



การปรับปรุงการบริหารความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษา เครือ ทีซีซี กรุ๊ป ที่ปฏิบัติงานในตึกเอ็มไพร์

Improvement of Organizational Engagement Management:

A Case Study of TCC Group Working at Empire Building

สิทธิศักดิ์ ธนรัชตานนท์¹ เดชา โจนศิริศิลป์²

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง การปรับปรุงการบริหารความผูกพันต่อองค์กร: กรณีศึกษา เครือ ทีซีซี กรุ๊ป ที่ปฏิบัติงานในตึกเอ็มไพร์ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความผูกพันในองค์กรของพนักงานในบริษัท ที.ซี.ซี. คอมเมอร์เชียลพร็อพเพอร์ตี้ แมนเนจเม้นท์ จำกัด เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการปรับปรุงการบริหารความผูกพันต่อองค์กรกับความผูกพันในองค์กรของพนักงานในบริษัท ที.ซี.ซี. คอมเมอร์เชียลพร็อพเพอร์ตี้ แมนเนจเม้นท์ จำกัด และเพื่อเสนอแนวทางปรับปรุงการบริหารความสัมพันธ์ของพนักงานที่มีต่อผูกพันในองค์กรของพนักงานในบริษัท ที.ซี.ซี. คอมเมอร์เชียลพร็อพเพอร์ตี้ แมนเนจเม้นท์ จำกัด เป็นการศึกษาเชิงผสมผสาน ประกอบด้วย การแจกแบบสอบถามและการสัมภาษณ์

ผลการวิจัย พบว่า ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อกลยุทธ์ความผูกพันต่อองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยภาพรวม ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย ร้อยละ 55.12 รองลงมาคือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง ร้อยละ 33.63 ไม่เห็นด้วย ร้อยละ 6.91 และ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งร้อยละ 4.43 ตามลำดับ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความผูกพันต่อองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยภาพรวม ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย ร้อยละ 56.33 รองลงมาคือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง ร้อยละ 33.44 ไม่เห็นด้วย ร้อยละ 6.09 และ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งร้อยละ 4.14 ตามลำดับ ผลการพิสูจน์สมมติฐานพบว่า ความชัดเจนของบทบาทหน้าที่ ลักษณะงานที่ตรงกับทักษะ การได้เพิ่มพูนประสบการณ์จากการทำงาน และความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คำแนะนำสำหรับกลยุทธ์บริหารความผูกพันต่อองค์กร ควรมีการเน้นการทำกิจกรรมร่วมกันและสร้างความตระหนักถึงความสำคัญของการทำหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อประสิทธิภาพในการทำงานและสร้างเสริมความภาคภูมิใจในองค์กรและมีความผูกพันต่อองค์กร

คำสำคัญ: การบริหาร, ความผูกพันต่อองค์กร

Abstract

The objectives of the research were 1) to study the level of organizational engagement of employees of the case study; 2) to study the relationship between employee organizational

¹ นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ วิทยาลัยเทคโนโลยีสยาม reangchai_d@hotmail.com

² อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ วิทยาลัยเทคโนโลยีสยาม deja008@gmail.com



engagement and engagement management and; 3) to propose ways to improve corporate engagement management. The research was a mixed method, for quantitative method using questionnaires to collect data and the qualitative method, interviewing was used to collect data.

The research found that the level of engagement, more than 90% of the respondents indicated intention to stay with the organization with expression of agreed and strongly agreed, there was only 10% of the respondents showing expression of disagree and strongly disagree; the study of the relationship between employee organizational engagement and organizational engagement management found that the clarity of the role; the matching of job and skills of the employee; the opportunity to increase work experience; and the good relationships with colleagues having relationship with the engagement management of the organization. The recommendations for improving the management of corporate engagement, there should be an emphasis on doing activities together and raise awareness of the importance of acting effectively for fostering pride in the organization and leading to a better relationship with the organization.

