



การสร้างความรู้ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรส่วนงานด้านเทคโนโลยี
สารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรค
ORGANIZATIONAL ENGAGEMENT OF IT PERSONNEL IN RETAIL
BUSINESS : CASE STUDY OF EMERALD RETAIL BUSINESS

ชญานุช วุฒิศักดิ์

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ
ปีการศึกษา 2563

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

การสร้างความรู้ความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรส่วนงานด้านเทคโนโลยี
สารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรทด

ชญานุช วุฒิสักดิ์

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

ปีการศึกษา 2563

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

ORGANIZATIONAL ENGAGEMENT OF IT PERSONNEL IN RETAIL
BUSINESS : CASE STUDY OF EMERALD RETAIL BUSINESS

CHAYANUCH WUTTISAK

AN INDEPENDENT STUDY SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT
OF THE REQUIREMENTS FOR THE MASTER DEGREE
OF BUSINESS ADMINISTRATION PROGRAM
RAJAMANGALA UNIVERSITY OF TECHNOLOGY KRUNGTHEP
ACADEMIC YEAR 2020
COPYRIGHT OF RAJAMANGALA UNIVERSITY
OF TECHNOLOGY KRUNGTHEP

หัวข้อวิทยานิพนธ์

การสร้างความรู้ผูกพันต่อองค์การของบุคลากรส่วนงานด้าน
เทคโนโลยีสารสนเทศในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้า
ปลีกมรรค

โดย

ชญาณัฐ วุฒิสักดิ์

สาขาวิชา

-

อาจารย์ที่ปรึกษา

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิลาพรรณ โพธิ์นรินทร์

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ อนุมัติให้แนบการค้นคว้าอิสระนี้
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

.....คณบดีคณะบริหารธุรกิจ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิงแก้ว เอี่ยมแฉล้ม)

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ

.....ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุวรรณา เทพจิต)

.....กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิงแก้ว เอี่ยมแฉล้ม)

.....กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษา
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิลาพรรณ โพธิ์นรินทร์)

Independent study	Organizational Engagement of IT Personnel in Retail Business: Case Study of Emerald Retail Business.
Author	Chayanuch Wuttisak
Major	-
Advisor	Assistant Professor Dr. Pilapan Phonarin

Faculty of Business Administration Rajamangala University of Technology Krungthep approved this Independent study as partial fulfillment of the requirement for the master degree of Business Administration.

.....Dean of Faculty of Business Administration
(Assistant Professor Dr. Kingkaew Eiamchalam)

Examination Committee

.....Examination Committee Chairperson
(Assistant Professor Dr. Suwattana Thepchit)

.....Committee
(Assistant Professor Dr. Kingkaew Eiamchalam)

.....Committee and Advisor
(Assistant Professor Dr. Pilapan Phonarin)

กิตติกรรมประกาศ

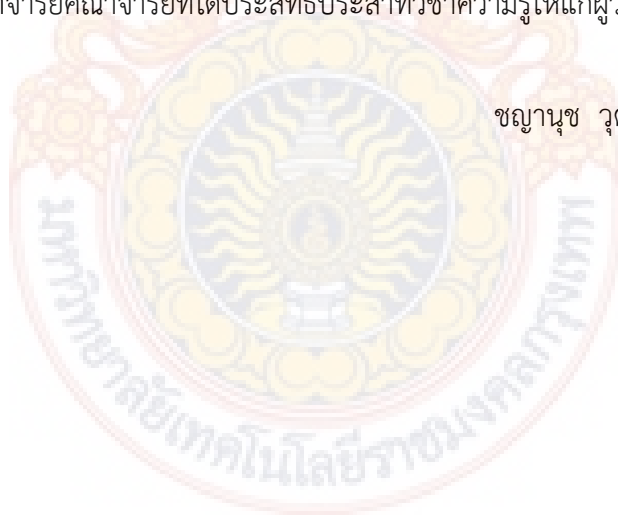
การค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลงด้วยดีเพราะผู้วิจัยได้รับการช่วยเหลืออย่างดียิ่งจากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิลาพรรณ โพธิ์นรินทร์ ที่ให้คำปรึกษา แนะนำ ตลอดจนตรวจสอบ แก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ทำให้ผู้วิจัยได้รับทราบแนวทางในการศึกษา จึงใคร่ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิงแก้ว เอี่ยมแฉล้ม ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.หทัยกร พันธุ์งาม และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รุ่งทิวา เสาร์สิงห์ ที่ได้กรุณาเป็นกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ และได้กรุณาตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม ให้คำแนะนำรวมทั้งข้อเสนอแนะ อันเป็นประโยชน์ยิ่งต่อการทำวิจัยในครั้งนี้

สุดท้ายขอขอบพระคุณ บุคคลในครอบครัว ที่คอยให้กำลังใจสนับสนุน ตลอดจนให้ความช่วยเหลือ และปรารถนาดีต่อผู้วิจัยตลอดมา ขอขอบคุณเพื่อนทุกท่าน และขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน นอกจากนี้ยังมีผู้ที่มีความร่วมมือช่วยเหลืออีกหลายท่าน ซึ่งผู้วิจัยไม่สามารถกล่าวนามในที่นี้ได้หมด จึงขอขอบพระคุณทุกท่านเหล่านั้นไว้ ณ โอกาสนี้ด้วย

คุณประโยชน์ใดพึงจะเกิดจากการค้นคว้าอิสระฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นกตัญญูทเวทีแต่บิดามารดา และบูรพาจารย์คณาจารย์ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ให้แก่ผู้วิจัย

ชญานุช วุฒิศักดิ์



ชื่อเรื่องการค้นคว้าอิสระ	การสร้างความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรต
โดย	ชญาณัฐ วุฒิสักดิ์
สาขาวิชา	-
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิลาพรรณ โพธิ์นรินทร์
ปีการศึกษา	2563

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กร และปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากบุคลากรที่ทำงานในส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีกมรรต จำนวน 460 คน ได้แบบสอบถามที่เป็นฉบับสมบูรณ์ จำนวน 420 คน คิดเป็นร้อยละ 91.30 จากจำนวนประชากรทั้งหมด สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติการทดสอบที (t – test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการศึกษา พบว่า บุคลากรมีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.99$, S.D. = 0.75) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า บุคลากรมีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมากในทุกด้าน เรียงลำดับคือ ด้านความเต็มอกเต็มใจที่ใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ที่จะทำงานเพื่อองค์กร ($\bar{X} = 4.04$, S.D. = 0.71) ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาสมาชิกภาพขององค์กร ($\bar{X} = 4.0$, S.D. = 0.75) และด้านความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ($\bar{X} = 3.90$, S.D. = 0.78) ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากร ได้แก่ เพศ สถานภาพ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน และปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน ประกอบด้วย 1) ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน (MF1) และ 2) ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factor) ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน (HF3) ด้านสถานะของอาชีพ (HF4) ด้านนโยบายและการบริหารองค์กร (HF5) ด้านสภาพการทำงาน (HF6) ด้านชีวิตส่วนตัว (HF7) และด้านความมั่นคงในงาน (HF8) ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมของบุคลากร ดังแบบจำลองที่ได้จากการศึกษาดังนี้

$$CC = 0.31 + 0.19MF1 + 0.15HF3 + 0.18HF4 + 0.11HF5 + 0.07HF6 + 0.12HF7 \\ + 0.10HF8 + \epsilon$$

คำสำคัญ : การสร้างความผูกพันต่อองค์กร/ บุคลากรส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ/
ธุรกิจค้าปลีก



Independent study	Organizational Engagement of IT Personnel in Retail Business: Case Study of Emerald Retail Business
Author	Chayanuch Wuttisak
Major	-
Advisor	Assistant Professor Dr. Pilapan Phonarin
Academic Year	2020

Abstract

This research aimed to study the level of organizational engagement and to study the factors affecting the organizational engagement of personnel in the information technology department in the retail business. Questionnaires were conducted as the research instruments. The sample group used in the research was information technology employees from Morakot retail business. The response was 420 persons from 460 (91.30%). The statistics used for data analysis consisted of percentage, frequency, means, standard deviation, t-test, one-way ANOVA, and Multiple Regression Analysis.

The results revealed that the information technology employees from Morakot retail business have a high level of overall engagement ($\bar{X} = 3.99$, S.D. = 0.75). Furthermore when considering the details of the results, it is found that they also have a high level of engagement in willing to put all the efforts to work for the organization ($\bar{X} = 4.04$, S.D. = 0.71), strong desire to retain the organization's membership ($\bar{X} = 4.0$, S.D. = 0.75) and confidence and acceptance incorporate goals and values ($\bar{X} = 3.90$, S.D. = 0.78), respectively.

The results of the hypothesis showed that the difference in general characteristics of the personal factors of personnel include gender, status, age, education level, and work experience affect the level of the information technology employees engagement, while The Motivation Factors were 1) The Motivation Factors; work achievement (MF1), and 2) The Hygiene Factors; relationship with the supervisor and coworker (HF3), job status (HF4), organization policy and management (HF5), work condition (HF6) personal life (HF7) and job security (HF8) affects the overall

engagement to the organization of people working were fair relative to overall engagement, respectively as follows:

$$CC = 0.31 + 0.19MF1 + 0.15HF3 + 0.18HF4 + 0.11HF5 + 0.07HF6 + 0.12HF7 + 0.10HF8 + \epsilon$$

Keywords : Organizational commitment/ Information Technology Personnel/
Retail business



สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อ	ข
ABSTRACT	ง
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ท
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 คำถามการวิจัย	3
1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
1.4 สมมติฐานในการวิจัย	4
1.5 ขอบเขตของการวิจัย	4
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	7
1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ	7
1.8 กรอบแนวคิด	9
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	12
2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน	12
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร	18
2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	30
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	38
3.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา	38
3.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา	38
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	38
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล	42
3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	42

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	45
4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	45
4.2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	46
4.3 ผลการวิเคราะห์แรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรทด	48
4.4 ผลการวิเคราะห์ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรทด	58
4.5 ผลการทดสอบสมมติฐาน	62
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	120
5.1 สรุปผลการวิจัย	120
5.2 อภิปรายผลการวิจัย	123
5.3 ข้อเสนอแนะ	127
บรรณานุกรม	130
ภาคผนวก	134
ภาคผนวก ก การคำนวณค่า IOC	135
ภาคผนวก ข ผลการคำนวณค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (CRONBACH'S COEFFICIENT ALPHA)	151
ภาคผนวก ค หนังสือเชิญผู้เชี่ยวชาญ	154
ประวัติผู้วิจัย	158

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 2.1 การเปรียบเทียบทฤษฎี X และทฤษฎี Y ของแม็กเกรเกอร์	14
ตารางที่ 4.1 ปัจจัยด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	46
ตารางที่ 4.2 ปัจจัยจูงใจในการทำงานของบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรทด	49
ตารางที่ 4.3 ปัจจัยค้ำจุนในการทำงานของบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรทด	52
ตารางที่ 4.4 ความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรทด โดยรวม	58
ตารางที่ 4.5 ความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรทด ด้านความเชื่อมั่นและยอมรับ เป้าหมายและค่านิยมขององค์การ	59
ตารางที่ 4.6 ความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรทด ด้านความเต็มอกเต็มใจที่ใช้ ความพยายามอย่างเต็มที่ที่จะทำงานเพื่อองค์การ	60
ตารางที่ 4.7 ความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรทด ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้า ที่จะรักษาสมาชิกภาพขององค์การ	61
ตารางที่ 4.8 การเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยี สารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรทด จำแนกตามเพศ	63
ตารางที่ 4.9 การเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยี สารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรทด จำแนกตามสถานภาพ	64
ตารางที่ 4.10 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความผูกพันต่อองค์การจำแนกตามสถานภาพ	65
ตารางที่ 4.11 การเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยี สารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรทด จำแนกตามอายุ	67
ตารางที่ 4.12 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความผูกพันต่อองค์การจำแนกตามอายุ	68

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.13 การเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรกด จำแนกตามระดับการศึกษา	70
ตารางที่ 4.14 การเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรกด จำแนกตามตำแหน่งงาน	71
ตารางที่ 4.15 การเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรกด จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	72
ตารางที่ 4.16 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความผูกพันต่อองค์การจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	73
ตารางที่ 4.17 การเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรกด จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน	74
ตารางที่ 4.18 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความผูกพันต่อองค์การจำแนกตามประสบการณ์	75
ตารางที่ 4.19 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานข้อ 1	79
ตารางที่ 4.20 ผลการทดสอบความสามารถของแบบจำลองปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การโดยรวม (CC) ของบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรกด ครั้งที่ 1	81
ตารางที่ 4.21 ผลการทดสอบความเหมาะสมของแบบจำลองปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การโดยรวม (CC) ของบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรกด ครั้งที่ 1	82
ตารางที่ 4.22 ค่าสัมประสิทธิ์ของแบบจำลองปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การโดยรวม (CC) ของบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรกด ครั้งที่ 1	83
ตารางที่ 4.23 ผลการทดสอบความสามารถของแบบจำลองปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การโดยรวม (CC) ของบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรกด ครั้งที่ 2	84

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.24 ผลการทดสอบความเหมาะสมของแบบจำลองปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การโดยรวม (CC) ของบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรทด ครั้งที่ 2	85
ตารางที่ 4.25 ค่าสัมประสิทธิ์ของแบบจำลองปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การโดยรวม (CC) ของบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรทด ครั้งที่ 2	85
ตารางที่ 4.26 ผลการทดสอบความสามารถของแบบจำลองปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การโดยรวม (CC) ของบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรทด ครั้งที่ 3	86
ตารางที่ 4.27 ผลการทดสอบความเหมาะสมของแบบจำลองปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การโดยรวม (CC) ของบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรทด ครั้งที่ 3	87
ตารางที่ 4.28 ค่าสัมประสิทธิ์ของแบบจำลองปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การโดยรวม (CC) ของบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรทด ครั้งที่ 3	87
ตารางที่ 4.29 ผลการทดสอบความสามารถของแบบจำลองปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การด้านความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ (CC1) ของบุคลากรที่ ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีก มรรทด ครั้งที่ 1	91
ตารางที่ 4.30 ผลการทดสอบความเหมาะสมของแบบจำลองปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การด้านความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ (CC1) ของบุคลากรที่ ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีก มรรทด ครั้งที่ 1	92
ตารางที่ 4.31 ค่าสัมประสิทธิ์ของแบบจำลองปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การด้านความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ (CC1) ของบุคลากรที่ทำงานส่วน งานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรทด ครั้งที่ 1	93

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.32 ผลการทดสอบความสามารถของแบบจำลองปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การ ด้านความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ (CC1) ของบุคลากรที่ ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีก มรรค ครั้งที่ 2	94
ตารางที่ 4.33 ผลการทดสอบความเหมาะสมของแบบจำลองปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การ ด้านความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ (CC1) ของบุคลากรที่ ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีก มรรค ครั้งที่ 2	95
ตารางที่ 4.34 ค่าสัมประสิทธิ์ของแบบจำลองปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การด้านความ เชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ (CC1) ของบุคลากรที่ทำงานส่วน งานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรค ครั้งที่ 2	95
ตารางที่ 4.35 ผลการทดสอบความสามารถของแบบจำลองปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การ ด้านความเต็มอกเต็มใจที่ใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ที่จะทำงานเพื่อองค์การ (CC2) ของบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรค ครั้งที่ 1	98
ตารางที่ 4.36 ผลการทดสอบความเหมาะสมของแบบจำลองปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การ ด้านความเต็มอกเต็มใจที่ใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ที่จะทำงานเพื่อองค์การ (CC2) ของบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรค ครั้งที่ 1	99
ตารางที่ 4.37 ค่าสัมประสิทธิ์ของแบบจำลองปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การด้านความเต็ม อกเต็มใจที่ใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ที่จะทำงานเพื่อองค์การ (CC2) ของบุคลากรที่ ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีก มรรค ครั้งที่ 1	100
ตารางที่ 4.38 ผลการทดสอบความสามารถของแบบจำลองปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การ ด้านความเต็มอกเต็มใจที่ใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ที่จะทำงานเพื่อองค์การ (CC2) ของบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรค ครั้งที่ 2	101

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.39 ผลการทดสอบความเหมาะสมของแบบจำลองปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การ ด้านความเต็มอกเต็มใจที่ใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ที่จะทำงานเพื่อองค์การ (CC2) ของบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรค ครั้งที่ 2	102
ตารางที่ 4.40 ค่าสัมประสิทธิ์ของแบบจำลองปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การด้านความเต็ม อกเต็มใจที่ใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ที่จะทำงานเพื่อองค์การ (CC2) ของบุคลากรที่ ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีก มรรค ครั้งที่ 2	103
ตารางที่ 4.41 ผลการทดสอบความสามารถของแบบจำลองปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การ ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาสมาชิกภาพขององค์การ (CC3) ของ บุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจ ค้าปลีกมรรค ครั้งที่ 1	107
ตารางที่ 4.42 ผลการทดสอบความเหมาะสมของแบบจำลองปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การ ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาสมาชิกภาพขององค์การ (CC3) ของ บุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจ ค้าปลีกมรรค ครั้งที่ 1	108
ตารางที่ 4.43 ค่าสัมประสิทธิ์ของแบบจำลองปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การด้านความ ปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาสมาชิกภาพขององค์การ (CC3) ของบุคลากรที่ทำงาน ส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรค ครั้งที่ ที่ 1	109
ตารางที่ 4.44 ผลการทดสอบความสามารถของแบบจำลองปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การ ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาสมาชิกภาพขององค์การ (CC3) ของ บุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจ ค้าปลีกมรรค ครั้งที่ 2	110
ตารางที่ 4.45 ผลการทดสอบความเหมาะสมของแบบจำลองปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การ ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาสมาชิกภาพขององค์การ (CC3) ของ บุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจ ค้าปลีกมรรค ครั้งที่ 2	111

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.46 ค่าสัมประสิทธิ์ของแบบจำลองปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การด้านความ ปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาสมาชิกภาพขององค์การ (CC3) ของบุคลากรที่ทำงาน ส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรกต ครั้งที่ 2	111
ตารางที่ 4.47 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานข้อ 2	118



สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการศึกษา	11
ภาพที่ 2.1 กรอบแนวความคิดความผูกพันต่อองค์กร ของ Hunt,Chonko and Wood (1985)	28
ภาพที่ 2.2 แบบจำลองเพื่อวิเคราะห์ความผูกพันต่อองค์กร ของ Mathieu and Zajac	29



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจที่ดีเกิดจากปัจจัยหลายประการ ซึ่งปัจจัยที่สำคัญประการแรก คือ การบริหารจัดการองค์การด้านบุคลากร องค์การจำเป็นต้องมีการจัดทำกลยุทธ์เพื่อการอยู่รอดหรือสามารถดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน (Sustainable) ต้องสร้างคุณค่าที่โดดเด่นหรือเหนือคู่แข่ง การพัฒนาองค์การไม่ได้ขึ้นอยู่กับพัฒนาการด้านการตลาดเพียงอย่างเดียว แต่แนวทางการบริหารสมัยใหม่ของผู้บริหารระดับสูงจะต้องรู้จักนำความรู้ความสามารถของบุคลากรแต่ละคนมาใช้กับงานขององค์การให้ได้มากที่สุด โดยจะต้องเข้าใจถึงความต้องการของบุคลากรในองค์การมีความสามารถผสมผสานให้เข้ากับจุดมุ่งหมายในองค์การ สามารถสร้างบรรยากาศที่ดีและทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในงาน ซึ่งทำให้เกิดความกระตือรือร้น และความปรารถนาที่จะทำงานบรรลุเป้าหมายขององค์การต่อไป

การสร้างแรงจูงใจในการทำงานจึงเป็นสิ่งสำคัญสำหรับการบริหารงานด้านบุคลากรขององค์การในปัจจุบัน เพราะการที่บุคลากรมีแรงจูงใจในการทำงานที่ดีย่อมส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีความกระตือรือร้นในการทำงาน และปรารถนาที่จะทำงานบรรลุเป้าหมายขององค์การ ก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์การ ดังนั้น ภารกิจสำคัญในการบริหารงานด้านบุคลากรในปัจจุบัน คือ การสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้แก่บุคลากรในองค์การของตน ซึ่งจากทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซ เบอร์ก Herzberg. (1959) พบว่า ความพอใจและไม่พอใจในการทำงานเกิดจากปัจจัย 2 กลุ่ม คือ 1. ปัจจัยจูงใจ (Motivate Factor) คือ ปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน 2. ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factor) ซึ่งเป็นปัจจัยพื้นฐานที่จำเป็นที่ทุกคนจะต้องได้รับการตอบสนอง ปัจจัยนี้ไม่ใช่สิ่งจูงใจที่จะทำให้คนทำงานมากขึ้น แต่เป็นปัจจัยเบื้องต้นเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในงานที่ทำ จะเห็นได้ว่าปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุน เป็นสิ่งสำคัญที่จะสร้างแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรในองค์การต่าง ๆ และเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้บริหารองค์การต้องให้ความสำคัญเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการสร้างความผูกพันต่อองค์การของบุคลากร

ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานถือว่าเป็นสิ่งสำคัญอย่างมากต่อการบริหารจัดการองค์การในปัจจุบัน เนื่องจากความผูกพันต่อองค์การเป็นสิ่งที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อองค์การซึ่งมีลักษณะของความสัมพันธ์อันเหนียวแน่นและเป็นไปในทิศทางที่ดี โดยแสดงออกมาในรูปของการกระทำตนให้เป็นประโยชน์ต่อองค์การ เพราะมีความเชื่อมั่นต่อเป้าหมายขององค์การ และทุ่มเทด้วยความเต็มใจในการปฏิบัติงานเพื่อองค์การ อันเกิดจากการ

ยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร การมีส่วนร่วมและต้องการเป็นสมาชิกขององค์กร บุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์กรจะมีความภาคภูมิใจในองค์กรของตนเองและจะมีสัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงานในองค์กร รวมถึงพฤติกรรมที่สอดคล้องกับความต้องการขององค์กรเสมอ ซึ่งการส่งเสริมให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กร มีความสำคัญกับการดำเนินงานขององค์กรปัจจุบัน เนื่องจากพนักงานที่ผูกพันและทุ่มเทให้กับองค์กรจะช่วยให้องค์กรดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ และช่วยลดต้นทุนขององค์กร ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับอัตราการขาดงาน ผลผลิตภาพ และคุณภาพของผลงาน ที่สำคัญ ความผูกพันต่อองค์กรที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพไม่ให้ออกไปอยู่กับคู่แข่ง ซึ่งอาจจะก่อให้เกิดค่าใช้จ่ายที่ไม่สามารถประเมินได้ เพราะเมื่อพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรต่ำ จะทำให้เกิดผลกระทบที่สำคัญหลายประการต่อพฤติกรรมการทำงานในประเด็น เช่น มักมีแนวโน้มที่จะขาดงานและสมัครใจลาออกจากงานสูง ไม่เต็มใจที่จะเสียสละหรือมีส่วนรับผิดชอบใด ๆ ต่อส่วนรวม และมักจะมีชีวิตส่วนตัวค่อนข้างไปทางลบ จะเห็นได้ว่าการสร้างความผูกพันองค์กรเป็นกลยุทธ์ทางการบริหารทรัพยากรบุคคลที่มีความสำคัญยิ่งในปัจจุบัน (ณัฐพันธุ์ เจริญนนท์, 2551, หน้า 107 – 108)

ปัจจุบันบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรกด ถือได้ว่าเป็นอาชีพหนึ่งที่ต้องแบกรับความกดดันค่อนข้างสูง ทั้งความกดดันจากการทำงาน ความกดดันจากเนื้องานที่ทำที่ต้องอาศัยความรอบคอบสูง ผิดพลาดไม่ได้ ความกดดันจากเพื่อนร่วมงานที่ต้องเผชิญกับภาวะการแข่งขันในสถานที่ทำงานที่สูงมาก และความกดดันจากกฎระเบียบในการทำงานที่เคร่งครัด ตลอดจนปัญหาด้านสังคมในเขตเมืองที่ทวีความรุนแรงมากขึ้น จะเห็นได้ว่าบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรกดมีการเปลี่ยนงานที่บ่อยขึ้น จากข้อมูลของธุรกิจค้าปลีกมรกด พบว่า ในช่วงปี 2561-2562 มีอัตราการลาออกถึง 13 เปอร์เซ็นต์ (ข้อมูลจากฝ่ายทรัพยากร ณ ปี 2562) ซึ่งถือว่าสูงกว่าหลายปีที่ผ่านมา โดยมีเหตุผลที่ลาออกเพราะเหตุผลส่วนตัว เป้าหมายงานที่ทำ อดทนต่อแรงกดดันในด้านต่าง ๆ และมีองค์กรอื่นให้ผลตอบแทนและสวัสดิการที่มากกว่า ยังเป็นกลุ่มบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถด้านเทคนิคเฉพาะทางโดยเฉพาะ จึงเป็นที่ต้องการจากหลากหลายองค์กรเพื่อให้ได้บุคลากรที่มีความรู้ความสามารถมาร่วมงาน ซึ่งจะช่วยให้องค์กรเหล่านี้สามารถอยู่เหนือคู่แข่งได้ โดยส่วนใหญ่จะเป็นพนักงานที่มีอายุน้อยหรือมีความคิดสมัยใหม่ ที่มีค่านิยมในการเปลี่ยนงานใหม่ให้ได้ตำแหน่งที่สูงขึ้นได้เร็ว เงินเดือนเยอะ ๆ ไม่กลัวงานเครียดหรืองานหนัก เพราะอายุไม่กี่ปีก็เปลี่ยน บางคนไม่ถึงปี สามารถไปเริ่มงานกับองค์กรอื่นได้ง่าย ทั้งนี้ที่กล่าวมาแสดงให้เห็นว่า พนักงานของกลุ่มธุรกิจค้าปลีกมรกดโดยเฉพาะกลุ่มพนักงานที่มีอายุน้อยมีความผูกพันต่อองค์กรน้อยลง ซึ่งอาจส่งผลกระทบที่สำคัญหลายประการต่อพฤติกรรมการทำงาน เช่น มักมีแนวโน้มที่จะขาดงานและสมัครใจลาออกจากงานสูง ไม่เต็มใจที่จะ

เสียสละหรือมีส่วนรับผิดชอบใด ๆ ต่อส่วนรวม และมักจะมีชีวิตส่วนตัวค่อนข้างไปทางลบ (ณัฐพันธุ์ เจริญนันท์, 2551, หน้า 107 – 108) นอกจากนี้ ความผูกพันต่อองค์การที่ลดลงของพนักงานยังส่งผลต่อความสามารถในการรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพไม่ให้ออกไปอยู่กับคู่แข่ง ซึ่งอาจจะก่อให้เกิดค่าใช้จ่ายที่ไม่สามารถประเมินได้ตามมา

ดังนั้น การสร้างความผูกพันต่อองค์การของบุคลากร ส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรต จึงเป็นประเด็นที่น่าสนใจศึกษาเป็นอย่างยิ่ง ทั้งนี้ เนื่องจากการศึกษาในครั้งนี้จะทำให้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรต และระดับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรต เพื่อให้องค์การในกลุ่มธุรกิจค้าปลีก ใช้เป็นแนวทางในการจัดสรรสวัสดิการ และผลตอบแทนในรูปแบบต่าง ๆ ตลอดจนการกำหนดกลยุทธ์ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล ให้สามารถสร้างความผูกพันต่อองค์การให้แก่บุคลากรในสังกัดให้เหมาะสม

1.2 คำถามการวิจัย

งานวิจัยเรื่องการสร้างความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรต ผู้วิจัยได้กำหนดคำถามการวิจัย ดังนี้

1.2.1 บุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรต มีความผูกพันต่อองค์การอยู่ระดับใด

1.2.2 บุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรต ที่มีคุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ สถานภาพ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประสบการณ์ในการทำงาน ที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การ แตกต่างกัน

1.2.3 ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน ได้แก่ ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุน ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรต

1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

งานวิจัยเรื่องการสร้างความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรต ผู้วิจัยได้กำหนดวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

1.3.1 เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรต

1.3.2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรต

1.4 สมมติฐานในการวิจัย

งานวิจัยเรื่องการสร้างความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรต ผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐานในการวิจัย ดังนี้

สมมติฐานข้อ 1

บุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรต ที่มีคุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ สถานภาพ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประสบการณ์ในการทำงาน ที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กร แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อ 2

ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน ได้แก่ ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุน ของบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรต ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรต

1.5 ขอบเขตของการวิจัย

งานวิจัยเรื่องการสร้างความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรต ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัย ดังนี้

ขอบเขตด้านภูมิศาสตร์

การวิจัยครั้งนี้ทำการศึกษาโดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรต

ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรที่ทำงานในส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรต ซึ่งจากข้อมูลของบริษัทที่ทำการศึกษา พบว่า บริษัทที่ทำการศึกษามีจำนวนพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวนทั้งหมด 460 คน (ข้อมูลจากฝ่ายทรัพยากร ฌ เดือน ตุลาคม 2562)

ขอบเขตด้านตัวแปร

การศึกษาวิจัยเรื่อง “การสร้างความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรต” กำหนดตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ คือ

1) ตัวแปรอิสระ การวิจัยในครั้งนี้กำหนดตัวแปรอิสระซึ่งประกอบด้วย

1.1) คุณลักษณะส่วนบุคคลของบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรกด ประกอบด้วย

1.1.1) เพศ

- ชาย
- หญิง

1.1.2) สถานภาพ

- โสด
- สมรส
- หย่าร้าง/แยกกันอยู่
- อื่น ๆ

1.1.3) อายุ

- ต่ำกว่า 30 ปี
- 30 – 40 ปี
- 41 – 50 ปี
- 51 – 60 ปี
- มากกว่า 60 ปีขึ้นไป

1.1.4) ระดับการศึกษา

- ต่ำกว่าปริญญาตรี
- ปริญญาตรี
- สูงกว่าปริญญาตรี

1.1.5) ตำแหน่งงาน

- ระดับพนักงานปฏิบัติงานทั่วไป
- ระดับหัวหน้างานจนถึงผู้จัดการ
- ระดับผู้บริหารระดับสูง

1.1.6) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- น้อยกว่า 15,000 บาท
- 15,001-45,000 บาท
- 45,001 -100,000 บาท
- มากกว่า 100,000 บาทขึ้นไป

1.1.7) ประสบการณ์ในการทำงาน

- ต่ำกว่า 1 ปี
- 1 – 5 ปี
- 6 – 10 ปี
- 11 – 15 ปี
- มากกว่า 15 ปีขึ้นไป

1.2) แรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรกต ประกอบด้วย

1.2.1) ปัจจัยจูงใจ (Motivate Factor)

- ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน
- การยอมรับนับถือ
- ลักษณะของงาน
- ความรับผิดชอบ
- ความก้าวหน้า

1.2.2) ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factor)

- ค่าตอบแทนและสวัสดิการ
- โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต
- ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน
- สถานะของอาชีพ
- นโยบายและการบริหารองค์การ
- สภาพการทำงาน
- ชีวิตส่วนตัว
- ความมั่นคงในงาน
- การปกครองบังคับบัญชา หรือการนิเทศงาน

2) ตัวแปรตาม สำหรับการวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดตัวแปรตาม คือ ความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรกต ประกอบด้วย

- 2.1) ความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ
- 2.2) ความเต็มอกเต็มใจที่ใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ที่จะทำงานเพื่อองค์การ
- 2.3) ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาสมาชิกภาพขององค์การ

ขอบเขตด้านระยะเวลา

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยกำหนดกรอบระยะเวลาในการศึกษาตั้งแต่เริ่มต้นการศึกษาจนการศึกษาเสร็จสิ้นเป็นเวลาทั้งสิ้น 1 ปี 9 เดือน เริ่มต้นตั้งแต่เดือนธันวาคม พ.ศ. 2561 ถึง เดือน กันยายน พ.ศ. 2563

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

งานวิจัยเรื่องการสร้างความรู้ความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรคต ผู้วิจัยได้กำหนดประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย ดังนี้

1.6.1 ทราบถึงระดับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรคต

1.6.2 ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันในการทำงานของบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรคต

1.6.3 เป็นแนวทางในการจัดสรรสวัสดิการและผลตอบแทนในรูปแบบต่าง ๆ ตลอดจนการกำหนดกลยุทธ์ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล และสามารถสร้างความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรคต

1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ

เพื่อให้เกิดความเข้าใจในความหมายที่ตรงกัน ในการวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยจึงขอกำหนดความหมายและขอบเขตของคำศัพท์เฉพาะต่าง ๆ ไว้ ดังนี้

ปัจจัยจูงใจ หมายถึง องค์ประกอบที่ช่วยเสริมสร้างให้บุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรคต มีทัศนคติทางด้านบวกซึ่งจะเป็นตัวกระตุ้นให้คนเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ได้มุ่งศึกษา คือ

1) ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน หมายถึง การที่บุคลากรที่สามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้ สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน การริเริ่มสร้างสรรค์ผลงานที่เกิดผลดีต่อหน่วยงาน ซึ่งก่อให้เกิดความภาคภูมิใจในการทำงาน

2) การยอมรับนับถือ หมายถึง การได้รับการยอมรับจากผู้บริหาร เพื่อนร่วมงาน หรือจากบุคลากรในหน่วยงานอื่น อาจแสดงออกมาในรูปแบบการยกย่องชมเชย หรือ การแสดงออกให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถนั้น

3) คุณลักษณะของงาน หมายถึง ลักษณะของงานที่บุคลากรที่กระทำให้สำเร็จลุล่วงตามอำนาจหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ส่งเสริมให้ผู้ทำมีโอกาสประสบผลสำเร็จ ได้แก่ ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย มีความเหมาะสม ตรงตามความถนัดและความเชี่ยวชาญ สามารถใช้ความคิดเป็นของตนเองในการปฏิบัติงานได้ ทำให้มีความสุขในงานที่ได้รับมอบหมาย

4) ความรับผิดชอบต่องาน หมายถึง การที่บุคลากรได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานมีอำนาจและมีอิสระในการรับผิดชอบอย่างเต็มที่ สามารถตัดสินใจในสิ่งที่ได้รับมอบหมายซึ่งสอดคล้องกับตำแหน่งที่ได้รับในขณะที่ปฏิบัติงานนั้น ๆ

5) ความก้าวหน้าในงาน หมายถึง การที่บุคลากรได้เลื่อนตำแหน่งหน้าที่การงาน มีการปรับเงินเดือนที่สูงขึ้น

ปัจจัยค้ำจุน หมายถึง ปัจจัยบางประการที่ไม่เกี่ยวข้องกับการทำงานโดยตรง ซึ่งจะเป็นองค์ประกอบที่ช่วยป้องกันการปฏิบัติงานของบุคลากรที่จะเกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน หรือหย่อนประสิทธิภาพลง ประกอบด้วย

1) ค่าตอบแทนและสวัสดิการ หมายถึง เงินเดือนที่ได้รับเป็นประจำและเงินค่าตอบแทนประเภทอื่น ที่ได้รับตามความเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบตามความรู้ความสามารถ รวมถึงผลประโยชน์สวัสดิการต่าง ๆ ที่องค์กรมอบให้

2) โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต หมายถึง บุคลากรที่ได้รับโอกาสเรียนรู้งานต่างประเทศ การฝึกอบรม สัมมนา เพื่อเพิ่มพูนความรู้มากยิ่งขึ้น

3) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน หมายถึง ความมีสัมพันธ์อันดีของพนักงานที่มีต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และฝ่ายบริหาร สามารถที่จะทำงานร่วมกัน เคารพการตัดสินใจซึ่งกันและกัน ยอมรับฟังความคิดเห็น และมีความจริงใจต่อกัน

4) สถานะของอาชีพ หมายถึง อาชีพของบุคลากรเป็นที่ยอมรับและนับถือ มีเกียรติและมีศักดิ์ศรีในสังคม

5) นโยบายและการบริหารองค์การ หมายถึง ความรู้สึกของบุคลากรที่มีต่อฝ่ายบริหารถึงการสื่อสารให้บุคลากรได้รับทราบถึงนโยบาย และการบริหารจัดการอย่างชัดเจนและมีประสิทธิภาพ

6) สภาพการทำงาน หมายถึง สภาพแวดล้อมทั่วไปขององค์การที่เกี่ยวข้องกับการทำงานที่ช่วยให้รู้สึกคล่องตัวในการทำงานมากยิ่งขึ้น ได้แก่ วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ สิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานต่าง ๆ

7) ชีวิตส่วนตัว หมายถึง การทำงานที่รู้สึกว่าจะไม่ได้กระทบต่อสภาพร่างกาย จิตใจ ความเป็นอยู่ส่วนตัวของเขา

8) ความมั่นคงในงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคลากรที่มีความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงานนั้นว่ามีหลักประกันว่าตราบใดที่ตนปฏิบัติงานนั้นอย่างเต็มความสามารถให้แก่บริษัท และไม่ถูกเพิกเฉย ทำให้มีความปรารถนาที่จะทำงานต่อไป

9) การปกครองบังคับบัญชา หรือการนิเทศงาน หมายถึง ผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรมและการบริหารงานให้สามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ความผูกพันต่อองค์การ หมายถึง ความรู้สึกของบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรทด ที่มีต่อองค์การ ซึ่งมีลักษณะของความสัมพันธ์อันเหนียวแน่นและเป็นไปในทิศทางที่ดี โดยแสดงออกมาในรูปของการกระทำตนให้เป็นประโยชน์ต่อองค์การ เพราะมีความเชื่อมั่นต่อเป้าหมายขององค์การ และทุ่มเทด้วยความเต็มใจในการปฏิบัติงานเพื่อองค์การ อันเกิดจากการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ การมีส่วนร่วมและต้องการเป็นสมาชิกขององค์การ บุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์การจะมีความภาคภูมิใจในองค์การของตนเองและจะมีสัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงานในองค์การ รวมถึงพฤติกรรมที่สอดคล้องกับความต้องการขององค์การเสมอ แบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ

1) ด้านความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ หมายถึง การยอมรับในค่านิยม เป้าหมาย ตลอดจนวัตถุประสงค์ขององค์การของบุคลากรของหน่วยงานต่าง ๆ ที่ทำงานว่าเป็นไปในทางเดียวกันกับตน

2) ด้านความเต็มอกเต็มใจที่ใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ที่จะทำงานเพื่อองค์การ หมายถึง การแสดงออกถึงความพยายามอย่างเต็มที่ เต็มใจ อุทิศร่างกาย แรงใจ สติปัญญา ในการทำงานที่ดี ใช้ความพยายามอย่างมากเพื่อตอบสนองหรือมุ่งสู่เป้าหมายขององค์การ โดยมุ่งหวังให้งานที่ปฏิบัติประสบความสำเร็จอย่างมีคุณภาพ

3) ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาสมาชิกภาพขององค์การไว้ หมายถึง การยึดมั่นในองค์การของบุคลากรของหน่วยงานและปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์การต่อไป

1.8 กรอบแนวคิด

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดของ Allen & Meyer (1993 อ้างใน ธีระศักดิ์ กุศลานนท์, 2545, หน้า 27) มาเป็นแนวทางเพื่อวางกรอบในการศึกษา โดยใช้แนวความคิดความผูกพันต่อองค์การด้านทัศนคติ แนวคิดนี้จะมองว่าความผูกพันต่อองค์การเป็นความรู้สึกของบุคคลที่รู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ และกำหนดองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การไว้ 3 ด้าน คือ ด้านความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ ด้านความเต็มอกเต็มใจที่ใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ที่จะทำงานเพื่อองค์การ และด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาสมาชิกภาพขององค์การไว้ โดยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การ

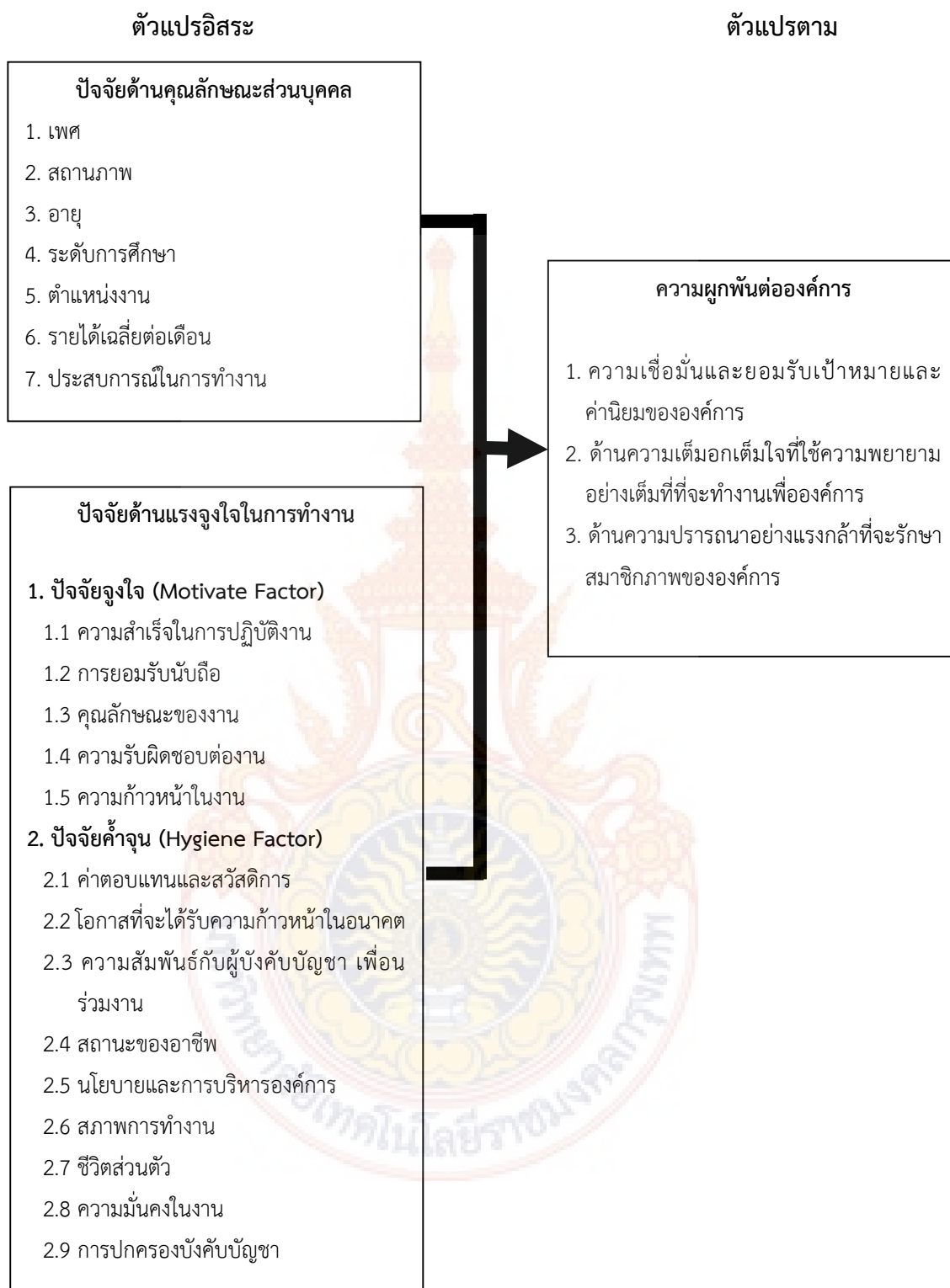
คือ คุณลักษณะส่วนบุคคล (Hunt, Chonko and Wood, 1985 อ้างถึงใน พิชิต พิทักษ์เทพสมบัติ, 2552, หน้า 190-194) และปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจในการทำงาน โดยจากการศึกษาทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบอร์ก Herzberg. (1959) พบว่า แรงจูงใจที่สำคัญที่สร้างความพอใจในการทำงานประกอบด้วยปัจจัยสำคัญ 2 กลุ่ม คือ

