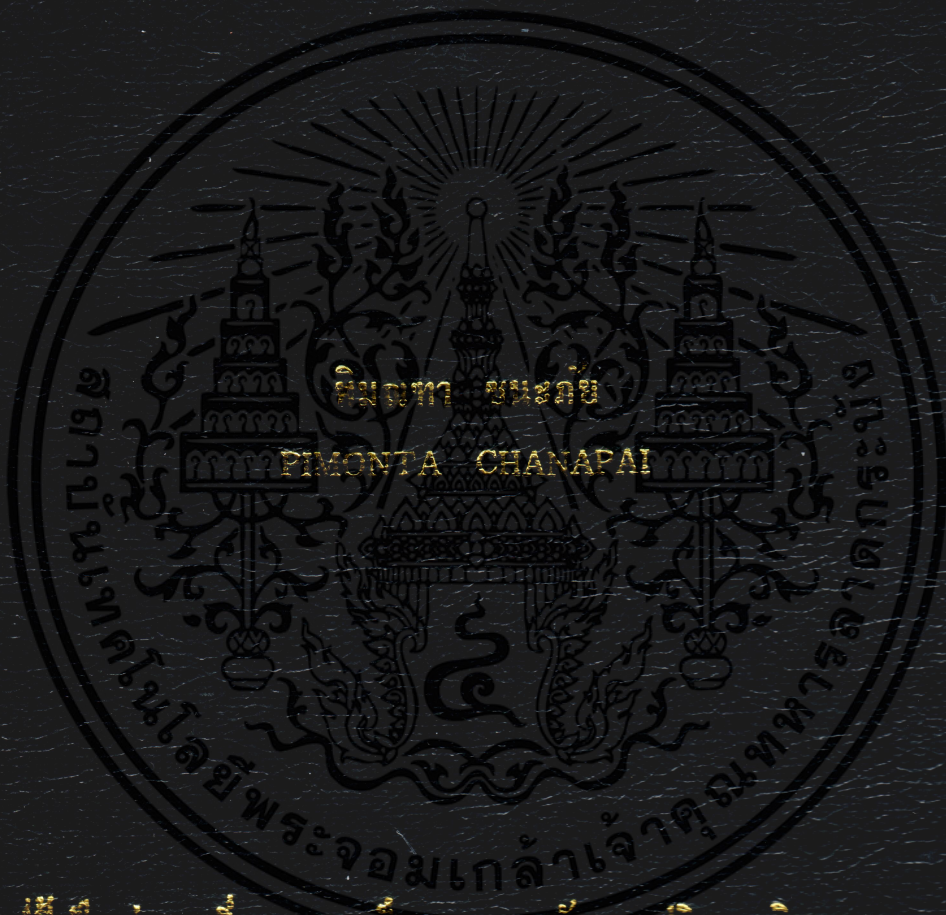


ความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน  
ระดับปฏิบัติการ บริษัท คอสโม กรุ๊ป จำกัด (มหาชน)

OPERATION EMPLOYEES' JOB SATISFACTION AND ORGANIZATIONAL  
COMMITMENT IN COSMO GROUP PUBLIC COMPANY LIMITED



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของโครงการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิตที่  
สาขาวิชาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม

คณะอุตสาหกรรมจัดการบริหาร

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

พ.ศ. 2552

ISBN KMITL - 2009 - ED - M - 251 - 110

สำนักหอสมุดกลาง พระจอมเกล้าลาดกระบัง

ความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน  
ระดับปฏิบัติการ บริษัท คอสมอ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน)

OPERATION EMPLOYEES' JOB SATISFACTION AND ORGANIZATIONAL  
COMMITMENT IN COSMO GROUP PUBLIC COMPANY LIMITED



เลขหมู่.....  
เลขทะเบียน..... 105225  
วัน,เดือน,ปี..... 17 พ.ย. 2552

b.....
i.....

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

พ.ศ.2552

ISBN KMITL-2009-ED-M-251-120

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**OPERATION EMPLOYEES' JOB SATISFACTION AND ORGANIZATIONAL  
COMMITMENT IN COSMO GROUP PUBLIC COMPANY LIMITED**



**A THESIS SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT  
OF THE REQUIREMENT FOR THE DEGREE OF  
MASTER OF SCIENCE IN INDUSTRIAL MANAGEMENT  
FACULTY OF INDUSTRIAL EDUCATION  
KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG**

**2009**

**ISBN KMITL-2009-ED-M-251-120**

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



**COPYRIGHT 2009**

**FACULTY OF INDUSTRIAL EDUCATION**

**KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG**

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คณะกรรมการอุตสาหกรรม  
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง  
ใบรับรองวิทยานิพนธ์

หัวข้อวิทยานิพนธ์ ความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ  
บริษัท คอสโม กรุ๊ป จำกัด มหาชน  
Job Satisfaction and Organizational Commitment of Operating Employees in Cosmo  
Group Public Company Limited

นักศึกษา นางสาวพิมพ์ฉา ชนะภัย  
รหัสประจำตัว 50064109  
ปริญญา วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชา วิทยาการจัดการอุตสาหกรรม  
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ผศ.ดร.มนัส ไพฑูรย์เจริญลาภ  
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม ผศ.ดร.จิระเสกข์ ตริเมธสุนทร

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์		ลายมือชื่อ
รศ.ดร.วัลย์ลักษณ์	อัครีรุ่งศรี	อ.อัครีรุ่งศรี
ผศ.ดร.มนัส	ไพฑูรย์เจริญลาภ	ผศ.ดร.มนัส
ผศ.ดร.จิระเสกข์	ตริเมธสุนทร	ผศ.ดร.จิระเสกข์
รศ.วิสุทธิ	สุนทรกนกพงศ์	รศ.วิสุทธิ
ดร.ธีระ ชินภัทร	รามเดชะ	ดร.ธีระ ชินภัทร

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG

วัน/เดือน/ปี ที่สอบ 25 พฤษภาคม 2552 เวลา 15.00-16.00 น.

สถานที่สอบ ณ ห้อง ปริญญาเอก คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

คณะกรรมการอุตสาหกรรมรับรองแล้ว



(รองศาสตราจารย์ พีระวุฒิ สุวรรณจันทร์)

คณบดี คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการวิจัยวันที่...28...เดือน...พฤษภาคม...พ.ศ. 2552...  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หัวข้อวิทยานิพนธ์	ความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท คอสโม กรุ๊ป จำกัด (มหาชน)
นักศึกษา	นางสาวพิมพ์ฉา ชนะภัก
รหัสนักศึกษา	50064109
ปริญญา	วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชา	วิทยาการจัดการอุตสาหกรรม
พ.ศ.	2552
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์	ผศ. ดร.มนัส ไพฑูรย์เจริญลาภ
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม	ผศ. ดร.จิระเสกข์ ตรีเมธสุนทร

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 4 ประการ คือ (1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในงานและระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท คอสโม กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) (2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท คอสโม กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) (3) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท คอสโม กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) (4) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท คอสโม กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยจำนวน 214 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS for Windows ในการประมวลผล โดยสถิติที่ใช้ในการวิจัย คือ ร้อยละ, ค่าเฉลี่ยเลขคณิต, ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการทดสอบสมมติฐาน โดยวิธี t-test และวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวโดยการกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 0.01 ผลการวิจัย พบว่า

- 1) พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท คอสโม กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) มีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับปานกลาง
- 2) พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท คอสโม กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) มีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก
- 3) พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท คอสโม กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ที่มีเพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาและ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีความพึงพอใจในงานโดยรวมไม่

แตกต่างกัน แต่พนักงานที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจในงานโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

4) พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท คอสโม กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ที่มีเพศ อายุ สถานภาพ สมรส ระดับการศึกษาและ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมไม่แตกต่างกัน

5) พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท คอสโม กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) มีความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กร สัมพันธ์กันในทางบวกในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01



<b>Thesis title</b>	Operation Employees' Job Satisfaction and Organizational Commitment in Cosmo group public company limited
<b>Student</b>	Ms. Pimonta Chanapai
<b>Student ID.</b>	50064109
<b>Degree</b>	Master of Management
<b>Program</b>	Industrial Management
<b>Year</b>	2009
<b>Thesis Advisor</b>	Asst. Prof. Dr. Manat Pithuncharumlap
<b>Thesis Co-advisor</b>	Asst. Prof. Dr. Jirasek Trimethsunthorn

### ABSTRACT

This research is four main purposes were : (1) to study level of job satisfaction and level of organizational commitment of operating employees in Cosmo group public company limited (2) to study the effect of personal factor of operating employees job satisfaction in Cosmo group public company limited (3) to study the effect of personal factor of operating employees job satisfaction and in Cosmo group public company limited (4) to study the correlation between Operating employees' job satisfaction and organizational commitment level in Cosmo group public company limited. The total of sample this research was 214 persons. The research instruments were questionnaire to collect data and analyzed by SPSS for Window. The statistic used were percentage , arithmetic mean , standard deviation and test hypotheses were t-test and One-way ANOVA the hypotheses testing was set at the 0.05 and 0.01 level of significant. The results were as follow:

1. Operating employees in Cosmo group public company limited had level job satisfaction at moderate level.
2. Operating employees in Cosmo group public company limited had level organizational commitment at high level.
3. Operating employees in Cosmo group public company limited with difference in gender, marital status, education level and working experience did not had any difference in job satisfaction but the employee had different age caused difference to the whole total level job satisfaction at the 0.01 level of significant.

4. Operating employees in Cosmo group public company limited the differences in gender, age, marital status, education level and working experience did not had any difference in the whole total level job organizational commitment.

5. Level of Job satisfaction and level of organizational commitment of Operating employees in Cosmo group public company limited had positive correlation in moderate level at the 0.01 level of significant.



## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้อย่างดี ด้วยคำแนะนำ และคำปรึกษาจาก ผศ.ดร.มนัส ไพฑูรย์เจริญลาภ เกี่ยวกับการศึกษาความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท คอสโม กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และ ผศ.ดร.จิระเสกข์ ตรีเมธสุนทร อาจารย์ผู้ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม ผู้วิจัยทราบซึ่งในความอนุเคราะห์จากท่านอาจารย์และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ขอขอบพระคุณ คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ รศ.อดิनुช กาญจนพิบูลย์ รศ.ดร.วลัยลักษณ์ อัครธีรวงศ์ รศ.วิสุทธิ์ สุนทรกนกพงศ์และ ดร.ธีระ ชินภัทร รามเดชะ ซึ่งช่วยแนะนำแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ในขั้นตอนสุดท้ายทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีความถูกต้องสมบูรณ์

ขอขอบพระคุณ คณาจารย์และ ผู้ทรงคุณวุฒิ ผศ.ฉกาจ ราชบุรี คุณประสิทธิ์ แก้ววงษาและ คุณศุภานุช สุภวัฒนากุล ที่ให้ความกรุณาช่วยเหลือในการตรวจสอบแบบสอบถามที่จะใช้ในการศึกษาครั้งนี้

ขอขอบคุณ พนักงานบริษัท คอสโม กรุ๊ป จำกัด (มหาชน)ทุกท่านที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการให้ข้อมูลและการตอบแบบสอบถามในทุกข้ออย่างสมบูรณ์ รวมถึงให้ข้อเสนอแนะต่างๆ ตลอดระยะเวลาในการเก็บข้อมูล

ขอขอบคุณ เจ้าหน้าที่ธุรการ ภาควิชาภาษาสังคม ตลอดจนบัณฑิตศึกษา คณะครุศาสตร์-อุตสาหกรรม และบัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ที่ให้ความช่วยเหลือประสานงาน และอำนวยความสะดวกในการจัดทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้

สุดท้ายนี้ ขอกราบขอบพระคุณ คุณยาย บิศา มารดา และทุกคนในครอบครัวที่เป็นกำลังใจ และให้การสนับสนุนในทุกเรื่อง ทำให้ผู้วิจัยสามารถทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

คุณค่า และประโยชน์อันพึงมีจากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอบแต่ผู้มีพระคุณทุกท่าน

พิมณฑา ชนะภัย

# สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	I
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	III
กิตติกรรมประกาศ.....	V
สารบัญ.....	VI
สารบัญตาราง.....	VIII
สารบัญภาพ.....	XII
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
1.3 สมมติฐานการวิจัย.....	4
1.4 กรอบแนวความคิดที่ใช้ในงานวิจัย.....	5
1.5 ขอบเขตของการวิจัย.....	6
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
บทที่ 2 ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
2.1 แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพึงพอใจในงาน.....	8
2.2 แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร.....	16
2.3 ข้อมูลเกี่ยวกับบริษัท คอสโม กรุ๊ป จำกัด (มหาชน).....	23
2.4 สถานการณ์ของอุตสาหกรรมนาฬิกาและส่วนประกอบ.....	26
2.5 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	28
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	34
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	34
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	35
3.3 การสร้างและตรวจสอบเครื่องมือ.....	35
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	36
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	36
3.6 สถิติที่ใช้ในการวิจัย.....	39

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	47
4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	47
4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานของพนักงาน .....	49
4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน .....	56
4.4 การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจ ในงานของพนักงาน.....	61
4.5 การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อ ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน.....	72
4.6 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับความ ผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน.....	78
4.7 การวิเคราะห์เนื้อหาจากแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอ แนะเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับ ปฏิบัติการบริษัท คอสโม กรุ๊ป จำกัด (มหาชน).....	79
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	82
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	83
5.2 อภิปรายผล.....	87
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	93
บรรณานุกรม.....	95
ภาคผนวก.....	98
แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย.....	99
ประวัติผู้เขียน.....	106

# สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1	สรุปทฤษฎี X และทฤษฎี Y ของ McGregor.....15
2.2	มูลค่าการนำเข้า – ส่งออกนาฬิกาและส่วนประกอบ .....27
3.1	แสดงรายชื่อ ตำแหน่ง และสถานที่ปฏิบัติงานของผู้ทรงคุณวุฒิ.....36
3.2	แสดงคะแนนในแต่ละระดับความพึงพอใจของแบบสอบถามวัดความพึงพอใจในงาน.....37
3.3	แสดงคะแนนในแต่ละระดับความผูกพันของแบบสอบถามวัดความผูกพันต่อองค์กร.....38
3.4	แสดงสูตรการวิเคราะห์โดยวิธี One-way ANOVA .....42
3.5	แสดงสมมติฐานการวิจัยและสถิติที่ใช้ในการทดสอบ.....45
4.1	แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม.....48
4.2	แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การแปลความหมายและการจัดลำดับของ ความพึงพอใจในงานของพนักงานด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า.....50
4.3	แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การแปลความหมายและการจัดลำดับของ ความพึงพอใจในงานของพนักงานด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก.....51
4.4	แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การแปลความหมายและการจัดลำดับของ ความพึงพอใจในงานของพนักงานด้านผู้บังคับบัญชา.....52
4.5	แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การแปลความหมายและการจัดลำดับของ ความพึงพอใจในงานของพนักงานด้านเพื่อนร่วมงาน.....53
4.6	แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การแปลความหมายและการจัดลำดับของ ความพึงพอใจในงานของพนักงานด้านรายได้ / ผลตอบแทน.....54
4.7	สรุปผลค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การแปลความหมายและการจัดลำดับ องค์ประกอบของความพึงพอใจในงานของพนักงานด้านต่างๆ 5 ด้าน ของความพึงพอใจใน งานในภาพรวม.....56
4.8	แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การแปลความหมายและการจัดลำดับของ ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานด้านความภาคภูมิใจและยึดมั่นในอุดมการณ์และอุดมการณ์ ขององค์กร.....57
4.9	แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การแปลความหมายและการจัดลำดับของ ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานด้านความเต็มใจที่จะทำงานเพื่อความก้าวหน้าและประโยชน์ ขององค์กร.....58

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.10 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การแปลความหมายและการจัดลำดับของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานด้านความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กร.....	59
4.11 สรุปผลค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การแปลความหมายและการจัดลำดับองค์ประกอบด้านต่างๆ 3 ด้าน ของความผูกพันต่อองค์กร ในภาพรวม.....	60
4.12 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่า p-value ในการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในงานของพนักงานที่มีเพศต่างกัน โดยวิธี t-test.....	61
4.13 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่า p-value ในการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในงานของพนักงานที่มีอายุต่างกัน โดยวิธี One-way ANOVA.....	62
4.14 แสดง p-value ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างกันของค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ของความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานที่มีอายุต่างกันเป็นรายคู่โดยใช้ LSD.....	63
4.15 แสดง p-value ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างกันของค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ของความพึงพอใจในงานด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าของพนักงานที่มีอายุต่างกันเป็นรายคู่โดยใช้ LSD.....	64
4.16 แสดง p-value ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างกันของค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ของด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกของพนักงานที่มีอายุต่างกันเป็นรายคู่โดยใช้ LSD.....	64
4.17 แสดง p-value ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างกันของค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ของด้านผู้บังคับบัญชาของพนักงานที่มีอายุต่างกันเป็นรายคู่โดยใช้ LSD.....	65
4.18 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างกันของค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ของด้านเพื่อนร่วมงานของพนักงานที่มีอายุต่างกันเป็นรายคู่โดยใช้ LSD.....	65
4.19 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่า p-value ในการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในงานของพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน โดยวิธี One-way ANOVA.....	66
4.20 แสดง p-value ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างกันของค่าเฉลี่ยของด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าของพนักงานที่มีอายุต่างกันเป็นรายคู่โดยใช้ LSD.....	67
4.21 แสดง p-value ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างกันของค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ของด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าของพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันเป็นรายคู่โดยใช้ LSD.....	67
4.22 แสดง p-value ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างกันของค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ของด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าของพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันเป็นรายคู่โดยใช้ LSD.....	68

# สารบัญญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 การลงทุนจากต่างประเทศในกลุ่มประเทศอาเซียน 10 ประเทศแรกในปี 2550.....	1
1.2 แสดงกรอบแนวความคิดในการวิจัย.....	5
2.1 ความพึงพอใจในงานนำไปสู่ผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ.....	8
2.2 ความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติงานนำไปสู่ความพึงพอใจในงานตามแนวความคิดของ Porter and Lawler.....	9
2.3 ลำดับความต้องการตามทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาส โลว์.....	11
2.4 ลำดับความต้องการของแอลเคอร์เฟอร์.....	12
2.5 การเปรียบเทียบมุมมองของความพอใจงาน- ความไม่พอใจงาน.....	13
2.6 ผังกระบวนการธุรกิจ บริษัท คอส โม กรุ๊ป จำกัด มหาชน ฝ่ายผลิตหน้าปีคณาพิกา.....	24
2.7 ผังองค์กรบริษัท คอส โม กรุ๊ป จำกัด มหาชน.....	25

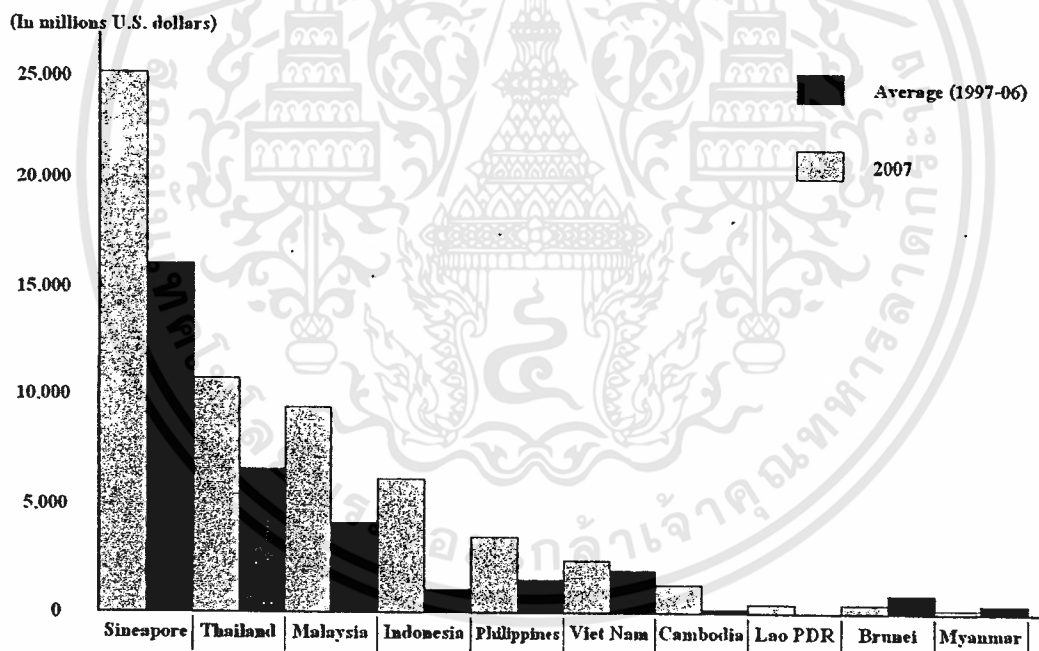
# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันตลาดแรงงานในประเทศไทยเป็นแรงงานกลุ่มใหญ่ที่มีคุณภาพ ประสิทธิภาพ และประสิทธิผล แม้ว่าแรงงานในประเทศเพื่อนบ้านอาจจะมีแรงงานกลุ่มใหญ่ซึ่งมีค่าแรงที่ไม่แพงมากนัก แต่แรงงานของประเทศไทยมีความโดดเด่นทางด้านแรงงานที่สามารถนำมาฝึกอบรมได้ ปรับตัวได้ดี และสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วงได้เป็นอย่างดี

จากการลงทุนโดยตรงจากต่างประเทศ ในกลุ่มประเทศอาเซียน 10 ประเทศแรกในปี พ.ศ. 2550 ที่ทำสถิติ 60.2 พันล้านเหรียญสหรัฐ นำโดยประเทศสิงคโปร์ (25.3 พันล้านเหรียญสหรัฐ หรือร้อยละ 45.2) ตามด้วยไทย (9.5 พันล้านเหรียญสหรัฐ) และประเทศมาเลเซีย (8.4 พันล้านเหรียญสหรัฐ) ซึ่งลำดับการลงทุนดังกล่าวในอาเซียนแทบไม่เปลี่ยนแปลงในรอบ 10 ปีที่ผ่านมา



ภาพที่ 1.1 การลงทุน จากต่างประเทศในกลุ่มประเทศอาเซียน 10 ประเทศแรกในปี 2550 ที่มา: สำนักความร่วมมือการลงทุนต่างประเทศ (2551)

ซึ่งประเทศไทยเป็นอันดับต้นๆในการลงทุนจากต่างประเทศโดยเฉพาะอุตสาหกรรมการผลิตและบริการ ที่มีความพร้อมในด้านพื้นฐานทางเศรษฐกิจ ที่แข็งแกร่งและมีความยืดหยุ่นต่อการเปลี่ยนแปลง ในด้านการแข่งขันสูง ย่อมมีความสามารถในการแข่งขันกับประเทศต่างๆ ได้อย่างมาก ดังนั้น จึงทำให้ประเทศต้องพยายามในการปรับปรุงทั้งทางด้าน เทคโนโลยีที่ต้องมีความทันสมัยมากขึ้น และ

กระบวนการผลิตที่มีประสิทธิภาพ รวมถึงการให้ความสำคัญกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เพื่อให้  
ไม่ว่ากรณีใดก็ตาม อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สามารถปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ดังนั้น ในสภาวะปัจจุบันองค์กรส่วนใหญ่จึงตระหนักถึงความสำคัญในการส่งเสริมให้บุคลากรในโรงงานเกิดความผูกพันต่อองค์กรและใช้ความสามารถให้เต็มประสิทธิภาพ (สันทัด สุวรรณาศรัย, 2550)

เมื่อคนมีความพึงพอใจในการทำงานที่เหมาะสม ก็จะยิ่งช่วยเพิ่มความผูกพัน ต่อองค์กรได้ ซึ่งความผูกพันต่อองค์กรมีความสำคัญกับการอยู่รอดขององค์กรเป็นตัวชี้วัดที่ดี ถึงความมีประสิทธิภาพขององค์กร และยังสามารถแสดงได้ถึงแนว โน้มความตั้งใจของบุคคลที่ยังคงอยู่หรือ หรือ ลาออกจากองค์กรได้ ซึ่งองค์กรที่มีสภาพเอื้อให้เกิดคุณภาพชีวิตและการทำงานย่อมให้ผลผลิตต่อองค์กรทั้ง ทางด้านคุณภาพและปริมาณ ดังนั้น การจัดการด้านแรงงานของสถานประกอบการ จึงมีส่วนต่อความผูกพัน ต่อองค์กร แต่กระนั้น ก็ยังพบว่ามิใช่ไม่พึงพอใจในงาน ขาดงาน และลาออกจากงานอยู่เสมอ ดังนั้นองค์กรควรคำนึงถึงการส่งเสริมการส่งเสริมให้บุคลากรเกิดความผูกพัน ต่อองค์กร ขอมรับเป้าหมายขององค์กร และใช้ความพยายามที่จะให้บุคลากรสามารถทำงานอยู่กับองค์กร เพื่อจะทำให้ลดการสูญเสียในสิ่งที่ไม่จำเป็น (สันทัด สุวรรณาศรัย, 2550)

ปัจจัยที่สำคัญปัจจัยหนึ่งคือ ความพึงพอใจในงาน ซึ่งจะผลักดันให้บุคคลนั้นทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งประสบผลสำเร็จ และการที่บุคคลในองค์กรจะเกิดความพึงพอใจในงานหรือไม่ขึ้นอยู่กับปัจจัยอื่น ๆ เช่น สิ่งจูงใจในการทำงาน (สันทัด สุวรรณาศรัย, 2550) ดังนั้น องค์กรมีผู้บริหารที่เข้าใจพฤติกรรมและความต้องการของบุคคลและเข้าใจหลักการบริหารงานบุคคลจะสามารถกำหนดคน โยบาย ให้กับโครงการเพื่อทำให้บุคคลเกิดแรงจูงใจในการทำงานให้กับองค์กร เมื่อบุคคลในองค์กรเกิดความพึงพอใจในงานมาก และส่งผลถึงประสิทธิภาพและคุณภาพของผลผลิตที่จะตามมา

ความผูกพันต่อองค์กร เป็นสิ่งที่บ่งชี้ถึงความรู้สึก ความยอมรับและยึดมั่นในอุดมการณ์และอุดมการณ์ขององค์กร เป็นผลให้บุคคลมีความตั้งใจที่จะทำงานให้กับองค์กรอย่างสุดความสามารถ เพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ เมื่อองค์กรมีบุคคลที่มีความผูกพันกับองค์กรจำนวนมาก จะส่งผลต่อบรรยากาศในการทำงานภายในองค์กร (สันทัด สุวรรณาศรัย, 2550) ทำให้บุคคลที่อยู่ในองค์กรมีความสุขในการทำงานและเกิดความร่วมมือได้ดียิ่งขึ้น เนื่องจากบุคคลพร้อมที่จะทำงานทุกอย่างให้กับองค์กรด้วยความเต็มใจและยังช่วยให้เกิดภาพลักษณ์ขององค์กรที่ดีต่อบุคคลภายนอก ทำให้ องค์กรเป็นที่ยอมรับและเป็นที่ต้องการของบุคคลภายนอก ช่วยลดเวลาในการสรรหาบุคคลเข้าทำงานและชำระรักษาบุคลากรไว้ เมื่อองค์กรมีการขยายงานเพื่อรองรับธุรกิจที่เติบโตขึ้น

บริษัท คอสโม กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) เป็นบริษัทของไทย เริ่มเปิดดำเนินการเมื่อปีพ.ศ. 2514 ผลิตภัณฑ์หลักของบริษัท คือ ผลิตภัณฑ์กล่องเครื่องประดับ กล่องใส่นาฬิกา สายนาฬิกาข้อมือ หน้าปัดนาฬิกา ที่มีคุณภาพสูง และเปิดกิจการมากกว่า 40 ปี เป็นที่ยอมรับจากนาฬิกาชั้นนำระดับโลกในการเลือกเป็นผู้ผลิตและกลุ่มธุรกิจการนาฬิกาในปีที่ผ่านมามีมูลค่าการส่งออกร้อยละ 30 ของปีที่ผ่านมาและผลกระทบทางด้านเศรษฐกิจที่กิจการจำนวนมากต้องปิดตัวลงทำให้กลุ่มธุรกิจการนำเข้า ส่งออกและผลิตนาฬิกาที่ทวนกระแสมีความน่าสนใจที่จะต้องศึกษา ดังนั้น การดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพของบริษัทจึงเป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่ง บริษัทจึงจำเป็นต้องสร้างความผูกพันต่อองค์กร ให้เกิดในหมู่พนักงาน เพื่อลดปัญหาต่าง ๆ ที่กำลังประสบอยู่ในปัจจุบัน เช่น การลาออกที่ส่งผลกระทบต่อการผลิตงาน

เนื่องจากการผลิตหน้าปัดนาฬิกาเป็นงานที่ต้องใช้ฝีมือและขั้นตอนการผลิตที่ละเอียดซับซ้อน การไม่ว่ากรณีใดทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ฝึกอบรมบุคคลากรใช้เวลามากกว่าที่พนักงานคนหนึ่งๆจะสามารถผลิตงานที่มีคุณภาพออกมาและข้อมูลจากปีที่ผ่านมาว่ามีพนักงานลาออกร้อยละ 4 ของพนักงานในระดับปฏิบัติการ ความแตกต่างของอายุงานขอพนักงานในระดับปฏิบัติการ กลุ่มพนักงานในระดับปฏิบัติการอายุงานมากกว่า 15 ปี คิดเป็นร้อยละ 27 และกลุ่มพนักงานในระดับปฏิบัติการอายุงานไม่เกิน 5 ปีคิดเป็นร้อยละ 63 ทำให้เกิดปัญหาเนื่องจากกลุ่มพนักงานที่มีอายุงานที่อยู่ระหว่าง 5 ปี ถึง 10 ปีคิดเป็นร้อยละ 10 เป็นปริมาณที่น้อยมากและขาดการเชื่อมต่อขององค์ความรู้ หากพนักงานเก่ามีการเกษียณอายุ ทำให้เกิดการขาดบุคลากรที่มีคุณภาพและฝีมือ ดังนั้น การจูงใจให้กลุ่มพนักงานที่มีอายุยังน้อยและอายุงาน ไม่มากอยู่ให้กับบริษัทและพัฒนาฝีมือแรงงานขึ้นจึงเป็นเรื่องจำเป็น รวมไปถึงจนถึงการมาทำงานสาย การไม่ใส่ใจในงานที่ปฏิบัติอยู่ การผลิตงานที่ด้อยคุณภาพ และความคิดพลาดจากความไม่รอบคอบในการทำงาน เป็นต้น

จากความสำคัญและอิทธิพลของความพึงพอใจ ในงานและความผูกพันต่อองค์กรพนักงานที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในองค์กร จึงทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท คอสโม กรุ๊ป จำกัด (มหาชน)

การศึกษาค้นคว้าวิจัยต้องการศึกษาความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท คอสโม กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) เพื่อให้ทราบถึงระดับความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร และเพื่อให้ทราบว่าปัจจัยแต่ละด้านมีความสัมพันธ์กับระดับความผูกพันต่อองค์กรอย่างไร ผลสำรวจที่ได้รับจะเป็นข้อมูลเพื่อที่จะเป็นแนวทางให้ผู้บริหารองค์กรเสริมสร้างความผูกพันในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ เพื่อให้เกิดขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน มีความจงรักภักดี คงอยู่กับองค์กร มีระดับความผูกพันต่อองค์กร และเพื่อที่จะธำรงรักษามูลค่าเหล่านี้ไว้ให้อยู่กับองค์กรได้ยาวนานเท่าที่องค์กรต้องการ อันจะส่งผลก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กรต่อไป

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในงานและระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท คอสโม กรุ๊ป จำกัด (มหาชน)

1.2.2 เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท คอสโม กรุ๊ป จำกัด (มหาชน)

1.2.3 เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท คอสโม กรุ๊ป จำกัด (มหาชน)

1.2.4 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท คอสโม กรุ๊ป จำกัด (มหาชน)

### 1.3 สมมติฐานการวิจัย

**สมมติฐานที่ 1 :** ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มีผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท คอสโม กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) โดยมีสมมติฐานย่อยดังนี้

**สมมติฐานที่ 1.1** พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท คอสโม กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 1.2** พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท คอสโม กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 1.3** พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท คอสโม กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 1.4** พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท คอสโม กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ที่มีสถานภาพการสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 1.5** พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท คอสโม กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานต่างกัน มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 2 :** ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของ พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท คอสโม กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) โดยมีสมมติฐานย่อย ดังนี้ โดยมีสมมติฐานย่อย ดังนี้

**สมมติฐานที่ 2.1** พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท คอสโม กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ที่มีเพศต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 2.2** พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท คอสโม กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ที่มีอายุต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 2.3** พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท คอสโม กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 2.4** พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท คอสโม กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ที่มีสถานภาพการสมรสต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

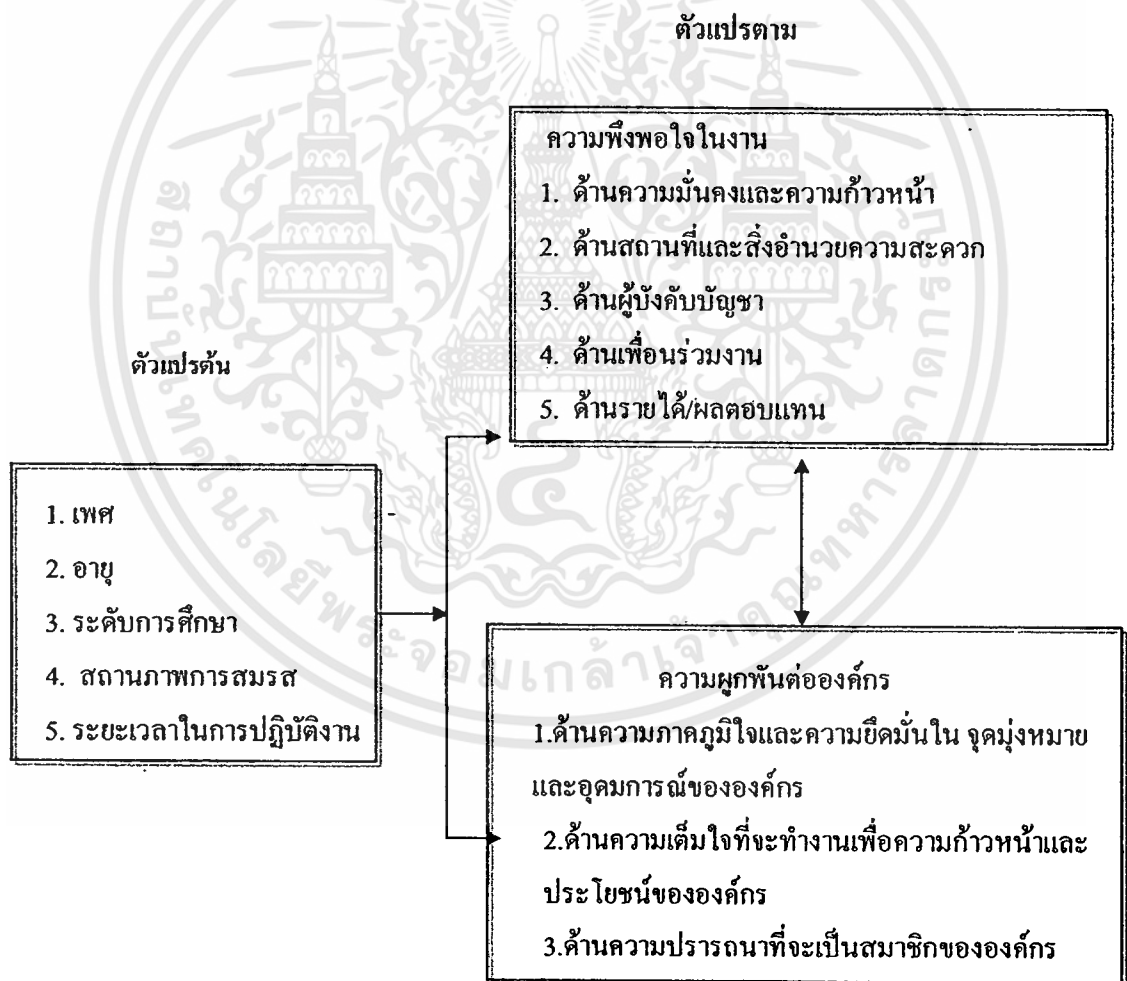
**สมมติฐานที่ 2.5** พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท คอสโม กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 3 :** ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของ พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท คอสโม กรุ๊ป จำกัด (มหาชน)

## 1.4 กรอบแนวความคิดที่ใช้ในงานวิจัย

การวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของ พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท คอสโม กรุ๊ป จำกัด (มหาชน)”

ผู้วิจัยได้นำกรอบความคิดมาจาก สุรินทร์ธร เนมียะ (2548) เรื่องการศึกษาความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ของกลุ่มบริษัท โตชิบาในนิคมอุตสาหกรรมบางกะดี ศึกษาความพึงพอใจในงาน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกด้านผู้บังคับบัญชา ด้านเพื่อนร่วมงาน และด้านรายได้/ผลตอบแทนและ ความผูกพันต่อองค์กร โดยครอบคลุมถึงความผูกพันต่อองค์กร 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความภาคภูมิใจ และความยึดมั่นในจุดมุ่งหมายและอุดมการณ์ขององค์กร ด้านความเต็มใจที่จะทำงานเพื่อความก้าวหน้าและประโยชน์ขององค์กร และด้านความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กร



