

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และความผูกพัน

ต่อองค์กร

กรณีศึกษา : พนักงานสหกรณ์ในจังหวัดสุโขทัย

A Study of the Relationship Between Job Satisfaction and Employee Engagement:

A Case Study of the Cooperatives Staff in Sukhothai Province

จุพามา กิตติประภานันท์

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสหกรณ์ในจังหวัดสุโขทัย เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสหกรณ์ในจังหวัดสุโขทัย 2. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสหกรณ์ในจังหวัดสุโขทัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัย คือ พนักงานสหกรณ์ในจังหวัดสุโขทัย จำนวน 130 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ การหาค่าร้อยละ การหาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน หรือ One-Way ANOVA และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation)

ผลการวิจัยพบว่า พนักงานสหกรณ์ในจังหวัดสุโขทัยมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.01 โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าความพึงพอใจด้านลักษณะงาน ($r = .467$) มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรมากที่สุด รองลงมาเป็นความพึงพอใจด้านค่าตอบแทน ($r = .407$) และความพึงพอใจด้านด้านโอกาสความก้าวหน้า ($r = .400$) และยังพบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านของขั้นตอนการดำเนินงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสหกรณ์ในจังหวัดสุโขทัย ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม และจากการเลือกปัจจัยส่วนบุคคลในเรื่องของรายได้ต่อเดือนและระยะเวลาในการปฏิบัติงานเนื่องจากเป็นปัจจัยที่สอดคล้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลในเรื่องของรายได้ต่อเดือนและระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยพิจารณารายได้ที่มากกว่า 50,000 บาทต่อเดือน ของความพึงพอใจด้านค่าตอบแทนมากที่สุด ($M=17.00$, $SD=4.243$) และระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่ระยะเวลามากกว่า 15 ปี ของความพึงพอใจด้านลักษณะงาน มีความพึงพอใจมากที่สุด ($M=15.58$, $SD=1.855$)

คำสำคัญ : ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน , ความผูกพันต่อองค์กร

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ความสำเร็จขององค์กรส่วนใหญ่ มาจากคนหรือทรัพยากรมนุษย์ที่มีความสามารถในการทำงาน จะเห็นได้จากองค์กรใหญ่ ๆ มีการคัดสรรคนที่มีความสามารถเข้ามาทำงาน ด้วยค่าตอบแทนสูง เพื่อจูงใจให้คนที่มีความสามารถเข้ามาร่วมทำงาน นอกจากค่าตอบแทนที่จะเป็นแรงจูงใจในการทำงานแล้ว ยังมีปัจจัยอื่นๆ ที่มีความสำคัญที่จะช่วยให้บุคคลมีความพยายามในการทำงานมากขึ้น ผู้บริหารจึงต้องมีความเข้าใจว่าพนักงานทุกคนในองค์กรต้องได้รับแรงจูงใจหรือแรงกระตุ้นที่เหมาะสม เพื่อให้ปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ มีศักยภาพและความพร้อมในการปฏิบัติงาน เพื่อสร้างการยอมรับภายในให้เกิดขึ้น และเพื่อบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กรที่ตั้งไว้

สหกรณ์ถือได้ว่าเป็นองค์กรทางธุรกิจหนึ่งที่สำคัญและช่วยในการขับเคลื่อนประเทศ เนื่องจากสหกรณ์มีการจัดตั้งขึ้นเพื่อช่วยเหลือซึ่งกันและกันในหมู่สมาชิก ซึ่งสมาชิกส่วนใหญ่จะประกอบอาชีพเกษตรกรและเป็นประชากรหลักของประเทศ โดยการดำเนินงานของสหกรณ์นั้น อยู่ภายใต้หลักการ อุดมการณ์ และวิธีการสหกรณ์ การบริหารจัดการองค์กรของสหกรณ์นั้น แบ่งออกเป็นสองฝ่ายด้วยกันคือ ฝ่ายบริหารจัดการ ประกอบด้วยคณะกรรมการสหกรณ์ซึ่งเป็นตัวแทนของสมาชิกที่ได้รับการเลือกตั้ง และฝ่ายจัดการประกอบด้วยผู้จัดการและพนักงาน สหกรณ์ที่มาจาก การดำเนินการจัดจ้าง ดังนั้นการที่จะพัฒนาและขับเคลื่อนสหกรณ์จึงขึ้นอยู่กับฝ่ายบริหารและฝ่ายจัดการที่มีคุณภาพ และเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้สหกรณ์ไม่อาจเข้มแข็งและประสบความสำเร็จได้ เพราะบุคลากรเป็นปัจจัยสำคัญ การที่บุคลากรในองค์กรจะทำงานอย่างทุ่มเทให้กับองค์กรขึ้นอยู่กับความพึงพอใจในหลายด้านด้วยกัน และความพึงพอใจนั้นๆจะเป็นตัวกระตุ้นที่องค์กรจะต้องนำมาใช้เพื่อผลักดันให้บุคคลในองค์กรมีพฤติกรรมไปในทิศทางที่องค์กรต้องการ

เมื่อพนักงานทำงานด้วยความมุ่งมั่นและมีความกระตือรือร้นส่งผลให้ องค์กรมีความก้าวหน้าและประสบความสำเร็จได้ การที่ทำให้พนักงานมีความพึงพอใจ ในงานสูงก็ทำให้พวกเขาทำงานได้อย่างเต็มที่และทุ่มเทในการทำงานอย่างเต็ม ความสามารถทำให้องค์กรประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย (มนตรี แก้วดวง, 2552) และความพึงพอใจในงานของพนักงาน เป็นสาเหตุของความผูกพันของพนักงาน ต่อองค์กร ยิ่งพนักงานมีความพึงพอใจในงานมากขึ้น จะส่งผลให้พนักงาน มีความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้นไปด้วย (Salleh *et al.*, 2015)

ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยมุ่งศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและความผูกพันต่อองค์กร เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงด้านบริหารงานด้านบุคคลกร และพัฒนาศักยภาพของพนักงานสหกรณ์ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและความผูกพันต่อองค์กร
2. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

คำถามงานวิจัย

คำถามการวิจัยที่ 1. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร หรือไม่ อย่างไร

- H1a: ความพึงพอใจต่อค่าตอบแทนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร
- H1b: ความพึงพอใจต่อผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร
- H1c: ความพึงพอใจต่อสวัสดิการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร
- H1d: ความพึงพอใจต่อเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร
- H1e: ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการดำเนินงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร
- H1f: ความพึงพอใจต่อลักษณะงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร
- H1g: ความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร
- H1h: ความพึงพอใจต่อโอกาสความก้าวหน้ามีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร
- H1i: ความพึงพอใจต่อผลประโยชน์ตอบแทนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร

คำถามงานวิจัยที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน หรือไม่ อย่างไร

- H2a: รายได้ของพนักงานที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อค่าตอบแทนที่แตกต่างกัน
- H2b: รายได้ของพนักงานที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจขั้นตอนการดำเนินงานที่แตกต่างกัน
- H2c: รายได้ของพนักงานที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อลักษณะงานแตกต่างกัน
- H2d: รายได้ของพนักงานที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อโอกาสความก้าวหน้าในงานที่แตกต่างกัน
- H2e: ระยะเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงานที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อค่าตอบแทนที่แตกต่างกัน
- H2f: ระยะเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงานที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการดำเนินงานที่แตกต่างกัน

H2g: ระยะเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงานที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อลักษณะงานที่แตกต่างกัน

H2h: ระยะเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงานที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อโอกาสความก้าวหน้าในงานที่แตกต่างกัน

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

“ความพึงพอใจในการทำงาน” (Job Satisfaction) หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดหรือทัศนคติในทางที่ดีของบุคคลที่มีต่อองค์ประกอบต่างๆ ของงาน และผู้ปฏิบัตินั้นได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงานและส่งผลให้ทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การแนวคิดและความหมายที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้นิยามและความหมายไว้แตกต่างกันหลากหลาย ดังนี้

Smith (1965 อ้างในเทวินทร์ กองพร, 2541 : 41) เป็นการบ่งบอกระดับความพึงพอใจมากน้อยของเจ้าหน้าที่ที่มีต่องานนั้นว่า ตอบสนองความต้องการของเขาได้มากน้อยเพียงใด และกล่าวถึงอีกว่าเป็นความรู้สึกของเจ้าหน้าที่ต่องานทั้งในด้านร่างกาย จิตใจแลสภาพแวดล้อม

Vroom (1964 อ้างในอารี เพชรสุด, 2530) ความพึงพอใจในการทำงานเป็นความรู้สึกที่บุคคลมีต่องานของตน คำว่าทัศนคติต่องาน (job attitudes) อาจใช้แทนกันได้กับความพึงพอใจในการทำงาน ทัศนคติทางบวกที่มีต่องานเทียบได้กับความพึงพอใจในการทำงานและทัศนคติทางลบที่มีต่องานเทียบได้กับความพึงพอใจในการทำงาน

เทพพนม เมืองแมนและสวีส สุวรรณ (2540 : 98) ภาวะของความรู้สึกที่ดี หรือภาวะของอารมณ์ที่ดี ซึ่งมีผลมาจากประสบการณ์ของบุคคลในการทำงาน ภาวะความรู้สึกที่ดีนี้จะมีมากหรือน้อย ขึ้นอยู่กับการทำงานของบุคคลนั้น ได้ตอบสนองความต้องการทางด้านร่างกายและจิตใจของบุคคลมากน้อยเพียงใด

จากความหมายของความพึงพอใจในงานดังกล่าว พอสรุปความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกที่ดีต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งได้แก่ สภาพการทำงานดี สบายงาม ระบบงานดี เพื่อนร่วมงานดี ผู้บังคับบัญชาดี จะก่อให้เกิดสถานภาพทางสังคมสูง และสามารถปรับบุคลิกภาพของตนให้เข้ากับสภาพสังคม ทั้งภายในและภายนอกองค์กรได้ ดังนั้น เมื่อบุคคลสามารถปรับตัวให้เข้ากับสังคม ทั้งภายในและภายนอกองค์กรและสามารถตอบสนองความจำเป็นพื้นฐานได้ ย่อมมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งทำให้บุคคลนั้นเกิดความพึงพอใจในการทำงานและสามารถทำงานได้อย่างเต็มกำลังความสามารถ เพื่อให้เกิดการพัฒนาการปฏิบัติงานและบรรลุเป้าหมายขององค์กรทั้งในด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลของหน่วยงาน

ความพึงพอใจในงาน

ในการวัดความพึงพอใจในงานของพนักงาน ผู้ศึกษาได้ยึดตามแนวคิด ของ Spector (1985) กล่าวว่าความพึงพอใจในการทำงานประกอบด้วย 9 ด้าน เพื่อใช้ในการวัดความพึงพอใจ

ว่าพนักงานมีความรู้สึกอย่างไรกับองค์กรและงาน หากพนักงานมีความสุขและพอใจกับชีวิตก็จะพอใจกับงาน

1. ค่าตอบแทน (Pay) หมายถึง ค่าตอบแทนที่ได้รับจากการทำงาน เช่น เงินเดือน โบนัส สวัสดิการ และบำนาญ เป็นต้น

