ปัจจัยด้านลักษณะงานและปัจจัยด้านต้องการของพนักงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อ

องค์กรของพนักงาน ร้านกาแฟ สตาร์บัคส์ในเขตกรุงเทพมหานคร

Factors Job and Factor Staffing needs Affecting Oganizational Commitment of Employees Starbucks Coffee Shop in Bangkok,Thailand

นายณัฏฐ์ธพงษ์ สุภัคเลิศ

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวและโรงแรม

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม

พุทธศักราช 2559

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยสยาม

ใบรับรองสารนิพนธ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

การจัดการท่องเที่ยว	**บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต**
(สาขา)	(หลักสูตร)

เรื่อง ปัจจัยด้านลักษณะงานและปัจจัยด้านต้องการของพนักงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ร้านกาแฟ สตาร์บัคส์ ในเขต กรุงเทพมหานคร

นามผู้วิจัย นายณัฏฐ์ธพงษ์ สุภัคเลิศ

Mr. Nuttapong Suphaklert

ได้พิจารณาเห็นชอบโดยอาจารย์ที่ปรึกษา วันที่ 25 เดือน พค พ.ศ. 2559

....

(ดร. วิจิตร สุพินิจ)

อาจารย์ที่ปรึกษา

บัณฑิตวิทยาลัยรับรองแล้ว

....

(ดร. วิจิตร สุพินิจ)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่ 25 เดือน พค พ.ศ. 2559

บทคัดย่อ

ชื่อเรื่อง : ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ร้านกาแฟ สตาร์บัคส์ ในเขตกรุงเทพมหานคร

โดย : นายณัฏฐ์ธพงษ์ สุภัคเลิศ

ชื่อปริญญา : บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชาเอก : การจัดการท่องเที่ยว

อาจารย์ที่ปรึกษาประจำตัวนักศึกษา ....

(ดร.............................)

...25/...พ.ย....2559

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ร้านกาแฟ สตาร์บัคส์ ในเขตบางแค กรุงเทพมหานคร 1) เพื่อศึกษาระดับของความผูกพันต่อองค์การ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และความภักดีที่มีต่อองค์การ 2). เพื่อศึกษาระดับความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์การ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และความภักดีในองค์การ สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ร้านกาแฟสตาร์บัคส์ ในเขตบางแค กรุงเทพมหานครจำนวน 400 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ วิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยสองกลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว การทดสอบสมมติฐานกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลการศึกษาพบว่าลักษณะทางประชากรศาสตร์ของแรงงานของร้านกาแฟสตาบัคส์ พบว่ากลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย พนักงานมีอายุระหว่าง 20-25 ปี ระดับการศึกษาต่ำปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ เงินเดือน 13,001 จำนวนพนักงานที่มากที่สุดของแต่ละสาขาต่อสาขา จำนวน 15 คน ความผูกพันองค์การในด้านความรู้สึกองค์การผู้ตอบแบบสอบถามพนักงานรู้สึกว่าองค์การเปรียบเสมือนบ้านของพนักงาน พนักงานรู้สึกว่าปัญหาขององค์การเปรียบเสมือนปัญหาของพนักงาน พนักงานไม่คิดลาออกจากองค์กรเพราะผูกพันกับเพื่อนร่วมงานในองค์การ

คำสำคัญ ผูกพันองค์การ ปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยความต้องการ

ABSTRACT

Topic	:	Foctors Job and Factor staffing needs Affecting Organizational Commitment of Employees Starbucks Coffee Shop in Bangkok Thailand
By	:	Mr. Nuttaphong Suphaklert
Degree	:	Master of Business Administration
Major Field	:	l Business Management
Thesis Advisor	:	Dr. ....Vijit Supinit.... Nov 25, 2559

ABSTRACT

The objective of this study to investigate the factors that influence employee engagement. Starbucks coffee shop, Bangkok, Thailand 1) the level of organizational commitment. Behavior is a member of the organization. And loyalty to the organization. 2) To examine the relationship between organizational commitment. Behavior is a member of the organization. And loyalty in the organization for samples used in this study is a Starbucks coffee shop in, Bangkok 400 statistical methods used to analyze the frequency, percentage, average, standard deviation. The statistical analysis was used to test the difference in the two groups are independent. One-way analysis of variance the test determines the statistical significance at 0.05.

The study found that demographic characteristics of workers of cafes Star Buck found that the majority of respondents were female. Most of the respondents were male. Employees aged between 20-25 years, the average undergraduate. Percentage Salary 13,001 Number of employees at most of its stores to 15 stores engagement organization in the Organization of the respondents felt that employees feel the organization is home to the employee. Employees feel organizational problems as problems of employees. Employees do not leave the organization. He bonded with colleagues in the organization.

Key words: *organizational commitment, Factors Job, Demand factors*

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์เรื่องนี้ สำเร็จลุล่วงด้วยดีจากความช่วยเหลืออย่างดียิ่งจากอาจารย์ ดร. วิจิตร สุพินิจ ที่ได้สละเวลาให้คำแนะนำ ปรึกษา ตรวจทาน แก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ เป็นอย่างดี ผู้ศึกษาจึงกราบขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบคุณคณาจารย์ทุกท่านที่กรุณาถ่ายทอดวิชา อบรม และพัฒนาความรู้ ให้แก่ผู้วิจัยจนเกิดเป็นองค์ความรู้ สามารถจัดทำรายงานการศึกษาค้นคว้าแบบอิสระฉบับนี้สำเร็จด้วยดี

ขอขอบคุณบิดามารดา พี่น้อง เพื่อนๆร่วมสถาบันการศึกษา ที่ให้คำแนะนำและให้กำลังใจ ความห่วงใยต่อกันเสมอมา

สุดท้ายนี้ ขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ กรุณาสละเวลาตอบแบบสอบถาม เพื่อใช้เป็นประโยชน์ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ประโยชน์ที่เกิดขึ้นจากรายงานการศึกษาค้นคว้าฉบับนี้ ขอมอบความดีให้แก่ทุกท่าน ด้วยความเคารพรักอย่างยิ่ง

นายณัฏฐ์ธพงษ์ สุภัคเลิศ

พฤศจิกายน 2559

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	**(ก)**
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	**(ข)**
กิตติกรรมประกาศ	**(ค)**
สารบัญ	**(ง)**
สารบัญตาราง	**(ฉ)**
บทที่	
1 **บทนำ**	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 กรอบแนวความคิด	4
1.3 คำถามในการวิจัย	5
1.4 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	5
1.5 สมมติฐาน	5
1.6 ขอบเขตการวิจัย	5
1.7 ข้อตกลงเบื้องต้น	6
1.8 คำจำกัดความในงานวิจัย	7
2 **กรอบความคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง**	8
2.1 แนวคิดและทฤษฎีความผูกพันต่อองค์การ	8
2.2 แนวคิดและทฤษฎีความภักดีในองค์การ	15
2.3 2.3 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน	17
2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับขวัญในการปฏิบัติงาน	22
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	28
3 **การดำเนินการวิจัย**	32
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	32
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	33
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	36
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล	36
3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	37

สารบัญต่อ

บทที่		หน้า
4	**ผลการวิเคราะห์ข้อมูล**	39
	ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานร้านกาแฟสตาบัคส์ ในสาขาต่างๆพื้นที่จังหวัดกรุงเทพมหานคร	40
	ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นด้านลักษณะงานต่อองค์การของพนักงานร้านกาแฟสตาบัคส์ ในสาขาต่างๆพื้นที่จังหวัดกรุงเทพมหานคร	44
	ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นปัจจัยความต้องการขององค์การของพนักงานร้านกาแฟสตาบัคส์ ในสาขาต่างๆพื้นที่จังหวัดกรุงเทพมหานคร	47
	ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมความภักดีต่อองค์การของพนักงานร้านกาแฟสตาบัคส์ ในสาขาต่างๆพื้นที่จังหวัดกรุงเทพมหานคร	54
5	**สรุปอภิปรายผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ**	61
	5.1 สรุปผลการวิจัย	61
	5.2 อภิปรายผลการวิจัย	65
	5.3 ข้อเสนอแนะ	68
	5.4 งานวิจัยครั้งต่อไป	69
บรรณานุกรม		70
ภาคผนวก ก		71
ภาคผนวก ข		77
ประวัติผู้ทำการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง		78

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
4.1	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	39
4.2	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	39
4.3	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	40
4.4	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	40
4.5	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามสาขางานที่สังกัดของกลุ่มประชากร	41
4.6	แสดงจำนวนค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของลักษณะงานต่อองค์การด้าน ความเข้าใจในงานของพนักงานร้านกาแฟสตาบัคส์ ในสาขาต่างๆพื้นที่จังหวัด กรุงเทพมหานคร	43
4.7	แสดงจำนวนค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของลักษณะงานต่อองค์การ ด้านลักษณะงานของพนักงานร้านกาแฟสตาบัคส์ ในสาขาต่างๆพื้นที่จังหวัด กรุงเทพมหานคร	44
4.8	แสดงจำนวนค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของลักษณะงานต่อองค์การ ด้านความท้าทายของพนักงานร้านกาแฟสตาบัคส์ ในสาขาต่างๆพื้นที่จังหวัด กรุงเทพมหานคร	45
4.9	แสดงจำนวนค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของด้านลักษณะงานต่อองค์การ ด้านโอกาสก้าวหน้าของพนักงานร้านกาแฟสตาบัคส์ ในสาขาต่างๆพื้นที่จังหวัด กรุงเทพมหานคร	45
4.10	แสดงจำนวนค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของด้านลักษณะงานต่อองค์การ ด้านคุณภาพชีวิตของพนักงานร้านกาแฟสตาบัคส์ ในสาขาต่างๆพื้นที่จังหวัด กรุงเทพมหานคร	46
4.11	แสดงจำนวนค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยความต้องการต่อองค์การ ด้านผลตอบแทน ของพนักงานร้านกาแฟสตาบัคส์ ในสาขาต่างๆพื้นที่จังหวัดกรุงเทพมหานคร	47

สารบัญตารางต่อ

4.12 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยความต้องการต่อองค์การ ด้านความน่าเชื่อถือขององค์การของพนักงานร้านกาแฟสตาบัคส์ ในสาขาต่างๆพื้นที่จังหวัดกรุงเทพมหานคร 48
4.13 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยความต้องการต่อองค์การ ด้านทัศนคติต่อองค์การของพนักงานร้านกาแฟสตาบัคส์ ในสาขาต่างๆ พื้นที่จังหวัดกรุงเทพมหานคร 49
4.14 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยความต้องการต่อองค์การ ด้านความรู้สึกต่อองค์การของพนักงานร้านกาแฟสตาบัคส์ ในสาขาต่างๆ พื้นที่จังหวัดกรุงเทพมหานคร 50
4.15 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยความต้องการต่อองค์การ ด้านความต่อเนื่องของพนักงานร้านกาแฟสตาบัค ในสาขาต่างๆพื้นที่จังหวัดกรุงเทพมหานคร 51
4.16 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยความต้องการต่อองค์การ ด้านบรรทัดฐานสังคมของพนักงานร้านกาแฟสตาบัคส์ ในสาขาต่างๆ พื้นที่จังหวัดกรุงเทพมหานคร 52
4.17 17 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างด้านลักษณะงานความผูกผันองค์การ ของร้านกาแฟ สตาบัคส์ จำกัดโดยรวม 53
4.18 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างด้านลักษณะงานกับความผูกผันองค์การด้านความรู้สึกต่อองค์การของร้านกาแฟ สตาบัคส์ จำกัดโดยรวม 54
4.19 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างด้านลักษณะงานความผูกผันองค์การ ด้านความต่อเนื่องของร้านกาแฟ สตาบัคส์ จำกัดโดยรวม 55
4.20 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างด้านลักษณะงานความผูกผันองค์การ ของร้านกาแฟ สตาบัคส์ จำกัดโดยรวม 56
4.21 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความต้องการกับความผูกพันองค์การร้าน กาแฟ สตาบัคส์ โดยรวม 57
4.22 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความต้องการกับความผูกพันองค์การร้าน กาแฟ สตาบัคส์ โดยรวม 58
4.23 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความต้องการกับความผูกพันองค์การร้าน กาแฟ สตาบัคส์ โดยรวม 59

4.24 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความต้องการกับความผูกพันองค์การ ด้านบรรทัดฐานสังคม ร้าน กาแฟ สตาบัคส์ โดยรวม 60

สารบัญภาพ

ภาพที่ หน้า

1.2 กรอบแนวความคิด 4

มหาวิทยาลัยสยาม SIAM UNIVERSITY

บทที่ 1
บทนำ

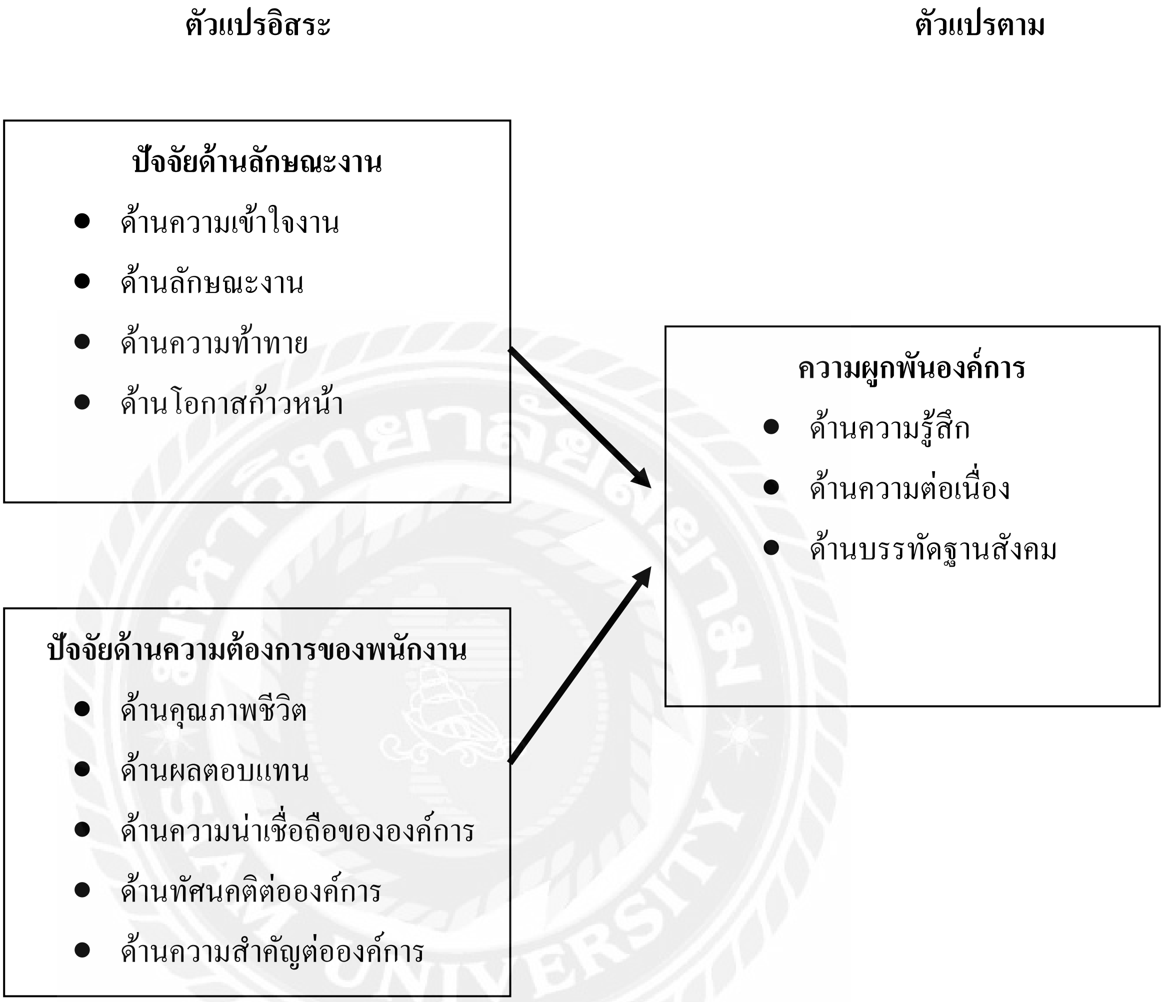
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ

การเติบโตของร้านกาแฟสตาร์บัคส์ เป็นการสร้างความมั่งคงทางธุรกิจ ร้านกาแฟสตาร์บัคส์จะประสบความสำเร็จ ตามเป้าหมายที่วางไว้ ต้องอาศัยปัจจัยที่สำคัญหลายปัจจัย พนักงาน ถือเป็นปัจจัยที่สำคัญ ที่มีส่วนช่วยในการผลักดัน ให้ร้านกาแฟสตาร์บัคส์สามารถดำเนินกิจการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และ เป็นกำลังสำคัญในการผลักดันให้องค์ขับเคลื่อนไปข้างหน้าสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้ พนักงาน เปรียบเสมือนขุมทรัพย์ที่มีค่ามหาศาล ซึ่งการบริหารให้องค์การเติบโต ก้าวหน้า แบบยั่งยืน และถาวร (สกาว สำราญคง, 2550 : 23) ต้องให้ความสำคัญและตระหนักและถึงการบริหารจัดการ พนักงานให้มีพึงพอใจ ความภักดี และ มีความผูกพันต่อองค์กร ความผูกพันต่อองค์กรครอบคลุม มากกว่าความพึงพอใจในงานที่ทำ ด้วยเหตุนี้เองจึงถือได้ว่าความผูกพันต่อองค์กรเป็นกุญแจสำคัญที่จะคอยผูกมัดพนักงานให้ทำงาน และอยู่ร่วมกับร้านกาแฟสตาร์บัคส์ไปนาน ๆดังนั้นความผูกพันต่อองค์กร มีความมั่งคงมากกว่าความพึงพอใจในงาน (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์,2551: 17) ซึ่งความผูกพันต่อองค์กรจะค่อย ๆ พัฒนาไปอย่างช้า ๆ แต่จะอยู่อย่างมั่นคง เป็นแรงผลักและแรงจูงใจให้พนักงานหรือบุคคลกรปฏิบัติงานอย่างอุทิศตนเพื่อร้านกาแฟสตาร์บัคส์ แต่ในทางกลับกัน ถ้าพนักงานไม่มีความผูกพันต่อร้านกาแฟสตาร์บัคส์และความภักดีต่อปฏิบัติงานอย่างอุทิศตนเพื่อร้านกาแฟสตาร์บัคส์ แต่ในทางกลับกัน ถ้าพนักงานไม่มีความผูกพันต่อร้านกาแฟสตาร์บัคส์ เมื่อมีปัญหา เกิดความอึดอัด ไม่พึงพอใจต่องานที่ทำ หรือมีสิ่งเร้าอื่นเข้ามาเช่น มีหน่วยงานใหม่ มีข้อเสนอดี ๆ เข้ามา ก็จะลาออกจากงาน ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อร้านกาแฟสตาร์บัคส์ ต้องมาสร้างคนใหม่ ๆ เป็นการเสียเวลา และ ทรัพยากรอย่างมาก ตลอดจนขวัญและกำลังใจและความเชื่อมั่นของพนักงานที่อยู่ในร้านกาแฟสตาร์บัคส์ (ทีระ วีรธรรมสาธิต,2553 :36)

ปัจจุบันการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์นั้นยังมิได้จำกัดขอบเขตอยู่แค่สรรหาและคัดเลือกบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเข้ามาปฏิบัติงานในองค์การเท่านั้น แต่ยิ่งกว่านั้นยังมีสิ่งสำคัญที่จะดำเนินควบคู่กันไป คือปลูกฝังหรือสร้างจิตสำนึกให้บุคลากรภายในองค์การเกิดพึงพอใจ ผูกพัน ความซื่อสัตย์ ความจงรักภักดีจะร่วมมือและปฏิบัติงานให้กับบุคลากร อันจะส่งผลให้บุคลากรมีความมุ่งมั่นที่จะสร้างชื่อเสียง เมื่อพนักงานมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์การ ก็จะส่งผลทำให้เกิดแรงผลักดันแรงจูงใจและกระตุ้นให้พนักงานพร้อมที่อุทิศให้กับองค์การ ความผูกพันองค์การจะ

ช่วยเป็นหน้าที่ประสานเป็นตัวเชื่อมโยงของบุคลากรให้สอดคล้องไปด้วยกัน (ทีราภัทร ขิงยะหล้า ,2555 : 45) ทำให้ผู้วิจัยศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ร้านกาแฟ สตาร์บัคส์ ในเขตกรุงเทพมหานครงานวิจัยนี้จะทำให้ทราบความคิดเห็นข้อเสนอแนะของพนักงาน เพื่อจะเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายและแผนงานต่างๆในการปฏิบัติงานของร้านกาแฟ สตาร์บัคส์เพื่อนำองค์การไปสู่ความสำเร็จและบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ต่อไป

1.2 กรอบแนวความคิด



รูปที่ 1.1 กรอบแนวความคิด

1.3 คำถามของการวิจัย

คำถามของการวิจัยครั้งนี้มีดังต่อไปนี้

1 ด้านลักษณะงานกับความผูกพันต่อองค์การมีอิทธิพลต่อความภักดีในองค์การระดับใด

2 ด้านปัจจัยด้านความต้องการกับความผูกพันต่อองค์การมีอิทธิพลต่อความภักดีในองค์การระดับใด

1.4 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.เพื่อศึกษาปัจจัยลักษณะประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานร้านกาแฟ สตาร์บัคส์ในเขตกรุงเทพมหานคร

2. เพื่อศึกษาระดับความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงานกับความผูกพันต่อของพนักงานร้านกาแฟ สตาร์บัคส์ในเขตกรุงเทพมหานคร

3. เพื่อศึกษาระดับความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงานกับความผูกพันต่อของพนักงานร้านกาแฟ สตาร์บัคส์ในเขตกรุงเทพมหานคร

4.เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนา การสร้างความผูกผันต่อองค์กรพนักงาน ร้านกาแฟสตาร์บัคส์ในเขตกรุงเทพมหานคร

1.5 สมมุติฐาน

1.พนักงานร้านกาแฟ สตาร์บัคส์ ที่มีลักษณะประชากรศาสตร์แตกต่างกันมีจะมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

2.ปัจจัยด้านลักษณะงานของพนักงานร้านกาแฟ สตาร์บัคส์ ที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ

1.6 ขอบเขตของการวิจัย

พื้นที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้จะศึกษาครอบคลุมเฉพาะพนักงานร้านกาแฟ สตาร์บัคส์ ในเขตกรุงเทพมหานคร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือแรงงาน พนักงานร้านกาแฟ สตาร์บัคส์ ในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยเลือกพื้นที่ในเขตกรุงเทพมีพนักงาน 400 คน

เนื้อหาที่ใช้ในการวิจัย

1. ตัวแปรที่เกี่ยวข้องในการศึกษาได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