Keywords: Improvement of Organizational, Engagement Management

ความสำคัญและที่มาของปัญหาวิจัย

ในปัจจุบันเป็นที่ยอมรับกันว่าองค์กรหรือธุรกิจต่างๆให้ความสำคัญกับบุคลากรของตนเองมากขึ้น เพราะทรัพยากรบุคคลถือเป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญและขาดไม่ได้ เพราะฉะนั้นการบริหารทรัพยากรมนุษย์มีความสำคัญและสามารถที่จะเอื้อประโยชน์ให้องค์กรดำเนินธุรกิจต่างๆไปสู่เป้าหมายได้อย่างมั่นใจ จะเห็นได้ว่าทุกองค์กรประสงค์จะพัฒนาตนเองไปสู่ความสำเร็จในฐานะผู้นำธุรกิจ โดยเฉพาะคุณภาพของบุคลากรนับเป็นปัจจัยสำคัญที่จะนำองค์กรไปสู่เป้าหมายได้ในฐานะเป็นผู้ปฏิบัติที่มีคุณภาพทั้งนี้เพราะงานด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์เป็นงานที่มุ่งเลือกสรรคนที่มีความรู้ความสามารถเข้ามาปฏิบัติงาน ดังนั้นองค์กรสมัยใหม่ที่มีความพร้อมจึงต้องมุ่งพัฒนาหน่วยงานและทรัพยากรบุคคลไปพร้อมกัน โดยกำหนดเป้าหมายของหน่วยงานเพื่อผลงานที่เพิ่มขึ้น รวมทั้งความรู้สึกรักของผู้ปฏิบัติงานให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้วยจึงจะสามารถสร้างความสำเร็จในงานได้อย่างแท้จริง (วิลาวรรณ รพีพิศาล, 2554)

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์สมัยใหม่จึงได้ให้ความสำคัญกับสมรรถนะ โดยมองว่าสมรรถนะนั้นเป็นปัจจัยหรือเกณฑ์ในการวัดศักยภาพหรือความสามารถของบุคลากร รวมทั้งใช้เป็นองค์ประกอบในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดยมองว่าเป็นโอกาสในการปรับปรุงและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีคุณภาพหรือศักยภาพทันต่อการเปลี่ยนแปลง สมรรถนะเป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการองค์การที่มีประโยชน์อย่างมากในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ทั้งนี้เพราะสมรรถนะเป็นสิ่งที่ช่วยพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในองค์การให้ทำงานหรือผลิตผลงานที่องค์การต้องการได้และจะทำให้สนับสนุนวิสัยทัศน์หรือเป้าหมายระยะยาวขององค์การได้สมรรถนะสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ในองค์การให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้องค์การสามารถบรรลุถึงวิสัยทัศน์ พันธกิจ และกลยุทธ์ที่กำหนดไว้ได้อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งปัจจุบันทิศทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์สมัยใหม่จะต้องมีเครื่องมือที่สามารถแปลงปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการนำกรอบหรือสมรรถนะมาใช้ในองค์การจะ



เกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อได้รับการสนับสนุนของผู้บริหารระดับสูงได้รับความร่วมมือและการมีส่วนร่วมของบุคลากร (commitment) และเห็นความสำคัญของการนำกรอบสมรรถนะมาใช้ (ปวีณิตย์ มากแก้ว, 2557)

เนื่องด้วยในการทำงานของโลกธุรกิจความผูกพันต่อองค์กรถือว่าเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างประสิทธิผลในงานซึ่งถือว่าเป็นหน้าที่ของบริษัทที่จะต้องให้ความสำคัญเพื่อให้พนักงานมีความผูกพันในการทำงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ในการทำงานเป้าหมายขององค์กรและสร้างความผูกพันในกับพนักงาน โดยใช้ประโยชน์จากทรัพยากรอย่างคุ้มค่าสมาชิกเกิดความความผูกพันในงานและองค์กรโดยส่วนรวมสามารถปรับตัวและพัฒนาเพื่อดำรงอยู่ได้(ณรงค์ ศรีเกรียงทองและประสพชัย พสุนนท์, 2558)