2. โอกาสความก้าวหน้า (Promotion) หมายถึง โอกาสความก้าวหน้าในงาน เช่น การมีโอกาสนในการเลื่อนตำแหน่ง การได้รับการพัฒนา ทักษะ และ ความรู้ เป็นต้น

3. ผู้บังคับบัญชา (Supervision) หมายถึง ผู้บังคับบัญชาในแผนกหรือ หน่วยงานที่พนักงานสามารถประสานงานได้ทันที และผู้บังคับบัญชามีส่วนสำคัญ ที่จะทำให้พนักงานมีความพอใจในงานหรือไม่พอใจต่องานได้ ซึ่งอาจมีผลต่อ การขาดงาน และลาออกจากงานได้

4. สวัสดิการ (Benefits) หมายถึง สวัสดิการอื่นทั้งที่เป็นตัวเงินและ ไม่ใช่ตัวเงิน เช่น เงินบำนาญตอบแทนเมื่อออกจากงาน การบริการด้านการ รักษาพยาบาล สวัสดิการ อาหาร และที่อยู่อาศัย

5. ผลประโยชน์ตอบแทน (Contingent rewards) หมายถึง การได้รับ การชื่นชม การยอมรับและได้รับรางวัลจากการทำงานดี มีผลงาน สร้างประโยชน์ ให้กับองค์กรที่ทำงานอยู่

6. ขั้นตอนการดำเนินงาน (Operating procedures) หมายถึง กฎเกณฑ์ ระเบียบ ข้อบังคับ นโยบายและขั้นตอนการทำงานต่างๆ เพื่อให้พนักงานในองค์กร มีระเบียบในการปฏิบัติ งานทำให้สามารถทำงานได้โดยปราศจากข้อผิดพลาดได้

7. เพื่อนร่วมงาน (Co-workers) หมายถึง เพื่อนที่ทำงานร่วมกันในหน่วย งานเดียวกัน ที่ให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มีความไว้วางใจต่อกันพร้อมทั้ง สามารถปรึกษาปัญหาต่างๆ ที่เกิดจากการทำงาน หรือปัญหาส่วนตัว มีความเต็มใจ ที่จะร่วมมือกันในการทำงานให้บรรลุผลสำเร็จ

8. ลักษณะงาน (Nature of work) หมายถึง ความรับผิดชอบตามหน้าที่ ที่เป็นเนื้อหาของบุคคลแต่ละคนที่ได้รับมอบหมายในการทำหน้าที่ของตน

9. การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง การติดต่อสื่อสาร ทั้งภายใน และ ภายนอกหน่วยงาน การติดต่อสื่อสารมีความสำคัญอย่างยิ่ง เนื่องจาก ต้องมีการประสานงานกับ หน่วยงานอื่นเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างต่อเนื่อง

2.ความหมายของความผูกพันของพนักงาน

ความผูกพันของพนักงาน (Employee Engagement) หมายถึง ความรู้สึกทางอารมณ์ของพนักงานที่มีต่อแบรนด์ คือ ความผูกพันในการทำงาน เป็นคุณลักษณะภายในของพนักงาน ซึ่งเชื่อว่าการที่พนักงานจะทำงานได้ดี สร้างสรรค์ผลิตผลที่มีประสิทธิภาพ และทำงานให้กับองค์กรอย่างเต็มความสามารถ ต่อเมื่อพนักงานมีทัศนคติในแง่บวกกับองค์กร เพื่อนร่วมงาน และต่อตนเอง ความรู้สึกดังกล่าวจะยั่งยืนหรือไม่ขึ้นอยู่กับองค์กรว่าให้ความสำคัญต่อคุณค่าของพนักงานมากน้อยเพียงใด เปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความคิดเห็น ความสามารถอย่าง

เหมาะสมหรือไม่ เพื่อพนักงานและองค์กรก้าวไปสู่จุดหมายปลายทางพร้อมกันที่สุดในที่สุด (สันติชัย อินทรอ่อน, 2552)

The Institute for Employment Studies (2004) เป็นบริษัทที่ปรึกษางานทางด้านการพัฒนากลยุทธ์ และงานวิจัย ได้ให้ความหมายของความผูกพันของพนักงานไว้ว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นทัศนคติเชิงบวกของพนักงานที่มีต่อองค์กรและค่านิยมขององค์กร โดยพนักงานจะตระหนักถึงสภาพแวดล้อมของธุรกิจ การทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน ปรับปรุงการดำเนินงานเพื่อผลประโยชน์ขององค์กร โดยความผูกพันต่อองค์กรจะประกอบด้วย ความเชื่อในองค์กร ความปรารถนาที่จะทำงานเพื่อให้เกิดสิ่งที่ดีขึ้น ความเข้าใจในลักษณะของธุรกิจและการมองในภาพรวม ความตั้งใจและมุ่งมั่น และการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

1. ด้านความต้องการพื้นฐาน (Basic Needs)

- ปัจจัยด้านความคาดหวัง องค์กรควรระบุเป้าหมายให้ชัดเจน และอธิบายขั้นตอนการทำงานเพื่อให้ทำตามได้ ซึ่งเป็นแนวทางที่จะทำให้พนักงานรู้ว่าควรทำงานอย่างไร และเพื่ออะไร เป็นการสร้างการสื่อสารให้เกิดขึ้นในองค์กร

- ปัจจัยด้านเครื่องมือ และหน่วยงานสนับสนุน องค์กรที่จะประสบผลสำเร็จได้ จะต้องจัดเตรียมทุกสิ่งที่สำคัญต่อการงานให้แก่พนักงาน รวมถึงการเปิดเผยข้อมูลต่างๆ โดยใช้เครื่องมือสื่อสารแบบสองทาง เพื่อให้ทราบถึงความต้องการของพนักงานอย่างแท้จริง

