



การศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท มิตรชัย โอ.เอส.เค.ไลน์ ประเทศไทย จำกัด  
แผนกโลจิสติกส์



ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษา

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน  
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร  
ปีการศึกษา 2552  
ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

การศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท มิตซูชิ โอ.เอส.เค.ไลน์ ประเทศไทย จำกัด  
แผนกโลจิสติกส์



โดย  
นางสาวจันทนา ลีรุ่งเรืองพร

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษา

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน  
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร  
ปีการศึกษา 2552  
ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

**A STUDY OF ORGANIZATIONAL COMMITMENT OF EMPLOYEES,  
MITSUI O.S.K. LINES (THAILAND) CO., LTD. (LOGISTICS DIVISION)**



**ผลงานวิทยานิพนธ์ระดับบัณฑิตศึกษา**

**An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree**

**MASTER OF ARTS**

**Program of Public and Private Management**

**Graduate School**

**SILPAKORN UNIVERSITY**

**2009**

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร อนุมัติให้การค้นคว้าอิสระเรื่อง “การศึกษา  
ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท มิทซูย โอ.เอส.เค.ไลน์ ประเทศไทย จำกัด แผนก  
โลจิสติกส์” เสนอโดย นางสาวจันทนา ลีรุ่งเรืองพร เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน

.....  
(รองศาสตราจารย์ ดร.ศิริชัย ชินะตั้งกูร)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่ ..... เดือน ..... พ.ศ. ....

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุธรรม รัตนโชติ

คณะกรรมการตรวจสอบการค้นคว้าอิสระ

..... ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์พรชัย เทพปัญญา)

..... / ..... / .....

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษา

..... กรรมการ

(อาจารย์ ดร.กฤษณา พัชรานิช)

..... / ..... / .....

..... กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุธรรม รัตนโชติ)

..... / ..... / .....

51601706 : สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน

คำสำคัญ : ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน / ความพึงพอใจต่อองค์กรของพนักงาน / ความสุขต่อ  
องค์กรของพนักงาน

จันทนา ลีรุ่งเรืองพร : การศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท มิตรสุข โอ.เอส.เค.  
ไลน์ ประเทศไทย จำกัด แผนกโลจิสติกส์. อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ : ผศ.ดร.สุธรรม รัตนโชติ.  
98 หน้า.

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์คือ 1) ศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน และ 2)  
ทดสอบสมมติฐานความแตกต่างทางสภาพทางประชากร เศรษฐกิจ และสังคมของพนักงานที่มีผลต่อ  
ระดับความผูกพันต่อองค์กร โดยรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามของประชากร จำนวน 90 คน สถิติที่ใช้  
ในการวิจัย คือ ความถี่ เปอร์เซ็นต์ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ความแปรปรวน  
(analysis of variance, ANOVA) เพื่อทดสอบสมมติฐานความแตกต่าง

ผลการวิจัยพบว่า 1) ประเด็นระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน จากการศึกษาพบว่า  
ความผูกพันโดยภาพรวม ความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ความเต็มใจที่จะ  
ทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กรอยู่ในระดับค่อนข้างสูง แต่ความ  
ต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง 2) จากการศึกษาทดสอบสมมติฐาน  
พบว่า ความผูกพันโดยรวมของพนักงานแตกต่างกันไปตามระดับการศึกษา, ระยะเวลาการปฏิบัติงาน, แผนก  
ที่ปฏิบัติงาน เมื่อศึกษาในรายละเอียดพบว่าความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร  
แตกต่างกันไปตามระยะเวลาการปฏิบัติงานและการตัดสินใจแก้ปัญหา ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายาม  
อย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กรแตกต่างกันไปตามระยะเวลาการปฏิบัติงานและจำนวนวัน  
ลาจิจ ความต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกในองค์กรแตกต่างกันไปตามระดับการศึกษาและแผนกที่  
ปฏิบัติงาน ความพึงพอใจต่อองค์กรและความสุขต่อองค์กรที่แตกต่างกันมีความผูกพันแตกต่างกัน

จากการวิจัยในครั้งนี้พบแนวทางในการพัฒนาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานอยู่  
3 ประเด็นสำคัญต่อไปนี้ 1) ควรมีการปรับปรุงระบบการทำงานให้มีมาตรฐานเดียวกัน 2) เพื่อเพิ่ม  
ประสิทธิภาพในการทำงาน ระดับผู้บริหารควรมีความเป็นธรรม และจริงใจต่อพนักงาน บริหารงานเพื่อ  
องค์กรอย่างแท้จริง 3) ควรมีการปรับขึ้นเงินเดือนให้เหมาะสมกับงานที่ได้รับ

สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและเอกชน   บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร   ปีการศึกษา 2552

ลายมือชื่อนักศึกษา .....

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ .....

51601706 : MAJOR : PUBLIC AND PRIVATE MANAGEMENT

KEY WORDS : EMPLOYEES' COMMITMENT / EMPLOYEES' SATISFACTION /  
EMPLOYEES' HAPPINESS

JANTANA LEERUNGRUEANGPORN : A STUDY OF ORGANIZATIONAL  
COMMITMENT OF EMPLOYEES, MITSUI O.S.K. LINES (THAILAND) CO., LTD. (LOGISTICS  
DIVISION). INDEPENDENT STUDY ADVISOR : ASST. PROF. SUDHUM RATTANACHOT,  
Ph.D. 98 pp.

The objectives of this study were to 1) to study the levels of organizational  
commitment of employees, and 2) to test the hypotheses on the differences on demographic,  
economic and social statuses of the employees affecting the levels of organizational  
commitment of employees. The empirical data were collected through 90 samples by survey  
questionnaires. The statistics employed to use were frequency, percentages, means ( $\bar{x}$ ),  
standard deviation (S.D.), and one-way ANOVA.

The findings of this study were as following:

1) On levels of organizational commitment, it was found that the commitment as a  
whole, their trust and exception in the organization were falling in "rather high level". But in the  
details, the willing to gain high performance as the member of their organization was at  
"moderate level".

2) To test hypotheses, it was found that the differences in educational levels,  
working experiences, and division of working significantly affected the organizational  
commitment as a whole. And in the detail, the differences in working experiences and  
decision problems affected the organizational commitment on trust and value. The differences  
in working experiences and work of leaves affected the organizational commitment of the  
willing to gain high performance. The differences in education levels and division of working  
affected the organizational commitment of the willing to be the member of their organization.  
The differences in organizational satisfactions and happiness levels affected the  
organizational commitment.

There were three important guidelines:

1) It should be improved working operations of different division as the common  
standards 2) To increase performance; the managements should improve the norm and make  
the employees feel a part of love and desire to maintain organizational membership in the  
organization 3) To motivate employees to the willing to gain high performance, the  
managements should adjust the salaries to fit the jobs are.

---

Program of Public and Private Management Graduate School, Silpakorn University Academic Year 2009

Student's signature .....

Independent Study Advisor's signature .....

## กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณาอย่างสูงจาก รองศาสตราจารย์พรชัย เทพปัญญา ประธานกรรมการ อาจารย์ ดร.กฤษฎา พ็ชรพานิช กรรมการควบคุมการค้นคว้าอิสระ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุธรรม รัตนโชติ อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ ที่ได้ให้คำแนะนำให้ความรู้ ข้อคิดเห็น และช่วยแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ อันเป็นประโยชน์ต่อการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณพนักงาน บริษัท มิตรสุข โอ.เอส.เค.ไลน์ ประเทศไทย จำกัด แผนกโลจิสติกส์ทุกท่านที่กรุณาสละเวลาและให้ความร่วมมือในการเก็บข้อมูล ซึ่งทำให้การค้นคว้าอิสระนี้สำเร็จลุล่วงลงได้อย่างดี

ขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ทุกท่านที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ ทั้งในอดีตและปัจจุบัน ทำให้ผู้วิจัยสามารถฝ่าฟันอุปสรรคมาถึง ณ จุดนี้ ขอขอบคุณเพื่อนๆ ทุกคนในสาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน ที่คอยให้กำลังใจ ให้คำปรึกษาแนะนำตลอดการทำการค้นคว้าอิสระครั้งนี้

ท้ายที่สุดความสำเร็จของการค้นคว้าอิสระนี้ไม่อาจสำเร็จลงได้ ถ้าปราศจากคุณพ่อคุณแม่ และพี่ๆ ผู้ให้การสนับสนุนด้านการศึกษาและเป็นกำลังใจมาโดยตลอด และอาจารย์ธนพล วรวิเชียรวงษ์ ที่ให้คำปรึกษาและคำแนะนำอย่างละเอียดต่อการใช้โปรแกรม SPSS ในการประมวลผลจากแบบสอบถามอันเป็นประโยชน์ต่อการวิจัย

ผลงานวิทยานิพนธ์ระดับบัณฑิตศึกษา

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย .....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญตาราง .....	ณ
<b>บทที่</b>	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	4
สมมติฐานการวิจัย.....	4
ขอบเขตการวิจัย.....	5
กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย.....	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย.....	6
นิยามศัพท์.....	7
2 ทฤษฎีและแนวความคิดที่เกี่ยวกับงานวิจัย.....	9
ทฤษฎีและแนวความคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร.....	9
แนวความคิดเกี่ยวกับธุรกิจตัวแทนออกของ (Shipping).....	22
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	24
3 วิธีการดำเนินการวิจัย.....	32
การออกแบบการวิจัย.....	32
ประชากร.....	32
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	34
การวัดตัวแปร.....	34
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	34
การประมวลผลและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	35



บทที่	หน้า
4 ผลการศึกษา.....	38
ส่วนที่ 1 สถานภาพทางประชากร สังคม เศรษฐกิจ และสภาพการทำงาน....	38
ส่วนที่ 2 ระดับความผูกพันต่อองค์กรทั้ง 3 ด้าน.....	42
ส่วนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน .....	46
ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากผู้ตอบแบบสอบถาม ....	77
5 สรุปผลการวิจัย อภิปราย และข้อเสนอแนะ.....	78
สรุปผลการวิจัย .....	79
อภิปรายผล.....	83
ข้อเสนอแนะ .....	86
บรรณานุกรม.....	87
ภาคผนวก.....	91
ประวัติผู้วิจัย.....	98

ผลงานวิทยานิพนธ์ ระดับบัณฑิตศึกษา

## สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	จำนวนประชากรของการวิจัย.....	33
2	แสดงสมมติฐานการวิจัยและสถิติที่ใช้ในการทดสอบ .....	35
3	สถานภาพทางประชากร สังคม เศรษฐกิจ .....	38
4	สภาพการทำงาน (การตัดสินใจ ความพึงพอใจ ความสุข).....	41
5	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความผูกพัน.....	42
6	การทดสอบระดับความผูกพันแตกต่างกันไปตามอายุ.....	47
7	การทดสอบระดับความผูกพันแตกต่างกันไปตามระดับการศึกษา.....	50
8	การทดสอบระดับความผูกพันแตกต่างกันไปตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน .....	53
9	การทดสอบระดับความผูกพันแตกต่างกันไปตามแผนกที่ปฏิบัติงาน .....	56
10	การทดสอบระดับความผูกพันแตกต่างกันไปตามจำนวนครั้งมาทำงานสาย .....	59
11	การทดสอบระดับความผูกพันแตกต่างกันไปตามจำนวนวันลาจิจ.....	62
12	การทดสอบระดับความผูกพันแตกต่างกันไปตามการตัดสินใจแก้ปัญหา .....	65
13	การทดสอบระดับความผูกพันแตกต่างกันไปตามความพึงพอใจต่อองค์กร .....	69
14	การทดสอบระดับความผูกพันแตกต่างกันไปตามความสุขต่อองค์กร .....	72
15	ตารางสรุปการทดสอบสมมติฐาน.....	74

ผลงานวิทยานิพนธ์ ระดับบัณฑิตศึกษา

## บทที่ 1

### บทนำ

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท มิตรชูย์ โอ.เอส.เค. ไลน์ ประเทศไทย จำกัด แผนกโสตติิกส์ (MOL) ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัย ดังต่อไปนี้

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา
2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย
3. สมมติฐานการวิจัย
4. ขอบเขตการวิจัย
5. กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย
6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย
7. นิยามศัพท์

#### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ภาวะเศรษฐกิจตกต่ำอย่างรุนแรงที่เกิดขึ้นเกือบทุกภาคเศรษฐกิจและชะลอตัวอย่างชัดเจนในปีที่ผ่านมา สาเหตุส่วนหนึ่งมาจากปัญหาโครงสร้างทางสังคมที่สะสมมานานและไม่ได้รับการแก้ไขอย่างจริงจัง และปัญหาการบริหารงานเศรษฐกิจที่ผิดพลาด ไม่เพียงแต่ก่อให้เกิดผลกระทบอย่างกว้างขวางต่อการพัฒนาประเทศ แต่หลายองค์กรยังได้รับผลกระทบทางเศรษฐกิจไปด้วย ทำให้องค์กรเหล่านั้นตระหนักถึงการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างจริงจัง และพยายามที่จะปรับสภาพองค์กรเพื่อที่จะอยู่รอดได้ในสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและการแข่งขันที่สูง เพื่อสร้างความได้เปรียบทางด้านการแข่งขัน ทั้งเรื่องคุณภาพสินค้าและบริการ การเปลี่ยนแปลงในการดำเนินธุรกิจ ภายใต้โลกาภิวัตน์ ส่งผลให้เกิดการไหลเวียนของทุนแรงงานและเทคโนโลยี ส่งผลทำให้การดำเนินธุรกิจเปลี่ยนแปลง มีการแข่งขันสูงขึ้น ทั้งนี้ เนื่องจากประเทศไทยปรับตัวเข้าสู่กระแสโลกาภิวัตน์ การเปลี่ยนแปลงในสิ่งแวดล้อมของการประกอบธุรกิจต่างๆ เช่น

1. การนำเข้าและส่งออกมากขึ้น มีการใช้สิทธิประโยชน์ด้านภาษีอากร เช่น FTA, WTO อาเซียน ฯลฯ จากเงื่อนไขการซื้อขายที่เดิมมีแต่ CIF, C&F, FOB ได้เริ่มมีการให้บริการประเภท Door to Door ในรูปของ Paid และ Unpaid
2. พิธีการศุลกากรมีการเปลี่ยนแปลงโดยเฉพาะระเบียบปฏิบัติของพิธีการนำเข้าและส่งออกที่ลดขั้นตอนลง เพื่อให้สะดวก, รวดเร็ว ในการส่งมอบสินค้ารวดเร็วขึ้น
3. ด้านสารสนเทศของกรมศุลกากรมีการเปลี่ยนแปลงไปสู่ E-Export, E-Import, E-Draw Back ฯลฯ เข้าสู่ระบบ Paperless ตั้งแต่ปี 2549
4. การเปิดเสรีทางบริการ ทำให้บริษัทข้ามชาติ เช่น DHL, TNT, FedEx ฯลฯ เปิดสาขาในประเทศไทย บริษัทเหล่านี้มีความเหนือกว่าหลายด้าน อาทิ เช่น เงินทุน, เทคโนโลยี ทำให้บริษัทคนไทยแข่งขันมากขึ้น

จากแนวโน้มของการปรับตัวเข้าสู่กระแสโลกาภิวัตน์ข้างต้น ส่งผลให้การแข่งขันในธุรกิจต่างๆ มีความร้อนแรงมากขึ้น องค์กรต่างๆ มีการปรับองค์กรให้กะทัดรัด เพื่อให้ทำงานได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพสูงขึ้น นอกจากนี้จะต้องสร้างความแตกต่างในด้านบริการ ทางด้านฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคลมีการสร้างแรงจูงใจให้แก่สมาชิกในองค์กรเพื่อกระตุ้นให้ทำงานอย่างเต็มความสามารถและให้พนักงานเกิดความรู้สึกผูกพันต้องการจะคงอยู่กับองค์กรไปนานๆ โดยนำหลักการ TQM เช่น การมีส่วนร่วมเข้ามาใช้ในการบริหารบุคลากรมากขึ้น

การแข่งขันทางธุรกิจในปัจจุบันเป็นเหตุให้พนักงานในองค์กรพากันหาความมั่นคงให้กับตนเอง องค์กรใดที่ไม่สามารถแข่งขันกับองค์กรอื่นๆ ได้ ก็จะถูกสูญเสียพนักงานที่มีประสิทธิภาพไป บริษัท มิตรชุย โอ.เอส.เค. โลจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด แผนกโลจิสติกส์ (MOL) ในฐานะที่ดำเนินธุรกิจเป็นตัวแทนออกของ (Shipping) ที่มีชื่อเสียงอันดับที่ 29 ของประเทศไทย (กรมศุลกากร 2551) ก่อตั้งขึ้นตั้งแต่ พ.ศ. 2511 ถือว่าดำเนินธุรกิจทางการขนส่งมานานกว่า 40 ปี การจัดการภายในองค์กรประกอบด้วยฝ่ายโลจิสติกส์ที่มีความเชี่ยวชาญในการเตรียมเอกสารและสิทธิประโยชน์ภาษีนำเข้าและส่งออกให้กับลูกค้ารวมถึงความเชี่ยวชาญในการขนส่งที่มีมาตรฐานในการบริการที่น่าเชื่อถือ ปลอดภัย และรวดเร็วในทุกเส้นทาง พยายามเร่งเพิ่มขีดความสามารถของตนเพื่อแข่งขันกับผู้ให้บริการทางด้านโลจิสติกส์อื่นๆ โดยการสร้างแรงจูงใจให้กับพนักงานเพื่อให้ดำรงอยู่เป็นสมาชิกขององค์กรตราบนานเท่านาน อีกทั้งยังพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านโลจิสติกส์เพื่อรองรับการเติบโตของธุรกิจตัวแทนออกของ เพราะการจ้างพนักงานคนหนึ่งก็ถือว่าเป็นการลงทุนอย่างหนึ่ง พนักงานเป็นตัวขับเคลื่อนระบบเศรษฐกิจภายในองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งที่มีชีวิตจิตใจ มีความรู้สึก และมีศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์ เมื่อพนักงานรู้สึกสิ้นหวังหรือไม่ได้รับความ

พึงพอใจกับการไม่มีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร พนักงานเหล่านี้มักจะลาออกจากองค์กรไป ทำให้งานที่ทำไม่ต่อเนื่อง

การที่พนักงานได้เข้ามาสู่ระบบขององค์กรนับตั้งแต่เริ่มต้น ถือเป็นการลงทุนขององค์กรเกี่ยวกับทรัพยากรบุคคลอย่างหนึ่ง เช่น การคัดเลือกสรรหา การพัฒนาฝึกอบรมเพื่อให้เกิดความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ ตลอดจนทักษะที่จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน สิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นการลงทุนขององค์กรทั้งสิ้น ในอีกแง่มุมหนึ่งก็เป็นการสูญเสียภาพพจน์ขององค์กรหากมีอัตราการลาออกสูง ซึ่งจะมีผลกระทบต่อความเชื่อมั่นของผู้สมัครที่มีผลต่อองค์กรถึงความมั่นคงที่อยู่กับองค์กร หลักการบริหารองค์กรนั้น นอกจากจะทำให้พนักงานมีความพร้อมที่จะทำงานให้มีประสิทธิภาพแล้ว ยังต้องหาวิธีการในการเหนี่ยวนำให้พนักงานเหล่านี้ยอมอุทิศพลังกายและพลังใจในการทำงานเพื่อที่จะพัฒนาองค์กร มีความรักในองค์กร ทุ่มเทเพื่อเป้าหมายและความสำเร็จขององค์กรอย่างสม่ำเสมอ และปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรตลอดไป หรือกล่าวได้ว่ามีความผูกพันต่อองค์กรนั่นเอง

จากการศึกษา ศิริวรรณ ดันตระวิวัฒน์ (2530 : 93) พบว่าการให้รางวัลและแรงจูงใจด้านวัตถุเพียงอย่างเดียวไม่เพียงพอที่จะทำให้สมาชิกในองค์กรเกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรได้ พนักงานต้องมีส่วนร่วมในการทำงาน และจะมีแนวโน้มผูกพันต่อองค์กรสูง กุลวดี เทศประทีป (2544 : 73) กล่าวว่า สาเหตุที่พนักงานลาออกประการแรกมาจากไม่ได้รับความพึงพอใจในเรื่องอัตราค่าจ้างและสวัสดิการจากองค์กรของระดับปฏิบัติการซึ่งไม่มีความผูกพันต่อองค์กรแต่อย่างใด เหตุผลต่อมาเรื่องการวางแผนหรือกำหนดนโยบายขององค์กรเกี่ยวกับการโยกย้ายงาน สมยศ นาวีการ (2525 : 25) กล่าวว่า เมื่อพนักงานรู้สึกว่าพวกเขาถูกให้คุณค่าโดยองค์กร พวกเขาสามารถตอบสนองความต้องการความเชื่อถือตนเองได้ พวกเขาจะรู้สึกผูกพันต่อองค์กรเพิ่มมากขึ้น การที่องค์กรเปิดโอกาสให้พนักงานเข้ามามีส่วนร่วม เป็นอีกทางเลือกหนึ่งที่พนักงานจะได้นำความรู้ความสามารถและประสบการณ์ของตนในฐานะผู้ปฏิบัติงานมาใช้ในการเสนอแนะ ปรับปรุงแก้ไข ปัญหาและการดำเนินการต่างๆ ของสถานประกอบการ แทนที่จะคอยเป็นผู้ปฏิบัติตามคำสั่งแต่เพียงอย่างเดียว จากความสำคัญและอิทธิพลของความผูกพันต่อองค์กรที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในองค์กรดังกล่าว ทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาเปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โดยจะศึกษากับกลุ่มพนักงานบริษัท มิตรชุย โอ.เอส.เค ไลน์ (ประเทศไทย) จำกัด แผนกโลจิสติกส์ (MOL) การที่ผู้วิจัยสนใจศึกษาบริษัทเอกชนแห่งนี้ เพราะเห็นว่าจำนวนประชากรที่มีอยู่ในบริษัทเอกชนแห่งนี้มีมากพอที่จะเป็นตัวแทนของประชากรในกลุ่มของพนักงานบริษัทเอกชนผู้ให้บริการโลจิสติกส์ได้ โดยผู้วิจัยศึกษาถึงอิทธิพลของตัวแปรความแตกต่างสภาพประชากร สังคม เศรษฐกิจ และสภาพการทำงาน ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ตัวแปรนี้ ได้แก่ อายุ ระดับ

การศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน แผนกที่ปฏิบัติงาน จำนวนวันมาทำงานสาย จำนวนวันลา  
 การตัดสินใจแก้ปัญหา ความพึงพอใจต่อองค์กร ความสุขต่อองค์กร มีผลต่อความผูกพันต่อ  
 องค์กรของพนักงานบริษัท มิตรชยุ โอ.เอส.เค โลင်း (ประเทศไทย) จำกัด แผนกโลจิสติกส์ (MOL)  
 อย่างไร

ผลการวิจัยครั้งนี้จะทำให้ทราบถึงความผูกพันต่อองค์กรที่แยกได้ดังนี้ ความเชื่อมั่นใน  
 การยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามในการทำงานเพื่อ  
 ประโยชน์ขององค์กร และความต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกในองค์กร เพื่อเป็นแนวทาง  
 ในการพัฒนาระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลให้สามารถแข่งขันกับผู้ให้บริการโลจิสติกส์อื่นๆ  
 ภายใต้กระแสโลกาภิวัตน์ เพื่อลดอัตราการลาออกของพนักงานและเพื่อความสำเร็จขององค์กร  
 และพนักงานในองค์กรต่อไป

#### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความผูกพันที่มีต่อองค์กรของพนักงานบริษัท มิตรชยุ โอ.เอส.เค โลင်း  
 (ประเทศไทย) จำกัด แผนกโลจิสติกส์ (MOL)
2. เพื่อศึกษาความผูกพันตามความแตกต่างทางสภาพประชากร สังคม เศรษฐกิจ และ  
 สภาพการทำงาน ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท มิตรชยุ โอ.เอส.เค โลင်း  
 (ประเทศไทย) จำกัด แผนกโลจิสติกส์ (MOL)

#### สมมติฐานการวิจัย

**สมมติฐานที่ 1 :** ความผูกพันของพนักงานบริษัท มิตรชยุ โอ.เอส.เค โลင်း (ประเทศไทย)  
 จำกัด แผนกโลจิสติกส์ (MOL) แตกต่างไปตามอายุ

**สมมติฐานที่ 2 :** ความผูกพันของพนักงานบริษัท มิตรชยุ โอ.เอส.เค โลင်း (ประเทศไทย)  
 จำกัด แผนกโลจิสติกส์ (MOL) แตกต่างไปตามระดับการศึกษา

**สมมติฐานที่ 3 :** ความผูกพันของพนักงานบริษัท มิตรชยุ โอ.เอส.เค โลင်း (ประเทศไทย)  
 จำกัด แผนกโลจิสติกส์ (MOL) แตกต่างไปตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

**สมมติฐานที่ 4 :** ความผูกพันของพนักงานบริษัท มิตรชยุ โอ.เอส.เค โลင်း (ประเทศไทย)  
 จำกัด แผนกโลจิสติกส์ (MOL) แตกต่างไปตามแผนกที่ปฏิบัติงาน

**สมมติฐานที่ 5 :** ความผูกพันของพนักงานบริษัท มิตรชยุ โอ.เอส.เค โลင်း (ประเทศไทย)  
 จำกัด แผนกโลจิสติกส์ (MOL) แตกต่างไปตามจำนวนวันมาทำงานสาย

**สมมติฐานที่ 6 :** ความผูกพันของพนักงานบริษัท มิตรชยุ โอ.เอส.เค โลจน์ (ประเทศไทย)  
จำกัด แผนกโลจิสติกส์ (MOL) แตกต่างไปตามจำนวนวันลาจิจ

**สมมติฐานที่ 7 :** ความผูกพันของพนักงานบริษัท มิตรชยุ โอ.เอส.เค โลจน์ (ประเทศไทย)  
จำกัด แผนกโลจิสติกส์ (MOL) แตกต่างไปตามการตัดสินใจแก้ปัญหา

**สมมติฐานที่ 8 :** ความผูกพันของพนักงานบริษัท มิตรชยุ โอ.เอส.เค โลจน์ (ประเทศไทย)  
จำกัด แผนกโลจิสติกส์ (MOL) แตกต่างไปตามความพึงพอใจต่อองค์การ

**สมมติฐานที่ 9 :** ความผูกพันของพนักงานบริษัท มิตรชยุ โอ.เอส.เค โลจน์ (ประเทศไทย)  
จำกัด แผนกโลจิสติกส์ (MOL) แตกต่างไปตามความสุขต่อองค์การ

### ขอบเขตการวิจัย

#### 1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บริษัท มิตรชยุ โอ.เอส.เค โลจน์ (ประเทศไทย)  
จำกัด แผนกโลจิสติกส์ (MOL) มีทั้งหมด 90 คน

#### 2. ตัวแปรที่ศึกษา

2.1 ตัวแปรอิสระ คือ ระดับความผูกพันตามความแตกต่างทางสภาพประชากร  
สังคม เศรษฐกิจ และสภาพการทำงาน ได้แก่

2.1.1 อายุ

2.1.2 ระดับการศึกษา

2.1.3 ระยะเวลาการปฏิบัติงาน

2.1.4 แผนกที่ปฏิบัติงาน

2.1.5 จำนวนวันมาทำงานสาย

2.1.6 จำนวนวันลาจิจ

2.1.7 การตัดสินใจแก้ปัญหา

2.1.8 ความพึงพอใจต่อองค์การ

2.1.9 ความสุขต่อองค์การ

2.2 ตัวแปรตาม คือ ความผูกพันต่อองค์การ ได้แก่

2.2.1 ความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ

2.2.2 ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อ

ประโยชน์ขององค์การ

2.2.3 ความต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกในองค์การ

ผลงานวิจัยบัณฑิตศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษา

### กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้นิยามความหมายของ Steers เป็นแนวทางในการศึกษา ความผูกพันต่อองค์กรซึ่ง Steers กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีองค์ประกอบ 3 ประการ คือ

1. ความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร
2. ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร
3. ความต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกในองค์กร

เนื่องจากผู้วิจัยพิจารณาเห็นว่า ความผูกพันต่อองค์กรในนิยามของ Steers ชัดเจน และเข้าใจได้ง่าย

กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม

#### ความแตกต่างทางสภาพประชากร

##### เศรษฐกิจ สังคม และ สภาพการทำงาน

1. อายุ
2. ระดับการศึกษา
3. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน
4. แผนกที่ปฏิบัติงาน
5. จำนวนวันมาทำงานสาย
6. จำนวนวันลา กิจ
7. การตัดสินใจแก้ปัญหา
8. ความพึงพอใจต่อองค์กร
9. ความสุขต่อองค์กร

#### ระดับความผูกพันต่อองค์กร

1. ความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร
2. ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร
3. ความต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกในองค์กร

แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในบริษัท มิตรชยุ โอ.เอส.เค โลว์ (ประเทศไทย) จำกัด แผนก โลจิสติกส์ (MOL)



2. ทำให้ทราบถึงอิทธิพลความแตกต่างทางสภาพประชากร สังคม เศรษฐกิจ และสภาพการทำงาน ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน แผนกที่ปฏิบัติงาน จำนวนวันมาทำงานสาย จำนวนวันลาจิจ การตัดสินใจแก้ปัญหา ความพึงพอใจต่อองค์กร ความสุขต่อ ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

3. เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้ ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาระบบการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร ส่งเสริมให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กรมากยิ่งขึ้น และลดจำนวนการลาออกของพนักงาน

4. ผลการศึกษาจะเป็นข้อมูลให้กับผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง พัฒนา และประยุกต์ใช้ในการบริหารองค์กรของบริษัท มิตรชยุ โอ.เอส.เค โลไน์ (ประเทศไทย) จำกัด แผนกโลจิสติกส์ (MOL) รวมทั้งเป็นการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจให้กับพนักงานเพิ่มมากขึ้นส่งผลต่อประสิทธิภาพของการทำงานมากยิ่งขึ้น

#### นิยามศัพท์

1. **ความผูกพันต่อองค์กร (Organizational commitment)** หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของพนักงานที่แสดงออกถึงความเสียสละ ความอดุสหาหะ การทุ่มเทเวลา อุทิศตน เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร โดยพิจารณาจาก 3 ด้าน คือ

- 1.1 ความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร
- 1.2 ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามทำงานอย่างเต็มที่
- 1.3 ความต้องการดำรงเป็นสมาชิกภาพขององค์กร

2. **ตัวแทนออกของ (Shipping)** หมายถึง ผู้รับบริการที่ได้รับมอบอำนาจจากเจ้าของสินค้าที่นำเข้าหรือส่งออกให้เป็นตัวแทนในการนำสินค้าและจัดทำเอกสารเกี่ยวกับสินค้านั้นยื่นต่อเจ้าหน้าที่ศุลกากรเพื่อปฏิบัติพิธีการศุลกากรตามกฎหมายศุลกากร

3. **แผนกที่ปฏิบัติงาน** ของบริษัท มิตรชยุ โอ.เอส.เค โลไน์ (ประเทศไทย) จำกัด แผนกโลจิสติกส์ (MOL) แบ่งออกเป็น 5 แผนก ดังนี้

- 3.1 แผนกเอกสาร (Documentation) แบ่งเป็น
  - 3.1.1 เอกสารขาเข้า (Import Document) จัดทำใบขนสินค้าขาเข้า
  - 3.1.2 เอกสารขาออก (Export Document) จัดทำใบขนสินค้าขาออก
- 3.2 แผนกการบริการ (Customer Service) เป็นตัวกลางติดต่อประสานงานระหว่างลูกค้าและเจ้าหน้าที่ออกของเกี่ยวกับสินค้าขาเข้าและขาออก แบ่งเป็น

- 3.2.1 Electric Team
- 3.2.2 Textile Team
- 3.2.3 Parts and Food Team
- 3.2.4 CKD Team

3.3 แผนกบริการขนส่ง (Inland Transportation) เมื่อดำเนินการผ่านพิธีการเรียบร้อยแล้ว ก็จะทำการขนส่งสินค้าไปยังบริษัทลูกค้า หรือขนส่งสินค้าจากบริษัทลูกค้ามาที่ท่าเรือเพื่อทำการส่งออกไปนอกประเทศ

3.4 แผนกประสานงานภายในองค์กร (Coordination) ในที่นี้หมายถึง Customs Privilege, Tariff Co-Coordinator ทำหน้าที่ดูแลเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ต่างๆ ของลูกค้า และ Accounting ดูแลค่าใช้จ่ายที่จ่ายแทนลูกค้า เนื่องจากตัวแทนออกของมีหน้าที่บริการลูกค้า และยังคงสำรองจ่ายค่าใช้จ่ายต่างๆ แทนลูกค้าด้วย รวมถึง IT System support ทำหน้าที่ดูแลเกี่ยวกับระบบคอมพิวเตอร์และ server ทั้งหมดในองค์กร

