

แรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานบริษัท กลางคุ้มครอง  
ผู้ประสบภัยจากรถ จำกัด

Motivation Affecting for Employee Engagement of Road Accident Victims  
Protection Company Limited

อรณัชชา สายเทพ

Aonnutcha Saithep

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยเรื่อง “แรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานบริษัท กลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ จำกัด” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท กลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ จำกัดในเขตกรุงเทพมหานคร และในพื้นที่ต่างจังหวัดในด้านปัจจัย แรงจูงใจ (Motivation Factors) และ ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาคือ พนักงานบริษัท กลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ จำกัด จำนวน 269 คน โดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ ในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการทดสอบ ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) T-test F-test และ Multiple Regression Analysis (MRA) ในการทดสอบ

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาคั้งนี้ โดยส่วนใหญ่จะกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 55 มีอายุมากกว่า 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 43.9 มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 52.8 ระดับการศึกษาที่ระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 75.8 คิดเป็นร้อยละ 49.1 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 20,000 บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 63.6 และโดยส่วนใหญ่มีระยะเวลาการทำงาน มากกว่า 9 ปี จำนวน 198 คน คิดเป็นร้อยละ 73.6

ผลวิจัยพบว่า ปัจจัยแรงจูงใจ และปัจจัยค้ำจุนที่มีผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงาน บริษัทกลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ จำกัดมากที่สุด ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ( $B=0.554, t= 8.853, Sig. = 0.000$ ) รองลงมาคือ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ( $B=0.304, t= 5.652, Sig. = 0.000$ ) ส่วนด้านการยอมรับนับถือ ความสำเร็จในการทำงาน ความก้าวหน้า ความรับผิดชอบ ลักษณะของงานที่ทำ ด้านนโยบายและการกำกับดูแลของบริษัท ด้านการบังคับบัญชา ด้าน เงินเดือนหรือผลตอบแทน และด้านความมั่นคงในงาน ไม่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัทกลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ จำกัด

คำสำคัญ : ปัจจัยแรงจูงใจ, ปัจจัยค้ำจุน, ความผูกพันองค์กร

## ABSTRACT

A Study of Motivation affecting for employee engagement of Road Accident Victims Protection Company Limited aims to study the motivation factors and hygiene factors affecting organizational engagement of Road Accident Victims Protection Company Limited in Bangkok and other provinces. The sample group was Road Accident Victims Protection Company Limited employees in Bangkok and other provinces resulting in a sample size of 269 people. An online questionnaire was used to collect data. Statistics used in testing include: frequency, Percentage, average score (Mean) and standard deviation. T-test F-test Multiple Regression Analysis (MRA) in testing.

The study revealed a predominant demographic profile within the sample group, with a majority of male participants (55%) aged over 40 (43.9%), predominantly single (52.8%), and holding a bachelor's degree or equivalent (75.8%). A significant portion of the participants had an average monthly income below 20,000 baht (49.1%), and the majority had a work experience exceeding 9 years (73.6%).

The results of the research found that The motivation factors and hygiene factors that most affect the organizational engagement of Road Accident Victims Protection Company Limited include: Working conditions ( $B=0.554$ ,  $t= 8.853$ ,  $Sig. = 0.000$ ) and then is Interpersonal relationship ( $B=0.304$ ,  $t= 5.652$ ,  $Sig. = 0.000$ ). However, other factors such as recognition, achievement, responsibility, work itself, policies and administration supervision, salary and job security no affecting for employee engagement of Road Accident Victims Protection Company Limited.

**Keywords:** Motivation Factors, Hygiene Factors, Organizational engagement

## บทนำ

### ความเป็นมา และความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันประเทศไทยมีฐานครัวเรือนในประเทศอยู่ที่ 18 ล้านครัวเรือน แบ่งเป็นครัวเรือนที่ใช้รถจักรยานยนต์ในอัตราส่วนถึง 87% หรือประมาณ 15 ล้านครัวเรือน (WorldAtlas,2023) ซึ่งถือว่าม้อตราส่วนที่ค่อนข้างสูงมากเมื่อเทียบกับยานพาหนะชนิดอื่น จึงทำให้การเกิดอุบัติเหตุมีมากกว่า และมีจำนวนตัวเลขของประสพภัยจากรถที่สูงขึ้นในทุกๆ ปี จากข้อมูลจากศูนย์ข้อมูลอุบัติเหตุ Thai RSC พบว่าในปี 2566 มีผู้ได้รับบาดเจ็บจากอุบัติเหตุทางถนนเฉลี่ยสะสม จำนวน 580,813ราย และผู้เสียชีวิตจำนวน 10,293ราย (ศูนย์ข้อมูลอุบัติเหตุ เพื่อสร้างวัฒนธรรมความปลอดภัยทางถนน Thai RSC , 2566)

บริษัท กลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ จำกัด ถูกจัดตั้งขึ้นภายหลังจากการประกาศใช้พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2540 มาตรา 10 ทวิ (สำนักคณะกรรมการกฤษฎีกา, 2559) โดยมีวัตถุประสงค์ให้ความคุ้มครองแก่ผู้ประสบภัยที่ได้รับความเสียหายอันเกิดจากการใช้รถ และอำนวยความสะดวกแก่ผู้จัดทำประกันภัยคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ หรือที่รู้จักกันในชื่อ ว่าทำประกันภัย พ.ร.บ. ตลอดจนการให้บริการด้านค่าสินไหมทดแทนที่ทั่วถึง มีสาขาให้บริการครอบคลุมทุกจังหวัดทั่วประเทศ ปัจจุบันนี้มีสาขาให้บริการครบทั้ง 76 จังหวัดทั่วประเทศ ลูกค้าส่วนใหญ่ของบริษัทเป็นผู้ได้รับความเสียหายจากรถจักรยานยนต์ ซึ่งถือว่าเป็นพาหนะกลุ่มใหญ่ในประเทศ และมีอัตราส่วนความเสียหายที่สูง

ปัจจุบันแม้ว่าสถานการณ์ของประเทศไทยจะดำเนินไปในรูปแบบใดก็ตาม แต่พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถพ.ศ. 2535 ยังคงเป็นสิ่งที่ประชาชนทุกคนให้ความสำคัญ และเข้าถึงได้สะดวกกว่าการจัดทำประกันภัยในประเภทอื่น เนื่องด้วยเป็นสวัสดิการของรัฐบาล ที่สามารถช่วยเหลือเยียวยาบรรเทาทุกข์แก่ผู้ประสบภัยจากรถอย่างเท่าเทียมและทั่วถึง ด้วยเหตุนี้ส่งผลทำให้มีผู้ประสบภัยจากรถจำนวนมากเข้ามาใช้บริการตามสาขาให้บริการต่าง ๆ บริษัท กลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ จำกัด มีสาขาให้บริการทั่วประเทศทั้งหมด 76สาขา

พนักงานของ บริษัท กลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ จำกัด ทุกคนมีพันธกิจร่วมกันในการให้บริการแก่ผู้ประสบภัยจากรถทุกคนให้ได้รับความคุ้มครองเยียวยาในความเสียหายที่เกิดขึ้นอย่างทั่วถึง รวมถึงการออกให้ความรู้กับหน่วยงานภายนอก และประสานงานหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยทางถนน พันธกิจต่าง ๆ ของพนักงานนั้นเป็นทั้งผู้รับสาร และผู้ส่งสารในเวลาเดียวกัน อีกทั้งการกระจายข่าวสารองค์ความรู้เกี่ยวกับ พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ. 2535 อย่างถูกต้อง โดยใช้ความรู้ความสามารถและทักษะที่ได้จากการอบรมพนักงานของบริษัทอย่างสม่ำเสมอ ทำให้การเผยแพร่ความรู้ให้ครอบคลุมและทั่วถึงถูกต้อง การสร้างจิตสำนึกในการให้บริการด้วยความจริงใจ เพื่อให้เกิดเกิดความพึงพอใจกับผู้ประสบภัยมากที่สุด

จากพันธกิจหลักของบริษัท และภาระงานที่มากขึ้นย่อมก่อให้เกิดสภาวะความเครียดจากการปฏิบัติหน้าที่ ทำให้พนักงานบางส่วนรู้สึกเบื่อหน่ายต่อการทำงาน และลาออกจากงานในที่สุด ดังนั้น

