

ความสัมพันธ์ระหว่างสวัสดิการกับความผูกพันในองค์กรตามความคิดเห็นของพนักงาน
อู่ซ่อมบำรุงรถยนต์ในจังหวัดนครปฐม.

Relationship between welfare and organizational commitment from the viewpoint
of employees of the automotive maintenance and repair shops
in Nakhon Pathom Province.

จีระวุฒิ สุขผล*

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับสวัสดิการและระดับความผูกพันในองค์กรของพนักงานอู่ซ่อมบำรุงรถยนต์ในจังหวัดนครปฐม 2) เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อสวัสดิการและความผูกพันในองค์กร ของพนักงานอู่ซ่อมบำรุงรถยนต์ในจังหวัดนครปฐม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสวัสดิการกับความผูกพันในองค์กร ของพนักงานอู่ซ่อมบำรุงรถยนต์ในจังหวัดนครปฐม และ 4) ศึกษาความคิดเห็นต่อแนวทางการส่งเสริมสวัสดิการและความผูกพันในองค์กร ของพนักงานอู่ซ่อมบำรุงรถยนต์ในจังหวัดนครปฐม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานอู่ซ่อมบำรุงรถยนต์ในจังหวัดนครปฐม จำนวน 310 คน ได้มาโดยการสุ่มแบบง่าย และผู้ให้สัมภาษณ์ 10 คน ได้มาโดยการเลือกแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ ที่สร้างขึ้นโดยผู้วิจัย วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว การทดสอบรายคู่ การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ และการวิเคราะห์เนื้อหา ผลการวิจัยพบว่า

1. สวัสดิการของพนักงานอู่ซ่อมบำรุงรถยนต์ในจังหวัดนครปฐม

1.1 สวัสดิการของพนักงานอู่ซ่อมบำรุงรถยนต์ในจังหวัดนครปฐม ตามความคิดเห็นของพนักงานอู่ซ่อมบำรุงรถยนต์ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ ด้านอำนวยความสะดวกสบาย รองลงมาคือด้านเศรษฐกิจ และลำดับสุดท้ายคือด้านนันทนาการ

1.2 พนักงานอู่ซ่อมบำรุงรถยนต์ที่มีเพศและอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อสวัสดิการไม่แตกต่างกัน ส่วนพนักงานอู่ซ่อมบำรุงรถยนต์ที่มีสถานภาพการสมรส วุฒิการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน ลักษณะงานที่ปฏิบัติ และเงินเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อสวัสดิการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2. ความผูกพันในองค์กรของพนักงานอู่ซ่อมบำรุงรถยนต์ในจังหวัดนครปฐม

2.1 ความผูกพันในองค์กรของพนักงานอู่ซ่อมบำรุงรถยนต์ในจังหวัดนครปฐม ตามความคิดเห็นของพนักงานอู่ซ่อมบำรุงรถยนต์ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ ด้านทัศนคติ รองลงมาคือด้านบรรทัดฐานของสังคม และลำดับสุดท้ายคือด้านพฤติกรรม

2.2 พนักงานอู่ซ่อมบำรุงรถยนต์ที่มีเพศและลักษณะงานที่ปฏิบัติต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความผูกพันในองค์กรไม่แตกต่างกัน ส่วนพนักงานอู่ซ่อมบำรุงรถยนต์ที่มีอายุ สถานภาพการสมรส วุฒิการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และเงินเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความผูกพันในองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

*วิทยานิพนธ์หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ภายใต้การควบคุมของผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุวัฒน์ ฉิมะสังคนันท์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิตติรัตน์ แสงเลิศอูทัย

Corresponding author : dr_suwat_c@yahoo.com

3. สวัสดิการกับความผูกพันในองค์กรของพนักงานอยู่ซ่อมบำรุงรถยนต์ มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

4. พนักงานอยู่ซ่อมบำรุงรถยนต์ควรได้รับสวัสดิการด้านนันทนาการ ควรมีการจัดฝึกอบรมเกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติงาน เพื่อได้เป็นการเสริมทักษะและสมรรถนะในการทำงานมากขึ้นอันก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน และควรมีการปรับฐานเงินเดือนให้เหมาะสม เอาใจใส่ดูแลพนักงานเหมือนคนในครอบครัว ปรับความเข้าใจกันในองค์กรเพื่อเพิ่มระดับความผูกพันที่พนักงานมีต่ออยู่ซ่อมบำรุงรถยนต์ให้มากยิ่งขึ้น

คำสำคัญ: สวัสดิการ ความผูกพันในองค์กร พนักงานอยู่ซ่อมบำรุงรถยนต์

ABSTRACT

This research aimed to: 1) study the level of welfare and organizational commitment of employees of the automotive maintenance and repair shops in Nakhon Pathom Province; 2) compare opinions on welfare and organizational commitment of employees of the automotive maintenance and repair shops in Nakhon Pathom Province as classified by personal factors; 3) study relationship between welfare and organizational commitment of employees of the automotive maintenance and repair shops in Nakhon Pathom Province; and 4) study opinions on guidelines for promoting welfare and organizational commitment of employees of the automotive maintenance and repair shops in Nakhon Pathom Province. The research samples were 310 employees of the automotive maintenance and repair shops in Nakhon Pathom Province, derived by simple random sampling and 10 interviewees, derived by purposive sampling. The research instruments were a questionnaire and interview form constructed by the researcher. Data were analyzed with frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, and one-way analysis of variance, pair difference test by using Scheffe's method, correlation coefficient and content analysis.

The findings of this research were as follows:

1. Welfare from the viewpoint of employees of the automotive maintenance and repair shops in Nakhon Pathom Province

1.1 Welfare from the viewpoint of employees of the automotive maintenance and repair shops in Nakhon Pathom Province was overall ranked at a moderate level in the descending order as follows: convenience, economy, and recreational aspect.

1.2 Employees of the automotive maintenance and repair shops with different gender, and age had no difference in opinions towards welfare. Whereas, those with differences in marital status, and highest educational level, working experience, features of work, and average monthly incomes had difference in opinions towards welfare with statistical significance at .05.

2. Organizational commitment from the viewpoint of employees of the automotive maintenance and repair shops in Nakhon Pathom Province

2.1 Organizational commitment from the viewpoint of employees of the automotive maintenance and repair shops in Nakhon Pathom Province was overall at a moderate level ranged respectively from the highest to the lowest as follows; attitude, norms of society, and behavioral aspect.

2.2 Employees of the automotive maintenance and repair shops with different gender and features of work had no difference in opinions towards organizational commitment. Whereas, those with differences in age, marital status, and highest educational level, working experience, and average monthly incomes had difference in opinions towards organizational commitment with statistical significance at .05.

3. Welfare and organizational commitment of employees of the automotive maintenance and repair shops were highly positively correlated with statistical significance at .01.

