สำนักหอสมุดกลาง พระจอมเกล้าลาดกระบัง

ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ ของพนักงานกลุ่มบริษัท ยูนิเวอร์แซล เอ็กซ์เพรส ทรานสปอร์ต จำกัด

FACTORS AFFECTING ORGANIZATIONAL COMMITMENT OF EMPLOYEES OF UNIVERSAL EXPRESS TRANSPORT GROUP

รัชตา ไตรมาลัย

RATSHATA TRAIMALAI

ค้น ว 3321 ร
2557

เลขหมู่.....
เลขทะเบียน 134515
วัน,เดือน,ปี 11 พ.ย. 2557

b.12655910
i.....

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาบริหารธุรกิจอุตสาหกรรม
วิทยาลัยการบริหารและการจัดการ
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
พ.ศ. 2557

KMITL-2014-AMC-M-017-012

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

FACTORS AFFECTING ORGANIZATIONAL COMMITMENT OF EMPLOYEES OF UNIVERSAL EXPRESS TRANSPORT GROUP

RATSHATA TRAIMALAI

A THESIS SUBMITED IN PARTAIL FULFILLMENT OF THE REQUIREMENT

FOR THE DEGREE OF MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION

IN INDUSRIAL BUSINESS ADMINISTRATION

ADMINISTRATION AND MANAGEMENT COLLEGE

KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG

2014

KMITL-2014-AMC-M-017-012

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

COPYRIGHT 2014

ADMINISTRATION AND MANAGEMENT COLLEGE

KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

วิทยาลัยการบริหารและจัดการ

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ใบรับรองวิทยานิพนธ์

หัวข้อวิทยานิพนธ์ ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานกลุ่มบริษัทยูนิเวอร์แซล เอ็กซ์เพรส ทรานสปอร์ต จำกัด

FACTORS AFFECTING ORGANIZATIONAL COMMITMENT OF EMPLOYEES OF UNIVERSAL EXPRESS TRANSPORT GROUP

นักศึกษา นายรัชต ไตรมาลัย

รหัสประจำตัว 55671466

ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชา บริหารธุรกิจอุตสาหกรรม

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ รองศาสตราจารย์ ดร.วรนารถ แสงมณี

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐวุฒิ โรจน์นิรุตติกุล

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์		ลายมือชื่อ
ผศ.ดร.มนัส	ไพฑูรย์เจริญลาภ	
รศ.ดร.วรนารถ	แสงมณี	
ผศ.ดร.ณัฐวุฒิ	โรจน์นิรุตติกุล	
ดร.เกรียงไกรยศ	พันธุ์ไทย	

วัน / เดือน/ ปี ที่สอบ 31 มีนาคม 2557 เวลา 12.30 น. เป็นต้นไป

สถานที่สอบ ณ ห้องประชุม AMC อาคารเรียนรวมตึกพระเทพฯ

วิทยาลัยรับรองแล้ว

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิระเสกข์ ตรีเมธสุนทร)

คณบดีวิทยาลัยการบริหารและจัดการ

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หัวข้อวิทยานิพนธ์	ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ ของพนักงานกลุ่มบริษัท ยูนิเวอร์แซล เอ็กซ์เพรส ทรานสปอร์ต จำกัด
นักศึกษา	นายรัชต ไตรมาลัย
รหัสประจำตัว	5671466
ปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชา	บริหารธุรกิจอุตสาหกรรม
พ.ศ.	2557
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์	รองศาสตราจารย์ ดร.วรนารถ แสงมณี
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐวุฒิ โรจน์นิรุตติกุล

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 2 ประการ คือ 1) เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานกลุ่มบริษัท ยูนิเวอร์แซล เอ็กซ์เพรส ทรานสปอร์ต จำกัด 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานกลุ่มบริษัท ยูนิเวอร์แซล เอ็กซ์เพรส ทรานสปอร์ต จำกัด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมข้อมูลของพนักงานกลุ่มบริษัท ยูนิเวอร์แซล เอ็กซ์เพรส ทรานสปอร์ต จำกัด จำนวน 250 คน เครื่องมือวัด ในการวิจัยครั้งนี้ คือแบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้การวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณในการทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้

1) ระดับความผูกพันต่อองค์การ ของพนักงานกลุ่มบริษัท ยูนิเวอร์แซล เอ็กซ์เพรส ทรานสปอร์ต จำกัด อยู่ในระดับมาก

2) ลักษณะงาน ลักษณะองค์การ และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานกลุ่มบริษัท ยูนิเวอร์แซล เอ็กซ์เพรส ทรานสปอร์ต จำกัด โดยตัวแปรอิสระทุกตัวสามารถอธิบายความผันแปรของความผูกพันต่อองค์การของพนักงานกลุ่มบริษัท ยูนิเวอร์แซล เอ็กซ์เพรส ทรานสปอร์ต จำกัด ได้ร้อยละ 54.3

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Thesis Title	Factors Affecting Organizational Commitment of Employees of Universal Express Transport Group
Student	Mr. Ratshata Traimalai
Student ID	5671466
Degree	Master of Business Administration
Program	Industrial Business Administration
Year	2014
Thesis Advisor	Associate Professor Dr. Woranat Sangmanee
Thesis Co-Advisor	Assistant Professor. Dr. Nuttawut Rojniruttikul

ABSTRACT

The objectives of this research were 1) to study the level of employee Commitment of employees of Universal Express Transport Group and 2) to study the factor affecting organizational commitment of employees of Universal Express Transport Group. The sample size was 250 employees of Universal Express Transport Group. Questionnaires were used as the research instrument. The data were analyzed by using statistical program. Statistics for data analysis were percentage, arithmetic mean, and standard deviation. Multiple linear regression analysis was used to test the hypotheses. The results were as follows:

1) Organizational commitment of employees of Universal Express Transport Group was at high level.

2) Job characteristics, organization characteristics and staff members relationship affected organizational commitment of employees of Universal Express Transport Group. All independent variables could explain the variation in organizational commitment of employees of Universal Express Transport Group at 54.3%

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี ด้วยความอนุเคราะห์ของ บุคคลหลายท่าน ซึ่งอาจไม่สามารถนำมากล่าว ณ ที่นี้ได้ทั้งหมด ผู้วิจัยใคร่ขอกราบขอบพระคุณ รศ.ดร.วรนารถ แสงมณี อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และ ผศ.ดร. ณัฐวุฒิ โรจน์นิรุตติกุล อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม ที่ได้เสียสละเวลาอันมีค่าในการให้ความรู้ ให้คำแนะนำตรวจทาน และแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความเอาใจใส่ทุกขั้นตอน อย่างไม่เหน็ดเหนื่อย เพื่อให้การจัดทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้สมบูรณ์ที่สุด พร้อมทั้งให้ข้อคิดเห็นอันเป็นประโยชน์ต่อการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยใคร่ขอกราบขอบพระคุณทุกท่านเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

นอกจากนี้ผู้วิจัยใคร่ขอกราบขอบพระคุณ ดร.พยัต วุฒิรงค์ ผู้จัดการฝ่ายการตลาดจากบริษัทผลิตภัณฑ์และวัสดุก่อสร้าง จำกัด รวมถึง คุณบรรดาศักดิ์ บุญจูง ผู้จัดการแผนก Safety บริษัท ทีซีฟาร์มาซูติคอลอุตสาหกรรม จำกัด และคุณพิชัย พันธ์เมธาฤทธิ์ ผู้จัดการทั่วไป บริษัท ยูนิเวอร์แซล เอ็กซ์เพรส ทรานสปอร์ต จำกัด ที่ได้ให้เกียรติในการเป็นผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อประเมินเครื่องมือในการวิจัย พร้อมให้คำชี้แนะปรับปรุง

ขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา และทุกคนในครอบครัวของข้าพเจ้าที่เป็นกำลังใจให้ข้าพเจ้าตลอดมา รวมทั้งขอขอบคุณเพื่อนๆ ร่วมรุ่น IM16 และเพื่อนๆรุ่นพี่ IM15 ที่ได้มีโอกาสศึกษาร่วมกัน ให้ความช่วยเหลือแนะนำ และคอยให้กำลังใจผู้วิจัยเสมอมา

ขอกราบขอบพระคุณ คุณสุทธิชัย รัตนพิธาน กรรมการผู้จัดการบริษัท ยูนิเวอร์แซล เอ็กซ์เพรส ทรานสปอร์ต จำกัด และเพื่อนๆพนักงานของบริษัททุกสาขาทั่วประเทศ ที่อำนวยความสะดวกในการจัดเก็บข้อมูล และร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี

สุดท้ายขอกราบขอบพระคุณเจ้าหน้าที่ธุรการวิทยาลัยการบริหารและจัดการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังทุกท่าน ที่ให้ความช่วยเหลือประสานงานและอำนวยความสะดวกในการจัดทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้

คุณค่าและประโยชน์อันพึงมีจากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบแด่ผู้มีพระคุณทุกท่านด้วยความเคารพยิ่ง หากมีข้อผิดพลาดประการใด ผู้วิจัยขออภัยมา ณ ที่นี้ด้วย

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ได้รับทุนสนับสนุนการทำวิทยานิพนธ์ จากสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ประจำปีงบประมาณ 2557

รัชต ไตรมาลัย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย.....I

บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....II

กิตติกรรมประกาศ.....III

สารบัญ.....IV

สารบัญตาราง.....VI

สารบัญภาพ.....VIII

บทที่ 1 บทนำ.....1

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....1

1.2 วัตถุประสงค์งานวิจัย.....5

1.3 สมมติฐานของการวิจัย.....6

1.4 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....6

1.5 ขอบเขตของการวิจัย.....8

1.6 นิยามคำศัพท์เฉพาะ.....9

บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....11

2.1 แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ.....11

2.2 แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ.....30

2.3 ประวัติและข้อมูล กลุ่มบริษัท ยูนิเวอร์แซล เอ็กซ์เพรส ทรานสปอร์ต จำกัด.....44

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....45

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....60

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....60

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....62

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....65

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล.....66

3.5 สถิติที่ใช้ในการวิจัย.....69

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....75

4.1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล.....75

4.2 ระดับปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ ของพนักงานกลุ่มบริษัท ยูนิเวอร์แซล เอ็กซ์เพรส ทรานสปอร์ต จำกัด.....77

4.3 ระดับความผูกพันต่อองค์การ ของพนักงานกลุ่มบริษัท ยูนิเวอร์แซล เอ็กซ์เพรส ทรานสปอร์ต จำกัด.....84

4.4ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ ของพนักงานกลุ่มบริษัท ยูนิเวอร์แซล เอ็กซ์เพรส ทรานสปอร์ต จำกัด.....91

4.5 ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ ของพนักงานกลุ่มบริษัท ยูนิเวอร์แซล เอ็กซ์เพรส ทรานสปอร์ต จำกัด.....98

บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....100

5.1 สรุปผลการวิจัย.....100

5.2 อภิปรายผล.....103

5.3 ข้อเสนอแนะ.....108

บรรณานุกรม.....110

ภาคผนวก.....117

ภาคผนวก ก แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย.....118

ประวัติผู้เขียน.....126

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญตาราง

ตารางที่ **หน้า**

1.1 อัตราการลาออก ของพนักงาน กลุ่มบริษัท ยูนิเวอร์แซล เอ็กซ์เพรส ทรานสปอร์ต จำกัด.....3

2.1 สรุปตัวแปรด้านความผูกพันต่อองค์การ.....14

2.2 ผลของความผูกพันต่อองค์การ.....29

2.3 สรุปปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ.....43

3.1 จำนวนตัวอย่างของพนักงาน กลุ่มบริษัท ยูนิเวอร์แซล เอ็กซ์เพรส ทรานสปอร์ต จำกัด.....61

3.2 รายชื่อ ตำแหน่งและสถานที่ปฏิบัติงานของผู้ทรงคุณวุฒิ.....64

3.3 ค่าความเชื่อมั่นของปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพัน.....65

3.4 ค่าความเชื่อมั่นของความผูกพันต่อองค์การ.....65

3.5 สมมติฐานการวิจัยและสถิติที่ใช้ในการทดสอบ.....68

4.1 จำนวนและร้อยละ ข้อมูลส่วนบุคคล.....76

4.2 ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุดของปัจจัยด้านเงินเดือน และประสบการณ์ในการทำงาน.....78

4.3 ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับและลำดับที่ของปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ ของพนักงานกลุ่มบริษัท ยูนิเวอร์แซล เอ็กซ์เพรส ทรานสปอร์ต จำกัด...78

4.4 ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับ และลำดับที่ของปัจจัยด้านลักษณะงาน.....79

4.5 ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับ และลำดับที่ของปัจจัยด้านลักษณะองค์การ.....80

4.6 ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับ และลำดับที่ของปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน.....81

4.7 ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับ และลำดับที่ ของปัจจัยด้านภาวะผู้นำ.....83

4.8 ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับ และลำดับที่ของความผูกพันต่อองค์การของพนักงานกลุ่มบริษัท ยูนิเวอร์แซล เอ็กซ์เพรส ทรานสปอร์ต จำกัด.....84

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่ **หน้า**

4.9 ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับ และลำดับที่ของความผูกพัน
ต่อองค์การด้านการยอมรับค่านิยมและเป้าหมายขององค์การ
ของพนักงานกลุ่มบริษัท ยูนิเวอร์แซล เอ็กซ์เพรส ทรานสปอร์ต จำกัด.....85
4.10 ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับและลำดับที่ของความผูกพัน
ต่อองค์การด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงเป็นสมาชิกขององค์การ
ของพนักงานกลุ่มบริษัท ยูนิเวอร์แซล เอ็กซ์เพรส ทรานสปอร์ต จำกัด.....87
4.11 ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับ และลำดับที่ของความผูกพัน
ต่อองค์การด้านการมีความรู้สึก มีทัศนคติเชิงบวกต่อองค์การ
ของพนักงานกลุ่มบริษัท ยูนิเวอร์แซล เอ็กซ์เพรส ทรานสปอร์ต จำกัด.....88
4.12 ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับ และลำดับที่ของความผูกพัน
ต่อองค์การด้านความจงรักภักดีต่อองค์การของพนักงานกลุ่มบริษัท
ยูนิเวอร์แซล เอ็กซ์เพรส ทรานสปอร์ต จำกัด.....90
4.13 การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณของปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพัน
ต่อองค์การของพนักงานกลุ่มบริษัท ยูนิเวอร์แซล เอ็กซ์เพรส ทรานสปอร์ต จำกัด
ในด้านการยอมรับค่านิยมและเป้าหมายขององค์การ.....92
4.14 การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณของปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพัน
ต่อองค์การของพนักงานกลุ่มบริษัท ยูนิเวอร์แซล เอ็กซ์เพรส ทรานสปอร์ต จำกัด
ในด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงเป็นสมาชิกขององค์การ.....93
4.15 การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณของปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพัน
ต่อองค์การของพนักงานกลุ่มบริษัท ยูนิเวอร์แซล เอ็กซ์เพรส ทรานสปอร์ต จำกัด
ในด้านการมีความรู้สึก มีทัศนคติเชิงบวกต่อองค์การ.....95
4.16 การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณของปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพัน
ต่อองค์การของพนักงานกลุ่มบริษัท ยูนิเวอร์แซล เอ็กซ์เพรส ทรานสปอร์ต จำกัด
ในด้านความจงรักภักดีต่อองค์การ.....96
4.17 การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณของปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพัน
ต่อองค์การของพนักงานกลุ่มบริษัท ยูนิเวอร์แซล เอ็กซ์เพรส ทรานสปอร์ต จำกัด
โดยรวม.....97

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญภาพ

ภาพที่ **หน้า**

1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....7
2.1 Employee Engagement Index (EEI) ™.....18
2.2 ข้อสมมติฐานเกี่ยวกับคน.....27
2.3 ผลของความผูกพัน.....28
2.4 องค์ประกอบของผลตอบแทนจากการทำงาน.....32
2.5 ความสัมพันธ์ของปัจจัยต่างๆตามทฤษฎีความคาดหมาย.....33
2.6 ผังองค์การ กลุ่มบริษัท ยูนิเวอร์แซล เอ็กซ์เพรส ทรานสปอร์ต จำกัด.....45
3.1 สมการถดถอยเชิงเส้น.....74

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 1
บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ประเทศไทยได้ผ่านเหตุการณ์วิกฤตเศรษฐกิจครั้งสำคัญเมื่อปี พ.ศ.2540 จวบจนเหตุการณ์วิกฤตจากมหาอุทกภัยครั้งใหญ่ในปี พ.ศ.2554 ทั้ง 2 เหตุการณ์นี้ได้ส่งผลเสียหายนับเป็นมูลค่าทางเศรษฐกิจจำนวนมหาศาล เฉพาะเหตุการณ์มหาอุทกภัยได้สร้างความเสียหายต่อนิคมอุตสาหกรรมในภาพรวม จนถึงวันนี้มีนิคมอุตสาหกรรมเสียหายแล้วจำนวน 7 แห่ง รวมโรงงานที่ได้รับผลกระทบจนต้องหยุดการผลิตเป็นการชั่วคราวประมาณ 800 กว่าแห่ง จำนวนแรงงานที่ได้รับผลกระทบประมาณ 340,000 กว่าคน คิดเป็นมูลค่าการลงทุนที่ได้รับความเสียหายมากกว่าประมาณ 340,000 ล้านบาท (สาธิต วงศ์อนันต์นนท์. 2555:5) และยังส่งผลให้เกิดกระแสการเปลี่ยนแปลงครั้งใหญ่ต่อองค์การธุรกิจของไทย ผู้ประกอบการทั้งรายย่อยและรายใหญ่ต่างตื่นตัวพากันปรับกลยุทธ์ภายในองค์การเพื่อเตรียมพร้อมในการทำองค์การให้เป็นองค์การที่เปี่ยมไปด้วยประสิทธิภาพที่แท้จริง เพื่อรองรับภาวะความเปลี่ยนแปลงของเศรษฐกิจและสังคมภายนอกองค์การที่มีโอกาสเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา โดยองค์การต่างๆได้ปรับกลยุทธ์ภายในองค์การ ซึ่งเน้นการสร้างความเข้มแข็งภายในองค์การ โดยเริ่มพิจารณาถึงความสามารถที่แท้จริงขององค์การในด้านต่างๆ และทำการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงรูปแบบการบริหารจัดการองค์การให้มีความกระชับในการบริหารจัดการได้อย่างคล่องตัว เน้นนโยบายบริหารการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพภายใต้ต้นทุนที่เหมาะสม รวมถึงมีการจัดทำกลยุทธ์ในการจัดการความเสี่ยงในด้านต่างๆล่วงหน้า เพื่อนำพาองค์การสู่ความอยู่รอดและยั่งยืนได้ในทุกสถานการณ์ ในการดำเนินธุรกิจของสถานประกอบการในปัจจุบันยังต้องเผชิญมรสุมในการแข่งขันทางการตลาดที่จัดเป็นสภาพแวดล้อมภายนอกองค์การที่ไม่สามารถควบคุมได้และส่งผลอย่างมากต่อการดำเนินธุรกิจขององค์การ ซึ่งนับวันจะทวีความรุนแรงขึ้นทั้งในระดับธุรกิจต่อธุรกิจ หรือทั้งในระหว่างองค์การต่อองค์การ หรือแม้แต่หน่วยงานต่อหน่วยงานภายในองค์การด้วยกันเอง

กลุ่มบริษัท ยูนิเวอร์แซล เอ็กซ์เพรส ทรานสปอร์ต จำกัด ถือเป็นองค์การหนึ่งที่ได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์วิกฤตทั้ง 2 ครั้งที่ผ่านมาอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ เนื่องจากเป็นองค์การธุรกิจที่ดำเนินธุรกิจด้านโลจิสติกส์(Logistics)ในเหตุการณ์มหาอุทกภัยในปี พ.ศ.2554 องค์การไม่สามารถดำเนินธุรกิจในการขนส่งสินค้าได้ จากข้อมูลของ Wikipedia ในช่วงเดือนกรกฎาคม พ.ศ.2555 ถึงเดือน มกราคม พ.ศ.2556 ประเทศไทยมีน้ำท่วมเป็นบริเวณกว้างกินพื้นที่กว่า 65 จังหวัดใน 684 อำเภอทั่วประเทศสร้างความเสียหายทางเศรษฐกิจให้กับประเทศไทยเป็นมูลค่า

เอกสารนี้ถูกสงวนลิขสิทธิ์ไว้สำหรับใช้เพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้ทำซ้ำ ดัดแปลง เผยแพร่ หรือแสวงหาประโยชน์ทางการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ถึง 1.4 ล้านล้านบาท (สาธิต วงศ์อนันต์นนท์. 2555) เหตุการณ์ในครั้งนี้ส่งผลให้การคมนาคมขนส่งถูกตัดขาดในหลายพื้นที่ การขนส่งสินค้าเป็นไปด้วยความยากลำบาก เป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบโดยตรงต่อผลการประกอบการในภาคธุรกิจด้านโลจิสติกส์ (Logistics) ของประเทศไทยในช่วงนั้นเป็นอย่างมาก กลุ่มบริษัท ยูนิเวอร์แซล เอ็กซ์เพรส ทรานสปอร์ต จำกัด ต้องทำการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงรูปแบบการบริหารจัดการองค์การในทุกด้านอย่างเร่งด่วนเพื่อให้มีความกระชับคล่องตัวในการบริหารจัดการ เพื่อความอยู่รอดขององค์การในสถานการณ์เฉพาะหน้า จนในที่สุดสถานการณ์เริ่มคลี่คลายและกลับเข้าสู่สภาวะปกติในปัจจุบัน ซึ่งการบริหารจัดการในช่วงวิกฤตจากเหตุการณ์สำคัญทั้ง 2 ครั้ง ทำให้องค์การต้องมีการเตรียมความพร้อม เพื่อรองรับสถานการณ์ทางเศรษฐกิจและสังคมของประเทศที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา

นับเป็นเวลากว่าสี่ทศวรรษที่กลุ่มบริษัท ยูนิเวอร์แซล เอ็กซ์เพรส ทรานสปอร์ต จำกัด ได้ดำเนินธุรกิจและมีส่วนร่วมในการสร้างความเจริญเติบโตให้กับเศรษฐกิจในประเทศไทย ทั้งยังเป็นองค์การที่มีการปรับปรุงพัฒนาระบบบริหารจัดการมาอย่างต่อเนื่อง มีการพัฒนาโครงสร้างองค์การให้มีความทันสมัย และมีการกำหนดทิศทางในการบริหารจัดการให้เกิดความชัดเจนรวมถึงองค์การ ได้มีการกำหนดกลยุทธ์และนโยบายโดยให้ความสำคัญในการพัฒนาด้านทรัพยากรมนุษย์เพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับรองรับการเปลี่ยนแปลงของระบบเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา รวมถึงการสร้างโอกาสในการดำเนินธุรกิจให้องค์การ จากการที่ประเทศไทยจะเข้าสู่การเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ในปีพ.ศ. 2558 ซึ่งกลุ่มบริษัท ยูนิเวอร์แซล เอ็กซ์เพรส ทรานสปอร์ต จำกัด ได้ให้ความสำคัญต่อบุคลากรว่ามีส่วนสำคัญอย่างสูงที่จะนำพาความสำเร็จมาสู่องค์การ รวมไปถึงการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์การ ดังนั้นจึงเป็นหน้าที่ขององค์การ ที่จะพัฒนา อบรมให้ความรู้กับพนักงานในทุกๆด้าน เพื่อที่จะให้พนักงานทุกคนมีความเป็นเลิศและสามารถปฏิบัติงานได้อย่างสัมฤทธิ์ผล

ถึงแม้ว่า กลุ่มบริษัท ยูนิเวอร์แซล เอ็กซ์เพรส ทรานสปอร์ต จำกัด จะมีการปรับปรุงพัฒนาระบบการบริหารจัดการองค์การอยู่อย่างต่อเนื่อง แต่ก็ยังคงประสบปัญหาการดำเนินธุรกิจจากปัจจัยภายนอกองค์การในด้านต่างๆ เช่น ปัญหาการรับภาระด้านต้นทุนการดำเนินธุรกิจที่สูงขึ้นจากภาวะราคาน้ำมันโลกที่มีแนวโน้มด้านราคาที่สูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง ปัญหาผลกระทบจากอัตราค่าแรงงานขั้นต่ำที่สูงขึ้นในปี พ.ศ.2554 ต่อเนื่องมาจนปัจจุบัน จนทำให้การบริหารจัดการองค์การเกิดความไม่คล่องตัว รวมถึงปัญหาในด้านการพนักงานที่มีการจัดรูปแบบงานขององค์การที่ซ้ำซ้อนและขาดประสบการณ์ในการจัดการที่ดี การที่พนักงานมีรายได้น้อย การทำงานที่ไม่ตรงกับความรู้ความสามารถหรือปัญหาระบบการบริหารงานที่มีสภาพแวดล้อมอันไม่ส่งเสริมให้เกิดการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ การไม่ลงโทษพนักงานที่ไม่มีผลงาน และระบบการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งยังขาดความเหมาะสมและยุติธรรม ตลอดจนการไม่ได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา ซึ่งปัญหาทั้งหมดที่กล่าวมา อาจจะส่งผลกระทบต่อการดำเนินกิจการขององค์การ

เอกสารนี้สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ซึ่งปัญหาต่าง ๆ เหล่านี้อาจจะส่งผลให้องค์การมีความอ่อนแอ พนักงานของ กลุ่มบริษัท ยูนิเวอร์แซล เอ็กซ์เพรส ทรานสปอร์ต จำกัด จำนวนหนึ่งได้ตัดสินใจลาออกในสัดส่วนที่สูง ซึ่งส่งผลกระทบต่อระบบการดำเนินธุรกิจขององค์การโดยตรง ส่วนพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ หลายคนทำงานโดยไม่มีความรู้สึกผูกพันกับองค์การหรือมีความผูกพันน้อยลง อันส่งผลโดยตรงต่อพฤติกรรมการทำงานและประสิทธิผลขององค์การที่มีระดับต่ำลงเรื่อยๆ

ตารางที่ 1.1 อัตราการลาออกของพนักงานกลุ่มบริษัท ยูนิเวอร์แซล เอ็กซ์เพรส ทรานสปอร์ต จำกัด ในปีพ.ศ.2555

เดือน	จำนวน(คน)	ร้อยละ
มกราคม	47	6.36
กุมภาพันธ์	47	6.36
มีนาคม	59	7.98
เมษายน	43	5.82
พฤษภาคม	34	4.60
มิถุนายน	46	6.22
กรกฎาคม	36	4.87
สิงหาคม	35	4.74
กันยายน	42	5.68
ตุลาคม	43	5.82
พฤศจิกายน	44	5.95
ธันวาคม	30	4.06
รวม	506	5.71

ที่มา: ฝ่ายทรัพยากรบุคคล (พฤษภาคม: 2556)

จากตารางที่ 1.1 จะเห็นได้ว่าปัญหาในการลาออกของพนักงานนี้ได้ส่งผลกระทบโดยตรงต่อ กลุ่มบริษัท ยูนิเวอร์แซล เอ็กซ์เพรส ทรานสปอร์ต จำกัด อย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ดังนั้น จึงถือเป็นเรื่องสำคัญที่องค์การจะต้องเอาใจใส่และสรรค์สร้างแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพของบุคลากรในองค์การแต่ละคนให้สูงขึ้น ซึ่งสามารถกระทำได้ด้วยการสร้างปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์การให้มากขึ้น เพิ่มความรู้สึกพึงพอใจในงานและสร้างสิ่งแวดล้อมที่ดีในงานของบุคลากรให้สูงขึ้น ทั้งนี้ ผู้บริหารจะต้องคำนึงถึงความคาดหวังของบุคลากรให้ได้รับผลประโยชน์ที่เหมาะสมและการสร้างแรงจูงใจให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชา ให้เกิดความรู้สึกอยากอุทิศตนด้วยความจงรักภักดีต่อองค์การ เพื่อที่จะใช้ความรู้ความสามารถและความชำนาญของตนอย่างเต็มที่ในการ

เอกสารนี้มีลิขสิทธิ์ ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ทำงาน องค์การต้องมีพร้อมที่จะต้องพยายามรักษาบุคลากรเหล่านี้ไว้กับองค์การ โดยการพยายามสนองความต้องการของบุคคลมากขึ้นและสร้างขวัญกำลังใจในการทำงานด้วยวิธีการต่าง ๆ เพื่อให้บุคลากรเกิดความผูกพันกับองค์การ มีการอุทิศพลังกายพลังใจอย่างเต็มที่ให้แก่องค์การด้วยความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ

ความผูกพันต่อองค์การเป็นคุณลักษณะสำคัญที่ทุกองค์การต้องการให้มีโดยเฉพาะอย่างยิ่งในสภาวการณ์ปัจจุบันที่มีการแข่งขันสูง และองค์การถูกตัดสินด้วยคุณภาพของบุคลากร ดังนั้นทุกๆองค์การจึงทุ่มเทงบประมาณรวมถึงทรัพยากรด้านต่างๆสำหรับการพัฒนาบุคลากรที่เลือกสรรแล้วอย่างเต็มที่ และคาดหวังว่าบุคลากรเหล่านั้นจะใช้ความรู้ความสามารถในการพัฒนาศักยภาพในทุกๆ ด้านให้กับองค์การ และปฏิบัติงานให้กับองค์การในระยะเวลายาวนานตราบเท่าที่องค์การต้องการ ดังนั้นบุคลากรจึงถือได้ว่าเป็นทรัพยากรที่สำคัญในหลายๆ ปัจจัยที่ประกอบเข้าเป็นองค์การ เพื่อดำเนินการและปฏิบัติการตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ให้ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้ จึงกล่าวได้ว่าความสำเร็จหรือความล้มเหลวขององค์การ ขึ้นอยู่กับบุคลากรในองค์การว่ามีความผูกพันต่อองค์การมากน้อยเพียงใด มีการกล่าวว่า การมีความผูกพันต่อองค์การนั้นเป็นสิ่งแรกที่ผู้บริหารต้องสร้างให้เกิดขึ้นในบุคลากร เนื่องจากเป็นคุณลักษณะของบุคลากรที่จำเป็นในการพัฒนาและปรับปรุงรักษาคุณภาพการบริการขององค์การ ซึ่งหากบุคลากรในองค์การมีความผูกพันต่อองค์การในระดับสูง ก็จะมีความเต็มใจในการปฏิบัติให้บรรลุเป้าหมายขององค์การและไม่คิดจะย้ายหรือลาออกจากองค์การ แต่ถ้าบุคคลมีความผูกพันต่อองค์การในระดับต่ำ มีโอกาสจะเกิดผลเสียต่อ องค์การในหลายๆ ด้าน เช่น การสูญเสียบรรยากาศที่ดีในการทำงาน ประสิทธิภาพในองค์การอาจลดต่ำลง และมีแนวโน้มการลาออกจากองค์การที่จะเกิดขึ้น เป็นต้น

ด้วยเหตุนี้ ความรู้สึกผูกพันกับองค์การจึงมีความสำคัญยิ่ง สามารถใช้เป็นเครื่องหมายในการทำนายอัตราการลาออกได้ดีกว่าความพึงพอใจในการทำงาน เพราะเชื่อว่าผู้ที่มีความผูกพันกับองค์การสูงจะปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพได้ดีกว่าผู้ที่มีความรู้สึกผูกพันกับองค์การต่ำ อีกทั้งยังสามารถบ่งชี้ถึงประสิทธิภาพขององค์การได้ สำหรับวงการภาคธุรกิจเอกชนของไทยผลกระทบเรื่องความรู้สึกผูกพันกับองค์การต่ำ กำลังเป็นรากฐานปัญหาสำคัญที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานและประสิทธิผลขององค์การ จากปัญหาการลาออกจากงานหรือการทำงานอย่างไม่เต็มที่ ทำให้เกิดการสูญเสียขององค์การในหลายด้านไม่ว่า ค่าตอบแทน เงินเดือน โบนัส สวัสดิการและเวลาในการฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรเพื่อมาทดแทน รวมทั้งบรรยากาศขององค์การเนื่องจากการขาดความสัมพันธ์ที่ดีในการทำงานร่วมกันและที่สำคัญ คือ การสูญเสียคุณค่าและเป้าหมายที่องค์การวางไว้ เนื่องจากสมาชิกไม่สามารถปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายได้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตามที่องค์การจะดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่องค์การตั้งไว้นั้น จะต้องอาศัยปัจจัยสำคัญต่างๆ ได้แก่ คน วัตถุ เงิน สิ่งของ เป็นปัจจัยในการดำเนินการ องค์การมักจะประสบกับปัญหาที่เกิดจากระบบภายในองค์การหรือปัญหาที่เกิดจากคน ปัญหาที่เกิดจากระบบอาจแก้ไขได้ง่ายแต่ปัญหาที่เกิดจากคนอาจต้องหาวิธีที่เหมาะสม เนื่องจากคนเป็นปัจจัยในการบริหารองค์การที่ไม่สามารถที่จะปฏิบัติเหมือนกับเครื่องจักรได้ เพราะจากคนมีความรู้สึก คนมีความต้องการ ดังนั้นการที่จะปฏิบัติกับคนต้องอาศัย หลักในการสร้างขวัญกำลังใจ และความผูกพันให้เกิดขึ้นกับหน่วยงานเพื่อที่จะรักษาคนที่มีคุณภาพให้อยู่กับองค์การให้นานที่สุด ซึ่งกว่าที่จะได้คนที่มีความรู้ความสามารถเข้ามาทำงานในองค์การนั้น จะต้องเสียงบประมาณจำนวนมากในการเลือกสรร การฝึกฝนและการพัฒนาให้มีคุณภาพ และเมื่อได้บุคคลเหล่านั้นมาแล้วจะทำอย่างไรให้เขาทุ่มเทแรงกายแรงใจให้กับการทำงานในองค์การ ในการที่จะทำให้องค์การบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ตั้งไว้ องค์การจะต้องมุ่งรักษาบุคคลเหล่านี้ เพื่อองค์การจะได้รับประโยชน์จากบุคคลเหล่านี้ให้มากที่สุด จึงจะเห็นได้ว่าคนเป็นปัจจัยที่มีส่วนในความสำเร็จหรือความล้มเหลวขององค์การ ดังนั้นเพื่อประสิทธิผลขององค์การ เราควรสร้างขวัญ กำลังใจ และความผูกพันให้เกิดขึ้นในหน่วยงาน เพื่อให้องค์การได้บรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ตามที่กำหนดไว้อย่างสมบูรณ์ที่สุด

จากที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นว่าการศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานกลุ่มบริษัท ยูนิเวอร์แซล เอ็กซ์เพรส ทรานสปอร์ต จำกัด จึงมีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่ง เพื่อให้ทราบว่าอะไรคือปัจจัยที่ทำให้สมาชิกในองค์การเกิดความผูกพันต่อองค์การ และให้ทราบถึงระดับความผูกพันที่มีต่อองค์การ เพื่อจะได้นำสิ่งเหล่านั้นมาใช้เป็นแนวทางในการบริหารพนักงานของกลุ่มบริษัท ยูนิเวอร์แซล เอ็กซ์เพรส ทรานสปอร์ต จำกัด ในการสร้างแรงจูงใจ ความผูกพันและความเข้าใจซึ่งกันและกันในองค์การรวมถึงการสร้างความภาคภูมิใจให้กับบุคลากรและเพิ่มพูนให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์การเพื่อรักษาบุคลากรที่มีคุณค่าเหล่านี้ไว้ให้คงอยู่กับองค์การให้ยาวนานที่สุด ซึ่งเป็นการช่วยลดปัญหาของการลาออกของพนักงานเพื่อที่จะเป็นประโยชน์ในการเพิ่มประสิทธิภาพ และประสิทธิผลให้กับกลุ่มบริษัท ยูนิเวอร์แซล เอ็กซ์เพรส ทรานสปอร์ต จำกัด ต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานกลุ่มบริษัท ยูนิเวอร์แซล เอ็กซ์เพรส ทรานสปอร์ต จำกัด

2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานกลุ่มบริษัท ยูนิเวอร์แซล เอ็กซ์เพรส ทรานสปอร์ต จำกัด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.3 สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1: เงินเดือน ประสบการณ์ในการทำงาน ลักษณะงาน ลักษณะองค์การ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และภาวะผู้นำ มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานด้านการยอมรับค่านิยมและเป้าหมายขององค์การ

สมมติฐานที่ 2: เงินเดือน ประสบการณ์ในการทำงาน ลักษณะงาน ลักษณะองค์การ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และภาวะผู้นำ มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะยังคงเป็นสมาชิกขององค์การ

สมมติฐานที่ 3: เงินเดือน ประสบการณ์ในการทำงาน ลักษณะงาน ลักษณะองค์การ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และภาวะผู้นำ มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานด้านการมีความรู้สึก มีทัศนคติเชิงบวกต่อองค์การ

สมมติฐานที่ 4: เงินเดือน ประสบการณ์ในการทำงาน ลักษณะงาน ลักษณะองค์การ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และภาวะผู้นำ มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานด้านความจงรักภักดีต่อองค์การ

สมมติฐานที่ 5: เงินเดือน ประสบการณ์ในการทำงาน ลักษณะงาน ลักษณะองค์การ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และภาวะผู้นำ มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การโดยรวม

1.4 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

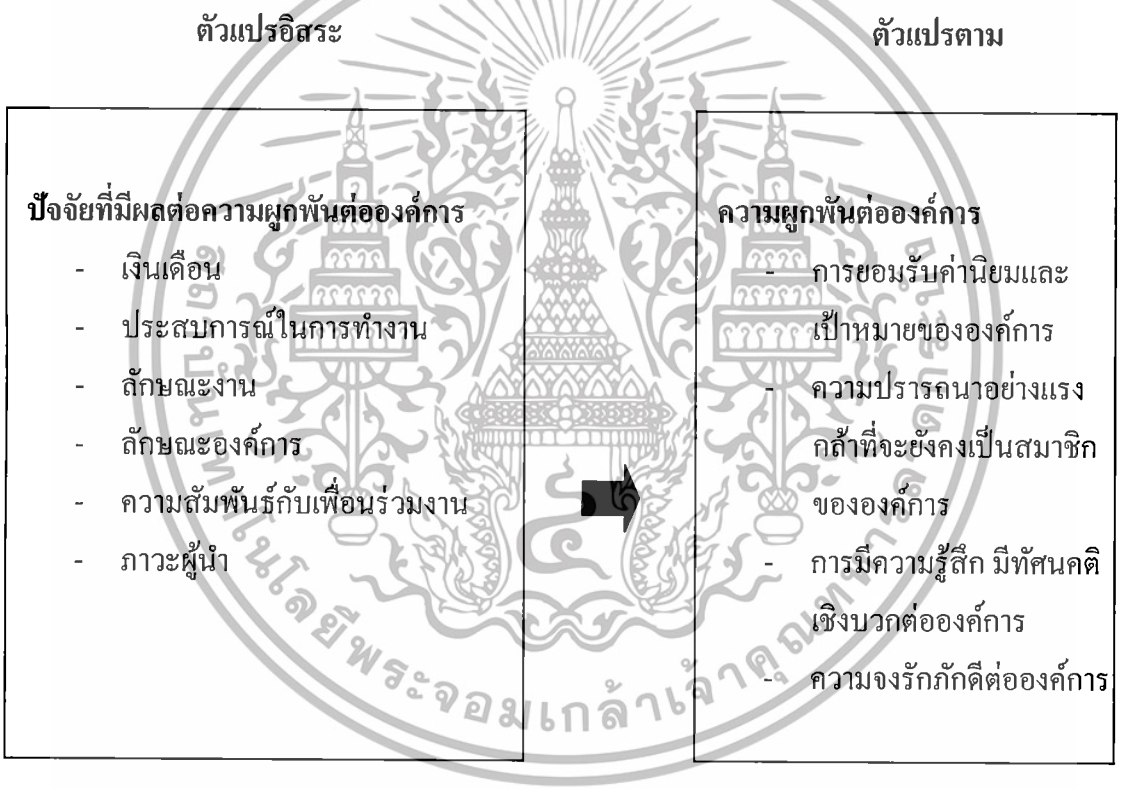
ในการศึกษาวิจัยเรื่อง " ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน กลุ่มบริษัท ยูนิเวอร์แซล เอ็กซ์เพรส ทรานสปอร์ต จำกัด " ผู้วิจัยได้ พัฒนาจากแนวความคิดแบบจำลองความผูกพันต่อองค์การของนักวิชาการหลายท่าน และพิจารณาเห็นว่าปัจจัยดังกล่าว ส่งผลต่อความผูกพันธ์ต่อองค์การ ได้แก่ เงินเดือน ประสบการณ์ในการทำงาน ลักษณะงาน ลักษณะองค์การ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และภาวะผู้นำ

โดยได้รวบรวมศึกษาผลงานของ Steers and Porter (1973) Mowday (1982) Allen and Meyer (1990) Richard Wellin and Jim Concelman (2005) และ Melcrum (2005) ได้กล่าวถึงความผูกพันต่อองค์การไว้ โดยได้ให้ความหมายที่ชัดเจน ตรงกันและมีความเข้าใจได้ง่ายในการศึกษา โดยสรุปออกมาเป็นองค์ประกอบ 4 ประการคือ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1. การยอมรับค่านิยมและเป้าหมายขององค์การ
2. ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะยังคงเป็นสมาชิกขององค์การ
3. การมีความรู้สึก มีทัศนคติเชิงบวกต่อองค์การ
4. การมีความจงรักภักดีต่อองค์การ

ทั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมผลการศึกษาทั้งปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การและองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การ นำมาเปรียบเทียบเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างกรอบแนวความคิดงานวิจัยนี้ โดยเรียงตามลำดับความสำคัญของปัจจัย รวมถึงองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การที่สอดคล้องและมีความสัมพันธ์กับสภาพขององค์การที่นำมาศึกษาวิจัยในครั้งนี้ โดยใช้กรอบแนวคิดในการวิจัย ดังที่แสดงในภาพที่ 1.1



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.5 ขอบเขตและวิธีการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมุ่งศึกษาว่าปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานในองค์การประกอบด้วย เงินเดือน ประสบการณ์ในการทำงาน ลักษณะงาน ลักษณะองค์การ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และภาวะผู้นำ โดยจะทำการศึกษาเฉพาะพนักงานของ กลุ่มบริษัท ยูนิเวอร์แซล เอ็กซ์เพรส ทรานสปอร์ต จำกัด ในทุกสาขาทั่วประเทศ

1.5.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานประจำของกลุ่มบริษัท ยูนิเวอร์แซล เอ็กซ์เพรส ทรานสปอร์ต จำกัด มีจำนวนพนักงาน 663 คน โดยใช้วิธีการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างของYamane (Yamane. 1970 : 580:581) ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 250 คน

1.5.2 ตัวแปรที่ศึกษา

การศึกษาวิจัยเรื่อง "ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน กลุ่มบริษัท ยูนิเวอร์แซล เอ็กซ์เพรส ทรานสปอร์ต จำกัด" มีตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้คือ

ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ได้แก่

1. เงินเดือน
2. ประสบการณ์ในการทำงาน
3. ลักษณะงาน
4. ลักษณะองค์การ
5. ความสัมพันธ์กับพื่อนร่วมงาน
6. ภาวะผู้นำ

ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือความผูกพันต่อองค์การ ได้แก่

1. การยอมรับค่านิยมและเป้าหมายขององค์การ
2. ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะยังคงเป็นสมาชิกขององค์การ
3. การมีความรู้สึก มีทัศนคติเชิงบวกต่อองค์การ
4. ความจงรักภักดีต่อองค์การ

1.5.3 ระยะเวลาที่ใช้ในการวิจัย การวิจัยนี้มีการเก็บข้อมูลตั้งแต่เดือน กันยายน พ.ศ.2556 ถึงเดือน ตุลาคม พ.ศ. 2556 ระยะเวลารวม 2 เดือน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.6 นิยามคำศัพท์เฉพาะ

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้นิยามศัพท์ที่ใช้เป็นตัวแปรในการวิจัย เพื่อทำความเข้าใจร่วมกันดังนี้

1.เงินเดือน หมายถึง ค่าตอบแทนทางด้านการเงินในการปฏิบัติงานที่พนักงานได้รับจากองค์การ เป็นประจำทุกเดือน

2. ประสบการณ์ในการทำงาน หมายถึง ระยะเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงานแต่ละคน ในที่นี้หมายถึงระยะเวลาจากการทำหน้าที่ ที่พนักงานได้รับมอบหมายจากกลุ่มบริษัท ยูนิเวอร์แซล เอ็กซ์เพรส ทรานสปอร์ต จำกัด

3. ลักษณะงาน หมายถึง ลักษณะสภาพของงานหรือภาระหน้าที่ที่พนักงานได้รับมอบหมายจากองค์การให้ปฏิบัติตามหน้าที่ความรับผิดชอบ

4. ลักษณะองค์การ หมายถึง ลักษณะการบริหารจัดการองค์การในด้านต่างๆ ในที่นี้หมายถึง ระเบียบวิธีการในการดำเนินงานของกลุ่มบริษัท ยูนิเวอร์แซล เอ็กซ์เพรส ทรานสปอร์ต จำกัด กฎ ระเบียบ ข้อบังคับในการทำงาน

5. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน หมายถึง การติดต่อสื่อสารไม่ว่าเป็นกิริยา หรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกัน ระหว่างเพื่อนร่วมงานด้วยกัน

6. ภาวะผู้นำ หมายถึง พนักงานมีความรู้สึกถึงความเชื่อมั่นและมีความนับถือในผู้นำองค์การ ส่งผลให้เกิดความเต็มใจในการปฏิบัติตามคำสั่ง หรือนโยบายขององค์การ

7. ความผูกพันต่อองค์การ หมายถึง ความรู้สึกของบุคลากรต่อองค์การ ที่แสดงออกถึงความเสียสละความอุตสาหะ การทุ่มเทและอุทิศตน เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อกลุ่มบริษัท ยูนิเวอร์แซล เอ็กซ์เพรส ทรานสปอร์ต จำกัด ประกอบด้วยการยอมรับค่านิยมและเป้าหมายขององค์การ ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะยังคงเป็นสมาชิกขององค์การ การมีความรู้สึก มีทัศนคติเชิงบวกต่อองค์การ การมีความจงรักภักดีต่อองค์การ

7.1 การยอมรับค่านิยมและเป้าหมายขององค์การ หมายถึง ความรู้สึกเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยกับเป้าหมายและค่านิยมของกลุ่มบริษัท ยูนิเวอร์แซล เอ็กซ์เพรส ทรานสปอร์ต จำกัด ที่กำหนดไว้

7.2 ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะยังคงเป็นสมาชิกขององค์การ หมายถึงความต้องการที่จะปฏิบัติงานในฐานะเป็นพนักงานคนหนึ่งของกลุ่มบริษัท ยูนิเวอร์แซล เอ็กซ์เพรส

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ทรานสปอร์ต จำกัด อย่างแน่วแน่ไม่คิด หรือมีความต้องการที่จะลาออกจากการเป็นสมาชิกขององค์การ

7.3 การมีความรู้สึก มีทัศนคติเชิงบวกต่อองค์การ หมายถึง ความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อกลุ่มบริษัท ยูนิเวอร์แซล เอ็กซ์เพรส ทรานสปอร์ต จำกัด เป็นการประเมินองค์การในทางบวก ซึ่งทัศนคติ หรือความรู้สึกนี้ จะเป็นสิ่งเชื่อมโยงระหว่างบุคคลนั้นกับองค์การ และทำให้รู้สึกเกิดความผูกพัน

7.4 ความจงรักภักดีต่อองค์การ หมายถึง ความรู้สึกรักและผูกพันต่อองค์การ มีการปฏิบัติตามนโยบายของกลุ่มบริษัท ยูนิเวอร์แซล เอ็กซ์เพรส ทรานสปอร์ต จำกัด ด้วยความเต็มใจ มีความซื่อสัตย์ต่อหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย มีความรู้สึกเป็นเจ้าขององค์การ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 2
แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง " ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน กลุ่มบริษัท ยูนิเวอร์แซล เอ็กซ์เพรส ทรานสปอร์ต จำกัด " ผู้วิจัยได้นำแนวความคิด ทฤษฎี และผลวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์การ เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัย การพิจารณา มีประเด็นสำคัญในการนำเสนอตามหัวข้อดังนี้

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ

2.3 ประวัติและข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับ กลุ่มบริษัท ยูนิเวอร์แซล เอ็กซ์เพรส ทรานสปอร์ต จำกัด

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดและทฤษฎี เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ

2.1.1 ความหมายของความผูกพันต่อองค์การ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถานได้ให้ความหมายของคำว่า "ความ" หมายถึง เรื่อง เช่นเนื้อความ เกิดความ (พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน.2542 :231) และได้ให้ความหมายของคำว่า "ผูกพัน" หมายถึง มีความเป็นห่วงกังวลเพราะรักใคร่ ก่อให้เกิดพันธะที่จะต้องปฏิบัติตาม (พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน.2542:741) "องค์การ" หมายถึง กลุ่มบุคคลหรือกิจการที่ประกอบกันขึ้นเป็นหน่วยงานเดียวกัน เพื่อดำเนินกิจการตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ในกฎหมายหรือในตราสารจัดตั้ง ซึ่งอาจเป็นหน่วยงานของรัฐ เช่น องค์การของรัฐบาล หน่วยงานเอกชน เช่น บริษัทจำกัด สมาคมหรือหน่วยงานระหว่างประเทศ เช่น องค์การสหประชาชาติ (พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน.2542 :1321) จึงกล่าวได้ว่า ความหมายของความผูกพันต่อองค์การ น่าจะหมายถึง การเกิดความกังวล รักใคร่ในหน่วยงานที่ปฏิบัติซึ่งก่อให้เกิดพันธะที่จะต้องปฏิบัติตาม

สำหรับในมุมมองนักวิชาการที่ศึกษาเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ (Organizational Commitment) ได้ให้ความหมาย และคำนิยามของความผูกพันต่อองค์การไว้ต่างๆกันไป ดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Hrebiniak & Alutto (1972) เห็นว่าความผูกพันต่อองค์การ หมายถึง ความไม่เต็มใจหรือไม่ต้องการที่จะออกจากองค์การไป ไม่ว่าจะเพิ่มเงินเดือน รายได้หรือความเป็นอิสระทางอาชีพ เป็นปรากฏการณ์ของการรับรู้ที่เกิดขึ้น ซึ่งเป็นผลมาจากความสัมพันธ์หรือปฏิกิริยาที่มีต่อกันระหว่างบุคคลกับองค์การ ซึ่งเป็นการลงทุนในรูปแบบของการลงทุนกำลังกายกำลังปัญญาในช่วงระยะเวลาหนึ่ง สิ่งเหล่านี้มีความสัมพันธ์กับบทบาทของสมาชิกในองค์การเป็นอย่างมาก

Porter et.al. (1974) ได้ให้คำจำกัดความของความผูกพันต่อองค์การว่า เป็นลักษณะความสัมพันธ์ของบุคคลที่มีต่อองค์การ ซึ่งจะถูกแสดงออกมาในรูป

1. ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะยังคงเป็นสมาชิกขององค์การนั้นต่อไป
2. ความเต็มใจที่จะใช้พลังอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานให้กับองค์การ
3. มีความเชื่ออย่างแน่นอนและมีการยอมรับค่านิยมและเป้าหมายขององค์การ

Buchanan (1974) ความผูกพันต่อองค์การ หมายถึง เป็นความรู้สึกเป็นพวกเดียวกัน ความผูกพันที่มีต่อเป้าหมายและค่านิยมต่อองค์การ และการปฏิบัติงานตามบทบาทของตนเองเพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ ซึ่งความผูกพันต่อองค์การประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 ส่วน คือ

1.ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวขององค์การ (Identification) หมายถึง การยอมรับในค่านิยมตลอดจนวัตถุประสงค์ขององค์การว่าเป็นไปในทางเดียวกับตน

2.ความเกี่ยวพันกับองค์การ (Involvement) หมายถึง ความเต็มใจที่จะทำงานเพื่อความก้าวหน้าและผลประโยชน์ขององค์การ

3.ความจงรักภักดีต่อองค์การ (Loyalty) หมายถึง การยึดมั่นในองค์การ และปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์การต่อไป

March and Mannari (1977) ความผูกพันต่อองค์การ หมายถึงระดับความมากน้อยและความรู้สึกเป็นเจ้าของ หรือความจงรักภักดีที่มีต่อองค์การ การยอมรับเป้าหมายขององค์การ และการประเมินองค์การในทางที่ดี รวมทั้งเป็นลักษณะความตั้งใจของพนักงานที่ใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ในการกระทำ เพื่อประโยชน์ต่อองค์การ มีความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์การตลอดไป รวมทั้งระดับความมากน้อยของความรู้สึกเป็นเจ้าขององค์การ

Steers (1977) ให้ความเห็นว่า ความผูกพันต่อองค์การ หมายถึง ความหนาแน่นของความสัมพันธ์ที่ดีของพนักงานแต่ละคนที่มีต่อองค์การ และเกี่ยวข้องกับองค์การ ซึ่งความผูกพันต่อองค์การประกอบด้วยลักษณะ 3 ประการ คือ

1. ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและยอมรับต่อเป้าหมายรวมทั้งค่านิยมต่อองค์การ
2. ความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มความสามารถ เพื่อประโยชน์ขององค์การ
3. ความปรารถนาที่จะคงอยู่หรือรักษาไว้ซึ่งสถานภาพสมาชิกขององค์การ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Sheldon (1971) ความผูกพันต่อองค์การ หมายถึง ทัศนคติ หรือความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อองค์การ เป็นการประเมินองค์การในทางบวก ซึ่งทัศนคติ หรือความรู้สึกนี้จะเป็นสิ่งเชื่อมโยงระหว่างบุคคลนั้นกับองค์การ และทำให้เกิดความรู้สึกผูกพัน และปฏิบัติงานที่มีความรู้สึกผูกพันกับองค์การ และจะตั้งใจที่จะทำงานให้องค์การบรรลุเป้าหมาย

Dale & Staudohar (1982) ความผูกพันต่อองค์การ ประกอบด้วยทัศนคติ ความเข้าใจและความรู้สึกซึ่งกำหนดขอบเขตความสำเร็จของพนักงานกับเป้าหมายความสำเร็จขององค์การ

Allen and Meyer (1990) กล่าวว่า พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์การจะมีลักษณะ คือจะเป็นบุคคลที่อยู่กับองค์การไม่ว่าจะเป็นอย่างไร มาทำงานสม่ำเสมอ ทุ่มเทในการทำงาน ปกป้องทรัพย์สินของบริษัท และมีเป้าหมายร่วมกับองค์การ และได้ให้นิยามความผูกพันต่อองค์การว่าเป็นความรู้สึกเป็นพรรคพวกเดียวกัน (Partisan) ความผูกพันที่มีต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์การและการปฏิบัติงานตามบทบาทของตนเอง เพื่อให้บรรลุเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ ซึ่งความผูกพันต่อองค์การประกอบด้วย 3 ส่วน คือ

1. ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์การ (Identification) เป็นการแสดงออกจากเป้าหมายและค่านิยมขององค์การของผู้ปฏิบัติงาน

2. ความเกี่ยวโยงกับองค์การ (Involvement) โดยการปฏิบัติงานตามบทบาทตามหน้าที่ของตนเองอย่างเต็มที่

3. ความจงรักภักดี (Loyalty) ความรู้สึกรักและผูกพันต่อองค์การ

Welbourne et. al. (2007) ให้ความหมายของคำว่าความผูกพันต่อองค์การไว้อย่างง่าย ๆ ว่า คือ สิ่งที่บ่งบอกว่าพนักงานทำอะไรในขณะทำงาน โดย Welbourne ได้อธิบายโดยใช้ทฤษฎีบทบาท (Role Theory) ว่า พนักงานแต่ละคนล้วนมีบทบาทต่องานที่ตนรับผิดชอบในแง่มุมที่แตกต่าง บางคนต้องรับผิดชอบต่องานนั้นๆ โดยตรง บางคนมีบทบาทรับผิดชอบงานในฐานะเป็นส่วนหนึ่งของทีมงาน บางคนรับผิดชอบในฐานะเจ้าของธุรกิจ หรืออีกหลาย ๆ คนต้องเรียนรู้และพัฒนาเพราะเป็นสายงานอาชีพตนเอง ขณะที่อีกหลายคนต้องรับผิดชอบงานเพราะเป็นสมาชิกในองค์การทั้ง 5 บทบาทดังกล่าวเป็นเงื่อนไขที่อธิบายถึงเหตุผลว่าทำไมคนบางคนจึงยังรักและอยากที่จะอยู่กับองค์การต่อไป ขณะที่บางคนต้องกล้ำกลืนฝืนทนน้ำตาเช็ดหัวเข่าทุกวันแล้วท่องแต่คำว่า “อดทนไว้ๆ” ซ้ำกันหลายๆหน ส่วนบางคนก็ลาออกเสียดื้อๆ แบบไม่ทันให้เพื่อนได้ตั้งตัว

จากแนวคิดต่างๆและผลการศึกษาของนักวิชาการหลายท่านที่ได้นำเสนอในข้างต้น สามารถสรุปได้ดังตารางที่ 2.1

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 2.1 สรุปตัวแปรด้านความผูกพันต่อองค์การ

นิยาม ความหมาย / นักวิชาการ	Porter (1971)	Alutto (1972)	Buchanun (1974)	March (1977)	Steers (1977)	Sheldon (1978)	Dale, Paul (1982)	Allen, Meyer (1990)
ความปราถนาอย่างแรงกล้าในการคงเป็นสมาชิกขององค์การ	√	√		√	√			
ความเต็มใจและทุ่มเทอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงาน	√				√			
ความยอมรับค่านิยมและเป้าหมายองค์การ	√		√	√	√		√	
ความรู้สึกว่าเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์การ			√					√
ความเกี่ยวโยงกับองค์การ			√					√
การรู้สึกเป็นเจ้าของ				√				
ด้านความรู้สึกและทัศนคติที่ดีต่อองค์การ				√		√	√	
ด้านการมีพฤติกรรมการทำงานอย่างต่อเนื่อง								√
ด้านปทัสถานทางสังคมเช่นความจงรักภักดีต่อองค์การ			√	√				√

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.1.2 องค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การ

มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การไว้ ดังนี้

Steer (1982 อ้างถึงใน เนติมา โพธิ์ประสระ. 2541) กล่าวว่าความผูกพันต่อองค์การมีลักษณะ ดังนี้

1. ความผูกพันด้านความรู้สึก (Affective Commitment) เป็นความผูกพันทางจิตใจที่เกี่ยวข้องกับอารมณ์และความรู้สึกในทางบวก บุคคลจะรู้สึกผูกพันเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์การ เต็มใจที่จะทุ่มเทอุทิศตนให้กับองค์การเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ ความผูกพันในลักษณะนี้เกิดขึ้นได้จากลักษณะงานที่รับผิดชอบ เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา ระบบที่รวมกันนี้ก็จะสามารถดำรงอยู่ต่อไป สมาชิกจะยึดมั่นผูกพันซึ่งกันและกัน การจะทำงานกับองค์การ ไม่ลาออกไปไหน และเขามีความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์การต่อไป

2. ความผูกพันด้านการทำงานต่อไปอย่างต่อเนื่อง (Continuance Commitment) บุคคลจะเกิดความผูกพันกับองค์การ เมื่อเขาได้คำนวณเปรียบเทียบถึงสิ่งที่ได้ลงทุนไปให้กับองค์การ และสิ่งที่เขาต้องสูญเสียไปถ้าเขาต้องลาออกจากองค์การ อาจเรียกว่า คือความเต็มใจของบุคคลที่จะคงอยู่กับองค์การนั้น ๆ หรือทางเลือกของบุคคล และผลตอบแทนที่บุคคลได้รับจากองค์การ เช่น รางวัล ผลตอบแทนด้านการเงิน ความผูกพันนี้ จะแสดงออกมาในรูปของพฤติกรรม ไม่โยกย้ายที่ทำงาน ดังนั้นอาจมองว่าเป็นความผูกพันเพราะจำเป็นต้องอยู่ มิฉะนั้นจะสูญเสียผลประโยชน์ที่ควรได้รับ

3. ความผูกพันด้านบรรทัดฐานของสังคม (Normative Commitment) หรือเรียกว่า ความผูกพันด้านจริยธรรม เป็นความผูกพันในการยอมรับของบุคคลต่อค่านิยม เป้าหมายขององค์การ เคารพอำนาจของกลุ่ม เห็นชอบกับศีลธรรม จริยธรรม ความสมเหตุสมผล ค่านิยมของบุคคลและของกลุ่ม จากนั้นก็จะเกิดการยอมรับเชื่อฟังต่อบรรทัดฐานจนเกิดเป็นความผูกพัน ความผูกพันในลักษณะนี้จะมีปริมาณเพิ่มขึ้น เมื่อบุคคลรู้สึกถึงความมีคุณค่าในตนเอง และสอดคล้องกับเป้าหมายองค์การ บุคคลจะตอบแทนในสิ่งที่เขาได้รับจากองค์การในรูปของความจงรักภักดี

Allen and Meyer (1990 อ้างถึงใน เนติมาโพธิประสระ. 2541) ได้สรุปองค์ประกอบของความผูกพันว่าสามารถจำแนกได้เป็น 3 ประเภท ได้แก่

1. แนวคิดทางด้านทัศนคติ แนวคิดนี้มองความผูกพันต่อองค์การว่า เป็นความรู้สึกของบุคคลที่รู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ และเป็นผู้นำในการศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์การตามแนวคิดนี้ คือ ศาสตราจารย์ Lyman W. Porter แห่งมหาวิทยาลัย California ได้ให้ความผูกพันต่อองค์การไว้ว่าหมายถึง

1.1 ความเชื่อมั่น และยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ

1.2 ความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อองค์การ

1.3 ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะยังคงเป็นสมาชิกภาพขององค์การ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. แนวคิดด้านพฤติกรรม แนวคิดนี้มองความผูกพันต่อองค์การในรูปความสม่ำเสมอของพฤติกรรม กล่าวคือ เมื่อคนมีความผูกพันต่อองค์การก็จะมีการแสดงออกในรูปของพฤติกรรมต่อเนื่อง คงเส้นคงวาในการทำงาน ความต่อเนื่องในการทำงานโดยไม่คิดที่จะโยกย้ายเปลี่ยนแปลงที่ทำงาน ซึ่งการที่คนมีความผูกพันต่อองค์การและพยายามที่จะรักษาสมาชิกภาพไว้โดยไม่คิดที่จะโยกย้ายไปไหนก็เนื่องจากได้เปรียบเทียบผลได้ผลเสียที่จะเกิดขึ้นหากละทิ้งสภาพของสมาชิก หรือลาออกจากองค์การไป อย่างถี่ถ้วนแล้ว ซึ่งผลเสียนี้จะพิจารณาในลักษณะของต้นทุนที่เกิดขึ้น หรือผลประโยชน์ที่จะสูญเสียไปทฤษฎีที่มีชื่อเสียงและอาจจัดได้ว่าเป็นพื้นฐานของแนวความคิดนี้ คือทฤษฎีที่เรียกว่า Side-Bet Theory ซึ่ง Howard s. Becker ได้สรุปสาระสำคัญของทฤษฎีนี้คือ การพิจารณาความผูกพันต่อองค์การ ว่าเป็นผลมาจากที่คนเปรียบเทียบประโยชน์ที่เขาจะได้รับหรือต้องสูญเสียไป หากเขาลาออกจากองค์การไป ซึ่งการที่คน ๆ หนึ่งเข้าไปเป็นสมาชิกขององค์การหรือหน่วยงานหนึ่งอยู่ในช่วงระยะหนึ่ง เขาได้ลงทุนเวลา กำลังกาย กำลังปัญญา กำลังใจ ลงไปในช่วงเวลานั้นให้กับองค์การด้วยและยอมเสียโอกาสบางอย่างไป เช่น โอกาสจะไปทำงานหรือเป็นสมาชิกขององค์การอื่น เป็นต้น และบุคคลผู้นั้นย่อมหวังประโยชน์ที่จะได้รับตอบแทนจากองค์การในระยะยาว อาทิเช่น บำเหน็จ บำนาญ ซึ่งนอกเหนือไปจากค่าตอบแทนรายเดือน แต่ถ้าเขาลาออกไปก่อนที่จะครบกำหนดที่จะได้รับการพิจารณาบำเหน็จบำนาญ หรือผลตอบแทนอื่นซึ่งต้องมีกำหนดเวลาที่จะได้รับก็เท่ากับเขาลงทุนแรงกาย สติปัญญาลงไปโดยได้รับผลประโยชน์ไม่คุ้มค่า

ดังนั้น การที่คน ๆ หนึ่งได้เข้ามาทำงานหรือเป็นสมาชิกขององค์การ ยิ่งนานเท่าไรก็เหมือนกับเขาลงทุนอยู่ในกิจการหรือองค์การนั้นมากขึ้นเท่านั้น ความผูกพันก็จะทวีตามระยะเวลาและยากต่อการที่จะละทิ้งจากองค์การไปอย่างง่ายดาย เพราะฉนั้น การลาออกหมายถึงประโยชน์ที่จะเสียไปมากขึ้นนั่นเอง

3. แนวคิดที่เกี่ยวกับความถูกต้องหรือบรรทัดฐานของสังคมแนวคิดนี้มองความผูกพันเป็นความจงรักภักดี และเต็มที่ในการอุทิศตนให้กับองค์การ ซึ่งเป็นผลมาจากบรรทัดฐานขององค์การและสังคม กล่าวคือ ถ้าบุคคลมีความรู้สึกว่าเมื่อเขาเป็นสมาชิกขององค์การก็ย่อมมีความผูกพันต่อองค์การ ความผูกพันต่อองค์การนั้นถือเป็นหน้าที่ หรือพันธะผูกพันที่สมาชิกมีต่อการปฏิบัติหน้าที่ในองค์การ

Miner (1992) ได้รวบรวมแนวคิดของ Porter, Mowday และ Steer โดยแบ่งองค์ประกอบของความผูกพันเป็น 2 ด้าน ดังนี้

1. ความผูกพันด้านพฤติกรรม (Behavioral Commitment) เป็นความผูกพันต่อองค์การในรูปของพฤติกรรมต่อเนื่องคงเส้นคงวา เมื่อเกิดความผูกพันต่อองค์การก็จะแสดงพฤติกรรมดังกล่าวออกมา โดยไม่โยกย้ายเปลี่ยนแปลงที่ทำงานและพยายามที่จะรักษาสมาชิกภาพเนื่องได้เปรียบเทียบผลดีและผลเสียที่เกิดขึ้นจากการที่เขาได้ลงทุนลงแรงไปในองค์การ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สำนักหอสมุดกลาง พระจอมเกล้าลาดกระบัง

2. ความผูกพันด้านทัศนคติ (Attitudinal Commitment) เป็นความรู้สึกของพนักงานที่รู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ พนักงานจะแสดงออกถึงความผูกพันเชิงทัศนะในรูปของความเชื่อมั่น เพื่อทำงานกับองค์การ และปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาสถานภาพของการเป็นสมาชิกขององค์การไว้

ภรณี (กีรติบุตร) มหานนท์ (2529) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การสามารถแยกได้เป็น 2 ลักษณะ ดังนี้

1. ความผูกพันเป็นทางการต่อองค์การ ซึ่งแสดงออกโดยการปรากฏตัวทำงานตามเวลาที่กำหนด

2. ความผูกพันทางจิตใจและความรู้สึก หมายถึง การที่พนักงานมีความผูกพันหรือสนใจอย่างแท้จริงต่อเป้าหมาย ค่านิยม และวัตถุประสงค์ขององค์การ โดยมีทัศนคติที่ดีต่อองค์การและเต็มใจที่จะทุ่มเทพลังในการทำงาน เพื่อให้องค์การบรรลุเป้าหมายได้

สรุปได้ว่า ความผูกพันมีองค์ประกอบที่สำคัญ 2 ด้าน คือ ความผูกพันด้านทัศนคติเป็นความรู้สึกของบุคคลที่รู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์การความผูกพันเชิงทัศนะในรูปของความเชื่อมั่น และยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ ความผูกพันด้านพฤติกรรม เป็นความผูกพันต่อองค์การในรูปของพฤติกรรมต่อเนื่องคงเส้นคงวา โดยไม่โยกย้ายเปลี่ยนแปลงที่ทำงาน นอกจากนี้ยังมีองค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับการที่บุคคลเป็นสมาชิกขององค์การ กับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ คือ ความผูกพันด้านจิตใจ ที่บุคคลรู้สึกรักและผูกพันกับองค์การเต็มใจที่จะทำงานอยู่กับองค์การต่อไป ความผูกพันด้านการทำงานต่อเนื่อง เป็นความผูกพันที่เปรียบเทียบถึงสิ่งที่ได้ลงทุนไปให้กับองค์การ และสิ่งที่เขาต้องสูญเสียไปถ้าเขาต้องลาออกจากองค์การ กล่าวคือ เป็นทางเลือกของบุคคล ที่มีต่อผลตอบแทนหรือผลประโยชน์ที่จะได้รับที่มีผลต่อการตัดสินใจของพนักงาน และความผูกพันด้านบรรทัดฐานของสังคมในการยอมรับของบุคคลต่อค่านิยม เป้าหมายขององค์การ เคารพอำนาจของกลุ่ม เห็นชอบกับศีลธรรม จริยธรรมความสมเหตุสมผล จนเกิดการยอมรับเชื่อฟังต่อบรรทัดฐาน บุคคลจะตอบแทนในสิ่งที่เขาได้รับจากองค์การในรูปของความจงรักภักดี

2.1.3 แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์การ

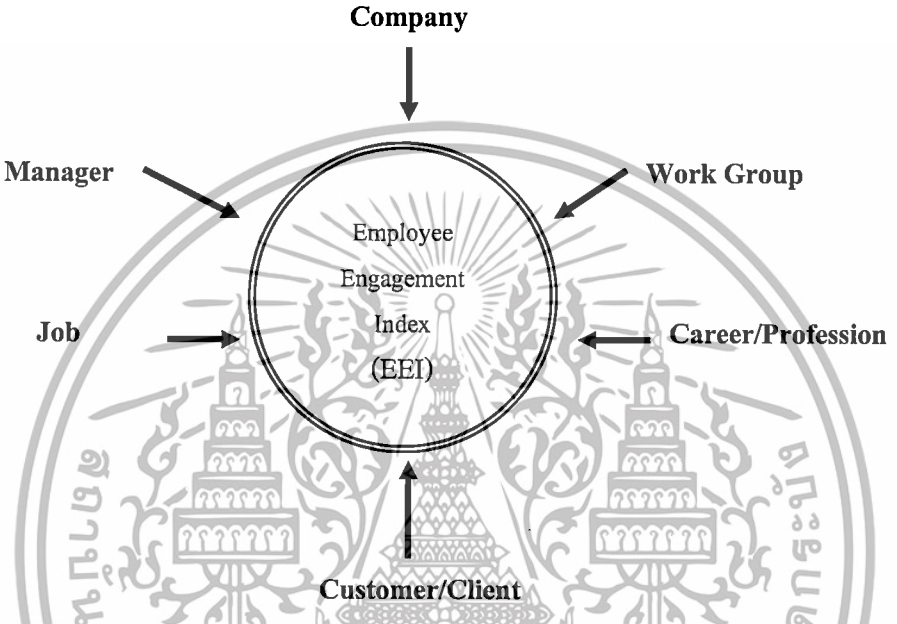
แนวคิดของ Burke

Burke (2008) เป็นบริษัทที่ปรึกษาทางด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และได้ทำการวิจัยในเรื่องความผูกพันของพนักงานต่อองค์การ โดยจากการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีความผูกพันจะต้องการทำงานอยู่กับองค์การนั้นๆ และเสียสละเพื่อองค์การ สร้างผลผลิตและให้บริการแก่ลูกค้า และช่วยเหลือองค์การให้ประสบความสำเร็จโดยความผูกพันของพนักงานนี้จะส่งผลให้เกิดความจงรักภักดีของลูกค้า (Customer loyalty) และก่อให้เกิดผลประโยชน์ (Profitability) ต่อองค์การ

เอกสารนี้สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

134515

โดยในการพิจารณาได้มีการกล่าวถึงส่วนประกอบสำคัญที่ทำให้เกิดความผูกพันของพนักงาน(Engagement Components)โดยเรียกว่า Employee Engagement Index (EEI)™ ซึ่งประกอบไปด้วยปัจจัยต่างๆ 6 ปัจจัย ได้แก่ องค์การ(Company) กลุ่มงาน(Work Group)สายอาชีพ (Career / Profession) ลูกค้า(Customer) งานที่ทำ(The Job)และผู้จัดการ(Management) ดังนี้



ภาพที่ 2.1 Employee Engagement Index (EEI) ™

ที่มา: Burke (2008)

ทฤษฎีลำดับขั้นของความต้องการ (Hierarchy of Needs) ของ มาสโลว์

มาสโลว์ (Maslow) ได้เสนอทฤษฎี " ลำดับขั้นของความต้องการ" (Hierarchy of Needs) ซึ่งอธิบายถึงความต้องการและความพอใจของมนุษย์ ทั้งหมด 5 ขั้นตอน ดังนี้

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานเพื่อความอยู่รอด เช่น อาหาร น้ำ ความอบอุ่น ที่อยู่อาศัย และการนอน การพักผ่อน มาสโลว์ได้กำหนดตำแหน่งซึ่งความต้องการเหล่านี้ได้รับการตอบสนองไปยังระดับที่มีความจำเป็นเพื่อให้ชีวิตอยู่รอดและความต้องการอื่นจะกระตุ้นบุคคลต่อไป

2. ความต้องการความมั่นคงหรือความปลอดภัย (Security, or Safety Needs) ความต้องการเหล่านี้เป็นความต้องการที่จะเป็นอิสระจากอันตรายทางกายและความกลัวต่อการสูญเสียงานทรัพย์สิน อาหาร หรือที่อยู่อาศัย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. ความต้องการการยอมรับหรือการผูกพัน (Affilistion, or Acceptance Needs) เนื่องจากบุคคลอยู่ในสังคมจะต้องการยอมรับจากบุคคลอื่น

4. ความต้องการการยกย่อง (Esteem Needs) ตามทฤษฎีมาสโลว์เมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการการยอมรับแล้วจะต้องการยกย่องจากตัวเองและจากบุคคลอื่น ความต้องการนี้เป็นการพึงพอใจในอำนาจ (Power) และความภาคภูมิใจ (Prestige) สถานะ (Status) และความเชื่อมั่นในตนเอง (Self-confidence)

5. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Need for self-actualization) มาสโลว์คำนึงว่าความต้องการในระดับสูงสุดเป็นความปรารถนาที่จะสามารถประสบความสำเร็จ เพื่อที่จะมีศักยภาพและบรรลุความสำเร็จในสิ่งใดสิ่งหนึ่งในระดับสูงสุด

ทฤษฎีความต้องการประสบความสำเร็จ (The Need to Achieve Theory)

ทฤษฎีความต้องการของมนุษย์อีกทฤษฎีหนึ่งที่เรียกว่า ทฤษฎีการต้องการประสบผลสำเร็จทั้ง 3 อย่าง คือ ความสำเร็จ (Achievement) อำนาจ (Power) และการมีสายสัมพันธ์ (Affiliation) นี้เป็นทฤษฎีที่กำหนดโดย David C. Mcclelland และ J.W.Atkinson ตามทฤษฎีนี้เชื่อว่า โดยปกติแล้วความต้องการที่มีอยู่ในตัวคนจะมีเพียงสองชนิด คือ ความต้องการความสุขสบายและต้องการปลอดจากการเจ็บปวด แต่สำหรับความต้องการอื่นๆ นั้นต่างก็จะเกิดขึ้นภายหลังโดยวิธีการเรียนรู้ แต่อย่างไรก็ตาม โดยที่มนุษย์ทุกคนต่างก็ใช้ชีวิตขวนขวายหาสิ่งต่างๆ มาคล้ายกัน จึงต่างมีประสบการณ์เรียนรู้สิ่งต่างๆ มาเหมือนกัน จนในที่สุดมนุษย์ทุกคนต่างก็เรียนรู้ถึงความต้องการชนิดเดียวกันได้เหมือนกัน แต่จะต่างกันก็เฉพาะขนาดของความต้องการมากน้อยแตกต่างกันไป ด้วยเหตุนี้จึงสรุปได้ว่ามนุษย์ทุกคนต่างก็จะมีความต้องการเหมือนกัน แต่จะต่างมีขนาดมากน้อยแตกต่างกัน ความต้องการทั้ง 3 ชนิดจะมีดังนี้

1. ความต้องการความสำเร็จ (Achievement) คือ ความต้องการทำสิ่งต่างๆ ให้ดีขึ้นหรือมีประสิทธิภาพมากขึ้น เช่น ในเรื่องของการแก้ปัญหา หรือการทำงานที่มีความซับซ้อนขึ้น

2. ความต้องการอำนาจ (Power) คือ ความต้องการควบคุมคนอื่นและมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของพวกเขาเหล่านั้น หรืออยากจะมีภาระหน้าที่ในการรับผิดชอบคนอื่น

3. ความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม (Need for Affiliation) คือ ความต้องการสร้างและรักษาความสัมพันธ์ฉันมิตรกับคนอื่นๆ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ทฤษฎีความคาดหวังของวรูม (Vroom's Expectancy Theory)

ทฤษฎีนี้กล่าวถึงบุคคลเลือกการรับรู้ตามความคาดหวัง รางวัลที่คาดว่าจะได้รับ ในด้านงานบุคคลจะเลือกทำงานในระดับที่ผลออกมาได้รับผลประโยชน์สูงสุด เขาจะทำงานหนักถ้าเขาคาดหวังว่าความพยายามของเขาจะนำไปสู่รางวัลที่เขาต้องการ ในด้านรายรับหรือตำแหน่งที่สูงขึ้น ระดับผลผลิตของบุคคลใดขึ้นอยู่กับแรงผลักดัน 3 ประการ คือ

1. เป้าหมายของบุคคลนั้น

2. ความเข้าใจหรือการรับรู้ในความสัมพันธ์ระหว่างผลผลิต และการประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย

3. การรับรู้ในความสามารถของเขาว่าจะมีอิทธิพลมากน้อยเพียงใดต่อระดับผลผลิต

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

1. ความคาดหวัง (Expectancy) ความเชื่อของคนที่ว่าการทุ่มเทให้กับงานอย่างเต็มที่จะส่งผลไปถึงความสำเร็จของการทำงานในระดับที่พึงปรารถนา ซึ่งบางครั้งเรียกว่า การคาดหวังผลงานจากความเพียรพยายาม

2. ผลตอบแทน (Instrumentality) ความเชื่อของคนที่ว่าเมื่อประสบผลสำเร็จในการทำงานแล้วผลที่ตามมาก็คือรางวัลและสิ่งอื่นๆ เรียกว่า การคาดหวังจากผลที่ได้จากการทำงาน

3. คุณค่า (Valence) คุณค่าของรางวัลและผลอื่นๆ ที่คาดว่าจะได้รับจากการทำงานซึ่งถูกประเมินค่าโดยคนแต่ละคน

แรงจูงใจในการทำงานอย่างเต็มที่ของพนักงานคนหนึ่งเพื่อให้ได้รับการเลื่อนชั้นจะมีน้อย หากเงื่อนไข 3 ประการต่อไปนี้เกิดขึ้นเพียงหนึ่งในเงื่อนไขหรือมากกว่านั้น

เงื่อนไขที่หนึ่ง : ถ้าการคาดหวังต่ำ (Expectancy) การจูงใจก็จะไม่ประสบผลสำเร็จ เช่นพนักงานบางคนอาจรู้สึกว่า เขาไม่สามารถทำผลงานได้ถึงระดับที่จะได้รับการเลื่อนขั้น

เงื่อนไขที่สอง : ถ้าผลตอบแทนต่ำ (Instrumentality) การจูงใจก็จะไม่ประสบผลสำเร็จ เช่นพนักงานอาจจะไม่มั่นใจว่าผลงานในระดับสูงจะทำให้ได้รับการเลื่อนชั้นจริง

เงื่อนไขที่สาม : ถ้าคุณค่าที่ประเมินต่ำ (Valence) การจูงใจก็จะไม่ประสบผลสำเร็จ เช่นพนักงานอาจจะประเมินว่าการได้รับการเลื่อนขั้น ถือเป็นรางวัลที่น้อยเหลือเกินโดยสามารถเขียนเป็นสมการ ได้ดังนี้

M	**คือ**	**E × I × V**
M	คือ	การจูงใจ (Motivation)
E	คือ	ความคาดหวัง (Expectancy)
I	คือ	การรับรู้ความเป็นไปได้ (Instrumentality)
V	คือ	การให้คุณค่าแก่สิ่งที่ได้รับ (Valence)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ซึ่งความคิดของ Vroom จะไม่เหมือนกับแนวคิดของนักพฤติกรรมศาสตร์คนอื่นๆ โดยมีแนวคิดว่า **"ทำงานให้ถูกต้อง และความพอใจจะตามมาเอง"**

ทฤษฎีความเสมอภาค (Equity Theory)

Adams J. Stacey เป็นผู้คิดทฤษฎีนี้ ซึ่งเป็นทฤษฎีที่ให้ความสำคัญแก่การรับรู้ถึงความเสมอภาคว่าจะมีส่วนทำให้เกิดแรงจูงใจ ถ้าความไม่เสมอภาคเกิดขึ้นเมื่อใด การจูงใจก็จะใช้ไม่ได้ผล พนักงานจะรู้สึกว่าไม่ความเสมอภาคเกิดขึ้น ถ้าผลลัพธ์ที่ออกจากงานและสิ่งที่ตนลงทุนไปไม่มีความสมดุลกัน ดังนั้น ความเสมอภาคจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อ

$$\frac{\text{ผลตอบแทนของบุคคล}}{\text{การลงทุนลงแรงของบุคคล}} = \frac{\text{ผลตอบแทนของบุคคลอื่น}}{\text{การลงทุนลงแรงของบุคคลอื่น}}$$

วิธีการลดความไม่เสมอภาคของบุคคลที่พบบ่อย คือ การเปลี่ยนแปลงผลตอบแทนที่ได้รับการเปลี่ยนแปลงสิ่งที่ตนเองใช้เพื่อเปรียบเทียบ ได้แก่ การเปลี่ยนพฤติกรรมการทำงานซึ่งมีทั้งด้านดีและไม่ดี การหนีงาน การรู้สึกเสมอภาคจึงควรเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นในทุกเรื่องของชีวิตการทำงานบุคคลจะมีความพอใจในการทำงานและอาชีพของเขา และมีความผูกพันต่อองค์การก็ต่อเมื่อพวกเขาได้รับการปฏิบัติอย่างยุติธรรม ซึ่งอาศัยการเปรียบเทียบระหว่างตัวเรากับบุคคลอื่น

กล่าวคือ เมื่อมีแรงป้อน (Input) เข้าไปในตัวพนักงาน เช่น รางวัล โบนัส ผลผลิต (Outcome) ที่ออกมา คือผลการปฏิบัติงาน และผลประโยชน์ที่พวกเขาจะได้นับจากองค์การ แต่ทั้งนี้อัตราส่วนระหว่างแรงป้อนกับผลผลิตที่ออกมาต้องมีความสมดุลกัน

อาจสรุปได้ว่า ทั้ง 2 ทฤษฎีที่กล่าวข้างต้นจะนำมากระตุ้นเพื่อให้พนักงานเกิดแรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งจะนำไปสู่ผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ และบรรลุเป้าหมายขององค์การ ทั้งนี้ถ้าพนักงานมีแรงจูงใจอยู่ในระดับสูง ก็จะนำไปสู่ความผูกพันต่อองค์การในระดับสูงเช่นกัน

ทฤษฎี X และ ทฤษฎี Y ของ McGregor

คิดค้นโดยนักพฤติกรรมศาสตร์ คือ Douglas McGragor ได้ศึกษาวิเคราะห์เกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้บริหารถึงวิธีการที่ผู้บริหารมองตัวเองสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ทัศนะนี้ต้องการความคิดในการรับรู้ธรรมชาติของมนุษย์ โดยมีข้อสมมติ 2 ประการเกี่ยวกับลักษณะของบุคคลดังนี้

1. ข้อสมมติเกี่ยวกับทฤษฎี X (Theory X Assumption) ข้อสมมติเกี่ยวกับทัศนคติของผู้บังคับบัญชาที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชาดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.1 มนุษย์ไม่ชอบการทำงาน และพยายามหลีกเลี่ยงงานเสมอเมื่อมีโอกาส

1.2 ไม่มีความกระตือรือร้น ต้องถูกบังคับ ควบคุม สั่งการและใช้วิธีการลงโทษเพื่อให้ใช้ความพยายามเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์

1.3 มนุษย์โดยเฉลี่ยไม่ต้องการมีความรับผิดชอบคิดถึงแต่ตนเองไม่คำนึงถึงความต้องการขององค์การ ทะเยอทะยานและต้องการความปลอดภัย

2. ข้อสมมติเกี่ยวกับทฤษฎี Y (Theory Y Assumption) ข้อสมมติเกี่ยวกับทัศนคติของผู้บังคับบัญชาที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา ดังนี้

2.1 ใช้ความพยายามทางกายภาพ และความพยายามด้านจิตใจในการทำงานตามธรรมชาติ

2.2 การควบคุมจากภายนอกและอุปสรรคของการลงโทษ ไม่ใช่วิธีการเดียวในการใช้ความพยายามบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ บุคคลจึงใช้การควบคุมตัวเอง เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ที่ต้องการ

