



ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

บริษัท ลีสซิ่งกสิกรไทย จำกัด สำนักงานใหญ่

The study of the relationship between job characteristics and organizational
commitment of the employee of kasikornleasing company limited head office

พวงแก้ว รัตนสุมาวงศ์

การศึกษาลัทธิการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต กลุ่มวิชาการจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของคุณลักษณะงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ลีสซิ่งกสิกรไทย จำกัด สำนักงานใหญ่ กลุ่มตัวอย่างคือพนักงานบริษัท ลีสซิ่งกสิกรไทย จำกัด สำนักงานใหญ่ จำนวน 201 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย t-Test ANOVA และ Multiple Regression ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการวิจัยข้อมูลด้านประชากรศาสตร์พบว่า เพศ ระดับการศึกษา รายได้รวมต่อเดือน รวมถึงสายงานที่ปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน แต่อายุ อายุการทำงาน ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และอิทธิพลของคุณลักษณะงานซึ่งประกอบไปด้วย คุณลักษณะงานด้านความหลากหลายของทักษะ คุณลักษณะงานด้านความมีเอกลักษณ์ของงาน คุณลักษณะงานด้านความสำคัญของงาน คุณลักษณะงานด้านความมีอิสระในการปฏิบัติงาน และคุณลักษณะงานด้านผลสะท้อนกลับของงานกับความผูกพันต่อองค์กร พบว่าคุณลักษณะงานด้านความมีเอกลักษณ์ของงานและคุณลักษณะงานด้านความมีอิสระในการปฏิบัติงาน ไม่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน แต่ในทางตรงกันข้าม คุณลักษณะงานด้านความหลากหลายของทักษะ คุณลักษณะงานด้านความสำคัญของงาน และคุณลักษณะงานด้านผลสะท้อนกลับของงาน ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ลีสซิ่งกสิกรไทย จำกัด สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

คำสำคัญ: ปัจจัยประชากรศาสตร์, คุณลักษณะงาน, ความผูกพันต่อองค์กร

ABSTRACT

The purpose of this research is to study the relationship between the job characteristics and organizational commitment of the employees of Kasikorn Leasing Company Limited Head Office. The sample size was 201 operation officers and the questionnaire was used as a measuring tool for data collection. The statistical analyzes used are frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, One-Way ANOVA and Multiple Regression analysis at statistical significance level is 0.05

The demographic analysis revealed that the operation officers with gender, level of education, salary and department did not affect the organizational commitment but age and duration of employment did affect



organizational commitment at statistical significance of 0.05. The influence of the job characteristics include skill variety, task identity, task significance, autonomy, and feedback related to the commitment show that the task identity and autonomy did not affect the organizational commitment. The skills variety, the task significance and feedback of jobs characteristics did affect the organizational commitment of the officers of Kasikorn Leasing Company Limited at statistical significance of 0.05 levels.

Keywords: Factors of demography, job characteristics, commitment to the organizational

1. บทนำ

ธุรกิจเช่าซื้อรถยนต์เป็นธุรกิจที่มีการแข่งขันกันมากขึ้น จากสภาวะเศรษฐกิจไทยที่ขยายตัวและมีสภาวะเศรษฐกิจดีขึ้น และมีการแข่งขันกันทางด้านบริหารจัดการและด้านการตลาด บริษัทองค์กรต่างๆที่ประกอบธุรกิจแต่ละด้านต่างก็เร่งในการสร้างผลกำไรจากการประกอบธุรกิจ แต่การจะได้มาซึ่งผลกำไรที่ยั่งยืนผู้บริหารต้องนำทรัพยากรที่มีอยู่ในองค์กรมาปรับปรุง พัฒนา เพิ่มคุณค่าให้เกิดประโยชน์มากที่สุด องค์กรแต่ละองค์กรจะประสบความสำเร็จได้นั้น ต้องให้ความสำคัญในเรื่องของการบริหารวางแผนด้านกลยุทธ์ เป้าหมายในการออกแบบงานให้เหมาะสม และการบริหารทรัพยากรบุคคลเพื่อให้องค์กรบรรลุผลตามเป้าหมาย ภารกิจ และวิสัยทัศน์ขององค์กร งานที่จะประสบความสำเร็จได้นั้นต้องอาศัยความร่วมมือ ความร่วมแรงร่วมใจกันของพนักงานภายในองค์กร และเป็นส่วนหนึ่งที่จะทำให้องค์กรมีความก้าวหน้า ทิพย์สุคนธ์ จงรักย์ (2556)

การศึกษาคุณลักษณะงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ลีสซิ่งกสิกรไทย จำกัด นั้นมีสาเหตุมาจากการมอบหมายงานให้พนักงานแต่ละคนรับผิดชอบนั้น พนักงานไม่ค่อยมีโอกาสในการตัดสินใจงานใน ความรับผิดชอบของตนเองได้ กระบวนการในการทำงานแต่ละขั้นตอนยังไม่ชัดเจน และพนักงานยังไม่ค่อยมีความชำนาญในงาน จึงต้องใช้เวลาในการฝึกอบรมให้พนักงานมีทักษะ ความรู้ความสามารถในงานที่ปฏิบัติ ลดความผิดพลาดที่เกิดขึ้น ประกอบกับปัจจุบันค่านิยมในการเปลี่ยนสถานที่ทำงานเพื่อเพิ่มรายได้ให้กับตนเองมีมากขึ้น ความจงรักภักดีต่อองค์กรน้อยลง ดังนั้นบริษัทจึงจำเป็นต้องหาวิธีในการที่จะรักษาพนักงานที่มีความสามารถเหล่านี้ไว้ เพราะทรัพยากรบุคคลเป็นสิ่งที่สำคัญ การออกแบบคุณลักษณะงานในองค์กรก็เป็นส่วนหนึ่งในการสร้างความผูกพันที่ดีต่อองค์กรให้กับพนักงาน สมยศ ตันมงคล(2556) บริษัทต้องทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกว่างานที่ทำสำคัญ มีคุณค่า มีความก้าวหน้าในสายอาชีพ ส่งเสริมให้พนักงานได้ใช้ความรู้ความสามารถและทักษะที่หลากหลายในการปฏิบัติงาน เปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการบริหาร จากข้อมูลดังกล่าวมาข้างต้นผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ลีสซิ่งกสิกรไทย จำกัด เพราะพนักงานเป็นบุคลากรที่มีความสำคัญกับองค์กรจึงจำเป็นต้องรักษาไว้ให้ดีที่สุด เพื่อให้ธุรกิจขององค์กรประสบความสำเร็จได้อย่างราบรื่น

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณลักษณะงานของพนักงาน บริษัท ลีสซิ่งกสิกรไทย จำกัด สำนักงานใหญ่
2. เพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ลีสซิ่งกสิกรไทย จำกัด สำนักงานใหญ่
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างประชากรศาสตร์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ลีสซิ่งกสิกรไทย จำกัด สำนักงานใหญ่