คณะผู้บริหารในฐานะที่เป็นผู้นำขององค์กร จะต้องตระหนักถึงปัญหาที่เกิดขึ้น โดยให้ความสำคัญกับพนักงานทุกคนมากยิ่งขึ้นโดยเฉพาะพนักงานสาขาตามฝ่ายบริหารในแต่ละภาคส่วน โดยการสร้างจิตสำนึก แรงจูงใจ ตลอดจนค่าตอบแทนที่เหมาะสม สร้างความมั่นคงในการทำงาน เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร และเป็นการรักษาทรัพยากรบุคคลที่มีคุณภาพให้อยู่กับองค์กรจนเกษียณอายุ

ด้วยเหตุผลนี้ทำให้ผู้วิจัยต้องการที่จะทราบถึงเหตุผลของแรงจูงใจที่ทำให้พนักงานบริษัท กลางคúmครองผู้ประสภภัยจากรถ จรกัฏ มีความผูกพันต่อองค์กรที่ตนได้ทำงานอยู่ได้มากขึ้น ความผูกพันต่อองค์กรถือว่าเป็นสิ่งสำคัญ สามารถสร้างความแข็งแกร่งให้แก่องค์กรได้ รวมถึงการแสดงตัวตนของพนักงานต่อบุคคลภายนอกและการทุ่มเททำงานให้กับองค์กร ซึ่งจะแสดงออกมาในรูปของความศรัทธา และยอมรับในเป้าหมายและคุณค่าขององค์กร ความเต็มใจที่จะใช้กำลังร่างกายอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานให้กับองค์กร และความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะยังคงความเป็นสมาชิกขององค์กร รู้สึกเหมือนตัวพนักงานเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และเกิดแรงผลักดันที่จะพัฒนาตนเองให้ดีขึ้น เพื่อให้เกิดความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรในที่สุด หากพนักงานทุกคนมีทัศนคติที่ดีและมีความผูกพันต่อองค์กรแล้ว จะทำให้พนักงานอยู่ในองค์กรยาวนานขึ้น

จากประเด็นดังกล่าว การศึกษาแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานบริษัท กลางคúmครองผู้ประสภภัยจากรถจรกัฏ จึงมีความสำคัญ ทั้งนี้เพื่อให้ผู้บริหารรวมถึงผู้บัญชาบัญชาสายงานแต่ละฝ่ายจะสามารถนำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางในการกำกับควบคุมดูแลพนักงานในองค์กรได้อย่างเหมาะสมต่อไป

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) ของพนักงานบริษัท กลางคúmครองผู้ประสภภัยจากรถ จรกัฏ
2. เพื่อศึกษาปัจจัยค้ำจุน (Hygiene factors) ของพนักงานบริษัท กลางคúmครองผู้ประสภภัยจากรถ จรกัฏ
3. เพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานบริษัท กลางคúmครองผู้ประสภภัยจากรถ จรกัฏ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
4. เพื่อศึกษาปัจจัยแรงจูงใจและปัจจัยค้ำจุนที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท กลางคúmครองผู้ประสภภัยจากรถจรกัฏ

### สมมติฐานการวิจัย

1. พนักงานบริษัท กลางคúmครองผู้ประสภภัยจากรถ จรกัฏที่มีปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกันจะมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน
2. ปัจจัยจูงใจส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท กลางคúmครองผู้ประสภภัยจากรถ จรกัฏ

3. ปัจจัยค้ำจุนส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท กลางคุ่มครองผู้ประสภภัย  
จากรถ จำกัถ

### ขอบเขตการวิจัย

1.ขอบเขตของเนื้อหาที่ศึกษา ผู้วิจัยทำการศึกษาปัจจัยแรงจูงใจและปัจจัยค้ำจุนที่ส่งผลต่อความ  
ผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท กลางคุ่มครองผู้ประสภภัยจากรถ จำกัถ

2.ขอบเขตของประชากรและกลุ่มตัวอย่างเก็บข้อมูลกับงานวิจัยนี้เป็นการศึกษาเฉพาะในกลุ่ม  
พนักงานบริษัทกลางคุ่มครองผู้ประสภภัยจากรถจำกัถในเขตกรุงเทพมหานคร และในพื้นที่ต่างจังหวัด

3.ขอบเขตด้านพื้นที่ ผู้วิจัยได้กำหนดพื้นที่การศึกษาพฤติกรรมการซื้อสินค้าทาง แอปพลิเคชัน  
TikTok พื้นที่จังหวัดเชียงใหม่

4.ขอบเขตด้านระยะเวลา ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตด้านระยะเวลาในการเก็บข้อมูลตั้งแต่เดือน  
ตุลาคมถึงเดือนธันวาคม2566

## แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความผูกพันองค์กร

ความหมายของความผูกพันองค์กร (organizational commitment) ได้จำแนกตามมุมมองของ  
นักวิชาการได้ 2 ประเภท คือ ความผูกพันองค์กรในความหมายการผูกพันที่เกิดจากความรู้สึกผูกพันยึด  
ติดกับองค์กร เป็นความต้องการ (want to) ที่จะผูกพัน และความผูกพันองค์กรในความหมายของการ  
ผูกพันอยู่กับองค์กร ที่ไม่ใช่ความรู้สึกต้องการผูกพัน แต่มาจากเหตุผลอื่น จึงเป็นความจำเป็น (need  
to) ต้องผูกพัน

ความผูกพันองค์กรในความหมายการผูกพันที่เกิดจากความรู้สึกผูกพันยึดติดกับ  
องค์กร Kanter (1968, p. 500) อธิบายว่าความผูกพันองค์กรเป็นความเต็มใจของบุคลากรที่จะ  
แสดงออกโดยการทุ่มเทความพยายามในการทำงานและมีความภักดีให้กับองค์กร Sheldon (1971,  
p.143) กล่าวว่าความผูกพันองค์กรเป็นการประเมินความรู้สึกของบุคลากรที่มีต่อองค์กรในด้านบวก  
และมีความตั้งใจทำงานเพื่อที่จะบรรลุเป้าหมายขององค์กร

Mowday et. al, (1982) ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรว่า เป็นการแสดงออกที่  
มากกว่าความจงรักภักดีที่เกิดขึ้นตามปกติเพราะเป็นความสัมพันธ์ที่แน่นอน และผลักดันให้ บุคคลเต็ม  
ใจที่จะอุทิศตัวเองเพื่อการสร้างสรรค์ให้องค์กรอยู่ในสภาพที่ดีขึ้น

Miner (1992) ได้ศึกษาและรวบรวมแนวคิดของ Mowday และคณะได้แบ่งแนวคิดความ  
ผูกพันต่อองค์กรออกเป็น 2 ด้าน คือ

1. ความผูกพันทางด้านพฤติกรรม (Behavior commitment) เป็นความผูกพันต่อ

องค์กรในรูปของพฤติกรรมที่แสดงออกอย่างต่อเนื่องและคงเส้นคงวาคือเมื่อพนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กรจะแสดงออกโดยการไม่โอนย้าย หรือเปลี่ยนแปลงที่ทำงาน และพยายามที่จะรักษาสมาชิกภาพไว้เนื่องจากได้เปรียบเทียบผลได้ผลเสียที่เกิดขึ้นจากการที่พนักงานได้ลงทุนลงแรงไปในองค์กรและเป็นการยากหรือเป็นไปได้ที่จะเรียกการลงทุนนั้นกลับคืนมา

2. ความผูกพันทางด้านทัศนคติ (Attitudinal commitment) เป็นความรู้สึกของบุคคลที่รู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ซึ่งแตกต่างจากแนวคิดแรกที่เป็นผลเนื่องจากการเปรียบเทียบผลได้ผลเสียที่จะเกิดขึ้นมากกว่าคำนึงถึงความรู้สึกที่บุคคลจะแสดงออกถึงความผูกพันต่อองค์กรเชิงทัศนคติในรูปแบบของความเชื่อมั่น และยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ความตั้งใจทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อที่จะทำงานให้กับองค์กรและปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาสถานภาพการเป็นสมาชิกขององค์กรไว้

