

ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร
ของพนักงาน บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

RELATIONSHIP BETWEEN MOTIVATION AT WORK AND
ORGANIZATIONAL COMMITMENT OF EMPLOYEES OF
TOT PUBLIC COMPANY LIMITED

อภิญา ทองเดช

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป

คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ปีการศึกษา 2558

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร
ของพนักงาน บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน)



อภิญญา ทองเดช

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป

คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลบุรีรัมย์

ปีการศึกษา 2558

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลบุรีรัมย์

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร
ของพนักงาน บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)
Relationship between Motivation at Work and Organizational
Commitment of Employees of TOT Public Company Limited

ชื่อ - นามสกุล นางสาวอภิญา ทองเดช
วิชาเอก การจัดการทั่วไป
อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุภา ทองคง, ปร.ด.
ปีการศึกษา 2558

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์



..... ประธานกรรมการ
(พันเอกหญิง ธมนพัชร สีมากร, ปร.ด.)



..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์กล้าหาญ วัฒนาน, ปร.ด.)



..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุภา ทองคง, ปร.ด.)

คณะกรรมการธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี อนุมัติการค้นคว้าอิสระฉบับนี้
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต



..... คณบดีคณะบริหารธุรกิจ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์นาถรพี ชัยมงคล, ปร.ด.)

วันที่ 5 เดือน มิถุนายน พ.ศ. 2559

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)
ชื่อ - นามสกุล	นางสาวอภิญญา ทองเดช
วิชาเอก	การจัดการทั่วไป
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุภา ทองคง, ปร.ด.
ปีการศึกษา	2558

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการทำงาน ระดับความผูกพันต่อองค์กร และความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) กลุ่มตัวอย่างในการศึกษา คือ พนักงาน บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ จำนวน 400 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ Independent Samples t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวและค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 31-40 ปี สถานภาพโสด สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้ต่อเดือน 40,001-50,000 บาท และมีระยะเวลาการทำงานมากกว่า 15 ปี กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อระดับแรงจูงใจในการทำงาน ทั้งด้านปัจจัยจูงใจและด้านปัจจัยก้ำจุนในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย และพบว่าระดับความผูกพันต่อองค์กรของกลุ่มตัวอย่างโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ การสมรส ระดับการศึกษา รายได้ และระยะเวลาการทำงาน ที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน ปัจจัยจูงใจในการทำงานทั้งโดยรวมและรายด้านมีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันกับความผูกพันต่อองค์กร และปัจจัยก้ำจุนในการทำงานโดยรวมและรายด้านมีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันกับความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ : แรงจูงใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

Independent Study Title	Relationship between Motivation at Work and Organizational Commitment of Employees of TOT Public Company Limited
Name - Surname	Miss Apinya Thongdech
Major Subject	General Management
Independent Study Advisor	Assistant Professor Supa Tongkong, Ph.D.
Academic Year	2015

ABSTRACT

This study was conducted to investigate the level of motivation at work, the level of organizational commitment, and the relationship between motivation at work and organizational commitment of the employees of TOT Public Company Limited. The sample used in the study consisted of 400 employees of TOT Public Company Limited Headquarters, Chaengwattana. The data were collected through the use of questionnaire and were analyzed applying frequency, percentage, mean, standard deviation, Independent Samples t-test, One-way ANOVA, and Pearson Correlation Coefficient.

The study indicated that the majority of the participants were female, aged between 31 and 40 years, single, having Bachelor degree, monthly income between 40,001 to 50,000 Baht, and had work duration for more than 15 years. The overall motivation at work on motivation factors and maintenance factors were found at a high level, and the overall organizational commitment of the employees was also rated at a high level.

The hypotheses testings revealed that the different personal characteristics on gender, age, marital status, level of education, income, and working duration made differences in organizational commitment. Overall, each factor of motivation had a positive relationship with the organizational commitment. The individual aspect of maintenance factors had a positive correlation to the overall organizational commitment at 0.05 level of significance.

Keywords: motivation at work, organizational commitment, TOT Public Company Limited

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระครั้งนี้ สำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาได้ด้วยดี โดยได้รับความช่วยเหลือและการอนุเคราะห์จากบุคคลหลายท่าน

ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุภา ทองคง อาจารย์ที่ปรึกษา ที่กรุณาให้คำปรึกษา แนะนำแนวทางและข้อคิดในการค้นคว้าอิสระในครั้งนี้ พร้อมทั้งให้ความช่วยเหลือตรวจสอบความถูกต้อง แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ตลอดจนติดตามผลการดำเนินการอย่างละเอียดถี่ถ้วนจนสำเร็จลุล่วงอย่างสมบูรณ์

ขอกราบขอบพระคุณ พันเอกหญิง ดร.ชมนพัชร์ สิมากร ประธานกรรมการในการสอบ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กล้าหาณ ณ น่าน กรรมการในการสอบ ที่กรุณาให้คำแนะนำและตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ เพื่อให้การวิจัยมีความถูกต้องและความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

ขอกราบขอบพระคุณ บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) ที่ให้ความอนุเคราะห์ในด้านข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษาค้นคว้าอิสระในครั้งนี้ อนุญาตให้ผู้ศึกษาเข้าไปทำการเก็บแบบสอบถามและพนักงานทุกท่านที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการเข้าไปขอเก็บแบบสอบถาม ซึ่งเป็นส่วนที่มีความสำคัญอย่างมากต่อความสำเร็จในการศึกษาค้นคว้าอิสระในครั้งนี้

ท้ายสุดนี้ ประโยชน์และคุณค่าที่ได้รับจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ขอบูชาแด่ คุณบิดา มารดา ที่เป็นแรงผลักดันที่ยิ่งใหญ่ และเป็นกำลังใจที่สำคัญอย่างมากกับการที่ทำให้บรรลุผลสำเร็จ ตลอดจนคณาจารย์ทุกท่านที่ให้ความรู้ อันเป็นประโยชน์สูงสุด รวมถึงเพื่อน ๆ พี่ ๆ ทั้งในที่ทำงานและมหาวิทยาลัย ที่คอยให้คำปรึกษา เป็นกำลังใจ และให้ความช่วยเหลือจนเกิดผลสำเร็จในการค้นคว้าอิสระในครั้งนี้ และผู้มีพระคุณทุกท่าน ผู้ศึกษามีความซาบซึ้งเป็นอย่างมาก จึงขอกราบขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

อภิญญา ทองเดช

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(3)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	(4)
กิตติกรรมประกาศ.....	(5)
สารบัญ	(6)
สารบัญตาราง.....	(8)
สารบัญภาพ	(10)
บทที่ 1 บทนำ.....	12
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	12
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย.....	14
1.3 สมมติฐานการวิจัย.....	14
1.4 ขอบเขตของการวิจัย	15
1.5 คำจำกัดความในการวิจัย	16
1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	18
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	19
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	20
2.1 ทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ.....	20
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร.....	24
2.3 บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน)	34
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	36
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	39
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	39
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	41
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	43
3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล.....	44

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์.....	45
4.1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	45
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	46
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	88
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	88
5.2 การอภิปรายผลการวิจัย	93
5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย	97
5.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต	99
บรรณานุกรม.....	100
ภาคผนวก.....	104
ประวัติผู้เขียน.....	113



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ ระยะเวลาการทำงาน	46
ตารางที่ 4.2 แสดงค่าความถี่ ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านปัจจัยจิตใจ และปัจจัยค้ำจุนในการทำงาน	48
ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านความผูกพันต่อองค์กร	64
ตารางที่ 4.4 แสดงการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามเพศ	67
ตารางที่ 4.5 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามอายุ	68
ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กร ด้านการคงอยู่กับองค์กร เปรียบเทียบ รายคู่ระหว่างกลุ่มอายุต่าง ๆ	69
ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กร ด้านความรู้สึกรัก เปรียบเทียบ รายคู่ระหว่างกลุ่มอายุต่าง ๆ	70
ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กร ด้านบรรทัดฐาน เปรียบเทียบ รายคู่ระหว่างกลุ่มอายุต่าง ๆ	71
ตารางที่ 4.9 แสดงการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามสถานภาพ	72
ตารางที่ 4.10 แสดงการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามระดับการศึกษาต่าง ๆ	73
ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กร ด้านการคงอยู่กับองค์กร เปรียบเทียบ รายคู่ระหว่างกลุ่มระดับการศึกษา	74
ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กร ด้านความรู้สึกรัก เปรียบเทียบ รายคู่ระหว่างกลุ่มระดับการศึกษา	75
ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กร ด้านบรรทัดฐาน เปรียบเทียบ รายคู่ระหว่างกลุ่มระดับการศึกษา	76

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.14 แสดงการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามรายได้ต่าง ๆ	77
ตารางที่ 4.15 แสดงค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กร ด้านการคงอยู่กับองค์กร เปรียบเทียบ รายคู่ระหว่างกลุ่มรายได้	78
ตารางที่ 4.16 แสดงค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กร ด้านความรู้สึก เปรียบเทียบ รายคู่ระหว่างกลุ่มรายได้	79
ตารางที่ 4.17 แสดงค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กร ด้านบรรทัดฐาน เปรียบเทียบ รายคู่ระหว่างกลุ่มรายได้	80
ตารางที่ 4.18 แสดงการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามระยะเวลาการทำงานต่าง ๆ	81
ตารางที่ 4.19 แสดงค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กร ด้านการคงอยู่กับองค์กร เปรียบเทียบ รายคู่ระหว่างกลุ่มระยะเวลาการทำงาน	82
ตารางที่ 4.20 แสดงค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กร ด้านความรู้สึก เปรียบเทียบ รายคู่ระหว่างกลุ่มระยะเวลาการทำงาน	83
ตารางที่ 4.21 แสดงค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กร ด้านบรรทัดฐาน เปรียบเทียบ รายคู่ระหว่างกลุ่มระยะเวลาการทำงาน	84
ตารางที่ 4.22 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบ Pearson ระหว่างปัจจัยจูงใจในการทำงาน	85
ตารางที่ 4.23 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบ Pearson ระหว่างปัจจัยค้ำจุนในการทำงาน	86

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิด	18
ภาพที่ 1.2 การพัฒนาตัวชี้วัดปัจจัยที่มีผลต่อความสามารถขององค์กร	25
ภาพที่ 1.3 โครงสร้างองค์กร	35



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ทรัพยากรที่จัดว่าสำคัญที่สุดขององค์กร คือ “ทรัพยากรมนุษย์” หรือ พนักงานทุกคนที่อยู่ในองค์กร พนักงานขององค์กรเป็นส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนทุกกิจกรรมขององค์กรให้บรรลุตามเป้าหมายขององค์กร จะเห็นได้ว่าองค์กรที่จะประสบความสำเร็จได้เนื่องมาจากประสิทธิภาพของพนักงานในองค์กรเป็นสำคัญ หากพนักงานในองค์กรขาดประสิทธิภาพ ไม่มีความรู้ความสามารถ หรือขาดแรงจูงใจในการทำงาน และไม่มีความรักความผูกพันต่อองค์กรแล้ว ก็อาจจะเกิดปัญหาต่อการปฏิบัติงานตามมา อย่างเช่น การทำงานไม่เต็มประสิทธิภาพทำให้ส่งผลลัพธ์ทางลบให้แก่องค์กร และไม่สามารถบรรลุเป้าหมายตามที่ต้องการ เกิดการโยกย้ายเปลี่ยนแปลงงานบ่อย อัตราการเข้าออกเปลี่ยนงานค่อนข้างสูง ซึ่งในที่สุดองค์กรนั้นก็จะเป็นองค์กรที่ไม่สามารถประสบความสำเร็จ แต่ในทางกลับกันถ้าองค์กรมีพนักงานที่มีความรู้ความสามารถ เหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติ มีแรงจูงใจในการทำงานและมีความรักความผูกพันต่อองค์กรแล้ว จะสามารถทำงานให้สำเร็จบรรลุเป้าหมายตามที่ต้องการ ซึ่งส่งผลในทางบวกแก่องค์กร สามารถทำให้องค์กรขับเคลื่อนไปต่อได้อย่างยั่งยืน

การที่พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น จำเป็นต้องอาศัยแรงจูงใจในการทำงานเป็นตัวกระตุ้นให้พนักงานมีขวัญและกำลังใจที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ โดยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานนั้นอาจเกิดจากลักษณะนิสัยส่วนบุคคล อาทิเช่น การที่บุคคลนั้นมีความกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นในการทำงาน ต้องการความก้าวหน้าในชีวิต หรือการมีทัศนคติที่ดีต่องาน อาจเนื่องมาจากมีความชอบในงานที่ได้รับมอบหมาย มีความถนัดในงานที่ได้รับมอบหมาย หรืองานที่ได้รับมอบหมายนั้นตรงกับความรู้ความสามารถ มีเพื่อนร่วมงานที่ดี บรรยากาศในการทำงานดี รวมทั้งการมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร ซึ่งอาจเกิดจากความภาคภูมิใจในภาพลักษณ์และชื่อเสียงที่ดีขององค์กร มีความเชื่อมั่นในนโยบายขององค์กร ตลอดจนมีความรักความภักดีต่อองค์กร ปัจจัยต่าง ๆ นี้ อาจส่งผลให้พนักงานเกิดแรงจูงใจในการทำงานให้ประสบความสำเร็จ ตลอดจนถึงทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กรแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพขององค์กร ความพึงพอใจของสมาชิก และสิ่งพึงประสงค์ขององค์กรทั่วไป โดยลักษณะความสัมพันธ์ที่บุคคลมีการแสดงออกต่อองค์กรนั้น จะแสดงออกมาในรูปแบบของความปรารถนาจะอยู่ในองค์กรอย่างยั่งยืนตลอดไป การสร้างความผูกพันต่อองค์กร เป็นหนทางหนึ่งในการธำรงรักษาทรัพยากรมนุษย์ที่มีค่าขององค์กรไว้ โดยทำให้พนักงานทุกคนที่อยู่ร่วมกันในองค์กรอย่างมีความสุข มีความรู้สึกอยากอยู่กับองค์กรด้วยความเต็มใจ รวมไปถึงปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถเพื่อให้เกิดประโยชน์ทั้งต่อตัวบุคคลและองค์กร ความผูกพันต่อองค์กรจึงเป็นสิ่งที่สำคัญอย่างยิ่งในการรักษาบุคคลให้คงอยู่กับองค์กร พร้อมทั้งจะทุ่มเทกำลังกายกำลังใจในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อบรรลุผลสำเร็จต่อองค์กร ทำให้คนมีความรู้สึกว่าได้เข้าไปมีส่วนร่วมเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และพยายามทำให้เป้าหมายของตนเองและองค์กรสอดคล้องกัน เพื่อแสดงถึงความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในองค์กร ความผูกพันต่อองค์กรนั้นสามารถชี้ถึงความตั้งใจของบุคคลที่จะคงอยู่หรือลาออกจากองค์กร หากบุคคลเกิดความผูกพันต่อองค์กร บุคคลนั้นจะตั้งใจทำงานอย่างเต็มที่ แต่ในทางตรงกันข้าม หากแต่บุคคลขาดความผูกพันต่อองค์กร จะทำให้บุคคลนั้นมีความตั้งใจที่คิดจะมองหางานใหม่ หรือไม่ก็ตั้งใจลาออกจากองค์กร ซึ่งการลาออกของบุคคลทำให้เกิดผลกระทบต่อองค์กรอย่างมาก การลาออกของพนักงานจะส่งผลกระทบต่อทำลายขวัญกำลังใจของบุคคลที่ยังคงทำงานอยู่ในองค์กร และถ้ามีอัตราการลาออกของพนักงานสูงมาก จะส่งผลเสียต่อภาพลักษณ์ขององค์กรและจะทำให้ห้องกรขาดความมั่นคงอีกด้วย

บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) (บมจ.ทีไอที) เป็นองค์กรขนาดใหญ่ ซึ่งเป็นรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ภายใต้การดูแลของกระทรวงการคลัง ดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับโทรศัพท์และธุรกิจอื่นที่ต่อเนื่องใกล้เคียงกัน หนึ่งเหตุการณ์ที่สำคัญที่เกิดขึ้นใน บมจ.ทีไอที คือ การปรับเปลี่ยนบอร์ดผู้บริหารใหม่และการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์กรใหม่ และสถานการณ์ทางการเงินในปัจจุบันของ บมจ.ทีไอที มีการขาดทุนสะสม ซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้พนักงานหลายคนลาออก เนื่องจากขาดแรงจูงใจในการทำงาน ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของผลตอบแทน สวัสดิการต่าง ๆ และโบนัส เป็นต้น ทำให้พนักงานเกิดความไม่มั่นคงในการทำงาน ไม่แน่ใจในความมั่นคงของบริษัท จึงทำให้เกิดความไม่ผูกพันกับบริษัทได้ ส่งผลกระทบต่อ บมจ.ทีไอที เป็นอย่างมาก ซึ่งทาง บมจ.ทีไอที ได้ตระหนักถึงความสำคัญของพนักงานเป็นอย่างมาก จึงมีความต้องการที่จะเร่งแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับพนักงาน เพื่อเป็นการรักษาพนักงานให้อยู่กับ บมจ.ทีไอที ต่อไปอย่างยั่งยืน

ที่กล่าวมาข้างต้นนั้น แสดงให้เห็นถึงความสำคัญของแรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในองค์กร เพื่อเป็นการสร้างขวัญกำลังใจให้พนักงานทุ่มเททั้งกำลังกาย กำลังใจ สติปัญญา ปฏิบัติหน้าที่อย่างสุดความสามารถเพื่อให้งานประสบความสำเร็จสูงสุด ทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายตามที่ได้ตั้งไว้ ส่งผลทำให้พนักงานในองค์กรมีความผูกพันต่อองค์กรอย่างยั่งยืน จึงเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้มีความสนใจที่จะศึกษาเพื่อให้ทราบว่า มีแรงจูงใจอะไรบ้างที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ทั้งนี้ เพื่อนำผลการศึกษามาเป็นข้อมูลให้บริษัทนำไปปรับปรุงพัฒนาแผนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ให้เหมาะสมและสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน ตลอดจนแผนการเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานเพื่อให้ความผูกพันต่อองค์กร พร้อมทั้งปฏิบัติงานอย่างเต็มประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญในการขับเคลื่อนบริษัทให้ประสบความสำเร็จบรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ตลอดจนเป็นการสร้างความมั่นคงให้บริษัทอย่างยั่งยืนต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

- 1.2.1 ศึกษาลักษณะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)
- 1.2.2 ศึกษาระดับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)
- 1.2.3 ศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)
- 1.2.4 ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

1.3 สมมติฐานการวิจัย

- 1.3.1 พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ และระยะเวลาการทำงาน ที่แตกต่างกันของพนักงาน บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน
- 1.3.2 ปัจจัยจูงใจในการทำงานในด้านความสำเร็จในงานที่ทำ การได้รับการยอมรับ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้า มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)
- 1.3.3 ปัจจัยค้ำจุนในการทำงาน ในด้านสวัสดิการและค่าตอบแทน โอกาสก้าวหน้าในอนาคต ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน สถานะทางอาชีพ นโยบายและการบริหาร สภาพการทำงาน ความเป็นอยู่ส่วนตัว ความมั่นคงในการทำงาน และวิธีการปกครองบังคับบัญชา มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงาน บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ เชียงใหม่ ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 7,000 คน (ส่วนบริหารงานบุคคล ณ มิถุนายน, 2558)

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงาน บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่เชียงใหม่ จำนวน 400 คน โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากการคำนวณโดยใช้สูตรของ Yamane's Taro กรณีทราบจำนวนประชากร

3. ขอบเขตด้านเนื้อหา ประกอบด้วย

ตัวแปรที่ทำการศึกษา

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ประกอบด้วย

1. ลักษณะส่วนบุคคล

- 1.1 เพศ
- 1.2 อายุ
- 1.3 สถานภาพ
- 1.4 ระดับการศึกษา
- 1.5 รายได้
- 1.6 ระยะเวลาการทำงาน

2. ปัจจัยจูงใจ ประกอบด้วย

- ความสำเร็จในงานที่ทำ
- การได้รับการยอมรับ
- ลักษณะของงาน
- ความรับผิดชอบ
- ความก้าวหน้า

3. ปัจจัยคำจูน ประกอบด้วย

- สวัสดิการและค่าตอบแทน
- โอกาสก้าวหน้าในอนาคต
- ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
- สถานะทางอาชีพ
- นโยบายและการบริหาร
- สภาพการทำงาน
- ความเป็นอยู่ส่วนตัว
- ความมั่นคงในการทำงาน
- วิธีการปกครองบังคับบัญชา

ตัวแปรตาม (Dependent Variables)

ความผูกพันต่อองค์กร

- ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร
- ความผูกพันด้านความรู้สึกรัก
- ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน

1.5 คำจำกัดความในการวิจัย

ลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ และระยะเวลาการทำงาน

พนักงาน หมายถึง พนักงานที่ปฏิบัติงานใน บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่
แจ้งวัฒนะ

แรงจูงใจในการทำงาน หมายถึง ปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงาน ได้แก่ ปัจจัยจูงใจและปัจจัยคำจูน ตามทฤษฎีสองปัจจัย (Two-factors Theory) ของ Frederick Herzberg

ปัจจัยจูงใจ หมายถึง ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรงเพื่อจูงใจให้คนชอบและรักงานที่ปฏิบัติเป็นการกระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจให้แก่บุคคลในองค์กร ให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งประกอบด้วย ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้า

ปัจจัยคำจูน หมายถึง ปัจจัยที่จะคำจูนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์กร บุคคลในองค์กรจะเกิดความไม่ชอบงานขึ้น ซึ่งเป็นปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในงาน ประกอบด้วย สวัสดิการและค่าตอบแทน โอกาสก้าวหน้าในอนาคต ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน สถานะทางอาชีพ นโยบายและการบริหาร สภาพการทำงาน ความเป็นอยู่ส่วนตัว ความมั่นคงในการทำงาน และวิธีการปกครองบังคับบัญชา

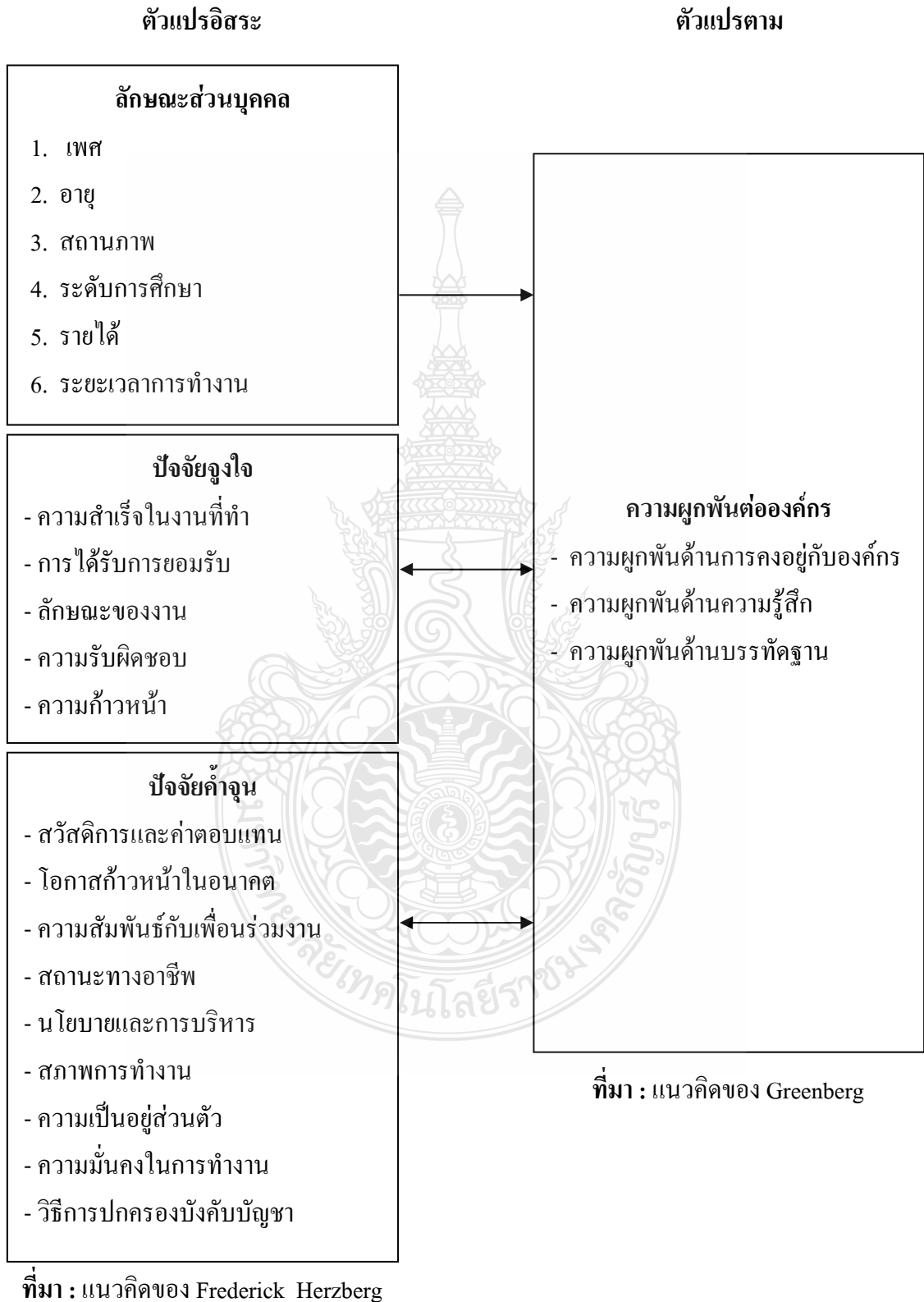
ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่มีพฤติกรรมแสดงออกต่อองค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่ และมีค่านิยมที่กลมกลืนกับสมาชิกขององค์กร โดยยอมรับนโยบายและเป้าหมายขององค์กร เต็มใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อความสำเร็จขององค์กร ทั้งในด้านการคงอยู่กับองค์กร ด้านความรู้สึก และด้านบรรทัดฐาน โดยพร้อมที่จะอยู่กับองค์กรต่อไป

- **ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร** หมายถึง การที่บุคคลต้องการอยู่ทำงานกับองค์กร เพราะมีความเชื่อว่าหากลาออกจะต้องทำให้สูญเสียสิ่งที่ได้ลงทุนกับองค์กรในเวลาที่ผ่านมา

- **ความผูกพันด้านความรู้สึก** หมายถึง การที่บุคคลต้องการอยู่กับองค์กรเพราะเห็นตรงกับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร และเต็มใจที่จะให้ความช่วยเหลือในกรณีที่องค์กรกำลังดำเนินการให้เกิดการเปลี่ยนแปลง