ภาพที่ 1.2 กรอบแนวความคิดในการวิจัย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## 1.5 ขอบเขตของการวิจัย

### 1.5.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท คอสโม กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ตามโครงสร้างองค์กรจำนวน 460 คน (ที่มาบริษัท คอสโม กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) เดือนธันวาคม 2551)

### 1.5.2 ตัวแปรที่ศึกษา

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องผู้วิจัยได้กำหนด ตัวแปรต้น (Independent Variable) และตัวแปรตาม (Dependent Variable) ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้

#### 1.5.2.1 ตัวแปรต้น คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย

1. เพศ
2. อายุ
3. ระดับการศึกษา
4. สถานภาพการสมรส
5. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

#### 1.5.2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่

1. ความพึงพอใจในงาน แบ่งออกเป็น 5 ด้าน คือ
  - 1) ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า
  - 2) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก
  - 3) ด้านผู้บังคับบัญชา
  - 4) ด้านเพื่อนร่วมงาน
  - 5) ค่าชราวยได้/ผลตอบแทน
2. ความผูกพันต่อองค์กร แบ่งออกเป็น 3 ด้านคือ
  - 1) ด้านความภาคภูมิใจและความยึดมั่นในจุดมุ่งหมายและอุดมการณ์ขององค์กร
  - 2) ด้านความเต็มใจที่จะทำงานเพื่อความก้าวหน้าและประโยชน์ขององค์กร
  - 3) ด้านความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กร

### 1.5.3 ระยะเวลาในการวิจัย

ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลอยู่ระหว่างเดือน มกราคม พ.ศ.2552 ถึง เดือน มีนาคม พ.ศ. 2552

## 1.6 นิยามคำศัพท์เฉพาะ

1.6.1 ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่องานและสภาพแวดล้อมในงานที่มีอยู่ ทั้งทางดีและไม่ดี ทำให้เต็มใจที่จะทำงานที่ได้รับมอบหมายให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร แบ่งเป็น 5 ด้านคือ

1.6.1.1 ความมั่นคงและความก้าวหน้า หมายถึง ความแน่นอนและความถาวรในการจ้างงานและได้รับความยุติธรรมเมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน รวมถึงการมีโอกาสนเลื่อนไปสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นหรือมีความสำคัญมากขึ้น หรือมีโอกาสนในการพัฒนาความรู้ความสามารถจากงานที่ปฏิบัติอยู่

1.6.1.2 สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานทางกายภาพ เช่น แสง เสียง อากาศ เครื่องมือต่างๆ รวมถึงภาวะลักษณะการทำงานอื่นๆ ที่มีผลกระทบต่อบรรยากาศการทำงาน

1.6.1.3 ผู้บังคับบัญชา หมายถึง ลักษณะหรือวิธีการปกครองของผู้บังคับบัญชา การติดตามและประเมินผลงาน การรับฟังความคิดเห็น ความยุติธรรมในการมอบหมายงานของผู้บังคับบัญชา

1.6.1.4 เพื่อนร่วมงาน หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานในการอยู่ร่วมกัน ทำงานร่วมกัน ปรีกษาหารือ ความเข้าใจกัน การให้ความร่วมมือช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

1.6.1.5 รายได้/ผลตอบแทน หมายถึง เงินรายได้ที่ได้รับ เช่น เงินเดือน ค่าล่วงเวลา โบนัส ค่าน้ำมันหรือค่าเดินทาง ค่าที่พัก ค่ารักษาพยาบาล และที่ไม่ใช่เป็นตัวเงิน เช่น บ้านพักพนักงาน ประกันชีวิต รวมถึงวันหยุดและวันลาต่างๆ

1.6.2 ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ลักษณะความสัมพันธ์ของบุคคลที่มีต่อองค์กร ซึ่งแสดงออกในความเชื่อและยอมรับอย่างจริงจังในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร มีความเต็มใจที่ใช้ความพยายามในฐานะที่เป็นตัวแทนขององค์กร และมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาความเป็นสมาชิกขององค์กร และเมื่อความต้องการหรือเป้าหมายส่วนบุคคลได้รับการตอบสนองจากองค์กรก็จะมีแนวโน้มต่ำที่บุคคลจะลาออกจากองค์กร แบ่งเป็น 3 ด้าน คือ

1.6.2.1 ความภาคภูมิใจและยึดมั่นในอุดมการณ์และอุดมการณ์ขององค์กร หมายถึง ทศนคติที่สอดคล้องและเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กรยอมรับในแนวทางการปฏิบัติงานเพื่อให้สำเร็จเป้าหมายและเป็นไปในทางเดียวกันกับองค์กร และความภาคภูมิใจที่มีต่อองค์กร

1.6.2.2 ความเต็มใจที่จะทำงานเพื่อความก้าวหน้าและประโยชน์ขององค์กร หมายถึง ความตั้งใจทุ่มเทที่จะทำงานเพื่อองค์กรอย่างเต็มที่ เพื่อให้งานขององค์กรประสบความสำเร็จ

1.6.2.3 ความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กร หมายถึง ความปรารถนาของพนักงานที่จะปฏิบัติงานในองค์กร ไม่คิดหรือมีความต้องการที่จะลาออกจากการทำงานเป็นสมาชิกขององค์กร

1.6.3 พนักงานระดับปฏิบัติการ หมายถึง พนักงานที่ปฏิบัติงานหน้างาน โดยตรงไม่มีลูกน้องบริษัท คอสโม กรุ๊ป จำกัด (มหาชน)

1.6.4 องค์กร หมายถึง กลุ่มของบุคคลที่ซึ่งได้มีการรวมกันเข้าและร่วมทำกิจกรรมด้วยกันโดยกิจกรรมเหล่านั้นได้มีการจัดประสานให้เข้ากันอย่างดี เพื่อที่จะสามารถทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์อันเดียวกันหรือหลายๆ วัตถุประสงค์พร้อมกันได้

## บทที่ 2

# ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

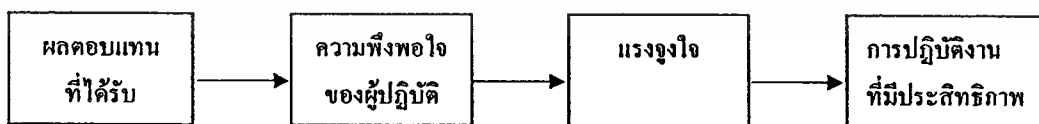
ทฤษฎีและแนวความคิดที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาจากตำราเอกสารวารสาร รายงานการวิจัยและวิทยานิพนธ์ที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้เพื่อให้สามารถกำหนดกรอบแนวคิดที่จะใช้เป็นแนวทางในการศึกษา ความพึงพอใจในงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท คอสโม กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ได้ครอบคลุมและชัดเจนขึ้น ซึ่งประกอบด้วยสาระสำคัญตามลำดับดังนี้

- 2.1 แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน
- 2.2 แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร
- 2.3 ข้อมูลเกี่ยวกับบริษัท คอสโม กรุ๊ป จำกัด (มหาชน)
- 2.4 สถานการณ์อุตสาหกรรมนาฬิกาและส่วนประกอบ
- 2.5 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 2.1 แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพึงพอใจในงาน

แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานกับผลการปฏิบัติงานมี 2 แนวคิด คือ แนวคิด คือ แนวคิดที่ว่าความพึงพอใจในงานมีผลต่อการปฏิบัติงาน และแนวความคิดที่ว่าผลการปฏิบัติงานนำไปสู่ความพึงพอใจ (เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ. 2529:103)

1. ความพึงพอใจในงานนำไปสู่ผลการปฏิบัติงาน แนวคิดนี้เป็นแนวคิดในสมัยดั้งเดิมที่ได้จากการศึกษาด้านมนุษยสัมพันธ์โดยเฉพาะจากการศึกษาทดลองที่โรงงาน Hawthorne ซึ่งชี้ให้เห็นว่าการเพิ่มผลผลิตกระทำได้โดยการเพิ่มหรือส่งเสริมให้คนมีขวัญและกำลังใจ และมีแรงจูงใจในการทำงาน หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง คนงานที่มีความสุขจะทำงานได้ดีขึ้น จำเป็นต้องจัดผลตอบแทนต่างๆ เพื่อตอบสนองให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจและมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ตีมากพอจนทำให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ได้ในที่สุด ความพึงพอใจในงานนำไปสู่ผลการปฏิบัติงาน สามารถแสดงได้ในภาพที่ 2.1



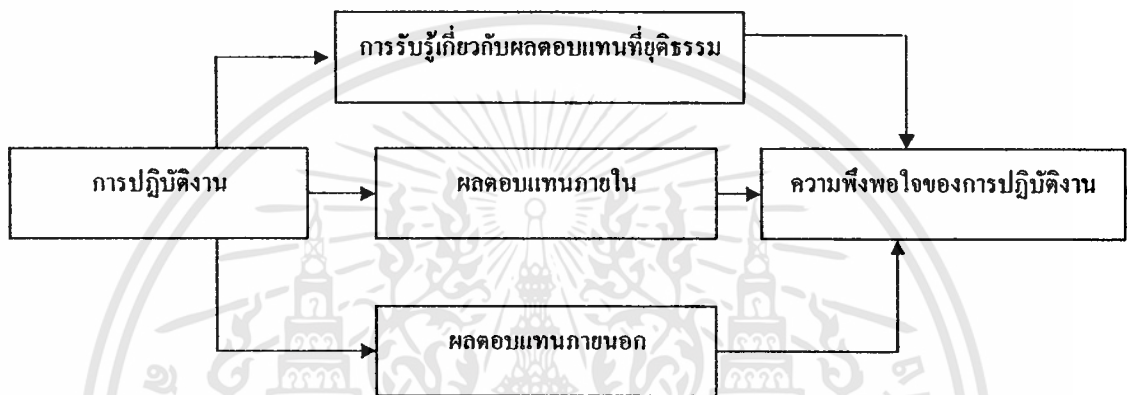
ภาพที่ 2.1 ความพึงพอใจในงานนำไปสู่ผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ

ที่มา: สร้อยอนภา วัฒนากิตติกุล และคณะ(2536:29)

2. การปฏิบัติงานนำไปสู่ความพึงพอใจ แนวคิดทางด้านนี้ Porter และ Lawlerb เชื่อว่าการปฏิบัติงานจะนำไปสู่การได้รับผลตอบแทนไม่ว่าจะเป็นผลตอบแทนจากภายในหรือภายนอก และ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่จัดทำขึ้นเพื่อใช้ในการเรียนการสอนเท่านั้น ไม่สามารถนำออกจำหน่ายหรือใช้เพื่อวัตถุประสงค์อื่นได้  
ไม่ว่ากรณีใดก็ตาม อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผลตอบแทนจะส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจ ผลตอบแทนภายใน หมายถึง สิ่งที่ผู้ปฏิบัติแต่ละคนจะได้รับผลการปฏิบัติงานของตน ได้แก่ ความสำเร็จในงานที่ทำ ผลตอบแทนนี้จะตอบสนองความต้องการระดับสูง เช่น ความต้องการที่ได้รับความสำเร็จในชีวิต (Self-Actualization needs) และจะมีผลโดยตรงอย่างมากต่อการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ส่วนผลตอบแทนภายนอก หมายถึง ผลตอบแทนที่ผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนจะรับจากหน่วยงานหรือองค์กรตามผลการปฏิบัติงาน ได้แก่ ค่าตอบแทน การเลื่อนตำแหน่ง สถานภาพและความมั่นคงซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการระดับต่ำของแต่ละบุคคลได้ แต่จะมีผลโดยตรงต่อการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ดังแสดงในภาพดังนี้



ภาพที่ 2.2 ความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติงานนำไปสู่ความพึงพอใจในงานตามแนวความคิดของ Porter and Lawler

ที่มา: สมหมาย เนตรภูและคณะ (2543 :11)

3. อับราฮัม เอช มาสโลว์ ระบุว่าบุคคลจะมีความต้องการที่เรียงลำดับจากระดับต่ำสุดไปยังระดับสูงสุด กรอบข่ายของมาสโลว์จะอยู่บนพื้นฐานของสมมติฐานสามข้อคือ (สมยศ นาวิการ, 2540)

1. บุคคลคือสิ่งมีชีวิตที่มีความต้องการและความต้องการของบุคคลสามารถมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของพวกเขาได้ ความต้องการที่ยังไม่ถูกตอบสนองเท่านั้นสามารถมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมต่างๆ ส่วนความต้องการที่ถูกตอบสนองแล้วจะไม่ใช่สิ่งจูงใจ

2. ความต้องการของบุคคลจะถูกเรียงลำดับตามความสำคัญหรือเป็นลำดับชั้นจากความต้องการพื้นฐาน (เช่น อาหารและที่อยู่อาศัย) ไปจนถึงความต้องการที่ซับซ้อน (เช่น ความสำเร็จ)

3. บุคคลจะก้าวไปสู่ความต้องการระดับต่อไปต่อเมื่อความต้องการระดับต่ำลงมาได้ถูกตอบสนองอย่างดีแล้วเท่านั้น คือคนงานจะมุ่งการตอบสนองความต้องการสภาพแวดล้อม การทำงานที่ปลอดภัยก่อน ก่อนที่จะถูกจูงใจให้มุ่งไปสู่การตอบสนองความต้องการทางสังคม โดยแบ่งลำดับความต้องการของมนุษย์ จากระดับต่ำถึงระดับสูงเป็น 5 ระดับ ดังนี้

3.1 ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) ความต้องการเหล่านี้จะหมายถึงแรงผลักดันทางชีววิทยาพื้นฐาน เช่น ความต้องการอาหาร อากาศ น้ำ และที่อยู่อาศัยเพื่อการเอกลสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอบสนองความต้องการเหล่านี้ องค์กรจะต้องให้เงินเดือนอย่างเพียงพอแก่บุคคลที่พวกเขาจะรับภาระสภาพการดำรงชีวิตอยู่ได้ (เช่น อาหารและที่อยู่อาศัย) โดยทั่วไปความต้องการทางร่างกายจะถูกตอบสนองด้วยรายได้ที่เพียงพอและสภาพแวดล้อมของงานที่ดี เช่น ห้องน้ำที่สะอาด แสงสว่างที่เพียงพอ อุณหภูมิที่สบาย และการระบายอากาศที่ดี

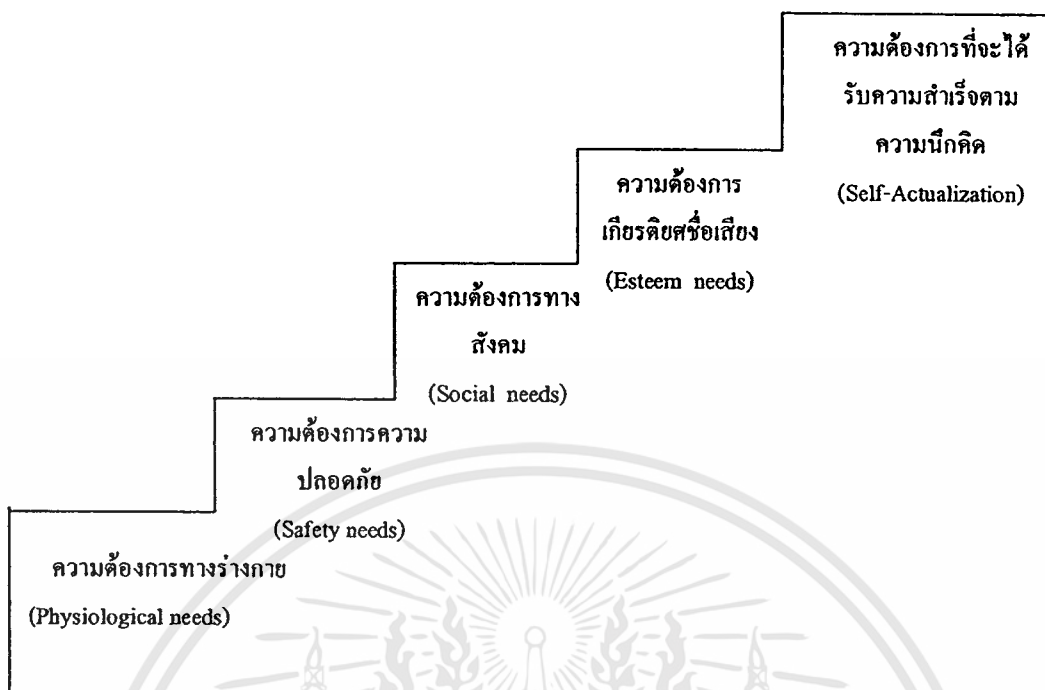
3.2 ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs) จะถูกกระตุ้นภายหลังจากที่ความต้องการทางร่างกายถูกตอบสนองแล้ว ความต้องการความปลอดภัยจะหมายถึงความต้องการสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยที่ปราศจากอันตรายทางร่างกายและจิตใจ ตัวอย่างเช่น องค์กรอาจจะให้ทำประกันชีวิตและสุขภาพ สภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย กฎและข้อบังคับที่ยุติธรรมและสมควร และการยอมให้มีสภาพแรงงาน

3.3 ความต้องการทางสังคม (Social Needs) ความต้องการเหล่านี้จะถูกกระตุ้นภายหลังจากที่ความต้องการทางร่างกายและความปลอดภัยได้ถูกตอบสนองแล้ว ความต้องการทางสังคมจะหมายถึงความต้องการที่จะเกี่ยวข้องกับกรณีเพื่อนและการถูกยอมรับ โดยบุคคลอื่นเพื่อการตอบสนองความต้องการทางสังคม องค์กรอาจจะกระตุ้นการมีส่วนร่วมภายในกิจกรรมทางสังคม เช่น งานเลี้ยงของสำนักงาน ทีมฟุตบอลหรือโบว์ลิ่งขององค์กร ความจริงแล้วการทำงานหรือการเล่นกีฬากับเพื่อนร่วมงาน จะให้โอกาสที่ดีเยี่ยมต่อการมีเพื่อน

3.4 ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง (Esteem Needs) ความต้องการเหล่านี้ หมายถึงความต้องการของบุคคลที่จะสร้างการเคารพตนเองและการชมเชยจากบุคคลอื่น ตัวอย่าง เช่น พวกเขาอาจจะได้รับเชิญงานเลี้ยงเพื่อที่จะยกย่องความสำเร็จของบุคคล การให้กุญแจห้องน้ำแก่ผู้บริหาร การให้ที่จอดรถยนต์ส่วนบุคคล และการประกาศ “บุคคลดีเด่น” ประจำเดือน ล้วนแต่เป็นตัวอย่างของสิ่งที่สามารถกระทำเพื่อการตอบสนองความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง

3.5 ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความนึกคิด (Self-Actualization) บุคคลมักจะต้องการ โอกาสที่จะคิดสร้างสรรค์ภายในงาน หรือพวกเขาอาจจะต้องการความเป็นอิสระและความรับผิดชอบ ความต้องการความสมหวังของชีวิตคือ ความต้องการที่จะบรรลุความสมหวังของตนเองด้วยการใช้ความสามารถ ทักษะ และศักยภาพอย่างเต็มที่ บุคคลที่ถูกจูงใจด้วยความต้องการความสมหวังของชีวิตจะแสวงหางานที่ท้าทายความสามารถของพวกเขา การเปิดโอกาสให้พวกเขาใช้ความคิดสร้างสรรค์หรือการคิดค้นสิ่งใหม่

ทฤษฎีของมาสโลว์จะถูกสร้างขึ้นมาบนพื้นฐานที่ว่าความต้องการที่ยังไม่ถูกตอบสนองจะเป็นปัจจัยที่ปลุกเร้าพฤติกรรมของบุคคล เมื่อความต้องการได้ถูกตอบสนองสมควรแล้ว ความต้องการเหล่านี้จะหยุดเป็นสิ่งจูงใจพฤติกรรม ลำดับความต้องการของมาสโลว์ ดังภาพที่ 2.3

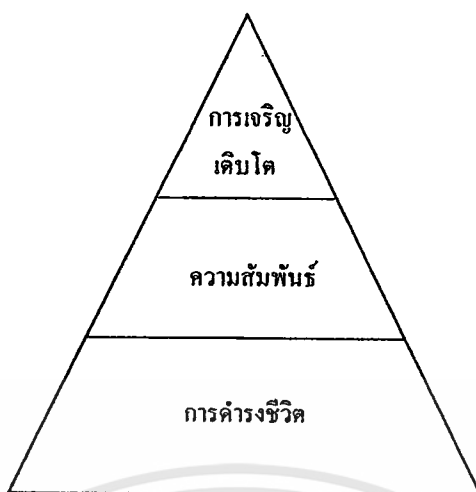


ภาพที่ 2.3 ลำดับความต้องการตามทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์  
ที่มา: สมยศ นาวิการ (2540: 33)

ดังนั้น จะเห็นได้ว่า ความต้องการทางด้านร่างกายจะมาเป็นอันดับแรก เป็นความต้องการที่มีความรุนแรงมากที่สุด เพราะเกี่ยวข้องกับความปลอดภัยของชีวิต ซึ่งเมื่อความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองก็จะเกิดความพอใจ ความต้องการระดับอื่นก็จะเริ่มมีความสำคัญ และความต้องการเหล่านี้ก็จะจูงใจ และครอบงำพฤติกรรมของคน เมื่อความต้องการเหล่านี้ได้รับการตอบสนอง ความพอใจตามสมควรแล้ว ความต้องการอื่น ๆ ก็จะเกิดขึ้นมาทันทีตามลำดับของความ ต้องการ

เคลย์ตัน แอลเดอร์เฟอร์ เป็นอีกผู้หนึ่งที่เห็นด้วยกับมาสโลว์ ที่ว่าความต้องการที่ยังไม่ถูกตอบสนองจะจูงใจบุคคล ตัวอย่างเช่น เขาเชื่อว่าคนงานที่มีความต้องการความสัมพันธ์ที่ยังไม่ถูกตอบสนองจะถูกจูงใจให้ผลิตถ้าเพื่อนร่วมงานและหัวหน้าคนงานยินยอมและกระตุ้นให้เพิ่มผลผลิต ยิ่งกว่านั้นแอลเดอร์เฟอร์เห็นด้วยว่า โดยทั่วไปบุคคลจะก้าวขึ้นไปตามลำดับของความ ต้องการภายในการตอบสนองความต้องการของพวกเขา นั่นคือพวกเขาจะตอบสนองความต้องการระดับต่ำกว่าก่อนความต้องการระดับสูงเหมือนกับมาสโลว์ (สมยศ นาวิการ. 2540)

แต่แอลเดอร์เฟอร์ ได้ปรับปรุงลำดับความต้องการของมาสโลว์เสียใหม่ให้เป็นความต้องการ 3 ระดับ : (1) ความต้องการดำรงชีวิตอยู่ (2) ความต้องการความสัมพันธ์ (3) ความต้องการการเจริญเติบโต ดังภาพที่ 2.2 แสดงให้เห็นถึงแบบจำลองของแอลเดอร์เฟอร์



ภาพที่ 2.4 ลำดับความต้องการของแอลเดอร์เฟอร์

ที่มา: สมยศ นาวิการ (2540: 18)

เขาเชื่อว่าเมื่อความต้องการระดับต่ำได้ถูกตอบสนองแล้วความต้องการระดับต่ำจะมีความสำคัญน้อยลง แต่อย่างไรก็ตามภายใต้สถานการณ์บางอย่าง บุคคลอาจจะกลับมายังความต้องการระดับต่ำ ตัวอย่างเช่น บุคคลที่คับข้องใจภายในการตอบสนองความต้องการการเจริญเติบโตอาจจะถูกใจให้ตอบสนองความต้องการความสัมพันธที่ต่ำมา

ความต้องการการดำรงชีวิตอยู่ (Existence Needs: E) คือความต้องการทางร่างกายและความปลอดภัย ความต้องการเหล่านี้เปรียบเทียบกับความต้องการระดับต่ำที่ได้ถูกกล่าวถึงภายในทฤษฎีของมาสโลว์ ความต้องการรายได้สวัสดิการ และสภาพแวดล้อมการทำงานจะเป็นความต้องการประเภทนี้

ความต้องการความสัมพันธ (Relatedness Needs: R) คือความต้องการทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธระหว่างบุคคลภายในสถานที่ทำงาน ความต้องการความสัมพันธจะเหมือนกับความต้องการทางสังคมของมาสโลว์

ความต้องการการเจริญเติบโต (Growth Needs: G) คือความต้องการภายในเพื่อการพัฒนาส่วนบุคคล ความต้องการของบุคคลที่จะเจริญเติบโต พัฒนา และใช้ความสามารถของพวกเขาอย่างเต็มที่ ด้วยการแสวงหาโอกาสและการเอาชนะความท้าทายใหม่ ๆ ความต้องการเหล่านี้จะถูกตอบสนองด้วยการมีส่วนร่วมของบุคคลภายในสภาพแวดล้อมของงาน ความต้องการเหล่านี้จะถูกตอบสนองด้วยการมีส่วนร่วมของบุคคลภายในสภาพแวดล้อมของงาน ความต้องการการเจริญเติบโตจะตรงกับความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง และความต้องการความสมหวังของชีวิตของมาสโลว์

ถึงแม้ว่าพนักงานจะได้รับการตอบสนองความต้องการพื้นฐานอย่างเพียงพอแล้วพนักงานจะมีความต้องการในระดับสูงขึ้น แต่เนื่องจากตำแหน่งหน้าที่ของพนักงานปฏิบัติการอยู่ในขอบเขตที่จำกัดทำให้พนักงานเกิดการถดถอย ความต้องการในระดับต่ำก็จะมีคามสำคัญอีกครั้ง ดังนั้น การสนองตอบความต้องการในระดับต่ำจึงมีความจำเป็นเสมอ

ต่อมาในปี 2493 เฟรดเดอริค เฮิร์ซเบิร์ก (อ้างถึงใน สมยศ นาวิการ. 2540) ได้พัฒนาทฤษฎีการจูงใจที่นิยมแพร่หลายขึ้นมาอีกทฤษฎีหนึ่งคือ ทฤษฎีสองปัจจัยของ เฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg's Two-Factor

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการเรียนเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นับญาติเห็นไปใช้ประโยชน์อื่นใด การคัดลอกหรือเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาตถือว่าผิดกฎหมาย

ไม่ว่ากรณีใดก็ตาม ห้ามนำไปใช้เพื่อวัตถุประสงค์อื่น และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Theory) ซึ่งสรุปว่าสิ่งที่พอใจหรือปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) ปัจจัยเหล่านี้ส่วนใหญ่จะเกี่ยวข้องกับเนื้อหาของงาน ในอีกทางหนึ่งเมื่อนักวิชาชีพกล่าวถึงสถานการณ์ที่พวกเขาารู้สึกไม่ถูกจูงใจ พวกเขาจะกล่าวถึงกลุ่มปัจจัยที่แตกต่างกันอย่างสิ้นเชิง เช่น สภาพแวดล้อมการทำงานและการบังคับบัญชา เฮิร์ชเบิร์ก เรียกปัจจัยเหล่านี้ว่าสิ่งที่ไม่พอใจ หรือปัจจัยอนามัย (Hygiene Factors) ปัจจัยเหล่านี้ส่วนใหญ่จะเกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมของงาน

ข้อมูลได้เสนอแนะว่าตรงกันข้ามของความพอใจงานไม่ใช่ความไม่พอใจงานเหมือนกับความเชื่อสมัยก่อนการกำจัดความไม่พอใจงานได้ไม่ได้ทำให้เกิดความพอใจงานเลย ดังภาพที่ 2.5 เฮิร์ชเบิร์กเสนอแนะว่าการค้นพบของเขาชี้ให้เห็นถึงการมีอยู่ของแนวต่อเนื่องควบคู่ตรงกันข้ามของ “ความพอใจงาน” คือ “ไม่มีความพอใจงาน” และตรงกันข้ามของ “ความไม่พอใจงาน” คือ “ไม่มีความไม่พอใจงาน”

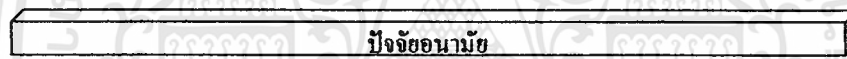
A มุมมองสมัยเดิม



ความพอใจงาน

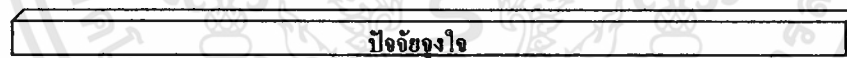
ความไม่พอใจงาน

B มุมมองของเฮิร์ชเบิร์ก



ความพอใจงาน

ไม่มีความพอใจงาน



ความไม่พอใจงาน

ไม่มีความไม่พอใจงาน

ภาพที่ 2.5 การเปรียบเทียบมุมมองของความพอใจงาน- ความไม่พอใจงาน

ที่มา: สมยศ นาวิการ (2540: 23)

บนพื้นที่ของการค้นพบของเขา เฮิร์ชเบิร์ก ยืนยันว่ากระบวนการจูงใจบุคคลประกอบด้วยขั้นตอนสองขั้น ประการแรกผู้บริหารต้องมั่นใจว่าปัจจัยอนามัยจะต้องไม่ขาดแคลนตัวอย่าง เงินเดือนและความมั่นคงจะต้องดี สภาพแวดล้อมการทำงานจะต้องปลอดภัย และการบังคับบัญชาเชิงเทคนิคจะต้องถูกยอมรับด้วยการให้ปัจจัยอนามัย ณ ระดับที่เหมาะสม ผู้บริหารไม่ได้กระตุ้นแรงจูงใจ เพียงแต่มั่นใจว่าบุคคลจะไม่ “ไม่พอใจ” เท่านั้น ดังนั้น ผู้บริหารอาจจะดำเนิน ไปยัง ขั้นตอนที่สอง : การให้โอกาสแก่บุคคลที่จะได้รับปัจจัยจูงใจเช่น ความสำเร็จและการยกย่อง บุคคลจะมีความพอใจและแรงจูงใจสูงขึ้น เฮิร์ชเบิร์ก ก้าวไปไกลกว่านักทฤษฎีส่วนใหญ่ และได้อธิบายอย่างชัดเจนว่าทฤษฎีสองปัจจัยจะถูกประยุกต์ใช้ภายในสถานที่ทำงานอย่างไร โดยเฉพาะเขาได้เสนอแนะการเพิ่มคุณค่างาน เขายืนยันว่างานควรจะถูกออกแบบเสียใหม่เพื่อที่จะรวมเอาปัจจัยจูงใจเข้าไว้ด้วย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เฮิร์ชเบิร์ก ได้สรุปว่าปัจจัยนามัยไม่สามารถกระตุ้นแรงจูงใจแต่สามารถสร้างความไม่พอใจงานได้ เขาเชื่อว่าปัจจัยนามัยจะรักษาบุคคลเหมือนกับอนามัยรักษาฟันและเหงือกแต่อนามัยสามารถป้องกันปัญหาได้เท่านั้น อนามัยไม่ได้สร้างสุขภาวะที่ดีขึ้น เฮิร์ชเบิร์ก เสนอแนะว่าองค์กรที่ได้ตอบสนองปัจจัยนามัยของบุคคลเหล่านั้นจะกำจัดความไม่พอใจงานได้ แต่จะไม่ได้ผลการดำเนินงานที่ดีขึ้น กลุ่มของปัจจัยสองกลุ่มเหล่านี้สามารถเปรียบเทียบได้กับทฤษฎีลำดับความต้องการของมาสโลว์ ปัจจัยจูงใจจะสัมพันธ์กับความต้องการระดับสูง (ความต้องการเกียรติยศ ชื่อเสียง และความสมหวังของชีวิต) และปัจจัยนามัยจะสัมพันธ์กับความต้องการระดับต่ำ (ความต้องการทางร่างกาย ความปลอดภัย และสังคม) เหมือนกับทฤษฎีลำดับความต้องการของมาสโลว์ และทฤษฎี ERG ของแอลเคอร์เฟอร์ ทฤษฎีสองปัจจัยจะอยู่บนพื้นฐานของสมมุติฐานความพอใจความก้าวหน้าด้วย

เฮิร์ชเบิร์ก กล่าวว่าปัจจัยนามัยไม่สามารถสร้างแรงจูงใจได้เพื่อที่จะสร้างความเป็นเลิศ เขาเชื่อว่าองค์กรจะต้องตอบสนองความต้องการที่เกี่ยวข้องทั้งปัจจัยนามัยและปัจจัยจูงใจ นี่จะแสดงให้เห็นว่าผู้บริหารควรจะต้องแสดงความสนใจต่อการมอบหมายงานที่ทำทนาย การเพิ่มความรับผิดชอบให้สูงขึ้น การให้การยกย่องและปัจจัยอื่น

ในการศึกษาความพึงพอใจในงานครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ชเบิร์ก เป็นแนวทางในการวิจัยเพราะ เป็นทฤษฎีที่ยอมรับกันอย่างแพร่หลาย และเป็นทฤษฎีที่คำนึงถึง ปัจจัยที่เกี่ยวกับตัวงาน และปัจจัยที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ทฤษฎี X และ ทฤษฎี Y ของ McGregor

McGregor (1960: 33-57) ได้สรุปสมมุติฐานเกี่ยวกับตัวคนตั้งเป็นทฤษฎี X และ ทฤษฎี Y ซึ่งเปรียบเทียบลักษณะของคนให้เห็นในสองทัศนคติที่แตกต่างกันดังนี้

McGregor ได้ตั้งสมมุติฐานที่เกี่ยวกับคนตามทฤษฎี X ว่าจะมีลักษณะดังนี้

1. ลักษณะของคนโดยทั่วไปจะไม่ชอบการทำงานและจะพยายามหลีกเลี่ยงหรือบิดพลิ้วเมื่อมีโอกาส
2. ด้วยเหตุผลที่คนไม่ชอบงานดังกล่าว ดังนั้นเพื่อที่จะให้คนปฏิบัติงานให้องค์สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ได้จึงต้องใช้วิธีบังคับ (Coerced) และควบคุม (Controlled) กำกับ (Directed) หรือข่มขู่ (Threatened) ด้วยวิธีการลงโทษต่างๆ
3. คนโดยทั่วไปมักจะชอบวิธีดังกล่าว และเพื่อที่จะได้หลีกเลี่ยงความรับผิดชอบต่างๆ โดยคนทั่วไปจะไม่มีภาวะกระตือรือร้นหรือใฝ่สูง และมีความต้องการในเรื่องของความมั่นคง (Security Need) เป็นสำคัญนั้น

ภายหลังจากที่วิชาการความรู้เกี่ยวกับพฤติกรรมได้รับการศึกษาและค้นคว้าอย่างกว้างขวางมีผลทำให้เกิดของสมมุติฐานที่เกี่ยวกับคนขึ้นมาใหม่ McGregor ได้สรุปไว้ในทฤษฎี Y ของตนเองว่า

1. ลักษณะของคนโดยทั่วไปจึงมิใช่ว่าจะรังเกียจหรือไม่ชอบงานเสมอไปแต่งานต่างๆ จะเป็นสิ่งที่ดีหรือเลว สำหรับคนงานหรือไม่ขึ้นอยู่กับสภาพของการควบคุมในทางตรงกันข้าม ถ้าหากงานนั้นเป็นไปในลักษณะของการบังคับลงโทษก็จะทำให้คนไม่ชอบที่จะทำงาน
2. การควบคุมและข่มขู่ด้วยวิธีการลงโทษต่างๆ จึงไม่ใช่วิถีทางที่จะทำให้องค์กรสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ได้และที่ถูกต้องนั้นควรจะเปิดโอกาสให้คนมีโอกาสใช้คุณพินิจของตนเอง

(Self Direction) และสามารถรับผิดชอบควบคุมตนเอง (Self Control) ในขณะที่กำลังปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายมาเพื่อให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร

3. การที่คนยินดีผูกมัดตนเองต่องานขององค์กรจึงย่อมมีผลทำให้งานดังกล่าวเป็นสิ่งที่มีความสัมพันธ์กับสิ่งที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จในตัวของคนด้วย ดังนั้น การที่คนจะปฏิบัติงานให้สำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร จึงย่อมมีส่วนสัมพันธ์กับโอกาสที่บุคคลจะได้รับการตอบสนองสิ่งมุ่งใจความความพึงพอใจของตนเองด้วย
4. สาเหตุที่คนพยายามหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบ ขาดความกระตือรือร้น มุ่งจะตอบสนองสิ่งมุ่งใจทางความมั่นคงอย่างเดียวก็เพราะกระบวนการเรียนรู้ และประสบการณ์ที่เคยเป็นมามากกว่า แท้ที่จริงแล้วลักษณะของคนไม่เป็นเช่นนั้น หากได้มีการเข้าใจถึงคนโดยถูกต้องแล้ว จะเห็นว่าโดยทั่วไปยังมีคุณสมบัติที่ดีเลิศ มีความคิด ความอ่านดี ฉลาด และมีความคิดริเริ่มที่จะช่วยแก้ปัญหาต่างๆ ขององค์กร ได้อย่างดี ซึ่งหากได้มีการจัดการที่เหมาะสมแล้ว คนก็จะยอมรับงานดังกล่าวและอย่างที่รับผิดชอบงานนั้นอย่างเต็มที่

