

ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายสนับสนุนและ ฝ่ายปฏิบัติการประจำสำนักงาน
บริษัท พรอพเพอร์ตี้ แคร์ เซอร์วิสเชส (ประเทศไทย) จำกัด (สำนักงานใหญ่)

THE ORGANIZATIONAL ENGAGEMENT FOR THE SUPPORT AND OPERATIONS TEAM
OF PROPERTY CARE SERVICES (THAILAND) COMPANY LIMITED (HEAD OFFICE)

สุวิรดา อนันตสิน และสุดาภรณ์ อรุณดี
Suwirada Anantasin and Sudaporn Arundee

หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ แขนงวิชาการจัดการภาครัฐและเอกชน
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา จังหวัดกรุงเทพมหานคร

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กร และ 2) เพื่อเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของ พนักงานฝ่ายสนับสนุนและฝ่ายปฏิบัติการประจำสำนักงาน บริษัท พรอพเพอร์ตี้ แคร์ เซอร์วิสเชส (ประเทศไทย) จำกัด (สำนักงานใหญ่) จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างจำนวน 242 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า Independent t-test และ F-test ผลการวิจัยพบว่า

1. ระดับความผูกพันต่อองค์กรของ พนักงานฝ่ายสนับสนุนและฝ่ายปฏิบัติการประจำสำนักงาน บริษัท พรอพเพอร์ตี้ แคร์ เซอร์วิสเชส (ประเทศไทย) จำกัด (สำนักงานใหญ่) ในภาพรวมอยู่ในระดับมากทั้ง 3 ด้าน เรียงตามลำดับคือ ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อองค์กร ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร และด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กร

2. การเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของ พนักงานฝ่ายสนับสนุนและฝ่ายปฏิบัติการประจำสำนักงาน บริษัท พรอพเพอร์ตี้ แคร์ เซอร์วิสเชส (ประเทศไทย) จำกัด (สำนักงานใหญ่) จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล พบว่า พนักงานที่มีอายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาการทำงานต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรโดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ABSTRACT

The purposes of this research were to study organizational engagement for the support and operations team of Property Care Services (Thailand) Company Limited (Head Office) and compare these organizational engagement. The Sample of this study consisted of 242 personnel. The research instrument used for data collection

was a questionnaire. The statistical procedures employed included frequency, percentage, mean, standard deviation, Independent t-test and F-test.

The research findings were as follows:

1. The overall organizational engagement for the support and operations team of Property Care Services (Thailand) Company Limited (Head Office) were at high level. When considered 3 facet of the need were at high level. The willingness to devote considerable effort to the organization, belief strongly in the goals and values of the organization and the desire to maintain the membership of the organization
2. The comparison of organizational engagement for the support and operations team of Property Care Services (Thailand) Company Limited (Head Office), classified by personal factors the results as: The staff with different age, education level and employment durations had significantly different level of the organizational engagement in term of the overall at .05

คำสำคัญ

ความผูกพันต่อองค์กร

Keywords

Engagement

ความสำคัญของปัญหา

ทรัพยากรมนุษย์เป็นองค์ประกอบที่สำคัญของการดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจ ผู้บริหารยุคใหม่ จึงให้ความสำคัญกับคนในองค์กรทัดเทียมกับการขาย การตลาด การเงิน และการบัญชี เพื่อให้ธุรกิจ ประสบความสำเร็จ และสามารถเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันได้ องค์กรจำเป็นต้องสรรหา บุคลากร ที่มีความสามารถตรงกับสายงาน และรักษาไว้ให้เกิดความผูกพันกับองค์กร บุคลากรเหล่านี้ หากอยู่กับองค์กรเป็นเวลานานจะเป็นแรงงานผู้มีความชำนาญในงานธุรกิจ และจะทำกำไรได้มากกว่า การเปลี่ยนบุคลากรใหม่ๆ อยู่เป็นประจำ ความผูกพันต่อองค์กร คือ ความรู้สึกหรือลักษณะ ความสัมพันธ์ของบุคคลที่มีต่อองค์กร ซึ่งประกอบด้วย ความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมาย และ ค่านิยมขององค์กร ความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานอย่างทุ่มเทเพื่อประโยชน์ขององค์กร และความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กร (Allen & Meyer, 1993)