- **ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน** หมายถึง การที่บุคคลต้องการทำงานกับองค์กรอันเนื่องจากแรงกดดันจากคนอื่น ซึ่งจะเป็นบุคคลที่ไม่อยากทำให้นายจ้างผิดหวังและกังวลว่าเพื่อนร่วมงานอาจจะคิดกับตนในทางที่ไม่ดี

1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย



ที่มา : แนวคิดของ Frederick Herzberg

ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิด

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผลการศึกษาในครั้งนี้สามารถนำไปใช้เพื่อเป็นแนวทางในการจัดการด้านการบริหาร การวางแผน ทรัพยากรมนุษย์เพื่อนำไปปรับใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนงานที่เกี่ยวข้องใน บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

1. บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สามารถนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงเพื่อเพิ่มแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน
2. บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สามารถนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง เพื่อเพิ่มความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในด้านต่าง ๆ
3. บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) นำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบาย วิธีการ ในการพัฒนาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน
4. องค์กรอื่นที่เกี่ยวข้อง สามารถนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้เป็นแนวทางในการบริหาร ทรัพยากรมนุษย์เพื่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันองค์กรของพนักงาน บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) ได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- 2.1 ทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร
- 2.3 บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน)
- 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ

2.1.1 ทฤษฎีความต้องการของ Maslow

Maslow (อนิชาวิท แก้วจันทร์, 2552, น. 66-68) Maslow ระบุว่าบุคคลจะมีความต้องการที่เรียงลำดับจากระดับพื้นฐานมากที่สุดไปยังระดับสูงสุด ประกอบด้วย 5 ระดับ ดังนี้

1. ความต้องการขั้นพื้นฐาน (Physiological Needs) คือ เป็นความต้องการทางด้านร่างกายเพื่อความอยู่รอดของชีวิต เช่น ความต้องการน้ำ อาหาร อากาศ ที่อยู่อาศัย เป็นต้น
2. ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety Needs) ความต้องการความปลอดภัย ความต้องการในลำดับนี้ จะถูกกระตุ้นภายหลังจากที่ความต้องการทางร่างกายถูกตอบสนองแล้ว ความต้องการความมั่นคงปลอดภัยจะ หมายถึง ความต้องการสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยปราศจากอันตรายทางร่างกายและจิตใจ ความมั่นคงในการทำงาน
3. ความต้องการทางสังคม (Social Needs) คือ ความต้องการที่จะเกี่ยวพันการมีเพื่อน และการถูกยอมรับโดยบุคคลอื่น เพื่อการตอบสนองความต้องการทางสังคม
4. ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง (Esteem Needs) คือ เป็นความต้องการที่จะให้ผู้อื่นยกย่องสรรเสริญ มีความภาคภูมิใจในสถานภาพทางสังคม และต้องการชื่อเสียงเกียรติ
5. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self-Actualization Needs) คือ บุคคลมักต้องการโอกาสที่จะคิดสร้างสรรค์ภายในงาน หรือต้องการความเป็นอิสระและ ความรับผิดชอบ ซึ่งความต้องการความสมหวังของชีวิต คือ ความต้องการที่จะบรรลุ ความสมหวัง ของคนด้ยการใช้ความสามารถทักษะและศักยภาพอย่างเต็มที่ บุคคลที่ถูกจูงใจด้ยความต้องการความสมหวังของชีวิตจะแสวงหาทางที่ท้าทายความสามารถ การเปิดโอกาสให้ได้ใช้ความคิดสร้างสรรค์หรือการคิดค้นสิ่งใหม่

2.1.2 ทฤษฎีแรงจูงใจของ แมคคลีแลนด์ (McClelland's Theory)

McClelland (1961, pp.100-110) สรุป คือ บุคคลมีแรงจูงใจที่แตกต่างกัน โดยแบ่งแรงจูงใจออกเป็น 3 ประเภท คือ

1. แรงจูงใจใฝ่สัมพันธ (Needs for Affiliation: nAff) หรือ บุคคลที่ต้องการความรัก ความผูกพันสูง หมายถึง ความต้องการที่อยู่ร่วมกันกับผู้อื่นมากกว่าความต้องการเพื่อความสำเร็จ มีความต้องการการยอมรับและเป็นส่วนหนึ่งในสังคม มีความเป็นมิตรและความสัมพันธ์ที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน หรือบุคคลอื่น บุคคลกลุ่มนี้ถ้าหาก ต้องการที่จะเป็นที่ยอมรับ ของคนในสังคมจะมีสิ่งจูงใจด้านความเป็นมิตรสูงและชอบที่จะให้ความร่วมมือมากกว่าที่จะแข่งขัน บุคคลประเภทที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมพันธจะประสบความสำเร็จ ในการทำงานได้ด้วยการได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน

2. แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (Needs for Achievement: nAch) หรือ บุคคลที่ต้องการประสบผลสำเร็จสูง หมายถึง การแสวงหาแนวทางเพื่อก้าวข้างหน้าจะใช้ความพยายามเพื่อมุ่งไปสู่ความสำเร็จ และมีความรับผิดชอบในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ความปรารถนาของแต่ละบุคคลที่ต้องการทำสิ่งต่าง ๆ ให้ประสบความสำเร็จ บุคคลกลุ่มนี้จะมีลักษณะชอบการแข่งขัน ชอบลักษณะงานที่มีความท้าทาย มีความรับผิดชอบสูง มีความเชี่ยวชาญชำนาญในการวางแผน เพื่อที่จะผ่านอุปสรรคต่าง ๆ ไปได้ ถ้าประสบความสำเร็จจะเกิดความสบายใจ แต่ถ้าไม่สำเร็จจะเกิดความกังวลในการทำงาน เป็นบุคคลที่มีเหตุผลและใช้วิจารณญาณอย่างรอบคอบ และทำงานเพื่อความสำเร็จมากกว่าผลตอบแทน ทำให้ได้ตำแหน่งที่ดีในองค์กรและมักได้รับการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งอย่างรวดเร็ว

3. แรงจูงใจใฝ่อำนาจ (Needs for Power: nPow) หรือ บุคคลที่มีความต้องการอำนาจบารมีสูง หมายถึง ความปรารถนาอยากได้อำนาจบารมีเพื่อนำไปใช้ควบคุมกำกับผู้อื่น ต้องการที่จะเป็นผู้นำในการตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ สามารถให้คุณและให้โทษแก่ผู้อื่นได้ และต้องการรับผิดชอบผู้อื่น บุคคลในกลุ่มนี้ถ้าต้องการที่จะมีอำนาจสูงจะพยายามมีอิทธิพลเหนือบุคคลอื่น ๆ ด้วยการทำงานให้มีประสิทธิภาพประสิทธิผล และมีความพอใจที่จะอยู่ในสถานการณ์ที่มีการแข่งขันสูง

2.1.3 ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอรัซเบอร์ก (Two-factors Theory)

Herzberg (1959, pp.110-111) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของบุคคล โดยศึกษาว่าคนเราต้องการอะไรจากงาน คำตอบคือบุคคลต้องการความสุขจากการทำงาน สรุปได้ว่าความสุขจากการทำงานนั้น เกิดจากความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจในงานที่ทำ โดยความพึงพอใจหรือความไม่พึงพอใจในงานที่ทำนั้น ไม่ได้มาจากกลุ่มเดียวกัน แต่มีสาเหตุมาจากปัจจัยสองกลุ่ม คือ ปัจจัยจูงใจ (Motivational Factors) และปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factors)

ปัจจัยจูงใจ เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงาน โดยตรงเพื่อจูงใจให้คนชอบและรักงานที่ปฏิบัติ เป็นการกระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจให้แก่บุคคลในองค์กร ให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น เพราะปัจจัยที่สามารถสนองตอบความต้องการภายในบุคคลได้ด้วยกัน ได้แก่

1. ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล คือ การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบความสำเร็จอย่างดี เป็นความสามารถในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น เมื่อผลงานสำเร็จจึงเกิดความรู้สึกพึงพอใจและปลื้มปิติในผลสำเร็จของงานนั้น ๆ

2. การได้รับการยอมรับนับถือ คือ การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา การยอมรับนี้อาจจะอยู่ในการยกย่องชมเชย แสดงความยินดี การได้กำลังใจหรือการแสดงออกอื่นใดที่สื่อให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ เมื่อได้ทำงานอย่างหนึ่งอย่างใดบรรลุผลสำเร็จ การยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานด้วย

3. ลักษณะของงาน หรือ งานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ทำทําให้ต้องลงมือทำ หรือเป็นงานที่มีลักษณะสามารถกระทำได้ตั้งแต่ต้นจนจบโดยลำพังแต่ผู้เดียว

4. ความรับผิดชอบ คือ ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างดี ไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

5. ความก้าวหน้า คือ ได้รับการเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นของบุคคลในองค์กร การมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติมหรือได้รับการฝึกอบรม

ปัจจัยค่าจูงหรือปัจจัยสุขศาสตร์ เป็นปัจจัยที่ค่าจูงให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์กร บุคคลในองค์กรจะเกิดความไม่ชอบงานขึ้น และปัจจัยที่มาจากภายนอกบุคคล ได้แก่

1. สวัสดิการและค่าตอบแทน คือ เงินเดือนและการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้น ๆ เป็นที่พอใจของบุคลากรในการทำงาน

2. โอกาสก้าวหน้าในอนาคต คือ การที่บุคคลได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งภายในหน่วยงานแล้ว ยังหมายถึงสถานการณ์ที่บุคคลสามารถได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพด้วย

3. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน คือ การติดต่อ สื่อสาร ระหว่างบุคคลกับเพื่อนร่วมงานที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกันและเข้าใจซึ่งกันและกัน

4. สถานะทางอาชีพ คือ อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคมที่มีเกียรติและศักดิ์ศรี

5. นโยบายและการบริหาร คือ การจัดการและการบริหารองค์กร การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

6. สภาพการทำงาน คือ สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะของสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่าง ๆ อีกด้วย

7. ความเป็นอยู่ส่วนตัว คือ ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีอันเป็นผลที่ได้รับจากการทำงานหรือหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงาน สภาพความเป็นอยู่ในปัจจุบัน ความสะดวกในการเดินทางมาทำงาน

8. ความมั่นคงในการทำงาน คือ ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์กร

9. วิธีการปกครองของผู้บังคับบัญชา คือ ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงานหรือความยุติธรรมในการบริหาร

จากทฤษฎีสองปัจจัย สรุปได้ว่า ปัจจัยทั้ง 2 ด้านนี้ เป็นสิ่งที่คนต้องการ เพราะเป็นแรงจูงใจในการทำงาน องค์ประกอบที่เป็นปัจจัยจูงใจเป็นองค์ประกอบที่สำคัญ ทำให้คนเกิดความสุขในการทำงาน โดยมีความสัมพันธ์กับกรอบแนวคิดที่ว่า เมื่อคนได้รับการตอบสนองด้วยปัจจัยชนิดนี้ จะช่วยเพิ่มแรงจูงใจในการทำงาน ผลที่ตามมาคือ คนจะเกิดความพึงพอใจในงาน สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่วนปัจจัยค่าจูง หรือสุขศาสตร์ทำหน้าที่เป็นตัวป้องกันมิให้คนเกิดความไม่มีความสุขหรือไม่พึงพอใจในงานขึ้น ช่วยทำให้คนเปลี่ยนเจตคติจากการ ไม่อยากทำงานมาสู่ความพร้อมที่จะทำงาน

นอกจากนี้ Frederick Herzberg ได้อธิบายเพิ่มเติมอีกว่า องค์ประกอบทางด้านจูงใจจะต้องมีค่าเป็นบวกเท่านั้นจึงจะทำให้บุคคลมีความพึงพอใจในงานขึ้นมาได้ แต่ถ้าเป็นลบก็จะทำให้บุคคลไม่พึงพอใจในงาน ส่วนองค์ประกอบทางด้านค่าจูงหรือสุขอนามัยถ้ามีค่าเป็นลบ บุคคลจะมีความรู้สึกไม่พึงพอใจในงาน เนื่องจากองค์ประกอบทางด้านปัจจัยค่าจูงหรือสุขอนามัยนี้มีหน้าที่ค่าจูงหรือบำรุงรักษาบุคคลให้มีความพึงพอใจในงานอยู่แล้ว สรุปได้ว่าทั้งสองปัจจัยต้องมีในเชิงบวกเท่านั้น จึงทำให้ความพึงพอใจในงานของบุคคลเพิ่มมากขึ้น

2.1.4 ทฤษฎีความต้องการ ERG ของ Alderfer

Alderfer (1969, pp.142-175) ได้แบ่งความต้องการของมนุษย์ ออกเป็น 3 ระดับ คือ

1. ความต้องการที่จะดำรงชีวิต หรือความต้องการที่จะคงอยู่ (Existence: E) เป็นความต้องการที่จะมีชีวิตอยู่ในสังคมด้วยดี เป็นความต้องการปัจจัยสี่ในการดำรงชีวิต ความต้องการทางวัตถุ เงินเดือน ประโยชน์ตอบแทน สภาพการทำงาน ปัจจัยอำนวยความสะดวกในการทำงาน เป็นต้น

2. ความต้องการด้านความสัมพันธ์ (Relatedness: R) คือ ความต้องการผูกพันกับผู้อื่นในการทำงาน ต้องการเป็นที่ได้รับการยอมรับ มีส่วนร่วมรับรู้แบ่งปันความรู้สึกระหว่างกัน ต้องการมีความสัมพันธ์กับผู้อื่น ต้องการเพื่อน

3. ความต้องการด้านความเจริญเติบโต (Growth: G) เป็นความต้องการที่จะเจริญก้าวหน้าในการทำงาน สามารถทุ่มเทความรู้ความสามารถของตนในการทำงานได้อย่างเต็มที่และสามารถพัฒนาศักยภาพของตนให้เพิ่มขึ้นได้ด้วย

สรุป ในการศึกษาครั้งนี้ ได้เลือกใช้ทฤษฎีสองปัจจัยของ Frederick Herzberg (Two-factors Theory) เป็นแนวทางในการศึกษา เกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ ทฤษฎีว่าด้วย ความสุขจากการทำงานนั้น เกิดจากความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจในงานที่ทำ โดยความพึงพอใจหรือความไม่พึงพอใจในงานที่ทำนั้น ไม่ได้มาจากกลุ่มเดียวกัน แต่มีสาเหตุมาจากปัจจัยสองกลุ่ม คือ ปัจจัยจูงใจ (Motivational Factors) และปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขศาสตร์ (Maintenance or Hygiene Factors)

ปัจจัยจูงใจ ได้แก่ 1. ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล 2. การได้รับการยอมรับนับถือ 3. ลักษณะของงาน 4. ความรับผิดชอบ 5. ความก้าวหน้า

ปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขศาสตร์ ได้แก่ 1. สวัสดิการและค่าตอบแทน 2. โอกาสก้าวหน้าในอนาคต 3. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน 4. สถานะทางอาชีพ 5. นโยบายและการบริหาร 6. สภาพการทำงาน 7. ความเป็นอยู่ส่วนตัว 8. ความมั่นคงในการทำงาน 9. วิธีการปกครองของผู้บังคับบัญชา

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน เป็นแนวคิดในการบริหารจัดการและการพัฒนาองค์กร บริษัทที่ปรึกษาในต่างประเทศจำนวนมาก ได้ทำการศึกษาและนำมาประยุกต์ใช้ในการวัดความผูกพันต่อองค์กร เพื่อใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาองค์กรเพื่อให้องค์กรมีความพร้อมทางด้านการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่จะนำไปสู่การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน โดยความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ได้รับความสนใจเป็นอย่างมากจากองค์กรชั้นนำทางธุรกิจ

Mercer. (2009, p.23) บริษัทที่ปรึกษาระดับโลกซึ่งมีความเชี่ยวชาญด้านการบริหารจัดการ ได้อธิบายถึงแนวคิดความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ว่าการวัดความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน เป็นวิธีการหนึ่งของการชี้วัดปัจจัยที่มีผลต่อความสามารถของธุรกิจ ซึ่งการชี้วัดปัจจัยที่มีผลต่อความสามารถขององค์กรนี้มีการพัฒนาเป็นลำดับ โดยเริ่มตั้งแต่ การใช้ตัวชี้วัด ความพึงพอใจ ต่อมาพัฒนาเป็น แรงจูงใจ พัฒนาเป็น ความผูกพัน จนมาถึงตัวชี้วัด ความผูกพันต่อองค์กร ตามลำดับ ตามภาพประกอบ



ภาพที่ 2.1 การพัฒนาตัวชี้วัดปัจจัยที่มีผลต่อความสามารถขององค์กร

ที่มา : Mercer (2009)

Mercer (2009, p.23) อธิบายเพิ่มเติมว่าความพึงพอใจของพนักงาน (Employee Satisfaction) เป็นตัววัดความสำเร็จในช่วงเวลาสั้น ๆ โดยไม่สามารถการันตีได้ว่าจะมีเสถียรภาพด้านแรงงาน และการมีส่วนร่วม เมื่อวัดในเวลาเปลี่ยนไปแต่ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน นั้น คือ ความเป็นหนึ่งเดียวกับองค์กร ไม่ว่าจะเมื่อไหร่ก็ตาม โดยระดับความผูกพันในการทำงานที่สูง จะแสดงถึงความพึงพอใจของพนักงานอย่างยั่งยืน แต่อย่างไรก็ตาม หากขาดความพึงพอใจของพนักงานก็ไม่สามารถเกิดความผูกพัน

2.2.1 ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร

รวบรวมความหมายที่นักวิชาการต่าง ๆ ให้ความไว้ ดังนี้

Greenberg. (1997) ได้ให้นิยามคำว่า ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ว่าเป็นระดับของความผูกพันและระดับการเข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้องของพนักงานที่ทำประโยชน์ให้แก่องค์กรและเป็นสิ่งที่มีคุณค่า โดยกระบวนการสร้างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานนั้นต้องเป็นการกระทำ 2 ทาง ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ระหว่างนายจ้างและลูกจ้าง และได้แบ่งองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กรไว้ 3 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านการคงอยู่กับองค์กร 2. ด้านความรู้สึก 3. ด้านบรรทัดฐาน

Herbiniak & Alutto (1972) เห็นว่าความผูกพันต่อองค์กรเป็นปรากฏการณ์ที่เป็นผลมาจากความสัมพันธ์หรือปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์กร ในรูปของการลงทุนทางกายและสติปัญญาในช่วงระยะเวลาหนึ่ง ซึ่งจะทำให้เกิดความรู้สึกไม่เต็มใจที่จะละทิ้งองค์กร เพิ่มเพิ่มรายได้ สถานภาพ ความเป็นอิสระทางอาชีพ หรือการมีเพื่อนร่วมงานมากขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ก็ตาม สรุปได้ว่า ความผูกพันต่อองค์กร คือ ลักษณะความสัมพันธ์ของบุคคลที่มีต่อองค์กรในทางที่ดีและต้องการที่จะอยู่กับองค์กร ให้

ยาวนานที่สุด โดยไม่คิดที่จะลาออกจากองค์กรไป ซึ่งแสดงออกมาในลักษณะของความผูกพัน ด้านจิตใจ ด้านการคงอยู่กับองค์กรและด้านบรรทัดฐาน

Allen & Meyer (1990, pp.710-720) กล่าวว่า พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรจะมีลักษณะเป็นบุคคลที่อยู่กับองค์กร ไม่ว่าจะเป็นอย่างใด มาทำงานสม่ำเสมอ ทุ่มเทในการทำงาน ปกป้องทรัพย์สินขององค์กร และมีเป้าหมายร่วมกับองค์กร โดยได้แบ่งความผูกพันต่อองค์กรไว้ 3 องค์ประกอบดังนี้

1. ความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึก (Affective commitment) หมายถึง ความผูกพันที่เกิดขึ้นจากความรู้สึกภายในส่วนบุคคล เป็นความรู้สึกผูกพันและเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร รู้สึกว่าตัวเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร เต็มใจที่จะทุ่มเทและอุทิศตนให้กับองค์กร

2. ความผูกพันต่อองค์กรด้านความต่อเนื่อง (Continuance commitment) หมายถึง ความผูกพันที่เกิดขึ้น จากการคิดคำนวณของบุคคลที่อยู่บนพื้นฐานของการลงทุนที่บุคคลให้กับองค์กร และผลตอบแทนที่บุคคลได้รับจากองค์กร โดยจะแสดงออกในรูปของพฤติกรรมต่อเนื่องในการทำงานว่าจะทำงานอยู่กับองค์กรนั้นต่อไปหรือจะเปลี่ยนแปลงที่ทำงาน

3. ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานของสังคม เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเพื่อตอบสนองแทนสิ่งที่บุคคลได้รับจากองค์กร แสดงออกในรูปของความจงรักภักดีของบุคคลต่อองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับแนวโน้มในการลาออกและพฤติกรรมลาออก โดยเฉพาะความผูกพันด้านความรู้สึกจะมีความสัมพันธ์มากที่สุด ความผูกพันด้านความรู้สึกมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจขาดงานของพนักงานแต่ไม่พบความสัมพันธ์กับความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร แต่จะพบความสัมพันธ์ระหว่างการขาดงานอย่างจริงจังกับปฏิภริยาระหว่างความผูกพันด้านความรู้สึกกับด้านการคงอยู่กับองค์กร และพบว่ามีความสัมพันธ์กับความผูกพันด้านบรรทัดฐานเพียงเล็กน้อยเท่านั้น โดยยอลเลนและเมเยอร์ มีแนวคิดที่ว่า พนักงานที่มีความผูกพันด้านความรู้สึกสูงจะทำงานหนักและมีผลการปฏิบัติงานดีกว่าพนักงานที่มีความผูกพันด้านความรู้สึกต่ำกว่า และมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความผูกพันด้านบรรทัดฐาน แต่ไม่พบว่ามีสัมพันธ์กับความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร พนักงานที่มีความผูกพันด้านความรู้สึกและด้านบรรทัดฐานสูงจะมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยจะพบมากในความผูกพันด้านความรู้สึก ส่วนความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร พบว่ามีทั้งความสัมพันธ์เชิงลบและไม่มีความสัมพันธ์

Sheldon (1971) ได้ให้ความหมายว่า ความผูกพันต่อองค์กร เป็นการประเมินองค์กรในทางบวก และบุคคลในองค์กรมีความตั้งใจที่จะทำงานให้เป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร โดยจุดมุ่งหมายของบุคคลในองค์กรและจุดมุ่งหมายขององค์กรเป็นจุดมุ่งหมายเดียวกัน

Schalk and Freese (1997) ให้ความหมายของคำว่าความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง เป็นความ
เต็มใจของพนักงานที่จะทำงานให้กับองค์กร โดยให้ผลงานอยู่ในระดับมาตรฐานตามสัญญาที่ตกลงกัน
ไว้กับองค์กร

Marsh and Mannari (1977) ได้ให้ความหมายของคำว่าความผูกพันต่อองค์กร ว่าเป็นความ
ตั้งใจของพนักงานที่จะใช้ความพยายามอย่างมาก เพื่อประโยชน์ขององค์กรเป็นความพยายามที่จะอยู่
กับองค์กรตลอดไป และมีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรตลอดจนการยอมรับเป้าหมายและค่านิยม
ขององค์กร

Eisenberger (1990) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นทัศนคติที่แสดงถึงความรู้สึกร่วมเป็น
หนึ่งเดียวกับองค์กรเป็นความสัมพันธ์ระหว่างการที่บุคคลรับรู้ถึงการถือคุณสนับสนุนจากองค์กรกับ
ผลที่ตามมา คือ ความอดสาหัส ของสมาชิกและความเต็มใจที่จะทุ่มเทการทำงานเพื่อองค์กร

Becker (1960) ได้กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรเกิดขึ้นเมื่อบุคคลเข้าไปเป็นสมาชิกของ
องค์กร ในช่วงระยะเวลาหนึ่งจะก่อให้เกิดการลงทุนเรียกว่า “Side Bet” ซึ่งอาจเป็นรูปของเวลา กำลังกาย
กำลังสติปัญญาที่เสียไป บุคคลยอมหวังผลประโยชน์ที่จะได้รับตอบแทนจากองค์กรในระยะยาว แต่ถ้า
บุคคลลาออกไปก่อนครบกำหนดก็เท่ากับบุคคลนั้นยอมหวังประโยชน์ไม่คุ้มค่า เพราะฉะนั้นการที่
บุคคลได้ เข้ามาทำงานหรือเป็นสมาชิกขององค์กรยิ่งนานเท่าไร เท่ากับการลงทุนของเขาได้สะสมเพิ่ม
มากขึ้น นำมาซึ่งความยากลำบากที่จะตัดสินใจลาออกจากองค์กร เพราะหากตัดสินใจนี้เป็นผลมาจาก
ความผูกพันต่อองค์กร

Hell (1970) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง กระบวนการซึ่งเป้าหมายขององค์กร
และบุคคลสามารถร่วมไปในทิศทางเดียวกันได้ หรือเกิดความสอดคล้องต่อกัน

ชฎาภา (2541) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ทัศนคติอัน ได้แก่ ความคิด ความรู้สึก
ที่บุคคลมีต่อองค์กร และต้องการคงความเป็นสมาชิกขององค์กรรวมทั้งมีการแสดงออกของพฤติกรรม
ที่ตั้งใจและทุ่มเทความรู้ ความสามารถที่มีอยู่ในการทำงาน เพื่อความก้าวหน้าขององค์กร

นิภา (2532) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร คือ ความรู้สึกเป็นพวกเดียวกัน ความผูกพันที่มี
ต่อเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กรและการปฏิบัติงานตามบทบาทที่ได้รับ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายและ
ค่านิยมขององค์กร ซึ่งความผูกพันต่อองค์กรจะประกอบด้วย องค์ประกอบ 3 ประการ คือ

1. ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร โดยการเต็มใจที่จะปฏิบัติงาน ยอมรับใน
ค่านิยมและวัตถุประสงค์ขององค์กร และถือเสมือนหนึ่งว่าองค์กรเป็นของตนเองด้วยเช่นกัน
2. การมีส่วนร่วมในองค์กร คือ การเข้าร่วมในกิจกรรมขององค์กรตามบทบาทหน้าที่
อย่างเต็มที่

3. ความจงรักภักดีต่อองค์กร คือ ความรู้สึกรักเลื่อมใสและความผูกพันต่อองค์กร

Buchanan (1974, p.533) ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรไว้ว่า คือความรู้สึกเป็นพวกเดียวกัน (Partisan) ความผูกพันที่มีเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรและการปฏิบัติงานตามบทบาทของตนเอง เพื่อที่จะให้บรรลุเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ซึ่งความผูกพันต่อองค์กรประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 ประการ คือ

1. ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร (Identifications) โดยการเต็มใจที่จะปฏิบัติงานยอมรับในค่านิยมและวัตถุประสงค์ขององค์กร และถือเสมือนหนึ่งว่าเป็นของตนเองเช่นกัน

2. การเข้ามามีส่วนร่วมในองค์กร (Involvement) คือ การเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรตามบทบาทของตนอย่างเต็มที่

3. ความจงรักภักดีต่อองค์กร (Loyalty) คือ ความรู้สึกรักและผูกพันต่อองค์กร

Gubman (2003) ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ว่าคือพฤติกรรมของพนักงานให้พลังกายพลังใจอย่างเต็มที่และเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ ต่องานที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งจะแสดงออกมาในหลายรูปแบบ เช่น การทำงานสร้างสรรค์และมีคุณภาพเกินความหมายของลูกค้าและองค์กร

2.2.2 องค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กร

Greenberg (อ้างถึงใน ปีทมวรรณ ชูสาย, 2547) แบ่งองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กร ดังนี้

1. ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร (Continuance Commitment) คือ การที่บุคคลต้องการอยู่ทำงานกับองค์กรเพราะมีความเชื่อว่า หากลาออกจะไม่คุ้ม ยิ่งถ้าอยู่กับองค์กรมาเป็นเวลานาน หากลาออกจะยิ่งทำให้สูญเสียสิ่งที่ได้ลงทุนกับองค์กรในเวลาที่ผ่านมา เช่น ประโยชน์ที่ได้จากการเกษียณอายุ มีมิตรภาพ พนักงานยังคงทำงานอยู่กับองค์กรเพียงเพราะว่าไม่ต้องการสูญเสียสิ่งเหล่านี้ไป อาจกล่าวได้ว่าเป็นผู้ที่มีความผูกพันด้านการคงอยู่ในองค์กรในระดับสูง

2. ความผูกพันด้านความรู้สึก (Affective Commitment) คือ การที่บุคคลต้องการอยู่ทำงานกับองค์กร เพราะเห็นพ้องกับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร คนที่มีความผูกพันด้านความรู้สึกมาก จะเป็นผู้ที่เห็นพ้องกับสิ่งที่องค์กรกำลังทำอยู่ และเต็มใจที่จะให้ความช่วยเหลือ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกรณีที่องค์กรกำลังดำเนินการให้เกิดเปลี่ยนแปลง พนักงานอาจจะสงสัยว่าค่านิยมของตนยังคงสอดคล้องกับค่านิยมขององค์กรหรือไม่ เมื่อเหตุการณ์เช่นนี้เกิดขึ้นพนักงานอาจจะสงสัยว่าตนเองยังคงเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรหรือไม่ หากพนักงานคิดว่าไม่เป็น ก็อาจจะลาออกไป

3. ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน (Normative Commitment) คือ การที่บุคคลต้องการทำงาน กับองค์กรอันเนื่องมาจากแรงกดดันจากคนอื่น คนที่มีความผูกพันด้านบรรทัดฐานมากจะมีความกังวลมากกว่าคนอื่น จะคิดอย่างไรหากตนลาออก คนเหล่านี้ไม่อยากจะทำให้นายจ้างผิดหวัง และกังวลว่าเพื่อนร่วมงานอาจจะคิดกับตนในทางที่ไม่ดีหากตนลาออก กล่าวโดยสรุป องค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กร สามารถนิยามได้ 2 ด้าน คือ ด้านทัศนคติหรือความรู้สึก คือ ความรู้สึกภายในบุคคลหรือเกิดขึ้นจากค่านิยม มีความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้า ยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร และดำรงความเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป รวมไปถึงความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร และมีความจงรักภักดีต่อองค์กร ส่วนในด้านพฤติกรรม คือ ความต่อเนื่องในการทำงานกับองค์กรนี้ต่อไปหรือโยกย้ายเปลี่ยนแปลงที่ทำงาน ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากในการปฏิบัติงานในองค์กร

2.2.3 ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร

นักวิชาการและนักวิจัยด้านความผูกพันต่อองค์กรพยายามหาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันซึ่งเท่าที่ผ่านมามีการศึกษาอย่างกว้างขวางเพื่อหาตัวแปรที่จะสามารถอธิบายพฤติกรรมความผูกพันต่อองค์กร ถึงแม้จะยังไม่สามารถหาตัวแปรดังกล่าวได้อย่างสมบูรณ์และครบถ้วน จากการสำรวจเอกสารและงานวิจัย พบว่าตัวแปรต่าง ๆ ที่ใช้ในการหาความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร จะแตกต่างกันไปตามความสนใจของนักวิชาการแต่ละท่าน ดังนี้

เมวว์เคย์และคณะ (1982) ซึ่งชี้ให้เห็นว่าปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจประกอบด้วย

1. คุณลักษณะส่วนบุคคล (Personal Characteristic) ได้แก่ อายุ เพศ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน สถานภาพสมรส การศึกษา และความต้องการความก้าวหน้า

1.1 อายุ บุคคลที่มีอายุมากจะมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรมากกว่าบุคคลที่มีอายุน้อย เพราะอายุเป็นสิ่งที่แสดงถึงวุฒิภาวะของบุคคล บุคคลที่มีอายุมากขึ้นจะมีความคิด มีความรอบคอบในการตัดสินใจมากกว่าบุคคลที่มีอายุน้อย และยังมีอายุมากขึ้นจะพบว่าสมาชิกองค์กรจะมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรสูง นอกจากนี้ ยังพบว่าบุคคลที่มีอายุมากจะอยู่ในองค์กรด้วยเหตุผลหลายอย่าง เช่น ความหวังที่จะได้รับเงินตอบแทนพิเศษ เช่น เงินบำเหน็จ บำนาญ ถ้าทำงานจนเกษียณอายุราชการ

1.2 เพศ ผู้หญิงมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรมากกว่าผู้ชาย ผู้หญิงมีความตั้งใจที่จะเปลี่ยนงานน้อยกว่าผู้ชาย ทั้งนี้เพราะเพศหญิงมักทำงานในระดับที่ต่ำกว่าผู้ชาย

1.3 สถานภาพสมรส บุคคลที่มีภาระครอบครัวแล้วจะมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรมากกว่าคนโสด ทั้งนี้เพราะภาระที่ต้องรับผิดชอบทำให้ต้องการความมั่นคงในการทำงานมากกว่า

อีกทั้งมองงานของเขาในทางบวก สามารถปรับตัวเข้ากับงานได้ดีกว่า จึงไม่ค่อยเปลี่ยนงานยิ่งเมื่อต้องมีการรับเลี้ยงบุตรเพิ่มอีก ก็ยิ่งพบว่ามีความยึดมั่นผูกพันสูงขึ้นเท่านั้น

1.4 ระยะเวลาปฏิบัติงาน บุคลากรที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานนานจะมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรสูง เนื่องจากบุคคลนั้นได้อุทิศกำลังกาย กำลังสติปัญญา สะสมประสบการณ์ ทักษะและความชำนาญในงานตามระยะเวลาที่นานขึ้น ทำให้ความตั้งใจปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นและหวังที่จะได้รับผลประโยชน์ตอบแทน หรือการเลื่อนตำแหน่งที่พึงพอใจมากขึ้นจึงมีความต้องการลาออกจากงานน้อย

1.5 การศึกษา บุคลากรที่มีการศึกษาสูงจะมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรต่ำ ทั้งนี้เพราะบุคคลที่มีการศึกษาสูงจะมีความคาดหวังต่อสิ่งที่จะได้รับสูงเนื่องจากมีข้อมูลต่าง ๆ ประกอบการตัดสินใจมากกว่า และเชื่อมั่นในตนเองว่ามีโอกาสเปลี่ยนงานใหม่ได้ง่าย

1.6 ความต้องการความสำเร็จหรือความต้องการความก้าวหน้าองค์กรที่ทำให้บุคลากรเห็นว่าสามารถทำงานไปสู่จุดมุ่งหมายได้นั้น จะทำให้บุคลากรรู้สึกมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร เพราะการทำงานที่ประสบความสำเร็จนั้นแสดงถึงการมีโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน

2. ลักษณะงาน (Job Characteristics) พบว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันมากที่สุด คือ ประสิทธิภาพการทำงานที่ทำให้พนักงานรู้สึกว่า ความต้องการทางสภาวะจิตใจของเขาได้รับการตอบสนอง เช่น การได้รับความสะดวกสบายภายในองค์กร

2.1 ความหลากหลายของงาน คือ ลักษณะงานที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถหลายด้านจึงเป็นงานที่ท้าทาย ซึ่งเป็นแรงกระตุ้นและส่งเสริมภาพจน์ของผู้ปฏิบัติงาน ได้ ลักษณะงานที่มีความหลากหลายเป็นสิ่งจูงใจที่ดี ทำให้ไม่รู้สึกเบื่อหน่าย และต้องการปฏิบัติให้สำเร็จตามความคาดหวังและพบว่าความหลากหลายในงานมีความสัมพันธ์ทางบวก กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร

2.2 ความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน คือ ลักษณะงานที่เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติมีอิสระเสรีภาพ สามารถใช้ดุลยพินิจ และตัดสินใจด้วยตนเองในการกำหนด เวลาทำงานและวิธีปฏิบัติที่ทำงานนั้นแล้วเสร็จ โดยไม่มีการควบคุมจากภายนอกจะทำให้บุคลากรปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความรู้ความสามารถ และรู้สึกว่าต้องการที่จะทุ่มเทกำลังความสามารถเพื่อทำประโยชน์ให้แก่องค์กรและมีโอกาสได้ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ผลงานใหม่ ๆ ออกมาเพื่อพัฒนาองค์กรให้เจริญก้าวหน้า

2.3 งานที่มีลักษณะท้าทาย คือ งานที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถใช้สติปัญญาและใช้ความคิดสร้างสรรค์ หรือใช้เทคโนโลยีพิเศษ ความท้าทายของงานจะเป็นแรงกระตุ้นให้บุคลากรเกิดการ ทำงาน และแสดงความสนใจทำงานเพื่อพิสูจน์ความสามารถของตนเอง เพราะจะเกิดความพอใจเมื่อเห็นงานประสบผลสำเร็จ

2.4 งานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น คือ ลักษณะงานที่บุคลากรมีโอกาสจะติดต่อกับผู้อื่น การได้เข้าสังคมทำให้มีโอกาสแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับคนอื่นทำให้เกิดความคิดหลากหลายในการพัฒนาตนเอง พัฒนางาน เมื่อมีสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นก็จะกระตุ้นให้เกิดความรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร เป็นเจ้าขององค์กรและจะรู้สึกผูกพันกับองค์กร

3. ลักษณะงานขององค์กร ได้แก่ การกระจายอำนาจในองค์กร การมีส่วนร่วมเป็นเจ้าขององค์กร และขนาดองค์กร

3.1 การกระจายอำนาจในองค์กร คือ การมอบอำนาจจากผู้บริหารลงมาสู่ผู้ปฏิบัติ ผู้บริหารให้ความสำคัญแก่ผู้ได้บังคับบัญชา ให้ความไว้วางใจให้มีส่วนร่วมในการบริหารมอบอำนาจหน้าที่ให้ตรงกับความสามารถ มีส่วนร่วมในการตัดสินใจทั้งในด้านนโยบายและการปฏิบัติงานทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีอิสระในการปฏิบัติงาน การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการบริหารองค์กร พบว่ามีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

3.2 ความเป็นเจ้าของกิจการ มีความสัมพันธ์ต่อความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรด้วยเหตุที่สมาชิกในองค์กร ได้ลงทุนปฏิบัติงานหรือมีส่วนร่วมเป็นเจ้าของกิจการ ทำให้เกิดความรู้สึกผูกพันและตั้งใจที่จะทำงานอย่างเต็มที่ เพื่อให้ได้ผลกำไรอันเกิดจากการลงทุนครั้งนี้ เพราะผลกำไรขององค์กร คือผลประโยชน์ของสมาชิกทุกคน ดังนั้นบุคลากรที่มีส่วนเป็นเจ้าของกิจการจะมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรมากกว่าคนธรรมดา

3.3 ขนาดขององค์กร พบว่า มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร องค์กรที่มีขนาดใหญ่ บุคลากรจะมีผลให้เกิดความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง โดยให้เหตุผลว่าในองค์กรขนาดใหญ่ บุคลากรจะมีโอกาสก้าวหน้าในงาน และได้รับผลประโยชน์ตอบแทนสูง ทั้งยังทำให้โอกาสที่จะติดต่อกับผู้อื่นสูงด้วย จึงทำให้เกิดความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรสูง

4. ประสิทธิภาพจากการทำงาน ซึ่งจะมีผลให้ผู้ปฏิบัติงานมีความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร มีความรู้สึว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพาได้ และมีความรู้สึว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร

4.1 ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร เป็นการสร้างความรู้สึกให้กับผู้ปฏิบัติงานหรือสมาชิกในองค์กรว่า การที่ได้ลงทุนปฏิบัติงานกับองค์กรแล้วนั้น ควรจะได้รับผลตอบแทนอย่างเพียงพอและยุติธรรม เช่น ค่าตอบแทน ระบบการพิจารณาความดีความชอบ โอกาสก้าวหน้าและการได้รับการพัฒนา และประสบความสำเร็จในการทำงาน ผลตอบแทนที่ได้รับจะเป็นแรงจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานมีผลงานในการทำงาน และเป็นปัจจัยที่สร้างความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร

4.2 ความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพาได้ เป็นความรู้สึกเชื่อถือไว้วางใจที่บุคคลมีต่อองค์กรว่าองค์กรจะไม่ทอดทิ้ง และให้ความช่วยเหลือเมื่อเขาประสบกับปัญหา ความน่าเชื่อถือขององค์กรเป็นสิ่งที่ทำให้บุคลากรมีความมั่นใจว่าเขาจะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพบุคคลที่มีความไว้วางใจองค์กรสูง รู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพาได้ก็จะมีคามยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรสูง

4.3 ความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร คือ ความรู้สึกว่าตนเองได้รับการยอมรับจากองค์กร รู้สึกว่าปฏิบัติงานของตนที่มีคุณค่านั้นเป็นเสมือนรางวัลจากองค์กรที่ให้กับผู้ปฏิบัติงาน เนื่องจากการทุ่มเทแรงกายและกำลังใจเพื่อที่ปฏิบัติงานให้กับองค์กร ทำให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่าการปฏิบัติงานมีคุณค่าและองค์กรได้ตอบสนองความต้องการทางด้านความมีคุณค่าในตนเอง

สรุปได้ว่าปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันองค์กร ได้แก่ คุณลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะงาน ลักษณะองค์กร ประสิทธิภาพการทำงาน สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้มีผลต่อความรู้สึกของบุคลากรว่ามีความผูกพันองค์กรอยู่ในระดับใด ซึ่งส่งผลถึงประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานและความตั้งใจทำงานรวมถึงการคงอยู่ หรือการเปลี่ยนงาน

Baron (1986, pp.162-163) ให้ทัศนะว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นทัศนคติที่มีต่อองค์กร ซึ่งแตกต่างจากความพึงพอใจในงาน กล่าวคือ ความพึงพอใจในงานสามารถเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วตามสภาพการทำงาน แต่ความผูกพันต่อองค์กรเป็นทัศนคติที่มีความมั่นคงมากกว่า คือเป็นทัศนคติที่คงอยู่ในช่วงเวลา แต่ความผูกพันต่อองค์กรก็เกิดขึ้นจากปัจจัยต่าง ๆ ที่คล้ายคลึงกับความพึงพอใจในการทำงาน 4 ปัจจัย ดังนี้

1. เกิดจากลักษณะงาน เช่น การได้รับความรับผิดชอบอย่างมาก ความน่าสนใจและความหลากหลายในงานสิ่งเหล่านี้จะทำให้เกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง ส่วนความกดดันและความคลุมเครือในบทบาทที่เกี่ยวกับงานของตนเองจะทำให้รู้สึกผูกพันต่อองค์กรในระดับต่ำ

2. เกิดจากโอกาสในการหางานใหม่ การได้รับโอกาสอย่างมากในการหางานใหม่และมีทางเลือกจะทำให้บุคคลมีแนวโน้มที่จะมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับต่ำ

3. เกิดจากลักษณะ ส่วนบุคคล โดยเฉพาะอย่างยิ่งบุคคลที่มีอายุมากซึ่งมีระยะเวลาในการทำงานนานและมีตำแหน่งงานในระดับสูง ๆ และคนที่ความพึงพอใจในผลการปฏิบัติงาน มีแนวโน้มมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง

4. เกิดจากสภาพการทำงาน บุคคลที่มีความพึงพอใจในผู้บังคับบัญชาพึงพอใจในความยุติธรรม ของการประเมินผลการปฏิบัติงาน และรู้สึกว่าองค์กรมีการเอาใจใส่ในเรื่องของสวัสดิการของพนักงานจะเป็นบุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง

Sheldon (1971, p.144) ให้ความเห็นว่าองค์ประกอบที่สัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร จะเกี่ยวข้องกับระยะเวลาที่ทำงานในองค์กร อายุ เพศ ระดับตำแหน่ง และปัจจัยที่เป็นประสบการณ์ของผู้ปฏิบัติงาน ความผูกพันกับเพื่อนร่วมงาน ซึ่งมีส่วนผลักดันให้เกินค่านิยมต่ออาชีพ และการพัฒนาประสบการณ์และความสนใจในอาชีพ

Steers (1977, p.47) ทำการศึกษารวบรวมงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร และสรุปเป็นแบบจำลองของความผูกพันต่อองค์กร ได้ว่ามี 3 องค์ประกอบ คือ

1. ปัจจัยกำหนดความผูกพันต่อองค์กร (Antecedents of Commitment)
2. ความผูกพันต่อองค์กร (Commitment)
3. ผลของความผูกพันต่อองค์กร (Outcomes of Commitment)

2.2.4 ทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

ทฤษฎีการลงทุน (Side-bet theory) เบคเกอร์และคาร์เพอร์ (Becker & Carper.1956) ได้พัฒนาทฤษฎีนี้จากกรอบการศึกษาของแนวคิดเชิง exchange หรือที่เรียกว่า reward-cost notation ซึ่งสาระสำคัญที่เสนอไว้ คือ แนวคิดที่อธิบายถึงเหตุผล ที่บุคคลเกิดความผูกพันต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด เป็นเพราะว่าบุคคลนั้นได้สร้างการลงทุน (Side-bet) ต่อสิ่งนั้น ๆ ไว้ เพราะฉะนั้น ถ้าบุคคลไม่มีความผูกพันต่อสิ่งนั้นต่อไปก็จะทำให้บุคคลสูญเสียมากกว่าการผูกพันไว้ จึงเป็นสิ่งที่ต้องทำโดยไม่มีทางเลือก ระดับความสำคัญของการลงทุนในบางประการจะผันแปรตามมิติระยะเวลา กล่าวคือ คุณภาพของสิ่งที่ลงทุนไปจะมีมูลค่าเพิ่มสูงขึ้นตามระยะเวลาที่บุคคลได้เสียไปในเรื่องนั้น ๆ เช่น ตัวแปรอายุการทำงานในองค์กร บุคคลที่ทำงานให้กับองค์กรยิ่งนานเท่าใดก็จะทำให้เกิดการสะสมทรัพยากรที่จะได้รับจากระบบการจ้างงานขององค์กรมากขึ้น ในรูปของเงินเดือน สวัสดิการ และอำนาจหน้าที่หรือสิ่งที่ได้อุทิศในรูปแบบของกำลังกายและกำลังใจ ดังนั้น บุคคลที่ทำงานอยู่ในองค์กรยิ่งนาน ย่อมตัดสินใจลาออกจากองค์กรได้ยากลำบากกว่าบุคคลที่ทำงานกับองค์กรได้ไม่นาน เพราะบุคคลจะพิจารณาว่าหากลาออกจากองค์กรก็เท่ากับว่าการลงทุนของบุคคลที่ได้สะสมไว้ย่อมสูญเสียไปด้วย ซึ่งอาจจะไม่คุ้มค่ากับผลประโยชน์ที่จะได้รับจากองค์กรใหม่

สรุป ในการศึกษาครั้งนี้ ได้เลือกใช้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร ของ Greenberg เป็นแนวทางในการศึกษา เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ ได้ให้นิยามคำว่า ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ว่าเป็นระดับของความผูกพันและระดับการเข้าไปมีส่วนร่วมเกี่ยวข้องของพนักงานที่ทำประโยชน์ให้แก่องค์กรและเป็นสิ่งที่มีคุณค่า โดยกระบวนการสร้างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานนั้นต้องเป็นการกระทำ 2 ทาง ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ระหว่างนายจ้างและลูกจ้าง และได้แบ่งองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กร

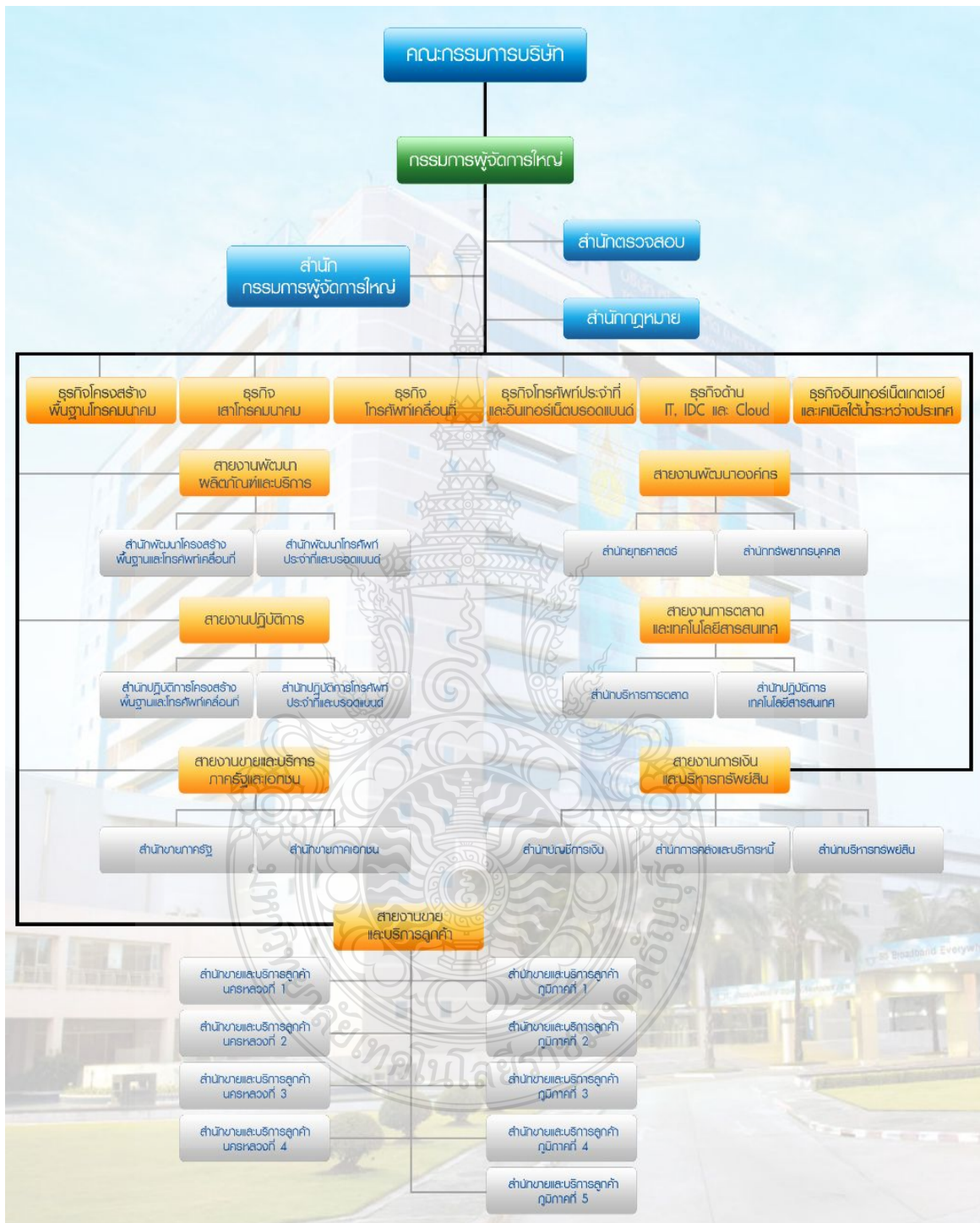
ไว้ 3 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านการคงอยู่กับองค์กร 2. ด้านความรู้สึก 3. ด้านบรรทัดฐาน เหตุผลที่เลือกใช้ความหมายของ Greenberg เพราะเป็นที่นิยมเป็นอย่างมาก มีความหมายที่ครอบคลุมเหมาะที่จะนำมาใช้ในหลายสถานการณ์ จึงเลือกใช้การให้ความหมายของ Greenberg

2.3 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เป็นองค์กรขนาดใหญ่ ซึ่งเป็นรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ภายใต้การดูแลของกระทรวงการคลัง นับเป็นองค์กรที่วางรากฐานระบบสื่อสารโทรคมนาคมไทยมาเป็นระยะเวลากว่า 60 ปี ด้วยประสบการณ์อันยาวนานพร้อมให้บริการสื่อสารโทรคมนาคมแบบครบวงจร ตอบสนองความต้องการครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมายให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุด

เริ่มก่อตั้ง	วันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2497 โดยแปลงสภาพมาจาก องค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย เมื่อวันที่ 31 กรกฎาคม 2545
ประเภทธุรกิจ	ให้บริการโทรคมนาคมและธุรกิจอื่นที่เกี่ยวข้อง โดยดำเนินการเอง และ/หรือร่วมกับ บุคคลอื่น นอกจากนี้ยังดำเนินการลงทุน โดยการถือหุ้นในบริษัทอื่น
วิสัยทัศน์	มุ่งสู่การเป็นผู้ให้บริการสื่อสารโทรคมนาคมชั้นนำของประเทศ
พันธกิจ	ยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลางในการดำเนินธุรกิจ ให้บริการโทรคมนาคมอย่างมีคุณภาพ สร้างหลักประกันการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและการสื่อสารของประชาชน
ค่านิยม	ลูกค้าสำคัญที่สุด คุณภาพบริการระดับสากล ตอบสนองอย่างรวดเร็ว ในการให้บริการ ความรับผิดชอบ ซื่อสัตย์และ โปร่งใส ความสามัคคีและการทำงานร่วมกันเพื่อองค์กรความมุ่งมั่นและความพร้อมในการเปลี่ยนแปลง
จำนวนพนักงาน	16,462 คน เฉพาะสำนักงานใหญ่ แจ็งวัฒนะ 7,000 คน (ณ มิถุนายน 2558)
สายงานทั้งหมด	7 สายงาน ได้แก่ สายงานพัฒนาองค์กร (อ.) สายงานพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ (พ.) สายงานปฏิบัติการ (ป.) สายงานขายและบริการภาครัฐและภาคเอกชน (ข.) สายงานขายและบริการลูกค้า (ล.) สายงานการตลาดและเทคโนโลยีสารสนเทศ (ส.) สายงานการเงินและบริหารทรัพย์สิน (ง.)