กลุ่มไทยเจริญคอร์ปอเรชั่น หรือ TCC Group เป็นกลุ่มธุรกิจขนาดใหญ่กลุ่มหนึ่งของคนไทยเริ่มจากกิจการขนาดเล็กเมื่อปีพุทธศักราช 2503 มีการขยายตัวและพัฒนาจนเป็นกลุ่มธุรกิจขนาดใหญ่ ในปัจจุบันประกอบด้วยสายธุรกิจ ที่สำคัญ 5 สาย คือ สายธุรกิจเครื่องดื่ม สายธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ สายธุรกิจอุตสาหกรรมการค้า สายธุรกิจประกันและการเงิน รวมถึง สายธุรกิจเกษตรและอุตสาหกรรมเกษตร TCC Group ประกอบด้วยพนักงานในกลุ่มประมาณ 6 หมื่นคน มุ่งที่จะพัฒนาต่อไปอย่างไม่หยุดยั้ง เพื่อการพัฒนาบุคลากร การบริหารจัดการ และ ประสิทธิภาพการผลิต ควบคู่กับการพัฒนาสิ่งแวดล้อมและช่วยเหลือสังคมอย่างต่อเนื่องโดยที่ในบริษัทได้แบ่งการทำงานและการควบคุมออกเป็นหน่วยงานต่างๆ ซึ่งแต่ละหน่วยงานได้มีรูปแบบการทำงานที่แตกต่างกัน โดยที่บริษัทได้ให้อิสระในการบริหารงานของผู้บริหารในแต่ละหน่วยงานภายใต้กฎของบริษัที่ทั้งการเปลี่ยนแปลง การแข่งขัน สภาวะกดดัน และงานที่มากขึ้น ทำให้บุคลากรเก่าที่เคยทำงานอยู่เดิมไม่สามารถปรับตัวได้ทัน ทำให้เกิดการลาออกขึ้น โดยที่แนวโน้มการรับพนักงานเข้ามาสู่องค์กรของฝ่ายบุคคลในระยะเวลา 3 ปี ที่ผ่านมาพบว่าในปีล่าสุด มีแนวโน้มที่มีผู้เข้ามาเริ่มงานน้อยลงอย่างมาก โดยมีจำนวนที่รับพนักงานเข้ามาปฏิบัติงานใน ที.ซี.ซีกรุ๊ป ซึ่งทางองค์กรนอกจากจะต้องหาพนักงานเพื่อเตรียมพร้อมในส่วนที่จะขยายตัวขององค์กรและทำการฝึกฝนพนักงานใหม่ให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพแล้ว ยังต้องมีการจัดการคนและฝึกฝนใหม่ให้สามารถแทนที่คนเก่าที่ลาออกไป (บริษัท ที.ซี.ซี. คอมเมอร์เชียลพร็อพเพอร์ตี้ แมนเนจเม้นท์ จำกัด.)

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาการปรับปรุงการบริหารความผูกพันต่อองค์กร ของบริษัทเพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริหารความผูกพันต่อองค์กร: กรณีศึกษา บริษัท ที.ซี.ซี. คอมเมอร์เชียลพร็อพเพอร์ตี้ แมนเนจเม้นท์ จำกัดเพื่อต้องการทราบว่าพนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยความผูกพันต่อองค์กรในการทำงานของพนักงาน รวมไปถึงวิธีการที่เหมาะสมที่จะนำไปพัฒนาปรับปรุงเปลี่ยนแปลงแก้ไขให้บริษัทมีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานและบริหารองค์กรมากขึ้นกว่าปัจจุบัน และการวิจัยในครั้งนี้ยังเป็นแนวทางเพื่อเป็นประโยชน์ต่อบริษัทสามารถนำไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดอีกต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความผูกพันในองค์กรของพนักงานในบริษัท ที.ซี.ซี. คอมเมอร์เชียลพร็อพเพอร์ตี้ แมนเนจเม้นท์ จำกัด
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารความผูกพันต่อองค์กรกับความผูกพันในองค์กรของพนักงานในบริษัท ที.ซี.ซี. คอมเมอร์เชียลพร็อพเพอร์ตี้ แมนเนจเม้นท์ จำกัด
3. เพื่อเสนอแนวทางปรับปรุงการบริหารความสัมพันธ์ของพนักงานที่มีต่อผูกพันในองค์กรของพนักงานในบริษัท ที.ซี.ซี. คอมเมอร์เชียลพร็อพเพอร์ตี้ แมนเนจเม้นท์



