

ความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานซูเปอร์มาร์เก็ต ในกรุงเทพมหานคร: เปรียบเทียบก่อนและระหว่างสถานการณ์โควิด 19

สินิทธา สุขสวัสดิ์^{1*}

รุจิกาญจน์ สานนท์²

ภูริณัฐ ยมกนิษฐ์³

Received 5 April 2022

Revised 30 July 2022

Accepted 8 December 2022

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานซูเปอร์มาร์เก็ตในเขตกรุงเทพมหานครก่อนและระหว่างสถานการณ์โควิด 19 และเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานซูเปอร์มาร์เก็ตในกรุงเทพมหานครก่อนและระหว่างสถานการณ์โควิด 19 โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ พนักงานซูเปอร์มาร์เก็ตในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 200 คน และใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ แบบสอบถาม ส่วนสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติสำหรับทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย 2 กลุ่มที่สัมพันธ์กัน

ผลการวิจัยพบว่าระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานซูเปอร์มาร์เก็ตในเขตกรุงเทพมหานครก่อนและระหว่างสถานการณ์โควิด 19 ในภาพรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านโอกาสความก้าวหน้าอยู่ในระดับมาก ในขณะที่ด้านค่าตอบแทนที่ได้รับมีความพึงพอใจในงานระหว่างสถานการณ์โควิด 19 อยู่ในระดับปานกลาง เช่นเดียวกับระดับความผูกพันต่อองค์กรก่อนและระหว่างสถานการณ์โควิด 19 พบว่าพนักงานซูเปอร์มาร์เก็ตมีระดับความผูกพันต่อองค์กรทั้งในภาพรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านการแสดงตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ด้านการมีส่วนร่วมในองค์กร และด้านความภักดีต่อองค์กรในระดับมาก และเมื่อทำการทดสอบสมมติฐานพบว่าพนักงานซูเปอร์มาร์เก็ตในเขตกรุงเทพมหานครมีระดับความพึงพอใจในงานและระดับความผูกพันต่อองค์กรระหว่างก่อนและสถานการณ์โควิด 19 ทั้งในภาพรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

คำสำคัญ: ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กร พนักงานซูเปอร์มาร์เก็ต สถานการณ์โควิด 19

^{1 2 3} คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เลขที่ 39 หมู่ที่ 1 ตำบลคลองหก อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี 12110

Email: ²rujikarn_s@rmutt.ac.th, ³purinat_y@rmutt.ac.th

* Corresponding author email: sinitttra_s@rmutt.ac.th

JOB SATISFACTION AND ORGANIZATIONAL COMMITMENT OF SUPERMARKET'S EMPLOYEES IN BANGKOK: COMPARATIVE BEFORE AND DURING THE COVID-19 SITUATION

Sinittra Suksawat¹

Rujikarn Sanont²

Purinat Yamakanith³

Abstract

The purpose of this research was to study the level of job satisfaction and organizational commitment of supermarket's employees in Bangkok before and during the COVID-19 situation, and to compare the level of job satisfaction and organizational commitment of supermarket employees in Bangkok before and during the COVID-19 situation. The samples were 200 supermarket's employees in Bangkok and using a purposive sample method. The instrument was questionnaire. Statistical procedures in this study were percentage, mean, standard deviation and Paired t-test.

The results showed that the job satisfaction level of supermarket's employees in Bangkok before and during the COVID-19 situation in overall and in each aspect, the nature of work, the relationship with colleagues and the opportunity for advancement is at a high level. On the other hand, in terms of compensation, job satisfaction during the COVID-19 situation was moderate. As well as the level of organizational commitment before and during the COVID-19 situation, it was found that supermarket's employees had a level of organizational commitment both in overall and in each term, identification, involvement and loyalty at a high level. Moreover, when testing the hypothesis, it was found that supermarket's employees in Bangkok had statistically significantly different levels of job satisfaction and level of organizational commitment between before and during the COVID-19 situation at the level. 0.01

Keywords: Job Satisfaction, Organizational Commitment, Supermarket's Employees, COVID-19 Situation

^{1 2 3} Faculty of Business Administration, Rajamangala University of Technology Thanyaburi 39 No. 1 Rangsit-Nakomnayok Road, Klong 6, Thanyaburi, Pathum Thani 12110

Email: ²rujikarn_s@rmutt.ac.th, ³purinat_y@rmutt.ac.th

* Corresponding author email: sinittra_s@rmutt.ac.th

บทนำ

ภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา และในทางธุรกิจก็มีการแข่งขันกันอย่างรุนแรง การที่องค์กรจะมีความสามารถในการแข่งขันกับธุรกิจอื่น ๆ ได้ต้องมีทรัพยากรมนุษย์ที่มีศักยภาพจึงจะสามารถขับเคลื่อนให้ธุรกิจดำเนินไปได้ตามวัตถุประสงค์ตามที่องค์กรตั้งเป้าหมายไว้ได้ การบริหารทรัพยากรมนุษย์จึงมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อองค์กร การใช้ทรัพยากรมนุษย์ที่มีอยู่ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากที่สุด ผู้บริหารจึงต้องเรียนรู้และเข้าใจการบริหารทรัพยากรมนุษย์ การจัดสรรบุคลากรให้มีความเหมาะสมกับงาน การพัฒนาศักยภาพของบุคลากร ตลอดจนการรักษาบุคลากรให้อยู่ปฏิบัติงานในองค์กรตลอดไป การสร้างแรงจูงใจให้เกิดความพึงพอใจในงานและมีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร ส่งผลให้องค์กรดำเนินธุรกิจและเกิดข้อได้เปรียบสามารถแข่งขันกันได้ทางธุรกิจได้ โดยการบริหารทรัพยากรมนุษย์เป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ ผู้บริหารจึงต้องเรียนรู้และเข้าใจความพึงพอใจของบุคลากรในองค์กร การที่บุคลากรในองค์กรเกิดความพึงพอใจในงานที่ตนเองปฏิบัติอยู่จะส่งผลให้บุคลากรนั้นสร้างสรรค์ผลงานที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้เกิดผลประโยชน์ต่อองค์กร และเกิดความผูกพันและความจงรักภักดีต่อองค์กร (ไพรัช ศิลาศรี, 2559)

การที่บริษัทมองเห็นความสำคัญของบุคลากรโดยตระหนักถึงความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร เป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้บุคลากรรู้สึกว่าคุณค่าของตนเองมีความสำคัญและเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ซึ่งจะทำให้บุคลากรมีแรงบันดาลใจในการทำงาน มีความตั้งใจและมีความสุขในการทำงาน ลดอัตราการลาออกและกลายเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าขององค์กรนั้น โดยความพึงพอใจในงานที่องค์กรควรให้ความสำคัญจะมีองค์ประกอบที่แตกต่างกันออกไปเช่น ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ค่าตอบแทน โอกาสความก้าวหน้า เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา สภาพแวดล้อมในการทำงาน สวัสดิการและความมั่นคงต่ออาชีพ (Mohite & Kulkarni, 2019; Smith, Patmos, & Pitts, 2018; Kelesi et al., 2016; Gilmer, 1971; Herzberg, 1974;) เป็นต้น ซึ่งการที่ทำให้บุคลากรมีความพึงพอใจในงานสูง จะทำให้บุคลากรทำงานได้อย่างเต็มที่และทุ่มเทในการทำงานอย่างเต็มความสามารถ ทำให้องค์กรประสบผลสำเร็จตามเป้าหมาย รวมทั้งเป็นปัจจัยที่จะทำให้บุคลากรเกิดความผูกพันและเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กรและกลายเป็นความจงรักภักดีต่อองค์กรในที่สุด ดังนั้นความพึงพอใจในงานจึงเป็นสาเหตุของความผูกพันและความจงรักภักดีต่อองค์กรของบุคลากร นั่นคือยิ่งบุคลากรมีความพึงพอใจในงานมากขึ้น จะส่งผลให้พนักงานมีความผูกพันและความจงรักภักดีต่อองค์กรมากขึ้น (Salleh et al., 2015)

