

ลักษณะงานและประสบการณ์ในงานที่มีอิทธิพลกับความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานบริษัท
ทรู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)
Scope and experience in influencing the organizational commitment of employees
True Corporation Public Company Limited (Thailand)

ทิบดี ทังหกรณ * วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์ **

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ลักษณะงาน และประสบการณ์ในงานที่มีอิทธิพลกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ทรู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) จำนวน 310 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถามผ่านการตรวจสอบตรงตามเนื้อหาโดยผู้ทรงคุณวุฒิ และตรวจสอบความเที่ยงของเครื่องมือโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์ของเพียร์สัน การวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่ายและการวิเคราะห์ถดถอยหาคู่คูณ

ผลการศึกษาพบว่าลักษณะงาน ประสบการณ์ในงานและความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก ลักษณะงานและประสบการณ์ในการทำงานมีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ซึ่งผลการศึกษานี้จะทำให้ผู้บริหารทางบริษัทสามารถกำหนดแนวทางในด้านพัฒนาและวางแผนลักษณะงาน ประสบการณ์ในการทำงาน และกำหนดนโยบายเพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์กรให้กับบุคลากรมากยิ่งขึ้นและคงอยู่ในองค์กรได้ตลอดไป

คำสำคัญ: ลักษณะงาน ประสบการณ์ในงาน ความผูกพันต่อองค์กร

ABSTRACT

This study purpose is to study and work experience in influencing the organizational commitment of True Corporation Public Company Limited (Thailand) of 310 people. The tools used in this study was a questionnaire validated by content experts. And check the validity of using Cronbach's alpha coefficient. Data were analyzed by using frequency, percentage standard deviation. The coefficient of Pearson. Simple regression analysis and Multiple regression analysis

The results showed that job. Experience and organizational commitment at a high level. Job and work experience have a positive influence on organizational commitment of employees.

*นักศึกษาระดับปริญญาเอก หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาการจัดการคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร, (email: tibadee@gmail.com)

**ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประจำคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร, (email : viroj_jade@hotmail.com)



The study results will be made official company executives can define, develop and plan the job. Work experience and policy makers to build organizational commitment to staff up and remain in the organization forever.

Keywords: Job Characteristic, Work Experience, Organizational Commitment

1. บทนำ

จากสภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบันที่มีสภาพการแข่งขันสูงทั้งในระดับประเทศ และระดับนานาชาติ องค์กรธุรกิจต่างๆจึงจำเป็นต้องมีการปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป เพื่อรับมือกับความเสี่ยงและความสามารถในการแข่งขันของตลาดที่มีการแข่งขันสูง โดยการใช้ข้อมูลสื่อสาร เทคโนโลยี วิสัยทัศน์ของผู้บริหาร การบริหารจัดการ และคุณภาพของทรัพยากรมนุษย์ในแต่ละองค์กร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินธุรกิจ ให้บริการและเพิ่มความสามารถในการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด จากการปรับตัวดังกล่าวทำให้ บริษัท ทูคอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นบริษัทโทรคมนาคมด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัยจนเป็นผู้นำด้านโทรคมนาคมในประเทศไทย และในภูมิภาคเอเชีย โดยยึดหลักวัฒนธรรมองค์กร ซึ่งมีความห่วงใยและใช้ทรัพยากรอย่างเป็นธรรม เฉพาะด้านพนักงานที่ปฏิบัติงานจำเป็นต้องมีการเรียนรู้และฝึกอบรม เพื่อให้เกิดความรู้ความสามารถในการทำงาน ซึ่งพนักงานที่มีประสบการณ์ถือว่าเป็นทรัพยากรที่มีค่าขององค์กร และต้องการที่จะรักษาไว้ในองค์กร

