



ความพึงพอใจในการทำงาน การจัดการสวัสดิการ และความผูกพันต่อองค์กร  
ของพนักงานบริหารฝ่ายขายภาคสนาม บริษัท เคที อิเล็กทรอนิกส์ จำกัด  
Job Satisfaction Welfare Management and Organization engagement  
of field force employees, K.T Electronics Co.,Ltd.,

กัญญาวีรณัฐ ธิมาวรรณ<sup>1</sup> และ อнуฉัตร ชำของ<sup>2</sup>

<sup>1</sup> บัณฑิตวิทยาลัย กลุ่มวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, E-mail: kanyaweeranath.opal@gmail.com

<sup>2</sup> กลุ่มวิชาการจัดการ, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, Email: anuchat\_c@hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีวัตถุประสงค์ 6 ข้อ ดังนี้ 1) ศึกษาระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน 2) ศึกษาระดับความคิดเห็นที่มีต่อการจัดการสวัสดิการขององค์กร 3) ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน 4) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับความผูกพันองค์กร 5) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการจัดการสวัสดิการกับความผูกพันต่อองค์กร 6) ศึกษาความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โดยใช้ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานบริหารฝ่ายขายภาคสนาม บริษัท เคที อิเล็กทรอนิกส์ จำกัด ในเขตภาคเหนือ 17 จังหวัด จำนวน 208 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้จำนวน 136 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีคำนวณตามสูตรของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น .95 วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi Stage) โดยขั้นที่ 1 ทำการสุ่มแบบโควตา (Quota Sampling) และขั้นที่ 2 ทำการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาจากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีของ Abraham H. Maslow, Allen & Meyer โดยผู้วิจัยจะทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ (Frequency), ค่าร้อยละ(Percentage) ค่าเฉลี่ย(Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และสถิติเชิงปริมาณที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ได้แก่ การทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปร Multiple Regression, การทดสอบความแตกต่างของตัวแปร 2 กลุ่ม (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way analysis of variance or ANOVA) และ การทดสอบ Post Hoc Test

ผลการวิจัยพบว่า 1) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 25-40 ปี ระดับการศึกษา ม.6, ปวช. และปวส. อายุงานระหว่าง 0-1 ปี สถานภาพสมรส มีช่วงรายได้ต่อเดือน 9,000 – 16,000 บาท และตำแหน่งหน้าที่ระดับพนักงานขาย 2) ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ด้านการมีส่วนร่วมในสังคมมีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยในรายชื่อพนักงานมีความพึงพอใจในมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานภายในแผนกมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3) ระดับความคิดเห็นที่มีระบบการจัดการและสวัสดิการขององค์กรโดยรวมอยู่ในระดับสูง ด้านความปลอดภัยในการทำงานและสุขภาพ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยในรายชื่อพบว่าพนักงานให้ความเห็นว่าบัตรประกันอุบัติเหตุมีความจำเป็นอย่างมากโดยมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด 4) ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ด้านบรรทัดฐานและความถูกต้องทางสังคม มีค่าเฉลี่ยสูงสุดและเมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อพบว่าความยินดีเสมอที่จะตอบแทนองค์กรนี้ด้วยการทำให้องค์กรก้าวหน้าและประสบความสำเร็จมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเช่นกัน



5) ความสัมพันธ์ของความพึงพอใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร ด้านกายภาพ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันของพนักงาน 2 ด้าน คือ ด้านความต่อเนื่อง และด้านความถูกต้องและบรรทัดฐานทางสังคม 6) ความสัมพันธ์ของการจัดการสวัสดิการกับความผูกพันต่อองค์กร ด้านการอบรมความรู้สินค้าและบริการ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านทางจิตใจ ด้านความต่อเนื่อง และด้านความถูกต้องและบรรทัดฐานทางสังคม 7) พนักงานที่มีระดับการศึกษา รายได้ และตำแหน่งแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรด้านความต่อเนื่องแตกต่างกัน โดยพนักงานในกลุ่มที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี รายได้ 24,001-32,000 บาทต่อเดือน และมีตำแหน่ง หัวหน้างาน มีความผูกพันต่อองค์กรด้านความต่อเนื่องต่ำกว่ากลุ่มที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีรายได้ 9,000-16,000 บาทต่อเดือน และตำแหน่งพนักงานขาย ในด้านพนักงานที่มี เพศ อายุ อายุงาน และสถานภาพที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กร ไม่แตกต่างกัน

**คำสำคัญ:** ความพึงพอใจในการทำงาน, การจัดการสวัสดิการ, สวัสดิการ, ความผูกพันองค์กร

## ABSTRACT

This Quantitative research, with 6 purposes 1) to study the level of Employee Satisfaction 2) to study the level of opinions on Welfare Management 3) to study about Organization Engagement of employees 4) Study of the relationship between job satisfaction and Organization Engagement 5) Study of the relationship between employee perception of welfare management and Organization Engagement of employees 6) to study the differences of organizational engagement of employees by using personal factors. The population used in this research are employees of K.T Electronics Co., Ltd., 17 provinces in the northern of Thailand about 208 persons, research samples group is about 136 persons, determine the sample group by using Taro Yamane's formula are confidence at 0.95. The sampling method have multi-stage, by first step is quota sampling by random, second step is accidental sampling by random. A tools using this study is a questionnaire to make it happen theory by Abraham H. Maslow, Geert Hofstede, and Allen and Meyer, that researcher using descriptive statistics such as frequency, percentage, mean and standard deviation, and quantitative statistics at 0.05 significance level such as multiple regression test, t-test, one-way analysis of variance (ANOVA) and Post Hoc test.

The research found that, 1) The most of group samples are female, between 25-40 years old, education are high school, vocational and high vocational, work experience is during 0-1 years, they are marital status, they income about of 9,000-16,000 baht per month and they are an operational level product consultants 2) Overall this Job Satisfaction of employees are medium, in the "Social belonging needs", the employees have a satisfied at a good colleagues relationship in their department highest average. 3) The level opinion on the Organization Engagement of employees are the highest, in the "Safety in work and health", the employees think that in their work, accident insurance card is needed, are the highest average. 4) The organization engagement of the employees, are overall the medium level, in the "Normative commitment", the employees sample group are feel, they are ready to willing cooperate with the organization have no ambiguity in mind, are the highest average. 5) Job satisfaction with organization engagement are relationship, by job satisfaction of employees in the "Physiological Needs", they



have a positive relation with organization engagement of K.T Electronics Co., Ltd.'s employees, are 2 factors, in the “Continuance commitment” and “Normative commitment”. 6) The organization engagement of employees relation with Job satisfaction, there are positive relation with organization engagement of K.T Electronics Co., Ltd.'s employees, all 3 factors (in the “Affective commitment”, “Continuance commitment” and “Normative commitment”) 7) The employees have education, income and position are different, they have organization engagement, in the “Continuance commitment” are different, by the employees group are graduated bachelor degree, they income about 24,001-32,000 baht per month, and they have an officer / supervisor position, they have organization engagement, in the “Continuance commitment”, are lower than employees group an under graduated bachelor degree, they income about 9,000-16,000 baht per month, and an operational level employees. In a parts of employees they are sex, age, work experience and status are difference, there are organization engagement have not difference.

