

ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน กรณีศึกษาบริษัทนำเข้าส่งออกสินค้า
และให้บริการจัดการห่วงโซ่อุปทานแห่งหนึ่งในจังหวัดกรุงเทพมหานคร



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต
วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล
พ.ศ. 2559

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยมหิดล

สารนิพนธ์

เรื่อง

ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน กรณีศึกษาบริษัทนำเข้าส่งออกสินค้า
และให้บริการจัดการห่วงโซ่อุปทานแห่งหนึ่งในจังหวัดกรุงเทพมหานคร

ได้รับการพิจารณาให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต

วันที่ 6 กันยายน พ.ศ. 2559



.....
นางสาวณัฐพร คำนชัยนาม
ผู้วิจัย

.....
ผู้ช่วยศาสตราจารย์มณฑิลา สระภูมัย,
Ph.D. (Human Resource Management)
อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

.....
ผู้ช่วยศาสตราจารย์พรเกษม กันตามระ,
Ed.D.
ประธานกรรมการสอบสารนิพนธ์

.....
รองศาสตราจารย์อรรณพ ต้นละมัย, Ph.D.
คณบดี
วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล

.....
สรยุทธ วัฒนวิสุทธิ,
M.B.A.
กรรมการสอบสารนิพนธ์

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีจากความกรุณาและเมตตาจากผศ.ดร. มลฤดี สระภูณ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่คอยให้ความช่วยเหลือ ชี้แนะแนวทางแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ อีกทั้งยังช่วยให้คำแนะนำเพิ่มเติมให้สารนิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์ ซึ่งผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชา บ่มเพาะจนผู้วิจัยสามารถนำองค์ความรู้ที่ได้เรียนมาประยุกต์ใช้ในงานวิจัยในครั้งนี้ รวมทั้งขอขอบพระคุณเหล่าพนักงาน บริษัทนำเข้าส่งออกสินค้าระหว่างประเทศและให้บริการจัดการห่วงโซ่อุปทานแห่งหนึ่งในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ที่ให้ความร่วมมือสละเวลาตอบแบบสอบถาม เพื่อให้ได้ข้อมูลมาศึกษาและวิจัยในครั้งนี้

นอกจากนี้ผู้วิจัยขอขอบพระคุณบิดา มารดา และครอบครัว ที่คอยเป็นกำลังใจและแรงผลักดันให้แก่ผู้วิจัยตลอดมา

ณัฐพร ด้านชัยนาม

ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกรณีศึกษา บริษัทนำเข้าส่งออกสินค้าและให้บริการจัดการ
ห่วงโซ่อุปทานแห่งหนึ่งในจังหวัดกรุงเทพมหานคร

ORGANIZATIONAL COMMITMENT LEVEL FOR FREIGHT FORWARDER AND SUPPLY
CHAIN MANAGEMENT SERVICE PROVIDER

ณัฐพร ด้านชัยนาม 5750447

กจ.ม.

คณะกรรมการที่ปรึกษาสารนิพนธ์: ผศ.ดร. มลฤดี สระฐาน, Ph.D., ผศ.ดร.พรเกษม กันตามระ,
Ed.D., อาจารย์สรยุทธ วัฒนวิสุทธิ, M.B.A.

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร
ของบริษัทผู้ให้บริการนำเข้าส่งออกสินค้าระหว่างประเทศ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อหาระดับความ
ผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร และนำผลการวิจัยที่ได้มาเสนอแนวทางในการเสริมสร้างความ
ผูกพันของพนักงานให้ดียิ่งขึ้นไป ซึ่งในการศึกษานี้ผู้วิจัยได้เลือกใช้แบบสอบถามในการสำรวจ
ระดับความผูกพันที่มีต่อองค์กรในด้านต่างๆ ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึก
ความผูกพันต่อองค์กรด้านความต่อเนื่อง และความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานทางสังคม

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีระดับความผูกพันด้านความรู้สึกมากที่สุดเป็นอันดับ
หนึ่ง รองลงมาคือ ความผูกพันด้านความต่อเนื่อง และความผูกพันด้านบรรทัดฐานทางสังคม
ตามลำดับ

คำสำคัญ : ความผูกพัน/องค์กร

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ข
บทคัดย่อ	ค
สารบัญตาราง	ช
สารบัญรูปภาพและแผนภูมิ	ซ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความสำคัญและที่มาของปัญหาการวิจัย	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
1.3 ขอบเขตของการวิจัย	2
1.4 ผลที่คาดว่าจะได้รับ	3
1.5 คำจำกัดความในการวิจัย	3
1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย	4
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	5
2.1 ความหมายและความสำคัญของความผูกพันองค์กร	5
2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความผูกพันองค์กร	7
2.2.1 องค์ประกอบของความผูกพันที่มีต่อองค์กร	7
2.2.2 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์	8
2.2.3 ทฤษฎี 2 ปัจจัยของเฮร์ซเบอร์ก	9
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	11
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	11
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	11
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	12
3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล	12
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	14
4.1 ผลการวิเคราะห์	15

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
4.1.1 ข้อมูลทั่วไปของพนักงาน	15
4.1.2 การวิเคราะห์เกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของความผูกพันต่อบริษัท	19
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย การอภิปรายและข้อเสนอแนะ	22
5.1 สรุปผลการวิจัย	22
5.2 การอภิปรายผลการวิจัย	23
5.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเทียบกับทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	24
5.4 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยสำหรับองค์กร	25
5.5 ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป	26
บรรณานุกรม	27
ภาคผนวก	28
ประวัติผู้วิจัย	33



สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
4.1	จำนวนของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	15
4.2	จำนวนของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	15
4.3	จำนวนของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	16
4.4	จำนวนของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพการสมรส	16
4.5	จำนวนของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุงานในบริษัท	17
4.6	จำนวนของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่งงาน	17
4.7	จำนวนของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแผนก	18
4.8	จำนวนของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้	18
4.9	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นในความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึ	19
4.10	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นในความผูกพันต่อองค์กรด้านความต่อเนื่อง	20
4.11	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นในความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานของสังคม	21
5.1	สรุปค่าเฉลี่ยความผูกพันของพนักงานในภาพรวมในด้านต่างๆ	22

สารบัญรูปภาพและแผนภูมิ

แผนภูมิ

หน้า

2.1 ภาพการเปรียบเทียบระหว่างทฤษฎี Maslow's และ Herzberg's

9



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความสำคัญและที่มาของปัญหาการวิจัย

องค์กรจะประสบความสำเร็จตามวิสัยทัศน์ที่ได้ตั้งเอาไว้ นั้น มาจากการบริหารจัดการทรัพยากรที่องค์กรมีได้อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด โดยการดำเนินกิจกรรมเหล่านี้แล้วแต่มีบุคลากรในองค์กรเป็นผู้ดำเนินกิจกรรมขับเคลื่อนนำพาองค์กรไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งทรัพยากรมนุษย์ที่มีความรู้ความสามารถ มีความคิดสร้างสรรค์และพัฒนานวัตกรรมเพื่อให้ได้เปรียบคู่แข่ง ฉะนั้นจึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่องค์กรต้องตระหนักถึงความสำคัญของการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีความสามารถ เข้ามาเป็นสมาชิกในองค์กร เมื่อสรรหาและคัดเลือกพนักงานเข้ามาปฏิบัติงานในองค์กรได้แล้ว แผนกทรัพยากรบุคคลยังต้องธำรงรักษาทักษะทรัพยากรมนุษย์เหล่านี้ให้คงอยู่กับองค์กร โดยการสร้างจิตสำนึกให้เกิดความผูกพัน ความพึงพอใจ ความซื่อสัตย์ ความจงรักภักดีที่จะปฏิบัติงาน และร่วมมือกับองค์กรต่อไป เพราะเชื่อว่าหากพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง พนักงานเหล่านี้ก็จะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมไปถึงส่งมอบประสบการณ์ที่ดีให้แก่ลูกค้าและผู้มีส่วนได้เสีย (stakeholder) ในส่วนต่างๆ จึงทำให้องค์กรสามารถดำเนินกิจการได้อย่างราบรื่น สามารถแข่งขันและเติบโตได้อย่างยั่งยืน

ลักษณะของพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรนั้น จะเป็นบุคคลที่ทุ่มเทกำลังกายสติปัญญา เวลาให้กับการทำงาน มีความจงรักภักดี รู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ปกป้องผลประโยชน์ขององค์กร รักษาชื่อเสียงภาพลักษณ์ขององค์กร มีความรู้สึกที่ตัวเองเป็นตัวแทนขององค์กร ยังคงต้องการเป็นสมาชิกและไม่คิดลาออกจากองค์กร ฉะนั้นการสร้างความรู้สึผูกพันต่อองค์กรของพนักงานนั้นควรได้รับความร่วมมือจากทุกระดับในองค์กร ตั้งแต่ระดับผู้บริหาร ผู้จัดการ หัวหน้างาน และ แผนกบุคคล ต้องร่วมกันดูแลในเรื่องนี้อย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง ระดับความผูกพันต่อองค์กรนี้จะค่อยๆ เพิ่มขึ้นอย่างตามลำดับ แต่ในทางตรงกันข้ามหากพนักงานมีระดับความผูกพันต่อองค์กรที่ต่ำ เกิดความรู้สึกไม่มีความสุขเมื่อทำงาน ไม่มีความกระตือรือร้นที่จะทำงาน ส่งผลให้พนักงานลาออกจากองค์กรไป ผลกระทบที่ตามมาคืองานในส่วนของคน

