

ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงาน
บริษัท แอดวานซ์ คอนแทค เซ็นเตอร์ จำกัด (สำนักงานใหญ่)
FACTOR RELATING TO EMPLOYEE ENGAGEMENT OF
ADVANCED CONTACT CENTER CO., LTD. (HEAD OFFICE)

หญิงฤทัย ขุนทอง
สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ผู้รับผิดชอบบทความ

Miss.Nungruthai Kunthong

E-mail: nungruthai.new555@gmail.com

Faculty of Business Administration Program in Management, Ramkhamhaeng University

Corresponding author

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ระดับการศึกษา ที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ คอนแทค เซ็นเตอร์ จำกัด (สำนักงานใหญ่) 2) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านแรงจูงใจ ได้แก่ แรงจูงใจด้านค่าตอบแทน แรงจูงใจด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน แรงจูงใจด้านความก้าวหน้าในการทำงาน และแรงจูงใจด้านความมั่นคงในการทำงาน ที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงาน บริษัท แอดวานซ์ คอนแทค เซ็นเตอร์ จำกัด (สำนักงานใหญ่) กลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัท แอดวานซ์ คอนแทค เซ็นเตอร์ จำกัด (สำนักงานใหญ่) มีขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 338 คน โดยใช้แบบสอบถามที่ผ่านการทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach's Alpha) รวมเท่ากับ 0.922 เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติการทดสอบแบบ t-test สถิติความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะนำไปสู่การเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี LSD และสถิติการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีช่วงอายุระหว่าง 26-35 ปี มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานระหว่าง 6 -10 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี ปัจจัยด้านแรงจูงใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า แรงจูงใจด้านค่าตอบแทน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด และผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานบริษัท แอดวานซ์ คอนแทค เซ็นเตอร์ จำกัด (สำนักงานใหญ่) ที่มีอายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และระดับการศึกษาต่างกันส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานบริษัท ต่างกัน ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 นอกจากนี้ปัจจัยด้านแรงจูงใจ ได้แก่ แรงจูงใจด้านค่าตอบแทน แรงจูงใจด้าน

สภาพแวดล้อมในการทำงาน แรงจูงใจด้านความก้าวหน้าในการทำงาน และแรงจูงใจด้านความมั่นคงในการทำงาน ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ คอนแทค เซ็นเตอร์ จำกัด (สำนักงานใหญ่) ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01, 0.01, 0.05 และ 0.01 ตามลำดับ

คำสำคัญ: ความผูกพันของพนักงาน

ABSTRACT

The objectives of this study were 1) to study personal factors such as sex, age, period of employment and degree of study that affected to employee engagement of Advanced Contact Center co., ltd. (Head Office) 2) to study Motivation factors such as compensation, environmental work, progressive work and stabilize work that affected to employee engagement of Advanced Contact Center co., ltd. (Head Office). The sample group was 338 people of employee in Advanced Contact Center co., ltd. (Head Office). The questionnaire was used to be a tool for collecting the data with the total Cronbach' s Alpha 0.922. The data collected were analyzed by using the frequency, percentage, mean and standard deviation. The hypotheses were tested by Independent Sample (t-test), One-way ANOVA (F-test), in case of its had statistical significant different testing a pair of variables by LSD was used to test hypothesis for each pair in order to see which pair are different and Multiple Regression Analysis.

The results of study showed that the most of central personnel at Advanced Contact Center co., ltd.'s (Head Office) employee was female, age between 26-35 yaers old, period of employment between 6-10 years and got Beachelor degree had overall employee engagement at more levels, when focus in a part showed that motivation in compensation has the highest mean. Moreover, the results of hypothesis testing showed that personel who worked in Advanced Contact Center co., ltd. (Head Office) had different age and period of employment had employee engagement at statistical significance of 0.01 levels. Futhermore, motivation factors suc as compensation, environmental work, progressive work and stabilize work had effect to employee engagement of Advanced Contact Center co., ltd. (Head Office) at statistical significance of 0.01, 0.01, 0.05 and 0.01 levels as follow.

