



การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันและความผูกพัน
ของพนักงานบริษัท ไอบีเอ็ม โซลูชันส์ ดิลิเวอรี จำกัด

A study of the relationship between factors affecting employee engagement and
employee engagement of IBM Solutions Delivery Co., Ltd.

คงพล ช่างโชติ และ พนิตา สุระชัยกุลวัฒนา

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, 1612014017@live4.utcc.ac.th

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, panita_sur@utcc.ac.th

บทคัดย่อ

งานวิจัยฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานบริษัท ไอบีเอ็ม โซลูชันส์ ดิลิเวอรี จำกัด โดยมีนายคงพล ช่างโชติ ดำรงตำแหน่งเจ้าหน้าที่ระบบอาวุโส เป็นผู้รวบรวมกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานจำนวนทั้งสิ้น 200 คน ซึ่งสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานในองค์กร, เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นต่อความผูกพัน, เพื่อศึกษาความผูกพันและระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยความผูกพันในองค์กร และเพื่อศึกษาความผูกพันและระดับความคิดเห็นในองค์กร จากการศึกษาพบว่า 1) พนักงานของบริษัท ไอบีเอ็ม โซลูชันส์ ดิลิเวอรี จำกัด มีความพึงพอใจต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมาก 2) ความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมาก 3) ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับความผูกพันที่มีต่อองค์กรพบว่า มีความสัมพันธ์กันทางบวก

คำสำคัญ: ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพัน, ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานในองค์กร, ความคิดเห็นต่อความผูกพัน

ABSTRACT

This research are study the relationship between factors affecting employee engagement of IBM Solution Delivery Co., Ltd. The samples participated in this research included 200 employees. The statistical analysis included percentage, mean, standard deviation, One-way ANOVA and Pearson's correlation coefficient. The purpose of this research are study about the relationship between factors affecting employee engagement and engagement in the organization, to study the level of opinions on engagement, to study the engagement and the level of opinion toward the engagement factors and study the engagement and level of feedback in the organization. The results showed 1) Employees of IBM Solutions Co., Ltd. had a high level of satisfaction with the organization. 2) Overall organizational commitment was at a high level. 3) The relationship between satisfaction and engagement with the organization are positive relationship.

Keywords: the relationship between factors affecting employee engagement, the relationships between the level of feedback and the factors influencing employee engagement in the organization, the engagement feedback



1. บทนำ

บริษัท ไอบีเอ็ม โซลูชันส์ ดิลิเวอรี จำกัด ได้ก่อตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 25 กันยายน พ.ศ. 2528 โดยมีผู้บริหาร และพนักงานที่ปฏิบัติงานในองค์กรจำนวนกว่า 415 คน และเป็นบริษัทเอทาร์ซอร์สซึ่งด้านไอทีที่ใหญ่ที่สุดในประเทศไทย ในปีพ.ศ. 2559 บริษัทด้าน IT จากประเทศจีนได้เข้ามามีบทบาทในธุรกิจ IT มากขึ้น ลูกค้าส่วนใหญ่จึงเลือกผลิตภัณฑ์จากประเทศจีน เพราะเนื่องจากราคาไม่แพง ส่งผลให้ผลประกอบการของบริษัท ไอบีเอ็ม โซลูชันส์ ดิลิเวอรี จำกัด ลดลง จึงทำให้ผลประกอบการของบริษัทลดลง รวมถึงส่งผลให้ค่าตอบแทนและสวัสดิการของบริษัทฯ ลดลงอีกทั้งมีการเสนอค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ดีจากบริษัทคู่แข่ง ทำให้พนักงานที่มีความสามารถลาออกไปอยู่กับบริษัทคู่แข่ง อีกทั้งเนื่องจากเทคโนโลยีในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทำให้ต้องมีการซื้อระบบเทคโนโลยีใหม่ๆ เพื่อให้ก้าวทันเทคโนโลยีอยู่เสมอ ลูกค้าจึงหันไปใช้ผลิตภัณฑ์จากประเทศจีนมากขึ้น เนื่องจากอายุการใช้งานไม่ยาวนาน ทำให้สามารถเปลี่ยนระบบได้บ่อย และได้รับเทคโนโลยีใหม่ๆตลอดเวลา

จากปัญหาข้างต้น ผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยที่มีผลความผูกพันของพนักงานในองค์กร, ศึกษาระดับความความคิดเห็นต่อความผูกพัน, ศึกษาความผูกพันและระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยความผูกพันในองค์กร และศึกษาความผูกพันและระดับความคิดเห็นในองค์กร โดยกำหนดขอบเขตการศึกษาไว้ดังนี้ 1.ขอบเขตด้านประชากรศาสตร์ ประชากรในการศึกษาคั้งนี้ ได้แก่ กลุ่มตัวอย่างพนักงานของบริษัท ไอบีเอ็ม โซลูชันส์ ดิลิเวอรี จำกัด จากทั้งหมด 3 แผนกจำนวน 200 คน และ 2.ขอบเขตด้านธุรกิจ ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันและความผูกพันของพนักงานบริษัท ไอบีเอ็ม โซลูชันส์ ดิลิเวอรี จำกัด ที่มีผลต่อการดำเนินงาน

ทั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปรที่ใช้ศึกษา ดังนี้ 1.ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ และระยะเวลาที่อยู่กับบริษัท, 2.ความผูกพัน (ตามแนวคิดของ Hewitt Associates), 3.ความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร, 4.ความต้องการที่คงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร และ 5.ความทุ่มเทเพื่อคงไว้ประโยชน์ขององค์กร

จากการวิจัยเรื่องการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันและความผูกพันของพนักงานบริษัท ไอบีเอ็ม โซลูชันส์ ดิลิเวอรี จำกัด สามารถนำผลวิจัยที่ได้ไปเสนอต่อผู้บริหาร เพื่อที่จะร่วมมือหาแนวทางในการปรับปรุง และพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อันจะช่วยส่งเสริมให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กร และลดจำนวนการลาออกของพนักงาน

