



รายงานการวิจัย

สมการโครงสร้างเชิงสาเหตุของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน
ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

**Structural Equation Causal of Organizational Commitment of
Employee in Small and Medium Sized Businesses**

กฤษฎิญา มุสศรี
สาขาวิชาการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

ประจำปีงบประมาณ 2559

รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์

**สมการโครงสร้างเชิงสาเหตุของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน
ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม**

**Structural Equation Causal of Organizational Commitment of
Employee in Small and Medium Sized Businesses**

**กฤษฎิญา มุตศรี
สาขาวิชาการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์**

**ทุนอุดหนุนโดย
งบประมาณแผ่นดิน
ประจำปีงบประมาณ 2559**

ชื่องานวิจัย	สมการโครงสร้างเชิงสาเหตุของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม
ผู้วิจัย	กฤษฎิญา มูลศรี
สาขาวิชา	การจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ปีเสร็จวิจัย 2559

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม 2) ทดสอบเชิงประจักษ์สมการโครงสร้างเชิงสาเหตุของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม 3) ได้แนวทางการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน และสร้างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์ จำนวน 550 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม แบบสัมภาษณ์ และการสนทนากลุ่ม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน และการวิเคราะห์ปัจจัยเชิงสำรวจ และการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง

ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีระดับความพึงพอใจในการทำงานและระดับความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก และจากการทดสอบโมเดล พบว่ามีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยมีดัชนี CMIN/DF=2.955, GFI=0.980, AGFI=0.932, NFI=0.970, TLI=0.941, IFI=0.980, CFI=0.979, RMR =0.016, RMSEA =0.060, Hoelter = 285, $R^2 = 0.617$ และมีโครงสร้างอิทธิพลเส้นทางของโมเดลดังนี้ ผลประโยชน์ตอบแทน มีอิทธิพลทางตรงไปยังความพึงพอใจในการทำงาน (DE= 0.521) ความสัมพันธ์กับผู้อื่น มีอิทธิพลทางตรงไปยังความพึงพอใจในการทำงาน (DE= 0.978) สภาพการทำงาน มีอิทธิพลทางตรงไปยังความพึงพอใจในการทำงาน (DE= 0.548) และความพึงพอใจในการทำงาน มีอิทธิพลทางตรงไปยังความผูกพันต่อองค์กร (DE= 0.785) และมีแนวทางในการสร้างความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กรคือ ให้ผลประโยชน์ และสวัสดิการที่เหมาะสม ส่งเสริมให้เกิดความสัมพันธ์อันดีกับผู้อื่น สร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เหมาะสมและปลอดภัย

คำสำคัญ : ความผูกพันต่อองค์กร, ความพึงพอใจในการทำงาน, ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

Abstract

The purpose of this research was to 1) study level of job satisfaction and organizational commitment of the small and medium sized businesses (SME) employee 2) Empirical tests of the structural causes of the organizational commitment of the small and medium sized businesses (SME) employee 3) Guidelines have job satisfaction and organizational 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 questionnaires, interviews and focus groups. The statistics used in this research were percentage, average, standard deviation, pearson correlation coefficient, exploratory factor analysis (EFA) and the structural equation model (SEM).

The research found that employee job satisfaction and organizational commitment at a high level. The test model that were consistent with empirical data. The index CMIN/DF = 2.955, GFI = 0.980, AGFI = 0.932, NFI = 0.970, TLI = 0.941, IFI = 0.980, CFI = 0.979, RMR = 0.016, RMSEA = 0.060, Hoelter = 285, $R^2 = 0.617$. And the influence of the path of model the benefits have direct influenced to the job satisfaction (DE = 0.521). The relationship with others have direct influenced to the job satisfaction (DE = 0.978). The working conditions have direct influenced to the job satisfaction (DE = 0.548). And job satisfaction have direct influenced to the organizational commitment (DE=0.785). And guidelines to build job satisfaction and organizational commitment is benefits and appropriate welfare foster good relationships with others create a working environment that is safe and appropriate.

Keywords : organizational commitment, job satisfaction, small and medium sized businesses

(ก)

กิตติกรรมประกาศ

รายงานการวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยคำแนะนำต่าง ๆ จากคณาจารย์ผู้ทรงคุณวุฒิในมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ และความร่วมมือ ความช่วยเหลืออย่างดียิ่งจากบุคคลหลายฝ่าย ผู้วิจัยจึงขอขอบพระคุณในคำแนะนำ คำปรึกษา ข้อเสนอแนะต่าง ๆ รวมถึงขอขอบพระคุณบุคคลหลายฝ่ายที่เกี่ยวข้องที่ช่วยเหลือ ให้การดำเนินการวิจัยในครั้งนี้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย ที่เสียสละเวลาในการให้แนะนำ ขอบขอบพระคุณกลุ่มตัวอย่าง ที่เสียสละเวลาในการให้ข้อมูล แล ขอขอบพระคุณ สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ที่ได้ให้ทุนอุดหนุนการวิจัยครั้งนี้มา ณ ที่นี้ด้วย

กฤษฎิญา มุลศรี

25 กันยายน 2559

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ข
กิตติกรรมประกาศ	ค
สารบัญตาราง	ง
สารบัญภาพ	ช
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	2
1.3 สมมุติฐานการวิจัย	2
1.4 ขอบเขตการวิจัย	4
1.5 ประโยชน์ที่ได้รับ.....	5
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
2.1 แนวคิดความผูกพันต่อองค์กร	8
2.2 แนวคิดความพึงพอใจในการทำงาน	13
2.3 รากฐานทางทฤษฎี	20
2.4 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม	24
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	38
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย	42
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	42
3.2 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	44
3.3 เครื่องมือและการพัฒนาเครื่องมือ	44
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล	49
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	50

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิจัย.....	55
4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิจัย.....	55
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	57
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	93
5.1 สรุปผลการวิจัย	93
5.1 อภิปรายผล.....	97
5.2 ข้อเสนอแนะ	101
บรรณานุกรม	103
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก (รายนามผู้เชี่ยวชาญ ตรวจสอบ IOC).....	107
ภาคผนวก ข (ผลการตรวจเครื่องมือ)	113
ภาคผนวก ค (เครื่องมือแบบสอบถาม).....	117
ประวัติคณะผู้วิจัย.....	123

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
3.1 ตัวอย่างแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน	45
3.2 ตัวอย่างแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน	46
3.3 ตัวอย่างแบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กร	47
4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล	57
4.2 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ความพึงพอใจในการทำงานของ พนักงานธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม	60
4.3 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ความผูกพันของพนักงานธุรกิจ ขนาดกลางและขนาดย่อม	61
4.4 ค่า KMO and Bartlett's Test of Sphericity	65
4.5 ค่า Total Variance Explained ของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	66
4.6 ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) หลังจากมีการหมุนแกนองค์ประกอบ ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	67
4.7 ค่า KMO and Bartlett's Test of Sphericity	69
4.8 ค่า Total Variance Explained ของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	70
4.9 ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) หลังจากมีการหมุนแกนองค์ประกอบ ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	71
4.10 ค่า KMO and Bartlett's Test of Sphericity	73
4.11 ค่า Total Variance Explained ของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	74
4.12 ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) หลังจากมีการหมุนแกนองค์ประกอบ ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	75
4.13 ค่า KMO and Bartlett's Test of Sphericity	76
4.14 ค่า Total Variance Explained ของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	77
4.15 ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) หลังจากมีการหมุนแกนองค์ประกอบ ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	78

(ช)

สารบัญตาราง

ตารางที่

หน้า

4.16	การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระที่ใช้วัดความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม	80
4.17	ดัชนีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ของโมเดลวิจัย	85
4.18	สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย	87
4.19	ผลสรุปการประเมินความเหมาะสมของแต่ละองค์ประกอบในการนำไปใช้ปฏิบัติจริง ..	88

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1	กรอบแนวคิดในการวิจัย 3
2.1	การให้ผลตอบแทนเพื่อให้เกิดแรงจูงใจในการผลิตงาน..... 18
2.2	การสร้างควมพึงพอใจจากผลการทำงาน 19
2.3	ความต้องการตามลำดับขั้นของ Maslow..... 22
4.1	รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของ พนักงานธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (ก่อนการวิเคราะห์ข้อมูล) 82
4.2	รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของ พนักงานธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (ก่อนปรับโมเดล) 83
4.3	รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของ พนักงานธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (หลังปรับโมเดล) 84

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในการดำเนินงานในองค์กรมีความจำเป็นต้องอาศัยปัจจัยการผลิตในหลาย ๆ ด้าน เช่น เงินทุน คน เครื่องจักร อุปกรณ์ เป็นต้น แต่เป็นที่ยอมรับกันแล้วว่าปัจจัยการผลิตที่สำคัญที่สุดสำหรับองค์กรคือ คน หรือทรัพยากรมนุษย์ นั่นเอง เพราะการที่องค์กรใดที่มีทรัพยากรมนุษย์ที่มีความรู้ความสามารถ และมีทัศนคติเชิงบวกต่อองค์กร จะสามารถสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน ไม่แพ้การมีเงินทุนและเทคโนโลยีที่ทันสมัย แต่หากองค์กรใดขาดแคลนทรัพยากรบุคคลที่มีความรู้ความสามารถจะส่งผลให้องค์กรขาดประสิทธิภาพ ขาดศักยภาพในการแข่งขันและอาจล้มเหลวในการดำเนินงานระยะยาว ดังนั้นการรักษาทรัพยากรมนุษย์ที่มีศักยภาพ มีความรู้ความสามารถให้คงอยู่กับองค์กร จึงเป็นเป้าหมายของการจัดการทรัพยากรมนุษย์สมัยใหม่

การคงอยู่หรือความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน เป็นความรู้สึกที่บุคคลในองค์กรต้องการคงอยู่ในองค์กร ยอมรับและเต็มใจที่จะทำงานให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ มีความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกับองค์กร ต้องการมีส่วนร่วมและความตั้งใจจะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป (Buchanan, 1974, 553; Kanter, 1968, 499) และพนักงาน มีความเต็มใจ เสียสละประโยชน์ส่วนตัวเพื่อองค์กร และปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรนั้นตลอดไป (Steers, 1977: 46-56) ซึ่งพฤติกรรมที่เหล่านี้ เป็นพฤติกรรมเชิงบวกที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพและผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร ความผูกพันต่อองค์กรจึงนับว่ามีความสำคัญยิ่งที่ผู้ประกอบการต้องให้ความสนใจ ผู้ประกอบการจำเป็นต้องศึกษาองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรอย่างละเอียดลึกซึ้ง เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารทุนมนุษย์ (Human Capital) ให้เกิดความพึงพอใจและคงอยู่กับองค์กรต่อไป

นอกจากความผูกพันต่อองค์กรแล้วงานวิจัยอีกหลายงาน (Griffeth, Hom & Gaertner, 2000; Vidal, Vall & Aragon, 2007) ซึ่งให้เห็นว่า ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญทำให้พนักงานทำงานอย่างกระตือรือร้น มีทัศนคติที่ดี โดยพนักงานที่มีความพึงพอใจในงานสูงจะเป็นผู้ที่ชอบงานที่ทำอยู่มากกว่า ผู้ที่มีความพึงพอใจในงานต่ำ และมีผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อความคงอยู่หรือความผูกพันต่อองค์กร (Nguyen, al et, 2014; Mohammed & Eleswed, 2013; คนตร์ทวี ไทรวิชิต มนตรี พิริยะกุล

และประยงค์ มีใจเชื้อ, 2555) ทั้งนี้ความพึงพอใจในการทำงาน เป็นแรงผลักดันให้พนักงานทำงานด้วยความกระตือรือร้น ด้วยความสมัครใจและมีความเต็มใจในการปฏิบัติงาน

การจัดการทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเป็นงานที่มีความท้าทายมาก เนื่องจากคนทั่วไปมีความเชื่อที่ว่า การทำงานกับธุรกิจขนาดใหญ่จะมั่นคงและมีผลตอบแทนที่ดีกว่า ดังนั้นจึงเป็นความท้าทายของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่จะรักษานักงานที่มีความรู้ มีทักษะความชำนาญ ให้คงอยู่กับองค์กร ในจังหวัดเพชรบูรณ์มีจำนวนธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมอยู่จำนวน 29,775 ราย มีการจ้างงานจำนวน 71,349 คน (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2557) และปัจจุบันมีธุรกิจขนาดใหญ่เข้ามาจัดตั้งในจังหวัดเพชรบูรณ์และมีการดึงดูดพนักงานเข้าสู่องค์กรเหล่านั้น หากธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมไม่สามารถสร้างความพึงพอใจในการทำงานให้กับพนักงาน ไม่สามารถรักษานักงานที่ดีไว้ได้ ทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณค่าจะเคลื่อนย้ายออกจากธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมไป ซึ่งจะส่งผลให้ธุรกิจเสียเปรียบด้านการแข่งขันได้ ดังนั้นในงานวิจัยนี้จึงมุ่งศึกษาสมการโครงสร้างเชิงสาเหตุของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกในประเด็นดังกล่าว อันจะเป็นแนวทางให้กับผู้ประกอบการนำไปใช้ในการบริหารทุนมนุษย์ (Human Capital) ให้พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานและมีความผูกพันต่อองค์กร ต้องการคงอยู่กับองค์กรต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

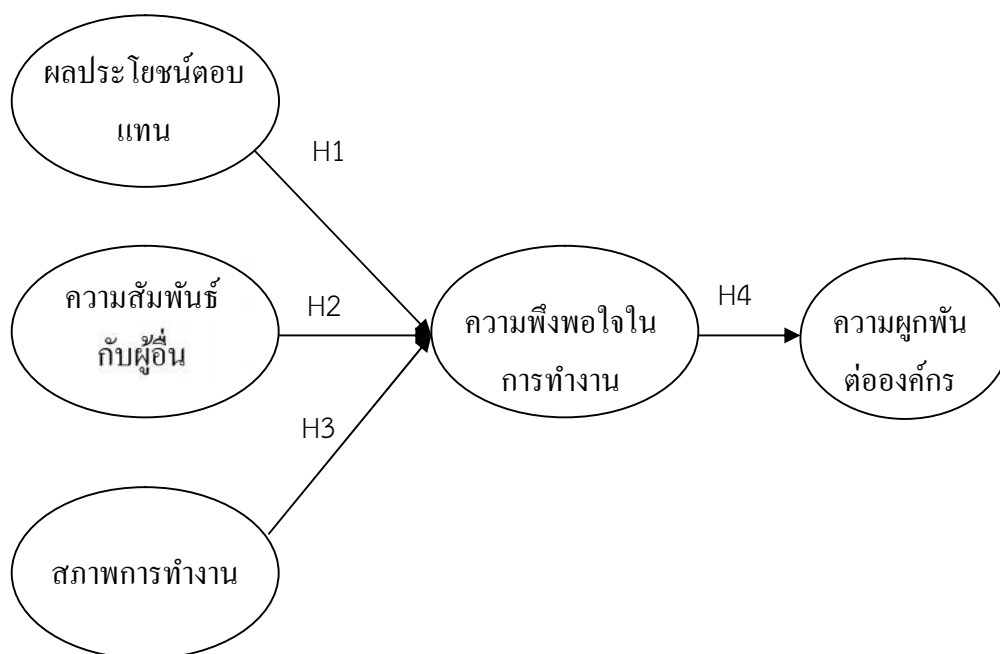
1.2.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

1.2.2 เพื่อทดสอบเชิงประจักษ์สมการโครงสร้างเชิงสาเหตุของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

1.2.3 เพื่อได้แนวทางการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน และสร้างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

1.3 สมมติฐานการวิจัย

จากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปรสำหรับการวิจัย ดังนี้ ตัวแปรอิสระ คือ ค่าตอบแทนและความก้าวหน้า ความสัมพันธ์กับผู้อื่น เจื่อนใจในการทำงานและสภาพแวดล้อม ตัวแปรสื่อกลางคือ ความพึงพอใจในการทำงาน ตัวแปรตามคือ ความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งแสดงเป็นกรอบการวิจัย ได้ดังภาพที่ 2 และมีสมมติฐานการวิจัย ดังนี้



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ผลประโยชน์ตอบแทนมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน

สมมติฐานที่ 2 ความสัมพันธ์กับผู้อื่นมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน

สมมติฐานที่ 3 สภาพการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน

สมมติฐานที่ 4 ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร

1.4 ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (mixed methods research) ซึ่งประกอบไปด้วยการวิจัยเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ มีขอบเขตในการศึกษา ดังนี้

1.4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ศึกษาสมการโครงสร้างเชิงสาเหตุของความผูกพันกับต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม เพื่อกำหนดแนวทางการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม โดยมีรายละเอียดเนื้อหาประเด็นสำคัญที่ต้องการศึกษา คือ 1) ตัวแปรอิสระ คือ ผลประโยชน์ตอบแทน, ความสัมพันธ์กับผู้อื่น, และสภาพการทำงาน 2) ตัวแปรสื่อกลาง คือ ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน 3) ตัวแปรตาม คือ ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

1.4.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.4.2.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานในองค์กรธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์ จำนวน 71,349 คน (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2557)

1.4.2.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย คือ พนักงานในองค์กรธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขต จังหวัดเพชรบูรณ์ และกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางของ เกรจซี และ มอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 382 ตัวอย่าง หรือหากกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ Yamane (1973) ได้ดังนี้

$$\text{สูตร} \quad n = \frac{N}{1 + NE^2}$$

กำหนดให้

n คือ จำนวนหรือขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N คือ จำนวนหรือขนาดประชากร (71,349 คน)

e คือ ค่าน่าจะเป็นของความคลาดเคลื่อน (0.05)

ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง คือ

$$n = \frac{71,349}{1 + 71,349 (0.05)^2}$$

$$n = 398 \text{ ตัวอย่าง}$$

แต่หากคำนึงถึงความเหมาะสมในการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง ซึ่ง Hair, et al (2010); กัลยา วาณิชย์บัญชา (2556) กล่าวว่า ขนาดตัวอย่างที่เหมาะสมในการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง ควรมีขนาดตัวอย่างระหว่าง 10 – 20 เท่าของจำนวนพารามิเตอร์ในงานวิจัยนั้น ๆ และนงลักษณ์ วิรัชชัย (2542) กล่าวถึงการกำหนดอัตราส่วนระหว่างจำนวนตัวอย่างและจำนวนพารามิเตอร์ว่าควรจะเป็น 20 ต่อ 1 ซึ่งการวิจัยครั้งนี้ จำนวนพารามิเตอร์ในแบบจำลองจำนวน 52 พารามิเตอร์ จำนวนขนาดตัวอย่างที่มีความเหมาะสมและเพียงพอจึงควรมีอย่างน้อย $10 \times 52 = 520$ ถึง $20 \times 52 = 1,040$ ทั้งนี้งานวิจัยนี้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 550 ตัวอย่าง ซึ่งมีจำนวนเพียงพอตามเงื่อนไขของการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง รวมถึงมีจำนวนมากกว่าขนาดของกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำที่ได้จากการการคำนวณด้วยสูตรของ Yamane (1973) และเปิดตารางของ เครจซี และ มอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970) ณ ระดับความเชื่อมั่นที่ 95 %

1.4.3 ขอบเขตด้านเวลา

การวิจัยครั้งนี้ใช้เวลาในการทำการวิจัยไม่เกิน 1 ปีในการศึกษาค้นคว้าและเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิและทุติยภูมิ บนรากฐานการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ

1.5 ประโยชน์ที่ได้รับ

ผลการวิจัยเรื่องสมการโครงสร้างเชิงสาเหตุของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการหรือหน่วยงานต่าง ๆ ดังนี้

1.5.1 ผู้ประกอบการธุรกิจธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม สามารถนำข้อมูลไปปรับปรุงการบริหารบุคลากรในองค์กร ให้พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานและต้องการคงอยู่กับองค์กรต่อไป

1.5.2 ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม สามารถดึงดูดให้พนักงานที่มีความรู้ความสามารถ (Human Capital) เข้าสู่องค์กร ซึ่งเป็นการสร้างศักยภาพในการแข่งขันต่อไป

1.5.3 ประโยชน์ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมท้องถิ่นอย่างยั่งยืน เนื่องจากธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเป็นรากฐานทางเศรษฐกิจ เมื่อพนักงานมีความพึงพอใจในการทำงาน

ผูกพันกับองค์กร ย่อมยินดีและเต็มใจทำงานอย่างเต็มประสิทธิภาพ ก่อให้เกิดรายได้ เกิดการค้าขาย ในชุมชน และเกิดการจ้างงาน อันเป็นการลดปัญหาด้านการว่างงาน ลดปัญหาการย้ายอพยพไปทำงานต่างถิ่น และลดปัญหาสังคมด้านต่าง ๆ ต่อไป

1.5.4 ประโยชน์เชิงวิชาการ ในข้อค้นพบอิทธิพลของปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันของพนักงานธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม สามารถนำไปเป็นข้อมูลในการจัดการเรียนการสอน ในรายวิชา มนุษยสัมพันธ์และการสื่อสารในองค์กร เรื่องการจูงใจและความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน อันจะเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการเรียนการสอนให้มีความสมบูรณ์มากขึ้น รวมทั้งเป็นการเพิ่มองค์ความรู้ในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้อง เช่น การจัดการทรัพยากรมนุษย์ จิตวิทยาอุตสาหกรรม การจัดการสมัยใหม่ พฤติกรรมองค์กร การจัดการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในการจัดการทรัพยากรมนุษย์ เป็นต้น และนักวิจัยอื่น ๆ สามารถนำข้อค้นพบเกี่ยวกับสมการโครงสร้างเชิงสาเหตุของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ไปใช้ต่อยอดในการศึกษาองค์กรในรูปแบบอื่น ๆ ได้

1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม หมายถึง ธุรกิจที่เจ้าของดำเนินการเองอย่างอิสระ จ้างพนักงานไม่เกิน 200 คน รวมทั้งใช้เงินลงทุนไม่เกิน 200 ล้านบาท และธุรกิจนั้นไม่ได้โดดเด่นหรือครองอุตสาหกรรมนั้น

ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกของสมาชิกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีความเต็มใจ เสียสละประโยชน์ส่วนตัวเพื่อองค์กร และปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรนั้นตลอดไป

ความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึก หมายถึง ความผูกพันที่เกิดขึ้นจากความรู้สึกภายในส่วนบุคคล เป็นความรู้สึกผูกพันและเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร รู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร เต็มใจที่จะทุ่มเทและอุทิศตนให้กับองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่ หมายถึง ความผูกพันที่เกิดขึ้น โดยแสดงออกในรูปของพฤติกรรมต่อเนื่องในการทำงานว่าจะทำงานอยู่กับองค์กรนั้นต่อไปหรือจะโยกย้ายเปลี่ยนแปลงที่ทำงาน

ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานทางสังคม หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากค่านิยมหรือบรรทัดฐานของสังคม เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเพื่อตอบสนองแทนสิ่งที่บุคคลได้รับจากองค์กร แสดงออกในรูปของความจงรักภักดีของบุคคลต่อองค์กร

ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงาน และมีความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน ให้สำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

ผลประโยชน์ตอบแทน หมายถึง ผลตอบแทนที่เป็นเงินและสวัสดิการต่าง ๆ ที่พนักงานได้รับ รวมถึงความก้าวหน้าในการทำงานของพนักงาน

ความสัมพันธ์กับผู้อื่น หมายถึง สัมพันธภาพของพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน และสัมพันธภาพของพนักงานกับผู้บังคับบัญชาในองค์กร รวมถึงสัมพันธภาพในกลุ่มทีมงาน

สภาพการทำงาน หมายถึง สภาพแวดล้อมในการทำงานและระบบการจัดการ กฎระเบียบขององค์กร ภารกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง สมการโครงสร้างเชิงสาเหตุของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเด็นที่สำคัญ ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment)
2. แนวคิดความพึงพอใจในการทำงาน
3. รากฐานทางทฤษฎี (Theoretical Foundation)
4. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment)

ความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment) โดยนักวิชาการและนักวิจัยต่างประเทศได้ให้ความหมายไว้ ดังนี้ ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกที่บุคคลในองค์กรต้องการคงอยู่ในองค์กร ยอมรับและเต็มใจที่จะทำงานในองค์กรบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ มีความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกับองค์กร ต้องการมีส่วนร่วมและความตั้งใจจะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป (Buchanan, 1974: 553; Kanter, 1968: 499) สอดคล้องกับ สเตียร์ (Steers, 1977: 46-56) ที่กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกของสมาชิกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีความเต็มใจ เสียสละประโยชน์ส่วนตัวเพื่อองค์กร และปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรนั้นตลอดไป และ อเลนและเมเยอร์ (Allen and Meyer, 1990: 710-720) กล่าวว่า พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรจะมีลักษณะเป็นบุคคลที่อยู่กับองค์กรไม่ว่าจะเป็นอย่างไร มาทำงานสม่ำเสมอ ทুমเทในการทำงาน ปกป้องทรัพย์สินขององค์กร และมีเป้าหมายร่วมกับองค์กร

จากความหมายที่ได้กล่าวข้างต้น สรุปได้ **ความผูกพันต่อองค์กร** หมายถึง ความรู้สึกของสมาชิกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีความเต็มใจ เสียสละประโยชน์ส่วนตัวเพื่อองค์กร และปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรนั้นตลอดไป

อเลนและเมเยอร์ (Allen and Meyer, 1990: 710-720) ได้สรุปความผูกพันต่อองค์กรไว้เป็น 3 แบบ คือ

1. ความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึก (Affective commitment) หมายถึง ความผูกพันที่เกิด ขึ้นจากความรู้สึกภายในส่วนบุคคล เป็นความรู้สึกผูกพันและเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร รู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร เต็มใจที่จะทุ่มเทและอุทิศตนให้กับองค์กร

2. ความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่ (Continuance commitment) หมายถึง ความผูกพัน ที่เกิดขึ้น จากการคิดคำนวณของบุคคลที่อยู่บนพื้นฐานของการลงทุนที่บุคคลให้กับองค์กร และผลตอบแทนที่บุคคลได้รับจากองค์กร โดยแสดงออกในรูปของพฤติกรรมต่อเนื่องในก ทำงานว่าจะทำงานอยู่กับองค์กรนั้นต่อไปหรือจะโยกย้ายเปลี่ยนแปลงที่ทำงาน

3. ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานทางสังคม (Normative commitment) หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากค่านิยมหรือบรรทัดฐานของสังคม เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเพื่อตอบสนองแทนสิ่งที่บุคคลได้รับจากองค์กร แสดงออกในรูปของความจงรักภักดีของบุคคลต่อองค์กร

แนวคิดของ อเลนและเมเยอร์ ได้รับการยอมรับและเป็นตัวแปรในการศึกษาในเรื่องความผูกพันต่อองค์กรมาก (Mohammed & Eleswed, 2013; ปาริชาติ บัวเป็ง, 2554; วรณิกา นิลวรรณ, 2554) โดยสรุปว่าบุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์กรจะมีลักษณะ 3 ประการ คือมี (1) ความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึก (2) ความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่ และ (3) ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานทางสังคม ดังนั้นผู้วิจัยจึงนำแนวคิดนี้มาใช้ในการศึกษาครั้งนี้

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

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

ดังนั้นจึงเห็นได้ว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีความสำคัญอย่างยิ่งในการขับเคลื่อนให้พนักงานมีพฤติกรรมหรือเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ซึ่งส่งผลให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

กระบวนการพัฒนาความผูกพันในงานของพนักงาน (วรรณิภา นิลวรรณ, 2554: 32)

1. เรียนรู้จากประสบการณ์ โดยการเรียนรู้จากประสบการณ์ภายใน ได้แก่ การสำรวจความพึงพอใจของพนักงานหรือจากข้อมูลของพนักงานที่ออกจากองค์กรไปแล้ว หรือเรียนรู้จากภายนอก เช่น จากการบริหารงานของกลุ่มคำ หรือการเป็นพันธมิตรทางธุรกิจ ซึ่งจะช่วยให้ทราบว่าสาเหตุที่ทำให้พนักงานมีความผูกพันกับงานน้อยมาจากสาเหตุใด ทั้งนี้จะทำให้ผู้บริหาร สามารถหาวิธีการในการที่จะลดอุปสรรคหรือหาแนวทางป้องกันแก้ไขสาเหตุเหล่านั้น

2. การวัดความผูกพัน โดยการวัดความผูกพันเป็นการระบุหรือชี้ให้เห็นว่าพนักงานมีความผูกพันกับงานในระดับใดและเป็นอย่างไร ทั้งนี้เพื่อจะสามารถปรับปรุงหรือพัฒนาให้เกิดความเหมาะสมมากยิ่งขึ้น ในการวัดความผูกพันในงานของพนักงานนั้นมีวิธีการคือ การออกแบบสำรวจผ่านกระบวนการวิจัยและทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการใช้สถิติ เช่น การหาค่าเฉลี่ยในการวัดระดับความผูกพันในงานของพนักงานในภาพรวม

3. การปรับปรุงแก้ไข เมื่อทราบสาเหตุที่ทำให้เกิดอุปสรรคในการทำงาน หรือสาเหตุที่ทำให้พนักงานมีความผูกพันในงานที่ระดับต่ำแล้ว ก็นำเอาข้อมูลที่ได้มาหากลยุทธ์หรือแนวทางในการแก้ไขปรับปรุง โดยสามารถกระทำได้ทั้งในระดับองค์กร กลุ่ม และบุคคล แต่หากองค์กรยังไม่มีความพร้อมในการปรับปรุง ก็ควรมีการชี้แจงให้กับสมาชิกในองค์กรทราบถึงเหตุผลหรือควมจำเป็นที่ชัดเจน และควรกระทำอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ เพื่อให้ปัจจัยเหล่านี้สามารถผูกใจพนักงานได้อย่างเหมาะสมต่อไป

สำหรับการวัดความผูกพันต่อองค์กร จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องพบว่า นักวิจัยแต่ละท่านจะวัดด้วยแบบสอบถามที่สร้างขึ้นแตกต่างกันตามการให้คำจำกัดความที่ได้กล่าวไว้ ตัวอย่างเช่น

Porter, et al. (1974) ได้สร้างแบบสอบถาม ความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment Questionnaire: OCQ) แบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ (1) ด้านความเชื่อและการยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร (2) ด้านความต้องการที่จะรักษาความเป็นสมาชิกขององค์กรและ (3) ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อจะช่วยให้องค์กรนี้ประสบความสำเร็จ และ อุทุมพร รุ่งเรือง (2555) ศึกษาความพึงพอใจในการทำงาน ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทอุตสาหกรรมแปรรูปโครงสร้างเหล็ก และได้สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรแบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ 1) ด้านทัศนคติ จำนวน 4 ข้อ 2) ด้านพฤติกรรม จำนวน 2 ข้อ 3) ด้านความถูกต้องหรือบรรทัดฐานของสังคม จำนวน 3 ข้อ Lumley, et al. (2011) ได้ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โดยแบบสอบถาม ออกเป็น 2 ส่วน คือ ความผูกพันด้านความรู้สึก (Affective commitment) และความผูกพันด้านบรรทัดฐานทางสังคม (Normative commitment) ปาริชาติ บัวเป็ง (2554) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

บริษัท ไคกัน อินดัสทรีส์ ประเทศไทย (จำกัด) และสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร 3 ด้าน คือ 1) ด้านความรู้สึก 2) ด้านความต่อเนื่อง และ 3) ด้านบรรทัดฐานของสังคม

