

M3A

0.6

ผลการประเมินคุณภาพวารสารที่อยู่ในฐานข้อมูล TCI

โปรดระบุหมายเลข ISSN หรือชื่อของวารสารที่ต้องการทราบผลประเมิน :

ค้นหา

ลำดับ	ชื่อวารสาร	ISSN	เจ้าของ	จัดอยู่ในวารสาร กลุ่มที่	สาขา
1	วารสารมหาวิทยาลัยพายัพ	0857-4677	มหาวิทยาลัย พายัพ	2	มนุษยศาสตร์และ สังคมศาสตร์



# มหาวิทยาลัยพายัพ PAYAP UNIVERSITY

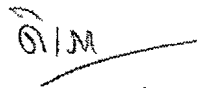


ที่ มพย ๐๖๐๒/๑๘๕

## หนังสือรับรอง

หนังสือรับรองฉบับนี้ให้ไว้เพื่อแสดงว่าบทความเรื่อง “สมการโครงสร้างปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดเพชรบูรณ์” ซึ่งเขียนโดย อาจารย์ กฤษติญา มูลศรี เพื่อตีพิมพ์เผยแพร่ในวารสารมหาวิทยาลัยพายัพนั้น ได้ผ่านการตรวจพิจารณาของผู้ทรงคุณวุฒิประจำฉบับเรียบร้อยแล้ว กองบรรณาธิการจะได้นำบทความนี้เผยแพร่ในวารสารมหาวิทยาลัยพายัพ ปีที่ ๒๗ ฉบับที่ ๑ เดือน มกราคม – มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๐ เลขอ้างอิงของวารสาร ISSN 0857-4677

ให้ไว้ ณ วันที่ ๑ พฤษภาคม ๒๕๖๐



(รองศาสตราจารย์ดิเรก ควรสมาคม)

บรรณาธิการวารสารมหาวิทยาลัยพายัพ

กองบรรณาธิการวารสารมหาวิทยาลัยพายัพ

โทรศัพท์ ๐๕๓-๒๔๑๒๕๕ ต่อ ๗๒๐๕

โทรสาร ๐๕๓-๒๔๑๘๘๓

<http://itprojects.payap.ac.th/oj/index.php/pj>

<http://journal.payap.ac.th/>

วารสารมหาวิทยาลัยพายัพ อยู่ในฐานข้อมูลของศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย Thai-Journal Citation Index Centre (TCI) กลุ่มที่ ๒ สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

มหาวิทยาลัยพายัพ อ.เมือง จ.เชียงใหม่ 50000 โทร. (053) 851478-86 โทรสาร (053) 241983

Payap University, Muang District, Chiang Mai 50000, THAILAND Tel. (66 53) 851478-86 FAX. (66 53) 241983 www.payap.co.th

## บทความวิชาการ

อุปสรรคในการถ่ายโอนความรู้ของบุคลากรรุ่นเบบี้บูมเมอร์ มีผลกระทบต่อการจัดการความรู้ในองค์กรภาครัฐอย่างไร

ศิวพร สุริยา

การจัดการเรียนการสอนเพื่อพัฒนาพฤติกรรมจริยธรรมในรายวิชาศึกษาทั่วไป

เกศินี วุฒิวงศ์

แนวทางกฎหมายเพื่อรองรับสิทธิในการรวมกลุ่มของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐให้สอดคล้องกับหลักเกณฑ์ตามอนุสัญญาองค์การแรงงานระหว่างประเทศ ฉบับที่ ๘๗ และ ๙๘

มลวรรณ สร้อยมะลิลลา

ความสำคัญของธรรมาภิบาล ประชาธิปไตย การมีส่วนร่วมของประชาชนและสื่อในการพัฒนา

สุทธิดา พัฒนศรีวิเชียร

The Application of the Transactional Theory of Reading to Reading Instruction in the ๒๑<sup>st</sup> Century Context

Patchara Boonteerarak

โฆษณาเปรียบเทียบ ที่ห้ามเปรียบเทียบในประเทศไทย

กรณิการ์ รักธรรม

อำนาจลงโทษความผิดสากลกับการลงโทษซ้ำตามประมวลกฎหมายอาญาไทย

อึ้งพงษ์ วงษ์เทรียนทอง

## บทความวิจัย

ข้อจำกัดทางกฎหมายเกี่ยวกับการตรวจสถานที่เกิดเหตุ

พิมพ์พัชร ประเสริฐกิตติรี

การรับฟังข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์เป็นพยานหลักฐานศึกษากรณีความผิดฐานหมิ่นประมาท : ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. ๒๕๕๐

คมสัน สีสมนตรี

ปัจจัยที่ส่งผลต่อผลการประกอบการของธุรกิจในจังหวัดนครสวรรค์

พัชรภา สິงห์ธนาสาร

การรับรู้การพัฒนองค์กรสุขภาวะที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน: กรณีศึกษาองค์กรสุขภาวะที่เป็นภาคีเครือข่ายในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

วรรณภา ลือกิตตินันท์

การเพิกถอนสิทธิอาศัย

นิโลบล แผลมคม

สมการโครงสร้างปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดเพชรบูรณ์

กฤษติญา มูลศรี

ปัญหากฎหมายเกี่ยวกับการอุทธรณ์โต้แย้งคำสั่งลงโทษทางวินัยกรณีคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติชี้มูลความผิดทางวินัย

เศรษฐพงศ์ แหล่งสัทธาน

ความกังวลใจของประชาชนในจังหวัดปทุมธานีที่มีต่อร้านยา

ภาวรี ภูรินทร์, ศันสนีย์ ศรีปรางค์, ภาณุภัทร ศรีทอง, ไกรสร ชัยโรจน์กาญจนนา



อาจารย์ ดร.ฉัตรฤดี จงสุริยภาส	มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง
รองศาสตราจารย์พรรณนุช ชัยปิ่นชนะ	มหาวิทยาลัยพายัพ
รองศาสตราจารย์เอนก ชิตเกษร	มหาวิทยาลัยพายัพ
รองศาสตราจารย์บุษบา อารีย์	มหาวิทยาลัยพายัพ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กিজจา โตไพบูลย์	มหาวิทยาลัยพายัพ

## คณะทำงานวารสาร

- ผู้อำนวยการสำนักวิจัย
- ผู้อำนวยการสำนักหอสมุด
- ผู้อำนวยการสำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
- ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิณรัตน์ อัครวัฒนากุล
- อาจารย์ ดร.พัชร บุญธีรารักษ์
- อาจารย์กীরติ ไพบูลย์
- อาจารย์จิราภรณ์ สุนทรธรรม
- อาจารย์พิมพ์ประภา วรรณเนตร
- คุณกันยารัตน์ เอี่ยมอัมพร
- คุณกอบกาญจน์ พจน์ชนะชัย
- คุณมณีทิพย์ ดิลกพัฒน์มงคล

บทความหรือข้อความความคิดเห็นใดๆที่ปรากฏในวารสารมหาวิทยาลัยพายัพเป็นวรรณกรรมของผู้เขียนโดยเฉพาะ คณะผู้จัดทำไม่จำเป็นต้องเห็นด้วย และไม่ใช่ว่าความรับผิดชอบของมหาวิทยาลัยและคณะผู้จัดทำ/บรรณาธิการ

## ผู้ทรงคุณวุฒิประเมินบทความ (Peer Review)

รองศาสตราจารย์ ดร.โยธิน แสงวงศ์	มหาวิทยาลัยมหิดล
รองศาสตราจารย์ ดร.นรินทร์ นำเจริญ	มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
รองศาสตราจารย์ ดร.สุรพล นธการกิจกุล	มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
รองศาสตราจารย์สมพงษ์ บุญเลิศ	มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
รองศาสตราจารย์ ดร.จารุณี มณีกุล	มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ดุสิต ชินวงศ์	มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
ผู้ช่วยศาสตราจารย์อุดม งามเมืองสกุล	มหาวิทยาลัยพะเยา
อาจารย์ ดร.ศรินยา ชัตติยะ	มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
อาจารย์ ดร.นัทมน คงเจริญ	มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
อาจารย์ ดร.ไพรัช ธีระชัยมัทธี	มหาวิทยาลัยพะเยา
รองศาสตราจารย์ดิเรก ควรสมาคม	มหาวิทยาลัยพายัพ
รองศาสตราจารย์พรรณนุช ชัยปิ่นชนะ	มหาวิทยาลัยพายัพ
รองศาสตราจารย์เอนก ชิตเกษร	มหาวิทยาลัยพายัพ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สญลักษณ์ ปัญวัฒน์ลิขิต	มหาวิทยาลัยพายัพ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เขตไท ลังการ์พินธุ์	มหาวิทยาลัยพายัพ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กัจจา โตไพบูลย์	มหาวิทยาลัยพายัพ