**Keywords:** Job Satisfaction, Welfare Management, Welfare, Organization Engagement

## 1. บทนำ

เศรษฐกิจในยุคโลกาภิวัตน์ ถูกขับเคลื่อนด้วยปัจจัยต่างๆอย่างรวดเร็ว ไม่ว่าจะเป็นเทคโนโลยีที่ล้ำสมัยหรือรูปแบบของธุรกิจที่มีหลากหลายเพิ่มขึ้น โดยจะเห็นได้จากภาวะการแข่งขันในประเทศไทยที่ค่อนข้างรุนแรงในช่องทางต่างๆ และมีแนวโน้มรุนแรงขึ้นเรื่อยๆ ทั้งนี้ความได้เปรียบทางธุรกิจเหล่านั้น ขึ้นอยู่กับหลายปัจจัยและความสามารถทางธุรกิจ อาทิ วิสัยทัศน์ พันธกิจ กลยุทธ์ เป้าหมาย รวมไปถึงบุคลากรในองค์กร โดยในแต่ละองค์กรนั้นจะมีลักษณะเฉพาะของตนเอง และจำเป็นต้องมีบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถและมีเป้าหมายเดียวกันกับองค์กร เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายอย่างรวดเร็วเช่นเดียวกับภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบัน

ในแง่ขององค์กร ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือเอกชน ต่างก็ให้ความสนใจต่อทรัพยากรมนุษย์ เพราะเป็นทรัพยากรหลักและทรัพยากรสำคัญ โดยแต่ละองค์กรจะมีแนวทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกันไป ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร องค์กรใดที่มีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถและทักษะต่างๆ ที่ดีเยี่ยมจะทำให้ห้องกรนั้นบรรลุเป้าหมายได้เร็วขึ้น นั่นหมายความว่า องค์กรมีความจำเป็นที่จะต้องรักษาทรัพยากรหลักเหล่านี้ไว้ด้วยกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรบุคคลอย่างคุ้มค่า

ทั้งนี้ ผู้วิจัยมีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงในการทำงานกับพนักงานระดับปฏิบัติการและเห็นความเปลี่ยนแปลงในการทำงานของพนักงาน โดยเริ่มจากสถิติการลาออกของพนักงานบริหารฝ่ายขายภาคสนาม บริษัท เคที อิเล็กทรอนิกส์ จำกัด ตั้งแต่ มกราคม ปี พ.ศ. 2559 ถึง 1 ธันวาคม ปี พ.ศ. 2560 พบว่า มีอัตราการลาออกของพนักงานบริหารฝ่ายขายภาคสนามเขตภาคเหนือ เพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 2.5 (อ้างอิงโดยฝ่ายบุคคลบริษัท เคที อิเล็กทรอนิกส์ จำกัด ปี พ.ศ. 2559 ถึง ปี พ.ศ. 2560) ทำให้บริษัทต้องเพิ่มทุนในการจัดอบรมพนักงานใหม่ทุกเดือนและส่งผลให้ค่านำเชื่อถือของร้านค้าหุ้นส่วนทั้งประเภทร้านค้าปลีกและค้าส่งในพื้นที่ลดลงไปด้วย ดังนั้น จึงการเกิดงานวิจัยในครั้งนี้ขึ้นมา เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการทำงาน การจัดการสวัสดิการ ระดับความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อระบบการจัดการสวัสดิการ รวมถึงศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจและระบบการจัดการสวัสดิการ ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อความผูกพันองค์กร และเพื่อศึกษาความแตกต่างของความผูกพันของพนักงาน



โดยใช้ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล โดยคาดว่าจะสามารถนำมาใช้ประโยชน์ในการวางแผนกลยุทธ์ในการบริหารทรัพยากรบุคคลในการสร้างความพึงพอใจ รวมไปถึงนำไปใช้ในการตัดสินใจเกี่ยวกับการเพิ่มสวัสดิการต่างๆ ตามความเหมาะสมให้กับพนักงาน ทั้งนี้ เพื่อเพิ่มความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรมากขึ้นและลดการลาออกของพนักงานอันจะก่อให้เกิดปัญหาตามที่ได้กล่าวมาข้างต้นอีกด้วย

## แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์โดยมาสโลว์ (อ้างใน จุฑารัตน์ เฟิงมาก, 2548) ได้อธิบายถึงความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์นั้นมีความเหมือนกัน หากความต้องการนั้นๆ ได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการอื่นเข้ามาแทนที่ โดยที่ความต้องการเหล่านี้จะเป็นไปตามลำดับขั้นจากต่ำไปสูงซึ่งสามารถแบ่งได้ดังนี้