ในสถานการณ์แห่งการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาในปัจจุบัน การดำเนินธุรกิจมีการแข่งขันอย่างรุนแรง บริษัท ทูคอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ยังคงดำเนินนโยบายเชิงรุกอย่างต่อเนื่องเพื่อรักษาความได้เปรียบในเชิงแข่งขันระหว่างบริษัทโทรคมนาคม จำเป็นต้องปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ในการดำเนินงานและกระบวนการทำงานทั้งในด้านระบบงาน ด้านบุคลากร มีการสับเปลี่ยน โยกย้าย ให้ไปอยู่ฝ่ายงานต่างๆเพื่อให้การดำเนินงานมีความยืดหยุ่น คล่องตัว รองรับกับการเปลี่ยนแปลงในด้านต่างๆทั้งทางด้านเทคโนโลยี สภาพเศรษฐกิจและสังคม และสิ่งแวดล้อมที่เป็นปัจจัยภายนอกที่เข้ามากระทบ ให้สอดคล้องกับธุรกิจ รวมทั้งเป็นการตอบสนองนโยบายภาครัฐควบคู่ไปด้วย ซึ่งการดำเนินงานในปัจจุบันเป็นไปด้วยความยากลำบาก ประสบปัญหาและฝ่าฟันอุปสรรคต่างๆมากมายหลายด้าน บุคลากรทุกหน่วยงาน จึงต้องมีความอดทน และใช้ความพยายามอย่างสูงในการให้บริการลูกค้าเพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจและประทับใจในบริการของบริษัท โดยกระบวนการทำงานดังกล่าวจึงต้องอาศัยความร่วมมือร่วมใจ ความเสียสละ ความรับผิดชอบ และความเต็มใจทุ่มเทในการทำงาน เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ได้วางไว้ ดังนั้น บุคลากรในองค์กรนับว่าเป็นปัจจัยสำคัญต่อความสำเร็จหรือล้มเหลวขององค์กร ก็ขึ้นอยู่กับการทำงานของบุคลากรเป็นสำคัญ ถ้าบุคลากรขาดขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ก็ไม่สามารถทำให้การบริหารงานบรรลุเป้าหมายได้ทั้งหมด จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้บริหารจะต้องบำรุงรักษาเพื่อให้บุคลากรเหล่านั้นอยู่ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพให้นานที่สุด จนกระทั่งบุคลากรเหล่านั้นเกษียณอายุออกจากงานไป การเสริมสร้างความรู้สึกรักผูกพันต่อองค์กรให้เกิดแก่บุคลากร ซึ่งมีความสำคัญต่อความสำเร็จ หากองค์กรสามารถทำให้บุคลากรมีความผูกพันต่อ

องค์การได้มากเท่าไร ก็จะทำให้บุคลากรปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์การตลอดไป โดยพร้อมทุ่มเทความรู้สึคนำเอาความรู้ ความสามารถ ความชำนาญของแต่ละบุคคลที่มีอยู่แสดงออกมารับใช้องค์การอย่างเต็มที่ และมีผลการปฏิบัติงานเป็นที่น่าพอใจ ซึ่งจะเป็นผลดีต่อองค์การ หากเมื่อบุคลากรมีความผูกพันต่อองค์การน้อย ความต้องการที่จะอยู่ในองค์การย่อมน้อยตามไปด้วย ก็จะส่งผลต่อพฤติกรรมในการทำงาน ซึ่งจะแสดงออกโดยการขาดงาน การมาทำงานสายและอาจถึงขั้นลาออก ผลที่ตามมาคือความสูญเสียของบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ องค์การต้องเสียค่าใช้จ่ายและเสียเวลาในการลงทุนครั้งใหม่กับบุคคลอื่นที่มาทดแทนด้วยการสรรหาคัดเลือก เสียค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมและพัฒนา เพื่อให้สามารถทำงานทดแทนได้ดีเท่ากับบุคคลเดิมได้ ดังนั้น การเสริมสร้างความรู้สึกผูกพันต่อองค์การย่อมจะทำให้บุคลากรนั้นทำงานด้วยความจงรักภักดี การมีส่วนร่วม ที่จะผลักดันให้องค์การไปสู่ความสำเร็จส่งผลต่อความยั่งยืนมาสู่องค์การ ซึ่งผู้บริหารจะต้องให้ความสำคัญและไม่ควรมองข้าม

จากแนวคิดของประเด็นดังกล่าว การสร้างความผูกพันต่อองค์การเป็นกระบวนการนำองค์การไปสู่ความสำเร็จได้ ผู้วิจัยในฐานะเป็นบุคคลหนึ่งในบริษัท ทูร์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) มีความสนใจที่จะศึกษาลักษณะงานและประสบการณ์ในงานที่มีอิทธิพลกับความผูกพันต่อองค์การ ซึ่งผลการวิจัยที่ได้รับครั้งนี้สามารถนำมาเป็นข้อมูลในการปรับปรุงกระบวนการในการวางแผนและพัฒนาทางด้านต่างๆขององค์การ เพื่อจะช่วยลดการสูญเสียบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ เป็นแนวทางสำหรับการบำรุงรักษาบุคลากรที่มีความมากที่สุดให้ดำรงอยู่เพื่อพัฒนาองค์การให้มีประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อศึกษาอิทธิพลของลักษณะงานที่มีต่อความผูกพันองค์การของพนักงานบริษัททูร์คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของประสบการณ์ในงานที่มีต่อความผูกพันองค์การของพนักงานบริษัท ทูร์คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)
3. เพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริษัท ทูร์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

