

**ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อ  
องค์กร ของพนักงานคอลเซ็นเตอร์ บริษัทคอนเซนทริก เซอร์วิสเซส  
(ประเทศไทย) จำกัด**

Relationship between Quality of Work-life and Effect on the  
Organizational Engagement of Call Center Staff at Concentrix  
Services (Thailand) Company Limited

อิสริย์ จันทร์วิเศษณ์<sup>1</sup>, ดร.กรเอก กาญจนนาโถก<sup>2</sup>

**บทคัดย่อ**

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ เพื่อ (1) ศึกษาความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานคอลเซ็นเตอร์ บริษัทคอนเซนทริก เซอร์วิสเซส (ประเทศไทย) จำกัด (2) ศึกษาเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานคอลเซ็นเตอร์ บริษัทคอนเซนทริก เซอร์วิสเซส (ประเทศไทย) จำกัด(3) ศึกษาเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานคอลเซ็นเตอร์ บริษัทคอนเซนทริก เซอร์วิสเซส (ประเทศไทย) จำกัด ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ ประชากร พนักงานคอลเซ็นเตอร์ บริษัทคอนเซนทริก เซอร์วิสเซส (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม สถิติสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ทดสอบที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ANOVA การวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และการวิเคราะห์ถดถอย

ผลการศึกษา ตามวัตถุประสงค์ พบว่า (1) ระดับความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กรในระดับเห็นด้วยปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวม 3.09 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม 0.49

(2) ผลการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กรที่แตกต่างกันเพียงด้านเดียวคือ ระดับการศึกษา ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลด้าน เพศ อายุ สถานภาพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่แตกต่างกัน

**คำสำคัญ :** คุณภาพชีวิตการทำงานที่ ความผูกพันต่อองค์กร

---

<sup>1</sup>นักศึกษาโครงการพิเศษ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

<sup>2</sup>อาจารย์ที่ปรึกษาค้นคว้าอิสระ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

## **Abstract**

Independent study on Relationship Between Quality of Work Life and Effect

On the Organizational Engagement Of Call Center Employee At Concentrix Services (Thailand)

CO.LTD aims to (1) A study of Organizational Engagement of Call Center Employee at Concentrix Services (Thailand) CO.LTD

(2) Comparative study of personal factors and Organizational Engagement of Call Center Employee at Concentrix Services (Thailand) CO.LTD. A sample was selected from 400 Call Center Employee At Concentrix Services (Thailand) CO.LTD and data was analyzed by using descriptive statistics such as Frequency, Percentage, Mean and Standard Deviation. The researcher also tested the hypotheses according to inferential statistics such as T-test, one-way ANOVA, Pearson Correlations and Regression Analysis

The result according to the objective (1) The level of opinions towards organizational engagement at the moderate level of approval. It has a total mean of 3.09 and a total standard deviation of 0.49

(2) The results of studies on individual factors differed only in one opinion on organizational engagement is Education level as for personal factors, gender, age, status, and average monthly income are not differed.

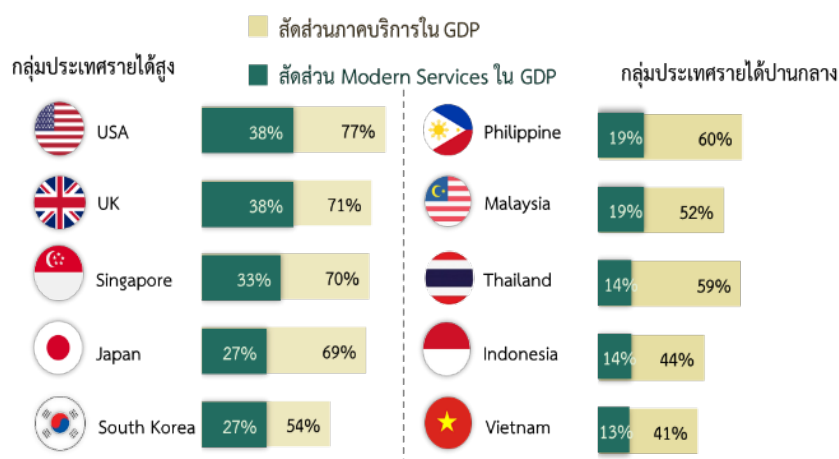
**Keywords:** Quality of Work Life Organizational Engagement

