



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 13  
 “Global Goals, Local Actions: Looking Back and Moving Forward 2022”  
 วันที่ 21 มีนาคม พ.ศ. 2565

การศึกษาวัฒนธรรมองค์กร แรงจูงใจในการทำงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ที่มีผลต่อ  
 ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในระดับปฏิบัติการของอุตสาหกรรมบริการในกรุงเทพมหานคร  
 A Study of Organizational Culture, Work Motivation and Work Environment Affecting  
 Organizational Commitment of Operational Staff of Service Industry in Bangkok

วัฒนชัย ไชยอำพร<sup>1</sup>

รองศาสตราจารย์ ดร.สุทินันท์ พรหมสุวรรณ<sup>2</sup>

ดร.ปภพ พุฒิมานรดีกุล<sup>3</sup>

<sup>1</sup>นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

<sup>2</sup>บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

<sup>3</sup>บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

**บทคัดย่อ**

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ของการศึกษาดังนี้ (1) เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กรที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการของอุตสาหกรรมบริการในกรุงเทพมหานคร (2) เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการของอุตสาหกรรมบริการในกรุงเทพมหานคร และ (3) เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการของอุตสาหกรรมบริการในกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานระดับปฏิบัติการของอุตสาหกรรมบริการในกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล วิธีการทางสถิติที่ใช้ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน คือ การวิเคราะห์ความถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis) ผลการศึกษาพบว่า (1) ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก (2) ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กรมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในระดับปฏิบัติการของอุตสาหกรรมบริการในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยวัฒนธรรมองค์กรมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรร้อยละ 64.6 (3) ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในระดับปฏิบัติการของอุตสาหกรรมบริการในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยแรงจูงใจในการทำงานมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ร้อยละ 67.2 และ (4) ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในระดับปฏิบัติการของอุตสาหกรรมบริการในกรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยสภาพแวดล้อมในการทำงานมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ร้อยละ 63.3

**คำสำคัญ:** วัฒนธรรมองค์กร, แรงจูงใจในการทำงาน, สภาพแวดล้อมในการทำงาน, ความผูกพันต่อองค์กร



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 13  
 “Global Goals, Local Actions: Looking Back and Moving Forward 2022”  
 วันที่ 21 มีนาคม พ.ศ. 2565

**Abstract**

The objectives of this research were: (1) to study the influence of organizational culture factors that affecting organizational commitment of operational staff of service industry in Bangkok, (2) to study the influence of work motivation factors that affecting organizational commitment of operational staff of service industry in Bangkok, and (3) to study the influence of work environment factors that affecting organizational commitment of operational staff of service industry in Bangkok. The samples are 400 operational staff of the service industry in Bangkok. Questionnaires were used as the data collection tool. The statistical data analysis was conducted by using the descriptive statistics including percentage, mean, and standard deviation, and the inferential statistics including simple regression analysis. The results showed that : (1) their attitudes toward organizational culture factors, work motivation factors, environment factors and organizational commitment that all factors have averages at high level, (2) organizational culture factors affect organizational commitment of operational staff of service industry in Bangkok with the statistical significance of 0.05 level by organizational culture factors affect organizational commitment 64.6 percent, (3) work motivation factors affect organizational commitment of operational staff of service industry in Bangkok with the statistical significance of 0.05 level by work motivation factors affect organizational commitment 67.2 percent, and (4) work environment factors affect organizational commitment of operational staff of service industry in Bangkok with the statistical significance of 0.05 level by work environment factors affect organizational commitment 63.3 percent