ลาออกไปนั้นคุณภาพทำงานลดลง เกิดความล่าช้า ขาดความต่อเนื่อง ทั้งยังส่งผลถึงภาพลักษณ์องค์กร ขาดความเชื่อมั่นจากลูกค้าได้

จากความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กรที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของคนในองค์กรนั้น ทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาถึงระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน กรณีศึกษาบริษัทนำเข้าส่งออกสินค้าและให้บริการจัดการห่วงโซ่อุปทานแห่งหนึ่งในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นบริษัทชั้นนำระดับโลก เพื่อที่จะได้นำผลการวิจัยนี้หาแนวทางร่วมกันพัฒนาและปรับปรุงการบริหารทรัพยากรบุคคลให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น อันจะส่งผลต่อการเสริมสร้างความจงรักภักดีและ ความผูกพันต่อองค์กร และเพื่อรักษาพนักงานที่มีคุณค่าต่อองค์กรไว้ให้นานที่สุด

1.2 วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาระดับความผูกพันในภาพรวมต่อองค์กรของพนักงานกรณีศึกษาบริษัทนำเข้าส่งออกสินค้าและให้บริการจัดการห่วงโซ่อุปทานแห่งหนึ่งในจังหวัดกรุงเทพมหานคร

1.2.2 เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้เสนอแนวทางในการเสริมสร้างความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร

1.3 ขอบเขตของงานวิจัย

จุดมุ่งหมายของการศึกษาครั้งนี้ เพื่อศึกษาถึงระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกรณีศึกษา บริษัทนำเข้าส่งออกสินค้าและให้บริการจัดการห่วงโซ่อุปทานแห่งหนึ่งในจังหวัดกรุงเทพมหานคร

1.3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานของบริษัทนำเข้าส่งออกสินค้าและให้บริการจัดการห่วงโซ่อุปทานแห่งหนึ่งในจังหวัดกรุงเทพมหานคร มีพนักงานทั้งหมด 273 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานของบริษัทนำเข้าส่งออกสินค้าและให้บริการจัดการห่วงโซ่อุปทานแห่งหนึ่งในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ใช้ตัวอย่างจำนวน 163 คน

การเก็บข้อมูลเป็นการแจกแบบสอบถามให้กับพนักงานบริษัทนำเข้าส่งออกสินค้าและให้บริการจัดการห่วงอุปทานแห่งหนึ่งในจังหวัดกรุงเทพมหานคร โดยเป็นการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

1.4 ผลที่คาดว่าจะได้รับ

สามารถนำข้อมูลที่ได้ไปบริหารจัดการเกี่ยวกับทรัพยากรบุคคล เพื่อพัฒนาความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรได้ เพื่อธำรงรักษาพนักงานที่มีความรู้สามารถให้อยู่ในองค์กร

1.5 คำจำกัดความในการวิจัย

องค์กร หมายถึง บริษัทนำเข้าส่งออกสินค้าและให้บริการจัดการห่วงอุปทานแห่งหนึ่งในจังหวัด กรุงเทพมหานคร

พนักงาน หมายถึง ลูกจ้างประจำที่ปฏิบัติงานของบริษัทนำเข้าส่งออกสินค้าและให้บริการจัดการห่วงอุปทานแห่งหนึ่งในจังหวัดกรุงเทพมหานคร

ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ทัศนคติและความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อองค์กร เช่น มีความจงรักภักดีต่อองค์กร ยินดีที่จะปฏิบัติตามค่านิยม วัฒนธรรม ขนบประเพณีขององค์กร พร้อมทั้งทุ่มเทแรงกาย แรงใจ สติปัญญาให้กับงาน อุทิศตนทำให้เป้าหมายขององค์กรสำเร็จ ความรู้สึกที่ตัวเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร รู้สึกว่าตนมีคุณค่าต่อองค์กรและเต็มใจที่จะอยู่ในองค์กรต่อไป

ระดับความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ระดับทัศนคติความรู้สึกที่พนักงานมีต่อองค์กร โดยในที่นี้มีระดับความผูกพัน 5 ระดับ "ได้แก่ เห็นด้วยเป็นอย่างมาก เห็นด้วย ปานกลาง ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยเป็นอย่างมาก

1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ความผูกพันองค์กรในภาพรวม

- ด้านความรู้สึกรัก
- ด้านความต่อเนื่อง
- ด้านบรรทัดฐานทางสังคม

ค่าเฉลี่ยระดับความผูกพันในด้านต่างๆ



บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง “ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัทนำเข้า ส่งออกสินค้าและให้บริการจัดการห่วงโซ่อุปทานแห่งหนึ่งในจังหวัด กรุงเทพมหานคร” ผู้ศึกษาได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และผลงานการวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษา มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

- 2.1 ความหมายและความสำคัญของความผูกพันองค์กร
- 2.2 แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวกับความผูกพันองค์กร

2.1 ความหมายและความสำคัญของความผูกพันองค์กร

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถานให้ความหมายของคำว่า “ผูกพัน” หมายถึง มีความเป็นห่วงกังวลเพราะรักใคร่ เป็นต้น ก่อให้เกิดพันธะที่จะต้องปฏิบัติตาม และคำว่า “องค์กร” หมายถึง บุคคล คณะบุคคล หรือสถาบันซึ่งเป็นส่วนประกอบของหน่วยงานใหญ่ที่ทำหน้าที่สัมพันธ์กันหรือขึ้นต่อกัน ในบางกรณี องค์กร หมายถึงความรวมถึงองค์การด้วย (พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน, 2546)

ความผูกพัน (Commitment) หมายถึง การสัญญาหรือยึดติดที่จะทำหรือประพฤติตน เพื่อให้บางสิ่งสำเร็จ ยินดีที่จะทำงานหนัก ทุ่มเทแรงกาย แรงใจ เวลาไปกับการทำงาน สิ่งที่ตัวบุคคลสัญญาหรือตกลงเห็นร่วมกันที่จะทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ การตกลงร่วมกันที่จะใช้ทรัพยากรที่มีเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ เช่น เงิน เวลา กำลังคน หรือความรู้ความสามารถ เป็นต้น (Oxford Advanced American Dictionary, 2016)

“ความผูกพันต่อองค์กร” หรือที่ภาษาอังกฤษใช้คำว่า “Organizational Commitment” ถูกให้ความหมายไว้หลากหลาย ดังต่อไปนี้

อเลนและเมเยอร์ (1991) กล่าวว่า พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรจะมีความรู้สึกนึกคิด และทัศนคติที่ยึดติดและเชื่อมั่นในองค์กรไม่ว่าองค์กรจะเป็นเช่นไรก็ตาม อาจแสดงได้จาก

มาทำงานอย่างสม่ำเสมอ พร้อมทั้งจะทุ่มเทให้กับการทำงาน ปกป้องทรัพย์สินบริษัทเหมือน ทรัพย์สินของตนและมีเป้าหมายเป็นไปในทิศทางเดียวกับองค์กร

สเตียร์ (สเตียร์, 1977: 46 – 75 อ้างใน ปาริชาติ บัวเป็ง, 2554 : 9) ได้ให้ความหมายว่า ความรู้สึกของสมาชิกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีความเต็มใจ เสียสละประโยชน์ส่วนตัวเพื่อ องค์กร และปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรนั้นตลอดไป นอกจากนี้ความผูกพันองค์กรยังเป็น ตัวบ่งชี้ประสิทธิผลขององค์กรได้ส่วนหนึ่ง

Marsh and Manari (1977: 57-75 อ้างใน ปาริชาติ บัวเป็ง) ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความตั้งใจของพนักงานที่จะใช้ความพยายามและทุ่มเทอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร มีความรู้สึกอยากที่จะอยู่กับองค์กรตลอดไปและมีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ตลอดจนการ ยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร

ความผูกพันต่อองค์กร (ชาญวุฒิ บุญชุม, 2553 อ้างใน มณี เพชรเบญจกุล, 2557) หมายถึง ความรู้สึกที่ดีของบุคลากรในองค์กรต่อองค์กร ยินดีจะปฏิบัติงานให้หน้าที่ของตน และ ส่วนที่เกี่ยวข้องเพื่อให้องค์กรได้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ซึ่งองค์ประกอบของความผูกพันต่อ องค์กรประกอบไปด้วย ความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร การยอมรับเป้าหมายและนโยบาย การบริหารขององค์กร การทุ่มเทความพยายามในการปฏิบัติงานเพื่อองค์กร ความภาคภูมิใจที่ได้ เป็นส่วนหนึ่งขององค์กรความห่วงใยในอนาคตขององค์กร และความต้องการที่จะดำรงความเป็น สมาชิกขององค์กรตลอดไป