ตารางที่ 2.1 สรุป ทฤษฎี X และทฤษฎี Y ของ McGregor

ทฤษฎี X	ทฤษฎี Y
1. มนุษย์ไม่มีความจริงใจ	1. มนุษย์มีความจริงใจ
2. มีความเกลียดคร้านชอบทำงานให้น้อยที่สุดเท่าที่จะทำได้	2. ทำงานหนักเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ได้รับมอบหมายไว้
3. หลีกเลี่ยงการรับผิดชอบ	3. มีความรับผิดชอบในหน้าที่
4. ไม่สนใจว่าจะทำงานบรรลุเป้าหมายหรือไม่	4. มีความปรารถนาที่จะให้งานนั้นบรรลุเป้าหมาย
5. ไม่สามารถควบคุมพฤติกรรมของตนเอง	5. รู้จักควบคุมพฤติกรรมของตนได้
6. ไม่สนใจว่าองค์กรต้องการอะไร	6. ต้องการให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย
7. ต้องการควบคุมอย่างใกล้ชิด	7. ไม่ชอบการควบคุมบังคับ
8. หลีกเลี่ยงการตัดสินใจ	8. รับผิดชอบต่อการตัดสินใจภายในขอบเขตที่ได้รับมอบหมาย
9. มนุษย์พวกนี้ไม่ฉลาดนัก	9. มนุษย์พวกนี้ไม่โง่

ที่มา: สมพงษ์ เกษมสิน (2526)

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาระดับองค์กร ดังนั้น ผลของงานวิจัยจึงนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงความพึงพอใจในงานขององค์กร เพื่อรักษาให้พนักงานในองค์กรมีขวัญกำลังใจในการทำงาน

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในงาน แบ่งได้ 2 ประเภทใหญ่ คือ สิ่งที่เป็นตัวเงิน เช่น ค่าจ้างที่

เอกสารจ่ายเมื่อผลผลิตได้สูงกว่ามาตรฐานที่กำหนดไว้ และ สิ่งที่ไม่ใช่ตัวเงิน เช่น การยกย่องชมเชย การยอมรับคำ  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากบุคคลอื่น (สมพงษ์ เกษมสิน. 2526) ส่วน Barnard (1966) กล่าวถึงสิ่งจูงใจที่ผู้บริหารใช้เป็นเครื่องมือกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในงานได้ 8 ประการ

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ (Material Inducements) ได้แก่ เงิน สิ่งของ ที่ให้พนักงานเป็นค่าตอบแทน หรือเป็นรางวัลที่ให้พนักงานที่ทำงานดี

2. สิ่งจูงใจที่เป็นโอกาสของบุคคลซึ่งไม่ใช่วัตถุ (Personal Non-Material Opportunities) เป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญในการช่วยส่งเสริมความร่วมมือในการทำงานมากกว่ารางวัลที่เป็นวัตถุ เช่น การมีอำนาจ เกียรติยศ

3. สภาพทางกายที่พึงปรารถนา (Desirable Physical Conditions) หมายถึง สภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น สถานที่ทำงาน เครื่องอำนวยความสะดวกในการทำงานต่าง ๆ ซึ่งเป็นสิ่งทำให้เกิดความสุขทางกายในการทำงาน

4. ผลประโยชน์ทางอุดมคติ (Ideal Benefactions) หมายถึง สมรรถภาพของหน่วยงานที่สนองความต้องการของบุคคลในด้านความภูมิใจที่แสดงฝีมือ การได้มีโอกาสช่วยเหลือครอบครัวตนเองและผู้อื่น และการแสดงความภักดีกับองค์กร

5. ความดึงดูดใจในสังคม (Associational Attractiveness) หมายถึง ความสัมพันธ์ฉันท์มิตรซึ่งถ้าความสัมพันธ์เป็นไปด้วยดีจะทำให้เกิดความผูกพันและความพอใจร่วมกับองค์กร

6. การปรับสภาพการทำงานให้เหมาะสมกับวิธีการและทัศนคติของบุคคล (Adoption of Conditions to Habitual Methods and Attitude) หมายถึง การปรับปรุงตำแหน่งงานวิธีการทำงานให้สอดคล้องกับความสามารถของบุคคล

7. โอกาสที่จะมีส่วนร่วมในการทำงาน (The Opportunity of Enlarged Participation) หมายถึง การเปิดโอกาสให้บุคคลรู้สึกมีส่วนร่วมในงาน เป็นบุคคลสำคัญคนหนึ่งของหน่วยงาน มีความรู้สึกเท่าเทียมกันในหมู่เพื่อนร่วมงาน และมีกำลังใจการทำงาน

8. สภาพของการอยู่ร่วมกัน (The Condition of Communion) หมายถึง ความพอใจของบุคคลในด้านสังคม หรือ ความมั่นคงในทางสังคมที่ทำให้รู้สึกว่ามีหลักประกัน และความมั่นใจในการทำงาน

## 2.2 แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

Allen and Meyer (1993:49-61) ได้สรุปแนวความคิดในเรื่องความผูกพันต่อองค์กรเป็น 3 พวกคือ

1. แนวความคิดทางด้านทัศนคติ แนวความคิดนี้กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นความรู้สึกของบุคคลที่รู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ผู้นำในการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรตามแนวคิดนี้คือ ศาสตราจารย์ Lyman W. Porter แห่งมหาวิทยาลัย California และคณะ ซึ่งได้ให้ความหมายความผูกพันต่อองค์กรว่า

1.1 ความเชื่ออย่างแรงกล้าและยอมรับอย่างจริงจังในเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร หมายถึง เป้าหมายขององค์กรของแต่ละบุคคล สามารถรวมไปในทิศทางเดียวกันได้หรือเกิดความสอดคล้องกัน เมื่อบุคคลพิจารณาแล้วเห็นว่าบรรทัดฐานและระบบค่านิยมขององค์กรเป็นสิ่งที่ยอมรับได้ บุคคลก็จะแสดงตนเองว่าเห็นด้วยกับจุดหมายปลายทางขององค์กรและตั้งใจที่จะยอมรับจุดหมายนั้น

บุคคลจะประเมินองค์กรและความรู้สึกต่อองค์กร ในทางที่ดี รู้สึกยินดีและภาคภูมิใจกับการเป็นสมาชิก หรือเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีแนวโน้มที่จะมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ ขององค์กร เชื่อว่าองค์กรจะนำเขาไปสู่ความสำเร็จได้ และมองเห็นแนวทางที่จะทำให้องค์กรบรรลุถึงเป้าหมาย บุคคลจะรู้สึกว่าอยู่ในสถานะที่มีโอกาสและสามารถประสบความสำเร็จในการทำงานได้

1.2 ความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามในฐานะที่เป็นตัวแทนขององค์กร หมายถึง การแสดงออกถึงความพยายามอย่างเต็มที่ เต็มใจ และตั้งใจที่จะอุทิศร่างกาย แรงใจ สติปัญญาในการทำงานเพื่อประโยชน์และความก้าวหน้าขององค์กร และสร้างสรรค์ให้องค์กรบรรลุเป้าหมายหรืออยู่ในสถานะที่ดี มีการแสดงออกในรูปพฤติกรรมความสม่ำเสมอ คงเส้นคงวาในการทำงาน ใช้ความพยายามอย่างมากเพื่อตอบสนอง หรือมุ่งสู่เป้าหมายขององค์กรได้ สะดวกขึ้น มีความคิดเสมอว่า งานคือหนทางซึ่งคุณสามารถทำประโยชน์และทำให้องค์กรบรรลุถึงเป้าหมาย จึงทำให้เขามีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับที่ดีเหนือคนอื่น เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นก็จะพยายามช่วยกันแก้ไขปัญหา

1.3 ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาความเป็นสมาชิกขององค์กร หมายถึง การแสดงออกถึงความรู้สึกจงรักภักดี ซื่อสัตย์ต่อองค์กรเป็นความต่อเนื่องในการปฏิบัติงานโดยไม่โยกย้ายเปลี่ยนแปลงที่ทำงาน พยายามที่จะรักษาสมาชิกภาพไว้โดยไม่โยกย้ายไปไหน จะแสดงให้เห็นถึงความไม่เต็มใจหรือปฏิเสธที่จะลาออกจากองค์กรหรือเปลี่ยนแปลงงาน ไม่ว่าจะเป็นการเพิ่มเงินเดือน รายได้ สถานภาพ ตำแหน่ง ความอิสระทางวิชาชีพ ตลอดจนความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานที่ดีขึ้น เป็นความตั้งใจและความปรารถนาอย่างแน่วแน่ที่จะความเป็นสมาชิกต่อไป เพื่อทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ไม่คิดที่จะลาออก ไม่ว่าจะองค์กรจะอยู่ในสถานะปกติ หรืออยู่ในฐานะวิกฤตการณ์อันเนื่องมาจากสาเหตุต่างๆ

2. แนวความคิดทางด้านพฤติกรรม กล่าวถึงความผูกพันต่อองค์กร ในรูปของความสม่ำเสมอของพฤติกรรม เมื่อคนมีความผูกพันต่อองค์กรแล้วจะมีการแสดงออกของพฤติกรรมที่ต่อเนื่องหรือคงเส้นคงวาในการทำงาน ความต่อเนื่องในการทำงานโดยไม่โยกย้ายเปลี่ยนแปลงที่ทำงานการที่คนผูกพันต่อองค์กร จะพยายามรักษาสมาชิกภาพไว้โดยไม่โยกย้ายไปไหนก็เนื่องจากได้เปรียบเทียบกับผลประโยชน์ที่ได้รับ และผลประโยชน์ที่ค่อนข้างสูญเสียไป หากละทิ้งสภาพของสมาชิกหรือลาออกไปอย่างดีถ้วน ซึ่งผลเสียนี้จะพิจารณาในลักษณะของต้นทุนที่จะเกิดขึ้น หรือผลประโยชน์ที่จะสูญเสียไป ทฤษฎีที่มีชื่อเสียงและถือเป็นแนวความคิดนี้คือ ทฤษฎี Side-bet ของ Becker ซึ่งสรุปได้ว่า การพิจารณาความผูกพันต่อองค์กรเป็นผลมาจากการที่เปรียบเทียบซึ่งน้ำหนักว่า ถ้าหากเขาลาออกจากองค์กรเขาจะได้รับหรือต้องสูญเสียอะไรบ้าง

3. แนวความคิดที่เกี่ยวกับความถูกต้องหรือบรรทัดฐานของสังคม แนวคิดนี้กล่าวว่าความผูกพันต่อองค์กรเป็นความจงรักภักดีและเต็มใจที่จะอุทิศตนให้กับองค์กร ซึ่งเป็นผลมาจากบรรทัดฐานขององค์กรและสังคม บุคคลรู้สึกว่าเมื่อเขาเป็นสมาชิกขององค์กรแล้วต้องมีความผูกพันต่อองค์กรเพราะนั่นคือความถูกต้องและความเหมาะสมที่ควร จะทำความผูกพันต่อองค์กรจึงเป็นพันธะผูกพันที่สมาชิกจะต้องมีต่อหน้าที่ทุ่มเทปฏิบัติงานให้กับองค์กร

### 2.2.1 ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร

นภาเพ็ญ โหมาศวิน (2533 : 16) กล่าวว่าความผูกพันต่อองค์กร คือการมีเป้าหมายสอดคล้องกับองค์กร ความต้องการที่จะอยู่ปฏิบัติงานกับองค์กร และความเต็มใจที่จะทุ่มเทความรู้ความสามารถ เพื่อให้งานขององค์กรบรรลุเป้าหมาย ซึ่งจะ ไม่ทำให้เกิดความขัดแย้งระหว่างความต้องการของกลุ่มกับความต้องการของตัวเอง

Mowday (1982 : 27) ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรว่า เป็นการแสดงออกที่มากกว่า ความจงรักภักดีที่เกิดขึ้นตามปกติ เพราะเป็นความสัมพันธ์ที่แน่นหนา และผลักดันให้บุคคลเต็มใจที่จะอุทิศตัวเองเพื่อการสร้างสรรค์ให้องค์กรอยู่ในสภาพที่ดีขึ้น

Steers (1991 : 79) เห็นว่าความผูกพันต่อองค์กร เป็นความสัมพันธ์ที่เหนียวแน่นของความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของสมาชิกในการเข้าร่วมกิจกรรมขององค์กร ซึ่งสามารถแสดงให้เห็นถึง

1. ความเชื่อมั่นอย่างสูง ในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร หมายถึงการยอมรับในแนวทางการปฏิบัติงาน เพื่อให้สำเร็จตามเป้าหมาย และมีค่านิยมที่สอดคล้องเป็นไปในแนวทางเดียวกันกับองค์กร
2. ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร หมายถึง การใช้ความสามารถ ความพยายามของตนเองอย่างเต็มที่ เพื่อให้งานขององค์กรประสบความสำเร็จ
3. ความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร หมายถึง ความต้องการของพนักงานที่มีความสมัครใจที่จะปฏิบัติงานในองค์กร ไม่คิดหรือมีความต้องการที่จะลาออกจากการเป็นสมาชิกขององค์กร

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้นิยามความหมาย ของ Steers เป็นแนวทางในการศึกษาความผูกพันต่อองค์กร ซึ่ง Steers กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีองค์ประกอบ 3 ประการ คือ

1. ความเชื่อมั่นอย่างสูง ในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร
2. ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร
3. ความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร

ทั้งนี้เพื่อผู้วิจัยพิจารณาเห็นว่า ความผูกพันต่อองค์กร ในนิยามความหมายของ Steers ชัดเจนและเข้าใจได้ง่าย

### 2.2.2 ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร

Baron (วรนุช ทองไพบูลย์. 2543: 34-35) เห็นว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นทัศนคติที่มีต่อองค์กร ซึ่งแตกต่างจากความพึงพอใจในงาน กล่าวคือ ความพึงพอใจในงานสามารถเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ตามสภาพการทำงาน แต่ความผูกพันต่อองค์กรเป็นทัศนคติที่มีความมั่นคงมากกว่า นั่นคือเป็นทัศนคติที่คงอยู่ในช่วงเวลานาน แต่ความผูกพันต่อองค์กรก็เกิดจากปัจจัยต่าง ๆ ที่คล้ายคลึงกับความพึงพอใจในการทำงาน 4 ปัจจัย ดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1. เกิดจากลักษณะงาน เช่น การได้รับความรับผิดชอบอย่างมาก ความเป็นอิสระส่วนตัวอย่างมากในงานที่ได้รับ ความน่าสนใจและความหลากหลายในงาน สิ่งเหล่านี้จะทำให้เกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง ส่วนความกดดันและความคลุมเครือในบทบาทที่เกี่ยวกับงานของตนเอง จะทำให้รู้สึกผูกพันต่อองค์กรในระดับต่ำ

2. เกิดจากโอกาสในการทำงานใหม่ การได้รับโอกาสอย่างมากในการหางานใหม่และมีทางเลือกจะทำให้บุคคลมีแนวโน้มที่จะมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับต่ำ

3. เกิดจากลักษณะส่วนบุคคล โดยเฉพาะอย่างยิ่งบุคคลที่มีอายุมากซึ่งมีระยะเวลาในการทำงานนานและมีตำแหน่งงานในระดับสูง ๆ และคนที่มีความพึงพอใจในผลการปฏิบัติงานของตนเอง มีแนวโน้มที่จะมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง

4. เกิดจากสภาพการทำงาน บุคคลที่มีความพึงพอใจในผู้บังคับบัญชาของตนเองพึงพอใจในความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงาน และรู้สึกว่าองค์กรเอาใจใส่สวัสดิการของพนักงาน จะเป็นบุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์กร ในระดับสูง

Steers and Porter (1983 : 441-451) กล่าวว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรสามารถจัดเป็นกลุ่มใหญ่ ๆ ได้ 4 กลุ่ม ดังนี้

1. ลักษณะส่วนบุคคล พบว่า อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน แรงจูงใจ ใฝ่สัมฤทธิ์ มีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร และการศึกษามีความสัมพันธ์ทางลบต่อความผูกพันต่อองค์กร

2. ลักษณะของงานหรือบทบาทที่เกี่ยวข้องในงาน มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรมีการศึกษาพบว่างานที่เพิ่มคุณค่าจะเพิ่มความผูกพันบทบาทที่ชัดเจน และความสอดคล้องของบทบาทมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความสัมพันธ์ต่อองค์กร

3. การออกแบบองค์กร โครงสร้างที่หลากหลายอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร พบว่า ระดับของความเป็นทางการ ความมั่นใจในหน้าที่ การกระจายอำนาจ การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและการมีกรรมสิทธิ์ในการควบคุมตนเองของพนักงาน ในองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร

4. ลักษณะและคุณภาพของประสบการณ์ในงานที่เกิดขึ้นในช่วงระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กร เช่น พนักงานมีทัศนคติเชิงบวกต่อองค์กร พนักงานรู้สึกว่าองค์กร ใฝ่หวังใจที่จะดูแลความสนใจของพนักงาน ความรู้สึกว่าคุณค่ามีความสำคัญต่อองค์กรและการที่ความคาดหวังของพนักงานสอดคล้องกับงาน ปัจจัยเหล่านี้ล้วนแล้วแต่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร

Meyer (1993 : 539-540) ได้สรุปว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีลักษณะอันเป็นองค์ประกอบ 3 ประการดังนี้

1. ความผูกพันตอบสนอง บุคคลจะผูกพันและคงอยู่กับองค์กรตราบนานเท่าที่ความคาดหวังและความพึงพอใจจากความต้องการพื้นฐานด้านประสบการณ์ในงาน ได้รับการตอบสนอง

2. ความผูกพันต่อเนื่อง บุคคลผูกพันต่อองค์กรเนื่องจากได้คำนวณเปรียบเทียบกับสิ่งที่ได้ลงทุนไปกับองค์กรและการสูญเสียเมื่อต้องลาออก

3. ความผูกพันทางจิตใจ บุคคลผูกพันต่อองค์กรด้วยความรู้สึกรักและรู้สึกว่าเป็น เจ้าของ

1. ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ ผู้ที่มีอายุมาก และอายุในองค์กรนาน จะมีความผูกพันต่อองค์กรสูง ผู้ที่มีแรงจูงใจภายในมากจะมีความผูกพันมาก เพศหญิงมีแนวโน้มผูกพันต่อองค์กรมากกว่าเพศชาย ตลอดจนผู้ที่มีการศึกษาน้อยจะผูกพันต่อองค์กรมากกว่าผู้ที่มีการศึกษาสูง

2. ลักษณะของงาน ได้แก่ การได้ทำงานที่มีความสำคัญ การได้มีส่วนร่วมในงานจะก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรสูงและหากมีความขัดแย้งในบทบาทและสับสนในงานจะทำให้ความผูกพันต่อองค์กรลดลง

3. ลักษณะขององค์กร ได้แก่ องค์กรที่มีการกระจายอำนาจ การให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ จะสร้างให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กร

4. ลักษณะประสบการณ์ในงาน ได้แก่ ทักษะที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน การคาดหวังที่ได้รับการตอบสนองจากองค์กร ความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่อองค์กร และองค์กรเป็นที่พึงพิงได้

### 2.2.3 ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร

ภรณ์ กীরติบุตร (อ้างใน วรรณุช ทองไพบูลย์. 2543 : 36) กล่าวว่า ความรู้สึกผูกพันจะนำไปสู่ผลที่สัมพันธ์กับความมีประสิทธิภาพขององค์กร ดังนี้

1. พนักงานซึ่งมีความรู้สึกผูกพันอย่างแท้จริงต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร การมีแนวโน้มที่จะมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรอยู่ในระดับสูง

2. พนักงานซึ่งมีความรู้สึกผูกพันอย่างสูงมักมีความปรารถนาอย่างแรงที่จะคงอยู่กับองค์กรต่อไป เพื่อทำงานขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายซึ่งตนเองเลื่อมใสศรัทธา

3. โดยเหตุที่บุคคลมีความผูกพันต่อองค์กร และเลื่อมใสศรัทธาในเป้าหมายขององค์กรบุคคลซึ่งมีความผูกพันดังกล่าวมักมีความผูกพันอย่างมากต่องาน เพราะเห็นว่าการงานคือ หนทางที่ตนจะสามารถทำประโยชน์กับองค์กรให้บรรลุเป้าหมายได้สำเร็จ

4. บุคคลซึ่งมีความรู้สึกผูกพันสูงจะเต็มใจที่จะใช้ความพยายามมากพอสมควรในการทำงานให้กับองค์กร ทำให้มีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดีกว่าคนอื่น

Greenberg (อ้างใน วัฒนา ศรีสม. 2542 : 43) กล่าวถึงผลที่ตามมาของความผูกพันต่อองค์กรว่า

1. ทำให้การขาดงานของพนักงานลดลง และไม่คอยออกจากงาน

2. พนักงานที่มีความภักดีต่อองค์กร จะมีการปฏิบัติงานที่ดี มีความเสถียรเพื่อองค์กร

3. ทุกคนทำงานด้วยความเต็มใจ ทำให้มีความสุขในการทำงาน

4. เป็นตัวเชื่อมความต้องการของสมาชิกในองค์กรให้เข้ากับเป้าหมายขององค์กรทำให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายที่วางไว้

5. ใช้เป็นตัวชี้วัดประสิทธิผลขององค์กรได้ตัวหนึ่ง

6. ความผูกพันต่อองค์กรสามารถนำไปสู่การเพิ่มขึ้นของผลผลิต

Thomson and Angle (อ้างใน อรปภากร รัตน์หิรัญกร. 2542 : 27) กล่าวถึงผลของความผูกพันต่อองค์กรว่า

1. นำมาใช้ในการทำนาย อัตราเข้า-ออก จากงานของสมาชิกในองค์กรหรือพยากรณ์อัตราการ

โยกย้ายเปลี่ยนแปลงงานของสมาชิก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับกรใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. เป็นแรงผลักดันให้ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรทำงาน ได้ดี มีผลงานสูง มีการมาทำงานอย่างสม่ำเสมอ และส่งผลต่อความคงอยู่ของบุคคลในองค์กร นอกจากนี้ความผูกพันต่อองค์กรยังมีความสัมพันธ์ต่อความตรงต่อเวลาในการทำงานด้วย

3. ความผูกพันต่อองค์กรเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของสมาชิกขององค์กร ซึ่งส่งผลต่อการขาดงานในลักษณะแปรผกผัน นั่นคือ หากพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรสูง อัตราการขาดงานก็จะต่ำลง

4. เป็นตัวเชื่อมความต้องการของสมาชิกในองค์กรให้เข้ากับเป้าหมายขององค์กรทำให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายที่วางไว้

5. ช่วยลดอิทธิพลจากภายนอก อันเป็นผลเนื่องมาจากสมาชิกมีความรักและความผูกพันต่อองค์กรมาก

6. ใช้เป็นตัวชี้วัดที่ดีตัวหนึ่งของการมีประสิทธิผลขององค์กร

7. ความผูกพันต่อองค์กร ถ้ามีมากจะนำไปสู่การเพิ่มขึ้นของผลผลิต และลดอัตราการออกจากงานของพนักงานด้วย

Steers (1977 : 122-123) เห็นว่าความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ก่อให้เกิดประสิทธิภาพต่อองค์กร คือ

1. พนักงานผู้ที่มีความผูกพันต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร จะแสดงส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ ขององค์กร ในระดับสูง

2. พนักงานผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์กร ในระดับสูงจะมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าในการดำรงอยู่กับองค์กรเพื่อทำงานให้บรรลุเป้าหมายตามที่บุคคลเชื่อถือ

3. พนักงานผู้ที่มีความผูกพันเป็นเสมือนหนึ่งเดียวกับองค์กร ในระดับสูง จะเพิ่มระดับการมีส่วนร่วมในงานมากขึ้น เนื่องจากมีความเชื่อว่า งานของตนเป็นตัวเชื่อมไปสู่การบรรลุเป้าหมายขององค์กร

4. พนักงานผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง จะเต็มใจใช้ความพยายามเพื่อองค์กร และขยายผลการทำงานไปสู่การมีผลงานในระดับสูง

#### 2.2.4 ผลของความผูกพันต่อองค์กร

จากการศึกษาของ Angle and Perry (1981 : 1-2) พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรสามารถส่งผลให้บุคคลในองค์กรเกิดพฤติกรรมที่เป็นปัญหาสำคัญดังนี้

ประการแรก ปัญหาการลาออกจากงานมีความสัมพันธ์สูงสุดกับความผูกพันต่อองค์กร

ประการที่สอง ปัญหาการขาดงาน พบว่า คนที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูง จะมีแรงจูงใจให้ยอมมาทำงานมากกว่าคนที่มีความผูกพันต่อองค์กรต่ำหรือไม่มีเลย

ประการที่สาม ปัญหาการมาทำงานสาย พบว่าสมาชิกที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงจะมาทำงานตรงต่อเวลามากกว่า

Steers (1991 : 327) กล่าวว่า ผลของความผูกพันต่อองค์กรจะนำไปสู่ความมีประสิทธิภาพขององค์กรดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1. พนักงานที่มีความรู้สึกผูกพันอย่างแท้จริงต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรมีแนวโน้มที่จะมีส่วนในกิจการขององค์กรในระดับสูง

2. พนักงานที่มีความผูกพันสูง มักมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงอยู่กับองค์กรต่อไป เพื่อทำงานขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายซึ่งตนเองเลื่อมใสศรัทธา

3. พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงต่อองค์การจะมีความผูกพันต่องานอย่างมากตามมา เพราะเห็นว่าการปฏิบัติงาน คือ หนทางซึ่งตนเองจะสามารถทำประโยชน์กับองค์กรให้บรรลุเป้าหมายได้สำเร็จ

4. บุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงจะเต็มใจใช้ความพยายามอย่างมากในการทำงานให้กับองค์กร ทำให้การปฏิบัติงานอยู่ในระดับดีเหนือกว่าคนอื่น ๆ

จากการศึกษาค้นคว้าวิจัยของ Steers (1977) กล่าวว่า มีผลที่เกิดตามมาจากความผูกพันต่อองค์กร 4 อย่างที่ควรพิจารณา ได้แก่

1. ความผูกพันต่อองค์กรกับผลการปฏิบัติงาน พบว่า มีความสัมพันธ์กันทั้งในระดับบุคคลและระดับกลุ่ม แต่มีความสัมพันธ์กันน้อย เพราะผลการปฏิบัติงานนั้น ได้รับอิทธิพลมาจากปัจจัยหลายๆ อย่างรวมกัน ดังนั้นจึงไม่สามารถคาดหวังได้ว่าความผูกพันน่าจะมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานที่แท้จริงเพียงอย่างเดียว

2. ความผูกพันต่อองค์กรกับระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กร แนวคิดของ Steers กล่าวว่า พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับสูงต้องการที่จะคงอยู่ในองค์กร จึงคาดว่าความผูกพันน่าจะมีสัมพันธ์กับระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ซึ่งในความจริงค้นพบว่าระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่เพิ่มขึ้นมีความสัมพันธ์กับความผูกพันกับความผูกพันที่เพิ่มขึ้นถึงเป็นความสัมพันธ์เชิงบวก

3. ความผูกพันต่อองค์กรกับการขาดงานของพนักงาน ทฤษฎีของ Steers ทำนายว่าพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กร ในระดับสูงจะถูกจูงใจให้มีส่วนร่วมมากกว่า ดังนั้นพนักงานนี้จะสนับสนุนให้เป้าหมายขององค์กรบรรลุผลสำเร็จ แม้ว่าบุคคลจะไม่สนุกกับงานนั้นเท่าไร แต่ถ้าเมื่อใดความผูกพันของพนักงานไปอยู่ที่อื่น เช่น ครอบครัว กีฬา ก็จะมีแรงผลักดันให้มีส่วนร่วมในการทำงานน้อยลง ดังนั้น ความผูกพันต่อองค์กรสามารถแสดงอิทธิพลต่อการเข้าร่วมงานของพนักงานได้

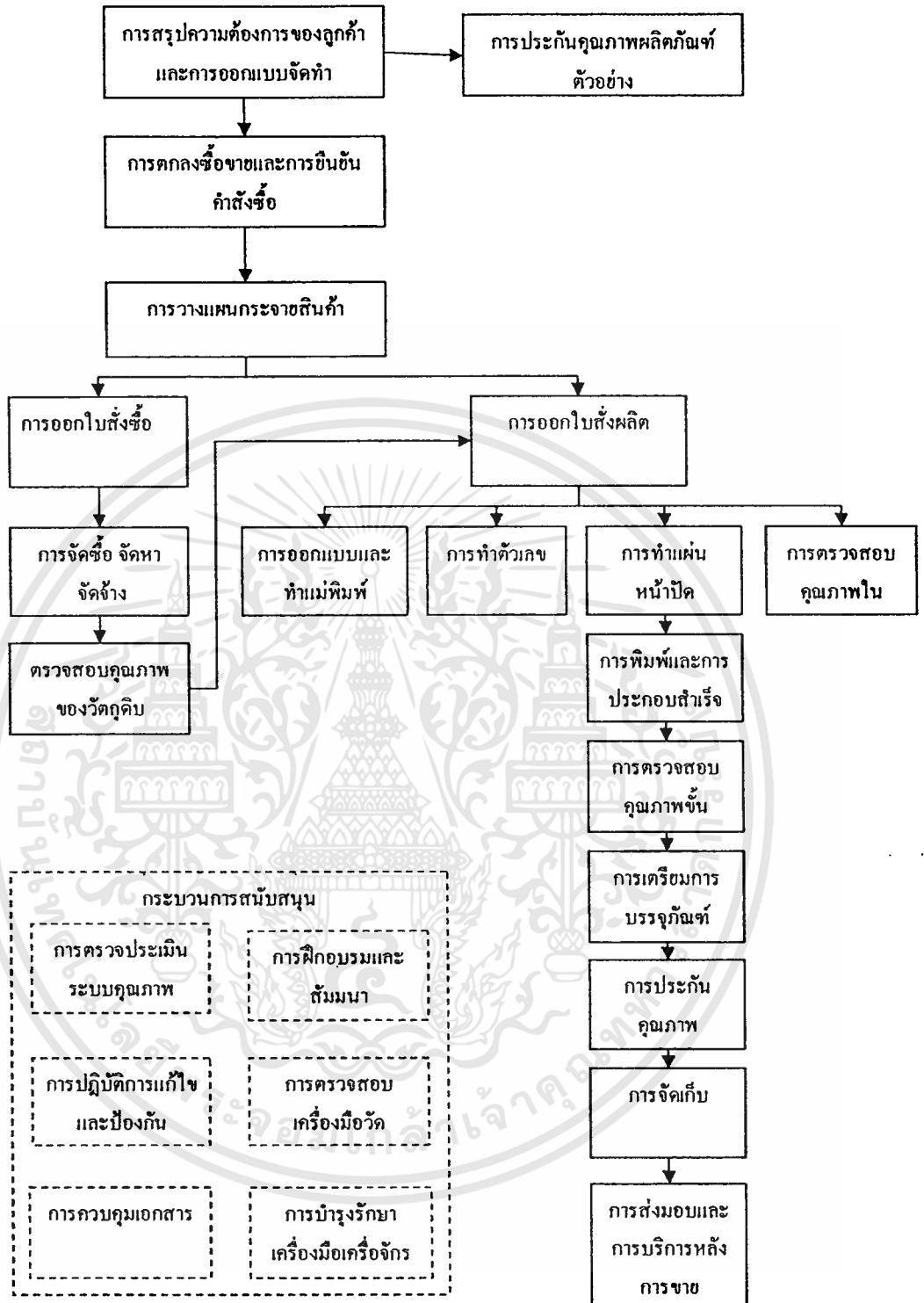
4. ความผูกพันต่อองค์กรกับการลาออกจากงานของพนักงาน ภายในกรอบทฤษฎีแนวคิดของความผูกพันต่อองค์กรแนะนำ ความผูกพันต่อองค์กร จะนำมาซึ่งพฤติกรรมที่หลากหลายซึ่งสามารถคาดเดาได้ว่า พนักงานที่มีความผูกพันอยู่ในระดับต่ำกว่า และเป็นไปได้ที่จะมีระดับผลการปฏิบัติงานที่ติดกว่า มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานยาวนานกว่า และมีบันทึกการให้ความร่วมมือมากกว่า อย่างไรก็ตามจากทฤษฎีพฤติกรรมที่เกิดขึ้นความผูกพันต่อองค์กรสามารถทำนายได้ดีที่สุดคือการลาออก พนักงานที่มีความผูกพันในระดับสูงจะต้องการที่จะคงอยู่กับองค์กรและทำงานมุ่งไปยังเป้าหมายขององค์กร เพราะฉะนั้นจะละทิ้งองค์กรน้อยกว่า จึงรู้สึกว่าเป็นสิ่งสำคัญที่จะตระหนักถึงความสำคัญของผูกพันต่อองค์กรร่วมกับตัวแปรอื่นๆ ในแบบจำลองที่ครอบคลุมการลาออกของพนักงาน

## 2.3 ข้อมูลเกี่ยวกับบริษัท คอสโม กรุ๊ป จำกัด (มหาชน)

- พ.ศ. 2510 ก่อตั้ง “บริษัท คอสโมไดส์ อุตสาหกรรม จำกัด ” โดย คุณชัยโรจน์ มหาดำรงกุลประกอบ  
กิจการผลิตและส่งออกหน้าปัดนาฬิกา ณ ถนนสุขุมวิท 97 เขตพระโขนง กรุงเทพมหานคร
- พ.ศ.2538 ขยายกิจการเพิ่มการผลิต กล่องบรรจุภัณฑ์ และปรับ โครงสร้างของบริษัทต่างในเครือ  
คอสโม ใหม่ เป็น “บริษัท คอสโม กรุ๊ป จำกัด”
- พ.ศ.2539 จดทะเบียนเป็นบริษัทมหาชนปัจจุบันมีทุนจดทะเบียน 600 ล้านบาทเปลี่ยนชื่อเป็น “บริษัท  
คอสโม กรุ๊ป จำกัด (มหาชน)”
- พ.ศ.2545 ได้รับการรับรองระบบการบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2000 EAQA/EIT-CBO

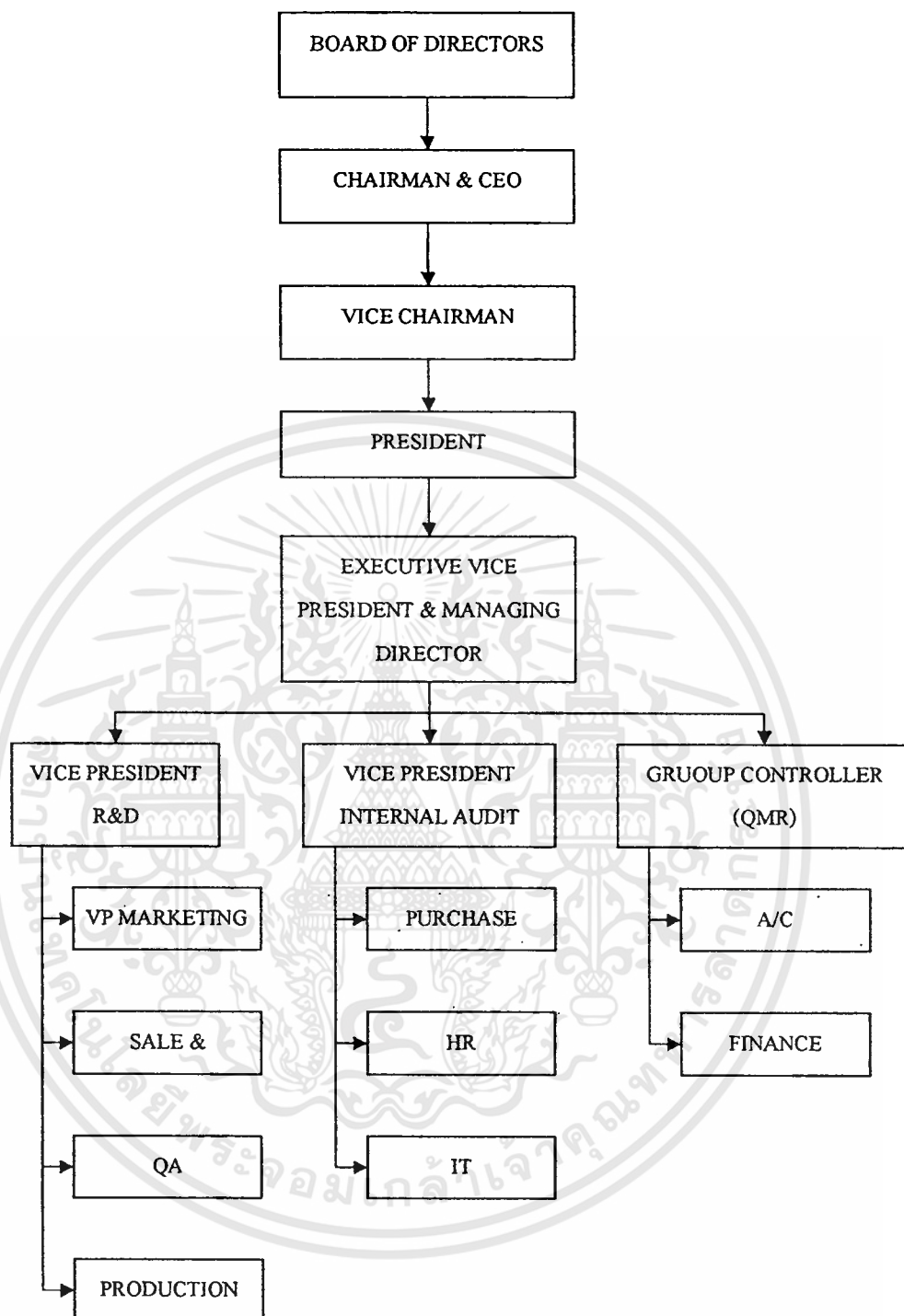
บริษัท คอสโม กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ดำเนินธุรกิจมากกว่า 40 ปี การผลิตเป็นที่ยอมรับ ของลูกค้า  
ซึ่งส่วนให้เป็นผู้ซื้อในชื่อเสียงในตลาดโลก เช่น TAG HEUER , RADO, OMEGA เป็นต้น การผลิต  
หลักคือ หน้าปัดนาฬิกา โดยปัจจุบันมีพนักงานเฉพาะส่วน โรงงานผลิตหน้าปัดนาฬิกา มากกว่า 450 คน  
ทางด้านการผลิตได้มีการวิจัยและพัฒนาอย่างจริงจังและต่อเนื่อง มีการว่าจ้างผู้เชี่ยวชาญชาวต่างชาติใน  
การดูแลเทคนิคการผลิต ด้านคุณภาพ บริษัทมีการคัดเลือกผลิตภัณฑ์ที่ได้มาตรฐานและคุณภาพตรงตาม  
ความต้องการของลูกค้า ด้านยอดขายของบริษัท บริษัทมียอดขายที่สูงขึ้นทุกปี ในปี 2548 ยอดขายของ  
บริษัทที่สูงเพิ่มขึ้นร้อยละ 5 เป็น 180 ล้านบาท