ส่วนความผูกพันขององค์กรในความหมายของการผูกพันอยู่กับองค์กรที่ไม่ใช่ความรู้สึกต้องการผูกพัน แต่มาจากเหตุผลอื่น จึงเป็นความจำเป็นต้องผูกพัน March and Simon (1958, p.74) พบว่าความผูกพันขององค์กรเป็นทัศนคติที่มีความสัมพันธ์เชิงแลกเปลี่ยนระหว่างบุคลากรกับองค์กร โดยบุคลากรจะมีความผูกพันขององค์กรเพื่อให้ได้มาซึ่งรางวัลหรือผลตอบแทนที่ต้องการจากองค์กร Becker (1960, p. 35) เห็นว่าการพิจารณาความผูกพันขององค์กรเป็นผลมาจากการที่บุคลากรเปรียบเทียบผลประโยชน์ที่ได้มากับความพยายามที่ใช้ไปในการทำกิจกรรม ซึ่งเป็นแนวคิดการลงทุน (side bet) ที่ใช้อธิบายถึงเหตุผลว่าบุคลากรจะเกิดความผูกพันต่อสิ่งที่ได้สร้างการลงทุนไว้ และถ้าบุคลากรไม่ผูกพันต่อสิ่งนั้น ก็จะทำให้สูญเสียสิ่งที่ลงทุนไป จึงจำเป็นต้องผูกพันต่อไปโดยไม่มีทางเลือก

Hrebiniak and Alutto (1972, p. 556) กล่าวว่าความผูกพันด้านคิดคำนวณ (calculative) และด้านบรรทัดฐานทางสังคม (normative) เป็นความผูกพันของบุคลากรที่ต้องทำงานอยู่กับองค์กรต่อไปเพราะเชื่อว่าจะสูญเสียผลประโยชน์มากกว่า หากต้องออกจากองค์กรไป จึงต้องทำงานผูกพันไป Wiener and Vardi (1980, p. 90) เห็นว่าความผูกพันขององค์กรเป็นความตั้งใจหรือการตอบสนองบรรทัดฐานทางสังคมของบุคลากรที่ใช้กำหนดทางพฤติกรรมให้แสดงออกมาอย่างที่เราจะเป็นในสังคม Stebbins (1970, p. 527) ได้เสนอว่าความผูกพันขององค์กรเกิดจากการบังคับ (forced commitment) ระบุว่าความรู้สึกที่บุคลากรไม่มีทางเลือกที่จะแสดงตนเองทางสังคมให้แตกต่างได้ เพราะมีผลเสียที่เกิดขึ้นมากกว่า จึงรู้สึกว่าเป็นการบังคับให้ผูกพันกับองค์กร

Hulin (1991, p. 448) มีความเห็นแย้งจากความหมายของความผูกพันขององค์กรที่เกิดจากความจำเป็นหรือจากการบังคับ โดยอธิบายว่าไม่น่าจะเป็นความผูกพันขององค์กร เพราะไม่ได้เกิดจากความต้องการของตนเองหรือความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์กร แต่เพราะไม่มีทางเลือก จึงต้องอยู่กับองค์กร ดังนั้นความหมายที่เกิดจากข้อผูกมัดหรือจากการบังคับไม่เป็นความผูกพันขององค์กร อย่างไรก็ตาม

ตาม O'Reilly and Chatham (1986) มองว่าความผูกพันองค์กรไม่จำเป็นต้องมาจากการแสดงตนเองหรือการเป็นส่วนหนึ่งส่วนเดียวกับองค์กรเสมอไป แต่ให้ดูว่าความผูกพันองค์กรนั้นเกิดขึ้นได้อย่างไร ซึ่งทำให้ความผูกพันด้านความต่อเนื่อง (continuance commitment) เป็นความผูกพันองค์กรเช่นเดียวกัน ดังนั้นไม่ว่าความผูกพันที่เกิดขึ้นนั้นจะเกิดจากความจำเป็นมากกว่าความปรารถนา บุคลากรก็มีความรู้สึกที่จะอยู่กับองค์กรต่อไปเช่นเดียวกัน

ความหมายโดยสรุปของความผูกพันองค์กรว่าเป็นความผูกพันที่มาจากความรู้สึกต้องการผูกพันยึดติดกับองค์กร โดยการแสดงตนเป็นส่วนหนึ่งส่วนเดียวกับองค์กร ยอมรับเอาค่านิยมและเป้าหมายขององค์กร มีความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายาม เสียสละเพื่อประโยชน์ขององค์กร และต้องการอยู่กับองค์กรตลอดไป ซึ่งความหมายดังกล่าวเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อความผูกพันองค์กร (Mowday et al. 1982, p. 27) ในการยอมรับค่านิยมและเป้าหมายขององค์กร กับความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายาม เสียสละเพื่อผลประโยชน์ขององค์กรนั้นมีความสอดคล้องกับการประยุกต์ใช้ในสภาพแวดล้อมที่มีอัตราการลาออกสูง (Swales, 2002, pp. 165-166)

ความผูกพันต่อองค์กรมีความสำคัญที่แสดงถึงความเต็มใจในการพยายามกระทำสิ่งดี ๆ ให้ กับองค์กร เพื่อผลประโยชน์ขององค์กร และของบุคคลในองค์กรให้ได้รับในสิ่งที่ต้องการ อีกทั้งเชื่อว่าบุคคลจะคงอยู่เป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป เมื่อความต้องการ หรือเป้าหมายส่วนบุคคลได้รับการตอบสนองแล้วซึ่งหากบุคคลมีความผูกพันต่อองค์กรต่ำก็มีแนวโน้มที่จะลาออกจากองค์กร (กฤษกร ดวงสว่าง, 2540) ความผูกพันต่อองค์กรจะช่วยลดอัตราการเปลี่ยนงาน และในขณะเดียวกันก็เป็นศักยภาพขององค์กรในการฝ่าฟันปัญหาต่างๆ ในช่วงวิกฤติ ในส่วนของพนักงานแต่ละคนความผูกพันต่อองค์กรจะเป็นผลดีและผลเสีย กล่าวคือ ในส่วนของผลดีจะทำให้เขามีความก้าวหน้าใน องค์กร เช่น ได้เลื่อนขั้นเป็นต้น ส่วนผลเสีย นั้น คือเขาอาจมีโอกาสดีๆ ในการทำงานอย่างอื่นที่ให้ ประโยชน์กับเขามากกว่าองค์กรปัจจุบัน แต่เพราะความผูกพันทำให้เขาไม่ยอมเปลี่ยนงาน อย่างไรก็ตาม ความผูกพันต่อองค์กรจะมีผลดี หรือเสียขึ้นอยู่กับลักษณะของบุคคลนั่นเอง (วิฑูรย์ สิมะโชคดี, 2539) ความผูกพันเป็นทัศนคติที่สำคัญสำหรับองค์กรไม่ว่าจะเป็นองค์กรแบบใด เพราะความผูกพันเป็นตัวเชื่อมระหว่างจินตนาการของมนุษย์กับจุดมุ่งหมายขององค์กร ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกเป็นเจ้าขององค์กร และเป็นผู้มีส่วนร่วมในการเสริมสร้างสภาพความเป็นอยู่ที่ดีขององค์กรรวมทั้งช่วยลดการควบคุมจากภายนอกอีกด้วย โดยสรุปแล้วความผูกพันต่อองค์กรเป็นเงื่อนไขล่วงหน้าสำหรับองค์กรทางสังคมที่ประสบความสำเร็จ บุคานัน (Buchanan, 1974, อ้างถึงใน สมจิตต์ ตันสกุล, 2548)

### ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร

เบรเวอร์ (Brewer & Lock, 1995, อ้างถึงใน พรรณี ศิริวุฒิ, 2548) กล่าวว่า บุคคลที่มีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรมีลักษณะ 7 ประการ ดังนี้