คำนิยามศัพท์

1. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกในด้านบวกของบุคคลที่ผลักดันให้เกิดความกระตือรือร้น มีขวัญและกำลังใจ ทำให้การทำงานบรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ
2. ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อองค์กร อาทิ ความจงรักภักดี การยอมรับเป้าหมาย ค่านิยม วัฒนธรรมขององค์กร และการเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร
3. ภาวะผู้นำ (Leadership) หมายถึง ผู้ที่มีหน้าที่กำหนดแนวนโยบายและบริหารงานภายในองค์กร ซึ่งส่งผลโดยตรงต่อรูปแบบในการบริหารงานและการทำงานของคนในองค์กร
4. วัฒนธรรมหรืออุดมมุ่งหมายขององค์กร (Culture Purpose) หมายถึง สิ่งยึดเหนี่ยวให้คนในองค์กรสามารถปฏิบัติตนอย่างถูกต้องและเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน เช่น ในกรณีศึกษานี้ หมายถึง การสร้างความผูกพัน



ให้เกิดขึ้นกับบุคคลภายในองค์กร กล่าวคือเมื่อพนักงานมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร ก็จะส่งผลทำให้เกิดแรงผลักดัน
แรงจูงใจ และกระตุ้นให้พนักงานพร้อมที่จะอุทิศตนเพื่อปฏิบัติหน้าที่ของตนอย่างสุดความสามารถให้กับองค์กร

5. ลักษณะงาน (Work activity) หมายถึง ลักษณะหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานที่ได้รับมอบหมาย

6. ค่าตอบแทนโดยรวม (Total compensation) หมายถึง ผลตอบแทนที่พนักงานได้รับจากการส่งมอบผลการ
ทำงาน

7. คุณภาพชีวิต (Quality of life) หมายถึง สิ่งแวดล้อมและการใช้ชีวิตในการทำงานกับชีวิตส่วนตัวของ
พนักงาน

8. โอกาสที่ได้รับ (Opportunity) หมายถึง การที่พนักงานได้มีโอกาสได้รับการยกย่องหรือการได้รับ โอกาส
ให้เป็นส่วนหนึ่งของทีม หรือกระทั่งการได้รับ โอกาสที่เป็นประโยชน์ในการพัฒนางานหรือชีวิตส่วนตัว

9. ความสัมพันธ์ (Relationship) หมายถึง การที่พนักงานได้รับความสัมพันธ์ที่ดี ทั้งต่อหัวหน้า เพื่อน
ร่วมงาน ลูกน้อง ลูกค้า หรือในทีมงาน

10. ความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายของค่านิยมขององค์กร หมายถึง พนักงานยอมรับในแนว
ปฏิบัติและค่านิยมของตนให้สอดคล้องกับค่านิยมขององค์กร

11. พนักงานมีความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามในการทำงานเพื่อประโยชน์ต่อองค์กร หมายถึง การใช้
ความสามารถ ความพยายามของตนอย่างเต็มที่ เพื่อให้งานในองค์กรประสบผลสำเร็จ

12. ความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงการเป็นสมาชิกขององค์กร หมายถึง ความต้องการของพนักงานที่มี
ความสมัครใจที่จะอยู่ปฏิบัติงานในองค์กรถึงแม้ว่าจะได้รับข้อเสนอที่ดีกว่าจากองค์กรอื่นพนักงานก็จะไม่คิดหรือต้องการ
ที่จะลาออกจากองค์กร

13. องค์กร หมายถึง บริษัท ไอบีเอ็ม โซลูชั่นส์ ดิสิเวอรี จำกัด

14. พนักงาน หมายถึง พนักงานบริษัท ไอบีเอ็ม โซลูชั่นส์ ดิสิเวอรี จำกัด

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยที่มีผลความผูกพันของพนักงานในองค์กร

2. เพื่อศึกษาระดับความความคิดเห็นต่อความผูกพัน

3. เพื่อศึกษาความผูกพันและระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยความผูกพันในองค์กร

4. เพื่อศึกษาความผูกพันและระดับความคิดเห็นในองค์กร

สมมุติฐาน

1. พนักงานของบริษัท ไอบีเอ็ม โซลูชั่นส์ ดิสิเวอรี จำกัด มีความพึงพอใจต่อองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับมาก

2. พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

3. ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับความผูกพันที่มีต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กันทางบวก



กรอบแนวคิดงานวิจัย

ตัวแปรต้นที่จะศึกษา

ข้อมูลเชิงลักษณะ
1. เพศ
2. อายุ
3. สถานภาพ
4. ระดับการศึกษา
5. รายได้
6. ระยะเวลาที่อยู่กับบริษัท
ข้อมูลเชิงลักษณะ
1. ภาวะผู้นำ (Leadership)
2. วัฒนธรรมหรือจุดมุ่งหมายของ (Culture Purpose)
3. ลักษณะงาน (Work Activity)
4. ค่าตอบแทนโดยรวม (Total Compensation)
5. คุณภาพชีวิต (Quality of Life)
6. โอกาสที่ได้รับ (Opportunity)
7. ความสัมพันธ์ (Relationship)

ตัวแปรตามที่จะศึกษา

1. ความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร
2. ความต้องการที่คงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร
3. ความทุ่มเทเพื่อคงไว้ประโยชน์ขององค์กร

3. การดำเนินการวิจัย

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเห็นด้วยของพนักงานตามแนวคิดของบริษัท เฮอร์ทกับความผูกพันที่มีต่อองค์กร กรณีศึกษา บริษัท ไอบีเอ็ม โซลูชั่นส์ ดิลิเวอรี จำกัด