บริษัท พรอพเพอร์ตี้ แคร่ เซอร์วิส (ประเทศไทย) จำกัด เป็นหนึ่งในกลุ่มบริษัท โอซีเอส กรุ๊ป บริษัทเอกชนผู้ให้บริการบริหารจัดการอาคารในระดับสากลที่ใหญ่ที่สุดจากประเทศอังกฤษ ซึ่งเป็น บริษัทที่ดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับการให้บริการดูแลสิ่งหาิทธิพยในด้านต่าง ๆ อย่างครบวงจร มานาน กว่า 40 ปี ด้วยความมุ่งมั่นและวิสัยทัศน์ที่กว้างไกล โดยเชื่อว่าบุคลากร เป็นทรัพยากรที่ทรงคุณค่า ขององค์กร จึงส่งเสริมและสนับสนุนบุคลากรทุกคนให้มีความรอบรู้ในงาน มีความมุ่งมั่นในการพัฒนา

และการเพิ่มคุณค่าของบุคลากร ถือเป็นแนวทางในการดูแลรักษาบุคลากรของบริษัท เพื่อเป้าหมายในการสร้างความสำเร็จร่วมกัน ตลอดจนความภักดีอย่างยั่งยืน ของบุคลากรและองค์กร

จากเหตุผลดังกล่าวนี้ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาในเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท พรอพเพอร์ตี้ แคร่ เซอร์วิสเชส (ประเทศไทย) จำกัด เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงว่าพนักงานของบริษัทฯ มีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับใด พร้อมทั้งต้องการเปรียบเทียบ ความผูกพันต่อองค์กรของ พนักงานฝ่ายสนับสนุนและฝ่ายปฏิบัติการประจำสำนักงาน บริษัท พรอพเพอร์ตี้ แคร่ เซอร์วิสเชส (ประเทศไทย) จำกัด (สำนักงานใหญ่) จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล เนื่องจากยังไม่มีการศึกษามาก่อนว่าพนักงานขององค์กรนี้มีความผูกพันต่อองค์กรมากน้อยเพียงใด