สมการโครงสร้างปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของ  
พนักงานธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดเพชรบูรณ์  
Structural Equation Causal Factor Influencing Organization  
Commitment of Small and Medium Business Employee in  
Phetchabun Province

กฤษฎิยา มุลศรี\*  
Kristiya Moonsri

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษารูปแบบสมการโครงสร้างปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์ จำนวน 550 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามในรูปแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ได้แก่ ร้อยละและการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง ผลการวิจัยพบว่า รูปแบบอิทธิพลเชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ที่ได้รับการพัฒนาขึ้นมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ เนื่องจากมีความกลมกลืนของโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และมีประสิทธิภาพความสามารถในการพยากรณ์ อยู่ในระดับดีและเป็นที่ยอมรับ โดยมีค่าสหสัมพันธ์พหุคูณกำลังสอง ( $R^2$ ) คิดเป็นร้อยละ 61.7 ซึ่งผ่านเกณฑ์พิจารณาที่มีค่าร้อยละ 40 ขึ้นไป และมีอิทธิพลเส้นทางของโมเดลคือความสัมพันธ์กับผู้อื่น ซึ่งได้แก่ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานและกลุ่มทีมงาน มีอิทธิพลทางตรงไปยังความพึงพอใจในการทำงานเป็นอันดับที่ 1 ( $DE=0.978$ ) สภาพการทำงาน ซึ่งได้แก่ สถานที่ทำงาน ห้องทำงาน เครื่องมือ อุปกรณ์ มีความปลอดภัย เหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติ และมีกฎระเบียบการบริหารจัดการที่ชัดเจน มีอิทธิพลทางตรงไปยังความพึงพอใจในการทำงานเป็นอันดับที่ 2 ( $DE=0.548$ ) ผลประโยชน์ตอบแทน ได้แก่ ค่าตอบแทน สวัสดิการ และความก้าวหน้า มีอิทธิพลทางตรงไปยังความพึงพอใจในการทำงานเป็นอันดับที่ 3 ( $DE=0.521$ ) และปัจจัยด้านความพึงพอใจในการทำงาน มีอิทธิพลทางตรงไปยังความผูกพันต่อองค์กร ( $DE=0.785$ )

คำสำคัญ: ความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

\* อาจารย์สาขาวิชาการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

## Abstract

This research aims to study the structural equation causal factor influencing organization commitment of the small and medium sized businesses (SME) employee. The sampling group was the 550 SME's employees in Phetchabun province. The tool for data collecting was a five rating scale questionnaires. The statistics used in this research were percentage and structural equation model. The research found that structural equation causal factor influencing organization commitment of the small and medium sized businesses (SME) employee which developed were consistent with empirical data. Due to the combination of empirical data in ability to effectively forecast were good and acceptable. The squared multiple correlation ( $R^2$ ) of 61.7 % was considered the threshold value of more 40 %. And the influence of the path of model the relationship with others including relationships with superiors, colleagues and team have direct influenced to the job satisfaction was the first order (DE = 0.978). The working conditions including workplaces, working rooms, the safty of equipment and tools, suitable for practical work and clear rules of management have direct influenced to the job satisfaction was the second order (DE = 0.548). The benefits include compensation, welfare and progress have direct influenced to the job satisfaction was the third order (DE = 0.521). In addition the job satisfaction have direct influenced to the organization commitment (DE = 0.785).

**Keywords:** Job Satisfaction, Organization Commitment, Small and Medium Sized Enterprises.

### 1. บทนำ

ในการดำเนินงานในองค์กร มีความจำเป็นต้องอาศัยปัจจัยการผลิตในหลาย ๆ ด้าน เช่น เงินทุน คน เครื่องจักร อุปกรณ์ เป็นต้น แต่เป็นที่ยอมรับกันแล้วว่า ปัจจัยการผลิตที่สำคัญที่สุดสำหรับองค์กรคือ คน หรือทรัพยากรมนุษย์ นั่นเอง เพราะการที่องค์กรใดที่มีทรัพยากรมนุษย์ที่มีความรู้ความสามารถ และมีทัศนคติเชิงบวกต่อองค์กร จะสามารถสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน ไม่แพ้การมีเงินทุนและเทคโนโลยีที่ทันสมัย แต่หากองค์กรใดขาดแคลนทรัพยากรบุคคลที่มีความรู้ความสามารถจะส่งผลให้องค์กรขาดประสิทธิภาพขาดศักยภาพในการแข่งขันและอาจล้มเหลวในการดำเนินงานระยะยาว ดังนั้นการรักษาทรัพยากรมนุษย์ที่มีศักยภาพ มีความรู้ความสามารถให้คงอยู่กับองค์กร จึงเป็นเป้าหมายของการจัดการทรัพยากรมนุษย์สมัยใหม่

การคงอยู่หรือความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน เป็นความรู้สึกที่บุคคลในองค์กรต้องการคงอยู่ในองค์กร ยอมรับและเต็มใจที่จะทำงานให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ มีความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกับองค์กร ต้องการมีส่วนร่วมและมีความตั้งใจจะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป (Buchanan, 1974, 553; Kanter, 1968, 499) และพนักงาน มีความเต็มใจ เสียสละประโยชน์ส่วนตัวเพื่อองค์กร และปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกของ



องค์กรนั้นตลอดไป (Steers, 1977: 46-56) ซึ่งพฤติกรรมเหล่านี้เป็นพฤติกรรมเชิงบวกที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพและผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร ความผูกพันต่อองค์กรจึงนับว่ามีความสำคัญยิ่งที่ผู้ประกอบการต้องให้ความสนใจและผู้ประกอบการ จำเป็นต้องศึกษาองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรอย่างละเอียดลึกซึ้ง เพื่อเป็นแนวทางในบริหารทุนมนุษย์ (Human Capital) ให้เกิดความพึงพอใจและคงอยู่กับองค์กรต่อไป นอกจากความผูกพันต่อองค์กรแล้ว งานวิจัยอีกหลายงาน (Griffeth, Hom & Gaertner, 2000; Vidal, Vall & Aragon, 2007) ชี้ให้เห็นว่าความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญทำให้พนักงานทำงานอย่างกระตือรือร้น มีทัศนคติที่ดี โดยพนักงานที่มีความพึงพอใจในงานสูงจะเป็นผู้ที่ชอบงานที่ทำอยู่มากกว่า ผู้ที่มีความพึงพอใจในงานต่ำ และมีผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อความคงอยู่หรือความผูกพันต่อองค์กร (Nguyen, et al, 2014; Mohammed & Eleswed, 2013; ดนตรีทวี ไทรวิจิตร มนตรี พิริยะกุล และประยงค์ มีใจชื้อ, 2555) ทั้งนี้ความพึงพอใจในการทำงาน เป็นแรงผลักดันให้พนักงานทำงานด้วยความกระตือรือร้น ด้วยความสมัครใจ และมีความเต็มใจในการปฏิบัติงาน

การจัดการทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมนั้น เป็นงานที่มีความท้าทายมาก เนื่องจากคนทั่วไปมีความเชื่อที่ว่า การทำงานกับธุรกิจขนาดใหญ่จะมั่นคงและมีผลตอบแทนที่ดีกว่า ดังนั้นจึงเป็นความท้าทายของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่จะรักษาพนักงานที่มีความรู้ มีทักษะ ความชำนาญ ให้คงอยู่กับองค์กร ในจังหวัดเพชรบูรณ์มีจำนวนธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมอยู่จำนวน 29,775 ราย มีการจ้างงานจำนวน 71,349 คน (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2557) และปัจจุบันมีธุรกิจขนาดใหญ่เข้ามาจัดตั้งในจังหวัดเพชรบูรณ์และมีการดึงดูดพนักงานเข้าสู่องค์กรเหล่านั้น หากธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมไม่สามารถสร้างความพึงพอใจในการทำงานให้กับพนักงาน ไม่สามารถรักษาพนักงานที่ดีไว้ได้ ทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณค่าจะเคลื่อนย้ายออกจากธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมไป ซึ่งจะส่งผลให้ธุรกิจเสียเปรียบด้านการแข่งขันได้ ดังนั้นในงานวิจัยนี้จึงมุ่งศึกษาสมการโครงสร้างเชิงสาเหตุของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกในประเด็นดังกล่าว อันจะเป็นแนวทางให้กับผู้ประกอบการนำไปใช้ในการบริหารทุนมนุษย์ (Human Capital) ให้พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานและมีความผูกพันต่อองค์กร ต้องการคงอยู่กับองค์กรต่อไป