โดยความจงรักภักดีต่อองค์กรนั้นถือเป็นองค์ประกอบหนึ่งของความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งเป็นความรู้สึกที่บุคคลรู้สึกผูกพันกับงานหรือองค์กรหนึ่ง ๆ และปรารถนาที่จะมีส่วนร่วม และรักษาความเป็นสมาชิกขององค์กรเอาไว้ และเป็นแนวคิดที่บริษัทหรือองค์กรเชื่อว่ามีผลสำคัญต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร เนื่องจากความผูกพันต่อองค์กรจะทำให้บุคลากรมีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ส่งผลให้บุคลากรทำงานด้วยความมุ่งมั่นและมีความกระตือรือร้น เป็นผลให้องค์กรมีความก้าวหน้าและประสบผลสำเร็จได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งพนักงานซูเปอร์มาร์เก็ต ซึ่งถือเป็นอุตสาหกรรมค้าปลีกขนาดใหญ่และมีความสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศไทย กอปรกับสถานการณ์โควิด19 ซึ่งมีการประกาศ

สถานการณ์ฉุกเฉินจากรัฐบาล ทำให้ซูเปอร์มาร์เก็ตและห้างสรรพสินค้าต่าง ๆ ต้องปรับเปลี่ยนเวลาทำการ ซึ่งส่งผลทำให้เกิดการจ้างงานและรายได้ของพนักงานที่ลดลง

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานซูเปอร์มาร์เก็ตในกรุงเทพมหานคร : เปรียบเทียบก่อนและระหว่างสถานการณ์โควิด 19 โดยผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรก่อนและระหว่างสถานการณ์โควิด 19 ของพนักงานซูเปอร์มาร์เก็ตว่ามีความแตกต่างกันอย่างไร เพื่อองค์กรจะนำข้อมูลที่ได้ไปปรับไปใช้ในการสร้างขวัญกำลังใจในการทำงาน การจัดสรรสวัสดิการ การสร้างโอกาสความก้าวหน้า การปรับสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เหมาะสมรวมทั้งวางแผนในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งจะส่งผลให้องค์กรกลายเป็นองค์กรที่มีประสิทธิภาพและเป็นองค์กรแห่งความสุข (Happy workplace) ในที่สุด นอกจากนี้การวิจัยครั้งนี้ได้ทำการศึกษาตัวแปรความพึงพอใจในงาน ประกอบด้วย 4 ด้านได้แก่ ด้านค่าตอบแทนด้านลักษณะงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน และด้านโอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน ในขณะที่ตัวแปรความผูกพันต่อองค์กร ประกอบด้วย 3 ด้านได้แก่ ด้านการแสดงตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ด้านการมีส่วนร่วมในองค์กร และด้านความภักดีต่อองค์กร ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่มีการศึกษากันอย่างแพร่หลายและมีความสอดคล้องกับสถานการณ์การระบาดของโรคโควิด 19 เนื่องจากปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้ล้วนเป็นปัจจัยที่มีผลต่อขวัญกำลังใจในการทำงานของพนักงาน ดังนั้นหากมีการศึกษาตัวแปรเหล่านี้ก็จะทำให้ผู้บริหารสามารถสร้างขวัญกำลังใจและการตื่นตัวในการทำงานของพนักงานให้กลับมาสู่สภาวะการณ์ปกติดังเดิม ซึ่งจะนำไปสู่ความมุ่งมั่น พยายาม และตั้งใจในการทำงาน ซึ่งจะทำให้บริษัทสามารถรับมือ บริหารความเสี่ยง และนำมาเป็นแนวทางในการบริหารจัดการความเสี่ยงที่อาจจะเกิดเหตุการณ์ที่ไม่คาดหมายได้ในอนาคต และวางแผนการดำเนินงานเพื่อให้ประสบความสำเร็จในการบริหารงานและธุรกิจต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานซูเปอร์มาร์เก็ตในกรุงเทพมหานครและเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานก่อนและระหว่างสถานการณ์โควิด 19
2. เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานซูเปอร์มาร์เก็ตในกรุงเทพมหานครและเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรก่อนและระหว่างสถานการณ์โควิด 19

สมมติฐานการวิจัย

1. ระดับความพึงพอใจในงานในภาพรวมและจำแนกรายด้าน ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนที่ได้รับ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติประจำ ด้านสวัสดิการหรือสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ด้านปัจจัยหลักที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านโอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน และด้านความมั่นคงในการทำงานของพนักงานซูเปอร์มาร์เก็ตในเขตกรุงเทพมหานครก่อนและระหว่างสถานการณ์โควิด 19 มีความแตกต่างกัน

2. ระดับความผูกพันต่อองค์การในภาพรวมและจำแนกรายด้าน ได้แก่ ด้านการแสดงตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ด้านการมีส่วนร่วมในองค์การ และด้านความภักดีต่อองค์การของพนักงานซูเปอร์มาร์เก็ตในเขตกรุงเทพมหานครก่อนและระหว่างสถานการณ์โควิด 19 มีความแตกต่างกัน

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน

Dunnette (1976) นิยามความพึงพอใจในงานว่าเป็นภาวะความพึงพอใจทางอารมณ์ของบุคคลที่เป็นผลจากงานหรือประสบการณ์ที่ได้รับจากการทำงาน ซึ่งประกอบด้วย 9 องค์ประกอบ คือ

1. ตัวงาน ได้แก่ ความสนใจในตัวงาน ความแปลกของงาน โอกาสเรียนรู้หรือศึกษางาน ปริมาณงาน โอกาสที่จะทำงานนั้นสำเร็จ การควบคุมการทำงานและวิธีการทำงาน
2. เงินเดือน ได้แก่ จำนวนเงินที่ได้รับความยุติธรรมและความทัดเทียมกันของรายได้และวิธีการจ่ายเงินขององค์การ
3. การเลื่อนตำแหน่ง ได้แก่ โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น ความยุติธรรมในการเลื่อนตำแหน่งขององค์การ และหลักในการพิจารณาเลื่อนตำแหน่ง
4. การได้รับการยอมรับนับถือ ได้แก่ การได้รับคำยกย่องชมเชยในผลสำเร็จของงาน การกล่าววิจารณ์การทำงาน และความเชื่อถือในผลงาน
5. ผลประโยชน์เกื้อกูล ได้แก่ บำเหน็จบำนาญตอบแทน การให้สวัสดิการการรักษาพยาบาล การให้วันหยุดงาน และการได้รับค่าใช้จ่าระหว่างลาพักผ่อน
6. สภาพการทำงาน ได้แก่ ชั่วโมงการทำงาน ช่วงเวลาพัก เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน อุณหภูมิ การถ่ายเทอากาศ ทำเลที่ตั้งและรูปแบบการก่อสร้างของอาคารสถานที่ทำงาน
7. การนิเทศงาน ได้แก่ การได้รับความเอาใจใส่ดูแลช่วยเหลือแนะนำจากผู้บังคับบัญชาระดับสูงขึ้นไปด้วยความมีเทคนิคและกลวิธีที่ดี ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และความมีทักษะในการนิเทศงานของผู้บริหาร
8. เพื่อนร่วมงาน ได้แก่ ความรู้ความสามารถ การให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และความสัมพันธ์อันดีต่อกันของเพื่อนร่วมงาน
9. องค์การและการบริหารงาน ได้แก่ ความเอาใจใส่บุคลากรในองค์การเงินเดือนและนโยบายในการบริหารงานขององค์การ