Keywords: Employee engagement

บทนำ

ในโลกยุคปัจจุบันที่เทคโนโลยีมีความก้าวหน้า และเปลี่ยนแปลงพัฒนาไปอย่างรวดเร็ว เข้าสู่ยุคดิจิทัล ยุคที่ความเจริญด้านการสื่อสารและเทคโนโลยีต่าง ๆ เข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวัน ทำให้ชีวิตของมนุษย์ต้องพึ่งพาเทคโนโลยีในการใช้ชีวิตประจำวันอยู่เสมอ เพื่ออำนวยความสะดวกในชีวิตประจำวันจนเกิดความเคยชินสามารถสื่อสารกันได้ทุกที่ทุกเวลา ทำให้ความสัมพันธ์ของผู้คนเข้าใกล้กันง่ายแค่เพียงปลายนิ้วสัมผัส เมื่อโลกถูกเชื่อมต่อให้เข้าใกล้กันมากขึ้น ได้เห็นและอัปเดตข้อมูลต่าง ๆ ของนานาประเทศเสมือนโลกที่ถูกย่อให้เล็กลง และเป็นโลกที่ถูกอย่างรวดเร็ว AIS Call Center ภายใต้ บริษัท แอดวานซ์ คอนแทค เซ็นเตอร์ จำกัด (Advanced Contact Center Co., Ltd. หรือ ACC) เป็นหนึ่งในเครือบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) (Advanced Info Service Plc. หรือ AIS) ซึ่งเป็นผู้นำธุรกิจในการสื่อสารโทรคมนาคมแบบไร้สายในประเทศไทย ด้วยส่วนแบ่งทางการตลาดในเชิงรายได้ที่สูงกว่าร้อยละ 52 AIS Call Center มีบทบาทสำคัญในการดูแลลูกค้าเอไอเอสและเอไอเอส 4G/3G ทุกกลุ่ม การบริหารจัดการเน้นสร้างความสัมพันธ์ และมอบประสบการณ์ที่ดีให้ลูกค้า การนำเสนอสินค้าและบริการ หรือกิจกรรมทางการตลาดที่เหมาะสมกับลูกค้าแต่ละท่าน เพื่อประโยชน์สูงสุดของลูกค้า ชูความโดดเด่นในการสร้างแตกต่างด้านบริการที่เหนือกว่าบนพื้นฐานของเทคโนโลยีที่ทันสมัย ภายใต้มาตรฐานการให้บริการที่มีคุณภาพ ทำให้เอไอเอส เป็นผู้ให้บริการโทรศัพท์ เคลื่อนที่อันดับหนึ่งของประเทศไทย ทั้งส่วนแบ่งการตลาดและทางด้านรายได้ สิ่งที่ยืนยันถึงความมุ่งมั่นและตั้งใจจริงในการทำงานอย่างมืออาชีพของ AIS Call Center เพื่อส่งมอบบริการแก่ลูกค้าอย่างต่อเนื่อง คือ รางวัลที่ได้รับจากหลายสถาบันที่มีชื่อเสียงและเป็นที่ยอมรับใน วงการธุรกิจทั้งในและต่างประเทศ ตลอดจนรางวัลเกียรติยศสำหรับกิจกรรมตอบแทนสังคมความสำเร็จที่ได้รับเกิดจากการสร้างพนักงานที่มีคุณภาพ ซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่สุดขององค์กร ตั้งแต่การคัดสรรการอบรม ฝึกฝนทักษะ ค้นคว้าข้อมูลที่มีบน Online ด้วยตนเองได้ตลอดเวลา ฝึกฝนสร้างกระบวนการคิดต่อยอด ดูแลการฝึกฝนสอนงานกับรุ่นพี่ที่มากประสบการณ์จนเกิดความรู้ ทักษะนำไปใช้ในการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด และเห็นคุณค่าของพนักงาน พร้อมให้พนักงานที่มีความรู้ ความสามารถของเราทุกคนเติบโตก้าวหน้าไปพร้อมกับองค์กร และยินดีต้อนรับทุกท่านที่ก้าวเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรแห่งความภาคภูมิใจนี้ เพื่อก้าวสู่ความสำเร็จร่วมกัน นอกจากนี้การศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงาน การขับเคลื่อนพัฒนาองค์กร ความผูกพันของพนักงานในวันนี้กลายเป็นความสำคัญ ซึ่งพนักงานที่มีความผูกพันเป็นคนที่มีความสามารถสร้างผลลัพธ์ และที่สำคัญกว่านั้นคือตัวแทนของบริษัท ผลลัพธ์ที่ได้จากความกระตือรือร้นของพนักงานในการทำงาน และนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร แสดงให้เห็นถึงพฤติกรรมเชิงบวกที่สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร (Mita Mehta, Akanksha Mall and Washwee Khokhar, 2016)

ดังนั้น ในการศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้ ผู้ศึกษาในฐานะพนักงาน AIS call center พบปัญหาและอุปสรรคหลายประการที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานระบบงานในการปฏิบัติหน้าที่ จึงมีความสนใจที่จะศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ คอนแทค เซ็นเตอร์ จำกัด (สำนักงานใหญ่)” ซึ่งจะศึกษาเกี่ยวกับ ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ ระยะเวลาในการ

ปฏิบัติงาน ระดับการศึกษา และปัจจัยด้านแรงจูงใจ ได้แก่ แรงจูงใจด้านค่าตอบแทน แรงจูงใจด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน แรงจูงใจด้านความก้าวหน้าในการทำงาน แรงจูงใจด้านความมั่นคงในการทำงาน ที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด (สำนักงานใหญ่) เพื่อหาข้อมูลปัจจัยที่มีต่อความผูกพันของพนักงาน บริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด (สำนักงานใหญ่) เพื่อนำผลงานวิจัยนี้มาใช้ให้เกิดประโยชน์ สำหรับเป็นข้อเสนอแนะเพื่อหาแนวทางปรับปรุงและพัฒนาความผูกพันของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด (สำนักงานใหญ่) ซึ่งจะทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพเกิดประสิทธิผลที่สอดคล้องกับนโยบาย เพื่อนำพาองค์กรสู่ความก้าวหน้าอย่างต่อเนื่อง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ระดับการศึกษา ที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด (สำนักงานใหญ่)
2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านแรงจูงใจ ได้แก่ แรงจูงใจด้านค่าตอบแทน แรงจูงใจด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน แรงจูงใจด้านความก้าวหน้าในการทำงาน และแรงจูงใจด้านความมั่นคงในการทำงาน ที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงาน บริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด (สำนักงานใหญ่)

สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และระดับการศึกษาที่ต่างกัน ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด (สำนักงานใหญ่) ต่างกัน
2. ปัจจัยด้านแรงจูงใจ ได้แก่ แรงจูงใจด้านค่าตอบแทน แรงจูงใจด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน แรงจูงใจด้านความก้าวหน้าในการทำงาน แรงจูงใจด้านความมั่นคงในการทำงาน ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด (สำนักงานใหญ่)

