

ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทตัวแทนจำหน่ายโปรแกรมป้องกันไวรัสแห่งหนึ่ง
ในเขตกรุงเทพมหานคร

หทัยชนก แซ่ตัน

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการบริหารทั่วไป

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

เมษายน 2558

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์และคณะกรรมการสอบงานนิพนธ์ได้พิจารณางานนิพนธ์
ของ หทัยชนก แซ่ตัน ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต กลุ่มวิชาการบริหารทั่วไป ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์

.....อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

(อาจารย์ยุทธกิจ เจียรสุวรรณภาส)

คณะกรรมการสอบงานนิพนธ์

.....ประธาน

(อาจารย์ ดร.กิจฐเขต ไกรवास)

.....กรรมการ

(อาจารย์ ดร.รชฎ จันทร์น้อย)

.....กรรมการ

(อาจารย์ยุทธกิจ เจียรสุวรรณภาส)

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจอนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต กลุ่มวิชาการบริหารทั่วไป ของมหาวิทยาลัยบูรพา

..... คณบดีวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พนัญช์ ธารเสนา)

วันที่...20...เดือน.....เมษายน.....พ.ศ....2558.....

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาเรื่อง “ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทตัวแทนจำหน่าย
โปรแกรมป้องกันไวรัสแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร” สำเร็จลงได้ด้วยความสำเร็จจาก
หลายท่านที่ได้อนุเคราะห์ให้ความช่วยเหลือและให้คำปรึกษา แนะนำแนวทางที่ถูกต้อง ตลอดจน
แก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งเป็นอย่างยิ่ง และขอขอบพระคุณ อาจารย์ กิจฐเขต ไกรवास
อาจารย์ยุทธกิจ เกียรสุวรรณภาส และผู้ทรงคุณวุฒิที่กรุณาตรวจสอบความสมบูรณ์ของเนื้อหา
และขอขอบพระคุณคุณคุณ โสภกา แซ่ตัน ผู้ติดต่อประสานงานและให้ความช่วยเหลือต่าง ๆ และ
พนักงานทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการทำแบบสอบถาม

ขอกราบขอบพระคุณ บิดา มารดา และญาติพี่น้อง ที่เป็นกำลังใจ แรงใจให้ผู้วิจัยเข้มแข็ง
ต่อสู้กับปัญหาต่าง ๆ ไปได้ด้วยดีจึงขอกราบขอบพระคุณ ไว้ ณ ที่นี้

หทัยชนก แซ่ตัน

56930181: สาขาวิชา: การบริหารทั่วไป; รป.ม. (การบริหารทั่วไป)

คำสำคัญ: ความผูกพันต่อองค์กร/ ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล

หัตถ์ชนก แซ่ตัน: ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทตัวแทนจำหน่ายโปรแกรมป้องกันไวรัสแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร (ORGANIZATIONAL COMMITMENT AMONG SALE REPRESENTATIVES OF ANTI-VIRUS PROGRAMS IN A COMPANY LOCATED IN BANGKOK) อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์: ยุทธกิจ เกียรติสุวรรณภาส. ศศ.ม.. 71 หน้า. ปี พ.ศ. 2558.

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทตัวแทนจำหน่ายโปรแกรมป้องกันไวรัสแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร และเพื่อเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทตัวแทนจำหน่ายโปรแกรมป้องกันไวรัสแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และระดับตำแหน่งงาน ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ พนักงานในบริษัทตัวแทนจำหน่ายโปรแกรมป้องกันไวรัสแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 40 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม (Questionnaires) แบบปลายปิด แบบสองตัวเลือก (Dichotomous question) และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานบริษัทตัวแทนจำหน่ายโปรแกรมป้องกันไวรัสแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครนี้ มีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง โดยส่วนใหญ่เป็นพนักงานเพศหญิงที่มีอายุ 26-30 ปี มีสถานภาพโสด จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 1-3 ปี และมีระดับตำแหน่งอยู่ในระดับปฏิบัติการมากที่สุด ผลการเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทตัวแทนจำหน่ายโปรแกรมป้องกันไวรัสแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลพบว่า พนักงานที่เป็นเพศหญิงมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูงในจำนวนที่มากกว่าพนักงานเพศชาย พนักงานที่มีอายุ 26-30 ปี มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูงมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 68.18 พนักงานที่มีสถานภาพโสด มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 65.52 พนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 68.86 พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1-3 ปี มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูงมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 61.90 และพนักงานอยู่ในระดับตำแหน่งปฏิบัติการมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูงมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 60.61

56930181: MAJOR: PUBLIC ADMINISTRATION (GENERAL ADMINISTRATION)

KEYWORDS: ORGANIZATIONAL COMMITMENT/ INDIVIDUAL PERSONAL
FACTORS

HATHAICHANOK SAETAN: ORGANIZATIONAL COMMITMENT AMONG
SALE REPRESENTATIVES OF ANTI-VIRUS PROGRAMS IN A COMPANY LOCATED IN
BANGKOK. ADVISOR: YUTTHAKIJ JIANSUWANNAPAS, M.A.71 P. 2015.

The purposes of this study were to examine the level of organizational commitment among sales representatives of anti-virus programs in a company located in Bangkok and to compare their level of organizational commitment as classified by gender, age, status, educational level, work length and rank position. The population participating in this study was 40 sales representatives of anti-virus programs in a company in Bangkok. The instrument used to collect the data was a questionnaire with an open-ended question, and dichotomous questions. The statistical tests used to analyze the collected data included frequency and percentage.

The results of this study revealed that the subjects expressed a moderate level of organizational commitment. The majority of the subjects were female, aged 26-30, single, holding a bachelor's degree with work length of 1-3 years, and being workers at an operational level. Based on the results from the comparisons, female workers had a higher level of organizational commitment than their male counterparts. Also, the subjects, aged 26-30, expressed the highest level of organizational commitment (68.18%). The subjects with a single marital status had the highest level of organizational commitment (65.52%). In addition, the subjects holding a bachelor's degree showed the highest level of organizational commitment (68.86). The subjects with a work length of 1-3 years had the highest level of organizational commitment (61.90%). Finally, the subjects who were at operational level demonstrated the highest level of organizational commitment (60.61%).

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ.....	ฌ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
ปัญหาของการวิจัย.....	3
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
ขอบเขตการวิจัย.....	3
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร.....	8
ข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับบริษัทตัวแทนจำหน่ายโปรแกรมป้องกันไวรัส แห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร.....	28
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	32
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	40
ประชากรที่ใช้ในการวิจัย.....	40
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	40
การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ.....	41
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	42
ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	43
วิธีประมวลและวิเคราะห์ข้อมูล.....	43
เกณฑ์การแปลผล.....	43

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิจัย.....	45
ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทตัวแทนจำหน่าย โปรแกรมป้องกันไวรัสแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร.....	45
ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ตัวแทนจำหน่ายโปรแกรมป้องกันไวรัสแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร.....	47
ตอนที่ 3 เปรียบเทียบระดับความผูกพันของพนักงานบริษัทตัวแทนจำหน่าย โปรแกรมป้องกันไวรัสแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร.....	50
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	54
สรุปผลการวิจัย.....	54
อภิปรายผลการวิจัย.....	56
ข้อเสนอแนะ.....	59
บรรณานุกรม.....	61
ภาคผนวก.....	67
ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	71

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 ความผูกพันต่อองค์กรในระดับต่าง ๆ.....	14
2 การหาความยากง่ายและอำนาจจำแนกผลการตอบข้อสอบจำนวน 6 ข้อของนักเรียน กลุ่มสูงและต่ำที่ตอบถูก.....	27
3 ลักษณะของข้อสอบที่ดีต้องมีค่า p พอเหมาะ (0.20-0.80) และ r สูง ($r > 0.20$).....	28
4 จำนวนพนักงานแต่ละแผนก.....	30
5 ตัวแปรและแหล่งอ้างอิง.....	38
6 จำนวน ร้อยละ ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทตัวแทนจำหน่าย โปรแกรมป้องกันไวรัสแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร.....	45
7 จำนวน ร้อยละของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทตัวแทนจำหน่าย โปรแกรม ป้องกันไวรัสแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร.....	48
8 จำนวน ร้อยละของพนักงานบริษัทตัวแทนจำหน่ายโปรแกรมป้องกันไวรัสแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานครที่ตอบคำถามข้อที่ใช่และข้อที่ไม่ใช่เกี่ยวกับความผูกพัน ต่อองค์กร.....	48
9 จำนวนของการเปรียบเทียบระดับความผูกพันของพนักงานบริษัทตัวแทนจำหน่าย โปรแกรมป้องกันไวรัสแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ.....	51
10 จำนวนของการเปรียบเทียบระดับความผูกพันของพนักงานบริษัทตัวแทนจำหน่าย โปรแกรมป้องกันไวรัสแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ.....	51
11 จำนวนของการเปรียบเทียบระดับความผูกพันของพนักงานบริษัทตัวแทนจำหน่าย โปรแกรมป้องกันไวรัสแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามสถานภาพ.....	52
12 จำนวนของการเปรียบเทียบระดับความผูกพันของพนักงานบริษัทตัวแทนจำหน่าย โปรแกรมป้องกันไวรัสแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตาม ระดับการศึกษา.....	52
13 จำนวนของการเปรียบเทียบระดับความผูกพันของพนักงานบริษัทตัวแทนจำหน่าย โปรแกรมป้องกันไวรัสแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามระยะเวลา ในปฏิบัติงาน.....	53
14 จำนวนของการเปรียบเทียบระดับความผูกพันของพนักงานบริษัทตัวแทนจำหน่าย โปรแกรมป้องกันไวรัสแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามระดับตำแหน่ง...	53

สารบัญญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 อัตราการเข้า-ออกของพนักงานบริษัทตัวแทนจำหน่ายโปรแกรมป้องกันไวรัส แห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร ตั้งแต่ปี ค.ศ. 2011-2014.....	2
2 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	5
3 แบบจำลองเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของ Steers.....	17
4 กรอบแนวความคิดความผูกพันองค์กร.....	19
5 ความต้องการตามลำดับชั้น 5 ชั้น ของ Maslow.....	22
6 ตราผลิตภัณฑ์ของบริษัทแห่งนี้.....	29
7 โครงสร้างบริษัท ตัวแทนจำหน่ายโปรแกรมป้องกันไวรัสแห่งหนึ่ง ในเขต กรุงเทพมหานคร.....	31

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

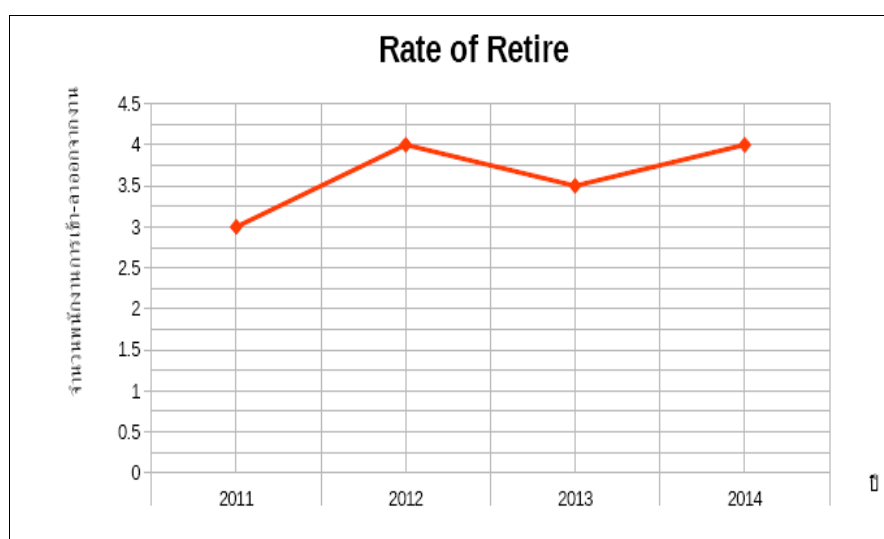
ในสภาพเศรษฐกิจปัจจุบันที่มีการแข่งขันสูง ทำให้องค์กรหลายแห่งเกิดความต้องการบุคลากรที่มีศักยภาพ มีความรู้ มีความสามารถ และสามารถอยู่กับองค์กรได้นาน ดังนั้นทรัพยากรมนุษย์จึงเป็นหน่วยพื้นฐานที่มีคุณค่าและมีความสำคัญที่สุดขององค์กร อีกทั้งยังเป็นกลไกหลักในการผลักดันองค์กรให้ประสบความสำเร็จและเจริญก้าวหน้า แต่องค์กรหลาย ๆ แห่งแม้จะมีทรัพยากรมนุษย์ที่ดี มีความสามารถ และมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ชำนาญ แต่ก็ไม่สามารถ หารักษาให้อยู่กับองค์กรได้ (พัชรา พาหอม, 2550) องค์กรจึงจำเป็นต้องมีการสร้างแรงจูงใจมีค่าตอบแทน สวัสดิการ หรือสร้างความผูกพันต่อองค์กรให้กับพนักงาน เพื่อที่จะได้ หารรักษาบุคลากรเหล่านี้ไว้ให้คงอยู่กับองค์กร ได้นาน ซึ่งถ้าหากบุคลากรเหล่านี้เกิดความผูกพัน ต่อองค์กรแล้ว ก็จะทำให้กลายเป็นแรงงานที่มีฝีมือและมีความชำนาญงาน ส่งผลให้องค์กรบรรลุ เป้าหมายได้เร็วขึ้น เมื่อเปรียบเทียบกับกรณีที่เปลี่ยนบุคลากรใหม่ ๆ อยู่เป็นประจำ

ความผูกพันต่อองค์กรนั้น หมายถึง ความรู้สึกหรือความสัมพันธ์ของบุคลากรที่มีต่อ องค์กร ในลักษณะที่สอดคล้องกับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร มีความเต็มใจที่จะปฏิบัติงาน อย่างทุ่มเททั้งแรงกายและแรงใจ และมีความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กร (Steers & Porter, 1983) ทั้งนี้การที่บุคลากรจะเกิดความผูกพันต่อองค์กรได้นั้น มีสาเหตุมาจากหลายปัจจัย หนึ่งในปัจจัยที่ทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรนั้น คือ ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ระดับตำแหน่งงาน เป็นต้น ซึ่งจากลักษณะ ส่วนบุคคลเป็นตัวแปรต้นที่สำคัญที่จะส่งผลให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กร ในระดับสูง หรือระดับต่ำ ส่วนขึ้นอยู่กับปัจจัยดังกล่าว ดังนั้น เพื่อให้้องค์กรดำเนินงานไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ และบรรลุเป้าหมาย ้องค์กรจึงต้องสร้างความผูกพันต่อองค์กรให้กับพนักงานเพิ่มขึ้น เพื่อให้ พนักงานอย่างอยู่กับองค์กรไปนาน ๆ ส่งผลทำให้องค์กรประสบความสำเร็จได้

บริษัทตัวแทนจำหน่ายโปรแกรมป้องกันไวรัสแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครเป็นองค์กร ที่ดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับการจำหน่ายโปรแกรมป้องกันไวรัสหรือโปรแกรมด้านความปลอดภัยของ ข้อมูลทางเทคโนโลยี ก่อตั้งเมื่อปี ค.ศ. 1997 ตั้งบริษัทอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร ปัจจุบันมีพนักงาน ทั้งหมด 40 คน เป็นบริษัทที่กำลังเจริญเติบโตและมีการวางแผน ที่จะขยายตลาด แต่สิ่งที่เป็นปัญหา คือ งานด้านบุคลากร เพราะต้องการพนักงานจำนวนมากในการดำเนินงาน ทั้งในส่วนสาขาเพื่อ รองรับบริการของลูกค้าและในส่วนสำนักงานใหญ่ที่เป็นฝ่ายสนับสนุนทีมงานสาขา จากสิ่งนี้

สะท้อนถึงความผูกพันต่อองค์กร โดยนำดัชนีชีวิตที่สำคัญตัวหนึ่งมาพิจารณา คือ การลาออกของพนักงาน ซึ่งมีอัตราเพิ่มขึ้นลดลงในแต่ละปี และกระทบต่อองค์กรในด้านการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานอย่างหนึ่ง คือ การสรรหาพนักงานใหม่ เข้าร่วมงาน ทำให้เสียค่าใช้จ่าย เสียทรัพยากรต่าง ๆ เสียเวลา เช่น เวลาในการสรรหาบุคคลากรใหม่ เสียเวลาในการฝึกอบรม และกว่าพนักงานใหม่จะเป็นงาน เป็นต้น นอกจากนี้งานของบริษัทเป็นงานที่ต้องใช้ทักษะ โดยเฉพาะอย่างยิ่งพนักงานที่ทำงานเกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์สินค้า ตัวอย่างเช่น พนักงานฝ่ายขายที่รับผิดชอบลูกค้าของบริษัททำให้ขาดความต่อเนื่องในการประสานงาน การรับคำสั่ง ซื้อสินค้าจากลูกค้า และอาจทำให้บริษัทเสียรายได้ได้

ทำให้ทางบริษัทต้องการพนักงานเพิ่มขึ้นและต้องการบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ และจะคงอยู่กับองค์กร ได้เหมือนบริษัทอื่น ๆ แต่จากข้อมูลของฝ่ายบุคคลของบริษัทเกี่ยวกับจำนวนพนักงานที่มีจำนวนพนักงานเข้า-ออกงานไม่คงที่ ซึ่งจากข้อมูลของฝ่ายทรัพยากรบุคคลย้อนหลังตั้งแต่ปี ค.ศ. 2011-2014 พบว่า อัตราการเข้า-ออกของพนักงานยังคงมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น-ลดลงทุกปี ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 อัตราการเข้า-ออกของพนักงานบริษัทตัวแทนจำหน่าย โปรแกรมป้องกันไวรัสแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร ตั้งแต่ปี ค.ศ. 2011-2014

ทั้งนี้อาจเป็นผลมาจากปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน เช่น เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ระดับตำแหน่ง เป็นต้น ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ทำให้พนักงานมีอัตราการเข้า-ออกจากงานของพนักงานเพิ่มขึ้น ลดลงทุกปี ทางบริษัทจึงมีการจัด

สวัสดิการต่าง ๆ ค่าตอบแทนและวันหยุดตามที่กฎหมายกำหนด แต่จากข้อมูลฝ่ายบุคคลก็ยังคงมี อัตราการลาออกของพนักงานเพิ่มขึ้น ลดลงทุกปี

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงระดับความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานบริษัทแห่งนี้ว่า พนักงานมีระดับความผูกพันต่อองค์กรมากหรือน้อยเพียงใด และ ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลมีผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรต่างกันหรือไม่ โดยการศึกษาครั้งนี้ เพื่อให้ได้ข้อมูลไปใช้ในการพัฒนาองค์กรให้พนักงานอยู่กับองค์กรได้ยาวนานและเป็นประโยชน์ ต่อผู้บริหารที่จะธำรงรักษาพนักงานต่อไปในอนาคต

ปัญหาของการวิจัย

1. พนักงานบริษัทตัวแทนจำหน่ายโปรแกรมป้องกันไวรัสแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร มีความผูกพันต่อองค์กรมากหรือน้อยเพียงใด

2. พนักงานบริษัทตัวแทนจำหน่ายโปรแกรมป้องกันไวรัสแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และระดับตำแหน่งงาน มีความผูกพันต่อองค์กรต่างกันหรือไม่

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทตัวแทนจำหน่ายโปรแกรม ป้องกันไวรัสแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร

2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทตัวแทนจำหน่าย โปรแกรมป้องกันไวรัสแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และระดับตำแหน่งงาน

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตของเนื้อหาในการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาเกี่ยวกับระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทตัวแทน จำหน่ายโปรแกรมป้องกันไวรัสแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระดับ ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทตัวแทนจำหน่ายโปรแกรมป้องกันไวรัสแห่งหนึ่ง ในเขต กรุงเทพมหานคร จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และ ระดับตำแหน่งงาน ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องอาศัย โดยนำกรอบแนวคิด

ความผูกพันต่อองค์กรของ Steers and Porter (1983) ได้ให้ความหมายของผูกพันต่อองค์กรไว้

3 ประการ คือ

1. ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร
2. ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อองค์กร
3. ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กร

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย สำหรับตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย

1. ตัวแปรอิสระ ซึ่งได้จากการนำแนวคิดของ Steers and Porter (1983) มาปรับปรุง

ให้เหมาะสมกับการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่

- 1.1 เพศ
- 1.2 อายุ
- 1.3 สถานภาพ
- 1.4 ระดับการศึกษา
- 1.5 ระยะเวลาในปฏิบัติงาน
- 1.6 ระดับตำแหน่งงาน

2. ตัวแปรตาม ด้านความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทตัวแทนจำหน่าย

โปรแกรมป้องกันไวรัสแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร (Steers & Porter, 1983) ประกอบด้วย

- 2.1 ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร
- 2.2 ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อองค์กร
- 2.3 ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กร

ขอบเขตด้านพื้นที่และประชากร

การศึกษาครั้งนี้ ใช้ประชากรทั้งหมดในการศึกษา คือ พนักงานในบริษัทตัวแทนจำหน่าย

โปรแกรมป้องกันไวรัสแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 40 คน

ขอบเขตด้านระยะเวลา

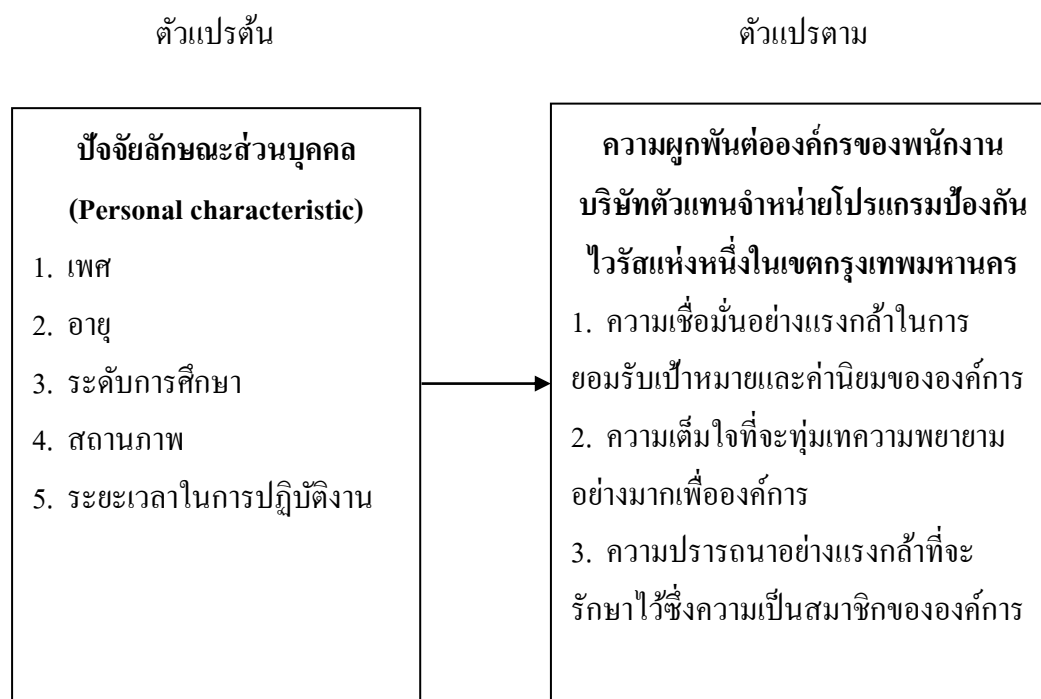
การศึกษาครั้งนี้ เริ่มทำการศึกษตั้งแต่เดือน 20 สิงหาคม พ.ศ. 2557-18 เมษายน