1) การมีความเห็นพ้องกับองค์กร (Identify with their Organization) เป็นลักษณะของบุคคลที่รู้สึกว่าคุณค่าขององค์กรเป็นสิ่งที่ดีและมีประโยชน์ต่อการทำงาน ดังนั้น เมื่อบุคคลเข้าใจและยอมรับค่าขององค์กรแล้ว จะก่อให้เกิดเจตคติในเชิงบวกและมีการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น

2) การมีความเชื่อมั่นในองค์กร (Trust Management) เป็นลักษณะที่บุคคลมีความรู้สึกเชื่อมั่นในการจัดการขององค์กรว่ามีความยุติธรรม มีส่วนในการตัดสินใจ เพื่อสร้างสรรค์งานให้กับองค์กรได้รับโอกาสในการพัฒนางานและพัฒนาตนเองให้ดียิ่งขึ้น

3) การแสดงความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามในการทำงาน (Show Willingness to Invest Effort) เป็นลักษณะของบุคคลที่เต็มใจที่จะทุ่มเทพลังความสามารถในการทำงานและปกป้ององค์กรไม่ให้ถูกคุกคามจากแหล่งอื่น

4) การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (Participate in Decision Making) เป็นลักษณะของบุคคลที่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการทำงานหรือแก้ปัญหาในงาน

5) การมีความรู้สึกในเชิงบวกต่องาน (Feel Positive about Work) เป็นการรับรู้ข้อมูลของบุคคลที่ได้รับการสนับสนุนในงานและมีความสุขในการทำงาน

6) การแสดงความคิดเห็นที่ห่วงใยต่อองค์กร (Voice Concerns) เป็นลักษณะของบุคคลที่มีความจงรักภักดีต่อองค์กร มีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นและได้รับการยอมรับในการแสดงความคิดเห็นนั้นๆ จากองค์กร

7) การมีความรู้สึกว่าองค์กรเป็นองค์กรแห่งความยุติธรรม (Feel Their Place of Work is an Equitable One) เป็นการรับรู้ของบุคคลในองค์กรเกี่ยวกับการจัดการในการให้รางวัลหรือสิ่งตอบแทนให้แก่บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม

สตีเยร์ และพอตเตอร์ (Steer & Porter, 1996 อ้างถึงใน ธัญญลักษณ์ บรรจงแก้ว, 2548) กล่าวว่าความผูกพันต่อองค์กรเป็นขั้นตอนหนึ่งใน 3 ขั้นตอนของความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์กร ในกระบวนการเกี่ยวพันกับองค์กร (Organizational Attachment) ได้แก่

1) การเข้าเป็นสมาชิกขององค์กร (Organizational Entry) เป็นขั้นตอนแรกที่บุคคลเลือกเข้าเป็นสมาชิกในองค์กรใดองค์กรหนึ่ง

2) การมีความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment) เป็นขั้นตอนที่บุคคลตัดสินใจที่จะมีความผูกพันที่ลึกซึ้งกับองค์กร โดยความผูกพันต่อองค์กรจะเน้นที่ขอบเขตของความรู้สึกของบุคคลที่เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับเป้าหมายขององค์กร ค่านิยมในการเป็นสมาชิกในองค์กรและความตั้งใจที่จะทำงานหนักเพื่อความสำเร็จโดยรวมของเป้าหมายขององค์กร ซึ่งในความรู้สึกเช่นนี้ทำให้ความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างไปจากความเกี่ยวพันกับองค์กร หรือความเป็นสมาชิกขององค์กร (Organizational Attachment, Organizational Memberships) ทั้งนี้ พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กร



ในระดับสูง จะมีการขาดงาน และการลาออกจากงานในระดับต่ำ มีความโน้มเอียงที่จะมีส่วนร่วมกับองค์กร ส่วนพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับต่ำ จะนำมาซึ่งผลการปฏิบัติงานในระดับต่ำ และมีความโน้มเอียงที่จะถอยห่างจากองค์กรมีการขาดงานและการลาออกจากงานสูง

3) การขาดงานและการลาออกของพนักงาน (Absenteeism and Turnover) เป็นขั้นตอนสุดท้ายของกระบวนการเกี่ยวพันกับองค์กร (Organizational Attachment Process) เป็นขั้นตอนที่บุคคลตัดสินใจที่จะอยู่กับองค์กรหรือออกจากองค์กร

มินเนอร์ (Miner, 1992, อ้างถึงใน จงกลรัตน์ วงศ์นาถ, 2546) ได้กล่าวถึงระยะต่างๆ ของกระบวนการสร้างความผูกพันต่อองค์กรตามแนวคิดของ Mowday และคณะ ประกอบด้วย 3 ระยะคือ

1) ระยะเริ่มต้น ปรากฏขึ้นตั้งแต่เริ่มเข้าทำงาน ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรได้แก่คุณสมบัติส่วนบุคคล เช่น คุณค่า ความเชื่อ บุคลิกภาพ และคุณสมบัติของงาน เช่น การพิจารณาอย่างพอเพียงทำให้เกิดความคาดหวังต่องานที่ทำ

2) ความผูกพันต่อองค์กรในระยะต่อมา ซึ่งมีอิทธิพลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ลักษณะงานที่ทำการให้คำแนะนำ คำปรึกษาการทำงานเป็นกลุ่ม ค่าจ้าง ค่าตอบแทนลักษณะองค์กร ทำให้พนักงานรู้สึกรับผิดชอบและรู้สึกว่ามีความหมายต่อองค์กรมากน้อยเพียงใด

3) ความผูกพันในระยะนี้เปลี่ยนแปลง ขึ้นอยู่กับระยะเวลาการทำงาน การลงทุน การตอบโต้ทางสังคมความมั่นคงทางงาน และการอุทิศตัวต่องาน ทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น

บารอน (Baron, 1986, อ้างถึงใน วัลภา พัวพงษ์พันธุ์, 2547) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานหลายด้าน เช่น บุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูง จะมีอัตราการขาดงานและการเปลี่ยนงานต่ำ และจะไม่ค่อยมองหาตำแหน่งงานใหม่ นอกจากนี้ยังพบว่า คนที่มีความผูกพันสูงจะมีความพยายามและความตั้งใจในการทำงานสูง ซึ่งส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานดีขึ้น

สรุปได้ว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีความสำคัญกับองค์กรอย่างมาก ซึ่งส่งผลให้อัตราการขาดงานและการลาออกต่ำ อีกทั้งความผูกพันยังมีความสัมพันธ์กับการเปลี่ยนงานมากกว่าความพึงพอใจในงาน โดยความผูกพันต่อองค์กรจะเปรียบเสมือนเป็นตัวกระตุ้นให้สมาชิกในองค์กรปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อก่อให้เกิดประสิทธิผลสูงสุด

## แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจ

2.2.1 ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (Two - Factor Theory) Herzberg (1959 อ้างถึงในธนัญพร สุวรรณคาม, 2559) ได้อธิบายว่า ความพึงพอใจในงานที่ทำ และความไม่พึงพอใจในงานที่ทำเกิดจากกลุ่มปัจจัย 2กลุ่ม ได้แก่ ปัจจัยด้านแรงจูงใจ (Motivator Factors) ซึ่งเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงาน

โดยตรง และปัจจัยคำจุน (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงานที่ทำ

1. ปัจจัยด้านแรงจูงใจ (Motivation Factors) เป็นปัจจัยที่สร้างทัศนคติทางบวกให้แก่พนักงาน มีความเกี่ยวข้องกับงานที่ปฏิบัติ และมีผลต่อความพอใจโดยตรง ปัจจัยจูงใจประกอบด้วย 5 ประการ ดังนี้

1.1 การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือ ทั้งจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน หรือจากบุคคลอื่นๆ ภายในหน่วยงาน โดยเกิดจากการยกย่องชมเชย การแสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่นๆ ที่แสดงให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถของบุคคล ซึ่งจะส่งผลให้เกิดความรู้สึก ภาคภูมิใจ และเห็นคุณค่าในผลงานของตนเอง

1.2 ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้ตามกำหนดและประสบผลสำเร็จอย่างดี สามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ และรู้จักการป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้น และทำให้เกิดความรู้สึกพอใจในผลงาน เมื่องานนั้นๆ ประสบผลสำเร็จ

