

ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร บริษัท ซีโอแอล จำกัด (มหาชน) (ออฟฟิศเมท) สาขาหัวหมาก

จตุพงษ์ กัมภีร์กิจ¹

ดร.สุรวี คุณาลัย²

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรบริษัทซีโอแอล จำกัด (มหาชน)(ออฟฟิศเมท) สาขาหัวหมาก และเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัทซีโอแอล จำกัด (มหาชน) (ออฟฟิศเมท) สาขาหัวหมาก ศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากประชากรที่เป็นพนักงานในบริษัทซีโอแอล จำกัด ทั้งหมด จำนวน 200 คน เครื่องมือที่ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถาม มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.92 กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิจัยพบว่า ประชากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 20-30 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี อายุการทำงานในออฟฟิศเมท 1-2 ปี และรายได้ต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท ผลการเปรียบเทียบปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลที่ต่างกันมีความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร ด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร เพศชายจะมีระดับความผูกพันสูงกว่าเพศหญิง ส่วนในด้านความตั้งใจที่จะอยู่กับองค์กรพนักงานเพศหญิงจะมีระดับความผูกพันสูงกว่าเพศชาย ด้านการให้ความร่วมมือ พนักงานที่มีอายุ 31-40 ปี มีระดับความผูกพันสูงกว่าพนักงานที่มีอายุ 20-30 ปี และระดับการศึกษาปริญญาตรี มีระดับความผูกพันสูงกว่าระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ส่วนด้านความพยายามในการทำงาน พนักงานที่มีอายุงานน้อยกว่าจะมีระดับความผูกพันสูงกว่าเป็นส่วนใหญ่ เมื่อทำการทดสอบสมมติฐาน พบว่าปัจจัยลักษณะงาน และประสบการณ์จากการทำงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกหรือทางเดียวกับความผูกพันในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยลักษณะองค์กร มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ ($r = 0.47$) อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยในภาพรวมของความผูกพันด้านความจงรักภักดีต่อองค์กรไม่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยใดๆเลย เมื่อเรียงลำดับสัมพันธ์จากมากไปหาน้อย ได้แก่ ปัจจัยลักษณะงาน ($r = 0.58$) ประสบการณ์จากการทำงาน ($r = 0.54$) และปัจจัยลักษณะองค์กร ($r = 0.47$) ตามลำดับ

¹ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

² อาจารย์ที่ปรึกษา

1. บทนำ

บริษัทซีโอแอล จำกัด (มหาชน) หรือออฟฟิศเมท เป็นบริษัทที่จำหน่ายอุปกรณ์เครื่องใช้ในสำนักงานเป็นรายใหญ่ของประเทศ อีกทั้งได้มีการร่วมมือกับเครือเซ็นทรัลกรุ๊ป ทำให้บริษัทเจริญเติบโตเป็นที่รู้จักและมีการขยายสาขาที่เพิ่มขึ้น จึงทำให้ต้องเพิ่มประสิทธิภาพใน ด้านการทำงาน การบริการ การขนส่ง และคุณภาพของสินค้า รวมถึงความพึงพอใจของลูกค้า โดยได้รับการยอมรับและนำไปวางใจจากบริษัทต่างๆให้มาร่วมให้บริการ

ดังนั้นไม่ว่าจะเป็นด้านการให้บริการที่ดีหรือการพัฒนาคุณภาพของสินค้า ต้องอาศัยบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ ปัจจัยในด้านบุคลากรจึงมีความสำคัญเป็นอย่างมากต่อธุรกิจประเภทนี้ แต่การจะสร้างบุคลากรที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานนั้นจะต้องมีการทำให้เกิดความมั่นใจและมั่นคงในหน้าที่การงานเป็นอย่างมากจนเป็นผลให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร การขาดความผูกพันต่อองค์กรส่งผลถึงการขาดขวัญกำลังใจ รวมถึงขาดความจงรักภักดีต่อองค์กร (Whitney & Cooper 1989, pp. 521-539 อ้างถึงใน กอบสุข อินทโชติ, 2554) การที่สมาชิกขาดความผูกพันต่อองค์กรจะส่งผลต่อองค์กรในแง่ลบ โดยเฉพาะอย่างยิ่งก่อให้เกิดการละเลยเพิกเฉยต่อการปฏิบัติหน้าที่เพื่อองค์กร จนกระทั่งลาออกจากองค์กรไปในที่สุด