## บทนำ

ทรัพยากรมนุษย์นั้นถือเป็นปัจจัยสำคัญหนึ่งในการดำเนินธุรกิจและมีส่วนช่วยในการผลักดันองค์การให้ดำเนินไปตามแนวทางที่มุ่งหวัง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในธุรกิจประเภทการบริการที่มุ่งเน้นการใช้ทรัพยากรมนุษย์เป็นส่วนใหญ่ World Trade Organization (WTO) ได้ให้ความสำคัญกับธุรกิจบริการไว้ว่า “บริการนั้นเปรียบเสมือนกระดูกสันหลังของเศรษฐกิจโลกและเป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญที่สุดของการค้าระหว่างประเทศ ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีปัจจุบันทำให้การให้บริการข้ามพรมแดนทำได้ง่ายขึ้นจึงเป็นการเพิ่มโอกาสให้กับเศรษฐกิจของประเทศและธุรกิจส่วนบุคคลมากขึ้น นอกจากนี้บริการยังเป็นปัจจัยสำคัญในการผลิตสินค้าอีกด้วย โดยบริการมีส่วนประมาณ 50% ของการค้าโลก”

ที่มา จาก World Trade Organization Online 2563 สืบค้นเมื่อวันที่ 6 พฤศจิกายน 2563 จาก [https://www.wto.org/english/tratop\\_e/serv\\_e/serv\\_e.htm](https://www.wto.org/english/tratop_e/serv_e/serv_e.htm)

นโยบายการค้าบริการจึงเป็นปัจจัยสำคัญของการลงทุนโดยตรงจากต่างประเทศการมีส่วนร่วมในห่วงโซ่มูลค่าระดับโลกผลผลิตและการส่งออกผลิตภัณฑ์ที่ผลิต นโยบายที่เกี่ยวข้องกับการค้าบริการยังนำไปสู่วัตถุประสงค์ระดับชาติที่หลากหลายรวมถึงการบรรลุเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน สัดส่วนภาคบริการใน GDP จำแนกประเทศตามลำดับรายได้

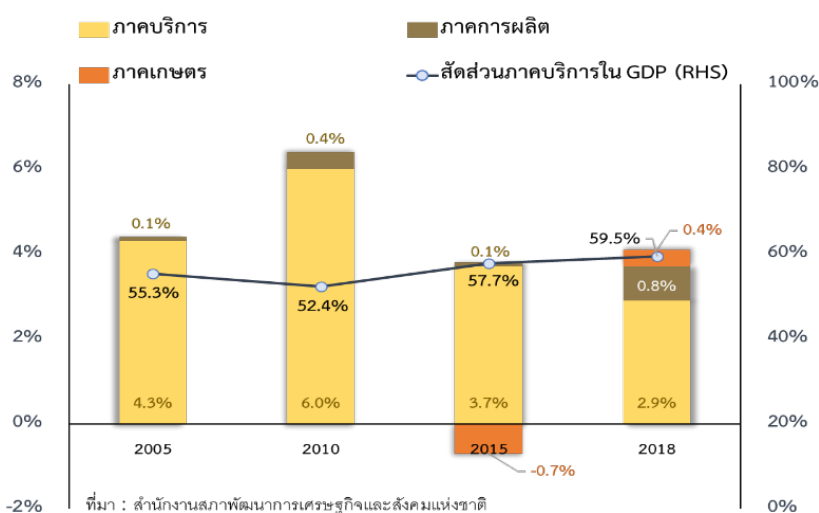


ที่มา: World Bank and OECD ICIO Tables คำนวณโดย รพท.