1) ปัจจัยจูงใจ (Motivate Factor) คือ ปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

2) ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factor) คือ ปัจจัยพื้นฐานที่จำเป็นที่ทุกคนจะต้องได้รับการตอบสนอง ปัจจัยเหล่านี้ไม่ใช่สิ่งจูงใจที่จะทำให้คนทำงานมากขึ้น แต่เป็นปัจจัยเบื้องต้นเพื่อป้องกันไม่ไห้คนไม่พอใจในงานที่ทำ

จากการศึกษาดังกล่าว จึงได้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้





ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการศึกษา

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง “การสร้างความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรทด” ในครั้งนี้ ได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษา ดังนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร
- 2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน

การศึกษาในครั้งนี้ได้ศึกษาทฤษฎีที่อยู่เบื้องหลังแรงจูงใจในการทำงานและทฤษฎีสำหรับการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาและกำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษา โดยมีรายละเอียดดังนี้

ทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์

ทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ เป็นทฤษฎีหนึ่งที่สนใจศึกษาถึงความต้องการของมนุษย์ และได้เสนอทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นมา โดยมีสาระสำคัญคือ มนุษย์จะมีความต้องการอยู่ตลอดเวลาไม่มีที่สิ้นสุด ตราบใดที่ยังมีชีวิตอยู่ และความต้องการของคนจะมีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูงตามลำดับความสำคัญ โดยมนุษย์จะเกิดความต้องการในลำดับที่สูงขึ้นมา ซึ่งความต้องการของมนุษย์จะเป็นตัวผลักดันให้มนุษย์กระทำในสิ่งต่าง ๆ เพื่อให้ได้สิ่งที่ต้องการ มาสโลว์ได้แยกลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 5 ลำดับขั้น ดังนี้ (Maslow, 1970, p. 40-45)

ขั้นที่ 1 ความต้องการทางกายภาพ (Physiological needs) หมายถึง ความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ที่มนุษย์จะขาดไม่ได้ ได้แก่ ความต้องการด้านปัจจัย 4 คือ อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ที่อยู่อาศัย ซึ่งเป็นความต้องการที่มีความจำเป็นต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์ หากมนุษย์ได้รับการตอบสนองต่อความจำเป็นขั้นพื้นฐานจนเป็นที่พอใจแล้วมนุษย์จะมีความต้องการในลำดับสูงขึ้นอีก และจะเป็นสิ่งกระตุ้นพฤติกรรมของมนุษย์ต่อไป

ขั้นที่ 2 ความต้องการทางด้านความปลอดภัย (Safety needs) หมายถึง ความมั่นคงปลอดภัยทั้งร่างกายและความมั่นคงทางเศรษฐกิจ ได้แก่ ความปลอดภัยจากสิ่งต่าง ๆ รอบด้าน ปลอดภัยจากอุบัติเหตุ ใจผู้ร้าย ป้องกันให้ตนพ้นจากภัยอันตรายต่าง ๆ หรือถูกแย่งชิงทรัพย์สินของตนหรือ

ต้องการให้ตนมีความมั่นคงในการทำงาน มีหลักประกันต่าง ๆ ในการทำงานหรือประกอบอาชีพ การมีบำนาญบำนาญมีเงินชดเชยในการเลี้ยงชีพ

ขั้นที่ 3 ความต้องการทางด้านสังคม (Social needs) หมายถึง การต้องการที่เป็นลักษณะนามธรรมมากขึ้น ได้แก่ ความต้องการเข้าไปมีส่วนร่วมกับสังคมหรือเป็นที่ยอมรับในสังคม เป็นส่วนหนึ่งของสังคม สามารถมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ รวมถึงการมีสถานภาพทางสังคมที่สูงขึ้นไปด้วย

ขั้นที่ 4 ความต้องการการยกย่องนับถือ ยอมรับ (Esteem needs) หมายถึง ความต้องการที่จะมีเกียรติยศ ชื่อเสียง ได้รับการเคารพยกย่องในสังคม ต้องการให้ผู้อื่นยอมรับนับถือว่าเป็นบุคคลที่มีคุณค่า มีความรู้ความสามารถ ความต้องการเช่นนี้มีความเข้มข้นสูงกว่าความต้องการทางสังคม

ขั้นที่ 5 ความต้องการที่จะประสบความสำเร็จสมหวังของตนเอง (Self actualization needs) หมายถึง ความต้องการที่จะประสบความสำเร็จสมหวังในชีวิตที่อยากทำ อยากเป็นสิ่งที่ตนหวังไว้ ฝันไว้ ได้ทำสิ่งที่ตนเองต้องการและมีความสุขกับสิ่งนั้น ถือว่าเป็นความต้องการสูงสุดของมนุษย์ มนุษย์จะเกิดความต้องการถึงขั้นนี้ได้ก็ต่อเมื่อได้รับการตอบสนองในลำดับต้น ๆ มา

จากแนวคิดของมาสโลว์นี้ สามารถนำมาเป็นแนวทางเพื่อบ่งชี้ให้เห็นถึงความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลที่ขึ้นอยู่กับความต้องการระดับต้นถึงระดับสูงสุด ซึ่งเป็นไปอย่างต่อเนื่องจากขั้นที่ 1 ถึงขั้นที่ 5 แต่แนวความคิดนี้ยังมีจุดอ่อนอยู่เพราะคนแต่ละคนอาจมีความต้องการไม่เป็นไปตามลำดับที่มาสโลว์เสนอไว้ และลำดับความสำคัญอาจเหลื่อมล้ำกันหรืออาจเปลี่ยนแปลงตามกาลเวลาและสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนไป เช่น ช่วงภาวะสงคราม ความต้องการความปลอดภัย อาจจะมีความสำคัญมากกว่าความต้องการขั้นพื้นฐาน เป็นต้น

ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory)

เป็นทฤษฎีที่อธิบายถึงความพึงพอใจในแง่ที่ว่า บุคคลจะเกิดความพึงพอใจได้ก็ต่อเมื่อเขาประเมินว่างานนั้น ๆ จะนำผลตอบแทนมาให้ ซึ่งบุคคลได้มีการตัดสินใจไว้ล่วงหน้าแล้วว่าคุณค่าของสิ่งที่ได้รับ เช่น รายได้ การส่งเสริมให้ก้าวหน้า สภาพการทำงานที่ดีขึ้นนั้นเป็นเช่นไร บุคคลนั้นจึงเลือกทำงานที่นำผลลัพธ์เหล่านั้นมาให้และในขั้นสุดท้าย เมื่อมีการประเมินเปรียบเทียบผลลัพธ์ต่าง ๆ บุคคลจะรู้ถึงความพึงพอใจที่เกิดขึ้น ซึ่งทศนะคติของทฤษฎีนี้มาจากหลายบุคคล ซึ่งนำโดย วรูม (Vroom), พอร์เตอร์และลอเลอร์ (Porter & Lawler)

แนวคิดของทฤษฎีนี้อยู่ที่ผลได้ (Outcomes) ความปรารถนาที่รุนแรง (Valence) และความคาดหวัง (Expectancy) ทฤษฎีความคาดหวังจะคาดคะเนว่าโดยทั่วไปบุคคลแต่ละคนจะแสดงพฤติกรรมก็ต่อเมื่อเขามองเห็นโอกาสความน่าจะเป็นไปได้ค่อนข้างเด่นชัดว่าหากมีความพยายามก็จะนำไปสู่ผลงานที่สูงขึ้น และยังมองเห็นโอกาสความน่าจะเป็นได้ค่อนข้างสูง ผลงานที่สูงขึ้นจะนำไปสู่ผลได้ที่พึงปรารถนา ซึ่งหมายความว่า ความคาดหวังนี้เกิดก่อนการกระทำ จึงสามารถเป็นเหตุของการกระทำ พฤติกรรมของมนุษย์เกิดจากแรงผลักดัน ซึ่งส่วนหนึ่งเกิดจากความต้องการและอีกส่วน

หนึ่งเกิดจากความคาดหวังที่ได้รับสิ่งจูงใจ (อนันตศักดิ์ ศรีเปารยะ. 2541, หน้า 11 อ้างถึงใน รพีพรรณ สุพรรณพัฒน์. 2554, หน้า 16 -17)

ทฤษฎี X และทฤษฎี Y ของแม็กเกรเกอร์ (McGragor)

ทฤษฎี X และทฤษฎี Y ของแม็กเกรเกอร์ (กาญจนา ณ ลำพูน. 2550, หน้า 29-30) เป็นแนวคิดเกี่ยวกับการจูงใจคนในองค์กรโดยได้ตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับการจูงใจคนมี 2 วิธีคือ

- วิธีเดิม (Tradition) หรือ ทฤษฎี X
- วิธีแบบมนุษย์สัมพันธ์ หรือ ทฤษฎี Y

ทฤษฎีนี้มีสาระสำคัญ คือ ข้อสมมติฐานเกี่ยวกับธรรมชาติของมนุษย์แล้วจะเป็นลักษณะดังตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1 การเปรียบเทียบทฤษฎี X และทฤษฎี Y ของแม็กเกรเกอร์

ทฤษฎี X	ทฤษฎี Y
1. มนุษย์มีนิสัยขี้เกียจ พยายามหลีกเลี่ยงการทำงานให้มากที่สุด	1. มนุษย์มีพื้นฐานแล้ว สามารถพัฒนาได้ มีความรับผิดชอบงานได้ มีจิตใจที่ควบคุมตนเองได้ในการกระทำสิ่งต่าง ๆ ให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรได้
2. มนุษย์ขาดความทะเยอทะยาน ไม่ประสงค์จะรับผิดชอบงาน เป็นผู้ตามมากกว่าผู้นำ	2. มนุษย์จะไม่เฉื่อยชา และสามารถกำกับตัวเองได้ มีความคิดสร้างสรรค์ในงานถ้าได้รับการจูงใจอย่างเหมาะสม ทั้งในการยกย่องนับถือและการให้ชื่อเสียงเกียรติยศ
3. มนุษย์มีความเห็นแก่ตัว ไม่ยินดียินร้ายกับความต้องการขององค์กรและส่วนร่วมหนึ่งขององค์กร	3. มนุษย์มีความพยายามในการจัดสภาพของบุคคล และมีความต้องการในการปฏิบัติงานโดยผู้ปฏิบัติงานจะกลายเป็นสิ่งเดียวกันกับเป้าหมายขององค์กร
4. มนุษย์มีนิสัยไม่ชอบการเปลี่ยนแปลง	
5. มนุษย์ไม่ฉลาดนัก มักถูกหลอกง่าย	

ที่มา: กาญจนา ณ ลำพูน, 2550, หน้า 30.

แนวความคิดในทฤษฎี X จะต้องใช้วิธีจูงใจและปฏิบัติ ดังนี้

- 1) ฝ่ายจัดการต้องเป็นผู้จัดส่วนประกอบต่าง ๆ ขององค์การทั้งหมด ไม่ว่าจะเป็นคน เงิน และวัสดุเครื่องมือ เครื่องใช้ต่าง ๆ
- 2) ฝ่ายจัดการมีหน้าที่ควบคุมการใช้วิธีการจูงใจ และปรับพฤติกรรมของคนให้สอดคล้องกับความต้องการขององค์การ
- 3) ฝ่ายจัดการจะต้องทำการควบคุมคนงานหรือพนักงานอย่างใกล้ชิด มิฉะนั้นคนงานจะขี้เกียจทำงาน ไม่กระตือรือร้น ขาดความรับผิดชอบ และชอบให้มีการกำกับสั่งการอยู่ตลอดเวลา ซึ่งมีการจูงใจที่เหมาะสม คือ การใช้การจูงใจแบบการให้รางวัลและการลงโทษ

การจูงใจตามหลักของทฤษฎี X จะสามารถตอบสนองได้เฉพาะในระดับความต้องการทางกายภาพ (ขั้นที่ 1 ของมาสโลว์) และความต้องการความปลอดภัยเท่านั้น (ขั้นที่ 2 ของมาสโลว์) เพราะคนส่วนใหญ่ต้องการการถูกควบคุมและต้องการบังคับบัญชา เพื่อให้ได้ทำงานให้บรรลุผลตามเป้าหมายขององค์การ

แนวความคิดในทฤษฎี Y จะมีวิธีการจูงใจและปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชาคือ กำกับสั่งการผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างเคร่งครัด ทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาขาดความคิดริเริ่มและจะนำไปสู่ความเบื่อหน่ายต่อผู้บังคับบัญชาและองค์การได้

แนวความคิดในทฤษฎี Y จะปล่อยให้ผู้ใต้บังคับบัญชาทำงานตามความรู้ ความสามารถของตนเองอย่างอิสระ โดยผู้บังคับบัญชาจะเป็นเพียงผู้ให้การสนับสนุน ชี้แนะและอำนวยความสะดวกเท่าที่จำเป็นเท่านั้น ซึ่งจะทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดความรู้สึกพึงพอใจในการทำงาน

เมื่อนำเอาแนวความคิดของทฤษฎี X และทฤษฎี Y ของแม็กเกรเกอร์มาประยุกต์กับแนวความคิดตามลำดับขั้นของมาสโลว์ แล้วอาจกล่าวได้ว่า วิธีการจูงใจคนนั้น ตามทฤษฎี X จะสามารถตอบสนองความต้องการขั้นต้นๆ ส่วนแบบทฤษฎี Y จะสามารถตอบสนองความต้องการในลำดับขั้นสูงๆ เพราะต้องอาศัยกลยุทธ์ในการจูงใจ

ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริชเบิร์ก (Herzberg)

ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริชเบิร์ก Herzberg. (1959) ได้ทำการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับพฤติกรรมของคนเพื่อที่จะทราบว่าอะไรคือสิ่งที่มีอิทธิพลและแรงจูงใจในการทำงาน โดยทำการสัมภาษณ์บุคคลต่าง ๆ หลายสาขาอาชีพว่าอะไรคือสิ่งที่มีอิทธิพลและแรงจูงใจในการทำงาน อะไรที่ทำให้เขารู้สึกชอบหรือไม่ชอบงานที่เขา กำลังทำอยู่ พร้อมทั้งบอกเหตุผลประกอบด้วย ความคิดเห็นของคนทั่วไปคิดว่าเมื่อบุคคลได้รับผลตอบแทน หรือค่าแรงที่เป็นธรรม ได้รับประโยชน์ที่น่าพึงพอใจ มีโอกาสจะเจริญก้าวหน้า เขาก็จะมีความพึงพอใจ และในทางตรงข้ามหากเขาไม่ได้รับในสิ่งเหล่านี้เขาก็จะไม่พอใจ จึงทำให้เชื่อกันว่าความพอใจและไม่พอใจเกิดจากสิ่งเดียวกัน เช่น ถ้าคนงานได้รับเงินเดือนสูงเขาก็จะเกิดความพึงพอใจในการทำงาน และถ้าเขาได้รับเงินเดือนต่ำเขาก็จะเกิดความรู้สึก

ไม่พอใจในการทำงาน แต่ผลจากการวิจัยของเฮอริเบอร์ก ปรากฏว่าความพอใจและไม่พอใจหาได้เกิดจากสิ่งเดียวกันไม่ แต่เกิดจากปัจจัย 2 กลุ่ม คือ

1) ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) คือ มีปัจจัยบางประการเกี่ยวกับงานที่ทำซึ่งจะเป็นสิ่งกระตุ้นและจูงใจให้เกิดความพึงพอใจที่จะทำงานเป็นอย่างมาก แต่อย่างไรก็ตามแม้จะไม่มีปัจจัยที่ว่านี้อยู่ก็ได้หมายความว่าคนทำงานจะไม่มี ความพอใจในงานที่ทำ องค์ประกอบของปัจจัยที่จะกล่าวต่อไปนี้ จะเป็นสิ่งกระตุ้นจูงใจให้ปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น คือ

1.1) ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) องค์ประกอบนี้นับว่ามีความสำคัญมากที่สุดเพราะเมื่อได้ทำงานหรือสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่ได้ปฏิบัติเป็นผลสำเร็จ เขาจะรู้สึกพึงพอใจและปลื้มใจในผลสำเร็จของงานนั้นอย่างยิ่ง

1.2) การได้รับความยกย่องนับถือ (Recognition) การที่ผลงานของพนักงานได้รับการยกย่องชมเชย ยอมรับนับถือหรือแสดงความยินดีจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน หรือบุคคลอื่น ๆ เป็นสิ่งที่ทำให้พนักงานเกิดความภาคภูมิใจ และมีผลในการกระตุ้นจูงใจที่จะทำงานให้ดียิ่งขึ้น การยอมรับนับถือดังกล่าวนี้มักจะเกิดขึ้นควบคู่กับความสำเร็จของงานด้วย

1.3) ลักษณะงาน (Work Itself) หมายถึง ลักษณะของงานที่น่าสนใจและท้าทายความสามารถ ผู้ให้สัมภาษณ์จำนวนไม่น้อยที่รู้สึกพึงพอใจเมื่อได้ทำงานที่ต้องใช้ความสามารถของตนเอง

1.4) ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง งานที่ได้รับมอบหมายให้ทำนั้นผู้บังคับบัญชาไม่จำเป็นต้องตรวจสอบควบคุมมากเกินไป การให้โอกาสแก่พนักงานได้รับผิดชอบต่อการทำงานอย่างเต็มที่ จะทำให้เกิดความพึงพอใจเป็นอย่างมาก

1.5) ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง การได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนหรือค่าจ้าง และเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น

2) ปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factors) หรือองค์ประกอบสุขอนามัย (Hygiene Factors) เป็นองค์ประกอบที่ช่วยป้องกันการปฏิบัติงานของบุคลากรที่จะเกิดความไม่ชอบงานหรือหย่อนประสิทธิภาพลง ประกอบด้วย

2.1) เงินเดือน (Salary) หมายถึง สิ่งตอบแทนการปฏิบัติงานในรูปเงิน รวมถึงการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้น เป็นที่พอใจของบุคคลที่ทำงาน

2.2) โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of Growth) หมายถึง ความน่าจะเป็นที่บุคคลจะได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพ

2.3) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relation, Subordinate, Peers) หมายถึง ความสัมพันธ์อันดีต่อกันสามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี

2.4) สถานะของอาชีพ (Status) หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับและนับถือของสังคม มีเกียรติและมีศักดิ์ศรี

2.5) นโยบายและการบริหาร (Company Policy and Administration) หมายถึง การจัดการและการบริหารงานขององค์การ การติดต่อสื่อสารภายในองค์การที่มีประสิทธิภาพ

2.6) สภาพการทำงาน (Working Condition) หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ รวมทั้งลักษณะสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่าง ๆ

2.7) ชีวิตส่วนตัว (Personal Life) หมายถึง สภาพความเป็นอยู่ส่วนตัวที่เกี่ยวข้องกับงาน เช่น การไม่ถูกย้ายไปทำงานในที่แห่งใหม่ซึ่งห่างไกลครอบครัว

2.8) ความมั่นคงในงาน (Job Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน

2.9) การปกครองบังคับบัญชา (Supervision) หรือการนิเทศงาน หมายถึง ความสามารถ หรือความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชาหรือผู้นิเทศงานในการดำเนินงานและการบริหารงาน

Herzberg มีความเห็นว่าสิ่งที่ตรงข้ามกับความพึงพอใจ (Satisfaction) ไม่ใช่ความไม่พึงพอใจ (Dissatisfaction) การขจัดสิ่งที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจออกไปได้ไม่จำเป็นว่าจะทำให้เกิดความพึงพอใจขึ้นมาแทนที่เป็นแต่เพียงทำให้เป็นกลาง คือ ยั่งยืนดีที่จะทำงานต่อไปตามความคิด เห็นนี้เป็นความเห็นว่าสิ่งที่ตรงข้ามกับความพึงพอใจ คือ ไม่มีความพึงพอใจ (No satisfaction) และสิ่งที่ตรงข้ามกับความไม่พึงพอใจ คือ ไม่มีความไม่พึงพอใจ (No dissatisfaction) ทฤษฎีสองปัจจัย ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงาน คือ ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนโดยปัจจัยจูงใจจะเป็นสิ่งกระตุ้นให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและมีผลต่อความพึงพอใจในงานที่ทำ ส่วนปัจจัยค้ำจุนจะเป็นสิ่งป้องกัน หรือค้ำจุนไม่ให้บุคลากรเบื่องานและเกิดความท้อถอยไม่อยากทำงาน

การศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดให้ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานเป็นตัวแปรอิสระในการศึกษา โดยใช้แนวคิดทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg's Two-Factor Theory) Herzberg, Mausner and Snyderman (1959) เป็นแนวทางในการศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน

แนวคิดทฤษฎีแรงจูงใจที่กล่าวมาทำให้ผู้วิจัยสนใจ ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก Herzberg. (1959) เนื่องจากทฤษฎีนี้เหมาะสำหรับนำมาใช้ในกลุ่มบุคลากรที่ได้รับความต้องการ พื้นฐานจากองค์การมาบ้างแล้วตามสมควร ทำให้ทราบว่าปัจจัยอะไรบ้างที่สามารถจูงใจให้บุคลากรเกิดการตัดสินใจที่จะทำงานเพื่อองค์การอย่างเต็มที่ที่มีประสิทธิภาพ และเกิดความผูกพันต่อองค์การมากที่สุด นอกจากนี้ยังเหมาะกับการนำมาประยุกต์ใช้ในองค์การที่มีทรัพยากรการบริหารจำกัด เพราะการจูงใจตามแนวคิดนี้ ผู้บริหาร หรือ หัวหน้างาน สามารถสร้างขึ้นได้อย่างเต็มที่ในขอบเขต และอำนาจหน้าที่ของตน ภายใต้ความต้องการของบุคลากรภายในองค์การ

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ

ความหมายและความผูกพันต่อองค์การ

มีนักวิชาการได้ให้คำจำกัดความของความผูกพันต่อองค์การไว้มากมาย ซึ่งที่มีความสอดคล้องและใกล้เคียงกัน สรุปได้ดังนี้

สุพานี สฤณวณิช (2549, หน้า 98-99) ได้ให้ความหมายความผูกพันต่อองค์การ หมายถึง องค์การที่จะประสบความสำเร็จ องค์การที่สร้างประโยชน์ให้กับสังคม องค์การที่ให้โอกาสแก่พนักงาน สมาชิกก็จะมีความรู้สึกรักองค์การ ภาคภูมิใจที่ได้เป็นสมาชิกเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ มีความรู้สึก ร่วมกับองค์การสูง และทำตนเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ เช่น ตั้งใจทำงาน ดูแลรักษาทรัพย์สินของ องค์การเหมือนกับของของตน แก้วตัวแทนองค์การเมื่อถูกคนกล่าวหา และมักจะให้สรรพนามตัวว่าเรา หรือของเรา เช่น องค์การของเรา หน่วยงานของเรา ความผูกพันต่อองค์การจะมีอยู่ 2 ลักษณะ คือ

1) การผูกพันในเชิงความรู้สึก (Affective Commitment) ซึ่งเป็นความตั้งใจของพนักงานที่จะ คงอยู่กับองค์การอันเนื่องมาจาก

ก. เชื่อมมั่นและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ

ข. เต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มกำลังความสามารถเพื่อประโยชน์ขององค์การ

2) ความผูกพันเนื่องจากต้องการอยู่กับองค์การ เพราะที่องค์การนี้เหมาะสมที่จะคงอยู่เป็น สมาชิกต่อไป (Continuance Commitment)

ชาร์ลส์ (Charles, 2006: 174 อ้างถึงในพิชิต เทพวรรณ, 2554, หน้า 174 – 175) ได้ให้ ความหมายไว้ว่า เป็นความมุ่งมั่นและความสามารถที่จะอุทิศตนเพื่อความสำเร็จขององค์การ หรืออาจ กล่าวได้ว่า คือ ระดับความพยายามอย่างละเอียด รอบคอบ อุทิศเวลา สติปัญญา และแรงงานของ พนักงานที่ใส่ไปในงาน และนอกจากนี้สิ่งจำเป็นที่พนักงานจะแสดงออกถึงความผูกพันในงาน ได้แก่

1) ความตั้งใจ (The Will) ประกอบด้วย ความรู้สึกถึงเป้าหมายและความภูมิใจ ซึ่งทำให้เกิด ความพยายามอย่างสุดความสามารถในการทำงาน

2) วิธีการ (Tower, 2007 อ้างถึงในพิชิต เทพวรรณ, 2554, หน้า 174 – 175) คือ แหล่ง ทรัพยากร การสนับสนุน เครื่องมือ และอุปกรณ์จากองค์การเพื่อนำไปใช้สร้างความสำเร็จให้กับงาน ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

Tower (2007) ได้ให้ความหมายเป็นความตั้งใจทุ่มเทของพนักงาน ที่จะใส่ความพยายามเข้าไป ในงานมากกว่าการทำงานโดยปกติ ซึ่งต้องใช้เวลา สมอง หรือพลังงานที่มากขึ้น

ดิวิลอปเมนต์ไดเมนชัน อินเตอร์เนชันแนล หรือดีดีไอ (Development Dimensions International; DDI, 2009 อ้างถึงในพิชิต เทพวรรณ, 2554, หน้า 174 – 175) ได้อธิบายความผูกพัน ในงานของพนักงานว่า หมายถึง สิ่งที่เกิดจากการที่พนักงานมีความสุข (People Enjoy) และความ เชื่อ (Believe) ในสิ่งที่พวกเขาได้กระทำและรับรู้ถึงคุณค่า (Value) ในสิ่งนั้น โดย

- ความสุขของพนักงาน (People Enjoy) หมายถึง พนักงานมีความพอใจในสิ่งที่เขาได้ทำ โดยงานหรือหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายนั้นตรงกับความสนใจและทักษะที่ตนเองมีอยู่

- ความเชื่อ (Believe) หมายถึง การที่พนักงานได้รับรู้ว่าสิ่งที่เขาทำนั้นมีความหมายต่องาน ต่อองค์กร และสังคมโดยรวม ซึ่งสิ่งเหล่านี้ทำให้พนักงานรู้สึกผูกพันในงาน

นอกจากนี้ การสื่อสารระหว่างหัวหน้างานและพนักงานทุกวันในเรื่องของเป้าหมายและแนวทางการปฏิบัติงานเป็นสิ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการเกิดความรู้สึกผูกพันในงาน

- คุณค่า (Value) หมายถึง การที่พนักงานได้รับการยอมรับจากองค์กรและได้รับรางวัลจากสิ่งที่เขาได้ปฏิบัติไป โดยการได้รับรางวัลนั้นมีหลายรูปแบบทั้งในรูปของตัวเงินและสวัสดิการ แต่บางครั้งการได้รับรางวัลจากหัวหน้าโดยการที่หัวหน้างานได้ใช้เวลาในการบอกถึงสิ่งที่เขาได้ทำลงไป นั้นว่ามีคุณค่าและมีประโยชน์มากเพียงใด พนักงานก็สามารถรับรู้ถึงคุณค่าของตนเอง

Herscovith and Meryer (2002, p. 175) อธิบายความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความจงรักภักดีของพนักงานที่มีต่อองค์กร ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความเชื่อและความรู้สึกในคุณค่าและเป้าหมายขององค์กร อันจะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ

Mathis and Jackson (2003) อธิบายว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ระดับความเชื่อ และการยอมรับเป้าหมายขององค์กรของพนักงาน และความต้องการที่จะทำงานให้กับองค์กร โดยความผูกพันต่อองค์กรและความพึงพอใจในงานจะมีอิทธิพลซึ่งกันและกัน

วิเชียร วิทยอดม (2547, หน้า 36) ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง สถานะซึ่งพนักงานต้องการที่จะเห็นองค์การบรรลุเป้าหมายในฐานะที่เขาเป็นสมาชิกคนหนึ่งขององค์กร พนักงานจะเกิดทัศนคติที่ดีต่อองค์กร ถึงขนาดมีความผูกพัน (Commitment) และจงรักภักดี (Loyalty) ต่อองค์กร ใครจะเห็นความก้าวหน้าขององค์กรทราบเท่าที่องค์กรยังสร้างความพอใจให้กับพนักงานอยู่ แต่เมื่อไรความไม่พอใจแผ่ขยายไปทั่วทั้งองค์กร พนักงานก็มีแนวโน้มที่จะลาออกจากองค์กรได้มาก

ณัฐพันธ์ เขจรนันท์ (2551, หน้า 105 – 107) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร (Organization Commitment) หมายถึง ทัศนคติที่สะท้อนความเกี่ยวข้องระหว่างบุคคลกับองค์กร ซึ่งเขายินดีที่จะมีส่วนร่วมเป็นสมาชิก และไม่เต็มใจที่จะจากองค์กรไป โดยนักวิชาการได้อธิบายความผูกพันระหว่างบุคคลและองค์กรจาก 2 มุมมอง คือ

1) ความผูกพันอย่างต่อเนื่อง (Continuance Commitment) หรือที่เรียกว่า Side – bets Orientation พนักงานมีแนวโน้มจะอยู่กับองค์กร เนื่องจากเขาไม่สามารถจะออกไปได้ ตัวอย่างเช่น เขาอาจจะสูญเสียเวลา แรงพยายาม ประโยชน์ที่จะได้รับ ถ้าเขาออกจากองค์กรไป

2) ความสอดคล้องของเป้าหมายระหว่างบุคคลและองค์กร (Individual-Organization Goal Congruence Orientation) หรือที่เรียกว่า มโนทัศน์ที่บุคคลพร้อมที่จะยอมรับ (Affective

Commitment) และปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายของตนและองค์การ ซึ่งมีความสอดคล้องกัน โดยบุคคลจะยังคงปฏิบัติงานร่วมกับองค์การเนื่องจากปัจจัยสำคัญ 3 ประการ ได้แก่

- 2.1) มีความเชื่อในเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ
- 2.2) มีความพร้อมที่จะทุ่มเททำงานในนามขององค์การ
- 2.3) ความตั้งใจจะคงความเป็นสมาชิกขององค์การ

เนื่องจากความผูกพันต่อองค์การเป็นเรื่องที่ยากซับซ้อน Becker และ Billings (อ้างถึงใน พิชิต เทพวรรณ, 2554, หน้า 174 – 175) ได้พยายามเสนอแง่มุมมองเรื่องนี้เพื่อให้เข้าใจง่ายขึ้น โดยได้แบ่งจุดเน้นของความผูกพันของพนักงาน ออกเป็น 2 ระดับ คือ

1) จุดเน้นของความผูกพันต่อระดับล่างขององค์การ เช่น เพื่อนร่วมงานระดับเดียวกันและหัวหน้างาน

2) จุดเน้นความผูกพันต่อระดับสูง เช่น ผู้บริหารสูงสุดและองค์การที่เป็นภาพรวม

โดย Becker และ Billing ได้อธิบายถึงการผสมระหว่างจุดเน้นทั้ง 2 ระดับดังกล่าว ทำให้ได้พนักงานตามระดับความผูกพันขึ้น ซึ่งสามารถแบ่งระดับของความผูกพันเป็น 4 แบบ ได้แก่

แบบที่ 1 แบบขาดความผูกพัน (Uncommitted) เป็นพนักงานที่ไม่มีจุดเน้นของความผูกพันทั้งระดับล่างและระดับบนแต่อย่างใด

แบบที่ 2 แบบผูกพันมาก (Committed) เป็นพนักงานที่มีความรู้สึกเน้นความผูกพันทั้งคนในระดับล่างและระดับบน

แบบที่ 3 แบบผูกพันใกล้ตัว (Locally Committed) ซึ่งมีลักษณะผูกพันกับบุคคลระดับล่างใกล้ตน แต่จะไม่ผูกพันต่อบุคคลระดับบริหารสูงสุดหรือองค์การ

แบบที่ 4 แบบผูกพันไกลตัว (Globally Committed) พนักงานแบบนี้จะผูกพันกับหัวหน้าสูงสุดหรือองค์การ แต่จะไม่ผูกพันกับบุคคลระดับล่างใกล้ตน

นอกจากมุมมองพื้นฐานเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การดังกล่าวมาแล้ว นักวิชาการได้ชี้ให้เห็นว่าการที่คนผูกพันต่อองค์การจะมีเหตุผลสำคัญ 3 ประการ ได้แก่

1) ความผูกพันเพราะอยากอยู่ต่อ (Continuance Commitment) ซึ่งหมายถึง การที่บุคคลอยู่ทำงานกับองค์การต่อไปเพราะไม่สามารถหางานอื่นได้

2) ความผูกพันด้วยใจรัก (Affective Commitment) เป็นประเด็นที่เกิดจากความสอดคล้องกับเป้าหมาย เป็นเหตุให้บุคคลปรารถนาที่จะอยู่ทำงานกับองค์การต่อไป เพราะเห็นด้วยกับเป้าหมายและต้องการทำงานแบบเดียวกัน

3) ความผูกพันเพราะจำต้องอยู่ต่อ (Normative Commitment) ความผูกพันแบบนี้เกิดจากความรู้สึกจำใจต้องอยู่กับองค์การ เพราะแรงกดดันบังคับ เช่น ไม่ชอบอาชีพพยาบาล แต่พ่อแม่ชอบจึงบังคับหรือกดดันให้เรียนพยาบาลและมีอาชีพเป็นพยาบาล เป็นต้น

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า ความผูกพันต่อองค์การ หมายถึง ความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อองค์การซึ่งมีลักษณะของความสัมพันธ์อันเหนียวแน่นและเป็นไปในทิศทางที่ดี โดยแสดงออกมาในรูปของการกระทำตนให้เป็นประโยชน์ต่อองค์การ เพราะมีความเชื่อมั่นต่อเป้าหมายขององค์การ และทุ่มเทด้วยความเต็มใจในการ ปฏิบัติงานเพื่อองค์การอันเกิดจากการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ การมีส่วนร่วมและต้องการเป็นสมาชิกขององค์การ บุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์การจะมีความภาคภูมิใจในองค์การของตนเองและจะมีสัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงานในองค์การ รวมถึงพฤติกรรมที่สอดคล้องกับความต้องการขององค์การเสมอ

ทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ

Allen & Meyer (1993 อ้างใน ชีระศักดิ์ กุศลานนท์, 2545, หน้า 27) ได้สรุปแนวความคิดเรื่องความผูกพันต่อองค์การเป็น 3 แนวคือ

1) แนวคิดด้านทัศนคติ แนวคิดนี้จะมองว่าความผูกพันต่อองค์การเป็นความรู้สึกของบุคคลที่รู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์การและให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์การไว้ ดังนี้

- 1.1) ความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ
- 1.2) ความเต็มใจทุ่มเทที่ใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ที่จะทำงานเพื่อองค์การ
- 1.3) ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาสมาชิกภาพขององค์การไว้

2) แนวคิดด้านพฤติกรรม แนวความคิดนี้มองความผูกพันต่อองค์การในรูปแบบความสม่ำเสมอของพฤติกรรม เมื่อคนมีความผูกพันต่อองค์การก็จะมีแสดงรูปแบบพฤติกรรมอย่างต่อเนื่องหรือความคงเส้นคงวาในการทำงาน ความต่อเนื่องในการทำงานโดยไม่โยกย้ายไปไหนก็เนื่องจากเปรียบเทียบผลได้และผลเสียที่จะเกิดขึ้นหากละทิ้งสภาพของสมาชิก หรือลาออกไปอย่างถาวรแล้ว ซึ่งผลเสียนี้จะพิจารณาในลักษณะต้นทุนที่จะเกิดหรือผลประโยชน์ที่เสียไป ทฤษฎีที่เป็นแนวคิดนี้คือ ทฤษฎีไซด์เบ็ต (Side Bet) ของ ฮอว์เวิร์ด เอส. เบเกอร์ (Howard S. Becker) ซึ่งสรุปได้ว่าการพิจารณาความผูกพันต่อองค์การเป็นผลมาจากการที่คนเปรียบเทียบ ชั่งน้ำหนักว่า ถ้าหากเขาลาออกจากองค์การไปเขาจะสูญเสียอะไรบ้าง

3) แนวความคิดทางด้านการเกี่ยวข้องกับความถูกต้องหรือบรรทัดฐานของสังคม แนวความคิดนี้มองความผูกพันต่อองค์การว่าเป็นความจงรักภักดีและเต็มใจที่จะอุทิศตนให้กับองค์การ ซึ่งเป็นผลมาจากบรรทัดฐานขององค์การและสังคม บุคคลรู้สึกว่าเขาเป็นสมาชิกขององค์การก็ต้องมีความผูกพันต่อองค์การเพราะนั่นคือความถูกต้องและความเหมาะสมที่จะทำความผูกพันต่อองค์การนั้น เป็นหน้าที่หรือพันธะผูกพันที่สมาชิกจะต้องการปฏิบัติหน้าที่ในองค์การ

สรุปแนวคิดทั้ง 3 แนว คือ ความผูกพันต่อองค์การเป็นสิ่งที่แสดงออกถึงสัมพันธภาพระหว่างบุคคลกับองค์การ ถ้าคนยังมีความผูกพันต่อองค์การสูงมากเท่าไรแนวโน้มที่จะลาออกหรือทิ้งองค์การไปก็ลดน้อยลงไปเท่านั้น แต่อย่างไรก็ตามแนวความคิดทั้ง 3 แนวต่างกันตรงที่ว่า

แนวคิดแรกมองว่า คนที่ทำงานกับองค์กรโดยไม่ลาออกไปไหน เป็นเพราะเขามีความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์กร

แนวคิดที่สองมองว่า คนต้องอยู่กับองค์กร เพราะเขาจำเป็นต้องอยู่ไม่เช่นนั้นจะสูญเสียผลประโยชน์หลาย ๆ อย่างที่เขาควรได้จากการลงทุนไป

แนวความคิดที่สามมองว่า คนผูกพันต่อองค์กร เพราะเขาคิดว่าเขาควรอยู่หรือเป็นสิ่งที่ควรจะทำ ทั้งนี้เพื่อความถูกต้องและความเหมาะสมทางสังคม

แนวคิดทฤษฎีความผูกพันต่อองค์กร ที่กล่าวมาทำให้ผู้วิจัยสนใจ ทฤษฎีความผูกพันต่อองค์กร Allen & Meyer เนื่องจากทฤษฎีนี้นิยมใช้ในหลายงานวิจัย และเหมาะสมกับองค์กรที่ต้องการทราบถึงความผูกพันของบุคลากร เพื่อนำมาไปจัดสรรสวัสดิการให้เหมาะสมต่อไป

Mowday, Steers, & Porter (1982) ได้แบ่งองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กรไว้ 3 ประการ คือ

1) ความเชื่อและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ความเชื่อและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร หมายถึง ความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่แสดงตนเป็นหนึ่งเดียวกับองค์กรที่มีค่านิยมที่กลมกลืนกับสมาชิกองค์กรคนอื่น ๆ และเต็มใจที่จะอุทิศกำลังกายและกำลังใจเพื่อปฏิบัติภารกิจขององค์กร เป็นความรู้สึกเป็นพวกเดียวกัน ความผูกพันที่มีต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร คือ ความรู้สึกจงรักภักดีของสมาชิกต่อองค์กร และมีทัศนคติในทางที่สอดคล้องกับเป้าประสงค์ขององค์กร เป็นทัศนคติของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งเชื่อมโยงระหว่างเอกลักษณ์ของเขากับองค์กร ตั้งใจปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย สรุปได้ว่า ความเชื่อและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรจะต้องเชื่อมั่นยอมรับและพร้อมที่จะเต็มใจปฏิบัติงานอย่างมุ่งมั่นในทิศทางเดียวกับเป้าหมายขององค์กร

2) ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามที่จะปฏิบัติงานเพื่อองค์กร ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามที่จะปฏิบัติงานเพื่อองค์กร หมายถึง ความเต็มใจของบุคคลที่ยินดีที่จะทุ่มเทกำลังกายเพื่อทำงานให้กับองค์กร รวมทั้งมีความจงรักภักดีต่อองค์กรด้วยความเต็มใจ เป็นความเต็มใจที่ผู้ปฏิบัติเต็มใจที่จะให้บางสิ่งบางอย่างของตนเพื่อช่วยพยุงดำรงให้องค์การประสบความสำเร็จ และมีความก้าวหน้าซึ่งผู้ปฏิบัติมีความพึงพอใจเป็นพื้นฐานด้วยภาวะที่เต็มใจ และทุ่มเทที่จะปฏิบัติงานเพื่อองค์กร กล่าวโดยสรุปแล้ว ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามที่จะปฏิบัติงานเพื่อองค์กร หมายถึง การที่บุคลากรจะต้องเต็มใจที่จะอุทิศตน โดยทุ่มเทความสามารถที่มีอยู่อย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย

3) ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร หมายถึง ความรู้สึกของผู้ปฏิบัติที่ต้องการจะอยู่ในองค์กรเพื่อที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ โดยมีความปรารถนาอย่างยิ่งที่ไม่ต้องการออกจากองค์กรที่ตนปฏิบัติงานอยู่ ไม่ว่าจะเป็นเพราะมีแรงจูงใจในด้านใด

เป็นลักษณะความตั้งใจของพนักงานที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ ในการกระทำเพื่อประโยชน์ต่อองค์กร มีความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์กรตลอดไป

ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร

Steer (1977, p. 48) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรสามารถใช้ทำนายอัตราการเข้าออก จากงานของสมาชิกในองค์กรได้ดีกว่าการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในงานเสียอีก คือ

1) ความผูกพันต่อองค์กรเป็นแนวคิดซึ่งลักษณะครอบคลุมมากกว่าความพึงพอใจในงาน สะท้อนถึงผลโดยทั่วไปที่บุคคลสนองตอบต่อองค์กรในแง่หนึ่งของงานเท่านั้น

2) ความผูกพันต่อองค์กรค่อนข้างจะมีเสถียรภาพมากกว่าความพึงพอใจ ถึงแม้ว่าจะมีการพัฒนาไปอย่างช้า ๆ แต่ก็อยู่อย่างมั่นคง

3) ความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวชี้วัดถึงควมมีประสิทธิภาพขององค์กร

Buchanan (1974, p. 533) เห็นว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีความสำคัญ ดังนี้

1) สามารถใช้ทำนายอัตราการเข้า-ออกจากงานของสมาชิกขององค์กรได้ดีกว่าความพึงพอใจในงาน

2) เป็นแรงผลักดันให้ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรปฏิบัติงานได้ดี เนื่องจากเกิดความรู้สึกว่ามีส่วนร่วมเป็นเจ้าขององค์กรนั่นเอง

3) เป็นตัวเชื่อมประสานระหว่างความต้องการของบุคคลให้สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร เพราะเห็นว่างานคือหนทางที่ตนสามารถทำประโยชน์ให้แก่องค์กรและบรรลุเป้าหมายได้สำเร็จ

4) เป็นตัวทำให้บุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงจะเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างมากในการทำงานให้กับองค์กร

5) ช่วยขจัดการควบคุมจากภายนอก ซึ่งเป็นผลมาจากการที่สมาชิกในองค์กรมีความรักและความผูกพันต่อองค์กรของตนมากนั่นเอง

6) เป็นตัวบ่งชี้ที่ดีถึงควมมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร

ณัฐพันธ์ เจริญนันท์ (2551, หน้า 107 – 108) ได้อธิบายว่า การส่งเสริมให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กร มีความสำคัญกับการดำเนินงานขององค์กรปัจจุบัน เนื่องจากพนักงานที่ผูกพันและทุ่มเทให้กับองค์กรจะช่วยให้องค์กรดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพและช่วยลดต้นทุนขององค์กร ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับอัตราการขาดงาน ผลผลิตภาพ และคุณภาพของผลงาน ที่สำคัญความผูกพันต่อองค์กรที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพไม่ให้ออกไปอยู่กับคู่แข่ง ซึ่งอาจจะก่อให้เกิดค่าใช้จ่ายที่ไม่สามารถประเมินได้ เพราะเมื่อพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรต่ำ จะทำให้เกิดผลกระทบที่สำคัญหลายประการต่อพฤติกรรมการทำงานในประเด็นต่อไปนี้

1. ผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์กรต่ำ มักมีแนวโน้มที่จะขาดงานและสมัครใจลาออกจากงานสูง ส่วนผู้ที่มีความผูกพันสูงมักจะเปลี่ยนแปลงงานใหม่น้อยกว่าผู้ที่มีความผูกพันต่ำ โดยผู้ที่มีความโน้มเอียงที่จะผูกพันตั้งแต่เริ่มเข้าทำงาน มักจะอยู่กับองค์กรค่อนข้างถาวร
2. ผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์กรต่ำ มักไม่เต็มใจที่จะเสียสละหรือมีส่วนรับผิดชอบใด ๆ ต่อส่วนรวม จะอยู่ในลักษณะค่อนข้างเห็นแก่ตัว พยายามทำงานน้อยหรือหลบเลี่ยงงานเท่าที่จะทำได้
3. ผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์กรต่ำมักจะมีชีวิตส่วนตัวค่อนข้างไปทางลบ จากการสำรวจเจตคติการทำงานของพนักงานภาคราชการพบว่า ผู้ที่มีความรู้สึกไม่ผูกพันต่อองค์กร มักจะไม่พอใจต่อชีวิตส่วนตัวของตนด้วยเช่นกัน

ฉะนั้นการส่งเสริมให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรจึงเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อพนักงาน และการที่พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กร ย่อมก่อให้เกิดประโยชน์ทั้งต่อตัวพนักงานและองค์กรโดยรวมอีกด้วย ซึ่งการส่งเสริมให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรสามารถทำได้ด้วยวิธีต่อไปนี้

1. เพิ่มความสำคัญต่องาน ทั้งนี้เพราะคนเรามีแนวโน้มที่จะผูกพันต่อองค์กรสูงขึ้น ถ้าตนได้รับโอกาสความไว้วางใจให้อำนาจในการกำกับดูแล และเลือกวิธีทำงานอย่างอิสระด้วยตนเอง รวมทั้งได้รับการยอมรับว่างานที่ตนทำมีความสำคัญต่อการดำรงอยู่ขององค์กร
2. การกำหนดให้ผลประโยชน์ของพนักงานสอดคล้องกับผลประโยชน์ขององค์กร เนื่องจากพนักงานจะรู้สึกผูกพันต่อองค์กรตราบที่ทั้ง 2 ฝ่ายต่างมีประโยชน์ร่วมกันจากการทำงาน เช่น กิจการบริษัทมีกำไร ผลกำไรส่วนนี้ก็ทำให้เงินโบนัสตอบแทนและเงินเดือนของพนักงานเพิ่มสูงขึ้นอย่างน่าพอใจ เป็นต้น ซึ่งจะส่งผลให้ความผูกพันต่อองค์กรสูงขึ้น
3. ใช้วิธีคัดเลือกบรรจบุคคลากรใหม่ที่มีแนวคิดและค่านิยมสอดคล้องกับองค์กร ซึ่งโดยทั่วไปสิ่งที่เป็ค่าานิยมขององค์กรจะปรากฏอยู่ในข้อความที่บ่งบอกถึงพันธกิจขององค์กร เนื่องจากการที่ค่าานิยมองค์กรยิ่งใกล้เคียงกับบุคคลที่จะบรรจมากเพียงไร ยิ่งทำให้พนักงานใหม่ที่ได้รับบรรจมีความผูกพันต่อองค์กรมากเพียงนั้น

นอกจากนี้การให้รางวัลก็มีความสำคัญต่อการพัฒนาความผูกพันต่อองค์กร ถึงแม้ค่าตอบแทนผลประโยชน์ และโอกาสที่จะบรรลุเป้าหมายที่ท้าทายจะมีความสำคัญ แต่พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรจะให้ความสำคัญกับรางวัลระหว่างบุคคลด้วยเช่นกัน เช่น การได้รับการยอมรับการเลื่อนตำแหน่งหรือเป็นผู้มีส่วนร่วมกับโครงการใหม่ ๆ ดังนั้น ผู้บริหารจึงต้องสร้างระบบการให้รางวัลที่ให้ความสำคัญกับบุคคล และความภาคภูมิใจที่บูรณาการเข้ากับเป้าหมายของบุคคลและองค์กร ซึ่งจะช่วยกระตุ้นและธำรงรักษาความผูกพันต่อองค์กรให้แก่พนักงาน สรุปความผูกพันต่อองค์กรความผูกพันต่อองค์กรเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวให้สมาชิกในองค์กรได้มีเป้าหมายในการทำงานร่วมกัน ร่วมกันคิด ร่วมกันทำ ร่วมแก้ปัญหา ร่วมพัฒนาและร่วมยินดีในผลสำเร็จของงานอย่างมีคุณภาพ เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล

พิชิต เทพวรรณ (2554, หน้า 176) ให้ความสำคัญความผูกพันของพนักงานต่อองค์การ (Commitment) จะมุ่งมั่นให้เกิดกับองค์การ โดยองค์การต่าง ๆ ต้องการให้พนักงานมีทั้งความผูกพันของพนักงานต่อองค์การและความผูกพันในงานของพนักงาน เนื่องจากความผูกพันของพนักงานต่อองค์การจะมีความสัมพันธ์กับอัตราลาออก (Turnover Rate) ถ้าพนักงานมีความผูกพันต่อองค์การสูง อัตราการลาออกก็จะต่ำ ในขณะที่ความผูกพันในงานของพนักงานจะมีความสัมพันธ์กับอัตราการขาดงาน ซึ่งถ้าพนักงานมีความผูกพันในงานสูง อัตราการขาดงานก็จะต่ำ ดังนั้นองค์การจึงต่างให้ความสำคัญกับความผูกพันใน 2 ลักษณะ ทั้งความผูกพันในงานของพนักงาน (Employee Engagements) และความผูกพันของพนักงานต่อองค์การ (Employee Commitment) จากแนวคิดเรื่องความผูกพันของพนักงานต่อองค์การดังกล่าวมาแล้ว The Gallup Organization ได้ศึกษาความผูกพันของพนักงานและได้แบ่งประเภทของพนักงานไว้ 3 ประเภท คือ

1. พนักงานที่มีความผูกพันในงาน (Engaged) คือ พนักงานที่ทำงานด้วยความเต็มใจ ตั้งใจ และคำนึงถึงองค์การ
2. พนักงานที่ไม่ยึดติดกับความผูกพันในงาน (Not-engaged) คือ พนักงานที่ไม่มีความกระตือรือร้นในการทำงาน และ/หรือทำงานโดยไม่ตั้งใจ
3. พนักงานที่ไม่มีความผูกพันในงาน (Actively Disengaged) คือ พนักงานที่ไม่มีความสุขในการทำงาน

ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อความผูกพันต่อองค์การ

นักวิชาการหลายท่านให้ความสนใจในการศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ และพบว่า ยังไม่มีแบบจำลองใดที่ชี้ชัดว่า อะไรคือตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการก่อให้เกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์การ โดยมองว่าปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การต่างกันไป ดังนี้

Steers (1977, p.96) ได้ศึกษาปัจจัยเบื้องต้นของความผูกพันต่อองค์การ พบว่ามีองค์ประกอบที่เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์การ ดังนี้

1. ลักษณะส่วนบุคคล (Personal Characteristics) หมายถึง ตัวแปรที่เกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลที่มีต่อความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ เช่น เพศ อายุ การศึกษา ระดับตำแหน่ง ระยะเวลาปฏิบัติงาน สถานภาพสมรส ฯลฯ
2. ลักษณะงานที่ปฏิบัติ (Job Characteristics) หมายถึง สภาพของงานที่แต่ละบุคคลรับผิดชอบปฏิบัติอยู่ว่ามีลักษณะอย่างไร เช่น ความมีอิสระในการทำงาน (Autonomy) งานที่มีคุณค่า ความประจักษ์ในงาน (Task Identity) ความหลากหลายในงาน (Variety) งานที่มีโอกาสพบปะผู้อื่น (Social Interactions)
3. ประสบการณ์ในการทำงาน (Work Experience) หมายถึง ความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนว่ามีความรับรู้ต่อการทำงานในองค์การที่ผ่านมาอย่างไร เช่น ทักษะของกลุ่มต่อองค์การ

(Group Attitude) การพึ่งพาได้จากองค์กร (Organization Dependability) ความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่อองค์กร (Personal Importance)

Mowday et al (1982 อ้างถึงใน นงเยาว์ แก้วมรกต, 2542, หน้า 21) ได้ชี้ให้เห็นว่าปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันทางจิตใจ (Affective Commitment) ประกอบด้วย 4 ปัจจัย คือ

1. คุณลักษณะส่วนบุคคล (Personal Characteristics)
2. คุณลักษณะงาน (Job Characteristics)
3. ประสบการณ์การทำงาน (Work Experience)
4. คุณลักษณะโครงสร้าง (Structural Characteristics)

นอกจากนี้ ยังพบว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันมากที่สุดคือ ประสบการณ์การทำงานที่ทำให้พนักงานรู้สึกว่าคุณค่าความต้องการทางสภาวะจิตใจของเขาได้รับการตอบสนอง เช่น การได้รับความสะดวกสบายภายในองค์กร

Porter and Steers (1983) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความผูกพันอย่างต่อเนื่องและพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันองค์กร แบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม คือ

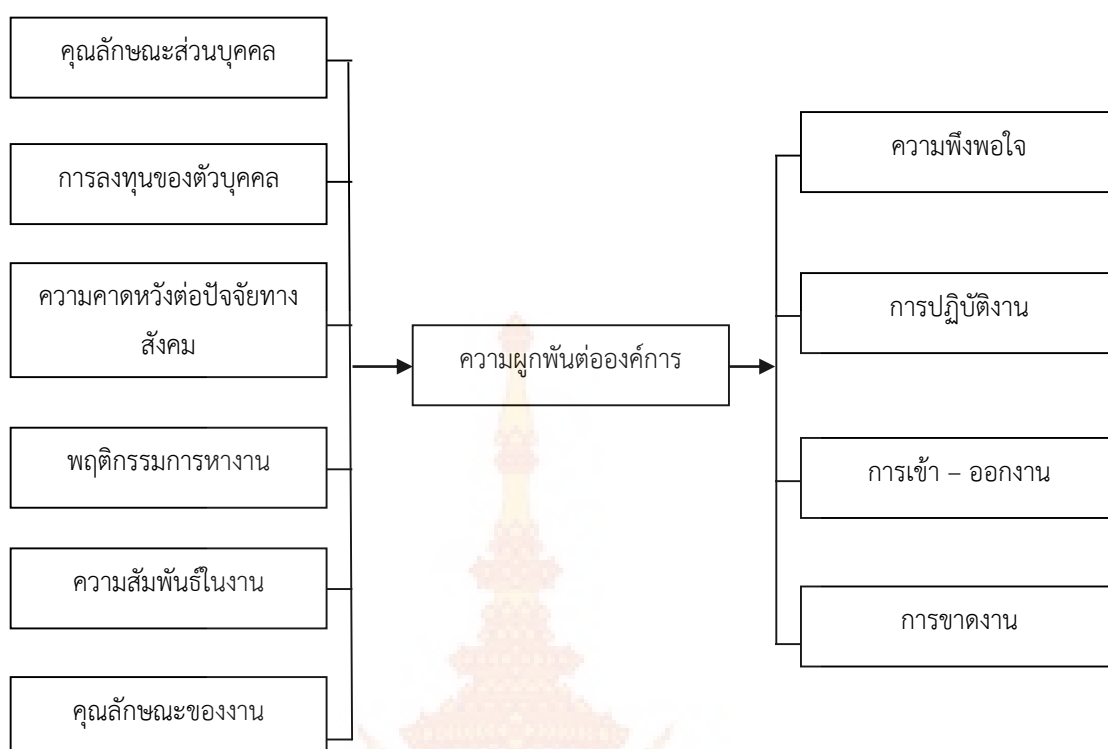
1. ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติงาน (Personal Characteristic) เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับรายได้ สถานภาพสมรส ความต้องการประสบความสำเร็จ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เป็นต้น
2. โครงสร้างองค์กร (Organization Characteristic) ต้องมีลักษณะที่เป็นระบบแบบแผน มีหน้าที่เด่นชัด มีการรวมอำนาจและการกระจายอำนาจ การให้ผู้ร่วมงานมีการตัดสินใจ การมีส่วนร่วมเป็นเจ้าของ การเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ความเป็นทางการ
3. ลักษณะของบทบาท (Role-related Characteristic) เช่น งานที่ปฏิบัติได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบอยู่มีความท้าทาย ความก้าวหน้าในการทำงาน การป้อนข้อมูลกลับ การมีความหมายของงานที่ทำเป็นงานที่มีคุณค่า มีบทบาทเด่นชัด ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชา เป็นต้น
4. ประสบการณ์ในการทำงาน (Work Experience) เช่น ทักษะของกลุ่ม การทำงานที่มีผลต่อองค์กร ความน่าเชื่อถือขององค์กร การรู้สึกว่าคุณเป็นบุคคลสำคัญ ความสามารถในการพึ่งพาได้และการปฏิบัติตัวของผู้บังคับบัญชา เป็นต้น

Hunt, Chonko and Wood (1985 อ้างถึงใน พิชิต พิทักษ์เทพสมบัติ, 2552, หน้า 190-194) ได้สร้างกรอบแนวคิดความผูกพันต่อองค์กรโดยได้พัฒนามาจากงาน Steers (1977), Stevens Beyer and Trice (1978), Brief and Aldag (1980), Bhagat and Chassie (1981), และ Still (1983) โดยสร้างตัวแปรต้นทั้ง 6 ตัว จากงานวิจัยเชิงประจักษ์ที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร โดยสร้างแบบจำลองได้ดังภาพที่ 2.1

จากภาพที่ 2.1 จะเห็นได้ว่าปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่

1. คุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ การศึกษา รายได้ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
2. การลงทุนของตัวบุคคล เกิดจากระดับความคาดหวังของพนักงานในผลตอบแทนที่ได้จากความจงรักภักดีในองค์การ จากเหตุผลดังกล่าวบุคคลจึงทุ่มเทให้กับองค์การเพื่อแลกเปลี่ยนผลประโยชน์ที่จะได้ (หรือคาดว่าจะได้) จากองค์การในภายภาคหน้า
3. ความคาดหวังต่อปัจจัยทางสังคม หมายถึง ระดับความคาดหวังที่เกิดจากการที่พนักงานเก็บรวบรวมข้อมูลขององค์การที่ตนเองทำงานอยู่ในปัจจุบัน เพื่อเปรียบเทียบกับประสบการณ์ในที่ทำงานเดิม ซึ่งผลจากการเปรียบเทียบนี้มักจะนำไปสู่ความคาดหวังของพนักงานต่อองค์การใหม่และต่อความผูกพันต่อองค์การ ตามลำดับ
4. พฤติกรรมการหางาน หมายถึง ระยะเวลาที่บุคคลได้ใช้ไปกับการหางาน จำนวนของใบสมัครที่ส่ง จำนวนครั้งของการได้รับการสัมภาษณ์เข้าทำงาน จำนวนครั้งที่ได้รับการชักชวน
5. ความสัมพันธ์ในงาน ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน ทีมงาน หัวหน้างาน ตลอดจนผู้บังคับบัญชาในระดับต่าง ๆ ที่เกิดจากการได้มาทำงานร่วมกัน
6. คุณลักษณะของงาน โดยทั่วไปแล้วคุณลักษณะของงานจะถูกกำหนดโดยความหลากหลายของงาน ความมีเอกลักษณ์ของงาน ความสำคัญของงาน ความมีอิสระในการทำงาน ผลป้อนกลับในการทำงาน เป็นต้น

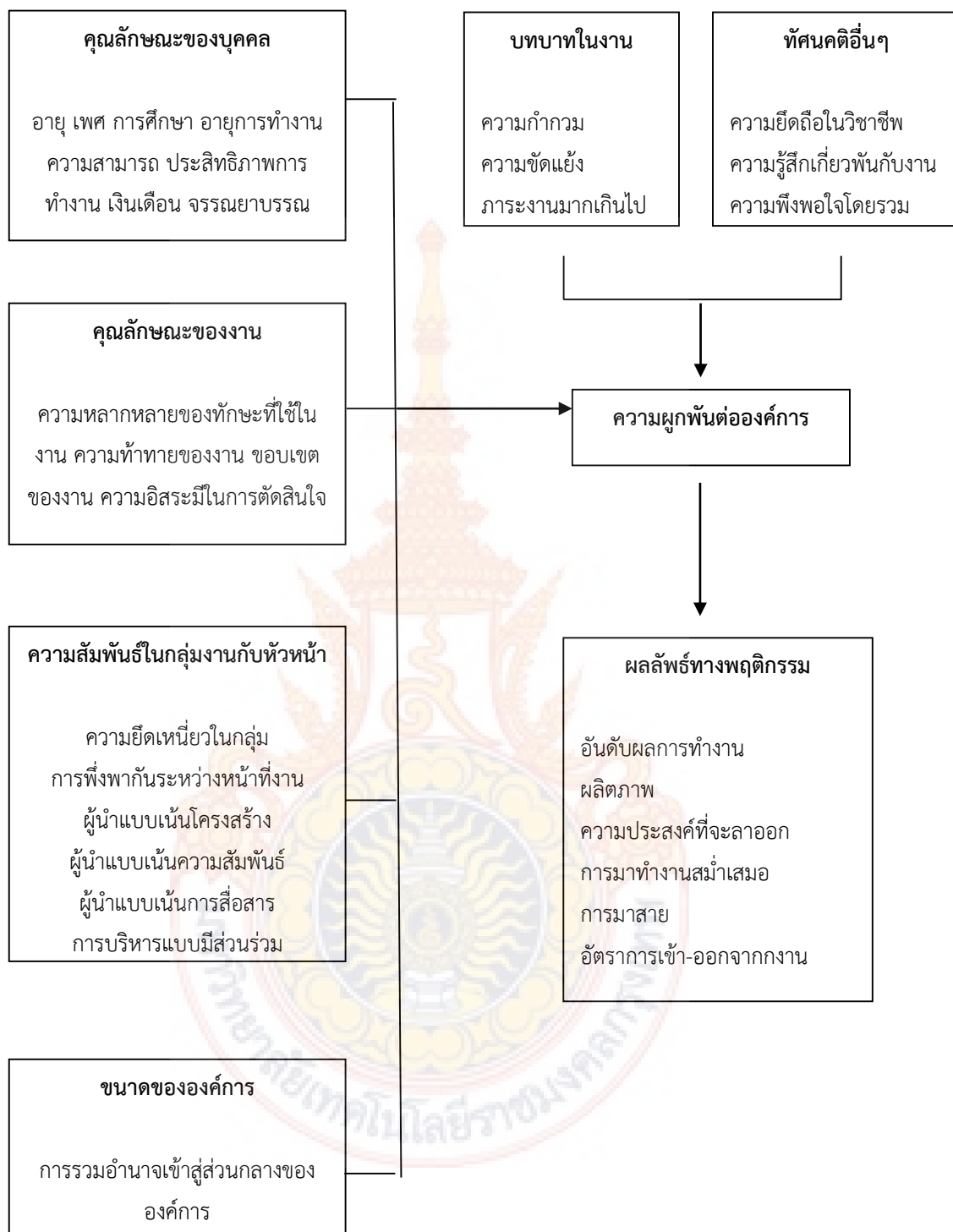




ภาพที่ 2.1 กรอบแนวคิดความผูกพันต่อองค์กร ของ Hunt, Chonko and Wood (1985)

ที่มา: Hunt, Chonko and Wood (1985 อ้างถึงใน พิชิต พิทักษ์เทพสมบัติ, 2552, หน้า 190-194)

Mathieu and Zajac (1990 อ้างถึงใน พิชิต พิทักษ์เทพสมบัติ, 2552, หน้า 194-195) ได้สร้างแบบจำลองเพื่อวิเคราะห์ความผูกพันต่อองค์กรเชื่อว่า Mathieu and Zajac 's Meta-Analytical Model of Organizational Commitment ดังนี้



ภาพที่ 2.2 แบบจำลองเพื่อวิเคราะห์ความผูกพันต่อองค์กร ของ Mathieu and Zajac

ที่มา: Mathieu and Zajac (1990 อ้างถึงใน พิชิต พิทักษ์เทพสมบัติ, 2552, หน้า 194-195)

จากแบบจำลองจะเห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อความความผูกพันในองค์กร คือ คุณลักษณะของบุคคล ลักษณะของงาน ความสัมพันธ์ในกลุ่มงานกับหัวหน้างาน คุณลักษณะขององค์กร บทบาทในงาน และทัศนคติอื่น ๆ และยังก่อให้เกิดผลลัพธ์ทางพฤติกรรมของบุคคลในด้าน อันดับผลการทำงาน ผลผลิตภาพ ความประสงค์ที่จะลาออก การมาทำงานสม่ำเสมอ การมาสาย อัตราการเข้า-ออกจากการงาน

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยในประเทศ

พรทิพย์ ไชยฤกษ์ (2555) ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ของบุคลากรสถาบันวิจัยแสงซินโครตรอน (องค์การมหาชน) วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กร ระดับพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ของบุคลากร และเพื่อศึกษาถึงความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร ที่มีผลต่อพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ของบุคลากร โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจากบุคลากร จำนวน 156 คน สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าเฉลี่ย และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis)

ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรสถาบันวิจัยแสงซินโครตรอน (องค์การมหาชน) มีระดับความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึกรู้สึก ด้านพฤติกรรม และด้านการรับ ตามลำดับ และบุคลากรมีระดับพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์อยู่ในระดับมาก โดยมีความผูกพันต่อองค์กรด้านการแสวงหาโอกาส ด้านความคิดริเริ่ม ด้านผู้นำทางความคิด และด้านการประยุกต์ใช้ ตามลำดับ สำหรับปัจจัยความผูกพันต่อองค์กรด้านการรับรู้ และด้านพฤติกรรม มีผลกระทบต่อยังปัจจัยพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ด้านการแสวงหาโอกาส ด้านความคิดริเริ่ม ด้านผู้นำทางความคิด และด้านการประยุกต์ใช้ โดยความผูกพันต่อองค์กรด้านการรับรู้ของบุคลากร มีผลกระทบต่อยังพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ด้านการประยุกต์ใช้มากที่สุด และมีผลกระทบต่อยังพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ด้านการแสวงหาโอกาสน้อยที่สุด ความผูกพันต่อองค์กรด้านพฤติกรรมของบุคลากร มีผลกระทบต่อยังพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ด้านการแสวงหาโอกาสมากที่สุด และมีผลกระทบต่อยังพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ด้านการประยุกต์ใช้น้อยที่สุด สำหรับความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึกไม่มีผลกระทบต่อยังพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์โดยรวมและรายด้านของบุคลากร สถาบันวิจัยแสงซินโครตรอน (องค์การมหาชน)

วรวรรณ ตอวิวัฒน์ (2555) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษา ข้าราชการกรมศุลกากรที่สังกัดส่วนกลาง (คลองเตย) วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการกรมศุลกากรที่สังกัดส่วนกลาง (คลองเตย) เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม เก็บรวบรวมข้อมูลจากราชการ

กรมศุลกากรที่สังกัดส่วนกลาง (คลองเตย) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ

ผลการศึกษา พบว่า ระดับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการกรมศุลกากร ที่สังกัดส่วนกลาง (คลองเตย) มีค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 3.68 ส่วนระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการกรมศุลกากร ที่สังกัดส่วนกลาง (คลองเตย) พบว่า มีค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 3.32 ผลการทดสอบสมมติฐาน ด้วยสถิติการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานสามารถอธิบายความผูกพันต่อองค์กร ได้ร้อยละ 42.1 โดย 5 องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ความภูมิใจในองค์กรที่มีคุณค่าทางสังคม รายได้และผลตอบแทนที่เพียงพอ ยุติธรรม ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว ลักษณะการบริหาร และความสัมพันธ์อันดีในการทำงาน ร่วมกัน โดยมีสมการในการพยากรณ์ ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ความผูกพันต่อองค์กร} = & .888 + .095 \text{ รายได้และผลตอบแทนที่เพียงพอยุติธรรม} \\ & + .124 \text{ ความสัมพันธ์อันดีในการทำงานร่วมกัน} + .091 \text{ ลักษณะ} \\ & \text{การบริหาร} + .165 \text{ ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิต} \\ & \text{ส่วนตัว} + .349 \text{ ความภูมิใจในองค์กรที่มีคุณค่าทางสังคม} \end{aligned}$$

กณทิมา คุณาวงศ์ (2556) ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสำนักงาน คณะกรรมการการเลือกตั้ง วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กร ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร และศึกษาแนวทางในการเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานสำนักงาน คณะกรรมการการเลือกตั้ง จำนวน 279 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ

ผลการศึกษาพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง อยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยคือ ด้านความตั้งใจคงไว้ซึ่งสมาชิกภาพขององค์กร ด้านความพร้อมที่จะทุ่มเททำงานให้องค์กร และด้านความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายของ องค์กร ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง ได้แก่ ความท้าทายของงาน ความตระหนักว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร การมีส่วนร่วมในการบริหาร และ ความมีอิสระในงาน โดยตัวแปรทั้ง 4 สามารถพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรได้ร้อยละ 51.4

นุรีมัน ดอเลาะ (2556) ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยนราธิวาส ราชนครินทร์ วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยนราธิวาส

ราชนครินทร์ เปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์การจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศองค์การกับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ อาจารย์ และเจ้าหน้าที่สายสนับสนุนจำนวนทั้งสิ้น 220 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่า t (t -test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน

ผลจากการศึกษา พบว่า บุคลากรมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ มีความผูกพันต่อองค์การโดยภาพรวมและราย ด้านอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับรายด้านจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความปรารถนาอย่างยิ่งที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพในองค์การ ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อองค์การ และด้านความเชื่อและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ ตามลำดับ ผลการเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ สถานภาพการสมรส ภูมิลำเนา และศาสนาที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การไม่แตกต่างกัน ส่วนลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ตำแหน่งงาน และหน่วยงานที่สังกัดที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และการรับรู้บรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

พัชรินทร์ ผิวนิล (2556) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริษัทไฮเออร์ อิเลคทริก (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์การ และความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริษัทไฮเออร์ อิเลคทริก (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษา และเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานบริษัทไฮเออร์ อิเลคทริก (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่า t (t -test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน

ผลการวิจัย พบว่า ระดับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้การยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน และด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านระดับความผูกพันต่อองค์การ พบว่า ระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อประโยชน์ขององค์การ รองลงมาคือ ด้านความเชื่อมั่น และยอมรับเป้าหมายขององค์การ และด้านความต้องการที่จะรักษา

ความเป็นสมาชิกขององค์กร และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์พบว่า ความสำเร็จในการทำงาน การได้ การยอมรับนับถือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้าในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

โสมยลสิริ มุลทองทิพย์ (2556) ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรที่ปฏิบัติงานใน โรงเรียนมัธยมศึกษาอำเภอดำรงวิทยารมย์ การวัดประสิทธิผลของการศึกษา เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อ องค์กรของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงเรียนมัธยมศึกษาอำเภอดำรงวิทยารมย์ และวิเคราะห์ถึงปัจจัยที่มี ความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงเรียนมัธยมศึกษาอำเภอดำรงวิทยารมย์ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงเรียนมัธยมศึกษาอำเภอดำรงวิทยารมย์ จำนวน 5 โรงเรียน โดยใช้แบบสอบถามในการศึกษา จำนวน 150 คน สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์สัมพัทธ์เพียร์สัน

ผลการศึกษา พบว่า ระดับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงเรียน มัธยมศึกษา อำเภอดำรงวิทยารมย์ โดยรวมบุคลากรที่มีความผูกพันอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นราย ด้าน พบว่า ในทุกด้านมีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ คือ ความเต็มใจที่จะ ปฏิบัติงานเพื่อองค์กร ความต้องการที่จะรักษาความเป็นสมาชิกขององค์กร และความเชื่อมั่นและ การยอมรับเป้าหมายขององค์กร และจากการศึกษาความสัมพันธ์ พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะงาน และปัจจัยด้านประสบการณ์การทำงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

ฐิตินา หล้าทอง (2557) ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ผลิตภัณฑ์ส่วน ุฒสหกรณ์ยานยนต์แห่งหนึ่ง ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี วัดประสิทธิผลของ การศึกษาเพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทผลิตภัณฑ์ส่วน ุฒสหกรณ์ยานยนต์แห่ง หนึ่ง ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี และศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพัน ต่อองค์กรของพนักงานบริษัทผลิตภัณฑ์ส่วน ุฒสหกรณ์ยานยนต์แห่งหนึ่ง ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะ นคร จังหวัดชลบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ พนักงานบริษัทผลิตภัณฑ์ส่วน ุฒสหกรณ์ยาน ยนต์แห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี จำนวน 368 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บ รวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ส่วน เบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติไคสแควร์

ผลการศึกษา พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะของงานที่ทำในภาพรวม อยู่ใน ระดับค่อนข้างดี โดยมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นด้านความหลากหลายของงานสูงที่สุด ส่วนผลการศึกษา ความคิดเห็นต่อประสบการณ์ในการทำงาน พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นต่อประสบการณ์ใน การทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างดี โดยมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็น ด้านทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงาน และองค์กรสูงที่สุด ผลการศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กรในด้านความ

เต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์การสูงสุด ผลการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริษัทผลิตชิ้นส่วนอุตสาหกรรมยานยนต์แห่งหนึ่ง ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี พบว่า เพศ อายุ หน่วยงานที่สังกัด สถานภาพ ระดับการศึกษาของพนักงาน ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน ส่วนรายได้ต่อเดือน ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ลักษณะของงาน และประสบการณ์ในการทำงานของพนักงาน มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ประดิษฐ์พงษ์ สร้อยเพชร (2557) ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริษัท โทรคมนาคมและเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งหนึ่ง ส่วนงานวิศวกรรมที่ทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร วัตถุประสงค์ของการศึกษาเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การ และ เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริษัทโทรคมนาคมและเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งหนึ่ง ในส่วนงานวิศวกรรม ในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานบริษัทบริษัท โทรคมนาคมและเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งหนึ่ง ส่วนงานวิศวกรรม ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

จากการศึกษา พบว่า ความผูกพันของพนักงานต่อองค์การโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งในส่วนความผูกพันของพนักงานต่อองค์การด้านความภูมิใจในองค์การ ความผูกพันของพนักงานต่อองค์การด้านการทุ่มเทการทำงาน และความผูกพันของพนักงานต่อองค์การด้านมีส่วนร่วมในการเติบโตขององค์การ โดยปัจจัยที่มีผลทำให้พนักงานรู้สึกผูกพันกับองค์การ เรียงลำดับคือ ปัจจัยความผูกพันต่อองค์การด้านวัฒนธรรมหรืออุดมการณ์ขององค์การ รองลงมาคือ ปัจจัยความผูกพันต่อองค์การด้านความสัมพันธ์ ปัจจัยความผูกพันต่อองค์การด้านภาวะผู้นำ ปัจจัยความผูกพันต่อองค์การด้านคุณภาพชีวิต ปัจจัยความผูกพันต่อองค์การด้านค่าตอบแทนโดยรวม ปัจจัยความผูกพันต่อองค์การด้านลักษณะงาน ปัจจัยความผูกพันต่อองค์การด้านโอกาสที่ได้รับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ขณะที่การทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับกลุ่มอ้างอิงพบว่า มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมจิตร จันทรเพ็ญ (2557) ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์การของเจ้าหน้าที่สถาบันพัฒนาองค์การชุมชน (องค์การมหาชน) วัตถุประสงค์ของการศึกษาเพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์การของเจ้าหน้าที่สถาบันพัฒนาองค์การชุมชน (องค์การมหาชน) และศึกษาศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของเจ้าหน้าที่สถาบันพัฒนาองค์การชุมชน (องค์การมหาชน) กลุ่มตัวอย่างในการศึกษา คือ เจ้าหน้าที่สถาบันพัฒนาองค์การชุมชนทุกส่วนงาน จำนวน 164 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติ t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

ผลการศึกษา พบว่า โดยรวมแล้วเจ้าหน้าที่สถาบันพัฒนาองค์การชุมชนมีความผูกพันต่อองค์การอยู่ในระดับค่อนข้างสูงในด้านความจงรักภักดีต่อองค์การ ด้านความภาคภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ด้านความเต็มใจและทุ่มเทในการทำงานเพื่อองค์การ ด้านความต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพขององค์การ และด้านความเสียสละเพื่อองค์การ ตามลำดับ โดยปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของเจ้าหน้าที่สถาบันพัฒนาองค์การชุมชน ได้แก่ ตัวแปรอายุ รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา ตำแหน่งในการปฏิบัติงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในสถาบัน ความท้าทายในการทำงาน ความก้าวหน้าในการทำงาน การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการทำงาน ลักษณะการทำงาน เป็นทีม เงินเดือนและสวัสดิการ การพัฒนาความรู้ ความสามารถของบุคลากร สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความสัมพันธ์ต่อผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชา ความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์การ ความรู้สึกว่าองค์การเป็นที่พึ่งได้

จรรยา ห่วงเทศ (2558) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ภาค 208 วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานและปัจจัยด้านประสบการณ์การทำงาน กับความผูกพันต่อองค์การของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ภาค 208 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ภาค 208 จำนวน 94 คนเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ผลการศึกษา พบว่า ระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ภาค 208 ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานกับความผูกพันต่อองค์การ ของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ภาค 208 พบว่า โดยภาพรวม มีความสัมพันธ์ไปในทางบวกอยู่ในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านประสบการณ์การทำงานกับความผูกพันต่อองค์การ ของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ภาค 208 พบว่า มีความสัมพันธ์ไปในทางบวกอยู่ในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จิราภรณ์ กลิ่นสุข และภัสสร จินะวงษ์ (2559) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริษัท ยามาเซอิไทย จำกัด วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริษัทยามาเซอิไทย จำกัด และศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริษัท ยามาเซอิไทย จำกัด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานบริษัทยามาเซอิไทย จำกัด จำนวน 125 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าไคสแควร์

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กร อยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (มาก) ลักษณะของงาน (มาก) ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน (ปานกลาง) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (ปานกลาง) เงินเดือนและสวัสดิการ (ปานกลาง) และสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวกและความปลอดภัย (ปานกลาง) การทดสอบสมมติฐาน สรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ยามาเซอิไทย จำกัด พบว่า เพศ ระดับการศึกษา และรายได้จากการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านลักษณะของงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ และด้านสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวกและความปลอดภัย แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริษัท ยามาเซอิไทย จำกัด มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

งานวิจัยต่างประเทศ

Hrebiniak and Alutto (1972) ศึกษาถึงความผูกพันต่อองค์กรของครูในโรงเรียนประถมศึกษา มัธยมศึกษา และพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาล 3 แห่ง ทางตะวันตกของรัฐนิวยอร์ก พบว่า เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการประกอบอาชีพ การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจทั้งในระดับนโยบายและการปฏิบัติงาน การกระจายอำนาจการตัดสินใจ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

Buchanan (1974) ศึกษาเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของผู้บริหารในภาคเอกชน และภาครัฐบาล ผลการศึกษาพบว่า ตัวแปรลักษณะส่วนบุคคลที่เป็นตัวทำนายที่ดีที่สุดถึงระดับความผูกพันต่อองค์กร คือ ความอาวุโส หรือระยะเวลาในการทำงานให้กับองค์กร กล่าวคือ สมาชิกในองค์กรที่มีอายุงานมากก็ยิ่งมีความผูกพันต่อองค์กรมาก ตามลำดับ

Wilson and Laschinger (1994) ศึกษา ความผูกพันต่อองค์กรของพยาบาล ซึ่งทำการศึกษาพยาบาลประจำการ ซึ่งไม่ใช่ระดับหัวหน้าแผนก จำนวน 92 คน ในโรงพยาบาลขนาดใหญ่แห่งหนึ่งที่ดูแลผู้ป่วยฉุกเฉิน โดยการรับรู้การเพิ่มอำนาจในงานครั้งนี้ใช้แนวคิดของ Kanter โดยศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร จากการศึกษา พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ เพศ การศึกษา ประสบการณ์การทำงาน สถานภาพการสมรส ล้วนแต่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

Somers (1995) ได้ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กร การลาออก และการขาดงาน โดยทดสอบผลกระทบทางตรงจากผลการปฏิบัติงานร่วมกัน ในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าหน้าที่พยาบาล จำนวน 422 คน ในโรงพยาบาลที่ตั้งอยู่ทางตะวันออกเฉียงเหนือของอเมริกา โดยใช้แบบจำลองความผูกพันต่อองค์กรของ (Allen and Mayer, 1991) ได้แก่ ความผูกพันด้านความรู้สึกรู้สึก ความผูกพันด้านความต่อเนื่อง ด้านความผูกพันที่เกิดจากมาตรฐานทางสังคม มาศึกษาความรู้สึกรู้สึกเบื่อหน่ายในงาน การลาออก และการขาดงาน ผลปรากฏว่า ความผูกพันด้านความรู้สึกรู้สึกเป็นตัวพยากรณ์ที่สอดคล้องกับผลเหล่านี้ และเป็นองค์ประกอบของความผูกพันตัวเดียวที่สัมพันธ์