#### 4. จำนวนการมาทำงานของพนักงาน แบ่งออกเป็น 3 ลักษณะ ดังนี้

- 4.1 การมาทำงานสาย พนักงานมีสิทธิมาสาย เดือนละไม่เกิน 3 ครั้ง
- 4.2 การลา กิจ ที่นอกเหนือจากการลาพักร้อนในแต่ละปี ในกรณีที่พนักงานทำงานไม่ครบ 1 ปี และไม่ได้รับค่าจ้าง การอนุมัติผู้บริหารจะพิจารณาตามความเหมาะสมเป็นรายๆ ไป สำหรับพนักงานที่ทำงานเกิน 1 ปี จะให้ใช้สิทธิลาพักร้อนแทนการลา กิจ
- 4.3 การลาป่วย พนักงานมีสิทธิลาป่วยที่ไม่ได้เกิดจากการปฏิบัติงานได้ทำที่ป่วยจริง โดยได้รับค่าจ้างเท่ากับวันที่ทำงานปกติปีหนึ่งไม่เกิน 30 วันทำงาน

5. การให้อำนาจในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับงาน หมายถึง พนักงานมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็น ถกเถียง ในเรื่องเนื้อหาเกี่ยวกับงานที่ทำ สามารถตัดสินใจแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ทันทีโดยไม่ต้องรอการตัดสินใจจากผู้บริหาร ทั้งนี้เพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ทันเวลา

6. ความพึงพอใจ Strauss and Sayles (1960) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจต่อองค์กรว่า คนจะรู้สึกพอใจในงานที่ทำ เมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทนทั้งทางด้านวัตถุและจิตใจ ซึ่งสามารถสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของเขาได้

7. ความสุข คนที่มีความสุข คือ คนที่มีสุขภาพดีทั้งด้านร่างกายและจิตใจ สามารถปรับตัวรับกับสถานการณ์ต่างๆ ในชีวิตประจำวันได้อย่างมั่นคง

## บทที่ 2

### ทฤษฎีและแนวความคิดที่เกี่ยวกับงานวิจัย

ทฤษฎีและแนวความคิดที่เกี่ยวกับการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาจากเอกสารต่างๆ ซึ่งจะเสนอตามลำดับดังนี้

1. ทฤษฎีและแนวความคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร
2. แนวความคิดเกี่ยวกับธุรกิจตัวแทนออกของ (Shipping)
3. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 1. ทฤษฎีและแนวความคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

##### 1.1 ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร

ธีระ วีรธรรมสาริต (2532 : 30) ได้ให้ความหมายความผูกพันต่อองค์กร โดยเน้นพฤติกรรมที่แสดงออกมาของสมาชิกองค์กรเท่านั้น ในรูปของความสม่ำเสมอของพฤติกรรม เมื่อสมาชิกองค์กรมีความผูกพันต่อองค์กร ก็จะแสดงออกในรูปพฤติกรรมที่ต่อเนื่องหรือคงเส้นคงวาในการทำงาน ความต่อเนื่องในการทำงาน โดยไม่โยกย้ายเปลี่ยนแปลงที่ทำงาน การที่สมาชิกผูกพันต่อองค์กร และพยายามที่จะรักษาสมาชิกภาพไว้ โดยไม่โยกย้ายไปไหนก็อาจเนื่องจากจากได้เปรียบเทียบอย่างถี่ยวน เห็นผลได้ผลเสีย หากละทิ้งสภาพของสมาชิกหรือลาออกจากองค์กรไป

นภาพิณ โหมาศวิน (2533 : 16) กล่าวว่าความผูกพันต่อองค์กร คือการมีเป้าหมายสอดคล้องกับองค์กร ความต้องการที่จะอยู่ปฏิบัติงานกับองค์กร และความเต็มใจที่จะทุ่มเทความรู้ความสามารถเพื่อให้งานขององค์กรบรรลุเป้าหมาย ซึ่งจะไม่ทำให้เกิดความขัดแย้งระหว่างความต้องการของกลุ่มกับความต้องการของตัวเอง

สุนีย์ เวชพรหมณ์ (2541 : 7) ได้นิยามความผูกพันขององค์กรว่าเป็นความเชื่อทางจิตวิทยาของคนที่ถูกผูกพันต่อองค์กร รวมทั้งความรู้สึกผูกพันกับงาน ความจงรักภักดีและความเชื่อในค่านิยมขององค์กร ความผูกพันขององค์กรประกอบด้วย 3 ขั้นตอน คือ

1. ความยินยอมทำตาม (Compliance) คือการที่คนยอมกระทำตามความต้องการขององค์กรเพื่อให้ได้บางสิ่งบางอย่างจากองค์กร เช่น ค่าจ้าง

2. การยึดถือองค์การ (Identification) คือ การที่บุคคลยอมรับทำตามความต้องการขององค์การและความภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์การ

3. การซึมซับค่านิยมขององค์การ (Internalization) คือ การที่คนยอมรับเอาค่านิยมขององค์การมาเป็นค่านิยมของตนเอง

มนิรัตน์ ไพรรุ่งเรือง (2541 : 8) นิยามความหมายความผูกพันต่อองค์การ หมายถึงทัศนคติและพฤติกรรมของพนักงานขับรถที่มีต่อองค์การ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. มีความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์การ (Identification) กล่าวคือ พนักงานมีความเชื่อมั่น และยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์การ จนกระทั่งปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของตนให้สอดคล้องกับเป้าหมายและค่านิยมนั้น

2. มีความตั้งใจทุ่มเทในการทำงานเพื่อองค์การ พร้อมสละกำลังกาย กำลังใจ และกำลังสติปัญญาในการทำงานเพื่อองค์การ

3. มีความต้องการรักษาสถานภาพการเป็นสมาชิกเพื่อปฏิบัติหน้าที่ต่อไปในองค์การ

นงเยาว์ แก้วมรกต (2542 : 7) นิยามความหมายของความผูกพันต่อองค์การ (Organizational Commitment) หมายถึง ความรู้สึกผูกพันต่อองค์การของพนักงานบุคคลที่มีต่อองค์การที่ปฏิบัติงานอยู่ โดยจะยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ และรู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ จึงมีความเต็มใจที่จะทุ่มเทกำลังกาย กำลังใจ และความจงรักภักดีให้กับการทำงานเพื่อองค์การอย่างเต็มที่ และมีความปรารถนาที่จะทำงานอยู่กับองค์การต่อไป

1. ความผูกพันด้านจิตใจ (Affective Commitment) หมายถึง อารมณ์ความรู้สึกของพนักงานต่อองค์การ เป็นความผูกพันที่บุคคลรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์การ การมีส่วนร่วมในองค์การ และการมีความสุขในการเป็นสมาชิกขององค์การ

2. ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์การ (Continuance Commitment) หมายถึง ความผูกพันของพนักงานต่อองค์การ ซึ่งเป็นความผูกพันที่เกิดจากการแลกเปลี่ยนค่าตอบแทน สวัสดิการ และสิทธิประโยชน์ต่างๆ กับการคงอยู่กับองค์การของพนักงาน เป็นความผูกพันที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของผลประโยชน์ที่พนักงานจะต้องสูญเสียหากออกจากองค์การไป

3. ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน (Normative Commitment) หมายถึง ความรู้สึกผูกพันต่อองค์การของพนักงาน เป็นความรู้สึกว่าเป็นภาระหน้าที่ และความรับผิดชอบของเขาที่จะคงอยู่กับองค์การตลอดไป

ทิพวรรณ ศิริคุณ (2542 : 6) ให้ความหมายความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง สภาวะที่พนักงานบรรษัทบริหารสินทรัพย์สถาบันการเงิน (บพส.) มีทัศนคติต่อองค์กรและมีการแสดงออกทางพฤติกรรมตามรายละเอียด

สรายุทธ ปฏิมาประกร (2541 : 10) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ลักษณะความสัมพันธ์ของบุคคลที่มีต่อองค์กร ซึ่งแสดงออกในความเชื่อและยอมรับอย่างจริงจังในเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร มีความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามในฐานะที่เป็นตัวแทนขององค์กร และมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาความเป็นสมาชิกขององค์กร

ปราโมทย์ บุญเลิศ (2545 : 23) นิยามความหมายของความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์กรว่าคือการทำงานที่บุคคลเริ่มต้นอาชีพทำงานกับองค์กรใด คือ การที่บุคคลนั้นเลือกที่จะอยู่กับองค์กร ซึ่งเป็นความรู้สึกยอมรับในองค์ประกอบขององค์กรมี เช่น

1. บุคคลนั้นมีความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร เป็นทัศนคติและความเชื่อของบุคคลที่มีความเชื่อถือ ยอมรับและพร้อมที่จะปฏิบัติตามเป้าหมายและคุณค่าขององค์กรอย่างสม่ำเสมอ อีกทั้งยังมีความเลื่อมใสศรัทธาต่อเป้าหมายที่องค์กรกำหนด รวมถึงความรู้สึกว่าเป้าหมายและคุณค่าของตนเอง คล้ายคลึงกับองค์กร บุคคลซึ่งมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรอย่างมากระวังว่า งานคือหนทางที่จะทำประโยชน์แก่องค์กรได้ คือการร่วมกิจกรรมและทำงานจากคุณค่า อุดมการณ์และเป้าหมายขององค์กร ดังนั้นบุคคลกลุ่มนี้ จึงมีแนวโน้มที่จะมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรอยู่ในระดับสูง

2. บุคคลนั้นมีความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ ที่จะทำงานเพื่อให้องค์กรที่ตนทำงานอยู่บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร เป็นความตั้งใจและความพร้อมที่จะใช้ความสามารถที่มีอยู่ให้องค์กรอย่างเต็มความสามารถเพื่อแก้ไขปัญหาและพัฒนางานขององค์กรให้บรรลุเป้าหมาย แม้ว่าจะไม่ได้รับผลตอบแทนก็ตาม รวมถึงการเสียสละความสุขส่วนตัวเพื่อประโยชน์ขององค์กร

3. บุคคลนั้นมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาความเป็นสมาชิกขององค์กร โดยที่บุคคลมีความจงรักภักดีต่อองค์กรยังคงอยู่กับองค์กรไม่ปรารถนาจะไปจากองค์กรถึงแม้ว่าองค์กรอื่นจะให้ผลประโยชน์ตอบแทนมากกว่ามีความภูมิใจในการเป็นสมาชิกขององค์กรและพร้อมที่จะบอกคนอื่นว่า ตนเป็นสมาชิกขององค์กร รวมทั้งมีความคิดว่าตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

ชูลีพร เจริญนิศย์ (2549 : 18) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร เป็นสิ่งที่แสดงออกถึงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์กร ถ้าคนยังมีความผูกพันต่อองค์กรมากเท่าไร เขาก็จะมุ่งมั่นและทุ่มเท จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อองค์กรของตน

วิรัช สงวนวงษ์วาน (2521 : 25) กล่าวว่าไว้ว่า สมาชิกจำเป็นต้องมีความผูกพันซึ่งกันและกันในการปฏิบัติงาน ความผูกพันนี้จำแนกออกเป็น 4 ลำดับชั้น คือ

1. ความผูกพันระหว่างสมาชิกกับสมาชิกขององค์กร เป็นสิ่งที่มองเห็นได้ไม่ห่างไกลตัวเรานัก ความสัมพันธ์ของสมาชิกในองค์กรจะเกิดผลดีต่อองค์กร ถ้าหากสมาชิกทั้งหลายได้มีความเข้าใจถูกต้องต่อวัตถุประสงค์ขององค์กร เมื่อเป็นเช่นนี้ต่างก็จะร่วมมือช่วยทำงานที่ออกมามีประสิทธิภาพ

2. ความผูกพันระหว่างสมาชิกกับองค์กร เป็นความผูกพันของสมาชิกกับผู้บังคับบัญชา หัวหน้างานหรือผู้จัดการ หากสมาชิกมีความรักเคารพ ชอบอัธยาศัยกับหัวหน้า หรือผู้จัดการ แม้งานที่ทำจะลำบากเข็ญเขาก็เพียรพยายามทำงานสำเร็จ แต่หากสมาชิกไม่ถูกกับผู้จัดการ เขาจะมีความรู้สึกว่าเขาไม่ชอบองค์กรนั้นมิใช่ตัวผู้จัดการ

3. ความผูกพันระหว่างองค์กรกับองค์กรอื่นๆ ย่อมส่งผลกระทบต่อสมาชิกทั้งมวลขององค์กรที่ผูกพันกัน และเนื่องจากความผูกพันระหว่างองค์กรเกิดขึ้น โดยผู้บริหารองค์กรทั้งสองผูกพันระหว่างกัน ไม่ว่าจะเป็นในแง่ใดก็ตามก็ไม่เป็นไปโดยสมาชิกของสององค์กรนั้น ความผูกพันระหว่างองค์กรจึงเป็นความผูกพันระหว่างบุคคลของแต่ละองค์กร

4. ความผูกพันระหว่างองค์กรกับสิ่งแวดล้อม สิ่งที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันกับองค์กรรวมเรียกว่า สิ่งแวดล้อม วิจิตร วรุตบางกูร กล่าวว่าไว้ว่า ความสำเร็จของหัวหน้างานมิใช่อยู่ที่อำนาจในการบังคับบัญชา หรือการมีความรู้ในงานที่ทำเท่านั้น ยังมีปัจจัยอื่นๆ อีกมากมาย เช่น ความรักใคร่เอ็นดูของผู้ใต้บังคับบัญชา ความจงรักภักดี เชื่อถือศรัทธา และการให้ความร่วมมือของผู้ใต้บังคับบัญชา ดังนั้น ผู้บริหารที่ดีควรมีความสามารถในการบริหารบุคคลให้ได้ทั้งงานและน้ำใจคนเพื่อให้คนในองค์กรร่วมมือปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจและเต็มความสามารถ นอกจากนี้ผู้บริหารยังต้องมีความสามารถที่สร้างแรงจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงาน เกิดความรัก ความศรัทธาในหน่วยงาน เกิดความรู้สึกเสียสละเพื่องาน ทุ่มเทกำลังกาย กำลังใจ กำลังความคิด และสติปัญญา หาทางเพื่อปรับปรุงให้งานนั้นๆ เจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้น

ภรณ์ กิรีติบุตร (อ้างถึงใน ปราโมทย์ จิตต์ไพโรจน์ 2548 : 22) กล่าวว่าไว้ว่า ความผูกพันในองค์กรแยกได้เป็น 2 ลักษณะ คือ ความผูกพันเป็นทางการ (Formal Attachment) ต่อองค์กรซึ่งแสดงออกโดยการ ไปปรากฏตัวทำงานตามเวลาที่กำหนด และความผูกพันทางจิตใจ และความรู้สึก (Commitment) ซึ่งหมายถึงพนักงานมีความผูกพัน หรือสนใจอย่างจริงจังต่อเป้าหมาย

ค่านิยมและวัตถุประสงค์ของนายจ้าง โดยมีทัศนคติที่ดีต่อนายจ้างและเต็มใจที่ทุ่มเทพลังงานในการทำงานเพื่อองค์กรจะได้บรรลุถึงเป้าหมายได้สะดวกขึ้น

โสภา ทรัพย์มากอุดม (2538 : 14) ได้สรุปความหมายของความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรว่า หมายถึงการที่สมาชิกในองค์กรมีความยึดมั่น ผูกพัน และซื่อสัตย์ต่อองค์กรในแง่ของการยอมรับเป้าหมายค่านิยมขององค์กร และการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ตลอดจนความแน่วแน่ที่ถึงความจริงความเป็นสมาชิกในองค์กร จากความหมายดังกล่าวข้างต้น พอสรุปความหมายของความผูกพันต่อองค์กร ได้ว่าหมายถึง ระดับความรู้สึกทางจิตใจของบุคคลที่มีต่อองค์กร ซึ่งประกอบด้วยลักษณะสำคัญ คือ มีความเชื่อ และยอมรับในเป้าหมาย และคุณค่าขององค์กร มีความตั้งใจและความพร้อมที่จะใช้ความพยายามที่มีอยู่เพื่อองค์กรและปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กรความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร ความผูกพันต่อองค์กรเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่จะยึดเหนี่ยวจิตใจให้บุคคลจงรักภักดี และทุ่มเทกำลังกายกำลังใจในการปฏิบัติงานและพัฒนาองค์กรให้มีความก้าวหน้า โดยทุกคนมีความรู้สึกที่องค์กรเป็นส่วนหนึ่งของตนเอง ดังนั้น ผู้บริหารจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องพยายามทุกวิถีทางที่จะทำให้บุคลากรทุกคนมีความผูกพันต่อองค์กรให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้

วัชร วัชรเสถียร (2540 : 23) ความผูกพันต่อองค์กรใช้เป็นสิ่งชี้วัดที่ดีของประสิทธิผลขององค์กร เนื่องจากสมาชิกซึ่งมีความผูกพันต่อองค์กรสูง มักมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะยังคงอยู่กับองค์กรต่อไป เพื่อทำงานที่ตนรับผิดชอบอยู่ให้สำเร็จ จนสามารถบรรลุเป้าหมายขององค์กรซึ่งตนเองเต็มใจสละชีวิตได้ หรือกล่าวในทางกลับกัน คือ หากมีสมาชิกขององค์กรรู้สึกว่าคุณไม่ได้ได้รับการดูแลที่ดีพอ หรือรู้สึกไม่มีคุณค่าในองค์กรของตนเองแล้ว ก็จะรู้สึกเบื่อหน่ายต่อการทำงาน โดยไม่มีความกระตือรือร้น และลาออกจากองค์กรไปในที่สุด แต่หากเป็นในกรณีที่สมาชิกขององค์กรไม่มีความผูกพันต่อองค์กรจะมีทั้งในระยะสั้นและระยะยาว ทั้งในรูปของเงินเดือน ค่าจ้างและสวัสดิการที่จะต้องจ่ายให้ ผลงานที่ได้รับ บรรยากาศขององค์กร ตลอดจนประสิทธิผลขององค์กร ซึ่งย่อมจะต้องลดน้อยถอยลงตลอดเวลา

สุนภา คุ่มชัย (2552 : 10) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร นับเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อความเติบโตขององค์กร องค์กรใดมีบุคลากรที่มีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรสูง ย่อมนำพาให้กิจการบรรลุเป้าหมายได้ นอกจากนี้ ความรู้สึกของพนักงานที่แสดงตนว่าเป็นหนึ่งเดียวกับองค์กร มีค่านิยมที่กลมกลืนกับสมาชิกอื่นๆ และเต็มใจที่จะอุทิศกำลังกายและกำลังใจเพื่อปฏิบัติภารกิจ ซึ่งโดยปกติพฤติกรรมของพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรอย่างแท้จริง จะมุ่งเน้นความเต็มใจที่จะปฏิบัติให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

March and Mannari (อ้างถึงใน ปรานอม กิตติคุณวิชิตธรรม 2538 : 22) ให้ความหมาย ความผูกพันต่อองค์กรว่า เป็นลักษณะของความตั้งใจของพนักงานที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ ในการกระทำเพื่อประโยชน์ต่อองค์กร มีความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์กรตลอดไป รวมทั้งระดับ ความมากน้อยของการมีความรู้สึกเป็นเจ้าขององค์กร หรือที่เรียกว่าความจงรักภักดีที่มีต่อองค์กร และการยอมรับเป้าหมายขององค์กร ตลอดจนการมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร

Kanter (อ้างถึงใน เนตินา โพธิ์ประสระ 2541 : 25) ให้ความเห็นว่า ความผูกพัน ต่อองค์กรเป็นลักษณะของการที่บุคคลมีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร ซึ่งอยู่บน พื้นฐานของการมีส่วนร่วม มีทัศนคติสอดคล้องกับองค์กร องค์กรสามารถให้ประโยชน์ทาง เศรษฐกิจหรือคุณประโยชน์อย่างอื่นที่ตอบสนองความต้องการของบุคคลได้ รวมถึงการที่แต่ละ บุคคลในองค์กรมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน ผูกพันในหมู่ผู้ร่วมงานและยอมรับมาตรฐานขององค์กร

Buchanan (อ้างถึงใน ทิพวรรณ ศิริคุณ 2542 : 45) ให้คำนิยามของความผูกพัน องค์กรไว้ว่า

1. ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร (Identification) โดยการเต็มใจที่จะ ปฏิบัติงานยอมรับในค่านิยมและวัตถุประสงค์ขององค์กร และถือเสมือนหนึ่งว่าเป็นของตน เช่นกัน

2. การเข้ามามีส่วนร่วมในองค์กร (Involvement) โดยการเข้ามามีส่วนร่วมใน กิจกรรมขององค์กรตามความสามารถของตนอย่างเต็มที่

3. ความจงรักภักดีต่อองค์กร (Loyalty) เป็นความรู้สึกผูกพันองค์กร

Meyer (อ้างถึงใน Dunham and others 1994 : 370) กล่าวว่า ความผูกพันองค์กร หมายถึง ความสัมพันธ์ของสมาชิกกับองค์กร ซึ่งประกอบด้วยโครงสร้าง 3 ด้าน ได้แก่

1. ความผูกพันในด้านความรู้สึก (Affective Commitment) หมายถึง ความรู้สึกของ พนักงานที่เกิดความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีส่วนร่วมในองค์กร

2. ความผูกพันต่อเนื่อง (Continuance Commitment) หมายถึง การที่พนักงานอยู่กับ องค์กรโดยยึดถือเรื่องต้นทุนเป็นพื้นฐาน

3. ความผูกพันที่เกิดจากมาตรฐานทางสังคม (Normative Commitment) หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่เกิดจากความรู้สึกเป็นหนี้บุญคุณต่อองค์กร

Mowday and others (1982 : 27) ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรว่าเป็น การแสดงออกที่มากกว่าความจงรักภักดีที่เกิดขึ้นตามปกติ เพราะเป็นความสัมพันธ์ที่แน่นหนาและ ผลักดันให้บุคคลเต็มใจที่จะอุทิศตัวเองเพื่อการสร้างสรรค์ให้องค์กรอยู่ในสภาพที่ดีขึ้น



Kanter and Kan (อ้างถึงใน ปราโมทย์ จิตต์ไพโรจน์ 2548 : 20) เห็นว่าความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความเต็มใจที่บุคคลยินดีที่จะทุ่มเทกำลังกายและความจงรักภักดีให้แก่ระบบสังคมที่เขาเป็นสมาชิกอยู่ ผู้ปฏิบัติงานซึ่งเกี่ยวข้องกับเอกลักษณ์ของเขากับองค์กรที่เขาอยู่ ผู้ปฏิบัติงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรจะตั้งใจทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรเห็นว่าความผูกพันต่อองค์กร คือความไม่เต็มใจที่จะออกจากองค์กรไป ไม่ว่าจะองค์กรใหม่จะเพิ่มเงินเดือน รายได้หรือความเป็นอิสระทางอาชีพหรืออื่นๆ

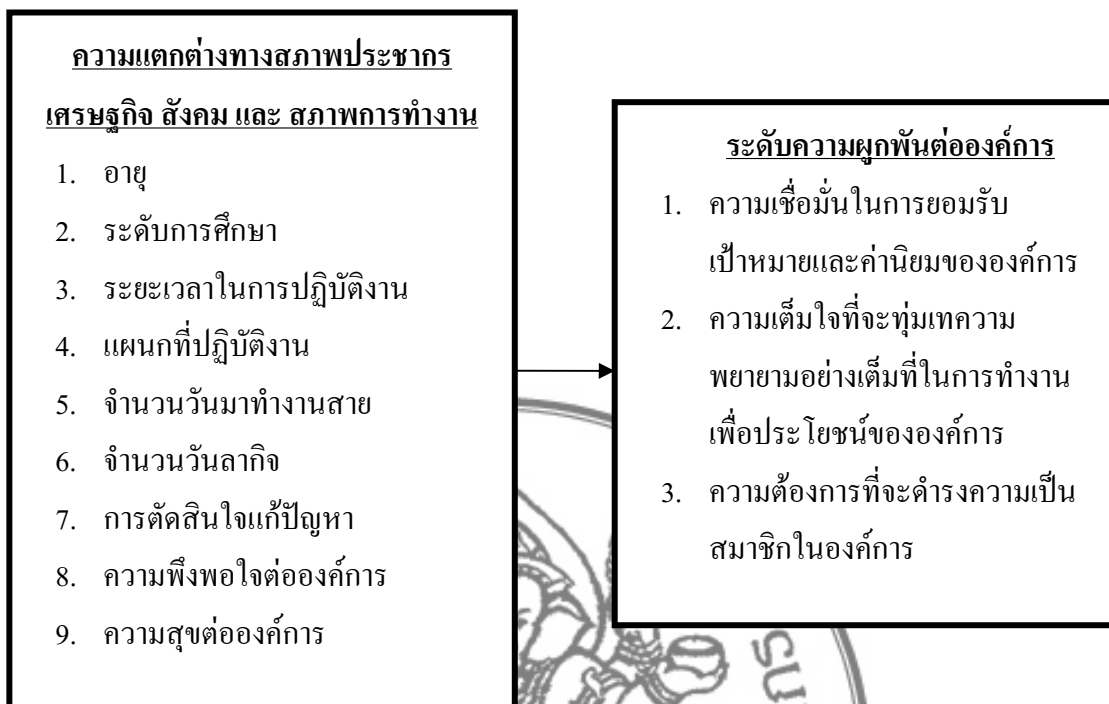
Steers (1991 : 79) เห็นว่าความผูกพันต่อองค์กรเป็นความสัมพันธ์ที่เหนียวแน่นของความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของสมาชิกในการเข้าร่วมกิจกรรมขององค์กร ซึ่งสามารถแสดงให้เห็นถึง

1. ความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร หมายถึง การยอมรับในแนวทางการปฏิบัติงาน เพื่อให้สำเร็จตามเป้าหมายและมีค่านิยมที่สอดคล้องเป็นไปในแนวทางเดียวกันกับองค์กร
2. ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร หมายถึง การใช้ความสามารถ ความพยายามของตนเองอย่างเต็มที่ เพื่อให้งานขององค์กรประสบความสำเร็จ
3. ความต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกในองค์กร หมายถึง ความต้องการของพนักงานที่มีความสมัครใจอยู่ปฏิบัติงานในองค์กร ไม่คิดหรือมีความต้องการที่จะลาออกจากการเป็นสมาชิกขององค์กร

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้นิยามความหมายของ Steers เป็นแนวทางในการศึกษาความผูกพันต่อองค์กร ซึ่ง Steers กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีองค์ประกอบ 3 ประการ คือ

1. ความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร
2. ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร
3. ความต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกในองค์กร

ทั้งนี้เพราะผู้วิจัยพิจารณาเห็นว่า ความผูกพันต่อองค์กรในนิยามของ Steers ชัดเจนและเข้าใจง่าย โดยอาศัยแบบจำลอง 2 ส่วนประกอบการวิจัย ตามแผนภาพ ดังนี้



แผนภาพที่ 2 แบบจำลองเพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์กร

### 1.2 ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร

ปราโมทย์ จิตต์ไพโรจน์ (2548 : 25) ศึกษาปัจจัยความผูกพันต่อองค์กรประกอบด้วย 3 ประการ ที่สำคัญในอันที่จะนำไปสู่ความผูกพันต่อองค์กร คือ

1. ลักษณะส่วนตัวของพนักงาน รวมทั้งอายุการทำงานในองค์กร และความแตกต่างในความรุนแรงของความต้องการ เช่น ความต้องการสำเร็จในชีวิต

2. ลักษณะงาน เช่น ความสำคัญของงานที่ทำ และโอกาสที่จะมีความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน

3. ประสบการณ์ในการทำงาน เช่น ความน่าเชื่อถือได้ขององค์กรที่ผ่านมาในอดีต ตลอดจนคำพูดและความรู้สึกของพนักงานอื่นๆ ที่มีต่อองค์กร

Baron (อ้างถึงใน วรนุช ทองไพบูลย์ 2543 : 34-35) เห็นว่า ความผูกพันต่อองค์กร เป็นทัศนคติที่มีต่อองค์กร ซึ่งแตกต่างจากความพึงพอใจในงาน กล่าวคือ ความพึงพอใจในงานสามารถเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วตามสภาพการทำงาน แต่ความผูกพันต่อองค์กรเป็นทัศนคติที่มีความมั่นคงมากกว่า นั่นคือ เป็นทัศนคติที่คงอยู่ในช่วงเวลานาน แต่ความผูกพันต่อองค์กรก็เกิดจากปัจจัยต่างๆ ที่คล้ายคลึงกับความพึงพอใจในการทำงาน 4 ปัจจัย ดังนี้

1. เกิดจากลักษณะงาน เช่น การได้รับความรับผิดชอบอย่างมาก ความเป็นอิสระ ส่วนตัวอย่างมากในงานที่ได้รับ ความน่าสนใจและความหลากหลายในงาน สิ่งเหล่านี้จะทำให้เกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง ส่วนความกดดันและความคลุมเครือในบทบาทที่เกี่ยวกับงานของตนเองจะทำให้รู้สึกผูกพันต่อองค์กรในระดับต่ำ

2. เกิดจากโอกาสในการหางานใหม่ การได้รับโอกาสอย่างมากในการหางานใหม่ และมีทางเลือก จะทำให้บุคคลมีแนวโน้มที่จะมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับต่ำ

3. เกิดจากลักษณะส่วนบุคคล โดยเฉพาะอย่างยิ่งบุคคลที่มีอายุมากซึ่งมีระยะเวลาในการทำงานนานและมีตำแหน่งงานในระดับสูงๆ และคนที่มีความพึงพอใจในผลการปฏิบัติงานของตนเอง มีแนวโน้มที่มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง

4. เกิดจากสภาพการทำงาน บุคคลที่มีความพึงพอใจในผู้บังคับบัญชาของตนเอง พึงพอใจในความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงาน และรู้สึกว่างค์การเอาใจใส่สวัสดิการของพนักงาน จะเป็นบุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง

Steers และ Porter (1983 : 441-451) กล่าวว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร สามารถจัดเป็นกลุ่มใหญ่ๆ ได้ 4 กลุ่ม ดังนี้

1. ลักษณะส่วนบุคคล พบว่า อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน แรงจูงใจ ใฝ่สัมฤทธิ์ มีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร และการศึกษามีความสัมพันธ์ทางลบต่อความผูกพันต่อองค์กร

2. ลักษณะของงานหรือบทบาทที่เกี่ยวข้องในงาน มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร มีการศึกษาพบว่างานที่เพิ่มคุณค่าจะเพิ่มความผูกพัน บทบาทที่ชัดเจนและความสอดคล้องของบทบาทมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร

3. การออกแบบขององค์กร โครงสร้างที่หลากหลายมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร พบว่า ระดับของความเป็นทางการ ความมั่นใจในหน้าที่ การกระจายอำนาจ การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและการมีกรรมสิทธิ์ในการควบคุมตนเองของพนักงานในองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กร

4. ลักษณะและคุณภาพของประสบการณ์ในงานที่เกิดขึ้นในช่วงระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กร เช่น พนักงานมีทัศนคติเชิงบวกต่อองค์กร พนักงานรู้สึกว่างค์การไว้วางใจที่จะดูแลความสนใจของพนักงาน ความรู้สึกว่างตนเองมีความสำคัญต่อองค์กรและการที่ความคาดหวังของพนักงานพอดีกับงาน ปัจจัยเหล่านี้ล้วนแล้วแต่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร

Mayer และคณะ (1993 : 539-540) ได้สรุปว่า ความผูกพันต่อองค์การมีลักษณะอันเป็นองค์ประกอบ 3 ประการ ดังนี้

1. ความผูกพันตอบสนอง บุคคลจะผูกพันและคงอยู่กับองค์การตราบเท่าที่ความคาดหวังและความพึงพอใจจากความต้องการพื้นฐานด้านประสบการณ์ได้รับการตอบสนอง

2. ความผูกพันต่อเนื่อง บุคคลผูกพันต่อองค์การเนื่องจากได้คำนวณเปรียบเทียบถึงสิ่งที่ได้ลงทุนไปกับองค์การและการสูญเสียเมื่อต้องลาออก

3. ความผูกพันทางจิตใจ บุคคลผูกพันต่อองค์การด้วยความรู้สึกรักและเป็นเจ้าของ Cherrington (1994 : 276) ได้สรุปว่า ความผูกพันต่อองค์การเกิดจากปัจจัยดังนี้

1. ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ ผู้ที่มีอายุมาก และอายุในองค์การนาน จะมีความผูกพันต่อองค์การสูง ผู้ที่มีแรงจูงใจภายในมากจะมีความผูกพันมาก เพศหญิงมีแนวโน้มผูกพันต่อองค์การมากกว่าเพศชาย ตลอดจนผู้ที่มีการศึกษาน้อยจะผูกพันต่อองค์การมากกว่าผู้ที่มีการศึกษาสูง

2. ลักษณะของงาน ได้แก่ การได้ทำงานที่มีความสำคัญ การได้มีส่วนร่วมในงาน จะก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์การสูง และหากมีความขัดแย้งในบทบาทและสับสนในงานจะทำให้ความผูกพันต่อองค์การลดลง

3. ลักษณะขององค์การ ได้แก่ องค์การที่มีการกระจายอำนาจ การให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ จะสร้างให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์การ

4. ลักษณะประสบการณ์ในงาน ได้แก่ ทัศนคติที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน การคาดหวังที่ได้รับการตอบสนองจากองค์การ ความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่อองค์การ และเห็นว่าองค์การเป็นที่พึ่งพิงได้