พ.ศ. 2558 รวมระยะเวลา 9 เดือน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทตัวแทนจำหน่ายโปรแกรมป้องกันไวรัสแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ประยุกต์ใช้แนวคิดเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของ Steers and Porter (1983 อ้างถึงใน อัจฉรา เกลยสุข, 2556) มากำหนด

เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้จากงานวิจัยของอัจฉรา เกลยสุข (2556) ที่นำมาปรับปรุงให้เหมาะสมกับการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย



ภาพที่ 2 กรอบแนวคิดในการวิจัย (Steers & Porter, 1983 อ้างถึงใน อัจฉรา เกลยสุข, 2556, หน้า 31)

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทตัวแทนจำหน่ายโปรแกรมป้องกันไวรัสแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร
2. ทราบถึงความสัมพันธ์ของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทตัวแทนจำหน่ายโปรแกรมป้องกันไวรัสแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และระดับตำแหน่งงาน
3. เพื่อนำผลการศึกษาไปเป็นข้อมูลเบื้องต้นให้กับผู้บริหารได้นำไปกำหนดแนวทางในการสร้างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานให้ดีขึ้นในอนาคตต่อไป

นิยามศัพท์เฉพาะ

พนักงาน หมายถึง พนักงานที่ปฏิบัติงานประจำในบริษัทตัวแทนจำหน่ายโปรแกรมป้องกันไวรัสแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร

ลักษณะส่วนบุคคล หมายถึง เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และระดับตำแหน่งงาน

เพศ หมายถึง เพศของพนักงานที่ระบุเป็นชายหรือหญิง เท่านั้น

อายุ หมายถึง จำนวนปีอายุของพนักงานบริษัทตัวแทนจำหน่ายโปรแกรมป้องกันไวรัสแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยแบ่งเป็นช่วงอายุดังนี้ น้อยกว่า 21 ปี, 21-25 ปี, 26-30 ปี และมากกว่า 30 ปี

สถานภาพ หมายถึง สถานะเกี่ยวกับการสมรสในปัจจุบันของพนักงานบริษัทตัวแทนจำหน่ายโปรแกรมป้องกันไวรัสแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งแบ่งเป็นสถานภาพโสด สมรส และหม้าย/หย่า

ระดับการศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาสูงสุดของพนักงานบริษัทตัวแทนจำหน่ายโปรแกรมป้องกันไวรัสแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ที่ได้รับจากสถานศึกษา ขณะตอบแบบสอบถามจำแนกเป็น ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ระดับปริญญาตรี และระดับปริญญาโท

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน หมายถึง ระยะเวลาในการทำงานของพนักงานบริษัทตัวแทนจำหน่ายโปรแกรมป้องกันไวรัสแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร นับเริ่มตั้งแต่ที่ได้บรรจุทำงานจนถึงปัจจุบัน แบ่งเป็น 4 ช่วง คือ (1) น้อยกว่า 1 ปี (2) 1-3 ปี (3) 4-6 ปี (4) มากกว่า 6 ปี

ระดับตำแหน่งงาน หมายถึง ระดับตำแหน่งงานในองค์กรที่พนักงานบริษัทตัวแทนจำหน่ายโปรแกรมป้องกันไวรัสแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร โดยแบ่งออกเป็นระดับ คือ ตำแหน่งระดับผู้จัดการ ระดับปฏิบัติการ และอื่น ๆ

ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ทัศนคติ ความรู้สึก และการแสดงพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อบริษัทตัวแทนจำหน่ายโปรแกรมป้องกันไวรัสแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีลักษณะของความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร มีความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อองค์กร และมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาไว้ ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กร

ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร หมายถึง ความเชื่อมั่น การยอมรับ และการปฏิบัติตามเป้าหมายและค่านิยมของบริษัทตัวแทนจำหน่ายโปรแกรมป้องกันไวรัสแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครอย่างเชื่อมั่นและปฏิบัติตามค่านิยม

ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อองค์กร หมายถึง ความเต็มใจของพนักงานที่จะทุ่มเทร่างกาย แรงใจ และการใช้ความพยายามของตนเองอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานให้กับบริษัทตัวแทนจำหน่ายโปรแกรมไวรัสแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร และเต็มใจปฏิบัติงานที่ยังไม่เสร็จ แม้ถึงเวลาเลิกงานแล้วก็ตาม รวมถึงเต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้กับองค์กร ทั้งที่อยู่ในความรับผิดชอบและนอกเหนือจากความรับผิดชอบ

ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กร หมายถึง ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรและภูมิใจที่จะกล่าวถึงองค์กรให้ผู้อื่นฟังในทางที่ดีหรือรีบชี้แจงทันทีที่มีผู้อื่นกล่าวถึงบริษัทอย่างเสีย ๆ หาย ๆ รวมถึงมีความต้องการที่จะเข้ามาปฏิบัติงานในฐานะพนักงานทันทีที่มีโอกาสของบริษัทตัวแทนจำหน่ายโปรแกรมไวรัสแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทตัวแทนจำหน่ายโปรแกรมป้องกันไวรัสแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแนวคิด ทฤษฎีด้านความผูกพันต่อองค์กร โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร
 - 1.1 ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร
 - 1.2 ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร
 - 1.3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร
 - 1.4 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร
2. ข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับบริษัทตัวแทนจำหน่ายโปรแกรมป้องกันไวรัสแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร

ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร

มีนักวิชาการที่ศึกษาเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร (Organization commitment) ได้ให้ความหมายและคำนิยามของความผูกพันต่อองค์กรไว้หลายทัศนะ ดังนี้

Porter, Steers, Mowday, and Boulian (1974, p. 604) ให้ความหมายว่า ความผูกพันต่อองค์กรมี 3 ลักษณะ คือ

1. มีความศรัทธาและยอมรับในคุณค่าและเป้าหมายขององค์กร
2. มีความตั้งใจและความพร้อมที่จะใช้ความพยายามที่มีอยู่เพื่อองค์กร
3. ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่คงความเป็นสมาชิกขององค์กร

Steers (1977 อ้างถึงใน ภัทรพล กาญจนปาน, 2552) เห็นว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่แสดงตนเป็นหนึ่งเดียวกับองค์กร มีค่านิยมที่กลมกลืนกับสมาชิกขององค์กรคนอื่น ๆ และเต็มใจที่จะอุทิศกำลังกายและกำลังใจเพื่อปฏิบัติการกิจขององค์กร ความรู้สึกนี้จะต่างจากความผูกพันต่อองค์กร อันเนื่องมาจากการเป็นสมาชิกขององค์กร โดยปกติตรงที่พฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรอย่างแท้จริง จะมุ่งเน้นความเต็มใจที่จะ

ปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรด้วย หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง ความผูกพันต่อองค์กรจะประกอบด้วยลักษณะสำคัญ 3 ประการ ดังต่อไปนี้

1. ความเชื่ออย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร
2. ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อองค์กร
3. ความปรารถนาอย่างยิ่งที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร

นอกจากนี้ สเตียร์ส ยังได้เสนอแบบจำลองเกี่ยวกับความผูกพันในองค์กร

แบ่งการจำลองออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

1. ปัจจัยที่กำหนดความผูกพันในองค์กร (Antecedents of commitments)
2. ความผูกพันในองค์กร (Commitment)
3. ผลของความผูกพันในองค์กร (Outcomes of commitment)

Mowday (1982 อ้างถึงใน ถวิลวงษ์ ปิ่นสา, 2555) ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรในเชิงทัศนคติว่า เป็นการหล่อหลอมความรู้สึกของอารมณ์ของบุคคลที่มีต่อองค์กรหรือเรียกว่า ความผูกพันเชิงความรู้สึก (Affective commitment) อันเป็นภาวะที่บุคคลมีความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กรและเป้าหมาย มีค่านิยมที่กลมกลืนกับสมาชิกองค์กรคนอื่น ๆ และเต็มใจที่จะอุทิศกำลังกาย กำลังใจ เพื่อปฏิบัติการกิจขององค์กร สมาชิกจะมีพฤติกรรมที่แสดงถึงความผูกพันต่อองค์กรอย่างแท้จริง จะมุ่งเน้นความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ซึ่งมีลักษณะสำคัญ 3 ประการ คือ

1. ความศรัทธา เป็นความเชื่อถือและยอมรับอย่างจริงจังในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร เป็นทัศนคติทางบวกของแต่ละบุคคลที่มีต่อองค์กร คือ บุคคลจะมีความเชื่อถือยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร มีค่านิยมของตนเองคล้ายคลึงกับขององค์กร มีความเชื่อถือว่า องค์กรนี้เป็นองค์กรที่ดีที่สุดที่จะทำงานด้วย พร้อมทั้งจะปฏิบัติงานทุกอย่างที่ได้รับมอบหมายจากองค์กร เพราะเห็นว่างานเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายได้ และมีส่วนร่วมอย่างกระตือรือร้นในกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กร

2. ความทุ่มเท เป็นความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมาก เพื่อให้้องค์กรบรรลุเป้าหมาย คือ การที่บุคคลยินดีที่จะทุ่มเทพลังความสามารถทั้งหมดและมีความพยายามอย่างมาก เพื่อช่วยเหลือให้องค์กรประสบความสำเร็จ และมีความเต็มใจที่จะอุทิศตนเอง เพื่อความสุขในการอยู่ร่วมกันของคนในองค์กร

3. ความภักดี เป็นความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กรไว้ อย่างภาคภูมิใจ คือ การที่บุคคลมีความจงรักภักดีต่อองค์กร มีความภาคภูมิใจในการเป็นสมาชิกขององค์กร พร้อมทั้งจะบอกคนอื่นว่าตนเองเป็นสมาชิกขององค์กร และไม่คิดเปลี่ยนขององค์กร พร้อมทั้ง

จะบอกคนอื่นว่าตนเองเป็นสมาชิกขององค์กร และไม่คิดเปลี่ยนงาน ย้าย หรือลาออก แม้มีโอกาสเลือกงานชนิดเปลี่ยนงาน ย้าย หรือลาออก แม้มีโอกาสเลือกงานชนิดเดียวกันในองค์กรอื่น หรือมีผู้มาชักชวนให้ลาออก

นอกจากนี้ มายเคย์ ยังได้พัฒนาเครื่องมือวัดความผูกพันต่อองค์กรขึ้น โดยประมาณความผูกพันต่อองค์กรจากความสม่ำเสมอต่อเนื่องของพฤติกรรมที่แสดงออก เช่น การมาทำงานสม่ำเสมอ ไม่ขาดงาน ไม่มาสาย ไม่ลาออกจากงาน ไม่โอนย้ายจากองค์กร การคงอยู่ในการปฏิบัติงานในองค์กร ถึงแม้ว่าองค์กรอื่นจะให้ผลประโยชน์ที่ดีกว่า ตลอดจนทัศนคติของบุคคลต่อองค์กร ได้แก่ ความรู้สึกปรารถนา ความเต็มใจ ความรู้สึกเชื่อมั่น ความรัก ความภักดี ความซื่อสัตย์ ความรู้สึกมีส่วนร่วมเป็นส่วนหนึ่ง ความภาคภูมิใจในองค์กร และสรุปความผูกพันต่อองค์กรออกได้เป็น 3 ข้อ คือ

1. ความเชื่อมั่นในเป้าหมายและยอมรับคุณค่าขององค์กร
2. ตั้งใจที่จะใช้ความสามารถเพื่อมางานในองค์กร
3. ความปรารถนาที่จะปฏิบัติงานในองค์กรนั้นต่อไป

Porter and Steers (1982 อ้างถึงใน พัทธราภรณ์ สุขมั่งมี, 2548) ได้แบ่งประเภทของความผูกพัน ต่อองค์กรเป็น 2 ประเภท ซึ่งนิยมนำไปใช้อย่างกว้างขวาง ได้แก่

1. แนวคิดประเภททัศนคติ (Attitudinal type) ซึ่งถือว่าความผูกพันต่อองค์กร เป็นทัศนคติที่ส่งผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับองค์กร เป็นการแสดงตนเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันและรู้สึกเกี่ยวพันกับองค์กรอย่างแนบแน่น เนื่องจากมีความเชื่อในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร มีความตั้งใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อองค์กร และมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะอยู่กับองค์กร
2. แนวคิดประเภทพฤติกรรม (Behavioral type) ซึ่งมองว่าความผูกพันต่อองค์กร เป็นกระบวนการที่บุคคลเข้ามาสู่องค์กร โดยสร้างความผูกพันขึ้นเพื่อผลประโยชน์ของตนเอง มิใช่เพื่อองค์กร มีสาระสำคัญว่าการลงทุนเป็นเหตุให้บุคคลเกิดความรู้สึกผูกพัน โดยสิ่งที่ลงทุนไป เช่น ความรู้ ความสามารถ ทักษะ ระยะเวลา เป็นต้น ทำให้เขาได้รับผลประโยชน์ตอบแทนจากองค์กร เช่น ค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ การเลื่อนตำแหน่ง การลาออกจากงาน จะทำให้เขาสูญเสียผลประโยชน์นั่นเอง

Mowday, Porter, and Steers (1982 อ้างถึงใน ทองใบ สุคชารี, 2552, หน้า 234) กล่าวว่าความผูกพันต่อองค์กร คือ ความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรและต้องการที่จะรักษาซึ่งสถานภาพความเป็นสมาชิกขององค์กรไว้

Buchanan (1974, p. 533 อ้างถึงใน สัตตบงกช มานีมาน, 2548) ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรว่า เป็นความผูกพันที่มีต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ซึ่งรวมทั้ง

การปฏิบัติตามบทบาทของตนเอง เพื่อให้สามารถบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์การ ความผูกพันต่อองค์การมีองค์ประกอบ 3 ประการ ดังต่อไปนี้

1. ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์การ (Identification) หมายถึง การยอมรับในค่านิยม ตลอดจนวัตถุประสงค์ขององค์การว่าเป็นไปในทางเดียวกับตน
2. ความเกี่ยวข้องกับองค์การ (Involvement) หมายถึง ความเต็มใจที่จะทำงานเพื่อความก้าวหน้าและผลประโยชน์ขององค์การ
3. ความจงรักภักดีต่อองค์การ (Loyalty) หมายถึง การยึดมั่นในองค์การและปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์การตลอดไป

Sheldone (1971 อ้างถึงใน กัทธพล กาญจนปาน, 2552, หน้า 77) ให้ความหมายของความผูกพัน หมายถึง ทศนคติของผู้ปฏิบัติงานที่เชื่อมโยงระหว่างบุคคลนั้น ๆ กับองค์การ เป็นสิ่งที่เกิดจากการที่บุคคลพิจารณาการลงทุน (Investment) ในองค์การ ซึ่งเป็นไปในรูปของสิ่งที่ได้ลงทุนไปในการปฏิบัติงาน ได้แก่ อายุ กำลังแรง ตลอดจนระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์การนั้น ซึ่งทำให้สูญเสียโอกาสที่จะไปทำงานที่อื่น ๆ แต่สิ่งที่สูญเสียไปกับการลงทุนนั้น จะส่งผลตอบแทนคืนมา อันอาจเป็นไปในรูปของระดับความอาวุโสในงาน ระดับตำแหน่ง การได้รับการยอมรับ การได้ค่าตอบแทนที่สูงขึ้น การมีสิทธิพิเศษหรือได้รับสิ่งตอบแทนในรูปเบี้ยบำนาญ ค่ารักษาพยาบาลสวัสดิการต่าง ๆ เป็นต้น ซึ่งจะทำให้พนักงานดังกล่าว มีความผูกพันในองค์การสูงกว่าผู้ที่ได้ลงทุนน้อยกว่า เช่น มีอายุงานในองค์การน้อยกว่า มีระดับตำแหน่งงานต่ำกว่า เป็นต้น

นอกจากนี้ Sheldon ยังได้อธิบายเพิ่มเติมว่า การมีส่วนร่วมในทางสังคม (Social involvement) จะก่อให้เกิดความผูกพันในองค์การอย่างมีนัยสำคัญ การลงทุนในรูปแบบต่าง ๆ ในองค์การจะปราศจากประโยชน์หากขาดตัวแปรดังกล่าว เนื่องจากผลที่ตามมาก็คือ ความผูกพันในองค์การของสมาชิกลดลงไปในที่สุด และความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกกับองค์การ

Becker (1960 อ้างถึงใน กมลวรรณ มั่งนุ้ย, 2553) ให้ความหมายของคำว่าผูกพันต่อองค์การว่าเป็นการแสดงออกของบุคคลที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับพฤติกรรมบางอย่าง อันสืบเนื่องมาจากเขาได้ลงทุนเสียเวลาและพลังงานไปกับสิ่งนั้น ๆ (Side bet) ซึ่งความผูกพันนี้ใช้ในการวิเคราะห์พฤติกรรมของบุคคลในองค์การ ทำให้ทราบถึงบุคลิกภาพเฉพาะของบุคคลและกลุ่มคน ระดับความผูกพัน ซึ่งจะขึ้นอยู่กับความเข้มข้นและคุณภาพที่บุคคลนั้นลงทุนไป

Kenter (1968 อ้างถึงใน รัชนิวรรณ ตรีทิพย์, 2550, หน้า 9) ให้ความเห็นว่า ความผูกพันต่อองค์การเป็นความเต็มใจที่บุคคลที่เป็นสมาชิกขององค์การที่จะดำรงสมาชิกภาพไว้ เป็นลักษณะของความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันระหว่างบุคคลกับองค์การ ซึ่งอยู่บนพื้นฐานของการมีส่วนร่วม และมีทัศนคติที่สอดคล้องกับองค์การ เป็นความสัมพันธ์เชิงและเปลี่ยนระหว่างบุคคลกับองค์การที่

จะเชื่อมโยงเอาลักษณะทางบุคลิกภาพและความสนใจของบุคคลให้สอดคล้องกับองค์การ ส่งผลให้บุคคลมีความจงรักภักดีต่อองค์การที่ตนเป็นสมาชิกอยู่

Allen and Mayer (1960 อ้างถึงใน เอื้อมพร ม่วงแก้ว, 2555) กล่าวว่า ความผูกพันในองค์การ หมายถึง ความจงรักภักดีและเต็มใจที่จะอุทิศตนให้กับองค์การ ซึ่งเป็นผลมาจากบรรทัดฐานทางสังคม โดยบุคคลรู้สึกว่เมื่อเข้ามาเป็นสมาชิกขององค์การ บุคคลนั้นต้องมีความจงรักภักดีต่อองค์การ ซึ่งความผูกพันต่อองค์การมี 3 ด้าน ได้แก่

1. ความผูกพันด้านความรู้สึก (Affective commitment) หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่เกิดความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ
2. ความผูกพันต่อเนื่อง (Continuance commitment) หมายถึง การที่พนักงานอยู่กับองค์การโดยยึดถือเรื่องต้นทุนเป็นพื้นฐาน
3. ความผูกพันในบรรทัดฐาน (Normative commitment) หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่เกิดขึ้นจากความรู้สึกหนีบุญคุณต่อองค์การ

สิทธิพล ธีระภาพ (2553) กล่าวถึง ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์การว่า ความผูกพันต่อองค์การอาจใช้เป็นเครื่องมือในการพยากรณ์พฤติกรรมของสมาชิกได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง อัตราการเปลี่ยนงาน (Employee turnover) อัตราการเข้าออกจากงานของสมาชิกในองค์การ เนื่องจากสมาชิกที่มีความผูกพันต่อองค์การมีแนวโน้มที่จะอยู่กับองค์กรนานกว่าและเต็มใจที่จะทำงานอย่างเต็มความสามารถ เพราะเมื่อบุคคลมีความผูกพันต่อองค์การจะมีการแสดงออกในรูปของพฤติกรรมที่ต่อเนื่อง ไม่โยกย้ายเปลี่ยนแปลงสถานที่ทำงาน และจะพัฒนาเป็นความจงรักภักดี (Loyalty) ของสมาชิกในองค์การ ซึ่งผู้บริหารต้องการให้เกิดขึ้นในองค์การ เนื่องจากความผูกพันต่อองค์การมีเสถียรภาพมากกว่าความพึงพอใจในงาน เพราะความพึงพอใจในงานสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามสภาพแวดล้อมที่สมาชิกต้องเผชิญในแต่ละวัน แต่ความจงรักภักดีเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นและค่อย ๆ พัฒนาขึ้นอย่างช้า ๆ และมั่นคง

สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยเน้นความหมายของความผูกพันต่อองค์การ คือ ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่ยังคงเป็นสมาชิกขององค์การนั้นต่อไป ความเต็มใจที่จะใช้พลังงานอย่างเต็มที่ในการทำงานให้องค์การและมีความเชื่ออย่างแน่อน และการยอมรับค่านิยมและเป้าหมายขององค์การ

ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์การ

ความผูกพันต่อองค์การเป็นสิ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อความอยู่รอดและความมีประสิทธิภาพประสิทธิผลขององค์การ ผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์การสูงจะปฏิบัติงานได้ดีกว่าผู้ที่มี

ความผูกพันต่อองค์กรต่ำ มีนักวิชาการได้กล่าวถึงความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กรไว้ ดังนี้

Steers (1977 อ้างถึงใน วรณิภา นิลวรรณ, 2554, หน้า 19) ให้ความเห็นว่า ความผูกพันต่อองค์กรสามารถใช้ทำนายอัตราการเข้า-ออกจากงานของสมาชิกองค์กรได้ดีว่าการศึกษารื่องความพึงพอใจงาน กล่าวคือ