ขอบเขตของงานวิจัย

งานวิจัยฉบับนี้ได้ทำการศึกษาและค้นคว้าเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด (สำนักงานใหญ่) ดังต่อไปนี้

1. ขอบเขตประชากรที่ใช้ในการวิจัยเป็นพนักงานบริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด (สำนักงานใหญ่)
2. ขอบเขตกลุ่มตัวอย่าง ขอบเขตของกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานบริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด (สำนักงานใหญ่) ทั้งเพศชาย และเพศหญิง ช่วงอายุตั้งแต่ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี จนถึงอายุมากกว่า 45 ปี

3. ขนาดกลุ่มตัวอย่าง เนื่องจากผู้วิจัยทราบถึงจำนวนของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด (สำนักงานใหญ่) มีจำนวนทั้งสิ้น 2,195 คน จึงได้ใช้วิธีการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Yamane ที่มีระดับความเชื่อมั่น 95 % ที่ระดับความคลาดเคลื่อนที่ 5 % จึงได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 338 คน

4. ขอบเขตของเครื่องมือที่ใช้ ในการวิจัยครั้งนี้ได้ใช้แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด (สำนักงานใหญ่)

5. ขอบเขตด้านเนื้อหาและประเด็นในการศึกษา ตัวแปรที่ต้องการศึกษา ได้แก่

5.1 ตัวแปรอิสระ ดังนี้

5.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ระดับการศึกษา

5.1.2 ปัจจัยด้านแรงจูงใจ ได้แก่ แรงจูงใจด้านค่าตอบแทน แรงจูงใจด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน แรงจูงใจด้านความก้าวหน้าในการทำงาน แรงจูงใจด้านความมั่นคงในการทำงาน

5.2 ตัวแปรตาม คือ ความผูกพันโดยรวมของพนักงาน บริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด (สำนักงานใหญ่)

กรอบแนวคิดการวิจัย



ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงาน บริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด (สำนักงานใหญ่) สำหรับใช้เป็นแนวทางในการส่งเสริมปัจจัยที่จูงใจให้เกิดความผูกพันของพนักงานบริษัทฯ ให้สอดคล้องกับลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน

2. ทราบถึงปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงาน บริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด (สำนักงานใหญ่) สำหรับใช้เป็นแนวทางในการสร้างความผูกพันของพนักงานบริษัทฯ ให้สอดคล้องและตรงกับความต้องการอย่างแท้จริง

3. สามารถนำผลวิจัยที่ได้ไปใช้ประโยชน์ในการเสนอต่อผู้บริหาร เพื่อนำไปปรับปรุงพัฒนา รูปแบบการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ให้มีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับความต้องการของพนักงาน และสร้างความผูกพันที่ดี

ทบทวนวรรณกรรม

แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ

Barnard, (1986 อ้างใน เกศณรินทร์ งามเลิศ, 2559 หน้า 16-17) อธิบายถึง สิ่งจูงใจ (Incentives) ซึ่งเป็นเครื่องมือที่องค์กรใช้สำหรับกระตุ้นให้พนักงานในองค์กรเกิดแรงจูงใจในการทำงาน โดยสามารถแบ่งออกเป็น 8 ประการ ดังต่อไปนี้

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ ได้แก่ เงินค่าตอบแทน สิ่งของหรือสภาวะทางกายภาพ ที่ให้แก่พนักงานในองค์กรเป็นการค่าตอบแทนในการปฏิบัติงาน

2. สิ่งจูงใจที่เป็นโอกาสซึ่งไม่เกี่ยวกับวัตถุ ได้แก่ โอกาสที่พนักงานในองค์กรจะได้รับซึ่งต่างไปจากบุคคลอื่น เช่น ได้รับเกียรติหรือโอกาสที่จะมีชื่อเสียง โอกาสที่จะได้รับตำแหน่งที่สูงขึ้น ซึ่งมีความหมายต่อพนักงานในองค์กร ดังนั้นผู้บริหารจะต้องกำหนดหลักเกณฑ์ที่ชัดเจนสำหรับโอกาสดังกล่าว เพื่อให้ทั่วถึงทั้งองค์กร จะก่อให้เกิดความพยายามที่จะทำงาน ด้วยความขยัน และตั้งใจ เพื่อให้งานที่ทำมีประสิทธิภาพอย่างแท้จริง

3. สิ่งจูงใจที่เกี่ยวกับลักษณะทางกายภาพที่พึงปรารถนา ได้แก่ การมีสภาพแวดล้อมเกี่ยวกับสถานที่ทำงาน เครื่องมือเครื่องใช้ในสำนักงาน วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่มีคุณภาพ

4. สิ่งจูงใจที่เกี่ยวกับผลประโยชน์ทางอุดมคติ ซึ่งเป็นผลประโยชน์ที่มีอำนาจมาก คือ การเปิดโอกาสให้บุคคลได้สนองอุดมคติหรืออุดมการณ์ของตน เช่น การได้แสดงฝีมือและรู้สึกพอใจที่ได้ทำงานอย่างเต็มที่ ฯลฯ ซึ่งผู้บริหารที่ดีควรให้อิสระแก่พนักงานในการทำงาน เพื่อให้ได้ผลงานที่ดี เป็นที่ยกย่องของบุคคล เกิดความภาคภูมิใจ มีความสุข และมีความพอใจ