โครงสร้างองค์กร



ภาพที่ 2.3 โครงสร้างองค์กร

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กวี แยมกลีบ (2550) ศึกษาและเปรียบเทียบระดับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท ทาคาฮาชิ โคราช (1995) จำกัด ตามปัจจัยส่วนบุคคล และแผนงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาจำนวน 302 คน เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถาม ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ระดับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท ทาคาฮาชิ โคราช (1995) จำกัด ตามแผนงาน ปัจจัยจูงใจ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้า ปัจจัยค้ำจุน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการนิเทศ ด้านรายได้ ด้านความสัมพันธ์ และด้านสภาพการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาตามรายด้าน พบว่า ปัจจัยจูงใจ ด้านความสำเร็จของงาน และด้านลักษณะของงานมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด อาจเป็นเพราะพนักงานทำตามหน้าที่ คือ ทำงานตามเป้าหมายก็ถือว่าเป็นไปตามมาตรฐานของบริษัทที่วางไว้ แต่ถ้าทำเกินหน้าที่ ที่ได้รับมอบหมายก็ไม่มีผลตอบแทนที่ชัดเจน

ยุวรัตน์ ลีละพงศัวัฒนา (2555) ศึกษาถึงปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนที่มีอิทธิพลต่อระดับความผูกพันและจงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการในสำนักงานของ บริษัท เจ็บเซ่น แอนด์ เจ็สเซน (ประเทศไทย) จำกัด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลต่อระดับความผูกพันและจงรักภักดีของพนักงาน และศึกษาปัจจัยค้ำจุนที่มีอิทธิพลต่อระดับความผูกพันและจงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการในสำนักงานของ บริษัท เจ็บเซ่น แอนด์ เจ็สเซน (ประเทศไทย) จำกัด จากผู้ตอบแบบสอบถาม 241 คน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ปัจจัยจูงใจ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ และความก้าวหน้า ในการทำงาน มีอิทธิพลต่อระดับความผูกพันและจงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในสำนักงานของ บริษัท เจ็บเซ่น แอนด์ เจ็สเซน (ประเทศไทย) จำกัด และปัจจัยจูงใจด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือและด้านความรับผิดชอบไม่มีอิทธิพลต่อระดับความผูกพันและจงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการในสำนักงานของ บริษัท เจ็บเซ่น แอนด์ เจ็สเซน (ประเทศไทย) จำกัด ปัจจัยค้ำจุน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและความมั่นคงในการทำงานมีอิทธิพลต่อระดับความผูกพันและจงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการในสำนักงานของ บริษัท เจ็บเซ่น แอนด์ เจ็สเซน (ประเทศไทย) จำกัด และปัจจัยค้ำจุนใน ด้านนโยบายและการบริหารองค์กร ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา สภาพการทำงาน และเงินเดือนและสวัสดิการ มีอิทธิพลต่อระดับความผูกพันและจงรักภักดีของพนักงานปฏิบัติการในสำนักงานของ บริษัท เจ็บเซ่น แอนด์ เจ็สเซน (ประเทศไทย) จำกัด

ชัยวัฒน์ (2555) ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทที่ปรึกษาด้านระบบคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง และหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยค้ำจุนและปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงานบริษัทที่ปรึกษาด้านระบบคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุนกับปัจจัยจูงใจในการทำงาน ปัจจัยค้ำจุนในด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ได้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.733 รองลงมา ด้านความมั่นคงในการทำงาน ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.883 และด้านเงินเดือน ผลตอบแทนและสวัสดิการ ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.23 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.810 และปัจจัยจูงใจ ในด้านความสำเร็จในการทำงาน ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.701 รองลงมาเป็นด้านการได้รับการยอมรับนับถือในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.720 และด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.733 ตามลำดับ มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมของพนักงาน ด้านระบบคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง

ชาญวุฒิ (2553) ศึกษาความผูกพันต่อองค์กร : ศึกษาเฉพาะกรณีบุคลากร โรงเรียนอิสลามสันติชน กลุ่มตัวอย่างจำนวน 109 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test, F-test และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน พบว่า ประชากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 25-34 ปี สถานภาพโสด/อยู่คนเดียวและสมรสมีจำนวนเท่ากัน มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ตำแหน่งครูผู้สอนและมีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 3-6 ปี ในด้านระดับความผูกพันของบุคลากรต่อองค์กรในภาพรวม ประชากรมีระดับความผูกพันอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในตัวแปร ด้านความห่วงใยในอนาคตขององค์กร และมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดในตัวแปรด้านการยอมรับเป้าหมายและนโยบายขององค์กร ปัจจัยที่มีผลกับความผูกพันในองค์กร ได้แก่ ความแตกต่างของระดับตำแหน่งทำให้มีผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนความแตกต่างทางด้านระดับการศึกษาและระยะเวลาในการทำงาน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันในองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ได้แก่ ความท้าทายของงาน ความก้าวหน้าของงาน ความมีอิสระในการทำงาน การมีส่วนร่วมในการบริหารงาน สภาพแวดล้อมองค์กรและการกระจายอำนาจในองค์กร ตัวแปรที่ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันในองค์กรอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ คือ ความยากง่ายของงาน

วรรณิกา (2554) ศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กร เพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยด้านลักษณะขององค์กร และปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานกับระดับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ในวิทยาลัยอาชีวศึกษาสุราษฎร์ธานี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 122 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล ผลการวิเคราะห์พบว่า ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในวิทยาลัยอาชีวศึกษาสุราษฎร์ธานี มีระดับความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านบรรทัดฐานมีค่าเฉลี่ย มากที่สุด รองลงมา คือ ด้านความรู้สึกรัก และน้อยที่สุด คือ ด้านการคงอยู่กับองค์กร และจากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ในภาพรวม ในด้านการคงอยู่กับองค์กรและด้านความรู้สึกรักแตกต่างกัน ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลอื่นไม่แตกต่างและปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยด้านลักษณะขององค์กร และปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน มีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างสูง โดยปัจจัยที่มีความสัมพันธ์มากที่สุด คือ ปัจจัยด้านลักษณะงาน

ปาริชาติ บัวเป็ง (2554) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ใดกิน อินดัสทรีส์ ประเทศไทย (จำกัด) และเพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงาน บริษัท ใดกิน อินดัสทรีส์ ประเทศไทย (จำกัด) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาจำนวน 336 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในครั้งนี้เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ช่วงอายุต่ำกว่า 30 ปี ระดับการศึกษาของพนักงานส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี สถานภาพโสด รายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท และระยะเวลาการปฏิบัติงานอยู่ระหว่าง 1-5 ปี การวิเคราะห์เกี่ยวกับระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน พบว่า ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ใดกิน อินดัสทรีส์ ประเทศไทย (จำกัด) ในภาพรวมทั้งหมดอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ย 3 ลำดับ มากที่สุด คือ ด้านความรู้สึกรองลงมา คือ ด้านบรรทัดฐานทางสังคม และน้อยที่สุด คือ ด้านความต่อเนื่อง

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เป็นการวิจัยในเชิงปริมาณ มีวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

3.1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ คือ พนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แห่งวิวัฒนะ โดยเก็บข้อมูลจากพนักงานใน บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แห่งวิวัฒนะ ซึ่งมีจำนวน 7,000 คน (ที่มา ส่วนบริหารงานบุคคล ณ มิถุนายน 2558)

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงาน บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ประกอบด้วย สายงานพัฒนาองค์กร (อ.) สายงานพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ (พ.) สายงานปฏิบัติการ (ป.) สายงานขายและบริการภาครัฐและภาคเอกชน (ข.) สายงานขายและบริการลูกค้า (ล.) สายงานการตลาดและเทคโนโลยีสารสนเทศ (ส.) สายงานการเงินและบริหารทรัพย์สิน (ง.) ซึ่งทราบจำนวนที่แท้จริง (Actual Population) และได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการคำนวณขนาดตัวอย่างแบบทราบจำนวนประชากร และจากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่จะนำมาวิเคราะห์ทั้งสิ้น 400 ตัวอย่าง โดยมีความเชื่อมั่นอย่างน้อย 95% ความผิดพลาดที่ยอมรับได้ไม่เกิน 5% (Yamane, 1973 p.725)

$$\text{สูตร } n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

โดย	n	=	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
	N	=	ขนาดของประชากร
	e	=	ระดับความคลาดเคลื่อนหรือค่าที่ยอมให้ผิดพลาดไม่เกิน 5%

$$\begin{aligned} \text{แทนค่า } n &= \frac{7,000}{1+7,000 (0.05)^2} \\ n &\approx 400 \end{aligned}$$

วิธีการสุ่มตัวอย่าง

ขั้นที่ 1 ทำการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) โดยทำการเฉลี่ยจำนวนตัวอย่างในขนาดที่ต้องการ โดยตัวอย่างที่เป็นพนักงาน บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ทั้งหมด 7 สายงาน รวมทั้งสิ้น 400 ตัวอย่าง โดยแบ่งดังนี้

สายงาน	จำนวนพนักงาน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
สายงานพัฒนาองค์กร (อ.)	659	57
สายงานพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ (พ.)	677	57
สายงานปฏิบัติการ (ป.)	1,079	57
สายงานขายและบริการภาครัฐและภาคเอกชน (ข.)	472	57
สายงานขายและบริการลูกค้า (ค.)	2,247	57
สายงานการตลาดและเทคโนโลยีสารสนเทศ (ส.)	929	57
สายงานการเงินและบริหารทรัพย์สิน (ง.)	937	58
รวม	7,000	400

ขั้นที่ 2 ทำการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) เพื่อการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยทำการแจกแบบสอบถามที่จัดเตรียมไว้ ให้กับพนักงาน บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนตามที่กำหนด จนครบตามจำนวนกลุ่มตัวอย่าง ตามสถานที่ที่ได้กำหนด คือ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้าจากตำรา เอกสาร บทความ ทฤษฎีหลักการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อกำหนดขอบเขต ของการวิจัย

2. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากเอกสาร เพื่อกำหนดขอบเขตและเนื้อหาของแบบสอบถามจะได้มีความชัดเจนตามความมุ่งหมายของการวิจัยยิ่งขึ้น

3. นำข้อมูลที่ได้มาสร้างเครื่องมือในการวิจัย คือ แบบสอบถาม ให้ครอบคลุมตามความมุ่งหมายของการวิจัย โดยมีการสร้างแบบสอบถามทั้งหมด 5 ตอน

4. นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จ เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อพิจารณาตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา และให้คำแนะนำเพิ่มเติม เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไข

5. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) ปรับปรุงแก้ไขครั้งสุดท้าย ก่อนนำไปทดลองใช้ (Try - out) กับกลุ่มที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน จากนั้นนำแบบสอบถามไปวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นโดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามสูตรของครอนบัค (Cronbach) เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น จากการทดสอบปรากฏว่าแบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่น โดยรวมของทั้งฉบับเท่ากับ 0.984 ซึ่งในภาพรวมของปัจจัยจูงใจในการทำงาน เท่ากับ 0.944 รายด้าน ได้แก่ ด้านความสำเร็จในงานที่ทำ เท่ากับ 0.819 ด้านการได้รับการยอมรับ เท่ากับ 0.937 ด้านลักษณะของงาน เท่ากับ 0.984 ด้านความรับผิดชอบ เท่ากับ 0.906 และด้านความก้าวหน้า เท่ากับ 0.764 ภาพรวมของปัจจัยค้ำจุนในการทำงาน เท่ากับ 0.979 รายด้าน ได้แก่ ด้านสวัสดิการและค่าตอบแทน เท่ากับ 0.859 ด้านโอกาสก้าวหน้าในอนาคต เท่ากับ 0.824 ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เท่ากับ 0.900 ด้านสถานะทางอาชีพ เท่ากับ 0.781 ด้านนโยบายและการบริหาร เท่ากับ 0.935 ด้านสภาพการทำงาน เท่ากับ 0.938 ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว เท่ากับ 0.968 ด้านความมั่นคงในการทำงาน เท่ากับ 0.944 และด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชา เท่ากับ 0.964 ภาพรวมของความผูกพันต่อองค์กร เท่ากับ 0.958 รายด้าน ได้แก่ ด้านการคงอยู่กับองค์กร เท่ากับ 0.775 ด้านความรู้สึกรัก เท่ากับ 0.839 และด้านบรรทัดฐาน เท่ากับ 0.799 แสดงให้เห็นว่าแบบสอบถามที่ใช้เชื่อถือได้ เนื่องจากมีค่ามากกว่า 0.70 (ประกายรัตน์ สุวรรณ, 2548, p.182)

6. นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งได้สร้างขึ้นจากการรวบรวมข้อมูลจากทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแล้วนำมาประยุกต์เป็นลักษณะเฉพาะและข้อคำถามในแบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ ระยะเวลาการทำงาน โดยทั้ง 6 คำถาม เป็นลักษณะคำถามปลายปิด (Close ended Question) แบบที่มีให้เลือก 2 คำตอบ (Dichotomous choices) และแบบที่มีให้เลือกหลายคำตอบ (Multiple choices) แต่ละข้อคำถามมีระดับการวัดข้อมูลประเภทต่าง ๆ ดังนี้

1. เพศ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale)
2. อายุ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale)
3. สถานภาพ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale)
4. ระดับการศึกษา เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale)
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale)
6. ระยะเวลาการทำงาน เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการทำงานมีทั้งหมด 22 ข้อ ประกอบด้วย ด้านความสำเร็จในงานที่ทำ จำนวน 6 ข้อ ด้านการได้รับการยอมรับ จำนวน 4 ข้อ ด้านลักษณะของงาน จำนวน 4 ข้อ ด้านความรับผิดชอบ จำนวน 4 ข้อ และด้านความก้าวหน้า จำนวน 4 ข้อ โดยลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตราวัดของ ลีเคอร์ท (Likert Scale)

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยก้ำจุนในการทำงานมีทั้งหมด 39 ข้อ ประกอบด้วย ด้านสวัสดิการและค่าตอบแทน จำนวน 3 ข้อ ด้านโอกาสก้าวหน้าในอนาคต จำนวน 5 ข้อ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน จำนวน 4 ข้อ ด้านสถานะทางอาชีพ จำนวน 3 ข้อ ด้านนโยบายและการบริหาร จำนวน 5 ข้อ ด้านสภาพการทำงาน จำนวน 4 ข้อ ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว จำนวน 4 ข้อ ด้านความมั่นคงในการทำงาน จำนวน 6 ข้อ และด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชา จำนวน 5 ข้อ โดยลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตราวัดของ ลีเคอร์ท (Likert Scale)

ตอนที่ 4 แบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กรมีทั้งหมด 14 ข้อ ประกอบด้วย ด้านการคงอยู่กับองค์กร จำนวน 4 ข้อ ด้านความรู้สึกรัก จำนวน 5 ข้อ ด้านบรรทัดฐาน จำนวน 5 ข้อ โดยลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตราวัดของ ลีเคอร์ท (Likert Scale) เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) กำหนดระดับมาตราส่วนของแบบสอบถาม ตอนที่ 2, 3 และ 4 ที่เป็นข้อความให้เป็นค่าน้ำหนักตัวเลขเพื่อประโยชน์ต่อการนำไปใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ การกำหนดค่าน้ำหนักและเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้ (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2553, p.75)

ระดับความคิดเห็น			ค่านำหนักของตัวเลือก
มากที่สุด	หรือ	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 5
มาก	หรือ	เห็นด้วย	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 4
ปานกลาง	หรือ	ไม่แน่ใจ	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 3
น้อย	หรือ	ไม่เห็นด้วย	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 2
น้อยที่สุด	หรือ	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 1

การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติในกรณีแบบสอบถามมีข้อคำถามที่เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ใช้ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) เป็นตัวสถิติเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลที่เก็บมาได้จากจำนวนตัวอย่างทั้งหมด ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ที่คำนวณได้จะมีทศนิยม 2 ตำแหน่ง ตามเกณฑ์การแปลความหมายเพื่อจัดระดับค่าเฉลี่ยออกเป็นช่วงดังนี้ (ชานินทร์ ศิลป์จารุ, 2553, น.75)

ค่าเฉลี่ย	แปลความหมาย
ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00	มากที่สุด หรือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ค่าเฉลี่ย 3.50 - 4.49	มาก หรือ เห็นด้วย
ค่าเฉลี่ย 2.50 - 3.49	ปานกลาง หรือ ไม่แน่ใจ
ค่าเฉลี่ย 1.50 - 2.49	น้อย หรือ ไม่เห็นด้วย
ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.49	น้อยที่สุด หรือ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ตอนที่ 5 แบบสอบถามส่วนของข้อเสนอแนะ เป็นคำถามปลายเปิด

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ได้นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบแก้ไขเรียบร้อยแล้ว เพื่อทำการแจกแบบสอบถามและติดตามเก็บรวบรวมแบบสอบถาม หลังจากได้รับแบบสอบถามคืนครบทุกชุดแล้ว ทำการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล เพื่อนำผลที่ได้ไปทำการวิเคราะห์และสรุปผลต่อไป โดยแบ่งลักษณะของแหล่งข้อมูลดังนี้

1. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้จากการใช้แบบสอบถามเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นพนักงาน บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะจำนวน 400 คน และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์โดยใช้หลักสถิติ
2. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้จากการศึกษาค้นคว้าจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ได้แก่ หนังสือพิมพ์ วารสาร สื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต หนังสือทางวิชาการ บทความวิทยานิพนธ์ และรายงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจและความผูกพันต่อองค์กร

3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) ใช้ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Analysis) เพื่อทดสอบสมมติฐาน 3 ข้อ ดังนี้

ข้อ 1. พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานะภาพ ระดับการศึกษา รายได้ และระยะเวลาการทำงาน ที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน โดยทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย กรณี ที่มี 2 กลุ่ม ด้วยสถิติ Independent Sample t-test และกรณีความแตกต่างของค่าเฉลี่ยที่มากกว่า 2 กลุ่มด้วย One - Way ANOVA ถ้าพบความแตกต่างให้วิเคราะห์ความแตกต่างรายคู่ วิเคราะห์ด้วยค่าสถิติ Least Significant Difference (LSD) ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05

ข้อ 2. ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ในด้านความสำเร็จในงานที่ทำการได้รับการยอมรับ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้า มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) และ

ข้อ 3. ปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงาน ในด้านสวัสดิการและค่าตอบแทน โอกาสก้าวหน้าในอนาคต ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน สถานะทางอาชีพ นโยบายและการบริหารสภาพการทำงาน ความเป็นอยู่ส่วนตัว ความมั่นคงในการทำงาน และวิธีการปกครองบังคับบัญชา มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของ พนักงาน บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยความสัมพันธ์ของตัวแปรอยู่ในช่วง -1 ถึง 1 เกณฑ์การแปลความหมายเพื่อจัดระดับความสัมพันธ์แบ่งออกเป็นช่วงดังต่อไปนี้

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	ระดับความสัมพันธ์
0.80 ขึ้นไป	สูง หรือ สูงมาก
0.60 - 0.79	ค่อนข้างสูง
0.40 - 0.59	ปานกลาง
0.20 - 0.39	ค่อนข้างต่ำ
ต่ำกว่า 0.20	ต่ำ
0.00	ไม่มีความสัมพันธ์

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เป็นบวก (+) หมายถึง สัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เป็นลบ (-) หมายถึง สัมพันธ์ไปในทิศทางตรงกันข้าม

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์

การค้นคว้าเรื่องนี้เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของ พนักงาน บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ได้แบบสอบถามตอบกลับมาสสมบูรณ์ครบทั้งหมด การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ การแปลผลของความหมายในการวิเคราะห์ข้อมูล และได้กำหนดสัญลักษณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean) ของกลุ่มตัวอย่าง
SD	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบ t-test
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบความแปรปรวน
SS	แทน	ค่าผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)
df	แทน	ขั้นของความเป็นอิสระ (degrees of freedom)
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
*	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม แสดงจำนวนความถี่ และค่าร้อยละ จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ ระยะเวลาการทำงาน

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนในการทำงาน

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลความผูกพันต่อองค์กร

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม แสดงจำนวนความถี่ และค่าร้อยละ จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ ระยะเวลาการทำงาน

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ ระยะเวลาการทำงาน

		ความถี่	ร้อยละ
เพศ	ชาย	163	40.8
	หญิง	237	59.2
	รวม	400	100.0
อายุ	ไม่เกิน 30 ปี	110	27.5
	31 - 40 ปี	144	36.0
	41 - 50 ปี	120	30.0
	51 ปี ขึ้นไป	26	6.5
	รวม	400	100.0
สถานภาพ	โสด	207	51.8
	สมรส/อยู่ด้วยกัน	193	48.2
	หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่		
รวม	400	100.0	
ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	23	5.8
	ปริญญาตรี	222	55.4
	สูงกว่าปริญญาตรี	155	38.8
	รวม	400	100.0

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ ระยะเวลาการทำงาน (ต่อ)

รายได้		
ไม่เกิน 20,000 บาท	73	18.2
20,001 - 30,000 บาท	46	11.5
30,001 - 40,000 บาท	65	16.3
40,001 - 50,000 บาท	161	40.2
มากกว่า 50,001 บาท ขึ้นไป	55	13.8
รวม	400	100.0
ระยะเวลาการทำงาน		
ไม่เกิน 5 ปี	85	21.3
6 - 10 ปี	61	15.3
11 - 15 ปี	92	23.0
มากกว่า 15 ปี	162	40.4
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.1 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของพนักงาน บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จำนวน 400 คน โดยจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ ระยะเวลาการทำงาน ได้ดังนี้

ด้านเพศ พบว่า พนักงานเป็นเพศหญิง จำนวน 237 คน คิดเป็นร้อยละ 59.3 และเป็นเพศชาย จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 40.8

ด้านอายุ พบว่า พนักงานมีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 36.0 รองลงมา เป็นอายุระหว่าง 41 - 50 ปี จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 30.0 อายุไม่เกิน 30 ปี จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 27.5 และอายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.5

ด้านสถานภาพ พบว่า พนักงานมีสถานภาพโสด จำนวน 207 คน คิดเป็นร้อยละ 51.8 และเป็นสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน จำนวน 193 คน คิดเป็นร้อยละ 48.3

ด้านระดับการศึกษา พบว่า พนักงานมีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 222 คน คิดเป็นร้อยละ 55.5 รองลงมา เป็นสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 38.8 และต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 5.8

ด้านรายได้ พบว่า พนักงานมีรายได้ ระหว่าง 40,001 - 50,000 บาท จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 40.3 รองลงมาเป็นไม่เกิน 20,000 บาท จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 18.3 ระหว่าง 30,001 - 40,000 บาท จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 16.3 มากกว่า 50,001 บาทขึ้นไป จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 13.8 และระหว่าง 20,001 - 30,000 บาท จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 11.5

ด้านระยะเวลาการทำงาน พบว่า พนักงานมีระยะเวลาการทำงาน มากกว่า 15 ปี จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 40.5 รองลงมาเป็นระหว่าง 11 - 15 ปี จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 23.0 ไม่เกิน 5 ปี จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 21.3 และระหว่าง 6 - 10 ปี จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 15.3

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยจูงใจและปัจจัยก้ำจุนในการทำงาน

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าความถี่ ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านปัจจัยจูงใจและปัจจัยก้ำจุนในการทำงาน

ปัจจัยจูงใจในการทำงาน	\bar{x}	SD	ความหมาย	อันดับ
ความสำเร็จในงานที่ทำ	4.01	0.48	เห็นด้วย	4
ด้านการได้รับการยอมรับ	4.12	0.60	เห็นด้วย	2
ด้านลักษณะของงาน	4.28	0.77	เห็นด้วย	1
ด้านความรับผิดชอบ	4.09	0.54	เห็นด้วย	3
ด้านความก้าวหน้า	3.79	0.74	เห็นด้วย	5
ด้านปัจจัยจูงใจในการทำงาน	4.06	0.50	เห็นด้วย	

จากตารางที่ 4.2 แสดงระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการทำงาน ของพนักงานที่โอที จำกัด (มหาชน) ในภาพรวม พบว่า ด้านปัจจัยจูงใจในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 รายด้านทุกด้านอยู่ในระดับเห็น ได้แก่ ด้านลักษณะของงาน ด้านการได้รับการยอมรับ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสำเร็จในงานที่ทำ และด้านความก้าวหน้า โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28, 4.12, 4.09, 4.01 และ 3.79 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าความถี่ ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนในการทำงาน (ต่อ)

ปัจจัยค้ำจุนในการทำงาน	\bar{x}	SD	ความหมาย	อันดับ
ด้านสวัสดิการและค่าตอบแทน	4.04	0.83	เห็นด้วย	6
ด้านโอกาสก้าวหน้าในอนาคต	3.75	0.93	เห็นด้วย	9
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	4.67	0.59	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1
ด้านสถานะทางอาชีพ	3.98	0.83	เห็นด้วย	7
ด้านนโยบายและการบริหาร	4.62	0.66	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	2
ด้านสภาพการทำงาน	3.98	0.68	เห็นด้วย	8
ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว	4.37	0.81	เห็นด้วย	3
ด้านความมั่นคงในการทำงาน	4.13	0.64	เห็นด้วย	5
ด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชา	4.21	0.58	เห็นด้วย	4
ด้านปัจจัยค้ำจุนในการทำงาน	4.19	0.61	เห็นด้วย	

จากตารางที่ 4.2 แสดงระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุนในการทำงาน ของพนักงาน ทีโอที จำกัด (มหาชน) พบว่า ด้านปัจจัยค้ำจุนในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 และรายด้านที่อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านนโยบายและการบริหาร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 และ 4.62 ตามลำดับ ในระดับเห็นด้วย ได้แก่ ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว ด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชา ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านสวัสดิการและค่าตอบแทน ด้านสถานะทางอาชีพ ด้านสภาพการทำงาน และด้านโอกาสก้าวหน้าในอนาคต โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37, 4.21, 4.13, 4.04, 3.98, 3.98 และ 3.75 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าความถี่ ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านปัจจัยจูงใจและปัจจัยก้ำจุนในการทำงาน (ต่อ)

ปัจจัยจูงใจในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น (ร้อยละ)					\bar{x}	SD	ความหมาย	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
ความสำเร็จในงานที่ทำ									
1. ท่านสามารถใช้ความรู้ความสามารถในการทำงาน	73 18.3%	289 72.3%	38 9.5%			4.08	0.52	เห็นด้วย	1
2. ท่านมีโอกาสดำเนินการแสดงความคิดเห็นในงาน	74 18.5%	262 65.5%	57 14.3%		7 1.8%	3.99	0.69	เห็นด้วย	4
3. ท่านมีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จในงานที่ทำ	53 13.3%	293 73.3%	47 11.8%	7 1.8%		3.98	0.56	เห็นด้วย	5
4. ท่านพอใจกับความสำเร็จของงานที่ท่านเคยทำมาในอดีต	102 25.5%	180 45.0%	118 29.5%			3.96	0.74	เห็นด้วย	6
5. ท่านสามารถทำงานสำเร็จตามที่ได้รับมอบหมาย	56 14.0%	309 77.3%	35 8.8%			4.05	0.47	เห็นด้วย	2
6. ผลสำเร็จของงานเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด	53 13.3%	295 73.8%	52 13.0%			4.00	0.51	เห็นด้วย	3
ค่าเฉลี่ยรวม						4.01	0.48		

จากตารางที่ 4.2 แสดงระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการทำงาน ของพนักงานทีโอที จำกัด (มหาชน) ด้านความสำเร็จในงานที่ทำ พบว่า อยู่ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 และรายชื่ออยู่ในระดับเห็นด้วย ได้แก่ ท่านสามารถใช้ความรู้ความสามารถในการทำงาน ท่านมีโอกาสดำเนินการแสดงความคิดเห็นในงาน ท่านสามารถทำงานสำเร็จตามที่ได้รับมอบหมาย ผลสำเร็จของงานเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด ท่านมีโอกาสดำเนินการแสดงความคิดเห็นในงาน ท่านมีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จในงานที่ทำ และท่านพอใจกับความสำเร็จของงานที่ท่านเคยทำมาในอดีต โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08, 4.05, 4.00, 3.99, 3.98 และ 3.96 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าความถี่ ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านปัจจัยจูงใจและปัจจัยก้ำจุนในการทำงาน (ต่อ)

ปัจจัยจูงใจในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น (ร้อยละ)				\bar{x}	SD	ความหมาย	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อยที่สุด				
ด้านการได้รับการยอมรับ								
1. ท่านรู้สึกมีเกียรติและศักดิ์ศรีในอาชีพ มีความภาคภูมิใจในงานที่ทำ	109 27.3%	219 54.8%	58 14.5%	14 3.5%	4.05	0.74	เห็นด้วย	4
2. ท่านมีโอกาสนในการเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงานได้อย่างเต็มที่	105 26.3%	230 57.5%	58 14.5%	7 1.8%	4.06	0.74	เห็นด้วย	3
3. ท่านได้รับความไว้วางใจและเชื่อถือจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน	140 35.0%	235 58.8%	25 6.3%		4.28	0.57	เห็นด้วย	1
4. ผู้บังคับบัญชาไว้วางใจมอบหมายงานพิเศษอื่น ๆ ให้ท่านปฏิบัติ	134 33.5%	189 47.3%	70 17.5%	7 1.8%	4.10	0.81	เห็นด้วย	2
ค่าเฉลี่ยรวม					4.12	0.60		

จากตารางที่ 4.2 แสดงระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการทำงาน ของพนักงานที่โอที จำกัด (มหาชน) ด้านการได้รับการยอมรับ พบว่า อยู่ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 และรายชื่ออยู่ในระดับเห็นด้วย ได้แก่ ท่านได้รับความไว้วางใจและเชื่อถือจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชาไว้วางใจมอบหมายงานพิเศษอื่น ๆ ให้ท่านปฏิบัติ ท่านมีโอกาสนในการเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงานได้อย่างเต็มที่ และท่านรู้สึกมีเกียรติและศักดิ์ศรีในอาชีพ มีความภาคภูมิใจในงานที่ทำ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28, 4.10, 4.06 และ 4.05 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าความถี่ ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านปัจจัยจูงใจและปัจจัยก้ำจุนในการทำงาน (ต่อ)

ปัจจัยจูงใจในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น (ร้อยละ)					\bar{x}	SD	ความหมาย	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
ด้านลักษณะของงาน									
1. งานที่ท่านทำอยู่เป็นงานที่ตรงกับความต้องการท่าน	238 59.5%	103 25.8%	45 11.3%		14 3.5%	4.37	0.93	เห็นด้วย	1
2. งานที่ท่านทำอยู่เป็นงานที่ตรงกับความถนัดของท่าน	238 59.5%	103 25.8%	45 11.3%		14 3.5%	4.37	0.93	เห็นด้วย	2
3. งานที่ท่านทำเป็นงานที่ตรงกับความรู้ ความสามารถที่ได้ศึกษามา	146 36.5%	170 42.5%	60 15.0%	10 2.5%	14 3.5%	4.06	0.96	เห็นด้วย	4
4. งานที่ท่านทำอยู่ในปัจจุบันเป็นงานที่มีความท้าทาย	167 41.8%	192 48.0%	41 10.3%			4.31	0.64	เห็นด้วย	3
ค่าเฉลี่ยรวม						4.28	0.77		

จากตารางที่ 4.2 แสดงระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการทำงาน ของพนักงานที่โอที จำกัด (มหาชน) ด้านลักษณะของงาน พบว่า อยู่ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 และรายชื่ออยู่ในระดับเห็นด้วย ได้แก่ งานที่ท่านทำอยู่เป็นงานที่ตรงกับความต้องการท่าน งานที่ท่านทำอยู่เป็นงานที่ตรงกับความถนัดของท่าน งานที่ท่านทำอยู่ในปัจจุบันเป็นงานที่มีความท้าทาย และงานที่ท่านทำเป็นงานที่ตรงกับความรู้ ความสามารถที่ได้ศึกษามา โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37, 4.37, 4.31 และ 4.06 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าความถี่ ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านปัจจัยจูงใจและปัจจัยก้ำจุนในการทำงาน (ต่อ)

ปัจจัยจูงใจในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น (ร้อยละ)					\bar{x}	SD	ความหมาย	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
ด้านความรับผิดชอบ									
1. ท่านมีโอกาสแสดงความสามารถในงานที่รับผิดชอบอย่างเต็มที่	154 38.5%	211 52.8%	35 8.8%			4.29	0.62	เห็นด้วย	1
2. งานของท่านมีการระบุหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างชัดเจน	82 20.5%	290 72.5%	28 7.0%			4.13	0.50	เห็นด้วย	2
3. ท่านมีอำนาจในการตัดสินใจกับงานที่ท่านรับผิดชอบ	79 19.8%	254 63.5%	37 9.3%	30 7.5%		3.95	0.76	เห็นด้วย	4
4. ปริมาณงานที่ท่านได้รับมอบหมายมีความเหมาะสม	68 17.0%	263 65.8%	69 17.3%			3.99	0.58	เห็นด้วย	3
ค่าเฉลี่ยรวม						4.09	0.54		

จากตารางที่ 4.2 แสดงระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการทำงาน ของพนักงานที่โอที จำกัด (มหาชน) ด้านความรับผิดชอบ พบว่า อยู่ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 และรายชื่ออยู่ในระดับเห็นด้วย ได้แก่ ท่านมี โอกาสแสดงความสามารถในงานที่รับผิดชอบอย่างเต็มที่ งานของท่านมีการระบุหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างเต็มที่ ปริมาณงานที่ท่านได้รับมอบหมายมีความเหมาะสม และท่านมีอำนาจในการตัดสินใจกับงานที่ท่านรับผิดชอบ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29, 4.13, 3.99 และ 3.95 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าความถี่ ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านปัจจัยจูงใจและปัจจัยก้ำจุนในการทำงาน (ต่อ)

ปัจจัยจูงใจในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น (ร้อยละ)					\bar{x}	SD	ความหมาย	อันดับ	
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด					
ด้านความก้าวหน้า										
1. องค์กรมีการประเมินผลเลื่อนตำแหน่ง ปรับค่าแรงอย่างเหมาะสมยุติธรรม	106 26.5%	242 60.5%	15 3.8%	10 2.5%	27 6.8%	3.97	1.00	เห็นด้วย	2	
2. ท่านมีโอกาสศึกษาต่อและดูงาน	36 9.0%	112 28.0%	164 41.0%	81 20.3%	7 1.8%	3.22	0.93	เห็นด้วย	4	
3. ท่านมีโอกาสได้รับการฝึกอบรม เรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ เพื่อเพิ่มทักษะ	87 21.8%	217 54.3%	79 19.8%	10 2.5%	7 1.8%	3.91	0.81	เห็นด้วย	3	
4. ผู้บังคับบัญชานับสนุนท่านในการเลื่อนตำแหน่งเมื่อมีโอกาส	97 24.3%	251 62.8%	34 8.5%	11 2.8%	7 1.8%	4.05	0.77	เห็นด้วย	1	
ค่าเฉลี่ยรวม						3.79	0.74			
ด้านปัจจัยจูงใจในการทำงาน						ค่าเฉลี่ยรวม	4.06	0.50		

จากตารางที่ 4.2 แสดงระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการทำงาน ของพนักงานที่โอที จำกัด (มหาชน) ด้านความก้าวหน้า พบว่า อยู่ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 และรายชื่ออยู่ในระดับเห็นด้วย ได้แก่ ผู้บังคับบัญชานับสนุนท่านในการเลื่อนตำแหน่งเมื่อมีโอกาส องค์กรมีการประเมินผลเลื่อนตำแหน่ง ปรับค่าแรง อย่างเหมาะสมยุติธรรม ท่านมีโอกาสได้รับการฝึกอบรม เรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ เพื่อเพิ่มทักษะ และท่านมีโอกาสศึกษาต่อและดูงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05, 3.97, 3.91 และ 3.22 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าความถี่ ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนในการทำงาน (ต่อ)

ปัจจัยค้ำจุนในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น (ร้อยละ)					\bar{x}	SD	ความหมาย	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
ด้านสวัสดิการและค่าตอบแทน									
1. ค่าตอบแทนโดยรวมที่ท่านได้รับเหมาะสมกับปริมาณงานที่รับผิดชอบ	117	213	55	11		4.08	0.75	เห็นด้วย	1
	29.3%	53.3%	13.8%	3.8%					
2. ค่าตอบแทนโดยรวมที่ท่านได้รับเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ และองค์กรมีสวัสดิการอื่น ๆ ให้กับพนักงานอย่างเหมาะสม	117	213	55	1	14	4.04	0.86	เห็นด้วย	2
	29.3%	53.3%	13.8%	0.3%	3.5%				
3. องค์กรมีสวัสดิการอื่น ๆ ให้กับพนักงานอย่างเหมาะสม	126	204	42		28	4.00	1.02	เห็นด้วย	3
	31.5%	51.0%	10.5%		7.0%				
ค่าเฉลี่ยรวม						4.04	0.83		

จากตารางที่ 4.2 แสดงระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุนในการทำงาน ของพนักงานที่โอที จำกัด (มหาชน) ด้านสวัสดิการและค่าตอบแทน พบว่า อยู่ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 และรายชื่ออยู่ในระดับเห็นด้วย ได้แก่ ค่าตอบแทนโดยรวมที่ท่านได้รับเหมาะสมกับปริมาณงานที่รับผิดชอบ ค่าตอบแทนโดยรวมที่ท่านได้รับเหมาะสมกับความรู้ ความสามารถ และองค์กรมีสวัสดิการอื่น ๆ ให้กับพนักงานอย่างเหมาะสม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08, 4.04 และ 4.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าความถี่ ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านปัจจัยจิตใจและปัจจัยค้ำจุนในการทำงาน (ต่อ)

ปัจจัยค้ำจุนในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น (ร้อยละ)					\bar{x}	SD	ความหมาย	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
ด้านโอกาสก้าวหน้าในอนาคต									
1. มีการกำหนดหลักเกณฑ์หรือเงื่อนไขในการเลื่อนตำแหน่งชัดเจน	119 29.8%	229 57.3%	15 3.8%	10 2.5%	27 6.8%	4.00	1.02	เห็นด้วย	1
2. มีความเสมอภาคในการประเมินผลงานหรือเลื่อนตำแหน่ง	114 28.5%	234 58.5%	10 2.5%	15 3.8%	27 6.8%	3.98	1.03	เห็นด้วย	2
3. ผู้บังคับบัญชาให้โอกาสเท่าเทียมกันในการคัดเลือกบุคคลเพื่อไปฝึกอบรม เพิ่มความรู้ ความสามารถ	117 29.3%	220 55.0%	26 6.5%	10 2.5%	27 6.8%	3.97	1.03	เห็นด้วย	3
4. ท่านมีโอกาสได้เข้าร่วมการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสบการณ์	55 13.8%	109 27.3%	160 40.0%	56 14.0%	20 5.0%	3.30	1.03	ไม่แน่ใจ	5
5. ตำแหน่งงานที่ท่านทำอยู่มีโอกาสเติบโตก้าวหน้าได้ทัดเทียมกับตำแหน่งอื่น ๆ	67 16.8%	117 29.3%	188 47.0%	1 0.3%	27 6.8%	3.49	0.99	ไม่แน่ใจ	4
ค่าเฉลี่ยรวม						3.75	0.93		

จากตารางที่ 4.2 แสดงระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุนในการทำงาน ของพนักงานที่โอที จำกัด (มหาชน) ด้านโอกาสก้าวหน้าในอนาคต พบว่า อยู่ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 และรายชื่ออยู่ในระดับเห็นด้วย ได้แก่ มีการกำหนดหลักเกณฑ์หรือเงื่อนไขในการเลื่อนตำแหน่งชัดเจน มีความเสมอภาคในการประเมินผลงานหรือเลื่อนตำแหน่ง และผู้บังคับบัญชาให้โอกาสเท่าเทียมกันในการคัดเลือกบุคคลเพื่อไปฝึกอบรม เพิ่มความรู้ความสามารถ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00, 3.98 และ 3.97 ตามลำดับ ระดับไม่แน่ใจ ได้แก่ ตำแหน่งงานที่ท่านทำอยู่มีโอกาสเติบโตก้าวหน้าได้ทัดเทียมกับ

ตำแหน่งอื่น ๆ และท่านมีโอกาสได้เข้าร่วมการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสบการณ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 และ 3.30 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าความถี่ ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านปัจจัยจิตใจและปัจจัยคำจูนในการทำงาน (ต่อ)

ปัจจัยคำจูนในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น (ร้อยละ)					\bar{x}	SD	ความหมาย	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน									
6. ท่านสามารถเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี	314 78.5%	56 14.0%	20 5.0%	10 2.5%		4.68	0.68	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	2
7. ท่านได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานเมื่อเกิดปัญหา	306 76.5%	64 16.0%	30 7.5%			4.69	0.60	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1
8. ท่านกับเพื่อนร่วมงานมีการรับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกัน	292 73.0%	88 22.0%	20 5.0%			4.68	0.56	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	3
9. แม้ว่าจะมีความขัดแย้งเกิดขึ้นระหว่างท่านกับเพื่อนร่วมงานแต่ในที่สุดท้ายก็สามารถปรับความเข้าใจกันได้ด้วยดี	289 72.3%	80 20.0%	31 7.8%			4.64	0.62	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	4
ค่าเฉลี่ยรวม						4.67	0.59		

จากตารางที่ 4.2 แสดงระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคำจูนในการทำงาน ของพนักงานทีโอที จำกัด (มหาชน) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน พบว่า อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 และรายชื่ออยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ได้แก่ ท่านได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานเมื่อเกิดปัญหา ท่านสามารถเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี ท่านกับเพื่อนร่วมงานมีการรับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกัน และแม้ว่าจะมีความขัดแย้งเกิดขึ้นระหว่างท่านกับเพื่อนร่วมงานแต่ในที่สุดท้ายก็สามารถปรับความเข้าใจกันได้ด้วยดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69, 4.68, 4.68 และ 4.64 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าความถี่ ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนในการทำงาน (ต่อ)

ปัจจัยค้ำจุนในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น (ร้อยละ)					\bar{x}	SD	ความหมาย	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
ด้านสถานะทางอาชีพ									
1. ตำแหน่งงานที่ท่านปฏิบัติมีความเหมาะสม	84 21.0%	265 66.3%	21 5.3%	10 2.5%	20 5.0%	3.95	0.90	เห็นด้วย	3
2. ตำแหน่งงานที่ท่านปฏิบัติมีเกียรติและเป็นที่ยอมรับของสังคม	108 27.0%	241 60.3%	17 4.3%	14 3.5%	20 5.0%	4.00	0.95	เห็นด้วย	1
3. ตำแหน่งงานที่ท่านปฏิบัติตรงกับความรู้ ความสามารถ	87 21.8%	252 63.0%	47 11.8%		14 3.5%	3.99	0.80	เห็นด้วย	2
ค่าเฉลี่ยรวม						3.98	0.83		

จากตารางที่ 4.2 แสดงระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุนในการทำงาน ของพนักงานที่โอที จำกัด (มหาชน) ด้านสถานะทางอาชีพ พบว่า อยู่ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 และรายชื่ออยู่ในระดับเห็นด้วย ได้แก่ ตำแหน่งงานที่ท่านปฏิบัติมีเกียรติและเป็นที่ยอมรับของสังคม ตำแหน่งงานที่ท่านปฏิบัติตรงกับความรู้ ความสามารถ และตำแหน่งงานที่ท่านปฏิบัติมีความเหมาะสม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00, 3.99 และ 3.95 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าความถี่ ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนในการทำงาน (ต่อ)

ปัจจัยค้ำจุนในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น (ร้อยละ)					\bar{x}	SD	ความหมาย	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
ด้านนโยบายและการบริหาร									
1. องค์กรของท่านมีนโยบายและแนวทางที่ปฏิบัติอย่างชัดเจน	309 77.3%	49 12.3%	42 10.5%			4.66	0.65	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1
2. นโยบายขององค์กรท่านสามารถนำไปปฏิบัติได้จริง	295 13.0%	53 13.3%	52 13.0%			4.60	0.70	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	2
3. องค์กรของท่านมีการกำหนดโครงสร้างหน่วยงานและขอบข่ายการปฏิบัติงานไว้อย่างชัดเจน	307 76.8%	55 13.8%	28 7.0%	10 2.5%		4.60	0.70	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	3
4. องค์กรของท่านได้กำหนดบทบาทหน้าที่บุคลากรไว้อย่างชัดเจน	292 73.0%	56 14.0%	52 13.0%			4.60	0.70	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	4
5. องค์กรของท่านมีการกำหนดแผนงานและเป้าหมายในการดำเนินงานไว้อย่างชัดเจน	292 73.0%	56 14.0%	52 13.0%			4.60	0.70	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5
ค่าเฉลี่ยรวม						4.62	0.66		

จากตารางที่ 4.2 แสดงระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุนในการทำงาน ของพนักงานที่โอที จำกัด (มหาชน) ด้านนโยบายและการบริหาร พบว่า อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 และรายชื่ออยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ได้แก่ องค์กรของท่านมีนโยบายและแนวทางที่ปฏิบัติอย่างชัดเจน นโยบายขององค์กรท่านสามารถนำไปปฏิบัติได้จริง องค์กรของท่านมีการกำหนดโครงสร้างหน่วยงานและขอบข่ายการปฏิบัติงานไว้อย่างชัดเจน องค์กรของท่านได้กำหนด บทบาท

หน้าที่ บุคลากร ไว้อย่างชัดเจน และองค์กรของท่านมีการกำหนดแผนงานและเป้าหมายในการดำเนินงานไว้อย่างชัดเจน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66, 4.60, 4.60, 4.60 และ 4.60 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าความถี่ ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านปัจจัยจิตใจและปัจจัยคำจูนในการทำงาน (ต่อ)

ปัจจัยคำจูนในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น (ร้อยละ)					\bar{x}	SD	ความหมาย	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
ด้านสภาพการทำงาน									
1. บรรยากาศในการทำงานโดยทั่วไปส่งเสริมการทำงานของท่าน	86 21.5%	244 61.0%	70 17.5%			4.04	0.62	เห็นด้วย	1
2. อาคาร สถานที่ และพื้นที่ในการทำงานมีความมั่นคงปลอดภัย	97 24.3%	202 50.5%	101 25.3%			3.99	0.70	เห็นด้วย	2
3. จำนวนชั่วโมงในการทำงานแต่ละวันมีความเหมาะสม	83 20.8%	247 61.8%	46 11.5%	10 2.5%	14 3.5%	3.93	0.85	เห็นด้วย	4
4. สภาพเครื่องมือ อุปกรณ์ในการทำงาน มีเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน	86 21.5%	244 61.0%	56 14.0%		14 3.5%	3.97	0.81	เห็นด้วย	3
ค่าเฉลี่ยรวม						3.98	0.68		

จากตารางที่ 4.2 แสดงระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคำจูนในการทำงาน ของพนักงานที่โอที จำกัด (มหาชน) ด้านสภาพการทำงาน พบว่า อยู่ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 และรายชื่ออยู่ในระดับเห็นด้วย ได้แก่ บรรยากาศในการทำงานโดยทั่วไปส่งเสริมการทำงานของท่าน อาคาร สถานที่ และพื้นที่ในการทำงานมีความมั่นคงปลอดภัย สภาพเครื่องมือ อุปกรณ์ในการทำงาน มีเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน และจำนวนชั่วโมงในการทำงาน แต่ละวันมีความเหมาะสม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04, 3.99, 3.97 และ 3.93 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าความถี่ ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านปัจจัยจูงใจและปัจจัยก้ำจุนในการทำงาน (ต่อ)

ปัจจัยก้ำจุนในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น (ร้อยละ)					\bar{x}	SD	ความหมาย	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว									
1. ครอบครัวของท่านเข้าใจและสนับสนุนการทำงานของท่าน	266 66.5%	75 18.8%	59 14.8%			4.51	0.73	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1
2. ท่านมีความรู้สึกรักงานที่ท่านปฏิบัติ	268 67.0%	73 18.3%	28 7.0%	10 2.5%	21 5.3%	4.39	1.07	เห็นด้วย	3
3. ท่านคิดว่างานที่ท่านปฏิบัติอยู่เป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินชีวิต	268 67.0%	72 18.0%	53 13.3%		7 1.8%	4.48	0.85	เห็นด้วย	2
4. ระยะเวลาในการเดินทางมาทำงานสะดวก	203 50.8%	33 8.3%	163 40.8%	1 0.3%		4.09	0.95	เห็นด้วย	4
ค่าเฉลี่ยรวม						4.37	0.81		

จากตารางที่ 4.2 แสดงระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยก้ำจุนในการทำงาน ของพนักงานที่โอที จำกัด (มหาชน) ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว พบว่า อยู่ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 และรายชื่ออยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ได้แก่ ครอบครัวของท่านเข้าใจและสนับสนุนการทำงานของท่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 ระดับเห็นด้วย ได้แก่ ท่านคิดว่างานที่ท่านปฏิบัติอยู่เป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินชีวิต ท่านมีความรู้สึกรักงานที่ท่านปฏิบัติ และระยะเวลาในการเดินทางมาทำงานสะดวก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48, 4.39 และ 4.09 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าความถี่ ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านปัจจัยเชิงใจและปัจจัยด้าน
ในการทำงาน (ต่อ)

ปัจจัยด้านในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น (ร้อยละ)					\bar{x}	SD	ความ หมาย	อัน ดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
ด้านความมั่นคงในการทำงาน									
1. ตำแหน่งงานที่ท่านปฏิบัติอยู่ มีความมั่นคงและความ เจริญก้าวหน้าในตำแหน่งหน้า การงาน	104 26.0%	180 45.0%	109 27.3%		7 1.8%	3.93	0.82	เห็น ด้วย	6
2. ตำแหน่งงานที่ท่านปฏิบัติ อยู่สามารถสร้างความมั่นคง ต่ออนาคตของท่าน	117 29.3%	167 41.8%	109 27.3%		7 1.8%	3.96	0.85	เห็น ด้วย	5
3. บริษัทของท่านมีความมั่นคง ในการดำเนินงาน	117 29.3%	244 61.0%	39 9.8%			4.19	0.59	เห็น ด้วย	3
4. งานที่ท่านทำอยู่ในตอนนี้ สามารถทำให้ท่านมีงานทำได้ ตลอดจนท่านเกษียณอายุงาน	275 68.8%	62 15.5%	56 14.0%		7 1.8%	4.49	0.86	เห็น ด้วย	1
5. ภาพพจน์และชื่อเสียงของ องค์กรท่านเป็นที่ยอมรับจาก สังคม	127 31.8%	228 57.0%	45 11.3%			4.20	0.62	เห็น ด้วย	2
6. ท่านได้รับความเป็นธรรม จากองค์กรเมื่องานที่ท่าน รับผิดชอบเกิดปัญหาขึ้น	100 25.0%	240 60.0%	39 9.8%	21 5.3%		3.99	0.90	เห็น ด้วย	4
ค่าเฉลี่ยรวม						4.13	0.64		

จากตารางที่ 4.2 แสดงระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านในการทำงาน ของพนักงาน
ทีโอที จำกัด (มหาชน) ด้านความมั่นคงในการทำงาน พบว่า อยู่ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ
4.13 และรายชื่ออยู่ในระดับเห็นด้วย ได้แก่ งานที่ท่านทำอยู่ในตอนนี้สามารถทำให้ท่านมีงานทำได้
ตลอดจนท่านเกษียณอายุงาน ภาพพจน์และชื่อเสียงขององค์กรท่านเป็นที่ยอมรับจากสังคม บริษัทของ

ท่านมีความมั่นคงในการดำเนินงาน ท่านได้รับความเป็นธรรมจากองค์กรเมื่องานที่ท่านรับผิดชอบเกิดปัญหาขึ้น ตำแหน่งงานที่ท่านปฏิบัติอยู่สามารถสร้างความมั่นคงต่ออนาคตของท่าน และตำแหน่งงานที่ท่านปฏิบัติอยู่ มีความมั่นคงและความเจริญก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าการงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49, 4.20, 4.19, 3.99, 3.96 และ 3.93 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าความถี่ ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านปัจจัยจูงใจและปัจจัยก้าจุนในการทำงาน (ต่อ)

