



การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กร
ของพนักงานบริษัท ทีสโก้ไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) และบริษัทในเครือ

ปัทมา ชันโท

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์
ปีการศึกษา 2559
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์



PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT, JOB SATISFACTION AND
ORGANIZATIONAL COMMITMENT OF EMPLOYEES AT TISCO FINANCIAL
GROUP PUBLIC COMPANY LIMITED AND ITS AFFILIATED COMPANIES

Pattama Khanto

Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Business Administration
College of Innovation Management
Rajamangala University of Technology Rattanakosin
Academic Year 2016

Copyright of Rajamangala University of Technology Rattanakosin

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กร
ของพนักงานบริษัท ทีสโก้ไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) และบริษัทในเครือ

ปัทมา ชันโท

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์
ปีการศึกษา 2559
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT, JOB SATISFACTION AND ORGANIZATIONAL
COMMITMENT OF EMPLOYEES AT TISCO FINANCIAL GROUP PUBLIC COMPANY
LIMITED AND ITS AFFILIATED COMPANIES

Pattama Khanto

Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Business Administration
College of Innovation Management
Rajamangala University of Technology Rattanakosin
Academic Year 2016
Copyright of Rajamangala University of Technology Rattanakosin



ใบรับรองการค้นคว้าอิสระ
วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

ชื่อการค้นคว้าอิสระ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความพึงพอใจในงาน และความ
ผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานบริษัท ทีสโก้ไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด
(มหาชน) และบริษัทในเครือ

ชื่อผู้วิจัย นางสาวปัทมา ชันโท

วิชาเอก การจัดการ

อาจารย์ที่ปรึกษา ดร.อธิษฐ์ สิริวริศรา

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์อนุมัติให้การค้นคว้าอิสระฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่ง
ของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

..... ผู้อำนวยการวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ
(นายรพี ม่วงนนท์)

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ

..... ประธานกรรมการ
(ดร.พาสน์ ทีฆทรัพย์)

..... กรรมการ
(ดร.สุทธิพงษ์ สุวรรณสาธิต)

..... กรรมการ
(ดร.อธิษฐ์ สิริวริศรา)



Independent Study Certificate
College of Innovation Management
Rajamangala University of Technology Rattanakosin

Independent Study Title Perceived Organizational Support, Job Satisfaction And Organizational Commitment Of Employees At TISCO Financial Group Public Company Limited And Its Affiliated Companies

Researcher Miss. Pattama Khanto

Major Management

Advisor Athithat Sirawaritsara, Ph.D.

Rajamangala University of Technology Rattanakosin approved this independent study in partial fulfillment of the requirements for the Degree of Master of Business Administration.

..... Director of College of Innovation
(Mr. Rapee Moungnont) Management

Independent Study Committee

..... Chairperson
(Pard Teekasap, D.B.A.)

..... Member
(Suttipong Suwannasatit, D.B.A.)

..... Member
(Athithat Sirawaritsara, Ph.D.)

การค้นคว้าอิสระ	การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานบริษัท ทีสโก้ไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) และบริษัทในเครือ
ชื่อผู้วิจัย	นางสาวปัทมา ชันโท
ชื่อปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษา	ดร.อิทธิช สิริวิศรา
ปีการศึกษา	2559

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับความพึงพอใจในงาน (2) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับความผูกพันต่อองค์กร และ (3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

วิธีการสำรวจ เก็บข้อมูลด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย จำนวน 400 คน จากพนักงานบริษัท ทีสโก้ไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) และบริษัทในเครือ เพื่อตอบแบบสอบถามและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่า 1) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 2) ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ และ 3) ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ผลดังกล่าวสามารถตีความได้ว่าเมื่อพนักงานเกิดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรอันจะทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในงานและนำไปสู่ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในองค์กรต่อไป

คำสำคัญ: การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กร

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาหลัก.....

Independent Study Title	Perceived organizational support, job satisfaction, and organizational commitment of employees At TISCO Financial Group public company limited And its affiliated companies
Researcher	Miss Pattama Khanto
Degree Sought	Master of Business Administration
Advisor	Athithat Sirawaritsara, Ph.D.
Academic Year	2016

Abstract

The objective of this independent study were to study the relationship between perceived organizational support and job satisfaction; to study the relationship between job satisfaction and organizational commitment; and to study the relationship between organizational commitment and perceived organizational support.

Simple random sampling technique was applied to select 400 employees of TISCO Financial Group Public Company Limited and its affiliated companies to answer self-reported questionnaire. Data were analyzed by percentage, mean, standard deviation and Pearson's correlation coefficient.

Research findings revealed that perceived organizational support was positively related to job satisfaction with statistical significance; job satisfaction was positively related to organizational commitment with statistical significance; and organizational commitment was positively related to perceived organizational support with statistical significance. These results implied that when employees have perceived organizational support, they will have job satisfaction and ultimately organizational commitment.

Keywords: Perceived organizational support, Job satisfaction, Organizational commitment

Advisor's Signature.....

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยความกรุณาของ ดร.สุทธิพงษ์ สุวรรณสาธิต , ดร.อธิษฐ์ สิริวิศรา และ ดร.พาสน์ ทีฆทรัพย์ ที่ได้ให้คำปรึกษา ตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่อง ตลอดจนให้คำแนะนำและข้อเสนอแนะต่างๆ ด้วยความเอาใจใส่จนการค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณนายประยูร ชันโท ผู้เป็นบิดา และ นางพัชรี ชันโท ผู้เป็นมารดา ที่คอยให้การสนับสนุนในด้านต่างๆตลอดมา คอยห่วงใย เข้าใจ เป็นกำลังใจอย่างดี และคอยช่วยเหลือให้คำแนะนำการทำค้นคว้าอิสระฉบับนี้เป็นอย่างดี รวมถึงพนักงานของบริษัท ทีสโก้ไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) และบริษัทในเครือ ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

สุดท้ายนี้ คุณงามความดี และประโยชน์ที่เกิดจากการค้นคว้าอิสระฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบแต่ บิดา มารดา ครูอาจารย์ทุกท่าน ที่ได้ให้วิชาความรู้ คอยอบรมสั่งสอนจนสามารถทำการค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี

ปัทมา ชันโท

เมษายน 2560

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(1)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(2)
กิตติกรรมประกาศ	(3)
สารบัญ	(4)
สารบัญตาราง	(6)
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 คำถามการวิจัย.....	2
1.3 วัตถุประสงค์การวิจัย.....	2
1.4 สมมติฐานการวิจัย	3
1.5 ขอบเขตการวิจัย	4
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
1.7 คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย	5
บทที่ 2 การทบทวนวรรณกรรม	8
2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร.....	8
2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ	14
2.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร	18
2.4 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	22
2.5 กรอบแนวคิดงานวิจัย	27
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	28
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	28
3.2 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย.....	29
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	30
3.4 การสร้างและพัฒนาแบบสอบถาม	31
3.5 เกณฑ์การให้คะแนนแบบสอบถาม	33
3.6 การเก็บรวบรวมข้อมูล	35
3.7 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	36

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการศึกษาวิจัย	43
4.1 ข้อมูลส่วนบุคคล	43
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร.....	45
4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านความพึงพอใจในงาน.....	52
4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านความผูกพันต่อองค์กร	58
4.5 การทดสอบสมมติฐาน	62
4.6 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	69
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผลการศึกษาวิจัย และข้อเสนอแนะ	71
5.1 สรุปผลการวิจัย	71
5.2 อภิปรายผลการวิจัย	76
5.3 ข้อเสนอแนะ	82
5.3.1 ข้อเสนอแนะสำหรับองค์กร	82
5.3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป.....	82
บรรณานุกรม	84
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	91
ภาคผนวก ข ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม	97
ประวัติผู้วิจัย	104

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
3.1 แสดงค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	32
3.2 แสดงการประเมินแบบค่าลิเคิร์ตสเกล (Likert Scales)	33
3.3 แสดงการแปลความหมายของคะแนนสำหรับแบบสอบถามวัดการรับรู้การสนับสนุนจาก องค์การ.....	34
3.4 แสดงการแปลความหมายของคะแนนสำหรับแบบสอบถามวัดความพึงพอใจในงาน	35
3.5 แสดงการแปลความหมายของคะแนนสำหรับแบบสอบถามวัดความผูกพันต่อองค์การ	35
3.6 แสดงสมมติฐานและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์และทดสอบสมมติฐาน	37
4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง	43
4.2 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการรับรู้การสนับสนุนจาก องค์การ.....	46
4.3 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการรับรู้การสนับสนุนจาก องค์การในด้านจิตอาารมณ.....	47
4.4 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการรับรู้การสนับสนุนจาก องค์การในด้านการปฏิบัติงาน.....	48
4.5 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการรับรู้การสนับสนุนจาก องค์การในด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ	49
4.6 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการรับรู้การสนับสนุนจาก องค์การในด้านความมั่นคงในงาน	50
4.7 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการรับรู้การสนับสนุนจาก องค์การในด้านการพัฒนาตนเองและโอกาสก้าวหน้าในงาน.....	51
4.8 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในงาน	52
4.9 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในงานด้าน ลักษณะงาน	53
4.10 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในงาน ด้านรายได้.....	54
4.11 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในงาน ด้านโอกาสก้าวหน้า.....	55

สารบัญญัตินี้ (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.12 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในงาน ด้านผู้บังคับบัญชา.....	56
4.13 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในงาน ด้านเพื่อนร่วมงาน.....	57
4.14 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความผูกพันต่อองค์กร.	58
4.15 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความผูกพันต่อองค์กร.	59
4.16 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความผูกพันต่อองค์กร ด้านการคงอยู่.....	60
4.17 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความผูกพันต่อองค์กร ด้านบรรทัดฐาน.....	61
4.18 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร กับความพึงพอใจในงาน.....	63
4.19 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันระหว่างความพึงพอใจในงานกับความผูกพัน ต่อองค์กร.....	66
4.20 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับการรับรู้ การสนับสนุนจากองค์กร.....	68
4.21 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	69

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากสภาวะการณ์ขาดแคลนแรงงานทั่วโลกในรายงานผลสำรวจธุรกิจนานาชาติของแกรนท์ ธอร์นตัน (The Grant Thornton International Business report : IBR) พบว่า 4 ใน 10 หรือ 39% ของธุรกิจทั่วโลกต้องใช้ความพยายามอย่างมากเพื่อสรรหาบุคลากรที่มีคุณสมบัติตรงตามความต้องการของบริษัท ทั้งนี้ การขาดแคลนบุคลากรที่มีความสามารถ มีทักษะและเทคนิคเฉพาะตัวเป็นปัญหาที่สำคัญที่สุดถึง 64% และสร้างความวิตกกังวลเป็นอย่างมากให้กับผู้ประกอบการว่าจะส่งผลกระทบต่อความสามารถในการผลิตของผู้ประกอบการ ซึ่งในท้ายที่สุดก็จะส่งผลกระทบต่ออย่างรุนแรงไปถึงการเติบโตและความสามารถในการทำกำไรของบริษัทด้วย (ประชาไทย, <http://prachatai.com/journal/2013/02/45170>, 4 ธันวาคม 2559)

สถานการณ์เศรษฐกิจของประเทศไทยในปัจจุบันมีแนวโน้มที่จะฟื้นตัวขึ้นเล็กน้อย ทั้งจากในภาคอุตสาหกรรมและภาคการท่องเที่ยว แต่ในช่วงที่ผ่านมาประเทศไทยได้มีการเปลี่ยนแปลงประเทศจากสังคมเกษตรกรรมมาเป็นสังคมอุตสาหกรรมและเศรษฐกิจในยุคไทยแลนด์ 4.0 ส่งผลให้เกิดการขยายตัวของภาวะเศรษฐกิจอย่างมาก โดยภาครัฐได้มีการออกนโยบายส่งเสริมการลงทุน ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ต้องใช้แรงงานมากขึ้น เช่น ภาคก่อสร้าง ภาคอุตสาหกรรม ภาคการเกษตรและเกษตรแปรรูป ภาคการท่องเที่ยว จากในอดีตเมื่อ 15 ปีที่แล้วจนถึงในปัจจุบัน ประเทศไทยไม่สามารถหาแรงงานภายในประเทศได้อย่างเพียงพอ ส่งผลให้เกิดปัญหาการขาดแคลนแรงงานอย่างรุนแรง จึงจำเป็นต้องใช้แรงงานต่างชาติดังจำนวนมากขึ้น อย่างไรก็ตามการก้าวข้ามปัญหาการขาดแคลนแรงงานไม่ได้ดูแค่ปริมาณเพียงอย่างเดียว แต่ต้องคำนึงถึงคุณภาพของแรงงานด้วย โดยการไม่ปฏิเสธแรงงานหญิง คนสูงอายุและคนพิการ ที่มีศักยภาพสามารถทำงานและพัฒนาทักษะฝีมือได้ ในขณะที่เดียวกันต้องไม่ปฏิเสธแรงงานต่างด้าว เพียงแต่ต้องจัดระเบียบและบังคับใช้กฎหมายอย่างเหมาะสมเพื่อไม่ให้เกิดปัญหา จากผลการสำรวจแรงงานของกระทรวงแรงงานในช่วงไตรมาสแรกของปี 2559 พบว่า ประชากรไทยที่อยู่ในวัยทำงานมีอายุ 15 ปีขึ้นไปจำนวน 55.5 ล้านคน เป็นผู้ใช้แรงงานในภาคอุตสาหกรรม 11.2 ล้านคน ภาคอุตสาหกรรมค้าปลีก-ค้าส่ง 6.4 ล้านคน ภาคการผลิต 6.4 ล้านคน ที่พักโรงแรม 2.7 ล้านคน ก่อสร้าง 2.6 ล้านคน การบริหารราชการ 1.6 ล้านคน และขนส่ง 1.3 ล้านคน (ศรยุทธ เทียนสี, <http://thaipost.net>, 4 ธันวาคม 2559)

จากรายงาน A new take on talent ซึ่งได้ทำการสำรวจ CEO ในภาคอุตสาหกรรมบริการทางการเงิน จำนวน 410 คนใน 62 ประเทศ พบว่าอุตสาหกรรมบริการทางการเงินกำลังเผชิญปัญหาขาดแคลนแรงงานที่มีทักษะหลากหลายด้าน ซึ่งผสมผสานทั้งทักษะเฉพาะด้านและความเชี่ยวชาญในไอทีเทคโนโลยี โดย CEO ในอุตสาหกรรมบริการทางการเงินเกือบ 70% เชื่อว่าปัญหานี้จะมีผลกระทบต่อการเจริญเติบโตของธุรกิจในอนาคต จากการเปลี่ยนแปลงในปัจจุบันทำให้องค์กรสรรหาคูคลองที่มีความรู้รอบด้าน มากกว่าผู้ที่มีความรู้เพียงด้านเดียว เพราะองค์กรเชื่อว่าบุคลากรประเภทนี้จะสามารถปรับตัวได้ทันกับสภาพแวดล้อมทางสังคม เศรษฐกิจ การเมืองที่เปลี่ยนแปลงไป และสามารถสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้าได้มากกว่า แม้ว่าบุคลากรประเภทนี้จะขาดความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน แต่ด้วยทักษะที่มีหลากหลายก็สามารถทำให้องค์กรประสบผลสำเร็จได้ (ศิริระ อินทรกำธรชัย, <http://www.pwc.com/th/en/press-room/press-release/2015/new-release-29-04-2015-th.html>, 4 ธันวาคม 2559)

จากปัญหาการขาดแคลนบุคลากรที่มีความสามารถและทักษะเฉพาะทางตรงตามความต้องการของตลาด ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาในเรื่องของ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานบริษัท ทีสโก้ไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) และบริษัทในเครือ เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ไปใช้พัฒนาและเป็นข้อเสนอแนะในการปรับปรุงกระบวนการทำงานขององค์กร เพื่อสร้างความพึงพอใจในการทำงาน และเพิ่มศักยภาพการทำงานของพนักงานให้พนักงานอยู่กับองค์กรอย่างมีความสุขตลอดไป ตลอดจนการนำข้อมูลไปเป็นแนวทางในการประกอบการตัดสินใจ และการวางแผนพัฒนาองค์กรในด้านต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพทั้งในปัจจุบันและในอนาคต

1.2 คำถามการวิจัย

ปัจจัยใดที่มีอิทธิพลต่อการขาดแคลนบุคลากรของตลาดแรงงานในปัจจุบัน

1.3 วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

1.3.1 เพื่อศึกษาระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ทีสโก้ไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) และบริษัทในเครือ

1.3.2 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัท ทีสโก้ไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) และบริษัทในเครือ

1.3.3 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ทีสโก้ไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) และบริษัทในเครือ

1.3.4 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานบริษัท ทีสโก้ไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) และบริษัทในเครือ

สมมติฐานการวิจัยที่ 3.3 ความผูกพันต่อองค์การทางด้านบรรทัดฐานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การโดยรวม

นอกจากนี้จากการศึกษาข้อมูลยังพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การและความพึงพอใจในงานทำงานอย่างน้อย 1 ด้าน สามารถทำนายความผูกพันต่อองค์การของพนักงานได้

1.5 ขอบเขตการวิจัย

1.5.1 ประชากรที่ใช้ในงานวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานในกลุ่มบริษัท ทีสโก้ไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) เนื่องจากบริษัทประกอบธุรกิจการถือหุ้นในบริษัทอื่น (Holding Company) ดังนั้นจึงแบ่งตามลักษณะการประกอบธุรกิจของบริษัทลูก คือ กลุ่มธุรกิจธนาคารพาณิชย์และธุรกิจสินเชื่อ ประกอบด้วย บมจ.ธนาคารทีสโก้, บริษัท ไฮเวย์ จำกัด, บริษัท ทีสโก้ โทเกียว ลิซซิ่ง จำกัด, บริษัท ทีสโก้ ลิซซิ่ง จำกัด และกลุ่มธุรกิจหลักทรัพย์ ประกอบด้วย บริษัทหลักทรัพย์ ทีสโก้ จำกัด, บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ทีสโก้ จำกัด มีจำนวนพนักงานทั้งสิ้น 4,551 คน (ข้อมูล ณ 30 พฤศจิกายน 2559)

1.5.2 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย

1.5.2.1 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ (Perceived Organizational Support) ได้สรุปจากแนวคิดงานวิจัยของไอเซนเบอร์เกอร์และคณะ (Eisenberger et al., 1986, pp. 500-570) และแนวคิดของโรเดสและไอเซนเบอร์เกอร์ (Rhoades and Eisenberger, 2002, pp. 699-702) ได้แบ่งการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การออกเป็น 5 ด้าน ประกอบด้วย

1. ด้านจิตอาารมณ์
2. ด้านการปฏิบัติงาน
3. ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ
4. ด้านความมั่นคงในงาน
5. ด้านการพัฒนาตนเองและโอกาสก้าวหน้าในงาน

1.5.2.2 ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) ตามแนวคิดของสมิธและคณะ (Smith et al., 1969 อ้างถึงใน Luthans, 1998, p. 144) ได้แบ่งความพึงพอใจในงานเป็น 5 ด้าน ประกอบด้วย

1. ความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงาน
2. ความพึงพอใจในงานด้านรายได้
3. ความพึงพอใจในงานด้านโอกาสก้าวหน้า
4. ความพึงพอใจในงานด้านผู้บังคับบัญชา
5. ความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงาน

1.5.2.3 ความผูกพันต่อองค์การ (Organizational Commitment) ตามแนวคิดของอัลเลนและเมเยอร์ (Allen & Meyer, 1990, pp. 1-18) ซึ่งได้แบ่งความผูกพันต่อองค์การออกเป็น 3 ด้าน ประกอบด้วย

1. ความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจ
2. ความผูกพันต่อองค์การด้านการคงอยู่
3. ความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐาน

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.6.1. เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการปฏิบัติงานของพนักงานให้เป็นที่พอใจและส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

1.6.2. เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้ ไปประยุกต์ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลภายในองค์การ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับพนักงานและพนักงานมีความผูกพันต่อองค์การ

1.6.3. เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้บริหารสามารถนำไปปรับปรุง และพัฒนาระบบการบริหารงาน และเสริมสร้างแรงจูงใจให้พนักงานเพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานมากยิ่งขึ้น และทุ่มเทการทำงานเพื่อความสำเร็จได้อย่างเหมาะสมและเกิดประสิทธิภาพสูงสุด ทั้งนี้เพื่อดำรงรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพให้คงอยู่กับองค์การตลอดไป

1.7 คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

1.7.1. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ได้สรุปมาจากแนวคิดในงานวิจัยของอเชนเบอร์เกอร์และคณะ (Eisenberger et al., 1986, pp. 500-507) และแนวคิดของโรเดสและไอเชนเบอร์เกอร์ (Rhoades and Eisenberger, 2002, pp. 699-702) โดยได้แบ่งการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การออกเป็น 5 ด้าน ดังนี้

การรับรู้การสนับสนุนขององค์การ หมายถึง การรับรู้ของพนักงาน ที่รู้ว่าองค์การจะให้การสนับสนุนในด้านต่างๆ โดยผ่านทางนโยบายขององค์การและตัวแทนขององค์การนั้น โดยแบ่งลักษณะการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การเป็น 5 ด้าน ได้แก่

1.7.1.1 ด้านจิตอาารมณ์ หมายถึง การที่พนักงานรับรู้ว่าจะองค์การเห็นคุณค่าให้ความใส่ใจ การไว้วางใจ และยอมรับผลงานรวมถึงข้อเสนอแนะของพนักงาน พร้อมทั้งให้คำแนะนำเพื่อแก้ไขปัญหาในการทำงาน

1.7.1.2 ด้านการปฏิบัติงาน หมายถึง การที่พนักงานรับรู้ว่าจะองค์การให้การสนับสนุนในด้านต่างๆ เช่น การจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เหมาะสม รวมไปถึงการมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ในการทำงาน ทำให้พนักงานสามารถทำงานได้อย่างราบรื่น

1.7.1.3 ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ หมายถึง การที่พนักงานรับรู้ว่าการมีกระบวนการในการพิจารณาผลตอบแทนในการทำงาน สวัสดิการ รวมทั้งผลประโยชน์ต่างๆ ให้แก่พนักงานอย่างมีความเหมาะสมและยุติธรรม เพื่อความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน

1.7.1.4 ด้านความมั่นคงในงาน หมายถึง การที่พนักงานรับรู้ว่าการให้ออกาสในการทำงานและจ้างงานต่อไป จะไม่ปลดหรือเลิกจ้างงานของพนักงาน

1.7.1.5 ด้านการพัฒนาตนเองและโอกาสก้าวหน้าในงาน หมายถึง การที่พนักงานรับรู้ได้ว่าองค์กรส่งเสริมให้พนักงานมีการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะความสามารถ เพิ่มเติมความรู้ที่เป็นประโยชน์ในการทำงาน และมอบหมายให้ทำงานสำคัญที่มีความท้าทายมากขึ้น รวมถึงโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งให้กับพนักงาน

1.7.2. ความพึงพอใจในงาน ตามแนวคิดของสมิธและคณะ (Smith et al., 1969 อ้างถึงใน Luthans, 1998, p. 144) โดยให้ความหมายของคำว่าพึงพอใจในงานว่า หมายถึง ทัศนคติหรือความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องานที่ตนรับผิดชอบ เป็นความรู้สึกที่ได้รับการตอบสนองทั้งทางร่างกายและจิตใจ อันเป็นผลสืบเนื่องมาจากองค์ประกอบต่างๆ ในการทำงาน โดยแบ่งเป็น 5 ด้าน ดังนี้

1.7.2.1 ความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงาน หมายถึง ความพึงพอใจในงานที่ได้รับผิดชอบในปัจจุบัน และเห็นว่าเป็นงานที่น่าสนใจ มีความท้าทายต่อความสามารถ และรู้สึกภาคภูมิใจในผลงานที่เกิดขึ้น

1.7.2.2 ความพึงพอใจในงานด้านรายได้ หมายถึง ความพึงพอใจต่อค่าตอบแทนที่ได้รับจากการทำงาน โดยรู้สึกว่าการค่าตอบแทนที่ได้รับมีความเหมาะสมและยุติธรรม

1.7.2.3 ความพึงพอใจในงานด้านโอกาสก้าวหน้า หมายถึง ความพึงพอใจจากความก้าวหน้าในหน้าที่การทำงาน ตำแหน่งงาน การพิจารณาในการเลื่อนตำแหน่งงานมีความยุติธรรมและเหมาะสมตามความสามารถของพนักงาน

1.7.2.4 ความพึงพอใจในงานด้านผู้บังคับบัญชา หมายถึง ความพึงพอใจที่มีต่อผู้บังคับบัญชาที่เป็นหัวหน้างานโดยตรง เกิดจากการที่ผู้บังคับบัญชามีความเหมาะสมกับงานมีปฏิภาณไหวพริบ มีการวางแผนที่ดี มีความรอบคอบ มีภาวะความเป็นผู้นำ และมีความคิดที่ทันสมัย

1.7.2.5 ความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงาน หมายถึง ความพึงพอใจในบรรยากาศของการทำงานที่ทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน มีการช่วยเหลือสนับสนุนในด้านต่างๆ รวมถึงคอยให้คำแนะนำที่ดีให้แก่กัน

1.7.3. ความผูกพันต่อองค์กร ตามแนวคิดของอัลเลนและเมเยอร์ (Allen & Meyer, 1990, pp. 1-18) ได้ให้ความหมายของคำว่า ความผูกพันต่อองค์กรว่า หมายถึง ความรู้สึก ความคิด ทัศนคติ และการแสดงออกของพนักงานที่มีต่อองค์กร โดยพนักงานจะรู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร มีความพยายามทุ่มเทการปฏิบัติงานเพื่อช่วยให้

องค์การบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่วางไว้ และต้องการที่จะอยู่กับองค์การต่อไป โดยแบ่งออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้

1.7.3.1 ความผูกพันด้านจิตใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ รู้สึกมีความยึดมั่นและผูกพันกับองค์การ

1.7.3.2 ความผูกพันด้านการคงอยู่ หมายถึง ความผูกพันขององค์การอันเนื่องมาจากการที่องค์การจ่ายค่าตอบแทนเพื่อแลกเปลี่ยนให้พนักงานคงทำงานอยู่กับองค์การ โดยที่พนักงานรับรู้ว่าจะถ้าหากออกจากองค์การไปแล้วก็จะเสียผลประโยชน์ในส่วนนี้ พนักงานจึงเลือกที่จะอยู่ในองค์การต่อไป

1.7.3.3 ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน หมายถึง ความรู้สึกที่เมื่อเป็นสมาชิกขององค์การแล้วควรที่จะต้องมีความจงรักภักดีต่อองค์การ การภักดีและการคงอยู่ในองค์การนั้นถือเป็นพันธะผูกพันที่ต้องมีและเป็นสิ่งที่สมควรกระทำเป็นอย่างยิ่ง

บทที่ 2

การทบทวนวรรณกรรม

จากการศึกษาค้นคว้าเอกสาร ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาประกอบการศึกษา ได้แก่ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กร โดยผู้ทำวิจัยได้นำเสนอรายละเอียดตามลำดับ ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร
2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน
3. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร
4. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
5. กรอบแนวคิดงานวิจัย

2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

2.1.1 ความหมายของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

จากการศึกษางานวิชาการและผลงานวิจัยที่เกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรพบว่า มีผู้ให้คำจำกัดความของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ดังได้รวบรวมมาบางส่วน ดังนี้

ไอเซนเบอร์เกอร์และคณะ (Eisenberger et al., 1986, p. 500) ให้ความหมาย การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรว่า คือความเชื่อของพนักงานที่เชื่อว่าองค์กรให้คุณค่าในการทุ่มเททำงานและมีความห่วงใยในความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน โดยพนักงานจะพิจารณาจากความพร้อมขององค์กรในการให้ผลตอบแทนหรือรางวัลที่สอดคล้องกับความพยายามในการทำงานของพนักงาน

จอร์ช และคณะ (George et al., 1993 อ้างถึงใน จิรนนท์ วงษ์ไทยวรรณ, 2551, หน้า 25) ได้ให้ความหมายว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร หมายถึง การที่องค์กรสามารถตอบสนองความต้องการทางสังคมให้แก่พนักงาน และให้ความเชื่อมั่นว่า องค์กรพร้อมที่จะช่วยเหลือพนักงาน และตอบแทนการทุ่มเทการทำงานของพนักงานในรูปแบบของสวัสดิการต่างๆ

ฮัทชิสันและกาสท์คา (Hutchison & Garstka, 1996, p. 1361) ให้ความหมายการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรว่า เป็นการแสดงความผูกพันต่อพนักงานขององค์กร

ไอเซนเบอร์เกอร์และคณะ (Eisenberger et al., 2001, pp. 42-51) ให้ความหมายการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรว่า เป็นความรู้สึกของพนักงานจากประสบการณ์ที่ได้รับจากการทำงาน โดยเปรียบองค์กรเหมือนกับบุคคลที่มีจิตใจดีมีความเมตตากรุณาหรือจิตใจโหดร้าย โดยจะขึ้นอยู่กับนโยบาย

บรรทัดฐาน กฎระเบียบ และการกระทำต่างๆขององค์การที่มีผลกระทบต่อพนักงาน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การทำให้พนักงานรู้สึกต้องตอบสนององค์การและพยายามช่วยให้องค์การบรรลุวัตถุประสงค์

ลามาสโตร (Lamasto, 2002, p. 38) ให้ความหมายการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การว่า หมายถึง การรับรู้ของพนักงานเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้บริหารที่ให้การสนับสนุน และจัดบรรยากาศขององค์การให้เอื้อต่อการทำงาน โดยที่พนักงานจะรับรู้การสนับสนุนจากองค์การดังกล่าว ผ่านทางพฤติกรรมของผู้เป็นตัวแทนองค์การ ที่ปฏิบัติต่อพวกเขาในด้านต่างๆ