วิธีการจูงใจที่กล่าวข้างต้นเป็นองค์ประกอบพื้นฐานที่นักพฤติกรรมศาสตร์เห็นว่า มีส่วนในการจูงใจให้คนหรือบุคคลพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยแต่ละคนจะมีความต้องการแตกต่างกันไป

ในขณะที่ Luthans and Youssef (2007) กล่าวว่าความพึงพอใจในงานเป็นผลจากการรับรู้ที่มีต่องาน โดยได้แบ่งมิติความพึงพอใจในงานออกเป็น 3 มิติ ได้แก่

1. ความพึงพอใจในงานเป็นการตอบสนองทางอารมณ์ของบุคคลต่องานที่ทำ

2. ความพึงพอใจในงานเป็นทัศนคติเชิงบวกต่องานเมื่อพนักงานได้รับผลตอบแทนที่ยุติธรรมเมื่อเทียบกับงาน

3. ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับทัศนคติในเรื่องงาน ค่าตอบแทน โอกาสความก้าวหน้า การบังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน

Herzberg (1974) อธิบายว่าความพึงพอใจในงานจะมีความเกี่ยวข้องกับปัจจัย 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยด้านการจูงใจและปัจจัยด้านการค้ำจุน โดยปัจจัยด้านการจูงใจ เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานที่ทำ ซึ่งสามารถทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ประกอบด้วย ลักษณะงาน ความก้าวหน้าในงาน ความสำเร็จในงาน และการยอมรับนับถือ ส่วนปัจจัยที่สอง คือ ปัจจัยด้านการค้ำจุน ช่วยเหลือ เป็นปัจจัยที่ช่วยป้องกันไม่ให้ความไม่พึงพอใจในงานเกิดขึ้น เช่น สภาพแวดล้อมในการทำงาน สวัสดิการและค่าตอบแทน ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและ ผู้บังคับบัญชา เป็นต้น

นอกจากนี้ความพึงพอใจในงานยังมีการจำแนกออกเป็นหลากหลายมิติที่แตกต่างออกไปตามทัศนะของนักวิชาการ แต่องค์ประกอบของความพึงพอใจที่มีการนำมาศึกษากันอย่างแพร่หลายพบว่าประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนที่ได้รับ ด้านลักษณะงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านโอกาสความก้าวหน้า (พรธนอร์ พัฒนาการค้า, 2562; ปณิตา นิรมล และนันทิตา อนันตชัย, 2563; ภูมิพัฒน์ สิทธิบัญชากร, 2561; บุญชัย วิรัชย์ และสมบุรณ์ สารพัด, 2562; ธมยันตี ประยูรพันธ์; 2561) ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่นำมาใช้ในการศึกษาครั้งนี้

แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร มีการศึกษากันอย่างแพร่หลาย โดยมีนักวิชาการได้นิยามและให้ความหมายที่ต่างกันไป เริ่มจาก Buchanan (1974) นิยามความผูกพันต่อองค์กร คือ ความรู้สึกเป็นพวกเดียวกันและมีความผูกพันต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร และประกอบไปด้วย 3 ด้าน ได้แก่

1. ด้านการแสดงตน (Identification) คือความเต็มใจปฏิบัติงาน ยอมรับค่านิยมและเป้าหมายขององค์กร และถือเสมือนหนึ่งว่าเป็นของตนเช่นเดียวกัน

2. ด้านการมีส่วนร่วมกับองค์กร (Involvement) คือ การเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรตามบทบาทของตนที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มที่

3. ด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร (Loyalty) คือ ความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร มีความรู้สึกยึดมั่นต่อองค์กร และมีความปรารถนาที่คงความเป็นสมาชิกขององค์กรไว้

ในขณะที่ Steers (1991) ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรไว้ว่าเป็นความสัมพันธ์ที่เหนียวแน่นของความเป็นอันหนึ่งอันเดียวของสมาชิกในการเข้าร่วมกิจกรรมขององค์กรด้วยความเต็มใจ ซึ่งประกอบด้วยลักษณะสำคัญ 3 ประการคือ

1. พนักงานมีความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร หมายถึงการที่พนักงานยอมรับแนวทางการปฏิบัติงาน เพื่อให้สำเร็จตามเป้าหมายและมีค่านิยมของตนที่สอดคล้องกับค่านิยมขององค์กร

2. พนักงานมีความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร หมายถึง การใช้ความสามารถความพยายามของตนอย่างเต็มที่ เพื่อให้งานขององค์กรประสบความสำเร็จ

3. พนักงานมีความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร หมายถึง ความต้องการของพนักงานที่มีความสมัครใจที่จะอยู่ปฏิบัติงานในองค์กร ถึงแม้ว่าจะได้รับข้อเสนอที่ดีกว่าจากองค์กรอื่น หรือองค์กรจะเกิดสภาวะวิกฤติทางเศรษฐกิจ พนักงานจะไม่คิดหรือมีความต้องการที่จะลาออกจากองค์กร

ส่วน Allen and Meyer (1990) ได้เสนอรูปแบบของความผูกพันต่อองค์กร โดยแบ่งออกเป็น 3 มิติด้วยกัน คือ

1. ความผูกพันด้านจิตใจ (Affective Commitment) ซึ่งหมายถึงอารมณ์ความรู้สึกผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร มีความรู้สึกอันเป็นอันหนึ่งอันเดียว และมีการเข้าไปมีส่วนร่วมกับองค์กร

2. ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร (Continuance Commitment) ซึ่งหมายถึงความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร เนื่องจากการได้รับผลตอบแทนแลกเปลี่ยนในด้านต่าง ๆ ในการคงอยู่กับองค์กร

3. ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน (Normative Commitment) ซึ่งหมายถึงความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร อันเกิดจากหน้าที่หรือความรับผิดชอบต่าง ๆ และความรู้สึกว่าเป็นหนี้บุญคุณ ทำให้รับรู้ว่าจะต้องจงรักภักดีและเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป

จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่าแนวคิดที่นิยมนำมาใช้ศึกษาความผูกพันกันอย่างแพร่หลาย คือแนวคิดของ Allen and Meyer (1990) และแนวคิดของ Buchanan (1974) (พรมิตร กุลกาลยีนยง, วาสนา ศรบุญทอง และกรรณิการ์ เชิงเต็ม, 2562; บุญชัย วิรัชย์ และสมบุรณ์ สารพัด, 2562; ปณิดา นิรมล และนันธิดา อนันตชัย, 2563; พรรณอร พัฒนาการคำ, 2562; ประไพศรี ธรรมวิริยะวงศ์, 2562; ภูมิพัฒน์ สิทธิบัญชากร, 2561) ซึ่งทั้ง 2 แนวคิดนี้มีความใกล้เคียงกันนั่นคือ ความผูกพันต่อองค์กรสามารถจำแนกออกเป็น 3 องค์ประกอบ ได้แก่ ด้านจิตใจซึ่งก็คือการมีส่วนร่วม ด้านการคงอยู่กับองค์กร นั่นคือการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และด้านบรรทัดฐาน คือความจงรักภักดีต่อองค์กร นอกจากนี้เมื่อมีการศึกษากับสถานการณ์โควิด 19 ซึ่งเป็นสถานการณ์ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน ไม่ว่าจะเป็นการลดเวลาการทำงาน การเลิกจ้าง การลดค่าจ้างเงินเดือน และการทำงานโดยไม่รับค่าตอบแทนโดยสมัครใจ เป็นต้น ซึ่งสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ล้วนเป็นปัจจัยที่ทำให้พนักงานรู้สึกวิตกกังวลเกี่ยวกับหน้าที่การทำงาน ความมั่นคงในการทำงาน และรายได้จากการทำงาน ทำให้เกิดความรู้สึกไม่ผูกพันหรือไม่เป็นส่วนหนึ่งขององค์กรและอาจนำมาซึ่งการลาออกเมื่อสถานการณ์กลับสู่สภาวะปกติ โดยเฉพาะอย่างยิ่งพนักงานซูเปอร์มาร์เก็ต ซึ่งเป็นกลุ่มที่ได้รับผลกระทบจากการปิดห้างสรรพสินค้าและการลดค่าจ้างหรือชั่วโมงการทำงานลง ดังนั้นหากองค์กรทำการศึกษาเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรใน 3 ประเด็นดังกล่าว ก็จะนำมาสู่การวางแผนการบริหารความเสี่ยง การฟื้นฟูสภาพจิตใจในการทำงานและการสร้างความจงรักภักดีต่อองค์กรในอนาคต ซึ่งจะนำมาซึ่งการลดต้นทุนด้านพนักงานต่อไป

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กร พบว่า โดยส่วนใหญ่จะมีการศึกษาความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรทั้งในภาพรวมและรายด้าน ซึ่งในการศึกษาภาพรวมนั้นจะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจในงานและระดับความผูกพันต่อองค์กรว่าอยู่ในระดับใด เพื่อจะได้นำมาเป็นแนวทางในการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลขององค์กร เนื่องจากทรัพยากรบุคคลถือได้ว่าเป็นแรงขับเคลื่อนองค์กรที่สำคัญ ในขณะที่การศึกษารายด้านนั้น จะทำให้รู้ว่าแต่ละด้านย่อยของความพึงพอใจในงานความผูกพันต่อองค์กรด้านใดบ้างที่พนักงานให้ความสำคัญมากที่สุดและรองลงมาตามลำดับ ซึ่งจะนำมาสู่การวางกลยุทธ์หรือนโยบายในการบริหารองค์กรเพื่อให้พนักงานมีความสุขในการทำงาน ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งกับองค์กรและความจงรักภักดีต่อองค์กร ในที่สุด ดังงานวิจัยดังนี้

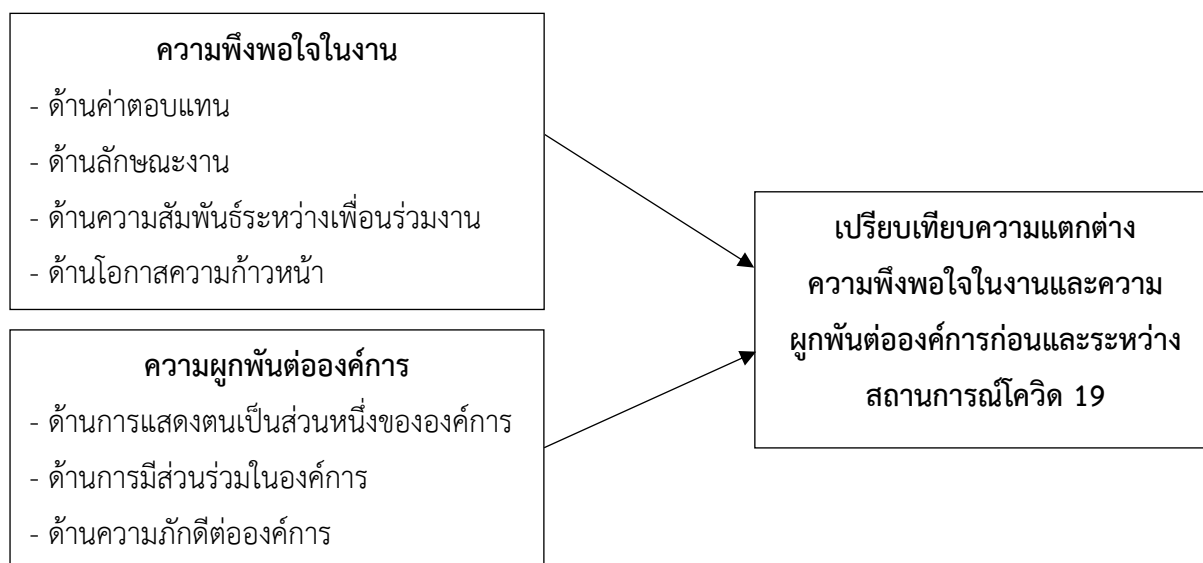
ปณิดา นิรมลและนันธิดา อนันตชัย (2563) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร พบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในภาพรวมและรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก ยกเว้นด้านเงินเดือนและผลประโยชน์อยู่ในระดับปานกลาง เช่นเดียวกับระดับความผูกพันต่อองค์กรทั้งในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ยกเว้นด้านความต่อเนื่องอยู่ในระดับปานกลาง

งานวิจัยของศุภชัย เหมือนโพธิ์, นนทวัฒน์ สุขผล และณัฐพร วิรุฬหารุญ (2561) เรื่องความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน กรณีศึกษาบริษัทธนาคารพัฒนาสินทรัพย์ จำกัด พบว่าความพึงพอใจในงานภาพรวมอยู่ในระดับมาก เช่นเดียวกับระดับความผูกพันต่อองค์กรทั้งในภาพรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านจิตใจ ด้านการคงอยู่กับองค์กร และด้านบรรทัดฐานอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน

บุญชัย วิรัช และสมบุรณ์ สารพัด (2562) ทำการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานรัฐวิสาหกิจไฟฟ้าลาว พบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการมีระดับความพึงพอใจในงานในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก เช่นเดียวกับระดับความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน

ดังนั้นในงานวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจึงศึกษาความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรทั้งในภาพรวมและรายด้านเพื่อให้ได้ผลการวิจัยที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้จริง นอกจากนี้เพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์การระบาดของโรคโควิด 19 ผู้วิจัยจึงได้เปรียบเทียบความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรทั้งในภาพรวมและรายด้านว่ามีความเหมือนหรือแตกต่างกันอย่างไร เพื่อจะได้นำมาเป็นแนวทางในการวางแผนการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลทั้งในสถานการณ์ปกติและสถานการณ์ฉุกเฉินได้ในอนาคต