- 1) ความต้องการด้านร่างกายหรือด้านกายภาพ (Physiological Needs) คือความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์เพื่อการอยู่รอด นั่นคือปัจจัย 4 ได้แก่ อาหาร น้ำ เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค ซึ่งความต้องการเหล่านี้ถือว่าเป็นความจำเป็น มนุษย์จำเป็นต้องได้รับความต้องการเหล่านี้อย่างเพียงพอ เพื่อให้มีคุณภาพทางด้านร่างกายตลอดจนประสิทธิภาพของการทำงานให้ประสบความสำเร็จ
- 2) ความต้องการด้านความมั่นคงปลอดภัย (Safety Needs) หลังจากที่มนุษย์ได้รับความต้องการพื้นฐานเพียงพอแล้ว ความต้องการที่เพิ่มขึ้นอีกขั้นคือการมีชีวิตอยู่รอดและปลอดภัย ต้องการครอบครัวที่อบอุ่น ต้องการการงานที่มั่นคง รายได้ที่มั่นคง เพื่อนำไปสู่ความมั่นคงของฐานะและการเงิน มีเจ้านายและเพื่อนร่วมงานที่ดี ที่จะยังให้เกิดความสำเร็จทั้งในเรื่องส่วนตัวและการงาน
- 3) ความต้องการการมีส่วนร่วมในสังคม (Social Belonging Needs) เมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองตามความต้องการขั้นพื้นฐานและมีหลักประกันในการใช้ชีวิตแล้วบุคคลก็จะมีความต้องการที่จะอยู่ร่วมกันในสังคม มีส่วนร่วมเกี่ยวข้องกันในสังคมมากขึ้น มีการยอมรับ เป็นสมาชิกในสังคม และมีความต้องการได้รับการสนับสนุนจากสมาชิกในสังคม ซึ่งจะทำให้บุคคลนั้นๆ มีความรู้สึกว่าได้เป็นส่วนหนึ่งของสังคม
- 4) ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียงและความภาคภูมิใจ (Self-Esteem Need) เมื่อมนุษย์ที่มีความต้องการด้านกายภาพ ความปลอดภัย ความรัก เพียบพร้อมสมบูรณ์ ก็จะมีความต้องการอีกขั้นคือความก้าวหน้าและการยอมรับในคุณค่าของตนจากคนรอบข้าง ความต้องการการยกย่องชมเชย ทั้งจากการยอมรับนับถือตนเองและการยอมรับ การสรรเสริญ การยกย่อง หรือ ได้รับรางวัล ความต้องการการได้รับการยกย่องสามารถได้รับการตอบสนองจากองค์กร โดย องค์กรจัดหาตำแหน่งหน้าที่การงานความรับผิดชอบให้เหมาะสม ทำให้บุคคลนั้นๆ เกิดความภาคภูมิใจในหน้าที่ความรับผิดชอบของตน
- 5) ความต้องการการได้รับความสำเร็จตามความนึกคิด (Needs of self Actualization) เป็นความต้องการขั้นสูงสุดเป็นขั้นสูงสุดของมนุษย์ ซึ่งความต้องการในขั้นนี้เป็นความต้องการของบุคคลที่อยากจะกระทำในสิ่งที่ตนเองให้ความสนใจอยากทำ โดยใช้ศักยภาพของตนเองอย่างเต็มที่ เป็นความปรารถนาขั้นสุดท้ายของบุคคลที่อยากได้ออกเป็นนอกเหนือจากที่เป็นอยู่ และปรารถนาที่จะให้ความต้องการเหล่านี้บรรลุความพึงพอใจของตน (จุฑารัตน์ เฟิงมาก, 2548)

### การกำหนดตัวชี้วัดผลงานหรือความสำเร็จของงาน(KPI : Key Performance Indicator)

เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวัดผลการปฏิบัติงานหรือประเมินผลการดำเนินงานในด้านต่างๆ ซึ่งสามารถแสดงผลการวัดหรือประเมินผลการวัด ในรูปข้อมูลเชิงปริมาณเพื่อสะท้อนประสิทธิภาพ ประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน โดยแบ่งเป็น 3 ระดับ ดังนี้



ตัวชี้วัดระดับองค์กร (Organization Indicators) สิ่งชี้วัดผลการทำงานในภาพรวมองค์กร เป็นตัวชี้วัดหลัก เพื่อตอบสนองวิสัยทัศน์ภารกิจ เป้าหมาย กลยุทธ์ขององค์กร ตัวชี้วัดระดับหน่วยงาน (Department indicators) สิ่งชี้วัดผลการทำงานของหน่วยงาน รวมถึงระดับ ฝ่าย หรือ ส่วนงาน จะแตกต่างกันตามลักษณะงานที่รับผิดชอบ ตัวชี้วัดระดับบุคคล (Individual Indicators) สิ่งชี้วัดผลการทำงานของพนักงาน รายบุคคล ตามขอบเขตหน้าที่รับผิดชอบ หรือตาม ตำแหน่งงาน ทั้งที่พนักงานที่มีหน้าที่งานคล้ายกัน ตัวชี้วัดที่กำหนดขึ้นควรจะแตกต่างกัน

### ทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

ทฤษฎีของ Allen และ Meyer ได้แบ่งความผูกพันต่อองค์กรออกเป็น 3 ประเภทหลักๆ ดังนี้ 1) ความผูกพันทางจิตใจ (Affective Commitment) เป็นความผูกพันที่เกิดจากอารมณ์ ความรู้สึก พนักงานที่มีความผูกพันประเภทนี้เกิดขึ้นมาจากความรู้สึกภายใน โดยพนักงานจะมีความรู้สึกที่ดีต่อองค์กรเป็นความรู้สึกผูกพันและเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร การเกิดความรู้สึกสามัคคีรักใคร่ปรองดองกันในองค์กร มีการรักษาสภาพสมาชิกไว้ มีความรู้สึกเป็นเจ้าขององค์กร ยินดีที่จะเสียสละและทุ่มเทให้กับองค์กรอย่างเต็มความสามารถ มีความภูมิใจที่ได้ทำงานกับองค์กรแห่งนี้ และไม่คิดที่จะย้ายไปทำงานที่อื่น 2) ความผูกพันด้านความต่อเนื่อง (Continuance Commitment) เป็นความผูกพันที่ต่อเนื่องและการคงอยู่กับองค์กร เป็นความผูกพันที่เป็นการประเมินว่าบุคคลต้องอยู่กับองค์กรเพราะมีความจำเป็นบางอย่าง หรืออาจจะสูญเสียผลประโยชน์บางอย่างหากไม่อยู่ในองค์กร 3) ความผูกพันด้านความถูกต้องและบรรทัดฐานของสังคม (Normative Commitment) เป็นความผูกพันที่เกิดจากกระบวนการประเมินว่าเป็นสิ่งที่ควรกระทำกลายเป็นความจำเป็น และเป็นบรรทัดฐานก่อให้เกิดความผูกพันขึ้น พนักงานที่มีความผูกพันอยู่ในลักษณะประเภทนี้จะเกิดเป็นความผูกพันเพื่อตอบแทนบุญคุณหรือสิ่งที่บุคคลได้รับจากองค์กร ซึ่งความผูกพันในลักษณะนี้อาจถูกแสดงออกมาอยู่ในรูปแบบของความจงรักภักดีของบุคคลในองค์กรคนใดคนหนึ่ง หรือต่อตัวองค์กรเอง อีกนัยหนึ่งอาจกล่าวได้ว่าเป็นภาวะความผูกพันที่เนื่องมาจากต้องทดแทนบุญคุณที่องค์กรมีต่อตัวบุคคล เช่น การมีหัวหน้างานที่ดีให้ความช่วยเหลือทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัวของบุคคลากร ได้รับการทุนการศึกษาหรือการได้รับความช่วยเหลือบางอย่างจากองค์กร ความผูกพันทางด้านความถูกต้องและบรรทัดฐานทางสังคมนี้สามารถเกิดได้จากองค์ประกอบเหล่านี้ เช่น ความสัมพันธ์ต่อผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน การพึ่งพาองค์กร การมีส่วนร่วมในการบริหารงาน