สมมติฐาน

H1: ความชัดเจนของเป้าหมายในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับระดับความผูกพันต่อองค์กร

H2: ลักษณะงานที่ตรงกับทักษะของพนักงานมีความสัมพันธ์กับมีความผูกพันต่อองค์กร

H3: การได้เพิ่มพูนประสบการณ์จากการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

H4: ความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงาน บริษัท ที.ซี.ซี. คอมเมอร์เชียลพร็อพเพอร์ตี้ แมนเนจเม้นท์ จำกัดซึ่งตามรายงานของบริษัท ณ ปี พ.ศ. 2562 มี จำนวน 400 คน ดังนั้นในการกำหนดขนาดตัวอย่างที่จะทำการวิจัยในครั้งนี้ โดยใช้สูตรของ Taro Yamane (1973) กำหนดระดับความเชื่อมั่น 95% จะได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 160 ตัวอย่าง

2. ตัวแปรที่วิจัย

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยนี้ ได้แก่ ตัวแปรต้น คือ ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กร ประกอบด้วย ความชัดเจนของบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบลักษณะงานที่ตรงกับทักษะ ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานความสอดคล้องระหว่างประสบการณ์กับงานที่รับผิดชอบ และความสัมพันธ์ต่อเพื่อนร่วมงาน และตัวแปรตาม คือ ความผูกพันต่อองค์กร ประกอบด้วย ระดับการมีส่วนร่วมต่อองค์กร และความตั้งใจที่จะอยู่กับองค์กรขึ้นตอนการสร้างและพัฒนาเครื่องมือ

3. ขั้นตอนการสร้างและพัฒนาเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ทำการสร้างและพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้ 1) ทำการศึกษาแนวคิดและทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แล้วนำมากำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย สร้างเป็นแบบสอบถาม โดยการแบ่งออกเป็น 4 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ทำงาน ตอนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร และตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยกำหนดตัวเลือก (Item) ไว้ 4 ตัวเลือก ได้แก่ เห็นด้วยเป็นอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยเป็นอย่างยิ่ง ข้อมูลความคิดเห็นเป็นข้อมูลประเภทนามบัญญัติ และตอนที่ 4 แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างเกี่ยวกับประเด็นแนวทางในการจัดการเพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์กร และความคาดหวังจากผลการดำเนินงาน

4. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม สร้างขึ้นมาจากกรอบแนวคิดที่กำหนดไว้ และได้มีการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถามโดยมีค่า IOC เท่ากับ 0.90 และการหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ชุด มีค่า 0.756 ซึ่งถือว่ามากกว่าเกณฑ์ของระดับความเชื่อมั่นที่ยอมรับได้ และแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง

5. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานกลุ่มบริษัท ที.ซี.ซี. คอมเมอร์เชียลพร็อพเพอร์ตี้ แมนเนจเม้นท์ จำกัด จำนวน 160 ชุด โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการแจกแบบสอบถามด้วยตนเองเพื่อชี้แจงถึงวัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้ให้ผู้ตอบแบบสอบถามทราบ และนำแบบสอบถามกลับคืนมาด้วยตัวเอง