อย่างไรก็ตามแบบวัดความผูกพันต่อองค์กรที่นักวิจัยได้นำมาใช้เป็นแบบวัดกันมากมาย ต่อเนื่องจนถึงในปัจจุบันคือ แบบวัดความผูกพันต่อองค์กรของ Allen and Meyer (1990) ซึ่ง ประกอบด้วย 3 ด้านคือ (1) ความผูกพันด้านความรู้สึก เป็นแบบวัดประกอบด้วยคำถาม 8 ข้อ เป็นแบบประมาณค่า 7 ระดับ มีข้อคำถามทั้งที่เป็นทางบวกและที่เป็นข้อคำถามทางลบ มีค่าความเชื่อมั่น .87 โดยในด้านความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึกนี้ ประกอบด้วยองค์ประกอบย่อย 4 ด้านคือ ด้านที่ 1 ความรู้สึกเป็นเจ้าขององค์กร ด้านที่ 2 ความรู้สึกผูกพันกับองค์กร ด้านที่ 3 ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ด้านที่ 4 ความภาคภูมิใจในการใช้เวลาที่เหลืออยู่เพื่ออุทิศให้กับองค์กร (2) ความผูกพันด้านการคงอยู่ในงานเป็นการประเมินความผูกพันด้านการคงอยู่ในงาน เป็นการประเมินความผูกพันต่อองค์กรด้านพฤติกรรม โดยเป็นแบบสอบถามจำนวน 8 ข้อแบบประมาณค่า 7 ระดับ มีข้อคำถามทั้งทางบวกและทางลบ แบบสอบถามนี้มีค่าความเชื่อมั่นที่ .75 ประกอบด้วย องค์ประกอบย่อย 3 ด้านคือ ด้านที่ 1 ความต้องการที่จะคงอยู่เนื่องจากว่าขาดทางเลือก แม้ว่าอาจไม่ต้องการที่จะอยู่อาจเนื่องจากภาระความรับผิดชอบด้านการเงิน หรือการต้องการการตอบแทนบางอย่างจากสิ่งที่คุณได้รับจากองค์กร ด้านที่ 2 ความรู้สึกไม่มั่นคงหากว่ามีการเปลี่ยนแปลงสถานภาพการทำงานที่แห่งใหม่ ด้านที่ 3 ความรู้สึกว่าได้ทุ่มเทแรงกายแรงใจและกำลังสติปัญญาให้กับองค์กรไว้ หากต้องออกจากองค์กร เกิดความกลัวว่าจะสูญเสียบางอย่างไป (3) ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน เป็นความผูกพันที่เกิดขึ้นเนื่องจากเกิดความไม่แน่ใจ ลังเลในการลาออก เนื่องจากกลัวว่าผู้ร่วมงาน และผู้บังคับบัญชาจะผิดหวังและเป็นความรู้สึกว่าที่ต้องอยู่ในองค์กรเนื่องจากเป็นพันธะและหน้าที่ต่อองค์กร ทำงานในความรับผิดชอบ เป็นแบบสอบถามจำนวน 8 ข้อ เป็นการประมาณค่า 7 ระดับ ข้อคำถามมีทั้งทางบวกและลบ มีค่าความเชื่อมั่น .79

2.2. แนวคิดความพึงพอใจในการทำงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง สภาวะของอารมณ์ความรู้สึกและเจตคติของบุคคลที่มีต่องานที่เขาปฏิบัติงานอยู่ โดยแสดงออกมาเป็นความสนใจ กระตือรือร้น เต็มใจและสนุกสนาน ร่าเริง เป็นต้น ดังนั้นเมื่อผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงานที่ทำแล้ว เขาก็จะมีความพยายาม อดสาเห มีความสุขกับงานที่ทำ มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นจนงานนั้นสำเร็จตามวัตถุประสงค์ วิชัย แหวนเพชร, 2548: 136 และ Robbins & Judge, 2009: 83 กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานคือ ความรู้สึกที่เป็นบวกเกี่ยวกับงาน ซึ่งเกิดจากการประเมินลักษณะของงานที่เขาปฏิบัติ และนิติพล ภูตะโชติ (2556: 170) กล่าวว่าความพึงพอใจในงานเป็นความรู้สึกที่ดีของพนักงานต่องานที่เขาทำ อันเป็นผลมาจากสิ่งดี ๆ ที่พวกเขาได้รับจากการทำงาน เช่น ค่าตอบแทนที่ดี เพื่อนร่วมงาน ลักษณะการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน พนักงานจะเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีขวัญและกำลังใจ เสียสละทุ่มเทให้กับการทำงาน ซึ่งปัจจัยดังกล่าวจะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงานในองค์กร ส่งผลต่อความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร และกานดา จันทรชัย (2556: 109) สรุปว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกรวมของพนักงานที่มีต่องานในทางบวก ซึ่งการศึกษาความพึงพอใจในการทำงานเป็นการศึกษาถึงทัศนคติ หรือความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อการทำงาน รวมถึงนักวิชาการในต่างประเทศได้ให้ความหมายของ ความพึงพอใจในการทำงานไว้ว่า ความพึงพอใจในการทำงานคือ ความรู้สึกที่เป็นบวกเกี่ยวกับงาน ซึ่งเกิดจากการประเมินลักษณะของงานที่เขาปฏิบัติ หรือประสบการณ์ในการทำงาน (Colquitt, Lepine & Wesson, 2011: 105)

จึงสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่รู้สึกมีความสุข ชอบใจ พอใจ หรือรู้สึกเป็นบวกต่องานที่ตนปฏิบัติ

ซึ่งความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีความสำคัญต่อองค์กรเป็นอย่างยิ่ง สรุป (วิชัย แหวนเพชร, 2548: 136 - 137) ดังนี้

1. เสริมสร้างบรรยากาศและความตั้งใจในการปฏิบัติงาน การที่พนักงานมีความพึงพอใจย่อมส่งผลให้พนักงานมีความตั้งใจทำงาน ซึ่งเป็นการช่วยเสริมสร้างบรรยากาศในการ

ทำงานให้ดีขึ้น ทำให้ลดการขาดงาน การลางาน แต่จะเป็นการกระตุ้นให้พนักงานกระตือรือร้นและมีความรับผิดชอบมากยิ่งขึ้น

2. เสริมสร้างความเป็นอิสระในการทำงาน ความพึงพอใจมีความสำคัญและมีความสัมพันธ์กับความรับผิดชอบ ซึ่งแสดงว่า เมื่อพนักงานเกิดความพึงพอใจ พนักงานก็ทำงานด้วยความเป็นตัวของตัวเองไม่จำเป็นต้องมี พ้นการต่าง ๆ มาควบคุมไม่ว่าจะเป็นเครื่องมืออุปกรณ์หรือเจ้าหน้าที่ที่จะต้องจ้างมากำกับดูแลการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งย่อมเป็นการสิ้นเปลืองไม่น้อย

3. ส่งเสริมการบริหารแบบประชาธิปไตย เมื่อพนักงานเกิดความพึงพอใจย่อมมีผลทำให้การบริหารงานเป็นแบบเปิดโอกาสให้พนักงานคิดอิสระ แสดงความคิดเห็นหรือแสดงความรับผิดชอบอย่างกว้างขวาง ฉะนั้น ความพึงพอใจในการทำงานย่อมส่งเสริมและมีผลให้การบริหารเป็นไปอย่างประชาธิปไตยมากยิ่งขึ้น

4. ส่งเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติ เมื่อพนักงานมีความพึงพอใจในปฏิบัติงานย่อมส่งเสริมให้การทำงานมีประสิทธิภาพ มีการเพิ่มผลผลิต ส่งผลให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่วางไว้

ทั้งนี้ในการทำงานเพื่อให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในงานนั้น มีองค์ประกอบมากมายที่ส่งเสริมสนับสนุนให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งองค์ประกอบพื้นฐานที่สำคัญต่อความพึงพอใจมี (วิชัย แหวนเพชร, 2548: 141-142) ดังนี้

1. งาน (job) คือ ตัวงานที่เขาได้ทำอยู่ หมายความว่า เขานั้นมีความชอบ ความถนัด และความสนใจในงานนั้นหรือไม่ หากเขามีความชอบความสนใจแล้วก็ย่อมจะมีความพึงพอใจในงานนั้นสูงเป็นทุนอยู่ ในขณะที่เขาทำงานไปโอกาสที่เขาจะเรียนรู้งาน วัสดุสิ่งใหม่ ๆ ก็มากขึ้น และสิ่งนี้หากเขาชอบอีกก็ย่อมเพิ่มความพึงพอใจในงานนั้นมากขึ้นไปอีกเช่นกัน

2. ค่าจ้าง (wage) ค่าจ้างแรงงานเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่ทำให้บุคคลอยากทำงานในหน่วยงานนั้นหรือไม่ การให้ค่าจ้างแรงงานในอัตราที่เหมาะสม ก็ทำให้ผู้ทำงานพึงพอใจไป นอกจากนี้ค่าจ้างก็ต้องมีความยุติธรรม โดยเฉพาะในบรรดาคนงานหรือลูกจ้างที่มีคุณสมบัติเดียวกัน

3. โอกาสที่ได้เลื่อนขั้นหรือตำแหน่ง (Promotion) พนักงานทุกคนในองค์กรตั้งความหวังไว้กับสิ่งเหล่านี้ ผู้บังคับบัญชาต้องมีวิธีการที่ดีในการพิจารณาที่มีความยุติธรรม เพราะสิ่งนี้จะกระทบต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานด้วย

4. การยอมรับ (recognition) ทั้งจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน หากมีการยอมรับเขาในบทบาท ย่อมทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ดังนั้น การให้เกียรติ ให้การยอมรับ รับฟังความคิดเห็นต่อบุคคลย่อมทำให้เขาเกิดความพึงพอใจได้

5. สภาพการทำงาน (working condition) เป็นสภาพโดยทั่ว ๆ ไปของสถานที่ทำงาน เช่น ความสะอาด ความเป็นระเบียบ ความกว้างขวางโอโถงที่เป็นสภาพทางก (physical environment) สิ่งเหล่านี้มีผลต่อความพึงพอใจได้เช่นกัน

6. ผลประโยชน์ (benefit) และสวัสดิการ (services) หมายถึง สิ่งที่เขาได้รับตอบแทนจากผลการปฏิบัติงาน นอกเหนือจากค่าจ้าง เช่น บ้านหนึ่ง บ้านญาติ ค่ารักษาพยาบาล ค่าที่พัก ค่าน้ำมันรถ ฯลฯ สิ่งเหล่านี้ย่อมมีผลต่อความพึงพอใจได้เช่นกัน

7. หัวหน้างาน หรือผู้บังคับบัญชา (leader) หัวหน้าก็มีอิทธิพลเหมือนกัน เช่น ลักษณะของหัวหน้าเป็นแบบใด มีทักษะในการบริหารงานมากน้อยเพียงใด รู้หลักจิตวิทยา หลักมนุษยสัมพันธ์เพียงไร และเมื่อมีปัญหาหัวหน้ามีความสามารถจะแก้ปัญหาหรือให้คำแนะนำผู้ปฏิบัติงานได้เพียงใด

8. เพื่อนร่วมงาน (Co-workers) หากมีเพื่อนร่วมงานที่ดีในองค์กร ทำงานไปกันได้ย่อมส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพอใจในการทำงานมากขึ้น

9. องค์กรและการจัดการ (organization and management) หมายถึง องค์กรใดที่มีชื่อเสียงการทำงาน มีระบบอยู่แล้ว ย่อมทำให้เกิดการยอมรับ ย่อมทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในองค์กรนั้น ส่วนการจัดการองค์กรมีวิธีการจัดการที่ดีย่อมสร้างความพึงพอใจในงานได้เช่นกัน ฉะนั้น การสร้างภาพลักษณ์ของหน่วยงาน จึงเป็นเรื่องสำคัญ

พนักงานที่มีความพึงพอใจในการทำงาน และพนักงานที่ไม่มีความพึงพอใจในการทำงาน จะมีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานและผลผลิตขององค์กรที่ต่างกัน (นิติพล ภูตะโชติ, 2556: 175 - 176) ดังต่อไปนี้

1. พนักงานที่มีความพึงพอใจในการทำงาน จะมีผลกระทบต่อการปฏิบัติงาน พนักงานและผลผลิตขององค์กร ดังนี้
 - 1.1 พนักงานทำงานมีประสิทธิภาพสูง
 - 1.2 มีความคิดพลาดในการปฏิบัติงานต่ำ
 - 1.3 มีความสูญเสียอันเกิดจากการปฏิบัติงานต่ำ
 - 1.4 มีความสุขกับการทำงาน
 - 1.5 เชื่อฟังผู้บังคับบัญชา
 - 1.6 สร้างความขัดแย้งน้อย
 - 1.7 สามารถสร้างความสามัคคีได้ง่าย
 - 1.8 สร้างปัญหาในองค์กรน้อย
 - 1.9 หนีงานน้อย
 - 1.10 ป่วยน้อย
 - 1.11 มาทำงานสายน้อย
 - 1.12 อู้งานน้อย
 - 1.13 ปรับตัวเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้ง่าย
 - 1.14 ไม่มีปัญหาเรื่องการย้ายงาน
 - 1.15 มีความจงรักภักดีต่อองค์กร
2. พนักงานที่ไม่มีความพึงพอใจในการทำงาน จะมีผลกระทบต่อการปฏิบัติงาน พนักงานและผลผลิตขององค์กร ดังนี้
 - 2.1 สร้างปัญหาให้เกิดขึ้นแก่องค์กร
 - 2.2 สร้างความขัดแย้งในการทำงาน
 - 2.3 ไม่ให้ความร่วมมือกับผู้บังคับบัญชา

- 2.4 ไม่เชื่อฟังผู้บังคับบัญชา
- 2.5 ต่อต้านการทำงานและปฏิเสธการทำงาน
- 2.6 ทำงานผิดพลาดบ่อย ๆ
- 2.7 เกิดความสูญเสียจากการปฏิบัติงาน
- 2.8 ประสิทธิภาพการทำงานต่ำ
- 2.9 ขาดขวัญและกำลังใจในการทำงาน
- 2.10 พยายามหลบหลีกหรือหนีงาน
- 2.11 ป่วยบ่อย
- 2.12 มาทำงานสายเป็นประจำ
- 2.13 อู้งานเมื่อมีโอการ
- 2.14 ขาดงานโดยไม่มีสาเหตุ
- 2.15 ขอย้ายงานหรือเปลี่ยนแปลงตำแหน่ง
- 2.16 ปรับตัวเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้ยาก

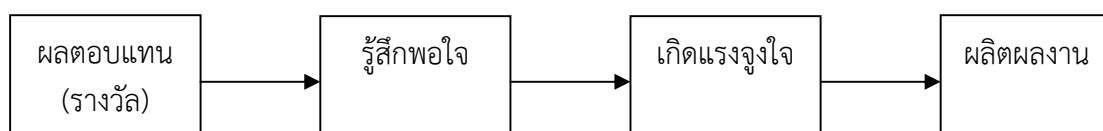
และความพึงพอใจในการทำงาน เป็นประเด็นที่ได้รับความสนใจจากนักวิจัยจำนวนมาก เพื่อค้นหาองค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจในการการทำงาน และมีนักวิจัยที่พบองค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ดังนี้ ผลการวิจัยของเหงียน ใหม่ และเหงียน (Nguyen, Mai & Nguyen, 2014) ที่ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานกรณีศึกษาพนักงานธนาคารในโฮจิมิน ประเทศเวียดนาม กลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 201 คน โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอย (Regression Analysis) พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันองค์กร โดยปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของพนักงานได้แก่ ความสัมพันธ์กับผู้บริหาร สภาพแวดล้อมและเงื่อนไขในการทำงาน การพัฒนาอาชีพ และทีมงาน สอดคล้องกับการศึกษาในประเทศไทย สอดคล้องกับการศึกษาของ เรณู สุขฤกษ์กิจ (2554) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) โดยศึกษาจากบุคลากรในบริษัทท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 377 ตัวอย่าง และเก็บข้อมูลด้วยวิธีใช้แบบสอบถาม พบว่าปัจจัยเชิงใจ (ด้านลักษณะงาน ด้านความสำเร็จ ด้าน

ความรับผิดชอบ ด้านโอกาสและความก้าวหน้า ด้านการได้รับการยอมรับ) มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ รวมทั้งพบว่าปัจจัยค่าจูง (ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านความมั่นคงในอาชีพ ด้านสัมพันธภาพ กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านวิธีปกครองบังคับบัญชา ด้านสถานะทางอาชีพ ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว) มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเช่นกัน

ประเด็นที่น่าสนใจเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน ประกอบด้วย 2 ประเด็น (สิริอร วิชชาวุธ, 2549: 248-249) คือ

1. ความพึงพอใจส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน

นักจิตวิทยามนุษยนิยมเชื่อว่าบุคคลจะสร้างผลงานที่ดีก็ต่อเมื่อเขาได้รับการตอบสนองความต้องการจนเป็นที่พอใจแล้ว แนวทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์และทฤษฎี 2 ปัจจัยของเฮิร์ซ เบิร์กพยายามตอบสนองความต้องการของบุคคลไม่ว่าจะเป็นรางวัลภายในหรือภายนอกให้เป็นที่พอใจของบุคคลก่อน บุคคลเหล่านี้จะมีความพอใจเกิดขึ้น ซึ่งความพอใจของเขาจะช่วยให้เขาเกิดแรงจูงใจในการทำงาน ทำให้ผลงานออกมาดีได้ ดังภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2.1 การให้ผลตอบแทนเพื่อให้เกิดแรงจูงใจในการผลิตงาน

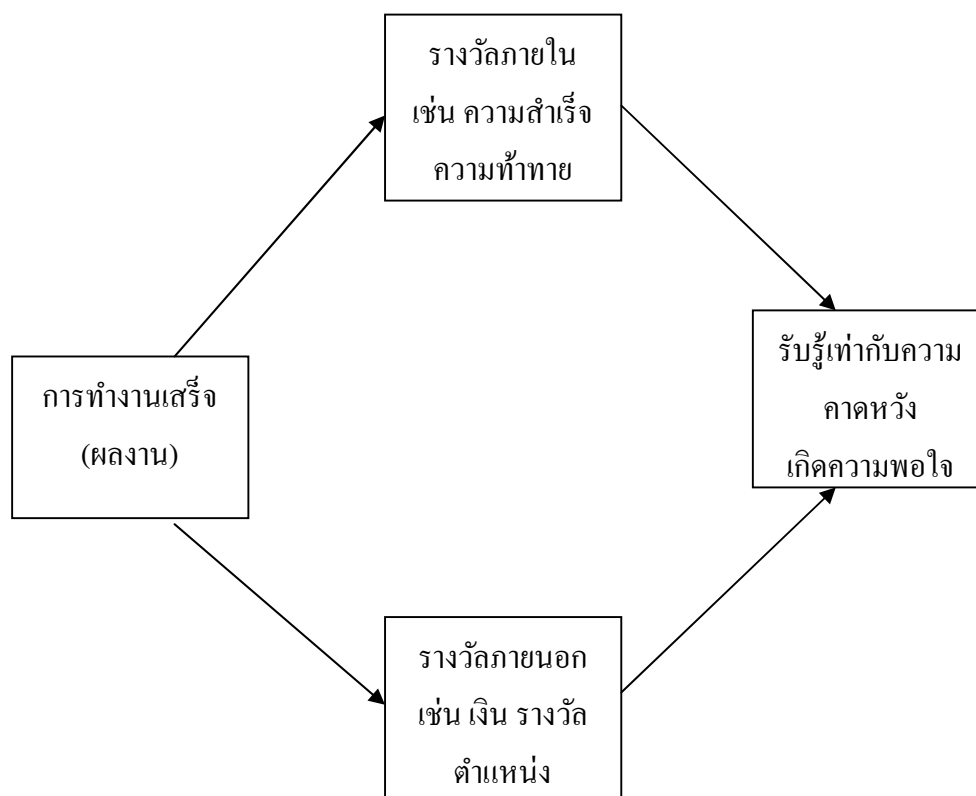
ที่มา : สิริอร วิชชาวุธ (2549: 248)

2. ผลการปฏิบัติงานส่งผลต่อความพึงพอใจ

พอร์เตอร์ ลอว์เลอร์ และ แฮ็กแมน (Porter, Lawler & Hackman) มีความเชื่อว่า ถ้าคนเราได้รับรางวัลภายในจากการทำงานสำเร็จ ทำให้เขาเกิดความภาคภูมิใจในตนเอง และได้รับรางวัลจากภายนอก เช่น ได้รับการยกย่องและเป็นที่ชื่นชมของหัวหน้า บริษัท และของผู้อื่น แต่

รางวัลเหล่านี้ ถูกรับรู้ว่าเป็นเหมาะสม ตรงตามที่ตนคาดหวังไว้ ก็จะเกิดความพอใจ ความพอใจในงาน เกิดจากการได้ผลงานและได้รับผลตอบแทนจากผลงานตามที่คาดไว้ ดังภาพที่ 2.2

อย่างไรก็ตามการสร้าง ความพอใจในการปฏิบัติงานและผลงานที่ดีควรใช้ทั้งสองแนวทาง กล่าวคือ องค์กรควรให้สิ่งตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลเป็นปัจจัยพื้นฐาน และจะต้องเปิดโอกาส ให้บุคคลประสบความสำเร็จในการสร้างผลงานของตน หรืออาจมีการสร้างงานใหม่ให้เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของเขา หรือให้โอกาสใช้ความรู้ความสามารถทั้งหมดของเขา เมื่องานสำเร็จก็เปรียบเสมือนว่าเขาได้รับรางวัลภายในไปในตัวทั้งต้องมีรางวัลภายนอกที่เหมาะสมยุติธรรม เขาก็จะมีความพอใจในงานของเขายิ่งขึ้น



ภาพที่ 2.2 การสร้างความพึงพอใจ จากผลการทำงาน

ที่มา : สิริอร วิชชาวุธ (2549: 249)

2.3 รากฐานทางทฤษฎี (Theoretical Foundation)

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

ทฤษฎีสองปัจจัย (Two Factor Theory) ทฤษฎีสองปัจจัยของ เฮอร์ซเบิร์ก กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงานประกอบด้วยปัจจัย 2 กลุ่มคือ ปัจจัยป้องกัน (Hygiene factors) และปัจจัยจูงใจ (motivator factors) มีรายละเอียด (ชูชัย สมितिไกร, 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 มีความโอปอ้อมอารี และสามารถให้การปรึกษาที่ดีแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา

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

1.4 สภาพการทำงาน (working condition) หมายถึง สิ่งแวดล้อมในที่ทำงานและสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น บรรยากาศ แสดง ความสะอาดของสถานที่ รวมไปถึงการอุปโภคต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานอย่างพอเพียงและพร้อมที่จะใช้ได้อย่างตลอดเวลา

1.5 เงินเดือน (salary) หมายถึง ค่าตอบแทนหรือผลประโยชน์ที่ได้รับเหมาะสมกับงานที่ทำ ตลอดจนการเลื่อนขึ้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้นเป็นที่พอใจของพนักงาน

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 ทำบุคคลเกิดความภาคภูมิใจและพึงพอใจ ซึ่งจะทำให้เกิดความเชื่อมั่นในตนเองและมีความกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติงานต่อ

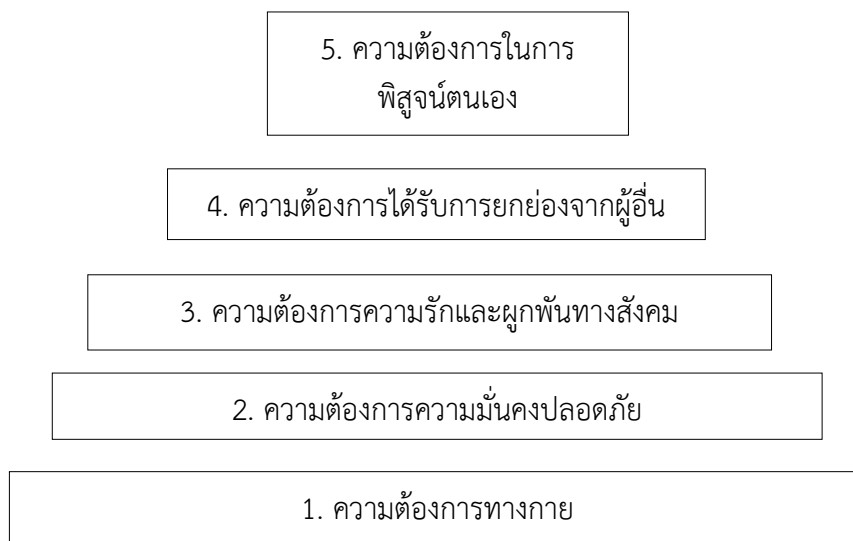
2.2 **ความยอมรับนับถือ (recognition)** หมายถึง การได้รับความยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และบุคคลอื่นในสังคม โดยรับรู้จากพฤติกรรมที่ผู้อื่นแสดงออกในรูปของการยกย่องชมเชย การเลื่อนขั้น การขึ้นเงินเดือน รางวัลที่เป็นวัตถุสิ่งของ การประกาศเกียรติคุณ หรือการแสดงออกอื่น ๆ

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

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของอับราฮัม มาสโลว์ (Abraham Maslow) ความต้องการตามลำดับขั้นของ อับราฮัม มาสโลว์ (Abraham Maslow) ประกอบไปด้วย 5 ขั้น (ดังภาพที่ 2.3) โดยขั้นที่ 1 คือความต้องการทางกาย (physiological needs) เป็นความต้องการปัจจัยพื้นฐานในการดำรงชีวิต ขั้นที่ 2 เป็นความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (safety and security needs) เป็นความต้องการที่จะมีชีวิตที่มั่นคงปลอดภัย ขั้นที่ 3 คือความต้องการความรักและผูกพันทางสังคม (love and belonging needs) มนุษย์เมื่อเข้าไปอยู่ในกลุ่มใดก็ต้องการให้ตนเป็นที่รักและยอมรับในกลุ่มที่ตนอยู่ ขั้นที่ 4 เป็นความต้องการได้รับการยกย่องจากผู้อื่น (self - esteem needs) เป็นความต้องการในลำดับต่อมาซึ่งความต้องการในขั้นนี้ถ้าได้รับจะก่อให้เกิดความภาคภูมิใจใจตนเอง และขั้นที่ 5 คือความต้องการในการพิสูจน์ตนเอง (self - actualization needs) เป็นความต้องการขั้นสูงของมนุษย์



ภาพที่ 2.3 ความต้องการตามลำดับขั้นของ Maslow

ที่มา : Etzel, Walker & Stanton (2007: 101)

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

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

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

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

ทฤษฎีความเสมอภาค (Equity Theory) ทฤษฎีความเสมอภาคเป็นทฤษฎีของ เจ สเตซี อาดัม (J. Stacy Adams) ทฤษฎีนี้มีพื้นฐานความคิดว่า บุคคลย่อมแสวงหาความเสมอภาคทางสังคมโดย พิจารณาผลตอบแทนที่ได้รับ (output) กับตัวป้อน (input) ทฤษฎีความเสมอภาคอธิบายว่า บุคคลจะ เปรียบเทียบตัวป้อนของตนเอง เช่น ความรู้ความสามารถ สติปัญญา ความพยายาม ประสบการณ์ สถานภาพ เป็นต้น กับผลตอบแทนที่ได้รับ เช่น ค่าจ้างค่าตอบแทน การยกย่องชมเชย การเลื่อน

ตำแหน่ง การยอมรับจากหัวหน้างาน เป็นต้น กับบุคคลอื่นที่ทำงานประเภทเดียวกัน ซึ่งอาจเป็นเพื่อนร่วมงาน หรือกลุ่มพนักงานที่ทำงานในฝ่ายเดียวกันหรือต่างฝ่าย หรือแม้แต่บุคคลอื่นที่อยู่ในความคิดของเขา ว่ามีความเสมอภาคหรือเท่าเทียมกันหรือไม่ เมื่อเปรียบเทียบเขาจะพอใจในกาทำงานและมีแรงจูงใจในการทำงานสูงตรงเท่าที่เขายังรับรู้ว่าจะมีความเสมอภาคเมื่อเปรียบเทียบกับพนักงานคนอื่น แต่ถ้าพนักงานพบว่าผู้ที่ทำงานในระดับเดียวกับได้รับผลตอบแทนสูงกว่า หรือได้รับผลตอบแทนเท่ากันแต่ทำงานน้อยกว่า ความพอใจและแรงจูงใจในการทำงานจะน้อยลง เมื่อใดที่พนักงานเกิดการรับรู้ความไม่เสมอภาค เขาจะพยายามทำให้เกิดความเสมอภาคโดยการลดระดับตัวป้อนหรือไม่ก็เรียกร้องผลตอบแทนเพิ่มขึ้น ดังนั้นองค์กรจึงควรตระหนักและให้ความสำคัญในประเด็นนี้ความเสมอภาค เพราะมีผลกระทบโดยตรงทั้งต่อความสำเร็จขององค์กรและความสุขในการทำงานของพนักงานด้วย

ทฤษฎีเสริมแรง (Reinforcement Theory) หรือ ทฤษฎีการวางเงื่อนไขแบบลงมือกระทำ (operant conditioning) ถูกคิดค้นโดย บี เอฟ สกินเนอร์ (B. F. Skinner) ใน ค.ศ. 1969 โดยเสนอแนวคิดว่าการกระทำหรือพฤติกรรมใดที่แสดงออกจะถูกกำหนดโดยผลลัพธ์ที่ได้รับ ตัวอย่าง เช่น พฤติกรรมใดที่แสดงออกแล้วได้รับผลทางบวก เช่น ได้รับคำชม หรือได้รับรางวัลต่าง ๆ พฤติกรรมนั้นจะมีโอกาสแสดงออกมามากขึ้น แต่ถ้าพฤติกรรมใดที่แสดงออกแล้วได้รับผลทางลบ เช่น ถูกตำหนิ หรือเกิดความเสียหายต่าง ๆ ก็เป็นไปได้มากที่จะไม่แสดงพฤติกรรมนั้นอีก ดังนั้นทฤษฎีเสริมแรงจึงสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการบริหารบุคลากรในองค์กรได้ โดยแนวทางสู่การประยุกต์ใช้ในองค์กร(กฤษฎิญา มูลศรี, 2558: 88) ได้แก่

1. การเสริมแรงทางบวก (positive reinforcement) เมื่อองค์กรทุกองค์กรต้องการให้พนักงานแสดงพฤติกรรมที่ดีตามที่องค์กรต้องการ เช่น ต้องการให้พนักงานมีความตั้งใจ ทুম่การทำงาน ต้องการให้พนักงานมีส่วนร่วมในการทำงาน ต้องการให้พนักงานผลิตผลงานที่มีคุณภาพแลประสิทธิภาพ องค์กรต้องกำหนดการเสริมแรงทางบวก เช่น การให้รางวัล การให้คำชมเชย การให้เลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง การให้สวัสดิการต่าง ๆ ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะเป็นตัวกระตุ้นในเชิงบวก ให้พนักงานปฏิบัติตนหรือแสดงออกในเชิงบวก

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

3. การลงโทษ (punishment) เป็นวิธีการกำหนดพฤติกรรมของพนักงานในองค์กรอีกวิธีหนึ่งด้วยการลงโทษ เพื่อให้พนักงานมีพฤติกรรมเช่นนี้อีก เช่น เมื่อพนักงานมาทำงานสาย ซึ่งผิดเงื่อนไขหรือข้อกำหนดที่ตกลงกันไว้ ก็จะมีการหักเงินเดือนพนักงาน หรือถูกระงับสิทธิประโยชน์บางอย่าง หรือถูกกล่าวตักเตือน ซึ่งถือเป็นการระงับพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมที่พนักงานอาจจะปฏิบัติอีกในอนาคต เป็นต้น

2.4 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

2.4.1 ความหมายของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม คำในภาษาอังกฤษ คือ Small and Medium Enterprise (SME) และมีนักวิชาการทั้งในประเทศและต่างประเทศ ได้ให้ความหมายของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ไว้ดังนี้