2. ด้านการสนับสนุนทางการบริหาร (Management Support)

- ปัจจัยด้านโอกาสในการแสดงความสามารถของพนักงานตามบทบาทหน้าที่ ทำให้พนักงานทุ่มเทในการงานตามที่ตนถนัด และสร้างสรรค์ผลงานที่ดี

- ปัจจัยด้านการยกย่องชมเชย เป็นการเพิ่มขวัญกำลังใจให้พนักงาน สร้างความมุ่งมั่นในการงานให้ประสบผลสำเร็จ และช่วยสร้างความรู้สึกว่าตนนั้นมีบทบาทสำคัญ และมีคุณค่าต่อองค์กร

- ปัจจัยด้านการเอาใจใส่ดูแล จากฝ่ายบริหารจะทำให้พนักงานสร้างผลงานให้แก่องค์กรอย่างเต็มที่ และเต็มความสามารถ

- ปัจจัยด้านการพัฒนา ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และความสำเร็จ คือความต้องการพื้นฐานของพนักงาน

3. ด้านสัมพันธภาพ (Relatedness)

- ปัจจัยด้านการรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน จะช่วยให้พนักงานรู้สึกว่าตนมีความสำคัญ และมีคุณค่า พนักงานจะยินดีที่จะนำเสนอแนวคิดใหม่ๆ ในการงานให้ดีขึ้น

- ปัจจัยด้านภารกิจ/วัตถุประสงค์ การรับรู้ของพนักงานว่างานที่ตนทำนั้น มีความสัมพันธ์กับพันธกิจขององค์กรอย่างไร การเข้าใจในพันธกิจจะช่วยให้เกิดความจงรักภักดี และความภาคภูมิใจ

- ปัจจัยด้านทีมงาน คือความต้องการทีมงานที่มีความทุ่มเท แบ่งปัน เพราะเมื่อทำงานอย่างเต็มที่ ผลงานที่ได้ก็น่าพอใจ

- ปัจจัยด้านเพื่อนร่วมงาน เป็นสิ่งสำคัญที่จะเชื่อมโยงความสัมพันธ์ให้พนักงานมีความผูกพันในองค์กรมากยิ่งขึ้น

4. ด้านความก้าวหน้าในงาน

- ปัจจัยด้านความก้าวหน้า คือระบบการควบคุมภายใน ซึ่งจะช่วยให้พนักงานปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น พนักงานได้รับรู้จุดแข็งจุดอ่อน และพัฒนาศักยภาพของตนให้ดียิ่งขึ้น

- ปัจจัยด้านการเรียนรู้และการพัฒนา คือระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน และการเข้าสู่ตำแหน่ง ทำให้พนักงานเกิดการเรียนรู้ และความต้องการที่จะประสบผลสำเร็จในหน้าที่

จากแนวคิดนี้ The Gallup Organization ได้นำมาศึกษาเรื่องความผูกพันของพนักงานในการทำงาน และแบ่งพนักงานออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่ พนักงานที่มีความผูกพันกับองค์กร (Engaged) พนักงานที่ไม่ยึดติดกับความผูกพันต่อองค์กร (Non-Engaged) คือพนักงานที่ไม่มีความกระตือรือร้น และตั้งใจในการทำงาน และพนักงานที่ไม่มีความผูกพันต่อองค์กร (Active Disengaged) คือพนักงานที่ไม่มีความสุขในการทำงาน

ความพึงพอใจในงานกับความผูกพันต่อองค์กร

Azeem (2010) พบว่าความพึงพอใจในงานของพนักงานมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานรัฐสุลต่านของโอมาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($\beta = 0.56$) และสอดคล้องกับ ผลงานการวิจัยของหลายๆ ท่าน ได้แก่

Fu, W. and Deshpande (2014) พบว่า ความพึงพอใจ ในงานมีความสัมพันธ์โดยตรงกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานใน บริษัทประกันภัยในประเทศจีน อย่างมีนัย สำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($\beta = 0.46$)

Ahmed, Farzeen and Anwar (2015) พบว่า ความพึงพอใจในงานของพนักงานมีความสัมพันธ์ในเชิงบวก กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($\beta = 0.45$)

Yang และ Chang (2008) พบว่า ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ ในเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรของสถานพยาบาล ($\beta = 0.76, p < 0.01$)

นอกจากนี้ยังมีผลงานการวิจัยของ Babalola (2016) ได้ทำการศึกษา เรื่อง อิทธิพลของรูปแบบภาวะผู้นำความพึงพอใจในงานและความสัมพันธ์ระหว่าง พนักงานกับผู้บังคับบัญชาต่อผลการปฏิบัติงานและความผูกพันต่อองค์กรพบ ว่าความพึงพอใจในงานของพนักงานมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความผูกพัน ต่อองค์กรของพนักงาน

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานสหกรณ์ในจังหวัดสุโขทัย ประกอบไปด้วยพนักงานที่ทำงานในส่วนของสำนักงานและสหกรณ์จัดจ้างซึ่งทราบจำนวนที่แน่นอน คือ 180 คนโดยกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชากรที่ใช้ในการวิจัย เนื่องจากสามารถระบุจำนวนประชากรที่แน่นอนได้ ดังนั้นจึงใช้การคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างแบบทราบจำนวนประชากร โดยใช้

สูตรโดยกำหนดความเชื่อมั่นที่ 95% ความผิดพลาดไม่เกินร้อยละ 5 โดยใช้วิธีการคำนวณตามสูตรของทาโร ยามาเน (Taro Yamane, 1967) โดยคำนวณกลุ่มตัวอย่างได้จำนวน 124 คน ทั้งนี้เพื่อให้ผลการวิจัยน่าเชื่อถือ ผู้วิจัยจึงเลือกกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา 130 คนโดยการแจกแบบสอบถามให้พนักงานโดยตรง

เครื่องมือในการวัดตัวแปรงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) แบบปลายปิด แบ่งเนื้อหาออก เป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นคำถามปลายปิด (Close-end Question) ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพ ตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน โดยลักษณะของการตอบแบบสอบถามเป็นแบบสำรวจรายการ (Check List) จำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 คำถามความผูกพันต่อองค์กร โดยได้ทำการอ้างอิงข้อคำถามจากแนวคิดความผูกพันของ The Gallup Organization โดยลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตรวัดส่วนประเมินค่า (Rating Scale) มีข้อคำถามจำนวน 12 ข้อ โดยหลักเกณฑ์การให้คะแนนแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้ 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง และ 5 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ส่วนที่ 3 คำถามความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยได้ทำการอ้างอิงข้อคำถามจากองค์ประกอบการวัดของ Spector (1985) โดยลักษณะของแบบมาตรวัดส่วนประเมินค่า (Rating Scale) มีข้อคำถามจำนวน 36 ข้อ โดยหลักเกณฑ์การให้คะแนนแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้ 1 หมายถึง ไม่พอใจเลย และ 5 หมายถึง พอใจมากที่สุด

ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามมาทดสอบล่วงหน้า (Pretest) โดยการเก็บข้อมูลจากพนักงานสหกรณ์กับกลุ่มตัวอย่างที่จะเก็บข้อมูลจริง จำนวน 5 ราย โดยให้ตอบแบบสอบถามพร้อมทั้งสังเกตการณ์ผู้ตอบแบบสอบถาม และซักถามเพื่อขอความคิดเห็นเกี่ยวกับแบบสอบถามว่ามีเข้าใจในข้อคำถามหรือไม่ เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงแบบสอบถามให้สมบูรณ์ หลังจากนั้นนำไปทดลองทำแบบสอบถาม (Pilot Study) โดยเลือกกลุ่มเป้าหมายจำนวน 10 คนโดยปฏิบัติทุกขั้นตอนให้เหมือนกับการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจริง จากนั้นนำปัญหาที่พบจากการทำแบบสอบถามมาแก้ไข ปรับปรุงแบบสอบถามให้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้นก่อนนำไปเก็บข้อมูลจริง และคำนวณหาค่าความเชื่อมั่น (reliability) ใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's alpha coefficient) พบว่าค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของแบบสอบถามแต่ละด้านมีค่าอยู่ในเกณฑ์การยอมรับที่ 0.7 ขึ้นไป คือ ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เท่ากับ .887 ด้านความผูกพันต่อองค์กร เท่ากับ .905

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยได้ทำการแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 130 ชุด และตรวจสอบความสมบูรณ์ครบถ้วน เพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้ค่าแจกแจงความถี่ (Frequency) และคำนวณหาค่าร้อยละ (Percentage) การคำนวณหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่า

ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และผู้วิจัยเลือกใช้สถิติในการวิเคราะห์เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะของข้อมูลและเป็นไปตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษา พนักงานสหกรณ์ในจังหวัดสุโขทัย โดยใช้การวิเคราะห์สถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product moment Correlation Coefficient)
2. เปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบไปด้วยตำแหน่งงานและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของบุคลากรกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยใช้ค่าสถิติแบบ One-Way ANOVA

และการทดสอบสมมติฐานทั้งหมดจะทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการวิจัย

จากผลการวิจัยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 130 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 63.8 เป็นเพศชายร้อยละ 36.2 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี ร้อยละ 40 รองลงมาร้อยละ 24.6 มีอายุ 21 – 30 ปี ระดับการศึกษาโดยส่วนใหญ่ร้อยละ 56.9 เป็นระดับการศึกษาปริญญาตรี รองลงมาร้อยละ 22.3 ต่ำกว่าปริญญาตรี ส่วนใหญ่รายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีรายได้ระหว่าง 10,000 – 30,000 บาท ร้อยละ 70.8 รองลงมาร้อยละ 13.8 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 30,001 – 50,000 บาท ส่วนใหญ่มีสถานะโสดร้อยละ 46.9 รองลงมาอยู่ในสถานภาพสมรส 45.4 ส่วนใหญ่ทำงานในตำแหน่งพนักงาน ร้อยละ 85.4 รองลงมาตำแหน่งหัวหน้าฝ่ายร้อยละ 14.6 และระยะเวลาในการปฏิบัติงานส่วนใหญ่ร้อยละ 30 ต่ำกว่า 5 ปี รองลงมาร้อยละ 26.9 มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ระหว่าง 5 – 10 ปี

คำถามการวิจัยที่ 1. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันในการปฏิบัติงาน หรือไม่ อย่างไร

- H1a: ความพึงพอใจต่อค่าตอบแทนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร
- H1b: ความพึงพอใจต่อผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร
- H1c: ความพึงพอใจต่อสวัสดิการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร
- H1d: ความพึงพอใจต่อเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร
- H1e: ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการดำเนินงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร
- H1f: ความพึงพอใจต่อลักษณะงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร
- H1g: ความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร
- H1h: ความพึงพอใจต่อโอกาสความก้าวหน้ามีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร

H1i: ความพึงพอใจต่อผลประโยชน์ตอบแทนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร

ตารางที่ 1 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับความผูกพันต่อองค์กร

ตัวแปร	EYE	PAY	BEN	SUP	COW	OPE	NTW	COM	PRO	REW
EYE	1	.407**	.103	.073	.203*	-.194*	.467**	.005	.400**	.080
PAY		1	.346**	.387**	.291**	.024	.472**	.241*	.479**	.249**
BEN			1	.509**	.501**	.441**	.409**	.580**	.475**	.574**
SUP				1	.493**	.460**	.525**	.646**	.550**	.426**
COW					1	.470**	.386**	.654**	.386**	.463**
OPE						1	.200*	.642**	.099	.467**
NTW							1	.350**	.599**	.222*
COM								1	.420**	.597**
PRO									1	.375**
REW										1