ปาริชาติ บัวเป็ง (2554) ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร คือ ทัศนคติ หรือความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อองค์กร เช่น มีความจงรักภักดีต่อองค์กร ยอมรับเป้าหมาย ค่านิยม และวัฒนธรรมขององค์กร มีความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร และมีความยินดี ที่ใช้ความรู้ ความสามารถที่ตนเองมีอยู่อย่างเต็มที่และเต็มใจที่จะเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร นอกจากนี้ทัศนคติและความรู้สึกแล้ว ยังรวมไปถึงการแสดงออกทางด้านพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงาน อีกด้วย เช่น การมาทำงานอย่างสม่ำเสมอ มีความทุ่มเท มุ่งมั่นและตั้งใจในการปฏิบัติงาน ปกป้อง คุ้มครองและรักษาทรัพย์สินของบริษัทเสมือนเป็นของตนเอง รวมไปถึงการมีส่วนร่วมในทุก กิจกรรมขององค์กร

ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment) มีความสำคัญต่อองค์กร เนื่องจากบริษัทจะประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งเอาไว้ได้ ก็เพราะผู้ปฏิบัติงานที่มีความ ผูกพันต่อองค์กรสูง ผู้ปฏิบัติงานจะมีลักษณะยินดีที่จะอุทิศแรงกาย แรงใจ สติปัญญาและ

ความสามารถ ทำหน้าที่ของตนให้ดีที่สุดเพื่อให้การทำงานประสบความสำเร็จอย่างที่มีหวัง แตกต่างจากผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์กรน้อย การที่ผู้ปฏิบัติงานจะเกิดความผูกพันต่อองค์กรได้นั้นก็ต่อเมื่อความต้องการของสมาชิกได้รับการตอบสนองจากองค์กร จึงเป็นหน้าที่ของผู้บริหารองค์กร หัวหน้างาน และแผนกทรัพยากรบุคคลที่จะปลูกฝังสร้างทัศนคติที่ดีต่อองค์กร

2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความผูกพันองค์กร

2.2.1 องค์ประกอบของความผูกพันที่มีต่อองค์กร

ความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรมีองค์ประกอบด้วยกัน 3 ด้าน(อเลนและเมเยอร์, 1991) ได้แก่

2.2.1.1 ความผูกพันทางอารมณ์ความรู้สึก (Affective commitment)

หมายถึง ความปรารถนาที่จะทุ่มเทแรงกายแรงใจ สติปัญญาและเวลา ให้กับองค์กรอย่างเต็มความสามารถ มีความภาคภูมิใจที่ได้เป็นสมาชิกขององค์กร เป็นการผูกมัดทางอารมณ์ความรู้สึกภายในส่วนบุคคลให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร

2.2.1.2 ความผูกพันอย่างต่อเนื่อง (Continuance commitment) หมายถึง

ความผูกพันที่เกิดขึ้นโดยพิจารณาจากต้นทุนหรือทรัพยากรที่บุคคลได้ลงทุนไปในขณะที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร เช่น เวลา เงิน โอกาส เป็นต้น แต่ถ้าหากลาออกจากองค์กรนี้ไปจะไม่ได้รับสิทธิในส่วนนี้ เช่น รอบำนาญบำนาญ รอลิทธิส่วนของนายจ้างจากเงินกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ต้องการมีประวัติการทำงานกับที่องค์กร ความผูกพันกับเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น ความผูกพันของพนักงานที่มาจากการพิจารณาระหว่างการยังคงทำงานอยู่ในองค์กร หรือการย้ายออกไปหางานทำนอกองค์กร

2.2.1.3 ความผูกพันจากบรรทัดฐานของสังคม (Normative commitment)

หมายถึง ความรู้สึกที่มาจากค่านิยมและบรรทัดฐานของสังคม และเห็นว่าเป็นการสมาชิกขององค์กรเป็นสิ่งที่ถูกต้องและเหมาะสม ตนควรจะตั้งใจอุทิศตนให้กับองค์กรและมีความจงรักภักดีต่อองค์กร

เนื่องจากทั้งสถานการณ์การแข่งขันที่รุนแรงและบริษัทต้องการจะขยายการทำธุรกิจ รวมไปถึงการมีบริการที่แตกต่างจากบริษัทคู่แข่ง ซึ่งสิ่งเหล่านี้ต้องอาศัยพนักงานที่มีความรู้และประสบการณ์ แต่เนื่องจากอัตราการลาออกของพนักงานมีแนวโน้มที่สูงขึ้น ทำให้การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะใช้แนวความคิดและทฤษฎีของอเลนและเมเยอร์เป็นแนวทางในการศึกษา ทฤษฎีความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment) ของอเลนและเมเยอร์ (อเลนและเมเยอร์, 1991) ที่กล่าวไว้ว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับการลาออกและพฤติกรรม

การลาออกของพนักงาน ซึ่งความผูกพันด้านความรู้สึกจะมีความสัมพันธ์มากที่สุด ความผูกพันด้านความรู้สึกมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจของงานของพนักงาน แต่ไม่มีความสัมพันธ์นี้กับความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร แต่มีความสัมพันธ์ระหว่างการขาดงานอย่างจงใจกับความผูกพันด้านบรรทัดฐานเพียงเล็กน้อยเท่านั้น ทั้งนี้เลนและเมเยอร์มีแนวคิดว่า พนักงานที่มีความผูกพันด้านความรู้สึกสูงจะทำงานหนัก และมีผลการปฏิบัติงานที่ดีกว่าพนักงานที่มีความผูกพันด้านความรู้สึกต่ำ และมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความผูกพันด้านบรรทัดฐาน แต่ไม่พบว่าจะมีความสัมพันธ์กับความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร พนักงานที่มีความผูกพันด้านความรู้สึกและด้านบรรทัดฐานของสังคมสูงจะมีพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอีกด้วย ส่วนความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กรพบว่ามีความสัมพันธ์เชิงลบ

2.2.2 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs Theory)

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (สารานุกรมวิกิพีเดีย, 2016) คือ ลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์โดยความต้องการที่อยู่ในขั้นต่ำสุดต้องได้รับความพึงพอใจเสียก่อน บุคคลจึงจะสามารถผ่านพ้นไปสู่ความต้องการที่อยู่ในขั้นสูงขึ้นตามลำดับ ความต้องการแบ่งออกเป็น 5 ชั้น ดังต่อไปนี้

2.2.2.1 ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ เพื่อความอยู่รอด อาทิ อาหาร น้ำ เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ที่อยู่อาศัย อากาศ การพักผ่อน

2.2.2.2 ความต้องการความปลอดภัย (Safety needs) เมื่อมนุษย์ได้รับการตอบสนองความต้องการทางด้านร่างกายแล้ว มนุษย์ก็จะเพิ่มความต้องการในระดับที่สูงขึ้น เช่น ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ความมั่นคงในชีวิต หน้าที่การงาน

2.2.2.3 ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของ (Belongingness and love needs) ความต้องการของมนุษย์ขั้นถัดไปคือ ความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ซึ่งเป็นธรรมชาติอย่างหนึ่งของมนุษย์ เช่น ความต้องการให้และได้รับซึ่งความรัก ความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของหมู่คณะ ความต้องการได้รับการยอมรับความต้องการได้รับความชื่นชมจากผู้อื่น เป็นต้น

2.2.2.4 ความต้องการได้รับความนับถือยกย่อง (Esteem needs) เป็นความต้องการการได้รับการยกย่อง นับถือ และสถานะจากสังคม เช่น ความต้องการได้รับความเคารพนับถือ ความต้องการมีความรู้ความสามารถ เป็นต้น

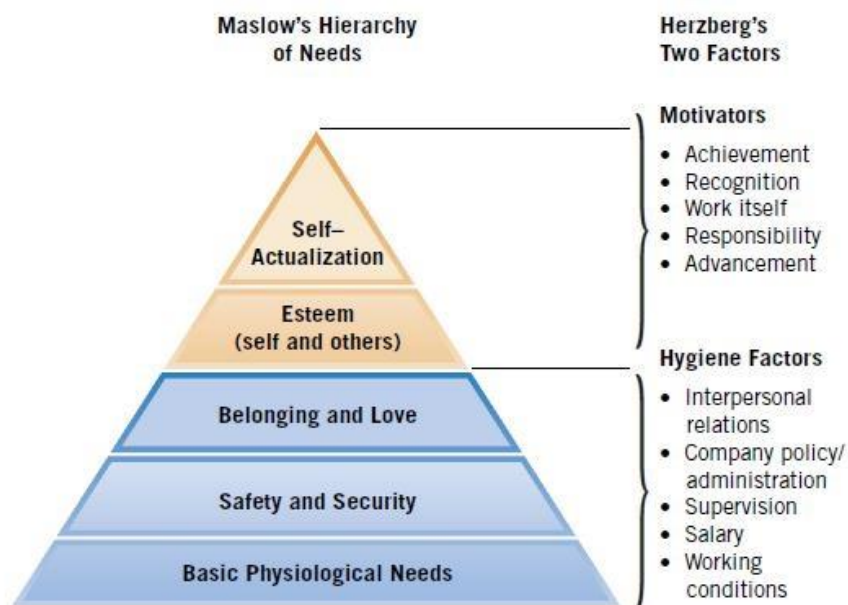
2.2.2.5 ความต้องการที่จะเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง (Self-actualization

needs) ความต้องการสูงสุดของแต่ละบุคคลเช่น ความต้องการที่จะทำทุกสิ่งทุกอย่างได้สำเร็จ ความต้องการทำทุกอย่างเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง เป็นต้น