ทอมสัน และเมเบ (อ้างถึงใน วัชราน วัชรเสถียร 2540 : 22) ได้กล่าวถึง เหตุที่ทำให้เกิดความผูกพันไว้ว่า ประกอบด้วย

### ผลงานวิจัยการศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษา

1. ตัวแปรส่วนบุคคล
2. ลักษณะงาน
3. บทบาท
4. การบังคับบัญชา
5. การมีอิสระในการเลือก
6. ความสอดคล้องของความคาดหวังต่อสิ่งที่ประเมินไว้
7. การมีโอกาสได้รับการฝึกอบรมและการบรรจุลงในตำแหน่งงานที่เหมาะสม
8. ขั้นตอนในการสรรหาและบรรจุคนเข้าทำงาน

จากแนวคิดข้างต้น สรุปได้ว่า ปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรนั้น ประกอบด้วย ตัวแปรลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะของงาน ลักษณะขององค์กร หรือการจัดการ

### 1.3 ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร

โสภา ทรัพย์มากอุดม (2538 : 14) กล่าวถึง ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่

1. ความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวทำนายในการเพิ่มผลผลิต ความพึงพอใจงาน
2. ความผูกพันต่อองค์กรกับอายุการทำงาน อายุการทำงานมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าอายุการทำงานสั้น
3. ความผูกพันต่อองค์กรขาดงาน ความผูกพันต่อองค์กรมีผลทางบวกต่อความคงอยู่ในองค์กร และมีความสัมพันธ์ในด้านลบกับการขาดงาน
4. ความผูกพันต่อองค์กรกับการเปลี่ยนงาน ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ทางลบกับการเปลี่ยนงาน (Steers & Porter) ผู้ที่รายงานว่ามีความผูกพันต่อองค์กรสูง จะมีการทำงานอย่างสม่ำเสมอ (Mowday, Porter & Steer) การมีความผูกพันต่อองค์กรส่งผลต่อความคงอยู่ของบุคคลในองค์กรกล่าวโดยสรุปถึงความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กรของบุคคลจะแสดงออกใน

Greenberg (อ้างถึงใน วัฒนา ศรีสม 2542 : 43) กล่าวถึงผลที่ตามมาของความผูกพันต่อองค์กรว่า

1. ทำให้การขาดงานของพนักงานลดลงและไม่ค่อยออกจากงาน
2. พนักงานที่มีความภักดีต่อองค์กรจะมีการปฏิบัติงานที่ดี มีความเสียสละเพื่อองค์กร

3. ทุกคนทำงานด้วยความเต็มใจ ทำให้มีความสุขในการทำงาน

4. เป็นตัวเชื่อมความต้องการของสมาชิกในองค์กรให้เข้ากับเป้าหมายขององค์กร ทำให้้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายที่วางได้

5. ใช้เป็นตัวชี้วัดประสิทธิภาพขององค์กรได้ตัวหนึ่ง

6. ความผูกพันต่อองค์กรสามารถนำไปสู่การเพิ่มขึ้นของผลผลิต

Thomson และ Angle (อ้างถึงใน อรปภากร รัตน์หิรัญกร 2542 : 27) กล่าวถึงผลของความผูกพันต่อองค์กรว่า

1. นำมาใช้ในการทำนาย อัตราเข้า – ออก จากงานของสมาชิกในองค์กร หรือ พยากรณ์อัตราการใช้โยกย้ายเปลี่ยนแปลงงานของสมาชิก

2. เป็นแรงผลักดันให้ผู้ปฏิบัติงานในองค์การทำงานได้ดี มีผลงานสูง มีการมาทำงานอย่างสม่ำเสมอ และส่งผลต่อความคงอยู่ของบุคคลในองค์การ นอกจากนี้ความผูกพันต่อองค์การยังมีความสัมพันธ์ต่อความตรงต่อเวลาในการทำงานด้วย

3. ความผูกพันต่อองค์การเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของสมาชิกขององค์การ ซึ่งส่งผลต่อการขาดงานในลักษณะแปรผกผัน นั่นคือ หากพนักงานมีความผูกพันต่อองค์การสูง อัตราการขาดงานก็จะต่ำลง

4. เป็นตัวเชื่อมความต้องการของสมาชิกในองค์การให้เข้ากับเป้าหมายขององค์การ ทำให้องค์การสามารถบรรลุเป้าหมายที่วางไว้

5. ช่วยลดอิทธิพลจากภายนอกอันเป็นผลมาจากสมาชิกมีความรักและความผูกพันต่อองค์การมาก

6. ใช้เป็นตัวชี้วัดที่ดีตัวหนึ่งของการมีประสิทธิภาพขององค์การ

7. ถ้ามีความผูกพันต่อองค์การมากจะนำไปสู่การเพิ่มขึ้นของผลผลิตและลดอัตราการออกจากงานของพนักงาน

ภรณ์ี กীরติบุตร (อ้างถึงใน วรรณช ทองไพบุลย์ 2543 : 46) กล่าวว่า ความรู้สึกผูกพันจะนำไปสู่ผลที่สัมพันธ์กับความมีประสิทธิภาพขององค์การ ดังนี้

1. พนักงานซึ่งมีความรู้สึกผูกพันอย่างแท้จริงต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์การมีแนวโน้มที่จะมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์การอยู่ในระดับสูง

2. พนักงานซึ่งมีความรู้สึกผูกพันอย่างสูง มักมีความปรารถนาอย่างแรงที่จะคงอยู่กับองค์การต่อไป เพื่อทำงานขององค์การให้บรรลุเป้าหมายซึ่งตนเองเลื่อมใสศรัทธา

3. โดยเหตุที่บุคคลมีความผูกพันต่อองค์การและเลื่อมใสศรัทธาในเป้าหมายขององค์การ บุคคลซึ่งมีความผูกพันดังกล่าวมักมีความผูกพันอย่างมากต่องาน เพราะเห็นว่างานคือหนทางที่ตนจะสามารถทำประโยชน์กับองค์การให้บรรลุเป้าหมายได้สำเร็จ

4. บุคคลซึ่งมีความรู้สึกผูกพันสูงจะเต็มใจที่จะใช้ความพยายามมากพอสมควรในการทำงานให้กับองค์การ ทำให้มีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดีกว่าคนอื่น

ภรณ์ี มหานนท์ (2529 : 102) กล่าวว่า ความรู้สึกผูกพันจะนำไปสู่ผลที่มีสัมพันธ์กับความมีประสิทธิภาพขององค์การ ดังนี้

1. พนักงานซึ่งมีความผูกพันอย่างแท้จริงต่อเป้าหมาย และค่านิยมขององค์การมีแนวโน้มที่จะมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์การอยู่ในระดับสูง

2. พนักงานซึ่งมีความรู้สึกผูกพันอย่างสูง มักมีความปรารถนาอย่างแรงที่จะคงอยู่กับองค์การต่อไป เพื่อทำงานขององค์การให้บรรลุเป้าหมายซึ่งตนเองเลื่อมใสศรัทธา

3. โดยเหตุที่บุคคลมีความผูกพันต่อองค์กร และเลื่อมใสศรัทธาในเป้าหมายขององค์กร บุคคลซึ่งมีความผูกพันดังกล่าวมักมีความผูกพันอย่างมากต่องาน เพราะเห็นว่างานคือหนทางที่ตนจะสามารถทำประโยชน์กับองค์กรให้บรรลุเป้าหมายได้สำเร็จ

4. บุคคลซึ่งมีความรู้สึกผูกพันสูงจะเต็มใจที่จะใช้ความพยายามมากพอสมควรในการทำงานให้กับองค์กร ทำให้ผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดีกว่าคนอื่น

Steers (1997 : 122-123) เห็นว่าความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ก่อให้เกิดประสิทธิภาพต่อองค์กร คือ

1. พนักงานผู้ที่มีความผูกพันต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรจะแสดงส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ ขององค์กรในระดับสูง

2. พนักงานผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง จะมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าในการดำรงอยู่กับองค์กร เพื่อทำงานให้บรรลุเป้าหมายตามที่บุคคลเชื่อถือ

3. พนักงานผู้ที่มีความผูกพันเป็นเสมือนหนึ่งเดียวกับองค์กรในระดับสูงจะเพิ่มระดับการมีส่วนร่วมในงานมากขึ้น เนื่องจากมีความเชื่อวางใจของตนเป็นตัวเชื่อมไปสู่การบรรลุเป้าหมายขององค์กร

4. พนักงานผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง จะเต็มใจใช้ความพยายามเพื่อองค์กรและขยายผลการทำงาน ไปสู่การมีผลงานในระดับสูง

#### 1.4 ทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพัน

##### ทฤษฎี X และทฤษฎี Y ของ McGregor

แมคเกรเกอร์ (McGregor 1960, อ้างถึงใน อรุณ รักธรรม 2539 : 56) ได้ศึกษาเปรียบเทียบคนตามทฤษฎี X และทฤษฎี Y สาระสำคัญของทฤษฎีนี้ คือ

คนตามทฤษฎี X มีความเชื่อว่าภายในจิตใจของคนงานทุกๆ ไปแล้ว จะไม่ชอบทำงาน และหากมีโอกาสเป็นไปได้อะไรก็หลีกเลี่ยงหรือหลีกเลี่ยงงาน เนื่องจากไม่ชอบทำงาน ดังนั้นต้องบังคับ ควบคุม หรือต้องขู่ว่าจะลงโทษ เพื่อให้ทำงานตามเป้าหมายที่ต้องการ คนงานจะไม่ยอมรับผิดชอบหรืออย่าลดความรับผิดชอบลง และจะแสวงหาข้อแนะนำที่เป็นแบบทางการจากคนอื่น เมื่อมีโอกาสอำนวยให้ คนงานส่วนมากจะให้ความสำคัญทางด้านความมั่นคงปลอดภัยมากกว่าองค์ประกอบอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับงาน และจะแสดงออกในแง่ความทะเยอทะยานน้อย

ผู้บังคับบัญชาที่ยึดถือตามทฤษฎี X เป็นหลักจะมีความรู้สึกที่คนแต่ละคนจะต้องถูกควบคุมอย่างเข้มงวด มีการสั่งการโดยตรง การจูงใจด้วยผลตอบแทนทางการเงิน และการใช้ระเบียบวินัย และอำนาจหน้าที่ เขาเห็นว่าจุดสำคัญของการจูงใจ คือ การตอบสนองความต้องการของคนด้วยความต้องการระดับต่ำ

ในทางตรงกันข้ามกับแนวความคิดทางด้านลบเกี่ยวกับธรรมชาติมนุษย์เหล่านี้ McGregor ได้เขียนสมมติฐานที่เรียกว่า ทฤษฎี Y ไว้คือ คนงานสามารถจะมองการทำงานว่าเป็นธรรมดาเช่นเดียวกับการที่ต้องการพักผ่อน และต้องเล่น คนงานทุกคนจะดำเนินงานด้วยตนเอง และสามารถควบคุมตนเองได้ ถ้าหากเขาให้คำมั่น หรือยึดมั่นวัตถุประสงค์ของการทำงาน คนเราโดยปกติสามารถเรียนรู้ที่จะยอมรับ หรือแสวงหาความรับผิดชอบ การมีความคิดสร้างสรรค์ นั่นคือความสามารถที่จะทำการตัดสินใจที่ดีจะมีอยู่ในคนทุกคน และไม่จำเป็นว่ามีเพียงในกลุ่มผู้ทำงานทางด้านการบริหารเท่านั้น

ผู้บังคับบัญชาตามทฤษฎี Y เชื่อว่าการมีสภาพแวดล้อม และการใช้แนวทางที่เหมาะสมนั้น คนจะควบคุม และการสั่งการด้วยตนเอง เพื่อความสำเร็จในเป้าหมายขององค์กรได้ ผู้บริหารตามทฤษฎี Y เชื่อว่าการตอบสนองความต้องการระดับสูงนั้นจะมีความสำคัญต่อการพัฒนาตนเองของพนักงานแต่ละคน

กล่าวโดยสรุปทฤษฎี X และ ทฤษฎี Y ทางด้านความผูกพันต่อองค์กรนั้น ผู้บริหารจะต้องมีสมมติฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมและธรรมชาติของมนุษย์ ในการใช้วิธีการจูงใจผู้ปฏิบัติงานให้ทำงานซึ่งขึ้นอยู่กับความเชื่อเกี่ยวกับพฤติกรรมในการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชาว่าเป็นอย่างไร ทฤษฎี X หรือ ทฤษฎี Y การสร้างความผูกพันต่อวัตถุประสงค์ และเป้าหมายขององค์กร โดยให้ผลตอบแทนหรือรางวัลตามความสำเร็จของผลงานของบุคคลแต่ละคนจะสามารถอำนวยความสะดวกให้เกิดผลการปฏิบัติหน้าที่โดยตรงต่อวัตถุประสงค์ขององค์กร ผลตอบแทน หรือรางวัลที่ดูจะมีความหมายและสำคัญต่อบุคลากรมากที่สุด คือ ความพอใจที่คนอื่นเห็นความสำคัญ และยินดีกับความสำเร็จของงานที่ตนรับผิดชอบ ประกอบกับการที่บุคลากรสามารถบรรลุเป้าหมายหรือความสำเร็จ สมหวังในชีวิต

## 2. แนวความคิดเกี่ยวกับธุรกิจตัวแทนออกของ (Shipping)

### 2.1 ความหมายของธุรกิจตัวแทนออกของ (Shipping)

สถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (2531) ตัวแทนออกของ หรือ “ชิปปิ้ง” เป็นอีกหนึ่งธุรกิจที่น่าสนใจ เพราะทั้งภาครัฐและเอกชนมีนโยบายสนับสนุนและส่งเสริมธุรกิจส่งออกกันมากขึ้น ชิปปิ้งจะทำหน้าที่ให้บริการแก่ผู้ที่ประกอบกิจการ หรือบุคคลที่เป็นผู้นำเข้าสินค้าจากต่างประเทศ และผู้ส่งสินค้าออกนอกประเทศ เช่น การผ่านพิธีการและชำระภาษีสินค้านำเข้า และจัดส่งสินค้านั้นให้แก่ผู้นำเข้าหรือส่งออก เป็นต้น



สมเกียรติ ที่ชาอุตมาร (2538 : 2) ตัวแทนออกของเป็นตัวแทนเจ้าของสินค้าในการนำสินค้าเข้าหรือส่งสินค้าออก ซึ่งจะต้องไปแจ้งกับหน่วยงานต่างๆ และก็ต้องติดต่อกับกรมศุลกากรเรื่องการจ่ายภาษีสินค้านำเข้าหรือส่งออก จนบางคนเข้าใจว่าเป็นบุคคลที่ทางศุลกากรจ้างไว้เป็นนายหน้า บทบาทสำคัญของตัวแทนออกของนั้นถือเสมือนเป็นตัวกลาง ทำหน้าที่เป็นหูเป็นตาแทนรัฐบาลเกี่ยวกับด้านภาษีอากร รัฐจะเก็บภาษีได้เต็มเม็ดเต็มหน่วยหรือไม่ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับตัวแทนออกของเช่นกัน เพราะเมื่อพิจารณาจากความหมาย บทบาท หน้าที่และความรับผิดชอบ ตลอดจนกิจกรรมของตัวแทนออกของและกฎหมายศุลกากร จะเห็นว่าตัวแทนออกของมีหน้าที่ที่สำคัญอย่างหนึ่งก็คือ เป็นตัวกลางของภาครัฐและเอกชนในการจัดเก็บภาษีอากรส่งรัฐ

## 2.2 คุณสมบัติของตัวแทนออกของรับอนุญาต

การจัดลำดับตัวแทนออกของรับอนุญาต (LICENSED CUSTOMS BROKER) (กรมศุลกากร 2552) เป็นมาตรการหนึ่งของกรมศุลกากรเพื่ออำนวยความสะดวกในการนำเข้าหรือส่งออกสินค้าโดยทำการการคัดเลือกตัวแทนออกของรับอนุญาตที่มีความรู้ประสบการณ์เข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบพิธีการศุลกากรแทนกรมศุลกากรเพื่อเป็นการแบ่งเบาภาระและลดขั้นตอนพิธีการศุลกากรให้สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น โดยต้องมีคุณสมบัติดังนี้

1. เป็นนิติบุคคล มีทุนจดทะเบียนที่ชำระแล้ว ไม่ต่ำกว่า 1 ล้านบาท
2. มีผู้ชำนาญการศุลกากรที่ผ่านการอบรมหลักสูตรผู้ชำนาญการศุลกากรจากกรมศุลกากรตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขที่กรมศุลกากรกำหนดอย่างน้อย 1 คน โดยจะต้องจัดให้มีภายใน 6 เดือน นับตั้งแต่วันที่กรมศุลกากรอนุมัติให้เป็นตัวแทนออกของรับอนุญาต
3. ต้องวางหลักประกันเป็นหนังสือค้ำประกันของธนาคาร หรือหลักทรัพย์อื่นใดที่กรมศุลกากรเห็นชอบ ในวงเงินไม่ต่ำกว่า 2 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 10 ล้านบาท
4. มีความพร้อมในการผ่านพิธีการศุลกากรด้วยระบบแลกเปลี่ยนข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ ตามหลักเกณฑ์ที่กรมศุลกากรกำหนด

5. ไม่มีประวัติการกระทำความผิดตามกฎหมายศุลกากร หรือกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องกับการศุลกากร โดยการตรวจสอบประวัติย้อนหลัง 2 ปี นับแต่วันที่ยื่นคำร้องขอ เว้นแต่กรณีที่เป็นความผิดเล็กน้อย หรือความผิดที่กรมศุลกากรเห็นควรให้ได้รับการผ่อนผัน

## 2.3 หน้าที่ของตัวแทนออกของ

1. ตัวแทนออกของมีหน้าที่จัดทำและลงนามกำกับในใบขนสินค้า ดำเนินการผ่านพิธีการศุลกากรขั้นตอนต่างๆ และชำระค่าภาษีอากรหรือค่าภาระติดพันอื่นแทนเจ้าของสินค้าหรือผู้ว่าจ้าง เพื่อรับสินค้าที่นำเข้าหรือส่งสินค้าออกกับกรมศุลกากร รวมทั้งดำเนินกิจการอื่นที่เกี่ยวข้องกับศุลกากรแทนเจ้าของสินค้าหรือผู้ว่าจ้าง

2. ตัวแทนออกของจะต้องปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ และใช้วิจารณญาณ รักษาสิทธิและประโยชน์ของผู้ว่าจ้าง บนพื้นฐานของกฎหมายและระเบียบทางศุลกากร

3. จะต้องแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบ คำสั่งของกรมศุลกากร ให้แก่เจ้าของสินค้าหรือผู้ว่าจ้างทราบอย่างถูกต้อง ครบถ้วน รวมทั้งไม่ปิดบังข้อมูลต่างๆ ที่ควรแจ้งให้ทราบด้วย

4. จะต้องแจ้งให้เจ้าของสินค้าหรือผู้ว่าจ้างทราบเป็นลายลักษณ์อักษรว่าเงินค่าภาษีอากรที่จ่ายไว้กับตัวแทนออกของ ไม่ได้ทำให้ผู้นำเข้าหรือส่งออกจะพ้นความผิดจากค่าภาษีอากรตราบใดที่ ตัวแทนออกของยังไม่ได้ชำระภาษีอากรให้กรมศุลกากร

5. ตัวแทนออกของต้องเก็บรักษาใบขนสินค้า เอกสาร และข้อมูลต่างๆ ไว้ให้ครบถ้วน เป็นระเบียบเรียบร้อย อย่างน้อย 5 ปี นับแต่วันที่จะระบุไว้ในใบขนสินค้า หรือนำของออกจากอารักขาของศุลกากร โดยให้กรมศุลกากรตรวจสอบได้ตลอดเวลา

6. ตัวแทนออกของมีหน้าที่รักษาความลับของผู้ว่าจ้าง

### 3. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 3.1 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร

สัมฤทธิ์ ผิวบัวคำ (2548 : บทคัดย่อ) ศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดสุพรรณบุรี และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ประสิทธิภาพในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการครูในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดสุพรรณบุรี ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติและปัจจัยประสพการณ์ในการทำงานมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ส่วนปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคลไม่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

ชุลีพร เจริญนิติกย์ (2549 : บทคัดย่อ) ศึกษาระดับความพึงพอใจและระดับความผูกพันต่อ องค์กรของพนักงานภายหลังการแปรรูปบริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจและความผูกพันของพนักงานภายหลังการแปรรูปบริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) และเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจและความผูกพันของพนักงานภายหลังการแปรรูปบริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ความพึงพอใจของพนักงานภายหลังการการแปรรูปบริษัททำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานภายหลังการแปรรูปบริษัททำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ทั้ง 3 ด้านในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เพศ อายุ มีผลทำให้ความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานภายหลังการแปรรูปแตกต่างกัน

สุปรียา สโมสร (2544 : บทคัดย่อ) ศึกษาการมีส่วนร่วมที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม ตัดเย็บเสื้อผ้าสำเร็จรูปขนาดใหญ่ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยทั้งสิ้น 308 คน ผลการวิจัยพบว่าพนักงานมีส่วนร่วมโดยรวมและความผูกพันต่อองค์การโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง พนักงานที่มีเพศ อายุ และระยะเวลาการปฏิบัติงานต่างกันมีระดับความผูกพัน ต่อองค์การโดยรวมไม่แตกต่างกัน แต่พนักงานที่มีระดับการศึกษาและประเภทของการจ้างงานต่างกันมีระดับความผูกพันต่อองค์การโดยรวมแตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีระดับการศึกษา ระดับอนุปริญญาตรี/ปวส. มีระดับความผูกพันต่อองค์การโดยรวมต่ำกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษากลุ่มอื่นๆ และพนักงานที่เป็นลูกจ้างประจำรายเดือนมีระดับความผูกพัน ต่อองค์การโดยรวมสูงกว่าพนักงานที่เป็นลูกจ้างประจำรายวัน

จิราวรรณ หาดทรายทอง (2539 : บทคัดย่อ) ศึกษาถึงความผูกพันต่อองค์การของพนักงานการประสานนครหลวงสำนักงานใหญ่ เขตบางเขน กรุงเทพมหานคร พบว่า พนักงานการประสานนครหลวงมีความผูกพันต่อองค์การโดยรวมแล้วอยู่ในระดับปานกลาง กล่าวคือ ประเด็นความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ และประเด็นความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์การ อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนประเด็นความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อประโยชน์สูงสุดขององค์การ อยู่ในระดับสูง และความแตกต่างเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล (เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส ระยะเวลาในการทำงาน และระดับตำแหน่ง) ไม่ก่อให้เกิดความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์การ แต่ความแตกต่างเกี่ยวกับประสบการณ์ในงาน (ความสำคัญของตนต่อองค์การ ความพึงพอใจขององค์การ ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์การ และทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์การ) ก่อให้เกิดความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์การ

ชลดา สิทธิวรรณ (2539 : บทคัดย่อ) ศึกษาความผูกพันต่อองค์การของเจ้าหน้าที่องค์การพัฒนาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ความรู้สึกว่าองค์การเป็นประโยชน์ต่อสังคม มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และเป็นความสัมพันธ์ทางบวก กล่าวคือ เจ้าหน้าที่องค์การพัฒนาเอกชนที่มีความรู้สึกว่าองค์การเป็นประโยชน์ต่อสังคมสูงก็จะมีความผูกพันต่อองค์การสูง ซึ่งจะมีเชื่อมั่นอย่างแรงกล้า และการยอมรับเป็นเป้าหมายและค่านิยมขององค์การสูง มีความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากในการปฏิบัติงานเพื่อผลดีขององค์การ และมีความต้องการดำรงสมาชิกภาพในองค์การสูง

รัชดาภรณ์ เค้นพงษ์พันธุ์ (2539 : บทคัดย่อ) ศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานของกลุ่มบริษัทธุรกิจเอกชนที่

ดำเนินการเกี่ยวกับการนำเข้าและจัดจำหน่ายสินค้าอุปโภคหนึ่ง พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล คือ อายุ สถานภาพการสมรส ระยะเวลาทำงาน ตำแหน่งงาน อัตราเงินเดือน โบนัสและค่าตอบแทนอื่นๆ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนเพศ ระยะเวลาที่ดำรงตำแหน่ง ระดับการศึกษา และประสบการณ์การเข้าฝึกอบรมไม่พบว่ามีมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร แรงจูงใจในการทำงานด้านปัจจัยค่าจูงและด้านปัจจัยจูงใจมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 และมีตัวแปร 5 ตัว ที่สามารถพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กร ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ แรงจูงใจในการทำงานด้านปัจจัยค่าจูง 2 ด้าน ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงานและนโยบายการบริหารขององค์กร แรงจูงใจในการทำงานด้านปัจจัยจูงใจ 2 ด้าน ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงานและความรับผิดชอบ และปัจจัยส่วนบุคคล 1 ด้าน คือ ระยะเวลาทำงาน ซึ่งตัวแปรพยากรณ์ทั้ง 5 ตัวนี้มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร โดยมีค่าสหสัมพันธ์พหุคูณ เท่ากับ 0.7954 ( $r = 0.7954$ ) และสามารถอธิบายความแปรผันของความผูกพันของความผูกพันต่อองค์กร ได้ร้อยละ 63.26

วิชาญ สุวรรณรัตน์ (2543 : บทคัดย่อ) ศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานฝ่ายปฏิบัติการบินมีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง และมีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับสูง และยังพบว่าพนักงานฝ่ายปฏิบัติการบินที่มีตำแหน่งและรายได้ที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ส่วนระยะเวลาในการทำงานที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และยังพบว่าคุณภาพชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.516

สกวรัตน์ อินทสมิต (2543 : บทคัดย่อ) ศึกษาถึงการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรความผูกพันต่อองค์กรและความตั้งใจที่จะลาออกของพนักงาน โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย พบว่า พนักงานไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยมีการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรอยู่ในระดับสูง มีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับสูง และมีความตั้งใจที่จะลาออกในระดับต่ำ และยังพบว่าการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร ( $r = 0.755$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 โดยพบว่า ความเหลื่อมล้ำของอำนาจ มีความสัมพันธ์ทางลบกับความผูกพันต่อองค์กร ( $r = 0.355$ ) การหลีกเลี่ยง ความไม่

แน่นอน ความเป็นปัจเจกนิยม ความเป็นกลุ่มนิยม ความเป็นชายและความเป็นหญิง มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร ( $r = -0.214$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

กรกฎ พลพานิช (2540 : บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบังคับบัญชาวิชาชีพการตลาด บริษัทปูนซีเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานบังคับบัญชาและพนักงานวิชาชีพส่วนใหญ่มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ พื้นฐานการศึกษา สถานภาพสมรส และอายุงานในองค์กรแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน สำหรับปัจจัยด้านลักษณะงาน ได้แก่ โอกาสก้าวหน้าในงาน การเห็นความสำคัญของงาน การมีส่วนร่วมในการบริหาร ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กร

ศิริพงศ์ อินทวดี (2541 : บทคัดย่อ) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อการประเมินผลการปฏิบัติงาน ทัศนคติต่อรางวัล และความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษาบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อายุงาน ระดับการศึกษา และระดับงาน ไม่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ทัศนคติต่อการประเมินผลการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร ทัศนคติต่อรางวัล มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร

ปราโมทย์ บุญเลิศ (2545 : บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการกรมอุตุนิยมวิทยา พบว่า ข้าราชการกรมอุตุนิยมวิทยาที่มีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับสูง และทางด้านแต่ละด้านคือ ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร ด้านความเต็มใจทุ่มเทความพยายามอย่างมาก เพื่อผลประโยชน์ขององค์กร และด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะดำรงการเป็นสมาชิกขององค์กรไว้อยู่ในระดับสูงสุด ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2532 : บทคัดย่อ) ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของอาจารย์สาขาครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า พบว่า ปัจจัยด้านบุคคล ด้านงาน และด้านกลุ่มสามารถพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรได้โดยกลุ่มปัจจัยด้านบุคคลมีตัวพยากรณ์ที่ดีเรียงลำดับคือความสนใจงาน เจตคติที่มีต่อระบบราชการ ระดับเงินเดือน และสาระงูใจในการปฏิบัติงาน กลุ่มปัจจัยด้านงาน มีตัวพยากรณ์ที่ดีตามลำดับคือ ความพึงพอใจในระดับทั่วไป ความก้าวหน้า รายได้และมิตรสัมพันธ์ กลุ่มปัจจัยด้านกลุ่ม มีตัวพยากรณ์ที่ดี คือ ความศรัทธาต่อผู้บังคับบัญชา ตัวพยากรณ์ที่ดีที่สุด 5 ตัว คือ เรียงตามลำดับคือความสนใจในงาน ความพึงพอใจในงานทั่วไป รายได้ระดับเงินเดือน และมิตรสัมพันธ์ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ เท่ากับ 0.794

ธีระ วีรธรรมสาธิต (2532 : 58) ศึกษาการวิจัยเรื่องความผูกพันต่อองค์กร : ศึกษาเฉพาะกรณีผู้บริหารระดับหัวหน้าแผนกเทียบเท่าของเครือซีเมนต์ไทย โดยศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งจากการวิจัยพบว่า ลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะงานและประสบการณ์ที่ได้รับจากการทำงานในองค์กรเป็นตัวที่มีอิทธิพลต่อความรู้สึกผูกพันของสมาชิกในองค์กรมีความสัมพันธ์กับความผูกพันขององค์กร และยังพบว่าความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ในเชิงผกผันกับความตั้งใจลาออก

โสภา ทรัพย์มากอุดม (2538 : 45) ศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานไฟฟ้าฝ่ายผลิตของประเทศไทย พบว่า พนักงานไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย โดยส่วนใหญ่มีความผูกพันต่อองค์กรระดับปานกลาง และพิจารณาลักษณะความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรในองค์ประกอบ เรื่องความเต็มใจ ที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อองค์กรสูงสุด รองลงมาเป็นความเชื่อ และการยอมรับเป้าหมายขององค์กร สุดท้ายคือความปรารถนาที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กรส่วนความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มต่างๆกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพนักงานไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยมีนัยสำคัญทางสถิติยกเว้นตัวแปรลักษณะบุคคล

ไพศาล สุวรรณธาดา (2540 : 44) ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในโรงพยาบาลตำรวจผลการวิจัยในภาพรวมทุกกลุ่มแสดงให้เห็นว่ามีความผูกพันอยู่ในระดับมาก โดยแพทย์และพยาบาลมีความผูกพันอยู่ในระดับมากที่สุดส่วนเจ้าหน้าที่ทั่วไปมีความผูกพันอยู่ในระดับปานกลาง ความคิดเห็นมีความขัดแย้งกันอยู่คือการตัดสินใจมาทำงานที่โรงพยาบาลตำรวจถือว่าเป็นการตัดสินใจผิดพลาดที่มาทำงานที่โรงพยาบาลและไม่ค่อยได้สิ่งตอบแทนมากนัก ทั้งนี้เพราะมีกลุ่มบุคคลไม่มากนักที่แสดงถึงความผูกพันอยู่ในระดับน้อย โดยในระยะแรกที่เข้ามาทำงานอาจมุ่งหวังหรือคาดหวังไว้ก่อนว่าจะได้รับสิ่งตอบแทนทั้งด้านเงินเดือนและยศตำแหน่ง แต่เมื่อทำงานมาสักระยะหนึ่งไม่ได้รับตอบสนองมากนัก แม้จะเห็นว่าการตัดสินใจที่ผิดพลาดก็ตามแต่ก็ยังต้องทำงานต่อไป หรืออาจจะโยกย้ายไปทำงานที่อื่นเมื่อมีโอกาส ส่วนกลุ่มที่มีความผูกพันอยู่ในระดับมากนั้นค่อนข้างจะประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน ส่วนใหญ่จะเป็นกลุ่มแพทย์และพยาบาล

อาจารย์ นาคสุภังษี (2540 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานในธุรกิจโรงแรม ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล มีปัจจัยย่อย ได้แก่ ระยะเวลาการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อโรงแรม ส่วนปัจจัยย่อยอื่นๆ คือ อายุ เพศ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ประสบการณ์การทำงาน จำนวนครั้งที่เปลี่ยนงาน ไม่พบความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อโรงแรม ส่วนในโรงแรมระดับสูงไม่มี ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคลใดที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อ โรงแรมในปัจจัยด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ซึ่งประกอบด้วย ปัจจัยย่อยคือ การเดินทางมาทำงาน ความกดดันจาก การทำงาน ความสำคัญของงาน