Morrison et al (1997 อ้างใน วัชรารณ มีสมบุรณ์, 2549) ศึกษาโดยทำการสำรวจจากพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมในประเทศสหรัฐอเมริกา 307 คน ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ผลการวิจัย พบว่า ระดับความผูกพันของพนักงานในโรงงานที่มีตำแหน่งการทำงานที่สูงจะมีความผูกพันต่อองค์กรสูง และมีความตั้งใจที่จะลาออกน้อยกว่าพนักงานในระดับล่าง และตัวแปรลักษณะส่วนบุคคล มีความสัมพันธ์ค่อนข้างสูงต่อความผูกพันในองค์กร โดยมีความน่าเชื่อถือ ความรู้สึกว่าหน่วยงานมีชื่อเสียง ความมีอิสระในการทำงาน อายุ เพศ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยพบว่า งานวิจัยเกี่ยวกับความผูกพันองค์การส่วนใหญ่ได้ใช้แนวคิดของ Allen & Meyer (1993) เป็นแนวทางในการศึกษา การวิจัยในครั้งนี้ก็เช่นเดียวกัน ผู้วิจัยได้เลือกใช้แนวคิดความผูกพันองค์การของ Allen & Meyer (1993) มาเป็นกรอบในการศึกษา ทั้งนี้เพราะแนวคิดดังกล่าวได้สะท้อนถึงความผูกพันองค์การในทุกประเด็น และสอดคล้องกับสภาพความเป็นจริงขององค์การในปัจจุบันได้มากที่สุด โดยผู้วิจัยได้ใช้แนวความคิดความผูกพันต่อองค์การด้านทัศนคติ ซึ่งแนวคิดนี้จะมองว่าความผูกพันต่อองค์การเป็นความรู้สึกของบุคคลที่รู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ และกำหนดองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การไว้ 3 ด้าน คือ ด้านความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ ด้านความเต็มอกเต็มใจที่ใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ที่จะทำงานเพื่อองค์การ และด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาสมาชิกภาพขององค์การไว้ (Allen & Meyer, 1993 อ้างใน ธีระศักดิ์ กุศลานนท์, 2545, หน้า 27) โดยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การ คือ คุณลักษณะส่วนบุคคล (Hunt, Chonko and Wood, 1985 อ้างถึงใน พิชิต พิทักษ์เทพสมบัติ, 2552, หน้า 190-194) และปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจในการทำงาน โดยจากการศึกษาทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบอร์ก Herzberg. (1959) พบว่า แรงจูงใจที่สำคัญที่สร้างความพอใจในการทำงานประกอบด้วยปัจจัยสำคัญ 2 กลุ่ม คือ

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivate Factor) คือ ปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ประกอบด้วย ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน การยอมรับนับถือ คุณลักษณะของงาน ความรับผิดชอบต่องาน และความก้าวหน้าในงาน

2. ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factor) คือ ปัจจัยพื้นฐานที่จำเป็นที่ทุกคนจะต้องได้รับการตอบสนอง ปัจจัยเหล่านี้ไม่ใช่สิ่งจูงใจที่จะทำให้คนทำงานมากขึ้น แต่เป็นปัจจัยเบื้องต้นเพื่อป้องกันไม่ไห้คนไม่พอใจในงานที่ทำงานประกอบด้วย ค่าตอบแทนและสวัสดิการ โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน สถานะของอาชีพ นโยบาย และการบริหารองค์การ สภาพการทำงาน ชีวิตส่วนตัว ความมั่นคงในงาน และการปกครองบังคับบัญชา

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง “การสร้างความรู้ความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรกด” ในครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางในการดำเนินการวิจัย โดยมีรายละเอียดดังนี้

- 3.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา
- 3.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา
- 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรกด จำนวน 460 คน

3.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

จากข้อมูลของบริษัทที่ทำการศึกษา พบว่า บริษัทที่ทำการศึกษาปัจจุบันมีจำนวนพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวนทั้งหมด 460 คน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงตั้งเป้าหมายเก็บข้อมูลจากพนักงานที่เป็นกลุ่มประชากรทั้งสิ้น 460 คน ได้แบบสอบถามที่เป็นฉบับสมบูรณ์ จำนวน 420 คน คิดเป็นร้อยละ 91.30 จากจำนวนประชากรทั้งหมด

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถาม (Questionnaire) ขึ้นมา โดยทำการศึกษาจากวัตถุประสงค์การวิจัย (Objectives) และกรอบแนวคิดการวิจัย (Conception Framework) รวมทั้งจากเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของผู้อื่น นำมาเป็นแนวทางในการสร้างคำถามในแบบสอบถาม โดยแบ่งคำถามออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะของแบบสอบถามเป็นคำถามปลายปิด (Close ended Question) โดยสอบถามเกี่ยวกับ เพศ สถานภาพ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประสบการณ์ในการทำงาน

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรทด แบ่งคำถามออกเป็น 2 ปัจจัยหลัก คือ ปัจจัยจูงใจ (Motivate Factor) และปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factor) สามารถแบ่งออกเป็น 14 ด้าน (ด้านปัจจัยจูงใจ 5 ด้าน และ ด้านปัจจัยค้ำจุน 9 ด้าน) มีลักษณะคำถามเป็นแบบสเกลขอลิเคิร์ต (Likert Scale) ใช้ข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) โดยให้เลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียว มีหลักเกณฑ์การให้คะแนนเป็น 5 ระดับดังนี้

- 5 หมายถึง มากที่สุด
- 4 หมายถึง มาก
- 3 หมายถึง ปานกลาง
- 2 หมายถึง น้อย
- 1 หมายถึง น้อยที่สุด

การแปลความหมายค่าเฉลี่ย ใช้หลักเกณฑ์แต่ละช่วงเท่ากัน (Class Interval) ซึ่งสามารถคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้น ได้ดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{5 - 1}{5} = 0.8$$

ซึ่งจะได้ค่าเฉลี่ยแต่ละระดับห่างกัน 0.8 และกำหนดความหมายของค่าคะแนนเฉลี่ยแต่ละระดับดังนี้

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

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรทด แบ่งคำถามออกเป็น 3 ด้าน คือ ด้านความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ด้านความเต็มอกเต็มใจที่ใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ที่จะทำงานเพื่อองค์กร และด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาสมาชิก

ภาพขององค์การ มีลักษณะคำถามเป็นแบบสเกลขอลิเคิร์ต (Likert Scale) ใช้ข้อมูลประเภท
 อันตรภาคชั้น (Interval Scale) โดยให้เลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียว มีหลักเกณฑ์การให้คะแนนเป็น
 5 ระดับดังนี้

- 5 หมายถึง มากที่สุด
- 4 หมายถึง มาก
- 3 หมายถึง ปานกลาง
- 2 หมายถึง น้อย
- 1 หมายถึง น้อยที่สุด

การแปลความหมายค่าเฉลี่ย ใช้หลักเกณฑ์แต่ละช่วงเท่ากัน (Class Interval) ซึ่งสามารถ
 คำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้น ได้ดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{5 - 1}{5} = 0.8$$

ซึ่งจะได้ค่าเฉลี่ยแต่ละระดับห่างกัน 0.8 และกำหนดความหมายของค่าคะแนนเฉลี่ยแต่ละ
 ระดับดังนี้

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

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

เพื่อให้ได้แบบสอบถามที่มีความแม่นยำ และมีความเชื่อถือได้ ผู้ศึกษาจึงดำเนินการใน
 การสร้างและทดสอบแบบสอบถาม ดังนี้

1. ศึกษา ค้นคว้า และรวบรวมเอกสารทางวิชาการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางใน
 การกำหนดกรอบแนวคิด รวมถึงงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในการศึกษา และสร้างแบบสอบถาม
2. สร้างแบบสอบถามเพื่อเป็นเครื่องมือในการศึกษาและนำไปเสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อ
 ขอคำปรึกษาในการตรวจสอบและวัดความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) เพื่อให้ตรงกับ
 กรอบแนวคิด จุดมุ่งหมายของการศึกษา และกลุ่มตัวอย่าง
3. แก้ไขปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา

4. นำแบบสอบถามให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบข้อความจำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา โดยนำมาคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item-Objective Congruence : IOC) โดยเลือกข้อความที่มีค่า IOC สูงกว่าหรือเท่ากับ 0.50 มาใช้และปรับปรุงข้อความให้สมบูรณ์ตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ ซึ่งผู้ทรงคุณวุฒิในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วย

- 4.1 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิงแก้ว เอี่ยมแฉล้ม
- 4.2 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.หทัยกร พันธุ์งาม
- 4.3 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รุ่งทิพา เสาร์สิงห์

และจากการวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item-Objective Congruence : IOC) พบว่า แบบสอบถามส่วนที่ 1 ปัจจัยด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม มีค่า IOC = 1.000 แบบสอบถามส่วนที่ 2 แรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรทด มีค่า IOC = 0.762 และแบบสอบถามส่วนที่ 3 ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรทด มีค่า IOC = 0.922 ซึ่งมากกว่า 0.50 แสดงว่า แบบสอบถามทั้ง 3 ส่วนผ่านการตรวจสอบและวัดความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา

5. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงใหม่ไปทดลองใช้ (Try Out) กับบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรทด แล้วนำมาหาค่าความเชื่อมั่นโดยวิธีสัมประสิทธิ์อัลฟาเพื่อให้ได้ค่าความเชื่อมั่น

6. วิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามจากโปรแกรมสำเร็จรูป โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Coefficient Alpha) ในส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 ของแบบสอบถาม โดยที่ไม่ต้องนำแบบสอบถามที่ทำโดยกลุ่มตัวอย่างนี้กลับมาใช้รวมกับการวิเคราะห์อีก โดยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคมีค่าระหว่าง 0.00-1.00 ยิ่งค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคมีค่าเข้าใกล้ 1 มากเท่าไร แสดงว่า แบบสอบถามมีความน่าเชื่อมั่นมาก ซึ่งเกณฑ์ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคที่เป็นที่ยอมรับ คือ ควรมากกว่า 0.70 (เขาวรัตน์ เตมียกุล, 2556) ซึ่งผลการทดสอบ พบว่า

6.1 ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคโดยรวมของแบบสอบถามในส่วนที่ 2 มีค่าเท่ากับ 0.87 และ 0.93 และค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคของแบบสอบถามในส่วนที่ 2 ในแต่ละด้านมีค่าระหว่าง 0.70 - 0.96 ซึ่งมากกว่า 0.70 แสดงว่า แบบสอบถามในส่วนที่ 2 ผ่านการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (ภาคผนวก ข)

6.2 ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคโดยรวมของแบบสอบถามในส่วนที่ 3 มีค่าเท่ากับ 0.94 และค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคของแบบสอบถามในส่วนที่ 3 ในแต่ละด้านมีค่า

ระหว่าง 0.88 - 0.96 ซึ่งมากกว่า 0.70 แสดงว่า แบบสอบถามในส่วนที่ 3 ผ่านการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (ภาคผนวก ข)

7. นำแบบสอบถามที่ผ่านการทดสอบระดับความเชื่อมั่น ไปใช้กับกลุ่มตัวอย่าง

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่าง ตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. นำแบบสอบถามไปเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการแจกแบบสอบถามให้แก่บุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรทด ทำการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยทำการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จากกลุ่มตัวอย่างที่ระบุข้างต้น และขอเก็บแบบสอบถามทันที โดยผู้ศึกษาได้ทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่องานวิจัย เพื่อขออนุญาตหน่วยงานดังกล่าวในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2. ช่วงระยะเวลาที่เก็บข้อมูลการวิจัย เริ่มตั้งแต่ 1 พฤศจิกายน 2562 – 30 พฤศจิกายน 2562 รวมระยะเวลา 1 เดือน

3. ผู้วิจัยได้คัดเลือกเฉพาะแบบสอบถามที่มีคำตอบครบถ้วนสมบูรณ์ เพื่อนำมาใช้เป็นข้อมูลในการวิเคราะห์ตามวิธีการทางสถิติต่อไป

3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการประมวลผลข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. การศึกษาเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม แรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรทด และความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรทด โดยการวิเคราะห์ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้เป็นสถิติในการทดสอบสมมติฐาน โดยการวิจัยครั้งนี้เลือกใช้สถิติในการทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

2.1 สถิติการทดสอบ ที (t – test) ใช้ทดสอบความแตกต่างของปัจจัยด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล ด้านเพศ กับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรทด ซึ่งเป็นการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2544, หน้า 176)

2.2 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) เป็นสถิติในการทดสอบความแตกต่างของปัจจัยด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล ด้านสถานการณ์สมรส อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประสบการณ์ในการทำงาน กับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรต ซึ่งเป็นการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม (กัลยา วาณิชบัญชา, 2550)

2.3 การวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง แรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรต กับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรต โดยการวิเคราะห์การถดถอย ซึ่งเป็นเทคนิคการพยากรณ์ที่นิยมใช้กันอย่างกว้างขวางมากที่สุดในสาขาวิชาต่าง ๆ โดยใช้ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) หรือตัวแปรพยากรณ์ (Predictor) อย่างน้อยหนึ่งตัวไปพยากรณ์หรืออธิบายความผันแปรของตัวแปรตาม (Dependent Variable) ถ้าการวิเคราะห์การถดถอยประกอบด้วยตัวแปรอิสระ 1 ตัว สำหรับพยากรณ์ตัวแปรตาม 1 ตัว ซึ่งวัดเป็นค่าในเชิงปริมาณ เรียกว่า การวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression) แต่ถ้าใช้ตัวแปรอิสระมากกว่า 1 ตัว พยากรณ์ตัวแปรตามที่วัดในเชิงปริมาณ 1 ตัว เรียกว่า การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) (ศิริชัย กาญจนวาสี, 2550) โดยมีแบบจำลองที่ใช้ในการศึกษา ดังนี้ (Hunt, Chonko and Wood, 1985 อ้างถึงใน พิเชิต พิทักษ์เทพสมบัติ, 2552, หน้า 190-194), (Herzberg, 1959)

$$CC_i = \beta_0 + \beta_1 MF1 + \beta_2 MF2 + \beta_3 MF3 + \beta_4 MF4 + \beta_5 MF5 + \beta_6 MF + \beta_7 HF1 + \beta_8 HF2 + \beta_9 HF3 + \beta_{10} HF4 + \beta_{11} HF5 + \beta_{12} HF6 + \beta_{13} HF7 + \beta_{14} HF8 + \beta_{15} HF9 + \beta_{16} HF + \epsilon$$

โดยกำหนดให้

CC_i คือ ความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรต แบ่งเป็น ความผูกพันต่อองค์การโดยรวม (CC) ความผูกพันต่อองค์การด้านความเชื่อมั่น และยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ (CC1) ความผูกพันต่อองค์การด้านความเต็มอกเต็มใจที่ใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ที่จะทำงาน

เพื่อองค์กร (CC2) ความผูกพันต่อองค์กรด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาสมาชิกภาพขององค์กร (CC3)

MF1	คือ	ปัจจัยมุ่งใจด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน
MF2	คือ	ปัจจัยมุ่งใจด้านการยอมรับนับถือ
MF3	คือ	ปัจจัยมุ่งใจด้านคุณลักษณะของงาน
MF4	คือ	ปัจจัยมุ่งใจด้านความรับผิดชอบ
MF5	คือ	ปัจจัยมุ่งใจด้านความก้าวหน้า
MF	คือ	ปัจจัยมุ่งใจโดยรวม
HF1	คือ	ปัจจัยด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ
HF2	คือ	ปัจจัยด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต
HF3	คือ	ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน
HF4	คือ	ปัจจัยด้านสถานะของอาชีพ
HF5	คือ	ปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารองค์การ
HF6	คือ	ปัจจัยด้านสภาพการทำงาน
HF7	คือ	ปัจจัยด้านชีวิตส่วนตัว
HF8	คือ	ปัจจัยด้านความมั่นคงในงาน
HF9	คือ	ปัจจัยด้านการปกครองบังคับบัญชา หรือการนิเทศงาน
HF	คือ	ปัจจัยด้านโดยรวม
E	คือ	ค่าความคลาดเคลื่อน

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง “การสร้างความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรทด” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในในธุรกิจค้าปลีกกรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรทด และศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรทด โดยมีลักษณะเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ซึ่งเก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรทด จำนวน 460 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย การวิเคราะห์ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติการทดสอบ ที (t – test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยมีผลการศึกษาในแต่ละส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการศึกษาปัจจัยด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ผลการศึกษาแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรทด

ส่วนที่ 3 ผลการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรทด

ส่วนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ใช้สัญลักษณ์ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

$\bar{X}$	หมายถึง	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	หมายถึง	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t	หมายถึง	การทดสอบค่า T แบบ ที (t – test)
F	หมายถึง	การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)
df	หมายถึง	ชั้นแห่งความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)

R Square	หมายถึง	สัมประสิทธิ์การทำนาย
Adjusted R Square	หมายถึง	สัมประสิทธิ์การทำนายที่ปรับปรุงแล้ว
Durbin-Watson	หมายถึง	สถิติทดสอบปัญหาสหสัมพันธ์ในตัว
B	หมายถึง	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ
Sig	หมายถึง	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ

4.2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

การศึกษาในครั้งนี้ ได้ทำการศึกษาถึงปัจจัยด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ใน 7 ด้าน คือ เพศ สถานภาพ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และ ประสบการณ์ในการทำงาน โดยมีผลการศึกษาในแต่ละด้าน ดังนี้

ตารางที่ 4.1 ปัจจัยด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

คุณลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	279	66.43
หญิง	141	33.57
รวม	420	100.00
สถานภาพ		
โสด	194	46.19
สมรส	218	51.90
หย่าร้าง/แยกกันอยู่	8	1.90
อื่น ๆ	-	-
รวม	420	100.00
อายุ		
ต่ำกว่า 30 ปี	117	27.86
30 – 40 ปี	180	42.86
41 – 50 ปี	77	18.33
51 – 60 ปี	37	8.81
มากกว่า 60 ปีขึ้นไป	9	2.14
รวม	420	100.00

ตารางที่ 4.1 (ต่อ) ปัจจัยด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คุณลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	-	-
ปริญญาตรี	365	86.90
สูงกว่าปริญญาตรี	55	13.10
รวม	420	100.00
ตำแหน่งงาน		
ระดับพนักงานปฏิบัติงานทั่วไป	288	68.57
ระดับหัวหน้างานจนถึงผู้จัดการ	108	25.71
ระดับผู้บริหารระดับสูง	24	5.71
รวม	420	100.00
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า 15,000 บาท	-	-
15,000 - 45,000 บาท	358	85.24
45,001 - 100,000 บาท	46	10.95
มากกว่า 100,000 บาทขึ้นไป	16	3.81
รวม	420	100.00
ประสบการณ์ในการทำงาน		
ต่ำกว่า 1 ปี	24	5.71
1 - 5 ปี	219	52.14
6 - 10 ปี	95	22.62
11 - 15 ปี	66	15.71
มากกว่า 15 ปีขึ้นไป	16	3.81
รวม	420	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในครั้งนี้นั้นส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 279 คน คิดเป็นร้อยละ 66.43 และเพศหญิง จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 33.57

ด้านสถานภาพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในครั้งนี้นี้ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 218 คน คิดเป็นร้อยละ 51.90 รองลงมาคือ มีสถานภาพโสด จำนวน 194 คน คิดเป็นร้อยละ 46.19 และมีสถานภาพหย่าร้าง/แยกกันอยู่ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 1.90 ตามลำดับ

ด้านอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในครั้งนี้นี้ส่วนใหญ่มีอายุ 30 – 40 ปี จำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 42.86 รองลงมาคือ มีอายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 27.86 มีอายุ 41 – 50 ปี จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 18.33 มีอายุ 51 – 60 ปี จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 8.81 และมีอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไปจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.14 ตามลำดับ

ด้านระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในครั้งนี้นี้ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 365 คน คิดเป็นร้อยละ 86.90 ที่เหลือคือมีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 13.10 ตามลำดับ

ด้านตำแหน่งงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในครั้งนี้นี้ส่วนใหญ่มีตำแหน่งงานระดับพนักงานปฏิบัติงานทั่วไป จำนวน 288 คน คิดเป็นร้อยละ 68.57 รองลงมาคือ มีตำแหน่งงานระดับหัวหน้างานจนถึงผู้จัดการ จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 25.71 และมีตำแหน่งงานระดับผู้บริหารระดับสูงจำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 5.71 ตามลำดับ

ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในครั้งนี้นี้ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000 - 45,000 บาท จำนวน 358 คน คิดเป็นร้อยละ 85.24 รองลงมาคือ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 45,001 - 100,000 บาท จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 10.95 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 100,000 บาทขึ้นไป จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 3.81 ตามลำดับ

ด้านประสบการณ์ในการทำงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในครั้งนี้นี้ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงาน 1 – 5 ปี จำนวน 219 คน คิดเป็นร้อยละ 52.14 รองลงมาคือ มีประสบการณ์ในการทำงาน 6 – 10 ปี จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 22.62 มีประสบการณ์ในการทำงาน 11 – 15 ปี จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 15.71 มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 1 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 5.71 และมีประสบการณ์ในการทำงาน มากกว่า 15 ปีขึ้นไป จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 3.81 ตามลำดับ

4.3 ผลการวิเคราะห์แรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้าน

เทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรทด

การศึกษาแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรทด ในครั้งนี้แบ่งการศึกษาออกเป็น 2 ปัจจัยหลัก คือ ปัจจัยจูงใจ (Motivate Factor) และปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factor) โดยมีผลการศึกษาดังนี้

ตารางที่ 4.2 ปัจจัยจูงใจในการทำงานของบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ใน
ธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรต (ต่อ)

ปัจจัยจูงใจ (Motive Factor)	$\bar{X}$	S.D.	ความคิดเห็น
ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน			
1. ท่านใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ในการทำงาน	4.27	0.66	มากที่สุด
2. ท่านปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ	4.15	0.68	มาก
3. ท่านทำงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จตามวัตถุประสงค์	4.09	0.65	มาก
4. ท่านสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วง ด้วยดี	4.20	0.66	มาก
รวม	4.18	0.66	มาก
ด้านการยอมรับนับถือ			
5. ท่านได้รับความไว้วางใจ คำชมเชย ในการปฏิบัติงานจาก ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน	3.85	0.63	มาก
6. ท่านรู้สึกพึงพอใจเมื่อเสนอความคิดเห็นและได้รับการยอมรับ	4.00	0.65	มาก
7. ท่านได้รับมอบหมายงานจากผู้บังคับบัญชาบ่อยครั้ง	3.92	0.69	มาก
8. ท่านได้รับการยอมรับจากหน่วยงานภายนอกที่ท่าน ปฏิบัติงานด้วย	4.12	0.67	มาก
รวม	3.97	0.66	มาก
ด้านคุณลักษณะของงาน			
9. ท่านคิดว่าปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายมีความเหมาะสม	3.82	0.73	มาก
10. ท่านได้รับมอบหมายงานตรงตามความถนัดและความ เชี่ยวชาญ	3.99	0.72	มาก
11. ท่านสามารถใช้ความคิดเป็นของตนเองในการปฏิบัติงาน	3.73	0.70	มาก
12. ท่านเข้าใจขั้นตอนในการปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย	3.91	0.71	มาก
13. ท่านมีความสุขกับงานที่ได้รับมอบหมายทุกครั้ง	3.74	0.70	มาก
รวม	3.84	0.71	มาก

ตารางที่ 4.2 (ต่อ) ปัจจัยจูงใจในการทำงานของบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรต

ปัจจัยจูงใจ (Motivate Factor)	$\bar{X}$	S.D.	ความคิดเห็น
ด้านความรับผิดชอบ			
14. ท่านได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานในปริมาณที่เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่	3.94	0.68	มาก
15. ท่านได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานที่สอดคล้องกับความรู้ความสามารถและความถนัด	4.00	0.70	มาก
16. ท่านได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานที่เป็นประโยชน์และมีความสำคัญต่อองค์กร	4.25	0.75	มากที่สุด
17. ท่านสามารถตัดสินใจในสิ่งที่ได้รับมอบหมายซึ่งสอดคล้องกับตำแหน่งที่ได้รับในขณะที่ปฏิบัติงานนั้น ๆ	3.98	0.75	มาก
รวม	4.04	0.72	มาก
ด้านความก้าวหน้า			
18. ท่านได้เลื่อนตำแหน่งด้วยความสามารถของตนเอง	3.66	0.69	มาก
19. ท่านพร้อมที่จะเรียนรู้งานใหม่ๆ ที่เข้ามาเสมอ	3.95	0.68	มาก
20. ท่านได้รับโอกาสเข้าประชุมกับผู้บริหารเสมอ	3.32	0.78	ปานกลาง
21. ท่านได้รับโอกาสจากผู้บังคับบัญชาในการเสนอความคิดเห็นต่าง ๆ	3.56	0.70	มาก
22. ผลงานของท่านได้รับความสนใจจากผู้บังคับบัญชาเสมอ	3.61	0.69	มาก
รวม	3.62	0.71	มาก
ปัจจัยจูงใจโดยรวม	3.93	0.69	มาก

จากตารางที่ 4.2 พบว่า โดยรวม บุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรต มีปัจจัยจูงใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.93$, S.D. = 0.69) โดยบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรต มีปัจจัยจูงใจอยู่ในระดับมากในทุกด้าน เรียงตามลำดับคือ ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.18$, S.D. = 0.66) ด้านความรับผิดชอบ ($\bar{X} = 4.04$, S.D. = 0.72) ด้านการยอมรับนับถือ ($\bar{X} = 3.97$, S.D. = 0.66) ด้านคุณลักษณะของงาน ($\bar{X} = 3.84$, S.D. = 0.71) และด้านความก้าวหน้า ($\bar{X} = 3.62$, S.D. = 0.71) ตามลำดับ โดยมีผลการศึกษาในแต่ละด้านดังนี้

ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน พบว่า โดยรวมบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรกด มีปัจจัยมุ่งใจด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.18$, S.D. = 0.66) โดยประเด็นที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ได้ใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ในการทำงาน ($\bar{X} = 4.27$, S.D. = 0.66) และประเด็นที่อยู่ในระดับมาก คือ สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำงานให้สำเร็จลุล่วงด้วยดี ($\bar{X} = 4.20$, S.D. = 0.66) ปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 4.15$, S.D. = 0.68) และทำงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จตามวัตถุประสงค์ ($\bar{X} = 4.09$, S.D. = 0.65) ตามลำดับ

ด้านการยอมรับนับถือ พบว่า โดยรวมบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรกด มีปัจจัยมุ่งใจด้านการยอมรับนับถือ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.97$, S.D. = 0.66) โดยประเด็นที่อยู่ในระดับมาก คือ ได้รับการยอมรับจากหน่วยงานภายนอกที่ปฏิบัติงานด้วย ($\bar{X} = 4.12$, S.D. = 0.67) รู้สึกพึงพอใจเมื่อเสนอความคิดเห็นและได้รับการยอมรับ ($\bar{X} = 4.00$, S.D. = 0.65) ได้รับมอบหมายงานจากผู้บังคับบัญชาบ่อยครั้ง ($\bar{X} = 3.92$, S.D. = 0.69) และได้รับความไว้วางใจ คำชมเชย ในการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ($\bar{X} = 3.85$, S.D. = 0.63) ตามลำดับ

ด้านคุณลักษณะของงาน พบว่า โดยรวมบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรกด มีปัจจัยมุ่งใจด้านคุณลักษณะของงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.84$, S.D. = 0.71) โดยประเด็นที่อยู่ในระดับมาก คือ ท่านได้รับมอบหมายงานตรงตามความถนัดและความเชี่ยวชาญ ($\bar{X} = 3.99$, S.D. = 0.72) เข้าใจขั้นตอนในการปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย ($\bar{X} = 3.91$, S.D. = 0.71) ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายมีความเหมาะสม ($\bar{X} = 3.82$, S.D. = 0.73) มีความสุขกับงานที่ได้รับมอบหมายทุกครั้ง ($\bar{X} = 3.74$, S.D. = 0.70) และสามารถใช้ความคิดเป็นของตนเองในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.73$, S.D. = 0.70) ตามลำดับ

ด้านความรับผิดชอบ พบว่า โดยรวมบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรกด มีปัจจัยมุ่งใจด้านความรับผิดชอบ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.04$, S.D. = 0.72) โดยประเด็นที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานที่เป็นประโยชน์และมีความสำคัญต่อองค์กร ($\bar{X} = 4.25$, S.D. = 0.75) และประเด็นที่อยู่ในระดับมาก คือ ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานที่สอดคล้องกับความรู้ความสามารถและความถนัด ($\bar{X} = 4.00$, S.D. = 0.70) สามารถตัดสินใจในสิ่งที่ได้รับมอบหมายซึ่งสอดคล้องกับตำแหน่งที่ได้รับในขณะปฏิบัติงานนั้น ๆ ($\bar{X} = 3.98$, S.D. = 0.75) และได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานในปริมาณที่เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ ($\bar{X} = 3.94$, S.D. = 0.68)

ด้านความก้าวหน้า พบว่า โดยรวมบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรกด มีปัจจัยจุดด้านความก้าวหน้า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.62$, S.D. = 0.71) โดยประเด็นที่อยู่ในระดับมาก คือ พร้อมที่จะเรียนรู้งานใหม่ๆ ที่เข้ามาเสมอ ($\bar{X} = 3.95$, S.D. = 0.68) ได้เลื่อนตำแหน่งด้วยความสามารถของตนเอง ($\bar{X} = 3.66$, S.D. = 0.69) ผลงานได้รับความสนใจจากผู้บังคับบัญชาเสมอ ($\bar{X} = 3.61$, S.D. = 0.69) ได้รับโอกาสจากผู้บังคับบัญชาในการเสนอความคิดเห็นต่าง ๆ ($\bar{X} = 3.56$, S.D. = 0.70) และประเด็นที่อยู่ในระดับปานกลาง คือ ได้รับโอกาสเข้าประชุมกับผู้บริหารเสมอ ($\bar{X} = 3.32$, S.D. = 0.78) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 ปัจจัยค้ำจุนในการทำงานของบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรกด (ต่อ)

ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene or Maintenance Factors)	$\bar{X}$	S.D.	ความคิดเห็น
ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ			
23. ท่านได้รับผลตอบแทนที่เป็นตัวเงินที่เหมาะสม เมื่อเปรียบเทียบกับตำแหน่งหน้าที่การงาน และความรับผิดชอบ	3.88	0.73	มาก
24. ท่านคิดว่าสวัสดิการที่องค์กรมอบให้เพียงพอต่อความต้องการของตนเอง	3.69	0.82	มาก
25. ท่านรู้สึกพอใจเมื่อมีการเพิ่มเงินเดือนประจำปี และมีผลตอบแทนหรือเงินโบนัสประจำปีทุกครั้ง	3.46	0.82	มาก
26. ท่านรู้สึกพอใจที่องค์กรจัดสวัสดิการพิเศษในวาระสำคัญที่นอกเหนือจากสวัสดิการที่ได้รับประจำ	3.30	0.91	ปานกลาง
27. การเลื่อนขั้นหรือเพิ่มเงินเดือนเป็นไปด้วยความยุติธรรมตามความรู้ ความสามารถและผลงานที่ปฏิบัติได้	3.74	0.76	มาก
รวม	3.62	0.81	มาก
ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต			
28. ท่านได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถจากองค์กร	3.46	0.81	มาก
29. ท่านได้รับการสนับสนุนในการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ	3.56	0.73	มาก
30. ท่านได้เลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้นมาจากความรู้ความสามารถ	3.67	0.71	มาก
31. ท่านชอบเรียนรู้งานจากหัวหน้างานเสมอ	3.79	0.72	มาก
รวม	3.62	0.74	มาก

ตารางที่ 4.3 (ต่อ) ปัจจัยค้ำจุนในการทำงานของบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรต

ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene or Maintenance Factors)	$\bar{X}$	S.D.	ความคิดเห็น
ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน			
32. ท่านมักให้เกียรติผู้บังคับบัญชา และ เพื่อนร่วมงาน	4.25	0.68	มากที่สุด
33. ท่านเอาใจใส่ผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน	4.01	0.76	มาก
34. ท่านคิดว่าการทำงานร่วมกับผู้อื่นจะทำให้งานออกมา สำเร็จกว่าการทำงานคนเดียว	3.86	0.77	มาก
35. ท่านได้รับการช่วยเหลือจาก ผู้บังคับบัญชาและเพื่อน	4.18	0.75	มาก
รวม	4.08	0.74	มาก
ด้านสถานะของอาชีพ			
36. ท่านคิดว่าอาชีพที่ท่านทำเป็นที่ยอมรับในสังคม	4.16	0.72	มาก
37. ท่านสามารถสร้างคุณค่าในอาชีพของท่านให้เป็นที่ยอมรับ	3.84	0.83	มาก
38. ท่านคิดว่าอาชีพของตนเองสามารถสร้างรายได้ที่แน่นอน	4.22	0.73	มากที่สุด
39. ท่านภูมิใจในอาชีพของท่าน	4.09	0.67	มาก
40. ท่านนำความรู้ความสามารถมาทำประโยชน์ให้กับองค์กร จนเป็นที่ยอมรับ	4.05	0.67	มาก
รวม	4.07	0.72	มาก
ด้านนโยบายและการบริหารองค์การ			
41. ท่านพึงพอใจนโยบายและการบริหารองค์การของท่าน	3.80	0.68	มาก
42. ท่านเต็มใจที่จะปฏิบัติตามหลักนโยบาย กฎระเบียบ ที่ หน่วยงานกำหนด	4.07	0.79	มาก
43. ท่านคิดว่าหน่วยงานของท่านมีการสื่อสารที่ดี เพื่อให้ทราบ เกี่ยวกับนโยบายขององค์การ	3.68	0.65	มาก
44. ท่านคิดว่าองค์การมีการสื่อสารนโยบาย กฎระเบียบ อย่าง สม่ำเสมอ	3.60	0.66	มาก
รวม	3.79	0.69	มาก

ตารางที่ 4.3 (ต่อ) ปัจจัยค้ำจุนในการทำงานของบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรทด

ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene or Maintenance Factors)	$\bar{X}$	S.D.	ความคิดเห็น
ด้านสภาพการทำงาน			
45. บรรยากาศในการปฏิบัติงานมีแสงสว่างเพียงพอ	4.06	0.77	มาก
46. องค์การของท่านมีวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการทำงาน	3.74	0.69	มาก
47. องค์การมีความใส่ใจด้านสุขภาพจิต และการจัดการความเครียด ผ่อนคลายสม่ำเสมอ	3.50	0.75	มาก
48. ความเป็นอยู่ภายในหน่วยงาน ไม่มีเสียงรบกวนที่ก่อให้เกิดผลเสียต่อการทำงาน	3.45	0.86	มาก
รวม	3.69	0.76	มาก
ด้านชีวิตส่วนตัว			
49. ท่านจัดสรรเรื่องงานให้ไม่มีผลกระทบกับชีวิตส่วนตัว	3.50	0.68	มาก
50. ท่านพอใจที่ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญกับเวลาเลิกงาน	3.30	0.74	ปานกลาง
51. ท่านหาเวลาอยู่กับครอบครัวและเพื่อนหลังเลิกงาน	3.60	0.72	มาก
52. ท่านหากิจกรรมหลังเลิกงานเพื่อผ่อนคลาย	3.37	0.72	ปานกลาง
รวม	3.44	0.71	มาก
ด้านความมั่นคงในงาน			
53. ท่านมีตำแหน่งหน้าที่การงานที่ดี	4.12	0.76	มาก
54. ท่านคิดว่าองค์การของท่านมีความมั่นคงด้านอาชีพ	4.12	0.71	มาก
55. ท่านคิดว่าองค์การของท่านมีความมั่นคงด้านการเงิน	4.11	0.69	มาก
56. ท่านคิดว่าสามารถทำงานในองค์การได้จนถึงวัยเกษียณ	3.98	0.79	มาก
57. ท่านได้รับรายได้ที่แน่นอนจากองค์การของท่าน	4.14	0.66	มาก
รวม	4.09	0.72	มาก
ด้านการปกครองบังคับบัญชา หรือการนิเทศงาน			
58. ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชามีการสอนงานที่ดี	3.78	0.79	มาก
59. ท่านได้รับมอบหมายหน้าที่จากผู้บังคับบัญชาตามความเหมาะสมและความสามารถของตนเอง	3.72	0.79	มาก
60. ท่านเข้าใจในบทบาทหน้าที่ที่ได้รับจากผู้บังคับบัญชา	3.61	0.81	มาก

ตารางที่ 4.3 (ต่อ) ปัจจัยค้ำจุนในการทำงานของบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรต

ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene or Maintenance Factors)	$\bar{X}$	S.D.	ความคิดเห็น
61. ท่านเชื่อว่าผู้บังคับบัญชาสามารถทำให้ท่านมีความรู้ความสามารถมากขึ้น	3.55	0.81	มาก
รวม	3.66	0.80	มาก
ปัจจัยค้ำจุนโดยรวม	3.78	0.75	มาก

จากตารางที่ 4.3 พบว่า โดยรวมบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรต มีปัจจัยค้ำจุนโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.78$, S.D. = 0.75) โดยบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรต มีปัจจัยค้ำจุนอยู่ในระดับมากในทุกด้าน เรียงตามลำดับคือ ด้านความมั่นคงในงาน ($\bar{X} = 4.09$, S.D. = 0.72) ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ($\bar{X} = 4.08$, S.D. = 0.74) ด้านสถานะของอาชีพ ($\bar{X} = 4.07$, S.D. = 0.72) ด้านนโยบายและการบริหารองค์การ ($\bar{X} = 3.79$, S.D. = 0.69) ด้านสภาพการทำงาน ($\bar{X} = 3.69$, S.D. = 0.76) ด้านการปกครองบังคับบัญชา หรือการนิเทศงาน ($\bar{X} = 3.66$, S.D. = 0.80) ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ($\bar{X} = 3.62$, S.D. = 0.81) ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ($\bar{X} = 3.62$, S.D. = 0.74) และด้านชีวิตส่วนตัว ($\bar{X} = 3.44$, S.D. = 0.71) ตามลำดับ โดยมีผลการศึกษาในแต่ละด้าน ดังนี้

ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ พบว่า โดยรวมบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรต มีปัจจัยค้ำจุนด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.62$, S.D. = 0.81) โดยประเด็นที่อยู่ในระดับมาก คือ รับผลตอบแทนที่เป็นตัวเงินที่เหมาะสม เมื่อเปรียบเทียบกับตำแหน่งหน้าที่การงาน และความรับผิดชอบ ($\bar{X} = 3.88$, S.D. = 0.73) การเลื่อนขั้นหรือเพิ่มเงินเดือนเป็นไปด้วยความยุติธรรม ตามความรู้ความสามารถและผลงานที่ปฏิบัติได้ ($\bar{X} = 3.74$, S.D. = 0.76) สวัสดิการที่องค์การมอบให้เพียงพอต่อความต้องการของตนเอง ($\bar{X} = 3.69$, S.D. = 0.82) และรู้สึกพอใจเมื่อมีการเพิ่มเงินเดือนประจำปี และมีผลตอบแทนหรือเงินโบนัสประจำปีทุกครั้ง ($\bar{X} = 3.46$, S.D. = 0.82) และประเด็นที่อยู่ในระดับปานกลางคือ รู้สึกพอใจที่องค์การจัดสวัสดิการพิเศษในวาระสำคัญ ที่นอกเหนือจากสวัสดิการที่ได้รับประจำ ($\bar{X} = 3.30$, S.D. = 0.91) ตามลำดับ

ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต พบว่า โดยรวมบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรต มีปัจจัยค้ำจุนด้านโอกาสที่จะ

ได้รับความก้าวหน้าในอนาคต อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.62$, S.D. = 0.74) โดยประเด็นที่อยู่ในระดับมาก คือ ชอบเรียนรู้งานจากหัวหน้างานเสมอ ($\bar{X} = 3.79$, S.D. = 0.72) ได้เลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้นมา จากความรู้ความสามารถ ($\bar{X} = 3.67$, S.D. = 0.71) ได้รับการสนับสนุนในการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 3.56$, S.D. = 0.73) และได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถจากองค์การอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 3.46$, S.D. = 0.81) ตามลำดับ

ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน พบว่า โดยรวมบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรกด มีปัจจัยค้ำจุนด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.08$, S.D. = 0.74) โดยประเด็นที่อยู่ในระดับมากที่สุดคือ การให้เกียรติผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X} = 4.25$, S.D. = 0.68) และประเด็นที่อยู่ในระดับมากคือ ได้รับการช่วยเหลือจาก ผู้บังคับบัญชา และ เพื่อนร่วมงาน ($\bar{X} = 4.18$, S.D. = 0.75) การเอาใจใส่ผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X} = 4.01$, S.D. = 0.76) และคิดว่าการทำงานร่วมกับผู้อื่นจะทำให้งานออกมาสำเร็จกว่าการทำงานคนเดียว ($\bar{X} = 3.86$, S.D. = 0.77) ตามลำดับ

ด้านสถานะของอาชีพ พบว่า โดยรวมบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรกด มีปัจจัยค้ำจุนด้านสถานะของอาชีพ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$, S.D. = 0.72) โดยประเด็นที่อยู่ในระดับมากที่สุดคือ ท่านคิดว่าอาชีพของตนสามารถสร้างรายได้ที่แน่นอน ($\bar{X} = 4.22$, S.D. = 0.73) และประเด็นที่อยู่ในระดับมากคือ คิดว่าอาชีพที่ทำเป็นที่ยอมรับในสังคม ($\bar{X} = 4.16$, S.D. = 0.72) ภูมิใจในอาชีพ ($\bar{X} = 4.09$, S.D. = 0.67) นำความรู้ความสามารถมาทำประโยชน์ให้กับองค์การจนเป็นที่ยอมรับ ($\bar{X} = 4.05$, S.D. = 0.67) และสามารถสร้างคุณค่าในอาชีพของท่านให้เป็นที่ยอมรับ ($\bar{X} = 3.84$, S.D. = 0.83) ตามลำดับ