โครงสร้างกระบวนการธุรกิจ และผังองค์กรของบริษัท คอสโม กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ฝ่ายผลิต  
หน้าปัดนาฬิกา มีการจัดหน้าที่การงานออกเป็นฝ่ายต่างๆดังนี้



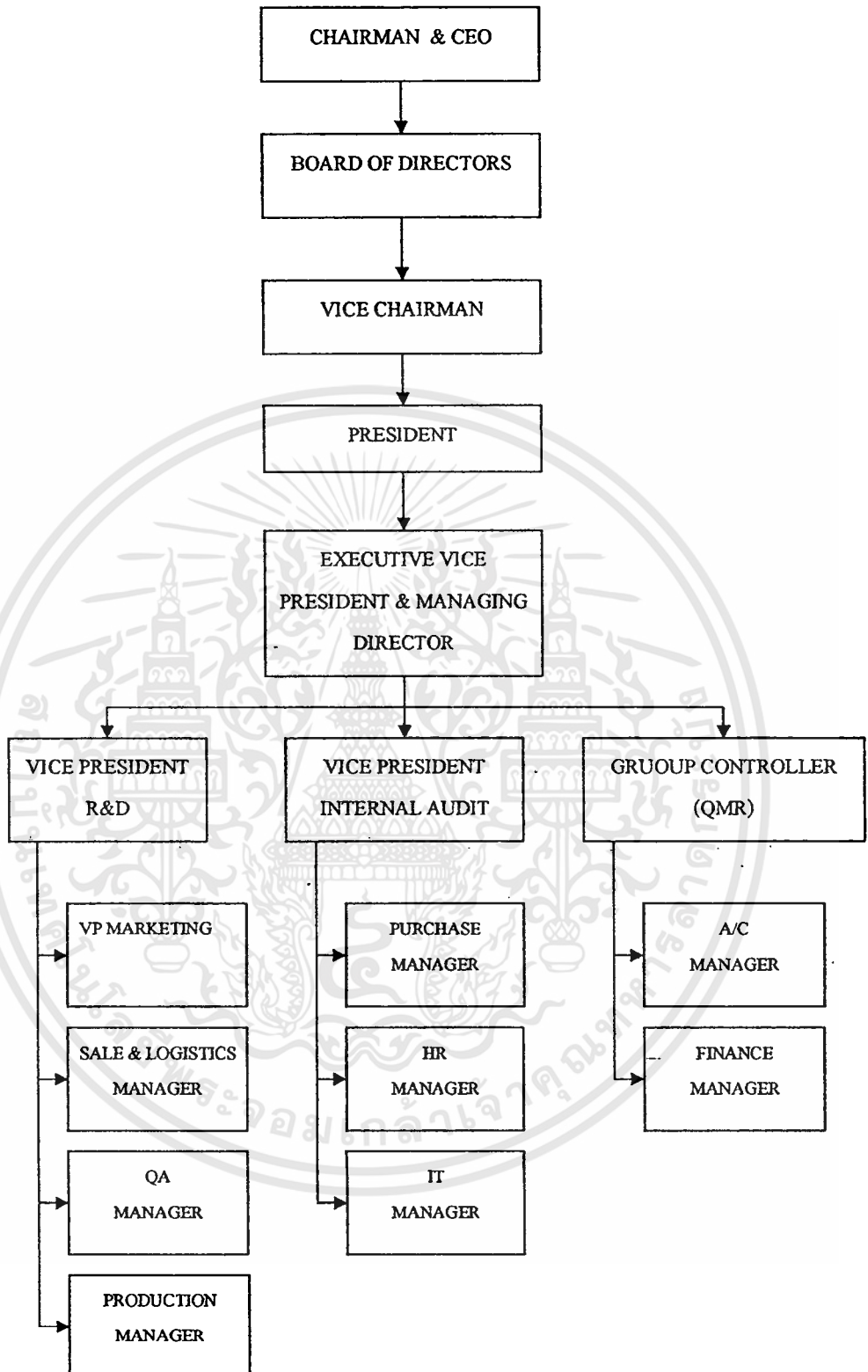
ภาพที่ 2.6 ผังกระบวนการธุรกิจ บริษัท คอสโม กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ฝ่ายผลิตหน้าปัดนาฬิกา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 2.7 ผังองค์กรบริษัท คอสโม กรุ๊ป จำกัด (มหาชน)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 2.7 ฟังองค์กรบริษัท คอสโม กรุ๊ป จำกัด (มหาชน)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## 2.4 สถานการณ์ของอุตสาหกรรมนาฬิกาและส่วนประกอบ

อุตสาหกรรมนาฬิกาและชิ้นส่วน เป็นอุตสาหกรรมที่ใช้แรงงานเป็นหลัก โดยเฉพาะในส่วนของ การผลิตชิ้นส่วนนาฬิกา ในอดีตผู้ผลิตนาฬิกาชั้นนำของโลกได้สนใจย้ายฐานการลงทุนเข้ามาที่ ประเทศไทย เนื่องจากนโยบายส่งเสริมการลงทุนจากภาครัฐและปัจจัยที่สำคัญคือต้นทุนค่าแรงที่ต่ำกว่า ประเทศอื่น โรงงานในประเทศไทยส่วนใหญ่จึงเป็นการร่วมลงทุน และเป็นบริษัทในเครือของบริษัทใหญ่ในต่างประเทศ ที่ผลิตนาฬิกาสำเร็จรูป ชิ้นส่วนและอุปกรณ์และส่งจำหน่ายภายใต้เครื่องหมายการค้าของบริษัทแม่ในต่างประเทศ เป็นผลทำให้ประเทศไทยได้รับการถ่ายทอดเทคโนโลยีการผลิต ประกอบกับแรงงานมีทักษะความชำนาญรวมทั้งมีโครงสร้างพื้นฐานการผลิตที่รองรับอุตสาหกรรม การผลิตที่ครบ วงจรมากกว่าประเทศอื่นๆ อุตสาหกรรมนาฬิกาและชิ้นส่วนมีอัตราการขยายตัวตามอัตราการขยายตัวของจำนวนประชากรและรายได้ประชากร โดยในปี 2550 มีมูลค่าการส่งออกประมาณ 386.89 ล้านดอลลาร์สหรัฐ การส่งเสริมสนับสนุนของภาครัฐจะทำให้สามารถพัฒนาไปได้ในทิศทางที่เหมาะสมและจะสามารถรักษาระดับการผลิตอุตสาหกรรมนาฬิกาและชิ้นส่วนไว้ในประเทศต่อไป

### การผลิตและการจำหน่าย

ประเทศไทยได้ให้ความสำคัญในการส่งเสริมการลงทุนอุตสาหกรรมนาฬิกาและชิ้นส่วนครั้งแรก ในปี 2511 โดยมีนักลงทุนต่างชาติผู้ผลิตนาฬิการายใหญ่จากต่างประเทศ เช่น ฮ็องกง ญี่ปุ่น สวิตเซอร์แลนด์ เข้ามาลงทุนและร่วมลงทุน และบางส่วนผู้ประกอบการไทยที่ได้รับการถ่ายทอดเทคโนโลยีการผลิตได้รับจ้างผลิตชิ้นส่วนที่ไม่ซับซ้อนให้กับประเทศผู้ผลิตนาฬิกาชั้นนำของโลก และสามารถพัฒนาทักษะฝีมือในการผลิตจนสามารถผลิตชิ้นส่วนและอุปกรณ์นาฬิกาที่มีความซับซ้อนมากขึ้นจนสามารถผลิตได้อย่างครบวงจรและส่งออกภายใต้เครื่องหมายการค้าของบริษัทแม่ รวมทั้งส่งไปจำหน่ายยังประเทศอื่น ๆ ด้วย จนกระทั่งในปี 2525 ได้มีการประกอบนาฬิกาสำเร็จรูปขึ้นในประเทศไทย ปัจจุบันการผลิตชิ้นส่วนนาฬิกาจะต้องพึ่งพาวัตถุดิบนำเข้าจากต่างประเทศที่มีการเปลี่ยนแปลงเทคนิคการผลิต โดยนำเข้าวัตถุดิบร้อยละ 50-70 ของมูลค่าวัตถุดิบที่ใช้ในการผลิตชิ้นส่วนทั้งหมด ถึงแม้ว่าประเทศไทยจะสามารถผลิตชิ้นส่วนได้เกือบทุกประเภทแต่ยังไม่สามารถสนองความต้องการตลาดได้อย่างเพียงพอ การประกอบนาฬิกาสำเร็จรูปของประเทศไทยต้องใช้ชิ้นส่วนจากต่างประเทศร่วมกับชิ้นส่วนในประเทศในสัดส่วนประมาณ 3 : 1 และการประกอบนาฬิกาสำเร็จรูปยังคงมีลักษณะเป็นการรับจ้างผลิตเพื่อการส่งออกเป็นหลัก โดยมีบางส่วนส่งกลับไปยังบริษัทแม่ และจากมาตรการส่งเสริมการส่งออกและนโยบายส่งเสริมการลงทุนที่ให้สิทธิประโยชน์ต่าง ๆ มากมายแก่ผู้ผลิตเพื่อการส่งออก จึงทำให้โรงงานประกอบนิยมนำเข้าวัตถุดิบจากต่างประเทศเข้ามาผลิตและส่งออกมากว่าจะใช้วัตถุดิบและชิ้นส่วนภายในประเทศ

### การนำเข้า

การนำเข้านาฬิกาและส่วนประกอบในปี 2551 มีมูลค่าประมาณ 485.35 ล้านดอลลาร์สหรัฐ ขยายตัวจากปีก่อนร้อยละ 15.0 การนำเข้านาฬิกาและส่วนประกอบทั้งประเภทซื้อมือ พกพา และชนิดตั้งเอกสารโต๊ะ หรือแบบแขวนที่ประกอบในประเทศเป็นประเภทการใช้เทคโนโลยีที่ไม่ซับซ้อน สามารถตอบสนองความต้องการได้ทันที หรือแบบที่นำเข้าจากต่างประเทศแล้วนำเข้ามาประกอบในประเทศเป็นประเภทการใช้เทคโนโลยีที่ซับซ้อน สามารถตอบสนองความต้องการได้ทันที หรือแบบที่นำเข้าจากต่างประเทศแล้วนำเข้ามาประกอบในประเทศเป็นประเภทการใช้เทคโนโลยีที่ซับซ้อน สามารถตอบสนองความต้องการได้ทันที

ต่อความต้องการผู้บริโภคในตลาดระดับล่างได้บางส่วนเท่านั้น ดังนั้นนาฬิกาสำเร็จรูปที่มีชื่อเสียงส่วนใหญ่จึงเป็นการนำเข้า

สำหรับชิ้นส่วนนาฬิกาผู้ผลิตทำการผลิตเพื่อส่งออกเป็นหลัก เพราะฉะนั้นการจำหน่ายในประเทศโดยทั่วไปจะมีลักษณะเป็นการจำหน่ายระหว่างผู้ประกอบการส่งออกนาฬิกาด้วยกัน ชิ้นส่วนนาฬิกาที่ผลิตเพื่อจำหน่ายตลาดในประเทศ ได้แก่ สายนาฬิกา โดยเฉพาะแบบหนัง ซึ่งมีโรงงานผลิตรองรับความต้องการตลาดเพียงพอ แม้ว่าไทยจะสามารถผลิตนาฬิกาสำเร็จรูปได้ในประเทศ แต่ยังคงมีการนำเข้านาฬิกาและชิ้นส่วน โดยเฉพาะนาฬิกาข้อมือราคาแพง ตกแต่งหรือประดับด้วยโลหะมีค่าต่างๆ และนาฬิกาแขวนหรือตั้งโต๊ะ แบบโบราณสำหรับสะสม ตกแต่งอาคาร ที่อยู่อาศัยและสำนักงาน ซึ่งเป็นที่นิยมของผู้บริโภคที่มีรายได้สูง นาฬิกาข้อมืออัตโนมัติที่มีราคาแพง ตลาดนำเข้าที่สำคัญคือประเทศสวิตเซอร์แลนด์มีมูลค่าสูงกว่าการนำเข้าทั้งหมด แต่ประเทศจีนเริ่มมีบทบาทสำคัญในการผลิตนาฬิกาและชิ้นส่วนมากยิ่งขึ้น (นาฬิกาข้อมือ) ซึ่งประเทศไทยมีการนำเข้านาฬิกาสำเร็จรูปและชิ้นส่วนจากประเทศจีน ตั้งแต่ในปี 2543 เพิ่มขึ้นตามลำดับ

#### การส่งออก

สำหรับการส่งออกชิ้นส่วนนาฬิกา มีมูลค่าในปี 2551 มีมูลค่าประมาณ 431.32 ล้านดอลลาร์ฯ ขยายตัวจากปีก่อนร้อยละ 33.33 ด้วยแรงงานที่มีความละเอียดปราณีตและค่าจ้างที่ต่ำมีผลทำให้ประเทศไทยเป็นฐานการผลิตชิ้นส่วนของประเทศผู้ผลิตชั้นนำของโลก ตลาดส่งออกที่สำคัญของนาฬิกาสำเร็จรูปของประเทศไทย คือกลุ่มประเทศรายใหญ่ของโลก ได้แก่ ประเทศฮ่องกง สัดส่วนสูงสุด รองลงมาคือประเทศญี่ปุ่น เยอรมนีและสิงคโปร์

ตารางที่ 2.2 มูลค่าการนำเข้า – ส่งออกนาฬิกาและส่วนประกอบ

มูลค่า (ล้านเหรียญสหรัฐฯ)	2549	2550	2551
มูลค่าการนำเข้า	386.89	441.23	485.35
% $\Delta$ เทียบกับช่วงเดียวกันของปีก่อน		14.0	15.0
มูลค่าการส่งออก	349.95	412.91	431.32
% $\Delta$ เทียบกับช่วงเดียวกันของปีก่อน		17.99	33.33

ที่มา : ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ กระทรวงพาณิชย์

หมายเหตุ : ปี 2551 เป็นตัวเลขประมาณการ โดยสำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม

## สรุปและแนวโน้ม

การประกอบอาชีพความสำเร็จรูปมีแนวโน้มการผลิตและประกอบที่มีรูปแบบซับซ้อนมากขึ้น ใช้เทคโนโลยีสูงขึ้น จึงควรมีการพัฒนาทักษะแรงงานให้มีประสิทธิภาพสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยี สำหรับการผลิตชิ้นส่วนนาฬิกาจะต้องพัฒนาวัตถุดิบในประเทศให้มีคุณภาพได้มาตรฐาน ซึ่งจะเป็นการสร้างมูลค่าเพิ่มในประเทศพร้อมทั้งจะเป็นการทดแทนการนำเข้าวัตถุดิบจากต่างประเทศได้ด้วย สำหรับการประกอบอาชีพความสำเร็จรูปและการผลิตชิ้นส่วนที่ใช้เทคโนโลยีระดับต่างระดับกลาง อาจมีการย้ายฐานการผลิตไปยังประเทศที่มีค่าจ้างแรงงานที่ต่ำกว่าไทย เช่น จีน เวียดนาม ฟิลิปปินส์ เป็นต้น

## 2.5 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 2.5.1 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน

มลิวัดย์ นันท์ (2548 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาระดับการรับรู้บรรยากาศ องค์การระดับความพึงพอใจในงาน และระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานท่าอากาศยาน กรุงเทพฯ หลังการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ ศึกษาถึงผลของปัจจัยส่วนบุคคล การรับรู้บรรยากาศองค์การ และความพึงพอใจในงาน ที่มีต่อความผูกพันต่อองค์การ และศึกษาตัวแปรการรับรู้บรรยากาศ องค์การและความพึงพอใจในงานที่สามารถร่วมกันพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน ท่าอากาศยานกรุงเทพฯ โดยกลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยพนักงานจำนวน 300 คน เก็บรวบรวม ข้อมูลประกอบด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐาน โดยค่า t-test และ one-way ANOVA รวมทั้งวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นบันได โดยกำหนด คำนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการวิจัยพบว่า 1) พนักงานท่าอากาศยานกรุงเทพฯที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้บรรยากาศ องค์การในระดับมาก 2) พนักงานที่มีสถานภาพส่วนบุคคลด้านอายุ สถานภาพสมรส ระดับตำแหน่ง หน่วยงานที่สังกัด อายุงาน และรายได้ รวมทั้งการรับรู้บรรยากาศองค์การ ในทางที่ดีและ ความพึงพอใจในงานแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 3) การรับรู้บรรยากาศองค์การด้าน โครงสร้าง องค์การ การตัดสินใจในองค์การ การบริหารงานของผู้บังคับบัญชา ค่าตอบแทนและสวัสดิการ ความพึงพอใจในงานโดยรวม ความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงาน โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน สามารถร่วมกัน พยากรณ์ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานท่าอากาศยานกรุงเทพฯได้ โดยมีประสิทธิภาพ ในการพยากรณ์ร้อยละ 57.9 ( $R^2$  ที่ปรับแล้ว = .579) ตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ความผูกพัน ต่อองค์การได้มากที่สุดคือ ความพึงพอใจในงานโดยรวม

ก้องเกียรติ พรทรัพย์สิน (2549 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน : กรณีศึกษานุคกลางกรบริษัท เกลด้า อิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด มหาชน พบว่า นุคกลางกรกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง สถานภาพโสด มีอายุระหว่าง 21-30 ปี ระดับการศึกษาชั้นปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ยอยู่ระหว่าง 10001-20000 บาท และมีอายุการทำงานมากกว่า 5 ปีขึ้นไป

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และก้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การศึกษาในครั้งนี้ศึกษาตามแนวทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg ผลการศึกษาพบว่าระดับความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร บริษัท เอลต้า อิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด มหาชน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อศึกษาในรายปัจจัยของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจพบว่ามีความพึงพอใจในระดับมากอยู่ 3 ปัจจัย ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความรับผิดชอบ และด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา สำหรับปัจจัยที่มีระดับคะแนนในระดับปานกลางมี 7 ปัจจัย คือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านลักษณะงานที่ทำ ด้านการให้คำแนะนำ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน และด้านความก้าวหน้าในอาชีพ โดยมีความพึงพอใจในด้านค่าตอบแทนอยู่ในระดับต่ำ นอกจากนี้ยังพบว่าบุคลากรที่มีความแตกต่างกันในด้านลักษณะส่วนบุคคลมีความพึงพอใจด้านนโยบายและการบริหารที่ไม่แตกต่างกัน

ศิริเกษม ศิริลักษณ์ (2550 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและความต้องการในการเปลี่ยนงาน ของบุคลากรคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจเบื้องต้นของบุคลากรคณะแพทยศาสตร์ในการปฏิบัติงาน ประจำปีงบประมาณ 2550 และความต้องการในการเปลี่ยนงานของบุคลากร ในปัจจุบัน รูปแบบการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) กลุ่มตัวอย่างได้แก่ บุคลากรทุกคนในคณะแพทยศาสตร์ จำนวนทั้งสิ้น 502 คน ได้รับแบบสอบถามตอบกลับ 396 ชุด คิดเป็นร้อยละ 78.89 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามคำถามปลายปิดและปลายเปิด สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย สถิติเชิงพรรณนา ค่าเฉลี่ย และร้อยละ ผลการวิจัยพบว่า ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้นบุคลากรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในคณะแพทยศาสตร์โดยรวมอยู่ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ย 3.61 เมื่อแบ่งเป็นบุคลากรแต่ละกลุ่ม พบว่า ลูกจ้างประจำ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย 5.00 ผู้มีความรู้ความสามารถพิเศษ ลูกจ้างชั่วคราว ข้าราชการ พนักงานราชการ และพนักงานสายบริการ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ย 3.75, 3.66, 3.63, 3.60 และ 3.56 ตามลำดับ ส่วนพนักงานสายวิชาการมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ด้วยค่าเฉลี่ย 3.48 ด้านความต้องการในการเปลี่ยนงานในปัจจุบัน บุคลากรในคณะแพทย์มีความต้องการในการเปลี่ยนงานจำนวน 64 คน (ร้อยละ 16.16) ไม่ต้องการเปลี่ยนงาน จำนวน 319 คน (ร้อยละ 80.56) และไม่ระบุจำนวน 13 คน (ร้อยละ 3.28) เมื่อแบ่งเป็นบุคลากรแต่ละกลุ่มพบว่า กลุ่มพนักงานสายบริการ ลูกจ้างชั่วคราวพนักงานราชการ และพนักงานสายวิชาการ มีความต้องการเปลี่ยนงาน ร้อยละ 7.83, 7.58, 0.50 และ 0.25 ตามลำดับ ส่วนข้าราชการ ผู้มีความรู้ความสามารถพิเศษ และลูกจ้างประจำ ไม่ต้องการเปลี่ยนงาน ด้านการแสดงความคิดเห็นต่อความสุขในการปฏิบัติงานและเหตุผลต่อการเปลี่ยนและไม่เปลี่ยนงาน มีการนำเสนอความคิดเห็นอย่างหลากหลาย ครอบคลุมในทุกมิติของผู้ปฏิบัติงาน

จิรนนท์ ไมขุนทด (2550 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจต่อ บรรยากาศขององค์การของพนักงานในสำนักงานสหกรณ์จังหวัดนครราชสีมา พนักงานของสำนักงานสหกรณ์จังหวัดนครราชสีมาในปี พ.ศ. 2550 รวมทั้งสิ้น 130 คน ซึ่งเป็นผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ พนักงาน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้คือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (X) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง พนักงานของสำนักงาน

สหกรณ์จังหวัดนครราชสีมาในปี พ.ศ. 2550 ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นพนักงานเพศหญิงและมีอายุ ระหว่าง 38-47 ปี โดยมีวุฒิภาวะการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีทั้งนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีรายได้ ระหว่าง 8,001-12,000 บาท และมีระยะเวลาในการทำงาน ตั้งแต่ 7 ปี ขึ้นไปมากที่สุด ผลการวิจัย ได้วิเคราะห์ใน 2 ประเด็นหลักคือ 1. พนักงานของสำนักงานสหกรณ์จังหวัดนครราชสีมาในปี พ.ศ. 2550 มีความพึงพอใจต่อบรรยากาศขององค์กรอยู่ในระดับมาก 2. เมื่อวิเคราะห์ในรายละเอียดในแต่ละด้าน พบว่าพนักงานของสำนักงานสหกรณ์จังหวัดนครราชสีมา มีความพึงพอใจใน 3 ระดับ คือระดับมากที่สุด ระดับมาก และระดับปานกลาง ซึ่งมีรายละเอียดคือพนักงานของสำนักงานสหกรณ์จังหวัดนครราชสีมา ในปี พ.ศ. 2550 มีความพึงพอใจต่อบรรยากาศขององค์กรอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงตามลำดับของค่าเฉลี่ยสูงสุดถึงต่ำสุด ได้แก่ (1) พนักงานของสำนักงานสหกรณ์จังหวัดนครราชสีมา มีความพึงพอใจด้านมาตรฐานการปฏิบัติงานและความคาดหวัง (2) พนักงานของสำนักงานสหกรณ์จังหวัดนครราชสีมา มีความพึงพอใจด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันและ ความจงรักภักดีต่อกลุ่ม (3) พนักงานของสำนักงานสหกรณ์จังหวัดนครราชสีมา มีความพึงพอใจด้านความอบอุ่นและการสนับสนุน (4) พนักงานของสำนักงานสหกรณ์จังหวัดนครราชสีมา มีความพึงพอใจด้านโครงสร้างขององค์กรและ (5) พนักงานของสำนักงานสหกรณ์จังหวัดนครราชสีมา มีความพึงพอใจด้านการบริหารและการจัดการความขัดแย้ง และการยินยอมให้มีความขัดแย้ง ส่วนความพึงพอใจต่อบรรยากาศพนักงานสหกรณ์จังหวัดนครราชสีมา ที่ระดับความพึงพอใจมากสามลำดับ ได้แก่ (1) ด้านบริหารและการจัดการความเสี่ยงและการยอมรับความเสี่ยง (2) ด้านการให้รางวัลและการลงโทษและ (3) ด้านความรับผิดชอบส่วนบุคคลพนักงานในสำนักงานสหกรณ์จังหวัดนครราชสีมา มีความพึงพอใจต่อบรรยากาศขององค์กรอยู่ในระดับปานกลาง ข้อเสนอแนะจากการวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้เสนอ แนวทางการปรับปรุงความพึงพอใจของพนักงานในสำนักงานสหกรณ์จังหวัดนครราชสีมาต่อบรรยากาศขององค์กร โดยผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องควร ส่งเสริมและจัดโครงการกิจกรรมที่ดำเนินการ เช่น โครงการส่งเสริมขวัญและกำลังใจ โครงการการจัดวางตัวบุคคล โครงการส่งเสริมความสัมพันธ์ โครงการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เพราะโครงการเหล่านี้ช่วยส่งเสริมให้บุคลากรมีความรับผิดชอบ

### 2.5.2 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร

กาญจนา นรจีนและ ชุตินา จันทร์ล้วน (2545: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษาบริษัทสยามภัณฑ์กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ศึกษาถึงปัจจัย ส่วนบุคคลที่มีอิทธิพล ต่อความพึงพอใจ ในงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท สยามภัณฑ์กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานและ ความผูกพันต่อองค์กร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานในบริษัทสยามภัณฑ์กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) จำนวน 154 คน เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ซึ่งจะแบ่งออกเป็น 3 ตอน ได้แก่ แบบสอบถาม ปัจจัยส่วนบุคคล แบบสอบถามความพึงพอใจในงาน และแบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กร หลังจากได้ข้อมูลทั้งหมดแล้วจึงนำข้อมูลมาวิเคราะห์ทางสถิติ หาค่าร้อยละ, ค่าเฉลี่ย, ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน, t-test, F-test และ

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับปานกลาง และมีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลางด้วย พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจ ในงานและความผูกพันต่อองค์กรต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูง ( $r = .726$ )

วันชาติ แก้วคง (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการและลูกจ้างประจำที่ปฏิบัติหน้าที่ในพระราชวังบางปะอิน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์กร และเพื่อศึกษาระดับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ของข้าราชการและลูกจ้างประจำที่ปฏิบัติหน้าที่ในพระราชวังบางปะอิน จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะงาน และลักษณะสภาพแวดล้อม ในการทำงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ได้แก่ข้าราชการและลูกจ้างประจำที่ปฏิบัติหน้าที่ในพระราชวังบางปะอิน ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา ตั้งแต่เดือนมิถุนายน-เดือนสิงหาคม พ.ศ. 2547 ประชากรที่ใช้ในการศึกษาจำนวน 211 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ทำการศึกษา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และไคสแควร์ สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ผลการศึกษาพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการและลูกจ้างประจำที่ปฏิบัติหน้าที่ในพระราชวังบางปะอิน ในภาพรวม ลักษณะส่วนบุคคล พบว่า ข้าราชการและลูกจ้างประจำมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับต่ำ ลักษณะงาน พบว่า ด้านความมีอิสระในงาน ความหลากหลายของงาน ความก้าวหน้าในงาน และความมีเอกลักษณ์ของงานอยู่ในมีความผูกพันในระดับสูง สภาพแวดล้อมในการทำงาน พบว่าความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพิงได้ ความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร มีความผูกพันในระดับสูง และผลความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านต่าง ๆ ได้แก่ ลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะงาน และลักษณะสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สุกัญญา รัตนะ (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กร : ศึกษากรณีพนักงานระดับปฏิบัติการของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ และศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร โดยกลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานระดับปฏิบัติการของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ จำนวน 212 คน ผลการศึกษาพบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับปานกลางโดยปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคลไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ยกเว้นระดับการศึกษาที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ส่วนปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร คือ ปัจจัยด้านลักษณะงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และปัจจัยด้านองค์กร โดยปัจจัยด้านลักษณะงานนั้น ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร คือ ตัวแปรด้านโอกาสก้าวหน้าในงาน และการใช้ความรู้ความสามารถที่สัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนตัวแปรด้านความมีอิสระในงานไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ส่วนปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานนั้น ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร คือ ตัวแปรด้านสภาพการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อน

เอกสารร่วมงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และวัสดุอุปกรณ์ในการทำงาน ซึ่งสัมพันธ์กันอย่างมีค่า  
ไม่ว่ากรณีใดทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนปัจจัยด้านองค์การ ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ คือ ตัวแปรด้านโครงสร้างขององค์การ ตัวแปรด้านความมีชื่อเสียงขององค์การ ผลตอบแทนที่ได้รับจากองค์การ และกฎระเบียบข้อบังคับ ซึ่งมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ปัทมา พรหมมินทร์ (2548 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน บริษัท เดอะมอลล์ กรุ๊ป จำกัด ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส อัตราเงินเดือน ระยะเวลาการทำงาน และตำแหน่ง และศึกษาสถานภาพการสมรส อัตราเงินเดือน ระยะเวลาการทำงาน และตำแหน่ง และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศขององค์การ ได้แก่ โครงสร้างการทำงาน รางวัลและผลตอบแทน ความมั่นคงและความเสี่ยงของการปฏิบัติงาน ความอบอุ่นและการสนับสนุน ความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ความเป็นอิสระในการทำงาน ความยืดหยุ่น และมาตรฐานของผลการปฏิบัติงาน โดยทำการศึกษาต่อกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงาน บริษัท เดอะมอลล์ กรุ๊ป จำกัด ทุกสาขาที่อายุงานครบ 10 ปีขึ้นไป จำนวน 288 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ ค่าสถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) การทดสอบไคสแควร์ (chi-square หรือ  $\chi^2$ -test) และสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (r) ผลการศึกษา พบว่า พนักงาน บริษัท เดอะมอลล์ กรุ๊ป จำกัด มีความผูกพันต่อองค์การในระดับมาก ในการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน บริษัท เดอะมอลล์ กรุ๊ป จำกัด พบว่า เพศ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส และตำแหน่ง ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ ส่วนอายุ อัตราเงินเดือน และระยะเวลาการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และในการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศขององค์การกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน บริษัท เดอะมอลล์ กรุ๊ป จำกัด พบว่า โครงสร้างการทำงาน รางวัลและผลตอบแทน ความมั่นคงและความเสี่ยงของการปฏิบัติงาน ความอบอุ่นและการสนับสนุน ความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ความเป็นอิสระในการทำงาน ความยืดหยุ่น และมาตรฐานของผลการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

อริพล วงษ์มมหา (2548 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริษัท คิง เพาเวอร์ ดิวตี้ฟรี จำกัด สาขาฯ การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ มุ่งศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ ของพนักงาน บริษัท คิง เพาเวอร์ ดิวตี้ฟรี จำกัด สาขาฯ เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน บริษัท คิง เพาเวอร์ ดิวตี้ฟรี จำกัด สาขาฯ ตามตัวแปรระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง งานที่รับผิดชอบ และลักษณะงาน รวมทั้งข้อเสนอแนะในการปรับปรุงความผูกพันต่อองค์การ ตามความต้องการของพนักงาน กลุ่มตัวอย่างใช้ในการศึกษา คือ พนักงานจำนวน 320 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า จำนวน 40 ข้อ และแบบสอบถามปลายเปิด สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล มีค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์การกระจาย สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณและการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า พนักงานบริษัท คิง เพาเวอร์ ดิวตี้ฟรี จำกัด สาขาฯ มีความผูกพันต่อองค์การอยู่ในระดับมาก ปัจจัยทั้ง 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยด้านชีวิตสังคม และปัจจัยด้านลักษณะงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ ปัจจัยทั้ง 2 กลุ่ม สามารถทำนายความผูกพันต่อองค์การได้ โดยปัจจัยแต่ละด้านมี

ตัวทำนายที่ดีหลายตัว คือ ปึงจั้ยด้านชีวสังคมมีตัวทำนายที่ดี คือ ระดับการศึกษา งานที่รับผิดชอบ และ ตำแหน่ง เรียงตามลำดับจากดีที่สุด และปึงจั้ยด้านลักษณะงานมีตัวทำนายที่ดี คือ ความสำเร็จในงาน งานที่มีโอกาสพบปะสังสรรค์กับผู้อื่น ความท้าทายในงาน ความเป็นอิสระในงาน และผลสะท้อนกลับของงาน ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงในการปรับปรุงความผูกพันร่องค์การให้ดียิ่งขึ้น คือ พนักงานมีส่วนร่วม ผู้บริหารมีวิสัยทัศน์ บริหารด้วยระบบคุณธรรม จัดคนให้เหมาะกับงาน ควรรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การดำเนินการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท คอสโม กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจที่มุ่งเน้นสำรวจข้อเท็จจริงต่างๆ ของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท คอสโม กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนและรายละเอียดของวิธีดำเนินการวิจัยตามลำดับดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 การสร้างและตรวจสอบเครื่องมือ
- 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.6 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

#### 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### 3.1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท คอสโม กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ตามโครงสร้างองค์การจำนวน 460 คน (ที่มาบริษัท คอสโม กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) เดือนธันวาคม 2551)

##### 3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ได้จากการสุ่มตัวอย่างจากการใช้สูตรของการคำนวณ Taro Yamane และกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนจากค่าจริงของประชากรไว้ที่ร้อยละ 5 ( $e = 0.05$ ) โดยที่ขนาดตัวอย่างคำนวณจากสูตร (อุทุมพร จามรมาน. 2537 : 30) ดังนี้

$$n = \frac{N}{(1 + Ne^2)}$$

เมื่อ  $n$  คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

$N$  คือ จำนวนประชากรทั้งหมดมีค่าเท่ากับ 460

$e$  คือ ค่าความคลาดเคลื่อนค่าจริงของประชากรมีค่าเท่ากับ 0.05

ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้คือ 214 คนซึ่งผู้วิจัยจะทำการสุ่มตัวอย่างอย่างง่ายจากจำนวนประชากรทั้งหมดของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท คอสโม กรุ๊ป จำกัด (มหาชน)

### 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (ดังภาคผนวก ก) ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้  
ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบเลือกรายการ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามวัดความพึงพอใจในงาน มีคำถามจำนวน 25 ข้อ โดยลักษณะของแบบสอบถามชุดนี้เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าของ Likert's rating scale จำนวน 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โดยมีลักษณะของคำถามเชิงบวก (Positive) ได้แก่ ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าจำนวน 5 ข้อ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกจำนวน 5 ข้อ, ด้านผู้บังคับบัญชาจำนวน 5 ข้อด้านเพื่อนร่วมงานจำนวน 5 ข้อ ด้านรายได้ / ผลตอบแทนจำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามวัดความผูกพันต่อองค์กร มีคำถามจำนวน 15 ข้อ โดยลักษณะของแบบสอบถามชุดนี้เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าของ Likert's rating scale จำนวน 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โดยมีลักษณะของคำถามทั้งเชิงบวก (Positive) ได้แก่ ด้านความภาคภูมิใจและยึดมั่นในจุดมุ่งหมายและอุดมการณ์ขององค์กรจำนวน 5 ข้อ ด้านเต็มใจที่จะทำงานเพื่อความก้าวหน้าและประโยชน์ขององค์กรจำนวน 5 ข้อ ด้านปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรจำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 4 แบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กร มีคำถามจำนวน 2 ข้อ

### 3.3 การสร้างและตรวจสอบเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างและตรวจสอบเครื่องมือตามขั้นตอนดังนี้

3.3.1 ทำการศึกษาค้นคว้าเอกสาร ข้อความเชิงวิชาการ วารสาร สื่อสิ่งพิมพ์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อกำหนดขอบเขต และแนวทางในการจัดทำแบบสอบถามให้สอดคล้องกับประเด็นปัญหาและวัตถุประสงค์

3.3.2 นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาประมวล เพื่อกำหนดนิยามเป็นขอบเขตเนื้อหาและเป็นโครงสร้างของเครื่องมือ ให้สอดคล้องกับประเด็นปัญหาและวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษา

3.3.3 สร้างแบบสอบถาม มาตรวัดทัศนคติของ Likert

3.3.4 สร้างคำถามในแบบสอบถาม ซึ่งแบ่งเป็น 4 ตอน และนำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม ตรวจสอบและแนะนำเพื่อการแก้ไขและปรับปรุงแบบสอบถามให้มีความเหมาะสม