4. Recommended guidelines for promoting welfare and organizational commitment of employees of the automotive maintenance and repair shops were as follows: encouraging the provision of recreational facilities for employees; organizing work features seminars and workshops to improve employees' skills and enhance employees' competencies valuable to work performance; determining the appropriate salary structure adjustment; treating employees as family members; and attempting to reconcile employees' perceptions to exponentially enhance the level of organizational commitment of employees of the automotive maintenance and repair shop

Keywords: welfare, organizational commitment, employees of the automotive maintenance and repair shops

1. บทนำ

การประกอบธุรกิจในยุคปัจจุบันล้วนมีเป้าหมายการประกอบธุรกิจคือ กำไรสูงสุด การดำเนินธุรกิจให้ประสบผลสำเร็จต้องอาศัยปัจจัยพื้นฐานซึ่งมีองค์ประกอบด้วยกัน 4 ประเภท ที่เรียกว่า 4 M อันได้แก่ ประการแรกคือ คน (man) ถือว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุด เพราะธุรกิจต่าง ๆ จะเกิดขึ้นได้ต้องอาศัยความคิดของคน มีคนเป็นผู้ดำเนินการหรือเป็นผู้จัดการ ทำให้เกิดกิจกรรมทางธุรกิจหลายรูปแบบ ซึ่งในวงจรธุรกิจมีคนอยู่หลายระดับ หลายรูปแบบ ทั้งระดับผู้บริหาร ผู้ใช้แรงงานร่วมกันดำเนินการ จึงจะทำให้ประสบความสำเร็จในการประกอบธุรกิจ ประการที่สองคือ เงิน (money) เงินทุนเป็นปัจจัยการดำเนินธุรกิจอีกชนิดหนึ่งที่ต้องนำมาใช้ในการลงทุนเพื่อให้เกิดการประกอบธุรกิจ โดยธุรกิจแต่ละประเภทใช้ปริมาณเงินที่แตกต่างกัน ธุรกิจขนาดใหญ่ย่อมใช้เงินทุนสูงกว่าธุรกิจขนาดเล็กกว่า ดังนั้น ผู้ประกอบธุรกิจจึงต้องมีการวางแผนในการใช้เงินทุน และการจัดหาเงินทุนอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้การดำเนินธุรกิจไม่ประสบปัญหาด้านเงินทุน และก่อให้เกิดผลตอบแทนสูงสุดคุ้มกับเงินที่นำมาลงทุน ประการที่สามคือ วัสดุหรือวัตถุดิบ (material) ในการผลิตสินค้าต้องอาศัยวัตถุดิบในการผลิตค่อนข้างมาก ผู้บริหารจึงต้องรู้จักการบริหารวัตถุดิบให้มีประสิทธิภาพ เพื่อทำให้เกิดต้นทุนด้านวัตถุดิบที่ต่ำที่สุด อันจะส่งผลให้ธุรกิจมีผลกำไรสูงสุดตามมา และประการสุดท้ายคือ วิธีการปฏิบัติงาน (method) เป็นวิธีการในการปฏิบัติงานในแต่ละขั้นตอนของการดำเนินธุรกิจ ซึ่งต้องมีการ

วางแผนและควบคุม เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ เกิดความคล่องตัว สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกกิจการ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2545 : 18)

ธุรกิจอู่ซ่อมบำรุงรถยนต์ในจังหวัดนครปฐม เป็นธุรกิจที่ให้บริการด้านการซ่อมบำรุงรถยนต์ พร้อมให้คำปรึกษาด้านรถยนต์ให้แก่ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ ซึ่งงานบริการด้านการซ่อมบำรุงรถยนต์นี้จำเป็นต้องใช้ความชำนาญและเชี่ยวชาญเกี่ยวกับรถยนต์เป็นอย่างมาก เพื่อให้รถยนต์สามารถกลับมาใช้งานได้ตามปกติและส่งมอบรถยนต์กลับคืนสู่ลูกค้าให้ได้รวดเร็วที่สุด อีกทั้งเพื่อให้ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการเกิดความพึงพอใจ และไว้วางใจในการใช้บริการซ่อมบำรุงรถยนต์ของอู่ให้ได้มากที่สุด อีกสิ่งสำคัญที่สุดคือความเชื่อใจของลูกค้าที่พร้อมยินดีจะกลับมาใช้บริการซ่อมบำรุงรถยนต์ เมื่อรถยนต์เกิดความชำรุดเสียหายอีกครั้ง ซึ่งความต้องการเหล่านี้จะเกิดขึ้นได้ก็ต้องมาจากปัจจัยพื้นฐานที่สำคัญที่สุดของการประกอบธุรกิจ นั่นก็คือ “แรงงาน” หรือพนักงานซ่อมบำรุงรถยนต์ของอู่ซ่อมบำรุงรถยนต์ ซึ่งจะเป็นผู้ซ่อมบำรุงรถยนต์ของลูกค้าให้กลับมาใช้งานได้ตามปกติและสำเร็จให้รวดเร็วที่สุด ทั้งนี้พนักงานผู้ซ่อมบำรุงรถยนต์จำเป็นต้องมีความรู้ความชำนาญและเชี่ยวชาญด้านเครื่องยนต์กลไกต่าง ๆ ของรถยนต์เป็นอย่างมาก อีกทั้งยังต้องมีความละเอียดรอบคอบในการทำงานเพื่อให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่นและเชื่อใจในการใช้บริการซ่อมบำรุงรถยนต์ของอู่ตน เช่นนี้ธุรกิจอู่ซ่อมบำรุงรถยนต์จึงมีความจำเป็นที่จะต้องพนักงานที่ดี มีคุณภาพ มีประสิทธิภาพในการทำงานมีความรู้ความเชี่ยวชาญในงานด้านนี้เป็นอย่างดี แต่การที่จะทำให้พนักงานซ่อมบำรุงรถยนต์ของอู่อยู่ได้นานนั้นเป็นปัจจัยที่มีค่ายิ่งกว่า เพราะเมื่อมีพนักงานเข้ามาทำงานใหม่ก็มักจะลาออกไปทั้ง ๆ ที่เข้ามาทำงานได้เพียงแค่ช่วงระยะเวลาสั้น ๆ หรือพนักงานเก่าที่เข้ามาทำงานอยู่นานแล้วแต่กลับต้องลาออกไปทำงานที่อื่นหรือมีการโยกย้ายเปลี่ยนงานบ่อย อาจจะเป็นด้วยเหตุเรื่องของเงินเดือนหรือสวัสดิการที่ไม่เท่าเทียม หรืออาจเกิดจากปัญหาความผูกพันของพนักงานอู่ซ่อมบำรุงรถยนต์ที่อยู่ใกล้เคียงกัน อีกทั้งพนักงานซ่อมบำรุงรถยนต์ของอู่ยังมีจำนวนประชากรที่น้อย และการที่จะมองหาพนักงานที่ดีมีความรู้ความเชี่ยวชาญมีประสิทธิภาพในการทำงานที่ดีนั้นก็ยิ่งยากไปด้วย เหตุนี้จึงทำให้พนักงานซ่อมบำรุงรถยนต์มีบทบาทมีความสำคัญกับอู่ซ่อมบำรุงรถยนต์เป็นอย่างมาก เพราะถ้าขาดพวกเขาเหล่านี้ไปแล้วอู่ซ่อมบำรุงรถยนต์ก็เหมือนขาดหัวใจของอู่ไป ซึ่งอาจจะทำให้ไม่สามารถบริการงานด้านการซ่อมบำรุงรถยนต์ให้มีประสิทธิภาพที่ดีให้แก่ลูกค้าได้