ด้านนโยบายและการบริหารองค์การ พบว่า โดยรวมบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรกด มีปัจจัยค้ำจุนด้านนโยบายและการบริหารองค์การ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.79$, S.D. = 0.69) โดยประเด็นที่อยู่ในระดับมากคือ เต็มใจที่จะปฏิบัติตามหลักนโยบาย กฎระเบียบ ที่หน่วยงานกำหนด ($\bar{X} = 4.07$, S.D. = 0.79) พึงพอใจนโยบายและการบริหารองค์การ ($\bar{X} = 3.80$, S.D. = 0.68) คิดว่าหน่วยงานของท่านมีการสื่อสารที่ดีเพื่อให้ทราบเกี่ยวกับนโยบายขององค์การ ($\bar{X} = 3.68$, S.D. = 0.65) และคิดว่าองค์การมีการสื่อสารนโยบาย กฎระเบียบ อย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 3.60$, S.D. = 0.66) ตามลำดับ

ด้านสภาพการทำงาน พบว่า โดยรวมบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรกด มีปัจจัยค้ำจุนด้านสภาพการทำงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.69$, S.D. = 0.76) โดยประเด็นที่อยู่ในระดับมากคือ บรรยากาศในการปฏิบัติงานมีแสงสว่าง

เพียงพอต่อการทำงาน ($\bar{X} = 4.06$, S.D. = 0.77) องค์การมีวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการทำงาน ($\bar{X} = 3.74$, S.D. = 0.69) องค์การมีความใส่ใจด้านสุขภาพจิต และการจัดการความเครียด ผ่อนคลายสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 3.50$, S.D. = 0.75) และความเป็นอยู่ภายในหน่วยงาน ไม่มีเสียงรบกวนที่ก่อให้เกิดผลเสียต่อการทำงาน ($\bar{X} = 3.45$, S.D. = 0.86) ตามลำดับ

ด้านชีวิตส่วนตัว พบว่า โดยรวมบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก ทัศนศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรกด มีปัจจัยคำจุนด้านชีวิตส่วนตัว อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.44$, S.D. = 0.71) โดยประเด็นที่อยู่ในระดับมากคือ การหาเวลาอยู่กับครอบครัวและเพื่อนหลังเลิกงาน ($\bar{X} = 3.60$, S.D. = 0.72) การจัดสรรเรื่องงานให้ไม่มีผลกระทบกับชีวิตส่วนตัว ($\bar{X} = 3.50$, S.D. = 0.68) และประเด็นที่อยู่ในระดับปานกลางคือ การหากิจกรรมหลังเลิกงานเพื่อผ่อนคลาย ($\bar{X} = 3.37$, S.D. = 0.72) และความพอใจที่ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญกับเวลาหลังเลิกงาน ($\bar{X} = 3.30$, S.D. = 0.74) ตามลำดับ

ด้านความมั่นคงในงาน พบว่า โดยรวมบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก ทัศนศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรกด มีปัจจัยคำจุนด้านความมั่นคงในงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.09$, S.D. = 0.72) โดยประเด็นที่อยู่ในระดับมากคือ ได้รับรายได้ที่แน่นอนจากองค์กรของท่าน ($\bar{X} = 4.14$, S.D. = 0.66) มีตำแหน่งหน้าที่การงานที่ดี ($\bar{X} = 4.12$, S.D. = 0.76) องค์การมีความมั่นคงด้านอาชีพ ($\bar{X} = 4.12$, S.D. = 0.71) องค์การมีความมั่นคงด้านการเงิน ($\bar{X} = 4.11$, S.D. = 0.69) และสามารถทำงานในองค์กรได้จนถึงวัยเกษียณ ($\bar{X} = 3.98$, S.D. = 0.79) ตามลำดับ

ด้านการปกครองบังคับบัญชา หรือการนิเทศงาน พบว่า โดยรวมบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก ทัศนศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรกด มีปัจจัยคำจุนด้านการปกครองบังคับบัญชา อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.66$, S.D. = 0.80) โดยประเด็นที่อยู่ในระดับมากคือ ผู้บังคับบัญชามีการสอนงานที่ดี ($\bar{X} = 3.78$, S.D. = 0.79) ได้รับมอบหมายหน้าที่จากผู้บังคับบัญชาตามความเหมาะสมและความสามารถของตนเอง ($\bar{X} = 3.72$, S.D. = 0.79) เข้าใจในบทบาทหน้าที่ที่ได้รับจากผู้บังคับบัญชา ($\bar{X} = 3.61$, S.D. = 0.81) และเชื่อว่าผู้บังคับบัญชาสามารถทำให้มีความรู้ความสามารถมากขึ้น ($\bar{X} = 3.55$, S.D. = 0.81) ตามลำดับ

4.4 ผลการวิเคราะห์ความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้าน

เทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรต

การศึกษาความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรต ในครั้งนี้ แบ่งการศึกษาออกเป็น 3 ด้าน โดยมีผลการศึกษา ดังนี้

ตารางที่ 4.4 ความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรต โดยรวม

ความผูกพันต่อองค์การ	$\bar{X}$	S.D.	ความคิดเห็น
ด้านความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ	3.90	0.78	มาก
ด้านความเต็มอกเต็มใจที่ใช้ความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อองค์การ	4.04	0.71	มาก
ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาสมาชิกภาพขององค์การ	4.04	0.75	มาก
ความผูกพันต่อองค์การโดยรวม	3.99	0.75	มาก

จากตารางที่ 4.4 พบว่า โดยรวมบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรต มีความผูกพันต่อองค์การโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.99$, S.D. = 0.75) โดยพบว่า บุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรต มีความผูกพันต่อองค์การอยู่ในระดับมากในทุกด้าน เรียงลำดับ คือ ด้านความเต็มอกเต็มใจที่ใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ที่จะทำงานเพื่อองค์การ ($\bar{X} = 4.04$, S.D. = 0.71) ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาสมาชิกภาพขององค์การ ($\bar{X} = 4.0$, S.D. = 0.75) และด้านความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ ($\bar{X} = 3.90$, S.D. = 0.78) ตามลำดับ โดยมีผลการศึกษาในแต่ละด้าน ดังนี้

ตารางที่ 4.5 ความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ใน
ธุรกิจค้าปลีก การศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรกด ด้านความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและ
ค่านิยมขององค์การ

ด้านความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ	$\bar{X}$	S.D.	ความ คิดเห็น
1. ท่านมีความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์การ	3.80	0.77	มาก
2. ท่านสามารถปรับตัวให้เข้ากับค่านิยมขององค์การ	3.69	0.79	มาก
3. ท่านสามารถปรับตัวให้เข้ากับสมาชิกคนอื่น ๆ ในองค์การ	4.13	0.83	มาก
4. องค์การของท่านมีชื่อเสียงและเป็นที่ยอมรับในสังคม	4.09	0.82	มาก
5. มีทัศนคติที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์การ	3.75	0.78	มาก
6. ท่านตั้งใจปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์การ	4.13	0.79	มาก
7. ท่านมีความรู้สึกภาคภูมิใจเมื่อมีคนชื่นชมองค์การที่ท่านปฏิบัติงานอยู่	4.00	0.75	มาก
8. ท่านมักจะชี้แจงข้อเท็จจริงแทนองค์การเมื่อผู้อื่นเข้าใจผิด	3.97	0.79	มาก
9. ท่านพอใจกับนโยบายที่ผู้บริหารเป็นผู้กำหนด	3.69	0.77	มาก
10. ท่านมักจะพูดถึงองค์การให้กับผู้อื่นฟังในทางที่ดี	3.76	0.75	มาก
รวม	3.90	0.78	มาก

จากตารางที่ 4.5 พบว่า โดยรวมบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก การศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรกด มีความผูกพันต่อองค์การด้านความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.90$, S.D. = 0.78) โดยพบว่า บุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก การศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรกด มีความผูกพันต่อองค์การอยู่ในระดับมากในประเด็น สามารถปรับตัวให้เข้ากับสมาชิกคนอื่น ๆ ในองค์การ ($\bar{X} = 4.13$, S.D. = 0.83) ตั้งใจปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์การ ($\bar{X} = 4.13$, S.D. = 0.79) องค์การมีชื่อเสียงและเป็นที่ยอมรับในสังคม ($\bar{X} = 4.09$ 0.82) มีความรู้สึกภาคภูมิใจเมื่อมีคนชื่นชมองค์การที่ท่านปฏิบัติงานอยู่ ($\bar{X} = 4.00$, S.D. = 0.75) มักจะชี้แจงข้อเท็จจริงแทนองค์การเมื่อผู้อื่นเข้าใจผิด ($\bar{X} = 3.97$, S.D. = 0.79) มีความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์การ ($\bar{X} = 3.80$, S.D. = 0.77) มักจะพูดถึงองค์การให้กับผู้อื่นฟังในทางที่ดี ($\bar{X} = 3.76$, S.D. = 0.75) มีทัศนคติที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์การ ($\bar{X} = 3.75$,

S.D. = 0.78) สามารถปรับตัวให้เข้ากับค่านิยมขององค์กร ($\bar{X} = 3.69$, S.D. = 0.79) และพอใจกับนโยบายที่ผู้บริหารเป็นผู้กำหนด ($\bar{X} = 3.69$, S.D. = 0.77) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 ความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรต ด้านความเต็มอกเต็มใจที่ใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ที่จะทำงานเพื่อองค์การ

ด้านความเต็มอกเต็มใจที่ใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ที่จะทำงานเพื่อองค์การ	$\bar{X}$	S.D.	ความคิดเห็น
11. ท่านจะทุ่มเทกำลังกายและกำลังใจเพื่อทำงานให้กับองค์การอย่างเต็มความสามารถ	4.11	0.75	มาก
12. ท่านจะทุ่มเทความพยายามเพื่อสร้างความสำเร็จให้แก่องค์การอย่างเต็มที่	4.19	0.70	มาก
13. ท่านเต็มใจที่จะเสียสละแรงกายแรงใจช่วยให้องค์การประสบความสำเร็จ และมีความก้าวหน้า	4.06	0.67	มาก
14. ท่านยินดีที่จะสละเวลามาปฏิบัติงานให้สำเร็จ	3.93	0.76	มาก
15. เมื่อท่านได้รับมอบหมายงาน ท่านจะทำงานนั้นอย่างเต็มที่	4.04	0.65	มาก
16. ท่านมีความพึงพอใจที่ได้ทุ่มเทเพื่อองค์การ	4.14	0.66	มาก
17. ท่านมีความรับผิดชอบต่อภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจากองค์การ	4.09	0.69	มาก
18. ท่านสนใจที่จะทำสิ่งอื่น ๆ ที่นอกเหนือจากงานประจำของตนเองเพื่อประโยชน์ขององค์การ	3.79	0.80	มาก
19. ท่านมีความภาคภูมิใจกับงานที่ได้รับมอบหมายจากองค์การ	4.03	0.72	มาก
รวม	4.04	0.71	มาก

จากตารางที่ 4.6 พบว่า โดยรวมบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรต มีความผูกพันต่อองค์การด้านความเต็มอกเต็มใจที่ใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ที่จะทำงานเพื่อองค์การ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.04$, S.D. = 0.71) โดยพบว่า บุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรต มีความผูกพันต่อองค์การอยู่ในระดับมากในประเด็นจะทุ่มเทความพยายามเพื่อสร้างความสำเร็จให้แก่องค์การอย่างเต็มที่ ($\bar{X} = 4.19$, S.D. = 0.70) มีความพึงพอใจที่ได้ทุ่มเทเพื่อองค์การ

($\bar{X} = 4.14$, S.D. = 0.66) จะทุ่มเทกำลังกายและกำลังใจเพื่อทำงานให้กับองค์กรอย่างเต็มความสามารถ ($\bar{X} = 4.11$, S.D. = 0.75) มีความรับผิดชอบต่อภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจากองค์กร ($\bar{X} = 4.09$, S.D. = 0.69) เต็มใจที่จะเสียสละแรงกายแรงใจช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จ และมีความก้าวหน้า ($\bar{X} = 4.06$, S.D. = 0.67) เมื่อได้รับมอบหมายงาน จะทำงานนั้นอย่างเต็มที่ ($\bar{X} = 4.04$, S.D. = 0.65) มีความภาคภูมิใจกับงานที่ได้รับมอบหมายจากองค์กร ($\bar{X} = 4.03$, S.D. = 0.72) ยินดีที่จะสละเวลามาปฏิบัติงานให้สำเร็จ ($\bar{X} = 3.93$, S.D. = 0.76) และสมัครใจที่จะทำสิ่งอื่น ๆ ที่นอกเหนือจากงานประจำของตนเองเพื่อประโยชน์ขององค์กร ($\bar{X} = 3.79$, S.D. = 0.80) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ใน
ธุรกิจค้าปลีก การศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรดก ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะ
รักษาสมาชิกภาพขององค์กร

ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาสมาชิกภาพของ องค์กร	$\bar{X}$	S.D.	ความ คิดเห็น
20. ท่านมีความต้องการที่จะอยู่ในองค์กรเพื่อที่จะปฏิบัติงานให้ บรรลุเป้าหมาย	4.18	0.71	มาก
21. ท่านไม่สนใจคำชักชวนของเพื่อนให้ไปร่วมงานกับองค์กรอื่น	3.81	0.80	มาก
22. ท่านมีความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อให้ องค์กรสามารถดำรงอยู่ได้อย่างยั่งยืน	4.00	0.73	มาก
23. ท่านมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์กร	4.09	0.74	มาก
24. ท่านต้องการที่จะอยู่กับองค์กรให้นานที่สุด	4.15	0.77	มาก
25. ท่านไม่คิดจะเปลี่ยนงานจากองค์กรนี้	4.07	0.73	มาก
26. ท่านภูมิใจที่ได้ทำงานในองค์กรนี้	3.96	0.79	มาก
27. ท่านมีความสุขกับการทำงาน	4.03	0.74	มาก
28. ท่านรู้สึกพอใจที่ได้เป็นสมาชิกขององค์กร	4.03	0.68	มาก
29. ท่านมีความห่วงใยในอนาคตขององค์กร	4.10	0.78	มาก
รวม	4.04	0.75	มาก

จากตารางที่ 4.7 พบว่า โดยรวมบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรกด มีความผูกพันต่อองค์การด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาสมาชิกภาพขององค์การ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.04$, S.D. = 0.75) โดยพบว่า บุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรกด มีความผูกพันต่อองค์การอยู่ในระดับมากในประเด็นมีความต้องการที่จะอยู่ในองค์การเพื่อที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย ($\bar{X} = 4.18$, S.D. = 0.71) ต้องการที่จะอยู่กับองค์การให้นานที่สุด ($\bar{X} = 4.15$, S.D. = 0.77) มีความหวังใยในอนาคตขององค์การ ($\bar{X} = 4.10$, S.D. = 0.78) มีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ($\bar{X} = 4.09$, S.D. = 0.74) ไม่คิดจะเปลี่ยนงานจากองค์การนี้ ($\bar{X} = 4.07$, S.D. = 0.73) มีความสุขกับการทำงาน ($\bar{X} = 4.03$, S.D. = 0.74) รู้สึกพอใจที่ได้เป็นสมาชิกขององค์การ ($\bar{X} = 4.03$, S.D. = 0.68) มีความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อให้องค์การสามารถดำรงอยู่ได้อย่างยั่งยืน ($\bar{X} = 4.00$, S.D. = 0.73) ภูมิใจที่ได้ทำงานในองค์การนี้ ($\bar{X} = 3.96$, S.D. = 0.79) และไม่สนใจคำชักชวนของเพื่อนให้ไปร่วมงานกับองค์การอื่น ($\bar{X} = 3.81$, S.D. = 0.80) ตามลำดับ

4.5 ผลการทดสอบสมมติฐาน

การศึกษาค้นคว้านี้มีสมมติฐานในการทดสอบจำนวน 2 สมมติฐาน โดยมีรายละเอียดในการทดสอบสมมติฐาน และผลการทดสอบสมมติฐาน ดังต่อไปนี้

การทดสอบสมมติฐานที่ 1

บุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรกด ที่มีคุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ สถานภาพ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประสบการณ์ในการทำงาน ที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การ แตกต่างกัน สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ สถิติทดสอบ ที (t – test) และ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) โดยมีสมมติฐานในการทดสอบ ดังนี้

H_0 : บุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรกด ที่มีคุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ สถานภาพ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประสบการณ์ในการทำงาน ที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การ ไม่แตกต่างกัน

H_1 : บุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรกด ที่มีคุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ สถานภาพ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประสบการณ์ในการทำงาน ที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กร แตกต่าง

กัน โดยกำหนดระดับนัยสำคัญที่ 0.05 และทำการเปรียบเทียบกับค่า Sig. ของแต่ละปัจจัย ถ้าค่า Sig. มากกว่า α ก็จะ ยอมรับ H_0 แสดงว่า บุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรคต ที่มีคุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ สถานภาพ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประสบการณ์ในการทำงาน ที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กร ไม่แตกต่างกัน และถ้าค่า Sig. น้อยกว่า α ก็จะ ยอมรับ H_1 แสดงว่า บุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรคต ที่มีคุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ สถานภาพ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประสบการณ์ในการทำงาน ที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กร แตกต่างกัน โดยมีผลการทดสอบสมมติฐานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ดังนี้

1. การเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรคต จำแนกตามเพศ

ตารางที่ 4.8 การเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรคต จำแนกตามเพศ

ความผูกพันต่อองค์กร	เพศชาย		เพศหญิง		t – test	Sig.
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
ด้านความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร	3.87	0.66	3.96	0.68	-1.28	0.20
ด้านความเต็มอกเต็มใจที่ใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ที่จะทำงานเพื่อองค์กร	4.03	0.62	4.05	0.67	-0.25	0.81
ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาสมาชิกภาพขององค์กร	3.98	0.68	4.16	0.59	-2.66	0.00*
ความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม	3.96	0.53	4.06	0.51	-1.75	0.08

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.8 พบว่า บุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรคต ที่มีเพศที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาสมาชิกภาพขององค์กร แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

โดยพบว่า บุคลากรที่เป็นเพศหญิงมีความผูกพันต่อองค์การด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาสมาชิกภาพขององค์การมากกว่าบุคลากรที่เป็นเพศชาย

ส่วนความผูกพันต่อองค์การโดยรวม ความผูกพันต่อองค์การด้านความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ และความผูกพันต่อองค์การด้านความเต็มอกเต็มใจที่ใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ที่จะทำงานเพื่อองค์การ พบว่า เพศชายกับเพศหญิงมีความผูกพันต่อองค์การไม่แตกต่างกัน

2. การเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรทด จำกัดตามสถานภาพ

ตารางที่ 4.9 การเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรทด จำกัดตามสถานภาพ

ความผูกพันต่อองค์การ	ความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ	ระหว่างกลุ่ม	3.99	2	1.99	4.56	0.01*
	ภายในกลุ่ม	182.43	417	0.44		
	รวม	186.42	419			
ด้านความเต็มอกเต็มใจที่ใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ที่จะทำงานเพื่อองค์การ	ระหว่างกลุ่ม	7.62	2	3.81	9.83	0.00*
	ภายในกลุ่ม	161.66	417	0.39		
	รวม	169.29	419			
ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาสมาชิกภาพขององค์การ	ระหว่างกลุ่ม	8.15	2	4.08	9.81	0.00*
	ภายในกลุ่ม	173.22	417	0.42		
	รวม	181.37	419			
ความผูกพันต่อองค์การโดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	5.12	2	2.56	9.71	0.00*
	ภายในกลุ่ม	110.04	417	0.26		
	รวม	115.17	419			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.9 พบว่า บุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีกกรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรทด ที่มีสถานภาพที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การโดยรวม ความผูกพันต่อองค์การด้านความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ ความผูกพัน

ต่อองค์การด้านความเต็มอกเต็มใจที่ใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ที่จะทำงานเพื่อองค์การ และความผูกพันต่อองค์การด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาสมาชิกภาพขององค์การ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพบความแตกต่าง จึงทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธี LSD (ดังตารางที่ 4.10)

ตารางที่ 4.10 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความผูกพันต่อองค์การจำแนกตามสถานภาพ

ด้านความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ				
สถานภาพ		(1)	(2)	(3)
	$\bar{X}$	3.89	3.88	4.60
โสด (1)	3.89	-	0.01	-0.71*
สมรส (2)	3.88		-	-0.72*
หย่าร้าง/แยกกันอยู่ (3)	4.60			-
โสด (1)	3.90	-	-0.24*	-0.57*
สมรส (2)	4.15		-	-0.33
หย่าร้าง/แยกกันอยู่ (3)	4.47			-
ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาสมาชิกภาพขององค์การ				
สถานภาพ		(1)	(2)	(3)
	$\bar{X}$	3.92	4.13	4.68
โสด (1)	3.92	-	-0.22*	-0.76*
สมรส (2)	4.13		-	-0.54*
หย่าร้าง/แยกกันอยู่ (3)	4.68			-
ความผูกพันต่อองค์การโดยรวม				
สถานภาพ		(1)	(2)	(3)
	$\bar{X}$	3.90	4.05	4.58
โสด (1)	3.90	-	-0.15*	-0.68*
สมรส (2)	4.05		-	-0.53*
หย่าร้าง/แยกกันอยู่ (3)	4.58			-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.10 ด้านความผูกพันต่อองค์การโดยรวม พบว่า บุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรกด ที่มีสถานภาพโสด มีความผูกพันต่อองค์การโดยรวมน้อยกว่าบุคลากรที่มีสถานภาพสมรส และหย่าร้าง/แยกกันอยู่ และบุคลากรที่มีสถานภาพสมรส มีความผูกพันต่อองค์การโดยรวมน้อยกว่าบุคลากรที่มีสถานภาพหย่าร้าง/แยกกันอยู่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ด้านความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ พบว่า บุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรกด ที่มีสถานภาพโสด และมีสถานภาพสมรส มีความผูกพันต่อองค์การด้านความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การน้อยกว่าบุคลากรที่มีสถานภาพหย่าร้าง/แยกกันอยู่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่น ๆ พบว่าไม่มีความแตกต่างกัน

ด้านความเต็มอกเต็มใจที่ใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ที่จะทำงานเพื่อองค์การ พบว่า บุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรกด ที่มีสถานภาพโสด มีความผูกพันต่อองค์การด้านความเต็มอกเต็มใจที่ใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ที่จะทำงานเพื่อองค์การน้อยกว่าบุคลากรที่มีสถานภาพสมรส และมีสถานภาพหย่าร้าง/แยกกันอยู่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่น ๆ พบว่าไม่มีความแตกต่างกัน

ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาสมาชิกภาพขององค์การ พบว่า บุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรกด ที่มีสถานภาพโสด มีความผูกพันต่อองค์การด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาสมาชิกภาพขององค์การน้อยกว่าบุคลากรที่มีสถานภาพสมรส และหย่าร้าง/แยกกันอยู่ และบุคลากรที่มีสถานภาพสมรส มีความผูกพันต่อองค์การด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาสมาชิกภาพขององค์การน้อยกว่าบุคลากรที่มีสถานภาพหย่าร้าง/แยกกันอยู่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เพราะไม่มีความแตกต่างกัน

3. การเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรกด จำแนกตามอายุ

ตารางที่ 4.11 การเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรต จำแนกตามอายุ

ความผูกพันต่อองค์การ	ความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ	ระหว่างกลุ่ม	11.70	4	2.93	6.95	0.00*
	ภายในกลุ่ม	174.71	415	0.42		
	รวม	186.42	419			
ด้านความเต็มอกเต็มใจที่ใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ที่จะทำงานเพื่อองค์การ	ระหว่างกลุ่ม	31.53	4	7.88	23.75	0.00*
	ภายในกลุ่ม	137.75	415	0.33		
	รวม	169.29	419			
ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาสมาชิกภาพขององค์การ	ระหว่างกลุ่ม	16.79	4	4.20	10.58	0.00*
	ภายในกลุ่ม	164.58	415	0.40		
	รวม	181.37	419			
ความผูกพันต่อองค์การโดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	18.35	4	4.59	19.66	0.00*
	ภายในกลุ่ม	96.82	415	0.23		
	รวม	115.17	419			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.11 พบว่า บุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจ ค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรต ที่มีอายุที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การโดยรวม ความผูกพันต่อองค์การด้านความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ ความผูกพันต่อองค์การด้านความเต็มอกเต็มใจที่ใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ที่จะทำงานเพื่อองค์การ และความผูกพันต่อองค์การด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาสมาชิกภาพขององค์การ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพบความแตกต่าง จึงทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธี LSD (ดังตารางที่ 4.12)

ตารางที่ 4.12 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความผูกพันต่อองค์การจำแนกตามอายุ (ต่อ)

ด้านความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ						
อายุ		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
	$\bar{X}$	3.66	4.02	4.02	3.76	4.13
ต่ำกว่า 30 ปี (1)	3.66	-	-0.36*	-0.36*	-0.10	-0.47*
30 – 40 ปี (2)	4.02		-	0.00	0.26*	-0.11
41 – 50 ปี (3)	4.02			-	0.25	-0.11
51 – 60 ปี (4)	3.76				-	-0.37
มากกว่า 60 ปีขึ้นไป (5)	4.13					-
ด้านความเต็มอกเต็มใจที่ใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ที่จะทำงานเพื่อองค์การ						
อายุ		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
	$\bar{X}$	3.62	4.25	4.17	3.97	4.52
ต่ำกว่า 30 ปี (1)	3.62	-	-0.62*	-0.55*	-0.35*	-0.90*
30 – 40 ปี (2)	4.25		-	0.08	0.27*	-0.27
41 – 50 ปี (3)	4.17			-	0.19	-0.35
51 – 60 ปี (4)	3.97				-	-0.55*
มากกว่า 60 ปีขึ้นไป (5)	4.52					-
ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาสมาชิกภาพขององค์การ						
อายุ		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
	$\bar{X}$	3.75	4.11	4.26	4.06	4.57
ต่ำกว่า 30 ปี (1)	3.75	-	-0.36*	-0.50*	-0.31*	-0.82*
30 – 40 ปี (2)	4.11		-	-0.14	0.05	-0.45*
41 – 50 ปี (3)	4.26			-	0.19	-0.31
51 – 60 ปี (4)	4.06				-	-0.50*
มากกว่า 60 ปีขึ้นไป (5)	4.57					-

ตารางที่ 4.12 (ต่อ) การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความผูกพันต่อองค์การจำแนกตามอายุ

ความผูกพันต่อองค์การโดยรวม		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
อายุ	$\bar{X}$	3.68	4.13	4.15	3.93	4.41
ต่ำกว่า 30 ปี (1)	3.68	-	-0.45*	-0.47*	-0.26*	-0.73*
30 – 40 ปี (2)	4.13		-	-0.02	0.19*	-0.28
41 – 50 ปี (3)	4.15			-	0.21*	-0.26
51 – 60 ปี (4)	3.93				-	-0.47*
มากกว่า 60 ปีขึ้นไป (5)	4.41					-

จากตารางที่ 4.12 ด้านความผูกพันต่อองค์การโดยรวม พบว่า บุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก การศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรกด ที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีความผูกพันต่อองค์การโดยรวมน้อยกว่าบุคลากรที่มีอายุ 30 – 40 ปี บุคลากรที่มีอายุ 41 – 50 ปี บุคลากรที่มีอายุ 51 – 60 ปี และบุคลากรที่มีอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไปบุคลากรที่มีอายุ 30 – 40 ปี และบุคลากรที่มีอายุ 41 – 50 ปี มีความผูกพันต่อองค์การโดยรวมมากกว่าบุคลากรที่มีอายุ 51 – 60 ปี และบุคลากรที่มีอายุ 51 – 60 ปี มีความผูกพันต่อองค์การโดยรวมน้อยกว่าบุคลากรที่มีอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่น ๆ พบว่าไม่มีความแตกต่างกัน

ด้านความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ พบว่า บุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก การศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรกด ที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีความผูกพันต่อองค์การด้านความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การน้อยกว่าบุคลากรที่มีอายุ 30 – 40 ปี บุคลากรที่มีอายุ 41 – 50 ปี และบุคลากรที่มีอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไปและบุคลากรที่มีอายุ 30 – 40 ปี มีความผูกพันต่อองค์การโดยรวมมากกว่าบุคลากรที่มีอายุ 51 – 60 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่น ๆ พบว่าไม่มีความแตกต่างกัน

ด้านความเต็มอกเต็มใจที่ใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ที่จะทำงานเพื่อองค์การ พบว่า บุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก การศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรกด ที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีความผูกพันต่อองค์การด้านความเต็มอกเต็มใจที่ใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ที่จะทำงานเพื่อองค์การน้อยกว่าบุคลากรที่มีอายุ 30 – 40 ปี บุคลากรที่มีอายุ 41 – 50 ปี บุคลากรที่มีอายุ 51 – 60 ปี และบุคลากรที่มีอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไปบุคลากรที่มีอายุ 30 – 40 ปี มีความผูกพันต่อองค์การด้านความเต็มอกเต็มใจที่ใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ที่จะทำงานเพื่อองค์การมากกว่าบุคลากรที่มีอายุ 51 – 60 ปี และบุคลากรที่มีอายุ 51 – 60 ปี มีความผูกพันต่อองค์การด้านความเต็ม

อกเต็มใจที่ใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ที่จะทำงานเพื่อองค์กรน้อยกว่าบุคลากรที่มีอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่น ๆ พบว่าไม่มีความแตกต่างกัน

ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาสมาชิกภาพขององค์กร พบว่า บุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรกด ที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีความผูกพันต่อองค์กรด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาสมาชิกภาพขององค์กร น้อยกว่าบุคลากรที่มีอายุ 30 – 40 ปี บุคลากรที่มีอายุ 41 – 50 ปี บุคลากรที่มีอายุ 51 – 60 ปี และบุคลากรที่มีอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไปและบุคลากรที่มีอายุ 30 – 40 ปี และบุคลากรที่มีอายุ 51 – 60 ปี มีความผูกพันต่อองค์กรด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาสมาชิกภาพขององค์กร น้อยกว่าบุคลากรที่มีอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่น ๆ พบว่าไม่มีความแตกต่างกัน

4. การเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรกด จำแนกตามระดับการศึกษา

ตารางที่ 4.13 การเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรกด จำแนกตามระดับการศึกษา

ความผูกพันต่อองค์กร	ปริญญาตรี		สูงกว่าปริญญาตรี		t-test	Sig.
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
ด้านความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร	3.88	0.68	4.07	0.55	-2.02	0.04*
ด้านความเต็มอกเต็มใจที่ใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ที่จะทำงานเพื่อองค์กร	3.97	0.62	4.49	0.52	-5.84	0.00*
ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาสมาชิกภาพขององค์กร	4.05	0.68	3.98	0.48	0.74	0.46
ความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม	3.97	0.54	4.18	0.35	-2.84	0.00*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.13 พบว่า บุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจ ค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรกด ที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม ความผูกพันต่อองค์กรด้านความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร และความ

ผูกพันต่อองค์การด้านความเต็มอกเต็มใจที่ใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ที่จะทำงานเพื่อองค์การแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพบว่า บุคลากรที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความผูกพันต่อองค์การโดยรวม ความผูกพันต่อองค์การด้านความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ และความผูกพันต่อองค์การด้านความเต็มอกเต็มใจที่ใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ที่จะทำงานเพื่อองค์การ น้อยกว่าบุคลากรที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี

ส่วนความผูกพันต่อองค์การด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาสมาชิกภาพขององค์การ พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันเมื่อบุคลากรมีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน

5. การเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรทด จำกัดตามตำแหน่งงาน

ตารางที่ 4.14 การเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรทด จำกัดตามตำแหน่งงาน

ความผูกพันต่อองค์การ	ความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านความเชื่อมั่นและยอมรับ	ระหว่างกลุ่ม	1.54	2	0.77	1.73	0.18
เป้าหมายและค่านิยมขององค์การ	ภายในกลุ่ม	184.88	417	0.44		
	รวม	186.42	419			
ด้านความเต็มอกเต็มใจที่ใช้ความ	ระหว่างกลุ่ม	0.22	2	0.11	0.27	0.76
พยายามอย่างเต็มที่ที่จะทำงานเพื่อ	ภายในกลุ่ม	169.07	417	0.41		
องค์การ	รวม	169.29	419			
ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่	ระหว่างกลุ่ม	0.23	2	0.12	0.27	0.77
จะรักษาสมาชิกภาพขององค์การ	ภายในกลุ่ม	181.14	417	0.43		
	รวม	181.37	419			
ความผูกพันต่อองค์การโดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.48	2	0.24	0.88	0.42
	ภายในกลุ่ม	114.68	417	0.28		
	รวม	115.17	419			

จากตารางที่ 4.14 พบว่า บุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรทด ที่มีตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การโดยรวม ความผูกพันต่อองค์การด้านความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ ความผูกพันต่อองค์การด้านความเต็มอกเต็มใจที่ใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ที่จะทำงานเพื่อองค์การ และความ

ผูกพันต่อองค์การด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาสมาชิกภาพขององค์การ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

6. การเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรต จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตารางที่ 4.15 การเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรต จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ความผูกพันต่อองค์การ	ความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านความเชื่อมั่นและยอมรับ	ระหว่างกลุ่ม	3.04	2	1.52	3.46	0.03*
เป้าหมายและค่านิยมขององค์การ	ภายในกลุ่ม	183.37	417	0.44		
	รวม	186.42	419			
ด้านความเต็มอกเต็มใจที่ใช้ความ	ระหว่างกลุ่ม	1.09	2	0.54	1.35	0.26
พยายามอย่างเต็มที่ที่จะทำงานเพื่อ	ภายในกลุ่ม	168.20	417	0.40		
องค์การ	รวม	169.29	419			
ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่	ระหว่างกลุ่ม	0.48	2	0.24	0.55	0.58
จะรักษาสมาชิกภาพขององค์การ	ภายในกลุ่ม	180.89	417	0.43		
	รวม	181.37	419			
ความผูกพันต่อองค์การโดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.55	2	0.27	1.00	0.37
	ภายในกลุ่ม	114.62	417	0.27		
	รวม	115.17	419			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.15 พบว่า บุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจ ค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรต ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การด้านความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพบความแตกต่าง จึงทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธี LSD (ดังตารางที่ 4.16)

ตารางที่ 4.16 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความผูกพันต่อองค์การจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ด้านความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ				
รายได้		(1)	(2)	(3)
	$\bar{X}$	3.87	4.11	4.10
15,001-45,000 บาท (1)	3.87	-	-0.24*	-0.23
45,001 -100,000 บาท (2)	4.11		-	0.01
มากกว่า 100,000 บาทขึ้นไป (3)	4.10			-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.16 ด้านความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การพบว่า บุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรกด ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 45,000 บาท มีความผูกพันต่อองค์การด้านความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ น้อยกว่าบุคลากรที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 45,001 - 100,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่น ๆ พบว่าไม่มีความแตกต่างกัน

ส่วนความผูกพันต่อองค์การโดยรวม ความผูกพันต่อองค์การด้านความเต็มอกเต็มใจที่ใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ที่จะทำงานเพื่อองค์การ และความผูกพันต่อองค์การด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาสมาชิกภาพขององค์การ พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันเมื่อบุคลากรมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน

7. การเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรกด จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน

ตารางที่ 4.17 การเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรต จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน

ความผูกพันต่อองค์การ	ความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านความเชื่อมั่นและยอมรับ	ระหว่างกลุ่ม	32.59	4	8.15	21.98	0.00*
เป้าหมายและค่านิยมขององค์การ	ภายในกลุ่ม	153.83	415	0.37		
	รวม	186.42	419			
ด้านความเต็มอกเต็มใจที่ใช้ความ	ระหว่างกลุ่ม	37.26	4	9.32	29.28	0.00*
พยายามอย่างเต็มที่ที่จะทำงาน	ภายในกลุ่ม	132.02	415	0.32		
เพื่อองค์การ	รวม	169.29	419			
ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้า	ระหว่างกลุ่ม	43.17	4	10.79	32.40	0.00*
ที่จะรักษาสมาชิกภาพของ	ภายในกลุ่ม	138.21	415	0.33		
องค์การ	รวม	181.37	419			
ความผูกพันต่อองค์การโดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	36.21	4	9.05	47.58	0.00*
	ภายในกลุ่ม	78.96	415	0.19		
	รวม	115.17	419			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.17 พบว่า บุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีกกรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรต ที่มีประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การโดยรวม ความผูกพันต่อองค์การด้านความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ ความผูกพันต่อองค์การด้านความเต็มอกเต็มใจที่ใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ที่จะทำงานเพื่อองค์การ และ ความผูกพันต่อองค์การด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาสมาชิกภาพขององค์การ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพบความแตกต่าง จึงทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธี LSD (ดังตารางที่ 4.18)

ตารางที่ 4.18 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความผูกพันต่อองค์กรจําแนกตามประสบการณ์ (ต่อ)

ด้านความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร						
ประสบการณ์ทำงาน	$\bar{X}$	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
		3.04	3.90	3.79	4.24	4.51
ต่ำกว่า 1 ปี (1)	3.04	-	-0.86*	-0.75*	-1.20*	-1.47*
1 – 5 ปี (2)	3.90		-	0.11	-0.34*	-0.61*
6 – 10 ปี (3)	3.79			-	-0.45*	-0.71*
11 – 15 ปี (4)	4.24				-	-0.26
มากกว่า 15 ปีขึ้นไป (5)	4.50					-
ด้านความเต็มอกเต็มใจที่ใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ที่จะทำงานเพื่อองค์กร						
ประสบการณ์ทำงาน	$\bar{X}$	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
		3.19	3.93	4.11	4.50	4.44
ต่ำกว่า 1 ปี (1)	3.19	-	-0.75*	-0.93*	-1.32*	-1.25*
1 – 5 ปี (2)	3.93		-	-0.18*	-0.57*	-0.50*
6 – 10 ปี (3)	4.11			-	-0.39*	-0.33*
11 – 15 ปี (4)	4.50				-	0.07
มากกว่า 15 ปีขึ้นไป (5)	4.44					-
ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาสมาชิกภาพขององค์กร						
ประสบการณ์ทำงาน	$\bar{X}$	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
		2.97	4.00	4.05	4.46	4.53
ต่ำกว่า 1 ปี (1)	2.97	-	-1.03*	-1.08*	-1.49*	-1.55*
1 – 5 ปี (2)	4.00		-	-0.05	-0.46*	-0.53*
6 – 10 ปี (3)	4.05			-	-0.41*	-0.48*
11 – 15 ปี (4)	4.46				-	-0.07
มากกว่า 15 ปีขึ้นไป (5)	4.53					-

ตารางที่ 4.18 (ต่อ) การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความผูกพันต่อองค์การจำแนกตามประสบการณ์

ความผูกพันต่อองค์การโดยรวม		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
ประสบการณ์ทำงาน	$\bar{X}$	3.06	3.94	3.98	4.40	4.49
ต่ำกว่า 1 ปี (1)	3.06	-	-0.88*	-0.92*	-1.34*	-1.43*
1 – 5 ปี (2)	3.94		-	-0.04	-0.46*	-0.55*
6 – 10 ปี (3)	3.98			-	-0.42*	-0.51*
11 – 15 ปี (4)	4.40				-	-0.09
มากกว่า 15 ปีขึ้นไป (5)	4.49					-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.18 ด้านความผูกพันต่อองค์การโดยรวม พบว่า บุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรกด ที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 1 ปี มีความผูกพันต่อองค์การโดยรวม น้อยกว่าบุคลากรที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 1 – 5 ปี บุคลากรที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 6 – 10 ปี บุคลากรที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 11 – 15 ปี และบุคลากรที่มีประสบการณ์ในการทำงาน มากกว่า 15 ปีขึ้นไป บุคลากรที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 1 – 5 ปี และบุคลากรที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 6 – 10 ปี มีความผูกพันต่อองค์การโดยรวม น้อยกว่าบุคลากรที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 11 – 15 ปี และบุคลากรที่มีประสบการณ์ในการทำงาน มากกว่า 15 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่น ๆ พบว่าไม่มีความแตกต่างกัน

ด้านความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ พบว่า บุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรกด ที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 1 ปี มีความผูกพันต่อองค์การด้านความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ น้อยกว่าบุคลากรที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 1 – 5 ปี บุคลากรที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 6 – 10 ปี บุคลากรที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 11 – 15 ปี และบุคลากรที่มีประสบการณ์ในการทำงาน มากกว่า 15 ปีขึ้นไป บุคลากรที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 1 – 5 ปี และบุคลากรที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 6 – 10 ปี มีความผูกพันต่อองค์การด้านความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ น้อยกว่าบุคลากรที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 11 – 15 ปี และบุคลากรที่มีประสบการณ์ในการทำงาน มากกว่า 15 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่น ๆ พบว่าไม่มีความแตกต่างกัน

ด้านความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร และความผูกพันต่อองค์การด้านความ
เต็มอกเต็มใจที่ใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ที่จะทำงานเพื่อองค์การแตกต่างกัน และบุคลากรที่มีรายได้
เฉลี่ยต่อเดือนที่ต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การด้านความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและ
ค่านิยมขององค์กรแตกต่างกัน



ตารางที่ 4.19 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานข้อ 1

ความผูกพันต่อองค์กร	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม						
	ระดับ				รายได้เฉลี่ย		ประสบการณ์ใน
	เพศ	สถานภาพ	อายุ	การศึกษา	ตำแหน่งงาน	ต่อเดือน	การทำงาน
ด้านความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร	X	✓	✓	✓	X	✓	✓
ด้านความเต็มอกเต็มใจที่ใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ที่จะทำงานเพื่อองค์กร	X	✓	✓	✓	X	X	✓
ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาสมาชิกภาพขององค์กร	✓	✓	✓	X	X	X	✓
ความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม	X	✓	✓	✓	X	X	✓