3.3.5 นำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงแล้ว ขอความอนุเคราะห์จากผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบแบบสอบถามเพื่อความเที่ยงตรงและความเหมาะสมของในการวิจัยพร้อมทั้งพิจารณาความถูกต้องชัดเจนของภาษาที่ใช้ ซึ่งผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่านมีรายชื่อดังนี้

ตารางที่ 3.1 แสดงรายชื่อ ตำแหน่งและสถานที่ปฏิบัติงานของผู้ทรงคุณวุฒิ

รายชื่อ	ตำแหน่ง	สถานที่ปฏิบัติงาน
1. ผศ.ณภาพ ราชบุรี	อาจารย์ประจำภาควิชา ภาษาและสังคม	คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอม เกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
2. นาย ประสิทธิ์ แก้ววงษา	ผู้จัดการฝ่ายผลิต	บริษัท คอสโม กรุ๊ป จำกัด (มหาชน)
3. นางสาว ศฎานุช สุภวัฒนากุล	ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายผลิต	บริษัท คอสโม กรุ๊ป จำกัด (มหาชน)

3.3.6 นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้ทรงคุณวุฒิ และการปรับปรุงแก้ไขแล้ว นำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม เพื่อแก้ไขให้ถูกต้องและจัดพิมพ์ต่อไป

### 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลจะค้นหาข้อมูลมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

#### 3.4.1 ข้อมูลปฐมภูมิ

ส่งแบบสอบถามไปยังบริษัท คอสโม กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 214 คน ผ่านทางผู้จัดการฝ่ายผลิต บริษัท คอสโม กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) พร้อมหนังสือขออนุญาตเก็บข้อมูลจากหน่วยงานบัณฑิตศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

#### 3.4.2 ข้อมูลทุติยภูมิ

เป็นข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้ารวบรวมงานวิจัย บทความ วารสาร เอกสารสัมมนา สถิติในรายงานต่างๆ ทั้งของภาครัฐและเอกชน เพื่อเป็นส่วนประกอบของเนื้อหาและนำไปใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

### 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows (Statistical Package for the Social Sciences for Windows) ตามขั้นตอนดังนี้

3.5.1 ตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์และจำนวนของแบบสอบถามที่ได้รับกลับมา

3.5.2 นำข้อมูลลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่รวบรวมจากแบบสอบถามในตอนต้น มาจัดเป็นหมวดหมู่โดยแยกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ทำการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล โดยนำข้อมูลมาหาค่าร้อยละ (Percentage) และนำเสนอในตารางพร้อมพร้อมคำบรรยาย

3.5.3 นำแบบสอบถามวัดความพึงพอใจในงาน มีคำตอบให้เลือกทั้งหมด 5 ระดับ โดยมีลักษณะข้อคำถามทั้งเชิงบวก (Positive) มาตรฐานให้คะแนนคำตอบแต่ละข้อ ตามเกณฑ์การให้คะแนนดังตารางที่ 3.2

ตารางที่ 3.2 แสดงคะแนนในแต่ละระดับความพึงพอใจของแบบสอบถามวัดความพึงพอใจในงาน

ระดับความพึงพอใจ	คะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

ที่มา : พวงรัตน์ ทวีรัตน์ (2540 : 107-108)

การแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ยด้านความพึงพอใจในงานจากแบบสอบถามตอนที่ 2 สามารถแบ่งได้ตามแนวคิดของ Best (1981 : 182) ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจในงาน
1.000 – 1.499	มีความพึงพอใจในงานในระดับน้อยที่สุด
1.500 – 2.499	มีความพึงพอใจในงานในระดับน้อย
2.500 – 3.499	มีความพึงพอใจในงานในระดับปานกลาง
3.500 – 4.499	มีความพึงพอใจในงานในระดับมาก
4.500 – 5.000	มีความพึงพอใจในงานในระดับมากที่สุด

การแปลความหมายของค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานสำหรับ Likert Scale ที่มีคำตอบให้เลือกทั้งหมด 5 ระดับ จะใช้เกณฑ์ดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2534 : 74)

ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานต่ำกว่า 1.000 หมายถึง พนักงานระดับปฏิบัติการแต่ละคนมีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกันมาก

ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมากกว่าหรือเท่ากับ 1.000 หมายถึง พนักงานระดับปฏิบัติการแต่ละคนมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกันมาก

3.5.3 นำแบบสอบถามวัดความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ โดยมีลักษณะข้อคำถามทั้งเชิงบวก (Positive) มาตรฐานให้คะแนนคำตอบแต่ละข้อ ตามเกณฑ์การให้คะแนนดังตารางที่ 3.3

ตารางที่ 3.3 แสดงคะแนนในแต่ละระดับความผูกพันของแบบสอบถามวัดความผูกพันต่อองค์กร

ระดับความผูกพัน	คะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

ที่มา : พวงรัตน์ ทวีรัตน์ (2540 : 107-108)

การแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ยด้านความผูกพันต่อองค์กรจากแบบสอบถามตอนที่ 3 สามารถแบ่งได้ตามแนวคิดของ Best (1981 : 182) ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	ระดับความผูกพันต่อองค์กร
1.000 – 1.499	มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับน้อยที่สุด
1.500 – 2.499	มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับน้อย
2.500 – 3.499	มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับปานกลาง
3.500 – 4.499	มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับมาก
4.500 – 5.000	มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับมากที่สุด

การแปลความหมายของค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานสำหรับ Likert Scale ที่มีคำตอบให้เลือกทั้งหมด 5 ระดับ จะใช้เกณฑ์ดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2534 : 74)

ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานต่ำกว่า 1.000 หมายถึง พนักงานระดับปฏิบัติการมีระดับความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกันมาก

ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมากกว่าหรือเท่ากับ 1.000 หมายถึงพนักงานระดับปฏิบัติการ มีระดับความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันมาก

3.5.4 นำข้อมูลมาเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กร โดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน โดยการทดสอบ  $t$  - test สำหรับการทดสอบค่าความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของสองกลุ่มตัวอย่างที่เป็นอิสระจากกัน และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) สำหรับการทดสอบค่าความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่าสองกลุ่มขึ้นไปที่เป็นอิสระต่อกัน และหากพบว่ามีค่าความแตกต่างภายในกลุ่ม จะทำการทดสอบว่าคู่ใดมีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันด้วยวิธี Least Significant Different (LSD)

3.5.5 นำข้อมูลระหว่างความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรมาประมวลหา ค่าความสัมพันธ์โดยนำค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson product moment correlation) ซึ่งมีค่าตั้งแต่ - 1 ถึง + 1 ถ้าค่าสหสัมพันธ์เป็น 0 แสดงว่า ตัวแปร ไม่มีความสัมพันธ์กัน โดยทิศทางของความสัมพันธ์พิจารณาจากเครื่องหมายของค่าสหสัมพันธ์ที่คำนวณได้ กล่าวคือ ถ้าเป็นไปในทางบวก แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในลักษณะ ที่คล้ายคลึงกัน ถ้าเป็นไปในทางลบ แสดงว่าตัวแปรทั้งสองตัวมี

ความสัมพันธ์กันในทางตรงกันข้ามหรือผกผันกัน สำหรับระดับความสัมพันธ์จะพิจารณาจากค่าสหสัมพันธ์ที่คำนวณได้ โดยใช้เกณฑ์ดังนี้ (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2543 : 144)

ค่าสหสัมพันธ์	ระดับความสัมพันธ์
สูงกว่า 0.800	มีความสัมพันธ์กันในระดับสูงมาก
0.600-0.799	มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง
0.400-0.599	มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง
0.200-0.399	มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ
ต่ำกว่า 0.199	มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำมาก

3.5.6 นำข้อมูลแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้มารายงานผล โดยผู้วิจัยจะรายงานแบบเชิงพรรณนา

### 3.6 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สถิติที่นำมาใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ

#### 3.6.1 สถิติวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive analytical statistics)

เป็นสถิติที่นำมาใช้บรรยายคุณลักษณะของข้อมูลที่เก็บรวบรวมมาจากกลุ่มประชากรที่นำมาศึกษา ได้แก่

3.6.1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

$$\text{ค่าร้อยละ} = \frac{\text{จำนวนที่คำนวณ}}{\text{จำนวนทั้งหมด}} \times 100$$

3.6.1.2 ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) ใช้สำหรับแบบสอบถามวัดระดับความพึงพอใจในงานในตอนที่ 2 และแบบสอบถามวัดระดับความผูกพันต่อองค์กรในตอนที่ 3 ซึ่งคำนวณได้จากสูตร (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2543 : 137)

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{n}$$

เมื่อ	X	แทน คะแนนแต่ละตัวในกลุ่มตัวอย่าง
	$\bar{X}$	แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
	$\sum X$	แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
	n	แทน จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

3.6.1.3 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้วิเคราะห์และแปลความหมายของข้อมูลต่างๆ ซึ่งใช้คู่กับค่าเฉลี่ย เพื่อแสดงลักษณะการกระจายของคะแนนแต่ละครั้ง ซึ่งคำนวณได้จากสูตร (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2543: 137)

$$S.D. = \sqrt{\frac{n \sum x^2 - (\sum x)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ S.D. แทน ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง

### 3.6.2 สถิติวิเคราะห์เชิงอนุมาน (Inferential analytical statistics)

เป็นสถิติที่ใช้ผลที่ศึกษาได้จากกลุ่มตัวอย่าง สรุปอ้างอิงไปสู่ประชากร นั่นคือสรุปถึงลักษณะของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในงาน และปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กร รวมถึงความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจในงานและระดับความผูกพันต่อองค์กร โดยใช้ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่

3.6.2.1 การทดสอบ t-test ใช้ในการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่ไม่เกี่ยวข้องกัน (Independent Samples) (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2543 : 136) ซึ่งในการศึกษานี้ใช้สำหรับทดสอบค่าเฉลี่ยของตัวแปรตาม ได้แก่ ระดับความพึงพอใจในงานและระดับความผูกพันต่อองค์กร ระหว่างตัวแปรต้นคือ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ

โดยมีขั้นตอนการวิเคราะห์ดังนี้

1. เปลี่ยนสมมุติฐานวิจัยเป็นสมมุติฐานสถิติ
2. สมมุติฐานสถิติที่ใช้ทดสอบ

$H_0 : \mu_1 = \mu_2$  หรือ ค่าเฉลี่ยของประชากรที่ 1 และ 2 ไม่แตกต่างกัน

$H_1 : \mu_1 \neq \mu_2$  หรือ ค่าเฉลี่ยของประชากรที่ 1 และ 2 แตกต่างกัน

3. สถิติที่ใช้ทดสอบ(พวงรัตน์ ทวีรัตน์ 2540:162)

กรณีที่ 1 เมื่อ ,  $\sigma_1^2 = \sigma_2^2$

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{S_p^2 \left( \frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right)}}$$

$$\text{เมื่อ } S_p^2 = \frac{(n_1 - 1)S_1^2 + (n_2 - 1)S_2^2}{n_1 + n_2 - 2}$$

$n_1$  คือขนาดตัวอย่างของกลุ่มตัวอย่างที่ 1

$n_2$  คือขนาดตัวอย่างของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

$\bar{X}_1$  คือค่าเฉลี่ยของคะแนนในกลุ่มตัวอย่างที่ 1

$\bar{X}_2$  คือค่าเฉลี่ยของคะแนนในกลุ่มตัวอย่างที่ 2

$S_1^2$  คือค่าความแปรปรวนของคะแนนในกลุ่มตัวอย่างที่ 1

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

$S_2^2$  คือค่าความแปรปรวนของคะแนนในกลุ่มตัวอย่างที่ 2

กรณีที่ 2 เมื่อ,  $\sigma_1^2 \neq \sigma_2^2$

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

โดยมี  $df, \nu = \frac{\left[ \frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2} \right]^2}{\frac{\left[ \frac{S_1^2}{n_1} \right]^2}{n_1 - 1} + \frac{\left[ \frac{S_2^2}{n_2} \right]^2}{n_2 - 1}}$

#### 4. การตัดสินใจ

เมื่อกำหนดระดับนัยสำคัญ =  $\alpha$

ถ้าค่า  $t$  ที่คำนวณได้มีค่ามากกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับค่า  $t$  จากตารางที่  $df = n_1 + n_2 - 2$  หรือ  $\nu$  แล้วแต่กรณี หรือ ถ้าโปรแกรมให้ค่า p-value ซึ่งเป็นค่าความน่าจะเป็นของกลุ่มตัวอย่างที่จะมีค่า  $t$  มากกว่าค่า  $t$  ที่คำนวณได้ ถ้าค่า p-value มีค่าน้อยกว่า  $\alpha$  จะปฏิเสธ  $H_0$  ยอมรับ  $H_1$  นั่นคือยอมรับว่า  $\mu_1 \neq \mu_2$  หรือ ค่าเฉลี่ยของประชากรที่ 1 และ 2 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

ถ้าค่า  $t$  ที่คำนวณได้มีค่าน้อยกว่าหรือเท่ากับเมื่อเปรียบเทียบกับค่า  $t$  จากตารางที่  $df = n_1 + n_2 - 2$  หรือ  $\nu$  แล้วแต่กรณี หรือ ถ้ามีค่า p-value มากกว่าหรือเท่ากับ  $\alpha$  จะยอมรับ  $H_0$  นั่นคือยอมรับว่า  $\mu_1 = \mu_2$  หรือ ค่าเฉลี่ยของประชากรที่ 1 และ 2 ไม่แตกต่างกัน

การทดสอบ  $\sigma_1^2 = \sigma_2^2$

การที่จะเลือกใช้สูตรในกรณีที่ 1 หรือ 2 นั้น จำเป็นต้องทดสอบว่า  $\sigma_1^2 = \sigma_2^2$  หรือไม่ โดยใช้ F-test ทำการทดสอบตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

สมมุติฐานสถิติ

$$H_0 : \sigma_1^2 = \sigma_2^2$$

$$H_1 : \sigma_1^2 \neq \sigma_2^2$$

สถิติที่ใช้ทดสอบ

$$F = \frac{S_1^2}{S_2^2} \quad \text{เมื่อ } S_1 > S_2, \quad df = (n_1 - 1), (n_2 - 1)$$

หรือ

$$F = \frac{S_2^2}{S_1^2} \quad \text{เมื่อ } S_2 > S_1, \quad df = (n_2 - 1), (n_1 - 1)$$

การตัดสินใจเมื่อกำหนดระดับนัยสำคัญ =  $\alpha$

ถ้าค่า  $F$  ที่คำนวณได้มีค่ามากกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับค่า  $F$  จากตารางที่

$df = (n_1 - 1), (n_2 - 1)$  หรือ  $df = (n_2 - 1), (n_1 - 1)$  แล้วแต่กรณี จะปฏิเสธ  $H_0$  ยอมรับ  $H_1$  นั่นคือยอมรับว่า  $\sigma_1^2 \neq \sigma_2^2$

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ถ้าค่า  $F$  ที่คำนวณได้มีค่าน้อยกว่าหรือเท่ากับเมื่อเปรียบเทียบกับค่า  $F$  จากตารางที่  $df = (n_1 - 1), (n_2 - 1)$  หรือ  $df = (n_2 - 1), (n_1 - 1)$  แล้วแต่กรณี จะยอมรับ  $H_0$  นั่นคือยอมรับว่า  $\sigma_1^2 = \sigma_2^2$

3.6.2.2 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ใช้ในการทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มที่ไม่เกี่ยวข้องกัน (Independent Samples) (กัลยา วาณิชบัญชา. 2543 : 135) ซึ่งในการศึกษานี้ใช้สำหรับทดสอบค่าเฉลี่ยของตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กร ระหว่างตัวแปรต้นคือ ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ขั้นตอนการวิเคราะห์โดยวิธี One-way ANOVA มีดังต่อไปนี้

1. เปลี่ยนสมมุติฐานวิจัยเป็นสมมุติฐานสถิติ
2. สมมุติฐานสถิติที่ใช้ทดสอบโดยวิธี One-way ANOVA คือ

$H_0$  : ค่าเฉลี่ยระหว่างประชากร  $k$  กลุ่มไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : ค่าเฉลี่ยของประชากรอย่างน้อยสองประชากรแตกต่างกัน

หรือ

$$H_0 : \mu_1 = \mu_2 = \dots = \mu_k$$

$$H_1 : \mu_i \neq \mu_j, \text{ เมื่อ } i \neq j$$

$$; i, j = 1, 2, \dots, k$$

3. สถิติที่ใช้ทดสอบ (บุญชม ศรีสะอาด. 2535:116)

$$F = \frac{MS_b}{MS_w}$$

วิธีวิเคราะห์ค่าต่างๆ แสดงในตารางที่ 3.4

ตารางที่ 3.4 แสดงสูตรการวิเคราะห์โดยวิธี One-way ANOVA

Source of Variation	Degree of Freedom	Sum Square	Mean Square	F
Between Groups	$k-1$	$SS_b = \sum_{j=1}^k \frac{T_j^2}{n_j} - \frac{T^2}{n}$	$MS_b = \frac{SS_b}{k-1}$	$F = \frac{MS_b}{MS_w}$
Within Group	$n-k$	$SS_w = SS_T - SS_b$	$MS_w = \frac{SS_w}{n-k}$	
Total	$n-1$	$SS_T = \sum_{j=1}^k \sum_{i=1}^{n_j} x_{ij}^2 - \frac{T^2}{n}$		

เมื่อ  $k$  คือ จำนวนกลุ่ม

$n$  คือ ขนาดตัวอย่างทั้งหมด

$n_j$  คือ ขนาดตัวอย่างของกลุ่มตัวอย่างที่  $j$

$T_j$  คือ ผลรวมของคะแนนทุกตัวในกลุ่มตัวอย่างที่  $j$

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

$T$  คือ ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

$x_{ij}$  คือ คะแนนแต่ละตัว

#### 4. การตัดสินใจ

เมื่อกำหนดระดับนัยสำคัญ  $= \alpha$

ถ้าค่า  $F$  ที่คำนวณได้มีค่ามากกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับค่า  $F$  จากตารางที่  $df = (k-1), (n-k)$  หรือ ถ้าโปรแกรมให้ค่า p-value ซึ่งเป็นค่าความน่าจะเป็นของกลุ่มตัวอย่างที่จะมีค่า  $F$  มากกว่าค่า  $F$  ที่คำนวณได้ ถ้าค่า p-value มีค่าน้อยกว่า  $\alpha$  จะปฏิเสธ  $H_0$  ยอมรับ  $H_1$  นั่นคือยอมรับว่า ค่าเฉลี่ยของประชากรอย่างน้อยสองประชากรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

ถ้าค่า  $F$  ที่คำนวณได้มีค่าน้อยกว่าหรือเท่ากับเมื่อเปรียบเทียบกับค่า  $F$  จากตารางที่  $df = (k-1), (n-k)$  หรือ ถ้ามีค่า p-value มากกว่าหรือเท่ากับ  $\alpha$  จะยอมรับ  $H_0$  นั่นคือ ยอมรับว่า ค่าเฉลี่ยระหว่างประชากร  $k$  กลุ่มไม่แตกต่างกัน

#### 3.6.2.3 การเปรียบเทียบรายคู่โดยวิธี Least-Significant Different (LSD)

วิธี Least-Significant Different (LSD) นิยมใช้เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของสิ่งทดลองทีละคู่ ซึ่งเป็นวิธีที่ง่ายในการคำนวณ และมีความถูกต้องในการทดสอบมาก ผู้วิจัยจึงได้เลือกใช้ในกรณีที่การทดสอบค่าเฉลี่ยโดย One-way ANOVA ให้ผลว่ามีค่าเฉลี่ยอย่างน้อย 2 กลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างกัน เนื่องจาก One-way ANOVA จะไม่ทราบว่าค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างใดบ้างที่ไม่เท่ากัน ดังนั้น จึงต้องทำการทดสอบต่อไปว่าค่าเฉลี่ยใดบ้างไม่เท่ากัน โดยหากพบว่ากลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มมีความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันจึงจะดำเนินการทดสอบรายคู่โดยวิธี Least-Significant Different (LSD) โดยมีขั้นตอนการคำนวณดังนี้

1. กำหนดระดับนัยสำคัญ  $\alpha = 0.05$

2. คำนวณค่า LSD จากสูตร

$$LSD = t_{\frac{\alpha}{2}, n-k} \sqrt{MS_w \left( \frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j} \right)}$$

เมื่อ  $t_{\frac{\alpha}{2}, n-k}$  คือค่าที่ได้จากตาราง  $t$  ที่  $df = n - k$  ที่  $\frac{\alpha}{2}$

$n_i$  คือ ขนาดตัวอย่างของกลุ่มตัวอย่างที่  $i$

$n_j$  คือ ขนาดตัวอย่างของกลุ่มตัวอย่างที่  $j$

3. คำนวณหาค่า  $|\bar{X}_i - \bar{X}_j|$  เมื่อ  $i \neq j ; i, j = 1, 2, \dots, k$

เมื่อ  $\bar{X}_i$  คือค่าเฉลี่ยของคะแนนในกลุ่มตัวอย่างที่  $i$

$\bar{X}_j$  คือค่าเฉลี่ยของคะแนนในกลุ่มตัวอย่างที่  $j$

#### 4. การตัดสินใจ

ถ้าค่า  $|\bar{X}_i - \bar{X}_j|$  ที่คำนวณได้มีค่ามากกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับค่า LSD หมายความว่า ค่าเฉลี่ยของประชากรคู่ที่นำมาเปรียบเทียบนั้นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

ถ้าค่า  $|\bar{X}_i - \bar{X}_j|$  ที่คำนวณได้มีค่าน้อยกว่าหรือเท่ากับค่า LSD หมายความว่าค่าเฉลี่ยของประชากรคู่ที่นำมาเปรียบเทียบนั้นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญหรือไม่แตกต่างกัน

### 3.6.2.4 สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson product moment correlation)

หาค่าความสัมพันธ์และทิศทางความสัมพันธ์ของตัวแปรความพึงพอใจในงานกับความผูกพันต่อองค์กร โดยการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน

$$H_0 : \rho = 0$$

$$H_1 : \rho \neq 0$$

เมื่อ  $\rho$  เป็นค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรความพึงพอใจในงานกับระดับความผูกพันต่อองค์กรของประชากร

สูตรที่ใช้ในการคำนวณ (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2543 : 144-145 , 180-181)

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

เมื่อ  $t$  คือ ค่าของการแจกแจงใน t-distribution

$$r \text{ หรือ } r_{xy} = \frac{n\Sigma XY - \Sigma X \Sigma Y}{\sqrt{[n\Sigma X^2 - (\Sigma X)^2][n\Sigma Y^2 - (\Sigma Y)^2]}}$$

เมื่อ  $r$  หรือ  $r_{xy}$  หมายถึง ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร  $X$  กับตัวแปร  $Y$  ของกลุ่มตัวอย่าง

$X$  หมายถึง คะแนนดิบของตัวแปร  $X$

$Y$  หมายถึง คะแนนดิบของตัวแปร  $Y$

$n$  หมายถึง จำนวนคนหรือจำนวนคู่ของข้อมูลในกลุ่มตัวอย่าง

เปรียบเทียบค่า  $t$  ที่คำนวณได้กับค่า  $t$  ที่ได้จากตารางที่  $df = n - 2$  เมื่อกำหนดระดับนัยสำคัญ  $\alpha$  เท่ากับ 0.05 และ 0.01

ถ้าค่า  $t$  ที่คำนวณมากกว่า  $t$  ที่ได้จากตาราง ที่ระดับนัยสำคัญ  $\alpha$  ขอมรับ  $H_1$  แสดงว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่คำนวณได้มีนัยสำคัญทางสถิติ นั่นคือ ระดับความพึงพอใจในงานกับระดับความผูกพันต่อองค์กรนั้นมีความสัมพันธ์กัน

ถ้าค่า  $t$  ที่คำนวณน้อยกว่าหรือเท่ากับ  $t$  ที่ได้จากตาราง ที่ระดับนัยสำคัญ  $\alpha$  จะขอมรับ  $H_0$  นั่นคือความพึงพอใจในงานกับระดับความผูกพันต่อองค์กร ไม่มีความสัมพันธ์กัน

กรณีใช้โปรแกรมสำเร็จรูป การแปลผลจะดูที่ค่า p-value ถ้าน้อยกว่า  $\alpha$  แสดงว่าตัวแปรคู่่นั้นมีความสัมพันธ์กัน (บุญธรรม กิจปรีดาภิรุทธ์. 2531 : 440)

สำหรับการใช้สถิติทดสอบสมมติฐานสามารถสรุปได้ดังตารางที่ 3.5 คือ

ตารางที่ 3.5 แสดงสมมติฐานการวิจัยและสถิติที่ใช้ในการทดสอบ

สมมติฐานการวิจัย	สถิติที่ใช้ในการทดสอบ
สมมติฐานที่ 1 : ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มีผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท คอสโม กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) โดยมีสมมติฐานย่อยดังนี้	
สมมติฐานที่ 1.1 : พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท คอสโม กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน	t-test
สมมติฐานที่ 1.2 : พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท คอสโม กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน	One-way ANOVA ตามด้วย LSD
สมมติฐานที่ 1.3 : พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท คอสโม กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน	One-way ANOVA ตามด้วย LSD
สมมติฐานที่ 1.4 : พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท คอสโม กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน	One-way ANOVA ตามด้วย LSD
สมมติฐานที่ 1.5 : พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท คอสโม กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานต่างกัน มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน	One-way ANOVA ตามด้วย LSD
สมมติฐานที่ 2 : ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของ พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท คอสโม กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) โดยมีสมมติฐานย่อย ดังนี้ โดยมีสมมติฐานย่อย ดังนี้	
สมมติฐานที่ 2.1 : พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท คอสโม กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ที่มีเพศต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน	t-test
สมมติฐานที่ 2.2 : พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท คอสโม กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ที่มีอายุต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน	One-way ANOVA ตามด้วย LSD
สมมติฐานที่ 2.3 : พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท คอสโม กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน	One-way ANOVA ตามด้วย LSD
สมมติฐานที่ 2.4 : พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท คอสโม กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน	One-way ANOVA ตามด้วย LSD

ตารางที่ 3.5 (ต่อ)

สมมติฐานการวิจัย	สถิติที่ใช้ในการทดสอบ
สมมติฐานที่ 2.5 :พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท คอสโม กรุ๊ป จำกัด (มหาชน)ที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน	One-way ANOVA ตามด้วย LSD
สมมติฐานที่ 3 : ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของ พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท คอสโม กรุ๊ป จำกัด (มหาชน)	Pearson product moment correlation



## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการจัดส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่าง พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท คอสโม กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) จำนวน 214 ฉบับ (จากการคำนวณโดยใช้หลักเกณฑ์ของ Yamane) ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมแบบสอบถามจำนวน 214 ฉบับ คิดเป็น 100 เปอร์เซ็นต์ จึงใช้ข้อมูลจำนวนนี้ในการวิจัย โดย แบ่งเป็น 7 ตอน ดังต่อไปนี้

- 4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
- 4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท คอสโม กรุ๊ป จำกัด (มหาชน)
- 4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท คอสโม กรุ๊ป จำกัด (มหาชน)
- 4.4 การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท คอสโม กรุ๊ป จำกัด (มหาชน)
- 4.5 การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท คอสโม กรุ๊ป จำกัด (มหาชน)
- 4.6 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท คอสโม กรุ๊ป จำกัด (มหาชน)
- 4.7 การวิเคราะห์เนื้อหาจากแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท คอสโม กรุ๊ป จำกัด (มหาชน)

#### 4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท คอสโม กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ผลการวิเคราะห์ แสดงในตารางที่ 4.1 มีดังนี้

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>1. เพศ</b>		
ชาย	42	19.60
หญิง	172	80.40
<b>รวม</b>	<b>214</b>	<b>100.00</b>
<b>2. อายุ</b>		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี	104	48.60
มากกว่า 25- 35 ปี	97	45.30
มากกว่า 35 ปี	13	6.10
<b>รวม</b>	<b>214</b>	<b>100.00</b>
<b>3. ระดับการศึกษา</b>		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	194	90.70
ปริญญาตรี	17	7.90
ปริญญาตรี	3	1.40
<b>รวม</b>	<b>214</b>	<b>100.00</b>
<b>4. สถานภาพสมรส</b>		
โสด	130	60.75
สมรส	82	38.32
หย่า/หม้าย/แยกกันอยู่	2	0.93
<b>รวม</b>	<b>214</b>	<b>100.00</b>
<b>5. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน</b>		
น้อยกว่า 2 ปี	119	55.61
2-5 ปี	51	23.83
มากกว่า 5 ปี - 8 ปี	18	8.41
มากกว่า 8 ปี	26	12.15
<b>รวม</b>	<b>214</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท คอสโม กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) มีปัจจัยส่วนบุคคล สามารถอธิบายลักษณะส่วนบุคคล ดังต่อไปนี้

เพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท คอสโม กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) จำนวน 214 คน ส่วนใหญ่เป็นพนักงานเพศหญิง จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 80.40 และพนักงานเพศชาย จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 19.60

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

อายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท คอสโม กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) จำนวน 214 คน ส่วนใหญ่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 48.60 รองลงมา เป็นกลุ่มที่มีอายุ มากกว่า 25- 35 ปี จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 45.30 และกลุ่มที่อายุมากกว่า 35 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 6.10

ระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท คอสโม กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) จำนวน 214 คน ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 197 คน คิดเป็นร้อยละ 90.70 รองลงมามีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 7.90 และมีการศึกษาระดับ ปริญญาตรี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.40

สถานภาพสมรส พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท คอสโม กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) จำนวน 214 คน ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสดมี จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 60.75 รองลงมาสถานภาพสมรส จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 38.32 และมีสถานภาพ หย่า/หม้าย/แยกกันอยู่ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.93

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท คอสโม กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) จำนวน 214 คน ส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่า 2 ปี จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 55.61 รองลงมามีระยะเวลาในการปฏิบัติงานระหว่าง 2 – 5 ปี จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 23.83 ลำดับต่อมามีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 8 ปี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 12.15 และมีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 5 - 8 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 8.41

#### 4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานของพนักงาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท คอสโม กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านเพื่อนร่วมงาน และด้านรายได้/ผลตอบแทน ดังนี้

##### 4.2.1 ความพึงพอใจในงานของพนักงานด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า

ผลการวิเคราะห์คะแนนความพึงพอใจในงานของพนักงานด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า ดังแสดงในตารางที่ 4.2 มีดังนี้

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ย( $\bar{X}$ ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การแปลความหมายและการจัดลำดับของความพึงพอใจในงานของพนักงานด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า

ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า	n = 214		ความพึงพอใจในงาน	ลำดับที่
	$\bar{X}$	S.D.		
1. ท่านพอใจในความมั่นคงของงานที่ท่านทำอยู่	3.551	0.709	มาก	1
2. ท่านสามารถทำงานกับองค์กรแห่งนี้จนกระทั่งเกษียณอายุ	3.019	0.978	ปานกลาง	3
3. ท่านมีโอกาสเท่าเทียมกับผู้อื่นที่ได้รับการพิจารณาให้เลื่อนตำแหน่ง	2.752	0.872	ปานกลาง	5
4. องค์กรของท่านมีการสนับสนุนด้านการศึกษาต่อเพื่อเพิ่มวุฒิให้สูงขึ้น	2.776	1.107	ปานกลาง	4
5. องค์กรมีการสนับสนุนด้านการฝึกอบรมและฝึกงานเพื่อเพิ่มความรู้และพัฒนาทักษะในการทำงาน	3.229	0.882	ปานกลาง	2
ค่าเฉลี่ยรวม	3.065	0.646	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.2 พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในงานด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 3.065 และพนักงานแต่ละคนมีความพึงพอใจในงานด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม เท่ากับ 0.646 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในงานของพนักงานด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าแต่ละข้อเรียงตามลำดับ ได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 ท่านพอใจในความมั่นคงของงานที่ท่านทำอยู่ พนักงานมีความพึงพอใจในงานในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.551 และพนักงานแต่ละคนมีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.709

ลำดับที่ 2 องค์กรมีการสนับสนุนด้านการฝึกอบรมและฝึกงานเพื่อเพิ่มความรู้และพัฒนาทักษะในการทำงาน พนักงานมีความพึงพอใจในงานในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.229 และพนักงานแต่ละคนมีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.882

ลำดับที่ 3 ท่านสามารถทำงานกับองค์กรจนกระทั่งเกษียณอายุ พนักงานมีความพึงพอใจในงานในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.019 และพนักงานแต่ละคนมีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.978

ลำดับที่ 4 องค์กรของท่านมีการสนับสนุนด้านการศึกษาต่อเพื่อเพิ่มวุฒิให้สูงขึ้น พนักงานมีความพึงพอใจในงานในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.776 และพนักงานแต่ละคนมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 1.107

ลำดับที่ 5 ท่านมีโอกาสเท่าเทียมกับผู้อื่นที่ได้รับการพิจารณาให้เลื่อนตำแหน่ง พนักงานมีความพึงพอใจในงานในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.752 และพนักงานแต่ละคนมีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.872

#### 4.2.2 ความพึงพอใจในงานของพนักงานด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการวิเคราะห์คะแนนความพึงพอใจในงานของพนักงานพนักงานด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ดังแสดงในตารางที่ 4.3 มีดังนี้

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การแปลความหมายและการจัดลำดับของความพึงพอใจในงานของพนักงานด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	n = 214		ความพึงพอใจในงาน	ลำดับที่
	$\bar{X}$	S.D.		
1. วัสดุอุปกรณ์ และเครื่องมือในการทำงานมืออย่างเพียงพอ	3.514	0.815	มาก	1
2. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ตู้ถือคอกเกอร์ เพียงพอต่อความต้องการ	3.206	1.037	ปานกลาง	3
3. ท่านมีความรู้สึกปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินตลอดเวลาการทำงาน	3.220	0.783	ปานกลาง	2
4. องค์กรของท่านมีการจัดบริเวณที่ทำงาน จุดพักผ่อน ให้แก่ท่านเป็นสัดส่วน	2.603	1.005	ปานกลาง	5
5. องค์กรของท่านมีการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่ออำนวยความสะดวกในการทำงาน	3.117	0.984	ปานกลาง	4
ค่าเฉลี่ยรวม	3.132	0.635	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.3 พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในงานด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 3.132 และพนักงานแต่ละคนมีความพึงพอใจในงานด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม เท่ากับ 0.635 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในงานของพนักงานด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกแต่ละข้อ เรียงตามลำดับ ได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 ท่านมีความรู้สึกปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินตลอดเวลาการทำงาน พนักงานมีความพึงพอใจในงานในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.220 และพนักงานแต่ละคนมีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.783

ลำดับที่ 2 วัสดุอุปกรณ์ และเครื่องมือในการทำงานมืออย่างเพียงพอ พนักงานมีความพึงพอใจในงานในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.514 และพนักงานแต่ละคนมีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.815

ลำดับที่ 3 องค์กรของท่านมีการจัดบริเวณที่ทำงาน จุดพักผ่อนให้แก่ท่านเป็นส่วน พนักงานมีความพึงพอใจในงานในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.603 และพนักงานแต่ละคนมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 1.005

ลำดับที่ 4 การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ตู้ถือเอกสาร เพียงพอต่อความต้องการ พนักงานมีความพึงพอใจในงานในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.206 และพนักงานแต่ละคนมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 1.037

ลำดับที่ 5 องค์กรของท่านมีการนำเทคโนโลยีมาใช้อำนวยความสะดวกในการทำงาน พนักงานมีความพึงพอใจในงานในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.117 และพนักงานแต่ละคนมีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.984

#### 4.2.3 ความพึงพอใจในงานของพนักงานด้านผู้บังคับบัญชา

ผลการวิเคราะห์คะแนนความพึงพอใจในงานของพนักงานด้านผู้บังคับบัญชา ดังแสดงในตารางที่ 4.4 มีดังนี้

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การแปลความหมายและการจัดลำดับของความพึงพอใจในงานของพนักงานด้านผู้บังคับบัญชา

ด้านผู้บังคับบัญชา	n = 214		ความพึงพอใจ ในงาน	ลำดับ ที่
	$\bar{X}$	S.D.		
1. ท่านกับผู้บังคับบัญชาของท่านทำงานร่วมกันได้ดี	3.766	0.868	มาก	1
2. ผู้บังคับบัญชาเห็นความสำคัญ ดูแลเอาใจใส่ ต่อท่านและผู้ร่วมงานคนอื่นๆ	3.491	0.938	ปานกลาง	4
3. ผู้บังคับบัญชาให้เกียรติท่านในการทำงาน	3.505	0.876	มาก	3
4. ผู้บังคับบัญชาไว้วางใจให้ท่านรับผิดชอบงานที่ท่านได้รับมอบหมาย	3.626	0.769	มาก	2
5. ผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรมในการประเมินผลงานของท่านและเพื่อนร่วมงาน	3.374	0.969	ปานกลาง	5
ค่าเฉลี่ยรวม	3.552	0.756	มาก	

จากตารางที่ 4.4 พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในงานด้านผู้บังคับบัญชา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 3.552 และพนักงานแต่ละคนมีความพึงพอใจในงานด้านผู้บังคับบัญชาไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม เท่ากับ 0.756 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในงานของพนักงานด้านผู้บังคับบัญชาแต่ละข้อ เรียงตามลำดับ ได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 ท่านกับผู้บังคับบัญชาของท่านทำงานร่วมกันได้ดี พนักงานมีความพึงพอใจในงานในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.766 และพนักงานแต่ละคนมีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.868

