

ปัจจัยแวดล้อมในการสร้างความพึงพอใจและปัจจัยแวดล้อมในการสร้างความผูกพันที่ส่งผลต่อพฤติกรรมความผูกพันองค์การ กรณีศึกษา : บริษัท เคซีอี อิเลคทรอนิกส์ จำกัด (มหาชน)

SATISFACTION CODITION AND ENGAGEMENT CONDITION AFFECTING BEHAVIOR EMPLOYEE ENGAGEMENT CASE STUDY: KCE ELETRONICS PUBLIC COMPANY LIMITED

รัตติมา เทียนมณี¹
วนิดา พลเดช²

บทคัดย่อ

การศึกษาวจัยปัจจัยในการสร้างความพึงพอใจและปัจจัยในการสร้างความผูกพันที่ส่งผลต่อพฤติกรรมความผูกพันต่อองค์การ กรณีศึกษาบริษัทเคซีอี อิเลคทรอนิกส์ จำกัด(มหาชน) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยแวดล้อมที่ส่งผลต่อพฤติกรรมความผูกพัน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา คือพนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัทเคซีอี อิเลคทรอนิกส์ จำกัด (มหาชน) จำนวน 400 ท่าน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติใช้สถิติในการหาความสัมพันธ์ด้วย Simple Linear Regression ผลการศึกษาพบว่าปัจจัย

แวดล้อมในการสร้างความพึงพอใจมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมความผูกพันองค์การโดยรวมอยู่ในระดับสูงคือ ความมั่นคงในชีวิตการทำงาน รองลงมาคือ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และอันดับสุดท้ายคือด้านนโยบายการบริหารงาน ตามลำดับ สำหรับปัจจัยในการสร้างความผูกพันมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมความผูกพันโดยรวมอยู่ในระดับสูงคือ ด้านการได้รับความสำคัญและการยอมรับ มากที่สุด รองลงมาคือ ความสามารถในการปฏิบัติงานได้บรรลุเป้าหมาย และด้านโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ตามลำดับ โดยเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ ความผูกพัน พฤติกรรมความผูกพัน

Abstract

The study factors in generating customer satisfaction and factors in creating a bond that can affect behavior and organizational commitment. Case Study KCE Electronics Public Company Limited aims to study environmental factors that affect the behavior bond. The sample in the study is that employees working in the KCE Electronics Public Company Limited 400 using a questionnaire to collect information and analyze data with statistical methods. Use statistics to determine the relationship with Simple linear Regression. The study found that environmental factors to create a satisfying relationship with overall organizational behavioral engagement high level. Security in working life (Security), followed by relations and the final ranking is the policy of the administration (Company policy and administration) for the respective factors in creating a bond with. Correlated with overall engagement is at a high level. The career advancement opportunities (Motivation) the most, followed by the ability to perform work to achieve that goal. And given the importance and recognition, respectively