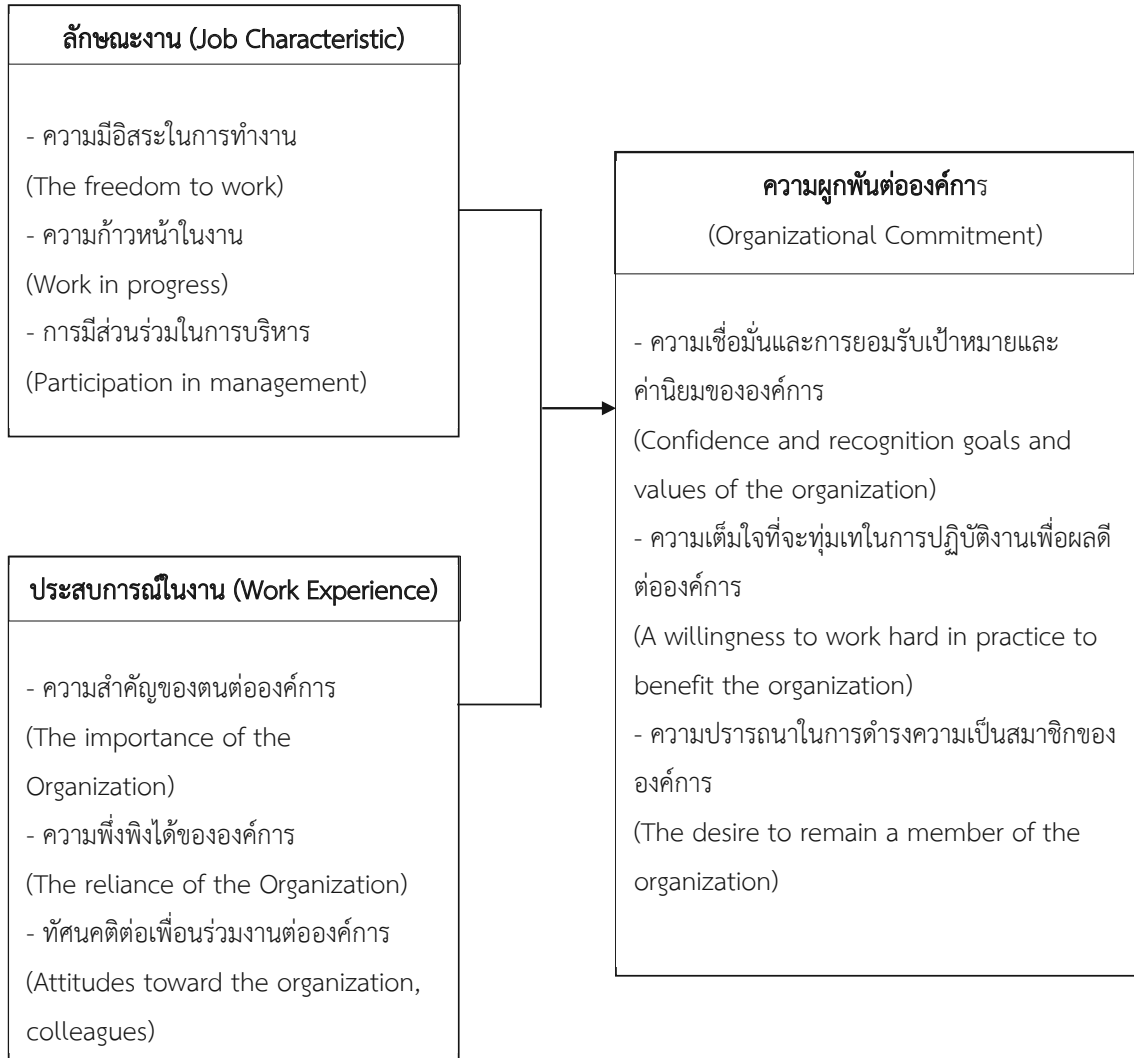
2. กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาทฤษฎี ตลอดจนเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถสร้างกรอบแนวคิดการวิจัยสำหรับศึกษาปัจจัยลักษณะงาน ปัจจัยประสบการณ์ในงาน ที่มีอิทธิพลกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน บริษัท ทูร์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ดังแผนภาพที่ 1



ตัวแปรต้น

ตัวแปรตาม



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

จากกรอบแนวคิดการวิจัยแสดงให้เห็นถึงลักษณะงาน ประสบการณ์ในงานที่มีอิทธิพลกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัททรูคอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) องค์กรประกอบที่เป็นปัจจัยให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร (Steers อ้างถึงใน วิไล ทองทวี 2544 : 10) มีดังนี้