**Keywords:** Organizational Culture, Work Motivation, Work Environment, Organizational Commitment

**บทนำ**

ในยุคปัจจุบัน วงการธุรกิจในประเทศไทยนั้นมีการแข่งขันที่สูง ไม่ว่าจะเป็นการแข่งขันภายในประเทศ หรือว่าการแข่งขันกับบริษัทต่างชาติที่เข้ามาดำเนินธุรกิจในประเทศไทย ซึ่งองค์กรธุรกิจจำนวนมากนี้ ได้เริ่มมีการปรับตัวเพื่อให้องค์กรสามารถอยู่รอด ท่ามกลางความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น และยังคงได้เปรียบองค์กรอื่นๆ ในการแข่งขัน ด้วยการเริ่มหันมาให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลกันมากขึ้น โดยเฉพาะ ในอุตสาหกรรมบริการ ซึ่งเป็นอุตสาหกรรมที่มีขนาดใหญ่ และยังกล่าวได้ว่าเป็นอุตสาหกรรมที่มีบทบาทสำคัญ ที่ส่งผลต่อเศรษฐกิจของประเทศอีกด้วย เนื่องจากเป็นอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ที่เกิดจากการรวมตัวกันของ ธุรกิจจำนวนมากที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการและอำนวยความสะดวก โดยใช้แรงงานคนเป็นหลัก ไม่ว่าจะเป็น ธุรกิจ



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 13  
 “Global Goals, Local Actions: Looking Back and Moving Forward 2022”  
 วันที่ 21 มีนาคม พ.ศ. 2565

นำเที่ยว ธุรกิจที่พักแรม ธุรกิจขนส่ง ธุรกิจอาหารเครื่องดื่ม ธุรกิจจำหน่ายสินค้าและของที่ระลึก และธุรกิจแหล่งท่องเที่ยว เป็นต้น ยิ่งต้องให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลเป็นอย่างมาก

ดังนั้นนอกจากการที่เราจะต้องจัดสรร บุคลากรที่มีความสามารถเหล่านี้ให้ทำงานที่เหมาะสมกับความสามารถแล้ว ยังต้องทำให้บุคลากรมีแรงจูงใจในการทำงานเพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพสูงสุด และต้องรักษาบุคลากรเหล่านี้ให้มีความรู้สึกผูกพันกับองค์กรในระยะยาวให้ได้อีกด้วย

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงพิจารณา ถึงประเด็นปัญหาที่มีความจำเป็นต้องดำเนินการแก้ไข โดยจะให้ความสำคัญกับพนักงานที่ทำงานอยู่ในระดับปฏิบัติการของอุตสาหกรรมบริการ ในประเด็นการศึกษาดังนี้

1. ปัญหาด้านวัฒนธรรมองค์กร

ซึ่งจากปัญหาดังกล่าวนั้น ได้มีทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้อง อย่างเช่น Hofstede (1991) ซึ่งกล่าวไว้ว่าวัฒนธรรมองค์กรคือค่านิยม แม้ว่าองค์กรจะไม่ได้เขียนไว้เป็นลายลักษณ์อักษร แต่เป็นสิ่งที่สามารถรับรู้ได้ด้วยการสังเกตพฤติกรรม ความเชื่อ และค่านิยมที่ปฏิบัติร่วมกันมาในองค์กร วัฒนธรรมจึงเป็นสิ่งที่ทำให้ทราบได้ว่าควรจะทำปฏิบัติตัวอย่างไร หรือควรที่จะปฏิบัติอะไร Robbins (1997) ได้กล่าวไว้ว่า วัฒนธรรมองค์กร นั้นหมายถึง ระบบของความหมายร่วม (System of Shared Meaning) ที่สมาชิกได้ยึดร่วมกัน และเป็นสิ่งที่ใช้แยกแยะองค์กรหนึ่งออกจากอีกองค์กรหนึ่ง