Keywords: Satisfaction/Engagement/Behavioral Engagement

¹ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

² อาจารย์ วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

บทนำ

ปัจจุบันองค์กรต่างๆ ต้องเผชิญหน้ากับกระแสการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และเทคโนโลยี ซึ่งขณะนี้สถานการณ์อยู่ในยุคสังคมแห่งการเรียนรู้ (knowledge base society) และสังคมแห่งปัญญา (intellectual society) หากองค์กรไม่ปรับตัว ย่อมถูกองค์กรที่ก้าวหน้ากว่า ใช้กลยุทธ์ความได้เปรียบทั้งด้านปัจจัยการผลิตต่างๆ ประกอบด้วย คน เงินทุน เทคโนโลยี เครื่องจักร และปัจจัยด้านอื่นๆ ผลักดันให้ปิดตัวลง กระแสการแข่งขันทางธุรกิจรุนแรงมากขึ้นเรื่อยๆ หากองค์กรมีรากฐานที่ไม่เข้มแข็งจะไม่สามารถก้าวเดินต่อไปได้ ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐ ภาคเอกชน หรือรัฐวิสาหกิจ ดังนั้นในการบริหารงานให้ประสบความสำเร็จได้นั้น ขึ้นอยู่กับความร่วมมือร่วมใจ ความเสียสละ ความรับผิดชอบ ความจงรักภักดี และความเต็มใจในการทำงานของบุคลากรภายในองค์กร ซึ่งทรัพยากรมนุษย์เป็นปัจจัยสำคัญหนึ่งที่ช่วยให้องค์กรขับเคลื่อนไปสู่จุดมุ่งหมาย ตรงตามวัตถุประสงค์ขององค์กรรวมถึงทำให้องค์กรมีรากฐานที่มั่นคงได้ โดยใช้ความรู้ ความสามารถ และทักษะของบุคลากรในการพัฒนาการปฏิบัติงานทั้งในด้านงบประมาณผลิตภัณฑ์และงานบริการให้มีประสิทธิผลและมีคุณภาพมากยิ่งขึ้น ความผูกพันต่อองค์กรเป็นสิ่งสำคัญในการที่องค์กรจะรักษาบุคลากรที่มีความสามารถ ไว้ให้ทำงานอย่างมีความสุข รวมถึงลดอัตราการขาดงาน หรือการมาทำงานสายกว่าเวลาที่ปฏิบัติงาน การเปลี่ยนงาน ดังนั้นนักวิชาการหลายท่านได้ใช้ความผูกพันต่อองค์กร ทำนายอัตราการเข้าออกของบุคลากรซึ่งเป็นข้อมูลพื้นฐานในการปรับปรุงระบบการสร้างความผูกพันต่อองค์กรเพื่อธำรงรักษาบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ และทักษะ ให้ทุ่มเทกำลังกาย กำลังใจในการปฏิบัติงาน และดำรงเป็นสมาชิกขององค์กรให้นานที่สุด ซึ่งความผูกพันต่อองค์กรก่อให้เกิดการยึดเหนี่ยวในคุณค่าของชีวิตซึ่งกันและกัน ซึ่งการจูงใจให้บุคลากรมีความกระตือรือร้นต่อหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย

บริษัท เคซีอี อีเลคโทรนิคส์ จำกัด (มหาชน) เดิมชื่อ บริษัท ควงเจริญ อีเลคโทรนิคส์ จำกัด เป็นผู้ผลิตและจำหน่ายแผ่นพิมพ์วงจรอิเล็กทรอนิกส์ หรือ PCB (PRINTED CIRCUIT BOARD) ซึ่งเป็นแผ่น EPOXY GLASS ที่มีสีน้ำตาลไฟฟ้า เช่น ตะกั่ว ทองแดง เคลือบอยู่ภายใต้เครื่องหมายการค้า “KCE” เนื่องจากบริษัทเคซีอี อีเลคโทรนิคส์ จำกัด (มหาชน) เป็น อุตสาหกรรมต้นน้ำ (Upstream Industry) ซึ่งเป็นพื้นฐานสำหรับการผลิตสินค้าอิเล็กทรอนิกส์ และเป็นบริษัทที่มีชื่อเสียงและมีประสบการณ์ในการดำเนินธุรกิจอย่างยาวนาน มีประสิทธิภาพของการดำเนินงานที่มีความก้าวหน้า มีความมั่นคง มีผลประกอบการที่ดีในระยะที่ยาวนานอย่างต่อเนื่อง แต่เนื่องจากในปัจจุบันบริษัทเคซีอี อีเลคโทรนิคส์ จำกัด (มหาชน) ประสบกับสถานการณ์ที่พนักงานทำงานอย่างไม่เป็นไปตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่บริษัทต้องการ และจากสถิติการทำงานของพนักงาน พบว่าพนักงานมีการลางาน และการมาทำงานสาย พนักงานใช้วันหยุดกลางานเกิดกำหนด การลาออกมีอัตราเพิ่มขึ้น ทำให้บริษัทต้องจ่ายค่าทำงานล่วงเวลา (Overtime) ในวันทำงานปกติ และค่าทำงานในวันหยุด และค่าล่วงเวลาในวันหยุด เป็นเงินจำนวนมาก

