

ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันกับองค์กรของพนักงานบริษัท สุราษฎร์ธานี เบเวอเรจ จำกัด

The Study of Factors Affecting Employee Engagement of Suratthani Beverage Company Limited

กนกรัตน์ เพชรแก้วนา

บทคัดย่อ

การค้นคว้าเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันกับองค์กรของพนักงานบริษัท สุราษฎร์ธานี เบเวอเรจ จำกัด มีวัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อศึกษาระดับความผูกพันกับองค์กรของพนักงานและเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันกับองค์กรของพนักงานบริษัท สุราษฎร์ธานี เบเวอเรจ จำกัด และเพื่อศึกษาแนวคิดเพิ่มเติมของพนักงานในการเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กรและนำเอาผลการวิจัยเสนอต่อผู้บริหารเพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ โดยกลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ ได้แก่พนักงานบริษัท สุราษฎร์ธานี เบเวอเรจ จำนวน 180 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ คือ โปรแกรม SPSS สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทำการทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์ Independent Sample (T-Test) สำหรับตัวแปรสองกลุ่ม และใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) สำหรับตัวแปรมากกว่าสองกลุ่ม และการหาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปร (Pearson Chi-Square)

ผลการศึกษาวิจัย พบว่าผู้ที่ตอบแบบสอบถามในครั้งนี้เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย อายุอยู่ในช่วง 31-40 ปี ระดับการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี และระยะเวลาการทำงานอยู่ระหว่าง 5-10 ปี

การวิเคราะห์ระดับความผูกพันกับองค์กรของพนักงานบริษัท สุราษฎร์ธานี เบเวอเรจ จำกัด พบว่า ความผูกพันกับองค์กรโดยรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าความผูกพันกับองค์กรในด้านทัศนคติ มีค่าเฉลี่ยมากกว่าด้านพฤติกรรมของพนักงาน เรียงรายชื่อพบว่า พนักงานมีความภาคภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งของบริษัทและสามารถบอกบุคคลอื่นด้วยความภาคภูมิใจในตำแหน่งงานในองค์กรแห่งนี้ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด

ผลการศึกษาเปรียบเทียบระดับความผูกพันกับองค์กรของพนักงานบริษัท สุราษฎร์ธานี เบเวอเรจ จำกัด ตามปัจจัยด้านส่วนบุคคลพบว่า ปัจจัยด้านเพศ ปัจจัยด้านอายุ ปัจจัยด้านระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความผูกพันกับองค์กร ไม่แตกต่างกัน ส่วนปัจจัยด้านระยะเวลาการทำงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความผูกพันกับองค์กรแตกต่างกัน และผลการทดสอบความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ศึกษาส่งผลต่อความผูกพันกับองค์กร พบว่าปัจจัยด้านลักษณะงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านแรงจูงใจในการทำงาน ทุกปัจจัยมีความสัมพันธ์กับความผูกพันกับองค์กรโดยภาพรวม

คำสำคัญ: ความผูกพัน, พนักงาน, องค์กร

ABSTRACT

The objectives of this independent study towards factors affecting employee engagement of Suratthani Beverage Company Limited were to study levels of employee engagement and to study factors affecting employee engagement as well as to study additional sentiments of employees towards increasing employee engagement. This independent study could be presented to managerial level or executives for human resource management. The sample of this study were 180 employees of Suratthani Beverage Company Limited. The research instrument for this study is questionnaire for data collection. Data analysis used SPSS program with statistics including frequency distribution, Mean, and Standard Deviation. Hypothesis testing was tested with Independent Sample (T-Test) for two groups of variables and tested with One-Way ANOVA for more than two groups of variables, and correlation analysis (Pearson Chi-Square) as well

The research finding has been showed that there were female respondents than male, aged between 31-40 years, the most of them had bachelor degree, and had working experience for 5-10 years.

The result of employee engagement analysis towards employees of Suratthani Beverage Company Limited revealed that overall employee engagement level account for high level. Regarding individually considering for engagement, attitude factors toward organization have higher average than employees' behavior factors analyzed for each attribute which the result revealed that employees are proud of being a part of their organization and working for this organization with highest average.

This study comparing engagement level towards employees of Suratthani Beverage Company Limited found that individual factors including differences of gender, age, and education have no effect on level of engagement. Whereas, unlike working experience affects employee engagement. Besides, correlation analysis towards studied variables affects employee engagement with factors of working environment and work motivation, which all their factors are correlated with employee engagement in overall.

Keywords: Engagement, Employee, Organization

บทนำ

บริษัท สุราษฎร์ธานี เบเวอเรจ จำกัด เป็นบริษัทผลิตหนึ่งในสาขาของบริษัท บุญรอดบริวเวอรี่ จำกัด ภายใต้แบรนด์ "สิงห์" ที่อยู่คู่คนไทยมาอย่างยาวนาน ซึ่งดำเนินธุรกิจด้านอาหารและเครื่องดื่มมานานกว่า 85 ปี ด้วยความพิถีพิถันเอาใจใส่ในขั้นตอนการผลิต บริษัทผลิตทั้ง 9 บริษัท ได้กระจายอยู่ใน 9 จังหวัดทั่วประเทศไทย เพื่ออำนวยความสะดวกในการกระจายสินค้าไปยังมือผู้บริโภคอย่างทั่วถึง ทุกบริษัทผลิตในเครือ บริษัท บุญรอดบริวเวอรี่ จำกัด ได้ผ่านการตรวจสอบมาตรฐานการผลิตสากล เช่น ISO 9001, ISO 22000, ISO 14001, Halal, GMP, HACCP เป็นต้น รวมถึงรางวัลอื่นๆ อีกมากมายที่ได้รับจากกระทรวง และสถาบันต่างๆ จึงทำให้ผู้บริโภคมีความมั่นใจใน "ผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพ" ทำให้ผลิตภัณฑ์ของเราเป็นที่ยอมรับในประเทศ และ ต่างประเทศ

อีกทั้งยังมีบริษัทในเครืออีกมากมายกว่า 100 บริษัท ด้วยความน่าเชื่อถือและความมีชื่อเสียงของบริษัททำให้มีผู้คนสนใจร่วมงานกับบริษัทเป็นอย่างมาก บริษัทจึงมีนโยบายที่สอดคล้องในการทำงานเพื่อที่จะรักษาคนขององค์กรให้อยู่อย่างยาวนาน โดยมีวัฒนธรรมองค์กรที่พนักงานรู้จักกันดีภายใต้ SINGHA WAY คือ “ตัวตนของความเป็นสิงห์” ถ่ายทอดผ่าน 4 ด้านได้แก่ Family Courage Premium Quality and Happiness ซึ่งสะท้อนถึงค่านิยมที่คนหัวใจสิงห์ทุกรุ่นยึดถือและให้คุณค่า ใช้เป็นแนวทางในการประพฤติปฏิบัติตนมาตลอดระยะเวลากว่า 85 ปี