✓ แตกต่างกัน

X ไม่แตกต่างกัน

การทดสอบสมมติฐานข้อ 2

ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรทด มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรทด โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอย ซึ่งการศึกษาครั้งนี้มีตัวแปรอิสระมากกว่า 1 ตัวแปร จึงต้องใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อใช้ในการพยากรณ์ตัวแปรตาม ซึ่งตัวแปรที่มากขึ้นจะสามารถเพิ่มประสิทธิภาพของการพยากรณ์ได้มากกว่าหนึ่งตัวแปร โดยมีแบบจำลองที่ใช้ในการศึกษา ดังนี้

$$CC_i = \beta_0 + \beta_1 MF1 + \beta_2 MF2 + \beta_3 MF3 + \beta_4 MF4 + \beta_5 MF5 + \beta_6 MF + \beta_7 HF1 + \beta_8 HF2 + \beta_9 HF3 + \beta_{10} HF4 + \beta_{11} HF5 + \beta_{12} HF6 + \beta_{13} HF7 + \beta_{14} HF8 + \beta_{15} HF9 + \beta_{16} HF + \epsilon$$

โดยกำหนดให้

CC_i คือ ความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรทด แบ่งเป็น ความผูกพันต่อองค์การโดยรวม (CC) ความผูกพันต่อองค์การด้านความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ (CC1) ความผูกพันต่อองค์การด้านความเต็มอกเต็มใจที่ใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ที่จะทำงานเพื่อองค์การ (CC2) ความผูกพันต่อองค์การด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาสมาชิกภาพขององค์การ (CC3)

MF1	คือ	ปัจจัยจูงใจด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน
MF2	คือ	ปัจจัยจูงใจด้านการยอมรับนับถือ
MF3	คือ	ปัจจัยจูงใจด้านคุณลักษณะของงาน
MF4	คือ	ปัจจัยจูงใจด้านความรับผิดชอบ
MF5	คือ	ปัจจัยจูงใจด้านความก้าวหน้า
MF	คือ	ปัจจัยจูงใจโดยรวม
HF1	คือ	ปัจจัยด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ
HF2	คือ	ปัจจัยด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต
HF3	คือ	ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน
HF4	คือ	ปัจจัยด้านสถานะของอาชีพ

HF5	คือ	ปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารองค์การ
HF6	คือ	ปัจจัยด้านสภาพการทำงาน
HF7	คือ	ปัจจัยด้านชีวิตส่วนตัว
HF8	คือ	ปัจจัยด้านความมั่นคงในงาน
HF9	คือ	ปัจจัยด้านการปกครองบังคับบัญชา หรือการนิเทศงาน
HF	คือ	ปัจจัยโดยรวม
E	คือ	ค่าความคลาดเคลื่อน

1. การศึกษาแบบจำลองปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การโดยรวม (CC) ของบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรทด

ตารางที่ 4.20 ผลการทดสอบความสามารถของแบบจำลองปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การโดยรวม (CC) ของบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรทด ครั้งที่ 1

รายการ	ค่าสถิติ
R Square	0.686
Adjusted R Square	0.676
Std. Error of the Estimate	0.299
Durbin-Watson	2.114

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ค่า R Square มีค่าเท่ากับ 0.686 และค่า Adjusted R Square มีค่าเท่ากับ 0.676 แสดงว่า ตัวแปรอิสระทั้งหมด ซึ่งประกอบด้วย ปัจจัยด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน (MF1) ปัจจัยด้านการยอมรับนับถือ (MF2) ปัจจัยด้านคุณลักษณะของงาน (MF3) ปัจจัยด้านความรับผิดชอบ (MF4) ปัจจัยด้านความก้าวหน้า (MF5) ปัจจัยโดยรวม (MF) ปัจจัยด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ (HF1) ปัจจัยด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (HF2) ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน (HF3) ปัจจัยด้านสถานะของอาชีพ (HF4) ปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารองค์การ (HF5) ปัจจัยด้านสภาพการทำงาน (HF6) ปัจจัยด้านชีวิตส่วนตัว (HF7) ปัจจัยด้านความมั่นคงในงาน (HF8) ปัจจัยด้านการปกครองบังคับบัญชา หรือการนิเทศงาน (HF9) และปัจจัยโดยรวม (HF) สามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงของความผูกพันต่อองค์การโดยรวม (CC) ของ

บุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรทด ได้อย่างน้อยร้อยละ 67.6 และเมื่อพิจารณาค่า Durbin-Watson มีค่าเท่ากับ 2.114 ซึ่งอยู่ในช่วงที่ไม่ก่อให้เกิดปัญหาสหสัมพันธ์ในตัว (1.75-2.25)

ตารางที่ 4.21 ผลการทดสอบความเหมาะสมของแบบจำลองปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม (CC) ของบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรทด ครั้งที่ 1

รายการ	SS	df	MS	F	Sig.
Regression	79.06	14.00	5.65	63.35	0.00*
Residual	36.11	405.00	0.09		
Total	115.17	419.00			

* มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ค่า F statistic มีค่าเท่ากับ 63.35 ซึ่งมีค่ามาก และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงว่า มีตัวแปรอิสระอย่างน้อยหนึ่งตัวแปรที่สามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงของความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม (CC) ของบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรทดได้อย่างมีนัยสำคัญ แสดงว่า แบบจำลองปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม (CC) ของบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรทด เป็นแบบจำลองที่เหมาะสม

ตารางที่ 4.22 ค่าสัมประสิทธิ์ของแบบจำลองปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม (CC) ของบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรกด ครั้งที่ 1

ตัวแปร	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
(Constant)	0.36	0.13			2.72	0.01*
MF1	0.20	0.03	0.24		6.23	0.00*
MF2	-0.02	0.03	-0.03		-0.73	0.47
MF3	-0.01	0.03	-0.01		-0.36	0.72
MF4	-0.04	0.03	-0.05		-1.44	0.15
MF5	0.00	0.04	0.00		-0.11	0.91
HF2	0.10	0.04	0.13		2.23	0.03*
HF3	0.18	0.04	0.24		4.63	0.00*
HF4	0.23	0.04	0.28		5.38	0.00*
HF5	0.15	0.04	0.18		3.68	0.00*
HF6	0.12	0.04	0.15		3.07	0.00*
HF7	0.16	0.04	0.20		4.21	0.00*
HF8	0.14	0.04	0.18		3.37	0.00*
HF9	0.07	0.04	0.10		1.91	0.06
HF	-0.34	0.23	-0.31		-1.46	0.15

* มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ตัวแปรอิสระปัจจัยมุ่งใจด้านการยอมรับนับถือ (MF2) ปัจจัยมุ่งใจด้านคุณลักษณะของงาน (MF3) ปัจจัยมุ่งใจด้านความรับผิดชอบ (MF4) ปัจจัยมุ่งใจด้านความก้าวหน้า (MF5) ปัจจัยมุ่งใจโดยรวม (MF) ปัจจัยค้ำจุนด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ (HF1) ปัจจัยค้ำจุนด้านการปกครองบังคับบัญชา หรือการนิเทศงาน (HF9) และปัจจัยค้ำจุนโดยรวม (HF) ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม (CC) ของบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรกด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้น จึงทำการประมวลผลข้อมูลใหม่ โดยตัดตัวแปรอิสระที่ไม่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมของบุคลากรที่

ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรคต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกจากแบบจำลอง ตามวิธีการเลือกตัวแปรโดยวิธีลดตัวแปร (Backward Elimination) ซึ่งเป็นวิธีที่พยายามคัดเลือกว่าตัวแปรที่ดีที่สุดที่ส่งผลต่อตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญ (ทรงศักดิ์ ภูสีอ่อน. 2554, หน้า 283 ; Brian S. Everitt. 2010, p.93) ได้ผลการศึกษา ดังนี้

ตารางที่ 4.23 ผลการทดสอบความสามารถของแบบจำลองปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การโดยรวม (CC) ของบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรคต ครั้งที่ 2

รายการ	ค่าสถิติ
R Square	0.681
Adjusted R Square	0.674
Std. Error of the Estimate	0.299
Durbin-Watson	2.094

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ค่า R Square มีค่าเท่ากับ 0.681 และค่า Adjusted R Square มีค่าเท่ากับ 0.674 แสดงว่า ตัวแปรอิสระทั้งหมด ซึ่งประกอบด้วย ปัจจัยเชิงจิตด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน (MF1) ปัจจัยด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (HF2) ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน (HF3) ปัจจัยด้านสถานะของอาชีพ (HF4) ปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารองค์การ (HF5) ปัจจัยด้านสภาพการทำงาน (HF6) ปัจจัยด้านชีวิตส่วนตัว (HF7) และปัจจัยด้านความมั่นคงในงาน (HF8) สามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงของความผูกพันต่อองค์การโดยรวม (CC) ของบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรคต ได้อย่างน้อยร้อยละ 67.4 และเมื่อพิจารณา ค่า Durbin-Watson มีค่าเท่ากับ 2.094 ซึ่งอยู่ในช่วงที่ไม่ก่อให้เกิดปัญหาสหสัมพันธ์ในตัว

ตารางที่ 4.24 ผลการทดสอบความเหมาะสมของแบบจำลองปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม (CC) ของบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรทด ครั้งที่ 2

รายการ	SS	df	MS	F	Sig.
Regression	78.38	8	9.80	109.47	0.00*
Residual	36.79	411	0.09		
Total	115.17	419			

* มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ค่า F statistic มีค่าเท่ากับ 109.47 ซึ่งมีค่ามาก และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงว่า มีตัวแปรอิสระอย่างน้อยหนึ่งตัวแปรที่สามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงของความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม (CC) ของบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรทด ได้อย่างมีนัยสำคัญ แสดงว่า แบบจำลองปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม (CC) ของบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรทด เป็นแบบจำลองที่เหมาะสม

ตารางที่ 4.25 ค่าสัมประสิทธิ์ของแบบจำลองปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม (CC) ของบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรทด ครั้งที่ 2

ตัวแปร	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	0.31	0.13		2.41	0.02*
MF1	0.19	0.03	0.22	6.39	0.00*
HF2	0.05	0.03	0.07	1.83	0.07
HF3	0.15	0.03	0.19	5.67	0.00*
HF4	0.18	0.03	0.22	6.01	0.00*
HF5	0.10	0.03	0.12	3.21	0.00*
HF6	0.08	0.03	0.09	2.77	0.01*
HF7	0.11	0.03	0.14	4.16	0.00*
HF8	0.09	0.03	0.12	3.24	0.00*

* มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.25 พบว่า ตัวแปรอิสระปัจจัยด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (HF2) ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม (CC) ของบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรกด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้น จึงทำการประมวลผลข้อมูลใหม่ โดยตัดตัวแปรอิสระที่ไม่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมของบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรกด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ออกจากแบบจำลอง ตามวิธีการเลือกตัวแปรโดยวิธีลดตัวแปร (Backward Elimination) ซึ่งเป็นวิธีที่พยายามคัดเลือกตัวแปรที่ดีที่สุดที่ส่งผลต่อตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญ (ทรงศักดิ์ ภูสีอ่อน. 2554, หน้า 283 ; Brian S. Everitt. 2010, p. 93) ได้ผลการศึกษา ดังนี้

ตารางที่ 4.26 ผลการทดสอบความสามารถของแบบจำลองปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม (CC) ของบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรกด ครั้งที่ 3

รายการ	ค่าสถิติ
R Square	0.678
Adjusted R Square	0.673
Std. Error of the Estimate	0.300
Durbin-Watson	2.059

จากตารางที่ 4.26 พบว่า ค่า R Square มีค่าเท่ากับ 0.678 และค่า Adjusted R Square มีค่าเท่ากับ 0.673 แสดงว่า ตัวแปรอิสระทั้งหมด ซึ่งประกอบด้วย ปัจจัยเชิงจิตด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน (MF1) ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน (HF3) ปัจจัยด้านสถานะของอาชีพ (HF4) ปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารองค์กร (HF5) ปัจจัยด้านสภาพการทำงาน (HF6) ปัจจัยด้านชีวิตส่วนตัว (HF7) และปัจจัยด้านความมั่นคงในงาน (HF8) สามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงของความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม (CC) ของบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรกด ได้อย่างน้อยร้อยละ 67.3 และเมื่อพิจารณาค่า Durbin-Watson มีค่าเท่ากับ 2.059 ซึ่งอยู่ในช่วงที่ไม่ก่อให้เกิดปัญหาสหสัมพันธ์ในตัว (1.75-2.25)

ตารางที่ 4.27 ผลการทดสอบความเหมาะสมของแบบจำลองปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม (CC) ของบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรค ครั้งที่ 3

รายการ	SS	df	MS	F	Sig.
Regression	78.08	7	11.15	123.92	0.00
Residual	37.08	412	0.09		
Total	115.17	419			

จากตารางที่ 4.27 พบว่า ค่า F statistic มีค่าเท่ากับ 123.92 ซึ่งมีค่ามาก และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงว่า มีตัวแปรอิสระอย่างน้อยหนึ่งตัวแปรที่สามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงของความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม (CC) ของบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรคได้อย่างมีนัยสำคัญ แสดงว่า แบบจำลองปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม (CC) ของบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรค เป็นแบบจำลองที่เหมาะสม

ตารางที่ 4.28 ค่าสัมประสิทธิ์ของแบบจำลองปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม (CC) ของบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรค ครั้งที่ 3

ตัวแปร	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	0.31	0.13		2.43	0.02*
MF1	0.19	0.03	0.23	6.60	0.00*
HF3	0.15	0.03	0.19	5.75	0.00*
HF4	0.18	0.03	0.22	6.09	0.00*
HF5	0.11	0.03	0.14	3.87	0.00*
HF6	0.07	0.03	0.09	2.67	0.01*
HF7	0.12	0.03	0.16	4.83	0.00*
HF8	0.10	0.03	0.13	3.66	0.00*

* มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

ค่าสัมประสิทธิ์ของปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน (HF3) มีค่าเท่ากับ 0.15 ($t = 5.75$, Sig. = 0.00) แสดงว่า ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การโดยรวมของบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรกด ในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 หมายความว่า ถ้าบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรกด มีปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน มากขึ้น จะส่งผลให้บุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรกด มีความผูกพันต่อองค์การโดยรวมมากขึ้นด้วย ในทางกลับกัน ถ้าบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรกด มีปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ลดลง จะส่งผลให้บุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรกด มีความผูกพันต่อองค์การโดยรวมลดลงด้วย

ค่าสัมประสิทธิ์ของปัจจัยคำจุนด้านสถานะของอาชีพ (HF4) มีค่าเท่ากับ 0.18 ($t = 6.09$, Sig. = 0.00) แสดงว่า ปัจจัยคำจุนด้านสถานะของอาชีพ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมของบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรต ในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 หมายความว่า ถ้าบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรต มีปัจจัยคำจุนด้านสถานะของอาชีพ มากขึ้น จะส่งผลให้บุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรต มีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมมากขึ้นด้วย ในทางกลับกัน ถ้าบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้า

ค่าสัมประสิทธิ์ของปัจจัยคำจุนด้านสภาพการทำงาน (HF6) มีค่าเท่ากับ 0.07 ($t = 2.67$, Sig. = 0.01) แสดงว่า ปัจจัยคำจุนด้านสภาพการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมของบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรกด ในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 หมายความว่า ถ้าบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรกด มีปัจจัยคำจุนด้านสภาพการทำงาน มากขึ้น จะส่งผลให้บุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรกด มีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมมากขึ้นด้วย ในทางกลับกัน ถ้าบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรกด มีปัจจัยคำจุนด้านสภาพการทำงาน ลดลง จะส่งผลให้บุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรกด มีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมลดลงด้วย

ค่าสัมประสิทธิ์ของปัจจัยคำจุนด้านชีวิตส่วนตัว (HF7) มีค่าเท่ากับ 0.12 ($t = 4.83$, $\text{Sig.} = 0.01$) แสดงว่า ปัจจัยคำจุนด้านชีวิตส่วนตัว มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมของบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรกด ในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 หมายความว่า ถ้าบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรกด มีปัจจัยคำจุนด้านชีวิตส่วนตัว มากขึ้น จะส่งผลให้บุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรกด มีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมมากขึ้นด้วย ในทางกลับกัน ถ้า

บุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรทด มีปัจจัยคำจุนด้านชีวิตส่วนตัว ลดลง จะส่งผลให้บุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรทด มีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมลดลงด้วย

ค่าสัมประสิทธิ์ของปัจจัยคำจุนด้านความมั่นคงในงาน (HF8) มีค่าเท่ากับ 0.10 ($t = 3.66$, Sig. = 0.01) แสดงว่า ปัจจัยคำจุนด้านความมั่นคงในงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมของบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรทด ในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 หมายความว่า ถ้าบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรทด มีปัจจัยคำจุนด้านความมั่นคงในงาน มากขึ้น จะส่งผลให้บุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรทด มีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมมากขึ้นด้วย ในทางกลับกัน ถ้าบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรทด มีปัจจัยคำจุนด้านความมั่นคงในงาน ลดลง จะส่งผลให้บุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรทด มีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมลดลงด้วย

โดยมีแบบจำลองปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม (CC) ของบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรทด ดังนี้

$$CC_i = 0.31 + 0.19MF1 + 0.15HF3 + 0.18HF4 + 0.11HF5 + 0.07HF6 + 0.12HF7 + 0.10HF8 + \epsilon$$

2. การศึกษาแบบจำลองปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร (CC1) ของบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรทด

ตารางที่ 4.29 ผลการทดสอบความสามารถของแบบจำลองปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ด้านความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร (CC1) ของบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีก มรกต ครั้งที่ 1

รายการ	ค่าสถิติ
R Square	0.406
Adjusted R Square	0.386
Std. Error of the Estimate	0.523
Durbin-Watson	1.854

จากตารางที่ 4.29 พบว่า ค่า R Square มีค่าเท่ากับ 0.406 และค่า Adjusted R Square มีค่าเท่ากับ 0.386 แสดงว่า ตัวแปรอิสระทั้งหมด ซึ่งประกอบด้วย ปัจจัยด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน (MF1) ปัจจัยด้านการยอมรับนับถือ (MF2) ปัจจัยด้านคุณลักษณะของงาน (MF3) ปัจจัยด้านความรับผิดชอบ (MF4) ปัจจัยด้านความก้าวหน้า (MF5) ปัจจัยโดยรวม (MF) ปัจจัยด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ (HF1) ปัจจัยด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (HF2) ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน (HF3) ปัจจัยด้านสถานะของอาชีพ (HF4) ปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารองค์กร (HF5) ปัจจัยด้านสภาพการทำงาน (HF6) ปัจจัยด้านชีวิตส่วนตัว (HF7) ปัจจัยด้านความมั่นคงในงาน (HF8) ปัจจัยด้านการปกครองบังคับบัญชา หรือการนิเทศงาน (HF9) ปัจจัยโดยรวม (HF) ได้อย่างน้อยร้อยละ 38.6 และเมื่อพิจารณาค่า Durbin-Watson มีค่าเท่ากับ 1.854 ซึ่งอยู่ในช่วงที่ไม่ก่อให้เกิดปัญหาสหสัมพันธ์ในตัว (1.75-2.25)

ตารางที่ 4.30 ผลการทดสอบความเหมาะสมของแบบจำลองปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ด้านความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร (CC1) ของบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรคต ครั้งที่ 1

รายการ	SS	df	MS	F	Sig.
Regression	75.74	14	5.41	19.79	0.00*
Residual	110.68	405	0.27		
Total	186.42	419			

* มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.30 พบว่า ค่า F statistic มีค่าเท่ากับ 19.79 ซึ่งมีค่ามาก และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงว่า มีตัวแปรอิสระอย่างน้อยหนึ่งตัวแปรที่สามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงของความผูกพันต่อองค์กรด้านความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร (CC1) ของบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรคต ได้อย่างมีนัยสำคัญ แสดงว่า แบบจำลองปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร (CC1) ของบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรคต เป็นแบบจำลองที่เหมาะสม

ตารางที่ 4.31 ค่าสัมประสิทธิ์ของแบบจำลองปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การด้านความ
เชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ (CC1) ของบุคลากรที่ทำงาน
ส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรต
ครั้งที่ 1

ตัวแปร	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
(Constant)	0.64	0.23			2.79	0.01*
MF1	0.03	0.06	0.03		0.58	0.56
MF2	-0.03	0.06	-0.03		-0.54	0.59
MF3	0.02	0.05	0.02		0.42	0.67
MF4	0.11	0.05	0.11		2.07	0.04*
MF5	-0.05	0.07	-0.04		-0.63	0.53
HF2	0.20	0.08	0.21		2.69	0.01*
HF3	0.08	0.07	0.08		1.11	0.27
HF4	0.38	0.07	0.37		5.12	0.00*
HF5	-0.07	0.07	-0.06		-0.93	0.35
HF6	0.19	0.07	0.18		2.65	0.01*
HF7	0.07	0.07	0.07		1.07	0.29
HF8	-0.13	0.07	-0.13		-1.79	0.07
HF9	0.05	0.06	0.06		0.81	0.42
HF	-0.01	0.41	-0.01		-0.03	0.98

* มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.31 พบว่า ตัวแปรอิสระปัจจัยด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน (MF1) ปัจจัยด้านความยอมรับนับถือ (MF2) ปัจจัยด้านคุณลักษณะของงาน (MF3) ปัจจัยด้านความก้าวหน้า (MF5) ปัจจัยด้านโดยรวม (MF) ปัจจัยด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ (HF1) ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน (HF3) ปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารองค์การ (HF5) ปัจจัยด้านชีวิตส่วนตัว (HF7) ปัจจัยด้านความมั่นคงในงาน (HF8) ปัจจัยด้านการปกครองบังคับบัญชา หรือการนิเทศงาน (HF9) และปัจจัยโดยรวม

(HF) ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การด้านความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ (CC1) ของบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีกกรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรกต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้น จึงทำการประมวลผลข้อมูลใหม่ โดยตัดตัวแปรอิสระที่ไม่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การด้านความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ (CC1) ของบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรกต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ออกจากแบบจำลอง ตามวิธีการเลือกตัวแปรโดยวิธีลดตัวแปร (Backward Elimination) ซึ่งเป็นวิธีที่พยายามคัดเลือกรูปแบบที่ดีที่สุดที่ส่งผลต่อตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญ (ทรงศักดิ์ ภูสีอ่อน. 2554, หน้า 283; Brian S. Everitt. 2010, p. 93) ได้ผลการศึกษา ดังนี้

ตารางที่ 4.32 ผลการทดสอบความสามารถของแบบจำลองปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การด้านความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ (CC1) ของบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรกต ครั้งที่ 2

รายการ	ค่าสถิติ
R Square	0.385
Adjusted R Square	0.379
Std. Error of the Estimate	0.526
Durbin-Watson	1.893

จากตารางที่ 4.32 พบว่า ค่า R Square มีค่าเท่ากับ 0.385 และค่า Adjusted R Square มีค่าเท่ากับ 0.379 แสดงว่า ตัวแปรอิสระทั้งหมด ซึ่งประกอบด้วย ปัจจัยเชิงจิตด้านความรับผิดชอบ (MF4) ปัจจัยด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (HF2) ปัจจัยด้านสถานะของอาชีพ (HF4) และปัจจัยด้านสภาพการทำงาน (HF6) สามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงของความผูกพันต่อองค์การด้านความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ (CC1) ของบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรกต ได้อย่างน้อยร้อยละ 37.9 และเมื่อพิจารณาค่า Durbin-Watson มีค่าเท่ากับ 1.893 ซึ่งอยู่ในช่วงที่ไม่ก่อให้เกิดปัญหาสหสัมพันธ์ในตัว (1.75-2.25)

ตารางที่ 4.33 ผลการทดสอบความเหมาะสมของแบบจำลองปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ด้านความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร (CC1) ของบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรคต ครั้งที่ 2

รายการ	SS	df	MS	F	Sig.
Regression	71.75	4	17.94	64.92	0.00*
Residual	114.67	415	0.28		
Total	186.42	419			

* มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.33 พบว่า ค่า F statistic มีค่าเท่ากับ 64.92 ซึ่งมีค่ามาก และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงว่า มีตัวแปรอิสระอย่างน้อยหนึ่งตัวแปรที่สามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงของความผูกพันต่อองค์กรด้านความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร (CC1) ของบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรคต ได้อย่างมีนัยสำคัญ แสดงว่า แบบจำลองปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร (CC1) ของบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรคต เป็นแบบจำลองที่เหมาะสม

ตารางที่ 4.34 ค่าสัมประสิทธิ์ของแบบจำลองปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร (CC1) ของบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรคต ครั้งที่ 2

ตัวแปร	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	0.69	0.21		3.31	0.00*
MF4	0.11	0.05	0.10	2.25	0.03*
HF2	0.19	0.04	0.20	4.49	0.00*
HF4	0.37	0.05	0.36	7.82	0.00*
HF6	0.16	0.05	0.15	3.46	0.00*

* มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

ค่าสัมประสิทธิ์ของปัจจัยคำจุนด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (HF2) มีค่าเท่ากับ 0.19 ($t = 4.49$, Sig. = 0.00) แสดงว่า ปัจจัยคำจุนด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การด้านความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การของบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรต ในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 หมายความว่า ถ้าบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรต มีปัจจัยคำจุนด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคตมากขึ้น จะส่งผลให้บุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรต มีความผูกพันต่อองค์การด้านความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การมากขึ้นด้วย ในทางกลับกัน ถ้าบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรต มีปัจจัยคำจุนด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคตลดลง จะส่งผลให้บุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรต มีความผูกพันต่อองค์การด้านความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การลดลงด้วย

ค่าสัมประสิทธิ์ของปัจจัยคำจูนด้านสถานะของอาชีพ (HF4) มีค่าเท่ากับ 0.37 ($t = 7.82$, Sig. = 0.00) แสดงว่า ปัจจัยคำจูนด้านสถานะของอาชีพ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ด้านความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรของบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรค ในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 หมายความว่า ถ้าบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรทด มีปัจจัยจำแนกด้านสถานะของอาชีพมากขึ้น จะส่งผลให้บุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรทด มีความผูกพันต่อองค์การด้านความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การมากขึ้นด้วย ในทางกลับกัน ถ้าบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรทด มีปัจจัยจำแนกด้านสถานะของอาชีพลดลง จะส่งผลให้บุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรทด มีความผูกพันต่อองค์การด้านความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การลดลงด้วย

ค่าสัมประสิทธิ์ของปัจจัยจำแนกด้านสภาพการทำงาน (HF6) มีค่าเท่ากับ 0.16 ($t = 3.46$, Sig. = 0.00) แสดงว่า ปัจจัยจำแนกด้านสภาพการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การด้านความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การของบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรทด ในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 หมายความว่า ถ้าบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรทด มีปัจจัยจำแนกด้านสภาพการทำงานมากขึ้น จะส่งผลให้บุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรทด มีความผูกพันต่อองค์การด้านความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การมากขึ้นด้วย ในทางกลับกัน ถ้าบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรทด มีปัจจัยจำแนกด้านสภาพการทำงานลดลง จะส่งผลให้บุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรทด มีความผูกพันต่อองค์การด้านความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การลดลงด้วย

โดยมีแบบจำลองปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การด้านความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ (CC1) ของบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรทด ดังนี้

$$CC1 = 3.69 + 0.11MF4 + 0.19HF2 + 0.37HF4 + 0.16HF6 + \epsilon$$

3. การศึกษาแบบจำลองปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การด้านความเต็มอกเต็มใจที่ใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ที่จะทำงานเพื่อองค์การ (CC2) ของบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรทด

ตารางที่ 4.35 ผลการทดสอบความสามารถของแบบจำลองปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ด้านความเต็มอกเต็มใจที่ใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ที่จะทำงานเพื่อองค์กร (CC2) ของบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรทด ครั้งที่ 1

รายการ	ค่าสถิติ
R Square	0.612
Adjusted R Square	0.598
Std. Error of the Estimate	0.403
Durbin-Watson	1.848

จากตารางที่ 4.35 พบว่า ค่า R Square มีค่าเท่ากับ 0.612 และค่า Adjusted R Square มีค่าเท่ากับ 0.598 แสดงว่า ตัวแปรอิสระทั้งหมด ซึ่งประกอบด้วย ปัจจัยด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน (MF1) ปัจจัยด้านการยอมรับนับถือ (MF2) ปัจจัยด้านคุณลักษณะของงาน (MF3) ปัจจัยด้านความรับผิดชอบ (MF4) ปัจจัยด้านความก้าวหน้า (MF5) ปัจจัยด้านโดยรวม (MF) ปัจจัยด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ (HF1) ปัจจัยด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (HF2) ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน (HF3) ปัจจัยด้านสถานะของอาชีพ (HF4) ปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารองค์กร (HF5) ปัจจัยด้านสภาพการทำงาน (HF6) ปัจจัยด้านชีวิตส่วนตัว (HF7) ปัจจัยด้านความมั่นคงในงาน (HF8) ปัจจัยด้านการปกครองบังคับบัญชา หรือการนิเทศงาน (HF9) ปัจจัยด้านโดยรวม (HF) สามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงของความผูกพันต่อองค์กรด้านความเต็มอกเต็มใจที่ใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ที่จะทำงานเพื่อองค์กร (CC2) ของบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรทด ได้อย่างน้อยร้อยละ 59.8 และเมื่อพิจารณาค่า Durbin-Watson มีค่าเท่ากับ 1.854 ซึ่งอยู่ในช่วงที่ไม่ก่อให้เกิดปัญหาสหสัมพันธ์ในตัว (1.75-2.25)

ตารางที่ 4.36 ผลการทดสอบความเหมาะสมของแบบจำลองปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านความเต็มอกเต็มใจที่ใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ที่จะทำงานเพื่อองค์กร (CC2) ของบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรค ครั้งที่ 1

รายการ	SS	df	MS	F	Sig.
Regression	103.58	14	7.40	45.60	0.00*
Residual	65.71	405	0.16		
Total	169.29	419			

* มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.36 พบว่า ค่า F statistic มีค่าเท่ากับ 45.60 ซึ่งมีค่ามาก และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงว่า มีตัวแปรอิสระอย่างน้อยหนึ่งตัวแปรที่สามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงของความผูกพันต่อองค์กรด้านความเต็มอกเต็มใจที่ใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ที่จะทำงานเพื่อองค์กร (CC2) ของบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรค ได้อย่างมีนัยสำคัญ แสดงว่า แบบจำลองปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านความเต็มอกเต็มใจที่ใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ที่จะทำงานเพื่อองค์กร (CC2) ของบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรค เป็นแบบจำลองที่เหมาะสม

ตารางที่ 4.37 ค่าสัมประสิทธิ์ของแบบจำลองปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การด้านความเต็มอกเต็มที่ใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ที่จะทำงานเพื่อองค์การ (CC2) ของบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรกต ครั้งที่ 1

ตัวแปร	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
(Constant)	0.07	0.18			0.39	0.70*
MF1	0.17	0.04	0.16		3.76	0.00*
MF2	0.04	0.04	0.04		0.90	0.37
MF3	-0.15	0.04	-0.15		-3.66	0.00*
MF4	-0.05	0.04	-0.05		-1.27	0.21
MF5	-0.05	0.06	-0.05		-0.93	0.35
HF2	0.03	0.06	0.03		0.55	0.58
HF3	0.25	0.05	0.27		4.73	0.00*
HF4	0.21	0.06	0.22		3.72	0.00*
HF5	0.12	0.06	0.11		2.06	0.04*
HF6	0.11	0.05	0.11		2.06	0.04*
HF7	0.21	0.05	0.22		4.04	0.00*
HF8	0.23	0.05	0.25		4.22	0.00*
HF9	0.00	0.05	0.01		0.09	0.93
HF	-0.11	0.31	-0.08		-0.34	0.73

* มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.37 พบว่า ตัวแปรอิสระปัจจัยมุ่งใจด้านการยอมรับนับถือ (MF2) ปัจจัยมุ่งใจด้านความรับผิดชอบ (MF4) ปัจจัยมุ่งใจด้านความก้าวหน้า (MF5) ปัจจัยด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (HF2) ปัจจัยด้านด้านการปกครองบังคับบัญชา หรือการนิเทศงาน (HF9) และปัจจัยด้านโดยรวม (HF) ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การด้านความเต็มอกเต็มที่ใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ที่จะทำงานเพื่อองค์การ (CC2) ของบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรกต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้น จึงทำการประมวลผลข้อมูลใหม่ โดยตัดตัวแปรอิสระที่ไม่ส่งผลต่อความผูกพันต่อ

องค์การด้านความเต็มอกเต็มใจที่ใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ที่จะทำงานเพื่อองค์การ (CC2) ของบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรกต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ออกจากแบบจำลอง ตามวิธีการเลือกตัวแปรโดยวิธีลดตัวแปร (Backward Elimination) ซึ่งเป็นวิธีที่พยายามคัดเลือกว่าตัวแปรที่ดีที่สุดที่ส่งผลต่อตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญ (ทรงศักดิ์ ภูสีอ่อน. 2554, หน้า 283 ; Brian S. Everitt. 2010, p. 93) ได้ผลการศึกษาดังนี้

ตารางที่ 4.38 ผลการทดสอบความสามารถของแบบจำลองปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การด้านความเต็มอกเต็มใจที่ใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ที่จะทำงานเพื่อองค์การ (CC2) ของบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรกต ครั้งที่ 2

รายการ	ค่าสถิติ
R Square	0.607
Adjusted R Square	0.600
Std. Error of the Estimate	0.402
Durbin-Watson	1.855

จากตารางที่ 4.38 พบว่า ค่า R Square มีค่าเท่ากับ 0.607 และค่า Adjusted R Square มีค่าเท่ากับ 0.600 แสดงว่า ตัวแปรอิสระทั้งหมด ซึ่งประกอบด้วย ปัจจัยมุ่งใจด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน (MF1) ปัจจัยมุ่งใจด้านคุณลักษณะของงาน (MF3) ปัจจัยมุ่งใจโดยรวม (MF) ปัจจัยด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ (HF1) ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน (HF3) ปัจจัยด้านสถานะของอาชีพ (HF4) ปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารองค์การ (HF5) ปัจจัยด้านสภาพการทำงาน (HF6) ปัจจัยด้านชีวิตส่วนตัว (HF7) ปัจจัยด้านความมั่นคงในงาน (HF8) สามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงของความผูกพันต่อองค์การด้านความเต็มอกเต็มใจที่ใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ที่จะทำงานเพื่อองค์การ (CC2) ของบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรกต ได้อย่างน้อยร้อยละ 60.00 และเมื่อพิจารณาค่า Durbin-Watson มีค่าเท่ากับ 1.855 ซึ่งอยู่ในช่วงที่ไม่ก่อให้เกิดปัญหาสหสัมพันธ์ในตัวเอง (1.75-2.25)

ตารางที่ 4.39 ผลการทดสอบความเหมาะสมของแบบจำลองปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านความเต็มอกเต็มใจที่ใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ที่จะทำงานเพื่อองค์กร (CC2) ของบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรคต ครั้งที่ 2

รายการ	SS	df	MS	F	Sig.
Regression	102.81	8	12.85	79.45	0.00*
Residual	66.48	411	0.16		
Total	169.29	419			

* มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.39 พบว่า ค่า F statistic มีค่าเท่ากับ 79.45 ซึ่งมีค่ามาก และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงว่า มีตัวแปรอิสระอย่างน้อยหนึ่งตัวแปรที่สามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงของความผูกพันต่อองค์กรด้านความเต็มอกเต็มใจที่ใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ที่จะทำงานเพื่อองค์กร (CC2) ของบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรคต ได้อย่างมีนัยสำคัญ แสดงว่า แบบจำลองปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านความเต็มอกเต็มใจที่ใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ที่จะทำงานเพื่อองค์กร (CC2) ของบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรคต เป็นแบบจำลองที่เหมาะสม

ตารางที่ 4.40 ค่าสัมประสิทธิ์ของแบบจำลองปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การด้านความเต็มอกเต็มใจที่ใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ที่จะทำงานเพื่อองค์การ (CC2) ของบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรกต ครั้งที่ 2

ตัวแปร	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
(Constant)	0.04	0.17			0.24	0.81
MF1	0.15	0.04	0.15		3.76	0.00*
MF3	-0.14	0.04	-0.14		-3.68	0.00*
HF3	0.24	0.04	0.25		6.72	0.00*
HF4	0.20	0.04	0.20		4.86	0.00*
HF5	0.08	0.04	0.08		2.09	0.04*
HF6	0.09	0.04	0.09		2.39	0.02*
HF7	0.18	0.03	0.19		5.25	0.00*
HF8	0.22	0.04	0.24		5.89	0.00*

* มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

ผลการศึกษารางที่ 4.40 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ของปัจจัยด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน (MF1) มีค่าเท่ากับ 0.15 ($t = 3.76$, Sig. = 0.00) แสดงว่า ปัจจัยด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การด้านความเต็มอกเต็มใจที่ใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ที่จะทำงานเพื่อองค์การของบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรกต ในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 หมายความว่า ถ้าบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรกต มีปัจจัยด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงานมากขึ้น จะส่งผลให้บุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรกต มีความผูกพันต่อองค์การด้านความเต็มอกเต็มใจที่ใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ที่จะทำงานเพื่อองค์การมากขึ้นด้วย ในทางกลับกัน ถ้าบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรกต มีปัจจัยด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงานลดลง จะส่งผลให้บุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรกต

ค่าสัมประสิทธิ์ของปัจจัยคำจุนด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน (HF3) มีค่าเท่ากับ 0.24 ($t = 6.72$, Sig. = 0.00) แสดงว่า ปัจจัยคำจุนด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การด้านความเต็มอกเต็มใจที่ใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ที่จะทำงานเพื่อองค์การของบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก การณศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรกด ในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 หมายความว่า ถ้าบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก การณศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรกด มีปัจจัยคำจุนด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน มากขึ้น จะส่งผลให้บุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก การณศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรกด มีความผูกพันต่อองค์การด้านความเต็มอกเต็มใจที่ใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ที่จะทำงานเพื่อองค์การมากขึ้นด้วย ในทางกลับกัน ถ้าบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก การณศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรกด มีปัจจัยคำจุนด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ลดลง จะส่งผลให้บุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก การณศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรกด มีความผูกพันต่อองค์การด้านความเต็มอกเต็มใจที่ใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ที่จะทำงานเพื่อองค์การลดลงด้วย

ค่าสัมประสิทธิ์ของปัจจัยคำจูนด้านสถานะของอาชีพ (HF4) มีค่าเท่ากับ 0.20 ($t = 4.86$, Sig. = 0.00) แสดงว่า ปัจจัยคำจูนด้านสถานะของอาชีพมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

ค่าสัมประสิทธิ์ของปัจจัยคำจุนด้านความมั่นคงในงาน (HF8) มีค่าเท่ากับ 0.22 ($t = 5.89$, Sig. = 0.00) แสดงว่า ปัจจัยคำจุนด้านความมั่นคงในงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรด้านความเต็มอกเต็มใจที่ใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ที่จะทำงานเพื่อองค์กรของบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรต ในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 หมายความว่า ถ้าบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรต มีปัจจัยคำจุนด้านความมั่นคงในงานมากขึ้น จะส่งผลให้บุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรต มีความผูกพันต่อองค์กรด้านความเต็มอกเต็มใจที่ใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ที่จะทำงานเพื่อองค์กรมากขึ้นด้วย ในทางกลับกัน ถ้าบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรต มีปัจจัยคำจุนด้านความมั่นคงในงานลดลง จะส่งผลให้บุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรต มีความผูกพันต่อองค์กรด้านความเต็มอกเต็มใจที่ใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ที่จะทำงานเพื่อองค์กรลดลงด้วย

โดยมีแบบจำลองปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การด้านความเต็มอกเต็มใจที่ใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ที่จะทำงานเพื่อองค์การ (CC2) ของบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรทด ดังนี้

$$CC2 = 0.04 + 0.15MF1 - 0.14MF3 + 0.24HF3 + 0.20HF4 + 0.08HF5 + 0.09HF6 + 0.18HF7 + 0.22HF8 + \epsilon$$

4. การศึกษาแบบจำลองปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาสมาชิกภาพขององค์การ (CC3) ของบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรทด

ตารางที่ 4.41 ผลการทดสอบความสามารถของแบบจำลองปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาสมาชิกภาพขององค์การ (CC3) ของบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรทด ครั้งที่ 1

รายการ	ค่าสถิติ
R Square	0.536
Adjusted R Square	0.520
Std. Error of the Estimate	0.456
Durbin-Watson	2.129

จากตารางที่ 4.41 พบว่า ค่า R Square มีค่าเท่ากับ 0.536 และค่า Adjusted R Square มีค่าเท่ากับ 0.520 แสดงว่า ตัวแปรอิสระทั้งหมด ซึ่งประกอบด้วย ปัจจัยมุ่งใจด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน (MF1) ปัจจัยมุ่งใจด้านการยอมรับนับถือ (MF2) ปัจจัยมุ่งใจด้านคุณลักษณะของงาน (MF3) ปัจจัยมุ่งใจด้านความรับผิดชอบ (MF4) ปัจจัยมุ่งใจด้านความก้าวหน้า (MF5) ปัจจัยมุ่งใจโดยรวม (MF) ปัจจัยค้ำจุนด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ (HF1) ปัจจัยค้ำจุนด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (HF2) ปัจจัยค้ำจุนด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน (HF3) ปัจจัยค้ำจุนด้านสถานะของอาชีพ (HF4) ปัจจัยค้ำจุนด้านนโยบายและการบริหารองค์การ (HF5) ปัจจัยค้ำจุนด้านสภาพการทำงาน (HF6) ปัจจัยค้ำจุนด้านชีวิตส่วนตัว (HF7) ปัจจัยค้ำจุนด้านความมั่นคงในงาน (HF8) ปัจจัยค้ำจุนด้านการปกครองบังคับบัญชา หรือการนิเทศงาน (HF9) ปัจจัยค้ำจุนโดยรวม (HF) สามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงของความผูกพันต่อองค์การด้านความปรารถนาอย่าง