ผู้ศึกษาวิจัยเห็น ว่าการที่พนักงานทำงานโดยไม่รู้สึกรู้ว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ไม่มีส่วนร่วมและการแสดงถึงการเป็นเจ้าของ (ownership) ปฏิบัติงานไม่เป็นไปในแนวทางเดียวกันเป้าหมายและนโยบายขององค์กร ส่งผลต่อกระบวนการบริหารจัดการขององค์กร และบ่งบอกถึงว่ามีความผูกพันที่มีต่อบริษัท ในระดับต่ำ หรือไม่มี ความผูกพันกับบริษัทนั้นเลย จากข้อเท็จจริงข้างต้น จึงได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมที่แสดงถึงความผูกพันของพนักงาน บริษัท เคซีอี อีเลคโทรนิคส์ จำกัด (มหาชน) นั้นอยู่ในระดับใด และอะไรเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรม ความผูกพัน เพื่อหาแนวทางในการทบทวน ปรับปรุงพัฒนา และประเมินผล เพื่อการสร้าง ความผูกพันขององค์กร ต้องทำอย่างไร ศึกษาระดับความคิดเห็นของพนักงานทางด้านปัจจัยแวดล้อมในการสร้างความพึงพอใจและปัจจัย

แวดล้อมในการสร้างความผูกพันที่จะส่งผลต่อพฤติกรรมความผูกพันขององค์การ ซึ่งเป็นตัวกำหนดทิศทางในการพัฒนาบุคคลากรขององค์การ และนำไปให้องค์การก้าวสู่ความเป็นหนึ่งและ เป็นองค์กรชั้นนำ อีกทั้งจะเป็นเครื่องมือสำคัญสำหรับการบริหารองค์การเพื่อให้ได้งานที่ทำให้พนักงานมีความรู้สึกผูกพัน มุ่งมั่น ตั้งใจ ใช้สติปัญญาในการปฏิบัติงาน รู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์การและการเป็นรู้สึกถึงความเป็นเจ้าของ อันเป็นผลเชิงบวกต่อองค์การอย่างแท้จริงและยั่งยืน

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านแวดล้อมในการสร้างความพึงพอใจ (Satisfaction Condition) ที่ส่งผลกับพฤติกรรมความผูกพันของพนักงานบริษัท เคซีอี อีเลคโทรนิคส์ จำกัด (มหาชน)
2. เพื่อศึกษาความปัจจัยแวดล้อมในการสร้างความผูกพัน (Engagement Condition) ที่ส่งผลกับพฤติกรรมความผูกพันของพนักงาน บริษัทเคซีอี อีเลคโทรนิคส์ จำกัด (มหาชน)
3. เพื่อนำผลจากการศึกษาวิจัยที่ได้เสนอแนะเป็นแนวทางต่อผู้บริหารสำหรับการบริหารทรัพยากรบุคคลและใช้เป็นกลยุทธ์การบริหารและหาแนวทางเสริมสร้างความพึงพอใจและสร้างความผูกพันต่อองค์การของพนักงานในอนาคตให้เป็นอย่างดี

วิธีดำเนินงาน

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประกอบด้วยฝ่ายต่างๆ คือฝ่ายสำนักงาน ฝ่ายสนับสนุนการผลิต ฝ่ายผลิต ฝ่ายควบคุมคุณภาพ จำนวน 855 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานเคซีอี อีเลคโทรนิคส์ จำกัด (มหาชน) ที่ทำงานในบริษัทในบริษัทเคซีอี อีเลคโทรนิคส์ จำกัด (มหาชน) เป็นการสุ่มแบบสะดวก ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ ตัวแปรอิสระคือ ปัจจัยแวดล้อมในการสร้างความพึงพอใจและปัจจัยแวดล้อมในการสร้างความผูกพันที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมความผูกพันของพนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัทเคซีอี อีเลคโทรนิคส์ จำกัด (มหาชน) ตัวแปรตามคือ พฤติกรรมความผูกพันต่อองค์การของพนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัทเคซีอี อีเลคโทรนิคส์ จำกัด (มหาชน) เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา การศึกษาครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรกลุ่มตัวอย่าง โดยมีโครงสร้างของแบบสอบถามที่สำคัญ 3 ส่วน โดย ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยแวดล้อมในการสร้างความพึงพอใจ(Satisfaction Conditions) ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยแวดล้อมในการสร้างความผูกพัน (Engagement Conditions) ที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมความผูกพัน ส่วนที่ 4 แบบสอบถามพฤติกรรมความผูกพันต่อองค์การของพนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัทเคซีอี เลคโทรนิคส์ จำกัด (มหาชน) การเก็บรวบรวมข้อมูล เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นการค้นคว้าหาข้อมูลจากหนังสือทางวิชาการ เอกสาร วารสารที่สามารถอ้างอิงได้ สารนิพนธ์ วิทยานิพนธ์และผลงานวิจัยต่างๆที่เกี่ยวข้อง รวมไปถึงแหล่งข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต ดำเนินการแจกแบบสอบถาม และนัดเวลาในการรวบรวมข้อมูล ตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูล แล้วคัดเลือกเฉพาะแบบสอบถามชุดที่มีข้อมูลที่ครบถ้วน

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการประมวลผล การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการ ลงรหัสข้อมูลจากแบบสอบถามทุกข้อวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิจัย ในการวิเคราะห์ข้อมูลทางการศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ดำเนินการวิเคราะห์ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ค่าสถิติร้อยละ (Percentage) เป็นค่าเปรียบเทียบระหว่างจำนวนข้อมูลซึ่งมีลักษณะที่ผู้วิจัยสนใจศึกษากับจำนวน

ข้อมูลทั้งหมด ซึ่งเท่ากับ 400 ใช้ร้อยละในการบรรยายสัดส่วนของตัวแปร ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเฉลี่ยเป็นค่ากลางที่ได้จากการนำข้อมูลทุกค่ารวมกันแล้วหารด้วยจำนวนข้อมูลทั้งหมด ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ด้านประชากรศาสตร์ ปัจจัยในการสร้างความพึงพอใจ ปัจจัยในการสร้างความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมความผูกพันต่อองค์กร โดยเมื่อหาค่าเฉลี่ยออกมาแล้วจะนำไปเทียบค่าช่วงคะแนนที่กำหนดไว้ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ค่าเฉลี่ยของความแตกต่างระหว่างข้อมูลแต่ละตัว จากค่าเฉลี่ยเลขคณิตเป็นค่าที่แสดงถึงการกระจายของข้อมูลแต่ละตัวที่เบี่ยงเบนไปใช้ค่าเฉลี่ยเลขคณิตศาสตร์เท่าใด สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic)

ผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป พนักงานบริษัทเคซีอี อีเลคโทรนิคส์ จำกัด (มหาชน) พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 216 คน คิดเป็นร้อยละ 54.0 ด้านอายุ พบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 26 ปีแต่ไม่เกิน 35 ปี มีจำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 43.8 รองลงมาอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 24.5 อายุ 36 ปี แต่ไม่เกิน 45 ปี จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 24.0 และพนักงานส่วนน้อยจะมีอายุ 46 ปีขึ้นไป จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 7.7 ตามลำดับ ด้านอายุงานในองค์กร พบว่าส่วนใหญ่มีอายุงานไม่เกิน 5 ปี มีจำนวน 208 คน คิดเป็นร้อยละ 52.0 รองลงมาอายุงาน 5-10 ปี จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 19.5 อายุงาน 10-15 ปี มีจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.5 อายุงาน 15 ปี ขึ้นไป มีจำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 23.0 ตามลำดับ ด้านหน่วยงานที่สังกัดพบว่าหน่วยงานที่ ส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในหน่วยงานฝ่ายผลิต มีจำนวน 264 คน คิดเป็นร้อยละ 66.0 รองลงมาสังกัดหน่วยงานควบคุมคุณภาพ จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 12.3 หน่วยงานสนับสนุนการผลิต จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11.3 และสังกัดหน่วยงานฝ่ายสำนักงาน จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 10.5 ตามลำดับ ด้านตำแหน่งงานพบว่า ส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในตำแหน่ง พนักงานระดับปฏิบัติการ มีจำนวน 304 คน คิดเป็นร้อยละ 76.0 รองลงมาตำแหน่งพนักงานระดับหัวหน้างาน มีจำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.3 และตำแหน่งระดับหัวหน้าแผนก มีจำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 16.7 ตามลำดับ

การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยแวดล้อมในการสร้างความพึงพอใจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นในภาพรวมระดับที่เห็นด้วยมากโดยมีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.12 เมื่อพิจารณารายประเด็นคำถาม พบว่า พนักงานเห็นด้วยมากที่สุดคือปัจจัยด้านความมั่นคงในงาน (Security) โดยมีระดับค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 รองลงมาคือความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Co-Workers) โดยมีระดับค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 และอันดับสุดท้าย คือด้านนโยบายการบริหารงาน กฎระเบียบ มีความชัดเจนและความเหมาะสม (Company policy and administration) โดยมีระดับค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยแวดล้อมในการสร้างความผูกพัน พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นในภาพรวมในระดับ เห็นด้วยมากที่สุดโดยมีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.22 เมื่อพิจารณารายประเด็นคำถาม พบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากที่สุดอันดับหนึ่งคือปัจจัยด้านการได้รับความสำคัญและการยอมรับ (Freedom) โดยมีระดับค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 ซึ่งสูงที่สุด รองลงมาคือ ปัจจัยด้านความสามารถในการปฏิบัติงานได้บรรลุเป้าหมาย (Capacity) โดยมีระดับค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 และด้านโอกาสก้าวหน้า โดยมีระดับค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 ตามลำดับ การวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมความผูกพัน พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นในภาพรวม ในระดับเห็นด้วยมากที่สุดโดยมีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.70 เมื่อพิจารณารายประเด็นคำถาม พบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นด้วยมากที่สุดอันดับหนึ่งกับพฤติกรรมด้านการยืนหยัดสู่เป้าหมาย (Persistent) โดยมีระดับค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 ซึ่งสูงที่สุด รองลงมาคือปัจจัยด้านการปรับเปลี่ยนการทำงาน (Adaptable) โดยมีระดับค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 และการขยายบทบาทหน้าที่ในงาน (Role Expansion) โดยมีระดับค่าเฉลี่ย

เท่ากับ 4.52

ผลการทดสอบค่าสถิติ Regression ด้วยวิธีการของ Stepwise ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่าตัวแปรปัจจัยในการสร้างความพึงพอใจมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมเท่ากับ 0.859 ($r = .859$) มีความสัมพันธ์กันในระดับสูงมาก (ค่าความสัมพันธ์ระหว่าง 0.80-1.00) และจะส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมความผูกพันโดยรวม ร้อยละ 88 (R Square= .889) หรือคิดเป็น 88.90 เปอร์เซ็นต์ การวิเคราะห์ตัวแปรในการสร้างความพึงพอใจ ผลการทดสอบค่าสถิติ Regression ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ตัวแปรดังกล่าวมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมเท่ากับ 0.672 ($r = .672$) มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง (ค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ (0.60-0.80) และจะมีความสัมพันธ์กับการเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมความผูกพันต่อองค์กร โดยรวม ร้อยละ 87.9 (R Square= 0.879) หมายถึงปัจจัยด้านความมั่นคงในงานอธิบายถึงความผันแปรพฤติกรรมความผูกพันได้ 87.90 % และเมื่อพิจารณาความสัมพันธ์เชิงเส้นจากสมการถดถอยจะได้ค่า $\beta = 0.98$ อธิบายได้ว่า ปัจจัยในการสร้างความพึงพอใจด้านความมั่นคงในงานเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันเฉลี่ยเพิ่มขึ้น 0.98 ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ในระดับสูงมาก (0.80-1.00) หรือส่งผลกับพฤติกรรมความผูกพันองค์กร