2.สำหรับปัจจัยด้านลักษณะงานการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความผูกพันองค์กรจะศึกษาครอบคลุมเฉพาะ ด้านความเข้าใจงาน ด้านลักษณะงาน ด้านความท้าทาย ด้านโอกาสก้าวหน้า

3. ปัจจัยด้านความต้องการ ที่ส่งผลต่อความผูกพันองค์กรจะศึกษาครอบคลุมเฉพาะ ด้านคุณภาพชีวิต ด้านผลตอบแทน ด้านความน่าเชื่อถือองค์การ ด้านทัศนคติต่อองค์การ ด้านความสัมพันธ์ต่อองค์การ

4 ความผูกพันองค์กรจะศึกษาครอบคลุมเฉพาะ ด้านความรู้สึก ความต่อเนื่อง ด้านบรรทัดฐานสังคม

ระยะเวลาที่ใช้ในการวิจัย

ระยะเวลาที่ใช้ในการเก็บข้อมูล ตั้งแต่ เดือน 1 ตุลาคม 2559 – 30 ตุลาคม 2559

1.7 ข้อตกลงเบื้องต้น

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

ตัวแปรต้น (Independent Variables)ได้แก่

1.ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

2.สำหรับปัจจัยด้านลักษณะงานการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความผูกพันองค์กรจะศึกษาครอบคลุมเฉพาะ ด้านความเข้าใจงาน ด้านลักษณะงาน ด้านความท้าทาย ด้านโอกาสก้าวหน้า

3. ปัจจัยด้านความต้องการ ที่ส่งผลต่อความผูกพันองค์กรจะศึกษาครอบคลุมเฉพาะ ด้านคุณภาพชีวิต ด้านผลตอบแทน ด้านความน่าเชื่อถือองค์การ ด้านทัศนคติต่อองค์การ ด้านความสัมพันธ์ต่อองค์การ

ตัวแปรตาม (Dependent Variables)คือ

1.ความผูกพันองค์กรจะศึกษาครอบคลุมเฉพาะ ด้านความรู้สึก ความต่อเนื่อง ด้านบรรทัดฐานสังคม

1.8 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบระดับของความผูกพันต่อที่ดีต่อองค์การของพนักงาน ร้านกาแฟสตาร์บัคส์

2. ทำให้ทราบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงาน ของพนักงาน ร้านกาแฟสตาร์บัคส์

3. นำผลวิจัยที่ได้ ไปปรับปรุงพัฒนารูปแบบบริหาร ส่งผลให้ความผูกพันองค์การของพนักงาน ช่วยลดปัญหาการลาออกจากกงานของพนักงาน ร้านกาแฟสตาร์บัคส์

4. เพื่อใช้เป็นข้อมูลและเป็นประโยชน์ในการลดต้นทุนในการสรรหาพนักงานใหม่

1.9 นิยามศัพท์

ความผูกพันองค์การ หมายถึง ทัศนคติ หรือความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อองค์การ เช่น มีความจงรักภักดีต่อองค์การ ยอมรับเป้าหมาย ค่านิยม และวัฒนธรรมองค์การ มีความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์การ และมีความยินดีที่จะใช้ความรู้ความสามารถที่ตนเองมีอยู่อย่างเต็มที่และเต็มใจที่จะเป็นอันอันเดียวกับองค์การ

ลักษณะงาน หมายถึง ความรู้สึกของพนักงาน ร้านกาแฟ สตาบัคส์ ต่อการปฏิบัติหน้าที่ได้แก่

ความเข้าใจในการทำงาน หมายถึง ผลในการปฏิบัติทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ โดยพิจารณาจากงานที่กำหนด กระบวนการทำงานที่ชัดเจน

โอกาสก้าวหน้าในงาน หมายถึง โอกาสในการเลื่อนฐานะทางตำแหน่งให้สูงขึ้น โดยพิจารณาจาก โอกาสการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง การได้พัฒนาความรู้และความมั่นใจในอนาคต

ความน่าเชื่อถือขององค์การ หมายถึง การรับของพนักงาน ร้านกาแฟ สตาบัคส์ ที่มีความเชื่อมั่นและไว้วางใจต่อองค์การ

ระดับความผูกพันองค์การ หมายถึง ระดับความผูกพันทั้งค่านิยมและแนวปฏิบัติที่บุคคลมีต่อองค์การ

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์การ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ อันทำให้เกิดความภักดีต่อองค์การในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง อัน ประกอบด้วยข้อสรุปได้ดังนี้

2.1 แนวคิดและทฤษฎีความผูกพันต่อองค์การ

2.2แนวคิดและทฤษฎีความภักดีในองค์การ

2.3 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน

2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับขวัญในการปฏิบัติงาน

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดและทฤษฎีความผูกพันต่อองค์การ (Organizational Commitment)

ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์การ

ความผูกพันต่อองค์การมีความสำคัญอย่างมากระหว่างตัวของบุคลากรที่ทำงานและองค์การโดยBuchanan (1974)กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานเป็นสิ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อความอยู่รอดและความมีประสิทธิภาพขององค์การโดยความผูกพันจะเป็นทัศนคติที่สำคัญยิ่งสำหรับองค์การไม่ว่าจะเป็นองค์การแบบใด เพราะความผูกพันเป็นตัวเชื่อมระหว่างมนุษย์กับจุดหมายขององค์การ บุคลากรจะมีความรู้สึกรักองค์การก็ต่อเมื่อมีความรักและความผูกพันเสียก่อนโดยผู้ที่มีความผูกพันกับองค์การจะเต็มใจที่จะปฏิบัติงาน ยอมรับในค่านิยมและวัตถุประสงค์ขององค์การ และถือเสมือนว่าองค์การเป็นของตน โดยสมาชิกจะเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆขององค์การตามบทบาทของตนอย่างเต็มที่เกิดเป็นแรงผลักดันให้ผู้ปฏิบัติงานในองค์การที่มีความผูกพันทำงานได้ดีกว่าผู้อื่น เนื่องจากการที่สมาชิกรู้สึกว่ามีส่วนร่วมเป็นเจ้าของในองค์การและมีส่วนร่วมสร้างเสริมประสิทธิภาพขององค์การความผูกพันต่อองค์การเปรียบเป็นความคาดหวังของสมาชิก ซึ่งจะใช้ความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์การ และสร้าง

ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะทำงานอยู่กับองค์การ ซึ่งความรู้สึกเหล่านี้จะทำให้สมาชิกมีความรู้สึกรักในองค์การในขณะที่Jeffrey (2003)กล่าวว่าความผูกพันกับองค์การมีความสำคัญที่สุดเสมอ เพราะหากเพียงพนักงานมีความจงรักภักดีต่อองค์การจะไม่สามารถรับประกันได้ว่าจะมีความมั่นคงกับองค์การแม้แต่การทำงานที่มีประสิทธิภาพของพนักงานในแต่ละวันก็ยังมาสามารถย้ำชัดได้ว่าความมีประสิทธิภาพจะทำให้พนักงานเกิดความภักดีความผูกพันจึงเป็นมากกว่าพฤติกรรมและการแสดงออกที่ให้ความรู้สึกถึงความรักในองค์การและสามารถทำเพื่อองค์การได้ดีซึ่งสอดคล้องกับวิธีคิดของ Meyer and Allen (1991) ที่กล่าวว่าความผูกพันต่อองค์การช่วยสร้างความจงรักภักดีของพนักงาน อันเป็นสิ่งที่เกิดจากความรู้สึกภายในใจ ซึ่งเป็นคุณสมบัติสำคัญในสถานที่ทำงาน ความผูกพันจะทำให้การทำงานเกิดประสิทธิภาพสูง ความผูกพันองค์การสามารถเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์การจัดการและการจ้างงานการปฏิบัติงานต่างๆเพื่อนำมาเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้องค์การได้พนักงานเป็นปัจจัยหลักขององค์การเสมอเพราะพนักงานเป็นตัวขับเคลื่อนการทำงานขององค์การ ประสิทธิภาพในงาน ความตั้งใจ สามารถสร้างงานให้สมบูรณ์แบบได้ ส่วน Organ, Podsakoff& Mackenzie (2006) กล่าวว่าความผูกพันต่อองค์การสำคัญต่อการทำงานเป็นอย่างมากเพราะความผูกพันของสมาชิกจะส่งผลต่อความรู้สึกทางจิตใจก่อให้เกิดความรู้สึกมีพันธะผูกพันกับองค์การที่ตนสังกัดอยู่ความรู้สึกของความผูกพันเป็นสิ่งสำคัญของการเกิดความสัมพันธ์ที่เหนียวแน่นระหว่างบุคคลกับองค์การ โดยบุคคลที่รู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์การจะมีความภาคภูมิใจและต้องการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การตลอดไป จึงเต็มใจที่จะอุทิศตนเพื่อความสำเร็จขององค์การนอกจากความผูกพันจะสร้างความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกและองค์การแล้ว ยังช่วยให้ผู้บริหารสามารถวางแผนโครงสร้างงานและโครงสร้างองค์การได้ง่ายขึ้น ซึ่ง Meyer(1997) ได้กล่าวว่าความผูกพันของพนักงานมีความสำคัญในส่วนช่วยให้ผู้บริหารสร้างเป้าหมายขององค์การให้บรรลุผลได้เพราะความผูกพันต่อองค์การเป็นความรู้สึกที่มาจากทางอารมณ์ และก่อให้เกิดความผูกพันต่อเนื่องอันทำให้เกิดความเต็มใจที่จะยังคงอยู่ในองค์การและทำเพื่อองค์การต่อไปสิ่งเหล่านี้จึงไม่เป็นอุปสรรคในการทำงาน แต่ยังเป็นตัวเสริมสร้างให้องค์การและพนักงานเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน

จากความสำคัญที่กล่าวมาสรุปได้ว่าความสำคัญของความผูกพันต่อองค์การ ทำให้เกิดลักษณะความสัมพันธ์อันดีของบุคคลที่มีต่อองค์การ ซึ่งแสดงออกในความเชื่อถือและยอมรับอย่างจริงจังความผูกพันเป็นตัวเชื่อมระหว่างองค์การและพนักงานเข้าด้วยกัน ทำให้เกิดโครงสร้างของประสิทธิภาพ และเกิดความสำเร็จขององค์การอย่างสมบูรณ์แบบเมื่อพนักงานมีทัศนคติอันดีและมีความนึกคิดไปในทิศทางที่ดีต่อองค์การ จะส่งผลให้มีความซื่อสัตย์ต่อองค์การ และความเต็มใจใน

การร่วมเป็นสมาชิกที่สร้างเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ ความผูกพันสร้างความเต็มใจที่จะทำงานที่รัก จากความรู้สึกดังกล่าวทำให้มีแนวโน้มต่ำมากที่บุคคลนั้นจะไม่สร้างประสิทธิภาพในผลงานและความต้องการออกจากการเป็นสมาชิกองค์การ

ความหมายของความผูกพันต่อองค์การ

ความหมายของความผูกพันต่อองค์การมีความหมายที่หลากหลายอันทำให้สรุปได้ว่า เป็นความรู้สึกและทัศนคติที่มีต่อองค์การในเชิงบวกจนก่อเกิดเป็นความสัมพันธ์ที่แนบแน่น โดย Salancik(1983) ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์การว่าหมายถึงพฤติกรรมของแต่ละบุคคลที่ได้แสดงออกมาอย่างมีความสัมพันธ์กับองค์การ โดยบุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์การสูงจะมีพฤติกรรมที่สอดคล้องกับความต้องการขององค์การมากกว่าบุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์การน้อยกว่าหรือต่ำกว่า โดยพฤติกรรมดังกล่าวเปรียบเสมือนความจริงใจ และความตั้งใจที่จะทำงานร่วมกับองค์การ โดยไม่มีข้อแม้อื่น เช่นเดียวกันกับSteers(1977) ที่ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์การว่าเป็นความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่แสดงตนเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์การ มีจุดร่วมที่เหมือนกับสมาชิกองค์การคนอื่นๆ และเต็มใจที่จะทุ่มเทกำลังกายกำลังใจเพื่อปฏิบัติงานและทำภารกิจขององค์การความรู้สึกนี้จะแตกต่างจากความผูกพันต่อองค์การ โดยปกติทั่วไป อันเนื่องมาจากการเป็นสมาชิกขององค์การธรรมดาตรงที่พนักงานที่ปฏิบัติงานทั่วๆ ไปจะไม่มีความตั้งใจหรือความมุ่งมั่น เพียงทำงานตามหน้าที่ให้แล้วเสร็จตามเวลา และจะไม่มีความทุ่มเพื่อประสิทธิภาพ เพียงแต่ทำงานในเวลางานเพื่อผลตอบแทนในรูปแบบของเงินเดือนเท่านั้น ต่างกับพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานที่มีความรู้สึกผูกพันต่อองค์การอย่างแท้จริงจะมุ่งเน้นมีความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์การมีความตั้งใจในงานที่ตนทำ มีความรักความผูกพันกับองค์การซึ่ง Greenberg & Baron (1993) กล่าวว่าความผูกพันต่อองค์การหมายถึงขอบเขตของแต่ละบุคคลที่แสดงให้เห็นว่าบุคลากรมีความเกี่ยวพันกับองค์การเช่นไรนั่นคือคนที่ไม่รักในองค์การจะทำงานเพียงเพื่อผลประโยชน์ส่วนตัวที่ตนจะได้รับ มีการวางกฎเกณฑ์ให้ตนเองในส่วนของเวลางาน วันที่ทำงาน หน้าที่ที่รับผิดชอบ ส่วนคนที่มีความผูกพันกับองค์การ มักจะยึดหลักความถูกต้องและความมีประสิทธิภาพ และผลลัพธ์เชิงบวกที่องค์การจะได้รับมากว่าประโยชน์ของตัวเอง คนกลุ่มนี้จะมีความตั้งใจที่จะอยู่ในองค์กรด้วยความภักดีและปรารถนาดีอย่างมุ่งมั่นสอดคล้องกับ Fosam(1998)ที่ให้ความหมายความผูกพันในองค์การว่าหมายถึงการมีส่วนร่วมในการทำงาน มีการให้ความร่วมมือกับองค์การด้วยความมุ่งมั่นที่จะเห็นผลลัพธ์อันดี และทำให้มีความมุ่งมั่นในการ

ทำงานซึ่งความมุ่งมั่นอย่างแรงกล้านี้ทำให้เกิดความเชื่อมโยงไปถึงความเต็มใจ ความภักดีโดย Mowday(1979) ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์การว่าเป็นการแสดงออกที่มากกว่าความจงรักภักดีปกติ เพราะความผูกพันจะเป็นความสัมพันธ์ที่เหนียวแน่น และผลักดันให้บุคคลเต็มใจที่จะอุทิศตัวเองเพื่อการสร้างสรรค์ให้องค์กรเจริญก้าวหน้าขึ้น หรือว่ามีความทุ่มเทแรงกายแรงใจต่อองค์การ ดังนั้นอาจกล่าวได้ว่าความผูกพันต่อองค์การเป็นความรู้สึกที่ดีที่บุคคลมีต่อองค์การอย่างเหนียวแน่น โดยความรู้สึกที่ดีจะทำให้บุคคลแสดงออกมาในรูปของการปฏิบัติตนให้เกิดประโยชน์เกิดคุณค่า โดยจะมีพฤติกรรมที่สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์การอยู่เสมอนั่นคือความซื่อสัตย์ต่องาน ความซื่อสัตย์ต่อหน้าที่ที่องค์การพึงได้รับจากพนักงานความรู้สึกเหล่านี้เกิดขึ้นภายใต้จิตใต้สำนึกของบุคคล เชื่อมโยงกับคำนิยามของ Kreisman(2002)ที่ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์การว่า คือสิ่งที่อยู่ภายใต้จิตใจของพนักงาน อยู่ในความรับรู้ และจิตใต้สำนึกโดยพนักงานและองค์กรมีความรับผิดชอบและมีภาระผูกพันร่วมกันอาจมีมีความสัมพันธ์ที่คุ้นเคยระหว่างพนักงานกับพนักงานด้วยกัน ซึ่งเป็นการทำงานร่วมกันหรือมีส่วนในการพัฒนาร่วมกัน หรือแม้แต่ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชาอันเป็นความสัมพันธ์บนพื้นฐานของการทำงานและก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานและการเกิดทีมที่มีคุณภาพ เช่นเดียวกับAllen & Meyer(1991)ให้ความหมายว่าความผูกพันต่อองค์การ เป็นความสัมพันธ์อันเหนียวแน่นของสมาชิกที่มีต่อองค์การ ความสัมพันธ์ของสมาชิกที่เปรียบเหมือนมิตรและครอบครัวสมาชิกจะมีความรู้สึกผูกพันว่าตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ มีความรู้สึกทางด้านจิตใจ และพฤติกรรมการคงอยู่กับองค์การมีความพึงพอใจในงาน เป็นความรู้สึกชอบหรือเจตคติด้านบวกที่มีต่องานในองค์การทัศนคติเชิงบวกนี้เองที่เป็นตัวเชื่อมโยงระหว่างองค์การและพนักงานจากความหมายดังกล่าวผู้วิจัยสรุปได้ว่า ความผูกพันต่อองค์การคือ ความรู้สึกยินดี ความรัก ความจริงใจ การมีทัศนคติที่ดีต่อองค์การ การได้เป็นส่วนร่วม และการมีส่วนในการสร้างคุณค่าให้องค์การ สิ่งเหล่านี้ก่อเกิดเป็นความซื่อสัตย์ไม่ต้องการเปลี่ยนใจจากองค์การ มีความภักดีและความรักในองค์การ โดยมีความต้องการดำรงอยู่เป็นสมาชิกขององค์การด้วยความเต็มใจ มีความรับรู้ต่อคุณค่าขององค์การและการนำมาซึ่งผลประโยชน์อันดีอันก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์การ

แนวคิดและองค์ประกอบความผูกพันองค์การ

Allen & Meyer(1990) กล่าวว่าความผูกพันต่อองค์การเกิดจากองค์ประกอบที่ต้องเกี่ยวพันกันระหว่างพนักงานกับองค์การ ซึ่งความผูกพันจะเกิดขึ้นได้ต้องมาจากทัศนคติที่พนักงานมีต่อ

องค์การในเชิงบวก เกิดเป็นความสัมพันธ์อย่างลึกซึ้งของแต่ละบุคคล โดยบุคคลมีความเชื่อมั่นและความมุ่งมั่นอย่างสูงต่อการทำงานร่วมกับองค์การ มีความรักและความทุ่มเทกับองค์การ และกำหนดว่าความผูกพันต่อองค์การจะต้องประกอบด้วยโครงสร้าง 3 ลักษณะที่เป็นปัจจัยสร้างความผูกพันองค์การ ดังนี้

1. ความผูกพันด้านความรู้สึก (Affective Commitment) หมายถึงความผูกพันที่เกิดขึ้นจากความรู้สึกเป็นความรู้สึกผูกพันและเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์การ เป็นความรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ และมีบทบาทในการดำเนินธุรกิจขององค์การ

2. ความผูกพันต่อเนื่อง (Continuance Commitment) หมายถึงความผูกพันที่เกิดขึ้นจากการคิดคำนวณของบุคคลที่ประกอบด้วยทางเลือกที่มีหรือภาระหน้าที่และผลตอบแทนที่บุคคลได้รับจากองค์การ โดยมีพื้นฐานในการแสดงออกในรูปของพฤติกรรมต่อเนื่องจากการทำงาน ซึ่งพฤติกรรมการทำงานจะวัดว่าบุคคลจะทำงานอยู่กับองค์การนั้นต่อไปหรือโยกย้ายเปลี่ยนแปลงที่ทำงาน

3. ความผูกพันที่เกิดจากมาตรฐานทางสังคม (Normative Commitment) หมายถึงความผูกพันที่เกิดขึ้นจากค่านิยม วัฒนธรรม หรือบรรทัดฐานของสังคม อาจมาจากความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานในองค์การหรือกับหัวหน้างานก็ตามจะเป็นความผูกพันที่เกิดขึ้นเพื่อตอบแทนในสิ่งที่บุคคลได้รับจากองค์การและความผูกพันดังกล่าวเป็นการแสดงออกในรูปของความจงรักภักดีต่อองค์การ

Miner (1992) ได้แบ่งแนวคิดของความผูกพันต่อองค์การออกเป็น 2 ด้าน

1. ด้านพฤติกรรม เป็นแนวคิดที่มองความผูกพันต่อองค์การในรูปของพฤติกรรมการแสดงออกอย่างต่อเนื่องคงเส้นคงวาในการทำงานโดยไมโยกย้ายเปลี่ยนแปลงที่ทำงาน และพยายามรักษาความเป็นสมาชิกภาพขององค์การไว้ความผูกพันต่อองค์การเป็นผลมาจากการที่พนักงานได้ชั่งน้ำหนักว่าเมื่อเขาทิ้งสถานะขององค์การไป เขาจะสูญเสียอะไรบ้าง เนื่องจากการที่พนักงานเข้าไปเป็นสมาชิกองค์การใดจะเกิดการลงทุนในองค์การขึ้นอาจเป็นเวลากำลังกายสติปัญญา หรือกำลังใจที่เสียไปให้กับองค์การเมื่อพนักงานได้ลงทุนในองค์การพนักงานก็จะคาดหวังประโยชน์ที่จะได้รับจากองค์การในระดับที่เขารู้สึกว่าคุ้มค่าปัจจัยทางสังคมจะเป็นตัวแปร

ที่สามารถใช้วัดความผูกพันต่อองค์การได้ดี แนวคิดนี้มุ่งที่ว่าพนักงานกลัวที่จะสูญเสียประโยชน์หลายอย่างทำให้เขายังคงอยู่ในองค์การ

2. ด้านทัศนคติเป็นความรู้สึกของบุคคลที่รู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ โดยแสดงออกมาในรูปแบบของความเชื่อมั่น ความเคารพและการยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ สมาชิกจะมีความตั้งใจทำงานอย่างเต็มความสามารถ และพยายามสร้างคุณค่าให้กับตนเอง เพื่อนร่วมงาน รวมถึงสร้างคุณค่าและภาพลักษณ์อันดีให้กับองค์การและปรารถนาที่จะรักษาสภาพการเป็นสมาชิกขององค์การไว้

Steers (1977) ได้กำหนดว่าความผูกพันต่อองค์การประกอบด้วยลักษณะสำคัญอย่างน้อย 3 ประการ โดยแนวคิดนี้เป็นสาเหตุที่พนักงานจะยังคงอยู่ในองค์การเพราะเขามีความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์การต่อไปคือ

1. ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ

2. ความเต็มใจที่จะทุ่มเทอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์การ

3. ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์การ

Steers & Porter(1977) จำแนกความผูกพันต่อองค์การเป็น 3 องค์ประกอบคือ

1. ความรู้สึกผูกพันอย่างเหนียวแน่นที่มีต่อองค์การที่ตนทำงานอยู่

2. ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าที่จะยอมรับเป้าหมายขององค์การ

3. ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาไว้ซึ่งสภาพสมาชิกขององค์การ

Sheldon (1971) ได้เห็นว่าองค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การคือ

1. ระยะเวลาที่ทำงานอยู่ในองค์การระยะเวลาที่มีความยาวนานจะสร้างความผูกพันที่มีต่อองค์การให้กับพนักงาน เวลาที่มากขึ้นจะทำให้พนักงานมีส่วนร่วมในองค์การมากขึ้น มีการตัดสินใจ คิด วางแผน และมีการสั่งสมประสบการณ์

2. ความผูกพันต่อเพื่อนร่วมงาน ซึ่งมีส่วนผลักดันให้เกิดค่านิยมต่ออาชีพซึ่งเพื่อนร่วมงานเป็นส่วนหนึ่งของการมาทำงาน การมีความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานจะเป็นตัวชี้วัดความ

พอใจในสถานที่ทำงานได้ การมีความสัมพันธ์เชิงบวกจะทำให้มีการร่วมมือกันในทิศทางที่ให้ประโยชน์ เพื่อนร่วมงานจึงเป็นส่วนผลักดันให้มีทัศนคติเชิงบวกหรือลบต่อสถานที่ทำงานได้

3. การพัฒนาประสบการณ์และความสนใจในอาชีพเมื่อบุคคลได้เข้ามามีส่วนร่วมในองค์การ และมีประสบการณ์ในการสร้างงาน จะก่อให้เกิดความเชี่ยวชาญและความสามรถต่างๆในรูปแบบของงานต่างๆได้

Porter, Loler& Hackman (1975) ได้สรุปแนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การในด้านความมีอิสระในการทำงานไว้ว่าคนที่มีอิสระในการตัดสินใจในเรื่องวิธีการทำงานมากจะมีความผูกพันต่อองค์การมากกว่าคนที่มีความมีอิสระในการทำงานด้วยตนเองน้อยเนื่องจากคนทุกคนปรารถนาที่จะมีอิสระในการกำหนดวิธีการทำงานด้วยตัวเองการมีกฎเกณฑ์กำหนดวิธีการทำงานให้สมาชิกจะเป็นการทำให้มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานต่ำและทำให้เกิดความไม่พอใจในงาน และการใช้วิธีการควบคุมงานอย่างใกล้ชิดจะสร้างความกดดันให้แก่คนที่ทำงาน ซึ่งหากอยู่ภายใต้ความกดดันมากๆจะทำให้บุคคลเกิดปฏิกิริยาตอบโต้ด้วยการลาออกจากงาน เนื่องจากงานมีความเป็นอิสระต่ำ พนักงานอาจรู้สึกว่าความล้มเหลวในงานเป็นผลมาจากการทำงานที่ไม่ดีหรือการไม่มีความสามารถของผู้บังคับบัญชา ซึ่งตรงกันข้ามกับลักษณะงานที่เปิดโอกาสให้คนมีอิสระในการตัดสินใจในการทำงานตั้งแต่ต้นจนจบไม่ว่าผลการทำงานจะออกมาอย่างไรเขาจะรู้สึกว่ามันขึ้นอยู่กับตัวของเขาเอง ซึ่งการที่บุคคลมีอำนาจในการตัดสินใจด้วยตนเองเขาจะมีความตั้งใจทำงานและนำไปสู่ความผูกพันต่อองค์การและจงรักภักดีกับองค์การ

David (1994) ได้ศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์การว่าเป็นสิ่งที่เป็นพฤติกรรมของแต่ละบุคคลที่จะมีลักษณะการปฏิบัติงานที่ต่างกันตามทัศนะคติของตนแต่จะมีความมุ่งมั่นไปในทิศทางเดียวกัน นั่นคือความต้องการสร้างคุณค่าให้ผลงาน และความสำเร็จของผลงานความสัมพันธ์ที่มีก่อให้เกิดความผูกพันที่มีต่อองค์การโดยจะแสดงออกมา 3 ลักษณะ ได้แก่

1. ความเชื่อมั่น คือพนักงานจะมีความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้า มีความศรัทธาในองค์การของตน และมียอมรับในค่านิยมและเป้าหมายขององค์การความเชื่อมั่นที่เกิดขึ้นจะทำให้พนักงานไม่เกิดความโลเลหรือไม่ซื่อสัตย์ต่อองค์การ

2. ความเต็มใจ คือพนักงานมีความเต็มใจที่จะทุ่มเทตนเองในการทำงาน มีความพร้อมที่จะเสียสละเพื่อองค์การ และเต็มใจที่สร้างสิ่งที่เป็นประโยชน์เพื่อสนับสนุนองค์กรอย่างเต็มความสามารถ

3. ความต้องการเป็นสมาชิกขององค์การ คือมีความต้องการอย่างมากที่จะรักษาสถานภาพความเป็นสมาชิกขององค์การพนักงานมีความซื่อสัตย์ต่อองค์การ มีการพัฒนาและตั้งใจอย่างมากที่จะได้เป็นส่วนหนึ่ง และเติบโตไปพร้อมๆกับองค์การ

จากแนวคิดความผูกพันต่อองค์การ3 ลักษณะของ David (1994) สรุปสาเหตุของความผูกพันของพนักงานได้ว่า จะเกิดความผูกพันขึ้นได้พนักงานต้องมีลักษณะที่เกิดขึ้นจากความศรัทธาต่อองค์การขึ้นภายในจิตใจด้วยความเชื่อมั่นต่อองค์การ ความเชื่อมั่นจะเป็นเหตุส่งให้พนักงานมีความมั่นใจที่จะคงอยู่ในองค์การ และส่งผลไปถึงทัศนคติของพนักงานที่มีต่อองค์การ ความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานในองค์การ เป็นความสมัครใจในการทำงานมากกว่างานของตนที่ได้รับมอบหมาย เต็มใจที่จะให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน ความเต็มใจที่จะปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ขององค์การ เมื่อพนักงานเกิดความรักในองค์การ จะส่งผลต่อความทุ่มเทในการทำงาน พนักงานจะสร้างประสิทธิภาพให้แก่งาน และยอมรับค่านิยมวัฒนธรรมต่างๆในองค์การ สุดท้ายคือความต้องการเป็นสมาชิกขององค์การ ความต้องการนี้มาจากความรักและความผูกพันต่อองค์การ พนักงานจะยึดมั่นกับองค์การและไม่เปลี่ยนใจไปที่อื่นโดยที่องค์การไม่ต้องมีรางวัลจูงใจ แต่พนักงานจะปฏิบัติเสมือนว่าองค์การเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตและเป็นส่วนหนึ่งของครอบครัว ทำให้ไม่เกิดความเบื่อหน่าย ความเบื่องาน และยังคงมุ่งมั่นที่จะสร้างงานสร้างคุณค่าเพื่ออยู่กับองค์การและเติบโตไปพร้อมๆกับองค์การต่อไป

2.2 แนวคิดและทฤษฎีความภักดีในองค์การ

ความภักดีในองค์การคือพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ และทำให้เกิดความรักและความผูกพันต่อองค์การ ความภักดีเป็นความรู้สึกที่มาจากประสบการณ์อันดีที่ได้รับต่อองค์การ โดย Robert (1996) ได้ให้ความหมายว่าความจงรักภักดีต่อองค์การคือความผูกพันต่อองค์การหรือ

เจตคติอันดีที่พนักงานมีต่อองค์การโดยที่จะสะท้อนให้เห็นถึงระบบความเกี่ยวข้องของบุคคลที่มีต่อองค์การโดยกล่าวถึงเหตุผล 3 ประการว่า1.บุคคลมีความผูกพันทางด้านจิตใจมีความศรัทธา 2. บุคคลมีความผูกพันต่อองค์การ 3.การคงอยู่กับองค์การ มีความรักและหวงแหนต่อองค์กรที่ตนเองเป็นสมาชิกอยู่เจตคตินี้จะทำให้องค์กรและสมาชิกมีความสัมพันธ์ที่แนบแน่น พนักงานจะรักในองค์การจนกระทั่งรู้สึกว่าองค์กรที่ตนทำงานเป็นเหมือนบ้าน ละครอบครัวที่ต้องทำนุบำรุงรักษาและสร้างคุณค่าให้เกิดประโยชน์ ด้วยความรักและหวงแหนในองค์การนี้จึงสอดคล้องกับนิยามของ Robert and Hiroshi (1977) ที่ได้กล่าวว่าความภักดีต่อองค์การ เป็นระดับความมากน้อยของความรู้สึกเป็นเจ้าของ พนักงานมีความผูกพันต่อองค์การมากเหมือนเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ และคิดเสมอว่าตนมีส่วนในการสร้างสรรค์ผลงานและสร้างความก้าวหน้าให้องค์การ หรือแม้แต่ความผูกพันที่มีต่อหน่วยงานที่ตนทำงานอยู่ ความผูกพันเหล่านี้เกิดเป็นข้อดีที่ทำให้เกิดความภักดีของพนักงานเมื่อพนักงานมีความภักดีจะเป็นการยอมรับเป้าหมายหลักขององค์การ ยอมรับทัศนคติเชิงบวกที่องค์การสร้างให้ไปจนถึงค่านิยม ธรรมเนียมขององค์การต่างๆ รวมทั้งจะมีพฤติกรรมที่เป็นผลทางบวกต่อองค์การซึ่งAlbert (1970) ให้ความสำคัญของความภักดีต่อองค์การว่าความจงรักภักดีต่อองค์การจะทำให้พนักงานมีความมั่นคงแม้ต้องประสบปัญหาภายในองค์การก็ตาม เพราะความภักดีเป็นความต้องการที่พนักงานจะอยู่กับองค์การนั้นต่อไปด้วยความศรัทธาในคุณภาพขององค์การถึงแม้พนักงานผู้นั้นจะมีความขัดแย้งกับสมาชิกภายในองค์การก็ตามแต่ความซื่อสัตย์ต่อองค์การจะยังคงอยู่ คล้ายกับความคิดเห็นของRosabeth (1971) ให้ความสำคัญไว้ว่าความจงรักภักดีต่อองค์การ คือความเต็มใจของบุคคลที่จะดำรงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกในสังคมขององค์การ บุคคลยังคงต้องการสถานะของการเป็นพนักงาน ได้มีส่วนร่วมกับองค์การและมีความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และมีความผูกพันต่อระบบสังคมที่ตนเป็นสมาชิกอยู่ซึ่งเป็นความสัมพันธ์เชิงแลกเปลี่ยนระหว่างบุคคลกับสังคมโดยการให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เกื้อกูลกันรวมไปจนถึงประสบผลสำเร็จในงานร่วมกัน ซึ่งความสำคัญนี้ใกล้เคียงกับ Williams and Aderson (1991)ที่ให้ความสำคัญของความภักดีต่อองค์การว่าเป็นวิธีการที่สมาชิกในองค์การสมัครใจที่จะทำ และขยายผลให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีขององค์การต่อสังคม และนำประสิทธิผลมาสู่ในองค์การ โดยผ่านความพยายามที่จะนำเสนอองค์การของเขาผ่านชุมชน อย่างไรก็ตามสมาชิกที่ภักดีจะพยายามผลักดันการสนับสนุนองค์การ การดูแล และอธิบายสินค้าไปจนถึงกระบวนการการบริการขององค์การว่าเป็น

สิ่งที่มีคุณภาพสูงและมีการตอบสนองกับความต้องการของลูกค้า ทำให้มีการขยายมิตรภาพทางธุรกิจซึ่งจะนำมาสู่ประสิทธิผลขององค์การ เพราะพนักงานเป็นปัจจัยที่สำคัญต่อการขยายประสิทธิภาพขององค์การ โดยส่วนใหญ่แล้วผู้ที่ต้องพบกับลูกค้าและให้บริการลูกค้าคือพนักงาน ความภักดีของพนักงานจึงมีความจำเป็นต่อองค์การ พนักงานกลุ่มนี้จะสร้างชื่อเสียงและความแข็งแกร่งให้องค์การผ่านการทำงาน ในขณะที่ Buchanan (1974) ได้กล่าวถึงความจงรักภักดีต่อองค์การ ว่าเป็นความรู้สึกผูกพันยึดมั่นกับองค์การและปรารถนาจะเป็นสมาชิกขององค์การนั้นๆ ต่อไปโดยพนักงานพึงพอใจกับผลตอบแทนที่ได้รับ และพอใจกับการบริหารองค์การของกลุ่มผู้บริหารและ Dennis (1998) ให้ความหมายว่าความจงรักภักดีต่อองค์การว่าคือความเชื่อมโยงด้านความผูกพันระหว่างบริษัทและพนักงาน โดยอาศัยความผูกพันนี้ที่รูปแบบของการบริหารงาน ความน่าเชื่อถือขององค์การ สภาพแวดล้อมความเป็นอยู่ มิตรภาพในการทำงานและโครงสร้างบริษัทซึ่งปัจจัยส่วนบุคคลเป็นส่วนหนึ่งที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานจนแปรเปลี่ยนเป็นความผูกพันต่อองค์การ และนำมาซึ่งความจงรักภักดี

กล่าวโดยสรุปคือ ความภักดีในองค์การเป็นความตั้งใจและพฤติกรรมของพนักงานที่มีความรู้สึกที่เชื่อมั่นผูกพัน และความต้องการเป็นสมาชิกองค์การต่อไป โดยความรู้สึกดังกล่าวของพนักงานในองค์การจะเกิดขึ้นจากทัศนคติที่มีต่อองค์การ ความภักดีจะก่อให้เกิดการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์การ สินค้าและการให้บริการ เมื่อเกิดทัศนคติที่ดีและความสัมพันธ์ที่ดีในระยะยาวกับองค์การแล้ว จะส่งผลให้เกิดพฤติกรรมความรักและตระหนักในคุณค่าเกิดความรู้สึกการยอมรับในกฎเกณฑ์และความผูกพันต่อเพื่อนร่วมงาน การแสดงออกของบุคลากรซึ่งเคารพต่อองค์การจะแสดงออกมาในรูปแบบของการมีความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานและอุทิศตนต่อองค์การ มีความผูกพันสนใจเอาใจใส่ ภูมิใจ มีความรู้สึกเป็นเจ้าของเป็นส่วนหนึ่งขององค์การพยายามเป็นบุคลากรที่ดีขององค์การมีการพัฒนาความสามารถตนเองและสร้างคุณภาพองค์กรสนับสนุนองค์การจนกระทั่งปกป้ององค์การให้คงอยู่และมีคุณภาพที่ดี

2.3 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน

ทฤษฎีสองปัจจัยHerzberg

เฟรดเดอริกเฮอร์เบอร์ก (อ้างถึง สมยศ นาวีการ, 2546 : 316) เป็นผู้นำเสนอทฤษฎี 2 ปัจจัยเพื่อใช้ในการจูงใจ ซึ่งเป็นผลจากการศึกษาปัจจัยต่างๆที่มีผลต่อการทำงานของมนุษย์ โดยการ

สำรวจของนักบัญชี และวิศวกร 200 คน เพื่อสอบถามปัจจัยจูงใจในการทำงาน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่เป็นตัวจูงใจและไม่ใช่ตัวจูงใจในการทำงานแตกต่างกัน ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงานมักเกี่ยวกับตัวงานซึ่งHezbergเรียกว่าปัจจัยจูงใจ (Motivators) ส่วนปัจจัยที่ทำให้เกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจมักเกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมของงาน เรียกว่า ปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene factor) การวิจัยของ Herzberg ได้ข้อสรุป 2 ประการคือ

1. มีกลุ่มเงื่อนไขที่เกี่ยวกับงาน ซึ่งอาจก่อให้เกิดความไม่พอใจกับพนักงาน หากไม่มีเงื่อนไขเหล่านั้น แต่ก็ไม่ได้หมายความว่า หากมีเงื่อนไขเหล่านี้แล้ว ถือเป็นสิ่งจูงใจพนักงาน เงื่อนไขเหล่านี้เรียกว่า สิ่งที่ทำให้เกิดความไม่พอใจ หรือปัจจัยสึขอนามัย ได้แก่

1.1 นโยบายบริษัท

1.2 การบังคับบัญชา

1.3 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา

1.4 ชีวิตส่วนตัว

1.5 สถานภาพ

1.6 ความมั่นคงของงาน

1.7 เงินเดือน

1.8 สวัสดิการ

1.9 สภาพแวดล้อมในการทำงาน

2.มีกลุ่มเงื่อนไขที่เกี่ยวกับพนักงาน ซึ่งก่อให้เกิดแรงจูงใจ โดยนำไปสู่การปฏิบัติที่พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานของตน เงื่อนไขเหล่านี้ เกี่ยวกับเนื้อหาของงาน หรือสิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจได้แก่

2.1 ความสำเร็จ

2.2 การยกย่อง

2.3 ลักษณะของงาน

2.4 ความรับผิดชอบ

2.5 ความก้าวหน้า

2.6 การเติบโตและการพัฒนาส่วนบุคคล

1. ทฤษฎีเกี่ยวกับการจูงใจในการทำงานที่น่าสนใจอีกทฤษฎีคือ ทฤษฎีคุณลักษณะ ของงาน (Job Characteristics Theory) ซึ่งพัฒนาโดย Hackman and Oldham (อ้างถึงใน P.Schulz and Ellan Schultz ,1994 : 162) ทฤษฎีดังกล่าวมีสาระสำคัญมีสาระสำคัญ คือคุณลักษณะบางอย่างของงานมีผลต่อพฤติกรรมและทัศนคติในการทำงาน แต่คุณลักษณะดังกล่าวจะไม่มีผลกระทบต่อพนักงานในแบบเดียวกัน บุคคลแต่ละคนจะมีความต้องการที่จะเติบโตและก้าวหน้าอย่างแตกต่างกัน ซึ่งบุคคลที่มีความต้องการที่จะเติบโตและก้าวหน้าอย่างมาก จะได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงทางคุณลักษณะของงานดังกล่าวจะไม่มีผลต่อพฤติกรรม และทัศนคติของบุคคลโดยตรงแต่อาจจะแสดงออกผ่านกระบวนการรับรู้ของบุคคล และคุณลักษณะของงานที่ดีจำทำให้พนักงานเกิดสภาวะทางอารมณ์เชิงบวก เมื่อพนักงานมีผลการปฏิบัติงานที่ดี สรุปได้ว่าคุณลักษณะเฉพาะของงานจะก่อให้เกิดสถานะทางจิตใจบางประการซึ่งนำไปสู่แรงจูงใจที่สูงขึ้น ผลการปฏิบัติที่ดีขึ้น และความพึงพอใจในงานที่มากขึ้น

2. ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลส์ (hierarchy of needs theory)

(Maslow, 1954) มาสโลว์ได้ศึกษาเกี่ยวกับเรื่องการจูงใจ และความเชื่อมนุษย์มีความต้องการเป็นพฤติกรรมจะเป็นไปเพื่อตอบสนองความต้องการเหล่านั้น

2.1 ความต้องการทางเสรีพื้นฐาน เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของร่างกายเพื่อความอยู่รอดของชีวิต อันได้แก่ อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค อากาศ เป็นต้น

2.2 ความต้องการความมั่นคงปลอดภัยเมื่อความต้องการร่างกายได้รับการบำบัดแล้วความต้องการของคนยังมีความต้องการในเรื่องการมีสุขภาพที่ดี ความปลอดภัยจากอันตราย ตลอดจนความมั่นคงในการประกอบอาชีพทำงานหรือหน้าที่การทำงาน

2.3 ความต้องการเข้าสังคมและมีพวกพ้อง เมื่อความต้องการทั้งสองขั้นที่กล่าวมา ได้รับการตอบสนองแล้ว บุคคลมีความต้องการทางสังคมคือการมีเพื่อนฝูงและต้องการเป็นที่ยอมรับต้องการคนรัก ปรารถนาดี ต้องการรู้สึกอยากเป็นเจ้าของและเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มสังคม

2.4 ความต้องการมีศักดิ์ศรีและมีสถานภาพ ความต้องการขั้นนี้คือความต้องการที่จะให้คนอื่นยอมรับนับถือ มีความภาคภูมิใจในตัวเองเพื่อศักดิ์ศรี มีความภาคภูมิใจมีสถานภาพในสังคมมีความนับถือตนเอง

2.5 ความต้องการที่จะทำให้สำเร็จตามความนึกคิดหรือทำให้ชีวิตมีความหมายความต้องการขั้นนี้เป็นความต้องการขั้นสูงสุดที่บุคคลตระหนักถึงศักยภาพแห่งตนจากการที่มีโอกาสพัฒนาตนเองให้มีความก้าวหน้ากว้างขวางออกไป

ตามทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์นี้ ผู้บังคับบัญชาจะต้องพยายามศึกษาความต้องการของผู้ใต้บังคับบัญชาหรือผู้ร่วมงานอยู่เสมอว่า แต่ละคนมีความต้องการสิ่งใด ตอบสนองความต้องการของเขาเหล่านั้นได้จนถึงระดับที่พึงพอใจก็เชื่อแน่ว่าระดับในการปฏิบัติของบุคคลหรือกลุ่มจะสูงตามไปด้วย

3. ทฤษฎีความต้องการของแอลเดอร์เฟอร์ (Alderfer'smodified needs) ประกอบด้วยความต้องการชีวิตรอด ความต้องการที่จะสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น และความเจริญก้าวหน้า (ธงชัย สันติวงษ์, 2535)

3.1 ความต้องการที่จะมีชีวิตรอด(existence need) เป็นความต้องการทางด้านร่างกายและความต้องการที่จะได้สิ่งของเครื่องใช้ต่างๆ ที่อยู่อาศัย อาหาร ค่าจ้าง ผลประโยชน์ตอบแทนตลอดจนสภาพการทำงานได้ดี

3.2 ความต้องการความสัมพันธ์ (relation needs) เป็นความต้องการที่จะมีความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นๆในสังคมเช่น ความสัมพันธ์ในครอบครัว ความสัมพันธ์กับเพื่อนฝูง ผู้ร่วมงาน และบุคคลที่ตนเองเกี่ยวข้องด้วย แนวคิดพื้นฐานของความต้องการในระดับนี้ คือคนเราจะมีความพึงพอใจเกิดขึ้นเมื่อมีการปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น

3.3 ความต้องการเจริญก้าวหน้า (grownt needs) เป็นความต้องการที่จะผลักดันบุคคลที่ตนเองมีความเกี่ยวข้องด้วย แนวคิดพื้นฐานของความต้องการในระดับนี้ คือคนเราจะมีความพึงพอใจเกิดขึ้นต่อเมื่อมีการปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น

4. ทฤษฎีความต้องการความสำเร็จของแมคคลีแลนด์ (McCleland achievement motivation theory)