2.3 ระดับของการให้บรรลุวัตถุประสงค์ขึ้นกับรางวัลที่สัมพันธ์กับความสำเร็จ

2.4 มนุษย์โดยเฉลี่ยเรียนรู้ภายใต้สภาพที่เหมาะสมมีการยอมรับความรับผิดชอบ

2.5 มีสมรรถภาพ ความซื่อสัตย์ และความคิดสร้างสรรค์

2.6 สภาพขององุตสาหกรรมสมัยใหม่ ศักยภาพที่เฉลียวฉลาดของความเป็นมนุษย์มีประโยชน์บางส่วน

McGragor กล่าวว่า ทฤษฎี Y เป็นข้อสมมติที่สามารถเป็นหนทางการบริหารบุคคลในด้านการเติบโตในงานและการพัฒนา รวมถึงการควบคุมและข้อจำกัดด้านธรรมชาติของบุคคลเพื่อที่จะได้ใช้เครื่องมือให้ตรงความต้องการของหน่วยงาน โดยทั้งองค์การและบุคลากรในองค์การต้องมีจุดมุ่งหมายร่วมกัน

ทฤษฎีของการมีส่วนร่วม

การมีส่วนร่วมสามารถอธิบายได้ด้วยทฤษฎีการกระทำทางสังคม (The Theory of Social Action) ที่กล่าวถึงการกระทำหรือพฤติกรรมของมนุษย์การมีส่วนร่วมมีความเกี่ยวข้องกับการกระทำทางสังคม พาร์สัน (Parsons. 1951 : 279) ได้สร้างทฤษฎีการกระทำทางสังคม (The Theory of Social Action) ซึ่งเขาได้อธิบายถึงการกระทำของมนุษย์ (Action of Human) ในลักษณะที่สามารถนำไปปรับใช้ทางสังคมทั่วไป (General Theory of Action) กล่าวคือ การกระทำใดๆ ของมนุษย์จะขึ้นอยู่กับ

1. บุคลิกภาพของแต่ละบุคคล (Personality)

2. ระบบสังคมที่บุคคลนั้นเป็นสมาชิกอยู่ (Social System)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. วัฒนธรรมในสังคมที่บุคคลนั้นเป็นสมาชิกอยู่ และวัฒนธรรมนั้นจะเป็นตัวแทนเกี่ยวกับความคิด ความเชื่อ ความสนใจ และระบบค่านิยมของบุคคล

Reeder (1973) ได้กล่าวว่าการกระทำทางสังคม (Social Action) ประกอบด้วยกลุ่มปัจจัยหลายประการ มิได้จำกัดอยู่เพียงปัจจัยหนึ่งและได้อธิบายถึงเหตุผลในการกระทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดของบุคคลว่า ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการที่เรียกว่า ความเชื่อ หรือความไม่เชื่อ มิได้จำกัดอยู่เพียงปัจจัยใดปัจจัยหนึ่ง

Reeder กล่าวว่า การกระทำของมนุษย์ในเรื่องใดก็ตามขึ้นอยู่กับปัจจัยดังต่อไปนี้

1. เป้าหมาย (Goal)
2. ความเชื่อที่สืบทอดต่อกันมา (Believes Orientation)
3. ค่านิยมมาตรฐาน (Standard Value)
4. นิสัยและขนบธรรมเนียมประเพณี (Habit and Custom)
5. ความคาดหมาย (Expectation)
6. ความผูกพัน (Commitment)
7. แรงเสริม (Reinforcement)
8. โอกาส (Opportunity)
9. ความสามารถ (Ability)
10. การสนับสนุน (Support)

จากความหมาย ลักษณะและทฤษฎีของการมีส่วนร่วม (ณัฏฐพันธ์ เขจรนันทน์.2546) ได้ศึกษาและกล่าวถึงการมีส่วนร่วมของพนักงานไว้ว่า บุคลากรโดยเฉพาะฝ่ายปฏิบัติการเป็นบุคคลกลุ่มแรกที่เกี่ยวข้องกับการสร้างผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ดีมีคุณภาพ ขณะที่บุคลากรในส่วนสนับสนุนมีหน้าที่ส่งเสริมให้การสร้างคุณภาพในองค์การประสบผลสำเร็จ โดยบุคลากรทั้ง 2 กลุ่มต้องปฏิบัติหน้าที่ของตนอย่างสอดคล้องกัน เพื่อให้องค์การสามารถบรรลุเป้าหมายที่ต้องการ

ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg

ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (1986) ทฤษฎีแรงจูงใจของ Frederick Herzberg ได้เสนอทฤษฎีองค์ประกอบคู่ (Hertzberg's Two Factor Theory) ซึ่งสรุปว่ามีปัจจัยสำคัญ 2 ประการที่สัมพันธ์กับความชอบหรือไม่ชอบในงานของแต่ละบุคคล กล่าวคือ

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor) ปัจจัยจูงใจเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เพื่อจูงใจให้คนชอบและรักงานปฏิบัติ เป็นการกระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจให้แก่บุคคลในองค์การให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น เพราะปัจจัยที่สามารถสนองต่อความต้องการภายในบุคคลได้ด้วยกัน ได้แก่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.1 ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบความสำเร็จอย่างดี เป็นความสามารถในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น เมื่อผลงานสำเร็จจึงเกิดความรู้สึกพึงพอใจและปลาบปลื้มในผลสำเร็จของงานนั้น ๆ

1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา การยอมรับนี้อาจจะอยู่ในการยกย่องชมเชยแสดงความยินดี การให้กำลังใจหรือการแสดงออกอื่นใดที่ส่อให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ เมื่อได้ทำงานอย่างหนึ่งอย่างใดบรรลุผลสำเร็จ การยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานด้วย

1.3 ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ หมายถึง งานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ท้าทายให้ต้องลงมือทำ หรือเป็นงานที่มีลักษณะสามารถกระทำได้ตั้งแต่ต้นจนจบโดยลำพังแต่ผู้เดียว

1.4 ความรับผิดชอบ หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับการมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างดี ไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

1.5 ความก้าวหน้า หมายถึง ได้รับการเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นของบุคคลในองค์การ การมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติมหรือได้รับการฝึกอบรม

2. ปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factor) ปัจจัยค้ำจุนหรืออาจเรียกว่า ปัจจัยสุขอนามัย หมายถึง ปัจจัยที่จะค้ำจุนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์การ บุคคลในองค์การจะเกิดความไม่ชอบงานขึ้นและปัจจัยที่มาจากภายนอกบุคคล ได้แก่

2.1 เงินเดือน หมายถึง เงินเดือนและการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้นๆ เป็นที่พอใจของบุคลากรในการทำงาน

2.2 โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต นอกจากจะหมายถึงการที่บุคคลได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งภายในหน่วยงานแล้วยังหมายถึงสถานการณ์ที่บุคคลสามารถได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพด้วย

2.3 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานหมายถึงการติดต่อไปไม่ว่าเป็นกิริยา หรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกันมีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดี

2.4 สถานะของอาชีพ หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับของสังคมที่มีเกียรติและศักดิ์ศรี

2.5 นโยบายและการบริหารงาน หมายถึง การจัดการและการบริหารองค์การการติดต่อสื่อสารภายในองค์การ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.6 สภาพการทำงาน หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะของสิ่งแวดล้อมอื่นๆ

2.7 ความเป็นอยู่ส่วนตัว หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีอันเป็นผลที่ได้รับจากงานในหน้าที่ของเขาไม่มีความสุข และพอใจกับการทำงานในแห่งใหม่

2.8 ความมั่นคงในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์การ

2.9 วิธีการปกครองของผู้บังคับบัญชา หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงานหรือความยุติธรรมในการบริหาร

2.1.4 ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์การ

Buchanan (1974) ความผูกพันที่มีต่อองค์การของบุคคลถือว่าเป็นสิ่งที่สำคัญอย่างยิ่ง เพราะความผูกพันเป็นที่สิ่งที่แสดงออกหรือเป็นตัวบ่งชี้ถึงความรัก ความภาคภูมิใจ การยอมรับและการยึดมั่นในจุดมุ่งหมายและอุดมการณ์ขององค์การ อันเป็นผลให้บุคลากรที่มีความเต็มใจที่จะทำงานเพื่อความก้าวหน้าและประโยชน์ขององค์การ ตลอดจนมีความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกตลอดไป

นอกจากนี้ Buchanan ยังแสดงให้เห็นว่าความผูกพันต่อองค์การมีความสำคัญอย่างไรดังนี้

1. สามารถใช้ทำนายอัตราการเข้า-ออกจากงานของสมาชิกขององค์การได้ดีกว่าความพึงพอใจในงาน

2. เป็นแรงพลักดันให้ผู้ปฏิบัติงานในองค์การปฏิบัติงานได้ดี เนื่องจากเกิดความรู้สึกว่ามีส่วนร่วมเป็นเจ้าขององค์การนั่นเอง

3. เป็นตัวเชื่อมประสานระหว่างความต้องการของบุคคลให้สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์การเพราะเห็นว่างานคือหนทางที่ตนสามารถทำประโยชน์ให้แก่องค์การและบรรลุเป้าหมายได้สำเร็จ

4. เป็นตัวทำให้บุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์การสูงจะเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างมากในการทำงานให้กับองค์การ

5. ช่วยขจัดการควบคุมจากภายนอก ซึ่งเป็นผลมาจากการที่สมาชิกในองค์การมีความรักและความผูกพันต่อองค์การของตนมากนั่นเอง

6. เป็นตัวบ่งชี้ที่ดีถึงความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์การ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Steer (1977) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การสามารถใช้ทำนายอัตราการเข้าออกจากงานของสมาชิกในองค์การได้ดีกว่าการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในงานเสียอีก คือ

1. ความผูกพันต่อองค์การเป็นแนวคิดซึ่งลักษณะครอบคลุมมากกว่าความพึงพอใจในงานสะท้อนถึงผลโดยทั่วไปที่บุคคลสนองตอบต่อองค์การในแง่หนึ่งของงานเท่านั้น

2. ความผูกพันต่อองค์การค่อนข้างจะมีเสถียรภาพมากกว่าความพึงพอใจถึงแม้ว่าจะมีการพัฒนาไปอย่างช้าๆ แต่ก็อยู่อย่างมั่นคง

3. ความผูกพันต่อองค์การเป็นตัวชี้วัดถึงความมีประสิทธิภาพขององค์การ

ภรณี (กีรติบุตร) มหานนท์ (2529 :17) กล่าวว่า ความรู้สึกผูกพันต่อองค์การจะนาไปสู่ผลที่สัมพันธ์กับความมีประสิทธิผลขององค์การดังนี้

3.1 พนักงานที่มีความรู้สึกผูกพันอย่างแท้จริงต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์การมีแนวโน้มที่จะมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์การอยู่ในระดับสูง

3.2 พนักงานซึ่งมีความรู้สึกผูกพันอย่างสูงมักมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงอยู่กับองค์การต่อไป เพื่อทำงานขององค์การให้บรรลุเป้าหมาย

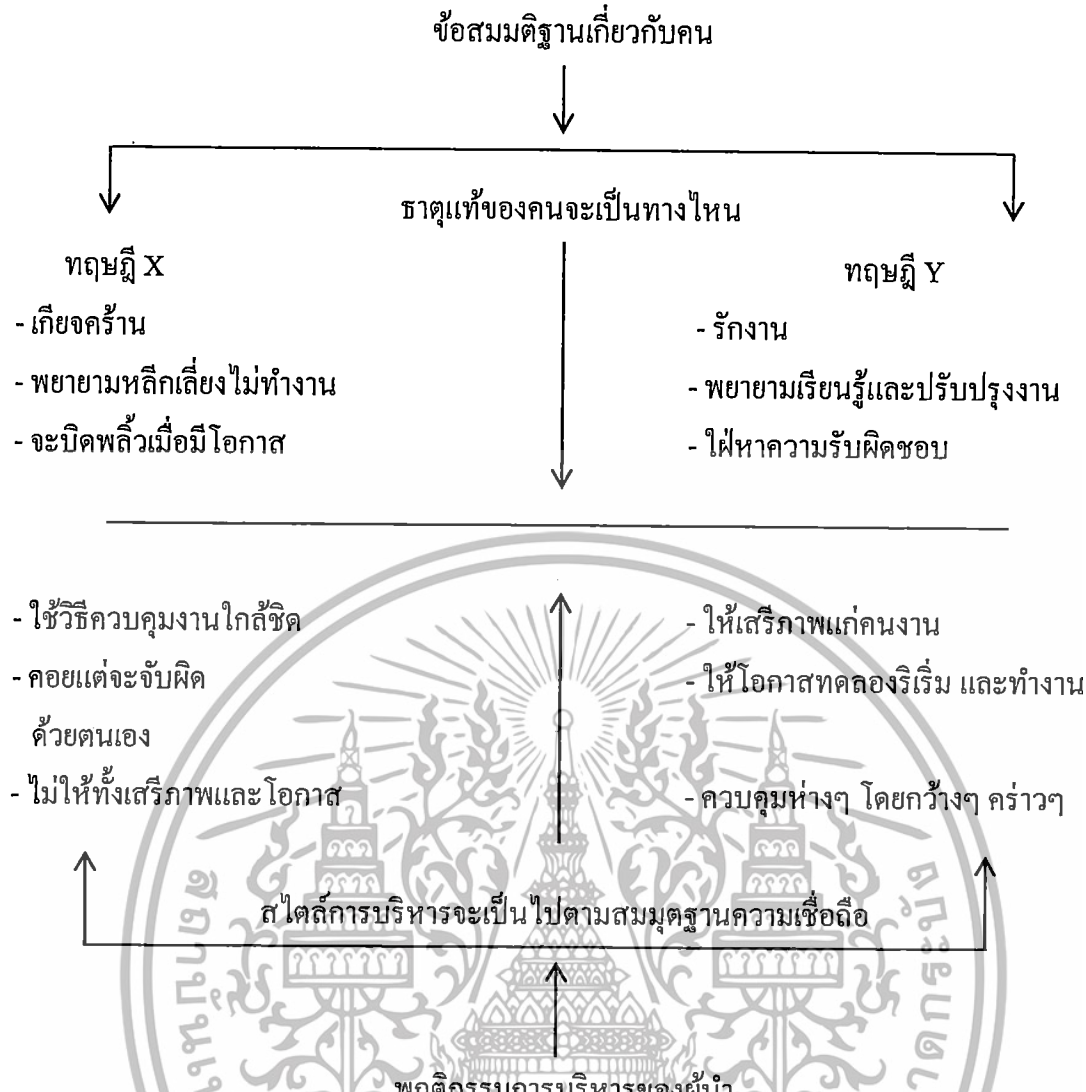
3.3 เมื่อบุคคลมีความผูกพันต่อองค์การและเลื่อมใสศรัทธาในเป้าหมายขององค์การ บุคคลซึ่งมีความรู้สึกผูกพันดังกล่าวมักจะมีความผูกพันอย่างมากต่องาน เพราะเห็นว่างานคือหนทางซึ่งตนสามารถทำประโยชน์ให้กับองค์การให้บรรลุถึงเป้าหมายสำเร็จ

3.4 บุคคลซึ่งมีความรู้สึกผูกพันสูงจะเต็มใจที่จะใช้ความพยายามมากพอสมควรในการทำงานให้กับองค์การ ทำให้ผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดี

Fazzi (1994) ให้ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์การที่มีผลต่อการบริหารงานสมัยใหม่ โดยเห็นว่าความผูกพันต่อองค์การนั้นสามารถที่จะนำไปสู่การบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพต่อองค์การและเป็นหน้าที่ของผู้บริหารที่จะต้องสร้างความผูกพันและความจงรักภักดีต่อพนักงานเพื่อลดการสูญเสียบุคลากรที่มีค่าแก่องค์การไปหากองค์การใดที่สามารถสร้างแรงจูงใจจนทำบุคลากรภายในองค์การเกิดความผูกพันต่อองค์การ จะส่งต่อองค์การในด้านต่างๆ ดังนี้

1. อัตราการขาดงาน (Absenteeism) จากทฤษฎีทางพฤติกรรมศาสตร์มีความเชื่อว่าพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์การสูง จะมีแรงจูงใจในการมาทำงานมากกว่าพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์การต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยที่พบว่าผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์การสูงจะมีอัตราการมาทำงานอย่างสม่ำเสมอ (Mowday et.al. 1979) และพนักงานที่มีความผูกพันอย่างแท้จริงต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ มีแนวโน้มที่จะมีส่วนร่วมกับกิจกรรมขององค์การ และจากการศึกษาตัวแบบของ Rhodes และ Steers (1990) ที่เกี่ยวกับการขาดงานของพนักงาน พบว่า ความผูกพันต่อองค์การเป็นแรงกดดันอย่างหนึ่ง ซึ่งมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการขาดงาน จึงถือได้ว่าความผูกพันต่อองค์การเป็นตัวทำนายแรงจูงใจในการขาดงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



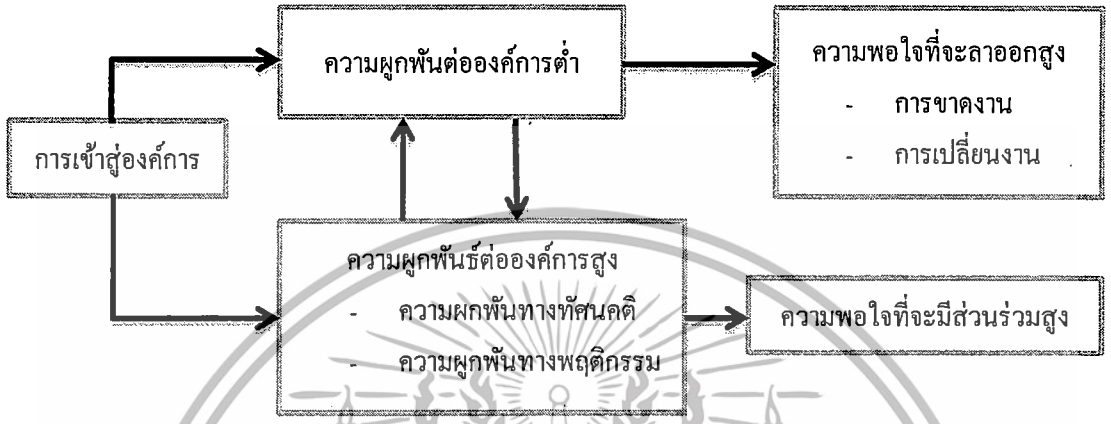
ภาพที่ 2.2 ข้อสมมติฐานเกี่ยวกับคน

ที่มา: Douglas McGregor (1960)

2. อัตราการออกหรือการเปลี่ยนแปลง (Turnover) นักวิชาการเชื่อกันว่า ความผูกพันต่อองค์การจะมีความสัมพันธ์สูงสุดหรือส่งผลมากที่สุดต่อการเปลี่ยนงานของพนักงาน ถือเป็นตัวทำนายการลาออกที่ดีซึ่งสอดคล้องตามความหมายของความผูกพันต่อองค์การ หมายถึงความปรารถนาหรือความต้องการของพนักงานที่จะทำงานกับองค์การให้บรรลุเป้าหมาย และพนักงานจะไม่มีความต้องการจะโยกย้ายเปลี่ยนไปทำงานกับองค์การอื่น (Steers and Porter. 1983) ความผูกพันต่อองค์การนั้น มีอิทธิพลต่อความคงอยู่ในองค์การ เพราะสามารถใช้ทำนายอัตราการเข้าออกจากงานของสมาชิกองค์การ ได้ดีกว่าการศึกษาในเรื่องความพึงพอใจ ความผูกพันต่อองค์การเป็นแนวคิดซึ่งมีลักษณะครอบคลุมเพราะสามารถสะท้อนถึงความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อองค์การ ซึ่งมีลักษณะที่ยาวนานกว่าความพึงพอใจ นอกจากนี้ความผูกพันต่อองค์การในภาครวม ยังรวมถึงเป้าหมายและค่านิยมขององค์การด้วย ส่วนความพึงพอใจเน้นเฉพาะในด้านของงาน นอกจากนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Steer และ Porter (อ้างถึงใน สุกานดา ศุภคติสันต์. 2540) ได้แสดงลักษณะและผลของความผูกพันต่อองค์การ โดยพบว่าความผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์เชิงผูกผันกับความต้องการลาออกของบุคลากรในองค์การ กล่าวคือ หากบุคคลมีความผูกพันต่อองค์การสูง ความต้องการลาออกก็จะอยู่ในระดับต่ำ ในทางตรงกันข้ามบุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์การต่ำ ก็จะมีความต้องการลาออกมากขึ้น แสดงได้ดังนี้



ภาพที่ 2.3 ผลของความผูกพัน

ที่มา: Steers, R.M. และ L.W. Porter (1979)

อาจกล่าวได้ว่า ความผูกพันต่อองค์การมีอิทธิพลต่อความคงอยู่ในองค์การ เพราะสามารถใช้ทำนายอัตราการเข้าออกได้

3. ผลการปฏิบัติงาน (Job Performance) จากคำนิยามของ ความผูกพันต่อองค์การของนักวิชาการต่างๆ สะท้อนให้เห็นว่า พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์การสูงจะมีความเต็มใจและความพยายามทำงานเพื่อองค์การ และจากการวิจัยขององค์การที่ปรึกษาต่างๆ พบว่าความผูกพันต่อองค์การเป็นปัจจัยหนึ่งที่สามารถสะท้อนให้เห็นถึงผลการปฏิบัติงานขององค์การนั้นๆ กล่าวคือ องค์การใดที่พนักงานมีระดับความผูกพันอยู่ในระดับที่สูง ย่อมมีแนวโน้มของผลการปฏิบัติงานที่สูงตาม (The Gallup organization 2004, ISR 2004, Hewitt 2004, DDI 2004) ดังนั้นความผูกพันต่อองค์การจึงได้กลายเป็นกลยุทธ์สำคัญในการแข่งขันในโลกธุรกิจในปัจจุบันนี้

4. การบรรลุเป้าหมายขององค์การ (Organizational Goal Attainment) พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์การ จะมีความต่อเนื่องในการเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ขององค์การ และมีความเชื่อในวัตถุประสงค์ขององค์การ และมีความพยายามในการทำงานเพื่อต้องการทำให้องค์การบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ได้ตั้งไว้ ซึ่งแสดงให้เห็นว่า บุคคลที่มีความรู้สึกผูกพันต่อองค์การนั้นจะมีความผูกพันต่องานด้วยเช่นกัน (Steer 1977, Steers 1982 อ้างถึงในสุกานดา ศุภคติสันติ์.2540) เมื่อพนักงานเกิดความผูกพันกับงาน ย่อมทุ่มเทแรงกาย แรงใจ ให้กับงาน และกิจกรรมต่างๆ ขององค์การส่งผลให้องค์การสามารถที่จะบรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5. สุขภาพของพนักงาน (Employee Health) จากการศึกษาของ The Gallup Organization ในการสอบถามพนักงานในอเมริกา เรื่องผลกระทบของงานในด้านสุขภาพ โดยถามถึงงานในปัจจุบันว่ามีผลกระทบต่อสุขภาพทางด้านร่างกายและสุขภาพจิตอย่างไร ผลการศึกษาพบว่าร้อยละ 43 ของพนักงานรู้สึกว่างานที่ทำอยู่นั้น มีผลต่อสุขภาพในด้านบวกร้อยละ 29 ตอบว่ามีผลในด้านลบ และอีกร้อยละ 27 บอกว่างานที่ทำไม่มีผลกระทบต่อสุขภาพ ผลการศึกษายังแสดงให้เห็นถึงความแตกต่างระหว่าง พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์การ (Engaged) พนักงานที่ไม่มีความผูกพันต่อองค์การ (Actively Disengaged) พนักงานที่ไม่ยึดติดกับผูกพันต่อองค์การ (Not-Engaged) โดยพบว่า 62% ของพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์การ รู้สึกว่าพนักงานที่ไม่มีความผูกพันต่อองค์การ (Actively Disengaged) รู้สึกว่างานที่ทำอยู่มีผลกระทบทางด้านสุขภาพกาย สะท้อนให้เห็นว่างานมีผลกระทบทางด้านสุขภาพกายของพนักงาน โดยที่พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์การ จะมีแนวโน้มของการมีสุขภาพทางกายที่ดี มากกว่าพนักงานที่ไม่มีความผูกพันต่อองค์การในด้านสุขภาพจิต ผลการศึกษาพบว่าร้อยละ 78 ของพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์การรู้สึกว่างานที่ทำอยู่มีผลกระทบทางด้านสุขภาพจิตร้อย 48 ของพนักงานที่ไม่ยึดติดกับผูกพันต่อองค์การ (Not Engaged) และร้อยละ 15 พนักงานที่ไม่มีความผูกพันต่อองค์การ (Actively Disengaged) รู้สึกว่างานที่ทำอยู่มีผลกระทบทางด้านสุขภาพจิต จากผลการศึกษาพบว่างานที่ทำอยู่นั้นมีผลกระทบทางด้านสุขภาพร่างกาย และสุขภาพใจ และความแตกต่างระหว่างพนักงานที่มีความผูกพันและไม่มีความผูกพัน โดยพนักงานที่มีความผูกพันจะมีแนวโน้มที่จะมีสุขภาพที่ดีกว่า เพราะมีความผูกพันในงานที่ทำ และได้ทำในงานที่ตนเองนั้นพึงพอใจ ตรงกันข้ามกับพนักงานที่ไม่มีความผูกพัน ที่ไม่มีความพึงพอใจในการทำงาน ทำให้สุขภาพจิตเสียไม่อยากทำงานหรือทำงานผิดพลาด เกิดอุบัติเหตุยังผลให้สุขภาพกายเสียได้

ตารางที่ 2.2 ผลของความผูกพันต่อองค์การ

ระดับความผูกพัน	ผลของความผูกพันต่อองค์การ	
	ด้านบวก	ด้านลบ
ระดับต่ำ	- การลาออกลดน้อยลง - ความเสียหายในการปฏิบัติงานน้อยลง - คุณธรรมของบุคลากรเพิ่มขึ้น	- การลาออก ความเหนื่อยล้าเพิ่มขึ้น การขาดงานเพิ่มขึ้น - ผลผลิตของงานมีปริมาณต่ำ - ขาดความจงรักภักดีต่อองค์การ แสดงพฤติกรรมต่อต้าน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 2.2 (ต่อ)

ระดับความผูกพัน	ผลของความผูกพันต่อองค์การ	
	ด้านบวก	ด้านลบ
ระดับกลาง	- บุคลากรคงความเป็นสมาชิกขององค์การเพิ่มขึ้น - ยับยั้งความตั้งใจที่จะออกจากองค์การ - มีความพึงพอใจในงานเพิ่มขึ้น	- บุคคลจำกัดบทบาทของตนเอง - บุคคลจะประเมินระหว่างความต้องการขององค์การกับความต้องการที่จะไม่ทำงาน - ประสิทธิภาพขององค์การลดลง
ระดับสูง	- มีความรู้สึกว่างานมีความปลอดภัยและมั่นใจในงาน - บุคลากรยอมรับในเป้าหมายขององค์การที่จะเพิ่มผลผลิต - มีการแข่งขันในการปฏิบัติหน้าที่การงานเพิ่มขึ้น - วัตถุประสงค์ขององค์การบรรลุเป้าหมาย	- องค์การไม่สามารถใช้ทรัพยากรมนุษย์ให้เกิดประโยชน์แก่องค์การได้ - บุคลากรขาดความยืดหยุ่น ขาดการปรับตัว และขาดความคิดสร้างสรรค์ - บุคลากรไม่พึงพอใจในสัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน - บุคลากรจะทำผิดกฎระเบียบและมีความคิดเห็นไม่สอดคล้องกับองค์การ

ที่มา: Newstorm และ Davis (1983) (อ้างถึงใน สมชื่น นาคพลั้ง. 2547: 27)

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ

2.2.1 เงินเดือน

ทฤษฎีค่าจ้างนอกจากจะถูกกำหนดโดยนักเศรษฐศาสตร์แล้ว ในแง่ของพฤติกรรมศาสตร์และจิตวิทยา ยังมีหลายทฤษฎีที่อธิบายเกี่ยวกับค่าตอบแทน โดยอาศัยหลักทางจิตวิทยาและพฤติกรรมศาสตร์เช่น ใช้ทฤษฎีการจูงใจ (Motivation Theory) มาเชื่อมโยงการจ่ายค่าตอบแทน Michael Armstrong (1993) ได้อธิบายชนิดของการจูงใจในหนังสือ Managing Reward System ว่า การจูงใจมี 2 ชนิดคือ แรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation) ซึ่งเกิดขึ้นเองภายในตัวบุคคลที่จะผลักดันคนๆนั้นให้ประพฤติไปยังทิศทางใดทิศทางหนึ่ง ซึ่งปัจจัยที่ทำให้เกิดแรงจูงใจภายในนี้เช่น ความรับผิดชอบ ความปรารถนาในความก้าวหน้า และความท้าทายของงาน ในขณะที่มีแรงจูงใจอีก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จำพวกหนึ่งคือ แรงจูงใจภายนอก (Extrinsic Motivation) เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นจากภายนอกเพื่อที่จะจูงใจบุคคลให้กระทำ หรือประพฤติ ซึ่งได้แก่ค่าจ้าง ค่าตอบแทน รางวัลการลงโทษ การวิพากษ์วิจารณ์ เป็นต้น

ผลตอบแทนจากการทำงาน หมายถึง ผลตอบแทนด้านการเงิน บริการ และผลประโยชน์เกื้อกูลทุกรูปแบบที่บุคคลได้รับจากการจ้างงาน โดยผลตอบแทนจากการทำงานสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท คือ ผลตอบแทนเชิงธุรกรรมและผลตอบแทนเชิงความสัมพันธ์

1. ผลตอบแทนเชิงธุรกรรม (Transactional Returns) หรือค่าตอบแทนรวม (Total Compensation) เป็นผลตอบแทนที่เป็นตัวเงินซึ่งจ่ายให้แก่บุคลากรทั้งทางตรงและทางอ้อม ประกอบด้วยค่าตอบแทนประเภทต่างๆ ดังนี้

1.1 ค่าตอบแทนพื้นฐาน (Base Pay) เป็นค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงินที่นายจ้างจ่ายสำหรับงานที่ทำ สะท้อนถึงค่าของงานหรือทักษะ ได้แก่ เงินเดือนหรือค่าจ้าง

1.2 ค่าตอบแทนเฉพาะกรณี (Contingent Pay) เป็นการจ่ายค่าตอบแทนตามผลงาน (Pay for Performance) หรือจ่ายตามความสามารถ (Pay for Competence)

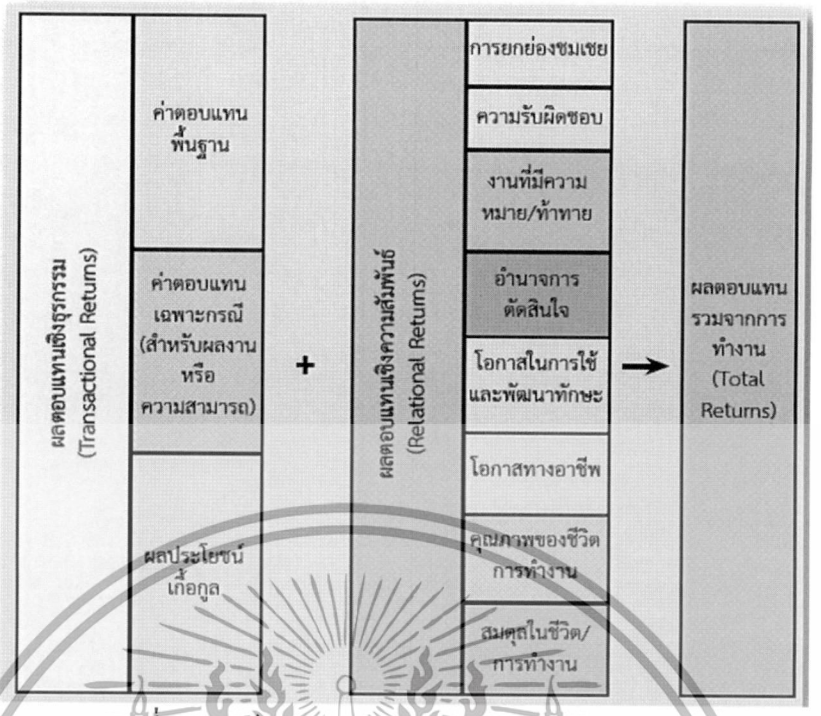
1.2.1 การจ่ายค่าตอบแทนตามผลงาน อาจจ่ายในรูปแบบของการขึ้นเงินเดือน (Merit Pay) หรือจ่ายเป็นค่าตอบแทนแบบจูงใจรูปแบบอื่น เช่น เงินโบนัส หรือเงินรางวัลต่างๆ เป็นต้น

1.2.2 การจ่ายค่าตอบแทนตามความสามารถ เป็นการจ่ายค่าตอบแทนเพิ่มให้สำหรับความรู้ ทักษะ หรือสมรรถนะ เช่น เงินประจำตำแหน่งต่างๆ เป็นต้น

1.3 ผลประโยชน์เกื้อกูล (Benefits) เป็นค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงินทางอ้อมที่องค์การจ่ายเพื่อเป็นส่วนหนึ่งของค่าตอบแทนแก่บุคลากร ผลประโยชน์เกื้อกูลบางอย่างเป็นข้อบังคับที่กฎหมายกำหนดให้นายจ้างต้องจัดหาให้แก่บุคลากร เช่น ประกันอุบัติเหตุ ประกันสังคม เป็นต้น ในขณะที่ผลประโยชน์เกื้อกูลบางอย่างเป็นสิ่งที่นายจ้างจ่ายเพิ่มเติมให้แก่บุคลากรเอง เช่น ประกันชีวิต การรักษาพยาบาล วันหยุดพักผ่อน ค่าเช่าบ้าน ค่าเดินทาง เป็นต้น

2. ผลตอบแทนเชิงความสัมพันธ์ (Relational Returns) เป็นผลตอบแทนจากการทำงานที่ไม่ใช่ตัวเงินที่มีผลกระทบอย่างมากต่อพฤติกรรมของบุคลากร ผลตอบแทนนี้มาจากงานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน ไม่ได้กำหนดไว้ชัดเจนในสัญญาจ้างงานเหมือนค่าตอบแทนรวม แต่เป็นพันธะผูกพันภายในระหว่างนายจ้างและบุคลากรที่เห็นได้จากนโยบายและแนวทางปฏิบัติขององค์การ ตัวอย่างของผลตอบแทนด้านนี้ ได้แก่ การยกย่องชมเชย ความมั่นคงในการงาน ความท้าทายในงาน โอกาสในการเรียนรู้ ความพึงพอใจส่วนตัวต่อความสำเร็จในงานที่ท้าทาย การทำงานกับทีมงานที่เก่ง เป็นต้น โดยผลตอบแทนจากการทำงานสามารถสรุปให้เห็นชัดเจนขึ้นในภาพที่ 2.4

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 2.4 องค์ประกอบของผลตอบแทนจากการทำงาน

ที่มา: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2551)

การพิจารณาผลตอบแทนแบบขยายความกว้าง ครอบคลุมทั้งผลตอบแทนเชิงธุรกรรมและผลตอบแทนเชิงความสัมพันธ์เป็นเรื่องที่มีประโยชน์ ช่วยให้การออกแบบค่าตอบแทนมีความหลากหลายและยืดหยุ่นยิ่งขึ้น ในหัวข้อต่อไปจะขยายความเกี่ยวกับการจ่ายค่าตอบแทนตามผลงาน ซึ่งเป็นองค์ประกอบส่วนที่สองของค่าตอบแทนรวมและเป็นประเด็นหลักของแนวความคิดพื้นฐานในการจัดสรรสิ่งจูงใจ

แนวความคิดและทฤษฎีที่ใช้เป็นกรอบในการพิจารณาเกี่ยวกับการจัดสรรเงินรางวัลให้แก่บุคลากรแบ่งเป็น 3 ประเด็นหลัก คือ

1. ทฤษฎีในการจ่ายค่าตอบแทนตามผลงาน

ทฤษฎีจิตวิทยาหลายทฤษฎีได้ชี้ให้เห็นว่าการเชื่อมโยงการจ่ายค่าตอบแทนเข้ากับผลงานควรนำไปสู่ผลงานที่สูงขึ้น ผลงานของบุคลากรสูงขึ้นก็เพราะแรงจูงใจของพวกเขาสูงขึ้น อันเนื่องมาจากมีการเชื่อมต่อกันของค่าตอบแทนและผลงาน แรงจูงใจและความสามารถเป็นปัจจัยหลักที่ใช้กันทั่วไปในการพิจารณาผลการปฏิบัติงานของบุคลากร ในที่นี้จะพูดถึงทฤษฎีจิตวิทยาที่สำคัญทฤษฎีหนึ่งที่นำมาใช้ในการอธิบายว่าทำไมการจ่ายค่าตอบแทนตามผลงานจึงจะสามารถจูงใจบุคลากรได้ นั่นคือ ทฤษฎีความคาดหมาย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ทฤษฎีนี้นำเสนอเริ่มแรกโดย Vroom (1964) และได้รับการพัฒนาจากนักวิชาการหลายคนรวมทั้ง Porter และ Lawler (1975) ตามทฤษฎีนี้แรงจูงใจหรือแรงผลักดันการกระทำเป็นผลมาจากกระบวนการตัดสินใจอย่างรอบคอบของคนๆ หนึ่ง การตัดสินใจที่จะกระทำการใดๆ ขึ้นอยู่กับการรับรู้ของคนนั้นๆใน 3 เรื่องคือความคาดหมาย(Expectancy)ความเป็นเครื่องมือ(Instrumentality) และการประมาณค่าผลลัพธ์ (Valence)

ในที่นี้ ความคาดหมาย (Expectancy) หมายถึง มุมมองของบุคลากรแต่ละคนถึงระดับความพยายามที่จำเป็นต้องใช้ในการบรรลุผลการปฏิบัติงานในระดับใดระดับหนึ่ง

ความเป็นเครื่องมือ (Instrumentality) หมายถึง ความเชื่อที่ว่าผลงานต่างระดับใดระดับจะส่งผลถึงผลลัพธ์ที่ต่างกัน

การประมาณค่าผลลัพธ์ (Valence) หมายถึง ความสำคัญหรือความน่าดึงดูดใจของผลลัพธ์ที่ได้ต่อบุคลากร

ปัจจัยทั้งสามนี้จะสัมพันธ์กันในลักษณะทวีคูณ นั่นคือ ถ้าความคาดหมาย ความเป็นเครื่องมือ หรือการประมาณค่าผลลัพธ์ ตัวใดตัวหนึ่งมีค่าเท่ากับศูนย์ จะส่งผลให้แรงจูงใจมีค่าเท่ากับศูนย์เช่นกัน

ภาพที่ 2.5 ความสัมพันธ์ของปัจจัยต่างๆ ตามทฤษฎีความคาดหมาย
ที่มา: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2551)

โดยสรุปแล้ว ทฤษฎีความคาดหมายเสนอว่า การจ่ายค่าตอบแทนตามผลงานจะจูงใจให้เกิดผลงานที่สูงขึ้นเพราะการปฏิบัติงานเป็นเครื่องมือในการที่จะได้ค่าตอบแทนที่สูงขึ้น การจ่ายค่าตอบแทนตามผลงานจะจูงใจให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่สูงขึ้นได้ ก็ในสถานการณ์ที่ผลการปฏิบัติงานต้องได้รับการวัดอย่างถูกต้อง การจ่ายค่าตอบแทนเป็นผลจากผลงาน ค่าตอบแทนที่เพิ่มขึ้นต้องเป็นผลลัพธ์ที่มีคุณค่า และบุคลากรต้องมีโอกาสในการพัฒนาผลงาน ยิ่งไปกว่านั้นนัยของทฤษฎีนี้ ยังสะท้อนถึงสาระสำคัญดังนี้ (1) การจ่ายเงินจูงใจจำนวนมากกว่าดีกว่าการจ่ายใน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จำนวนที่น้อยกว่า (2) การมองเห็นว่าผลงานของตนเองสามารถสร้างความแตกต่างต่อผลงานรวมเป็นสิ่งสำคัญ บุคลากรต้องเชื่อว่าพวกเขามีอิทธิพลต่อเป้าหมายผลงานของทีมงานหรือองค์การ และ (3) การประเมินความสามารถของบุคลากรเป็นสิ่งสำคัญ องค์การต้องให้ความสำคัญในเรื่องการฝึกอบรม และทรัพยากรที่จำเป็นเพื่อให้สามารถทำงานได้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

2. ทฤษฎีในการกำหนดโครงสร้างการจ่ายรางวัล

ผู้วิจัยได้ทำการสรุปทฤษฎีที่สอดคล้องอย่างเด่นชัดในการอธิบายโครงสร้างการจ่ายรางวัลในแต่ละระดับ 2 ทฤษฎี คือ ทฤษฎีความเสมอภาค (Equity Theory) และ ทฤษฎีการแข่งขัน (Tournament Theory)

2.1 ทฤษฎีความเสมอภาค (Equity Theory)

ตามทฤษฎีนี้บุคลากรตัดสินความยุติธรรมของการจ่ายค่าตอบแทนโดยการเปรียบเทียบงาน คุณสมบัติ และค่าตอบแทนที่ให้แก่งานที่มีลักษณะใกล้เคียงกับของตนเอง อย่างไรก็ตาม มีงานวิจัยไม่มากนักที่ตอบคำถามเกี่ยวกับโครงสร้างการจ่ายค่าตอบแทนโดยตรง ส่วนใหญ่แล้วก็มุ่งไปที่จำนวนของค่าตอบแทน ทฤษฎีความเสมอภาคเห็นว่าการจัดสรรค่าตอบแทนแก่ผลงานที่แตกต่างกันสามารถทำได้ทั้งในลักษณะการจัดสรรตามโครงสร้างแบบเท่าเทียมกัน (Egalitarian Structure) นั่นคือ การจัดสรรค่าตอบแทนที่ไม่แตกต่างกันมาก และในลักษณะการจัดสรรตามโครงสร้างแบบลำดับชั้น (Hierarchical Structure) ที่จัดสรรให้ค่าตอบแทนแตกต่างกันมากตามระดับของผลงาน

2.2 ทฤษฎีการแข่งขัน (Tournament Theory)

ทฤษฎีนี้เป็นการศึกษาของนักเศรษฐศาสตร์ที่เน้นไปที่ผลกระทบโดยตรงมากกว่าผลกระทบเชิงจิตวิทยาของการจ่ายค่าตอบแทน การจัดสรรเงินรางวัลจะมีผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยทฤษฎีการแข่งขันสนับสนุนการจัดสรรตามโครงสร้างแบบลำดับชั้น (Hierarchical Structure) ที่เห็นว่าความแตกต่างของค่าตอบแทนระหว่างชั้นรางวัลยิ่งสูง ก็จะยิ่งทำให้บุคลากรเพิ่มความพยายามในการที่จะบรรลุผลงานเพื่อให้ได้รางวัลที่ระดับสูงๆ อย่างไรก็ตาม งานวิจัยที่สนับสนุนการจ่ายค่าตอบแทนที่แตกต่างกันมากและทฤษฎีการแข่งขันต่างศึกษาบนพื้นฐานของสถานการณ์ที่ผลงานของแต่ละคนเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดของผลงานขององค์การ หรือในสถานการณ์ที่ความต้องการการร่วมมือกันในการทำงานมีน้อย