1.3 ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง การได้รับการเลื่อนตำแหน่ง ให้สูงขึ้น ได้รับโอกาสในการเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถและพัฒนาศักยภาพของตนเอง

1.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่ได้รับ มอบหมายให้รับผิดชอบงานนั้นๆ และมีอำนาจต่องานนั้นอย่างเต็มที่ มีอิสระทางความคิด และไม่ถูกควบคุมมากเกินไป จนขาดอิสระในการตัดสินใจที่เกี่ยวข้องกับงาน

1.5 ลักษณะงาน (Work Itself) หมายถึง งานที่มีความน่าสนใจ ทำท้าทาย อาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ สามารถทำตั้งแต่ต้นจนจบได้โดยลำพัง โดยที่องค์กรจะต้อง ทำให้พนักงานรู้สึกว่าการที่ทำงานนั้นมีความสำคัญ มีความหมายต่อกระบวนการทำงาน เพื่อให้พนักงานได้แสดงศักยภาพอย่างเต็มที่

2. ปัจจัยคำจุน (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องหรือสัมพันธ์กับความรู้สึก ในทางลบกับงานซึ่งเป็นข้อกำหนดเบื้องต้นเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในงานเท่านั้น แต่ไม่ได้เป็น สิ่งจูงใจ ซึ่งการให้ความระมัดระวังต่อปัจจัยคำจุนจึงเป็นสิ่งจำเป็น แต่ยังมีเงื่อนไขไม่ เพียงพอที่จะใช้เป็นการจูงใจให้พนักงานมีผลงานมากขึ้นได้ ปัจจัยคำจุนประกอบด้วย 9 ประการ ดังนี้

2.1 ด้านนโยบายและการกำกับดูแลของบริษัท (Policies and administration) หมายถึง การจัดการบริหารขององค์กร กฎระเบียบข้อบังคับ การจัดระบบงานที่มีประสิทธิภาพ มีความเป็นธรรมซึ่งนโยบายต้องอยู่ในลักษณะที่มีการกำหนดอย่างชัดเจน

2.2 ด้านการบังคับบัญชา (Supervision) หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการบริหารจัดการภายในหน่วยงาน มีความยุติธรรมในการบริหาร มีความรู้ความสามารถในการแก้ไขปัญหา รับฟังความคิดเห็น และให้คำแนะนำในการทำงานแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาได้เป็นอย่างดี

2.3 ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal relationship) หมายถึง การติดต่อสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ทั้งกิริยา วาจา ที่แสดงถึงความสัมพันธ์ อันดีต่อกัน มีความเข้าใจกัน ช่วยเหลือเกื้อกูลกัน และสามารถทำงานร่วมกันได้เป็นอย่างดี

2.4 ด้านเงินเดือนหรือผลตอบแทน (Salary) หมายถึง ค่าตอบแทนหรือผลประโยชน์ในการปฏิบัติงานที่พนักงานพึงได้รับอย่างเหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย เช่น เงินเดือน เงิน พิเศษ รูปแบบสวัสดิการต่างๆ ที่เพียงพอและเป็น ที่พอใจของพนักงาน

2.5 ด้านความมั่นคงในงาน (Job security) หมายถึง ความรู้สึกมั่นคงในงานที่ทำ ความมั่นคงต่อองค์กร และความยั่งยืนในอาชีพของตน

2.6 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน (Working Condition) หมายถึง สภาพแวดล้อมต่างๆ ในการทำงาน สภาพทางกายภาพของงาน เช่น สถานที่ทำงาน บรรยากาศในการทำงาน อากาศ เสียง แสงสว่าง เป็นต้น และรวมถึงลักษณะแวดล้อมอื่นๆ เช่น อุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ มีความเหมาะสมและเพียงพอ เพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานของพนักงาน

## วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง “แรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานบริษัทกลางคุ่มครอง ผู้ประสบภัยจากรถ จำกัด” เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล

### ประชากรกลุ่มตัวอย่าง

พนักงานที่ทำงานในบริษัท กลางคุ่มครองผู้ประสบภัยจากรถ จำกัด จำนวน 823 คน โดยทำการคำนวณของกลุ่มตัวอย่างในกรณีที่ทราบจำนวนประชากรที่มีจำนวนจำกัดที่นับได้ (Finite Population) ใช้สูตรทาโร ยามาเน (Taro Yamane, 1973 อ้างใน ยุทธ ไกยวรรณ์, 2548) ดังนี้ โดยมีขนาดตัวอย่างของประชากร ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และมีค่าความคลาดเคลื่อนที่ +/- 5% จากผลการคำนวณ จะได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (n) = 269.17 คน

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยนี้ใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลของการวิจัย คือ แบบสอบถามออนไลน์ (Online Questionnaire) ผ่านทาง Google Form ที่เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลลักษณะเป็นคำถามปลายปิด (Closed Ended Questions) แบบมีตัวเลือกให้เลือกตอบ โดยรายละเอียดของแบบสอบถาม ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเพื่อคัดกรองกลุ่มเป้าหมาย คือ พนักงานในบริษัทกลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถจำกัด ทั้งที่ทำงานในพื้นที่จังหวัดกรุงเทพมหานคร และในพื้นที่ต่างจังหวัด เป็นแบบสอบถามแบบเลือกตอบ (Categorical Scale)

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ,อายุ, สถานภาพ, ระดับการศึกษา, รายได้ต่อเดือน และประสบการณ์การทำงาน ใช้ลักษณะคำถามแบบปลายปิด โดยข้อมูลมีลักษณะเป็นนาม กำหนด และอันดับ (Nominal Scale and Ordinal Scale)

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) ที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร จำนวนทั้งหมด 19 ข้อ

ส่วนที่ 4 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) ที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร จำนวนทั้งหมด 24 ข้อ

#### **การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ**

การทดสอบความเชื่อถือได้ (Reliability) คือ การวัดความสอดคล้องของคำถามกับตัวแปรด้วยการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อหาความน่าเชื่อถือ โดยในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษานำแบบสอบถามส่วนที่พัฒนาขึ้นไปทำการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยนำไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน และทดสอบหาค่าความเชื่อมั่น โดยวิธีหาค่าอัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha) ซึ่งจะต้องผ่านเกณฑ์ค่าความเชื่อมั่นที่ระดับ 0.70 แสดงว่าแบบสอบถามมีคุณภาพเพียงพอที่จะใช้ในการวิจัยได้ สำหรับงานวิจัยนี้ได้ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่น หรือสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น (Coefficient of Reliability) เท่ากับ 0.955 ดังนั้นแบบสอบถามถือว่าผ่านเกณฑ์ค่าความเชื่อมั่น และมีคุณภาพพอที่จะใช้ในการวิจัยได้

#### **การเก็บรวบรวมข้อมูล**

ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามออนไลน์ผ่านทาง Google Form เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างของผู้ที่มีประสบการณ์การซื้อสินค้าผ่านแอปพลิเคชัน TikTok ของผู้บริโภคนในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 400 ตัวอย่าง ซึ่งใช้ระยะเวลา 6 เดือนระหว่างเดือนเดือนกรกฎาคม ถึง เดือนธันวาคม 2566

#### **การวิเคราะห์ข้อมูล**

เมื่อรวบรวมข้อมูลและแจกแจงความถี่แล้ว จะใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างแบ่งระดับออกเป็น 5 ระดับ

## สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ข้อมูลปฐมภูมิที่ได้จากเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์จะถูกนำมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อประมวลผล ข้อมูลและจัดตารางวิเคราะห์เพื่อนำเสนอ และสรุปผลการศึกษา โดยข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้จะนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติ ดังนี้

### 1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย

1.1 ความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) โดยอธิบายข้อมูลทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ, อายุ, สถานภาพ, ระดับการศึกษา, รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาการทำงานของพนักงานในบริษัท กลางคúmครองผู้ประสพภัยจากรถ จákัด ทั้งที่ทำงานในพื้นที่จังหวัดกรุงเทพมหานคร และในพื้นที่ต่างจังหวัด

1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยใช้อธิบายระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อไปนี้