ลำดับที่ 2 ผู้บังคับบัญชาไว้วางใจให้ท่านรับผิดชอบงานที่ท่านได้รับมอบหมาย พนักงานมีความพึงพอใจในงานในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.626 และพนักงานแต่ละคนมีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.769

ลำดับที่ 3 ผู้บังคับบัญชาให้เกียรติท่านในการทำงาน พนักงานมีความพึงพอใจในงานในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.505 และพนักงานแต่ละคนมีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.876

ลำดับที่ 4 ผู้บังคับบัญชาเห็นความสำคัญ คุณแลเอาใจใส่ต่อท่านและผู้ร่วมงานคนอื่นๆ พนักงานมีความพึงพอใจในงานในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.491 และพนักงานแต่ละคนมีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.938

ลำดับที่ 5 ผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรมในการประเมินผลงานของท่านและเพื่อนร่วมงาน พนักงานมีความพึงพอใจในงานในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.374 และพนักงานแต่ละคนมีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.969

#### 4.2.4 ความพึงพอใจในงานของพนักงานด้านเพื่อนร่วมงาน

ผลการวิเคราะห์คะแนนความพึงพอใจในงานของพนักงานด้านเพื่อนร่วมงาน ดังแสดงในตารางที่ 4.5 มีดังนี้

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย( $\bar{X}$ ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การแปลความหมายและการจัดลำดับของความพึงพอใจในงานของพนักงานด้านเพื่อนร่วมงาน

ด้านเพื่อนร่วมงาน	n = 214		ความพึงพอใจในงาน	ลำดับที่
	$\bar{X}$	S.D.		
1. เพื่อนร่วมงานของท่านมีความรักสามัคคีให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน	3.607	0.886	มาก	2
2. การทำงานมีการประสานงานและติดต่อกันได้อย่างรวดเร็ว	3.421	0.811	ปานกลาง	4
3. ท่านสามารถปรึกษาปัญหาส่วนตัวกับเพื่อนที่ทำงานได้อย่างสบายใจ	3.332	0.892	ปานกลาง	5
4. ท่านและเพื่อนร่วมงานยอมรับในความสามารถซึ่งกันและกัน	3.556	0.801	มาก	3
5. ท่านและเพื่อนร่วมงานยินดีช่วยเหลือและแบ่งเบางานเมื่อมีความจำเป็น	3.813	0.765	มาก	1
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.546</b>	<b>0.662</b>	<b>มาก</b>	

จากตารางที่ 4.5 พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 3.546 และพนักงานแต่ละคนมีความพึงพอใจในงานด้านผู้บังคับบัญชาไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม เท่ากับ 0.662 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในงานของพนักงานด้านเพื่อนร่วมงานแต่ละข้อเรียงตามลำดับ ได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 ท่านและเพื่อนร่วมงานยินดีช่วยเหลือและแบ่งเบางานเมื่อมีความจำเป็น พนักงานมีความพึงพอใจในงานในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.813 และพนักงานแต่ละคนมีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.765

ลำดับที่ 2 เพื่อนร่วมงานของท่านมีความรักสามัคคีให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน พนักงานมีความพึงพอใจในงานในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.607 และพนักงานแต่ละคนมีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.886

ลำดับที่ 3 ท่านและเพื่อนร่วมงานยอมรับในความสามารถซึ่งกันและกัน พนักงานมีความพึงพอใจในงานในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.556 และพนักงานแต่ละคนมีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.801

ลำดับที่ 4 การทำงานมีการประสานงานและติดต่อกันได้อย่างรวดเร็ว พนักงานมีความพึงพอใจในงานในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.421 และพนักงานแต่ละคนมีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.811

ลำดับที่ 5 ท่านสามารถปรึกษาปัญหาส่วนตัวกับเพื่อนที่ทำงานได้อย่างสบายใจ พนักงานมีความพึงพอใจในงานในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.332 และพนักงานแต่ละคนมีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.892

#### 4.2.5 ความพึงพอใจในงานของพนักงานด้านรายได้ / ผลตอบแทน

ผลการวิเคราะห์คะแนนความพึงพอใจในงานของพนักงานด้านรายได้ / ผลตอบแทน ได้ผลการศึกษาดังแสดงในตารางที่ 4.6 มีดังนี้

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การแปลความหมายและการจัดลำดับของความพึงพอใจในงานของพนักงานด้านรายได้ / ผลตอบแทน

ด้านรายได้ / ผลตอบแทน	n = 214		ความพึงพอใจในงาน	ลำดับที่
	$\bar{X}$	S.D.		
1. เงินเดือน/โบนัส ที่ได้รับ	2.710	0.744	ปานกลาง	5
2. ค่าล่วงเวลา	2.743	0.753	ปานกลาง	4
3. สิทธิประโยชน์อื่นๆ เช่น ประกันชีวิต การรักษาพยาบาล	3.084	0.915	ปานกลาง	2
4. จำนวนวันหยุด วันทำงาน	2.991	0.738	ปานกลาง	3
5. สิทธิในการลา	3.164	0.832	ปานกลาง	1
ค่าเฉลี่ยรวม	2.938	0.586	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.6 พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในงานด้านรายได้/ผลตอบแทนในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 2.938 และพนักงานแต่ละคนมีความพึงพอใจในงานด้านผู้บังคับบัญชาไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม เท่ากับ 0.586 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในงานของพนักงานด้านรายได้/ผลตอบแทนแต่ละข้อ เรียงตามลำดับ ได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 สิทธิในการลา พนักงานมีความพึงพอใจในงานในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.146 และพนักงานแต่ละคนมีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.834

ลำดับที่ 2 สิทธิประโยชน์อื่นๆ เช่น ประกันชีวิต การรักษาพยาบาล พนักงานมีความพึงพอใจในงานในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.084 และพนักงานแต่ละคนมีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.915

ลำดับที่ 3 จำนวนวันหยุด วันทำงาน พนักงานมีความพึงพอใจในงานในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.991 และพนักงานแต่ละคนมีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.738

ลำดับที่ 4 ค่าล่วงเวลา พนักงานมีความพึงพอใจในงานในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.743 และพนักงานแต่ละคนมีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.753

ลำดับที่ 5 เงินเดือน/โบนัส ที่ได้รับ พนักงานมีความพึงพอใจในงานในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.710 และพนักงานแต่ละคนมีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.744

#### 4.2.6 สรุปความพึงพอใจในงานของพนักงานในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในงานของพนักงานด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านเพื่อนร่วมงาน และด้านรายได้ / ผลตอบแทน ทั้ง 5 ด้าน ในภาพรวม ดังแสดงในตารางที่ 4.7 มีดังนี้

ตารางที่ 4.7 สรุปผลค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การแปลความหมายและการจัดลำดับองค์ประกอบของความพึงพอใจในงานของพนักงานด้านต่างๆ 5 ด้าน ของความพึงพอใจในงานในภาพรวม

องค์ประกอบของความพึงพอใจในงาน	n = 214		ความพึงพอใจในงาน	ลำดับที่
	$\bar{X}$	S.D.		
1. ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า	3.065	0.646	ปานกลาง	4
2. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	3.132	0.635	ปานกลาง	3
3. ด้านผู้บังคับบัญชา	3.552	0.756	มาก	1
4. ด้านเพื่อนร่วมงาน	3.546	0.662	มาก	2
5. ด้านรายได้/ผลตอบแทน	2.938	0.586	ปานกลาง	5
ค่าเฉลี่ยรวม	3.247	0.485	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.7 พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในงานทั้ง 5 ด้านในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวมทั้ง 5 ด้านเท่ากับ 3.247 และพนักงานแต่ละคนมีความพึงพอใจในงานในภาพรวม ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม เท่ากับ 0.485 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในงานของพนักงาน ในแต่ละด้านเรียงตามลำดับ ดังนี้

ลำดับที่ 1 ด้านผู้บังคับบัญชา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.552

ลำดับที่ 2 ด้านเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.546

ลำดับที่ 3 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.132

ลำดับที่ 4 ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.065

ลำดับที่ 5 ด้านรายได้/ผลตอบแทน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.938

#### 4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท คอสโม กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความภาคภูมิใจและยึดมั่นในอุดมการณ์และอุดมการณ์ขององค์กร ด้านความเต็มใจที่จะทำงานเพื่อความก้าวหน้าและประโยชน์ขององค์กร และด้านความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กร ดังนี้

##### 4.3.1 ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานด้านความภาคภูมิใจและยึดมั่นในอุดมการณ์และอุดมการณ์ขององค์กร

ผลการวิเคราะห์คะแนนระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานด้านความภาคภูมิใจและยึดมั่นในอุดมการณ์และอุดมการณ์ขององค์กร ดังแสดงในตารางที่ 4.8 มีดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การแปลความหมายและการจัดลำดับของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานด้านความภาคภูมิใจและยึดมั่น ในจุดมุ่งหมายและอุดมการณ์ขององค์กร

ด้านความภาคภูมิใจและยึดมั่นใน จุดมุ่งหมายและอุดมการณ์ขององค์กร	n = 214		ความผูกพัน ต่อองค์กร	ลำดับ ที่
	$\bar{X}$	S.D.		
1. ท่านรู้สึกไม่พอใจ ถ้ามีบุคคลอื่นมาวิจารณ์องค์กรของท่าน	3.304	0.669	ปานกลาง	5
2. ท่านรู้สึกภาคภูมิใจที่ท่านเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรนี้	3.640	0.761	มาก	3
3. องค์กรของท่านมีชื่อเสียงและเป็นที่รู้จักอย่างกว้างขวาง	3.664	0.787	มาก	1
4. ท่านรู้สึกว่าเป้าหมายของท่านและองค์กรเป็นไปในทิศทางเดียวกัน	3.318	0.739	ปานกลาง	4
5. ท่านยินดีที่จะปฏิบัติตามนโยบายขององค์กรอย่างเต็มใจ	3.659	0.738	มาก	2
ค่าเฉลี่ยรวม	3.517	0.531	มาก	

จากตารางที่ 4.8 พบว่า พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรด้านความภาคภูมิใจและยึดมั่น ในจุดมุ่งหมายและอุดมการณ์ขององค์กร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 3.517 และพนักงานแต่ละคนมีความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานด้านความภาคภูมิใจและยึดมั่น ในจุดมุ่งหมายและอุดมการณ์ขององค์กร ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม เท่ากับ 0.531 เมื่อพิจารณาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานด้านความภาคภูมิใจและยึดมั่น ในจุดมุ่งหมายและอุดมการณ์ขององค์กรแต่ละข้อเรียงตามลำดับ ได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 องค์กรของท่านมีชื่อเสียงและเป็นที่รู้จักอย่างกว้างขวาง พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.664 และพนักงานแต่ละคนมีความผูกพันต่อองค์กร ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.787

ลำดับที่ 2 ท่านยินดีที่จะปฏิบัติตามนโยบายขององค์กรอย่างเต็มใจ พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.659 และพนักงานแต่ละคนมีความพึงพอใจในงาน ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.738

ลำดับที่ 3 ท่านรู้สึกภาคภูมิใจที่ท่านเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรนี้ พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.640 และพนักงานแต่ละคนมีความผูกพันต่อองค์กร ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.761

ลำดับที่ 4 ท่านรู้สึกว่าเป็นเป้าหมายของท่านและองค์กรเป็นไปในทิศทางเดียวกัน พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.318 และพนักงานแต่ละคนมีความผูกพันต่อองค์กร ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.739

ลำดับที่ 5 ท่านรู้สึกไม่พอใจถ้ามีบุคคลอื่นมาวิจารณ์องค์กรของท่าน พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.304 และพนักงานแต่ละคนมีความผูกพันต่อองค์กร ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.669

### 4.3.2 ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานด้านความเต็มใจที่จะทำงานเพื่อความก้าวหน้าและประโยชน์ขององค์กร

ผลการวิเคราะห์คะแนนความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานด้านความเต็มใจที่จะทำงานเพื่อความก้าวหน้าและประโยชน์ขององค์กร ดังแสดงในตารางที่ 4.9 มีดังนี้

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย( $\bar{X}$ ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การแปลความหมายและการจัดลำดับของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานด้านความเต็มใจที่จะทำงานเพื่อความก้าวหน้าและประโยชน์ขององค์กร

ด้านความเต็มใจที่จะทำงานเพื่อความก้าวหน้า และประโยชน์ขององค์กร	n = 214		ความผูกพันต่อองค์กร	ลำดับที่
	$\bar{X}$	S.D.		
1. ท่านเต็มใจที่จะใช้ความรู้ความสามารถและทักษะเพื่อทำงานให้องค์กรประสบความสำเร็จและมีชื่อเสียง	3.939	0.706	มาก	2
2. ท่านยินดีที่จะสละประโยชน์ส่วนตัวเพื่อให้งานขององค์กรเป็นไปด้วยความเรียบร้อย	3.505	0.734	มาก	3
3. ท่านปรับปรุงงานที่ได้รับผิดชอบเมื่อเห็นจุดบกพร่องในงานให้ดีขึ้น	4.000	0.712	มาก	1
4. ท่านเต็มใจที่จะทำงานล่วงเวลาให้กับองค์กร แม้ค่าตอบแทนที่ได้รับจะไม่คุ้มค่าเหนื่อย	3.276	0.941	ปานกลาง	5
5. ท่านเต็มใจที่จะทำงานแม้ว่างานที่ได้รับมอบหมายนั้นจะอยู่นอกเหนือความรับผิดชอบของท่าน	3.364	0.838	ปานกลาง	4
ค่าเฉลี่ยรวม	3.617	0.614	มาก	

จากตารางที่ 4.9 พบว่า พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรด้านความเต็มใจที่จะทำงานเพื่อความก้าวหน้าและประโยชน์ขององค์กร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 3.617 และพนักงานแต่ละคนมีความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานด้านความเต็มใจที่จะทำงานเพื่อความก้าวหน้าและประโยชน์ขององค์กรไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม เท่ากับ 0.614 เมื่อพิจารณาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานด้านความเต็มใจที่จะทำงานเพื่อความก้าวหน้าและประโยชน์ขององค์กรแต่ละข้อเรียงตามลำดับ ได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 ท่านปรับปรุงงานที่ได้รับผิดชอบเมื่อเห็นจุดบกพร่องในงานให้ดีขึ้น พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.000 และพนักงานแต่ละคนมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.712

ลำดับที่ 2 ท่านเต็มใจที่จะใช้ความรู้ความสามารถและทักษะเพื่อทำงานให้องค์กรประสบความสำเร็จและมีชื่อเสียง พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.939 และพนักงานแต่ละคนมีความผูกพันต่อองค์กร ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.706

ลำดับที่ 3 ท่านยินดีที่จะสละประโยชน์ส่วนตัวเพื่อให้งานขององค์กรเป็นไปได้ด้วยความเรียบร้อย พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.505 และพนักงานแต่ละคนมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.734

ลำดับที่ 4 ท่านเต็มใจที่จะทำงานแม้ว่างานที่ได้รับมอบหมายนั้นจะอยู่นอกเหนือความรับผิดชอบของท่าน พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.364 และพนักงานแต่ละคนมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.838

ลำดับที่ 5 ท่านเต็มใจที่จะทำงานล่วงเวลาให้กับองค์กร แม้ค่าตอบแทนที่ได้รับจะไม่คุ้มค่าเหนื่อย พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.276 และพนักงานแต่ละคนมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.941

#### 4.3.3 ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานด้านความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กร

ผลการวิเคราะห์คะแนนความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานด้านความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กร ดังแสดงในตารางที่ 4.10 มีดังนี้

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การแปลความหมายและการจัดลำดับของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานด้านความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กร

ด้านความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กร	n = 214		ความผูกพันต่อองค์กร	ลำดับที่
	$\bar{X}$	S.D.		
1. ท่านรู้สึกผูกพันกับองค์กรนี้จน ไม่คิดจะลาออกไปทำงานกับองค์กรอื่น	3.294	0.835	ปานกลาง	3
2. ท่านอยากชักชวนเพื่อนและผู้มีความสามารถสูงมาทำงานในองค์กรนี้ด้วย	3.192	0.937	ปานกลาง	4
3. ท่านมักจะปฏิเสธเสมอเมื่อมีคนมาชักชวนให้ท่านไปทำงานที่ใหม่	3.145	0.818	ปานกลาง	5
4. ท่านเต็มใจที่จะปฏิบัติงานทุกอย่างที่ได้รับมอบหมายเพื่อให้ได้ทำงานกับองค์กรนี้ต่อไป	3.860	0.711	มาก	2
5. ท่านมีความห่วงใยต่อความอยู่รอดขององค์กร	3.907	0.851	มาก	1
ค่าเฉลี่ยรวม	3.479	0.619	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.10 พบว่า พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรด้านความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 3.479 และพนักงานแต่ละคนมีความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานด้านความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรไม่แตกต่างกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

มากโดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม เท่ากับ 0.619 เมื่อพิจารณาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานด้านความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรแต่ละข้อเรียงตามลำดับ ได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 ท่านมีความห่วงใยต่อความอยู่รอดขององค์กร พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.907 และพนักงานแต่ละคนมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.851

ลำดับที่ 2 ท่านเต็มใจที่จะปฏิบัติงานทุกอย่างที่ได้รับมอบหมายเพื่อให้ได้ทำงานกับองค์กรนี้ต่อไป พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.860 และพนักงานแต่ละคนมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.711

ลำดับที่ 3 ท่านรู้สึกผูกพันกับองค์กรนี้จนไม่คิดจะลาออกไปทำงานกับองค์กรอื่น พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.294 และพนักงานแต่ละคนมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.835

ลำดับที่ 4 ท่านอยากชักชวนเพื่อนและผู้มีความสามารถสูงมาทำงานในองค์กรนี้ด้วย พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย 3.192 และพนักงานแต่ละคนมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.937

ลำดับที่ 5 ท่านมักจะปฏิเสธเสมอเมื่อมีคนมาชักชวนให้ท่านไปทำงานที่ใหม่ พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.145 และพนักงานแต่ละคนมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.818

#### 4.3.4 สรุปความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน

ผลการวิเคราะห์ความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานด้านความภาคภูมิใจและยึดมั่น ในจุดมุ่งหมายและอุดมการณ์ขององค์กร ด้านความเต็มใจที่จะทำงานเพื่อความก้าวหน้าและประโยชน์ขององค์กร และด้านความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กร ทั้ง 3 ด้าน ในภาพรวม ดังแสดงใน ตารางที่ 4.11 มีดังนี้

ตารางที่ 4.11 สรุปผลค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การแปลความหมายและการจัดลำดับองค์ประกอบด้านต่างๆ 3 ด้าน ของความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวม

องค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กร	n = 214		ความผูกพันต่อองค์กร	ลำดับที่
	$\bar{X}$	S.D.		
1. ด้านความภาคภูมิใจและยึดมั่น ในจุดมุ่งหมายและอุดมการณ์ขององค์กร	3.517	0.531	มาก	2
2. ด้านความเต็มใจที่จะทำงานเพื่อความก้าวหน้าและประโยชน์ขององค์กร	3.617	0.614	มาก	1
3. ด้านความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กร	3.479	0.619	ปานกลาง	3
ค่าเฉลี่ยรวม	3.498	0.515	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.11 พบว่าพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวมทั้ง 3 ด้าน เท่ากับ 3.498 และพนักงานแต่ละคนมีความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวม ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม เท่ากับ 0.515 เมื่อพิจารณาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในแต่ละด้าน เรียงตามลำดับ ได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 ด้านความเต็มใจที่จะทำงานเพื่อความก้าวหน้าและประโยชน์ขององค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.617

ลำดับที่ 2 ด้านความภาคภูมิใจและยึดมั่นในจุดมุ่งหมายและอุดมการณ์ขององค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.517

ลำดับที่ 3 ด้านความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.479

#### 4.4 การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงาน

สมมติฐานที่ 1 : ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรสและระยะเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงานส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท คอสโม กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) โดยมีสมมติฐานย่อย ดังนี้

##### 4.4.1 เปรียบเทียบความพึงพอใจในงานของพนักงานที่มีเพศต่างกัน

โดยมีสมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐานที่ 1.1 : พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท คอสโม กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน

ผลการทดสอบแสดงในตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่า p-value ในการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในงานของพนักงานที่มีเพศต่างกัน โดยวิธี t-test

ความพึงพอใจในงาน	เพศ		p-value
	เพศชาย n = 42	เพศหญิง n = 172	
	$\bar{X}$	$\bar{X}$	
1. ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า	3.071	3.065	0.947
2. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	3.119	3.132	0.885
3. ด้านผู้บังคับบัญชา	3.686	3.552	0.203
4. ด้านเพื่อนร่วมงาน	3.410	3.546	0.137
5. ด้านรายได้ / ผลตอบแทน	2.890	2.938	0.557
<b>ความพึงพอใจในงานโดยรวม</b>	<b>3.235</b>	<b>3.247</b>	<b>0.865</b>

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.12 ผลการทดสอบการวิเคราะห์โดยใช้วิธี t-test เพื่อทดสอบสมมติฐานค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในงานของพนักงานที่มีเพศต่างกันระหว่างเพศชายและเพศหญิง โดยพิจารณาจากความพึงพอใจในงานโดยรวม พบว่ามีค่า p-value มีค่าเท่ากับ 0.865 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่า พนักงานเพศชายและพนักงานเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในงาน ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่าในทุกด้านมีค่า p-value มากกว่า 0.05 แสดงว่าพนักงานที่มี เพศต่างกันมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในงาน ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า, ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก, ด้านผู้บังคับบัญชา, ด้านเพื่อนร่วมและด้านรายได้/ผลตอบแทน ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

#### 4.4.2 เปรียบเทียบความพึงพอใจในงานของพนักงานที่มีอายุต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.2 : พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท คอสโม กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน

ผลการทดสอบแสดงในตารางที่ 4.13

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่า p-value ในการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในงานของพนักงานที่มีอายุต่างกัน โดยวิธี One-way ANOVA

ความพึงพอใจในงาน	อายุ			p-value
	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี n = 104 $\bar{X}$	มากกว่า 25-35 ปี n = 97 $\bar{X}$	มากกว่า 35 ปี n = 13 $\bar{X}$	
1. ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า	3.173	2.885	3.554	0.000**
2. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	3.267	2.984	3.154	0.006**
3. ด้านผู้บังคับบัญชา	3.679	3.404	3.646	0.032*
4. ด้านเพื่อนร่วมงาน	3.696	3.357	3.754	0.001**
5. ด้านรายได้ / ผลตอบแทน	2.973	2.872	3.154	0.187
ความพึงพอใจในงานโดยรวม	3.358	3.100	3.452	0.000**

หมายเหตุ \*\* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

\* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.13 ผลการทดสอบการวิเคราะห์โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) เพื่อทดสอบสมมติฐานค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในงานของพนักงานที่มีอายุต่างกัน 3 กลุ่ม คือ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี, มากกว่า 25 – 35 ปี และมากกว่า 35 ปี โดยพิจารณาความพึงพอใจในงานโดยรวม พบว่ามีค่า p-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 แสดงว่า พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในงาน โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และเมื่อเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

พิจารณาว่าความพึงพอใจในงาน ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้ามีค่า p-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 แสดงว่า พนักงานที่มีอายุต่างกันมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในงานด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.01

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกพบว่ามีค่า p-value เท่ากับ 0.006 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 แสดงว่า พนักงานที่มีอายุต่างกันมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในงานด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.01

ด้านเพื่อนร่วมงานพบว่ามีค่า p-value เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 แสดงว่า พนักงานที่มีอายุต่างกันมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.01

ด้านผู้บังคับบัญชาพบว่ามีค่า p-value เท่ากับ 0.032 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าพนักงานที่มีอายุต่างกันมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในงานด้านผู้บังคับบัญชาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05

เมื่อทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในงานโดยรวม, ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า, ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก, ด้านผู้บังคับบัญชาและด้านเพื่อนร่วมงานที่มีอายุต่างกันเป็นรายคู่ โดยวิธี LSD ผลการเปรียบเทียบแสดงในตารางที่ 4.14, 4.15, 4.16, 4.17 และ 4.18 มีดังนี้ ตารางที่ 4.14 แสดง p-value ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างกันของค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ของความพึงพอใจในงานโดยรวม ของพนักงานที่มีอายุต่างกันเป็นรายคู่โดยใช้ LSD.

อายุ	$\bar{X}$	กลุ่มที่	1	2	3
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี	3.358	1	-	0.000**	0.493
มากกว่า 25 - 35 ปี	3.100	2	-	-	0.012*
มากกว่า 35 ปี	3.452	3	-	-	-

หมายเหตุ \*\* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

\* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.14 ผลการเปรียบเทียบ พบว่าพนักงานที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปีและมากกว่า 35 ปี มีความพึงพอใจในงานโดยรวมแตกต่างจากพนักงานที่มีอายุมากกว่า 25-35 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 ตามลำดับ โดยพนักงานที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปีและมากกว่า 35 ปี มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในงานโดยรวมเท่ากับ 3.358 และ 3.425 สูงกว่าพนักงานที่มีอายุมากกว่า 25-35 ปี ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.100 ส่วนพนักงานที่มีอายุต่างกันคู่อื่นๆ มีความพึงพอใจในงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.15 แสดง p-value ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างกันของค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ของความพึงพอใจในงาน ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าของพนักงานที่มีอายุต่างกันเป็นรายคู่โดยใช้ LSD.

อายุ	$\bar{X}$	กลุ่มที่	1	2	3
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี	3.173	1	-	0.001**	0.038*
มากกว่า 25 - 35 ปี	2.885	2		-	0.000**
มากกว่า 35 ปี	3.554	3			

หมายเหตุ \*\* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

\* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.15 ผลการเปรียบเทียบ พบว่าพนักงานที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปีและ มากกว่า 25-35 ปี มีความพึงพอใจในงานด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยพนักงานที่มีอายุมากกว่า 25-35 ปี มีความพึงพอใจในงานด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ อายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปีมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในงานด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าเท่ากับ 3.554 และ 3.173 ตามลำดับ สูงกว่าพนักงานที่มีอายุมากกว่า 25-35 ปี ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.885 ส่วนพนักงานที่มีอายุต่างกับคู่อื่นๆ มีความพึงพอใจในงานด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าของพนักงานไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.16 แสดง p-value ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างกันของค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ของด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกของพนักงานที่มีอายุต่างกันเป็นรายคู่โดยใช้ LSD.

อายุ	$\bar{X}$	กลุ่มที่	1	2	3
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี	3.267	1	-	0.001**	0.537
มากกว่า 25 - 35 ปี	2.984	2		-	0.356
มากกว่า 35 ปี	3.154	3			

หมายเหตุ \*\* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.16 ผลการเปรียบเทียบ พบว่าพนักงานที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี มีความพึงพอใจในงานด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างจากพนักงานที่มีอายุมากกว่า 25-35 ปีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยพนักงานที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปีมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในงานด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกเท่ากับ 3.267 สูงกว่าพนักงานที่มีอายุมากกว่า 25-35 ปี ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.984 ส่วนพนักงานที่มีอายุต่างกับคู่อื่นๆ มีความพึงพอใจในงานด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.17 แสดง p-value ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างกันของค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ของด้านผู้บังคับบัญชาของพนักงานที่มีอายุต่างกันเป็นรายคู่โดยใช้ LSD.

อายุ	$\bar{X}$	กลุ่มที่	1	2	3
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี	3.676	1	-	0.010*	0.882
มากกว่า 25 - 35 ปี	3.404	2		-	0.274
มากกว่า 35 ปี	3.646	3			

หมายเหตุ \* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.17 ผลการเปรียบเทียบ พบว่าพนักงานที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี มีความพึงพอใจในงานด้านผู้บังคับบัญชาแตกต่างจากพนักงานที่มีอายุมากกว่า 25-35 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปีมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในงานด้านผู้บังคับบัญชาเท่ากับ 3.696 สูงกว่าพนักงานที่มีอายุมากกว่า 25-35 ปี ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.404 ส่วนพนักงานที่มีอายุต่างกันคู่อื่นๆ มีความพึงพอใจในงานด้านผู้บังคับบัญชาไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.18 แสดง p-value ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างกันของค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ของด้านเพื่อนร่วมงานของพนักงานที่มีอายุต่างกันเป็นรายคู่โดยใช้ LSD.

อายุ	$\bar{X}$	กลุ่มที่	1	2	3
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี	3.696	1	-	0.000**	0.760
มากกว่า 25 - 35 ปี	3.357	2		-	0.037*
มากกว่า 35 ปี	3.754	3			-

หมายเหตุ \*\* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

\* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.18 ผลการเปรียบเทียบ พบว่าพนักงานที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี และมีอายุมากกว่า 35 ปี มีความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงานแตกต่างจากพนักงานที่มีอายุมากกว่า 25-35 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 ตามลำดับ และ โดยพนักงานที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปีมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงานเท่ากับ 3.696 สูงกว่าพนักงานที่มีอายุมากกว่า 25-35 ปี ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.357 ส่วนพนักงานที่มีอายุต่างกันคู่อื่นๆ มีความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงานไม่แตกต่างกัน

#### 4.4.3 เปรียบเทียบความพึงพอใจในงานของพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.3 : พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท คอสโม กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน

ผลการทดสอบแสดงในตารางที่ 4.19

ตารางที่ 4.19 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่า p-value ในการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในงานของพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน โดยวิธี One-way ANOVA

ความพึงพอใจในงาน	ระดับการศึกษา			p-value
	ต่ำกว่า	ปริญญาตรี	ปริญญาตรีขึ้นไป	
	ปริญญาตรี			
	n = 194	n = 17	n = 3	
	$\bar{X}$	$\bar{X}$	$\bar{X}$	
1. ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า	3.095	2.600	3.800	0.001**
2. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	3.142	2.980	3.362	0.416
3. ด้านผู้บังคับบัญชา	3.557	3.459	3.800	0.747
4. ด้านเพื่อนร่วมงาน	3.575	3.129	4.000	0.013*
5. ด้านรายได้ / ผลตอบแทน	2.961	2.671	3.000	0.145
ความพึงพอใจในงานโดยรวม	3.266	2.968	3.592	0.021*

หมายเหตุ \*\* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

\* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.19 ผลการทดสอบการวิเคราะห์โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) เพื่อทดสอบสมมติฐานค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในงานของพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน 3 กลุ่ม คือต่ำกว่าปริญญาตรี, ปริญญาตรี และปริญญาตรีขึ้นไป โดยพิจารณาความพึงพอใจในงานโดยรวมพบว่า มีค่า p-value มีค่าเท่ากับ 0.021 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในงาน โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ความพึงพอใจในงาน ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้ามีค่า p-value เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 แสดงว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในงานด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าแตกต่างกันมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ด้านเพื่อนร่วมงานพบว่า มีค่า p-value เท่ากับ 0.013 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก, ด้านผู้บังคับบัญชาและ ด้านรายได้/ผลตอบแทน ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

เมื่อทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในงานโดยรวม, ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าและ ด้านเพื่อนร่วมงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันเป็นรายคู่ โดยวิธี LSD ผลการเปรียบเทียบแสดงในตารางที่ 4.20, 4.21 และ 4.22 มีดังนี้

ตารางที่ 4.20 แสดง p-value ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างกันของค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ของของความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันเป็นรายคู่โดยใช้ LSD.

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	กลุ่มที่	1	2	3
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.266	1	-	0.014*	0.232
ปริญญาตรี	2.968	2		-	0.035*
ปริญญาตรีขึ้นไป	3.592	3			

หมายเหตุ \* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.20 ผลการเปรียบเทียบ พบว่าพนักงานที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรีและระดับปริญญาตรีขึ้นไป มีความพึงพอใจในงานโดยรวมแตกต่าง จากพนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรีและ ระดับปริญญาตรีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในงาน โดยรวมเท่ากับ 3.266 และ 3.592 ตามลำดับ สูงกว่าพนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.968 ส่วนพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกับผู้อื่นๆ มีความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.21 แสดง p-value ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างกันของค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ของด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าของพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันเป็นรายคู่โดยใช้ LSD.

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	กลุ่มที่	1	2	3
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.095	1	-	0.002**	0.055
ปริญญาตรี	2.600	2		-	0.003**
ปริญญาตรีขึ้นไป	3.800	3			

หมายเหตุ \*\* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.21 ผลการเปรียบเทียบ พบว่าพนักงานที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรีและระดับปริญญาตรีขึ้นไป มีความพึงพอใจในงานด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าแตกต่างจากพนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยพนักงานที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรีและ ระดับปริญญาตรีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในงานด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าเท่ากับ 3.095 และ 3.800 ตามลำดับ สูงกว่าพนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.600 ส่วนพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกับผู้อื่นๆ มีความพึงพอใจในงานด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าของพนักงานไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.22 แสดง p-value ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างกันของค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ของด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าของพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันเป็นรายคู่โดยใช้ LSD.

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	กลุ่มที่	1	2	3
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.595	1	-	0.007**	0.264
ปริญญาตรี	3.129	2		-	0.034*
ปริญญาตรีขึ้นไป	4.000	3			

หมายเหตุ \*\* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

\* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.22 ผลการเปรียบเทียบ พบว่าพนักงานที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงานแตกต่างจากพนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยพนักงานที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงานเท่ากับ 3.595 สูงกว่าพนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.129 ส่วนพนักงานที่มีการศึกษาระดับต่างกันคู่อื่นๆ มีความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงานไม่แตกต่างกัน

#### 4.4.4 เปรียบเทียบความพึงพอใจในงานของพนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.4 : พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท คอส โม กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน

ผลการทดสอบแสดงในตารางที่ 4.23

ตารางที่ 4.23 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่า p-value ในการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ของความพึงพอใจในงานของพนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกันโดยวิธี One-way ANOVA

ความพึงพอใจในงาน	สถานภาพสมรส			p-value
	โสด n = 130 $\bar{X}$	สมรส n = 82 $\bar{X}$	หย่า/หม้าย/ แยกกันอยู่ n = 2 $\bar{X}$	
1. ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า	3.029	3.124	3.000	0.576
2. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	3.220	2.990	3.200	0.036*
3. ด้านผู้บังคับบัญชา	3.618	3.461	3.000	0.197
4. ด้านเพื่อนร่วมงาน	3.591	3.488	3.000	0.275
5. ด้านรายได้ / ผลตอบแทน	2.937	2.939	3.000	0.989
<b>ความพึงพอใจในงานโดยรวม</b>	<b>3.279</b>	<b>3.200</b>	<b>3.040</b>	<b>0.433</b>

หมายเหตุ \*\* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.23 ผลการทดสอบการวิเคราะห์โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) เพื่อทดสอบสมมติฐานค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในงานของพนักงานที่มีสถานภาพสมรส ต่างกัน 3 กลุ่ม คือ โสด, สมรส และ หย่า/หม้าย/แยกกันอยู่ โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในงาน โดยรวมพบว่า ค่า p-value เท่ากับ 0.433 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่าพนักงานพนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในงานโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่า p-value เท่ากับ 0.036 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในงานด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกันมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า, ด้านผู้บังคับบัญชา, ด้านเพื่อนร่วมงานและ ด้านรายได้/ผลตอบแทน ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

เมื่อทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในงานด้าน ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีระดับสถานภาพสมรสต่างกันเป็นรายคู่ โดยวิธี LSD ผลการเปรียบเทียบแสดงในตารางที่ 4.24 มีดังนี้

ตารางที่ 4.24 แสดง p-value ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างกันของค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ของของความพึงพอใจในงานด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกของพนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน เป็นรายคู่โดยใช้ LSD.