โรเดสและไอเซนเบอร์เกอร์ (Rhoades & Eisenberger, 2002, p. 698) ให้ความหมายการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การคือ ความเชื่อของพนักงานว่าองค์การเห็นคุณค่าในการทุ่มเททำงาน และห่วงใยในความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน

เวย์นและคณะ (Wayne et al., 2002, pp. 590-598) ให้ความหมายการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การหมายถึง ความคิดเห็นของพนักงานจากประสบการณ์ที่ได้รับจากการทำงานในองค์การว่า องค์การให้คุณค่าให้การยอมรับและเห็นความสำคัญในการทุ่มเททำงาน มีความห่วงใย และมีความผูกพันต่อพนักงาน โดยการให้การสนับสนุนการทำงานในด้านต่างๆ ผ่านนโยบายและตัวแทนขององค์การเพื่อให้พนักงานมีความเป็นอยู่ในการทำงานที่ดี

เปรมจิตร คล้ายเพ็ชร์ (2548, หน้า 23) ได้สรุปความหมายของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การหมายถึง ความคิดเห็นของพนักงานจากประสบการณ์ที่ได้รับจากการทำงานในองค์การว่า องค์การให้คุณค่า ให้การยอมรับและเห็นความสำคัญในการทุ่มเททำงาน มีความห่วงใย และมีความผูกพันต่อพนักงาน โดยการให้การสนับสนุนการทำงานในด้านต่างๆ ผ่านนโยบายและตัวแทนขององค์การเพื่อให้พนักงานมีความเป็นอยู่ในการทำงานที่ดี

ภคพร ภูไพบูลย์ (2554, หน้า 19) ได้สรุปความหมายตามแนวคิดของไอเซนเบอร์เกอร์และคณะ และแนวคิดของโรเดสและไอเซนเบอร์เกอร์ว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่รับรู้ว่าคุณค่าองค์การให้ความสำคัญและเห็นคุณค่าในความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน พร้อมทั้งให้การสนับสนุนในด้านต่างๆ เพื่อตอบสนองในความทุ่มเททำงานของพนักงาน

รมิตา น่วมเกตุ (2555, หน้า 19) ได้สรุปความหมายการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การว่า หมายถึง การที่พนักงานได้รู้ว่าองค์การให้ความสำคัญ มองเห็นคุณค่าในการที่พนักงานได้ทุ่มเทในการทำงานทั้งด้านการให้รางวัล ผลตอบแทนและสวัสดิการ ความเป็นอยู่และด้านจิตใจ โดยเป็นการสนับสนุนผ่านทางกำหนดนโยบายขององค์การ เพื่อให้พนักงานมีความเป็นอยู่ในการทำงานที่ดี และสามารถทำงานในองค์การได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จากความหมายที่กล่าวถึงข้างต้น ผู้วิจัยขอสรุปความหมายของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ตามที่ภคพร ภูไพบูลย์ ได้สรุปมาจากแนวคิดของไอเซนเบอร์เกอร์และคณะ (Eisenberger et al., 1986, p. 500) และแนวคิดของโรเดสและไอเซนเบอร์เกอร์ (Rhoades & Eisenberger, 2002, p. 698) คือ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่

รับรู้ว่าการให้ความสำคัญและเห็นคุณค่าในความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน พร้อมทั้งให้การสนับสนุนในด้านต่างๆ เพื่อตอบสนองในการทุ่มเททำงานของพนักงาน

2.1.2 แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ

แนวคิดการแลกเปลี่ยนทางสังคม (Social Exchange)

การแลกเปลี่ยนระหว่างกันของคนในสังคมเป็นสิ่งที่มาตั้งแต่การเริ่มมีการอยู่ร่วมกัน เป็นสังคมของมนุษย์ ต้องมีทั้งการรับรู้และการให้ ไม่ว่าจะเป็นการแลกเปลี่ยนสิ่งของ หรือแลกเปลี่ยนความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน การแลกเปลี่ยนเป็นธรรมชาติทางสังคมที่อยู่บนพื้นฐานของความไว้วางใจที่จะแลกเปลี่ยนตอบแทนกันในอนาคต ความสัมพันธ์ในการจ้างงานก็เช่นเดียวกัน มีการแลกเปลี่ยนระหว่างลูกจ้างกับนายจ้าง (Blau, 1964; Cropanzano & Mitchell, 2005; quoted in Harris, Harris, & Harvey, 2007 อ้างถึงใน พรสรัญญ์ วงศ์ศรีศุกกุล, 2557, หน้า 13) การแลกเปลี่ยนเป็นความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ การแลกเปลี่ยนทางเศรษฐกิจ ซึ่งการตอบแทนของผู้รับมีลักษณะเฉพาะเจาะจง และการแลกเปลี่ยนทางสังคม ซึ่งเป็นการกระทำโดยความสมัครใจของบุคคล อยู่บนพื้นฐานของความไว้วางใจกัน โดยมีความคาดหวังว่าจะได้รับรางวัลที่ตนปรารถนาและมีการตอบแทนคืนกันในอนาคต โดยการแลกเปลี่ยนทางสังคมนั้นการตอบแทนมิได้มีการกำหนดเฉพาะเจาะจง ดังเช่นการแลกเปลี่ยนทางเศรษฐกิจ แต่จะให้ความสำคัญกับบรรทัดฐานของการแลกเปลี่ยนตอบแทนตามปกติเมื่อบุคคลได้รับสิ่งของหรือผลประโยชน์ใดๆ จากบุคคลอื่นแล้ว บุคคลควรตอบแทนด้วยสิ่งของต่างๆ แก่บุคคลนั้นตามความเหมาะสม (Gouldner, 1960, quoted in Eisenberger et al., 1986, p. 500) เราสามารถนำทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคมมาอธิบายความสัมพันธ์ในองค์การได้ คือ ทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคมจะเป็นสิ่งจูงใจให้พนักงานเกิดการแลกเปลี่ยนกับองค์การ เมื่อพนักงานประเมินความสัมพันธ์ในการแลกเปลี่ยนทางสังคม โดยผ่านการสนับสนุนจากองค์การที่มีต่อพนักงาน (Wayne et al., 1997 อ้างถึงใน พรสรัญญ์ วงศ์ศรีศุกกุล, 2557, หน้า 13) เช่น องค์การที่มีรางวัลที่จับต้องได้ พนักงานต้องได้รับการตอบสนองที่ดี พนักงานก็จะรับรู้ถึงความห่วงใยที่องค์การมีให้ ทำให้เกิดความรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ รู้สึกเป็นหนี้บุญคุณ และมีความรู้สึกต้องการตอบแทนให้กับองค์การโดยการพยายามทุ่มเททำงานและมีความจงรักภักดีรวมทั้งต้องการคงอยู่กับองค์การต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับ เซ็ทตันและลoden (Setton, Bennett and Loden, 1986, pp. 219-277 อ้างถึงใน เปรมจิตร คล้ายเพ็ชร, 2548, หน้า 17) ที่พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การส่งผลในทางบวกต่อคุณภาพของความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับองค์การ และความผูกพันต่อองค์การ

แนวคิดการสนับสนุนจากองค์การ (Organizational Support)

ทฤษฎีการสนับสนุนจากองค์การ (Organizational Support Theory) กล่าวว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การนั้นเกิดจากการที่พนักงานมององค์การว่าเป็นเสมือนบุคคล การกระทำต่างๆ ที่ดำเนินการโดยตัวแทนขององค์การ เช่น ผู้บริหารหรือพนักงานฝ่ายทรัพยากรบุคคล การกระทำต่างๆ ที่ดำเนินการโดยตัวแทนขององค์การเอง การมองว่าองค์การเป็นเสมือนบุคคลนั้น พนักงานพิจารณาจากการกระทำของตัวแทนองค์การจากนโยบาย กฎระเบียบ ศีลธรรม บรรทัดฐาน วัฒนธรรม

องค์การ และอำนาจที่มีของตัวแทนองค์การ ว่าการกระทำนั้นเป็นสิ่งที่แสดงว่าองค์การเป็นเสมือนบุคคลที่มีลักษณะใจดีมีเมตตาหรือโหดร้าย โรเดส (Rhoades et al., 2001, p. 825)

ไอเซนเบอร์เกอร์และคณะ (Eisenberger et al., 2001, pp. 42-51) ให้แนวคิดเกี่ยวกับการสนับสนุนจากองค์การว่า พนักงานมีความเชื่อในเรื่องการแลกเปลี่ยน โดยพนักงานจะรับรู้คุณค่าของตนและหวังใยในความเป็นอยู่ที่องค์การมีให้โดยดูจากสิ่งที่ได้รับจากองค์การ ถ้าพนักงานรู้ว่าตนได้รับการสนับสนุนจากองค์การ จะทำให้พนักงานรู้สึกเป็นหนี้บุญคุณ และรู้สึกต้องตอบแทนองค์การเพื่อให้องค์การบรรลุความสำเร็จ โดยการรับรู้ของพนักงานที่มีพื้นฐานของการแลกเปลี่ยน คือถ้ามีใครให้อะไรแก่ตน ตนก็จะตอบแทนคืนเขาเช่นเดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับ เกาเนอร์ (Gouldner, 1960 อ้างถึงใน จิรพันธ์ วงษ์ไทยวรรณ, 2551, หน้า 25-33) ที่ได้เสนอว่าบรรทัดฐานของการแลกเปลี่ยนเป็นความคิดของปัจเจกบุคคลที่จะให้ความช่วยเหลือ และจะไม่ทำร้ายคนที่เคยช่วยเหลือไว้ นั่นคือเมื่อฝ่ายที่ได้ให้ผลประโยชน์กับอีกฝ่ายหนึ่งแล้ว ฝ่ายที่รับประโยชน์จะเกิดความรู้สึกเป็นหนี้บุญคุณต่อฝ่ายที่ให้ประโยชน์กับเขา

หากองค์การสามารถให้การตอบสนองความต้องการของพนักงานในด้านต่างๆ หรืออาจจะกล่าวได้ว่าการให้การสนับสนุนในด้านต่างๆ เพื่อให้พนักงานได้มีความเป็นอยู่ที่ดี มีความสุขมากขึ้น ยิ่งพนักงานรู้ว่าองค์การให้การสนับสนุนมากก็ยิ่งรู้สึกว่าองค์การมีความผูกพันต่อตน ก็จะส่งผลให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์การเช่นเดียวกัน และทำให้พนักงานมีความพยายามที่จะตอบแทนโดยอาจจะท้อออกมาในรูปแบบของผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ การคงอยู่ในองค์การและการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ

2.1.3 องค์ประกอบของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ

ไอเซนเบอร์เกอร์และคณะ (Eisenberger et al., 1986, pp. 500-507) แบ่งการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

1. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การในด้านการปฏิบัติงาน ได้แก่ การที่พนักงานได้รับบริการให้กำลังใจ ให้โอกาส และยอมรับในความผิดพลาดที่เกิดจากการทำงาน นอกจากนี้องค์การเปิดโอกาสให้พนักงานแสดงความคิดเห็น พนักงานได้รับโอกาสแก้ไขในงานที่ไม่สามารถทำสำเร็จได้ ส่งผลให้พนักงานได้รับความพึงพอใจในงานและองค์การ

2. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านโอกาสที่ได้รับการพัฒนาในองค์การ ได้แก่ การที่พนักงานรู้ว่าตนได้รับโอกาสในการศึกษาอบรมเพื่อเพิ่มทักษะความรู้ หรือได้รับมอบหมายงานที่สำคัญและมีความท้าทาย รวมทั้งเหมาะสมกับความสามารถของตน

3. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การในด้านการใส่ใจขององค์การเกี่ยวกับความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน ได้แก่ การที่พนักงานรู้ว่าองค์การให้ความสนใจต่อความเป็นอยู่ และช่วยแก้ไขปัญหาคือเป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงาน

4. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การในด้านการเห็นคุณค่าการปฏิบัติงานของพนักงาน ได้แก่ การที่องค์การให้การยกย่อง ชมเชยความสำเร็จ เห็นถึงความสำคัญและความพยายามของ

พนักงานในการทำงาน รวมถึงเห็นคุณค่าของพนักงานในการสนับสนุนและสร้างสรรค์ให้องค์กรมีความเจริญรุ่งเรือง

โรเดสและไอเซนเบอร์เกอร์ (Rhoades & Eisenberger, 2002, pp. 699-702) พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้การสนับสนุนองค์กร 3 ด้าน ดังนี้

1. ความยุติธรรมในองค์กร ด้านความยุติธรรมของผลตอบแทน และด้านกระบวนการที่นำมาใช้พิจารณาให้ผลตอบแทน ซึ่งหากกระบวนการดังกล่าวมีความยุติธรรมก็จะส่งผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกมั่นใจ ไว้วางใจที่จะทำงานในองค์กร

2. การสนับสนุนจากหัวหน้างาน เนื่องจากหัวหน้างานเปรียบเสมือนตัวแทนองค์กรที่มีความใกล้ชิด และมีหน้าที่รับผิดชอบในการทำงานและประเมินผลการทำงาน of พนักงานโดยตรง พนักงานจะพิจารณาการกระทำต่างๆ ของหัวหน้างานว่าเป็นสิ่งที่แสดงถึงการสนับสนุนจากองค์กร หากพนักงานประเมินว่าหัวหน้างานเห็นความสำคัญ ให้คุณค่ากับการทุ่มเทการทำงาน of พนักงาน พนักงานก็จะมีความรู้สึกที่ดีและเลือกที่จะคงอยู่ในองค์กรต่อไป

3. รางวัลจากองค์กรและสภาพการทำงาน หากองค์กรยอมรับและเห็นความสำคัญในการทุ่มเทการทำงาน of พนักงาน โดยใช้กระบวนการพิจารณาที่เหมาะสมถึงค่าตอบแทนและการเลื่อนตำแหน่งงานให้แก่พนักงาน รวมถึงการสร้างเชื่อมั่นให้กับพนักงานว่าองค์กรมีความปรารถนาที่จะรักษาพนักงานไว้ ทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกมั่นคงว่าจะไม่มีการปลดพนักงานออก นอกจากนี้การให้พนักงานมีอิสระในการตัดสินใจในการควบคุมการทำงานของตนเอง ใส่ใจในความเครียดของพนักงาน และมีการเปิดโอกาสให้พนักงานได้เข้ารับการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะในการทำงาน โดยสิ่งต่างๆ เหล่านี้จะช่วยเพิ่มการสนับสนุนจากองค์กร

ภคพร ภูไพบูลย์ (2554, หน้า 18-26) ได้รวบรวมแนวคิดจากงานวิจัยของไอเซนเบอร์เกอร์และคณะ (Eisenberger et al., 1986, pp. 500-507) และแนวคิดจากงานวิจัยของโรเดสและไอเซนเบอร์เกอร์ (Rhoades & Eisenberger, 2002, pp. 699-702) มาสรุปโดยแบ่งการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่

1. ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ หมายถึง การที่พนักงานรับรู้ได้ว่าองค์กรมีกระบวนการในการพิจารณาการให้ผลตอบแทนในการทำงาน สวัสดิการต่างๆ ผลประโยชน์พิเศษอย่างเหมาะสมและยุติธรรมเพื่อความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน

2. ด้านจิตอาารมณ์ หมายถึง การที่พนักงานรับรู้ว่าองค์กรให้คุณค่าและความห่วงใย ให้ความไว้วางใจ ยอมรับในผลงานและข้อเสนอแนะของพนักงาน มีการให้คำแนะนำเพื่อแก้ไขปัญหาในการทำงาน

3. ด้านการปฏิบัติการ หมายถึง การที่พนักงานรับรู้ว่าองค์กรให้การสนับสนุนโดยการจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น เครื่องมือในการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงานที่เหมาะสมเพื่อให้การทำงานของพนักงานเป็นไปอย่างราบรื่น

4. ด้านการพัฒนาตนเองและโอกาสก้าวหน้าในงาน หมายถึง การที่พนักงานได้รับโอกาสในการศึกษาอบรมเพิ่มเติม หรือมอบหมายงานที่สำคัญเพื่อพัฒนาทักษะในการทำงานและมีโอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง

5. ด้านความมั่นคงในงาน หมายถึง การรับรู้ของพนักงานว่าองค์กรให้โอกาสและยังคงจ้างให้ทำงานต่อไป เช่น ไม่ปลดออกหรือเลิกจ้าง เป็นต้น

2.1.4 ผลของการรับรู้การสนับสนุน

จากการศึกษาการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรในงานวิจัยต่างๆ พบว่าทำให้เกิดผลลัพธ์มากมายต่อองค์กร ดังนี้

1. เพิ่มความผูกพันต่อองค์กรทางด้านจิตใจ เนื่องจากหากพนักงานรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรก็จะมีความรู้สึกว่าเป็นหนี้บุญคุณและรู้สึกว่าจะต้องตอบแทนบุญคุณจากสิ่งที่คุณเขาได้รับ เนื่องจากความรู้สึกเป็นหนี้บุญคุณเป็นสื่อกลางความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและความผูกพันทางอารมณ์ (Eisenberger, R. Aselage, J., Sucharski, I. L. & Jones, J. R., 2004, p. 212)

2. เพิ่มความพึงพอใจในการทำงาน โรดส์และไอเซนเบอร์เกอร์และเอเลน (Rhoades & Eisenberger, 2002, pp. 699-702), (Allen et al., 2003, pp. 99-118) เมื่อพนักงานรู้สึกว่าคุณค่าสามารถตอบสนองความต้องการของตนได้ ทำให้พนักงานรู้สึกว่าคุณค่าตนเองมีความสามารถและมีคุณค่าต่อองค์กร จะช่วยเพิ่มอารมณ์ทางบวกที่มีต่องาน (Eisenberger et al., 2001, pp. 42-51)

3. เพิ่มการมีส่วนร่วมในการทำงาน (O'Driscoll & Randall, 1999, pp. 197-209; Eisenberger et al., 1997, p.35)

4. เพิ่มพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานเพราะความเชื่อใจของพนักงานที่มีต่อองค์กรจะเพิ่มมากขึ้น เมื่อองค์กรสามารถตอบแทนให้กับการทุ่มเทของพนักงาน (Organ & Konovsky, 1989 quoted in Eisenberger et al., 1990, p. 500)

5. เพิ่มพฤติกรรมนอกเหนือหน้าที่ ที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร (Eisenberger et al., 1990: Shore & Wayne, 1993 : Eisenberger, Armeli, Rexwinkle, Lynch, & Rhoades, 2001, quoted in Chen, Eisenberger, Johnson, Sucharski, & Aselage, 2009, p 120)

6. ลดความตึงเครียด เหนื่อยล้า วิตกกังวลจากการทำงาน (Rhoades & Eisenberger, 2002, pp. 699-702)

7. ลดพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ในการทำงาน เช่น การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรทำให้การขาดงานของพนักงานลดลง ลดความเฉื่อยชาในการทำงาน และลดอัตราการลาออก (Eisenberger, 1986, pp. 500-507), (Rhoades & Eisenberger, 2002, pp. 699-702) เมื่อพนักงานรู้สึกเป็นหนี้บุญคุณ ก็จะต้องคงอยู่ในองค์กรด้วยความเต็มใจ มากกว่าจำเป็นต้องอยู่

จากความหมายแนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร พบว่างานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่พัฒนาในประเทศไทยส่วนใหญ่ ได้พัฒนามาจาก

แนวคิดของไอเซนเบอร์เกอร์และคณะ (Eisenberger et al., 1986, pp. 500-507) แสดงให้เห็นว่าเป็นแนวคิดที่ได้รับการยอมรับเป็นอย่างมาก และเป็นแนวคิดที่ได้รับความสนใจเป็นจำนวนมาก ดังนั้นในงานวิจัยเล่มนี้จึงได้เลือกใช้แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ทศพร ภูไพบูลย์ (2554, หน้า 18-25) ได้รวบรวมสรุปแนวความคิดจากงานวิจัยของไอเซนเบอร์เกอร์และคณะ (Eisenberger et al., 1986, pp. 500-507) และแนวคิดจากงานวิจัยของโรเดสและไอเซนเบอร์เกอร์ (Rhoades & Eisenberger, 2002, pp. 699-702) โดยได้มีการแบ่งการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ออกเป็น 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ด้านจิตอาารมณ์ ด้านการปฏิบัติงาน ด้านการพัฒนาตนเองและโอกาสก้าวหน้าในงาน และด้านความมั่นคงในงาน

2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.2.1 ความหมายของความพึงพอใจในงาน

ความพึงพอใจในงานเป็นหนึ่งในเรื่องที่มีการนำมาศึกษาบ่อยที่สุดในทางจิตวิทยาประยุกต์และพฤติกรรมองค์กร (Craney, Smith, & Stone, 1992, Quoted in Song, li, & Arvey, 2011, p. 1223) อีกทั้งในช่วงหลายปีที่ผ่านมาเริ่มมีนักวิชาการทางด้านจิตวิทยาทางบวกเริ่มให้ความสนใจศึกษาความพึงพอใจในชีวิตมากขึ้น จากการศึกษางานวิชาการและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการความพึงพอใจในงานพบว่า มีผู้ให้คำจำกัดความของความพึงพอใจในงาน ดังนี้

สมิธและคณะ (Smith et al., 1969 อ้างถึงใน Luthans, 1998, p. 144) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานไว้ว่า หมายถึง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นความรู้สึกระหว่างความคาดหวังและประสบการณ์ที่ได้จากการทำงาน ความรู้สึกพอใจจึงรวมอยู่กับความคาดหวังไม่เพียงแต่งานที่ทำอยู่เท่านั้น แต่ยังรวมถึงความคาดหวังส่วนบุคคลที่มีพื้นฐานและประสบการณ์ของเขาด้วย

พอร์เตอร์ และลอร์เลอร์ (Poeter & Lawer quoted in Steers & Porter, 1991, pp. 151-152) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจในงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน โดยที่บุคคลนั้นใช้ความพยายามที่จะทำให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดี เพื่อที่จะได้รับรางวัลหรือผลตอบแทนตามที่คาดหวังไว้อย่างยุติธรรม

สเตียร์ (Steer, 1991, อ้างถึงใน วาริชา บรรจงชีพ 2557, หน้า 61) ได้ให้ความหมายของคำว่าความพึงพอใจในงาน คือ ความรู้สึกที่มาจากกรรับรู้ของบุคคลในทางบวกต่อคุณค่าของงานที่ทำหรือประสบการณ์จากงาน ซึ่งสามารถสรุปได้ 2 แนวทาง ดังนี้ แนวทางแรก ความพึงพอใจในงานเป็นความรู้สึกสนองต่อสภาพงาน เป็นเรื่องของทัศนคติ ไม่สามารถสังเกตเห็นความพึงพอใจได้โดยตรง แต่สามารถคาดเดาพฤติกรรมของพนักงานที่แสดงออกได้ แนวทางที่สอง ความพึงพอใจในงานเป็นผลของความต้องการหรือความคาดหวังของบุคคลที่เกิดจากการเปรียบเทียบการกระทำที่บุคคลได้รับตามระดับความคาดหวังที่ตนเองได้ให้คุณค่าต่องาน หากได้รับผลตอบแทนตามที่คาดหวังก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจ แต่หากผลตอบแทนไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง บุคคลนั้นก็เกิดความไม่พึงพอใจและอาจจะแสวงหาความพึงพอใจอื่น ซึ่งอาจจะเป็นการเปลี่ยนงาน เป็นต้น

ไมเนอร์ (Miner, 1992, p. 116) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจในงานว่ามีความคล้ายกับทัศนคติต่องาน แต่ความพึงพอใจในงานจะวัดจากความต้องการในงานที่ได้รับการตอบสนอง โดยเปรียบเทียบระหว่างสิ่งที่คาดหวังและสิ่งที่ได้รับจริง ทำให้เกิดความสุข นอกจากนี้ความพึงพอใจในงานเป็นการตอบสนองทางด้านอารมณ์ต่อสถานการณ์ในการทำงาน โดยเป็นการแสดงออกของความรู้สึก ความคิด และพฤติกรรม

สโตน (Stone, 2005, p. 29) ได้ให้ความหมายของคำว่าความพึงพอใจในงานว่า เป็นทัศนคติทางบวกของพนักงานที่มีต่อหน้าที่ทำ โดยประเมินจากปัจจัยต่างๆ เช่น เงินเดือน สวัสดิการ สภาพแวดล้อมในการทำงาน

ลักษณะ สุรมันทิพย์ (2555, หน้า 41) ได้สรุปความหมายของความพึงพอใจในงานว่า หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติทั้งทางบวกและทางลบที่บุคคลมีต่อหน้าที่รับผิดชอบ โดยขึ้นอยู่กับปัจจัยในองค์ประกอบต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ซึ่งบุคคลจะพึงพอใจในงานมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับการตอบสนองความต้องการด้านร่างกายและจิตใจตามความต้องการของผู้ปฏิบัติตาม

จากความหมายตามที่ได้กล่าวมาข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจที่ใช้ในงานวิจัยในครั้งนี้ตามแนวคิดของสมิธและคณะ (Smith et al., 1969 อ้างถึงใน Luthans, 1998, p. 144) หมายถึง ความรู้สึกทางบวกของพนักงานที่เกิดจากรู้สึกพึงพอใจอันเนื่องมาจากได้รับการตอบสนองในด้านต่างๆ ทั้งในด้านของสภาพแวดล้อมและด้านองค์ประกอบต่างๆของงาน

2.2.2 องค์ประกอบของความพึงพอใจในงาน

สมิธและคณะ (Smith et al., 1969 อ้างถึงใน Luthans, 1998, p. 144) ได้มีการแบ่งองค์ประกอบของความพึงพอใจในงานเป็น 5 ด้าน ดังนี้

1. ความพึงพอใจในด้านลักษณะงาน หมายถึง ความพึงพอใจในงานที่รับผิดชอบอยู่ในปัจจุบัน เล็งเห็นว่าเป็นงานที่ตื่นสนใจ มีคุณค่าท้าทายต่อความสามารถ และรู้สึกได้ภาคภูมิใจในผลงานที่เกิดขึ้น
2. ความพึงพอใจในงานด้านรายได้ หมายถึง ความพึงพอใจในงานต่อรายได้ที่ได้รับเป็นค่าตอบแทนจากการทำงาน เล็งเห็นว่ารายได้ที่ได้รับมีความเหมาะสมและยุติธรรม
3. ความพึงพอใจในงานด้านโอกาสก้าวหน้า หมายถึง ความพึงพอใจอันเกิดจากการได้รับโอกาสที่ดีในการเลื่อนตำแหน่ง โดยการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งนั้นถูกพิจารณาตามความสามารถ และมีความยุติธรรม
4. ความพึงพอใจในงานด้านผู้บังคับบัญชา หมายถึง ความพึงพอใจในงานต่อผู้บังคับบัญชาที่เป็นหัวหน้างานโดยตรง อันเกิดจากการที่ผู้บังคับบัญชามีความเหมาะสม มีไหวพริบ ปฏิภาณ มีการวางแผน และมีความคิดที่ทันสมัย
5. ความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงาน หมายถึง ความพึงพอใจในบรรยากาศการทำงานของเพื่อนร่วมงาน ทำงานร่วมกันเป็นทีมที่ดี มีเพื่อนร่วมงานที่คอยช่วยเหลือ ให้คำแนะนำซึ่งกันและกัน

กิลเมอร์ (Gilmer, 1971, pp. 280-283 อ้างถึงใน วาริษา บรรจงชีพ, 2557, หน้า 62) ได้เสนอแนวคิดของความพึงพอใจในงาน มีองค์ประกอบ 10 ประการ ดังนี้

1. ลักษณะของงานที่ทำ (Intrinsic aspects of the job) หากพนักงานได้ทำงานตามที่ตนเองถนัดจะเกิดความพอใจในงาน
2. การนิเทศงาน (Supervision) การนิเทศงานหรือการสอนงานนั้นเป็นส่วนสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อความพอใจในการทำงาน ถ้าการสอนงานไม่ดีอาจจะเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดการขาดงานหรือลาออกได้
3. ความมั่นคงในงาน (security) การได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชาและได้ทำงานตามหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ
4. เพื่อนร่วมงานและการดำเนินงานภายใน (Company and Management) การมีความพึงพอใจต่อเพื่อนร่วมงาน และนโยบายการดำเนินงานภายในองค์กรรวมถึงชื่อเสียงขององค์กรด้วย
5. สภาพการทำงาน (Working Condition) สภาพแวดล้อมของสถานที่ทำงาน อากาศ แสงสว่างที่เพียงพอ ห้องน้ำ และชั่วโมงการทำงาน
6. ค่าจ้าง (Wages) ค่าจ้างค่าตอบแทนจากการทำงาน
7. ความก้าวหน้าในการทำงาน (Advancement) การได้รับการเลื่อนตำแหน่งโดยพิจารณาจากความสามารถในการทำงานของพนักงาน
8. ลักษณะทางสังคม (Social aspect of the job) ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของสังคม การได้รับการยอมรับ การปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข
9. การติดต่อสื่อสาร (Communication) การติดต่อทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน การส่งคำสั่งในการปฏิบัติงาน
10. ผลตอบแทนที่ได้รับจากการทำงาน (Benefits) การรักษาพยาบาล สวัสดิการต่างๆ อาหาร ที่อยู่อาศัย เงินโบนัส หรือเงินตอบแทนเมื่อออกจากงาน

กรีกเบอร์กและบารอน (Greenberg & Baron, 2003, p. 170) ได้เสนอแนวคิดที่ว่าความพึงพอใจในงานมีองค์ประกอบ 3 ประการ ดังนี้