5. สิ่งจูงใจที่เป็นการดึงดูดใจในสังคม หมายถึง การคบหาสมาคมกันในหมู่พนักงานหรือความผูกพันของพนักงานในองค์กร หากมีการแบ่งพรรคแบ่งพวก คอยจับผิดซึ่งกันและกัน ไม่นับถือซึ่งกันและกัน ไม่มีน้ำใจซึ่งกันและกัน องค์กรก็จะเป็นองค์กรที่น่าเบื่อและไม่ประสบความสำเร็จ ดังนั้น ผู้บริหารต้องกำกับดูแลแก้ไขไม่ให้เกิดสภาพปัญหาดังกล่าว

6. สิ่งจูงใจที่เกี่ยวกับสภาพการทำงาน หมายถึง การปรับปรุงสภาพของการทำงาน และวิธีการทำงานให้เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของพนักงานในองค์กร รวมถึงตรงกับทัศนคติของแต่ละบุคคล ซึ่งจะช่วยให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

7. สิ่งจูงใจที่เกี่ยวกับโอกาสมีส่วนร่วมในการทำงาน หมายถึง การเปิดโอกาสให้พนักงานในองค์กรได้แสดงความคิดเห็น และได้มีส่วนร่วมในการทำงานทุกอย่างที่จัดขึ้นในองค์กร เพื่อให้พนักงานในองค์กรมีความรู้สึกว่าคุณค่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร

8. สิ่งจูงใจที่เกี่ยวกับการอยู่ร่วมกันฉันท์มิตร หมายถึง ความสัมพันธ์ของพนักงานในองค์กรที่มีความสัมพันธ์กันเป็นอย่างดี มีความเป็นมิตร มีการให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ร่วมมือกันทำงานในองค์กรอย่างเป็นทีม ทำให้เกิดผลสำเร็จของงานตามที่ตั้งเป้าหมายไว้

แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพัน

Steer, (1977, 46-56) ได้อธิบายถึงความสำคัญของความผูกพันของพนักงานไว้ดังต่อไปนี้

1. ความผูกพันของพนักงาน เป็นแนวคิดที่ครอบคลุมมากกว่าความพึงพอใจ สามารถสะท้อนถึงให้เห็นถึงกระบวนการทำงานของบุคคลต่อองค์กร ในขณะที่ความพึงพอใจจะสะท้อนให้เห็นถึงการตอบสนองของบุคคลต่องาน หรือแง่หนึ่งของงานเท่านั้น

2. ความผูกพันของพนักงานในองค์กร ค่อนข้างมีเสถียรภาพมากกว่าความพึงพอใจในการทำงาน ถึงแม้จะมีการพัฒนาอย่างช้า ๆ แต่ก็อยู่อย่างมั่นคง

3. ความผูกพันของพนักงานในองค์กร เป็นเครื่องบ่งชี้ที่ดีถึงความมีประสิทธิภาพในการบริหารจัดการที่ดีในองค์กร

วิธีดำเนินการวิจัย

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1.1 ใช้ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าความถี่ (Frequency) กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงกลุ่ม ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลที่ประกอบด้วย เพศ อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ระดับการศึกษา

1.2 ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงปริมาณ ได้แก่ ปัจจัยด้านแรงจูงใจทางด้านค่าตอบแทน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน และด้านความมั่นคงในการทำงาน และปัจจัยความผูกพันโดยรวมของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด (สำนักงานใหญ่)

2. สถิติอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์จากสมมุติฐานการวิจัยดังต่อไปนี้

2.1 ปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามเพศ อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และระดับการศึกษา ต่างกัน ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด (สำนักงานใหญ่) ต่างกัน

2.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศต่างกัน ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด (สำนักงานใหญ่) ต่างกัน จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติการทดสอบแบบ t – test

2.1.2 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และด้านระดับการศึกษา ต่างกัน ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด (สำนักงานใหญ่) ต่างกัน จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One – Way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะนำไปสู่การเปรียบเทียบเป็นรายคู่โดยใช้วิธี Multiple Comparisons (LSD)

2.2 ปัจจัยแรงจูงใจ ได้แก่ ด้านค่าตอบแทน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน มีผลต่อความผูกพันของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด (สำนักงานใหญ่) จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติถดถอยพหุคูณ Multiple Regression Analysis

ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 การศึกษาข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด (สำนักงานใหญ่) ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง เป็นการศึกษาวิเคราะห์ค่าความถี่และค่าร้อยละ ของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ เพศ อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ระดับการศึกษา และศึกษาวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านแรงจูงใจ ได้แก่ แรงจูงใจด้านค่าตอบแทน แรงจูงใจด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน แรงจูงใจด้านความก้าวหน้าในการทำงาน และแรงจูงใจด้านความมั่นคงในการทำงาน และปัจจัยความผูกพันโดยรวมของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด (สำนักงานใหญ่) พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีช่วงอายุระหว่าง 26-35 ระยะเวลาในการปฏิบัติงานระหว่าง 6-10 ปี มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี และปัจจัยด้านแรงจูงใจ ได้แก่ แรงจูงใจด้านค่าตอบแทน แรงจูงใจด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน แรงจูงใจด้านความก้าวหน้าในการทำงาน แรงจูงใจด้านความมั่นคงในการทำงาน พบว่า มีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านแรงจูงใจ โดยรวมทั้งหมดอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า แรงจูงใจด้านค่าตอบแทน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือแรงจูงใจด้านความมั่นคงในการทำงาน แรงจูงใจด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และแรงจูงใจด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และระดับการศึกษาที่ต่างกัน ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด (สำนักงานใหญ่) ต่างกัน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และระดับการศึกษา ที่ต่างกัน ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด (สำนักงานใหญ่) ต่างกัน และปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศที่ต่างกัน ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด (สำนักงานใหญ่) ไม่ต่างกัน