แรงกล้าที่จะรักษาสมาชิกภาพขององค์การ (CC3) ของบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรกด ได้อย่างน้อยร้อยละ 52.0 และเมื่อพิจารณา ค่า Durbin-Watson มีค่าเท่ากับ 2.129 ซึ่งอยู่ในช่วงที่ไม่ก่อให้เกิดปัญหาสหสัมพันธ์ในตัว (1.75-2.25)

ตารางที่ 4.42 ผลการทดสอบความเหมาะสมของแบบจำลองปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความผูกพันต่อองค์การ ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาสมาชิกภาพขององค์การ (CC3) ของบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรกด ครั้งที่ 1

รายการ	SS	df	MS	F	Sig.
Regression	97.16	14	6.94	33.37	0.00*
Residual	84.22	405	0.21		
Total	181.37	419			

* มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.42 พบว่า ค่า F statistic มีค่าเท่ากับ 33.37 ซึ่งมีค่ามาก และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงว่า มีตัวแปรอิสระอย่างน้อยหนึ่งตัวแปรที่สามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงของความผูกพันต่อองค์การด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาสมาชิกภาพขององค์การ (CC3) ของบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรกด ได้อย่างมีนัยสำคัญ แสดงว่า แบบจำลองปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความผูกพันต่อองค์การด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาสมาชิกภาพขององค์การ (CC3) ของบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรกด เป็นแบบจำลองที่เหมาะสม

ตารางที่ 4.43 ค่าสัมประสิทธิ์ของแบบจำลองปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การด้านความ
ปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาสมาชิกภาพขององค์การ (CC3) ของบุคลากรที่
ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีก
มรกต ครั้งที่ 1

ตัวแปร	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
(Constant)	0.36	0.20			1.81	0.07
MF1	0.41	0.05	0.39		8.24	0.00*
MF2	-0.08	0.05	-0.07		-1.60	0.11
MF3	0.10	0.05	0.09		2.04	0.04*
MF4	-0.19	0.05	-0.19		-4.08	0.00*
MF5	0.09	0.07	0.07		1.32	0.19
HF2	0.05	0.07	0.06		0.82	0.41
HF3	0.22	0.06	0.23		3.64	0.00*
HF4	0.09	0.06	0.09		1.41	0.16
HF5	0.41	0.06	0.39		6.48	0.00*
HF6	0.07	0.06	0.07		1.19	0.24
HF7	0.20	0.06	0.20		3.47	0.00*
HF8	0.31	0.06	0.32		4.95	0.00*
HF9	0.15	0.05	0.17		2.75	0.01*
HF	-0.90	0.36	-0.64		-2.53	0.01*

* มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.43 พบว่า ตัวแปรอิสระปัจจัยมุ่งใจด้านการยอมรับนับถือ (MF2) ปัจจัยมุ่งใจด้านความก้าวหน้า (MF5) ปัจจัยด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (HF2) ปัจจัยด้านสถานะของอาชีพ (HF4) และปัจจัยด้านสภาพการทำงาน (HF6) ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาสมาชิกภาพขององค์การ (CC3) ของบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรกต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้น จึงทำการประมวลผลข้อมูลใหม่ โดยตัดตัวแปรอิสระที่ไม่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาสมาชิกภาพของ

องค์การ (CC3) ของบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรกด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ออกจากแบบจำลอง ตามวิธีการเลือกตัวแปรโดยวิธีลดตัวแปร (Backward Elimination) ซึ่งเป็นวิธีที่พยายามคัดเลือกตัวแปรที่ดีที่สุดที่ส่งผลต่อตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญ (ทรงศักดิ์ ภูสีอ่อน. 2554, หน้า 283 ; Brian S. Everitt. 2010, p. 93) ได้ผลการศึกษา ดังนี้

ตารางที่ 4.44 ผลการทดสอบความสามารถของแบบจำลองปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การ ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาสมาชิกภาพขององค์การ (CC3) ของบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรกด ครั้งที่ 2

รายการ	ค่าสถิติ
R Square	0.528
Adjusted R Square	0.517
Std. Error of the Estimate	0.457
Durbin-Watson	2.143

จากตารางที่ 4.44 พบว่า ค่า R Square มีค่าเท่ากับ 0.528 และค่า Adjusted R Square มีค่าเท่ากับ 0.517 แสดงว่า ตัวแปรอิสระทั้งหมด ซึ่งประกอบด้วย ปัจจัยมุ่งใจด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน (MF1) ปัจจัยมุ่งใจด้านคุณลักษณะของงาน (MF3) ปัจจัยมุ่งใจด้านความรับผิดชอบ (MF4) ปัจจัยมุ่งใจโดยรวม (MF) ปัจจัยค่าจูงด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ (HF1) ปัจจัยค่าจูงด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน (HF3) ปัจจัยค่าจูงด้านนโยบายและการบริหารองค์การ (HF5) ปัจจัยค่าจูงด้านชีวิตส่วนตัว (HF7) ปัจจัยค่าจูงด้านความมั่นคงในงาน (HF8) ปัจจัยค่าจูงด้านการปกครองบังคับบัญชา หรือการนิเทศงาน (HF9) ปัจจัยค่าจูงโดยรวม (HF) สามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงของความผูกพันต่อองค์การด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาสมาชิกภาพขององค์การ (CC3) ของบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรกด ได้อย่างน้อยร้อยละ 52.0 และเมื่อพิจารณาค่า Durbin-Watson มีค่าเท่ากับ 2.129 ซึ่งอยู่ในช่วงที่ไม่ก่อให้เกิดปัญหาสหสัมพันธ์ในตัว (1.75-2.25)

ตารางที่ 4.45 ผลการทดสอบความเหมาะสมของแบบจำลองปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาสมาชิกภาพขององค์กร (CC3) ของบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรต ครั้งที่ 2

รายการ	SS	df	MS	F	Sig.
Regression	95.70	9	10.63	50.89	0.00*
Residual	85.67	410	0.21		
Total	181.37	419			

* มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.45 พบว่า ค่า F statistic มีค่าเท่ากับ 50.89 ซึ่งมีค่ามาก และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงว่า มีตัวแปรอิสระอย่างน้อยหนึ่งตัวแปรที่สามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงของความผูกพันต่อองค์กรด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาสมาชิกภาพขององค์กร (CC3) ของบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรต ได้อย่างมีนัยสำคัญ แสดงว่า แบบจำลองปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาสมาชิกภาพขององค์กร (CC3) ของบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรต เป็นแบบจำลองที่เหมาะสม

ตารางที่ 4.46 ค่าสัมประสิทธิ์ของแบบจำลองปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาสมาชิกภาพขององค์กร (CC3) ของบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรต ครั้งที่ 2 (ต่อ)

ตัวแปร	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	0.38	0.20		1.97	0.05*
MF1	0.42	0.05	0.39	8.66	0.00*
MF3	0.09	0.04	0.08	1.99	0.05*
MF4	-0.18	0.05	-0.18	-4.02	0.00*
HF3	0.17	0.05	0.17	3.57	0.00*

ตารางที่ 4.46 (ต่อ) ค่าสัมประสิทธิ์ของแบบจำลองปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาสมาชิกภาพขององค์การ (CC3) ของบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรกต ครั้งที่ 2

ตัวแปร	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
HF5	0.39	0.06	0.37		6.69	0.00*
HF7	0.16	0.05	0.16		3.37	0.00*
HF8	0.26	0.05	0.27		4.90	0.00*
HF9	0.12	0.04	0.14		2.75	0.01*
HF	-0.49	0.17	-0.35		-2.90	0.00*

* มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

ผลการศึกษารางที่ 4.40 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ของปัจจัยด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน (MF1) มีค่าเท่ากับ 0.42 ($t = 8.66$, Sig. = 0.00) แสดงว่า ปัจจัยด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาสมาชิกภาพขององค์การของบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรกต ในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 หมายความว่า ถ้าบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรกต มีปัจจัยด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงานมากขึ้น จะส่งผลให้บุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรกต มีความผูกพันต่อองค์การด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาสมาชิกภาพขององค์การมากขึ้นด้วย ในทางกลับกัน ถ้าบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรกต มีปัจจัยด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงานลดลง จะส่งผลให้บุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรกต มีความผูกพันต่อองค์การด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาสมาชิกภาพขององค์การลดลงด้วย

ค่าสัมประสิทธิ์ของปัจจัยด้านคุณลักษณะของงาน (MF3) มีค่าเท่ากับ 0.09 ($t = 1.99$, Sig. = 0.05) แสดงว่า ปัจจัยด้านคุณลักษณะของงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาสมาชิกภาพขององค์การของบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรกต ในทิศทางเดียวกัน อย่างมี

ค่าสัมประสิทธิ์ของปัจจัยคำจูนด้านนโยบายและการบริหารองค์การ (HF5) มีค่าเท่ากับ 0.39 ($t = 6.69$, Sig. = 0.00) แสดงว่า ปัจจัยคำจูนด้านนโยบายและการบริหารองค์การมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาสมาชิกภาพขององค์การของบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรกด ในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 หมายความว่า ถ้าบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรกด มีปัจจัยคำจูนด้านนโยบายและการบริหารองค์การมากขึ้น จะส่งผลให้บุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรกด มีความผูกพันต่อองค์การด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาสมาชิกภาพขององค์การมากขึ้นด้วย ในทางกลับกัน ถ้าบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรกด มีปัจจัย คำจูนด้านนโยบายและการบริหารองค์การ ลดลง จะส่งผลให้บุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรกด มีความผูกพันต่อองค์การด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาสมาชิกภาพขององค์การลดลงด้วย

ค่าสัมประสิทธิ์ของปัจจัยคำจูนด้านความมั่นคงในงาน (HF8) มีค่าเท่ากับ 0.26 ($t = 4.90$, Sig. = 0.00) แสดงว่า ปัจจัยคำจูนด้านความมั่นคงในงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาสมาชิกภาพขององค์กรของบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรกด ในทิศทางเดียวกัน อย่างมี

ค่าสัมประสิทธิ์ของปัจจัยคำจูนด้านความมั่นคงในงาน (HF8) มีค่าเท่ากับ 0.26 ($t = 4.90$, Sig. = 0.00) แสดงว่า ปัจจัยคำจูนด้านความมั่นคงในงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาสมาชิกภาพขององค์กรของบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรกด ในทิศทางเดียวกัน อย่างมี

โดยรวมลดลง จะส่งผลให้บุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก ทัศนศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรกด มีความผูกพันต่อองค์การด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษา สมาชิกภาพขององค์การเพิ่มขึ้น

โดยมีแบบจำลองปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การด้านความเต็มอกเต็มใจที่ใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ที่จะทำงานเพื่อองค์การ (CC2) ของบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก ทัศนศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรกด ดังนี้

$$CC3 = 0.38 + 0.42MF1 + 0.09MF3 - 0.18MF4 + 0.17HF3 + 0.39HF5 + 0.16HF7 + 0.26HF8 + 0.12HF9 - 0.49HF + \epsilon$$

จากการทดสอบสมมติฐานข้อ 2 สรุปได้ว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การโดยรวม (CC) ของบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก ทัศนศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรกด ประกอบด้วย ปัจจัยจุดใจด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน (MF1) ปัจจัยคำจุนด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน (HF3) ปัจจัยคำจุนด้านสถานะของอาชีพ (HF4) ปัจจัยคำจุนด้านนโยบายและการบริหารองค์การ (HF5) ปัจจัยคำจุนด้านสภาพการทำงาน (HF6) ปัจจัยคำจุนด้านชีวิตส่วนตัว (HF7) และปัจจัยคำจุนด้านความมั่นคงในงาน (HF8) โดยมีแบบจำลองที่ได้จากการศึกษา ดังนี้

$$CC = 0.31 + 0.19MF1 + 0.15HF3 + 0.18HF4 + 0.11HF5 + 0.07HF6 + 0.12HF7 + 0.10HF8 + \epsilon$$

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การด้านความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ (CC1) ของบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก ทัศนศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรกด ประกอบด้วย ปัจจัยจุดใจด้านความรับผิดชอบ (MF4) ปัจจัยคำจุนด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (HF2) ปัจจัยคำจุนด้านสถานะของอาชีพ (HF4) และปัจจัยคำจุนด้านสภาพการทำงาน (HF6) โดยมีแบบจำลองที่ได้จากการศึกษา ดังนี้

$$CC1 = 3.69 + 0.11MF4 + 0.19HF2 + 0.37HF4 + 0.16HF6 + \epsilon$$

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การด้านความเต็มอกเต็มใจที่ใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ที่จะทำงานเพื่อองค์การ (CC2) ของบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้า

ปลึก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรกด ประกอบด้วย ปัจจัยมุ่งใจด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน (MF1) ปัจจัยมุ่งใจด้านคุณลักษณะของงาน (MF3) ปัจจัยมุ่งใจด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน (HF3) ปัจจัยมุ่งใจด้านสถานะของอาชีพ (HF4) ปัจจัยมุ่งใจด้านนโยบายและการบริหารองค์การ (HF5) ปัจจัยมุ่งใจด้านสภาพการทำงาน (HF6) ปัจจัยมุ่งใจด้านชีวิตส่วนตัว (HF7) และปัจจัยมุ่งใจด้านความมั่นคงในงาน (HF8) โดยมีแบบจำลองที่ได้จากการศึกษา ดังนี้

$$CC2 = 0.04 + 0.15MF1 - 0.14MF3 + 0.24HF3 + 0.20HF4 + 0.08HF5 + 0.09HF6 + 0.18HF7 + 0.22HF8 + \epsilon$$

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาสมาชิกภาพขององค์การ (CC3) ของบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรกด ประกอบด้วย ปัจจัยมุ่งใจด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน (MF1) ปัจจัยมุ่งใจด้านคุณลักษณะของงาน (MF3) ปัจจัยมุ่งใจด้านความรับผิดชอบ (MF4) ปัจจัยมุ่งใจด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน (HF3) ปัจจัยมุ่งใจด้านนโยบายและการบริหารองค์การ (HF5) ปัจจัยมุ่งใจด้านชีวิตส่วนตัว (HF7) ปัจจัยมุ่งใจด้านความมั่นคงในงาน (HF8) ปัจจัยมุ่งใจด้านการปกครองบังคับบัญชา หรือการนิเทศงาน (HF9) และปัจจัยมุ่งใจโดยรวม (HF) โดยมีแบบจำลองที่ได้จากการศึกษา ดังนี้

$$CC3 = 0.38 + 0.42MF1 + 0.09MF3 - 0.18MF4 + 0.17HF3 + 0.39HF5 + 0.16HF7 + 0.26HF8 + 0.12HF9 - 0.49HF + \epsilon$$

ตารางที่ 4.47 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานข้อ 2 (ต่อ)

แรงจูงใจในการทำงาน	ความผูกพันต่อองค์กร			
	ความผูกพันต่อ องค์กรโดยรวม (CC)	ด้านความเชื่อมั่นและ ยอมรับเป้าหมายและ ค่านิยมขององค์กร (CC1)	ด้านความเต็มอกเต็มใจที่ใช้ ความพยายามอย่างเต็มที่ที่ จะทำงานเพื่อองค์กร (CC2)	ด้านความปรารถนา อย่างแรงกล้าที่จะรักษา สมาชิกภาพขององค์กร (CC3)
ปัจจัยจูงใจโดยรวม (MF)	X	X	X	X
ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน (MF1)	✓	X	✓	✓
ด้านการยอมรับนับถือ (MF2)	X	X	X	X
ด้านคุณลักษณะของงาน (MF3)	X	X	✓	✓
ด้านความรับผิดชอบ (MF4)	X	✓	X	✓
ด้านความก้าวหน้า (MF5)	X	X	X	X
ปัจจัยค้ำจุนโดยรวม (HF)	X	X	X	✓
ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ (HF1)	X	X	X	X
ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (HF2)	X	✓	X	X
ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน (HF3)	✓	X	✓	✓
ด้านสถานะของอาชีพ (HF4)	✓	✓	✓	X

ตารางที่ 4.47 (ต่อ) สรุปผลการทดสอบสมมติฐานข้อ 2

แรงจูงใจในการทำงาน	ความผูกพันต่อองค์กร			
	ความผูกพันต่อ องค์กรโดยรวม (CC)	ด้านความเชื่อมั่นและ ยอมรับเป้าหมายและ ค่านิยมขององค์กร (CC1)	ด้านความเต็มอกเต็มใจที่ใช้ ความพยายามอย่างเต็มที่ที่ จะทำงานเพื่อองค์กร (CC2)	ด้านความปรารถนา อย่างแรงกล้าที่จะรักษา สมาชิกภาพขององค์กร (CC3)
ด้านนโยบายและการบริหารองค์กร (HF5)	✓	X	✓	✓
ด้านสภาพการทำงาน (HF6)	✓	✓	✓	X
ด้านชีวิตส่วนตัว (HF7)	✓	X	✓	✓
ด้านความมั่นคงในงาน (HF8)	✓	X	✓	✓
ด้านการปกครองบังคับบัญชา หรือการนิเทศงาน (HF9)	X	X	X	✓

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง “การสร้างความรู้ความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรทด” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรทด และศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรทด โดยมีลักษณะเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ซึ่งเก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรทด จำนวน 460 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย การวิเคราะห์ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติการทดสอบ ที (t – test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) สามารถสรุปผล อภิปรายผล และนำเสนอข้อเสนอแนะ ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

การศึกษาการสร้างความรู้ความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรทด ในครั้งนี้ สามารถสรุปผลการศึกษาในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในครั้งนี้นับส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 66.43 มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 51.90 อายุ 30 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 42.86 มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 86.90 มีตำแหน่งงานระดับพนักงานปฏิบัติงานทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 68.57 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-45,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 85.24 และมีประสบการณ์ในการทำงาน 1 – 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 52.14

ผลการวิเคราะห์แรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรทด

ผลการศึกษาพบว่า โดยรวมบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรทด มีปัจจัยจูงใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.93$, S.D. = 0.69) โดยบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้า

ปลึกมรกด มีปัจจัยจูงใจอยู่ในระดับมากในทุกด้าน เรียงตามลำดับคือ ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.18$, S.D. = 0.66) ด้านความรับผิดชอบ ($\bar{X} = 4.04$, S.D. = 0.72) ด้านการยอมรับนับถือ ($\bar{X} = 3.97$, S.D. = 0.66) ด้านคุณลักษณะของงาน ($\bar{X} = 3.84$, S.D. = 0.71) และด้านความก้าวหน้า ($\bar{X} = 3.62$, S.D. = 0.71) ตามลำดับ

และ พบว่า โดยรวมบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรกด มีปัจจัยจูงใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.78$, S.D. = 0.75) โดยบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรกด มีปัจจัยจูงใจอยู่ในระดับมากในทุกด้าน เรียงตามลำดับคือ ด้านความมั่นคงในงาน ($\bar{X} = 4.09$, S.D. = 0.72) ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ($\bar{X} = 4.08$, S.D. = 0.74) ด้านสถานะของอาชีพ ($\bar{X} = 4.07$, S.D. = 0.72) ด้านนโยบายและการบริหารองค์การ ($\bar{X} = 3.79$, S.D. = 0.69) ด้านสภาพการทำงาน ($\bar{X} = 3.69$, S.D. = 0.76) ด้านการปกครองบังคับบัญชา หรือการนิเทศงาน ($\bar{X} = 3.66$, S.D. = 0.80) ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ($\bar{X} = 3.62$, S.D. = 0.81) ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ($\bar{X} = 3.62$, S.D. = 0.74) และด้านชีวิตส่วนตัว ($\bar{X} = 3.44$, S.D. = 0.71) ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรกด

จากการศึกษาพบว่า โดยรวมบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรกด มีความผูกพันต่อองค์การโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.99$, S.D. = 0.75) โดยพบว่า บุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรกด มีความผูกพันต่อองค์การอยู่ในระดับมากในทุกด้าน เรียงลำดับคือ ด้านความเต็มอกเต็มใจที่ใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ที่จะทำงานเพื่อองค์การ ($\bar{X} = 4.04$, S.D. = 0.71) ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาสมาชิกภาพขององค์การ ($\bar{X} = 4.0$, S.D. = 0.75) และด้านความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ ($\bar{X} = 3.90$, S.D. = 0.78) ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐาน

1. ผลการทดสอบสมมติฐานข้อ 1 พบว่า บุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรกด ที่มีเพศที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาสมาชิกภาพขององค์การแตกต่างกัน บุคลากรที่มีสถานภาพอายุ และประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การโดยรวม ความผูกพันต่อองค์การด้านความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ ความผูกพันต่อองค์การด้าน

ความเต็มอกเต็มใจที่ใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ที่จะทำงานเพื่อองค์กร และความผูกพันต่อองค์กร ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาสมาชิกภาพขององค์กร แตกต่างกัน บุคลากรที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม ความผูกพันต่อองค์กรด้านความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร และความผูกพันต่อองค์กรด้านความเต็มอกเต็มใจที่ใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ที่จะทำงานเพื่อองค์กรแตกต่างกัน และบุคลากรที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรด้านความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรแตกต่างกัน

นอกจากนี้พบว่า บุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรกด ที่เป็นเพศหญิง สถานภาพหย่าร้าง/แยกกันอยู่ มีอายุตั้งแต่ 30-40 ปี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 45,001 บาทขึ้นไป และมีประสบการณ์ทำงานมากกว่า 11 ปี จะเป็นกลุ่มบุคลากรที่มีความผูกพันต่อองค์กรทั้งโดยรวมและในด้านต่าง ๆ มากกว่าบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรกด ที่เป็นเพศชาย สถานภาพโสด มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 45,000 บาท และมีประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า 10 ปี

2. ผลการทดสอบสมมติฐานข้อ 2 พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม (CC) ของบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรกด ประกอบด้วย ปัจจัยจุดใจด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน (MF1) ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน (HF3) ปัจจัยด้านสถานะของอาชีพ (HF4) ปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารองค์กร (HF5) ปัจจัยด้านสภาพการทำงาน (HF6) ปัจจัยด้านชีวิตส่วนตัว (HF7) และปัจจัยด้านความมั่นคงในงาน (HF8) โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร (CC1) ของบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรกด ประกอบด้วย ปัจจัยจุดใจด้านความรับผิดชอบ (MF4) ปัจจัยด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (HF2) ปัจจัยด้านสถานะของอาชีพ (HF4) และปัจจัยด้านสภาพการทำงาน (HF6) โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านความเต็มอกเต็มใจที่ใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ที่จะทำงานเพื่อองค์กร (CC2) ของบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรกด ประกอบด้วย ปัจจัยจุดใจด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน (MF1) ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน (HF3) ปัจจัยด้านสถานะของอาชีพ (HF4) ปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารองค์กร (HF5) ปัจจัยด้านสภาพการทำงาน (HF6) โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน

ทำงาน (HF6) ปัจจัยคำจุนด้านชีวิตส่วนตัว (HF7) และปัจจัยคำจุนด้านความมั่นคงในงาน (HF8) โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ส่วนปัจจัยจูงใจด้านคุณลักษณะของงาน (MF3) มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้าม

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาสมาชิกภาพขององค์การ (CC3) ของบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรกด ประกอบด้วย ปัจจัยจูงใจด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน (MF1) ปัจจัยจูงใจด้านคุณลักษณะของงาน (MF3) ปัจจัยคำจุนด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน (HF3) ปัจจัยคำจุนด้านนโยบายและการบริหารองค์การ (HF5) ปัจจัยคำจุนด้านชีวิตส่วนตัว (HF7) ปัจจัยคำจุนด้านความมั่นคงในงาน (HF8) และปัจจัยคำจุนด้านการปกครองบังคับบัญชา หรือการนิเทศงาน (HF9) โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ส่วนปัจจัยจูงใจด้านความรับผิดชอบ (MF4) และปัจจัยคำจุนโดยรวม (HF) มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้าม

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “การสร้าง ความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรกด” สามารถนำผลการวิเคราะห์มาอภิปรายตามวัตถุประสงค์การศึกษา ดังนี้

1. วัตถุประสงค์ของการศึกษาข้อ 1 เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรกด ผลการศึกษาพบว่า โดยรวมบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรกด มีความผูกพันต่อองค์การโดยรวม อยู่ในระดับมาก โดยพบว่า บุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรกด มีความผูกพันต่อองค์การอยู่ในระดับมากในทุกด้าน เรียงลำดับคือ ด้านความเต็มอกเต็มใจที่ใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ที่จะทำงานเพื่อองค์การ ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาสมาชิกภาพขององค์การและด้านความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ ตามลำดับ สอดคล้องกับการศึกษาของวรวรรณ ตอวิวัฒน์ (2555) พบว่า ระดับความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการกรมศุลกากร ที่สังกัดส่วนกลาง (คลองเตย) อยู่ในระดับมากในทุกด้าน การศึกษาของกัณทิมา คุณาวงศ์ (2556) พบว่า ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง อยู่ในระดับมาก เรียงลำดับคือ ด้านความตั้งใจคงไว้ซึ่งสมาชิกภาพขององค์การ ด้านความพร้อมที่จะทุ่มเททำงานให้องค์การ และด้านความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายขององค์การ การศึกษาของนุรีมัน ดอเลาะ (2556) พบว่า บุคลากรมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ มีความผูกพันต่อองค์การโดยภาพอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับคือ ด้านความปรารถนาอย่างยิ่งที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพในองค์การ

ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อองค์กร และด้านความเชื่อและการยอมรับ เป้าหมายและค่านิยมขององค์กร การศึกษาของโสมย์สิริ มุลทองทิพย์ (2556) พบว่า ระดับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงเรียนมัธยมศึกษา อำเภอนาทม โดยรวมบุคลากรที่มีความผูกพันอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับคือ ความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อองค์กร ความต้องการที่จะรักษาความเป็นสมาชิกขององค์กร และความเชื่อมั่นและการยอมรับเป้าหมายขององค์กร การศึกษาของฐิติมา หลักทอง (2557) พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับสูง โดยด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กรมีระดับความผูกพันต่อองค์กรสูงที่สุด และการศึกษาของจรรยา ห่วงเทศ (2558) พบว่า ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ภาค 208 โดยรวมอยู่ในระดับมาก

เนื่องจากส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรทด เป็นส่วนงานที่ให้ความสำคัญกับการสร้างแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรขององค์กร ซึ่งจากการศึกษาที่พบว่า บุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรทด มีปัจจัยจูงใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก และมีปัจจัยค้ำจุนโดยรวมอยู่ในระดับมาก ด้วยเช่นกัน ซึ่งปัจจัยหลักทั้ง 2 ปัจจัยดังกล่าวส่งผลให้บุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรทด เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ทำให้มีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับสูง

2. วัตถุประสงค์ของการศึกษาข้อ 2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรทด ผลการศึกษา พบว่า

2.1 บุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรทด ที่มีเพศที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาสมาชิกภาพขององค์กรแตกต่างกัน บุคลากรที่มีสถานภาพ อายุ และประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม ความผูกพันต่อองค์กรด้านความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ความผูกพันต่อองค์กรด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ที่จะทำงานเพื่อองค์กร และความผูกพันต่อองค์กรด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาสมาชิกภาพขององค์กร แตกต่างกัน บุคลากรที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม ความผูกพันต่อองค์กรด้านความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร และความผูกพันต่อองค์กรด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ที่จะทำงานเพื่อองค์กรแตกต่างกัน และบุคลากรที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรด้านความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรแตกต่างกัน สอดคล้องกับแนวคิดของ Steers (1977) แนวคิดของ Mowday et al (1982) แนวคิดของ Porter

and Steers (1983) และแนวคิดของ Hunt, Chonko and Wood (1985) ที่อธิบายว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร คือ คุณลักษณะส่วนบุคคลของบุคลากร ซึ่งประกอบด้วย เพศ สถานภาพ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประสบการณ์ในการทำงาน

นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับการศึกษาของนุริมัน ดอเลาะ (2556) พบว่า อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ตำแหน่งงาน และหน่วยงานที่สังกัดที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน การศึกษาของฐิติมา หลีกทอง (2557) พบว่า รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ลักษณะของงาน และประสบการณ์ในการทำงานของพนักงาน มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน การศึกษาของสมจิตร จันทรพิชญ์ (2557) พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน ได้แก่ อายุ รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา ตำแหน่งในการปฏิบัติงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในสถาบัน การศึกษาของจิราภรณ์ กลิ่นสุข และภัสสร จินะวงษ์ (2559) พบว่า เพศ ระดับการศึกษา และรายได้จากการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อความผูกพันองค์กร และการศึกษาของ Wilson and Laschinger (1994) พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ เพศ การศึกษา ประสบการณ์การทำงาน สถานภาพการสมรส ล้วนแต่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

โดยพบว่า บุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรต ที่เป็นเพศหญิง สถานภาพหย่าร้าง/แยกกันอยู่ มีอายุมาก รายได้เฉลี่ยต่อเดือนสูง และมีประสบการณ์ทำงานมาก จะเป็นกลุ่มบุคลากรที่มีความผูกพันต่อองค์กรทั้งโดยรวมและในด้านต่าง ๆ มากกว่าบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรต ที่เป็นเพศชาย สถานภาพโสด มีอายุน้อยกว่า 30 ปี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่สูง และมีประสบการณ์ในการทำงานน้อย ทั้งนี้เนื่องจากบุคลากรในกลุ่มแรกเป็นกลุ่มของบุคลากรที่มีประสบการณ์ทำงานสูง ทำงานกับองค์กรมาเป็นเวลานาน ได้รับผลตอบแทน สวัสดิการ ตลอดจนการดูแลจากองค์กรเป็นอย่างดี ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานกับองค์กร ส่งผลให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าบุคลากรกลุ่มหลัง

2.2 ปัจจัยจูงใจด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ปัจจัยจูงใจด้านคุณลักษณะของงาน ปัจจัยจูงใจด้านความรับผิดชอบ ปัจจัยจูงใจด้านโดยรวม ปัจจัยจูงใจด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ปัจจัยจูงใจด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ปัจจัยจูงใจด้านสถานะของอาชีพ ปัจจัยจูงใจด้านนโยบายและการบริหารองค์กร ปัจจัยจูงใจด้านสภาพการทำงาน ปัจจัยจูงใจด้านชีวิตส่วนตัว ปัจจัยจูงใจด้านความมั่นคงในงาน และปัจจัยจูงใจด้านการปกครองบังคับบัญชา หรือการนิเทศงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรต สอดคล้องกับแนวคิดของ Steers (1977) แนวคิดของ Mowday et al (1982) แนวคิดของ Porter and Steers (1983) และ

แนวคิดของ Hunt, Chonko and Wood (1985) ที่อธิบายว่า นอกจากลักษณะส่วนบุคคลแล้ว ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การยังประกอบด้วย ลักษณะงานที่ปฏิบัติ คุณลักษณะขององค์การ โครงสร้างองค์การ ลักษณะของบทบาท ความสัมพันธ์ในกลุ่มงานกับหัวหน้างาน บทบาทในงาน และทัศนคติอื่น ๆ

นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับการศึกษาของวรรณ ตอวิวัฒน์ (2555) พบว่า องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การ ได้แก่ ความภูมิใจในองค์การที่มีคุณค่าทางสังคม รายได้และผลตอบแทนที่เพียงพอ ยุติธรรม ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว ลักษณะการบริหาร และความสัมพันธ์อันดีในการทำงานร่วมกัน การศึกษาของกัณทิมา คุณาวงค์ (2556) พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง ได้แก่ ความท้าทายของงาน ความตระหนักว่าตนมีความสำคัญต่อองค์การ การมีส่วนร่วมในการบริหาร และความมีอิสระในงาน การศึกษาของพัชรินทร์ ผิวนิล (2556) พบว่า ความสำเร็จในการทำงาน การได้การยอมรับนับถือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้าในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การโดยรวม การศึกษาของโสสมัยลี มุลทองทิพย์ (2556) พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ การศึกษาของประดิษฐพงษ์ สร้อยเพชร (2557) พบว่า ปัจจัยที่มีผลทำให้พนักงานรู้สึกผูกพันกับองค์การ คือ ด้านวัฒนธรรมหรือจุดมุ่งหมายขององค์การ ด้านความสัมพันธ์ ด้านภาวะผู้นำ ด้านคุณภาพชีวิต ด้านค่าตอบแทนโดยรวม ด้านลักษณะงาน และด้านโอกาสที่ได้รับ และสมจิตร จันทรเพ็ญ (2557) พบว่า ความท้าทายในการทำงาน ความก้าวหน้าในการทำงาน การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการทำงาน ลักษณะการทำงานเป็นทีม เงินเดือนและสวัสดิการ การพัฒนาความรู้ ความสามารถของบุคลากร สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความสัมพันธ์ต่อผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชา ความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์การ ความรู้สึกที่องค์การเป็นที่พึงได้ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ

เนื่องจากปัจจัยข้างใจ ซึ่งประกอบด้วย ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับความยกย่องนับถือ ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้า จะเป็นสิ่งกระตุ้นให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและมีผลต่อความพึงพอใจในงานที่ทำ ส่วนปัจจัยข้างใจซึ่งประกอบด้วย เงินเดือน โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน สถานะของอาชีพ นโยบายและการบริหาร สภาพการทำงาน ชีวิตส่วนตัว ความมั่นคงในงาน และการปกครองบังคับบัญชา จะเป็นสิ่งป้องกันหรือค้ำจุนไม่ให้บุคลากรเบื่องานและเกิดความท้อถอยไม่ยอมทำงาน

5.3 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษา ดังนี้

5.3.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1) ส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีกมรกด ควรให้ความสำคัญกับการสร้างความผูกพันต่อองค์กรโดยเฉพาะกับกลุ่มบุคลากรที่เป็นเพศชาย สถานภาพโสด มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่สูง และมีประสบการณ์ในการทำงานน้อย เพราะเป็นกลุ่มบุคลากรที่ยังมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับที่ไม่มากนักเมื่อเทียบกับบุคลากรกลุ่มอื่น

2) เพื่อเป็นการสร้างความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร ส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีกมรกด ควรให้ความสำคัญกับปัจจัยจูงใจ (Motivate Factor) และปัจจัยค้ำจุน (Hygiene or Maintenance Factors) เพราะปัจจัยดังกล่าวหลายปัจจัยมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีกมรกด

5.3.2 ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

1) ส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในธุรกิจค้าปลีกมรกด ควรสนับสนุนและส่งเสริมให้บุคลากรได้ใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ในการทำงาน เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ สำเร็จตามวัตถุประสงค์ และสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำงานให้สำเร็จลุล่วงด้วยดี เช่น การสนับสนุนและส่งเสริมการศึกษาต่อของบุคลากร การฝึกอบรมเพื่อเพิ่มความรู้ความสามารถของบุคลากร ตลอดจนการศึกษาดูงานทั้งภายในและต่างประเทศ

2) ส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีกมรกด ควรพิจารณามอบหมายงานให้มีปริมาณงานที่เหมาะสม ตรงตามความถนัดและความเชี่ยวชาญของบุคลากร โดยให้บุคลากรสามารถใช้ความคิดเป็นของตนเองในการปฏิบัติงาน เข้าใจขั้นตอนในการปฏิบัติงาน และมีความสุขกับงานที่ได้รับมอบหมายทุกครั้ง

3) ส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในธุรกิจค้าปลีกมรกดควรส่งเสริมให้บุคลากรได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถจากองค์กรอย่างต่อเนื่อง สนับสนุนในการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ ส่งเสริมการถ่ายทอดความรู้จากหัวหน้างานสู่พนักงานให้มากขึ้น ตลอดจนการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้นมาจากความรู้ความสามารถของบุคลากร

4) ส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในธุรกิจค้าปลีกมรกด ควรให้ความสำคัญกับการสร้างความสัมพันธ์อันดีภายในหน่วยงาน ส่งเสริมให้บุคลากรให้เกียรติผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน เอาใจใส่ผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน คิดว่าการทำงานร่วมกับผู้อื่นจะทำให้งานออกมาสำเร็จกว่าการทำงานคนเดียว และส่งเสริมให้บุคลากรภายในองค์กรได้ให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เช่น การจัดกิจกรรมต่าง ๆ ให้บุคลากรได้ทำร่วมกันให้มากขึ้น ทั้งกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับงานและกิจกรรมสาธารณะประโยชน์ต่าง ๆ เป็นต้น

5) ส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในธุรกิจค้าปลีกมรกด ควรสนับสนุนและส่งเสริมให้บุคลากรเกิดความภูมิใจในอาชีพ ให้มีความรู้สึกว่าอาชีพที่ทำเป็นที่ยอมรับในสังคม สร้างคุณค่าในอาชีพให้เป็นที่ยอมรับ สร้างรายได้ที่แน่นอน และเต็มใจที่จะนำความรู้ความสามารถมาทำประโยชน์ให้กับองค์กรจนเป็นที่ยอมรับ

6) ส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในธุรกิจค้าปลีกมรกด ควรพัฒนารูปแบบการสื่อสารที่ดีภายในองค์กรอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้บุคลากรทราบเกี่ยวกับนโยบายขององค์กร เกิดความพึงพอใจในนโยบายและการบริหารองค์กรและเต็มใจที่จะปฏิบัติตามหลักนโยบาย กฎระเบียบที่หน่วยงานกำหนด

7) ส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในธุรกิจค้าปลีกมรกด ควรสร้างบรรยากาศในการปฏิบัติงานให้มีแสงสว่าง วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ สิ่งอำนวยความสะดวก เพียงพอต่อการทำงาน ไม่มีเสียงรบกวนที่ก่อให้เกิดผลเสียต่อการทำงาน ตลอดจนใส่ใจด้านสุขภาพจิต และการจัดการความเครียด ผ่อนคลายสม่ำเสมอ

8) ส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในธุรกิจค้าปลีกมรกด ควรส่งเสริมให้บุคลากรได้จัดสรรเวลาทำงานให้ไม่มีผลกระทบกับชีวิตส่วนตัว ให้บุคลากรได้มีเวลาอยู่กับครอบครัวและเพื่อนหลังเลิกงาน พร้อมทั้งหากิจกรรมหลังเลิกงานเพื่อผ่อนคลาย

9) ส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในธุรกิจค้าปลีกมรกด ควรสร้างความรู้สึกว่าบุคลากรมีตำแหน่งหน้าที่การงานที่ดี องค์กรมีความมั่นคงด้านอาชีพและด้านการเงิน ได้รับรายได้ที่แน่นอน สามารถทำงานในองค์กรได้จนถึงวัยเกษียณ

10) ส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในธุรกิจค้าปลีกมรกด ควรสนับสนุนให้ผู้บังคับบัญชามีหน้าที่ในการสอนงานให้แก่บุคลากรโดยตรง เพื่อให้บุคลากรเกิดความเชื่อมั่นว่าผู้บังคับบัญชาสามารถทำให้บุคลากรมีความรู้ความสามารถมากขึ้น และเข้าใจในบทบาทหน้าที่ที่ได้รับจากผู้บังคับบัญชา

5.3.3 ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาในครั้งต่อไป

1) การวิจัยครั้งนี้ทำการศึกษาโดยการแจกแบบสอบถามแก่กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรกด ซึ่งอาจได้ผลการศึกษาที่ยังไม่ครอบคลุมเท่าที่ควร เพราะเป็นการศึกษาเฉพาะกลุ่มบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรกด เท่านั้น ดังนั้น เพื่อให้ได้ผลการศึกษาที่ครอบคลุม ชัดเจน และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้มากขึ้น ในการวิจัยครั้งต่อไป อาจทำการศึกษาในลักษณะเช่นเดียวกันนี้กับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรส่วนงานอื่น หรือทำการศึกษาเปรียบเทียบกับบุคลากรในกลุ่มธุรกิจกลุ่มอื่น ๆ

2) เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ และเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามที่มีประเด็นให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้เลือกตอบอยู่แล้ว ซึ่งอาจทำให้ได้ภาพรวมของประเด็นที่ศึกษาไม่ครอบคลุม ดังนั้น การวิจัยครั้งต่อไปจึงควรศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ ด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก (in-depth interview) และการสนทนากลุ่ม (focus group discussion) เพื่อให้ได้คำตอบ เชิงลึกมากขึ้น



บรรณานุกรม

- กณัฐิกา สุระโคตร. (2559). ความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการครูโรงเรียนขนาดกลาง ใน
อำเภอแก่งหางแมว สังกัดสำนักงาน เขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรีเขต 1.
(การค้นคว้าอิสระการศึกษาตามหลักสูตรการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหาร
การศึกษา คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา).
- กาญจนา ณ ลำพูน. (2550). ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน
ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขต 21 (จังหวัดเชียงใหม่ เชียงราย และ
แม่ฮ่องสอน). (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย).
- กัณทิมา คุณาวงศ์. (2556). ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง.
วารสารการจัดการสมัยใหม่. 11(1): 83-94.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2550). การวิเคราะห์สถิติ : สถิติสำหรับบริหารและวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 10.
กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จรรยา ท่วงเทศ. (2558). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคาร
กรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ภาค 208. (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา
การจัดการภาครัฐและเอกชน, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศิลปากร).
- จิราภรณ์ กลิ่นสุข และภัสสร จินะวงษ์. (2559). ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของ
พนักงานบริษัท ยามาเซไทย จำกัด. การประชุมวิชาการระดับชาติสหวิทยาการเอเชีย
อาคเนย์ 2559 ครั้งที่ 3.
- ชูศรี วงศ์รัตน์. (2550). สถิติเพื่อการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เชาวรัตน์ เตมียกุล. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง. [ออนไลน์] เข้าถึงได้จาก: <http://www.kruchaow.com/kr-research/renew5.pdf> , (เข้าถึงเมื่อ 1 สิงหาคม 2556).
- ฐิติมา หลักทอง. (2557). ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริษัท ผลิตภัณฑ์ส่วนอุตสาหกรรม
ยานยนต์แห่งหนึ่ง ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี. (วิทยานิพนธ์
รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและเอกชน. วิทยาลัยการบริหารรัฐ
กิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา).
- ณัฐพันธ์ เขื่อนนันทน์. (2551). พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ณัฐกรณ์ ยาวชั้นแก้ว. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานบริการด้านวิศวกรรม
กรณีศึกษา บริษัท มติชูปิ อีเล็กทริก แพลทฟอร์ ออโตแมนชั่น (ประเทศไทย) จำกัด.
(วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล
กรุงเทพ).