ความอิสระของงาน โอกาสความก้าวหน้า และปัจจัยด้านลักษณะ การบริหารจัดการ ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยย่อย วามพอใจต่อนโยบายของโรงแรม ความสัมพันธ์ กับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ปัจจัยด้านรางวัลจากการทำงาน ประกอบด้วย ปัจจัยย่อยคือ ความพึงพอใจต่อเงินเดือน ความพึงพอใจต่อผลประโยชน์ตอบแทนพิเศษนั้น หลังจากการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์กับโรงแรมทั้ง 2 ระดับแล้วพบว่าตัวแปรต่าง ๆ ยังมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อโรงแรมค่อนข้างต่ำ ทั้งในโรงแรมระดับกลางและโรงแรม ระดับสูง และสามารถอธิบายความผันแปรของความผูกพันต่อโรงแรมยังไม่เป็นที่น่าพอใจ พนักงานได้ให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการเสริมสร้างความผูกพัน ต่อโรงแรมในประเด็นที่สำคัญ ได้แก่ ในด้านค่าตอบแทนในการทำงาน ด้านระบบการบริหารงาน ด้านสวัสดิการที่โรงแรมจัดให้ ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะสำหรับโรงแรมระดับกลางและโรงแรมระดับสูงในด้านต่าง ๆ ดังนี้ ในโรงแรมระดับกลางควรให้ความสำคัญกับพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานนานเนื่องจากพนักงาน กลุ่มนี้จะมี ความผูกพันต่อ โรงแรมสูง ผู้เป็นหัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญช ควรให้ความสำคัญกับพนักงาน เพื่อให้พนักงานเกิดความไว้วางใจและมีการอบรมพัฒนานุคลิกที่เป็นผู้บังคับบัญชารวมทั้ง การจัดทำโครงสร้างเงินเดือนให้เป็นมาตรฐาน มีการอบรมและหมุนเวียนงานสำหรับพนักงานระดับล่าง ปรับปรุงสวัสดิการ โดยเฉพาะเรื่องการรักษาพยาบาลและจัด กิจกรรมร่วมกันให้พนักงานแต่ละแผนกได้ทำร่วมกัน ส่วนในโรงแรมระดับสูงควรให้ความสำคัญกับงานของพนักงานและส่งเสริมความเข้าใจนโยบายของโรงแรม มีการอบรมและหมุนเวียนงาน สำหรับพนักงานระดับล่าง เช่นเดียวกับในโรงแรมระดับกลาง รวมทั้งการจัดให้มีกิจกรรมร่วมกัน ระหว่างพนักงานและผู้บริหาร ให้ผู้บริหารมีความเป็นกันเองกับพนักงาน ซึ่งข้อเสนอแนะ เหล่านี้จะเป็นการสร้าง ความผูกพันต่อโรงแรมของพนักงานให้สูงขึ้น

Buchanan II (1974) ได้ศึกษาเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของผู้บริหารในภาคเอกชนและภาครัฐบาล และชี้ให้เห็นว่าตัวแปรลักษณะส่วนบุคคลที่เป็นตัวทำนายที่ดีที่สุดถึงระดับความผูกพันต่อองค์กร คือความอาวุโส (Seniority) หรือระยะเวลาในการทำงานให้กับองค์กรนั่นเอง กล่าวคือ ทั้งสมาชิกในองค์กรที่มีอายุงานมากก็ยิ่งมีความผูกพันต่อองค์กรมากเป็นลำดับ

Liou (1995) ศึกษาเรื่อง ความเข้าใจเรื่องความผูกพันของพนักงานในองค์กร สาธารณะ: ศึกษากรณีศูนย์คุมประพฤติวัยรุ่น กลุ่มตัวอย่างเป็นเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในศูนย์กลางคุมประพฤติวัยรุ่นสหรัฐอเมริกา พบว่า ตัวแปรความคลุมเครือในบทบาท ความเชื่อมั่นในหัวหน้างาน การปฐมนิเทศ ความพึงพอใจในงาน การมีส่วนร่วมในงาน ความเชื่อมั่นในองค์กร มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความผูกพันต่อองค์กร โดยความเชื่อถือในองค์กร

Hail และ Schneider (อ้างถึงใน พิมพ์พรรณ ทิพาคำ 2543 : 36) ศึกษาความผูกพันต่อองค์การของพระนิกายโรมันคาทอลิก และพนักงานป่าไม้ของอเมริกา ซึ่งเป็นกลุ่มบุคคลที่ใช้เวลาทั้งหมด หรือโดยส่วนใหญ่ในการประกอบอาชีพอยู่ในองค์การ ที่มีลักษณะเดียวกันหมด การปฏิบัติงานมาเป็นระยะเวลานานจะทำให้บุคคลเกิดความเข้าใจในงาน ซึ่งถือว่าเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่ทำให้เกิดความผูกพันในงาน

### 3.2 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจตัวแทนออกของ (Shipping)

พีระ สيناเจริญ (2542 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของตัวแทนออกของ ที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ศุลกากร : ศึกษาเฉพาะกรณี สำนักงานศุลกากรท่าอากาศยานกรุงเทพ ตัวแทนออกของมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ศุลกากรท่าอากาศยานกรุงเทพ ในภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างน้อย โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยตามลำดับดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านความเสมอภาคและเป็นธรรม ด้านวิธีการให้บริการ ด้านการสร้างความสัมพันธ์และความร่วมมือระหว่างกัน และด้านสถานที่และความสะอาดที่ได้รับ สำนักงานศุลกากรท่าอากาศยานกรุงเทพ จำแนกตามเพศและอายุ พบว่า อายุและเพศ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ

กิตติ สุทธิสัมพันธ์ (2542 : บทคัดย่อ) ศึกษาความคิดเห็นของตัวแทนออกของต่อพิธีการศุลกากรในการนำสินค้าเข้าจากต่างประเทศ ศึกษากรณีการนำเข้าทางสำนักงานศุลกากรท่าอากาศยานกรุงเทพ โดยศึกษาจากตัวแทนออกของ จำนวน 381 คน ตัวแทนออกของส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อพิธีการศุลกากรในการนำสินค้าเข้าจากต่างประเทศในระดับปานกลาง ผลทำให้ความคิดเห็นของตัวแทนออกของต่อพิธีการศุลกากรในการนำสินค้าเข้าจากต่างประเทศแตกต่างกัน คือ อายุการทำงาน การผ่านการอบรมหลักสูตรพิธีการศุลกากรและจำนวนใบอนุญาตเข้าที่ยื่นผ่านพิธีการกับส่วนการนำเข้า ความคิดเห็นของตัวแทนออกของต่อพิธีการศุลกากรในการนำสินค้าเข้าจากต่างประเทศ คือ การผ่านการอบรมหลักสูตรพิธีการศุลกากร และจำนวนใบอนุญาตเข้าที่ยื่นผ่านพิธีการกับส่วนการนำเข้า ผลการศึกษาวิจัยพบว่า การผ่านการอบรมหลักสูตรพิธีการศุลกากร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความคิดเห็นของตัวแทนออกของต่อพิธีการศุลกากร และจำนวนใบอนุญาตเข้าที่ยื่นผ่านพิธีการกับส่วนการนำเข้ามีความสัมพันธ์ทางลบกับความคิดเห็นของตัวแทนออกของต่อพิธีการศุลกากรในการนำสินค้าเข้าจากต่างประเทศ

สินธุ์ฟ้า แสงจันทร์ (2547 : บทคัดย่อ) ศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของตัวแทนออกของในท่าอากาศยานกรุงเทพ ผลการศึกษาพบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการบริหารลูกค้าสัมพันธ์โดยรวมทุกด้านและรายประเด็นย่อยอยู่ในระดับ



มากทุกรายการ ลูกค้าแต่ละประเภทมีความพึงพอใจในการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ไม่แตกต่างกัน และปัจจัยของการบริการลูกค้าสัมพันธ์ในทุกด้านมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ในการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของบริษัทตัวแทนออกของในท่าอากาศยานกรุงเทพ

กานดา ชัยเวช (2548 : บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยด้านการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการตัวแทนออกของ ของบริษัทที่ประกอบการในเขตอุตสาหกรรมส่งออก นิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการตัวแทนออกของที่มีผลอยู่ในระดับมากเรียงลำดับ ได้แก่ ปัจจัยด้านการบริการ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านบุคคลหรือพนักงาน และปัจจัยด้านกระบวนการ ส่วนปัจจัยที่มีผลอยู่ในระดับปานกลางเรียงตามลำดับ ได้แก่ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ปัจจัยด้านการส่งเสริมทางการตลาดและปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย และจากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า สภาพทั่วไปในการดำเนินธุรกิจจำแนกตามระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ ประเภทธุรกิจ มูลค่าการนำเข้าต่อเดือนและจำนวนใบขนส่งขาเข้าเฉลี่ยต่อเดือน มีความแตกต่างกันในปัจจัยทางการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาดและสภาพทั่วไปในการดำเนินธุรกิจ จำแนกตามระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ ประเภทธุรกิจ มูลค่าการนำเข้าต่อเดือนมีความแตกต่างกันในปัจจัยทางการตลาดด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ศุภวรรณ ผึ้งสระ (2547 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องทัศนคติของลูกค้าต่อการให้บริการของตัวแทนออกของ บริษัท เอส.ดับบลิว.แอล. เทรคดิง จำกัด ผลการศึกษาพบว่า คุณลักษณะส่วนบุคคลของลูกค้าที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 25-35 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพเป็นพนักงานบริษัท ห้างร้านต่างๆและเป็นลูกค้ามาไม่น้อยกว่า 1-2 ปี มีทัศนคติต่อการให้บริการของตัวแทนออกของ บริษัท เอส.ดับบลิว.แอล. เทรคดิง จำกัด ในภาพรวมเห็นด้วยมากในด้านคุณภาพของพนักงาน และการให้บริการ อันดับแรกเห็นด้วยมากในประเด็นที่พนักงานมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อลูกค้า ที่ใช้บริการ พนักงานในแผนกให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม และพนักงานให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อการเลือกใช้บริการ รองลงมาเห็นด้วยมากด้านความรวดเร็ว ความถูกต้อง โดยเฉพาะเห็นด้วยมาก ในประเด็นลูกค้าได้รับการบริการที่รวดเร็วในการปฏิบัติงาน ลดปัญหาความเสียหายของสินค้า ระบบคอมพิวเตอร์ที่หน่วยงานใช้ มีส่วนช่วยในการบริการมีความรวดเร็วและความถูกต้อง และลูกค้าได้รับ ความสะดวกและรวดเร็วในการบริการ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ลูกค้าที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ระยะเวลาการเป็นลูกค้า และประเภทการใช้บริการที่ต่างกันมีทัศนคติต่อการให้บริการของตัวแทนออกของ ไม่แตกต่างกัน

### บทที่ 3

#### วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท มิตซูโฮ โอ.เอส.เค. ไลน์ ประเทศไทย จำกัด แผนกโลจิสติกส์ (MOL) ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัย ดังต่อไปนี้

1. การออกแบบการวิจัย
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวัดตัวแปร
5. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
6. การประมวลผลและการวิเคราะห์ข้อมูล

#### การออกแบบการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้พนักงานบริษัท มิตซูโฮ โอ.เอส.เค. ไลน์ ประเทศไทย จำกัด แผนกโลจิสติกส์ เป็นหน่วยวิเคราะห์ ดำเนินการวิจัยตามกระบวนการวิจัยและระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้

#### ประชากร

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัท มิตซูโฮ โอ.เอส.เค. ไลน์ ประเทศไทย จำกัด แผนกโลจิสติกส์ ซึ่งแบ่งเป็น 4 แผนก คือ

1. แผนกเอกสาร (Documentation) แบ่งเป็น
  - 1.1 เอกสารขาเข้า (Import Document) จัดทำใบขนสินค้าขาเข้า
  - 1.2 เอกสารขาออก (Export Document) จัดทำใบขนสินค้าขาออก
2. แผนกการบริการ (Customer Service) เป็นตัวกลางติดต่อประสานงานระหว่างลูกค้าและเจ้าหน้าที่ออกของเกี่ยวกับสินค้าขาเข้าและขาออก แบ่งเป็น

- 2.1 Electric Team
- 2.2 Textile Team
- 2.3 Parts and Food Team
- 2.4 CKD Team

3. แผนกบริการขนส่ง (Inland Transportation) เมื่อดำเนินการผ่านพิธีการเรียบร้อยแล้วก็จะทำการขนส่งสินค้าไปยังบริษัทลูกค้า หรือขนส่งสินค้าจากบริษัทลูกค้ามาที่ท่าเรือเพื่อทำการส่งออกไปนอกประเทศ

4. แผนกประสานงานภายในองค์กร (Coordination) ในที่นี้หมายถึง Customs Privilege, Tariff Co-Coordinator ทำหน้าที่ดูแลเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ต่างๆ ของลูกค้า และ Accounting ดูแลค่าใช้จ่ายที่จ่ายแทนลูกค้า เนื่องจากตัวแทนออกของมีหน้าที่บริการลูกค้า และยังต้องสำรองจ่ายค่าใช้จ่ายต่างๆ แทนลูกค้าด้วย รวมถึง IT System support ทำหน้าที่ดูแลเกี่ยวกับระบบคอมพิวเตอร์และ server ทั้งหมดในองค์กร

โดยมีพนักงานทั้งสิ้น 90 คน แบ่งได้ตามตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนประชากรของการวิจัย

ลำดับ	แผนก	จำนวนพนักงาน (คน)
1.	Documentation	25
	1.1 Import Document	13
	1.2 Export Document	12
2	Customer Service	36
	2.1 Electric Team	7
	2.2 Textile Team	6
	2.3 Parts and Foods Team	7
	2.4 CKD Team	16
3	Inland Transportation	12
4	Coordination	17
	<b>รวม</b>	<b>90</b>

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยประสานงานขั้นต้นกับแผนกบุคคลและแผนกโลจิสติกส์ของบริษัทมิตซูชิ โอ.เอส.เค. ไลน์ (ประเทศไทย) จำกัด (MOL) เพื่อขออนุญาตทำการวิจัยครั้งนี้
2. แจกแบบสอบถามที่บริษัทมิตซูชิ โอ.เอส.เค. ไลน์ (ประเทศไทย) จำกัด แผนกโลจิสติกส์ (MOL) ทั้งหมด 90 ฉบับ
3. นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบแล้วสมบูรณ์จำนวน 90 ฉบับ ไปวิเคราะห์ข้อมูล

### การวัดตัวแปร

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ แบ่งเป็น 2 ประเภท คือ ตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม ดังนี้

1. **ตัวแปรอิสระ** ประกอบด้วย อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน แผนกที่ปฏิบัติงาน จำนวนวันมาทำงานสาย จำนวนวันลาจิจ การตัดสินใจแก้ปัญหา ความพึงพอใจต่อองค์กร ความสุขต่อองค์กร รวมทั้งสิ้นจำนวน 9 ข้อ
2. **ตัวแปรตาม** เป็นตัวแปรเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรจำนวน 30 ข้อ ครอบคลุมองค์ประกอบ 3 ด้าน ดังนี้
  - 2.1 ความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมายและคำนิยามขององค์กร ประกอบด้วยข้อคำถาม 10 ข้อ ประกอบด้วยข้อ 1-10
  - 2.2 ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร ประกอบด้วยข้อคำถาม 10 ข้อ ประกอบด้วยข้อ 11-20
  - 2.3 ความต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกในองค์กร ประกอบด้วยข้อคำถาม 10 ข้อ ประกอบด้วยข้อ 21-30

ตัวแปรตามนี้ใช้การวัดตามมาตราระดับอันตรภาค (Interval scale) โดยมีลักษณะเป็น Rating Scale โดยจัดลำดับคะแนนเป็น 5 ระดับ คือ 5 = เห็นด้วยอย่างยิ่ง, 4 = เห็นด้วย, 3 = ไม่แน่ใจ, 2 = ไม่เห็นด้วย, 1 = ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

### เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสอบถามจำนวน 1 ฉบับ ซึ่งประกอบไปด้วย 3 ตอน คือ

**ตอนที่ 1** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับ ความแตกต่างทางสภาพประชากร สังคม เศรษฐกิจ และสภาพการทำงาน ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน แผนกที่ปฏิบัติงาน จำนวนวันมาทำงานสาย จำนวนวันลาจิจ การตัดสินใจแก้ปัญหา ความพึงพอใจต่อองค์กร ความสุขต่อองค์กร

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับ ความผูกพันต่อองค์กร

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะความผูกพันต่อองค์กร

### การประมวลผลและการวิเคราะห์ข้อมูล

#### 1. การหาความเชื่อมั่น (Reliability)

ผู้วิจัยนำข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้จากการทดสอบภาคสนาม มาหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยวิธีหาสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น (Reliability Coefficient, r) (สูตรกรมรัตนโชติ 2551 : 136) โดยได้ค่าของความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.86 ซึ่งถือว่าแบบสอบถามมีความเชื่อถือได้

#### 2. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

2.1 ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows (Statistical Package for the Social for Windows)

2.2 นำข้อมูลจากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ โดย

2.2.1 ใช้ Descriptive Statistics – frequency, ร้อยละ, ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ), ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

2.2.2 สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ T-Test และ F-test ในรูปของการวิเคราะห์ความแปรปรวน (analysis of variance, ANOVA) เพื่อทดสอบสมมติฐาน ความแตกต่าง ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงสมมติฐานการวิจัยและสถิติที่ใช้ในการทดสอบ

ผลงานวิจัยนภคศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษา

สมมติฐานการวิจัย	สถิติที่ใช้ในการทดสอบ
สมมติฐานที่ 1 : ระดับความผูกพันของพนักงานบริษัท มิตรชยุ โอ.เอส.เค ไลน์ (ประเทศไทย) จำกัด แผนกโลจิสติกส์ (MOL) แตกต่างไปตามอายุ	One-Way ANOVA
สมมติฐานที่ 2 : ระดับความผูกพันของพนักงานบริษัท มิตรชยุ โอ.เอส.เค ไลน์ (ประเทศไทย) จำกัด แผนกโลจิสติกส์ (MOL) แตกต่างไปตามระดับการศึกษา	One-Way ANOVA

ตารางที่ 2 (ต่อ)

สมมติฐานการวิจัย	สถิติที่ใช้ในการทดสอบ
<b>สมมติฐานที่ 3 :</b> ระดับความผูกพันของพนักงานบริษัท มิตรชูย์ โอ.เอส.เค ไลน์ (ประเทศไทย) จำกัด แผนกโลจิสติกส์ (MOL) แตกต่างไปตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	One-Way ANOVA
<b>สมมติฐานที่ 4 :</b> ระดับความผูกพันของพนักงานบริษัท มิตรชูย์ โอ.เอส.เค ไลน์ (ประเทศไทย) จำกัด แผนกโลจิสติกส์ (MOL) แตกต่างไปตามแผนกที่ปฏิบัติงาน	One-Way ANOVA
<b>สมมติฐานที่ 5 :</b> ระดับความผูกพันของพนักงานบริษัท มิตรชูย์ โอ.เอส.เค ไลน์ (ประเทศไทย) จำกัด แผนกโลจิสติกส์ (MOL) แตกต่างไปตามจำนวนวันมาทำงานสาย	One-Way ANOVA
<b>สมมติฐานที่ 6 :</b> ระดับความผูกพันของพนักงานบริษัท มิตรชูย์ โอ.เอส.เค ไลน์ (ประเทศไทย) จำกัด แผนกโลจิสติกส์ (MOL) แตกต่างไปตามจำนวนวันลาจิจ	One-Way ANOVA
<b>สมมติฐานที่ 7 :</b> ระดับความผูกพันของพนักงานบริษัท มิตรชูย์ โอ.เอส.เค ไลน์ (ประเทศไทย) จำกัด แผนกโลจิสติกส์ (MOL) แตกต่างไปตามการตัดสินใจแก้ปัญหา	T-Test
<b>สมมติฐานที่ 8 :</b> ระดับความผูกพันของพนักงานบริษัท มิตรชูย์ โอ.เอส.เค ไลน์ (ประเทศไทย) จำกัด แผนกโลจิสติกส์ (MOL) แตกต่างไปตามความพึงพอใจต่อองค์กร	One-Way ANOVA

ตารางที่ 2 (ต่อ)

สมมติฐานการวิจัย	สถิติที่ใช้ในการทดสอบ
สมมติฐานที่ 9 : ระดับความผูกพันของพนักงานบริษัท มิตรชัย โอ.เอส.เค โលน์ (ประเทศไทย) จำกัด แผนกโลจิสติกส์ (MOL) แตกต่างไปตามความสุขออองค้การ	One-Way ANOVA

2.2.3 เกณฑ์การแปลค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อความผูกพันต่ออองค้การ แบ่งเป็น 5 ระดับ โดยการหาความกว้างของอันตรภาคชั้น ดังนี้ (สุนาภา ค้มชัย 2552 : 58)

$$\text{พิสัย} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$\text{ซึ่งแทนค่าได้เท่ากับ} = \frac{5 - 1}{5} = 0.80$$

ตั้งนั้น จึงสามารถแปลความหมายของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อความผูกพันต่ออองค้การได้ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.80 หมายถึง ระดับความเห็นด้วยต่ำหรือความผูกพันต่ออองค้การต่ำ

ค่าเฉลี่ย 1.81 - 2.60 หมายถึง ระดับความเห็นด้วยค่อนข้างต่ำหรือความผูกพันต่ออองค้การค่อนข้างต่ำ

ค่าเฉลี่ย 2.61 - 3.40 หมายถึง ระดับความเห็นด้วยปานกลางหรือความผูกพันต่ออองค้การปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 3.41 - 4.20 หมายถึง ระดับความเห็นด้วยค่อนข้างสูงหรือความผูกพันต่ออองค้การค่อนข้างสูง

ค่าเฉลี่ย 4.21 - 5.00 หมายถึง ระดับความเห็นด้วยสูงหรือความผูกพันต่ออองค้การสูง

## บทที่ 4

### ผลการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท มิตซูโฮ โอ.เอส.เค. ไลน์ ประเทศไทย จำกัด แผนกโลจิสติกส์ ผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถาม (questionnaire) ในการเก็บรวบรวมข้อมูล และมีพนักงานบริษัท มิตซูโฮ โอ.เอส.เค. ไลน์ ประเทศไทย จำกัด แผนกโลจิสติกส์ทั้งสิ้น 90 คน ซึ่งในส่วนนี้เป็นการนำเสนอผลการวิจัย โดยลำดับ ดังนี้

ส่วนที่ 1 สถานภาพทางประชากร สังคม เศรษฐกิจ และสภาพการทำงาน

ส่วนที่ 2 ระดับความผูกพันต่อองค์กรทั้ง 3 ด้าน

ส่วนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากผู้ตอบแบบสอบถาม

#### ส่วนที่ 1 สถานภาพทางประชากร สังคม เศรษฐกิจ และสภาพการทำงาน

ระดับความผูกพันตามความแตกต่างทางสภาพประชากร สังคม เศรษฐกิจ และสภาพการทำงาน ประกอบด้วย อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน แผนกที่ปฏิบัติงาน จำนวนวันมาทำงานสาย จำนวนวันลาจก การตัดสินใจแก้ปัญหา ความพึงพอใจต่อสภาพการทำงาน ความพึงพอใจต่อการบริหารขององค์กร ความพึงพอใจต่อรายได้ ความพึงพอใจต่อสวัสดิการและค่าตอบแทนอื่นๆ ความสุขต่อการทำงาน ความสุขต่อการเป็นพนักงานในองค์กร ดังตารางที่ 3

#### ตารางที่ 3 สถานภาพทางประชากร สังคม เศรษฐกิจ

n = 90

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>1. อายุ</b>		
ไม่เกิน 25 ปี	22	24.4
26 - 30 ปี	33	36.7
31 ปีขึ้นไป	35	38.9



ตารางที่ 3 (ต่อ)

n = 90

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>รวม</b>	<b>90</b>	<b>100.0</b>
<b>2. ระดับการศึกษาสูงสุด</b>		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	10	11.1
ปริญญาตรี	71	78.9
สูงกว่าปริญญาตรี	9	10.0
<b>รวม</b>	<b>90</b>	<b>100.0</b>
<b>3. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน</b>		
ไม่เกิน 3 ปี	44	48.9
4 - 9 ปี	29	32.2
10 ปีขึ้นไป	17	18.9
<b>รวม</b>	<b>90</b>	<b>100.0</b>
<b>4. แผนกที่ปฏิบัติงาน</b>		
Document	25	27.8
Customer Service	36	40.0
Inland Transportation	12	13.3
Coordination	17	18.9
<b>รวม</b>	<b>90</b>	<b>100.0</b>
<b>5. จำนวนครั้งมาทำงานสาย</b>		
ไม่มี	26	28.9
1 - 5 ครั้ง	34	37.8
ตั้งแต่ 6 ครั้งขึ้นไป	30	33.3
<b>รวม</b>	<b>90</b>	<b>100.0</b>
<b>6. จำนวนวันลาจิก</b>		
ไม่มี	37	41.1
1 - 5 วัน	35	38.9
ตั้งแต่ 6 วันขึ้นไป	18	20.0
<b>รวม</b>	<b>90</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 3 แสดงสถานภาพทางประชากร สังคม เศรษฐกิจ จะได้ว่า

อายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุตั้งแต่ 31 ปีขึ้นไป จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 38.9 รองลงมาคืออายุระหว่าง 26 ปี – 30 ปี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 36.7 และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 25 ปี มีจำนวนน้อยที่สุด คือ 22 คน คิดเป็นร้อยละ 24.4 จากผลการวิจัยพบว่าอายุระหว่าง 31 ปีขึ้นไป มีจำนวนมากที่สุด เนื่องจากเป็นวัยทำงานที่ต้องการแสวงหาความมั่นคงให้กับชีวิตมากกว่าการหาประสบการณ์ จึงนิยมทำงานอยู่กับองค์กรเดิมไปนานๆ

ระดับการศึกษาสูงสุด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 78.9 รองลงมาเป็นระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 11.1 และผู้ตอบแบบสอบถามมีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรีมีจำนวนน้อยที่สุด คือ 9 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0 ทั้งนี้เนื่องจากระดับปริญญาตรีเป็นระดับพื้นฐานของการศึกษาในปัจจุบัน ซึ่งสามารถเลือกทำงานได้หลายสาขาอาชีพ

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระยะเวลาในการปฏิบัติงานอยู่ในช่วงไม่เกิน 3 ปี จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 48.9 รองลงมาคือ 4 ปี - 9 ปี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 32.2 และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไปมีจำนวนน้อยที่สุด คือ 17 คน คิดเป็นร้อยละ 18.9 เนื่องจากองค์กรเปิดกว้างในการรับนักศึกษาจบใหม่ เมื่อกลุ่มประชากรเหล่านี้เกิดการเรียนรู้ในงานขององค์กรได้ระยะหนึ่งแล้ว มักจะโยกย้ายไปทำงานที่องค์กรในสายงานลักษณะเดียวกัน ทั้งนี้เพื่อการปรับเปลี่ยนเงินเดือนที่สูงขึ้น โดยอาศัยประวัติการทำงานและชื่อเสียงขององค์กรอ้างอิง

แผนกที่ปฏิบัติงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่แผนก Customer Service จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 40 รองลงมาคือ Document จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 27.8 และแผนก Coordination จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 18.9 ส่วนแผนก Inland Transportation มีจำนวนน้อยที่สุด จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 13.3 เนื่องจากแผนก Customer Service เป็นแผนกที่ต้องติดต่อสัมพันธ์กับลูกค้าโดยตรง อีกทั้งจำนวนสินค้าขาเข้าและขาออกมีจำนวนเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ ดังนั้นจึงต้องมีพนักงานในแผนกนี้เป็นจำนวนมากเพื่อที่จะสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างเป็นที่ประทับใจ

จำนวนครั้งมาทำงานสาย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีจำนวนครั้งมาทำงานสายในช่วง 1-5 ครั้งเป็นจำนวนมากที่สุด คือ 34 คน คิดเป็นร้อยละ 37.8 ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 30 คน มีจำนวนครั้งที่มาทำงานสายตั้งแต่ 6 ครั้งขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 33.3 และผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่มีจำนวนครั้งมาทำงานสายมีจำนวนน้อยที่สุดเป็นจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 28.9

จำนวนวันลาจิบ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยส่วนมากไม่มีจำนวนวันลาจิบ จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 41.1 มีจำนวนวันลาจิบ 1 วัน – 5 วัน จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 38.9 และ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนวันลาจิบ ตั้งแต่ 6 วันขึ้นไป จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 20

ตารางที่ 4 สภาพการทำงาน (การตัดสินใจ ความพึงพอใจ ความสุข)

n = 90

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>1. การตัดสินใจแก้ไขปัญหา</b>		
ส่วนใหญ่แก้ไขด้วยตัวเอง	37	41.1
ส่วนใหญ่แก้ไขด้วยตัวเองตาม คำแนะนำของผู้บริหาร	53	58.9
<b>รวม</b>	<b>90</b>	<b>100.0</b>
<b>2. ความพึงพอใจต่อองค์การโดยรวม</b>		
พึงพอใจน้อย	19	21.1
พึงพอใจปานกลาง	58	64.4
พึงพอใจมาก	13	14.4
<b>รวม</b>	<b>90</b>	<b>100.0</b>
<b>3. ความสุขต่อองค์การโดยรวม</b>		
ความสุขน้อย	15	16.7
ความสุขปานกลาง	51	56.7
ความสุขมาก	24	26.7
<b>รวม</b>	<b>90</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4 แสดงสภาพการทำงาน (การตัดสินใจ ความพึงพอใจ ความสุข) จะได้ว่า **การตัดสินใจแก้ไขปัญหา** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยส่วนใหญ่แก้ไขปัญหาดด้วยตัวเองตามคำแนะนำของผู้บริหาร จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 58.9 และแก้ไขปัญหาดด้วยตัวเอง จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 41.1 ทั้งนี้เนื่องจาก ลักษณะงานและการแก้ไขปัญหาดต่างๆ ขององค์การต้องอาศัยประสบการณ์ ดังนั้นพนักงานส่วนใหญ่จึงปรึกษาผู้บริหารถึงแนวทางในการแก้ไขปัญหาด เนื่องจากมีประสบการณ์มากกว่า

**ความพึงพอใจต่อองค์การโดยรวม** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อองค์การโดยรวมระดับปานกลาง จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 64.4 รองลงมาคือ มีความพึงพอใจต่อองค์การโดยรวมน้อย จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 21.1 และมีความพึงพอใจต่อองค์การโดยรวมมาก จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 14.4

**ความสุขต่อองค์การโดยรวม** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความสุขต่อองค์การในระดับปานกลาง จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 56.7 รองลงมาคือ มีความสุขต่อองค์การมาก จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 26.7 และมีความสุขต่อองค์การน้อย จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 16.7

## ส่วนที่ 2 ระดับความผูกพันต่อองค์การ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาระดับความผูกพันทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์การ ความต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกในองค์การ โดยผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลจากค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย  $\bar{x}$  และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ได้ผลการวิจัยดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความผูกพัน

n = 90

ความผูกพัน	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความผูกพัน
ความผูกพันโดยรวม	3.5207	0.3419	ค่อนข้างสูง
<b>ด้านความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ</b>			
1. ท่านรู้สึกว่าการ MOL เป็นที่ทำงานที่ดีมาก	3.56	0.689	ค่อนข้างสูง
2. ท่านภูมิใจที่ได้ทำงานที่ MOL นี้	3.74	0.572	ค่อนข้างสูง
3. MOL เป็นแรงดลใจที่ทำให้ท่านทำงานสำเร็จ	3.14	0.663	ปานกลาง
4. ท่านพอใจกับนโยบายการบริหารงานของผู้บริหาร MOL	3.13	0.810	ปานกลาง
5. ท่านเชื่อใจและไว้วางใจในการเป็นผู้นำของผู้บริหาร MOL	3.37	0.827	ปานกลาง
6. ท่านพอใจกับผลสำเร็จของงานที่ท่านทำอยู่	3.74	0.591	ค่อนข้างสูง

ตารางที่ 5 (ต่อ)

n = 90

ความผูกพัน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความผูกพัน
7. ท่านเชื่อว่าเป้าหมายของ MOL และของท่านมีความสอดคล้องกัน	3.24	0.783	ปานกลาง
8. ท่านเชื่อว่าถึงนโยบายการนำเข้า ส่งออก ระดับประเทศจะเปลี่ยนไปแต่เป้าหมายของ MOL ยังคงไม่เปลี่ยนแปลง	3.46	0.901	ค่อนข้างสูง
9. หาก MOL มีนโยบายเกี่ยวกับการให้พนักงานลาออก ท่านเชื่อว่าทีมท่านยังมีความมั่นคงและความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานเหมือนเดิม	3.11	0.827	ปานกลาง
10. ท่านมีความเชื่อมั่นในความมั่นคงของ MOL	3.88	0.650	ค่อนข้างสูง
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.44</b>	<b>0.44585</b>	<b>ค่อนข้างสูง</b>
<b>ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร</b>			
11. ท่านเห็นว่า MOL มีเป้าหมาย และแนวทางการดำเนินการที่ชัดเจนสามารถนำไปสู่ผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน	3.66	0.706	ค่อนข้างสูง
12. ท่านรู้สึกว่าคุณเองมีความจงรักภักดีต่อ MOL	3.53	0.810	ค่อนข้างสูง
13. งานที่ท่านทำอยู่ไม่ใช่สิ่งที่สำคัญในชีวิตของท่าน	3.33	0.861	ปานกลาง
14. ท่านทุ่มเทให้กับงานอย่างเต็มที่ทั้งในและนอกเวลาทำงาน	3.77	0.654	ค่อนข้างสูง
15. ท่านมีความรู้สึกเสียใจ ถ้าท่านไม่สามารถปฏิบัติงานได้ดี	3.90	0.671	ค่อนข้างสูง
16. ท่านคำนึงถึงงานของท่านอยู่ตลอดเวลา แม้จะไม่ใช่เวลาทำงานก็ตาม	3.49	0.811	ค่อนข้างสูง
17. บางครั้งท่านทำงานไม่ยอมหยุดจนกว่างานจะเสร็จ	3.78	0.700	ค่อนข้างสูง
18. ท่านมักจะปล่อยให้เรื่องงานเข้ามาเกี่ยวข้องกับชีวิตส่วนตัวของท่าน	3.69	0.870	ค่อนข้างสูง