กล่าวโดยสรุป การกำหนดโครงสร้างการจ่ายเงินรางวัลจะต้องพิจารณาถึงความเหมาะสมของการจ่ายแต่ละระดับผลงานว่าควรจะแตกต่างกันมากน้อยเพียงใด เช่น หากอิงการจัดสรรตามโครงสร้างแบบเท่าเทียมกัน (Egalitarian Structure) ก็จะกำหนดให้อัตราการจ่ายรางวัลของแต่ละระดับผลงานรวมทั้งระดับผลงานต่ำสุดจนถึงสูงสุดไม่แตกต่างกันมากนัก ซึ่งการกำหนดเช่นนี้จะเหมาะกับวัฒนธรรมการทำงานที่ต้องร่วมมือกันอย่างใกล้ชิดและแลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกันหรือการทำงานที่เน้นทีมงานนั่นเอง แต่หากอิงการจัดสรรตามโครงสร้างแบบลำดับชั้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

(Hierarchical Structure) การกำหนดอัตราการจ่ายของแต่ละระดับผลงานรวมทั้งระดับผลงานต่ำสุดจนถึงสูงสุดจะแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งการกำหนดเช่นนี้จะเหมาะกับวัฒนธรรมการทำงานที่อิงกับผลงานของแต่ละคนอย่างเด่นชัดและการทำงานอาศัยความร่วมมือกันน้อย ทฤษฎีความเสมอภาค (Equity Theory) สนับสนุนการจัดสรรทั้งสองแบบ ในขณะที่ทฤษฎีการแข่งขัน (Tournament Theory) สนับสนุนการจัดสรรแบบลำดับชั้น (Milkovich & Newman. 2008)

2.3 ลักษณะของระบบแรงจูงใจที่ดี

นอกจากการออกแบบระบบสิ่งจูงใจได้อย่างเหมาะสมแล้ว การนำระบบไปดำเนินการให้เกิดประสิทธิผลตามความมุ่งหวังก็เป็นเรื่องที่มีความสำคัญมากเช่นกัน Milkovich และ Newman (2008) ได้รวบรวมลักษณะของระบบแรงจูงใจที่ดีที่จะสามารถกระตุ้นบุคลากรให้ทำงานจนประสบความสำเร็จและสนับสนุนการบรรลุเป้าหมายขององค์การได้ ซึ่งสามารถประยุกต์ใช้เป็นเกณฑ์สำหรับประเมินการดำเนินการจัดสรรสิ่งจูงใจได้ ดังต่อไปนี้

1.การจัดสรรค่าตอบแทนต้องเชื่อมโยงอย่างชัดเจนกับผลการปฏิบัติงานทั้งนี้องค์การต้องมีตัวชี้วัดและเกณฑ์ที่สอดรับกับเป้าหมายในระดับต่างๆ ไม่ว่าระดับบุคคล/หน่วยงาน ซึ่งจะนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายขององค์การโดยรวม

2.เป้าหมายหรือเกณฑ์ต้องอยู่ในระดับที่สามารถบรรลุได้เมื่อใช้ความพยายามพอสมควร ทั้งนี้เกณฑ์ต่างๆ ควรต้องคำนึงถึงสภาพปัจจุบันขององค์การ นอกจากนั้นควรมีเป้าหมายในระยะกลางและระยะยาวที่จะให้องค์การมีระดับของผลการดำเนินงานที่เป็นสากลเพื่อให้องค์การได้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

3.ค่าตอบแทนที่ได้รับจากระบบแรงจูงใจต้องมีปริมาณมากพอข้อนี้อาจเป็นคำถามที่ยากที่สุดที่ต้องหาคำตอบที่ชัดเจนเป็นรูปธรรมว่า การจ่ายค่าตอบแทนตามผลงานควรเพิ่มขึ้นมากเพียงใดจึงจะสามารถจูงใจบุคลากรได้

4.ค่าตอบแทนในระบบแรงจูงใจต้องคำนึงถึงความสามารถในการจ่ายขององค์การเป็นสำคัญ โดยการกำหนดค่าตอบแทนจะต้องคุ้มค่ากับผลประโยชน์ที่องค์การจะได้รับกลับมาและจะต้องสร้างความตระหนักให้บุคลากรโดยการมีส่วนได้ส่วนเสียกับผลการดำเนินงานขององค์การ

5.ระบบแรงจูงใจต้องไม่ซับซ้อนหรือยากต่อการทำความเข้าใจเพราะจะทำให้บุคลากรไม่เกิดแรงจูงใจที่จะกำหนดหรือปรับผลงานให้บรรลุเป้าหมายในส่วนความรับผิดชอบของตน

6.ระบบแรงจูงใจต้องโปร่งใสและเป็นที่ยอมรับของบุคลากรจึงควรมีการประชาสัมพันธ์ระบบแรงจูงใจเพื่อสร้างความเข้าใจและควรเปิดโอกาสให้บุคลากรในระดับต่างๆ มีส่วนร่วมในการคัดเลือกดัชนีชี้วัดและเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อสร้างการยอมรับและโปร่งใสในกระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

7. การจ่ายสิ่งจูงใจต้องทันการณ์คือใกล้เคียงกับเวลาที่บุคลากรได้สร้างผลงานให้กับองค์การ/หน่วยงานต้นสังกัด

ดังนั้นกล่าวโดยสรุปในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เงินเดือน หมายถึงค่าตอบแทนทางด้านการเงิน ในการปฏิบัติงานที่พนักงานได้รับจากองค์การ เป็นประจำทุกเดือน

2.2.2 ประสบการณ์ในการทำงาน

ประสบการณ์ในการทำงานถือเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน

สายสุดี กฤตยพิสิฐ (2552) กล่าวว่า ประสบการณ์ในการทำงาน หมายถึงประสบการณ์ที่บุคคลได้รับระหว่างการทำงานกับองค์การ มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ สำหรับประสบการณ์ในการทำงานที่พบว่ามีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ ได้แก่ความรู้สึกไว้วางใจเชื่อถือที่สมาชิกมีต่อองค์การ ว่าองค์การจะไม่ทอดทิ้งและให้ความช่วยเหลือเมื่อมีปัญหา สมาชิกที่มีความไว้วางใจองค์การสูง ก็จะมีความผูกพันต่อองค์การมาก

นอกจากนี้ Steers (1977) ได้ศึกษาโมเดลปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การและผลลัพธ์ของความผูกพันต่อองค์การเป็น 3 ปัจจัย คือ

1. คุณลักษณะส่วนบุคคล (Personal Characteristics) หมายถึง ตัวแปรต่างๆ ที่ระบุคุณสมบัติของบุคคลนั้น ๆ เช่น อายุ การศึกษา อายุงาน ความต้องการความสำเร็จ ความชอบความเป็นอิสระ

2. คุณลักษณะงานที่ปฏิบัติ (Job Characteristics) หมายถึง ลักษณะสภาพของงานที่แต่ละบุคคลรับผิดชอบปฏิบัติอยู่ว่ามีลักษณะอย่างไร ซึ่งประกอบด้วย 5 ลักษณะคือ ความเป็นอิสระในงาน (Autonomy) ความหลากหลายทักษะในงาน (Variety) ความเป็นเอกลักษณ์ของงาน (Job Identification) ผลสะท้อนกลับของงาน (Feedback) และโอกาสได้ปฏิสังขรณ์กับผู้อื่นในการทำงานนั้น (Opportunity for Optional Interaction)

3. ประสบการณ์ในการทำงาน (Work Experiences) หมายถึง ความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนว่ารับรู้การทำงานในองค์การอย่างไร เช่นทัศนคติของกลุ่มต่อองค์การ (Group Attitude) การพึ่งพาได้จากองค์การ (Organization Dependability) ความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์การ (Personal Importance)

Mowday et.al. (1982) ได้ชี้ให้เห็นว่าปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันทางด้านจิตใจ (Affective Commitment) ประกอบด้วย 4 ปัจจัย คือ

1. คุณลักษณะส่วนบุคคล (Personal Characteristics)

2. คุณลักษณะงาน (Job Characteristics)

3. ประสบการณ์การทำงาน (Work Experience)

4. คุณลักษณะโครงสร้าง (Structural Characteristics)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

นอกจากนี้ยังพบว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันมากที่สุดคือ ประสบการณ์การทำงานที่ทำให้พนักงานรู้สึกว่าความต้องการทางสภาวะจิตใจของเขาได้รับการตอบสนอง เช่น การได้รับความสะดวกสบายภายในองค์การ

ซึ่งจากการศึกษาของนักวิชาการดังกล่าวข้างต้นจึงสรุปได้ว่า ประสบการณ์ในการทำงาน หมายถึง ระยะเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงานแต่ละคน ในที่นี้หมายถึงระยะเวลาจากการทำหน้าที่ ที่พนักงานได้รับมอบหมายจากองค์การ

2.2.3 ลักษณะงาน

จากทฤษฎีการจูงใจและธำรงรักษา ของ Herzberg

Herzberg ศึกษาถึงเรื่องของการจูงใจ โดยเสนอว่า มีปัจจัย 2 อย่างที่มีผลต่อการจูงใจพนักงานให้ทำงานคือ (ประคัลภ์ ปัณฑพลังกูร. 2553)

1. Hygiene Factors หรือเรียกว่าปัจจัยอนามัย ซึ่งเป็นปัจจัยที่ต้องมีในการทำงานถ้าขาดส่วนนี้ไปจะมีปัญหากับพนักงาน แต่ปัจจัยอนามัยนี้ไม่ได้เป็นปัจจัยที่จูงใจให้พนักงานอยากทำงานโดยตรง ประกอบด้วย

1.1 เงินเดือนและสวัสดิการ (Salary and Benefits)

1.2 การบังคับบัญชา (Supervision)

1.3 สภาพการทำงาน (Work Condition)

1.4 สถานภาพในการทำงาน (Status)

1.5 ความมั่นคงในการทำงาน (Security)

1.6 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Relations)

1.7 นโยบายต่างๆ ในการทำงาน (Policy)

จะเห็นว่ามีสภาพการทำงาน และสถานภาพในการทำงานรวมอยู่ในปัจจัยอนามัยนี้ด้วย

2. Motivator Factors เป็นปัจจัยที่สามารถจูงใจพนักงานให้อยากทำงานได้ ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ประกอบไปด้วย

2.1 ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement)

2.2 การได้รับความสำคัญ (Recognition)

2.3 ความรับผิดชอบในงานที่ท้าทาย (Responsibility)

2.4 ความน่าสนใจในของงาน (Task Interest)

2.5 การเจริญเติบโตในการทำงาน (Growth)

ปัจจัยจูงใจดังกล่าวข้างต้น เป็นปัจจัยที่ Herzberg มองว่าสามารถจูงใจพนักงานให้อยากทำงาน ดังนั้น การจูงใจพนักงาน จะต้องมีวิธีการหรือเหตุผลในการจูงใจ เช่น เรื่องความรับผิดชอบก็สามารถใช้การเลื่อนตำแหน่งเป็นตัวบอกให้พนักงานทราบว่าเขาต้องมีความรับผิดชอบที่สูงขึ้น มีงานที่ท้าทายมากขึ้นซึ่งในส่วนนี้ไม่ได้เกี่ยวข้องกับเงินโดยตรง ส่วนปัจจัยด้านการเจริญเติบโตใน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บริษัท บริษัทต้องทำการออกแบบ Career path ซึ่งเป็นเส้นทางสายอาชีพของพนักงานที่เข้ามาทำงานในบริษัทให้พนักงานทราบว่าเขามีโอกาสเติบโตเจริญเติบโตในงานได้มากน้อยแค่ไหน และในการเลื่อนระดับแต่ละครั้ง ก็ควรจะมีการปรับเงินเดือนให้ตามความรับผิดชอบที่สูงขึ้น ตามความเหมาะสมจะเห็นได้ว่าเราสามารถใช้ตัวเงินมาเชื่อมโยงกับปัจจัยจูงใจของ Herzberg ได้ และสามารถที่จะใช้ในการจูงใจพนักงานให้อยากทำงานกับบริษัทได้ด้วย แต่ปัจจัยด้านตัวเงินนี้ไม่ใช่สิ่งที่รับประกันว่า พนักงานจะไม่ลาออกไปไหน ยังมีอีกหลายปัจจัยที่ทำให้พนักงานไม่อยากทำงาน สาเหตุที่พบบ่อยที่สุดจากผู้มีประสบการณ์ทางการบริหารงานบุคคลคือ สาเหตุจากหัวหน้างาน บางบริษัทมีระบบเงินเดือนและระบบการจูงใจที่ดีมาก แต่มีอัตราการลาออกของพนักงานสูงมาก ซึ่งเมื่อทำการศึกษาลึกๆ แล้วพบว่ามีสาเหตุมาจากหัวหน้างาน เช่น หัวหน้างานไม่ให้โอกาสในการคิดหรือแสดงความคิดเห็น แย่งชิงผลงาน หรือโยนความผิดพลาดให้ลูกน้องไม่สามารถให้คำปรึกษาแก่ลูกน้องได้ เป็นต้น

ดังนั้นความหมายของลักษณะงาน คือลักษณะสภาพของงานหรือภาระหน้าที่ที่พนักงานได้รับมอบหมายจากองค์การให้ปฏิบัติตามหน้าที่ความรับผิดชอบ

2.2.4 ลักษณะองค์การ

ลักษณะองค์การ หมายถึง ลักษณะโครงสร้างองค์การในการบริหารจัดการองค์การ โดยทั่วไปผู้บริหารขององค์การจะให้ความตระหนักและยอมรับว่ามีความจำเป็นจะต้องใช้โครงสร้างองค์การมาเป็นเครื่องมือในการจัดการ เพื่อรองรับการดำเนินงานและการเชื่อมโยงการใช้ทรัพยากรต่างๆ ที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ แผนเชิงกลยุทธ์ และนโยบาย องค์การจึงจะสามารถบรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพที่ดีกว่า นอกจากนี้การจัดลำดับความสำคัญของอำนาจเพื่อการควบคุมให้การดำเนินงานเกิดความราบรื่น บุคลากรจะต้องมีความรับผิดชอบมีวินัยในการทำงานสูงเพื่อการบรรลุเป้าหมาย โดยบุคลากรต้องรายงานผลการดำเนินงานให้กับหัวหน้าไม่เกิน 1 คนในการรักษาความเป็นเอกภาพทางการจัดการ เกิดความใกล้ชิด และประสิทธิภาพในการปฏิบัติ

ดังนั้นผู้บริหารควรสนับสนุนการปฏิบัติของบุคลากรอย่างเต็มที่โดยการมอบอำนาจและหน้าที่ในงานประจำ รวมทั้งมีการกระจายข้อมูลข่าวสารอย่างมีประสิทธิภาพด้วย นักทฤษฎีในปัจจุบันมีความเห็นตรงกันว่า ลักษณะสำคัญของทฤษฎีองค์การที่มีการพัฒนาด้านแนวความคิดในการออกแบบองค์การสมัยปัจจุบัน ดังนี้

1. องค์การเป็นระบบๆ หนึ่งที่ประกอบด้วยปัจจัยพื้นฐาน 5 ส่วน ได้แก่ ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ ผลผลิต ข้อมูลย้อนกลับและสภาวะแวดล้อม ซึ่งในปัจจุบันจะเป็นองค์การระบบเปิด

2. องค์การเปลี่ยนแปลงได้ โครงสร้างองค์การหรือกระบวนการของความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นภายในองค์การสามารถเปลี่ยนแปลงได้เพื่อประสิทธิภาพขององค์การ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. องค์การมีหลายระดับและหลายด้าน นั่นคือ พิจารณาว่าองค์การทุกๆ ระดับ ธุรกิจหนึ่งๆอาจถูกพิจารณาทั้งในระดับจุลภาคและมหภาค ในด้านมหภาคองค์การจะเป็นส่วนย่อยๆ ส่วนหนึ่งในระบบ

4. องค์การต้องใช้แรงจูงใจหลายๆ ด้านเพื่อให้บุคลากรปฏิบัติงานจนบรรลุเป้าหมาย ซึ่งทฤษฎีปัจจุบันเชื่อว่าสมาชิกขององค์การคาดหมายที่จะตอบสนองวัตถุประสงค์ของตนเองด้วย

5. ทฤษฎีองค์การสมัยปัจจุบันมีลักษณะเป็นการพรรณนา คือ เป็นการอธิบายคุณลักษณะขององค์การและการบริหาร ไม่ได้กำหนดสิ่งต่างๆ ไว้แน่นอน แต่จะเปิดโอกาสให้เลือกวัตถุประสงค์ และวิธีการต่างๆ ตามความเหมาะสม

6. เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในองค์การ จะมีสาเหตุมาจากปัจจัยต่างๆ หลายปัจจัย ปัจจัยเหล่านี้โดยตัวของมันเองจะมีความสัมพันธ์กันและเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นนั้น อาจจะย้อนกลับไปกระทบปัจจัยที่เป็นสาเหตุก็ได้

7. องค์การเป็นระบบที่ปรับตัวได้ ลักษณะข้อนี้เป็นลักษณะที่สำคัญที่สุด หากองค์การต้องการคงอยู่ในสภาวะแวดล้อมตลอดไป องค์การจะต้องปรับตัวให้เกิดความสอดคล้องกับสภาวะแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอได้

8. การบริหารองค์การไม่มีความแน่นอนว่าจะต้องบรรลุผลสำเร็จเสมอไป เนื่องจากมีปัจจัยต่างๆมากมายและสภาวะแวดล้อมมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา

9. ทฤษฎีองค์การสมัยปัจจุบันเป็นทฤษฎีผสม คือ การนำแนวความคิดของทฤษฎีในสาขาวิชาต่างๆ หลายสาขาผสมผสานกัน ได้แก่ จิตวิทยา สังคมวิทยา เศรษฐศาสตร์ พฤติกรรมศาสตร์ เป็นต้น

ศิริพร พงศ์ศรีโรจน์ (2540) กล่าวว่า องค์การที่จะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูงสุดได้ จะต้องขึ้นอยู่กับปัจจัยที่สำคัญ 3 ประการ ได้แก่ การจัดหาและคัดเลือกคนงาน ในการจัดหา และคัดเลือกคนงาน โดยพิจารณาจากความสามารถ ความชำนาญ และประสบการณ์ เป็นสำคัญการฝึกหัดเพื่อพัฒนาคนงานให้สามารถทำงานได้อย่างถูกต้อง จะเป็นกิจกรรมและบทบาทที่มีความสำคัญที่องค์การต้องดำเนินการเพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติ และการจูงใจให้คนงานเกิดขวัญและกำลังใจในการทำงานที่สูงขึ้นเพื่อให้องค์การเกิดความยืดหยุ่นในการดำเนินงานและสามารถปรับตัวได้ตามสภาวะแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ดังนั้นการออกแบบองค์การในปัจจุบันจึงมุ่งเน้นที่โครงสร้างขององค์การที่ต้องมีการประสานงานอย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งการให้ข้อมูลข่าวสารสามารถลงไปสู่บุคลากรขององค์การได้อย่างรวดเร็วและทั่วถึง นอกจากนี้บุคลากรต้องทราบเป้าหมายหลักหลักขององค์การเนื่องจากเป้าหมายหลักขององค์การที่แตกต่างกัน จะส่งผลต่อการออกแบบองค์การที่แตกต่างกันไปด้วยทั้งในด้านวิธีการประสานงาน การควบคุมบุคลากรขององค์การ รูปแบบการรวมหรือกระจายอำนาจที่แตกต่างกันไปด้วย เป็นต้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Curtis Cook และ Phillip L Hunsaker (2001) กล่าวว่า การออกแบบองค์การเป็นกระบวนการในการคิดสร้างสรรค์และนำไปสู่การกำหนดโครงสร้างองค์การของผู้บริหาร ที่มีการตัดสินใจในการกำหนดเครือข่ายการสื่อสารและระบบการปกครองดูแล โดยที่การออกแบบองค์การจะต้องมีกิจกรรม เช่น การจัดแบ่งแผนกงาน การจัดการด้านการสื่อสาร การกำหนดศูนย์กลางในโครงสร้างที่มีอำนาจหน้าที่ในการตัดสินใจ กระบวนการในการประสานงาน ควบคุมและการลดความขัดแย้งใช้เป็นเครื่องมือในการประสานงานระหว่างแผนกงานภายในองค์การและองค์การภายนอก เป็นต้น

ดังนั้น ลักษณะองค์การ หมายถึง ลักษณะการบริหารจัดการองค์การในด้านต่างๆ ในที่นี้หมายถึง ระเบียบวิธีการในการดำเนินงานขององค์การ กฎ ระเบียบ ข้อบังคับในการทำงาน

2.2.5 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

Steer (1977) พบว่ายิ่งสมาชิกในองค์กรมีโอกาสติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่น และมีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันมากเท่าใดก็จะทำให้เขามีความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้นเท่านั้น

นภาเพ็ญ โหมาศวิน (2533) พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงานที่ติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่นกับความผูกพันต่อองค์กรเป็นไปในทิศทางที่สอดคล้องกัน นั่นคือข้าราชการที่เห็นว่างานของตนได้ติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่นมาก จะมีความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่า ข้าราชการที่เห็นว่างานของตนได้ติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่นน้อย โดยเป็นความสัมพันธ์แบบมีเงื่อนไข คือเป็นจริงในข้าราชการกลุ่มระดับ 1 – 5 อาจเป็นเพราะงานมีโอกาสได้ติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่นมาก และเป็นข้าราชการในวัยหนุ่มสาว มีความต้องการทางสังคมมาก จึงต้องการโอกาสติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่นมาก

โสภา ทรัพย์อุดมมาก (2533) พบว่า ผู้ที่มีทัศนคติที่ดีต่อเพื่อนร่วมงานและต่อองค์กรมีความโน้มเอียงที่จะยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร เช่นเดียวกับ อวยพร ประพฤติธรรม (2537) พบว่าการช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรของวิทยาจารย์ในวิทยาลัยพยาบาลภาคเหนือ

อวยพร ประพฤติธรรม (2537) พบว่า การช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

Sheldon (อ้างถึงใน ศุภวรรณ พันธ์บูรณะ. 2542) พบว่าการเกี่ยวข้องทางสังคมกับเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร เพราะการได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานจะทำให้บุคคลเกิดความผูกพันต่อองค์กร

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน หมายถึง การติดต่อสื่อสารไม่ว่าเป็นกิริยา หรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกัน ระหว่างเพื่อนร่วมงานด้วยกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.2.6 ภาวะผู้นำ

Sunday Times (อ้างถึงใน สมชื่น นาคพลั้ง. 2547: 7) จากผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่วัดความพึงพอใจในการทำงานที่เชื่อมโยงกับความผูกพันต่อองค์การ คือ ประสบการณ์ในการทำงานส่วนบุคคล ซึ่งเป็นผลมาจากความรู้สึกและการยอมรับในปัจจัย 8 ประการ ดังนี้

1. ภาวะผู้นำ (Leadership) คือ ความเชื่อมั่นและนับถือในผู้นำองค์การ
2. ผู้บริหาร ซึ่งได้แก่ ทีมบริหารจัดการในการปฏิบัติงานประจำของแต่ละประเทศ
3. ความก้าวหน้าสายอาชีพ ได้แก่ โอกาสในการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ เจริญก้าวหน้าและงานที่ท้าทายความสามารถ
4. ความเป็นอยู่ที่ดี คือ มีความสมดุลระหว่างงานและชีวิตความเป็นอยู่
5. ทีมงาน คือ ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน
6. ผลตอบแทนคืนสู่สังคม และประเทศชาติ
7. องค์กร คือ แนวความคิดในการดูแลและปฏิบัติงานต่อพนักงาน
8. ค่าตอบแทนที่ยุติธรรมทั้งทางด้านค่าจ้างและสวัสดิการ

จะเห็นได้ว่าภาวะผู้นำมีความสำคัญเป็นลำดับต้น ซึ่งเกิดจากความเชื่อมั่นและนับถือในผู้นำองค์การ

Entec Corporation บริษัทที่ปรึกษาด้านการจัดการกลยุทธ์ และด้านพฤติกรรมองค์การ ได้สรุปปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์การ มีดังนี้

1. ความเป็นอยู่ของพนักงานในองค์การ (Employee Emotional Wellness)
2. การปฏิบัติของแผน (Plan Practices)
3. พฤติกรรมของผู้นำ (Leadership Behaviors)
4. การปฏิบัติงานขององค์การ (Corporate Practices)
5. วิสัยทัศน์ และค่านิยมองค์การ (Vision and Values)

Richard Wellin and Jim Concelman (2005) ได้ทำการศึกษาในเรื่อง การสร้างวัฒนธรรมความผูกพัน โดยได้สรุปว่า ปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลกับความผูกพันต่อองค์การมากที่สุด คือ คุณภาพของภาวะผู้นำในองค์การ โดยเฉพาะคนที่อยู่ในระดับต้น เพราะต้องเป็นผู้ที่เกี่ยวข้องกับพนักงานมาก ทั้งในเรื่องของงานและองค์การ ผลการศึกษาพบว่า ผู้บังคับบัญชามีผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์การมาก หากผู้บังคับบัญชาที่ไม่ภาวะผู้นำ ไม่มีประสิทธิภาพ เป็นเหตุผลให้พนักงานอยากลาออกจากงานสูง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Melcrum (2005) ได้ทำการศึกษาเรื่องความผูกพันของพนักงานต่อองค์การ พบว่าตัวขับเคลื่อนสำคัญในการเกิดความผูกพันต่อองค์การนั้น ประกอบด้วย

1. ภาวะผู้นำ
2. ผู้บังคับบัญชาโดยตรง
3. ความเชื่อมั่นต่อองค์การ
4. การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ
5. วัฒนธรรมองค์การ
6. การสื่อสารในองค์การ
7. อิทธิพลของงาน
8. ความเข้าใจใจธุรกิจ
9. โอกาสในความก้าวหน้า
10. ค่านิยมองค์การ

นอกจากนี้ จากการศึกษาพบว่าในปัจจัยในเรื่องของการมีส่วนร่วม (Involvement) และการมอบอำนาจ (Empowerment) ให้กับพนักงานนั้น เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความสำคัญต่อความผูกพันต่อองค์การ

จากการศึกษาของนักวิชาการ และบริษัทที่ปรึกษา ดังกล่าวข้างต้นจึงสรุปได้ว่า ภาวะผู้นำ หมายถึง พนักงานมีความรู้สึกถึงความเชื่อมั่นและมีความนับถือในผู้นำองค์การ ส่งผลให้เกิดความเต็มใจในการปฏิบัติตามคำสั่ง หรือนโยบายขององค์การ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 2.3 สรุปปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ

ปัจจัยที่มีผล / นักวิชาการ	Porter Steers (1973)	Steers (1997)	Porter Steers (1983)	Mowday (1982)	Baron (1986)	Bern thai (2003)	Wellin, et al. (2005)	สม ชื่น (2547)	Entec (2004)	Mel crum (2005)
ระยะเวลาทำงาน		√	√	√	√					
ระดับการศึกษา		√	√							
คุณลักษณะบุคคล				√						
แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์		√	√							
อัตราค่าตอบแทน	√		√					√		
งานมีความสำคัญ		√	√	√	√	√				√
งานมีบทบาทชัดเจน	√		√		√				√	
ความก้าวหน้า			√					√		√
มีส่วนร่วมบริหาร/การมอบอำนาจ										√
โอกาสในการหางานใหม่					√					
มีการสนับสนุนการจัดการ						√				
ค่านิยมองค์การ									√	√
ภาพลักษณ์องค์การ								√		
ความเชื่อมั่น			√							√
ปฏิบัติเอาใจใส่ดูแล		√	√		√	√		√	√	
ผู้ร่วมงาน	√	√	√				√	√	√	√
ภาวะผู้นำ	√				√		√	√	√	√
การสื่อสารภายใน										√
ความเข้าใจธุรกิจ									√	√
โครงสร้างองค์การ			√	√						

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

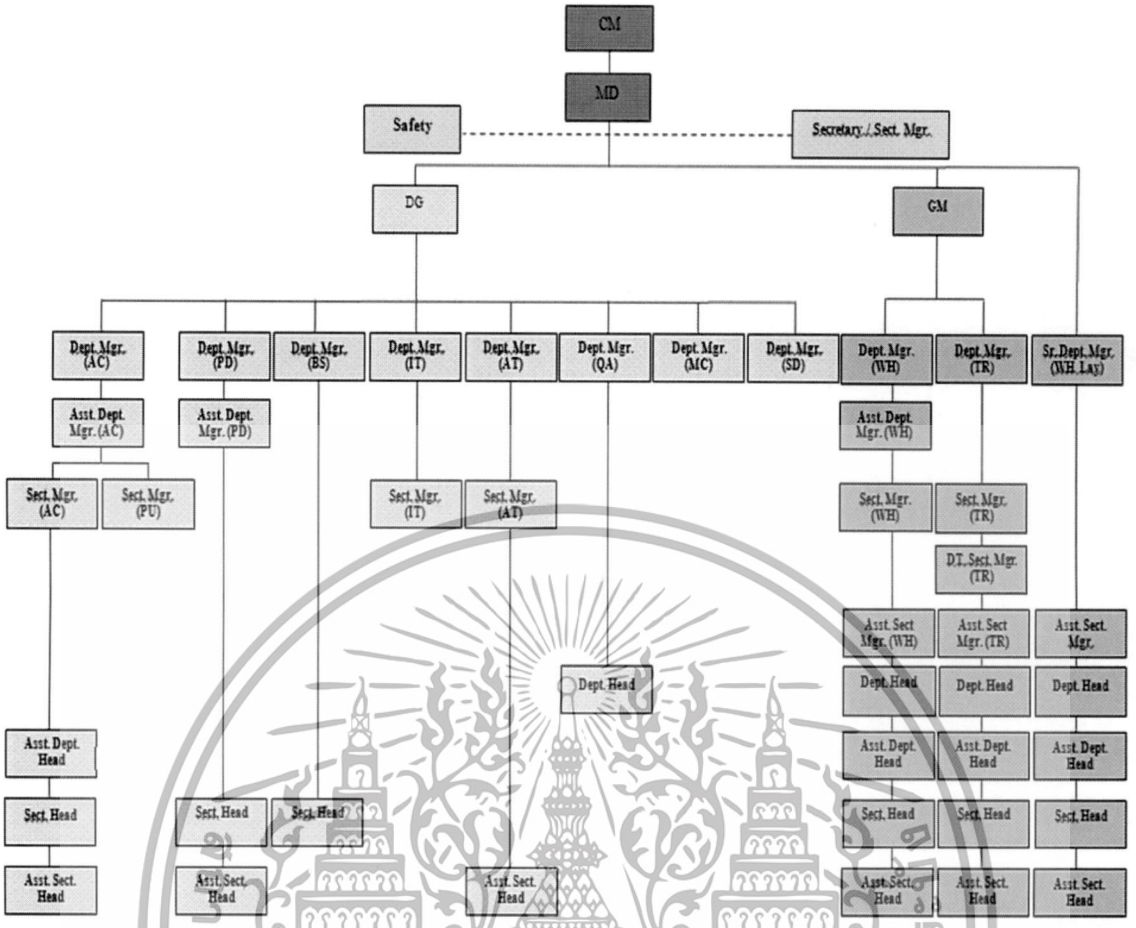
2.3 ประวัติและข้อมูลกลุ่มบริษัท ยูนิเวอร์แซล เอ็กซ์เพรส ทรานสปอร์ต จำกัด

2.3.1 ประวัติและข้อมูลของกลุ่มบริษัท ยูนิเวอร์แซล เอ็กซ์เพรส ทรานสปอร์ต จำกัด

กลุ่มบริษัท ยูนิเวอร์แซล เอ็กซ์เพรส ทรานสปอร์ต จำกัด เริ่มก่อตั้งเมื่อปี พ.ศ.2516 ภายใต้ชื่อ ห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล ส.นิยม ทรานสปอร์ต โดยใช้สำนักงานแห่งแรกตั้งอยู่ที่ บริเวณตลาดสวนหลวง หลังสนามศุภชลาศัย เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ เมื่อเริ่มก่อตั้งมีพนักงาน ประมาณ 10 คน ต่อมาในปี 2525 ได้ย้ายสำนักงานไปตั้งอยู่ที่ ถนนพระราม 3 เนื่องจากที่เดิมคับแคบ การจราจรติดขัด และเป็นการขยายกิจการที่เจริญเติบโตขึ้น และรับพนักงานเพิ่มเป็น 30 คน การดำเนินธุรกิจได้เจริญรุดหน้าอย่างมาก จนในปัจจุบันได้ย้ายที่ทำการมายังย่านถนนเทพารักษ์ ที่ตั้งสำนักงานใหญ่เลขที่ 90/30-31 ม.20 ถนนบางพลี-ตำหรุ ตำบลบางพลีใหญ่ อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ และดำเนินงานในการบริหารจัดการ ภายใต้ชื่อ กลุ่มบริษัท ยูนิเวอร์แซล เอ็กซ์เพรส ทรานสปอร์ต จำกัด (Universal Express Transport Group) ปัจจุบันมีพนักงานกว่า 739 คน โดยการบริหารงานอย่างมีระบบมาตรฐานสากลและได้รับการรับรองมาตรฐานสากล ISO 9001:2008 ประกอบด้วยบริษัทในเครือทั้งหมด 6 บริษัท อันได้แก่

1. บริษัท ยูนิเวอร์แซล เอ็กซ์เพรส ทรานสปอร์ต จำกัด Universal Express Transport Co., Ltd.
2. บริษัท ยูนิเวอร์แซล ทรานสปอร์ต แอนด์ ลอจิสติคส์ จำกัด Universal Transport & Logistics Co., Ltd.
3. ห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล ส. นิยม ทรานสปอร์ต S. Niyom R.O.P
4. ห้างหุ้นส่วนจำกัดรัตนพิธานขนส่ง Rattanapithan Transport Ltd., Part.
5. บริษัท อินเตอร์เซอร์วิส ทรานสปอร์ต จำกัด Inter Services Transport Co., Ltd.
6. บริษัท ชีตาห์ ซัพพลายเชน จำกัด Cheetah Supply Chain Co., Ltd.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 2.6 ผังองค์การ กลุ่มบริษัท ยูนิเวอร์แซล เอ็กซ์เพรส ทรานสปอร์ต จำกัด

ที่มา: ฝ่ายทรัพยากรบุคคล (2556)

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในต่างประเทศ

Hrebiniak and Alutto (1972) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างระดับความผูกพันต่อองค์การกับประสิทธิผลขององค์การพบว่าในด้านเพศมีความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์การ โดยที่ผู้หญิงมีความผูกพันต่อองค์การมากกว่าผู้ชาย Mowday (1982) ได้อธิบายว่า อาจเป็นเพราะว่าผู้หญิงต้องการแสดงให้สังคมยอมรับ สถานภาพสมาชิกในองค์การจึงสำคัญต่อผู้หญิงมาก ทำให้ผู้หญิงมีความผูกพันต่อองค์การมากกว่าจึงเปลี่ยนงานน้อย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

DeConick and Stilwell (1996) ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่จะมีผลต่อความผูกพันต่อความผูกพันต่อองค์การในสตรีที่เป็นผู้บริหารฝ่ายการโฆษณา ได้ค้นพบตัวแปรซึ่งใช้ทำนายความผูกพันต่อองค์การของสตรี ได้แก่ ระดับความพึงพอใจในงานที่สูงขึ้น, โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งและการกระจายความยุติธรรม โดยตัวแปรเหล่านี้นำไปสู่การยกระดับความผูกพันต่อองค์การหากระดับความรับรู้ถึงความขัดแย้งและการเลือกปฏิบัติสูงขึ้นจะทำให้ระดับความผูกพันต่อองค์การลดลง ความพึงพอใจในงานและโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งเป็นตัวแปรสำคัญต่อความผูกพันต่อองค์การ ดังนั้นการเพิ่มความพึงพอใจในงานของพนักงานหญิงสามารถลดการเปลี่ยนงานได้ ส่วนการรับรู้การเลือกปฏิบัติมีความสำคัญรองลงมาจากความพึงพอใจในงาน ฉะนั้นการรับรู้การเลือกปฏิบัติในระดับสูงขึ้นจึงเป็นสาเหตุให้ความผูกพันต่อองค์การลดลงอย่างมีนัยสำคัญ

Boshoff and Mels (1995) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ Causal model เพื่อที่จะประเมินความสัมพันธ์ระหว่าง Supervision, Role stress, ความผูกพันต่อองค์การและคุณภาพของการบริหารภายใน โดยผลของการวิจัยองค์การ แสดงให้เห็นว่า Supervisory Behavior ก่อให้เกิดสภาวะแวดล้อมที่นำไปสู่ผลการปฏิบัติงานที่เหนือกว่า ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานขายประกันมีผลกระทบเชิงบวกอย่างมากต่อคุณภาพการบริการภายในและยังมีผลกระทบเชิงบวกต่อการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจด้วย แต่มีผลกระทบเชิงลบต่อความขัดแย้งด้านบทบาท

ผลงานวิจัยในประเทศที่เกี่ยวข้อง

ภรณี (กีรติบุตร) มหานนท์ (2529 : 97) กล่าวไว้ว่า ความรู้สึกผูกพันจะนำไปสู่ผลที่สัมพันธ์กับความมีประสิทธิภาพขององค์การ ดังนี้

1. พนักงานซึ่งมีความรู้สึกผูกพันอย่างแท้จริงต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์การมีแนวโน้มจะมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์การในระดับสูง

2. พนักงานซึ่งมีความผูกพันต่อองค์การอย่างสูง มักจะมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงอยู่กับองค์การต่อไป เพื่อทำงานขององค์การให้บรรลุเป้าหมายซึ่งตนเองเลื่อมใสศรัทธา

3. โดยเหตุที่บุคคลมีความผูกพันต่อองค์การและเสื่อมใสศรัทธาในเป้าหมายขององค์การ บุคคลซึ่งมีความรู้สึกดังกล่าว มักมีความผูกพันอย่างมากต่องาน เพราะเห็นว่างานคือหนทางซึ่งตนสามารถทำประโยชน์กับองค์การให้บรรลุเป้าหมายได้สำเร็จ

4. จากความหมายของคำว่า ความผูกพัน (Commitment) เราอาจคาดหวังได้ว่าบุคคลซึ่งมีความผูกพันต่อองค์การสูงจะเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างมากพอสมควรในการทำงานให้กับองค์การ ซึ่งในหลายกรณีความพยายามดังกล่าวมีผลทำให้การปฏิบัติงานอยู่ในระดับเหนือคนอื่น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สมชัย แก้วละเอียด (2531 : 129-130) ได้ทำการวิจัยถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของข้าราชการต่อกองสารวัตรนักเรียน กรมพลศึกษา ซึ่งจากการวิจัยพบว่า ลักษณะส่วนบุคคล (ระดับตำแหน่ง) ลักษณะงานที่ปฏิบัติ (ความอิสระของงาน ความหลากหลายในงาน) และประสบการณ์ในการทำงาน (ความคาดหวังจากองค์การ, ความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญสำหรับองค์การ, ความรู้สึกว่าองค์การเป็นที่พึ่งได้, ความรู้สึกว่าองค์การมีชื่อเสียง) มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร นอกจากนี้ผลการวิจัยยังพบว่า ลักษณะส่วนบุคคล (เพศ, ประเภทข้าราชการ), ลักษณะงานที่ปฏิบัติ (การปฏิบัติงานใน/นอกสำนักงาน, การเป็นอิสระในงาน, ความหลากหลายในงาน, ข้อมูลย้อนกลับของงาน (Feedback) งานที่มีโอกาสได้พบปะสังสรรค์กับผู้อื่น) และประสบการณ์ในการทำงานของข้าราชการ (ความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์การ, ความรู้สึกว่าองค์การเป็นที่พึ่งได้, ความรู้สึกว่าองค์การมีชื่อเสียง) มีความสัมพันธ์กับการย้าย/โอนออกไปจากองค์การ

นภาเพ็ญ โหมาศวิน (2533: 47-48) ได้ทำการศึกษาวิจัยในเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของสมาชิกในองค์การ ศึกษาเฉพาะกรณี สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยทำการศึกษาวิจัยโดยใช้ข้าราชการสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี จำนวน 151 คน มาเป็นกลุ่มตัวอย่าง จากผลการศึกษาวิจัยพบว่า ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส และระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์การของข้าราชการมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ส่วนเพศและระดับการศึกษา ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร สำหรับลักษณะงาน ได้แก่ ลักษณะงานที่ท้าทาย โอกาสก้าวหน้า การมีส่วนในการบริหาร ลักษณะงานที่ติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่น มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ส่วนลักษณะงานที่มีความสำคัญ ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร นอกจากนี้จากผลการวิจัยยังพบว่าทัศนคติของกลุ่มผู้ร่วมงานต่อองค์กร ความน่าเชื่อถือพึ่งพาได้ขององค์กร และความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

สุวรรณิน คณานุวัฒน์(2536: บทคัดย่อ)ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์การกับลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะงานลักษณะขององค์การ และลักษณะประสบการณ์จากการทำงานของผู้บริหารในองค์การเอกชน โดยรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้บริหารบริษัท จำนวน 385 คน ผลการวิจัยพบว่า ลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะของงาน ลักษณะขององค์การและลักษณะประสบการณ์จากการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ โดยมีค่าสหสัมพันธ์พหุคูณ .68(R=.6789) โดยมีตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ความผูกพันที่สำคัญคือ ความสำคัญของงาน ความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญ ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน การมีส่วนร่วมในการบริหารงาน ความรู้สึกขัดแย้งในบทบาท ระยะเวลาที่ทำงานในบริษัท และความรู้สึกว่ามีความยุติธรรมในระบบการพิจารณาความดีความชอบ ตัวแปรทั้ง 7 นี้ สามารถอธิบายความแปรผันของความผูกพันต่อองค์การได้ร้อยละ 43.11

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กรกฎ พลพานิช (2540: บทคัดย่อ)ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบังคับบัญชาและพนักงานวิชาชีพ การตลาด บริษัทปูนซีเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) โดยการศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ คือ เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์การและปัจจัยที่มีผลต่อพนักงานบังคับบัญชาพนักงานวิชาชีพ ซึ่งการศึกษาในครั้งนี้ได้ยึดแนวคิดด้านความผูกพันต่อองค์การจาก Steers และ Porter ซึ่งได้แบ่งปัจจัยที่เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การเป็น 2 ด้าน คือ

1. ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส พื้นฐานการศึกษาและอายุงานในองค์การ

2. ปัจจัยด้านลักษณะงานได้แก่ โอกาสก้าวหน้าในงาน การเห็นความสำคัญของงาน การมีส่วนร่วมในการบริหาร ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน จากการวิจัยพบว่า