1. นโยบายองค์กร (Organizational Factors) ได้แก่ ระบบการให้ค่าตอบแทน การเลื่อนตำแหน่ง รวมถึงการกระจายความรับผิดชอบ ให้โอกาสแสดงความคิดเห็น และมีการบังคับบัญชาด้วยความยุติธรรม
2. ลักษณะงาน (Aspects of Jobs) ได้แก่ ลักษณะงาน คุณค่าและความหลากหลายของงานรวมถึงสภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น สถานที่ทำงาน ความถ่ายเทของอากาศ แสงสว่างที่เพียงพอ
3. คุณสมบัติของบุคคล (Personal Characteristics) ได้แก่ การนับถือตนเอง เชื่อมมั่นในความสามารถของตนเอง ความอดทนในงาน

วินเทนและลอยด์ (Weiten & Lioyd, 2003, pp. 377-380) ได้เสนอแนวคิดที่ว่าความพึงพอใจในงาน มีองค์ประกอบ 6 ประการ ดังนี้

1. คุณค่าของงาน (Meaningfulness) เป็นงานที่มีคุณค่าและมีความหมายเมื่อพนักงานได้ปฏิบัติงานที่มีคุณค่าก็ย่อมรู้สึกประสบความสำเร็จในการทำงาน

2. ความท้าทายและหลากหลายของงาน (Challenge and Variety) งานที่บุคคลได้ใช้ความสามารถในการทำงานที่หลากหลายอย่างเต็มความสามารถ รวมทั้งได้เรียนรู้สิ่งใหม่ๆ และพัฒนาทักษะความสามารถของตนอย่างต่อเนื่อง

3. อิสระในการทำงาน (Autonomy) บุคคลที่สามารถตัดสินใจ มีส่วนร่วมและสามารถเสนอแนะเพื่อแก้ไขหรือปรับปรุงในงานที่ตนเองทำได้

4. มิตรภาพและการยอมรับ (Friendship and Recognition) บุคคลมีความสัมพันธ์ที่ดีในการทำงาน ได้รับการยอมรับและชมเชยจากเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน

5. ผลตอบแทนที่ดี (Good Pay) ได้รับผลตอบแทนที่เหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับระหว่างผลตอบแทนที่ได้รับกับที่คาดหวังในการทำงาน

6. ความมั่นคง (Security) การให้ความสำคัญกับความมั่นคง ขึ้นอยู่กับสถานะเศรษฐกิจของสังคมในขณะนั้น

งานวิจัยในครั้งนี้ได้เลือกความพึงพอใจตามแนวคิดของสมิธและคณะ (Smith et al., 1969 อ้างถึงใน Luthans, 1998, p. 144) ที่ได้แบ่งความพึงพอใจออกเป็น 5 ด้าน ประกอบด้วย ลักษณะงานรายได้ โอกาสก้าวหน้า ผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน เนื่องจากมีองค์ประกอบที่ครอบคลุมเนื้อหาที่ต้องการศึกษา

2.2.3 การวัดความพึงพอใจ

นักวิชาการหลายท่านได้เสนอแนวทางและวิธีในการวัดความพึงพอใจในงานไว้หลายด้านแตกต่างกัน โดย

จีเวลล์ (Jewell, 1998, pp. 212-217 อ้างถึงใน ทราภรณ์ อาสนเสวตร์, 2556, หน้า 29) สรุปวิธีวัดความพึงพอใจได้ 3 ประการ ดังนี้

1. วัดความบรรลุความต้องการ (Need Fulfillment) เชื่อว่าบุคคลมีความต้องการในงานแตกต่างกัน และงานที่ทำให้ได้รับการตอบสนองทั้งทางร่างกายและจิตใจ เช่น ค่าจ้าง ความมั่นคงปลอดภัย การยอมรับ การยกย่อง การใช้อำนาจ ฯลฯ เครื่องมือที่ใช้วัดได้แก่ PNSQ (Porter's Need Satisfaction Questionnaire) เป็นต้น

2. วัดจากความรู้สึกโดยรวม (Global Feeling) ประเมินจากความรู้สึกทางบวกและทางลบโดยภาพรวม ความชอบหรือไม่ชอบงาน เครื่องมือที่ใช้วัด ได้แก่ JIG (Job in General Scale) และแบบสอบถามมิชิแกน เป็นต้น

3. วัดจากทัศนคติหรือแง่มุมที่เกี่ยวกับงาน (Facets) เพื่อค้นหาส่วนที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน เครื่องมือที่ใช้วัดได้แก่ JSS (Job Satisfaction Survey) ของสเปคเตอร์ (Spektor, 1997

อ้างอิงใน พรสรัญญ์ วงศ์ศรีศุภกุล, 2557, หน้า 24) JDI (Job Descriptive Index) ของสมิธ เคนดอล และฮูลิน (Smith, Kendall & Hulin, 1969 อ้างถึงใน พรสรัญญ์ วงศ์ศรีศุภกุล, 2557, หน้า 24) และ พัฒนาใหม่โดย สมิธ (Smith, 1985 อ้างถึงใน พรสรัญญ์ วงศ์ศรีศุภกุล, 2557, หน้า 24) JDS (Job Diagnostic Survey) แฮคแมนและโอล์ดแฮม (Hackman & Oldham, 1975 อ้างถึงใน พรสรัญญ์ วงศ์ศรีศุภกุล, 2557, หน้า 24) และ MSQ (Minnesota Satisfaction Questionnaire) ของไวสซ์ ดาวิส และลอฟควิสท์ (Weiss, Dawis, England & Lofquist, 1967 อ้างถึงใน พรสรัญญ์ วงศ์ศรีศุภกุล, 2557, หน้า 24) เป็นต้น

งานวิจัยครั้งนี้เลือกที่จะศึกษาความพึงพอใจในงานจากทัศนคติและแง่ลบเกี่ยวกับงาน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเลือกใช้วิธีการวัดความพึงพอใจในงานแบบวัดจากทัศนคติหรือแง่ลบเกี่ยวกับงานโดยใช้ แบบวัดดัชนีพรณงาน JDS (Job Diagnostic Survey) ของ สมิธ (Smith, 1985 อ้างถึงใน พรสรัญญ์ วงศ์ศรีศุภกุล, 2557, หน้า 24) ที่กรรณิการ์ วัฒนาวีโส (2551, หน้า 36) ได้พัฒนาและปรับปรุงแก้ไขข้อ คำถามซึ่งวัดความพึงพอใจในงาน 5 ด้าน ได้แก่ ลักษณะงาน รายได้ โอกาสก้าวหน้า ผู้บังคับบัญชา และ เพื่อนร่วมงาน

2.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ

2.3.1 ความหมายของความผูกพันต่อองค์การ

เบอร์เกอร์ (Becker, 1960, p. 35) ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์การ หมายถึง สภาวะของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการทำงานหรือพฤติกรรมบางอย่างโดยบุคคลจะเปรียบเทียบระหว่างสิ่งที่ ได้ลงทุนลงแรงไปให้กับองค์การกับผลตอบแทนที่เขาได้นับจากองค์การ ซึ่งระดับของความผูกพันขององค์การ นี้จะขึ้นอยู่กับความรู้สึกที่เขาคิดว่าเขาได้ลงทุนลงแรงไปมากน้อยเพียงใด

ฮริบีเนียค และอัลโท (Herbiniak & Alutto, 1972. p. 556) ให้ความหมายของความผูกพันขององค์การว่า เป็นการแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์การ ยิ่งสมาชิกมีมุมมองการ แลกเปลี่ยนระหว่างองค์การกับสมาชิกเป็นในทางบวกมากเท่าใด ก็จะมีมีความผูกพันต่อองค์การมาก ยิ่งขึ้นเท่านั้น หรือยิ่งรับรู้ว่ารางวัลมีมูลค่าสอดคล้องกับการลงทุนมากเท่าไร ก็จะมีมีความผูกพันต่อ องค์การมากขึ้นเท่านั้น

สตีเยร์และพอตเตอร์ (Steers & Potter, 1991, p. 290) ได้ให้ความหมายของความผูกพัน ต่อองค์การ หมายถึง ความรู้สึกผูกพันระหว่างพนักงานกับองค์การ ที่เกิดจากพนักงานรู้สึกว่าเป็น อันหนึ่งอันเดียวกับองค์การ และมีส่วนร่วมกับองค์การ ซึ่งมีลักษณะ 3 ประการ คือ

1. มีความเชื่อมั่นในเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ
2. มีความตั้งใจที่จะทุ่มเทความสามารถให้กับองค์การ
3. มีความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์การต่อไป

อัลเลนและเมเยอร์ (Allen & Meyer, 1990, pp. 1-18) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การ หมายถึง สภาวะทางจิตใจของบุคคลที่มีต่อองค์การที่ตนอยู่ รู้สึกยึดมั่นและเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์การ และมีจิตสำนึกในการดำรงอยู่เป็นสมาชิกขององค์การต่อไป

ไอเซนเบอร์เกอร์และคณะ (Eisenberger et al., 1990, p. 52) ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์การ ว่าหมายถึง ทศนคติซึ่งแสดงความรู้สึกร่วมกันเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์การ เนื่องจากพนักงานรับรู้ถึงความเกื้อหนุนขององค์การที่มีต่อตน ส่งผลให้พนักงานเกิดความอดทนและตั้งใจทุ่มเทในการทำงานเพื่อองค์การ

เปรมจิตร คล้ายเพ็ชร์ (2548, หน้า 48) ได้สรุปความหมายของความผูกพันต่อองค์การ หมายถึง ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อองค์การที่เป็นผลมาจากการแลกเปลี่ยนจากการทำงานในองค์การ เป็นการแสดงออกทั้งในด้านความรู้สึกผูกพันยึดมั่น ไม่อยากออกจากองค์การไปและด้านพฤติกรรมโดยทุ่มเททำงานเพื่อให้องค์การบรรลุความสำเร็จ

รัชนิวรรณ ตรีทิพย์ (2550, หน้า 11) สรุปความหมายของความผูกพันต่อองค์การว่าเป็นความสัมพันธ์ที่เหนียวแน่นระหว่างพนักงานกับองค์การ โดยแสดงถึงความเชื่อมั่นและการยอมรับในเป้าหมายขององค์การ เต็มใจในการทำงานเพื่อเป็นประโยชน์ขององค์การและมีความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกกับองค์การต่อไป

จากความหมายที่ได้กล่าวมาในข้างต้นนี้ สามารถสรุปได้ว่า ความผูกพันต่อองค์การตามแนวคิดของอัลเลนและเมเยอร์ (Allen & Meyer, 1990, pp. 1-18) ว่าหมายถึง ความผูกพันระหว่างพนักงานกับองค์การ โดยพนักงานจะรู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์การและเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์การ ทำให้พนักงานพร้อมที่จะทุ่มเทการทำงานเพื่อองค์การและจะดำรงอยู่เป็นสมาชิกขององค์การต่อไป

2.3.2 องค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การ

ได้มีการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับเรื่องความผูกพันต่อองค์การกันอย่างแพร่หลาย โดยมีแนวคิดหลักๆ ดังนี้

บิวแคนัน (Buchanan, 1974, p. 533) ได้กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การมีองค์ประกอบ 3 ประการ คือ

1. ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์การ (Identification) คือ ความเต็มใจที่จะปฏิบัติงาน ยอมรับในค่านิยมและวัตถุประสงค์ขององค์การ ถือเสมือนหนึ่งว่าองค์การเป็นของตน
2. ความเกี่ยวพันกับองค์การ (Involvement) คือ ความเต็มใจที่จะทำงานตามบทบาทหน้าที่ของตนเองอย่างเต็มที่เพื่อความก้าวหน้า และเพื่อประโยชน์ขององค์การ
3. ความจงรักภักดี (Loyalty) คือ ความรู้สึกยึดมั่นในองค์การ และปรารถนาจะเป็นสมาชิกขององค์การต่อไป

พอร์เตอร์และคณะ (Porter et al., 1974, p. 46 อ้างถึงใน ชวัลณัฐ เหล่าพูนพัฒน์, 2548, หน้า 11) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การเป็นความรู้สึกผูกพันระหว่างพนักงานกับองค์การ ซึ่งมีลักษณะ 3 ประการ ได้แก่

1. พนักงานมีความเชื่อมั่น ยอมรับต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ เชื่อว่าองค์การเป็นสถานที่ที่ รู้สึกเป็นเจ้าของร่วมกับองค์การ มีค่านิยมที่กลมกลืนไปกับสมาชิกในองค์การ
2. มีความตั้งใจที่จะทุ่มเทความสามารถให้กับองค์การ พนักงานพร้อมที่จะทำงานให้ องค์การอย่างเต็มความสามารถเพื่อช่วยให้องค์การบรรลุเป้าหมาย
3. มีความปรารถนาที่จะอยู่เป็นสมาชิกขององค์การต่อไป ภูมิใจในความเป็นสมาชิก องค์การ พนักงานไม่ต้องการออกจากองค์การ แม้ว่าองค์การอื่นจะให้ผลตอบแทนที่สูงกว่า

อัลเลนและเมเยอร์ (Allen & Meyer, 1990, pp. 1-18) เสนอว่าความผูกพันต่อองค์การมี องค์ประกอบ 3 ด้าน คือ

1. ความผูกพันด้านจิตใจ (Affective Commitment) คือ อารมณ์ความรู้สึกผูกพันของ พนักงานที่มีต่อองค์การ โดยความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และมีส่วนร่วมของพนักงานในองค์การ เกิดขึ้นได้จากลักษณะงานที่รับผิดชอบ เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา
2. ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์การ (Continuance Commitment) คือ ความผูกพันที่เกิดขึ้นจากการที่ได้รับสิ่งตอบแทนเพื่อแลกเปลี่ยนกับการคงอยู่ในองค์การของพนักงาน โดย พนักงานจะเปรียบเทียบระหว่างประโยชน์ที่ได้รับกับประโยชน์ที่จะสูญเสียไป หากลาออกจากองค์การ เช่น ผลตอบแทนที่ได้รับเป็นตัวเงิน หรือ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น
3. ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน (Normative Commitment) คือ ความผูกพันที่เกิด จากความเชื่อว่าเป็นหน้าที่ ความรับผิดชอบ หรือความรู้สึกเป็นหนี้บุญคุณที่ทำให้ต้องคงอยู่ในองค์การ ต่อไป พนักงานที่มีความผูกพันด้านนี้คือ การแสดงออกถึงความคิดที่ว่าเขาต้องจงรักภักดี และควรจะให้ อยู่ในองค์การเพราะเป็นสิ่งที่ควรกระทำเพื่อความถูกต้องเหมาะสมในสังคม

เจรอสและคณะ (Jaros et al., 1993, pp. 953-955) กล่าวไว้ว่า ความผูกพันต่อองค์การ สามารถแบ่งออกเป็น 3 แบบ คือ

1. ความผูกพันด้านจิตใจ (Affective commitment) หมายถึง ระดับความผูกพันทาง จิตใจของบุคคลที่มีต่อองค์การของพวกเขาผ่านทางความรู้สึก เช่น ความซื่อสัตย์ ความรัก ความอบอุ่น ความเป็นเจ้าของ ความพอใจ ความยินดี เป็นต้น
2. ความผูกพันด้านการคงอยู่ในงาน (Continuance commitment) หมายถึงระดับ ความรู้สึกของบุคคลต่อสถานที่เนื่องจากค่าครองชีพที่สูงขึ้น
3. ความรู้สึกด้านจริยธรรม (Moral Commitment) หมายถึง ระดับความผูกพัน ทางด้านจิตใจของบุคคลที่มีต่อองค์การผ่านการมีค่านิยมในเป้าหมาย คุณค่าและพันธกิจร่วมกัน

ในการวิจัยครั้งนี้ ได้ทำการศึกษาความผูกพันที่มีต่อองค์การตามแนวคิดของ อัลเลนและเมเยอร์ (Allen & Meyer, 1990, pp. 1-18) โดยได้มีการแบ่งความผูกพันต่อองค์การ ออกเป็น 3 ด้าน คือ ด้านจิตใจ ด้านการคงอยู่กับองค์การ และด้านบรรทัดฐาน

2.3.3 ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ

สเตียร์ (Steers, 1977, pp. 46-56 อ้างถึงใน นารินทร์ เอี่ยมตั้งพาณิชย์, 2555, หน้า 35-45) ได้สรุปปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์การ สามารถแบ่งได้เป็น 4 ปัจจัย ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคล (Personal Factor) โดยทั่วไปพนักงานที่มีอายุงานมากมักจะมี ความผูกพันต่อองค์การสูงกว่าพนักงานที่มีอายุงานน้อย พนักงานหญิงมีแนวโน้มผูกพันต่อองค์การ มากกว่าพนักงานชาย

2. คุณลักษณะที่สัมพันธ์กับบทบาท (Role-Related Characteristics) พนักงานที่ ปฏิบัติงานที่มีความรับผิดชอบสูงและไม่คลุมเครือในบทบาทหน้าที่จะมีความผูกพันต่อองค์การสูงกว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานที่มีความรับผิดชอบต่ำกว่าและมีความคลุมเครือในบทบาทหน้าที่

3. คุณลักษณะทางโครงสร้าง (Structural Characteristics) พนักงานที่มีส่วนร่วมใน องค์การจะมีความผูกพันต่อองค์การสูง โดยเฉพาะอย่างยิ่งหากองค์การมีการกระจายอำนาจ ถ้าพนักงาน ยังมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเรื่องสำคัญมากเท่าไรความผูกพันต่อองค์การก็จะมากขึ้นเท่านั้น

4. ประสบการณ์การทำงาน (Work Experiences) พนักงานที่มีประสบการณ์ที่ดีในการ ทำงาน เช่น รู้สึกว่าองค์การให้ความสำคัญ และสามารถตอบสนองความคาดหวังของพวกเขาได้ก็จะมี ความผูกพันต่อองค์การสูง

อัลเลนและเมเยอร์ (Allen & Meyer, 1990, pp. 1-18) พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความ ผูกพันต่อองค์การมีหลายปัจจัยที่แตกต่างกัน ดังต่อไปนี้

1. ปัจจัยที่ส่งผลด้านจิตใจ ได้แก่ พนักงานรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนสำคัญขององค์การ ได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมและยุติธรรม งานที่รับผิดชอบมีความท้าทายและมีหน้าที่ชัดเจน รวมทั้ง หัวหน้าให้คำแนะนำและให้ข้อมูลป้อนกลับในการปฏิบัติงาน

2. ปัจจัยที่ส่งผลด้านการคงอยู่มี 2 ปัจจัย คือ การลงทุนลงแรงไปกับองค์การ เช่น เวลา เงิน หรือแรงงาน และปัจจัยที่สอง คือ การมีทางเลือก เช่น ความยากในการหางานใหม่

3. ปัจจัยที่ส่งผลด้านบรรทัดฐาน ได้แก่ ความเชื่อของบุคคลที่เชื่อว่าตนมีภาระผูกพันกับ องค์การที่จะต้องภักดีและคงอยู่ในองค์การ

ไมเนอร์ (Miner, 1992, pp. 124-134 อ้างถึงใน นารินทร์ เอี่ยมตั้งพาณิชย์, 2555, หน้า 42-45) พบว่าปัจจัยหลายตัวที่มีความผูกพันต่อองค์การ และในช่วงเวลาต่างๆ ปัจจัยเหล่านั้นมีอิทธิพล ความผูกพันต่อองค์การไม่เท่ากัน ขึ้นอยู่กับช่วงระยะเวลาของการเกิดความผูกพันต่อองค์การ โดยไมเนอร์ ได้อธิบายกระบวนการเกิดความผูกพันต่อองค์การ ดังนี้

1. ความผูกพันเบื้องต้น (Initial Commitment) เป็นความผูกพันของบุคคลก่อนที่จะยัง ไม่มีงานทำ ซึ่งได้แก่ปัจจัยต่างๆ ดังนี้

1.1 คุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ ค่านิยม ความเชื่อ และบุคลิกภาพ

1.2 ความคาดหวังเกี่ยวกับงาน

1.3 คุณลักษณะทางเลือกของงาน ประกอบด้วย ความตั้งใจ การยกเลิกไม่ได้

การพิจารณาที่หละหลวม

ปัจจัยทั้ง 3 ด้านมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน โดยก่อนที่ทำงานบุคคลจะมีลักษณะที่ติดตัวมา ซึ่งได้แก่ ค่านิยมพื้นฐาน ความเชื่อ และบุคลิกภาพ ซึ่งคุณลักษณะส่วนบุคคลนี้ จะทำให้มีทัศนคติและเกิดความคาดหวังในงานนั้นๆ และเช่นเดียวกัน คุณลักษณะของงานก่อนการทำงานจริง จะทำให้คนเกิดความคาดหวังในงานขึ้น ซึ่งคุณลักษณะของงานจะเป็นตัวดึงดูดให้คนเกิดความอยากที่จะทำงาน และเกิดความพึงพอใจ

2. ความผูกพันช่วงแรกของการทำงาน (Commitment During Early Employment) เป็นความผูกพันที่เกิดขึ้นเมื่อเข้าทำงาน เป็นการประเมินสิ่งที่พบตามความเป็นจริงจากงานนั้น ซึ่งมาจากปัจจัยดังนี้

2.1 ประสบการณ์แรกเริ่มของการทำงาน ซึ่งจะพิจารณาจากตัวงาน การกำกับกลุ่มที่ทำงาน ค่าตอบแทน และตัวองค์กร

2.2 ความรู้สึกรับผิดชอบ ซึ่งเป็นผลมาจากประสบการณ์แรกเริ่มของการทำงาน

2.3 ความผูกพันเบื้องต้นที่ได้รับจากการทำงาน

3. ความผูกพันในช่วงปลาย (Commitment During Later Career) ความผูกพันในช่วงนี้เกิดจากอายุงานที่มากขึ้นเป็นลำดับ ซึ่งเป็นผลมาจาก

3.1 ความรู้สึกว่ามีภาระลงทุน เนื่องจากหากอายุการทำงานมากขึ้น แสดงว่ามีการทุ่มเททำงานเพื่อองค์กรมานาน หากออกไปอยู่กับองค์กรอื่นก็อาจจะต้องสูญเสียผลประโยชน์บางอย่าง

3.2 ความรู้สึกมีส่วนร่วม รู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของสังคมนี้

3.3 การปรับเปลี่ยนงาน การหางานใหม่อาจมีความยากลำบากมากขึ้น เนื่องจากพนักงานมีอายุที่เพิ่มมากขึ้น

2.4 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.4.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับความพึงพอใจในงาน

ไอเซนเบอร์เกอร์และคณะ (Eisenberger et al., 1997 อ้างถึงใน พรสรัญญ์ วงศ์ศรีศุภกุล, 2557, หน้า 33) ได้ทำการศึกษาเรื่องการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และความพึงพอใจในงานโดยวัดตัวแปร คือ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร เจื่อนใจในการทำงานที่สามารถยอมรับได้ การควบคุมที่นอกเหนือจากเจื่อนใจในการทำงาน และความพึงพอใจในงานโดยรวม ศึกษากลุ่มตัวอย่างที่เป็นศิษย์เก่า

จากมหาวิทยาลัยเดลาแวร์ที่มีอายุระหว่าง 25-60 ปี จำนวน 295 คน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนเป็นผู้หญิง และมาจากองค์กรที่มีขนาดแตกต่างกัน จากผลวิจัยพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน และเงื่อนไขในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน และต่อมาในปี 2001 ไอเซนเบอร์เกอร์และคณะ (Eisenberger et al., 1997 อ้างถึงใน พรสรัญญ์ วงศ์ศรีศุภกุล, 2557, หน้า 33) ได้ทำการศึกษาเรื่องความรู้สึกในการแลกเปลี่ยนค่าตอบแทนกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร โดยศึกษาในกลุ่มตัวอย่างจำนวน 413 คน ที่ทำงานในส่วนของกระบวนการคัดแยกจดหมายทางตะวันออกเฉียงเหนือของสหรัฐอเมริกา จากงานวิจัย พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรจะทำให้พนักงานแสดงออกถึงความรู้สึกมีพันธะสัญญา โดยสนใจต่อสวัสดิภาพขององค์กรและช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย ซึ่งพนักงานอาจพึงพอใจกับการเป็นหนี้บุญคุณโดยแสดงผ่านความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจและแสดงความทุ่มเทเพื่อช่วยเหลือองค์กรอย่างเต็มความสามารถ

ลาเดโบและคณะ (Ladebo et al., 2005 อ้างถึงใน พรสรัญญ์ วงศ์ศรีศุภกุล, 2557, หน้า 33) ได้ทำการศึกษาในเรื่องของอิทธิพลของการรับรู้สนับสนุนจากองค์กร การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรที่มีต่อความพึงพอใจในงาน โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 299 คน เป็นกลุ่มนักพัฒนาการเกษตรกรรมของไนจีเรีย จากการศึกษาวิจัย พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรทั้งในด้านผลตอบแทนและด้านกระบวนการการทำงานสามารถทำนายความพึงพอใจในงานได้เป็นอย่างดี

ลู และ บาร์ริบอล (Lu and Barriball, 2006, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการทำงานและปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ โดยศึกษาจากการสอบถามพยาบาลที่ทำงานในโรงพยาบาลประเทศจีน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทัศนคติของพยาบาลและความแตกต่างของประสบการณ์ในการทำงานที่อาศัยในประเทศจีน เลือกกลุ่มตัวอย่างจากพยาบาล 512 คน ที่ทำงานในแผนกการแพทย์และศัลยกรรม นอกจากนี้การวิจัยยังมีวัตถุประสงค์ในการศึกษาเพื่ออธิบายความพึงพอใจในการทำงานด้านโครงสร้าง ด้านอาชีพ ความตึงเครียดในอาชีพ ของพยาบาลใน 3 ระดับ คือ ประกาศนียบัตร อนุปริญญา และ ระดับปริญญาตรี ผลการศึกษาพบว่า พยาบาลในโรงพยาบาลมีความคิดในแง่บวกต่องานที่ทำ ซึ่งมีผลต่อการพัฒนาในระบบพัฒนาสุขภาพและความชำนาญในวิชาชีพ นอกจากนี้ระดับการศึกษายังมีผลต่อปัจจัยในทรศนะและประสบการณ์ของพยาบาล

ภคพร ภูไพบูลย์ (2554, หน้า 63-71) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน โดยได้ศึกษากลุ่มตัวอย่างจำนวน 305 คน เป็นพนักงานประจำกลุ่มงานสนับสนุนและบริการของหน่วยงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร จากการศึกษาวิจัย พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน และเมื่อพิจารณาสมมติฐานย่อย ที่ 1.1-1.5 สรุปได้ว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรทั้ง 5 องค์ประกอบ ได้แก่ ด้านจิตอาารมณ์ ด้านการปฏิบัติงาน ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความมั่นคงในงาน และด้านการพัฒนาตนเองและโอกาสก้าวหน้าในงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญ

การตี กนิษฐานนทร์ (2557, หน้า 112-126) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การรับรู้บรรยากาศองค์การ ความผูกพันต่อองค์การ และการมีพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดี ขององค์การของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร สรุปได้ว่า การรับรู้บรรยากาศองค์การโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การ โดยมีระดับนัยสำคัญทางสถิติน้อยกว่า 0.01 โดยพนักงานสามารถรับรู้ได้ทั้งทางตรงและทางอ้อม ซึ่งการรับรู้ของพนักงานที่เกิดขึ้นนั้นจะส่งผลกระทบต่อแรงจูงใจและพฤติกรรมการทำงานของพนักงานที่ส่งผลต่อความปรารถนา และความต้องการที่จะอยู่กับองค์การต่อไป

2.4.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การกับความผูกพันต่อองค์การ

เมเยอร์และคณะ (Meyer et al., 1989 อ้างถึงใน พรสรัญญ์ วงศ์ศรีสุภกุล, 2557, หน้า 34) ได้ทำการศึกษาในเรื่องของความรู้สึกผูกพันต่อองค์การ โดยได้ทำการศึกษาในกลุ่มตัวอย่างของ ผู้จัดการบริษัทขายอาหารในประเทศแคนาดาจำนวน 114 คน จากงานวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันขององค์การ

โอตรีสคอลล์ และ แรנדอลล์ (O'Driscoll & Randall, 1999, pp. 197-209) ได้ทำการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ความพึงพอใจในรางวัล กับความผูกพันในงานและความผูกพันต่อองค์การในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมนม 4 แห่ง ในประเทศไอร์แลนด์และประเทศนิวซีแลนด์ จำนวน 350 คน พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การและความพึงพอใจในรางวัลทั้งภายในและภายนอกมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในงานและความผูกพันต่อองค์การทางด้านจิตใจ

โรดส์ และ ไอเซนเบอร์เกอร์ (Rhoddes & Eisenberger, 2002, pp. 699-702) ได้ทำการศึกษางานวิจัยเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ โดยการรวบรวมงานวิจัยและวิเคราะห์อภิธาน พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์การ โดยหากพนักงานรับรู้ว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การจะทำให้พนักงานรู้สึกเป็นหนี้บุญคุณ รู้สึกว่าองค์การมีความห่วงใยต่อความเป็นอยู่ และส่งผลให้พนักงานเกิดความผูกพันทางด้านจิตใจกับองค์การอยากที่จะทำงานให้องค์การบรรลุผลสำเร็จ และพนักงานจะรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ และอยากที่จะอยู่กับองค์การต่อไป

สมิธและสมิธ (Smith & Smith, 2004 อ้างถึงใน พรสรัญญ์ วงศ์ศรีสุภกุล, 2557, หน้า 34) ได้ทำการศึกษาเรื่องนักบัญชีที่ทำงานในออสเตรเลียจำนวน 294 คน จากงานวิจัย พบว่า การให้รางวัลที่สะท้อนกับผลการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์การทางด้านจิตใจ นอกจากนี้ความพึงพอใจในงานยังมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การทางด้านจิตใจและทางด้านบรรทัดฐาน แต่มีความสัมพันธ์ทางลบกับความผูกพันต่อองค์การทางการคงอยู่

วิกครามาซิง (Wichkramasinghe, 2010, pp. 817-830) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ความผูกพันในงาน และความตั้งใจลาออกของพนักงาน