ดังนั้นองค์กรจะประสบความสำเร็จได้ เพราะมีการวางรากฐานที่ดี ซึ่งต้องอาศัยหลายปัจจัยโดยเฉพาะทรัพยากรมนุษย์ ที่เป็นแรงขับเคลื่อนสำคัญขององค์กร พยายามที่จะผลักดันให้องค์กรบรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้และองค์กรจำเป็นต้องมีการวางแผนการจัดการที่ดีเพื่อบริหารทรัพยากรมนุษย์ให้มีประสิทธิภาพและมีศักยภาพในการทำงานให้กับองค์กรต่อไป

ในยุคปัจจุบันคงต้องยอมรับการเปลี่ยนแปลง ตัวแปรสำคัญที่ส่งผลให้องค์กรต้องชะงักงันคือ “ความผูกพัน” หรือ “Engagement” ในองค์กรที่เริ่มลดลง ทั้งนี้เพราะเรื่องความผูกพันเป็นตัวผสมผสานความเป็นหนึ่งเดียวกันขององค์กร ที่กำลังเกิดช่องว่าง จนทำให้กระบวนการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพอาจลดลง

ขณะที่บางองค์กรกลับให้ความสำคัญเรื่องการเสริมสร้างขีดความสามารถของบุคลากรมากกว่าการสร้างความผูกพันให้เกิดขึ้นในองค์กรเสียอีก ซึ่งต่างจาก “เดล คาร์เนกี” บริษัทพัฒนาศักยภาพผู้นำระดับโลกที่เน้นความสำคัญกับปัจจัยการสร้าง ความสัมพันธ์ในองค์กรเพื่อยุติวิกฤตแรงงานที่เกิดจากการเบื่องาน ผลเช่นนี้จึงทำให้ “ปรีयर มิเมะพันธุ์” กรรมการผู้จัดการ เดล คาร์เนกี (ประเทศไทย) บอกว่า ปัญหาสำคัญที่องค์กรธุรกิจไทยควรหันมาให้ความสำคัญที่สุดคือปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานและองค์กร “โดยเฉพาะพนักงานกลุ่มคนรุ่นใหม่ อย่างกลุ่ม Gen Y (คนที่เกิดระหว่างปี พ.ศ. 2523 – 2543) เนื่องจากคนกลุ่มนี้มักให้ความสำคัญกับอิสระและชีวิตส่วนตัว ขณะเดียวกันเขาก็ต้องการความท้าทายในชีวิตและอาชีพการงานมากกว่าการอดทนทำงานในสภาวะแวดล้อมที่ไม่ต้องการ ปัจจัยเช่นนี้จึงทำให้การสร้าง ความผูกพันของพนักงานและองค์กรในปัจจุบันเป็น ไปได้ยากขึ้นส่งผลให้อัตราการเปลี่ยนงาน (turnover rate) มีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นตามไปด้วย” เห็นได้จากผลวิจัยล่าสุดของเดล คาร์เนกี พบว่า “71% ของพนักงานโดยเฉลี่ยทั่วโลกไม่มีความผูกพันกับองค์กร และจะตัดสินใจเปลี่ยนงานใหม่ทันทีเมื่อองค์กรยื่นข้อเสนอค่าตอบแทนที่มากกว่าเพียงแค่ 5% ในขณะที่มีเพียง 29% เท่านั้นที่มีความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งอาจเริ่มพิจารณาเปลี่ยนงาน เมื่อที่อื่นยื่นข้อเสนอค่าตอบแทนที่มากกว่า 20% ขึ้นไป ดังจะเห็นว่า หากพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับสูงแล้ว จะสามารถสร้างผลผลิตที่มากกว่าองค์กรที่พนักงานมีความผูกพันในระดับต่ำถึง 202%” (ประชาชาติธุรกิจออนไลน์, 2557)

ด้วยเหตุนี้จึงถือได้ว่าความผูกพันต่อองค์กรเป็นกุญแจสำคัญที่จะเชื่อมโยงบุคลากรกับองค์กรให้สามารถร่วมงานกันไปนานๆ โดยจะทำหน้าที่เป็นแรงผลักดันและจิตใจในพนักงานทำงานหรืออุทิศตนเพื่อองค์กร (กรองแก้ว อยู่สุข, 2535) ได้อธิบายว่า ความผูกพันกับองค์กร (Organization Commitment) เป็นทัศนคติต่องานที่ว่า ถ้าองค์กร “ให้” พนักงานได้มากขึ้นไปอีก เช่น ช่วยทำให้เขาทำงานได้สำเร็จเป็นที่ยกย่องนับถือ เจริญในหน้าที่การงาน และตัวองค์กรเองก็เจริญเติบโต ซึ่งทำให้พนักงานมีหน้ามีตาด้วย พนักงานก็จะเกิดทัศนคติที่ดีต่อองค์กรถึงขนาดมีความจงรักภักดี (Loyalty) และเกิดความผูกพัน ต้องการที่จะเห็นองค์กรบรรลุเป้าหมาย แม้องค์กรกำลังอยู่ในฐานะวิกฤตอันเนื่องจากปัจจัยต่างๆ เช่น เศรษฐกิจตกต่ำ ฯลฯ ก็จะพยายามช่วยกันแก้ปัญหา ไม่คิดจะลาออกไปหางานใหม่ เป็นต้น

จากความสำคัญของความผูกพันกับองค์กรที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานภายในองค์กร ทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาถึงระดับความผูกพันในองค์กรและศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันกับองค์กรของพนักงานบริษัท สุราษฎร์ธานี เบเวอเรจ จำกัด จำนวน 180 คนเพื่อที่จะนำผลการวิจัยที่ได้เสนอต่อผู้บริหารเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการหาแนวทางพัฒนารูปแบบการบริหารทรัพยากรมนุษย์ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความผูกพันกับองค์กรของพนักงานบริษัท สุราษฎร์ธานี เบเวอเรจ จำกัด
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันกับองค์กรของพนักงานบริษัท สุราษฎร์ธานี เบเวอเรจ จำกัด
3. เพื่อศึกษาแนวคิดเพิ่มเติมของพนักงานในการเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กรและนำเอาผลการวิจัยเสนอต่อผู้บริหารเพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารทรัพยากรมนุษย์

สมมติฐานของการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 พนักงานบริษัทสุราษฎร์ธานีเบเวอเรจ จำกัด มีปัจจัยด้านส่วนบุคคลแตกต่างกันจะมีความผูกพันกับองค์กรแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 ปัจจัยด้านเพศแตกต่างกันมีผลต่อความผูกพันกับองค์กร

สมมติฐานที่ 1.2 ปัจจัยด้านอายุแตกต่างกันมีผลต่อความผูกพันกับองค์กร

สมมติฐานที่ 1.3 ปัจจัยด้านระดับการศึกษาแตกต่างกันมีผลต่อความผูกพันกับองค์กร

สมมติฐานที่ 1.4 ปัจจัยด้านระยะเวลาการทำงานแตกต่างกันมีผลต่อความผูกพันกับองค์กร

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยที่ศึกษามีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันกับองค์กร