- ปัจจัยจูงใจ
- ปัจจัยค้ำจุน
- ความผูกพันต่อองค์กร

### 2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic)

2.1 ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติทดสอบ t-test สำหรับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามเพศ และสถานภาพที่แตกต่างกัน ส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันหรือไม่

2.2 ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติทดสอบ F-test (One – way ANOVA) สำหรับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาการทำงาน ส่งผลส่งผลต่อความผูกพันองค์กรที่แตกต่างกันหรือไม่ที่แตกต่างกันหรือไม่ที่แตกต่างกันหรือไม่

2.3 ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติทดสอบ (Multiple Regression Analysis) สำหรับปัจจัยแรงจูงใจ และปัจจัยค้ำจุนที่ส่งผลให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรที่แตกต่างกันหรือไม่

## ผลการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ โดยส่วนใหญ่จะกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 55 มีอายุมากกว่า 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 43.9 มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 52.8 ระดับการศึกษาที่ระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 75.8 คิดเป็นร้อยละ 49.1 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 20,000 บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 63.6 และโดยส่วนใหญ่มีระยะเวลาการทำงาน มากกว่า 9 ปี จำนวน 198 คน คิดเป็นร้อยละ 73.6

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) ของพนักงานบริษัท กลางคúmครองผู้ประสพภัยจากรถ จákัด ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นต่อด้านความสำเร็จในการทำงานในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 รองลงมาได้แก่ ด้านความก้าวหน้า ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 ด้านความ

รับผิดชอบ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 การได้รับการยอมรับนับถือ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 และลักษณะของงานที่ทำ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยห้า (Hygiene Factors) ของพนักงานบริษัท กลางคัมครองผู้ประสบภัยจากรถ จำกัด ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 เมื่อพิจารณารายเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นต่อด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 รองลงมาได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมในการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 ด้านนโยบายและการกำกับดูแลของบริษัท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 ด้านการบังคับบัญชา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 ด้านความมั่นคงในงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 และด้านเงินเดือนหรือผลตอบแทน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท กลางคัมครองผู้ประสบภัยจากรถ จำกัดในภาพรวม พบว่า ระดับความคิดเห็นของพนักงานบริษัท กลางคัมครองผู้ประสบภัยจากรถ จำกัดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 6. ท่านมีความภาคภูมิใจ และยินดีจะบอกกับผู้อื่นว่าทำงานที่องค์กรแห่งนี้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 รองลงมาได้แก่ 4. ท่านรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 ข้อ 3. ท่านยินดีจะเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ขององค์กรอย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 ข้อ 1. ท่านมีความซื่อสัตย์และจงรักภักดีต่อองค์กรโดยคำนึงถึงประโยชน์ขององค์กรเป็นที่ตั้ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 ข้อ 2. ท่านยินดีปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความรู้ความสามารถเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์และความสำเร็จขององค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ข้อ 5. ท่านไม่คิดจะไปปฏิบัติงานที่องค์กรอื่น แม้ว่าจะได้รับตำแหน่งและเงินเดือนที่ดีกว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาการทำงาน พบว่าในภาพรวมพนักงานบริษัท กลางคัมครองผู้ประสบภัยจากรถ จำกัดด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษารายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาการทำงานที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อความผูกพันองค์กร ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยแรงจูงใจ และปัจจัยค้ำจุนที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน  
บริษัทกลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ จำกัดในภาพรวม

ปัจจัยแรงจูงใจและปัจจัยค้ำจุน	b	SE.	$\beta$	t	Sig.
ค่าคงที่	.945	.215		4.39	.000
1.การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition)	-.013	.051	-.015	-.261	.795
2. ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement)	-.062	.053	-.057	-1.184	.237
3.ความก้าวหน้า (Advancement)	-.062	.046	-.085	-1.344	.180
4.ความรับผิดชอบ (Responsibility)	.065	.055	.081	1.189	.236
5.ลักษณะของงานที่ทำ (Work itself)	.041	.061	.050	.679	.498
6. ด้านนโยบายและการกำกับดูแลของบริษัท (Policies and administration)	.008	.066	.009	.127	.899
7.ด้านการบังคับบัญชา (Supervision)	-.077	.046	-.106	-1.664	.097
8.ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal relationship)	.304	.054	.340	5.652	.000**
9. ด้านเงินเดือนหรือผลตอบแทน (Salary)	-.022	.042	-.032	-.523	.601
10. ด้านความมั่นคงในงาน (Job security)	-.010	.058	-.013	-.181	.857
11.ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน (Working conditions)	.554	.063	.595	8.853	.000**
R = .781, R <sup>2</sup> = .610, Adj.R <sup>2</sup> = .593, S.E.est = .322, Sig = .000					

การทดสอบนัยสำคัญทางสถิติค่าสหสัมพันธ์พหุคูณของตัวแปรอิสระที่มีกับตัวแปรตามโดยผลการทดสอบค่าที (t) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ พบว่า ปัจจัยแรงจูงใจ และปัจจัยค้ำจุนที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทกลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ จำกัดมากที่สุด ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน (B=0.554, t= 8.853, Sig. = 0.000) รองลงมาคือ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (B=0.304, t= 5.652, Sig. = 0.000) มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนด้านการยอมรับนับถือ ความสำเร็จในการทำงาน ความก้าวหน้า ความรับผิดชอบ ลักษณะของงานที่ทำ ด้านนโยบายและการกำกับดูแลของบริษัท ด้านการบังคับบัญชา ด้านเงินเดือนหรือผลตอบแทน และด้านความมั่นคงในงาน ไม่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทกลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ จำกัด ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

## อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันขององค์กรของพนักงานบริษัทกลางคุ่มครอง ผู้ประสบภัยจากรถจำกัดสามารถอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ได้ ดังนี้

5.2.1 จากวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) ของพนักงานบริษัท กลางคุ่มครองผู้ประสบภัยจากรถ จำกัดในเขตกรุงเทพมหานครและในพื้นที่ต่างจังหวัด พบว่า ปัจจัยจูงใจในภาพรวมของพนักงานบริษัท กลางคุ่มครองผู้ประสบภัยจากรถ จำกัดระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่าปัจจัยแรงจูงใจทั้ง 5 ด้าน มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท กลางคุ่มครองผู้ประสบภัยจากรถ จำกัด ซึ่งนั่นก็คือ ปัจจัยแรงจูงใจด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ความสำเร็จในงาน ความก้าวหน้า ความรับผิดชอบ และลักษณะของงานที่ทำ หากภายในองค์กร ผู้บังคับบัญชา รวมทั้งพนักงานทุกตำแหน่งในองค์กรต้องให้การยอมรับในความรู้ความสามารถของพนักงานในองค์กรไม่ว่าจะอยู่ในตำแหน่งใด อาจอยู่ในรูปแบบการยกย่องชมเชย การแสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือแสดงออกใด ๆ ที่แสดงถึงการยอมรับในความสามารถ เมื่อได้ทำงานบรรลุผลสำเร็จ มีการมอบหมายงานให้พนักงานอย่างเหมาะสม เป็นงานที่ตรงกับความถนัด และตรงกับความรู้ที่ได้ศึกษามา พนักงานสามารถทำงานด้วย ศักยภาพที่ตนเองได้อย่างเต็มที่ ให้อิสระในการตัดสินใจในงานที่ได้รับมอบหมาย รวมไปถึงให้การสนับสนุนการพัฒนาศักยภาพความสามารถในสายอาชีพ ให้โอกาสความก้าวหน้าของพนักงาน ก็จะส่งผลให้พนักงานบริษัท กลางคุ่มครองผู้ประสบภัยจากรถ จำกัดเกิดความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงาน วิจัยของพจนานันท์ (2563) ที่ศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาประถมศึกษาดำรง เขต 1 พบว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาดำรง เขต 1 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้บริหารมอบหมายงานแก่ ครูตรงกับความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ สนับสนุนและส่งเสริมให้ครูสามารถปฏิบัติงานได้ประสบความสำเร็จ ทำให้เป็นที่ยอมรับจากเพื่อนร่วมงานและบุคคลอื่น เกิดความภาคภูมิใจในตนเอง ตลอดจนมีการสนับสนุนและให้โอกาสในการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น การพิจารณาในเรื่องเงินเดือน และเลื่อนตำแหน่งโดยความเป็นธรรม รวมไปถึงงานวิจัยของลลิตา จันทรงาม (2559) ที่ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่กลุ่มลูกค้ำบุคคล พบว่า ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน การพัฒนาการทำงาน ทัศนคติที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์ด้านบวกกับความผูกพันต่อองค์กร โดยภาพรวม เพราะความก้าวหน้าในหน้าที่การงานมีผลกับการรักษาพนักงานไว้ในองค์กร เพราะการที่พนักงานมีโอกาสเติบโตในหน้าที่การงาน การมีโอกาสนับตำแหน่งที่สูงขึ้น หมายถึงความผูกพันต่อองค์กรจะเพิ่มขึ้นตามตำแหน่งหน้าที่ที่พนักงานได้รับ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับแนวคิดของเฟรดเดอริก เฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg อ้างถึงใน สุรพล เพชรไกร) กล่าวว่า แรงจูงใจหรือปัจจัยจูงใจเป็นการกระตุ้นจากลักษณะภายในของงานเอง ทำให้เกิดความพอใจในงาน ประกอบด้วย ความสำเร็จ การยอมรับ งานในหน้าที่ ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้าของงาน และส่งผลให้บุคคลมีความผูกพันกับองค์กรและอยู่กับองค์กรนานขึ้น