ตารางที่ 5 (ต่อ)

n = 90

ความผูกพัน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ ผูกพัน
19. ท่านรู้สึกมีความสุขเมื่อสามารถทำงานได้สำเร็จ	4.04	0.598	ค่อนข้างสูง
20. ท่านใช้ความสามารถอย่างเต็มที่ในการทำงาน	4.01	0.590	ค่อนข้างสูง
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.72</b>	<b>0.37302</b>	<b>ค่อนข้างสูง</b>
<b>ด้านความต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพใน องค์กร</b>			
21. ท่านมีความต้องการที่จะไปทำงานที่องค์กรด้าน ตัวแทนนำเข้า – ส่งออก หรือองค์กรโลจิสติกส์อื่น	3.18	0.856	ปานกลาง
22. ท่านรู้สึกว่าท่านไม่ได้รับประโยชน์เท่าที่ควรถ้าท่าน ทำงานที่ MOL ไปเรื่อยๆ	3.42	0.899	ค่อนข้างสูง
23. ท่านมีความสุขกับการทำงานที่ MOL มากกว่าสิ่งใด	3.02	0.807	ปานกลาง
24. ท่านทุ่มเทเวลาเพื่อการทำงานโดยไม่ทำกิจกรรมอื่น จนกว่าจะเสร็จ	3.43	0.671	ค่อนข้างสูง
25. บางครั้งท่านครุ่นคิดเกี่ยวกับงานที่จะทำในวันรุ่งขึ้น	3.73	0.731	ค่อนข้างสูง
26. ท่านรู้สึกท้อใจเมื่อท่านไม่สามารถทำงานได้อย่าง ราบรื่น	3.90	0.688	ค่อนข้างสูง
27. ท่านมีความพอใจเมื่อเปรียบเทียบปริมาณงานที่ทำอยู่ กับเงินเดือนที่ได้รับ	2.97	0.953	ปานกลาง
28. นอกจากเงินเดือนประจำท่านมีความพอใจต่อ สวัสดิการอื่นๆที่ได้รับ	3.44	0.766	ค่อนข้างสูง
29. ท่านคิดว่ากรพิจารณาความดีความชอบทำให้เกิด ขวัญและกำลังใจในการทำงาน	3.96	0.820	ค่อนข้างสูง
30. ท่านมีความพอใจในการทำงานให้เสร็จแม้ว่าจะไม่มี ค่าตอบแทน	2.99	1.107	ปานกลาง
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.40</b>	<b>0.38128</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ 5 พบว่า กลุ่มประชากรมีความผูกพันโดยภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.52 เมื่อเปรียบเทียบความผูกพันทั้ง 3 ด้าน พบว่า มีความผูกพันด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กรในระดับค่อนข้างสูง โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.72 มีระดับความผูกพันมากที่สุด รองลงมา คือ ความผูกพันด้านความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.44 และความผูกพันด้านความต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.40 และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า

กลุ่มประชากรมีความผูกพันด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กรในระดับค่อนข้างสูง โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.72 เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นพบว่า กลุ่มประชากรมีความผูกพันด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กรในเรื่อง ท่านรู้สึกมีความสุขเมื่อสามารถทำงานได้สำเร็จ มีระดับความผูกพันค่อนข้างสูง โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 4.04 รองลงมาคือ เรื่องท่านใช้ความสามารถอย่างเต็มที่ในการทำงาน มีระดับความผูกพันค่อนข้างสูง โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 4.01 และกลุ่มประชากรที่มีระดับความผูกพันด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กรเรื่อง งานที่ท่านทำอยู่นับเป็นสิ่งที่สำคัญในชีวิตของท่าน มีระดับความผูกพันปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.33

กลุ่มประชากรมีความผูกพันด้านความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.44 เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นพบว่า กลุ่มประชากรมีความผูกพันด้านความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรในเรื่อง ท่านมีความเชื่อมั่นในความมั่นคงของ MOL มีระดับความผูกพันค่อนข้างสูง โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.88 รองลงมาคือ เรื่อง ท่านภูมิใจที่ได้ทำงานที่ MOL นี้ และเรื่องท่านพอใจกับผลสำเร็จของงานที่ท่านทำอยู่ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากันที่ 3.74 และกลุ่มประชากรมีความผูกพันด้านความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรเรื่อง หาก MOL มีนโยบายเกี่ยวกับการให้พนักงานลาออก ท่านเชื่อว่าทีมท่านยังมีความมั่นคงและความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานเหมือนเดิม ระดับความผูกพันปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.11

กลุ่มประชากรมีความผูกพันด้านความต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.40 เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นพบว่า กลุ่มประชากรมีความผูกพันด้านความต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กรเรื่อง ท่านคิดว่าการพิจารณาความดีความชอบทำให้เกิดขวัญและกำลังใจในการทำงานมีระดับความผูกพันค่อนข้างสูง โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.96 รองลงมาคือ เรื่องท่านรู้สึกท้อใจเมื่อท่านไม่สามารถทำงานได้

อย่างราบรื่นมีระดับความผูกพันค่อนข้างสูง โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.90 และกลุ่มประชากรมีความผูกพันด้านความต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กรเรื่อง ท่านมีความพอใจเมื่อเปรียบเทียบกับปริมาณงานที่ทำอยู่กับเงินเดือนที่ได้รับระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 2.97

จากผลการวิจัยครั้งนี้เนื่องจากว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระยะเวลาในการปฏิบัติงานอยู่ในช่วงไม่เกิน 3 ปีมากที่สุด ทำให้ความผูกพันด้านความต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งน้อยกว่าความผูกพันด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร และด้านความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร

### ส่วนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

เนื่องจากสมมติฐานทั้งหมด เป็นแบบ “แตกต่าง” ผู้วิจัยจึงทดสอบสมมติฐานโดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (one way analysis of variance) การทดสอบนัยสำคัญของความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) ที่ระดับความเชื่อมั่น 0.86 ทุกสมมติฐาน ซึ่งกล่าวโดยละเอียดดังนี้ คือ

#### 3.1 สมมติฐานของความสัมพันธ์ระหว่างระดับความผูกพันกับอายุ

สมมติฐานที่ 1 : ความผูกพันโดยรวมของพนักงานบริษัท มิตรชยุ โอ.เอส.เค ไลน์ (ประเทศไทย) จำกัด แผนกโลจิสติกส์ (MOL) แตกต่างไปตามอายุ

สมมติฐานว่าง ( $H_0$ ) : ความผูกพันโดยรวมของพนักงานบริษัท มิตรชยุ โอ.เอส.เค ไลน์ (ประเทศไทย) จำกัด แผนกโลจิสติกส์ (MOL) ไม่แตกต่างไปตามอายุ

สมมติฐานรอง ( $H_1$ ) : ความผูกพันโดยรวมของพนักงานบริษัท มิตรชยุ โอ.เอส.เค ไลน์ (ประเทศไทย) จำกัด แผนกโลจิสติกส์ (MOL) แตกต่างไปตามอายุ

สมมติฐานที่ 1.1 : ความผูกพันด้านความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรแตกต่างไปตามอายุ

สมมติฐานว่าง ( $H_0$ ) : ความผูกพันด้านความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรไม่แตกต่างไปตามอายุ

สมมติฐานรอง ( $H_1$ ) : ความผูกพันด้านความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร แตกต่างไปตามอายุ

สมมติฐานที่ 1.2 : ความผูกพันด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กรแตกต่างไปตามอายุ



สมมติฐานว่าง ( $H_0$ ) : ความผูกพันด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร ไม่แตกต่างกันไปตามอายุ

สมมติฐานรอง ( $H_1$ ) : ความผูกพันด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร แตกต่างกันไปตามอายุ

สมมติฐานที่ 1.3 : ความผูกพันด้านความต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกในองค์กรแตกต่างกันไปตามอายุ

สมมติฐานว่าง ( $H_0$ ) : ความผูกพันด้านความต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกในองค์กรไม่แตกต่างกันไปตามอายุ

สมมติฐานรอง ( $H_1$ ) : ความผูกพันด้านความต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกในองค์กรแตกต่างกันไปตามอายุ

ดังนั้น การทดสอบสมมติฐานทางสถิติ ความผูกพันแตกต่างกันไปตามอายุ ดังตารางที่ 6 คือ

ตารางที่ 6 การทดสอบระดับความผูกพันแตกต่างกันไปตามอายุ

n = 90

ระดับความผูกพัน	อายุ	N	$\bar{x}$	S.D.	F-test	Sig.
ความผูกพันโดยรวม	ไม่เกิน 25 ปี	22	3.5015	.28480	1.244	.293
	26 ปี – 30 ปี	33	3.4606	.28692		
	ตั้งแต่ 31 ปี ขึ้นไป	35	3.5895	.41702		
	<b>รวม</b>	<b>90</b>	<b>3.5207</b>	<b>.34419</b>		
ด้านความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร	ไม่เกิน 25 ปี	22	3.3682	.38345	1.359	.262
	26 ปี – 30 ปี	33	3.3818	.35484		
	ตั้งแต่ 31 ปี ขึ้นไป	35	3.5343	.54338		
	<b>รวม</b>	<b>90</b>	<b>3.4378</b>	<b>.44585</b>		
ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร	ไม่เกิน 25 ปี	22	3.7091	.33225	.533	.589
	26 ปี – 30 ปี	33	3.6758	.35092		
	ตั้งแต่ 31 ปี ขึ้นไป	35	3.7686	.41922		
	<b>รวม</b>	<b>90</b>	<b>3.7200</b>	<b>.37302</b>		

ตารางที่ 6 (ต่อ)

n = 90

ระดับความผูกพัน	อายุ	N	$\bar{x}$	S.D.	F-test	Sig.
ด้านความต้องการที่จะ ดำรงความเป็นสมาชิกใน องค์กร	ไม่เกิน 25 ปี	22	3.4273	.31950	1.228	.298
	26 ปี – 30 ปี	33	3.3242	.36999		
	ตั้งแต่ 31 ปี ขึ้นไป	35	3.4657	.42214		
	รวม	90	3.4044	.38128		

 $\alpha = 0.05$ 

จากตารางที่ 6 พบว่า ความผูกพัน โดยรวมของพนักงานบริษัท มิตรชยุ โอ.เอส.เค ไลน์ (ประเทศไทย) จำกัด แพนก โลจิสติกส์ (MOL) ไม่แตกต่างกันตามอายุ ทั้งนี้เพราะค่า Sig = .293 ซึ่งมากกว่า  $\alpha = 0.05$  จึงยอมรับสมมติฐานว่าง ( $H_0$ ) กล่าวได้ว่าความผูกพัน โดยรวมไม่แตกต่างกันตามอายุ คือ ค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพัน โดยรวมของอายุ ตั้งแต่ 31 ปี ขึ้นไป ( $\bar{x} = 3.5895$ ) สูงกว่า ค่าเฉลี่ยของความผูกพัน โดยรวมของอายุอื่นๆ เล็กน้อย และสามารถปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ที่ว่าความผูกพัน โดยรวมของพนักงานบริษัท มิตรชยุ โอ.เอส.เค ไลน์ (ประเทศไทย) จำกัด แพนก โลจิสติกส์ (MOL) แตกต่างไปตามอายุ

หากพิจารณาระดับความผูกพันแต่ละด้าน พบว่า

ความผูกพันด้านความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรไม่แตกต่างกันตามอายุ เพราะค่า Sig = .262 ซึ่งมากกว่า  $\alpha = 0.05$  จึงยอมรับสมมติฐานว่าง ( $H_0$ ) กล่าวได้ว่าความผูกพันด้านความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรไม่แตกต่างกันตามอายุ คือ ค่าเฉลี่ยของความผูกพันด้านความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรของอายุ ตั้งแต่ 31 ปี ขึ้นไป ( $\bar{x} = 3.5343$ ) สูงกว่าค่าเฉลี่ยของความผูกพันด้านความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรของอายุอื่นๆ เล็กน้อย และสามารถปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ที่ว่า ความผูกพันด้านความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรแตกต่างกันตามอายุ

ความผูกพันด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กรไม่แตกต่างกันตามอายุ เพราะค่า Sig = .589 ซึ่งมากกว่า  $\alpha = 0.05$  จึงยอมรับสมมติฐานว่าง ( $H_0$ ) กล่าวได้ว่า ความผูกพันด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กรไม่แตกต่างกันตามอายุ คือ ค่าเฉลี่ยของความผูกพันด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กรของอายุ ตั้งแต่ 31 ปี ขึ้นไป ( $\bar{x} = 3.7686$ ) สูงกว่าอายุอื่นๆ เล็กน้อย และสามารถปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ที่ว่า ความ

ผูกพันด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กรแตกต่างกันไปตามอายุ

ความผูกพันด้านความต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกในองค์กรไม่แตกต่างกันไปตามอายุ เพราะค่า Sig = .298 ซึ่งมากกว่า  $\alpha = 0.05$  จึงยอมรับสมมติฐานว่าง ( $H_0$ ) กล่าวได้ว่า ความผูกพันด้านความต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกในองค์กรไม่แตกต่างกันไปตามอายุ คือ ค่าเฉลี่ยของความผูกพันด้านความต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกในองค์กรของอายุ ตั้งแต่ 31 ปี ขึ้นไป ( $\bar{x} = 3.4657$ ) สูงกว่าอายุอื่นๆ เล็กน้อย และสามารถปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ที่ว่า ความผูกพันด้านความต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกในองค์กรแตกต่างกันไปตามอายุ

จึงสรุปได้ว่า ทั้งความผูกพันโดยรวม และเฉพาะด้านไม่มีความแตกต่างกันไปตามอายุในระดับประชากร ยอมรับสมมติฐานว่าง ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ )

### 3.2 สมมติฐานของความสัมพันธ์ระหว่างระดับความผูกพันกับระดับการศึกษา

สมมติฐานที่ 2 : ความผูกพันโดยรวมของพนักงานบริษัท มิตรชูย์ โอ.เอส.เค โลင်း (ประเทศไทย) จำกัด แพนก โลจิสติกส์ (MOL) แตกต่างกันไปตามระดับการศึกษา

สมมติฐานว่าง ( $H_0$ ) : ความผูกพันโดยรวมของพนักงานบริษัท มิตรชูย์ โอ.เอส.เค โลင်း (ประเทศไทย) จำกัด แพนก โลจิสติกส์ (MOL) ไม่แตกต่างกันไปตามระดับการศึกษา

สมมติฐานรอง ( $H_1$ ) : ความผูกพันโดยรวมของพนักงานบริษัท มิตรชูย์ โอ.เอส.เค โลင်း (ประเทศไทย) จำกัด แพนก โลจิสติกส์ (MOL) แตกต่างกันไปตามระดับการศึกษา

สมมติฐานที่ 2.1 : ความผูกพันด้านความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรแตกต่างกันไปตามระดับการศึกษา

สมมติฐานว่าง ( $H_0$ ) : ความผูกพันด้านความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ไม่แตกต่างกันไปตามระดับการศึกษา

สมมติฐานรอง ( $H_1$ ) : ความผูกพันด้านความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร แตกต่างกันไปตามระดับการศึกษา

สมมติฐานที่ 2.2 : ความผูกพันด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กรแตกต่างกันไปตามระดับการศึกษา

สมมติฐานว่าง ( $H_0$ ) : ความผูกพันด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร ไม่แตกต่างกันไปตามระดับการศึกษา

สมมติฐานรอง ( $H_1$ ) : ความผูกพันด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร แตกต่างกันไปตามระดับการศึกษา

สมมติฐานที่ 2.3 : ความผูกพันด้านความต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกในองค์กรแตกต่างกันไปตามระดับการศึกษา

สมมติฐานว่าง ( $H_0$ ) : ความผูกพันด้านความต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกในองค์กรไม่แตกต่างกันไปตามระดับการศึกษา

สมมติฐานรอง ( $H_1$ ) : ความผูกพันด้านความต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกในองค์กรแตกต่างกันไปตามระดับการศึกษา

ดังนั้น การทดสอบสมมติฐานทางสถิติ ความผูกพันแตกต่างกันไปตามระดับการศึกษาดังตารางที่ 7 คือ

ตารางที่ 7 การทดสอบระดับความผูกพันแตกต่างกันไปตามระดับการศึกษา

n = 90

ระดับความผูกพัน	ระดับการศึกษา	N	$\bar{x}$	S.D.	F-test	Sig.
ความผูกพันโดยรวม	ต่ำกว่าปริญญาตรี	10	3.7733	.29051	3.783	.027*
	ปริญญาตรี	71	3.5033	.35092		
	สูงกว่าปริญญาตรี	9	3.3778	.20000		
	<b>รวม</b>	<b>90</b>	<b>3.5207</b>	<b>.34419</b>		
ด้านความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร	ต่ำกว่าปริญญาตรี	10	3.6600	.34383	1.672	.194
	ปริญญาตรี	71	3.4225	.45925		
	สูงกว่าปริญญาตรี	9	3.3111	.38873		
	<b>รวม</b>	<b>90</b>	<b>3.4378</b>	<b>.44585</b>		
ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร	ต่ำกว่าปริญญาตรี	10	3.9000	.38297	2.844	.064
	ปริญญาตรี	71	3.7225	.37804		
	สูงกว่าปริญญาตรี	9	3.5000	.19365		
	<b>รวม</b>	<b>90</b>	<b>3.7200</b>	<b>.37302</b>		
ด้านความต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกในองค์กร	ต่ำกว่าปริญญาตรี	10	3.7600	.26750	5.434	.006*
	ปริญญาตรี	71	3.3648	.38660		
	สูงกว่าปริญญาตรี	9	3.3222	.22236		
	<b>รวม</b>	<b>90</b>	<b>3.4044</b>	<b>.38128</b>		

$\alpha = 0.05$

จากตารางที่ 7 พบว่า ความผูกพันโดยรวมของพนักงานบริษัท มิตซูชิ โอ.เอส.เค โลงัน (ประเทศไทย) จำกัด แผนกโลจิสติกส์ (MOL) แตกต่างไปตามระดับการศึกษา อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ  $\alpha = 0.05$  จึงต้องยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ที่ว่าความผูกพันโดยรวมของพนักงานบริษัท มิตซูชิ โอ.เอส.เค โลงัน (ประเทศไทย) จำกัด แผนกโลจิสติกส์ (MOL) แตกต่างไปตามระดับการศึกษา และปฏิเสธสมมติฐานว่าง ( $H_0$ ) ที่ว่าความผูกพันโดยรวมของพนักงานบริษัท มิตซูชิ โอ.เอส.เค โลงัน (ประเทศไทย) จำกัด แผนกโลจิสติกส์ (MOL) ไม่แตกต่างไปตามระดับการศึกษา โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรีมีความผูกพันโดยรวมสูงที่สุด ( $\bar{x} = 3.7733$ ) และ การศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรีมีความผูกพันโดยรวมต่ำที่สุด ( $\bar{x} = 3.3778$ ) การศึกษาระดับปริญญาตรีมีความผูกพันโดยรวมที่ ( $\bar{x} = 3.5033$ )

หากพิจารณาระดับความผูกพันแต่ละด้าน พบว่า ความผูกพันด้านความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรไม่แตกต่างไปตามระดับการศึกษา เพราะค่า Sig = .194 ซึ่งมากกว่า  $\alpha = 0.05$  จึงยอมรับสมมติฐานว่าง ( $H_0$ ) กล่าวได้ว่าความผูกพันด้านความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรไม่แตกต่างไปตามระดับการศึกษา คือ ค่าเฉลี่ยของความผูกพันด้านความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรของระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ( $\bar{x} = 3.6600$ ) สูงกว่าค่าเฉลี่ยของความผูกพันด้านความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรของระดับการศึกษาอื่นๆ เล็กน้อย และสามารถปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ที่ว่า ความผูกพันด้านความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร แตกต่างไปตามระดับการศึกษา

ความผูกพันด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กรไม่แตกต่างไปตามระดับการศึกษา เพราะค่า Sig = .064 ซึ่งมากกว่า  $\alpha = 0.05$  จึงยอมรับสมมติฐานว่าง ( $H_0$ ) กล่าวได้ว่า ความผูกพันด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กรไม่แตกต่างไปตามระดับการศึกษา คือ ค่าเฉลี่ยของความผูกพันด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กรของระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ( $\bar{x} = 3.9000$ ) สูงกว่าอายุอื่นๆ เล็กน้อย และสามารถปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ที่ว่า ความผูกพันด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กรแตกต่างไปตามระดับการศึกษา

ความผูกพันด้านความต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกในองค์กรแตกต่างไปตามระดับการศึกษา อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ  $\alpha = 0.05$  จึงต้องยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ที่ว่า ความผูกพันด้านความต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกในองค์กรแตกต่างไปตามระดับการศึกษา และปฏิเสธสมมติฐานว่าง ( $H_0$ ) ที่ว่า ความผูกพันด้านความต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกใน

องค์การไม่แตกต่างกันไปตามระดับการศึกษา โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรีมีความผูกพันโดยรวมสูงที่สุด ( $\bar{x} = 3.7600$ ) และ การศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรีมีความผูกพันโดยรวมต่ำที่สุด ( $\bar{x} = 3.3222$ ) การศึกษาระดับปริญญาตรีมีความผูกพันโดยรวมที่ ( $\bar{x} = 3.3648$ )

จึงสรุปได้ว่า ความผูกพันโดยรวม และความผูกพันด้านความต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกในองค์กรแตกต่างกันไปตามระดับการศึกษา อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ  $\alpha = 0.05$  ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ส่วนความผูกพันด้านความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร และความผูกพันด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กรไม่แตกต่างกันไปตามระดับการศึกษา ปฏิเสธสมมติฐานว่าง ( $H_0$ )

### 3.3 สมมติฐานของความสัมพันธ์ระหว่างระดับความผูกพันกับระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

สมมติฐานที่ 3 : ความผูกพันโดยรวมของพนักงานบริษัท มิตรชุย โอ.เอส.เค ไลน์ (ประเทศไทย) จำกัด แผนกโลจิสติกส์ (MOL) แตกต่างไปตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

สมมติฐานว่าง ( $H_0$ ) : ความผูกพันโดยรวมของพนักงานบริษัท มิตรชุย โอ.เอส.เค ไลน์ (ประเทศไทย) จำกัด แผนกโลจิสติกส์ (MOL) ไม่แตกต่างกันไปตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

สมมติฐานรอง ( $H_1$ ) : ความผูกพันโดยรวมของพนักงานบริษัท มิตรชุย โอ.เอส.เค ไลน์ (ประเทศไทย) จำกัด แผนกโลจิสติกส์ (MOL) แตกต่างไปตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

สมมติฐานที่ 3.1 : ความผูกพันด้านความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรแตกต่างกันไปตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

สมมติฐานว่าง ( $H_0$ ) : ความผูกพันด้านความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ไม่แตกต่างกันไปตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

สมมติฐานรอง ( $H_1$ ) : ความผูกพันด้านความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร แตกต่างไปตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

สมมติฐานที่ 3.2 : ความผูกพันด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กรแตกต่างกันไปตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

สมมติฐานว่าง ( $H_0$ ) : ความผูกพันด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร ไม่แตกต่างกันไปตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

สมมติฐานรอง ( $H_1$ ) : ความผูกพันด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร แตกต่างไปตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

สมมติฐานที่ 3.3 : ความผูกพันด้านความต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกในองค์กรแตกต่างกันไประยะเวลาในการปฏิบัติงาน

สมมติฐานว่าง ( $H_0$ ) : ความผูกพันด้านความต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกในองค์กรไม่แตกต่างกันไปตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

สมมติฐานรอง ( $H_1$ ) : ความผูกพันด้านความต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกในองค์กรแตกต่างกันไปตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ดังนั้น การทดสอบสมมติฐานทางสถิติ ความผูกพันแตกต่างกันไปตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ดังตารางที่ 8 คือ

ตารางที่ 8 การทดสอบระดับความผูกพันแตกต่างกันไปตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

n = 90

ระดับความผูกพัน	ระยะเวลา	N	$\bar{x}$	S.D.	F-test	Sig.
ความผูกพันโดยรวม	ไม่เกิน 3 ปี	44	3.5508	.34405	3.215	.045*
	4 – 9 ปี	29	3.4011	.35350		
	ตั้งแต่ 10 ปี ขึ้นไป	17	3.6471	.27715		
	<b>รวม</b>	<b>90</b>	<b>3.5207</b>	<b>.34419</b>		
ด้านความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร	ไม่เกิน 3 ปี	44	3.4591	.41164	3.708	.028*
	4 – 9 ปี	29	3.2862	.45255		
	ตั้งแต่ 10 ปี ขึ้นไป	17	3.6412	.45285		
	<b>รวม</b>	<b>90</b>	<b>3.4378</b>	<b>.44585</b>		
ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร	ไม่เกิน 3 ปี	44	3.7818	.37927	4.944	.009*
	4 – 9 ปี	29	3.5517	.37666		
	ตั้งแต่ 10 ปี ขึ้นไป	17	3.8471	.24525		
	<b>รวม</b>	<b>90</b>	<b>3.7200</b>	<b>.37302</b>		
ด้านความต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกในองค์กร	ไม่เกิน 3 ปี	44	3.4114	.41045	.291	.748
	4 – 9 ปี	29	3.3655	.37252		
	ตั้งแต่ 10 ปี ขึ้นไป	17	3.4529	.32810		
	<b>รวม</b>	<b>90</b>	<b>3.4044</b>	<b>.38128</b>		

$\alpha = 0.05$

จากตารางที่ 8 พบว่า ความผูกพันโดยรวมของพนักงานบริษัท มิตรชัย โอ.เอส.เค ไลน์ (ประเทศไทย) จำกัด แผนกโลจิสติกส์ (MOL) แตกต่างกันไปตามระยะเวลาในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ  $\alpha = 0.05$  จึงต้องยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ที่ว่าความผูกพันโดยรวมของ

พนักงานบริษัท มิตรชยุ โอ.เอส.เค โลจน์ (ประเทศไทย) จำกัด แผนกโลจิสติกส์ (MOL) แตกต่างไปตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และปฏิเสธสมมติฐานว่าง ( $H_0$ ) ที่ว่าความผูกพันโดยรวมของพนักงานบริษัท มิตรชยุ โอ.เอส.เค โลจน์ (ประเทศไทย) จำกัด แผนกโลจิสติกส์ (MOL) ไม่แตกต่างไปตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานตั้งแต่ 10 ปี ขึ้นไปมีความผูกพันโดยรวมสูงสุด ( $\bar{x} = 3.6471$ ) และ ที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 4 – 9 ปี มีความผูกพันโดยรวมต่ำที่สุด ( $\bar{x} = 3.4011$ ) ส่วนที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานไม่เกิน 3 ปี มีความผูกพันโดยรวมที่ ( $\bar{x} = 3.5508$ ) อยู่ในระดับกลาง

หากพิจารณาระดับความผูกพันแต่ละด้าน พบว่า

ความผูกพันด้านความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรแตกต่างไปตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ  $\alpha = 0.05$  จึงต้องยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ที่ว่า ความผูกพันด้านความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรแตกต่างไปตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และปฏิเสธสมมติฐานว่าง ( $H_0$ ) ที่ว่าความผูกพันด้านความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรไม่แตกต่างไปตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานตั้งแต่ 10 ปี ขึ้นไปมีความผูกพันด้านความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรสูงสุด ( $\bar{x} = 3.6412$ ) และ ที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 4 – 9 ปี มีความผูกพันด้านความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรต่ำที่สุด ( $\bar{x} = 3.2862$ ) ส่วนที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานไม่เกิน 3 ปี มีความผูกพันด้านความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรที่ ( $\bar{x} = 3.4591$ ) อยู่ในระดับปานกลาง

ความผูกพันด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กรแตกต่างไปตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ  $\alpha = 0.05$  จึงต้องยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ที่ว่า ความผูกพันด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กรแตกต่างไปตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และปฏิเสธสมมติฐานว่าง ( $H_0$ ) ที่ว่าความผูกพันด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กรไม่แตกต่างไปตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานตั้งแต่ 10 ปี ขึ้นไปมีความผูกพันด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กรสูงสุด ( $\bar{x} = 3.8471$ ) และ ที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 4 – 9 ปี มีความผูกพันด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กรต่ำที่สุด ( $\bar{x} = 3.5517$ ) ส่วนที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานไม่เกิน 3 ปี มีความผูกพันด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กรที่ ( $\bar{x} = 3.7818$ ) อยู่ในระดับปานกลาง



ความผูกพันด้านความต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกในองค์กรไม่แตกต่างกันไปตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน เพราะค่า Sig = .748 ซึ่งมากกว่า  $\alpha = 0.05$  จึงยอมรับสมมติฐานว่าง ( $H_0$ ) กล่าวได้ว่า ความผูกพันด้านความต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกในองค์กรไม่แตกต่างกันไปตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน คือ ค่าเฉลี่ยของผูกพันด้านความต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกในองค์กรของระยะเวลาในการปฏิบัติงานตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป ( $\bar{x} = 3.4529$ ) สูงกว่าระยะเวลาในการปฏิบัติงานอื่นๆ เล็กน้อย และสามารถปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ที่ว่า ความผูกพันด้านความต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกในองค์กรแตกต่างกันไปตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

จึงสรุปได้ว่า ความผูกพันโดยรวม ความผูกพันด้านความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร และความผูกพันด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กรแตกต่างกันไปตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ  $\alpha = 0.05$  ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ส่วนความผูกพันด้านความต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกในองค์กรไม่แตกต่างกันไปตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ปฏิเสธสมมติฐานว่าง ( $H_0$ )

### 3.4 สมมติฐานของความสัมพันธ์ระหว่างระดับความผูกพันกับแผนกที่ปฏิบัติงาน

สมมติฐานที่ 4 : ความผูกพันโดยรวมของพนักงานบริษัท มิตรชุย โอ.เอส.เค ไลน์ (ประเทศไทย) จำกัด แผนกโลจิสติกส์ (MOL) แตกต่างไปตามแผนกที่ปฏิบัติงาน

สมมติฐานว่าง ( $H_0$ ) : ความผูกพันโดยรวมของพนักงานบริษัท มิตรชุย โอ.เอส.เค ไลน์ (ประเทศไทย) จำกัด แผนกโลจิสติกส์ (MOL) ไม่แตกต่างกันไปตามแผนกที่ปฏิบัติงาน

สมมติฐานรอง ( $H_1$ ) : ความผูกพันโดยรวมของพนักงานบริษัท มิตรชุย โอ.เอส.เค ไลน์ (ประเทศไทย) จำกัด แผนกโลจิสติกส์ (MOL) แตกต่างไปตามแผนกที่ปฏิบัติงาน

สมมติฐานที่ 4.1 : ความผูกพันด้านความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรแตกต่างกันไปตามแผนกที่ปฏิบัติงาน

สมมติฐานว่าง ( $H_0$ ) : ความผูกพันด้านความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ไม่แตกต่างกันไปตามแผนกที่ปฏิบัติงาน

สมมติฐานรอง ( $H_1$ ) : ความผูกพันด้านความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร แตกต่างไปตามแผนกที่ปฏิบัติงาน

สมมติฐานที่ 4.2 : ความผูกพันด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กรแตกต่างกันไปตามแผนกที่ปฏิบัติงาน

สมมติฐานว่าง ( $H_0$ ) : ความผูกพันด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร ไม่แตกต่างกันไปตามแผนกที่ปฏิบัติงาน

สมมติฐานรอง ( $H_1$ ) : ความผูกพันด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร แตกต่างไปตามแผนกที่ปฏิบัติงาน

สมมติฐานที่ 4.3 : ความผูกพันด้านความต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกในองค์กรแตกต่างไปตามแผนกที่ปฏิบัติงาน

สมมติฐานว่าง ( $H_0$ ) : ความผูกพันด้านความต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกในองค์กรไม่แตกต่างไปตามแผนกที่ปฏิบัติงาน

สมมติฐานรอง ( $H_1$ ) : ความผูกพันด้านความต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกในองค์กรแตกต่างไปตามแผนกที่ปฏิบัติงาน

ดังนั้น การทดสอบสมมติฐานทางสถิติ ระดับความผูกพันแตกต่างไปตามแผนกที่ปฏิบัติงาน ดังตารางที่ 9 คือ