### ภาพ 1 สัดส่วน GDP ในภาคบริการ

ที่มา จาก ธนาคารแห่งประเทศไทย Online 2563 สืบค้นเมื่อวันที่ 6 พฤศจิกายน 2563 จาก <https://www.bot.or.th/Thai/MonetaryPolicy/ArticleAndResearch/Pages/FAQ167.aspx>

ในประเทศไทย ภาคบริการมีบทบาทอย่างมากต่อการขยายตัวทางเศรษฐกิจและมีความสำคัญเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง สะท้อนจากสัดส่วนต่อ GDP ที่เพิ่มขึ้น จาก 55% ในปี 2005 เป็น 60% ในปี 2018 อย่างไรก็ดี ในระยะกว่า 20 ปีที่ผ่านมา โครงสร้างภาคบริการไทยมีการเปลี่ยนแปลงไม่มากนัก แม้ว่าความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีจะผลักดันให้ทุกภาคส่วนต้องปรับตัวเพื่อความอยู่รอด โดย Traditional Services ยังคงครองความสำคัญในลำดับต้น ๆ โดยเฉพาะธุรกิจการค้า การขนส่ง โรงแรมและภัตตาคาร



## ภาพที่ 2 สัดส่วนภาคบริการ Contribution to GDP Growth ในประเทศไทย

ที่มา จาก ธนาคารแห่งประเทศไทย Online 2563 สืบค้นเมื่อวันที่ 6 พฤศจิกายน 2563 จาก <https://www.bot.or.th/Thai/MonetaryPolicy/ArticleAndResearch/Pages/FAQ167.aspx>

การที่จะได้มาซึ่งทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพ การพัฒนา และการรักษาทรัพยากรมนุษย์ให้ทำงานให้กับองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตลอดจนการออกจากองค์กรไปด้วยดีนั้น ล้วนต้องอาศัยการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่ดี ดังนั้นกว่าที่องค์กรจะรับพนักงานแต่ละบุคคลเข้าร่วมองค์กรนั้นจะต้องผ่านกระบวนการคัดสรรบุคลากร และการฝึกอบรม ซึ่งกระบวนการเหล่านี้ล้วนเป็นการลงทุนทั้งสิ้น การที่พนักงานหรือบุคลากรมีความผูกพันที่ดีต่อองค์กรนั้นย่อมเป็นผลดีต่อองค์กร องค์กรหลายแห่งมักประกอบไปด้วยผู้คนจากหลากหลายอายุ เพศ วุฒิการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน ทักษะ วัฒนธรรม เชื้อชาติ หรืออื่น ๆ นั้นหมายความว่าแต่ละบุคคลก็ย่อมมีความพอใจในคุณภาพชีวิตที่แตกต่างกันออกไป ในด้านของคุณภาพชีวิตการทำงานก็เช่นกัน เนื่องจากการทำงานนั้นใช้เวลาว่าหนึ่งในสามต่อวัน จึงไม่ใช่เรื่องง่ายที่องค์กรจะสามารถตอบสนองความพึงพอใจสูงสุดให้พนักงานทุกคนได้ ดังนั้นการวิจัย

ครั้งนี้จึงเกิดขึ้นเพื่อทำการศึกษาว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานที่พนักงานได้รับนั้นเพียงพอที่จะก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรหรือไม่ และ ปัจจัยใดบ้างที่จะสามารถสร้างความผูกพันในองค์กรได้ อันจะนำมาซึ่งความผูกพันต่อองค์กรและการรักษาบุคคลากรคุณภาพให้กับองค์กร