2. ปัญหาด้านแรงจูงใจในการทำงาน

ซึ่งจากปัญหาดังกล่าวนั้น ได้มีทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้อง อย่างเช่น Daft (2000) ได้กล่าวไว้ว่าแรงจูงใจหมายถึง พลังหรือแรงผลักดันทั้งภายในและภายนอกในตัวบุคคล ซึ่งจะกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมที่กระตือรือร้นรวมถึงการเป็นแรงกระตุ้นที่จะทำให้บุคคลรักษาพฤติกรรมนั้นไว้ Robbins (2003) ได้กล่าวไว้ว่า แรงจูงใจ หมายถึงแรงกระตุ้นหรือแรงแห่งความพยายามที่เข้มข้น (Intensity) ไม่ย่อท้อ (Persistence) และอย่างมีทิศทาง (Direction) เพื่อให้บุคคลปฏิบัติงานได้อย่างใดอย่างหนึ่ง โดยแรงจูงใจนั้น คือกระบวนการภายในจิตใจ ที่ทำให้เกิดพลังและเกิดทิศทางของการกระทำบางสิ่งบางอย่าง อย่างสมัครใจ เพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมายที่ต้องการ โดยเต็มใจที่จะทำรวมถึงเต็มใจที่จะพยายามให้มากขึ้นเพื่อบรรลุเป้าหมายนั้น

3. ปัญหาด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ซึ่งจากปัญหาดังกล่าวนั้น ได้มีทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้อง อย่างเช่น Gilmer (1973) ได้ทำการแบ่งลักษณะของสภาพแวดล้อมในการทำงานไว้ทั้งหมด 10 ด้าน ที่เป็นองค์ประกอบที่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน ดังต่อไปนี้ ความมั่นคงปลอดภัย (Security), โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน (Opportunity for Advancement), องค์กรและการจัดการ (Company and Management), ค่าจ้าง (Wages), คุณลักษณะเฉพาะของงาน (Intrinsic Aspects of the Jobs), การนิเทศงาน (Supervision), คุณลักษณะทางสังคมของงาน (Social Aspects of the Jobs), การติดต่อสื่อสาร (Communication), สภาพการทำงาน (Working Conditions) และสวัสดิการ หรือผลประโยชน์อื่นที่ได้รับ Moos (1986) ได้กล่าวไว้ว่า สิ่งแวดล้อมมีผลกระทบต่อพฤติกรรมของมนุษย์ มาตั้งแต่



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 13  
 “Global Goals, Local Actions: Looking Back and Moving Forward 2022”  
 วันที่ 21 มีนาคม พ.ศ. 2565

ปี 1976 โดยแบ่งมิติสิ่งแวดล้อมในการทำงานออกเป็น 3 มิติ ได้แก่ มิติสัมพันธภาพ (Relationship Dimension), มิติการพัฒนาบุคคลิกภาพ (Personal Development Dimension), มิติการคงไว้และการเปลี่ยนแปลงระบบงาน (System Maintenance and System Change Dimension)

4. ปัญหาด้านความผูกพันต่อองค์กร

ซึ่งจากปัญหาดังกล่าวนั้น ได้มีทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้อง อย่างเช่น Allen & Meyer (1990) ได้กล่าวว่า ลักษณะของพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กร มักจะเป็นบุคคลที่ไม่ว่าอย่างไรก็ตาม ก็จะเลือกที่จะอยู่กับองค์กร และจะมีพฤติกรรมทุ่มเทต่อการทำงาน การมาทำงานอย่างสม่ำเสมอ มีเป้าหมายร่วมกับองค์กร และปกป้องทรัพย์สินของบริษัท Steers & Porter (1991) ได้กล่าวว่า ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรเป็น 1 ใน 3 ขั้นตอน ของความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรและบุคคล (Organizational Attachment) ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment), การเข้าเป็นสมาชิกขององค์กร (Organizational Entry), การลาออกและการขาดงานของพนักงาน (Absenteeism and Turnover)

จากประเด็นปัญหาได้กล่าวถึง สามารถนำมาจัดทำแนวทางการศึกษาเป็น หัวข้อวิจัย ได้ดังนี้ การศึกษาวัฒนธรรมองค์กร แรงจูงใจในการทำงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในระดับปฏิบัติการของอุตสาหกรรมบริการในกรุงเทพมหานคร โดยได้กำหนดวัตถุประสงค์ ดังนี้

**วัตถุประสงค์ของการวิจัย**

1. เพื่อศึกษาอิทธิพลของวัฒนธรรมองค์กรที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการของอุตสาหกรรมบริการในกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของแรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการของอุตสาหกรรมบริการในกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการของอุตสาหกรรมบริการในกรุงเทพมหานคร