ตารางที่ 9 การทดสอบระดับความผูกพันแตกต่างไปตามแผนกที่ปฏิบัติงาน

n = 90

ระดับความผูกพัน	แผนก	N	$\bar{x}$	S.D.	F-test	Sig.
ความผูกพัน โดยรวม	Document	25	3.5253	.25226	3.793	.013*
	Customer Service	36	3.4083	.34415		
	Inland Transportation	12	3.5472	.25124		
	Coordination	17	3.7333	.42898		
	<b>รวม</b>	<b>90</b>	<b>3.5207</b>	<b>.34419</b>		
ด้านความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร	Document	25	3.3920	.37519	2.058	.112
	Customer Service	36	3.3444	.48015		
	Inland Transportation	12	3.5167	.33257		
	Coordination	17	3.6471	.49005		
	<b>รวม</b>	<b>90</b>	<b>3.4378</b>	<b>.44585</b>		
ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร	Document	25	3.7240	.28618	2.478	.067
	Customer Service	36	3.6111	.37931		
	Inland Transportation	12	3.8000	.28284		
	Coordination	17	3.8882	.46888		
	<b>รวม</b>	<b>90</b>	<b>3.7200</b>	<b>.37302</b>		

ตารางที่ 9 (ต่อ)

n = 90

ระดับความผูกพัน	แผนก	N	$\bar{x}$	S.D.	F-test	Sig.
ด้านความต้องการที่จะ ดำรงความเป็นสมาชิกใน องค์กร	Document	25	3.4600	.30000	5.120	.003*
	Customer Service	36	3.2694	.32761		
	Inland Transportation	12	3.3250	.41148		
	Coordination	17	3.6647	.44713		
	รวม	90	3.4044	.38128		

 $\alpha = 0.05$ 

จากตารางที่ 9 พบว่า ความผูกพันโดยรวมของพนักงานบริษัท มิตรชยุ โอ.เอส.เค ไลน์ (ประเทศไทย) จำกัด แผนกโลจิสติกส์ (MOL) แตกต่างไปตามแผนกที่ปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ  $\alpha = 0.05$  จึงต้องยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ที่ว่าความผูกพันโดยรวมของพนักงานบริษัท มิตรชยุ โอ.เอส.เค ไลน์ (ประเทศไทย) จำกัด แผนกโลจิสติกส์ (MOL) แตกต่างไปตามแผนกที่ปฏิบัติงาน และปฏิเสธสมมติฐานว่าง ( $H_0$ ) ที่ว่าความผูกพันโดยรวมของพนักงานบริษัท มิตรชยุ โอ.เอส.เค ไลน์ (ประเทศไทย) จำกัด แผนกโลจิสติกส์ (MOL) ไม่แตกต่างไปตามแผนกที่ปฏิบัติงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง แผนกCoordination มีความผูกพันโดยรวมสูงที่สุด ( $\bar{x} = 3.7333$ ) รองลงมาคือแผนกInland Transportation ( $\bar{x} = 3.5472$ ) และ แผนกDocument ( $\bar{x} = 3.5253$ ) ส่วนแผนกCustomer Service มีความผูกพันโดยรวมต่ำที่สุด ( $\bar{x} = 3.4083$ )

หากพิจารณาระดับความผูกพันแต่ละด้าน พบว่า

ความผูกพันด้านความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ไม่แตกต่างไปตามแผนกที่ปฏิบัติงาน เพราะค่า Sig = .112 ซึ่งมากกว่า  $\alpha = 0.05$  จึงยอมรับสมมติฐานว่าง ( $H_0$ ) กล่าวได้ว่าความผูกพันด้านความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ไม่แตกต่างไปตามแผนกที่ปฏิบัติงาน คือ ค่าเฉลี่ยของผูกพันด้านความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรของแผนกCoordination ( $\bar{x} = 3.6471$ ) สูงกว่าแผนกที่ปฏิบัติงานอื่นๆ เล็กน้อย และสามารถปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ที่ว่า ความผูกพันด้านความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรแตกต่างไปตามแผนกที่ปฏิบัติงาน

ความผูกพันด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร ไม่แตกต่างไปตามแผนกที่ปฏิบัติงาน เพราะค่า Sig = .067 ซึ่งมากกว่า  $\alpha = 0.05$  จึงยอมรับสมมติฐานว่าง ( $H_0$ ) กล่าวได้ว่าความผูกพันด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร ไม่แตกต่างไปตามแผนกที่ปฏิบัติงาน คือ

ค่าเฉลี่ยของผูกพันด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กรของแผนกCoordination ( $\bar{x} = 3.8882$ ) สูงกว่าแผนกที่ปฏิบัติงานอื่นๆ เล็กน้อย และสามารถปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ที่ว่า ความผูกพันด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กรแตกต่างกันไปตามแผนกที่ปฏิบัติงาน

ความผูกพันด้านความต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกในองค์กรแตกต่างกันไปตามแผนกที่ปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ  $\alpha = 0.05$  จึงต้องยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ที่ว่า ความผูกพันด้านความต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกในองค์กรแตกต่างกันไปตามแผนกที่ปฏิบัติงาน และปฏิเสธสมมติฐานว่าง ( $H_0$ ) ที่ว่าความผูกพันด้านความต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกในองค์กรไม่แตกต่างกันไปตามแผนกที่ปฏิบัติงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง แผนกCoordination มีความผูกพันด้านความต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกในองค์กรสูงที่สุด ( $\bar{x} = 3.6647$ ) รองลงมาคือแผนกDocument ( $\bar{x} = 3.4600$ ) และแผนกInland Transportation ( $\bar{x} = 3.3250$ ) ส่วนแผนกCustomer Service มีความผูกพันโดยรวมต่ำที่สุด ( $\bar{x} = 3.2694$ )

จึงสรุปได้ว่า ความผูกพันโดยรวม และความผูกพันด้านความต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกในองค์กรแตกต่างกันไปตามแผนกที่ปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ  $\alpha = 0.05$  ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ส่วนความผูกพันด้านความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรและความผูกพันด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร ไม่แตกต่างกันไปตามแผนกที่ปฏิบัติงาน ปฏิเสธสมมติฐานว่าง ( $H_0$ )

### 3.5 สมมติฐานของความสัมพันธ์ระหว่างระดับความผูกพันกับจำนวนครั้งมาทำงานสาย

สมมติฐานที่ 5 : ความผูกพันโดยรวมของพนักงานบริษัท มิตรชุย โอ.เอส.เค ไลน์ (ประเทศไทย) จำกัด แผนกโลจิสติกส์ (MOL) แตกต่างไปตามจำนวนครั้งมาทำงานสาย

สมมติฐานว่าง ( $H_0$ ) : ความผูกพันโดยรวมของพนักงานบริษัท มิตรชุย โอ.เอส.เค ไลน์ (ประเทศไทย) จำกัด แผนกโลจิสติกส์ (MOL) ไม่แตกต่างกันไปตามจำนวนครั้งมาทำงานสาย

สมมติฐานรอง ( $H_1$ ) : ความผูกพันโดยรวมของพนักงานบริษัท มิตรชุย โอ.เอส.เค ไลน์ (ประเทศไทย) จำกัด แผนกโลจิสติกส์ (MOL) แตกต่างไปตามจำนวนครั้งมาทำงานสาย

สมมติฐานที่ 5.1 : ความผูกพันด้านความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรแตกต่างกันไปตามจำนวนครั้งมาทำงานสาย

สมมติฐานว่าง ( $H_0$ ) : ความผูกพันด้านความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ไม่แตกต่างกันไปตามจำนวนครั้งมาทำงานสาย

สมมติฐานรอง ( $H_1$ ) : ความผูกพันด้านความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร แตกต่างไปตามจำนวนครั้งมาทำงานสาย

สมมติฐานที่ 5.2 : ความผูกพันด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กรแตกต่างกันไปตามจำนวนครั้งมาทำงานสาย

สมมติฐานว่าง ( $H_0$ ) : ความผูกพันด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร ไม่แตกต่างกันไปตามจำนวนครั้งมาทำงานสาย

สมมติฐานรอง ( $H_1$ ) : ความผูกพันด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร แตกต่างกันไปตามจำนวนครั้งมาทำงานสาย

สมมติฐานที่ 5.3 : ความผูกพันด้านความต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกในองค์กรแตกต่างกันไปตามจำนวนครั้งมาทำงานสาย

สมมติฐานว่าง ( $H_0$ ) : ความผูกพันด้านความต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกในองค์กรไม่แตกต่างกันไปตามจำนวนครั้งมาทำงานสาย

สมมติฐานรอง ( $H_1$ ) : ความผูกพันด้านความต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกในองค์กรแตกต่างกันไปตามจำนวนครั้งมาทำงานสาย

ดังนั้น การทดสอบสมมติฐานทางสถิติ ระดับความผูกพันแตกต่างกันไปตามจำนวนครั้งมาทำงานสาย ดังตารางที่ 10 คือ

ตารางที่ 10 การทดสอบระดับความผูกพันแตกต่างกันไปตามจำนวนครั้งมาทำงานสาย

n = 90

ระดับความผูกพัน	จำนวนครั้ง	N	$\bar{x}$	S.D.	F-test	Sig.
ความผูกพันโดยรวม	ไม่มี	26	3.5462	.23211	.098	.907
	1 - 5 ครั้ง	34	3.5118	.35123		
	ตั้งแต่ 6 ครั้งขึ้นไป	30	3.5089	.41944		
	รวม	90	3.5207	.34419		
ด้านความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร	ไม่มี	26	3.5077	.39184	.480	.620
	1 - 5 ครั้ง	34	3.4235	.38223		
	ตั้งแต่ 6 ครั้งขึ้นไป	30	3.3933	.55207		
	รวม	90	3.4378	.44585		
ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร	ไม่มี	26	3.7269	.26162	.110	.896
	1 - 5 ครั้ง	34	3.6971	.38963		
	ตั้งแต่ 6 ครั้งขึ้นไป	30	3.7400	.44069		
	รวม	90	3.7200	.37302		

ตารางที่ 10 (ต่อ)

n = 90

ระดับความผูกพัน	จำนวนครั้ง	N	$\bar{x}$	S.D.	F-test	Sig.
ด้านความต้องการที่จะ	ไม่มี	26	3.4038	.30917	.025	.976
ดำรงความเป็นสมาชิกใน	1 - 5 ครั้ง	34	3.4147	.39630		
องค์กร	ตั้งแต่ 6 ครั้งขึ้นไป	30	3.3933	.42986		
	รวม	90	3.4044	.38128		

 $\alpha = 0.05$ 

จากตารางที่ 10 พบว่า ความผูกพันโดยรวมของพนักงานบริษัท มิตรชยุ โอ.เอส.เค โល် (ประเทศไทย) จำกัด แพลกโลจิสติกส์ (MOL) ไม่แตกต่างกันตามจำนวนครั้งมาทำงานสาย ทั้งนี้เพราะค่า Sig = .907 ซึ่งมากกว่า  $\alpha = 0.05$  จึงยอมรับสมมติฐานว่าง ( $H_0$ ) กล่าวได้ว่าความผูกพันโดยรวมไม่แตกต่างกันตามจำนวนครั้งมาทำงานสาย คือ ค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันโดยรวมของที่ไม่มีจำนวนครั้งมาทำงานสาย ( $\bar{x} = 3.5462$ ) สูงกว่าค่าเฉลี่ยของความผูกพันโดยรวมของที่มีจำนวนครั้งมาทำงานสาย อื่นๆ เล็กน้อย และสามารถปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ที่ว่าความผูกพันโดยรวมของพนักงานบริษัท มิตรชยุ โอ.เอส.เค โល် (ประเทศไทย) จำกัด แพลกโลจิสติกส์ (MOL) แตกต่างไปตามจำนวนครั้งมาทำงานสาย

หากพิจารณาระดับความผูกพันแต่ละด้าน พบว่า

ความผูกพันด้านความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรไม่แตกต่างกันตามจำนวนครั้งมาทำงานสาย เพราะค่า Sig = .620 ซึ่งมากกว่า  $\alpha = 0.05$  จึงยอมรับสมมติฐานว่าง ( $H_0$ ) กล่าวได้ว่าความผูกพันด้านความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรไม่แตกต่างกันตามจำนวนครั้งมาทำงานสาย คือ ค่าเฉลี่ยของความผูกพันด้านความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรของที่ไม่มีจำนวนครั้งมาทำงานสาย ( $\bar{x} = 3.5077$ ) สูงกว่าค่าเฉลี่ยของความผูกพันด้านความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรของจำนวนครั้งมาทำงานสาย อื่นๆ เล็กน้อย และสามารถปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ที่ว่า ความผูกพันด้านความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร แตกต่างไปตามจำนวนครั้งมาทำงานสาย

ความผูกพันด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กรไม่แตกต่างกันตามจำนวนครั้งมาทำงานสาย เพราะค่า Sig = .896 ซึ่งมากกว่า  $\alpha = 0.05$  จึงยอมรับสมมติฐานว่าง ( $H_0$ ) กล่าวได้ว่า ความผูกพันด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กรไม่แตกต่างกันตามจำนวนครั้งมาทำงาน

สาย คือ ค่าเฉลี่ยของความผูกพันด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงาน เพื่อประโยชน์ของที่มีจำนวนครั้งมาทำงานสายตั้งแต่ 6 ครั้งขึ้นไป ( $\bar{x} = 3.7400$ ) สูงกว่าจำนวนครั้งมาทำงานสายอื่นๆ เล็กน้อย และสามารถปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ที่ว่า ความผูกพันด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กรแตกต่างกันไปตามจำนวนครั้งมาทำงานสาย

ความผูกพันด้านความต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกในองค์กรไม่แตกต่างกันไปตามจำนวนครั้งมาทำงานสาย เพราะค่า Sig = .976 ซึ่งมากกว่า  $\alpha = 0.05$  จึงยอมรับสมมติฐานว่าง ( $H_0$ ) กล่าวได้ว่า ความผูกพันด้านความต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกในองค์กรไม่แตกต่างกันไปตามจำนวนครั้งมาทำงานสาย คือ ค่าเฉลี่ยของความผูกพันด้านความต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกในองค์กรของที่มีจำนวนครั้งมาทำงานสาย 1 - 5 ครั้ง ( $\bar{x} = 3.4147$ ) สูงกว่าจำนวนครั้งมาทำงานสาย อื่นๆ เล็กน้อย และสามารถปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ที่ว่า ความผูกพันด้านความต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกในองค์กรแตกต่างกันไปตามจำนวนครั้งมาทำงานสาย

จึงสรุปได้ว่า ทั้งความผูกพันโดยรวม และเฉพาะด้านไม่มีความแตกต่างกันไปตามจำนวนครั้งมาทำงานสาย ในระดับประชากร ยอมรับสมมติฐานว่าง ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ )

### 3.6 สมมติฐานของความสัมพันธ์ระหว่างระดับความผูกพันกับจำนวนวันลาจิจ

สมมติฐานที่ 6 : ความผูกพันโดยรวมของพนักงานบริษัท มิตรชุย โอ.เอส.เค โไลน์ (ประเทศไทย) จำกัด แผนกโลจิสติกส์ (MOL) แตกต่างไปตามจำนวนวันลาจิจ

สมมติฐานว่าง ( $H_0$ ) : ความผูกพันโดยรวมของพนักงานบริษัท มิตรชุย โอ.เอส.เค โไลน์ (ประเทศไทย) จำกัด แผนกโลจิสติกส์ (MOL) ไม่แตกต่างกันไปตามจำนวนวันลาจิจ

สมมติฐานรอง ( $H_1$ ) : ความผูกพันโดยรวมของพนักงานบริษัท มิตรชุย โอ.เอส.เค โไลน์ (ประเทศไทย) จำกัด แผนกโลจิสติกส์ (MOL) แตกต่างไปตามจำนวนวันลาจิจ

สมมติฐานที่ 6.1 : ความผูกพันด้านความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรแตกต่างกันไปตามจำนวนวันลาจิจ

สมมติฐานว่าง ( $H_0$ ) : ความผูกพันด้านความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ไม่แตกต่างกันไปตามจำนวนวันลาจิจ

สมมติฐานรอง ( $H_1$ ) : ความผูกพันด้านความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร แตกต่างไปตามจำนวนวันลาจิจ

สมมติฐานที่ 6.2 : ความผูกพันด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กรแตกต่างกันไปตามจำนวนวันลาจิจ

สมมติฐานว่าง ( $H_0$ ) : ความผูกพันด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร ไม่แตกต่างกันไปตามจำนวนวันลาจิก

สมมติฐานรอง ( $H_1$ ) : ความผูกพันด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร แตกต่างกันไปตามจำนวนวันลาจิก

สมมติฐานที่ 6.3 : ความผูกพันด้านความต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกในองค์กรแตกต่างกันไปตามระดับการศึกษา

สมมติฐานว่าง ( $H_0$ ) : ความผูกพันด้านความต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกในองค์กรไม่แตกต่างกันไปตามจำนวนวันลาจิก

สมมติฐานรอง ( $H_1$ ) : ความผูกพันด้านความต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกในองค์กรแตกต่างกันไปตามจำนวนวันลาจิก

ดังนั้น การทดสอบสมมติฐานทางสถิติ ระดับความผูกพันแตกต่างกันไปตามจำนวนวันลาจิก ดังตารางที่ 11 คือ

ตารางที่ 11 การทดสอบระดับความผูกพันแตกต่างกันไปตามจำนวนวันลาจิก

n = 90

ระดับความผูกพัน	จำนวนวัน	N	$\bar{x}$	S.D.	F-test	Sig.
ความผูกพันโดยรวม	ไม่มี	37	3.5018	.26422	2.816	.065
	1 - 5 วัน	35	3.6114	.26469		
	ตั้งแต่ 6 วันขึ้นไป	18	3.3833	.54272		
	<b>รวม</b>	<b>90</b>	<b>3.5207</b>	<b>.34419</b>		
ด้านความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร	ไม่มี	37	3.4622	.32859	2.290	.107
	1 - 5 วัน	35	3.5114	.41143		
	ตั้งแต่ 6 วันขึ้นไป	18	3.2444	.64918		
	<b>รวม</b>	<b>90</b>	<b>3.4378</b>	<b>.44585</b>		
ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร	ไม่มี	37	3.6838	.29675	3.404	.038*
	1 - 5 วัน	35	3.8343	.27647		
	ตั้งแต่ 6 วันขึ้นไป	18	3.5722	.57986		
	<b>รวม</b>	<b>90</b>	<b>3.7200</b>	<b>.37302</b>		



ตารางที่ 11 (ต่อ)

n = 90

ระดับความผูกพัน	จำนวนวัน	N	$\bar{x}$	S.D.	F-test	Sig.
ด้านความต้องการที่จะ ดำรงความเป็นสมาชิกใน องค์การ	ไม่มี	37	3.3595	.32784	1.437	.243
	1 - 5 วัน	35	3.4886	.31880		
	ตั้งแต่ 6 วันขึ้นไป	18	3.3333	.55307		
	รวม	90	3.4044	.38128		

 $\alpha = 0.05$ 

จากตารางที่ 11 พบว่า ความผูกพันโดยรวมของพนักงานบริษัท มิตรชัย โอ.เอส.เค ไลน์ (ประเทศไทย) จำกัด แผนก โลจิสติกส์ (MOL) ไม่แตกต่างกันไปตามจำนวนวันลาจิจ ทั้งนี้เพราะค่า Sig = .065 ซึ่งมากกว่า  $\alpha = 0.05$  จึงยอมรับสมมติฐานว่าง ( $H_0$ ) กล่าวได้ว่าความผูกพันโดยรวมไม่แตกต่างกันไปตามจำนวนวันลาจิจ คือ ค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันโดยรวมของที่มีจำนวนวันลาจิจ 1 - 5 วัน ( $\bar{x} = 3.6114$ ) สูงกว่าค่าเฉลี่ยของความผูกพันโดยรวมของที่ไม่มีจำนวนวันลาจิจอื่นๆ เล็กน้อย และสามารถปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ที่ว่าความผูกพันโดยรวมของพนักงานบริษัท มิตรชัย โอ.เอส.เค ไลน์ (ประเทศไทย) จำกัด แผนก โลจิสติกส์ (MOL) แตกต่างไปตามจำนวนวันลาจิจ หากพิจารณาระดับความผูกพันแต่ละด้าน พบว่า

ความผูกพันด้านความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การไม่แตกต่างกันไปตามจำนวนวันลาจิจ เพราะค่า Sig = .107 ซึ่งมากกว่า  $\alpha = 0.05$  จึงยอมรับสมมติฐานว่าง ( $H_0$ ) กล่าวได้ว่าความผูกพันด้านความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การไม่แตกต่างกันไปตามจำนวนวันลาจิจ คือ ค่าเฉลี่ยของความผูกพันด้านความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การของที่มีจำนวนวันลาจิจ 1 - 5 วัน ( $\bar{x} = 3.5114$ ) สูงกว่าค่าเฉลี่ยของความผูกพันด้านความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การของจำนวนวันลาจิจอื่นๆ เล็กน้อย และสามารถปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ที่ว่า ความผูกพันด้านความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ แตกต่างไปตามจำนวนวันลาจิจ

ความผูกพันด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์การแตกต่างกันไปตามจำนวนวันลาจิจ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ  $\alpha = 0.05$  จึงต้องยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ที่ว่า ความผูกพันด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์การแตกต่างกันไปตามจำนวนวันลาจิจ และปฏิเสธสมมติฐานว่าง ( $H_0$ ) ที่ว่าความผูกพันด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์การไม่แตกต่างกันไปตามจำนวนวันลาจิจ กล่าวได้ว่า ที่มีจำนวนวันลาจิจ 1 - 5 วันมีความ

ผูกพันด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร สูงที่สุด ( $\bar{x} = 3.8343$ ) รองลงมาคือที่ไม่มีจำนวนวันลาจิจ ( $\bar{x} = 3.6838$ ) และที่มีจำนวนวันลาจิจ ตั้งแต่ 6 ปีขึ้นไป มีความผูกพันด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กรต่ำที่สุด ( $\bar{x} = 3.5722$ )

ความผูกพันด้านความต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกในองค์กรไม่แตกต่างกันไปตามจำนวนวันลาจิจ เพราะค่า Sig = .243 ซึ่งมากกว่า  $\alpha = 0.05$  จึงยอมรับสมมติฐานว่าง ( $H_0$ ) กล่าวได้ว่า ความผูกพันด้านความต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกในองค์กรไม่แตกต่างกันไปตามจำนวนวันลาจิจ คือ ค่าเฉลี่ยของความผูกพันด้านความต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกในองค์กรของที่มีจำนวนวันลาจิจ 1 – 5 วัน ( $\bar{x} = 3.4886$ ) สูงกว่าจำนวนวันลาจิจ อื่นๆ เล็กน้อย และสามารถปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ที่ว่า ความผูกพันด้านความต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกในองค์กรแตกต่างกันไปตามจำนวนวันลาจิจ

จึงสรุปได้ว่า ความผูกพันด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กรแตกต่างกันไปตามจำนวนวันลาจิจ ในระดับประชากร จึงต้องยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) และความผูกพันโดยรวม ความผูกพันด้านความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ความผูกพันด้านความต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกในองค์กรไม่แตกต่างกันไปตามจำนวนวันลาจิจ ปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_0$ )

### 3.7 สมมติฐานของความสัมพันธ์ระหว่างระดับความผูกพันกับการตัดสินใจแก้ปัญหา

สมมติฐานที่ 7 : ความผูกพันโดยรวมของพนักงานบริษัท มิตรชยุ โอ.เอส.เค ไลน์ (ประเทศไทย) จำกัด แผนกโลจิสติกส์ (MOL) แตกต่างไปตามการตัดสินใจแก้ปัญหา

สมมติฐานว่าง ( $H_0$ ) : ความผูกพันโดยรวมของพนักงานบริษัท มิตรชยุ โอ.เอส.เค ไลน์ (ประเทศไทย) จำกัด แผนกโลจิสติกส์ (MOL) ไม่แตกต่างกันตามการตัดสินใจแก้ปัญหา

สมมติฐานรอง ( $H_1$ ) : ความผูกพันโดยรวมของพนักงานบริษัท มิตรชยุ โอ.เอส.เค ไลน์ (ประเทศไทย) จำกัด แผนกโลจิสติกส์ (MOL) แตกต่างไปตามการตัดสินใจแก้ปัญหา

สมมติฐานที่ 7.1 : ความผูกพันด้านความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรแตกต่างกันไปตามการตัดสินใจแก้ปัญหา

สมมติฐานว่าง ( $H_0$ ) : ความผูกพันด้านความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ไม่แตกต่างกันตามการตัดสินใจแก้ปัญหา

สมมติฐานรอง ( $H_1$ ) : ความผูกพันด้านความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร แตกต่างไปตามการตัดสินใจแก้ปัญหา

สมมติฐานที่ 7.2 : ความผูกพันด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กรแตกต่างกันไปตามการตัดสินใจแก้ปัญหา

สมมติฐานว่าง ( $H_0$ ) : ความผูกพันด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร ไม่แตกต่างกันไปตามการตัดสินใจแก้ปัญหา

สมมติฐานรอง ( $H_1$ ) : ความผูกพันด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร แตกต่างกันไปตามการตัดสินใจแก้ปัญหา

สมมติฐานที่ 7.3 : ความผูกพันด้านความต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกในองค์กรแตกต่างกันไปตามการตัดสินใจแก้ปัญหา

สมมติฐานว่าง ( $H_0$ ) : ความผูกพันด้านความต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกในองค์กรไม่แตกต่างกันไปตามการตัดสินใจแก้ปัญหา

สมมติฐานรอง ( $H_1$ ) : ความผูกพันด้านความต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกในองค์กรแตกต่างกันไปตามการตัดสินใจแก้ปัญหา

ดังนั้น การทดสอบสมมติฐานทางสถิติ ระดับความผูกพันแตกต่างกันไปตามการตัดสินใจแก้ปัญหา ดังตารางที่ 12 คือ

ตารางที่ 12 การทดสอบระดับความผูกพันแตกต่างกันไปตามการตัดสินใจแก้ปัญหา

n = 90

ระดับความผูกพัน	การแก้ปัญหา	N	$\bar{x}$	S.D.	F-test	Sig.
ความผูกพันโดยรวม	ส่วนใหญ่แก้ไขด้วยตัวเอง	37	3.6000	.40537	3.710	.057
	ส่วนใหญ่แก้ไขด้วยตัวเองตามคำแนะนำผู้บริหาร	53	3.4654	.28532		
	รวม	90				
ด้านความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร	ส่วนใหญ่แก้ไขด้วยตัวเอง	37	3.5270	.55159	4.700	.033*
	ส่วนใหญ่แก้ไขด้วยตัวเองตามคำแนะนำผู้บริหาร	53	3.3755	.34636		
	รวม	90				

ตารางที่ 12 (ต่อ)

n = 90

ระดับความผูกพัน	การแก้ปัญหา	N	$\bar{x}$	S.D.	F-test	Sig.
ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร	ส่วนใหญ่แก้ไขด้วยตัวเอง	37	3.7946	.40204	.419	.519
	ส่วนใหญ่แก้ไขด้วยตัวเองตามคำแนะนำผู้บริหาร	53	3.6679	.34573		
	รวม	90				
ด้านความต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกในองค์กร	ส่วนใหญ่แก้ไขด้วยตัวเอง	37	3.4784	.41842	.545	.463
	ส่วนใหญ่แก้ไขด้วยตัวเองตามคำแนะนำผู้บริหาร	53	3.3528	.34785		
	รวม	90				

 $\alpha = 0.05$ 

จากตารางที่ 12 พบว่า ความผูกพันโดยรวมของพนักงานบริษัท มิตรชยุ โอ.เอส.เค ไลน์ (ประเทศไทย) จำกัด แผนกโลจิสติกส์ (MOL) ไม่แตกต่างกันไปตามการตัดสินใจแก้ปัญหา ทั้งนี้ เพราะค่า Sig = .057 ซึ่งมากกว่า  $\alpha = 0.05$  จึงยอมรับสมมติฐานว่าง ( $H_0$ ) ที่ว่าความผูกพันโดยรวมไม่แตกต่างกันไปตามการตัดสินใจแก้ปัญหา กล่าวได้ว่า ค่าเฉลี่ยความผูกพันโดยรวมของที่ส่วนใหญ่แก้ไขปัญหาดด้วยตัวเอง ( $\bar{x} = 3.6000$ ) สูงกว่าค่าเฉลี่ยความผูกพันโดยรวมของที่ส่วนใหญ่แก้ไขปัญหาดด้วยตัวเองตามคำแนะนำของผู้บริหาร ( $\bar{x} = 3.4654$ ) และสามารถปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ที่ว่าความผูกพันโดยรวมของพนักงานบริษัท มิตรชยุ โอ.เอส.เค ไลน์ (ประเทศไทย) จำกัด แผนกโลจิสติกส์ (MOL) แตกต่างไปจากการตัดสินใจแก้ปัญหา

หากพิจารณาระดับความผูกพันแต่ละด้าน พบว่า

ความผูกพันด้านความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรแตกต่างกันไปตามการตัดสินใจแก้ปัญหา อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ  $\alpha = 0.05$  จึงต้องยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ที่ว่า ความผูกพันด้านความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรแตกต่างกันไปตามการตัดสินใจแก้ปัญหา และปฏิเสธสมมติฐานว่าง ( $H_0$ ) ที่ว่าความผูกพันด้านความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรไม่แตกต่างกันไปตามการตัดสินใจแก้ปัญหา

กล่าวได้ว่า ค่าเฉลี่ยความผูกพันด้านความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรของที่ส่วนใหญ่แก้ไขปัญหาคด้วยตัวเองมีความผูกพันด้านความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรสูงกว่า ( $\bar{x} = 3.8343$ ) ค่าเฉลี่ยของความผูกพันของที่ส่วนใหญ่แก้ไขปัญหาคด้วยตัวเองตามคำแนะนำของผู้บริหาร ( $\bar{x} = 3.3755$ )

ความผูกพันด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กรไม่แตกต่างกันไปตามการตัดสินใจแก้ปัญหาค เพราะค่า Sig = .519 ซึ่งมากกว่า  $\alpha = 0.05$  จึงยอมรับสมมติฐานว่าง ( $H_0$ ) กล่าวได้ว่าความผูกพันด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กรไม่แตกต่างกันไปตามการตัดสินใจแก้ปัญหาค คือ ค่าเฉลี่ยของความผูกพันด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กรของที่ส่วนใหญ่แก้ไขปัญหาคด้วยตัวเอง ( $\bar{x} = 3.7946$ ) สูงกว่าค่าเฉลี่ยของความผูกพันด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กรของที่ส่วนใหญ่แก้ไขปัญหาคด้วยตัวเองตามคำแนะนำของผู้บริหาร ( $\bar{x} = 3.6679$ ) และสามารถปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ที่ว่า ความผูกพันด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กรแตกต่างกันไปตามการตัดสินใจแก้ปัญหาค

ความผูกพันด้านความต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกในองค์กรไม่แตกต่างกันไปตามการตัดสินใจแก้ปัญหาค เพราะค่า Sig = .463 ซึ่งมากกว่า  $\alpha = 0.05$  จึงยอมรับสมมติฐานว่าง ( $H_0$ ) กล่าวได้ว่า ความผูกพันด้านความต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกในองค์กรไม่แตกต่างกันไปตามการตัดสินใจแก้ปัญหาค คือ ค่าเฉลี่ยของความผูกพันด้านความต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกในองค์กรของที่ส่วนใหญ่แก้ไขปัญหาคด้วยตัวเอง ( $\bar{x} = 3.4784$ ) สูงกว่าค่าเฉลี่ยของความผูกพันด้านความต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกในองค์กรของที่ส่วนใหญ่แก้ไขปัญหาคด้วยตัวเองตามคำแนะนำของผู้บริหาร ( $\bar{x} = 3.3528$ ) และสามารถปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ที่ว่า ความผูกพันด้านความต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกในองค์กรแตกต่างกันไปตามการตัดสินใจแก้ปัญหาค

จึงสรุปได้ว่า ความผูกพันด้านความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรแตกต่างกันไปตามการตัดสินใจแก้ปัญหาค ในระดับประชากร จึงต้องยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) และความผูกพันโดยรวม ความผูกพันด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร และความผูกพันด้านความต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกในองค์กรไม่แตกต่างกันไปตามการตัดสินใจแก้ปัญหาค ปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_0$ )

### 3.8 สมมติฐานของความสัมพันธ์ระหว่างระดับความผูกพันกับความพึงพอใจต่อองค์กร

สมมติฐานที่ 8 : ความผูกพันโดยรวมของพนักงานบริษัท มิตรชุย โอ.เอส.เค โល် (ประเทศไทย) จำกัด แผนกโลจิสติกส์ (MOL) แตกต่างไปตามความพึงพอใจต่อองค์กร

สมมติฐานว่าง ( $H_0$ ) : ความผูกพันโดยรวมของพนักงานบริษัท มิตรชุย โอ.เอส.เค โល် (ประเทศไทย) จำกัด แผนกโลจิสติกส์ (MOL) ไม่แตกต่างไปตามความพึงพอใจต่อองค์กร

สมมติฐานรอง ( $H_1$ ) : ความผูกพันโดยรวมของพนักงานบริษัท มิตรชุย โอ.เอส.เค โល် (ประเทศไทย) จำกัด แผนกโลจิสติกส์ (MOL) แตกต่างไปตามความพึงพอใจต่อองค์กร

สมมติฐานที่ 8.1 : ความผูกพันด้านความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรแตกต่างไปตามความพึงพอใจต่อองค์กร

สมมติฐานว่าง ( $H_0$ ) : ความผูกพันด้านความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ไม่แตกต่างไปตามความพึงพอใจต่อองค์กร

สมมติฐานรอง ( $H_1$ ) : ความผูกพันด้านความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร แตกต่างไปตามความพึงพอใจต่อองค์กร