2.1 พนักงานบังคับบัญชาและพนักงานวิชาชีพการตลาดมีความผูกพันต่อองค์การในระดับสูง

2.2 ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ อายุ พื้นฐานการศึกษา สถานภาพสมรส และอายุงานที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสำหรับปัจจัยด้านลักษณะงาน ได้แก่ โอกาสก้าวหน้าในงาน การเห็นความสำคัญของงาน การมีส่วนร่วมในการบริหารความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

พงศกร เผ่าไพโรจนกร (2546: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ : ศึกษาเฉพาะกรณี พนักงาน บริษัทซีเมนส์ จำกัด. โดยการวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายที่จะศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน บริษัท ซีเมนส์ จำกัดโดยศึกษาปัจจัยที่กำหนด 4 ด้าน คือ ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อายุงาน เงินเดือน ปัจจัยด้านลักษณะงาน ได้แก่ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ความมั่นคงในงาน ความสำเร็จในการทำงาน ความรับผิดชอบในงาน ปัจจัยด้านลักษณะองค์การ ได้แก่ การมีส่วนร่วมในการบริหารงาน นโนบาย กฎ ข้อบังคับ และขั้นตอนต่าง ๆ ในการทำงาน และปัจจัยด้านประสบการณ์จากการทำงาน ได้แก่ การเห็นความสำคัญของงาน สภาพการทำงาน ทัศนคติต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานและองค์การ เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่กำหนดกับความผูกพันต่อองค์การ และเพื่อทราบระดับความผูกพันของพนักงานที่มีต่อบริษัท ซีเมนส์ จำกัดในปัจจุบัน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ พนักงานบริษัท ซีเมนส์ จำกัด จำนวน 325 คน โดยทำการคำนวณหากลุ่มตัวอย่างโดยใช้แบบสัดส่วน การเก็บรวบรวมข้อมูลมีแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ประกอบด้วย 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับลักษณะงาน ลักษณะองค์การและประสบการณ์จากการทำงาน ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ และประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for WINDOWS สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแตกต่างค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ถ้าพบความแตกต่างจะทำการตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยใช้สูตรตามวิธี LSD และหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

ผลการวิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้

1. พนักงานบริษัท ซีเมนส์ จำกัด มีความผูกพันต่อองค์การอยู่ในระดับสูง

2. พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การ ไม่แตกต่างกัน

3. พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การไม่แตกต่างกัน

4. พนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การไม่แตกต่างกัน

5. พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การไม่แตกต่างกัน

6. พนักงานที่มีอายุงานต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การไม่แตกต่างกัน

7. พนักงานที่มีเงินเดือนต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การไม่แตกต่างกัน

8. ความก้าวหน้าในหน้าที่การงานมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์การในเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

9. ความมั่นคงในงานมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์การในเชิงบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

10.ความสำเร็จในการทำงานมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์การในเชิงบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

11.ความรับผิดชอบในงานมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์การในเชิงบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

12.การมีส่วนร่วมในการบริหารงานมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์การในเชิงบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

13.นโนบาย กฎ ข้อบังคับ และขั้น ตอนต่าง ๆ ในการทำงานมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์การในเชิงบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

14.การเห็นความสำคัญของงานมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์การในเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

15.สภาพการทำงานมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์การในเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

16.ทัศนคติต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานและองค์กร มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์การในเชิงบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากผลการศึกษาดังกล่าวข้างต้นแสดงให้เห็นว่า ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ปัจจัยลักษณะงาน ปัจจัยลักษณะองค์การ และปัจจัยประสบการณ์จากการทำงาน ต่างก็มีผลต่อความผูกพันของ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

องค์การ ซึ่งเป็นการสอดคล้องกับผลงานการศึกษาของไทยและต่างประเทศ

ฉะนั้น ควรที่ผู้บริหาร หรือผู้เกี่ยวข้องของบริษัท ซีเมนส์ จำกัด จะได้มีการนำผลการศึกษาที่ได้นี้มาใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงการบริหารงานบุคคล โดยเฉพาะในเรื่องของระบบการจูงใจ และสภาพแวดล้อมในการทำงานต่าง ๆ ให้เหมาะสมกับความต้องการของพนักงานมากยิ่งขึ้น เพื่อสร้างเสริมระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานให้สูงขึ้น อันจะส่งผลดีต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริหารงานของบริษัท ซีเมนส์ จำกัดต่อไป

ลัดดา ลีเจริญกิจไพศาล (2547: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความผูกพันขององค์การในบริษัทอี๊สต์เอเชียติ๊ก (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) โดยผลการวิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้

1. พนักงานบริษัท อี๊สต์เอเชียติ๊ก (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) มีความผูกพันต่อองค์การอยู่ในระดับสูง

2. ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา เงินเดือน และตำแหน่งงาน ที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การไม่แตกต่างกันแต่พนักงานที่มีอายุงานแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. ลักษณะงานของพนักงานประกอบด้วย ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ความมั่นคงในงาน ความสำเร็จในการทำงาน ความรับผิดชอบในงาน มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์การในเชิงบวก และมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำจนถึงระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

4. ลักษณะองค์การประกอบด้วย การมีส่วนร่วมในการบริหารงาน นโยบายกฎระเบียบข้อบังคับ และขั้นตอนต่างๆ ในการทำงานมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์การในเชิงบวกและมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

5. ประสบการณ์จากการทำงานประกอบด้วย การเห็นความสำคัญของงาน สภาพการทำงาน ทัศนคติต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานและองค์การมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์การในเชิงบวก และมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำมากจนถึงระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05

6. ความผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการทำงานในองค์การในเชิงบวกและมีความสัมพันธ์กันในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากผลการศึกษาดังกล่าวข้างต้นแสดงให้เห็นว่า ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ปัจจัยลักษณะองค์การ และปัจจัยประสบการณ์จากการทำงาน ต่างก็มีผลต่อความผูกพันขององค์การซึ่งเป็นการสอดคล้องกับผลงานการศึกษาของไทยและต่างประเทศ ฉะนั้น ควรที่ผู้บริหาร หรือผู้เกี่ยวข้องของบริษัท อี๊สต์เอเชียติ๊ก (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) จะได้มีการนำผลการศึกษาที่ได้นี้มาใช้เป็น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อมูลในการปรับปรุงการบริหารงานบุคคล โดยเฉพาะในเรื่องของระบบการจูงใจแสภาพแวดล้อมในการทำงานต่างๆ ให้เหมาะสมกับความต้องการของพนักงานมากยิ่งขึ้น เพื่อสร้างเสริมระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานให้สูงขึ้น อันจะส่งผลดีต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริหารงานของบริษัท อี๊สต์เอเชียติ๊ก (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) ต่อไป

ณัฏฐ์ชุดา หรั่งเพชร (2548: บทคัดย่อ) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้สวัสดิการที่ได้รับกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการ การศึกษาครั้งนี้ศึกษาจากพนักงานระดับปฏิบัติการของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จำนวน 255 คน ผลการวิจัยพบว่า

1. พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2. พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยพนักงานที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป มีความผูกพันต่อองค์การสูงกว่าพนักงานที่อยู่ในช่วงอายุอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

3. พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

4. พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความผูกพันต่อองค์การสูงกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี และระดับปริญญาโทอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

5. พนักงานที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยพนักงานที่มีรายได้ตั้งแต่ 30,001 บาทขึ้นไป มีความผูกพันต่อองค์การสูงกว่าพนักงานที่มีรายได้อยู่ในช่วงอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

6. พนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

7. พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยพนักงานที่มีอายุงานมากกว่า 15 ปีขึ้นไป มีความผูกพันต่อองค์การ สูงกว่าพนักงานที่มีอายุงานอยู่ในช่วงอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

8. การรับรู้สวัสดิการด้านสุขภาพ สวัสดิการด้านเศรษฐกิจ และสวัสดิการด้านความสดวกสบายมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

9. การรับรู้สวัสดิการด้านความมั่นคงในการทำงาน สวัสดิการด้านการศึกษา และสวัสดิการด้านนันทนาการ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

10. พนักงานมีการรับรู้สวัสดิการด้านสุขภาพอยู่ในระดับสูง และพนักงานมีการรับรู้สวัสดิการด้านความมั่นคงในงาน สวัสดิการเศรษฐกิจ สวัสดิการด้านการศึกษา สวัสดิการด้านนันทนาการ และสวัสดิการด้านความสะดวกสบายอยู่ในระดับปานกลาง

ธัญญลักษณ์ บรรจงแก้ว (2548 : บทคัดย่อ) ศึกษาความผูกพันต่อองค์การของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 7 ในปีงบประมาณ 2548 ตัวอย่างคือ ข้าราชการระดับ 1 – 6 ทุกคน จำนวน 367 คน พบว่า เจ้าหน้าที่สรรพากรมีความผูกพันต่อองค์การในระดับปานกลาง ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานและระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การ กล่าวคือ เจ้าหน้าที่สรรพากรชายมีความผูกพันต่อองค์การมากกว่าเจ้าหน้าที่หญิง เจ้าหน้าที่ที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป มีความผูกพันต่อองค์การมากกว่าเจ้าหน้าที่ที่มีอายุต่ากว่า 40 ปี เจ้าหน้าที่ที่สมรสแล้วมีความผูกพันต่อองค์การมากกว่าเจ้าหน้าที่ที่เป็นโสด เจ้าหน้าสรรพากรที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป มีความผูกพันต่อองค์การน้อยกว่า เจ้าหน้าที่ที่สำเร็จการศึกษาระดับต่ากว่าปริญญาตรี เจ้าหน้าที่ในตำแหน่ง C2 มีความผูกพันต่อองค์การมากกว่าเจ้าหน้าที่ในตำแหน่งอื่นๆ และเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในองค์การมานานมีความผูกพันมากกว่าเจ้าหน้าที่ที่มีเวลาปฏิบัติงานในองค์การน้อย ในด้านปัจจัยลักษณะองค์การมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ ได้แก่ ความรู้สึกมั่นคงและเชื่อถือในองค์การ การกระจายอำนาจเพื่อให้เจ้าหน้าที่ได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ความชัดเจนของกฎ ระเบียบ คำสั่ง และข้อบังคับต่างๆ ในเรื่องของลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ ได้แก่ ความหลากหลายของงาน ความสำคัญของงาน อิสระในการทำงาน โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และสุดท้ายคือความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลก็มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การ ได้แก่ ทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์การ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาการพิจารณาความดีความชอบ

พัชราภรณ์ ศุภมั่งมี (2548 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา ความผูกพันของพนักงานต่อองค์การ: กรณีศึกษา บริษัทสหพัฒนพิบูล จำกัด(มหาชน) ศูนย์กระจายสินค้าจังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาความผูกพันของพนักงานต่อองค์การของ บริษัท สหพัฒนพิบูล จำกัด (มหาชน) ศูนย์กระจายสินค้าจังหวัด เชียงใหม่ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ พนักงานของบริษัท สหพัฒนพิบูล จำกัด (มหาชน) ศูนย์กระจายสินค้า จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 70 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วยแบบสอบถามข้อมูลทั่วไป แบบวัดความพึงพอใจในงาน และแบบวัดความผูกพันต่อองค์การ ข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์หาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สันผลการศึกษาพบว่า (1) พนักงานมีความพึงพอใจในงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย= 3.79) (2) พนักงานมีความผูกพันต่อองค์การโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.62) และ (3)ความพึงพอใจในงานของพนักงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันที่มีต่อองค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (r = .408)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

วรรณสร ทัศกระแสร์ (2549: บทคัดย่อ) การศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลทำให้พนักงานมีความจงรักภักดีต่อองค์การ กรณีศึกษาบริษัท เอ็นอีซี อินฟรอนเทีย ไทย จำกัด โดยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษาถึง ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและระดับความจงรักภักดีต่อองค์การของพนักงาน ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์การ ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน และความผูกพันต่อองค์การที่มีผลให้พนักงานมีความจงรักภักดีต่อองค์การ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย และใช้กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานบริษัท เอ็นอีซี อินฟรอนเทีย ไทย จำกัด จำนวน 300 คนโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทำการทดสอบสมมติฐานโดยสถิติ t- test สำหรับตัวแปรสองกลุ่ม และใช้สถิติ One-Way ANOVA (F-test) ในการทดสอบสมมติฐาน สำหรับตัวแปรมากกว่าสองกลุ่ม ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 กรณีที่ผลการทดสอบมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการทดสอบเปรียบเทียบด้วยสถิติ LSD

จากการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 69 มีอายุมากกว่า 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 63.3 มีสถานภาพสมรสคิดเป็นร้อยละ 51 ระดับการศึกษาอยู่ที่มัธยมศึกษาตอนปลายหรือ ปวช. คิดเป็นร้อยละ 38.7 ส่วนใหญ่เป็นพนักงานปฏิบัติงานร้อยละ 60.3 มีรายได้ส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 8,000-12,000 บาท มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 10 ปี ขึ้นไป หน่วยงานที่สังกัดพนักงานส่วนใหญ่อยู่ในส่วนโรงงาน คิดเป็นร้อยละ 74.3 ส่วนปัจจัยที่มีผลให้พนักงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และแยกพิจารณาแต่ละด้านตามอันดับดังนี้ นโยบายและการบริหารงานด้านลักษณะงาน การยอมรับนับถือ สภาพการทำงาน ความรับผิดชอบ ความสำเร็จของงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา การปกครองบังคับบัญชาหรือการดูแล เงินเดือนและสวัสดิการ ความก้าวหน้า เติบโตในหน้าที่การงาน การทดสอบสมมติฐานระหว่างข้อมูลส่วนตัวกับความจงรักภักดีต่อองค์การ พบว่าระดับการศึกษา และตำแหน่งงานทีแตกต่างกันมีความจงรักภักดีต่อองค์การแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานและความผูกพันต่อองค์การพบว่า ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานทุกๆ ด้านมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงานกับความผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์มากที่สุด (0.582) รองลงมาเป็นความสัมพันธ์กับด้านความรับผิดชอบ (0.563) รองลงมาเป็นความสัมพันธ์กับ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (0.497) รองลงมาเป็นความสัมพันธ์กับด้านความก้าวหน้าเติบโตในหน้าที่การงาน (0.459) รองลงมาเป็นความสัมพันธ์กับ ด้านการยอมรับนับถือ (0.447) รองลงมาเป็นความสัมพันธ์กับด้านความสำเร็จของงาน (0.543) รองลงมาเป็นความสัมพันธ์กับสภาพการทำงาน (0.442) รองลงมาเป็นความสัมพันธ์กับด้านการปกครองบังคับบัญชาหรือการดูแล (0.396) รองลงมาเป็นความสัมพันธ์กับด้านเงินเดือนและสวัสดิการ (0.393) รองลงมาเป็นด้านนโยบายและการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บริหารงาน (0.379) และความสัมพันธ์น้อยที่สุดคือความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (0.344) ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์การ กับความจงรักภักดีต่อองค์การ พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์การกับความจงรักภักดีต่อองค์การมีความสัมพันธ์กันในทุกๆ ด้าน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 โดยความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการทำงานมีความสัมพันธ์มากที่สุด (0.615) รองลงมาเป็นความรู้สึกผูกพันต่อองค์การ (0.606) และความสัมพันธ์กับความภาคภูมิใจในองค์การน้อยที่สุด (0.590)

นพคุณ กสานติกุล (2549:บทคัดย่อ) ศึกษาความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี จากผลการศึกษาพบว่า บุคลากรของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารีทั้ง 2 กลุ่ม มีความคาดหวังต่อมหาวิทยาลัยก่อนเข้ามาปฏิบัติงานในภาพรวมค่อนข้างสูง โดยเฉพาะความคาดหวังต่ออธิการบดีมากเป็นอันดับ 1 ซึ่งบุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ ณ ปัจจุบันมีความผูกพันต่อมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารีด้านความเต็มใจทุ่มเทใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานเพื่อองค์การอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ และด้านความต้องการดำรงความเป็นสมาชิกในองค์การอยู่ในระดับค่อนข้างมาก และจากการเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า บุคลากรที่มีระดับการศึกษาและระดับรายได้ต่างกันมีความผูกพันต่อมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารีด้านความเต็มใจทุ่มเทใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานเพื่อองค์การแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทั้งนี้ ปัจจัยองค์การทุกด้าน คือ โครงสร้างองค์การ และสายบังคับบัญชา ความอบอุ่นและสนับสนุน ความสามารถในความอดทนต่อความขัดแย้ง ความเป็นอิสระในการทำงาน ความมั่นคงและความเสี่ยง การส่งเสริมให้มีโอกาสอบรมและพัฒนา รางวัลและผลตอบแทน และการรับรู้ในผลงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารีของบุคลากร ทั้ง 3 ด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และสาเหตุสำคัญที่ทำให้บุคลากรลาออกจากงาน คือ ความจำเป็นเกี่ยวกับครอบครัว

มนัสชัย ปิ่นโต (2550 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยโดยมีจุดประสงค์เพื่อศึกษาการมีส่วนร่วม ความผูกพันต่อองค์การ และลักษณะงานที่ปฏิบัติของพนักงานภายในบริษัท ไทยมารูจูน จำกัด เปรียบเทียบการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล เปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์การในการปฏิบัติงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล เปรียบเทียบลักษณะงานที่ปฏิบัติจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานกับความผูกพันต่อองค์การ ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานกับลักษณะงานที่ปฏิบัติ และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ความผูกพันธ์ต่อองค์การในการปฏิบัติงานกับลักษณะงานที่ปฏิบัติ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานบริษัท ไทยมารูจูน จำกัด จำนวน 300 คน สถิติที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t –test, F-test และการหาความสัมพันธ์ด้วยค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สันผลการวิจัยพบว่า

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.ในภาพรวมพนักงานบริษัท ไทยมารูจูน จำกัด มีส่วนร่วมในการบริหารจัดการทุกประเด็นปานกลาง

2.ในภาพรวมพนักงานบริษัท ไทยมารูจูน จำกัด มีความผูกพันต่อองค์การทุกประเด็นมาก

3.ลักษณะงานที่ปฏิบัติ พบว่า ในภาพรวมพนักงานบริษัท ไทยมารูจูน จำกัด มีความคิดเห็นต่อลักษณะงานที่ปฏิบัติทุกประเด็นมาก

4.เปรียบเทียบการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน พบว่า อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งและแผนกแตกต่างกันมีระดับการมีส่วนร่วมด้านการควบคุมแตกต่างกัน และระยะเวลาที่ปฏิบัติงานแตกต่างกันมีระดับการมีส่วนร่วมด้านการจัดองค์การแตกต่างกัน

5.เปรียบเทียบความผูกพันธ์ต่อองค์การในการปฏิบัติงาน พบว่า ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานแตกต่างกันมีระดับความผูกพัน ด้านความคาดหวังที่จะใช้ความพยายามเพื่อประโยชน์ต่อองค์การแตกต่างกัน

6.เปรียบเทียบลักษณะงานที่ปฏิบัติ พบว่า เพศ และแผนกแตกต่างกันมีลักษณะงานที่ปฏิบัติด้านความสำคัญของตนต่อองค์การแตกต่างกัน อายุ ระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีลักษณะงานที่ปฏิบัติด้านความหลากหลายในงานแตกต่างกัน สถานภาพสมรส และตำแหน่งแตกต่างกันมีลักษณะงานที่ปฏิบัติด้านความน่าเชื่อถือขององค์การแตกต่างกัน

7.ความสัมพันธ์ระหว่างการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานกับความผูกพันต่อองค์การในการปฏิบัติงาน พบว่า ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์การ ด้านการอำนวยการ และด้านการควบคุมมีความสัมพันธ์ในด้านบวก

8.ความสัมพันธ์ระหว่างการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานกับลักษณะงานที่ปฏิบัติพบว่าด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์การ ด้านการอำนวยการและด้านการควบคุมมีความสัมพันธ์ในด้านบวก

9.ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์การกับลักษณะงานที่ปฏิบัติ พบว่าด้านความเชื่อถืออย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ ด้านความปรารถนาที่จะดำรงรักษาการเป็นสมาชิกขององค์การ และด้านความคาดหวังที่จะใช้ความพยายามเพื่อประโยชน์ต่อองค์การมีความสัมพันธ์ในด้านบวก

พนิดา จงดำเกิง (2551: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยโดย มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาแนวทางการสร้างความผูกพันต่อองค์การให้เกิดขึ้นแก่บุคลากร เพื่อลดปัญหาการลาออกของโรงแรม ABC โดยทำการศึกษาจากเอกสาร การสัมภาษณ์ และการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม แล้วนำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์หาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการลาออกของพนักงานและข้อเสนอแนะให้แก่องค์การ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัย ได้แก่ บุคลากรของโรงแรม ABC อายุระหว่าง 20-35 ปี ทั้งเพศหญิงและเพศชาย จำนวน 50 คน ซึ่งแบบสอบถามจะแบ่งเป็น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3 ส่วน คือ แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคล แบบสอบถามปลายปิดเป็นการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์การ โดยมีคำตอบให้เลือก 3 ระดับ คือ เห็นด้วย ไม่เห็นด้วย และไม่แน่ใจ แบบสอบถามคำถามแบบปลายเปิด เพื่อให้บุคลากรแสดงความคิดเห็น แล้วนำข้อมูลมาทำการวิเคราะห์ทางสถิติ โดยใช้การคำนวณหาค่าร้อยละ บทสัมภาษณ์ สำหรับพนักงานที่ลาออกแล้ว เป็นการสอบถามถึงสาเหตุที่ลาออก เพื่อค้นหาสาเหตุที่แท้จริงของการลาออก

ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาการลาออกของบุคลากรคือ ปัญหางานล้นมือ และเงินเดือนน้อย ความคิดเห็นของบุคลากรส่วนใหญ่ต้องการให้มีการปรับปรุง ในด้านค่าตอบแทนเป็นอันดับแรก รองลงมาได้แก่ด้านความก้าวหน้า ด้านสิ่งจูงใจ ตามลำดับ เพื่อเป็นการสร้างความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์การให้แก่บุคลากร

จันทนา ลี้รุ่งเรืองพร (2552 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริษัท มิตซุย โอ.เอส.เค.ไลน์ ประเทศไทย จำกัด แผนกโลจิสติกส์ ผลการวิจัยพบว่า

1.ประเด็นระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานจากการศึกษาพบว่าความผูกพันโดยภาพรวม ความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์การอยู่ในระดับค่อนข้างสูงแต่ความต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์การอยู่ในระดับปานกลาง

2.จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า ความผูกพันโดยรวมของพนักงานแตกต่างไปตามระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน แผนกที่ปฏิบัติงาน เมื่อศึกษาในรายละเอียดพบว่าความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การแตกต่างไปตามระยะเวลาการปฏิบัติงานและการตัดสินใจแก้ปัญหา ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์การแตกต่างไปตามระยะเวลาการปฏิบัติงานและจำนวนวันลากิจความต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกในองค์การแตกต่างไปตามระดับการศึกษาและแผนกที่ปฏิบัติงาน ความพึงพอใจต่อองค์การและความสุขต่อองค์การที่แตกต่างกันมีความผูกพันแตกต่างกัน

ปาริชาติ พงษ์ชัยศรี (2552: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการสรรพากร ภาค 5 ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการร้อยละ 63.6 มีความผูกพันต่อองค์การและปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์การ ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส ระยะเวลาการปฏิบัติงานเงินเดือน ลักษณะงาน ลักษณะองค์การ ภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชา และประสบการณ์การทำงาน ส่วนปัจจัยที่ไม่มีสัมพันธ์ ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา ตัวแปรที่อธิบายความผูกพันต่อองค์การดีที่สุดและมีผลในทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์การคือ ลักษณะงานได้แก่ความหลากหลายในงาน ความเข้าใจในกระบวนการทำงาน ผลป้อนกลับของงาน ความมีอิสระในงาน และประสบการณ์การทำงานได้แก่ ความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์การ ความรู้สึกว่าองค์การเป็นที่พึ่งพิงได้ ความคาดหวังที่จะได้รับผลตอบสนองจากองค์การ ทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงาน และองค์การ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ชาญวุฒิ บุญชม (2553 : บทคัดย่อ)ได้ทำการการศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์การ: ศึกษาเฉพาะกรณีบุคลากรโรงเรียนอิสลามสันติชนมีวัตถุประสงค์คือ 1) เพื่อศึกษาถึงระดับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรโรงเรียนอิสลามสันติชน 2) เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรโรงเรียนอิสลามสันติชนเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือแบบสอบถาม โดยเก็บข้อมูลจากประชากรจานวน 109 คน ซึ่งเป็นบุคลากรทั้งหมดของโรงเรียน และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test F-test และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's productmoment correlation coefficient)

ผลการศึกษาพบว่า ประชากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 25 –34 ปี สถานภาพโสด/อยู่คนเดียวและสมรส มีจำนวนเท่ากัน มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ตำแหน่งเป็นครูผู้สอนและมีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 3-6 ปี ในด้าน ระดับความผูกพันของบุคลากรต่อองค์การในภาพรวมได้พบว่าประชากรมีระดับความผูกพันอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในตัวแปรด้านความห่วงใยในอนาคตขององค์การ และมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดในตัวแปรด้านการยอมรับเป้าหมายและนโยบายขององค์การปัจจัยที่มีผลกับความผูกพันในองค์การ ได้แก่ ความแตกต่างของระดับตำแหน่งทำให้มีผูกพันต่อองค์การแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วน ความแตกต่างทางด้านระดับการศึกษาและระยะเวลาในการทำงาน มีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันในองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ได้แก่ ความท้าทายของงาน ความก้าวหน้าของงาน ความมีอิสระในการทำงาน การมีส่วนร่วมในการบริหารงาน สภาพแวดล้อมองค์การ และการกระจายอำนาจในองค์การ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันในองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา การได้รับการพัฒนาความรู้ ความสามารถ ตัวแปรที่ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันในองค์การ คือ ความยากง่ายของงาน

ศุลีพร จิตต์เที่ยง (2553: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการทำงาน ระดับความผูกพันต่อองค์การ และอิทธิพลของความพึงพอใจในการทำงานต่อความผูกพันต่อองค์การ โดยแจกแบบสอบถามกับพนักงานทั่วไปที่ไม่ดำรงตำแหน่งผู้บริหาร ที่ปฏิบัติ งาน ณ สำนักงานใหญ่ จำนวน 362 คน การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนการทดสอบสมมติฐานใช้การวิเคราะห์สมการความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุมากกว่า 40 ปี มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี ดำรงตำแหน่งระดับ 6-7 ระยะเวลาการทำงานมากกว่า 20 ปี และมีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 35,000 บาท สำหรับผลการศึกษาด้านความพึงพอใจในงานพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ในงานพอสมควร ($\overline{X}$ = 3.31) โดยมีความพึงพอใจในส่วนของปัจจัยจูงใจมากกว่าปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยอนามัย ส่วนด้านความผูกพันต่อองค์การพบว่า พนักงานมีความผูกพันต่อองค์การมาก ($\overline{X}$ = 3.83) ทั้งในด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อองค์การ ความปรารถนาที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพในองค์การ และความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ และผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พบว่า ลักษณะของงาน การได้รับการยอมรับในงาน ความก้าวหน้าในงาน นโยบายและการบริหารงาน และความมั่นคงในงาน สามารถทำนายความผูกพันต่อองค์การได้ร้อยละ 37.2 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

อมรรัตน์ บำรุงผล (2553 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความผูกผันของบุคลากรที่มีต่อองค์กร กรณีการควบรวมกิจการ ของบุคคลากรบริษัท มอริ เซอิกิ (แมนูแฟคเจอริ่ง) ประเทศไทย จำกัด กับบริษัท ดีเอ็มจี (ประเทศไทย) จำกัด การศึกษาครั้งนี้ใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคคลากรบริษัท มอริ เซอิกิ (แมนูแฟคเจอริ่ง) ประเทศไทย จำกัด จำนวน 120 คน โดยใช้แบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทำการทดสอบสมมติฐานโดยการนำค่าเฉลี่ยที่ได้ มาทำการเปรียบเทียบก่อนและหลังการควบรวมกิจการ

ผลการสำรวจ พบว่า พบว่า กลุ่มประชากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ส่วนใหญ่มีอายุ 31-40 ปี และมีสถานภาพโสด ระดับการศึกษาสูงสุดของกลุ่มประชากรส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี รายได้เฉลี่ยต่อเดือนส่วนใหญ่ 20,001-30,000 ประเภทงานที่รับผิดชอบมีงานธุรการ งานสนับสนุน งานวิชาชีพเฉพาะ และงานบริหารจัดการ โดยผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความผูกพันก่อนและหลังการควบรวมกิจการ พบว่าก่อนและหลังการควบรวมกิจการ บุคลากรมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อทำการวิเคราะห์เป็นรายด้าน โดยศึกษาด้านการยอมรับเป้าหมายขององค์การ ความเต็มใจและใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงาน และ ความต้องการรักษาความเป็นสมาชิกขององค์การ พบว่า มีบางประการที่ส่งผลแตกต่างกันระหว่างก่อนและหลังการควบรวมองค์กร โดยเฉพาะในด้านการยอมรับเป้าหมายขององค์กร ในเรื่องของการยอมรับวัฒนธรรมขององค์กร โดยผลการศึกษาสามารถนำเสนอให้ผู้บริหารมุ่งเน้นศึกษาในเรื่องของความแตกต่างของวัฒนธรรมองค์กร ซึ่งส่งผลทำให้ความผูกพันต่อองค์กรลดลง ภายหลังการควบรวมองค์กร เพื่อทำการรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพให้คงอยู่กับองค์กรต่อไป รวมทั้งเพื่อให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพสูงสุด ทั้งนี้อาจดำเนินการโดยการรวมวัฒนธรรมองค์กรให้เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน

ประจวบ คงอินทร์ (2554: บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริษัท พีรพัฒน์เทคโนโลยี จำกัด (มหาชน) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิผลต่อความผูกพันของพนักงาน และปัจจัยด้านลักษณะบุคคลจากกลุ่มตัวอย่างประชากรเป็นพนักงานของบริษัท พีรพัฒน์ เทคโนโลยี จำกัด (มหาชน) จำนวน 145 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

รวมรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม โดยใช้โปรแกรมทางคณิตศาสตร์ในการวิเคราะห์ทางสถิติ

จากผลการศึกษาข้อมูลปัจจัยด้านลักษณะบุคคลที่แตกต่างกัน พบว่าพนักงานเพศชายมีความผูกพันต่อองค์การมากกว่าเพศหญิง ส่วนปัจจัยที่มีผลกระทบต่อระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานโดยภาพรวมมีความสัมพันธ์กันกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานโดยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานทั้ง 7 ด้าน อันได้แก่ ภาวะผู้นำ (Leadership) วัฒนธรรมหรือจุดมุ่งหมายขององค์การ (Culture/Purpose) ค่าตอบแทนโดยรวม (Total Compensation) ความสัมพันธ์ (Relationship) ลักษณะงาน (Work activity) คุณภาพชีวิต (Quality of Life) และโอกาสที่ได้รับ (Opportunity) มีความสัมพันธ์กันกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานในระดับมาก ผลการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริษัทมหาชน พบว่าพนักงานมีความผูกพันต่อองค์การในภาพรวมดีมาก อันมีปัจจัย จาก 3 ด้าน ได้แก่ ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันขององค์การ (Identification) การมีส่วนร่วมในองค์การ (Involvement) ด้านความจงรักภักดีต่อองค์การ (Loyalty) มีความสัมพันธ์กันกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานในระดับมาก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 3
วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน กลุ่มบริษัท ยูนิเวอร์แซล เอ็กซ์เพรส ทรานสปอร์ต จำกัด โดยผู้วิจัยได้กำหนดรายละเอียดของวิธีดำเนินการวิจัยตามลำดับดังนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.5 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานประจำของกลุ่มบริษัท ยูนิเวอร์แซล เอ็กซ์เพรส ทรานสปอร์ต จำกัด มีจำนวนพนักงาน 663 คน(ข้อมูลจากฝ่ายทรัพยากรบุคคล กลุ่มบริษัท ยูนิเวอร์แซล เอ็กซ์เพรส ทรานสปอร์ต จำกัด ณ เดือนมิถุนายน 2556)

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้คำนวณโดยใช้หลักการคำนวณของ Taro Yamane (บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. 2546)

$$n = \frac{N}{1+(N\,e^2)} \qquad (3.1)$$

เมื่อ n คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N คือ จำนวนสมาชิกประชากรทั้งหมดที่ใช้ในการศึกษา

e คือ ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง ปกติกำหนดร้อยละ 5 หรือ 0.05

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากจำนวนประชากรของพนักงานกลุ่มบริษัท ยูนิเวอร์แซล เอ็กซ์เพรส ทรานสปอร์ต จำกัดในการศึกษาจำนวน 663 คน แทนค่าในสูตรจะได้

$$\text{ขนาดกลุ่มตัวอย่าง} = \frac{663}{1+((663)\ (0.05^2))} = 250$$

จากการคำนวณจำนวนตัวอย่างพนักงานในกลุ่มบริษัท ยูนิเวอร์แซล เอ็กซ์เพรส ทรานสปอร์ต จำกัด จำนวน 250 คนที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้สามารถแสดงรายละเอียดดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 จำนวนตัวอย่าง ของพนักงานกลุ่มบริษัท ยูนิเวอร์แซล เอ็กซ์เพรส ทรานสปอร์ต จำกัด

หน่วยงาน	จำนวนพนักงาน(คน)	
	ระดับจัดการ	ระดับพนักงาน
ฝ่ายบริหารงานกลาง	20	33
ขนส่งสินค้า โกดังยา	4	20
ขนส่งสินค้า UET ซอย 3 ซอย 4	4	15
ขนส่งสินค้า ไบโอคอนซูมเมอร์	2	5
คลังเพอร์น็อต	2	5
คลังกม. 23 New Wave	1	5
คลังเลย์-บางพลี	1	5
คลังเลย์-ขอนแก่น	1	5
คลังเลย์-ลำพูน	1	5
คลังเลย์-สุราษฎร์	1	5
คลังเลย์-โรจนะ	1	5
คลัง Shell กม.23	2	5
ศูนย์ฯ จ.เชียงใหม่	1	5
ศูนย์ฯ จ.พิษณุโลก	1	5
ศูนย์ฯ จ.แพร่	1	5
ศูนย์ฯ จ.นครสวรรค์	1	5

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 3.1 (ต่อ)

หน่วยงาน	จำนวนพนักงาน(คน)	
	ระดับจัดการ	ระดับพนักงาน
ศูนย์ฯ จ.ขอนแก่น	1	5
ศูนย์ฯ จ.ยโสธร	1	5
ศูนย์ฯ จ.นครราชสีมา(โคราช)	1	5
ศูนย์ฯ จ.สุราษฎร์ธานี	1	5
ศูนย์ฯ อ.ทับปุด จ.พังงา	1	5
ศูนย์ฯ อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา	1	5
ศูนย์ฯ อ.ทุ่งสง จ.นครศรีธรรมราช	1	5
หน่วยงาน เทสโต้	1	5
หน่วยงาน เบอร์ลี่ยุคเกอร์	1	5
หน่วยงาน กู๊ดเยียร์	1	5
หน่วยงาน LF บางปะอิน	2	5
หน่วยงาน IP บางปู	1	5
รวม	57	193
รวมทั้งหมด	250	

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.2.1 ลักษณะเครื่องมือ

แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ประกอบด้วย 3 ส่วน

ส่วนที่1 เป็นแบบสอบถามด้านข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามโดยมีคำถามจำนวน 7 ข้อ มีตัวเลือกให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้เลือกตอบให้ตรงกับความเป็นจริงให้มากที่สุดและแบบเติมคำตอบลงในช่องว่างตามความเป็นจริง

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันองค์การซึ่งครอบคลุมตัวแปรในเรื่องเงินเดือน ประสบการณ์ในการทำงาน ลักษณะงาน ลักษณะองค์การ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และภาวะผู้นำ โดยข้อความแต่ละข้อนั้นจะมีคำตอบให้เลือกในลักษณะของการประเมินค่าเป็น 5 ระดับ (Likert Scale) คือ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย เห็นด้วยน้อยที่สุด ทั้งนี้โดยลักษณะของข้อความเป็นข้อความในเชิงบวก (Positive) ทั้งหมด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

โดยมีคำถามรวมทั้งสิ้น 21 ข้อ สามารถแสดงรายละเอียดของแบบสอบถามที่ใช้วัดปัจจัยต่างๆ ได้ดังต่อไปนี้

- ลักษณะงาน จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 1-5
- ลักษณะองค์การ จำนวน 7 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 6-12
- ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 13-17
- ภาวะผู้นำ จำนวน 4 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 18-21

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ โดยข้อความแต่ละข้อนั้นจะมีคำตอบให้เลือกในลักษณะของการประเมินค่าเป็น 5 ระดับ (Likert Scale) คือ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย เห็นด้วยน้อยที่สุด ทั้งนี้โดยลักษณะของข้อความเป็นข้อความในเชิงบวก (Positive) ทั้งหมด

ในส่วนที่ 3 มีคำถามรวมทั้งสิ้น 20 ข้อ ได้แก่ข้อที่ 1-20

3.2.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการสร้างเครื่องมือสำหรับการวิจัย ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังต่อไปนี้

1. ศึกษาทฤษฎี เอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยในครั้งนี้
2. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
3. กำหนดประเด็นและขอบข่ายของคำถาม ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของงานวิจัย
4. สร้างแบบสอบถามฉบับร่าง แล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และให้อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม เพื่อขอความคิดเห็นในการพิจารณาด้านความครอบคลุมของเนื้อหาและภาษาที่ใช้
5. วิจัยนำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงแก้ไขแล้วเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา พร้อมทั้งพิจารณาความถูกต้องของภาษาที่ใช้จำนวน 3 ท่านตามรายละเอียดของตารางที่ 3.2

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 3.2 รายชื่อ ตำแหน่งและสถานที่ปฏิบัติงานของผู้ทรงคุณวุฒิ

รายชื่อ	ตำแหน่ง	สถานที่ปฏิบัติงาน
1. ดร.พยัต วุฒิรงค์	ผู้จัดการฝ่ายการตลาด	บริษัทผลิตภัณฑ์และวัตถุก่อสร้าง จำกัด
2. คุณบรรดาศักดิ์ บุญจูง	ผู้จัดการแผนก Safety	บริษัท ทีซี ฟาร์มาซูติคอลอุตสาหกรรม จำกัด
3. คุณพิชัย พันธ์เมธาฤทธิ์	ผู้จัดการทั่วไป	บริษัท ยูนิเวอร์แซล เอ็กซ์เพรสทรานสปอร์ต จำกัด

6. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้ทรงคุณวุฒิและปรับปรุงแก้ไข แล้วนำไปทดลองใช้ (Try Out) กับพนักงานกลุ่มบริษัท ยูนิเวอร์แซล เอ็กซ์เพรส ทรานสปอร์ต จำกัด ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน

7. หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบโดยการวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของเครื่องมือแบบมาตราส่วนประมาณค่า โดยจะใช้วิธีของ Cronbach ค่าความเชื่อมั่นที่หาโดยวิธีนี้เรียกว่า “สัมประสิทธิ์แอลฟ่า” (α) มีสูตรในการหาความเชื่อมั่นวิธีนี้คือ

$$(\alpha) = \frac{k}{(k-1)}\left\{1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2}\right\} \qquad (3.3)$$

(α) แทน ค่าความเชื่อมั่น

k แทน จำนวนข้อของเครื่องมือวัด

$\sum S_i^2$ แทน ผลรวมของความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ

S_t^2 แทน ความแปรปรวนของคะแนนรวม

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยการวิเคราะห์ความเชื่อมั่นตามวิธีของ Cronbach’ Alpha Coefficient ที่คำนวณได้ แสดงค่าที่ได้ดังตารางที่ 3.3 – ตารางที่ 3.4

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 3.3 ค่าความเชื่อมั่นของปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพัน

ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ	ค่าความเชื่อมั่น Cronbach' Alpha Coefficient
1. ลักษณะงาน	0.920
2. ลักษณะองค์การ	0.747
3. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	0.785
4. ภาวะผู้นำ	0.818

ตารางที่ 3.4 ค่าความเชื่อมั่นของความผูกพันต่อองค์การ

ความผูกพันต่อองค์การ	ค่าความเชื่อมั่น Cronbach' Alpha Coefficient
1. การยอมรับค่านิยมและเป้าหมายขององค์การ	0.907
2. ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะยังคงเป็นสมาชิกขององค์การ	0.741
3. การมีความรู้สึก มีทัศนคติเชิงบวกต่อองค์การ	0.881
4. ความจงรักภักดีต่อองค์การ	0.929
รวม	0.953

8. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ผู้ทรงคุณวุฒิเสนอแนะมาปรับปรุงแก้ไขแล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วมให้พิจารณาความสมบูรณ์อีกครั้งขั้นสุดท้ายจัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์เพื่อส่งไปยังกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษา

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลและค้นหาข้อมูล ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล 2 แบบ คือ

3.3.1 ข้อมูลปฐมภูมิ

ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. นำแบบสอบถามที่ได้รับการตรวจสอบคุณภาพแล้วไปแจกให้แก่พนักงานกลุ่มบริษัทยูนิเวอร์แซล เอ็กซ์เพรส ทรานสปอร์ต จำกัด ในทุกสาขาทั่วประเทศ โดยขอความร่วมมือจากผู้บริหาร หัวหน้าหน่วยงาน เป็นผู้แจกแบบสอบถามให้แก่พนักงานขององค์การจำนวน 250 ชุดโดยใช้การสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. หลังจากได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา ผู้วิจัยจึงได้ดำเนินการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับทั้งหมดก่อนที่จะนำวิเคราะห์

3. นำผลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลไปวิเคราะห์

3.3.2 ข้อมูลทุติยภูมิ

เป็นข้อมูลที่ได้จากการค้นคว้า รวบรวมงานวิจัย บทความ วารสาร สถิติในรายงานต่าง ๆ ทั้ง ของภาครัฐและเอกชน เพื่อเป็นส่วนประกอบเนื้อหา และนำไปใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ มีดังนี้

1. นำข้อมูลลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่รวบรวมจากแบบสอบถามมาจัดเป็นหมวดหมู่โดยแยกตามเพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา สถานภาพการทำงาน จากนั้นทำการวิเคราะห์ โดยนำข้อมูลมาหาค่าร้อยละ พร้อมกับนำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบคำบรรยาย และทำการวิเคราะห์ รายได้ต่อเดือน ประสบการณ์ในการทำงาน โดยนำข้อมูลมาหาค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานในการทำงานกับกลุ่มบริษัท ยูนิเวอร์แซล เอ็กซ์เพรส ทรานสปอร์ต จำกัด ซึ่งเป็นแบบวัดที่กำหนดมาตรวัดตามแบบของ Likert Scale และมีคำตอบให้เลือกทั้งหมด 5 ระดับ มาตรวจให้คะแนนคำตอบแต่ละข้อ ตามเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้ เห็นด้วยมากที่สุด 5 คะแนน เห็นด้วยมาก 4 คะแนน เห็นด้วยปานกลาง 3 คะแนน เห็นด้วยน้อย 2 คะแนน และเห็นด้วยน้อยที่สุด 1 คะแนน

การแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ยระดับของปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน สามารถแบ่งได้ตามแนวคิดของ Best (1981) ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	ระดับ
4.500 – 5.000	มากที่สุด
3.500 – 4.499	มาก
2.500 – 3.499	ปานกลาง
1.500 – 2.499	น้อย
1.000 – 1.499	น้อยที่สุด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. แบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานกลุ่มบริษัท ยูนิเวอร์แซล เอ็กซ์เพรส ทรานสปอร์ต จำกัด ซึ่งเป็นแบบวัดที่กำหนดมาตรวัดตามแบบของ Likert Scale และมีคำตอบให้เลือกทั้งหมด 5 ระดับ มาตรวจให้คะแนนคำตอบแต่ละข้อ ตามเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้ เห็นด้วยมากที่สุด 5 คะแนน เห็นด้วยมาก 4 คะแนน เห็นด้วยปานกลาง 3 คะแนน เห็นด้วยน้อย 2 คะแนน และเห็นด้วยน้อยที่สุด 1 คะแนน

การแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ยระดับความผูกพันต่อองค์การ สามารถแบ่งได้ตามแนวคิดของ Best (1981) ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	ระดับความผูกพันต่อองค์การ
4.500 – 5.000	มากที่สุด
3.500 – 4.499	มาก
2.500 – 3.499	ปานกลาง
1.500 – 2.499	น้อย
1.000 – 1.499	น้อยที่สุด

การแปลความหมายของค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานสำหรับ Likert Scale ที่มีคำตอบให้เลือกทั้งหมด 5 ระดับ จะใช้เกณฑ์ดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2541)

ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระหว่าง 0.000 ถึง 0.999 หมายถึง ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานกลุ่มบริษัท ยูนิเวอร์แซล เอ็กซ์เพรส ทรานสปอร์ต จำกัด ไม่แตกต่างกันมาก

ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานตั้งแต่ 1.000 ขึ้นไป หมายถึง ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานกลุ่มบริษัท ยูนิเวอร์แซล เอ็กซ์เพรส ทรานสปอร์ต จำกัด แตกต่างกันมาก

4. แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

5. การทดสอบสมมติฐาน แสดงดังตารางที่ 3.5

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 3.5 สมมติฐานการวิจัยและสถิติที่ใช้ในการทดสอบ

สมมติฐานการวิจัย	สถิติที่ใช้ในการทดสอบ
สมมติฐานที่ 1 เงินเดือน ประสบการณ์ในการทำงาน ลักษณะงาน ลักษณะองค์การ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และภาวะผู้นำ มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานด้านการยอมรับค่านิยมและเป้าหมายขององค์การ	Multiple Linear Regression
สมมติฐานที่ 2 เงินเดือน ประสบการณ์ในการทำงาน ลักษณะงาน ลักษณะองค์การ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และภาวะผู้นำ มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะยังคงเป็นสมาชิกขององค์การ	Multiple Linear Regression
สมมติฐานที่ 3 เงินเดือน ประสบการณ์ในการทำงาน ลักษณะงาน ลักษณะองค์การ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และภาวะผู้นำ มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานด้านการมีความรู้สึก มีทัศนคติเชิงบวกต่อองค์การ	Multiple Linear Regression
สมมติฐานที่ 4 เงินเดือน ประสบการณ์ในการทำงาน ลักษณะงาน ลักษณะองค์การ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และภาวะผู้นำ มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานด้านความจงรักภักดีต่อองค์การ	Multiple Linear Regression
สมมติฐานที่ 5 เงินเดือน ประสบการณ์ในการทำงาน ลักษณะงาน ลักษณะองค์การ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และภาวะผู้นำ มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การโดยรวม	Multiple Linear Regression

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.5 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สถิติที่นำมาใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ

3.5.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

เป็นสถิติที่นำมาใช้บรรยายคุณลักษณะของข้อมูล ที่เก็บรวบรวมมาจากกลุ่มประชากรที่นำมาศึกษา ได้แก่

3.5.1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ในแบบสอบถามส่วนที่ 1 ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา และสถานภาพการทำงาน ซึ่งคำนวณได้จากสูตร

$$\text{ร้อยละ} = \frac{\text{จำนวนของข้อมูลของแต่ละข้อ X 100}}{\text{จำนวนรวมทั้งหมด}} \qquad (3.4)$$

3.5.1.2 ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) ใช้สำหรับแบบสอบถามส่วนที่ 1 ในส่วนข้อมูลทั่วไปคือ รายได้ต่อเดือน และประสบการณ์ในการทำงาน แบบสอบถามส่วนที่ 2 เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ และแบบสอบถามส่วนที่ 3 เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ โดยใช้สูตรสำหรับข้อมูลที่จัดกลุ่มเป็นชั้นคะแนน (Group data) (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2543)

$$\overline{X} = \frac{\sum X}{n} \qquad (3.5)$$

เมื่อ $\overline{X}$ แทน ค่าเฉลี่ยเลขคณิตของกลุ่มตัวอย่าง

X แทน คะแนนของแต่ละคน

n แทน จำนวนคนทั้งหมด

3.5.1.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้วิเคราะห์และแปลความหมายของข้อมูลต่าง ๆ ซึ่งใช้คู่กับค่าเฉลี่ย เพื่อแสดงลักษณะการกระจายของคะแนนแต่ละครั้ง ซึ่งคำนวณได้จากสูตร (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2543)

$$\text{S.D.} = \sqrt{\frac{n\sum X^2 - (\sum X)^2}{n(n-1)}} \qquad (3.6)$$

เมื่อ S แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง

X แทน คะแนนของแต่ละคน

n แทน จำนวนคนทั้งหมด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.5.2 สถิติวิเคราะห์เชิงอนุมาน (Inferential Analysis Statistics)

เป็นสถิติที่ใช้สรุปถึงปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานกลุ่มบริษัท ยูนิเวอร์แซล เอ็กซ์เพรส ทรานสปอร์ต จำกัด ในทุกสาขาทั่วประเทศ รวมถึงการเปรียบเทียบแรงจูงใจในการทำงานโดยใช้ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างได้แก่

การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ (ธานินทร์ ศิลป์จารุ. 2552) เป็นการศึกษาถึงอิทธิพลตัวแปรอิสระ (Independent Variable) หลายตัวรวมกันว่าจะมีผลกระทบต่อตัวแปรตาม (Dependent Variable) อย่างไรบ้าง ซึ่งตัวแบบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตามเรียกว่า ตัวแบบการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ เขียนได้เป็น

$$Y_i = \beta_0 + \beta_1 X_{ji} + \beta_2 X_{2i} + ... + \beta_k X_{ki} + \varepsilon_i \quad (3.7)$$

เมื่อ Y_i แทน ค่าสังเกตที่ i ของตัวแปรตามของประชากร เมื่อ I = 1,2,...,n

X_{ji} แทน ค่าที่สังเกตที่ i ของตัวแปรอิสระที่ j เมื่อ j = 1,2,...,k

β_0 แทน ค่าที่ตัดแกน Y ของสมการเส้นตรง (เมื่อ X_i ทุกค่าเป็น 0)

β_j แทน ค่าสัมประสิทธิ์ของการถดถอยบางส่วน (Partial Regression Coefficient)

ε_i แทน ค่าความคลาดเคลื่อนที่ i

n แทน ขนาดตัวอย่างทั้งหมด

ข้อสมมติ (Assumptions) ของการถดถอย

1. ε_i มีการแจกแจงแบบปกติ (Normal Distribution) โดยมีค่าคาดหมาย (Expected Value) เป็นศูนย์และมีความแปรปรวนคงที่

2. ε_i และ ε_j สำหรับ $i \neq j$ เป็นอิสระต่อกัน

3. X_{ji} แต่ละค่าเป็นอิสระต่อกัน

สมการการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ

ค่าประมาณค่า Y_i ที่คำนวณได้จากกลุ่มตัวอย่าง เขียนเป็นสมการเรียกว่า สมการการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ โดยสมการเป็นดังนี้

$$\hat{Y_1} = b_0 + b_1 X_{1i} + b_2 X_{2i} + ... + b_k X_{ki} \quad (3.8)$$

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

โดยที่ $\hat{Y}_1$ เป็นค่าประมาณของ Y_i และ $b_0, b_1, b_2 \ldots b_k$ เป็นค่าประมาณ $\beta_0, \beta_1, \beta_2, \ldots \beta_k$ ตามลำดับ ในการหาตัวประมาณ $b_0, b_1, b_2 \ldots b_k$ ของ $\beta_0, \beta_1, \beta_2, \ldots \beta_k$ จะหาได้โดยใช้วิธี Least Squares Method

ในการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นพหุคูณจะใช้เมตริกซ์เป็นเครื่องมือ โดยมีสูตรในการประมาณค่าดังนี้

$$b = (X'X)^{-1}X'Y \tag{3.9}$$

เมื่อกำหนดให้

$$Y = \begin{pmatrix} Y_1 \\ Y_2 \\ . \\ . \\ Y_n \end{pmatrix} \quad X = \begin{pmatrix} 1 & X_{11} & X_{21} & \cdots & X_{k1} \\ 1 & X_{12} & X_{22} & \cdots & X_{k2} \\ . & . & . & \cdots & . \\ . & . & . & \cdots & . \\ 1 & X_{1n} & X_{2n} & \cdots & X_{kn} \end{pmatrix} \quad , b = \begin{pmatrix} b_0 \\ b_1 \\ . \\ . \\ b_k \end{pmatrix}$$

การทดสอบสมการการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ

ในการทดสอบสมการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณเพื่อทดสอบว่า ตัวแปรอิสระทุกตัวรวมกันมีอิทธิพลต่อตัวแปรตาม ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวน โดยมีสมมติฐานสถิติที่ใช้ทดสอบ คือ

$H_0 : \beta_1 = \beta_2 = \ldots = \beta_k = 0$

$H_1 :$ อย่างน้อย β_j อย่างน้อย 1 ค่า $\neq 0$ เมื่อ $j = 1,2,\ldots,k$

สถิติที่ใช้ทดสอบ

$$F = \frac{(b'X'Y - n\hat{Y}^2)/k}{(Y'Y - b'X'Y)/(n-k-1)} \tag{3.10}$$

เมื่อ k แทน จำนวนตัวแปรอิสระ

n แทน ขนาดตัวอย่างทั้งหมด

$\hat{Y}$ แทน ค่าเฉลี่ย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การตัดสินใจ เมื่อกำหนดระดับนัยสำคัญ = α

ถ้าค่า F ที่คำนวณได้มีค่าน้อยกว่าหรือเท่ากับเมื่อเปรียบเทียบกับค่า F จากตารางที่ df = k, (n-k-1) หรือค่าโปรแกรมให้ค่า p - value ซึ่งเป็นค่าความน่าจะเป็นของกลุ่มตัวอย่างที่จะมีค่า F มากกว่าค่า F ที่คำนวณได้ ถ้าค่า p - value มีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ α จะยอมรับ H_0 นั้นคือ ยอมรับว่าตัวแปรอิสระทุกตัวไม่มีอิทธิพลต่อตัวแปรตามรูปเชิงเส้นที่ระดับนัยสำคัญ α

ถ้าค่า F ที่คำนวณได้มีค่ามากกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับค่า F จากตารางที่ ที่ df = k, (n-k-1) หรือถ้าโปรแกรมให้ค่า p - value ซึ่งเป็นค่าความน่าจะเป็นของกลุ่มตัวอย่างที่จะมีค่า F มากกว่าค่า F ที่คำนวณได้ ถ้าค่า p - value มีค่าน้อยกว่า α จะปฏิเสธ H_0 ยอมรับ H_1 นั่นคือยอมรับว่ามีตัวแปรอิสระอย่างน้อยหนึ่งตัวมีอิทธิพลต่อตัวแปรตามในรูปเชิงเส้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

หากผลการทดสอบ พบว่า ตัวแปรอิสระอย่างน้อยหนึ่งตัวมีอิทธิพลต่อตัวแปรตามในรูปเชิงเส้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการทดสอบนัยสำคัญของค่าสัมประสิทธิ์ของการถดถอยบางส่วน (Partial Regression Coefficient) แต่ละค่า โดยมีสมมติฐานสถิติที่ใช้ทดสอบ คือ

$$H_0 : \beta_i = 0$$
$$H_1 : \beta_j \neq 0$$

สถิติที่ใช้ทดสอบ

$$t = \frac{b_j - \beta j}{S_{b_j}} \tag{3.11}$$

เมื่อ S_{b_j} หาได้จากการถอดรากกำลังที่สองของ Var(b_j) ซึ่งคำนวณได้จากสูตร

$$\text{Var}(b_j) = \sigma^2 (X'X)^{-1} \tag{3.12}$$

เมื่อ σ^2 คือ ค่าความแปรปรวนของความคลาดเคลื่อนซึ่งประมาณได้จากสูตร

$$\sigma^2 = \frac{Y'Y - b'X'Y}{n-k-1} \tag{3.13}$$

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การตัดสินใจ เมื่อกำหนดระดับนัยสำคัญ = α

ถ้าค่า t ที่คำนวณได้มีมากกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับค่า $t_{\alpha/2}$ (กรณีไม่มีทิศทาง) หรือ t_{α}(กรณีมีทิศทาง) จากตารางที่ df = n-k-1 หรือถ้าโปรแกรมให้ค่า p - value ซึ่งเป็นค่าความน่าจะเป็นของกลุ่มตัวอย่างที่จะมีค่า t มากกว่าค่า t ที่คำนวณได้ ถ้าค่า p - value มีค่าน้อยกว่า α จะปฏิเสธ H_0 ยอมรับ H_1 แสดงว่า อิทธิพลของตัวแปรอิสระที่ j ไม่มีค่าเป็นศูนย์ ($\beta_j \neq 0$)

การแปลความหมาย

เมื่อผลการทดสอบ พบว่า b_j มีนัยสำคัญ (ปฏิเสธ H_0) หมายความว่า เมื่อ X_j เปลี่ยนแปลงไป 1 หน่วย Y' จะเปลี่ยนแปลงไป b_j หน่วย เมื่ออิทธิพลของตัวแปรอิสระอื่นๆ คงที่ Coefficient of determination, R^2

ในการใช้สมการไปพยากรณ์ค่า Y ค่า R^2 บ่งบอกถึงประสิทธิภาพในการพยากรณ์ โดยบอกให้ทราบถึงสัดส่วนหรือร้อยละความแปรปรวนของ Y ซึ่งสามารถอธิบายได้ด้วยสมการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ คำนวณจากสูตร

$$R^2 = \frac{b'X'Y - n\hat{Y}^2}{Y'Y - n\hat{Y}^2} \times 100 \text{ , } 0 \leq R^2 \geq 1 \qquad (3.14)$$

โดยการศึกษาครั้งนี้มีการกำหนดตัวแปรต่าง ๆ ดังนี้

k แทน จำนวนตัวแปรอิสระ คือ 6

Y แทน ความผูกพันต่อองค์การ

X_1 แทน เงินเดือน

X_2 แทน ประสบการณ์ในการทำงาน

X_3 แทน ลักษณะงาน

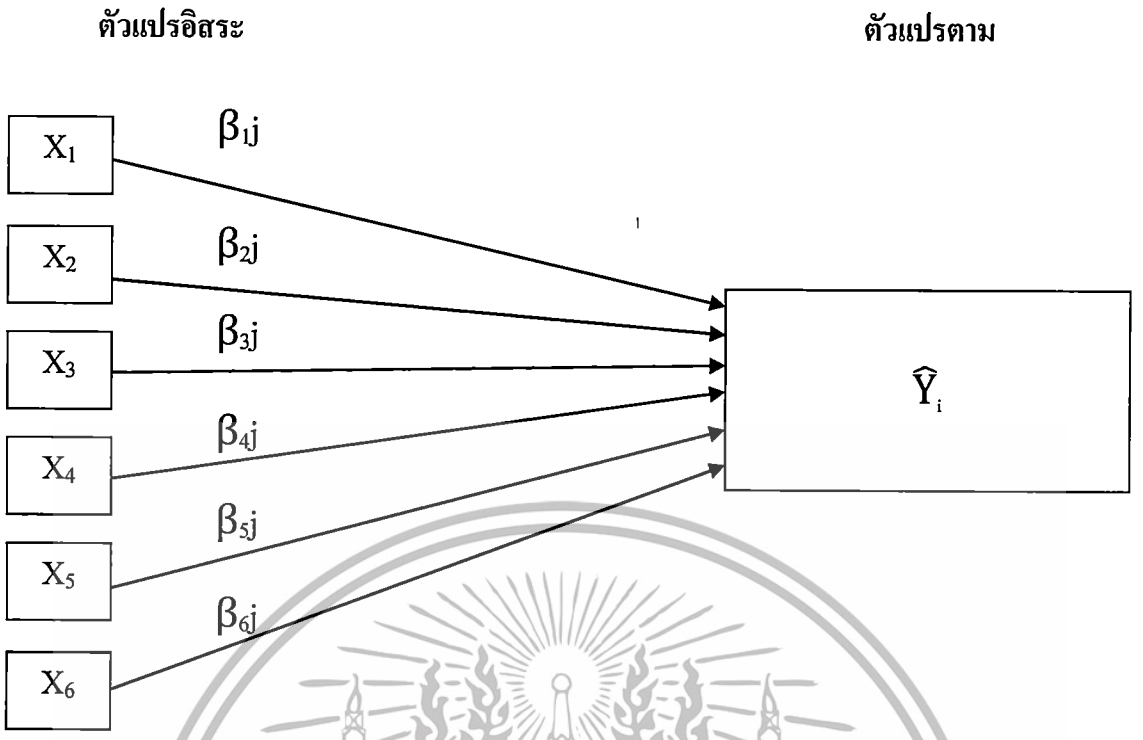
X_4 แทน ลักษณะองค์การ

X_5 แทน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

X_6 แทน ภาวะผู้นำ

วิธีการนี้ใช้ทดสอบสมมติฐานที่ 1-5

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 3.1 สมการถดถอยเชิงเส้น

สมการที่ 1: $\hat{Y}_1 = \beta_{11}x_1 + \beta_{21}x_2 + \beta_{31}x_3 + \beta_{41}x_4 + \beta_{51}x_5 + \beta_{61}x_6$

สมการที่ 2: $\hat{Y}_2 = \beta_{12}x_1 + \beta_{22}x_2 + \beta_{32}x_3 + \beta_{42}x_4 + \beta_{52}x_5 + \beta_{62}x_6$

สมการที่ 3: $\hat{Y}_3 = \beta_{13}x_1 + \beta_{23}x_2 + \beta_{33}x_3 + \beta_{43}x_4 + \beta_{53}x_5 + \beta_{63}x_6$

สมการที่ 4: $\hat{Y}_4 = \beta_{14}x_1 + \beta_{24}x_2 + \beta_{34}x_3 + \beta_{44}x_4 + \beta_{54}x_5 + \beta_{64}x_6$

สมการที่ 5: $\hat{Y}_5 = \beta_{15}x_1 + \beta_{25}x_2 + \beta_{35}x_3 + \beta_{45}x_4 + \beta_{55}x_5 + \beta_{65}x_6$

Y_1 = การยอมรับค่านิยมและเป้าหมายขององค์การ

Y_2 = ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะยังคงเป็นสมาชิกขององค์การ

Y_3 = การมีความรู้สึก มีทัศนคติเชิงบวกต่อองค์การ

Y_4 = ความจงรักภักดีต่อองค์การ

Y_5 = ความผูกพันต่อองค์การโดยรวม

$\beta_1 \ldots \beta_6$ = สัมประสิทธิ์ความถดถอยเชิงเส้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 4
การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน กลุ่มบริษัท ยูนิเวอร์แซล เอ็กซ์เพรส ทรานสปอร์ต จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานกลุ่มบริษัท ยูนิเวอร์แซล เอ็กซ์เพรส ทรานสปอร์ต จำกัด และเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานกลุ่มบริษัท ยูนิเวอร์แซล เอ็กซ์เพรส ทรานสปอร์ต จำกัด

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้จัดทำแบบสอบถามส่งไปยังกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 250 ฉบับ ได้รับความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม จำนวน 250 ฉบับ ซึ่งมีขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับที่คำนวณได้จึงใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด การวิจัยวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยเสนอการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

4.1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

4.2 ระดับปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานกลุ่มบริษัท ยูนิเวอร์แซล เอ็กซ์เพรส ทรานสปอร์ต จำกัด

4.3 ระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานกลุ่มบริษัท ยูนิเวอร์แซล เอ็กซ์เพรส ทรานสปอร์ต จำกัด

4.4 ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานกลุ่มบริษัท ยูนิเวอร์แซล เอ็กซ์เพรส ทรานสปอร์ต จำกัด

4.5 ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะที่เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานกลุ่มบริษัท ยูนิเวอร์แซล เอ็กซ์เพรส ทรานสปอร์ต จำกัด

4.1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา และสถานภาพการจ้างงาน ได้ผลการวิเคราะห์ดังแสดงในตารางที่ 4.1

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละ ข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	94	37.6
หญิง	156	62.4
รวม	250	100.0
2. อายุ		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี	56	22.4
มากกว่า 25-35 ปี	127	50.8
มากกว่า 35-45 ปี	57	22.8
มากกว่า 45-55 ปี	9	3.6
มากกว่า 55 ปี	1	0.4
รวม	250	100.0
3. สถานภาพการสมรส		
โสด	115	46.0
สมรส-ไม่มีบุตร	22	8.8
สมรส-มีบุตร	105	42.0
หย่าร้าง/แยกกันอยู่/หม้าย	8	3.2
รวม	250	100.0
4. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช	46	18.4
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	54	21.6
อนุปริญญา	38	15.2
ปริญญาตรี	109	43.6
สูงกว่าปริญญาตรี	3	1.2
รวม	250	100.0
5. สถานภาพการจ้างงาน		
พนักงานชั่วคราว	9	3.6
พนักงานประจำ	241	96.4
รวม	250	100.0

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างพนักงานกลุ่มบริษัท ยูนิเวอร์แซล เอ็กซ์เพรส ทรานสปอร์ต จำกัด มีข้อมูลส่วนบุคคลดังต่อไปนี้

เพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 62.4 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 37.6

อายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่อายุมากกว่า 25-35 ปี จำนวน 127 คนคิดเป็นร้อยละ 50.8 รองลงมา คือ อายุมากกว่า 35-45 ปี จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 22.8 กลุ่มอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 22.4 และอายุมากกว่า 55 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.4 ตามลำดับ

สถานภาพการสมรส พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 46.0 รองลงมาคือ สถานภาพสมรสและมีบุตร จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 42.0 สถานภาพสมรสแต่ไม่มีบุตร มีจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 8.8 และสถานภาพหย่าร้างแยกกันอยู่ หรือหม้าย มีจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 3.2 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 43.6 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย หรือปวช. จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 21.6 ระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช. จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 18.4 ระดับอนุปริญญา จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 15.2 และระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.2 ตามลำดับ

สถานภาพการจ้างงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นพนักงานรายเดือน จำนวน 241 คน คิดเป็นร้อยละ 96.4 และเป็นพนักงานรายวันจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 3.6 ตามลำดับ

4.2 ระดับปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานกลุ่มบริษัท ยูนิเวอร์แซล เอ็กซ์เพรส ทรานสปอร์ต จำกัด

การวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน กลุ่มบริษัท ยูนิเวอร์แซล เอ็กซ์เพรส ทรานสปอร์ต จำกัด ได้นำปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ ได้แก่ เงินเดือน ประสบการณ์ในการทำงาน ลักษณะงาน ลักษณะองค์การ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และภาวะผู้นำ มาทำการวิเคราะห์ระดับปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานกลุ่มบริษัท ยูนิเวอร์แซล เอ็กซ์เพรส ทรานสปอร์ต จำกัด ซึ่งได้ผลการวิเคราะห์แสดงในตารางที่ 4.2-4.7

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุดของปัจจัยด้านเงินเดือนและประสบการณ์ในการทำงาน

ปัจจัย	n = 250			
	$\overline{X}$	S.D.	ค่าต่ำสุด	ค่าสูงสุด
เงินเดือน(บาท)	12197.53	5270.223	9000	45000
ประสบการณ์ในการทำงาน(ปี)	3.77	3.913	0.166	25.66

จากตารางที่ 4.2 พบว่า เงินเดือนของพนักงาน โดยเฉลี่ยเท่ากับ 12,197.53 บาทและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 5270.223 โดยพนักงานมีเงินเดือนต่ำสุด 9000 บาท และเงินเดือนสูงสุด 45000 บาท ส่วนประสบการณ์ในการทำงาน โดยเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 ปีและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 3.913 โดยพนักงานมีประสบการณ์ในการทำงานต่ำสุด 0.16 ปี และมีประสบการณ์ในการทำงานสูงสุด 25.66 ปี

ตารางที่ 43 ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับและลำดับที่ของปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานกลุ่มบริษัท ยูนิเวอร์แซล เอ็กซ์เพรส ทรานสปอร์ต จำกัด

ด้าน	ปัจจัย	n = 250		ระดับ	ลำดับ
		$\overline{X}$	S.D.		
1	ลักษณะงาน	3.732	0.635	มาก	2
2	ลักษณะองค์การ	3.340	0.741	มาก	4
3	ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	3.585	0.658	มาก	3
4	ภาวะผู้นำ	3.840	0.850	มาก	1
รวม		3.613	0.581	มาก	-

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ระดับของปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การโดยรวมอยู่ในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.613 และมีระดับของปัจจัยไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.581 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้

ลำดับที่ 1 ภาวะผู้นำ พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.840 และมีระดับไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.850

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ลำดับที่ 2 ลักษณะงาน พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.732 และมีระดับไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.635

ลำดับที่ 3 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.585 และมีระดับไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.658

ลำดับที่ 4 ลักษณะองค์การ พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.340 และมีระดับไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.741

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับและลำดับที่ ของปัจจัยด้านลักษณะงาน

ข้อที่	ปัจจัยด้านลักษณะงาน	n = 250		ระดับ	ลำดับที่
		$\overline{X}$	S.D.		
1	งานที่ท่านปฏิบัติเป็นงานที่มีความสำคัญต่อบริษัทเป็นอย่างมาก	4.264	0.740	มาก	1
2	งานที่ท่านรับผิดชอบเป็นงานที่น่าสนใจและได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน	3.860	0.796	มาก	2
3	งานที่ท่านรับผิดชอบมีโอกาสก้าวหน้าในบริษัทแห่งนี้เป็นอย่างมาก	3.520	0.949	มาก	4
4	บริษัทของท่านมีการออกแบบงานที่เหมาะสมกับตำแหน่งงาน	3.484	0.874	ปานกลาง	5
5	งานที่ท่านรับผิดชอบอยู่ตรงกับความรู้ความสามารถของท่าน	3.532	0.864	มาก	3
รวม		3.732	0.635	มาก	-

จากตารางที่ 4.4 พบว่าระดับของปัจจัยด้านลักษณะงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก พิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.732 และมีระดับไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.635 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ลำดับที่ 1 งานที่ท่านปฏิบัติเป็นงานที่มีความสำคัญต่อบริษัทเป็นอย่างมาก พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.264 และมีระดับไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.740

ลำดับที่ 2 งานที่ท่านรับผิดชอบเป็นงานที่น่าสนใจและได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.860 และมีระดับไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.796

ลำดับที่ 3 งานที่ท่านรับผิดชอบอยู่ตรงกับความรู้ความสามารถของท่าน พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.532 และมีระดับไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.864

ลำดับที่ 4 งานที่ท่านรับผิดชอบมีโอกาสก้าวหน้าในบริษัทแห่งนี้เป็นอย่างมาก พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.520 และมีระดับไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.949

ลำดับที่ 5 บริษัทของท่านมีการออกแบบงานที่เหมาะสมกับตำแหน่งงาน พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.484 และมีระดับไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.874

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับและลำดับที่ ของปัจจัยด้านลักษณะองค์การ

ข้อที่	ปัจจัยด้านลักษณะองค์การ	n = 250		ระดับ	ลำดับ
		$\overline{X}$	S.D.		
1	บริษัทให้การสนับสนุนพนักงานเพื่อศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม เช่น การให้ทุนการศึกษา	2.812	1.274	ปานกลาง	5
2	บริษัทให้การสนับสนุนเครื่องมือ และอุปกรณ์ต่างๆในการปฏิบัติงาน อย่างเพียงพอ	3.496	0.998	ปานกลาง	2
3	ท่านมีอิสระในการตัดสินใจในเรื่องงานได้อย่างเต็มที่	3.292	0.872	ปานกลาง	4
4	กฎระเบียบที่ยึดถือปฏิบัติภายในบริษัทสามารถยืดหยุ่นได้ตามสถานการณ์	3.492	0.910	ปานกลาง	3
5	บรรยากาศในการทำงานภายในบริษัท มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ระหว่างกัน	3.608	0.985	มาก	1
	รวม	3.340	0.741	ปานกลาง	-

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.5 พบว่าระดับของปัจจัยด้านลักษณะองค์การโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.340 และมีระดับไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.741 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้

ลำดับที่ 1 บรรยากาศในการทำงานภายในบริษัท มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ระหว่างกัน พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.608 และมีระดับไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.985

ลำดับที่ 2 บริษัทให้การสนับสนุนเครื่องมือ และอุปกรณ์ต่างๆในการปฏิบัติงาน อย่างเพียงพอ พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.496 และมีระดับไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.998

ลำดับที่ 3 กฎระเบียบที่ยึดถือปฏิบัติภายในบริษัทสามารถยืดหยุ่นได้ตามสถานการณ์ พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.492 และมีระดับไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.910

ลำดับที่ 4 ท่านมีอิสระในการตัดสินใจในเรื่องงานได้อย่างเต็มที่ พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.292 และมีระดับไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.872

ลำดับที่ 5 บริษัทให้การสนับสนุนพนักงานเพื่อศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม เช่น การให้ทุนการศึกษา พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 2.812 และมีระดับแตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.274

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับและลำดับที่ ของปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

ข้อที่	ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	n = 250		ระดับ	ลำดับ
		$\overline{X}$	S.D.		
1	เมื่อมีปัญหาในการปฏิบัติงาน ท่านมักได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี	3.752	0.870	มาก	2
2	เมื่อท่านมีปัญหาส่วนตัว ท่านมักได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี	3.332	0.964	ปานกลาง	5
3	ท่านมักแลกเปลี่ยนและเรียนรู้ประสบการณ์กับเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ	3.580	0.857	มาก	3

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

ข้อที่	ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	n = 250		ระดับ	ลำดับ
		$\overline{X}$	S.D.		
4	ท่านและเพื่อนร่วมงานไม่มีความขัดแย้งกัน	3.856	1.127	มาก	1
5	เพื่อนร่วมงานมักขอคำปรึกษาจากท่าน เมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน	3.408	0.953	ปานกลาง	4
รวม		3.585	0.658	มาก	-

จากตารางที่ 4.6 พบว่าระดับของปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก พิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.585 และมีระดับไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.658 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้

ลำดับที่1 ท่านและเพื่อนร่วมงานไม่มีความขัดแย้งกันพบว่าอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.856 และมีระดับแตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.127

ลำดับที่ 2 เมื่อมีปัญหาในการปฏิบัติงาน ท่านมักได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.752 และมีระดับไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.870

ลำดับที่ 3 ท่านมักแลกเปลี่ยนและเรียนรู้ประสบการณ์กับเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.580 และมีระดับไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.857

ลำดับที่ 4 เพื่อนร่วมงานมักขอคำปรึกษาจากท่าน เมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.408 และมีระดับไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.953

ลำดับที่ 5 เมื่อท่านมีปัญหาส่วนตัว ท่านมักได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.332 และมีระดับไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.964

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับและลำดับที่ ของปัจจัย ด้านภาวะผู้นำ

ข้อที่	ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ	n = 250		ระดับ	ลำดับ
		$\overline{X}$	S.D.		
1	ผู้บังคับบัญชาของท่านให้คำปรึกษาในเรื่องงานแก่ท่านอยู่เสมอ	3.920	0.932	มาก	2
2	ผู้บังคับบัญชามุ่งมั่นทำงานเพื่อความสำเร็จของบริษัท	4.132	0.870	มาก	1
3	ผู้บังคับบัญชาของท่านมักปรึกษาหารือท่านก่อนการตัดสินใจเรื่องสำคัญ	3.600	1.045	มาก	4
4	ผู้บังคับบัญชาของท่านมีความห่วงใยและใส่ใจต่อความเป็นอยู่ของท่าน	3.708	1.104	มาก	3
	รวม	3.840	0.850	มาก	-

จากตารางที่ 4.7 พบว่าระดับของปัจจัยด้านภาวะผู้นำโดยรวมอยู่ในระดับมาก พิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.840 และมีระดับไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.850 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้

ลำดับที่ 1 ผู้บังคับบัญชามุ่งมั่นทำงานเพื่อความสำเร็จของบริษัท พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.132 และมีระดับไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.870

ลำดับที่ 2 ผู้บังคับบัญชาของท่านให้คำปรึกษาในเรื่องงานแก่ท่านอยู่เสมอ พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.920 และมีระดับไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.932

ลำดับที่ 3 ผู้บังคับบัญชาของท่านมีความห่วงใยและใส่ใจต่อความเป็นอยู่ของท่าน พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.708 และมีระดับแตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.104

ลำดับที่ 4 ผู้บังคับบัญชาของท่านมักปรึกษาหารือท่านก่อนการตัดสินใจเรื่องสำคัญ พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.600 และมีระดับแตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.045

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.3 ระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานกลุ่มบริษัท ยูนิเวอร์แซล เอ็กซ์เพรส ทรานสปอร์ต จำกัด

การวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน กลุ่มบริษัท ยูนิเวอร์แซล เอ็กซ์เพรส ทรานสปอร์ต จำกัด ได้นำความผูกพันต่อองค์การมาพิจารณาคือ การยอมรับค่านิยมและเป้าหมายขององค์การ ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงเป็นสมาชิกขององค์การ การมีความรู้สึก มีทัศนคติเชิงบวกต่อองค์การ และความจงรักภักดีต่อองค์การ ซึ่งจากการวิเคราะห์ระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานกลุ่มบริษัท ยูนิเวอร์แซล เอ็กซ์เพรส ทรานสปอร์ต จำกัด ได้ผลการวิเคราะห์แสดงในตารางที่ 4.8-4.12

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับ และลำดับที่ของความผูกพันต่อองค์การของพนักงานกลุ่มบริษัท ยูนิเวอร์แซล เอ็กซ์เพรส ทรานสปอร์ต จำกัด

ด้าน	ความผูกพันต่อองค์การ	n = 250		ระดับความผูกพัน	ลำดับ
		$\overline{X}$	S.D.		
1	การยอมรับค่านิยมและเป้าหมายขององค์การ	3.886	0.623	มาก	1
2	ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงเป็นสมาชิกขององค์การ	3.367	0.644	ปานกลาง	4
3	การมีความรู้สึก มีทัศนคติเชิงบวกต่อองค์การ	3.500	0.611	มาก	3
4	ความจงรักภักดีต่อองค์การ	3.753	0.664	มาก	2
	รวม	3.626	0.525	มาก	-

จากตารางที่ 4.8 พบว่าความผูกพันต่อองค์การของพนักงานกลุ่มบริษัท ยูนิเวอร์แซล เอ็กซ์เพรส ทรานสปอร์ต จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับมาก พิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.626 และพนักงานแต่ละคนมีระดับความผูกพันต่อองค์การไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.525 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้

ลำดับที่ 1 การยอมรับค่านิยมและเป้าหมายขององค์การ พบว่ามีระดับความผูกพันต่อองค์การในด้านนี้อยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.886 และพนักงานแต่ละคนมีระดับความผูกพันในด้านนี้ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.623

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ลำดับที่ 2 ความจงรักภักดีต่อองค์การ พบว่ามีระดับความผูกพันต่อองค์การในด้านนี้อยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.753 และพนักงานแต่ละคนมีระดับความผูกพันในด้านนี้ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.664

ลำดับที่ 3 การมีความรู้สึก มีทัศนคติเชิงบวกต่อองค์การ พบว่ามีระดับความผูกพันต่อองค์การในด้านนี้อยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.500 และพนักงานแต่ละคนมีระดับความผูกพันในด้านนี้ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.611

ลำดับที่ 4 ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงเป็นสมาชิกขององค์การ พบว่ามีระดับความผูกพันต่อองค์การในด้านนี้อยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.367 และพนักงานแต่ละคนมีระดับความผูกพันในด้านนี้ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.644

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับ และลำดับที่ของความผูกพันต่อองค์การด้านการยอมรับค่านิยมและเป้าหมายขององค์การ ของพนักงานกลุ่มบริษัท ยูนิเวอร์แซล เอ็กซ์เพรส ทรานสปอร์ต จำกัด

ข้อที่	ความผูกพันต่อองค์การด้านการยอมรับค่านิยมและเป้าหมายขององค์การ	n = 250		ระดับความผูกพัน	ลำดับ
		$\overline{X}$	S.D.		
1	แนวทางการปฏิบัติงานของบริษัท สอดคล้องกับแนวทางการทำงานของท่าน	3.576	0.752	มาก	4
2	ท่านรู้สึกสบายใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย	3.984	0.816	มาก	3
3	ค่านิยมของบริษัทนี้เป็นค่านิยมที่ท่านศรัทธาและยอมรับ	3.480	0.812	ปานกลาง	5
4	เป้าหมายการทำงานของบริษัทมีความสำคัญต่อความอยู่รอดของบริษัท	4.180	0.778	มาก	2
5	ท่านพร้อมที่จะทุ่มเทเพื่อให้การทำงานบรรลุเป้าหมายของบริษัท	4.212	0.743	มาก	1
โดยรวม		3.886	0.623	มาก	-

จากตารางที่ 4.9 พบว่าความผูกพันต่อองค์การด้านการยอมรับค่านิยมและเป้าหมายขององค์การ ของพนักงานกลุ่มบริษัท ยูนิเวอร์แซล เอ็กซ์เพรส ทรานสปอร์ต จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

มาก พิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.886 และพนักงานแต่ละคนมีระดับความผูกพันต่อองค์การไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.623 และเมื่อพิจารณาเป็นข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้

ลำดับที่ 1 ท่านพร้อมที่จะทุ่มเทเพื่อให้การทำงานบรรลุเป้าหมายของบริษัท พบว่ามีระดับความผูกพันต่อองค์การในข้อนี้อยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.212 และพนักงานแต่ละคนมีความผูกพันต่อองค์การไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.743

ลำดับที่ 2 เป้าหมายการทำงานของบริษัทมีความสำคัญต่อความอยู่รอดของบริษัท พบว่ามีระดับความผูกพันต่อองค์การในข้อนี้อยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.180 และพนักงานแต่ละคนมีความผูกพันต่อองค์การไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.778

ลำดับที่ 3 ท่านรู้สึกสบายใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย พบว่ามีระดับความผูกพันต่อองค์การในข้อนี้อยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.984 และพนักงานแต่ละคนมีความผูกพันต่อองค์การไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.816

ลำดับที่ 4 แนวทางการปฏิบัติงานของบริษัท สอดคล้องกับแนวทางการทำงานของท่าน พบว่ามีระดับความผูกพันต่อองค์การในข้อนี้อยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.576 และพนักงานแต่ละคนมีความผูกพันต่อองค์การไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.752

ลำดับที่ 5 ค่านิยมของบริษัทนี้เป็นค่านิยมที่ท่านศรัทธาและยอมรับ พบว่ามีระดับความผูกพันต่อองค์การในข้อนี้อยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.480 และพนักงานแต่ละคนมีความผูกพันต่อองค์การไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.812

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$)ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับและลำดับที่ของความผูกพันต่อองค์การด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงเป็นสมาชิกขององค์การของพนักงานกลุ่มบริษัท ยูนิเวอร์แซล เอ็กซ์เพรส ทรานสปอร์ต จำกัด

ข้อที่	ความผูกพันต่อองค์การด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงเป็นสมาชิกขององค์การ	n = 250		ระดับความผูกพัน	ลำดับ
		$\overline{X}$	S.D.		
1	ท่านไม่คิดย้ายไปทำงานกับองค์การอื่นถึงแม้ว่าจะได้รับค่าตอบแทนที่สูงกว่า	2.908	1.203	ปานกลาง	4
2	บ่อยครั้งที่ท่าน นำงานกลับไปทำต่อที่บ้านเพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี	2.796	1.236	ปานกลาง	5
3	ท่านไม่เคยรู้สึกอยากลาออกจากบริษัทแห่งนี้	3.472	1.169	ปานกลาง	3
4	การตัดสินใจทำงานกับบริษัทนี้ เป็นการตัดสินใจที่ถูกต้องแล้ว	4.012	1.069	มาก	1
5	ท่านมีความสุขในการทำงานและรักที่จะทำงานกับบริษัทแห่งนี้ตลอดไป	3.648	0.885	มาก	2
รวม		3.367	0.644	ปานกลาง	-

จากตารางที่ 4.10 พบว่าความผูกพันต่อองค์การด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงเป็นสมาชิกขององค์การ ของพนักงานกลุ่มบริษัท ยูนิเวอร์แซล เอ็กซ์เพรส ทรานสปอร์ต จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง พิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.367 และพนักงานแต่ละคนมีระดับความผูกพันต่อองค์การไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.644 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้

ลำดับที่ 1 การตัดสินใจทำงานกับบริษัทนี้ เป็นการตัดสินใจที่ถูกต้องแล้ว พบว่ามีระดับความผูกพันต่อองค์การในข้อนี้อยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.012 และพนักงานแต่ละคนมีระดับความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.069

ลำดับที่ 2 ท่านมีความสุขในการทำงานและรักที่จะทำงานกับบริษัทแห่งนี้ตลอดไป พบว่ามีระดับความผูกพันต่อองค์การในข้อนี้อยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.648 และพนักงานแต่ละคนมีระดับความผูกพันต่อองค์การไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.885

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ลำดับที่ 3 ท่านไม่เคยรู้สึกอยากลาออกจากบริษัทแห่งนี้ พบว่ามีระดับความผูกพันต่อองค์การในข้อนี้อยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.472 และพนักงานแต่ละคนมีระดับความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.169

ลำดับที่ 4 ท่านไม่คิดย้ายไปทำงานกับองค์การอื่นถึงแม้ว่าจะได้รับค่าตอบแทนที่สูงกว่า พบว่ามีระดับความผูกพันต่อองค์การในข้อนี้อยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 2.908 และพนักงานแต่ละคนมีระดับความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.203