6. การวิเคราะห์ข้อมูล

โดยผู้วิจัยนำแบบสอบถามมาทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์และนำมาประมวลผลใช้วิธีวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้ การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามใช้วิธีคำนวณโดยแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) และการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม และ ข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถามโดยนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์หาค่าทางสถิติ และการทดสอบไคสแควร์ (Chi-Square Test) ซึ่งเป็นสถิติแบบไร้พารามิตรีก (Nonparametric Statistics) เป็นสถิติที่ไม่คำนึงถึงลักษณะการแจกแจงของประชากร (สุภาภณ จันทร์สกุล และ สุชาติ บวรกิตติวงศ์, 2560 : 47)

สรุปผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง การปรับปรุงการบริหารความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษา เครือ ทีซีซี กรุ๊ปที่ปฏิบัติงานในตึกเอ็มไพร์ สามารถสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 51.2 มีอายุ 25-35 ปี จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 31.9 มีสถานภาพโสด จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 49.3 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 64.3 ระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่า 5 ปี จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 48.1 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 – 20,000 บาท จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 55.6

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยภาพรวม ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย ร้อยละ 55.12 รองลงมาคือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง ร้อยละ 33.63 ไม่เห็นด้วย ร้อยละ 6.91 และ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ร้อยละ 4.43 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ความผูกพันต่อองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยภาพรวม ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย ร้อยละ 56.33 รองลงมาคือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง ร้อยละ 33.44 ไม่เห็นด้วย ร้อยละ 6.09 และ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ร้อยละ 4.14 ตามลำดับ

การพิสูจน์สมมติฐาน ดังนี้

การพิสูจน์สมมติฐานที่ว่า ความชัดเจนของบทบาทหน้าที่ที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กร ผลการวิเคราะห์พบว่า ที่ค่า $df=1$ จะได้ค่า $X^2_{Cal} = 18.768$ และค่า $X^2_{critical} = 3.84$ จะได้สมการคือ $X^2_{Cal} > X^2_{critical}$ หมายความว่าความชัดเจนของเป้าหมายในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับระดับความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การพิสูจน์สมมติฐานที่ว่า ลักษณะงานที่ตรงกับทักษะของพนักงานไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรผลการวิเคราะห์พบว่า ที่ค่า $df=1$ จะได้ค่า $X^2_{Cal} = 13.921$ และค่า $X^2_{critical} = 3.84$ จะได้สมการคือ $X^2_{Cal} > X^2_{critical}$ หมายความว่าลักษณะงานที่ตรงกับทักษะของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การพิสูจน์สมมติฐานที่ว่า การได้เพิ่มพูนประสบการณ์จากการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรผลการวิเคราะห์พบว่า ที่ค่า $df=1$ จะได้ค่า $X^2_{Cal} = 12.626$ และค่า $X^2_{critical} = 3.84$ จะได้สมการคือ $X^2_{Cal} > X^2_{critical}$ หมายความว่า การได้เพิ่มพูนประสบการณ์จากการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



การพิสูจน์สมมติฐานที่ว่า ความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ผลการวิเคราะห์พบว่า ที่ค่า $df=1$ จะได้ค่า $X^2_{Cal} = 16.045$ และค่า $X^2_{critical} = 3.84$ จะได้สมการคือ $X^2_{Cal} > X^2_{critical}$ หมายความว่าความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตอนที่ 4 ข้อมูลคำสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง

จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง พบว่า ความเข้าใจว่าความผูกพันต่อองค์กรมีผลต่อการปฏิบัติงานในองค์กร เนื่องจากว่า หากผู้ที่ปฏิบัติงานมีความผูกพันต่อองค์กรไม่ว่าทางใดทางหนึ่ง จะทำให้เกิดการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพมากกว่าผู้ที่ไม่มีความผูกพันต่อองค์กร เพราะพนักงานผู้นั้นมีความต้องการที่จะคงอยู่ในองค์กรต่อไป จึงทำให้มีความพยายามในการปฏิบัติงานให้ถูกต้องและครบถ้วน โดยที่ความผูกพันต่อองค์กรที่ผู้ตอบแบบสอบถามปฏิบัติงานอยู่นั้นได้มีนโยบายเกี่ยวกับการสร้างความผูกพันต่อองค์กร โดยการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน การเสริมสร้างสังคมในการปฏิบัติงานภายในองค์กรให้เป็นสังคมที่มีความสุข หรือมีการออกสวัสดิการต่างๆ เพื่อให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งนโยบายต่างๆที่ทางบริษัทได้ออกนโยบายมานั้น สามารถนำไปปฏิบัติได้จริง และยังคงใช้อยู่จนถึงปัจจุบัน