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

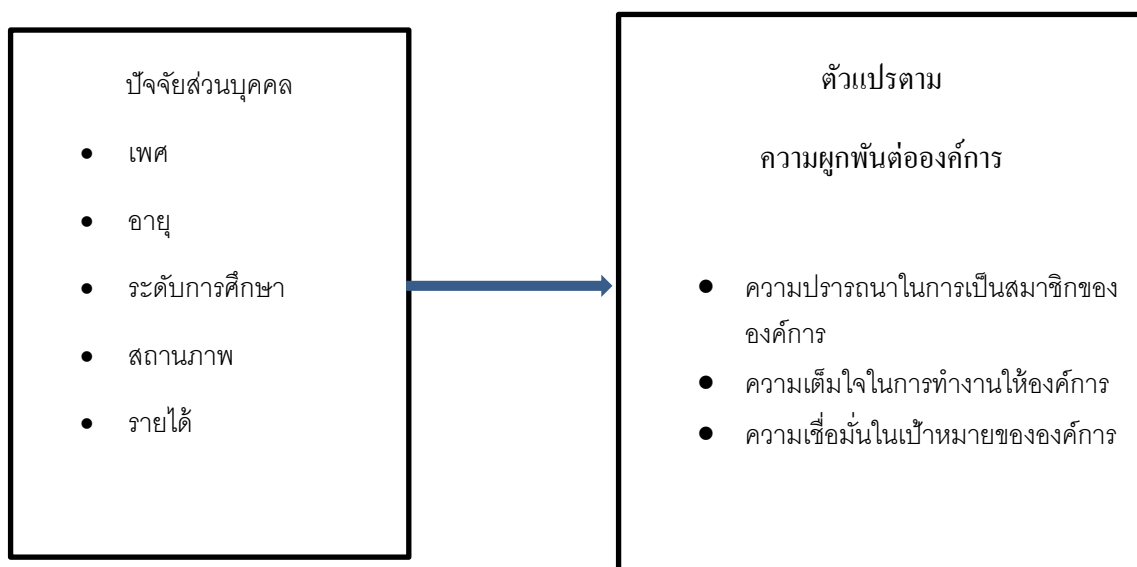
- (1) ศึกษาความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานคอลเซ็นเตอร์ บริษัทคอนเซ็น ทริก เซอร์วิสเชส (ประเทศไทย) จำกัด
- (2) ศึกษาเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานคอลเซ็นเตอร์ บริษัทคอนเซ็น ทริก เซอร์วิสเชส (ประเทศไทย) จำกัด

### สมมติฐานของการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กรที่แตกต่างกัน

### กรอบการวิจัย

#### ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย



ภาพที่ 3 กรอบแนวคิดในการวิจัย

## ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานคอลเซ็นเตอร์ บริษัทคอนเซ็นทริก เซอร์วิสเซส (ประเทศไทย) จำกัด ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาถึงคุณภาพชีวิตการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรจากการค้นคว้าแนวคิด ทฤษฎี วรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยกำหนดขอบเขตการวิจัยดังนี้

## ขอบเขตด้านเนื้อหา

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาถึงคุณภาพชีวิต และความผูกพันต่อองค์กร โดยกำหนดขอบเขตการวิจัยดังนี้

- 1 ข้อมูลของบริษัทคอนเซ็นทริก เซอร์วิสเซส (ประเทศไทย) จำกัด
- 2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตการทำงาน
- 3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร

## ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้คือ พนักงานคอลเซ็นเตอร์ บริษัทคอนเซ็นทริก เซอร์วิสเซส (ประเทศไทย) จำกัด

## ขอบเขตด้านพื้นที่

ขอบเขตด้านพื้นที่ของงานวิจัยนี้ คือ บริษัทคอนเซ็นทริก เซอร์วิสเซส (ประเทศไทย) จำกัด

## ขอบเขตด้านระยะเวลา

การทำวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานคอลเซ็นเตอร์ บริษัทคอนเซ็นทริก เซอร์วิสเซส (ประเทศไทย) จำกัด มีระยะเวลาดำเนินการ 3 เดือน ตั้งแต่ ตุลาคม 2563 ถึง ธันวาคม 2563

## นิยามศัพท์

คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล การบูรณาการทางสังคม หรือการทำงานร่วมกัน ประชาธิปไตยในองค์กร ความสมดุลระหว่างงาน และชีวิตส่วนตัว

ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคลและองค์กร เป็นทัศนคติหรือความรู้สึกที่สมาชิกมีต่อองค์กร รู้สึกว่าตนได้เข้าไปมีส่วนเกี่ยวพันและเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีการยอมรับในองค์กร

## แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานคอลเซ็นเตอร์ บริษัทคอนเซ็นทริก เซอร์วิส (ประเทศไทย) จำกัด

ผู้วิจัยได้ค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องนำมาเป็นเหตุสนับสนุนการวิจัยในครั้งนี้ และเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษา ประกอบด้วย