สถานภาพสมรส	$\bar{X}$	กลุ่มที่	1	2	3
โสด	3.220	1	-	0.010*	0.964
สมรส	2.990	2		-	0.641
หย่า/หม้าย/แยกกันอยู่	3.200	3			

หมายเหตุ \* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.24 ผลการเปรียบเทียบ พบว่าพนักงานที่มีสถานภาพ โสด มีความพึงพอใจในงานด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่าง จากพนักงานที่มีสถานภาพสมรส อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีสถานภาพ โสด มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในงานด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกเท่ากับ 3.220 สูงกว่าพนักงานที่มีสถานภาพสมรส ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.968 ส่วนพนักงานที่มีสถานภาพต่างกันคู่อื่นๆ มิ มีความพึงพอใจในงานด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกไม่แตกต่างกัน

#### 4.4.5 เปรียบเทียบความพึงพอใจในงานของพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.5 : พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท คอสโม กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานต่างกัน มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ผลการทดสอบแสดงในตารางที่ 4.25

ตารางที่ 4.25 แสดงค่าเฉลี่ย( $\bar{X}$ ) และค่า p-value ในการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในงานของพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน โดยวิธี One-way ANOVA

ความพึงพอใจในงาน	ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน				p-value
	น้อยกว่า 2 ปี	2-5 ปี	มากกว่า 5-8 ปี	มากกว่า 8 ปี	
	n = 119	n = 51	n = 18	n = 26	
	$\bar{X}$	$\bar{X}$	$\bar{X}$	$\bar{X}$	
1. ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า	3.072	3.004	2.711	3.400	0.004**
2. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	3.262	2.941	2.922	3.054	0.007**
3. ด้านผู้บังคับบัญชา	3.686	3.427	3.189	3.438	0.319
4. ด้านเพื่อนร่วมงาน	3.516	3.620	3.611	3.492	0.750
5. ด้านรายได้ / ผลตอบแทน	2.983	2.867	3.011	2.823	0.436
ความพึงพอใจในงานโดยรวม	3.304	3.172	3.089	3.242	0.189

หมายเหตุ \*\* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.25 ผลการทดสอบการวิเคราะห์โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) เพื่อทดสอบสมมติฐานค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในงานของพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน 4 กลุ่ม คือ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่า 2 ปี, 2-5 ปี, มากกว่า 5-8 ปี และมากกว่า 8 ปี โดยพิจารณาของความพึงพอใจในงานโดยรวมพบว่า มีค่า p-value มีค่าเท่ากับ 0.189 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในงานโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ความพึงพอใจในงาน ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า มีค่า p-value มีค่าเท่ากับ 0.004 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 แสดงว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในงานด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ค่า p-value เท่ากับ 0.007 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 แสดงว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่ต่างกันมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในงานด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ด้านผู้บังคับบัญชา, ด้านเพื่อนร่วมงานและ ด้านรายได้/ผลตอบแทน ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

เมื่อทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในงานด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า และ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกันเป็นรายคู่ โดยวิธี

เอกสาร LSD ผลการเปรียบเทียบแสดงในตารางที่ 4.26 และ 4.27 มีดังนี้ ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.26 แสดง p-value ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างกันของค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ของด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าของพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่ต่างกันเป็นรายคู่โดยใช้ LSD.

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	กลุ่มที่	1	2	3	4
น้อยกว่า 2 ปี	3.072	1	-	0.518	0.025*	0.017*
2-5 ปี	3.004	2		-	0.092	0.010*
มากกว่า 5-8 ปี	2.711	3			-	0.000**
มากกว่า 8 ปี	3.400	4				-

หมายเหตุ \*\* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

\* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.26 ผลการเปรียบเทียบ พบว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 8 ปี มีความพึงพอใจในงานด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าแตกต่างจากพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 5-8 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 8 ปี มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในงานด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าเท่ากับ 3.400 สูงกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 5-8 ปี ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.711 ส่วนพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกันคู่อื่นๆ มีความพึงพอใจในงานด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.27 แสดง p-value ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างกันของค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ของด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกของพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่ต่างกันเป็นรายคู่โดยใช้ LSD.

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	กลุ่มที่	1	2	3	4
น้อยกว่า 2 ปี	3.262	1	-	0.002**	0.032*	0.123
2-5 ปี	2.941	2		-	0.912	0.453
มากกว่า 5-8 ปี	2.922	3			-	0.491
มากกว่า 8 ปี	3.054	4				-

หมายเหตุ \*\* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

\* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.27 ผลการเปรียบเทียบ พบว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่า 2 ปี มีความพึงพอใจในงานด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างจากพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 5-8 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่า 2 ปี มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในงานด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกเท่ากับ 3.262 สูงกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 5-8 ปี ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.922

ส่วนพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกันคู่อื่นๆ มีความพึงพอใจในงานด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าไม่แตกต่างกัน

#### 4.5 การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

สมมติฐานที่ 2 : ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของ พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท คอสโม กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) โดยมีสมมติฐานย่อย ดังนี้ โดยมีสมมติฐานย่อย ดังนี้

##### 4.5.1 เปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่มีเพศต่างกัน

โดยมีสมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐานที่ 2.1 : พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท คอสโม กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ที่มีเพศต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

ผลการทดสอบแสดงในตารางที่ 4.28

ตารางที่ 4.28 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่า p-value ในการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่มีเพศต่างกัน โดยวิธี t-test

ความผูกพันต่อองค์กร	เพศ		p-value
	เพศชาย n = 42	เพศหญิง n = 172	
	$\bar{X}$	$\bar{X}$	
1. ด้านความภาคภูมิใจและยึดมั่นในจุดมุ่งหมายและอุดมการณ์ขององค์กร	3.467	3.517	0.492
2. ด้านความเต็มใจที่จะทำงานเพื่อความก้าวหน้าและประโยชน์ขององค์กร	3.557	3.617	0.482
3. ด้านความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กร	3.524	3.479	0.606
ความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม	3.516	3.538	0.760

จากตารางที่ 4.28 ผลการทดสอบการวิเคราะห์โดยใช้วิธี t-test เพื่อทดสอบสมมติฐานค่าเฉลี่ยของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่มีเพศต่างกันระหว่างเพศชายและเพศหญิง โดยพิจารณาจากความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมพบว่ามีค่า p-value มีค่าเท่ากับ 0.760 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงพนักงานเพศชายและเพศหญิง มีค่าเฉลี่ยของความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่าในทุกด้านมีค่า p-value มากกว่า 0.05 แสดงว่าพนักงานที่มี เพศต่างกันมีค่าเฉลี่ยของความผูกพันต่อองค์กร ด้านความภาคภูมิใจและยึดมั่นในจุดมุ่งหมายและอุดมการณ์ขององค์กร, ด้าน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความเต็มใจที่จะทำงานเพื่อความก้าวหน้าและประโยชน์ขององค์กรและ ด้านความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กร ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

#### 4.5.2 เปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่มีอายุต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.2 : พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท คอสโม กรุ๊ป จำกัด (มหาชน)ที่มีอายุต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

ผลการทดสอบแสดงในตารางที่ 4.29

ตารางที่ 4.29 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่า p-value ในการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่มีอายุต่างกัน โดยวิธี One-way ANOVA

ความผูกพันต่อองค์กร	อายุ			p-value
	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี n = 104 $\bar{X}$	มากกว่า 25 - 35 ปี n = 97 $\bar{X}$	มากกว่า 35 ปี n = 13 $\bar{X}$	
1. ด้านความภาคภูมิใจและยึดมั่น ในจุดมุ่งหมายและอุดมการณ์ขององค์กร	3.588	3.443	3.492	0.151
2. ด้านความเต็มใจที่จะทำงานเพื่อความก้าวหน้าและประโยชน์ขององค์กร	3.625	3.614	3.569	0.953
3. ด้านความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กร	3.527	3.381	3.831	0.026*
ความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม	3.580	3.480	3.631	0.309

หมายเหตุ \* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.29 ผลการทดสอบการวิเคราะห์โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) เพื่อทดสอบสมมติฐานค่าเฉลี่ยของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานพนักงานที่มีอายุต่างกัน 3 กลุ่ม คือ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี, มากกว่า 25 - 35 ปี และมากกว่า 35 ปี โดยพิจารณาความผูกพันต่อองค์กร โดยรวม พบว่ามีค่า p-value มีค่าเท่ากับ 0.309 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงพนักงานที่มีอายุต่างกัน มีค่าเฉลี่ยของความผูกพันต่อองค์กร โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่าความผูกพันต่อองค์กรด้านความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กร มีค่า p-value เท่ากับ 0.026 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงว่า พนักงานที่มีอายุต่างกันมีค่าเฉลี่ยของความผูกพันต่อองค์กรด้านความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05

ด้านความภาคภูมิใจและยึดมั่นในจุดมุ่งหมายและอุดมการณ์ขององค์กรและ ด้านความเต็มใจที่จะทำงานเพื่อความก้าวหน้าและประโยชน์ขององค์กร ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

เมื่อทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความผูกพันต่อองค์กรด้านความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กร ที่มีอายุต่างกันเป็นรายคู่โดยใช้ LSD. โดยวิธี LSD ผลการเปรียบเทียบแสดงในตารางที่ 4.30 มีดังนี้

ตารางที่ 4.30 แสดง p-value ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างกันของค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ของความผูกพันต่อองค์กรด้านความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรของพนักงานที่มีอายุต่างกันเป็นรายคู่โดยใช้ LSD.

อายุ	$\bar{X}$	กลุ่มที่	1	2	3
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี	3.527	1	-	0.094	0.093
มากกว่า 25 - 35 ปี	3.381	2		-	0.014*
มากกว่า 35 ปี	3.831	3			

หมายเหตุ \* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.31 ผลการเปรียบเทียบ พบว่าพนักงานที่มีมากกว่า 35 ปี มีความผูกพันต่อองค์กรด้านความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรแตกต่างจากพนักงานที่มีอายุมากกว่า 25-35 ปีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีอายุมากกว่า 35 ปี มีค่าเฉลี่ยของความผูกพันต่อองค์กรด้านความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรเท่ากับ 3.831 สูงกว่าพนักงานที่มีอายุมากกว่า 25-35 ปี ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.381 ส่วนพนักงานที่มีอายุต่างกันคู่อื่นๆ มีความผูกพันต่อองค์กรด้านความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรไม่แตกต่างกัน

#### 4.5.4 เปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.3 : พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท คอสโม กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

ผลการทดสอบแสดงในตารางที่ 4.31

ตารางที่ 4.31 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่า p-value ในการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน โดยวิธี One-way ANOVA

ความผูกพันต่อองค์กร	ระดับการศึกษา			p-value
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาตรีขึ้นไป	
	n = 194	n = 17	n = 3	
	$\bar{X}$	$\bar{X}$	$\bar{X}$	
1. ด้านความภาคภูมิใจและยึดมั่นในอุดมการณ์และอุดมการณ์ขององค์กร	3.536	3.234	3.904	0.015*
2. ด้านความเต็มใจที่จะทำงานเพื่อความก้าวหน้าและประโยชน์ขององค์กร	3.597	3.882	3.400	0.153
3. ด้านความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กร	3.497	3.188	4.000	0.048*
ความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม	3.543	3.435	3.768	0.456

หมายเหตุ \* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.31 ผลการทดสอบการวิเคราะห์โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) เพื่อทดสอบสมมติฐานค่าเฉลี่ยของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน 3 กลุ่ม คือ ต่ำกว่าปริญญาตรี, ปริญญาตรี และปริญญาตรีขึ้นไป โดยพิจารณาความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมพบว่า มีค่า p-value มีค่าเท่ากับ 0.456 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีค่าเฉลี่ยของความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านความภาคภูมิใจและยึดมั่นในอุดมการณ์และอุดมการณ์ขององค์กรมีค่า p-value เท่ากับ 0.015 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีค่าเฉลี่ยของความผูกพันต่อองค์กร ด้านความภาคภูมิใจและยึดมั่นในอุดมการณ์และอุดมการณ์ขององค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05

ด้านความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กร มีค่า p-value เท่ากับ 0.048 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีค่าเฉลี่ยของความผูกพันต่อองค์กรด้านความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05

ด้านความเต็มใจที่จะทำงานเพื่อความก้าวหน้าและประโยชน์ขององค์กร ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

เมื่อทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความผูกพันต่อองค์กรด้านความภาคภูมิใจและยึดมั่นในอุดมการณ์และอุดมการณ์ขององค์กรและ ด้านความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กร ที่มีอายุต่างกัน เป็นรายคู่ โดยวิธี LSD ผลการเปรียบเทียบแสดงในตารางที่ 4.32, 4.33 มีดังนี้

ตารางที่ 4.32 แสดง p-value ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างกันของค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ของความผูกพันต่อองค์กรด้านความภาคภูมิใจและยึดมั่นในจุดมุ่งหมายและอุดมการณ์ขององค์กรของพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันเป็นรายคู่โดยใช้ LSD.

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	กลุ่มที่	1	2	3
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.536	1	-	0.015*	0.129
ปริญญาตรี	3.234	2		-	0.017*
ปริญญาตรีขึ้นไป	3.904	3			

หมายเหตุ \* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.33 ผลการเปรียบเทียบ พบว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และ ปริญญาตรี มีความผูกพันต่อองค์กรด้านความภาคภูมิใจและยึดมั่นในจุดมุ่งหมายและอุดมการณ์ขององค์กรแตกต่างจากพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีและ ปริญญาตรีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยของความผูกพันต่อองค์กรด้านความภาคภูมิใจและยึดมั่นในจุดมุ่งหมายและอุดมการณ์ขององค์กรเท่ากับ 3.539 และ 3.904 สูงกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.234 ส่วนพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันคู่อื่นๆ มีความผูกพันต่อองค์กรด้านความภาคภูมิใจและยึดมั่นในจุดมุ่งหมายและอุดมการณ์ขององค์กรไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.33 แสดง p-value ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างกันของค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ของความผูกพันต่อองค์กรด้านความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรของพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันเป็นรายคู่โดยใช้ LSD.

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	กลุ่มที่	1	2	3
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.497	1	-	0.048*	0.160
ปริญญาตรี	3.188	2		-	0.036*
ปริญญาตรีขึ้นไป	4.000	3			

หมายเหตุ \* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.33 ผลการเปรียบเทียบ พบว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีและ ปริญญาตรีขึ้นไป มีความผูกพันต่อองค์กรด้านความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรแตกต่างจากพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีและ ปริญญาตรีมีค่าเฉลี่ยของความผูกพันต่อองค์กรด้านความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรเท่ากับ 3.497 และ 4.000 สูงกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.188 ส่วนพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันคู่อื่นๆ มีความผูกพันต่อองค์กรด้านความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรไม่แตกต่างกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

#### 4.5.3 เปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่มีสถานภาพสมรส ต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.4 : พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท คอสโม กรุ๊ป จำกัด (มหาชน)ที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

ผลการทดสอบแสดงในตารางที่ 4.34

ตารางที่ 4.34 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่า p-value ในการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน โดยวิธี One-way ANOVA

ความผูกพันต่อองค์กร	สถานภาพสมรส			p-value
	โสด	สมรส	หย่า/หม้าย/ แยกกันอยู่	
	n = 130	n = 82	n = 2	
	$\bar{X}$	$\bar{X}$	$\bar{X}$	
1. ด้านความภาคภูมิใจและยึดมั่นในจุดมุ่งหมายและอุดมการณ์ขององค์กร	3.522	3.512	3.400	0.945
2. ด้านความเต็มใจที่จะทำงานเพื่อความก้าวหน้าและประโยชน์ขององค์กร	3.649	3.556	4.000	0.380
3. ด้านความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กร	3.465	3.505	3.400	0.885
<b>ความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม</b>	<b>3.545</b>	<b>3.524</b>	<b>3.600</b>	<b>0.946</b>

จากตารางที่ 4.34 ผลการทดสอบการวิเคราะห์โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) เพื่อทดสอบสมมติฐานค่าเฉลี่ยของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่มีสถานภาพสมรส ต่างกัน 3 กลุ่ม คือ โสด, สมรสและหย่า/หม้าย/แยกกันอยู่ โดยพิจารณาความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมพบว่ามีค่า p-value มีค่าเท่ากับ 0.946 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่าพนักงานที่มีสถานภาพสมรส มีค่าเฉลี่ยของความผูกพันต่อองค์กร โดยรวม ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่าในทุกด้านค่า p-value มากกว่า 0.05 แสดงว่าพนักงานที่มีสถานภาพสมรสมีค่าเฉลี่ยของความผูกพันต่อองค์กร ด้านความภาคภูมิใจและยึดมั่นในจุดมุ่งหมายและอุดมการณ์ขององค์กร, ด้านความเต็มใจที่จะทำงานเพื่อความก้าวหน้าและประโยชน์ขององค์กรและ ด้านความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กร ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

#### 4.5.5 เปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.5 : พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท คอสโม กรุ๊ป จำกัด (มหาชน)ที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

ผลการทดสอบแสดงในตารางที่ 4.35

ตารางที่ 4.35 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่า P-value ในการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน โดยวิธี One-way ANOVA

ความผูกพันต่อองค์กร	ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน				p-value
	น้อยกว่า 2 ปี	2-5 ปี	มากกว่า 5 – 8 ปี	มากกว่า 8 ปี	
	n = 119	n = 51	n = 18	n = 26	
	$\bar{X}$	$\bar{X}$	$\bar{X}$	$\bar{X}$	
1. ด้านความภาคภูมิใจและยึดมั่นใน จุดมุ่งหมายและอุดมการณ์ขององค์กร	3.511	3.451	3.533	3.662	0.435
2. ด้านความเต็มใจที่จะทำงานเพื่อ ความก้าวหน้าและประโยชน์ขององค์กร	3.694	3.498	3.367	3.669	0.072
3. ด้านความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกของ องค์กร	3.501	3.365	3.389	3.669	0.194
ความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม	3.569	3.438	3.430	3.667	0.190

จากตารางที่ 4.35 ผลการทดสอบการวิเคราะห์โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) เพื่อทดสอบสมมติฐานค่าเฉลี่ยของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน 4 กลุ่ม คือ น้อยกว่า 2 ปี, 2-5 ปี, มากกว่า 5-8 ปี และมากกว่า 8 ปี โดยพิจารณาความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมพบว่า มีค่า p-value มีค่าเท่ากับ 0.190 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีค่าเฉลี่ยของความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่าในทุกด้านค่า p-value มากกว่า 0.05 แสดงว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยของความผูกพันต่อองค์กร ด้านความภาคภูมิใจและยึดมั่นในจุดมุ่งหมายและอุดมการณ์ขององค์กร, ด้านความเต็มใจที่จะทำงานเพื่อความก้าวหน้าและประโยชน์ขององค์กรและ ด้านความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กร ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

#### 4.6 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

สมมติฐานที่ 3 : ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของ พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท คอสโม กรุ๊ป จำกัด (มหาชน)

มีสมมติฐานที่ใช้ในการทดสอบ ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์แสดงในตารางที่ 4.36

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.36 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) และค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โดยใช้วิธีสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ )	p-value
ความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน	0.609	0.000**

หมายเหตุ \*\* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.36 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ได้มีค่า p-value = 0.000 แสดงว่าความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางมี ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์  $r = 0.609$

#### 4.7 การวิเคราะห์เนื้อหาจากแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท คอสโม กรุ๊ป จำกัด (มหาชน)

จากการศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการเสริมสร้างความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท คอสโม กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ได้เสนอแนะให้มีการพัฒนาและปรับปรุง ซึ่งสามารถจัดกลุ่มจากการเสนอความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเป็น 2 ด้าน ดังนี้

## 4.7.1 ด้านความพึงพอใจในงานของพนักงาน

ตารางที่ 4.37 จำนวนและร้อยละของข้อเสนอแนะหรือความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับด้านความพึงพอใจในงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท คอสโม กรุ๊ป จำกัด (มหาชน)

ข้อเสนอแนะหรือความคิดเห็น	จำนวนทั้งหมด (ราย)	จำนวนที่แสดงความคิดเห็น (ราย)	ร้อยละ
1. ควรมีการปรับปรุงค่าตอบแทน เช่น เงินเดือน, โบนัส โดยสำรวจค่าจ้างเพื่อช่วยกำหนดระดับเงินเดือน ค่าจ้างให้ยุติธรรมและเหมาะสมกับเศรษฐกิจปัจจุบัน ควรกำหนดให้เหมาะสมกับความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมาย เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจแก่พนักงาน โดยเฉพาะพนักงานที่มีอายุงานมาก	214	45	21.02
2. พนักงานเสนอให้มีการพัฒนาสวัสดิการและ โครงสร้างการจ่ายผลตอบแทน เช่น ให้รางวัลแก่พนักงานที่มีความตั้งใจ มีผลงานดีเด่น ไม่ขาด/ลา/มาสายในการทำงาน ควรมีการเพิ่มการทำงานล่วงเวลา และ ค่าแรงตามการปรับวุฒิการศึกษา	214	44	20.56
3. จัดให้มีสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานให้มีบรรยากาศที่ดีและสะอาด(5ส) ต่อการทำงาน ที่ทำงานไม่คับแคบ และมีความปลอดภัยในการทำงาน	214	27	12.62
4. จัดให้มีพื้นที่ส่วนกลางที่เหมาะสม เช่น การปรับปรุงโรงอาหาร ให้พอเพียงกับพนักงาน จัดให้มีสถานที่นั่งพักผ่อน และ ปรับปรุงทางเดินให้ดีขึ้น	214	24	11.21
5. พนักงานต้องการให้มีการฝึกอบรมและแนะนำเกี่ยวกับวิธีการทำงาน ในหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบ ก่อนปฏิบัติงานจริง และสร้างจิตสำนึกการบริการให้เกิดขึ้นกับพนักงาน โดยจัดให้มีการฝึกอบรม เสริมสร้างทักษะ รวมทั้งเทคนิควิธีการต่างๆ ในการทำงานให้แก่พนักงาน เพื่อให้พนักงานสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการทำงานต่อไปได้	214	9	4.21

#### 4.7.2 ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

ตารางที่ 4.38 จำนวนและร้อยละของข้อเสนอแนะหรือความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับด้านความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท คอสโม กรุ๊ป จำกัด (มหาชน)

ข้อเสนอแนะหรือความคิดเห็น	จำนวนทั้งหมด (ราย)	จำนวนที่แสดงความคิดเห็น (ราย)	ร้อยละ
1. ควรจะมีการบริหาร การปกครองแบบครอบครัว เพื่อปกครองลูก ที่ดูแลน้องและ ให้ความไว้วางใจในตัวพนักงาน ไม่มีการขังจับผิด หรือสร้างแรงกดดัน	214	31	14.49
2. ผู้บริหารควรจะสนับสนุนค่านิยมต่อความสนใจเกี่ยวกับงาน ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับงานที่ทำ ควรจะส่งเสริมให้พนักงานได้แสดงออกซึ่งความคิดเห็นและ การมีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพ เช่น จัดให้มีกล่องแสดงความคิดเห็นเพื่อให้พนักงานได้มีโอกาสเสนอความคิดเห็นของตนเองเกี่ยวกับการพัฒนาองค์กร ที่เป็นการสนับสนุนให้เกิดการสร้างค่านิยมต่อความสนใจเกี่ยวกับงาน	214	27	12.62
3. การปรับปรุงการบริหารงาน โดยการกำหนดคนโยบาย และกลยุทธ์ในการบริหารงานให้ชัดเจน มีความยุติธรรมในการบริหารงานและ การตัดสินใจที่เด็ดขาด	214	24	11.22
4. จัดให้มีกิจกรรมร่วมกันเพื่อเพิ่มความผูกพันระหว่างหัวหน้าลูกน้อง และเพื่อนร่วมงาน	214	9	4.21
5. การปรับระดับพนักงานจากรายวันเป็นรายเดือน	214	2	0.94

## บทที่ 5

# สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาการวิจัยเรื่อง “การศึกษาความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท คอสโม กรุ๊ป จำกัด (มหาชน)” ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานว่ามีปัจจัยใดที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โดยคาดว่าผลของการวิจัยนี้จะเป็นประโยชน์ให้ผู้บริหารนำข้อมูลไปใช้ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการปรับปรุงความพึงพอใจในงานเพื่อเสริมสร้างขวัญกำลังใจของพนักงานและความผูกพันต่อองค์กรเพื่อความเต็มใจที่จะทุ่มเทความรู้ความสามารถเพื่อให้งานขององค์กรบรรลุเป้าหมาย เพื่อให้การปฏิบัติงานภายในองค์กรมีประสิทธิภาพสูงสุด ในบทนี้ผู้วิจัยจะกล่าวถึง การสรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

เครื่องมือที่ใช้วิจัยในครั้งนี้คือ แบบสอบถามซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ตอนคือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามที่มุ่งสำรวจข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน จำนวนทั้งสิ้น 5 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามที่มุ่งสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานของพนักงาน ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านเพื่อนร่วมงาน และด้านรายได้/ผลตอบแทน รวมทั้งสิ้น 25 ข้อ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามที่มุ่งสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความภาคภูมิใจและเชื่อมั่นในจุดมุ่งหมายและอุดมการณ์ขององค์กร ด้านความเต็มใจที่จะทำงานเพื่อความก้าวหน้าและประโยชน์ขององค์กร และด้านความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กร รวมทั้งสิ้น 15 ข้อ

ตอนที่ 4 แบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กร จำนวน 2 ข้อ โดยลักษณะคำถามเป็นแบบปลายเปิด (Open-End Question)

ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท คอสโม กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) สามารถเก็บข้อมูล และนำมาใช้ในการวิจัยได้ 214 ราย ซึ่งสามารถเก็บข้อมูลได้ทั้งหมดตามขนาดกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้

## 5.1 สรุปผลการวิจัย

การสรุปผลการวิจัยโดยผู้วิจัยเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งเป็น 7 ตอน ดังนี้

### 5.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท คอสโม กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ร้อยละ 80.40 โดยพบว่าส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วงต่ำกว่า 25 ปี ร้อยละ 48.60 และระดับการศึกษา ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 90.70 และมีสถานภาพ โสดร้อยละ 60.70 โดยส่วนใหญ่มีประสบการณ์ทำงานน้อยกว่า 2 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 55.60

### 5.1.2 ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท คอสโม กรุ๊ป จำกัด (มหาชน)

ในภาพรวมของความพึงพอใจในงานทั้ง 5 ด้าน ของพนักงาน พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยเมื่อพิจารณาแต่ละด้าน ได้แก่ ด้านความพึงพอใจในงานด้านด้านพอใจในงานด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านรายได้/ผลตอบแทน และ ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้ามีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับปานกลาง และ ด้านผู้บังคับบัญชา และด้านเพื่อนร่วมงานมีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจในงานด้านผู้บังคับบัญชาเป็นลำดับที่ 1 ความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงานเป็นลำดับที่ 2 ความพึงพอใจในงานด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกเป็นลำดับที่ 3 ความพึงพอใจในงานด้านความพึงพอใจในงานด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าเป็นลำดับที่ 4 และด้านรายได้/ผลตอบแทนเป็นลำดับที่ 5

### 5.1.3 ค่าเฉลี่ยของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท คอสโม กรุ๊ป จำกัด (มหาชน)

ในภาพรวมของความผูกพันต่อองค์กรทั้ง 3 ด้าน ของพนักงาน มีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง โดยที่ความผูกพันต่อองค์กรด้านความเต็มใจที่จะทำงานเพื่อความก้าวหน้าและประโยชน์ขององค์กรและด้านความภาคภูมิใจและยึดมั่นในอุดมการณ์และอุดมการณ์ขององค์กร มีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก ส่วนความผูกพันต่อองค์กรด้านความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กร มีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความผูกพันต่อองค์กรด้านความเต็มใจที่จะทำงานเพื่อความก้าวหน้าและประโยชน์ขององค์กรเป็นลำดับที่ 1 ความผูกพันต่อองค์กรด้านความภาคภูมิใจและยึดมั่นในอุดมการณ์และอุดมการณ์ขององค์กรเป็นลำดับที่ 2 ความผูกพันต่อองค์กรด้านความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรเป็นลำดับที่ 3

### 5.1.4 การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงาน

**สมมติฐานที่ 1 :** ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรสและระยะเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงานส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท คอสโม กรุ๊ป จำกัด (มหาชน)

**สมมติฐานที่ 1.1 :** พนักงานที่มีเพศต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท คอสโม กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ต่างกัน

ผลการทดสอบพบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท คอสโม กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจในงานด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า, ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก, ด้านผู้บังคับบัญชา, ด้านเพื่อนร่วมงาน, ด้านรายได้/ผลตอบแทนและ ความพึงพอใจในงานโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานวิจัยที่ได้ตั้งไว้

**สมมติฐานที่ 1.2 :** พนักงานที่มีอายุต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท คอสโม กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ต่างกัน

ผลการทดสอบพบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท คอสโม กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจในงานด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05, ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05, ด้านผู้บังคับบัญชาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05, ด้านเพื่อนร่วมงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05, ด้านรายได้/ผลตอบแทนไม่แตกต่างกันและ ความพึงพอใจในงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานวิจัยที่ได้ตั้งไว้

**สมมติฐานที่ 1.3 :** พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท คอสโม กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ต่างกัน

ผลการทดสอบพบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท คอสโม กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจในงานด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01, ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก, ด้านผู้บังคับบัญชา, ด้านรายได้/ผลตอบแทนไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านเพื่อนร่วมงานแตกต่างกันและ ความพึงพอใจในงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานวิจัยที่ได้ตั้งไว้

**สมมติฐานที่ 1.4 :** พนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท คอสโม กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ต่างกัน

ผลการทดสอบพบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท คอสโม กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีความพึงพอใจในงานด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า, ด้านผู้บังคับบัญชา, ด้านเพื่อนร่วมงานและ ด้านรายได้/ผลตอบแทนไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ ความพึงพอใจในงานโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานวิจัยที่ได้ตั้งไว้

**สมมติฐานที่ 1.5 :** พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท คอสโม กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ต่างกัน

ผลการทดสอบพบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท คอสโม กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัันมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในงานด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า และ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างกัันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนด้านผู้บังคับบัญชา, ด้านเพื่อนร่วมงานและ ด้านรายได้/ผลตอบแทนไม่แตกต่างกัันและ ความพึงพอใจในงานโดยรวมไม่แตกต่างกัันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานวิจัยที่ได้ตั้งไว้

**5.1.5 การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน**

**สมมติฐานที่ 2 :** ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และระยะเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงานส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท คอสโม กรุ๊ป จำกัด (มหาชน)

**สมมติฐานที่ 2.1** พนักงานที่มีเพศต่างกัันส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท คอสโม กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ต่างกััน

ผลการทดสอบพบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท คอสโม กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ที่มีเพศต่างกัันมีความผูกพันต่อองค์กรด้านความภาคภูมิใจและยึดมั่นในจุดมุ่งหมายและอุดมการณ์ขององค์กรไป, ด้านความเต็มใจที่จะทำงานเพื่อความก้าวหน้าและประโยชน์ขององค์กร, ด้านความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรและ ความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมไม่แตกต่างกัันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานวิจัยที่ได้ตั้งไว้

**สมมติฐานที่ 2.2 :** พนักงานที่มีอายุต่างกัันส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท คอสโม กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ต่างกััน

ผลการทดสอบพบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท คอสโม กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ที่มีอายุต่างกัันมีความผูกพันต่อองค์กรด้านความภาคภูมิใจและยึดมั่นในจุดมุ่งหมายและอุดมการณ์ขององค์กรและ ด้านความเต็มใจที่จะทำงานเพื่อความก้าวหน้าและประโยชน์ขององค์กรไม่แตกต่างกััน ส่วนด้านความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรแตกต่างกัันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ ความผูกพันต่อองค์กร โดยรวม ไม่แตกต่างกัันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานวิจัยที่ได้ตั้งไว้

**สมมติฐานที่ 2.3 :** พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัันส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท คอสโม กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ต่างกััน

ผลการทดสอบพบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท คอสโม กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ที่มีระดับการศึกษาต่างกัันมีค่าเฉลี่ยของความผูกพันต่อองค์กรด้านความภาคภูมิใจและยึดมั่นในจุดมุ่งหมายและอุดมการณ์ขององค์กรและ ด้านความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรแตกต่างกัันแตกต่างกัันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านความเต็มใจที่จะทำงานเพื่อความก้าวหน้าและประโยชน์ขององค์กรและ ความผูกพันต่อองค์กร โดยรวม ไม่แตกต่างกัันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานวิจัยที่ได้ตั้งไว้

**สมมติฐานที่ 2.4 :** พนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกันส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท คอสโม กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ต่างกัน

ผลการทดสอบพบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท คอสโม กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรด้านความภาคภูมิใจและยึดมั่นในอุดมการณ์และอุดมการณ์ขององค์กร, ด้านความเต็มใจที่จะทำงานเพื่อความก้าวหน้าและประโยชน์ขององค์กร, ด้านความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรและ ความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานวิจัยที่ได้ตั้งไว้

**สมมติฐานที่ 2.5 :** พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกันส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท คอสโม กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ต่างกัน

ผลการทดสอบพบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท คอสโม กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกันมีค่าเฉลี่ยของความผูกพันต่อองค์กรด้านความภาคภูมิใจและยึดมั่นในอุดมการณ์และอุดมการณ์ขององค์กร, ด้านความเต็มใจที่จะทำงานเพื่อความก้าวหน้าและประโยชน์ขององค์กร, ด้านความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรและ ความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานวิจัยที่ได้ตั้งไว้

**5.1.6 การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานหาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน**

**สมมติฐานที่ 3 :** ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท คอสโม กรุ๊ป จำกัด (มหาชน)

ผลการทดสอบพบว่า ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับมาก กับความผูกพันของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

**5.1.7 สรุปข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการสร้างความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน**

จากการศึกษา พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท คอสโม กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ได้เสนอแนะปัจจัยต่างๆ เพื่อสร้างความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กร สรุปได้ดังนี้ คือ

**5.1.7.1 ปัจจัยด้านที่เกี่ยวข้องในงาน ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน**

1. พนักงานต้องการให้มีการปรับปรุงด้านค่าตอบแทน เช่น เงินเดือน, โบนัส ให้เหมาะสมกับค่าครองชีพในปัจจุบัน

2. พนักงานต้องการให้มีการการพัฒนาสวัสดิการและ โครงสร้างการจ่ายผลตอบแทนเช่น ให้รางวัลแก่พนักงานที่มีความตั้งใจ

3. พนักงานต้องการบริเวณสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี มีสถานที่สำหรับพักผ่อนและเล่นกีฬา รวมทั้งควรมีการจัดกิจกรรมพิเศษต่างๆ

4. จัดให้มีพื้นที่ส่วนกลางที่เหมาะสม เช่น การปรับปรุงโรงอาหารให้พอเพียงกับพนักงาน

### 5.1.7.2 ปัจจัยด้านที่เกี่ยวข้องในองค์กร ที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร

1. พนักงานต้องการให้องค์กรมีการบริหาร การปกครองแบบครอบครัว เพื่อปกครองลูก พี่ดูแลน้องและ ให้ความไว้วางใจในตัวพนักงาน
2. พนักงานต้องการให้องค์กรส่งเสริมให้พนักงานได้แสดงออกซึ่งความคิดเห็น และ การมีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพ
3. พนักงานต้องการให้องค์กรมีการปรับปรุงการบริหารงาน โดยการกำหนดนโยบาย และกลยุทธในการบริหารงานให้ชัดเจน มีความยุติธรรมในการบริหารงานและ การตัดสินใจที่เด็ดขาด

## 5.2 อภิปรายผล

การวิจัยเรื่องการศึกษาความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท คอสโม กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) สามารถนำผลการวิจัยมาอภิปรายได้ดังนี้

### 5.2.1 อภิปรายผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

จากการศึกษาความพึงพอใจในงานพบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท คอสโม กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) มีความพึงพอใจในงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.247 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของก้องเกียรติ พรทรัพย์สิน (2549: บทคัดย่อ) ที่ทำการศึกษากลุ่มตัวอย่างของอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งเห็นว่า ปัจจัยอันดับต้นๆที่มีผลสอดคล้องกันคือ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ทั้งนี้อาจเป็นเพราะสภาพการทำงานของ อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์และ อุตสาหกรรมการผลิตหน้าปัดนาฬิกา มีการใช้ความละเอียดในการทำงานเหมือนกัน ทำให้พนักงานเห็นว่าหากคนในองค์กรมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันความพึงพอใจในงานสามารถเกิดขึ้นได้ โดยสามารถแจกแจงลงไปในรายละเอียดของแต่ละด้าน ได้ดังนี้

อันดับที่ 1 ด้านผู้บังคับบัญชามีค่าเฉลี่ยรวมสูงที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก มีค่าเท่ากับ 3.552 เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท คอสโม กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) จะให้ความสำคัญ ด้านผู้บังคับบัญชาทำงานร่วมกันได้ดี, ด้านผู้บังคับบัญชาไว้วางใจให้รับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมาย และผู้บังคับบัญชาให้เกียรติในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยรายข้ออยู่ในระดับมาก ส่วนด้านผู้บังคับบัญชาเห็นความสำคัญ ดูแลเอาใจใส่ และผู้ร่วมงานคนอื่นๆ และด้านผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรมในการประเมินผลงานของท่านและเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยรายข้ออยู่ในระดับปานกลาง

อันดับที่ 2 ด้านเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก มีค่าเท่ากับ 3.546 เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท คอสโม กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ให้ความสำคัญ ด้านเพื่อนร่วมงานยินดีช่วยเหลือและแบ่งเบางานเมื่อมีความจำเป็น, ด้านเพื่อนร่วมงานมีความรักสามัคคีให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และเพื่อนร่วมงานยอมรับในความสามารถซึ่งกันและกัน มีค่าเฉลี่ยรายข้ออยู่ในระดับมาก ส่วนการทำงานมีการประสานงานและติดต่อกันได้อย่างรวดเร็ว และสามารถปรึกษาปัญหาส่วนตัวกับเพื่อนที่ทำงานได้อย่างสบายใจ มีค่าเฉลี่ยรายข้ออยู่ในระดับปานกลาง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

อันดับที่ 3 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางมีค่าเท่ากับ 3.132 เมื่อพิจารณาในรายชื่อ พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท คอสโม กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ให้ความสำคัญ ด้านวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือ ในการทำงานมืออย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยรายชื่ออยู่ในระดับมาก ส่วนความรู้ที่ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินตลอดเวลาการทำงาน,การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ตู้ถือเอกสาร เพียงพอต่อความต้องการ,องค์กรมีการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่ออำนวยความสะดวกในการทำงานและ องค์กรของท่านมีการจัดบริเวณที่ทำงาน จุดพักผ่อน เป็นสัดส่วน มีค่าเฉลี่ยรายชื่ออยู่ในระดับปานกลาง