อภิปรายผล

ผลการวิจัย เรื่องการศึกษา การปรับปรุงการบริหารความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษา เครือ ทีซีซี กรุ๊ปที่ปฏิบัติงานในติกเอ็มไพร์ มีประเด็นสำคัญที่นำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. จากผลการพิสูจน์สมมติฐาน พบว่า ความชัดเจนของเป้าหมายในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์ (2558) ได้ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร เทศบาลนครในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผลการศึกษาพบว่าบุคลากรเทศบาลนครในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีความผูกพันต่อองค์กรด้านความเชื่อมั่นและการยอมรับเป้าหมายขององค์กร และความผูกพันต่อองค์กรด้านความทุ่มเทเพื่อความสำเร็จขององค์กร อยู่ในระดับมากความผูกพันต่อองค์กรด้านความตั้งใจที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กรอยู่ในระดับน้อยปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร เรียงตามลำดับ คือ วัฒนธรรมองค์กร ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน และแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเนื่องจากหากการปฏิบัติงานในองค์กร มีเป้าหมายในการปฏิบัติ หรือมีแรงจูงใจในการทำงาน จะทำให้การปฏิบัติงานไม่น่าเบื่อ เพราะในแต่ละวันที่ทำงาน ผู้ปฏิบัติงานจะทำการตั้งเป้าหมายให้กับตัว เป็นตัวกระตุ้นในการทำให้งานถึงเป้าหมาย เช่น การเลื่อนตำแหน่ง การได้โบนัส หรือการได้วันหยุดเพิ่มเป็นต้น

2. จากผลการพิสูจน์สมมติฐาน พบว่า ลักษณะงานที่ตรงกับทักษะของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของแสงเดือน รักษาใจ (2554) ได้ศึกษาเรื่อง "ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษา กรุงเทพมหานคร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่" จากผลการวิจัยสรุปได้ว่า ปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะงานทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านปฏิบัติงานตรงตามทักษะที่มี ด้านการมีส่วนร่วมในการทำงาน และด้านความคาดหวังในอนาคตก้าวหน้า มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรทั้ง 3 ด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เนื่องจากการปฏิบัติงานของพนักงานที่ได้ปฏิบัติงานตรงกับทักษะที่ตนมี จะทำให้งานเป็นไป