ปัจจัยก้าจุนในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น (ร้อยละ)				\bar{x}	SD	ความหมาย	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อยที่สุด				
ด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชา								
บัญชา								
1. ผู้บังคับบัญชามีความชัดเจนในการมอบหมายงาน	120 30.0%	243 60.8%	27 6.8%	10 2.5%	4.18	0.65	เห็นด้วย	4
2. ผู้บังคับบัญชาสร้างกำลังใจในการปฏิบัติงานให้กับท่านอยู่เสมอ	138 34.5%	232 58.0%	30 7.5%		4.27	0.58	เห็นด้วย	1
3. ผู้บังคับบัญชารับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา	121 30.3%	227 56.8%	52 13.0%		4.17	0.63	เห็นด้วย	5
4. ผู้บังคับบัญชาให้ความสนิทสนม และเป็นกันเอง	132 33.0%	227 56.8%	40 10.0%	1 0.3%	4.22	0.62	เห็นด้วย	3
5. ผู้บังคับบัญชาช่วยท่านเมื่อท่านมีปัญหา	134 33.5%	225 56.3%	40 10.0%	1 0.3%	4.23	0.62	เห็นด้วย	2
ค่าเฉลี่ยรวม					4.21	0.58		

จากตารางที่ 4.2 แสดงระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยก้าจุนในการทำงาน ของพนักงานที่โอที จำกัด (มหาชน) ด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชา พบว่า อยู่ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 และรายชื่ออยู่ในระดับเห็นด้วย ได้แก่ ผู้บังคับบัญชาสร้างกำลังใจ ในการปฏิบัติงานให้กับท่านอยู่เสมอ ผู้บังคับบัญชาช่วยท่านเมื่อท่านมีปัญหา ผู้บังคับบัญชาให้ความสนิทสนม และเป็นกันเอง

ผู้บังคับบัญชามีความชัดเจนในการมอบหมายงาน และผู้บังคับบัญชารับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27, 4.23, 4.22, 4.18 และ 4.17 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลความผูกพันต่อองค์กร

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านความผูกพันต่อองค์กร

ด้านความผูกพันต่อองค์กร	ระดับความคิดเห็น (ร้อยละ)					\bar{x}	SD	ความหมาย	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
ด้านการคงอยู่กับองค์กร									
1. ถ้าท่านมีโอกาสท่านจะแนะนำให้บุคคลอื่นเข้ามาทำงานในองค์กร	91 22.8%	254 63.5%	34 8.5%	14 3.5%	7 1.8%	4.02	0.78	เห็นด้วย	3
2. ท่านมีความภาคภูมิใจที่มีส่วนทำให้องค์กรก้าวหน้ามีชื่อเสียง	93 23.3%	252 63.0%	55 13.8%			4.09	0.60	เห็นด้วย	2
3. ท่านมีความตั้งใจที่จะเป็นบุคลากรปฏิบัติงานในองค์กร จนกว่าเกษียณอายุงานหรือเลิกจ้าง	157 39.3%	171 42.8%	65 16.3%		7 1.8%	4.1	0.82	เห็นด้วย	1
4. ท่านมีความตั้งใจที่จะทำงานในองค์กรต่อไป ถึงแม้ว่าจะมีโอกาสดำเนินการขอเสนอเงินเดือนที่สูงกว่าหรือได้รับการโยกย้ายตำแหน่ง	83 20.8%	260 65.0%	36 9.0%		21 5.3%	3.96	0.87	เห็นด้วย	4
ค่าเฉลี่ยรวม						4.06	0.71		

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านความผูกพันต่อองค์กร (ต่อ)

ด้านความผูกพันต่อองค์กร	ระดับความคิดเห็น (ร้อยละ)					\bar{x}	SD	ความหมาย	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
ด้านความรู้สึกรู้สึก									
1. ท่านมีความภาคภูมิใจที่จะกล่าวถึงองค์กรของท่านกับบุคคลภายนอก	92 23.0%	249 62.3%	59 14.8%			4.08	0.60	เห็นด้วย	1
2. ท่านมีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของฝ่ายงานที่ปฏิบัติอยู่	101 25.3%	179 44.8%	120 30.3%			3.95	0.74	เห็นด้วย	2
3. ท่านมีความยินดีและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานตามแนวทางดำเนินงานขององค์กร	77 19.3%	192 48.0%	131 32.8%			3.86	0.70	เห็นด้วย	3
4. ท่านมีความรู้สึกชื่นชอบระบบการทำงาน การปกครองขององค์กร	77 19.3%	192 48.0%	131 32.8%			3.86	0.70	เห็นด้วย	3
5. องค์กรมีความหมายและความสำคัญสำหรับการปฏิบัติงานของท่านมาก	73 18.3%	196 49.0%	131 32.8%			3.85	0.70	เห็นด้วย	4
ค่าเฉลี่ยรวม						3.92	0.65		

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านความผูกพันต่อองค์กร (ต่อ)

ด้านความผูกพันต่อองค์กร	ระดับความคิดเห็น (ร้อยละ)					\bar{x}	SD	ความหมาย	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
ด้านบรรทัดฐาน									
1. ท่านปฏิบัติงานอย่างสุดความสามารถ เพื่อให้งานสำเร็จทันเวลา แม้จะไม่ได้รับค่าตอบแทนเป็นพิเศษ	192 48.0%	166 41.5%	32 8.0%	10 2.5%		4.35	0.73	เห็นด้วย	5
2. ท่านมีความตั้งใจทำงานที่รับผิดชอบให้สำเร็จ แม้จะมีปัญหาอุปสรรค	186 46.5%	178 44.5%	36 9.0%			4.37	0.64	เห็นด้วย	4
3. ท่านเต็มใจในการใช้ความสามารถที่มีอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงาน	191 47.8%	173 43.3%	36 9.0%			4.38	0.64	เห็นด้วย	3
4. ท่านเต็มใจทำงานที่ได้รับมอบหมาย นอกเหนือจากงานที่รับผิดชอบ	241 60.3%	129 32.3%	30 7.5%			4.52	0.63	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1
5. ท่านมีความยินดีที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถเพื่อชื่อเสียงที่ดีขององค์กร	234 58.5%	122 30.5%	44 11.0%			4.47	0.68	เห็นด้วย	2
						ค่าเฉลี่ยรวม	4.42	0.59	
ด้านความผูกพันต่อองค์กร						ค่าเฉลี่ยรวม	4.13	0.57	

จากตารางที่ 4.3 แสดงระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) พบว่า ด้านความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 รายด้านอยู่ในระดับเห็นด้วย ได้แก่ ด้านบรรทัดฐาน ด้านการคงอยู่กับองค์กร และด้านความรู้สึก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42, 4.06 และ 3.92 ตามลำดับ

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้และระยะเวลาการทำงาน ที่แตกต่างกันของพนักงาน บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 : พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.4 แสดงการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามเพศ

ความผูกพันต่อองค์กร	t-test for Equality of Means					
	เพศ	\bar{x}	SD	t	df	Sig.
ด้านการคงอยู่กับองค์กร	ชาย	3.95	0.85565	-2.447	267.625	0.015*
	หญิง	4.14	0.59579			
ด้านความรู้สึกรัก	ชาย	3.91	0.68634	-0.220	398	0.826
	หญิง	3.93	0.62760			
ด้านบรรทัดฐาน	ชาย	4.40	0.59046	-0.642	398	0.521
	หญิง	4.43	0.59704			
ภาพรวม	ชาย	4.08	0.62844	-1.343	398	0.180
	หญิง	4.16	0.53536			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.4 พบว่า เพศแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กร ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านการคงอยู่กับองค์กร ด้านความรู้สึกรัก และด้านบรรทัดฐาน พบว่า เพศแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กร ด้านการคงอยู่กับองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเพศหญิงมีความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร ที่ค่าเฉลี่ย 4.14 ซึ่งมากกว่า เพศชายที่ค่าเฉลี่ย 3.95 และพบว่า เพศแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กร ด้านความรู้สึกรักและด้านบรรทัดฐาน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1.2 : พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.5 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามอายุ

ความผูกพันต่อองค์กร	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F-Ratio	Sig.
ด้านการคงอยู่กับองค์กร	ระหว่างกลุ่ม	62.721	3	20.907	57.846	0.000*
	ภายในกลุ่ม	143.123	396	0.361		
	รวม	205.844	399			
ด้านความรู้สึก	ระหว่างกลุ่ม	30.208	3	10.069	28.670	0.000*
	ภายในกลุ่ม	139.082	396	0.351		
	รวม	169.290	399			
ด้านบรรทัดฐาน	ระหว่างกลุ่ม	31.705	3	10.568	38.380	0.000*
	ภายในกลุ่ม	109.044	396	0.275		
	รวม	140.748	399			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.5 พบว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กร ด้านการคงอยู่กับองค์กร ด้านความรู้สึก และด้านบรรทัดฐาน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อเราทราบว่าอายุที่แตกต่างกันทำให้ความผูกพันต่อองค์กร ด้านการคงอยู่กับองค์กร ด้านความรู้สึก และด้านบรรทัดฐาน แตกต่างกัน ดังกล่าวข้างต้น จึงทำการทดสอบเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยทดสอบค่า LSD ตามลำดับต่อไปนี้

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กร ด้านการคงอยู่กับองค์กร เปรียบเทียบรายคู่ระหว่างกลุ่มอายุต่าง ๆ

อายุ	ค่าเฉลี่ย	ไม่เกิน 30 ปี	31 - 40 ปี	41 - 50 ปี	51 ปี ขึ้นไป
		3.47	4.15	4.33	4.80
ไม่เกิน 30 ปี	3.47	-	-0.681 (0.000*)	-0.860 (0.000*)	-1.334 (0.000*)
31 - 40 ปี	4.15	-	-	-0.178 (0.017*)	-0.653 (0.000*)
41 - 50 ปี	4.33	-	-	-	-0.474 (0.000*)
51 ปี ขึ้นไป	4.80	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.6 พบว่า พนักงานที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี มีความผูกพันต่อองค์กร ด้านการคงอยู่กับองค์กรน้อยกว่า พนักงานที่มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี 41- 50 ปี และ 51 ปี ขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างเฉลี่ย 0.681, 0.860 และ 1.334 ตามลำดับ พนักงานที่มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี มีความผูกพันต่อองค์กร ด้านการคงอยู่กับองค์กรน้อยกว่า พนักงานที่มีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี และ 51 ปี ขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างเฉลี่ย 0.178 และ 0.653 ตามลำดับ และพนักงานที่มีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี มีความผูกพันต่อองค์กร ด้านการคงอยู่กับองค์กรน้อยกว่า พนักงานที่มี 51 ปี ขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างเฉลี่ย 0.47

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กร ด้านความรู้สึกร่วมกัน เปรียบเทียบรายคู่ระหว่าง
กลุ่มอายุต่าง ๆ

อายุ	ค่าเฉลี่ย	ไม่เกิน 30 ปี	31 - 40 ปี	41 - 50 ปี	51 ปี ขึ้นไป
ไม่เกิน 30 ปี	3.60	-	-0.263 (0.000*)	-0.517 (0.000*)	-1.048 (0.000*)
31 - 40 ปี	3.86	-	-	-0.253 (0.017)*	-0.784 (0.000*)
41 - 50 ปี	4.12	-	-	-	-0.530 (0.000*)
51 ปี ขึ้นไป	4.65	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.7 พบว่า พนักงานที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี มีความผูกพันต่อองค์กร ด้านความรู้สึกร่วมกัน น้อยกว่า พนักงานที่มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี 41- 50 ปี และ 51 ปี ขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างเฉลี่ย 0.263, 0.517 และ 1.048 ตามลำดับ พนักงานที่มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี มีความผูกพันต่อองค์กร ด้านความรู้สึกร่วมกันน้อยกว่า พนักงานที่มีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี และ 51 ปี ขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างเฉลี่ย 2.253 และ 0.784 ตามลำดับ และพนักงานที่มี อายุระหว่าง 41 - 50 ปี มีความผูกพันต่อองค์กร ด้านความรู้สึกร่วมกันน้อยกว่า พนักงานที่มีอายุ 51 ปี ขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างเฉลี่ย 0.530

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กร ด้านบรรทัดฐาน เปรียบเทียบรายคู่ระหว่าง
กลุ่มอายุต่าง ๆ

อายุ	ค่าเฉลี่ย	ไม่เกิน 30 ปี	31 - 40 ปี	41 - 50 ปี	51 ปี ขึ้นไป
ไม่เกิน 30 ปี	4.00	-	-0.475 (0.000*)	-0.648 (0.000*)	-0.884 (0.000*)
31 - 40 ปี	4.47	-	-	-0.173 (0.008*)	-0.409 (0.000*)
41 - 50 ปี	4.64	-	-	-	-0.236 (0.038*)
51 ปี ขึ้นไป	4.88	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.8 พบว่า พนักงานที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี มีความผูกพันต่อองค์กร ด้านบรรทัดฐาน น้อยกว่า พนักงานที่มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี 41 - 50 ปี และ 51 ปี ขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างเฉลี่ย 0.475, 0.648 และ 0.884 ตามลำดับ พนักงานที่มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี มีความผูกพันต่อองค์กร ด้านบรรทัดฐานน้อยกว่า พนักงานที่มีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี และ 51 ปี ขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างเฉลี่ย 0.173 และ 0.409 ตามลำดับ และพนักงานที่มี อายุระหว่าง 41 - 50 ปี มีความผูกพันต่อองค์กร ด้านบรรทัดฐานน้อยกว่า พนักงานที่มีอายุ 51 ปี ขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างเฉลี่ย 0.038

สมมติฐานที่ 1.3 : พนักงานที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.9 แสดงการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตาม

สถานภาพ

ความผูกพันต่อองค์กร	สถานภาพ	t-test for Equality of Means				
		\bar{x}	S.D.	t	df	Sig.
ด้านการคงอยู่กับองค์กร	โสด	3.87	0.82064	-5.855	350.408	0.000*
	สมรส/อยู่ด้วยกัน	4.26	0.51660			
ด้านความรู้สึก	โสด	3.81	0.61116	-3.456	387.039	0.001*
	สมรส/อยู่ด้วยกัน	4.03	0.67462			
ด้านบรรทัดฐาน	โสด	4.33	0.66833	-3.232	375.881	0.001*
	สมรส/อยู่ด้วยกัน	4.52	0.48526			
ภาพรวม	โสด	4.00	0.60640	-4.842	393.317	0.000*
	สมรส/อยู่ด้วยกัน	4.27	0.50638			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.9 พบว่า สถานภาพแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กร ในภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านการคงอยู่กับองค์กร ด้านความรู้สึก และด้านบรรทัดฐาน พบว่า สถานภาพแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กร ด้านการคงอยู่กับองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน มีความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร ที่ค่าเฉลี่ย 4.26 ซึ่งมากกว่า สถานภาพโสดที่ค่าเฉลี่ย 3.87 สถานภาพแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กร ด้านความรู้สึกแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน มีความผูกพันด้านความรู้สึก ที่ค่าเฉลี่ย 4.03 ซึ่งมากกว่า สถานภาพโสดที่ค่าเฉลี่ย 3.81

สมมติฐานที่ 1.4 : พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.10 แสดงการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามระดับการศึกษาต่าง ๆ

ความผูกพันต่อองค์กร	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F-Ratio	Sig.
ด้านการคงอยู่กับองค์กร	ระหว่างกลุ่ม	66.914	2	33.457	95.606	0.000*
	ภายในกลุ่ม	138.929	397	0.350		
	รวม	205.844	399			
ด้านความรู้สึก	ระหว่างกลุ่ม	11.024	2	5.512	13.826	0.000*
	ภายในกลุ่ม	158.266	397	0.399		
	รวม	169.290	399			
ด้านบรรทัดฐาน	ระหว่างกลุ่ม	15.610	2	7.805	24.761	0.000*
	ภายในกลุ่ม	125.138	397	0.315		
	รวม	140.748	399			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กร ด้านการคงอยู่กับองค์กร ด้านความรู้สึก และด้านบรรทัดฐาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อเราทราบว่าระดับการศึกษาแตกต่างกันทำให้ความผูกพันต่อองค์กร ด้านการคงอยู่กับองค์กร ด้านความรู้สึก และด้านบรรทัดฐาน แตกต่างกัน ดังกล่าวข้างต้น จึงทำการทดสอบเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยทดสอบค่า LSD ตามลำดับต่อไปนี้

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กร ด้านการคงอยู่กับองค์กร เปรียบเทียบรายคู่ระหว่าง
กลุ่มระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ต่ำกว่า ปริญญาตรี		ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี
	ค่าเฉลี่ย	2.46	4.06	4.29
ต่ำกว่าปริญญาตรี	2.46	-	-1.599 (0.000*)	-1.827 (0.000*)
ปริญญาตรี	4.06	-	-	-0.228 (0.000*)
สูงกว่าปริญญาตรี	4.29	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.11 พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความผูกพันต่อองค์กร ด้านการคงอยู่กับองค์กรน้อยกว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างเฉลี่ย 1.599 และ 1.827 ตามลำดับและพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความผูกพันต่อองค์กร ด้านการคงอยู่กับองค์กรน้อยกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างเฉลี่ย 0.228

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กร ด้านความรู้สึก เปรียบเทียบรายคู่ระหว่าง
กลุ่มระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ค่าเฉลี่ย	ต่ำกว่า ปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.39	-	-0.478 (0.001*)	-0.689 (0.000*)
ปริญญาตรี	3.86	-	-	-0.211 (0.001*)
สูงกว่าปริญญาตรี	4.08	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.12 พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความผูกพันต่อองค์กร ด้านความรู้สึกน้อยกว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างเฉลี่ย 0.478 และ 0.689 ตามลำดับ และ พนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความผูกพันต่อองค์กร ด้านความรู้สึกน้อยกว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างเฉลี่ย 0.211

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กร ด้านบรรทัดฐาน เปรียบเทียบรายคู่ระหว่าง
กลุ่มระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ค่าเฉลี่ย	ต่ำกว่า ปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี
		4.00	4.30	4.65
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.00	-	-0.304 (0.014*)	-0.655 (0.000*)
ปริญญาตรี	4.30	-	-	-0.350 (0.000*)
สูงกว่าปริญญาตรี	4.65	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.13 พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความผูกพันต่อองค์กร ด้านบรรทัดฐานน้อยกว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างเฉลี่ย 0.304 และ 0.655 ตามลำดับ และ พนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความผูกพันต่อองค์กร ด้านบรรทัดฐานน้อยกว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างเฉลี่ย 0.350

สมมติฐานที่ 1.5 : พนักงานที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.14 แสดงการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตาม รายได้ต่างๆ

ความผูกพันต่อองค์กร	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F-Ratio	Sig.
ด้านการคงอยู่กับองค์กร	ระหว่างกลุ่ม	68.526	4	17.131	49.279	0.000*
	ภายในกลุ่ม	137.318	395	0.348		
	รวม	205.844	399			
ด้านความรู้สึก	ระหว่างกลุ่ม	47.848	4	11.962	38.907	0.000*
	ภายในกลุ่ม	121.442	395	0.307		
	รวม	169.290	399			
ด้านบรรทัดฐาน	ระหว่างกลุ่ม	53.596	4	13.399	60.729	0.000*
	ภายในกลุ่ม	87.152	395	0.221		
	รวม	140.748	399			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.14 พบว่า รายได้แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กร ด้านการคงอยู่กับองค์กร ด้านความรู้สึก และด้านบรรทัดฐาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อเราทราบว่ารายได้แตกต่างกันทำให้ความผูกพันต่อองค์กร ด้านการคงอยู่กับองค์กร ด้านความรู้สึก และด้านบรรทัดฐาน แตกต่างกัน ดังกล่าวข้างต้น จึงทำการทดสอบเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยทดสอบค่า LSD ตามลำดับต่อไปนี้

ตารางที่ 4.15 แสดงค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กร ด้านการคงอยู่กับองค์กร เปรียบเทียบรายคู่ระหว่างกลุ่มรายได้

รายได้	ค่าเฉลี่ย	ไม่เกิน	20,001 -	30,001 -	40,001 -	มากกว่า
		20,000	30,000	40,000	50,000	50,001 บาท
		บาท	บาท	บาท	บาท	ขึ้นไป
	ค่าเฉลี่ย	3.38	3.60	4.01	4.39	4.43
ไม่เกิน 20,000 บาท	3.38	-	-0.225	-0.631	-1.009	-1.052
			(0.043*)	(0.000*)	(0.000*)	(0.000*)
20,001 - 30,000 บาท	3.60	-	-	-0.406	-0.784	-0.827
				(0.000*)	(0.000*)	(0.000*)
30,001 - 40,000 บาท	4.01	-	-	-	-0.377	-0.420
					(0.000*)	(0.000*)
40,001 - 50,000 บาท	4.39	-	-	-	-	-0.043
						(0.037*)
มากกว่า 50,001 บาทขึ้นไป	4.43	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.15 พบว่า พนักงานที่มีรายได้ไม่เกิน 20,000 บาท มีความผูกพันต่อองค์กร ด้านการคงอยู่กับองค์กรน้อยกว่า พนักงานที่มีรายได้ระหว่าง 20,001 - 30,000 บาท 30,001 - 40,000 บาท 40,001 - 50,000 บาท และมากกว่า 50,001 บาท ขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างเฉลี่ย 0.225, 0.631, 1.009 และ 1.052 ตามลำดับ พนักงานที่มีรายได้ระหว่าง 20,001 - 30,000 บาท มีความผูกพันต่อองค์กร ด้านการคงอยู่กับองค์กรน้อยกว่า พนักงานที่มีรายได้ระหว่าง 30,001 - 40,000 บาท 40,001 - 50,000 บาท และมากกว่า 50,001 บาท ขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างเฉลี่ย 0.406, 0.784 และ 0.827 ตามลำดับ พนักงานที่มีรายได้ระหว่าง 30,001 - 40,000 บาท มีความผูกพันต่อองค์กร ด้านการคงอยู่กับองค์กรน้อยกว่า พนักงานที่มีรายได้ระหว่าง 40,001-50,000 บาท และมากกว่า 50,001 บาท ขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างเฉลี่ย 0.377 และ 0.420 ตามลำดับ พนักงานที่มีรายได้ระหว่าง 40,001 - 50,000 บาท มีความผูกพันต่อองค์กร ด้านการคงอยู่กับองค์กรน้อยกว่า พนักงานที่มีรายได้มากกว่า 50,001 บาท ขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างเฉลี่ย 0.043

ตารางที่ 4.16 แสดงค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กร ด้านความรู้สึก เปรียบเทียบรายคู่ระหว่าง
กลุ่มรายได้

รายได้	ค่าเฉลี่ย	ไม่เกิน	20,001 -	30,001 -	40,001 -	มากกว่า
		20,000	30,000	40,000	50,000	50,001 บาท
		บาท	บาท	บาท	บาท	ขึ้นไป
	ค่าเฉลี่ย	3.47	3.76	3.54	4.29	4.01
ไม่เกิน 20,000 บาท	3.47	-	-0.281 (0.007*)	-0.062 (0.512*)	-0.816 (0.000*)	-0.535 (0.000*)
20,001 - 30,000 บาท	3.76	-	-	-0.219 (0.041*)	-0.534 (0.000*)	-0.253 (0.023*)
30,001 - 40,000 บาท	3.54	-	-	-	-0.754 (0.000*)	-0.473 (0.000*)
40,001 - 50,000 บาท	4.29	-	-	-	-	-0.281 (0.001*)
มากกว่า 50,001 บาทขึ้นไป	4.01	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.16 พบว่า พนักงานที่มีรายได้ไม่เกิน 20,000 บาท มีความผูกพันต่อองค์กร ด้านความรู้สึกน้อยกว่า พนักงานที่มีรายได้ระหว่าง 20,001 - 30,000 บาท 30,001 - 40,000 บาท 40,001 - 50,000 บาท และมากกว่า 50,001 บาท ขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างเฉลี่ย 0.281, 0.062, 0.816 และ 0.535 ตามลำดับ พนักงานที่มีรายได้ ระหว่าง 20,001 - 30,000 บาท มีความผูกพันต่อองค์กร ด้านความรู้สึกน้อยกว่า พนักงานที่มีรายได้ระหว่าง 30,001 - 40,000 บาท 40,001 - 50,000 บาท และมากกว่า 50,001 บาท ขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างเฉลี่ย 0.219, 0.534 และ 0.253 ตามลำดับ พนักงานที่มีรายได้ระหว่าง 30,001 - 40,000 บาท มีความผูกพันต่อองค์กร ด้านความรู้สึกน้อยกว่า พนักงานที่มีรายได้ระหว่าง 40,001 - 50,000 บาท และมากกว่า 50,001 บาท ขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างเฉลี่ย 0.754 และ 0.473 ตามลำดับ พนักงานที่มีรายได้ระหว่าง 40,001 - 50,000 บาท มีความผูกพันต่อองค์กร ด้านความรู้สึกน้อยกว่า พนักงานที่มีรายได้มากกว่า 50,001 บาท ขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างเฉลี่ย 0.281

ตารางที่ 4.17 แสดงค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กร ด้านบรรทัดฐาน เปรียบเทียบรายคู่ระหว่าง
กลุ่มรายได้

รายได้	ค่าเฉลี่ย	ไม่เกิน 20,000 บาท	20,001 - 30,000 บาท	30,001 - 40,000 บาท	40,001 - 50,000 บาท	มากกว่า 50,001 บาท ขึ้นไป
ไม่เกิน 20,000 บาท	3.93	-	-0.098 (0.064*)	-0.250 (0.002*)	-0.878 (0.000*)	-0.624 (0.000*)
20,001 - 30,000 บาท	4.03	-	-	-0.151 (0.096*)	-0.779 (0.000*)	-0.525 (0.000*)
30,001 - 40,000 บาท	4.18	-	-	-	-0.628 (0.000*)	-0.374 (0.000*)
40,001 - 50,000 บาท	4.80	-	-	-	-	-0.253 (0.001*)
มากกว่า 50,001 บาทขึ้นไป	4.55	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.17 พบว่า พนักงานที่มีรายได้ไม่เกิน 20,000 บาท มีความผูกพันต่อองค์กร ด้านบรรทัดฐานน้อยกว่า พนักงานที่มีรายได้ระหว่าง 20,001 - 30,000 บาท 30,001 - 40,000 บาท 40,001 - 50,000 บาท และมากกว่า 50,001 บาท ขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างเฉลี่ย 0.098, 0.250, 0.878 และ 0.624 ตามลำดับ พนักงานที่มีรายได้ระหว่าง 20,001 - 30,000 บาท มีความผูกพันต่อองค์กร ด้านบรรทัดฐานน้อยกว่า พนักงานที่มีรายได้ระหว่าง 30,001 - 40,000 บาท 40,001 - 50,000 บาท และมากกว่า 50,001 บาท ขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างเฉลี่ย 0.151, 0.779 และ 0.525 ตามลำดับ พนักงานที่มีรายได้ระหว่าง 30,001 - 40,000 บาท มีความผูกพันต่อองค์กร ด้านบรรทัดฐานน้อยกว่า พนักงานที่มีรายได้ระหว่าง 40,001 - 50,000 บาท และมากกว่า 50,001 บาท ขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างเฉลี่ย 0.628 และ 0.374 ตามลำดับ พนักงานที่มีรายได้ระหว่าง 40,001 - 50,000 บาท มีความผูกพันต่อองค์กร ด้านบรรทัดฐานน้อยกว่า พนักงานที่มีรายได้มากกว่า 50,001 บาท ขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างเฉลี่ย 0.253