1. ลักษณะงานที่ปฏิบัติ (Job Characteristic) หมายถึง ลักษณะเฉพาะที่พนักงานรับผิดชอบอยู่ในปัจจุบัน ประกอบด้วย ความมีอิสระในการทำงาน งานที่มีโอกาสก้าวหน้า และการมีส่วนร่วมในการบริหารงาน ประกอบด้วย 1.1) ความมีอิสระในการทำงาน (The freedom to work) หมายถึง การมีโอกาสกำหนดเป้าหมายและวิธีการทำงาน มีอิสระในการตัดสินใจ สามารถใช้วิจารณญาณของตนเองในการคิดแก้ไขปัญหา และมีโอกาสแนะนำวิธีการ หรือสิ่งใหม่ ๆ เพื่อประโยชน์ขององค์กร 1.2) ความก้าวหน้าในการทำงาน (Work in progress) หมายถึง โอกาสที่พนักงานจะได้รับการเปลี่ยนตำแหน่งหน้าที่การงาน หรือตำแหน่งบริหารให้สูงขึ้น โดยใช้ความรู้ความสามารถที่มีอยู่ รวมทั้งการได้พัฒนาความรู้ ความสามารถ และความชำนาญจากงานที่ปฏิบัติ 1.3) การมีส่วนร่วมในการบริหารงาน (Participation in management) หมายถึง การที่พนักงานมีโอกาสแสดงความคิดเห็นในงาน และมีส่วนร่วมในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาอุปสรรคในงานต่าง ๆ กับผู้บังคับบัญชา เพื่อให้สำเร็จตามเป้าหมาย (Keith อ้างถึงใน ญัฐยา เศรษฐธูอาจ 2544 : 24)

2. ประสบการณ์ที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน (Work Experience) หมายถึง สภาพการทำงานที่พนักงานได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติในองค์กร ว่าได้รับยกย่อง การยอมรับ การได้รับความสำคัญของตนเองต่อองค์กร ความพึงพอใจขององค์กร และทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร ประกอบด้วย 2.1) ความสำคัญของตนเองต่อองค์กร (The importance of the Organization) หมายถึง การรับรู้ของพนักงาน เกี่ยวกับบทบาท ของตนในองค์กรว่าได้รับการยกย่อง การยอมรับ และให้ความสำคัญจากหน่วยงานและผู้ร่วมงาน 2.2) ความพึงพอใจขององค์กร (The reliance of the Organization) หมายถึง การรับรู้ของพนักงานเกี่ยวกับความสามารถขององค์กร ในการให้ปัจจัยสนับสนุนอย่างเพียงพอในการปฏิบัติงาน เช่น เงินเดือน ค่าจ้าง สวัสดิการ หรือผลตอบแทนอื่น ๆ เช่น โบนัสประจำปี เป็นต้น เพื่อปกป้องให้สมาชิกองค์กรรู้สึกถึงความมั่นคงในอาชีพ 2.3) ทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานต่อองค์กร (Attitudes toward the organization, colleagues) หมายถึง แนวโน้มความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อองค์กรในเรื่อง การบริหารจัดการภายในองค์กร ความยุติธรรม การให้ความสำคัญแก่บุคลากร และความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน เช่น ความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวของเพื่อนร่วมงาน

3. ความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment) หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานบริษัททรู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อองค์กร (อลิษา สุขปิติ 2548 : 9) ซึ่งวัดได้จาก 3.1) ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมของพนักงานบริษัท ทรู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) 3.2) ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อทำประโยชน์ต่อบริษัท ทรู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) 3.3) ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพของบริษัท ทรู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ซึ่งแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความผูกพันขององค์กรของ Steer (อ้างถึงใน อ้างถึงใน วิไล ทองทวี 2544) ได้เสนอแบบจำลองปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อ องค์กรโดยแบ่งออกเป็น 3 องค์ประกอบ คือ 1) ลักษณะส่วนบุคคล (Personal Characteristics) ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา รายได้ สถานภาพสมรส ความต้องการประสบความสำเร็จ 2) ลักษณะงาน (Job Characteristic) ได้แก่ ความท้าทายของงาน ความหลากหลายของงาน โอกาสมี ปฏิสัมพันธ์ทางสังคม 3) ประสบการณ์จากการทำงาน (Work Experience) ได้แก่ ทัศนคติของกลุ่มที่มี