ผลการทดสอบค่าสถิติ Regression ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า การได้รับความสำคัญและการยอมรับโดยรวมเป็นตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท เคซีอี อีเลคโทรนิคส์ จำกัด(มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญ (F Prob =0.000) โดยที่ตัวแปรดังกล่าวมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมเท่ากับ 0.746 ($r = .746$) มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง (ค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ 0.60-0.80) และสัมพันธ์กับการเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม ร้อยละ 85.6 (R Square= .856) หมายถึงการได้รับความสำคัญและการยอมรับอธิบายได้ถึงความผันแปรพฤติกรรมความผูกพันได้ 85.60 % เมื่อพิจารณาจากค่า $\beta = 0.891$ อธิบายได้ว่า ปัจจัยรวมด้านการได้รับความสำคัญและการยอมรับเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมความผูกพันเฉลี่ยเพิ่มขึ้นโดยเฉลี่ย 0.891 ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ในระดับที่สูงมาก (0.80-1.0) หรือกล่าวได้ว่าส่งผลกับพฤติกรรมความผูกพันในระดับสูงมาก

สรุป

ผลการศึกษา พบว่าปัจจัยแวดล้อมในการสร้างความพึงพอใจ (Satisfaction Condition) ที่ไม่สัมพันธ์กับพฤติกรรมความผูกพันองค์กร (Engagement Behaviors) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 คือ นโยบายด้านการบริหารงานของบริษัทสร้างความมั่นใจให้พนักงาน กฎระเบียบข้อบังคับรวมถึงการจัดระบบงานของบริษัทที่มีความเหมาะสมและเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน เพื่อนร่วมงานเป็นมิตรและมีความจริงใจ เพื่อนร่วมงานรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ และปัจจัยแวดล้อมในการสร้างความพึงพอใจ (Satisfaction Conditions) ที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมความผูกพันองค์กร (Engagement Behaviors) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 คือ นโยบายและเป้าหมายของบริษัทที่มีความชัดเจนและสื่อสารให้ทราบ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Co-Workers) ในรายละเอียดเรื่องเพื่อนร่วมงานให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดี และเชื่อว่าบริษัทมีการเติบโตและมั่นคง

ปัจจัยแวดล้อมในการสร้างความผูกพัน (Engagement Conditions) ที่ไม่สัมพันธ์พฤติกรรมความผูกพันองค์กร (Engagement Behaviors) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ได้แก่ด้านโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน (Motivation) ในหัวข้อเรื่องท่านกล้าที่จะใช้วิธีใหม่ๆในการทำงานที่ดีกว่าวิธีเดิมโดยสอดคล้องกับนโยบายของบริษัท หัวหน้างานของท่านให้การสนับสนุนและแนะนำเมื่อท่านทำงานผิดพลาด ท่านกล้าที่จะพูดถึงงานที่ต้องปรับปรุงการประเมิน

ผลงานมีความเที่ยงตรงและเหมาะสม ปัจจัยแวดล้อมในการสร้างความผูกพัน (Engagement Conditions) ที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมความผูกพันองค์กร (Engagement Behaviors) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ได้แก่ ได้รับการอบรมและการพัฒนาความรู้ที่เพียงพอต่อการทำงาน (General) มีทรัพยากรและเครื่องมือเพียงพอที่จะช่วยให้ทำงานออกมาได้ดี (Resource) เมื่อต้องการความช่วยเหลือ ท่านสามารถขอความช่วยเหลือจากเพื่อนคนอื่นๆได้เสมอ ท่านได้ใช้ทักษะและความสามารถอย่างเต็มที่ในการสร้างผลงาน การให้รางวัลกับพนักงานอย่างยุติธรรมและเหมาะสม

จากผลการศึกษาวิจัยปัจจัยแวดล้อมในการสร้างความพึงพอใจและปัจจัยแวดล้อมในการสร้างความผูกพันที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมความผูกพันองค์กร ผู้ศึกษาวิจัยได้นำปัจจัยที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมความผูกพันองค์กรโดยรวมมาเรียงลำดับปัจจัยที่ส่งผลมากที่สุดไปน้อยที่สุด แสดงการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางเดียวกัน ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยแวดล้อมในการสร้างความพึงพอใจที่ส่งผลต่อพฤติกรรมความผูกพันมากที่สุดคือปัจจัยแวดล้อมด้านความมั่นคงในงานในด้านเชื่อว่าบริษัทมีการเติบโตและมั่นคงมากยิ่งขึ้น และผลการศึกษาวิจัยปัจจัยแวดล้อมในการสร้างความผูกพันที่ส่งผลต่อพฤติกรรมความผูกพันมากที่สุดคือปัจจัยด้านการได้รับความสำคัญและการยอมรับในด้านค่าตอบแทนที่ได้รับยุติธรรมและเหมาะสม

ข้อเสนอแนะ

การสนับสนุนด้านปัจจัย ด้านความมั่นคงในชีวิตการทำงาน (Security) จะส่งผลให้พฤติกรรมความผูกพันองค์กร (Engagement Behaviors) เปลี่ยนแปลงไปในทิศทางเดียวกันมากที่สุด ดังนั้นผู้บริหารจึงควรสร้างความเชื่อมั่น ด้วยการบริหารงาน กำหนดกลยุทธ์ กำหนดเป้าหมายในการดำเนินงานให้ชัดเจน เพื่อก่อให้เกิดผลที่เป็นรูปธรรมในการสร้างความมั่นใจให้กับพนักงานมากที่สุด การตั้งเป้าหมายและนโยบายที่ชัดเจนควรสื่อสารให้พนักงานรับทราบโดยทั่วกันเพื่อช่วยพนักงานรู้ทิศทางการปฏิบัติและการพัฒนาตนเองอันจะส่งผลให้บริษัทบรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ด้านปัจจัยแวดล้อมในการสร้างความผูกพัน (Engagement Conditions) ในด้านการได้รับความสำคัญและการยอมรับ (Freedom) ผู้บริหารจึงควรให้ความสำคัญกับความยุติธรรมและความโปร่งใสต่อระบบการประเมินผลและผลงานของพนักงาน เพื่อให้พนักงานมีกำลังใจที่จะปฏิบัติงานของตนเองและรู้สึกว่าการปฏิบัติมีคุณค่า สมควรที่จะทุ่มเทและเสียสละพยายามทำงานมากขึ้น เพื่อให้องค์กรบรรลุสู่เป้าหมาย