2.2.3 ทฤษฎี 2 ปัจจัย (Herzberg's Two-factor Theory)

ทฤษฎี 2 ปัจจัยต่อความพึงพอใจในการทำงาน (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2545) ได้แก่ ปัจจัยภายในบุคคลที่เป็นแรงจูงใจ เช่น ลักษณะงานที่ท้าทายความสามารถ การได้รับการยอมรับจากผู้อื่นเมื่อทำงานสำเร็จ ขอบเขตความรับผิดชอบ โอกาสการได้ทำในสิ่งที่มีคุณค่า มีส่วนร่วมการตัดสินใจ การได้รู้ว่าตนเองมีบทบาทที่สำคัญกับองค์กรและปัจจัยภายนอก เช่น สภาพภาพความมั่นคงในหน้าที่การงาน เงินเดือน สภาพแวดล้อมการทำงาน นโยบายบริษัท การกำกับควบคุม ความสัมพันธ์กับหัวหน้า ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์กับลูกน้อง ชีวิตส่วนตัว เป็นต้น

แผนภูมิ 2.1 ภาพการเปรียบเทียบระหว่างทฤษฎี Maslow's และ Herzberg's



ที่มา: <http://www.whatishumanresource.com/herzberg-two-factor-theory>

ความต้องการของคนตามทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ เมื่อคนได้รับการตอบสนองความต้องการในแต่ละขั้นแล้วจะส่งผลถึงความผูกพันต่อองค์กรของเขาเช่นกัน หากองค์กรใดที่สามารถตอบสนองความต้องการในแต่ละขั้นของพนักงานได้ พนักงานจะมีความผูกพันต่อองค์กร ทั้งการทุ่มเทกำลัง สติปัญญา และเวลาให้กับการทำงาน แต่หากองค์กรใดที่แม้แต่ความต้องการทางด้านร่างกายซึ่งเป็นขั้นแรก ยังไม่ได้รับการตอบสนองจากองค์กร พนักงานเหล่านั้นก็

จะมีความผูกพันต่อองค์กรต่ำ ส่งผลถึงพฤติกรรมทางลบ เช่น บ้านพนักงานอยู่ไกลจากที่ทำงานมาก เขาต้องใช้เวลาในการเดินทางอย่างน้อย 3 ชั่วโมงต่อการเดินทาง ทำให้เขาเหน็ดเหนื่อยจากการเดินทาง และจะลาออกจากองค์กรในที่สุด และทฤษฎี 2 ปัจจัยต่อความพึงพอใจในการทำงาน หากพนักงานได้รับการตอบสนองหรือการดูแลจากบริษัทที่ดี จะทำให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาถึงระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ภูมิศึกษา บริษัทนำเข้าส่งออกสินค้าและให้บริการจัดการห่วงโซ่อุปทานแห่งหนึ่งในจังหวัด กรุงเทพมหานคร โดยการศึกษาในเชิงสำรวจ (Survey Research) และดำเนินการศึกษาตามกระบวนการวิจัยและระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) วิธีการดำเนินการวิจัยมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในงานวิจัย คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานภูมิศึกษา บริษัทนำเข้าส่งออกสินค้าและให้บริการจัดการห่วงโซ่อุปทานแห่งหนึ่งในจังหวัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 275 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานภูมิศึกษา บริษัทนำเข้าส่งออกสินค้าและให้บริการจัดการห่วงโซ่อุปทานแห่งหนึ่งในจังหวัดกรุงเทพมหานครเป็นการสุ่มตัวอย่างโดยแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จำนวน 163 คน

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยเลือกใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัยในครั้งนี้ (Survey Research) โดยแบบสอบถามจะแบ่งเป็น 2 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลปัจเจกส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส ระยะเวลาที่ทำงานให้กับองค์กร หน้าที่ให้ปัจจุบัน แผนกที่ทำงานอยู่ และรายได้ต่อเดือน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความผูกพันต่อองค์กรในด้านต่างๆ เป็นการวัดโดยให้สเกลประมาณค่าแบบรวม เป็นการให้ค่าคะแนน จำนวน 5 ระดับ คือ

เห็นด้วยเป็นอย่างยิ่ง	ให้ 5 คะแนน
เห็นด้วย	ให้ 4 คะแนน
ปานกลาง	ให้ 3 คะแนน
ไม่เห็นด้วย	ให้ 2 คะแนน
ไม่เห็นด้วยเป็นอย่างมาก	ให้ 1 คะแนน

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยครั้งนี้ มีขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. แจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างและรอรับแบบสอบถามคืนทันที
2. ตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม คัดแยกแบบสอบถามที่ไม่ถูกต้องนับจำนวนและจัดเก็บเพิ่มให้ครบตามจำนวนที่กำหนด
3. นำแบบสอบถามมาบันทึกและตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้

3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องของการตอบแบบสอบถาม
2. บันทึกข้อมูล โดยการให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ข้างต้น
3. ประมวลผลลักษณะทั่วไปของประชากร โดยการวิเคราะห์สถิติแบบพรรณนาและสถิติที่ใช้ ได้แก่ ร้อยละ (Percentage) และ ค่าความถี่ (Frequency)
4. เสนอระดับความคิดเห็นในความผูกพันของพนักงาน การแปรผลจากคะแนนของแบบสอบถามเรื่องความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร โดยการวัดความคิดเห็นของพนักงานแบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ เห็นด้วยเป็นอย่างมาก เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ปานกลาง ไม่เห็นด้วยเป็นอย่างมาก

การแปลความหมายระดับความคิดเห็นต่อความผูกพันองค์กร ได้ใช้ค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็น ตามเกณฑ์ของเบสท์ (Best, 1981 : 179-187 อ้างใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ, 2541: 67)

$$\text{ช่วงการวัด} = \frac{\text{ค่าคะแนนสูงสุด}-\text{ค่าคะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$\text{แทนค่า} = \frac{5-1}{5} = 0.80$$

ค่าเฉลี่ย	ระดับความผูกพันต่อองค์กร
4.21-5.00	เห็นด้วยเป็นอย่างมาก
3.41-4.20	เห็นด้วย
2.61-3.40	ปานกลาง
1.81-2.60	ไม่เห็นด้วย
1.00-1.80	ไม่เห็นด้วยเป็นอย่างยิ่ง



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในบทนี้จะอธิบายผลการศึกษา เรื่องระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ทัศนศึกษา บริษัทนำเข้าส่งออกสินค้าและให้บริการจัดการห่วงโซ่อุปทาน แห่งหนึ่งในจังหวัด กรุงเทพมหานคร จากการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 163 คน นำมาวิเคราะห์โดยใช้ค่าสถิติ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ผลการวิจัยประกอบด้วย 2 ส่วนดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามนำมาวิเคราะห์ โดยวิธีแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ และนำมาเสนอในรูปตารางประกอบความเรียง

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์เกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของความผูกพันต่อบริษัทนำเข้าส่งออกสินค้าและให้บริการจัดการห่วงโซ่อุปทาน แห่งหนึ่งในจังหวัด กรุงเทพมหานคร นำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติพื้นฐาน หาค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยแปลความหมายตามเกณฑ์ที่ได้กำหนดไว้

บริษัทนำเข้าส่งออกสินค้าและให้บริการจัดการห่วงโซ่อุปทาน แห่งหนึ่งในจังหวัด กรุงเทพมหานคร ก่อตั้งเมื่อปี 2534 ดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับผู้ให้บริการนำเข้าส่งออกสินค้าระหว่างประเทศ ทั้งทางทะเล ทางอากาศ ทั้งยังให้บริการจัดการห่วงโซ่อุปทาน (Supply chain management) ตั้งแต่การขนส่งวัตถุดิบมายังโรงงานของลูกค้าที่เป็นฝั่งผลิต หรือตัวแทนจัดจำหน่ายสินค้า มีบริการโกดังเก็บสินค้า บริการบริหารจัดการสินค้าคงคลังของลูกค้า บริการกระจายสินค้าไปยังร้านค้าต่างๆ เป็นต้น สำนักงานใหญ่ตั้งอยู่ในประเทศเดนมาร์ก มีพนักงานในเครือรวมกันกว่า 11,000 คนทั่วโลก สำนักงานกว่า 300 แห่งทั่วโลกใน 100 กว่าประเทศ

อัตราการลาออกโดยสมัครใจของพนักงานแห่งนี้ ในปีพ.ศ. 2555 มีอัตราการลาออกร้อยละ 35 ปีพ.ศ. 2556 อัตราการลาออกร้อยละ 32 ปีพ.ศ. 2557 อัตราการลาออกร้อยละ 36 และปีพ.ศ. 2558 อัตราการลาออกร้อยละ 36 ของจำนวนพนักงานทั้งหมด

การวิจัยเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ทัศนศึกษา บริษัทนำเข้าส่งออกสินค้าและให้บริการจัดการห่วงโซ่อุปทาน แห่งหนึ่งในจังหวัด กรุงเทพมหานคร ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแจกแบบสอบถาม จำนวน 163 ชุด ซึ่งสามารถนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้ดังนี้

4.1 ผลการวิเคราะห์

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของพนักงาน

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของพนักงานบริษัทนำเข้าส่งออกสินค้าและให้บริการจัดการห่วงโซ่อุปทาน แห่งหนึ่งในจังหวัด กรุงเทพมหานคร จำนวน 163 คน โดยใช้ ความถี่ และร้อยละ จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของพนักงาน มีผลการวิเคราะห์ ดังตาราง 4.1

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของพนักงาน จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (ความถี่)	ร้อยละ
ชาย	32	19.63
หญิง	131	80.37
รวม	163	100.00

จากตารางที่ 4.1 แสดงให้เห็นถึงผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ใช้ เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาในครั้งนี้ จำนวน 163 คน จำแนกตามเพศ พนักงานส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงจำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 80.37 และเป็นเพศชาย 32 คน คิดเป็นร้อยละ 19.63

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของพนักงาน จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (ความถี่)	ร้อยละ
20-29	84	51.53
30-39	68	41.72
40-49	9	5.52
50 ปี ขึ้นไป	2	1.23
รวม	163	100.00

จากตารางที่ 4.2 แสดงถึงผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาในครั้งนี้ จำนวน 163 คน จำแนกตามอายุ พนักงานส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถามอายุระหว่าง 20-29 ปี จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 51.53 รองลงมาคือช่วงอายุ 30-39 ปี จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 41.72 ช่วงอายุระหว่าง 40-49ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 5.52 และ อายุ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.23

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของพนักงาน จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (ความถี่)	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	1	0.61
ปริญญาตรี	134	82.21
ปริญญาโท	28	17.18
รวม	163	100.00

จากตารางที่ 4.3 แสดงให้เห็นถึงผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ใช้ เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 163 คน จำแนกตามระดับการศึกษาชั้นสูงสุด พบว่า พนักงานส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 82.21 รองลงมา จบการศึกษาระดับปริญญาโทจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 17.18 และต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.61

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของพนักงาน จำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	จำนวน (ความถี่)	ร้อยละ
โสด	126	77.30
สมรส	21	12.88
หม้าย/หย่า	16	9.82
รวม	163	100.00

จากตารางที่ 4.4 แสดงให้เห็นถึงผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ใช้ เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 163 คน จำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่าพนักงาน ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส คือ โสด จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 77.30 รองลงมาคือ สมรส จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 12.88 และอันดับสุดท้ายคือ หม้าย/หย่า จำนวน 16 คน คิดเป็น ร้อยละ 9.82

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของพนักงาน จำแนกตามระยะเวลาที่ทำงานอยู่ในบริษัทนี้

ระยะเวลาที่ทำงานในบริษัท	จำนวน (ความถี่)	ร้อยละ
มากกว่า 1 ปี	15	9.20
1-5 ปี	85	52.15
6-10 ปี	37	22.70
11-15 ปี	21	12.88
มากกว่า 15 ปี	5	3.07
รวม	163	100.00

จากตารางที่ 4.5 แสดงให้เห็นถึงผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ใช้ เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 163 คน จำแนกตามระยะเวลาที่ทำงานอยู่ในบริษัทนี้ พบว่า พนักงานส่วนใหญ่คือ 1-5 ปี จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 52.15 รองลงมาคือ 6-10 ปี จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 22.70 อันดับต่อมาคือ 11-15 ปี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 12.88 อายุการปฏิบัติงานน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 9.20 และอันดับสุดท้ายระยะเวลาที่ทำงานมากกว่า 15 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 3.07

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของพนักงาน จำแนกตามตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน	จำนวน (ความถี่)	ร้อยละ
ระดับผู้ปฏิบัติงาน	142	87.12
ระดับหัวหน้างาน	16	9.82
ระดับผู้จัดการ	5	3.06
รวม	163	100.00

จากตารางที่ 4.6 แสดงให้เห็นถึงผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ใช้ เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 163 คน จำแนกตามตำแหน่งงาน พบว่าส่วนใหญ่อยู่ในระดับปฏิบัติงาน จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 87.12 และ ระดับหัวหน้างาน จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 9.82 และ ระดับผู้จัดการ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 3.06

ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของพนักงาน จำแนกตามแผนก

แผนก	จำนวน (ความถี่)	ร้อยละ
แผนกลูกค้าสัมพันธ์	97	59.51
แผนกขาย	18	11.04
แผนกการจัดการห่วงโซ่อุปทาน	21	12.88
แผนกขนส่งทางอากาศ	12	7.36
แผนกทรัพยากรบุคคล	2	1.23
แผนกการเงินและบัญชี	13	7.98
รวม	163	100.00

จากตารางที่ 4.7 แสดงให้เห็นถึงผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ใช้ เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษานี้ จำนวน 163 คน จำแนกตามแผนก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่อยู่ในแผนกลูกค้าสัมพันธ์ จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 59.51 รองลงมาคือ แผนกการจัดการห่วงโซ่อุปทาน จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 12.88 ถัดมาคือ แผนกขาย จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 11.04 รองมาคือแผนกการเงินและบัญชี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 7.98 รองลงมาคือ แผนกขนส่งทางอากาศ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 7.35 และ สุดท้ายคือ แผนก ทรัพยากรบุคคล จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.23

ตารางที่ 4.8 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของพนักงาน จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	จำนวน (ความถี่)	ร้อยละ
10,000 - 20,000 บาท	58	35.58
20,001 - 30,000 บาท	32	19.33
30,001 - 40,000 บาท	53	32.21
40,001 - 50,000 บาท	16	9.66
มากกว่า 50,000 บาท	5	3.22
รวม	163	100.00

จากตารางที่ 4.8 แสดงให้เห็นถึงผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ใช้ เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษานี้ จำนวน 163 คน จำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่ารายได้ พนักงานส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนที่ 10,000 – 20,000 บาท จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 35.58 รองลงมาคือ รายได้ระหว่าง 30,001-40,000 บาทต่อเดือน จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 32.21 รองลงมาคือ รายได้ 20,001-30,000 บาท จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 19.33 อันดับรองลงไปคือ

รายได้ 40,001-50,000 บาท จำนวน 16 คน คิดเป็น 9.66 และอันดับสุดท้ายคือรายได้มากกว่า 50,000 บาท จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 3.22

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นในด้านความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ทัศนศึกษาบริษัทนำเข้าส่งออกสินค้าและให้บริการจัดการห่วงโซ่อุปทาน แห่งหนึ่งในจังหวัด กรุงเทพมหานคร นำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติพื้นฐานหาค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยแปลความหมายตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นในความผูกพันต่อองค์กรของ บริษัทนำเข้าส่งออกสินค้าและให้บริการจัดการห่วงโซ่อุปทาน แห่งหนึ่งในจังหวัด กรุงเทพมหานคร จำแนกตามความผูกพันด้านความรู้สึก

ความผูกพันด้านความรู้สึก	ระดับความคิดเห็น			
	X	S.D.	แปลความ	อันดับ
1. ฉันภูมิใจที่ได้เป็นพนักงานของบริษัทนี้	3.74	0.68	เห็นด้วย	2
2. ฉันรู้สึกว่าปัญหาของบริษัท เปรียบเสมือนเป็นปัญหาของตัวเอง	3.45	0.93	เห็นด้วย	6
3. ฉันรู้สึกว่าเพื่อนร่วมงานเปรียบเสมือน คนในครอบครัวของฉัน	4.03	0.71	เห็นด้วย	1
4. ฉันพร้อมที่จะเสียสละทุ่มเทแรงกาย แรงใจ และอุทิศตนให้กับบริษัท	3.48	0.81	เห็นด้วย	5
5. ฉันรู้สึกมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆของ บริษัท	3.65	0.84	เห็นด้วย	3
6. ฉันรู้สึกดีเมื่อพูดถึงบริษัทกับ บุคคลภายนอก	3.55	0.72	เห็นด้วย	4
รวม	3.65	0.78	เห็นด้วย	

ผลจากตารางที่ 4.9 พบว่าค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความผูกพันต่อองค์กรของ บริษัทนำเข้าส่งออกสินค้าและให้บริการจัดการห่วงโซ่อุปทาน แห่งหนึ่งในจังหวัด กรุงเทพมหานคร ด้านความรู้สึกมองภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย ($x = 3.65$, $S.D. = 0.78$) เมื่อพิจารณาเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ย 3 ลำดับ มากที่สุดคือ ฉันรู้สึกว่าเพื่อนร่วมงานเปรียบเสมือนคนในครอบครัวของฉัน ($x = 4.03$, $S.D. = 0.71$) รองลงมาคือ ฉันภูมิใจที่ได้เป็นพนักงานของ

บริษัทนี้ ($x = 3.74$, S.D. = 0.68) และ ฉันรู้สึกมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆของบริษัท ($x = 3.65$ S.D. = 0.84) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นในความผูกพันต่อองค์กรของบริษัทนำเข้าส่งออกสินค้าและให้บริการจัดการห่วงโซ่อุปทาน แห่งหนึ่งในจังหวัด กรุงเทพมหานคร จำแนกตามความผูกพันด้านความต่อเนื่อง