กรอบแนวคิดในการวิจัย



วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานซูเปอร์มาร์เก็ตในกรุงเทพมหานคร ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ส่วนกลุ่มตัวอย่าง คือพนักงานซูเปอร์มาร์เก็ตในกรุงเทพมหานคร จำนวน 200 คน ซึ่งได้มาจากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Cochran (1977) ในกรณีที่ประชากรมีขนาดใหญ่และไม่ทราบจำนวนของประชากรที่แน่นอน ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ความคลาดเคลื่อน 0.05 และสัดส่วนประชากร 0.1 หลังจากนั้นนำมาสุ่มกลุ่มตัวอย่างโดยใช้การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม ประกอบด้วย 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป เป็นคำถามปลายปิด จำนวน 7 ข้อ ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในงานก่อนสถานการณ์โควิด 19 และระหว่างสถานการณ์โควิด 19 มีลักษณะเป็นแบบประเมินค่า 5 ระดับ ซึ่งบูรณาการและปรับใช้จาก Locke (1976) จำนวน 21 ข้อ และส่วนที่ 3 ความผูกพันต่อองค์กรก่อนสถานการณ์โควิด 19 และระหว่างสถานการณ์โควิด 19 มีลักษณะเป็นแบบประเมินค่า 5 ระดับ ซึ่งบูรณาการและปรับใช้จาก Buchanan (1974) จำนวน 15 ข้อ

3. การเก็บรวบรวมข้อมูลกระทำใน 2 รูปแบบคือ การเก็บข้อมูลผ่านช่องทางออนไลน์ผ่านช่องทาง Google form และการเดินทางไปเก็บข้อมูล ณ ซูเปอร์มาร์เก็ตในเขตกรุงเทพมหานครโดยวิธีการฝากแบบสอบถามให้กับพนักงานซูเปอร์มาร์เก็ตในแต่ละสาขาทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานในสาขาของตนเอง ใช้เวลาประมาณ 1 เดือน ตั้งแต่วันที่ 25 พฤศจิกายน 2564 – 24 ธันวาคม 2564 ได้แบบสอบถามกลับคืนมาทั้งสิ้น 208 ฉบับ แบ่งออกเป็นแบบสอบถามออนไลน์จำนวน 15 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 7.21 และในส่วนของการเก็บในพื้นที่สาขา ได้ข้อมูลกลับคืนมาจำนวน 193 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 92.79 หลังจากนั้นทำการคัดเลือกแบบสอบถามที่สมบูรณ์ได้จำนวนแบบสอบถามทั้งหมด 200 ฉบับ

4. สถิติที่ใช้ในการวิจัย แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย ประกอบด้วย การตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (IOC) พบว่าค่าดัชนีความสอดคล้องของ

ข้อคำถามมีค่าระหว่าง 0.70-1.00 และการหาค่าความเชื่อมั่นด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha) มีค่าความเชื่อมั่นอยู่ระหว่าง 0.96-0.97 ส่วนที่ 2 สถิติวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และการทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติทดสอบความแตกต่างรายคู่ (Paired Sample t-test) โดยใช้สถิติ Dependent Sample T-Test

ผลการศึกษา

1. จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 63.0) มีอายุเฉลี่ย 30.9 ปี มีระดับการศึกษาสูงสุดคือต่ำกว่าปริญญาตรี (ร้อยละ 61.5) มีระยะเวลาการทำงาน 4-6 ปี (ร้อยละ 38.0) มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-15,000 บาทขึ้นไป (ร้อยละ 44.5) และปัจจุบันมีระดับตำแหน่งเป็นพนักงาน (ร้อยละ 90.5)

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานซูเปอร์มาร์เก็ตในเขตกรุงเทพมหานคร ก่อนสถานการณ์โควิด 19 ในภาพรวมและรายด้านพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจในงานในภาพรวมในระดับมาก (4.05) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจในงานแต่ละด้านในระดับมาก โดยจะมีความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงาน (4.13) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (4.10) ด้านโอกาสความก้าวหน้า (4.03) และด้านค่าตอบแทนที่ได้รับ (3.87) ตามลำดับ ดังแสดงในตารางที่ 1

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานซูเปอร์มาร์เก็ตในเขตกรุงเทพมหานคร ระหว่างสถานการณ์โควิด 19 ในภาพรวมและรายด้านพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในงานในภาพรวมในระดับมาก (3.64) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า โดยส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในงานในระดับมากในด้านโอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน (3.75) ด้านลักษณะงานที่ทำ (3.74) และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (3.73) ตามลำดับ ในขณะที่ความพึงพอใจในงานด้านค่าตอบแทนที่ได้รับอยู่ในระดับปานกลาง (3.20) ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานซูเปอร์มาร์เก็ตในเขตกรุงเทพมหานคร ก่อนและระหว่างสถานการณ์โควิด 19

ความพึงพอใจในงาน	ก่อนสถานการณ์โควิด 19			ระหว่างสถานการณ์โควิด 19		
	Mean	S.D.	ความหมาย	Mean	S.D.	ความหมาย
ด้านค่าตอบแทนที่ได้รับ	3.87	0.94	มาก	3.20	0.92	ปานกลาง
ด้านลักษณะงาน	4.13	0.71	มาก	3.74	0.72	มาก
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	4.10	0.73	มาก	3.73	0.73	มาก
ด้านโอกาสความก้าวหน้า	4.03	0.77	มาก	3.75	0.78	มาก
ภาพรวม	4.05	0.70	มาก	3.64	0.64	มาก

4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานซูเปอร์มาร์เก็ตในเขตกรุงเทพมหานคร ก่อนสถานการณ์โควิด 19 ในภาพรวมและรายด้านพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความผูกพันต่อองค์การในภาพรวมในระดับมาก (4.07) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความผูกพันต่อองค์การในแต่ละด้านในระดับมาก โดยจะมีความผูกพันต่อองค์การด้านการมีส่วนร่วมในองค์การ (4.14) ด้านความภักดีต่อองค์การ (4.05) และด้านการแสดงตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ (4.01) ตามลำดับ ดังแสดงในตารางที่ 2

5. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานซูเปอร์มาร์เก็ตในเขตกรุงเทพมหานคร ระหว่างสถานการณ์โควิด 19 ในภาพรวมและรายด้านพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความผูกพันต่อองค์การในภาพรวมในระดับมาก (3.75) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความผูกพันต่อองค์การในแต่ละด้านในระดับมาก โดยจะมีความผูกพันต่อองค์การด้านการมีส่วนร่วมในองค์การ (3.87) ด้านการแสดงตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ (3.73) และด้านความภักดีต่อองค์การ (3.66) ตามลำดับ ดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานซูเปอร์มาร์เก็ตในเขตกรุงเทพมหานคร ก่อนและระหว่างสถานการณ์โควิด 19