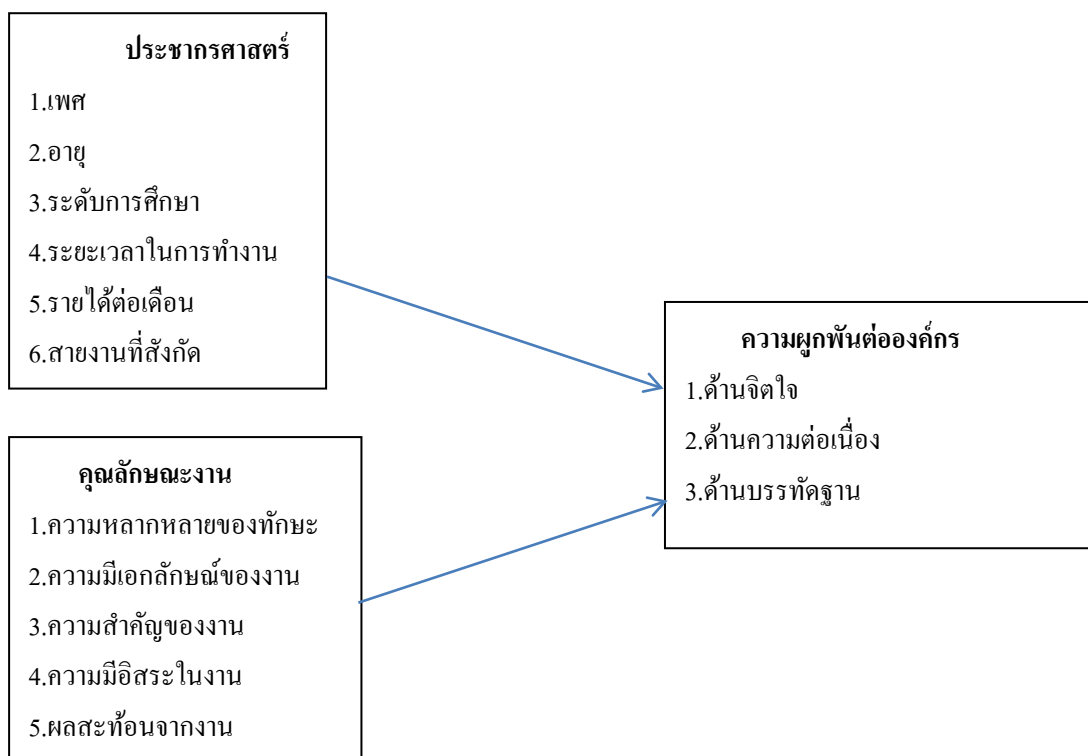
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ลีสซิ่ง กสิกรไทย จำกัด สำนักงานใหญ่

2.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ลีสซิ่ง กสิกรไทย จำกัด สำนักงานใหญ่ ครั้งนี้ ได้มีการกำหนดกรอบแนวคิดสำหรับการศึกษา ดังนี้

ตัวแปรต้น

ตัวแปรตาม



3. การดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (Exploratory Study) โดยการตรวจสอบงานวิจัย แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งค้นหาข้อมูลจากเอกสารและสิ่งอ้างอิงต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่จะวิจัย ในรูปแบบของการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) ซึ่งดำเนินการเก็บข้อมูลโดยใช้เครื่องมือ แบบสอบถาม (Questionnaire)

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ทำการศึกษาในครั้งนี้คือ พนักงาน บริษัท ลีสซิ่ง กสิกรไทย จำกัด สำนักงานใหญ่ จำนวนทั้งหมด 420 คน ผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้เกณฑ์ตารางสำเร็จรูปของ Krejcie and Morgan (1970) จึงได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาจำนวน 201 โดยใช้วิธี Non Probability Sampling และใช้การสุ่มแบบโควตา (Quota Sampling)



3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลคือ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยผู้วิจัยได้ออกแบบจากการรวบรวมแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ซึ่งสามารถแบ่งได้เป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามที่ผู้ตอบต้องเลือกตอบเพียงข้อเดียวเท่านั้น ได้แก่ เพศ อายุ ประสบการณ์การทำงาน รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา สายงานที่สังกัด ทั้งหมด จำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามข้อมูลด้านคุณลักษณะงานของ Hackman and Oldham, 1980 อ้าง โดย (ทวีศักดิ์ รongแขวง ,2555) ทั้งหมดจำนวน 5 ข้อ 1. ความหลากหลายของทักษะ 2.ความมีเอกลักษณะของงาน 3.ความสำคัญของงาน 4.ความมีอิสระในการปฏิบัติงาน 5. ผลสะท้อนกลับของงาน

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามข้อมูลด้านความผูกพันต่อองค์กร ของ Allen and Meyer ,1990 อ้าง โดย กรัณช รักษ์ เดิมวิทย์จร(2553) มี 3 ด้าน ได้แก่ 1.ด้านจิตใจ 2.ด้านความต่อเนื่อง 3.ด้านบรรทัดฐาน โดยทุกข้อจะใช้การวัดตัวแปรแบบอันตรภาค (Interval Scale) โดยใช้ Likert Scale