จำนวน 616 คน ในประเทศศรีลังกา พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในงาน ในขณะที่การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจลาออก นอกจากนี้ยังพบว่า ความผูกพันในงาน เป็นตัวแปรสื่อของความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและความตั้งใจลาออก

อิสระ เทพอารักษ์ (2554, หน้า 72-74) ได้ทำการศึกษาในเรื่องของความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางจริยธรรม ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กร โดยได้ทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพยาบาลวิชาชีพของโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง จำนวน 144 คน จากการวิจัยพบว่าความพึงพอใจในงานทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านรายได้ ด้านโอกาสก้าวหน้า ด้านผู้บังคับบัญชา และด้านเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร และเมื่อพิจารณาไปถึงความพึงพอใจในงานรายด้านพบว่า ด้านลักษณะงาน ด้านผู้บังคับบัญชาและด้านรายได้มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญมากที่สุด

เอกพงศ์ จิตชาญวิชัย (2557, หน้า 75-85) ได้ทำการศึกษาเรื่องความผูกพันในงาน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและความตั้งใจคงอยู่ในงานของพนักงานประจำ สายงานสินเชื่อเพื่อผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร กรณีศึกษา บริษัทผู้ใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคล พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ได้ทำศึกษามานี้มีความผูกพันในงานระดับปานกลาง เนื่องจากองค์กรมีระบบการบริการการปฏิบัติงานที่ชัดเจน ครอบคลุมทั้งในส่วนของลักษณะงาน ของเขตการตัดสินใจ ของเขตการปฏิบัติงาน รวมถึงเป้าหมายการทำงาน และระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน ดังนั้นพนักงานจึงเกิดการรับรู้ที่ชัดเจนเกี่ยวกับภาระหน้าที่ความรับผิดชอบในงานของตน และมีเป้าหมายในการทำงานที่ชัดเจน รวมถึงวิธีการทำให้งานสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายและเสร็จสิ้นทันเวลาที่กำหนด ซึ่งจะส่งผลต่ออารมณ์และทัศนคติเชิงบวกต่องานที่ทำ จึงทำให้เกิดแรงกาย แรงใจ ความทุ่มเท และพยายามทำงานเพื่อให้งานสามารถประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่ได้รับมอบหมาย จนเกิดความผูกพันในงานที่ทำ

2.4.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธระหว่างความพึงพอใจในงานกับความผูกพันต่อองค์กร

ไอเซนเบอร์เกอร์และคณะ (Eisenberger et al., 1986, pp. 500-507) ได้ทำการศึกษาในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นอาจารย์มัธยม พบว่าระดับความทุ่มเทความพยายามในการปฏิบัติงานขึ้นอยู่กับความรู้ว่าองค์กรปฏิบัติต่อพวกเขาอย่างไร ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีแลกเปลี่ยนทางสังคมที่กล่าวไว้ว่า ความผูกพันของสมาชิกต่อองค์กรจะเป็นผลมาจากการรับรู้ของพนักงานต่อความผูกพันที่องค์กรมีให้แก่พวกเขา ซึ่งจะแสดงออกถึงความผูกพันขององค์กรที่มีต่อพนักงาน คือ การให้การสนับสนุนในด้านต่างๆ และหากพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับที่สูงขึ้น หากองค์กรมีการตอบสนองที่น่าพึงพอใจต่อสิ่งที่พวกเขาทุ่มเททำไป ต่อมาในปี 2001 ไอเซนเบอร์เกอร์และคณะ (Eisenberger et al., 1986, pp. 500-507) ได้ทำการศึกษาต่อไปอีกในเรื่องของ ความสัมพันธ์ในการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรในอาชีพต่างๆ ประกอบด้วย ครูโรงเรียนมัธยม อาจารย์มหาวิทยาลัย เสมียน พนักงานฝ่ายผลิต ตัวแทนประกัน และตำรวจลาดตระเวน จำนวน 350 คน พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรในด้าน

ผลตอบแทน ความมั่นคงในการทำงาน การได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา จะมีผลให้พนักงานมีความจงรักภักดีต่อองค์กรและมีความพยายามในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น ในปี 2001 ได้ทำการศึกษาในเรื่องเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของกลุ่มพนักงานในบริษัทไปรษณีย์ในประเทศสหรัฐอเมริกาตอนเหนือ พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กรทางด้านจิตใจ ด้านผลการปฏิบัติงาน ด้ายความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีความสัมพันธ์ทางลบกับการลาออกจากงาน

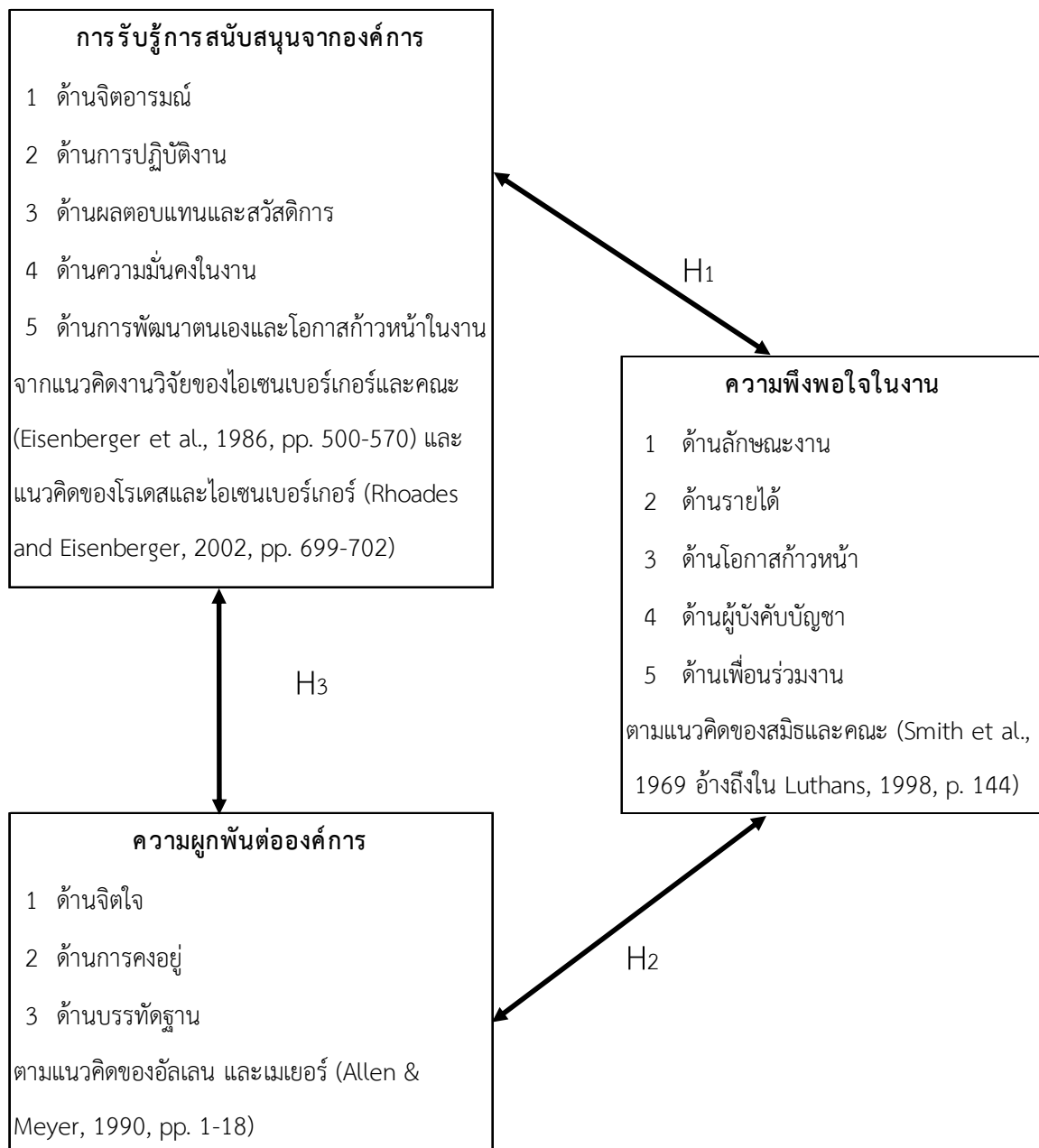
มอททาซ (Mottaz, 1998, pp. 100-106) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งมีทั้งปัจจัยที่มาจากตัวพนักงาน และปัจจัยที่มาจาก การดำเนินการขององค์กร ผลจากการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลน้อยคือปัจจัยด้านบุคคล ไม่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรเลย แต่ปัจจัยด้านการจัดการขององค์กรเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อทัศนคติความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรมาก โดยกระบวนการที่เป็นแนวทางในการดำเนินการขององค์กร เช่น การติดต่อสื่อสาร การตัดสินใจ การเป็นผู้นำ และค่าตอบแทน สิ่งเหล่านี้เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับผูกพันต่อองค์กร

รมิตา น่วมเกตุ (2555, หน้า 84-106) ได้ทำการศึกษาในเรื่องการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร คุณลักษณะของงาน และความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานประจำฝ่ายทรัพยากรบุคคล โดยได้ศึกษากลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานระดับปฏิบัติการในฝ่ายทรัพยากรบุคคลของบริษัท เซ็นทรัลรีเทล คอร์ปอเรชั่น จำกัด จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 230 คน พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรโดยรวมและในด้านต่างๆ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร

ปริยาภา จาติกุล (2556, หน้า 63-80) ได้ทำการศึกษาในเรื่องของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรความผูกพันในงาน และผูกพันต่อองค์กร โดยได้ทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานบริษัทซอฟต์แวร์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จำนวน 120 คน พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรโดยรวมและในด้านต่างๆ นั้นมีความสัมพันธ์กันในทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร เว้นแต่การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านความมั่นคงไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

จารุวัฒน์ โพธิ์ทอง (2556, หน้า 97-108) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ขององค์ประกอบของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกลุ่มธุรกิจธนาคารพาณิชย์ พบว่า ผู้นำที่ประพฤติดีเป็นแบบอย่างที่ดีสำหรับผู้ตาม จะได้รับการยกย่องเคารพนับถือ ได้รับความไว้วางใจจากผู้ตาม ส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งทำให้ผู้ตามมีความพอใจ และยินดีที่จะทำงานให้บรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้

2.5 กรอบแนวคิดงานวิจัย



ที่มา : ดัดแปลงมาจากงานวิจัยของ พรสร้อยัญญ์ วงศ์ศรีศุภกุล. (2557)

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กร โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่พัฒนามาจากการค้นคว้า รวบรวมข้อมูลจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยตามขั้นตอน ดังนี้คือ

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.4 การสร้างและพัฒนาแบบสอบถาม
- 3.5 เกณฑ์การให้คะแนนแบบสอบถาม
- 3.6 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.7 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นพนักงานในกลุ่มบริษัท ทีสโก้ไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) เนื่องจากบริษัทประกอบธุรกิจการถือหุ้นในบริษัทอื่น (Holding Company) ดังนั้นจึงแบ่งตามลักษณะการประกอบธุรกิจของบริษัทลูก คือ กลุ่มธุรกิจธนาคารพาณิชย์และธุรกิจสินเชื่อ ประกอบด้วย บมจ.ธนาคารทีสโก้, บริษัท ไฮเวย์ จำกัด, บริษัท ทีสโก้ โทเกียว ลิซซิ่ง จำกัด, บริษัท ทีสโก้ ลิซซิ่ง จำกัด และกลุ่มธุรกิจหลักทรัพย์ ประกอบด้วย บริษัทหลักทรัพย์ ทีสโก้ จำกัด, บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ทีสโก้ จำกัด มีจำนวนพนักงานทั้งสิ้น 4,551 คน (ข้อมูล ณ 30 พฤศจิกายน 2559)

3.1.2 ขนาดตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างอาศัยหลักความน่าจะเป็น (Probability Sampling) ใช้การเลือกสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ได้ประมาณค่าสัดส่วนของประชากร และกำหนดให้สัดส่วนของประชากรที่สนใจ เท่ากับ 0.5 ระดับความเชื่อมั่น 95% ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ เท่ากับ 0.05 และมีประชากรทั้งสิ้น 4,551 คน โดยการใช้สูตร

การคำนวณหา กลุ่มตัวอย่างของเครซีและมอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970, pp. 607-610 อ้างถึงใน บุญชม ศรีสะอาด, 2545, หน้า 43-44) มีสูตรการคำนวณดังนี้

$$n = \frac{\chi^2 N p (1-p)}{e^2 (N-1) + \chi^2 p (1-p)}$$

- n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
 N = ขนาดของประชากร
 e = ระดับความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้
 χ^2 = ค่าไคสแควร์ที่ df เท่ากับ 1 และระดับความเชื่อมั่น 95% ($\chi^2 = 3.841$)
 p = สัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากร (ถ้าไม่ทราบให้กำหนด p = 0.5)

$$\begin{aligned} n &= \frac{3.841 \times 4,551 \times 0.5 \times 0.5}{(0.05)(0.05) \times (4,551-1) + 3.841 \times 0.5 \times 0.5} \\ &= \frac{4,140.45}{0.0025 \times 4550 + 0.96025} \\ &= 354.277193 \end{aligned}$$

จากการคำนวณหา กลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณหา กลุ่มตัวอย่างของเครซีและมอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970, pp. 607-610 อ้างถึงใน บุญชม ศรีสะอาด, 2545, หน้า 43-44) ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างประมาณ 354 คน แต่ผู้ทำวิจัยได้เพิ่มขนาดตัวอย่างเป็น 400 คน

3.2 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

3.2.1 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ตามที่ภคพร ภูไพบูลย์ (2554, หน้า 21-26) ได้สรุปมาจากแนวคิดงานวิจัยของไอเซนเบอร์เกอร์และคณะ (Eisenberger et al., 1986, pp. 500-507) และแนวคิดของโรเดสและไอเซนเบอร์เกอร์ (Rhoades and Eisenberger, 2002, pp. 699-702) โดยได้มีการแบ่งการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรออกเป็น 5 ด้าน ประกอบด้วย

1. การรับรู้การสนับสนุนองค์กรด้านจิตอาารมณั
2. การรับรู้การสนับสนุนองค์กรด้านการปฏิบัติงาน
3. การรับรู้การสนับสนุนองค์กรด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ
4. การรับรู้การสนับสนุนองค์กรด้านความมั่นคงในงาน
5. การรับรู้การสนับสนุนองค์กรด้านการพัฒนาตนเองและโอกาสก้าวหน้าในงาน

3.3.2 ความพึงพอใจในงาน ตามแนวคิดของสมิธและคณะ (Smith et al., 1969 อ้างถึงใน Luthans, 1998, p. 144) ได้มีการแบ่งความพึงพอใจในงานเป็น 5 ด้าน ประกอบด้วย

1. ความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงาน

2. ความพึงพอใจในงานด้านรายได้
3. ความพึงพอใจในงานด้านโอกาสก้าวหน้า
4. ความพึงพอใจในงานด้านผู้บังคับบัญชา
5. ความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงาน

3.2.3 ความผูกพันต่อองค์กร ตามแนวคิดของอัลเลน และเมเยอร์ (Allen & Meyer, 1990, pp. 1-18) ซึ่งได้มีการแบ่งความผูกพันต่อองค์กรออกเป็น 3 ด้าน ประกอบด้วย

1. ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ
2. ความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่
3. ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษา หาข้อมูล พัฒนาและปรับปรุงขึ้น โดยแบ่งทั้งหมดออกเป็น 4 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นแบบให้เลือกตอบเพียงข้อเดียว จำนวน 5 ข้อ ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ อายุงาน สถานภาพสมรส และระดับการศึกษา

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามวัดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ที่ศึกษาตามแนวคิดของไอเซนเบอร์เกอร์และคณะ (Eisenberger et al., 1986, pp. 500-507) และแนวคิดของโรเดสและไอเซนเบอร์เกอร์ (Rhoades and Eisenberger, 2002, pp. 699-702) โดยได้มีการแบ่งการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรออกเป็น 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านจิตอาวมณ์ ด้านการปฏิบัติงาน ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความมั่นคงในงาน ด้านการพัฒนาตนเองและโอกาสก้าวหน้าในงาน ซึ่งผู้ทำวิจัยได้ปรับปรุงแบบสอบถามมาจากงานวิจัยของ มุทิตา คงกระพันธ์ (2554, หน้า 125-129) ปรียาภา จาติกุล (2556, หน้า 92-100), พรสรณ์ญ์ วงศ์ศรีศุภกุล (2557, หน้า 178-186) รวมคำถาม 20 ข้อ ประกอบด้วย 5 ด้าน ดังนี้

- | | |
|---|--------------------|
| 1. ด้านจิตอาวมณ์ | มีคำถามจำนวน 4 ข้อ |
| 2. ด้านการปฏิบัติงาน | มีคำถามจำนวน 4 ข้อ |
| 3. ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ | มีคำถามจำนวน 4 ข้อ |
| 4. ด้านความมั่นคงในงาน | มีคำถามจำนวน 4 ข้อ |
| 5. ด้านการพัฒนาตนเองและโอกาสก้าวหน้าในงาน | มีคำถามจำนวน 4 ข้อ |

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามวัดความพึงพอใจในงาน ที่ศึกษาตามแนวคิดของสมิธและคณะ (Smith et al., 1969 อ้างถึงใน Luthans, 1998, p. 144) ได้มีการแบ่งความพึงพอใจในงานออกเป็น 5 ด้าน คือ ด้านลักษณะงาน ด้านรายได้ ด้านโอกาสก้าวหน้า ด้านผู้บังคับบัญชา และด้านเพื่อนร่วมงาน ผู้ทำวิจัยได้ปรับปรุงแบบสอบถามมาจากงานวิจัยของ ศรีนทิพย์ คล่องพยาบาล (2551, หน้า 123-127), เรณู

สุขฤกษ์กิจ (2554, หน้า 80-83), สุชาติ ภาคพล (2554, หน้า 94-97), พรสร้อย วังศรีศรีศุภกุล (2557, หน้า 178-186), น้ำผึ้ง นวลผ่อง (2557, หน้า 86-88) รวมคำถาม 19 ข้อ ประกอบด้วย 5 ด้าน ดังนี้

- | | |
|-----------------------|--------------------|
| 1. ด้านลักษณะงาน | มีคำถามจำนวน 3 ข้อ |
| 2. ด้านรายได้ | มีคำถามจำนวน 4 ข้อ |
| 3. ด้านโอกาสก้าวหน้า | มีคำถามจำนวน 4 ข้อ |
| 4. ด้านผู้บังคับบัญชา | มีคำถามจำนวน 4 ข้อ |
| 5. ด้านเพื่อนร่วมงาน | มีคำถามจำนวน 4 ข้อ |

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ ตามแนวคิดของอัลเลนและเมเยอร์ (Allen & Meyer, 1990, pp. 1-18) ประกอบด้วย 3 ด้าน คือ ด้านจิตใจ ด้านการคงอยู่ และด้านบรรทัดฐาน ผู้ทำวิจัยได้ปรับปรุงแบบสอบถามมาจากงานวิจัยของ อัจฉนา วิมลเกียรติขจร (2554, หน้า 77-79), ปรียาภา จาติกุล (2556, หน้า 92-100), พรสร้อย วังศรีศรีศุภกุล (2557, หน้า 178-186) และนำมาจากแบบสอบถามของพิมพ์พรรณ วิไลรัตน์ (2556, หน้า 123-127) รวมคำถาม 8 ข้อ ประกอบด้วย 3 ด้าน ดังนี้

- | | |
|------------------|--------------------|
| 1. ด้านจิตใจ | มีคำถามจำนวน 2 ข้อ |
| 2. ด้านการคงอยู่ | มีคำถามจำนวน 3 ข้อ |
| 3. ด้านบรรทัดฐาน | มีคำถามจำนวน 3 ข้อ |

3.4 การสร้างและพัฒนาแบบสอบถาม

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยมีขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ ดังนี้

3.4.1 ศึกษาและรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่จะศึกษา เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างกรอบแนวคิดงานวิจัย และสร้างแบบสอบถาม

3.4.2 สร้างแบบสอบถาม โดยการนำแนวคิด ทฤษฎี มาปรับปรุงเพิ่มเติมตัดแปลงให้เป็นข้อคำถาม เหมาะสมกับเนื้อหาและสิ่งที่ต้องการศึกษา และนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น เสนอให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ ซึ่งผู้วิจัยได้เชิญ ดร.สุทธิพงษ์ สุวรรณสาธิต และ ดร.เกียรติศักดิ์ สมัครสมาน เป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบแบบสอบถาม เพื่อปรับปรุงแก้ไข

3.4.3 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว เสนอผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรงทางด้านเนื้อหา (Content Validity) และข้อบกพร่องของข้อคำถามเพื่อให้ความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ นิยามศัพท์ และกลุ่มตัวอย่าง รวบรวมความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่ได้รับการพิจารณาแบบสอบถามแล้วนำไปปรับปรุงแก้ไข

3.4.4 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ชุด เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha Cronbach) และวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อคำถามแต่ละ

ข้อของคะแนนรวมกับข้ออื่นๆในมาตรวัด (Corrected item total Correlation) ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ (SPSS for Windows)

ตารางที่ 3.1 แสดงค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

แบบสอบถาม	สัมประสิทธิ์อัลฟา
- การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร	
ด้านจิตอาารมณ์	0.868
ด้านการปฏิบัติการ	0.856
ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ	0.855
ด้านความมั่นคงในงาน	0.845
ด้านการพัฒนาตนเองและโอกาสก้าวหน้าในงาน	0.832
- ความพึงพอใจในงาน	
ด้านลักษณะงาน	0.803
ด้านรายได้	0.857
ด้านโอกาสก้าวหน้า	0.871
ด้านผู้บังคับบัญชา	0.853
ด้านเพื่อนร่วมงาน	0.870
- ความผูกพันต่อองค์กร	
ด้านจิตใจ	0.862
ด้านการคงอยู่	0.824
ด้านบรรทัดฐาน	0.864

3.5 เกณฑ์การให้คะแนนแบบสอบถาม

แบบสอบถามจะเป็นในลักษณะของการเลือกตอบ โดยกำหนดหลักเกณฑ์ในการให้คะแนนตามลิเคิร์ตสเกล (Likert Scales) ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ตารางที่ 3.2 แสดงการประเมินแบบค่าลิเคิร์ตสเกล (Likert Scales) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ

ระดับความคิดเห็น	คะแนน
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5
เห็นด้วยมาก	4
เห็นด้วยปานกลาง	3
ไม่เห็นด้วย	2
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1

การวิเคราะห์ข้อมูลทำโดยการพิจารณาจากการวัดระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามจากคะแนนค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามวัดในแต่ละตัวแปร ซึ่งได้มาจากการนำคะแนนรวมของแบบสอบถามทุกข้อมาหารด้วยจำนวนข้อของแบบสอบถามในแต่ละด้าน และนำมาแบ่งออกเป็น 5 กลุ่มด้วยวิธีการหาความกว้างของอัตราภาคชั้น โดยใช้สูตรคำนวณหาความกว้างของอัตราภาคชั้น (มัลลิกา บุณนาค, 2542, หน้า 29) ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{พิสัย} &= \text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด} \\
 \text{อัตราภาคชั้น} &= \frac{\text{พิสัย}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

จากการพิจารณาการแบ่งช่วงระดับดังกล่าว จะทำให้สามารถกำหนดระดับค่าเฉลี่ย \bar{X} ของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กรตามระดับคะแนนดังนี้

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 4.21 – 5.00	กำหนดให้เป็นระดับสูงที่สุด
คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 3.41 – 4.20	กำหนดให้เป็นระดับสูง
คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 2.61 – 3.40	กำหนดให้เป็นระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 1.81 – 2.60	กำหนดให้เป็นระดับน้อย
คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00 – 1.80	กำหนดให้เป็นระดับน้อยที่สุด

ดังนั้นเมื่อต้องการทราบระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถามนั้น ให้พิจารณาจากค่าเฉลี่ย (μ) ว่าอยู่ในระดับใด หากผู้ตอบแบบสอบถามได้คะแนนเฉลี่ยสูง หมายความว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีลักษณะของตัวเองตรงกับเรื่องนั้นสูง แต่ถ้าหากผู้ตอบแบบสอบถามได้คะแนนเฉลี่ยน้อย หมายความว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีลักษณะของตัวเองตรงกับเรื่องนั้นน้อย

สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้อธิบายการแปลความหมายในแต่ละช่วงคะแนนของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กร ตามตารางด้านล่างนี้

ตารางที่ 3.3 แสดงการแปลความหมายของคะแนนสำหรับแบบสอบถามวัดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

ช่วงคะแนน	ความหมาย
คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 4.21 – 5.00	มีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรในระดับสูงที่สุด
คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 3.41 – 4.20	มีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรในระดับสูง
คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 2.61 – 3.40	มีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรในระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 1.81 – 2.60	มีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรในระดับน้อย
คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00 – 1.80	มีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรในระดับน้อยที่สุด

ตารางที่ 3.4 แสดงการแปลความหมายของคะแนนสำหรับแบบสอบถามวัดความพึงพอใจในงาน

ช่วงคะแนน	ความหมาย
คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 4.21 – 5.00	มีความพึงพอใจในงานในระดับสูงสุด
คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 3.41 – 4.20	มีความพึงพอใจในงานในระดับสูง
คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 2.61 – 3.40	มีความพึงพอใจในงานในระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 1.81 – 2.60	มีความพึงพอใจในงานในระดับน้อย
คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00 – 1.80	มีความพึงพอใจในงานในระดับน้อยที่สุด

ตารางที่ 3.5 แสดงการแปลความหมายของคะแนนสำหรับแบบสอบถามวัดความผูกพันต่อองค์กร

ช่วงคะแนน	ความหมาย
คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 4.21 – 5.00	มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูงสุด
คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 3.41 – 4.20	มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง
คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 2.61 – 3.40	มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 1.81 – 2.60	มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับน้อย
คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00 – 1.80	มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับน้อยที่สุด

3.6 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ทำวิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

3.6.1 ทำหนังสือขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม โดยแจ้งวัตถุประสงค์การวิจัยให้ผู้ตอบแบบสอบถามรับทราบว่า เป็นการทำวิจัยเพื่อประกอบการศึกษาเท่านั้น ไม่มีผลกระทบต่อผู้ตอบแบบสอบถามแต่อย่างใด

3.6.2 เมื่อได้รับอนุญาต นำแบบสอบถามไปใช้ทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างจริง

3.6.3 ตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของแบบสอบถามทุกฉบับ

3.6.4 นำแบบสอบถามที่ได้กลับคืนมาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ทางสถิติ

3.7 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้ทำวิจัยได้ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลและทดสอบสมมติฐานในการวิจัย 2 ประเภท ดังนี้

3.7.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลการอธิบายลักษณะทั่วไปของข้อมูลหรือตัวแปรในการวิจัย โดยใช้ตารางแจกแจงความถี่ แสดงค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ใช้อธิบายลักษณะประชากร ระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ระดับความพึงพอใจในงาน และระดับความผูกพันต่อองค์กร โดยนำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบการแปลความหมายเชิงบรรยาย

3.7.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อใช้ในการวิเคราะห์และการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและความพึงพอใจในงาน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient)

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและความผูกพันต่อองค์กร สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient)

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กร สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient)

ตารางที่ 3.6 แสดงสมมติฐานและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์และทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	สถิติที่ใช้ในการวิจัย
<p>สมมติฐานการวิจัยที่ 1 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานโดยรวม</p> <p>สมมติฐานทางสถิติที่ 1</p> <p>H_0 : การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การโดยรวมไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานโดยรวม</p> <p>H_1 : การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานโดยรวม</p>	(Pearson's Product Moment Correlation Coefficient)
<p>สมมติฐานการวิจัยที่ 1.1 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การทางด้านจิตอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานโดยรวม</p> <p>สมมติฐานทางสถิติที่ 1.1</p> <p>H_0 : การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การทางด้านจิตอารมณ์ไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานโดยรวม</p> <p>H_1 : การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การทางด้านจิตอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานโดยรวม</p>	(Pearson's Product Moment Correlation Coefficient)
<p>สมมติฐานการวิจัยที่ 1.2 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การทางด้านการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานโดยรวม</p> <p>สมมติฐานทางสถิติที่ 1.2</p> <p>H_0 : การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การทางด้านการปฏิบัติงานไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานโดยรวม</p> <p>H_1 : การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การทางด้านการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานโดยรวม</p>	(Pearson's Product Moment Correlation Coefficient)

ตารางที่ 3.6 (ต่อ)

สมมติฐาน	สถิติที่ใช้ในการวิจัย
<p>สมมติฐานการวิจัยที่ 1.3 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การทางด้าน การพัฒนาตนเองและโอกาสความก้าวหน้าในงานมีความสัมพันธ์ ทางบวกกับความพึงพอใจในงานโดยรวม</p> <p>สมมติฐานทางสถิติที่ 1.3</p> <p>H_0 : การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การทางด้านการพัฒนาตนเองและ โอกาสความก้าวหน้าในงานไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึง พอใจในงานโดยรวม</p> <p>H_1 : การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การทางด้านการพัฒนาตนเองและ โอกาสความก้าวหน้าในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจ ในงานโดยรวม</p>	<p>(Pearson's Product Moment Correlation Coefficient)</p>
<p>สมมติฐานการวิจัยที่ 1.4 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การทางด้าน ความมั่นคงในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน โดยรวม</p> <p>สมมติฐานทางสถิติที่ 1.4</p> <p>H_0 : การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การทางด้านความมั่นคงในงานไม่มี ความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานโดยรวม</p> <p>H_1 : การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การทางด้านความมั่นคงในงานมี ความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานโดยรวม</p>	<p>(Pearson's Product Moment Correlation Coefficient)</p>