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 13  
 “Global Goals, Local Actions: Looking Back and Moving Forward 2022”  
 วันที่ 21 มีนาคม พ.ศ. 2565

### ขอบเขตการวิจัย

1. กลุ่มประชากรสำหรับการดำเนินงานวิจัยคือ พนักงานในระดับปฏิบัติการของอุตสาหกรรมบริการในกรุงเทพมหานคร โดยจะทำการสุ่มตัวอย่างจากพนักงานในระดับปฏิบัติการของอุตสาหกรรมบริการจากเขตพื้นที่ท่องเที่ยว สุขุมวิท สาทร และบางนา ในกรุงเทพมหานคร รวมจำนวน 400 คน
2. ตัวแปรต้นได้แก่ วัฒนธรรมองค์กร แรงจูงใจในการทำงานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน ตัวแปรตามได้แก่ ความผูกพันต่อองค์กรพนักงานในระดับปฏิบัติการของอุตสาหกรรมบริการในกรุงเทพมหานคร
3. ระยะเวลาแจกและรอการตอบกลับแบบสอบถามใช้เวลาประมาณ 4 สัปดาห์

### วิธีดำเนินการวิจัย

#### 1. ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในระดับปฏิบัติการของอุตสาหกรรมบริการในกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามแบบปลายปิด (Closed-end Questionnaire) ประกอบด้วยข้อมูลส่วนบุคคล ข้อมูลด้านวัฒนธรรมองค์กร ข้อมูลด้านแรงจูงใจในการทำงาน ข้อมูลด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และข้อมูลด้านความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในระดับปฏิบัติการของอุตสาหกรรมบริการในกรุงเทพมหานคร เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

#### 2. ขั้นตอนการวิจัย

1. ทำการรวบรวมศึกษาและค้นคว้าเอกสาร ตำราและรายงานผลวิจัยต่างๆ เพื่อนำมาสร้างกรอบแนวคิดการสร้างแบบสอบถาม กำหนดการวัดตัวแปรและตั้งเป็นคำถาม
2. ตรวจสอบความถูกต้องของเครื่องมือวิจัยกับผู้เชี่ยวชาญ
3. ตรวจสอบหาค่าความเชื่อมั่นโดยทดสอบก่อนใช้จริงกับกลุ่มตัวอย่าง
4. ทดสอบความน่าเชื่อถือด้วยวิธี ของครอนบาค

#### 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ทำสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญโดยการแจกแบบสอบถาม และจะทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการของอุตสาหกรรมบริการในกรุงเทพมหานคร

#### 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล 2 ส่วน ประกอบด้วย สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ด้วยค่าเฉลี่ยร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ด้วยการวิเคราะห์ การถดถอยแบบง่าย (Simple Regression Analysis) กับสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 13  
 “Global Goals, Local Actions: Looking Back and Moving Forward 2022”  
 วันที่ 21 มีนาคม พ.ศ. 2565

**ผลการวิจัย**

สำหรับผลงานวิจัยนี้สามารถสรุปข้อมูลสถิติเชิงพรรณนา และข้อมูลสถิติเชิงอนุมาน ดังนี้ ข้อมูลเชิงพรรณนา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม โดยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 62.7 และอยู่ในช่วงอายุ 21 - 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 43.3 สถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 71.8 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 68.3 มีระยะเวลาทำงานกับบริษัทปัจจุบัน 1 - 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 43.8 มีประสบการณ์ทำงานที่อื่น 1 - 3 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.8 และมีอัตราเงินเดือน 20,001 – 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 27.8 ผลการวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมานได้แก่ การวิเคราะห์สมมติฐานทั้งสามข้อ โดยมีรายละเอียดดังนี้

**สมมติฐานข้อที่ 1:** อิทธิพลของปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กรมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร พนักงานในระดับปฏิบัติการของอุตสาหกรรมบริการในกรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 1: แสดงความสัมพันธ์แบบถดถอยแบบง่าย (Simple Regression Analysis)