องค์กรจึงต้องมีวิธีการจัดการที่ดีเพื่อให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กร โดยอาศัยปัจจัยต่างๆเป็นแรงกระตุ้นและคอยผลักดันให้บุคลากรเกิดความผูกพันต่อองค์กร (วิลาวรรณ รพีพิศาล, 2549 : 261) การให้รางวัลหรือการสร้างแรงจูงใจในด้านวัตถุเพียงอย่างเดียวไม่เพียงพอที่จะทำให้สมาชิกในองค์กรเกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรได้(ศิริวรรณ ตันตระกูลวิวัฒน์, 2530 : 93) แต่แนวโน้มที่จะทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรได้นั้นคือ การที่องค์กรเปิดโอกาสให้บุคลากรได้มีโอกาสแสดงความคิดเห็นตลอดจนมีส่วนร่วมในการทำงาน (สมยศ นาวิการ, 2525 : 25) การที่องค์กรเปิดโอกาสให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในการนำความรู้ความสามารถและประสบการณ์ของตนที่มีอยู่ มาใช้ในการเสนอแนะ ปรับปรุง และหาทางแก้ไขปัญหาต่างๆขององค์กร จะทำให้พนักงานรู้สึกว่าคุณค่าแก่องค์กร พวกเขาจะสามารถตอบสนองความต้องการความเชื่อถือตนเองได้ การปฏิบัติเช่นนี้จึงเป็นอีกทางเลือกหนึ่งที่จะทำให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กร

ประสบการณ์การทำงานที่ดีก็มีส่วนส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานได้เช่นกัน ทั้งในแง่บวกและแง่ลบ สภาพการทำงาน การได้รับการยอมรับสนับสนุนจากคนในองค์กร การเห็นความสำคัญย่อมส่งผลดีให้แก่พนักงานเกิดความรู้สึกถึงคุณค่าของตนเอง ยิ่งทำให้ความผูกพันต่อองค์กรเป็นไปในทิศทางที่ดี อีกทั้งด้านทัศนคติความรู้สึกที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชาหรือแม้กระทั่งองค์กร หากในองค์กรนั้นๆ มีองค์ประกอบที่ไม่เหมาะสมทำให้เกิดทัศนคติทางลบ ความรู้สึกที่จะอยากทำงานก็จะยิ่งส่งผลไปในทางลบให้เกิดความรู้สึกที่ไม่อยากทำงานในองค์กร อยากเปลี่ยนงาน เบื่อหน่ายงาน เบื่อสภาพสังคมของงาน เป็นเหตุให้เกิดความคิดลาออกจากงานบ้าง ข้ายงานบ้าง เป็นต้น จะเห็นได้ว่ามีหลายปัจจัยที่อาจเป็นสาเหตุให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรทั้งแง่ดีและไม่ดีจะเกิดขึ้นหากองค์กรไม่มีการบริหารจัดการที่ดี ไม่คำนึงถึงทรัพยากรบุคคล คำนึงถึงแต่ประโยชน์ที่จะได้รับเพียงอย่างเดียว ก็อาจจะทำให้องค์กรปราศจากแรงขับเคลื่อนที่จะช่วยพัฒนาให้องค์กรประสบความสำเร็จ

หากจะวัดว่าพนักงานผูกพันและรักองค์กรเพียงใต้นั้น ดูได้จากอัตราการลาออก เพราะหากตัวเลขสูงแสดงถึงว่าพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับต่ำ (มนูญ ธรรม์คุณากร, ผู้จัดการรายสัปดาห์ , 2550) ซึ่งสอดคล้องกับ Vasu, Stewart และ Garson (1990:349) ที่กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรจะเป็นการลดปัญหาการขาดงาน ไม่มีความคิดที่จะเปลี่ยนหรือย้ายองค์กร มีความปรารถนาที่จะอยู่ร่วมเป็นสมาชิกในองค์กรตลอดไป ลดปัญหาด้านการละทิ้ง งาน

องค์กรที่ผู้วิจัยทำการศึกษาก็เป็นอีกองค์กรหนึ่งที่ประสบกับปัญหาการลาออกของ พนักงาน ซึ่งมีพนักงานลาออกมากขึ้นในๆทุกปี พนักงานที่ลาออกเหล่านั้นส่วนหนึ่งเป็นพนักงาน ที่ดี และมีความสามารถ เป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าสำหรับองค์กร เมื่อพนักงานเหล่านั้นลาออกส่งผลให้องค์กรขาดบุคลากรที่มีคุณภาพและทำประโยชน์ให้แก่องค์กร ทำให้องค์กรเกิดความล่าช้าในการพัฒนา ตลอดจนการสูญเสียเงินลงทุนและเวลาในการสรรหา คัดเลือก ฝึกอบรมพนักงานใหม่ให้มีความสามารถและศักยภาพทัดเทียมกับพนักงานเดิมที่ได้ลาออกไป

ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะทำการศึกษาค่าผูกพันของพนักงานที่มีต่อบริษัทซีไอแอล เพื่อให้ทราบว่าอะไรคือปัจจัยที่ทำให้พนักงานในองค์กรเกิดความผูกพัน และให้ทราบถึงระดับความผูกพันที่มีต่อองค์กร เพื่อจะได้นำมาเป็นแนวทางในการบริหารพนักงานของบริษัท ซีไอแอล ให้มีความตั้งใจ ความทุ่มเทในการทำงาน รวมถึงการเสริมสร้างและเพิ่มพูนให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กร เพื่อรักษาบุคลากรที่มีคุณค่าเหล่านี้ไว้ให้คงอยู่กับองค์กรให้ยาวนานที่สุด