ปัจจัยด้านแรงจูงใจ ได้แก่ แรงจูงใจด้านค่าตอบแทน แรงจูงใจด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน แรงจูงใจด้านความก้าวหน้าในการทำงาน แรงจูงใจด้านความมั่นคงในการทำงาน ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด (สำนักงานใหญ่)

อภิปรายผล

การวิจัยครั้งนี้ได้นำผลการวิเคราะห์เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด (สำนักงานใหญ่) ที่มีความสอดคล้องและแตกต่างของผลการวิจัยที่ผ่านมารวมถึงวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง และแนวคิดทฤษฎีต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. ผลสำรวจพนักงานบริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด (สำนักงานใหญ่) จำนวน 338 คน พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 271 คน คิดเป็นร้อยละ 80.20 มีช่วงอายุระหว่าง 26-35 ปี จำนวนทั้งสิ้น 216 คน คิดเป็นร้อยละ 63.90 ระยะเวลาในการปฏิบัติงานระหว่าง 6-10 ปี จำนวนทั้งสิ้น 125 คน คิดเป็นร้อยละ 37.00 และส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวนทั้งสิ้น 316 คน คิดเป็นร้อยละ 93.50

ปัจจัยด้านแรงจูงใจ ได้แก่ แรงจูงใจด้านค่าตอบแทน แรงจูงใจด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน แรงจูงใจด้านความก้าวหน้าในการทำงาน แรงจูงใจด้านความมั่นคงในการทำงาน พบว่า พนักงานบริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด (สำนักงานใหญ่) มีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านแรงจูงใจ โดยรวมทั้งหมดอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า แรงจูงใจด้านค่าตอบแทน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 4.02 แรงจูงใจด้านความมั่นคงในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 แรงจูงใจด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 และแรงจูงใจด้านความก้าวหน้าในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.23 ตามลำดับ

ความผูกพันโดยรวมของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด (สำนักงานใหญ่) พบว่า พนักงานบริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด (สำนักงานใหญ่) มีความผูกพันโดยรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12

2. สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และระดับการศึกษาที่ต่างกัน ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด (สำนักงานใหญ่) ต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศที่ต่างกัน ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด (สำนักงานใหญ่) ต่างกัน พบว่า พนักงานบริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด (สำนักงานใหญ่) ที่มีเพศที่ต่างกัน ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานบริษัท ไม่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ แสดงว่า เพศเป็นปัจจัยที่ไม่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด (สำนักงานใหญ่) สอดคล้องกับงานวิจัยของ นิตยา บ้านโก, (2558) อธิบายสิ่งที่ได้จากการศึกษาลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศที่ต่างกัน พบว่า เพศหญิงหรือเพศชายไม่มีความแตกต่างกันต่อความผูกพันกับองค์กร เนื่องจากความผูกพัน

ดังกล่าวอาจไม่ได้ขึ้นอยู่กับลักษณะทางด้านเพศ แต่อาจขึ้นอยู่กับสิ่งที่จูงใจอื่นที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานในองค์กรได้อย่างดีและพัฒนาองค์กรไปในทางที่ดีและยั่งยืน

สมมติฐานที่ 1.2 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุที่ต่างกัน ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด (สำนักงานใหญ่) ต่างกัน พบว่า พนักงานบริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด (สำนักงานใหญ่) ที่มีอายุที่ต่างกัน ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานบริษัท แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Allan & Meyer, (1990, pp.1-18, อ้างใน โสมย์สิริ มูลทองทิพย์, 2556 หน้า 15) ได้ทำการศึกษาถึงความผูกพันต่อองค์กร โดยอธิบายว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันของพนักงานทางด้านการทำงาน คือ อายุ ซึ่งจะมีผลต่อระดับความพึงพอใจในอาชีพ และการรับรู้โดยการเปรียบเทียบงานของตนกับงานอื่น ๆ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Herebiniaak and Alutto, (1972, อ้างใน ฐิติมา หลักทอง, 2557 หน้า 15) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร ผลของการศึกษา พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุที่ต่างกันจะมีผลต่อระดับของความผูกพันที่ต่างกัน โดยคนที่มีอายุมากจะยิ่งมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าคนที่มีอายุน้อย เพราะว่าการที่คนที่มีอายุมากขึ้นจะรู้สึกตระหนักว่าตนมีข้อจำกัดที่จะเปลี่ยนงาน ดังนั้น เมื่ออายุมากขึ้นจึงจะอยู่กับองค์กรให้นานและเกิดความรู้สึกผูกพันที่มากยิ่งขึ้น