## 2. วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษารูปแบบสมการโครงสร้างปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดเพชรบูรณ์

## 3. การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

### 3.1 ความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกที่บุคคลในองค์กรต้องการคงอยู่ในองค์กร ยอมรับ และเต็มใจที่จะทำงานให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ มีความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกับองค์กร ต้องการมีส่วนร่วม

และมีความตั้งใจจะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป (Buchanan, 1974: 553; Kanter, 1968: 499) สอดคล้องกับ สเตียร์ (Steers, 1977: 46-56) ที่กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกของสมาชิกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีความเต็มใจ เสียสละประโยชน์ส่วนตัวเพื่อองค์กร และปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรนั้นตลอดไป รวมทั้ง อเลนและเมเยอร์ (Allen and Meyer, 1990: 710-720) กล่าวว่า พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรจะมีลักษณะเป็นบุคคลที่อยู่กับองค์กรไม่ว่าจะเป็นอย่างไร มาทำงานสม่ำเสมอ ทุ่มเทในการทำงาน ปกป้องทรัพย์สินขององค์กร และมีเป้าหมายร่วมกับองค์กร ซึ่ง อเลนและเมเยอร์ ได้สรุปความผูกพันต่อองค์กรไว้เป็น 3 แบบ คือ

ความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึก (Affective commitment) หมายถึง ความผูกพันที่เกิด ขึ้นจากความรู้สึกภายในส่วนบุคคล เป็นความรู้สึกผูกพันและเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร รู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร เต็มใจที่จะทุ่มเทและอุทิศตนให้กับองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กรด้านความต่อเนื่อง (Continuance commitment) หมายถึง ความผูกพันที่เกิดขึ้นจากการคิดคำนวณของบุคคลที่อยู่บนพื้นฐานของการลงทุนที่บุคคลให้กับองค์กร และผลตอบแทนที่บุคคลได้รับจากองค์กร โดยแสดงออกในรูปของพฤติกรรมต่อเนื่องในการทำงานว่าจะทำงานอยู่กับองค์กรนั้นต่อไปหรือจะโยกย้ายเปลี่ยนแปลงที่ทำงาน

ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานทางสังคม (Normative commitment) หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากค่านิยมหรือบรรทัดฐานของสังคม เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเพื่อตอบสนองแทนสิ่งที่บุคคลได้รับจากองค์กร แสดงออกในรูปของความจงรักภักดีของบุคคลต่อองค์กร

โดยความผูกพันต่อองค์กร มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของบุคคล ชูชัย สมितिไกร (2554: 277-278) ดังนี้

1. การขาดงาน ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ทางลบกับอัตราการขาดงาน และการมาทำงานสาย หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงจะมาทำงานอย่างสม่ำเสมอและไม่สาย
2. ความตั้งใจที่จะลาออกและอัตราการลาออกจากงาน ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจที่จะลาออกจากงานและการลาออกจากงาน
3. ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน และความพึงพอใจในงานเป็นปัจจัยสนับสนุนสำคัญที่ทำให้บุคคลเกิดความผูกพันต่อองค์กร
4. ผลการปฏิบัติงาน ความผูกพันเชิงอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน และความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของบุคลากรซึ่งประเมินโดยผู้บังคับบัญชา
5. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ดังนั้นจึงเห็นได้ว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีความสำคัญอย่างยิ่งในการขับเคลื่อนให้พนักงานมีพฤติกรรมหรือเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ซึ่งส่งผลให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

### 3.2 แนวคิดรากฐานทางทฤษฎี (Theoretical Foundation)

การวิจัยครั้งนี้ประยุกต์ใช้แนวคิดรากฐานทางทฤษฎี (Theoretical Foundation) ที่เกี่ยวข้อง 5 ทฤษฎีได้แก่ ทฤษฎีสองปัจจัย (Two Factor Theory) ของ เฮอร์ซเบิร์ก (Frederick Herzberg) ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของอับราฮัม มาสโลว์ (Abraham Maslow) ทฤษฎี ERG ของแอลเดอร์เฟอร์ (Alderfer) ทฤษฎีความเสมอภาคเป็นทฤษฎีของ เจ สเตซี อาดัม (J. Stacy Adams) และทฤษฎีเสริมแรง (Reinforcement Theory) ของ บี เอฟ สกินเนอร์ (B. F. Skinner) โดยมีรายละเอียดดังนี้

3.2.1 ทฤษฎีสองปัจจัย (Two Factor Theory) ทฤษฎีสองปัจจัยของ เฮอร์ซเบิร์ก กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงานประกอบด้วยปัจจัย 2 กลุ่มคือ ปัจจัยป้องกัน (Hygiene factors) และปัจจัยจูงใจ (motivator factors) มีรายละเอียด (ซูซีย์ สมิตธิกร, 2554, 277-278) ดังนี้

1) ปัจจัยป้องกัน (Hygiene factors) หมายถึง ปัจจัยที่จะป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจในงาน แต่ไม่ได้เป็นตัวกระตุ้นให้พนักงานทำงานอย่างมีแรงจูงใจแต่อย่างใด ประกอบไปด้วยปัจจัยดังนี้

1.1) นโยบายและการบริหารงาน (Company policy and administration) เช่น การวางแผนการบริหารองค์กรที่มีความชัดเจน การติดต่อสื่อสารที่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน

1.2) การปกครองบังคับบัญชา (supervision) หมายถึง การที่ผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรม มีความโอ้อ้อมอารี และสามารถให้การปรึกษาที่ดีแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา

1.3) ความสัมพันธ์กับผู้อื่น (relationship with others) หมายถึง การติดต่อทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดี สามารถทำงานร่วมกันได้ดี มีความเข้าใจกันระหว่างผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชา

1.4) สภาพการทำงาน (working condition) หมายถึง สิ่งแวดล้อมในที่ทำงานและสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น บรรยากาศ แสง ความสะอาดของสถานที่ รวมไปถึงการมีอุปกรณ์ต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานอย่างพอเพียงและพร้อมที่จะใช้ได้ตลอดเวลา

1.5) เงินเดือน (salary) หมายถึง ค่าตอบแทนหรือผลประโยชน์ที่ได้รับเหมาะสมกับงานที่ทำ ตลอดจนการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้นเป็นที่พอใจของพนักงาน

1.6) ความมั่นคงปลอดภัยในงาน (security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงานในองค์กรตลอดอายุการทำงาน รวมทั้งลักษณะงานที่ไม่เสี่ยงอันตรายจนเกินไป

1.7) สถานภาพ (status) หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคม เป็นอาชีพที่มีเกียรติ มีศักดิ์ศรี

2) ปัจจัยจูงใจ (motivator factors) หมายถึง ปัจจัยที่ทำให้บุคคลมีแรงจูงใจที่จะปฏิบัติงาน ปัจจัยเหล่านี้เกี่ยวข้องกับลักษณะงานที่ปฏิบัติอยู่ ดังนี้

2.1) ความสำเร็จในงาน (achievement) หมายถึง การที่บุคคลได้ใช้ความสามารถทำงานจนบรรลุวัตถุประสงค์ สามารถจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นจนสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ทำให้บุคคลเกิดความภาคภูมิใจและพึงพอใจ ซึ่งจะทำให้เกิดความเชื่อมั่นในตนเองและมีความกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติงานต่อ

2.2) ความยอมรับนับถือ (recognition) หมายถึง การได้รับความยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และบุคคลอื่นในสังคม โดยรับรู้จากพฤติกรรมที่ผู้อื่นแสดงออกในรูปของการยกย่องชมเชย การเลื่อนขั้น การขึ้นเงินเดือน รางวัลที่เป็นวัตถุสิ่งของ การประกาศเกียรติคุณ หรือการแสดงออกอื่นๆ