ความผูกพันต่อองค์การ	ก่อนสถานการณ์โควิด 19			ระหว่างสถานการณ์โควิด 19		
	Mean	S.D.	ความหมาย	Mean	S.D.	ความหมาย
ด้านการแสดงตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ	4.01	0.78	มาก	3.73	0.96	มาก
ด้านการมีส่วนร่วมในองค์การ	4.14	0.77	มาก	3.87	0.75	มาก
ด้านความภักดีต่อองค์การ	4.05	0.83	มาก	3.66	0.81	มาก
ภาพรวม	4.07	0.74	มาก	3.75	0.71	มาก

6. เมื่อทำการทดสอบสมมติฐานทางสถิติเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในงานก่อนและระหว่างสถานการณ์โควิด 19 พบว่า ระดับความพึงพอใจในงานในภาพรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยระดับความพึงพอใจในงานก่อนสถานการณ์โควิด 19 เท่ากับ 4.05 และระหว่างสถานการณ์โควิด 19 เท่ากับ 3.64 แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในงานระหว่างสถานการณ์โควิด 19 น้อยลง ดังแสดงในตารางที่ 3 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

ด้านค่าตอบแทนที่ได้รับ พบว่า ระดับความพึงพอใจในงานก่อนและระหว่างสถานการณ์โควิด 19 มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจในงานก่อนสถานการณ์โควิด 19 เท่ากับ 3.87 และระหว่างสถานการณ์โควิด 19 เท่ากับ 3.20 แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในงานด้านค่าตอบแทนที่ได้รับน้อยลง

ด้านลักษณะงาน พบว่า ระดับความพึงพอใจในงานก่อนและระหว่างสถานการณ์โควิด 19 มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจในงานก่อนสถานการณ์โควิด 19 เท่ากับ 4.13 และระหว่างสถานการณ์โควิด 19 เท่ากับ 3.74 แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงานน้อยลง

ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน พบว่า ระดับความพึงพอใจในงานก่อนและระหว่างสถานการณ์โควิด 19 มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจในงานก่อนสถานการณ์โควิด 19 เท่ากับ 4.10 และระหว่างสถานการณ์โควิด 19 เท่ากับ 3.73 แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานน้อยลง

ด้านโอกาสความก้าวหน้า พบว่า ระดับความพึงพอใจในงานก่อนและระหว่างสถานการณ์โควิด 19 มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจในงานก่อนสถานการณ์โควิด 19 เท่ากับ 4.03 และระหว่างสถานการณ์โควิด 19 เท่ากับ 3.75 แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในงานด้านโอกาสความก้าวหน้าลดลง

ตารางที่ 3 การทดสอบความแตกต่างระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานซูเปอร์มาร์เก็ตในกรุงเทพมหานครก่อนและระหว่างสถานการณ์โควิด 19

ความพึงพอใจในงาน	ก่อน		ระหว่าง		t	Sig (2-tailed)
	สถานการณ์โควิด19 Mean	S.D.	สถานการณ์โควิด 19 Mean	S.D.		
ด้านค่าตอบแทนที่ได้รับ	3.87	0.94	3.20	0.92	11.58	0.00**
ด้านลักษณะงาน	4.13	0.71	3.74	0.72	7.61	0.00**
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	4.10	0.73	3.73	0.73	7.03	0.00**
ด้านโอกาสความก้าวหน้า	4.03	0.77	3.75	0.78	5.14	0.00**
ภาพรวม	4.05	0.70	3.64	0.64	8.73	0.00**

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

7. เมื่อทำการทดสอบสมมติฐานทางสถิติเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรก่อนและระหว่างสถานการณ์โควิด 19 พบว่า ระดับความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยระดับความผูกพันต่อองค์กรก่อนสถานการณ์โควิด 19 เท่ากับ 4.07 และระหว่างสถานการณ์โควิด 19 เท่ากับ 3.75 แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความผูกพันต่อองค์กรระหว่างสถานการณ์โควิด 19 น้อยลง ดังแสดงในตารางที่ 4 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

ด้านการแสดงตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร พบว่า ระดับความผูกพันต่อองค์กรก่อนและระหว่างสถานการณ์โควิด 19 มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความผูกพันต่อองค์กรก่อนสถานการณ์โควิด 19 เท่ากับ 4.01 และระหว่างสถานการณ์โควิด 19 เท่ากับ 3.73 แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความผูกพันต่อองค์กรด้านการแสดงตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรน้อยลง

ด้านการมีส่วนร่วมในองค์กร พบว่า ระดับความผูกพันต่อองค์กรก่อนและระหว่างสถานการณ์โควิด 19 มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความผูกพันต่อองค์กรก่อนสถานการณ์โควิด 19 เท่ากับ 4.14 และระหว่างสถานการณ์โควิด 19 เท่ากับ 3.87 แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความผูกพันต่อองค์กรด้านการมีส่วนร่วมในองค์กรน้อยลง

ด้านความภักดีต่อองค์กร พบว่า ระดับความผูกพันต่อองค์กรก่อนและระหว่างสถานการณ์โควิด 19 มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความผูกพันต่อองค์กรก่อนสถานการณ์โควิด 19 เท่ากับ 4.05 และระหว่างสถานการณ์โควิด 19 เท่ากับ 3.66 แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความผูกพันต่อองค์กรด้านความภักดีต่อองค์กรน้อยลง

ตารางที่ 4 การทดสอบความแตกต่างระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานซูเปอร์มาร์เก็ตในกรุงเทพมหานครก่อนและระหว่างสถานการณ์โควิด 19

ความผูกพันต่อองค์กร	ก่อน		ระหว่าง		t	Sig (2-tailed)
	สถานการณ์โควิด19		สถานการณ์โควิด 19			
	Mean	S.D.	Mean	S.D.		
ด้านการแสดงตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร	4.01	0.78	3.73	0.96	4.12	0.00**
ด้านการมีส่วนร่วมในองค์กร	4.14	0.77	3.87	0.75	4.84	0.00**
ด้านความภักดีต่อองค์กร	4.05	0.83	3.66	0.81	6.81	0.00**
ภาพรวม	4.07	0.74	3.75	0.71	5.89	0.00**

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

1. จากผลการวิจัยพบว่าพนักงานซูเปอร์มาร์เก็ตมีระดับความพึงพอใจในงานก่อนและระหว่างสถานการณ์โควิด 19 ในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ยกเว้นด้านค่าตอบแทนที่มีระดับความพึงพอใจในงานระหว่างสถานการณ์โควิด 19 ในระดับปานกลาง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเด็นของค่าตอบแทนที่ได้รับเหมาะสมกับค่าครองชีพในปัจจุบันมีความเหมาะสม ทั้งนี้อาจจะเป็นเพราะรายได้หรือค่าตอบแทนถือเป็นปัจจัยหลักและเป็นปัจจัยด้านตัวเงินที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานค่อนข้างสูง ประกอบกับสถานการณ์โควิด 19 และการประกาศสถานการณ์ฉุกเฉินของรัฐบาล ซึ่งมีผลกระทบต่อเวลาเปิด-ปิดของซูเปอร์มาร์เก็ต และทำให้เกิดการจ้างงานลดน้อยลง หรือมีการหยุดงานโดยไม่รับค่าตอบแทน กอปรกับอัตราค่าตอบแทนของประเทศไทยอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำเมื่อเทียบกับค่าครองชีพ จึงทำให้พนักงานซูเปอร์มาร์เก็ตเกิดความพึงพอใจในงานด้านค่าตอบแทนลดน้อยลง สอดคล้องกับงานวิจัยของปณิตา นิรมล และนันธิดา อนันตชัย (2563) เรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร พบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรอยู่ในระดับมากทุกด้าน ยกเว้นด้านเงินเดือนและผลประโยชน์อยู่ในระดับปานกลาง และงานวิจัยของศุภชัย เหมือนโพธิ์ และคณะ (2561) เรื่องความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน กรณีศึกษาบริษัทธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด พบว่าความพึงพอใจในงานทุกด้านอยู่ในระดับมาก ยกเว้นด้านผลตอบแทนและสิทธิประโยชน์อยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับงานวิจัยของ Anis, Syamsul, and Muzakki (2019) เรื่องผลกระทบของความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กร