สมมติฐานที่ 1.3 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่ต่างกัน ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด (สำนักงานใหญ่) ต่างกัน พบว่า พนักงานบริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด (สำนักงานใหญ่) ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่ต่างกันของพนักงานบริษัท ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด (สำนักงานใหญ่) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ นิตยา บ้านโก , (2558) อธิบายว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อระดับความผูกพันของพนักงานที่แตกต่างกัน พบว่า โดยช่วงอายุของการทำงานที่มากจะส่งผลต่อความผูกพันที่เพิ่มมากขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ เมาร์เดย์ และคณะ, (1982, อ้างใน วรณิภา นิลวรรณ, 2554 หน้า 21) อธิบายถึงระยะเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานที่นาน จะมีความผูกพันที่สูงขึ้น เนื่องจากได้อุทิศแรงกายแรงใจ สติปัญญา ทักษะ สะสมประสบการณ์ และความเชี่ยวชาญในการทำงาน ทำให้เกิดแรงจูงใจที่จะปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น และหวังที่จะได้รับผลประโยชน์ตอบแทน หรือการเลื่อนตำแหน่งที่พึงพอใจมากขึ้น จึงมีความต้องการที่จะลาออกจากงานที่ทำน้อยลง

สมมติฐานที่ 1.4 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาที่ต่างกัน ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด (สำนักงานใหญ่) ต่างกัน พบว่า พนักงานบริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด (สำนักงานใหญ่) ที่มีระดับการศึกษาที่ต่างกัน ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงาน

บริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด (สำนักงานใหญ่) ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Allan & Meyer, (1990, pp. 1-18, อ้างใน โสมย์สิริ มุลทองทิพย์, 2556 หน้า 15) ได้ทำการศึกษาถึงความผูกพันต่อองค์กร โดยอธิบายว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันของพนักงานทางด้านการทำงาน คือ ระดับการศึกษาซึ่งส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานในองค์กรในระดับที่ต่ำ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Herebiniak and Alutto, (1972, อ้างใน ฐิติมา หลักทอง, 2557 หน้า 15) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร ผลของการศึกษา พบว่า ระดับการศึกษาส่งผลต่อระดับความผูกพันของพนักงานหากพนักงานมีแผนที่จะศึกษาต่อหรือปรารถนาที่จะพัฒนาความรู้เพื่อให้เกิดความเป็นมืออาชีพ พนักงานเหล่านั้นจะมีโอกาสที่จะเลือกงาน หรือโยกย้ายงานจากองค์กรหนึ่งไปอีกรายหนึ่งได้ง่าย ส่งผลให้พนักงานเหล่านั้นมีความผูกพันที่น้อยตามไปด้วย

3. สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านแรงจูงใจ ได้แก่ แรงจูงใจด้านค่าตอบแทน แรงจูงใจด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน แรงจูงใจด้านความก้าวหน้าในการทำงาน แรงจูงใจด้านความมั่นคงในการทำงาน ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด (สำนักงานใหญ่)

สมมติฐานที่ 2.1 แรงจูงใจด้านค่าตอบแทน ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด (สำนักงานใหญ่)

ตัวแปรแรงจูงใจด้านค่าตอบแทน ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด (สำนักงานใหญ่) อย่างมีระดับความมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ Steers, (1977 อ้างใน โสมย์สิริ มุลทองทิพย์, 2556 หน้า 18-19) ได้อธิบายถึงปัจจัยที่กำหนดความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร ได้แก่ ความพึงพอใจที่มีต่อค่าตอบแทน คือการได้รับค่าตอบแทนที่เป็นธรรมเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความผูกพัน เนื่องจากทุกคนมีความปรารถนาที่จะได้รับความยุติธรรม โดยในการประเมินความเสมอภาค บุคคลจะเปรียบเทียบรางวัลตอบแทนที่ได้รับกับความพยายามที่ตนได้ลงแรงไปในงาน และจะเปรียบเทียบกับเพื่อนร่วมงานคนอื่น ๆ เช่นกัน ความเสมอภาคจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับรู้ว่าอัตราส่วนของรางวัลที่ได้รับและกำลังที่ลงไปเท่าเทียมกับอัตราส่วนของผู้อื่นหรือไม่

สมมติฐานที่ 2.2 แรงจูงใจด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด (สำนักงานใหญ่)

ตัวแปรแรงจูงใจด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด (สำนักงานใหญ่) อย่างมีระดับความมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ นรากร ภาคชสาร, (2556) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันในองค์กรของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษาสายวิชาการ พบว่า แรงจูงใจด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงานในองค์กรในระดับปานกลางและทิศทางเดียวกัน กมลชนก ยิ่งสกุล, (2558) ได้ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรม พบว่า แรงจูงใจด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน อยู่ในระดับมากที่สุด เป็นลำดับที่หนึ่ง และพนักงานมีแรงจูงใจมากที่สุดในเรื่อง สถานที่ทำงานมี

ความสะอาด และมีอากาศถ่ายเทสะดวกอยู่ในลำดับที่หนึ่ง รองลงมาคือ มีห้องอาหารและห้องน้ำที่สะอาด และเพียงพออยู่ในลำดับที่สองนอกจากนั้นสถานที่ทำงานมีปริมาณแสงสว่างเพียงพอและเหมาะสมอยู่ในลำดับที่สาม ภายในอาคารมีทางออกฉุกเฉินที่เพียงพอและปลอดภัยอยู่ในลำดับที่สี่ อุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ในการทำงานมีเหมาะสมเพียงพอ พร้อมใช้และปลอดภัย อยู่ในลำดับที่ห้า

สมมติฐานที่ 2.3 แรงจูงใจด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด (สำนักงานใหญ่)

ตัวแปรแรงจูงใจด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด (สำนักงานใหญ่) อย่างมีระดับความมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ วรารักษ์ สิลเลิศพันธ์, (2557) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร พบว่า แรงจูงใจด้านโอกาสในการก้าวหน้า และความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร มีความสัมพันธ์กันในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ นรากร งามชสาร, (2556) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันในองค์กรของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษาสาขาวิชาการ พบว่า แรงจูงใจด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การทำงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงานในองค์กรในระดับปานกลาง และมีทิศทางเดียวกัน