ความผูกพันด้านความต่อเนื่อง	ระดับความคิดเห็น			
	X	S.D.	แปลความ	อันดับ
1. หากฉันลาออกจากงานจะส่งผลกระทบต่อฉัน	3.13	0.88	ปานกลาง	5
2. ฉันยังคงทำงานที่บริษัทนี้เนื่องจากบริษัทให้สวัสดิการที่ดี	3.84	0.64	เห็นด้วย	1
3. ฉันมีโอกาสได้เติบโตในองค์กรนี้	3.16	0.64	ปานกลาง	4
4. ฉันคาดว่าจะทำงานที่บริษัทนี้ไปจนกว่าจะเกษียณอายุงาน	2.39	0.92	ไม่เห็นด้วย	6
5. ฉันมีภาระที่ต้องรับผิดชอบ เช่น เลี้ยงดูคนในครอบครัว สิ้นเชื่อส่วนบุคคล เป็นต้น ทำให้ลาออกไม่ได้ ถึงแม้อยากจะลาออกก็ตาม	3.19	0.54	ปานกลาง	3
6. หากฉันลาออกไปทำให้ฉันเสียโอกาสด้านสิทธิประโยชน์ต่างๆที่บริษัทจัดให้	3.52	0.63	เห็นด้วย	2
รวม	3.21	0.72	ปานกลาง	

ผลจากตารางที่ 4.10 พบว่าค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความผูกพันต่อองค์กรของบริษัทนำเข้าส่งออกสินค้าและให้บริการจัดการห่วงโซ่อุปทาน แห่งหนึ่งในจังหวัด กรุงเทพมหานคร ด้านความต่อเนื่อง มองภาพรวมอยู่ในระดับไม่แน่ใจ ($x = 3.21$, S.D. = 0.72) เมื่อพิจารณารายข้อเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ย 3 ลำดับ มากที่สุดคือ ฉันยังคงทำงานที่บริษัทนี้เนื่องจากบริษัทให้สวัสดิการที่ดี ($x = 3.84$, S.D. = 0.64) รองลงมาคือ หากฉันลาออกไปทำให้ฉันเสียโอกาสด้านสิทธิประโยชน์ต่างๆที่บริษัทจัดให้ ($x = 3.52$, S.D. = 0.63) ถัดมาคือ ฉันมีภาระที่ต้องรับผิดชอบ เช่น เลี้ยงดูคนในครอบครัว สิ้นเชื่อส่วนบุคคล เป็นต้น ทำให้ลาออกไม่ได้ ถึงแม้อยากจะลาออกก็ตาม ($x = 3.19$, S.D. = 0.54)

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นในความผูกพันต่อองค์กรของบริษัทยาเข้าส่งออกสินค้าและบริการจัดการห่วงโซ่อุปทาน แห่งหนึ่งในจังหวัดกรุงเทพมหานคร จำแนกตามความผูกพันด้านบรรทัดฐานของสังคม

ความผูกพันด้านบรรทัดฐานของสังคม	ระดับความคิดเห็น			
	X	S.D.	แปลความ	อันดับ
1. ฉันไม่คิดลาออกไปหางานทำข้างนอกบริษัท เนื่องจากฉันผูกพันกับบริษัทนี้	2.61	0.84	ปานกลาง	4
2. หากมีข้อเสนอจากบริษัทอื่นที่ดีกว่า ฉันรู้สึกที่ไม่ถูกต้องที่จะลาออกจากบริษัทนี้เพื่อไปทำงานที่บริษัทอื่น	2.52	0.85	ไม่เห็นด้วย	5
3. ฉันยินดีที่จะตอบแทนบุญคุณของบริษัท ด้วยการทำงานเพื่อให้อุตสาหกรรมประสบความสำเร็จ	3.16	0.97	ปานกลาง	1
4. ฉันรู้สึกผิดหากจะย้ายไปทำงานร่วมกับคู่แข่งของบริษัท	2.71	0.97	ปานกลาง	3
5. ฉันยึดมั่นในค่านิยมที่ดีของบริษัท	2.94	0.63	ปานกลาง	2
รวม	2.79	0.85	ปานกลาง	

ผลจากตารางที่ 4.11 พบว่าค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความผูกพันต่อองค์กรของบริษัทยาเข้าส่งออกสินค้าและบริการจัดการห่วงโซ่อุปทาน แห่งหนึ่งในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ด้านบรรทัดฐานของสังคม มองภาพรวมอยู่ในระดับไม่แน่ใจ ($x = 2.79$, $S.D. = 0.85$) เมื่อพิจารณารายข้อเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ย 3 ลำดับ มากที่สุดคือ ฉันยินดีที่จะตอบแทนบุญคุณของบริษัท ด้วยการทำงานเพื่อให้อุตสาหกรรมประสบความสำเร็จ ($x = 3.16$, $S.D. = 0.97$) รองลงมาคือ ฉันยึดมั่นในค่านิยมที่ดีของบริษัท ($x = 2.94$, $S.D. = 0.63$) และ ฉันรู้สึกผิดหากจะย้ายไปทำงานร่วมกับคู่แข่งของบริษัท ($x = 2.71$, $S.D. = 0.97$) ตามลำดับ

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย การอภิปรายและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัยเรื่อง ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกรณีศึกษาบริษัทนำเข้า ส่งออกสินค้าและให้บริการจัดการห่วงโซ่อุปทาน แห่งหนึ่งในจังหวัด กรุงเทพมหานคร โดยมี วัตถุประสงค์เพื่อ

1 เพื่อศึกษาระดับความผูกพัน ในภาพรวมต่อองค์กรของพนักงานกรณีศึกษาบริษัท นำเข้าส่งออกสินค้าและให้บริการจัดการห่วงโซ่อุปทานแห่งหนึ่งในจังหวัดกรุงเทพมหานคร

2 เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้เสนอแนวทางในการเสริมสร้างความผูกพันของพนักงานที่มี ต่อองค์กร

5.1 สรุปผลการวิจัย

ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ที่ตอบแบบสอบถามนี้ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 80.37 และเป็นเพศชาย ร้อยละ 19.63 อายุพนักงานส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถามนี้อายุ 20-29 ปี คิดเป็น ร้อยละ 51.53 ระดับการศึกษาสูงสุดคือปริญญาตรี ร้อยละ 82.21 สถานภาพสมรสส่วนใหญ่เป็น โสด คิดเป็นร้อยละ 77.30 ระยะเวลาที่ทำงานในองค์กรส่วนใหญ่คือ 1-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 52.15 ตำแหน่งงานระดับผู้ปฏิบัติงาน ร้อยละ 87.12 ส่วนใหญ่ทำงานในแผนกลูกค้าสัมพันธ์ ร้อยละ 59.51 และรายได้ส่วนใหญ่ต่อเดือนอยู่ที่ 10,000-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 35.58

ตารางที่ 5.1 สรุปค่าเฉลี่ยความผูกพันของพนักงานในภาพรวมในด้านต่างๆ

ความผูกพันของพนักงาน	ระดับความคิดเห็น			
	X	S.D.	แปลความ	อันดับ
1. ความผูกพันด้านความรู้สึกรัก	3.65	0.78	เห็นด้วย	1
2. ความผูกพันด้านความต่อเนื่อง	3.21	0.72	ปานกลาง	2
3. ความผูกพันด้านบรรทัดฐานของสังคม	2.79	0.85	ปานกลาง	3

1. การวิเคราะห์เกี่ยวกับระดับความผูกพันด้านความรู้สึกต่อองค์กรของพนักงานพบว่า พนักงานรู้สึกว่าเป็นร่วมงานเปรียบเสมือนคนในครอบครัวของเขา เนื่องจากต้องมีการทำงานร่วมกัน การติดต่อประสานงาน มีการช่วยเหลือเกื้อกูลกันทั้งในแผนกและระหว่างแผนกทั้งในเรื่องงานหรือเรื่องส่วนตัวด้วยเช่นเดียวกัน อีกทั้งพนักงานยังภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร พร้อมทั้งจะทุ่มเทกำลังกายใจเพื่อให้งานประสบความสำเร็จ
2. การวิเคราะห์เกี่ยวกับระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านความต่อเนื่อง พบว่าพนักงานผูกพันกับองค์กรเนื่องจากบริษัทจัดสิทธิและสวัสดิการที่ดี จึงทำให้พนักงานยังคงทำงานอยู่ในองค์กร
3. การวิเคราะห์เกี่ยวกับระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานทางสังคม คือพนักงานยินดีที่จะทุ่มเทใช้ความรู้ความสามารถ เวลาที่ตนมีไปกับการทำงาน เพื่อต้องการให้งานเสร็จ อันส่งผลถึงการตอบแทนบุญคุณที่บริษัทให้สิ่งตอบแทน

5.2 การอภิปรายผลการวิจัย

จากการวิจัยเรื่องระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัทนำเข้าส่งออกสินค้าและให้บริการจัดการห่วงโซ่อุปทานแห่งหนึ่งในจังหวัด กรุงเทพมหานคร มีรายละเอียดเรื่องการอภิปรายผลการวิจัยดังต่อไปนี้