ที่ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงภาวะผู้นำผ่านผลการปฏิบัติงานของพนักงาน พบว่าระดับความพึงพอใจในงานในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก

2. สำหรับระดับความผูกพันต่อองค์การพบว่าพนักงานซูเปอร์มาร์เก็ตมีระดับความผูกพันต่อองค์การก่อนและระหว่างสถานการณ์โควิด 19 ทั้งในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของวรรณวิมล อัมรินทร์นุเคราะห์ ลดาวัลย์ ยมจินดา และกรรณิการ์ เฉกแสงรัตน์ (2564) เรื่องปัจจัยความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์การที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง พบว่าความผูกพันต่อองค์การโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด และงานวิจัยของพรมิตร กุลกาลยีนยง และคณะ (2562) เรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานที่ทำงานในนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดสมุทรปราการ: กรณีศึกษาสถานประกอบการที่ผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ พบว่าระดับความผูกพันต่อองค์การด้านการคงความเป็นสมาชิก ด้านการทุ่มเทให้กับงานและด้านการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมอยู่ในระดับมาก เช่นเดียวกับงานวิจัยของรินลณี วงศ์ยะรา และณกมล จันทรสม (2564) เรื่องความพึงพอใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานธนาคารทหารไทย สำนักงานใหญ่ พบว่าความผูกพันต่อองค์การในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก

ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

จากการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานและความผูกพันก่อนและระหว่างสถานการณ์โควิด 19 ของพนักงานซูเปอร์มาร์เก็ตพบว่าตัวแปรที่เป็นปัจจัยสำคัญก็คือปัจจัยด้านค่าตอบแทน รองลงมาคือโอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน ในขณะที่ปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์การ สิ่งสำคัญคือด้านการแสดงตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ รองลงมาคือด้านความจงรักภักดี ซึ่งมีความใกล้เคียงและสอดคล้องกับแนวคิดของ Buchanan (1964) และ Steer (1991) อย่างไรก็ตามพนักงานแต่ละอาชีพและแต่ละตำแหน่งจะมีความพึงพอใจในงานและความผูกพันกับองค์กรที่แตกต่างกัน ดังนั้นควรมีการวิเคราะห์องค์ประกอบความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์การจำแนกตามประเภทของงานหรือตำแหน่ง เช่น ระดับปฏิบัติการ ระดับหัวหน้างาน ระดับผู้บริหาร เป็นต้น ซึ่งจะทำให้สามารถมองเห็นแนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่แตกต่างกันออกไป ซึ่งจะประโยชน์ในวงวิชาการศึกษาต่อไป

ข้อเสนอแนะสำหรับองค์กร

1. ควรมีการวางแผนแนวทางการในการบริหารจัดการพนักงานหรือทรัพยากรบุคคลออกเป็น 2 รูปแบบ ได้แก่ แบบที่ 1 สถานการณ์ปกติ และแบบที่ 2 สถานการณ์ฉุกเฉิน เพื่อสร้างขวัญกำลังใจในการทำงานและทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์การและเพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงได้

2. ควรมีการวางแผนสำรองสำหรับกรณีฉุกเฉิน เช่น แผนการจัดการบริหารความเสี่ยงทั้งด้านเงินทุน การจัดการ การบริหารทรัพยากรบุคคล เป็นต้น เพื่อให้สามารถรับมือและบริหารจัดการได้ทันทุกที่

3. ด้านค่าตอบแทน องค์กรควรมีการให้ความสำคัญกับเรื่องของระบบการปรับเงินเดือนที่มีความเป็นธรรมและยุติธรรมมากขึ้น เนื่องจากพนักงานมองว่าปัจจุบันระบบการขึ้นเงินเดือนและระบบการประเมินค่าจ้างยังไม่เป็นธรรม เช่น การนำระบบการวัดผลการทำงานแบบ KPI หรือ OKR หรือการประเมินผลการปฏิบัติงานแบบ 360 องศา ซึ่งจะทำให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในการประเมินตนเองและเพื่อนร่วมงาน รวมทั้งผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาได้

4. ด้านลักษณะงาน องค์กรควรมีการสื่อสารกับพนักงานให้มีความเข้าใจเกี่ยวกับงานที่ทำมากขึ้น เนื่องจากพนักงานส่วนใหญ่มองว่างานที่ทำในปัจจุบันเป็นงานที่ไม่ค่อยมีความสำคัญกับองค์กร และไม่ค่อยมีความท้าทาย ทำให้รู้สึกว่าตนเองไม่ได้เป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จขององค์กรและไม่เกิดการพัฒนาตนเอง เช่น การให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในการวางแผน การแสดงความคิดเห็น หรือการเข้าร่วมประชุม การส่งเสริมศักยภาพ การอบรมต่าง ๆ เป็นต้น จะทำให้พนักงานเห็นความสำคัญของงานที่ตนเองรับผิดชอบและเห็นความสำคัญของตนเองมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะทำให้เกิดความสุขและความก้าวหน้าในการทำงาน รวมทั้งควรมีระบบการยกย่อง ชมเชย สำหรับพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ได้ดีเยี่ยม เช่น การให้รางวัลพนักงานดีเด่นประจำเดือน เป็นต้น

5. ด้านเพื่อนร่วมงาน พบว่าพนักงานโดยส่วนใหญ่ไม่ค่อยได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน เมื่อเกิดปัญหาในการทำงานต่าง ๆ รวมทั้งไม่ได้มีกิจกรรมที่ทำร่วมกัน ทำให้การสร้างขวัญหรือการให้กำลังใจกันในการทำงานค่อนข้างน้อย ดังนั้นองค์กรควรให้ความสำคัญในเรื่องนี้ เนื่องจากขวัญกำลังใจและการช่วยเหลือเกื้อกูลกันในการทำงานจะทำให้พนักงานมีแรงใจและปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ ซึ่งจะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ เช่น การจัดกิจกรรมสัมนา การจัดอบรม การละลายพฤติกรรม งานเลี้ยงสังสรรค์ประจำปี เป็นต้น

6. ด้านโอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน พบว่าพนักงานส่วนใหญ่มองว่ามีโอกาสหรือความก้าวหน้าในการทำงานค่อนข้างน้อย ดังนั้นองค์กรควรมีการประชาสัมพันธ์เพื่อให้พนักงานได้รับทราบเส้นทางอาชีพหรือเส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพ เช่น การให้ทุนการศึกษาต่อสำหรับพนักงาน หลักเกณฑ์การเลื่อนตำแหน่งการทำงาน เป็นต้น