แมคคีลแลนด์ได้สรุปคุณลักษณะของคนที่มีแรงจูงใจใฝ่ฤทธิ์สูง ว่าเป็นผู้ที่มีลักษณะดังนี้ คือ มีความรับผิดชอบ ไม่เกี่ยงงาน และเมื่อเผชิญอุปสรรคก็มุ่งมั่นที่จะหาวิธีแก้ไขปัญหาให้ได้ไม่ยอมแพ้ปัญหา ในองค์กรที่มีลักษณะปัญหานี้มักเป็นพนักงานที่ทำคนเดียว หรือเป็นองค์กรที่คัดเลือกพนักงานจากความสามารถ ไม่เล่นพรรคพวก พนักที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงตั้งเป้าหมายของการทำงานสูงและพอใจกับการได้ทำงาน ท้าทายความสามารถเพื่อให้ถึงเป้าหมายนั้นให้ได้ ไม่กลัวเหนื่อย ไม่คิดว่าตนทำงานได้มากกว่าคนอื่น มีความต้องการรับทราบผลการกระทำของตน พนักงานลักษณะนี้จะกระหายใครรู้ความคิดของคนอื่นมาก อยากรู้ว่าคนอื่นคิดอย่างไรรู้สึกอย่างไร ถ้าไม่ได้รับทราบก็มักจะกังวลใจ ถ้าทราบว่าให้ผลดีจะพึงพอใจและเป็นแรงกระตุ้นให้กระทำต่อเนื่องต่อไป

โดยสรุปพนักงานที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงมักต้องการทำงานที่มีลักษณะ 3 ประการดังนี้(ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2544 : 110)

1. พนักงานต้องการที่จะเปิดโอกาสให้เขารับผิดชอบเป็นส่วนเฉพาะของเขา เพื่อว่าจะได้มีอิสระที่จะตัดสินใจ และแก้ปัญหาได้ด้วย

2. พนักงานต้องการงานที่ระดับยากง่ายพอดี ไม่ง่ายเกินไป หรือยากเกินไปกว่าความสามารถของเขา เพราะถ้าง่ายเกินไปก็ประสบความสำเร็จง่าย และถ้าอยากเกินไปอาจไม่ประสบผลสำเร็จ

3. พนักงานต้องมีการงานที่แน่นอนและต่อเนื่อง ต้องการได้รับทราบผลงานและความก้าวหน้าของตนเอง คือต้องการสนับสนุนให้งานนั้นๆ ดำเนินไปได้ตลอด ต้องการยอมรับใน

ระดับที่พอดีในภาพรวมของผลงาน และโดยต่อเนื่องสม่ำเสมอเพื่อให้โอกาสแสดงผลงานได้เรื่อยๆ เพื่อให้เห็นความก้าวหน้าพิสูจน์ตัวเอง

จากแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับขวัญในการปฏิบัติงาน สรุปได้ว่า องค์ประกอบที่ก่อให้เกิดขวัญ ประกอบด้วย ความเป็นผู้นำของผู้บังคับบัญชา ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับขวัญในการปฏิบัติงาน

1. ความหมายของขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน

นักวิชาการที่ได้ศึกษาเรื่อง ขวัญในการปฏิบัติงาน หลายคนได้ให้ความหมาย และคำจำกัดความเกี่ยวกับ “ขวัญ”

ราชบัณฑิตสถาน (2546 : 169) ได้ให้ความหมายของขวัญไว้ว่า ขวัญหมายถึง สิ่งที่ไม่มีตัวตน เชื่อว่ามีอยู่ประจำวันของคนนั้นตั้งแต่เกิดมา ถ้าขวัญอยู่กับตัวก็เป็นสิริมงคล เป็นสุขสบาย จิตมั่นคง ถ้าคนตกใจเสียขวัญ ขวัญก็จะออกไปจากร่าง ซึ่งที่เรียกว่า ขวัญหาย ขวัญหนี เป็นต้น

สมพงษ์ เกษมสิน (2550 : 198) กล่าวว่า ขวัญ เป็นนามธรรมที่ไม่มีรูปร่างและขวัญดีที่เกี่ยวข้องกับการทำงานนั้น คือความตั้งใจของคนทำงานที่จะอุทิศเวลาและแรงกายของตน เพื่อสนองความต้องการและวัตถุประสงค์ขององค์กร

นิภา แก้วศรีงาม (2553 : 198) กล่าวว่าขวัญ และกำลังใจเป็นนามธรรม หมายถึง สภาวการณ์ของความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมและต่อการทำงาน ขวัญจึงเป็นแงค์ประกอบแห่งพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกมาในรูปของความรู้วึกที่สะท้อนให้เห็นถึงสภาวการณ์หรือสภาพแวดล้อมในการทำงานในขณะนั้น

เดวิส (Davis,1962 : 545-546) ให้คำจำกัดความไว้ว่า ขวัญคือทัศนคติของบุคคลและกลุ่มบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมของงานของเขา ตลอดถึงความร่วมมือด้วยความสมัครใจในการทำงานอย่างเต็มที่และความสามารถ เพื่อประโยชน์สูงสุดที่ดีขององค์กร

จากความหมายของคำว่า “ขวัญ” ที่กล่าวมาแล้วสามารถสรุปได้ “ขวัญ” คือ สภาวะการณ์ทางอารมณ์หรือความรู้สึกของบุคคล ซึ่งส่งผลต่อการทำงาน อันเป็นสิ่งที่บ่งชี้ความผูกพันกับองค์กร และเพื่อนร่วมงาน รวมถึงกำลังใจและความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานให้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ปัจจัยหรือองค์ประกอบของขวัญในการปฏิบัติงาน

การที่จะทำให้บุคคลในองค์กรมีขวัญและกำลังใจที่ดีในการปฏิบัติงาน ต้องอาศัยปัจจัยที่ก่อให้เกิดขวัญหรือองค์ประกอบของขวัญ นักวิชาการหลายท่าน ได้ศึกษาถึงปัจจัยหรือองค์ประกอบของขวัญกล่าวโดยสรุปดังนี้

เดวิส (Davis, 1962 อ้างถึงใน วิชัย แหวนเพชร, 2551 : 118-119) กล่าวว่าขวัญดีหรือการมีขวัญนั้นเกิดจากองค์ประกอบที่สำคัญๆดังนี้

1. ลักษณะท่าทางบทบาทของผู้นำ หรือก้าวหน้าที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชากล่าวคือ สัมพันธภาพระหว่างกันของผู้ใต้บังคับบัญชากับพนักงาน มีความสำคัญต่อการเสริมสร้างขวัญให้เกิดขึ้นแก่พนักงานและเสริมสร้างความสำเร็จให้แก่องค์กร

2. ความพึงพอใจในหน้าที่การงานที่ปฏิบัติอยู่ เพราะในการปฏิบัติงานนั้น ถ้าบุคคลได้ทำงานที่ตนพึงพอใจ ย่อมได้ผลกว่าการปฏิบัติงานที่ตนไม่พึงพอใจ

3. ความพึงพอใจต่อจุดมุ่งหมายหลักและนโยบาย การดำเนินงานขององค์กรทั้งเพื่อนร่วมงาน และหัวหน้างาน ตลอดจนการจัดองค์กร และนโยบายการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพช่วยให้เกิดขวัญในการปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น

4. การให้บำเหน็จรางวัล เลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง แก่ผู้ปฏิบัติงานดีย่อมจะเป็นแรงจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานมีความขยันขันแข็งในการทำงาน มีความมั่นใจและมีขวัญดียิ่งขึ้น

5. สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ควรให้ถูกสุขลักษณะ มีอากาศถ่ายเท มีแสงสว่างท่าเพียงพอ ตลอดจนมีเครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงานและมีความปลอดภัย

6. สุขภาพของผู้ปฏิบัติงานรวมทั้งสภาพทางกายภาพ และสภาพจิตใจ มีผลอย่างมากต่อการทำงาน เมื่อผู้ปฏิบัติงานมีปัญหาเกี่ยวกับสุขภาพกายหรือสุขภาพจิตแล้ว ย่อมไม่สามารถทำงานให้เกิดผลดีได้

คาร์เวล์ (carvel ,1970 อ้างถึงใน วิชัย แหวนเพชร, 2551 : 119-120) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของขวัญในการทำงานว่าประกอบด้วยปัจจัยต่างๆดังนี้

1. คุณค่าของงาน เป็นความรู้สึกของบุคคลว่างานที่ตนทำอยู่นั้น เป็นงานที่มีคุณค่าจริงทำให้มีความภาคภูมิใจ มีสถานภาพดี มีความพึงพอใจ หรือได้รับการยกย่องนับถือจากบุคคลอื่นและยิ่งถ้าเป็นงานที่ตรงกับความสามารถ และถนัดด้วยแล้วก็จะเกิดความรู้สึกว่าเป็นงานที่ท้าท้ายและทำงานได้อย่างสร้างสรรค์มากขึ้นและเมื่อเป็นเช่นนั้นขวัญและกำลังใจจะมีมากขึ้น

2. การนิเทศงาน พนักงานได้รับสิ่งต่างๆจากผู้บริหาร เช่นความเอาใจใส่ ความยุติธรรมไม่ก้าวร้าว ซื่อสัตย์ เป็นที่ปรึกษาส่วนตัวและการงานได้ มีความเข้าใจและใกล้ชิดกับพนักงานเป็นอย่างดี ถ้าพนักงานได้รับและพบกับผู้บริหารที่มีลักษณะดังกล่าว ก็จะทำให้มีขวัญกำลังใจของพนักงานย่อมมีมากขึ้น

3. สภาพแวดล้อมในด้านต่างๆ เช่น ความสะอาด ความเป็นระเบียบเรียบร้อย ความปลอดภัย สิ่งแวดล้อม อากาศถ่ายเท แสงสว่างเหมาะสม ตลอดจนมีเครื่องมือเครื่องใช้ที่เพียงพอสำหรับการทำงานสิ่งต่างๆเหล่านี้จะมีส่วนให้พนักงานเกิดขวัญกำลังใจในการทำงาน

4. ค่าจ้างหรือค่าแรงถือเป็นองค์ประกอบหนึ่งในการสร้างขวัญในการทำงาน เช่น การให้รางวัล การขึ้นเงินเดือนสม่ำเสมอ การแบ่งปันรายได้ หรือรายได้ที่ได้นอกเหนือจากเงินเดือน หรือเมื่อเกิดอุบัติเหตุก็จ่ายเงินชดเชยอย่างยุติธรรม ถ้าพนักงานได้พบกับสภาพแบบนี้ก็จะมีขวัญกำลังใจสูง

5. โอกาสที่จะก้าวหน้าในการทำงานของพนักงาน บุคคลมีความต้องการที่จะก้าวหน้าอยู่ตลอดเวลาการที่มีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานของตน จึงเป็นส่วนประกอบหนึ่งในการบำรุงขวัญเมื่อผู้บริหารมีหลักเกณฑ์และนโยบายที่แน่นอน ก็จะทำให้พนักงานทุกคนมีความทะเยอทะยานและแข่งขันในการปฏิบัติงานต่อไป

6. ความปลอดภัย ความรู้สึกปลอดภัยเป็นองค์ประกอบที่สำคัญประการหนึ่ง ที่จะทำให้ขวัญของพนักงานที่ดี นั่นหมายถึงพนักงานจะมีความรู้สึกว่าตนปลอดภัยและมีความมั่นคงในการทำงาน

7. การจัดการและการบริหาร เป็นองค์ประกอบและตัวแปรที่สำคัญเพราะการจัดการหรือการบริหารที่ดีอาจจะทำให้เกิดขวัญดีหรือไม่ดีได้ง่าย

8. สภาพแวดล้อมทางสังคม ถ้าพนักงานมีความสบายใจเขาก็จะมีขวัญดี หากเขาทำงานอยู่ในกลุ่มที่มีลักษณะคล้ายกันก็จะทำให้ขวัญกำลังใจของพนักงานดี เมื่อขวัญดีก็จะทำให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความร่วมมือร่วมใจกันอย่างดีในกลุ่ม ยอมรับซึ่งกันและกัน รู้หน้าที่ของตนเอง มีความรับผิดชอบและสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน

9. การติดต่อสื่อสาร เป็นองค์ประกอบอย่างหนึ่งที่ทำให้พนักงานมีขวัญดี เพราะการติดต่อสื่อสารจะทำให้พนักงานรู้ความเป็นมาขององค์กร ถ้าเรื่องที่จะแจ้งให้พนักงานรับรู้เป็นเรื่องที่ดี ก็จะทำให้ขวัญกำลังใจของพนักงานดีไปด้วย

10. ผลตอบแทนที่พนักงานพึงจะได้รับ หากองค์กรมีผลตอบแทนที่ดี เช่น เมื่อเกษียนมีเงินบำเหน็จบำนาญ การลาพักผ่อนประจำปีก็ได้รับเงินเดือนเพิ่ม หรือจ่ายเงินชดเชยให้เมื่อเกิดอุบัติเหตุในการทำงาน มีการประกันภัยให้กับตนเอง จ่ายค่ารักษาพยาบาล จะทำให้พนักงานในองค์กรนั้นมีขวัญและกำลังใจที่ดี

สำหรับทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและเป็นสาเหตุทำให้เกิดขวัญในการปฏิบัติงาน โดยที่ผู้บริหารจะต้องเสริมสร้างขวัญให้ถูกจุด หรือถูกวิธีนั้นจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องศึกษาทำความเข้าใจเกี่ยวกับทฤษฎีต่างๆที่มีอิทธิพลต่อขวัญหรือมูลเหตุ ทำให้เกิดขวัญ ทฤษฎีที่สำคัญได้แก่

2.2.1 ทฤษฎีแรงจูงใจของเฮอร์เบริก (Herzber, 1995) เฮอร์ซเบิร์กได้สร้างทฤษฎีแรงจูงใจสองปัจจัย เรียกว่า สิ่งที่สร้างความพอใจ และสิ่งที่สร้างความไม่พอใจ ซึ่งนักการตลาดนำมาประยุกต์ใช้คือ ผู้ขายพยายามหลีกเลี่ยงความไม่พอใจที่อาจเกิดขึ้น เช่นนโยบายที่แย่ในความรู้สึก

ของลูกค้า และพยายามสร้างสิ่งที่พอใจมากกว่า หรือการจูงใจให้มากในการซื้อสินค้า โดยการกำหนดสิ่งที่สร้างให้เกิดความพอใจหลักและตอบสนองนั้น

2.2.2 ทฤษฎีสองปัจจัย (Two-factor theory) เป็นทฤษฎีเฮอร์ซเบิร์ก ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของบุคคลโดยศึกษาความต้องการของตนในองค์กร หรือการจูงใจจากการทำงาน คำตอบก็คือ บุคคลต้องการความสุขจากการทำงาน และความสุขจากการทำงานนั้น ได้มาจากความพึงพอใจในงานที่ทำ ความพึงพอใจหรือความไม่พอใจในงานมีสาเหตุจากปัจจัย 2กลุ่ม คือปัจจัยจูงใจ (motivation factor) โดยเฉพาะเจาะจง และปัจจัยค้ำจุน (maintenancefactor)

2.2.2.1 ปัจจัยจูงใจเป็นส่วนประกอบกับงานโดยตรง ซึ่งจูงใจให้คนชอบและรักงานที่ปฏิบัติ เป็นปัจจัยกระตุ้นให้บุคคลในองค์กรเกิดความพึงพอใจและสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพราะเป็นปัจจัยที่สามารถตอบสนองความต้องการภายในของบุคคลได้ด้วย ปัจจัยจูงใจ ได้แก่

1) ความสำเร็จในงานที่ทำของบุคคล (achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้น และประสบความสำเร็จอย่างดี มีความสามารถในการแก้ปัญหาต่างๆการป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น เมื่อผลสำเร็จจึงเกิดความรู้สึกพึงพอใจและปลาบปลื้มในผลสำเร็จของงาน

2) การได้รับการยอมรับนับถือ (recoginition) การได้รับการยอมรับนับถือจากบุคคลต่างๆทั้งผู้บังคับบัญชา เพื่อน ผู้มาขอรับคำปรึกษา ฯลฯ การยอมรับนี้อาจอยู่ในรูปแบบการชมเชย การแสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่นใดที่ก่อให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ เมื่อได้ทำงานอย่างหนึ่งอย่างใดบรรลุผลสำเร็จ การยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานด้วย

3) ลักษณะงานที่ปฏิบัติ (the work itself) หมายถึง งานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริ่เริ่มสร้างสรรค์ท้าทายให้ลงมือทำ หรือเป็นหน่วยงานที่สามารถกระทำได้ตั้งต้นจนจบโดยลำพังแต่เพียงผู้เดียว

4)ความรับผิดชอบ (responsibirity) หมายถึงการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ๆและมีอำนาจรับผิดชอบอย่างเต็มที่ ไม่มีการตรวจตราดูแล หรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

5) ความก้าวหน้า (advancement) หมายถึง การที่บุคคลได้รับการเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น การมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่ม หรือได้รับการฝึกอบรม

2.2.2.2 ปัจจัยค้ำจุน

1) เงินเดือน (Salary)หมายถึง เงินเดือนและการเลื่อนขั้นเงินเดือน

2) โอกาสได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (possibility of growth) หมายถึง การที่บุคคลได้รับแต่งตั้งให้เลื่อนตำแหน่งภายในหน่วยงานรวมถึงสถานการณ์ที่บุคคลสามารถได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพ

3) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน (interpersonal relation among superior,subordinate and peers) หมายถึงการติดต่อสื่อสารในทุกรูปแบบที่แสดงถึงความสัมพันธอันดีต่อกัน

4) นโยบายการบริหาร (Company policy and administration) หมายถึง การจัดการ การบริหารองค์กร การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

5) สภาพการทำงาน (working conditions) หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะสิ่งแวดล้อมอื่นๆ เช่น อุปกรณ์

6) สถานะทางอาชีพ (Status) หมายถึง การที่อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือในสังคมเป็นอาชีพที่มีเกียรติและศักดิ์ศรี

7) ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal life) ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดี อันเป็นผลที่ได้รับจากงานในหน้าที่ เช่นการทีบุคคลถูกย้ายไปทำที่แห่งใหม่ ซึ่งหากไกลจากครอบครัว ทำให้ไม่มีความสุข และไม่พอใจกับการทำงานในที่แห่งใหม่

8) ความมั่นคงในการทำงาน (Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์กร

9) วิธีปกครองบังคับบัญชา (technical supervision) หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการบริหารงาน และความยุติธรรมการปกครอง

จากปัจจัยสองปัจจัย สรุปได้ว่าปัจจัยทั้งสองด้านนี้ เป็นสิ่งที่บุคคลต้องการเพราะเป็นแรงจูงใจในการทำงาน องค์ประกอบปัจจัยจูงใจเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ทำให้บุคคลเกิดความสุขในการทำงาน เมื่อบุคคลได้รับตอบสนองด้วยปัจจัยชนิดนี้จะช่วยเพิ่มพูนแรงจูงใจผลที่ตามมาคือการเกิดความพึงพอใจในการทำงาน หรือ ไม่พึงพอใจในงาน ช่วยให้คนเปลี่ยนเจตคติจากการไม่อยากทำงานมาสู่ความพร้อมที่จะทำงาน

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

Michael Asiedu(2014) ได้ศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร โดยใช้เครื่องมือปรังปรุงประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานและการเข้าถึงการตลาดภายใน จุดมุ่งหมายของการศึกษาคือการศึกษาว่าองค์กรที่พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี จะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมการธนาคารที่ทำการศึกษา การวิจัยไม่ได้ใช้การทดลองจากการสำรวจเชิงปริมาณแต่ใช้แบบสอบถามที่เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างของพนักงาน 200 คน จาก 10 ธนาคารพาณิชย์ที่แตกต่างกันไปในประเทศกานา และประเมินว่าผลการดำเนินงานของพวกเขาคืออิทธิพลที่มาจากความผูกพันต่อองค์กรของพวกเขาและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีที่มีต่อองค์กร

Dr. JavadMehrabi (2013) ทำการศึกษา อธิบายความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์การและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรการศึกษาครั้งนี้ได้ดำเนินการในการอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรที่ได้รับการดำเนินการโดยใช้ข้อมูลเชิงพรรณนา ประกอบด้วย วิธีสถิติประชากร คือพนักงานที่มีระดับการศึกษาของประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง270 คนโดยใช้แบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กร 18 คำถาม และมาตรฐานของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร 10 คำถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ความถูกต้องของแบบสอบถามได้รับการยืนยันผ่านความตรงตามเนื้อหาโดยผู้เชี่ยวชาญและอาจารย์และมีความน่าเชื่อถือผ่านการทดสอบก่อนและการคำนวณวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันและซอฟต์แวร์โปรแกรม SPSS ผลการวิจัยพบว่าลักษณะ

การทำงานที่โปร่งใส มาจากการมีความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร

Rab Nawaz Lodhi (2015) ได้ศึกษาเรื่องความจงรักภักดีของพนักงานและความผูกพันต่อองค์กรในองค์กรปากีสถานการศึกษาวิจัยใช้ซอฟแวร์โปรแกรม SPSS ในการวิเคราะห์ข้อมูลซึ่งเป็นผลกระทบขององค์กร พบว่าความจงรักภักดีต่อองค์องกรของพนักงานสามารถทำให้เกิดพนักงานที่จะมุ่งมั่นเพื่อความสำเร็จขององค์กรความผูกพันเป็นทัศนคติที่สะท้อนให้เห็นถึงความจงรักภักดีของพนักงานที่จะมีต่อองค์กรและความผูกพันนี้จะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จอย่างต่อเนื่อง จุดมุ่งหมายของการศึกษาคือการหาผลกระทบของความภักดีและความผูกพันต่อองค์กรความมุ่งมั่นและความจงรักภักดีของพนักงาน ที่มีอยู่ในความจงรักภักดีของพนักงานในปากีสถาน การศึกษาครั้งนี้ยังพบความสัมพันธ์ระหว่างผลประโยชน์ทางการเงิน ซึ่งนอกจากความผูกพันที่ทำให้เกิดความจงรักภักดีกับองค์กรแล้ว ยังมีเรื่องผลประโยชน์ทางการเงินเข้ามาเกี่ยวด้วย ทัศนคติผู้จัดการและความมุ่งมั่นของพนักงานที่มีต่อองค์กร ปัจจัยที่มีความจงรักภักดีของพนักงานก็ยังเป็นเหตุผลหลักที่มาจากความผูกพันอย่างแน่นอน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการสำรวจแบบสอบถามการศึกษาที่ใช้ ผลปรากฏว่ามีผลกระทบเชิงบวกและความผูกพันต่อองค์กรและความจงรักภักดีของพนักงานในองค์กรปากีสถานมีความสำคัญ จากการศึกษาครั้งนี้ได้ผลสรุปว่าความผูกพันองค์กรมีบทบาทสำคัญในความจงรักภักดีของพนักงาน และประการที่สองมีผลประโยชน์ทางการเงินมาเกี่ยวข้องกับความภักดี