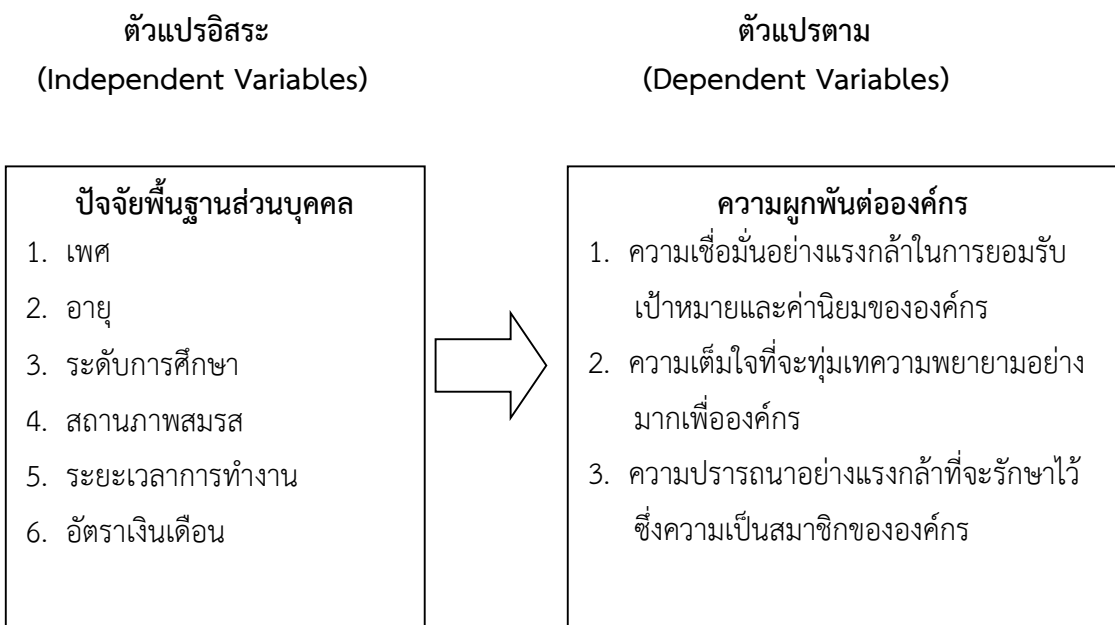
โจทย์วิจัย/ปัญหาวิจัย

1. ความผูกพันต่อองค์กรของ พนักงานฝ่ายสนับสนุนและฝ่ายปฏิบัติการประจำสำนักงาน บริษัท พรอพเพอร์ตี้ แคร่ เซอร์วิสเชส (ประเทศไทย) จำกัด (สำนักงานใหญ่) อยู่ในระดับใด
2. ระดับความผูกพันต่อองค์กรของ พนักงานฝ่ายสนับสนุนและฝ่ายปฏิบัติการประจำสำนักงาน บริษัท พรอพเพอร์ตี้ แคร่ เซอร์วิสเชส (ประเทศไทย) จำกัด (สำนักงานใหญ่) แตกต่างกันหรือไม่เมื่อจำแนกตามปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของ พนักงานฝ่ายสนับสนุนและฝ่ายปฏิบัติการประจำสำนักงาน บริษัท พรอพเพอร์ตี้ แคร่ เซอร์วิสเชส (ประเทศไทย) จำกัด (สำนักงานใหญ่)
2. เพื่อเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของ พนักงานฝ่ายสนับสนุนและฝ่ายปฏิบัติการประจำสำนักงาน บริษัท พรอพเพอร์ตี้ แคร่ เซอร์วิสเชส (ประเทศไทย) จำกัด (สำนักงานใหญ่) จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล

กรอบแนวคิดของการวิจัย



วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานฝ่ายสนับสนุนและฝ่ายปฏิบัติการ ประจำสำนักงาน บริษัท พรอพเพอร์ตี้ แคร่ เซอร์วิสเชส (ประเทศไทย) จำกัด (สำนักงานใหญ่) โดยข้อมูลประชากรได้รับจากงานฝ่ายทรัพยากรบุคคล ณ เดือนธันวาคม 2557 รวมทั้งสิ้น 650 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานฝ่ายสนับสนุนและฝ่ายปฏิบัติการ ประจำสำนักงาน บริษัท พรอพเพอร์ตี้ แคร่ เซอร์วิสเชส (ประเทศไทย) จำกัด (สำนักงานใหญ่) จำนวน 242 คน โดยมีขั้นตอนการเลือกกลุ่มตัวอย่าง คำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างจากการเปิดตารางของเครจซี่ และมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970) ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ประชากร 650 คน ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 242 คน

การสุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยการแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่าง คือพนักงานฝ่ายสนับสนุนและฝ่ายปฏิบัติการ ประจำสำนักงาน บริษัท พรอพเพอร์ตี้ แคร่ เซอร์วิสเชส (ประเทศไทย) จำกัด (สำนักงานใหญ่) ในช่วงเวลา 12.00 – 13.00 น. เป็นระยะเวลา 1 เดือน จนครบจำนวน 242 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้นมาจากการศึกษาแนวคิดของ Allen & Meyer ซึ่งได้แบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล ของพนักงานฝ่ายสนับสนุนและฝ่ายปฏิบัติการ ประจำสำนักงาน บริษัท พรอพเพอร์ตี้ แคร่ เซอร์วิสเชส (ประเทศไทย) จำกัด (สำนักงานใหญ่) ของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะคำถามให้เลือกตอบ (Check list) ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาการทำงาน และอัตราเงินเดือน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นด้านความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานฝ่ายสนับสนุนและฝ่ายปฏิบัติการประจำสำนักงาน บริษัท พรอพเพอร์ตี้ แคร่ เซอร์วิสเชส (ประเทศไทย) จำกัด (สำนักงานใหญ่) จำนวน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อองค์กร และด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กร มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามมาตรวัดแบบลิเคิร์ต (Likert's Scale) เป็นคำถามปลายปิด โดยกำหนดระดับคะแนนประเมินเป็น 5 คะแนน มีความหมายดังนี้