องค์กรอิสระเพื่อช่วยเหลือและให้คำปรึกษาธุรกิจขนาดเล็กในสหรัฐอเมริกาภายใต้การควบคุมของรัฐบาลกลาง (The U.S. Small Business Administration: SBA) ได้ให้ความหมายธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ไว้ว่าคือ ธุรกิจที่เจ้าของดำเนินการอย่างอิสระ มีการจัดการเพื่อผลกำไร และไม่ได้โดดเด่นในสาขาของตน และธุรกิจการผลิต จำนวนพนักงานสูงสุดไม่เกิน 1,500 คน ธุรกิจการค้าส่ง จำนวนพนักงาน สูงสุดไม่เกิน 500 คน ธุรกิจบริการและธุรกิจการค้าปลีกมีรายรับ (ใบเสร็จรับเงิน) ประจำปีไม่เกิน 21.5 ล้านดอลลาร์

คณะกรรมการยุโรป (EUROPEAN COMMISSION) ได้ให้คำนิยาม ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมโดยใช้เกณฑ์จำนวนพนักงานและรายได้จากผลประกอบการเป็นเกณฑ์ ดังนี้ ธุรกิจรายย่อย (micro) มีจำนวนพนักงานไม่เกิน 10 คน และรายได้ผลประกอบการไม่เกิน 2 ล้านยูโร ธุรกิจขนาดย่อม (small) มีจำนวนพนักงานไม่เกิน 50 คน และรายได้ผลประกอบการไม่เกิน 10 ล้านยูโร ธุรกิจขนาดกลาง (medium-sized) มีจำนวนพนักงานไม่เกิน 250 คน และรายได้ผลประกอบการไม่เกิน 43 ล้านยูโร

Schermerhorn (2011: 140 อ้างใน กฤษฎิญา มูลศรี, 2557:2) กล่าวว่าธุรกิจขนาดย่อมคือธุรกิจที่มีพนักงานน้อยกว่า 500 คนเจ้าของธุรกิจเป็นผู้ดำเนินการเองอย่างเป็นอิสระและไม่ได้ครองอุตสาหกรรมนั้น

Moore, Petty, Palich & Longgenecker (2010: 5 อ้างใน กฤษฎิญา มูลศรี, 2557:2) กล่าวว่าธุรกิจขนาดย่อม เป็นไปตามเกณฑ์ดังนี้

1. ธุรกิจมีขนาดเล็กเมื่อเทียบกับธุรกิจที่ใหญ่ที่สุดในอุตสาหกรรมเดียวกันและโดยส่วนใหญ่จำนวนพนักงานในธุรกิจน้อยกว่า 100 คน
2. การดำเนินงานของธุรกิจอยู่ในท้องถิ่น แต่การตลาดไม่จำเป็นต้องอยู่ในท้องถิ่นนั้นก็ได้
3. มีบุคคลเพียงไม่กี่คนจัดหาเงินทุนสำหรับธุรกิจ
4. ธุรกิจอาจเริ่มต้นด้วยบุคคลเดียวหรือมากกว่าหนึ่งคนก็ได้

Mariotti (2007: 6 อ้างใน กฤษฎิญา มูลศรี, 2557:2) กล่าวว่าธุรกิจขนาดย่อมมีจำนวนพนักงานน้อยกว่า 100 คน และมียอดขายต่อปีไม่เกิน 5 ล้านบาท ตัวอย่างของธุรกิจขนาดย่อม เช่น ร้านอาหาร ร้านเสื้อผ้าบูติก เป็นต้น

อำนาจ ชีระวนิช (2551: 11 อ้างใน กฤษฎิญา มูลศรี, 2557:2) ได้กำหนดลักษณะที่เป็นองค์ประกอบของธุรกิจขนาดย่อมได้แก่ (1) ด้านเงินทุนของธุรกิจได้รับมาจากบุคคลเพียงคนเดียวหรือเพียงไม่กี่คน (2) ในด้านขอบเขตการดำเนินงานจะอยู่ในระดับท้องถิ่น ยกเว้นหน้าที่การตลาด (3) เมื่อเทียบกับธุรกิจที่มีขนาดใหญ่ที่สุดในอุตสาหกรรมแล้ว ธุรกิจนั้นมีขนาดเล็ก (4) จำนวนบุคลากรในธุรกิจมีน้อยกว่า 100 คน

สมคิด บางโม (2553: 3 อ้างใน กฤษฎิญา มูลศรี, 2557:2) กล่าวถึงลักษณะของสถานประกอบการขนาดย่อม คือ มีจำนวนพนักงานไม่เกิน 50 คน และจำนวนเงินทุนไม่เกิน 20 ล้านบาท ธุรกิจขนาดกลางมีจำนวนพนักงานระหว่าง 50 – 200 คนจำนวนเงินทุน 50 – 200 ล้านบาท

ส่วนพระราชบัญญัติส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม พ.ศ.2543 ตามประกาศในราชกิจจานุเบกษาเล่มที่ 119 ตอนที่ 93 ก หน้า 17 วันที่ 20 กันยายน 2545 (อ้างใน กฤษฎิญา มูลศรี, 2557:2) ได้กำหนดธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ด้วยเกณฑ์ชี้วัดจากมูลค่าสินทรัพย์ถาวรและจำนวนการจ้างงาน ดังนี้

1. ธุรกิจขนาดย่อม

ประเภทกิจการ	มูลค่าสินทรัพย์ถาวร (ล้านบาท)	การจ้างงาน (คน)
กิจการผลิตสินค้า	ไม่เกิน 50	ไม่เกิน 50
กิจการให้บริการ	ไม่เกิน 50	ไม่เกิน 50
กิจการค้าส่ง	ไม่เกิน 50	ไม่เกิน 25
กิจการค้าปลีก	ไม่เกิน 30	ไม่เกิน 15

2. ธุรกิจขนาดกลาง

ประเภทกิจการ	มูลค่าสินทรัพย์ถาวร (ล้านบาท)	การจ้างงาน (คน)
กิจการผลิตสินค้า	51 - 200	51 - 200
กิจการให้บริการ	51 - 200	51 - 200
กิจการค้าส่ง	51 - 100	26 - 50
กิจการค้าปลีก	31 - 60	16 - 30

ในกรณีที่จำนวนการจ้างงานของกิจการใดเข้าลักษณะของธุรกิจขนาดย่อม แต่มูลค่าสินทรัพย์ถาวรเข้าลักษณะของธุรกิจขนาดกลาง หรือจำนวนการจ้างงานเข้าลักษณะของธุรกิจขนาดกลาง แต่มูลค่าสินทรัพย์ถาวรเข้าลักษณะของธุรกิจขนาดย่อม ให้ถือจำนวนการจ้างงานหรือมูลค่าสินทรัพย์ถาวรที่น้อยกว่าเป็นเกณฑ์ในการพิจารณา

การนิยามและจำแนกขนาดของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศต่าง ๆ มีความแตกต่างกัน (เขาวกุล เกียรติดิสุนทร, 2550: 6) ดังนี้

ประเทศ	ลักษณะธุรกิจ	จำนวน การจ้างงาน	อื่น ๆ
ญี่ปุ่น	ขนาดกลางและขนาดย่อม		
	- เหมือนแร่อุตสาหกรรมการผลิต และอื่น ๆ	น้อยกว่า 300	ทุนจดทะเบียนไม่เกิน 100 ล้านเยน ทุนจดทะเบียนไม่เกิน 30 ล้านเยน
	- ค้าส่ง	น้อยกว่า 100	ทุนจดทะเบียนไม่เกิน 10 ล้านเยน
	- ค้าปลีกและบริการ	น้อยกว่า 50	

ประเทศ	ลักษณะธุรกิจ	จำนวน การจ้างงาน	อื่น ๆ
เกาหลีใต้	ขนาดกลางและขนาดย่อม		
	- อุตสาหกรรมการผลิตเหมืองแร่	น้อยกว่า 300	ทุนจดทะเบียนไม่เกิน 67 ล้านบาท เหรียญสหรัฐ
	- ขนส่ง ก่อสร้าง	น้อยกว่า 300	ทุนจดทะเบียนไม่เกิน 2.5 ล้านบาท เหรียญสหรัฐ
	- ธุรกิจบริการอื่น ๆ	น้อยกว่า 300	ยอดขายไม่เกิน 25 ล้านบาท เหรียญสหรัฐ
มาเลเซีย	ขนาดย่อม	น้อยกว่า 150	ยอดขายไม่เกิน 25 ล้านบาท เหรียญสหรัฐ
	ขนาดกลาง	น้อยกว่า 150	
ฟิลิปปินส์	ขนาดย่อม	10 – 99	
	ขนาดกลาง	100 – 199	
สิงคโปร์	ขนาดย่อม / ขนาดกลาง		
	- อุตสาหกรรมการผลิต	น้อยกว่า 200	มีสินทรัพย์ไม่เกิน 15 ล้านบาท เหรียญสหรัฐ
	- อุตสาหกรรมบริการ		
แคนาดา	ขนาดย่อม		ยอดขายไม่เกิน 5 ล้านบาท เหรียญสหรัฐ
	- มีใช้อุตสาหกรรมการผลิต	น้อยกว่า 50	แคนาดา
	อุตสาหกรรมการผลิตขนาดกลาง	น้อยกว่า 100	ยอดขายไม่เกิน 5 - 20 ล้านบาท เหรียญสหรัฐ
	- มีใช้อุตสาหกรรมการผลิต	50 – 99	แคนาดา
	- อุตสาหกรรมการผลิต	100 – 199	
ออสเตรเลีย	ขนาดย่อม		
	- อุตสาหกรรมการผลิต	น้อยกว่า 100	
	- อุตสาหกรรมบริการ	น้อยกว่า 200	
	ขนาดกลาง		
	- อุตสาหกรรมการผลิต	100 – 199	
ฮ่องกง	- อุตสาหกรรมบริการ	21 – 199	
	ขนาดย่อม / ขนาดกลาง		
	- อุตสาหกรรมการผลิต	น้อยกว่า 50	
	- อุตสาหกรรมบริการ	น้อยกว่า 100	

สรุปว่า ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม หมายถึง ธุรกิจที่เจ้าของดำเนินการเองอย่างอิสระ จ้างพนักงานไม่เกิน 200 คน รวมทั้งใช้เงินลงทุนไม่เกิน 200 ล้านบาท

2.4.2 ลักษณะของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม มีลักษณะการดำเนินการเฉพาะ ซึ่งมีลักษณะ (กฤษฎิยา มูลศรี, 2557: 3-6) ดังนี้

1. เข้าสู่ธุรกิจได้ง่ายใช้เงินลงทุนต่ำ

ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมลงทุนในสินทรัพย์และอุปกรณ์น้อย การจ้างพนักงานมีจำนวนน้อยกว่า เมื่อเทียบกับธุรกิจขนาดใหญ่ จึงทำให้ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมใช้เงินลงทุนไม่สูงมากนัก ซึ่งเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้ผู้ที่สนใจประกอบธุรกิจของตนเอง สามารถเข้าสู่ธุรกิจได้ง่าย

2. มีความคล่องตัวและอิสระในการบริหารจัดการ

ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม มีความคล่องตัวและอิสระในการบริหารจัดการสูง เนื่องจากการบริหารงานและการตัดสินใจทำโดยผู้ประกอบการเพียงคนเดียว รวมทั้งธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมีจำนวนพนักงานน้อย สายการบังคับบัญชาและการสื่อสารสั้น จึงเป็นอิสระและคล่องตัวในการบริหารงานมากกว่าบริษัทขนาดใหญ่ที่ต้องดำเนินงานในรูปของคณะกรรมการบริหาร

3. มีความยืดหยุ่นสูง

ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมลงทุนในสินทรัพย์และอุปกรณ์น้อย เมื่อลูกค้าเปลี่ยนความต้องการจึงสามารถปรับเปลี่ยนสินค้าตามความต้องการของลูกค้าได้ง่าย ปรับเปลี่ยนกรรมวิธีการผลิต ลดหรือเพิ่มปริมาณการผลิตได้ง่าย เพราะต้นทุนในการปรับเปลี่ยนอุปกรณ์ที่จะผลิตสินค้าและบริการไม่สูงมาก จึงสามารถปรับตัวให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาดได้อย่างรวดเร็ว ตัวอย่างเช่น ร้านขายหมูปิ้งหากยอดขายมีน้อย ก็อาจเปลี่ยนเป็นร้านขายลูกชิ้นปิ้งแทนได้ โดยต้นทุนในการปรับเปลี่ยนไม่สูงมากนัก

4. ขอบเขตการดำเนินงานอยู่ในท้องถิ่นแต่ตลาดผลิตภัณฑ์ไม่ได้จำกัดอยู่ท้องถิ่นที่ผลิต

ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จะผลิตสินค้าและบริการอยู่ในท้องถิ่นโดยพนักงานในท้องถิ่นผลิตสินค้าและบริการ ดังนั้นธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จึงเป็นแหล่งการจ้างงานสำหรับบุคคลที่ต้องการทำงานใกล้บ้าน แต่ในส่วนของตลาดมีการจำหน่ายสินค้าและบริการไปยังกลุ่มลูกค้าเป้าหมายซึ่งอาจอยู่ต่างพื้นที่ภายในประเทศ หรือการส่งสินค้าไปยังกลุ่มเป้าหมายที่อยู่ต่างประเทศก็ได้

5. ตอบสนองความต้องการลูกค้าเฉพาะกลุ่ม

ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมุ่งตอบสนองความต้องการของลูกค้ากลุ่มย่อย (แตกต่างจากการผลิตของธุรกิจขนาดใหญ่ที่มุ่งการผลิตสินค้าในรูปแบบที่เหมือนกันเป็นจำนวนมาก เพื่อตอบสนองความต้องการของสาธารณะชนกลุ่มใหญ่ เช่น ธุรกิจตัดเย็บเสื้อผ้าสตรี ที่แต่ละบุคคลจะมีรูปร่างแตกต่างกัน ชอบรูปแบบดีไซน์ที่แตกต่างกัน ดังนั้นธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมจึงตอบสนองความต้องการ โดยการตัดเย็บเสื้อผ้าตามที่ลูกค้าต้องการเฉพาะบุคคล ฉะนั้นการตอบสนองความต้องการของลูกค้าเฉพาะกลุ่มจึงเป็นโอกาสของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม เพราะสามารถทำได้ดีกว่าธุรกิจขนาดใหญ่

6. ผู้ประกอบการมีแรงจูงใจสูง

ความสำเร็จของธุรกิจขนาดกลางขนาดย่อมเป็นผลประโยชน์ตอบแทนผู้ประกอบการแต่เพียงผู้เดียว ดังนั้นหากผู้ประกอบการสามารถทุ่มเทและสร้างธุรกิจได้ประสบความสำเร็จ ผู้ประกอบการจะได้รับผลประโยชน์ตอบแทนอย่างไม่จำกัด ซึ่งผลประโยชน์ตอบแทนนั้นอาจจะอยู่ในรูปของเงินหรือไม่ใช่เงินก็ได้ เช่น สุขภาพ ความมั่นคง การได้รับการยอมรับ เป็น ปัจจัยเหล่านี้จึงเป็นเหมือนแรงผลักดันให้ผู้ประกอบการมุ่งมั่นที่จะสร้างสรรค์ธุรกิจให้ประสบความสำเร็จ โดยการทำงานหนักและเสียสละ อดทน ใช้ศักยภาพของตนอย่างเต็มที่ อุทิศตนให้กับธุรกิจมากกว่าการทำงานในฐานะพนักงาน

7. ต้นทุนการผลิตต่อหน่วยสูง

ธุรกิจขนาดใหญ่มีศักยภาพในการผลิตสินค้าและบริการปริมาณครั้งละมาก ตอบสนองความต้องการของลูกค้ากลุ่มใหญ่ เมื่อคำนวณต้นทุนการผลิตต่อหน่วยจะทำให้ธุรกิจขนาดใหญ่ มีต้นทุนการผลิตเฉลี่ยต่อหน่วยต่ำ หรือที่เรียกว่า การผลิตที่ประหยัดเนื่องจากขนาด (economy of scale) ซึ่งแตกต่างจากธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่ผลิตสินค้าและบริการในปริมาณที่น้อย ดังนั้นเมื่อคำนวณต้นทุนการผลิตต่อหน่วย ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมจะมีต้นทุนการผลิตต่อหน่วยที่สูงกว่าธุรกิจขนาดใหญ่ อย่างไรก็ตามธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมีต้นทุนในการบริหารจัดการอย่างเป็นทางกนน้อยกว่าธุรกิจขนาดใหญ่

2.4.3 ประเภทของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม สามารถแบ่งประเภทโดยพิจารณาจากการดำเนินงานของกิจการ ได้ดังนี้

1) **ธุรกิจการผลิต** เป็นธุรกิจที่ดำเนินการผลิตสินค้าโดยการแปรรูปวัตถุดิบให้เป็นสินค้าสำเร็จรูปที่จับต้องได้ ธุรกิจการผลิตอาจจะอยู่ในรูปของการผลิตด้วยเครื่องจักรหรืออาศัยฝีมือเชิงศิลปะและอยู่ในภาคเกษตรกรรม ดังนี้

1.1) **ภาคการผลิตด้วยเครื่องจักรหรืออาศัยฝีมือเชิงศิลปะ** เป็นธุรกิจที่มีการแปรรูปวัตถุดิบให้เป็นสินค้าโดยอาศัยเครื่องจักรเป็นปัจจัยสำคัญในการผลิต เช่น อุตสาหกรรมอาหาร อุตสาหกรรมเครื่องดื่ม อุตสาหกรรมพลาสติก อุตสาหกรรมกระป๋องแช่ เป็นต้น ส่วนการผลิตที่อาศัยฝีมือเชิงศิลปะเป็นปัจจัยสำคัญในการประดิษฐ์ เช่น ผลิตดอกไม้ประดิษฐ์ เครื่องจักสาน ภาพเขียนทำรม เครื่องปั้นดินเผา เฟอร์นิเจอร์ ผลิตตุ๊กตาผ้า ของขวัญของชำร่วย เครื่องหนังกระป๋องแช่ เป็นต้น

1.2) **ภาคการเกษตรกรรม** เป็นการประกอบธุรกิจเกี่ยวกับเกษตรกรรมทุกชนิด เช่น ธุรกิจสวนผลไม้ สวนผัก ฟาร์มเลี้ยงสัตว์ การปลูกพืชผักเศรษฐกิจ การปลูกไม้ดอกไม้ประดับและพันธุ์ไม้ อื่น ๆ เป็นต้น

2) **ธุรกิจการบริการ** เป็นธุรกิจที่ดำเนินการให้บริการแก่ลูกค้า เพื่อให้เกิดความสะดวกสบาย ความสนุกสนานบันเทิง ความประทับใจ ตอบสนองความพึงพอใจให้กับผู้บริโภค

เพื่อหวังผล ประโยชน์ในรูปของกำไรจากการดำเนินงานนั้น ๆ ซึ่งลักษณะสำคัญของธุรกิจบริการ คือ ผู้ให้บริการต้องติดต่อเกี่ยวข้องกับตรงกับผู้รับบริการ ธุรกิจบริการเป็นการจำหน่ายสินค้าที่ไม่มีตัวตน ดังนั้นจึงไม่สามารถทำเป็นทอด ๆ หรือให้ล่วงหน้าได้ ธุรกิจบริการปัจจุบันเป็นที่นิยมของผู้ประกอบการ มีการลงทุนไม่สูงมากนัก ประกอบกับ ผู้บริโภคยินดีจ่ายเงินเพื่อซื้อบริการเพิ่มขึ้น ด้วยสังคมมั่งคั่งขึ้น อำนาจในการซื้อเพิ่มมากขึ้น ระดับการครองชีพสูงขึ้น กิจกรรมต่าง ๆ ที่เมื่อก่อนเคยทำเอง ก็เกิดการว่าจ้างให้คนอื่นทำให้อีก ซึ่งทำให้เกิดธุรกิจบริการเกิดขึ้นมากมาย ยกตัวอย่างธุรกิจ เช่น ธุรกิจร้านเสริมสวย ธุรกิจการขนส่ง ธุรกิจโรงแรมรีสอร์ท ธุรกิจโรงพยาบาล ธุรกิจรับเลี้ยงเด็ก ธุรกิจรับจ้างจัดสวน ธุรกิจรับแปลเอกสาร ธุรกิจซ่อมเครื่องใช้ไฟฟ้า เป็นต้น

3) **ธุรกิจการพาณิชย์** ธุรกิจพาณิชย์เป็นธุรกิจที่มีบทบาทสำคัญในการกระจายสินค้าให้ถึงมือผู้บริโภค ธุรกิจประเภทนี้อาจดำเนินการอยู่ในรูปของธุรกิจค้าส่งหรือค้าปลีกก็ได้ ดังนี้

3.1) **ธุรกิจค้าส่ง** หมายถึง ผู้ค้าที่เป็นคนกลางระหว่างผู้ผลิตกับผู้ค้าปลีก โดยจะทำการรับซื้อสินค้าจากผู้ผลิตและจำหน่ายสินค้าต่อให้แก่ผู้ค้าปลีกเป็นจำนวนคราวละมาก ๆ แต่ไม่ได้ขายให้แก่ผู้บริโภคคนสุดท้าย ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ประเภทคือ คนกลางที่มีกรรมสิทธิ์ในตัวสินค้าเรียกว่า ผู้ค้าคนกลาง หรือผู้ค้าส่ง และคนกลางที่ไม่มีกรรมสิทธิ์ในตัวสินค้าเรียกว่า ตัวแทน หรือ นายหน้า ผู้ค้าประเภทนี้จะทำหน้าที่ช่วยเจรจาการขายเพื่อให้มีการโอนกรรมสิทธิ์จากผู้ขายไปยังผู้ซื้อเท่านั้น

3.2) **ธุรกิจค้าปลีก** หมายถึง ผู้ค้าปลีกที่ทำหน้าที่ในการนำสินค้าไปสู่ผู้บริโภคคนสุดท้าย โดยผู้ค้าปลีกจะทำการซื้อสินค้าจากผู้ค้าส่งหรือผู้ผลิตและนำสินค้าที่ซื้อมานั้นไปจำหน่ายให้แก่ ผู้บริโภคคนสุดท้ายโดยตรง การประกอบการธุรกิจค้าปลีกสามารถทำได้หลายรูปแบบ เช่น ร้านค้าสะดวกซื้อ การจำหน่ายสินค้าผ่านทางเว็บไซต์ และร้านค้าปลีกแบบขายด้วยเครื่องอัตโนมัติ

2.4.4 บทบาทและความสำคัญของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม มีบทบาทและความสำคัญ (กฤษฎิยา มูลศรี, 2557: 7-9) ดังนี้

1) **ด้านการสร้างผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศ (GDP)** สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมได้รายงานการสำรวจมูลค่าผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ (GDP) ในปี 2555

พบว่า ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมีมูลค่า 4,211,262.7 ล้านบาท คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 37 ของ GDP รวมทั้งประเทศ ดังนั้นธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมจึงเป็นพลังสำคัญในการสร้าง GDP ให้กับประเทศ

2) **ด้านการจ้างงาน** ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมกระจายอยู่ทั่วไป ทุกภูมิภาคของประเทศ จึงทำให้เกิดการจ้างงานเป็นแหล่งรองรับแรงงานขนาดใหญ่ทั่วทุกภูมิภาคและเป็นแหล่งสร้างงานใหม่เพื่อรองรับการเติบโตของประชากรและเศรษฐกิจของประเทศได้ การจ้างงานในวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมีจำนวน 11,783,143 คน หรือร้อยละ 80.4 ของการจ้างงานรวมทั้งหมดมีการกระจายตัวอยู่ในกลุ่มภาคบริการมากที่สุดจำนวน 4,021,275 คน รองลงมาอยู่ในภาคการขายส่งขายปลีก การซ่อมแซมยานยนต์จำนวน 3,908,916 คน และอยู่ในภาคการผลิตจำนวน 3,852,952 คน (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2556: 2) ในขณะที่ธุรกิจขนาดใหญ่นำเครื่องจักรเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยเข้ามาทดแทนแรงงานคนและลดจำนวนบุคลากรลง ด้วยเหตุนี้ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมจึงเป็นแหล่งการจ้างงานที่สำคัญที่สุดและมีการกระจายรายได้ทั่วประเทศ

3) **ด้านการส่งออกสินค้า** ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม สามารถผลิตสินค้าและบริการเพื่อการส่งออกนำเงินตราต่างประเทศเข้าสู่ประเทศได้เป็นจำนวนมาก จากการรายงานสถานการณ์ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในปีพ.ศ. 2555 ประเทศไทยมีมูลค่าการส่งออกของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเท่ากับ 2,043,664.97 ล้านบาท คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 28.82 ของมูลค่าการส่งออกทั้งหมดมีอัตราการขยายตัวเพิ่มขึ้นร้อยละ 3.67 (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2556: 4) ดังนั้นจึงเห็นได้ว่าธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมีบทบาทด้านการส่งออกและนำเงินตราต่างประเทศเข้าสู่ประเทศอย่างมาก

4) **ด้านการกระตุ้นให้เกิดการแข่งขันทางเศรษฐกิจ** ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมส่งเสริมให้เกิดการแข่งขันในระบบการค้าเสรี ในเรื่องราคา การให้บริการ คุณภาพและการพัฒนาสินค้าใหม่ เป็นต้น นำไปสู่การพัฒนาเพิ่มมาตรฐานการครองชีพให้แก่สังคม ระบบเศรษฐกิจของประเทศที่มีธุรกิจขนาดใหญ่ประกอบการอยู่เพียงรายเดียวหรือน้อยราย จะส่งผลให้เกิดระบบผูกขาดหรือกึ่งผูกขาด ผู้ประกอบการเป็นผู้กำหนดราคาสินค้าและบริการเอง ซึ่งทำให้ผู้บริโภคทางเลือกอื่น ส่งผลให้ผู้บริโภคต้องบริโภคสินค้าที่มีราคาแพง หรือบริโภคสินค้าที่มีความล้าสมัย ไม่

มีคุณภาพ และไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคอย่างแท้จริง ดังนั้นธุรกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมจึงเป็นธุรกิจที่เป็นกลไกสำคัญในการกระตุ้นให้เกิดการแข่งขันในระบบเศรษฐกิจ ไม่ให้เกิดระบบการผูกขาด ประชาชนมีทางเลือกในการบริโภคสินค้าและบริการอย่างเสรี

5) **ด้านการสร้างนวัตกรรมและสร้างมูลค่าเพิ่ม** ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเป็นธุรกิจที่อยู่ในท้องถิ่น โดยส่วนใหญ่ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมจะดำเนินธุรกิจโดยใช้ปัจจัยการผลิตที่เป็นวัตถุดิบทางธรรมชาติในท้องถิ่นมาแปรรูป ด้วยความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรมใหม่ ๆ ให้เป็นสินค้าและบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า ดังนั้นจึงเป็นการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับวัตถุดิบทางธรรมชาติให้มีมูลค่าสูงขึ้น ลดความสูญเสียเปล่าของทรัพยากรของชาติที่มีอยู่อย่างจำกัด นำไปสู่การใช้ให้เกิดประโยชน์อย่างกว้างขวาง รวมทั้งธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมต้องคิด ค้นคว้าและแสวงหาช่องทางความอยู่รอดทำให้บ่อยครั้งเกิดนวัตกรรมใหม่ ๆ มาโดยไม่รู้ตัว

6) **ด้านการสร้างผู้ประกอบการใหม่และสร้างประสบการณ์ในการประกอบการ** ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม เป็นแหล่งสร้างผู้ประกอบการให้มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และสร้างสมประสบการณ์ ด้วยเงินทุนเริ่มแรกที่ไม่สูงมากนัก มีธุรกิจขนาดใหญ่จำนวนมาก เติบโตมาจากการพัฒนาและสั่งสมประสบการณ์มาจากการเริ่มต้นธุรกิจขนาดย่อม พัฒนาธุรกิจของตนให้เจริญเติบโตสู่ธุรกิจขนาดใหญ่

7) **ด้านการสนับสนุนการดำเนินธุรกิจขนาดใหญ่** จากข้อเท็จจริงที่ว่าธุรกิจขนาดใหญ่บางครั้งไม่สามารถทำหน้าที่การผลิต การจัดจำหน่ายได้ทุกกิจกรรม หน้าที่บางประการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมจะทำได้ดีกว่าธุรกิจขนาดใหญ่ เช่น หน้าที่ในการจัดจำหน่ายที่จำเป็นต้องให้ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ทำหน้าที่ค้าปลีกเพื่อกระจายสินค้าซึ่งมีประสิทธิภาพดีกว่า เป็นต้น ดังนั้นธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมจะทำหน้าที่สนับสนุนธุรกิจขนาดใหญ่ ดังนี้

7.1) **หน้าที่การจัดจำหน่าย** เป็นความจริงประการหนึ่งที่ธุรกิจขนาดใหญ่จะมีความเชี่ยวชาญในการผลิต สำหรับหน้าที่การจำหน่ายนั้นธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมจะสามารถทำได้ดีกว่าเนื่องจาก ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมอยู่ใกล้ชิดกับผู้บริโภค จึงสามารถเข้าถึงและส่งมอบสินค้าและบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพกว่า มีธุรกิจขนาดใหญ่จำนวนน้อยราย ที่ทำการค้าส่งและค้าปลีกด้วยตนเองทั้งหมด เนื่องจากการดำเนินการเองทั้งผลิตและค้าส่งและค้าปลีกด้วยนั้นจะใช้

ทรัพยากรและเงินทุนค่อนข้างสูง ดังนั้นธุรกิจขนาดใหญ่จะใช้กลยุทธ์คือให้ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเป็นผู้จัดจำหน่าย เพราะธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมีจำนวนมากกระจายตัวอยู่ทั่วไป ซึ่งจะส่งผลให้สินค้าของธุรกิจกระจายไปสู่ผู้บริโภคได้อย่างทั่วถึง

7.2) หน้าที่เป็นผู้ขายปัจจัยการผลิตให้แก่ธุรกิจขนาดใหญ่ ธุรกิจขนาดใหญ่มีความจำเป็นต้องมีปัจจัยนำเข้าที่จะต้องนำมาใช้เป็นวัตถุดิบในการผลิตสินค้าและบริการ ปัจจัยนำเข้าเหล่านี้ส่วนใหญ่แล้วจะซื้อต่อมาจากธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ด้วยเหตุผลที่ว่า การผลิตปัจจัยการผลิตหรือวัตถุดิบเองทั้งหมด อาจต้องใช้เงินทุนและทรัพยากรเป็นจำนวนมาก หรืออาจขาดความรู้ความชำนาญในการผลิตปัจจัยนำเข้านั้น ๆ ธุรกิจขนาดใหญ่จึงต้องนำเข้าปัจจัยการผลิตจากธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม เช่น บริษัทผลิตวันเส้น จะมีการซื้อปัจจัยการผลิตคือ ถั่วเขียว จากผู้ประกอบการรายย่อย มาใช้ในการผลิตวันเส้น เป็นต้น

2.4.5 ข้อได้เปรียบและเสียเปรียบของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมีข้อได้เปรียบในเชิงการแข่งขันซึ่งเกิดจากคุณลักษณะเฉพาะตัว และมีข้อเสียเปรียบในการประกอบการดังต่อไปนี้

1) ข้อได้เปรียบของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

1.1) เกิดความสัมพันธ์กับลูกค้าและพนักงาน ในการดำเนินงานธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ผู้ประกอบการจะเป็นผู้ที่ดำเนินธุรกิจเอง ความทุ่มเทและความจริงใจให้บริการแก่ลูกค้าจะมีค่อนข้างมาก ประกอบกับลูกค้าของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมีเฉพาะกลุ่ม ดังนั้นผู้ประกอบการจึงมีปฏิสัมพันธ์กันโดยตรงกับลูกค้าเกิดความคุ้นเคย ได้รับความต้องการที่แท้จริง สร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าได้ง่ายกว่าธุรกิจขนาดใหญ่ การมีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับลูกค้าถือว่าเป็นข้อได้เปรียบทางการแข่งขันเนื่องจากได้มีโอกาสรับรู้ความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาสินค้าและบริการเพื่อตอบสนองความต้องการลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด นำไปสู่การไว้วางใจและความจงรักภักดีต่อธุรกิจต่อไป ในขณะที่ธุรกิจขนาดใหญ่จ้างพนักงานปฏิบัติงานในหน้าที่ต่าง ๆ เจ้าของธุรกิจไม่ได้มีโอกาสสัมผัสกับลูกค้าโดยตรงการรับรู้ปัญหาและความรู้สึกที่แท้จริงของลูกค้าจึงเป็นเรื่องยาก รวมทั้งในแง่ของพนักงานผู้ประกอบการมีความใกล้ชิดกับพนักงานทำให้ทราบปัญหาในการปฏิบัติงานของพนักงานได้อย่างรวดเร็วการแก้ปัญหาต่าง ๆ