2.3) ความรับผิดชอบ (responsibility) หมายถึง การได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบในภาระหน้าที่ ที่สำคัญ มีงานที่ท้าทายความสามารถ รวมถึงการได้รับอำนาจอย่างเพียงพอในการปฏิบัติงาน

2.4) ความก้าวหน้า (advancement) หมายถึง การได้รับโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่สูงขึ้น ได้ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม ได้รับการพัฒนาทักษะในการทำงานเพื่อพัฒนาตนเองให้มีความสามารถในการปฏิบัติงานมากขึ้น

2.5) ลักษณะงานที่ปฏิบัติ (work itself) หมายถึง ลักษณะงานที่มีความน่าสนใจ ไม่ซ้ำซาก จำเจ ท้าทายความสามารถ งานที่ได้ใช้ความคิดสร้างสรรค์ งานที่มีความแปลกใหม่

3.2.2 ทฤษฎีลำดับชั้นความต้องการของอับราฮัม มาสโลว์ (Abraham Maslow) ประกอบไปด้วย 5 ชั้น (Etzel, Walker & Stanton, 2007: 101) โดย ชั้นที่ 1 คือความต้องการทางกาย (physiological needs) เป็นความต้องการปัจจัยพื้นฐานในการดำรงชีวิต ชั้นที่ 2 เป็นความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (safety and security needs) เป็นความต้องการที่จะมีชีวิตที่มั่นคงปลอดภัย ชั้นที่ 3 คือความต้องการความรักและผูกพันทางสังคม (love and belonging needs) มนุษย์เมื่อเข้าไปอยู่ในกลุ่มใดก็ต้องการให้ตนเป็นที่รักและยอมรับในกลุ่มที่ตนอยู่ ชั้นที่ 4 เป็นความต้องการได้รับการยกย่องจากผู้อื่น (self - esteem needs) เป็นความต้องการในลำดับต่อมาซึ่งความต้องการในขั้นนี้ถ้าได้รับจะก่อให้เกิดความภาคภูมิใจในตนเอง และชั้นที่ 5 คือความต้องการในการพิสูจน์ตนเอง (self-actualization needs) เป็นความต้องการขั้นสูงของมนุษย์

3.2.3 ทฤษฎี ERG ของแอลเดอร์เฟอร์ (Alderfer) แอลเดอร์เฟอร์ สรุปว่า มนุษย์มีความต้องการสามารถแยกได้ 3 ประการ (วิชัย แหวนเพชร, 2548, 101) คือ

1. E = Existence (ความต้องการอยู่รอด) หมายถึง ความต้องการของบุคคลทางด้านร่างกาย เช่น อาหาร ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค เป็นต้น

2. R = Relatedness (ความต้องการมีความผูกพันกับสังคม) หมายถึง บุคคลจะต้องการการยอมรับ การเป็นส่วนหนึ่งของสังคมในองค์กร เช่น ต้องการเป็นสมาชิก เป็นหัวหน้า เป็นกรรมการ หรือเป็นผู้นำ เป็นต้น

3. G = Growth (ความต้องการก้าวหน้าและเติบโต) หมายถึง ความต้องการเกี่ยวกับการพัฒนา สถานภาพของตนเอง ได้แก่ ต้องการเจริญก้าวหน้าในชีวิตและหน้าที่การงาน ต้องการมีประสบการณ์ใหม่ ๆ และตำแหน่งหน้าที่ที่ดีขึ้น เป็นต้น

3.2.4 ทฤษฎีความเสมอภาค (Equity Theory) เป็นทฤษฎีของ เจ สเตซี อาดัม (J. Stacy Adams) (1965, อ้างใน วิชัย แหวนเพชร, 2548: 140) กล่าวว่า “บุคคลจะรู้สึกที่ไม่ยุติธรรม ถ้าเขาเห็นว่า สิ่งที่ได้รับ สำนองจากการทำงานนั้นไม่เท่ากับคนอื่น เมื่อเปรียบเทียบกัน หากไม่เป็นไปอย่างที่เขาคิดหรือที่เขาควรจะได้รับ สิ่งนี้ย่อมมีอิทธิพลต่อความไม่พอใจ” ดังนั้นทฤษฎีนี้จึงมีพื้นฐานความคิดว่า บุคคลย่อมแสวงหาความเสมอภาคทางสังคมโดยพิจารณาผลตอบแทนที่ได้รับ (output) กับตัวป้อน (input) ทฤษฎีความเสมอภาคอธิบายว่า บุคคลจะเปรียบเทียบตัวป้อนของตนเอง เช่น ความรู้ความสามารถ สติปัญญา ความพยายาม ประสิทธิภาพ สถานภาพ เป็นต้น กับผลตอบแทนที่ได้รับ เช่น ค่าจ้างค่าตอบแทน การยกย่องชมเชย การเลื่อนตำแหน่ง การยอมรับจากหัวหน้างาน เป็นต้น กับบุคคลอื่นที่ทำงานประเภทเดียวกัน ซึ่งอาจเป็นเพื่อนร่วมงานหรือกลุ่มพนักงานที่ทำงานในฝ่ายเดียวกันหรือต่างฝ่าย หรือแม้แต่บุคคลอื่นที่อยู่ในความคิดของเขาว่า มีความเสมอภาคหรือเท่าเทียมกันหรือไม่ เมื่อเปรียบเทียบเขาจะพอใจในการทำงานและมีแรงจูงใจในการทำงานสูง ตราบเท่าที่เขายังรับรู้ว่ามีเสมอภาคเมื่อเปรียบเทียบกับพนักงานคนอื่น แต่ถ้าพนักงานพบว่าผู้ที่ทำงานในระดับเดียวกับได้รับผลตอบแทนสูงกว่า หรือได้รับผลตอบแทนเท่ากันแต่ทำงานน้อยกว่า ความพอใจและแรงจูงใจในการทำงานจะน้อยลง เมื่อใดที่พนักงานเกิดการรับรู้ความไม่เสมอภาค เขาจะพยายามทำให้เกิดความเสมอภาคโดยการลดระดับตัวป้อนหรือไม่ ก็เรียกร่องผลตอบแทนเพิ่มขึ้น ดังนั้นองค์กรจึงควรตระหนักและให้ความสำคัญในประเด็นนี้ความเสมอภาค เพราะมีผลกระทบต่อตรงทั้งต่อความสำเร็จขององค์กรและความสุขในการทำงานของพนักงานด้วย

3.2.5 ทฤษฎีเสริมแรง (Reinforcement Theory) หรือ ทฤษฎีการวางเงื่อนไขแบบลงมือกระทำ (operant conditioning) ถูกคิดค้นโดย บี เอฟ สกินเนอร์ (B. F. Skinner) ใน ค.ศ. 1969 โดยเสนอแนวคิดว่าการกระทำหรือพฤติกรรมใดที่แสดงออกจะถูกกำหนดโดยผลลัพธ์ที่ได้รับ ตัวอย่าง เช่น พฤติกรรมใดที่แสดงออกแล้วได้รับผลทางบวก เช่น ได้รับคำชม หรือได้รับรางวัลต่างๆ พฤติกรรม นั้นจะมีโอกาสแสดงออกมาอีก แต่ถ้าพฤติกรรมใดที่แสดงออกแล้วได้รับผลทางลบ เช่น ถูกตำหนิ หรือเกิดความเสียหายต่างๆ ก็เป็นไปได้มาก ที่จะไม่แสดงพฤติกรรมนั้นอีก ดังนั้นทฤษฎีเสริมแรงจึงสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการบริหารบุคลากรในองค์กรได้ โดยแนวทางสู่การประยุกต์ใช้ในองค์กร (กฤษฎิญา มูลศรี, 2558: 88) ได้แก่

1. การเสริมแรงทางบวก (positive reinforcement) เมื่อองค์กรทุกองค์การต้องการให้พนักงานแสดงพฤติกรรมที่ดีตามที่องค์กรต้องการ เช่น ต้องการให้พนักงานมีความตั้งใจ ทุ่มเททำงาน ต้องการให้พนักงานมีส่วนร่วมในการทำงาน ต้องการให้พนักงานผลิตผลงานที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพ องค์กรต้องกำหนดการเสริมแรงทางบวก เช่น การให้รางวัล การให้คำชมเชย การให้เลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง การให้สวัสดิการต่างๆ ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะเป็นตัวกระตุ้นในเชิงบวก ให้พนักงานปฏิบัติตนหรือแสดงออกในเชิงบวก