กลุ่มตัวอย่างได้แก่ พนักงาน บริษัท ไอบีเอ็ม โซลูชั่นส์ ดิลิเวอรี จำกัด โดยการกำหนดกลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยนี้ได้อ้างอิงจากตารางสำเร็จรูปของ Krejcie and Morgan (1970) ซึ่งได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 คน โดยใช้อัตราส่วนตามความจริง เก็บข้อมูลแต่ละแผนก โดยคำนวณตามสัดส่วนที่เกิดขึ้นในประชากรจริง ซึ่งสามารถจำแนกตามตารางดังนี้

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ผู้ศึกษาใช้การเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม ความเห็นด้วยของพนักงานที่มีต่อบริษัท ไอบีเอ็ม โซลูชั่นส์ ดิลิเวอรี จำกัด โดยแบ่งโครงสร้างแบบสอบถามออกเป็นส่วนๆ ดังนี้ 1. ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบไปด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาที่ได้ปฏิบัติงานมา รวมทั้งหมด 6 ข้อ, 2. ข้อมูลเกี่ยวกับความเห็นด้วยที่มีต่อองค์กรของกลุ่มตัวอย่าง รวม 32 ข้อ ซึ่งใช้มาตราวัดของลิเคิร์ตสเกล (Likert Scale) โดยคำถามที่ใช้รวบรวมข้อมูล ในส่วนนี้จะ เป็นแบบให้เลือกระดับคือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด 3. เป็นคำถามเกี่ยวกับความผูกพันที่มีต่อองค์กรของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งจะเป็นแบบให้เลือกระดับคือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ซึ่งการศึกษาหัวข้อนี้ต้องการศึกษาว่าค่าดังกล่าวมีความสัมพันธ์ระหว่างความเห็นด้วยกับความผูกพันที่มีต่อองค์กร หรือไม่ และ 4. ข้อเสนอแนะรวมถึงการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้ศึกษาได้ทำการค้นคว้าข้อมูล แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำมาเป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาตามกรอบแนวคิด โดยผู้ศึกษาได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลการศึกษา ดังนี้ 1. ดำเนินการแจกแบบสอบถาม และเก็บรวบรวมกลับคืนภายใน 14 วัน โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 แผนก และรับแบบสอบถามที่เสร็จเรียบร้อยแล้วกลับคืนด้วยตัวเอง



2. ช่วงเวลาที่ไปแจกแบบสอบถามประมาณ 9.00 น. และไปรับแบบสอบถามคืนประมาณ 16.00 น., 3. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่เสร็จเรียบร้อยแล้ว จำนวน 200 ชุด และ 4. นำข้อมูลที่ได้อ้างลงใน โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในครั้งนี้จะใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ เบื้องต้นจะใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ดังนี้ 1. ค่าความถี่ (Frequency) ใช้ในการอธิบายความถี่และร้อยละของข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยแยกส่วนได้อย่างชัดเจน 2. ค่าเฉลี่ยตัวอย่าง (Sample Mean) ใช้ในการอธิบายค่าเฉลี่ยของความเห็นด้วยในแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 และเป็นค่าหลักที่ใช้ในการเปรียบเทียบและวิเคราะห์ข้อมูลในด้านอื่นๆ 3. ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้อธิบายความแปรปรวนของข้อมูลในแบบสอบถามส่วนที่ 2 และ ส่วนที่ 3, 4. การทดสอบด้วย t-test ใช้ในการเทียบตัวแปรระหว่างความเห็นด้วยทั้งหมดของปัจจัยส่วนบุคคลหนึ่งกับอีกปัจจัยส่วนบุคคลหนึ่ง ซึ่งได้จากการทดสอบสมมติฐาน เพื่อเปรียบเทียบความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่าง โดยในการศึกษาครั้งนี้จะเป็นการเทียบกันระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่ 3 กลุ่ม 5. การทดสอบความสัมพันธ์ด้วยค่าสหสัมพันธ์ (Correlation Efficiency) ใช้สำหรับวิเคราะห์และทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเชิงปริมาณกับตัวแปรตามที่เป็นข้อมูลเชิงปริมาณ ว่าปัจจัยใดมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญกัน โดยสามารถกำหนดให้ค่านัยสำคัญทางสถิติที่ .05 และ 6. การทดสอบด้วย One-Way ANOVA เพื่อใช้ในการเปรียบเทียบและวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลกับความผูกพันที่มีต่อองค์กรของกลุ่มตัวอย่าง

ตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม

1. ตัวแปรต้น (Independent Variable)

1.1. ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ และระยะเวลาที่อยู่กับบริษัท

1.2. ปัจจัยด้านความผูกพัน (ตามแนวคิดของ Hewitt Associates) ได้แก่

1.2.1. ภาวะผู้นำ (Leadership)

1.2.2. วัฒนธรรมหรืออุดมการณ์ขององค์กร (Culture Purpose)

1.2.3. ลักษณะงาน (Work Activity)

1.2.4. ค่าตอบแทนโดยรวม (Total Compensation)

1.2.5. คุณภาพชีวิต (Quality of Life)

1.2.6. โอกาสที่ได้รับ (Opportunity)

1.2.7. ความสัมพันธ์ (Relationship)

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์กร ประกอบไปด้วย 3 ด้าน คือ

2.1. ความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร

2.2. ความต้องการที่คงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร

2.3. ความทุ่มเทเพื่อคงไว้ประโยชน์ขององค์กร



4. ผลการวิจัย

การวิเคราะห์ผลการศึกษาใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) เพื่ออธิบายผลการศึกษา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนการทดสอบสมมติฐานใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Analysis) โดยใช้การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วยสถิติ t-test และการทดสอบความแปรปรวนทางเดียวด้วยสถิติ (One-Way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยมีรายละเอียดดังนี้

ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 60.50 และเป็นเพศชายคิดเป็นร้อยละ 39.50 อายุต่ำกว่า 30 ปีคิดเป็นร้อยละ 50 รองลงมาคือช่วงอายุ 31 - 40 ปี และช่วงอายุ 41 - 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 42.00 และ 6.50 ตามลำดับ และอายุมากกว่า 51 ปีขึ้นไป มีน้อยที่สุดคิดเป็นร้อยละ 1.50 ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสดคิดเป็นร้อยละ 69.50 รองลงมาคือสถานภาพสมรสคิดเป็นร้อยละ 29.00 และสถานภาพหย่าร้างมีน้อยที่สุดคิดเป็นร้อยละ 1.50 ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ที่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี / ปวส.มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 72.00 รองลงมาเป็นผู้ที่จบการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี / ปวช.คิดเป็นร้อยละ 23.00 และผู้ที่จบการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีน้อยที่สุดคิดเป็นร้อยละ 5.00 ซึ่งมีรายได้ต่ำกว่า 20,000 บาทมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 59.00 รองลงมาเป็นผู้ที่มีรายได้ระหว่าง 20,001 - 30,000 บาทและรายได้ระหว่าง 10,001 - 40,000 บาทคิดเป็นร้อยละ 21.00 และ 12.00 ตามลำดับ และกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้มากกว่า 40,001 บาทมีน้อยที่สุดคิดเป็นร้อยละ 8.00 อีกทั้งมีระยะเวลาที่อยู่กับบริษัทระหว่าง 1-5 ปีมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 63.50 รองลงมาเป็นผู้ที่มีระยะเวลาที่อยู่กับบริษัทระหว่าง 6 - 10 ปี และระหว่าง 11 - 15 ปีคิดเป็นร้อยละ 21.50 และ 12.50 ตามลำดับ และกลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาที่อยู่กับบริษัทระหว่าง 16 - 20 ปีมีน้อยที่สุดคิดเป็นร้อยละ 2.50

ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับระดับความคิดเห็นด้านความพึงพอใจที่มีต่อองค์กร ของกลุ่มตัวอย่างด้านความเป็นผู้นำ พบว่าค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรกมากที่สุดคือ พนักงานคิดว่าองค์กรมีคณะผู้บริหารที่มีวิสัยทัศน์กว้างไกล รองลงมาคือผู้บริหารระดับสูงแสดงให้เห็นชัดเจนว่าเป็นผู้นำที่มีประสิทธิภาพ และพนักงานคิดว่าองค์กรมีคณะผู้บริหารที่มีความสามารถในการบริหารจัดการในระดับสูง, ด้านวัฒนธรรมหรืออุดมการณ์ขององค์กร พบว่าค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรกมากที่สุดคือพนักงานมีความคิดเห็นสอดคล้องกับนโยบายขององค์กร รองลงมาคือวัฒนธรรมขององค์กรเป็นสิ่งที่เห็นด้วยและยอมรับ และเป้าหมายของการปฏิบัติงานในองค์กรสอดคล้องกับแนวคิด, ด้านลักษณะงาน พบว่าค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรกมากที่สุดคือคือ พนักงานมีความพึงพอใจกับงานที่ทำอยู่เพราะทำให้มีโอกาสได้เรียนรู้ทักษะใหม่ๆ รองลงมาคือพนักงานมีโอกาสกำหนดวิธีการทำงานในหน้าที่ของตนเอง และพนักงานสามารถใช้วิจารณญาณของตนเองในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้ทันที, ด้านค่าตอบแทนโดยรวม พบว่าค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรกมากที่สุดคือคือ เงินเดือนที่พนักงานได้รับในปัจจุบันเหมาะสมกับระดับความรู้ความสามารถ รองลงมาคือสวัสดิการและผลประโยชน์อื่นๆ นอกเหนือจากเงินเดือนและรายได้พิเศษที่พนักงานได้รับในปัจจุบันมีความเหมาะสมและน่าพึงพอใจ และเงินเดือนที่พนักงานได้รับในปัจจุบันเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่และปริมาณที่รับผิดชอบ, ด้านคุณภาพชีวิต พบว่าค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรกมากที่สุดคือคือ พนักงานสามารถมีเวลาให้กับครอบครัวได้ รองลงมาคือพนักงานสามารถลางานเพื่อพักผ่อนได้อย่างอิสระตามสิทธิที่ควร ได้รับ และองค์กรให้ความสำคัญกับสภาพชีวิตความเป็นอยู่ของพนักงานเป็นอย่างมาก, 2.6 ด้านโอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน พบว่าค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรกมากที่สุดคือ งานที่พนักงานได้รับมอบหมายเป็นงานที่สำคัญ รองลงมาคืองานที่ทำให้พนักงานมีโอกาสจะได้ร่วมงานกับหน่วยงานอื่น และงานที่ทำภายในหน่วยงานจะได้ทำงานร่วมกันเป็นทีมมากกว่าต่างคนต่างทำ, 2.7 ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน



และผู้บังคับบัญชา พบว่าค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรกมากที่สุดคือ ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานเป็นไปอย่างแน่นแฟ้น รองลงมาคือพนักงานได้รับความร่วมมือในการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน และพนักงานได้รับคำปรึกษาจากผู้บังคับบัญชาเมื่อมีปัญหาในการทำงาน

ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับระดับความคิดเห็นทางด้านการผูกพันที่มีต่อองค์กรของกลุ่มตัวอย่าง พบว่าระดับความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ การทุ่มเทความพยายามเพื่อผลประโยชน์ขององค์กร รองลงมาคือการยอมรับเป้าหมายนโยบายขององค์กร และความต้องการในการดำรงความเป็นสมาชิกขององค์กร ด้านการยอมรับเป้าหมายและนโยบายขององค์กร พบว่าค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรกมากที่สุดคือ พนักงานรู้สึกไม่พอใจเป็นอย่างมากหากมีคนก้าวพลาดหรือวิพากษ์วิจารณ์องค์กรในทางที่ไม่ดี รองลงมาคือพนักงานรู้สึกยินดีและภาคภูมิใจหากมีโอกาสได้แนะนำองค์กรให้กับเพื่อนที่กำลังมองหางาน และพนักงานรู้สึกภูมิใจทุกครั้งที่ได้บอกผู้อื่นว่าทำงานที่องค์กรแห่งนี้ ด้านการทุ่มเทความพยายามเพื่อผลประโยชน์ขององค์กร พบว่าค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรกมากที่สุดคือ พนักงานยินดีทุ่มเทเวลาและความพยายามในการทำงานอย่างเต็มที่จนสุดกำลังเพื่อผลักดันเป้าหมายความสำเร็จขององค์กร รองลงมาคืองานให้ความร่วมมืออย่างเต็มที่ในการทำกิจกรรมต่างๆ ที่เกิดประโยชน์ต่อองค์กร และพนักงานรู้สึกผิดหวังและเสียใจอย่างมากหากปีใดผลการดำเนินงานขององค์กรไม่ประสบผลสำเร็จตามที่ใฝ่ฝันไว้ ด้านความต้องการในการดำรงความเป็นสมาชิกขององค์กร พบว่าค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรกมากที่สุดคือ ถึงแม้ว่าจะมีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นกับองค์กรพนักงานก็ยังคงจะทำงานที่นี้ต่อไป รองลงมาคือพนักงานวางอนาคตและเป้าหมายสูงสุดในชีวิตการทำงานไว้ที่องค์กรแห่งนี้ และถึงแม้ว่าพนักงานมีโอกาสที่จะได้ไปทำงานที่อื่นแต่พนักงานก็ยังเลือกที่จะทำงานที่นี้ต่อไป

ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับระดับความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับความผูกพันที่มีต่อองค์กรของกลุ่มตัวอย่าง พบว่าด้านการยอมรับเป้าหมาย นโยบายขององค์กร คือรู้สึกยินดีและภาคภูมิใจหากมีโอกาสได้แนะนำองค์กรให้กับเพื่อนที่กำลังมองหางาน ($r = 0.44$) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับงานที่ได้รับมอบหมายเป็นงานที่สำคัญ ส่วนความภูมิใจที่ได้บอกผู้อื่นว่าทำงานที่องค์กรแห่งนี้ ($r = 0.43$) ความรู้สึกไม่พอใจมีคนกล่าวหาหรือวิพากษ์วิจารณ์องค์กรในทางที่ไม่ดี ($r = 0.39$) และด้านภาพลักษณ์และชื่อเสียงขององค์กร ($r = 0.36$) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการที่ผู้บริหารระดับสูงได้แสดงให้เห็นว่าเป็นผู้นำที่มีประสิทธิภาพ ด้านการทุ่มเทความพยายามเพื่อผลประโยชน์ขององค์กร คือการอาสาตัวรับผิดชอบงานอื่นที่นอกเหนือจากหน้าที่เพื่อผลประโยชน์ขององค์กร ($r = 0.42$) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการใช้วิจารณญาณของตนเองในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ทันที ด้านการทุ่มเทเวลาและความพยายามในการทำงานอย่างเต็มที่จนสุดกำลังเพื่อองค์กร ($r = 0.38$) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการมีโอกาสในการกำหนดวิธีการทำงานในหน้าที่ของตนเองได้ ด้านการเสนอตัวช่วยเหลืออยู่เสมอแม้จะไม่ใช่งานในความรับผิดชอบโดยตรง ($r = 0.38$) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับงานที่ทำ ทำให้มีโอกาสได้ร่วมงานกับหน่วยงานอื่นอยู่เสมอ ด้านการให้ความร่วมมือในการทำกิจกรรมต่างๆ ($r = 0.38$) กับความรู้สึกผิดหวังและเสียใจหากผลการดำเนินงานขององค์กร ไม่ประสบผลสำเร็จ ($r = 0.33$) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการมีความคิดเห็นสอดคล้องกับนโยบายขององค์กร ด้านความต้องการในการดำรงความเป็นสมาชิกขององค์กร คือการที่พนักงานตั้งใจวางอนาคตและเป้าหมายการทำงานไปที่องค์กรแห่งนี้ ($r = 0.50$) กับความตั้งใจแน่วแน่ที่จะทำงานที่องค์กรแห่งนี้ต่อไปจนเกษียณอายุ ($r = 0.45$) และด้านถึงแม้จะมีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นกับองค์กรพนักงานก็จะทำงานที่นี้ต่อไป ($r = 0.44$) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับโอกาสที่จะได้เลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น ส่วนด้านการมีโอกาสที่จะได้ไปทำงานที่องค์กรอื่นแต่พนักงานก็ยัง



เลือกที่จะทำงานที่นี้ต่อไป ($r = 0.42$) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับด้านการใช้วิจารณญาณของตนเองในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ทันที