AyyubSheikhy(2015) ได้ศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างจิตวิญญาณแห่งความจงรักภักดีต่อองค์กรและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร จุดมุ่งหมายของการศึกษาคือการอธิบายความสัมพันธ์ขององค์กรที่พนักงานมีจิตวิญญาณแห่งความจงรักภักดีต่อองค์กรและการมีส่วนร่วมในการทำงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร โดยใช้ประชากรการศึกษาที่เป็นพนักงานของบริษัทน้ำมันใน Khuzestan(Iran) รวม 1,266 คน และข้อมูลที่ได้ถูกนำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลโดยโปรแกรมSPSS และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันระบุว่าจิตวิญญาณแห่งความจงรักภักดีต่อองค์กรและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรมีความสัมพันธ์กัน ช่วยก่อเกิดการมีส่วนร่วมในการทำงาน

Yu-je lee, I –chao lee and Chin-langlin(2015)ได้ศึกษาเรื่องผลกระทบของความจงรักภักดีของพนักงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรที่มีผลต่อการดำเนินงานองค์กร: กรณีที่ธุรกิจของครอบครัวไต้หวันจดทะเบียนวัตถุประสงค์ของการศึกษานี้คือผลกระทบของความจงรักภักดีของพนักงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรสามารถให้ประสิทธิภาพองค์กรของธุรกิจครอบครัวของไต้หวันการวิจัยและการสัมภาษณ์หลักคือหัวหน้าส่วนและผู้จัดการขององค์กร ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างเพื่อนำมาใช้ในการศึกษาครั้งนี้ในขณะที่สมการโครงสร้างการสร้างแบบจำลอง (SEM) ถูกนำมาใช้เพื่อให้รับรองรูปแบบการวิจัยโดยรวมและผลที่เหมาะสม ผลการวิจัยพบว่าธุรกิจครอบครัวต้องประกอบด้วย (1) ความจงรักภักดีของพนักงานที่มีผลบวกอย่างมีนัยสำคัญกับความมุ่งมั่นขององค์กร(2) การทำงานของพนักงานที่มีประสิทธิภาพต่อองค์กร (3) ความมุ่งมั่นต่อการทำงานขององค์กร(4) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่มีผลบวก และ (5) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานขององค์กร ผลดังกล่าวข้างต้นแสดงให้เห็นว่า "ความภักดีต่อองค์กร"มีบทบาทสำคัญในการปรับปรุงประสิทธิภาพขององค์กร จาการสำรวจมีการใช้แบบสอบถามการออกแบบและทดสอบ CMV การศึกษาครั้งนี้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่ายสำหรับสำรวจแบบสอบถาม เพื่อเพิ่มความถูกต้องของเนื้อหาและความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามการศึกษาครั้งนี้ดำเนินการแบบสอบถามผู้เชี่ยวชาญบนพื้นฐานของการเริ่มต้นการออกแบบแบบสอบถามสำหรับการทดสอบนำร่อง แบบสอบถามจะถูกส่งออกไปยังส่วนหัวหน้าและผู้จัดการที่ทำงานในครอบครัวไต้หวันจดทะเบียนธุรกิจ และได้คำตอบที่มีประสิทธิภาพ 35%ของแบบสอบถาม การศึกษาอาจใช้เป็นข้อมูลอ้างอิงเพื่อช่วยให้เจ้าหน้าที่บริหารธุรกิจของครอบครัวไต้หวันจดทะเบียนสามารถนำมาปรับใช้กับกลยุทธ์ของพวกเขา

เอิฟวิ่ง และ เมเยอร์ (Irving and Meyer. 1994 : 937-949) ได้ศึกษาเกี่ยวกับสมมติฐานของการ บรรลุความคาดหวัง (Met-Expectations hypothesis) พบว่าความคาดหวังของพนักงานที่เข้ามาใหม่มี ผลกระทบต่อทัศนคติ และพฤติกรรมในการทำงานเป็นอย่างมาก โดยปัญหาทาง Methodology ที่อยู่ในการทดสอบส่วนบุคคลของสมมติฐานการบรรลุความคาดหวัง ช่วยยืนยันผลการศึกษานี้ การศึกษาแนวยาว ตอบสนองกรรมวิธีได้ด้วยการตรวจสอบสิ่งสนับสนุนการแบ่งแยกและเชื่อมโยงระหว่างความคาดหวัง และ ประสบการณ์ในการทำนายความพึงพอใจในงาน, ความ

ผูกพันต่อองค์กร และความตั้ง ใจเปลี่ยนงาน ในปีแรก ของการทำงาน ผลการศึกษากล่าวว่าองค์กร สามารถเพิ่มทัศนคติและการลดความตั้งใจเปลี่ยนงานของ พนักงานได้โดยการเน้นประสบการณ์การทำงานจริงในเชิงบวก มากกว่าการเน้นความคาดหวังของพนักงาน

เอิฟวิ่ง และ เมเยอร์ (Irving and Meyer. 1994 : 937-949) ได้ศึกษาเกี่ยวกับสมมติฐานของการ บรรลุความคาดหวัง (Met-Expectations hypothesis) พบว่าความคาดหวังของพนักงานที่เข้ามาใหม่มี ผลกระทบต่อทัศนคติ และพฤติกรรมในการทำงานเป็นอย่างมาก โดยปัญหาทาง Methodology ที่อยู่ในการทดสอบส่วนบุคคลของสมมติฐานการบรรลุความคาดหวัง ช่วยยืนยันผลการศึกษานี้ การศึกษาแนวยาว ตอบสนองกรรมวิธีได้ด้วยการตรวจสอบสิ่งสนับสนุนการแบ่งแยกและเชื่อมโยงระหว่างความคาดหวัง และ ประสบการณ์ในการทำนายความพึงพอใจในงาน, ความผูกพันต่อองค์กร และความตั้ง ใจเปลี่ยนงาน ในปีแรก ของการทำงาน ผลการศึกษากล่าวว่าองค์กร สามารถเพิ่มทัศนคติและการลดความตั้งใจเปลี่ยนงานของ พนักงานได้โดยการเน้นประสบการณ์การทำงานจริงในเชิงบวก มากกว่าการเน้นความคาดหวังของพนักงาน

บทที่ 3
ระเบียบและวิธีการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาความผูกพันต่อองค์การ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การและความภักดีต่อองค์การ โดยมีขั้นตอนการดำเนินงาน ดังนี้

3.1ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล
3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานร้านกาแฟสตาร์บัคส์ในพื้นที่เขตบางแค กรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน รายละเอียด ดังแสดงในตาราง 3.1

ตารางที่ 3.1 โดยในการศึกษาครั้งนี้ได้ทำการแจกแบบสอบถามครบทั้งจำนวน 400 คน ดังนั้นจำนวนประชากรจึงเป็นจำนวนของกลุ่มประชากรที่จัดเก็บ

พนักงานร้านกาแฟสตาร์บัคส์ พื้นที่กรุงเทพมหานคร ประเทศไทย		
ลำดับที่	**สาขาที่สังกัดงาน**	**จำนวนพนักงาน(คน)**
1	ดิ เอ็มโพเรียม (ชั้น5)	15
2	สยามสแคว (ซอย4-5)	15
3	ตึกสยามกิต	15
4	สยามสแคว one	14
5	สยามพารากอน (ชั้นG)	15
6	เมเจอร์ปิ่นเกล้า	11

7	เซนทรัลปิ่นเกล้า	15
8	เซนทรัลพระราม2	14
9	เซนทรัลชิดลม (ชั้นG)	12
10	โรบินสันสีลม	11
11	หลังสวน(ปทุมวัน)	15
12	สีลม(ซอย19)	15
13	ตึก State Tower (บางรัก)	15
14	สีลม คอมเพล็กซ์	12
15	โครงการ Sena fest เจริญนคร	14
16	โครงการ วนิลามูน ถนน จันทร์	15
17	อาคาร จามจุรี สแคว (ปทุมวัน)	12
18	ตึก Exchange Tower	13
19	The mercury ville	15
20	โรงพยาบาลพญาไท3	12
21	พาราไดซ์ ปาร์ค (ประเวศ)	13
22	The circle ราชพฤกษ์	13
23	ถนน ข้าวสาร	15
24	Bangkok city tower	11
25	วิคตอเรียการ์เด้น เพชรเกษม69	12
26	ซีคอนบางแค	13
27	The Pasio กาญจนาภิเษก	13
28	เดอะมอลล์ บางแค	12
29	เดอะมอลล์ ท่าพระ	12
30	ท่ามหาราช	11
รวม		400

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามซึ่งมีรายละเอียดดังนี้ แบบสอบถามซึ่งจะแบ่งออกเป็น 6 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามจะเป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิดแบบคำตอบหลายตัวเลือก (Multiple choices) จำนวน 5 ข้อโดยแต่ละข้อคำถามจะมีระดับการวัดข้อมูลประเภทพร้อมทั้งรายละเอียดต่างๆดังนี้

1.เพศลักษณะของแบบสอบถามประกอบด้วยคำถามที่มีคำตอบให้เลือก 2 ทาง (Dichotomous Questions) และใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) ได้แก่ เพศชายและเพศหญิง

2.อายุลักษณะของแบบสอบถามประกอบด้วยคำถามที่มีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choice Questions) และใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) แสดงช่วงอายุของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในแบบสอบถาม

3.ระดับการศึกษาลักษณะของแบบสอบถามประกอบด้วยคำถามที่มีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choice Questions) และใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ(Ordinal Scale)

4.รายได้เฉลี่ยต่อเดือนลักษณะของแบบสอบถามประกอบด้วยคำถามที่มีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choice Questions) และใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานร้านกาแฟ สตาบัคส์ ในสาขาต่างๆพื้นที่จังหวัดกรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นด้านลักษณะงานต่อองค์การของพนักงานร้านกาแฟ สตาบัคส์ ในสาขาต่างๆพื้นที่จังหวัดกรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นปัจจัยความต้องการขององค์การของพนักงานร้านกาแฟ สตาบัคส์ ในสาขาต่างๆพื้นที่จังหวัดกรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมความภักดีต่อองค์การของพนักงานร้านกาแฟ สตาบัคส์ ในสาขาต่างๆพื้นที่จังหวัดกรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 2- ส่วนที่ 4 คำถามเป็นแบบมาตราส่วน (Rating Scale) โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval Scale) ซึ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	คะแนน
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5 คะแนน
เห็นด้วย	4 คะแนน
ไม่แน่ใจ	3 คะแนน
ไม่เห็นด้วย	2 คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1 คะแนน

ผู้ศึกษาใช้เกณฑ์ค่าเฉลี่ยในการแปลผล ซึ่งผลจากการคำนวณ โดยใช้สูตรความกว้างของอันตรภาคชั้น มีดังนี้

$$\text{จากสูตรอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด-ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$= \frac{5-1}{5}$$

$$= 0.8$$

ซึ่งจะได้ค่าเฉลี่ยแต่ละระดับห่างกัน 0.8 และกำหนดความหมายของค่าคะแนนเฉลี่ยแต่ละระดับ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21 ถึง 5.00 หมายถึง มากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.31 ถึง 4.20 หมายถึง มาก

ค่าเฉลี่ย 2.61 ถึง 3.40 หมายถึง ปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81 ถึง 2.60 หมายถึง น้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 ถึง 1.80 หมายถึง น้อยที่สุด

3.2.2 ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ คือ แบบสอบถามซึ่งมีขั้นตอนการดำเนินการสร้างตามลำดับดังนี้

1) ศึกษาข้อมูลจากตำราเอกสารบทความทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อมาใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมตามความมุ่งหมายของงานวิจัย

2) นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์เพื่อเป็นการตรวจสอบขอคำแนะนำในการนำมาปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมกับจุดประสงค์ของการวิจัย

3) นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขเสนอต่อคณะกรรมการควบคุมสารนิพนธ์เพื่อปรับปรุงใหม่ให้มีความถูกต้องก่อนนำไปใช้

4) นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (try out) กับแรงงานพม่าในเขตจังหวัดสมุทรสาครที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน

5) นำแบบสอบถามไปหาความเชื่อมั่นโดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (coefficient alpha) ของครอนบาค (Cronbach) (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2546, หน้า 449) จากการทดสอบหาค่าความเชื่อมั่น (reliability) ของแบบสอบถามจำนวน 30 ชุด ได้ค่าระดับความเชื่อมั่น 0.94

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลตามขั้นตอนดังนี้

1.ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้จากการศึกษาค้นคว้าจากข้อมูลที่มีผู้รวบรวมไว้ดังนี้

1.1 หนังสือพิมพ์วารสาร และสิ่งพิมพ์ต่างๆ

1.2 ข้อมูลทางอินเตอร์เน็ต

1.3 หนังสือทางวิชาการบทความสารนิพนธ์วิทยานิพนธ์และรายงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้จากการใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 400 คนในเขตสมุทรสาครดังนี้

2.1ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปดำเนินการสอบถามกับกลุ่มเป้าหมายบริษัทไทยการ์เม้นท์จำกัด

2.2 นำแบบสอบถามมาลงรหัสเพื่อนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติต่อไป

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.4.1 การจัดทำข้อมูล

1.เมื่อรวบรวมแบบสอบถามตามจำนวนที่ต้องการแล้วผู้วิจัยจะทำการตรวจสอบข้อมูล (Editing) โดยตรวจสอบความถูกต้องและสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่กลุ่มตัวอย่างทำการตอบแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก

2.ทำการลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้วนำมาลงรหัสตามที่กำหนดรหัสไว้ล่วงหน้า

3.การประมวลผลข้อมูลนำข้อมูลที่ลงรหัสแล้วมาบันทึกลงในคอมพิวเตอร์เพื่อทำการประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ SPSS (Statistical Package for Social Sciences) for Windows version 19

3.4.2การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมายและวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1.วิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามส่วนที่ 1 ลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือนพนักงานในระดับ และระยะเวลาในการทำงาน โดยนำมาแจกแจงจำนวนความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

2.วิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามส่วนที่ 2 ปัจจัยภายในส่งผลต่อแรงจูงใจต่อการทำงานในบริษัทไทยการ์เม้นท์โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: SD)

3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.5.1 การทดสอบสมมติฐานการวิจัยในการทดสอบโดยใช้การวิเคราะห์เชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานโดยเลือกใช้สถิติ ดังนี้

ส่วนที่ 5 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความต้องการ และด้านลักษณะงานกับความผูกพักพันองค์การ

ในการทดสอบมากซึ่งในการศึกษาครั้งนี้แยกเป็นรายคู่หากพบว่าแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 (ค่าSig)

3. การทดสอบสมมติฐานและสถิติเชิงอนุมาน (Inference Statistics) การทดสอบสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Correlation) ซึ่งได้กำหนดค่าสัมประสิทธ์สหสัมพันธ์ ดังแสดงในตารางที่ 3.1

ค่าสัมประสิทธิ์สัมพันธ์ (r)	**ระดับความสัมพันธ์**
0.71-1.00	มีความสัมพันธ์มาก
031-0.70	มีความสัมพันธ์ปานกลาง
0.01-0.30	มีความสัมพันธ์ต่ำ
0.01	ไม่มีความสัมพันธ์

ที่มา : Cohen, 1988

สัญลักษณ์ทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการแปลความหมายของการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาได้กำหนดสัญลักษณ์ต่างๆไว้ในการแปลความดังนี้

N	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
X	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
T	แทน	สถิติที่ใช้พิจารณาความมีนัยสำคัญจากการแจกแจงแบบ (t-Distribution)
F	แทน	สถิติที่ใช้พิจารณาความมีนัยสำคัญจากการแจกแจงแบบ
R	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สัมพันธ์
		(F Distribution)
Sig	แทน	นัยสำคัญทางสถิติ (Significant)
*	แทน	ค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

บทที่ 4
ผลการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ร้านกาแฟสตาร์บัคส์ในเขตบางแค กรุงเทพมหานครของพนักงานร้านกาแฟ สตาบัคส์ในเขตกรุงเทพมหานคร แบ่งการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานร้านกาแฟสตาบัคส์ ในสาขาต่างๆพื้นที่จังหวัดกรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นด้านลักษณะงานต่อองค์การของพนักงานร้านกาแฟสตาบัคส์ ในสาขาต่างๆพื้นที่จังหวัดกรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นปัจจัยความต้องการขององค์การของพนักงานร้านกาแฟสตาบัคส์ ในสาขาต่างๆพื้นที่จังหวัดกรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมความภักดีต่อองค์การของพนักงานร้านกาแฟสตาบัคส์ ในสาขาต่างๆพื้นที่จังหวัดกรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานร้านกาแฟ สตาบัคส์ ในสาขาต่างๆพื้นที่จังหวัดกรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 4.1แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)/ความถี่	คิดเป็นร้อยละ
ชาย	250	63
หญิง	150	37
รวม	**400**	**100**

จากตารางที่ 4.1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศชายมากที่สุดจำนวน 250 คน คิดเป็นร้อยละ 63 รองลงมาเป็นเพศหญิง จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 37

ตารางที่ 4.2แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	**จำนวน (คน)/ความถี่**	**คิดเป็นร้อยละ**
20–25 ปี	300	75
26–30 ปี	80	20
31 ปีขึ้นไป	20	5
รวม	**400**	**100**

จากตารางที่ 4.2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ อายุ 20–25 ปีมากที่สุด จำนวน 300 คน คิดเป็นร้อยละ 75 รองลงมาคือ อายุ 26-30 ปี จำนวน 80 คนคิดเป็นร้อยละ 20 และ31 ปีขึ้นไป จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5

ตารางที่ 4.3แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน))/ความถี่	คิดเป็นร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	222	56
ปริญญาตรี	160	40
ปริญญาโท	18	4
รวม	**400**	**100**

จากตารางที่ 4.3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ จบการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมากที่สุดจำนวน 222 คน คิดเป็นร้อยละ 56 รองลงมาคือ ระดับปริญญาตรี160 คน คิดเป็นร้อย 40 ระดับปริญญาโทจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ4

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน (คน)/ความถี่	คิดเป็นร้อยละ
น้อยกว่า 10,000	25	6
10,001-12,000	40	10
12,001-13,000	115	29
13,001 ขึ้นไป	220	55
รวม	**400**	**100**

จากตารางที่ 4.4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน13,001 ขึ้นไปบาทมากที่สุด จำนวน 220คน คิดเป็นร้อยละ55 รองลงมาคือรายได้เฉลี่ยต่อเดือน12,001-13,000 จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ29รายได้เฉลี่ยต่อเดือน10,001 - 12,000บาทจำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน น้อยกว่า 10,000จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ6

ตารางที่ 4.5แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามสาขางานที่สังกัดของกลุ่มประชากร

สาขาที่สังกัด	จำนวน(คน)	คิดเป็นร้อยละ
ดิ เอ็มโพเรียม (ชั้น5)	15	3.75
สยามสแคว (ซอย4-5)	15	3.75
ตึกสามกิต	15	3.75
สยามสแคว one	14	3.5
สยามพารากอน (ชั้นG)	15	3.75
เมเจอร์ปิ่นเกล้า	11	2.75
เซนทรัลปิ่นเกล้า	15	3.75
เซนทรัลพระราม2	14	3.5
เซนทรัลชิดลม (ชั้นG)	12	3
โรบินสันสีลม	11	2.75
หลังสวน(ปทุมวัน)	15	3.75
สีลม(ซอย19)	15	3.75
ตึก State Tower (บางรัก)	15	3.75
สีลม คอมเพล็กซ์	12	3
โครงการ Sena fest เจริญนคร	14	3.5
โครงการ วนิลามูน ถนน จันทร์	15	3.75
อาคาร จามจุรี สแคว (ปทุมวัน)	12	3
ตึก Exchange Tower	13	3.25
The mercury ville	15	3.75
โรงพยาบาลพญาไท3	12	3
พาราไดซ์ ปาร์ค (ประเวศ)	13	3.25
The circle ราชพฤกษ์	13	3.25
ถนน ข้าวสาร	15	3.75
Bangkok city tower	11	2.75
วิคตอเรียการ์เด้น เพชรเกษม69	12	3
ซีคอนบางแค	13	3.25

The Pasio กาญจนาภิเษก	13	3.25
เดอะมอลล์ บางแค	12	3
เดอะมอลล์ ท่าพระ	12	3
ท่ามหาราช	11	2.75

จากตารางที่ 4.5 แสดงประเภทของหน่วยงานที่สังกัดของกลุ่มประชากรพนักงานร้านกาแฟสตาบัคในสาขาต่างๆพื้นที่จังหวัดกรุงเทพมหานครพบว่ามีพนักงานสังกัดสาขางานดิ เอ็มโพเรียม (ชั้น5)จำนวน 15คน คิดเป็นร้อยละ 3.75สยามสแคว (ซอย4-5)จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.75ตึกสยามกิตจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.75สยามพารากอน (ชั้นG) จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.75เซนทรัลปิ่นเกล้าจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.75หลังสวน(ปทุมวัน)จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.75สีลม(ซอย19)จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.7 ตึก State Tower (บางรัก)จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.75โครงการ วนิลามูน ถนน จันทร์จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.75The mercury ville จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.75ถนน ข้าวสารจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ3.75 สยามสแคว one จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3. เซนทรัลพระราม2จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.5โครงการ Sena fest เจริญนครจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.5ตึก Exchange Tower จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.25พาราไดซ์ ปาร์ค (ประเวศ)จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.25The circle ราชพฤกษ์จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.25ซีคอนบางแคจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.25 The Pasio กาญจนาภิเษกจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.25เซนทรัลชิดลม (ชั้นG) จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3สีลม คอมเพล็กซ์จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3อาคาร จามจุรี สแคว (ปทุมวัน) จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3โรงพยาบาลพญาไท3จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3วิคตอเรียการ์เด้น เพชรเกษม69 จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3เดอะมอลล์ บางแคจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3เดอะมอลล์ ท่าพระจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3เมเจอร์ปิ่นเกล้าจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.75โรบินสันสีลมจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.75Bangkok city towerจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.75ท่ามหาราช จำนวน 11คน คิดเป็นร้อยละ 2.75

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นด้านลักษณะงานต่อองค์การของพนักงานร้านกาแฟสตาบัคส์ ในสาขาต่างๆพื้นที่จังหวัดกรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของลักษณะงานต่อองค์การด้านความเข้าใจในงานของพนักงานร้านกาแฟสตาบัคส์ ในสาขาต่างๆพื้นที่จังหวัดกรุงเทพมหานคร

ด้านความเข้าใจงาน	$\bar{x}$	S.D	ระดับความคิดเห็น
พนักงานได้รับมอบหมายให้ทำงานตรงกับความรู้ความสามารถที่ต้องการ	4.00	0.86	มาก
พนักงานได้รับงานที่ปฏิบัติมีคุณค่าและมั่นคง	3.93	0.94	มาก
รวม	**3.96**	**0.82**	มาก

จากตารางที่ 4.6 พบว่าค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของลักษณะงานที่ส่งผลต่อความผูกพันองค์กร ผู้แบบสอบถามให้ความคิดเห็นกับด้านความเข้าใจในงานในภาพรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.28