สมมติฐานที่ 2.4 แรงจูงใจด้านความมั่นคงในการทำงาน ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด (สำนักงานใหญ่)

ตัวแปรแรงจูงใจด้านความมั่นคงในการทำงาน ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด (สำนักงานใหญ่) อย่างมีระดับความมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ วรารักษ์ สิลเลิศพันธ์, (2557) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพัน ต่อองค์กรของพนักงาน พบว่า แรงจูงใจด้านความน่าเชื่อถือขององค์กร และความผูกพันต่อองค์กร มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง สอดคล้องกับงานวิจัยของ นรากร งามชสาร, (2556) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันในองค์กรของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษาสาขาวิชาการ พบว่า แรงจูงใจด้านความมั่นคงในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันในองค์กรระดับปานกลางและทิศทางเดียวกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ กมลชนก ยิ่งสกุล, (2558) ได้ศึกษาแรงจูงใจที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมด้านความมั่นคงในงาน พบว่า พนักงานมีแรงจูงใจด้านความมั่นคงในงาน อยู่ในระดับมาก เป็นลำดับที่สาม และมีแรงจูงใจมากที่สุดในเรื่องมิชชันและกำลังใจในการทำงานอยู่ในลำดับที่หนึ่ง การมีรายได้มีค่าตอบแทนจากการทำงาน ที่แน่นอน อยู่ในลำดับที่สองนอกจาก นั้นการมีความรู้สึกรับประกัน และมั่นใจในหน้าที่การงานอยู่ในลำดับที่สาม การมีโอกาสในความก้าวหน้าในการทำงานอยู่ในลำดับที่สี่

ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคล

1. ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า พนักงานบริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด (สำนักงานใหญ่) ที่มีอายุ ที่ต่างกัน ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด (สำนักงานใหญ่) ดังนั้นผู้วิจัยจึงเสนอแนะจากผลการวิจัยว่า บริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด (สำนักงานใหญ่) ควรปรับปรุงระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลและระบบการบริหาร ให้ให้สอดคล้องกับช่วงอายุที่แตกต่างกัน โดยการเน้นสิ่งจูงใจที่เพิ่มมายิ่งขึ้นจากผลการดำเนินหรือเพิ่มกิจกรรมในการสร้างความรักและความผูกพันที่ดีต่อองค์กรให้แก่พนักงานในระดับปฏิบัติการเพื่อให้เกิดความผูกพันที่ดีขึ้น

2. ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า พนักงานบริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด (สำนักงานใหญ่) ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ที่ต่างกัน ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด (สำนักงานใหญ่) ดังนั้นผู้วิจัยจึงเสนอแนะจากผลการวิจัยว่า บริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด (สำนักงานใหญ่) ควรปรับปรุงระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลและระบบการบริหาร ให้ให้สอดคล้องกับระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน โดยการเน้นสิ่งจูงใจด้านค่าตอบแทนหรือเงินพิเศษที่เพิ่มขึ้นจากผลการดำเนิน หรือเพิ่มกิจกรรมในการสร้างความรักและความผูกพันที่ดีต่อองค์กรให้แก่พนักงานในระดับปฏิบัติรู้สึกว่างค์กรให้ความสำคัญกับพนักงานในทุกระดับ

3. ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาที่ต่างกัน ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานบริษัท ต่างกัน โดยที่พนักงานบริษัทที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความผูกพันของพนักงานโดยรวม มากที่สุด ดังนั้นผู้วิจัยจึงเสนอแนะจากผลการวิจัยว่า บริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด (สำนักงานใหญ่) ควรปรับปรุงระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลและระบบการบริหาร ให้ให้สอดคล้องกับระดับการศึกษาแตกต่างกัน โดยการเพิ่มกิจกรรมในการเสริมสร้างองค์ความรู้และประสบการณ์ใหม่ๆ เพื่อให้พนักงานที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีศักยภาพที่ไม่แตกต่างกันจนสามารถทดแทนการปฏิบัติงานในแต่ละตำแหน่งได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้พนักงานเหล่านั้นเกิดความมั่นใจว่างค์กรให้ความสำคัญกับพนักงานที่เท่าเทียมกัน เกิดความผูกพันที่ดีในองค์กร

ปัจจัยด้านแรงจูงใจ

1. แรงจูงใจด้านค่าตอบแทน ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด (สำนักงานใหญ่) ดังนั้นผู้วิจัยจึงเสนอแนะจากผลการวิจัยว่า บริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด (สำนักงานใหญ่) ควรปรับปรุงระบบของการให้ค่าตอบแทน โดยเน้นการปรับปรุงตัวชี้วัดขั้นต่ำของผลงานให้สอดคล้องกับภารกิจของงานและสอดคล้องกับสภาวะการแข่งขันทางธุรกิจในปัจจุบัน เพื่อให้พนักงานได้รับค่าตอบแทนที่เป็นจริงกับสภาพงานในแต่ละฝ่าย อย่างเหมาะสมและเพียงพอต่อการดำรงชีพในปัจจุบัน เพื่อให้พนักงานเกิดความผูกพันที่ดีทั้งต่อเพื่อนร่วมงานและต่อองค์กร