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความผูกพันที่มีต่อองค์กรของกลุ่มตัวอย่างพบว่า เพศ ด้านการยอมรับเป้าหมายนโยบายขององค์กรและด้านการทุ่มเทความพยายามเพื่อผลประโยชน์ขององค์กร ต่างเพศกันมีความผูกพันต่อองค์กร ไม่แตกต่างกัน ด้านความต้องการในการดำรงความเป็นสมาชิกขององค์กร (ในหัวข้อความตั้งใจอย่างแน่วแน่ที่จะทำงานที่องค์กรแห่งนี้ต่อเนื่องไปจนกระทั่งเกษียณอายุ) ต่างเพศกันมีความผูกพันต่อองค์กรที่แตกต่างกัน, อายุ ด้านการยอมรับเป้าหมายนโยบายขององค์กร (ในหัวข้อภาพลักษณ์และชื่อเสียงขององค์กร) ด้านการทุ่มเทความพยายามเพื่อผลประโยชน์ขององค์กร (ในหัวข้อการให้ความร่วมมือในการทำกิจกรรมต่างๆ กับความรู้สึกลึกซึ้งหวังเสียดใจหากผลการดำเนินธุรกิจขององค์กรไม่ประสบผลสำเร็จ) ด้านความต้องการในการดำรงความเป็นสมาชิกขององค์กร (ในหัวข้อท่านพร้อมที่จะเปลี่ยนงานทันทีหากมีโอกาส) พนักงานที่มีอายุต่างกันจะมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน, ระดับการศึกษา โดยแบ่งเป็นด้านการยอมรับเป้าหมายนโยบายขององค์กร ระดับการศึกษาต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน, ด้านการทุ่มเทความพยายามเพื่อผลประโยชน์ขององค์กรในหัวข้อการทุ่มเทความพยายามในการทำงานเพื่อองค์กร ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันจะมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 พบว่ากลุ่มระดับการศึกษาของพนักงานที่มีระดับความผูกพันแตกต่างกันคือ กลุ่มระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี / ปวช. จะมีระดับความผูกพันต่ำกว่ากลุ่มระดับการศึกษาปริญญาตรี / ปวส. และกลุ่มระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ขณะที่กลุ่มระดับการศึกษาปริญญาตรี / ปวส. จะมีระดับความผูกพันต่ำกว่ากลุ่มระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี, ในหัวข้อความรู้สึกลึกซึ้งหวังเสียดใจหากผลการดำเนินธุรกิจขององค์กรไม่ประสบผลสำเร็จ ระดับการศึกษาต่างกันจะมีความผูกพันต่อองค์กรที่แตกต่างกันเว้นวรรคที่ระดับนัยสำคัญ .05 พบว่า กลุ่มระดับการศึกษาของพนักงานที่มีระดับความผูกพันแตกต่างกันคือ กลุ่มระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี / ปวช. จะมีระดับความผูกพันต่ำกว่ากลุ่มระดับการศึกษาปริญญาตรี / ปวส. และกลุ่มระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ขณะที่กลุ่มระดับการศึกษาปริญญาตรี / ปวส. จะมีระดับความผูกพันต่ำกว่ากลุ่มระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี, ในหัวข้อการเสนอตัวช่วยเหลือองค์กรอยู่เสมอแม้จะไม่ใช่งานในความรับผิดชอบโดยตรง ระดับการศึกษาต่างกันจะมีความผูกพันต่อองค์กรที่แตกต่างกันเว้นวรรคที่ระดับนัยสำคัญ .05 พบว่า กลุ่มระดับการศึกษาของพนักงานที่มีระดับความผูกพันแตกต่างกันคือ กลุ่มระดับการศึกษาปริญญาตรี / ปวส. จะมีระดับความผูกพันต่ำกว่ากลุ่มระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี / ปวช. และกลุ่มระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ขณะที่กลุ่มระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี / ปวช. จะมีระดับความผูกพันต่ำกว่ากลุ่มระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี, ด้านความต้องการในการดำรงความเป็นสมาชิกขององค์กรในหัวข้อถึงแม้จะมีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นกับองค์กรก็ยังคงทำงานที่นี้ต่อไป ระดับการศึกษาต่างกันจะมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 พบว่า กลุ่มระดับการศึกษาของพนักงานที่มีระดับความผูกพันแตกต่างกันคือ กลุ่มระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีจะมีระดับความผูกพันต่ำกว่ากลุ่มระดับการศึกษาปริญญาตรี / ปวส. และกลุ่มระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี / ปวช. ขณะที่สูงกว่ากลุ่มระดับการศึกษาปริญญาตรี / ปวส. จะมีระดับความผูกพันต่ำกว่ากลุ่มระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี / ปวช., รายได้ด้านการยอมรับเป้าหมายและนโยบายขององค์กร รายได้แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กร ไม่แตกต่างกัน, ด้านการทุ่มเทความพยายามเพื่อผลประโยชน์ขององค์กรในหัวข้อการทุ่มเทเวลาและความพยายามในการทำงานเพื่อองค์กร รายได้ต่างกันจะมีความผูกพันต่อองค์กรที่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 พบว่า กลุ่มรายได้ของพนักงานที่มีระดับความผูกพันแตกต่างกันคือ