พนักงานหรือที่เราเรียกกันว่าแรงงานนั้น ได้เข้ามามีบทบาทและมีความสำคัญมากต่อการประกอบธุรกิจอู่ซ่อมบำรุงรถยนต์ ทำให้มีอีกสิ่งหนึ่งที่สำคัญยิ่งกว่าที่จะขาดไม่ได้ต่อแรงงานหรือพนักงานในองค์กรของเรา คือสวัสดิการและความผูกพันในองค์กรที่ดีของพนักงานที่มีต่อองค์กรในธุรกิจของเรา ซึ่งสวัสดิการจะมีผลต่อความสัมพันธ์และความผูกพันของพนักงานในองค์กรเป็นอย่างมาก เพราะถ้าสวัสดิการดีก็อาจเป็นแรงขับเคลื่อนให้พนักงานในองค์กรมีกำลังใจ และกำลังกายในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ และอาจจะเป็นแรงจูงใจให้พนักงานอยู่ปฏิบัติงานในองค์กรนั้น ๆ ได้นานยิ่งขึ้น แต่ถ้ามีสวัสดิการที่ไม่ดีแล้วก็จะทำให้พนักงานในองค์กรนั้นไม่มีกำลังใจในการปฏิบัติงาน และงานที่ปฏิบัติก็อาจไม่มีคุณภาพตามมาได้ เพราะฉะนั้นการจัดสวัสดิการที่ดีที่เหมาะสมต่อพนักงานในอู่ซ่อมบำรุงรถยนต์ในจังหวัดนครปฐม จึงมีความสำคัญยิ่งต่อความสัมพันธ์และความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร

ผู้วิจัยในฐานะผู้ประกอบการธุรกิจอู่ซ่อมบำรุงรถยนต์จังหวัดนครปฐม จึงมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่องสวัสดิการและความผูกพันในองค์กรของพนักงานอู่ซ่อมบำรุงรถยนต์ในจังหวัดนครปฐม เพื่อนำงานวิจัยดังกล่าวมาใช้เป็นแนวทางในการบริหารธุรกิจอู่ซ่อมบำรุงรถยนต์ในจังหวัดนครปฐม ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดต่อธุรกิจ เพื่อให้เกิดมาตรฐานเดียวกันและความเสมอภาคกันของพนักงานอู่ซ่อมบำรุงรถยนต์ในจังหวัดนครปฐม เพื่อนำไปช่วยให้เจ้าของธุรกิจอู่ซ่อมบำรุงรถยนต์หรือธุรกิจอื่น ๆ สามารถรักษาเสถียรภาพของพนักงานของตนเองให้อยู่ได้นานที่สุด และทั้งมีความจงรักภักดีต่อธุรกิจของตนอีกด้วย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

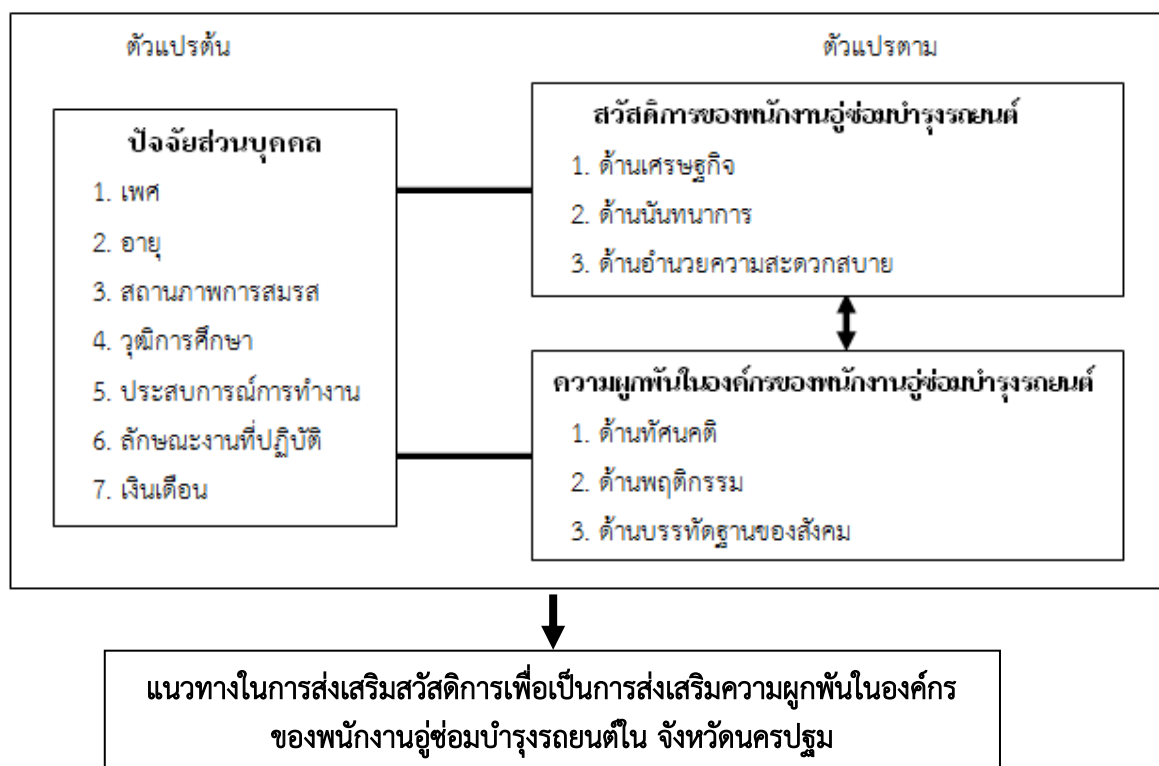
1. เพื่อศึกษาระดับสวัสดิการ และระดับความผูกพันในองค์กรของพนักงานซ่อมบำรุงรถยนต์ในจังหวัดนครปฐม
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อสวัสดิการ และความผูกพันในองค์กรของพนักงานซ่อมบำรุงรถยนต์ในจังหวัดนครปฐม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง สวัสดิการกับความผูกพันในองค์กรของพนักงานให้บริการซ่อมบำรุงรักษารถยนต์ จังหวัดนครปฐม
4. เพื่อศึกษาความคิดเห็นต่อแนวทางการส่งเสริมสวัสดิการและความผูกพันในองค์กรของพนักงานซ่อมบำรุงรถยนต์ในจังหวัดนครปฐม

สมมติฐานการวิจัย

1. พนักงานซ่อมบำรุงรถยนต์ในจังหวัดนครปฐมที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อสวัสดิการและความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน
2. สวัสดิการกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานซ่อมบำรุงรถยนต์ในจังหวัดนครปฐม มีความสัมพันธ์กัน