ตัวแปร	สัมประสิทธิ์การถดถอย (Beta)	ค่า t	Sig. (P-value)
วัฒนธรรมองค์กร	0.662	16.877	0.000*

$R^2 = 0.646$ , F-Value = 284.845, N = 400, P-Value  $\leq 0.05^*$

จากตารางที่ 1 พบว่า ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กรมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในระดับปฏิบัติการของอุตสาหกรรมบริการในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยวัฒนธรรมองค์กรมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ร้อยละ 64.6

**สมมติฐานข้อที่ 2:** อิทธิพลของปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร พนักงานในระดับปฏิบัติการของอุตสาหกรรมบริการในกรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 2: แสดงความสัมพันธ์แบบถดถอยแบบง่าย (Simple Regression Analysis)

ตัวแปร	สัมประสิทธิ์การถดถอย (Beta)	ค่า t	Sig. (P-value)
แรงจูงใจในการทำงาน	0.612	18.091	0.000*

$R^2 = 0.672$ , F-Value = 327.302, N = 400, P-Value  $\leq 0.05^*$

จากตารางที่ 2 พบว่า ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในระดับปฏิบัติการของอุตสาหกรรมบริการในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยแรงจูงใจในการทำงานมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ร้อยละ 67.2



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 13  
 “Global Goals, Local Actions: Looking Back and Moving Forward 2022”  
 วันที่ 21 มีนาคม พ.ศ. 2565

**สมมติฐานข้อที่ 3:** อิทธิพลของปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร พนักงานในระดับปฏิบัติการของอุตสาหกรรมบริการในกรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 3: แสดงความสัมพันธ์แบบถดถอยแบบง่าย (Simple Regression Analysis)

ตัวแปร	สัมประสิทธิ์การถดถอย (Beta)	ค่า t	Sig. (P-value)
สภาพแวดล้อม ในการทำงาน	0.577	16.295	0.000*

$R^2 = 0.633$ ,  $F\text{-Value} = 265.543$ ,  $N = 400$ ,  $P\text{-Value} \leq 0.05^*$

จากตารางที่ 3 พบว่าปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในระดับปฏิบัติการของอุตสาหกรรมบริการในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยสภาพแวดล้อมในการทำงานมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ร้อยละ 63.3

**อภิปรายผลการวิจัย**

การศึกษาวัฒนธรรมองค์กร แรงจูงใจในการทำงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในระดับปฏิบัติการของอุตสาหกรรมบริการในกรุงเทพมหานคร สามารถที่จะอภิปรายผลในประเด็นสำคัญ ตามสมมติฐานของการศึกษาได้ดังนี้

ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กรมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในระดับปฏิบัติการของอุตสาหกรรมบริการในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานในระดับปฏิบัติการของอุตสาหกรรมบริการในกรุงเทพมหานครมีความสามารถที่จะปรับตัวได้ดีกับวัฒนธรรมในองค์กร ที่มีกฎหรือข้อบังคับหรือค่านิยมในองค์กรที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานในองค์กรจึงทำให้มีความสุขในการทำงานและเกิดความผูกพันในองค์กร อีกทั้งอาจเป็นเพราะบริษัทอุตสาหกรรมบริการในกรุงเทพมหานคร มีวัฒนธรรมองค์กรของบริษัทเหมือนกันคือ มีค่านิยมในการรักษาพนักงานให้อยู่กับบริษัทนานๆ ด้วยวิธีการปฏิบัติต่อพนักงานอย่างให้เกียรติ ในฐานะที่เป็นบุคลากรที่จะนำความสำเร็จมาสู่บริษัท จึงทำให้พนักงานรู้สึกผูกพันกับองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Hofstede (1991) ซึ่งกล่าวไว้ว่า วัฒนธรรมองค์กรคือค่านิยม แม้ว่าองค์กรจะไม่ได้เขียนไว้เป็นลายลักษณ์อักษร แต่เป็นสิ่งที่สามารถรับรู้ได้ด้วยการ สังเกต พฤติกรรม ความเชื่อ และค่านิยมที่ปฏิบัติร่วมกันมาในองค์กร วัฒนธรรมจึงเป็นสิ่งที่ทำให้ทราบได้ว่าควรจะทำปฏิบัติตัวอย่างไร หรือควรที่จะปฏิบัติอะไร อีกทั้งสอดคล้องกับผลงานของ Ouchi (1981) ที่พบว่า บริษัทแบบญี่ปุ่น (Type J) และบริษัทแบบสหรัฐ (Type Z) มีวัฒนธรรมองค์กรของบริษัทเหมือนกันในประเด็นนี้ คือ มีค่านิยมในการรักษาพนักงานให้อยู่กับบริษัทนานๆ พนักงานจึงรู้สึกมั่นใจว่าตนเองจะไม่ถูกไล่ออก และมักมีค่านิยมเชิงวัฒนธรรม ด้านการดูแลพนักงานสูง กล่าวคือ ให้การเอาใจใส่เอื้ออาทรแทบทุกด้านในชีวิตของพนักงาน มองพนักงานใน ลักษณะเป็นองค์กรรวม และ Ouchi กล่าวว่า ผู้นำที่มีวัฒนธรรมมุ่งคนสูงจะสามารถ