สามารถทำได้อย่างทันทีทันต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น การติดต่อสื่อสารกับพนักงานอยู่ในรูปแบบที่ไม่เป็นทางการ ผู้ประกอบการจึงสื่อสารกับพนักงานได้อย่างรวดเร็วและพนักงานสามารถรับคำสั่งและเข้าใจวิธีการทำงานได้เป็นอย่างดี

1.2) สามารถดำเนินธุรกิจได้ในตลาดขนาดเล็ก ตลาดที่มีจำนวนลูกค้าไม่มากนัก ธุรกิจขนาดใหญ่จะไม่สามารถเข้าไปประกอบการได้เพราะไม่คุ้มค่าต่อการลงทุน ในขณะที่ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม สามารถเข้าไปดำเนินธุรกิจในตลาดเล็กตอบสนองความต้องการของลูกค้าเฉพาะกลุ่มได้เพราะธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมีการลงทุนที่ต่ำกว่าธุรกิจขนาดใหญ่ การลงทุนไม่มากนักกับจำนวนลูกค้าไม่มากนักก็สามารถสร้างกำไรให้กับธุรกิจได้แล้ว ดังนั้น ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมจึงสามารถเข้าไปประกอบธุรกิจได้กับทุกกลุ่มเป้าหมายที่ธุรกิจขนาดใหญ่เข้าไปไม่ถึง ซึ่งเป็นข้อได้เปรียบของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

1.3) มีความยืดหยุ่นในการผลิตสินค้าได้ตามความต้องการของลูกค้า ปัจจุบันในยุคโลกาภิวัตน์ ผู้บริโภครับรู้ข้อมูลข่าวสารแบบไร้พรมแดน ความเชื่อ ความนิยม ความต้องการของผู้บริโภคมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาและไม่สิ้นสุด ธุรกิจที่จะอยู่รอดและสร้างกำไรได้ต้องสามารถยืดหยุ่นสร้างสินค้าให้ทันสมัย มีการปรับเปลี่ยนสินค้าตามกระแสความนิยม ความต้องการของลูกค้าได้ ซึ่งการเปลี่ยนแปลงในธุรกิจขนาดใหญ่จะทำได้ยากเนื่องจากมีการลงทุนสูง การเปลี่ยนแปลงใด ๆ ต้องใช้เงินทุนสูง ในขณะที่ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมไม่มีข้อจำกัดในด้านนี้ ดังนั้นจึงเป็นข้อได้เปรียบในการเปลี่ยนแปลงการดำเนินธุรกิจตามความต้องการของลูกค้า

1.4) สามารถเข้าประกอบธุรกิจได้ง่าย ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมสามารถเข้าประกอบการได้ง่ายเพราะต้นทุนในการเริ่มต้นกิจการต่ำ เนื่องจากไม่ต้องจ่ายค่าพิธีการ การประชุมต่าง ๆ รวมทั้งไม่ต้องจ่ายค่าตอบแทนการบริหารงานให้กับผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ธุรการเป็นจำนวนมากเหมือนธุรกิจขนาดใหญ่ กฎหมายควบคุมน้อย ไม่มีกฎระเบียบและพิธีการที่เคร่งครัดมากนัก ดังนั้นผู้ประกอบการที่เห็นโอกาสทางธุรกิจและสนใจประกอบการเพียงมีเงินทุนจำนวนหนึ่งก็สามารถเข้าประกอบการได้

1.5) มีความเป็นอิสระและคล่องตัวในการดำเนินงาน ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเป็นอาชีพที่สามารถตอบสนองความต้องการสูงสุดด้านเสรีภาพของบุคคล ได้ โดยเจ้าของธุรกิจ

สามารถตัดสินใจดำเนินธุรกิจ กำหนดทิศทางของธุรกิจได้ตามความประสงค์ด้วยตนเอง การแก้ไขเปลี่ยนแปลงอยู่ในดุลยพินิจของเจ้าของธุรกิจ สามารถดำเนินงานได้ทันทีโดยไม่ต้องประชุมปรึกษากับคณะกรรมการและผู้ถือหุ้นหลายขั้นตอนจึงก่อให้เกิดความคล่องตัวในดำเนินงานเพื่อตอบสนองความต้องการลูกค้าได้อย่างรวดเร็วมากกว่าธุรกิจขนาดใหญ่

2) ข้อเสียเปรียบของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

2.1) ด้านเงินทุน ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ขาดศักยภาพในการระดมทุน ผู้ให้กู้ขาดความเชื่อมั่นในการให้กู้ยืม การขยายธุรกิจทำได้ยาก ขาดแคลนเงินลงทุนในเทคโนโลยีที่ทันสมัย ขาดแคลนเงินทุนในการวิจัยพัฒนาหรือบางธุรกิจประสบปัญหาขาดสภาพคล่อง จนต้องล้มเลิกกิจการไป

หากพิจารณาในด้านบวก การมีเงินทุนจำกัดของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมทำให้ผู้ประกอบการมีความรอบครอบในการดำเนินธุรกิจ ไม่ฟุ่มเฟือยฟุ้งเฟ้อ ใช้นโยบายแบบค่อยเป็นค่อยไป ตามหลักเศรษฐกิจพอเพียงที่ว่า พอประมาณ มีเหตุผล และมีภูมิคุ้มกัน วัจริยเติบโตแบบค่อยเป็นค่อยไปอย่างมั่นคง

2.2) ด้านต้นทุนการผลิตต่อหน่วยสูงกว่าธุรกิจขนาดใหญ่ ธุรกิจขนาดใหญ่มีระบบการผลิตที่มุ่งเน้นการผลิตในปริมาณมาก ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการตลาดขนาดใหญ่ส่งผลให้ธุรกิจขนาดใหญ่มีต้นทุนในการผลิตต่อหน่วยต่ำ ซึ่งแตกต่างจากธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่ผลิตสินค้าในปริมาณน้อยตอบสนองความต้องการลูกค้าเฉพาะกลุ่ม ดังนั้นเมื่อเปรียบเทียบต้นทุนในการผลิตต่อหน่วยทำให้ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเสียเปรียบธุรกิจขนาดใหญ่

ถึงแม้ว่าธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมจะมีต้นทุนต่อหน่วยสูง เพราะขาดโอกาสในการประหยัดเนื่องจากขนาด แต่อย่างไรก็ตามธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมสามารถผลิตสินค้าและบริการโดยใช้ทักษะฝีมือแรงงานในการสร้างสรรค์สินค้าเชิงศิลปะและการให้บริการแบบเป็นกันเอง ซึ่งเป็นลักษณะเฉพาะตัวของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่ทำให้ดีกว่าธุรกิจขนาดใหญ่

2.3) ด้านการบำรุงรักษาพนักงาน ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมีจุดอ่อนด้านการจ้างงาน การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งให้กับพนักงานมีค่อนข้างน้อย สวัสดิการต่าง ๆ เมื่อเทียบกับธุรกิจ

ขนาดใหญ่มีน้อยกว่า รวมทั้งความมั่นคงระยะยาวและความภาคภูมิใจในการทำงาน พนักงานพึงพอใจธุรกิจขนาดใหญ่มากกว่า ดังนั้นจึงเป็นการยากลำบากสำหรับธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในการรักษานักงานที่มีความรู้ความสามารถไว้กับธุรกิจ ซึ่งเมื่อพนักงานมีโอกาสในการเปลี่ยนงานจะเปลี่ยนงานไปสู่ธุรกิจขนาดใหญ่ที่มีโอกาสก้าวหน้ามากกว่า

ถึงแม้ว่าพนักงานจะพึงพอใจในการเป็นพนักงานของธุรกิจขนาดใหญ่มากกว่า แต่พนักงานจำนวนไม่น้อยที่ไม่ต้องการทิ้งครอบครัว ที่ที่อยู่อาศัยไปเป็นลูกจ้างธุรกิจขนาดใหญ่ซึ่งอยู่ห่างไกลบ้านและครอบครัว ดังนั้นจึงเป็นโอกาสของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในการตอบสนองการจ้างงานให้บุคคลเหล่านี้มีงานทำใกล้บ้าน

2.4) ด้านการจัดการที่ไร้ประสิทธิภาพ เนื่องจากธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมีผู้รับผิดชอบการปฏิบัติงานเพียงคนเดียวหรือไม่กี่คน จึงเป็นข้อจำกัดของผู้ประกอบการในการบริหารจัดการ เพราะจะต้องรับภาระหน้าที่การดำเนินงานทุก ๆ ด้าน อาจไม่มีเวลาเพียงพอในการตัดสินใจต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและอาจไม่มีความรู้และความสามารถในการวางแผนงานที่ดี ขาดทักษะการควบคุมงาน ขาดความรู้ด้านบัญชี เป็นต้น ในขณะที่ธุรกิจขนาดใหญ่สามารถจ้างนักบริหารมืออาชีพที่มีประสบการณ์ปฏิบัติงานเฉพาะด้าน

ข้อจำกัดของผู้ประกอบการ ต้องรับภาระหน้าที่การดำเนินงานทุก ๆ ด้านอาจไม่มีเวลาเพียงพอในการตัดสินใจต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น แต่หากมองในแง่บวกการทำงานหลาย ๆ ด้านจะสามารถทำให้ผู้ประกอบการรับรู้ปัญหาที่เกิดขึ้นทุกขั้นตอนตลอดเวลาจึงนำไปสู่การตัดสินใจแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วทันทั่วถึง

2.5) ไม่เป็นที่รู้จักของคนทั่วไป ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมไม่เป็นที่รู้จักของคนทั่วไปมากเท่ากับธุรกิจขนาดใหญ่ ดังนั้นโอกาสในการแข่งขันการยอมรับ ความเชื่อมั่น เมื่อเทียบกับธุรกิจขนาดใหญ่จึงมีน้อยกว่า

ถึงแม้ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมจะไม่เป็นที่รู้จักของคนทั่วไปเหมือนธุรกิจขนาดใหญ่ แต่ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมสามารถสร้างความสัมพันธ์ เป็นที่รู้จักและได้รับความเชื่อถือจากลูกค้าเฉพาะกลุ่มด้วยการเข้าถึง และให้บริการแบบเป็นกันเอง รับรู้และตอบสนองความต้องการที่แท้จริงและรวดเร็ว มากกว่าธุรกิจขนาดใหญ่

สำหรับจังหวัดเพชรบูรณ์มีจำนวนธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมอยู่จำนวน 29,775 ราย มีการจ้างงานจำนวน 71,349 คน (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2557) ซึ่งถือว่าธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม เป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจท้องถิ่นจังหวัดเพชรบูรณ์ให้มีความเจริญก้าวหน้าต่อไป

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศดังนี้

เหงียน ใหม่ และเหงียน (Nguyen, Mai & Nguyen, 2014) ที่ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานกรณีศึกษาพนักงานธนาคารในโฮจิมิน ประเทศเวียดนาม กลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 201 คน โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอย (Regression Analysis) พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันองค์กร โดยปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของพนักงานได้แก่ ความสัมพันธ์กับผู้บริหาร สภาพแวดล้อมและเงื่อนไขในการทำงาน การพัฒนาอาชีพ และทีมงาน

Mohammed & Eleswed (2013) ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษาในราชอาณาจักรบาห์เรน (Bahrain) โดยศึกษาจากพนักงานของสถาบันการเงินภาคเอกชน จำนวน 334 คน ใช้สถิติทดสอบความสัมพันธ์ (Correlation) พบว่าความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

Abdillah & Ramay (2012) ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารในประเทศปากีสถาน โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจากพนักงานของธนาคารจำนวน 215 คน สถิติที่ใช้วิเคราะห์คือ Structural Equation Model (SEM) พบว่า การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจมีอิทธิพลสูงที่สุดต่อความผูกพันต่อองค์กร (.72) และลำดับต่อมาคือ สภาพแวดล้อมของงาน (.69), ความปลอดภัยในงาน (.68), และความพอใจในค่าตอบแทน (.54)

และผลการศึกษาในประเทศไทย โดยการศึกษาของ ดนตร์ทวี ไทรวิชิต มนตรี พิริยะกุล และประยงค์ มีใจชื้อ (2555) ได้ศึกษาอิทธิพลของปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัททีโอที จำกัด (มหาชน) และพบว่าความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

วารุณี คำแก้ว (2550) ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารไทย ธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ พบว่า ปัจจัยเกี่ยวกับงานที่มีผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรของ พนักงานที่อยู่ในระดับมากมี 2 ด้าน คือ ปัจจัยด้านงานที่รับผิดชอบเพื่อให้งานเสร็จตาม วัตถุประสงค์ การประสานงานเป็นสิ่งจำเป็นในการปฏิบัติงาน การทำงานที่ตรงกับประสบการณ์ และความถนัด ปัจจัยด้านบรรยากาศที่ทำงานมีผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรในระดับมาก เช่น มีอุปกรณ์การทำงานครบ สถานที่ทำงานเป็นสัดส่วน สะอาดสะอ้าน การจัดสถานที่มีความสะดวก ต่อการทำงาน มีโรงอาหารบริการแก่พนักงาน ระดับปานกลาง 3 ด้าน คือ สวัสดิการและ ค่าตอบแทน โอกาสก้าวหน้า ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความผูกพัน ต่อองค์กร พบว่า เพศมีความสัมพันธ์ต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับต่ำมาก ส่วนอายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ระยะเวลาการทำงาน และตำแหน่งงาน ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความ ผูกพันต่อองค์กร

วิไล ทองทวี (2544) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรของ เจ้าหน้าที่สถาบันพระบรมราชชนก พบว่า ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ปัจจัยลักษณะงาน และปัจจัย ด้านประสบการณ์ที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ในส่ ปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า อายุ ระดับการศึกษา เข้ามาปฏิบัติงานและระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ไม่มื ความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวม ปัจจัยลักษณะงาน พบว่า ด้านที่มีระดับความ คิดเห็นสูง คือ การมีส่วนร่วมในการบริหารงาน และงานที่มีความสำคัญ ส่วนงานที่ติดต่อสัมพันธ์ กับผู้อื่นและโอกาสก้าวหน้า มีระดับความคิดเห็นปานกลาง ปัจจัยด้านประสบการณ์ที่ได้รับจากการ ปฏิบัติงาน พบว่า ด้านที่มีระดับความคิดเห็นสูง คือ ความสำคัญของตนต่อองค์กร ทัศนคติต่องาน และความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ส่วนความพึงพอใจขององค์กร และระบบ การพิจารณาความดีความชอบ มีระดับความคิดเห็นปานกลาง ส่วนระดับความผูกพันกับองค์กรของ เจ้าหน้าที่ พบว่า ด้านที่มีระดับความผูกพันมาก คือ ด้านความเชื่อมั่น ยอมรับเป้าหมายและคุณค่า ขององค์กร ความตั้งใจและพร้อมที่จะใช้ความสามารถที่มีอยู่ทำงานเพื่อองค์กร ส่วนด้านความ บรรณาอย่างแรงกล้าที่จะแสดงความเป็นสมาชิกขององค์กรมีระดับความผูกพันปานกลาง

เรณู สุขฤทธิกิจ (2554) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) โดยศึกษาจากบุคลากรในบริษัทท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 377 ตัวอย่าง และเก็บข้อมูลด้วยวิธีใช้แบบสอบถามพบว่าปัจจัยจูงใจ (ด้านลักษณะงาน ด้านความสำเร็จ ด้านความรับผิดชอบ ด้านโอกาสและความก้าวหน้า ด้านการได้รับการยอมรับ) มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ รวมทั้งพบว่าปัจจัยค้ำจุน (ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านความมั่นคงในอาชีพ ด้านสัมพันธภาพ กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านวิธีปกครองบังคับบัญชา ด้านสถานะทางอาชีพ ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว) มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเช่นกัน

ตรีพงา เกตุอรุณรัตน์และ พิศพงษ์ พุศิริ (2558) ได้ศึกษาปัจจัยด้านความพึงพอใจในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานในองค์กร โดยศึกษาจากพนักงานประจำในส่วนงานสำนักงาน ที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์กร จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 60 คน ใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติอนุมานใช้ สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันในการวิเคราะห์ ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานด้านรายได้และสวัสดิการ ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง รู้สึกพอใจกับเงินเดือน และค่าตอบแทนต่าง ๆ ที่ได้รับ เงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับตำแหน่งงาน และความสามารถ ส่วนปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมและความสัมพันธ์ในที่ทำงาน พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานในด้านสภาพแวดล้อมและความสัมพันธ์ในที่ทำงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับดี สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ สถานที่ทำงานของท่านมีความสะอาด ปลอดภัย และมีความสะดวกสบาย ปัจจัยด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานในด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับดี ยินดีที่จะปฏิบัติตามนโยบายของบริษัทอย่างเต็มที่ มีความภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งของบริษัทนี้ และจากการทดสอบสมมติฐาน ผลการวิจัยพบว่า เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อความผูกพันที่มีต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และแผนก อายุงาน และรายได้ ที่แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อความผูกพันที่มีต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญ

ทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในส่วนของปัจจัยด้านรายได้และสวัสดิการ ปัจจัยด้านความมั่นคง ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมและความสัมพันธ์ในที่ทำงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ธิดิวุฒิ หมั่นมี, สมาน งามสนิท, วีระ วงศ์สรรค์, สุรพล สุขะพรหม (2558) ได้ศึกษาการสร้าง ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยศึกษาจากบุคลากรที่เป็นข้าราชการ พนักงานลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราว จำนวน 320 คน ผลการวิจัยพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคตะวันออกเฉียงเหนือโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.39 ด้านที่มีความผูกพันมากที่สุดคือ ด้านความก้าวหน้าในงาน ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.54 รองลงมา ด้านการทำงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 น้อยที่สุดคือ ด้านสวัสดิการ ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.22 ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้านสภาพแวดล้อม โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ สถานที่ทำงานมีการใช้มาตรการ 5 ส อย่างต่อเนื่อง รองลงมา องค์กรมีความสามัคคี ให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานต่าง ๆ เป็นอย่างดี และน้อยที่สุดคือสถานที่ทำงานมีสถานที่ปฐมพยาบาลเบื้องต้น และความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้านการทำงาน โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ด้านความก้าวหน้าในงานโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ด้านความมั่นคง โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ด้านพัฒนาความรู้ ความสามารถ โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง และด้านสวัสดิการ โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง สมการโครงสร้างเชิงสาเหตุของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม เป็นการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ โดยการศึกษาครั้งนี้มีวิธีการดำเนินการวิจัยดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย
3. เครื่องมือและการพัฒนาเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานในองค์กรธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์ จำนวน 71,349 คน (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2557)

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง ในการวิจัย คือ พนักงานในองค์กรธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์ และกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ Yamane (1973) ได้ดังนี้

$$\text{สูตร} \quad n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

กำหนดให้

n คือ จำนวนหรือขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N คือ จำนวนหรือขนาดประชากร (71,349 คน)

e คือ ค่าน่าจะเป็นของความคลาดเคลื่อน (0.05)

ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง คือ

$$n = \frac{71,349}{1 + 71,349 (0.05)^2}$$

$$n = 398 \text{ ตัวอย่าง}$$

หรือหากกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีของเครจซี่ และ มอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970) จากตารางจำนวนกลุ่มตัวอย่าง ณ ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 382 ตัวอย่าง แต่หากคำนึงถึงความเหมาะสมในการวิเคราะห์โมเดลสมการ โครงสร้าง ซึ่ง Hair, et al (2010); กัลยา วาณิชย์บัญชา (2556) กล่าวว่า ขนาดตัวอย่างที่เหมาะสมในการวิเคราะห์โมเดลสมการ โครงสร้าง ควรมีขนาดตัวอย่างระหว่าง 10 – 20 เท่าของจำนวนพารามิเตอร์ในงานวิจัยนั้น ๆ และ นงลักษณ์ วิรัชชัย (2542) กล่าวถึงการกำหนดอัตราส่วนระหว่างจำนวนตัวอย่างและจำนวนพารามิเตอร์ว่าควรจะเป็น 20 ต่อ 1 ซึ่งการวิจัยครั้งนี้ จำนวนพารามิเตอร์ในแบบจำลองจำนวน 52 พารามิเตอร์ จำนวนขนาดตัวอย่างที่มีความเหมาะสมและเพียงพอจึงควรมีอย่างน้อย $10 \times 52 = 520$ ถึง $20 \times 52 = 1,040$ ทั้งนี้งานวิจัยนี้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 550 ตัวอย่าง ซึ่งมีจำนวนเพียงพอตามเงื่อนไขของการวิเคราะห์โมเดลสมการ โครงสร้าง รวมถึงมีจำนวนมากกว่าขนาดของกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำที่ได้จากการการคำนวณด้วยสูตรของ Yamane (1973) และเปิดตารางของเครจซี่ และ มอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970) ณ ระดับความเชื่อมั่นที่ 95 %

เทคนิคการสุ่มตัวอย่างในการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non Probability Sampling) และในการวิจัยครั้งนี้ การตอบแบบสอบถามและให้สัมภาษณ์ ต้องได้รับความยินยอมจากผู้ตอบแบบสอบถามและผู้ให้สัมภาษณ์ จึงใช้การสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Sampling)

3.2 ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

สำหรับตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาศึกษาสมการ โครงสร้างเชิงสาเหตุของความผูกพันกับต่อ
องค์กรของพนักงานธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ครั้งนี้ ประกอบไปด้วย

3.2.1 ตัวแปรอิสระ คือ ผลประโยชน์ตอบแทน, ความสัมพันธ์กับผู้อื่น, และสภาพการทำงาน

3.2.2 ตัวแปรสื่อกลาง คือ ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน

3.2.3 ตัวแปรตาม คือ ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

3.3 เครื่องมือและการพัฒนาเครื่องมือ

3.3.1 การสร้างเครื่องมือ

สำหรับการวิจัยเรื่อง สมการ โครงสร้างเชิงสาเหตุของความผูกพันกับต่อองค์กรของ
พนักงานธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม เป็นการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ซึ่งเครื่องมือที่ใช้
ในการเก็บรวบรวมข้อมูล มีอยู่ 2 ประเภทคือ แบบสัมภาษณ์ แบบสอบถาม โดยมีขั้นตอนในการ
สร้างเครื่องมือการวิจัยดังนี้

3.3.1.1 ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันกับต่อองค์กร
ของพนักงาน โดยศึกษาจากตำรา เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศไทยและ
ต่างประเทศ

3.3.1.2 การสร้างเครื่องมือการวิจัย

1) แบบสอบถาม มีรายละเอียดทั้งหมด 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานธุรกิจขนาดกลางและ
ขนาดย่อม ซึ่งประกอบไปด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
และระยะเวลาที่ทำงานในองค์กรแห่งนี้

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของ
พนักงานธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ประกอบไปด้วยข้อคำถามจำนวน 22 ข้อ โดยแบ่งเป็นข้อ
คำถามเกี่ยวกับผลประโยชน์ตอบแทน จำนวน 8 ข้อ ข้อคำถามเกี่ยวกับความสัมพันธ์กับผู้อื่น 8 ข้อ

และข้อความเกี่ยวกับสภาพการทำงาน จำนวน 6 ข้อ และข้อความในส่วนนี้เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert) ดังนี้

- 1 คะแนน ไม่เห็นด้วยเป็นอย่างยิ่ง
- 2 คะแนน ไม่เห็นด้วย
- 3 คะแนน ไม่แน่ใจ
- 4 คะแนน เห็นด้วย
- 5 คะแนน เห็นด้วยเป็นอย่างยิ่ง

และผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์การแปลความหมายตามช่วงระดับคําดังต่อไปนี้ (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2557)

- ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ เห็นด้วยอย่างยิ่ง
- ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ เห็นด้วย
- ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ ไม่แน่ใจ
- ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ ไม่เห็นด้วย
- ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ตารางที่ 3.1 ตัวอย่างแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ผลประโยชน์ตอบแทน					
เงินเดือนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับวุฒิการศึกษาและความรู้ความสามารถ					

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ประกอบไปด้วยข้อความจำนวน 8 ข้อ โดยแบ่งเป็นข้อความเกี่ยวกับองค์ประกอบด้านสิ่งแวดล้อม จำนวน 4 ข้อ และองค์ประกอบส่วนบุคคล จำนวน 4 ข้อ โดยคำถามในส่วนนี้เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert) ดังนี้

- 1 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด
- 2 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย
- 3 หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง
- 4 หมายถึง มีความพึงพอใจมาก
- 5 หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด

และผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์การแปลความหมายตามช่วงระดับค่า

ดังต่อไปนี้ (รณินทร์ ศิลป์จารุ, 2557)

ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ มากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ มาก

ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ ปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ น้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ น้อยที่สุด

ตารางที่ 3.2 ตัวอย่างแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
องค์กรประกอบด้านสิ่งแวดล้อม					
สถานที่ทำงานมีความปลอดภัยและเอื้อต่อการปฏิบัติงาน					

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment) ผู้วิจัยพัฒนาแบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร โดยนำแนวคิดและแปลจากแบบสอบถามในงานวิจัยของ Allen et al. (1993); David, (2015); Nguyen, Mai & Nguyen, (2014) มาปรับใช้ให้มีความเหมาะสมต่อการวิจัยในครั้งนี้ โดยแบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน มีจำนวนทั้งสิ้น 21 ข้อคำถาม โดยแบ่งออกเป็น ข้อคำถามเกี่ยวกับความผูกพัน

ต่อองค์กรด้านอารมณ์ จำนวน 7 ข้อ ข้อคำถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่ จำนวน 7 ข้อ และข้อคำถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานทางสังคม จำนวน 7 ข้อ และลักษณะคำตอบเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตามเทคนิคการวัดของลิเคิร์ต (Likert Type Scale)

ตารางที่ 3.3 ตัวอย่างแบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กร

ข้อความ	จริงที่สุด	จริง	ไม่แน่ใจ	ไม่จริง	ไม่จริงที่สุด
1. ฉันมีความปรารถนาที่จะทำงานแห่งนี้นานเกิน					

2) แบบสัมภาษณ์ มีรายละเอียดดังนี้

ผู้วิจัยได้กำหนดประเด็นการสัมภาษณ์ออกเป็น 4 ประเด็นคือ 1) ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้สัมภาษณ์ เช่น อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาที่ทำงานในองค์กรแห่งนี้ 2) แบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน 3) แบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานในองค์กรธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม และ 4) แบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร ทั้งนี้ประเด็นดังกล่าวเป็นแนวทางในการสัมภาษณ์เพื่อเจาะลึกในประเด็นใหม่หรือเรื่องที่น่าสนใจ แต่อย่างไรก็ตามขณะสัมภาษณ์จะใช้เทคนิคการตั้งคำถามเฉพาะหน้ามาแทรกในระหว่างการสัมภาษณ์ เมื่อต้องการสัมภาษณ์ ซึ่งจะทำให้ได้ข้อมูลที่ลึกลงไปและเป็นประโยชน์ต่อการศึกษายิ่งขึ้น

3.3.2 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

สำหรับการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ผู้วิจัยได้หาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์การวิจัย (Index of Item Objective Congruence : IOC) โดยผู้เชี่ยวชาญ 5 ท่าน ผลการตรวจดัชนีความสอดคล้องผ่านเกณฑ์ทุกข้อคำถาม และทดลองใช้แบบสอบถาม (Try Out) จำนวน 30 ตัวอย่าง เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นด้วยวิธีสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบัค (Cronbachs' alpha coefficient)

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย โดย Perri & Bellamy (2012) ได้กล่าวว่า จำนวนตัวอย่างขั้นต่ำในการตรวจสอบคุณภาพความเชื่อมั่นจะต้องมีอย่างน้อย 30 ตัวอย่างขึ้นไป ผู้วิจัยจึงนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ จำนวน 30 ตัวอย่าง การทดลองใช้แบบสอบถาม (Try Out) มีวัตถุประสงค์ 2 ประการคือ 1) เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงสภาพ (Reliability) ซึ่งเป็นการตรวจสอบความเข้าใจและความชัดเจนของภาษาที่ใช้ และจากการทดลองใช้แบบสอบถามกับกลุ่มพนักงาน จำนวน 30 ตัวอย่าง ปรากฏว่าพนักงานมีความเข้าใจภาษาในข้อคำถามได้ดี 2) เพื่อนำข้อมูลไปตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ของเครื่องมือ ซึ่งผู้วิจัยได้นำข้อมูลจากแบบสอบถามทดลองใช้ จำนวน 30 ตัวอย่าง ไปวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นด้วยวิธีสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบัค (Cronbachs' alpha coefficient) โดยใช้สูตรดังนี้ (กัลยา วาณิชย์บัญชา, 2555)

$$\alpha = \frac{k\bar{r}}{1 + (k - 1)\bar{r}}$$

K = จำนวนคำถาม

$\bar{r}$ = ค่าเฉลี่ยของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของทุกคำถาม

ทั้งนี้ค่าความเชื่อมั่นตั้งแต่ 0.41 – 0.70 แสดงว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นในระดับปานกลาง แต่หากค่าความเชื่อมั่นตั้งแต่ 0.71 – 1.00 แสดงว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นในระดับสูง (เกียรติสุดา ศรีสุข, 2552)

และหลังจากวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) จากแบบสอบถามทดลองใช้ จำนวน 30 ตัวอย่าง พบว่า ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม มีค่าอยู่ในเกณฑ์สูง ($\alpha = 0.932$)

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจาก 2 แหล่ง ดังนี้

3.4.1 แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีต่าง ๆ และบทความวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง จากข้อมูลที่มีผู้รวบรวมไว้ทั้งหน่วยงานรัฐและเอกชน วารสาร บทความวิทยานิพนธ์ รายงานงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต เพื่อให้ผู้วิจัยได้รับความรู้พื้นฐานในการวิจัยและนำมาใช้ในการพัฒนารอบแนวคิดในการวิจัย

3.4.1 แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) สำหรับการรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

3.4.1.1 การรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ผู้วิจัยเก็บข้อมูลเชิงปริมาณด้วยการแจกแบบสอบถามพนักงานในองค์กรธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์ โดยมีขั้นตอนดังนี้

1) ประชุมชี้แจงคณะผู้ช่วยนักวิจัย ผู้วิจัยได้ประชุมชี้แจงเกี่ยวกับแบบสอบถามแก่คณะผู้ช่วยนักวิจัย เพื่อให้คณะผู้ช่วยนักวิจัยมีความรู้ ความเข้าใจ และสามารถตอบข้อซักถามเมื่อผู้ตอบแบบสอบถามต้องการซักถามได้

2) เก็บข้อมูลภาคสนาม ผู้วิจัยและคณะผู้ช่วยนักวิจัย ลงพื้นที่เก็บข้อมูลโดยแจกแบบสอบถามแก่พนักงานในองค์กรธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ซึ่งมีที่ตั้งอยู่ในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์ เพื่อให้ได้จำนวนแบบสอบถามครบตามจำนวนที่กำหนดไว้ จำนวน 550 ตัวอย่าง

3) ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมมาทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ และความถูกต้องก่อนการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา (content analysis) และการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

4) นำข้อมูลที่ได้อามาจัดลำดับข้อมูล และนำไปวิเคราะห์ประมวล
ต่อไป

3.4.1.2 การรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)

1) การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) ผู้วิจัยทำการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกพนักงานในองค์กรธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม โดยการสัมภาษณ์ครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการสัมภาษณ์ 2 วิธีผสมผสานกัน คือ การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured Interview) ซึ่งเป็นการสัมภาษณ์ที่มีการกำหนดประเด็นคำถามไว้ล่วงหน้าเพื่อเจาะลึกในประเด็นที่ศึกษา และการสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้าง (Unstructured Interview) คือการใช้เทคนิคการตั้งคำถามเฉพาะหน้ามาแทรกในระหว่างการสัมภาษณ์ เมื่อต้องการสัมภาษณ์เจาะลึกในประเด็นใหม่หรือเรื่องที่สนใจ ซึ่งจะทำให้ได้ข้อมูลที่ลึกลงไปและเป็นประโยชน์ต่อการศึกษายิ่งขึ้น

2) การสนทนากลุ่ม (focus group discussion) ผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพด้วยการสนทนากลุ่ม (focus group discussion) กับพนักงานธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเด็นแนวทางการสร้างความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน รวมทั้งอภิปราย แสดงความคิดเห็น และยืนยันความเหมาะสมของโมเดลสมการโครงสร้างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม อันจะเป็นประโยชน์ในการนำไปใช้จริง โดยมีพนักงานธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเข้าร่วมสนทนากลุ่ม (focus group discussion) 10 คน

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล งานวิจัยนี้แบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

3.5.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อคำนวณสถิติและวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ทางสถิติ โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่

3.5.2.1 สถิติเชิงพรรณนา ผู้วิจัยนำสถิติเชิงพรรณนามาใช้ในการอธิบายคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง โดยอธิบายปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับ

การศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ด้วยการหาค่าร้อยละ (percentage) และหาค่าระดับความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กรด้วย ค่าเฉลี่ย (mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)

3.5.2.2 การวิเคราะห์ปัจจัยเชิงสำรวจ (Exploratory factor Analysis : EFA) ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ปัจจัยเชิงสำรวจสำหรับตัวแปรแฝง ด้วยวิธีการวิเคราะห์ปัจจัยหลัก (principal component analysis) และหมุนแกนองค์ประกอบตั้งฉากด้วยวิธีแวนิแมกซ์ (Varimax) โดยตัวบ่งชี้ที่ยังคงอยู่ในโมเดลต้องมีค่าไอเกน (Eigenvalue) มากกว่า 1 (กัลยา วาณิชบัญชา, 2554; ยุทธไภยวรรณ, 2557)

3.5.2.3 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ผู้วิจัยนำมาใช้เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) โดยเกณฑ์การบอกระดับหรือขนาดของความสัมพันธ์จะใช้ตัวเลขของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ หากค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์ มีค่าเข้าใกล้ -1 หรือ 1 แสดงถึงการมีความสัมพันธ์กันในระดับสูง แต่หากมีค่าเข้าใกล้ 0 แสดงถึงการมีความสัมพันธ์กันในระดับน้อย หรือไม่มีเลย สำหรับการพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์ โดยทั่วไปอาจใช้เกณฑ์ดังนี้ (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2543) ซึ่งสามารถแสดงได้ดังนี้

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)	ระดับของความสัมพันธ์
$r > 0.8$	มีความสัมพันธ์กันในระดับสูงมาก
$0.6 < r < 0.8$	มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง
$0.4 < r < 0.6$	มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง
$0.2 < r < 0.4$	มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ
$r < 0.2$	มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำมาก

โดยเครื่องหมาย +, - หน้าตัวเลขสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์ จะบอกถึงทิศทางของความสัมพันธ์ โดยที่หาก

r มีเครื่องหมาย + หมายถึง การมีความสัมพันธ์กันไปในทิศทางเดียวกัน (ตัวแปรหนึ่งมีค่าสูง ตัวแปรอีกตัวจะมีค่าสูงไปด้วย)

r มีเครื่องหมาย - หมายถึง การมีความสัมพันธ์กันไปในทิศทางตรงกันข้าม (ตัวแปรหนึ่งมีค่าสูง ตัวแปรอีกตัวจะมีค่าต่ำ)

3.6.2.1 การวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง (Structural Equation Model : SEM)

กัลยา วาณิชขัณษา (2556) กล่าวว่า การวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง (SEM) เป็นเทคนิคการวิเคราะห์หลายตัวแปร โดยเป็นได้ทั้งเทคนิคการหาสาเหตุ และการหาความสัมพันธ์ ซึ่งสามารถตรวจสอบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุและสามารถตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลที่สร้างขึ้นกับข้อมูลจริง และ แฮร์และคณะ (Hair, et al, 2006) กล่าวว่า การวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง (SEM) เป็นเทคนิคการวิเคราะห์ตัวแปรหลายตัวแปร ที่นักวิจัยสามารถตรวจสอบชุดของความสัมพันธ์ของตัวแปรที่ต้องวัดได้ ดังนั้นในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้เทคนิคการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง (SEM) โดยใช้เกณฑ์การประเมินความสอดคล้องของโมเดลดังนี้

1) ระดับความน่าจะเป็นของไคสแควร์ (Chi-square Probability Level: CMIN-p) ค่าระดับความน่าจะเป็นของไคสแควร์ (CMIN-p) จะต้องไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ คือค่าระดับความน่าจะเป็นของไคสแควร์ (CMIN-p) จะต้องมีความ $p > 0.05$ จึงจะถือว่าตัวแบบมีความกลมกลืนสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (เพราะเมื่อค่า $p > 0.05$ ผลจะไม่ Sig. ซึ่งก็มีความหมายว่าไม่แตกต่างกัน หรือ มีความสอดคล้องกันนั่นเอง) การที่ค่าระดับความน่าจะเป็นของไคสแควร์ > 0.05 แปลความได้ว่าโมเดลต้นแบบกับโมเดลที่ได้มาจากข้อมูลจริง หรือข้อมูลเชิงประจักษ์นั้นไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงสรุปได้ว่าโมเดลต้นแบบมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2557; กริช แรงสูงเนิน, 2554)

2) ค่าไคสแควร์สัมพัทธ์ (Relative Chi-square : CMIN/DF), $^2/df$ พิจารณาจาก CMIN/DF จะต้องมิต่ำน้อยกว่า 3 และถ้าค่า CMIN/DF ยิ่งมีค่าใกล้ 0 มากเท่าไร แสดงว่าโมเดลนั้นยังมีความกลมกลืนสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์มากขึ้นเท่านั้น (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2557)

3) ค่าดัชนีวัดระดับความสอดคล้อง (Goodness of Fit Index : GFI) เป็นอัตราส่วนของผลต่างระหว่างฟังก์ชันความสอดคล้องระหว่างโมเดลต้นแบบกับข้อมูลเชิงประจักษ์ เกณฑ์การประเมินความกลมกลืนสอดคล้องระหว่างตัวแบบกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ถ้าพิจารณาจาก

ค่าดัชนี GFI จะต้องมีย่านค่ามากกว่า 0.90 และถ้าค่าดัชนี GFI ยิ่งมีค่าใกล้ 1 มากเท่าไรแสดงว่าโมเดลนั้นยิ่งมีความกลมกลืนสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์มากขึ้นเท่านั้น (ชารินทร์ ศิลป์จารุ, 2557)

4) Incremental Fit Index (IFI) ถ้าค่า IFI มีค่าใกล้ 1 แสดงว่าโมเดลที่ผู้วิจัยคาดไว้มีความกลมกลืนกับของข้อมูลเชิงประจักษ์ โดย $IFI > 0.90$ สรุปว่ามีความกลมกลืนระหว่างโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2556)

5) Normed Fit Index (NFI) มีค่าระหว่าง 0 – 1 เมื่อค่า $NFI > 0.90$ แสดงว่าเกิดความกลมกลืนค่อนข้างดี (นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2542)

6) Root Mean Residual (RMR) เป็นค่าเฉลี่ยของค่าความคลาดเคลื่อนที่ได้จากการเปรียบเทียบเมทริกซ์ค่าแปรปรวน – ค่าแปรปรวนร่วมของโมเดลที่ผู้วิจัยคาดไว้ (Σ) กับเมทริกซ์ค่าแปรปรวน – ค่าแปรปรวนร่วมของข้อมูลเชิงประจักษ์ที่ได้จากกลุ่มตัวอย่าง (S) ค่า RMR เข้าสู่ศูนย์จะได้โมเดลที่ดี คือมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2556)

7) Adjusted Goodness – of – Fit Index (AGFI) เป็นสถิติที่ได้จากการปรับค่า GFI ด้วยค่าองศาอิสระ ซึ่ง $AGFI \geq 0.90$ จะสรุปว่าโมเดลมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2556)

8) Tucker – Lewis Index (TLI) ค่า TLI มีค่าใกล้ 1 จะถือว่าโมเดลกลมกลืน ซึ่ง $TLI \geq 0.90$ จะสรุปว่าโมเดลมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ค่อนข้างมาก และถ้า $TLI < 0.90$ แสดงว่าควรปรับปรุงโมเดล (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2556)

9) ค่า HOELTER ใช้ตรวจสอบขนาดตัวอย่างต่ำสุดที่จะยอมรับ H_0 ว่าพอหรือเหมาะสมหรือยัง ซึ่ง $HOELTER > 200$ จึงจะถือว่าขนาดตัวอย่างมากพอ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2556)

10) Comparative Fit Index (CFI) ค่า CFI มีค่าระหว่าง 0 – 1 ซึ่งใกล้ 1 หมายถึง เกิดความกลมกลืนระหว่างโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และถ้าค่า $CFI > 0.90$ จะถือว่าเกิดความกลมกลืน (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2556)

11) ค่าดัชนีรากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของการประมาณค่าความคลาดเคลื่อน (Root Mean Square Error of Approximation : RMSEA) แสดงถึงค่าเฉลี่ยของความแตกต่าง (ความ

ไม่กลมกลืน) ต่อองศาอิสระ ดังนั้น RMSEA ของโมเดลที่กลมกลืนควรมีค่าเข้าใกล้ศูนย์ และมีรายละเอียดเพิ่มเติม ดังนี้ (กัลยา วาณิชยบัญชา, 2556)

1. $RMSEA \leq 0.05$ โมเดลมีความกลมกลืนดีกับข้อมูลเชิงประจักษ์
2. $0.05 < RMSEA \leq 0.08$ โมเดลมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์
3. $RMSEA > 0.08$ โมเดลไม่มีความกลมกลืนดีกับข้อมูลเชิงประจักษ์

จึงควรมีการปรับปรุงโมเดล

3.5.2 การวิเคราะห์เนื้อหา (Contents Analysis) ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์เนื้อหาจากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก ในขั้นตอนนี้ผู้วิจัยได้ทำประมวลและจัดกลุ่มข้อมูล จากที่ได้จัดบันทึกไว้ใน การสัมภาษณ์ โดยให้ความสำคัญกับการตีความ สัมเคราะห์จากข้อมูลส่วนย่อยและลดทอนขนาด และปริมาณข้อมูล ให้มีความชัดเจนในการนำเสนอ

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง สมการ โครงสร้างเชิงสาเหตุของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม 2) ทดสอบเชิงประจักษ์สมการโครงสร้างเชิงสาเหตุของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม 3) ศึกษาแนวทางการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน และสร้างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลและรายงานผลการวิจัย ออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล (Personal Characteristic) ผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงประจักษ์สมการโครงสร้างเชิงสาเหตุของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

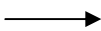
ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแนวทางการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน และสร้างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิจัย

ก่อนการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยขออธิบายสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เพื่อให้มีความเข้าใจตรงกันเกี่ยวกับสัญลักษณ์ต่าง ๆ ดังนี้

n	หมายถึง	ขนาดกลุ่มตัวอย่าง (Sample Size)
$\bar{X}$	หมายถึง	ค่าเฉลี่ย (Mean)
SD.	หมายถึง	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

r	หมายถึง	ค่าสหสัมพันธ์เพียร์สัน โพรดัคซ์โมเมนต์ (Pearson Product Moment Correlation Coefficient)
χ^2	หมายถึง	ค่าไคสแควร์ (Chi-square)
df	หมายถึง	องศาอิสระ (Degree of Freedom)
CMIN/DF Or χ^2 / df	หมายถึง	ดัชนีที่ใช้ในการเปรียบเทียบความกลมกลืนของโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (Chi-square statistic comparing the tested model and the independent model with the saturated model: CMIN/DF)
GFI, AGFI, NFI, TLI, NNFI, IFI	หมายถึง	ดัชนีที่บ่งบอกถึงความกลมกลืนของข้อมูลเชิงประจักษ์กับโมเดลที่กำหนดขึ้น ประกอบด้วย ดัชนี Goodness of Fit: GFI, ดัชนี Adjust Goodness of Fit Index: AGFI ดัชนี Normal Fit Index: NFI ดัชนี Tucker-Lewis Index: TLI or ดัชนี Non-normed Fit Index: NNFI และ ดัชนี Incremental Fit Index: IFI
CFI	หมายถึง	ดัชนีวัดระดับความสอดคล้องเปรียบเทียบ (CFI) (Comparative Fit Index)
RMSEA	หมายถึง	ดัชนีรากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของส่วนที่เหลือของการประมาณค่า (Root Mean Square Error of Approximation)
RMR	หมายถึง	ดัชนีที่วัดค่าเฉลี่ยส่วนที่เหลือจากการเปรียบเทียบขนาดของความแปรปรวนและความแปรปรวนร่วมระหว่างตัวแปรของประชากร (Root Mean Square Residual)
S.E.	หมายถึง	ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (Standard Error)
R	หมายถึง	สหสัมพันธ์พหุคูณ (Multiple Correlation)
R^2	หมายถึง	สหสัมพันธ์พหุคูณกำลังสอง (Square Multiple Correlation)
TE	หมายถึง	อิทธิพลรวม (Total Effect)

DE	หมายถึง	อิทธิพลทางตรง (Direct Effect)
IE	หมายถึง	อิทธิพลทางอ้อม (Indirect Effect)
P	หมายถึง	ค่าความน่าจะเป็นทางสถิติ
	หมายถึง	ตัวแปรแฝง (Latent Variable)
	หมายถึง	ตัวแปรสังเกตได้ (Observed variable)
	หมายถึง	ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ โดยตัวแปรที่ปลายลูกศรก่อให้เกิด ความเปลี่ยนแปลงโดยตรงต่อตัวแปรที่หัวลูกศร

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

4.2.1 ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล ผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ซึ่งประกอบไปด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาที่ทำงานในองค์กร แห่งนี้ โดยแสดงเป็นจำนวนและร้อยละ ดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	247	44.9
หญิง	303	55.1
อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	53	9.6
21 – 30 ปี	270	49.1
31 – 40 ปี	140	25.5
41 – 50 ปี	59	10.7
มากกว่า 51 ปี	28	5.1

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สถานภาพ		
โสด	220	40.0
สมรส	303	55.1
แยกกันอยู่	14	2.5
หย่าร้าง/หม้าย	13	2.4
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าหรือเทียบเท่าประถมศึกษา	123	22.4
มัธยมศึกษาต้น	110	20.0
มัธยมศึกษาตอนปลาย	119	21.6
อนุปริญญา/ปวส.	97	17.6
ปริญญาตรี	101	18.4
ปริญญาโท	0	0
ปริญญาเอก	0	0
ตำแหน่ง		
พนักงาน	446	81.1
หัวหน้างาน	56	10.2
ผู้จัดการ	48	8.7
อื่นๆ ...	0	0
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า 10,000	200	36.4
10,000 – 15,000	279	50.7
15,001 – 20,000	34	6.2
20,001 – 25,000	16	2.9
25,001 – 30,000	7	1.3
มากกว่า 30,000	14	2.5

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ระยะเวลาที่ทำงานในองค์กรแห่งนี้		
ต่ำกว่า 1 ปี	105	19.1
1 ปี ขึ้นไปแต่ไม่เกิน 2 ปี	120	21.9
2 ปี ขึ้นไปแต่ไม่เกิน 4 ปี	140	25.5
4 ปี ขึ้นไปแต่ไม่เกิน 6 ปี	91	16.4
6 ปี ขึ้นไปแต่ไม่เกิน 8 ปี	30	5.5
8 ปี ขึ้นไปแต่ไม่เกิน 10 ปี	16	2.9
มากกว่า 10 ปี	48	8.7

จากตารางที่ 4.1 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 มัธยมศึกษาตอนปลาย คิดเป็นร้อยละ 21.6 มัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 20 ปริญญาตรี 18.4 และอนุปริญญา/ปวส. คิดเป็นร้อยละ 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 และกลุ่มตัวอย่างทำงานในองค์กรระยะเวลา 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

4.2.2 ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อ

องค์กรของพนักงานธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธุรกิจขนาด

กลางและขนาดย่อม โดยการวิเคราะห์ค่าสถิติค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ได้ดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

ความพึงพอใจในการทำงาน	$\bar{X}$	S.D	แปลผล	อันดับ
องค์ประกอบด้านสิ่งแวดล้อม				
สถานที่ทำงานมีความปลอดภัยและเอื้อต่อการปฏิบัติงาน	4.05	0.79	มาก	1
ระบบสวัสดิการและเงินตอบแทนในลักษณะต่าง ๆ	3.89	0.86	มาก	2
เพื่อนร่วมงานเป็นมิตรและช่วยเหลือเกื้อกูลกันทั้งเรื่องงาน และเรื่องส่วนตัว	3.71	0.92	มาก	3
นโยบาย กฎระเบียบ สิทธิต่าง ๆ ที่องค์กรกำหนด	3.71	0.87	มาก	3
องค์ประกอบส่วนบุคคล				
งานที่ทำอยู่ตรงกับความสนใจของท่าน	4.06	0.89	มาก	1
งานที่ทำให้ใช้ความรู้ ความสามารถในการทำงานอย่างเต็มที่	3.79	0.86	มาก	2
สามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ได้สำเร็จโดยไม่รู้สึกลำบาก	3.78	0.82	มาก	3
งานที่ทำอยู่สามารถทำให้ท่านมีเวลาใช้ชีวิตส่วนตัวได้อย่างสมดุล	3.47	0.92	มาก	4

จากตารางที่ 4.2 พบว่าความพึงพอใจในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม องค์ประกอบด้านสิ่งแวดล้อม ส่วนใหญ่พึงพอใจต่อสถานที่ทำงานมีความปลอดภัยและเอื้อต่อการปฏิบัติงานเป็นอันดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 รองลงไปคือ พึงพอใจต่อระบบสวัสดิการและเงินตอบแทนในลักษณะต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 และความพึงพอใจต่อ เพื่อนร่วมงานเป็นมิตรและช่วยเหลือ

เกี่ยวกันทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัวและ นโยบาย กฎระเบียบ สิทธิต่าง ๆ ที่องค์กรกำหนด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 ตามลำดับ

ในส่วนขององค์ประกอบส่วนบุคคล ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พึงพอใจต่องานที่ทำอยู่ตรงกับความสนใจเป็นอันดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 รองลงไปคือ พึงพอใจต่องานที่ทำได้ใช้ความรู้ ความสามารถในการทำงานอย่างเต็มที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 ความพึงพอใจต่อท่านสามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ได้สำเร็จโดยไม่รู้สึกยากลำบากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 และความพึงพอใจต่องานที่ทำอยู่สามารถทำให้ท่านมีเวลาใช้ชีวิตส่วนตัวได้อย่างสมดุลมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 ตามลำดับ

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

ความผูกพันต่อองค์กร	$\bar{X}$	S.D	แปลผล	อันดับ
ด้านความรู้สึก (Affective commitment)	3.76	0.57	มาก	
1. หากหยุดงานนาน ๆ จะรู้สึกคิดถึงองค์กร	4.03	0.85	มาก	1
2. รู้สึกว่าองค์กรคือครอบครัวของฉัน	3.88	0.74	มาก	2
3. มีความปรารถนาที่จะทำงานกับองค์กรนี้จนเกษียณ	3.80	0.97	มาก	3
4. มีความภูมิใจในองค์กรนี้	3.78	0.80	มาก	4
5. รู้สึกรักและผูกพันกับองค์กรแห่งนี้	3.72	0.81	มาก	5
6. การทำงานในองค์กรแห่งนี้ มีความหมายต่อฉัน	3.64	0.93	มาก	6
7. รู้สึกว่าปัญหาขององค์กรเป็นปัญหาของฉัน	3.48	0.85	มาก	7
ด้านการคงอยู่ (Continuance commitment)	3.65	0.53	มาก	
1. จะประสบปัญหาหากลาออกในขณะนี้	3.97	0.98	มาก	1
2. กังวลหากต้องออกจากองค์กรแห่งนี้และไปทำงานที่อื่น	3.75	0.85	มาก	2

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

ความผูกพันต่อองค์กร	$\bar{X}$	S.D	แปลผล	อันดับ
3. รู้สึกว่าสูญเสียหากตัดสินใจลาออก	3.72	0.84	มาก	3
4. ทำงานกับองค์กรนี้ เพื่อรองานใหม่ที่ดีกว่า	3.63	0.99	มาก	4
5. ฉันมองหางานที่อื่น	3.53	0.95	มาก	5
6. องค์กรนี้อาจไม่ให้ค่าตอบแทนได้เท่ากับองค์กรแห่งนี้	3.51	0.88	มาก	6
7. ทำงานในหน่วยงานนี้เท่าที่มีความจำเป็นต้องทำ	3.47	0.88	มาก	7
ด้านบรรทัดฐานทางสังคม (Normative commitment)	3.84	0.51	มาก	
1. พนักงานควรมีความจงรักภักดีต่อองค์กรของตน	4.11	0.80	มาก	1
2. ทุกคนในองค์กรมีความหมายต่อกัน	3.99	0.81	มาก	2
3. องค์กรนี้ได้ให้สิ่งที่ดี ๆ แก่ฉันมาโดยตลอด	3.93	0.78	มาก	3
4. ฉันคิดว่าในปัจจุบันพนักงานมีการย้ายงานกันบ่อยขึ้น	3.86	0.85	มาก	4
5. รู้สึกว่าองค์กรแห่งนี้ดีที่สุดในขณะนี้ ฉันอยากทำงานที่นี่	3.81	0.75	มาก	5
6. ไม่คิดจะลาออกจากองค์กรในเวลานี้ เพราะมีความรู้สึกผูกพันต่อบุคลากรในองค์กรนี้	3.66	0.94	มาก	6
7. รู้สึกผิดหวังหากลาออกจากองค์กรตอนนี้	3.55	0.87	มาก	7

จากตารางที่ 4.3 พบว่าระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดคือ ด้านบรรทัดฐานทางสังคม (Normative commitment) เป็นอันดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 รองลงไปคือ ด้านความรู้สึก (Affective commitment) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 และด้าน ด้านการคงอยู่ (Continuance commitment) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 ตามลำดับ โดยหากพิจารณาทางด้าน พบว่าด้านบรรทัดฐานทางสังคม (Normative commitment) ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีความจงรักภักดีต่อองค์กรของตน เป็นอันดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 รองลงไปคือ ทุกคนในองค์กรมีความหมายต่อกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 และองค์กรนี้ได้ให้สิ่งที่ดี ๆ มาโดยตลอด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 ตามลำดับ ด้านความรู้สึก (Affective commitment) พบว่าพนักงานหยุดงานนาน ๆ จะรู้สึก

คิดถึงองค์กร มากเป็นอันดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 รองลงไปคือ รู้สึกว่าองค์กรคือครอบครัว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 และมีความปรารถนาที่จะทำงานกับองค์กรนี้จนเกษียณ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 ตามลำดับ ในส่วนของด้านการคงอยู่ (Continuance commitment) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะประสบปัญหาหากลาออกในขณะนี้ เป็นอันดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 รองลงไปคือ กังวลหากต้องออกจากองค์กรแห่งนี้และไปทำงานที่อื่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 และรู้สึกว่าสูญเสียหากตัดสินใจลาออก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 ตามลำดับ

4.2.3 ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงประจักษ์สมการโครงสร้างเชิงสาเหตุของความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

ผู้วิจัยได้ศึกษา แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเด็นเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ทั้งนี้ในวิเคราะห์ข้อมูลเชิงประจักษ์สมการ โครงสร้างเชิงสาเหตุของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ลำดับแรกผู้วิจัยศึกษาโครงสร้างของตัวแปรด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ มุ่งศึกษาโครงสร้างความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ลดจำนวนตัวแปร และสร้างตัวแปรใหม่ เรียกว่าปัจจัย (Factor) โดยปัจจัย (Factor) ที่สร้างขึ้นจะประกอบด้วยรายละเอียดของตัวแปรเดิมหลาย ๆ ตัว หรือเรียกว่าเป็นการนำตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กันหรือมีความร่วมกันสูงมารวมกันเป็นปัจจัย (Factor) เดียวกัน ส่วนตัวแปรที่อยู่คนละปัจจัยกันจะมีความร่วมกันน้อยหรือมีความสัมพันธ์กันน้อย หรือไม่มีความสัมพันธ์กันเลย (กัลยา วาณิชยปัญญา, 2552) โดยมีรายละเอียดดังนี้

การกำหนดสัญลักษณ์และความหมายของตัวแปร ดังนี้

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ประกอบไปด้วย ตัวแปรจำนวน 30 ตัวแปร จำแนกเป็นด้านผลประโยชน์ตอบแทน จำนวน 8 ตัวแปร ความสัมพันธ์กับผู้อื่น จำนวน 8 ตัวแปร สภาพการทำงาน จำนวน 6 ตัวแปร และความพึงพอใจในการทำงาน จำนวน 8 ตัวแปร ดังนี้

1. ด้านผลประโยชน์ตอบแทน ได้แก่ 1) เงินเดือนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับวุฒิการศึกษาและความรู้ความสามารถ (F1) 2) เงินเดือนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับภาระหน้าที่และ

ความรับผิดชอบ (F2) 3) องค์กรมีระบบสวัสดิการ และประโยชน์ต่าง ๆ ที่ดี (F3) 4) เงินเดือนและค่าตอบแทนที่ได้รับเพียงพอต่อค่าครองชีพ (F4) 5) การเลื่อนตำแหน่งเป็นไปด้วยความเสมอภาคและยุติธรรม (F5) 6) องค์กรนี้ มีการฝึกอบรมเพิ่มความรู้และทักษะให้มากขึ้น (F6) 7) การทำงานในองค์กรนี้มีโอกาสก้าวหน้า (F7) 8) องค์กรมีการพัฒนาและส่งเสริมให้เกิดความก้าวหน้าในการทำงาน (F8)

2. ความสัมพันธ์กับผู้อื่น ได้แก่ 1) เพื่อนร่วมงานช่วยเหลือท่านเสมอ เมื่อมีเรื่องเดือดร้อน (F9) 2) ได้รับการยอมรับและไว้วางใจจากเพื่อนร่วมงาน (F10) 3) เพื่อนร่วมงานไม่มีความขัดแย้ง แบ่งพรรคแบ่งพวก (F11) 4) เพื่อนร่วมงาน ให้ความร่วมมือและช่วยเหลือเกี่ยวกับงานด้วยดี (F12) 5) มีโอกาสในการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อผู้บังคับบัญชา (F13) 6) ผู้บังคับบัญชา ดูแล เอาใจใส่ ให้ความช่วยเหลือ เมื่อได้รับความเดือดร้อนทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว (F14) 7) ได้รับความเป็นกันเองจากผู้บังคับบัญชา (F15) 8) ผู้บังคับบัญชา ให้ความสำคัญต่อผู้ใต้บังคับบัญชา โดยเท่าเทียมกัน (F16)

3. สภาพการทำงาน ได้แก่ 1) สภาพแวดล้อมในการทำงานมีความปลอดภัย (F17) 2) สถานที่ทำงาน/ห้องทำงาน มีความเหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติ (F18) 3) เครื่องมือ/อุปกรณ์ เพียงพอ และเหมาะสม สำหรับการปฏิบัติงาน (F19) 4) กฎระเบียบ สิทธิ ต่าง ๆ ขององค์กร เหมาะสม (F20) 5) การมอบหมายงานมีความชัดเจน สอดคล้องกับสภาพความเป็นจริง (F21) 6) มีอิสระและสามารถเลือกวิธีการทำงานได้ด้วยตนเอง (F22)

4. ความพึงพอใจในการทำงาน ได้แก่ 1) สถานที่ทำงานมีความปลอดภัยและเอื้อต่อการปฏิบัติงาน (S1) 2) เพื่อนร่วมงานเป็นมิตรและช่วยเหลือเกื้อกูลกันทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว (S2) 3) ระบบสวัสดิการและเงินตอบแทนในลักษณะต่าง ๆ ขององค์กร (S3) 4) นโยบาย กฎระเบียบ สิทธิต่าง ๆ ที่องค์กรกำหนด (S4) 5) งานที่ทำอยู่ตรงกับความสนใจ (S5) 6) งานที่ทำได้ใช้ความรู้ ความสามารถในการทำงานอย่างเต็มที่ (S6) 7) งานที่ทำอยู่สามารถทำให้มีเวลาใช้ชีวิตส่วนตัวได้อย่างสมดุล (S7) 8) สามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ได้สำเร็จโดยไม่รู้สึกลำบาก (S8)

3.1) ผลการวิเคราะห์หองค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis) ด้าน
ผลประโยชน์ตอบแทน ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์หองค์ประกอบเชิงสำรวจ ด้านผลประโยชน์ตอบแทน
 ด้วยวิธี Principal Components Analysis และเลือกวิธีการหมุนแกน Varimax พบค่า Kaiser-Meyer-
 Olkin and Bartlett's Test of Sphericity รายละเอียดดังตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 ค่า KMO and Bartlett's Test of Sphericity

สถิติที่ทดสอบ	ค่าสถิติ
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy	0.633
Bartlett's Test of Sphericity Approx. Chi-Square	808.266
Df	28
Sig.	.000

*มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ค่า Kaiser-Meyer-Olkin = 0.633 ซึ่งมากกว่า 0.50 และเข้าใกล้ 1
 จึงสรุปได้ว่า ข้อมูลด้านผลประโยชน์ตอบแทน มีความเหมาะสมที่นำไปวิเคราะห์หองค์ประกอบแบบ
 เชิงสำรวจได้

ผลการทดสอบ Bartlett's Test of Sphericity

H_0 : ตัวแปรต่าง ๆ (ด้านผลประโยชน์ตอบแทน ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม
 ทั้ง 8 ตัวแปร) ไม่มีความสัมพันธ์กัน

H_1 : ตัวแปรต่าง ๆ (ด้านผลประโยชน์ตอบแทน ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม
 ทั้ง 8 ตัวแปร) มีความสัมพันธ์กัน

สถิติ Chi-Square = 808.266 ค่าSignificant = 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 จึงยอมรับ H_1 นั่นคือ
 ตัวแปรที่ใช้วัดผลประโยชน์ตอบแทน ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ทั้ง 8 ตัวแปรมี
 ความสัมพันธ์กัน ซึ่งสามารถนำไปวิเคราะห์หองค์ประกอบแบบเชิงสำรวจได้

สรุปได้ว่า ข้อมูลของตัวแปรต่าง ๆ ทั้ง 8 ตัวแปรที่ใช้วัดผลประโยชน์ตอบแทน ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม มีความเหมาะสมที่จะนำไปวิเคราะห์หองค์ประกอบแบบเชิงสำรวจ ทั้งนี้เนื่องจาก ค่า Kaiser-Meyer-Olkin = 0.633 ซึ่งมากกว่า 0.50 (เข้าใกล้ 1) และค่า Significant ของ Chi-square = 0.000 (น้อยกว่า 0.05) ด้วย

ตารางที่ 4.5 ค่า Total Variance Explained ของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

Total Variance Explained									
Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	2.471	30.885	30.885	2.471	30.885	30.885	2.104	26.297	26.297
2	1.531	19.142	50.027	1.531	19.142	50.027	1.898	23.730	50.027
3	.937	11.714	61.741						
4	.883	11.044	72.784						
5	.700	8.746	81.530						
6	.637	7.967	89.497						
7	.541	6.767	96.264						
8	.299	3.736	100.000						