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วุฒิพงษ์ แก้วหิรัญ (2548) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท ไทยฟูจิซีร์ร็อก จำกัด โดยพบว่าพนักงานมีความเห็นต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมเป็นสำคัญ สภาพแวดล้อมในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการในการทำงาน ทั้งหมดอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนอายุพนักงาน อายุงานของพนักงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ผู้วิจัยยังศึกษาและค้นพบอีกว่า เพศ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง อัตราเงินเดือน สถานภาพสมรส สภาพเศรษฐกิจ พื้นที่หรือสาขาในการปฏิบัติงาน ค่าตอบแทน สวัสดิการ และสภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงานบริษัท ไทยฟูจิซีร์ร็อก จำกัด ล้วนไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (วุฒิพงษ์ แก้วหิรัญ, 2548)

อนุสรฯ เวหาชนาวี (2557) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษาพนักงานใน บริษัท ไทยอะคริลิกไฟเบอร์ จำกัด กลุ่มตัวอย่างพนักงานในบริษัท ไทยอะคริลิกไฟเบอร์



จำกัด ที่ประจำโรงงานผลิตอำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี ซึ่งมีจำนวนประชากรทั้งหมด 444 คน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 200 คน โดยพบว่าพนักงานกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้โบนัสในปีที่ผ่านมา มีความเหมาะสมซึ่งมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ส่วนความผูกพันต่อองค์กรพบว่าเพศไม่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร พนักงานที่มีอายุการทำงาน 16 ปีขึ้นไป มีความผูกพันต่อองค์กรในด้านความต่อเนื่อง ด้านบรรทัดฐานทางสังคมและความถูกต้องในระดับสูง และยังพบว่าความพึงพอใจในการทำงานด้านการมีส่วนร่วมในสังคม ด้านการยอมรับนับถือ และด้านการบรรลุสิ่งที่ตั้งใจไว้ มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับความผูกพันต่อองค์กรทั้ง 3 ด้าน คือด้านความรู้สึกด้านความต่อเนื่อง และด้านบรรทัดฐานทางสังคมและความถูกต้อง (อนุสรฯ เวหาธรนาวิ, 2557)

วิรัชญา กวีธรวิบริรักษ์ (2560) กล่าวไว้ว่า การกำหนดตัวชี้วัดผลงาน คือ การแสดงผลลัพธ์ของการปฏิบัติงานและความสำเร็จขององค์กร โดยจะต้องมีแนวทางในการกำหนดตัวชี้วัด สามารถแบ่งได้ดังนี้

1) กำหนดตัวชี้วัดหลักขององค์กร กำหนดขึ้นตามนโยบายที่ต้องการให้ทุกส่วนงานในองค์กรต้องมีส่วนผลักดันให้เป็นไปตามเป้าหมาย โดยคำนึงถึงความสามารถของบุคลากรในองค์กร อาจกำหนดตัวชี้วัดอิงตามหลัก Balanced Scorecard(BSC) ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านลูกค้า (Customer) ,ด้านการเงิน(Financial) ด้านกระบวนการภายใน (Internal Process) และด้านการเรียนรู้เติบโต ( Learning and Growth) 2) กำหนดตัวชี้วัดหลักในหน่วยงาน กำหนดตามหน้าที่งานที่รับผิดชอบหลักตาม Job Description ของแผนก บางแผนกไม่จำเป็นต้องมีตัวชี้วัดครบ ทั้ง 4 ด้านตามหลัก BSC 3) กำหนดตัวชี้วัดรายบุคคล ตัวชี้วัด (PI) รายบุคคลนั้น มีจำนวนมากปรับเปลี่ยนไปตามสภาพการณ์เศรษฐกิจ ประสิทธิภาพหรือความเชี่ยวชาญ เมื่อได้ตัวชี้วัดแล้วต้องมีการประชุมทีมที่เกี่ยวข้องในงาน ทั้งหัวหน้าผู้ร่วมงาน เพื่อกำหนดน้ำหนักคะแนน สำหรับหัวหน้างาน การตั้งหัวข้อกำหนดตัวชี้วัด เปลี่ยนไปตามการบริหารจัดการ ส่วนผู้ปฏิบัติงานการตั้งตัวชี้วัดหลักขึ้นอยู่กับภาระหน้าที่หลักตามคุณลักษณะหน้าที่งาน 4) กำหนดตัวชี้วัดรอง ตัวชี้วัดบางตัวมีการตรวจนับ จัดเก็บ แต่ไม่ตรงกับตัวชี้วัดหลักในหน่วยงานหรือไม่ถูกเลือกกำหนดเป็นตัวชี้วัดหลัก ถือเป็นตัวชี้วัดรอง ต้องมีการเก็บบันทึกไว้ในสารบัญชแผนก บางตัวชี้วัดเป็นการเก็บตามภาระงาน ความสามารถในงาน 5) กำหนดตัวชี้วัดร่วมสายงาน แน่นนอนว่า ตัวชี้วัดร่วมหรือเรียกว่า CPI (Common Performance Indicator) นั้น ต้องคิดคะแนนประเมินร่วมสายงานหรือแผนกงานที่เกี่ยวข้องร่วมกัน ทั้งนี้จะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับกำหนดคะแนนรับผิดชอบประชุมแผนกร่วมที่เกี่ยวข้อง ผลคะแนนตามตัวชี้วัดร่วมนี้ หากตัวชี้วัดร่วมที่มีผู้ทำงานแต่ละแผนกมากกว่า 1 คนที่รับผิดชอบ ผู้ทำการเก็บต้องคำนวณเฉลี่ยแต่ละคนออกมาอีกครั้ง (วิรัชญา กวีธรวิบริรักษ์, 2560)

วงศ์วิศ สมฤทธิ์จิตกุล (2550) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการของพิชซ่าฮัท บริษัท ยัมเรสเทอร์รองด์ส์อินเตอร์เนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด โดยพบว่าพนักงานฝ่ายปฏิบัติการของพิชซ่าฮัท บริษัท ยัมเรสเทอร์รองด์ส์อินเตอร์เนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก และเมื่อผู้วิจัยทำการวิจัยโดยจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ระยะเวลาในการทำงานสาขาที่ปฏิบัติงาน จำนวนของผู้ปฏิบัติงานในแต่ละสาขา ผู้วิจัยพบว่าพนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน ส่วนพนักงานที่มีระดับการศึกษา รายได้ และประเภทของพนักงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนปัจจัยด้านการบริหารจัดการ ปัจจัยลักษณะงาน และปัจจัยด้านการบังคับบัญชา ปัจจัยเหล่านี้ล้วนเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการของพิชซ่าฮัท (วงศ์วิศ สมฤทธิ์จิตกุล, 2550)