2. วัตถุประสงค์งานวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทซีไอแอล จำกัด (มหาชน) (ออฟฟิศเมท) สาขาหัวหมาก
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัทซีไอแอล จำกัด (มหาชน) (ออฟฟิศเมท) สาขาหัวหมาก

3. สมมติฐานงานวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยลักษณะองค์กรมีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร

สมมติฐานที่ 4 ประสบการณ์จากการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร

4. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผลการศึกษาทำให้ทราบถึงระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ซีไอแอล จำกัด (มหาชน) (ออฟฟิศเมท) สาขาหัวหมาก
2. ผลการศึกษาทำให้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทซีไอแอล จำกัด (มหาชน) (ออฟฟิศเมท) สาขาหัวหมาก

5. ขอบเขตงานวิจัย

ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรคือ พนักงานของบริษัทซีไอแอล (ระดับพนักงาน) สถานที่เก็บข้อมูล บริษัท ซีไอแอล จำกัด (มหาชน) (ออฟฟิศเมท) สาขาหัวหมาก

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ผู้วิจัยทำการศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน และศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ภายใต้ตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ดังนี้

1. ตัวแปรอิสระ(Independent Variable)

1.1 ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล

- เพศ
- อายุ
- ระดับการศึกษา
- อายุงาน
- เงินเดือน

1.2 ปัจจัยลักษณะงาน

- ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน
- ความมั่นคงในงาน
- ความท้าทายในการทำงาน
- ความรับผิดชอบในงาน