ตารางที่ 3.6 (ต่อ)

สมมติฐาน	สถิติที่ใช้ในการวิจัย
<p>สมมติฐานการวิจัยที่ 1.5 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การทางด้านผลตอบแทนและสวัสดิการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน</p> <p>สมมติฐานทางสถิติที่ 1.5</p> <p>H_0 : การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การทางด้านผลตอบแทนและสวัสดิการไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน</p> <p>H_1 : การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การทางด้านผลตอบแทนและสวัสดิการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน</p>	<p>(Pearson's Product Moment Correlation Coefficient)</p>
<p>สมมติฐานการวิจัยที่ 2 ความพึงพอใจในงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การโดยรวม</p> <p>สมมติฐานทางสถิติที่ 2</p> <p>H_0 : ความพึงพอใจในงานโดยรวมไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การโดยรวม</p> <p>H_1 : ความพึงพอใจในงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การโดยรวม</p>	<p>(Pearson's Product Moment Correlation Coefficient)</p>
<p>สมมติฐานการวิจัยที่ 2.1 ความพึงพอใจในงานทางด้านลักษณะงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การโดยรวม</p> <p>สมมติฐานทางสถิติที่ 2.1</p> <p>H_0 : ความพึงพอใจในงานทางด้านลักษณะงานไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การโดยรวม</p> <p>H_1 : ความพึงพอใจในงานทางด้านลักษณะงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การโดยรวม</p>	<p>(Pearson's Product Moment Correlation Coefficient)</p>

ตารางที่ 3.6 (ต่อ)

สมมติฐาน	สถิติที่ใช้ในการวิจัย
<p>สมมติฐานการวิจัยที่ 2.2 ความพึงพอใจในงานทางด้านรายได้มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม</p> <p>สมมติฐานทางสถิติที่ 2.2</p> <p>H_0 : ความพึงพอใจในงานทางด้านรายได้ไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม</p> <p>H_1 : ความพึงพอใจในงานทางด้านรายได้มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม</p>	<p>(Pearson's Product Moment Correlation Coefficient)</p>
<p>สมมติฐานการวิจัยที่ 2.3 ความพึงพอใจในงานทางด้านโอกาสความก้าวหน้ามีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม</p> <p>สมมติฐานทางสถิติที่ 2.3</p> <p>H_0 : ความพึงพอใจในงานทางด้านโอกาสความก้าวหน้าไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม</p> <p>H_1 : ความพึงพอใจในงานทางด้านโอกาสความก้าวหน้ามีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม</p>	<p>(Pearson's Product Moment Correlation Coefficient)</p>
<p>สมมติฐานการวิจัยที่ 2.4 ความพึงพอใจในงานทางด้านผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม</p> <p>สมมติฐานทางสถิติที่ 2.4</p> <p>H_0 : ความพึงพอใจในงานทางด้านผู้บังคับบัญชาไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม</p> <p>H_1 : ความพึงพอใจในงานทางด้านผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม</p>	<p>(Pearson's Product Moment Correlation Coefficient)</p>

ตารางที่ 3.6 (ต่อ)

สมมติฐาน	สถิติที่ใช้ในการวิจัย
<p>สมมติฐานการวิจัยที่ 2.5 ความพึงพอใจในงานทางด้านเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม</p> <p>สมมติฐานทางสถิติที่ 2.5</p> <p>H_0 : ความพึงพอใจในงานทางด้านเพื่อนร่วมงานไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม</p> <p>H_1 : ความพึงพอใจในงานทางด้านเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม</p>	<p>(Pearson's Product Moment Correlation Coefficient)</p>
<p>สมมติฐานการวิจัยที่ 3 ความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรโดยรวม</p> <p>สมมติฐานทางสถิติที่ 3</p> <p>H_0 : ความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรโดยรวม</p> <p>H_1 : ความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรโดยรวม</p>	<p>(Pearson's Product Moment Correlation Coefficient)</p>
<p>สมมติฐานการวิจัยที่ 3.1 ความผูกพันต่อองค์กรทางด้านจิตใจมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรโดยรวม</p> <p>สมมติฐานทางสถิติที่ 3.1</p> <p>H_0 : ความผูกพันต่อองค์กรทางด้านจิตใจไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรโดยรวม</p> <p>H_1 : ความผูกพันต่อองค์กรทางด้านจิตใจมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรโดยรวม</p>	<p>(Pearson's Product Moment Correlation Coefficient)</p>

ตารางที่ 3.6 (ต่อ)

สมมติฐาน	สถิติที่ใช้ในการวิจัย
<p>สมมติฐานการวิจัยที่ 3.2 ความผูกพันต่อองค์การทางด้านการคงอยู่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การโดยรวม</p> <p>สมมติฐานทางสถิติที่ 3.2</p> <p>H_0 : ความผูกพันต่อองค์การทางด้านการคงอยู่ไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การโดยรวม</p> <p>H_1 : ความผูกพันต่อองค์การทางด้านการคงอยู่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การโดยรวม</p>	<p>(Pearson's Product Moment Correlation Coefficient)</p>
<p>สมมติฐานการวิจัยที่ 3.3 ความผูกพันต่อองค์การทางด้านบรรทัดฐานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การโดยรวม</p> <p>สมมติฐานทางสถิติที่ 2.3</p> <p>H_0 : ความผูกพันต่อองค์การทางด้านบรรทัดฐานไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การโดยรวม</p> <p>H_1 : ความผูกพันต่อองค์การทางด้านบรรทัดฐานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การโดยรวม</p>	<p>(Pearson's Product Moment Correlation Coefficient)</p>

บทที่ 4

ผลการศึกษาวิจัย

การวิจัยเรื่อง การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานบริษัท ทีสโก้ไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) และบริษัทในเครือ ได้ทำการศึกษากลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 คน ใช้แนวทางการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งผลการวิจัยเป็น 6 ส่วน ดังนี้

4.1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคลที่ได้ทำการศึกษาในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย เพศ อายุ อายุงาน สถานภาพสมรส และ ระดับการศึกษา โดยแสดงข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างตามตารางที่ 4.1 ดังนี้

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	169	42.25
หญิง	231	57.75
รวม	400	100
2. อายุ		
20-30 ปี	155	38.75
31-40 ปี	144	36.00
40 ปีขึ้นไป	101	25.25
รวม	400	100

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
3. อายุงาน		
0-5 ปี	136	34.00
6-10 ปี	106	26.50
10 ปีขึ้นไป	158	39.50
รวม	400	100
4. สถานภาพสมรส		
โสด	185	46.25
แต่งงาน	147	36.75
หย่าร้าง	68	17.00
รวม	400	100
5. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	73	18.25
ปริญญาตรี	240	60.00
สูงกว่าปริญญาตรี	87	21.75
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.1 พบว่า

1. เพศ จากการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 231 คน คิดเป็นร้อยละ 57.75 และเป็นเพศชายมีจำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 42.25

2. อายุ จากการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 20-30 ปี มีจำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 38.75 รองลงมาเป็นช่วงอายุ 31-40 ปี มีจำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 36 และช่วงอายุ 40 ปีขึ้นไป มีจำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 25.25

3. อายุงาน จากการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุงาน 10 ปีขึ้นไป มีจำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 39.5 รองลงมาเป็นช่วงอายุ 0-5 ปี มีจำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 34 และช่วงอายุ 6-10 มีจำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 26.5

4. สถานภาพสมรส จากการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด มีจำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 46.25 รองลงมา มีสถานภาพแต่งงาน มีจำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 36.75 และสถานภาพหย่าร้าง มีจำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 17

5. ระดับการศึกษา จากการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 240 คน คิดเป็นร้อยละ 60 รองลงมา มีระดับการศึกษาปริญญาโท จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 21.75 และมีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีจำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 18.25

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ประกอบด้วย ด้านจิตอาารมณ์ ด้านการปฏิบัติงาน ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความมั่นคงในงาน และ ด้านการพัฒนาตนเองและโอกาสก้าวหน้าในงาน ซึ่งวิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ย ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 400 คน สามารถแจกแจงข้อมูลได้ตามตารางดังนี้

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการรับรู้การสนับสนุน จากองค์กร

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย (Mean) (ระดับปานกลาง)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)
1. ด้านจิตอารมณ์	3.15 (ระดับปานกลาง)	1.203
2. ด้านการปฏิบัติงาน	3.21 (ระดับปานกลาง)	1.143
3. ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ	2.97 (ระดับปานกลาง)	1.134
4. ด้านความมั่นคงในงาน	3.01 (ระดับปานกลาง)	1.169
5. ด้านการพัฒนาตนเองและโอกาส ก้าวหน้าในงาน	3.35 (ระดับปานกลาง)	1.042
การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร โดยรวม	3.15 (ระดับปานกลาง)	0.785

จากตารางที่ 4.2 พบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เท่ากับ 3.15 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.785 และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านจิตอารมณ์ ด้านการปฏิบัติงาน ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความมั่นคงในงาน และด้านการพัฒนาตนเองและโอกาสก้าวหน้าในงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เท่ากับ 3.15 3.21 2.97 3.01 และ 3.35 ตามลำดับ มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.203 1.143 1.134 1.169 และ 1.042 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การในด้านจิตอาารมณ์

การรับรู้การสนับสนุนจาก องค์การในด้านจิตอาารมณ์	ระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ						ค่าเฉลี่ย (Mean)	SD
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	รวม		
1. การปฏิบัติขององค์การ ทำให้คุณรู้สึกว่าเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่า	71 (17.8)	52 (13)	58 (14.5)	118 (29.5)	101 (25.2)	400 (100)	3.32 (ระดับ ปานกลาง)	1.432
2. คุณได้รับความไว้วางใจจากองค์การให้ทำงานสำคัญ	67 (16.8)	76 (19)	57 (14.2)	110 (27.5)	90 (22.5)	400 (100)	3.2 (ระดับ ปานกลาง)	1.414
3. คุณได้รับการชื่นชมจากองค์การที่ได้ทุ่มเทและพยายามทำงานจนสำเร็จ	97 (24.2)	52 (13)	59 (14.8)	127 (31.8)	65 (16.2)	400 (100)	3.03 (ระดับ ปานกลาง)	1.439
4. องค์การยินดีรับฟังข้อเสนอแนะในการทำงานจากคุณ	82 (20.5)	66 (16.5)	59 (14.8)	128 (32)	65 (16.2)	400 (100)	3.07 (ระดับ ปานกลาง)	1.398
การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การในด้านจิตอาารมณ์โดยรวม							3.15 (ระดับ ปานกลาง)	1.203

จากตารางที่ 4.3 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การในด้านจิตอาารมณ์โดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เท่ากับ 3.15 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.203 ข้อคำถามแต่ละข้อมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางเท่ากับ 3.32 3.2 3.03 และ 3.07 ตามลำดับ มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.432 1.414 1.439 และ 1.398 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการรับรู้การสนับสนุน จากองค์กรในด้านการปฏิบัติงาน

การรับรู้การสนับสนุนจาก องค์กรในด้านการปฏิบัติงาน	ระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร						ค่าเฉลี่ย (Mean)	SD
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	รวม		
1. ในหน่วยงานของคุณ มี อุปกรณ์ เครื่องใช้สำนักงาน ที่ อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน เพื่อให้ สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมี ประสิทธิภาพ	72 (18)	58 (14.5)	56 (14)	142 (35.5)	72 (18)	400 (100)	3.21 (ระดับ ปานกลาง)	1.379
2. องค์กรและฝ่ายบริหารมี การดำเนินการต่างๆ เพื่อให้ พนักงานได้รับความปลอดภัย ในการทำงาน	74 (18.5)	64 (16)	68 (17)	123 (30.8)	71 (17.7)	400 (100)	3.13 (ระดับ ปานกลาง)	1.380
3. หน่วยงานของคุณมี สภาพแวดล้อมและบรรยากาศ ในการทำงาน เช่น แสง สี เสียง ความสว่าง อุณหภูมิ มีความ เหมาะสม	66 (16.5)	43 (10.7)	75 (18.8)	139 (34.8)	77 (19.2)	400 (100)	3.30 (ระดับ ปานกลาง)	1.343
4. งานที่คุณได้รับมอบหมาย เป็นงานที่คุณมีความรู้ ความสามารถ	75 (18.8)	46 (11.5)	71 (17.7)	137 (34.2)	71 (17.8)	400 (100)	3.21 (ระดับ ปานกลาง)	1.371
การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรในด้านการปฏิบัติงานโดยรวม							3.21 (ระดับ ปานกลาง)	1.143

จากตารางที่ 4.4 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรในด้านการปฏิบัติงาน โดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เท่ากับ 3.21 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.143 ข้อคำถามแต่ละข้อมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางเท่ากับ 3.21 3.13 3.30 และ 3.21 ตามลำดับ มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.379 1.380 1.343 และ 1.371 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการรับรู้การสนับสนุน จากองค์การในด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ

การรับรู้การสนับสนุนจาก องค์การในด้านผลตอบแทนและ สวัสดิการ	ระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ						ค่าเฉลี่ย (Mean)	SD
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	รวม		
1. ค่าตอบแทนที่คุณได้รับในการทำงาน เช่น เงินเดือน ค่าล่วงเวลา มีความเหมาะสมและยุติธรรม	72 (18)	68 (17)	79 (19.8)	134 (33.5)	47 (11.7)	400 (100)	3.04 (ระดับ ปานกลาง)	1.303
2. ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ได้รับเพียงพอกับค่าใช้จ่ายของคุณ และแบ่งปันให้ครอบครัวโดยไม่เดือดร้อน	87 (21.8)	55 (13.7)	68 (17)	130 (32.5)	60 (15)	400 (100)	3.05 (ระดับ ปานกลาง)	1.391
3. องค์การจัดให้มีสวัสดิการในด้านต่างๆ เพื่อให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี	89 (22.2)	77 (19.2)	63 (15.8)	121 (30.2)	50 (12.6)	400 (100)	2.92 (ระดับ ปานกลาง)	1.372
4. องค์การมีการปรับอัตราเพิ่มเงินเดือนหรือค่าตอบแทนต่างๆ ให้แก่พนักงานอย่างเหมาะสม	94 (23.5)	74 (18.5)	60 (15)	128 (32)	44 (11)	400 (100)	2.89 (ระดับ ปานกลาง)	1.370
การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การในด้านผลตอบแทนและสวัสดิการโดยรวม							2.97 (ระดับ ปานกลาง)	1.134

จากตารางที่ 4.5 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การในด้านผลตอบแทนและสวัสดิการโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เท่ากับ 2.97 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.134 ข้อคำถามแต่ละข้อมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางเท่ากับ 3.04 3.05 2.92 และ 2.89 ตามลำดับ มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.303 1.391 1.372 และ 1.370 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรในด้านความมั่นคงในงาน

การรับรู้การสนับสนุนจาก องค์กรในด้านความมั่นคง ในงาน	ระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร						ค่าเฉลี่ย (Mean)	SD
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	รวม		
1. องค์กรมีโครงสร้างในการ บริหารที่ให้โอกาสแก่คุณในการ เลื่อนตำแหน่ง	82 (20.5)	52 (13)	77 (19.3)	115 (28.7)	74 (18.5)	400 (100)	3.12 (ระดับ ปานกลาง)	1.403
2. งานของคุณเป็นงานที่มีความ มั่นคงสูง	106 (26.5)	78 (19.5)	51 (12.7)	100 (25)	65 (16.3)	400 (100)	2.85 (ระดับ ปานกลาง)	1.462
3. องค์กรปฏิบัติตามกฎหมาย แรงงานว่าด้วยการจ้างงานเป็น อย่างดีเสมอ	62 (15.5)	89 (22.3)	47 (17.7)	142 (35.5)	60 (15)	400 (100)	3.12 (ระดับ ปานกลาง)	1.337
4. องค์กรให้หลักประกันและ ความมั่นคงในการทำงานแก่คุณ เป็นอย่างดี	108 (27)	48 (12)	54 (13.5)	132 (33)	58 (14.5)	400 (100)	2.96 (ระดับ ปานกลาง)	1.454
การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรในด้านความมั่นคงในงานโดยรวม							3.01 (ระดับ ปานกลาง)	1.169

จากตารางที่ 4.6 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรในด้านความมั่นคงในงานโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เท่ากับ 3.01 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.169 ข้อคำถามแต่ละข้อมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางเท่ากับ 3.12 2.85 3.12 และ 2.96 ตามลำดับ มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.403 1.462 1.337 และ 1.454 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการรับรู้การสนับสนุน จากองค์กรในด้านการพัฒนาตนเองและโอกาสก้าวหน้าในงาน

การรับรู้การสนับสนุนจาก องค์กรในด้านการพัฒนา ตนเองและโอกาสก้าวหน้าใน งาน	ระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร						ค่าเฉลี่ย (Mean)	SD
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	รวม		
1. องค์กรให้การสนับสนุน และส่งเสริมให้คุณเข้าร่วมการ ฝึกอบรมที่มีเนื้อหาเกี่ยวข้องกับ การทำงาน เพื่อพัฒนาการ ทำงาน	61 (15.2)	66 (16.5)	64 (16)	146 (36.5)	63 (15.8)	400 (100)	3.21 (ระดับ ปานกลาง)	1.315
2. องค์กรมีนโยบายสนับสนุน ให้คุณนำความรู้ใหม่ๆ มา ประยุกต์ใช้ในการทำงาน	46 (11.5)	40 (10)	72 (18)	156 (39)	86 (21.5)	400 (100)	3.49 (ระดับสูง)	1.255
3. งานที่องค์กรมอบหมายให้ คุณทำเป็นงานที่ทำให้เกิดการ พัฒนาความรู้ความสามารถ	56 (14)	46 (11.5)	73 (18.2)	150 (37.5)	75 (17.8)	400 (100)	3.36 (ระดับ ปานกลาง)	1.295
4. บริษัทของคุณมองเห็น คุณค่าของผลงานของคุณที่มี ผลต่อการเจริญเติบโตและ ความมั่นคงของบริษัท	46 (11.5)	57 (14.2)	78 (19.5)	151 (37.8)	68 (17)	400 (100)	3.35 (ระดับ ปานกลาง)	1.243
การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรในด้านการพัฒนาตนเองและโอกาสก้าวหน้าในงาน โดยรวม							3.35 (ระดับ ปานกลาง)	1.042

จากตารางที่ 4.7 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรในด้านการพัฒนาตนเองและโอกาสก้าวหน้าในงานโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เท่ากับ 3.35 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.042 คำถามข้อที่ 2 องค์กรมีนโยบายสนับสนุนให้คุณนำความรู้ใหม่ๆ มาประยุกต์ใช้ในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง เท่ากับ 3.49 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.255 รองลงเป็นคำถามข้อที่ 1,3,4 ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เท่ากับ 3.21 3.36 และ 3.35 ตามลำดับ มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.315 1.295 และ 1.243 ตามลำดับ

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านความพึงพอใจในงาน

ความพึงพอใจในงาน ประกอบด้วย ด้านลักษณะงาน ด้านรายได้ ด้านโอกาสก้าวหน้า ด้านผู้บังคับบัญชา และด้านเพื่อนร่วมงาน ซึ่งวิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ย ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 400 คน สามารถแจกแจงข้อมูลได้ตามตารางดังนี้

ตารางที่ 4.8 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในงาน

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)
1. ด้านลักษณะงาน	3.40 (ระดับปานกลาง)	1.119
2. ด้านรายได้	3.23 (ระดับปานกลาง)	1.108
3. ด้านโอกาสก้าวหน้า	3.19 (ระดับปานกลาง)	1.123
4. ด้านผู้บังคับบัญชา	3.24 (ระดับปานกลาง)	1.069
5. ด้านเพื่อนร่วมงาน	3.29 (ระดับปานกลาง)	1.127
ความพึงพอใจในงานโดยรวม	3.27 (ระดับปานกลาง)	0.917

จากตารางที่ 4.8 พบว่าความพึงพอใจในงานโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เท่ากับ 3.27 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.917 และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านลักษณะงาน ด้านรายได้ ด้านโอกาสก้าวหน้า ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เท่ากับ 3.40 3.23 3.19 3.24 และ 3.29 ตามลำดับ มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.119 1.108 1.123 1.069 และ 1.127 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในงาน
ด้านลักษณะงาน

ความพึงพอใจในงาน ด้านลักษณะงาน	ระดับความพึงพอใจในงาน						ค่าเฉลี่ย (Mean)	SD
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	รวม		
1. คุณใช้ความคิดสร้างสรรค์ ของตนเองอย่างเต็มที่ในงานที่ ทำ	54 (13.5)	40 (10)	72 (18)	164 (41)	70 (17.5)	400 (100)	3.39 (ระดับ ปานกลาง)	1.266
2. งานของคุณเป็นงานที่น่า ยอมรับนับถือ	49 (12.2)	51 (12.7)	66 (16.5)	147 (36.8)	87 (21.8)	400 (100)	3.43 (ระดับสูง)	1.294
3. งานของคุณทำให้คุณรู้สึก ประสบความสำเร็จและ ภาคภูมิใจในผลงานที่ทำ	70 (17.5)	40 (10)	55 (13.7)	141 (35.3)	94 (23.5)	400 (100)	3.37 (ระดับ ปานกลาง)	1.400
ความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงานโดยรวม							3.40 (ระดับ ปานกลาง)	1.119

จากตารางที่ 4.9 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงานโดยรวม มีค่าเฉลี่ย
อยู่ในระดับปานกลาง เท่ากับ 3.40 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.119 มีคำถามข้อที่ 2 งานของคุณ
เป็นงานที่น่ายอมรับนับถือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง เท่ากับ 3.43 มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.294
และในคำถามข้อที่ 1,3 มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางเท่ากับ 3.39 และ 3.37 ตามลำดับ มีส่วน
เบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.266 และ 1.400 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในงาน
ด้านรายได้

ความพึงพอใจในงานด้าน รายได้	ระดับความพึงพอใจในงาน						ค่าเฉลี่ย (Mean)	SD
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	รวม		
1. รายได้ของคุณที่ได้รับจาก การทำงานเพียงพอต่อการใช้จ่าย ในชีวิตประจำวัน	62 (15.5)	61 (15.2)	62 (15.5)	150 (37.5)	65 (16.3)	400 (100)	3.24 (ระดับ ปานกลาง)	1.321
2. อัตราเงินเดือนในปัจจุบัน ของคุณจัดว่าอยู่ในระดับดี เมื่อเทียบกับค่าจ้างใน ตลาดแรงงาน	77 (19.3)	46 (11.5)	67 (16.7)	145 (36.3)	65 (16.2)	400 (100)	3.19 (ระดับ ปานกลาง)	1.366
3. คุณเชื่อว่าบริษัทมีเกณฑ์ การให้เงินเดือนที่เหมาะสม และยุติธรรม	53 (13.2)	68 (17)	88 (22)	123 (30.8)	68 (17)	400 (100)	3.21 (ระดับ ปานกลาง)	1.283
4. สวัสดิการที่คุณได้รับมี ความเหมาะสม	63 (15.7)	48 (12)	73 (18.3)	142 (35.5)	74 (18.5)	400 (100)	3.29 (ระดับ ปานกลาง)	1.329
ความพึงพอใจในงานด้านรายได้โดยรวม							3.23 (ระดับ ปานกลาง)	1.108

จากตารางที่ 4.10 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในงานด้านรายได้โดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ใน
ระดับปานกลาง เท่ากับ 3.23 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.108 ข้อคำถามแต่ละข้อมีค่าเฉลี่ยอยู่ใน
ระดับปานกลางเท่ากับ 3.24 3.19 3.21 และ 3.29 ตามลำดับ มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.321 1.366
1.283 และ 1.329 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในงาน ด้านโอกาสก้าวหน้า

ความพึงพอใจในงานด้าน โอกาสก้าวหน้า	ระดับความพึงพอใจในงาน					รวม	ค่าเฉลี่ย (Mean)	SD
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด			
1. คุณมีโอกาสนำหน้าใน หน้าที่การงานเป็นอย่างดี	65 (16.3)	56 (14)	74 (18.5)	142 (35.5)	63 (15.7)	400 (100)	3.21 (ระดับ ปานกลาง)	1.318
2. การที่จะได้เลื่อนตำแหน่ง ขึ้นอยู่กับความสามารถในการ ปฏิบัติงาน	66 (17.3)	51 (12.7)	75 (18.8)	132 (33)	73 (18.2)	400 (100)	3.22 (ระดับ ปานกลาง)	1.354
3. องค์กรได้ชี้แจงเส้นทาง อาชีพ (Career path) ของ คุณไว้อย่างชัดเจนเพื่อให้เห็น โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน	76 (19)	52 (13)	78 (19.5)	132 (33)	62 (15.5)	400 (100)	3.13 (ระดับ ปานกลาง)	1.352
4. การเลื่อนตำแหน่งงานใน ปัจจุบันเป็นไปอย่างมีระบบ และมีความเหมาะสม	62 (15.5)	46 (11.5)	89 (22.3)	150 (37.5)	53 (13.2)	400 (100)	3.22 (ระดับ ปานกลาง)	1.264
ความพึงพอใจในงานด้านโอกาสก้าวหน้าโดยรวม							3.19 (ระดับ ปานกลาง)	1.123

จากตารางที่ 4.11 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในงานด้านโอกาสก้าวหน้าโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เท่ากับ 3.19 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.123 ข้อคำถามแต่ละข้อมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางเท่ากับ 3.21 3.22 3.13 และ 3.22 ตามลำดับ มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.318 1.354 1.352 และ 1.264 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในงาน ด้านผู้บังคับบัญชา

ความพึงพอใจในงานด้าน ผู้บังคับบัญชา	ระดับความพึงพอใจในงาน						ค่าเฉลี่ย (Mean)	SD
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	รวม		
1. หัวหน้างานของคุณจะ กล่าวชมเชย เมื่อผู้ใต้บังคับ บัญชาทำงานได้ดี	58 (14.5)	45 (11.2)	89 (22.3)	139 (34.8)	69 (17.2)	400 (100)	3.29 (ระดับ ปานกลาง)	1.285
2. เมื่อคุณทำงานผิดพลาด หัวหน้าจะให้คำแนะนำที่ดี และให้กำลังใจ เพื่อนำไป ปรับปรุงการทำงานไม่ให้มี ข้อผิดพลาดอีก	40 (10)	51 (12.7)	88 (22)	160 (40)	61 (15.3)	400 (100)	3.38 (ระดับ ปานกลาง)	1.183
3. หัวหน้างานของคุณเปิด โอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้ แสดงความคิดเห็นในการ ทำงานอย่างเต็มที่	75 (18.7)	46 (11.5)	79 (19.8)	147 (36.8)	53 (13.2)	400 (100)	3.14 (ระดับ ปานกลาง)	1.322
4. หัวหน้างานส่งเสริมให้คุณ ได้รับการฝึกอบรมและพัฒนา ความรู้ความสามารถในเรื่องที่ เกี่ยวข้องกับการทำงาน	72 (18)	56 (14)	73 (18.2)	139 (34.8)	60 (15)	400 (100)	3.15 (ระดับ ปานกลาง)	1.338
ความพึงพอใจในงานด้านผู้บังคับบัญชาโดยรวม							3.24 (ระดับ ปานกลาง)	1.069

จากตารางที่ 4.12 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในงานด้านผู้บังคับบัญชาโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เท่ากับ 3.24 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.069 ข้อคำถามแต่ละข้อมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางเท่ากับ 3.29 3.38 3.14 และ 3.15 ตามลำดับ มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.285 1.183 1.322 และ 1.338 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.13 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในงาน
ด้านเพื่อนร่วมงาน

ความพึงพอใจในงานด้าน เพื่อนร่วมงาน	ระดับความพึงพอใจในงาน					รวม	ค่าเฉลี่ย (Mean)	SD
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด			
1. เพื่อนร่วมงานของข้าพเจ้า มักจะสร้างบรรยากาศที่ดีใน การทำงาน ทำให้ทำงาน ร่วมกันอย่างราบรื่นและมี ประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น	72 (18.2)	46 (11.5)	86 (21.5)	145 (36.3)	50 (12.5)	400 (100)	3.13 (ระดับ ปานกลาง)	1.302
2. เพื่อนร่วมงานของข้าพเจ้า ให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและ กันเป็นอย่างดี	75 (18.8)	51 (12.7)	64 (16)	122 (30.5)	88 (22)	400 (100)	3.24 (ระดับ ปานกลาง)	1.417
3. เพื่อร่วมงานของคุณมักจะ ให้คำแนะนำที่ดีหรือให้ความ ช่วยเหลือในการทำงานอยู่ เสมอ	61 (15.2)	42 (10.5)	70 (17.5)	149 (37.3)	78 (19.5)	400 (100)	3.35 (ระดับ ปานกลาง)	1.322
4. เพื่อนร่วมงานของคุณจะ ร่วมกันคิด ร่วมกันทำงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ คาดหวังไว้	51 (12.7)	40 (10)	70 (17.5)	160 (40)	79 (19.8)	400 (100)	3.44 (ระดับสูง)	1.269
ความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงานโดยรวม							3.29 (ระดับ ปานกลาง)	1.127

จากตารางที่ 4.13 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงานโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เท่ากับ 3.29 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.127 มีคำถามข้อที่ 4 เพื่อนร่วมงานของคุณจะร่วมกันคิด ร่วมกันทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่คาดหวังไว้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง เท่ากับ 3.44 มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.269 และในคำถามข้อที่ 1,2,3 มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางเท่ากับ 3.13 3.24 และ 3.35 ตามลำดับ มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.302 1.417 และ 1.322 ตามลำดับ

4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กร ประกอบด้วย ด้านจิตใจ ด้านการคงอยู่ และด้านบรรทัดฐาน ซึ่งวิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ย ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 400 คน สามารถแจกแจงข้อมูลได้ตามตารางดังนี้