3.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม จำนวน 201 ชุดครบถ้วนแล้วผู้ศึกษานำข้อมูลทั้งหมดมาทำการวิเคราะห์โดยการประมวลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป(Statistic Package For Social Science for Window:SPSS) และคำนวณค่าสถิติที่สำคัญดังนี้

1. วิเคราะห์ปัจจัยประชากรศาสตร์ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) เนื่องจาก เป็นข้อมูลที่ใช้มาตรวัดแบบนามบัญญัติ ไม่สามารถวัดเป็นมูลค่าได้ ดังนั้น สถิติที่นำมาใช้จึงได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน และรายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา สายงานที่สังกัด

2. การวิเคราะห์ตัวแปรด้านคุณลักษณะงาน ซึ่งเป็นตัวแปรเชิงปริมาณ (Quantitative Variables) ได้แก่ ความหลากหลายของทักษะ ความมีเอกลักษณะของงาน ความสำคัญของงาน ความมีอิสระในการปฏิบัติงาน ผลสะท้อนกลับของงาน เป็นข้อมูลที่ใช้มาตรวัดอันตรภาค ใช้สถิติเชิงพรรณนา สถิติที่นำมาใช้จึงได้แก่ค่าเฉลี่ย (Mean)และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ของคะแนนในแต่ละด้าน

3. การวิเคราะห์ตัวแปรด้านความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งเป็นตัวแปรเชิงปริมาณ (Quantitative Variables) ได้แก่ ความผูกพันด้านจิตใจ ความผูกพันด้านความต่อเนื่อง ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน เป็นข้อมูลที่ใช้มาตรวัดอันตรภาค จะใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) สถิติที่นำมาใช้จึงได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ของคะแนนในแต่ละด้าน

4. การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยประชากรศาสตร์และระดับความผูกพันต่อองค์กร ใช้สถิติ Independent samples t-Test และ One way ANOVA กรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 หรือระดับค่าความเชื่อมั่นทางสถิติทางสถิติที่ร้อยละ 95 และจะทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างกลุ่มด้วยวิธีของ LSD (Least Square Difference) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน

5. การวิเคราะห์เพื่อทดสอบอิทธิพลระหว่าง ตัวแปรต้น (Independent Variable) คือ ตัวแปรด้านคุณลักษณะงาน ซึ่งใช้มาตรวัดอันตรภาค ไปยังตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ ความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งใช้



มาตรวัดอันตรายภาค และเพื่อทดสอบถึงความแตกต่างที่ตัวแปรอิสระดังกล่าวแต่ละตัวที่มีอิทธิพลต่อตัวแปรตาม ดังนั้น สถิติที่ใช้คือ การวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

4. ผลการวิจัย

ผลการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 73.13 ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 21-30 ปี จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 55.22 ส่วนใหญ่มีอายุงาน 1-5 ปี จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 49.75 ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,001-20,000 บาท จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 53.73 ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ระดับปริญญาตรี จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 82.09 ส่วนใหญ่อยู่ในสายงานพัฒนาธุรกิจ จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 35.32

ผลการศึกษาคูณลักษณะงาน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะงาน ด้านผลสะท้อนกลับของงาน มีค่าเฉลี่ย 4.15 ซึ่งเป็นค่าเฉลี่ยที่สูงที่สุด รองลงมาคือความหลากหลายของทักษะ มีค่าเฉลี่ย 4.09 ด้านความมีเอกลักษณ์ของงาน มีค่าเฉลี่ย 3.95 ด้านความสำคัญของงาน มีค่าเฉลี่ย 3.69 และด้านความมีอิสระในการทำงาน มีค่าเฉลี่ย 3.67 ตามลำดับ

ผลการศึกษาข้อมูลด้านความผูกพันต่อองค์กร เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 ซึ่งเป็นค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ความผูกพันต่อองค์กรด้านความต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 และความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 ตามลำดับ