อันดับที่ 4 ด้านรายได้/ผลตอบแทนมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางมีค่าเท่ากับ 2.938 เมื่อพิจารณาในรายชื่อ พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท คอสโม กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ให้ความสำคัญ ด้านสิทธิในการลา มีค่าเฉลี่ยรายชื่ออยู่ในระดับปานกลาง เป็นอันดับ 1 ส่วน จำนวนวันหยุด วันทำงาน ,สิทธิประโยชน์อื่นๆ เช่น ประกันชีวิต การรักษาพยาบาล ,เงินเดือน/โบนัส ที่ได้รับ และ ค่าล่วงเวลา มีค่าเฉลี่ยรายชื่ออยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด

อันดับที่ 5 ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางเท่ากับมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางมีค่าเท่ากับ 3.065 เมื่อพิจารณาในรายชื่อ พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท คอสโม กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ให้ความสำคัญ ด้านความพอใจ ในความมั่นคงของงานที่ท่านทำงานอยู่ ค่าเฉลี่ยรายชื่ออยู่ในระดับปานกลางอันดับ 1 ส่วนองค์กรมีการสนับสนุนด้านการฝึกอบรมและฝึกงาน เพื่อเพิ่มความรู้และพัฒนาทักษะในการทำงาน,องค์กรมีการสนับสนุนด้านการศึกษาต่อเพื่อเพิ่มวุฒิให้สูงขึ้น ,สามารถทำงานกับองค์กรแห่งนี้จนกระทั่งเกษียณอายุและ โอกาสเท่าเทียมกับผู้อื่นที่ได้รับการพิจารณาให้เลื่อน ตำแหน่ง มีค่าเฉลี่ยรายชื่ออยู่ในระดับปานกลาง

จากการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท คอสโม กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) มีความผูกพันต่อองค์กร ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.498 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุกัญญา รัตนะ (2547:บทคัดย่อ) ที่ทำการศึกษาพนักงานระดับปฏิบัติการของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ที่มีพนักงานระดับปฏิบัติการมีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง โดยที่ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร คือ ปัจจัยด้านลักษณะงานที่มีตัวแปรสำคัญ คือ โอกาสก้าวหน้าในงาน ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยที่พบว่าความผูกพันต่อองค์กรสามารถเกิดได้หากให้โอกาสและ ความก้าวหน้าแก่คนในองค์กร โดยสามารถแจกแจงลงไปรายละเอียดของแต่ละด้าน ได้ดังนี้

อันดับที่ 1 ด้านความเต็มใจที่จะทำงานเพื่อความก้าวหน้าและประโยชน์ขององค์กรมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก มีค่าเท่ากับ 3.617 เมื่อพิจารณาในรายชื่อ พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท คอสโม กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ให้ความสำคัญ ปรับปรุงงานที่ได้รับผิดชอบเมื่อเห็นจุดบกพร่องในงานให้ดีขึ้น, ด้านความเต็มใจที่จะใช้ความรู้ความสามารถและทักษะเพื่อทำงานให้องค์กรประสบความสำเร็จและมีชื่อเสียง และยินดีที่จะสละประโยชน์ส่วนตัวเพื่อให้งานขององค์กรเป็นไปด้วยความเรียบร้อย ค่าเฉลี่ยรายชื่ออยู่ในระดับมาก ส่วนด้านความเต็มใจที่จะทำงานแม้ว่างานที่ได้รับมอบหมายนั้นจะอยู่นอกเหนือความรับผิดชอบของท่าน และ ความเต็มใจที่จะทำงานล่วงเวลาให้กับองค์กร แม้ค่าตอบแทนที่ได้รับจะไม่คุ้มค่าน้อย ค่าเฉลี่ยรายชื่ออยู่ในระดับปานกลาง

อันดับที่ 2 ด้านความภาคภูมิใจและยึดมั่นในจุดมุ่งหมายและอุดมการณ์ขององค์กรมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก มีค่าเท่ากับ 3.517 เมื่อพิจารณาในรายชื่อ พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท คอสโม กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ให้ความสำคัญ ด้านองค์กรมีชื่อเสียงและเป็นที่ยอมรับอย่างกว้างขวาง, ยินดีที่จะปฏิบัติตามนโยบายขององค์กรอย่างเต็มใจ และรู้สึกภาคภูมิใจที่ท่านเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรนี้ ค่าเฉลี่ยรายชื่ออยู่ในระดับมาก ส่วนรู้สึกว่าเป็นเป้าหมายของท่านและองค์กรเป็นไปในทิศทางเดียวกัน และรู้สึกไม่พอใจ ถ้ามีบุคคลอื่นมาวิจารณ์องค์กรของท่าน ค่าเฉลี่ยรายชื่ออยู่ในระดับปานกลาง

อันดับที่ 3 ด้านความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก มีค่าเท่ากับ 3.479 เมื่อพิจารณาในรายชื่อ พบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท คอสโม กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ให้ความสำคัญ ด้านความห่วงใยต่อความอยู่รอดขององค์กร และด้านเต็มใจที่จะปฏิบัติงานทุกอย่างที่ได้รับมอบหมายเพื่อให้ได้ทำงานกับองค์กรนี้ต่อไป ค่าเฉลี่ยรายชื่ออยู่ในระดับมาก ส่วนด้านรู้สึกผูกพันกับองค์กรนี้เงินไม่คิดจะลาออกไปทำงานกับองค์กรอื่น และมักจะปฏิเสธเสมอเมื่อมีคนมาชักชวนให้ท่านไปทำงานที่ใหม่ และอยากชักชวนเพื่อนและผู้มีความสามารถสูงมาทำงานในองค์กรนี้ด้วย ค่าเฉลี่ยรายชื่ออยู่ในระดับปานกลาง

5.2.2 อภิปรายผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

ผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท คอสโม กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) พบว่า

5.2.2.1 อภิปรายผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานของพนักงาน

ผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท คอสโม กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) พบว่า

1. เพศ พบว่า พนักงานที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของมลิวัลย์ นันทิ (2548 : บทคัดย่อ) ที่ศึกษาระดับการรับรู้บรรยากาศองค์กรระดับความพึงพอใจในงาน และระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานท่าอากาศยาน กรุงเทพฯ หลังการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ ที่พบว่าเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะลักษณะองค์กรที่แตกต่างกันระหว่างภาคอุตสาหกรรมที่ใช้งานฝีมือกับ ภาครัฐวิสาหกิจที่มีพื้นฐานองค์กรที่แตกต่างกัน และกลุ่มประชากรที่ผู้วิจัยได้ทำการสำรวจนั้นเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการส่วนใหญ่การศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ที่มีมุมมองด้านความต้องการ การตอบสนองทางร่างกายที่เป็นปัจจัย 4 ตามหลักของมาสโลว์ ทำให้พนักงานที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน

2. อายุ พบว่า พนักงานที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของมลิวัลย์ นันทิ (2548 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า บุคคลที่มีช่วงอายุ แตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ประชากรที่ทำการวิจัยนั้นต่างมีความต้องการที่จะเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เติบโตในหน้าที่การทำงาน การปรับตำแหน่ง ได้รับหน้าที่รับผิดชอบในการทำงานเหมาะสมและ ได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา และ ณ มุมมองของคนที่มีอายุแตกต่างกันต่างก็มีความพึงพอใจในงานที่แตกต่างกันตามอายุต่างกัน

และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า พนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีความต้องการด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าเพื่อการวางแผนต่อไปในอนาคต

3. ระดับการศึกษา พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างมีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของศิริเกษม ศิริลักษณ์ (2550 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและความต้องการในการเปลี่ยนงาน ของบุคลากรคณะแพทยศาสตร์มหาวิทยาลัยนเรศวร เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจเบื้องต้นของบุคลากรคณะแพทยศาสตร์ในการปฏิบัติงาน ประจำปีงบประมาณ 2550 และความต้องการในการเปลี่ยนงานของบุคลากรในปัจจุบัน ที่พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาและ หน้าที่ความรับผิดชอบแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ไม่ว่าจะพนักงานจะมีระดับการศึกษาในระดับใด แต่พนักงานทุกคนต่างต้องการความมั่นคง มีรายได้/ผลตอบแทนหรือสวัสดิการที่ดี มีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาส่งผลให้พนักงานมีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน

4. สถานภาพสมรส โดยภาพรวมพบว่าพนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของของมลิวลัย นันท์ (2548 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า บุคคลที่มีสถานภาพสมรส แตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน ที่พบว่า บุคคลที่มีสถานภาพสมรส แตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าประชากรที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาไม่ว่าพนักงานจะมีสถานภาพสมรสอย่างไร พนักงานทุกคนต่างต้องการความมั่นคงในหน้าที่การงานและรายได้/ผลตอบแทน และผู้บังคับบัญชาส่งผลให้พนักงานมีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งอาจแตกต่างจากองค์กรของทางพนักงานท่าอากาศยาน กรุงเทพฯ ที่มีกรสถานภาพสมรสต่างกันทำให้ความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน

5. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกันมีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของของมลิวลัย นันท์ (2548 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า บุคคลที่มีช่วงระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ จำนวนปีในการทำงาน ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานเนื่องจากพนักงานต่างเข้าใจกฎระเบียบและวัฒนธรรมองค์กรในการทำงานร่วมกัน ทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน

5.2.2.2 อภิปรายผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

ผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท คอสโม กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) พบว่า

1. เพศ พบว่า พนักงานที่มีเพศต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กร ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของปีทมา พรหมินทร์ (2548 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท เดอะมอลล์ กรุ๊ป จำกัด ที่พบว่าพนักงานที่มีเพศต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันแต่อย่างไรก็ตามผลการวิจัยยังพบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการของ บริษัท คอสโม กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ที่เป็นเพศชายมีค่าเฉลี่ยความผูกพัน สูงกว่าเพศหญิงทั้ง ด้านความภาคภูมิใจและยึดมั่นในจุดมุ่งหมายและอุดมการณ์ขององค์กร ,ด้านความเต็มใจที่จะทำงานเพื่อความก้าวหน้าและประโยชน์ขององค์กรและด้านความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กร ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ พนักงานชายและพนักงานหญิงต่างมีความภาคภูมิใจและมีความปรารถนาที่จะปฏิบัติงานในองค์กรแห่งนี้ เนื่องจากเป็นองค์กรที่มีชื่อเสียงและมีความมั่นคงอย่างมาก จึงทำให้ความผูกพันต่อองค์กร ไม่แตกต่างกัน

2. อายุ พบว่า โดยภาพรวมพบว่าพนักงานที่มีอายุต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กร ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของปีทมา พรหมินทร์ (2548 : บทคัดย่อ) ที่พบว่าพนักงานที่มีอายุต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กร ไม่แตกต่างกัน ซึ่ง ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ กาญจนา นรจีนและ ชุติมา จันทร์ล้วน (2545: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษาบริษัทสยามภัณฑ์กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ที่พบว่าพนักงานที่มีอายุต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน แสดงให้เห็นว่าพื้นฐานองค์กร ไม่ว่าจะภาคอุตสาหกรรมหรือ ภาคงานบริการ ไม่สามารถตัดสินได้ว่าภาคอุตสาหกรรมพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กร ไม่แตกต่างกัน เสมอ

3. ระดับการศึกษา พบว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กร ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุกัญญา รัตนะ (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กร : ศึกษากรณีพนักงานระดับปฏิบัติการของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ที่พบว่า ระดับการศึกษาที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ผลการวิจัยยังพบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการของ บริษัท คอสโม กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไปมีค่าเฉลี่ยความผูกพันด้านความภาคภูมิใจและยึดมั่น ในจุดมุ่งหมายและอุดมการณ์ขององค์กร สูงกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่าและระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ,พนักงานระดับปฏิบัติการของ บริษัท คอสโม กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่ามีค่าเฉลี่ยความผูกพันด้านความเต็มใจที่จะทำงานเพื่อความก้าวหน้าและประโยชน์ขององค์กร สูงกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไปและระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ส่วนพนักงานระดับปฏิบัติการของ บริษัท คอสโม กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีค่าเฉลี่ยความผูกพันด้านความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กร สูงกว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไปและระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่าทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานทุกคนไม่ว่าจะมีระดับการศึกษาในระดับใดๆ ต่างมีหน้าที่ความรับผิดชอบและจุดมุ่งหมายเหมือนกัน คือ การเป็นสมาชิกขององค์กรที่มีความมั่นคงมีชื่อเสียง มีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานและมีความมั่นคงในชีวิต ทำให้ความผูกพันต่อองค์กร ไม่แตกต่างกัน

4. สถานภาพสมรส พบว่าพนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กร ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยปีทมา พรหมินทร์ (2548 : บทคัดย่อ) ที่พบว่าพนักงาน

พนักงานระดับปฏิบัติการของ บริษัท คอสโม กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ที่มีสถานภาพสมรสหย่า/หม้าย/ แยกกันอยู่มีค่าเฉลี่ยความผูกพันสูงกว่าสถานภาพโสดและ สถานภาพสมรส ทั้ง ด้านความภาคภูมิใจและ ยึดมั่นในจุดมุ่งหมายและอุดมการณ์ขององค์กร ,ด้านความเต็มใจที่จะทำงานเพื่อความก้าวหน้าและ ประโยชน์ขององค์กรและด้านความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรพบว่า พนักงานที่มีสถานภาพ สมรสต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กร ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ พนักงาน ไม่ว่าจะสถานภาพ สมรสอย่างไร ต่างมีความภาคภูมิใจในที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์กรที่มีชื่อเสียงและต่างตั้งใจปฏิบัติงาน เพื่อให้้องค์กรประสบความสำเร็จ ด้วยความเต็มใจทั้งสิ้น ทำให้ความผูกพันต่อองค์กร ไม่แตกต่างกัน หากแต่ พนักงานของทางบริษัท เดอะมอลล์ กรุ๊ป จำกัด ที่มีความเห็นแตกต่างไป อาจเป็นเพราะว่าสภาพ องค์กรที่เป็นงานบริการ นั้นทำให้พนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

5. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กร ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวันชาติ แก้วคง (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กร ของข้าราชการและลูกจ้างประจำที่ปฏิบัติหน้าที่ใน พระราชวังบางปะอิน ที่พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการและลูกจ้างประจำที่ปฏิบัติหน้าที่ใน พระราชวังบางปะอิน ในภาพรวม ลักษณะส่วนบุคคลพบว่า ข้าราชการและลูกจ้างประจำมีความผูกพัน ต่อองค์กร ในไม่แตกต่างกันแต่มีระดับความผูกพันอยู่ในระดับต่ำ อย่างไรก็ตามผลการวิจัยยังพบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการของ บริษัท คอสโม กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มากกว่า 5 – 8 ปี มีค่าเฉลี่ยความผูกพันด้านความภาคภูมิใจและยึดมั่นในจุดมุ่งหมายและอุดมการณ์ของ องค์กรสูงกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่า 2 ปี, 2-5 ปีและมากกว่า 8 ปีขึ้นไป ส่วน พนักงานระดับปฏิบัติการของ บริษัท คอสโม กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มากกว่า 8 ปี มีค่าเฉลี่ยความผูกพันด้านความเต็มใจที่จะทำงานเพื่อความก้าวหน้าและประโยชน์ของ องค์กร และด้านความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรสูงกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการ ปฏิบัติงานน้อยกว่า 2 ปี, 2-5 ปี และมากกว่า 5 – 8 ปี ที่พบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กร ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ไม่ว่าจะพนักงานจะมีระยะเวลาในการ ปฏิบัติงานมากน้อยต่างกัน แต่พนักงานทุกคนมีความจงรักภักดีต่อองค์กรและรู้สึกว่าเป็นพันธะหน้าที่มี ต้องทำงานร่วมกับองค์กรนี้ต่อไปเรื่อยๆ ซึ่งพนักงานยินดีจะอยู่กับองค์กรและทุ่มเทความพยายาม ในการ ทำงาน เพื่อให้้องค์กรประสบความสำเร็จ ทำให้ความผูกพันต่อองค์กร ไม่แตกต่างกัน

5.2.2.3 อภิปรายผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของ พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท คอสโม กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) พบว่า มีความสัมพันธ์ทางบวกอยู่ในระดับ มาก ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของกาญจนา นรจีนและ ชุติมา จันทร์ล้วน (2545: บทคัดย่อ) ได้ ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษาบริษัท สยามภัณฑ์กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ที่พบว่า ความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับปานกลาง และมีความผูกพัน

องค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 โดยมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูง ( $r = .726$ ) กล่าวคือ จากผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับปานกลาง อาจมีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากพนักงาน ได้มีความผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานที่ดีทำให้สามารถปฏิบัติงานให้กับองค์กรและองค์กรก็ได้ตอบแทนด้วยการให้สิ่งที่พนักงานต้องการ ได้แก่ เงินเดือน ค่าตอบแทนจากการทำงาน ความมั่นคงในชีวิต ความก้าวหน้า เมื่อความต้องการของพนักงานได้รับการตอบสนองตามที่พนักงานคาดหวังไว้จะทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในงานและเกิดความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้นยิ่งขึ้น

### 5.3 ข้อเสนอแนะ

#### 5.3.1 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้

จากผลการศึกษาความพึงพอใจในงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท คอสโม กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจในงานในระดับปานกลาง ซึ่งความพึงพอใจในงานเป็นสิ่งสำคัญในการทำงานของพนักงาน เมื่อพนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานจะทำให้พนักงานมีผลการปฏิบัติงานต่ำลง ส่วนความผูกพันต่อองค์กรเป็นสิ่งสำคัญที่แสดงถึงความพยายามของพนักงานอย่างเต็มที่ในการกระทำเพื่อประโยชน์ต่อองค์กรมีความรู้สึกเป็นความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร เมื่อพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรส่งผลให้พนักงานพร้อมและเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างมากในการทำงานให้กับองค์กร ดังนั้น องค์กรควรพัฒนาและปรับปรุงแนวทางในการแก้ไขปัญหาในด้านต่างๆ เพื่อสร้างความพึงพอใจในงาน โดยการส่งเสริมให้พนักงานมีความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรให้มากที่สุด ดังต่อไปนี้

- 5.3.1.1 ส่งเสริมในด้านเงินเดือน/ค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับตำแหน่งงานหน้าที่ ความรับผิดชอบ และประสิทธิภาพการทำงาน โดยเน้นและตระหนักถึงความสำคัญด้านนี้เนื่องจากผู้วิจัยพบว่าพนักงานมีพึงพอใจด้านเงินเดือน/ค่าตอบแทน เป็น อันดับสุดท้าย ซึ่งพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท คอสโม กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ส่วนใหญ่เงินเดือนจะไม่สูง ผู้บริหารควรศึกษาในเรื่องของเงินเดือนให้มีความเหมาะสม รวมทั้งด้านรางวัลและผลตอบแทน ควรปรับปรุงและพัฒนากระบวนการจ่ายผลตอบแทนให้พนักงานรู้สึกมีความพึงพอใจต่อเงินเดือน และผลประโยชน์ตอบแทนพิเศษต่างๆ สวัสดิการและเงินโบนัสที่เหมาะสม

5.3.1.2 ส่งเสริมในด้านความก้าวหน้า เนื่องจากบริษัท คอสโม กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) เป็นองค์กรขนาดใหญ่มีพนักงานจำนวนมาก ดังนั้นจึงทำให้พนักงานมีความก้าวหน้าในการทำงานค่อนข้างช้า ผู้บริหารจึงควรส่งเสริมในด้านนี้เนื่องจากพนักงานทุกคนต้องการความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

5.3.1.3 ส่งเสริมในด้านเนื้อหาของตัวงาน ควรทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งอาจใช้วิธีจัดงานให้เหมาะกับพนักงาน

5.3.1.4 ส่งเสริมในด้านผู้บังคับบัญชา ด้วยการคัดเลือกหรือเลื่อนตำแหน่งให้กับบุคคลที่มีความรู้ความสามารถในงานตำแหน่งนั้นอย่างแท้จริง เพื่อให้สามารถสอนงาน สั่งงาน และสร้างความนับถือให้กับผู้บังคับบัญชา

5.3.1.5 ควรจัดการอบรมพนักงานเกี่ยวกับการทำงานของพนักงานอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอเนื่องจากผลการวิจัยทำให้ทราบว่ามีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานซึ่งจะส่งผลดีต่อองค์กร ในการเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานของพนักงานและต่อองค์กรต่อไป

5.3.1.6 องค์กรควรจัดกิจกรรมพิเศษต่างๆ และสถานที่พักผ่อน รวมทั้งจัดบรรยากาศขององค์กรให้มีความน่าทำงานและสร้างความรู้สึที่ดีต่อพนักงาน

## 5.3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

5.3.2.1 การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท คอสโม กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ซึ่งการวิจัยครั้งต่อไป อาจศึกษาปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงาน เช่น ด้านคุณค่าของงาน ด้านความสำเร็จของงาน ควรมีการศึกษาผลจากความผูกพันต่อองค์กร เช่น พฤติกรรมในการทำงาน การรับรู้บรรยากาศองค์กร และผลการปฏิบัติงาน รวมทั้งกรณีมีองค์กรอื่นเสนอรายได้/ผลตอบแทนมากกว่าก็ไม่สนใจไปทำงานด้วย ซึ่งจะช่วยให้ทราบถึงพฤติกรรมที่เป็นรูปธรรมมากขึ้น

5.3.2.2 ควรมีการศึกษาวิจัยกับกลุ่มตัวอย่างอื่น เช่น อาจศึกษากลุ่มอุตสาหกรรมประเภทอื่นๆ ว่ามีรูปแบบแตกต่างกันหรือไม่ อย่างไรเพื่อหาผลสรุปและเป็นแนวทางในการเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กรต่อไป

5.3.2.3 การวิจัยครั้งนี้ ได้ทำการวิจัยสำรวจความคิดเห็นเฉพาะพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท คอสโม กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) เท่านั้น ควรมีการสำรวจความคิดเห็นของกลุ่มผู้บริหารประกอบการด้วย เพื่อเป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อบริษัทต่อไป

5.3.2.4 การเก็บรวบรวมข้อมูลในการทำการวิจัยอาจมีการใช้วิธีอื่นร่วมด้วย เช่น การสัมภาษณ์ หรือ การสังเกตแบบมีส่วนร่วม เป็นต้น

## บรรณานุกรม

- กาญจนา นรจีนและ ชุตติมา จันทร์ล้วน. 2545. “ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กรกรณีศึกษาบริษัทสยามภัณฑ์กรุ๊ป จำกัด (มหาชน).” ปรินญาณิพนธ์อุตสาหกรรมศาสตร์ สาขาการจัดการอุตสาหกรรม, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. 2543. การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล เวอร์ชัน 7-10. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กิตติวัฒน์ บัวลอย. 2540. “ความพึงพอใจในงานของพนักงานฝ่ายผลิตในโรงงานอุตสาหกรรมพลาสติก.” ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ก้องเกียรติ พรทรัพย์สิน. 2549. “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน:กรณีศึกษาบุคลากรบริษัทเคลต้า อิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด มหาชน.” ปรินญาณิพนธ์วิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ.
- จิรนนท์ ไมขุนทด. 2550. “การศึกษาความพึงพอใจต่อ บรรยากาศขององค์กรของพนักงานในสำนักงานสหกรณ์จังหวัดนครราชสีมา.” ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล.
- ชมนันท์ เพ็ชร ไปรี .2541 “ความพึงพอใจในงานของพนักงานวิชาชีพบัญชีในกลุ่มกระดาษและบรรจุภัณฑ์ เครือซีเมนต์ไทย.” วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2534. เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ทิพวรรณ ศิริคุณ. 2541. “การศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานของบรรษัทบริหารสินทรัพย์สถาบันการเงิน (บปส.).” ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ. 2529. พฤติกรรมองค์กร.กรุงเทพฯ. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- นภาพัญญา โหมาศวิน. 2533. “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของสมาชิกในองค์การศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี.” สารนิพนธ์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. 2531. เทคนิคการสร้างเครื่องมือรวบรวมข้อมูล สำหรับการวิจัย. กรุงเทพฯ : ศรีอนันต์.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2540. วิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ.
- พวงเพชร วัชรอยู่. 2530. องค์ประกอบที่บ่งชี้ความพึงพอใจในการทำงานศึกษาผู้ทำงานในโรงงานอุตสาหกรรมกรุงเทพมหานคร. กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ.
- เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ. 2529. พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- ภรณ์ กิรติบุตร. 2529. การประเมินประสิทธิภาพขององค์กร. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- ภัทรา หิรัญรัตน์พงศ์. 2542. “การรับรู้คุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ใดกิน อินคัสทีรีส์ (ประเทศไทย) จำกัด.” วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- มลิวลัย นันท์. 2548. “การรับรู้บรรยากาศองค์กรและความพึงพอใจในงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ณ ท่าอากาศยานกรุงเทพ.” ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเซนต์จอห์น
- วรุช ทองไพบูลย์. 2543. “บรรยากาศองค์กรและความผูกพันต่อองค์กร.” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ศิริเกษม ศิริลักษณ์ และคณะ. 2550. “การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและความต้องการในการเปลี่ยนแปลง ของบุคลากรคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร.” งานวิจัยคณะแพทยศาสตร์, มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- ศิริพร รัตนพันธ์. 2546. “ความศึกษาพึงพอใจในงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมขนาดกลาง และขนาดใหญ่ในจังหวัดพิษณุโลก.” วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- สมชาย ชัยยุทธ์. 2536. “การศึกษาความพึงพอใจในงานของพนักงานบริหารงานบุคคลในอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ขนาดใหญ่.” ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาลังคม) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สันทัต สุวรรณศรี. 2550. “ความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการอุตสาหกรรมการผลิตเวชภัณฑ์และเครื่องมือแพทย์ สังกัดการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล.” วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- สมพงษ์ เกษมสิน. 2526. การบริหารการศึกษา. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- สมยศ นาวิการ. 2540. การบริหารและพฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ : ผู้จัดการ.
- สร้อยอนภา วัฒนากิตติกุลและคณะ. 2536. “ความพึงพอใจในงานและปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในระดับปฏิบัติการ กลุ่มบริษัท มินิแบ ประเทศไทย (โรงงานบางปะอิน).” รายงานวิจัย คณะรัฐประศาสนศาสตร์, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สมหมาย เนตรภูและคณะ. 2543. “ความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติงานนำไปสู่ความพึงพอใจในงาน.” รายงานวิจัย คณะรัฐประศาสนศาสตร์, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สุรินทร์ เนมียะ. 2548. “การศึกษาความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ของกลุ่มบริษัท โดชิบาในนิคมอุตสาหกรรมบางกะดี.” วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

อรปภากร รัตน์หิรัญกร. 2542. “ความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันองค์กรของข้าราชการกรม  
อนามัย กระทรวงสาธารณสุข.” วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยา  
อุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

อุทุมพร จามรมาน. 2537. เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์  
มหาวิทยาลัย

Allen and Meyer ,J.P. 1993. “Organizational Commitment : Evidence of Caree Stage Effect.” **Journal  
of Business Research.** 26 (January 1993):49-61.

Angle Harold L. and Perry James L. 1981. “An Empirical Assessment of Organizational Commitment  
and Organizational Effectiveness.” **Administrative Science Quarterly.**

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

Cherrington, D.J. 1994. **Organizational Behavior.** Boston : Allyn and Bacon, Inc.

John W. Best. 1981. **Research in Education, 4 th ed. (Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall.  
Inc.**

Meyer et. Al 1983. “Commitment to Organizations and Occupation : Extension and Test of a three-  
Component Conceptualization. **Journal of Applied Psychology.** 78 : 538-551

Mowday 1974 . **Study guide managing effective Organization and Introduction.** New York :  
Harper Collins Publishers.

McGregor 1960. **The Human Side of Enterprise.**Newyork: Mc Graw-Hill.

Steers, R.M. 1991. **Introduction to Organization Behavior.** New York : Harper Collins Publishers.

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



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



## แบบสอบถาม

ความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน  
ระดับปฏิบัติการบริษัท คอสโม กรุ๊ป จำกัด (มหาชน)

### คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

1. แบบสอบถามชุดนี้ เป็นแบบสอบถามในการจัดเก็บข้อมูลการวิจัย เรื่อง การศึกษาความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ระดับปฏิบัติการบริษัท คอสโม กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงานและองค์กร จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง แบบสอบถามนี้ไม่มีคำตอบใดถูกหรือผิด ข้อมูลที่ได้จะนำไปใช้ประกอบวิทยานิพนธ์เท่านั้น ขอรับรองว่าคำตอบของท่านถือเป็นความลับและจะไม่มีผลกระทบใดๆ เกิดขึ้นแก่ผู้ตอบแบบสอบถามและจะนำเสนอข้อมูลโดยส่วนรวมที่ได้จากการวิเคราะห์แล้วเท่านั้น

2. แบบสอบถามชุดนี้มีคำถามจำนวน 47 ข้อ แบ่งออกเป็น 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามวัดความพึงพอใจในงาน มีคำถามจำนวน 25 ข้อ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามวัดความผูกพันต่อองค์กร มีคำถามจำนวน 15 ข้อ

ตอนที่ 4 แบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กร จำนวน 2 ข้อ

**ตอนที่ 1** แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง: กรุณาเติมเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. เพศ

1) ชาย

2) หญิง

2. อายุ

1) ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี

2) มากกว่า 25- 35 ปี

3) มากกว่า 35 ปี

3. ระดับการศึกษา

1) ต่ำกว่าปริญญาตรี

2) ปริญญาตรี

3) สูงกว่าปริญญาตรี

4. สถานภาพสมรส

1) โสด

2) สมรส

3) หย่า/หม้าย/แยกกันอยู่

5. ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กรนี้

1) น้อยกว่า 2 ปี

2) 2 - 5 ปี

3) มากกว่า 5 - 8 ปี

4) มากกว่า 8 ปี

**ตอนที่ 2 แบบสอบถามวัดระดับความพึงพอใจในงาน มีคำถามจำนวน 25 ข้อ**

คำชี้แจง: กรุณาพิจารณาข้อความต่อไปนี้และเติมเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นและความรู้สึกที่แท้จริงของท่านมากที่สุด

คำถาม	ระดับความพึงพอใจในงาน				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า					
1. ท่านพอใจในความมั่นคงของงานที่ท่านทำงานอยู่					
2. ท่านสามารถทำงานกับองค์กรแห่งนี้จนกระทั่งเกษียณอายุ					
3. ท่านมีโอกาสทำเทียมกันผู้อื่นที่ได้รับการพิจารณาให้เลื่อนตำแหน่ง					
4. องค์กรของท่านมีการสนับสนุนด้านการศึกษาต่อเพื่อเพิ่มวุฒิให้สูงขึ้น					
5. องค์กรมีการสนับสนุนด้านการฝึกอบรมและฝึกงานเพื่อเพิ่มความรู้และพัฒนาทักษะในการทำงาน					
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
6. วัสดุอุปกรณ์ และเครื่องมือในการทำงานมีเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน					
7. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ตู้ถือคอกเกอร์เพียงพอต่อความต้องการ					
8. ท่านมีความรู้สึกปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินตลอดเวลาการทำงาน					
9. องค์กรของท่านมีการจัดบริเวณที่ทำงาน จุดพักผ่อนให้แก่ท่านเป็นสัดส่วน					
10. องค์กรของท่านมีการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่ออำนวยความสะดวกในการทำงาน เช่น คอมพิวเตอร์					
ด้านผู้บังคับบัญชา					
11. ท่านกับผู้บังคับบัญชาของท่านทำงานร่วมกันได้ดี					
12. ผู้บังคับบัญชาเห็นความสำคัญ ดูแลเอาใจใส่ ต่อท่านและผู้ร่วมงานคนอื่นๆ					
13. ผู้บังคับบัญชาให้เกียรติท่านในการทำงาน					

คำถาม	ระดับความพึงพอใจในงาน				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
14. ผู้บังคับบัญชาไว้วางใจให้ท่านรับผิดชอบงานที่ท่านได้รับมอบหมาย					
15. ผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรมในการประเมินผลงานของท่านและเพื่อนร่วมงาน					
ด้านเพื่อนร่วมงาน					
16. เพื่อนร่วมงานของท่านมีความรักสามัคคีให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน					
17. การทำงานมีการประสานงานและติดต่อกันได้อย่างรวดเร็ว					
18. ท่านสามารถปรึกษาปัญหาส่วนตัวกับเพื่อนที่ทำงานได้อย่างสบายใจ					
19. ท่านและเพื่อนร่วมงานยอมรับในความสามารถซึ่งกันและกัน					
20. ท่านและเพื่อนร่วมงานยินดีช่วยเหลือและแบ่งเบางานเมื่อมีความจำเป็น					
ด้านรายได้ / ผลตอบแทน					
21. เงินเดือน/โบนัส ที่ได้รับ					
22. ค่าล่วงเวลา					
23. สิทธิประโยชน์อื่นๆ เช่น ประกันชีวิต การรักษาพยาบาล					
24. จำนวนวันหยุด วันทำงาน					
25. สิทธิในการลา					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**ตอนที่ 3** แบบสอบถามวัดระดับความผูกพันต่อองค์กร มีคำถามจำนวน 15 ข้อ

คำชี้แจง: กรุณาพิจารณาข้อความต่อไปนี้และเติมเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นและความรู้สึกที่แท้จริงของท่านมากที่สุด

คำถาม	ระดับความผูกพันต่อองค์กร				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านความภาคภูมิใจและยึดมั่นในจุดมุ่งหมายและอุดมการณ์ขององค์กร					
1. ท่านรู้สึกไม่พอใจ ถ้ามีบุคคลอื่นมาวิจารณ์องค์กรของท่าน					
2. ท่านรู้สึกภาคภูมิใจที่ท่านเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรนี้					
3. องค์กรของท่านมีชื่อเสียงและเป็นที่รู้จักอย่างกว้างขวาง					
4. ท่านรู้สึกว่าเป้าหมายของท่านและองค์กรเป็นไปในทิศทางเดียวกัน					
5. ท่านยินดีที่จะปฏิบัติตามนโยบายขององค์กรอย่างเต็มใจ					
ด้านความเต็มใจที่จะทำงานเพื่อความก้าวหน้าและประโยชน์ขององค์กร					
6. ท่านเต็มใจที่จะใช้ความรู้ความสามารถและทักษะเพื่อทำงานให้องค์กรประสบความสำเร็จและมีชื่อเสียง					
7. ท่านยินดีที่จะสละประโยชน์ส่วนตัวเพื่อให้งานขององค์กรเป็นไปด้วยความเรียบร้อย					
8. ท่านปรับปรุงงานที่ได้รับมอบหมายเมื่อเห็นจุดบกพร่องในงานให้ดีขึ้น					
9. ท่านเต็มใจที่จะทำงานล่วงเวลาให้กับองค์กร แม้ค่าตอบแทนที่ได้รับจะไม่คุ้มค่าเหนื่อย					
10. ท่านเต็มใจที่จะทำงานแม้ว่างานที่ได้รับมอบหมายนั้นจะอยู่นอกเหนือความรับผิดชอบของท่าน					
ด้านความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กร					
11. ท่านรู้สึกผูกพันกับบริษัทนี้จนไม่คิดจะลาออกไปทำงานกับองค์กรอื่น					
12. ท่านอยากชักชวนเพื่อนและผู้มีความสามารถสูงมาทำงานในองค์กรนี้ด้วย					

คำถาม	ระดับความผูกพันต่อองค์กร				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
13. ท่านมักจะปฏิเสธเสมอเมื่อมีคนมาชักชวนให้ท่านไปทำงานที่ใหม่					
14. ท่านเต็มใจที่จะปฏิบัติงานทุกอย่างที่ได้รับมอบหมายเพื่อให้ได้ทำงานกับองค์กรนี้ต่อไป					
15. ท่านมีความห่วงใยต่อความอยู่รอดขององค์กร					

**ตอนที่ 4** แบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กร

คำชี้แจง: โปรดเติมข้อความลงในช่องว่างตามความคิดเห็นของท่าน

1. ท่านคิดว่าองค์กรควรดำเนินการพัฒนาหรือปรับปรุงเรื่องใดบ้าง จึงจะทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกพึงพอใจในการทำงาน

.....

.....

.....

.....

2. ท่านคิดว่าองค์กรควรบริหารงานอย่างไร จึงจะทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร

.....

.....

.....

.....

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล	นางสาวพิมพ์ฉา ชนะภัย
วัน เดือน ปีเกิด	16 ตุลาคม 2524
ที่อยู่	433/1 ถ.หลังเมือง ต.ในเมือง อ.เมือง ขอนแก่น 40000
ประวัติการศึกษา	2547 อุดสาหกรรมศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าพระนครเหนือ
ประสบการณ์ทำงาน	
พ.ศ.2548-พ.ศ.2550	ตำแหน่ง วิศวกร บริษัท มูราโมโต้ อิเล็กทรอนิกส์ จำกัด มหาชน
พ.ศ.2550-ปัจจุบัน	ตำแหน่ง ผู้ควบคุม บริษัท คอสโม กรุ๊ป จำกัด (มหาชน)



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้