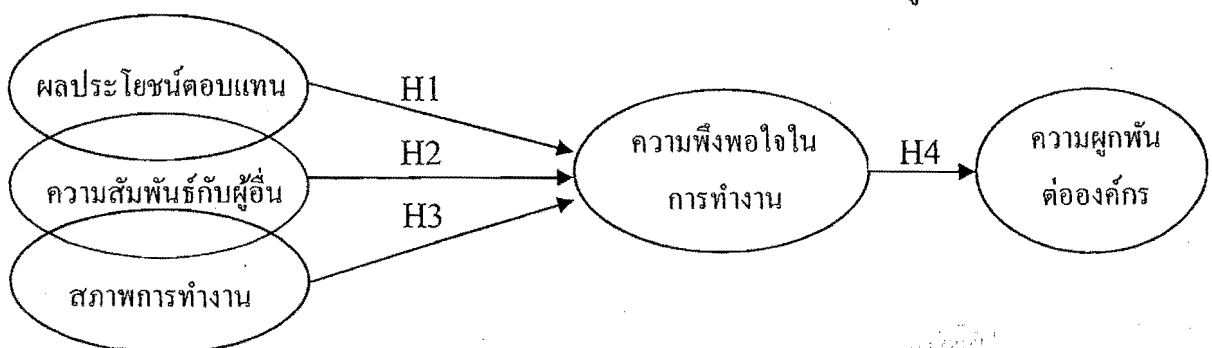
2. การเสริมแรงทางลบ (negative reinforcement) ในขณะเดียวกันองค์กรสามารถกำหนด การเสริมแรงทางลบ เช่น กำหนดกฎระเบียบ การสร้างเงื่อนไขในการปฏิบัติงานร่วมกัน การกำหนดโทษ ล่วงหน้า เป็นต้น ซึ่งเป็นการเสริมแรงทางลบเพื่อกำหนดพฤติกรรมหรือการแสดงออกของพนักงาน ตามที่องค์กรต้องการ

3. การลงโทษ (punishment) เป็นวิธีการกำหนดพฤติกรรมของพนักงานในองค์กรอีกวิธีหนึ่งด้วยการลงโทษ เพื่อไม่ให้พนักงานมีพฤติกรรมเช่นนี้อีก เช่น เมื่อพนักงานมาทำงานสาย ซึ่งผิดเงื่อนไขหรือข้อกำหนดที่ตกลงกันไว้ ก็จะมีการหักเงินเดือนพนักงาน หรือถูกระงับสิทธิประโยชน์บางอย่าง หรือถูกว่ากล่าวตักเตือน ซึ่งถือเป็นการระงับพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมที่พนักงานอาจจะปฏิบัติอีกในอนาคต เป็นต้น

และงานวิจัย ของ Nguyen, Mai & Nguyen (2014) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานกรณีศึกษาพนักงานธนาคารในโฮจิมิน ประเทศเวียดนาม กลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 201 คน โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอย (Regression Analysis) พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันองค์กร โดยปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของพนักงาน ได้แก่ ความสัมพันธ์กับผู้บริหาร สภาพแวดล้อมและเงื่อนไขในการทำงาน การพัฒนาอาชีพ และทีมงาน และงานวิจัยของ Mohammed & Eleswed (2013) ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษาในราชอาณาจักรบาห์เรน (Bahrain) โดยศึกษาจากพนักงานของสถาบันการเงินภาคเอกชน จำนวน 334 คน ใช้สถิติทดสอบความสัมพันธ์ (Correlation) พบว่า ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ รวมถึงงานวิจัยของ Abdllah & Ramay (2012) ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารในประเทศปากีสถาน โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจากพนักงานของธนาคารจำนวน 215 คน สถิติที่ใช้วิเคราะห์คือ Structural Equation Model (SEM) พบว่า การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจมีอิทธิพลสูงที่สุดต่อความผูกพันต่อองค์กร (.72) และลำดับต่อมาคือ สภาพแวดล้อมของงาน (.69), ความปลอดภัยในงาน (.68), และความพอใจในค่าตอบแทน (.54)

จากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปรสำหรับการวิจัย ดังนี้ ตัวแปรอิสระ คือ ค่าตอบแทนและความก้าวหน้า ความสัมพันธ์กับผู้อื่น สภาพการทำงาน ตัวแปรสื่อกลางคือ ความพึงพอใจในการทำงาน ตัวแปรตามคือ ความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งแสดงเป็นกรอบการวิจัย ได้ดังภาพที่ 1 และมีสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

- H1: ผลประโยชน์ตอบแทนมีอิทธิพลทางตรงต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน
- H2: ความสัมพันธ์กับผู้อื่นมีอิทธิพลทางตรงต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน
- H3: สภาพการทำงานมีอิทธิพลเชิงทางตรงความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน
- H4: ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานมีอิทธิพลทางตรงต่อความผูกพันต่อองค์กร



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

## 4. วิธีดำเนินการวิจัย

### 4.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานในองค์กรธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตจังหวัด เพชรบูรณ์ จำนวน 71,349 คน (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2557)

กลุ่มตัวอย่าง ในการวิจัย คือ พนักงานในองค์กรธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขต จังหวัด เพชรบูรณ์ ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากการคำนวณโดยใช้สูตรของ Yamane (1973) คือ 398 ตัวอย่าง หากกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีของเครจซี่ และ มอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970) จากตาราง จำนวนกลุ่มตัวอย่าง ณ ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 382 ตัวอย่าง แต่หากคำนึงถึงความเหมาะสมในการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง ซึ่ง Hair, et al (2010); กัลยา วานิชย์บัญชา (2556) กล่าวว่า ขนาดตัวอย่างที่เหมาะสมในการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง ควรมีขนาดตัวอย่างระหว่าง 10 – 20 เท่า ของจำนวนพารามิเตอร์ในงานวิจัยนั้นๆ และนงลักษณ์ วิรัชชัย (2542) กล่าวถึงการกำหนดอัตราส่วนระหว่าง จำนวนตัวอย่างและจำนวนพารามิเตอร์ว่าควรจะเป็น 20 ต่อ 1 ซึ่งการวิจัยครั้งนี้ จำนวนพารามิเตอร์ในแบบจำลองจำนวน 52 พารามิเตอร์ จำนวนขนาดตัวอย่างที่มีความเหมาะสมและเพียงพอจึงควรมีอย่างน้อย  $10 \times 52 = 520$  ถึง  $20 \times 52 = 1,040$  ทั้งนี้งานวิจัยนี้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 550 ตัวอย่าง ซึ่งมีจำนวนเพียงพอตามเงื่อนไขของการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง รวมถึงมีจำนวนมากกว่าขนาดของกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำที่ได้จากการคำนวณด้วยสูตรของ Yamane (1973) และเปิดตารางของเครจซี่ และ มอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970) ณ ระดับความเชื่อมั่นที่ 95 %

เทคนิคการสุ่มตัวอย่างในการวิจัย ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non Probability Sampling) และในการวิจัยครั้งนี้ การตอบแบบสอบถามต้องได้รับความยินยอมจากผู้ตอบแบบสอบถาม จึงใช้การสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Sampling)

### 4.2 เครื่องมือและการพัฒนาเครื่องมือการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม โดยสร้างขึ้นจากแนวคิด ทฤษฎี และเอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาที่ทำงานในองค์กรแห่งนี้

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ประกอบไปด้วยข้อคำถามจำนวน 22 ข้อ และข้อคำถามในส่วนนี้เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert)

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม โดยคำถามในส่วนนี้เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert)



ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment) ผู้วิจัยพัฒนาแบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร โดยนำแนวคิดและแปลจากแบบสอบถามในงานวิจัยของ Allen et al. (1993); David, (2015); Nguyen, Mai & Nguyen, (2014) มาปรับใช้ให้มีความเหมาะสมต่อการวิจัยในครั้งนี้ โดยแบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน มีจำนวนทั้งสิ้น 21 ข้อคำถาม โดยแบ่งออกเป็น ข้อคำถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรด้านอารมณ์ จำนวน 7 ข้อ ข้อคำถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่ จำนวน 7 ข้อ และข้อคำถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานทางสังคม จำนวน 7 ข้อ และลักษณะคำตอบเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตามเทคนิคการวัดของลิเคิร์ต (Likert Type Scale)