ความสัมพันธ์ระหว่างประชากรศาสตร์และความผูกพันต่อองค์กร พบว่า เพศ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน รวมทั้ง สายงานที่สังกัดที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร แต่อายุ และอายุงาน ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะงานและความผูกพันต่อองค์กร ผลการวิเคราะห์สถิติถดถอยพหุคูณพบว่า คุณลักษณะงานทั้ง 5 ด้าน ร่วมกันอธิบายความผันแปรของความผูกพันต่อองค์กร ได้ร้อยละ 64.4 โดยพบว่า คุณลักษณะงานด้านความมีเอกลักษณ์ของงาน และความมีอิสระในงาน ไม่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ลีสซิ่งกสิกรไทย จำกัด สำนักงานใหญ่ แต่ในทางตรงกันข้าม คุณลักษณะงานด้านความหลากหลายของทักษะ ด้านความสำคัญของงาน และผลสะท้อนจากงาน ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ลีสซิ่งกสิกรไทย จำกัด สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังแสดงในตารางที่ 1 ด้านล่าง



ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุของความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะงานกับความผูกพันต่อองค์กร

Coefficients					
ตัวแปร	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	t	sig.
ค่าคงที่	1.606	0.367		4.371	0.000
ความหลากหลายของทักษะ	0.196	0.075	0.182	2.601	0.010*
ความมีเอกลักษณ์ของงาน	0.042	0.059	0.053	0.718	0.474
ความสำคัญของงาน	0.141	0.060	0.170	2.368	0.019*
ความมีอิสระในงาน	0.008	0.054	0.012	0.154	0.877
ผลสะท้อนจากงาน	0.174	0.071	0.183	2.462	0.015*
R = 0.644 R ² = 0.171 R ² _{adj} = 0.205 SEE = 0.41898 F = 8.069 n=201					

*Significant level at 0.05

5. การอภิปรายผล

ผลการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ของคุณลักษณะงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ลีสซิ่ง กสิกรไทย จำกัด สามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้ ผลการศึกษาเกี่ยวกับคุณลักษณะงาน พบว่าคุณลักษณะงานในภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะงานในด้านผลสะท้อนกลับของงานสูงมากที่สุด รองลงมาคือด้านความหลากหลายของทักษะ ด้านความมีเอกลักษณ์ของงาน ด้านความสำคัญของงาน และด้านความมีอิสระในการปฏิบัติงาน ตามลำดับ งานด้านผลสะท้อนกลับของงานมีค่าเฉลี่ยสูงมากที่สุด นั่นเป็นเพราะว่าการปฏิบัติงานที่ บริษัท ลีสซิ่ง กสิกรไทย จำกัด เมื่อมีผลงานเกิดขึ้นหัวหน้างานจะมีการแจ้งผลปฏิบัติงานตามเกณฑ์การประเมินอย่างสม่ำเสมอเพราะงานบางอย่างมีผลกระทบในหลายๆด้าน โดยเฉพาะที่เกี่ยวกับลูกค้า ซึ่งอาจมีผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของธนาคารกสิกรไทยได้ พนักงานจึงต้องได้รับทราบผลของการทำงานเพื่อนำไปพัฒนา ปรับปรุงการทำงานให้ดียิ่งขึ้นซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทวีศักดิ์ รองแขวง(2555) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ของคุณลักษณะงานกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ นิคม อุตสาหกรรมนวนคร ที่พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะงานด้านผลสะท้อนจากงานอยู่ในระดับสูง

ผลจากการศึกษาข้อมูลเรื่องความผูกพันต่อองค์กรพบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่าความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาคือความผูกพันต่อองค์กรด้านความต่อเนื่อง และความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน ตามลำดับ ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดทั้งนี้เนื่องจาก บริษัท ลีสซิ่ง กสิกรไทย จำกัด เป็นบริษัทที่มีชื่อเสียงและมีความมั่นคง พนักงานจึงมีความรู้สึกว่าคุณค่าตนเองรู้สึกภูมิใจที่ได้เข้ามีส่วนร่วมในการทำงานเพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย มีความเต็มใจซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทิพย์สุคนธ์ จงรักษ์ (2556) ที่ศึกษาเรื่อง อิทธิพลของคุณลักษณะงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในงาน และพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยผลวิจัยพบว่า ปัจจัยความผูกพันต่อองค์กรมีความคิดเห็นในระดับมากทุกตัวแปร โดยค่าเฉลี่ยสูงที่สุดในปัจจัยความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ด้านจิตใจ ด้านความคงอยู่กับองค์กร และด้านบรรทัดฐาน