ต่อองค์การ ความเชื่อถือ องค์การ จากแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันขององค์การที่กล่าวมาข้างต้น นั้น แสดงให้เห็นว่า การที่จะธำรงรักษาพนักงานเอาไว้เพื่อให้เต็มใจที่จะอยู่เพื่อปฏิบัติงานเพื่อองค์การนั้นต้องอาศัย ปัจจัยหลายด้านด้วยกันตาม แนวคิด ทฤษฎี และปัจจัยต่าง ๆ เพื่อจะสร้างความผูกพันขององค์การ ไม่ว่าจะเป็นปัจจัย ที่ก่อให้เกิดความรู้สึก การรับรู้ ทักษะคิดในด้านต่าง ๆ ของงาน และองค์การ รวมถึงปัจจัยลักษณะบุคคล ปัจจัย ลักษณะขององค์การ ปัจจัยประสบการณ์ จากการทำงาน ล้วนแล้วเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญ ในการพัฒนาและบริหาร ทรัพยากรมนุษย์ในองค์การ นำไปสู่การทดสอบสมมติฐานดังนี้

สมมติฐานที่ 1 : ลักษณะงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันขององค์การ

สมมติฐานที่ 2 : ประสบการณ์ในงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันขององค์การ

สมมติฐานที่ 3 : ลักษณะงาน และประสบการณ์ในงาน สามารถร่วมกันทำนายระดับความผูกพัน ต่อองค์การของพนักงานบริษัททรู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

3. วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานบริษัททรูคอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) เฉพาะในสำนักงานใหญ่ จำนวน 1,262 คน (ข้อมูลจากฝ่ายทรัพยากรบุคคล ณ วันที่ 25 ธันวาคม พ.ศ. 2558) ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยวิธีการตามสะดวก (Convenience Sampling) โดยเน้นที่ความสมัครใจของ พนักงาน เพื่อให้ได้จำนวนพนักงาน ผู้ตอบแบบสอบถามตามที่กำหนดไว้ ผู้วิจัยได้คำนวณหากกลุ่มตัวอย่างจากสูตร Taro Yamane โดยกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของ กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 0.05 ที่ระดับความเชื่อมั่น 0.95 ดังนั้น จะได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 310 คน

2. เครื่องมือที่ใช้วิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยผู้วิจัยได้ดัดแปลงแบบสอบถามมาจากแนวคิดของ Steer (อ้างถึงใน วิไล ทองทวี 2544) ที่ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันขององค์การ โดยเห็นว่า จากแนวคิดดังกล่าวมีปัจจัยที่ครอบคลุมและเหมาะสำหรับการศึกษาในครั้งนี้ โดยผู้วิจัยได้แบ่งเนื้อหาของคำถามออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 7 ข้อ เป็นลักษณะคำถามแบบปลายปิด ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะงานและประสบการณ์ในงานที่มีอิทธิพลกับความผูกพันต่อองค์การ จำนวน 30 ข้อ และส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความผูกพันต่อองค์การจำนวน 14 ข้อ สำหรับส่วนที่ 2 และ 3 เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับของลิเคิร์ต (Likert Scale) โดยกำหนดค่าดังนี้ 1=น้อยที่สุด จนถึง 5=มากที่สุด

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยส่งแบบสอบถามผ่านทางอีเมลล์ (E-mail Questionnaire) ไปยังกลุ่มประชากร ระยะเวลารวบรวมข้อมูล 10 วัน ตั้งแต่วันที่ 17-27 มกราคม 2559

4. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ด้านความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาโดยใช้เทคนิค IOC (Index of Item-Objective Congruence) ซึ่งข้อคำถามในแต่ละด้านมีค่า IOC พบว่ามีค่าระหว่าง 0.60-0.80 (และหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค ได้ค่าเท่ากับ 0.88 ซึ่งถือว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นได้ตามเกณฑ์คือต้องมีค่ามากกว่า 0.7 (Hair et al, 2006)

4. ผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนาประกอบด้วยสถิติ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระโดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และวิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปรโดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบทีละขั้น

การนำเสนอผลการศึกษาโดยสรุปออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานบริษัททรูคอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 55.5 ส่วนใหญ่อายุ 31-40 ปีร้อยละ 38.7 สถานภาพสมรสส่วนใหญ่ ร้อยละ 53.2 มีระดับการศึกษา จบปริญญาตรีส่วนใหญ่ ร้อยละ 85.2 ส่วนใหญ่ปฏิบัติงานระดับเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 92.9 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานมากกว่า 7 ปีส่วนใหญ่ ร้อยละ 63.2 และส่วนใหญ่มีรายได้ 20,001-30,000 บาท/เดือน ร้อยละ 34.5

ตารางที่ 1 ระดับของลักษณะงานที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมจำแนกรายด้าน (n=310)