ทั้งนี้ เครื่องมือที่ใช้ได้หาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์การวิจัย (Index of Item Objective Congruence : IOC) โดยผู้เชี่ยวชาญ 5 ท่าน ผลการตรวจดัชนีความสอดคล้องผ่านเกณฑ์ทุกข้อคำถาม โดยมีค่าคะแนนอยู่ระหว่าง 0.60 – 1 คะแนน และทดลองใช้แบบสอบถาม (Try Out) จำนวน 30 ตัวอย่าง เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นด้วยวิธีสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบัค (Cronbachs' alpha coefficient) มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .932 ซึ่งอยู่ในระดับสูง

#### 4.3 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง โดยการหาค่าร้อยละ (percentage)

วิเคราะห์รูปแบบสมการโครงสร้างปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม โดยใช้การวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง (Structural Equation Model: SEM)

### 5. ผลการวิจัย

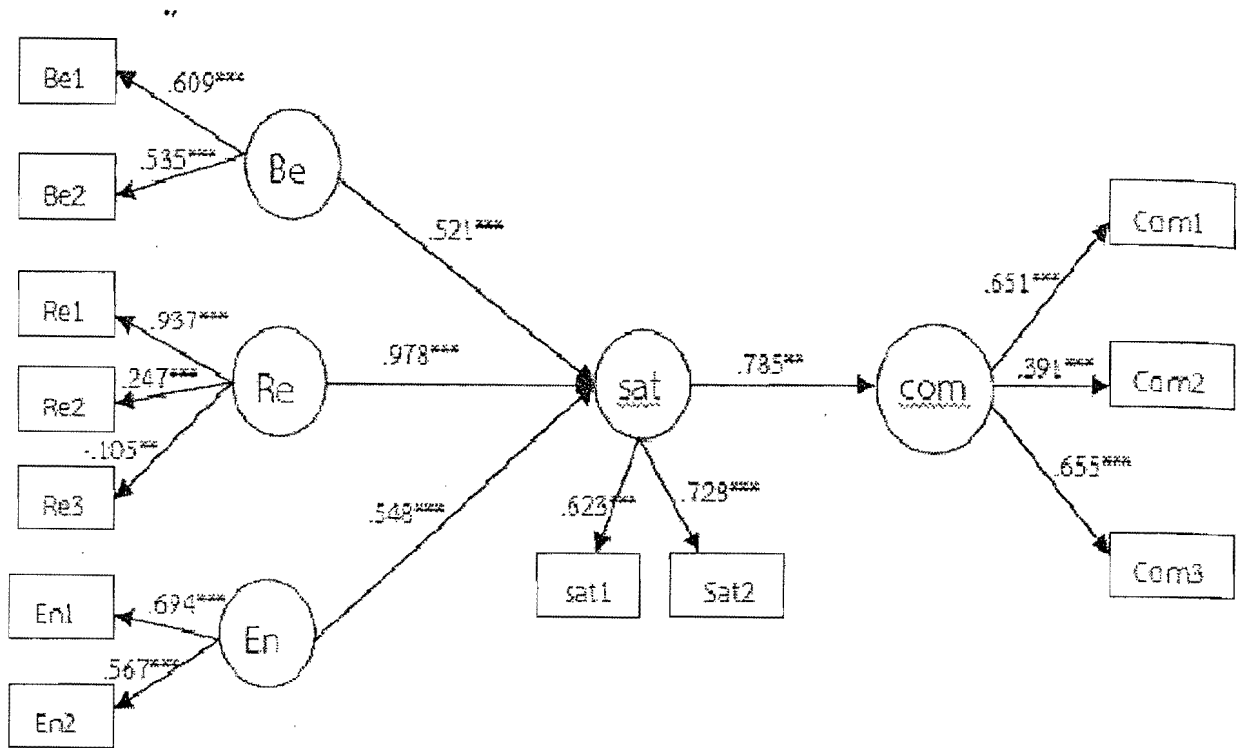
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 55.1 เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 44.9 และมีอายุช่วง 21-30 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 49.1 รองลงมา คือ อายุช่วง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.5 อายุช่วง 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 10.7 อายุต่ำกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 9.6 และอายุมากกว่า 51 ปี คิดเป็นร้อยละ 5.1 ตามลำดับ สถานภาพสมรสมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 55.1 รองลงมาคือ โสด คิดเป็นร้อยละ 40 แยกกันอยู่ คิดเป็นร้อยละ 2.5 และหย่าร้าง/หม้าย คิดเป็นร้อยละ 2.4 ตามลำดับ มีระดับการศึกษาต่ำกว่าหรือเทียบเท่าประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 22.4 มัธยมตอนปลาย คิดเป็นร้อยละ 21.6 มัธยมตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 20 ปริญญาตรี 18.4 และอนุปริญญา/ปวส. คิดเป็น ร้อยละ 17.6 ตามลำดับ มีตำแหน่งพนักงานมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 81.1 หัวหน้างาน คิดเป็นร้อยละ 10.2 ผู้จัดการ คิดเป็นร้อยละ 8.7 ตามลำดับ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากที่สุดอยู่ในระหว่าง 10,000 – 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 50.7 รองลงมาคือ รายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 36.4 รายได้ระหว่าง 15,001 – 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 6.2 รายได้ระหว่าง 20,001 – 25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 2.9 รายได้มากกว่า 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 2.5 และมีรายได้ระหว่าง 25,001 – 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 1.3 และกลุ่มตัวอย่างทำงาน



ในองค์กรระยะเวลา 2-4 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.5 รองลงมาคือ ระยะเวลา 1-2 ปี คิดเป็นร้อยละ 21.9 ต่ำกว่า 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 19.1 ระยะเวลา 4-6 ปี คิดเป็นร้อยละ 16.4 มากกว่า 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 8.7 ระยะเวลา 6-8 ปี คิดเป็นร้อยละ 5.5 และระยะเวลา 8-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 2.9 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม พบว่า องค์กรประกอบด้านสิ่งแวดล้อม พนักงานพึงพอใจต่อสถานที่ทำงานมีความปลอดภัยและเอื้อต่อการปฏิบัติงาน เป็นอันดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 อันดับที่ 2 คือ ระบบสวัสดิการและเงินตอบแทนในลักษณะต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 และอันดับที่ 3 คือ เพื่อนร่วมงานเป็นมิตรและช่วยเหลือเกื้อกูลกันทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 ตามลำดับ ในส่วนขององค์กรประกอบส่วนบุคคล พนักงานพึงพอใจต่องานที่ทำ อยู่ตรงกับความสนใจเป็นอันดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 อันดับที่ 2 คือ งานที่ทำได้ใช้ความรู้ ความสามารถในการทำงานอย่างเต็มที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 และอันดับที่ 3 คือ สามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ได้สำเร็จโดยไม่รู้สึกลำบาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลรูปแบบอิทธิพลเชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม พบว่า รูปแบบอิทธิพลเชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ที่ได้รับการพัฒนาขึ้น มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ เนื่องจาก ความกลมกลืนของโมเดลแบบข้อมูลเชิงประจักษ์ในภาพรวม พบว่า สัดส่วนค่าสถิติไคสแควร์/ค่าชั้นแห่งความเป็นอิสระ ( $\chi^2 / df$ ) หรือ ดัชนี CMIN/DF เท่ากับ 2.955 โดยมีค่าน้อยกว่า 3 ซึ่งเป็นผ่านเกณฑ์พิจารณาที่ได้กำหนดไว้ เมื่อพิจารณาถึงดัชนีตัวอื่นตามกลุ่มที่ได้กำหนดไว้ที่ระดับมากกว่า หรือเท่ากับ 0.90 พบว่า ดัชนีทุกตัว ได้แก่ GFI=0.980, AGFI=0.932, NFI=0.970, TLI=0.941, IFI=0.980, CFI=0.979 ตามลำดับ ซึ่งผ่านเกณฑ์พิจารณา ส่วนดัชนีที่กำหนดไว้ที่ระดับน้อยกว่า 0.05 พบว่า ค่าดัชนี RMR =0.016, RMSEA =0.060 ก็ผ่านเกณฑ์การพิจารณาที่กำหนดไว้เช่นกัน รวมถึง ดัชนีประเมินความกลมกลืนของโมเดลด้วยความเพียงพอของขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ระดับ Hoelter > 200 พบว่า ค่าดัชนี Hoelter = 285 ดังผลสรุปตามตารางที่ 1 โดยมีค่าสหสัมพันธ์พหุคูณกำลังสอง ( $R^2$ ) เท่ากับ 0.617 หรือคิดเป็น ร้อยละ 61.7 ซึ่งผ่านเกณฑ์พิจารณาที่มีค่าร้อยละ 40 ขึ้นไป ทั้งนี้ สามารถนำเสนอรูปแบบอิทธิพลเชิงสาเหตุที่ได้รับการพัฒนาขึ้นอย่างเหมาะสมได้ดังภาพที่ 2 ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า โมเดลรูปแบบอิทธิพลเชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ที่ได้พัฒนาขึ้นมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์