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1. บริษัทควรมีการฟื้นฟูหรือสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานให้มากขึ้นหลังสถานการณ์โควิด 19 คลี่คลาย เพื่อให้พนักงานเกิดความรู้สึกผูกพันและความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร โดยอาจให้พนักงานเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและการประเมินผลงาน เป็นต้น

2. พนักงานโดยส่วนใหญ่จะให้ความสำคัญในเรื่องระบบค่าจ้างหรือค่าตอบแทน ดังนั้นบริษัทควรมีการจัดระบบค่าตอบแทน ระบบการขึ้นเงินเดือน ระบบการให้โบนัสที่เหมาะสม รวมทั้งมีการประเมินผลงานที่เป็นธรรม โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ เป็นต้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการศึกษาตัวแปรอื่น ๆ ที่มีความเกี่ยวข้องเพิ่มเติม เพื่อให้งานวิจัยมีความครอบคลุมมากยิ่งขึ้น เช่น แรงจูงใจ ความสำเร็จในการทำงาน เป็นต้น รวมทั้งควรมีการศึกษาข้อมูลเชิงลึกเพิ่มมากขึ้น เพื่อให้เข้าใจปัญหาและความต้องการที่แท้จริงของพนักงาน

เอกสารอ้างอิง

- ธมยันตี ประยูรพันธ์. (2561). การทดสอบโมเดลสมการโครงสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พฤติกรรม
การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรมของพนักงานองค์กรวิสาหกิจ
ขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดชายแดนใต้. **วารสารมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์
สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์**, 5(2), 55-73.
- บุญชัย วิรัชย์ และสมบุรณ์ สารพัด. (2562). ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความพึงพอใจในงานและความผูกพัน
ต่อองค์กรที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานรัฐวิสาหกิจไฟฟ้าลาว. **วารสารวิทยาลัย
บัณฑิตศึกษาการจัดการ มข**, 12(1), 40-62.
- ปณิศา นิรมล และนันทิดา อนันตชัย (2563) ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและความผูกพันต่อ
องค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร. **วารสารบริหารธุรกิจเทคโนโลยีมหานคร**, 17(1), 27-54.
- ประไพศรี ธรรมวิริยะวงศ์. (2562). แนวทางการพัฒนาความผูกพันของพนักงานในองค์กร. **วารสารวิทยาลัย
ดุสิตธานี**, 13(2), 493-504.
- พรมิตร กุลกาลยีนยง, วาสนา ศรบุญทอง และ กรรณิการ์ เช่งเข็ม. (2562). คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อ
ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่ทำงานในนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดสมุทรปราการ: กรณีศึกษา
สถานประกอบการที่ผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์. **วารสารวิชาการบริหารธุรกิจ สมาคม
สถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทยในพระบรมราชูปถัมภ์ สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ
สยามบรมราชกุมารี**, 8(2), 215-229.
- พรรณอร พัฒนาการค้า. (2562). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัยสาย
วิชาการในสถาบันอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์. **วารสารการเมือง การบริหาร และ
กฎหมาย**, 11(3), 183-204.
- ไพรัช ศิลาศรี. (2559). ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับความจงรักภักดีและความ
ผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทนาคาซิม่า รีเบอรั (ประเทศไทย) จำกัด.
(วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา).
- ภูมิพัฒน์ สิทธิบัญชากร. (2561). ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในงานและ
การตั้งใจลาออกโดยมีความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟื้นฝ่าอุปสรรคเป็นตัวแปรกำกับ.
(วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).
- รินลณี วงศ์ยะรา และณกมล จันทรสม (2564) เรื่องความพึงพอใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันของ
พนักงานธนาคารทหารไทย สำนักงานใหญ่. ใน รายงานการประชุมนำเสนอผลงานวิจัยบัณฑิตศึกษา
ระดับชาติ ครั้งที่ 16 ปีการศึกษา 2564 (น. 1218-1228). บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยรังสิต.
- วรรณวิมล อัมรินทร์นุเคราะห์ ลดาวัลย์ ยมจินดา และกรรณิการ์ เอกแสงรัตน์. (2564). ปัจจัยความพึงพอใจใน
การทำงานและความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของ
บุคลากรสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง. **วารสารบริหารธุรกิจและ
สังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง**, 4(1), 76-94.

ศุภชัย เหมือนโพธิ์, นนทวัฒน์ สุขผล และณัฐพร วิรุฬหการุญ. (2561). ความพึงพอใจในงานและความผูกพัน
ต่อองค์กรของพนักงาน กรณีศึกษาบริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด. **วารสารรังสิต**
บัณฑิตศึกษาในกลุ่มธุรกิจและสังคมศาสตร์, 4(2), 104-120.

Allen, N. J. & Meyer, J. P. (1990). The Measure and Antecedents of Affective Continuance and
Normative Commitment to the Organizational Commitment. **Journal of**
Occupational Psychology, 63(1), 1-18.

Anis, E., Syamsul, M., & Muzakki. (2019). Job Satisfaction and Organizational Commitment
Effect in the Transformational Leadership towards Employee Performance.
European Research on Management and Business Economics, 25(3), 144-150.

Buchanan, B. (1974). Building Organizational commitment: The Socialization of Managers in
Work Organizational. **Administrative Science Quarterly**, 19(4), 533-546.

Cochran, W. G. (1977). **Sampling Techniques** (3rd ed.). New York: John Wiley & Sons.

Dunnette, M. (1976). **The Handbook of Industrial and Organizational Psychology**. Rand
McNally College Pub. Co.

Gilmer, B.V. (1971). **Applied Psychology**. New York: McGraw-Hill Book Company.

Herzberg, F. (1974). **The Motivation to Work**. New York: John Wiley and Sons.

Kelesi, M., Fasoi, G., Papageorgiou, D., Tsaras, K., Kaba, E., Tavropoulou, A., Tzannis, P., &
Vlachou, E. (2016). An Investigation of Factors Determining the Level of Job
Satisfaction among Nurses in Six General Public Hospitals in Greece. **International**
Journal of Medical Science and Clinical Inventions, 3(3), 1705-1715.

Luthans, F., & Youssef, C. M. (2007). Emerging Positive Organizational Behavior. **Journal of**
Management, 33(3), 321-349.

Mohite, M. & Kulkarni, D. (2019). Job Satisfaction Factors of Employee in Virtual Workplace:
Review. **International Journal of Trend in Scientific Research and Development**,
Special Issue. 38-42.

Salleh, S. M., Zahari, M., Ahmad, F. H. M., Aziz, N. U. A., & Majid, M. A. (2015). Exploring the
Relationship between Interpersonal Trust and Job Satisfaction on Organizational
Commitment. **Journal of Basic Applied Scientific Research**, 5(1), 85-90.

Smith, S. A., Patmos, A., & Pitts, M. J. (2018). Communicating and Teleworking: A Study of
Communication Channel Satisfaction, Personality, and Job Satisfaction for Teleworking
Employees. **International Journal of Business Communication**, 55(1), 44-68.

Steers, R. M. (1991). **Introduction to Organization Behavior**. New York: Harper Collins.