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

หมายเหตุ PAY = แทนความพึงพอใจด้านค่าตอบแทน ,BEN = แทนความพึงพอใจด้านสวัสดิการ ,SUP = แทนความพึงพอใจด้านผู้บังคับบัญชา ,COW = แทนความพึงพอใจด้านเพื่อนร่วมงาน ,OPE = แทนความพึงพอใจด้านขั้นตอนการดำเนินงาน ,NTW= แทนความพึงพอใจด้านลักษณะงาน ,COM= แทนความพึงพอใจด้านการติดต่อสื่อสาร ,PRO= แทนความพึงพอใจด้านโอกาสความก้าวหน้า ,REW = แทนความพึงพอใจด้านผลประโยชน์ตอบแทน ,EYE = แทนความผูกพันต่อองค์กร

จากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าความพึงพอใจด้านลักษณะงาน ($r = .467$) มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรมากที่สุด รองลงมาเป็นความพึงพอใจด้านค่าตอบแทน ($r = .407$) และความพึงพอใจด้านโอกาสความก้าวหน้า ($r = .400$) และยังพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านของขั้นตอนการดำเนินงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสหกรณ์ในจังหวัดสุโขทัย ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม ดังนั้นจากการศึกษาดังกล่าวจึงยอมรับสมมติฐานที่ H1a,H1f และ H1h

จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับความผูกพันต่อองค์กร จึงได้เลือกความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กรและความสัมพันธ์เชิงลบมาทำการศึกษาความแตกต่างกับปัจจัยส่วนบุคคลส่วนของรายได้และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

คำถามงานวิจัยที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานที่แตกต่างกันจะความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน หรือไม่ อย่างไร

H2a: รายได้ของพนักงานที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อค่าตอบแทนที่แตกต่างกัน

H2b: รายได้ของพนักงานที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อลักษณะงานแตกต่างกัน

H2c: รายได้ของพนักงานที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อโอกาสความก้าวหน้าในงานที่แตกต่างกัน

H2d: รายได้ของพนักงานที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการดำเนินงานดำเนินงานที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 2 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับรายได้

		df	Mean Square	F	Sig.
PAY	Between Groups	3	10.337	1.389	.249
	Within Groups	122	7.440		
	Total	125			
OPE	Between Groups	3	20.045	1.085	.358
	Within Groups	120	18.472		
	Total	123			
NTW	Between Groups	3	8.585	1.917	.130
	Within Groups	125	4.478		
	Total	128			
PRO	Between Groups	3	11.656	2.016	.115
	Within Groups	123	5.782		
	Total	126			

* $P < .05$

จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ด้านค่าตอบแทน ด้านขั้นตอนการดำเนินงาน ด้านลักษณะงาน และด้านโอกาสความก้าวหน้า ซึ่งไม่สนับสนุนสมมติฐาน H2a – H2d

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับรายได้

						95% Confidence			
				Std.		Interval for Mean			
				Deviati		Std.		Lower	
				on		Error		Upper	
		N		Mean				Bound	
								Bound	
								Minim	
								um	
								um	
PAY	น้อยกว่า 10,000 บาท	17	13.18	1.912	.464	12.19	14.16	10	16
	10,000 - 30,000 บาท	90	13.99	2.794	.295	13.40	14.57	7	20
	30,001 - 50,000 บาท	17	13.53	2.918	.708	12.03	15.03	8	20
	มากกว่า 50,000 บาท	2	17.00	4.243	3.000	-21.12	55.12	14	20
	Total	126	13.87	2.740	.244	13.38	14.35	7	20
OPE	น้อยกว่า 10,000 บาท	17	7.94	3.699	.897	6.04	9.84	4	14
	10,000 - 30,000 บาท	88	9.94	4.351	.464	9.02	10.86	4	20
	30,001 - 50,000 บาท	17	10.06	4.175	1.013	7.91	12.21	4	17
	มากกว่า 50,000 บาท	2	10.00	8.485	6.000	-66.24	86.24	4	16
	Total	124	9.69	4.302	.386	8.92	10.45	4	20
NTW	น้อยกว่า 10,000 บาท	18	13.50	2.121	.500	12.45	14.55	10	16
	10,000 - 30,000 บาท	92	14.46	2.161	0.225	14.01	14.90	10	20
	30,001 - 50,000 บาท	17	15.18	1.590	.386	14.36	15.99	12	17
	มากกว่า 50,000 บาท	2	15.00	4.243	3.000	-23.12	53.12	12	18
	Total	129	14.43	2.139	.188	14.05	14.80	10	20
PRO	น้อยกว่า 10,000 บาท	18	13.83	1.886	.445	12.90	14.77	10	17
	10,000 - 30,000 บาท	90	13.32	2.494	.263	12.80	13.84	8	19
	30,001 - 50,000 บาท	17	14.82	2.298	.557	13.64	16.00	10	20
	มากกว่า 50,000 บาท	2	14.50	3.536	2.500	-17.27	46.27	12	17
	Total	127	13.61	2.433	.216	13.19	14.04	8	20

* $P < .05$

จากตารางพบว่า รายได้ต่อเดือนในช่วงมากกว่า 50,000 บาท จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในแต่ละด้านมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้วพบว่า มีความพึงพอใจด้านค่าตอบแทนมากที่สุด ($M=17$, $SD=4.243$) และรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานน้อยที่สุด และพบว่า มีความพึงพอใจด้านขั้นตอนการดำเนินงานน้อยที่สุด ($M=7.94$, $SD=3.699$)