สมมติฐานที่ 1.6 : พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.18 แสดงการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามระยะเวลาการทำงานต่าง ๆ

ความผูกพันต่อองค์กร	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F-Ratio	Sig.
ด้านการคงอยู่กับองค์กร	ระหว่างกลุ่ม	50.179	3	16.726	42.550	0.000*
	ภายในกลุ่ม	155.665	396	0.393		
	รวม	205.844	399			
ด้านความรู้สึก	ระหว่างกลุ่ม	29.315	3	9.772	27.645	0.000*
	ภายในกลุ่ม	139.974	396	0.353		
	รวม	169.290	399			
ด้านบรรทัดฐาน	ระหว่างกลุ่ม	40.719	3	13.573	53.733	0.000*
	ภายในกลุ่ม	100.030	396	0.253		
	รวม	140.748	399			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ระยะเวลาการทำงานแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กร ด้านการคงอยู่กับองค์กร ด้านความรู้สึก และด้านบรรทัดฐาน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อเราทราบว่าระยะเวลาการทำงานที่แตกต่างกันทำให้ความผูกพันต่อองค์กร ด้านการคงอยู่กับองค์กร ด้านความรู้สึก และด้านบรรทัดฐาน แตกต่างกัน ดังกล่าวข้างต้น จึงทำการทดสอบเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยทดสอบค่า LSD ตามลำดับต่อไปนี้

ตารางที่ 4.19 แสดงค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กร ด้านการคงอยู่กับองค์กร เปรียบเทียบรายคู่ระหว่างกลุ่มระยะเวลาการทำงาน

ระยะเวลาการทำงาน	ไม่เกิน 5 ปี 6 - 10 ปี 11 - 15 ปี มากกว่า 15 ปี				
	ค่าเฉลี่ย	3.54	3.68	4.31	4.33
ไม่เกิน 5 ปี	3.54	-	-0.139 (0.087*)	-0.774 (0.000*)	-0.796 (0.000*)
6 - 10 ปี	3.68	-	-	-0.634 (0.000*)	-0.657 (0.000*)
11 - 15 ปี	4.31	-	-	-	-0.022 (0.081*)
มากกว่า 15 ปี	4.33	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.19 พบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานไม่เกิน 5 ปี มีความผูกพันต่อองค์กร ด้านการคงอยู่กับองค์กรน้อยกว่า พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานระหว่าง 6 - 10 ปี 11 - 15 ปี และมากกว่า 15 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างเฉลี่ย 0.139, 0.774 และ 0.796 ตามลำดับ พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานระหว่าง 6 - 10 ปี มีความผูกพันต่อองค์กร ด้านการคงอยู่กับองค์กรน้อยกว่า พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานระหว่าง 11 - 15 ปี และมากกว่า 15 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างเฉลี่ย 0.634 และ 0.657 ตามลำดับ พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานระหว่าง 11 - 15 ปี มีความผูกพันต่อองค์กร ด้านการคงอยู่กับองค์กรน้อยกว่า พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานมากกว่า 15 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างเฉลี่ย 0.022

ตารางที่ 4.20 แสดงค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กร ด้านความรู้สึกร่วมกันเปรียบเทียบรายกลุ่มระหว่าง
กลุ่มระยะเวลาการทำงาน

ระยะเวลาการทำงาน		ไม่เกิน 5 ปี	6 - 10 ปี	11 - 15 ปี	มากกว่า 15 ปี
	ค่าเฉลี่ย	3.57	3.56	4.11	4.13
ไม่เกิน 5 ปี	3.57	-	-0.011 (0.711*)	-0.543 (0.000*)	-0.565 (0.000*)
6 - 10 ปี	3.56	-	-	-0.554 (0.000*)	-0.576 (0.000*)
11 - 15 ปี	4.11	-	-	-	-0.021 (0.079*)
มากกว่า 15 ปี	4.13	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.20 พบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานไม่เกิน 5 ปี มีความผูกพันต่อองค์กร ด้านความรู้สึกร่วมกัน น้อยกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานระหว่าง 6 - 10 ปี 11 - 15 ปี และมากกว่า 15 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างเฉลี่ย 0.011, 0.543 และ 0.565 ตามลำดับ พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานระหว่าง 6 - 10 ปี มีความผูกพันต่อองค์กร ด้านความรู้สึกร่วมกัน น้อยกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานระหว่าง 11 - 15 ปี และมากกว่า 15 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างเฉลี่ย 0.554 และ 0.576 ตามลำดับ พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานระหว่าง 11 - 15 ปี มีความผูกพันต่อองค์กร ด้านความรู้สึกร่วมกัน น้อยกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานมากกว่า 15 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างเฉลี่ย 0.021

ตารางที่ 4.21 แสดงค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กร ด้านบรรทัดฐาน เปรียบเทียบรายคู่ระหว่าง
กลุ่มระยะเวลาการทำงาน

ระยะเวลาการทำงาน	ค่าเฉลี่ย	ไม่เกิน 5 ปี	6 - 10 ปี	11 - 15 ปี	มากกว่า 15 ปี
ไม่เกิน 5 ปี	3.91	-	-0.259 (0.002*)	-0.854 (0.000*)	-0.665 (0.000*)
6 - 10 ปี	4.17	-	-	-0.594 (0.000*)	-0.405 (0.000*)
11 - 15 ปี	4.77	-	-	-	0.189 (0.004*)
มากกว่า 15 ปี	4.58	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.21 พบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานไม่เกิน 5 ปี มีความผูกพันต่อองค์กร ด้านบรรทัดฐาน น้อยกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานระหว่าง 6 - 10 ปี ระหว่าง 11 - 15 ปี และมากกว่า 15 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างเฉลี่ย 0.259, 0.854 และ 0.665 ตามลำดับ พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานระหว่าง 6 - 10 ปี มีความผูกพันต่อองค์กร ด้านบรรทัดฐาน น้อยกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานระหว่าง 11 - 15 ปี และมากกว่า 15 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างเฉลี่ย 0.594 และ 0.405 ตามลำดับ พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานระหว่าง 11 - 15 ปี มีความผูกพันต่อองค์กร ด้านบรรทัดฐาน น้อยกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานมากกว่า 15 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างเฉลี่ย 0.189

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยจูงใจในการทำงานในด้านความสำเร็จในงานที่ทำ การได้รับการยอมรับ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้า มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบมจ.ทีโอที

สมมติฐานที่ 2.1 : ปัจจัยจูงใจในการทำงานในด้านความสำเร็จในงานที่ทำ การได้รับการยอมรับ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้าที่แตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

ตารางที่ 4.22 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบ Pearson ระหว่างปัจจัยจูงใจในการทำงาน

ปัจจัยจูงใจในการทำงาน	ความผูกพันต่อองค์กร		
	r (Pearson Correlation)	Sig.	ระดับความสัมพันธ์
ความสำเร็จในงานที่ทำ	0.301	0.000*	ค่อนข้างต่ำ
การได้รับการยอมรับ	0.533	0.000*	ปานกลาง
ลักษณะของงาน	0.447	0.000*	ปานกลาง
ความรับผิดชอบ	0.450	0.000*	ปานกลาง
ความก้าวหน้า	0.738	0.000*	ค่อนข้างสูง
รวม	0.634	0.000*	ค่อนข้างสูง

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.22 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร โดยใช้สถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) พบว่า ปัจจัยจูงใจในการทำงาน โดยรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านความสำเร็จในงานที่ทำ ด้านการได้รับการยอมรับ ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้า มีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันกับความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยปัจจัยจูงใจในการทำงาน โดยรวม มีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างสูงกับความผูกพันต่อองค์กร มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.634 ส่วนรายด้าน ได้แก่ ด้านความก้าวหน้า มีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างสูง มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.738 ด้านการได้รับการยอมรับ ด้านลักษณะของงานและด้านความรับผิดชอบ มีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.533, 0.447 และ 0.450 ตามลำดับ และด้านความสำเร็จในงานที่ทำ มีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างต่ำ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.301

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยค้ำจุนในการทำงาน ในด้านสวัสดิการและค่าตอบแทน โอกาสก้าวหน้า ในอนาคต ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน สถานะทางอาชีพ นโยบายและการบริหาร สภาพการทำงาน ความเป็นอยู่ส่วนตัว ความมั่นคงในการทำงาน และวิธีการปกครองบังคับบัญชา มีความสัมพันธ์กับ ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน)

สมมติฐานที่ 3.1 : ปัจจัยค้ำจุนในการทำงาน ในด้านสวัสดิการและค่าตอบแทน โอกาสก้าวหน้าในอนาคต ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน สถานะทางอาชีพ นโยบายและการบริหาร สภาพการทำงาน ความเป็นอยู่ส่วนตัว ความมั่นคงในการทำงาน และวิธีการปกครองบังคับบัญชา มีความสัมพันธ์กับ ความผูกพันต่อองค์กร

ตารางที่ 4.23 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบ Pearson ระหว่างปัจจัยค้ำจุนในการทำงาน

ปัจจัยค้ำจุนในการทำงาน	ความผูกพันต่อองค์กร		
	r (Pearson Correlation)	Sig.	ระดับความสัมพันธ์
สวัสดิการและค่าตอบแทน	0.744	0.000*	ค่อนข้างสูง
โอกาสก้าวหน้าในอนาคต	0.744	0.000*	ค่อนข้างสูง
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	0.647	0.000*	ค่อนข้างสูง
สถานะทางอาชีพ	0.844	0.000*	สูงหรือสูงมาก
นโยบายและการบริหาร	0.693	0.000*	ค่อนข้างสูง
สภาพการทำงาน	0.815	0.000*	สูงหรือสูงมาก
ความเป็นอยู่ส่วนตัว	0.732	0.000*	ค่อนข้างสูง
ความมั่นคงในการทำงาน	0.743	0.000*	ค่อนข้างสูง
วิธีการปกครองบังคับบัญชา	0.745	0.000*	ค่อนข้างสูง
รวม	0.893	0.000*	สูงหรือสูงมาก

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.23 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคำจูนในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร โดยใช้สถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) พบว่า ปัจจัยคำจูนในการทำงาน โดยรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านสวัสดิการและค่าตอบแทน ด้านโอกาสก้าวหน้าในอนาคต ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสถานะทางอาชีพ ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านสภาพการทำงาน ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว ด้านความมั่นคงในการทำงาน และด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชา มีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันกับความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยปัจจัยคำจูนในการทำงาน โดยรวม มีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันในระดับสูงหรือสูงมาก กับความผูกพันต่อองค์กร มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.893 ส่วนรายด้าน ได้แก่ด้านสถานะทางอาชีพ และด้านสภาพการทำงาน มีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันในระดับสูงหรือสูงมาก มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.844 และ 0.815 ด้านสวัสดิการและค่าตอบแทน ด้านโอกาสก้าวหน้าในอนาคต ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว ด้านความมั่นคงในการทำงาน และด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชา มีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างสูง มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.744, 0.744, 0.647, 0.693, 0.732, 0.743 และ 0.745 ตามลำดับ



บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย

การศึกษา เรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)” เป็นการวิจัยเชิงบรรยาย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการทำงาน ระดับความผูกพันต่อองค์กร และความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษา คือ พนักงาน บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จำนวน 400 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ซึ่งแบ่งเป็น 5 ตอน ได้แก่ แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของพนักงาน แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการทำงาน แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุนในการทำงาน แบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร และข้อเสนอแนะ แบบสอบถามทั้งหมดที่ผู้ศึกษาวิจัยสร้างขึ้นนี้ ได้มีการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือด้วยการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟาของ Cronbach (Cronbach's Alpha Coefficient) โดยได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ทั้งฉบับ เท่ากับ 0.984 และรายด้านทุกด้านมากกว่า 0.70 หลังตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือแล้ว ทำการส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่าง และเมื่อได้รับแบบสอบถามที่ตอบกลับคืนมา ผู้ศึกษาทำการตรวจสอบความถูกต้องความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูล ทำโดยการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ เพื่อหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน Independent Sample t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - Way ANOVA) ซึ่งถ้าพบความแตกต่างจึงวิเคราะห์ค่าความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยค่าสถิติ LSD และการทดสอบหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

5.1.1 ผลการวิจัย

การศึกษาเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)” สรุปผลการวิจัยได้ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 237 คน คิดเป็นร้อยละ 59.3 มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 36.0 สถานภาพโสด จำนวน 207 คน คิดเป็นร้อยละ 51.8 ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 222 คน คิดเป็นร้อยละ 55.5 มีรายได้ระหว่าง 40,001 - 50,000 บาท จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 40.3 และมีระยะเวลาการทำงานมากกว่า 15 ปี จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 40.5

ส่วนที่ 2 ปัจจัยเชิงใจ ปัจจัยค้ำจุนในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร ผลการวิจัยพบว่า

ปัจจัยเชิงใจในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 เมื่อพิจารณาปัจจัยเชิงใจในการทำงานรายด้านอยู่ในระดับเห็นด้วย ได้แก่ ด้านความสำเร็จในงานที่ทำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 ด้านการได้รับการยอมรับ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 ด้านลักษณะของงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 ด้านความรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 และด้านความก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 ตามลำดับ

ปัจจัยค้ำจุนในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 เมื่อพิจารณาปัจจัยค้ำจุนในการทำงานรายด้านอยู่ในระดับเห็นด้วย ได้แก่ ด้านสวัสดิการและค่าตอบแทน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 ด้านโอกาสก้าวหน้าในอนาคต มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 ด้านสถานะทางอาชีพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 ด้านสภาพการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 ด้านความมั่นคงในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 ด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 ตามลำดับ และส่วนด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 และด้านนโยบายและการบริหาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 ตามลำดับ

ความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 เมื่อพิจารณาความผูกพันต่อองค์กรรายด้านอยู่ในระดับเห็นด้วย ได้แก่ ด้านการคงอยู่กับองค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 ด้านความรู้สึก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 และด้านบรรทัดฐาน 4.42 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ และระยะเวลาการทำงาน ที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กร ด้านการคงอยู่กับองค์กร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเพศแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กร ด้านความรู้สึกและด้านบรรทัดฐานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1.2 พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กร ด้านการคงอยู่กับองค์กร ด้านความรู้สึก และด้านบรรทัดฐาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระหว่างกลุ่มระยะเวลาการทำงาน กับความผูกพันต่อองค์กร ด้านบรรทัดฐาน พบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานไม่เกิน 5 ปี มีความผูกพันต่อองค์กร ด้านบรรทัดฐาน น้อยกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานระหว่าง 6 - 10 ปี 11 - 15 ปี และมากกว่า 15 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานระหว่าง 6 - 10 ปี มีความผูกพันต่อองค์กร ด้านบรรทัดฐาน น้อยกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานระหว่าง 11 - 15 ปี และมากกว่า 15 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานระหว่าง 11 - 15 ปี มีความผูกพันต่อองค์กร ด้านบรรทัดฐาน น้อยกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานมากกว่า 15 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยจิตใจในการทำงาน ด้านความสำเร็จในงานที่ทำ การได้รับการยอมรับ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้า มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยจิตใจในการทำงานโดยรวมและรายด้านทุกด้าน มีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันกับความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยค่าจ้างในการทำงาน ด้านสวัสดิการและค่าตอบแทน โอกาสก้าวหน้าในอนาคต ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน สถานะทางอาชีพ นโยบายและการบริหาร สภาพการทำงาน ความเป็นอยู่ส่วนตัว ความมั่นคงในการทำงาน และวิธีการปกครองบังคับบัญชา มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยค่าจ้างในการทำงานโดยรวมและรายด้านทุกด้านมีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันกับความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.2 การอภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน)” นี้ ผู้ศึกษาขอเสนอการอภิปรายผลการวิจัย ดังนี้

5.2.1 ลักษณะส่วนบุคคลกับความผูกพันต่อองค์กร

1) เพศ

พบว่า พนักงานที่เพศแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กร ไม่แตกต่างกัน ในภาพรวมด้านการคงอยู่กับองค์กร ด้านความรู้สึกละแวกด้านบรรทัดฐาน ไม่ว่าจะเป็นเพศหญิงหรือเพศชาย เมื่อได้เข้าทำงานในองค์กรเป็นระยะเวลาหนึ่งและได้รับผลตอบแทนตามที่ต้องการ เป็นที่พอใจแล้ว ก็จะมี ความผูกพันต่อองค์กรและไม่อยากลาออกจากองค์กรนั้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปาริชาติ บัวเป็ง ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ไคกิน อินดัสทรีส์

ประเทศไทย (จำกัด) พบว่า ในภาพรวมระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระหว่างเพศชายกับเพศหญิงไม่มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2) อายุ

พบว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กร ด้านการคงอยู่กับองค์กร ด้านความรู้สึก และด้านบรรทัดฐาน แตกต่างกัน ผลการวิจัย พบว่า พนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีความผูกพันต่อองค์กร ด้านการคงอยู่กับองค์กร ด้านความรู้สึก และด้านบรรทัดฐาน น้อยกว่า พนักงานที่มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี 41 - 50 ปี และ 51 ปี ขึ้นไป อาจจะเป็นเพราะพนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี เป็นพนักงานที่เพิ่งจบการศึกษาได้ไม่นาน และเพิ่งเริ่มเข้าทำงานในองค์กรได้ไม่นาน จึงมีความกระตือรือร้นในการทำงานและมีความคาดหวังสูง และยังต้องการหาประสบการณ์ใหม่ ๆ อยู่เสมอ จึงมีความผูกพันต่อองค์กรน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุมากกว่า 30 ปี จนถึง 51 ปี ขึ้นไป ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปาริชาต บัวเป็ง ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ไคกิน อินดัสทรีส์ ประเทศไทย (จำกัด) พบว่า กลุ่มอายุที่แตกต่างกัน ด้านความรู้สึก ด้านความต่อเนื่อง และด้านบรรทัดฐานทางสังคม กลุ่มอายุต่ำกว่า 30 ปี 31 - 40 ปี และ 51 ปี ขึ้นไป มีระดับความผูกพันต่อองค์กรไม่มีความแตกต่างกัน

3) สถานภาพ

พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กร ด้านการคงอยู่กับองค์กร ด้านความรู้สึก และด้านบรรทัดฐาน แตกต่างกัน โดยจากการวิจัย พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน มีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าพนักงานที่มีสถานภาพโสด เนื่องจากพนักงานที่มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน มีภาระความรับผิดชอบทางครอบครัวมากกว่าพนักงานที่มีสถานภาพโสด จึงไม่สามารถเปลี่ยนงานใหม่ได้บ่อย ๆ ทำให้มีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่า ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปาริชาต บัวเป็ง ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ไคกิน อินดัสทรีส์ ประเทศไทย (จำกัด) พบว่า สถานภาพที่แตกต่างกัน ด้านความรู้สึก ด้านความต่อเนื่อง และด้านบรรทัดฐานทางสังคม มีระดับความผูกพันต่อองค์กรไม่มีความแตกต่างกัน

4) ระดับการศึกษา

พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กร ด้านการคงอยู่กับองค์กร ด้านความรู้สึก และด้านบรรทัดฐาน แตกต่างกัน โดยจากการวิจัย พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความผูกพันต่อองค์กร น้อยกว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี อาจเนื่องมาจากพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี มีหน้าที่ความรับผิดชอบที่สูงกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ทำให้เกิดความรู้สึกว่าตัวเองมีคุณค่ากับองค์กรและองค์กรให้ความสำคัญ รวมทั้งยังได้รับค่าตอบแทนและสวัสดิการที่สูงกว่า

รวมถึงโอกาสก้าวหน้าในอนาคตสูงกว่า ส่งผลให้มีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปาริชาต บัวเป็ง ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ใดกิน อินดัสทรีส์ ประเทศไทย (จำกัด) พบว่า การศึกษาแตกต่างกัน ด้านความรู้สึก ด้านความต่อเนื่อง และด้านบรรทัดฐานทางสังคม มีระดับความผูกพันต่อองค์กรไม่มีความแตกต่างกัน

5) รายได้

พบว่า พนักงานที่มีรายได้ที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กร ด้านการคงอยู่กับองค์กร ด้านความรู้สึก และด้านบรรทัดฐาน แตกต่างกัน โดยจากการวิจัย พบว่า พนักงานที่มีรายได้ไม่เกิน 20,000 บาท มีความผูกพันต่อองค์กร น้อยกว่า พนักงานที่มีรายได้ระหว่าง 20,001 - 30,000 บาท 30,001 - 40,001 บาท 40,000 - 50,001 บาท และ มากกว่า 50,001 บาท ขึ้นไป อาจเนื่องจากพนักงานที่มีรายได้สูงกว่า 20,000 บาท มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการทำงานที่สูงกว่าและมีแรงจูงใจในการทำงานมากกว่า ส่งผลให้มีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าพนักงานที่มีรายได้ไม่เกิน 20,000 บาท ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปาริชาต บัวเป็ง ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ใดกิน อินดัสทรีส์ ประเทศไทย (จำกัด) พบว่า รายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน ด้านความรู้สึก ด้านความต่อเนื่อง และด้านบรรทัดฐานทางสังคม มีระดับความผูกพันต่อองค์กรไม่มีความแตกต่างกัน

6) ระยะเวลาการทำงาน

พบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กร ด้านการคงอยู่กับองค์กร ด้านความรู้สึก และด้านบรรทัดฐาน แตกต่างกัน โดยจากการวิจัย พบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานไม่เกิน 5 ปี มีความผูกพันต่อองค์กร น้อยกว่า พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานระหว่าง 6 - 10 ปี 11 - 15 ปี และมากกว่า 15 ปี อาจเนื่องจากพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานมากกว่า 6 ปี มีหน้าที่ความรับผิดชอบที่สูงและมากกว่า มีค่าตอบแทนและสวัสดิการที่สูงกว่า มีตำแหน่งงานที่มั่นคง รวมถึงโอกาสก้าวหน้าในอนาคต และการได้รับการยอมรับจากคนในองค์กรมากกว่า ส่งผลให้มีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานไม่เกิน 5 ปี ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปาริชาต บัวเป็ง ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ใดกิน อินดัสทรีส์ ประเทศไทย (จำกัด) พบว่า กลุ่มที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีระดับความผูกพันต่อองค์กร ด้านความรู้สึก ด้านความต่อเนื่อง และด้านบรรทัดฐานทางสังคม มีระดับความผูกพันต่อองค์กรไม่มีความแตกต่างกัน

5.2.2 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเชิงจิตวิทยาในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร

จากการศึกษา พบว่า ปัจจัยเชิงจิตวิทยาในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร โดยปัจจัยเชิงจิตวิทยาในการทำงาน โดยรวมและรายด้านทุกด้าน มีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันกับความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งหมายความว่า ถ้ามีปัจจัยเชิงจิตวิทยาในการทำงานสูงก็ทำให้มีความผูกพันต่อองค์กรสูงด้วย

สอดคล้องกับงานวิจัยของ อานนท์ ลิขิตวารกิจ ซึ่งได้ทำการศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานในบริษัทผู้ผลิตซอฟต์แวร์ พบว่า ปัจจัยเชิงจิตวิทยาในการทำงาน โดยรวมและในทุกด้าน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศศิธร อารีรักษ์ ซึ่งได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยเชิงจิตวิทยาและปัจจัยค้ำจุนที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา พบว่า ปัจจัยเชิงจิตวิทยาโดยรวมและในแต่ละด้าน ทุกด้านมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร

สอดคล้องกับงานวิจัยของ ณิชญา ไพโรสงบ ซึ่งได้ทำการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร : ศึกษาเฉพาะกรณีโรงงานผลิตอาหารว่างแห่งหนึ่ง พบว่า แรงจูงใจในการทำงาน ด้านปัจจัยเชิงจิตวิทยา โดยรวมมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชัยวัฒน์ โอสถอานวยโชค ซึ่งได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยเชิงจิตวิทยาที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทที่ปรึกษาด้านระบบคอมพิวเตอร์ กรณีศึกษาพนักงานบริษัทที่ปรึกษาด้านระบบคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง พบว่า ปัจจัยเชิงจิตวิทยาในการทำงาน โดยรวม มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับความผูกพันต่อองค์กร

5.2.3 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยค้ำจุนในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร

จากการศึกษา พบว่า ปัจจัยค้ำจุนในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร พบว่า ปัจจัยค้ำจุนในการทำงาน โดยรวมและรายด้านทุกด้าน มีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันกับความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งหมายความว่า ถ้ามีปัจจัยค้ำจุนในการทำงานสูงก็ทำให้มีความผูกพันต่อองค์กรสูงด้วย

สอดคล้องกับงานวิจัยของ อานนท์ ลิขิตวารกิจ ซึ่งได้ทำการศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานในบริษัทผู้ผลิตซอฟต์แวร์ พบว่า ปัจจัยค้ำจุนในการทำงาน โดยรวมและในทุกด้าน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศศิธร อารีรักษ์ ซึ่งได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยเชิงจิตวิทยาและปัจจัยค้ำจุนที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา พบว่า ปัจจัยค้ำจุนโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร

สอดคล้องกับงานวิจัยของ ณิชญา ไพรสวง ซึ่งได้ทำการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่าง แรงจูงใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร : ศึกษา เฉพาะกรณีโรงงานผลิตอาหารว่างแห่งหนึ่ง พบว่า แรงจูงใจในการทำงาน ด้านปัจจัยค่าจ้าง โดยรวม มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

5.3.1 ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1. จากการศึกษา พบว่า ปัจจัยจูงใจในการทำงาน โดยรวมและรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับ มาก แต่ถ้าพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความก้าวหน้า ควรที่จะให้ความสำคัญเป็นอย่างมาก เนื่องจากพนักงานทุกคนย่อมมีความคาดหวังกับการก้าวหน้าในงานที่ทำ ซึ่งถ้าองค์กรให้ความสำคัญ กับเรื่องความก้าวหน้าของพนักงานมาก จะส่งผลให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้นด้วย แต่ ไม่เพียงให้ความสำคัญกับเรื่องความก้าวหน้า แต่องค์กรควรให้ความสำคัญกับปัจจัยจูงใจในการทำงาน ทุกด้าน เพราะถ้าพนักงานมีแรงจูงใจในการทำงานที่ตรงตามความต้องการของพนักงานก็จะทำให้ พนักงานมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร และตั้งใจทำงานอย่างเต็มที่เพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