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ตัวแปรวัดผลประโยชน์ตอบแทน ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ทั้งหมด 8 ตัวแปร สามารถจัดกลุ่มได้ 2 Factor ซึ่ง Factor ที่ 1 สำคัญที่สุดเนื่องจากสามารถอธิบายหรือตีความแปรปรวนของข้อมูลได้มากที่สุด สำหรับการวิเคราะห์ครั้งนี้อธิบายความแปรปรวนของข้อมูลได้ถึงร้อยละ 26.297 ส่วน Factor ที่ 2 จะมีสำคัญรองลงมา คิดเป็นร้อยละ 23.730 ซึ่งทั้ง 2 Factor สามารถอธิบายความแปรปรวนของข้อมูลร่วมกันได้ร้อยละ 50.027

ตารางที่ 4.6 ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) หลังจากมีการหมุนแกนองค์ประกอบของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	องค์ประกอบร่วม (Factor Component)	
	Factor 1	Factor 2
F3	.751	-.088
F4	.689	.345
F2	.621	.485
F8	.569	.318
F6	.523	.078
F1	-.022	.849
F5	.280	.647
F7	.068	.537
Eigenvalue	2.471	1.531
Cumulative % of variance	30.885	50.027

จากตารางที่ 4.6 พบว่าผลการ Rotated Component Matrix ในแต่ละ Factor โดยตัดข้อคำถามที่ใช้วัดผลประโยชน์ตอบแทน ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ที่มีค่าต่ำกว่า 0.50 (ไม่คำนึงเครื่องหมาย) (Hair, et al, 2006) จะประกอบด้วยตัวแปรต่าง ๆ ที่อยู่ในองค์ประกอบร่วม ซึ่งในการตั้งชื่อองค์ประกอบร่วมที่เกิดขึ้นจะพิจารณาจากกลุ่มตัวแปรที่พบโดยส่วนใหญ่เป็นหลัก ส่วนกลุ่มตัวแปรที่พบโดยส่วนน้อยนั้น จะให้ถือเป็นส่วนประกอบเสริม ซึ่งผลการวิเคราะห์องค์ประกอบแบบเชิงสำรวจในครั้งนี้ สามารถจัดกลุ่มตัวแปรได้ทั้งหมด 2 องค์ประกอบร่วม ประกอบด้วย 8 ตัวแปร ดังนี้

Factor ที่ 1 “ค่าตอบแทนและสวัสดิการ” ประกอบด้วย 5 ตัวแปรที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบตั้งแต่ .523 ถึง .751 ค่าไอเกนเท่ากับ 2.471 ค่าความแปรปรวนรวมสะสมเท่ากับ 30.885 หมายถึงองค์ประกอบที่ 1 สามารถอธิบายความแปรปรวนของข้อมูลได้ร้อยละ 30.885 ตัวแปรทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบที่ 1 เรียงลำดับความสำคัญ (Factor Loading) จากมากไปน้อย ได้แก่

- 1) องค์กรมีระบบสวัสดิการ และประโยชน์ต่าง ๆ ที่ดี (F3) = .751
- 2) เงินเดือนและค่าตอบแทนที่ได้รับเพียงพอต่อค่าครองชีพ (F4) = .689
- 3) เงินเดือนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับภาระหน้าที่และความรับผิดชอบ (F2) = .621
- 4) องค์กรมีการพัฒนาและส่งเสริมให้เกิดความก้าวหน้าในการทำงาน (F8) = .569
- 5) องค์กรนี้ มีการฝึกอบรมเพิ่มความรู้และทักษะให้มากขึ้น (F6) = .523

Factor ที่ 2 “ความก้าวหน้า” ประกอบด้วย 3 ตัวแปรที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบตั้งแต่ .537 ถึง .849 ค่าไอเกนเท่ากับ 1.531 ค่าความแปรปรวนรวมสะสมเท่ากับ 50.027 หมายถึงองค์ประกอบที่ 2 สามารถอธิบายความแปรปรวนของข้อมูลได้ร้อยละ 50.027 ตัวแปรทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบที่ 2 เรียงลำดับความสำคัญ (Factor Loading) จากมากไปน้อย ได้แก่

- 1) เงินเดือนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับวุฒิการศึกษาและความรู้ความสามารถ (F1)
= .849
- 2) การเลื่อนตำแหน่งเป็นไปด้วยความเสมอภาคและยุติธรรม (F5) = .647
- 3) การทำงานในองค์กรนี้มีโอกาสก้าวหน้า (F7) = .537

3.2) การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ(Exploratory Factor Analysis)

ด้านความสัมพันธ์กับผู้อื่น วิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจด้วยวิธี Principal Components Analysis และเลือกวิธีการหมุนแกน Varimax พบ ค่า Kaiser-Meyer-Olkin and Bartlett's Test of Sphericity รายละเอียดดังตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 ค่า KMO and Bartlett's Test of Sphericity

สถิติที่ทดสอบ	ค่าสถิติ
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy	.628
Bartlett's Test of Sphericity Approx. Chi-Square	641.136
Df	28
Sig.	.000

*มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ค่า Kaiser-Meyer-Olkin = .628 ซึ่งมากกว่า 0.50 และเข้าใกล้ 1 จึงสรุปได้ว่า ข้อมูลด้านความสัมพันธ์กับผู้อื่น ในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม มีความเหมาะสมที่นำไปวิเคราะห์องค์ประกอบแบบเชิงสำรวจได้

ผลการทดสอบ Bartlett's Test of Sphericity

H_0 : ตัวแปรต่าง ๆ (ความสัมพันธ์กับผู้อื่น ในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ทั้ง 8 ตัวแปร) ไม่มีความสัมพันธ์กัน

H_1 : ตัวแปรต่าง ๆ (ความสัมพันธ์กับผู้อื่น ในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ทั้ง 8 ตัวแปร) มีความสัมพันธ์กัน

สถิติ Chi-Square = 641.136 ค่าSignificant = 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 จึงยอมรับ H_1 นั่นคือ ตัวแปรที่ใช้วัดความสัมพันธ์กับผู้อื่น ในธุรกิจขนาดกลางและขนาด ทั้ง 8 ตัวแปรมีความสัมพันธ์กัน ซึ่งสามารถนำไปวิเคราะห์องค์ประกอบแบบเชิงสำรวจได้

สรุปได้ว่า ข้อมูลของตัวแปรต่าง ๆ ทั้ง 8 ตัวแปรที่ใช้วัดความสัมพันธ์กับผู้อื่น ในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม มีความเหมาะสมที่จะนำไปวิเคราะห์องค์ประกอบแบบเชิงสำรวจ ทั้งนี้เนื่องจาก ค่า Kaiser-Meyer-Olkin = .628 ซึ่งมากกว่า 0.50 (เข้าใกล้ 1) และค่า Significant ของ Chi-square = 0.000 (น้อยกว่า 0.05) ด้วย

ตารางที่ 4.8 ค่า Total Variance Explained ของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

Total Variance Explained									
Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	2.242	28.027	28.027	2.242	28.027	28.027	1.982	24.777	24.777
2	1.549	19.357	47.383	1.549	19.357	47.383	1.473	18.416	43.193
3	1.063	13.286	60.669	1.063	13.286	60.669	1.398	17.476	60.669
4	.842	10.521	71.190						
5	.771	9.635	80.825						
6	.584	7.304	88.129						
7	.544	6.800	94.930						
8	.406	5.070	100.000						

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ตัวแปรความสัมพันธ์กับผู้อื่น ในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ทั้งหมด 8 ตัวแปร สามารถจัดกลุ่มได้ 3 Factor ซึ่ง Factor ที่ 1 สำคัญที่สุดเนื่องจากสามารถอธิบายหรือตีความแปรปรวนของข้อมูลได้มากที่สุด สำหรับการวิเคราะห์ครั้งนี้อธิบายความแปรปรวนของข้อมูลได้ถึงร้อยละ 24.777 ส่วน Factor ที่ 2,3 จะมีสำคัญรองลงมา คิดเป็นร้อยละ 18.416, 17.476 ตามลำดับ ซึ่งทั้ง 3 Factor สามารถอธิบายความแปรปรวนของข้อมูลร่วมกันได้ร้อยละ 60.669

ตารางที่ 4.9 ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) หลังจากมีการหมุนแกนองค์ประกอบของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	องค์ประกอบร่วม (Factor Component)		
	Factor 1	Factor 2	Factor 3
F16	.787	.071	-.070
F13	.783	.115	.080
F15	.553	.272	.496
F9	.285	.774	-.208
F12	.135	.683	.125
F10	-.360	.559	.320
F14	.133	.045	.830
F11	-.445	-.025	.539
Eigenvalue	2.242	1.549	1.063
Cumulative % of variance	28.027	47.383	60.669

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ในการวิเคราะห์องค์ประกอบแบบเชิงสำรวจความสัมพันธ์กับผู้อื่น ในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ผลการ Rotated Component Matrix ในครั้งนี้ สามารถจัดกลุ่มตัวแปรได้ 3 องค์ประกอบร่วม ประกอบด้วย 8 ตัวแปร โดยไม่มีตัวแปรถูกตัดทิ้ง (เกณฑ์การตัดข้อคำถามคือมีค่าต่ำกว่า 0.50 โดยไม่คำนึงเครื่องหมาย) ซึ่งในการตั้งชื่อองค์ประกอบร่วมที่เกิดขึ้นจะพิจารณาจากกลุ่มตัวแปรที่พบโดยส่วนใหญ่เป็นหลัก ส่วนกลุ่มตัวแปรที่พบโดยส่วนน้อยนั้น จะให้ถือเป็นส่วนประกอบเสริม ดังนี้

Factor ที่ 1 “ผู้บังคับบัญชา” ประกอบด้วย 3 ตัวแปรที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบตั้งแต่ .553 ถึง .787 ค่าไอเกนเท่ากับ 2.242 ค่าความแปรปรวนรวมสะสมเท่ากับ 28.027 หมายถึงองค์ประกอบ

สามารถอธิบายความแปรปรวนของข้อมูลได้ร้อยละ 28.027 ตัวแปรทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบที่ 1 เรียงลำดับความสำคัญ (Factor Loading) จากมากไปน้อย ได้แก่

- 1) ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญเป็นธรรมต่อผู้ใต้บังคับบัญชา โดยเท่าเทียมกัน (F16) = .787
- 2) มีโอกาสในการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อผู้บังคับบัญชา (F13) = .783
- 3) ได้รับความเป็นกันเองจากผู้บังคับบัญชา (F15) = .553

Factor ที่ 2 “เพื่อนร่วมงาน” ประกอบด้วย 3 ตัวแปรมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบตั้งแต่ .559 ถึง .774 ค่าไอเกนเท่ากับ 1.549 ค่าความแปรปรวนรวมสะสมเท่ากับ 47.383 หมายถึงองค์ประกอบสามารถอธิบายความแปรปรวนของข้อมูลได้ร้อยละ 47.383 ตัวแปรทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบที่ 2 เรียงลำดับความสำคัญ (Factor Loading) จากมากไปน้อย ได้แก่

- 1) เพื่อนร่วมงานช่วยเหลือท่านเสมอ เมื่อมีเรื่องเดือดร้อน (F9) = .774
- 2) เพื่อนร่วมงาน ให้ความร่วมมือและช่วยเหลือเกี่ยวกับงานด้วยดี (F12) = .683
- 3) ได้รับการยอมรับและไว้วางใจจากเพื่อนร่วมงาน (F10) = .559

Factor ที่ 3 “กลุ่มทีมงาน” ประกอบด้วย 2 ตัวแปรมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบตั้งแต่ .539 ถึง .830 ค่าไอเกนเท่ากับ 1.063 ค่าความแปรปรวนรวมสะสมเท่ากับ 60.669 หมายถึงองค์ประกอบสามารถอธิบายความแปรปรวนของข้อมูลได้ร้อยละ 60.669 ตัวแปรทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบที่ 3 เรียงลำดับความสำคัญ (Factor Loading) จากมากไปน้อย ได้แก่

- 1) ผู้บังคับบัญชา ดูแล เอาใจใส่ ให้ความช่วยเหลือ เมื่อได้รับความเดือดร้อนทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว (F14) = .830
- 2) เพื่อนร่วมงาน ไม่มีความขัดแย้ง แบ่งพรรคแบ่งพวก (F11) = .539

3.3) ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ สภาพการทำงาน ในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ด้วยวิธี Principal Components Analysis และเลือกวิธีการหมุนแกน Varimax พบ ค่า Kaiser-Meyer-Olkin and Bartlett's Test of Sphericity รายละเอียดดังตารางที่ 4.15

ตารางที่ 4.10 ค่า KMO and Bartlett's Test of Sphericity

สถิติที่ทดสอบ	ค่าสถิติ
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy	0.732
Bartlett's Test of Sphericity Approx. Chi-Square	465.483
Df	15
Sig.	0.000

*มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ค่า Kaiser-Meyer-Olkin = 0.732 ซึ่งมากกว่า 0.50 และเข้าใกล้ 1 จึงสรุปได้ว่า สภาพการทำงาน ในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม มีความเหมาะสมที่นำไปวิเคราะห์องค์ประกอบแบบเชิงสำรวจได้

ผลการทดสอบ Bartlett's Test of Sphericity

H_0 : ตัวแปรต่าง ๆ (สภาพการทำงาน ในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ทั้ง 6 ตัวแปร) ไม่มีความสัมพันธ์กัน

H_1 : ตัวแปรต่าง ๆ (สภาพการทำงาน ในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ทั้ง 6 ตัวแปร) มีความสัมพันธ์กัน

สถิติ Chi-Square = 465.483 ค่าSignificant = 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 จึงยอมรับ H_1 นั่นคือ ตัวแปรที่ใช้วัดสภาพการทำงาน ในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ทั้ง 6 ตัวแปร มีความสัมพันธ์กัน ซึ่งสามารถนำไปวิเคราะห์องค์ประกอบแบบเชิงสำรวจได้

สรุปได้ว่า ข้อมูลของตัวแปรต่าง ๆ ทั้ง 6 ตัวแปรที่ใช้วัดสภาพการทำงาน ในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม มีความเหมาะสมที่จะนำไปวิเคราะห์องค์ประกอบแบบเชิงสำรวจ! ทั้งนี้ เนื่องจาก ค่า Kaiser-Meyer-Olkin = 0.732 ซึ่งมากกว่า 0.50 (เข้าใกล้ 1) และค่า Significant ของ Chi-square = 0.000 (น้อยกว่า 0.05) ด้วย

ตารางที่ 4.11 ค่า Total Variance Explained ของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	2.316	38.601	38.601	2.316	38.601	38.601	1.794	29.904	29.904
2	1.094	18.234	56.835	1.094	18.234	56.835	1.616	26.931	56.835
3	.796	13.271	70.106						
4	.670	11.169	81.275						
5	.575	9.579	90.854						
6	.549	9.146	100.000						

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ตัวแปรสภาพการทำงาน ในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ทั้งหมด 6 ตัวแปร สามารถจัดกลุ่มได้ 2 Factor ซึ่ง Factor ที่ 1 สำคัญที่สุดเนื่องจากสามารถอธิบายหรือตีความแปรปรวนของข้อมูลได้มากที่สุด สำหรับการวิเคราะห์ครั้งนี้อธิบายความแปรปรวนของข้อมูลได้ถึงร้อยละ 29.904 ส่วน Factor ที่ 2 จะมีสำคัญรองลงมา คิดเป็นร้อยละ 26.931 ซึ่งทั้ง 2 Factor สามารถอธิบายความแปรปรวนของข้อมูลรวมกันได้ร้อยละ 56.835

ตารางที่ 4.12 ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) หลังจากมีการหมุนแกนองค์ประกอบของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	องค์ประกอบร่วม (Factor Component)	
	Factor 1	Factor 2
F20	.846	-.123
F17	.674	.179
F19	.568	.307
F18	.025	.796
F22	.149	.745
F21	.528	.535
Eigenvalue	2.316	1.094
Cumulative % of variance	38.601	56.835

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ในการวิเคราะห์องค์ประกอบแบบเชิงสำรวจสภาพการทำงาน ในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ผลการ Rotated Component Matrix ในครั้งนี้ สามารถจัดกลุ่มตัวแปรได้ 2 องค์ประกอบร่วม ประกอบด้วย 6 ตัวแปร โดยไม่มีตัวแปรถูกตัดทิ้ง (เกณฑ์การตัดข้อคำถามคือมีค่าต่ำกว่า 0.50 โดยไม่คำนึงเครื่องหมาย) ทั้งนี้ในการตั้งชื่อองค์ประกอบร่วมที่เกิดขึ้นจะพิจารณาจากกลุ่มตัวแปรที่พบโดยส่วนใหญ่เป็นหลัก ส่วนกลุ่มตัวแปรที่พบโดยส่วนน้อยนั้น จะให้ถือเป็นส่วนประกอบเสริม ดังนี้

Factor ที่ 1 “กฎระเบียบและการจัดการ” ประกอบด้วย 3 ตัวแปร มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบตั้งแต่ .568 ถึง .846 ค่าไอเกนเท่ากับ 2.316 ค่าความแปรปรวนรวมสะสมเท่ากับ 38.601 หมายถึงองค์ประกอบ สามารถอธิบายความแปรปรวนของข้อมูลได้ร้อยละ 38.601 ตัวแปรทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบที่ 1 เรียงลำดับความสำคัญ (Factor Loading) จากมากไปน้อยได้แก่

- 1) กฎระเบียบ สิทธิ ต่าง ๆ ขององค์กร เหมาะสม (F20) = .846
- 2) สภาพแวดล้อมในการทำงานมีความปลอดภัย (F17) = .674
- 3) เครื่องมือ/อุปกรณ์ เพียงพอและเหมาะสม สำหรับการปฏิบัติงาน (F19) = .568

Factor ที่ 2 “สภาพแวดล้อมในการทำงาน” ประกอบด้วย 3 ตัวแปรที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบตั้งแต่ .535 ถึง .796 ค่าไอเกนเท่ากับ 1.094 ค่าความแปรปรวนรวมสะสมเท่ากับ 56.835 หมายถึงองค์ประกอบ สามารถอธิบายความแปรปรวนของข้อมูลได้ร้อยละ 56.835 ตัวแปรทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบที่ 2 เรียงลำดับความสำคัญ (Factor Loading) จากมากไปน้อย ได้แก่

- 1) สถานที่ทำงาน/ห้องทำงาน มีความเหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติ (F18) = .796
- 2) มีอิสระและสามารถเลือกวิธีการทำงานได้ด้วยตนเอง (F22) = .745
- 3) การมอบหมายงานมีความชัดเจน สอดคล้องกับสภาพความเป็นจริง (F21) = .535

3.4) ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ ความพึงพอใจในการทำงานธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ด้วยวิธี Principal Components Analysis และเลือกวิธีการหมุนแกน Varimax พบ ค่า Kaiser-Meyer-Olkin and Bartlett's Test of Sphericity รายละเอียดดังตารางที่ 4.13

ตารางที่ 4.13 ค่า KMO and Bartlett's Test of Sphericity

สถิติที่ทดสอบ	ค่าสถิติ
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy	0.797
Bartlett's Test of Sphericity Approx. Chi-Square	1462.986
Df	28
Sig.	0.000

*มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ค่า Kaiser-Meyer-Olkin = 0.797 ซึ่งมากกว่า 0.50 และเข้าใกล้ 1 จึงสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการทำงานธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม มีความเหมาะสมที่นำไปวิเคราะห์องค์ประกอบแบบเชิงสำรวจได้

ผลการทดสอบ Bartlett's Test of Sphericity

H_0 : ตัวแปรต่าง ๆ (ความพึงพอใจในการทำงานธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ทั้ง 8 ตัวแปร) ไม่มีความสัมพันธ์กัน

H_1 : ตัวแปรต่าง ๆ (ความพึงพอใจในการทำงานธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ทั้ง 8 ตัวแปร) มีความสัมพันธ์กัน

สถิติ Chi-Square = 1462.986 ค่า Significant = 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 จึงยอมรับ H_1 นั่นคือ ตัวแปรที่ใช้วัดความพึงพอใจในการทำงานธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ที่ 8 ตัวแปร มีความสัมพันธ์กัน ซึ่งสามารถนำไปวิเคราะห์องค์ประกอบแบบเชิงสำรวจได้

สรุปได้ว่า ข้อมูลของตัวแปรต่าง ๆ ทั้ง 8 ตัวแปรที่ใช้วัดความพึงพอใจในการทำงานธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม มีความเหมาะสมที่จะนำไปวิเคราะห์องค์ประกอบแบบเชิงสำรวจ ทั้งนี้เนื่องจาก ค่า Kaiser-Meyer-Olkin = 0.797 ซึ่งมากกว่า 0.50 (เข้าใกล้ 1) และค่า Significant ของ Chi-square = 0.000 (น้อยกว่า 0.05) ด้วย

ตารางที่ 4.14 ค่า Total Variance Explained ของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	3.510	43.874	43.874	3.510	43.874	43.874	2.973	37.168	37.168
2	1.322	16.526	60.400	1.322	16.526	60.400	1.859	23.231	60.400
3	.813	10.163	70.563						
4	.687	8.583	79.146						
5	.571	7.135	86.281						
6	.452	5.656	91.937						
7	.364	4.553	96.490						
8	.281	3.510	100.000						

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ตัวแปรความพึงพอใจในการทำงานธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ทั้งหมด 8 ตัวแปร สามารถจัดกลุ่มได้ 2 Factor ซึ่ง Factor ที่ 1 สำคัญที่สุดเนื่องจากสามารถอธิบายหรือตีความแปรปรวนของข้อมูลได้มากที่สุด สำหรับการวิเคราะห์ครั้งนี้อธิบายความแปรปรวนของข้อมูลได้ถึงร้อยละ 37.168 ส่วน Factor ที่ 2 จะมีสำคัญรองลงมา คิดเป็นร้อยละ 23.231 ซึ่งทั้ง 2 Factor สามารถอธิบายความแปรปรวนของข้อมูลรวมกันได้ร้อยละ 60.400

ตารางที่ 4.15 ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) หลังจากมีการหมุนแกนองค์ประกอบของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	องค์ประกอบร่วม (Factor Component)	
	Factor 1	Factor 2
S2	.876	.132
S7	.857	-.037
S8	.701	.174
S4	.644	.418
S6	.607	.225
S5	-.097	.816
S3	.259	.700
S1	.348	.654
Eigenvalue	3.510	1.322
Cumulative % of variance	43.874	60.400

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ในการวิเคราะห์องค์ประกอบแบบเชิงสำรวจ ความพึงพอใจในการทำงานธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ผลการ Rotated Component Matrix ในครั้งนี้ สามารถจัดกลุ่มตัวแปรได้ 2 องค์ประกอบร่วม ประกอบด้วย 8 ตัวแปร โดยไม่มีตัวแปรถูกตัดทิ้ง (เกณฑ์การตัดข้อคำถามคือมีค่าต่ำกว่า 0.50 โดยไม่คำนึงเครื่องหมาย) ทั้งนี้ในการตั้งชื่อองค์ประกอบร่วมที่เกิดขึ้นจะ

พิจารณาจากกลุ่มตัวแปรที่พบโดยส่วนใหญ่เป็นหลัก ส่วนกลุ่มตัวแปรที่พบโดยส่วนน้อยนั้น จะให้ถือเป็นส่วนประกอบเสริม ดังนี้

Factor ที่ 1 “ความสมดุลของชีวิต” ประกอบด้วย 5 ตัวแปรมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบตั้งแต่ .607 ถึง .876 ค่าไอเกนเท่ากับ 3.510 ค่าความแปรปรวนรวมสะสมเท่ากับ 43.874 หมายถึงองค์ประกอบ สามารถอธิบายความแปรปรวนของข้อมูลได้ร้อยละ 43.874 ตัวแปรทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบที่ 1 เรียงลำดับความสำคัญ (Factor Loading) จากมากไปน้อย ได้แก่

- 1) เพื่อนร่วมงานเป็นมิตรและช่วยเหลือเกื้อกูลกันทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว (S2) = .876
- 2) งานที่ทำอยู่สามารถทำให้มีเวลาใช้ชีวิตส่วนตัวได้อย่างสมดุล (S7) = .857
- 3) สามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ได้สำเร็จโดยไม่รู้สึกยากลำบาก (S8) = .701
- 4) นโยบาย กฎระเบียบ สิทธิต่าง ๆ ที่องค์กรกำหนด (S4) = .644
- 5) งานที่ได้ใช้ความรู้ ความสามารถในการทำงานอย่างเต็มที่ (S6) = .607

Factor ที่ 2 “ความสุขใจ” ประกอบด้วย 3 ตัวแปรมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบตั้งแต่ .654 ถึง .816 ค่าไอเกนเท่ากับ 1.322 ค่าความแปรปรวนรวมสะสมเท่ากับ 60.400 หมายถึงองค์ประกอบ สามารถอธิบายความแปรปรวนของข้อมูลได้ร้อยละ 60.400 ตัวแปรทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบที่ 2 เรียงลำดับความสำคัญ (Factor Loading) จากมากไปน้อย ได้แก่

- 1) งานที่ทำอยู่ตรงกับความสนใจ (S5) = .816
- 2) ระบบสวัสดิการและเงินตอบแทนในลักษณะต่าง ๆ ขององค์กร (S3) = .700
- 3) สถานที่ทำงานมีความปลอดภัยและเอื้อต่อการปฏิบัติงาน (S1) = .654

จากนั้นผู้วิจัยนำข้อมูลของตัวแปรที่ได้จากการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (EFA) มาทำการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ คือ ผลประโยชน์ตอบแทน ความสัมพันธ์กับผู้อื่น สภาพการทำงาน และความพึงพอใจในการทำงาน ว่ามีความเหมาะสมที่จะนำไปวัดความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมได้มากน้อยเพียงใด ด้วยการทำ Correlation Matrix เพื่อการตรวจสอบสถานะ Multicollinearity ซึ่งสถานะ Multicollinearity หรือปรากฏการณ์ที่

ตัวแปรมีความสัมพันธ์กันทางบวกสูง อันมีผลให้ค่าสัมประสิทธิ์ที่ใช้ในการประมาณค่าความแม่นยำ ซึ่งจะเกิดขึ้นในสัมพันธทางบวกสูงเท่านั้น ส่วนในกรณีที่มีความสัมพันธ์ทางลบสูง จะยิ่งทำให้ค่าสัมประสิทธิ์ที่ใช้ในการประมาณมีความแม่นยำตรงมากขึ้น ซึ่งหากเกิดสภาวะดังกล่าว หนทางแก้ไขจำเป็นที่จะต้องตัดตัวแปรอิสระตัวใด ตัวหนึ่งที่มีความสัมพันธ์กันสูงออกจากการวิเคราะห์ (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2551)

สำหรับผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ พบว่า มีค่าสหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.035 ถึง 0.595 ซึ่งมีค่าไม่เกิน 0.80 ทำให้ไม่เกิดสภาวะ Multicollinearity จึงมีความเหมาะสมที่จะนำไปวัดความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์โมเดลสมการ โครงสร้างในครั้งนี้ ดังตารางที่ 4.16

ตารางที่ 4.16 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระที่ใช้วัดความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

	ผลประโยชน์ตอบแทน		ความสัมพันธ์กับผู้อื่น			สภาพการทำงาน		ความพึงพอใจในการทำงาน	
	Be1	Be2	Re1	Re2	Re3	En1	En2	Sat1	Sat2
ค่าสหสัมพันธ์เพียร์สัน โพรดักซ์โมเมนต์ (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) (r)									
Be1	1								
Be2	.337**	1							
Re1	.329**	.422**	1						
Re2	.345**	.205**	.233**	1					
Re3	.191**	.097*	.035	.117**	1				
En1	.389**	.434**	.549**	.315**	.090*	1			
En2	.405**	.158**	.166**	.266**	.303**	.388**	1		
Sat1	.356**	.529**	.595**	.278**	.039	.514**	.216**	1	
Sat2	.527**	.220**	.196**	.366**	.190**	.346**	.464**	.400**	1

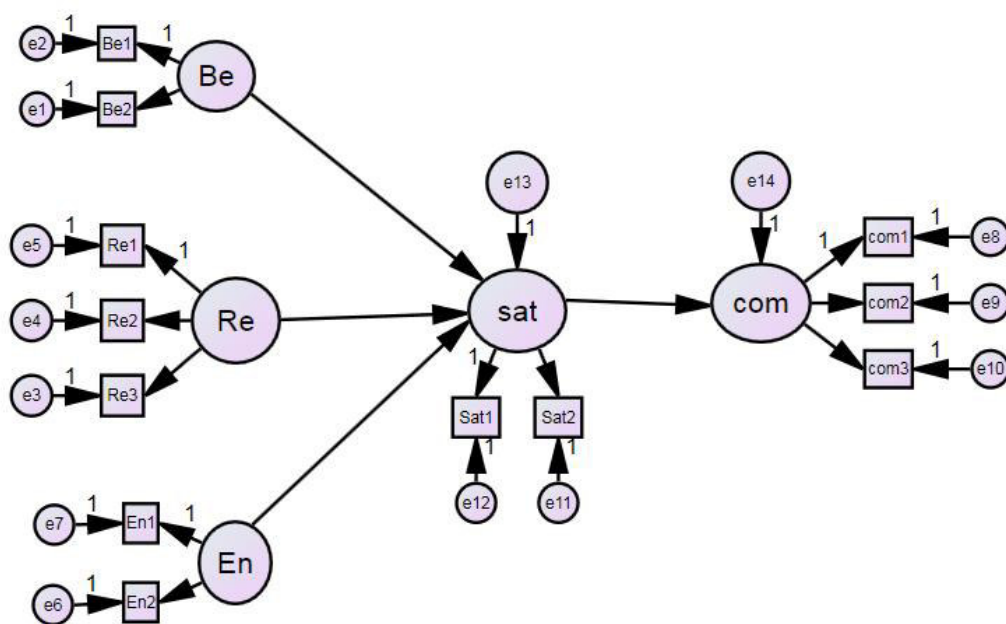
** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

ในการวิเคราะห์ผลการโครงสร้างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ของตัวแปรที่ใช้ในการวิเคราะห์โมเดล ดังนี้