ปัจจัย	Mean	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ลักษณะงาน	3.50	0.55	มาก
ด้านความมีอิสระในการทำงาน	3.63*	0.60	มาก
ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน	3.43	0.72	มาก
ด้านการมีส่วนร่วมในการบริหารงาน	3.45	0.60	มาก
ประสบการณ์ในการทำงาน	3.52	0.53	มาก
ด้านความสำคัญของตนต่อองค์กร	3.50	0.61	มาก
ด้านความพึงพอใจขององค์กร	3.33	0.74	ปานกลาง
ด้านทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร	3.72*	0.63	มาก
ความผูกพันต่อองค์กร	3.79	0.57	มาก
ด้านความเชื่อมั่นและการยอมรับเป้าหมาย	3.77	0.65	มาก
ด้านความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงาน	3.89*	0.62	มาก
ด้านความปรารถนาในการดำรงความเป็นสมาชิก	3.70	0.78	มาก

หมายเหตุ * ค่าเฉลี่ยสูงสุด

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นโดยรวมเกี่ยวกับลักษณะงาน ในระดับมาก (mean = 3.50 S.D. = 0.55) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านความมีอิสระในการทำงานอยู่ในอันดับสูงสุดซึ่งอยู่ในระดับมาก (mean = 3.63 S.D. = 0.60) ส่วนความคิดเห็นโดยรวมเกี่ยวกับประสบการณ์ในการทำงานในระดับมาก (mean = 3.52 S.D. = 0.53) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กรในระดับ

มาก (mean = 3.72 S.D. = 0.63) และความคิดเห็นโดยรวมเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก (mean = 3.79 S.D. = 0.57) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงาน (mean = 3.89 S.D. = 0.62)

ตารางที่ 2 ลักษณะงานและประสบการณ์ในงานกับความผูกพันต่อองค์กร (n=310)

	model	B	Std. Error	Beta	t	p-value
1	(ค่าคงที่)	1.766	0.322		5.489	0.000***
	ลักษณะงาน	0.546	0.081	0.577	6.764	0.000***
2	(ค่าคงที่)	1.240	0.422		2.939	0.000***
	ประสบการณ์ในการทำงาน	0.682	0.107	0.699	6.401	0.000***
3	(ค่าคงที่)	0.484	0.426		1.136	0.258
	ลักษณะงาน	0.400	0.084	0.347	4.780	0.000***
	ประสบการณ์ในการทำงาน	0.471	0.109	0.314	4.316	0.000***

a. Dependent Variable: ความผูกพันต่อองค์กร, ***P < 0.001

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความผูกพันต่อองค์กรวิเคราะห์ถดถอยอย่างง่ายมีค่าพยากรณ์คิดเป็น $Y' = 1.766 + 0.546$ (ลักษณะงาน) ซึ่งแสดงว่าถ้าค่าปัจจัยลักษณะงานเปลี่ยนแปลงไป 1 หน่วย ค่า Y จะเปลี่ยนแปลงไป $+0.546$ หน่วย สมการถดถอยนี้สามารถอธิบายการกระจายของ Y ได้ ร้อยละ 22.5 ($R^2 = 0.225$) ดังตารางที่ 3 สมการทำนายความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัททรูคอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัททรูคอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) $= 1.766 + 0.546$ (ลักษณะงาน) และผลการวิเคราะห์ความผูกพันต่อองค์กรวิเคราะห์ถดถอยอย่างง่ายมีค่าพยากรณ์คิดเป็น $Y' = 1.240 + 0.682$ (ประสบการณ์ในงาน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และสามารถทำนายความผูกพันต่อองค์กรได้ร้อยละ 20.6 ($R^2 = 0.206$) สมการทำนายความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัททรูคอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัททรูคอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) $= 1.240 + 0.682$ (ประสบการณ์ในงาน) และผลการวิเคราะห์องค์การด้วยการวิเคราะห์การถดถอยส่วนสมการเชิงพหุคูณโดยใช้แบบที่ละชั้น พบว่า $Y' = 0.484 + 0.471$ (ประสบการณ์ในการทำงาน) + 0.400 (ลักษณะงาน) สมการถดถอยนี้สามารถอธิบายการกระจายของ Y ได้ร้อยละ 30.7 ($R^2 = 0.307$) สมการทำนายความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัททรูคอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัททรูคอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) $= 0.484 + 0.471$ (ประสบการณ์ในการทำงาน) + 0.400 (ลักษณะงาน)

5. สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

จากการวิจัย เรื่อง ลักษณะงานและประสบการณ์ในงานที่มีอิทธิพลกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัททรูคอร์ปอเรชั่นจำกัด (มหาชน) มีประเด็นที่นำมาอภิปรายผลดังนี้