1. ความผูกพันต่อองค์กรเป็นแนวความคิด ซึ่งมีลักษณะครอบคลุมมากกว่าความพึงพอใจในงาน สามารถสะท้อนถึงผลโดยทั่วไปที่บุคคลสนองตอบต่อองค์กร โดยส่วนร่วม ในขณะที่ความพึงพอใจในงานสะท้อนถึงการตอบสนองของบุคคลต่องานหรือแง่หนึ่งของงานเท่านั้น

2. ความผูกพันต่อองค์กรค่อนข้างจะเสถียรภาพมากกว่าความพึงพอใจ ถึงแม้จะมีการพัฒนาไปอย่างช้า ๆ แต่ก็อยู่อย่างมั่นคง

3. เป็นตัวชี้วัดที่ดีมีประสิทธิภาพขององค์กร

Buchanan (1974 a) ให้ความเห็นว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นทัศนคติที่สำคัญอย่างยิ่งสำหรับองค์กร ไม่ว่าจะป็นองค์กรแบบใดเฉพาะ

1. เป็นตัวเชื่อมระหว่างจินตนาการหรือความต้องการของสมาชิกเข้ากับเป้าหมายขององค์กร ทำให้ผู้ปฏิบัติมีความรู้สึกเป็นเจ้าขององค์กร

2. ช่วยลดความควบคุมจากภายนอก ซึ่งเป็นผลมาจากการที่สมาชิกมีความรักและผูกพันต่อองค์กรของตนมากนั่นเอง

Greenberg and Baron (1993, pp. 176-177 อ้างถึงใน ปรียาภรณ์ อัครดำรงชัย, 2541, หน้า 43-44) กล่าวว่า

1. หากมีความผูกพันต่อองค์กรสูง อัตราการขาดงานและลาออกจากงานจะต่ำ

2. หากมีความผูกพันต่อองค์กรสูง ระดับความตั้งใจที่จะเสียดสละงานให้กับองค์กรสูง

3. หากมีความผูกพันต่อองค์กรสูง ความคิดเห็นส่วนตัวจะเป็นไปในทางบวก

Becker (1985 อ้างถึงใน ภวภัทร ภัทรหิรัญกนก, 2548, หน้า 43) ได้ให้ความหมายไว้ของความผูกพันต่อองค์กรว่า ความผูกพันต่อองค์กรจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อบุคคลเข้าไปเป็นสมาชิกในองค์กรในช่วงระยะเวลาหนึ่งจะก่อให้เกิดการลงทุน ซึ่งอาจจะเป็นในรูปของเวลากำลึงกายสติปัญญาที่เสียไป เมื่อเช่นนี้บุคคลนั้นย่อมหวังผลประโยชน์ที่จะได้รับตอบแทนจากองค์กรในระยะเวลายาว แต่ถ้าเขาลาออกไปก่อนครบกำหนดก็เท่ากับบุคคลนั้นได้รับผลประโยชน์ไม่คุ้มค่า เพราะฉะนั้น การที่บุคคลได้เข้ามาทำงานหรือเป็นสมาชิกขององค์กรยิ่งนานเท่าไรก็เท่ากับว่าการลงทุนของเขาได้สะสมเพิ่มขึ้น นำมาซึ่งความยามลำบากที่จะตัดสินใจลาออกจากองค์กร

เพราะหากตัดสินใจลาออกย่อมหมายถึง การสูญเสียมากกว่าประโยชน์ที่จะได้รับกล่าวได้ว่าการตัดสินใจนี้เป็นผลมาจากความผูกพันต่อองค์กร

Northcraft and Neale (1987 อ้างถึงใน จิรัชย์ พุฒิจรัสพงศ์, 2551) ให้ความหมายของความผูกพันว่าเป็นความสัมพันธ์อย่างลึกซึ้งแน่นแฟ้นระหว่างบุคคลใดบุคคลหนึ่งกับองค์กร โดยมีองค์ประกอบ 3 ประการ ดังนี้

1. มีศรัทธาและเชื่อมั่นในเป้าหมายและคุณค่าขององค์กร
2. มีความตั้งใจและความพร้อมที่จะใช้ความพยายามที่มีอยู่เพื่อองค์กร และ
3. มีความตั้งใจที่จะเป็นสมาชิกขององค์กร

Scott (1970 อ้างถึงใน พิชิต พิทักษ์เทพสมบัติ, 2552) ให้ความหมายความผูกพันต่อองค์กรว่าเป็นความสอดคล้องต้องกันระหว่างเป้าหมายของบุคคลกับเป้าหมายขององค์กร ในลักษณะที่พนักงานจะแสดงตนและพยายามเพื่อองค์กรได้บรรลุเป้าหมาย Scott เห็นว่าความผูกพันทางใจนี้ มั่นคงมาก ถึงขั้นที่ว่าพนักงานอาจรักษาความจงรักภักดีต่อองค์กรแม้ว่าจะถูกองค์กรลงโทษก็ตาม

Newsrom and Davis (1993, p. 98 อ้างถึงใน จิรัชย์ พุฒิจรัสพงศ์, 2551) ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร คือ ระดับที่แสดงให้เห็นถึงความต้องการของบุคลากรที่จะมีส่วนร่วมในองค์กรต่อไป และเป็นเครื่องวัดความตั้งใจของบุคลากรที่จะคงอยู่กับองค์กรต่อไปในอนาคต ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ความผูกพันต่อองค์กรในระดับต่าง ๆ

ระดับ ความผูกพัน	องค์กร	
	ด้านบวก	ด้านลบ
1. ระดับต่ำ	<ol style="list-style-type: none"> 1. การลาออกลดน้อยลง 2. ความเสียหายในการปฏิบัติลดน้อยลง 3. คุณธรรมของบุคลากรเพิ่มขึ้น 	<ol style="list-style-type: none"> 1. การลาออก ความเหน้อยล้า การขาดงานเพิ่มขึ้น 2. ขาดความตั้งใจที่จะคงอยู่ในองค์กร 3. ปริมาณงานต่ำ 4. ไม่จงรักภักดีต่อองค์กร 5. เกิดพฤติกรรมต่อต้าน

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ระดับ ความผูกพัน	องค์กร	
	ด้านบวก	ด้านลบ
2. ระดับปานกลาง	<ol style="list-style-type: none"> 1. บุคลากรอยู่กับองค์กรเพิ่มขึ้น 2. สกัดกั้นความตั้งใจในการลาออก 3. เพิ่มความพึงพอใจในงาน 	<ol style="list-style-type: none"> 1. บุคลากรจะจำกัดบทบาทของตนเอง 2. บุคลากรจะชั่งน้ำหนักระหว่างความต้องการขององค์กรกับความไม่ต้องการไม่ทำงาน 3. ประสิทธิภาพขององค์กรลดลง
3. ระดับสูง	<ol style="list-style-type: none"> 1. รู้สึกปลอดภัยและมั่นใจในงาน 2. บุคลากรยอมรับความต้องการในการเพิ่มผลผลิต 3. ระดับการแข่งขันในหน้าที่การทำงานเพิ่มขึ้น 4. จุดประสงค์ขององค์กรบรรลุเป้าหมาย 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ทรัพยากรมนุษย์ที่มีอยู่ในองค์กรจะใช้ให้เกิดประโยชน์ไม่ได้ 2. บุคลากรขาดความยืดหยุ่นขาดความคิดสร้างสรรค์และการปรับตัว 3. จะทำผิดกฎและไม่เข้าข้างองค์กร

สรุปได้ว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นสิ่งสำคัญต่อความคงอยู่ขององค์กรและสามารถนำไปสู่ความมีประสิทธิภาพขององค์กร เนื่องจากความผูกพันต่อองค์กรเป็นแรงผลักดันให้พนักงานปฏิบัติงานเต็มที่ และทุ่มเทกำลังกายและกำลังใจ ด้วยความรู้สึที่เป็นเจ้าขององค์กร แม้สภาพแวดล้อมภายนอกกระทบก็ไม่สามารถทำให้ความผูกพันต่อองค์กรเปลี่ยนแปลงได้ รวมถึงการปฏิบัติงานเพื่อองค์กร อันเกิดจากการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรและความปรารถนาอย่างแรงที่จะเป็นสมาชิกขององค์กร

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร

ตามแนวคิดของ Steers and Porter (1983 อ้างถึงใน อัจฉรา เกลยสุข, 2556, หน้า 31) กล่าวว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรสามารถจัดเป็นกลุ่มได้ 4 กลุ่มใหญ่ ๆ ดังนี้

1. ลักษณะส่วนบุคคล พบว่า เพศ อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กร และการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กร

2. ลักษณะงานหรือบทบาทที่เกี่ยวข้องในงานมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร มีการศึกษา พบว่า งานที่เพิ่มคุณค่าจะเพิ่มความผูกพัน บทบาทที่ชัดเจน และความสอดคล้องของ บทบาทที่มีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร เช่น งานที่มีความท้าทายความก้าวหน้า ในการทำงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น

3. การออกแบบขององค์กร โครงสร้างที่หลากหลายมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร พบว่า ระดับของความเป็นทางการ ความมั่นใจในหน้าที่ การกระจายอำนาจ การมีส่วนร่วม ในการตัดสินใจ และการมีกรรมสิทธิ์ในการควบคุมตนเองของพนักงานในองค์กร มีความสัมพันธ์ ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร

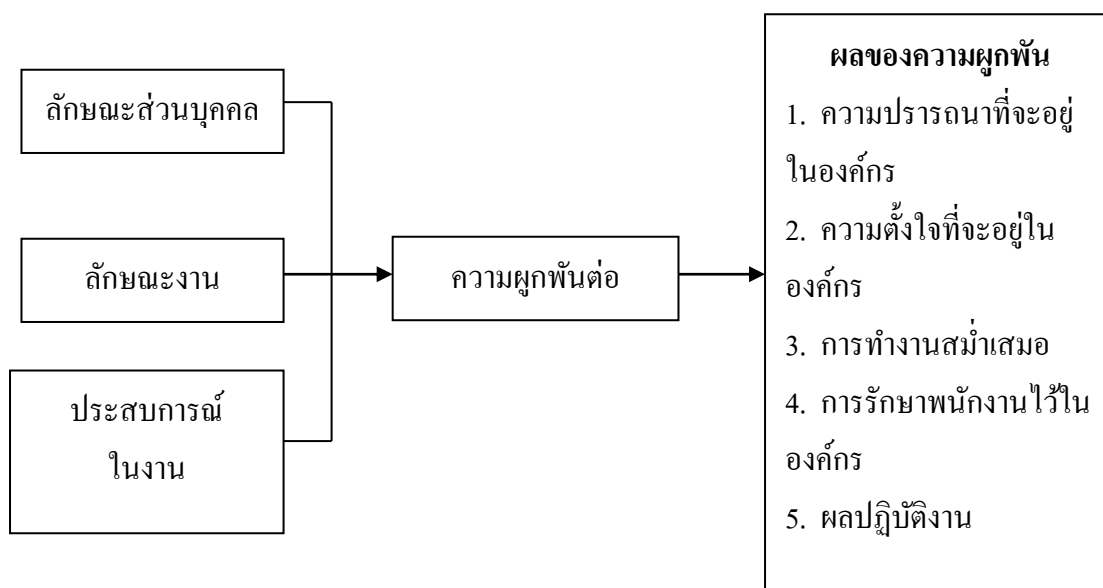
4. ลักษณะและคุณภาพของประสบการณ์ในงานที่เกิดขึ้นในช่วงระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ในองค์กร เช่น พนักงานมีทัศนคติเชิงบวกต่อองค์กร พนักงานรู้สึกว่างการไว้วางใจที่จะดูแล ความสนใจของพนักงาน ความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่อองค์กรและการที่ความคาดหวังของ พนักงานพอดีกับงาน ปัจจัยเหล่านี้ล้วนแต่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร

Steers (1977 อ้างถึงใน กล้าหาญ ณ น่าน และเกษมเฉลิม ธนะกิจ โภศล, 2554, หน้า 23) ได้เสนอแบบจำลองปัจจัยเบื้องต้นและผลของความผูกพันต่อองค์กรไว้ว่า สภาพแวดล้อมการทำงาน (Work environment) เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร สามารถแบ่งออกเป็น 3 ประเภทใหญ่ ๆ คือ

1. ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติงาน (Personal characteristic) เช่น อายุ เพศ ระดับรายได้ การศึกษา ความต้องการประสบความสำเร็จ สถานภาพสมรส และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน เป็นต้น

2. ลักษณะการงาน (Job characteristic) หมายถึง ลักษณะงานที่ผู้ปฏิบัติงานรับผิดชอบอยู่ เช่น งานที่มีความท้าทาย ความก้าวหน้าในการทำงาน ความหลากหลายของงาน โอกาสสัมพันธ์กับ ผู้ร่วมงาน เป็นต้น

3. ประสบการณ์การทำงาน (Work experience) หมายถึง สิ่งที่คุณเคยได้รับทราบและ เรียนรู้ เมื่อเข้าไปทำงานในองค์กร เช่น ความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่อองค์กร ความรู้สึกว่าคุณ องค์กรเป็นที่พึ่งพิงได้ ความคาดหวังที่ได้รับการตอบสนองจากองค์กร ทัศนคติที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน และองค์กร



ภาพที่ 3 แบบจำลองเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของ Steers (1977 อ้างถึงใน กล้าหาญ ณ น่าน และเกษมเฉลิม ฐนะกิจ โสศล, 2554, หน้า 23)

Mowday et al (1982) ได้เสนอแบบจำลองปัจจัยเบื้องต้นและอิทธิพลของ ความผูกพันต่อองค์กรว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรมีอยู่ 4 ปัจจัย ซึ่งแต่ละปัจจัย ต่างก็มีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน ดังต่อไปนี้

1. คุณลักษณะบุคคล (Personal characteristic) ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา บุคลิกลักษณะ
2. บทบาท (Role-related characteristic) ได้แก่ ความขัดแย้งในบทบาท ความคลุมเครือในบทบาท ความท้าทายในงาน
3. โครงสร้างองค์กร (Structural characteristic) ได้แก่ ขนาดขององค์กร การรวมอำนาจ การกระจายอำนาจ การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ความเป็นทางการ
4. ประสบการณ์การทำงาน (Work experience) ได้แก่ สัมพันธภาพในองค์กร รูปแบบการบริหารงานของผู้บริหาร

Sheldon (1971) กล่าวว่า องค์ประกอบที่สัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรจะเกี่ยวข้องกับ ระยะเวลาการทำงานในองค์กร อายุ เพศ ระดับตำแหน่ง รวมถึงปัจจัยที่เป็นประสบการณ์ของผู้ปฏิบัติงานดังนี้

1. ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาเพื่อประกอบอาชีพ
2. ความผูกพันกับเพื่อนร่วมงาน ซึ่งมีผลผลักดันให้เกิดค่านิยมต่ออาชีพ

3. การพัฒนาประสบการณ์และความสนใจอาชีพ

Baron (1986 อ้างถึงใน วนันญา อิศรพันธุ์กุล, 2556) ให้ทัศนะว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นทัศนคติที่มีต่อองค์กร ซึ่งแตกต่างจากความพึงพอใจในงาน กล่าวคือ ความพึงพอใจในงานสามารถเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วตามสภาพการทำงาน แต่ความผูกพันต่อองค์กรเป็นทัศนคติที่มีความมั่นคงมากกว่า นั่นคือ เป็นทัศนคติที่คงอยู่ในช่วงเวลานาน แต่ความผูกพันต่อองค์กรก็เกิดจากปัจจัยต่าง ๆ ที่คล้ายคลึงกับความพึงพอใจในการทำงาน มี 4 ปัจจัย ดังต่อไปนี้

1. เกิดจากลักษณะงาน เช่น การได้รับความรับผิดชอบอย่างมาก ความเป็นอิสระส่วนตัวอย่างมากในงานที่ได้รับผิดชอบ ความน่าสนใจและความหลากหลายในงาน สิ่งเหล่านี้จะทำให้เกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง ส่วนความกดดันและความคลุมเครือในบทบาทที่เกี่ยวข้องกับงานของตน จะทำให้รู้สึกผูกพันต่อองค์กรในระดับต่ำ

2. เกิดจากโอกาสในการหางานใหม่ การได้รับโอกาสอย่างมากในการหางานใหม่และมีทางเลือก จะทำให้บุคคลมีแนวโน้มที่จะมีความผูกพันต่อองค์กรระดับต่ำ

3. เกิดจากลักษณะส่วนบุคคล โดยเฉพาะอย่างยิ่งบุคคลที่มีอายุมาก ซึ่งมีระยะเวลาในการทำงานนานและมีตำแหน่งงานในระดับสูง ๆ และคนที่มีความพึงพอใจในผลการปฏิบัติงานของตนเอง มีแนวโน้มมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง

4. เกิดจากสภาพการทำงาน บุคคลที่มีความพึงพอใจในผู้บังคับบัญชาของตนเอง พึงพอใจในความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงาน และรู้สึกว่าการเอาใจใส่สวัสดิการของพนักงานจะเป็นบุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง

Hrebiniak and Alutto (1972 อ้างถึงใน เอี่ยมพร ม่วงแก้ว, 2555) พบว่า ตัวแปรที่ใช้ในการทำนายความผูกพันต่อองค์กร ได้ดีที่สุด คือ

1. ความตึงเครียดในบทบาท
2. ระยะเวลาของประสบการณ์การทำงานในองค์กร
3. ความไม่พึงพอใจ อันเนื่องมาจากความรู้สึกไม่ก้าวหน้าในการทำงาน

Allen and Meyer (1993, p. 53) กล่าวถึงปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ ดังนี้

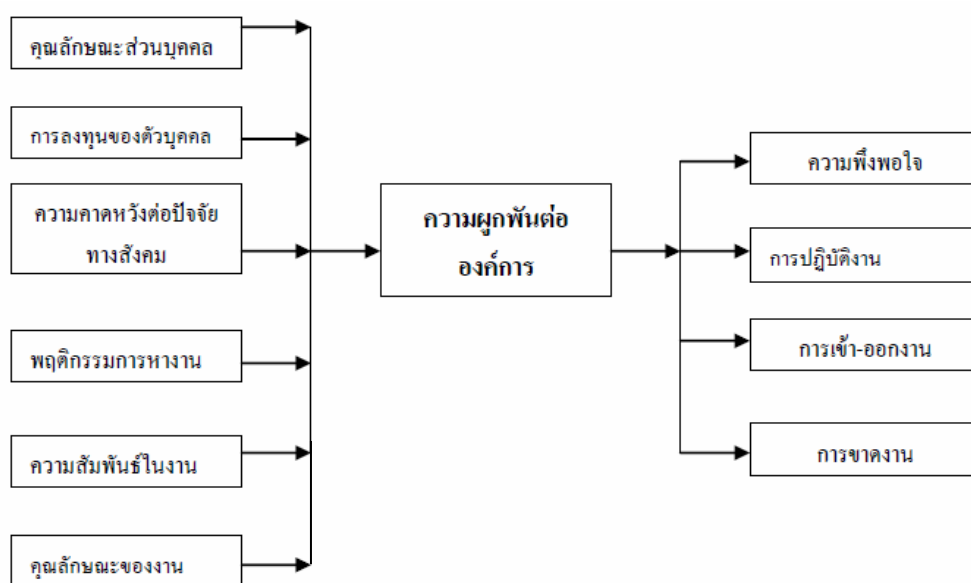
1. ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันทางด้านความรู้สึก คือ การรับรู้ลักษณะงาน ได้แก่ ความมีอิสระในงาน ลักษณะเฉพาะของงาน ความสำคัญของงาน ทักษะที่หลากหลาย และปฏิภพกิจของหัวหน้า

2. ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันต่อเนื่อง ได้แก่ อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในอาชีพ และความตั้งใจในการลาออก โดยกำหนดให้อายุเป็นตัวทำนายความผูกพัน

ต่อเนื่องในระยะเริ่มแรก เพราะมันคล้ายกับเป็นเครื่องวัดการลงทุนในองค์กร ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กร ใช้เป็นเครื่องบ่งชี้ถึงการไม่เคลื่อนย้ายการลงทุน

3. ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันที่เกิดตามมาตรฐานทางสังคม ได้แก่ ความผูกพันต่อเพื่อนร่วมงาน การพึงพาได้ขององค์กร การมีส่วนร่วมในการบริหาร

Hunt, Chonko, and Wood (1985 อ้างถึงใน พิชิต พิทักษ์เทพสมบัติ, 2552, หน้า 190-191) ได้สร้างกรอบแนวคิดความผูกพันต่อองค์กร โดยสร้างตัวแปรต้นทั้ง 6 ตัว จากงานวิจัยเชิงประจักษ์ที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร โดยสร้างแบบจำลองได้ ดังนี้



ภาพที่ 4 กรอบแนวคิดความผูกพันต่อองค์กร (Hunt et al., 1989 อ้างถึงใน พิชิต พิทักษ์เทพสมบัติ, 2552)

จากแผนภาพข้างต้น จะเห็นได้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่

1. คุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ การศึกษา รายได้ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น

2. การลงทุนของตัวบุคคลที่เกิดจากระดับความคาดหวังของพนักงานในผลตอบแทนที่ได้จากความจงรักภักดีในองค์กร จากเหตุผลดังกล่าว บุคคลจึงทุ่มเทให้กับองค์กรเพื่อแลกเปลี่ยนผลประโยชน์ที่จะได้ (หรือคาดว่าจะได้) จากองค์กรในภายภาคหน้า

3. ความคาดหวังต่อปัจจัยทางสังคม หมายถึง ระดับความคาดหวังที่เกิดจากการที่พนักงานเก็บรวบรวมข้อมูลขององค์กรที่ตนเองทำงานอยู่ในปัจจุบัน เพื่อเปรียบเทียบกับประสบการณ์

ในที่ทำงานเดิม ซึ่งผลจากการเปรียบเทียบนี้มักจะนำไปสู่ความคาดหวังของพนักงานต่อองค์กรใหม่ และต่อความผูกพันต่อองค์กรตามลำดับ

4. พฤติกรรมการทำงาน หมายถึง ระยะเวลาที่บุคคลได้ใช้ไปกับการทำงาน จำนวนของ ใบสมัครที่ส่ง จำนวนครั้งของการได้รับการสัมภาษณ์เข้าทำงาน จำนวนครั้งที่ได้รับการชักชวนให้ เข้าทำงาน

5. ความสัมพันธ์ในงาน ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน ทีมงาน หัวหน้างาน ตลอดจนผู้บังคับบัญชาในระดับต่าง ๆ ที่เกิดจากการได้มาทำงานร่วมกัน

6. คุณลักษณะของงาน โดยทั่วไปแล้วคุณลักษณะของงาน จะถูกกำหนดโดย ความหลากหลายของงาน

The Gallup Organization (2007 cited in SHRM Research, 2007) ทำการศึกษาเรื่อง ความผูกพันของพนักงานในการทำงาน สามารถแบ่งประเภทของพนักงานไว้ 3 ประเภท คือ

1. พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กร (Engaged) คือ พนักงานที่เปรียบเสมือน “ดาวเด่น ในองค์กร” ทำงานด้วยความเต็มใจและตั้งใจ และคำนึงถึงองค์กรด้วยมีความรู้สึกว่าเป็น ส่วนหนึ่งขององค์กรอย่างแท้จริงและจะหาแนวทางปรับปรุงตนเองให้ดีขึ้นอยู่เสมอ เพื่อให้องค์กร ก้าวไปสู่ความสำเร็จในที่สุด

2. พนักงานที่ไม่ยึดติดกับความผูกพันต่อองค์กร (Not-engaged) คือ พนักงานไม่มีความกระตือรือร้นในการทำงาน ไม่มีใจรักและทุ่มเทในงาน ทำงานเพื่อให้งานเสร็จตามความต้องการ เบื้องต้น บางครั้งทำงานเพื่อต่อต้านวัตถุประสงค์ขององค์กรอีกด้วย ซึ่งเปรียบเสมือน “ผีดิบใน องค์กร”

3. พนักงานที่ไม่มีความผูกพันต่อองค์กร (Actively disengaged) คือ พนักงานที่ไม่มีความสุขในการทำงานเลย เป็นพวกที่สร้างปัญหาให้แก่องค์กร มีทัศนคติในแง่ลบในการทำงาน และยังส่งต่อความรู้สึกไม่ดีไปยังพนักงานที่อยู่รอบข้าง ซึ่งไม่เพียงแต่จะทำงานไม่ประสบความสำเร็จแล้ว ยังเป็นผู้ขัดขวางการทำงานของคนอื่น ๆ ซึ่งพนักงานเหล่านี้เปรียบเสมือน “แอบเปิ้ลเน่าในองค์กร”

Cherrington (1994, p. 276 อ้างถึงใน สุธรรมพงษ์ พุ่มทอง, 2548, หน้า 19) ความผูกพัน ต่อองค์กรว่า เกิดจากปัจจัยดังต่อไปนี้

1. ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ ผู้ที่มีอายุมากและมีอายุในองค์กรนานจะมีความผูกพันต่อ องค์กรสูง ผู้ที่มีแรงจูงใจภายในจะมีความผูกพันมาก เพศหญิงมีแนวโน้มผูกพันต่อองค์กรมากกว่า เพศชาย ตลอดจนผู้มีการศึกษาน้อยจะผูกพันต่อองค์กรมากกว่าผู้ที่การศึกษาสูง

2. ลักษณะของงาน ได้แก่ การได้ทำงานที่มีความสำคัญ การได้มีส่วนร่วมในงานจะก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรสูง หากมีความขัดแย้งในบทบาทและสับสนในงาน จะทำให้ความผูกพันต่อองค์กรลดลง

3. ลักษณะขององค์กร ได้แก่ องค์กรที่มีการ กระจายอำนาจ การให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจจะสร้างให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กร

4. ลักษณะประสบการณ์ในงาน ได้แก่ ทัศนคติที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน การคาดหวังที่ได้รับ การตอบสนองต่อองค์กร ความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่อองค์กร และเห็นว่าองค์กรแบบที่ฟังได้ จะทำให้มีความผูกพันต่อองค์กรสูง

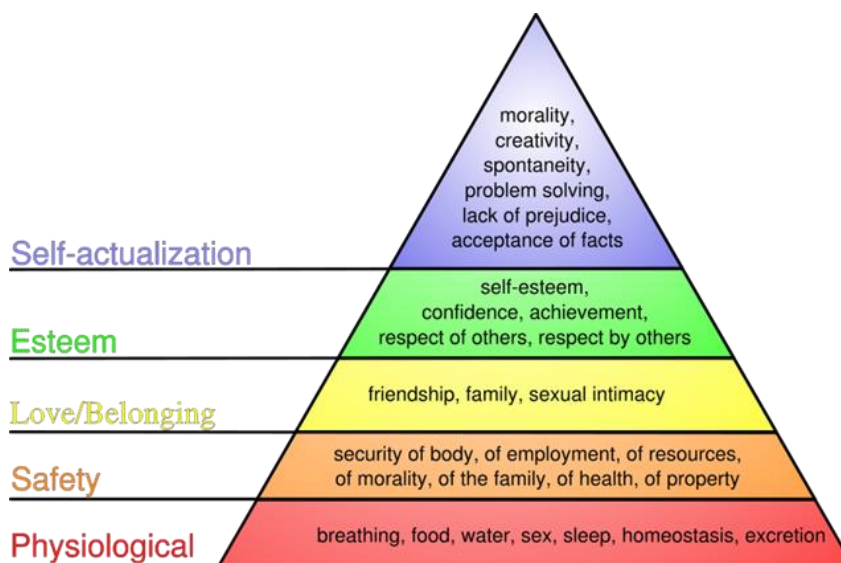
ดังนั้น สรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรสามารถแสดงออกโดยพฤติกรรมของสมาชิกในองค์กร โดยปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันนั้นมีหลายประการ แต่ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ปัจจัยส่วนบุคคล เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ระดับตำแหน่งงาน เป็นต้น ซึ่งได้จากการนำแนวคิดของ Steers and Porter (1983 อ้างถึงใน อัจฉรา เถลยสุข, 2556, หน้า 31) มาประยุกต์ ปรับปรุงให้เหมาะสมกับงานวิจัยครั้งนี้

ทฤษฎีการแลกเปลี่ยน (Exchange theory)

Homans (1961 อ้างถึงใน ธิติวัดน์ แจ่มศักดิ์, 2548) อธิบายความสัมพันธ์ระหว่าง บุคคลว่าเกิดขึ้นเนื่องจากมีผลประโยชน์เป็นแรงจูงใจในการแสดงพฤติกรรมต่อกัน โดยจะคำนึงถึงผลได้ผลเสียที่จะเกิดขึ้น โดยใช้ประสบการณ์ในอดีตเป็นตัวกำหนดความสัมพันธ์จะยังคงดำเนินอยู่ ตราบใดที่บุคคลประเมินว่า ส่วนที่ได้มากกว่าส่วนที่เสีย แต่ถ้าประเมินแล้วว่าการแลกเปลี่ยนนั้น ไม่คุ้มค่ากัน ความสัมพันธ์นั้นอาจจะสิ้นสุดหรือเปลี่ยนรูปแบบไปจากเดิม ผลดีในที่นี้อาจหมายถึง ความสุข ความพอใจ เกียรติยศ ชื่อเสียง เงินทอง ความมีหน้ามีตา หรืออะไรก็ได้ที่ถือได้ ผลในทางบวก น่าจะเชื่อได้ว่ารางวัลยิ่งมาก คนจะแสดงพฤติกรรมนั้น ๆ มากขึ้น

ทฤษฎีความต้องการ

ริงสตรัค ประเสริฐศรี (2548, หน้า 90-91) ได้กล่าวถึงทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's hierarchy of needs theory) เป็นทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ ซึ่งกำหนดโดยนักจิตวิทยาชื่อมาสโลว์ (Abraham Maslow) เป็นทฤษฎีการจูงใจที่มีการกล่าวขวัญกันอย่างแพร่หลาย มาสโลว์มองว่าความต้องการของมนุษย์มีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากระดับต่ำสุดไปยังระดับสูงสุด เมื่อความต้องการในระดับหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการอื่นในระดับที่สูงขึ้นต่อไป



ภาพที่ 5 ความต้องการตามลำดับขั้น 5 ขั้น ของ Maslow (รังสรรค์ ประเสริฐศรี, 2548)

1. ความต้องการของร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของร่างกาย เพื่อให้สามารถดำรงชีวิตอยู่ได้ ถือเป็นความต้องการขั้นแรกของมนุษย์ที่กระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรม ความต้องการขั้นนี้ ได้แก่ ความต้องการอาหาร อากาศหายใจ การพักผ่อน ความต้องการปัจจัยสี่ในการดำรงชีวิต ในองค์การความต้องการขั้นต้นนี้ เช่น สภาพการทำงาน (ความร้อน, อากาศ) เงินเดือนพื้นฐาน ร้านอาหารในที่ทำงาน เป็นต้น

2. ความต้องการความมั่นคงและปลอดภัย (Safety and security needs) ความต้องการขั้นนี้ จะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการทางกายภาพได้รับการตอบสนองแล้วระดับหนึ่ง ความต้องการในขั้นนี้ บุคคลจะมีความต้องการที่จะมีเสถียรภาพ มีความมั่นคงและปลอดภัยในชีวิต ปลอดภัยจากอันตรายต่าง ๆ ทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ความต้องการขั้นนี้ ในองค์การเราอาจพิจารณาจากสภาพความปลอดภัยในการทำงาน สิทธิประโยชน์ตอบแทนจากการทำงาน การเพิ่มเงินเดือน และความมั่นคงในงาน (Job security) ซึ่งเป็นความมั่นคงทางเศรษฐกิจที่มีผลต่อคนงานเพิ่มขึ้น

3. ความต้องการทางด้านสังคมหรือความต้องการความผูกพัน (Social needs belongingness and love needs) เมื่อคนมีความรู้สึกรับรองและปลอดภัยแล้ว จะมีความต้องการที่จะผูกพันและได้รับการยอมรับว่าเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ต้องการให้สังคมยอมรับว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม องค์กรหรือสังคม เป็นความต้องการที่จะได้รับการยอมรับ ต้องการมีเพื่อน ต้องการมีความรักและความพอใจในการสัมพันธ์กับคนอื่น และเน้นในเรื่องมิตรภาพ ซึ่งในองค์การต้องการด้านสังคม ได้แก่ คุณภาพของการจัดการ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และความสัมพันธ์ในกลุ่มอาชีพ เป็นต้น

4. ความต้องการได้รับการยกย่องและการนับถือตนเองหรือความภาคภูมิใจในตนเอง (Self-esteem needs, ego, status) ความต้องการขั้นที่ 4 นี้ จะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการขั้นที่ 1, 2 และ 3 ได้รับการตอบสนองแล้ว ในขั้นนี้คนจะมีความต้องการที่จะมีฐานะเด่นและประสบความสำเร็จ ต้องการได้รับการยกย่องในสังคม ต้องการที่จะนับถือตนเอง มีความเชื่อมั่นในตนเอง และต้องการที่จะมีสถานภาพ ความต้องการในขั้นนี้ ในองค์กรเราสามารถพิจารณาได้จากตำแหน่ง การเพิ่มเงินเดือน ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ และการยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา

5. ความต้องการประจักษ์ตน การบรรลุศักยภาพของตน (Self-actualization needs) เป็นความต้องการขั้นสุดท้าย ซึ่งเกิดเมื่อความต้องการอื่น ๆ ได้รับการตอบสนองแล้ว บุคคลจะต้องการที่จะบรรลุศักยภาพของตนและใช้ศักยภาพที่ตนมีอย่างเต็มความสามารถ ความต้องการในขั้นนี้ จะเป็นความต้องการที่จะรู้ว่าตนมีความสามารถใดและทำสิ่งใดได้ดีที่สุด และได้ทำในสิ่งดังกล่าว ความต้องการในขั้นนี้ ได้แก่ ความเจริญเติบโต ความต้องการก้าวหน้า และความต้องการทำงานให้บรรลุผลสำเร็จ ซึ่งในองค์กรความต้องการด้านนี้อาจจัดได้โดยการจัดงานที่ท้าทาย การเปิดโอกาสให้ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ความก้าวหน้าในองค์กร และความสำเร็จในการทำงาน

ทฤษฎีสองปัจจัยเป็นทฤษฎีจูงใจ

ทฤษฎีสองปัจจัยเป็นทฤษฎีจูงใจของเฮอริชเบอร์ก ซึ่งได้กล่าวถึงความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงาน โดยให้ความสำคัญกับสิ่งที่อยู่ภายใน ทฤษฎีนี้มีความเกี่ยวพันอย่างใกล้ชิด กับทฤษฎีการจูงใจของมาสโลว์ (Herzberg, 1968 อ้างถึงใน ชีรภัทร วาณิชพิทักษ์, 2555) ได้ทำการวิจัยโดยใช้วิธีการ สัมภาษณ์วิศวกรและสมุหบัญชิจำนวน 200 คน โดยใช้เทคนิคที่เรียกว่า Critical-incident เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่ทำให้คนรู้สึกพอใจและไม่พอใจในการทำงาน ซึ่งผลการศึกษาของเฮอริชเบอร์ก พบว่า ปัจจัยที่ทำให้คนรู้สึกพอใจและไม่พอใจเป็นปัจจัยคนละประเภทกัน กล่าวคือ ปัจจัยที่ทำให้คนพอใจ หรือไม่พอใจ เป็นเรื่องที่สามารถแยกออกจากกันได้ องค์กรประกอบสำคัญที่ทำให้เกิดความสุขจาก การทำงานมี 2 ประเภท คือ ปัจจัยกระตุ้นจิตใจหรือปัจจัยจูงใจ (Motivator factors) และปัจจัยสุขวิทยา หรือปัจจัยค้ำจุน (Hygiene factors)

1. ปัจจัยกระตุ้นจิตใจหรือปัจจัยจูงใจ (Motivator factors) เป็นตัวที่ทำให้เกิดความพึงพอใจเป็นตัวสนับสนุนให้บุคคลทำงานเพิ่มมากขึ้น อันเนื่องมาจากแรงจูงใจภายในที่เกิดจากการทำงานเป็นปัจจัยนำไปสู่การพัฒนาทัศนคติทางบวกและการจูงใจที่แท้จริง ซึ่งได้แก่

1.1 ความสำเร็จของงาน (Achievement) หมายถึง ความสำเร็จที่ได้รับเมื่อผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกว่า เขาทำงานสำเร็จหรือมีความต้องการที่จะทำงานให้สำเร็จ สิ่งที่เป็นนั้นก็คือ งานนั้นควรเป็นงานที่ท้าทายความสามารถ แรงจูงใจเกี่ยวกับความสำเร็จของงานประกอบด้วย 2 สิ่ง คือ ระดับของแรงจูงใจในความสำเร็จ และความสามารถในการที่จะทำงานนั้น

1.2 ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง แต่ละบุคคลได้รับความก้าวหน้าโดยการพัฒนาให้เกิดทักษะใหม่ ๆ มีความสามารถและเต็มใจที่จะเพิ่มพูนความรู้

1.3 การยอมรับนับถือ (Esteemed) หมายถึง เป็นผลมาจากความสำเร็จ การยอมรับนับถือมีหลายรูปแบบ เช่น การชมเชยด้วยคำพูดหรือการเขียนเป็นลายลักษณ์อักษร การให้การเสริมแรงบ่อย ๆ เป็นสิ่งจำเป็นที่จะทำให้เกิดแรงจูงใจต่อเนื่องกันไป

1.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง เมื่อบุคคลได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบในการตัดสินใจเกี่ยวกับงานของเขา จะช่วยทำให้เขาเกิดความรู้สึกรู้สึกผูกพัน บุคคลต้องการมีโอกาสที่จะรับผิดชอบ ถ้าเกิดความรับผิดชอบขึ้นแล้วก็จะถูกควบคุมจากภายนอกลดลง

1.5 ลักษณะของงาน (The work itself) หมายถึง ความพึงพอใจในงานของบุคคลนั้นขึ้นอยู่กับ การได้ปฏิบัติงานที่พึงพอใจ ด้วยลักษณะของงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้ปฏิบัติงาน จะต้องทำทฤษฎีความรู้ความสามารถ ไม่ซ้ำซากจำเจ และสร้างความรู้สึกรู้สึกว่ามีความก้าวหน้าในอาชีพการงาน

2. ปัจจัยสุขวิทยาหรือปัจจัยจำเป็น (Hygiene factors) เป็นตัวป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจในงาน เป็นแรงจูงใจภายนอกที่เกิดจากสภาวะแวดล้อมในการทำงาน เป็นตัวที่มีความสำคัญน้อยมาก เมื่อเทียบกับปัจจัยจูงใจ ซึ่งได้แก่

2.1 เงินเดือน (Salary) หรือค่าตอบแทน (Compensation) หมายถึง ผลตอบแทนจากการทำงาน ซึ่งอาจจะเป็นในรูปของค่าจ้าง (Wages) เงินเดือนหรือสิ่งอื่น ๆ ที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน

2.2 โอกาสก้าวหน้า (Possibility of growth) หมายถึง การที่บุคคลมีโอกาสดำเนินการแต่งตั้ง โยกย้ายสับเปลี่ยนตำแหน่งภายในหน่วยงานที่มีชั้นยศสูงขึ้น หรือการมีทักษะเพิ่มขึ้นในวิชาชีพ

2.3 ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา (Interpersonal relation with subordinates) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจอันดี และมีความสัมพันธ์อันดีกับผู้ใต้บังคับบัญชา

2.4 สถานภาพ (Status) หมายถึง สถานภาพของบุคคลในสายตาคณะอื่นหรือเป็นการรับรู้จากบุคคลอื่นว่า บุคคลนั้นอยู่ในฐานะตำแหน่งใดในองค์การ

2.5 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (Interpersonal relation with superiors) หมายถึง การติดต่อระหว่างบุคคลกับผู้บังคับบัญชาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน ความสามารถทำงานร่วมกัน และเข้าใจซึ่งกันและกัน

2.6 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal relation with peers) หมายถึง การติดต่อระหว่างบุคคลกับเพื่อนร่วมงานที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน ความสามารถทำงานร่วมกัน และเข้าใจซึ่งกันและกัน

2.7 การปกครองบังคับบัญชา (Supervision Technical) หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงานหรือความยุติธรรมในการบริหาร

2.8 นโยบายและการบริหาร (Policy and administration) หมายถึง ความสามารถในการจัดลำดับเหตุการณ์ต่าง ๆ ของการทำงาน ซึ่งสะท้อนให้เห็นนโยบายทั้งหมดของหน่วยงาน ตลอดจนความสามารถในการบริหารงานให้สอดคล้องกับนโยบายนั้น

2.9 สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Working condition) หมายถึง สภาพที่เหมาะสมในการทำงาน ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย หรือความสะดวกสบายในการทำงาน รวมทั้งผู้บริหาร ผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน

2.10 สภาพความเป็นอยู่ (Person life) หมายถึง สถานการณ์ของบุคคลที่ทำให้เขามีความสุขในช่วงเวลาที่ไม่ทำงาน ซึ่งทำให้บุคคลมีความรู้สึกหรือเจตคติที่ดีต่องานของเขา

2.11 ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน (Job security) หมายถึง ความรู้สึกปลอดภัยว่าจะได้ทำงานในตำแหน่งและสถานที่นั้นอย่างมั่นคง

เฮร์ซเบอร์ก อธิบายเพิ่มว่า ปัจจัยจูงใจจะต้องมีค่าเป็นบวกเท่านั้น จึงจะทำให้บุคคลมีความพึงพอใจในงานขึ้นมาได้ แต่ถ้าค่าเป็นลบก็จะไม่ทำให้บุคคลไม่พึงพอใจในงานแต่อย่างใด ส่วนองค์ประกอบทางด้านปัจจัยค่าจูง ถ้ามีค่าเป็นลบ บุคคลจะมีความรู้สึกไม่พอใจในงาน เนื่องจากองค์ประกอบด้านปัจจัยค่าจูงนี้ มีหน้าที่ที่จะค่าจูงหรือบำรุงรักษาบุคคลให้มีความพึงพอใจในงานอยู่แล้ว จึงสรุปได้ว่า ทั้งสองปัจจัยจะต้องมีค่าในเชิงบวก จึงจะทำให้เกิดความพึงพอใจในงานของบุคคลเพิ่มขึ้น

ดังนั้น ปัจจัยที่มีอิทธิพลหรือมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์การมีปัจจัยหลักอยู่ 3 ปัจจัย คือ

1. ปัจจัยส่วนบุคคล เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ อาชีพ สถานภาพสมรส ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ตำแหน่งงาน เป็นต้น ปัจจัยส่วนบุคคล โดยเฉพาะอย่างยิ่งบุคคลที่มีอายุมาก ซึ่งมีระยะเวลาในการทำงานมาก ตำแหน่งในระดับสูง รายได้สูงมีแนวโน้มความผูกพันต่อองค์การในระดับสูง

2. ปัจจัยด้านลักษณะงาน หมายถึง ลักษณะงานที่ผู้ปฏิบัติรับผิดชอบอยู่ เช่น งานที่มีความท้าทาย โอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน ความหลากหลายของงาน การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ โอกาสสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน การกระจายอำนาจ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้จะทำให้เกิด

ความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง ถ้าหากมีการบริหารจัดการที่ชัดเจน ในทางกลับกัน ถ้าหากมีความคลุมเครือในบทบาทหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับงานของตน จะทำให้ระดับความผูกพันต่อองค์กรในระดับต่ำ

3. ปัจจัยลักษณะงาน หมายถึง สิ่งที่บุคคลได้รับทราบและเรียนรู้เมื่อเข้าไปทำงาน ในองค์กร ความสัมพันธ์ในองค์กร ความน่าเชื่อถือและความมั่นคงขององค์กร ความรู้สึกว่า องค์กรเป็นที่พึ่งพิงได้ ความคาดหวังในการได้รับการตอบสนองจากองค์กร เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ จะทำให้ระดับความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง ถ้าองค์กรมีภาพลักษณ์ที่น่าเชื่อถือ เป็นที่รู้จัก มีความยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียมกัน สามารถตอบสนองความต้องการของพนักงานได้ตลอดเวลา และในทางกลับกัน ถ้าหากองค์กรไม่เป็นที่รู้จักของบุคคลภายนอก ความภาคภูมิใจที่มีต่อองค์กรของพนักงานและไม่สามารถเป็นที่พึ่งพิงของพนักงานได้ ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน จะอยู่ในระดับต่ำ

จากแนวคิดและทฤษฎีที่ได้ศึกษาทั้งหมดนั้น ผู้วิจัยได้นำมาแนวคิดและทฤษฎีดังกล่าว ใช้เป็นแนวทางในการทำแบบสอบถามและกำหนดเป็นกรอบการวิจัย โดยในการวิจัยครั้งนี้ นำแนวคิดทฤษฎีของสตีเวิร์ส และพอร์เตอร์ (Steers & Porter, 1983 อ้างถึงใน อัจฉรา เฉลยสุข, 2556, หน้า 31) มาปรับใช้ให้เหมาะสมกับการวิจัยครั้งนี้

การหาความยากง่ายและอำนาจจำแนก

1. ความยากง่ายและอำนาจ จำแนกของข้อสอบสามารถทำได้ 2 วิธี คือ การใช้สูตรอย่างง่ายและการใช้ตารางสำเร็จรูป ในที่นี้ผู้เขียนขอแสดงการคำนวณหาค่าความยากง่ายและอำนาจจำแนกเฉพาะการใช้สูตรอย่างง่าย