จากผลการศึกษาข้อมูลความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความผูกพันต่อองค์กร พบว่าพนักงานที่มีช่วงอายุระหว่าง 41-50 ปี มีความผูกพันต่อองค์กรในด้านบรรทัดฐานสูงกว่า อายุ 21-30 ปี และ 31- 40 ปี นั่นเป็น



เพราะว่าพนักงานกลุ่มนี้อยู่ในวัยที่มีวุฒิภาวะสูง มีความรู้สึกรักและผูกพันกับองค์กร ยินดีที่จะปกป้องรักษาชื่อเสียงของบริษัทด้วยความเต็มใจ และไม่คิดที่จะย้ายหรือลาออกจากบริษัท เนื่องจากเมื่อมีอายุมากขึ้น โอกาสในการที่จะเลือกงานใหม่นั้นมีน้อยลง จึงทำให้มีความพึงพอใจในการทุ่มเทให้กับงาน พนักงานที่มีอายุงานมากกว่า 16 ปีขึ้นไปมีความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจและความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานสูงกว่าพนักงานที่มีอายุงาน 3 เดือนไม่เกิน 1 ปี เป็นเพราะว่า พนักงานที่มีอายุงานมากขึ้นจะมีประสบการณ์ในการวิเคราะห์ การตัดสินใจ อย่างละเอียดรอบคอบ มีความตั้งใจในการทำงาน ทุ่มเทกับงานอย่างเต็มความสามารถ เมื่อทำงานมานานจึงมีความจงรักภักดีพร้อมที่จะปกป้องชื่อเสียงของบริษัทและมีความปรารถนาที่จะให้องค์กรประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่ดิชขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ มนสิชา อนุกุล(2553) ที่ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัยสายวิชาการ ผลการวิจัยพบว่า อายุและอายุงานที่เพิ่มมากขึ้น ทำให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มขึ้น

ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ พบว่า คุณลักษณะงานด้านความหลากหลายของทักษะ ด้านความสำคัญของงาน และด้านผลสะท้อนจากงาน ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ลีสซิ่งกสิกรไทย จำกัด สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากการทำงานที่ต้องใช้ความรู้ความชำนาญหลายด้านมาประกอบกัน และการหมุนเวียนงานกันจะทำให้พนักงานเกิดการเรียนรู้ในทักษะใหม่ๆที่สามารถนำมาใช้ในการทำงานให้ยิ่งขึ้น อีกทั้งยังได้รับผลสะท้อนในการทำงานจากหัวหน้างานก็ทำให้พนักงานได้รับทราบข้อดีและข้อควรปรับปรุงในการทำงาน พนักงานก็จะเกิดความรู้สึกว่าหัวหน้างานและองค์กรเห็นความสำคัญในตัวเขา หากมีกระบวนการทำงานขั้นตอนใดที่ยังเป็นอุปสรรคก็จัดให้มีการฝึกอบรมเพื่อนำความรู้ที่ได้ไปพัฒนา จัดสวัสดิการและค่าตอบแทนให้เหมาะสม ปลูกฝังค่านิยมการรักองค์กร พนักงานก็จะเกิดความรู้สึกผูกพันกับองค์กรโดยไม่คิดย้ายหรือเปลี่ยนสถานที่ทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ทิพสุคนธ์ จงรักษ์(2556) ที่ศึกษาเรื่อง อิทธิพลของคุณลักษณะงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยผลวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านคุณลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