2. การทบทวนวรรณกรรม

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาความคิดเห็นต่อสวัสดิการโดยจัดแบ่งสวัสดิการเป็น 3 ด้านโดยใช้การแบ่งประเภทสวัสดิการของ กุลธน ธนาพงศธร (2544 : 306) คือ ด้านเศรษฐกิจ ด้านนันทนาการ ด้านอำนวยความสะดวกสบาย และศึกษาความผูกพันต่อองค์กรตามแนวคิดของ Allen & Meyer (1993: 17) โดยแบ่งแนวคิดความผูกพันต่อองค์กรเป็น 3 แนว ได้แก่ ด้านทัศนคติ ด้านพฤติกรรม ด้านบรรทัดฐานของสังคม ซึ่งปรากฏดังในแผนภาพที่ 1 ดังนี้



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

3. วิธีการดำเนินการวิจัย

3.1. ประชากร (population)

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานผู้ให้บริการซ่อมบำรุงรักษารถยนต์ในจังหวัดนครปฐม เป็นจำนวนทั้งหมด 1,594 คน (กรมโรงงานอุตสาหกรรม, 2557)

3.2. ตัวอย่าง (samples)

กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากจำนวนประชากรทั้งหมด โดยเปรียบเทียบกับตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างสำเร็จรูปเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970) โดยยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 310 คน วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น (stratified random) โดยใช้อำเภอในจังหวัดนครปฐมเป็นระดับชั้น (strata) ในแต่ละอำเภอของจังหวัดนครปฐม คือ พนักงานซ่อมบำรุงรถยนต์ในอำเภอเมืองนครปฐม อำเภอกำแพงแสน อำเภอนครชัยศรี อำเภอบางเลน อำเภอสสามพราน ทั้งหมด 5 อำเภอ ตามสัดส่วนจำนวนประชากร โดยสุ่มเลือกผู้ตอบแบบสอบถามในแต่ละอำเภอให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างตามที่กำหนด คือ 310 คน ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

อำเภอในจังหวัดนครปฐมที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้	ประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง(คน)
1. อำเภอเมืองนครปฐม	912	177
2. อำเภอกำแพงแสน	76	15
3. อำเภอนครชัยศรี	59	12
4. อำเภอบางเลน	73	14
5. อำเภอสสามพราน	474	92
รวม	1,594	310

กลุ่มเป้าหมายในการทำวิจัยเชิงคุณภาพจากการสัมภาษณ์ คือ พนักงานผู้ซ่อมบำรุงรักษารถยนต์ในจังหวัดนครปฐม จำนวน 10 คน โดยเลือกแบบเจาะจง ที่มีคุณสมบัติ คือ เป็นพนักงานประจำซึ่งมีความเชี่ยวชาญในการทำงานด้านซ่อมบำรุงรถยนต์โดยได้รับการยืนยันจากเจ้าของผู้ซ่อมบำรุงรักษารถยนต์

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการทำวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง

3.3.1. แบบสอบถาม ความสัมพันธ์ระหว่างสวัสดิการกับความผูกพันในองค์กรของพนักงานผู้ซ่อมบำรุงรถยนต์ในจังหวัดนครปฐม จำนวน 1 ฉบับ แบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส วุฒิการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน ลักษณะงานที่ปฏิบัติ และเงินเดือน ลักษณะคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (checklist)

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นต่อสวัสดิการ ข้อมูลสวัสดิการที่จัดให้ตามกฎหมายสวัสดิการ และสวัสดิการนอกเหนือจากที่กฎหมายกำหนดในด้านด้านเศรษฐกิจ ด้านนันทนาการ ด้านอำนวยความสะดวกสบาย ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ตามแบบของลิเคิร์ต (Likert, 1961: 123)

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานอยู่ซ่อมบำรุงรถยนต์ในจังหวัดนครปฐม ได้แก่ แนวความคิดด้านทัศนคติ แนวความคิดด้านพฤติกรรม แนวความคิดด้านบรรทัดฐานของสังคม ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ตามแบบของลิเคิร์ต (Likert, 1961: 123)

3.3.2. แบบสัมภาษณ์ ความสัมพันธ์ระหว่างสวัสดิการกับความผูกพันในองค์กรของพนักงานอยู่ซ่อมบำรุงรถยนต์ในจังหวัดนครปฐม เป็นแบบสำรวจความต้องการในการส่งเสริมสวัสดิการเพื่อเป็นการส่งเสริมความผูกพันในองค์กรของพนักงานอยู่ซ่อมบำรุงรถยนต์ในจังหวัดนครปฐม เป็นแบบสัมภาษณ์อย่างมีโครงสร้าง (structure interview) มีลักษณะเป็นแบบปลายเปิด (open - ended)

3.4 การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ

3.4.1. แบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างและพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลตามลำดับดังนี้

ขั้นที่ 1 ศึกษาแนวคิด หลักการ ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนาความ สัมพันธ์ระหว่างสวัสดิการกับความผูกพันต่อองค์กร เพื่อวิเคราะห์โครงสร้างเนื้อหาตามนิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการ

ขั้นที่ 2 สร้างข้อคำถามตามดัชนีชี้วัดให้ครอบคลุมตัวแปรที่ศึกษาภายใต้คำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา

ขั้นที่ 3 นำกระทงคำถามที่สร้างขึ้นให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 คน ตรวจสอบคุณภาพความเที่ยงตรงทางด้านเนื้อหา (content validity) ของข้อกระทงคำถามแล้วดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (Index of Item-Objective Congruence: IOC) ได้ค่าดัชนีตั้งแต่ 0.67-1.00 มีจำนวนทั้งหมด 39 ข้อ

ขั้นที่ 4 แก้ไขข้อกระทงคำถามแล้วจัดแบบสอบถามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ

ขั้นที่ 5 นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (try out) กับพนักงานซ่อมบำรุงรถยนต์ในจังหวัดนครปฐมซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน

ขั้นที่ 6 นำแบบสอบถามที่รับกลับคืนมา ตรวจสอบคุณภาพความเชื่อมั่น โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -coefficient) ของ Cronbach (1970: 161 อ้างถึงใน สุวิมล ติरणันท์, 2553: 156) ได้ค่าความเชื่อมั่นของสวัสดิการเท่ากับ 0.95 และค่าความเชื่อมั่นของความผูกพันในองค์กรเท่ากับ 0.96

ขั้นที่ 7 ปรับปรุงข้อกระทงคำถามในด้านการใช้ภาษาให้มีความเหมาะสมและถูกต้อง โดยผ่านการแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา และจัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ เพื่อนำไปใช้เก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง

3.4.2. แบบสัมภาษณ์ ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างและพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลตามลำดับดังนี้

ขั้นที่ 1 วิเคราะห์ระดับสวัสดิการและระดับความผูกพันในองค์กรของพนักงานอยู่ซ่อมบำรุงรถยนต์ในจังหวัดนครปฐม จากแบบสอบถามที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุดในแต่ละด้าน และนำมากำหนดเป็นประเด็นสัมภาษณ์