5.2.2 จากวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยคำจูน (Hygiene Factors) ของพนักงานบริษัท กลางคุ่มครองผู้ประสบภัยจากรถ จำกัดในเขตกรุงเทพมหานครและในพื้นที่ต่างจังหวัด พบว่า ปัจจัยคำจูนในภาพรวมของพนักงานบริษัท กลางคุ่มครองผู้ประสบภัยจากรถ จำกัดระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ปัจจัยคำจูนด้านสภาพแวดล้อม และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท กลางคุ่มครองผู้ประสบภัยจากรถ จำกัด หากผู้บริหาร หรือฝ่ายบุคคลให้ความสำคัญกับสวัสดิภาพและสวัสดิการของพนักงาน เช่น สิ่งอำนวยความสะดวก เครื่องมือในการปฏิบัติงาน ความปลอดภัยในขณะที่ทำงานของพนักงาน รวมถึงส่งเสริมการทำงานร่วมกันเป็นทีม หรือการจัดกิจกรรมที่เสริมสร้างพันธไมตรีที่ดีของพนักงานในองค์กร ดังที่ Frederick Herzberg (Herzberg, 1971) ได้กล่าวไว้ว่า ปัจจัยคำจูน หรือปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงาน (Hygiene Factors) เป็น ปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เป็นเพียงสภาวะแวดล้อมที่ช่วยให้พนักงานไม่เกิดความไม่พึงพอใจ แต่ไม่สามารถสร้างแรงจูงใจได้ ปัจจัยนี้ส่วนใหญ่จะเป็นปัจจัยพื้นฐานที่จะต้องได้รับการตอบสนอง หากไม่มีหรือไม่ตอบสนองกับพนักงานจะส่งผลให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานขึ้นได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพิราวรรณ กิตติสากล(2565)ศึกษาเรื่อง ปัจจัยด้านแรงจูงใจในงาน ความพึงพอใจในงาน ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกรณีศึกษา: พนักงานบริษัทนำเข้าและจำหน่ายเครื่องพิมพ์ในกรุงเทพฯ และปริมณฑล พบว่า แรงจูงใจในงานโดยรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กร เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าแรงจูงใจในงาน ด้านปัจจัยคำจูนมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กรมากที่สุด ซึ่งเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องหรือสัมพันธ์กับความรู้สึกในทางลบกับงานที่ปฏิบัติอยู่ และเป็นข้อกำหนดเบื้องต้นเพื่อป้องกันไม่ให้นักงงานเกิดความไม่พอใจในงาน โดยเริ่มจากนโยบายการบริหารขององค์กรกฎระเบียบภายในองค์กร ความสามารถของ ผู้บังคับบัญชาในการบริหารจัดการภายในหน่วยงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชา สภาพแวดล้อมในการทำงาน ค่าตอบแทนหรือผลประโยชน์ในการปฏิบัติงาน ที่พนักงานพึงได้รับอย่างเหมาะสม ความรู้สึกมั่นคงในงาน มั่นคงต่อองค์กร โอกาสก้าวหน้าใน ตำแหน่งงาน รวมถึงสถานภาพหรือการได้รับการยอมรับจากหัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน และบุคคลภายนอก รวมไปถึงงานวิจัยของ กมล น้อยทองเล็ก(2565)ที่ศึกษาปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อสมรรถนะเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการในเขตการบิน พบว่า ตัวแปรปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างมาก และข้อมูลมีการกระจายตัวน้อย โดยด้านความรับผิดชอบ ด้านนโยบายการบริหารงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านสภาพแวดล้อมในการท างานส่งผลต่อสมรรถนะเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการในเขตการบิน โดยความน่าสนใจของผลการวิจัยอยู่ที่ความพยายามในการรักษาไว้ซึ่งปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกหรือทัศนคติของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการในเขตการบิน โดยถ้าบุคคลมีความรู้สึกว่างานที่ตนเองต้องรับผิดชอบนั้นมีความยุติธรรมและสอดคล้องตามนโยบายการบริหารงานตลอดจนการสร้างความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และการจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานได้อย่างใกล้เคียงกับสภาวะในอุดมคติ (Ideal state) จะทำให้บุคคลมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้ตามมา

5.2.3 จากผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานบริษัท กลาง คุ่มครองผู้ประสบภัยจากรถ จำกัดในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของการ วิเคราะห์ความผูกพันองค์กรในการทำงานของครูโรงเรียนเอกชนสังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด สมุทรสงคราม พบว่า อันดับแรกคือด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อองค์กรอยู่ในระดับมาก พบว่าครูมีความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มความสามารถในการทำงานให้โรงเรียนทุกครั้ง อยู่ในระดับมากทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าครูในโรงเรียนเอกชนต้องการทุ่มเทความรู้ความสามารถในการ ปฏิบัติงานอย่างเต็มที่เพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายขององค์กรที่กำหนดไว้ และสอดคล้องกับวิจัยของ สมบูรณ์ สารพัด ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในนิคม อุตสาหกรรมเครื่องสพพัฒนาของประเทศไทย พบว่าพนักงานระดับปฏิบัติงานที่ทำงานอยู่ในนิคม อุตสาหกรรมเครื่องสพพัฒนาที่มีปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระยะเวลาในการทำงาน และรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันจะมีความผูกพันองค์กรที่ไม่แตกต่างกัน การทดสอบสมมติฐานที่ว่า ปัจจัยด้านลักษณะงานด้านความหลากหลายของงานมีผลในทิศทางบวกต่อความผูกพันองค์กรของ พนักงานระดับปฏิบัติการที่ทำงานอยู่ในนิคมอุตสาหกรรมเครื่องสพพัฒนา