6. บทสรุปและข้อเสนอแนะ

1. จากผลการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ของคุณลักษณะงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ลีสซิ่งกสิกรไทย จำกัด สำนักงานใหญ่ ผู้วิจัยขอเสนอแนะเกี่ยวกับพนักงานที่มีช่วงอายุ แตกต่างก็มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรที่แตกต่างกัน ควรส่งเสริมพนักงานที่มีอายุในช่วง 21-30 ปี ในด้านความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน เนื่องจากพนักงานที่มีอายุน้อยๆเป็นเด็กรุ่นใหม่ ที่เพิ่งจบการศึกษาซึ่งอาจเข้ามาทำงานที่บริษัทแห่งนี้เป็นที่แรก ดังนั้นด้วยวัยวุฒิ จึงทำให้ยังไม่ค่อยมีความรักในองค์กร ถ้าเขาได้รับข้อเสนอดีจากบริษัทอื่น พนักงานเหล่านี้ก็พร้อมที่จะโยกย้ายงานได้ทันที ดังนั้นบริษัทอาจจัดให้ผู้บริหารได้พบปะ พูดคุย กับพนักงานบ่อยๆเพื่อเป็นการเสริมสร้างและปลูกฝังให้พนักงานเหล่านี้ตระหนักและเข้าใจโครงสร้าง วิสัยทัศน์และพันธกิจ ขององค์กร รักในชื่อเสียงของบริษัท ยินดีให้ความร่วมมือกับบริษัทหากบริษัทขอความร่วมมือ อีกทั้งบริษัทอาจจัดให้พนักงานเหล่านี้ได้ทำกิจกรรมร่วมกันระหว่างพนักงานกับองค์กร เช่น การจัดงานกีฬาสี การมอบรางวัลพนักงานดีเด่นประจำปี สำหรับพนักงานที่มีผลการปฏิบัติงานดี มอบสวัสดิการต่างๆที่เหมาะสม หรือหากบริษัทได้รับรางวัลใดมาก็ประชาสัมพันธ์ให้พนักงานได้รับรู้ว่าพวกเขาได้มีส่วนร่วมในการทำให้องค์กรมีชื่อเสียงประสบความสำเร็จ



2. ในส่วนของอายุงานที่ต่างกันมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน ควรส่งเสริมพนักงานที่มีอายุงานตั้งแต่ 3 เดือน ไปจนถึงอายุงาน 5 ปี ในด้านความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ และความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน เนื่องจากพนักงานอาจเพิ่งเริ่มทำงานหรือเพิ่งเปลี่ยนสถานที่ทำงาน โยกย้ายงานมาจากบริษัทอื่นอาจยังไม่คุ้นชินกับวัฒนธรรมต่างของบริษัท บริษัทควรส่งเสริมเช่นเดียวกันกับที่กล่าวมาแล้วข้างต้นก็ได้เช่นเดียวกัน ให้พนักงานรู้สึกภาคภูมิใจที่เข้ามาทำงานกับบริษัท ลิสซิ่งกลีกรไทย จำกัด ในช่วงที่มีการจัดปฐมนิเทศพนักงานใหม่ บริษัทอาจเน้นย้ำ ให้ทราบว่าบริษัทมีความเป็นมาอย่างไร มีวิสัยทัศน์ พันธกิจ อย่างไร หรือจัดให้มีการอบรม พัฒนาศักยภาพที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน กระตุ้นให้พนักงาน แสดงความคิดเห็นในเรื่องงานพนักงานจะรู้สึกว่าพวกเขาเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร องค์กรได้ให้ความสำคัญ พนักงานก็จะเกิดความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น