2. แรงจูงใจด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด (สำนักงานใหญ่) ดังนั้นผู้วิจัยจึงเสนอแนะจากผลการวิจัยว่า บริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด (สำนักงานใหญ่) ควรเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน สถานที่พักผ่อนในยามว่าง การจัดกิจกรรมหรือการให้บริการด้านนันทนาการที่เพิ่มมากยิ่งขึ้น เพื่อช่วยลดความเครียดและสร้างแรงจูงใจในการทำงานที่เพิ่มมากยิ่งขึ้น เกิดความรักและความผูกพันที่ดีภายในองค์กร

3. แรงจูงใจด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด (สำนักงานใหญ่) ดังนั้นผู้วิจัยจึงเสนอแนะจากผลการวิจัยว่า บริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด (สำนักงานใหญ่) ควรปรับปรุงระบบการบริหารงานทรัพยากรบุคคลโดยมุ่งเน้นความก้าวหน้าในการทำงานที่สอดคล้องกับภารกิจงานที่มีความยากง่ายที่ไม่เหมือนกัน โดยการสนับสนุนพนักงานที่อยู่ในสายงานหลักขององค์กรให้ได้รับการฝึกอบรมที่จะส่งผลให้พนักงานเหล่านั้นได้มีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งงานที่หลากหลาย เพื่อให้พนักงานเหล่านั้นเกิดความมั่นใจ และมีความมุ่งมั่นในการทำงานเพื่อบรรลุตามเป้าหมายขององค์กรเพื่อก้าวไปสู่ตำแหน่งที่คาดหวัง เมื่อองค์กรให้ความชัดเจนต่อผู้ปฏิบัติงานจะเกิดความผูกพันกับองค์กรในระยะยาว

4. แรงจูงใจด้านความมั่นคงในการทำงาน ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด (สำนักงานใหญ่) ดังนั้นผู้วิจัยจึงเสนอแนะจากผลการวิจัยว่า บริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด (สำนักงานใหญ่) ควรปรับปรุงระบบการบริหารงานทรัพยากรบุคคลโดยมุ่งเน้นการสร้าง ความเชื่อมั่นให้แก่พนักงานโดยการจัดสวัสดิการ และสิทธิในการเข้าถึงสิ่งอำนวยความสะดวกที่สอดคล้องกับภารกิจงานที่ปฏิบัติ เพื่อช่วยเหลือสร้างความมั่นใจว่างานที่ได้ปฏิบัติจะทำให้มีชีวิตที่ดียิ่งขึ้นไปจนถึงวันเกษียณอายุ หากองค์กรสามารถสร้างสิ่งเหล่านี้ได้จะเป็นการสร้างความรักความผูกพันที่ดีภายในองค์กร

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรเพิ่มขนาดขอบเขตทางด้านประชากร และขนาดของกลุ่มตัวอย่างให้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น เช่น ขยายการศึกษาประชากรในส่วนภูมิภาค เพื่อให้ได้ความแตกต่าง และความหลากหลายของผลงานวิจัยที่มากยิ่งขึ้น

2.2 ควรศึกษาตัวแปรอื่น ๆ ที่อาจจะส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด (สำนักงานใหญ่) อาทิเช่น ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ สถานภาพ รายได้ และลักษณะตำแหน่งงาน เป็นต้น ปัจจัยด้านแรงจูงใจ ได้แก่ แรงจูงใจด้านการยอมรับนับถือ แรงจูงใจด้านความสำเร็จของงาน แรงจูงใจด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

- กมลชนก ยิ่งสกุล. (2558). **แรงจูงใจของพนักงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร**. สารนิพนธ์
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสยาม.
- เกศณรินทร์ งามเลิศ. (2559). **แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน และลูกจ้าง
องค์กรคลังสินค้า**. ค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ฐิติมา หลีกทอง. (2557). **ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ผลิตภัณฑ์ส่วนอุตสาหกรรมยานยนต์
แห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี**. งานนิพนธ์ รัฐศาสตรมหาบัณฑิต.
ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นรากร งามชสาร. (2556). **ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันในองค์กรของ
พนักงานในสถาบันอุดมศึกษาสายวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา**. ค้นคว้าอิสระ
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. นครราชสีมา : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน.
- นิตยา บ้านโก. (2558). **ปัจจัยที่มีผลกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรภาครัฐศูนย์ฝึกพาณิชย์นาวี
กรมเจ้าท่า กระทรวงคมนาคม**. วิทยานิพนธ์ รัฐศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัย
ธรรมศาสตร์.
- บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) . (2559). **รายงานพัฒนาความยั่งยืน**.
[ข้อมูลเล็กทรอนิกส์]. สืบค้นจาก https://www.ais.co.th/sustainability/SD-report/sub_report_2559/our%20people.pdf.
- วรรณิภา นิลวรรณ. (2554). **ความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา
ในวิทยาลัยอาชีวศึกษาสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี**. ค้นคว้าอิสระ
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. ปทุมธานี : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- วรารักษ์ ลีเลิศพันธ์. (2557). **ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท เนชั่น
บรอดแคสติ้ง คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)**. ค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต.
กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเนชั่น.
- โสมย์สิริ มูลทองทิพย์. (2556). **ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงเรียนมัธยมศึกษา
อำเภอท่ามะกา**. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- Mita Mehta, Akanksha Mall and Vashwee Khokhar. (2016). **Employee Engagement:
A Review Paper on Factors Affecting Employee Engagement**. Symbiosis
Institute of Management Studies, Symbiosis International University.
- Steer, R. M. (1977). **Organizationzational effectiveness: A bechavioral view**. Santa
Monica, California: Goodyear.