กัมปนาท วอชวา (2555) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความผูกพันของพนักงานในระบบจ้างเหมาแรงงานต่อองค์กร ซึ่งเป็นกรณีศึกษาของบริษัท เอชอาร์ทรานส์เซอร์วิส จำกัด ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ผลการวิจัยแล้วพบว่า เพศ



สถานภาพสมรส ระยะเวลาการทำงาน อัตรารายได้เฉลี่ยต่อปี และตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน ล้วนเป็นปัจจัยที่มีผลทำให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กร เมื่อพิจารณาถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานนั้นผู้วิจัยพบว่า โดยภาพรวมพนักงานมีระดับความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่เกี่ยวข้องกันกับความผูกพันต่อองค์กรเป็นไปในทิศทางเดียวกัน แต่จะมีระดับความสัมพันธ์ที่แตกต่างกันเมื่อแยกพิจารณาในแต่ละด้าน เช่น พนักงานมีระดับความสัมพันธ์ของความผูกพันต่อองค์กรกับความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับค่อนข้างสูง และมีความสัมพันธ์ของความผูกพันต่อองค์กรในระดับปานกลางกับความสัมพันธ์ของโอกาสความก้าวหน้า ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และการมีส่วนร่วมในการบริหารงานของพนักงาน ส่วนด้านงานที่รับผิดชอบ ค่าตอบแทน สวัสดิการ รวมไปถึงบรรยากาศและสิ่งแวดล้อมในการทำงานนั้นพนักงานมีระดับความสัมพันธ์ของสิ่งเหล่านี้ต่อความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับต่ำ ซึ่งงานวิจัยได้ให้ความเห็นไว้ว่าพนักงานอาจเกิดความไม่พอใจเมื่อเปรียบเทียบระหว่างงานที่ปฏิบัติอยู่กับค่าตอบแทน อาจมองว่าได้รับค่าตอบแทนหรือสวัสดิการที่ไม่เป็นธรรม ซึ่งทำให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรน้อยลง ไม่มีแรงจูงใจในการทำงาน และถ้าหากสถานที่ทำงานนั้นไม่เอื้ออำนวยก็จะยิ่งส่งผลให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรลดน้อยลง ดังนั้นองค์กรควรมีมาตรฐานในการจ่ายค่าตอบแทน สวัสดิการที่เหมาะสม พร้อมทั้งควรมีการกระตุ้นเพื่อสร้างแรงจูงใจให้พนักงานมาทำสิ่งใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น (กัมปนาท วอชวา, 2555)

ธีรภัทร วาณิชพิทักษ์ (2555) ได้ทำการศึกษาถึงเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทร่วมเจริญพัฒนา จำกัด ผลการศึกษาพบว่า

1. พนักงานบริษัทร่วมเจริญพัฒนา จำกัด โดยรวมมีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ใน ระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านความต้องการรักษาสมาชิกภาพในองค์กร รองลงมาคือ ด้านความภาคภูมิใจในองค์กร และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือด้านความสัมพันธ์ภาพกับเพื่อนร่วมงานในองค์กร

2. ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความผูกพันต่อองค์กรพบว่าพนักงานที่มีเพศ สถานภาพสมรส และประสบการณ์ทำงานต่างกันมีระดับความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน ส่วนพนักงานที่มีอายุต่างกันมีระดับความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน พนักงานที่มีอายุ 36-45 ปี มีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าพนักงานที่มีอายุ 30-35ปี ส่วนพนักงานที่มีการศึกษาต่างกันมีระดับความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

(ธีรภัทร วาณิชพิทักษ์, 2555)

## 2. วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในระบบการทำงาน ของพนักงานบริหารฝ่ายขายภาคสนามบริษัท เคที อีเล็คโทรนิคส์ จำกัด
2. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของพนักงานบริหารฝ่ายขายภาคสนามที่มีต่อ การจัดการสวัสดิการของบริษัท เคที อีเล็คโทรนิคส์ จำกัด
3. เพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริหารฝ่ายขายภาคสนาม บริษัท เคที อีเล็คโทรนิคส์ จำกัด
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริหารฝ่ายขายภาคสนาม บริษัท เคที อีเล็คโทรนิคส์ จำกัด
5. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการจัดการสวัสดิการกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริหารฝ่ายขายภาคสนาม บริษัท เคที อีเล็คโทรนิคส์ จำกัด
6. เพื่อศึกษาความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โดยใช้ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล



### 3. การดำเนินการวิจัย

#### สมมติฐานการศึกษา

1. พนักงานบริษัท เคที อีเล็คทรอนิกส์ จำกัด มีระดับความพึงพอใจในการทำงานในระดับที่สูง
2. พนักงานบริษัท เคที อีเล็คทรอนิกส์ จำกัด มีระดับความคิดเห็นที่มีต่อการจัดการและสวัสดิการขององค์กรในระดับที่สูง
3. พนักงานบริษัท เคที อีเล็คทรอนิกส์ จำกัด มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับที่สูง
4. ความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในบริษัท เคที - อีเล็คทรอนิกส์ จำกัด
5. ระบบการจัดการและสวัสดิการมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในบริษัท เคที- อีเล็คทรอนิกส์ จำกัด
6. พนักงานที่มีปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคลที่ต่างกันจะมีความผูกพันต่อองค์กรที่ต่างกัน

#### ขั้นตอนการศึกษา

ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยการใช้แบบสอบถาม ผู้วิจัยจะเริ่มทำการรวบรวมข้อมูล ตั้งแต่วันที่ 1 กุมภาพันธ์ ปี พ.ศ. 2561 จนถึง วันที่ 10 กุมภาพันธ์ ปี พ.ศ. 2561 ใช้เวลาในการเก็บรวบรวมทั้งสิ้น 10 วัน โดยแบ่งการเก็บเป็น 2 ประเภทคือ แจกแบบสอบถามจำนวน 56 ชุด และเพื่อความรวดเร็วในการเก็บข้อมูลให้ได้ครบในพื้นที่ 17 จังหวัดภาคเหนือภายในระยะเวลาที่จำกัด ทางผู้วิจัยจึงจัดทำแบบสอบถามออนไลน์ 80 ชุด รวมทั้งสิ้น 136 ชุด

#### ระเบียบวิธีการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานบริหารฝ่ายขายภาคสนาม บริษัท เคที อีเล็คโทรนิคส์ จำกัด ที่จำกัด ในเขตภาคเหนือ 17 จังหวัด จำนวน 208 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้จำนวน 136 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดย ขั้นที่ 1 ใช้วิธีการคำนวณตามสูตรของ Taro Yamane' ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ .95 จากสูตร  $n = 208 / 1 + (208)(0.05)^2$  ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi Stage) โดย ขั้นที่ 1 ทำการสุ่มแบบโควตา (Quota Sampling) ซึ่งแบ่งตามตำแหน่งงานโดยคำนวณจากสูตร  $n = 136 \times N / 208$  ขั้นที่ 2 ทำการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) และเก็บรวบรวมข้อมูล ตามตารางต่อไปนี้

ลำดับ	กลุ่มเป้าหมาย	วันและเวลา	จำนวนแบบสอบถามที่จะเก็บ
1	ผู้จัดการ	8 ก.พ. 61 @ 12.00 น.	1
2	หัวหน้างาน	8 ก.พ. 61 @ 12.00 น.	3
3	ผู้ช่วยหัวหน้างาน	8 ก.พ. 61 @ 12.00 น.	29
4	พนักงานขาย	1-10 ก.พ.61 @ 11.00-20.00 น.	100
5	เจ้าหน้าที่อาวุโส	8 ก.พ. 61 @ 12.00 น.	3
<b>รวม</b>			<b>136</b>





## การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยจะนำข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และสถิติเชิงปริมาณ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ได้แก่ การทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปร Multiple Regression การทดสอบความแตกต่างของตัวแปร 2 กลุ่ม (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) และการทดสอบ Post Hoc Test

## 4. ผลการวิจัย

ผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างพนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง, มีอายุระหว่าง 25-40ปี, มีระดับการศึกษาต่ำกว่าม.6, ม.6, ปวช., ปวส., มีอายุงานระหว่าง 0-1 ปี, สถานภาพสมรส, ช่วงรายได้ต่อเดือน 9,000-16,000 บาท และตำแหน่งพนักงานขายเป็นส่วนใหญ่ และสามารถนำเสนอผลการศึกษางานวิจัยตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัยได้ ดังนี้

### ระดับความพึงพอใจในการทำงาน

ระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริหารฝ่ายขายภาคสนาม บริษัท เคที อีเล็กทรอนิกส์ จำกัด ในภาพรวมพบว่ามีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x}=3.50$ ) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านการมีส่วนร่วมในสังคม มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{x}=3.82$ ) และด้านความมั่นคงและปลอดภัย มีคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุด ( $\bar{x}=3.14$ ) ในส่วนของรายข้อพบว่าพนักงานมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานภายในแผนก มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{x}=3.88$ ) และเพื่อนร่วมงานรับฟังความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะต่างๆของตัวพนักงาน มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด ( $\bar{x}=3.74$ )

### ระดับความคิดเห็นต่อการจัดการสวัสดิการ

ระดับความคิดเห็นที่มีต่อการจัดการสวัสดิการของพนักงานบริหารฝ่ายขายภาคสนาม บริษัท เคที อีเล็กทรอนิกส์ จำกัด ในภาพรวมพบว่ามีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ( $\bar{x}=3.70$ ) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ความปลอดภัยในการการทำงานและสุขภาพ มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{x}=3.87$ ) และด้านการอบรมความรู้สินค้าและบริการ มีคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุด ( $\bar{x}=3.56$ ) ในส่วนของรายข้อพบว่าพนักงานให้ความเห็นว่าบัตรอุบัติเหตุมีความจำเป็นอย่างมาก มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{x}=4.18$ ) และพนักงานให้ความเห็นพนักงานไม่มีความเสี่ยงในการเดินทางไปทำงาน มีคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุด ( $\bar{x}=3.28$ )

### ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริหารฝ่ายขายภาคสนาม บริษัท เคที อีเล็กทรอนิกส์ จำกัด พบว่ามีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x}=3.62$ ) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านบรรทัดฐานและความถูกต้องทางสังคม มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{x}=3.73$ ) และด้านความต่อเนื่อง มีคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุด ( $\bar{x}=3.52$ ) ในส่วนรายข้อพบว่าพนักงานมีความยินดีเสมอที่จะตอบแทนองค์กรนี้ด้วยการทำให้องค์กรก้าวหน้าและประสบความสำเร็จ มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{x}=3.89$ ) และพนักงานมีความคิดว่าจะไม่ลาออกเพราะมีความผูกพันกับองค์กร มีคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุด ( $\bar{x}=3.48$ )



### ความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

ผู้วิจัยใช้สถิติถดถอยพหุคูณ (Multiple regression) ที่ระดับนัยสำคัญ .05 ในการหาผลวิเคราะห์ สามารถสรุปได้ว่า

1. ความพึงพอใจในการบรรลุสิ่งที่ตั้งใจส่งผลเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านทางจิตใจ โดยปัจจัยความพึงพอใจในการบรรลุสิ่งที่ตั้งใจสามารถพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรด้านทางจิตใจได้ร้อยละ 18 (Adjusted R2 = .18) มีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการพยากรณ์ (SEE) เท่ากับ .49 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2. ด้านความพึงพอใจในด้านกายภาพ และด้านการบรรลุสิ่งที่ตั้งใจส่งผลเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านความต่อเนื่อง โดยทั้ง 2 ตัวแปร ร่วมกันพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรด้านทางจิตใจได้ร้อยละ 36 (Adjusted R2 = .36) มีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการพยากรณ์ (SEE) เท่ากับ .52 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. ความพึงพอใจด้านกายภาพส่งผลเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านความถูกต้องและบรรทัดฐานทางสังคม โดยปัจจัยความพึงพอใจในด้านกายภาพสามารถพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรด้านความถูกต้องและบรรทัดฐานทางสังคมได้ร้อยละ 23 (Adjusted R2 = .23) มีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการพยากรณ์ (SEE) เท่ากับ .50 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

### ความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการจัดการสวัสดิการกับความผูกพันต่อองค์กร

ผู้วิจัยใช้สถิติถดถอยพหุคูณ (Multiple regression) ที่ระดับนัยสำคัญ .05 ในการหาผลวิเคราะห์ สามารถสรุปได้ว่า

1. ความปลอดภัยในการทำงานและด้านสุขภาพส่งผลเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านทางจิตใจ สามารถพยากรณ์ได้ร้อยละ 37 (Adjusted R2 = .37) มีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการพยากรณ์ (SEE) เท่ากับ .43 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2. ด้านการกำหนดตัวชี้วัดผลงาน (KPIs) ส่งผลเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านความต่อเนื่อง สามารถพยากรณ์ได้ร้อยละ 26 (Adjusted R2 = .26) มีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการพยากรณ์ (SEE) เท่ากับ .56 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. ด้านการเสนอรางวัลและเลื่อนตำแหน่งให้แก่พนักงานดีเด่น ส่งผลเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านความถูกต้องและบรรทัดฐานทางสังคม สามารถพยากรณ์ได้ร้อยละ 24 (Adjusted R2 = .24) มีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการพยากรณ์ (SEE) เท่ากับ .50 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