การวิเคราะห์เกี่ยวกับระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกรณีศึกษา บริษัทนำเข้าส่งออกสินค้าและให้บริการจัดการห่วงโซ่อุปทานแห่งหนึ่งในจังหวัด กรุงเทพมหานคร พบว่ามีระดับความผูกพันในทุกๆด้านระดับปานกลาง โดยมีรายละเอียดความผูกพันต่อองค์กรในแต่ละด้านดังนี้ ความผูกพันต่อองค์กรในด้านความรู้สึกพนักงานมีระดับความผูกพันอยู่ในระดับเห็นด้วย คือพนักงานมีความรู้สึกว่าเป็นร่วมงานเปรียบเสมือนคนในครอบครัว ที่สามารถพูดคุย แลกเปลี่ยนปรึกษาข้อมูลทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัวได้ ทั้งยังมีการให้ความร่วมมือและช่วยเหลือกันทั้งในแผนกและนอกแผนก อีกทั้งพนักงานยังมีความภาคภูมิใจที่ตนได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ซึ่งสอดคล้องมีแนวโน้มไปในทิศทางบวก เช่นเดียวกับงานวิจัยของคุณจันทนา ลีรุ่งเรืองพร (2552: 45) เรื่องการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท มิตรชอุย โอ.เอส.เค. โกลด์ ประเทศไทย จำกัด แผนกโลจิสติกส์ ที่ระบุว่าระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานด้านความรู้สึกอยู่ในระดับสูง พนักงานมีความรู้สึกเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำประโยชน์ให้แก่องค์กร

ส่วนความผูกพันต่อองค์กรในด้านความต่อเนื่อง บริษัทนำเข้าส่งออกสินค้าและให้บริการจัดการห่วงโซ่อุปทานแห่งหนึ่งในจังหวัด กรุงเทพมหานคร พนักงานมีระดับความผูกพันอยู่ในระดับปานกลาง พบว่าบริษัทให้สิทธิ สวัสดิการและผลประโยชน์ที่มีประโยชน์ต่อพนักงาน จึงเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้พนักงานยังคงทำงานอยู่กับบริษัท แต่สิ่งที่ควรปรับปรุงคือ โอกาสการเติบโตในองค์กรนี้ ที่มีลำดับชั้นในองค์กรที่น้อยเพียง 4 ชั้น ทำให้พนักงานไม่สามารถเติบโตในองค์กรได้ หากไม่ได้มีผลการปฏิบัติงานที่ดีเยี่ยม และมีทักษะในการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปาริชาติ บัวเป็ง (2554: 68) เรื่องความผูกพันต่อองค์กรของบริษัท ใดกิ้น อินดัสทรีส์ ประเทศไทย (จำกัด) ที่พนักงานยังคงทำงานให้กับบริษัท เนื่องจากได้รับ สวัสดิการและผลประโยชน์ที่เหมาะสม ให้สิ่งที่พนักงานต้องการมากกว่าบริษัทอื่น และพนักงาน คิดว่าองค์กรนี้สามารถตอบสนองในสิ่งที่พนักงานต้องการได้อย่างเพียงพอ

สุดท้ายความผูกพันต่อองค์กรในด้านบรรทัดฐานทางสังคม บริษัทนำเข้าส่งออกสินค้าและให้บริการจัดการห่วงโซ่อุปทานแห่งหนึ่งในจังหวัด กรุงเทพมหานคร พนักงานมีระดับความผูกพันอยู่ในระดับปานกลาง พบว่าพนักงานยินดีที่จะตอบแทนบุญคุณองค์กร ด้วยการทำหน้าที่และงานที่ตนได้รับมอบหมายให้ดีที่สุด เพื่อให้งานออกมาดี ส่งผลให้องค์กรประสบความสำเร็จ และ พนักงานจะยึดมั่นในค่านิยมที่ดีของบริษัท เอามาเป็นแบบอย่างในการดำเนินงาน ซึ่งสอดคล้องกับพนักงานของบริษัท ใดกิ้น อินดัสทรีส์ ประเทศไทย (จำกัด) ที่พนักงานมีความยินดีและพร้อมเสมอที่จะตอบแทนบุญคุณองค์กร ด้วยการทำทุกอย่างเพื่อให้องค์กรก้าวหน้าและประสบความสำเร็จ แต่ต่างกันว่าพนักงานบริษัทนำเข้าส่งออกสินค้าและให้บริการจัดการห่วงโซ่อุปทานแห่งหนึ่งในจังหวัด กรุงเทพมหานคร ไม่รู้สึกผิดถ้าหากมีข้อเสนอจากบริษัทอื่นที่ดีกว่าแล้ว พนักงานจะลาออกจากองค์กรไป แต่พนักงานของบริษัท ใดกิ้น อินดัสทรีส์ ประเทศไทย (จำกัด) มีความผูกพันกับองค์กรที่สูงกว่าเพราะว่าเขาไม่เคยมีความคิดที่จะย้ายไปร่วมงานกับคู่แข่ง

5.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเทียบเคียงกับทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

จากผลระดับความระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกรณีศึกษา บริษัทนำเข้าส่งออกสินค้าและให้บริการจัดการห่วงโซ่อุปทาน แห่งหนึ่งในจังหวัด กรุงเทพมหานคร พบว่าพนักงานมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจคือรู้สึกว่าเป็นส่วนร่วมงานเปรียบเสมือนคนในครอบครัว และยังมีความภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีลำดับขั้นของมาสโลว์ (Hierarchy of needs) ที่ว่าความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของ (Belongingness

and love needs) การต้องการการเข้ากลุ่ม การพบปะพูดคุยในสังคม และการยอมรับในหมู่คณะ การต้องการมีคนรัก เข้าใจและเห็นอกเห็นใจซึ่งกันและกัน

เมื่อดูความผูกพันด้านความต่อเนื่อง พนักงานมีความรู้สึกว่าการที่ยังคงอยู่มีสถานภาพเป็นพนักงานที่นี่ เพราะบริษัทจัดสวัสดิการที่ดี และยังคงเป็นสมาชิกองค์กรเพื่อให้ได้สิทธิประโยชน์ตามที่บริษัทได้จัดไว้ให้ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีลำดับขั้นของมาสโลว์ ชั้นที่สองความต้องการความปลอดภัย (Safety needs) ที่ต้องการความหลักประกันมั่นคงในหน้าที่การงาน สิทธิสวัสดิการที่ตนจะได้รับในอนาคต เช่น ประกันชีวิต ประกันอุบัติเหตุ กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ รางวัลที่ตอบแทนให้เมื่อทำงานครบตามเกณฑ์ที่กำหนด เป็นต้น

อีกทั้ง ความผูกพันทางการบรรทัดฐานทางสังคม ที่พนักงานรู้สึกต้องตอบแทนบุญคุณบริษัท ด้วยการทำงานเพื่อให้บริษัทประสบความสำเร็จ และยึดมั่นในค่านิยมที่ดีขององค์กร แต่ถ้ามีบริษัทอื่นมาเสนอให้ผลตอบแทนที่ดีกว่า พนักงานจะมีความผูกพันกับองค์กรต่ำกว่า ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการความปลอดภัย (Safety needs) เช่น ต้องการความมั่นคงในหน้าที่การงาน ความก้าวหน้าในอาชีพนำมาซึ่งความมั่งคั่งมีรายได้ที่เพิ่มขึ้น สร้างความปลอดภัยในกับชีวิตมากขึ้น เป็นต้น

5.4 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยสำหรับองค์กร

จากการวิจัยเรื่องระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกรณีศึกษา บริษัทนำเข้าส่งออกสินค้าและให้บริการจัดการห่วงโซ่อุปทาน แห่งหนึ่งในจังหวัด กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ให้ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัยดังต่อไปนี้

1. ลักษณะความผูกพันด้านบรรทัดฐานทางสังคม พนักงานเห็นด้วยหากจะลาออกไปทำงานกับบริษัทที่ให้ค่าตอบแทนที่มากกว่า และไม่รู้สึกผิดที่จะไปร่วมงานกับบริษัทคู่แข่ง เนื่องจากมนุษย์มีความต้องการที่ไม่สิ้นสุด แต่บริษัทไม่สามารถตอบสนองให้ได้อย่างที่ ต้องการ ฉะนั้นองค์กรควรปลูกจิตสำนึก สร้างค่านิยมความจงรักภักดีในองค์กรตั้งแต่วันแรกที่เขา มาในองค์กรในการบรรยายปฐมนิเทศให้กับพนักงานใหม่ หรือตั้งกลุ่มทำโครงการรักองค์กร มีสมาชิกในกลุ่มจากตัวแทนแต่ละแผนกเพื่อเป็นตัวกลางในการประสานงานและสื่อสารไปยังแผนกของตน เพื่อสร้างทัศนคติความรู้สึกที่ดีให้กับพนักงาน ทำให้พนักงานภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