สมมติฐานที่ 2.1 ปัจจัยด้านลักษณะงานมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันกับองค์กร

สมมติฐานที่ 2.2 ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันกับองค์กร

สมมติฐานที่ 2.3 ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันกับองค์กร

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันกับองค์กรของพนักงานบริษัท สุราษฎร์ธานี เบเวอเรจ จำกัด มีขอบเขตการศึกษา ดังนี้

ขอบเขตด้านเนื้อหา ศึกษาถึงระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานและปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันกับองค์กรของพนักงาน โดยมีตัวแปรดังต่อไปนี้

ตัวแปรต้น

1. ปัจจัยด้านส่วนบุคคล
2. ปัจจัยด้านลักษณะงาน
3. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน
4. ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน

ตัวแปรตาม

ความผูกพันกับองค์กร ประกอบด้วย 2 ด้าน

1. ด้านพฤติกรรมของพนักงาน
2. ด้านทัศนคติของพนักงาน

ขอบเขตด้านประชากร การศึกษาครั้งนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) กลุ่มประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานบริษัท สุราษฎร์ธานี เบเวอเรจ จำกัด จำนวน 180 คน

ขอบเขตด้านพื้นที่ ศึกษาเฉพาะกลุ่มบริษัทสุราษฎร์ธานี เบเวอเรจ จำกัด อำเภอพุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ขอบเขตด้านเวลา การวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันกับองค์กรของพนักงานบริษัท สุราษฎร์ธานี เบเวอเรจ จำกัด ใช้ระยะเวลาทำวิจัยทั้งสิ้นระหว่างเดือนธันวาคม พ.ศ.2561 ถึง เดือนมกราคม พ.ศ. 2562

นิยามศัพท์

พนักงาน หมายถึง บุคคลที่ปฏิบัติงานในสังกัดบริษัท สุราษฎร์ธานี เบเวอเรจ จำกัด ทุกระดับ

องค์กร หมายถึง บุคคล คณะบุคคล หรือสถาบันซึ่งเป็นส่วนประกอบของหน่วยงานใหญ่ที่ทำหน้าที่สัมพันธ์กันหรือขึ้นต่อกัน เช่น คณะรัฐมนตรีเป็นองค์กรบริหารของรัฐ สภาผู้แทนราษฎรเป็นองค์กรของรัฐสภา ในบางกรณีองค์กรหมายความว่ารวมถึงองค์กรด้วย

ความผูกพันกับองค์กร นิยามความหมายของความผูกพันกับองค์กร ไว้ 2 แนวทางด้วยกัน คือ

- 1) แนวทางแรก ให้คำนิยามว่า ความผูกพันต่อองค์กร เป็นพฤติกรรมอย่างหนึ่งของบุคคลที่เป็นผลจากการลงทุนลงแรงในองค์กร จนมีผลงาน และไม่สามารถที่จะถอนทุนเหล่านั้นกลับคืนมาได้ การสร้างผลงานไว้ในองค์กรทำให้เกิดพันธะหรือความผูกพัน โดยใช้เหตุผลในเชิงเศรษฐศาสตร์เข้ามาอธิบายว่า บุคคลยังลงทุนลงแรงให้กับองค์กร ก็ยังมีความผูกพันต่อองค์กร
- 2) นิยามความผูกพันต่อองค์กรอีกแนวหนึ่งมุ่งเหตุผลเชิงทัศนคติ และความรู้สึกที่บุคคลมีต่อองค์กรเป็นการหล่อหลอมความรู้สึกและอารมณ์ของบุคคลที่มีต่อองค์กร เรียกว่าความผูกพันเชิงความรู้สึก (Affective Commitment) ซึ่งเป็นภาวะที่บุคคลมีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร เพื่อช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงระดับความผูกพันกับองค์กรของพนักงานบริษัท สุราษฎร์ธานี เบเวอเรจ จำกัด
2. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท สุราษฎร์ธานี เบเวอเรจ จำกัด
3. เพื่อนำแนวคิดหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่ได้จากงานวิจัยใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการบริหารทรัพยากรบุคคลให้มีประสิทธิภาพ ทำให้พนักงานเกิดความผูกพันกับองค์กร

การทบทวนวรรณกรรม

ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎีและรวมถึงผลงานและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาใช้เป็นประโยชน์ต่อการกำหนดสมมติฐาน การกำหนดตัวแปร กลุ่มตัวอย่าง กรอบแนวคิด และแนวทางในการดำเนินงานวิจัย ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในหัวข้อดังต่อไปนี้

สมจิตต์ ดันสกุล (2548) ได้อธิบายว่า หมายถึง การรวมตัวกันของสมาชิกเป็นกลุ่มบุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไป เพื่อการประสานประโยชน์ร่วมกันของสมาชิกในกลุ่มและองค์กรภายใต้สภาวะการดำเนินงาน หรือกระทำกิจกรรมที่เกี่ยวข้องและมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน โดยมีจุดมุ่งหมายเดียวกัน คือ ให้บรรลุเป้าหมาย นโยบาย หรือวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่ง หรือหลายอย่างที่ตั้งไว้

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ สมชาย หิรัญกิตติ และธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ (2550) ได้อธิบายว่า องค์กร (Organization) เป็นการจัดรวมบุคคลที่ทำงานร่วมกัน เพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายเฉพาะอย่าง หรือ เป็นกลุ่มของบุคคลที่ทำงานร่วมกันเพื่อให้บรรลุเป้าหมายเดียวกัน

จากความหมายข้างต้น สรุปได้ว่า องค์กร (Organization) มีลักษณะของความสัมพันธ์หรือการรวมกันระหว่างบุคคล ตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป หรืออาจเป็นลักษณะของกลุ่มบุคคล ที่ร่วมกันดำเนินกิจการใดกิจการหนึ่ง หรือผลานการทำงานกันอย่างเป็นกระบวนการ โดยมีเป้าหมายที่เฉพาะเจาะจง ทั้งนี้ไม่ได้ถูกจำกัดไว้ด้วยสถานที่ตั้ง หรือเวลาในการดำเนินการ และสิ่งสุดท้ายที่องค์การต้องการคือ การบรรลุเป้าหมายร่วมกัน

แบคเกอร์ (Backer, 1960, อ้างถึงใน สมจิตต์ ดันสกุล, 2548) ได้อธิบายว่า ความผูกพันต่อองค์กร คือ สภาพของบุคคลที่ได้เข้าไปเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์ โดยมีการลงทุนกับสิ่งนั้นๆ และสิ่งที่ลงทุนเหล่านั้น ได้แก่ การศึกษา อายุ สถานภาพสมรส ประสบการณ์ในการทำงาน เป็นต้น ในที่สุดแล้ว บุคคลก็ต้องหวังผลประโยชน์ตอบแทนจากองค์กร ดังนั้น ระดับความผูกพันจะขึ้นอยู่กับความเข้มข้นและคุณภาพของสิ่งที่บุคคลนั้นลงทุนไป