การใช้สูตรอย่างง่าย

การใช้สูตรอย่างง่ายมีขั้นตอน ดังนี้

1. ตรวจสอบให้คะแนนถูกได้ 1 คะแนน ผิดได้ 0 คะแนน และรวมคะแนนของทุกคน
2. นำคะแนนมาเรียงกันจากมากไปน้อย
3. แบ่งผู้ที่ได้คะแนนสูงออกมาร้อยละ 25 ของคนทั้งหมด และผู้ที่ได้คะแนนต่ำออกมาร้อยละ 25 (สมมติสอบ 60 คน กลุ่มสูง-ต่ำ จะประมาณกลุ่มละ 15 คน)
4. หาจำนวนผู้ตอบถูกในแต่ละข้อ ทั้งกลุ่มสูงและต่ำ
5. หาค่าความยากง่าย (p) และอำนาจจำแนก (r) โดยใช้สูตร

$$\text{สูตร } p = (PH + PL) / 2n$$

$$\text{สูตร } r = (PH - PL) / n$$

โดย

P แทน ค่าความยากง่าย

R แทน อำนาจจำแนก

PH แทน จำนวนผู้ตอบถูกในกลุ่มสูง

PL แทน จำนวนผู้ตอบถูกในกลุ่มต่ำ

n แทน จำนวนผู้ตอบทั้งหมดในกลุ่มสูงหรือกลุ่มต่ำ

เกณฑ์ในการพิจารณาค่าความยากง่ายที่เหมาะสม คือ 0.20-0.80 และอำนาจจำแนกมีค่าตั้งแต่ 0.20 ขึ้นไป (เสกสรร ทองคำ, 2556)

ตารางที่ 2 การหาความยากง่ายและอำนาจจำแนกผลการตอบข้อสอบจำนวน 6 ข้อของนักเรียนกลุ่มสูงและต่ำที่ตอบถูก

ข้อ	จำนวนคนในกลุ่มสูงที่ตอบถูก	จำนวนคนในกลุ่มต่ำที่ตอบถูก
	(n = 15)	(n = 15)
1	15	2
2	10	5
3	9	9
4	14	13
5	9	13
6	4	0

จากข้อมูลสามารถนำมาคำนวณความยากง่ายและอำนาจจำแนกได้ดังนี้

ตารางที่ 3 ลักษณะของข้อสอบที่ดีต้องมีค่า p พอเหมาะ (0.20-0.80) และ r สูง ($r > 0.20$)

ข้อที่	กลุ่มสูงตอบถูก		กลุ่มต่ำที่ตอบสูง		r แปลผล ค่า p ค่า r
	(PH)	(PL)	(PH+PL)/2	(PH-PL)/2	
1	15	2	0.57	0.87	ยากง่ายพอเหมาะอำนาจจำแนกสูงใช้ได้
2	10	5	0.50	0.33	ยากง่ายพอเหมาะอำนาจจำแนกสูงใช้ได้
3	9	9	0.60	0.00	ยากง่ายพอเหมาะแต่ไม่มีอำนาจจำแนกใช้ไม่ได้
4	13	13	0.90	0.07	ง่ายเกินไปอำนาจจำแนกต่ำใช้ไม่ได้
5	9	13	0.73	-0.27	ยากง่ายพอเหมาะแต่อำนาจจำแนกเป็นลบใช้ไม่ได้
6	4	0	0.13	0.27	อำนาจจำแนกสูงแต่ยากเกินไปใช้ไม่ได้

จากตารางที่ 3 จะเห็นว่า ข้อสอบที่ดีต้องมีค่า p พอเหมาะ (0.20-0.80) และ r สูง ($r > 0.20$) ดังนั้น ข้อที่ดีก็คือ ข้อ 1, 2 ส่วนข้ออื่นควรนำไปปรับปรุงต่อไป (เกียรติสุดา ศรีสุข, 2552, หน้า 156-157)

ข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับบริษัทตัวแทนจำหน่ายแอนตี้ไวรัสแห่งหนึ่ง ในเขต

กรุงเทพมหานคร

บริษัทตัวแทนจำหน่ายแอนตี้ไวรัสแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งธุรกิจมีลักษณะเป็นตัวแทนจำหน่ายผลิตภัณฑ์สินค้าป้องกันไวรัส “แคสเปอร์สกี” ในระดับองค์กร และเป็นหนึ่งในผู้พัฒนาสายผลิตภัณฑ์ซอฟต์แวร์ความปลอดภัยบนอินเทอร์เน็ตที่ได้รับการรับรองระดับโลกที่ทำงานรวดเร็วที่สุดและมีประสิทธิภาพมากที่สุดในโลก ซึ่งก่อตั้งในปี ค.ศ. 2010 มีการจำหน่ายทั้งในและต่างประเทศ ไม่ว่าจะเป็น ไทย ลาว บรูไน มาเลเซีย สิงคโปร์ และอินโดนีเซีย มีสำนักงานใหญ่อยู่ที่กรุงมอสโคว์รัสเซีย และมีสำนักงานท้องถิ่นมากกว่า 10 สาขา และมีการขยายขอบเขตของบริษัทเครือข่ายหุ้นส่วนที่ใหญ่ ประกอบไปด้วย 500 บริษัททั่วโลก บริษัทยังได้รับรางวัลหรือการยอมรับจาก West Coast Labs และได้รับรางวัลจากสิ่งพิมพ์ทาง IT ชั้นนำ โดยในปี ค.ศ. 2003 ได้รับสถานะเป็น Microsoft Gold Certified Partner สำหรับทางเลือกความปลอดภัย

นอกจากนี้ที่กล่าวข้างต้น บริษัทยังให้บริการต่าง ๆ ให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับการจัดการเชื่อมต่อระบบเครือข่ายในองค์กร ระบบรักษาความปลอดภัยข้อมูลของคอมพิวเตอร์ ฯลฯ แก่องค์กรต่าง ๆ บริการที่เราได้ตั้งแต่ให้คำปรึกษา ดูแล และจำหน่ายระบบติดตั้งอุปกรณ์ความปลอดภัยสำหรับเครือข่าย ตลอดจนการจัด โซลูชันให้ตรงกับความต้องการขององค์กรที่มีประสบการณ์ การติดตั้ง การดูแล และให้บริการหลังการขายอันยาวนานของทีมงานที่มีประสิทธิภาพ ลูกค้ำทุกราย

มั่นใจได้ว่าจะได้รับสิ่งที่ดีและคุ้มค่าในการลงทุนอย่างคุ้มค่าและมีประสิทธิภาพสูง เสถียรภาพเยี่ยม ที่ระดับองค์กรที่พึงจะได้รับ ด้วยค่าใช้จ่ายประหยัด คุ้มค่าการลงทุน กล่าวสรุป คือ เป็นบริษัท ศูนย์แล็บและจัดจำหน่ายแอนตี้ไวรัส Kaspersky แห่งเดียวในประเทศไทย รวมทั้งบริการ Support ลูกค้าอย่างครบวงจร

ผลิตภัณฑ์หลักของบริษัท: จำหน่ายอุปกรณ์ซอฟต์แวร์และฮาร์ดแวร์คอมพิวเตอร์ โดยเฉพาะโปรแกรมการป้องกันไวรัส Kaspersky ในระดับองค์กร



ภาพที่ 6 ตราผลิตภัณฑ์ของบริษัทแห่งนี้

โครงสร้างการบริหารงานขององค์กร

การบริหารงานและนโยบายเกี่ยวกับบุคลากรนั้น บริษัทนั้นมีการให้สวัสดิการและค่าตอบแทนต่าง ๆ เป็นไปตามกฎหมายที่กำหนด ไม่ว่าจะเป็นเงินเดือน ค่าคอมมิสชั่น, เงินโบนัส, ค่าล่วงเวลา, ค่าเดินทางหรือค่ายานพาหนะ, ค่าอุปกรณ์ต่าง ๆ ซึ่งการทำงานมักจะมีส่วนที่ต้องออกไปทำงานนอกสถานที่อยู่เสมอ ๆ ไม่ว่าจะเป็นการไปติดต่อลูกค้า ออกไปปฏิบัติงาน ประชุม เป็นต้น บริษัทมีเงินสำรองไว้ให้พนักงานเบิกใช้ด้วย เป็นต้น

เวลาในการทำงานของพนักงานบริษัทนั้น พนักงานจะเข้า-ออกงาน เวลา 8.30-16.30 น. หยุดทุกวันเสาร์-อาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์ แต่พนักงานขายนั้นอาจมีการเข้า-ออกงานที่ไม่เป็นเวลา ซึ่งทางบริษัทก็มีการจ่ายค่าล่วงเวลา/ โบนัสให้กับพนักงาน

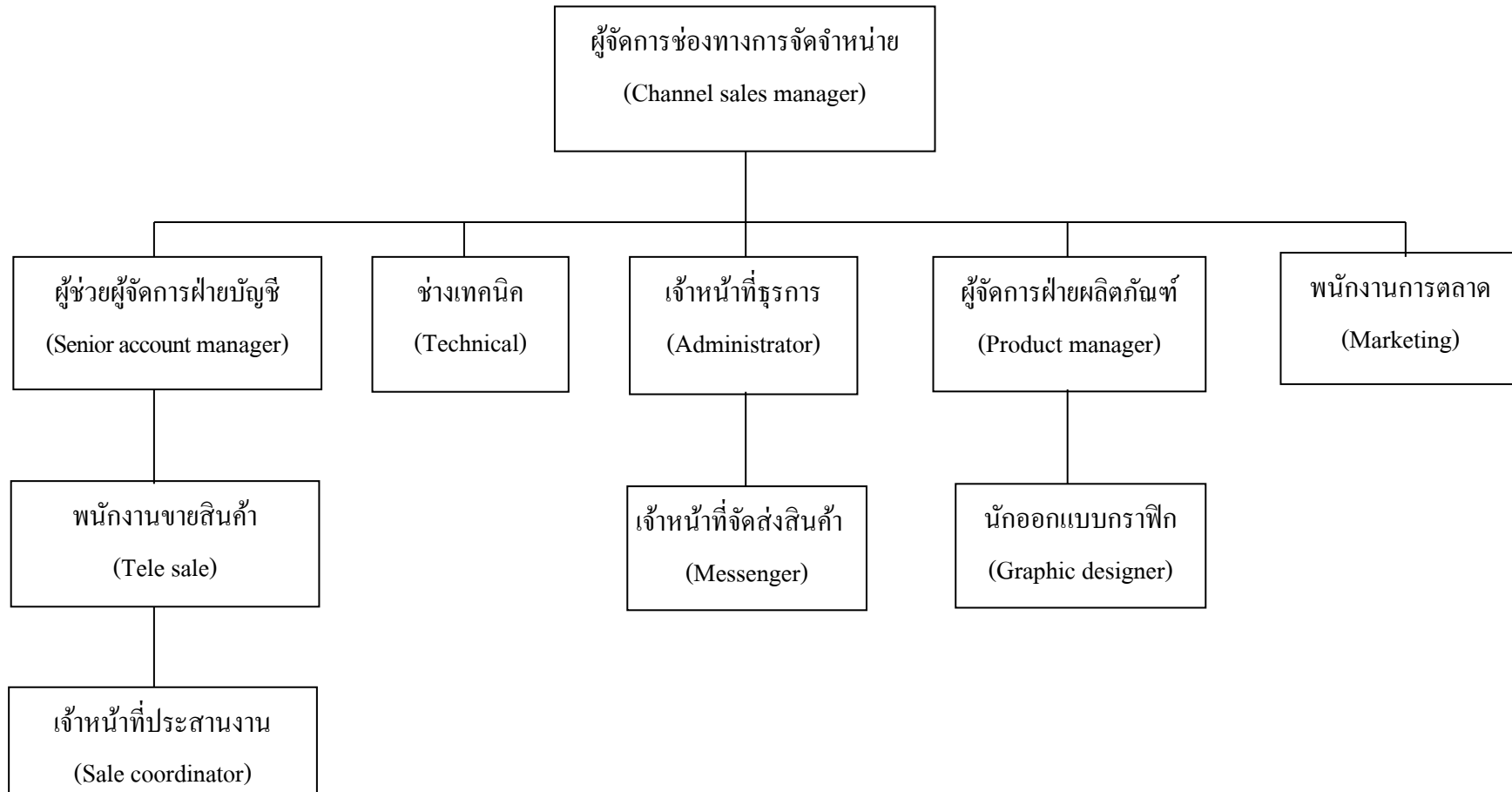
ปัจจุบันบริษัทเริ่มคิดที่จะวางแผนปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์กรเพื่อรองรับความท้าทายในอนาคตและเพื่อความคล่องตัวในการดำเนินงาน รวมถึงให้ความสำคัญต่อการเปลี่ยนแปลงระหว่างนวัตกรรมเชิงเทคโนโลยี การเติบโตขององค์กร และการขยายเครือข่ายคู่ค้าระดับโลก โดยอิงจากแนวทางการขายภายในประเทศ สำหรับกลยุทธ์ด้านผลิตภัณฑ์จะเน้นกลุ่มสินค้าที่สามารถตอบสนองลูกค้าแต่ละกลุ่มได้ หรือมุ่งให้ความสำคัญกับกลุ่มลูกค้าองค์กรมากขึ้น พร้อมเพิ่มช่องทาง

การขายแก่กลุ่มลูกค้ารายบุคคล ทำให้จำเป็นต้องมีการสรรหาผู้ร่วมงานที่มีศักยภาพและคงทนอยู่กับบริษัทได้นาน มาช่วยในการผลักดันองค์กร ปัจจุบันมีพนักงานในบริษัททั้งสิ้น 40 คน แบ่งเป็นแผนกได้ดังนี้

ตารางที่ 4 จำนวนพนักงานแต่ละแผนก

แผนก	จำนวนพนักงาน
แผนกฝ่ายขาย (Sales)	7
แผนกประสานงานฝ่ายขาย (Sale coordinator)	4
แผนกการตลาด (Marketing)	2
แผนกช่างเทคนิค (Technical)	12
กราฟิก (Graphic designer)	2
ธุรการและจัดส่งสินค้า (Administrator & messenger)	5
Tele sale	7
Product manager	1
รวม	40

และหากแบ่งตามลำดับสายงานการบังคับบัญชา จะได้ตามโครงสร้างองค์กร ดังภาพที่ 7



ภาพที่ 7 โครงสร้างบริษัท ตัวแทนจำหน่ายโปรแกรมป้องกันไวรัสแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จิรวดี ตั้งศิริสัมฤทธิ์ (2556) ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ลีอ็อกซ์เลย์ จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานอยู่ในระดับผูกพัน (Engaged) โดยมีระดับความคิดเห็นต่อบัณฑิตของงานผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ด้านองค์กร ด้านงาน ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และด้านภาวะผู้นำ อยู่ในระดับมากทุกด้าน และบัณฑิตที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ได้แก่ ด้านองค์กร ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และด้านภาวะผู้นำ ซึ่งมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานด้านภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับน้อยกว่า 0.05 สำหรับบัณฑิตลักษณะส่วนบุคคลที่มีผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ได้แก่ อายุ ระดับรายได้ และระดับตำแหน่งงาน ส่วนเพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และระยะเวลาปฏิบัติงานในองค์กร ไม่มีผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กร

วสิน แดงบรรจง, วรรณรณ แสงมณี และณัฐวุฒิ โรจนันันุติกุล (2556) ศึกษาเรื่อง บัณฑิตที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท กุลธรริเลิศทริก จำกัด ผลการวิจัยพบว่า

- 1) ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท กุลธรริเลิศทริก จำกัด อยู่ในระดับปานกลาง
- 2) รางวัลตอบแทนภายใน ความปลอดภัย และสุขอนามัย การฝึกอบรมและพัฒนา มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท กุลธรริเลิศทริก จำกัด โดยตัวแปรอิสระทุกตัวสามารถอธิบายความผันแปรของความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานบริษัท กุลธรริเลิศทริก จำกัด ได้ร้อยละ 73.4

ศิริพร พูลสมบัติ (2556) ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรศูนย์อนามัยที่ 3 ชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรศูนย์อนามัยที่ 3 ชลบุรี ในภาพรวมมีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา บุคลากรให้ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา บุคลากรได้ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก รองลงมา คือ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ พบว่า บุคลากรให้การได้ยอมรับนับถือ และอันดับสุดท้าย คือ ด้านความก้าวหน้าในอนาคต และผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรศูนย์อนามัยที่ 3 ชลบุรี พบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งปัจจุบัน ระยะเวลาการทำงาน รายได้ต่อเดือน ต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

พริษฐ์ชา สมานสินธุ์ (2554) ศึกษาเรื่อง บัณฑิตที่มีอิทธิพลต่อการสร้างความผูกพันของพนักงาน ศึกษาเฉพาะกรณี บริษัท เบสท์ เพอฟอร์แมนซ์ เอ็นจิเนียริง จำกัด ผลการศึกษาพบว่า พนักงานบริษัท เบสท์ เพอฟอร์แมนซ์ เอ็นจิเนียริง จำกัด มีระดับความผูกพันต่ออยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีระดับความคิดเห็นในระดับมาก ได้แก่ ท่านภูมิใจที่จะบอกกับคนทั่วไปว่าท่านเป็นพนักงานขององค์กรนี้, ท่านมีความรู้สึกที่องค์กรคือครอบครัวของท่าน, ท่านเห็นด้วยกับนโยบายขององค์กร, ท่านไม่ลำบากใจที่จะปฏิบัติงานตามนโยบาย กฎระเบียบ

และข้อบังคับที่องค์กรกำหนด, ท่านเต็มใจที่จะเสียสละความสุขและประโยชน์ส่วนตัว เพื่อความสำเร็จขององค์กร, ท่านเต็มใจที่จะใช้ความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ เพื่อให้งานขององค์กรประสบความสำเร็จ, ท่านมีความรู้สึกห่วงใยอย่างยิ่งกับปัญหาที่เกิดขึ้นกับองค์กร ท่านมั่นใจในอนาคตขององค์กร, ท่านรู้สึกว่าปัญหาขององค์กรเป็นเรื่องที่พนักงานทุกคน รวมทั้งตัวท่านต้องร่วมมือช่วยกันแก้ไข, ท่านมักจะกล่าวชมและพูดถึงองค์กรในการสร้างสรรค์อยู่เสมอ, เมื่อมีผู้กล่าวถึงองค์กรของท่านในทางที่ไม่ดี ท่านรู้สึกไม่พอใจ, ท่านมีความต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกขององค์กรนี้ตลอดไป, ท่านรู้สึกว่าองค์กรนี้เป็นองค์กรที่ดีที่สุด ท่านอยากทำงานด้วย, เมื่อมีผู้กล่าวถึงองค์กรของในแง่ลบ ท่านมักจะพูดแก้ต่างให้เสมอ ระดับความคิดเห็นปานกลาง ได้แก่ ท่านทำงานกับองค์กรนี้ เพื่อรอเปลี่ยนงานใหม่ที่ดีกว่า นอกจากนี้พนักงานบริษัท เบสท์ เพอฟอร์แมนซ์ เอ็นจิเนียริง จำกัด ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันในด้านเพศ, ด้านหน่วยงาน, ด้านตำแหน่งงาน และด้านรายได้ จะมีระดับความผูกพันต่อองค์กรที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และพนักงานที่มีปัจจัยด้านบุคคลแตกต่างกันในด้านอายุ ด้านระดับการศึกษา ด้านสถานภาพสมรส และด้านระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน จะมีระดับความผูกพันต่อองค์กรที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

สุทัตสา วิไลเจริญตระกูล (2554) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยองค์กรกับความผูกพันของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท ดรอฟท์เอฟซีบี (ประเทศไทย) จำกัด ผลการศึกษาพบว่า พนักงานทุกคนของบริษัท ดรอฟท์เอฟซีบี (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งประกอบด้วย ผู้บริหารระดับกลาง ผู้บริหารระดับต้น และพนักงานระดับปฏิบัติการ มีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยลักษณะส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติงาน ได้แก่ เพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ระดับตำแหน่งงาน และอัตราเงินเดือนที่ต่างกัน ไม่มีผลต่อความรู้สึกผูกพันของพนักงาน ยกเว้นอายุที่แตกต่างกัน มีผลต่อความรู้สึกผูกพันของพนักงานที่แตกต่างกัน สำหรับปัจจัยองค์กร ทั้ง 9 ด้าน ได้แก่ นโยบายและการบริหารงานขององค์กร สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา ค่าตอบแทนและสวัสดิการ โอกาสในการเรียนรู้และพัฒนาตนเอง ความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว ความมั่นคงในการทำงาน โอกาสก้าวหน้าและเติบโตในการทำงาน และชื่อเสียงของบริษัท ล้วนเป็นปัจจัยองค์กรที่มีความสัมพันธ์ต่อความรู้สึกผูกพันของพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับความรู้สึกผูกพันของพนักงาน พบว่าพนักงานมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ การพูดถึงองค์กรในทางที่ดี ความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์กร และความภูมิใจในงานที่ทำ อยู่ในระดับปานกลางเท่ากันทั้งหมด โดยภาพรวมแล้วพนักงานของบริษัทนี้ มีความรู้สึกพอใจในตัวของผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และชื่อเสียงของบริษัท ซึ่งเป็นสิ่งที่ทำให้พนักงาน

อยากที่จะคงอยู่กับองค์กรต่อไป แต่ทั้งนี้พนักงานต้องการให้องค์กรปรับปรุงเรื่องของทรัพยากรที่ใช้ในการทำงานเป็นสำคัญ

วชิรญา บัวเกษร (2555) ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของบุคคลากรที่ปฏิบัติงานประจำสาขาของธนาคารไทยพาณิชย์ในจังหวัดจันทบุรี พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานประจำสาขาของธนาคารไทยพาณิชย์ในจังหวัดจันทบุรี มีระดับความผูกพันต่อองค์กรของบุคคลากรที่ปฏิบัติงานประจำสาขาของธนาคารไทยพาณิชย์ในจังหวัดจันทบุรี มีระดับความเห็นคิดอยู่ในระดับมากที่สุด ผลการเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของบุคคลากรที่ปฏิบัติงานประจำสาขาของธนาคารไทยพาณิชย์ในจังหวัดจันทบุรี พบว่า พนักงานที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

จันทนา ลีรุ่งเรืองพร (2552) ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท มิตรชอุย โอ.เอส.เค. ไลน์ ประเทศไทย จำกัด แผนกโลจิสติกส์ ผลการวิจัยพบว่า ประเด็นระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน จากการศึกษาพบว่า ความผูกพัน โดยภาพรวม ความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงาน เพื่อประโยชน์ขององค์กรอยู่ในระดับค่อนข้างสูง แต่ความต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง และพบว่า ความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรแตกต่างกันไปตามระยะเวลาการปฏิบัติงานและการตัดสินใจแก้ปัญหา ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงาน เพื่อประโยชน์ขององค์กรแตกต่างกันไปตามระยะเวลาการปฏิบัติงานและจำนวนวันลาภกิจ และความผูกพัน โดยรวมของพนักงานแตกต่างกันไปตามระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน แผนกที่ปฏิบัติงาน