3. จากผลการวิจัยในส่วนของคุณลักษณะงานกับความผูกพันต่อองค์กร พบว่าคุณลักษณะงานด้านความหลากหลายของทักษะ ด้านความสำคัญของงาน และด้านผลสะท้อนกลับของงานส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร องค์กรควรพิจารณาเพิ่มเติมในเรื่องการฝึกอบรมพัฒนา ทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานให้มากยิ่งขึ้น โดยใน 1 ปี พนักงานต้องได้รับการฝึกอบรมอย่างน้อยคนละ 2 หลักสูตร และเน้นย้ำให้พนักงานตระหนักถึงความสำคัญของงาน หากมีการผิดพลาดอาจจะส่งผลกระทบต่อขั้นตอนการทำงานในขั้นตอนถัดไป โดยการวัด KPI ในเรื่องความถูกต้องของงาน เป็นต้น จะทำให้พนักงานรู้สึกว่าการที่เขารับผิดชอบมีส่วนทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ พนักงานก็จะเกิดความผูกพันต่อองค์กร คุณลักษณะงานด้านผลสะท้อนกลับจากงาน องค์กรควรส่งเสริมให้พนักงานได้รับทราบถึงผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน ได้รู้ถึงข้อผิดพลาดที่ต้องแก้ไข การสะท้อนกลับของข้อมูลต้องมีทั้งสองด้าน คือ ด้านบวกและด้านลบให้มีความสมดุลกัน และต้องกระทำทันทีเพื่อให้มีประสิทธิภาพ เพื่อเป็นการกระตุ้นให้พนักงานรู้สึกกระตือรือร้นในการทำงาน และทำให้พนักงานรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญกับองค์กร ได้รับการเอาใจใส่จากองค์กร อยากทำงานร่วมกับองค์กรนี้ต่อไปซึ่งเกิดเป็นความผูกพันในที่สุด ถึงแม้ว่าคุณลักษณะงานด้านความมีเอกลักษณ์ของงาน และความมีอิสระในงาน จะไม่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร แต่องค์กรควรพิจารณาเพิ่มเติมในเรื่องการเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจหรือแสดงความคิดเห็นในเรื่องงานเพิ่มขึ้น โดยการจัดการประชุมงานภายในหน่วยงานอาทิตย์ละ 1 ครั้งเพื่อเป็นการประเมินผลงานและหาแนวทางร่วมกันในการทำงาน และมีการกำหนดขอบเขตงาน ของแต่ละงานให้ชัดเจน ให้พนักงานสามารถวางแผนงาน กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานในส่วนที่ตนเองรับผิดชอบได้ พนักงานก็อยากทำงานร่วมกับองค์กรมากขึ้นและเกิดเป็นความผูกพันกับองค์กรยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. การศึกษาค้างนี้เป็นการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ของคุณลักษณะงานกับความผูกพันต่อองค์กร โดยตัวแปรต้นใช้ทฤษฎีคุณลักษณะงาน ในครั้งต่อไปอาจจะศึกษาทฤษฎีอื่นที่อาจมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร เพื่อให้ได้ข้อมูลใหม่ๆในการวิจัยครั้งต่อไป

2. ในการวิจัยครั้งต่อไปควรทำการศึกษาเปรียบเทียบเพิ่มเติมในสาขาอื่นๆของบริษัทเพื่อนำผลที่ได้มาเปรียบเทียบกับงานวิจัยครั้งนี้



เอกสารอ้างอิง

- กรีณชรักษ์ เดิมวิทย์ขจร. (2553). คุณลักษณะงาน ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน บุคลิกภาพห้ำ
องค์ประกอบและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับ ปฏิบัติการบริษัท ผลิตภัณฑ์ภัณฑ์แก้ว แห่งหนึ่ง.
(การค้นคว้าอิสระ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต) กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน), (2560 : ออนไลน์)
- มนสิชา อนุกุล. (2553). คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัย สายวิชาการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์. (การค้นคว้าอิสระ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต) กรุงเทพฯ
: มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- ทิพย์สุดันท์ จงรักษ์. (2556). อิทธิพลของคุณลักษณะงาน ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในงาน และ
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร.(การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจ) ปทุมธานี: มหาวิทยาลัย
เทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ทวีศักดิ์ ร่องแขวง. (2555) คุณลักษณะงานกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน บริษัทแคนนอนเอ็นจีเนียริ่ง
(ประเทศไทย) จำกัด. (การศึกษาค้นคว้าอิสระ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต) กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ฝ่ายทรัพยากรบุคคล. บริษัท ลีสซิ่งกสิกรไทย จำกัด.
- สมยศ ต้นมงคล. (2556). ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะงานกับความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงาน ธนาคารออมสิน
สำนักงานใหญ่. (การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต) กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.