ตารางที่ 4.14 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความผูกพันต่อองค์กร

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)
1. ด้านจิตใจ	3.22 (ระดับปานกลาง)	1.265
2. ด้านการคงอยู่	3.00 (ระดับปานกลาง)	1.230
3. ด้านบรรทัดฐาน	3.16 (ระดับปานกลาง)	1.212
ความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม	3.13 (ระดับปานกลาง)	1.045

จากตารางที่ 4.14 พบว่าความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เท่ากับ 3.13 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.045 และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านจิตใจ ด้านการคงอยู่ และด้านบรรทัดฐาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เท่ากับ 3.22 3.00 และ 3.16 ตามลำดับ มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.265 1.230 และ 1.212 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.15 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กร ด้านจิตใจ	ระดับความผูกพันต่อองค์กร					รวม	ค่าเฉลี่ย (Mean)	SD
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด			
1. คุณจะมีความสุขมากที่จะได้ ทำงานที่องค์กรนี้ตลอดไป	74 (18.5)	48 (12)	62 (15.5)	154 (38.5)	62 (15.5)	400 (100)	3.21 (ระดับ ปานกลาง)	1.352
2. คุณมีความภาคภูมิใจที่จะ บอกกับบุคคลภายนอกว่าคุณ ทำงานที่บริษัทแห่งนี้	69 (17.3)	53 (13.2)	63 (15.8)	148 (37)	67 (16.7)	400 (100)	3.23 (ระดับ ปานกลาง)	1.347
ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจโดยรวม							3.22 (ระดับ ปานกลาง)	1.265

จากตารางที่ 4.15 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เท่ากับ 3.22 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.265 ข้อคำถามแต่ละข้อมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางเท่ากับ 3.21 และ 3.23 ตามลำดับ มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.352 และ 1.347 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.16 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความผูกพันต่อองค์การด้านการคงอยู่

ความผูกพันต่อองค์การด้านการคงอยู่	ระดับความผูกพันต่อองค์การ					รวม	ค่าเฉลี่ย (Mean)	SD
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
1. หนึ่งในเหตุผลหลักที่คุณยังทำงานในองค์การนี้ เพราะองค์การอื่นให้ผลประโยชน์น้อยกว่าที่คุณได้รับในปัจจุบัน	101 (25.3)	56 (14)	61 (15.2)	123 (30.8)	59 (14.7)	400 (100)	2.96 (ระดับปานกลาง)	1.432
2. คุณตัดสินใจลำบาก ต้องลาออกจากองค์การนี้	98 (24.5)	59 (14.7)	61 (15.2)	117 (19.3)	65 (16.3)	400 (100)	2.98 (ระดับปานกลาง)	1.440
3. คุณเห็นว่าเป็นสิ่งที่ดีหากบุคคลากรทำงานอยู่ในองค์การเพียงแห่งเดียวตลอดอายุการทำงาน	89 (22.3)	57 (14.2)	57 (14.2)	132 (33)	65 (16.3)	401 (100)	3.07 (ระดับปานกลาง)	1.419
ความผูกพันต่อองค์การด้านการคงอยู่โดยรวม							3.00 (ระดับปานกลาง)	1.230

จากตารางที่ 4.16 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความผูกพันต่อองค์การด้านการคงอยู่โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เท่ากับ 3.00 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.230 ข้อคำถามแต่ละข้อมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางเท่ากับ 2.96 2.98 และ 3.07 ตามลำดับ มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.432 1.440 และ 1.419 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.17 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐาน

ความผูกพันต่อองค์การด้าน บรรทัดฐาน	ระดับความผูกพันต่อองค์การ					รวม	ค่าเฉลี่ย (Mean)	SD
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด			
1. คุณคิดว่าบุคคลทั่วไปในทุก วันนี้ย้ายงานจากองค์การหนึ่ง ไปยังอีกองค์การหนึ่งบ่อย เกินไป	69 (17.3)	69 (17.3)	72 (18)	132 (32.9)	58 (14.5)	400 (100)	3.10 (ระดับ ปานกลาง)	1.329
2. หนึ่งในเหตุผลหลักที่คุณยัง ทำงานอยู่กับองค์การนี้ เนื่องจากคุณเชื่อว่าความภักดี เป็นสิ่งสำคัญ ดังนั้นจึงรู้สึกว่ การคงอยู่ในองค์การนี้เป็นสิ่งที่ ถูกต้องตามศีลธรรม	82 (20.5)	38 (9.5)	71 (17.7)	137 (34.3)	72 (18)	400 (100)	3.20 (ระดับ ปานกลาง)	1.394
3. การที่คนอยู่ในองค์การใด องค์การหนึ่งเป็นระยะ เวลานานจะเป็นสิ่งที่ดีกว่าใน อนาคต	76 (19)	44 (11)	86 (21.5)	118 (29.5)	76 (19)	401 (100)	3.19 (ระดับ ปานกลาง)	1.377
ความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐานโดยรวม							3.16 (ระดับ ปานกลาง)	1.212

จากตารางที่ 4.17 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐานโดยรวมนี้อาจอยู่ในระดับปานกลาง เท่ากับ 3.16 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.212 ข้อคำถามแต่ละข้อมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางเท่ากับ 3.10 3.20 และ 3.19 ตามลำดับ มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.329 1.394 และ 1.377 ตามลำดับ

4.5 การทดสอบสมมติฐาน

ในการทดสอบสมมติฐานการวิจัย ได้มีการกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติไว้ที่ 0.01 และ 0.05 โดยในการทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ 1,2 และ 3 เป็นการทดสอบเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 3 ตัวแปร ประกอบด้วย การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความพึงพอใจในงาน และ ความผูกพันต่อองค์กร ใช้สถิติการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) ในการหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

สมมติฐานการวิจัยที่ 1 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานโดยรวม มีสมมติฐานทางสถิติดังนี้

H_0 : การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรโดยรวมไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานโดยรวม

H_1 : การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานโดยรวม

สมมติฐานการวิจัยที่ 1.1 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรทางด้านจิตอาวมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานโดยรวม มีสมมติฐานทางสถิติดังนี้

H_0 : การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรทางด้านจิตอาวมณ์ไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานโดยรวม

H_1 : การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรทางด้านจิตอาวมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานโดยรวม

สมมติฐานการวิจัยที่ 1.2 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรทางการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานโดยรวม มีสมมติฐานทางสถิติดังนี้

H_0 : การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรทางการปฏิบัติงานไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานโดยรวม

H_1 : การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรทางการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานโดยรวม

สมมติฐานการวิจัยที่ 1.3 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรทางการพัฒนาตนเองและโอกาสความก้าวหน้าในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานโดยรวม มีสมมติฐานทางสถิติดังนี้

H_0 : การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรทางการพัฒนาตนเองและโอกาสความก้าวหน้าในงานไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานโดยรวม

H_1 : การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรทางการพัฒนาตนเองและโอกาสความก้าวหน้าในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานโดยรวม

สมมติฐานการวิจัยที่ 1.4 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การทางด้านความมั่นคงในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานโดยรวม มีสมมติฐานทางสถิติดังนี้

H_0 : การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การทางด้านความมั่นคงในงานไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานโดยรวม

H_1 : การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การทางด้านความมั่นคงในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานโดยรวม

สมมติฐานการวิจัยที่ 1.5 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การทางด้านผลตอบแทนและสวัสดิการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานโดยรวม มีสมมติฐานทางสถิติดังนี้

H_0 : การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การทางด้านผลตอบแทนและสวัสดิการไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานโดยรวม

H_1 : การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การทางด้านผลตอบแทนและสวัสดิการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานโดยรวม

จากผลการวิจัยสามารถนำเสนอผลการทดสอบสมมติฐาน ได้ตามตารางที่ 4.18 ดังนี้

ตารางที่ 4.18 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การกับความพึงพอใจในงาน

ตัวแปร	ความพึงพอใจในงานโดยรวม	
	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	p - value
ด้านจิตอารมณ์	0.467	0.000**
ด้านการปฏิบัติงาน	0.335	0.000**
ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ	0.360	0.000**
ด้านความมั่นคงในงาน	0.542	0.000**
ด้านการพัฒนาตนเองและโอกาสก้าวหน้าในงาน	0.769	0.000**
การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การโดยรวม	0.710	0.000**

p-value คือ sig (1-tailed), ** $p < .01$

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การโดยรวมกับความพึงพอใจในงานโดยรวม มีค่าเท่ากับ 0.710 และ p-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานว่าง (H_0) และยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ 1 สรุปได้ว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานโดยรวม และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

H1 : ความพึงพอใจในงานทางด้านลักษณะงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม

สมมติฐานการวิจัยที่ 2.2 ความพึงพอใจในงานทางด้านรายได้มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม มีสมมติฐานทางสถิติดังนี้

H0 : ความพึงพอใจในงานทางด้านรายได้ไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม

H1 : ความพึงพอใจในงานทางด้านรายได้มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม

สมมติฐานการวิจัยที่ 2.3 ความพึงพอใจในงานทางด้านโอกาสความก้าวหน้ามีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม มีสมมติฐานทางสถิติดังนี้

H0 : ความพึงพอใจในงานทางด้านโอกาสความก้าวหน้าไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม

H1 : ความพึงพอใจในงานทางด้านโอกาสความก้าวหน้ามีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม

สมมติฐานการวิจัยที่ 2.4 ความพึงพอใจในงานทางด้านผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม มีสมมติฐานทางสถิติดังนี้

H0 : ความพึงพอใจในงานทางด้านผู้บังคับบัญชาไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม

H1 : ความพึงพอใจในงานทางด้านผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม

สมมติฐานการวิจัยที่ 2.5 ความพึงพอใจในงานทางด้านเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม มีสมมติฐานทางสถิติดังนี้

H0 : ความพึงพอใจในงานทางด้านเพื่อนร่วมงานไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม

H1 : ความพึงพอใจในงานทางด้านเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม

จากผลการวิจัยสามารถนำเสนอผลการทดสอบสมมติฐาน ได้ตามตารางที่ 4.19 ดังนี้

ตารางที่ 4.19 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันระหว่างความพึงพอใจในงานกับความผูกพันต่อองค์กร

ตัวแปร	ความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม	
	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	p - value
ด้านลักษณะงาน	0.527	0.000**
ด้านรายได้	0.429	0.000**
ด้านโอกาสก้าวหน้า	0.499	0.000**
ด้านผู้บังคับบัญชา	0.703	0.000**
ด้านเพื่อนร่วมงาน	0.698	0.000**
ความพึงพอใจในงานโดยรวม	0.690	0.000**

p-value คือ sig (1-tailed), ** $p < .01$

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานโดยรวมกับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม มีค่าเท่ากับ 0.690 และ p-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานว่าง (H_0) และยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ 2 สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงานกับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม มีค่าเท่ากับ 0.527 และ p-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานว่าง (H_0) และยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ 2.1 สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในงานทางด้านลักษณะงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม

ความพึงพอใจในงานด้านรายได้กับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม มีค่าเท่ากับ 0.429 และ p-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานว่าง (H_0) และยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ 2.2 สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในงานทางด้านรายได้มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม

ความพึงพอใจในงานด้านโอกาสก้าวหน้ากับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม มีค่าเท่ากับ 0.499 และ p-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานว่าง (H_0) และยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ 2.3 สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในงานทางด้านโอกาสก้าวหน้ามีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม

ความพึงพอใจในงานด้านผู้บังคับบัญชากับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม มีค่าเท่ากับ 0.703 และ p-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานว่าง (H_0) และยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ 2.4 สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในงานทางด้านการผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม

ความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงานกับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม มีค่าเท่ากับ 0.698 และ p-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานว่าง (H_0) และยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ 2.5 สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในงานทางด้านการร่วมงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม

สมมติฐานการวิจัยที่ 3 ความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรโดยรวม มีสมมติฐานทางสถิติดังนี้

H_0 : ความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรโดยรวม

H_1 : ความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรโดยรวม

สมมติฐานการวิจัยที่ 3.1 ความผูกพันต่อองค์กรทางด้านจิตใจมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรโดยรวม มีสมมติฐานทางสถิติดังนี้

H_0 : ความผูกพันต่อองค์กรทางด้านจิตใจไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรโดยรวม

H_1 : ความผูกพันต่อองค์กรทางด้านจิตใจมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรโดยรวม

สมมติฐานการวิจัยที่ 3.2 ความผูกพันต่อองค์กรทางการคงอยู่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรโดยรวม มีสมมติฐานทางสถิติดังนี้

H_0 : ความผูกพันต่อองค์กรทางการคงอยู่ไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรโดยรวม

H_1 : ความผูกพันต่อองค์กรทางการคงอยู่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรโดยรวม

สมมติฐานการวิจัยที่ 3.3 ความผูกพันต่อองค์กรทางด้านบรรทัดฐานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรโดยรวม

H_0 : ความผูกพันต่อองค์กรทางด้านบรรทัดฐานไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรโดยรวม

H_1 : ความผูกพันต่อองค์กรทางด้านบรรทัดฐานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรโดยรวม

จากผลการวิจัยสามารถนำเสนอผลการทดสอบสมมติฐาน ได้ตามตารางที่ 4.20 ดังนี้
ตารางที่ 4.20 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันระหว่างความผูกพันต่อองค์การกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ

ตัวแปร	การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การโดยรวม	
	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	p - value
ด้านจิตใจ	0.455	0.000**
ด้านการคงอยู่	0.393	0.000**
ด้านบรรทัดฐาน	0.480	0.000**
ความผูกพันต่อองค์การโดยรวม	0.523	0.000**

p-value คือ sig (1-tailed), ** p < .01

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์การโดยรวมกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การโดยรวม มีค่าเท่ากับ 0.523 และ p-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานว่าง (Ho) และยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ 3 สรุปได้ว่า ความผูกพันต่อองค์การโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การโดยรวม และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การโดยรวมมีค่าเท่ากับ 0.455 และ p-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานว่าง (Ho) และยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ 3.1 สรุปได้ว่าความผูกพันต่อองค์การทางด้านจิตใจมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การโดยรวม

ความผูกพันต่อองค์การด้านการคงอยู่กับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การโดยรวมมีค่าเท่ากับ 0.393 และ p-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานว่าง (Ho) และยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ 3.2 สรุปได้ว่าความผูกพันต่อองค์การด้านการคงอยู่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การโดยรวม

ความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐานกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การโดยรวมมีค่าเท่ากับ 0.480 และ p-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานว่าง (Ho) และยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ 3.3 สรุปได้ว่าความผูกพันต่อองค์การทางด้านบรรทัดฐานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การโดยรวม

4.6 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 4.21 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
สมมติฐานการวิจัยที่ 1 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานโดยรวม	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานการวิจัยที่ 1.1 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรทางด้านจิตอาารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานโดยรวม	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานการวิจัยที่ 1.2 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรทางด้านการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานโดยรวม	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานการวิจัยที่ 1.3 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรทางด้านการพัฒนาตนเองและโอกาสความก้าวหน้าในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานการวิจัยที่ 1.4 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรทางด้านความมั่นคงในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานโดยรวม	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานการวิจัยที่ 1.5 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรทางด้านผลตอบแทนและสวัสดิการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานการวิจัยที่ 2 ความพึงพอใจในงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานการวิจัยที่ 2.1 ความพึงพอใจในงานทางด้านลักษณะงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานการวิจัยที่ 2.2 ความพึงพอใจในงานทางด้านรายได้มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานการวิจัยที่ 2.3 ความพึงพอใจในงานทางด้านโอกาสความก้าวหน้ามีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานการวิจัยที่ 2.4 ความพึงพอใจในงานทางด้านผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม	ยอมรับสมมติฐาน

ตารางที่ 4.21 (ต่อ)

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
สมมติฐานการวิจัยที่ 2.5 ความพึงพอใจในงานทางด้านเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานการวิจัยที่ 3 ความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรโดยรวม	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานการวิจัยที่ 3.1 ความผูกพันต่อองค์กรทางด้านจิตใจมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรโดยรวม	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานการวิจัยที่ 3.2 ความผูกพันต่อองค์กรทางการคงอยู่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรโดยรวม	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานการวิจัยที่ 3.3 ความผูกพันต่อองค์กรทางด้านบรรทัดฐานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรโดยรวม	ยอมรับสมมติฐาน

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผลการศึกษาวิจัย และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ทีสโก้ไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) และบริษัทในเครือ มีวัตถุประสงค์ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ทีสโก้ไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) และบริษัทในเครือ
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัท ทีสโก้ไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) และบริษัทในเครือ
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ทีสโก้ไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) และบริษัทในเครือ
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ทีสโก้ไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) และบริษัทในเครือ

5.1 สรุปผลการวิจัย

จากการวิจัยเรื่อง การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ทีสโก้ไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) และบริษัทในเครือ สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

5.1.1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล

จากการวิเคราะห์กลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 231 คน คิดเป็นร้อยละ 57.75 โดยส่วนใหญ่อายุอยู่ในช่วง 20-30 ปี มีจำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 8.75 ส่วนใหญ่มีอายุงาน 10 ปีขึ้นไป จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 39.5 โดยส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 46.25 และส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีจำนวน 240 คน คิดเป็นร้อยละ 60

5.1.2 การวิเคราะห์การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

จากการศึกษาการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร พบว่า พนักงานของบริษัท ทีสโก้ไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) และบริษัทในเครือ มีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.14 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.785 และเมื่อพิจารณาการรับรู้การ

สนับสนุนจากองค์การเป็นรายด้านพบว่า พนักงานของบริษัทมีระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การในด้านจิตอาวมณ์ ด้านการปฏิบัติงาน ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความมั่นคงในงาน และด้านการพัฒนาตนเองและโอกาสก้าวหน้าในงาน อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.15 3.21 2.97 3.01 และ 3.35 ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถสรุปผลได้ดังนี้

ด้านจิตอาวมณ์ พบว่า พนักงานมีระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.15 ผู้วิจัยเห็นว่า เมื่อพนักงานรับรู้ว่าจะองค์การเปิดโอกาสให้พนักงานแสดงความคิดเห็นและให้การยอมรับในความคิดเห็น รวมถึงผลงานและความสามารถของพนักงาน และการให้รางวัล ค่ายกย่องชมเชย พนักงานจะเกิดการรับรู้ว่าจะองค์การเห็นคุณค่าให้ความสำคัญกับพนักงาน แต่ในบางครั้งพนักงานยังรู้สึกว่าตนเองไม่ได้รับการชื่นชมในการทำงานและองค์การยังไม่รับฟังข้อเสนอแนะของตนเอง รวมถึงไม่ได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการดำเนินงานขององค์การเท่าที่ควร จึงส่งผลให้การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การในด้านนี้อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธรรมรัตน์ อยู่พรต (2555, หน้า 123), รมิตา น่วมเกตุ (2555, หน้า 96-99), เสาวลักษณ์ อาชนะ (2556, หน้า 78-79)

ด้านการปฏิบัติงาน พบว่า พนักงานมีระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.21 ผู้วิจัยเห็นว่า เมื่อพนักงานรับรู้ว่าจะองค์การให้ความสำคัญเรื่องความปลอดภัยให้กับพนักงาน และมีเครื่องมือเครื่องใช้ในสำนักงานที่มีสภาพพร้อมใช้งานและมีประสิทธิภาพ เพื่อให้สามารถทำงานได้อย่างเหมาะสม แต่ในบางครั้งพนักงานยังรู้สึกว่าเครื่องใช้สำนักงานที่มีอยู่นั้นยังไม่เพียงพอกับความต้องการ ไม่มีอุปกรณ์ที่จำเป็นสำรองกรณีฉุกเฉิน ซึ่งพนักงานต้องการให้องค์การรับฟังความคิดเห็นของพนักงานในส่วนนี้มากกว่านี้ จึงส่งผลให้การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การในด้านนี้อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กรรณิการ์ วงศ์วารใจ (2557, หน้า 95-96), พรสรัญญ์ วงศ์ศรีศุภกุล (2557, หน้า 142-144)

ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ พบว่า พนักงานมีระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.97 ผู้วิจัยเห็นว่า เมื่อพนักงานรับรู้ว่าจะองค์การให้ผลตอบแทนและสวัสดิการในต่างๆ เช่น การปรับขึ้นค่าจ้างเงินเดือน สวัสดิการรักษาพยาบาล (ผู้ป่วยใน-นอก) และ ประกันอุบัติเหตุ เป็นต้น ที่เหมาะสมและทัดเทียมหรือมากกว่าองค์การอื่น เพื่อความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน และเพื่อให้สอดคล้องกับสภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบันแล้ว แต่พนักงานยังคงมองว่าองค์การสามารถให้ค่าตอบแทนและสวัสดิการต่างๆได้มากกว่านี้ เพื่อให้สอดคล้องกับค่าครองชีพในปัจจุบันที่ปรับตัวสูงขึ้นอย่างรวดเร็ว จึงส่งผลให้การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การในด้านนี้อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ คมกริช ดอกเขียว (2557, หน้า 81-84), พรสรัญญ์ วงศ์ศรีศุภกุล (2557, หน้า 142-144)

ด้านความมั่นคงในงาน พบว่า พนักงานมีระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.01 ผู้วิจัยเห็นว่า เมื่อพนักงานรับรู้ว่าจะองค์การจะไม่มีปลดหรือไล่พนักงานออก ทั้งที่พนักงานยังปฏิบัติงานเป็นไปตามมาตรฐานขององค์การและมีความผิดพลาดเกิดขึ้น

บ้างในบ้างครั้งที่ทำงานก็ตาม องค์การยังให้ออกาสพนักงานในการทำงานต่อไป รวมถึงยังมีการจ่ายค่าตอบแทนและเงินล่วงเวลาให้ในระดับที่ค่อนข้างดี แต่พนักงานยังมองว่าองค์การมีความมั่นคงไม่สูงมาก และองค์การไม่มีหลักประกันความมั่นคงให้ จึงส่งผลให้การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การในด้านนี้อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปรียาภา จาติกุล (2556, หน้า 70-80)

ด้านการพัฒนาตนเองและโอกาสก้าวหน้าในงาน พบว่า พนักงานมีระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35 ผู้วิจัยเห็นว่า เมื่อพนักงานรับรู้ว่องค์การมีการจัดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพในการทำงานให้เป็นประจำทุกปี มีการสนับสนุนให้นำความรู้ใหม่ๆ มาประยุกต์ใช้ในการทำงาน มีการมอบหมายงานเพื่อให้พนักงานพัฒนาทักษะความรู้ความสามารถเสมอ แต่พนักงานยังคงมองว่าตนเองจะสามารถเติบโตในองค์การนี้ได้หรือไม่ ด้วยความที่เป็นองค์การขนาดใหญ่ มีขั้นตอนในเลื่อนขั้นตำแหน่ง ไม่สามารถก้าวกระโดดไปได้ จึงทำให้พนักงานรู้สึกว่องตนเองไม่สามารถที่จะเติบโตในองค์การนี้ได้ จึงส่งผลให้การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การในด้านนี้อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรนาฏ เวณุอาธร (2555, หน้า 111-114), พรสรัญญ์ วงศ์ศรีศุภกุล (2557, หน้า 142-144)

5.1.3 การวิเคราะห์ความพึงพอใจในงาน

จากการศึกษาความพึงพอใจในงาน พบว่า พนักงานของบริษัท ทีเอสโก้ไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) และบริษัทในเครือ มีความพึงพอใจในงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.917 และเมื่อพิจารณาความพึงพอใจในงานเป็นรายด้านพบว่า พนักงานของบริษัทมีระดับความพึงพอใจในงานในด้านลักษณะงาน ด้านรายได้ ด้านโอกาสความก้าวหน้า ด้านผู้บังคับบัญชา และ ด้านเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 3.23 3.19 3.24 และ 3.29 ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถสรุปผลได้ดังนี้

ด้านลักษณะงาน พบว่า พนักงานมีระดับความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 ซึ่งความพึงพอใจในงานในด้านลักษณะงาน คือ ความพึงพอใจในงานที่ตนเองรับผิดชอบอยู่ในปัจจุบัน เห็นว่าเป็นงานที่น่าสนใจ มีความท้าทายต่อความสามารถ และรู้สึกภาคภูมิใจในผลงานที่เกิดขึ้น (Smit et al., 1969 อ้างถึงใน Luthans, 1998, p. 144) ผู้วิจัยเห็นว่า อาจเป็นเพราะลักษณะงานที่พนักงานไม่สามารถแสดงความคิดสร้างสรรค์ของตนเองได้อย่างเต็มที่ ทำให้พนักงานรู้สึกว่าตนเองยังไม่ประสบความสำเร็จและความภาคภูมิใจในงานที่ทำ ทำให้พนักงานเกิดความไม่พึงพอใจในลักษณะงานของตนเอง จึงส่งผลให้ความพึงพอใจในงานในด้านนี้อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุธานีธี นุกูลอึ้งอารี (2555, หน้า 96-98)

ด้านรายได้ พบว่า พนักงานมีระดับความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.23 ซึ่งความพึงพอใจในงานด้านรายได้ คือ ความพึงพอใจต่อรายได้ที่รับตอบแทนจากการทำงาน และเห็นว่ามีความเหมาะสมยุติธรรม (Smit et al., 1969 อ้างถึงใน Luthans, 1998, p. 144) ผู้วิจัยเห็นว่า การที่พนักงานมีความพึงพอใจในงานด้านรายได้ได้อยู่ในระดับปานกลางนั้นอาจเนื่องมาจากพนักงานเห็นว่างานที่ตนเองทำควรจะได้รับค่าตอบแทนที่มากกว่านี้ แต่ในความเป็นจริงแล้ว

องค์กรได้มีการจ่ายค่าตอบแทนให้กับพนักงานที่เป็นธรรมและเป็นไปตามกฎหมายแรงงานอยู่แล้ว แต่ด้วยความที่พนักงานมองว่ารายจ่ายและค่าครองชีพที่ปรับตัวสูงขึ้น ทำให้มีผลกระทบต่อรายได้ ดังนั้นแม้ว่าองค์กรจะให้ค่าตอบแทนที่สูงขึ้นก็ตามแต่พนักงานก็ยังไม่เป็นที่พอใจ จึงส่งผลให้ความพึงพอใจในงานในด้านนี้อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปริญา สัตยธรรม (2550, หน้า 43), กิตติภักดิ์ ราชวนจร (2554, 75-78), พรสร้อย วังศรีศุภกุล (2557, หน้า 128-130)

ด้านโอกาสก้าวหน้า พบว่า พนักงานมีระดับความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.19 ซึ่งความพึงพอใจในงานด้านโอกาสก้าวหน้า คือ ความพึงพอใจที่เกิดจากการได้รับการเลื่อนตำแหน่งหน้าที่ โดยในการพิจารณาจะถูกพิจารณาตามความสามารถของพนักงานและมีความยุติธรรม (Smit et al., 1969 อ้างถึงใน Luthans, 1998, p. 144) ผู้วิจัยเห็นว่า ด้วยความที่องค์กรมีกฎเกณฑ์ในการเลื่อนตำแหน่งค่อนข้างชัดเจน ประกอบกับพนักงานในองค์กรมีเป็นจำนวนมาก ดังนั้นโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งจึงมีอย่างจำกัด ทำให้ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของพนักงานได้ทุกคน จึงส่งผลให้ความพึงพอใจในงานในด้านนี้อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศรีนทิพย์ คล่องพยาบาล (2551, หน้า 104-114)

ด้านผู้บังคับบัญชา พบว่า พนักงานมีระดับความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.24 ซึ่งความพึงพอใจในงานด้านผู้บังคับบัญชา คือ ความพึงพอใจต่อผู้บังคับบัญชาที่เป็นหัวหน้างานโดยตรง มีผู้บังคับบัญชาที่เหมาะสม มีปฏิภาณไหวพริบ มีการวางแผนและมีความคิดสร้างสรรค์ (Smit et al., 1969 อ้างถึงใน Luthans, 1998, p. 144) ผู้วิจัยเห็นว่า ถ้าพนักงานรับรู้ได้ว่าหัวหน้างานที่ตนเองอยู่ได้การบังคับบัญชานั้นเป็นคนที่มีความสามารถ สามารถให้คำแนะนำ ปรึกษาปัญหาในการทำงานได้ แต่พนักงานยังรู้สึกหัวหน้างานไม่เปิดโอกาสให้ลูกน้องได้แสดงความคิดเห็นอย่างเต็มที่ ไม่มีการส่งเสริมการฝึกอบรมและพัฒนาความรู้ความใหม่ ๆ จึงส่งผลให้ความพึงพอใจในงานในด้านนี้อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ รพีพรรณ สุพรรณพัฒน์ (2554, หน้า 178-200)

ด้านเพื่อนร่วมงาน พบว่า พนักงานมีระดับความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29 ซึ่งความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงาน คือ ความพึงพอใจในการทำงานสามารถทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี มีเพื่อนร่วมงานคอยช่วยเหลือให้คำแนะนำ (Smit et al., 1969 อ้างถึงใน Luthans, 1998, p. 144) ผู้วิจัยเห็นว่า ด้วยสังคมการทำงานในองค์กรที่ต้องอาศัยการทำงานเป็นทีม ต้องช่วยเหลือซึ่งกันและกันภายในทีม เพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงตามที่ได้รับมอบหมายมานั้น ทำให้พนักงานเกิดการพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกันภายในทีม แต่ในบางครั้งก็มีความคิดที่ขัดแย้งกันในเรื่องต่างๆ เกิดความไม่พึงพอใจกัน จึงส่งผลให้ความพึงพอใจในงานในด้านนี้อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศรีนทิพย์ เนียมมุสิก (2553, หน้า 74-76), น้ำผึ้ง นวลพอง (2557, หน้า 75-76)