- ณัฐวิภา สุภวรรณวงศ์. (2560). ความผูกพันต่อองค์กร และวัฒนธรรมองค์กร ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการทำงานของบริษัทค้าปลีกขนาดใหญ่. (การค้นคว้าอิสระการจัดการ มหาวิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ, มหาวิทยาลัยศรีปทุม).
- ธีระศักดิ์ กุศลานนท์. (2545). การรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ณ ท่าอากาศยานกรุงเทพฯ. (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัย เกษตรศาสตร์).
- นิตยา บ้านโก. (2558). ปัจจัยที่มีผลกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรภาครัฐศูนย์ฝึกพยานิชย์นาวิ กรมเจ้าท่า กระทรวงคมนาคม. (การค้นคว้าอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารจัดการสาธารณะ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).
- นุรีมัน ดอเลาะ. (2556). ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์. วารสารมหาวิทยาลัยนเรศวร. 5(3): 110-121.
- ประดิษฐ์พงษ์ สร้อยเพชร. (2557). ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทโทรคมนาคมและเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งหนึ่ง ส่วนงานวิศวกรรมที่ทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยนเรศวร).
- พัชรินทร์ ผิวนิล. (2556). ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทไฮเออร์ อิเลคทริก (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน). (วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา).
- พิชิต เทพวรรณ. (2554). การจัดการทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- พรทิพย์ ไชยฤกษ์. (2555). ความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ของบุคลากรสถาบันวิจัยแสงซินโครตรอน (องค์การมหาชน). (วิทยานิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีการจัดการ. บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี).
- รพีพรรณ สุพรรณพัฒน์. (2555). ศึกษาความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรม โซฟีเทล เซนทาราแกรนด์ กรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย).
- วรวรรณ ตอวิวัฒน์. (2555). คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษาข้าราชการกรมศุลกากรที่สังกัดส่วนกลาง (คลองเตย). (สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, คณะศิลปศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกริก).

- วิเชียร วิทยอุดม. (2547). **พฤติกรรมองค์การ**. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ธีระฟิล์ม และไซเท็กซ์ จำกัด.
- วัชรารณ มีสมบุรณ์. (2549). **ความผูกพันต่อองค์การของลูกจ้างในมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช**. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์).
- สมจิตร จันทรเพ็ญ. (2557). **ความผูกพันต่อองค์การของเจ้าหน้าที่สถาบันพัฒนาองค์การชุมชน (องค์การมหาชน)**. (การค้นคว้าอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารพัฒนาสังคม. คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์).
- สุพานี สฤกษ์วาทิช. (2549). **พฤติกรรมองค์การสมัยใหม่ : แนวคิดและทฤษฎี**. กรุงเทพมหานคร : คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุรชัย ศิริโกภากรมย์. (2546). **การวิจัยทางการศึกษา**. พิมพ์ครั้งที่ 3. ลพบุรี: ฝ่ายเอกสารการพิมพ์ สถาบันราชภัฏเทพสตรี.
- โสมย์สิริ มุลทองทิพย์. (2556). **ความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงเรียนมัธยมศึกษาอำเภอท่ามะกา**. (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและเอกชน, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศิลปากร).
- อนันตศักดิ์ ศรีเปารยะ. (2541). **ความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัทโตโยต้าลีสซิ่ง(ประเทศไทย) จำกัด**. (วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนาสังคมศาสตร์, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์).
- อัครี หล่อเหลี่ยม. (2555). **แรงจูงใจของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการตัดสินใจเข้าทำงานองค์กรของรัฐ กรณีศึกษาอำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี**. (ปัญหาพิเศษเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา).
- อำนวยชัย บุญศรี. (2556). **ทฤษฎีของเฮร์ซเบิร์ก (Herzberg and other)**. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: <http://aumnuychai.blogspot.com/2013/09/herzberg-and-other.html>, (เข้าถึงเมื่อ 21 กันยายน 2560).
- Allen, N. J. & Meyer, J. P. (1993). Organizational Commitment: Evidence of Career Stage Effect. **Journal of Business Research**. 26: 49 - 61.
- Buchanan, H. B. (1974). Building Organization Commitment the Socialization of Managers in Work Organization.” **Administrative Science Quarterly**. 19: 533 - 546.

- Charles W. (2006). "Employee Engagement: The Real Secret of Winning a Crucial Edge Over your Rival." **Resource Magazine**. (November 2006): 19-22.
- Development Dimensions International; DDI. **Employee Engagement: The Key to Realizing Competitive Advantage**. Retrieve January 10, 2009, from <http://www.docstoc.com/docs/5294654/Employee-Engagement-The-key-to-improving-Performance>.
- Herscovitch, L., & Meyer, J. P. (2002). "Commitment to organizational change: Extension of a three-component model." **Journal of Applied Psychology**. 2002: 87: 474-487.
- Herzberg, F. (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.
- Hunt, S. D., Chonko, L. B., & Wood, V. R. (1985). "Organizational commitment and marketing." **Journal of Marketing**, 49: 112-126.
- Maslow, A. (1970). **Motivation and Personality**. New York : Harper and Row Publishers.
- Mathieu, J. E., & Zajac, D. M. (1990). "A review and Meta-Analysis of The Antecedents Correlates and Consequences of Organization Commitment." **Psycho Logical Bulletin**. 108: 174-194.
- Mathis, R. L. & Jackson, J. H. (2003). **Human resource management**. (10th ed.). Ohio: South Western.
- Mowday, R.T., Porter, L.W. & Steer, R.M. (1982). **Employee - Organizational Likage: The Psychology of Commitment Absenteeism and Turnover**. New York: Academic Press.
- Somers, M.J. "Organizational commitment, turnover and absenteeism: an examination of direct and interaction effects" **Journal of Organizational Behavior**. 16(1 1995): 49-58.
- Steers, R.M. (1977). **Organization Effectiveness**. California: Goodyear Publish
- Stevens, JM., Beyer, JM., & Trice, HM. "Assessing Personal, Role, and Organizational Predictors of Managerial Commitment." **Acad Manage J**. 1978: 21(3): 380-96.

ภาคผนวก



ภาคผนวก ก
การคำนวณค่า IOC



แบบแสดงความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิที่มีต่อแบบสอบถาม
เรื่อง การสร้างความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรต

วัตถุประสงค์ในการศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรต
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรต

คำชี้แจง ขอให้ท่านผู้เชี่ยวชาญได้กรุณาแสดงความคิดเห็นของท่านที่มีต่อแบบสอบถาม โดยใส่เครื่องหมาย (✓) ลงในช่องความคิดเห็นของท่านพร้อมเขียนข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ในการนำไปพิจารณาปรับปรุงต่อไป

ส่วนที่ 1 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการข้อความความเห็น	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			
	(1)	(2)	(3)	รวม
1. เพศ	1	1	1	1.00
2. สถานภาพ	1	1	1	1.00
3. อายุ	1	1	1	1.00
4. ระดับการศึกษา	1	1	1	1.00
5. ตำแหน่งงาน	1	1	1	1.00
6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	1	1	1	1.00
7. ประสบการณ์ในการทำงาน	1	1	1	1.00

$$IOC = 1.00$$

ส่วนที่ 2 แรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจ
ค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรต

แรงจูงใจในการทำงาน	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			
	(1)	(2)	(3)	รวม
ปัจจัยจูงใจ (Motivate Factor)				
ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน				
1. ท่านใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ในการทำงาน	1	1	1	1.00
2. ท่านปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ	1	1	1	1.00
3. ท่านทำงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จตามวัตถุประสงค์	1	1	1	1.00
4. ท่านสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำงานให้สำเร็จลุล่วงด้วยดี	1	1	1	1.00
5. ท่านมีรังสรรค์ผลงานให้ออกมามีคุณภาพมากกว่าที่ผู้บังคับบัญชา มอบหมาย	0	0	1	0.33
ด้านการยอมรับนับถือ				
6. ท่านได้รับความไว้วางใจ คำชมเชย ในการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน	0	1	1	0.67
7. ท่านรู้สึกพึงพอใจเมื่อเสนอความคิดเห็นและได้รับการยอมรับ	1	1	1	1.00
8. ท่านได้รับมอบหมายงานจากผู้บังคับบัญชาน้อยครั้ง	0	1	1	0.67
9. ท่านพร้อมที่จะยอมทำงานหลายอย่างเพื่อให้เป็นที่ยอมรับ	1	1	-1	0.33
10. ท่านได้รับการยอมรับจากหน่วยงานภายนอกที่ท่านปฏิบัติงานด้วย	1	1	1	1.00
ด้านคุณลักษณะของงาน				
11. ท่านได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถจากองค์กรอย่างต่อเนื่อง	0	1	1	0.67
12. ท่านได้รับการสนับสนุนในการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ	1	1	0	0.67
13. ท่านได้เลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้นมาจากความรู้ความสามารถของท่าน	1	1	1	1.00
14. ท่านชอบเรียนรู้งานจากหัวหน้างานเสมอ	1	0	1	0.67
15. ท่านชอบพรีเซนตงาน และพัฒนาทักษะอย่างสม่ำเสมอ	1	1	0	0.67
ด้านความรับผิดชอบต่องาน				
16. ท่านได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานในปริมาณที่เหมาะสมกับตำแหน่ง หน้าที่	1	1	1	1.00
17. ท่านได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานที่สอดคล้องกับความรู้ ความสามารถและความถนัด	1	1	1	1.00
18. ท่านได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานที่เป็นประโยชน์และมีความสำคัญ ต่อองค์กร	1	1	1	1.00
19. ท่านมีอำนาจและมีอิสระในการรับผิดชอบอย่างเต็มที่	1	0	0	0.33
20. ท่านสามารถตัดสินใจในสิ่งที่ได้รับมอบหมายซึ่งสอดคล้องกับตำแหน่งที่ ได้รับในขณะปฏิบัติงานนั้น ๆ	1	1	1	1.00

แรงจูงใจในการทำงาน	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			
	(1)	(2)	(3)	รวม
ด้านความก้าวหน้าในงาน				
21. ท่านได้เลื่อนตำแหน่งด้วยความสามารถของตนเอง	1	1	1	1.00
22. ท่านพร้อมที่จะเรียนรู้งานใหม่ๆที่เข้ามาเสมอ	1	1	1	1.00
23. ท่านได้รับโอกาสเข้าประชุมกับผู้บริหารเสมอ	1	1	1	1.00
24. ท่านได้รับโอกาสจากผู้บังคับบัญชาในการเสนอความคิดเห็นต่าง ๆ	1	1	1	1.00
25. ท่านได้รับความสนใจในผลงานจากผู้บังคับบัญชาเสมอ	1	0	1	0.67
ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene or Maintenance Factors)				
ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ				
26. ท่านได้รับผลตอบแทนที่เป็นตัวเงินที่เหมาะสม เมื่อเปรียบเทียบกับตำแหน่งหน้าที่การงาน และความรับผิดชอบ	0	1	1	0.67
27. ท่านคิดว่าสวัสดิการที่องค์กรมอบให้เพียงพอต่อความต้องการของตนเอง	1	1	1	1.00
28. ท่านรู้สึกพอใจเมื่อมีการเพิ่มเงินเดือนประจำปี และมีผลตอบแทนหรือเงินโบนัสประจำปีทุกครั้ง	1	1	1	1.00
29. ท่านรู้สึกพอใจที่องค์กรจัดสวัสดิการพิเศษในวาระสำคัญ ที่นอกเหนือจากสวัสดิการที่ได้รับประจำ	0	1	1	0.67
30. การเลื่อนขั้นหรือเพิ่มเงินเดือนเป็นไปด้วยความยุติธรรม ตามความรู้ความสามารถและผลงาน	1	1	1	1.00
ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต				
31. ท่านได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถจากองค์การอย่างต่อเนื่อง	1	1	0	0.67
32. ท่านได้รับการสนับสนุนในการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ	1	1	0	0.67
33. ท่านได้เลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้นมาจากความรู้ความสามารถของท่าน	1	1	0	0.67
34. ท่านชอบเรียนรู้จากหัวหน้างานเสมอ	1	1	0	0.67
35. ท่านชอบประเมินผลงาน และพัฒนาทักษะอย่างสม่ำเสมอ	1	0	0	0.33
ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน				
36. ท่านมักให้เกียรติผู้บังคับบัญชา และ เพื่อนร่วมงาน	1	1	1	1.00
37. ท่านมักเอาใจใส่ผู้บังคับบัญชา และ เพื่อนร่วมงาน	1	1	-1	0.33
38. ท่านคิดว่าการทำงานร่วมกับผู้อื่นจะทำให้งานออกมาสำเร็จกว่าการทำงานคนเดียว	1	1	1	1.00
39. ท่านได้รับการช่วยเหลือจาก ผู้บังคับบัญชา และ เพื่อนร่วมงาน	1	1	1	1.00
40. ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชามีความเสมอภาคในการมอบหมายงานในแต่ละครั้ง	1	1	-1	0.33
ด้านสถานะของอาชีพ				

แรงจูงใจในการทำงาน	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			
	(1)	(2)	(3)	รวม
41. ท่านคิดว่าอาชีพที่ท่านทำเป็นที่ยอมรับในสังคม	1	1	1	1.00
42. ท่านสามารถสร้างคุณค่าในอาชีพของท่านให้เป็นที่ยอมรับ	1	1	1	1.00
43. ท่านคิดว่าอาชีพของตนสามารถสร้างรายได้ที่แน่นอน	1	1	1	1.00
44. ท่านภูมิใจในอาชีพของท่าน	1	1	1	1.00
45. ท่านนำความรู้ความสามารถที่ทำงานนำมาเป็นประโยชน์ให้กับภายนอก องค์การจนเป็นที่ยอมรับ	1	0	1	0.67
ด้านนโยบายและการบริหารองค์การ				
46. ท่านพึงพอใจนโยบายและการบริหารองค์การ	1	1	1	1.00
47. บางครั้งท่านมิได้ปฏิบัติตามหลักนโยบาย หรือข้อบังคับที่หน่วยงาน กำหนด	-1	0	-1	-0.67
48. ท่านเต็มใจที่จะปฏิบัติตามหลักนโยบาย กฎระเบียบ ที่หน่วยงานกำหนด	1	1	1	1.00
49. ท่านคิดว่าหน่วยงานของท่านมีการสื่อสารที่ดี เพื่อให้ทราบเกี่ยวกับ นโยบายขององค์การ	1	1	1	1.00
50. ท่านคิดว่าองค์การมีการสื่อสารนโยบาย กฎระเบียบ อย่างสม่ำเสมอ	1	1	1	1.00
ด้านสภาพการทำงาน				
51. ท่านรู้สึกว่พื้นที่ในการปฏิบัติงานมีแสงสว่างเพียงพอต่อการทำงาน	1	0	1	0.67
52. ท่านรู้สึกว่องค์การของท่านมีวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ สิ่งอำนวยความสะดวก เพียงพอต่อการทำงาน	0	1	1	0.67
53. ท่านรู้สึกว่องค์การมีความใส่ใจด้านสุขภาพจิต และการจัดการ ความเครียด ผ่อนคลายสม่ำเสมอ	0	1	1	0.67
54. ท่านมักอยากมาทำงานเพราะความเป็นอยู่ภายในหน่วยงาน ที่ไม่มีเสียง รบกวนที่ก่อให้เกิดผลเสียต่อการทำงาน	1	0	1	0.67
55. ท่านชอบตกแต่งโต๊ะทำงานให้ผ่อนคลายเสมอ	1	0	-1	0.00
ด้านชีวิตส่วนตัว				
56. ท่านมักจัดสรรเรื่องงานให้ไม่มีผลกระทบกับชีวิตส่วนตัว	1	1	1	1.00
57. ท่านพอใจที่ผู้บังคับบัญชามักให้ความสำคัญกับเวลาหลังเลิกงาน	1	1	0	0.67
58. ท่านมักหาเวลาอยู่กับครอบครัวและเพื่อนหลังเลิกงาน	1	1	0	0.67
59. ท่านมักหากิจกรรมหลังเลิกงานเพื่อผ่อนคลาย	1	1	0	0.67
60. ท่านรู้สึกกดดันในงานมากเกินไปจนบางครั้งรู้สึกทำให้ส่งผลต่อชีวิตส่วนตัว	0	0	-1	-0.33
ด้านความมั่นคงในงาน				
61. ท่านมีตำแหน่งหน้าที่การงานที่ดี	1	1	1	1.00
62. ท่านคิดว่าองค์การของท่านมีความมั่นคงด้านอาชีพ	0	1	1	0.67
63. ท่านคิดว่าองค์การของท่านมีความมั่นคงด้านการเงิน	0	1	1	0.67

แรงจูงใจในการทำงาน	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			
	(1)	(2)	(3)	รวม
64. ท่านคิดว่าองค์การสามารถทำงานได้จนถึงวัยเกษียณ	1	1	1	1.00
65. ท่านได้รับรายได้ที่แน่นอนจากองค์การของท่าน	1	1	1	1.00
ด้านการปกครองบังคับบัญชา หรือการนิเทศงาน				
66. ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชามีการสอนงานที่ดี	1	1	1	1.00
67. ท่านได้รับมอบหมายหน้าที่จากผู้บังคับบัญชาตามความเหมาะสมและความสามารถของตนเอง	1	1	1	1.00
68. ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชามีความเสมอภาคเท่าเทียม	0	1	-1	0.00
69. ท่านเข้าใจในบทบาทหน้าที่ที่ได้รับจากผู้บังคับบัญชา	1	1	1	1.00
70. ท่านเชื่อว่าผู้บังคับบัญชาสามารถทำให้ท่านมีความรู้ความสามารถมากขึ้น	1	1	1	1.00

$$IOC = 0.762$$

ส่วนที่ 3 ความผูกพันต่อองค์การของของบุคลากรที่ส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจ
ค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรทด

ความผูกพันต่อองค์การ	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			
	(1)	(2)	(3)	รวม
ด้านความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ				
1. ท่านมีความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์การ	1	1	1	1.00
2. ท่านสามารถปรับตัวให้เข้ากับค่านิยมขององค์การ	1	1	1	1.00
3. ท่านสามารถปรับตัวให้เข้ากับสมาชิกคนอื่น ๆ ในองค์การ	1	1	1	1.00
4. องค์การของท่านมีชื่อเสียงและเป็นที่ยอมรับในสังคม	1	1	1	1.00
5. ท่านมีทัศนคติที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ขององค์การ	1	1	1	1.00
6. ท่านตั้งใจปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์การ	1	1	1	1.00
7. ท่านมีความรู้สึกภาคภูมิใจเมื่อมีคนชื่นชมองค์การที่ท่านปฏิบัติงานอยู่	1	1	1	1.00
8. ท่านมักจะชี้แจงข้อเท็จจริงแทนองค์การเมื่อผู้อื่นเข้าใจผิด	1	1	1	1.00
9. ท่านพอใจกับนโยบายที่ผู้บริหารเป็นผู้กำหนด	1	1	1	1.00
10. ท่านมักจะพูดถึงองค์การให้กับผู้อื่นฟังในทางที่ดี	1	1	1	1.00
ด้านความเต็มอกเต็มใจที่ใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ที่จะทำงานเพื่อองค์การ				
11. ท่านจะทุ่มเทกำลังกายและกำลังใจเพื่อทำงานให้กับองค์การอย่างเต็มที่	1	1	1	1.00
12. ท่านจะทุ่มเทความพยายามเพื่อสร้างความสำเร็จให้แก่องค์การอย่างเต็มที่	1	1	1	1.00
13. ท่านเต็มใจที่จะเสียสละบางสิ่งบางอย่างเพื่อช่วยให้องค์การสำเร็จ	1	0	1	0.67
14. เมื่อปฏิบัติงานไม่สำเร็จ ท่านยินดีจะสละเวลามาปฏิบัติงานให้สำเร็จ	1	0	1	0.67

ความผูกพันต่อองค์กร	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			
	(1)	(2)	(3)	รวม
15. เมื่อท่านได้รับมอบหมายงาน ท่านจะทำงานนั้นอย่างเต็มที่	1	1	1	1.00
16. ท่านมีความพึงพอใจที่ได้ทุ่มเทเพื่อองค์กร	1	1	1	1.00
17. ท่านมีความรับผิดชอบต่อภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจากองค์กร	1	1	1	1.00
18. ท่านพยายามช่วยเหลือองค์กรในทุกๆ เรื่องที่ตนเองมีความสามารถ	1	1	-1	0.33
19. ท่านสมัครใจที่จะทำสิ่งอื่น ๆ ที่นอกเหนือจากงานประจำของตนเองเพื่อประโยชน์ขององค์กร	1	1	1	1.00
20. ท่านมีความภาคภูมิใจกับงานที่ได้รับมอบหมายจากองค์กร	1	1	1	1.00
ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาสมาชิกภาพขององค์กร				
21. ท่านมีความต้องการที่จะอยู่ในองค์กรเพื่อที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย	1	1	1	1.00
22. ท่านไม่สนใจคำชักชวนของเพื่อนให้ไปร่วมงานกับองค์กรอื่น	0	1	1	0.67
23. ท่านมีความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อให้องค์กรสามารถดำรงอยู่ได้อย่างยั่งยืน	1	1	1	1.00
24. ท่านมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	1	1	1	1.00
25. ท่านต้องการที่จะอยู่กับองค์กรให้นานที่สุด	1	1	1	1.00
26. ท่านไม่คิดจะเปลี่ยนงานจากองค์กรนี้	0	1	1	0.67
27. ท่านภูมิใจที่ได้ทำงานในองค์กรนี้	1	1	1	1.00
28. ท่านมีความสุขกับการทำงานมากกว่าสิ่งใด	0	1	1	0.67
29. ท่านรู้สึกพอใจที่ได้เป็นสมาชิกขององค์กร	1	1	1	1.00
30. ท่านมีความห่วงใยในอนาคตขององค์กร	1	1	1	1.00

IOC = 0.922

แบบสอบถาม

เรื่อง การสร้างความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรทด

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรทด

2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรทด

แบบสอบถามในครั้งนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 คุณลักษณะส่วนบุคคลของบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรทด

ส่วนที่ 2 แรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรทด

ส่วนที่ 3 ความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรทด

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อตามความเป็นจริง โดยข้อมูลที่ท่านตอบในแบบสอบถามจะถือเป็นความลับ และขอขอบพระคุณท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ขอขอบคุณ

นักศึกษาปริญญาโท มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

ส่วนที่ 1 คุณลักษณะส่วนบุคคลของบุคลากรที่ทำงาน ส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจ
ค้าปลีก การศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรกด

คำชี้แจง พิจารณาข้อความและทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หน้าข้อที่ตรงกับสถานภาพของท่าน

1. เพศ

☐ ชาย

☐ หญิง

2. สถานภาพ

☐ โสด

☐ สมรส

☐ หย่าร้าง/แยกกันอยู่

☐ อื่น ๆ.....

3. อายุ

☐ ต่ำกว่า 30 ปี

☐ 31 – 40 ปี

☐ 41 – 50 ปี

☐ 51 – 60 ปี

☐ มากกว่า 60 ปีขึ้นไป

4. ระดับการศึกษา

☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี

☐ ปริญญาตรี

☐ สูงกว่าปริญญาตรี

5. ตำแหน่งงาน

☐ ระดับพนักงานปฏิบัติงานทั่วไป

☐ ระดับหัวหน้างานจนถึงผู้จัดการ

☐ ระดับผู้บริหารระดับสูง

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

☐ น้อยกว่า 15,000 บาท

☐ 15,000 - 45,000 บาท

☐ 45,001 - 100,000 บาท

☐ มากกว่า 100,000 บาทขึ้นไป

7. ประสบการณ์ในการทำงาน

☐ ต่ำกว่า 1 ปี

☐ 1 – 5 ปี

☐ 6 – 10 ปี

☐ 11 – 15 ปี

☐ มากกว่า 15 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2 แรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจ
ค้าปลีก การศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรค

คำชี้แจง พิจารณาข้อความและทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน □ หน้าข้อที่ตรงกับสถานภาพของท่าน

- 5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด
4 หมายถึง เห็นด้วยมาก
3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง
2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย
1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

แรงจูงใจในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ปัจจัยจูงใจ (Motive Factor)					
ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน					
1. ท่านใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ในการทำงาน					
2. ท่านปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ					
3. ท่านทำงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จตามวัตถุประสงค์					
4. ท่านสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำงานให้สำเร็จ คล่องตัวดี					
ด้านการยอมรับนับถือ					
5. ท่านได้รับความไว้วางใจ คำชมเชย ในการปฏิบัติงาน จากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน					
6. ท่านรู้สึกพึงพอใจเมื่อเสนอความคิดเห็นและได้รับการ ยอมรับ					
7. ท่านได้รับมอบหมายงานจากผู้บังคับบัญชาน้อยครั้ง					
8. ท่านได้รับการยอมรับจากหน่วยงานภายนอกที่ท่าน ปฏิบัติงานด้วย					
ด้านคุณลักษณะของงาน					
9. ท่านคิดว่าปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายมีความ เหมาะสม					

แรงจูงใจในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
10. ท่านได้รับมอบหมายงานตรงตามความถนัดและความเชี่ยวชาญ					
11. ท่านสามารถใช้ความคิดเป็นของตนเองในการปฏิบัติงาน					
12. ท่านเข้าใจขั้นตอนในการปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย					
13. ท่านมีความสุขกับงานที่ได้รับมอบหมายทุกครั้ง					
ด้านความรับผิดชอบ					
14. ท่านได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานในปริมาณที่เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่					
15. ท่านได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานที่สอดคล้องกับความรู้ความสามารถและความถนัด					
16. ท่านได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานที่เป็นประโยชน์และมีความสำคัญต่อองค์กร					
17. ท่านสามารถตัดสินใจในสิ่งที่ได้รับมอบหมายซึ่งสอดคล้องกับตำแหน่งที่ได้รับในขณะที่ปฏิบัติงานนั้น ๆ					
ด้านความก้าวหน้า					
18. ท่านได้เลื่อนตำแหน่งด้วยความสามารถของตนเอง					
19. ท่านพร้อมที่จะเรียนรู้งานใหม่ๆ ที่เข้ามาเสมอ					
20. ท่านได้รับโอกาสเข้าประชุมกับผู้บริหารเสมอ					
21. ท่านได้รับโอกาสจากผู้บังคับบัญชาในการเสนอความคิดเห็นต่าง ๆ					
22. ผลงานของท่านได้รับความสนใจจากผู้บังคับบัญชาเสมอ					
ปัจจัยจำจุน (Hygiene or Maintenance Factors)					
ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ					

แรงจูงใจในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
23. ท่านได้รับผลตอบแทนที่เป็นตัวเงินที่เหมาะสม เมื่อเปรียบเทียบกับตำแหน่งหน้าที่การงาน และความรับผิดชอบ					
24. ท่านคิดว่าสวัสดิการที่องค์กรมอบให้เพียงพอต่อความต้องการของตนเอง					
25. ท่านรู้สึกพอใจเมื่อมีการเพิ่มเงินเดือนประจำปี และมีผลตอบแทนหรือเงินโบนัสประจำปีทุกครั้ง					
26. ท่านรู้สึกพอใจที่องค์กรจัดสวัสดิการพิเศษในวาระสำคัญ ที่นอกเหนือจากสวัสดิการที่ได้รับประจำ					
27. การเลื่อนขั้นหรือเพิ่มเงินเดือนเป็นไปด้วยความยุติธรรม ตามความรู้ ความสามารถและผลงานที่ปฏิบัติได้					
ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต					
28. ท่านได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถจากองค์กรอย่างต่อเนื่อง					
29. ท่านได้รับการสนับสนุนในการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ					
30. ท่านได้เลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้นมาจากความรู้ความสามารถของท่าน					
31. ท่านขอเรียนรู้งานจากหัวหน้างานเสมอ					
ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน					
32. ท่านมักให้เกียรติผู้บังคับบัญชา และ เพื่อนร่วมงาน					
33. ท่านเอาใจใส่ผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน					
34. ท่านคิดว่าการทำงานร่วมกับผู้อื่นจะทำให้งานออกมาสำเร็จกว่าการทำงานคนเดียว					
35. ท่านได้รับการช่วยเหลือจาก ผู้บังคับบัญชา และ เพื่อนร่วมงาน					

แรงจูงใจในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านสถานะของอาชีพ					
36. ท่านคิดว่าอาชีพที่ท่านทำเป็นที่ยอมรับในสังคม					
37. ท่านสามารถสร้างคุณค่าในอาชีพของท่านให้เป็นที่ยอมรับ					
38. ท่านคิดว่าอาชีพของตนสามารถสร้างรายได้ที่แน่นอน					
39. ท่านภูมิใจในอาชีพของท่าน					
40. ท่านนำความรู้ความสามารถมาทำประโยชน์ให้กับองค์กรจนเป็นที่ยอมรับ					
ด้านนโยบายและการบริหารองค์การ					
41. ท่านพึงพอใจนโยบายและการบริหารองค์การของท่าน					
42. ท่านเต็มใจที่จะปฏิบัติตามหลักนโยบาย กฎระเบียบ ที่หน่วยงานกำหนด					
43. ท่านคิดว่าหน่วยงานของท่านมีการสื่อสารที่ดี เพื่อให้ทราบเกี่ยวกับนโยบายขององค์กร					
44. ท่านคิดว่าองค์การมีการสื่อสารนโยบาย กฎระเบียบ อย่างสม่ำเสมอ					
ด้านสภาพการทำงาน					
45. บรรยากาศในการปฏิบัติงานมีแสงสว่างเพียงพอต่อการทำงาน					
46. องค์กรของท่านมีวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการทำงาน					
47. องค์กรมีความใส่ใจด้านสุขภาพจิต และการจัดการความเครียด ผ่อนคลายสม่ำเสมอ					
48. ความเป็นอยู่ภายในหน่วยงาน ไม่มีเสียงรบกวนที่ก่อให้เกิดผลเสียต่อการทำงาน					
ด้านชีวิตส่วนตัว					
49. ท่านจัดสรรเรื่องงานให้ไม่มีผลกระทบกับชีวิตส่วนตัว					

แรงจูงใจในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
50. ท่านพอใจที่ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญกับเวลาหลังเลิกงาน					
51. ท่านหาเวลาอยู่กับครอบครัวและเพื่อนหลังเลิกงาน					
52. ท่านหากิจกรรมหลังเลิกงานเพื่อผ่อนคลาย					
ด้านความมั่นคงในงาน					
53. ท่านมีตำแหน่งหน้าที่การงานที่ดี					
54. ท่านคิดว่าองค์กรของท่านมีความมั่นคงด้านอาชีพ					
55. ท่านคิดว่าองค์กรของท่านมีความมั่นคงด้านการเงิน					
56. ท่านคิดว่าสามารถทำงานในองค์กรได้จนถึงวัยเกษียณ					
57. ท่านได้รับรายได้ที่แน่นอนจากองค์กรของท่าน					
ด้านการปกครองบังคับบัญชา หรือการนิเทศงาน					
58. ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชามีการสอนงานที่ดี					
59. ท่านได้รับมอบหมายหน้าที่จากผู้บังคับบัญชาตามความเหมาะสมและความสามารถของตนเอง					
60. ท่านเข้าใจในบทบาทหน้าที่ที่ได้รับจากผู้บังคับบัญชา					
61. ท่านเชื่อว่าผู้บังคับบัญชาสามารถทำให้ท่านมีความรู้ความสามารถมากขึ้น					

ส่วนที่ 3 ความผูกพันต่อองค์กรของของบุคลากรที่ทำงานส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
ในธุรกิจค้าปลีก การศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรกต

คำชี้แจง พิจารณาข้อความและทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หน้าข้อที่ตรงกับสถานภาพของท่าน

- 5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด
- 4 หมายถึง เห็นด้วยมาก
- 3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง
- 2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย
- 1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

ความผูกพันต่อองค์กร	ระดับความสำคัญ				
	5	4	3	2	1
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร					
1. ท่านมีความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร					
2. ท่านสามารถปรับตัวให้เข้ากับค่านิยมขององค์กร					
3. ท่านสามารถปรับตัวให้เข้ากับสมาชิกคนอื่น ๆ ในองค์กร					
4. องค์กรของท่านมีชื่อเสียงและเป็นที่ยอมรับในสังคม					
5. ท่านมีทัศนคติที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร					
6. ท่านตั้งใจปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร					
7. ท่านมีความรู้สึกภาคภูมิใจเมื่อมีคนชื่นชมองค์กรที่ท่านปฏิบัติงานอยู่					
8. ท่านมักจะชี้แจงข้อเท็จจริงแทนองค์กรเมื่อผู้อื่นเข้าใจผิด					
9. ท่านพอใจกับนโยบายที่ผู้บริหารเป็นผู้กำหนด					
10. ท่านมักจะพูดถึงองค์กรให้กับผู้อื่นฟังในทางที่ดี					
ด้านความเต็มอกเต็มใจที่ใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ที่จะทำงานเพื่อองค์กร					
11. ท่านจะทุ่มเทกำลังกายและกำลังใจเพื่อทำงานให้กับองค์กรอย่างเต็มความสามารถ					
12. ท่านจะทุ่มเทความพยายามเพื่อสร้างความสำเร็จให้แก่องค์กรอย่างเต็มที่					
13. ท่านเต็มใจที่จะเสียสละแรงกายแรงใจช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จ และมีความก้าวหน้า					
14. ท่านยินดีที่จะสละเวลามาปฏิบัติงานให้สำเร็จ					
15. เมื่อท่านได้รับมอบหมายงาน ท่านจะทำงานอย่างเต็มที่					
16. ท่านมีความพึงพอใจที่ได้ทุ่มเทเพื่อองค์กร					

ความผูกพันต่อองค์กร	ระดับความสำคัญ				
	5	4	3	2	1
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
17. ท่านมีความรับผิดชอบต่อการกระทำที่ที่ได้รับมอบหมายจากองค์กร					
18. ท่านสนใจที่จะทำสิ่งอื่น ๆ ที่นอกเหนือจากงานประจำของตนเองเพื่อประโยชน์ขององค์กร					
19. ท่านมีความภาคภูมิใจกับงานที่ได้รับมอบหมายจากองค์กร					
ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาสมาชิกภาพขององค์กร					
20. ท่านมีความต้องการที่จะอยู่ในองค์กรเพื่อที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย					
21. ท่านไม่สนใจคำชักชวนของเพื่อนให้ไปร่วมงานกับองค์กรอื่น					
22. ท่านมีความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อให้องค์กรสามารถดำรงอยู่ได้อย่างยั่งยืน					
23. ท่านมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร					
24. ท่านต้องการที่จะอยู่กับองค์กรให้นานที่สุด					
25. ท่านไม่คิดจะเปลี่ยนงานจากองค์กรนี้					
26. ท่านภูมิใจที่ได้ทำงานในองค์กรนี้					
27. ท่านมีความสุขกับการทำงาน					
28. ท่านรู้สึกพอใจที่ได้เป็นสมาชิกขององค์กร					
29. ท่านมีความหวังในอนาคตขององค์กร					

ภาคผนวก ข
ผลการคำนวณค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค
(Cronbach's Coefficient Alpha)



ผลการคำนวณค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Coefficient Alpha)
ของแบบสอบถามส่วนที่ 2

แรงจูงใจในการทำงาน	Cronbach's Alpha	N of Items
ปัจจัยจูงใจ (Motivate Factor)		
ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน	0.94	4
ด้านการยอมรับนับถือ	0.91	4
ด้านคุณลักษณะของงาน	0.91	5
ด้านความรับผิดชอบ	0.90	4
ด้านความก้าวหน้า	0.70	5
รวม	0.87	22
ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene or Maintenance Factors)		
ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	0.94	5
ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต	0.91	4
ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน	0.87	4
ด้านสถานะของอาชีพ	0.92	5
ด้านนโยบายและการบริหารองค์การ	0.89	4
ด้านสภาพการทำงาน	0.70	4
ด้านชีวิตส่วนตัว	0.90	4
ด้านความมั่นคงในงาน	0.94	5
ด้านการปกครองบังคับบัญชา หรือการนิเทศงาน	0.96	4
รวม	0.93	39

ผลการคำนวณค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Coefficient Alpha)
ของแบบสอบถามส่วนที่ 3

ความผูกพันต่อองค์กร	Cronbach's Alpha	N of Items
ด้านความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร	0.88	10
ด้านความเต็มอกเต็มใจที่ใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ที่จะทำงานเพื่อองค์กร	0.93	9
ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาสมาชิกภาพขององค์กร	0.96	10
ความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม	0.94	29

ภาคผนวก ค
หนังสือเชิญผู้เชี่ยวชาญ





บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โครงการบัณฑิตศึกษา คณะบริหารธุรกิจ โทร. ๙๖๗๓

ที่ อว ๐๖๕๐.๐๔/ วันที่ กรกฎาคม ๒๕๖๒

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิงแก้ว เอี่ยมแฉล้ม

ด้วย นางสาวชญาณัฐ วุฒิสักดิ์ รหัสนักศึกษา ๕๗๘๐๕๑๔๑๐๑๙-๔ นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ กำลังจัดทำการค้นคว้าอิสระ เรื่อง “การสร้างความรู้ความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา กลุ่มธุรกิจค้าปลีกมรรกด” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิลาพรรณ โพธิ์รินทร์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัย ซึ่งจำเป็นต้องให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่จะใช้ในการวิจัยก่อนที่จะนำไปเก็บข้อมูลในขั้นตอนต่อไป

ในการนี้ คณะบริหารธุรกิจ ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถและมีประสบการณ์ในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบคุณภาพและให้ข้อเสนอแนะในการนำไปปรับปรุงและพัฒนาเครื่องมือวิจัยอันจะส่งผลให้ได้งานวิจัยที่มีคุณภาพต่อไป หากต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมกรุณาติดต่อ นางสาวชญาณัฐ วุฒิสักดิ์ โทรศัพท์ ๐๙๔ ๕๕๖ ๘๖๐๙

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์พิลาพรรณ โพธิ์รินทร์)

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โครงการบัณฑิตศึกษา คณะบริหารธุรกิจ โทร. ๙๖๗๓

ที่ อว ๐๖๕๐.๐๔/ ๐๒๗๑

วันที่ ๕ กรกฎาคม ๒๕๖๒

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.หทัยกร พันธุ์งาม

ด้วย นางสาวชญาณูช วุฒิศักดิ์ รหัสนักศึกษา ๕๗๘๐๕๑๔๑๐๑๙-๔ นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ กำลังจัดทำการค้นคว้าอิสระ เรื่อง “การสร้างความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา กลุ่มธุรกิจค้าปลีกมรรค” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิลาพรรณ โพธิ์รินทร์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัย ซึ่งจำเป็นต้องให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่จะใช้ในการวิจัยก่อนที่จะนำไปเก็บข้อมูลในขั้นตอนต่อไป

ในการนี้ คณะบริหารธุรกิจ ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถและมีประสบการณ์ในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบคุณภาพและให้ข้อเสนอแนะในการนำไปปรับปรุงและพัฒนาเครื่องมือวิจัยอันจะส่งผลให้ได้งานวิจัยที่มีคุณภาพต่อไป หากต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมกรุณาติดต่อ นางสาวชญาณูช วุฒิศักดิ์ โทรศัพท์ ๐๙๔ ๕๕๖ ๘๖๐๙

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์กิ่งแก้ว เอี่ยมแฉล้ม)

คณบดีคณะบริหารธุรกิจ



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โครงการบัณฑิตศึกษา คณะบริหารธุรกิจ โทร. ๙๖๗๓

ที่ อว ๐๖๕๐.๐๔/ ๐๑๒๒ วันที่ ๘ กรกฎาคม ๒๕๖๒

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์รุ่งทิวา เสาร์สิงห์

ด้วย นางสาวชญานุช วุฒิสักดิ์ รหัสนักศึกษา ๕๗๘๐๕๑๔๑๐๑๙-๔ นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ กำลังจัดทำการศึกษาชิ้นว่าอิสระ เรื่อง “การสร้างความรู้ความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา กลุ่มธุรกิจค้าปลีกมรรค” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิลาพรรณ โพธิ์นรินทร์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัย ซึ่งจำเป็นต้องให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่จะใช้ในการวิจัยก่อนที่จะนำไปเก็บข้อมูลในขั้นตอนต่อไป

ในการนี้ คณะบริหารธุรกิจ ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถและมีประสบการณ์ในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบคุณภาพและให้ข้อเสนอแนะในการนำไปปรับปรุงและพัฒนาเครื่องมือวิจัยอันจะส่งผลให้ได้งานวิจัยที่มีคุณภาพต่อไป หากต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมกรุณาติดต่อ นางสาวชญานุช วุฒิสักดิ์ โทรศัพท์ ๐๙๔ ๕๕๖ ๘๖๐๙

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์กิ่งแก้ว เอี่ยมแฉล้ม)

คณบดีคณะบริหารธุรกิจ

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ – นามสกุล	นางสาวชญานุช วุฒิศักดิ์
เรื่อง	การสร้างความรู้ความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรต
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2549 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
ตำแหน่งงานปัจจุบัน	เจ้าหน้าที่ Payroll บริษัท เจเนอรัล เอพท์ซอร์สซิง จำกัด