- 5 หมายถึง มีความผูกพันต่อองค์กรมากที่สุด
- 4 หมายถึง มีความผูกพันต่อองค์กรมาก
- 3 หมายถึง มีความผูกพันต่อองค์กรปานกลาง
- 2 หมายถึง มีความผูกพันต่อองค์กรน้อย
- 1 หมายถึง มีความผูกพันต่อองค์กรน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานฝ่ายสนับสนุนและฝ่ายปฏิบัติการประจำสำนักงาน บริษัท พรอพเพอร์ตี้ แคร์ เซอร์วิสเชส (ประเทศไทย) จำกัด (สำนักงานใหญ่) มีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด

การสร้างเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ศึกษาทบทวนวรรณกรรม ทฤษฎี และแนวความคิดที่เกี่ยวข้องจากเอกสารงานวิจัยและตำราที่เกี่ยวข้องกับประเด็นที่ต้องศึกษา เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดหัวข้อคำถามในแบบสอบถาม
2. สร้างแบบสอบถาม กำหนดเนื้อหาในข้อความให้ครอบคลุมเรื่องที่ทำการศึกษาโดยพิจารณาให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบข้อเท็จจริงตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้
3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา จากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน แล้วนำมาปรับแก้ไข ตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญและอาจารย์ที่ปรึกษา
4. หลังจากปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะแล้ว นำแบบสอบถามเสนอผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและเที่ยงตรงในเนื้อหา (Validity) ซึ่งพบว่าแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นด้านความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานฝ่ายสนับสนุนและฝ่ายปฏิบัติการประจำสำนักงาน บริษัท พรอพเพอร์ตี้ แคร์ เซอร์วิสเชส (ประเทศไทย) จำกัด (สำนักงานใหญ่) มีค่า IOC เท่ากับ 0.75
5. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วมาทดลองใช้ (Try Out) กับพนักงานฝ่ายสนับสนุนและฝ่ายปฏิบัติการประจำสำนักงานที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย จำนวน 30 ราย เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) ของ ครอนบาค (Cronbach) ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่น .952

เก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลมีขั้นตอนการดำเนินการดังนี้

1. รวบรวมแบบสอบถามจากการตอบของกลุ่มตัวอย่างมาแล้วทำการกำหนดหมายเลขประจำแบบสอบถามเพื่อเตรียมนำไปวิเคราะห์ข้อมูล
2. ทำการลงรหัสแบบสอบถามเพื่อนำไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ซึ่งใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้
3. ปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล และความผูกพันต่อองค์กรของ พนักงานฝ่ายสนับสนุนและฝ่ายปฏิบัติการประจำสำนักงาน บริษัท พรอพเพอร์ตี้ แคร์ เซอร์วิสเชส (ประเทศไทย) จำกัด (สำนักงานใหญ่) วิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้ค่าร้อยละ (Percentage)
4. ระดับความผูกพันต่อองค์กรของ พนักงานฝ่ายสนับสนุนและฝ่ายปฏิบัติการประจำสำนักงาน บริษัท พรอพเพอร์ตี้ แคร์ เซอร์วิสเชส (ประเทศไทย) จำกัด (สำนักงานใหญ่) เป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ยเลขคณิต และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
5. การเปรียบเทียบปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายสนับสนุนและฝ่ายปฏิบัติการ ประจำสำนักงาน บริษัท พรอพเพอร์ตี้ แคร์ เซอร์วิสเชส (ประเทศไทย) จำกัด (สำนักงานใหญ่) ใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential) ได้แก่ ค่า Independent t-test การทดสอบ

ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยสองกลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว F-test เมื่อพบความแตกต่างจะทำการเปรียบเทียบรายคู่ โดยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe' test) เพื่อเปรียบเทียบว่าคู่ใดมีความแตกต่างกัน

ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ผลการศึกษาปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาจำแนกตามปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล

ปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	45	18.6
หญิง	197	81.4
2. อายุ		
ต่ำกว่า 25 ปี	3	1.2
26-35 ปี	116	47.9
36-45 ปี	82	33.9
46-55 ปี	39	16.1
มากกว่า 55 ปี	2	0.8
3. ระดับการศึกษา		
มัธยมศึกษา/ปวช.	13	5.4
อนุปริญญา/ปวส.	37	15.3
ปริญญาตรี	167	69.0
สูงกว่าปริญญาตรี	25	10.3
4. สถานภาพสมรส		
โสด	110	45.5
สมรส	126	52.1
หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	6	2.5
มากกว่า 10 ปี	73	30.2
5. ระยะเวลาการทำงาน		
น้อยกว่า 1 ปี	4	1.7
1-5 ปี	85	35.1
6-10 ปี	80	33.1
มากกว่า 10 ปี	73	30.2

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
6. อัตราเงินเดือน		
น้อยกว่า 15,000 บาท	4	1.7
15,001-20,000 บาท	44	18.2
20,001-25,000 บาท	60	24.8
25,001-30,000 บาท	86	35.5
มากกว่า 30,000 บาท	48	19.8

จากตารางที่ 1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา ได้แก่ พนักงานฝ่ายสนับสนุนและฝ่ายปฏิบัติการ ประจำสำนักงาน บริษัท พรอพเพอร์ตี้ แคร่ เซอร์วิสเชส (ประเทศไทย) จำกัด (สำนักงานใหญ่) ส่วนใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 81.4 เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 26-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 47.9 ในขณะที่ยังระดับการศึกษา พบว่าร้อยละ 69.0 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 52.1 สถานภาพสมรส ส่วนใหญ่ร้อยละ 35.1 มีระยะเวลาในการทำงาน 1-5 ปี มีอัตราเงินเดือนระหว่าง 25,001-30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 35.5

ส่วนที่ 2 ความผูกพันต่อองค์กรของ พนักงานฝ่ายสนับสนุนและฝ่ายปฏิบัติการ ประจำสำนักงาน บริษัท พรอพเพอร์ตี้ แคร่ เซอร์วิสเชส (ประเทศไทย) จำกัด (สำนักงานใหญ่)

ตารางที่ 2 ความผูกพันต่อองค์กรของ พนักงานฝ่ายสนับสนุนและฝ่ายปฏิบัติการ ประจำสำนักงาน บริษัท พรอพเพอร์ตี้ แคร่ เซอร์วิสเชส (ประเทศไทย) จำกัด (สำนักงานใหญ่)

ความผูกพันต่อองค์กร	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความผูกพันต่อองค์กร
ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร	3.99	0.50	มาก
ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อองค์กร	4.00	0.56	มาก
ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กร	3.90	0.65	มาก
รวม	3.96	0.52	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรของ พนักงานฝ่ายสนับสนุนและฝ่ายปฏิบัติการประจำสำนักงาน บริษัท พรอพเพอร์ตี้ แคร่ เซอร์วิสเชส (ประเทศไทย) จำกัด (สำนักงานใหญ่) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.96$, S.D. = 0.52) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อองค์กร มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{x} = 4.0$, S.D. = 0.56)