ขั้นที่ 2 สร้างแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง

ขั้นที่ 3 นำแบบสัมภาษณ์มาปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้มีความสมบูรณ์ แล้วนำไปสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง

3.5. การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.5.1. แบบสอบถาม ในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่เป็นแบบสอบถามการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. ขอความอนุเคราะห์จากสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม เพื่อจัดทำหนังสือขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลไปยังผู้ช่อมบำรุงรถยนต์ในจังหวัดนครปฐม
2. ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลและแบบสอบถามด้วยตนเอง
3. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาเพื่อนำมาลงรหัสข้อมูล แล้วนำไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป

3.5. 2. แบบสัมภาษณ์ ในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่เป็นแบบสัมภาษณ์การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยให้พนักงานผู้ช่อมบำรุงรักษารถยนต์ในจังหวัดนครปฐมเป็นผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ซึ่งผู้วิจัยร่วมรับฟังอยู่ด้วยเพื่อชี้แจงกรณีมีข้อสงสัย

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลได้จากแบบสอบถามและแนวทางการสัมภาษณ์ในระดับลึก ดำเนินการคัดเลือกแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ครบถ้วน แล้วนำไปวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ด้วยค่าสถิติดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้การหาความถี่ (frequency) และร้อยละ (percentage) และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบการบรรยาย
2. การวิเคราะห์ระดับสถิติการ และระดับความผูกพันของพนักงานช่อมบำรุงรถยนต์ในจังหวัดนครปฐม ใช้การหาค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)
3. การเปรียบเทียบระดับสถิติการ และระดับความผูกพันในองค์กรของพนักงานช่อมบำรุงรถยนต์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลโดยในการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย 2 กลุ่มจะใช้การทดสอบค่าที (t-test Independent Sample) และในการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยที่มากกว่า 2 กลุ่มใช้การวิเคราะห์แปรปรวนทางเดียว (one way ANOVA) โดยใช้กับกับตัวแปรต้นและตัวแปรตาม การทดสอบเป็นรายคู่ ในด้านที่มีความแตกต่างกันด้วยวิธี Least Significant Different (LSD)
4. การวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ ของความสัมพันธ์ระหว่างสถิติการกับความผูกพันในองค์กรของพนักงานให้บริการช่อมบำรุงรักษารถยนต์จังหวัดนครปฐม ใช้การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของ Hinkle, William & Stephen (1998: 118) ซึ่งค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์จะแทนด้วยสัญลักษณ์ (r) หากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าเข้าใกล้ -1 หรือ +1 แสดงถึงการมีความสัมพันธ์กันในระดับสูง แต่หากมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เข้าใกล้ 0 แสดงถึงการมีความสัมพันธ์กันในระดับน้อย หรือไม่มีเลย
5. การวิเคราะห์แนวทางในการส่งเสริมสวัสดิการเพื่อเป็นการส่งเสริมความผูกพันในองค์กรของพนักงานช่อมบำรุงรถยนต์ในจังหวัดนครปฐม ทำการวิเคราะห์โดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

4. ผลการวิจัย

4.1. ผลการวิเคราะห์ระดับสถิติการ และระดับความผูกพันในองค์กรของพนักงานช่อมบำรุงรถยนต์ในจังหวัดนครปฐม ตามความคิดเห็นของพนักงานช่อมบำรุงรถยนต์

4.1.1 ระดับสถิติการของพนักงานช่อมบำรุงรถยนต์ในจังหวัดนครปฐม ตามความคิดเห็นของพนักงานช่อมบำรุงรถยนต์ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.48$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านอำนวยความสะดวกสบายอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.51$) เพียงด้านเดียว รองลงมาคือด้านเศรษฐกิจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.47$) และลำดับสุดท้ายคือด้านนันทนาการอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.46$)

4.1.2 ระดับความผูกพันในองค์กรของพนักงานอยู่ซ่อมบำรุงรถยนต์ในจังหวัดนครปฐม ตามความคิดเห็นของพนักงานอยู่ซ่อมบำรุงรถยนต์ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.47$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านทัศนคติอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.54$) มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านบรรทัดฐานของสังคม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.44$) และด้านพฤติกรรมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.43$) มีค่าเฉลี่ยน้อยสุดตามลำดับ

4.2. ผลเปรียบเทียบระดับสวัสดิการ และระดับความผูกพันในองค์กรของพนักงานอยู่ซ่อมบำรุงรถยนต์ในจังหวัดนครปฐม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

4.2.1 พนักงานอยู่ซ่อมบำรุงรถยนต์ที่มีเพศและอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อสวัสดิการไม่แตกต่างกัน ส่วนพนักงานอยู่ซ่อมบำรุงรถยนต์ที่มีสถานภาพการสมรส วุฒิการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน ลักษณะงานที่ปฏิบัติ และเงินเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อสวัสดิการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 2 ผลการเปรียบเทียบสวัสดิการของพนักงานอยู่ซ่อมบำรุงรถยนต์ในจังหวัดนครปฐม ตามความคิดเห็นของพนักงานอยู่ซ่อมบำรุงรถยนต์ จำแนกปัจจัยส่วนบุคคล

(n = 310)

สวัสดิการของพนักงาน อยู่ซ่อมบำรุงรถยนต์	ปัจจัยส่วนบุคคล						
	เพศ	อายุ	สถานภาพ สมรส	การ ศึกษา	ประสบ การณ์	ลักษณะ งาน	เงิน เดือน
ด้านเศรษฐกิจ	0.85	2.55	4.90**	3.17*	8.44**	0.50	10.66**
ด้านนันทนาการ	0.20	2.67*	5.32**	8.79**	9.89**	3.78*	8.09**
ด้านอำนวยความสะดวกสบาย	0.38	0.53	2.07	4.04*	3.59*	0.65	6.92**
รวม	0.51	1.74	4.58**	5.89**	8.03**	1.46	9.85**

* sig < 0.05 ** sig < 0.01

1. พนักงานอยู่ซ่อมบำรุงรถยนต์ที่เป็นเพศชาย และพนักงานอยู่ซ่อมบำรุงรถยนต์ที่เป็นเพศหญิง มีความคิดเห็นต่อสวัสดิการของพนักงานอยู่ซ่อมบำรุงรถยนต์ ในจังหวัดนครปฐม ทั้งในภาพรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2. พนักงานอยู่ซ่อมบำรุงรถยนต์ที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อสวัสดิการของพนักงานอยู่ซ่อมบำรุงรถยนต์ในจังหวัดนครปฐม ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในด้านนันทนาการ

3. พนักงานอยู่ซ่อมบำรุงรถยนต์ที่มีสถานภาพการสมรสต่างกัน มีสวัสดิการของพนักงานอยู่ซ่อมบำรุงรถยนต์ในจังหวัดนครปฐม ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สองด้าน คือ ด้านเศรษฐกิจ และด้านนันทนาการ