CMIN/DF = 2.955, GFI = .980

\* $p < .05$ , \*\* $p < .01$ , \*\*\* $p < .001$ ,

ภาพที่ 2 ผลการวิเคราะห์อิทธิพลเชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (หลังปรับโมเดล)

Table 1: Summary of Goodness-of-fit Indices for SEM

Indicators	Criterion	SEM: Results
Relative Chi-square : CMIN/DF	< 3	2.955
GFI	> 0.90	0.980
AGFI	≥ 0.90	0.932
NFI	≥ 0.90	0.970
TLI	≥ 0.90	0.941
IFI	> 0.90	0.980
CFI	> 0.90	0.979
HOELTER	> 200	285
RMR	< 0.05	0.016
RMSEA	< 0.05	0.060
Summary: all values met the criteria for acceptable model fit		

สำหรับการพิจารณาอิทธิพลเชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม โมเดลโครงสร้าง พบ อิทธิพลของเส้นทางของโมเดลดังนี้ ตัวแปรแฝงปัจจัยด้านผลประโยชน์ตอบแทน มีอิทธิพลทางตรงไปยังตัวแปรแฝงปัจจัยด้านความพึงพอใจในการทำงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.001 (DE= 0.521) ตัวแปรแฝงปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับผู้อื่น มีอิทธิพลทางตรงไปยังตัวแปรแฝงปัจจัยด้านความพึงพอใจในการทำงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.001 (DE= 0.978) ตัวแปรแฝงปัจจัยด้านสภาพการทำงาน มีอิทธิพลทางตรงไปยังตัวแปรแฝงปัจจัยด้านความพึงพอใจในการทำงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.001 (DE= 0.548) และปัจจัยด้านความพึงพอใจในการทำงาน มีอิทธิพลทางตรงไปยังตัวแปรแฝงความผูกพันต่อองค์กร ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.001 (DE= 0.785)

ในการวิจัยครั้งนี้ ได้ตั้งสมมติฐานการวิจัย ซึ่งสามารถสรุปผลการทดสอบ ตามตารางที่ 2 โดยมีรายละเอียดดังนี้

**สมมติฐานที่ 1 ผลประโยชน์ตอบแทนมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน**  
ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผลประโยชน์ตอบแทนมีอิทธิพลทางตรงต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ( $p < 0.05$ ) โดยมีความสัมพันธ์ทางบวก ซึ่งให้ค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง (Path Coefficient= 0.521; DE= 0.521) นั่นคือ ถ้าหากธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมีผลประโยชน์ตอบแทนที่ดีจะส่งผลให้พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงาน สรุปได้ว่า ผลประโยชน์ตอบแทนมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

**สมมติฐานที่ 2 ความสัมพันธ์กับผู้อื่นมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน**  
ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความสัมพันธ์กับผู้อื่นมีอิทธิพลทางตรงต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ( $p < 0.05$ ) โดยมีความสัมพันธ์ทางบวก ซึ่งให้ค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง (Path Coefficient= 0.978; DE= 0.978) นั่นคือ ถ้าหากพนักงานที่ทำงานในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่น ย่อมส่งผลให้พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานด้วย สรุปได้ว่า ความสัมพันธ์กับผู้อื่นมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

**สมมติฐานที่ 3 สภาพการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน**  
ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า สภาพการทำงานมีอิทธิพลทางตรงต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ( $p < 0.05$ ) โดยมีความสัมพันธ์ทางบวก ซึ่งให้ค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง (Path Coefficient= 0.548 ; DE= 0.548) นั่นคือ ถ้าหากธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมีสภาพการทำงานที่ดีจะส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน สรุปได้ว่า สภาพการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

**สมมติฐานที่ 4 ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันองค์กร**  
ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานมีอิทธิพลทางตรงต่อความผูกพันองค์กร ( $p < 0.05$ ) โดยมีความสัมพันธ์ทางบวก ซึ่งค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง (Path Coefficient = 0.785; DE = 0.785) นั่นคือ ถ้าหากธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับพนักงาน

พนักงานจะมีความผูกพันองค์กรด้วย สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันองค์กร จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

Table 2: Results of hypothesis testing

Hypothesis	direct effect (DE)	Results
H: 1 benefits have direct influenced to the job satisfaction <u>structural paths</u> benefits → job satisfaction	0.521	supported
H: 2 relationship with others have direct influenced to the job satisfaction <u>structural paths</u> relationship with others → job satisfaction	0.978	supported
H: 3 working conditions have direct influenced to the job satisfaction <u>structural paths</u> working conditions → job satisfaction	0.548	supported
H: 4 the job satisfaction have direct influenced to the organization commitment <u>structural paths</u> job satisfaction → organization commitment	0.785	supported

## 6. สรุปและข้อเสนอแนะ

รูปแบบอิทธิพลเชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ที่ได้รับการพัฒนาขึ้น มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ เนื่องจาก ความกลมกลืนของโมเดลแบบข้อมูลเชิงประจักษ์ในภาพรวม พบว่า สัดส่วนค่าสถิติไคสแควร์/ค่าชั้นแห่งความเป็นอิสระ ( $\chi^2 / df$ ) หรือ ดัชนี CMIN/DF เท่ากับ 2.955 โดยมีค่าน้อยกว่า 3 ซึ่งเป็นผ่านหลักเกณฑ์พิจารณาที่ได้กำหนดไว้ เมื่อพิจารณาถึงดัชนีตัวอื่นตามกลุ่มที่ได้กำหนดไว้ที่ระดับมากกว่า หรือเท่ากับ 0.90 พบว่า ดัชนีทุกตัว ได้แก่ GFI=0.980, AGFI=0.932, NFI=0.970, TLI=0.941, IFI=0.980, CFI=0.979 ตามลำดับ ซึ่งผ่านเกณฑ์พิจารณา ส่วนดัชนีที่กำหนดไว้ที่ระดับน้อยกว่า 0.05 พบว่า ค่าดัชนี RMR =0.016, RMSEA =0.060 ก็ผ่านเกณฑ์การ

พิจารณาที่กำหนดไว้เช่นกัน รวมถึง ดัชนีประเมินความกลมกลืนของโมเดลด้วยความเพียงพอของขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ระดับ Hoelter > 200 พบว่า ค่าดัชนี Hoelter = 285 โดยมีค่าสหสัมพันธ์พหุคูณกำลังสอง ( $R^2$ ) เท่ากับ 0.617 หรือคิดเป็นร้อยละ 61.7 ซึ่งผ่านเกณฑ์พิจารณาที่มีค่าร้อยละ 40 ขึ้นไป และพบอิทธิพลของเส้นทางของโมเดลดังนี้ ตัวแปรแฝงปัจจัยด้านผลประโยชน์ตอบแทน มีอิทธิพลทางตรงไปยังตัวแปรแฝงปัจจัยด้านความพึงพอใจในการทำงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.001 (DE = 0.521) ตัวแปรแฝงปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับผู้อื่น มีอิทธิพลทางตรงไปยังตัวแปรแฝงปัจจัยด้านความพึงพอใจในการทำงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.001 (DE = 0.978) ตัวแปรแฝงปัจจัยด้านสภาพการทำงาน มีอิทธิพลทางตรงไปยังตัวแปรแฝงปัจจัยด้านความพึงพอใจในการทำงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.001 (DE = 0.548) และปัจจัยด้านความพึงพอใจในการทำงาน มีอิทธิพลทางตรงไปยังตัวแปรแฝงความผูกพันต่อองค์กร ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.001 (DE = 0.785) สอดคล้องกับงานวิจัยของ เหงียนวันใหม่ และเหงียน (Nguyen, Mai & Nguyen, 2014) ที่ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกรณีศึกษาพนักงานธนาคารในโฮจิมิน ประเทศเวียดนาม ที่พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร โดยปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของพนักงานได้แก่ ความสัมพันธ์กับผู้บริหาร สภาพแวดล้อมและเงื่อนไขในการทำงาน การพัฒนาอาชีพ และทีมทำงาน และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Mohammed & Eleswed (2013) ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษาในราชอาณาจักรบาห์เรน (Bahrain) พบว่าความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีสองปัจจัยของ เฮอร์ซเบิร์ก (อ้างใน ชูชัย สมितिไกร, 2554, 277-278) กล่าวคือ ความสัมพันธ์กับผู้อื่น สภาพการทำงาน เงินเดือน และความก้าวหน้าในการทำงาน เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน และสอดคล้องกับทฤษฎี ERG ของแอลเดอร์เฟอร์ ที่กล่าวว่า มนุษย์มีความต้องการผูกพันทางสังคม และความก้าวหน้าเติบโต ดังนั้นจึงสามารถยืนยันได้ว่า ตัวแปรด้านความสัมพันธ์กับผู้อื่น สภาพการทำงาน ผลประโยชน์ตอบแทน มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน และความพึงพอใจในการทำงาน มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

ผลการวิจัยนี้ สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารหรือผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในการวางแผนกลยุทธ์สร้างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โดยงานวิจัยนี้ชี้ให้เห็นว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานเป็นอันดับที่ 1 คือ ความสัมพันธ์กับผู้อื่น (Re) ซึ่งได้แก่ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานและกลุ่มทีมงาน ดังนั้นผู้บริหารหรือผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมจึงจำเป็นต้องมุ่งมั่นพัฒนาและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับพนักงาน โดยการดูแล เอาใจใส่ ให้ความช่วยเหลือเมื่อพนักงานได้รับความเดือดร้อนทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว และให้ความเป็นธรรมต่อพนักงานโดยเท่าเทียมกัน ให้โอกาสในการแสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะ และมีความเป็นกันเองกับพนักงาน รวมถึงส่งเสริมความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันระหว่างเพื่อนร่วมงานและกลุ่มทีมงานของพนักงาน โดยการสร้างค่านิยมให้พนักงานร่วมมือกัน เกื้อกูล มีน้ำใจต่อกัน สามัคคีกัน ช่วยเหลือกันเมื่อเกิดความเดือดร้อน ไม่สนับสนุนความขัดแย้ง การแบ่งพรรคแบ่งพวก เป็นต้น และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานอันดับที่ 2

รองลงมา คือ สภาพแวดล้อมในการทำงาน (En) ผู้บริหารหรือผู้ประกอบการ ควรจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี อันเป็นการส่งเสริมสุขภาพ ความปลอดภัย เช่น สถานที่ทำงานหรือห้องทำงาน มีแสงสว่างที่เพียงพอ มีอุณหภูมิที่เหมาะสม อากาศถ่ายเท เป็นต้น และส่งเสริมประสิทธิภาพในการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงานให้กับพนักงาน โดยจัดเครื่องมือ อุปกรณ์ในการทำงานอย่างเพียงพอและเหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน เป็นต้น และผลประโยชน์ตอบแทน (Be) มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม รองลงมาเป็นอันดับที่ 3 ซึ่งผู้ประกอบการควรกำหนดผลตอบแทนแก่พนักงานอย่างเหมาะสม และยุติธรรม อันเป็นการสร้างความพึงพอใจในการทำงานให้กับพนักงาน และนำไปสู่ความผูกพันต่อองค์กรต่อไป ทั้งนี้ปัจจัยดังกล่าวข้างต้นเป็นปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน และเมื่อพนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานจะส่งผลให้พนักงานเต็มใจ ทุ่มเท และมุ่งมั่นทำงานอย่างเต็มศักยภาพ และคงอยู่กับองค์กรหรือเรียกว่าผูกพันต่อองค์กรต่อไป

ข้อเสนอแนะในการวิจัยในครั้งต่อไป ควรทำการวิจัยศึกษาตัวแปรอื่นเพิ่มเติม ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กร ทั้งนี้เพื่อดึงดูดให้พนักงานที่มีความรู้ความสามารถ ให้คงอยู่กับองค์กรตลอดไป และพนักงานทำงานอย่างมีความสุข มีความพึงพอใจในการทำงาน ทุ่มเททำงานอย่างเต็มศักยภาพ ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานสูงสุดต่อองค์กรต่อไป

## บรรณานุกรม

- กฤษติญา มูลศรี. (2558). *มนุษย์สัมพันธ์และการติดต่อสื่อสารในองค์กร*. คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2556). *การวิเคราะห์สมการโครงสร้าง (SEM) ด้วย AMOS*. กรุงเทพฯ: สามลดา.
- ชูชัย สมितिไกร (2554). *จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กร*. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ดนตรีทวี ไทรวิจิตร มนตรี พิริยะกุลและประยงค์ มีใจชื่อ (2555). อิทธิพลของปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัททีไอที จำกัด (มหาชน). *วารสารการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง*. 5(2): 93-102.
- นงลักษณ์ วิรัชชัย. (2542). *โมเดลลิสเรล : สถิติวิเคราะห์สำหรับการวิจัย*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิชัย แหวนเพชร. (2548). *มนุษย์สัมพันธ์ในการบริหารอุตสาหกรรม*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: ธรรมกมล
- สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. (2557). *รายงานสถานการณ์ธุรกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม*. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: [http://www.sme.go.th/th/images/data/SR/download/2014/07\\_july/บทที่%204%20จำนวนและการจ้างงาน%20SMEs%20ปี%202556.pdf](http://www.sme.go.th/th/images/data/SR/download/2014/07_july/บทที่%204%20จำนวนและการจ้างงาน%20SMEs%20ปี%202556.pdf) [2557, มิถุนายน 8]
- Allen, N.J. and Meyer, J.P. and Smith, C.A. 1993. Commitment to organizations and occupations: Extension and test of a three component conceptualization. *Journal of Applied Psychology*. 78 (4): 538-551.
- 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, (1974). Building organizational commitment: The socialization of managers in work organizations [Electronic version]. *Administrative Science Quarterly*, 19(4): 533-546.
- David, S. (2015). Impacts of Job Satisfaction and Organizational commitment: A Study Describing Influence of Gender Difference on Job Satisfaction and Organizational Commitment. *International Journal Of Cor Engineering & Management (IJCEM)*, 2(1): 93-111
- Etzel, M. J., Walker, B. J., & Stanton, W. J. (2007). *Marketing (14th ed.)*. New York: McGraw-Hill.
- Griffeth, R. W., Hom, P. W. & Gaertner, S. (2000). A meta-analysis of antecedents and correlates of employee turnover: Update, moderator tests, and research implications for the next millennium. *Journal of Management*, 26 : 463-88.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J. & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate data analysis: A global perspective*. 7th ed. Upper Saddle River: Pearson Education.

- Kanter, R.M. (1968). Commitment and social organization: A study of commitment mechanisms in utopian communities [Electronic version]. *American Sociological Review*, 33(4): 499-517.
- Krejcie, R. V. & Morgan, D. W. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30(3): 607-610.
- Mohammed, F. & Eleswed, M. (2013). Job Satisfaction and Organization Commitment: A Correlational Study in Bahrain. *International Journal of Business, Humanities and Technology*. 3(5): 43-53.
- Nguyen, T.N., Mai, K.N. & Nguyen, P.V. (2014). Factors Affecting Employees' Organizational Commitment-A Study of Banking Staff in Ho Chi Minh City, Vietnam. *Journal of Advanced Management Science*. 2(1): 7-11.
- Steers, R.M. (1977). Antecedents and outcomes of organizational commitment. *Administrative Science Quarterly*, 22 : 46-56.
- Vidal, S. E., Valle, S. R. & Aragon, B. I. (2007). Antecedents of repatriates' job satisfaction and its influence on turnover intentions: Evidence from Spanish repatriated managers. *Journal of Business Research*, 60: 1272-1281.
- Yamane, Taro. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. Third edition. Newyork: Harper and Row Publication.