ลักษณะงานที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันขององค์กร พบว่า เมื่อนำลักษณะงานโดยรวม ด้านความมีอิสระในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน และด้านการมีส่วนร่วมในการบริหารมาทดสอบด้วยค่าสถิติสหสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโดยรวม จะมีค่า Sig. (1-tailed) เท่ากับ 0.000 ทุกคู่ซึ่งน้อยกว่า 0.1 แสดงว่าปัจจัยลักษณะงาน มีอิทธิพลกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยลักษณะงานด้านความก้าวหน้าในงานมีอิทธิพลกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโดยรวมเป็นอันดับ 1 ($y=0.520$) อันดับ 2 คือด้านการมีส่วนร่วมในการบริการ ($y=0.506$) และอันดับ 3 คือด้านความมีอิสระในการทำงาน ($y=0.443$) ตามลำดับ

ประสบการณ์ในงานที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันขององค์กร พบว่า เมื่อนำด้านประสบการณ์ในงานโดยรวมด้านความสำคัญของตนเองต่อองค์กร ด้านความพึงพอใจขององค์กร และด้านทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานต่อองค์กร มาทดสอบด้วยค่าสถิติสหสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม จะมีค่า Sig. (1-tailed) เท่ากับ 0.000 ทุกคู่ซึ่งน้อยกว่า 0.01 แสดงว่าปัจจัยด้านประสบการณ์ในงาน มีอิทธิพลกับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยปัจจัยด้านทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานต่อองค์กรมีอิทธิพลกับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมเป็นอันดับ 1 ($y=0.620$) อันดับ 2 คือด้านความพึงพอใจขององค์กร ($y=0.580$) และอันดับ 3 คือด้านความสำคัญของตนเองต่อองค์กร ($y=0.465$) ตามลำดับ

ลักษณะงาน และประสบการณ์ในงาน สามารถร่วมกันทำนายระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ทรู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) พบว่า มีอิทธิพลเชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ในทุกๆด้าน กล่าวคือพนักงานบริษัททรูคอร์ปอเรชั่นจำกัด (มหาชน) ที่มีความคิดเห็นต่อลักษณะงานด้านความมีอิสระในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน และด้านการมีส่วนร่วมในการบริหารงานมาก ก็จะมี ความผูกพันต่อองค์กรมากด้วยเช่นกัน อาจเนื่องจากลักษณะงานที่ปฏิบัติเป็นงานที่ต้องใช้ทักษะ และความสามารถตลอดจนการตัดสินใจในงานที่มีลักษณะเป็นขั้นตอน และมีกระบวนการที่ชัดเจน ทำทนายความรู้ความสามารถ ส่งผลมีโอกาสพัฒนาทักษะด้านความรู้ความสามารถตลอดจนประสบการณ์ในการทำงานอย่างมาก การมีส่วนร่วมในการบริหารงาน ในด้านความสำคัญของตนเองต่อองค์กร ความพึงพอใจขององค์กร และทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กรมีมาก ก็ทำให้มีความผูกพันต่อองค์กรมากเช่นเดียวกัน สอดคล้องกับงานวิจัย วิไล ทองทวี (2544) ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการมีส่วนร่วมในการบริหารงาน โอกาสก้าวหน้า มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร และตัวแปรประสบการณ์ด้านความสำคัญของตนเองต่อองค์กร ความพึงพอใจขององค์กร ทัศนคติต่องาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

ข้อเสนอแนะในเชิงนโยบาย

จากผลการวิจัยลักษณะงานในด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ได้แก่ ตำแหน่งหน้าที่การงานที่ได้รับ การมีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และประสบการณ์ในด้านความพึงพอใจขององค์กร ได้แก่ การให้สวัสดิการต่างๆผลตอบแทนที่ได้รับ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง แสดงให้เห็นว่าทั้ง 2 ด้านที่กล่าวมาอาจส่งผลกระทบต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรได้ ซึ่งในอนาคตถ้าไม่มีการปรับปรุงแก้ไขแล้วอาจส่งผลทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานลดลง ดังนั้นผู้วิจัยจึงให้ข้อเสนอแนะดังนี้

1. ควรเสริมสร้างความเชื่อมั่นในการทำงานให้เกิดขึ้นแก่พนักงานในรูปธรรม เช่น การมีสวัสดิการที่มั่นคงการทำงาน การได้รับการสนับสนุนในการเลื่อนตำแหน่งจากหัวหน้างาน มีการประเมินผลการทำงานอย่างเป็นธรรม ให้ความสำคัญกับระบบการพิจารณาความดีความชอบ ซึ่งจะส่งผลให้พนักงานเกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรเพิ่มขึ้น