4. พนักงานอยู่ซ่อมบำรุงรถยนต์ที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อสวัสดิการของพนักงานอยู่ซ่อมบำรุงรถยนต์ในจังหวัดนครปฐม ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทั้งสามด้าน คือ ด้านเศรษฐกิจ ด้านนันทนาการ และด้านอำนวยความสะดวกสบาย

5. พนักงานอยู่ซ่อมบำรุงรถยนต์ที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกัน ก็จะมีสวัสดิการของพนักงานอยู่ซ่อมบำรุงรถยนต์ในจังหวัดนครปฐม ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อ

พิจารณารายด้านพบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .01 ทั้งสองด้าน คือ ด้านเศรษฐกิจ ด้านนั้นหนากการ และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05 ในด้านอำนาจความสะดวกสบาย

6. พนักงานอยู่ซ่อมบำรุงรถยนต์ที่มีลักษณะงานที่ปฏิบัติต่างกัน มีสวัสดิการของพนักงานอยู่ซ่อมบำรุงรถยนต์ในจังหวัดนครปฐมในภาพรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในด้านนั้นหนากการ

7. พนักงานอยู่ซ่อมบำรุงรถยนต์ที่มีเงินเดือนต่างกัน ก็จะมีสวัสดิการของพนักงานอยู่ซ่อมบำรุงรถยนต์ในจังหวัดนครปฐม ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทั้งสามด้าน คือ ด้านเศรษฐกิจ ด้านนั้นหนากการ และด้านอำนาจความสะดวกสบาย

ตารางที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความผูกพันในองค์กรของพนักงานอยู่ซ่อมบำรุงรถยนต์ในจังหวัดนครปฐม ตามความคิดเห็นของพนักงานอยู่ซ่อมบำรุงรถยนต์ จำแนกปัจจัยส่วนบุคคล

(n = 310)

ความผูกพันในองค์กรของ พนักงานอยู่ซ่อมบำรุงรถยนต์	ปัจจัยส่วนบุคคล						
	เพศ	อายุ	สถานภาพ สมรส	การ ศึกษา	ประสบ การณ	ลักษณะ งาน	เงิน เดือน
ด้านทัศนคติ	1.15	3.10*	5.27**	5.08**	13.84**	2.99	11.28**
ด้านพฤติกรรม	1.77	4.07*	6.39**	1.95	9.84**	0.53	12.53**
ด้านบรรทัดฐานของสังคม	3.00**	4.86**	7.96**	2.86**	13.84**	0.75	13.12**
รวม	2.12*	4.61**	7.21**	3.51*	14.70**	1.22	14.70**

1. พนักงานอยู่ซ่อมบำรุงรถยนต์ที่เป็นเพศชาย และพนักงานอยู่ซ่อมบำรุงรถยนต์ที่เป็นเพศหญิง มีความคิดเห็นต่อความผูกพันในองค์กรในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ในด้านบรรทัดฐานของสังคม

2. พนักงานอยู่ซ่อมบำรุงรถยนต์ที่มีอายุต่างกัน ก็จะมี ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานอยู่ซ่อมบำรุงรถยนต์ในจังหวัดนครปฐม ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทั้งสามด้าน คือ ด้านทัศนคติ ด้านพฤติกรรม และด้านบรรทัดฐานของสังคม

3. พนักงานอยู่ซ่อมบำรุงรถยนต์ที่มีสถานภาพการสมรสต่างกัน ก็จะมี ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานอยู่ซ่อมบำรุงรถยนต์ในจังหวัดนครปฐม ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทั้งสามด้าน คือ ด้านทัศนคติ ด้านพฤติกรรม และด้านบรรทัดฐานของสังคม

4. พนักงานอยู่ซ่อมบำรุงรถยนต์ที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน ก็จะมี ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานอยู่ซ่อมบำรุงรถยนต์ในจังหวัดนครปฐม ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สองด้าน คือ ด้านทัศนคติ และด้านบรรทัดฐานของสังคม

5. พนักงานอยู่ซ่อมบำรุงรถยนต์ที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกัน ก็จะมี ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานอยู่ซ่อมบำรุงรถยนต์ในจังหวัดนครปฐม ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ

.01 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งสามด้าน คือ ด้านทัศนคติ ด้านพฤติกรรม และด้านบรรทัดฐานของสังคม

6. พนักงานอยู่ซ่อมบำรุงรถยนต์ที่มีลักษณะงานที่ปฏิบัติต่างกัน ก็จะมีความคิดเห็นต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานอยู่ซ่อมบำรุงรถยนต์ในจังหวัดนครปฐม ทั้งในภาพรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

7. พนักงานอยู่ซ่อมบำรุงรถยนต์ที่มีเงินเดือนต่างกัน ก็จะมีความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานอยู่ซ่อมบำรุงรถยนต์ในจังหวัดนครปฐม ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งสามด้าน คือ ด้านทัศนคติ ด้านพฤติกรรม และด้านบรรทัดฐานของสังคม

4.3. ผลการวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ ของความสัมพันธ์ระหว่างสวัสดิการกับความผูกพันในองค์กรตามความคิดเห็นของพนักงานอยู่ซ่อมบำรุงรถยนต์ในจังหวัดนครปฐม

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสวัสดิการกับความผูกพันในองค์กร ตามความคิดเห็นของพนักงานอยู่ซ่อมบำรุงรถยนต์ในจังหวัดนครปฐม พบว่ามีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางถึงระดับสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าอยู่ระหว่าง 0.59 – 0.84 ดังแสดงในตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ผลค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างสวัสดิการกับความผูกพันในองค์กรตามความคิดเห็นของพนักงานอยู่ซ่อมบำรุงรถยนต์ในจังหวัดนครปฐม

(n = 310)

สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ระหว่างตัวแปร	ด้านทัศนคติ (Y ₁)	ด้านพฤติกรรม (Y ₂)	ด้านบรรทัดฐานของสังคม (Y ₃)	ความผูกพันในองค์กรของ พนักงานอยู่ซ่อมบำรุงรถยนต์ (Y _{tot})
ด้านเศรษฐกิจ (X ₁)	0.74**	0.76**	0.81**	0.84**
ด้านนันทนาการ (X ₂)	0.61**	0.62**	0.70**	0.70**
ด้านอำนวยความสะดวกสบาย (X ₃)	0.59**	0.62**	0.66**	0.68**
สวัสดิการของพนักงานอยู่ซ่อมบำรุงรถยนต์ (X _{tot})	0.70**	0.73**	0.79**	0.80**

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

4.4. ผลการวิเคราะห์แนวทางในการพัฒนาสวัสดิการเพื่อส่งเสริมความผูกพันในองค์กรตามความคิดเห็นของพนักงานผู้ซ่อมบำรุงรถยนต์ในจังหวัดนครปฐม