1. พิชิต พิทักษ์เทพสมบัติ และคณะ (2552, หน้า 156) เสนอหลักที่จะนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร ทั้งนี้ความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับผลการปฏิบัติงานของสมาชิกองค์กรได้รับการยืนยันทั้งในงานวิจัยและในการนำไปปฏิบัติ องค์กรที่มีผลิตภาพ(productivity) สูงมักจะเป็นองค์กรที่หมั่นใส่ใจในความจงรักภักดีของพนักงานของตน และผลิตภาพที่พนักงานทำได้มานี้ ย่อมจะนำไปสู่ผลประกอบการโดยรวมขององค์กรที่เพิ่มสูงขึ้น

กล่าวได้ว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความเต็มใจที่บุคคลที่บุคคลยินดีจะทุ่มเทกำลังกายและความจงรักภักดี ให้แก่ระบบสังคมที่เขาเป็นสมาชิกอยู่ (Kanter, 1968 : 499) และยังเป็นพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกมาโดยบุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงจะมีพฤติกรรมที่สอดคล้องกับความต้องการขององค์กรมากกว่าบุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับต่ำกว่า (Kiesler, 1970) นอกจากนี้ Porter และ Smith (1974) ยังได้กล่าวถึงความผูกพันต่อองค์กรไว้อย่างน่าสนใจว่า เป็นลักษณะของความสัมพันธ์ของบุคคลที่มีต่อองค์กร ซึ่งจะแสดงออกมาในรูปของ

1. ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงเป็นสมาชิกขององค์กรนั้นต่อไป
2. ความเต็มใจที่จะใช้พลังอย่างเต็มที่ในการทำงานให้องค์กร
3. ความเชื่อมั่นและการยอมรับค่านิยมและเป้าหมายขององค์กร

### 2. วรรณกรรมของ Mahamud และ Arthiranyakun (2019)

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตและความผูกพันในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการของ โรงแรมคราวน์พลาซ่า กรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตของพนักงานในระดับปฏิบัติการและศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตกับความผูกพันในองค์กรของพนักงาน ที่โรงแรมคราวน์พลาซ่า กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยพนักงาน 85 คนที่ทำงานอยู่ที่โรงแรมคราวน์พลาซ่า เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย

สถิติเชิงพรรณนาซึ่งรวมถึงความถี่ค่าร้อยละค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและสถิติเชิงอนุมาน รวมถึงการทดสอบที่ตัวอย่างอิสระการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวและการวิเคราะห์แบบจำลองการถดถอยพหุคูณ จากการศึกษาพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันในด้านอายุมีผลต่อความผูกพันในองค์กรที่แตกต่างกันของพนักงานระดับปฏิบัติการที่โรงแรมคราวน์พลาซ่า ในขณะเดียวกัน ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันทั้งในด้านเพศ ระดับการศึกษา รายได้ และตำแหน่งการทำงานไม่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรที่แตกต่างกันของพนักงานระดับปฏิบัติการ นอกจากนี้ ยังพบว่าค่าตอบแทนที่เหมาะสมและเป็นธรรมสร้างความพึงพอใจในการทำงานล่วงเวลาเพื่อให้งานสำเร็จ แม้ว่าจะไม่มีการจ่ายค่าล่วงเวลาก็ตาม ส่วนนี้มีผลต่อการมีส่วนร่วมในองค์กรที่แตกต่างกันของพนักงานระดับปฏิบัติการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

### วิธีดำเนินการวิจัย

1. การวิจัยในครั้งนี้เป็นแนวทางในการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยมีขั้นตอนการดำเนินการ และกระบวนการศึกษา โดยจะศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานคอลเซ็นเตอร์ บริษัทคอนเซ็นทริก เซอร์วิสเชส (ประเทศไทย) จำกัด

2. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานคอลเซ็นเตอร์ บริษัทคอนเซ็นทริก เซอร์วิสเชส (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 400 คน

3. เครื่องมือการวิจัยเชิงปริมาณเป็นแบบสอบถาม โดยมีขั้นตอนค้นคว้ารายละเอียดต่างๆ จาก ตำรา เอกสาร วารสาร บทความวิชาการงานวิจัย รวมถึงข้อมูลจากเว็บไซต์ เพื่อนำมาสรุปกรอบแนวคิดในการศึกษา และจัดทำแบบสอบถามให้มีความสัมพันธ์กับกรอบแนวความคิด พร้อมทั้งผลการวัดค่าความเที่ยงตรง (Validity) และคำนวณค่า IOC หรือค่าความสอดคล้องของแต่ละข้อ ของแบบสอบถามโดยการ

4. การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือการวิจัย ผู้วิจัยทำการทดสอบหาค่าความเที่ยงตรง (Validity) โดยการนำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยจัดทำขึ้นนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ทำการตรวจสอบคุณภาพด้านความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) พบว่า ตัวแปรมีความสอดคล้อง เท่ากับ 0.96 และทำการทดสอบหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ครอนบาช (Cronbach's Alpha Coefficient) ผลที่ได้มีค่า 0.919

5. การเก็บรวบรวมในการศึกษาครั้งนี้ ทางผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมข้อมูล 2 ส่วน ได้แก่

5.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ชุด



5.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) จากการศึกษาค้นคว้า การรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร โดยรวบรวมข้อมูลจาก ตำรา เอกสาร วารสาร บทความวิชาการ งานวิจัย รวมถึงเว็บไซต์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาสร้างเครื่องมือวิจัย

6. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ ประกอบด้วย ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way Analysis of Variance) การวิเคราะห์ทดสอบที การวิเคราะห์แบบสหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Correlation) และการวิเคราะห์ถดถอย (Regression Analysis)

### **ผลการวิจัย**

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 81.3 ส่วนที่เหลือเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 18.8 โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 25-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 49.0 นอกจากนี้พบว่าระดับการศึกษาส่วนใหญ่เป็นปริญญาตรี/ปวส มีจำนวนคิดเป็นร้อยละ 87.8 ส่วนใหญ่สถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 87.8 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนส่วนใหญ่จะอยู่ในช่วง 15,001-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 77.8

## ตารางที่ 1

ค่าเฉลี่ยและเบี่ยงเบนมาตรฐาน สภาพภาพรวมความผูกพันต่อองค์กร

สภาพภาพรวมความผูกพันต่อองค์กร	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ ความเห็น
ความปรารถนาในการเป็นสมาชิกของ องค์กร	3.00	0.44	เห็นด้วยปาน กลาง
ความเต็มใจในการทำงานในห้้องค์การ	2.89	0.55	เห็นด้วยปาน กลาง
ความเชื่อมั่นในเป้าหมายขององค์กร	3.32	0.62	เห็นด้วยปาน กลาง
<b>รวม</b>	<b>3.07</b>	<b>0.44</b>	<b>เห็นด้วยปาน กลาง</b>

จากตารางที่ 1 ผลการวิจัยพบว่า ภาพรวมความเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงาน คอลเซ็นเตอร์ บริษัทคอนเซ็น ทริก เซอร์วิสเชส (ประเทศไทย) จำกัด อยู่ในระดับ เห็นด้วยปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวม 3.07 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม 0.44 และเมื่อพิจารณารายด้านนั้น พบว่าข้อที่มีความเห็นอยู่ในระดับ เห็นด้วยปานกลางได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นในเป้าหมายขององค์กร มีค่าเฉลี่ย 3.32 ด้านความปรารถนาในการเป็นสมาชิกขององค์กร มีค่าเฉลี่ย 3.00 และด้านความเต็มใจในการทำงานในห้้องค์การมีค่าเฉลี่ย 2.89 ตามลำดับ

## ตารางที่ 2

เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานคอลเซ็นเตอร์ บริษัทคอนเซ็น ทริก เซอร์วิสเซส (ประเทศไทย) จำกัด

ปัจจัย ส่วน บุคคล	ความผูกพันต่อองค์กร			รวม
	ความปรารถนา ในการเป็น สมาชิกของ องค์กร	ความเต็มใจใน การทำงานให้ องค์กร	ความเชื่อมั่นใน เป้าหมายของ องค์กร	
เพศ	t-Test = 2.053	t-Test = -1.211	t-Test = -1.577	t-Test = - 0.570
	Sig = 0.041* (แตกต่างกัน)	Sig = 0.227 (ไม่แตกต่างกัน)	Sig = 0.116 (ไม่แตกต่างกัน)	Sig = 0.569 (ไม่ แตกต่างกัน)
อายุ	Anova = 4.455	Anova = 5.438	Anova = 1.215	Anova = 1.132
	Sig = 0.012* (แตกต่างกัน)	Sig = 0.005* (แตกต่างกัน)	Sig = 0.298 (ไม่แตกต่างกัน)	Sig = 0.323 (ไม่ แตกต่างกัน)