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 13  
 “Global Goals, Local Actions: Looking Back and Moving Forward 2022”  
 วันที่ 21 มีนาคม พ.ศ. 2565

รักษาพนักงานให้อยู่กับองค์กรได้ดีกว่าผู้นำที่มุ่งงานสูง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ นงนภา จันทรแป้น (2557) ศึกษาเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ธนาคารกรุงไทยสำนักงานใหญ่ ผลการวิจัยพบว่า วัฒนธรรมองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในระดับปฏิบัติการของอุตสาหกรรมบริการในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเมื่อพนักงานมีแรงจูงใจในการทำงาน จึงเกิดความพึงพอใจต่องานที่ทำและมีความสุขในการทำงานในองค์กร จึงทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรเต็มใจที่จะเสียสละอุทิศตนทุ่มเททำงานอย่างเต็มความสามารถ เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จ สอดคล้องกับแนวคิดของ Robbins (2003) ซึ่งได้กล่าวว่า แรงจูงใจ หมายถึง แรงกระตุ้นหรือแรงแห่งความพยายามที่เข้มข้น (Intensity) ไม่ย่อท้อ (Persistence) และอย่างมีทิศทาง (Direction) เพื่อให้บุคคลปฏิบัติงานได้อย่างใดอย่างหนึ่ง โดยแรงจูงใจนั้น คือกระบวนการภายในจิตใจ ที่ทำให้เกิดพลังและเกิดทิศทางของการกระทำบางสิ่งบางอย่าง อย่างสมัครใจ เพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมายที่ต้องการ โดยเต็มใจที่จะทำ รวมถึงเต็มใจที่จะพยายามให้มากขึ้นเพื่อบรรลุเป้าหมายนั้น และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุนิศา ศรีอุทัย (2561) ได้ศึกษาปัจจัยสภาพแวดล้อม กระบวนการทำงาน และแรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานในบริษัท คาลป์ธันนาวิธน์ จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานมีผลต่อความผูกพันของพนักงาน

ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในระดับปฏิบัติการของอุตสาหกรรมบริการในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเมื่อองค์กรสามารถจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานให้พนักงานได้มีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี เนื่องจาก การมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีของพนักงาน ตรงตามความต้องการของพนักงาน จะทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจต่อการทำงานในบริษัท เชื่อมกัน มีแรงจูงใจเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มกำลังความสามารถเพื่อประโยชน์ขององค์กรเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร และไม่คิดที่จะลาออกจากองค์กร สอดคล้องกับงานวิจัยของ โชติวิทย์ วัฒนะศรี (2561) ศึกษาอิทธิพลของคุณภาพชีวิตในการทำงาน วัฒนธรรมองค์กร และแรงจูงใจในการทำงาน ที่มีผลต่อความผูกพันองค์กร ของข้าราชการในกองทัพเรือในเขตอำเภอ สัตหีบ จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันองค์กร และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุนิศา ศรีอุทัย (2561) ได้ศึกษาปัจจัยสภาพแวดล้อม กระบวนการทำงาน และแรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานในบริษัท คาลป์ธันนาวิธน์ จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยสภาพแวดล้อมมีผลต่อความผูกพันของพนักงาน