พนักงานผู้ซ่อมบำรุงรถยนต์ควรได้รับสวัสดิการด้านนันทนาการ ควรมีการจัดฝึกอบรมเกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติงาน เพื่อได้เป็นการเสริมทักษะและสมรรถนะในการทำงานมากขึ้นอันก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน และควรมีการปรับฐานเงินเดือนให้เหมาะสม เอาใจใส่ดูแลพนักงานเหมือนคนในครอบครัว ปรับความเข้าใจกันในองค์กรเพื่อเพิ่มระดับความผูกพันที่พนักงานมีต่อผู้ซ่อมบำรุงรถยนต์ให้มากยิ่งขึ้น

5. สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

5.1 สรุป และอภิปรายผล

ระดับสวัสดิการ และระดับความผูกพันในองค์กรของพนักงานซ่อมบำรุงรถยนต์ในจังหวัดนครปฐม

ระดับสวัสดิการของพนักงานซ่อมบำรุงรถยนต์ในจังหวัดนครปฐม ตามความคิดเห็นของพนักงานผู้ซ่อมบำรุงรถยนต์ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง แสดงให้เห็นว่าพนักงานผู้ซ่อมบำรุงรถยนต์ในจังหวัดนครปฐมได้รับสวัสดิการอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งหมายถึง พนักงานผู้ซ่อมบำรุงรถยนต์ยังมีความต้องการต่อสวัสดิการอยู่พอสมควร ทั้งในด้านเศรษฐกิจ ด้านนันทนาการ และด้านอำนวยความสะดวกสบาย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จรินทร์ เสือโต (2551: 88-94) ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจด้านสวัสดิการของพนักงานบริษัทเรเซอร์การไฟฟ้า(ประเทศไทย) จำกัด พบว่า พนักงานมีระดับความพึงพอใจด้านสวัสดิการโดยรวมด้านเศรษฐกิจด้านสุขภาพอนามัย และด้านนันทนาการ อยู่ในระดับปานกลาง

ระดับความผูกพันในองค์กรของพนักงานซ่อมบำรุงรถยนต์ในจังหวัดนครปฐม ตามความคิดเห็นของพนักงานผู้ซ่อมบำรุงรถยนต์ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง แสดงให้เห็นว่าพนักงานผู้ซ่อมบำรุงรถยนต์ในจังหวัดนครปฐม มีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งหมายถึง พนักงานผู้ซ่อมบำรุงรถยนต์ยังมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรอยู่อย่างเหมาะสม มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ อิทธิศาสตร์ อินทรโชติ (2551: 85-86) ศึกษาความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือจังหวัดลำพูน ผลของการศึกษาพบว่าพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม ในระดับปานกลาง

การเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อสวัสดิการ และความผูกพันในองค์กรของพนักงานซ่อมบำรุงรถยนต์ในจังหวัดนครปฐม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

พนักงานผู้ซ่อมบำรุงรถยนต์ที่มีเพศและอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อสวัสดิการไม่แตกต่างกัน ส่วนพนักงานผู้ซ่อมบำรุงรถยนต์ที่มีสถานภาพการสมรส วุฒิการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน ลักษณะงานที่ปฏิบัติ และเงินเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อสวัสดิการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ เมธี ศาสตร์สาร (2550: 100-102) ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจด้านสวัสดิการของพนักงานบริษัท นิโปร (ประเทศไทย) จำกัด พบว่าพนักงานที่มีอายุ การศึกษารายได้ต่อเดือน และ อายุงานต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 พนักงานที่มีเวลาทำงานต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

พนักงานผู้ซ่อมบำรุงรถยนต์ที่มีเพศและลักษณะงานที่ปฏิบัติต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความผูกพันในองค์กรไม่แตกต่างกัน ส่วนพนักงานผู้ซ่อมบำรุงรถยนต์ที่มีอายุ สถานภาพการสมรส วุฒิการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และเงินเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความผูกพันในองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ อธิภัทร วาณิชพิทักษ์ (2555: 112-114) ศึกษาและเปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทร่วมเจริญพัฒนาจำกัด พบว่าพนักงานที่มี เพศ สถานภาพสมรส และประสบการณ์ทำงานต่างกัน มีระดับความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน ส่วน

พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีระดับความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน พนักงานที่มีอายุ 36-45 ปี มีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าพนักงานที่มีอายุ 30-35 ปี ส่วนพนักงานที่มีการศึกษาต่างกันมีระดับความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

ความสัมพันธ์ระหว่าง สวัสดิการกับความผูกพันในองค์กรของพนักงานให้บริการซ่อมบำรุงรักษา รถยนต์ จังหวัดนครปฐม

ผลค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ของความสัมพันธ์ระหว่างสวัสดิการกับความผูกพันในองค์กรของพนักงานผู้ซ่อมบำรุงรถยนต์ในจังหวัดนครปฐม ตามความคิดเห็นของพนักงานผู้ซ่อมบำรุงรถยนต์ พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสวัสดิการกับความผูกพันในองค์กร ตามความคิดเห็นของพนักงานผู้ซ่อมบำรุงรถยนต์ในจังหวัดนครปฐม มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางถึงระดับสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าอยู่ระหว่าง 0.593 – 0.836 มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธัญพร ลาภทิพนนท์ (2556: 101) ได้ศึกษาเกี่ยวกับอิทธิพลของแรงจูงใจในการทำงาน การรับรู้การสนับสนุนด้านสวัสดิการและจริยธรรมในองค์กรที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรผ่านความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจของพนักงานโรงแรมและรีสอร์ทในเครือเซ็นทารา สำนักงานใหญ่ พบว่าการรับรู้การสนับสนุนด้านสวัสดิการมีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจของพนักงานโรงแรมและรีสอร์ทในเครือเซ็นทารา สำนักงานใหญ่

แนวทางการส่งเสริมสวัสดิการ และความผูกพันในองค์กร ของพนักงานผู้ซ่อมบำรุงรถยนต์ในจังหวัด นครปฐม

พนักงานผู้ซ่อมบำรุงรถยนต์ควรได้รับสวัสดิการด้านนันทนาการ ควรมีการจัดฝึกอบรมเกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติงาน เพื่อได้เป็นการเสริมทักษะและสมรรถนะในการทำงานมากขึ้นอันก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน และควรมีการปรับฐานเงินเดือนให้เหมาะสม เอาใจใส่ดูแลพนักงานเหมือนคนในครอบครัว ปรับความเข้าใจกันในองค์กรเพื่อเพิ่มระดับความผูกพันที่พนักงานมีต่อผู้ซ่อมบำรุงรถยนต์ให้มากยิ่งขึ้น มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ Saks (2006: 600-619) ได้ศึกษาถึงปัจจัยเหตุและผลลัพธ์ของความผูกพันทุ่มเทของพนักงาน พบว่า ตัวแปรสาเหตุที่ก่อให้เกิดความผูกพันทุ่มเทต่อองค์กรได้แก่ การได้รับการสนับสนุนจากองค์กร และกระบวนการตัดสินใจอย่างเป็นธรรมขององค์กร ส่วนผลลัพธ์จากการที่พนักงานผูกพันทุ่มเทต่อองค์กรที่พบคือ พนักงานเกิดความพึงพอใจต่องาน มีพฤติกรรมการเป็นพลเมืองที่ดีขององค์กร และมีความตั้งใจลาออกจากองค์กรลดลง