พรพิกุล นุชปาน (2551) ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน กรณีศึกษาพนักงานรายวัน บริษัท ซีเลติกา (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า พนักงานรายวัน บริษัทซีเลติกา (ประเทศไทย) จำกัด มีความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูงสุด ในเรื่องเต็มใจที่จะทุ่มเทในการปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง และจากการทดสอบความสัมพันธ์ พบว่า อายุ ระดับการศึกษา ระดับรายได้ สถานภาพสมรส ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน แผนกงานที่รับผิดชอบ ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานรายวัน

ปัจเจก ทัพพรหม (2550) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร ความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในระดับปานกลาง โดยมีแนวโน้มไปในทางปานกลางถึงสูง หมายถึง พนักงานมีความรู้สึกภาคภูมิใจ คิดว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรที่พร้อมจะทำทุกอย่าง

เพื่อให้องค์กรอยู่รอดและพัฒนายิ่งขึ้น ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรไม่ต่างกัน แต่พนักงานที่มีระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และอัตราเงินเดือนต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรต่างกัน

จิระชัย ยมเกิด (2549) ศึกษาเรื่อง “ความผูกพันของพนักงานต่อบริษัท ลานนาเกษตร อุตสาหกรรม จำกัด” ผลการศึกษาพบว่า พนักงานบริษัท ลานนาเกษตรอุตสาหกรรม จำกัด มีความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับสูง สำหรับปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ในด้านลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับระดับความผูกพันต่อองค์กร ส่วนเพศ อายุ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในบริษัท รายได้หรือเงินเดือนที่ได้รับ และตำแหน่งงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความผูกพันต่อองค์กร ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ได้แก่ ความมีอิสระในการทำงาน ความหลากหลายของงาน ความมีเอกลักษณ์ของงาน ผลป้อนกลับของงาน และงานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร เช่นเดียวกับปัจจัยในด้านประสบการณ์ในงานที่ปฏิบัติ ได้แก่ ความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่อองค์กร ความรู้สึกว่าคุณเป็นที่พึ่งพาได้ ความคาดหวังที่จะได้รับผลตอบแทนจากองค์กร และทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กรที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร

สุรารักษ์ ศักดิ์ธรรมเจริญ (2549) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ นิคมอุตสาหกรรม ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับมาก คือ มีความคิดเห็นในด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเท ความพยายามต่อองค์กรอยู่ในระดับมากที่สุด มีความเชื่อมั่นและยอมรับต่อเป้าหมายขององค์กรในระดับรองลงมา และมีความปรารถนาต่อการคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กรในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อความผูกพัน ได้แก่ อายุ ระดับรายได้ต่อเดือน ตำแหน่งงาน และอายุในการทำงาน ในขณะที่ปัจจัยเรื่องเพศ ระดับการศึกษา และสถานภาพการสมรส ไม่มีผลต่อระดับความผูกพัน ในส่วนของปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติก็มีความสัมพันธ์ทางบวก ซึ่งแสดงให้เห็นว่า พนักงานจะรู้สึกผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น หากงานที่ได้ปฏิบัตินั้น มีความหลากหลาย ทำท่าย สามารถทำงานได้อย่างอิสระ อีกทั้งมีความเข้าใจในกระบวนการของงานและได้รับการประเมินผลของงานที่ตนได้ปฏิบัติแล้ว ปัจจัยสุดท้าย คือ ประสบการณ์ในงานที่ปฏิบัติก็มีความสัมพันธ์ทางบวกเช่นกัน โดยพนักงานที่รู้สึกว่าคุณค่าที่ตนทำงานอยู่สามารถพึ่งพาได้และตนเองเป็นผู้ที่มีบทบาทมีความสำคัญ มีคุณค่าต่อองค์กร จะรู้สึกผูกพันต่อองค์กรในระดับมาก

พงศธร ไทยประเสริฐ (2549) ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ยามาฮ่าอิเลคทรอนิกส์ (ไทยแลนด์) จำกัด พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ยามาฮ่าอิเลคทรอนิกส์ (ไทยแลนด์) จำกัด จังหวัดลำพูน ในภาพรวมอยู่ในระดับไม่ผูกพันต่อองค์กร

(Not-engaged) และพนักงานมีความคิดเห็นต่อองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กรในด้านงาน ด้านองค์การ ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และด้านภาวะผู้นำในระดับเฉย ๆ ปัจจัยที่ทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ได้แก่ ด้านองค์การ และด้านภาวะผู้นำ โดยมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับน้อยกว่า 0.05 ส่วนปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุการทำงาน of พนักงาน มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในภาพรวม แต่เพศ อายุ ระดับการศึกษา หน้าที่การทำงาน ตำแหน่งงาน และอัตราเงินเดือน ไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในภาพรวม

พรรณี ศิริวุฒิ (2549) ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทฟินิกซ์พัลพ แอนด์ เพเพอร์ จำกัด (มหาชน) อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น ผลการวิจัยพบว่า พนักงานบริษัท ฟินิกซ์พัลพ แอนด์ เพเพอร์ จำกัด (มหาชน) มีความผูกพันต่อองค์กร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้านเช่นเดียวกัน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากที่สุดไปหาน้อย คือ ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความ พยายามอย่างเต็มที่ เพื่อความสำเร็จขององค์การ ด้านความจงรักภักดีและปรารถนาอย่างแรงกล้าที่รักษาความเป็นสมาชิกขององค์การไว้ และด้าน ความศรัทธาเชื่อมั่นและการยอมรับในเป้าหมายขององค์การ

พัชรภรณ์ สุภมั่งมี (2548) ศึกษาเรื่อง ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร: กรณีศึกษา บริษัท สหพัฒนพิบูล จำกัด (มหาชน) ศูนย์กระจายสินค้าจังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ในส่วนปัจจัยส่วนบุคคล อายุงานของพนักงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร คือ พนักงานที่มีอายุงานมากขึ้นก็จะมีความรู้สึกผูกพันต่อบริษัท ๑ มากขึ้นตามไปด้วย สอดคล้องกับ ทฤษฎีของ Mowday, Porter and Steers ซึ่งกล่าวว่า ระยะเวลาในการทำงานมีผลต่อความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร ส่วนรายได้ของพนักงานไม่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกผูกพันกับบริษัท ๑ ทั้งนี้อาจจะเนื่องมาจากระดับรายได้ของพนักงานเกือบทั้งหมด (ร้อยละ 94.3) อยู่ในระดับใกล้เคียงกัน

ณัฐชา วิทย์พิเชฐสกุล (2548) ความสัมพันธ์ระหว่างเขาวนอารมณ์กับความผูกพันต่อ องค์กร กรณีศึกษา: บริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง อำเภอสรีราชา จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า 1) พนักงาน มีระดับเขาวนอารมณ์โดยรวมและระดับเขาวนอารมณ์รายด้านอยู่ในระดับสูง 2) พนักงานมีระดับ ความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับสูง และมีระดับความผูกพันต่อองค์กรรายด้าน คือ ด้านความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมาย และค่านิยมขององค์การ และด้านความเต็มใจที่จะใช้ ความพยายามอย่างเต็มกำลังความสามารถ เพื่อประโยชน์ขององค์การ อยู่ในระดับสูง ยกเว้นด้าน ความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกขององค์การต่อไป พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรด้านนี้ อยู่ในระดับปานกลาง 3) ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อายุงาน สถานภาพสมรส และ

สถานภาพการเป็นพนักงาน ไม่มีผลต่อเขาวนั้ อารมณั้ 4) ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุงาน และสถานภาพสมรส ไม่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ส่วนอายุและสถานภาพการเป็นพนักงาน มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร 5) เขาวนั้ อารมณั้ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมและรายด้าน

Jaramillo, Mulki, and Marshall (2002) ทำการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมการทำงานของพนักงานชาย โดยใช้ระยะเวลาวิจัย 15 ปี จาก 14 ประเทศ และผสมกันระหว่างพนักงานชายและไม่ใช้พนักงานชาย พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมการทำงานเป็นไปในทางบวกและมีอำนาจมากกว่าพนักงานชายมากกว่าผู้ที่ไม่ใช่พนักงานชาย

Steers (1977) ศึกษาเรื่อง แหล่งที่มาและผลของความผูกพันต่อองค์กร (Antecedents and outcomes of organizational commitment) ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลและประสบการณ์ในการทำงานมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์อย่างมากกับความตั้งใจและปรารถนาที่จะคงอยู่กับองค์กร และมีความสัมพันธ์ระดับปานกลางกับการมาทำงานและความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ระดับปานกลางกับการลาออกของพนักงาน แต่ไม่มีความสัมพันธ์กับผลของการทำงาน

Buchanan (1974 b อ้างถึงใน ปาริชาติ บัวเป็ง (2554) ได้เปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของผู้บริหารในภาคเอกชนและภาครัฐบาล ซึ่งให้เห็นว่า ตัวแปรลักษณะส่วนบุคคลที่เป็นตัวทำนายที่ดีที่สุดถึงระดับความผูกพันต่อองค์กร คือ ความอาวุโส (Seniority) หรือระยะเวลาในการทำงานให้กับองค์กร กล่าวคือ ทั้งสมาชิกในองค์กรมีอายุงานก็ยิ่งมีความผูกพันต่อองค์กรมากเป็นลำดับ

Gusky (1966, pp. 488-501) ศึกษาเรื่อง การเลื่อนตำแหน่งของผู้จัดการกับความผูกพันต่อองค์กร ผลการวิจัยพบว่า ผู้จัดการที่จบการศึกษาระดับ ม.ปลาย จะมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าผู้จัดการที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี เนื่องจากผู้จัดการที่จบการศึกษาระดับ ม.ปลาย มีโอกาสที่จะย้ายออกไปทำงานที่อื่นน้อยกว่าผู้จัดการที่จบปริญญาตรี

Angle and Perry (1981 อ้างถึงใน ปาริชาติ บัวเป็ง, 2554) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างระดับความผูกพันต่อองค์กรกับประสิทธิผลขององค์กร โดยเน้นความสำคัญของพนักงานระดับปฏิบัติการ สำหรับกลุ่มประชากรที่ศึกษา เป็นพนักงานให้บริการของบริษัทรถประจำทาง จำนวน 24 แห่ง ทางตะวันออกของอเมริกา ผลการวิจัยพบว่า ผู้หญิงมีแนวโน้มความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าผู้ชาย

สรุปผลจากการค้นคว้างานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทั้งในและต่างประเทศข้างต้น ผู้วิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ดังตารางที่ 5 ตัวแปร และแหล่งอ้างอิง ดังนั้น หากองค์กรสามารถตอบสนองปัจจัยนี้ได้ ย่อมส่งผลให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรมากยิ่งขึ้น เมื่อพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มขึ้น ทำให้อัตราการลาออกของพนักงานลดลงหรือพนักงานอยู่บริษัทนานขึ้น นอกจากนี้ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานยังจะส่งผลให้พนักงานเกิดความทุ่มเทกำลังกาย กำลังใจในการปฏิบัติงาน เพื่อความเจริญก้าวหน้าขององค์กรด้วย

ตารางที่ 5 ตัวแปรและแหล่งอ้างอิง

ตัวแปร	แหล่งที่มา
ลักษณะส่วนบุคคล	
1. เพศ	จิรวดี ตั้งศิริสัมฤทธิ์ (2556) พิรินทร์ชา สมานสินธ์ (2554) สุทัตสา วิไลเจริญตระกูล (2554) ปัจเจก ทัพพรหม (2550) จิระชัย ยมเกิด (2549) สุรารักษ์ ศักดิ์ธรรมเจริญ (2549) พงศธร ไทยประเสริฐ (2549) ณัฐชา วิทยพิเชฐสกุล (2548) Steers (1977)
2. อายุ	จิรวดี ตั้งศิริสัมฤทธิ์ (2556) พิรินทร์ชา สมานสินธ์ (2554) พรพิกุล นุชปาน (2551) จิระชัย ยมเกิด (2549) สุรารักษ์ ศักดิ์ธรรมเจริญ (2549) พงศธร ไทยประเสริฐ (2549) ณัฐชา วิทยพิเชฐสกุล (2548) Steers (1977)
3. ระดับการศึกษา	จิรวดี ตั้งศิริสัมฤทธิ์ (2556) พิรินทร์ชา สมานสินธ์ (2554) สุทัตสา วิไลเจริญตระกูล (2554) จันทนา ลีรุ่งเรืองพร (2552) พรพิกุล นุชปาน (2551) ปัจเจก ทัพพรหม (2550) สุรารักษ์ ศักดิ์ธรรมเจริญ (2549) พงศธร ไทยประเสริฐ (2549) ณัฐชา วิทยพิเชฐสกุล (2548) Steers (1977) Guskay (1966)
4. สถานภาพ	จิรวดี ตั้งศิริสัมฤทธิ์ (2556) พิรินทร์ชา สมานสินธ์ (2554) สุทัตสา วิไลเจริญตระกูล (2554) พรพิกุล นุชปาน (2551) ปัจเจก ทัพพรหม (2550) สุรารักษ์ ศักดิ์ธรรมเจริญ (2549) ณัฐชา วิทยพิเชฐสกุล (2548) Steers (1977)

ตารางที่ 5 (ต่อ)

ตัวแปร	แหล่งที่มา
5. ระยะเวลา การปฏิบัติงาน	จิรวดี ตั้งศิริสัมฤทธิ์ (2556) พิรินทร์ชา สมานสินธ์ (2554) สุทัตสา วิไลเจริญตระกูล (2554) จันทนา ถี่รุ่งเรืองพร (2552) พรพิกุล นุชปาน (2551) จิระชัย ยมเกิด (2549) พัชราภรณ์ สุขมั่งมี (2548) ณัฐชา วิทยพิเชฐสกุล (2548)
6. ระดับตำแหน่ง	พิรินทร์ชา สมานสินธ์ (2554) สุทัตสา วิไลเจริญตระกูล (2554) จิระชัย ยมเกิด (2549) พงศธร ไทยประเสริฐ (2549)

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในบริษัทตัวแทนจำหน่ายโปรแกรมป้องกันไวรัสแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงปริมาณที่ใช้ระเบียบวิธีเชิงสำรวจ (Survey research) ดำเนินการวิจัยโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งมีขั้นตอนดังนี้

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. เกณฑ์การแปลผล

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ พนักงานในบริษัทตัวแทนจำหน่ายโปรแกรมป้องกันไวรัสแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีพนักงานรวมทั้งสิ้น จำนวน 40 คน โดยในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ จะทำการศึกษาจากประชากรทั้งหมด 40 คน ที่มีอยู่ในบริษัทแห่งนี้

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นคำถามแบบปลายปิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในบริษัทตัวแทนจำหน่ายโปรแกรมป้องกันไวรัสแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีขั้นตอนและวิธีการสร้างแบบสอบถามดังนี้

1. ทำการศึกษาเอกสาร (Documentary research) ที่กล่าวถึงความผูกพันต่อองค์กร โดยการรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ จากเอกสาร ทั้งแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสำรวจความผูกพันต่อองค์กร
2. ผู้วิจัยได้รวบรวมเอกสารจากการศึกษา ค้นคว้าเอกสาร วารสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มาสร้างแบบสอบถาม ซึ่งการวิจัยครั้งนี้ได้แบ่งเนื้อหาคำถามออกเป็น 2 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และระดับตำแหน่งงาน จำนวน 6 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทตัวแทนจำหน่าย โปรแกรมป้องกันไวรัสแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร ลักษณะของแบบสอบถามเป็นการใช้ ข้อคำถามของวชิรญา บัวเกษร (2555) ซึ่งได้นำมาปรับปรุงให้เหมาะสมกับการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามแบบปิด ที่มีตัวเลือกสองตัวเลือก จำนวน 12 ข้อ โดยแบ่งเป็น 3 ด้าน ประกอบด้วย

1. ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร จำนวน 4 ข้อ (1-4)
2. ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อองค์กรจำนวน 4 ข้อ (5-8)
3. ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กรจำนวน 4 ข้อ (9-12)

โดยได้กำหนดหลักเกณฑ์การให้คะแนนตามเกณฑ์ของ Bloom (1968 อ้างถึงใน เสกสรร ทองคำ, 2556, หน้า 62) ดังนี้

ตอบ ใช่ ให้ 1 คะแนน

ตอบ ไม่ใช่ ให้ 0 คะแนน

การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

นำแบบสอบถามฉบับนี้ ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเอง โดยมีขั้นตอนในการสร้างดังนี้

1. ทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ในเรื่องความผูกพันต่อองค์กร จากนั้นนำมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัยและกำหนดนิยามศัพท์ที่ใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรและตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามเพื่อดูความครอบคลุมของวัตถุประสงค์ จากนั้นนำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบแล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา

3. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาไปหาความตรง (Validity) ของแบบสอบถาม โดยการนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นจากการตรวจสอบภายในกรอบแนวคิด ทฤษฎี และประโยชน์ในการนำไปใช้ ไปให้ผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน คือ

- | | |
|-------------------------------|---|
| 3.1 นางสาว โสภา แซ่ตัน | ตำแหน่ง Sale Coordinator
บริษัทตัวแทนจำหน่ายโปรแกรมป้องกันไวรัส
แห่งหนึ่งเขตกรุงเทพมหานคร |
| 3.2 นางสาวจุฑามาศ วังกะธาตุ | ตำแหน่ง Marketing
บริษัทตัวแทนจำหน่ายโปรแกรมป้องกันไวรัส
แห่งหนึ่งเขตกรุงเทพมหานคร |
| 3.3 อาจารย์ ดร.กิจฐเขต ไกรवास | ตำแหน่ง อาจารย์ประจำวิทยาลัยบริหารรัฐกิจ
มหาวิทยาลัยบูรพา |

เพื่อตรวจสอบความตรง (Content validity) ด้านภาษา ด้านเนื้อหา ความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้หรือไม่ แล้วนำมาแก้ไขปรับปรุงเพื่อดำเนินการต่อไป

4. นำแบบสอบถามที่ได้มาหาค่าความเที่ยง (Reliability) โดยนำไปทดสอบ (Try out) กับกลุ่มประชากรที่มีลักษณะใกล้เคียงหรือกับกลุ่มประชากร จำนวน 30 ชุด ณ บริษัทอื่นที่มีการจำหน่ายผลิตภัณฑ์อิเล็กทรอนิกส์/ ไอทีหรือ โปรแกรมสำเร็จรูปที่ไม่ใช่บริษัทแห่งนี้ โดยการวิเคราะห์หาค่าความเที่ยง โดยใช้สูตร KR20 หาค่าความเชื่อถือแบบ Cronbach's alpha เท่ากับ 0.81 ผลการตรวจสอบพบว่า ทุกข้อมีค่าเกิน 0.20-0.80 ซึ่งสรุปได้ว่า แบบสอบถามนี้มีความน่าเชื่อถือได้ สามารถนำไปเก็บข้อมูลจริงต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลโดยมีขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยเก็บข้อมูลได้ โดยการทำหนังสือขออนุญาตไปยังผู้ช่วยผู้จัดการของบริษัทตัวแทนจำหน่ายโปรแกรมป้องกันไวรัสแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อขอทำการวิจัยและขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ด้วยตัวเอง
2. ผู้วิจัยดำเนินการแจกแบบสอบถามไปให้พนักงานที่ทำงานในบริษัทตัวแทนจำหน่ายโปรแกรมป้องกันไวรัสแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 40 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 และตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม พบว่า แบบสอบถามที่ได้รับคืนสมบูรณ์ทุกฉบับ
3. ทำการวิเคราะห์ประมวลผลข้อมูล โดยใช้คอมพิวเตอร์และโปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์

ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้ ใช้เวลาในการเก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 20 สิงหาคม พ.ศ. 2557 ถึงวันที่ 23 เมษายน พ.ศ. 2558 รวมระยะเวลา 9 เดือน

วิธีประมวลและวิเคราะห์ข้อมูล

การประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับงานด้านสังคมศาสตร์ โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องของแบบสอบถาม หลังจากดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลแล้ว
 - 1.1 ตรวจสอบความถูกต้องและกรอกข้อมูลแบบสอบถามที่เก็บมาได้ โดยโปรแกรมคอมพิวเตอร์
 - 1.2 ประมวลผลตามจุดมุ่งหมายของการศึกษาวิจัย
2. วิเคราะห์ข้อมูล ทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ ดังนี้
 - 2.1 อธิบายข้อมูลทั่วไปของประชากร ใช้สถิติพรรณนา โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) นำเสนอผลการศึกษาในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบาย
 - 2.2 อธิบายความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทตัวแทนจำหน่ายโปรแกรมป้องกันไวรัสแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งตรวจให้คะแนนเป็นรายข้อและคะแนนรวม เพื่อนำคะแนนไปคำนวณ โดยใช้สถิติพรรณนา คือ ค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)
 - 2.3 เปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในบริษัทตัวแทนจำหน่ายโปรแกรมป้องกันไวรัสแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล โดยใช้ตารางเปรียบเทียบแบบสองทาง (Crosstabs) (ธนาเศรษฐ์ วัฒนพงษ์สถิต, 2553, หน้า 49)

เกณฑ์การแปลผล

การวิจัยครั้งนี้ กำหนดเกณฑ์การแปลผลดังนี้ จากแบบสอบถามในการศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในบริษัทตัวแทนจำหน่ายโปรแกรมป้องกันไวรัสแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร มีทั้งหมด 12 ข้อ โดย (เสกสรร ทองคำ, 2556)

ได้คะแนน 10 ข้อขึ้นไปหรือร้อยละ 80 ขึ้นไป หมายถึง พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรสูง

ได้คะแนน 7-9 ข้อหรือร้อยละ 60-79 ขึ้นไป หมายถึง พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรปานกลาง

ได้คะแนนน้อยกว่า 6 ข้อลงมาหรือต่ำกว่าร้อยละ 60 หมายถึง พนักงานมีความผูกพัน
ต่อองค์กรต่ำ

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทตัวแทนจำหน่ายโปรแกรมป้องกันไวรัสแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร ครั้งนี้ ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้แบ่งการนำเสนอออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทตัวแทนจำหน่ายโปรแกรมป้องกันไวรัสแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทตัวแทนจำหน่ายโปรแกรมป้องกันไวรัสแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบระดับความผูกพันของพนักงานบริษัทตัวแทนจำหน่ายโปรแกรมป้องกันไวรัสแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทตัวแทนจำหน่ายโปรแกรมป้องกันไวรัสแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร

ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และระดับตำแหน่งงาน

ตารางที่ 6 จำนวน ร้อยละ ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทตัวแทนจำหน่ายโปรแกรมป้องกันไวรัสแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	17	42.50
หญิง	23	57.50

ตารางที่ 6 (ต่อ)

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุ		
น้อยกว่า 21 ปี	5	12.50
21-25 ปี	7	17.50
26-30 ปี	22	55.00
มากกว่า 30 ปี	6	15.00
สถานภาพ		
โสด	29	72.50
หม้าย/ หย่าร้าง	3	7.50
สมรส	8	20.00
ระดับการศึกษา		
น้อยกว่าปริญญาตรี	9	22.50
ปริญญาตรี	28	70.00
ปริญญาโท	3	7.50
ระยะเวลาปฏิบัติงาน		
น้อยกว่า 1 ปี	11	27.50
1-3 ปี	21	52.50
4-6 ปี	5	12.50
มากกว่า 6 ปี	3	7.50
ระดับตำแหน่งงาน		
ระดับผู้บริหารระดับกลาง (หัวหน้าแผนกถึงผู้จัดการ)	4	10.00
ระดับปฏิบัติการ	33	82.50
อื่น ๆ	3	7.50
รวม	40	100.00

จากตารางที่ 6 จำนวน ร้อยละ ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานบริษัท
ตัวแทนจำหน่ายโปรแกรมป้องกันไวรัสแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า

1. เพศ พนักงานบริษัทตัวแทนจำหน่ายโปรแกรมป้องกันไวรัสแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่เป็นพนักงานเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 57.50 และพนักงานเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 42.50
2. อายุ พนักงานบริษัทตัวแทนจำหน่ายโปรแกรมป้องกันไวรัสแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร พนักงานส่วนใหญ่มีอายุ 26-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 55 รองลงมา คือ พนักงานที่มีอายุ 21-25 ปี คิดเป็นร้อยละ 17.50 และพนักงานที่มีอายุมากกว่า 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 15 และอันดับสุดท้าย คือ พนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 21 ปีลงมา คิดเป็นร้อยละ 12.50
3. สถานภาพสมรส พนักงานบริษัทตัวแทนจำหน่ายโปรแกรมป้องกันไวรัสแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร พนักงานส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 72.50 รองลงมา คือ พนักงานที่มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 20 และอันดับสุดท้าย คือ พนักงานที่มีสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง คิดเป็นร้อยละ 7.50
4. ระดับการศึกษา พนักงานบริษัทตัวแทนจำหน่ายโปรแกรมป้องกันไวรัสแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร พนักงานส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 70 รองลงมา คือ พนักงานที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 22.50 และอันดับสุดท้าย คือ พนักงานที่มีการศึกษาระดับระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 7.50 ตามลำดับ
5. ระยะเวลาปฏิบัติงาน พนักงานบริษัทตัวแทนจำหน่ายโปรแกรมป้องกันไวรัสแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่เป็นพนักงานที่ปฏิบัติงานเป็นระยะเวลาในการทำงาน 1-3 ปี คิดเป็นร้อยละ 52.50 รองลงมา คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานเป็นน้อยกว่า 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.50 ปี และพนักงานที่ปฏิบัติงานเป็นระยะเวลา 4-6 ปี คิดเป็นร้อยละ 12.50 และอันดับสุดท้าย คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานเป็นระยะเวลาปฏิบัติงานมากกว่า 6 ปี คิดเป็นร้อยละ 7.50 ตามลำดับ
6. ระดับตำแหน่งงาน พนักงานบริษัทตัวแทนจำหน่ายโปรแกรมป้องกันไวรัสแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร พนักงานส่วนใหญ่อยู่ในระดับตำแหน่งพนักงานปฏิบัติงาน คิดเป็นร้อยละ 82.50 รองลงมา คือ พนักงานในระดับผู้บริหารระดับกลาง (หัวหน้าแผนกถึงผู้จัดการ) คิดเป็นร้อยละ 10 และอันดับสุดท้าย คือ พนักงานในระดับตำแหน่งอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 7.50 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทตัวแทนจำหน่ายโปรแกรมป้องกันไวรัสแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 7 จำนวน ร้อยละของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทตัวแทนจำหน่ายโปรแกรมป้องกันไวรัสแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร

ความผูกพันต่อองค์กร	จำนวน	ร้อยละ
ปานกลาง	24	60.00
สูง	16	40.00
รวม	40	100.00

จากตารางที่ 7 พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 60.00

ตารางที่ 8 จำนวน ร้อยละของพนักงานบริษัทตัวแทนจำหน่ายโปรแกรมป้องกันไวรัสแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานครที่ตอบคำถามข้อที่ใช่และข้อที่ไม่ใช่เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กร	ระดับความคิดเห็น	
	ใช่	ไม่ใช่
ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร		
1. ท่านยอมรับและปฏิบัติตามเป้าหมายขององค์กร	37 (92.50)	3 (7.50)
2. ท่านคิดว่าเป้าหมายขององค์กรกับเป้าหมายของท่านมีความสอดคล้องกัน	36 (90.00)	4 (10.00)
3. ท่านรู้สึกว่าคุณค่าของงานและองค์กรเป็นไปในทิศทางเดียวกัน	34 (85.00)	6 (15.00)
4. ท่านสามารถปฏิบัติงานตามค่านิยมขององค์กรได้	36 (90.00)	4 (10.00)

ตารางที่ 8 (ต่อ)

ความผูกพันต่อองค์กร	ระดับความคิดเห็น	
	ใช่	ไม่ใช่
ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อองค์กร		
5. ท่านเต็มใจที่จะใช้ความสามารถและความพยายามอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้ดีที่สุด เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้	34 (85.00)	6 (15.00)
6. เมื่อถึงเวลาเลิกงาน แม้งานยังไม่เสร็จ ท่านก็เต็มใจที่จะอยู่ทำงานต่อ เพื่อให้งานเสร็จ	26 (65.00)	14 (35.00)
7. ท่านตั้งใจและเต็มที่ที่จะปฏิบัติงานที่องค์กรมอบหมายหน้าที่ให้ท่านทำ ถึงแม้ว่างานนั้นจะไม่ได้อยู่ในความรับผิดชอบของท่านโดยตรง	32 (80.00)	8 (20.00)
8. ท่านคิดหาวิธีการทำงานใหม่ ๆ อยู่เสมอ เพื่อความเจริญก้าวหน้าขององค์กร	33 (82.50)	7 (17.50)
ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กร		
9. ท่านรู้สึกว่าคุณเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร	37 (92.50)	3 (7.50)
10. เมื่อมีบุคคลกล่าวถึงบริษัทของท่านอย่างเสีย ๆ หาย ๆ ท่านจะรีบชี้แจงแก้ไขข้อกล่าวหาเหล่านั้นทันที	23 (57.50)	17 (42.50)
11. ท่านคิดว่าพร้อมและจะปฏิบัติงานทันทีที่ได้รับโอกาส	37 (92.50)	3 (7.50)
12. ท่านมีความปรารถนาที่จะทำงานกับบริษัทนี้ตลอดไป ตราบเท่าที่บริษัทนี้ยังดำรงอยู่	26 (65.00)	14 (35.00)

จากตารางที่ 8 พบว่า ข้อคำถามที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ตอบ “ใช่” มากที่สุด คือ ข้อ 1 ท่านรู้สึกว่าคุณเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 92.50, ข้อ 9 ท่านรู้สึกว่าคุณเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 92.50, และข้อ 11 ท่านคิดว่าพร้อมและจะปฏิบัติงานทันทีที่ได้รับโอกาส จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 92.50 ส่วนข้อคำถามที่ผู้ตอบ

แบบสอบถาม ตอบ “ไม่ใช่” มากที่สุด คือ ข้อ 10 เมื่อมีบุคลากรกล่าวถึงบริษัทของท่านอย่างเสีย ๆ หาย ๆ ท่านจะรีบชี้แจงแก้ไขข้อกล่าวหาในทันที จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 42.50

ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร พบว่า ข้อคำถามที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ตอบ “ใช่” มากที่สุด คือ ข้อ 1 ท่านยอมรับและปฏิบัติตามเป้าหมายขององค์กร จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 92.50 และพบว่า ข้อคำถามที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ตอบ “ไม่ใช่” มากที่สุด คือ ข้อ 3 ท่านรู้สึกว่าค่านิยมของท่านและองค์กรเป็นไปในทิศทางเดียวกัน จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00

ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อองค์กร พบว่า ข้อคำถามที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ตอบ “ใช่” มากที่สุด คือ ข้อ 7 ท่านตั้งใจและเต็มที่ที่จะปฏิบัติงานที่องค์กรมอบหมายหน้าที่ให้ท่านทำ ถึงแม้ว่างานนั้นจะไม่ได้อยู่ในความรับผิดชอบของท่านโดยตรง จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 80.00 และพบว่า ข้อคำถามที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ตอบ “ไม่ใช่” มากที่สุด คือ ข้อ 6 เมื่อถึงเวลาเลิกงาน แม้งานยังไม่เสร็จ ท่านก็เต็มใจที่จะอยู่ทำงานต่อเพื่อให้งานเสร็จ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00

ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กร พบว่า ข้อคำถามที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ตอบ “ใช่” มากที่สุด คือ ข้อ 9 ท่านรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และข้อ 11 ท่านคิดว่าพร้อมและจะปฏิบัติงานทันทีที่ได้รับโอกาสจำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 92.50 และพบว่า ข้อคำถามที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ตอบ “ไม่ใช่” มากที่สุด คือ เมื่อมีบุคลากรกล่าวถึงบริษัทของท่านอย่างเสีย ๆ หาย ๆ ท่านจะรีบชี้แจงแก้ไขข้อกล่าวหาในทันที จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 42.50

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบระดับความผูกพันของพนักงานบริษัทตัวแทนจำหน่ายโปรแกรมป้องกันไวรัสแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 9 จำนวนของการเปรียบเทียบระดับความผูกพันของพนักงานบริษัทตัวแทนจำหน่าย
โปรแกรมป้องกันไวรัสแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ

ความผูกพันต่อองค์กร	เพศ	
	ชาย	หญิง
ปานกลาง	8	8
สูง	9	15
รวม	17	23

จากตารางที่ 9 พบว่า พนักงานเพศหญิงมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูงในจำนวนที่มากกว่าพนักงานเพศชาย

ตารางที่ 10 จำนวนของการเปรียบเทียบระดับความผูกพันของพนักงานบริษัทตัวแทนจำหน่าย
โปรแกรมป้องกันไวรัสแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ

ความผูกพันต่อองค์กร	อายุ			
	ต่ำกว่า 21ปี	21-25 ปี	26-30 ปี	มากกว่า 30ปี
ปานกลาง	3	4	7	2
สูง	2	3	15	4
รวม	5	7	22	6

จากตารางที่ 10 พบว่า พนักงานที่มีอายุ 26-30 ปี มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูงในจำนวนมากที่สุด รองลงมา คือ พนักงานที่มีอายุมากกว่า 30 ปี มีจำนวน 4 คน พนักงานที่มีอายุ 21-25 ปี มีจำนวน 3 คน และมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูงในจำนวนน้อยที่สุด คือ พนักงานที่มีต่ำกว่า 21 ปี มีจำนวน 2 คน

ตารางที่ 11 จำนวนของการเปรียบเทียบระดับความผูกพันของพนักงานบริษัทตัวแทนจำหน่าย
โปรแกรมป้องกันไวรัสแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามสถานภาพ

ความผูกพันต่อองค์กร	สถานภาพ		
	โสด	หม้าย/ หย่าร้าง	สมรส
ปานกลาง	10	1	5
สูง	19	2	3
รวม	29	3	8

จากตารางที่ 11 พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพโสดมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง
ในจำนวนมากที่สุด 19 คน รองลงมา คือ พนักงานที่มีสถานภาพสมรส จำนวน 3 คน และ
หม้าย/ หย่าร้าง จำนวน 2 คน

ตารางที่ 12 จำนวนของการเปรียบเทียบระดับความผูกพันของพนักงานบริษัทตัวแทนจำหน่าย
โปรแกรมป้องกันไวรัสแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามระดับการศึกษา

ความผูกพันต่อองค์กร	ระดับการศึกษา		
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท
ปานกลาง	6	9	1
สูง	3	19	2
รวม	9	28	3

จากตารางที่ 12 พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความผูกพันต่อองค์กร
ในระดับสูง ในจำนวนที่มากที่สุด จำนวน 19 คน รองลงมา คือ พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่า
ปริญญาตรี จำนวน 3 คน และพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท น้อยที่สุด จำนวน 2 คน

ตารางที่ 13 จำนวนของการเปรียบเทียบระดับความผูกพันของพนักงานบริษัทตัวแทนจำหน่าย
โปรแกรมป้องกันไวรัสแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามระยะเวลา
ในปฏิบัติงาน

ความผูกพันต่อองค์กร	น้อยกว่า 1ปี	1-3 ปี	4-6 ปี	มากกว่า 6 ปี
ปานกลาง	5	8	1	2
สูง	6	13	4	1
รวม	11	21	5	3

จากตารางที่ 13 พบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1-3 ปี มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง ในจำนวนมากที่สุด จำนวน 13 คน รองลงมา คือ พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 6 คน, พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 4-6 ปี จำนวน 4 คน และมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูงในจำนวนน้อยที่สุด คือ พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 6 ปี จำนวน 1 คน

ตารางที่ 14 จำนวนของการเปรียบเทียบระดับความผูกพันของพนักงานบริษัทตัวแทนจำหน่าย
โปรแกรมป้องกันไวรัสแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามระดับตำแหน่ง

ความผูกพันต่อองค์กร	ระดับตำแหน่งงาน		
	ระดับผู้บริหารระดับกลาง (หัวหน้าแผนกถึงผู้จัดการ)	ระดับปฏิบัติการ	อื่น ๆ
ปานกลาง	1	13	2
สูง	3	20	1
รวม	4	33	3

จากตารางที่ 14 พบว่า พนักงานที่อยู่ในระดับตำแหน่งปฏิบัติการ มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูงในจำนวนที่มากที่สุด จำนวน 20 คน รองลงมา คือ ระดับผู้บริหารระดับกลาง (หัวหน้าแผนกถึงผู้จัดการ) จำนวน 3 คน และอื่น ๆ จำนวน 1 คน ตามลำดับ

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทตัวแทนจำหน่ายโปรแกรมป้องกันไวรัสแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทตัวแทนจำหน่ายโปรแกรมป้องกันไวรัสแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร และเพื่อเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทตัวแทนจำหน่ายโปรแกรมป้องกันไวรัสแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และระดับตำแหน่งงาน ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานบริษัทตัวแทนจำหน่ายโปรแกรมป้องกันไวรัสแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 40 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม ซึ่งแบ่งเป็น 2 ตอน ตอนแรก เป็นข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทตัวแทนจำหน่ายโปรแกรมป้องกันไวรัสแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามวัดความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทตัวแทนจำหน่ายโปรแกรมป้องกันไวรัสแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ซึ่งผลการศึกษสามารถสรุปได้ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทตัวแทนจำหน่ายโปรแกรมป้องกันไวรัสแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

จากผลการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่เป็นพนักงานเพศหญิงที่มีอายุ 26-30 ปี มีสถานภาพโสด จบการศึกษาปริญญาตรี มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 1-3 ปี และมีระดับตำแหน่งอยู่ในระดับปฏิบัติการมากที่สุด

2. ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทตัวแทนจำหน่ายโปรแกรมป้องกันไวรัสแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

จากผลการศึกษาพบว่า พนักงานบริษัทตัวแทนจำหน่ายโปรแกรมป้องกันไวรัสแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร มีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง ในจำนวน ร้อยละที่มากกว่าความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง นอกจากนี้ผลการศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทตัวแทนจำหน่ายโปรแกรมป้องกันไวรัสแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ข้อคำถามที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ตอบ “ใช่” มากที่สุด คือ ข้อ 1 ท่านรู้สึกว่าคุณเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร, ข้อ 9 ท่านรู้สึกว่าคุณเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร, และข้อ 11 ท่านคิดว่าพร้อมและจะปฏิบัติงาน

ทันทีที่ได้รับโอกาส โดยคิดเป็นจำนวน 37 คน และคิดเป็นร้อยละ 92.50 ส่วนข้อความที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ตอบ “ไม่ใช่” มากที่สุด คือ ข้อ 10 เมื่อมีบุคลากรกล่าวถึงบริษัทของท่านอย่างเสีย ๆ หาย ๆ ท่านจะรีบชี้แจงแก้ไขข้อกล่าวหาในทันที จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 42.50 ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร พบว่า ข้อคำถามที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ตอบ “ใช่” มากที่สุด คือ ข้อ 1 ท่านยอมรับและปฏิบัติตามเป้าหมายขององค์กร จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 92.50 และพบว่า ข้อคำถามที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ตอบ “ไม่ใช่” มากที่สุด คือ ข้อ 3 ท่านรู้สึกว่าคุณค่าของงานและองค์กรเป็นไปในทิศทางเดียวกัน จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00 ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อองค์กร พบว่า ข้อคำถามที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ตอบ “ใช่” มากที่สุด คือ ข้อ 7 ท่านตั้งใจและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานที่องค์กรมอบหมายหน้าที่ให้ท่านทำ ถึงแม้ว่างานนั้นจะไม่ได้อยู่ในความรับผิดชอบของท่าน โดยตรง จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 80.00 และพบว่า ข้อคำถามที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ตอบ “ไม่ใช่” มากที่สุด คือ ข้อ 6 เมื่อถึงเวลาเลิกงานแม้งานยังไม่เสร็จ ท่านก็เต็มใจที่จะอยู่ทำงานต่อเพื่อให้งานเสร็จ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00 และด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กร พบว่า ข้อคำถามที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ตอบ “ใช่” มากที่สุด คือ ข้อ 9 ท่านรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และข้อ 11 ท่านคิดว่าพร้อมและจะปฏิบัติงานทันทีที่ได้รับโอกาส จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 92.50 และพบว่า ข้อคำถามที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ตอบ “ไม่ใช่” มากที่สุด คือ ข้อ 10 เมื่อมีบุคลากรกล่าวถึง บริษัทของท่านอย่างเสีย ๆ หาย ๆ ท่านจะรีบชี้แจงแก้ไขข้อกล่าวหาในทันที จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 42.50

3. เปรียบเทียบระดับความผูกพันของพนักงานบริษัทตัวแทนจำหน่ายโปรแกรมป้องกันไวรัสแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล ดังนี้

3.1 พนักงานที่เป็นเพศหญิง มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูงในจำนวนที่มากกว่าพนักงานเพศชาย

3.2 พนักงานที่มีอายุ 26-30 ปี มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 68.18

3.3 พนักงานที่มีสถานภาพโสด มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 65.52

3.4 พนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 68.86

3.5 พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1-3 ปี มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 61.90

3.6 พนักงานอยู่ในระดับตำแหน่งปฏิบัติการ มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูงมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 60.61

อภิปรายผลการวิจัย

การอภิปรายผลการศึกษารั้งนี้ ผู้วิจัยได้กล่าวถึงประเด็นที่พบในการศึกษาตามวัตถุประสงค์ดังรายละเอียดดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทตัวแทนจำหน่ายโปรแกรมป้องกันไวรัสแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

จากศึกษาพบว่า พนักงานบริษัทตัวแทนจำหน่ายโปรแกรมป้องกันไวรัสแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร มีความผูกพันต่อองค์กรภาพรวมนั้นอยู่ในระดับปานกลาง ในจำนวน ร้อยละที่มากกว่าความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของพรณี ศิริวุฒิ (2549) ได้ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ฟินิกซ์พลาแอนด์ เพเพอร์ จำกัด (มหาชน) อำเภอป่าพอง จังหวัดขอนแก่น พบว่า มีความผูกพันต่อองค์กร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้านเช่นเดียวกัน เพราะพนักงานมีความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อความสำเร็จขององค์กร มีความจงรักภักดีและปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาความเป็นสมาชิกขององค์กร รวมถึงมีความศรัทธาเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมายขององค์กร นอกจากนี้จากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีของนิวสตรอม และเดวิด (Newsrom & Davis, 1993, p. 98 อ้างถึงใน จิรัชย์ พุฒิจรัสพงศ์, 2551) กล่าวว่า ความผูกพันระดับปานกลาง แสดงให้เห็นว่าบุคลากรต้องการอยู่กับองค์กรเพิ่มขึ้น แต่บุคลากรยังชั่งน้ำหนักระหว่างความต้องการขององค์กรกับความไม่ต้องการไม่ทำงาน ทั้งนี้หากพิจารณาถึงปัจจัยที่ทำให้พนักงานส่วนใหญ่มีความผูกพันต่อองค์กรนั้น มีหลายปัจจัยหนึ่งในหลายปัจจัยนั้นก็คือ ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล (Streets & Porter, 1983 อ้างถึงใน อัจฉรา เกลยสุข, 2556) เช่น เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และระดับตำแหน่ง ซึ่งจากผลการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่พนักงานเพศหญิงที่มีอายุ 26-30 ปี มีสถานภาพโสด มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และมีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1-3 ปี ซึ่งระยะเวลาการทำงานของพนักงานเช่นนี้จัดอยู่ในระดับปานกลาง ด้วยเหตุนี้พนักงานบริษัทฯ จึงมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับปานกลาง และส่วนใหญ่เป็นพนักงานอยู่ในระดับตำแหน่งปฏิบัติการ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของพรพิกุล นุชปาน (2551) ได้ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน กรณีศึกษา พนักงานรายวันบริษัท ซีเลติกา (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

2. เปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทตัวแทนจำหน่ายโปรแกรมป้องกันไวรัสแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

2.1 เพศ ผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรต่างกัน โดยพบว่า พนักงานเพศหญิงนั้นจะมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าพนักงานเพศชาย เพราะเพศหญิงรักความเจริญก้าวหน้าและต้องการความมั่นคง จึงทำให้เพศหญิงมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าเพศชาย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของศิริพร พูลสมบัติ (2556) ได้ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร ศูนย์อนามัยที่ 3 ชลบุรี พบว่า เพศต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรต่างกัน แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของสุรารักษ์ สักดิ์ธรรมเจริญ (2549) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์อุตสาหกรรม พบว่า เพศไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความผูกพันต่อองค์กร อาจเนื่องจากงานที่ทำไม่มีความหลากหลายและไม่สามารถทำงานได้อิสระ ดังนั้น เพศจึงไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความผูกพันต่อองค์กร