สตีเยร์ และพอตเตอร์ (Steer & Porter, 1997, อ้างถึงใน วิทยุณลักษณ์ บรรจงแก้ว, 2548) ได้อธิบายว่า ศึกษาและวิเคราะห์ความผูกพันต่อองค์กรของกลุ่มบุคคลหลายกลุ่ม และได้นิยามความหมายของความผูกพันต่อองค์กรไว้ 2 แนวทางด้วยกัน คือ

1) แนวทางแรก ให้คำนิยามว่า ความผูกพันต่อองค์กร เป็นพฤติกรรมอย่างหนึ่งของบุคคลที่เป็นผลจากการลงทุนลงแรงในองค์กร จนมีผลงาน และไม่สามารถที่จะถอนทุนเหล่านั้นกลับคืนมาได้ การสร้างผลงานไว้ในองค์กรทำให้เกิดพันธะหรือความผูกพัน โดยใช้เหตุผลในเชิงเศรษฐศาสตร์เข้ามาอธิบายว่า บุคคลยังลงทุนลงแรงให้กับองค์กรก็ยังคงมีความผูกพันต่อองค์กร

2) นิยามความผูกพันต่อองค์กร อีกแนวทางมุ่งเหตุผลเชิงทัศนคติ และความรู้สึกที่บุคคลมีต่อองค์กร เป็นการหล่อหลอมความรู้สึกนึกคิดและอารมณ์ของบุคคลที่มีต่อองค์กร เรียกว่า ความผูกพันเชิงความรู้สึก (Affective Commitment) ซึ่งเป็นภาวะที่บุคคลมีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร เพื่อช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย

-ทฤษฎีสองปัจจัย (Two-Factor Theory)

Herzberg (1959 อ้างถึงใน ศรีบุญ นิลวรรณ, 2544: 13) ได้ทำการสัมภาษณ์วิศวกรและนักบัญชี โดยให้อธิบายถึงเหตุการณ์ต่างๆ ในชีวิตการทำงานที่พวกเขา รู้สึกมีความสุขในการทำงานและเหตุการณ์ที่ทำให้พวกเขารู้สึกเป็นทุกข์หรือความไม่สบายใจในการทำงาน ผลจากการศึกษาสามารถตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานไว้ 2 ประการ ได้แก่

- ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factor or Maintenance Factor) เป็นปัจจัยภายนอกมักก่อให้เกิดความสนใจที่จะทำงานโดยจะช่วยส่งเสริมความพึงพอใจในสิ่งที่ตั้งให้ดีขึ้น เช่น นโยบายและการบริหารขององค์กร เทคนิคการจัดการ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับผู้บังคับบัญชาความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับผู้ใต้บังคับบัญชา เงินเดือนหรือค่าตอบแทน และความปลอดภัยในการทำงาน เป็นต้น
- ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) เป็นปัจจัยภายในก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อการทำงานต่อไป ซึ่งจะช่วยให้ส่งเสริมความพึงพอใจที่ต้องการก้าวหน้าต่อไปในระดับสูงขึ้นอีก เช่น การได้รับการยอมรับ ความก้าวหน้า ลักษณะงาน และความสำเร็จ เป็นต้น

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ลลิตา จันทรัมย์(2559) ศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กลุ่มลูกค้าบุคคล มีวัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อศึกษาศักยภาพระดับความผูกพันต่อองค์กรและศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กลุ่มลูกค้าบุคคล

พบว่าผู้ที่ตอบแบบสอบถามในครั้งนี้เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีสถานภาพ โสด อายุอยู่ในช่วง 31-40 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี ระยะเวลาการทำงานอยู่ระหว่าง 5-10 ปี รายได้ต่อเดือน 15,001 – 25,000 บาท และส่วนใหญ่สังกัดฝ่ายปฏิบัติการธุรกิจเงินฝากการวิเคราะห์ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่กลุ่มลูกค้าบุคคล พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยตัวแปรด้านความปรารถนาที่จะอยู่ในองค์กร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กลุ่มลูกค้าบุคคล พบว่า ความคาดหวังที่จะก้าวหน้าในหน้าที่การงานการพัฒนาการทำงาน ทักษะที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน ภาวะผู้นำ และค่าตอบแทน ทุกปัจจัยมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรโดยภาพรวม โดยที่ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ ด้านทักษะที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน ด้านการพัฒนาการทำงาน และด้านค่าตอบแทน มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยด้านความคาดหวังที่จะก้าวหน้าในหน้าที่การงานมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับต่ำ

แสงเดือน รักษาใจ(2554) ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัทกรุงเทพประกันภัย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ พบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็น เพศหญิงมีอายุระหว่าง 20 – 30 ปี มีระยะเวลาการทำงาน ตั้งแต่ 1 ปี – 4 ปี และมีการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และ มีความพึงพอใจต่อความผูกพันต่อองค์กร ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง จากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล และ ปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะงานทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ 1.ด้านความมีอิสระในการทำงาน ประกอบด้วย พนักงานที่มีโอกาสกำหนดเป้าหมายและวิธีการทำงานในหน้าที่ของตนเองต้องใช้ความคิดริเริ่มในการปฏิบัติหน้าที่ตลอดเวลา

และสามารถใช้วิจารณ์งานของตนเองในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ 2. ด้านการมีส่วนร่วมในการทำงาน ประกอบด้วย พนักงานจะทำงานร่วมกันเป็นทีมมากกว่าต่างคนต่างทำมีความจำเป็นต้องติดต่อประสานงานกับฝ่ายอื่น ๆ อยู่เสมอ และมีความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานเป็นไปอย่างแน่นแฟ้น 3. ด้านความคาดหวังในโอกาสก้าวหน้า ประกอบด้วย หน่วยงานมีการสนับสนุนพนักงานในการได้รับตำแหน่งที่สูงขึ้น มีความรู้สึกต่อโอกาสก้าวหน้าจากการทำงานและ มีโอกาสที่ได้เลื่อนตำแหน่งที่สูงในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญ

วิธีดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ใช้การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research Method) โดยมีวัตถุประสงค์ของการศึกษา 3 ข้อ คือ 1. เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท สุราษฎร์ธานี เบเวอเรจ จำกัด 2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันกับองค์กรของพนักงานบริษัท สุราษฎร์ธานี เบเวอเรจ จำกัด และ 3. เพื่อศึกษาแนวคิดเพิ่มเติมของพนักงานในการเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กรและนำเอาผลการวิจัยเสนอแนะต่อผู้บริหารได้ใช้เป็นแนวทางในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ โดยใช้ทฤษฎีและกรอบแนวคิดเป็นแนวทางในการดำเนินการ และใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล และนำผลมาวิเคราะห์ทางสถิติโดยผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการศึกษาวิจัย เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด และมีความครบถ้วนถูกต้องตามเกณฑ์มาตรฐานการวิจัยทั่วไป

-ประชากรในงานวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษางานวิจัยนี้ คือ พนักงานบริษัทสุราษฎร์ธานี เบเวอเรจ จำกัด จำนวน 180 คน

-เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้เครื่องมือในการศึกษาวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเองมีลักษณะคำถามแบบปลายปิด (Close Ended Question) และเป็นแบบสอบถามปลายเปิดให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นและเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อทราบแนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันในองค์กร

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. เตรียมแบบสอบถามที่ใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลครั้งนี้ 180 ชุด
2. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปแจกพนักงานในบริษัท และเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองตามจำนวนประชากรทั้งหมดในการวิจัย 180 คน
3. ในระหว่างการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยทำการตรวจสอบข้อมูล (Editing) ความสมบูรณ์ครบถ้วนในเนื้อหาที่ตอบแบบสอบถามที่เก็บมาได้ทุกครั้ง หากพบเจอปัญหา ผู้วิจัยจะดำเนินการสอบถามใหม่ทันทีเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วนก่อนนำมาทำการประมวลผล
4. การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์มาลงรหัสตามที่กำหนดสำหรับประมวลผลข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์
5. การประมวลผลข้อมูล โดยการนำข้อมูลที่ลงรหัสแล้วไปบันทึกในเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อประมวลผลด้วยโปรแกรม SPSS ตามสถิติต่างๆและแปลผลต่อไป ดังต่อไปนี้

- สถิติเชิงพรรณนา (DESCRIPTIVE STATISTICS)

1. ใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ในการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านประชากรศาสตร์
2. ค่าเฉลี่ย (Mean) เพื่อใช้อธิบายและแปลความหมายของข้อมูล
3. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้ในการอธิบายและแปลความหมายของข้อมูล

- สถิติเชิงอนุมาน (INFERENTIAL STATISTICS)

1. ค่าที (t-test) ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยสองกลุ่มที่เป็นอิสระต่อกันได้แก่ ด้านเพศ โดยกำหนดความมีนัยสำคัญทางสถิติไว้ที่ระดับ .05
2. การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ใช้เปรียบเทียบตัวแปรตามที่มีการแบ่งตัวแปรอิสระออกเป็น 3 กลุ่มขึ้นไป ได้แก่ ด้านอายุ ด้านการศึกษา และด้านระยะเวลาการทำงาน เมื่อพบความแตกต่างจะทำการเปรียบเทียบพหุคูณหรือเปรียบเทียบเชิงซ้อน โดยวิธี Least-Significant Different (LSD)
3. ค่า Chi-Square Test เป็นการหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างสองตัวแปร ได้แก่ ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันกับองค์กรและผลของความผูกพันกับองค์กร

ผลการวิจัย

จากการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันกับองค์กรของพนักงานบริษัท สุราษฎร์ธานี เบเวอเรจ จำกัด ผู้วิจัยได้ทำการสรุปการวิจัยโดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม พนักงานส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 51.7 อายุของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 52.8 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่ของพนักงานอยู่ระดับปริญญาตรี จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 32.8 และพนักงานส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถามมีระยะเวลาการทำงานอยู่ในช่วง 5-10 ปี จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 42.2
2. การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นในเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันกับองค์กรของพนักงานบริษัท สุราษฎร์ธานี เบเวอเรจ จำกัด

2.1 ปัจจัยด้านลักษณะงาน พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.69 เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ พนักงานสามารถระบุลักษณะงานขั้นตอนและวิธีการทำงานได้มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดถึง 4.01 รองลงมาคือ งานของพนักงานจำเป็นต้องติดต่อประสานงานกับฝ่ายอื่นๆ อยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ย 3.77 งานที่ทำอยู่ในปัจจุบันตรงกับความรู้ความสามารถของพนักงานมีค่าเฉลี่ย 3.74 พนักงานมีอิสระในการคิดและตัดสินใจเพื่อความสำเร็จของงานมีค่าเฉลี่ย 3.64 และเมื่อมีการประชุมงานพนักงานมักจะแสดงความคิดเห็นอยู่เสมอมีค่าเฉลี่ย 3.30 ตามลำดับ

2.2 ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.59 เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ พนักงานสามารถปรึกษาปัญหาในการทำงานและได้รับความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดีมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดถึง 3.89 รองลงมาคือ สภาพแวดล้อมทางกายภาพในหน่วยงานของ

พนักงาน เช่น ห้องทำงาน แสง เสียง เอื้ออำนวยต่อการทำงาน มีค่าเฉลี่ย 3.86 พนักงานมีโอกาสได้รับการฝึกอบรม/สัมมนา /ดูงาน/ กิจกรรมต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอเพื่อพัฒนาความรู้และประสบการณ์ในการทำงานมีค่าเฉลี่ย 3.64 องค์กรมีแหล่งเรียนรู้ เช่น ห้องสมุด มุมแลกเปลี่ยนการเรียนรู้ ฯลฯ และมุมพักผ่อน ที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 3.30 และ หัวหน้างานมีวิธีการแก้ไขปัญหาและความขัดแย้งอย่างเหมาะสมและยุติธรรมมีค่าเฉลี่ย 3.26 ตามลำดับ

2.3 ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.79 เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ พนักงานรู้สึกว่าจะมีความมั่นคงในการทำงานกับองค์กรแห่งนี้มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดถึง 4.19 รองลงมาคือ รายได้ ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ได้รับในปัจจุบันมีความเหมาะสมกับปริมาณงานหรือหน้าที่ความรับผิดชอบในงานที่ปฏิบัติอยู่ มีค่าเฉลี่ย 3.96 องค์กรของท่านมีการกำหนดวิสัยทัศน์ นโยบาย ยุทธศาสตร์วางแผนงานที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 3.85 พนักงานได้รับการสนับสนุนและส่งเสริมให้มีการพัฒนาศักยภาพของตนเองเพื่อความก้าวหน้าในอาชีพมีค่าเฉลี่ย 3.69 องค์กรของท่านให้ความสำคัญต่อบุคลากรอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 3.60 และ ผู้บังคับบัญชาเป็นแบบอย่างที่ดีในการถ่ายทอดและแบ่งปันความรู้อย่างต่อเนื่องมีค่าเฉลี่ย 3.43 ตามลำดับ

3. การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นในเรื่องความผูกพันกับองค์กรของพนักงานบริษัท สุราษฎร์ธานี เบเวอเรจ จำกัด พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.01 เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้านเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านทัศนคติ รองลงมาคือด้านพฤติกรรม

ความผูกพันกับองค์กรแบ่งเป็นรายด้านดังนี้

3.1 ความผูกพันกับองค์กรด้านพฤติกรรมของพนักงานในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.85 เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ เมื่อได้รับมอบหมายงานอย่างหนึ่งพนักงานจะทุ่มเทให้กับงานอย่างเต็มที่ทุกครั้ง