				Anova =
	Anova = 2.730	Anova = 10.205	Anova = 8.804	10.236
<b>ระดับ</b>	Sig = 0.066	Sig = 0.000*	Sig = 0.000*	Sig =
<b>การศึกษา</b>	(ไม่แตกต่าง)	(แตกต่าง)	(แตกต่าง)	0.000*
				(แตกต่าง)
				t-Test =
	t-Test = -0.757	t-Test = 0.167	t-Test = -2.091	-1.182
<b>สถานภาพ</b>	Sig = 0.449	Sig = 0.868	Sig = 0.037*	Sig =
	(ไม่แตกต่าง)	(ไม่แตกต่าง)	(แตกต่าง)	0.238
				(ไม่
				แตกต่าง)
				Anova =
<b>รายได้</b>	Anova = 8.549	Anova = 2.390	Anova = 0.848	2.977
<b>เฉลี่ยต่อ</b>	Sig = 0.000*	Sig = 0.093	Sig = 0.429	Sig 0.052
<b>เดือน</b>	(แตกต่าง)	(ไม่แตกต่าง)	(ไม่แตกต่าง)	(ไม่
				แตกต่าง)

\*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 2 ผลการวิจัยพบว่า

เพศแตกต่างกันมีความเห็นต่อความแตกต่างของความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กร ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าแตกต่างกัน 1 ด้าน ได้แก่ ด้านความปรารถนาในการเป็นสมาชิกขององค์กร และไม่แตกต่างกัน 2 ด้าน ได้แก่ ความเต็มใจในการทำงานในองค์กร และความเชื่อมั่นในเป้าหมายขององค์กร จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

อายุแตกต่างกันมีความเห็นต่อความแตกต่างของความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์การ พบว่าไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า แตกต่างกัน 2 ด้าน ได้แก่ ความเชื่อมั่นในเป้าหมายขององค์การและไม่แตกต่างกัน 2 ด้าน ได้แก่ ความปรารถนาในการเป็นสมาชิกขององค์การ และความเต็มใจในการทำงานให้้องค์การ จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

ระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความเห็นต่อความแตกต่างของความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์การพบว่า แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าแตกต่างกัน 2 ด้าน ได้แก่ ความเต็มใจในการทำงานให้้องค์การ และ ความเชื่อมั่นในเป้าหมายขององค์การ และ ไม่แตกต่างกัน 1 ด้าน ได้แก่ ความปรารถนาในการเป็นสมาชิกขององค์การ จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย

สถานภาพแตกต่างกันมีความเห็นต่อความแตกต่างของความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์การพบว่าไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าแตกต่างกัน 1 ด้าน ได้แก่ ความเชื่อมั่นในเป้าหมายขององค์การ และไม่แตกต่างกัน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านความปรารถนาในการเป็นสมาชิกขององค์การ และความเต็มใจในการทำงานให้้องค์การจึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

รายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีความเห็นต่อความแตกต่างของความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์การพบว่าไม่แตกต่างกันเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ไม่แตกต่างกัน 2 ด้าน ได้แก่ ความเต็มใจในการทำงานให้้องค์การ และ ความเชื่อมั่นในเป้าหมายขององค์การ และแตกต่างกัน 1 ด้าน ได้แก่ความปรารถนาในการเป็นสมาชิกขององค์การ จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

## สรุปและอภิปรายผล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ สรุปและอภิปรายผลการวิจัย โดยมีสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ ดังนี้  
วัตถุประสงค์ข้อ 1 เพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์การ ของพนักงานคอลเซ็นเตอร์ บริษัทคอนเซ็น ทริก เซอร์วิสเชส (ประเทศไทย) จำกัด