1.3 ปัจจัยลักษณะองค์กร

- การมีส่วนร่วมในการบริหารงาน
- นโยบาย กฎ ข้อบังคับ และขั้นตอนต่างๆในการทำงาน

1.4 ประสพการณ์จากการทำงาน

- ความเห็นความสำคัญของงาน
- สภาพการทำงาน

- ทัศนคติต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อร่วมงานและองค์กร

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ ความผูกพันต่อองค์กร

- ความจงรักภักดีต่อองค์กร

- ความตั้งใจที่จะอยู่กับองค์กร

- การให้ความร่วมมือ

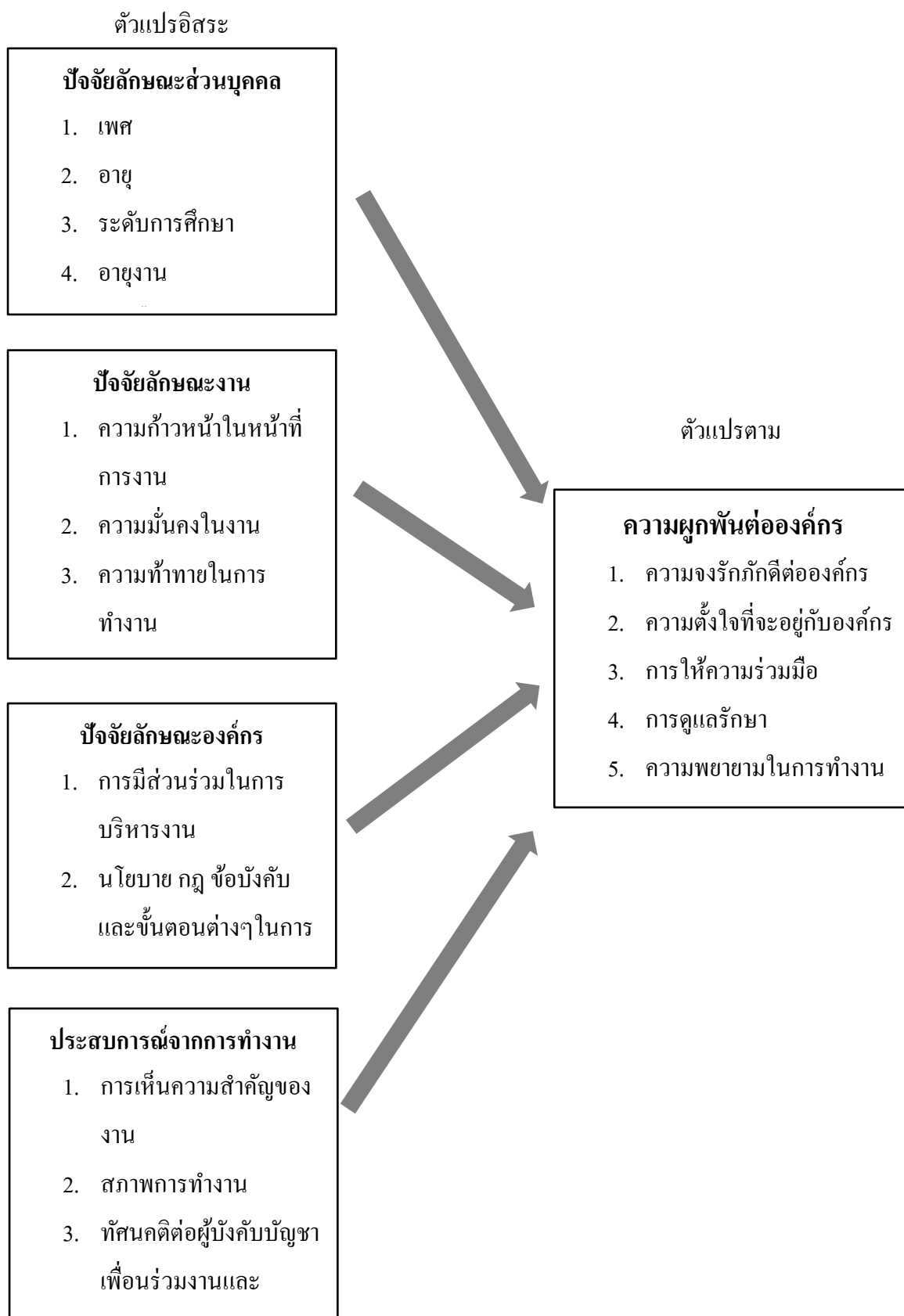
- การดูแลรักษา

- ความพยายามในการทำงาน

ขอบเขตด้านเวลา

การศึกษานี้ได้กำหนดระยะเวลาในการดำเนินการตั้งแต่สิงหาคม 2560 ถึงเดือนพฤศจิกายน

6. กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

7. วิธีดำเนินการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งสร้างตามวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดที่กำหนดขึ้น โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่เป็นตัวแปรต้น คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ของพนักงานบริษัท ซีไอแอล จำกัด (มหาชน)(ออฟฟิศเมท)สาขาหัวหมาก ซึ่งมีลักษณะของแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน และเงินเดือน โดยลักษณะแบบสอบถามให้เป็นแบบเลือกตอบ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่เป็นตัวแปรต้น อีก 3 กลุ่มที่เหลือ โดยมีลักษณะของแบบสอบถามครอบคลุมเนื้อหา ดังนี้

- ปัจจัยลักษณะของงาน 8 ข้อ
- ปัจจัยลักษณะองค์กร 4 ข้อ
- ปัจจัยประสบการณ์จากการทำงาน 6 ข้อ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่เป็นตัวแปรตาม คือ ความผูกพันต่อองค์กร มีลักษณะของแบบสอบถาม แบ่งได้ดังนี้

- ความจงรักภักดีต่อองค์กร 2 ข้อ
- ความตั้งใจที่จะอยู่กับองค์กร 2 ข้อ
- การให้ความร่วมมือ 2 ข้อ
- การดูแลรักษา 2 ข้อ
- ความพยายามในการทำงาน 2 ข้อ

ข้อมูลในตอนที่ 2 และตอนที่ 3 ลักษณะของคำถามเป็นแบบมาตรวัดแบบลิเคิร์ต (Likert's Scale) คำตอบมีให้เลือก 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อยและน้อยที่สุด

8. สรุปผลการวิจัย

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ประชากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 20-30 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี อายุการทำงานในออฟฟิศเมท 1-2 ปี และรายได้ต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของปัจจัยลักษณะงาน ปัจจัยลักษณะองค์กร และประสบการณ์จากการทำงานของพนักงานในบริษัทซีโอแอล จำกัด (มหาชน) (ออฟฟิศเมท) สาขาหัวหมาก

(n = 200)

ปัจจัยต่างๆ	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ปัจจัยลักษณะงาน			
ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	3.32	0.57	ปานกลาง
ความมั่นคงในงาน	2.91	0.81	ปานกลาง
ความท้าทายในการทำงาน	3.39	0.50	ปานกลาง
ความรับผิดชอบในงาน	3.35	0.56	ปานกลาง
รวม	3.24	0.47	ปานกลาง
ปัจจัยลักษณะองค์กร			
การมีส่วนร่วมในการบริหารงาน	3.37	0.53	ปานกลาง
นโยบาย กฎ ข้อบังคับ และขั้นตอนต่างๆในการทำงาน	3.21	0.56	ปานกลาง
รวม	3.29	0.44	ปานกลาง
ประสบการณ์จากการทำงาน			
การเห็นความสำคัญของงาน	3.46	0.61	มาก
สภาพการทำงาน	3.31	0.47	ปานกลาง
ทัศนคติต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และองค์กร	3.38	0.56	ปานกลาง
รวม	3.38	0.44	ปานกลาง

จากตารางที่ 1 พบว่า ระดับความคิดเห็นของพนักงานในบริษัทซีโอแอล จำกัด ที่มีต่อปัจจัยลักษณะงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (\bar{X} =3.24, S.D. = 0.47) และเมื่อพิจารณารายด้าน ทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง

ปัจจัยลักษณะองค์กรของพนักงาน พบว่า ระดับความคิดเห็นของพนักงานในบริษัทซีโอแอล จำกัด ที่มีต่อปัจจัยลักษณะองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (\bar{X} =3.29, S.D. = 0.44) และเมื่อพิจารณารายด้าน ทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง

ประสบการณ์จากการทำงานของพนักงาน พบว่า ระดับความคิดเห็นของพนักงานในบริษัทซีโอแอล จำกัด ที่มีต่อประสบการณ์จากการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (\bar{X} =3.38, S.D. = 0.44) และ