ได้ด้วยดี หากให้งานที่ยากเกินกว่าทักษะที่ตัวพนักงานมี จะทำให้เกิดความกดดัน เพราะไม่มีความรู้ความสามารถ หรือไม่มีทักษะในด้านนั้นมากพอ หรือหากมอบหมายงานที่ง่ายเกินไป จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานหรือสีกนำเบื่อและจำเจ จนอาจลามไปถึงความคิดว่าตนเองไร้ประโยชน์ในองค์กร จนทำให้มองหาที่ทำงานใหม่ๆที่ทำให้ตนมีค่ามากขึ้น ร่วมในการทำงาน และด้านความคาดหวังในโอกาสก้าวหน้า มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรทั้ง 3 ด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3. จากผลการพิสูจน์สมมติฐาน พบว่า การได้เพิ่มพูนประสบการณ์จากการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เอกพงษ์ อึ้งคำ (2556) ศึกษาเรื่อง "ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันในองค์กรของเจ้าหน้าที่ตำรวจกองกำกับการควบคุมฝูงชน 2 กองบังคับการอารักขาและควบคุมฝูงชน" จากผลการวิจัยสรุปได้ว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันในองค์กรของเจ้าหน้าที่ตำรวจกองกำกับการควบคุมฝูงชน 2 กองบังคับการอารักขาและควบคุมฝูงชนประกอบด้วย การได้เพิ่มพูนประสบการณ์จากการทำงาน สวัสดิการค่าใช้จ่ายส่วนตัวในการปฏิบัติงาน รายได้ และจำนวนสมาชิกในครอบครัว และตัวแปรจากแนวคิดอื่นที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย เพศ อายุ อายุงาน ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และระดับชั้นยศ เนื่องจาก การทำงานในองค์กร หากเป็นงานที่สามารถทำให้มีประสบการณ์สูงมากขึ้น พนักงานที่ปฏิบัติงานก็จะมีพัฒนาตนเองไปด้วยจากการปฏิบัติงานนั้น ๆ จนทำให้รู้สึกว่าคุณค่าภายในองค์กร หากกลับกันถ้างานที่ปฏิบัติงาน เป็นงานที่ไม่ต้องใช้ความสามารถ หรือไม่จำเป็นต้องใช้ประสบการณ์ การที่ให้พนักงานที่มีความต้องการจะพัฒนาตนเองไปปฏิบัติงานแบบนั้น ไม่นานพนักงานเหล่านั้นก็จะมองหาที่ใหม่ในการสมัครงานที่ทำให้ตนเองสามารถปฏิบัติงานแล้วพัฒนาตนเองได้จากประสบการณ์ทำงาน

4. จากผลการพิสูจน์สมมติฐาน พบว่า ความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Rumi Saha (2016) ที่ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร โดยที่มีผลการศึกษาคือ ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับหัวหน้างาน ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับผู้บริหาร การฝึกอบรม การพัฒนาของพนักงาน ซึ่งปัจจัยเหล่านี้จะส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานและจะส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรด้วย การให้การฝึกอบรม เป็นสิ่งที่องค์กรแสดงออกถึงความห่วงใย และสร้างสภาพแวดล้อมการทำงาน ที่ดีนำไปสู่ความผูกพันต่อองค์กรเนื่องจากการที่ปฏิบัติงานในองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานที่ดี ย่อมทำงานอย่างมีความสุข ไม่ทำให้เครียดหรือรู้สึกกดดัน เพราะเมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน ก็สามารถสอบถามหรือขอคำแนะนำจากเพื่อนร่วมงานได้ ไม่ว่าจะกับเพื่อนร่วมงานที่เป็นมิตร หัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชาที่รับฟังและเข้าใจในการปฏิบัติงาน หรือผู้ได้บังคับบัญชาที่เชื่อฟังและเคารพยำ ย่อมทำให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดี และเมื่อผู้ปฏิบัติงานรู้สึกดีแล้ว การจะไปสมัครงานในองค์กรอื่นก็จะเป็นไปได้ยาก

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

1) องค์กรควรมีการระบุดูขอบเขตการปฏิบัติงานของแต่ละหน้าที่ไว้ชัดเจน ไม่ใช้งานทับซ้อนหรือใช้งานเกินกว่าตำแหน่งที่ได้รับมอบหมายงานให้รับผิดชอบ เพราะอาจจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกถึงการถูกเอาเปรียบ ทั้งจากปริมาณงาน และขอบเขตการปฏิบัติงาน



2) มีการตรวจสอบความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานในแต่ละตำแหน่งที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์กร และมีการจัดการพัฒนาศักยภาพของพนักงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้พนักงานในตำแหน่งนั้น ๆ สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

3) มีการกำหนดบทลงโทษที่ชัดเจน และมีการลงโทษอย่างจริงจังสำหรับบุคลากรที่ปฏิบัติตนไม่อยู่ในกฎระเบียบ

4) ในการวางแผนการทำงาน ควรให้ผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งที่เกี่ยวข้องกับงานนั้น ๆ เข้าร่วมประชุมและวางแผน รวมถึงการมอบหมายงานอย่างชัดเจน และเน้นย้ำถึงความสำคัญของแต่ละหน้าที่ ว่ามีความสำคัญต่อองค์กร ทุกคนมีสิทธิในการออกความคิดเห็น และเป็นส่วนหนึ่งในการขับเคลื่อนองค์กรให้เดินไปข้างหน้า