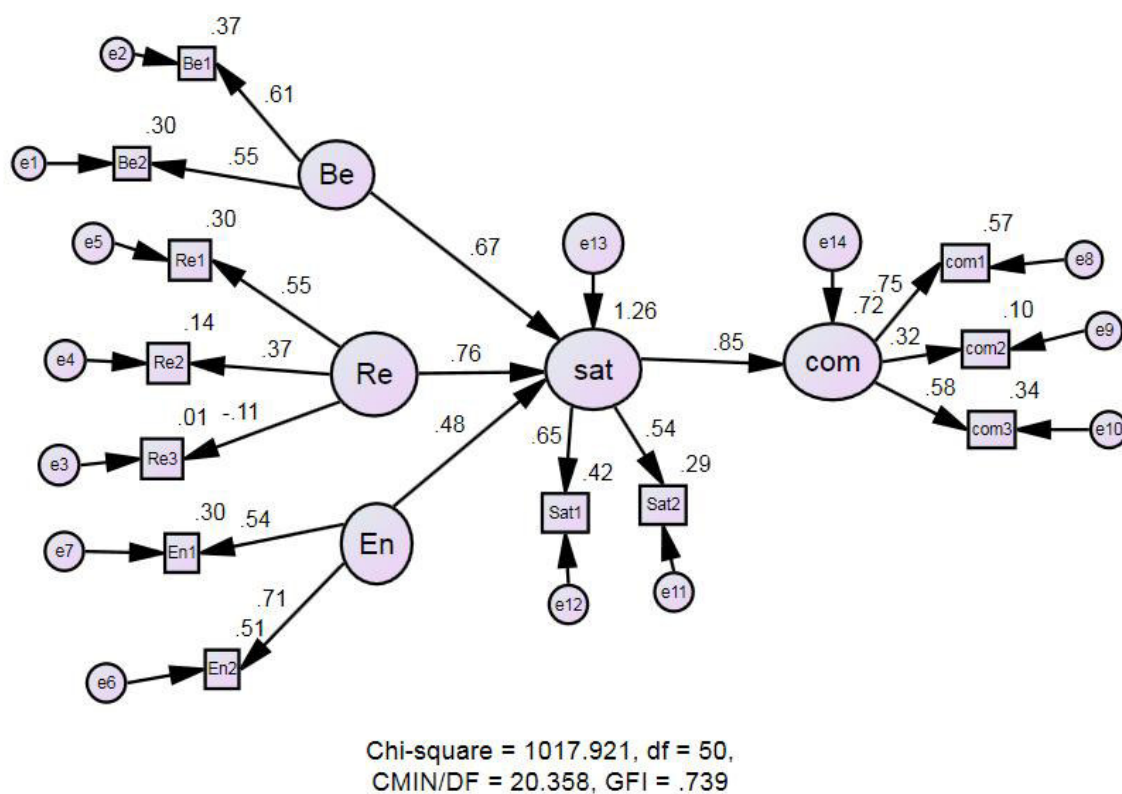
ประเภทตัวแปร	สัญลักษณ์	ความหมาย
ตัวแปรแฝง	Be	แทน ผลประโยชน์ตอบแทน
ตัวแปรสังเกตได้	Be1	แทน ค่าตอบแทนและสวัสดิการ
ตัวแปรสังเกตได้	Be2	แทน ความก้าวหน้า
ตัวแปรแฝง	Re	แทน ความสัมพันธ์กับผู้อื่น
ตัวแปรสังเกตได้	Re1	แทน ผู้บังคับบัญชา
ตัวแปรสังเกตได้	Re2	แทน เพื่อนร่วมงาน
ตัวแปรสังเกตได้	Re3	แทน กลุ่มทีมงาน
ตัวแปรแฝง	En	แทน สภาพการทำงาน
ตัวแปรสังเกตได้	En1	แทน กฎระเบียบและการจัดการ
ตัวแปรสังเกตได้	En2	แทน สภาพแวดล้อมในการทำงาน
ตัวแปรแฝง	sat	แทน ความพึงพอใจในการทำงาน
ตัวแปรสังเกตได้	sat1	แทน ความสมดุลของชีวิต
ตัวแปรสังเกตได้	sat2	แทน ความสุขใจ
ตัวแปรแฝง	com	แทน ความผูกพันต่อองค์กร
ตัวแปรสังเกตได้	com1	แทน ความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึกรัก
ตัวแปรสังเกตได้	com2	แทน ความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่
ตัวแปรสังเกตได้	com3	แทน ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานทางสังคม

ผู้วิจัยได้นำตัวแปรทั้งหมดมากำหนดเป็นตัวแทนโครงสร้างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม และสามารถนำมาเขียนในรูปแบบของโมเดลที่ใช้ในการวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติขั้นสูง ดังภาพที่ 4.1

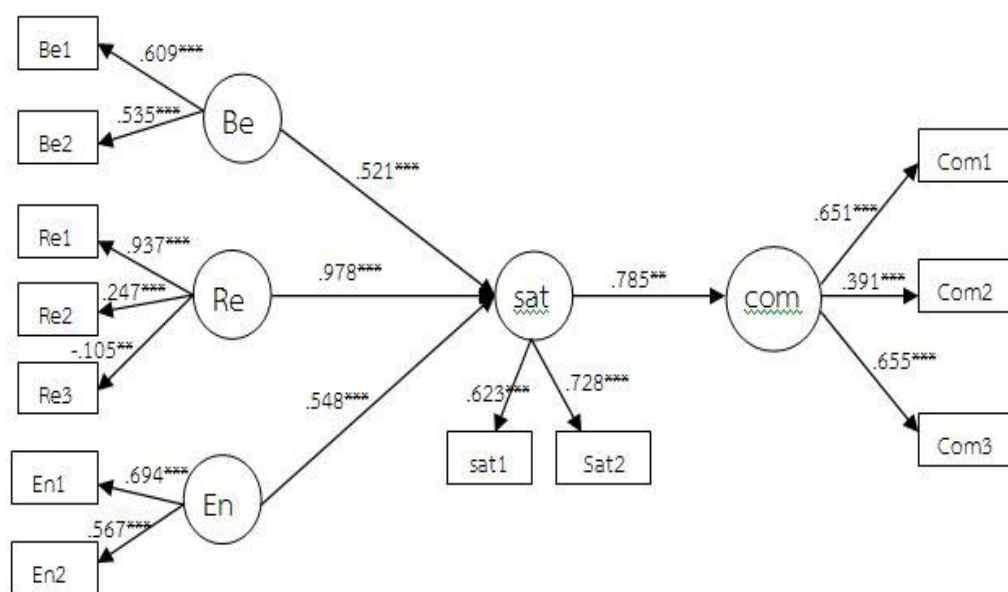


ภาพที่ 4.1 รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (ก่อนการวิเคราะห์ข้อมูล)

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม สามารถเขียนในรูปแบบของโมเดลที่ใช้ในการวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปขั้นสูง ดังนี้



ภาพที่ 4.2 รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (ก่อนปรับโมเดล)



Chi-square = 67.955, df = 23,
CMIN/DF = 2.955, GFI = .980

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

ภาพที่ 4.3 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (หลังปรับโมเดล)

จากภาพที่ 4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม พบว่า รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ที่ได้รับการพัฒนาขึ้น มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ เนื่องจาก ความกลมกลืนของโมเดลแบบข้อมูลเชิงประจักษ์ในภาพรวม พบว่า สัดส่วนค่าสถิติไคสแควร์/ค่าชั้นแห่งความเป็นอิสระ (χ^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 $RMR = 0.016$, $RMSEA = 0.060$ ก็ผ่านเกณฑ์การพิจารณาที่กำหนดไว้เช่นกัน รวมถึง ดัชนีประเมินความกลมกลืนของโมเดลด้วยความเพียงพอของขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ระดับ $Hoelter > 200$ พบว่า ค่าดัชนี $Hoelter = 285$ ดังผลสรุปตามตารางที่ 4.21 โดยมีค่าสหสัมพันธ์พหุคูณกำลังสอง (R^2) เท่ากับ 0.617 หรือคิดเป็นร้อยละ 61.7 ซึ่งผ่านเกณฑ์พิจารณาที่มีค่าร้อยละ 40 ขึ้นไป ทั้งนี้ สามารถนำเสนอรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุที่ได้รับการพัฒนาขึ้นอย่างเหมาะสมได้ดังภาพที่ 4.2 ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า โมเดลรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ที่ได้พัฒนาขึ้นมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ดังตารางที่ 4.17

ตารางที่ 4.17 ดัชนีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ของโมเดลวิจัย

ดัชนีความสอดคล้อง	เกณฑ์ดี	ค่าที่ได้ ก่อนปรับโมเดล	ค่าที่ได้ หลังปรับโมเดล	ผลการพิจารณา
Relative Chi-square : CMIN/DF	< 3	20.358	2.955	สอดคล้อง
GFI	> 0.90	0.739	0.980	สอดคล้อง
AGFI	≥ 0.90	0.593	0.932	สอดคล้อง
NFI	≥ 0.90	0.545	0.970	สอดคล้อง
TLI	≥ 0.90	0.412	0.941	สอดคล้อง
IFI	> 0.90	0.558	0.980	สอดคล้อง
CFI	> 0.90	0.555	0.979	สอดคล้อง
HOELTER	> 200	37	285	สอดคล้อง
RMR	< 0.05	0.080	0.016	สอดคล้อง
RMSEA	< 0.05	0.188	0.060	สอดคล้อง
สรุปผ่านเกณฑ์การพิจารณาโมเดลที่ได้มีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์				

สำหรับการพิจารณาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม โดยพิจารณาความกลมกลืนของผลลัพธ์ ในส่วนของโมเดลโครงสร้าง 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 4.18 โดยมีรายละเอียดดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ผลประโยชน์ตอบแทนมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผลประโยชน์ตอบแทนมีอิทธิพลทางตรงต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ($p < 0.05$) โดยมีความสัมพันธ์ทางบวก ซึ่งให้สัมประสิทธิ์เส้นทาง (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

ตารางที่ 4.18 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย	ค่าอิทธิพลทางตรง (DE)	ผลการทดสอบสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1 ผลประโยชน์ตอบแทนมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน	0.521	ยอมรับ
สมมติฐานที่ 2 ความสัมพันธ์กับผู้อื่นมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน	0.978	ยอมรับ
สมมติฐานที่ 3 สภาพการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน	0.548	ยอมรับ
สมมติฐานที่ 4 ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันองค์กร	0.785	ยอมรับ

4.2.34 ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแนวทางการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน และสร้างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

ในการศึกษาแนวทางการสร้างความพึงพอใจในการทำงานและสร้างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์พนักงาน และการสนทนากลุ่ม (focus group discussion) กับตัวแทนพนักงานธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในประเด็นแนวทางการสร้างความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร รวมทั้งมีอภิปราย แสดงความคิดเห็น และทำการยืนยันผล (Confirm) ความเหมาะสมของโมเดลสมการ โครงสร้างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในการนำไปใช้ประโยชน์จริง โดยมีผลสรุปการประเมิน ตามตารางที่ 4.19 ดังนี้

ตารางที่ 4.19 ผลสรุปการประเมินความเหมาะสมของแต่ละองค์ประกอบในการนำไปใช้ปฏิบัติจริง

องค์ประกอบ	การนำไปใช้ปฏิบัติจริง	
	เหมาะสม	ไม่เหมาะสม
ผลประโยชน์ตอบแทน		
องค์ประกอบที่ 1 ค่าตอบแทนและสวัสดิการ		
- องค์กรมีระบบสวัสดิการ และประโยชน์ต่าง ๆ ที่ดี = .751	√	
- เงินเดือนและค่าตอบแทนที่ได้รับเพียงพอต่อค่าครองชีพ = .689	√	
- เงินเดือนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับภาระหน้าที่และความรับผิดชอบ = .621	√	
- องค์กรมีการพัฒนาและส่งเสริมให้เกิดความก้าวหน้าในการทำงาน = .569	√	
- องค์กรนี้ มีการฝึกอบรมเพิ่มความรู้และทักษะให้มากขึ้น = .523	√	

ตารางที่ 4.19 (ต่อ)

องค์ประกอบ	การนำไปใช้ปฏิบัติจริง	
	เหมาะสม	ไม่เหมาะสม
องค์ประกอบที่ 2 ความก้าวหน้า - เงินเดือนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับวุฒิการศึกษาและความรู้ความสามารถ = .849 - การเลื่อนตำแหน่งเป็นไปด้วยความเสมอภาคและยุติธรรม = .647 - การทำงานในองค์กรนี้มีโอกาสก้าวหน้า = .537	✓ ✓ ✓	
ความสัมพันธ์กับผู้อื่น		
องค์ประกอบที่ 3 ผู้บังคับบัญชา - ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญเป็นธรรมต่อผู้ใต้บังคับบัญชา โดยเท่าเทียมกัน = .787 - มีโอกาสในการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อผู้บังคับบัญชา = .783 - ได้รับความเป็นกันเองจากผู้บังคับบัญชา = .553	✓ ✓ ✓	
องค์ประกอบที่ 4 เพื่อนร่วมงาน - เพื่อนร่วมงานช่วยเหลือท่านเสมอ เมื่อมีเรื่องเดือดร้อน = .774 - เพื่อนร่วมงาน ให้ความร่วมมือและช่วยเหลือเกี่ยวกับงานด้วยดี = .683 - ได้รับการยอมรับและไว้วางใจจากเพื่อนร่วมงาน = .559	✓ ✓ ✓	
องค์ประกอบที่ 5 กลุ่มทีมงาน - ผู้บังคับบัญชา ดูแล เอาใจใส่ ให้ความช่วยเหลือ เมื่อได้รับความเดือดร้อนทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว = .830 - เพื่อนร่วมงาน ไม่มีความขัดแย้ง แบ่งพรรคแบ่งพวก = .539	✓ ✓	

ตารางที่ 4.19 (ต่อ)

องค์ประกอบ	การนำไปใช้ปฏิบัติจริง	
	เหมาะสม	ไม่เหมาะสม
สภาพการทำงาน		
องค์ประกอบที่ 6 กฎระเบียบและการจัดการ - กฎระเบียบ สิทธิ ต่าง ๆ ขององค์กร เหมาะสม = .846 - สภาพแวดล้อมในการทำงานมีความปลอดภัย = .674 - เครื่องมือ/อุปกรณ์ เพียงพอและเหมาะสม สำหรับการปฏิบัติงาน = .568	✓ ✓ ✓	
องค์ประกอบที่ 7 สภาพแวดล้อมในการทำงาน - สถานที่ทำงาน/ห้องทำงาน มีความเหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติ = .796 - มีอิสระและสามารถเลือกวิธีการทำงานได้ด้วยตนเอง = .745 - การมอบหมายงานมีความชัดเจน สอดคล้องกับสภาพความเป็นจริง = .535	✓ ✓ ✓	
ความพึงพอใจในการทำงาน		
องค์ประกอบที่ 8 ความสมดุลของชีวิต - เพื่อนร่วมงานเป็นมิตรและช่วยเหลือเกื้อกูลกันทั้งเรื่องงาน และเรื่องส่วนตัว = .876 - งานที่ทำอยู่สามารถทำให้มีเวลาใช้ชีวิตส่วนตัวได้อย่างสมดุล = .857 - สามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ได้สำเร็จโดยไม่รู้สึกลำบาก = .701 - นโยบาย กฎระเบียบ สิทธิต่าง ๆ ที่องค์กรกำหนด = .644 - งานที่ได้ใช้ความรู้ ความสามารถในการทำงานอย่างเต็มที่ = .607	✓ ✓ ✓ ✓ ✓	

ตารางที่ 4.19 (ต่อ)

องค์ประกอบ	การนำไปใช้ปฏิบัติจริง	
	เหมาะสม	ไม่เหมาะสม
องค์ประกอบที่ 9 ความสุขใจ - งานที่ทำอยู่ตรงกับความสนใจ = .816 - ระบบสวัสดิการและเงินตอบแทนในลักษณะต่าง ๆ ขององค์กร = .700 - สถานที่ทำงานมีความปลอดภัยและเอื้อต่อการปฏิบัติงาน = .654	✓ ✓ ✓	

และจากบทสรุป การวิเคราะห์ สังเคราะห์บทสัมภาษณ์ และจากการสนทนากลุ่ม (focus group discussion) กับตัวแทนพนักงานธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในประเด็นแนวทางการสร้างความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร ได้แนวทางการสร้างความพึงพอใจในการทำงานและการสร้างความผูกพันต่อองค์กร เพิ่มเติม ดังนี้

1. ให้โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งงานอย่างเท่าเทียมกัน
2. กำหนดผลประโยชน์และสวัสดิการที่เหมาะสม เช่น มีเบี้ยเลี้ยงพิเศษ มีค่าทำงานล่วงเวลา (Overtime) มีอาหารและบ้านพักฟรี เป็นต้น
3. ค่าจ้างเหมาะสม และได้รับโบนัสเมื่อทำงานได้ตามเป้าหมายที่กำหนด
4. มอบหมายงานที่ตรงกับความถนัด ความสามารถและความสนใจของพนักงาน
5. กำหนดความรับผิดชอบชัดเจน และมอบหมายงานในปริมาณที่เหมาะสม
6. ส่งเสริมพนักงานให้มีการช่วยเหลือ เกื้อกูล มีน้ำใจต่อกัน
7. หัวหน้างานมีความยุติธรรม มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ แบ่งปันลูกน้องอยู่เสมอ
8. จัดสภาพแวดล้อมในการทำงานให้เหมาะสม ปลอดภัย
9. ไม่สร้างความกดดันให้กับพนักงาน
10. ให้อิสระในการทำงานแก่พนักงาน

11. มีวันหยุด วันลา ที่เหมาะสม
12. การเดินทางสะดวก ใกล้บ้าน
13. ได้เรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ อยู่เสมอ
14. หัวหน้าหรือผู้ประกอบการเป็นกันเอง ใจดี สามารถให้คำปรึกษาได้ทุก
ช่วยเหลือลูกจ้างอยู่เสมอ
15. ได้ใช้ความรู้ ความสามารถ เต็มศักยภาพ

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง สมการโครงสร้างเชิงสาเหตุของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม 2) ทดสอบเชิงประจักษ์สมการโครงสร้างเชิงสาเหตุของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม 3) ศึกษาแนวทางการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน และสร้างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ผู้วิจัยได้ทำการสรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง สมการโครงสร้างเชิงสาเหตุของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม สามารถสรุปผลการวิจัยตามลำดับของวัตถุประสงค์การวิจัย ได้ดังนี้

สรุปผลการวิจัยในวัตถุประสงค์ที่ 1 ศึกษาระดับความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ผู้วิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ในองค์ประกอบด้านสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับมาก ส่วนใหญ่พึงพอใจต่อสถานที่ทำงานมีความปลอดภัยและเอื้อต่อการปฏิบัติงาน เป็นอันดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 รองลงไปคือ พึงพอใจต่อระบบสวัสดิการและเงินตอบแทนในลักษณะต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 และความพึงพอใจต่อ เพื่อนร่วมงานเป็นมิตรและช่วยเหลือเกื้อกูลกันทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัวและนโยบาย กฎระเบียบ สิทธิต่าง ๆ ที่องค์กรกำหนด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 ตามลำดับ และในองค์ประกอบส่วนบุคคลมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พึงพอใจต่องานที่ทำอยู่ตรงกับความสนใจเป็นอันดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 รองลงไปคือ พึงพอใจต่องานที่ได้ได้ใช้ความรู้ ความสามารถในการทำงานอย่างเต็มที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 ความพึงพอใจต่อท่านสามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ได้สำเร็จโดยไม่รู้สึกยากลำบากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 และความพึงพอใจต่องานที่ทำอยู่สามารถทำให้ท่านมีเวลาใช้ชีวิตส่วนตัวได้อย่างสมดุลมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 ตามลำดับ

พบว่าระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน มากที่สุดคือ ด้านบรรทัดฐานทางสังคม (Normative commitment) เป็นอันดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 รองลงไปที่ ด้านความรู้สึก (Affective commitment) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 และด้านการคงอยู่ (Continuance commitment) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 ตามลำดับ โดยหากพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านบรรทัดฐานทางสังคม (Normative commitment) ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีความจงรักภักดีต่อองค์กรของตน เป็นอันดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 รองลงไปที่ ทุกคนในองค์กรมีความหมายต่อกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 และองค์กรนี้ได้ให้สิ่งที่ดี ๆ มาโดยตลอด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 ตามลำดับ ด้านความรู้สึก (Affective commitment) พบว่าพนักงานหยุดงานนาน ๆ จะรู้สึกคิดถึงองค์กร มากเป็นอันดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 รองลงไปที่ รู้สึกว่าองค์กรคือครอบครัว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 และมีความปรารถนาที่จะทำงานกับองค์กรนี้จนเกษียณ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 ตามลำดับ ในส่วนของด้านการคงอยู่ (Continuance commitment) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะประสบปัญหาหากลาออกในขณะนี้ เป็นอันดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 รองลงไปที่ กังวลหากต้องออกจากองค์กรแห่งนี้และไปทำงานที่อื่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 และรู้สึกว่าสูญเสียหากตัดสินใจลาออก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 ตามลำดับ

สรุปผลการวิจัยในวัตถุประสงค์ที่ 2 ทดสอบเชิงประจักษ์สมการโครงสร้างเชิงสาเหตุของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ผู้วิจัยพบองค์ประกอบของปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โดยแต่ละองค์ประกอบ (Factor) มีรายละเอียดดังนี้

ด้านผลประโยชน์ตอบแทน มี 2 องค์ประกอบย่อย คือ Factor ที่ 1 “ค่าตอบแทนและสวัสดิการ” ประกอบด้วย 1) องค์กรมีระบบสวัสดิการ และประโยชน์ต่าง ๆ ที่ดี 2) เงินเดือนและค่าตอบแทนที่ได้รับเพียงพอต่อค่าครองชีพ 3) เงินเดือนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับภาระหน้าที่และความรับผิดชอบ 4) องค์กรมีการพัฒนาและส่งเสริมให้เกิดความก้าวหน้าในการทำงาน 5) องค์กรมีการฝึกอบรมเพิ่มความรู้และทักษะให้มากขึ้น และ Factor ที่ 2 “ความก้าวหน้า” ประกอบด้วย 1) เงินเดือนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับวุฒิการศึกษาและความรู้ความสามารถ 2) การเลื่อนตำแหน่งเป็นไปด้วยความเสมอภาคและยุติธรรม 3) การทำงานในองค์กรนี้มีโอกาสก้าวหน้า

ด้านความสัมพันธ์กับผู้อื่น มี 3 องค์ประกอบย่อย คือ Factor ที่ 1 “ผู้บังคับบัญชา” ประกอบด้วย 1) ผู้บังคับบัญชาให้ความเป็นธรรมต่อผู้ใต้บังคับบัญชา โดยเท่าเทียมกัน 2) มีโอกาสในการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อผู้บังคับบัญชา 3) ได้รับความเป็นกันเองจากผู้บังคับบัญชา Factor ที่ 2 “เพื่อนร่วมงาน” ประกอบด้วย 1) เพื่อนร่วมงานช่วยเหลือท่านเสมอ เมื่อมีเรื่องเดือดร้อน 2) เพื่อนร่วมงานให้ความร่วมมือและช่วยเหลือเกี่ยวกับงานด้วยดี 3) ได้รับการยอมรับและไว้วางใจจากเพื่อนร่วมงาน Factor ที่ 3 “กลุ่มทีมงาน” ประกอบด้วย 1) ผู้บังคับบัญชาดูแล เอาใจใส่ ให้ความช่วยเหลือ เมื่อได้รับความเดือดร้อนทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว 2) เพื่อนร่วมงานไม่มีความขัดแย้ง แบ่งพรรคแบ่งพวก

ด้านสภาพการทำงาน มี 2 องค์ประกอบย่อย คือ Factor ที่ 1 “กฎระเบียบและการจัดการ” ประกอบด้วย 1) กฎระเบียบ สิทธิ ต่าง ๆ ขององค์กร เหมาะสม 2) สภาพแวดล้อมในการทำงานมีความปลอดภัย 3) เครื่องมือ/อุปกรณ์ เพียงพอและเหมาะสม สำหรับการปฏิบัติงาน Factor ที่ 2 “สภาพแวดล้อมในการทำงาน” ประกอบด้วย 1) สถานที่ทำงาน/ห้องทำงาน มีความเหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติ 2) มีอิสระและสามารถเลือกวิธีการทำงานได้ด้วยตนเอง 3) การมอบหมายงานมีความชัดเจน สอดคล้องกับสภาพความเป็นจริง

ด้านความพึงพอใจในการทำงาน มี 2 องค์ประกอบย่อย คือ Factor ที่ 1 “ความสมดุลของชีวิต” ประกอบด้วย 1) เพื่อนร่วมงานเป็นมิตรและช่วยเหลือเกื้อกูลกันทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว 2) งานที่ทำอยู่สามารถทำให้มีเวลาใช้ชีวิตส่วนตัวได้อย่างสมดุล 3) สามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ได้สำเร็จโดยไม่รู้ล้าล้าปาก 4) นโยบาย กฎระเบียบ สิทธิต่าง ๆ ที่องค์กรกำหนด 5) งานที่ทำได้ใช้ความรู้ ความสามารถในการทำงานอย่างเต็มที่ Factor ที่ 2 “ความสุขใจ” ประกอบด้วย 1) งานที่ทำอยู่ตรงกับความสนใจ 2) ระบบสวัสดิการและเงินตอบแทนในลักษณะต่าง ๆ ขององค์กร 3) สถานที่ทำงานมีความปลอดภัยและเอื้อต่อการปฏิบัติงาน

และพบว่า รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ที่ได้รับการพัฒนาขึ้น มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ เนื่องจาก ความกลมกลืนของโมเดลแบบข้อมูลเชิงประจักษ์ในภาพรวม พบว่า สัดส่วนค่าสถิติไคสแควร์/ค่าชั้นแห่งความเป็นอิสระ (χ^2/df) หรือ คำนี CMIN/DF เท่ากับ 2.955 โดยมีค่าน้อย

กว่า 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 ก็ผ่านเกณฑ์การพิจารณาที่กำหนดไว้เช่นกัน รวมถึง ดัชนีประเมินความกลมกลืนของโมเดลด้วยความเพียงพอของขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ระดับ Hoelter > 200 พบว่า ค่าดัชนี Hoelter = 285 โดยมีค่าสหสัมพันธ์พหุคูณกำลังสอง (R^2) เท่ากับ 0.617 หรือคิดเป็นร้อยละ 61.7 ซึ่งผ่านเกณฑ์พิจารณาที่มีค่าร้อยละ 40 ขึ้นไป และโมเดลโครงสร้าง พบ อิทธิพลของเส้นทางของโมเดลครั้งนี้ 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)

สรุปผลการวิจัยในวัตถุประสงค์ที่ 3 ศึกษาแนวทางการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน และสร้างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ผู้วิจัยพบว่า ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมต้องมีแนวทางดังนี้ 1) ให้โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งงานอย่างเท่าเทียมกัน 2) กำหนดผลประโยชน์และสวัสดิการที่เหมาะสม เช่น มีเบี้ยเลี้ยงพิเศษ มีค่าทำงานล่วงเวลา (Overtime) มีอาหารและบ้านพักฟรี เป็นต้น 3) ให้ค่าจ้างเหมาะสม และให้โบนัสเมื่อทำงานได้ตามเป้าหมายที่กำหนด 4) มอบหมายงานที่ตรงกับความสามารถและความสนใจของพนักงาน 5) กำหนดความรับผิดชอบชัดเจน และมอบหมายงานในปริมาณที่เหมาะสม 6) ส่งเสริมพนักงานให้มีการช่วยเหลือ เกื้อกูล มีน้ำใจต่อกัน 7) หัวหน้างานมีความยุติธรรม มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ แบ่งปันลูกน้องอยู่เสมอ 8) จัดสภาพแวดล้อมในการทำงานให้เหมาะสม ปลอดภัย 9) ไม่สร้างความกดดันให้กับพนักงาน 10) ให้อิสระในการทำงานแก่พนักงาน 11) มีวันหยุด วันลา

ที่เหมาะสม 12) การเดินทางสะดวก ใกล้บ้าน 13) ได้เรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ อยู่เสมอ 14) หัวหน้าหรือผู้ประกอบการเป็นกันเอง ใจดี สามารถให้คำปรึกษาได้ทุกเรื่อง ช่วยเหลือลูกจ้างอยู่เสมอ 15) ได้ใช้ความรู้ ความสามารถ เต็มศักยภาพ

5.2 อภิปรายผล

จากผลการสรุปผลการวิจัยข้างต้น ผู้วิจัยพบประเด็นที่น่าสนใจนำไปสู่การอภิปรายผล การวิจัย ดังนี้

อภิปรายผลการวิจัยในวัตถุประสงค์ที่ 1 ศึกษาระดับความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ผู้วิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ในองค์ประกอบด้านสิ่งแวดล้อม ส่วนใหญ่พึงพอใจต่อสถานที่ทำงานมีความปลอดภัยและเอื้อต่อการปฏิบัติงาน เป็นอันดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 รองลงไปคือ พึงพอใจต่อระบบสวัสดิการและเงินตอบแทนในลักษณะต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 และความพึงพอใจต่อเพื่อนร่วมงานเป็นมิตรและช่วยเหลือเกื้อกูลกันทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัวและ นโยบายกฎระเบียบ สิทธิต่าง ๆ ที่องค์กรกำหนด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 ตามลำดับ และในองค์ประกอบส่วนบุคคล ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พึงพอใจต่องานที่ทำอยู่ตรงกับความสนใจเป็นอันดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 รองลงไปคือ พึงพอใจต่องานที่ได้ใช้ความรู้ ความสามารถในการทำงานอย่างเต็มที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 ความพึงพอใจต่อท่านสามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ได้สำเร็จโดยไม่รู้สึกลำบากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 และความพึงพอใจต่องานที่ทำอยู่สามารถทำให้ท่านมีเวลาใช้ชีวิตส่วนตัวได้อย่างสมดุลมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 ตามลำดับ สอดคล้องกับ ที่ วิชัย แหวนเพชร (2548) กล่าวว่าพนักงานจะพึงพอใจต่อการทำงานเมื่อมีสภาพการทำงานที่เอื้ออำนวยความสะดวก มีอุปกรณ์ต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ และปลอดภัย มีค่าตอบแทนที่เหมาะสม มีเพื่อนร่วมงานที่ดี และองค์กรมีนโยบายการบริหารงานที่ดี งานที่ทำอยู่ตรงกับความสนใจ และได้ใช้ความสามารถอย่างเต็มที่

พบว่าระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน มากที่สุดคือ ด้านบรรทัดฐานทางสังคม (Normative commitment) เป็นอันดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 รองลงไปคือ ด้านความรู้สึกล

(Affective commitment) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 และด้าน ด้านการคงอยู่ (Continuance commitment) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 ตามลำดับ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ธนยุทธ บุตรขวัญ (2554) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของเจ้าหน้าที่สำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ และพบว่า พนักงานมีความผูกพันด้านบรรทัดฐานทางสังคม เป็นอันดับที่ 1 และผลการวิจัยของ ปาริชาติ บัวเป็ง (2554) พบว่า พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรด้าน ความรู้สึก ด้านบรรทัดฐานทางสังคม และด้านความคงอยู่ตามลำดับ

อภิปรายผลการวิจัยในวัตถุประสงค์ที่ 2 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบขององค์ประกอบของปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม พบว่า ด้านผลประโยชน์ตอบแทน มี 2 องค์ประกอบย่อย คือ Factor ที่ 1 “ค่าตอบแทนและสวัสดิการ” ประกอบด้วย 1) องค์กรมีระบบสวัสดิการ และประโยชน์ต่าง ๆ ที่ดี 2) เงินเดือนและค่าตอบแทนที่ได้รับเพียงพอต่อค่าครองชีพ 3) เงินเดือนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับภาระหน้าที่และความรับผิดชอบ 4) องค์กรมีการพัฒนาและส่งเสริมให้เกิดความก้าวหน้าในการทำงาน 5) องค์กรมีการฝึกอบรมเพิ่มความรู้และทักษะให้มากขึ้น และ Factor ที่ 2 “ความก้าวหน้า” ประกอบด้วย 1) เงินเดือนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับวุฒิการศึกษาและความรู้ความสามารถ 2) การเลื่อนตำแหน่งเป็นไปด้วยความเสมอภาคและยุติธรรม 3) การทำงานในองค์กรนี้มีโอกาสก้าวหน้า สอดคล้องกับทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ชเบิร์ก ที่กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงานขึ้นอยู่กับค่าตอบแทนและสวัสดิการที่พนักงานได้รับ ซึ่งเป็นปัจจัยป้องกัน (Hygiene factors) และความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานขึ้นอยู่กับความก้าวหน้าด้วย ซึ่งเป็นปัจจัยจูงใจ (motivator factors) ตามทฤษฎีของเฮิร์ชเบิร์ก และสอดคล้องกับทฤษฎี ERG ของแอลเดอร์เฟอร์ (Alderfer) ที่ว่า มนุษย์มีความต้องการก้าวหน้าและเติบโตหมายถึง ความต้องการเกี่ยวกับการพัฒนา สถานภาพของตนเอง ได้แก่ ต้องการเจริญก้าวหน้าในชีวิตและหน้าที่การงาน ต้องการมีประสบการณ์ใหม่ ๆ และตำแหน่งหน้าที่ที่ดีขึ้น เป็นต้น ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ผลประโยชน์ตอบแทนทั้งด้านเงินเดือนสวัสดิการ ความก้าวหน้า มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน

ด้านความสัมพันธ์กับผู้อื่น มี 3 องค์ประกอบย่อย คือ Factor ที่ 1 “ผู้บังคับบัญชา” ประกอบด้วย 1) ผู้บังคับบัญชาให้ความเป็นธรรมต่อผู้ใต้บังคับบัญชา โดยเท่าเทียมกัน 2) มีโอกาสในการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อผู้บังคับบัญชา 3) ได้รับความเป็นกันเองจากผู้บังคับบัญชา Factor ที่ 2 “เพื่อนร่วมงาน” ประกอบด้วย 1) เพื่อนร่วมงานช่วยเหลือท่านเสมอ เมื่อมีเรื่องเดือดร้อน 2) เพื่อนร่วมงานให้ความร่วมมือและช่วยเหลือเกี่ยวกับงานด้วยดี 3) ได้รับการยอมรับและไว้วางใจจากเพื่อนร่วมงาน Factor ที่ 3 “กลุ่มทีมงาน” ประกอบด้วย 1) ผู้บังคับบัญชาดูแล เอาใจใส่ ให้ความช่วยเหลือ เมื่อได้รับความเดือดร้อนทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว 2) เพื่อนร่วมงานไม่มีความขัดแย้ง แบ่งพรรคแบ่งพวก สอดคล้องกับทฤษฎี ERG ของแอลเดอร์เฟอร์ (Alderfer) ที่ว่ามนุษย์มีความต้องการมีความผูกพันกับสังคม คือ บุคคลจะต้องการการยอมรับ การเป็นส่วนหนึ่งของสังคมในองค์กร และสอดคล้องกับทฤษฎีของอับราฮัม มาสโลว์ (Abraham Maslow) ในขั้นที่ 3 คือมนุษย์ต้องการความรักและผูกพันทางสังคม มนุษย์เมื่อเข้าไปอยู่ในกลุ่มใดก็ต้องการให้ตนเป็นที่รักและยอมรับในกลุ่มที่ตนอยู่ และสอดคล้องกับทฤษฎีของเฮิร์ชเบิร์กในปัจจัยป้องกัน ด้านความสัมพันธ์กับผู้อื่น คือพนักงานจะพึงพอใจในการทำงานเมื่อมีการติดต่อทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดี สามารถทำงานร่วมกันได้ดี มีความเข้าใจกันระหว่างผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชา

ด้านสภาพการทำงาน มี 2 องค์ประกอบย่อย คือ Factor ที่ 1 “กฎระเบียบและการจัดการ” ประกอบด้วย 1) กฎระเบียบ สิทธิ ต่าง ๆ ขององค์กร เหมาะสม 2) สภาพแวดล้อมในการทำงานมีความปลอดภัย 3) เครื่องมือ/อุปกรณ์ เพียงพอและเหมาะสม สำหรับการปฏิบัติงาน Factor ที่ 2 “สภาพแวดล้อมในการทำงาน” ประกอบด้วย 1) สถานที่ทำงาน/ห้องทำงาน มีความเหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติ 2) มีอิสระและสามารถเลือกวิธีการทำงานได้ด้วยตนเอง 3) การมอบหมายงานมีความชัดเจน สอดคล้องกับสภาพความเป็นจริง สอดคล้องกับทฤษฎีของเฮิร์ชเบิร์กในปัจจัยป้องกัน ด้านการบริหารงาน และสภาพการทำงาน คือ พนักงานจะพึงพอใจในการทำงานเมื่อองค์กรมีการบริหารงานที่ชัดเจน มีการติดต่อสื่อสารที่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน รวมทั้งมีสิ่งแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ที่พร้อมและเพียงพอในการปฏิบัติงาน

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 เหงียน ใหม่ และเหงียน (Nguyen, Mai & Nguyen, 2014) ที่ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกรณีศึกษาพนักงานธนาคารในโฮ ประเทศเวียดนาม ที่พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร โดยปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของพนักงานได้แก่ ความสัมพันธ์กับผู้บริหาร สภาพแวดล้อม และเงื่อนไขในการทำงาน การพัฒนาอาชีพ และทีมงาน และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Mohammed & Eleswed (2013) ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษาในราชอาณาจักรบาห์เรน (Bahrain) พบว่าความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

อภิปรายผลการวิจัยในวัตถุประสงค์ที่ 3 ศึกษาแนวทางการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน และสร้างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ผู้วิจัยพบว่า ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมต้องมีแนวทางดังนี้ 1) ให้โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งงานอย่างเท่าเทียมกัน 2) กำหนดผลประโยชน์และสวัสดิการที่เหมาะสม เช่น มีเบี้ยเลี้ยงพิเศษ มีค่าทำงานล่วงเวลา (Overtime) มีอาหารและบ้านพักฟรี เป็นต้น 3) ให้ค่าจ้างเหมาะสม และให้โบนัสเมื่อทำงานได้ตามเป้าหมายที่กำหนด 4) มอบหมายงานที่ตรงกับความสามารถและความสนใจของพนักงาน 5) กำหนดความรับผิดชอบชัดเจน และมอบหมายงานในปริมาณที่เหมาะสม 6) ส่งเสริมพนักงานให้มีการช่วยเหลือ เกื้อกูล มีน้ำใจต่อกัน 7) หัวหน้างานมีความยุติธรรม มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ แบ่งปันลูกน้องอยู่เสมอ 8) จัดสภาพแวดล้อมในการทำงานให้เหมาะสมปลอดภัย 9) ไม่สร้างความกดดันให้กับพนักงาน 10) ให้อิสระในการทำงานแก่พนักงาน 11) มี

วันหยุด วันลา ที่เหมาะสม 12) การเดินทางสะดวก ใกล้บ้าน 13) ได้เรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ อยู่เสมอ 14) หัวหน้าหรือผู้ประกอบการเป็นกันเอง ใจดี สามารถให้คำปรึกษาได้ทุกเรื่อง ช่วยเหลือลูกจ้างเสมอ 15) ได้ใช้ความรู้ ความสามารถ เต็มศักยภาพ สอดคล้องกับที่ วิชัย แหวนเพชร (2548) กล่าวว่า องค์ประกอบที่ทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงาน ประกอบด้วย ๕ ตัวงานที่มีโอกาสเรียนรู้งาน เรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ค่าจ้าง โอกาสที่ได้เลื่อนขั้นหรือตำแหน่ง สภาพแวดล้อมในการทำงาน ผลประโยชน์และสวัสดิการ หัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และระบบการจัดการขององค์กร ซึ่งเมื่อพนักงานมีความพึงพอใจในการทำงาน ย่อมส่งผลให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กร ทุ่มทำงานอย่างเต็มศักยภาพ และคงอยู่กับองค์กรต่อไป

5.3 ข้อเสนอแนะ

1. ผลการวิจัยนี้สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารหรือผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในการวางแผนกลยุทธ์สร้างความพึงพอใจในการทำงานให้กับพนักงาน และสร้างความผูกพันองค์กร โดยมุ่งประเด็น ดังนี้ ด้านกฎระเบียบและการจัดการองค์กร ให้องค์กรมีกฎระเบียบและสิทธิต่าง ๆ ของพนักงานอย่างเหมาะสม ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ควรกำหนดเงินเดือนและค่าตอบแทนที่เพียงพอต่อค่าครองชีพพนักงาน กำหนดเงินเดือนให้เหมาะสมกับภาระหน้าที่และความรับผิดชอบ ฝึกอบรมเพิ่มพูนความรู้และทักษะให้กับพนักงาน เป็นต้น ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาควรให้ความเป็นธรรมต่อผู้ใต้บังคับบัญชา โดยเท่าเทียมกัน ให้โอกาสพนักงานในการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ และมีความเป็นกันเองกับพนักงาน เป็นต้น ด้านความก้าวหน้า การเลื่อนตำแหน่งควรเป็นไปด้วยความเสมอภาคและยุติธรรม และพนักงานทุกคนมีโอกาสนในการเลื่อนตำแหน่ง เป็นต้น ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ควรมีความปลอดภัยและมีความเหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ควรส่งเสริมให้พนักงานให้ความร่วมมือและให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันทั้งในด้านการทำงานและด้านชีวิตส่วนตัว และความสัมพันธ์กับกลุ่มทีมงาน ควรส่งเสริมให้พนักงานมีความสามัคคีกัน ไม่แบ่งพรรคแบ่งพวก และผู้บังคับบัญชาควรดูแลเอาใจใส่ให้ความช่วยเหลือพนักงานอยู่เสมอ ทั้งนี้ เนื่องจากปัจจัยดังกล่าวข้างต้นเป็นปัจจัยสำคัญที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการทำงานของ

พนักงาน และเมื่อพนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานจะส่งผลให้พนักงานเต็มใจทุ่มเทแะมุ่งมั่นทำงานอย่างเต็มศักยภาพและคงอยู่กับองค์กรต่อไป

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยในครั้งต่อไป ควรทำการวิจัยศึกษาตัวแปรอื่นเพิ่มเติม ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กร ทั้งนี้เพื่อดึงดูดให้พนักงานที่มีความรู้ความสามารถ ให้คงอยู่กับองค์กรตลอดไป และพนักงานทำงานอย่างมีความสุข มีความพึงพอใจในการทำงานทุ่มเททำงานอย่างเต็มศักยภาพ ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานสูงสุดต่อองค์กรต่อไป

บรรณานุกรม

- กริช แรงสูงเนิน. (2554). การวิเคราะห์ปัจจัยด้วย SPSS และ AMOS เพื่อการวิจัย. กรุงเทพฯ: วี.พริ้นท์ (1991).
- กฤษติญา มุลศรี. (2557). การจัดการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์.
- _____. (2558). มนุษย์สัมพันธ์และการติดต่อสื่อสารในองค์กร. คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์.
- กัลยา วาณิชบัญชา. (2554). การวิเคราะห์สถิติขั้นสูงด้วย SPSS for Windows. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- _____. (2555). สถิติสำหรับงานวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- _____. (2556). การวิเคราะห์สมการโครงสร้าง (SEM) ด้วย AMOS. กรุงเทพฯ: สามลดา.
- กานดา จันทรย์เยี่ยม (2556). จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- เกียรติสุดา ศรีสุข. (2552). ระเบียบวิธีวิจัย. เชียงใหม่: ครองช่าง.
- ชูชัย สมितिไกร (2554). จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ดนตรีทวี ไทโรจิตร มนตรี พิริยะกุล และประยงค์ มีใจเชื้อ (2555). อิทธิพลของปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัททีโอที จำกัด (มหาชน). วารสารการจัดการ คณะวิทยาการจัดการมหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง. 5(2): 93-102).
- ตรีพงา เกตุอรุณรัตน์และ พิรพงษ์ พุศิริ (2558) ปัจจัยด้านความพึงพอใจในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานในองค์กร. วารสารสมาคมส่งเสริมการวิจัย. 6(1), 245-251.
- ธนยุทธ บุตรขวัญ (2554). ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของเจ้าหน้าที่สำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์. การค้นคว้าอิสระปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2557). การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS และ AMOS. พิมพ์ครั้งที่ 15. กรุงเทพฯ: เอส. อาร์. พรินติ้ง แมสโปรดักส์.
- ธิดาวุฒิ หมั่นมี, สมาน งามสนิท, วีระ วงศ์สรรค์, สุรพล สุขะพรหม (2558). การสร้างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ . วารสารศรีปทุมปริทัศน์. 15(1), 17 – 25

นงลักษณ์ วิรัชชัย. (2542). **โมเดลลิสม์ : สถิติวิเคราะห์สำหรับการวิจัย**. พิมพ์ครั้งที่ 3.

กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

นิติพล ภูตะโชติ (2556). **พฤติกรรมองค์กร**. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ปาริชาติ บัวเป็ง. (2554). **ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ไดกิน อินดัสทรีส์**

ประเทศไทย (จำกัด). การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจ

ระหว่างประเทศ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2543). **วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์**. พิมพ์ครั้งที่ 8.

กรุงเทพฯ: สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ประสานมิตร.

ยุทธ ไถยวรรณ. (2557). **การวิเคราะห์สถิติหลายตัวแปรสำหรับงานวิจัย**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ:

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

เขาวุธ เกียรติสุนทร. (2550). **การจัดการธุรกิจขนาดย่อม**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัย

ราชภัฏสวนสุนันทา.

เรณู สุขฤทธิกิจ. (2554). **ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรใน**

บริษัทท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะ

บริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

วรรณภา นิลวรรณ. (2554). **ความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาใน**

วิทยาลัยอาชีวศึกษาสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

วิชาเอกการจัดการทั่วไป คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

วารุณี คำแก้ว. (2550). **ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารไทย ธนาคารจำกัด (มหาชน)**

สำนักงานใหญ่. วิทยานิพนธ์การจัดการทั่วไป. มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.

วิชัย แหวนเพชร (2548). **มนุษย์สัมพันธ์ในการบริหารอุตสาหกรรม**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ :

ธรรมกมล.

วิไล ทองทวี. (2544). **ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่สถาบัน**

พระบรมราชชนก. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. (2557). **รายงานสถานการณ์ธุรกิจขนาดกลาง**

และขนาดย่อม. [ออนไลน์].แหล่งที่มา:

<http://www.sme.go.th/th/images/data/SR/download/2014/07july/บทที่%204%20จำนวน>

และการจ้างงาน%20SMEs%20ปี%202556.pdf [2557, มิถุนายน 8]

สิริอร วิชาวุธ. (2549). **จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การเบื้องต้น**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ :
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อุทุมพร รุ่งเรือง. (2555). **ความพึงพอใจในการทำงาน ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน
บริษัทอุตสาหกรรมแปรรูปโครงสร้างเหล็ก**. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ.
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

Abdllah & Ramay (2012). ANTECEDENTS OF ORGANIZATIONAL COMMITMENT OF
BANKING SECTOR EMPLOYEES IN PAKISTAN. **Serbian Journal of
Management**. 7(1). 89 - 102

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.

Colquitt, J.A., Lepine, J.A. & Wesson, M.J. (2011). **Organizational Behavior Improving
Performance and Commitment in the Workplace**. (2 nd ed). New York: McGraw-
Hill/Irwin.

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.

Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J. & Anderson, R. E. (2006). **Multivariate data analysis: A
global perspective**. 7th ed. Upper Saddle River: Pearson Education.

_____. (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.
- Lumley, E.J., Coetzee, M., Tladinyane, R. & Ferreira, N. (2011). Exploring the job satisfaction and organizational commitment of employees in the information technology environment. *Southern African Business Review*. 15(1). 100 – 118.
- 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
- Porter, L., Steers, R., Mowday, R., & Boulian, P. (1974). Organizational commitment, job satisfaction, and turnover among psychiatric technicians. *Journal of Applied Psychology*, 59, 603-609.
- Robbins, S.P. & Judge, T. A. (2009). **Organizational Behavior**. Thirteenth Edition. Upper Saddle River: New Jersey, Pearson Prentice Hall.
- 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.

ภาคผนวก ก

รายนามผู้เชี่ยวชาญ ตรวจ IOC

ภาคผนวก ข
ผลการตรวจเครื่องมือ

ข้อความ	ผลการพิจารณา					IOC	ผล
	1	2	3	4	5		
1. เงินเดือนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับวุฒิการศึกษาและความรู้ความสามารถ	+1	+1	+1	+1	+1	1	ผ่าน
2. เงินเดือนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับภาระหน้าที่และความรับผิดชอบ	+1	+1	+1	+1	+1	1	ผ่าน
3. องค์กรมีระบบสวัสดิการ และประโยชน์ต่าง ๆ ที่ดี	+1	+1	+1	+1	+1	1	ผ่าน
4. เงินเดือนและค่าตอบแทนที่ได้รับเพียงพอต่อค่าครองชีพ	+1	+1	-1	+1	+1	1	ผ่าน
5. การเลื่อนตำแหน่งเป็นไปด้วยความเสมอภาคและยุติธรรม	+1	+1	+1	0	+1	0.8	ผ่าน
6. องค์กรนี้ มีการฝึกอบรมเพิ่มความรู้และทักษะให้มากขึ้น	+1	+1	0	0	+1	0.6	ผ่าน
7. การทำงานในองค์กรนี้ โอกาสก้าวหน้า	0	+1	0	+1	+1	0.6	ผ่าน
8. องค์กรมีการพัฒนาและส่งเสริมให้เกิดความก้าวหน้าในการทำงาน	-1	+1	+1	+1	+1	0.6	ผ่าน
9. เพื่อนร่วมงานช่วยเหลือท่านเสมอ เมื่อท่านมีเรื่องเดือดร้อน	+1	+1	+1	+1	+1	1	ผ่าน
10. ท่านได้รับการยอมรับและไว้วางใจจากเพื่อนร่วมงาน	+1	+1	+1	+1	+1	1	ผ่าน
11. เพื่อนร่วมงานของท่านไม่มีความขัดแย้ง แบ่งพรรคแบ่งพวก	-1	+1	+1	+1	+1	0.6	ผ่าน
12. เพื่อนร่วมงานของท่าน ให้ความร่วมมือและช่วยเหลือเกี่ยวกับงานด้วยดี	+1	+1	+1	+1	+1	1	ผ่าน
13. ท่านมีโอกาสนในการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อผู้บังคับบัญชา	+1	+1	+1	0	+1	0.8	ผ่าน
14. ผู้บังคับบัญชา ดูแล เอาใจใส่ ให้ความช่วยเหลือ เมื่อท่านได้รับความเดือดร้อนทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว	+1	+1	+1	0	+1	0.8	ผ่าน
15. ท่านได้รับความเป็นกันเองจากผู้บังคับบัญชา	+1	+1	+1	0	+1	0.8	ผ่าน
16. ผู้บังคับบัญชาของท่าน ให้ความสำคัญต่อผู้ใต้บังคับบัญชา โดยเท่าเทียมกัน	+1	+1	+1	0	+1	0.8	ผ่าน
17. สภาพแวดล้อมในการทำงานของท่านมีความปลอดภัย	+1	+1	+1	+1	+1	1	ผ่าน
18. สถานที่ทำงาน/ห้องทำงาน มีความเหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติ เช่น มีแสงสว่างที่เพียงพอ อากาศถ่ายเท เป็นต้น	+1	+1	+1	+1	+1	1	ผ่าน
19. เครื่องมือ/อุปกรณ์ เพียงพอและเหมาะสม สำหรับการปฏิบัติงาน	+1	+1	+1	+1	+1	1	ผ่าน
20. กฎระเบียบ สิทธิ ต่าง ๆ ขององค์กร เหมาะสม	+1	+1	-1	+1	+1	0.6	ผ่าน
21. การมอบหมายงานมีความชัดเจน สอดคล้องกับสภาพความเป็นจริง	+1	+1	+1	+1	+1	1	ผ่าน
22. ท่านมีอิสระและสามารถเลือกวิธีการทำงานได้ด้วยตนเอง	+1	+1	0	+1	+1	0.8	ผ่าน

ข้อความ	ผลการพิจารณา					IOC	ผล
	1	2	3	4	5		
1. สถานที่ทำงานมีความปลอดภัยและเอื้อต่อการปฏิบัติงาน	+1	+1	+1	+1	+1	1	ผ่าน
2. เพื่อนร่วมงานเป็นมิตรและช่วยเหลือเกื้อกูลกันทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว	+1	+1	+1	+1	+1	1	ผ่าน
3. ระบบสวัสดิการและเงินตอบแทนในลักษณะต่าง ๆ ขององค์กร	+1	+1	+1	+1	+1	1	ผ่าน
4. นโยบาย กฎระเบียบ สิทธิต่าง ๆ ที่องค์กรกำหนด	+1	+1	+1	+1	+1	1	ผ่าน
5. งานที่ทำอยู่ตรงกับความสนใจของท่าน	+1	+1	+1	+1	+1	1	ผ่าน
6. งานที่ได้ใช้ความรู้ ความสามารถในการทำงานอย่างเต็มที่	+1	+1	+1	+1	+1	1	ผ่าน
7. งานที่ทำอยู่สามารถทำให้ท่านมีเวลาใช้ชีวิตส่วนตัวได้อย่างสมดุล	+1	+1	-1	+1	+1	0.6	ผ่าน
8. ท่านสามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ได้สำเร็จโดยไม่รู้สึกลำบาก	+1	+1	+1	+1	+1	1	ผ่าน
ความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึก							
1. ท่านมีความปรารถนาที่จะทำงานกับองค์กรนี้จนเกษียณ	+1	+1	+1	+1	+1	1	ผ่าน
2. ท่านมีความภูมิใจในองค์กรนี้	+1	+1	+1	+1	+1	1	ผ่าน
3. ท่านรู้สึกว่าเป็นปัญหาขององค์กรเป็นปัญหาของท่าน	+1	+1	+1	+1	+1	1	ผ่าน
4. ท่านรู้สึกว่องค์กรคือครอบครัวของท่าน	+1	+1	+1	+1	+1	1	ผ่าน
5. ท่านรู้สึกรักและผูกพันกับองค์กรแห่งนี้	+1	+1	+1	+1	+1	1	ผ่าน
6. การทำงานในองค์กรแห่งนี้ มีความหมายต่อท่าน	+1	+1	+1	+1	+1	1	ผ่าน
7. หากหยุดงานนาน ๆ ท่านจะรู้สึกคิดถึงองค์กร	+1	+1	+1	+1	+1	1	ผ่าน
ความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่							
8. ท่านทำงานกับองค์กรนี้ เพื่อรองานใหม่ที่ดีกว่า	+1	+1	+1	+1	+1	1	ผ่าน
9. ท่านกังวลหากต้องออกจากองค์กรแห่งนี้และไปทำงานที่อื่น	+1	+1	+1	+1	+1	1	ผ่าน
10. ท่านจะประสบปัญหา หากลาออกในขณะนี้	+1	+1	+1	+1	+1	1	ผ่าน
11. ท่านรู้สึกว่าสูญเสียหากตัดสินใจลาออก	+1	+1	0	+1	+1	0.8	ผ่าน
12. ท่านทำงานในหน่วยงานนี้เท่าที่มีความจำเป็นต้องทำ	+1	+1	+1	+1	+1	1	ผ่าน
13. ท่านมองหางานที่อื่น	+1	+1	+1	+1	+1	1	ผ่าน
14. องค์กรอื่นอาจไม่ให้ค่าตอบแทนได้เท่ากับองค์กรแห่งนี้	+1	+1	+1	+1	+1	1	ผ่าน

ข้อความ	ผลการพิจารณา					IOC	ผล
	1	2	3	4	5		
ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานทางสังคม							
1. ท่านคิดว่าในปัจจุบันพนักงานมีการย้ายงานกันบ่อยขึ้น	+1	+1	+1	+1	+1	1	ผ่าน
2. พนักงานควรมีความจงรักภักดีต่อองค์กรของตน	+1	+1	-1	+1	+1	0.6	ผ่าน
3. องค์กรนี้ได้ให้สิ่งที่ดี ๆ แก่ท่านมาโดยตลอด	+1	+1	+1	+1	+1	1	ผ่าน
4. ท่านรู้สึกผิดหวังลาออกจากองค์กรตอนนี้	+1	+1	+1	+1	+1	1	ผ่าน
5. ท่านรู้สึกว่างค์กรแห่งนี้ดีที่สุดที่สุด ท่านอยากทำงานที่นี่	+1	+1	+1	+1	+1	1	ผ่าน
6. ท่านไม่คิดจะลาออกจากองค์กรในเวลานี้ เพราะมีความรู้สึกผูกพันต่อบุคลากรในองค์กรนี้	+1	+1	+1	+1	+1	1	ผ่าน
7. ทุกคนในองค์กรมีความหมายต่อกัน	+1	+1	+1	+1	+1	1	ผ่าน

ภาคผนวก ก

เครื่องมือแบบสอบถาม

แบบสอบถาม

การวิจัย: สมการโครงสร้างเชิงสาเหตุของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล (Personal Characteristic)

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน ที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

1. เพศ
 - 1) ชาย
 - 2) หญิง
2. อายุ
 - 1) ต่ำกว่า 20 ปี
 - 2) 21 – 30 ปี
 - 3) 31 – 40 ปี
 - 4) 41 – 50 ปี
 - 5) มากกว่า 51 ปี
3. สถานภาพ
 - 1) โสด
 - 2) สมรส
 - 3) แยกกันอยู่
 - 4) หย่าร้าง/หม้าย
4. ระดับการศึกษา
 - 1) ต่ำกว่าหรือเทียบเท่าประถมศึกษา
 - 2) มัธยมตอนต้น
 - 3) มัธยมตอนปลาย
 - 4) อนุปริญญา/ปวส.
 - 5) ปริญญาตรี
 - 6) ปริญญาโท
 - 7) ปริญญาเอก
5. ตำแหน่ง
 - 1) พนักงาน
 - 2) หัวหน้างาน
 - 3) ผู้จัดการ
 - 4) อื่น ๆ โปรดระบุ.....
6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
 - 1) ต่ำกว่า 10,000
 - 2) 10,000 – 15,000
 - 3) 15,001 – 20,000
 - 4) 20,001 – 25,000
 - 5) 25,001 – 30,000
 - 6) มากกว่า 30,000
7. ระยะเวลาที่ทำงานในองค์กรแห่งนี้
 - 1) ต่ำกว่า 1 ปี
 - 2) 1 ปี ขึ้นไปแต่ไม่เกิน 2 ปี
 - 3) 2 ปีขึ้นไปแต่ไม่เกิน 4 ปี
 - 4) 4 ปีขึ้นไปแต่ไม่เกิน 6 ปี
 - 5) 6 ปีขึ้นไปแต่ไม่เกิน 8 ปี
 - 7) 8 ปีขึ้นไปแต่ไม่เกิน 10 ปี
 - 8) มากกว่า 10 ปี

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน
คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยเป็น อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็นใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยเป็น อย่างยิ่ง
เงินเดือนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับวุฒิการศึกษาและความรู้ความสามารถ					
เงินเดือนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับภาระหน้าที่และความรับผิดชอบ					
องค์กรมีระบบสวัสดิการ และประโยชน์ต่าง ๆ ที่ดี					
เงินเดือนและค่าตอบแทนที่ได้รับเพียงพอต่อค่าครองชีพ					
การเลื่อนตำแหน่งเป็นไปด้วยความเสมอภาคและยุติธรรม					
องค์กรนี้ มีการฝึกอบรมเพิ่มความรู้และทักษะให้มากขึ้น					
การทำงานในองค์กรนี้ โอกาสก้าวหน้า					
องค์กรมีการพัฒนาและส่งเสริมให้เกิดความก้าวหน้าในการทำงาน					
เพื่อนร่วมงานช่วยเหลือท่านเสมอ เมื่อท่านมีเรื่องเดือดร้อน					
ท่านได้รับการยอมรับและไว้วางใจจากเพื่อนร่วมงาน					
เพื่อนร่วมงานของท่านไม่มีความขัดแย้ง แบ่งพรรคแบ่งพวก					
เพื่อนร่วมงานของท่าน ให้ความร่วมมือและช่วยเหลือเกี่ยวกับงานด้วยดี					
ท่านมีโอกาสดำเนินการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อผู้บังคับบัญชา					
ผู้บังคับบัญชา คุณเล เอาใจใส่ ให้ความช่วยเหลือ เมื่อท่านได้รับความเดือดร้อนทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว					
ท่านได้รับความเป็นกันเองจากผู้บังคับบัญชา					
ผู้บังคับบัญชาของท่านให้ความสำคัญต่อผู้ใต้บังคับบัญชา โดยเท่าเทียมกัน					

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน (ต่อ)

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยเป็น อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย เป็นอย่างยิ่ง
สภาพแวดล้อมในการทำงานของท่านมีความปลอดภัย					
สถานที่ทำงาน/ห้องทำงาน มีความเหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติ เช่น มีแสงสว่างที่เพียงพอ อากาศถ่ายเท เป็นต้น					
เครื่องมือ/อุปกรณ์ เพียงพอและเหมาะสม สำหรับการปฏิบัติงาน					
กฎระเบียบ สิทธิ ต่าง ๆ ขององค์กร เหมาะสม					
การมอบหมายงานมีความชัดเจน สอดคล้องกับสภาพความเป็นจริง					
ท่านมีอิสระและสามารถเลือกวิธีการทำงานได้ด้วยตนเอง					

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
	เห็นด้วยเป็น อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย เป็นอย่างยิ่ง
สถานที่ทำงานมีความปลอดภัยและเอื้อต่อการปฏิบัติงาน					
เพื่อนร่วมงานเป็นมิตรและช่วยเหลือเกื้อกูลกันทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว					
ระบบสวัสดิการและเงินตอบแทนในลักษณะต่าง ๆ ขององค์กร					
นโยบาย กฎระเบียบ สิทธิต่าง ๆ ที่องค์กรกำหนด					
งานที่ทำอยู่ตรงกับความสนใจของท่าน					
งานที่ทำได้ใช้ความรู้ ความสามารถในการทำงานอย่างเต็มที่					
งานที่ทำอยู่สามารถทำให้ท่านมีเวลาใช้ชีวิตส่วนตัวได้อย่างสมดุล					
ท่านสามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ได้สำเร็จโดยไม่รู้สึกลำบาก					
ภาพรวมในการทำงานในองค์กรนี้ ท่านมีความพึงพอใจในระดับใด					

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	1	2	3	4	5
	จริงที่สุด	จริง	ไม่แน่ใจ	ไม่จริง	ไม่จริงที่สุด
ความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึก					
1. ท่านมีความปรารถนาที่จะทำงานกับองค์กรนี้จนเกษียณ					
2. ท่านมีความภูมิใจในองค์กรนี้					
3. ท่านรู้สึกว่าเป็นปัญหาขององค์กรเป็นปัญหาของท่าน					
4. ท่านรู้สึกว่าองค์กรคือครอบครัวของท่าน					
5. ท่านรู้สึกรักและผูกพันกับองค์กรแห่งนี้					
6. การทำงานในองค์กรแห่งนี้ มีความหมายต่อท่าน					
7. หากหยุดงานนาน ๆ ท่านจะรู้สึกคิดถึงองค์กร					
ความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่					
8. ท่านทำงานกับองค์กรนี้ เพื่อรองานใหม่ที่ดีกว่า					
9. ท่านกังวลหากต้องออกจากองค์กรแห่งนี้และไปทำงานที่อื่น					
10. ท่านจะประสบปัญหา หากลาออกในขณะนี้					
11. ท่านรู้สึกว่าสูญเสียหากตัดสินใจลาออก					
12. ท่านทำงานในหน่วยงานนี้เท่าที่มีความจำเป็นต้องทำ					
13. ท่านมองหางานที่อื่น					
14. องค์กรอื่นอาจไม่ให้ค่าตอบแทนได้เท่ากับองค์กรแห่งนี้					
ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานทางสังคม					
15. ท่านคิดว่าในปัจจุบันพนักงานมีการย้ายงานกันบ่อยขึ้น					
16. พนักงานควรมีความจงรักภักดีต่อองค์กรของตน					
17. องค์กรนี้ได้ให้สิ่งที่ดี ๆ แก่ท่านมาโดยตลอด					
18. ท่านรู้สึกผิดหากลาออกจากองค์กรตอนนี้					
19. ท่านรู้สึกว่าองค์กรแห่งนี้ดีที่สุดในขณะนี้ ท่านอยากทำงานที่นี่					

20. ท่านไม่คิดจะลาออกจากองค์กรในเวลานี้ เพราะมีความรู้สึกผูกพันต่อบุคลากรในองค์กรนี้					
21. ทุกคนในองค์กรมีความหมายต่อกัน					

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

.....ขอขอบคุณเป็นอย่างสูง.....

ประวัติคณะผู้วิจัย

1. ชื่อ-นามสกุล นางกฤษติญา มุลศรี
Mrs. Kristiya Moonsri
2. หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน 3420500383058
3. ตำแหน่งปัจจุบัน อาจารย์
4. ตำแหน่งทางวิชาการ -
5. หน่วยงานและสถานที่อยู่ที่ติดต่อได้สะดวก
สาขาวิชาการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ อ.เมือง จ. เพชรบูรณ์ 76000
โทรศัพท์ 082-6695094 E-mail Kristiya_ripb@hotmail.com
6. ประวัติการศึกษา
ศศ.บ. (บริหารธุรกิจ)
สถาบันราชภัฏเพชรบูรณ์
บธ.ม. (บริหารธุรกิจ)
มหาวิทยาลัยนเรศวร
7. สาขาวิชาการที่มีความชำนาญพิเศษ
-
8. ประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานวิจัย
-