5.2 ข้อเสนอแนะเพื่อนำไปใช้ในการวิจัยครั้งนี้

5.2.1 ผู้ซ่อมบำรุงรถยนต์ในจังหวัดนครปฐม ควรมีการปรับสวัสดิการด้านเศรษฐกิจโดยจัดให้มีการออมเงิน เก็บเงินฝากจากเงินเดือนที่ได้รับ เมื่อถึงวัยเกษียณหรือออกจากงานก็จะได้รับเงินก้อนในส่วนนี้ไปใช้ยามเกษียณอายุ

5.2.2 ผู้ซ่อมบำรุงรถยนต์ในจังหวัดนครปฐม ควรมีการปรับสวัสดิการด้านนันทนาการโดยจัดให้มีการฝึกอบรมนอกสถานที่ในความรู้งานที่ปฏิบัติ เพื่อเพิ่มทักษะในการปฏิบัติงานทำให้งานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

5.2.3 ผู้ซ่อมบำรุงรถยนต์ในจังหวัดนครปฐม ควรมีการปรับสวัสดิการด้านอำนวยความสะดวกโดยจัดให้มีอาสาสมัครประจำบ้านหรืออาสาปฏิบัติขณะตามที่กฎหมายกำหนดสำหรับการปฐมพยาบาลเบื้องต้น เพื่อเตรียมความพร้อมกับอุบัติเหตุที่ไม่คาดคิดที่อาจเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา

5.2.4 ผู้ช่วยบํารุงรถยนต์ในจังหวัดนครปฐม ควรพัฒนาความผูกพันต่อองค์กรในด้านทัศนคติโดยเจ้าของผู้ซ่อมบํารุงรถยนต์จะต้องให้ความใกล้ชิด รักและให้เกียรติลูกน้อง เชื่อใจกัน พุดคุยปรับความเข้าใจ ปรับทัศนคติ เปิดใจรับฟังทุกปัญหาของพนักงานพร้อมทั้งหาวิธีช่วยแก้ไขปัญหาและเผชิญปัญหาร่วมกัน จัดกิจกรรมให้ทำงานร่วมกัน รับประทานอาหารร่วมกัน เพื่อให้เกิดความใกล้ชิด เกิดความรักเข้าใจกัน เห็นอกเห็นใจซึ่งกันและกัน ดูแลกันเหมือนคนในครอบครัวได้

5.2.5 ผู้ช่วยบํารุงรถยนต์ในจังหวัดนครปฐม ควรพัฒนาความผูกพันต่อองค์กรในด้านพฤติกรรม โดยทำความเข้าใจในพฤติกรรมของพนักงานแต่ละคนให้มาก ใส่ใจดูแลพนักงานอย่างทั่วถึง สังเกตพฤติกรรม ให้ความสำคัญกับพนักงานในการแสดงความคิดเห็นที่ต้องการต่อเจ้าของผู้ และรับทราบถึงปัญหาของพนักงานในแต่ละคน เพื่อจะรับรู้ถึงปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น และนำไปปรับปรุงแก้ไขปัญหาให้คลี่คลายลงได้อย่างดี

5.2.6 ผู้ช่วยบํารุงรถยนต์ในจังหวัดนครปฐม ควรพัฒนาความผูกพันต่อองค์กรในด้านบรรทัดฐานของสังคม โดยต้องเปิดใจยอมรับและเชื่อใจพนักงานของตน รับฟังความคิดเห็นของพนักงานซ่อมบํารุงรถยนต์ไว้วางใจในการทำงานทั้งในและนอกสถานที่ ให้ความเต็มที่ในการทำงานในการคิดแก้ปัญหาต่าง ๆ ด้วยกัน เพื่ออยู่จะได้เกิดความเจริญก้าวหน้าและมีความผูกพันในองค์กรเกิดขึ้นตามมายิ่งขึ้น

5.3. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

5.3.1 ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของพนักงานผู้ซ่อมบํารุงรถยนต์ในจังหวัดนครปฐม ในด้านสวัสดิการและความผูกพันในองค์กรของผู้ซ่อมบํารุงรถยนต์ในจังหวัดนครปฐม

5.3.2 ควรมีการศึกษาถึงความต้องการด้านสวัสดิการของพนักงานผู้ซ่อมบํารุงรถยนต์ในจังหวัดนครปฐม

5.3.3 ควรมีการศึกษาถึงปัญหาของสวัสดิการและความผูกพันในองค์กรของพนักงานผู้ซ่อมบํารุงรถยนต์ในจังหวัดนครปฐม

เอกสารอ้างอิง

- กรมโรงงานอุตสาหกรรม. (2557). **ข้อมูลโรงงานแยกตามพื้นที่**. [ออนไลน์]. ค้นเมื่อ 3 ตุลาคม 2557, จาก <http://www2.diw.go.th/factory/tumbol.asp>
- กุลธน ธนาพงศธร. (2544). **การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร**. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- จรินทร์ เสือโต. (2551). **ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจด้านสวัสดิการของพนักงานบริษัท เรเซอร์การไฟฟ้า (ประเทศไทย) จำกัด**. พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- เมธี ศาสตรสาร. (2550). **ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจด้านสวัสดิการของพนักงานบริษัท นิโปร (ประเทศไทย) จำกัด**. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2545). **องค์กรและการจัดการ**. กรุงเทพฯ : ธรรมสาร.
- ธัญพร ลากทิพมนต์. (2556). **อิทธิพลของแรงจูงใจในการทำงาน การรับรู้การสนับสนุนด้านสวัสดิการและจริยธรรมในองค์กรที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรผ่านความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจของพนักงานโรงแรมและรีสอร์ทในเครือเซ็นทารา สำนักงานใหญ่**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการประกอบการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.

- ธีรภัทร วาณิชพิทักษ์. (2555). **การศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทร่วมเจริญพัฒนา จำกัด.** วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- สุวิมล ตีรกานันท์. (2553). **ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์: แนวทางสู่การปฏิบัติ.** (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อิทธิศาสตร์ อินทรโชติ. (2551). **ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน.** การศึกษาค้นคว้าอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐกิจและการเมือง บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- Allen, N. J. & Meyer, J. P. (1993, January). Organizational commitment: Evidence of career stage effect. **Journal of Business Research**, 26, 17.
- Hinkle, D. E, William, W. & Stephen, G. J. (1998). **Applied statistics for the behavior sciences** (4th ed.). New York: Houghton Mifflin.
- Krejcie, R. V. & Morgan, D. W. (1970). Determining sample size for research activities. **Educational and Psychological Measurement**, 30 (3), 607-610.
- Likert, R. R. (1961). **New patterns of management.** New York: Graw-Hill Book Company.
- Saks, A. M. (2006). Antecedents and consequences of employee engagement. **Journal of Managerial Psychology**, 21 (6), 600-619.