### ข้อเสนอแนะ

#### 1. ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1) งานวิจัยนี้จะเป็นแนวทางให้ผู้บริหาร ฝ่ายบุคคล และหัวหน้างานให้ความสำคัญต่อความ ผูกพันต่อองค์กรมากยิ่งขึ้น เพราะในปัจจุบันบริษัทยังคงมีอัตราการลาออกของพนักงานในทุกปี นั้น หมายความว่า พนักงานไม่ค่อยมีความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งจากการทำวิจัยพบว่าผู้บริหารควรกำหนดกล ยุทธ์ และนโยบายในการช่วยแนะแนวทาง ให้ทุกฝ่ายทุกแผนกำหนดนโยบายการดำเนินงานงานที่ เหมาะสม หรือกลยุทธ์ที่ทำให้พนักงานมีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และมีความสำคัญต่อ องค์กรอย่างเท่าเทียมกัน นอกจากนั้นผู้บริหารควรเปิดใจรับฟัง ความคิดเห็นของพนักงาน ยอมรับใน ความคิดเห็นที่แตกต่าง มองถึงสถานการณ์ตลาดในความเป็นจริง ณ ปัจจุบัน เพื่อช่วยสนับสนุนจัดการ กับสิ่งที่ปัญหา อุปสรรคในการทำงาน ควรมีความเคารพ ให้เกียรติซึ่งกันและกัน และควรจัดให้มี สวัสดิการครอบคลุมดูแลไปถึงครอบครัวของพนักงาน มีการจัดทำโครงสร้างสนับสนุนการพัฒนา ศักยภาพของพนักงานอย่างต่อเนื่อง รวมถึงมีการส่งเสริมให้โอกาสแก่พนักงานในองค์กรได้มี ความก้าวหน้าในงาน หรือมีศักยภาพสูงสุดในตำแหน่งงานปัจจุบัน โดยบริษัทควรเล็งเห็นถึงความสำคัญ ในแต่ละปัจจัยต่างๆ เพราะหากพนักงานรู้สึกว่างค์กรมีความมั่นคง ไม่ว่าจะมีความมั่นคง ชื่อเสียง ขององค์กร หรือความมั่นคงในการดูแลพนักงาน รวมไปถึงการที่องค์กรเห็นความสำคัญของตัวพนักงาน จะส่งผลให้เกิดการมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร และเริ่มมีความคิดเห็นที่ไปในทิศทางเดียวกันกับองค์กร การ ยอมรับต่อเป้าหมาย ค่านิยม รวมถึงนโยบายขององค์กร ทำได้ดีที่สุดก็จะทำให้พนักงานจะมีความรัก ความ ผูกพันต่อองค์กร สามารถรักษาพนักงานที่มีคุณภาพให้คงอยู่กับองค์กรให้นานที่สุด

2) จากผลการวิจัยที่พบว่าแรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ซึ่ง องค์กรควรให้ความสำคัญกับการรักษาบุคลากรและจูงใจบุคลากร โดยเน้นการสร้างความผูกพันของ

พนักงานที่มีต่อองค์กรให้อยู่ในระดับที่สูงขึ้น และพัฒนาระบบที่สามารถสนับสนุนการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อเสริมสร้างความผูกพันที่มีต่อองค์กร นอกจากผลตอบแทนในรูปแบบของเงินแล้วองค์กรควรคำนึงถึงเรื่องโอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง การจัดการอบรม และการให้คำปรึกษา เป็นต้น องค์กรควรสร้างความชัดเจนในการเชื่อมโยงระหว่างผลการปฏิบัติงาน และผลตอบแทน รวมทั้งผลการประเมินงานที่ต้องมีความเหมาะสมกับผลตอบแทนและโอกาสความก้าวหน้าในการทำงานของบุคลากร เพื่อให้องค์กรประสบผลสำเร็จจนเป็นที่หมายปองของคนทำงานที่อยากจะร่วมงานด้วย

## 2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ เป็นเพียงการศึกษาในเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งอาจทำให้ยังไม่ทราบถึงข้อมูลเชิงลึก ดังนั้นในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไปควรมีการศึกษาในเชิงคุณภาพ (Qualitative) ด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) เพื่อให้ทราบถึงมุมมองและความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีความหลากหลายและมีความละเอียดมากยิ่งขึ้น และทราบถึงสาเหตุของปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

2. การศึกษาวิจัยครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อ องค์กร และความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานในแต่ละแผนกโดยเฉพาะเจาะจง เพื่อให้ได้ผลการศึกษาที่เฉพาะมากยิ่งขึ้น โดยสามารถนำมาใช้ในการพัฒนาและบริหารทีม รวมถึงการสร้างทีมให้แข็งแกร่งยิ่งขึ้น และพร้อมจะปฏิบัติตามแนวทางเพื่อไปสู่เป้าหมายสูงสุดขององค์กร

## เอกสารอ้างอิง

- ศูนย์ข้อมูลอุบัติเหตุ เพื่อเสริมสร้างวัฒนธรรมความปลอดภัยทางถนน. (2566). สืบค้นจาก <https://www.thairsc.com>
- วชิรวัชร งามละม่อม. (2558). แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความผูกพัน. . สืบค้นจาก [https://learningofpublic.blogspot.com/2015/09/blog-post\\_44.html](https://learningofpublic.blogspot.com/2015/09/blog-post_44.html)
- Thamonton Marketeer. (2566). WorldAtlas เว็บไซต์เผยแพร่ข้อมูลเชิงลึกด้านภูมิศาสตร์, สังคมวิทยา, ประชากรศาสตร์, สิ่งแวดล้อม, เศรษฐกิจ, การเมือง และการเดินทาง. สืบค้นจาก. <https://marketeeronline.co/archives/299211>
- กฤษกร ดวงสว่าง. (2540). ความผูกพันต่อองค์กรของบุคคลในธุรกิจปิโตรเลียม. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- กฤษดา มังคะตา. (2548). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อโรงเรียนของครูผู้สอนในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาขอนแก่น เขต 1. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย.
- จงกลรัตน์ วงศ์นาถ. (2546). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท กลุ่มแอดวานซ์รีเสิร์ช จำกัด. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ธัญญลักษณ์ บรรจงแก้ว. (2548). ความผูกพันต่อองค์กร: ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานสรรพากรพื้นที่ กรุงเทพมหานคร7. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- พรรณี ศิริวุฒิ. (2548). การศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ฟินิกซ์พลัสแอนด์เพอร์ จำกัด (มหาชน) อำเภอสำน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย.
- ภรณ์ มหานนท์. (2529). การประเมินผลประสิทธิผลขององค์กร. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- มงคล ปันตี. (2547). ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันขององค์กร:กรณีศึกษาข้าราชการตำรวจของสถานีตำรวจภูธร อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัย สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วิฑูรย์ สิมะโชคดี. (2539). การปฏิรูปราชการและจัดการภาครัฐ: คู่มือ Reengineeringและ Reinventing ภาครัฐ. กรุงเทพฯ: ไนเบิ้ลมีเดีย.
- วัลภา พัวพงษ์พันธ์. (2547). ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกลุ่มวิชาชีพเฉพาะของบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและเอกชน สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, สมชาย หิรัญกิตติ และชนวรรษ ตั้งสินทรัพย์ศิริ. (2550). การจัดการและพฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ: ซีระฟิล์ม และไซเท็กซ์.
- สมจิตต์ ตันสกุล. (2548). ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานขายเวชภัณฑ์. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม
- พิราวรรณ กิตติสกุล. (2565). ปัจจัยด้านแรงจูงใจในงาน ความพึงพอใจในงาน ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน กรณีศึกษา: พนักงานบริษัทนำเข้าและจำหน่ายเครื่องพิมพ์ในกรุงเทพและปริมณฑล
- ลลิตา จันทรังาม. (2559). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กลุ่มลูกค้าบุคคล. (การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะรัฐศาสตร์, สาขาวิชาบริหารรัฐกิจและกิจการสาธารณะ สำหรับนักบริหาร.
- มลฤดี ปรีเส, สุมิตรา ยาประดิษฐ์, พีระฉัตร คชลี, จันจิรา เผือกแสงทิพย์และวิจิตรา พนมทิพย์ทศพล. (2565). ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันองค์กรของครูโรงเรียนเอกชนสังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสมุทรสงคราม. (วารสารวิชาการ). สถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิ
- ปรีกมณ จินตนาพันธ์. (2557). ปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค้ำจุน และวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อความผูกพันภายใน องค์กรของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม. วารสารบริหารธุรกิจศรีนครินทรวิโรฒ
- เทียนศรี บางม่วงงาม. (2565). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรทผ่านโครงการอบรม วิศวกรใหม่ กรณีศึกษา: บริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร
- ถนอมพงศ์ จิตติธีรพันธ์. (2565). แรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของผู้แทนยาในบริษัทยาข้ามชาติ
- นายภูมิพัฒน์ สิทธิปัญญากร. (2560). ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในงาน และการตั้งใจลาออกโดยมีความสามารถในการเผชิญปัญหา และพันฝ่าอุปสรรคเป็นตัวแปรกำกับ. วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กร คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.