5.1.4 การวิเคราะห์ความผูกพันต่อองค์กร

จากการศึกษาความผูกพันต่อองค์กร พบว่า พนักงานของบริษัท ทีสโก้ไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) และบริษัทในเครือ มีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.13 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.045 และเมื่อพิจารณาความพึงพอใจในงานเป็นรายด้านพบว่า พนักงานของบริษัทมีระดับความพึงพอใจในงานในด้านจิตใจ ด้านการคงอยู่ และด้านบรรทัดฐาน อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.22 3.00 และ 3.16 ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถสรุปผลได้ดังนี้

ด้านจิตใจ พบว่า พนักงานมีระดับความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.22 ซึ่งความผูกพันต่อองค์กรทางด้านจิตใจ คือ ความรู้สึกผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร โดยที่พนักงานรู้สึกว่ามีส่วนร่วมกับองค์กรและอยากอยู่กับองค์กรนี้ต่อไป (Allen & Meyer, 1990, pp. 1-18) ผู้วิจัยเห็นว่า พนักงานมีความสุขกับการทำงานภายใต้องค์กรนี้ในระดับหนึ่ง และพนักงานมีความภาคภูมิใจที่จะบอกคนอื่น ๆ ว่าตนเองทำงานอยู่ภายในองค์กรนี้ แต่ก็มีพนักงานเกือบครึ่งของกลุ่มตัวอย่างที่ไม่มีความสุขและความภาคภูมิใจที่ได้อยู่ในองค์กรนี้ หรือถ้ามีก็จะอยู่แค่ระดับปานกลางไปถึงน้อยแค่นั้น จึงส่งผลให้ความพึงพอใจในงานในด้านนี้อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กุณฑิกา อะโฮ (2557, หน้า 115), ปรียาภา จาติกุล (2556, หน้า 70-80)

ด้านการคงอยู่ พบว่า พนักงานมีระดับความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.00 ซึ่งความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่ คือ การที่พนักงานรับรู้ว่าจะต้องเสียผลประโยชน์ไปถ้าหากต้องออกจากองค์กร ซึ่งมีผลต่อการเลือกที่จะยังคงอยู่ในองค์กรนี้ต่อไป และรับรู้ถึงความยากลำบากในการหางานใหม่ด้วย (Allen & Meyer, 1990, pp. 1-18) ผู้วิจัยเห็นว่า พนักงานตัดสินใจลำบากถ้าหากต้องออกจากองค์กรนี้ไป และรู้สึกดีที่คนอื่นๆ หนึ่งจะทำงานอยู่ภายในองค์กรเดียวตลอดไป แต่ก็มีพนักงานไม่น้อยที่คิดว่าองค์กรนี้ให้ผลประโยชน์น้อยกว่าองค์กรอื่นๆ ทำให้มีความรู้สึกที่ไม่อยากอยู่ภายในองค์กรนี้ จึงส่งผลให้ความพึงพอใจในงานในด้านนี้อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พรสร้อย วงศ์ศรีศุกกุล (2557, หน้า 131-132)

ด้านบรรทัดฐาน พบว่า พนักงานมีระดับความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.16 ซึ่งความผูกพันต่อองค์กรทางด้านบรรทัดฐาน คือ การที่พนักงานรู้สึกว่าความจงรักภักดี เป็นหน้าที่ที่สมควรกระทำ และการคงอยู่ในองค์กรเป็นสิ่งที่เหมาะสม (Allen & Meyer, 1990, pp. 1-18 ; Allen & Meyer, 1997) ผู้วิจัยเห็นว่า การที่พนักงานมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับค่านิยม คุณธรรมจริยธรรมรวมถึงทัศนคติที่ถูกต้องในการปฏิบัติงานของพนักงาน มีความรับผิดชอบ ซื่อสัตย์และมุ่งมั่นที่จะสร้างประโยชน์ให้แก่ส่วนรวม แต่ก็ยังมีพนักงานบางส่วนที่ไม่เข้าใจในเรื่องค่านิยมและทัศนคติในการปฏิบัติงาน จึงส่งผลให้ความพึงพอใจในงานในด้านนี้อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พรสร้อย วงศ์ศรีศุกกุล (2557, หน้า 131-132)

5.2 อภิปรายผลสมมติฐาน

จากผลการวิจัยเรื่อง การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ทีสโก้ไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) และบริษัทในเครือ สามารถอภิปรายผลจากการทดสอบสมมติฐานได้ดังนี้

สมมติฐานการวิจัยที่ 1 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานโดยรวม

จากผลการวิจัยจะเห็นได้ว่า การทดสอบสมมติฐานยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ 1 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานโดยรวม และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านจิตอาารมณั ด้านการปฏิบัติงาน ด้านการพัฒนาตนเองและโอกาสความก้าวหน้าในงาน ด้านความมั่นคงในงาน และ ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน โดยการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรนั้น คือ การที่พนักงานเชื่อว่าองค์กรเห็นคุณค่าในการทุ่มเทการทำงาน และมีความห่วงใยเอาใจใส่ความเป็นอยู่ของพนักงานเป็นอย่างดี โดยพนักงานจะรับรู้จากความพร้อมที่องค์กรให้รางวัล ผลตอบแทน ที่สอดคล้องกับความพยายามในการทำงาน (Eisenberger et al., 1989, p. 500) ทางองค์กรมีนโยบายการสนับสนุนสวัสดิการต่างๆ ให้กับพนักงาน ไม่ว่าจะเป็น การปรับขึ้นเงินเดือนเป็นประจำทุกปี ความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน มีความสะดวกสบายในการใช้เครื่องใช้สำนักงาน ส่งเสริมกิจการการพัฒนา ฝึกอบรม ทั้งนี้เพื่อให้พนักงานมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น และพนักงานรับรู้ได้ถึงกาได้รับการสนับสนุนจากองค์กรที่พร้อมจะช่วยเหลือ รวมถึงสามารถตอบสนองความต้องการได้ และทำให้พนักงานรู้สึกว่ตนเองมีคุณค่ากับองค์กร (Rhoades & Eisenberger, 2002, pp. 699-702 ; Allen et al., 2003, pp. 99-118) และเหตุผลดังกล่าวทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในงาน ดังนั้นการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรจึงมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ไอเซนเบอร์เกอร์และคณะ (Eisenberger et al., 1989, p. 500) , โรเดสและไอเซนเบอร์เกอร์ (Rhoades & Eisenberger, 2002, pp.699-702) และงานวิจัยของ พรสร้อยัญญ วงศ์ศรีศุภกุล (2557, หน้า 133-144)

สมมติฐานการวิจัยที่ 1.1 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรทางด้านจิตอาารมณัมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานโดยรวม

ด้านจิตอาารมณั ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรทางด้านจิตอาารมณัมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานโดยรวม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ผู้วิจัยมีความเห็นว่า องค์กรเห็นคุณค่าในการทำงานของพนักงาน รับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะ กล่าวคำชมเชยในความสำเร้ง รวมทั้งเห็นความพยายามและเห็นคุณค่าในการสนับสนุนความคิดสร้างสรรค์ให้กับองค์กรมีความก้าวหน้า นอกจากนี้้องค์การยังปฏิบัติกับพนักงานด้วยความสุภาพ และเคารพในตัวพนักงาน ทำให้พนักงานรู้สึกว่ตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร รับรู้และรู้สึกว่ตนเองได้รับการสนับสนุนจากองค์กรด้านจิตใจ พนักงานจะเกิดความพึงพอใจและกระตือรือร้นที่จะทำงานให้กับองค์กร นอกจากนี้ยังส่งผลให้พนักงานรู้สึกว่ต้องตอบแทนบุญคุณองค์กรเพื่อให้้องค์การบรรลุผลสำเร้ง (Eisenberger et al., 2001,

pp. 42-51) ซึ่งการให้การสนับสนุนจากองค์การทางด้านจิตอาภรณ์นี้มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ พรสร้อย วงศ์ศรีศุภกุล (2557 หน้า 133-144)

สมมติฐานการวิจัยที่ 1.2 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การทางการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานโดยรวม

ด้านการปฏิบัติงาน ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การทางการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานโดยรวม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ผู้วิจัยมีความเห็นว่า การที่องค์การได้จัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานและเหมาะสมกับความต้องการของพนักงาน ไม่ว่าจะเป็นสิ่งอำนวยความสะดวก เครื่องมือเครื่องใช้สำนักงาน และจัดสภาพแวดล้อมให้มีความเหมาะสมกับการทำงานเพื่อให้พนักงานสามารถทำงานได้อย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ รวมทั้งมีการจัดสถานที่ทำงานให้มีความสะอาดปลอดภัยทำให้พนักงานรับรู้ได้ถึงความปลอดภัย และรับรู้ว่าองค์การห่วงใยและใส่ใจพนักงาน ส่งผลให้พนักงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีความพึงพอใจในงาน แสดงให้เห็นว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การทางการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ พรสร้อย วงศ์ศรีศุภกุล (2557, หน้า 133-144)

สมมติฐานการวิจัยที่ 1.3 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การทางการพัฒนาตนเองและโอกาสความก้าวหน้าในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานโดยรวม

ด้านการพัฒนาตนเองและโอกาสความก้าวหน้า ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การทางการพัฒนาตนเองและโอกาสความก้าวหน้าในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานโดยรวม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ผู้วิจัยมีความเห็นว่า การที่พนักงานได้รับโอกาสในการฝึกอบรมเพิ่มทักษะความรู้ให้กับพนักงานทุกระดับอย่างต่อเนื่อง เพื่อพัฒนาตนเองในด้านการทำงาน พนักงานก็จะมีโอกาสได้ใช้ทักษะที่มีการพัฒนาและฝึกอบรมมานั้นนำมาทำงานให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น พนักงานจะเกิดความรู้สึกมั่นใจในความสามารถของตน ก็จะทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในงาน ดังนั้นจะเห็นได้ว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การทางการพัฒนาตนเองและโอกาสความก้าวหน้ามีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ พรสร้อย วงศ์ศรีศุภกุล (2557, หน้า 133-144)

สมมติฐานการวิจัยที่ 1.4 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การทางด้านความมั่นคงในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานโดยรวม

ด้านความมั่นคงในงาน ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การทางด้านความมั่นคงในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานโดยรวม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ผู้วิจัยมีความเห็นว่า การสร้างความเชื่อมั่นให้กับพนักงานว่าองค์การมีความปรารถนาดีที่จะรักษาพนักงานไว้ ทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกมั่นใจว่าองค์การจะไม่ปลดพนักงานออก รวมทั้งองค์การมีนโยบายการบริหารที่ชัดเจน (Rhoades & Eisenberger, 2002, pp. 699-702) ถ้าหากพนักงานทำงานได้ตามมาตรฐานที่องค์การตั้งไว้ ก็ไม่มีเหตุผลที่องค์การจะเลิกจ้างพนักงาน จึงส่งผลให้พนักงานเกิดความ

มั่นคงในงานและไว้วางใจองค์กรมากขึ้น พนักงานก็จะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างสบายใจ ไม่เกิดความวิตกกังวลและความเครียด ดังนั้นพนักงานก็จะเกิดความพึงพอใจในงาน จะเห็นได้ว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านความมั่นคงในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ พรสร้อย วรงค์ศรีศุภกุล (2557, หน้า 133-144)

สมมติฐานการวิจัยที่ 1.5 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรทางด้านผลตอบแทนและสวัสดิการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานโดยรวม

ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรทางด้านผลตอบแทนและสวัสดิการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานโดยรวม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ตามที่ไอเซนเบอร์เกอร์และคณะ (Rhoades & Eisenberger, 2001, pp. 42-51) ที่กล่าวไว้ว่า พนักงานจะเปรียบองค์การเหมือนบุคคลที่จิตใจดีมีความเมตตากรุณา หรือจิตใจโหดร้าย โดยจะขึ้นอยู่กับนโยบาย บรรทัดฐาน กฎระเบียบ และการกระทำต่างๆ ขององค์การที่จะส่งผลกระทบต่อพนักงาน การที่องค์การให้การสนับสนุนด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ โดยมีการกำหนดให้มีการปรับเงินเดือนให้สอดคล้องกับภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบัน จะมีการปรับเงินเดือนให้ในทุกปี รวมถึงมีการพิจารณาให้มีการปรับเงินเดือนให้มีความเหมาะสมและเป็นไปอย่างยุติธรรมตามการประเมินผลการปฏิบัติงาน นอกจากนั้นยังมีสวัสดิการต่างๆไม่ว่าจะเป็นค่ารักษาพยาบาล ประกันอุบัติเหตุ กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ เพื่อให้พนักงานมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น พนักงานจึงรับรู้ได้ถึงความห่วงใยที่องค์การมีให้ จึงส่งผลให้พนักงานเกิดความรู้สึกทางบวก จะเห็นได้ว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านผลตอบแทนและสวัสดิการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ พรสร้อย วรงค์ศรีศุภกุล (2557, หน้า 133-144)

สมมติฐานการวิจัยที่ 2 ความพึงพอใจในงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การโดยรวม

จากผลการวิจัยจะเห็นได้ว่า การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 ความพึงพอใจในงานโดยรวมและความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงาน ด้านรายได้ ด้านโอกาสความก้าวหน้า ด้านผู้บังคับบัญชา และด้านเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การโดยรวม ซึ่งความพึงพอใจในงานคือ ความพอใจในการปฏิบัติงานเป็นความรู้สึกระหว่างความคาดหวังและประสบการณ์ที่ได้รับจากการทำงาน ความรู้สึกพอใจยังรวมถึงความคาดหวังส่วนบุคคลที่มีอีกด้วย (Smith et al., 1969 อ้างถึงใน Luthans, 1998, p. 144) ทางองค์การมีนโยบายให้การสนับสนุนด้านต่างๆ ให้กับพนักงาน เพื่อให้พนักงานมีความเป็นอยู่ที่ดีและมีความสุขสบายในการทำงานมากขึ้น ทำให้เกิดความพึงพอใจในงานทั้งในเรื่องรายได้ การเลื่อนตำแหน่งงาน รวมถึงความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้ากับตนเอง และกับเพื่อนร่วมงาน เมื่อพนักงานเกิดความพึงพอใจทางบวก จะมีความกระตือรือร้นในการทำงาน และทำงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จและยังเป็นการสร้างความผูกพันให้กับพนักงานอีกด้วย ดังนั้นจะเห็นได้ว่า ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เมเยอร์และ

คณะ (Mayer et al., 1989 อ้างถึงใน พรสรัญญ์ วงศ์ศรีศุภกุล, 2557, หน้า 34), ปรียาภา จาติกุล, (2556, หน้า 70-80)

สมมติฐานการวิจัยที่ 2.1 ความพึงพอใจในงานทางด้านลักษณะงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม

ด้านลักษณะงาน ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในงานทางด้านลักษณะงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ความหมายของความพึงพอใจในงานที่ทำอยู่ โดยรู้สึกว่างานนั้นน่าสนใจ มีความท้าทายต่อความสามารถ และมีความรู้สึกภาคภูมิใจในงานที่ตนรับผิดชอบอยู่ ผู้วิจัยเห็นว่า ภายในองค์กรมีการดำเนินธุรกิจควบคู่ไปกับการพัฒนาพนักงานภายในองค์กร และมุ่งสร้างให้พนักงานมีความผูกพันกับองค์กร โดยสร้างจิตสำนึกให้พนักงานคงอยู่กับองค์กร ดังนั้นพนักงานจึงมีความรู้สึกว่างานที่ทำนั้นมีคุณค่า จึงเกิดความภาคภูมิใจมีความผูกพันต่อและอยากจะทำให้งานต่อไป จึงเห็นได้ว่าความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปรียาภา จาติกุล (2556, หน้า 70-80)

สมมติฐานการวิจัยที่ 2.2 ความพึงพอใจในงานทางด้านรายได้มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม

ด้านรายได้ ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในงานทางด้านรายได้มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ผู้วิจัยมีความเห็นว่า การกำหนดรายได้และค่าตอบแทนของพนักงานในองค์กรอย่างเป็นระบบและมีความเหมาะสม มีการปรับอัตราค่าตอบแทนให้มีความสอดคล้องกับตลาดแรงงานในปัจจุบัน มีความสำคัญเป็นอย่างมาก ถึงแม้ว่าพนักงานจะต้องการรายได้ที่สูงกว่าที่ได้รับอยู่ แต่ในโดยรวมของพนักงานแล้วยังรู้สึกว่างค์การให้ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและมีความเหมาะสมพอสมควรแล้ว จึงส่งผลให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กร ดังนั้นความพึงพอใจในงานด้านรายได้จึงมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปรียาภา จาติกุล (2556, หน้า 70-80)

สมมติฐานการวิจัยที่ 2.3 ความพึงพอใจในงานทางด้านโอกาสความก้าวหน้ามีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม

ด้านโอกาสความก้าวหน้า ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในงานทางด้านโอกาสความก้าวหน้ามีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ผู้วิจัยมีความเห็นว่า การที่องค์กรมีการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นธรรม รวมถึงมีระบบการฝึกอบรมและพัฒนาเพื่อความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน พนักงานจึงรับรู้ได้ว่าองค์กรมีการพิจารณาการเลื่อนตำแหน่งที่มีมาตรฐานและเป็นธรรม โดยดูจากความสามารถและศักยภาพในการทำงานของพนักงานเป็นหลักพนักงานจึงไม่รู้สึกคับข้องใจและยอมรับการตัดสินใจขององค์กรได้ ส่งผลให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในด้านนี้ จึงทำให้ลดปัญหาการแสดงออกในพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมรวมทั้งยังมีผลทำให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กร ดังนั้นความพึงพอใจในงานด้านโอกาสความก้าวหน้าจึงมี

ความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปรียาภา จาติกุล (2556, หน้า 70-80)

สมมติฐานการวิจัยที่ 2.4 ความพึงพอใจในงานทางด้านผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม

ด้านผู้บังคับบัญชา ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในงานทางด้านผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ผู้วิจัยมีความเห็นว่าการที่แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา โดยที่หัวหน้างานจะเป็นตัวแทนขององค์กรที่มีความสามารถในการปกครองลูกน้อง ให้คำแนะนำ คำปรึกษา เวลาที่พนักงานเกิดปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน และหัวหน้างานยังเป็นที่พึ่งให้กับพนักงาน จึงทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในงานด้านผู้บังคับบัญชา ส่งผลให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กรและอยากทำงานในองค์กรนี้ต่อไป ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความพึงพอใจในการทำงานด้านผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปรียาภา จาติกุล (2556, หน้า 70-80)

สมมติฐานการวิจัยที่ 2.5 ความพึงพอใจในงานทางด้านเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม

ด้านเพื่อนร่วมงาน ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในงานทางด้านเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ผู้วิจัยมีความเห็นว่าการที่ในองค์กรมีลักษณะการทำงานที่เป็นกันเอง มีการช่วยเหลือ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ซึ่งกันและกัน ไม่มีการแข่งขันที่สูงมากเกินไป จะทำให้พนักงานทำงานได้อย่างสบายใจ มีบรรยากาศการทำงานร่วมกันที่ดี ซึ่งความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานนั้นเป็นปัจจัยที่ทำให้พนักงานรู้สึกผูกพันและอยากที่จะทำงานให้กับองค์กรต่อไป จึงเห็นได้ว่าความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปรียาภา จาติกุล (2556, หน้า 70-80)

สมมติฐานการวิจัยที่ 3 ความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรโดยรวม

จากผลการวิจัยจะเห็นได้ว่า การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 3 ความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมและความผูกพันต่อองค์กรทางด้านจิตใจ ด้านการคงอยู่ ด้านบรรทัดฐาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร เมื่อพนักงานรับรู้ว่าจะเห็นคุณค่าและให้ความปรารถนาดีกับตนเอง พนักงานจะรู้สึกว่าเป็นหนี้บุญคุณขององค์กร และต้องการอยู่กับองค์กรด้วยความเต็มใจมากกว่าความจำเป็นต้องอยู่ โดยพนักงานดูได้จากสิ่งที่องค์กรทำให้ไม่ว่าจะเป็นการให้ความช่วยเหลือในด้านต่างๆ การดูแลความสุขและความเป็นอยู่ของพนักงาน นอกจากนี้พนักงานยังรู้สึกว่าต้องตอบแทนบุญคุณให้กับองค์กรด้วยการตั้งใจทำงานให้สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมาย (Eisenberger et al., 2001, pp. 42-51) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ไอเซนเบอร์เกอร์และคณะ (Eisenberger et al., 2001, pp. 42-51), รมิตาน่วมเกตู (2555, หน้า 87-104), ภารดี กนิษฐานนท์ (2557, หน้า 112-127)

สมมติฐานการวิจัยที่ 3.1 ความผูกพันต่อองค์การทางด้านจิตใจมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การโดยรวม

ด้านจิตใจ ผลการวิจัยพบว่า ความผูกพันต่อองค์การทางด้านจิตใจมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การโดยรวม ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ผู้วิจัยมีความเห็นว่า การที่พนักงานรับรู้ได้ถึงความห่วงใยที่องค์การมีให้ตนเอง ผ่านการให้การสนับสนุนในด้านต่างๆที่ช่วยทำให้พนักงานมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น เช่น การส่งเสริมให้มีการพัฒนา ฝึกอบรม เพื่อเพิ่มทักษะความสามารถในการทำงาน การจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวก เครื่องใช้สำนักงานให้มีความพร้อมในการทำงาน รวมถึงการดูแลเรื่องความปลอดภัยในการทำงานให้กับพนักงาน ส่งผลให้พนักงานรู้สึกว่าคุณค่าและรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญและเป็นส่วนหนึ่งขององค์การเป็นความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์การทางด้านจิตใจและการรับรู้การสนับสนุน สอดคล้องกับงานวิจัยของโรเดสและไอเซนเบอร์เกอร์ (Rhoades & Eisenberger, 2002, pp. 699-702), ภารตี กนิษฐานนท์ (2557, หน้า 112-127)

สมมติฐานการวิจัยที่ 3.2 ความผูกพันต่อองค์การทางการคงอยู่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การโดยรวม

ด้านการคงอยู่ ผลการวิจัยพบว่า ความผูกพันต่อองค์การทางการคงอยู่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การโดยรวม ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ผู้วิจัยมีความเห็นว่า องค์การมีการส่งเสริมและพัฒนาระบบการจ่ายค่าตอบแทนที่เป็นธรรมให้สอดคล้องกับตลาดแรงงานในปัจจุบัน เพื่อเป็นการดึงดูด และสร้างแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน นอกจากนี้องค์การยังให้การสนับสนุนสวัสดิการอื่นๆ รวมทั้งส่งเสริมความสัมพันธ์ในการทำงานให้กับพนักงาน และพนักงานจะรู้สึกว่าตนเองจะมีความยากลำบากในการหางานใหม่ถ้าต้องออกจากองค์การนี้ไป (Allen & Meyer, 1990, pp. 1-18) ทำให้ความผูกพันต่อองค์การด้านการคงอยู่จึงมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ภารตี กนิษฐานนท์ (2557, หน้า 112-127)

สมมติฐานการวิจัยที่ 3.3 ความผูกพันต่อองค์การทางด้านบรรทัดฐานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การโดยรวม

ด้านบรรทัดฐาน ผลการวิจัยพบว่า ความผูกพันต่อองค์การทางด้านบรรทัดฐานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การโดยรวม ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ผู้วิจัยมีความเห็นว่า เมื่อพนักงานรู้ว่าองค์การให้ความใส่ใจ ห่วงใยตนเอง โดยดูได้จากการที่องค์การให้การสนับสนุนในด้านต่างๆ เช่น การจ่ายค่าตอบแทน ค่าล่วงเวลา ค่ารักษาพยาบาล และสวัสดิการต่างๆ เป็นต้น นอกจากนี้องค์การยังให้การสนับสนุนในเรื่องของการจัดฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะการเรียนรู้และพัฒนาการทำงานของพนักงาน รวมถึงการจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานให้มีความสะดวก ปลอดภัย ทำให้พนักงานรับรู้ได้ถึงบุญคุณที่องค์การมีต่อตนเอง ทำให้เกิดความจงรักภักดีต่อองค์การ (Allen & Meyer, 1990, pp. 1-18) ทำให้ความผูกพันต่อองค์การในด้านบรรทัดฐานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ภารตี กนิษฐานนท์ (2557, หน้า 112-127)

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะสำหรับองค์กร

จากผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นองค์กรควรตระหนักถึงความสำคัญของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร เพราะถ้าหากองค์กรสามารถทำให้พนักงานรับรู้ได้ถึงความห่วงใยที่องค์กรมีให้ ก็จะทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกเป็นหนี้บุญคุณ และพนักงานจะเกิดความทุ่มเทและความพยายามในการทำงาน โดยการรับรู้นี้มีพื้นฐานอยู่บนบรรทัดฐานของการแลกเปลี่ยน หากองค์กรสามารถให้การสนับสนุนในด้านต่างๆ เพื่อให้พนักงานมีความสุขมากขึ้น ยิ่งถ้าพนักงานรับรู้ได้ว่าองค์กรให้การสนับสนุนก็จะยิ่งมีความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้นและสะท้อนออกมาในรูปแบบของผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น และพนักงานจะเกิดความพึงพอใจในงาน เมื่อพนักงานมีความพึงพอใจในงานก็จะมีภาวะกระตือรือร้นและมีความตั้งใจในการทำงาน เมื่อพนักงานมีความตั้งใจในการทำงานก็จะช่วยลดปัญหาการขาดงาน ลางาน และมาสาย นอกจากนี้พนักงานยังมีพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีในองค์กรและเป็นปัจจัยที่ช่วยส่งเสริมความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานด้วย รวมถึงองค์กรต้องมีการเลื่อนตำแหน่งและการพิจารณาอัตราค่าจ้างให้เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน เพื่อรักษาและพัฒนาความสัมพันธ์กับพนักงานทุกระดับในองค์กรให้เกิดความพึงพอใจและตั้งใจที่จะทำงานเพื่อช่วยเหลือองค์กรให้สำเร็จต่อไป เมื่อพนักงานรับรู้ว่าองค์กรให้การสนับสนุนก็จะเกิดความพึงพอใจและนำไปสู่ความผูกพัน เนื่องจากความผูกพันต่อองค์กรเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้พนักงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เมื่อพนักงานมีความรู้สึกผูกพันและเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร จะตั้งใจทำงานอย่างเต็มที่เพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายตามที่ตั้งไว้ นอกจากนี้ความผูกพันยังช่วยให้เกิดพฤติกรรมในการทำงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น กระตุ้นให้พนักงานทุ่มเทร่างกาย ทุ่มเทแรงใจในการทำงานและทำหน้าที่ที่ตนเองได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถ ดังนั้นองค์กรควรจะต้องสร้างความพึงพอใจให้กับพนักงานทุกระดับเพื่อให้พนักงานเกิดความผูกพันและอยู่กับองค์กรตลอดไป

5.3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป

5.3.2.1 งานวิจัยครั้งนี้ศึกษากับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานบริษัท ทีเอสโก้ไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) และบริษัทในเครือ ผู้วิจัยเห็นว่าการวิจัยครั้งต่อไปควรที่จะทำการศึกษาพนักงานบริษัทอื่นๆ เพื่อนำมาเปรียบเทียบกัน เพื่อศึกษาว่ามีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับใด

5.3.2.2 การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถาม ดังนั้นในครั้งต่อไปควรมีการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกกับพนักงานทุกระดับและนำมาเปรียบเทียบ เพื่อพิจารณาว่าในระดับของตำแหน่งงานมีผลต่อพฤติกรรมหรือไม่ และจะทำให้งานวิจัยมีความเที่ยงตรงมากยิ่งขึ้น

5.3.2.3 ควรทำการศึกษาตัวแปรอื่นๆที่น่าสนใจและมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน เช่น คุณภาพชีวิตในการทำงาน ความเครียดในการทำงาน การรับรู้บรรยากาศการทำงาน การลาออก เป็นต้น