2. ลักษณะความผูกพันด้านความต่อเนื่อง พนักงานมองว่าโอกาสในการเติบโตใน

องค์กรนี้มีน้อย เนื่องจากลำดับชั้นในโครงสร้างองค์กรมีน้อย พนักงานจึงมองหาโอกาสทั้งในและนอกบริษัท ปัญหาที่พบคือตำแหน่งในระดับหัวหน้างานไม่มีมีผู้ดำรงตำแหน่งมานานและมีอัตราการลาออกที่สูง ทำให้ความต่อเนื่องในการทำงานลดลง อีกด้านหนึ่งคือขาดบุคลากรที่มีความพร้อมที่จะเลื่อนตำแหน่งขึ้นมาทำหน้าที่นี้ ฉะนั้นองค์กรควรเปิดโอกาสให้พนักงานวางแผนการเติบโตในสายอาชีพ โดยมีผู้จัดการและแผนกทรัพยากรบุคคลควรร่วมกันหาแนวทางพัฒนาบุคลากรที่มีศักยภาพทั้งด้านการบริหารงานและการบริหารบุคคล โดยเริ่มจากการประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปีและการประเมินการเพื่อนร่วมงาน ลูกค้า และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องจากหลายๆฝ่าย เมื่อเราสามารถระบุพนักงานกลุ่มนี้ได้แล้วก็พัฒนาศักยภาพของเขาในด้านการบริหารงานบุคคลด้วย เพื่อให้ได้เลื่อนขั้นให้ดำรงตำแหน่งหัวหน้างานต่อไป เป็นการสร้างความผูกพันด้านความต่อเนื่องให้กับพนักงานที่มีผลการปฏิบัติงานดีเด่น ให้เขายังคงทำงานอยู่ในองค์กรเป็นกำลังหลักสำคัญในการดำเนินงานให้กับองค์กรต่อไป

3. ลักษณะความผูกพันด้านความรู้สึก ความสัมพันธ์ของพนักงานในองค์กรอยู่ในระดับที่ดี แต่สิ่งที่ยากให้พัฒนาให้ดียิ่งขึ้น คือระบบโปรแกรมภายในบริษัทที่มีความซับซ้อน ซ้ำซ้อน และรูปแบบการดำเนินงานที่ไม่สนับสนุนการทำงานให้มีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลให้ความผูกพันด้านความรู้สึกของพนักงานลดลง หากบริษัทปรับปรุงขั้นตอนการทำงานจะให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น และมีระบบจัดการผลการปฏิบัติงานให้ครอบคลุมทั้งวงจร ตั้งแต่การสรรหาพนักงาน การติดตามผลการทำงาน การให้คำแนะนำและติชมแก่พนักงาน การส่งเสริมและการพัฒนาทักษะของพนักงาน การประเมินที่มีมาตรฐาน และการจ่ายผลตอบแทนที่เป็นธรรม

5.5 ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรขยายขอบเขตการวิจัยในมิติต่างๆเพิ่มมากขึ้น เพื่อให้เกิดความสอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบัน การเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์ แยกผลการศึกษาเป็นกลุ่ม เช่น แบ่งตามแผนก แบ่งตามตำแหน่งงาน เป็นต้น เพื่อที่จะได้เข้าใจถึงมุมมองต่างๆที่กว้างขึ้น
2. ควรวิจัยและเปรียบเทียบระดับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรกับธุรกิจที่มีความคล้ายคลึงกัน เนื่องจากวิธีการดำเนินธุรกิจใกล้เคียงกัน ลักษณะงานใกล้เคียงกัน
3. ควรหาระดับความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรและปัจจัยต่างๆ




ภาคผนวก

แบบสอบถามเรื่อง : ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน
 กรณีศึกษา บริษัทนำเข้าส่งออกสินค้าและให้บริการจัดการห่วงโซ่อุปทาน
 แห่งหนึ่งในจังหวัด กรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 1 ข้อมูลลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () หน้าข้อความที่เป็นข้อเท็จจริงเกี่ยวกับตัวท่านมากที่สุด

เพียงข้อเดียว

- 
1. เพศ () 1. ชาย () 2. หญิง
2. อายุ () 1. 20 – 29 ปี () 2. 30 - 39 ปี
 () 3. 40 – 49 ปี () 4. มากกว่า 50 ปี
3. ระดับการศึกษาสูงสุด
 () 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี () 2. ปริญญาตรี
 () 3. ปริญญาโท () 4. ปริญญาเอก
4. สถานภาพสมรส
 () 1. โสด () 2. สมรส
 () 3. หม้าย/หย่า
5. ระยะเวลาที่ทำงานอยู่ในนี้
 () 1. น้อยกว่า 1 ปี () 2. 1 – 5 ปี
 () 3. 6 – 10 ปี () 4. 11-15 ปี
 () 5. มากกว่า 15 ปี

6. ตำแหน่งงาน

- () 1. ระดับผู้ปฏิบัติงาน () 2. ระดับหัวหน้างาน
- () 3. ระดับผู้จัดการ

7. แผนกที่ทำงานในปัจจุบัน

- () 1. แผนกลูกค้าสัมพันธ์ () 2. แผนกการขาย
- () 3. แผนกจัดการห่วงโซ่อุปทาน () 4. แผนกขนส่งทางอากาศ
- () 5. แผนกทรัพยากรบุคคล () 6. แผนกการเงินและบัญชี

8. ระดับรายได้ต่อเดือน

- () 1. 10,001 – 20,000 บาท () 2. 20,001 – 30,000 บาท
- () 3. 30,001 – 40,000 บาท () 4. 40,001 – 50,000 บาท
- () 5. มากกว่า 50,000 บาท



ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อบริษัท

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว

ความผูกพันที่มีต่อบริษัท	ระดับความคิดเห็น				
	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็น ด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็น ด้วย	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
ด้านความรู้สึกรัก					
1. ฉันภูมิใจที่ได้เป็นพนักงานของบริษัทนี้					
2. ฉันรู้สึกว่าเป็นปัญหาของบริษัทเปรียบเสมือนเป็นปัญหาของตนเอง					
3. ฉันรู้สึกว่าเพื่อนร่วมงานเปรียบเสมือนคนในครอบครัวของฉัน					
4. ฉันพร้อมที่จะเสียสละทุ่มเทแรงกาย แรงใจ และอุทิศตนให้กับบริษัท					
5. ฉันรู้สึกมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆของบริษัท					
6. ฉันรู้สึกดีเมื่อพูดถึงบริษัทกับบุคคลภายนอก					
ด้านความต่อเนื่อง					
1. หากฉันลาออกจากงานจะส่งผลกระทบต่อฉัน					
2. ฉันยังคงทำงานที่บริษัทนี้เนื่องจากบริษัทให้สวัสดิการที่ดี					
3. ฉันมีโอกาสได้เติบโตในองค์กรนี้					
4. ฉันคาดว่าจะทำงานที่บริษัทนี้ไปจนกว่าจะเกษียณอายุงาน					
5. ฉันมีภาระที่ต้องรับผิดชอบ เช่น เลี้ยงดูคนในครอบครัว สินเชื่อส่วนบุคคล เป็นต้น ทำให้ลาออกไม่ได้ ถึงแม้ว่าจะลาออกก็ตาม					
6. หากฉันลาออกไปทำให้ฉันเสียโอกาสด้านสิทธิประโยชน์ต่างๆที่บริษัทจัดให้					
ด้านบรรทัดฐานทางสังคม					
1. ฉันไม่คิดลาออกไปหางานทำข้างนอกบริษัท เนื่องจากฉันผูกพันกับบริษัทนี้					
2. หากมีข้อเสนอจากบริษัทอื่นที่ดีกว่า ฉันรู้สึกว่าไม่ถูกต้องที่จะลาออกจากบริษัทนี้เพื่อไปทำงานที่บริษัทอื่น					

ความผูกพันที่มีต่อบริษัท	ระดับความคิดเห็น				
	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็น ด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็น ด้วย	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
3. ฉันยินดีที่จะตอบแทนบุญคุณของบริษัท ด้วยการทำงานเพื่อให้บริษัทประสบความสำเร็จ					
4. ฉันรู้สึกผิดหากจะย้ายไปทำงานร่วมกับคู่แข่งของบริษัท					
5. ฉันยึดมั่นในค่านิยมที่ดีของบริษัท					



บรรณานุกรม

- จันทนา ลีรุ่งเรืองพร. (2552). การศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท มิตรชัย โอ.เอส. เค.ไลน์ ประเทศไทย จำกัด แผนกโลจิสติกส์. มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ปาริชาติ บัวเป็ง. (2554). “ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ไดกิน อินดัสทรีส์ ประเทศไทย (จำกัด)” สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- มณี เพชรเบญจกุล. (2557). “ปัจจัยที่สร้างความผูกพันต่อองค์กรของกลุ่ม Generation Y” สารนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2545). ทฤษฎีองค์การ (ฉบับมาตรฐาน). กรุงเทพฯ: Diamond In Business World.
- Allen, N. J. and Meyer, J. P. (1991). "A three-component conceptualization of organizational commitment". Human Resource Management Review. 1: 61
- Oxford University Press. (2016). Oxford Advanced American Dictionary. Online: <http://www.oxfordlearnersdictionaries.com/>.
- Wikipedia. (2016) “Maslow's hierarchy of needs” [Online]. Available https://en.wikipedia.org/wiki/Maslow%27s_hierarchy_of_needs (13 August 2016)