รองลงมา ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ($\bar{x} = 3.99$, S.D. = 0.50) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กร ($\bar{x} = 3.90$, S.D. = 0.65)

ส่วนที่ 3 เปรียบเทียบปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามกับความผูกพันต่อองค์กรของ พนักงานฝ่ายสนับสนุนและฝ่ายปฏิบัติการ ประจำสำนักงาน บริษัท พรอพเพอร์ตี้ แคร์ เซอร์วิสเชส (ประเทศไทย) จำกัด (สำนักงานใหญ่)

ตารางที่ 3 ผลการเปรียบเทียบปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามกับความผูกพันต่อองค์กรของ พนักงานฝ่ายสนับสนุนและฝ่ายปฏิบัติการ ประจำสำนักงาน บริษัท พรอพเพอร์ตี้ แคร์ เซอร์วิสเชส (ประเทศไทย) จำกัด (สำนักงานใหญ่)

ปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	$\bar{x}$	S.D.	F.	Sig.
1. จำแนกตามเพศ	3.94	0.51	-	-
2. จำแนกตามอายุ	3.91	0.47	3.16*	0.02
3. จำแนกตามระดับการศึกษา	3.92	0.49	9.30*	0.00
4. จำแนกตามสถานภาพทางครอบครัว	4.00	0.47	1.61	0.20
5. จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน	3.88	0.46	4.02*	0.01
6. จำแนกตามอัตราเงินเดือน	3.99	0.44	0.66	0.62

* Sig < 0.05

จากตารางที่ 3 การเปรียบเทียบปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามกับความผูกพันต่อองค์กรของ พนักงานฝ่ายสนับสนุนและฝ่ายปฏิบัติการ ประจำสำนักงาน บริษัท พรอพเพอร์ตี้ แคร์ เซอร์วิสเชส (ประเทศไทย) จำกัด (สำนักงานใหญ่) พบว่า การจำแนกตามอายุ จำแนกตามระดับการศึกษา จำแนกตามระยะเวลาการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่าง

อภิปรายผล

ข้อค้นพบจากการวิจัยในครั้งนี้ พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรของ พนักงานฝ่ายสนับสนุนและฝ่ายปฏิบัติการประจำสำนักงาน บริษัท พรอพเพอร์ตี้ แคร์ เซอร์วิสเชส (ประเทศไทย) จำกัด (สำนักงานใหญ่) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านที่มีความผูกพันต่อองค์กรมากที่สุด คือ ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อองค์กร เนื่องจากพนักงาน มีความตั้งใจจะใช้ความพยายามอย่างเต็มความสามารถเพื่อผลสำเร็จของบริษัท โดยจะเห็นได้จากเวลาการทำงานของพนักงาน ซึ่งเมื่อถึงเวลาเลิกงาน พนักงานก็ยังมีความตั้งใจที่จะอยู่ต่อเพื่อทำงานให้เสร็จ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ พิมพ์ชนก ทรายข้าว (2553) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของ พนักงานธนาคารทีสโก้ จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า พนักงานธนาคารทีสโก้ จำกัด (มหาชน)

มีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านจากค่าเฉลี่ยมากที่สุดไปน้อยที่สุด พบว่า ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อองค์กร มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด

ความผูกพันต่อองค์กรของ พนักงานฝ่ายสนับสนุนและฝ่ายปฏิบัติการประจำสำนักงาน บริษัท พรอพเพอร์ตี้ แคร่ เซอร์วิสเชส (ประเทศไทย) จำกัด (สำนักงานใหญ่) ในด้านที่รองลงมา คือ ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ส่วนใหญ่ พนักงานฝ่ายสนับสนุนและฝ่ายปฏิบัติการประจำสำนักงาน บริษัท พรอพเพอร์ตี้ แคร่ เซอร์วิสเชส (ประเทศไทย) จำกัด (สำนักงานใหญ่) ซึ่งจะเห็นได้จาก การที่พนักงานมีความเต็มใจและยินดีที่จะปฏิบัติตามนโยบายของบริษัทอย่างเคร่งครัด เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย และมีความภาคภูมิใจที่ได้ทำงานในบริษัท ซึ่งสอดคล้องตามแนวคิดของ Allen & Meyer (1993 อ้างถึงใน ชาลี ไตรจันทร์, 2553) กล่าวว่า ความเชื่ออย่างแรงกล้า และยอมรับอย่างจริงจัง ในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร หมายถึง การที่เป้าหมายขององค์กรและของบุคคลสามารถไปในทิศทางเดียวกันได้ หรือเกิดความสอดคล้องกัน เมื่อบุคคลพิจารณาแล้วเห็นว่า บรรทัดฐานและระบบค่านิยมขององค์กรเป็นสิ่งที่ยอมรับได้ บุคคลก็จะแสดงตนเองว่าเห็นด้วยกับจุดหมายปลายทางขององค์กร และตั้งใจที่จะยอมรับเป้าหมายนั้น บุคคลจะประเมินองค์กรและรู้สึกต่อองค์กรในทางที่ดี รู้สึกยินดี และภาคภูมิใจกับการเป็นสมาชิก หรือเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีแนวโน้มที่จะมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กร เชื่อว่าองค์กรจะสามารถนำเขาไปสู่ความสำเร็จได้ และมองเห็นแนวทางที่จะทำให้องค์กรบรรลุถึงเป้าหมาย บุคคลจะรู้สึกว่าจะอยู่ภายใต้สภาวะที่มีโอกาส และสามารถประสบความสำเร็จในการทำงานได้

ส่วนด้านที่มีความผูกพันต่อองค์กรน้อยที่สุด คือ ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กร ในเรื่องความรู้สึกที่ไม่คิดจะลาออกไปทำงานที่อื่นแม้จะมีโอกาสที่ดีกว่า แสดงให้เห็นว่า พนักงานฝ่ายสนับสนุนและฝ่ายปฏิบัติการประจำสำนักงาน บริษัท พรอพเพอร์ตี้ แคร่ เซอร์วิสเชส (ประเทศไทย) จำกัด (สำนักงานใหญ่) ยังมีความไม่แน่นอน และยังมีความภักดีต่อบริษัทไม่มากพอ ซึ่งเป็นปัญหาที่บริษัทต้องหาหนทางในการทำให้พนักงาน มีความปรารถนาที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กร ซึ่งสอดคล้องตามแนวคิดของ Porter & Smith (Steers & Porter, 1991 อ้างถึงใน เบญจมาภรณ์ นวลิมป์, 2546) กล่าวว่า ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาความเป็นสมาชิกกับองค์กร หมายถึง การแสดงออกถึงความจงรักภักดี ซื่อสัตย์ต่อองค์กร เป็นความต่อเนื่องในการปฏิบัติงานโดยไม่โยกย้ายงาน หรือเปลี่ยนแปลงที่ทำงาน พยายามที่จะรักษาสมาชิกภาพไว้โดยไม่โยกย้ายไปไหน จะแสดงให้เห็นถึงความไม่เต็มใจ หรือปฏิเสธที่จะลาออกจากองค์กร หรือเปลี่ยนงาน ไม่ว่าจะเป็นการเพิ่มเงินเดือน รายได้ สถานภาพ ตำแหน่ง ความอิสระทางวิชาชีพ ตลอดจนความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานที่ดีขึ้น เป็นความตั้งใจ และความปรารถนาอย่างแน่วแน่ที่จะคงความเป็นสมาชิกต่อไปเพื่อทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ไม่คิดที่จะลาออกไม่ว่าองค์กรจะอยู่ในสภาวะปกติหรืออยู่ในฐานะวิกฤตอันเนื่องมาจากสาเหตุต่าง ๆ