บรรณานุกรม

- บุญชม ศรีสะอาด. (2543). *การวิจัยเบื้องต้น*. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- กรรณิการ์ วัฒนาวิโส. (2551). *ความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง กับความพึงพอใจในงานและพฤติกรรมการทำงานที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ : กรณีศึกษาบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง*. งานวิจัยส่วนบุคคลศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- กรรณิการ์ วงศ์วารใจ. (2557). *ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ และคุณภาพชีวิตการทำงาน ของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทเอกชนในธุรกิจ PMCGs แห่งหนึ่ง*. งานวิจัยส่วนบุคคลศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- กิตติภักดิ์ รำจวนจร. (2554). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานครูเทศบาล สังกัดกองการศึกษา เทศบาลเมืองสะเดา จังหวัดสงขลา*. สารนิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.
- กฤษณา อะโซ. (2557). *ความพึงพอใจต่อการสื่อสารในการปฏิบัติงานและความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน บริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน)*. การค้นคว้าอิสระวารสารศาสตร์มหาบัณฑิต. สาขาวิชาการจัดการสื่อสารองค์การ คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- คมกริช ดอกเขียว. (2557). *ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ และพฤติกรรมการทำงานที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ : กรณีศึกษา พยาบาลระดับปฏิบัติการของโรงพยาบาล สังกัดกระทรวงกลาโหมแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร*. งานวิจัยส่วนบุคคลศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- จารุวัฒน์ โพธิ์ทอง. (2556). *ความสัมพันธ์ขององค์ประกอบของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์การของพนักงานกลุ่มธุรกิจธนาคารพาณิชย์*. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- จิรนนท์ วงษ์ไทยวรรณ. (2551). *ความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การและพฤติกรรมการทำงานที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ : กรณีศึกษา พยาบาลวิชาชีพของโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดนครปฐม*. งานวิจัยส่วนบุคคลศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- ชวัลณัฐ เหล่าพูนพัฒน์. (2548). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันกับองค์กร โดยมีความพึงพอใจในงานเป็นตัวแปรสื่อ*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต. สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ทราภรณ์ อาสนเสวตร์. (2556). *ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศองค์การ ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันในงานของพนักงานในภาคธุรกิจผลิตและจำหน่ายเครื่องดื่มแห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี*. งานวิจัยส่วนบุคคลศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ธรรมรัตน์ อยู่พรต. (2555). *ค่านิยมในการทำงาน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและจากหัวหน้างานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของคนต่างรุ่น : กรณีศึกษา พนักงานในภาคเอกชน กรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นารีรัตน์ เอี่ยมตั้งพาณิชย์. (2555). *ทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก ความผูกพันต่อองค์กร และความตั้งใจที่จะลาออกของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ กระทรวงการคลัง*. งานวิจัยส่วนบุคคลศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- น้ำผึ้ง นวล่อง. (2557). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ไทยสเปเชียลแก๊ส จำกัด จังหวัดชลบุรี*. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน คณะรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ปริญญา สัตยธรรม. (2550). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา : บริษัท วาย เอช เอส อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด*. สารนิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์การ). คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- เปรมจิตร คล้ายเพชร. (2548). *การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความยุติธรรมองค์การที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรและความตั้งใจลาออก*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ปรียาภา จาติกุล. (2556). *การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความผูกพันในงาน และความผูกพันต่อองค์กร : กรณีศึกษา บริษัทพัฒนาซอฟต์แวร์แห่งหนึ่ง*. งานวิจัยส่วนบุคคลศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พิมพรรณ วิไลรัตน์. (2556). *ความสัมพันธ์ระหว่างทุนทางจิตวิทยา ความผาสุกทางใจ กับความผูกพันต่อองค์กร และความผูกพันในงานของบุคลากรในบริษัทประกันวินาศภัยแห่งหนึ่ง*. งานวิจัยส่วนบุคคลศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- พรสร้อยัญญ์ วงศ์ศรีศุภกุล. (2557). *การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กร : กรณีศึกษาการประปาส่วนภูมิภาค*. งานวิจัยส่วนบุคคลศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ภคพร ภูไพบูลย์. (2554). *ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำแบบปฏิรูป การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และความพึงพอใจในงาน กรณีศึกษา : กลุ่มงานสนับสนุนและบริการของหน่วยงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง*. งานวิจัยส่วนบุคคลศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ภารดี กนิษฐานนท์. (2557). *การรับรู้บรรยากาศขององค์กร ความผูกพันต่อองค์กรและการมีพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร*. งานวิจัยส่วนบุคคลศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- มุกิตา คงกระพันธ์. (2554). *การศึกษาอิทธิพลของการรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรผ่านความผูกพันต่อองค์กร และความพึงพอใจในงานที่มีต่อผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- รพีพรรณ สุพรรณรัตน์. (2554). *การศึกษาความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมโซฟิเทล เซนทรา แกรนด์ กรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตร์มหาบัณฑิต. สาขาวิชาชีวิตและความตาย มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย.
- รมิตา น่วมเกต. (2555). *การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร คุณลักษณะของงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานประจำฝ่ายทรัพยากรบุคคล บริษัท เซ็นทรัลรีเทล คอร์ปอเรชั่น จำกัด*. งานวิจัยส่วนบุคคลศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- รัชนิวรรณ ตริทิพย์. (2550). *ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับความผูกพันต่อองค์กร ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์*. งานวิจัยส่วนบุคคลปริญญามหาบัณฑิต. สาขาพัฒนาแรงงานและสวัสดิการ คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เรณู สุขฤกษ์กิจ. (2554). *ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทท่าอากาศยาน จำกัด (มหาชน)*. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาวิชาเอกธุรกิจระหว่างประเทศ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ลักษณะ สุรมัยทิพย์. (2555). *ความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำการเปลี่ยนแปลง การรับรู้บรรยากาศขององค์กรในเชิงบวกและความพึงพอใจในงาน : กรณีศึกษาศูนย์กระจายสินค้าบางนา บริษัท เซ็นทรัล รีเทล คอร์ปอเรชั่น จำกัด*. งานวิจัยส่วนบุคคลศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- วาริชา บรรจงชีพ. (2557). *ความสัมพันธ์การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเชิงโครงสร้างและความพึงพอใจในงานตามความแตกต่างของลักษณะบุคลิกแบบนพลักษณ์ของ บริษัท เอสจีเอส (ประเทศไทย) จำกัด. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.*
- วรรณภู เวนุอาธร. (2555). *การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและจากหัวหน้างาน ความผูกพันในงานและความตั้งใจลาออกของพนักงานระดับปฏิบัติการองค์กรภายใต้การดูแลของรัฐแห่งหนึ่ง. งานวิจัยส่วนบุคคลศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.*
- ศรินทิพย์ คล่องพยาบาล. (2551). *ความพึงพอใจและประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารทีสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริการสินเชื่อรายย่อย. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. คณะบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.*
- ศรินทิพย์ เนียมมุสิก. (2553). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทบริหารสินทรัพย์ ท่าเรือดอนสัก-สมุย จำกัด (มหาชน). ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาวิชาบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.*
- สุชาดา ภาคพูล. (2554). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในสายงานฝ่ายผลิตระดับปฏิบัติการ : กรณีศึกษา กรมอุทกหารเรือ. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต. สาขาวิชาการจัดการทางวิศวกรรม คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.*
- สุทธิพร มรรคไพสิฐ. (2557). *การวิเคราะห์ห่อภิมาณอิทธิพลของความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.*
- สุธานี นุกุลอิงอารี. (2555). *การศึกษาความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) กรณีพนักงานบริษัทการบินไทยฯ สำนักงานใหญ่. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. คณะบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.*
- เสาวลักษณ์ อาชนะ. (2556). *ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนทางสังคม การมองโลกในแง่ดี และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร : กรณีศึกษา บริษัทอุตสาหกรรมเครื่องดื่มแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร. งานวิจัยส่วนบุคคลศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.*
- อัจฉนา วิมลเกียรติขจร. (2554). *ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันกับองค์กรและผลการปฏิบัติงานของพนักงาน : กรณีศึกษา บริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง. งานวิจัยส่วนบุคคลศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.*

- อิสระ เทพอาร์ักษ์. (2554). *ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางจริยธรรม ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กร : กรณีศึกษา พยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง*. งานวิจัยส่วนบุคคลศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เอกพงศ์ จิตชาญวิชัย. (2557). *ความผูกพันในงาน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและความตั้งใจคงอยู่ในงานของพนักงานประจำสายงานสินเชื่อเพื่อผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร : กรณีศึกษา บริษัทผู้ให้บริการสินเชื่อส่วนบุคคล*. งานวิจัยส่วนบุคคลศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ประเทศไทย. (2556). *ผลสำรวจพบภาวะขาดแคลนแรงงานทั่วโลก*. เข้าถึงได้จาก : <http://prachatai.com/journal/2013/02/45170>, 4 ธันวาคม 2559.
- ศิริระ อินทรกำธร์ชัย. (2558). *PwC ชี้อุปสงค์บริการทางการเงินเจอวิกฤตขาดคนเก่ง คาดอนาคตแข่งดูเฟ้นหาทาเลนต์สายพันธุ์ใหม่*. เข้าถึงได้จาก : <http://www.pwc.com/th/en/press-room/press-release/2015/new-release-29-04-2015-th.html>, 4 ธันวาคม 2559.
- ศรยุทธ เทียนสี. (2559). *ร่วมกันแก้ไขปัญหาแรงงาน*. เข้าถึงได้จาก : <http://thaipost.net>, 4 ธันวาคม 2559.
- Allen, N. J., & Meyer, J.P. (1990). The Measurement and Antecedents of Affective, Continuance and Normative Commitment to the Organization. *Journal of Occupation Psychology*, (63), pp. 1-18.
- Allen, D. G., Shore, L. M., Griffeth, R. W. (2003). The Role of perceived organizational Support and Supportive human resource practices in the turnover process. *Journal of Management*, (29), pp. 99-118.
- Eisenberger, R., Cumming, J., Armeli, S., & Lynch P. (1997). Perceived Organizational Support, Discretionary treatment and Job Satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, (82), p. 35.
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison. S., & Sowa, D. (1986). Perceived Support. *Journal of Applied Psychology*, 3(71), pp. 500-507.
- Eisenberger, R., Armeli. S., Rexwinkel. B., Lynch, P.D., & Rhoades, L. (2001). Reciprocation of Perceived Organization Support. *Journal of Applied Social Psychology*, (86), pp. 42-51.
- Eisenberger, R. Aselage. J., Sucharski, I.L., & Jones, J.R. (2004). *Perceived Organizational Support*. In J. Coyle-Shapiro, L. Shore, & S. Taylor, & L. Tetrick (Eds.). *The employment relationship : Examining psychological and contextual Perspective*. Oxford University Press.

- Greenberg J. & Baron R. A. (2003). *Behavior in organizational (8th ed)*. Upper Saddle River, New Jersey : Pearson Education, Inc, 4(2), p. 170.
- Hutchison, Steven., & Garstka, Mary L. (1996). Source of Perceived Organizational Support : Goal Setting and Feedback. *Journal of Applied Social Psychology*, 26(15), p.1361.
- Lamastro. V. (2002). Commitment and Perceived Organizational Support. *Journal of Applied Social Psychology*, (29), p. 38.
- Lu, H., While, A., Barriball, L. (2006). Job satisfaction among nurses : a literature review. *International Journal of Nursing Studies*, 44(4), pp. 211–227.
- Luthans, F. (2002). The Need for and Meaning of Positive Organizational Behavior. *Journal of Organizational Behavior*, 16(1), p. 144.
- Meyer, J.P., Stanley, D. J., Herscovitch, L. and Topolnytsky, L. (2002). Affective, Continuance And Normative Commitment to the Organization : A Meta-Analysis of Antecedents, Correlates and consequences. *Journal of Vocational Behavior*, 3(6), pp. 20-52.
- O’Driscoll, M. P., & Randandell, D. M. (1999). *Perceived Organizational Support, Satisfaction with Rewards, and Employee Job Involvement and Organizational Commitment*. *Applied Psychology : An International Review*, (48), pp. 197-209.
- Rhoades, L. & Eisenberger, R., & Armeli, S. (2001). Affective commitment to the Organization : The contribution of perceived organizational support. *Journal of Applied Social Psychology*, 86(5), pp. 825-836.
- Rhoades, L. & Eisenberger, R. (2002). Perceived Organizational Support : A Review of The Literature. *Journal of Applied Social Psychology*, 87, pp. 698-714.
- Smith, P.C., Kendall, L.M., & Hulin. C.L. (1969). *The Measurement of satisfaction in work And retirement Chicago IL : Rand McNally*, 5(5)
- Steers, R. M., & Porter, L. W. (1991). *Motivation and Work Behavior (5th ed.)*. Singapore : McGraw Hill, 7(14)
- Wayne, S.J., Shore, L M., Bommer, W.H. & Tetrick, L.E. (2002). The role of fair treatment and rewards in perceptions of organizational support and leader member exchange. *Journal of Applied Psychology*, 87, pp. 590-598.
- Wickramasinghe, D., & Wickramasinghe, V. (2010). Perceived Organizational Support, Job Involvement and Turnover Intention in Lean Production in Sri Lanka. *Yher International Journal of Advanced Manufacturing Technology*, 8(4), pp. 817-830.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กร
ของพนักงานบริษัท ทีสโก้ไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) และบริษัทในเครือ

กรุณาตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อตามความเป็นจริงเพื่อให้ได้ข้อมูลที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้จริง ข้อมูลในการตอบแบบสอบถามนี้จะถูกนำไปใช้เพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่เกี่ยวข้องกับประเมินผลการปฏิบัติงาน และข้อมูลทั้งหมดจะถูกเก็บเป็นความลับ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย ที่ตรงกับตัวท่านมากที่สุด

- | | | | |
|------------------|---|------------------------------------|---|
| 1. เพศ | <input type="checkbox"/> ชาย | <input type="checkbox"/> หญิง | |
| 2. อายุ | <input type="checkbox"/> 20-30 ปี | <input type="checkbox"/> 31-40 ปี | <input type="checkbox"/> 40 ปีขึ้นไป |
| 3. อายุงาน | <input type="checkbox"/> 0-5 ปี | <input type="checkbox"/> 6-10 ปี | <input type="checkbox"/> 10 ปีขึ้นไป |
| 4. สถานภาพสมรส | <input type="checkbox"/> โสด | <input type="checkbox"/> สมรส | <input type="checkbox"/> หย่าร้าง |
| 5. ระดับการศึกษา | <input type="checkbox"/> ต่ำกว่าปริญญาตรี | <input type="checkbox"/> ปริญญาตรี | <input type="checkbox"/> สูงกว่าปริญญาตรี |

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามวัดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านจิตอาารมณ์						
1	การปฏิบัติขององค์กร ทำให้คุณรู้สึกว่าเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่า					
2	คุณได้รับความไว้วางใจจากองค์กรให้ทำงานสำคัญ					
3	คุณได้รับการชื่นชมจากองค์กรที่ได้ทุ่มเทและพยายามทำงานจนสำเร็จ					
4	องค์กรยินดีรับฟังข้อเสนอแนะในการทำงานจากคุณ					
ด้านการปฏิบัติการ						
5	ในหน่วยงานของคุณ มีอุปกรณ์ เครื่องใช้สำนักงาน ที่อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
6	องค์กรและฝ่ายบริหารมีการดำเนินการต่างๆ เพื่อให้พนักงานได้รับความปลอดภัยในการทำงาน					
7	หน่วยงานของคุณมีสภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการทำงาน เช่น แสง สี เสียง ความสว่าง อุณหภูมิ มีความเหมาะสม					
8	งานที่คุณได้รับมอบหมายเป็นงานที่คุณมีความรู้ ความสามารถ					
ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ						
9	ค่าตอบแทนที่คุณได้รับในการทำงาน เช่น เงินเดือน ค่าล่วงเวลา มีความเหมาะสมและยุติธรรม					
10	ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ได้รับเพียงพอกับค่าใช้จ่ายของคุณและแบ่งปันให้ครอบครัวโดยไม่เดือดร้อน					
11	องค์กรจัดให้มีสวัสดิการในด้านต่างๆ เพื่อให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี					
12	องค์กรมีการปรับอัตราเพิ่มเงินเดือนหรือค่าตอบแทนต่างๆ ให้แก่พนักงานอย่างเหมาะสม					

ข้อ	ข้อความคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านความมั่นคงในงาน						
13	องค์กรมีโครงสร้างในการบริหารที่ให้โอกาสแก่คุณในการเลื่อนตำแหน่ง					
14	งานของคุณเป็นงานที่มีความมั่นคงสูง					
15	องค์กรปฏิบัติตามกฎหมายแรงงานว่าด้วยการจ้างงานเป็นอย่างดีเสมอ					
16	องค์กรให้หลักประกันและความมั่นคงในการทำงานแก่คุณเป็นอย่างดี					
ด้านการพัฒนาตนเองและโอกาสก้าวหน้าในงาน						
17	องค์กรให้การสนับสนุนและส่งเสริมให้คุณเข้าร่วมการฝึกอบรมที่มีเนื้อหาเกี่ยวข้องกับการทำงาน เพื่อพัฒนาการทำงาน					
18	องค์กรมีนโยบายสนับสนุนให้คุณนำความรู้ใหม่ๆ มาประยุกต์ใช้ในการทำงาน					
19	งานที่องค์กรมอบหมายให้คุณทำเป็นงานที่ทำให้เกิดการพัฒนาความรู้ความสามารถ					
20	บริษัทของคุณมองเห็นคุณค่าของผลงานของคุณที่มีผลต่อการเจริญเติบโตและความมั่นคงของบริษัท					

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามวัดความพึงพอใจในงาน

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว

ข้อ	ข้อความคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านลักษณะงาน						
1	คุณใช้ความคิดสร้างสรรค์ของตนเองอย่างเต็มที่ในงานที่ทำ					
2	งานของคุณเป็นงานที่น่ายอมรับนับถือ					
3	งานของคุณทำให้คุณรู้สึกประสบความสำเร็จและภาคภูมิใจในผลงานที่ทำ					

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านรายได้						
4	รายได้ของคุณที่ได้รับจากการทำงานเพียงพอต่อการใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน					
5	อัตราเงินเดือนในปัจจุบันของคุณจัดว่าอยู่ในระดับดี เมื่อเทียบกับค่าจ้างในตลาดแรงงาน					
6	คุณเชื่อว่าบริษัทมีเกณฑ์การให้เงินเดือนที่เหมาะสมและยุติธรรม					
7	สวัสดิการที่คุณได้รับมีความเหมาะสม					
ด้านโอกาสก้าวหน้า						
8	คุณมีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานเป็นอย่างดี					
9	การที่จะได้เลื่อนตำแหน่งขึ้นอยู่กับความสามารถในการปฏิบัติงาน					
10	องค์กรได้ชี้แจงเส้นทางอาชีพ (Career path) ของคุณไว้อย่างชัดเจน เพื่อให้เห็นโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน					
11	การเลื่อนตำแหน่งงานในปัจจุบันเป็นไปอย่างมีระบบ และมีความเหมาะสม					
ด้านผู้บังคับบัญชา						
12	หัวหน้างานของคุณจะกล่าวชมเชย เมื่อผู้บังคับบัญชาทำงานได้ดี					
13	เมื่อคุณทำงานผิดพลาด หัวหน้าจะให้คำแนะนำที่ดีและให้กำลังใจ เพื่อนำไปปรับปรุงการทำงานไม่ให้มีข้อผิดพลาดอีก					
14	หัวหน้างานของคุณเปิดโอกาสให้ผู้บังคับบัญชาได้แสดงความคิดเห็นในการทำงานอย่างเต็มที่					
15	หัวหน้างานส่งเสริมให้คุณได้รับการฝึกอบรมและพัฒนาความรู้ความสามารถในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน					
ด้านเพื่อนร่วมงาน						
16	เพื่อนร่วมงานของข้าพเจ้ามักจะสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน ทำให้ทำงานร่วมกันอย่างราบรื่นและมีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น					
17	เพื่อนร่วมงานของข้าพเจ้าให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี					

ชื่อ	ข้อความคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
18	เพื่อร่วมงานของคุณมักจะให้คำแนะนำที่ดีหรือให้ความช่วยเหลือในการทำงานอยู่เสมอ					
19	เพื่อนร่วมงานของคุณจะร่วมกันคิด ร่วมกันทำงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่คาดหวังไว้					

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามวัดความผูกพันองค์กร

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว

ชื่อ	ข้อความคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านจิตใจ						
1	คุณจะมีความสุขมากที่จะได้ทำงานที่องค์กรนี้ตลอดไป					
2	คุณมีความภาคภูมิใจที่จะบอกกับบุคคลภายนอกว่าคุณทำงานที่บริษัทแห่งนี้					
ด้านการคงอยู่						
3	หนึ่งในเหตุผลหลักที่คุณยังทำงานในองค์กรนี้ เพราะองค์กรอื่นให้ผลประโยชน์น้อยกว่าที่คุณได้รับในปัจจุบัน					
4	คุณตัดสินใจลำบาก หากต้องลาออกจากองค์กรนี้					
5	คุณเห็นว่าเป็นสิ่งที่ดีหากบุคคลากรทำงานอยู่ในองค์กรเพียงแห่งเดียวตลอดอายุการทำงาน					
ด้านบรรทัดฐาน						
6	คุณคิดว่าบุคคลทั่วไปในทุกวันนี้ย้ายงานจากองค์กรหนึ่งไปยังอีกองค์กรหนึ่งบ่อยเกินไป					
7	หนึ่งในเหตุผลหลักที่คุณยังทำงานอยู่กับองค์กรนี้ เนื่องจากคุณเชื่อว่าคุณความภักดีเป็นสิ่งสำคัญ ดังนั้นจึงรู้สึกว่าการคงอยู่ในองค์กรนี้เป็นสิ่งที่ถูกต้องตามศีลธรรม					
8	การที่คนอยู่ในองค์กรใดองค์กรหนึ่งเป็นระยะเวลาอันยาวนานจะเป็นสิ่งที่ดีกว่าในอนาคต					

ภาคผนวก ข

ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม

ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม

1. แบบสอบถามวัดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

ข้อ	ข้อความ	Reliability	
		Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ด้านจิตอาารมณ์			0.868
1	การปฏิบัติขององค์กร ทำให้คุณรู้สึกว่าเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่า	0.695	0.842
2	คุณได้รับความไว้วางใจจากองค์กรให้ทำงานสำคัญ	0.698	0.841
3	คุณได้รับการชื่นชมจากองค์กรที่ได้ทุ่มเทและพยายามทำงานจนสำเร็จ	0.733	0.827
4	องค์กรยินดีรับฟังข้อเสนอแนะในการทำงานจากคุณ	0.755	0.818
ด้านการปฏิบัติการ			0.856
5	ในหน่วยงานของคุณ มีอุปกรณ์ เครื่องใช้สำนักงาน ที่อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	0.616	0.85
6	องค์กรและฝ่ายบริหารมีการดำเนินการต่างๆ เพื่อให้พนักงานได้รับความปลอดภัยในการทำงาน	0.787	0.778
7	หน่วยงานของคุณมีสภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการทำงาน เช่น แสง สี เสียง ความสว่าง อุณหภูมิ มีความเหมาะสม	0.736	0.801
8	งานที่คุณได้รับมอบหมายเป็นงานที่คุณมีความรู้ความสามารถ	0.661	0.832

ข้อ	ข้อความ	Reliability	
		Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ			0.855
9	ค่าตอบแทนที่คุณได้รับในการทำงาน เช่น เงินเดือน ค่าล่วงเวลา มีความเหมาะสมและยุติธรรม	0.644	0.836
10	ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ได้รับเพียงพอกับค่าใช้จ่ายของคุณและแบ่งปันให้ครอบครัวโดยไม่เดือดร้อน	0.753	0.79
11	องค์การจัดให้มีสวัสดิการในด้านต่างๆ เพื่อให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี	0.73	0.801
12	องค์การมีการปรับอัตราเพิ่มเงินเดือนหรือค่าตอบแทนต่างๆ ให้แก่พนักงานอย่างเหมาะสม	0.661	0.83
ด้านความมั่นคงในงาน			0.845
13	องค์การมีโครงสร้างในการบริหารที่ให้โอกาสแก่คุณในการเลื่อนตำแหน่ง	0.52	0.87
14	งานของคุณเป็นงานที่มีความมั่นคงสูง	0.79	0.755
15	องค์การปฏิบัติตามกฎหมายแรงงานว่าด้วยการจ้างงานเป็นอย่างดีเสมอ	0.737	0.782
16	องค์การให้หลักประกันและความมั่นคงในการทำงานแก่คุณเป็นอย่างดี	0.696	0.798

ข้อ	ข้อความ	Reliability	
		Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ด้านการพัฒนาตนเองและโอกาสก้าวหน้าในงาน			0.832
17	องค์การให้การสนับสนุนและส่งเสริมให้คุณเข้าร่วมการฝึกอบรมที่มีเนื้อหาเกี่ยวข้องกับการทำงาน เพื่อพัฒนาการทำงาน	0.524	0.849
18	องค์การมีนโยบายสนับสนุนให้คุณนำความรู้ใหม่ๆ มาประยุกต์ใช้ในการทำงาน	0.717	0.762
19	งานที่องค์การมอบหมายให้คุณทำเป็นงานที่ทำให้เกิดการพัฒนาความรู้ความสามารถ	0.705	0.767
20	บริษัทของคุณมองเห็นคุณค่าของผลงานของคุณที่มีผลต่อการเจริญเติบโตและความมั่นคงของบริษัท	0.707	0.767

2. แบบสอบถามวัดความพึงพอใจในงาน

ข้อ	ข้อความ	Reliability	
		Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ด้านลักษณะงาน			0.803
1	คุณใช้ความคิดสร้างสรรค์ของตนเองอย่างเต็มที่ในงานที่ทำ	0.634	0.748
2	งานของคุณเป็นงานที่น่ายอมรับนับถือ	0.715	0.663
3	งานของคุณทำให้คุณรู้สึกประสบความสำเร็จและภาคภูมิใจในผลงานที่ทำ	0.606	0.781

ข้อ	ข้อความ	Reliability	
		Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ด้านรายได้			0.857
4	รายได้ของคุณที่ได้รับจากการทำงานเพียงพอต่อการใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน	0.67	0.83
5	อัตราเงินเดือนในปัจจุบันของคุณจัดว่าอยู่ในระดับดี เมื่อเทียบกับค่าจ้างในตลาดแรงงาน	0.798	0.775
6	คุณเชื่อว่าบริษัทมีเกณฑ์การให้เงินเดือนที่เหมาะสมและยุติธรรม	0.768	0.79
7	สวัสดิการที่คุณได้รับมีความเหมาะสม	0.576	0.868
ด้านโอกาสก้าวหน้า			0.871
8	คุณมีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานเป็นอย่างดี	0.652	0.863
9	การที่จะได้เลื่อนตำแหน่งขึ้นอยู่กับความสามารถในการปฏิบัติงาน	0.779	0.812
10	องค์กรได้ชี้แจงเส้นทางอาชีพ (Career path) ของคุณไว้อย่างชัดเจนเพื่อให้เห็นโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน	0.767	0.817
11	การเลื่อนตำแหน่งงานในปัจจุบันเป็นไปอย่างมีระบบ และมีความเหมาะสม	0.702	0.844
ด้านผู้บังคับบัญชา			0.853
12	หัวหน้างานของคุณจะกล่าวชมเชย เมื่อผู้ใต้บังคับบัญชาทำงานได้ดี	0.664	0.826
13	เมื่อคุณทำงานผิดพลาด หัวหน้าจะให้คำแนะนำที่ดีและให้กำลังใจ เพื่อนำไปปรับปรุงการทำงานไม่ให้มีข้อผิดพลาดอีก	0.738	0.797
14	หัวหน้างานของคุณเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้แสดงความคิดเห็นในการทำงานอย่างเต็มที่	0.742	0.792

ข้อ	ข้อความ	Reliability	
		Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
15	หัวหน้างานส่งเสริมให้คุณได้รับการฝึกอบรมและพัฒนาความรู้ความสามารถในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน	0.641	0.837
ด้านเพื่อนร่วมงาน			0.870
16	เพื่อนร่วมงานของข้าพเจ้ามักจะสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน ทำให้ทำงานร่วมกันอย่างราบรื่นและมีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น	0.759	0.82
17	เพื่อนร่วมงานของข้าพเจ้าให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี	0.733	0.831
18	เพื่อร่วมงานของคุณมักจะให้คำแนะนำที่ดีหรือให้ความช่วยเหลือในการทำงานอยู่เสมอ	0.76	0.819
19	เพื่อนร่วมงานของคุณจะร่วมกันคิด ร่วมกันทำงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่คาดหวังไว้	0.645	0.864

3. แบบสอบถามวัดความผูกพันต่อองค์กร

ข้อ	ข้อความ	Reliability	
		Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ด้านจิตใจ			0.862
1	คุณจะมีความสุขมากที่จะได้ทำงานที่องค์กรนี้ตลอดไป	0.757	. ^a
2	คุณมีความภาคภูมิใจที่จะบอกกับบุคคลภายนอกว่าคุณทำงานที่บริษัทแห่งนี้	0.757	. ^a

ข้อ	ข้อความ	Reliability	
		Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ด้านการคงอยู่			0.824
3	หนึ่งในเหตุผลหลักที่คุณยังทำงานในองค์กรนี้ เพราะองค์กรอื่นให้ผลประโยชน์น้อยกว่าที่คุณได้รับในปัจจุบัน	0.699	0.738
4	คุณตัดสินใจลำบาก หากต้องลาออกจากองค์กรนี้	0.764	0.669
5	คุณเห็นว่าเป็นสิ่งที่ดีหากบุคคลากรทำงานอยู่ในองค์กรเพียงแห่งเดียวตลอดอายุการทำงาน	0.583	0.85
ด้านบรรทัดฐาน			0.864
6	คุณคิดว่าบุคคลทั่วไปในทุกวันนี้ย้ายงานจากองค์กรหนึ่งไปยังอีกองค์กรหนึ่งบ่อยเกินไป	0.706	0.84
7	หนึ่งในเหตุผลหลักที่คุณยังทำงานอยู่กับองค์กรนี้ เนื่องจากคุณเชื่อว่าความภักดีเป็นสิ่งสำคัญ ดังนั้นจึงรู้สึกว่าการคงอยู่ในองค์กรนี้เป็นสิ่งที่ถูกต้องตามศีลธรรม	0.759	0.791
8	การที่คนอยู่ในองค์กรใดองค์กรหนึ่งเป็นระยะเวลาานานจะเป็นสิ่งที่ดีกว่าในอนาคต	0.759	0.792

ประวัติผู้ทำวิจัย

ชื่อ-สกุล	นางสาวปัทมา ชันโท
วัน เดือน ปีเกิด	22 ธันวาคม 2532
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
ที่อยู่ปัจจุบัน	บ้านเลขที่ 40/1 หมู่ที่ 15 ซ.สุขสวัสดิ์ 39 ต.บางพิง อ.พระประแดง จ.สมุทรปราการ 10130
สถานที่ทำงาน	บริษัท หลักทรัพย์จัดการกองทุนทีสโก้ จำกัด
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ 2551	มัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนวัดทรงธรรม
พ.ศ 2554	บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล รัตนโกสินทร์ บพิตรพิมุข จักรวรรดิ
ประสบการณ์การทำงาน	
พ.ศ 2555-ปัจจุบัน	พนักงานฝ่ายทะเบียนสมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ บริษัท หลักทรัพย์จัดการกองทุนทีสโก้ จำกัด