### ข้อเสนอแนะ

1. ในเชิงนโยบายองค์กรควรจัดสรรงบประมาณในการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่แข็งแกร่ง สำรองความคิดเห็นของพนักงานในแต่ละฝ่ายเพื่อศึกษาและพิจารณาถึงความต้องการ แรงจูงใจในการทำงาน และความคาดหวังของพนักงานแต่ละบุคคลอย่างถูกต้อง



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 13  
 “Global Goals, Local Actions: Looking Back and Moving Forward 2022”  
 วันที่ 21 มีนาคม พ.ศ. 2565

2. ในเชิงปฏิบัติวัฒนธรรมองค์กร องค์กรควรทำการสำรวจความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน และควรมีหน่วยงานที่ดูแลสภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงาน อีกทั้งควรจัดพื้นที่และองค์ประกอบในการทำงานให้เพียงพอเพื่อความสะดวกในการทำงานของพนักงาน

3. องค์กรควรมีการศึกษาความผูกพันขององค์กรของพนักงานในระดับปฏิบัติการของอุตสาหกรรม การบริการในกรุงเทพมหานคร โดยใช้วิธีการเก็บและรวบรวมข้อมูลในรูปแบบอื่น เช่น การสัมภาษณ์กับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความหลากหลายมากยิ่งขึ้น และในการศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษาปัจจัยที่คาดว่าจะส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานออมสิน เช่น ความพึงพอใจในการทำงาน ทักษะที่ต้ององค์กร ภาวะผู้นำ เป็นต้น

### เอกสารอ้างอิง

- โชติวิทย์ วัฒนาศิริ. (2561). *อิทธิพลของคุณภาพชีวิตในการทำงาน วัฒนธรรมองค์กร และแรงจูงใจในการทำงาน ที่มีผลต่อความผูกพันขององค์กร ของข้าราชการในกองทัพเรือในเขตอำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี*. การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- นงนภา จันทรแป้น (2557). *วัฒนธรรมองค์กรมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ธนาคารกรุงไทยสำนักงานใหญ่*. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สุนิศา ศรีอุทัย. (2561). *การศึกษาปัจจัยสภาพแวดล้อม กระบวนการทำงาน และแรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานในบริษัท คาลบีสนาวัชน จำกัด*. การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- Allen, N. J. & Meyer, J. P. (1990). The measurement and antecedents of affective, continuance, and normative commitment to the organization. *Journal of Occupational Psychology*, 63(10), 1-18.
- Daft, R. L. (2000). *Management* (5<sup>th</sup>ed.). Fort Worth: Dryden.
- Gilmer, V. B. (1973). *Applied psychology*. New York: McGraw-Hill.
- Hofstede, G. H. (1991). *Culture and organizational: Software of the mind*. London: McGraw-Hill.
- Moos, R. H. (1986). *The human context environmental determinants of behavior*. New York: John Wiley and Sons.
- Ouchi, W. G. (1981). *Theory Z: How American business can meet the Japanese challenge*. Reading, MA: Addison/Wesley.
- Robbins, S. P. (1997). *Essentials of organizational behavior* (5<sup>th</sup> ed.). Englewood Cliff, NJ: Prentice Hall.
- Robbins, S. P. (2003). *Organization behavior* (10<sup>th</sup> ed.). New Jersey: Pearson Education.



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 13  
“Global Goals, Local Actions: Looking Back and Moving Forward 2022”  
วันที่ 21 มีนาคม พ.ศ. 2565

---

Steers, R. M., & Porter L. W. (1991). *Motivation and work behavior* (5<sup>th</sup> ed.). New York: McGraw-Hill.