กลุ่มรายได้ต่ำกว่า 20,000 บาทจะมีระดับความผูกพันต่ำกว่ากลุ่มรายได้สูงกว่า 40,001 บาทและกลุ่มรายได้ 30,001 ถึง 40,000 บาท นอกจากนี้กลุ่มรายได้ 20,001 ถึง 30,000 บาทจะมีระดับความผูกพันต่ำกว่ากลุ่มรายได้สูงกว่า 40,001 บาทและกลุ่มรายได้ 30,001 ถึง 40,000 บาท, ในหัวข้อการเสนอตัวของค้กรอยู่เสมอแม้จะไม่ทำงานในความรับผิดชอบโดยตรง รายได้ต่างกันจะมีความผูกพันต่อองค์กรที่ต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 พบว่า กลุ่มรายได้ของพนักงานที่มีระดับความผูกพันแตกต่างกันคือ กลุ่มรายได้ 20,001 ถึง 30,000 บาทจะมีระดับความผูกพันต่ำกว่ากลุ่มรายได้สูงกว่า 40,001 บาทและกลุ่มรายได้ 30,001 ถึง 40,000 บาท นอกจากนี้กลุ่มรายได้ต่ำกว่า 20,000 บาทจะมีระดับความผูกพันต่ำกว่ากลุ่มรายได้สูงกว่า 40,001 บาทและกลุ่มรายได้ 30,001 ถึง 40,000 บาท, ด้านความต้องการในการดำรงความเป็นสมาชิกขององค์กร ในหัวข้อการวางแผนอนาคตหมายการทำงานไว้ที่องค์กรแห่งนี้ รายได้ต่างกันจะมีความผูกพันต่อองค์กรที่ต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 พบว่ากลุ่มรายได้ของพนักงานที่มีระดับความผูกพันแตกต่างกันคือ กลุ่มรายได้ต่ำกว่า 20,000 บาทจะมีระดับความผูกพันต่ำกว่า 30,001 ถึง 40,000 บาทและกลุ่มรายได้สูงกว่า 40,001 บาท นอกจากนี้กลุ่มรายได้ 20,001 ถึง 30,000 บาทจะมีระดับความผูกพันต่ำกว่ากลุ่มรายได้ 30,001 ถึง 40,000 บาท และกลุ่มรายได้สูงกว่า 40,000 บาท, ในหัวข้อถึงแม้ว่าจะมีโอกาสได้ไปทำงานที่อื่นแต่ก็ยังเลือกที่จะทำงานที่นี้ต่อไป รายได้ต่างกันจะมีความผูกพันต่อองค์กรที่ต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 พบว่ากลุ่มรายได้ของพนักงานที่มีระดับความผูกพันแตกต่างกันคือ กลุ่มรายได้ต่ำกว่า 20,000 บาทจะมีระดับความผูกพันต่ำกว่ากลุ่มรายได้ 20,001 ถึง 30,000 บาทและกลุ่มรายได้สูงกว่า 40,001 บาท นอกจากนี้กลุ่มรายได้ 30,001 ถึง 40,000 บาทจะมีระดับความผูกพันต่ำกว่ากลุ่มรายได้ 20,001 ถึง 30,000 บาทและกลุ่มรายได้สูงกว่า 40,001 บาท, ในหัวข้อท่านพร้อมที่จะเปลี่ยนแปลงงานทันทีหากมีโอกาส รายได้ต่างกันจะมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 พบว่ากลุ่มรายได้ของพนักงานที่มีระดับความผูกพันแตกต่างกันคือ กลุ่มรายได้สูงกว่า 40,001 บาทจะมีระดับความผูกพันต่ำกว่ากลุ่มรายได้ 20,001 ถึง 30,000 บาทและกลุ่มรายได้ต่ำกว่า 20,000 บาท นอกจากนี้กลุ่มรายได้ 30,001 ถึง 40,000 บาทจะมีระดับความผูกพันต่ำกว่ากลุ่มรายได้ 20,001 ถึง 30,000 บาทและกลุ่มรายได้ต่ำกว่า 20,000 บาท, ระยะเวลาที่อยู่กับบริษัทแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกันทั้งในด้านการยอมรับเป้าหมายนโยบายขององค์กร ด้านการทุ่มเทความพยายามเพื่อผลประโยชน์ขององค์กร และด้านความต้องการในการดำรงความเป็นสมาชิกขององค์กร

5. การอภิปรายผล

สรุปผลการวิจัยเรื่อง การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันและความผูกพัน ของพนักงานบริษัท ไอบีเอ็ม โซลูชั่นส์ ดิลิเวอรี จำกัด ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ผลการวิเคราะห์ระดับความผูกพันที่มีต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ไอบีเอ็ม โซลูชั่นส์ ดิลิเวอรี จำกัด พบว่าระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานอยู่ในระดับมากปัจจัยที่พนักงานรู้สึกกว่าทำให้มีความผูกพันกับองค์กรคือการทุ่มเทความพยายามเพื่อผลประโยชน์ขององค์กร พนักงานยินดีทุ่มเทเวลาและความพยายามในการทำงานอย่างเต็มที่จนสุดกำลังเพื่อผลักดันเป้าหมายความสำเร็จขององค์กร พนักงานให้ความร่วมมืออย่างเต็มที่ในการทำกิจกรรมต่างๆ ที่เกิดประโยชน์ต่อองค์กร ส่วนในด้านการยอมรับเป้าหมายนโยบายขององค์กร ซึ่งเมื่อพิจารณาความรู้สึกของพนักงาน พนักงานมีความรู้สึกไม่พึงพอใจเป็นอย่างมากหากมีคนกล่าวหาหรือวิพากษ์วิจารณ์องค์กรในทางที่ไม่ดี พนักงานรู้สึกยินดีและภาคภูมิใจหากมีโอกาสได้งานทำองค์กรที่ทำงานให้กับเพื่อนที่กำลังมองหางาน และด้านความต้องการในการดำรงความเป็นสมาชิกขององค์กร ถึงแม้ว่าจะมีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นกับองค์กรพนักงานยังคงจะทำงานที่นี้ พนักงานวางแผนอนาคตและเป้าหมายสูงสุดในชีวิตการทำงานที่องค์กรแห่งนี้ ซึ่งผลที่ได้ออกมาเป็นไป



ตามแบบจำลองเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของ Steers (1977: 48) คือผลของความผูกพันต่อองค์กร (Outcomes of Commitment) ได้แก่ ความปรารถนาความมุ่งมั่นที่จะอยู่กับองค์กร การมีส่วนร่วมในองค์กร การธำรงรักษาบุคลากรขององค์กร และศักยภาพในการทำงาน ผลของการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ บุญช่วย คล้าเอม (2551) ได้ศึกษาความผูกพันขององค์กรของพนักงานบริษัท บี.พี.เอ็น. ซัพพลาย แอนด์ เซอร์วิส จำกัด จำนวน 92 คน โดยมีเครื่องมือที่ใช้คือ แบบสอบถาม และจากผลการวิจัยพบว่า 1. พนักงานมีความผูกพันองค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยคือ ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อองค์กร การความรู้สึภาคภูมิใจในองค์กรของตน ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร และด้านความต้องการดำรงความเป็นสมาชิกในองค์กรของตน 2. พนักงานที่มีอายุต่างกันมีความผูกพันองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนพนักงานที่มีเพศระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความผูกพันองค์กรไม่แตกต่างกัน