เมื่อพิจารณารายด้าน การเห็นความสำคัญของงานอยู่ในระดับมาก ส่วนทัศนคติต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และองค์กร และสภาพการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในบริษัทซีไอแอล จำกัด (มหาชน) (ออฟฟิศเมท) สาขาหัวหมาก

(n = 200)

ความผูกพันต่อองค์กร	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ความจงรักภักดีต่อองค์กร	3.88	0.76	มาก
ความตั้งใจที่จะอยู่กับองค์กร	2.35	0.98	น้อย
การให้ความร่วมมือ	3.18	0.62	ปานกลาง
การดูแลรักษา	3.59	0.57	มาก
ความพยายามในการทำงาน	3.32	0.58	ปานกลาง
รวม	3.26	0.44	ปานกลาง

จากตารางที่ 2 พบว่า ระดับความคิดเห็นของพนักงานในบริษัทซีไอแอล จำกัด ที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.26$, $SD = 0.44$) และเมื่อพิจารณารายด้าน ความจงรักภักดีต่อองค์กรกับการดูแลรักษา อยู่ในระดับมาก ความพยายามในการทำงาน กับการให้ความร่วมมือ อยู่ในระดับปานกลาง และความตั้งใจที่จะอยู่กับองค์กร อยู่ในระดับน้อย

การเปรียบเทียบปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอายุงานในออฟฟิศเมท มีผลการศึกษาดังนี้

- เพศของพนักงานที่แตกต่างกัน มีระดับความผูกพัน โดยรวมไม่แตกต่างกัน แต่พบแตกต่างกัน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านความจงรักภักดีต่อองค์กรและด้านความตั้งใจที่จะอยู่กับองค์กร ด้านความจงรักภักดีต่อองค์กรเพศชายจะมีระดับความผูกพันสูงกว่าเพศหญิง ส่วนในด้านความตั้งใจที่จะอยู่กับองค์กร พนักงานเพศหญิงจะมีระดับความผูกพันสูงกว่าเพศชาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

- อายุของพนักงานที่แตกต่างกัน มีระดับความผูกพัน โดยรวมไม่แตกต่างกัน แต่พบแตกต่างกัน 1 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้ความร่วมมือ โดยพนักงานที่มีอายุ 31-40 ปี มีระดับความผูกพันสูงกว่าพนักงานที่มีอายุ 20-30 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

- ระดับการศึกษาของพนักงานที่แตกต่างกัน มีระดับความผูกพัน โดยรวมแตกต่างกัน ด้านที่แตกต่าง ได้แก่ ด้านการให้ความร่วมมือ โดยการศึกษาปริญญาตรีมีระดับความผูกพันสูงกว่าการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

- อายุงานของพนักงานที่แตกต่างกัน มีระดับความผูกพันแตกต่างกัน อยู่ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร ด้านความตั้งใจที่จะอยู่กับองค์กร ด้านการให้ความร่วมมือ และด้านความพยายามในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การเปรียบเทียบปัจจัยลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร พบว่า ปัจจัยลักษณะงานในภาพรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกหรือทางเดียวกับความผูกพันของพนักงาน โดยรวมในระดับปานกลาง อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.58 ในขณะที่ภาพรวมของความจงรักภักดีต่อองค์กรไม่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยลักษณะงาน เมื่อจำแนกรายด้าน พบว่า ปัจจัยลักษณะงานในด้านความมั่นคงในงานต่อความตั้งใจที่จะอยู่กับองค์กรมีความสัมพันธ์สูงที่สุด ($r = 0.58$) และในด้านความท้าทายในงานต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรมีความสัมพันธ์น้อยที่สุด ($r = -0.14$) โดยที่มีความสัมพันธ์ทางลบ

การเปรียบเทียบปัจจัยลักษณะองค์กรมีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร พบว่า ปัจจัยลักษณะองค์กรในภาพรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกหรือทางเดียวกับความผูกพันของพนักงาน โดยรวมในระดับต่ำ อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.47 ในขณะที่ภาพรวมของความจงรักภักดีต่อองค์กรไม่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยลักษณะองค์กรเมื่อจำแนกรายด้าน พบว่า ปัจจัยลักษณะองค์กรในด้านนโยบาย กฎ ข้อบังคับ และขั้นตอนต่างๆ ในการทำงานต่อความตั้งใจที่จะอยู่กับองค์กรมีความสัมพันธ์สูงที่สุด ($r = 0.41$) และในด้านนโยบาย กฎ ข้อบังคับ และขั้นตอนต่างๆ ในการทำงานต่อการดูแลรักษามีความสัมพันธ์น้อยที่สุด ($r = 0.14$)