สมมติฐานที่ 8.2 : ความผูกพันด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กรแตกต่างไปตามความพึงพอใจต่อองค์กร

สมมติฐานว่าง ( $H_0$ ) : ความผูกพันด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร ไม่แตกต่างไปตามความพึงพอใจต่อองค์กร

สมมติฐานรอง ( $H_1$ ) : ความผูกพันด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร แตกต่างไปตามความพึงพอใจต่อองค์กร

สมมติฐานที่ 8.3 : ความผูกพันด้านความต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกในองค์กรแตกต่างไปตามความพึงพอใจต่อองค์กร

สมมติฐานว่าง ( $H_0$ ) : ความผูกพันด้านความต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกในองค์กรไม่แตกต่างไปตามความพึงพอใจต่อองค์กร

สมมติฐานรอง ( $H_1$ ) : ความผูกพันด้านความต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกในองค์กรแตกต่างไปตามความพึงพอใจต่อองค์กร

ดังนั้น การทดสอบสมมติฐานทางสถิติ ระดับความผูกพันแตกต่างไปตามความพึงพอใจต่อองค์กร ดังตารางที่ 13 คือ

ตารางที่ 13 การทดสอบระดับความผูกพันแตกต่างกันไปตามความพึงพอใจต่อองค์การ

n = 90

ระดับความผูกพัน	ความพึงพอใจ	N	$\bar{x}$	S.D.	F-test	Sig.
ความผูกพัน โดยรวม	พึงพอใจน้อย	19	3.2281	.29861	16.063	.000*
	พึงพอใจปานกลาง	58	3.5494	.31655		
	พึงพอใจมาก	13	3.8205	.17875		
	<b>รวม</b>	<b>90</b>	<b>3.5207</b>	<b>.34419</b>		
ด้านความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ	พึงพอใจน้อย	19	3.0895	.36499	13.290	.000*
	พึงพอใจปานกลาง	58	3.4690	.41304		
	พึงพอใจมาก	13	3.8077	.34511		
	<b>รวม</b>	<b>90</b>	<b>3.4378</b>	<b>.44585</b>		
ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์การ	พึงพอใจน้อย	19	3.4526	.38205	8.208	.001*
	พึงพอใจปานกลาง	58	3.7638	.35378		
	พึงพอใจมาก	13	3.9154	.23397		
	<b>รวม</b>	<b>90</b>	<b>3.7200</b>	<b>.37302</b>		
ด้านความต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกในองค์การ	พึงพอใจน้อย	19	3.1421	.36104	11.824	.000*
	พึงพอใจปานกลาง	58	3.4155	.35482		
	พึงพอใจมาก	13	3.7385	.23288		
	<b>รวม</b>	<b>90</b>	<b>3.4044</b>	<b>.38128</b>		

 $\alpha = 0.05$ 

จากตารางที่ 13 พบว่า ความผูกพันโดยรวมของพนักงานบริษัท มิตรชุย โอ.เอส.เค ไลน์ (ประเทศไทย) จำกัด แผนก โลจิสติกส์ (MOL) แตกต่างไปตามความพึงพอใจต่อองค์การ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ  $\alpha = 0.05$  จึงต้องยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ที่ว่า ความผูกพันโดยรวมของพนักงานบริษัท มิตรชุย โอ.เอส.เค ไลน์ (ประเทศไทย) จำกัด แผนก โลจิสติกส์ (MOL) แตกต่างไปตามความพึงพอใจต่อองค์การ และปฏิเสธสมมติฐานว่าง ( $H_0$ ) ที่ว่าความผูกพันโดยรวมของพนักงานบริษัท มิตรชุย โอ.เอส.เค ไลน์ (ประเทศไทย) จำกัด แผนก โลจิสติกส์ (MOL) ไม่แตกต่างไปตามความพึงพอใจต่อองค์การ กล่าวได้ว่า ค่าเฉลี่ยความผูกพันโดยรวมของที่พึงพอใจต่อองค์การมาก สูงที่สุด ( $\bar{x} = 3.8205$ ) รองลงมาคือ ที่พึงพอใจต่อองค์การปานกลาง ( $\bar{x} = 3.5494$ ) และที่พึงพอใจต่อองค์การน้อย ( $\bar{x} = 3.2281$ )

หากพิจารณาระดับความผูกพันแต่ละด้าน พบว่า

ความผูกพันด้านความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรแตกต่างกันไปตามความพึงพอใจต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ  $\alpha = 0.05$  จึงต้องยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ที่ว่า ความผูกพันด้านความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรแตกต่างกันไปตามความพึงพอใจต่อองค์กร และปฏิเสธสมมติฐานว่าง ( $H_0$ ) ที่ว่าความผูกพันด้านความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรไม่แตกต่างกันไปตามความพึงพอใจต่อองค์กร กล่าวได้ว่า ค่าเฉลี่ยความผูกพันด้านความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรของที่พึงพอใจต่อองค์กรมาก สูงที่สุด ( $\bar{x} = 3.8077$ ) รองลงมาคือที่พึงพอใจต่อองค์กรปานกลาง ( $\bar{x} = 3.4690$ ) ที่พึงพอใจต่อองค์กรน้อย ( $\bar{x} = 3.0895$ )

ความผูกพันด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กรแตกต่างกันไปตามความพึงพอใจต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ  $\alpha = 0.05$  จึงต้องยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ที่ว่า ความผูกพันด้านความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรแตกต่างกันไปตามความพึงพอใจต่อองค์กร และปฏิเสธสมมติฐานว่าง ( $H_0$ ) ที่ว่าความผูกพันด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กรไม่แตกต่างกันไปตามความพึงพอใจต่อองค์กร กล่าวได้ว่า ความผูกพันด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กรของที่พึงพอใจต่อองค์กรมาก สูงที่สุด ( $\bar{x} = 3.9154$ ) รองลงมาคือ ความผูกพันด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กรของที่พึงพอใจต่อองค์กรปานกลาง ( $\bar{x} = 3.7638$ ) และ ความผูกพันด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กรของที่พึงพอใจต่อองค์กรน้อย ( $\bar{x} = 3.4526$ )

ความผูกพันด้านความต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกในองค์กรแตกต่างกันไปตามความพึงพอใจต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ  $\alpha = 0.05$  จึงต้องยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ที่ว่า ความผูกพันด้านความต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกในองค์กรแตกต่างกันไปตามความพึงพอใจต่อองค์กร และปฏิเสธสมมติฐานว่าง ( $H_0$ ) ที่ว่าความผูกพันด้านความต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกในองค์กรไม่แตกต่างกันไปตามความพึงพอใจต่อองค์กร กล่าวได้ว่า ค่าเฉลี่ยความผูกพันด้านความต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกในองค์กรของที่พึงพอใจต่อองค์กรมาก สูงที่สุด ( $\bar{x} = 3.7385$ ) รองลงมาที่พึงพอใจต่อองค์กรปานกลาง ( $\bar{x} = 3.4155$ ) ที่พึงพอใจต่อองค์กรน้อย ( $\bar{x} = 3.1421$ )

จึงสรุปได้ว่า ความผูกพันโดยรวม และเฉพาะด้านแตกต่างกันไปตามความพึงพอใจต่อองค์กร ในระดับประชากร จึงต้องยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_0$ )



### 3.9 สมมติฐานของความสัมพันธ์ระหว่างระดับความผูกพันกับความสุขต่อองค์การ

สมมติฐานที่ 9 : ความผูกพันโดยรวมของพนักงานบริษัท มิตรชุย โอ.เอส.เค โไลน์ (ประเทศไทย) จำกัด แผนกโลจิสติกส์ (MOL) แตกต่างไปตามความสุขต่อองค์การ

สมมติฐานว่าง ( $H_0$ ) : ความผูกพันโดยรวมของพนักงานบริษัท มิตรชุย โอ.เอส.เค โไลน์ (ประเทศไทย) จำกัด แผนกโลจิสติกส์ (MOL) ไม่แตกต่างไปตามความสุขต่อองค์การ

สมมติฐานรอง ( $H_1$ ) : ความผูกพันโดยรวมของพนักงานบริษัท มิตรชุย โอ.เอส.เค โไลน์ (ประเทศไทย) จำกัด แผนกโลจิสติกส์ (MOL) แตกต่างไปตามความสุขต่อองค์การ

สมมติฐานที่ 9.1 : ความผูกพันด้านความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การแตกต่างไปตามความสุขต่อองค์การ

สมมติฐานว่าง ( $H_0$ ) : ความผูกพันด้านความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ ไม่แตกต่างไปตามความสุขต่อองค์การ

สมมติฐานรอง ( $H_1$ ) : ความผูกพันด้านความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ แตกต่างไปตามความสุขต่อองค์การ

สมมติฐานที่ 9.2 : ความผูกพันด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์การแตกต่างไปตามความสุขต่อองค์การ

สมมติฐานว่าง ( $H_0$ ) : ความผูกพันด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์การ ไม่แตกต่างไปตามความสุขต่อองค์การ

สมมติฐานรอง ( $H_1$ ) : ความผูกพันด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์การ แตกต่างไปตามความสุขต่อองค์การ

สมมติฐานที่ 9.3 : ความผูกพันด้านความต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกในองค์การแตกต่างไปตามความสุขต่อองค์การ

สมมติฐานว่าง ( $H_0$ ) : ความผูกพันด้านความต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกในองค์การไม่แตกต่างไปตามความสุขต่อองค์การ

สมมติฐานรอง ( $H_1$ ) : ความผูกพันด้านความต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกในองค์การแตกต่างไปตามความสุขต่อองค์การ

ดังนั้น การทดสอบสมมติฐานทางสถิติ ระดับความผูกพันแตกต่างไปตามความสุขต่อองค์การ ดังตารางที่ 14 คือ

ตารางที่ 14 การทดสอบระดับความผูกพันแตกต่างกันไปตามความสุขอองค์กร

n = 90

ระดับความผูกพัน	ความสุข	N	$\bar{x}$	S.D.	F-test	Sig.
ความผูกพัน โดยรวม	มีความสุขน้อย	15	3.1867	.31214	18.459	.000*
	มีความสุขปานกลาง	51	3.5033	.25432		
	มีความสุขมาก	24	3.7667	.34919		
	<b>รวม</b>	<b>90</b>	<b>3.5207</b>	<b>.34419</b>		
ด้านความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร	มีความสุขน้อย	15	2.9533	.42572	21.207	.000*
	มีความสุขปานกลาง	51	3.4353	.31801		
	มีความสุขมาก	24	3.7458	.43236		
	<b>รวม</b>	<b>90</b>	<b>3.4378</b>	<b>.44585</b>		
ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร	มีความสุขน้อย	15	3.4333	.41690	10.124	.000*
	มีความสุขปานกลาง	51	3.7039	.31238		
	มีความสุขมาก	24	3.9333	.34473		
	<b>รวม</b>	<b>90</b>	<b>3.7200</b>	<b>.37302</b>		
ด้านความต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกในองค์กร	มีความสุขน้อย	15	3.1733	.36541	7.876	.001*
	มีความสุขปานกลาง	51	3.3706	.30874		
	มีความสุขมาก	24	3.6208	.43337		
	<b>รวม</b>	<b>90</b>	<b>3.4044</b>	<b>.38128</b>		

 $\alpha = 0.05$ 

จากตารางที่ 14 พบว่า ความผูกพันโดยรวมของพนักงานบริษัท มิตรชยุ โอ.เอส.เค ไลน์ (ประเทศไทย) จำกัด แผนกโลจิสติกส์ (MOL) แตกต่างไปตามความสุขอองค์กร อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ  $\alpha = 0.05$  จึงต้องยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ที่ว่า ความผูกพันโดยรวมของพนักงานบริษัท มิตรชยุ โอ.เอส.เค ไลน์ (ประเทศไทย) จำกัด แผนกโลจิสติกส์ (MOL) แตกต่างไปตามความสุขอองค์กร และปฏิเสธสมมติฐานว่าง ( $H_0$ ) ที่ว่าความผูกพันโดยรวมของพนักงานบริษัท มิตรชยุ โอ.เอส.เค ไลน์ (ประเทศไทย) จำกัด แผนกโลจิสติกส์ (MOL) ไม่แตกต่างไปตามความสุขอองค์กร กล่าวได้ว่า ค่าเฉลี่ยความผูกพันโดยรวมของที่มีความสุขอองค์กรมาก สูงที่สุด ( $\bar{x} = 3.7667$ ) รองลงมาที่มีความสุขอองค์กรปานกลาง ( $\bar{x} = 3.5033$ ) และที่มีความสุขอองค์กรน้อย ( $\bar{x} = 3.1867$ )

หากพิจารณาระดับความผูกพันแต่ละด้าน พบว่า

ความผูกพันด้านความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรแตกต่างกันไปตามความสุขต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ  $\alpha = 0.05$  จึงต้องยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ที่ว่า ความผูกพันด้านความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรแตกต่างกันไปตามความสุขต่อองค์กร และปฏิเสธสมมติฐานว่าง ( $H_0$ ) ที่ว่าความผูกพันด้านความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรไม่แตกต่างกันไปตามความสุขต่อองค์กร กล่าวได้ว่า ค่าเฉลี่ยความผูกพันด้านความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรของที่มีความสุขต่อองค์กรมาก สูงที่สุด ( $\bar{x} = 3.7458$ ) รองลงมาที่มีความสุขต่อองค์กรปานกลาง ( $\bar{x} = 3.4353$ ) และ ที่มีความสุขต่อองค์กรน้อย ( $\bar{x} = 2.9533$ )

ความผูกพันด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กรแตกต่างกันไปตามความสุขต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ  $\alpha = 0.05$  จึงต้องยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ที่ว่า ความผูกพันด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กรแตกต่างกันไปตามความสุขต่อองค์กร และปฏิเสธสมมติฐานว่าง ( $H_0$ ) ที่ว่าความผูกพันด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กรไม่แตกต่างกันไปตามความสุขต่อองค์กร กล่าวได้ว่า ค่าเฉลี่ยความผูกพันด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กรของที่มีความสุขต่อองค์กรมาก สูงที่สุด ( $\bar{x} = 3.9333$ ) รองลงมาคือ ที่มีความสุขต่อองค์กรปานกลาง ( $\bar{x} = 3.7039$ ) ที่มีความสุขต่อองค์กรน้อย ( $\bar{x} = 3.4333$ )

ความผูกพันด้านความต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกในองค์กรแตกต่างกันไปตามความสุขต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ  $\alpha = 0.05$  จึงต้องยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ที่ว่าความผูกพันด้านความต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกในองค์กรแตกต่างกันไปตามความสุขต่อองค์กร และปฏิเสธสมมติฐานว่าง ( $H_0$ ) ที่ว่าความผูกพันด้านความต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกในองค์กรไม่แตกต่างกันไปตามความสุขต่อองค์กร กล่าวได้ว่า ค่าเฉลี่ยความผูกพันด้านความต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกในองค์กรของที่มีความสุขต่อองค์กรมาก สูงที่สุด ( $\bar{x} = 3.6208$ ) รองลงมาที่มีความสุขต่อองค์กรปานกลาง ( $\bar{x} = 3.3706$ ) ที่มีความสุขต่อองค์กรน้อย ( $\bar{x} = 3.1733$ )

จึงสรุปได้ว่า ความผูกพันโดยรวม ความผูกพันด้านความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ความผูกพันด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร และความผูกพันด้านความต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกในองค์กรแตกต่างกันไปตามความสุขต่อองค์กร ในระดับประชากร จึงต้องยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_0$ )

ตารางที่ 15 ตารางสรุปการทดสอบสมมติฐาน

ตัวแปร	ระดับความผูกพัน	การทดสอบสมมติฐาน	
		Sig	ไม่ Sig
อายุ	<b>ความผูกพันโดยรวม</b> 1. ด้านความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร 2. ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร 3. ด้านความต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกในองค์กร		ไม่ Sig ไม่ Sig ไม่ Sig ไม่ Sig
ระดับการศึกษา	<b>ความผูกพันโดยรวม</b> 1. ด้านความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร 2. ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร 3. ด้านความต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกในองค์กร	Sig	ไม่ Sig ไม่ Sig
ระยะเวลาการปฏิบัติงาน	<b>ความผูกพันโดยรวม</b> 1. ด้านความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร 2. ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร 3. ด้านความต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกในองค์กร	Sig	Sig Sig ไม่ Sig
แผนกที่ปฏิบัติงาน	<b>ความผูกพันโดยรวม</b> 1. ด้านความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร 2. ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร 3. ด้านความต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกในองค์กร	Sig	ไม่ Sig ไม่ Sig

ตารางที่ 15 (ต่อ)

ตัวแปร	ระดับความผูกพัน	การทดสอบสมมติฐาน	
		Sig	ไม่ Sig
	3. ด้านความต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิก ในองค์กร	Sig	
จำนวนวันมา ทำงานสาย	<b>ความผูกพันโดยรวม</b> 1. ด้านความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมายและ ค่านิยมขององค์กร 2. ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่าง เต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร 3. ด้านความต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิก ในองค์กร		ไม่ Sig ไม่ Sig ไม่ Sig ไม่ Sig
จำนวนวันลาจิจ	<b>ความผูกพันโดยรวม</b> 1. ด้านความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมายและ ค่านิยมขององค์กร 2. ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่าง เต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร 3. ด้านความต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิก ในองค์กร	Sig	ไม่ Sig ไม่ Sig ไม่ Sig
การตัดสินใจ แก้ปัญหา	<b>ความผูกพันโดยรวม</b> 1. ด้านความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมายและ ค่านิยมขององค์กร 2. ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่าง เต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร 3. ด้านความต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิก ในองค์กร	Sig	ไม่ Sig ไม่ Sig ไม่ Sig
ความพึงพอใจ ต่อองค์กร	<b>ความผูกพันโดยรวม</b> 1. ด้านความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมายและ ค่านิยมขององค์กร	Sig Sig	

ตารางที่ 15 (ต่อ)

ตัวแปร	ระดับความผูกพัน	การทดสอบสมมติฐาน	
		Sig	ไม่ Sig
	2. ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร	Sig	
	3. ด้านความต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกในองค์กร	Sig	
ความสุขอองค์กร	ความผูกพันโดยรวม	Sig	
	1. ด้านความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร	Sig	
	2. ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร	Sig	
	3. ด้านความต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกในองค์กร	Sig	

จากตารางที่ 15 พบว่า กลุ่มประชากรที่มีอายุ จำนวนครั้งมาทำงานสายที่แตกต่างกัน มีความผูกพันไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่  $\alpha = 0.05$

กลุ่มประชากรที่มีระดับการศึกษา แผนกที่ปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีความผูกพันด้านความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร และด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร ไม่แตกต่างกัน แต่ความผูกพันด้านความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรและด้านความต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกในองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่  $\alpha = 0.05$

กลุ่มประชากรที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีความผูกพันด้านความต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกในองค์กรไม่แตกต่างกัน แต่ความผูกพันโดยรวม ความผูกพันด้านความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร และด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่  $\alpha = 0.05$

กลุ่มประชากรที่มีจำนวนวันลาจิจแตกต่างกันมีความผูกพัน โดยรวม ความผูกพันด้านความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร และด้านความต้องการที่จะดำรง

ความเป็นสมาชิกในองค์กรไม่แตกต่างกัน แต่ความผูกพันด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่  $\alpha = 0.05$

กลุ่มประชากรที่มีการตัดสินใจแก้ไขปัญหาก็แตกต่างกันมีความผูกพันโดยรวม ความผูกพันด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร และด้านความต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกในองค์กรไม่แตกต่างกัน แต่ความผูกพันด้านความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่  $\alpha = 0.05$  และกลุ่มประชากรที่มีความพึงพอใจต่อองค์กร และมีความสุขต่อองค์กรที่แตกต่างกันมีความผูกพันแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่  $\alpha = 0.05$

#### ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากผู้ตอบแบบสอบถาม

1. ควรจัดให้มีกิจกรรมระหว่างพนักงาน เช่น การแข่งกีฬาระหว่างแผนก หรือทำกิจกรรมนอกสถานที่ร่วมกัน (4 คน)
2. ฝ่ายบริหารควรรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอ ข้อดำเนิน ของพนักงาน โดยผ่านสื่อที่ไม่ต้องเปิดเผยตัวผู้แสดงความคิดเห็น (2 คน)
3. ควรมีการปรับเงินเดือนให้เท่าเทียมกัน และให้เหมาะสมกับงานที่ได้รับ (3 คน)
4. พนักงานที่มีอายุมากหรือปฏิบัติงานมานานควรมีการปรับตำแหน่งให้เหมาะสมปราศจากอคติ (2 คน)
5. ฝ่ายผู้บริหารควรมีความเป็นธรรม และจริงจังต่อพนักงาน บริหารงานเพื่อองค์กรอย่างแท้จริง ไม่ใช่เพื่อสนองความต้องการส่วนบุคคล (4 คน)
6. มีการสร้างขวัญและกำลังใจให้พนักงานและมีบทลงโทษที่ชัดเจน เช่น การพิจารณาโบนัสเพิ่มให้กับผู้ที่ปฏิบัติงานดี ไม่สาย ไม่ขาด ไม่ขาด (2 คน)
7. มีการวางแผนงานและคำนึงถึงผลกระทบต่อพนักงาน แจ้งให้พนักงานทราบและถามความคิดเห็น ให้พนักงานมีส่วนร่วมมากขึ้น (2 คน)
8. ควรมีการแบ่งปันความรู้ซึ่งกันและกัน สามัคคีกันทั้งในแผนกและระหว่างแผนก อีกทั้งควรมีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างฝ่ายผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา (1 คน)
9. ไม่ควรมีการเปลี่ยนแปลงการบริหารบ่อยเกินไป เพราะจะทำให้พนักงานเกิดการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ อาจส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรได้ (2 คน)
10. ควรมีการปรับปรุงระบบการทำงานให้มีมาตรฐานเดียวกัน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน และทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกรักและเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร (3 คน)

## บทที่ 5

### สรุปอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัย “ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท มิตซูโฮ โอ.เอส.เค.ไลน์ ประเทศไทย จำกัด แผนกโลจิสติกส์” มีวัตถุประสงค์ในการศึกษา ดังนี้

1. เพื่อศึกษาความผูกพันที่มีต่อองค์กรของพนักงานบริษัท มิตซูโฮ โอ.เอส.เค.ไลน์ (ประเทศไทย) จำกัด แผนกโลจิสติกส์ (MOL)
2. เพื่อศึกษาความผูกพันตามความแตกต่างทางสภาพประชากร สังคม เศรษฐกิจ และสภาพการทำงาน ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท มิตซูโฮ โอ.เอส.เค.ไลน์ (ประเทศไทย) จำกัด แผนกโลจิสติกส์ (MOL)

#### ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัท มิตซูโฮ โอ.เอส.เค.ไลน์ ประเทศไทย จำกัด แผนกโลจิสติกส์ ซึ่งแบ่งเป็น 4 แผนก คือ แผนกเอกสาร (Documentation) แผนกการบริการ (Customer Service) แผนกบริการขนส่ง (Inland Transportation) และ แผนกประสานงานภายในองค์กร (Coordination) จำนวนทั้งสิ้น 90 คน

#### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ของตัวแปรตาม ได้ค่าเท่ากับ 0.86 และเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแจกแบบสอบถามตามแผนกทั้ง 4 แผนกเป็นจำนวน 90 ชุด

โดยผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัย ดังนี้

ส่วนที่ 1 สถานภาพทางประชากร สังคม เศรษฐกิจ และสภาพการทำงาน

ส่วนที่ 2 ระดับความผูกพันต่อองค์กรทั้ง 3 ด้าน

ส่วนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากผู้ตอบแบบสอบถาม



## สรุปผลการวิจัย

### ส่วนที่ 1 สถานภาพทางประชากร สังคม เศรษฐกิจ และสภาพการทำงาน

กลุ่มประชากรส่วนใหญ่มีอายุตั้งแต่ 31 ปีขึ้นไป จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 38.9 รองลงมาคืออายุระหว่าง 26 ปี – 30 ปี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 36.7 และกลุ่มประชากรที่มีอายุไม่เกิน 25 ปี มีจำนวนน้อยที่สุด คือ 22 คน คิดเป็นร้อยละ 24.4

กลุ่มประชากรมีการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 78.9 รองลงมาเป็นระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 11.1 และกลุ่มประชากรที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรีมีจำนวนน้อยที่สุด คือ 9 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0

กลุ่มประชากรมีระยะเวลาในการปฏิบัติงานอยู่ในช่วงไม่เกิน 3 ปี จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 48.9 รองลงมาคือ 4 ปี - 9 ปี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 32.2 และกลุ่มประชากรที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไปมีจำนวนน้อยที่สุด คือ 17 คน คิดเป็นร้อยละ 18.9

กลุ่มประชากรส่วนใหญ่อยู่แผนก Customer Service จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 40 รองลงมาคือ Document จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 27.8 และแผนก Coordination จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 18.9 ส่วนแผนก Inland Transportation มีจำนวนน้อยที่สุด จำนวน 12 คน

กลุ่มประชากรมีจำนวนครั้งมาทำงานสายในช่วง 1-5 ครั้งเป็นจำนวนมากที่สุด คือ 34 คน คิดเป็นร้อยละ 37.8 ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 30 คน มีจำนวนครั้งที่มาทำงานสายตั้งแต่ 6 ครั้งขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 33.3 และกลุ่มประชากรที่ไม่มีจำนวนครั้งมาทำงานสายมีจำนวนน้อยที่สุดเป็นจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 28.9

กลุ่มประชากรโดยส่วนมากไม่มีจำนวนวันลาจิจ จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 41.1 มีจำนวนวันลาจิจ 1 วัน – 5 วัน จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 38.9 และกลุ่มประชากรที่มีจำนวนวันลาจิจ ตั้งแต่ 6 วันขึ้นไป จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 20

กลุ่มประชากรโดยส่วนใหญ่แก้ไขปัญหาด้วยตัวเองตามคำแนะนำของผู้บริหาร จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 58.9 และแก้ไขปัญหาด้วยตัวเอง จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 41.1

กลุ่มประชากรมีความพึงพอใจต่อองค์กรโดยรวมระดับปานกลาง จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 64.4 รองลงมาคือ มีความพึงพอใจต่อองค์กรโดยรวมน้อย จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 21.1 และมีความพึงพอใจต่อองค์กรโดยรวมมาก จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 14.4

กลุ่มประชากรมีความสุขต่อองค์กรในระดับปานกลาง จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 56.7 รองลงมาคือ มีความสุขต่อองค์กรมาก จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 26.7 และมีความสุขต่อองค์กรน้อย จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 16.7

## ส่วนที่ 2 ระดับความผูกพันต่อองค์กรทั้ง 3 ด้าน

กลุ่มประชากรมีความผูกพันโดยภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.52 เมื่อเปรียบเทียบความผูกพันทั้ง 3 ด้าน พบว่า มีความผูกพันด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กรในระดับค่อนข้างสูง โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.72 มีระดับความผูกพันมากที่สุด รองลงมา คือ ความผูกพันด้านความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.44 และความผูกพันด้านความต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.40 และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า

กลุ่มประชากรมีความผูกพันด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กรในระดับค่อนข้างสูง โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.72 เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นพบว่า กลุ่มประชากรมีความผูกพันด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กรในเรื่อง ท่านรู้สึกมีความสุขเมื่อสามารถทำงานได้สำเร็จ มีระดับความผูกพันค่อนข้างสูง โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 4.04 รองลงมาคือ เรื่องท่านใช้ความสามารถอย่างเต็มที่ในการทำงาน มีระดับความผูกพันค่อนข้างสูง โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 4.01 และกลุ่มประชากรที่มีระดับความผูกพันด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กรเรื่อง งานที่ท่านทำอยู่นับเป็นสิ่งที่สำคัญในชีวิตของท่าน มีระดับความผูกพันปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.33

กลุ่มประชากรมีความผูกพันด้านความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.44 เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นพบว่า กลุ่มประชากรมีความผูกพันด้านความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรในเรื่อง ท่านมีความเชื่อมั่นในความมั่นคงของ MOL มีระดับความผูกพันค่อนข้างสูง โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.88 รองลงมาคือ เรื่อง ท่านภูมิใจที่ได้ทำงานที่ MOL นี้ และเรื่องท่านพอใจกับผลสำเร็จของงานที่ท่านทำอยู่ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากันที่ 3.74 และกลุ่มประชากรมีความผูกพันด้านความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรเรื่อง หาก MOL มีนโยบายเกี่ยวกับการให้พนักงานลาออก ท่านเชื่อว่าทีมท่านยังมีความมั่นคงและความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานเหมือนเดิม ระดับความผูกพันปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.11

กลุ่มประชากรมีความผูกพันด้านความต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.40 เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นพบว่า กลุ่มประชากรมีความผูกพันด้านความต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กรเรื่อง ท่านคิดว่าการพิจารณาความดีความชอบทำให้เกิดขวัญและกำลังใจในการทำงานมีระดับความผูกพัน

ค่อนข้างสูง โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.96 รองลงมาคือ เรื่องท่านรู้สึกท้อใจเมื่อท่านไม่สามารถทำงานได้อย่างราบรื่นมีระดับความผูกพันค่อนข้างสูง โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.90 และกลุ่มประชากรมีความผูกพันด้านความต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กรเรื่อง ท่านมีความพอใจเมื่อเปรียบเทียบปริมาณงานที่ทำอยู่กับเงินเดือนที่ได้รับระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 2.97

จากผลการวิจัยครั้งนี้พบว่า กลุ่มประชากรมีระยะเวลาในการปฏิบัติงานอยู่ในช่วงไม่เกิน 3 ปีมากที่สุด ทำให้ความผูกพันด้านความต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งน้อยกว่าความผูกพันด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร และด้านความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร

### ส่วนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

เนื่องจากสมมติฐานทั้งหมด เป็นแบบ “แตกต่าง” ผู้วิจัยจึงทดสอบสมมติฐานโดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (one way analysis of variance) การทดสอบนัยสำคัญของความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) ที่ระดับความเชื่อมั่น 0.86 ทุกสมมติฐาน ซึ่งกล่าวโดยละเอียดดังนี้ คือ

**สมมติฐานที่ 1 :** ความผูกพันของพนักงานบริษัท มิตซูชิ โอ.เอส.เค โฉน (ประเทศไทย) จำกัด แผนกโลจิสติกส์ (MOL) แตกต่างไปตามอายุ

**สมมติฐานที่ 2 :** ความผูกพันของพนักงานบริษัท มิตซูชิ โอ.เอส.เค โฉน (ประเทศไทย) จำกัด แผนกโลจิสติกส์ (MOL) แตกต่างไปตามระดับการศึกษา

**สมมติฐานที่ 3 :** ความผูกพันของพนักงานบริษัท มิตซูชิ โอ.เอส.เค โฉน (ประเทศไทย) จำกัด แผนกโลจิสติกส์ (MOL) แตกต่างไปตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

**สมมติฐานที่ 4 :** ความผูกพันของพนักงานบริษัท มิตซูชิ โอ.เอส.เค โฉน (ประเทศไทย) จำกัด แผนกโลจิสติกส์ (MOL) แตกต่างไปตามแผนกที่ปฏิบัติงาน

**สมมติฐานที่ 5 :** ความผูกพันของพนักงานบริษัท มิตซูชิ โอ.เอส.เค โฉน (ประเทศไทย) จำกัด แผนกโลจิสติกส์ (MOL) แตกต่างไปตามจำนวนวันมาทำงานสาย

**สมมติฐานที่ 6 :** ความผูกพันของพนักงานบริษัท มิตซูชิ โอ.เอส.เค โฉน (ประเทศไทย) จำกัด แผนกโลจิสติกส์ (MOL) แตกต่างไปตามจำนวนวันลาจิจ

**สมมติฐานที่ 7 :** ความผูกพันของพนักงานบริษัท มิตซูชิ โอ.เอส.เค โฉน (ประเทศไทย) จำกัด แผนกโลจิสติกส์ (MOL) แตกต่างไปตามการตัดสินใจแก้ปัญหา

**สมมติฐานที่ 8 :** ความผูกพันของพนักงานบริษัท มิตซูชิ โอ.เอส.เค โฉน (ประเทศไทย) จำกัด แผนกโลจิสติกส์ (MOL) แตกต่างไปตามความพึงพอใจต่อองค์กร

**สมมติฐานที่ 9 :** ความผูกพันของพนักงานบริษัท มิตรชยุ โอ.เอส.เค โល် (ประเทศไทย) จำกัด แผนกโลจิสติกส์ (MOL) แตกต่างไปตามความสุขอองค์กร

การทดสอบสมมติฐาน พบว่า กลุ่มประชากรที่มีอายุ จำนวนครั้งมาทำงานสายที่แตกต่างกัน มีความผูกพันไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่  $\alpha = 0.05$  และกลุ่มประชากรที่มีความพึงพอใจต่อองค์กร และมีความสุขอองค์กรที่แตกต่างกันมีความผูกพันแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่  $\alpha = 0.05$

การทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความผูกพันโดยรวมของพนักงานบริษัท มิตรชยุ โอ.เอส.เค โល် (ประเทศไทย) จำกัด แผนกโลจิสติกส์ (MOL) แตกต่างไปตามระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน แผนกที่ปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่  $\alpha = 0.05$

การทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความผูกพันด้านความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร แตกต่างไปตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน และการตัดสินใจแก้ปัญหาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่  $\alpha = 0.05$

การทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความผูกพันด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กรแตกต่างไปตามระยะเวลาการปฏิบัติงานและจำนวนวันลาจ้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่  $\alpha = 0.05$

การทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความผูกพันด้านความต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกในองค์กรแตกต่างไปตามระดับการศึกษา และแผนกที่ปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่  $\alpha = 0.05$

#### ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากผู้ตอบแบบสอบถาม

1. ควรจัดให้มีกิจกรรมระหว่างพนักงาน เช่น การแข่งกีฬาระหว่างแผนก หรือทำกิจกรรมนอกสถานที่ร่วมกัน (4 คน)

2. ฝ่ายบริหารควรรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอ ข้อดำเนินของพนักงาน โดยผ่านสื่อที่ไม่ต้องเปิดเผยตัวผู้แสดงความคิดเห็น (2 คน)

3. ควรมีการปรับเงินเดือนให้เท่าเทียมกัน และให้เหมาะสมกับงานที่ได้รับ (3 คน)

4. พนักงานที่มีอายุมากหรือปฏิบัติงานมานานควรมีการปรับตำแหน่งให้เหมาะสมปราศจากอคติ (2 คน)

5. ฝ่ายผู้บริหารควรมีความเป็นธรรม และจริงใจต่อพนักงาน บริหารงานเพื่อองค์กรอย่างแท้จริง ไม่ใช่เพื่อสนองความต้องการส่วนบุคคล (4 คน)

6. มีการสร้างขวัญและกำลังใจให้พนักงานและมีบทลงโทษที่ชัดเจน เช่น การพิจารณาโบนัสเพิ่มให้กับผู้ที่ปฏิบัติงานดี ไม่สาย ไม่ลา ไม่ขาด (2 คน)

7. มีการวางแผนงานและคำนึงถึงผลกระทบต่อพนักงาน แจ้งให้พนักงานทราบและถามความคิดเห็น ให้พนักงานมีส่วนร่วมมากขึ้น (2 คน)

8. ควรมีการแบ่งปันความรู้ซึ่งกันและกัน สามัคคีกันทั้งในแผนกและระหว่างแผนก อีกทั้งควรมีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างฝ่ายผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา (1 คน)

9. ไม่ควรมีการเปลี่ยนแปลงการบริหารบ่อยเกินไป เพราะจะทำให้พนักงานเกิดการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ อาจส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรได้ (2 คน)

10. ควรมีการปรับปรุงระบบการทำงานให้มีมาตรฐานเดียวกัน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน และทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกรักและเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร (3 คน)

### อภิปรายผล

จากการศึกษา พบว่า กลุ่มประชากรมีความผูกพัน โดยภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ กลุ่มประชากรที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยความผูกพันโดยรวมสูงกว่าประชากรที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี สันนิษฐานได้ว่า ประชากรที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรีอาจมีความรู้สึกว่าการไปทำงานที่องค์กรอื่นเป็นสิ่งที่ยาก แต่ประชากรที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีซึ่งเป็นระดับมาตรฐานการศึกษา และระดับสูงกว่าปริญญาตรีจะมองว่าเป็นสิ่งที่ง่ายที่ตนจะมีโอกาสไปทำงานที่องค์กรอื่น ดังที่ **สุปรียา สโมส** (2544 : 122) ศึกษาการมีส่วนร่วมที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีระดับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมแตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีระดับการศึกษา ระดับอนุปริญญาตรี/ปวส. มีระดับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมต่ำกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษากลุ่มอื่นๆ ที่ต่ำกว่า เช่น ประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. สอดคล้องกับผลการศึกษาของ **นงเยาว์ แก้วมรกต** (2542 : 76) ที่พบว่าความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมของพนักงานบุคคลที่มีระดับการศึกษาต่างกัน แตกต่างกัน ผลงานวิจัยของ **ทิพวรรณ ศิริคุณ** (2542 : บทคัดย่อ) ที่พบว่าระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ทำให้มีความผูกพันต่อองค์กรต่างกัน ผลงานวิจัยของ **สรายุทธ ปฎิมาประกร** (2541 : บทคัดย่อ) ที่พบว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

ผลการศึกษาความผูกพันด้านความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรอยู่ในระดับค่อนข้างสูง เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นพบว่า กลุ่มประชากรมีความผูกพันด้านความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรในเรื่อง ท่านมีความเชื่อมั่นในความมั่นคงของ MOL มีค่าเฉลี่ยความผูกพันค่อนข้างสูง ทั้งนี้เป็นเพราะกลุ่มประชากรที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไปมีค่าเฉลี่ยความผูกพันความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมายและ

ค่านิยมขององค์การมากที่สุด สันนิษฐานได้ว่า พนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานมานานจะมีค่านิยมและเป้าหมายเป็นไปในทิศทางเดียวกับองค์การ และพนักงานมีความภูมิใจในองค์การ จึงยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ ซึ่งค่าเฉลี่ยความผูกพันที่มากนี้ย่อมส่งผลกระทบต่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพ จากการวิจัยพบว่า กลุ่มประชากรที่ส่วนใหญ่แก้ไขปัญหาด้วยตัวเองมีความผูกพันด้านความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การสูงกว่าประชากรที่ส่วนใหญ่แก้ไขปัญหาด้วยตัวเองตามคำแนะนำของผู้บริหาร การแก้ไขปัญหาดูเหมือนว่าเป็นสภาพบรรยากาศการทำงานอย่างหนึ่ง ซึ่งมีผลกระทบต่อความผูกพันต่อองค์การเพราะพนักงานมีความเป็นอิสระในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาดู ผลการวิจัยของ **สุณาภา คุ่มชัย** (2552 : 115) กล่าวว่า ด้านบรรยากาศของการทำงานที่แตกต่างกันนั้น ย่อมส่งผลกระทบต่อการทำงาน ซึ่งจะไปกระทบต่อความผูกพันที่มีต่อองค์การด้วย หากบรรยากาศในการทำงานไม่ดี ผู้ร่วมงานไม่มีความเป็นกันเอง ย่อมทำให้ผู้ทำงานอึดอัด ไม่มีความสุขในการทำงาน และไม่ยากที่จะทำงานในองค์การต่อไป สอดคล้องกับแนวคิดของ **ลิตวิน จี เอช และสทริงเกอร์ อาร์ เอช** (อ้างใน กุศลยา เต็มชวลา 2548 : 43) ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่ทำให้บรรยากาศขององค์การนำทำงานหรือไม่ดี พบว่า ความชัดเจนเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน การรับรู้ความท้าทายของงานจะเกี่ยวข้องโดยตรงต่อการตอบสนองขั้นพื้นฐาน ในทำนองเดียวกันการรับรู้ผลของการปฏิบัติงานเท่ากับเป็นการบอกให้พนักงานรู้ถึงความแตกต่างระหว่างงานที่ทำได้กับมาตรฐานที่องค์การคาดหวัง การรับรู้ตัวเองเป็นสิ่งที่กระตุ้น และจูงใจ ความต้องการประสบความสำเร็จในการทำงาน อันจะทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน และพัฒนาไปสู่การเกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์การในที่สุด

ผลการศึกษาความผูกพันด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์การ พบว่า กลุ่มประชากรที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานตั้งแต่ 10 ปี ขึ้นไปมีความผูกพันในด้านนี้สูงกว่า กลุ่มประชากรที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานไม่เกิน 3 ปี และ 4-9 ปี ทั้งนี้เนื่องจาก พนักงานที่ทำงานกับองค์การมาเป็นระยะเวลานานจะเกิดความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ด้วยสาเหตุมาจากหลายปัจจัย เช่น การปรับขึ้นเงินเดือน โบนัส เพื่อนร่วมงาน เป็นที่น่าพึงพอใจ อีกทั้งเกิดความเคยชินต่อสภาพการทำงาน สอดคล้องกับผลการศึกษาของ **มณีนรัตน์ ไพรงรุ่งเรือง** (2541 : 50) ที่พบว่า พนักงานขับรถบรรทุกที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานต่างกันมีความผูกพันต่อองค์การต่างกัน ผลงานวิจัยของ **พร้อมพรรณ ปิ์หัตถกิจกุล** (2541 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติงานของพยาบาลโรงพยาบาลศิริราชมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การ และผลงานวิจัยของ **Buchanan** (1974) ที่พบว่า ตัวแปรลักษณะส่วนบุคคลที่เป็นตัวทำนายที่ดีที่สุดถึงระดับความผูกพันต่อองค์การ คือระยะเวลาในการทำงานให้กับองค์การ กล่าวคือ ทั้งสมาชิกในองค์การที่มีอายุงานมากก็ยังมีความผูกพันต่อองค์การมาก

และผลการศึกษาความผูกพันด้านความต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ แผนก Logistics ไม่มีแผนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน กลุ่มเครือ พนักงานเกิดความสับสนในการปฏิบัติหน้าที่ของตน มีการทำงานเป็น 2 มาตรฐาน ประกอบกับหลักเกณฑ์ในการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ไม่ชัดเจน จากการวิจัย พบว่า กลุ่มประชากรแผนกCoordination มีค่าเฉลี่ยความผูกพันด้านความต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกในองค์กรสูงกว่า แผนกCustomer Service ซึ่งสนับสนุนสมมติฐานที่ตั้งไว้ สันนิษฐานได้ว่าลักษณะหน้าที่ความรับผิดชอบของแผนกCoordination ไม่ซับซ้อนและไม่วุ่นวาย เป็นการติดต่อประสานงานกับพนักงานภายในองค์กรแต่เพียงอย่างเดียว ซึ่งแตกต่างจากแผนก Customer Service ที่ต้องติดต่อประสานงานกับลูกค้าและบุคคลภายนอกซึ่งมีความสลับซับซ้อนมากกว่า แต่ผลตอบแทนและความก้าวหน้าในองค์กรกลับเท่าเทียมกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ **Alutto, Hrebiniak and Alonso** (1973 : 124) พบว่า ความไม่พอใจในนโยบาย การให้รางวัลตอบแทนขององค์กรหรือระดับความก้าวหน้าในการทำงานจะส่งผลต่อความผูกพันของสมาชิกในองค์กรให้ลดลงได้ และ **Deutsh** (อ้างใน ปราโมทย์ จิตต์ไพโรจน์ 2548 : 70) เห็นว่าหากผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่าเขาไม่มีโอกาสก้าวหน้าหรือประสบความสำเร็จในงานแล้ว เขาก็อยากทำงานน้อยลง คือขาดความผูกพันต่อองค์กรไปด้วยนั่นเอง

จากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า กลุ่มประชากรที่มีความพึงพอใจต่อองค์กรที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันด้วย กล่าวคือ ยิ่งความพึงพอใจมาก ยิ่งมีความผูกพันมากตามไปด้วย ทั้งนี้ สอดคล้องกับแนวความคิดเรื่องความพึงพอใจในการทำงานของ **แอปเปิ้ลไวท์ พี บี** (อ้างใน ชีรวิทย์ อรุณรัสมิ 2544 : 36) ที่ว่า ความพึงพอใจในงานเป็นเรื่องของบุคคลเป็นความรู้สึกส่วนตัวของบุคคลในการทำงาน และความพึงพอใจในการทำงานมีความหมายรวมถึงความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมทางกายภาพในที่ทำงานด้วย เช่น การมีความสุขที่ได้ทำงานกับเพื่อนร่วมงานที่เข้ากันได้ มีทัศนคติที่ดีต่องาน และมีความพอใจเกี่ยวกับรายได้ และกลุ่มประชากรที่มีความสุขต่อองค์กรที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันเช่นกัน ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะ พนักงานมีความสุขต่อการทำงาน ต่อเพื่อนร่วมงาน ต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน ปัจจัยเหล่านี้มีผลต่อความผูกพัน ดังที่งานวิจัยของ **นุสรานามเดช** (2549 : 56) พบว่า ปัจจัยด้านมิตรภาพมีผลต่อความสุขของคน สังคมที่ผู้คนไว้วางใจกัน มีความเป็นมิตร การได้รับการยอมรับ ปฏิบัติกิจกรรมร่วมกันในหมู่เพื่อนส่งผลให้เกิดมิตรภาพและความผูกพันตามมา

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงความผูกพันต่อองค์กร

1.1 จากการศึกษาพบว่ากลุ่มประชากรบางส่วนเห็นว่า ค่าตอบแทนในรูปของเงินเดือนที่ได้รับไม่เหมาะสมกับความทุ่มเทในการทำงาน ดังนั้นองค์กรควรมีการปรับปรุงระบบการปรับเงินเดือน ตามผลการปฏิบัติงานอย่างแท้จริง ไม่มีระบบ 2 มาตรฐาน

1.2 กลุ่มประชากรเมื่อเข้ามาเป็นสมาชิกขององค์กรแล้วย่อมมีความต้องการที่จะเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร แต่ต้องมีความชัดเจนในนโยบาย เป้าหมายของแผนก องค์กรควรเปิดกว้างในการยอมรับฟังความคิดเห็นของพนักงานทุกระดับ และมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ

1.3 ควรมีการส่งเสริมให้มีการฝึกอบรม ให้ความรู้แก่พนักงานทางด้าน Logistics อย่างเต็มที่ เพื่อเพิ่มศักยภาพในการทำงานให้มากขึ้น

1.4 มีการพัฒนาความมีคุณธรรมและจริยธรรมในองค์กร ตั้งแต่ผู้บริหารระดับสูงจนกระทั่งผู้ตาม และนำไปใช้จะทำให้องค์กรนั้นมีความราบรื่นในการปฏิบัติงาน มีความก้าวหน้า ไม่มีการเกี่ยงงาน และช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

1.5 ควรมีกิจกรรมที่เน้นการประสานสัมพันธ์ภายใน และสนับสนุนให้เข้าร่วมทุกคน

1.6 ควรมีการปรับปรุงการมอบหมายงาน ให้มีความรับผิดชอบที่เท่าเทียมกันภายในแผนก

1.7 ควรส่งเสริมให้พนักงานมีอิสระในการกำหนดวิธีการทำงานและการแก้ไขปัญหาด้วยตนเอง เพื่อลดความรู้สึกถูกบังคับและทำให้รู้สึกผูกพันต่องาน

### 2. ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

ควรมีการศึกษาเรื่องความผูกพันทั่วทั้งองค์กร ไม่ระบุเฉพาะแผนกโลจิสติกส์ และเปรียบเทียบระดับความผูกพันของแต่ละแผนก เพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุงและสร้างแรงจูงใจให้พนักงานคงอยู่กับองค์กร ไปนานๆ



## บรรณานุกรม

### ภาษาไทย

- กุลชยา เต็มชวาลา. “ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค.”  
วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์,  
2548.
- กุลวดี เทศประทีป. “ปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงาน  
อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ : ศึกษาเฉพาะกรณี โรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์  
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม  
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2544.
- จิราวรรณ หาดทรายทอง. “ความผูกพันต่อองค์กร : ศึกษากรณีการประปานครหลวง.”  
วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2539.
- ชลดา สิทธิธรรม. “ความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่องค์การพัฒนาเอกชนในเขต  
กรุงเทพมหานคร.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัย  
เกษตรศาสตร์, 2539.
- ชุลีพร เจริญนิคย์. “ความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานภายหลังการแปรรูป  
บริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน).” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขา  
สังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี, 2549.
- ทิพวรรณ สิริคุณ. “คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร : ศึกษากรณี บริษัท  
บริหารสินทรัพย์สถาบันการเงิน.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขารัฐศาสตร์  
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2542.
- ธีระ วีระธรรมสาริต. “ความผูกพันต่อองค์กร : ศึกษาเฉพาะกรณีผู้บริหารระดับหัวหน้าแผนก/  
เทียบเท่าของเครือซีเมนต์ไทย.” สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาจิตวิทยา  
อุตสาหกรรมศาสตร์, 2532.
- ธีระวิทย์ อรุณรัสมิ. “ความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลในเขต  
ภาคกลาง.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาจิตวิทยา มหาวิทยาลัยนิวัฒนา, 2544.
- นงเยาว์ แก้วมรกต. “ผลของการรับรู้บรรยากาศขององค์กรที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กรของ  
พนักงานบุคคลในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล.” วิทยานิพนธ์ปริญญา  
โทบริหารธุรกิจ สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์,  
2542.

- นภาพีญา โหมาศวิน. “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของสมาชิกในองค์กร : ศึกษาเฉพาะกรณี สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี.” สารนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2533.
- เนตตินา โพธิ์ประสระ. “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการมีส่วนร่วมและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน : ศึกษาเฉพาะกรณี บริษัท สิทธิผล 1919 จำกัด.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2541.
- นุสราน นามเดช และคณะ. ความสุขของนักศึกษาพยาบาล. สระบุรี : วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี, 2549.
- ปรานอม กิตติคุณภูธร. “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของลูกจ้างต่อองค์กร : ศึกษาเฉพาะกรณีอุตสาหกรรมสิ่งทอประเภทการทอด้วยเส้นใยฝ้ายและเส้นใยประดิษฐ์.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2538.
- ปราโมทย์ จิตต์ไพโรจน์. “ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรทางการศึกษา ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเขตตรวจราชการที่ 7 กระทรวงศึกษาธิการ.” สารนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2548.
- ปราโมทย์ บุญเลิศ. “การศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการสังกัดกรมอุดมศึกษา.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2545.
- ภรณ์ มหานนท์. การประเมินประสิทธิภาพขององค์กร. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ไอเดียเนสโตร์, 2529.
- มณีรัตน์ ไพรวงเรือง. “ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล และคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานขับรถบรรทุกที่ส่งผลต่อความผูกพัน.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กร มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2541.
- รัชดาภรณ์ เค้นพงศ์พันธุ์. “ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2539.
- วรรณช ทองไพบูลย์. “บรรยากาศองค์กรและความผูกพันต่อองค์กร.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2543.

- วัชรวิ วัชรเสถียร. “การพัฒนาคุณภาพการบริการในด้านผู้ให้บริการ : ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน).” ภาคนิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต สาขาโครงการบัณฑิตศึกษากการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สถาบันบัณฑิต พัฒนบริหารศาสตร์, 2540.
- วัฒนา ศรีสม. “แรงจูงใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานส่งเสริมการขาย สินค้าอุปโภคบริโภคของ บริษัท ไปโอ คอนซูเมอร์ จำกัด.” วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2542.
- วิรัช สงวนวงศ์วาน. องค์กรและการจัดการ. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แมสพิบลิชซิ่ง, 2521.
- ศิริวรรณ ต้นตระกูลวิวัฒน์. “การบริหารงานแบบมีสำเนียงร่วม : ศึกษาเฉพาะกรณีการไฟฟ้าฝ่ายผลิต แห่งประเทศไทย.” สารนิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัย ธรรมศาสตร์, 2530.
- สมยศ นาวิการ. “บทบาทของสถาบันการเงินกับการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ.” วิทยานิพนธ์ ปริญญา มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2525.
- สรายุทธ บุญมาประกร. “ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานในโรงงานผลิตน้ำอัดลม.” วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยา อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2541.
- สัมฤทธิ์ ผิวบัวคว่ำ. “ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการครูในโรงเรียน ประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดสุพรรณบุรี.” วิทยานิพนธ์ ปริญญา มหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี, 2548.
- สุธรรม รัตน์โชติ. การวิจัยเชิงพฤติกรรมศาสตร์. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ที่โอป จำกัด, 2551.
- สุนาภา คุ้มชัย. “ความผูกพันของบุคลากรต่อหน่วยงานราชการ : กรณีศึกษากรมชลประทาน.” วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2552.
- สุนีย์ เวชพราหมณ์. “การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบางประการกับความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานมหาวิทยาลัย.” วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต สาขาการวิจัยและสถิติ ทางการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2541.

สุปรียา สโมสร. “การศึกษาการมีส่วนร่วมที่มีผลต่อองค์การของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม ตัดเย็บเสื้อผ้าสำเร็จรูปขนาดใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง, 2544.

โสภา ทรัพย์มากอุดม. “ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ : ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชาบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2538.

อรปภากร รัตน์หิรัญกร. “ความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันของข้าราชการกรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขารัฐศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2542.

อรุณ รักธรรม. ทฤษฎีองค์การและพฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์สุนทร ออฟเซ็ท, 2539.

#### ภาษาอังกฤษ

Alutto, Joseph Al, Lawrence G. Hrebiniak, and Roman C. Alonso. On Operationlizing the Concept of the Commitment. n.p. : Social Force, 1973.

Buchanan II, Bruce. “Building Organizational Commitment : The Socialization of Managers In Work Organization.” Ph.D. Administrative Science Quarterly, n.p., 1974.

Mowday, R. Richard, M. Steers, and Lyman Porter. Employee Organization Linkage : The Psychology of Commitment. Absenteeism and Turnover. New York : Academy Press, 1982.

Steer, R.M., and L. Porter. Motivation and Work Behaviors. 5th ed. New York : Mc Graw Hill, 1991.

Stranss, Q., and L.R. Sayles. Personnel:The Human Problem of Management. New Jersey : Prentice-Hall Inc., 1960. อ้างถึงใน เกล็ดแก้ว ร่วงลือ. “ความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนกรุงเทพมหานคร.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโท บัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2528.



ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษา

การศึกษาความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร

สำหรับผู้วิจัย

1-2

**ตอนที่ 1** แบบสอบถามเกี่ยวกับตัวแปรอิสระ

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ( ) หรือเติมข้อความลงในช่องว่างให้ตรงกับความเป็นจริง

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

สำหรับผู้วิจัย

1. อายุ

3

- |                     |                   |
|---------------------|-------------------|
| ( ) 25 ปีและต่ำกว่า | ( ) 26 ปี – 30 ปี |
| ( ) 31 ปี – 35 ปี   | ( ) 36 ปี – 40 ปี |
| ( ) 41 ปี – 45 ปี   | ( ) มากกว่า 45 ปี |

2. ระดับการศึกษาสูงสุด

4

- |                            |                       |
|----------------------------|-----------------------|
| ( ) มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. | ( ) อนุปริญญาตรี/ปวส. |
| ( ) ปริญญาตรี              | ( ) สูงกว่าปริญญาตรี  |

3. ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่องค์กรนี้

5

- |                   |                   |
|-------------------|-------------------|
| ( ) น้อยกว่า 1 ปี | ( ) 1 – 3 ปี      |
| ( ) 4 ปี – 6 ปี   | ( ) 7 ปี – 9 ปี   |
| ( ) 10 ปี – 12 ปี | ( ) มากกว่า 12 ปี |

4. แผนกที่ปฏิบัติงาน

6

- |                               |                           |
|-------------------------------|---------------------------|
| ( ) Import Document           | ( ) Export Document       |
| ( ) Accounting (Coordination) | ( ) Customer Service      |
| ( ) Inland Transportation     | ( ) อื่นๆ (โปรดระบุ)..... |

5. จำนวนครั้งมาสายในปี 2552

7

- |                      |                   |
|----------------------|-------------------|
| ( ) ไม่มี            | ( ) 1 - 5 ครั้ง   |
| ( ) 6 - 10 ครั้ง     | ( ) 11 - 15 ครั้ง |
| ( ) มากกว่า 15 ครั้ง |                   |

6. จำนวนวันลาจในปี 2552  8
- ( ) ไม่มี ( ) 1 - 5 วัน
- ( ) 6 - 10 วัน ( ) 11 - 15 วัน
- ( ) มากกว่า 15 วัน

7. การตัดสินใจ

- 7.1 เมื่องานท่านมีปัญหาท่านตัดสินใจแก้ไขอย่างไร  9
- ( ) ส่วนใหญ่แก้ไขด้วยตัวเอง
- ( ) ส่วนใหญ่แก้ไขด้วยตัวเองตามคำแนะนำของผู้บริหาร
- ( ) ส่วนใหญ่แก้ไขโดยผู้บริหาร
- ( ) แก้ไขปัญหาโดยผู้อื่นเสมอ
- ( ) ไม่ค่อยได้แก้ไขปัญหาทั้งด้วยตัวเองและผู้อื่น

8. ความพึงพอใจ

- 8.1 ท่านพึงพอใจต่อสภาพการทำงานมากน้อยแค่ไหน  10
- ( ) พึงพอใจมากที่สุด
- ( ) พึงพอใจมาก
- ( ) พึงพอใจปานกลาง
- ( ) พึงพอใจน้อย
- ( ) พึงพอใจน้อยที่สุด

- 8.2 ท่านพึงพอใจต่อการบริหารของบริษัทมากน้อยเพียงไร  11
- ( ) พึงพอใจมากที่สุด

- ( ) พึงพอใจมาก
- ( ) พึงพอใจปานกลาง
- ( ) พึงพอใจน้อย
- ( ) พึงพอใจน้อยที่สุด

- 8.3 ท่านพึงพอใจต่อรายได้ของท่านมากน้อยเพียงไร  12
- ( ) พึงพอใจมากที่สุด
- ( ) พึงพอใจมาก
- ( ) พึงพอใจปานกลาง
- ( ) พึงพอใจน้อย
- ( ) พึงพอใจน้อยที่สุด

8.4 ท่านพึงพอใจต่อสวัสดิการและค่าตอบแทนอื่นๆ ที่นอกเหนือจากเงินเดือนมากน้อยเพียงไร  13

- ( ) พึงพอใจมากที่สุด
- ( ) พึงพอใจมาก
- ( ) พึงพอใจปานกลาง
- ( ) พึงพอใจน้อย
- ( ) พึงพอใจน้อยที่สุด

### 9. ความสุข

9.1 ท่านมีความสุขต่อการทำงานมากน้อยเพียงไร  14

- ( ) มีความสุขมากที่สุด
- ( ) มีความสุขมาก
- ( ) มีความสุขปานกลาง
- ( ) มีความสุขน้อย
- ( ) มีความสุขน้อยที่สุด

9.2 ท่านมีความสุขต่อการเป็นพนักงานของบริษัทนี้มากน้อยเพียงไร  15

- ( ) มีความสุขมากที่สุด
- ( ) มีความสุขมาก
- ( ) มีความสุขปานกลาง
- ( ) มีความสุขน้อย
- ( ) มีความสุขน้อยที่สุด

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษา



## ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

**คำชี้แจง** กรุณาพิจารณาข้อความต่อไปนี้ และทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นและความรู้สึกที่แท้จริงของท่านมากที่สุด เพียงคำตอบเดียว

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น					สำหรับ ผู้วิจัย
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่ เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	
<b>ความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมายและ ค่านิยมขององค์กร</b>						
1. ท่านรู้สึกว่าเป็นที่ทำงานที่ดีมาก						<input type="checkbox"/> 16
2. ท่านภูมิใจที่ได้ทำงานที่ บริษัทนี้						<input type="checkbox"/> 17
3. บริษัทนี้เป็นแรงคใจที่ทำให้ท่านทำงาน สำเร็จ						<input type="checkbox"/> 18
4. ท่านพอใจกับนโยบายการบริหารงานของ ผู้บริหารบริษัทนี้						<input type="checkbox"/> 19
5. ท่านเชื่อใจและไว้วางใจในการเป็นผู้นำของ ผู้บริหารบริษัทนี้						<input type="checkbox"/> 20
6. ท่านพอใจกับผลสำเร็จของงานที่ท่านทำอยู่						<input type="checkbox"/> 21
7. ท่านเชื่อว่าเป้าหมายของบริษัทนี้และของ ท่านมีความสอดคล้องกัน						<input type="checkbox"/> 22
8. ท่านเชื่อว่าถึงนโยบายการนำเข้า ส่งออกดับ ประเทศจะเปลี่ยนไปแต่เป้าหมายของ บริษัทนี้ยังคงไม่เปลี่ยนแปลง						<input type="checkbox"/> 23
9. หากบริษัทนี้มีนโยบายเกี่ยวกับการให้ พนักงานลาออก ท่านเชื่อว่าทีมท่านยังมี ความมั่นคงและความก้าวหน้าในตำแหน่ง หน้าที่การงานเหมือนเดิม						<input type="checkbox"/> 24
10. ท่านมีความเชื่อมั่นในความมั่นคงของ บริษัทนี้						<input type="checkbox"/> 25
<b>ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร</b>						
11. ท่านเห็นว่า บริษัทนี้มีเป้าหมาย และ แนวทางการดำเนินการที่ชัดเจนสามารถ นำไปสู่ผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน						<input type="checkbox"/> 26

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น					สำหรับ ผู้วิจัย
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่ เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	
12. ท่านรู้สึกว่าคุณมีความจงรักภักดีต่อ บริษัทนี้						<input type="checkbox"/> 27
13. งานที่ท่านทำอยู่ไม่ใช่สิ่งที่สำคัญในชีวิต ของท่าน						<input type="checkbox"/> 28
14. ท่านทุ่มเทให้กับงานอย่างเต็มที่ทั้งในและ นอกเวลาทำงาน						<input type="checkbox"/> 29
15. ท่านมีความรู้สึกเสียใจ ถ้าท่านไม่สามารถ ปฏิบัติงานได้ดี						<input type="checkbox"/> 30
16. ท่านคำนึงถึงงานของท่านอยู่ตลอดเวลา แม้จะไม่ใช่วเวลาทำงานก็ตาม						<input type="checkbox"/> 31
17. บางครั้งท่านทำงานไม่ยอมหยุดจนกว่างาน จะเสร็จ						<input type="checkbox"/> 32
18. ท่านจะปล่อยให้เรื่องงานเข้ามาเกี่ยวข้องกับ ชีวิตส่วนตัวของท่าน						<input type="checkbox"/> 33
19. ท่านรู้สึกมีความสุขเมื่อสามารถทำงานได้ สำเร็จ						<input type="checkbox"/> 34
20. ท่านใช้ความสามารถอย่างเต็มที่ในการ ทำงาน						<input type="checkbox"/> 35
<b>ความต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพ ในองค์กร</b>						
21. ท่านมีความต้องการที่จะไปทำงานที่ องค์กรอื่น						<input type="checkbox"/> 36
22. ท่านรู้สึกว่าท่านไม่ได้รับประโยชน์ เท่าที่ควรแล้วท่านทำงานที่บริษัทนี้ไปเรื่อยๆ						<input type="checkbox"/> 37
23. ท่านมีความสุขกับการทำงานที่ บริษัทนี้ มากกว่าสิ่งใด						<input type="checkbox"/> 38
24. ท่านทุ่มเทเวลาเพื่อการทำงานโดยไม่ทำ กิจกรรมอื่นจนกว่าจะเสร็จ						<input type="checkbox"/> 39
25. บางครั้งท่านครุ่นคิดเกี่ยวกับงานที่จะทำใน วันรุ่งขึ้น						<input type="checkbox"/> 40
26. ท่านรู้สึกท้อใจเมื่อท่านไม่สามารถทำงาน ได้อย่างราบรื่น						<input type="checkbox"/> 41

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น					สำหรับ ผู้วิจัย
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่ เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	
27. ท่านมีความพอใจเมื่อเปรียบเทียบปริมาณงานที่ทำอยู่กับเงินเดือนที่ได้รับ						<input type="checkbox"/> 42
28. นอกจากเงินเดือนประจำท่านมีความพอใจต่อสวัสดิการอื่นๆที่ได้รับ						<input type="checkbox"/> 43
29. ท่านคิดว่าการพิจารณาความดีความชอบทำให้เกิดขวัญและกำลังใจในการทำงาน						<input type="checkbox"/> 44
30. ท่านมีความพอใจในการทำงานให้เสร็จแม้ว่าจะไม่มีค่าตอบแทน						<input type="checkbox"/> 45

### ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

**คำชี้แจง** โปรดเติมข้อความลงในช่องว่างตามความคิดเห็นของท่าน

1. ท่านคิดว่าองค์การควรบริหารงานอย่างไร จึงจะทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์การ  46

---



---



---



---

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษา

## ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ - สกุล นางสาว จันทนา ลีรุ่งเรืองพร  
 ที่อยู่ 200/17 จรัญสนิทวงศ์ 24 แขวงบ้านช่างหล่อ เขตบางกอกน้อย  
 กรุงเทพมหานคร 10700

## ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2543 สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย จาก โรงเรียนอัสสัมชัญ  
 คอนแวนต์ กรุงเทพมหานคร  
 พ.ศ. 2547 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี ศิลปศาสตรบัณฑิต  
 วิชาเอกภาษาอังกฤษ จากมหาวิทยาลัยกรุงเทพ  
 พ.ศ. 2551 ศึกษาต่อระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและ  
 เอกชน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

## ประวัติการทำงาน

พ.ศ. 2547 - 2550 Customer Service บริษัท มิตรชยุ โอ.เอส.เค.ไลน์ ประเทศไทย จำกัด  
 แผนกโลจิสติกส์ (MOL)  
 พ.ศ. 2551 - 2552 Senior Customer Service บริษัท มิตรชยุ โอ.เอส.เค.ไลน์ ประเทศไทย  
 จำกัด แผนกโลจิสติกส์ (MOL)  
 พ.ศ. 2553 - ปัจจุบัน Sales Assistant บริษัท นิทโก้ สยาม จำกัด

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษา