

ปัจจัยที่มีผลต่อการคงอยู่ของพนักงาน
บริษัท ริโก้ (ประเทศไทย) จำกัด
Factors Influencing Retention of The Employees of Ricoh (Thailand)
Limited.

นางสาวรัตนา วงศ์สุทธิธรรม
สาขาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ผู้รับผิดชอบบทความ

Rattana Wongsuttitham
E-mail: cherry4ree@gmail.com
Faculty of Business Administration Program in Accounting
Ramkhamhaeng University
Corresponding author

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการคงอยู่ของพนักงาน บริษัท ริโก้ (ประเทศไทย) จำกัด มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาการคงอยู่ของปัจจัยที่มีผลต่อการคงอยู่ของพนักงานบริษัท ริโก้ (ประเทศไทย) จำกัด 2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบการคงอยู่ของปัจจัยที่มีผลต่อการคงอยู่ของพนักงาน บริษัท ริโก้ (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 3) เพื่อศึกษาความพึงพอใจที่มีผลต่อการคงอยู่ของพนักงาน บริษัท ริโก้ (ประเทศไทย) จำกัด 4) เพื่อศึกษาความผูกพันที่มีผลต่อการคงอยู่ของพนักงาน บริษัท ริโก้ (ประเทศไทย) จำกัด โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานบริษัท ริโก้ (ประเทศไทย) จำกัด เฉพาะพนักงานวิศวกรบริการลูกค้า ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งประกอบด้วย จังหวัดสมุทรปราการ จังหวัดปทุมธานี และจังหวัดนนทบุรี จำนวน 160 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ หาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

ผลการวิจัยพบว่า 1.) โดยภาพรวมส่วนใหญ่ของพนักงานบริษัท ริโก้ (ประเทศไทย) จำกัด มีอายุ 31-40 ปี สถานภาพสมรสโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี ระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่า 3 ปี รายได้ต่อเดือน 15,000-20,000 บาท ตำแหน่งงาน Customer Engineer

2.) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ริโก้ (ประเทศไทย) จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ส่วนด้านที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านนโยบายบริษัทและการบริหารงาน ด้านความรับผิดชอบในงานที่ทำ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านการควบคุมบังคับบัญชา ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และ ด้านความก้าวหน้า ตามลำดับ

3.) ความผูกพันของพนักงานบริษัท ริโก้ (ประเทศไทย) จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านจิตใจหรือทัศนคติ ส่วนด้านที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ ความผูกพันด้านบรรทัดฐานภายในจิตใจ

4.) การคงอยู่ของพนักงานบริษัท ริโก้ (ประเทศไทย) จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีการคงอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ท่านมีความต้องการอยู่ในบริษัทฯ ส่วนข้อที่มีการคงอยู่ในระดับมาก คือ ท่านวางแผนที่จะเปลี่ยนงานจากบริษัทฯ

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ, ความผูกพัน, การคงอยู่

Abstract

The purposes of this study were 1) To study the factors influencing retention of the employees of Ricoh (Thailand) Limited 2) To compare the retention of the employees of Ricoh (Thailand) Limited classified by personal factors 3) To study the satisfactions that affected the retention of the employees of Ricoh (Thailand) Limited 4) To study the bindings that affected the retention of the employees of Ricoh (Thailand) Limited. The sample was collected from 160 employees of Ricoh (Thailand) Limited, who worked in Customer Service District in Bangkok Metropolitan Region, consisting of Samut Prakan, Pathum Thani and Samut Prakan by using accidental sampling. In addition, data were statistics analyzed by using the frequency, percentage, mean, and standard deviation.

The study results were as follows: 1.) the sample group consisted of 160 employees of Ricoh (Thailand) Limited. The employees were mostly age between 31-40 years old with single status. Most of them had bachelor's degree, period of work performance less than 3 years, monthly income 15,000-20,000 baht and position of Customer Engineer.

2.) The satisfaction of employees of Ricoh (Thailand) Limited was at the high level in overall. Considering each aspect order, it was found that the satisfaction at the highest level was the aspect of the safety of work and work condition. The satisfaction at the high level was the relationship between colleagues, the policy and management, the responsibility, the characteristics of work, the work achievement, salary and benefits, being controlled by supervisor, the recognition and the opportunity for job advance respectively.

3.) The binding of employees of Ricoh (Thailand) Limited was at the high level in overall. Considering each aspect order, it was found that the bindings at the highest level were the aspect of the affective commitment. The bindings at the high level were the normative commitment.

4.) The retention of employees of Ricoh (Thailand) Limited was at the high level in overall. Considering each aspect order, it was found that the retentions at the highest item were

the aspect of the requirement of work. The retentions at the high level were planning to change a new company.

Keyword: The satisfaction, The binding, The retention

บทนำ

ธุรกิจในยุคปัจจุบันมีอัตราการแข่งขันสูงมากเพื่อแย่งชิงส่วนแบ่งทางการตลาด ในการขึ้นเป็นผู้นำตลาด (Market Leader) ธุรกิจบริการต้องอาศัยกลยุทธ์และส่วนผสมทางการตลาด(7Ps) ประกอบด้วย ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ปัจจัยด้านราคา (Price) ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) และ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ปัจจัยด้านบุคคล (People) ปัจจัยด้านกระบวนการ (Process) และปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence) และปัจจัยด้านบุคคล (People) โดยเฉพาะปัจจัยสุดท้ายเป็นปัจจัยสำคัญอย่างมากในธุรกิจบริการ เนื่องจากเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจและสามารถตอบสนองความคาดหวังของลูกค้าอย่างสูงสุด

บริษัท ริโก้ (ประเทศไทย) จำกัด ดำเนินธุรกิจด้านจำหน่าย, ซ่อมแซมและบำรุงรักษา อีกทั้งยังเป็นผู้นำในด้านการผลิตเครื่องใช้สำนักงานอัตโนมัติ (Office Automation) ซึ่งประกอบด้วย เครื่องมัลติฟังก์ชัน (MFP), เครื่องพรินเตอร์ (Printer), เครื่องโทรสาร (Facsimile), เครื่องพิมพ์สำเนาระบบดิจิทัล (Digital Duplicator), เครื่องพิมพ์หน้ากว้าง (Wide Format), เครื่องสำหรับธุรกิจอุตสาหกรรมการพิมพ์ (Production Printing) รวมถึงวัสดุสิ้นเปลือง รวมถึงการให้บริการครบวงจรทั้งอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ เพื่ออำนวยความสะดวกให้ลูกค้าต่างๆ สามารถเข้าถึงเทคโนโลยีที่ล้ำหน้า นำไปสู่การดำเนินธุรกิจได้อย่างสะดวกสบายและมีประสิทธิภาพ

กุญแจสำคัญของบริษัท ริโก้ (ประเทศไทย) จำกัด คือ เทคโนโลยีที่มีคุณภาพสูง, การบริการลูกค้าที่ยอดเยี่ยม และคำมั่นสัญญาที่แท้จริงในการสร้างความยั่งยืน

จากกุญแจสำคัญดังกล่าว จะเห็นได้ว่า บริษัท ริโก้ (ประเทศไทย) จำกัด ให้ความสำคัญกับการบริการลูกค้าที่ยอดเยี่ยม โดยมีพนักงานวิศวกรบริการลูกค้า เป็นเสมือนด่านแรกในการมอบความพึงพอใจให้กับลูกค้า เปรียบเสมือนกลไกหลักที่สำคัญในการมุ่งสู่กุญแจสำคัญขององค์กร ซึ่งต้นทุนในการฝึกอบรมพนักงานบริการแต่ละท่านมีมูลค่าสูงมาก ทั้งที่สามารถวัดเป็นตัวเงินและไม่สามารถวัดเป็นตัวเงินได้ ซึ่งหลักสูตรการพัฒนาพนักงานบริการนั้นมิได้เกิดขึ้นเฉพาะตอนรับเข้าทำงานเท่านั้น การฝึกอบรมพนักงานบริการเกิดขึ้นตลอดระยะเวลาการปฏิบัติงาน เพื่อสร้างพนักงานวิศวกรบริการลูกค้า ที่มีคุณภาพสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ลูกค้า

ด้วยเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการคงอยู่ของพนักงานบริษัท ริโก้ (ประเทศไทย) จำกัด ว่าปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รายได้ต่อเดือน ตำแหน่งรายได้ต่อเดือน ปัจจัยความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านนโยบายบริษัทและการบริหารงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านการควบคุมบังคับบัญชา ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบในงานที่ทำ ด้านความก้าวหน้า ปัจจัยความผูกพัน ด้านจิตใจ หรือ ทศนคติ ด้านบรรทัดฐานภายในจิตใจใดเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการคงอยู่ของพนักงานบริษัท ริโก้ (ประเทศไทย) จำกัด โดยข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้สามารถใช้เป็นแนวทางในการรักษาทรัพยากรบุคคลให้คง

อยู่กับองค์กรนานตราบเท่าที่จะทำได้ เพื่อลดการสูญเสียการลงทุนด้านบุคคลากร ความต่อเนื่องในการดำเนินการ หรือแม้กระทั่ง กำลังใจของเพื่อนร่วมงาน

วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

1. เพื่อศึกษาการคงอยู่ของปัจจัยที่มีผลต่อการคงอยู่ของพนักงานบริษัท ริโก้ (ประเทศไทย) จำกัด
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบการคงอยู่ของปัจจัยที่มีผลต่อการคงอยู่ของพนักงาน บริษัท ริโก้ (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจที่มีผลต่อการคงอยู่ของพนักงาน บริษัท ริโก้ (ประเทศไทย) จำกัด
4. เพื่อศึกษาความผูกพันที่มีผลต่อการคงอยู่ของพนักงานบริษัท ริโก้ (ประเทศไทย) จำกัด

ขอบเขตของการวิจัย

ในการศึกษาวิจัย เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการคงอยู่ของพนักงานบริษัท ริโก้ (ประเทศไทย) จำกัด เฉพาะพนักงานวิศวกรบริการลูกค้า ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยมีตัวแปรในการศึกษาดังนี้

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ตัวแปรต้น ประกอบด้วย

ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รายได้ต่อเดือน ตำแหน่งงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ทั้ง 11 ด้าน ได้แก่ ด้านนโยบายบริษัทและการบริหารงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านความมั่นคงในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านการควบคุมบังคับบัญชา ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบในงานที่ทำ ด้านความก้าวหน้า

ความผูกพัน ทั้ง 2 ด้าน ได้แก่ ด้านจิตใจหรือทัศนคติ ด้านบรรทัดฐานภายในจิตใจ

ตัวแปรตาม ประกอบด้วย

การคงอยู่

ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานบริษัท ริโก้ (ประเทศไทย) จำกัด เฉพาะพนักงานวิศวกรบริการลูกค้า ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งประกอบด้วย จังหวัดสมุทรปราการ จังหวัดปทุมธานี และจังหวัดนนทบุรี จำนวน 355 คน (ที่มา: แผนกทรัพยากรบุคคล ณ 31 มีนาคม 2563) โดยผู้วิจัยได้ใช้วิธีการคำนวณขนาดตัวอย่างด้วยวิธีการใช้สูตรการคำนวณของ ทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างเท่ากับ 5% ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 160 คน

ขอบเขตด้านระยะเวลา

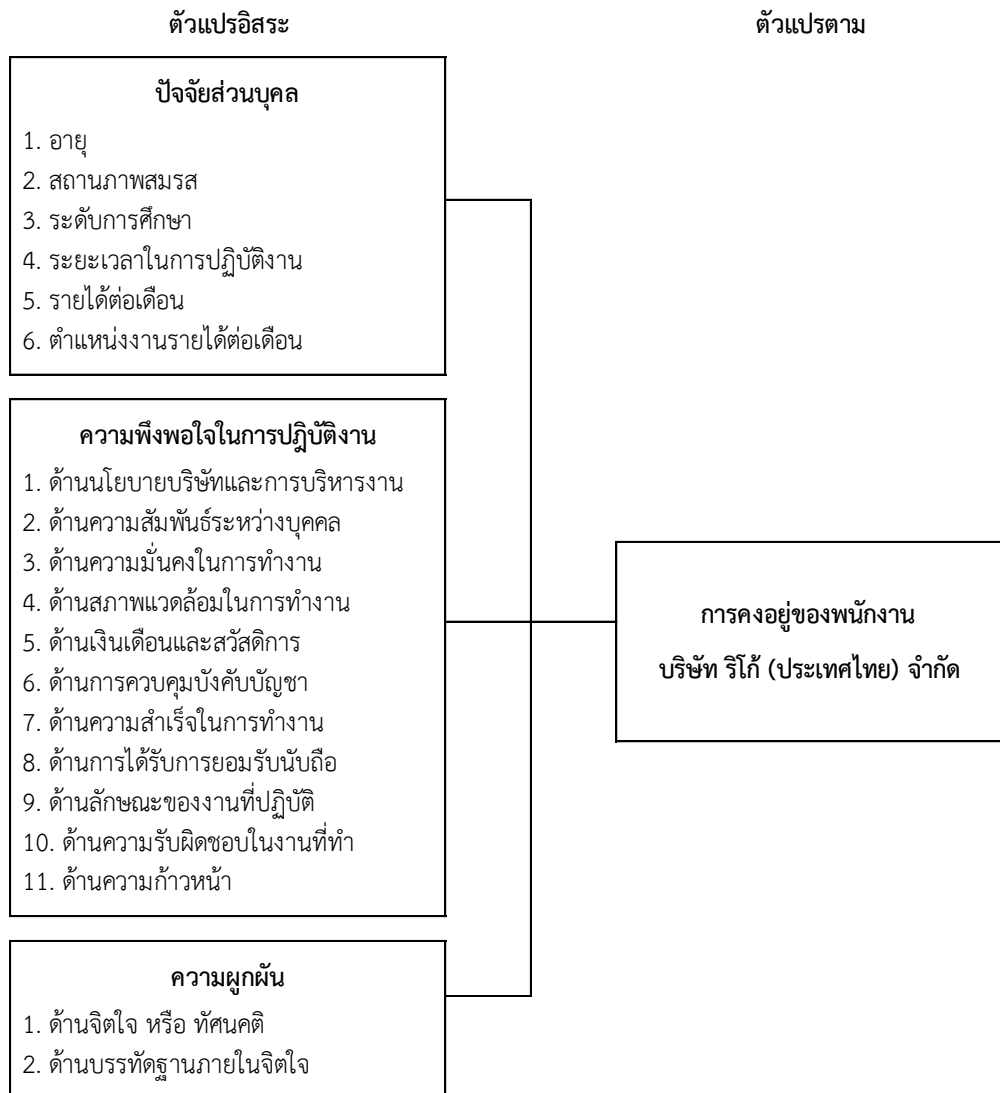
การวิจัยครั้งนี้จะทำการวิจัย ตั้งแต่เดือนมีนาคม - พฤษภาคม 2563

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อการคงอยู่ของพนักงานบริษัท ริโก้ (ประเทศไทย) จำกัด เฉพาะพนักงานวิศวกรบริการลูกค้า ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งประกอบด้วย จังหวัดสมุทรปราการ จังหวัดปทุมธานี และจังหวัดนนทบุรี
2. สามารถนำผลวิจัยมาใช้เป็นข้อมูลในการกำหนดนโยบายและแนวทางในการรักษาพนักงานได้อย่างถูกต้องเหมาะสมกับการดำเนินงานของบริษัทฯ

กรอบแนวคิด

กรอบแนวคิดในการวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการคงอยู่ของพนักงาน ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วยรายละเอียด ดังนี้



แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

วศกร ดวงประทีป (2553) ความพึงพอใจในงาน หมายถึง เรื่องของความรู้สึกหรือทัศนคติในเชิงบวกของบุคคลที่มีต่องานและองค์ประกอบอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ซึ่งความรู้สึกนี้เกิดจากการได้รับการตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของบุคคลและจิตใจ ซึ่งทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกตั้งใจและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานต่าง ๆ ให้บรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กรได้

นิศาชล ภูมิพันธุ์ผล (2559) ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึก อารมณ์หรือทัศนคติในเชิงบวกที่บุคคลมีต่องานที่ได้รับมอบหมาย เพื่อนร่วมงานที่ทำงานด้วยกัน และองค์กรที่ทำงานอยู่ โดยถ้าพนักงานมีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับสูง จะส่งผลให้งานที่ได้ทำออกมาอย่างมีประสิทธิภาพ

แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพัน

มาร์เคย์, พอร์เตอร์และสตีลส์ (Mowday, R.T., Porter, L.W. & Steers, R.M., 1982) ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง การแสดงออกที่มากกว่าความจงรักภักดีที่เกิดขึ้นตามปกติ เพราะความสัมพันธ์ที่เหนียวแน่นและผลักดันให้บุคคลเต็มใจจะอุทิศตัวเองเพื่อการสร้างสรรค์ให้องค์กรอยู่สถานะที่ดีขึ้น

สโสมสร ศรีพันธุ์บุตร (2553) ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง การที่สมาชิกขององค์กรมีความรู้สึกหนึ่งเดียวกับองค์กร มีค่านิยมที่จะปฏิบัติงานเพื่อองค์กรให้บรรลุเป้าหมาย และมีความปรารถนาที่จะรักษาไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกขององค์กรมากกว่า แม้ว่าจะมีงานที่คล้ายคลึงหรือได้รับผลตอบแทนมากกว่า

แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการคงอยู่

ไพร์ซ์และมุลเลอร์ (Price J.L. & Mueller, 1986) ความตั้งใจคงอยู่ หมายถึง การคาดคะเนความเป็นไปได้ของสมาชิกที่จะอยู่ในองค์กรนั้นต่อไป เป็นการรับรู้ของแต่ละบุคคล มิใช่พฤติกรรมการแสดงออก สามารถประเมินได้จากระยะเวลาที่วางแผนจะปฏิบัติงานในองค์กรนั้นต่อไป

ปวิญญา ปิ่นทอง (2561) ความตั้งใจคงอยู่ในงาน หมายถึง การที่พนักงานต้องการอยู่ในองค์กรเดิม โดยไม่คิดที่จะลาออกจากงานที่ตนเองทำ และวางแผนที่จะปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรนั้นให้นานที่สุด

บริษัท ริโก้ (ประเทศไทย) จำกัด

ดำเนินธุรกิจการให้บริการในธุรกิจเชิงพาณิชย์ ธุรกิจอุตสาหกรรมการพิมพ์ โดยเป็นผู้นำตลาดเครื่องถ่ายเอกสารมัลติฟังก์ชันในประเทศไทย โดยในปี 2561 มีส่วนแบ่งทางการตลาดรวมอยู่ที่ 32% โดยแบ่งเป็นส่วนแบ่งการตลาดในกลุ่มเครื่องสี 35% และเครื่องขาวดำ 30% นอกจากการขึ้นเป็นผู้นำทางด้านตลาดเครื่องถ่ายเอกสารมัลติฟังก์ชันในประเทศไทยแล้ว บริษัทฯยังให้บริการในส่วนของบริการหลังการขาย โดยมีแผนกกลุ่มงานบริการลูกค้าภาคสนาม (Engineering & Customer Service Department) ดูแลรับผิดชอบงานบริการลูกค้าทั่วประเทศ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นิสาชล ภูมิพินผล (2559) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท เดลแม็กซ์ แมชินเนอรี จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาอิทธิพลต่อการคงอยู่ของพนักงานบริษัท เดลแม็กซ์ แมชินเนอรี จำกัด จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และรายได้ต่อเดือน ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมพนักงานบริษัท เดลแม็กซ์ แมชินเนอรี จำกัด เป็นเพศชาย อายุ 40-49 ปี สถานภาพ โสด ระดับการศึกษามัธยมศึกษา/ปวช. ประสบการณ์ทำงาน 10 ปีขึ้นไป และมีรายได้ต่อเดือน 10,001 – 15,000 บาท พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมอยู่ระดับปานกลาง พนักงานมีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับปานกลาง และการคงอยู่ในงานอยู่ในระดับปานกลาง ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ อายุและสถานภาพที่แตกต่างกันมีผลต่อการคงอยู่ในงานของพนักงานที่แตกต่างกัน ความผูกพันต่อองค์กรโดยภาพรวมมีความสัมพันธ์ต่อการคงอยู่ในงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 และความพึงพอใจในงานโดยภาพรวมมีความสัมพันธ์ต่อการคงอยู่ในงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 ในด้านนโยบายและการบริหารของบริหาร ด้านความมั่นคงของบริษัท ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านควบคุมบังคับบัญชา ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านความก้าวหน้า

วิธีดำเนินการ

การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) และใช้วิธีการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานบริษัท ริโก้ (ประเทศไทย) จำกัด เฉพาะพนักงานวิศวกรบริการลูกค้า ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งประกอบด้วย จังหวัดสมุทรปราการ จังหวัดปทุมธานี และจังหวัดนนทบุรี จำนวน 251 คน

กลุ่มตัวอย่างผู้วิจัยทำการคำนวณหากลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างเท่ากับ 5% ได้จำนวนตัวอย่างจากการคำนวณ 160 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Nonprobability Sampling) ซึ่งใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับ ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รายได้ต่อเดือนและตำแหน่งงาน

ตอนที่ 2 คำถามแบบให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังต่อไปนี้ มากที่สุด=5, มาก=4, ปานกลาง=3, น้อย=2, น้อยที่สุด=1

ตอนที่ 3 คำถามแบบให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงระดับความผูกพัน โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังต่อไปนี้ มากที่สุด=5, มาก=4, ปานกลาง=3, น้อย=2, น้อยที่สุด

ตอนที่ 4 คำถามแบบให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงระดับการคงอยู่โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังต่อไปนี้มากที่สุด=5, มาก=4, ปานกลาง=3, น้อย=2, น้อยที่สุด

การทดสอบวัดค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

การทดสอบทำได้โดยการนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ชุด เพื่อตรวจสอบความน่าเชื่อถือ

การทดสอบโดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient)

การหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค ต้องมีค่ามากกว่า 0.70 จึงจะสามารถสรุปได้ว่าแบบสอบถามนั้นมีความน่าเชื่อถือได้

การทดสอบโดยพิจารณาจากค่าอำนาจจำแนกรายข้อ (Corrected Item-Total Correlation)

การทดสอบค่าอำนาจจำแนกทำได้โดยการพิจารณาค่าอำนาจจำแนกรายข้อนั้นๆ โดยเกณฑ์ที่กำหนดคือต้องมีค่า 0.30 ขึ้นไปจะสรุปได้ว่าคำถามนั้น ๆ มีค่าอำนาจจำแนกใช้ได้และแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้ได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยนำแบบสอบถามไปแจกให้แก่ พนักงานบริษัท ริโก้ (ประเทศไทย) จำกัด เฉพาะพนักงานวิศวกรบริการลูกค้า ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งประกอบด้วย จังหวัดสมุทรปราการ จังหวัดปทุมธานี และจังหวัดนนทบุรี เมื่อรับแบบสอบถามคืนจะนำมาตรวจสอบความถูกต้องและสมบูรณ์ และให้คะแนนแบบสอบถามทั้งหมดตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้

การวิเคราะห์ข้อมูล

ทำการประมวลผลวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าร้อยละ (Percentage) สำหรับการวิเคราะห์เพื่อการบรรยายปัจจัยส่วนบุคคล
2. ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) สำหรับการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ความผูกพัน และการคงอยู่ของพนักงานบริษัท ริโก้ (ประเทศไทย) จำกัด
3. ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) สำหรับการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ความผูกพัน และการคงอยู่ของพนักงานบริษัท ริโก้ (ประเทศไทย) จำกัด

สรุปผลการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคล

ส่วนใหญ่ มีอายุ 31-40 ปี จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 45.0 มีสถานภาพสมรสโสด จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 51.3 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 136 คน ร้อยละ 85.0 มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่า 3 ปี จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 31.3 มีรายได้ต่อเดือน 15,000-20,000 บาท จำนวน 54 คน ร้อยละ 33.8 ตำแหน่งงาน Customer Engineer จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 46.9

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ริโก้ (ประเทศไทย) จำกัด

โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ส่วนด้านที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านนโยบายบริษัทและการบริหารงาน ด้านความรับผิดชอบในงานที่ทำ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านการควบคุมบังคับบัญชา ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และ ด้านความก้าวหน้า ตามลำดับ

ความผูกพันของพนักงาน บริษัท ริโก้ (ประเทศไทย) จำกัด

โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านจิตใจหรือทัศนคติ ส่วนด้านที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ ความผูกพันด้านบรรทัดฐานภายในจิตใจ

การคงอยู่ของพนักงานบริษัท ริโก้ (ประเทศไทย) จำกัด

โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีการคงอยู่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ท่านมีความต้องการอยู่ในบริษัทฯ ส่วนข้อที่มีการคงอยู่อยู่ในระดับมาก คือ ท่านวางแผนที่จะเปลี่ยนงานจากบริษัทฯ