3.2 ความผูกพันกับองค์กรด้านทัศนคติของพนักงานในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.17 เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ พนักงานมีความรู้สึกภาคภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งของบริษัทและสามารถบอกบุคคลอื่นด้วยความภาคภูมิใจนี้ว่าตนทำงานในองค์กรแห่งนี้

4. เปรียบเทียบระดับความผูกพันกับองค์กรของพนักงานบริษัท สุราษฎร์ธานี เบเวอเรจ จำกัด เมื่อทดสอบปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานซึ่งได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาและระยะเวลาการทำงาน

4.1 ปัจจัยด้านเพศที่แตกต่างกันมีผลต่อความผูกพันกับองค์กรไม่แตกต่างกัน

4.2 ปัจจัยด้านอายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความผูกพันกับองค์กรไม่แตกต่างกัน

4.3 ปัจจัยด้านระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความผูกพันกับองค์กรไม่แตกต่างกัน

4.4 ปัจจัยด้านระยะเวลาการทำงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความผูกพันกับองค์กรแตกต่างกัน เมื่อนำมาวิเคราะห์เชิงซ้อนเพื่อศึกษาความแตกต่างรายคู่ พบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานน้อยกว่า 5 ปี มีผลของความผูกพันกับองค์กรมากกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงาน 5-10 ปี กับพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงาน 11-15 ปี และพบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานมากกว่า 20 ปี มีผลของความผูกพันกับองค์กรมากกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงาน 5-10 ปี กับพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงาน 11-15 ปี

5. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ศึกษาที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันกับองค์กรของพนักงานบริษัท สุราษฎร์ธานี เบเวอเรจ จำกัด พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันกับองค์กร

อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันกับองค์กรของพนักงานบริษัท สุราษฎร์ธานี เบเวอเรจ จำกัด ผู้วิจัยได้ทำการอภิปรายผลการวิจัยโดยมีรายละเอียดดังนี้

การวิเคราะห์เกี่ยวกับระดับความผูกพันกับองค์กรของพนักงานบริษัท สุราษฎร์ธานี เบเวอเรจ จำกัด พบว่า มีระดับความผูกพันกับองค์กรของพนักงานอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 4.01 โดยมีปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานทำให้พนักงานรู้สึกผูกพันกับองค์กรมากที่สุด มีความคิดเห็นของพนักงานอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.79 คือ พนักงานรู้สึกว่ามีความมั่นคงในการทำงานกับองค์กรแห่งนี้ รองลงมาได้แก่ ปัจจัยด้านลักษณะงาน พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.69 คือ พนักงานสามารถระบุลักษณะงานขั้นตอนและวิธีการทำงานได้ และปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.59 คือ พนักงานสามารถปรึกษาปัญหาในการทำงานและได้รับความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ลลิตา จันทรัมย์(2559) ศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กลุ่มลูกค้าบุคคล มีวัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อศึกษาศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์การและศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กลุ่มลูกค้าบุคคล พบว่าระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่กลุ่มลูกค้าบุคคล พบว่า ความผูกพันต่อองค์การโดยรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยตัวแปรด้านความปรารถนาที่จะอยู่ในองค์การ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด

ผลการศึกษาเปรียบเทียบระดับความผูกพันกับองค์กรของพนักงานบริษัท สุราษฎร์ธานี เบเวอเรจ จำกัด ตามปัจจัยด้านส่วนบุคคลแตกต่างกันจะมีความผูกพันกับองค์กรแตกต่างกันนั้นพบว่า ปัจจัยด้านเพศที่แตกต่างกันมีผลต่อความผูกพันกับองค์กรไม่แตกต่างกันทั้งด้านพฤติกรรมและด้านทัศนคติ ปัจจัยด้านอายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความผูกพันกับองค์กรไม่แตกต่างกันทั้งด้านพฤติกรรมและด้านทัศนคติ ปัจจัยด้านระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความผูกพันกับองค์กร ไม่แตกต่างกันทั้งด้านพฤติกรรมและด้านทัศนคติ ปัจจัยด้านระยะเวลาการทำงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความผูกพันกับองค์กรแตกต่างกัน อธิบายได้ว่า พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานน้อยกว่า 5 ปี มีผลของความผูกพันกับองค์กรมากกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงาน 5-10ปี กับพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงาน 11-15ปี และพบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานมากกว่า20 ปี มีผลของความผูกพันกับองค์กรมากกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงาน 5-10 ปีกับพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงาน 11-15ปี สอดคล้องกับงานวิจัยของอรุสา เกษรสังข์ (2550) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ สำนักงานใหญ่ พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานในธนาคารไทยพาณิชย์ สำนักงานใหญ่ จังหวัด กรุงเทพมหานคร ความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยพนักงานที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ระดับตำแหน่งที่แตกต่างกัน มีระดับความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน และผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับความผูกพันต่อองค์กร พบว่า ในภาพรวมและด้านความก้าวหน้าในงานที่ทำ ด้านการมีส่วนร่วมในการบริหารงาน ด้านความยุติธรรมและด้านเงินเดือนและสวัสดิการต่างๆ ของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร และการวิเคราะห์ถดถอย(Regression Analysis) ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ศึกษาที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันองค์กร พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันกับองค์กรโดยภาพรวม สอดคล้องกับงานวิจัยของแสงเดือน รักษาใจ(2554) ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อการครองชีพของพนักงาน บริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อการครองชีพ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล และ ปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะงานทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ 1.ด้านความมีอิสระในการทำงาน ประกอบด้วย พนักงานที่มีโอกาสกำหนดเป้าหมายและวิธีการทำงานในหน้าที่ของตนเองต้องใช้ความคิดริเริ่มในการปฏิบัติหน้าที่ ตลอดเวลา และสามารถใช้วิจารณญาณของตนเองในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ 2. ด้านการมีส่วนร่วมในการทำงาน ประกอบด้วยพนักงานจะทำงานร่วมกันเป็นทีมมากกว่าต่างคนต่างทำมีความจำเป็นต้องติดต่อประสานงานกับฝ่ายอื่น ๆ อยู่เสมอและมีความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานเป็นไปอย่างแน่นแฟ้น 3. ด้านความคาดหวังในโอกาสก้าวหน้า ประกอบด้วย หน่วยงานมีการสนับสนุนพนักงานในการได้รับตำแหน่ง ที่สูงขึ้น มีความรู้สึกต่อโอกาสก้าวหน้าจากการทำงานและ มีโอกาสที่ได้เลื่อนตำแหน่งที่สูงในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อการครองชีพอย่างมีนัยสำคัญและสอดคล้องกับงานวิจัยของลลิตา จันทรงาม(2559) ศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อการครองชีพของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กลุ่มลูกค้าบุคคล มีวัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อศึกษาศึกษาระดับความผูกพันต่อการครองชีพและศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กลุ่มลูกค้าบุคคล ผลการทดสอบความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อการครองชีพของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กลุ่มลูกค้าบุคคล พบว่า ความคาดหวังที่จะก้าวหน้าในหน้าที่การงานการพัฒนาการทางงาน ทศนคติที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน ภาวะผู้นำ และค่าตอบแทน ทุกปัจจัยมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อการครองชีพโดยภาพรวม

ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันกับองค์กรของพนักงานบริษัท สุราษฎร์ธานี เบเวอเรจ จำกัด ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ความผูกพันต่อการครองชีพของพนักงานบริษัท สุราษฎร์ธานี เบเวอเรจ จำกัด ในภาพรวมอยู่ในระดับที่มีความผูกพันมาก แต่หากพิจารณาเป็นรายด้านแล้วจะพบว่า ด้านพฤติกรรม หากสภาพการทำงานของพนักงานเปลี่ยนไปจะเป็นสาเหตุให้ลาออกจากองค์กรนี้มีระดับความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยที่สุด และ ด้านทัศนคติ พนักงานคิดว่าจะมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีลำบาก หากตัดสินใจออกจากองค์กรนี้มีระดับความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยที่สุด แสดงให้เห็นว่า พนักงานมีความเป็นอยู่ที่ไม่ลำบากมากนักหากต้องออกจากองค์กรแห่งนี้ เพราะส่วนใหญ่พนักงานเป็นคนท้องถิ่นที่มีอาชีพเสริมคือค้าขายและเกษตรกรรมควบคู่กับการทำงานประจำ และพนักงานยังมีความเชื่อมั่นที่จะอยู่ในองค์กรแห่งนี้หากสภาพการทำงานไม่เปลี่ยนแปลงไป
2. ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันกับองค์กร หากพิจารณาเป็นรายด้านแล้วจะพบว่า ด้านลักษณะงาน เมื่อมีการประชุมงานพนักงานมักจะแสดงความคิดเห็นอยู่เสมอมีระดับความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยที่สุด ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน หัวหน้างานมีวิธีการแก้ไขปัญหาและความขัดแย้งอย่างเหมาะสมและยุติธรรมมีระดับความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยที่สุด และด้านแรงจูงใจในการทำงาน ผู้บังคับบัญชาเป็นแบบอย่างที่ดีในการถ่ายทอดและแบ่งปันความรู้อย่างต่อเนื่องมีระดับความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยที่สุด

ดังนั้นหน่วยงานหรือผู้ที่รับผิดชอบควรปรับปรุงและยกระดับความผูกพันให้เพิ่มสูงขึ้นได้ โดยการให้ความมีอิสระ เปิดโอกาสให้พนักงานได้ใช้ความรู้ความสามารถของตนในการแก้ไขปัญหา เปิดโอกาสในการกำหนดเป้าหมาย

และวิธีการทำงานและเปิดโอกาสให้นำเสนอสิ่งใหม่ๆ ในการปฏิบัติงานเสมอ การได้รับอิสระในการทำงานทำให้พนักงานรู้สึกว่าการมีอำนาจมีความเชื่อมั่นในตัวพนักงาน รู้สึกว่าตนเองนั้นมีคุณค่าเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร ไม่ใช่เพียงแต่ทำงานตามหน้าที่ที่ได้รับเท่านั้น และพนักงานเติบโตและสามารถร่วมพัฒนาองค์กรไปด้วยกัน และจะส่งผลต่อการขาดงานและอัตราการลาออกที่ลดลงอีกด้วย โดยมีแนวทางนำเสนอ ดังนี้

1. การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร พนักงานควรได้รับสิทธิ์และโอกาสในการสื่อสารกับผู้บังคับบัญชาหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อแสดงความคิดเห็นได้อย่างเปิดเผย รวมถึงการแจ้งข้อร้องเรียนโดยปิดบังข้อมูลส่วนตัวจัดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ความคิดเห็นระหว่างผู้บริหารกับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน โดยผ่านช่องทางการสื่อสารให้มีความหลากหลายเพื่อให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกันภายในองค์กร อาทิเช่น

- หน่วยงานต้องเริ่มจากการศึกษาสภาพการสื่อสารในปัจจุบันและวิเคราะห์สาเหตุ/อุปสรรคในการสื่อสาร (Problem areas)

- กำหนดรูปแบบและช่องทางการสื่อสารให้เข้าถึงได้ง่ายและเหมาะสมกับข้อมูลแต่ละประเภท เช่น ช่องทางสื่อสารเรื่องทรัพยากรบุคคลผ่าน Intranet หรือผ่านช่องทาง Social network เช่น Line หรือ Facebook เพื่อให้พนักงานสามารถเสนอแนวทางหรือแสดงความคิดเห็นที่ต้องการนำเสนอได้อย่างอิสระ - ควรยกระดับการทำงานของหน่วยงานที่ทำหน้าที่บริหารจัดการข้อมูลข่าวสารโดยเฉพาะ เพื่อที่จะได้เกิดการสื่อสารสองทางทำให้ผู้บริหารได้รับทราบความคิดเห็นของพนักงานอย่างแท้จริง

- เมื่อเกิดปัญหาในการทำงานขึ้นควรมีการแจ้งหัวหน้างานเป็นอันดับแรก แต่หากไม่มีการดำเนินการแก้ไขแต่อย่างใด ควรมีช่องทางให้พนักงานระดับปฏิบัติการสามารถเข้าถึงหรือแจ้งผู้บังคับบัญชาที่สูงกว่าได้ทันถ่วงที เพื่อเป็นการป้องกันและแก้ไขปัญหามาให้ลูกหลานบานปลายอีกทั้งได้ทราบปัญหาที่ต้นเหตุอีกด้วย

2. ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน เปิดโอกาสให้พนักงานแสดงความสามารถเพื่อเติบโตในหน้าที่ที่รับผิดชอบหรือเปิดโอกาสให้แสดงความสามารถในด้านอื่นๆ รวมถึงตำแหน่งอื่นๆ ที่อาจจะท้าทายถึงขีดความสามารถของพนักงานและแสดงศักยภาพของพนักงานได้

กำหนดหรือมอบหมายหน้าที่และความรับผิดชอบให้แก่พนักงานโดยตรง ควรมีการแบ่งงานให้เท่าเทียมและมีการติดตามงานอย่างสม่ำเสมอจากหัวหน้างานเพื่อคอยชี้แนะแนวทางให้คำแนะนำและเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้พูดแสดงความคิดเห็นในการทำงานอยู่เสมอ ในกรณีที่มีการมอบหมายงานใหม่ ควรพูดคุยให้ชัดเจนถึงรายละเอียดเกี่ยวกับลักษณะงาน ขอบเขตความรับผิดชอบ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน แบบแผนการดำเนินงานและบุคคลที่รับผิดชอบในงาน เพื่อเป็นการป้องกันการผิดพลาดในการสื่อสารและลดความผิดพลาดในการทำงาน