2. จากการศึกษา พบว่า ปัจจัยค่าจ้างในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็น รายด้าน พบว่า ด้านสวัสดิการและค่าตอบแทน ด้านโอกาสก้าวหน้าในอนาคต ด้านสถานะทางอาชีพ ด้านสภาพการทำงาน ด้านความเป็นส่วนตัว ด้านความมั่นคงในการทำงาน และด้านวิธีการปกครอง บังคับบัญชาอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและด้านนโยบายและการบริหาร อยู่ในระดับมากที่สุด จากการพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านโอกาสก้าวหน้าในอนาคต ควรที่จะให้ ความสำคัญเป็นอย่างมาก เนื่องจากพนักงานทุกคนต้องการได้รับโอกาสก้าวหน้าในอนาคตอย่าง ยุติธรรมเท่าเทียมกับพนักงานคนอื่น อาทิเช่น ตามระยะเวลาในการทำงาน ตามผลงาน ตามระดับ การศึกษา เป็นต้น ถ้าองค์กรมีนโยบายในการพิจารณาการเลื่อนตำแหน่งงานตามความเหมาะสมแล้วจะ ส่งผลให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น พนักงานทุกคนก็จะตั้งใจทำงานอย่างเต็มที่ เพื่อให้ งานมีประสิทธิภาพมากขึ้น พร้อมทั้งยังพัฒนาให้ดียิ่งขึ้นเพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

สรุป จากการศึกษา แรงจูงใจในการทำงาน ทั้งด้านปัจจัยจูงใจและด้านปัจจัยค่าจ้างในการ ทำงาน จะเห็นได้ว่า ทั้งปัจจัยจูงใจและปัจจัยค่าจ้างในการทำงานนั้น พบว่า ด้านการก้าวหน้าและด้าน โอกาสก้าวหน้าในอนาคต ซึ่งปัจจัย 2 ปัจจัยนี้ เป็นปัจจัยที่สำคัญสำหรับพนักงานส่วนใหญ่ที่คาดหวังว่า จะได้รับ แต่เนื่องจากบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เป็นองค์กรรัฐวิสาหกิจขนาดใหญ่ ที่มีนโยบาย ตัวชี้วัด ที่ชัดเจนเกี่ยวกับเรื่องการเลื่อนตำแหน่งงาน มีกรอบเกณฑ์การพิจารณาที่เป็นลำดับขั้นตอน และ

ต้องเป็นไปตามการพิจารณาของผู้บริหารระดับสูง ซึ่งอาจจะแตกต่างจากองค์กรอื่น ๆ จึงทำให้เกิดช่องว่างระหว่างองค์กรกับพนักงาน จึงทำให้พนักงานส่วนใหญ่อาจมองว่าตนเองอาจจะไม่ได้รับโอกาสก้าวหน้าในอนาคต อาจส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ดังนั้น องค์กรควรพิจารณาและให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการก้าวหน้าและด้าน โอกาสก้าวหน้าในอนาคต เพื่อให้พนักงานพึงพอใจและรู้สึกมีความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มมากขึ้น

3. จากการศึกษา พบว่า พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมและรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก แต่ถ้าพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความรู้สึก ควรที่จะให้ความสำคัญเป็นอย่างมาก อาจเนื่องมาจากพนักงานรู้สึกว่าตนเองยังไม่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กรมากพอ หรือองค์กรยังไม่ให้ความสำคัญกับตนเองมากพอ อาจทำให้พนักงานรู้สึกถึงความไม่แน่ใจในการทำงานอยู่ในองค์กร อาจทำให้พนักงานตัดสินใจลาออกได้ ถ้าพนักงานเกิดความรู้สึกแบบนี้มากขึ้น อาจบั่นทอนความรู้สึกอยากอยู่ในองค์กร แต่ถ้าองค์กรให้ความสำคัญกับความรู้สึกของพนักงานมากขึ้น เปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความคิดเห็นอย่างเต็มที่ รับฟังปัญหาและพร้อมช่วยหาทางแก้ไขปัญหาให้กับพนักงาน เป็นต้นเท่านี้ก็จะทำให้พนักงานรู้สึกในทางบวกกับองค์กร ส่งผลให้มีความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น

สรุป จากการศึกษา เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร พบว่า ด้านความรู้สึก ควรที่จะให้ความสำคัญเป็นอย่างมาก เพราะการที่พนักงานมีความต้องการที่จะทำงานในองค์กรนั้น เนื่องจากเห็นว่าองค์กรจะให้ผลตอบแทนตามที่ตนเองได้คาดหวังไว้ ถ้าองค์กรให้ผลตอบแทนตามที่พนักงานคาดหวังไว้เป็นอย่างดีที่พึงพอใจของพนักงานแล้ว จะส่งผลให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรในด้านความรู้สึกมากขึ้น เนื่องจาก บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เป็นองค์กรรัฐวิสาหกิจขนาดใหญ่ ที่มีการดำเนินงานมาเป็นระยะเวลานาน โครงสร้างการดำเนินงานก็เป็น โครงสร้างที่ใช้มานาน แต่ในปัจจุบัน องค์กรมีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างการดำเนินงานใหม่ อาจทำให้พนักงานส่วนใหญ่เกิดความกังวลเกี่ยวกับการทำงานที่จะได้รับมอบหมายใหม่ อาจทำให้พนักงานรู้สึกว่าตนเองอาจทำงานที่จะได้รับมอบหมายใหม่ได้ไม่ดีพอ จะทำให้องค์กรเกิดความเสียหาย เลย์รู้สึกกังวลว่าตนเองยังเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรหรือไม่ และกลัวว่าองค์กรอาจไม่ให้ความสำคัญกับตนเองเหมือนเดิม อาจส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ดังนั้น องค์กรควรพิจารณาและให้ความสำคัญกับความรู้สึกของพนักงานในองค์กร เพื่อลดความกังวลของพนักงานลง ถ้าองค์กรให้ความสำคัญและความมั่นใจกับพนักงานว่าพนักงานทุกคนเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรและมีความสำคัญต่อองค์กรเป็นอย่างมาก จะทำให้พนักงานรู้สึกมีความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มมากขึ้น

ส่วนในด้านลักษณะของงานและด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน นั้น เป็นส่วนที่สำคัญมากต่อองค์กร เนื่องมาจากเป็นด้านที่พนักงานให้ความสนใจมากที่สุด ส่งผลต่อความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อองค์กร ดังนั้น องค์กรควรที่จะคำนึงถึงความสำคัญของด้านลักษณะงานและด้านความสัมพันธ์

กับเพื่อนร่วมงาน โดยมีการจัดกิจกรรมสร้างสัมพันธ์ระหว่างพนักงานทั้งในและนอกส่วนงาน เพื่อให้พนักงานมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันทำให้พนักงานรู้จักกันมาก ในด้านของลักษณะงานก็มีความสำคัญมากเช่นกัน เนื่องจากลักษณะงานควรที่จะมีความสอดคล้องและตามความถนัดของผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้ผลงานออกมามีประสิทธิภาพดี และพนักงานย่อมมีความสุขกับงานที่ทำตามความถนัด เหมาะสมกับตัวพนักงาน ผลงานย่อมจะออกมามีคุณภาพดีกว่างานที่พนักงานไม่มีความถนัด ทำไปตามหน้าที่ องค์กรควรเร่งดำเนินการเกี่ยวกับการจัดฝึกอบรม เพิ่มทักษะ ความรู้ ความสามารถ มีการจัดกิจกรรมหมุนเวียนเปลี่ยนงานในส่วนงานของตนเอง เพื่อให้พนักงานได้ทดลองทำงานที่หลากหลายเพื่อที่จะได้รู้ว่าตนเองเหมาะกับงานลักษณะไหน และมีการติดตามประเมินผล การจัดกิจกรรมเช่นนี้จะทำให้พนักงาน ได้รู้ว่าตนเองเหมาะสมกับลักษณะงานประเภทไหนและยังเป็นการสร้างความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานใหม่ ๆ ได้อีกด้วย ส่งผลให้พนักงานมีความสุขในการทำงาน และมีแรงจูงใจในการทำงาน ทำให้เกิดความรัก ความผูกพันต่อองค์กรอย่างยั่งยืน

5.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต

จากการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาขอเสนอแนวคิดในการศึกษาครั้งต่อไป เพื่อให้สามารถนำไปประยุกต์ให้เกิดประโยชน์อย่างกว้างขวางมากยิ่งขึ้น ดังนี้

1. เนื่องจากการปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร จึงควรศึกษาในเชิงลึกในแต่ละด้านของปัจจัยเพื่อให้ครอบคลุมตัวแปรอื่น ๆ ที่คาดว่าจะมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร
2. ควรขยายขอบเขตการศึกษาตัวแปรอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ต่อองค์กร ทั้งที่ส่งผลในทางบวกและทางลบ
3. ควรศึกษาเปรียบเทียบ 2 องค์กร ที่มีประเภทรูทกิจใกล้เคียงกัน เพื่อให้ทราบถึงความแตกต่าง ของปัญหา และแรงจูงใจส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ในแต่ละองค์กร เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการแก้ปัญหาต่อไป อาจเป็นการเปรียบเทียบ องค์กรรัฐบาล/รัฐวิสาหกิจ กับ บริษัทเอกชน
4. ควรมีการใช้วิธีการรวบรวมข้อมูลแบบอื่น ๆ ร่วมกับการใช้แบบสอบถาม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่หลากหลายและตรงกับปัญหาที่เกิดขึ้นจริง

บรรณานุกรม

- กวี เข้มกลีบ. (2550). แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท ทาคาฮาชิ โคราช (1995) จำกัด. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์).
- ชัยวัฒน์ โอสธอานวยโชค. (2555). ปัจจัยจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทที่ปรึกษาด้านระบบคอมพิวเตอร์ กรณีศึกษาพนักงานบริษัทที่ปรึกษาด้านระบบคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง. (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ).
- ชาญวุฒิ บุญชม. (2553). ความผูกพันต่อองค์กร : ศึกษาเฉพาะกรณีบุคลากรโรงเรียนอิสลามสันติชน. (ภาคนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์).
- ชฎาภา ประเสริฐทรง. (2541). ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ. (ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ).
- ณัฐยา ไพโรสงบ. (2546). ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร : ศึกษาเฉพาะกรณีโรงงานผลิตอาหารว่างแห่งหนึ่ง. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์).
- ธานินทร์ สิดป๋ารุ. (2553). การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS. กรุงเทพมหานคร : บิซซิเนสฮาร์แอนด์ดี.
- นิภา แก้วศรีงาม. (2548). จิตวิทยาองค์กร. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน). (2558). ส่วนบริหารงานบุคคล. กรุงเทพมหานคร : เอกสารเผยแพร่.
- ประกายรัตน์ สุวรรณ. (2548). คู่มือการใช้โปรแกรม SPSS. กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ปัทมวรรณ ชูสาย. (2547). ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์).
- ปาริชาติ บัวเป็ง. (2554). ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ใดกิน อินดัสทรีส์ ประเทศไทย จำกัด. (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี).

บรรณานุกรม (ต่อ)

- ยัวร์ตัน ลีละพงศัวัฒนา. (2555). ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุนที่มีอิทธิพลต่อระดับความผูกพันและ
จงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการในสำนักงานของ บริษัท เจ็บเซ่น แอนด์ เจ็สเซ่น
(ประเทศไทย) จำกัด. (ปริญญานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.)
- วรรณิกา นิลวรรณ. (2554). ความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการครูและบุคลากรทางการ
ศึกษาในวิทยาลัยอาชีวศึกษาสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี. (การค้นคว้าอิสระ
ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี).
- วิฑูรย์ สิมะโชคดี. (2539). จิตวิทยาองค์การอุตสาหกรรม การบริหารทรัพยากรมนุษย์และ
การเพิ่มผลิตภาพ. กรุงเทพมหานคร : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- ศศิธร อารีรักษ์. (2549). ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร
ของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ,
มหาวิทยาลัยรามคำแหง).
- สิรินาถย์ กฤษณาธาร. (2552). ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด
(มหาชน). (ภาคานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์
ในพระบรมราชูปถัมภ์).
- อนิวัช แก้วจางค์. (2552). ทฤษฎีความต้องการของ Maslow. ในการจัดการทรัพยากรมนุษย์
(น. 66-68). กรุงเทพมหานคร : ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- อานนท์ ลีณถาวรกิจ. (2556). แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานในบริษัทผู้ผลิตซอฟต์แวร์
(การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี).
- Alderfer, C. P. (1969). An empirical test of a new theory of human needs. **Organizational Behavior
& Human Performance**, 4(2), 142-175.
- Allen, N. J. & Meyer, J. P. (1990). The Measurement and antecedents of affective, continuance,
and normative commitment to the organization. **Journal Of Occupational Psychology**,
63,(1), 1-18.
- Baron, R. A. (1986). **Behavior in Organizations: Understanding and Managing the Human Side
of work**. Boston: Allyn and Bacon.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- Becker, H. S. (1960). Notes on the connects of commitment. **The American Journal of Sociology**, **LXV**(1), 32-40.
- Becker, H. & Carper, J. (1956). The Development of identification with an occupation. **American Journal of Sociology**, **61**(January), 289-296.
- Buchanan, B. (1974). Building Organizational Commitment : The Socialization of managers in Work Organizations. **Administrative Science Quarterly**, **19**(40), 533-546.
- Eisenberger, R. Fasolo, P. & David - LaMastro, V. (1990). Perceived Organizational Support and Employee Diligence, Commitment, and **Innovation Journal of Applied Psychology**, **75**, 51 - 59.
- Greenberg, J., & Baron, R. A. (1997). **Behaviour in Organizations**. New Jersey: Prentice-Hall.
- Greenberg, J. & Baron, R. A. (1993). **Behavior in Organizations**. New York: Simon & Scuster.
- Hall, D. T., Schneider, B., & Nygren, H. T. (1970). Personal Factors in Organizational Identification. **Administrative Science Quarterly**, **15**(2), 176.
- Herzberg, F. & Others. (1959). **The Motivation to Work**. New York: John Wiley and Sons.
- Hrebiniak, L. G. & Alutto, J. K. (1972). Personal and role-related factors in the development of organizational commitment. **Administrative Science Quarterly**, **17**(12), 555-573.
- Marsh, R. M. & Mannari, E. P. (1977). Organizational Commitment and Turnover: A Prediction Study. **Administrative Science Quarterly**, **22**(1), 51 - 57.
- McClelland, D. C. (1961). **The Achieving Society**. New York: D. Van Nostrand Company Inc.
- Mercer. (2009). **Improving Organization Performance through Talent Management and Employee Engagement**. เอกสารประกอบการอบรม. กรุงเทพฯ : เมอร์เซอร์ (ประเทศไทย) จำกัด.
- Mowday, R. M., et al. (1982). **Organization Linkages: the Psychology of Commitment Absenteeism and Turnover**. New York: Academic.
- Schalk, R. & Freese, C. (1997). **New Facts of Commitment in Response to Organizational Change: Research Trend and the Dutch Experience Trends in Organizational Behavior**. New York: John Wiley & Sons.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- Sheldon, M. (1971). An Empirical analysis of Organizational identification. **Academy of Management Journal**, **14**, 149-226.
- Sheldon, M. (1971). Investment and Involvements as Mechanisms Producing Commitment to the Organization. **Administrative Science Quarterly**, **16**, 143-150.
- Steers, R. M. (1977). Antecedents and outcome of organizational commitment. **Administrative Science Quarterly**, **22**, 45-46.
- Yamane, T. (1973). **Statistic: An Introductory Analysis** (3rd ed.). New York: Harper and Row Publication.



ภาคผนวก



แบบสอบถาม

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องวงเล็บ () ให้ตรงกับสภาพความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. เพศ

() ชาย () หญิง

2. อายุ

() ไม่เกิน 30 ปี () 31 - 40 ปี
() 41 - 50 ปี () 51 ปี ขึ้นไป

3. สถานภาพ

() โสด
() สมรส/อยู่ด้วยกัน
() หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษา

() ต่ำกว่าปริญญาตรี
() ปริญญาตรี
() สูงกว่าปริญญาตรี

5. รายได้

() ไม่เกิน 20,000 บาท
() 20,001 - 30,000 บาท
() 30,001 - 40,000 บาท
() 40,001 - 50,000 บาท
() มากกว่า 50,001 บาท ขึ้นไป

6. ระยะเวลาการทำงาน

() ไม่เกิน 5 ปี
() 6 - 10 ปี
() 11 - 15 ปี
() มากกว่า 15 ปี

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของปัจจัยจูงใจในการทำงาน

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างให้ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุดตามความคิดเห็นของท่าน

คำถาม	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
ด้านความสำเร็จในงานที่ทำ					
1. ท่านสามารถใช้ความรู้ ความสามารถในการทำงาน					
2. ท่านมีโอกาสในการแสดงความคิดเห็นในงาน					
3. ท่านมีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จในงานที่ทำ					
4. ท่านพอใจกับความสำเร็จของงานที่ท่านเคยทำมาในอดีต					
5. ท่านสามารถทำงานสำเร็จตามที่ได้รับมอบหมาย					
6. ผลสำเร็จของงานเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด					
ด้านการได้รับการยอมรับ					
1. ท่านรู้สึกมีเกียรติและศักดิ์ศรีในอาชีพ มีความภาคภูมิใจในงานที่ทำ					
2. ท่านมีโอกาสในการเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงาน ได้อย่างเต็มที่					
3. ท่านได้รับความไว้วางใจและเชื่อถือจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน					
4. ผู้บังคับบัญชาไว้วางใจมอบหมายงานพิเศษอื่น ๆ ให้ท่านปฏิบัติ					
ด้านลักษณะของงาน					
1. งานที่ท่านทำอยู่เป็นงานที่ตรงกับความต้องการท่าน					
2. งานที่ท่านทำอยู่เป็นงานที่ตรงกับความถนัดของท่าน					
3. งานที่ท่านทำเป็นงานที่ตรงกับความรู้ ความสามารถที่ได้ศึกษามา					
4. งานที่ท่านทำอยู่ในปัจจุบันเป็นงานที่มีความท้าทาย					

คำถาม	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
ด้านความรับผิดชอบ					
1. ท่านมีโอกาสแสดงความสามารถในงานที่รับผิดชอบอย่างเต็มที่					
2. งานของท่านมีการระบุหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างชัดเจน					
3. ท่านมีอำนาจในการตัดสินใจกับงานที่ท่านรับผิดชอบ					
4. ปริมาณงานที่ท่านได้รับมอบหมายมีความเหมาะสม					
ด้านความก้าวหน้า					
1. องค์กรมีการประเมินผล เลื่อนตำแหน่ง ปรับค่าแรง อย่างเหมาะสม ยุติธรรม					
2. ท่านมีโอกาสศึกษาต่อและดูงาน					
3. ท่านมีโอกาสได้รับการฝึกอบรม เรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ เพื่อเพิ่มทักษะ					
4. ผู้บังคับบัญชาสนับสนุนท่านในการเลื่อนตำแหน่งเมื่อมีโอกาส					



ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของปัจจัยสำคัญในการทำงาน

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างให้ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุดตามความคิดเห็นของท่าน

คำถาม	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
ด้านสวัสดิการและค่าตอบแทน					
1. ค่าตอบแทนโดยรวมที่ท่านได้รับเหมาะสมกับปริมาณงานที่ได้รับผิดชอบ					
2. ค่าตอบแทนโดยรวมที่ท่านได้รับเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ					
3. องค์กรมีสวัสดิการ อื่น ๆ ให้กับพนักงานอย่างเหมาะสม					
ด้านโอกาสก้าวหน้าในอนาคต					
1. มีการกำหนดหลักเกณฑ์หรือเงื่อนไขในการเลื่อนตำแหน่งชัดเจน					
2. มีความเสมอภาคในการประเมินผลงานหรือเลื่อนตำแหน่ง					
3. ผู้บังคับบัญชาให้โอกาสเท่าเทียมกันในการคัดเลือกบุคคลเพื่อไปฝึกอบรม เพิ่มความรู้ ความสามารถ					
4. ท่านมีโอกาสได้เข้าร่วมการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสบการณ์					
5. ตำแหน่งงานที่ท่านทำอยู่มีโอกาสเติบโต ก้าวหน้าได้ทัดเทียมกับตำแหน่งอื่น ๆ					
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน					
1. ท่านสามารถเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี					
2. ท่านได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานเมื่อเกิดปัญหา					
3. ท่านกับเพื่อนร่วมงาน มีการรับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกัน					
4. แม้ว่าจะมีความขัดแย้งเกิดขึ้นระหว่างท่านกับเพื่อนร่วมงานแต่ในที่สุดท้ายก็สามารถปรับความเข้าใจกันได้ด้วยดี					
ด้านสถานะทางอาชีพ					
1. ตำแหน่งงานที่ท่านปฏิบัติมีความเหมาะสม					
2. ตำแหน่งงานที่ท่านปฏิบัติมีเกียรติและเป็นที่ยอมรับของสังคม					
3. ตำแหน่งงานที่ท่านปฏิบัติตรงกับความรู้ ความสามารถ					

คำถาม	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
ด้านนโยบายและการบริหาร					
1. องค์กรของท่านมีนโยบายและแนวทางที่ปฏิบัติอย่างชัดเจน					
2. นโยบายขององค์กรท่านสามารถนำไปปฏิบัติได้จริง					
3. องค์กรของท่านมีการกำหนดโครงสร้างหน่วยงานและขอบข่ายการปฏิบัติงานไว้อย่างชัดเจน					
4. องค์กรของท่านได้กำหนดบทบาท หน้าที่ บุคลากร ไว้อย่างชัดเจน					
5. องค์กรของท่านมีการกำหนดแผนงานและเป้าหมายในการดำเนินงานไว้อย่างชัดเจน					
ด้านสภาพการทำงาน					
1. บรรยากาศในการทำงานโดยทั่วไปส่งเสริมการทำงานของท่าน					
2. อาคาร สถานที่ และพื้นที่ ในการทำงานมีความมั่นคง ปลอดภัย					
3. จำนวนชั่วโมงในการทำงานแต่ละวันมีความเหมาะสม					
4. สภาพเครื่องมือ อุปกรณ์ ในการทำงาน มีเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน					
ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว					
1. ครอบครัวของท่านเข้าใจและสนับสนุนการทำงานของท่าน					
2. ท่านมีความรู้สึกรักงานที่ท่านปฏิบัติ					
3. ท่านคิดว่างานที่ท่านปฏิบัติอยู่เป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินชีวิต					
4. ระยะเวลาในการเดินทางมาทำงานสะดวก					
ด้านความมั่นคงในการทำงาน					
1. ตำแหน่งงานที่ท่านปฏิบัติอยู่ มีความมั่นคงและความเจริญก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าการงาน					
2. ตำแหน่งงานที่ท่านปฏิบัติอยู่สามารถสร้างความมั่นคงต่ออนาคตของท่าน					
3. บริษัทของท่านมีความมั่นคงในการดำเนินงาน					

คำถาม	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
ด้านความมั่นคงในการทำงาน					
4. งานที่ท่านทำอยู่ในตอนนี้สามารถทำให้ท่านมีงานทำได้ตลอดจนท่านเกษียณอายุงาน					
5. ภาพพจน์และชื่อเสียงขององค์กรท่านเป็นที่ยอมรับจากสังคม					
6. ท่านได้รับความเป็นธรรมจากองค์กรเมื่องานที่ท่านรับผิดชอบเกิดปัญหาขึ้น					
ด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชา					
1. ผู้บังคับบัญชามีความชัดเจนในการมอบหมายงาน					
2. ผู้บังคับบัญชาสร้างกำลังใจ ในการปฏิบัติงานให้กับท่านอยู่เสมอ					
3. ผู้บังคับบัญชารับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา					
4. ผู้บังคับบัญชาให้ความสนทนสนม และเป็นกันเอง					
5. ผู้บังคับบัญชาช่วยท่านเมื่อท่านมีปัญหา					



ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างให้ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุดตามความคิดเห็นของท่าน

คำถาม	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
ด้านการคงอยู่กับองค์กร					
1. ถ้าท่านมีโอกาสท่านจะแนะนำให้บุคคลอื่นเข้ามาทำงานในองค์กร					
2. ท่านมีความภาคภูมิใจที่มีส่วนทำให้องค์กรก้าวหน้า มีชื่อเสียง					
3. ท่านมีความตั้งใจที่จะเป็นบุคลากรปฏิบัติงานในองค์กร จนกว่าเกษียณอายุงานหรือเลิกจ้าง					
4. ท่านมีความตั้งใจที่จะทำงานในองค์กรต่อไป ถึงแม้ว่าจะมีโอกาสได้รับข้อเสนอเงินเดือนที่สูงกว่าหรือได้รับการโยกย้ายตำแหน่ง					
ด้านความรู้สึกรู้สึก					
1. ท่านมีความภาคภูมิใจที่จะกล่าวถึงองค์กรของท่านกับบุคคลภายนอก					
2. ท่านมีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของฝ่ายงานที่ปฏิบัติอยู่					
3. ท่านมีความยินดีและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานตามแนวทางดำเนินงานขององค์กร					
4. ท่านมีความรู้สึกชื่นชอบระบบการทำงาน การปกครอง ขององค์กร					
5. องค์กรมีความหมายและความสำคัญสำหรับการปฏิบัติงานของท่านมาก					
ด้านบรรทัดฐาน					
1. ท่านปฏิบัติงานอย่างสุดความสามารถ เพื่อให้งานสำเร็จทันเวลา แม้จะไม่ได้รับค่าตอบแทนเป็นพิเศษ					
2. ท่านมีความตั้งใจทำงานที่รับผิดชอบให้สำเร็จ แม้จะมีปัญหาอุปสรรค					
3. ท่านเต็มใจในการใช้ความสามารถที่มีอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงาน					
4. ท่านเต็มใจทำงานที่ได้รับมอบหมาย นอกเหนือจากงานที่รับผิดชอบ					
5. ท่านมีความยินดีที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถเพื่อชื่อเสียงที่ดีขององค์กร					

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

ขอบคุณที่ให้ความร่วมมือ



ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - สกุล : นางสาวกัญญา ทองเดช
วัน เดือน ปีเกิด : 26 เมษายน 2532
ที่อยู่ : 2/95 ซอย 10 แยก 1 ถนนเทศบาล 4 ตำบลปากเพรียว
อำเภอเมือง จังหวัดสระบุรี 18000
คุณวุฒิทางการศึกษา : ปริญญาตรี คณะบริหารธุรกิจ สาขาการบัญชี
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
เบอร์โทรศัพท์ : 09 0523 1488
อีเมลล์ : conan_nujen@live.com