เมื่อมีการเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานตามปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล พบว่า พนักงานมีอายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาทำงานต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรต่างกัน ดังจะเห็นได้จากพนักงานที่มีอายุมาก มีความต้องการความมั่นคงทางฐานะการเงิน และความมั่นคงในอาชีพ เมื่ออยู่กับองค์กรที่ให้ความมั่นคงต่าง ๆ ได้ ก็ทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าพนักงานที่มีอายุน้อยกว่า ซึ่งพนักงานที่มีอายุน้อยกว่านั้น ยังมีความทะเยอทะยานในหน้าที่การงานทำให้มีการเปลี่ยนงานบ่อยครั้ง

มากกว่า ส่วนในเรื่องระดับการศึกษา พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงมักมีความเชื่อว่าสามารถทำงานใหม่ได้ง่าย ความผูกพันต่อองค์กรจึงน้อยกว่าระดับการศึกษาที่น้อยกว่า และพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานกับบริษัทฯ นาน ๆ ย่อมมีความเข้าใจและมีความคุ้นเคยกับงานที่ตนเองรับผิดชอบเป็นอย่างดี ทำให้ไม่ต้องการที่จะไปเริ่มต้นศึกษาหรือทำความเข้าใจกับงานใหม่

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้

1. ด้านนโยบาย องค์กรควรเปิดโอกาสให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในการเสนอแนะความคิดเห็นในการทำงาน และนำความคิดเห็นของพนักงานที่สอดคล้องกับนโยบายของบริษัท มาปรับใช้เพื่อการบริหารงานขององค์กร และทำให้พนักงานรู้สึกภูมิใจในการมีส่วนร่วม จะทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรมากยิ่งขึ้น
2. ด้านวิชาการ องค์กรควรจัดให้มีการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร อย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่องให้แก่พนักงานทุกระดับ โดยมีการสำรวจไปยังพนักงานทุกคนให้เสนอแนะหลักสูตรที่ต้องการฝึกอบรม
3. ด้านการปฏิบัติ องค์กรควรมีการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ภายในมากขึ้นเพื่อให้พนักงานมีส่วนร่วม เกิดความผูกพันภายในสมาชิกขององค์กรเอง และกับองค์กรมากขึ้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาครั้งต่อไปควรจะศึกษา พนักงานฝ่ายสนับสนุนและฝ่ายปฏิบัติการประจำสำนักงาน บริษัท พรอพเพอร์ตี้ แคร่ เซอร์วิสเชส (ประเทศไทย) จำกัด ในส่วนภูมิภาคด้วย เพื่อให้ได้ผลการศึกษาที่ถูกต้องและชัดเจนมากยิ่งขึ้น
2. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของ พนักงานฝ่ายสนับสนุนและฝ่ายปฏิบัติการประจำสำนักงาน บริษัท พรอพเพอร์ตี้ แคร่ เซอร์วิสเชส (ประเทศไทย) จำกัด (สำนักงานใหญ่) กับ ส่วนภูมิภาค
3. การศึกษาวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษาตัวแปร หรือปัจจัยอื่น ๆ เช่น วัฒนธรรมองค์กร บรรยากาศองค์กร ที่อาจมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กร ว่าแต่ละปัจจัยมีผลกระทบแตกต่างกันอย่างไร

บรรณานุกรม

- ชาลี ไตรจันทร์. (2553). ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนตำบลจังหวัดสงขลา. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- พิมพ์ชนก ทรายแก้ว. (2553). ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารทีเอสโก้ จำกัด (มหาชน). การค้นคว้าแบบอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- เบญจมาภรณ์ นวลิมป์. (2546). ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร : กรณีศึกษานาการไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาสมุทรสงครามและสาขาสุมทราคร. การค้นคว้าแบบอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- Allen, N. J. & Meyer, J. P. (1993). Organizational Commitment : Evidence of Career StageEffect. Journal of Business Research. 26, 49 - 61.
- Krejcie, R. V. & Morgan, D. W. (1970). Determining sample size for research activities. Educational and Measurement. 30, 607-610.