3. พัฒนาศักยภาพของพนักงาน เนื่องจากพนักงานแต่ละคน แต่ละตำแหน่ง แต่ละหน้าที่ มีศักยภาพในการทำงานที่ต่างกัน เพื่อให้พนักงานมีความรู้สึกภูมิใจและมุ่งหวังที่จะพัฒนาตนเองเพื่อตนเองและองค์กร ควรมีการจัดอบรมให้ความรู้แก่พนักงานตามหน้าที่ที่รับผิดชอบ และตำแหน่งงาน ทั้งนี้พนักงานยังสามารถใช้ศักยภาพเพื่อการพัฒนาก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ส่งเสริมให้พนักงานเห็นความสำคัญของการพัฒนาการทำงานให้มากขึ้น โดยการจัดทำแผนพัฒนารายบุคคล Individual Development Plan (IDP) เป็นแผนที่ระบุเป้าหมาย และวิธีการในการพัฒนาตนเองที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ขององค์กรและเป็นแผนที่ใช้ในการพัฒนาสมรรถนะของบุคคล ให้มีสมรรถนะเหมาะสมกับการปฏิบัติงานในตำแหน่ง ตามแนวทางความก้าวหน้าในสายงาน โดยมีเป้าหมายของการจัดทำแผนพัฒนารายบุคคล (IDP) ดังนี้

- เพื่อให้บุคลากรได้พัฒนาและเรียนรู้ทักษะใหม่ๆ ในการปรับปรุงการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
- เพื่อขยายโอกาสให้พนักงานได้ศึกษาดูงานทั้งในและต่างประเทศ เพื่อเป็นการเสริมสร้างประสบการณ์
- เพื่อเตรียมความพร้อมของบุคลากร ให้มีสมรรถนะและศักยภาพในการทำงานในปัจจุบัน และตำแหน่งงานที่คาดหวังว่าจะได้รับการแต่งตั้งในอนาคต

4. **พื้นที่แสดงความชื่นชม** การทำงานของพนักงานที่สามารถปฏิบัติงานได้ดี เห็นสมควรกับการยกย่องและชื่นชม ควรมีการเปิดพื้นที่ให้พนักงานคนอื่นๆ ได้ทราบถึงความสามารถของพนักงานที่ปฏิบัติงานได้ดี เพื่อเป็นการสร้างกำลังใจและชื่นชมให้พนักงานปฏิบัติหน้าที่และงานที่รับผิดชอบได้ดียิ่งขึ้น

5. **จัดกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง** ส่งเสริมความสามัคคีและการสร้างความผูกพันระหว่างพนักงาน เพราะเมื่อพนักงานมีความสัมพันธ์ที่ดีกันแล้วก็จะส่งผลดีต่อองค์กร เช่น โครงการวิ่งเพื่อสุขภาพ กิจกรรม Sport Day กิจกรรม Coaching Day เป็นต้น อีกทั้งการสร้างสภาพแวดล้อมที่ดีในการทำงาน จัดให้มีมุมพักผ่อนให้มากขึ้น เช่น ห้องดนตรี ลานกีฬา จะทำให้พนักงานรู้สึกได้ว่าองค์กรใส่ใจ ห่วงใยต่อพนักงานเป็นอย่างยิ่ง

6. **นโยบายที่ดีส่งเสริมความผูกพัน** บริษัทควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับเรื่องของความผูกพันกับองค์กร กำหนดนโยบายให้พนักงานมีส่วนร่วมในบริษัทมากขึ้น เพื่อให้พนักงานมีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของบริษัท เป็นคนสำคัญต่อองค์กร จะส่งผลให้เกิดแรงบันดาลใจให้พนักงานปฏิบัติหน้าที่ของตนได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ข้อจำกัดในงานวิจัยและงานวิจัยในอนาคต

จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมีข้อจำกัดในการวิจัย คือ เรื่องของระยะเวลาที่จำกัด ทำให้ผู้วิจัยไม่สามารถทำการวิจัยได้อย่างครอบคลุมในทุกด้าน

จากผลสรุปการศึกษา ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นประโยชน์สำหรับการวิจัยในครั้งต่อไป ดังนี้

1. ควรทำการศึกษาอย่างต่อเนื่อง เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างภายในองค์กรหรือทรัพยากรบุคคลเพื่อเป็นการทราบถึงความเปลี่ยนแปลงของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่อาจเกิดขึ้นได้
2. ควรมีการนำความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่พนักงานตอบในแบบสอบถามไปพิจารณาถึงปัญหาและอุปสรรคที่จะส่งผลต่อความผูกพันกับองค์กร เพื่อให้นำมาปรับปรุงและพัฒนาองค์กรต่อไป
3. ควรวิจัยปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคลเพิ่มเติมในเรื่องของตำแหน่งงาน และรายได้ เนื่องจากน่าจะมีผลต่อความผูกพันด้วย

เอกสารอ้างอิง

กรองแก้ว อยู่สุข. (2535). **พฤติกรรมองค์กร**. กรุงเทพฯ : คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์

มหาวิทยาลัย.

ธัญญลักษณ์ บรรจงแก้ว. (2548). **ความผูกพันต่อองค์กร: ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานสรรพากร พื้นที่**

กรุงเทพมหานคร 7. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

บริษัท สุราษฎร์ธานี เบเวอเรจ จำกัด. (2559).เกี่ยวกับเรา.สืบค้นเมื่อวันที่ ธันวาคม8,2561.จาก

<http://srb.boonrawd.co.th/th/index>.

ประชาชาติธุรกิจออนไลน์. (2557).5 แนวทางสร้างความผูกพันองค์กร.สืบค้นเมื่อวันที่ ธันวาคม8,2561.จาก

<http://www.sbdc.co.th/knowledge/article/107/>.

ลลิตา จันทรงาม. (2559).ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่

กลุ่มลูกค้าบุคคล.การค้นคว้าอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

วชิรวัชร งามละม่อม. (2558).แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความผูกพัน.สืบค้นเมื่อวันที่ ธันวาคม 8,2561.จาก

http://learningofpublic.blogspot.com/2015/09/blog-post_44.html.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ สมชาย หิรัญกิตติ และธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ. (2550). การจัดการและพฤติกรรมองค์การ.

กรุงเทพฯ: ชีระฟิล์ม และไซเท็กซ์.

แสงเดือน รักษาใจ. (2554).ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ กรณีศึกษา บริษัท

กรุงเทพประกันภัย จำกัด(มหาชน)สำนักงานใหญ่.การศึกษาเฉพาะบุคคลบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

สมจิตต์ ตันสกุล. (2548). ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานขายเวชภัณฑ์. วิทยานิพนธ์ศิลปะ

ศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.

อรอุสา เกษรสังข์. (2550).ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ สำนักงานใหญ่.

วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเซนต์จอห์น.

Oknation.(2557).Employee Engagement Survey คืออะไร.สืบค้นเมื่อวันที่ ธันวาคม8,2561.จาก

<http://oknation.nationtv.tv/blog/BCMimpression/2014/06/12/entry-1>.