อภิปรายผล

1. การคงอยู่ของพนักงานบริษัท ริโก้ (ประเทศไทย) จำกัด เฉพาะพนักงานวิศวกรบริการลูกค้า จากการศึกษาพบว่า พนักงานบริษัท ริโก้ (ประเทศไทย) จำกัด มีการคงอยู่โดยรวมอยู่ในระดับมาก
2. ปัจจัยส่วนบุคคล ที่มีผลต่อการคงอยู่ของงาน จำแนกตาม อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รายได้ต่อเดือน ตำแหน่งงาน พบว่า พนักงานบริษัท ริโก้ (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีผลต่อการคงอยู่ของพนักงานบริษัท ริโก้ (ประเทศไทย) จำกัดไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สโมสร ศรีพันธุ์บุตร (2553) ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลอันประกอบด้วย อายุ วุฒิการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กฟภ.) (นับตั้งแต่เริ่มบรรจุ) อัตราเงินเดือน และตำแหน่งงาน ไม่มีความเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร และได้สอดคล้องกับงานวิจัยของฤทัยรัตน์ เขียวสะอาด (2552) ความผูกพันในองค์กรของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมจังหวัดสิงห์บุรี มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลอันประกอบด้วย เพศ สถานภาพสมรส อายุ ระยะเวลาการเป็นสมาชิกองค์กร ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร
3. ความพึงพอใจที่มีผลต่อการคงอยู่ของปัจจัยที่มีผลต่อการคงอยู่ของพนักงาน บริษัท ริโก้ (ประเทศไทย) จำกัด ได้แก่ ด้านนโยบายบริษัทและการบริหารงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านการควบคุมบังคับบัญชา ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบในงานที่ทำ ด้านความก้าวหน้า ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจที่มีผลต่อการคงอยู่ของพนักงาน บริษัท ริโก้ (ประเทศไทย) จำกัด โดยรวม โดยเรียงลำดับจากด้านที่มีผลสูงสุด คือ ด้านความรับผิดชอบในงานที่ทำ ด้านการ

ควบคุมบังคับบัญชา ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ตามลำดับ ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนความพึงพอใจที่มีผลต่อการคงอยู่ของพนักงาน บริษัท ริกโก้ (ประเทศไทย) โดยเรียงลำดับจากด้านที่มีผลสูงสุด คือ ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านความก้าวหน้า ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านนโยบายบริษัทและการบริหารงานตามลำดับ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สโมสร ศรีพันธุ์บุตร (2553) ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจด้านลักษณะงานของพนักงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร และได้สอดคล้องกับงานวิจัยของทองทวน บุญจันทร์ (2554) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงพยาบาลศรีวิชัยสุราษฎร์ธานี หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า พนักงานโรงพยาบาลศรีวิชัยสุราษฎร์ธานีมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากเพียง 2 ปัจจัยจาก 16 ปัจจัยที่ศึกษา คือ ปัจจัยจูงใจด้านความสำเร็จของงาน และปัจจัยบำรุงรักษา ด้านตำแหน่งงาน

4. ความผูกพันของพนักงานบริษัท ริกโก้ (ประเทศไทย) จำกัด ได้แก่ ด้านจิตใจ/ทัศนคติ ความผูกพันด้านบรรทัดฐานภายในจิตใจ ผลการศึกษาพบว่า ความผูกพันที่มีผลต่อการคงอยู่ของพนักงานบริษัท ริกโก้ (ประเทศไทย) โดยรวม โดยด้านที่มีผล คือ ด้านบรรทัดฐานภายในจิตใจ ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนความผูกพันของพนักงานบริษัท ริกโก้ (ประเทศไทย) จำกัด ด้านจิตใจหรือทัศนคติ ที่ไม่มีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Mayer and Allen, (1990) ผลการศึกษาพบว่า ความผูกพันทั้ง 3 ส่วน ได้แก่ 1. ความผูกพันทางความรู้สึก (Affective Commitment) 2. ความผูกพันทางการอยู่ต่อเนือง (Continuance Commitment) 3. ความผูกพันทางบรรทัดฐาน (Normative Commitment) นั้น มีความสัมพันธ์กันไปในทิศทางเดียวกัน ดังนั้น การที่องค์กรจะสร้างความผูกพันทางจิตใจให้เกิดขึ้นในองค์กร เมื่อสามารถสร้างความผูกพันทางความรู้สึกได้แล้ว ผลที่ตามมาคือจะสัมพันธ์กับความผูกพันทางการอยู่ต่อเนืองและความผูกพันทางบรรทัดฐาน ซึ่งจะเกิดขึ้นตามมาด้วย ทำให้พนักงานรู้สึกว่าเป็นที่ต้องอยู่ในองค์กร และได้สอดคล้องกับงานวิจัยของ นิศาชล ภูมิพันธ์ผล (2559) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของพนักงาน : กรณีศึกษา บริษัท เดลแมกซ์ แมชินเนอรี จำกัด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ผลการศึกษาพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ต่อการคงอยู่ในงานในทิศทางเดียวกัน ซึ่งจะเห็นได้ว่า เมื่อพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กร พนักงานย่อมมีการคงอยู่นานเพิ่มมากขึ้นด้วย