2.2 อายุ ผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรต่างกัน โดยเฉพาะพนักงานที่มีอายุ 26-30 ปี มีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าพนักงานในอายุช่วงอื่น ๆ เพราะช่วงอายุนี้เป็นวัยที่ต้องการความมั่นคงในชีวิต จึงทำให้มีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าอายุในช่วงอื่น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของบารอน (Baron, 1986 อ้างถึงใน วนันญา อิศรพันธุ์กุล, 2556) กล่าวว่า บุคคลที่มีอายุมากจะมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของศิริพร พูลสมบัติ (2556) ได้ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรศูนย์อนามัยที่ 3 ชลบุรี พบว่า อายุต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรต่างกัน แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของจิรวดี ตั้งศิริสัมฤทธิ์ (2556) ได้ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ลีอ็อกซ์เลย์ จำกัด (มหาชน) โดยการใช้สถิติค่าเฉลี่ย, t-test และสถิติ One-way ANOVA ในการทดสอบ เปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน จำแนกอายุ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า อายุไม่มีอิทธิพลกับระดับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญ

2.3 สถานภาพ ผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่สถานภาพต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรต่างกัน โดยเฉพาะพนักงานที่มีสถานภาพโสดจะมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าพนักงานที่มีสถานภาพอื่น ๆ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของศิริพร พูลสมบัติ (2556) ได้ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรศูนย์อนามัยที่ 3 ชลบุรี พบว่า สถานภาพต่างกัน มีระดับความผูกพันต่อองค์กรต่างกัน แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของจิรวดี ตั้งศิริสัมฤทธิ์ (2556) ได้ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ลีอ็อกซ์เลย์ จำกัด (มหาชน) พบว่า สถานภาพไม่มีผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กร เนื่องมาจากพนักงานทุกสถานภาพมีความพึงพอใจในงานและรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรที่แท้ (จิรวดี ตั้งศิริสัมฤทธิ์, 2556, หน้า 62)

2.4 ระดับการศึกษา ผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน

มีความผูกพันต่อองค์กรต่างกัน โดยเฉพาะพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาในระดับอื่น ๆ ซึ่งสอดคล้องกับงานศิริพร พูลสมบัติ (2556) จำได้ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรศูนย์อนามัยที่ 3 ชลบุรี พบว่า ระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความผูกพันต่อองค์กรต่างกัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากความไม่พึงพอใจในงานที่ทำ เช่น บุคคลที่มีการศึกษาดำเนินการทำงานที่ไม่เป็นอิสระ มีแบบแผนวางไว้อยู่แล้ว เป็นต้น และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Guskay (1966, pp. 488-501) ได้ศึกษาเรื่อง การเลื่อนตำแหน่งของผู้จัดการกับความผูกพันต่อองค์กร พบว่า ผู้จัดการที่จบการศึกษาระดับ ม.ปลาย จะมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าผู้จัดการที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี เนื่องจากผู้จัดการที่จบการศึกษาระดับ ม.ปลาย มีโอกาสที่จะย้ายไปทำงานที่อื่นน้อยกว่าผู้จัดการที่จบปริญญาตรี แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของสุทัตสา วิไลเจริญตระกูล (2554) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยองค์การกับความผูกพันของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท คราฟท์เอฟซีบี (ประเทศไทย) พบว่า ระดับการศึกษาไม่มีผลต่อความรู้สึกผูกพันของพนักงาน

2.5 ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานต่างกัน

มีความผูกพันต่อองค์กรต่างกัน โดยเฉพาะพนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 1-3 ปี มีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานอื่น ๆ เพราะพนักงานเกิดความมั่นใจในการปฏิบัติงานว่ามีความมั่นคงในอาชีพและมีความมั่นคงต่อองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานศิริพร พูลสมบัติ (2556) ได้ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรศูนย์อนามัยที่ 3 ชลบุรี พบว่า อายุการทำงานต่างกัน มีระดับความผูกพันต่อองค์กรต่างกัน แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของจิระชัย ชยมเกิด (2549) ได้ศึกษาเรื่อง ความผูกพันของพนักงานต่อบริษัท ลานาเกษตรอุตสาหกรรม จำกัด พบว่า ระยะเวลาการปฏิบัติงานไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความผูกพันต่อองค์กร

2.6 ระดับตำแหน่ง ผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่อยู่ในระดับตำแหน่งงานต่างกัน

มีความผูกพันต่อองค์กรต่างกัน โดยเฉพาะพนักงานที่อยู่ในระดับตำแหน่งปฏิบัติการ มีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าพนักงานที่อยู่ในระดับตำแหน่งงานอื่น ๆ เนื่องจากพนักงานระดับนี้ มีความเป็นอิสระในการทำงานและมีความหลากหลายในงาน ทำให้มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับตำแหน่งอื่น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวชิรญา บัวเกษร(2555) ได้ศึกษา ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรที่ปฏิบัติงานประจำสาขาของธนาคารไทยพาณิชย์ในจังหวัดจันทบุรี พบว่า ประสบการณ์หรือระยะเวลาการปฏิบัติงานต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรต่างกัน แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของจิรวดี ตั้งศิริสัมฤทธิ์ (2556) ได้ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ลีอกซ์เลย์ จำกัด (มหาชน) พบว่า ระดับตำแหน่งงานไม่มีต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทตัวแทนจำหน่ายโปรแกรมป้องกันไวรัสแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะดังนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากผลการศึกษาพบว่า พนักงานบริษัทตัวแทนจำหน่าย โปรแกรมป้องกันไวรัสแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ในระดับปานกลาง ดังนั้น เพื่อให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง

1. บริษัทจึงควรให้พนักงานทุกคนมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย การเสนอแนะ การกำหนดค่านิยมร่วมกัน ไม่ใช่กำหนดเพียงคนเดียว
2. นอกจากนี้มีการกำหนดนโยบายของฝ่ายบุคคล โดยการกำหนดความก้าวหน้าในตำแหน่งสายงาน ค่าตอบแทนหรือผลประโยชน์ให้ชัดเจน มีการประเมินผลการทำงานเป็นธรรม และมีความยุติธรรมทั้งสองฝ่าย เป็นต้น

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1. จากผลการศึกษาพบว่า พนักงานส่วนใหญ่จะเป็นเพศหญิงที่มีอายุ 26-30 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี และมีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1-3 ปี ดังนั้น เพื่อให้พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคลอื่น ๆ เกิดความผูกพันต่อองค์กรเช่นเดียวกัน ผู้วิจัยจึงเสนอแนะให้ฝ่ายบุคคลของบริษัท มีการพิจารณาประเมินตรวจสอบข้อมูลการทำงาน ผลงานของพนักงานเป็นรายบุคคล เพื่อเป็นเกณฑ์ในการพิจารณาค่าตอบแทนหรือความก้าวหน้าในตำแหน่งอย่างยุติธรรม รวมถึงส่งเสริมให้มีการอบรมเสริมความรู้เพิ่มเติมและมีการทำกิจกรรมร่วมกันระหว่างพนักงานกับองค์กร เพื่อให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กร

ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

1. การศึกษาครั้งนี้ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณด้วยแบบสอบถามด้านเดียว อีกทั้งประชากรที่ศึกษามีจำนวนค่อนข้างน้อย ทำให้อาจได้ข้อมูลที่ไม่ครบถ้วน ผู้วิจัยจึงเห็นว่าการวิจัยครั้งต่อไปควรเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพในลักษณะของการสัมภาษณ์ควบคู่กับแบบสอบถาม ซึ่งจะช่วยให้การวิเคราะห์ข้อมูลชัดเจนและครอบคลุมมากยิ่งขึ้น
2. ควรมีการศึกษาแนวทางการสร้างความผูกพันต่อองค์กรด้านทัศนคติของพนักงานในแต่ละลักษณะส่วนบุคคล เพื่อให้ทราบถึงความต้องการของพนักงานอย่างแท้จริง อันจะส่งผลให้เสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กรที่เหมาะสมกับความต้องการของพนักงานจริง ๆ ได้

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาปัจจัยความผูกพันต่อองค์กร โดยใช้ตัวแปรอื่น ๆ เช่น ค่าตอบแทน ความพึงพอใจในงานที่นอกเนื่องจากปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล เป็นต้น
2. ควรศึกษากับประชากรกลุ่มอื่นที่ไม่ใช่บริษัทตัวแทนจำหน่ายโปรแกรมป้องกันไวรัส แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร หรือหน่วยงาน หรือบริษัทอื่น
3. ควรศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับงานวิจัยความผูกพันต่อองค์กรในเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ ข้อมูลที่ครบถ้วน

บรรณานุกรม

- กมลวรรณ มั่งนุ้ย. (2553). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคาร
กสิกรไทย: ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานปฏิบัติงานสาขาในเขตกรุงเทพมหานคร.*
วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย,
มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- กล้าหาญ ณาน และเกษมเฉลิม ธนะกิจ โสภล. (2554). *แบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของ
ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานในองค์กร และระดับปฏิบัติงาน.*
กรุงเทพฯ: สถาบันการจัดการงานบุคคลแห่งประเทศไทย สมาคมจัดการงาน
แห่งประเทศไทย.
- เกียรติสุดา ศรีสุข. (2552). *ระเบียบวิธีวิจัย.* เชียงใหม่: ครองช่าง.
- จันทนา ลีรุ่งเรือง. (2552). *ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท มิตซูชิ โอ.เอส.เค. ไลน์
ประเทศไทยจำกัด แผนก โลจิสติกส์. การค้นคว้าอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชา
การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศิลปากร.*
- จิรวดี ตั้งศิริสัมฤทธิ์. (2556). *ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ลีอักษเลย์ จำกัด (มหาชน).
การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย,
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.*
- จิระชัย ขมเกิด. (2549). *ความผูกพันของพนักงานต่อบริษัทลานนาเกษตรอุตสาหกรรม จำกัด.
การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการตลาด, บัณฑิตวิทยาลัย,
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.*
- จิรัชย์ พุฒิจรัสพงศ์. (2551). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท
เซฟรอนประเทศไทยสำรวจและผลิต จำกัด. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,
สาขาวิชาวิทยาการจัดการ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.*
- ณัฐชา วิทยพิเชฐสกุล. (2548). *ความสัมพันธ์ระหว่างเขาวน้อารมณ์กับความผูกพันต่อองค์กร
กรณีศึกษา: บริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์การจัดการ
มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.*
- ถวิลวงษ์ ปิ่นเสนา. (2555). *คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของครูผู้สอนระดับ
ประถมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานีเขต 2.
การค้นคว้าอิสระครุศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย,
มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์.*

- ทองใบ สุดชาติ. (2552). *การจัดการและพฤติกรรมองค์กร* (พิมพ์ครั้งที่ 2). อุบลราชธานี: มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- ธนาเศรษฐ์ วัฒนพงศ์สถิต. (2553). *ความผูกพันต่อองค์การบุคลากรสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ธิดาวัฒน์ แจ่มศักดิ์. (2548). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการศูนย์การอุตสาหกรรมป้องกันประเทศและพลังงานทหาร*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ธีรภัทร วาณิชพิทักษ์. (2555). *การศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ร่วมเจริญพัฒนา จำกัด*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- นิลุบล จันประสาน. (2550). *ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสำนักงานเฟื่องทองการบัญชี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารงานทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ปรียาภรณ์ อัครดำรงชัย. (2541). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของครูโรงเรียนคาทอลิกสังกัดสังฆมณฑลจันทบุรี*. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ปัจเจก ทัพพรหม. (2550). *ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร ความผูกพันต่อองค์การและพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ปาริชาติ บัวเป็ง. (2554). *ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ไคกิน อินดัสทรีส์ (ประเทศไทย) จำกัด*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาธุรกิจระหว่างประเทศ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- พงศธร ไทยประเสริฐ. (2549). *ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ยามานาซึอิเลคทรอนิกส์ (ไทยแลนด์) จำกัด*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

- พรพิกุล นุชปาน. (2551). *ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน กรณีศึกษาพนักงานรายวัน บริษัท ซีเลติกา (ประเทศไทย) จำกัด*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พรรณิ ศิริวุฒิ. (2549). *การศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทพีนิคซ พัลพ แอนด์ เพเพอร์ จำกัด (มหาชน) อำเภอหนอง จังหัดขอนแก่น*. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย.
- พัชรา พาหอม. (2550). *ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันกับองค์กรของพนักงานบริษัทนันทยางเท็กซ์ไทล์ จำกัด*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- พัชรภรณ์ ศุภมั่งมี. (2548). *ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร: กรณีศึกษา บริษัท พัฒนพิบูล จำกัด (มหาชน) ศูนย์กระจายสินค้าจังหวัดเชียงใหม่*. การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมเกษตร, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- พิจิต พิทักษ์เทพสมบัติ. (2552). *ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กร: ความหมาย ทฤษฎี วิธีการวิจัย การวัด และงานวิจัย*. กรุงเทพฯ: เสมารธรรม.
- พรินทร์ชา สมานสินธุ์. (2554). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสร้างความผูกพันของพนักงาน: ศึกษาเฉพาะกรณีบริษัท เบสท์ เพอฟอร์มแมนซ์ เอ็นจิเนียริง จำกัด*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- ภวภัทร ภัทรหิรัญกนก. (2548). *ภาวะผู้นำแบบบารมีและการจงใจของผู้นำทีมบริหารที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กร และการรับรู้ประสิทธิภาพของทีมผู้บริหารในธุรกิจผู้ผลิตไฟฟ้าขนาดเล็ก: ระบบโคเจนเนอเรชั่น*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, คณะศิลปศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- ภัทรพล กาญจนปาน. (2552). *จริยธรรมในองค์กรที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน และผลการดำเนินงานของการประปานครหลวง*. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- รังสรรค์ ประเสริฐศรี. (2548). *พฤติกรรมองค์การ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดบุ๊คเซ็นเตอร์.

- รัชนิวรรณ ตรีทิพย์. (2550). *ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับความผูกพันต่อองค์กร การธุรกิจอสังหาริมทรัพย์*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วชิรญา บัวเกษร. (2555). *ความผูกพันต่อองค์กรของบุคคลากรที่ปฏิบัติงานประจำสาขาของธนาคาร ไทยพาณิชย์ในจังหวัดจันทบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วนันญา อศิรพันธ์กุล. (2556). *ความสัมพันธ์ของลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะงาน และพฤติกรรม ผู้นำกับความผูกพันต่อองค์กร*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วรรณภา นิลวรรณ. (2554). *ความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ในวิทยาลัยอาชีวศึกษาสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- วศิน แดงบรรจง, วรรณารด แสงมณี และณัฐวดี โรจนันันรุติกุล. (2556). *ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท กุลธรอิเล็กทรอนิกส์ จำกัด*. กรุงเทพฯ: สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- ศิริพร พูลสมบัติ. (2556). *ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรศูนย์อนามัยที่ 3 ชลบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารงานทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สัตตบงกช มานีมาน. (2548). *ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับองค์การและความผูกพันของพนักงานที่มีต่อโรงงานยาสูบส่วนกลาง*. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สันต์ฤทัย ลีมีวีรพันธ์. (2550). *ความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษาบริษัทระยองเพียวริฟายเออร์ จำกัด (มหาชน)*. สารนิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์การ, คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สิทธิผล ชีระภาพ. (2553). *ความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการตำรวจแผนรุกรการ กองกำกับการ อารักขา 2 กองบังคับการอารักขาและควบคุมฝูงชน กองบัญชาการตำรวจนครบาล*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.

- สุทัสสา วิไลเจริญตระกูล. (2554). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยองค์การกับความผูกพันของพนักงาน
 กรณีศึกษา บริษัท ทรูฟอทเฟชีบี (ประเทศไทย) จำกัด. การค้นคว้าอิสระวิทยาศาสตร์
 มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
 สุธรรมพงษ์ พุ่มทอง. (2548). ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร: กรณีศึกษา บริษัท คังเซนเคน โก
 อินเตอร์เนชันแนล จำกัด. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชา
 การบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุรารักษ์ ศักดิ์ธรรมเจริญ. (2549). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานในกลุ่ม
 อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์นิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจ
 มหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- เสกสรร ทองคำ. (2556). การประเมินผลสำเร็จของโครงการรณรงค์ลดการใช้โคม
 ในชายหาดบางแสน เทศบาลเมืองแสนสุข อำเภอลำลูกเกด. ปัญหาพิเศษ
 รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ,
 มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อัจฉรา เฉลยสุข. (2556). อิทธิพลของบรรยากาศองค์การที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การคุณภาพ
 การใช้บริการ และความพึงพอใจของลูกค้าต่อพนักงาน. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ
 มหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี
 ราชมงคลธัญบุรี.
- เอี่ยมพร ม่วงแก้ว. (2555). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของบุคลากรในสถาบันบัณฑิต
 พัฒนบริหารศาสตร์. กรุงเทพฯ: กองบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานอธิบดี
 สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- Allen, N. J., & Meyer, J. P. (1993). Organizational commitment: evidence of career stage effect.
Journal of Business Research, 26, 49-61.
- Buchanan, B. (1974 a). Building organizational commitment: The socialization of managers in
 work organizations. *Administrative Science Quarterly*, 19(4), 535-546.
- Buchanan, B. (1974 b). Government manager, business executives and organizational
 commitment. *Public Administration Review* 4, 340-350.
- Gusky, O. (1966). Career mobility and organizational commitment. *Administrative Science
 Quarterly*, 10, 488-503.

- Jaramillo, F., Mulki, J. P., & Marshall, G. W. (2002). *A meta-analysis of the relationship between organizational commitment and salesperson job performance*. Retrieved from www.sciencedirect.com
- Kanter, R. M. (1968). Commitment and social organization: Study of commitment mechanisms in utopian communities. *American Sociological Review*, 33, 499-517.
- Moowday, R. T., Lyman, W. P., & Robert, D. (1974). Unit performance situational factors and employee attitude in sparate works units. *Organizational Behavioral and Human Performance*, 12, 231-248.
- Mowday, R. T., Porter, L. W., & Steers, R. M. (1982). *Employee-organization linkages: The psychology of commitment, absenteeism and turnover*. New York: Academic Press.
- Porter, L. W., Steers, R. M., Mowday, R. T., & Boulian, P. V. (1974). Organizational commitment, job satisfaction, and turnover among psychiatric technicians. *Journal of Applied Psychology*, 59, 603-609.
- Sheldon, M. E. (1971). Investment and involvement as mechanism producing commitment to organization. *Administrative Science Quarterly*, 16, 143-150.
- SHRM Research. (2007). *Leveraging employee engagement for competitive advantage*. Retrieved from www.shrm.org/Research/Articles/Articles/Documents/07MarResearchQuarterly.pdf
- Steers, R. M. (1977). Antecedents and outcomes of organizational commitment. *Administrative Science Quarterly*, 22, 46-56.
- Steers, R. M., & Porter, L. (1983). *Motivation and work behavior*. New York: R.R. Donnelley.

ภาคผนวก

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทตัวแทนจำหน่ายโปรแกรมป้องกันไวรัสแห่งหนึ่ง
ในเขตกรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อประกอบการศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ซึ่งเป็นข้อมูลทางผลงานวิชาการ ผู้ศึกษาจึงขอความกรุณาและความร่วมมือจากท่าน ในการตอบแบบสอบถามตามความคิดเห็นหรือความรู้สึกที่แท้จริงของท่านมากที่สุด โดยข้อมูลที่ได้จากการศึกษานี้ จะไม่มีผลเสียหายใด ๆ ต่อท่าน

คำแนะนำ แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามวัดความผูกพันต่อองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงใน หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

1. เพศ

1) เพศชาย

2) เพศหญิง

2. อายุ

1) ต่ำกว่า 20 ปี

2) 20-25 ปี

3) 26-30 ปี

4) มากกว่า 31 ปี

3. สถานภาพ

1) โสด

2) หม้าย/ หย่าร้าง

3) สมรส

4. ระดับการศึกษา

1) ต่ำกว่าปริญญาตรี

2) ปริญญาตรี

3) ปริญญาโท

5. ระยะเวลาในการปฏิบัติ

1) น้อยกว่า 1 ปี

2) 1-3 ปี

3) 4-6 ปี

4) มากกว่า 6 ปี

6. ระดับตำแหน่ง

- 1) ตำแหน่งผู้บริหารระดับกลาง (หัวหน้าแผนกถึงผู้จัดการ)
- 2) พนักงานระดับปฏิบัติการ
- 3) อื่น ๆ ระบุ.....

ตอนที่ 2 แบบสอบถามวัดความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทตัวแทนจำหน่ายโปรแกรม

ป้องกันไวรัสแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ที่กับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

เพียงคำตอบเดียว

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น	
	ใช่	ไม่ใช่
ความเชื่ออย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร		
1. ท่านยอมรับและปฏิบัติตามเป้าหมายขององค์กร		
2. ท่านคิดว่าเป้าหมายขององค์กรกับเป้าหมายของท่านมีความสอดคล้องกัน		
3. ท่านรู้สึกว่าคุณค่าของงานและองค์กรเป็นไปในทิศทางเดียวกัน		
4. ท่านสามารถปฏิบัติงานตามค่านิยมขององค์กรได้		
ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อองค์กร		
5. ท่านเต็มใจที่จะใช้ความสามารถและความพยายามอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้ดีที่สุด เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้		
6. เมื่อถึงเวลาเลิกงาน แม้งานยังไม่เสร็จ ท่านก็เต็มใจที่จะอยู่ทำงานต่อเพื่อให้งานเสร็จ		
7. ท่านตั้งใจและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานที่องค์กรมอบหมายหน้าที่ให้ท่านทำ ถึงแม้ว่างานนั้นจะไม่ได้อยู่ในความรับผิดชอบของท่านโดยตรง		
8. ท่านคิดหาวิธีการทำงานใหม่ ๆ อยู่เสมอ เพื่อความเจริญก้าวหน้าขององค์กร		

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น	
	ใช่	ไม่ใช่
ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กร		
9. ท่านรู้สึกว่าคุณเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร		
10. เมื่อมีบุคคลกล่าวถึงบริษัทของท่านอย่างเลว ๆ หยาบ ๆ ท่านจะรีบชี้แจงแก้ไขข้อกล่าวหาเหล่านั้นทันที		
11. ท่านคิดว่าพร้อมและจะปฏิบัติงานทันทีที่ได้รับโอกาส		
12. ท่านมีความปรารถนาที่จะทำงานกับบริษัทนี้ตลอดไป ตราบเท่าที่บริษัทนี้ยังดำรงอยู่		

“ขอขอบพระคุณทุกท่านที่สละเวลาในการตอบแบบสอบถาม”