การเปรียบเทียบประสบการณ์จากการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร พบว่า ประสบการณ์จากการทำงานในภาพรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกหรือทางเดียวกับความผูกพันของพนักงาน โดยรวมในระดับปานกลาง อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.54 ในขณะที่ทุกด้านของความจงรักภักดีต่อองค์กรไม่มีความสัมพันธ์กับประสบการณ์จากการทำงาน เมื่อจำแนกรายด้าน พบว่า ประสบการณ์จากการทำงานในด้านสภาพการทำงานต่อความตั้งใจที่จะอยู่กับองค์กรมีความสัมพันธ์สูงที่สุด ($r = 0.50$) และในด้านการเห็นความสำคัญของงานต่อการให้ความร่วมมือมีความสัมพันธ์น้อยที่สุด ($r = 0.25$)

9. อภิปรายผล

จากการวิจัยเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ซีไอแอล จำกัด (มหาชน)(ออฟฟิศเมท) สาขาหัวหมาก ผู้วิจัยได้ทำการอภิปรายผลโดยมีรายละเอียดดังนี้

1. วิเคราะห์ปัจจัยลักษณะงานของพนักงานในบริษัทซีไอแอล จำกัด (มหาชน) (ออฟฟิศเมท) สาขาหัวหมาก พบว่ามีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง แต่ด้านความมั่นคงในงานจัดอยู่ในระดับน้อยที่สุดจากทั้ง 4 ด้าน อาจเป็นเพราะพนักงานได้รับสวัสดิการค่าตอบแทนไม่เหมาะสมกับงานที่ได้รับ

มอบหมาย พนักงานทุกคนย่อมหวังผลตอบแทนที่เหมาะสมกับความตั้งใจและเต็มที่กับงานของตนเองเป็นส่วนช่วยกระตุ้นให้พนักงานทำงานได้อย่างเต็มความสามารถ

2. วิเคราะห์ปัจจัยลักษณะองค์กรของพนักงานในบริษัทซีไอแอล จำกัด (มหาชน) (ออฟฟิศเมท) สาขาหัวหมาก พบว่าโดยภาพรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ในด้านนโยบาย กฎ ข้อบังคับ และขั้นตอนต่างๆในการทำงานซึ่งอยู่ในระดับน้อยกว่าด้านการมีส่วนร่วมในการบริหารงาน ในด้านนี้ครอบคลุมถึงเรื่องปัญหาในองค์กรหากพนักงานลางาน อาจเป็นเพราะพนักงานแต่ละคนมีหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายและต้องรับผิดชอบเป็นของตนเอง องค์กรควรมีขั้นตอนการปฏิบัติงานต่างๆ ที่ชัดเจน หากในวันที่พนักงานคนใดคนหนึ่งลางานจะทำให้พนักงานคนอื่นทำทดแทนได้ หากพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่แทนกันไม่เข้าใจขั้นตอนการปฏิบัติงานอาจทำได้ไม่ดีพอ หรืออาจเกิดความผิดพลาด และจะเกิดเป็นผลเสียตามมา

3. วิเคราะห์ประสบการณ์จากการทำงานของพนักงานในบริษัทซีไอแอล จำกัด (มหาชน) (ออฟฟิศเมท) สาขาหัวหมาก พบว่าโดยภาพรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง แต่ด้านการเห็นความสำคัญของงานนั้นจัดอยู่ในระดับมากที่สุด อาจเป็นเพราะพนักงานรู้สึกว่าการทำเป็นงานที่มีคุณค่าและมีความสำคัญ พนักงานมองเห็นความสัมพันธ์ระหว่างงานที่ทำกับวัตถุประสงค์ขององค์กร เรียกได้ว่าพนักงานมีความรักในงานที่ตนเองทำอยู่จึงแสดงประสิทธิภาพการทำงานได้เป็นอย่างดี

4. วิเคราะห์ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในบริษัทซีไอแอล จำกัด (มหาชน) (ออฟฟิศเมท) สาขาหัวหมาก พบว่าโดยภาพรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ด้านความตั้งใจที่จะอยู่กับองค์กรนั้นจัดอยู่ในระดับน้อยที่สุด อาจเป็นเพราะพนักงานยังขาดความตั้งใจที่จะทำงานในองค์กรนี้ไปจนเกษียณ ส่วนด้านความจงรักภักดีต่อองค์กรจะอยู่ในระดับสูงที่สุดพนักงานในองค์กรจะช่วยปกป้องหากมีผู้กล่าวถึงองค์กรในทางที่ผิดจะพยายามชี้แจงให้เขาเข้าใจให้ถูกต้อง

5. สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงานบริษัทซีไอแอล จำกัด (มหาชน) (ออฟฟิศเมท) สาขาหัวหมาก โดยในด้านความจงรักภักดีต่อองค์กรเพศชายจะมีความจงรักภักดีต่อองค์กรมากกว่าเพศหญิง และพนักงานที่มีอายุงานตั้งแต่ 3 ปี – 5 ปี จะมีความจงรักภักดีต่อองค์กรมากที่สุด แต่ในด้านความตั้งใจที่จะอยู่กับองค์กรเพศหญิงจะมีความความตั้งใจที่จะอยู่กับองค์กรมากกว่าเพศชาย และอายุงานที่มากกว่า 5 ปี จะมีความความตั้งใจที่จะอยู่กับองค์กรมาก ในด้านการให้ความร่วมมือจะเห็นได้ว่าพนักงานที่มีอายุ 31-40 ปี มีระดับการให้ความร่วมมือสูงกว่าพนักงานที่มีอายุ 20-30 ปี และระดับการศึกษาปริญญาตรีเป็นผลต่อการให้ความร่วมมือมากกว่าระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และด้านความพยายามในการทำงานอายุงานตั้งแต่ 1 ปี – 2 ปี มีพยายามในการทำงานที่ดี ซึ่งขัดแย้งกับงานวิจัยของ เบญจมาภรณ์ นวลิมป์ (2546) ซึ่งทำการศึกษาเรื่อง การศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลลักษณะงานและประสบการณ์ในงานกับความผูกพันต่อองค์กรของ พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาสมุทรสาครและสมุทรสงครามที่พบว่า เพศ และระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กรไม่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

6.สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงานบริษัทซีไอแอล จำกัด (มหาชน) (ออฟฟิศเมท) สาขาหัวหมาก โดยในภาพรวมปัจจัยลักษณะงานมีความสัมพันธ์ทางบวกหรือทางเดียวกันกับความผูกพันของพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง ในขณะที่ภาพรวมของความจงรักภักดีต่อองค์กร ไม่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยลักษณะงาน ส่วนในด้านความมั่นคงในงานต่อความตั้งใจที่จะอยู่กับองค์กรจะมีความสัมพันธ์สูงที่สุด อาจเป็นเพราะพนักงานยังมีความรู้สึกถึงความไม่มั่นคง ทำงานแล้วได้รับสวัสดิการค่าตอบแทนที่ยังไม่ตอบโจทยจึงไม่เกิดความตั้งใจที่จะอยู่กับองค์กร ไม่เปลี่ยนย้ายงาน หรือทำงานอยู่กับองค์กรไปจนเกษียณ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรุณา ศรีสว่าง (2544) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของบุคลากรในมหาวิทยาลัยเอกชนพบว่า ปัจจัยค่าจ้างที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา สภาพการทำงาน เงินเดือน และสวัสดิการ และความมั่นคงในการทำงาน

7.สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยลักษณะองค์กรมีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงานบริษัทซีไอแอล จำกัด (มหาชน) (ออฟฟิศเมท) สาขาหัวหมาก ในภาพรวมปัจจัยลักษณะองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกหรือทางเดียวกันกับความผูกพันของพนักงานอยู่ในระดับต่ำ ในขณะที่ภาพรวมของความจงรักภักดีต่อองค์กร ไม่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยลักษณะองค์กร เมื่อจำแนกรายด้าน พบว่า ด้านนโยบาย กฎ ข้อบังคับ และขั้นตอนต่างๆในการทำงานต่อความตั้งใจที่จะอยู่กับองค์กรมีความสัมพันธ์สูงที่สุด อาจเป็นเพราะในวันที่มีการลางานเกิดขึ้น องค์กรจะเกิดปัญหาเป็นอย่างมาก พนักงานคนอื่นจะทำหน้าที่แทนกันได้ไม่ดีพอ จะทำให้พนักงานเกิดความไม่มั่นใจในการปฏิบัติงานและอาจจะส่งผลกระทบต่อความตั้งใจที่จะอยู่กับองค์กรลดน้อยลงตามไปด้วย

8.สมมติฐานที่ 4 ประสิทธิภาพการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงานบริษัทซีไอแอล จำกัด (มหาชน) (ออฟฟิศเมท) สาขาหัวหมาก ในภาพรวมประสิทธิภาพการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกหรือทางเดียวกันกับความผูกพันของพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง ในขณะที่ภาพรวมของความจงรักภักดีต่อองค์กร ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน เมื่อพิจารณาพบว่า ด้านสภาพการทำงานต่อความตั้งใจที่จะอยู่กับองค์กรมีความสัมพันธ์สูงที่สุด อาจเป็นเพราะประสิทธิภาพจากทำงานเป็นตัวบ่งชี้ถึงความรู้และความสามารถเมื่อสะสมประสิทธิภาพได้มากการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาก็จะเพิ่มมากขึ้น และได้ความไว้วางใจในการปฏิบัติงานสำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เกวลิน ฟาง (2550, บทคัดย่อ) ซึ่งศึกษาวิจัยเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท จงเลิศล้ำ จำกัด พนักงานมีประสบการณ์ในการทำงานที่ต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

9.สรุปภาพรวมของทั้ง 3 ปัจจัย ปัจจัยลักษณะองค์กรจะมีความความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงานบริษัทซีไอแอล จำกัด (มหาชน) (ออฟฟิศเมท) สาขาหัวหมาก น้อยที่สุด แล้วตามด้วยประสิทธิภาพจากการทำงาน และปัจจัยลักษณะงาน

10. ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาจะเห็นว่าปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ปัจจัยลักษณะงาน ปัจจัยลักษณะองค์กร ประสบการณ์จากการทำงานล้วนมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรทั้งสิ้น ดังนั้นบริษัทควรมุ่งเน้น และให้ความสำคัญต่อปัจจัยต่างๆ ที่กล่าวมาเพื่อนำไปเป็นแนวทางบริหารงานของบริษัท ที่จะส่งผลให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูงขึ้นไป

1. บริษัทหรือผู้บริหารควรให้ความสำคัญและความสนใจแก่พนักงานอย่างทั่วถึงกัน และเร่งให้มีการสื่อสารภายในองค์กรแก่ระดับพนักงานอย่างทั่วถึงในเรื่องสำคัญๆ ที่พนักงานจำเป็นต้องรู้เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้

2. บริษัทหรือผู้บริหารต้องพยายามดึงศักยภาพที่พนักงานมีออกมาใช้ให้ได้มากที่สุด ให้เขารู้สึกว่าเขามีความสำคัญต่อองค์กร และผลที่ได้จากการทำงานต้องได้รับอย่างเหมาะสม การทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกว่างานของตนเองมีความมั่นคงสูง ด้วยการให้ความเชื่อมั่นให้ความไว้วางใจต่อพนักงาน

3. การเปิดโอกาสให้พนักงานได้มีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น และการกำหนดนโยบาย กฎ ข้อบังคับ และขั้นตอนต่างๆ ในการทำงานควรให้เหมาะสมกับลักษณะองค์กรและลักษณะงานภายในบริษัท

4. ส่วนในเรื่องค่าตอบแทนต้องมีการสำรวจจัดทำกรเปรียบเทียบกับบริษัทในอุตสาหกรรมเดียวกัน และบริษัทชั้นนำเพื่อนำมาปรับปรุงระบบฐานในการจ่ายเงินเดือนให้เข้ากับสภาวะการแข่งขัน และต้องมีการสื่อสารถึงสถานการณ์ในปัจจุบันเมื่อเทียบกับบริษัทอื่นๆ ให้พนักงานเข้าใจ จัดสวัสดิการต่างๆ ให้กับพนักงานรวมไปถึงการชี้ให้พนักงานเห็นถึงเป้าหมายของบริษัทและกลยุทธ์ที่ใช้

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการวิจัยครั้งต่อไป อาจมีการพิจารณาตัวแปรอื่นที่อิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรมาใช้ เช่น บุคลิกภาพ ภาวะผู้นำ สภาพแวดล้อม เพื่อตรวจสอบว่ามีความสอดคล้องกับความผูกพันต่อองค์กรหรือไม่อย่างไร

2. อาจมีการศึกษาแรงจูงใจในการทำงาน ความฉลาดทางอารมณ์ การสนับสนุนทางสังคมอื่นๆ เพิ่มเติมด้วย เพื่อดูว่ามีความเกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กรหรือไม่อย่างไร

3. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ควรใช้วิธีอื่นเพิ่มเติมด้วยนอกจากใช้แบบสอบถาม เช่น การสังเกต การสัมภาษณ์แบบมีส่วนร่วม เพื่อจะได้ทราบรายละเอียดอย่างลึกซึ้ง

บรรณานุกรม

- กอบสุข อินทโชติ. (2554). ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร ของ พนักงานบริษัทผลิตชิ้นส่วนอุตสาหกรรมยานยนต์แห่งหนึ่ง ในนิคมอุตสาหกรรม อมตะนคร จังหวัดชลบุรี. งานนิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการ ทรัพยากรมนุษย์, คณะ การจัดการและการท่องเที่ยว, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เกวลิน ฟาง.(2550). ความผูกพันองค์การของพนักงานบริษัท จงเลิศล้ำ จำกัด. ปัญหาพิเศษ รัฐ ประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต,สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เบญจวรรณ พัทธพงศ์พรรณ. (2555). ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงาน บริษัท บางกอกเอ็น เตอร์เทนเมนต์ จำกัด. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชา บริหารธุรกิจ, คณะ วิทยาการจัดการ, มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์.
- วิลาวรรณ รพีพิศาล. (2549). การบริหารทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ:โรงพิมพ์วิจิตรหัตถกร.
- มนัญญา สรรค์คุณากร. (2550). เปิดมุมมองด้านการบริหารคนเก่ง (Talent Management) ในสายตาของ ผู้บริหาร.21 พฤษภาคม 2558
- ศิริวรรณ ตันตระวิวัฒน์.(2530).การบริหารงานแบบมีส่วนร่วม : ศึกษาเฉพาะกรณีการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่ง ประเทศไทย. สารนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สมยศ นาวิการ. (2525). การพัฒนาองค์กรและการจูงใจ. กรุงเทพฯ: บรรณกิจเทรคดิ่ง.
- อรอุมา ศรีสว่าง.(2544). ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของบุคลากรในมหาวิทยาลัยเอกชน. วิทยานิพนธ์ ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- Vasu, M. , Stewart, D., & Garson, G. D. (1990). Organizational behavior and public management (2nd ed.). New York: Marcel Dekker.
- Whitney, M. J., & Cooper, W. H. (1989). Predicting Exit, Voice, Loyalty and Neglect. Administrative Science Quarterly. 34, 521-539.