ลำดับที่ 5 บ่อยครั้งที่ท่านนำงานกลับไปทำต่อที่บ้าน เพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี พบว่ามีระดับความผูกพันต่อองค์การในข้อนี้อยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 2.796 และพนักงานแต่ละคนมีระดับความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.236

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับและลำดับที่ของความผูกพันต่อองค์การด้านการมีความรู้สึก มีทัศนคติเชิงบวกต่อองค์การของพนักงานกลุ่มบริษัท ยูนิเวอร์แซล เอ็กซ์เพรส ทรานสปอร์ต จำกัด

ข้อที่	ความผูกพันต่อองค์การด้านการมีความรู้สึก มีทัศนคติเชิงบวกต่อองค์การ	n = 250		ระดับความผูกพัน	ลำดับ
		$\overline{X}$	S.D.		
1	ท่านยอมรับการเปลี่ยนแปลงใหม่ๆภายในบริษัทได้เสมอ	3.652	0.798	มาก	1
2	ท่านพูดถึงบริษัทให้ผู้อื่นฟังเสมอว่าเป็นบริษัทที่น่าทำงานด้วย	3.452	0.939	ปานกลาง	4
3	ท่านไม่รู้สึกว่าถูกเอาเปรียบ เมื่อต้องใช้เวลาส่วนตัวทำงานและไม่ได้รับผลตอบแทน	3.272	1.055	ปานกลาง	5
4	ท่านพยายามโน้มน้าวเพื่อนร่วมงานให้ทำงานเต็มที่เพื่อความก้าวหน้าของบริษัท	3.624	0.832	มาก	2
5	เมื่อมีผู้กล่าวถึงบริษัทในทางที่ไม่ดี ท่านจะรู้สึกไม่พอใจและพูดโต้แย้งทันที	3.500	0.941	มาก	3
โดยรวม		3.500	0.611	มาก	-

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.11 พบว่าความผูกพันต่อองค์การด้านการมีความรู้สึก มีทัศนคติเชิงบวกต่อองค์การ ของพนักงานกลุ่มบริษัท ยูนิเวอร์แซล เอ็กซ์เพรส ทรานสปอร์ต จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับมาก พิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.500 และพนักงานแต่ละคนมีระดับความผูกพันต่อองค์การไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.611 และเมื่อพิจารณาเป็นข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้

ลำดับที่ 1 ท่านยอมรับการเปลี่ยนแปลงใหม่ๆภายในบริษัทได้เสมอ พบว่ามีระดับความผูกพันต่อองค์การในข้อนี้อยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.652 และพนักงานแต่ละคนมีระดับความผูกพันต่อองค์การไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.798

ลำดับที่ 2 ท่านพยายามโน้มน้าวเพื่อนร่วมงานให้ทำงานเต็มที่เพื่อความก้าวหน้าของบริษัท พบว่ามีระดับความผูกพันต่อองค์การในข้อนี้อยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.624 และพนักงานแต่ละคนมีระดับความความผูกพันต่อองค์การไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.832

ลำดับที่ 3 เมื่อมีผู้กล่าวถึงบริษัทในทางที่ไม่ดี ท่านจะรู้สึกไม่พอใจและพูดโต้แย้งทันที พบว่ามีระดับความผูกพันต่อองค์การในข้อนี้อยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.500 และพนักงานแต่ละคนมีระดับความผูกพันต่อองค์การไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.941

ลำดับที่ 4 ท่านพูดถึงบริษัทให้ผู้อื่นฟังเสมอว่าเป็นบริษัทที่น่าทำงานด้วย พบว่ามีระดับความผูกพันต่อองค์การในข้อนี้อยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.452 และพนักงานแต่ละคนมีระดับความผูกพันต่อองค์การไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.939

ลำดับที่ 5 ท่านไม่รู้สึกว่าถูกเอาเปรียบ เมื่อต้องใช้เวลาส่วนตัวทำงานและไม่ได้รับผลตอบแทน พบว่ามีระดับความผูกพันต่อองค์การในข้อนี้อยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.272 และพนักงานแต่ละคนมีระดับความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.055

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับ และลำดับที่ของความผูกพันต่อองค์การด้านความจงรักภักดีต่อองค์การ ของพนักงานกลุ่มบริษัท ยูนิเวอร์แซล เอ็กซ์เพรส ทรานสปอร์ต จำกัด

ข้อที่	ความผูกพันต่อองค์การด้านความจงรักภักดีต่อองค์การ	n = 250		ระดับความผูกพัน	ลำดับ
		$\overline{X}$	S.D.		
1	สำหรับท่านแล้วบริษัทแห่งนี้ถือว่าเป็นบริษัทที่ดีที่สุดแห่งหนึ่งที่น่าทำงานด้วย	3.716	0.833	มาก	4
2	เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นกับบริษัท ท่านยินดีและพร้อมจะช่วยแก้ปัญหาอย่างเต็มที่ จนกว่าปัญหาจะผ่านพ้นไป	3.932	0.780	มาก	2
3	ท่านมีความห่วงใยในความเป็นไปและความอยู่รอดของบริษัท	4.012	0.752	มาก	1
4	ท่านไม่สนใจคำชักชวนของเพื่อนที่บอกให้ไปทำงานที่บริษัทอื่นด้วยกัน	3.308	0.938	ปานกลาง	5
5	ท่านรู้สึกจงรักภักดีกับบริษัทแห่งนี้เป็นอย่างมาก	3.800	0.816	มาก	3
โดยรวม		3.753	0.664	มาก	-

จากตารางที่ 4.12 พบว่าความผูกพันต่อองค์การด้านความจงรักภักดีต่อองค์การของพนักงานกลุ่มบริษัท ยูนิเวอร์แซล เอ็กซ์เพรส ทรานสปอร์ต จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.753 และพนักงานแต่ละคนมีระดับความผูกพันต่อองค์การไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.664 และเมื่อพิจารณาเป็นข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้

ลำดับที่ 1 ท่านมีความห่วงใยในความเป็นไปและความอยู่รอดของบริษัท มีระดับความผูกพันต่อองค์การในข้อนี้อยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.012 และพนักงานแต่ละคนมีระดับความผูกพันต่อองค์การไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.752

ลำดับที่ 2 เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นกับบริษัท ท่านยินดีและพร้อมจะช่วยแก้ปัญหาอย่างเต็มที่จนกว่าปัญหาจะผ่านพ้นไป พบว่ามีระดับความผูกพันต่อองค์การในข้อนี้อยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.932 และพนักงานแต่ละคนมีระดับความผูกพันต่อองค์การไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.780

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ลำดับที่ 3 ท่านรู้สึกจงรักภักดีกับบริษัทแห่งนี้เป็นอย่างมาก พบว่ามีระดับความผูกพันต่อองค์การในข้อนี้อยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.800 และพนักงานแต่ละคนมีระดับความผูกพันต่อองค์การไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.816

ลำดับที่ 4 สำหรับท่านแล้วบริษัทแห่งนี้ถือว่าเป็นบริษัทที่ดีที่สุดแห่งหนึ่งที่น่าทำงานด้วย พบว่ามีระดับความผูกพันต่อองค์การในข้อนี้อยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.716 และพนักงานแต่ละคนมีระดับความผูกพันต่อองค์การไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.833

ลำดับที่ 5 ท่านไม่สนใจคำชักชวนของเพื่อนที่บอกให้ไปทำงานที่บริษัทอื่นด้วยกัน พบว่ามีระดับความผูกพันต่อองค์การในข้อนี้อยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.308 และพนักงานแต่ละคนมีระดับความผูกพันต่อองค์การไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.938

4.4 ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานกลุ่มบริษัท ยูนิเวอร์แซล เอ็กซ์เพรส ทรานสปอร์ต จำกัด

การวิเคราะห์ปัจจัยด้านเงินเดือน ประสบการณ์ในการทำงาน ลักษณะงาน ลักษณะองค์การ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และภาวะผู้นำ ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานกลุ่มบริษัท ยูนิเวอร์แซล เอ็กซ์เพรส ทรานสปอร์ต จำกัด โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ (Multiple Linear Regression) ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่างๆดังนี้

k	แทน จำนวนตัวแปรอิสระ คือ 6
β_{ij}	แทน ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยบางส่วนของตัวแปรอิสระ
t	แทน ค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบค่าวิกฤตจากการแจกแจงแบบ t
Sig.	แทน ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบนัยสำคัญของสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวทำนาย
R	แทน ค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระที่นำเข้าสมการกับตัวแปรตาม
R^2	แทน ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณแสดงประสิทธิภาพในการทำนาย
F	แทน อัตราส่วนวิกฤติ
Sig.F	แทน ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบนัยสำคัญของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
SEE	แทน ค่าความคลาดเคลื่อนของการประมาณค่าตัวแปร
Y	แทน ความผูกพันต่อองค์การ
X_1	แทน เงินเดือน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

X_2 แทน ประสบการณ์ในการทำงาน

X_3 แทน ลักษณะงาน

X_4 แทน ลักษณะองค์การ

X_5 แทน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

X_6 แทน ภาวะผู้นำ

$\hat{Y}_1$ แทนความผูกพันต่อองค์การด้านการยอมรับค่านิยมและเป้าหมายขององค์การ

$\hat{Y}_2$ แทนความผูกพันต่อองค์การด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะยังคงเป็นสมาชิกขององค์การ

$\hat{Y}_3$ แทนความผูกพันต่อองค์การด้านการมีความรู้สึก มีทัศนคติเชิงบวกต่อองค์การ

$\hat{Y}_4$ แทนความผูกพันต่อองค์การด้านความจงรักภักดีต่อองค์การ

$\hat{Y}_5$ แทนความผูกพันต่อองค์การด้านความผูกพันต่อองค์การโดยรวม

สมมติฐานที่ 1 : เงินเดือน ประสบการณ์ในการทำงาน ลักษณะงาน ลักษณะองค์การ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และภาวะผู้นำ มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานด้านการยอมรับค่านิยมและเป้าหมายขององค์การ

ตารางที่ 4.13 การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณของปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานกลุ่มบริษัท ยูนิเวอร์แซล เอ็กซ์เพรส ทรานสปอร์ต จำกัด ในด้านการยอมรับค่านิยมและเป้าหมายขององค์การ

ตัวแปร	β_j	t	p-value
เงินเดือน	-0.094	-1.926	0.055
ประสบการณ์ในการทำงาน	0.023	0.457	0.648
ลักษณะงาน	0.375	6.873	0.000**
ลักษณะองค์การ	0.191	3.055	0.003**
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	0.243	4.088	0.000**
ภาวะผู้นำ	0.072	1.098	0.273
$R = 0.721$; $R^2 = 0.520$; SEE = 0.437; F = 43.908 ; p-value = 0.000**			

หมายเหตุ ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ค่า R^2 เท่ากับ 0.520 แสดงว่าตัวแปรอิสระทุกตัวสามารถอธิบายความผันแปรของความผูกพันต่อองค์การของพนักงานของกลุ่มบริษัท ยูนิเวอร์แซล เอ็กซ์เพรส ทรานสปอร์ต จำกัด ในด้านการยอมรับค่านิยมและเป้าหมายขององค์การได้ร้อยละ 52.0 โดยปัจจัย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ด้านลักษณะงานมีผลทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานกลุ่มบริษัท ยูนิเวอร์แซล เอ็กซ์เพรส ทรานสปอร์ต จำกัด ด้านการยอมรับค่านิยมและเป้าหมายขององค์การในเชิงเส้นตรงมากที่สุด ($\beta_3 = 0.375$) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 รองลงมาคือปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน($\beta_5 = 0.243$) มีผลทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานกลุ่มบริษัท ยูนิเวอร์แซล เอ็กซ์เพรส ทรานสปอร์ต จำกัด ด้านการยอมรับค่านิยมและเป้าหมายขององค์การในเชิงเส้นตรง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ลำดับถัดมาคือปัจจัยด้านลักษณะองค์การ($\beta_4 = 0.191$) มีผลทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานกลุ่มบริษัท ยูนิเวอร์แซล เอ็กซ์เพรส ทรานสปอร์ต จำกัด ด้านการยอมรับค่านิยมและเป้าหมายขององค์การในเชิงเส้นตรง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ในส่วนปัจจัยด้านเงินเดือน ด้านประสบการณ์ในการทำงาน และด้านภาวะผู้นำ ไม่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานกลุ่มบริษัท ยูนิเวอร์แซล เอ็กซ์เพรส ทรานสปอร์ต จำกัด ด้านการยอมรับค่านิยมและเป้าหมายขององค์การ ซึ่งสามารถแสดงสมการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณของปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การด้านการยอมรับค่านิยมและเป้าหมายขององค์การ ได้ดังสมการ

$$\hat{Y}_1 = -0.094x_1 + 0.023x_2 + 0.375^{**}x_3 + 0.191^{**}x_4 + 0.243^{**}x_5 + 0.072x_6$$

สมมติฐานที่ 2 : เงินเดือน ประสบการณ์ในการทำงาน ลักษณะงาน ลักษณะองค์การ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และภาวะผู้นำ มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงเป็นสมาชิกขององค์การ

ตารางที่ 4.14 การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณของปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานกลุ่มบริษัท ยูนิเวอร์แซล เอ็กซ์เพรส ทรานสปอร์ต จำกัด ในด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงเป็นสมาชิกขององค์การ

ตัวแปร	β_j	t	p-value
เงินเดือน	0.051	0.830	0.407
ประสบการณ์ในการทำงาน	0.108	1.709	0.089
ลักษณะงาน	0.134	1.947	0.053
ลักษณะองค์การ	0.170	2.142	0.033*
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	0.204	2.713	0.007**

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.14 (ต่อ)

ตัวแปร	β_j	t	p-value
ภาวะผู้นำ	0.071	0.854	0.394
$R = 0.484$; $R^2 = 0.235$; SEE = 0.570; F = 12.411 ; p-value = 0.000**			

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ค่า R^2 เท่ากับ 0.235 แสดงว่าตัวแปรอิสระทุกตัวสามารถอธิบายความผันแปรของความผูกพันต่อองค์การของพนักงานกลุ่มบริษัท ยูนิเวอร์แซล เอ็กซ์เพรส ทรานสปอร์ต จำกัด ในด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงเป็นสมาชิกขององค์การได้ร้อยละ 23.5 โดยปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีผลทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานกลุ่มบริษัท ยูนิเวอร์แซล เอ็กซ์เพรส ทรานสปอร์ต จำกัด ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงเป็นสมาชิกขององค์การในเชิงเส้นตรงมากที่สุด ($\beta_5 = 0.204$) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 รองลงมาคือปัจจัยด้านลักษณะองค์การ ($\beta_4 = 0.170$) มีผลทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานกลุ่มบริษัท ยูนิเวอร์แซล เอ็กซ์เพรส ทรานสปอร์ต จำกัด ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงเป็นสมาชิกขององค์การในเชิงเส้นตรง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ในส่วนปัจจัยด้านเงินเดือน ด้านประสบการณ์ในการทำงาน ด้านลักษณะงาน และด้านภาวะผู้นำ ไม่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานกลุ่มบริษัท ยูนิเวอร์แซล เอ็กซ์เพรส ทรานสปอร์ต จำกัด ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงเป็นสมาชิกขององค์การ ซึ่งสามารถแสดงสมการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณของปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงเป็นสมาชิกขององค์การ ได้ดังสมการ

$$\hat{Y}_2 = 0.051x_1 + 0.008x_2 + 0.134x_3 + 0.170^*x_4 + 0.204^{**}x_5 + 0.071x_6$$

สมมติฐานที่ 3 : เงินเดือน ประสบการณ์ในการทำงาน ลักษณะงาน ลักษณะองค์การ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และภาวะผู้นำ มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานด้านการมีความรู้สึก มีทัศนคติเชิงบวกต่อองค์การ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่4.15 การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณของปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานกลุ่มบริษัท ยูนิเวอร์แซล เอ็กซ์เพรส ทรานสปอร์ต จำกัด ในด้านการมีความรู้สึก มีทัศนคติเชิงบวกต่อองค์การ

ตัวแปร	β_j	t	p-value
เงินเดือน	0.094	1.726	0.086
ประสบการณ์ในการทำงาน	0.014	0.255	0.799
ลักษณะงาน	0.253	4.154	0.000**
ลักษณะองค์การ	0.226	3.228	0.001**
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	0.197	2.972	0.003**
ภาวะผู้นำ	0.101	1.373	0.171
$R = 0.634$; $R^2 = 0.403$; SEE = 0.478; $F = 27.289$; p-value = 0.000**			

หมายเหตุ ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ค่า R^2 เท่ากับ 0.403 แสดงว่าตัวแปรอิสระทุกตัวสามารถอธิบายความผันแปรของความผูกพันต่อองค์การของพนักงานกลุ่มบริษัท ยูนิเวอร์แซล เอ็กซ์เพรส ทรานสปอร์ต จำกัด ในด้านการมีความรู้สึก มีทัศนคติเชิงบวกต่อองค์การได้ร้อยละ 40.3 โดยปัจจัยด้านลักษณะงานมีผลทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานกลุ่มบริษัท ยูนิเวอร์แซล เอ็กซ์เพรส ทรานสปอร์ต จำกัด ด้านการมีความรู้สึก มีทัศนคติเชิงบวกต่อองค์การในเชิงเส้นตรงมากที่สุด ($\beta_3 = 0.253$) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 รองลงมาคือปัจจัยด้านลักษณะองค์การ ($\beta_4 = 0.226$) มีผลทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานกลุ่มบริษัท ยูนิเวอร์แซล เอ็กซ์เพรส ทรานสปอร์ต จำกัด ด้านการมีความรู้สึก มีทัศนคติเชิงบวกต่อองค์การในเชิงเส้นตรง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ถัดมาปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน($\beta_5 = 0.197$) มีผลทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานกลุ่มบริษัท ยูนิเวอร์แซล เอ็กซ์เพรส ทรานสปอร์ต จำกัด ด้านการมีความรู้สึก มีทัศนคติเชิงบวกต่อองค์การในเชิงเส้นตรง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ในส่วนปัจจัยด้านเงินเดือน ด้านประสบการณ์ในการทำงาน และด้านภาวะผู้นำ ไม่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานกลุ่มบริษัท ยูนิเวอร์แซล เอ็กซ์เพรส ทรานสปอร์ต จำกัด ด้านการมีความรู้สึก มีทัศนคติเชิงบวกต่อองค์การซึ่งสามารถแสดงสมการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณของปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การด้านการมีความรู้สึก มีทัศนคติเชิงบวกต่อองค์การ ได้ดังสมการ

$$\hat{Y}_3 = 0.094x_1 + 0.014x_2 + 0.253^{**}x_3 + 0.226^{**}x_4 + 0.197^{**}x_5 + 0.101x_6$$

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สมมติฐานที่ 4 : เงินเดือน ประสบการณ์ในการทำงาน ลักษณะงาน ลักษณะองค์การ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และภาวะผู้นำ มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานด้านความจงรักภักดีต่อองค์การ

ตารางที่4.16 การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณของปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานกลุ่มบริษัท ยูนิเวอร์แซล เอ็กซ์เพรส ทรานสปอร์ต จำกัด ในด้านการมีความรู้สึก มีทัศนคติเชิงบวกต่อองค์การ

ตัวแปร	β_j	t	p-value
เงินเดือน	-0.056	-1.035	0.302
ประสบการณ์ในการทำงาน	0.132	2.392	0.018*
ลักษณะงาน	0.277	4.606	0.000**
ลักษณะองค์การ	0.287	4.159	0.000**
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	0.058	0.877	0.381
ภาวะผู้นำ	0.153	2.112	0.036*
$R = 0.646$; $R^2 = 0.417$; SEE = 0.513; F = 28.943; p-value = 0.000**			

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ค่า R^2 เท่ากับ 0.417 แสดงว่าตัวแปรอิสระทุกตัวสามารถอธิบายความผันแปรของความผูกพันต่อองค์การของพนักงานกลุ่มบริษัท ยูนิเวอร์แซล เอ็กซ์เพรส ทรานสปอร์ต จำกัด ในด้านความจงรักภักดีต่อองค์การได้ร้อยละ 41.7 โดยปัจจัยด้านลักษณะองค์การ($\beta_4 = 0.287$) มีผลทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานกลุ่มบริษัท ยูนิเวอร์แซล เอ็กซ์เพรส ทรานสปอร์ต จำกัด ด้านความจงรักภักดีต่อองค์การในเชิงเส้นตรงมากที่สุด ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 รองลงมาคือ ปัจจัยด้านลักษณะงาน($\beta_3 = 0.277$) มีผลทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานกลุ่มบริษัท ยูนิเวอร์แซล เอ็กซ์เพรส ทรานสปอร์ต จำกัด ด้านความจงรักภักดีต่อองค์การในเชิงเส้นตรง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ถัดมาคือปัจจัยด้านภาวะผู้นำ($\beta_6 = 0.153$) มีผลทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานกลุ่มบริษัท ยูนิเวอร์แซล เอ็กซ์เพรส ทรานสปอร์ต จำกัด ด้านความจงรักภักดีต่อองค์การในเชิงเส้นตรง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน ($\beta_2 = 0.132$) มีผลทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานกลุ่มบริษัท ยูนิเวอร์แซล เอ็กซ์เพรส ทรานสปอร์ต จำกัด ด้านความจงรักภักดีต่อองค์การในเชิงเส้นตรง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ในส่วนปัจจัยด้านเงินเดือน และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานไม่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานกลุ่มบริษัท ยูนิเวอร์

เอกสารนี้สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้ทำซ้ำ ดัดแปลง เผยแพร่ หรือนำไปใช้ประโยชน์ทางการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แซล เอ็กซ์เพรส ทรานสปอร์ต จำกัด ด้านความจงรักภักดีต่อองค์การซึ่งสามารถแสดงสมการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณของปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การด้านการมีความรู้สึก มีทัศนคติเชิงบวกต่อองค์การ ได้ดังสมการ

$$\hat{Y}_4 = -0.056x_1 + 0.132^{*}x_2 + 0.277^{**}x_3 + 0.287^{**}x_4 + 0.058x_5 + 0.153^{*}x_6$$

สมมติฐานที่ 5 : เงินเดือน ประสบการณ์ในการทำงาน ลักษณะงาน ลักษณะองค์การ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และภาวะผู้นำ มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การโดยรวม

ตารางที่4.17 การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณของปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานกลุ่มบริษัท ยูนิเวอร์แซล เอ็กซ์เพรส ทรานสปอร์ต จำกัด โดยรวม

ตัวแปร	β_j	t	p-value
เงินเดือน	-0.002	-0.051	0.959
ประสบการณ์ในการทำงาน	0.085	1.757	0.080
ลักษณะงาน	0.314	5.893	0.000**
ลักษณะองค์การ	0.265	4.340	0.000**
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	0.210	3.624	0.000**
ภาวะผู้นำ	0.121	1.885	0.061
$R = 0.737$; $R^2 = 0.543$; SEE = 0.359; F = 48.200 ; p-value = 0.000**			

หมายเหตุ ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ค่า R^2 เท่ากับ 0.543 แสดงว่าตัวแปรอิสระทุกตัวสามารถอธิบายความผันแปรของความผูกพันต่อองค์การของพนักงานกลุ่มบริษัท ยูนิเวอร์แซล เอ็กซ์เพรส ทรานสปอร์ต จำกัด โดยรวมได้ร้อยละ 54.3 โดยปัจจัยด้านลักษณะงานมีผลทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานกลุ่มบริษัท ยูนิเวอร์แซล เอ็กซ์เพรส ทรานสปอร์ต จำกัด โดยรวมในเชิงเส้นตรงมากที่สุด ($\beta_3 = 0.314$) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 รองลงมาคือปัจจัยด้านลักษณะองค์การ($\beta_4 = 0.265$) มีผลทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานกลุ่มบริษัท ยูนิเวอร์แซล เอ็กซ์เพรส ทรานสปอร์ต จำกัด โดยรวมในเชิงเส้นตรง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ถัดมาคือปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ($\beta_5 = 0.210$) มีผลทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานกลุ่มบริษัท ยูนิเวอร์แซล เอ็กซ์เพรส ทรานสปอร์ต จำกัด โดยรวมในเชิงเส้นตรง ที่ระดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

นัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ในส่วนปัจจัยด้านเงินเดือน ด้านประสบการณ์ในการทำงาน และด้านภาวะผู้นำไม่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานกลุ่มบริษัท ยูนิเวอร์แซล เอ็กซ์เพรส ทรานสปอร์ต จำกัด โดยรวมซึ่งสามารถแสดงสมการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณของปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การโดยรวม ได้ดังสมการ

$$\hat{Y}_5 = -0.002x_1 + 0.085x_2 + 0.314^{**}x_3 + 0.265^{**}x_4 + 0.210^{**}x_5 + 0.121x_6$$

4.5 ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานกลุ่มบริษัท ยูนิเวอร์แซล เอ็กซ์เพรส ทรานสปอร์ต จำกัด

จากแบบสอบถามส่วนที่ 4 ซึ่งเป็นข้อเสนอแนะอื่นๆ โดยเป็นคำถามปลายเปิด ที่สอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะที่เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานกลุ่มบริษัท ยูนิเวอร์แซล เอ็กซ์เพรส ทรานสปอร์ต จำกัด โดยมีตัวแทนที่แสดงความคิดเห็นทั้งสิ้น 174 คน คิดเป็นร้อยละ 69.6 สามารถสรุปผลได้ดังนี้

ความคิดเห็นทั่วไปเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานกลุ่มบริษัท ยูนิเวอร์แซล เอ็กซ์เพรส ทรานสปอร์ต จำกัด

1. บริษัทควรมีกิจกรรมหรือวิธีการบริหารอย่างไร จึงจะทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์การ

- ควรมีการจัดกิจกรรมภายในหน่วยงานที่มีความหลากหลายและต่อเนื่อง เพื่อเป็นการกระตุ้นการทำงาน

- ควรมีการจัดกีฬาประจำปี และการจัดสัมมนานอกสถานที่โดยมีการรวบรวมหน่วยงานต่างๆภายในองค์การเพื่อจัดตั้งเป็นคณะกรรมการจัดกิจกรรม ซึ่งมีทั้งระดับพนักงานและผู้บริหาร เพื่อเป็นการสร้างความสามัคคี และเป็นการพบปะสังสรรค์ แลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกัน

- ควรมีการจัดกิจกรรมสาธารณประโยชน์ต่อสังคม โดยการมีส่วนร่วมทั้งจากพนักงาน ผู้บริหารและลูกค้า

2. บริษัทควรดำเนินการพัฒนาหรือปรับปรุงเรื่องต่างๆ เช่นสภาพแวดล้อมในการทำงาน อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆในการปฏิบัติงาน ระบบสวัสดิการทั้งที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงิน เพื่อสร้างแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน

- ควรมีการสนับสนุนเงินทุนการศึกษาอย่างสม่ำเสมอทั้งในส่วนของพนักงานและครอบครัว เพื่อเป็นการนำความรู้ที่ศึกษามาพัฒนาการทำงาน

- เนื่องจากทั้งพนักงานและผู้บริหารหน่วยงาน ล้วนเป็นบุคลากรที่มีความสำคัญต่อองค์การในการประกอบธุรกิจ ดังนั้น ควรมีการเพิ่มเติมปรับปรุงระบบสวัสดิการต่างๆเพื่อเป็นขวัญ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กำลังใจในการปฏิบัติงาน ทั้งที่เป็นสวัสดิการในรูปแบบตัวเงิน เช่นการเพิ่มเงินค่าครองชีพ และรูปแบบการให้สวัสดิการที่ไม่เป็นตัวเงินแต่อาจจะให้ในรูปการสันทนาการ เช่น การเต้นแอโรบิคเพื่อสุขภาพ การจัดตั้งสถานรับฝากเด็กเล็กในกรณีโรงเรียนปิดเทอมเป็นต้น

- ระเบียบข้อบังคับในการทำงานควรมีความชัดเจนเข้าใจง่าย โดยอาจจัดทำเป็นคู่มือแจกพนักงาน มีการปรับปรุงให้สอดคล้องกับกฎหมาย มีความยุติธรรมและความเสมอภาค

- ควรมีการพิจารณาให้มีวันหยุดเสาร์-อาทิตย์ หรือ หยุดวันเสาร์เว้นเสาร์

- ผู้บริหารควรเปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความคิดเห็น และข้อเสนอแนะในสิ่งที่ควรจะมีการปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในการปรับปรุงแก้ไข และพัฒนาองค์การ

- ควรปรับปรุงด้านการสื่อสารภายในองค์การให้มีความชัดเจน เพื่อลดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน และเป็นการสร้างความพึงพอใจจากลูกค้า

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 5
สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาในครั้งนี้ผู้วิจัยจะกล่าวถึงการสรุปผล การอภิปราย และข้อเสนอแนะการวิจัย เรื่อง "ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน กลุ่มบริษัท ยูนิเวอร์แซล เอ็กซ์เพรส ทรานสปอร์ต จำกัด" โดยทำการศึกษาในช่วงเดือนกันยายนถึงเดือนตุลาคม พ.ศ.2556 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ พนักงานของบริษัท ยูนิเวอร์แซล เอ็กซ์เพรส ทรานสปอร์ต จำกัด จำนวน 250 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือแบบสอบถาม

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้ศึกษาผู้วิจัย ได้อภิปรายผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ จากการวิเคราะห์ผลการวิจัยในบทที่ 4 สามารถสรุปผลการวิจัยโดยเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.2 อภิปรายผล

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ผลการวิจัยในบทที่ 4 สามารถสรุปผลการวิจัยได้ตามลำดับ ดังนี้

5.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการวิเคราะห์ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามมีทั้งสิ้น 250 คน พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นพนักงานเพศหญิง มีอายุมากกว่า 25-35 ปี มีสถานภาพโสด จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีเงินเดือนโดยเฉลี่ยเท่ากับ 12,197.53 บาท โดยมีประสบการณ์ในการทำงานโดยเฉลี่ย 3.77 ปี และเป็นพนักงานรายเดือน

5.1.2 สรุปผลการวิเคราะห์ระดับปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน กลุ่มบริษัท ยูนิเวอร์แซล เอ็กซ์เพรส ทรานสปอร์ต จำกัด

จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ระดับปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การโดยรวมอยู่ในระดับมาก พิจารณาจากค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.613 โดยปัจจัยด้านภาวะผู้นำ ด้านลักษณะงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับมาก และด้านลักษณะองค์การอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.840, 3.732, 3.585 และ 3.340 ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5.1.3 สรุปผลการวิเคราะห์ระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน กลุ่มบริษัท ยูนิเวอร์แซล เอ็กซ์เพรส ทรานสปอร์ต จำกัด

จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า พนักงานของกลุ่มบริษัทยูนิเวอร์แซล เอ็กซ์เพรส ทรานสปอร์ต จำกัด มีระดับความผูกพันต่อองค์การอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.626 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า การยอมรับค่านิยมและเป้าหมายขององค์การ ความจงรักภักดีต่อองค์การ การมีความรู้สึก มีทัศนคติเชิงบวกต่อองค์การ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.886, 3.753 และ 3.500 ตามลำดับ ในส่วนความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงเป็นสมาชิกขององค์การอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.367

5.1.4 สรุปผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน กลุ่มบริษัท ยูนิเวอร์แซล เอ็กซ์เพรส ทรานสปอร์ต จำกัด

จากการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน กลุ่มบริษัท ยูนิเวอร์แซล เอ็กซ์เพรส ทรานสปอร์ต จำกัด โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ สามารถสรุปตามสมมติฐานย่อยดังนี้

สมมติฐานที่ 1 : เงินเดือน ประสบการณ์ในการทำงาน ลักษณะงาน ลักษณะองค์การ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และภาวะผู้นำ มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานด้านการยอมรับค่านิยมและเป้าหมายขององค์การ

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยด้านลักษณะงานมีผลทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์การด้านการยอมรับค่านิยมและเป้าหมายขององค์การในเชิงเส้นตรงมากที่สุด รองลงมาคือปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และปัจจัยด้านลักษณะองค์การตามลำดับ ในส่วนปัจจัยด้านเงินเดือน ด้านประสบการณ์ในการทำงานและด้านภาวะผู้นำ ไม่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การด้านการยอมรับค่านิยมและเป้าหมายขององค์การ ซึ่งตัวแปรอิสระทุกตัวสามารถอธิบายความผันแปรของความผูกพันต่อองค์การของพนักงานกลุ่มบริษัท ยูนิเวอร์แซล เอ็กซ์เพรส ทรานสปอร์ต จำกัด ด้านการยอมรับค่านิยมและเป้าหมายขององค์การ ได้ร้อยละ 52.0

สมมติฐานที่ 2 : เงินเดือน ประสบการณ์ในการทำงาน ลักษณะงาน ลักษณะองค์การ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และภาวะผู้นำ มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงเป็นสมาชิกขององค์การ

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีผลทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์การ ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงเป็นสมาชิกขององค์การในเชิงเส้นตรงมากที่สุด รองลงมาคือปัจจัยด้านลักษณะองค์การ ในส่วนปัจจัยด้านเงินเดือน ด้านประสบการณ์ในการทำงาน ด้านลักษณะงาน และด้านภาวะผู้นำ ไม่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงเป็นสมาชิกขององค์การ ซึ่งตัวแปรอิสระทุกตัวสามารถอธิบายความผันแปรของความผูกพันต่อองค์การของพนักงานกลุ่มบริษัท ยูนิเวอร์แซล

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เอ็กซ์เพรส ทรานสปอร์ต จำกัด ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงเป็นสมาชิกขององค์การ ได้ร้อยละ 23.5

สมมติฐานที่ 3 : เงินเดือน ประสบการณ์ในการทำงาน ลักษณะงาน ลักษณะองค์การ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และภาวะผู้นำ มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานด้านการมีความรู้สึก มีทัศนคติเชิงบวกต่อองค์การ

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยด้านลักษณะงานมีผลทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์การ ด้านการมีความรู้สึก มีทัศนคติเชิงบวกต่อองค์การในเชิงเส้นตรงมากที่สุด รองลงมาคือปัจจัยด้านลักษณะองค์การ และปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานตามลำดับ ในส่วนปัจจัยด้านเงินเดือน ด้านประสบการณ์ในการทำงาน และด้านภาวะผู้นำ ไม่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ ด้านการมีความรู้สึก มีทัศนคติเชิงบวกต่อองค์การ ซึ่งตัวแปรอิสระทุกตัวสามารถอธิบายความผันแปรของความผูกพันต่อองค์การของพนักงานกลุ่มบริษัท ยูนิเวอร์แซล เอ็กซ์เพรส ทรานสปอร์ต จำกัด ด้านการมีความรู้สึก มีทัศนคติเชิงบวกต่อองค์การได้ร้อยละ 40.3

สมมติฐานที่ 4 : เงินเดือน ประสบการณ์ในการทำงาน ลักษณะงาน ลักษณะองค์การ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และภาวะผู้นำ มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานด้านความจงรักภักดีต่อองค์การ

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยด้านลักษณะองค์การมีผลทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์การ ด้านความจงรักภักดีต่อองค์การในเชิงเส้นตรงมากที่สุด รองลงมาคือปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ และปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานตามลำดับ ในส่วนปัจจัยด้านเงินเดือน และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ไม่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ ด้านความจงรักภักดีต่อองค์การ ซึ่งตัวแปรอิสระทุกตัวสามารถอธิบายความผันแปรของความผูกพันต่อองค์การของพนักงานกลุ่มบริษัท ยูนิเวอร์แซล เอ็กซ์เพรส ทรานสปอร์ต จำกัด ด้านความจงรักภักดีต่อองค์การได้ร้อยละ 41.7

สมมติฐานที่ 5 : เงินเดือน ประสบการณ์ในการทำงาน ลักษณะงาน ลักษณะองค์การ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และภาวะผู้นำ มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ โดยรวม

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยด้านลักษณะงานมีผลทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์การโดยรวมในเชิงเส้นตรงมากที่สุด รองลงมาคือปัจจัยด้านลักษณะองค์การ ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ตามลำดับ ในส่วนปัจจัยด้านเงินเดือน ด้านประสบการณ์ในการทำงาน และด้านภาวะผู้นำ ไม่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การโดยรวม ซึ่งตัวแปรอิสระทุกตัวสามารถอธิบายความผันแปรของความผูกพันต่อองค์การของพนักงานกลุ่มบริษัท ยูนิเวอร์แซล เอ็กซ์เพรส ทรานสปอร์ต จำกัด โดยรวมได้ร้อยละ 54.3

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิจัยเรื่อง "ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานกลุ่มบริษัท ยูนิเวอร์แซล เอ็กซ์เพรส ทรานสปอร์ต จำกัด" สามารถนำผลการวิจัยมาอภิปรายได้ดังนี้

5.2.1 การวิเคราะห์ระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน กลุ่มบริษัท ยูนิเวอร์แซล เอ็กซ์เพรส ทรานสปอร์ต จำกัด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าความผูกพันต่อองค์การของพนักงานกลุ่มบริษัท ยูนิเวอร์แซล เอ็กซ์เพรส ทรานสปอร์ต จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาความผูกพันต่อองค์การเป็นรายด้านพบว่า ด้านการยอมรับค่านิยมและเป้าหมายขององค์การ มีระดับความผูกพันมากที่สุด รองลงมาคือด้านความจงรักภักดีต่อองค์การ ด้านการมีความรู้สึก มีทัศนคติเชิงบวกต่อองค์การ และด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงเป็นสมาชิกขององค์การ ตามลำดับ ซึ่งผู้วิจัยขออภิปรายผลในส่วนของความผูกพันต่อองค์การในแต่ละด้าน โดยเรียงตามระดับความผูกพันดังนี้

ลำดับที่ 1 ความผูกพันต่อองค์การด้านการยอมรับค่านิยมและเป้าหมายขององค์การของพนักงานกลุ่มบริษัท ยูนิเวอร์แซล เอ็กซ์เพรส ทรานสปอร์ต จำกัด พบว่าพนักงานมีระดับความผูกพันต่อองค์การในด้านนี้อยู่ในระดับมาก ผู้วิจัยมีความเห็นว่า การที่พนักงานมีการยอมรับค่านิยมและเป้าหมายขององค์การ สาเหตุเนื่องมาจากองค์การมีระบบการปฐมนิเทศพนักงานใหม่ซึ่งเป็นการเตรียมความพร้อมก่อนเข้าทำงานโดยเนื้อหารายละเอียดในการปฐมนิเทศจะมีการแจ้งให้ทราบในค่านิยมและเป้าหมายขององค์การและลงลึกในเนื้อหาเพื่อให้พนักงานเห็นถึงความสำคัญและมีความเข้าใจในเป้าหมายขององค์การร่วมกัน พร้อมที่จะทุ่มเทในการทำงานและเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ พนักงานจึงยอมรับค่านิยมและเป้าหมายขององค์การตั้งแต่เริ่มต้นการเป็นสมาชิกขององค์การ ทำให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้ตามนโยบายและเป้าหมายขององค์การ โดยพนักงานมีความเชื่อว่าองค์การจะนำพาพวกเขาไปสู่ความสำเร็จได้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Hewitt Associates (2004) ที่ได้ให้มุมมองว่า ความผูกพันของพนักงานเป็นสิ่งที่แสดงออกได้ทางพฤติกรรมการดำรงอยู่ (Stay) นอกจากนั้นยังสามารถดูได้จากการพูด (Say) หรือการกล่าวถึงองค์การนั่นเอง และสอดคล้องกับแนวคิดของ Steers (1977) ที่ว่า เป้าหมายขององค์การและของบุคคล สามารถร่วมไปในทิศทางเดียวกันได้ หรือเกิดความสอดคล้องกัน เมื่อบุคคลพิจารณาแล้วเห็นว่าบรรทัดฐานและระบบค่านิยมขององค์การเป็นสิ่งที่ยอมรับได้ บุคคลก็จะแสดงตนเองว่าเห็นด้วยกับจุดหมายปลายทางขององค์การ และตั้งใจที่จะยอมรับจุดหมาย

ลำดับที่ 2 ความผูกพันต่อองค์การด้านความจงรักภักดีต่อองค์การ ของพนักงานกลุ่มบริษัท ยูนิเวอร์แซล เอ็กซ์เพรส ทรานสปอร์ต จำกัด พบว่าพนักงานมีระดับความผูกพันต่อองค์การในด้านนี้อยู่ในระดับมาก ผู้วิจัยมีความเห็นว่า องค์การมีนโยบายการให้ความสำคัญในเรื่องการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กำหนดหน้าที่รับผิดชอบ และมอบหมายงานอย่างชัดเจน พนักงานมีความเต็มใจและยอมรับที่จะทำตามนโยบาย พร้อมที่จะทุ่มเทแรงกายแรงใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อองค์การของตนอย่างเต็มที่ พนักงานมีการคำนึงถึงความอยู่รอดขององค์การเมื่อองค์การมีปัญหาก็พร้อมจะช่วยแก้ปัญหาอย่างเต็มที่ และไม่คิดเปลี่ยนใจไปอยู่องค์การอื่นถึงแม้จะมีการให้ผลตอบแทนที่ดีกว่า เป็นการแสดงออกถึงความจงรักภักดีต่อองค์การ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ประจวบ คงอินทร์(2554) ที่ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริษัท พีรพัฒน์ เทคโนโลยี จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานมีความผูกพันต่อองค์การในภาพรวมดีมาก อันมาจากปัจจัยด้านความจงรักภักดีต่อองค์การ มีความสัมพันธ์กันกับความผูกพันต่อองค์การในระดับมาก

ลำดับที่ 3 ความผูกพันต่อองค์การด้านการมีความรู้สึก มีทัศนคติเชิงบวกต่อองค์การของพนักงานกลุ่มบริษัท ยูนิเวอร์แซล เอ็กซ์เพรส ทรานสปอร์ต จำกัด พบว่าพนักงานมีระดับความผูกพันต่อองค์การในด้านนี้อยู่ในระดับมาก ผู้วิจัยมีความเห็นว่า การที่พนักงานสามารถยอมรับในนโยบายการบริหารงานใหม่ๆและปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงได้เป็นอย่างดีนั้นเป็นผลมาจากพนักงานมีความรู้สึกในทางที่ดีกับองค์การ พนักงานจึงมีความพยายามในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่และต้องการเห็นองค์การมีความก้าวหน้า พนักงานจะมีความรู้สึกไม่พอใจเมื่อมีผู้กล่าวถึงองค์การของตนในทางที่ไม่ดีโดยจะมีการพูดโต้แย้งกลับไปด้วย พนักงานจะพูดถึงองค์การในทางที่ดีไม่พูดในทางที่ไม่ดีกับองค์การและพนักงานไม่รู้สึกว่าถูกเอาเปรียบถึงแม้ว่าจะต้องใช้เวลาส่วนตัวเพื่อปฏิบัติงานหรือไม่ได้รับผลตอบแทน เป็นการแสดงออกของการมีทัศนคติเชิงบวกต่อองค์การ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Newcomb (อ้างถึงใน ศศิธร วงศ์ประเสริฐ. 2547) ที่ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติไว้ว่าการแสดงออกในลักษณะพึงพอใจ เห็นด้วย หรือชอบในสิ่งนั้น ซึ่งจะทำให้อยากเข้าหาหรือเข้าไปใกล้สิ่งนั้น ลักษณะเช่นนี้เรียกว่า ทัศนคติเชิงบวก (Positive Attitude)