ภาพรวมความเห็นต่อความผูกพันต่อองค์การ ของพนักงานคอลเซ็นเตอร์ บริษัทคอนเซ็น ทริก เซอร์วิสเชส (ประเทศไทย) จำกัด อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณารายด้านนั้น พบว่าข้อที่มีความเห็นอยู่ในระดับ เห็นด้วยปานกลางได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นในเป้าหมายขององค์การ ด้านความปรารถนาในการเป็นสมาชิกขององค์การ และด้านความเต็มใจในการทำงานให้้องค์การตามลำดับ

วัตถุประสงค์ข้อ 2 เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความผูกพันต่อองค์การ ของพนักงานคอลเซ็นเตอร์ บริษัทคอนเซ็น ทริก เซอร์วิสเชส (ประเทศไทย) จำกัด

สมมติฐาน : ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กรที่แตกต่างกัน

พบว่าเพศแตกต่างกันมีความเห็นต่อความแตกต่างของความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กร ไม่แตกต่างกัน

อายุที่แตกต่างกันมีความเห็นต่อความแตกต่างของความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กรพบว่าไม่แตกต่างกัน

ระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความเห็นต่อความแตกต่างของความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กรพบว่า แตกต่างกัน

สถานภาพแตกต่างกันมีความเห็นต่อความแตกต่างของความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กรพบว่าไม่แตกต่างกัน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีความเห็นต่อความแตกต่างของความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กรพบว่าไม่แตกต่างกัน

ซึ่งสอดคล้องกับ วรรณกรรมของ Mahamud และ Arthiranyakun (2019)

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตและความผูกพันในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการของโรงแรมคราวน์พลาซ่า กรุงเทพมหานคร จากการศึกษาพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันในด้านเพศ และ รายได้ ไม่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรที่แตกต่างกันของพนักงานระดับปฏิบัติการ นอกจากนี้ ยังพบว่าค่าตอบแทนที่เหมาะสมและเป็นธรรมสร้างความพึงพอใจในการทำงานล่วงเวลาเพื่อให้งานสำเร็จ แม้ว่าจะไม่มีการจ่ายค่าล่วงเวลาก็ตาม ส่วนนี้มีผลต่อการมีส่วนร่วมในองค์กรที่แตกต่างกันของพนักงานระดับปฏิบัติการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

### ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานคอลเซ็นเตอร์ บริษัทคอนเซ็นทริก เซอร์วิสเชส (ประเทศไทย) จำกัด ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะว่าองค์กรควรมีนโยบายหรือมาตรการเพื่อเพิ่มความผูกพันต่อองค์กรเนื่องจากผลการวิจัยพบว่าพนักงานมีระดับปานกลางอาจนำมาซึ่งอัตราการลาออกจากงานและส่งผลกระทบต่อองค์กรที่ต้องมีการรับพนักงานใหม่อยู่เสมอๆ ซึ่งล้วนเป็นต้นทุนที่มอง และมองไม่เห็นขององค์กรทั้งสิ้น

## เอกสารอ้างอิง

- World Trade Organization. (2563). Services trade. สืบค้นเมื่อวันที่ 6 พฤศจิกายน 2563, [https://www.wto.org/english/tratop\\_e/serv\\_e/serv\\_r.htm](https://www.wto.org/english/tratop_e/serv_e/serv_r.htm)
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2563). GDP Growth. สืบค้นเมื่อวันที่ 6 พฤศจิกายน 2563, <https://www.bot.or.th/Thai/MonetaryPolicy/ArticleAndResearch/Pages/AQ167.aspx>
- พิชิต พิทักษ์เทพสมบัติ และคณะ. (2552). *ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กร*. (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพมหานคร: เสมาธรรม.
- Mahamud, T., & Arthiranyakun, K. (2019). "THE RELATIONSHIP BETWEEN QUALITY OF WORK LIFE AND EMPLOYEES ENGAGEMENT IN CROWNE PLAZA HOTEL BANGKOK". Home, Vol 3 No 2. สืบค้นเมื่อวันที่ 6 พฤศจิกายน 2563, <https://doi.org/10.1080/10773525.2016.1241920>