คำถามงานวิจัยที่ 2 (ต่อ) ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานที่แตกต่างกันจะความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน หรือไม่ อย่างไร

H2e: ระยะเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงานที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อค่าตอบแทนที่แตกต่างกัน

H2f: ระยะเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงานที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการดำเนินงานที่แตกต่างกัน

H2g: ระยะเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงานที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อลักษณะงานที่แตกต่างกัน

H2h: ระยะเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงานที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อโอกาสความก้าวหน้าในงานที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระยะเวลาในการปฏิบัติงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
PAY	Between Groups	20.670	3	6.890	.916	.436
	Within Groups	918.037	122	7.525		
	Total	938.706	125			
OPE	Between Groups	297.410	3	99.137	6.010	.001
	Within Groups	1979.324	120	16.494		
	Total	2276.734	123			
NTW	Between Groups	60.357	3	20.119	4.788	.003
	Within Groups	525.193	125	4.202		
	Total	585.550	128			
PRO	Between Groups	58.845	3	19.615	3.511	.017
	Within Groups	687.250	123	5.587		
	Total	746.094	126			

* $P < .05$

จากตารางพบว่า ระยะเวลาการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจ ด้านขั้นตอนการดำเนินงาน ด้านลักษณะงาน และด้านโอกาสความก้าวหน้าแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน H2f – H2h ส่วนระยะเวลาการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกับความพึงพอใจด้านค่าตอบแทน ซึ่งไม่สนับสนุนสมมติฐาน H2e

ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

		95% Confidence Interval for Mean							
		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	Lower Bound	Upper Bound	Minimu m	Maximu m
PAY	น้อยกว่า 5 ปี	38	13.89	2.311	.375	13.14	14.65	10	18
	5-10 ปี	35	13.89	2.598	.439	12.99	14.78	10	20
	11-15 ปี	22	13.09	3.100	.661	11.72	14.47	7	20
	มากกว่า 15 ปี	31	14.35	3.104	.558	13.22	15.49	8	20
	Total	126	13.87	2.740	.244	13.38	14.35	7	20
OPE	น้อยกว่า 5 ปี	37	7.35	3.490	.574	6.19	8.51	4	14
	5-10 ปี	33	10.24	4.316	.751	8.71	11.77	4	19
	11-15 ปี	21	10.95	4.056	.885	9.11	12.80	4	19
	มากกว่า 15 ปี	33	10.94	4.387	.764	9.38	12.49	4	20
	Total	124	9.69	4.302	.386	8.92	10.45	4	20
NTW	น้อยกว่า 5 ปี	39	13.92	1.925	.308	13.30	14.55	10	16
	5-10 ปี	35	14.00	1.970	.333	13.32	14.68	10	19
	11-15 ปี	22	14.27	2.604	.555	13.12	15.43	11	20
	มากกว่า 15 ปี	33	15.58	1.855	.323	14.92	16.23	12	19
	Total	129	14.43	2.139	.188	14.05	14.80	10	20
PRO	น้อยกว่า 5 ปี	38	13.58	2.088	.339	12.89	14.27	8	17
	5-10 ปี	34	12.68	1.902	.326	12.01	13.34	10	18
	11-15 ปี	22	13.73	2.881	.614	12.45	15.00	8	19
	มากกว่า 15 ปี	33	14.55	2.694	.469	13.59	15.50	10	20
	Total	127	13.61	2.433	.216	13.19	14.04	8	20

* $P < .05$

จากตาราง พบว่าระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 15 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในแต่ละด้านมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้ว พบว่าความพึงพอใจด้านลักษณะงานมากที่สุด ($M=15.58$, $SD=1.855$) และที่ระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่า 5 ปี จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านขั้นตอนการดำเนินงานน้อยที่สุด($M=7.35$, $SD=3.49$)

อภิปรายผล

จากผลการวิจัย การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และความผูกพันต่อองค์กร นำผลสรุปการอภิปรายผลได้ ดังนี้

ผลการทดสอบสมมติฐานตามคำถามการวิจัยที่ 1 พบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.01 โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าความพึงพอใจด้านลักษณะงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรมากที่สุด รองลงมาเป็นความพึงพอใจด้านค่าตอบแทน และความพึงพอใจด้านโอกาสความก้าวหน้า แสดงให้เห็นว่าลักษณะของงานที่พนักงานทำ ในที่นี้หมายถึงความรับผิดชอบตามหน้าที่ และตัวเนื้องานที่ได้รับมอบหมาย มีผลต่อการผูกพันตัวของพนักงานอย่างมาก รองลงมาค่าตอบแทนเป็นสิ่งที่พนักงานจะมองว่าค่าตอบแทนที่ได้รับต้องคุ้มค่างานที่ทำ และเมื่อทำงานกับองค์กรแล้วจะมีโอกาสที่พนักงานจะมีความก้าวหน้าหรือไม่ และเมื่อทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจ สิ่งที่เป็นผลตามมาคือทำให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรมากตามไปด้วย ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ Rusu (2013) ศึกษาเกี่ยวกับ ความผูกพัน ต่อองค์กรและความพึงพอใจในงาน พบว่า ความพึงพอใจในงานและความผูกพัน ต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กันมาก หากพนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานสูงขึ้น จะทำให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้นไปด้วย