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าพนักงานได้รับมอบหมายให้ทำงานตรงกับความรู้ความสามารถที่ต้องการอยู่ในระดับความคิดเห็นมาก มีค่าเฉลี่ย 4.00 รองลงมาพนักงานได้รับงานที่ปฏิบัติมีคุณค่าและมั่นคงอยู่ในระดับความคิดเห็นมาก มีค่าเฉลี่ย 3.93

ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของลักษณะงานต่อองค์การด้านลักษณะงานของพนักงานร้านกาแฟสตาบัคส์ ในสาขาต่างๆพื้นที่จังหวัดกรุงเทพมหานคร

ด้านลักษณะงาน	$\bar{x}$	**S.D**	**ระดับความคิดเห็น**
พนักงานมีโอกาสได้ใช้ความรู้ ความสามารถและได้ทำงานสายงานที่ตรงที่ตรงกับความสามารถ	3.36	1.15	ปานกลาง
ร้านกาแฟ สตาบัคส์ มีอุปกรณ์เครื่องมือ เพียงพอที่จะช่วยให้ข้าพเจ้าสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.20	1.03	ปานกลาง
รวม	**3.28**	**0.86**	**ปานกลาง**

จากตารางที่ 4.7 พบว่าค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของด้านลักษณะงานที่ส่งผลต่อความผูกพันองค์กร ผู้แบบสอบถามให้ความคิดเห็นกับด้านลักษณะงานในภาพรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.28

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าพนักงานได้รับมอบหมายให้ทำงานตรงกับความรู้ความสามารถที่ต้องการอยู่ในระดับความคิดเห็นปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.36รองลงมาพนักงานได้รับงานที่ปฏิบัติมีคุณค่าและมั่นคงอยู่ในระดับความคิดเห็นมาก มีค่าเฉลี่ย3.20

ตารางที่ 4.8 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของลักษณะงานต่อองค์การด้านความท้าทายของพนักงานร้านกาแฟสตาบัคส์ ในสาขาต่างๆพื้นที่จังหวัดกรุงเทพมหานคร

ด้านความท้าทาย	$\bar{x}$	S.D	ระดับความคิดเห็น
งานที่ทำมีความหลากหลาย	3.87	0.92	มาก
งานที่ทำมีความท้ายทาย	3.78	1.00	มาก
รวม	**3.82**	**0.77**	**มาก**

จากตารางที่ 4.8 พบว่าค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของด้านลักษณะงานที่ส่งผลต่อความผูกพันองค์กร ผู้แบบสอบถามให้ความคิดเห็นกับด้านความท้าทายในภาพรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.82

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่างานที่ทำมีความหลากหลายอยู่ในระดับความคิดเห็นปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.87งานที่ทำมีความท้ายทายอยู่ในระดับความคิดเห็นมาก มีค่าเฉลี่ย3.78

ตารางที่ 4.9 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของด้านลักษณะงานต่อองค์การด้านโอกาสก้าวหน้าของพนักงานร้านกาแฟสตาบัคส์ ในสาขาต่างๆพื้นที่จังหวัดกรุงเทพมหานคร

ด้านโอกาสก้าวหน้า	$\bar{x}$	S.D	ระดับความคิดเห็น
พนักงานได้รับโอกาสในการเรียนรู้ พัฒนาตนเอง และมี โอกาสเติบโตในหน้าที่การงาน	3.93	0.94	มาก
ผู้บังคับบัญชาให้อิสระในการทำงานเพื่อให้เกิดความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์	3.36	1.15	มาก
รวม	**3.65**	**0.79**	**มาก**

จากตารางที่ 4.9พบว่าค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของด้านลักษณะงานที่ส่งผลต่อความผูกพันองค์กร ผู้แบบสอบถามให้ความคิดเห็นกับด้านโอกาสก้าวหน้าในภาพรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.65

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าพนักงานได้รับโอกาสในการเรียนรู้ พัฒนาตนเอง และมีโอกาสเติบโตในหน้าที่การงานอยู่ในระดับความคิดเห็นมาก มีค่าเฉลี่ย 3.93 ผู้บังคับบัญชาให้อิสระในการทำงานเพื่อให้เกิดความคิด ริเริ่ม สร้างสรรค์อยู่ในระดับความคิดเห็นมาก มีค่าเฉลี่ย 3.78

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นปัจจัยความต้องการขององค์การของพนักงานร้านกาแฟสตาบัคส์ ในสาขาต่างๆพื้นที่จังหวัดกรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 4.10 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของด้านลักษณะงานต่อองค์การด้านคุณภาพชีวิตของพนักงานร้านกาแฟสตาบัคส์ ในสาขาต่างๆพื้นที่จังหวัดกรุงเทพมหานคร

ด้านคุณภาพชีวิต	**$\bar{x}$**	**S.D**	**ระดับความคิดเห็น**
สวัสดิการที่ได้รับตรงความต้องการของพนักงานและครอบครัว	4.00	0.86	มาก
การทำงานของพนักงานไม่เป็นอุปสรรคต่อการดำรงชีวิต	3.93	0.94	มาก
รวม	**3.96**	**0.82**	**มาก**

จากตารางที่ 4.10 พบว่าค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยความต้องการที่ส่งผลต่อความผูกพันองค์กร ผู้แบบสอบถามให้ความคิดเห็นกับด้านคุณภาพชีวิตในภาพรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.96

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าสวัสดิการที่ได้รับตรงความต้องการของพนักงานและครอบครัวอยู่ในระดับความคิดเห็นมาก มีค่าเฉลี่ย 4.00การทำงานของพนักงานไม่เป็นอุปสรรคต่อการดำรงชีวิตอยู่ในระดับความคิดเห็นมาก มีค่าเฉลี่ย3.93

ตารางที่ 4.11 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยความต้องการต่อองค์การ ด้านผลตอบแทน ของพนักงานร้านกาแฟสตาบัคส์ ในสาขาต่างๆพื้นที่จังหวัดกรุงเทพมหานคร

ด้านผลตอบแทน	$\bar{x}$	S.D	ระดับความคิดเห็น
พนักงานพึงพอใจต่ออัตราเงินเดือนหรือผลตอบแทนที่ได้รับ	3.84	0.86	มาก
เงินเดือนที่พนักงานได้รับเหมาะสมกับปริมาณงาน และความรับผิดชอบ	3.93	0.94	มาก
รวม	**3.88**	**0.71**	**มาก**

จากตารางที่ 4.11พบว่าค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยความต้องการที่ส่งผลต่อความผูกพันองค์กร ผู้แบบสอบถามให้ความคิดเห็นกับด้านผลตอบแทนในภาพรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นระดับมาก มีค่าเฉลี่ย **3.88**

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าเงินเดือนที่พนักงานได้รับเหมาะสมกับปริมาณงาน และความรับผิดชอบอยู่ในระดับความคิดเห็นมาก มีค่าเฉลี่ย 3.93พนักงานพึงพอใจต่ออัตราเงินเดือนหรือผลตอบแทนที่ได้รับอยู่ในระดับความคิดเห็นมาก มีค่าเฉลี่ย 3.84

ตารางที่ 4.12แสดงจำนวนค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยความต้องการต่อองค์การ ด้านความน่าเชื่อถือขององค์การของพนักงานร้านกาแฟสตาบัคส์ ในสาขาต่างๆพื้นที่จังหวัดกรุงเทพมหานคร

ด้านความน่าเชื่อถือขององค์การ	$\bar{x}$	S.D	ระดับความคิดเห็น
เป็นองค์การที่ได้รับการยอมรับ และน่าเชื่อถือ ภาคภูมิใจที่ได้ทำงาน	3.84	0.86	มาก
พนักงานมีความสำคัญเป็นส่วนหนึ่งในการสร้างความสำเร็จ	3.93	0.90	มาก
รวม	**3.89**	**0.80**	**มาก**

จากตารางที่ 4.12พบว่าค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยความต้องการที่ส่งผลต่อความผูกพันองค์กร ผู้แบบสอบถามให้ความคิดเห็นกับด้านความน่าเชื่อถือขององค์การในภาพรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.89

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าพนักงานมีความสำคัญเป็นส่วนหนึ่งในการสร้างความสำเร็จอยู่ในระดับความคิดเห็นมาก มีค่าเฉลี่ย 3.93เป็นองค์การที่ได้รับการยอมรับ และน่าเชื่อถือ ภาคภูมิใจที่ได้ทำงานอยู่ในระดับความคิดเห็นมาก มีค่าเฉลี่ย 3.84

ตารางที่ 4.13 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยความต้องการต่อองค์การ ด้านทัศนคติต่อองค์การของพนักงานร้านกาแฟสตาบัคส์ ในสาขาต่างๆพื้นที่จังหวัดกรุงเทพมหานคร

ด้านทัศนคติต่อองค์การ	$\bar{x}$	S.D	ระดับความคิดเห็น
พนักงานรู้สึกพอใจในความมีน้ำใจและอัธยาศัยไมตรีอันดีของเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา	3.92	0.88	มาก
ผู้บริหารในฝ่ายหรือในแผนกที่พนักงานทำอยู่เป็นผู้นำที่ดีมีประสิทธิภาพ	4.00	0.86	มาก
รวม	**3.96**	**0.81**	**มาก**

จากตารางที่ 4.13พบว่าค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยความต้องการที่ส่งผลต่อความผูกพันองค์กร ผู้แบบสอบถามให้ความคิดเห็นกับด้านทัศนคติต่อองค์การในภาพรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.96

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าผู้บริหารในฝ่ายหรือในแผนกที่พนักงานทำอยู่เป็นผู้นำที่ดีมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับความคิดเห็นมาก มีค่าเฉลี่ย 4.พนักงานรู้สึกพอใจในความมีน้ำใจและอัธยาศัยไมตรีอันดีของเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับความคิดเห็นมาก มีค่าเฉลี่ย3.92

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบด้านความผูกพันองค์การของพนักงานร้านกาแฟสตาบัคส์ ในสาขาต่างๆพื้นที่จังหวัดกรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 4.14 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยความต้องการต่อองค์การด้านความรู้สึกต่อองค์การของพนักงานร้านกาแฟสตาบัคส์ ในสาขาต่างๆพื้นที่จังหวัดกรุงเทพมหานคร

ด้านความรู้สึกองค์การ	$\bar{x}$	S.D	ระดับความคิดเห็น
พนักงานรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้ก้าวเป็นส่วนหนึ่งของร้านสตาบัคส์	3.21	1.03	ปานกลาง
พนักงานรู้สึกว่าปัญหาขององค์การเปรียบเสมือนปัญหาของพนักงาน	3.87	0.922	มาก
พนักงานรู้สึกว่าเพื่อนร่วมงานเปรียบเสมือนอบครัวของพนักงาน	3.78	1.00	มาก
พนักงานรู้สึกว่าองค์การเปรียบเสมือนบ้านของพนักงาน	3.84	0.86	มาก
พนักงานมีความรู้สึกว่าท่านพร้อมเสียสละอุทิศตนให้กับองค์การ	3.93	0.90	มาก
พนักงานรู้สึกว่าพร้อมที่จะร่วมมือต่อองค์การโดยไม่มีการเคลือบแคลงใจ	3.42	1.00	มาก
รวม	**3.67**	**0.59**	**มาก**

จากตารางที่ 4.14 พบว่าค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยความต้องการที่ส่งผลต่อความผูกพันองค์กร ผู้แบบสอบถามให้ความคิดเห็นกับด้านความรู้สึกต่อองค์การในภาพรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.67

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าพนักงานมีความรู้สึกว่าท่านพร้อมเสียสละอุทิศตนให้กับองค์การอยู่ในระดับความคิดเห็นมาก มีค่าเฉลี่ย 3.93พนักงานรู้สึกว่าองค์การเปรียบเสมือนบ้านของพนักงานอยู่ในระดับความคิดเห็นมาก มีค่าเฉลี่ย3.84 พนักงานรู้สึกว่าปัญหาขององค์การเปรียบเสมือนปัญหาของพนักงานอยู่ในระดับความคิดเห็นมาก มีค่าเฉลี่ย3.87 พนักงานรู้สึกว่า

ปัญหาขององค์การเปรียบเสมือนปัญหาของพนักงาน อยู่ในระดับความคิดเห็นมาก มีค่าเฉลี่ย 3.78 พนักงานรู้สึกว่าพร้อมที่จะร่วมมือต่อองค์การ โดยไม่มีการเคลือบแคลงใจอยู่ในระดับความคิดเห็นมาก มีค่าเฉลี่ย3.42 และพนักงานรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้ก้าวเป็นส่วนหนึ่ง ของร้าน สตาบัคอยู่ในระดับความคิดเห็นปานกลาง มีค่าเฉลี่ย3.21

ตารางที่ 4.15 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยความต้องการต่อองค์การด้านความต่อเนื่องของพนักงานร้านกาแฟสตาบัค ในสาขาต่างๆพื้นที่จังหวัดกรุงเทพมหานคร

ด้านความต่อเนื่อง	$\bar{x}$	**S.D**	**ระดับความคิดเห็น**
พนักงานมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ลำบาก ถ้าหากตัดสินใจออกจากองค์การนี้	3.80	0.93	มาก
องค์การนี้สามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างเพียงพอ	3.93	0.87	มาก
องค์การนี้ให้ในสิ่งที่ท่านต้องการมากกว่าองค์การอื่น	3.20	1.03	ปานกลาง
พนักงานอยากทำงานที่ร้านสตาบัคส์ต่อไป เนื่องจากสวัสดิการและผลประโยชน์ที่เหมาะสม	3.42	1.00	มาก
รวม	**3.58**	**0.61**	**มาก**

จากตารางที่ 4.15 พบว่าค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยความต้องการที่ส่งผลต่อความผูกพันองค์กร ผู้แบบสอบถามให้ความคิดเห็นกับด้านความต่อเนื่องในภาพรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.58

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าองค์การนี้สามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างเพียงพออยู่ในระดับความคิดเห็นมาก มีค่าเฉลี่ย 3.93 พนักงานมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ลำบาก ถ้าหากตัดสินใจออกจากองค์การนี้อยู่ในระดับความคิดเห็นมาก มีค่าเฉลี่ย3.80พนักงานอยากทำงานที่ร้านสตาบัคส์ต่อไปเนื่องจากสวัสดิการและผลประโยชน์ที่เหมาะสมอยู่ในระดับความคิดเห็นมากมีค่าเฉลี่ย3.42 และองค์การนี้ให้ในสิ่งที่ท่านต้องการมากกว่าองค์การอื่นอยู่ในระดับความคิดเห็นปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.20

ตารางที่ 4.16แสดงจำนวนค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยความต้องการต่อองค์การ ด้านบรรทัดฐานสังคมของพนักงานร้านกาแฟสตาบัคส์ ในสาขาต่างๆพื้นที่จังหวัดกรุงเทพมหานคร

ด้านบรรทัดฐานสังคม	$\bar{x}$	S.D	ระดับความคิดเห็น
พนักงานไม่คิดลาออกจากองค์กรตอนนี้ เพราะท่านผูกพันกับเพื่อนร่วมงานในองค์การ	3.93	0.87	มาก
ท่านรู้สึกผิดว่าไม่ถูกต้องที่จะออกจากองค์การในตอนนี้	3.93	0.94	มาก
หากบริษัทอื่นมีข้อเสนอที่น่าสนใจและเป็นประโยชน์ต่อตัวท่าน แต่ท่านรู้สึกไม่ถูกต้องกับองค์การในตอนนี้	3.85	0.86	มาก
ท่านไม่เคยคิดที่จะย้ายไปร่วมงานกับองค์การคู่แข่ง	3.93	0.90	มาก
ท่านมีความยินดีและพร้อมที่จะตอบแทนบุญคุณองค์การเพื่อให้องค์การก้าวหน้าและประสบความสำเร็จ	3.92	0.88	มาก
รวม	**3.90**	**0.57**	**มาก**

จากตารางที่ 4.16พบว่าค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยความต้องการที่ส่งผลต่อความผูกพันองค์กร ผู้แบบสอบถามให้ความคิดเห็นกับด้านบรรทัดฐานสังคมในภาพรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.90

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าพนักงานไม่คิดลาออกจากองค์กรตอนนี้ เพราะท่านผูกพันกับเพื่อนร่วมงานในองค์การ ท่านรู้สึกผิดว่าไม่ถูกต้องที่จะออกจากองค์การในตอนนี้ ท่านไม่เคยคิดที่จะย้ายไปร่วมงานกับองค์การคู่แข่งอยู่ในระดับความคิดเห็นมาก มีค่าเฉลี่ย 3.93ท่านมีความยินดีและพร้อมที่จะตอบแทนบุญคุณองค์การเพื่อให้องค์การก้าวหน้าและประสบความสำเร็จอยู่ในระดับความคิดเห็นมาก มีค่าเฉลี่ย3.92 หากบริษัทอื่นมีข้อเสนอที่น่าสนใจและเป็นประโยชน์ต่อตัวท่าน แต่ท่านรู้สึกไม่ถูกต้องกับองค์การในตอนนี้อยู่ในระดับความคิดเห็นมาก มีค่าเฉลี่ย 3.85

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมความภักดีต่อองค์การของพนักงานร้านกาแฟสตาบัคส์ ในสาขาต่างๆพื้นที่จังหวัดกรุงเทพมหานคร

ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธ์สัมพันธ์ของเพียร์สัน (Person's Product Correlation Coefficient) ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.17-

ตางรางที่ 4.17 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างด้านลักษณะงานความผูกผันองค์การ ของร้านกาแฟ สตาบัคส์ จำกัดโดยรวม

ด้านลักษณะงาน (T_{ot})	ความผูกพันองค์การ(Y_{tot})		
	ด้านความรู้สึกต่อองค์การ (Y_1)	ด้านความต่อเนื่อง (Y_2)	ด้านบรรทัดฐานสังคม (Y_3)
ด้านความเข้าใจในงาน(X_1)	0.287**	0.276**	0.706**
ด้านลักษณะงาน(X_2)	0.553**	0.542**	0.324**
ด้านความท้าทาย(X_3)	0.786**	0.519**	0.435**
ด้านโอการก้าวหน้า(X_4)	0.349**	0.354**	0.600**

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.17พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำเปลี่ยนแปลง (X_{tot})กับความผูกพันองค์การ ของร้านกาแฟ สตาร์บัดสี โดยภาพรวมมีความสัมพันธ์สูง(r=0.786)อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายคู่ พบว่า มีความสัมพันธ์กันในระดับน้อยถึงสูง (0.276-1.000)โดยคู่ที่มีความสัมพันธ์กันมากที่สุด (r=0.786) คือด้านลักษณะงานความท้าทาย (X_3) กับความผูกพันองค์การ(Y_{tot}) คู่ที่มีความมีสัมพันธ์รองลงมา (r=0.706)ได้แก่ด้านความเข้าใจในงาน (X_2) คู่ที่มีความสัมพันธ์น้อยที่สุด (r=0.276)ด้านความเข้าใจในงานกับกับความผูกพันองค์การด้านความต่อเนื่อง(Y_4)

ตางรางที่ 4.18ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างด้านลักษณะงานกับความผูกผันองค์การด้านความรู้สึกต่อองค์การของร้านกาแฟ สตาบัคส์ จำกัดโดยรวม

ด้านลักษณะงาน (T_{ot})	ความผูกพันองค์การ(Y_{tot})
	ด้านความรู้สึกต่อองค์การ(Y_1)
ด้านความเข้าใจในงาน(X_1)	0.287**
ด้านลักษณะงาน(X_2)	0.553**
ด้านความท้าทาย(X_3)	0.786**
ด้านโอการก้าวหน้า(X_4)	0.349**

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.18 พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านลักษณะงาน(X_{tot})กับความผูกพันองค์การ(Y_{tot})ด้านความรู้สึกต่อองค์การ(Y_1)ของร้านกาแฟ สตาร์บัคส์ โดยภาพรวมมีความสัมพันธ์กันระดับสูง(r=0.786) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายคู่ พบว่า มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางถึงสูง (0.287-0.786) โดยคู่ที่มีความสัมพันธ์กันมากที่สุด (r=0.786) คือด้านความท้าทาย(X_1)กับด้านความรู้สึกต่อองค์การ(Y_1)และด้านที่มีความสัมพันธ์น้อยสุด(r=0.600)คือ ด้านความเข้าใจในงาน(X_1)กับความผูกพันองค์การ(Y_{tot})ด้านความรู้สึกต่อองค์การ (Y_1)

ตางรางที่ 4.19ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างด้านลักษณะงานความผูกผันองค์การ ด้านความต่อเนื่องของร้านกาแฟ สตาบัคส์ จำกัดโดยรวม

ด้านลักษณะงาน (X_{ot})	ความผูกพันองค์การ(Y_{tot})
	ด้านความต่อเนื่อง(Y_2)
ด้านความเข้าใจในงาน(X_1)	0.276**
ด้านลักษณะงาน(X_2)	0.542**
ด้านความท้าทาย(X_3)	0.519**
ด้านโอการก้าวหน้า(X_4)	0.354**

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.19พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านลักษณะงาน(X_{tot})กับความผูกพันองค์การ(Y_{tot})ด้านความต่อเนื่อง(Y_2)ของร้านกาแฟ สตาร์บัคส์ โดยภาพรวมมีความสัมพันธ์กันระดับสูง(r=0.542) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายคู่ พบว่า มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางถึงสูง (0.276-0.542)โดยคู่ที่มีความสัมพันธ์กันมากที่สุด (r=0.542) คือด้านความเข้าใจในงาน(X_1)กับด้านบรรทัดฐานสังคม (Y_3)และด้านที่มีความสัมพันธ์น้อยสุด(r=0.600)คือ ด้านโอการก้าวหน้า(X_4))กับความผูกพันองค์การ(Y_{tot})ด้านความต่อเนื่อง(Y_2)

ตางรางที่ 4.20ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างด้านลักษณะงานความผูกผันองค์การ ของร้านกาแฟ สตาบัคส์ จำกัดโดยรวม

ด้านลักษณะงาน (X_{ot})	ความผูกพันองค์การ(Y_{tot})
	ด้านบรรทัดฐานสังคม (Y_3)
ด้านความเข้าใจในงาน(X_1)	0.706**
ด้านลักษณะงาน(X_2)	0.324**
ด้านความท้าทาย(X_3)	0.435**
ด้านโอการก้าวหน้า(X_4)	0.600**

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.20พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านลักษณะงาน(X_{tot})กับความผูกพันองค์การ(Y_{tot})ด้านบรรทัดฐานสังคม (Y_3)ของร้านกาแฟ สตาร์บัคส์ โดยภาพรวมมีความสัมพันธ์กันระดับสูง(r=0.706) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายคู่ พบว่า มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางถึงสูง (0.600-0.706)โดยคู่ที่มีความสัมพันธ์กันมากที่สุด (r=0.706) คือด้านความเข้าใจในงาน(X_1)กับด้านบรรทัดฐานสังคม (Y_3)และด้านที่มีความสัมพันธ์น้อยสุด(r=0.600)คือ ด้านโอการก้าวหน้า(X_4))กับความผูกพันองค์การ(Y_{tot})ด้านบรรทัดฐานสังคม (Y_3)