2. ด้านรายได้และผลตอบแทนที่คาดว่าจะได้รับ ควรมีการปรับปรุงสวัสดิการต่างๆของพนักงานให้มากยิ่งขึ้น เช่น เพิ่มค่ารักษาพยาบาล การให้รางวัลเพื่อเป็นขวัญและกำลังใจแก่พนักงานมากยิ่งขึ้น เช่น เพิ่มค่ารักษาพยาบาล การให้รางวัลเพื่อเป็นขวัญและกำลังใจแก่พนักงาน เช่นการให้โบนัส การปรับขึ้นเงินเดือนพนักงานที่ศึกษาต่อในระดับสูงขึ้นซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของความก้าวหน้าในงาน การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งตามความสามารถ รวมทั้งให้สวัสดิการในด้านการจัดรถรับ-ส่งให้แก่พนักงานจำนวนที่เพียงพอ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่พนักงานในการเดินทางมาปฏิบัติงาน

3. ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับความต้องการของพนักงานและพยายามประสานความต้องการของพนักงานกับองค์กรเข้าด้วยกันให้เหมาะสมตามสถานการณ์และสถานภาพของบริษัท เพื่อเป็นการส่งเสริมความผูกพันที่เกิดจากความรู้สึก ของพนักงานให้เพิ่มมากยิ่งขึ้น เพราะหากพนักงานรู้สึกที่ผู้บริหารให้ความสนใจกับความต้องการของตน จะทำให้พนักงานมีความรู้สึกและมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร ส่งผลต่อความทุ่มเทแรงกายใจอย่างเต็มที่ในการทำงานมากขึ้น

4. สนับสนุนให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเรื่องงานและเรื่องต่างๆที่เกี่ยวข้อง โดยผู้บริหารและหัวหน้างานควรรับฟังความคิดเห็นและนำมาพิจารณา

5. การวางแผนการพัฒนาด้านสายงานอาชีพ (Career Path) ให้แก่พนักงานเพื่อให้พนักงานทราบถึงลำดับขั้นทางอาชีพของตน สำหรับการวางแผนงานในอนาคตของตนเอง และเพื่อยกระดับความผูกพันที่เกิดจากความต่อเนื่องให้เป็นไปด้านพัฒนาระบบการทำงานของพนักงานให้ดียิ่งขึ้น

6. ส่งเสริมด้านการศึกษาต่อ หรือจัดให้มีการศึกษาดูงานที่เป็นประโยชน์และให้ความรู้แก่พนักงาน เพื่อเพิ่มโอกาสด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานของพนักงาน เพื่อให้พนักงานเกิดความรู้สึกว่าองค์กรให้ความสำคัญกับตนเองและตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรเช่นกัน

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

เพื่อให้ผลการวิจัยในครั้งนี้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์อย่างกว้างขวางมากขึ้น ผู้วิจัยใคร่ขอแนะนำเพื่อการวิจัยครั้งต่อไปดังนี้

1. ควรมีการศึกษาความผูกพันของพนักงานซึ่งสังกัดอยู่ในเขตภูมิภาค เพื่อศึกษาเปรียบเทียบผลที่ได้ว่าระดับความผูกพันอยู่ในระดับใดมากหรือน้อยกว่าพนักงานในสำนักงานใหญ่ เพื่อให้ได้ผลที่ชัดเจนมากยิ่งขึ้นสามารถนำไปพัฒนาสร้างความผูกพันของพนักงานบริษัททรูคอร์ปอเรชั่นจำกัด (มหาชน) ต่อไป

2. ในการวิจัยครั้งต่อไป อาจมีการพิจารณาตัวแปรอื่นที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรมาใช้ในการวิจัยที่นอกเหนือจากปัจจัยทั้ง 3 ด้าน เช่น ด้านความพึงพอใจ ด้านบรรยากาศสภาพแวดล้อม เพื่อเป็นการตรวจสอบว่ามีความสอดคล้องกับความผูกพันต่อองค์กรหรือไม่อย่างไร และนำมาปรับปรุงและเป็นแนวทางในการสนับสนุนส่งเสริมพนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น

6. กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณ ผู้บริหารและพนักงานบริษัท ทรูคอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือในการศึกษานี้จนสมบูรณ์ทุกประการ

เอกสารอ้างอิง

- ณัฐยา เศรษฐอรุณ. (2544). **ความต้องการมีส่วนร่วมในองค์กรของพนักงานการประปานครหลวง**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วิไล ทองทวี. (2544). **ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่สถาบันพระบรมราชชนก**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- อลิษา สุขปิติ. (2548). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระดับความผูกพันในองค์กรของพนักงาน มหาวิทยาลัยบูรพา จังหวัดชลบุรี**. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- Hair, J., Black, W., Babin, B., Anderson, R., & Tatham, R. (2006). **Multivariate data analysis**. (6th ed.). Upper saddle River, N.J.: Pearson Prentice Hall.