ลำดับที่ 4 ความผูกพันต่อองค์การด้านปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงเป็นสมาชิกขององค์การของพนักงานกลุ่มบริษัท ยูนิเวอร์แซล เอ็กซ์เพรส ทรานสปอร์ต จำกัด พบว่าพนักงานมีระดับความผูกพันต่อองค์การในด้านนี้อยู่ในระดับปานกลาง ผู้วิจัยมีความเห็นว่า พนักงานโดยทั่วไปมองเห็นว่า องค์การเป็นหน่วยงานที่ดีโดยที่พนักงานมีความสุขในการทำงานและมีความต้องการเป็นสมาชิกขององค์การนี้ตลอดไป และพนักงานมีความรู้สึกว่าได้ตัดสินใจอย่างถูกต้องแล้วในการเป็นสมาชิกขององค์การนี้ และพบว่าเมื่อพนักงานร่วมงานกับองค์การได้ในระยะเวลาหนึ่งแล้ว องค์การสามารถตอบสนองความต้องการของพนักงานได้ เช่นการขึ้นค่าตอบแทน ส่งผลให้พนักงานปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจหากองค์การอื่นจะให้ค่าตอบแทนที่สูงกว่าก็ไม่คิดที่จะลาออกจากองค์การแห่งนี้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Hewitt Associates (2004)บริษัทที่ปรึกษาในงานด้านทรัพยากรมนุษย์ ได้ให้มุมมองว่า ความผูกพันของพนักงานเป็นสิ่งที่แสดงออกได้ทางพฤติกรรมโดยพิจารณาได้จากการดำรงอยู่ (Stay) นั่นคือพนักงานปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์การต่อไป และสอดคล้องกับแนวคิดของ Steers (1977) ที่ว่า ความผูกพันต่อองค์การสามารถ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แสดงออกมาให้เห็นได้ในรูปแบบหนึ่งคือ ความตั้งใจและความปรารถนาอย่างแน่วแน่ที่จะคงความเป็นสมาชิกภาพต่อไปเพื่อทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ ไม่คิดที่จะลาออก ไม่ว่าองค์การจะอยู่ในสภาวะปกติหรืออยู่ในฐานะวิกฤตการณ์ และมีความเป็นไปได้ว่าองค์การไม่สามารถตอบสนองความต้องการของพนักงานในบางอย่าง หรือตอบสนองไม่ตรงตามที่พนักงานต้องการ หากองค์การสามารถปรับปรุงหรือตอบสนองในเรื่องที่พนักงานมีความต้องการได้ พนักงานจะมีความรู้สึกปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงเป็นสมาชิกขององค์การมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จันทนา ลี้รุ่งเรืองพร (2552) ที่ศึกษาวิจัยเรื่อง ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริษัท มิตซุย โอ.เอส.เค.ไลน์ ประเทศไทย จำกัด แผนกโลจิสติกส์ ผลการวิจัยพบว่าโดยภาพรวม ความต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์การของพนักงานบริษัท มิตซุย โอ.เอส.เค.ไลน์ ประเทศไทย จำกัด แผนกโลจิสติกส์ อยู่ในระดับปานกลาง

5.2.2 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของของพนักงาน กลุ่มบริษัท ยูนิเวอร์แซล เอ็กซ์เพรส ทรานสปอร์ต จำกัด

จากการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน กลุ่มบริษัท ยูนิเวอร์แซล เอ็กซ์เพรส ทรานสปอร์ต จำกัด พบว่า ลักษณะงาน ลักษณะองค์การ และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน กลุ่มบริษัท ยูนิเวอร์แซล เอ็กซ์เพรส ทรานสปอร์ต จำกัด ส่วนภาวะผู้นำ เงินเดือน และประสบการณ์ทำงาน ไม่มีผลความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน กลุ่มบริษัท ยูนิเวอร์แซล เอ็กซ์เพรส ทรานสปอร์ต จำกัด โดยผู้วิจัยขออภิปรายผลดังนี้

ลักษณะงาน มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน กลุ่มบริษัท ยูนิเวอร์แซล เอ็กซ์เพรส ทรานสปอร์ต จำกัด มากที่สุด ซึ่งจากผลการวิจัยพบว่าองค์การมีการแจ้งและอธิบายถึงความสำคัญของงานในทุกตำแหน่งงาน โดยมีระบบการออกแบบงานที่มีความเหมาะสมกับตำแหน่งงาน รวมถึงมีการอธิบายถึงสายงานบังคับบัญชา ซึ่งพนักงานทุกคนมีโอกาสในความก้าวหน้าในอาชีพไปสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น ซึ่งพนักงานทุกคนจะได้รับแจ้งรายละเอียดตั้งแต่เริ่มเข้าปฏิบัติงานว่าพนักงานแต่ละคนมีหน้าที่รับผิดชอบในด้านใดบ้าง และในการรับสมัครพนักงานจะต้องมีคุณสมบัติและความสามารถตรงตามตำแหน่งงาน ซึ่งมีการกำหนดบทบาทหน้าที่ที่เหมาะสมกับตำแหน่งงานนั้น ทำให้พนักงานโดยทั่วไปเกิดการยอมรับและปฏิบัติงานได้ตามหน้าที่รับผิดชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้เกิดความผูกพันต่อองค์การ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ มนัสชัย ปิ่นโต (2550) ที่ได้ทำการศึกษาการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานและความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรภายในบริษัทไทยมารูจูน จำกัด ได้กล่าวว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์การกับลักษณะงานที่ปฏิบัติมีความสัมพันธ์กันในด้านบวก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ปาริชาติ พงษ์ชัยศรี (2552) ที่ศึกษาความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการสรรพากร ภาค 5 ที่พบว่าลักษณะงานเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ

ลักษณะองค์การ มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน กลุ่มบริษัท ยูนิเวอร์แซล เอ็กซ์เพรส ทรานสปอร์ต จำกัด ในลำดับถัดมาซึ่งจากการวิจัยพบว่าองค์การมีการจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี มีการสร้างบรรยากาศของความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อเพื่อนพนักงานด้วยกัน โดยการจัดสถานที่ สนับสนุนเครื่องมือ อุปกรณ์ที่จำเป็นในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ มีการกำหนดอำนาจการตัดสินใจในการทำงานตามหน้าที่รับผิดชอบของพนักงานและให้อำนาจผู้บริหารหน่วยงานในการกำหนดเวลาเข้าปฏิบัติงานหรือเวลาออกงานได้ตามความเหมาะสมของงานทำให้เกิดความยืดหยุ่นและลดความเครียดจากการทำงาน และองค์การมีการจัดระบบสวัสดิการกู้ยืมเงินสำหรับพนักงานในการสนับสนุนค่าครองชีพหรือเพื่อเป็นค่าใช้จ่าย ทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกที่ดีต่อองค์การ เกิดความไว้วางใจ และรู้สึกใกล้ชิดและเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ส่งผลให้เกิดความผูกพันต่อองค์การ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปาริชาติ พงษ์ชัยศรี (2552) ที่ศึกษาเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการกรมสรรพากร ภาค 5 ที่กล่าวว่าตัวแปรที่อธิบายความผูกพันต่อองค์การที่ดีที่สุดและมีผลทางบวกต่อความความผูกพันต่อองค์การ ได้แก่ ลักษณะองค์การ

ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน กลุ่มบริษัท ยูนิเวอร์แซล เอ็กซ์เพรส ทรานสปอร์ต จำกัด ซึ่งจากผลการวิจัยพบว่าเมื่อพนักงานมีปัญหาทั้งในการปฏิบัติงานและปัญหาส่วนตัว เพื่อนร่วมงานมักจะเข้ามาให้ความช่วยเหลือในการแก้ปัญหาเป็นอย่างดี รวมถึงมีการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ต่อกันระหว่างเพื่อนร่วมงาน ทำให้ลดความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงานด้วยกัน ทำให้บรรยากาศในการปฏิบัติงานไม่เคร่งเครียดจนเกินไป และมีความผ่อนคลาย อีกทั้งยังมีการให้เกียรติและความเป็นกันเองระหว่างเพื่อนร่วมงานโดยการรับฟังความคิดเห็นของพนักงานที่มีความอาวุโสกว่า พนักงานจะมีความใกล้ชิดสนิทสนมกัน มีความรับผิดชอบร่วมกันในกรณีที่เกิดปัญหาขึ้น และทำให้พนักงานมีความรู้สึกดีกับองค์การ ส่งผลให้เกิดความผูกพันต่อองค์การ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชาญวุฒิ บุญชม (2553)ที่วิจัยความผูกพันต่อองค์การ ศึกษาเฉพาะกรณีบุคลากรโรงเรียนอิสลามสันติชน ที่พบว่าความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันในองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ภาวะผู้นำ ไม่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน กลุ่มบริษัท ยูนิเวอร์แซล เอ็กซ์เพรส ทรานสปอร์ต จำกัด ซึ่งจากการวิจัยพบว่าองค์การมีการให้ความเป็นอิสระในการบริหารหน่วยงาน โดยมอบอำนาจในการบังคับบัญชาไปยังหน่วยงานต่างๆตามสายงานบังคับบัญชา และมีการแจ้งให้พนักงานทุกคนรับทราบ ถือเป็นหน้าที่รับผิดชอบของผู้บังคับบัญชาของแต่ละหน่วยงานโดยตรง ซึ่งต้องปฏิบัติตนในการเป็นแบบอย่างที่ดีให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชา ทั้งนี้ผู้บังคับบัญชาส่วนใหญ่สามารถทำงานที่อยู่ในความรับผิดชอบได้ดี สามารถปกครองบังคับบัญชาและให้คำปรึกษาในงานกับผู้ใต้บังคับบัญชาได้ เป็นอย่างดี ซึ่งเป็นผลจากความมุ่งมั่นของผู้บังคับบัญชาในการที่จะ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ปฏิบัติตามนโยบายขององค์การให้บรรลุวัตถุประสงค์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ องค์การจึงไม่เคร่งครัดกับเทคนิควิธีการปฏิบัติหรือการบริหารงานของผู้บังคับบัญชามากนัก ทำให้พนักงานไม่มีความกังวลใจในเรื่องนี้ จึงไม่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ประจวบ คงอินทร์ (2554) ที่ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริษัท พีรพัฒน์เทคโนโลยี จำกัด (มหาชน) ที่พบว่าภาวะผู้นำไม่มีผลกระทบต่อระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน

เงินเดือน ไม่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน กลุ่มบริษัท ยูนิเวอร์แซล เอ็กซ์เพรส ทรานสปอร์ต จำกัด ซึ่งจากการวิจัยพบว่าระบบการจ่ายเงินเดือนและผลตอบแทนขององค์การมีกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติที่เป็นไปอย่างเหมาะสมและพอเพียง พนักงานจึงไม่เกิดความกังวลใจในเรื่องนี้ จึงไม่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ราชัญ สุฤทธิ์ (2554) ที่ศึกษาเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดแพร่และจังหวัดน่าน ที่พบว่าอัตราเงินเดือน ไม่มีผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์การด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตน ด้านวัฒนธรรมการให้บริการ และด้านการให้บริการที่มุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ

ประสบการณ์ทำงาน ไม่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน กลุ่มบริษัท ยูนิเวอร์แซล เอ็กซ์เพรส ทรานสปอร์ต จำกัด ซึ่งจากการวิจัยพบว่า ประสบการณ์ในการทำงานของพนักงานของทั้งองค์การโดยเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 ปี โดยพนักงานส่วนใหญ่จะมีประสบการณ์ในการทำงานกับองค์การนี้อยู่ในช่วง 1-3 ปี เห็นได้ว่าพนักงานส่วนใหญ่ของกลุ่มบริษัท ยูนิเวอร์แซล เอ็กซ์เพรส ทรานสปอร์ต จำกัด มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานกับองค์การอยู่ในเกณฑ์เฉลี่ยไม่สูงนัก จึงมีโอกาสมากในการออกไปปฏิบัติงานอื่นที่ได้ผลตอบแทนที่เท่าเดิมหรือดีกว่าเดิม และมองเป็นเรื่องปกติธรรมดาในเรื่องอัตราการเข้า-ออกของพนักงานในองค์การ อีกทั้งองค์การยังไม่นำระยะเวลาในการปฏิบัติงานไปใช้เป็นเงื่อนไขประกอบการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งงานหรือพิจารณาเงินโบนัสประจำปี พนักงานจึงไม่ให้ความสำคัญในเรื่องนี้ จึงไม่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ มณเฑียร สิริอรุณรุ่งโรจน์ (2553) ที่ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันองค์การของพนักงานในธุรกิจยานยนต์ในจังหวัดเชียงราย ที่พบว่าระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานในธุรกิจยานยนต์ในจังหวัดเชียงรายในระดับต่ำ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะจากการวิจัยครั้งนี้

จากผลการศึกษาพบว่าระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานกลุ่มบริษัท ยูนิเวอร์แซล เอ็กซ์เพรส ทรานสปอร์ต จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อให้องค์การได้มีการปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยพิจารณาเรียงตามลำดับของระดับความผูกพันดังต่อไปนี้

ลำดับที่ 1 ปัจจัยด้านลักษณะงานมีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะว่าองค์การควรต้องตระหนักและให้ความสำคัญเป็นอย่างมากในการประเมินผลการปฏิบัติงานซึ่งต้องอยู่บนพื้นฐานความเป็นจริงภายใต้ความชอบธรรมและยุติธรรม โดยองค์การควรมีแนวนโยบายที่ต่อเนื่องสอดคล้องกับนโยบายการประเมินผลการปฏิบัติงานอันได้แก่ นโยบายการปรับโครงสร้างฐานเงินเดือนและค่าตอบแทนอื่นเพื่อรองรับภาวะการแข่งขันของธุรกิจหรือแม้ในอุตสาหกรรมเดียวกัน โดยอาจใช้การเปรียบเทียบตามความสามารถ (Competency) หรือการทำสำรวจค่าจ้างเงินเดือนและสวัสดิการ เพื่อให้ได้อัตราค่าตอบแทนทั้งเป็นตัวเงินและไม่ใช่ตัวเงินที่สามารถตอบสนองพนักงานในองค์การและการแข่งขันของธุรกิจภายนอกได้ เพื่อทำให้องค์การจะได้บุคคลที่มีความรู้ ความสามารถเข้ามาปฏิบัติงานร่วมกับองค์การตามคุณสมบัติของลักษณะงานในแต่ละตำแหน่งที่องค์การต้องการ นอกจากนโยบายการปรับโครงสร้างเงินเดือนแล้ว ควรมีนโยบายการปรับในเรื่องของสวัสดิการ ให้กับพนักงานด้วย โดยจะต้องมีความสอดคล้องกับกลุ่มพนักงานหรือสภาพแวดล้อมต่าง ๆในการทำงาน ตัวอย่างเช่น เรื่องของสวัสดิการในการเดินทางมาปฏิบัติงานของพนักงาน องค์การอาจจัดรูปแบบสวัสดิการให้พนักงานสามารถเลือกได้ตามความต้องการภายใต้งบประมาณเดียวกันซึ่งองค์การได้กำหนดไว้แล้ว ซึ่งจะตอบสนองทั้งพนักงานเดิมและกลุ่มบุคคลที่เป็นเป้าหมายขององค์การ

ลำดับที่ 2 ปัจจัยด้านลักษณะองค์การมีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะว่าองค์การควรมีนโนบายการปรับปรุงคุณภาพชีวิตในการทำงานเพิ่มเติมจากเดิมที่มีอยู่เนื่องจากมีผลอย่างมากต่อการปฏิบัติงานของพนักงานและประสิทธิภาพขององค์การ เพราะพนักงานทุกคนล้วนมีความต้องการที่อยากได้อยากมีชีวิตที่มีความสุขสมบูรณ์ เมื่อพนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีแล้ว พวกเขาก็จะปฏิบัติงานออกมาอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดการรับรู้ความสาเร็จในงานได้ ดังนั้น องค์การควรให้ความสำคัญและควรพิจารณาการนำข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะของพนักงานที่ได้จากผลการวิจัยมาใช้ เช่น การให้ผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ การจัดสภาพที่ทำงานที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย มีการส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรโดยการฝึกอบรม เปิดโอกาสให้มีความก้าวหน้าในอาชีพและตำแหน่งงาน สร้างบรรยากาศการทำงานที่เป็นมิตร ไม่เกิดบรรยากาศการแข่งขันมากเกินไป ผู้บังคับบัญชาเองควรมีการบริหารงานที่ยุติธรรม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่งเสริมให้เกิดการมีอิสระในการปฏิบัติงาน มีการใช้เวลาว่างกับครอบครัวมากขึ้น มีช่วงเวลาได้คลายเครียดจากภาระหน้าที่ที่รับผิดชอบ สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้เป็นการกระตุ้นส่งเสริมให้พนักงานมีความต้องการและทุ่มเทในการปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จมากขึ้น

ลำดับที่ 3 ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในเรื่องนี้ว่า องค์การควรมีการสร้างบรรยากาศในการทำงานระหว่างหน่วยงานที่เป็นมิตรมากขึ้น ไม่ก่อให้เกิดบรรยากาศของการแข่งขันกันมากเกินไป เพื่อเสริมสร้างการมีมนุษยสัมพันธ์ให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อกันมากขึ้น โดยองค์กรอาจมีการจัดงานหรือกิจกรรมที่ทำร่วมกันเพื่อให้พนักงานเกิดความสามัคคีและความผุกพันร่วมกัน ยกตัวอย่างเช่น การจัดกิจกรรมกีฬาสร้างความสัมพันธ์ กิจกรรมโครงการกิจกรรมเพื่อสังคม หรือกิจกรรมอื่นๆ นอกเหนือจากงาน นอกจากนั้นยังเป็นการผ่อนคลายในเรื่องของงานโดยสร้างกิจกรรมให้ทำร่วมกันเช่นกิจกรรมพี่เลี้ยง รวมถึงองค์การควรมีการส่งเสริมสนับสนุนการเรียนรู้ ต่าง ๆ เพื่อเป็นการพัฒนาตัวพนักงานเองและพัฒนาผลลัพธ์ของประสิทธิผลที่เกิดจากการปฏิบัติงาน ซึ่งจะทำให้ตัวพนักงานรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า และเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ซึ่งนำไปสู่ความผูกพันต่อองค์การและการปฏิบัติงานร่วมกับองค์การ

5.3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในอนาคต

เพื่อให้งานวิจัยครั้งต่อไปเกิดประสิทธิภาพที่ดียิ่งขึ้น ควรทำการศึกษาเรื่อง

1. ควรศึกษาปัจจัยอื่นๆ ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ เช่น ปัจจัยของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านโอกาสความก้าวหน้าในสายอาชีพ

2. ศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัจจัยความคาดหวังและความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อระบบการบริหารจัดการของพนักงาน เพื่อนำมาจัดหาแนวทางในการพัฒนาบุคลากรขององค์การและสร้างระดับความผูกพันต่อองค์การให้มากขึ้น

3. ควรศึกษาเฉพาะกรณีที่พนักงานไม่มีความผูกพันต่อองค์การ การศึกษาดังกล่าวจะช่วยให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบถึงสาเหตุที่แท้จริงว่า เพราะเหตุใดพนักงานถึงไม่มีความผูกพันต่อองค์การ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการบริหารจัดการองค์การต่อไปในอนาคต

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บรรณานุกรม

กรกฎ พลพานิช. 2540. "ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบังคับบัญชาและพนักงานวิชาชีพการตลาดบริษัท ปูนซีเมนต์ จำกัด (มหาชน)." วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

จันทิมา ลี้รุ่งเรืองพร. 2552. "ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริษัท มิตซุย โอ เอส เค ไลน์ ประเทศไทย จำกัด แผนกโลจิสติกส์." วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยพายัพ.

ชาญวุฒิ บุญชม. 2553. "ความผูกพันต่อองค์การ: ศึกษาเฉพาะกรณีบุคลากรโรงเรียนอิสลามสันติชน." ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2541. **เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย.** พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: เทพเนรมิตการพิมพ์.

ธัญญลักษณ์ บรรจงแก้ว. 2548. "ความผูกพันต่อองค์การของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 7." วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ณัฏฐพันธ์ เขจรนันทน์. 2546. **การบริหาร การดำเนินงาน และการผลิต.** กรุงเทพฯ: เอ็กซเปอร์เน็ท.

ณัฏฐ์ชุดา หรั่งเพชร. 2548. "ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้สวัสดิการที่ได้รับกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการ." วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.

ธานินทร์ ศิลป์จารุ. 2552. **การวิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS.** พิมพ์ครั้งที่ 10. กรุงเทพฯ: บิสซิเนสอาร์แอนด์ดี.

นงเยาว์ แก้วมรกต. 2542. "ผลของการรับรู้บรรยากาศองค์การที่มีต่อความผูกพันต่อองค์การ ของพนักงานบุคคล ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล." วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

นพคุณ กสานติกุล. 2549. "ความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี" วิทยานิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีการจัดการ สำนักวิชาเทคโนโลยีสังคม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.

นภาเพ็ญ โหมาศวิน. 2533. "ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของสมาชิกในองค์การ : ศึกษาเฉพาะกรณี สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี." วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เนตินา โพธิ์ประสระ. 2541. “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการมีส่วนร่วมและความผูกพันต่อองค์การ ของพนักงาน : ศึกษาเฉพาะกรณีบริษัทสิทธิผล 1919 จำกัด.” วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. 2546. **การเขียนรายงานการวิจัยและวิทยานิพนธ์.** พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพ : ภาควิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.

บุญชม ศรีสะอาด. 2538. **วิจัยเบื้องต้น.** พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: สุรียาสาสน์การพิมพ์.

ประคัลภ์ ปัณฑพลังกูร. 2553. **การว่าจ้างและการรักษาบุคลากร.** พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: เอ็กซเปอร์เน็ท.

ประจวบ คงอินทร์. 2554. “ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริษัทพีรพัฒน์เทคโนโลยี จำกัด (มหาชน).” วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด.

ปาริชาติ พงษ์ชัยศรี. 2552. “ความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการกรมสรรพากร ภาค 5.” วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

พงศกร เผ่าไพโรจนกร. 2546. “ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ : ศึกษาเฉพาะกรณี พนักงานบริษัทซีเมนส์ จำกัด.” สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

พนิดา จงดำเกิง. 2551. “การสร้างความผูกพันต่อองค์การ: กรณีศึกษาโรงแรม ABCW.” วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.

พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2543. **วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์.** กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.

พัชราภรณ์ ศุภมั่งมี. 2548. “ความผูกพันของพนักงานต่อองค์การ: กรณีศึกษา บริษัทสหพัฒนพิบูล จำกัด (มหาชน) ศูนย์กระจายสินค้าจังหวัดเชียงใหม่.” วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการอุตสาหกรรมเกษตร มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ภรณี (กีรติบุตร) มหานนท์. 2529. **การประเมินประสิทธิผลขององค์การ.** กรุงเทพฯ: O.S.Printing House.

มณเฑียร สิริอรุณรุ่งโรจน์. 2553. “ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันองค์การของพนักงานในธุรกิจยานยนต์ในจังหวัดเชียงราย.” วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สำนักวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง.

มนัสชัย ปิ่นโต. 2550. “การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานและความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรภายในบริษัทไทยมารูจูน จำกัด.” วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ราชบัณฑิตยสถาน. 2546. **พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542.** กรุงเทพฯ : นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์.

ราชัญ สุฤทธิ์. 2554. "ความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน ไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดแพร่ และจังหวัดน่าน." วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ลัดดา ลีเจริญกิจไพศาล. 2547. "ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความผูกพันขององค์การในบริษัทอี๊สต์เอเชียติ๊ก (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน)." สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

วรรณสร ทัศกระแสร์. 2549. "ปัจจัยที่มีผลทำให้พนักงงานมีความจงรักภักดีต่อองค์การ กรณีศึกษาบริษัท เอ็นอีซี อินฟรอนเทีย ไทย จำกัด." วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชมงคลธัญบุรี.

ศิริพร พงศ์ศรีโรจน์. 2540. **องค์การและการจัดการ.** กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.

ศุภวรรณ พันธ์บูรณะ. 2542. "ความผูกพันต่อองค์การ: ศึกษากรณีของสาธารณสุขภูมิภาค กระทรวงสาธารณสุข." ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

ศศิธร วงศ์ประเสริฐ. 2547. "ความผูกพันต่อมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ของนักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจ สำหรับผู้บริหาร จังหวัดสมุทรสาคร." สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจสำหรับผู้บริหาร บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

สมชัย แก้วละเอียด. 2531. "การทดลองนำกิจกรรมกลุ่มพัฒนาคุณภาพงานมาใช้ในวิทยาลัยพลศึกษา." **รายงานการวิจัยฝ่ายแผนงานและติดตามผล สำนักงานเลขานุการกรมพลศึกษา.**

สมชื่น นาคพลั้ง. 2547. "ความมุ่งมั่น ผูกพันต่อองค์การ: ศึกษากรณีบริษัทยิวเวลต์ – แพคการ์ด (ประเทศไทย) จำกัด." ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต โครงการบัณฑิตศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์การ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

สาธิต วงศ์อนันต์นนท์. 2555. "มหาอุทกภัยไทย 2554 กับผลกระทบต่อเศรษฐกิจ." **วารสารสำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา.** 2(1) : 5.

สายสุดี กฤตยพิสิฐ. 2552. "ความผูกพันต่อองค์กร : กรณีศึกษาพนักงานขายโฆษณา บริษัท เนชั่น มัลติมีเดีย กรุ๊ป จำกัด (มหาชน)." ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. **"หลักเกณฑ์วิธีการ และรูปแบบการจัดสรรสิ่งจูงใจ"** [Online]. เข้าถึงได้จาก http://www.opdc.go.th/index.php. 2551.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สุกานดา ศุภคติสันติ์. 2540. "ลักษณะส่วนบุคคลและสภาพแวดล้อมองค์การที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน: กรณีศึกษาบริษัทเงินทุนในเขตกรุงเทพมหานคร." ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต โครงการบัณฑิตศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์การ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

สุวรรณิน คณานุวัฒน์. 2536. "ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์การกับลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะงานลักษณะขององค์การ และลักษณะประสบการณ์จากการทำงานของผู้บริหารในองค์การเอกชน." วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรม). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

โสภา ทรัพย์มากอุดม. 2533. "ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ: ศึกษาเฉพาะกรณีการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย." สารนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อมรรัตน์ บำรุงผล. 2553. "ความผูกผันของบุคลากรต่อองค์กร กรณีการควบรวมกิจการบริษัท มอริ เซอิกิ แมนูแฟคเจอริ่ง (ประเทศไทย) จำกัด." ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

อวยพร ประพฤทธิ์ธรรม. 2537. "ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของวิทยาจารย์ในมหาวิทยาลัยพยาบาลภาคเหนือ." วิทยานิพนธ์สังคมวิทยาและมานุษยวิทยามหาบัณฑิต สาขาสังคมวิทยา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

Adams, J. Stacey. 1965. "Inequity in social exchange." in Berkowitz, Leonard (Ed), **Advances in Experimental Social Psychology,** Vol. 2, New York, Academic Press, p. 267-299.

Allen, N.J. and Meyer, J.P. 1990. "The Measurement and Antecedents of Affective, Continaunce and Normative to the Organizations. Commitment to the Organizations." **Journal of Occupational Psychology.** 63(1) : 1-18.

Baron, R. A. 1986. **Behavior in Organization.** Boston: Allyn ang Bacon.

Backer, H.S. 1960. Note on the Concept of Commitment. **The American Journal of Sociology.** 66(July) : 32-40.

Boshoff, Christo and Meals, Gerhand. 1995. "A Causal Model to Evaluate the Relationships among Supervision, Role Stress, Organizational Commitment and Internal Service Quality." **European Journal of Marketing.** 29(2) : 29.

Buchanan, B. 1974. "Building Organization Commitment: The socialization of Managers in Work Organizations." **Administrative Science Quarterly.** 19(7) : 535-546

Burk 2008. **"Employee Engagement & Retention Management"** [Online]. Available http://www.Burk.com/EOS /prac Employee Engagement.htm. 2011.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Cook, Curtis W. and Hunsaker, Phillip L. 2001. **Management and organizational behavior.** Burr Ridge, IL: Irwin McGraw-Hill.

Dale, Y., and Paul, D.Staudohar. 1982. **Personal Management and Industrial Relations.** Prentice Hall PTR.

David C. McClelland, and J .W. Atkinson. 1961. **The Achieving Society.** New York : Van Nostrand.

Davis and Newstrom. 1983. **Human Behavior of at Work Organizational International** New York: McGraw – Hill Book.

DDI, 2004. High **"Engagement predicts business outcome."** [Online]. Available http://www.ddiworld.com. 2006.

DeConick, James and Dean, Stilwell C. 1996. "Factors Influencing the Organizational Commitment of Female Advertising Executives." **American Business Review.** 14(2) : 80.

Fazzi, Robert A. 1994. **Management Plus : Maximizing Productivity through Motivations, Performance, and Commitment**. New york : Irwin Professional

Gallup Organization. 2004.**"Engagement keeps the doctor away."** [Online]. Available http://www.gallup.com (17 January 2006)

Herzberg, F. 1986. **Two Factor Theory.** New York : John Wiley & Sons Inc.

Hewitt Associate. 2004. **"Employee Engagement"** [Online]. Available http ://www.was4.hewitt.com. 2006.

Hrebiniak, L.C. and Alutto, J.A. 1972. "Personal and Role-related Factors in the Development of Organizational Commitment." **Administrative Science Quarterly.** 17(4) : 555-572.

ISR survey. 2004. **"Creating competitive advantage from your employees : A global study of employee engagement"** [Online]. Available http : //www.isrinsight.com. 2006.

Marsh, R. and Mannari, H. 1977. "Organizational Commitment and Turnover : A Prediction Study." **Administrative Science Quarterly.** 22(1) : 57-74.

Mary, Sheldeon. 1971. "Investments and Involvement as Mechanisms Producing Commitment to the Organization." **Administrative Science Quarterly.** 16(2) : 143.

Maslow, A. H. 1970. **Motivation and Personality.** 2nd ed. New York: Harper and Row.

McGragor, Douglas. 1960. **The Human Side of Enterprise.** New York : Harper & Brothers Co.

Melcrum. 2005. **"Employee Engagement: How to build a high performance workforce."** [Online]. Available http://www.melcrum.com. 2006.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Milkovich, G.T. and Newman, J.M. 2008. **Compensation.** 9th ed. New York: McGraw-Hill/ Irwin.

Michael Armstrong. 1993. **Managing Reward System.** London : Kogan Page Ltp.

Miner, J.B. 1992. **Industrial – Organization Psychology.** The State University of New York at Buffalo.

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

Parsons, T.,Shils, E., and Smelser, N.J. 1951. **Toward a General Theory of Action : Theoretical Foundations for the Social Sciences.** Howard University Press.

Porter, L.W., Lawler, E.E., Hackmam, J.R. 1975. **Behavior in Organization.** New York. McGraw-Hill.

Porter, L.W., Steers, R.M., Mowday, R.T. and Boulian, P.V. 1974. "Organization Commitment, Job Satisfaction and Turnover Among Psychiatic Technicians." **Journal of Applied Psychology.** 59(5) : 603-609.

Porter, L.W. and Steers, R.M. 1973. **"Organizational Work and Personal Factors in Employee Turnover and Absenteeism".** 80 (September 1973): 151-176.

Reeder, W. 1973. **Beliefs, disbelief's and social action department of rural sociology bulletin.** New York: University of Missouri.

Rhodes, S. R. and Steers, R. M. 1990. **Managing Employee Absenteeism.** Massachusetts: Addison-Wesley.

Robert, Marsh and Hiroshi, Mannari. 1977. "Organizational Commitment and Turnover : A Prediction Study." **Administrative Science Quarterly.** 22(1) : 57-75.

Stallworth,L. 2004. "Antecedents and consequences of organizational commitment to accounting organizations." **Journal of Managerial Auditing.** 19(2) : 945-955. [Online]. Available http://www.TheEmeraldinsight.com. 2006.

Steers, R.M. 1977. "Antecedents and Outcomes of Organizational Commitment." **Administrative Science Quarterly.** 22(1) : 46-56.

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

Vroom, Victor H. 1964. **Work and Motivation.** New York: John Wily and Sons Inc.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Welbourne, Hartley, E.A., Andrew, E., and Sanchez. 2007. "Coping strategies in the workplace: Relationships with attributional style and job satisfaction." **Journal of Vocational Behavior**, 70(2), 312-325.

Wellins,R and Concelman,J. 2005. **"Creating a Culture for Engagement ."** [Online]. Available http://www.WPSmag.com. 2006.

Yamane Taro. 1970. **Statistic and Introductory Analysis.** Tokyo : John Weather Hill.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก ก
แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แบบสอบถามเลขที่.....

แบบสอบถามเพื่องานวิจัย

เรื่อง

ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ ของพนักงานกลุ่มบริษัท ยูนิเวอร์แซล เอ็กซ์เพรส ทรานสปอร์ต จำกัด

<u>คำชี้แจง</u>

1. แบบสอบถามชุดนี้ แบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

2. แบบสอบถามชุดนี้ไม่มีคำตอบข้อใดถูกหรือผิด ท่านสามารถตอบได้ทุกข้อให้ตรงกับความเป็นจริง และตรงกับความรู้สึกที่แท้จริงของท่านให้มากที่สุด

3. <u>กรุณาตอบคำถามให้ครบทุกข้อ</u> เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์มากที่สุด คำตอบหรือข้อมูลที่ได้ผู้วิจัยจะนำเสนอผลการวิเคราะห์ในภาพรวมเพื่อประโยชน์ทางวิชาการเท่านั้น

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

รัชต ไตรมาลัย

นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาบริหารธุรกิจอุตสาหกรรม

วิทยาลัยการบริหารและจัดการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

1. เพศ

☐ ชาย ☐ หญิง

2. อายุ

☐ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี ☐ มากกว่า 25 ปี - 35 ปี

☐ มากกว่า 35 ปี – 45 ปี ☐ มากกว่า 45 ปี - 55 ปี

☐ มากกว่า 55 ปี

3. สถานภาพการสมรส

☐ โสด ☐ สมรส- ไม่มีบุตร

☐ สมรส – มีบุตร ☐ หย่าร้าง/แยกกันอยู่/ หม้าย

4. ระดับการศึกษา

☐ ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย /ปวช.

☐ อนุปริญญา /ปวส. ☐ ปริญญาตรี

☐ สูงกว่าปริญญาตรี

5. รายได้ต่อเดือน.....บาท

6. ประสบการณ์ทำงานกับบริษัทแห่งนี้.....ปี.....เดือน

7. สถานภาพการจ้างงาน

☐ พนักงานรายวัน ☐ พนักงานรายเดือน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคำตอบที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด (ข้อละ 1 คำตอบ)

ข้อที่	รายการ	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด
ลักษณะงาน						
1	งานที่ท่านปฏิบัติเป็นงานที่มีความสำคัญต่อบริษัทเป็นอย่างมาก					
2	งานที่ท่านรับผิดชอบเป็นงานที่น่าสนใจและได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน					
3	งานที่ท่านรับผิดชอบมีโอกาสก้าวหน้าในบริษัทแห่งนี้เป็นอย่างมาก					
4	บริษัทของท่านมีการออกแบบงานที่เหมาะสมกับตำแหน่งงาน					
5	งานที่ท่านรับผิดชอบอยู่ตรงกับความรู้ความสามารถของท่าน					
ลักษณะองค์การ						
6	บริษัทให้การสนับสนุนพนักงานเพื่อศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม เช่น การให้ทุนการศึกษา					
7	บริษัทให้การสนับสนุนเครื่องมือ และอุปกรณ์ต่างๆในการปฏิบัติงาน อย่างเพียงพอ					
8	ท่านมีอิสระในการตัดสินใจในเรื่องงานได้อย่างเต็มที่					
9	กฎระเบียบที่ยึดถือปฏิบัติภายในบริษัทสามารถยืดหยุ่นได้ตามสถานการณ์					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อที่	รายการ	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด
ลักษณะองค์การ (ต่อ)						
10	บรรยากาศในการทำงานภายในบริษัท มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ระหว่างกัน					
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน						
11	เมื่อมีปัญหาในการปฏิบัติงาน ท่านมักได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี					
12	เมื่อท่านมีปัญหาส่วนตัว ท่านมักได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี					
13	ท่านมักแลกเปลี่ยนและเรียนรู้ประสบการณ์กับเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ					
14	ท่านและเพื่อนร่วมงานไม่มีความขัดแย้งกัน					
15	เพื่อนร่วมงานมักขอคำปรึกษาจากท่านเมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน					
ภาวะผู้นำ						
16	ผู้บังคับบัญชาของท่านให้คำปรึกษาในเรื่องงานแก่ท่านอยู่เสมอ					
17	ผู้บังคับบัญชามุ่งมั่นทำงานเพื่อความสำเร็จของบริษัท					
18	ผู้บังคับบัญชาของท่านมักปรึกษาหารือท่านก่อนการตัดสินใจเรื่องสำคัญ					
19	ผู้บังคับบัญชาของท่านมีความห่วงใยและใส่ใจต่อความเป็นอยู่ของท่าน					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนที่ 3 ความผูกพันต่อองค์การ

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคำตอบแต่ละข้อที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงข้อละ 1 คำตอบ

ข้อที่	ความผูกพันต่อองค์การ	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด
การยอมรับค่านิยมและเป้าหมายขององค์การ						
1	แนวทางการปฏิบัติงานของบริษัทสอดคล้องกับแนวทางการทำงานของท่าน					
2	ท่านรู้สึกสบายใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย					
3	ค่านิยมของบริษัทนี้เป็นค่านิยมที่ท่านศรัทธาและยอมรับ					
4	เป้าหมายการทำงานของบริษัทมีความสำคัญต่อความอยู่รอดของบริษัท					
5	ท่านพร้อมที่จะทุ่มเทเพื่อให้การทำงานบรรลุเป้าหมายของบริษัท					
ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงเป็นสมาชิกขององค์การ						
6	ท่านไม่คิดย้ายไปทำงานกับองค์การอื่นถึงแม้ว่าจะได้รับค่าตอบแทนที่สูงกว่า					
7	บ่อยครั้งที่ท่าน นำงานกลับไปทำต่อที่บ้านเพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี					
8	ท่านไม่เคยรู้สึกอยากลาออกจากบริษัทแห่งนี้					
9	การตัดสินใจทำงานกับบริษัทนี้ เป็นการตัดสินใจที่ถูกต้องแล้ว					
10	ท่านมีความสุขในการทำงานและรักที่จะทำงานกับบริษัทแห่งนี้ตลอดไป					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อที่	ความผูกพันต่อองค์การ	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด
การมีความรู้สึก มีทัศนคติเชิงบวกต่อองค์การ						
11	ท่านยอมรับการเปลี่ยนแปลงใหม่ๆภายในบริษัทได้เสมอ					
12	ท่านพูดถึงบริษัทให้ผู้อื่นฟังเสมอว่าเป็นบริษัทที่น่าทำงานด้วย					
13	ท่านไม่รู้สึกว่าถูกเอาเปรียบเมื่อต้องใช้เวลาส่วนตัวทำงาน และไม่ได้รับผลตอบแทน					
14	ท่านพยายามโน้มน้าวเพื่อนร่วมงานให้ทำงานเต็มที่เพื่อความก้าวหน้าของบริษัท					
15	เมื่อมีผู้กล่าวถึงบริษัทในทางที่ไม่ดี ท่านจะรู้สึกไม่พอใจและพูดโต้แย้งทันที					
ความจงรักภักดีต่อองค์การ						
16	สำหรับท่านแล้วบริษัทแห่งนี้ถือว่าเป็นบริษัทที่ดีที่สุดแห่งหนึ่งที่น่าทำงานด้วย					
17	เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นกับบริษัท ท่านยินดีและพร้อมจะช่วยแก้ปัญหาอย่างเต็มที่ จนกว่าปัญหาจะผ่านพ้นไป					
18	ท่านมีความห่วงใยในความเป็นไปและความอยู่รอดของบริษัท					
19	ท่านไม่สนใจคำชักชวนของเพื่อนที่บอกให้ไปทำงานที่บริษัทอื่นด้วยกัน					
20	ท่านรู้สึกจงรักภักดีกับบริษัทแห่งนี้เป็นอย่างมาก					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

1. ท่านคิดว่าบริษัทควรมีกิจกรรมหรือวิธีการบริหารอย่างไร จึงจะทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์การ

.....

.....

.....

.....

.....

2. ท่านคิดว่าบริษัทควรดำเนินการพัฒนาหรือปรับปรุงเรื่องใดบ้าง เพื่อสร้างความผูกพันระหว่างองค์การกับพนักงาน

.....

.....

.....

.....

.....

***** ขอขอบคุณท่านผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน *****

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล	นายรัชต ไตรมาลัย
วัน เดือน ปีเกิด	3 สิงหาคม 2513
ที่อยู่	38/903 ซอยเวฬุวนาราม 38 แขวงดอนเมือง เขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร รหัสไปรษณีย์ 10210
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2541 นิเทศศาสตรบัณฑิต สาขาการบริหารโฆษณา ประชาสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
ประสบการณ์ทำงาน	พ.ศ.2547 – 2550 ตำแหน่งผู้อำนวยการฝ่ายทรัพยากรบุคคล บริษัท การ์ดเนีย ฟู้ดส์(ประเทศไทย) จำกัด สวนอุตสาหกรรมบางกระดี จังหวัดปทุมธานี พ.ศ.2550 – 2553 ตำแหน่งผู้อำนวยการฝ่ายทรัพยากรบุคคล บริษัท ริเวอร์โปร พัลส์แอนด์เปเปอร์ จำกัด สวนอุตสาหกรรม SIL จังหวัดสระบุรี พ.ศ. 2553 – 2555 ตำแหน่งผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรบุคคล บริษัท ทีซี ฟาร์มาซูติคอล อุตสาหกรรม จำกัด บริษัท เครื่องดื่มกระทิงแดง จำกัด จังหวัดกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2555 – ปัจจุบัน ตำแหน่งผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรบุคคล และกฎหมาย กลุ่มบริษัท ยูนิเวอร์แซล เอ็กเพรส ทรานสปอร์ต จำกัด จังหวัดสมุทรปราการ และที่ปรึกษางานทรัพยากรมนุษย์ด้านแรงงานสัมพันธ์และกฎหมายแรงงาน ด้านงานอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้