จากผลการวิจัยพบว่าการสนับสนุนด้านปัจจัยแวดล้อมในการสร้างความผูกพัน (Engagement Conditions) ด้านความสามารถในการปฏิบัติงานได้บรรลุผลสำเร็จ (Capacity) เรื่องความพอเพียงของทรัพยากรและเครื่องมือที่เพิ่มจะช่วยให้พนักงานทำงานออกมาได้ดีเพิ่มขึ้นจะมีผลให้พฤติกรรมความผูกพันองค์กร (Engagement Behaviors) เปลี่ยนแปลงเพิ่มไปในทิศทางเดียวกันมาก ดังนั้นบริษัทจึงควรใส่ใจกับความเพียงพอของทรัพยากรดังกล่าว เช่นความเพียงพอด้านทรัพยากรข้อมูล โดยเฉพาะฐานข้อมูลที่เป็นปัจจุบันสามารถนำมาใช้งานได้ทันที ความพอเพียงของอุปกรณ์สำนักงาน การพัฒนาระบบงานโปรแกรมต่างๆให้มีประสิทธิภาพ ความพร้อมด้านอุปกรณ์อำนวยความสะดวก และเทคโนโลยีที่ทันสมัยต่างๆ ช่วยให้พนักงานทำงานได้รวดเร็ว ความพอเพียงของรหัสเข้าระบบงานที่มีความจำเป็น การแบ่งปันฐานข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นระหว่างฝ่ายงานในระบบ Intranet หรือการส่งข่าวสารผ่าน Email ให้ทราบโดยทั่วกัน เช่นเดียวกันกับตัวแปรด้านการได้รับการพัฒนาความรู้และการอบรมอย่างเพียงพอที่มีผลต่อพฤติกรรมความผูกพันองค์กร (Engagement Behaviors)

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่อง “ปัจจัยแวดล้อมในการสร้างความพึงพอใจและปัจจัยแวดล้อมในการสร้างความผูกพันที่ส่งผลต่อพฤติกรรมความผูกพันองค์กร กรณีศึกษาพนักงานบริษัทเคซีอี อีเลคโทรนิคส์ จำกัด (มหาชน)” ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดีด้วยความเมตตากรุณาอย่างยิ่งจาก ดร.วนิดา พลเดช ที่เสียสละเวลาอันมีค่าของท่านในการให้คำปรึกษาแนะนำตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ของการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ ขอกราบขอบพระคุณ คุณแม่ และสมาชิกทุกคนในครอบครัวเวียนมณี ทุกท่าน สำหรับความรักและกำลังใจที่แสนยิ่งใหญ่คอยเป็นแรงสนับสนุนรวมทั้งเป็นแรงบันดาลใจในการศึกษาในระดับปริญญาโทครั้งนี้ให้สำเร็จได้ สุดท้ายนี้ ขอขอบคุณ วิทยาลัยบัณฑิตศึกษากิจการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ณ กรุงเทพมหานครที่เป็นแหล่งความรู้อันเป็นประโยชน์และให้ประสบการณ์อันมีคุณค่าแก่ผู้ศึกษา ด้วยความเมตตากรุณา อนึ่งหากมีข้อผิดพลาดประการใด ข้าพเจ้าขอรับผิดชอบแต่เพียงผู้เดียว

เอกสารอ้างอิง

- [1] กัลยา วานิชขัญญา. (2555). **สถิติสำหรับงานวิจัย**. โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์: กรุงเทพมหานคร.
- [2] ฉัตรศิริ ปิยะพิมลสิทธิ์. (2548). **การใช้ SPSS เพื่อการวิเคราะห์ข้อมูล**. ค้นเมื่อวันที่ 5 มกราคม 2558, จาก <http://www.watpon.com>
- [3] ชัชณี กลิ่นสอน. (2553). **ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ กรณี ศึกษา : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา**.
- [4] ณัฐวุฒิ พงศ์สิริ. (2552). **การบริหารคนต่างรุ่นในองค์กร**. ค้นเมื่อวันที่ 5 มกราคม 2558, จาก <http://www.hri.tu.ac.th/cms/seminardetail.aspx?tid=MTQx/> ()
- [5] มนัส บุญวงศ์. (2537). **แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมเครื่องหนัง**. วิทยานิพนธ์ปริญญา อุตสาหกรรมศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. กรุงเทพมหานคร.
- [6] Maslow, A.h. (1955). **Motive and Personality**. New York : Harper and Brother
- [7] Allen,N.J, and Meyer, J.P.(1990). **The measurement and antecedents of affective. Continuance, and normative commitment to the organization**. The Journal of Occupational Psychology, 63 : 1-18.