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

จากผลการศึกษาครั้งนี้ สามารถนำไปใช้เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับผู้บริหารและฝ่ายทรัพยากรบุคคล บริษัท ริกโก้ (ประเทศไทย) จำกัด เพื่อเป็นประโยชน์ในการสร้างความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อบริษัท และการคงอยู่ของพนักงาน เพื่อรักษาพนักงานให้คงอยู่กับบริษัทฯต่อไป เนื่องจากพนักงานเป็นหนึ่งในทรัพยากรที่มีคุณค่ามากที่สุดของบริษัท และเพื่อให้บริษัทฯบรรลุเป้าหมาย ดังนั้นผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับบริษัทฯต่อไป ดังนี้

1. บริษัทฯ ควรมีนโยบายส่งเสริมความก้าวหน้าในแต่ละตำแหน่งอย่างชัดเจน รวมถึงการประกาศหลักเกณฑ์การปรับแต่ละตำแหน่ง รวมถึงการสนับสนุนการดูงานทั้งในประเทศและต่างประเทศ
2. บริษัทฯ ควรเปิดโอกาสการแสดงออกของพนักงาน เพื่อสร้างแรงผลักดันในการยอมรับซึ่งกันและกัน สามารถจัดประชุมรายสัปดาห์ให้พนักงานแสดงความคิดเห็น
3. บริษัทฯ ควรมีการทบทวนโครงสร้างอัตราค่าตอบแทน ไม่ว่าจะเป็เงินเดือน อัตราการปรับเงินเดือน รวมถึงสวัสดิการต่าง ๆ ให้เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจและบริษัทอื่น ๆ ในอุตสาหกรรมเดียวกัน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการเพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการคงอยู่ของพนักงานบริษัท ไร้โก้ (ประเทศไทย) จำกัด กับพนักงานในแผนกต่างๆ เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและความผูกพันที่ก่อให้เกิดการคงอยู่ต่อบริษัทฯ
2. ควรศึกษาถึงผลกระทบและปัญหาความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานและความไม่ผูกพันที่ก่อให้เกิดการคงอยู่ต่อบริษัทฯ เพื่อให้ทราบถึงปัญหาที่เกิดขึ้นว่าควรแก้ไขอย่างไรและควรพัฒนาด้านใดบ้างเพื่อให้บริษัทฯ บรรลุเป้าหมายการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับบริษัทฯ
3. ควรศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการเพิ่มระดับการคงอยู่ต่อบริษัทฯ

เอกสารอ้างอิง

- นิสาชล ภูมิพินผล. (2559). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของพนักงาน: กรณีศึกษา บริษัท เดลแมกซ์ แมชชีนเนอรี่ จำกัด. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการวิศวกรรมธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ปฎิญา ปิ่นทอง. (2561). อิทธิพลของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีต่อความตั้งใจคงอยู่ของพนักงานวิศวกรกลุ่มเจนเนอเรชันวายในนิคมอุตสาหกรรม จังหวัดระยอง. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการบริหารและพัฒนาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วศกร ดวงประทีป. (2553). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานระดับปฏิบัติการกลุ่มบริษัทมินิแบ ประเทศไทย. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สโสมสร ศรีพันธุ์บุตร. (2553). ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- Mowday, R.T., Porter, L.W. & Steers, R.M. (1982). Employee-Organization Linkages: The Psychology of Commitment, Absenteesim, and Turnover. New York: Academic Press Inc.
- Price J.L., and Mueller C.W. (1986). Absenteeism and Turnover among Hospital Employees. Greenwich: JAI Press.