5) องค์กรควมสร้างความรู้สึกรู้สึกว่าเป็นองค์กรที่มีความมั่นคงให้แก่พนักงานในองค์กร เพราะหากพนักงานได้ปฏิบัติงานอยู่ในที่มีความมั่นคง จะมีความรู้สึกถึงความมั่นคงในการทำงานในองค์กรเช่นกัน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรศึกษาเชิงคุณภาพ โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ประกอบด้วย เพื่อให้การศึกษามีเนื้อหาสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

2) ควรศึกษาถึงปัจจัยด้านอื่น ๆ ที่สามารถเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กรได้ เช่น ความสุขในงาน ความพึงพอใจ เป็นต้น

3) ควรมีการศึกษาเชิงลึกในแต่ละหน่วยงานหรือแต่ละบริษัท เพราะปัจจัยส่วนบุคคลของแต่ละบริษัทมีความแตกต่างกัน ตามรูปแบบการบริหารและโครงสร้างของบริษัทนั้นๆ

เอกสารอ้างอิง

ณรงค์ ศรีเกรียงทอง และประสพชัย พสุนนท์. (2558). ปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อการสร้างประสิทธิผลในงานขายของพนักงานที่ปรึกษางานขาย (PC) และพนักงาน ที่ปรึกษาความงาม (BA)ของบริษัทโมเดิร์นคอสเมติกอินเทอร์เนชั่นแนลคอสเมติกส์ จำกัด. วารสารวิชาการบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร ฉบับมนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ, ปีที่ 8 ฉบับที่ 2.

ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์. (2558). ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร เทศบาลนครในภาคตะวันออก. วารสารการเมือง การบริหาร และกฎหมาย. 7(2),391-427.

บริษัท ที.ซี.ซี. คอมเมอร์เชียลพร็อพเพอร์ตี้ แมเนจเม้นท์ จำกัด. (ม.ป.ป). รายงานการดำเนินงาน. ออนไลน์. สืบค้นเมื่อ 19 กุมภาพันธ์ 2562 สืบค้นจาก http://www.tcccpm.com/contact_us.html.

ปวีณิตย์ มากแก้ว. (2557). การศึกษาด้านความสามารถและทักษะในการทำงาน ด้านการบริการที่ดี ด้านการทำงานร่วมกันเป็นทีม ที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะของพนักงานระดับปฏิบัติการเขตสาทร กรุงเทพมหานคร. (การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ).

วิลาวรรณ รพีพิศาล. (2554). ความรู้พื้นฐานในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ.โรงพิมพ์ วิจิตรหัตถกร.

ศุภามณ จันทร์สกุล และสุชาติดา บวรกิตติวงศ์. (2560). สถิตินอนพาราเมตริกและการประยุกต์ใช้ในงานวิจัยทางการพยาบาล. (คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย).



**NMCCON
2021**

การประชุมวิชาการระดับชาติ วิทยาลัยนครราชสีมา

ครั้งที่ 8 ประจำปี พ.ศ.2564

"สู่ชีวิตวิถีใหม่ ด้วยงานวิจัยทางสุขภาพและการบริการ"

27 มีนาคม พ.ศ. 2564

แสงเดือน รักษาใจ. (2554). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ กรณีศึกษา บริษัทกรุงเทพประกันภัย จำกัด(มหาชน) สำนักงานใหญ่. (การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ).

เอกพงษ์ อึ้งคำ. (2556). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันในองค์การของเจ้าหน้าที่ตำรวจกองกำกับการควบคุมฝูงชน 2 กองบังคับการอารักขาและควบคุมฝูงชน. (ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์).

Rumi Saha. (2016). *Factors influencing Organizational Commitment – Research and Lessons.* Management Research and Practice.

Taro Yamane. (1973).*Statistics: An Introductory Analysis.* 3rdEd. New York. Harper and Row Publications