ตางรางที่ 4.21ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความต้องการกับความผูกพันองค์การ ร้านกาแฟ สตาบัคส์ โดยรวม

ปัจจัยด้านความต้องการ (X_{tot})	ความผูกพันองค์การ(Y_{tot})		
	ด้านความรู้สึกต่อองค์การ(Y_1)	ด้านความต่อเนื่อง (Y_2)	ด้านบรรทัดฐานสังคม (Y_3)
ด้านคุณภาพชีวิต(X_1)	0.287**	0.276**	0.706**
ด้านผลตอบแทน(X_2)	0.536**	0.401**	0.854**
ด้านความเชื่อถือ(X_3)	0.741**	0.507**	0.741**
ด้านทัศนคติขององค์การ(X_4)	0.300**	0.288**	0.687 **
ความสำคัญกับองค์การ(X_5)	0.349**	0.354**	0.600**

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.21 พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านความต้องการ (X_{tot})กับความผูกพันองค์การของพนักงาน ร้านกาแฟสตาบัคส์ โดยภาพรวมมีความสัมพันธ์สูง(r=0.854)อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายคู่ พบว่า มีความสัมพันธ์กันในระดับน้อยถึงสูง (0.276- 0.854)โดยคู่ที่มีความสัมพันธ์กันมากที่สุด (r= 0.854) คือปัจจัยด้านความต้องการ ด้านผลตอบแทน(X_2) (X_3) กับความผูกพันองค์การ(Y_{tot}) คู่ที่มีความมีสัมพันธ์รองลงมา (r=0.941) ได้แก่ด้านความเชื่อถือ(X_3) คู่ที่มีความสัมพันธ์น้อยที่สุด (r=0.245)ด้านคุณภาพชีวิต(X_1)กับผูกพันองค์การด้านความต่อเนื่อง(Y_2)

ตางรางที่ 4.22ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความต้องการกับความผูกพันองค์การ ร้านกาแฟ สตาบัคส์ โดยรวม

ปัจจัยด้านความต้องการ (X_{tot})	ความผูกพันองค์การ(Y_{tot})
	ด้านความรู้สึกต่อองค์การ(Y_1)
ด้านคุณภาพชีวิต(X_1)	0.287**
ด้านผลตอบแทน(X_2)	0.536**
ด้านความเชื่อถือ(X_3)	0.741**
ด้านทัศนคติของงองค์การ(X_4)	0.300**
ความสำคัญกับองค์การ(X_5)	0.349**

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.22พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านความต้องการ(X_{tot})กับความผูกพันองค์การ(Y_{tot})ด้านความรู้สึกต่อองค์การ(Y_1) ของร้านกาแฟ สตาร์บัคส์ โดยภาพรวมมีความสัมพันธ์กันระดับสูง(r=0.741) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายคู่พบว่า มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางถึงสูง (0.287-0.741)โดยคู่ที่มีความสัมพันธ์กันมากที่สุด (r=0.741) คือด้านความน่าเชื่อถือ(X_3)กับด้านความรู้สึกต่อองค์การ(Y_1) และด้านที่มีความสัมพันธ์น้อยสุด(r=0.287)คือ ด้านคุณภาพชีวิต(X_1)กับความผูกพันองค์การ(Y_{tot})ด้านความรู้สึกต่อองค์การ(Y_1)

ตางรางที่ 4.23ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความต้องการกับความผูกพันองค์การ ร้านกาแฟ สตาบัคส์ โดยรวม

ปัจจัยด้านความต้องการ (X_{tot})	ความผูกพันองค์การ(Y_{tot})
	ด้านความต่อเนื่อง(Y_2)
ด้านคุณภาพชีวิต(X_1)	0.276**
ด้านผลตอบแทน(X_2)	0.401**
ด้านความเชื่อถือ(X_3)	0.507**
ด้านทัศนคติขององค์การ(X_4)	0.288**
ความสำคัญกับองค์การ(X_5)	0.354**

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.23พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านความต้องการ(X_{tot})กับความผูกพันองค์การ(Y_{tot})ด้านความต่อเนื่อง(Y_2)ของร้านกาแฟ สตาร์บัคส์ โดยภาพรวมมีความสัมพันธ์กันระดับสูง(r=0.507) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายคู่ พบว่า มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางถึงสูง (0.276-0.507)โดยคู่ที่มีความสัมพันธ์กันมากที่สุด (r=0.507) คือด้านความน่าเชื่อถือ(X_3)กับด้านความรู้สึกต่อองค์การ(Y_1) และด้านที่มีความสัมพันธ์น้อยสุด(r=0.276)คือ ด้านคุณภาพชีวิต(X_1)กับความผูกพันองค์การ(Y_{tot})ด้านความต่อเนื่อง(Y_2)

ตางรางที่ 4.24ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความต้องการกับความผูกพันองค์การด้านบรรทัดฐานสังคม ร้าน กาแฟ สตาบัคส์ โดยรวม

ปัจจัยด้านความต้องการ (X_{tot})	ความผูกพันองค์การ(Y_{tot})
	ด้านบรรทัดฐานสังคม (Y_3)
ด้านคุณภาพชีวิต(X_1)	0.706**
ด้านผลตอบแทน(X_2)	0.854**
ด้านความเชื่อถือ(X_3)	0.741**
ด้านทัศนคติขององค์การ(X_4)	0.687 **
ความสำคัญกับองค์การ(X_5)	0.600**

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.24พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านความต้องการ(X_{tot})กับความผูกพันองค์การ(Y_{tot})ด้านบรรทัดฐานสังคม (Y_3)ของร้านกาแฟ สตาร์บัคส์ โดยภาพรวมมีความสัมพันธ์กันระดับสูง(r=0.854) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายคู่ พบว่า มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางถึงสูง (0.600-0.854)โดยคู่ที่มีความสัมพันธ์กันมากที่สุด (r=0.854) คือด้านผลตอบแทน(X_2) กับด้านบรรทัดฐานสังคม (Y_3)และด้านที่มีความสัมพันธ์น้อยสุด(r=0.276)คือ มีสำคัญกับองค์การ(X_5))กับความผูกพันองค์การ(Y_{tot})ด้านบรรทัดฐานสังคม (Y_3)

บทที่ 5
สรุปอภิปรายผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ร้านกาแฟสตาร์บัคส์ใน เขต กรุงเทพมหานคร ได้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจำนวน 400 ชุด เพื่อสอบถามแรงงานร้านกาแฟ สตาร์บัคส์ โดยแบ่งการสรุปผลการศึกษาเป็น 4 ส่วน ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย
5.2 อภิปรายผลการวิจัย
5.3 ข้อเสนอแนะ
5.4 งานวิจัยครั้งต่อไป

5.1 สรุปผลการวิจัย

การสรุปผลการวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ที่ของร้านกาแฟ สตาร์บัคส์ สามารถแบ่งผลการศึกษาเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานร้านกาแฟ สตาบัคส์ ในสาขาต่างๆพื้นที่จังหวัดกรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นด้านลักษณะงานต่อองค์การของพนักงานร้านกาแฟ สตาบัคส์ ในสาขาต่างๆพื้นที่จังหวัดกรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นปัจจัยความต้องการขององค์การของพนักงานร้านกาแฟ สตาบัคส์ ในสาขาต่างๆพื้นที่จังหวัดกรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมความภักดีต่อองค์การของพนักงานร้านกาแฟ สตาบัคส์ ในสาขาต่างๆพื้นที่จังหวัดกรุงเทพมหานคร

ส่วนที่5การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความต้องการ และด้านลักษณะงานกับความผูกพักพันองค์การ

ส่วนที่ 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของแรงงานพม่าในเขตจังหวัดสมุทรสาคร

จากการศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ของแรงงานของบริษัทร้านกาแฟสตารบัคส์ พบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 20 -25ปี การศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 13,001 บาทขึ้นไป

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นปัจจัยลักษณะงานต่อองค์การของพนักงานร้านกาแฟ สตาบัคส์ ในสาขาต่างๆพื้นที่จังหวัดกรุงเทพมหานคร

จากการศึกษาปัจจัยลักษณะงานในภาพรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นระดับมาก แบ่งเป็น 4 ด้านดังนี้

(1) ด้านความเข้าใจในงาน

จากการศึกษาพบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.28เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าพนักงานได้รับมอบหมายให้ทำงานตรงกับความรู้ความสามารถที่ต้องการอยู่ในระดับความคิดเห็นมาก มีค่าเฉลี่ย 4.00 รองลงมาพนักงานได้รับงานที่ปฏิบัติมีคุณค่าและมั่นคงอยู่ในระดับความคิดเห็นมาก มีค่าเฉลี่ย 3.93

(2) ด้านลักษณะงาน

จากการศึกษาพบว่าอยู่ในระดับความคิดเห็นระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.28เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีค่าเฉลี่ย 3.36 รองลงมาพนักงานได้รับงานที่ปฏิบัติมีคุณค่าและมั่นคงอยู่ในระดับความคิดเห็นมาก มีค่าเฉลี่ย 3.20

(3) ด้านความท้าทาย

จากการศึกษาพบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.82เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่างานที่ทำมีความหลากหลายอยู่ในระดับความคิดเห็นปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.87งานที่ทำมีความท้ายทายอยู่ในระดับความคิดเห็นมาก มีค่าเฉลี่ย 3.78

(4) โอกาสก้าวหน้า

จากการศึกษาพบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.65เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าพนักงานได้รับโอกาสในการเรียนรู้ พัฒนาตนเองและมีโอกาสเติบโตในหน้าที่การงานอยู่ในระดับความคิดเห็นมาก มีค่าเฉลี่ย 3.93 ผู้บังคับบัญชาให้อิสระในการทำงานเพื่อให้เกิดความคิด ริเริ่ม สร้างสรรค์อยู่ในระดับความคิดเห็นมาก มีค่าเฉลี่ย 3.78

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นปัจจัยความต้องการขององค์การของพนักงานร้านกาแฟ สตาบัคส์ ในสาขาต่างๆพื้นที่จังหวัดกรุงเทพมหานคร

จากการศึกษาปัจจัยความต้องการที่ส่งผลต่อความผูกพันองค์การในภาพรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นระดับมาก แบ่งเป็น 5 ด้านดังนี้

(1) ด้านคุณภาพชีวิต

จากการศึกษาในภาพรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.96เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าสวัสดิการที่ได้รับตรงความต้องการของพนักงานและครอบครัวอยู่ในระดับความคิดเห็นมาก มีค่าเฉลี่ย 4.00การทำงานของพนักงานไม่เป็นอุปสรรคต่อการดำรงชีวิตอยู่ในระดับความคิดเห็นมาก มีค่าเฉลี่ย 3.93

(2) ด้านผลตอบแทน

จากการศึกษาในภาพรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.88เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าเงินเดือนที่พนักงานได้รับเหมาะสมกับปริมาณงาน และความรับผิดชอบอยู่ในระดับความคิดเห็นมาก มีค่าเฉลี่ย 3.93พนักงานพึงพอใจต่ออัตราเงินเดือนหรือผลตอบแทนที่ได้รับอยู่ในระดับความคิดเห็นมาก มีค่าเฉลี่ย 3.84

(3) ความน่าเชื่อถือขององค์การ

จากการศึกษาองค์การในภาพรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.89เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าพนักงานมีความสำคัญเป็นส่วนหนึ่งในการสร้างความสำเร็จอยู่ในระดับความคิดเห็นมาก มีค่าเฉลี่ย 3.93เป็นองค์การที่ได้รับการยอมรับและน่าเชื่อถือ ภาคภูมิใจที่ได้ทำงานอยู่ในระดับความคิดเห็นมาก มีค่าเฉลี่ย 3.84

(4) ด้านทัศนคติต่อองค์การ

จากการศึกษาในภาพรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.96เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าผู้บริหารในฝ่ายหรือในแผนกที่พนักงานทำอยู่เป็นผู้นำที่ดีมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับความคิดเห็นมาก มีค่าเฉลี่ย 4.พนักงานรู้สึกพอใจในความมีน้ำใจและอัธยาศัยไมตรีอันดีของเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับความคิดเห็นมาก มีค่าเฉลี่ย 3.92

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นปัจจัยความต้องการขององค์การของพนักงานร้านกาแฟ สตาบัคส์ ในสาขาต่างๆพื้นที่จังหวัดกรุงเทพมหานคร

(1) ด้านความรู้สึกต่อองค์การ

จากการศึกษาในภาพรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.67 เ มื่ อ พิจารณาเป็นรายข้อพบว่าพนักงานมีความรู้สึกว่าท่านพร้อมเสียสละอุทิศตนให้กับองค์การอยู่ในระดับความคิดเห็นมาก มีค่าเฉลี่ย 3.93พนักงานรู้สึกว่าองค์การเปรียบเสมือนบ้านของพนักงานอยู่ในระดับความคิดเห็นมาก มีค่าเฉลี่ย 3.84 พนักงานรู้สึกว่าปัญหาขององค์การเปรียบเสมือนปัญหาของพนักงานอยู่ในระดับความคิดเห็นมาก มีค่าเฉลี่ย 3.87 พนักงานรู้สึกว่าปัญหาขององค์การเปรียบเสมือนปัญหาของพนักงาน อยู่ในระดับความคิดเห็นมาก มีค่าเฉลี่ย 3.78พนักงานรู้สึกว่าพร้อมที่จะร่วมมือต่อองค์การ โดยไม่มีการเคลือบแคลงใจอยู่ในระดับความคิดเห็นมาก มีค่าเฉลี่ย 3.42 และพนักงานรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้ก้าวเป็นส่วนหนึ่ง ของร้าน สตาบัคส์อยู่ในระดับความคิดเห็นปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.21

(2) ด้านความต่อเนื่อง

จากการศึกษาในภาพรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.58เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าองค์การนี้สามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างเพียงพออยู่ในระดับความคิดเห็นมาก มีค่าเฉลี่ย 3.93 พนักงานมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ลำบาก ถ้าหากตัดสินใจออกจากองค์การนี้อยู่ในระดับความคิดเห็นมาก มีค่าเฉลี่ย 3.80พนักงานอยากทำงานที่ร้านกาแฟ สตาบัคส์ ต่อไป เนื่องจากสวัสดิการและผลประโยชน์ที่เหมาะสมอยู่ในระดับความคิดเห็นมากมีค่าเฉลี่ย 3.42 และองค์การนี้ให้ในสิ่งที่ท่านต้องการมากกว่าองค์การอื่นอยู่ในระดับความคิดเห็นปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.20

(3) ด้านบรรทัดฐานสังคม

จากการศึกษาในภาพรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.90เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าพนักงานไม่คิดลาออกจากองค์กรตอนนี้ เพราะท่านผูกพันกับเพื่อนร่วมงานในองค์การ ท่านรู้สึกผิดว่าไม่ถูกต้องที่จะออกจากองค์การในตอนนี้ ท่านไม่เคยคิดที่จะย้ายไปร่วมงานกับองค์การคู่แข่งอยู่ในระดับความคิดเห็นมาก มีค่าเฉลี่ย 3.93 ท่านมีความยินดีและพร้อมที่จะตอบแทนบุญคุณองค์การเพื่อให้องค์การก้าวหน้าและประสบความสำเร็จอยู่ในระดับความคิดเห็นมาก มีค่าเฉลี่ย 3.92 หากบริษัทอื่นมีข้อเสนอที่น่าสนใจและเป็นประโยชน์ต่อตัวท่าน แต่ท่านรู้สึกไม่ถูกต้องกับองค์การในตอนนี้อยู่ในระดับความคิดเห็นมาก มีค่าเฉลี่ย 3.85

ส่วนที่ 5 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความต้องการ และด้านลักษณะงานกับความผูกพักพันองค์การ ด้าน

(1) ความสัมพันธ์ปัจจัยด้านลักษณะงานกับผูกพักพันองค์การ

พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำเปลี่ยนแปลง (X_{tot})กับความผูกพันองค์การ ของร้านกาแฟ สตาร์บัคสี โดยภาพรวมมีความสัมพันธ์สูง(r=0.786)อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายคู่ พบว่า มีความสัมพันธ์กันในระดับน้อยถึงสูง (0.276-1.000)โดยคู่ที่มีความสัมพันธ์กันมากที่สุด (r=0.786) คือด้านลักษณะงานความท้าทาย (X_3) กับความผูกพันองค์การ(Y_{tot}) คู่ที่มีความมีสัมพันธ์รองลงมา (r=0.706)ได้แก่ด้านความเข้าใจในงาน(X_2) คู่ที่มีความสัมพันธ์น้อยที่สุด (r=0.276) ด้านความเข้าใจในงานกับกับความผูกพันองค์การด้านความต่อเนื่อง(Y_4)

(2) ความสัมพันธ์ปัจจัยด้านความต้องการกับผูกพักพันองค์การ

พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านความต้องการ (X_{tot})กับความผูกพันองค์การของพนักงาน ร้านกาแฟสตาบัคส์ โดยภาพรวมมีความสัมพันธ์สูง(r=0.854)อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายคู่ พบว่า มีความสัมพันธ์กันในระดับน้อยถึงสูง (0.276- 0.854)โดยคู่ที่มีความสัมพันธ์กันมากที่สุด (r= 0.854) คือปัจจัยด้านความต้องการ ด้านผลตอบแทน(X_2) (X_3) กับความผูกพันองค์การ(Y_{tot}) คู่ที่มีความมีสัมพันธ์รองลงมา (r=0.941)ได้แก่ด้านความเชื่อถือ(X_3) คู่ที่มีความสัมพันธ์น้อยที่สุด (r=0.245)ด้านคุณภาพชีวิต(X_1)กับผูกพันองค์การด้านความต่อเนื่อง(Y_2)

5.2 **อภิปรายผลการวิจัย**

ผลการศึกษาเรื่อง**ความสัมพันธ์ปัจจัยด้านลักษณะงานกับความผูกพันองค์การ** ประเด็นที่นำมาอภิปรายแบ่งเป็น 2 ด้านดังนี้

(1) ความสัมพันธ์ปัจจัยด้านลักษณะงานกับ**ความผูกพันองค์การ**สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านลักษณะงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ไม่ว่าจะเป็น ด้านความเข้าใจในงาน ด้านลักษณะงาน ด้านความท้าทาย ด้านความก้าวหน้า สำหรับด้านความเข้าใจในงานพนักงานได้รับมอบหมายให้ทำงานตรงกับความรู้ความสามารถที่ต้องการ พนักงานได้รับงานที่ปฏิบัติมีคุณค่าและมั่นคง ด้านลักษณะงานพนักงานได้รับงานที่ปฏิบัติมีคุณค่าและมั่นคง ด้านความท้าทาย

งานที่ทำมีความหลากหลาย ที่ทำมีความท้ายทาย โอกาสก้าวหน้า พนักงานได้รับโอกาสในการเรียนรู้ พัฒนาตนเองและมีโอกาสเติบโตในหน้าที่การงาน ผู้บังคับบัญชาให้อิสระในการทำงานเพื่อให้เกิดความคิด ริเริ่มสร้างสรรค์ มัวร์และเบอร์นส์ (Moore and Burns 1962 : 72) ได้สรุปปัจจัยที่ส่งผลต่อขวัญในการปฏิบัติงานว่ามี่ทั้งสิ้น 14 ประการคือ 1) ปริมาณงาน 2) สภาพในการทำงาน 3) ค่าจ้าง 4) สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน 5) สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา 6) โอกาสก้าวหน้า 7) ความเข้าใจเพื่อนร่วมงาน 8) ผลตอบแทนอื่นๆ 9) สถานะทางสังคม และ 10) การมีโอกาสประกอบกิจการที่มีค่า

อันรูห์และเทอร์เนอร์ (Unruh and Turner1970 : 55-62) ได้อธิบายถึงที่ส่งผลต่อขวัญในการปฏิบัติงานได้แก่ 1.การเอาใจใส่ยกย่องชมเชย (Recognition) คือ การยอมรับนับถือในผลงานที่เกิดขึ้นและยกหย่องชมเชย วิธีการที่จะทำให้ผู้ร่วมงานเกิดความรู้สึกนับถือตนเอง ช่วยให้เกิดความมั่นใจในสายตาของคนอื่น และช่วยให้เกิดกำลังใจในการทำงานได้ดียิ่งขึ้น 2.ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) คือ ความปรารถนาที่จะทำให้สิ่งหนึ่งสิ่งใดบรรลุสำเร็จก็จะเกิดความภาคภูมิใจ และเกิดแรงจูงใจในการทำงานต่อไป ดังนั้นผู้บริหารควรหาทางให้ผู้ร่วมงานได้ประสบความสำเร็จด้านการงาน โดยกำหนดให้ตรงกับความสนใจ และความสามารถในการปฏิบัติงาน โดยกำหนดให้ตรงกับความสนใจ และความสามารถของผู้ปฏิบัติงานไม่ง่ายหรือยากเกินไป และยอมรับผลงานนั้นๆถ้าหากผลงานนั้นได้รับการยกย่องชมเชยก็ควรหาโอกาสยกย่องชมเชยด้วย 3.โอกาสก้าวหน้าในวิชาชีพ (Possibility of Growth) คือ โอกาสเพิ่มพูนความรู้ความสามารถของผู้ร่วมงานอาจทำได้โดยการสนับสนุนให้มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ซึ่งกัน จัดกิจกรรมให้ผู้ร่วมงานมีโอกาสได้พบปะสังสรรค์กันบ่อยๆหรือจัดเข้าประชุมอบรมหรือศึกษาเกี่ยวกับวิชาชีพส่งเสริมให้ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม ฯลฯ วิชาการต่างๆเหล่านี้จะช่วยให้ผู้ร่วมงานเกิดความมั่นใจและพึงพอใจในอาชีพของตนมากยิ่งขึ้น ขวัญในการปฏิบัติงาน ก็จะเพิ่มเป็นเงาตามตัว 4.ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ (Position Advancement) คือโอกาสที่จะเลื่อนตำแหน่ง เลื่อนเงินเดือน และเลื่อนวุฒิของผู้ร่วมงาน หากผู้ร่วมงานมีโอกาสผู้บริหารควรพิจารณา และการให้ความเป็นธรรมแก่ผู้ร่วมงานโดยทั่วถึง 5. เงินเดือนหรือค่าตอบแทนที่เหมาะสม (Appropriate Salary)คือเงินเดือนที่ได้รับเป็นค่าจ้างในการปฏิบัติงานเป็นรายเดือน หรือรายวันแล้วแต่กรณี กล่าวคือ ต้องให้ความสมดุลกับผลงานที่ได้รับและผู้รับสามารถดำรงชีวิตอยู่ได้โดยไม่ฝืดเคืองการพิจารณาความดีความชอบเพื่อที่จะเลื่อนขั้นเงินเดือนนั้นควรทำอย่างสม่ำเสมอและยุติธรรม เพราะจะทำให้ผู้ร่วมงานมีขวัญและกำลังใจดีขึ้น 6.ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาและระหว่างผู้ใต้บังคับบัญชา (Interpersonal Relation)และผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยด้วยกัน ควรมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีต่อกัน มีความเชื่อถือไว้วางใจกัน เห็นอกเห็นใจกัน และรู้จักให้อภัยกัน นอกจากนี้ควรรู้จักสถานภาพของตนเองและยอมรับสภาพนั้นๆไม่ก้าวก่ายในสิทธิหน้าที่และขอบเขตของผู้อื่นความสัมพันธ์อันดีต่อกันนี้จะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานมีทัศนคติที่ดีต่อกันและงานด้วย 7.

ความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน (Responsibility)คือ การกำหนดขอบเขตของอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบในการงานไว้อย่างชัดเจน เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้ปฏิบัติงานดำเนินงานไปด้วยความมั่นใจ ไม่สับสนหรือลังเลแต่ประการใด 8.นโยบายของการจัดการหน่วยงาน (Company Policy and Management)คือแต่ละหน่วยงานควรมีกำหนดนโยบาย จัดระบบและรูปแบบของการดำเนินงานไว้อย่างชัดเจนเพื่อเป็นแนวทางให้ผู้ปฏิบัติ เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามที่วัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ 9.ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับชีวิตส่วนตัว (Factor of Personal Life) คือสิ่งที่เกี่ยวข้องกับชีวิตส่วนตัวในการทำงาน เช่นสภาพแวดล้อมต่างๆที่เกี่ยวข้องในการทำงาน 10.ความมั่นคงในการทำงาน (Job Security)คือหลักประกันความมั่นคงในหน้าที่การงานและกิจกรรมที่ดำเนินอยู่ รวมทั้งสวัสดิการที่นอกเหนือไปจากเงินเดือนหรือค่าตอบแทน เช่นที่พักอาศัย ค่ารักษาพยาบาล ค่าช่วยเหลือบุตร บำเหน็จบำนาญเป็นต้น สิ่งเหล่านี้ทำให้ผู้ร่วมงานเกิดความรู้สึกมั่นคงปลอดภัยก็ตั้งใจทำงาน

(2) ความสัมพันธ์ปัจจัยด้านความต้องการกับความผูกพันสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

ด้านคุณภาพชีวิต สวัสดิการที่ได้รับตรงความต้องการของพนักงานและครอบครัว การทำงานของพนักงานไม่เป็นอุปสรรคต่อการดำรงชีวิตด้านผลตอบแทนเงินเดือนที่พนักงานได้รับเหมาะสมกับปริมาณงาน และความรับผิดชอบ พนักงานพึงพอใจต่ออัตราเงินเดือนหรือผลตอบแทนที่ได้รับ ความน่าเชื่อถือขององค์การ พนักงานมีความสำคัญเป็นส่วนหนึ่งในการสร้างความสำเร็จ เป็นองค์การที่ได้รับการยอมรับ และน่าเชื่อถือ ภาคภูมิใจที่ได้ทำงาน ด้านทัศนคติต่อองค์การ ผู้บริหารในฝ่ายหรือในแผนกที่พนักงานทำอยู่เป็นผู้นำที่ดีมีประสิทธิภาพ พนักงานรู้สึกพอใจในความมีน้ำใจและอัธยาศัยไมตรีอันดีของเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา(วศิน กลั่นจิตร,2554 :16-18) ระดับค่าจ้างและเงินเดือนที่สูงกว่าเมื่อเทียบรายได้ในประเทศต้นทาง ในสาขาอาชีพที่มีลักษะเดียวกัน ก็จะเป็นสิ่งที่ดึงดูดใจให้เกิดการอพยพเคลื่อนย้ายแรงงานออกไปทำงานในต่างประเทศได้ การขาดแคลนบุคลากรในบางสาขา ถ้าหากมีการเผยแพร่ข่าวสารความรู้ให้กับ บุคคลากรในแต่ละสาขาอาชีพได้ทราบถึง ประเภทแรงงานที่ขาดแคลนก็อาจถูกดึงดูดให้เกิดการเคลื่อนย้ายไปทำงานต่างประเทศได้ ถ้าค่าจ้างและเงินสูงพอ ความก้าวหน้าใบประเทศที่พัฒนาสาขาอาชีพ สำหรับประเทศที่พัฒนาแล้วย่อมมีสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี ประกอบกับการวางแผนพัฒนาบุคลากรที่ยุติธรรมย่อมเป็นสิ่งที่พึงปรารถนาของแรงงานโดยทั่วไป ในสาเหตุนี้เองจะเป็นสิ่งดึงดูดใจให้แรงงานที่มีความรู้ความชำนาญจากประเทศด้อยพัฒนาเคลื่อนย้ายออกไปทำงานต่างประเทศ เพื่อโอกาสความก้าวหน้าในสาขาอาชีพของตนเอง ปัจจัยทางสังคมและการเมือง ได้แก่ไม่มีการกีดกันทางด้านเชื้อชาติ ศาสนาสีผิว การยินดีต้อนรับผู้ย้ายถิ่นเข้ามาทำงานเป็นอย่างดี ความผูกพันทางการเมืองระหว่างประเทศและการมีเสรีภาพในระดับสูง เป็นต้น ความผูกพันต่อองค์การมีความหมายที่หลากหลายอันทำให้สรุปได้ว่า เป็น

ความรู้สึกและทัศนคติที่มีต่อองค์การในเชิงบวกจนก่อเกิดเป็นความสัมพันธ์ที่แนบแน่น โดย Selznick (1983) ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์การว่าหมายถึงพฤติกรรมของแต่ละบุคคลที่ได้แสดงออกมาอย่างมีความสัมพันธ์กับองค์การ โดยบุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์การสูงจะมีพฤติกรรมที่สอดคล้องกับความต้องการขององค์การมากกว่าบุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์การน้อยกว่าหรือต่ำกว่า โดยพฤติกรรมดังกล่าวเปรียบเสมือนความจริงใจ และความตั้งใจที่จะทำงานร่วมกับองค์การโดยไม่มีข้อแม้อื่น เช่นเดียวกันกับSteers(1977) ที่ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์การว่าเป็นความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่แสดงตนเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์การ มีจุดร่วมที่เหมือนกับสมาชิกองค์การคนอื่นๆ และเต็มใจที่จะทุ่มเทกำลังกายกำลังใจเพื่อปฏิบัติงานและทำภารกิจขององค์การความรู้สึกนี้จะแตกต่างจากความผูกพันต่อองค์การโดยปกติทั่วไป อันเนื่องมาจากการเป็นสมาชิกขององค์การธรรมดาตรงที่พนักงานที่ปฏิบัติงานทั่วๆไปจะไม่มีความตั้งใจหรือความมุ่งมั่น เพียงทำงานตามหน้าที่ให้แล้วเสร็จตามเวลา และจะไม่มีความทุ่มเพื่อประสิทธิภาพ เพียงแต่ทำงานในเวลางานเพื่อผลตอบแทนในรูปแบบของเงินเดือนเท่านั้น ต่างกับพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานที่มีความรู้สึกผูกพันต่อองค์การอย่างแท้จริงจะมุ่งเน้นมีความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์การมีความตั้งใจในงานที่ตนทำ มีความรักความผูกพันกับองค์การ

5.3 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร แก่ ปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยด้านความต้องการ ตลอดจนปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กร พบว่าโดยภาพรวมมี ผลความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาแยกแต่ละปัจจัยสรุปได้ดังนี้

ปัจจัยด้านลักษณะงาน ภาพรวมความคิดเห็นของพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ได้แก่ งานที่ท้าทาย ความหลากหลายมีคุณค่าและมั่นคง ความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง คือ มีโอกาสได้ใช้ความรู้ความสามารถ ทำงานสายงานที่ตรงกับความสามารถ อิสระ ในการทำงานเพื่อให้เกิดความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์ ส่วนความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง พนักงานได้รับมอบหมายให้ทำงานตรงกับความรู้ความสามารถที่ต้องการงานที่ทำมีความหลากหลายดังนั้นจึงเป็นปัจจัยที่พนักงานคิดว่ามีผลที่จะทำให้พนักงานรักองค์การ เช่น การคาดหวังที่จะได้รับเลื่อนตำแหน่ง

ปัจจัยด้านความต้องการ สวัสดิการที่ได้รับตรงความต้องการของพนักงานและครอบครัว การทำงานของพนักงานไม่เป็นอุปสรรคต่อการดำรงชีวิตพนักงานมีความสำคัญเป็นส่วนหนึ่งในการสร้างความสำเร็จ เป็นองค์การที่ได้รับการยอมรับ และน่าเชื่อถือ ภาคภูมิใจที่ได้ทำงานผู้บริหาร

ในฝ่ายหรือในแผนกที่พนักงานทำอยู่เป็นผู้นำที่ดีมีประสิทธิภาพพนักงานรู้สึกพอใจในความมีน้ำใจและอัธยาศัยไมตรีอันดีของเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา

ปัจจัยด้านความผูกพัน ภาพรวมความคิดเห็นพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง ความคิดเห็นในระดับมาก ความรู้สึกที่ไม่ทำให้พนักงานเกิดความผูกพันองค์การคือความพร้อมที่จะให้พนักงานร่วมมือต่อองค์กรโดยไม่เคลือบแคลงใจใดๆ กล่าวคือ การร่วมมือทำกิจกรรมใดๆ ในองค์การไม่ก่อให้เกิดสิ่งความรักความผูกพันต่อองค์การและถึงแม้มีความคิดที่อยากทำงานกับบริษัทนี้ไปเรื่อยๆ ก็ไม่มีสิ่งผลต่อความผูกพัน รวมทั้งบริษัทขอเสนออะไรที่เป็นประโยชน์พนักงานก็ไม่เพิ่มความผูกพันมากขึ้น

5.4 งานวิจัยครั้งต่อไป

1.ควรมีการศึกษาในกลุ่มพนักงานในรูปแบบของตำแหน่งงานเพิ่มเติมเนื่องจากตำแหน่งงานมีผลต่อความผูกพัน

2. ควรขยายมิติของความผูกพันองค์การให้มากขึ้น และให้มีความสอดคล้องกับสภาพปัจจุบันให้มากที่สุด เพื่อที่จะได้งานวิจัยที่มุมกว้างขึ้น

3.ควรศึกษาปัจจัยด้านลักษณะงาน และปัจจัยด้านความต้องการและความผูกพันองค์การการบริหารให้เกิดประสิทธิภาพ

บรรณานุกรม

หนังสือ

กานดา จันทร์แย้ม, 2538. ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์การกับการไม่มาทำงานของพนักงานในสถานีวิทยุโทรทัศน์. วิทยานิพนธ์ จิตวิทยาอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

จารุณี วงคำแน่น, 2537. ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานสายงานสนับสนุนการปฏิบัติงานการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย.วิทยานิพนธ์ รัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ธีระ วีรธรรมสาธิต, 2532. ความผูกพันต่อองค์กร : ศึกษาเฉพาะกรณีผู้บริหารระดับหัวหน้าแผนกเทียบเท่าของเครือซีเมนต์ไทย.วิทยานิพนธ์ ร.ป.ม. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.

ธีราภัทร ขัติยะหล้า, 2555. คุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากร องค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก อำเภอเมือง. ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยนอร์ทเชียงใหม่.

ปาริชาต บัวเปิ่ง, 2554. ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ไดกิ้น อินดัสทรีประเทศไทย (จำกัด). สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญญบุรี.

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2542. จิตวิทยาอุตสาหกรรม. กรุงเทพฯ : ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.

พิทยา บวรวัฒนา, 2541. ทฤษฎีองค์การสาธารณะ. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

พิทยา โภคา, 2552. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน โรงงานอุตสาหกรรมผลิตภัณฑ์พลาสติก จังหวัดสมุทรปราการ. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

ภรณี กีรติบุตร, 2529 การประเมินผลองค์กร.กรุงเทพมหานคร : โอเดียนสโตร์.

ภัทริกา ศิริเพชร, 2541. ความผูกพันต่อองค์การ : ศึกษากรณี บริษัท ธนากรผลิตภัณฑ์ น้ำมันพืช จำกัด จังหวัดสมุทรปราการ. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต(พัฒนาสังคม)สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ภาษาต่างประเทศ

Allen, N.J., and Meyer, J.P. (et al). 1990 “The Measurement and Antecedents of Affective,Continuance, and Normative Commitment to the Organization.” Journal of Occupational Psychology. 63 : 1-8.

Buchanan, B. 1974. Building Organizational Commitment : The Socialization of Managers In Work Organizations. Administrative Science Quarterly.19,4 : 535-546.

Gubman, E.L. 2003 Increasing and measuring engagement. Retrieved December 21, 2008,Form http://www. Gubmanconsulting.com/wring-increasing.html

Sheldon, Mary E. 1971. Investments and Involvements as Mechanisms Producing Commitment to the Organization. Administrative Science Quarterly. 16, 2 (June): 143 E 150.

Marc, James G., and Simon, Herbert A. Organizations New York : John Wiley, 1958. The Lottery. London : J. Watts, 1732.

Mowday, R. T.; Steers, R. M. and Porter, L. W.1979. The Measure of Organization Commitment. Journal of Vocational Behavior. 14, 2 (April): 224-247.

Porter, L.W.,Steers, R.M.,Mowday,R.T., Boulian. 1974. Organizational commitment, job Satisfaction, and turnover among psychiatric technicians. Journal of Applied Psychology, 59, 604.

ภาคผนวกก.

แบบสอบถาม

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

ศึกษาปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงาน ร้านกาแฟสตาร์บัคส์
แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิชาการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาสยาม
ข้อมูลจะถูกนำไปใช้เฉพาะทางด้านการศึกษาค้นคว้าเพื่อประโยชน์ทางด้านการศึกษาเท่านั้น

....

แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 2ส่วน

ส่วนที่ 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานร้านกาแฟสตาบัคส์ ในสาขาต่างๆพื้นที่จังหวัดกรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นด้านลักษณะงานต่อองค์การของพนักงานร้านกาแฟสตาบัคส์ ในสาขาต่างๆพื้นที่จังหวัดกรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นปัจจัยความต้องการขององค์การของพนักงานร้านกาแฟสตาบัคส์ ในสาขาต่างๆพื้นที่จังหวัดกรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมความภักดีต่อองค์การของพนักงานร้านกาแฟสตาบัคส์ ในสาขาต่างๆพื้นที่จังหวัดกรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานร้านกาแฟสตาบัคส์ ในสาขาต่างๆพื้นที่จังหวัดกรุงเทพมหานคร**คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ลงในช่องว่างที่ตรงกับความจริง**

1. เพศ

☐1) ชาย ☐ 2) หญิง

2. อายุ

☐1) 20 ปี-25ปี ☐2)26ปี-30ปี

☐ 3)31 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

☐1) ต่ำกว่าปริญญาตรี ☐2) ปริญญาตรี

☐3) ปริญญาโท

4.รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

☐1)น้อยกว่า 10,000 บาท ☐2)10,001-12,000 บาท

☐3)12,001 – 13,000บาท ☐4) 13,001 ขึ้นไป

มหาวิทยาลัยสยาม SIAM UNIVERSITY

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นด้านลักษณะงานต่อองค์การของพนักงานร้านกาแฟสตาบัคส์ ในสาขาต่างๆ พื้นที่จังหวัดกรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง : กรุณาตอบแบบสอบถามโดยทำเครื่องหมาย ✓ในช่องให้ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

5=เห็นด้วยมากที่สุด4=เห็นด้วยอย่างมาก3=เห็นด้วย2=ไม่เห็นด้วย1=ไม่เห็นด้วยมากที่สุด

ข้อ	**ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ส่งผลต่อความผูกพันองค์การ**	**ระดับความคิดเห็น**				
		5	**4**	**3**	**2**	**1**
ปัจจัยด้านความเข้าใจในงาน						
1	พนักงานได้รับมอบหมายให้ทำงานตรงกับความรู้ ความสามารถที่ต้องการ					
2	พนักงานได้รับงานที่ปฏิบัติมีคุณค่าและมั่นคง					
ปัจจัยด้านด้านลักษณะงาน						
3	พนักงานมีโอกาสได้ใช้ความรู้ ความสามารถ และได้ทำงานสายงานที่ตรงที่ตรงกับความสามารถ					
4	ร้านกาแฟ สตาบัคส์ มีอุปกรณ์เครื่องมือ เพียงพอที่จะช่วยให้ข้าพเจ้าสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
ปัจจัยด้านความท้าทาย						
5	งานที่ทำมีความหลากหลาย					
6	งานที่ทำมีความท้ายทาย					
ด้านโอกาสก้าวหน้า						
7	พนักงานได้รับโอกาสในการเรียนรู้ พัฒนาตนเอง และมีโอกาสเติบโตในหน้าที่การงาน					
8	ผู้บังคับบัญชาให้อิสระในการทำงานเพื่อให้เกิดความคิด ริเริ่ม สร้างสรรค์					

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นปัจจัยความต้องการขององค์การของพนักงานร้านกาแฟสตาบัคส์ ในสาขาต่างๆพื้นที่จังหวัดกรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง : กรุณาตอบแบบสอบถามโดยทำเครื่องหมาย ✓ในช่องให้ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

5=เห็นด้วยมากที่สุด4=เห็นด้วยอย่างมาก3=เห็นด้วย2=ไม่เห็นด้วย1=ไม่เห็นด้วยมากที่สุด

ข้อ	ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ส่งผลต่อความผูกพันองค์การ	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิต						
9	สวัสดิการที่ได้รับตรงความต้องการของพนักงานและครอบครัว					
10	การทำงานของพนักงานไม่เป็นอุปสรรคต่อการดำรงชีวิต					
ปัจจัยด้านผลตอบแทน						
11	พนักงานพึงพอใจต่ออัตราเงินเดือนหรือผลตอบแทนที่ได้รับ					
12	เงินเดือนที่พนักงานได้รับเหมาะสมกับปริมาณงานและความรับผิดชอบ					
ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือขององค์การ						
13	เป็นองค์การที่ได้รับการยอมรับ และน่าเชื่อถือ ภาคภูมิใจที่ได้ทำงาน					
14	พนักงานมีความสำคัญเป็นส่วนหนึ่งในการสร้างความสำเร็จ					
ด้านทัศนคติต่อองค์การ						
15	พนักงานรู้สึกพอใจในความมีน้ำใจและอัธยาศัยไมตรีอันดีของเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา					
16	ผู้บริหารในฝ่ายหรือในแผนกที่พนักงานทำอยู่เป็นผู้นำที่ดีมีประสิทธิภาพ					

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมความภักดีต่อองค์การของพนักงานร้านกาแฟสตาบัคส์ ในสาขาต่างๆพื้นที่จังหวัดกรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง : กรุณาตอบแบบสอบถามโดยทำเครื่องหมาย ✓ในช่องให้ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

5=เห็นด้วยมากที่สุด4=เห็นด้วยอย่างมาก3=เห็นด้วย2=ไม่เห็นด้วย1=ไม่เห็นด้วยมากที่สุด

ข้อ	ปัจจัยด้านความผูกพันองค์การ	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
ปัจจัยด้านความรู้สึกองค์การ						
17	พนักงานรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้ก้าวเป็นส่วนหนึ่ง ของร้านสตาบัคส์					
18	พนักงานรู้สึกว่าปัญหาขององค์การเปรียบเสมือนปัญหาของพนักงาน					
19	พนักงานรู้สึกว่าเพื่อนร่วมงานเปรียบเสมือนอบครัวของพนักงาน					
20	พนักงานรู้สึกว่าองค์การเปรียบเสมือนบ้านของพนักงาน					
21	พนักงานมีความรู้สึกว่าท่านพร้อมเสียสละอุทิศตนให้กับองค์การ					
22	พนักงานรู้สึกว่าพร้อมที่จะร่วมมือต่อองค์การ โดยไม่มีการเคลือบแคลงใจ					
ปัจจัยด้านความต่อเนื่อง						
23	พนักงานมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ลำบาก ถ้าหากตัดสินใจออกจากองค์การนี้					
24	องค์การนี้สามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างเพียงพอ					
25	องค์การนี้ให้ในสิ่งที่ท่านต้องการมากกว่าองค์การอื่น					
	พนักงานอยากทำงานที่ร้านสตาบัคส์ต่อไป เนื่องจาก					

	สวัสดิการและผลประโยชน์ที่เหมาะสม					
ปัจจัยด้านบรรทัดฐานสังคม						
26	พนักงานไม่คิดลาออกจากองค์กรตอนนี้ เพราะท่านผูกพันกับเพื่อนร่วมงานในองค์การทำงาน					
27	ท่านรู้สึกผิดว่าไม่ถูกต้องที่จะออกจากองค์การในตอนนี้					
28	หากบริษัทอื่นมีข้อเสนอที่น่าสนใจและเป็นประโยชน์ต่อตัวท่าน แต่ท่านรู้สึกไม่ถูกต้องกับองค์การในตอนนี้					
29	ท่านไม่เคยคิดที่จะย้ายไปร่วมงานกับองค์การคู่แข่ง					
30	ท่านมีความยินดีและพร้อมที่จะตอบแทนบุญคุณองค์การเพื่อให้องค์การก้าวหน้าและประสบความสำเร็จ					

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล นาย ณัฏฐ์พงษ์ สุภัคเลิศ

ประวัติการศึกษา ประถมศึกษา : โรงเรียนวิริยาลัย (เซนต์ไมเกิ้ล)

โรงเรียนมัธยม วัดทรงธรรม

ปวช1-3 กรุงเทพการบัญชีวิทยาลัย สาขาการขาย

ปวส1-2 เทคโนโลยีสยามธุรกิจในพระอุปภัมภ์ IEP-Program

อุตสาหกรรมการโรงแรมและการท่องเที่ยว (เอกการโรงแรมภาคภาษาอังกฤษ)

ปริญญาตรี : มหาวิทยาลัยเซนต์จอห์น คณะศิลปศาสตร์ การท่องเที่ยว

ปริญญาโท : มหาวิทยาลัย สยาม . คณะบริหารธุรกิจ สาขาการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวและโรงแรม

ตำแหน่งปัจจุบัน ธุรกิจส่วนตัว

ตำแหน่งงานปัจจุบัน เจ้าของธุรกิจ

สถานที่อยู่ปัจจุบัน ที่อยู่ 95/37 หมู่11 ตำบล บางครุ ถนน สุขสวัสดิ์70/1 ซอย วัดครุใน อำเภอพระประแดง เขตเทศบาลเมืองลัดหลวง จังหวัดสมุทรปราการ 1013

หมายเลขโทรศัพท์ 098-569-974

E-mail Kimnopparat@hotmail.com