6. บทสรุปและข้อเสนอแนะ

สำหรับการศึกษาในครั้งนี้ผู้วิจัยขอเสนอข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการนำผลการวิจัยไปใช้ โดยแบ่งเป็น 1. ด้านการยอมรับเป้าหมายและนโยบายขององค์กร ซึ่งจากการวิจัยพบว่า การที่ผู้บริหารระดับสูงได้แสดงให้เห็นอย่างชัดเจนว่าเป็นผู้นำที่มีประสิทธิภาพ ($r = 0.43$) จะทำให้พนักงานเกิดความศรัทธาและมุ่งมั่นทำงานเพื่อองค์กร ดังนั้นองค์กรควรมีแผนในการพัฒนาผู้นำขึ้นมาทดแทนอย่างต่อเนื่องเว้นวรรคเพื่อเป็นขวัญและกำลังใจให้พนักงานมุ่งมั่นทำงานเพื่อองค์กร และจากการวิจัยพบว่า ถ้าพนักงานได้รับมอบหมายให้ทำงานที่สำคัญ ($r = 0.44$) จะทำให้มีความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น เนื่องจากได้มีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น ร่วมสร้างความก้าวหน้าให้องค์กร รู้สึกถึงความเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร พนักงานจะทำงานด้วยความใส่ใจ และพัฒนาแนวทางในการทำงานใหม่ๆ อยู่เสมอ, 2. ด้านการทุ่มเทความพยายามเพื่อผลประโยชน์ขององค์กร :ซึ่งจากการวิจัยพบว่า ถ้าพนักงานได้มีโอกาสใช้วิจารณญาณของตนเองในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ทันที ($r = 0.42$) จะทำให้พนักงานมีความผูกพันในด้านที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อประโยชน์ขององค์กร เพราะได้ร่วมตัดสินใจและแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น และจากการวิจัยพบว่า การมีความคิดเห็นสอดคล้องกันนโยบายขององค์กร ($r = 0.38$) จะทำให้พนักงานมีความผูกพันในด้านที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อผลประโยชน์ของ องค์กร เพราะมีความศรัทธาในนโยบายเดียวกัน ควรทำให้องค์กรเป็นที่ที่พนักงาน สามารถแสดงความคิดเห็นที่เกี่ยวกับปัญหาการทำงาน ควรเปิดกว้างให้พนักงานสามารถแสดงความคิดเห็นใหม่ๆ ในทุกๆ ด้าน เพื่อเป็นการเปิดโอกาสให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในกิจการขององค์กร และด้านความต้องการในการดำรงความเป็นสมาชิกขององค์กร ซึ่งจากการวิจัยพบว่า ถ้าพนักงานมีโอกาสที่จะได้รับการเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น ($r = 0.50$) จะทำให้มีความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น เนื่องจากการได้แสดงออกถึงความสามารถในการทำงานและใช้ทักษะที่มีอยู่ช่วงสรรคผลงาน ทำให้พนักงานเกิดความกระตือรือร้นในการทำงาน ไม่เบื่อหน่ายกับงานที่ทำ และสุดท้ายผลของงานที่ทำจะทำให้พนักงานรู้สึกภาคภูมิใจและทำงานกับองค์กรอย่างต่อเนื่อง และจากผลการวิจัยพบว่า การสร้างความพึงพอใจในการขึ้นเงินเดือนให้ไม่ได้มีผลทำให้พนักงานมีความผูกพันกับองค์กรมากขึ้นแต่อย่างใด องค์กรจึงต้องให้ความสำคัญในการขึ้นเงินเดือนให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาในครั้งถัดไป ผู้วิจัยได้ให้ข้อเสนอแนะว่าควรมีการศึกษาถึงแรงจูงใจในการทำงาน ความฉลาดทางอารมณ์ เพื่อดูความเกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กรหรือไม่อย่างไรและควรศึกษาตัวแปร



อื่นๆ เช่น การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา ความปลอดภัยในการทำงาน เพื่อให้กรอบแนวคิดในการศึกษามีความครอบคลุมมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กรองแก้ว อยู่สุข. (2542). *พฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ธनिया ปัญญาแก้ว. (2541). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานของข้าราชการครูในจังหวัดเชียงใหม่*. (วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการเมืองและการปกครอง มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).
- บุญช่วย คล้าเอม. (2551). *ความผูกพันองค์กรของพนักงานบริษัท บี.พี.เอ็น. ซัพพลาย แอนด์ จำกัด*. (การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร).
- พิทยา บวรวัฒนา. (2542). *ทฤษฎีองค์การสาธารณะ*. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ยงยุทธ เกษสาคร. (2541). *ภาวะผู้นำและการจูงใจ*. กรุงเทพมหานคร : ศูนย์เอกสารและตำราสถาบันราชภัฏสวนดุสิต.
- วิชัยแหวนเพชร. (2543). *มนุษย์สัมพันธ์ในการบริหารอุตสาหกรรม*. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ธรรมกมล.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, สมชาย หิรัญกิตติ และชวลิต ประภาวนนท์. (2548). *พฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพมหานคร : ธีระฟิล์มและไซเท็ก.
- Blum, M.L.and Naylor, J.C. (1968). *Industrial Psychology*. New York : Harper and Row Publisher.
- Buchanan, Bruce. 1974. *Building Organizational Commitment-The Socialization of Managers in Work Organizations*. Administrative Science Quarterly.
- Gubman, E.L. (2003). *Increasing and measuring engagement*. [Online]. Retrieved December 21, 2017, from <http://www.gubmanconsulting.com/wring-increasing.html>.
- Harrell, D.E. (1964). The Sectional Origins of the Churches of Christ. *Journal of Southern History*.
- Hewitt Associates. (2003). *Best employers in India 2002*. [Online]. Retrieved December 23, 2017. Retrieved from <http://www.hewittassociates.com/>
- Hewitt Associates. (2003). *Overview*. [Online]. Retrieved December 19, 2017. [Online]. Retrieved from <http://was4.hewitt.com/hewitt/about/overview/index.htm>
- Hewitt Associates. (2008). *Identify factors driving employee engagement*. [Online]. Retrieved December 23, 2017. from <http://www.hewittassociates.com/Intl/NA/enUS/OurServices/ServiceTool.aspx?>