### ความแตกต่างของความผูกพันของพนักงานโดยใช้ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล

จากการวิเคราะห์ความแตกต่างด้านลักษณะส่วนบุคคลกับความผูกพันต่อองค์กร พบว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษา รายได้ และตำแหน่ง ต่างกันจะมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน และจากการทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้ 24,001-32,000 บ./ค. และมีตำแหน่งหัวหน้างาน จะมีความผูกพันต่อองค์กรด้านความต่อเนื่องต่ำกว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษา ม.6 / ปวช. / ปวส., มีรายได้ 9,000-16,000 บ./ค. และมีตำแหน่งผู้ช่วยหัวหน้างาน และกลุ่มพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05



ตารางที่ 1 ค่า Multiple Comparisons

Multiple Comparisons					
Scheffe					
Dependent Variable			Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.
ความผูกพัน ด้านความต่อเนื่อง	ม.6, ปวช, ปวส	ปริญญาตรี	.64482 <sup>*</sup>	.15114	.001*
	9,000 – 16,000 บ./ค.	24,001 – 32,000 บาท	.81221 <sup>*</sup>	.21146	.007*
	พนักงานชาย	หัวหน้างาน	.68580 <sup>*</sup>	.15706	.001*
	ผช.หัวหน้างาน		.66230 <sup>*</sup>	.19933	.031*

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

## 5. การอภิปรายผล

จากการศึกษาการวิจัยมีประเด็นสำคัญที่ต้องอภิปรายเพิ่มเติมในด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานบริหารฝ่ายขายภาคสนาม บริษัท เคที อีเล็คโทรนิคส์ จำกัด พบว่า

ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในด้านกายภาพ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในด้านความต่อเนื่อง และด้านความถูกต้องและบรรทัดฐานทางสังคม เป็นผลมาจากความพึงพอใจในส่วนของเงินเดือนและสวัสดิการด้านต่างๆ เช่น วันลาวันหยุดต่างๆ การรักษาพยาบาล และโบนัส ซึ่งเป็นปัจจัยพื้นฐานในการดำรงชีพจึงส่งผลให้พนักงานเกิดความผูกพันด้านความต่อเนื่องโดยพนักงานมีความคิดเห็นว่ายังอยากที่จะทำงานกับองค์กรต่อไป เนื่องจากได้รับสวัสดิการเงินเดือนและผลประโยชน์ที่เหมาะสม และทำให้พนักงานมีความผูกพันกับองค์กรด้านความถูกต้องและบรรทัดฐานทางสังคมตามมามาเนื่องมาจากการที่พนักงานมีความยินดีเสมอที่จะตอบแทนองค์กรนี้ด้วยการทำให้องค์กรก้าวหน้าและประสบความสำเร็จ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อนุสรฯ เวหาธรนาวิ (2557) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษาพนักงานในบริษัทไทยอะคริลิกไฟเบอร์จำกัด โดยผู้วิจัยพบว่าความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในด้านกายภาพมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานทั้ง 3 ด้าน

ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในด้านการบรรลุสิ่งที่ตั้งใจไว้มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน 2 ด้าน คือ ด้านทางจิตใจ และด้านความต่อเนื่อง สาเหตุอาจเนื่องมาจากสิ่งที่พนักงานคิดว่าสามารถใช้ความรู้ความสามารถแก้ปัญหาในงานได้จึงอยากจะใช้ความสามารถของตนเองช่วยเหลือองค์กรอย่างเต็มที่โดยพนักงานมีความรู้สึกว่าการร่วมที่จะให้ความร่วมมือต่อองค์กรนี้ได้โดยไม่มีความเคลือบแคลงใดๆ ในใจ และยังอยากที่จะทำงานในในองค์กรต่อไปเนื่องจากได้รับสวัสดิการเงินเดือนและผลประโยชน์ที่เหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อนุสรฯ เวหาธรนาวิ (2557) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษาพนักงานในบริษัทไทยอะคริลิกไฟเบอร์จำกัด ซึ่งผู้วิจัยพบว่าความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในด้านการบรรลุสิ่งที่ตั้งใจไว้มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานทั้ง 3 ด้าน

พนักงานที่มีระดับการศึกษา รายได้ และตำแหน่งหน้าที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรด้านความต่อเนื่องแตกต่างกัน จากการทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี รายได้ 24,001- 32,000 บาทต่อเดือน และมีตำแหน่งหัวหน้างาน มีความผูกพันต่อองค์กรด้านความต่อเนื่องต่ำกว่าพนักงานที่มีการศึกษาระดับ ม.6 / ปวช. / ปวส, มีรายได้ 9,000 - 16,000 บาทต่อเดือน และมีตำแหน่งผู้ช่วยหัวหน้างาน และกลุ่มพนักงานชาย สาเหตุอาจเนื่องมาจากพนักงานคิดว่าองค์กรนี้ไม่สามารถตอบสนองต่อสิ่งที่ต้องการได้ และ



สาเหตุหนึ่งทำให้ พนักงานที่มีระดับการศึกษา รายได้ และตำแหน่งหน้าที่ แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ อนุสรฯ เวหาธรนาวิ (2557) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษา พนักงานในบริษัทไทยอะคริลิกไฟเบอร์จำกัด ซึ่งพบว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความผูกพันองค์กร แตกต่างกัน

## 6. บทสรุปและข้อเสนอแนะ

### กรอบแนวคิดสำหรับการวิจัย

#### ตัวแปรต้น หรือ ตัวแปรอิสระ

<b>ลักษณะส่วนบุคคล</b> 1.1 เพศ 1.2 อายุ 1.3 ระดับการศึกษา 1.4 อายุการทำงาน 1.5 สถานภาพ 1.6 รายได้ 1.7 ตำแหน่งหน้าที่
<b>ความพึงพอใจในการทำงานโดยใช้ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ ของ Abraham H. Maslow ประกอบด้วย</b> 2.1 ด้านกายภาพ 2.2 ด้านความปลอดภัย 2.3 ด้านการมีส่วนร่วมในสังคม 2.4 ด้านการได้รับการยกย่อง 2.5 ด้านการได้รับความสำเร็จตามความนึกคิด
<b>ข้อมูลเกี่ยวกับองค์ประกอบระบบการจัดการและสวัสดิการของพนักงาน</b> 1. ดัชนีชี้วัดผลงานหรือความสำเร็จของงาน (KPI) 2. ความปลอดภัยในการทำงานสุขภาพ 3. การเสนอรางวัลและเลื่อนตำแหน่งให้แก่พนักงานดีเด่น 4. การอบรมความรู้สินค้าและบริการ 5. ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