ผลการทดสอบสมมติฐานตามคำถามการวิจัยที่ 2 พบว่าพนักงานที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ด้านค่าตอบแทน ด้านขั้นตอนการดำเนินงาน ด้านลักษณะงาน และด้านโอกาสความก้าวหน้า และพบว่ารายได้ต่อเดือนในช่วงมากกว่า 50,000 บาท จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในแต่ละด้านมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้วพบว่า มีความพึงพอใจด้านค่าตอบแทนมากที่สุด จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าค่าตอบแทนหรือรายได้ เป็นสิ่งที่พนักงานให้ความสำคัญเนื่องจากรายได้เป็นตัวที่ทำให้สามารถใช้ดำรงชีพ และจากการทดสอบสมมติฐานปัจจัยส่วนบุคคลด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่าระยะเวลาการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจ ด้านขั้นตอนการดำเนินงาน ด้านลักษณะงาน และด้านโอกาสความก้าวหน้าแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 15 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในแต่ละด้านมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้ว พบว่าความพึงพอใจด้านลักษณะงานมากที่สุด และที่ระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่า 5 ปี จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านขั้นตอนการดำเนินงานน้อยที่สุด

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับองค์กร

ควรให้ความสำคัญกับงานในหน้าที่และงานที่จะมอบหมายให้พนักงาน ควรเป็นลักษณะงานที่เหมาะสมความรู้ความสามารถของพนักงาน และในปริมาณงานที่เหมาะสมไม่หนักหรือมากเกินไป ทั้งนี้ต้องเหมาะสมกับค่าตอบแทนที่พนักงานได้รับ ควรเอาใจใส่ต่อกับพนักงานให้มากขึ้น ระบบการให้รางวัลการพัฒนาศักยภาพของพนักงานเพื่อให้พนักงานมีโอกาสก้าวหน้า เพื่อเป็นการสร้างให้พนักงานมีความรู้สึกผูกพันต่อกับองค์กร พร้อมทั้งให้พนักงานมีส่วนร่วมในการประเมินผลงานจะเน้นผลลัพธ์ในการปฏิบัติงาน วัตถุประสงค์ และเป้าหมายขององค์กร เพราะเมื่อพนักงานได้มีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมาย และนโยบายของงานที่ใช้เป็นเกณฑ์ในการวัดความสำเร็จของงาน จะทำให้พนักงาน มีความมุ่งมั่นที่จะทำงานให้บรรลุเป้าหมาย และลดความสับสนในการทำหน้าที่ และยังทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในงานที่ทำ และจะทำให้พวกเขามีความผูกพัน ต่อกับองค์กรมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและความผูกพันต่อกับองค์กรของพนักงานสหกรณ์ในจังหวัดสุโขทัยซึ่งผลจากการศึกษาจะทราบได้ว่าแต่ละตัวแปร ที่ทำการศึกษามีความสัมพันธ์กันหรือไม่ ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไปควรทำการ ศึกษาถึงอิทธิพลของตัวแปรส่งผ่าน และควรมีการศึกษาเชิงเหตุผลเพื่อนำมาเปรียบเทียบและสรุปความเป็นเหตุ เป็นผลในการวิจัยเพิ่มเติม
2. การศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ ซึ่งเก็บข้อมูลในการวิจัยโดยใช้แบบสอบถามสำหรับการศึกษาครั้งต่อไปอาจทำการเก็บข้อมูลในเชิงลึกกับ ผู้จัดการ หัวหน้างานของแต่ละฝ่ายและพนักงาน ด้วยวิธีการสัมภาษณ์ เพื่อให้ได้มา ซึ่งข้อมูลที่มีความละเอียดมากยิ่งขึ้น การศึกษาในครั้งนี้ได้ทำการศึกษาเฉพาะกลุ่มประชากรที่เป็นพนักงานของสหกรณ์ในจังหวัดสุโขทัย ดังนั้นการศึกษาในครั้งต่อไป ควรทำการศึกษากับกลุ่มประชากรอื่นๆ เพื่อให้ผลการวิจัยสามารถนำไปใช้ได้ อย่างกว้างขวาง

เอกสารอ้างอิง

มนตรี แก้วดวง. (2552). ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน ความผูกพัน ต่อองค์การ และคุณภาพชีวิตการทำงาน: กรณีศึกษาบริษัทนำเข้าและจัดจำหน่ายเสื้อผ้าแบรนด์. การค้นคว้าอิสระปริญญาศิลปศาสตร มหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

กรรณิการ์ สิทธิชัย (2561) การวิเคราะห์ปัจจัย 12 ประการ (Q12 ของ Gallup) ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมใน การทำงานของพนักงานสัญชาติไทยที่ทำงานในร้านอาหาร จังหวัดนทบุรี ฉบับภาษาไทย สาขามนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ ปีที่ 11 ฉบับที่ 3 เดือนกันยายน – ธันวาคม 2561

Ahmed A, Farzeen M, Anwar N. (2015). Relationship among job satisfaction, attitude towards work and organizational commitment. J Manage Info, 5, 84-96.

Azeem, S. M. (2010). Job Satisfaction and Organizational Commitment

Babalola, S.S. (2016). The effect of leadership style, job satisfaction and employee supervisor relationship on job performance and organizational commitment. The Journal of Applied BusinessResearch,32 (3), 935-946.

Fu, W. and Deshpande, S. (2014). The Impact of Caring Climate, Job Satisfaction, and Organizational Commitment on Job Performance of Employees in a China's Insurance Company. Journal of Business Ethics,124 (2),339-349.

Gallup Organization. "The Gallup Path to Business Performance". [Online]. Available: <http://www.gallupconsulting.com/content/?ci=1528>. (5 November 2015).

Yang, F.H., and Chang, C.C. (2008). Emotional labour, job satisfaction and organizational commitment amongst clinical nurses: A questionnaire survey. International Journal of Nursing Studies,45, 879-887

Spector, P.E. (1985). Measurement of human service staff satisfaction: development of the job satisfaction survey American Journal of Community Psychology,13(6), 693-713