#### ตัวแปรตาม

<b>ความผูกพันที่มีต่อองค์กรของพนักงานบริหารฝ่ายขายภาคสนามโดยใช้ทฤษฎีความผูกพัน ของ Allen and Meyer ประกอบด้วย</b> 1. ด้านจิตใจ 2. ด้านความต่อเนื่อง 3. ด้านความถูกต้องหรือบรรทัดฐานของ
---



## ข้อเสนอแนะ

ผู้จัดทำขอแนะนำเสนอแนวทางเพื่อเป็นประโยชน์ทางการวางแผนกลยุทธ์ในการบริหารงานด้านทรัพยากรบุคคลดังต่อไปนี้

### นโยบายที่องค์กรควรดำเนินการปรับปรุงเพิ่มเติมเพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานให้เพิ่มมากขึ้น

1. จากผลการวิจัยพบว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษา รายได้ และตำแหน่งหน้าที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรด้านความต่อเนื่องแตกต่างกัน โดยพนักงานกลุ่มที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีรายได้ 24,001-32,000 บาทต่อเดือน และมีตำแหน่งหัวหน้างานมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับต่ำกว่ากลุ่มพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีรายได้ 9,000-16,000 บาทต่อเดือนในตำแหน่งพนักงานขาย ทั้งนี้จากข้อเสนอแนะที่กล่าวมาผู้บริหารองค์กรควรมีการวางแผนนโยบายต่างๆ โดยมุ่งเน้นให้ความสำคัญกับพนักงานกลุ่มที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีรายได้ 24,001-32,000 บาทต่อเดือน และมีตำแหน่งหัวหน้างาน เพื่อเพิ่มความผูกพันต่อองค์กรให้กลุ่มนี้มากขึ้น เนื่องจากเป็นกลุ่มพนักงานที่จะทำให้เกิดกลไกในการพัฒนางานในด้านต่างๆขององค์กรได้อย่างรวดเร็วยิ่งขึ้น

2. จากผลการวิจัยความพึงพอใจในการทำงานด้านการบรรลุสิ่งที่ตั้งใจไว้เป็นปัจจัยเชิงบวกที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร 2 ด้าน คือ ด้านทางจิตใจ และด้านความต่อเนื่อง ซึ่งพนักงานมีความเห็นว่าสามารถใช้ความรู้ความสามารถแก้ปัญหาในงานได้มีคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุด และพนักงานคิดว่าประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานมีคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุด ผู้บริหารองค์กรควรมีนโยบายจัดทำระบบ Career Path ต่างๆ เช่น มีการกำหนดตัวชี้วัดที่ชัดเจน ระบบการพัฒนาพนักงานที่ดี มีระบบค่าตอบแทนที่สอดคล้องกับการเติบโตในสายงาน และมีระบบการบริหารเกณฑ์ต่างๆ เหล่านี้ให้ชัดเจน ดังนั้นเพื่อสร้างจุดแข็งให้กับองค์กรในด้านความการพัฒนาความสามารถของพนักงาน และทำให้พนักงานรู้สึกว่าได้ทำในสิ่งที่มุ่งหวังประโยชน์ต่อองค์กร

3. จากการวิจัยความพึงพอใจในการทำงานด้านกายภาพเป็นปัจจัยเชิงบวกที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านความต่อเนื่อง โดยพนักงานคิดว่าระดับเงินเดือนที่เขาได้รับเหมาะสมกับปริมาณงานนั้นมีเฉลี่ยต่ำที่สุด ผู้บริหารองค์กรควรมีนโยบายเพิ่มเติมเกี่ยวกับการปรับปรุง Job Description ให้มีความเหมาะสมและมีความครอบคลุมหน้าที่ความรับผิดชอบในแต่ละตำแหน่งหน้าที่

### ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาคั้งต่อไป

1. การเก็บข้อมูลสำหรับการศึกษาในครั้งต่อไปควรเพิ่มการเก็บข้อมูล โดยการสัมภาษณ์พนักงานให้มากขึ้น เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงคุณภาพมากขึ้น และสามารถวิเคราะห์ทัศนคติของพนักงานได้
2. ควรทำการศึกษาภาวะผู้นำมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร เพื่อสำรวจความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อผู้นำ

## กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาครั้งนี้ด้วยตนเองเรื่องนี้สำเร็จได้ด้วยความรู้จาก ดร.อนุฉัตร ชำของ อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษา ค้นคว้าอิสระ ที่ได้ให้ความรู้แนะแนวทาง ตรวจสอบและแก้ไขเนื้อหา ตลอดจนให้กำลังใจในการศึกษาค้นคว้า

ขอขอบคุณ คุณอรพรรณ นุกุลสมปรารถนา หัวหน้างานฝ่ายจัดการช่องทางการค้าปลีกและส่ง บริษัท เคที อีเล็คโทรนิคส์ จำกัด ที่ให้ความอนุเคราะห์ช่วยเหลือด้านข้อมูล เพื่อนร่วมงานและผู้ได้บังคับบัญชาทุกท่าน ตลอดจน พี่ๆและเพื่อนๆ นักศึกษาปริญญาโททุกท่าน ที่ได้ให้กำลังใจและความช่วยเหลือในการทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ ตลอดจนมา



### เอกสารอ้างอิง

- กัมปนาท วอขวา. (2555) ความผูกพันของพนักงานในระบบจ้างเหมาแรงงานต่อองค์กรกรณีศึกษาบริษัทเอชอาร์ทรานส์เซอร์วิส จำกัด.
- ธีรภัทร วาณิชพิทักษ์. (2555) การศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทร่วมเจริญพัฒนา จำกัด.
- วงศ์วิศ สมฤทธิจิตกุล. (2550) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ พิชซ่า ฮัท บริษัท ยัมเรสเทอร์รอดส์ อินเตอร์เนชันแนล ประเทศไทยจำกัด. (หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร).
- วิษรฎา กวินรวีบริรักษ์. (2560) ศึกษาการกำหนดตัวชี้วัดผลงานบุคคลกรในองค์กร.
- วุฒิพงษ์ แก้วหิรัญ. (2548). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทไทยฟูจิซีร็อกซ์ จำกัด. (หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาลังคม) คณะพัฒนาลังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์).
- อนุสรรา เวหาชนาวี. (2557). ความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษาพนักงานในบริษัทไทยอะคริลิกไฟเบอร์ จำกัด. (หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย).