

การศึกษาความพึงพอใจในงานของบุคลากรที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของ
พนักงานของบริษัทอีคอมเมิร์ซจีนในกรุงเทพมหานคร*

A STUDY OF JOB SATISFACTION OF PERSONNEL INFLUENCING EMPLOYEE
RETENTION OF CHINESE E-COMMERCE COMPANIES IN BANGKOK

Aiming Huang, ฤทธิพล ไชยบุรี, ตระกูล จิตวัฒนากร
Aiming Huang, Ritthipon Chaiburee, Trakul Chivattanakorn
มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ
North Bangkok University
Corresponding Author E-mail: aiming.huang@northbkk.ac.th

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1). ศึกษาความพึงพอใจ 2). ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพล 3). ศึกษาปัญหาและอุปสรรค 4). ศึกษาสภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงานของบริษัทอีคอมเมิร์ซจีนในกรุงเทพมหานคร เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็น บุคลากรของบริษัทอีคอมเมิร์ซจีนในกรุงเทพมหานคร ที่อยู่ในกลุ่ม WeChat จำนวน 449 คน กำหนดกลุ่มตัวอย่างใช้หลักการคำนวณของ Taro Yamane กำหนดระดับความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.05 ได้เท่ากับ 212 ตัวอย่าง

ผลการศึกษาพบว่า 1). ความพึงพอใจ พบว่า ด้านความก้าวหน้าโดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{X} = 4.31$, S.D.= .605) 2). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของพนักงาน พบว่า ด้านความผูกพันต่อองค์กรโดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{X} = 4.12$, S.D.= .593) 3). ปัญหาและอุปสรรคของการคงอยู่ของพนักงาน พบว่า ด้านความผูกพันต่อองค์กร ได้รับคำตอบแทนที่เหมาะสมกับการทำงาน ยังคงทำงานในองค์กรนี้เนื่องจากความจำเป็นด้านการเงิน ด้านความผูกพันต่อเพื่อนร่วมงาน รักในงานที่ทำ 4). สภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงาน พบว่า ด้านกายภาพโดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{X} = 4.35$, S.D.= .559) ด้านสังคมโดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{X} = 4.32$, S.D.= .605) สภาพปัจจัยด้านจิตใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{X} = 4.30$, S.D.= .598)

คำสำคัญ: ความพึงพอใจในงาน; การคงอยู่ของพนักงาน; อีคอมเมิร์ซจีน

Abstract

This research paper aimed to 1. Study satisfaction, 2. Study influencing factors 3. Study problems and obstacles. 4. Study the working environment of employees of Chinese e-commerce companies in Bangkok conducted with the quantitative research method. The population used in this research were 449 employees of Chinese e-commerce companies in Bangkok who belonged to the WeChat group.

The study results revealed that: 1. Job satisfaction of personnel influenced the persistence of employees. It was found that the overall progression level was at a very agreeable level. ($\bar{X}$ = 4.31, S.D. = .605) 2. Factors influencing the persistence of employees was found that the overall engagement with the organization was at a very agreeable level. ($\bar{X}$ = 4.12, S.D. = .593) 3. Problems and barriers of employee was found that in terms of engagement with the organization, receiving appropriate remuneration to work, still working in this organization due to financial necessity. 4. The working environment of employees was found that the overall physical aspect was at a very agreeable level ($\bar{X}$ = 4.35, S.D. = .559). The social aspect as a whole is very much in agreement ($\bar{X}$ = 4.32, S.D. = .605). The overall state of mental factors is at a very agreeable level ($\bar{X}$ = 4.30, S.D. = .598)

keywords: Job Satisfaction; Employee Retention; Chinese E-Commerce

บทนำ

ในปัจจุบันได้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจต่าง ๆ อย่างมากมาย มีความท้าทายใหม่ๆ เป็นตัวเร่งให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง จะเห็นได้จากการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ที่มีการแพร่ระบาดอย่างรวดเร็วภายในระยะเวลาอันสั้น ก่อเกิดความเจ็บป่วยทั้งทางร่างกาย จิตใจ และจำนวนการเสียชีวิตเป็นอันมากของประชากร สถานการณ์โรคระบาดนี้จึงกลายเป็นอิทธิพลที่ได้เปลี่ยนวิถีการดำเนินธุรกิจ พฤติกรรมผู้บริโภค การพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลใหม่ๆ ไปอย่างพลิกโฉม การเปลี่ยนแปลงทั้งหมดนี้ทำให้ธุรกิจองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนจำเป็นต้องเร่งทบทวนวิธีการบริหารบุคลากร เพื่อธำรงรักษาไว้ซึ่งความอยู่รอด เช่นจากการแพร่ระบาดของโควิด-19 หลายองค์กรได้ปรับให้พนักงานทำงานจากที่บ้าน อีกทั้งในปัจจุบันความต้องการของพนักงานได้เปลี่ยนแปลงไป

จากเดิมอย่างมีนัยสำคัญ ดังนั้นการกำหนดกลยุทธ์การบริหารบุคลากรและการบริหารการเปลี่ยนแปลงอย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนการพัฒนาและรักษานักงานที่มีศักยภาพสูงจึงเป็นกุญแจสู่ความสำเร็จที่สำคัญในการบริหารบุคลากรในยุคความปกติใหม่ (กรุงเทพธุรกิจ, 2564)

องค์กรย่อมจะต้องเกิดการพัฒนาศักยภาพให้ดียิ่งขึ้นกว่าเดิม มุ่งเน้นไปในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรซึ่งต้องอาศัยหลายองค์ประกอบที่ส่งเสริมให้เกิดศักยภาพในการทำงานสูงสุด โดยที่จะต้องมีการส่งเสริมสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่ดี เป็นสิ่งสำคัญที่มีความสัมพันธ์ต่อสุขภาพทั้งทางกายและจิตใจของคนทำงานและมีผลต่อการสร้างความปลอดภัยทั้งต่อผู้ทำงานและผู้ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน ทั้งที่เป็นรูปแบบของเงินตราและที่ไม่ใช่ในรูปแบบของเงินตรา ที่ได้สร้างความพึงพอใจให้กับพนักงานในการทำงาน ส่งผลให้องค์กรได้รับการทำงานหรือผลผลิตที่มีคุณภาพและการทำงานอย่างเต็มศักยภาพ อีกทั้งยังส่งผลดีต่อคุณภาพชีวิตของพนักงานอีกด้วย

แม้ว่าองค์กรจะมีการสรรหาพนักงานที่มีศักยภาพสูงเข้ามาในองค์กร หรือการเพิ่มทักษะความรู้ความสามารถให้กับพนักงานในปัจจุบันได้เป็นอย่างดี แต่หากองค์กรไม่สามารถรักษานักงานเหล่านี้ไว้ได้ นั่นก็เท่ากับว่าความพยายามที่ทำมาก็เปล่าประโยชน์ ดังนั้น การรักษาไว้ซึ่งพนักงาน โดยเฉพาะพนักงานที่มีศักยภาพสูง จึงมีความสำคัญเป็นอย่างมาก โดยองค์กรจำเป็นต้องให้ความสำคัญและกำหนดกลยุทธ์/แนวทางที่สามารถสร้างให้พนักงานมีผลการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศควบคู่กับการมีความสุขในการทำงาน (กรุงเทพธุรกิจ, 2564)

ซึ่งในขณะนี้ หลายบริษัทอีคอมเมิร์ซจีนในกรุงเทพมหานคร ที่อยู่ในกลุ่ม Wechat แห่งหนึ่งได้ประสบปัญหาของบุคลากรที่ปฏิบัติงานไม่คงอยู่กับองค์กรอีกต่อไป อาจจะเนื่องจากปัจจัยด้านต่าง ๆ ที่ส่งผลทำให้บุคลากรไม่คงอยู่กับองค์กร ซึ่งบุคลากรเหล่านี้ถือเป็นกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนธุรกิจขององค์กรและถือเป็นทุนที่สำคัญยิ่งขององค์กร ดังนั้นการรักษาพนักงานที่มีประสิทธิภาพ เป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่จะทำให้การดำเนินธุรกิจประสบความสำเร็จ

จากที่กล่าวมาข้างต้นทั้งหมด ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจในงานของบุคลากรที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของพนักงานของบริษัทอีคอมเมิร์ซจีนในกรุงเทพ ฯ เพื่อที่จะหาแนวทางแก้ไขปัญหาดังกล่าว ปรับปรุงและหลีกเลี่ยงปัจจัยการสูญเสียพนักงาน และการหาวิธีจูงใจ ตลอดจนพัฒนากระบวนการทรัพยากรส่วนบุคคล และนำข้อมูลที่น่าจะได้เหล่านี้เสนอให้องค์กรได้นำไปประกอบการตัดสินใจเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรบุคคลขององค์กร ไปใช้อย่างยั่งยืน เพื่อให้บุคลากร เกิดความทุ่มเทในการทำงานก่อให้เกิดประสิทธิภาพ ในการ

ทำงาน ตลอดจนมีความผูกพันต่อองค์กรพร้อมทั้งเติบโตและคงอยู่กับความสำเร็จขององค์กร ไปพร้อมกันโดยมุ่งเน้นการศึกษาแนวทางการธำรงรักษาบุคลากรให้คงอยู่กับองค์กร

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในงานของบุคลากรที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของพนักงานของบริษัทอิคอมเมิร์ซจีนในกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของพนักงานบริษัทอิคอมเมิร์ซจีนในกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคของการคงอยู่ของพนักงานของบริษัทอิคอมเมิร์ซจีนในกรุงเทพมหานคร
4. เพื่อศึกษาสภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงานของบริษัทอิคอมเมิร์ซจีนในกรุงเทพมหานคร

วิธีดำเนินการวิจัย

1. รูปแบบของการวิจัย

การศึกษาเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจในงานของบุคลากรที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของพนักงานของบริษัทอิคอมเมิร์ซจีนในกรุงเทพมหานคร งานวิจัยฉบับนี้ ได้ทำการศึกษาในเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้วิธีการกำหนดกลุ่มตัวอย่างใช้หลักการคำนวณของ Taro Yamane ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดตัวอย่างที่ระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 กำหนดระดับความคลาดเคลื่อนเท่ากับร้อยละ 5 หรือ 0.05

2. ประชากร กลุ่มตัวอย่าง และผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็น บุคลากรของบริษัทอิคอมเมิร์ซจีนในกรุงเทพฯ ที่อยู่ในกลุ่ม WeChat แห่งหนึ่ง จำนวน 449 คน ผู้วิจัยได้คำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นตัวแทนของประชากร โดยใช้วิธีการกำหนดกลุ่มตัวอย่างใช้หลักการคำนวณของ Taro Yamane ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดตัวอย่างที่ระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 กำหนดระดับความคลาดเคลื่อนเท่ากับร้อยละ 5 หรือ 0.05 จากการคำนวณได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง เท่ากับ 212 ตัวอย่าง

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือในการวิจัย แล้วจึงนำเข้าระบบแบบสอบถามออนไลน์ (Google Form) ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยศึกษาเอกสารวิชาการและจากงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องมีขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานของบุคลากรที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของพนักงาน และขอคำปรึกษาจากอาจารย์ที่ปรึกษา
2. กำหนดกรอบแนวคิดในการสร้างเครื่องมือ
3. สร้างเครื่องมือจากกรอบแนวคิด ทฤษฎีที่ใช้ในงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และเนื้อหาในคำจำกัดความของคำศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา แล้วนำเข้าระบบ Google Form
4. เสนอร่างเครื่องมือสำหรับการวิจัยแก่อาจารย์ที่ปรึกษาและผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อตรวจสอบความครบถ้วนและความสอดคล้องของเนื้อหา (Content Validity) ของแบบสอบถามที่ตรงกับเรื่องที่ศึกษา พร้อมทั้งดำเนินการปรับปรุงแก้ไขตามที่อาจารย์ที่ปรึกษาและผู้ทรงคุณวุฒิแนะนำ จำนวน 3 คน
5. นำเครื่องมือที่ผ่านการตรวจสอบ IOC จากผู้ทรงคุณวุฒิ
6. นำเครื่องมือที่แก้ไขปรับปรุงสมบูรณ์แล้วไปเก็บข้อมูลโดยการนำแบบสอบถามเข้าระบบ Google Form และจัดส่งลิงก์ให้กลุ่มตัวอย่างโดยการสแกน QR Code
7. ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และตัวแปรที่ใช้สำหรับการศึกษาในครั้งนี้โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้
 - 7.1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยมีลักษณะของคำถามเป็นแบบคำถามปลายปิดให้เลือกตอบ
 - 7.2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน แบ่งเป็น 5 ด้าน โดยแบบสอบถามมีลักษณะเป็น มาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ
 - 7.3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน แบ่งเป็น 5 ด้าน โดยแบบสอบถามมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการจัดเก็บข้อมูลโดยใช้วิธีเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีการสุ่มแบบหลายขั้นตอน และจัดส่งลิงก์ให้กลุ่มตัวอย่างโดยการสแกน QR Code เป็นจำนวนทั้งสิ้น 212 คน

5. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการจัดทำข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลตามแนวทางการวิจัยเชิงปริมาณ คือ ทำการประมวลผลและวิเคราะห์ผล ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยค่าร้อยละ นำเสนอเป็นตารางประกอบการบรรยายผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา

(Descriptive Statistic) เพื่ออธิบายข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับลักษณะทั่วไปด้านประชากรศาสตร์และด้านที่เกี่ยวกับงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน ของพนักงานของบริษัทอีคอมเมิร์ซจีนในกรุงเทพฯ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า เกณฑ์ในการประเมินผลการอภิปรายในส่วนของการวิจัยเชิงพรรณนาผลของการวิจัยลักษณะแบบสอบถามที่ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale)

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน ของพนักงานของบริษัทอีคอมเมิร์ซจีนในกรุงเทพฯ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า เกณฑ์ในการประเมินผลการอภิปรายในส่วนของการวิจัยเชิงพรรณนาผลของการวิจัยลักษณะแบบสอบถามที่ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) ผู้วิจัยใช้เกณฑ์เฉลี่ยพื้นฐานและการแปลความ ดังนี้ (ชาญชัย อรรถผาติ, 2557)

คะแนนเฉลี่ย 4.51-5.00	หมายความว่า	เห็นด้วยมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย 3.51-4.50	หมายความว่า	เห็นด้วยมาก
คะแนนเฉลี่ย 2.51-3.50	หมายความว่า	เห็นด้วย
คะแนนเฉลี่ย 1.51-2.50	หมายความว่า	ไม่เห็นด้วย
คะแนนเฉลี่ย 1.00-1.50	หมายความว่า	ไม่เห็นด้วยที่สุด

วิเคราะห์ข้อมูลโดยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive) และใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) เพื่อการทดสอบสมมติฐานโดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาอิทธิพลของตัวแปรอิสระที่มีผลต่อตัวแปรตามโดยในงานศึกษาวิจัยนี้ได้ใช้วิธีการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ และกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 สถิติค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) นำเสนอในรูปตารางประกอบคำบรรยาย

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ผู้วิจัยได้เลือกใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation: S.D.)

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อทำการทดสอบปัจจัย คือ ตัวแปรต้นที่มีอิทธิพลต่อตัวแปรตาม และยังเป็นสถิติที่ใช้เพื่อทดสอบสมมติฐานสำหรับการวิจัยในครั้งนี้ด้วยใช้สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน โดยการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) แบบ Enter

ผลการวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจในงานของบุคลากรที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของพนักงานของบริษัทอิคอมเมิร์ซจีนในกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย โดยมีจำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 54.72 รองลงมา ได้แก่ เพศหญิง จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 44.81 และเพศอื่น ๆ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.47 มีอายุระหว่าง 26-30 ปี จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 41.04 รองลงมา ได้แก่ อายุต่ำกว่า 25 ปี เป็นจำนวน 67 คน คิดเป็นจำนวนร้อยละ 31.60 และน้อยที่สุด ได้แก่ อายุ 36-40 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.89 ส่วนสำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษา จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 58.96 รองลงมา ได้แก่ ระดับปริญญาตรี เป็นจำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 33.02 และน้อยที่สุด ได้แก่ ระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2.83 มีสถานภาพโสด จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 67.92 รองลงมา ได้แก่ สถานภาพสมรส เป็นจำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 21.23 และน้อยที่สุด ได้แก่ สถานภาพหย่าร้าง จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.89 มีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 15,001-20,000 บาท จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 49.06 รองลงมา ได้แก่ 10,001-15,000 บาท เป็นจำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 35.85 และน้อยที่สุด ได้แก่ ต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.89 และมีอายุการทำงานอยู่ระหว่าง 3-4 ปี จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 40.09 รองลงมา ได้แก่ 1-2 ปี เป็นจำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 38.68 และน้อยที่สุด ได้แก่ มากกว่า 5 ปีขึ้นไป จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.94

2. ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานของพนักงานของบริษัทอิคอมเมิร์ซจีนในกรุงเทพมหานคร

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจในงานของพนักงานของบริษัทอิคอมเมิร์ซจีนในกรุงเทพ ฯ พบว่า สภาพปัจจัยด้านความก้าวหน้าของผู้ตอบแบบสอบถามโดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{X}$ = 4.31, S.D. = .605) และเมื่อพิจารณารายละเอียดรายข้อพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ องค์กรมีการส่งเสริมศักยภาพของพนักงาน ($\bar{X}$ = 4.35, S.D. = .704) รองลงมา ได้แก่ ท่านมีโอกาสในการได้รับเงินเดือนที่สูงขึ้น ($\bar{X}$ = 4.32, S.D. = .814) และ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ท่านมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น ($\bar{X}$ = 4.26, S.D. = .799) ตามลำดับ

สภาพปัจจัยด้านลักษณะงานของผู้ตอบแบบสอบถามโดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{X}$ = 4.35, S.D. = .586) และเมื่อพิจารณารายละเอียดรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ใน

ระดับเห็นด้วยมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ท่านได้ทำงานที่ตรงกับความต้องการของท่าน ($\bar{X}$ = 4.36, S.D. = .711) และท่านรู้สึกสนุกกับงานที่ทำ ($\bar{X}$ = 4.36, S.D. = .738) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ เวลาในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม ($\bar{X}$ = 4.32, S.D. = .815) ตามลำดับ

สภาพปัจจัยด้านค่าตอบแทนของผู้ตอบแบบสอบถามโดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{X}$ = 4.31, S.D. = .614) และเมื่อพิจารณารายละเอียดรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ท่านได้รับค่าตอบแทนตามที่ต้องการ ($\bar{X}$ = 4.35, S.D. = .736) และมีการปรับฐานเงินเดือนตามความเหมาะสม ($\bar{X}$ = 4.35, S.D. = .767) และ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ค่าตอบแทนเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับประสบการณ์การทำงานของท่าน ($\bar{X}$ = 4.27, S.D. = .735) ตามลำดับ

สภาพปัจจัยด้านความมั่นคงในงานของผู้ตอบแบบสอบถามโดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{X}$ = 4.32, S.D. = .605) และเมื่อพิจารณารายละเอียดรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ส่วนงานที่ท่านทำมีความสำคัญต่อองค์กร ($\bar{X}$ = 4.37, S.D. = .784) รองลงมา ได้แก่ ท่านรู้สึกมั่นคงกับอาชีพและหน้าที่การงานในปัจจุบัน ($\bar{X}$ = 4.32, S.D. = .792) และ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ท่านรู้สึกภูมิใจที่ได้ทำงานในองค์กรนี้ ($\bar{X}$ = 4.29, S.D. = .760) และท่านไม่รู้สึกกังวลใจต่ออนาคตการทำงานนี้ ($\bar{X}$ = 4.29, S.D. = .785) ตามลำดับ

สภาพปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารงานของผู้ตอบแบบสอบถามโดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{X}$ = 4.32, S.D. = .608) และเมื่อพิจารณารายละเอียดรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ บริษัทมีเกณฑ์ในการพิจารณาความดีความชอบอย่างยุติธรรม ($\bar{X}$ = 4.35, S.D. = .736) รองลงมา ได้แก่ ท่านพึงพอใจกับระบบติดตามผลการปฏิบัติงานฝ่ายบริหารในบริษัท ($\bar{X}$ = 4.33, S.D. = .745) และ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ท่านพึงพอใจต่อนโยบายและการบริหารงานในด้านต่าง ๆ ของบริษัท ($\bar{X}$ = 4.29, S.D. = .759) ตามลำดับ

3. ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงานของบริษัทอิคอมเมิร์ซจีนในกรุงเทพมหานคร

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงานของบริษัทอิคอมเมิร์ซจีนในกรุงเทพ ฯ พบว่า สภาพปัจจัยด้านกายภาพของผู้ตอบแบบสอบถามโดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{X}$ = 4.35, S.D. = .559) และเมื่อพิจารณารายละเอียดรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ สถานที่ทำงานมีแสงสว่างเพียงพอต่อความต้องการ ($\bar{X}$ = 4.41, S.D. = .712) รองลงมา ได้แก่ อุปกรณ์ หรือเครื่องมือในการทำงานมีความเหมาะสมและเพียงพอต่อความต้องการ ($\bar{X}$ =

4.36, S.D.= .698) และ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ สถานที่ทำงานมีความเป็น ($\bar{X}$ = 4.28, S.D.= .822) ตามลำดับ

สภาพปัจจัยด้านสังคมของผู้ตอบแบบสอบถามโดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{X}$ = 4.32, S.D.= .605) และเมื่อพิจารณารายละเอียดรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ท่านรู้สึกว่าได้รับการยอมรับจากคนในองค์กร ($\bar{X}$ = 4.35, S.D.= .743) รองลงมา ได้แก่ ท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X}$ = 4.34, S.D.= .766) และ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ท่านมีความสุขและความสบายใจที่อยู่ร่วมกันกับคนในองค์กร ($\bar{X}$ = 4.29, S.D.= .771) ตามลำดับ

ภาพปัจจัยด้านจิตใจของผู้ตอบแบบสอบถามโดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{X}$ = 4.30, S.D.= .598) และเมื่อพิจารณารายละเอียดรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ท่านไว้วางใจและเชื่อใจในการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X}$ = 4.36, S.D.= .764) รองลงมา ได้แก่ หัวหน้าและเพื่อนร่วมงานรับฟังความคิดเห็นของท่าน ($\bar{X}$ = 4.31, S.D.= .740) และ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ท่านได้รับคำชมเมื่อทำงานได้ดี ($\bar{X}$ = 4.26, S.D.= .776) ตามลำดับ

4. ข้อมูลเกี่ยวกับการคงอยู่ของพนักงานของบริษัทอีคอมเมิร์ซจีนในกรุงเทพมหานคร

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการคงอยู่ของพนักงานของบริษัทอีคอมเมิร์ซจีนในกรุงเทพมหานคร พบว่า สภาพปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถามโดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{X}$ = 4.12, S.D.= .593) และเมื่อพิจารณารายละเอียดรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ยกเว้นข้อคำถามเชิงลบที่อยู่ในระดับเห็นด้วยน้อย โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ท่านยังคงทำงานที่องค์กรนี้ เพราะได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับการทำงาน ($\bar{X}$ = 4.38, S.D.= .674) รองลงมา ได้แก่ ท่านยังคงทำงานในองค์กรนี้เนื่องจากความจำเป็นด้านการเงิน ($\bar{X}$ = 4.36, S.D.= .572) และ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ หากท่านได้งานที่ใหม่ ท่านจะลาออกทันที ($\bar{X}$ = 3.73, S.D.= 1.231) ตามลำดับ

สภาพปัจจัยด้านความผูกพันต่อเพื่อนร่วมงานของผู้ตอบแบบสอบถามโดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{X}$ = 4.10, S.D.= .605) และเมื่อพิจารณารายละเอียดรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ยกเว้นข้อคำถามเชิงลบที่อยู่ในระดับเห็นด้วยน้อย โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ท่านสามารถปรึกษาเพื่อนร่วมงานได้ทุกเรื่องทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว ($\bar{X}$ = 4.28, S.D.= .762) รองลงมา ได้แก่ ท่านชอบทำงานร่วมกันเป็นทีมกับเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X}$ = 4.24, S.D.= .698) และ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ท่านคิดว่า

หากท่านได้ทำงานกับองค์กรอื่น จะมีเพื่อนร่วมงานที่ดีกว่านี้ ($\bar{X}$ = 3.56, S.D. = 1.281) ตามลำดับ

สภาพปัจจัยด้านความผูกพันต่องานที่ทำของผู้ตอบแบบสอบถามโดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{X}$ = 4.00, S.D. = .558) และเมื่อพิจารณารายละเอียดรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ยกเว้นข้อคำถามเชิงลบที่อยู่ในระดับเห็นด้วยน้อย โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ท่านรู้สึกว่าการที่ท่านทำเป็นงานที่เหมาะสมกับท่าน ($\bar{X}$ = 4.20, S.D. = .740) รองลงมา ได้แก่ ท่านรักในงานที่ทำและต้องการทำงานนี้ต่อไป ($\bar{X}$ = 4.19, S.D. = .657) และ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ท่านรู้สึกว่าการที่ท่านไม่พัฒนาความรู้ความสามารถของท่าน ($\bar{X}$ = 3.58, S.D. = 1.180) ตามลำดับ

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการคงอยู่ของพนักงานของบริษัทอีคอมเมิร์ซจีนในกรุงเทพมหานคร พบว่า สภาพปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถามโดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{X}$ = 4.12, S.D. = .593) สอดคล้องกับงานวิจัยของเทียนศรี บางม่วงงาม (2562) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรที่ผ่านโครงการอบรม วิศวกรใหม่ กรณีศึกษา: บริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัย ด้านความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายละเอียดรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ยกเว้นข้อคำถามเชิงลบที่อยู่ในระดับเห็นด้วยน้อย โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ท่านยังคงทำงานที่องค์กรนี้ เพราะ ได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับการทำงาน ($\bar{X}$ = 4.38, S.D. = .674) รองลงมา ได้แก่ ท่านยังคงทำงานในองค์กรนี้เนื่องจากความจำเป็นด้านการเงิน ($\bar{X}$ = 4.36, S.D. = .572) และ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ หากท่านได้งานที่ใหม่ ท่านจะลาออกทันที ($\bar{X}$ = 3.73, S.D. = 1.231) ตามลำดับ สภาพปัจจัยด้านความผูกพันต่อเพื่อนร่วมงานของผู้ตอบแบบสอบถามโดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{X}$ = 4.10, S.D. = .605) สอดคล้องกับงานวิจัยของจรรยา ห่วงเทศ (2558) ได้ศึกษา ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ธนากรกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) ภาค 208 ผลการวิจัยพบว่า ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงาน ในภาพรวมทุกข้ออยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายละเอียดรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ยกเว้นข้อคำถามเชิงลบที่อยู่ในระดับเห็นด้วยน้อย โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ท่านสามารถปรึกษาเพื่อนร่วมงานได้ทุกเรื่องทั้งเรื่องงาน และเรื่องส่วนตัว ($\bar{X}$ = 4.28, S.D. = .762) รองลงมา ได้แก่ ท่านชอบทำงานร่วมกันเป็นทีมกับเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X}$ = 4.24, S.D. = .698) และ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ท่านคิดว่าหากท่านได้ทำงานกับองค์กรอื่น จะมีเพื่อน

ร่วมงานที่ต่ำกว่านี้ ($\bar{X}$ = 3.56, S.D. = 1.281) ตามลำดับ สภาพปัจจัยด้านความผูกพันต่องานที่ทำของผู้ตอบแบบสอบถามโดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{X}$ = 4.00, S.D. = .558) สอดคล้องกับงานวิจัยของวรรณวนิช ดวงภมร (2562) ได้ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในบริษัท ยูนิค เอ็นจิเนียริงแอนด์ คอนสตรัคชัน จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจกับความผูกพันในองค์กร ด้านการมาทำงานสม่ำเสมอโดยรวมมีความพึงพอใจระดับมาก และเมื่อพิจารณารายละเอียดรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ยกเว้นข้อคำถามเชิงลบที่อยู่ในระดับเห็นด้วยน้อย โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ท่านรู้สึกว่าการที่ท่านทำเป็นงานที่เหมาะสมกับท่าน ($\bar{X}$ = 4.20, S.D. = .740) รองลงมา ได้แก่ ท่านรักในงานที่ท่านทำและต้องการทำงานนี้ต่อไป ($\bar{X}$ = 4.19, S.D. = .657) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ท่านรู้สึกว่าการที่ท่านไม่พัฒนาความรู้ความสามารถของท่าน ($\bar{X}$ = 3.58, S.D. = 1.180) ตามลำดับ

องค์ความรู้

ความพึงพอใจในงานของบุคลากรที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของพนักงานของบริษัท อีคอมเมิร์ซจีนในกรุงเทพมหานครจะมีปัจจัยที่ขึ้นอยู่กับการบริหารงานด้านทรัพยากรมนุษย์ที่ดีในด้านการบริหารค่าตอบแทนและการสร้างความผูกพันในองค์กร

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในงานวิจัย

1. พนักงานของบริษัทอีคอมเมิร์ซจีนในกรุงเทพฯ มีความผูกพันต่อองค์กร เพราะได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับการทำงาน ความผูกพันต่อเพื่อนร่วมงาน เพราะสามารถปรึกษาเพื่อนร่วมงานได้ทุกเรื่องทั้งเรื่องงาน และเรื่องส่วนตัว และความผูกพันต่องานที่ท่านทำของเพราะ รู้สึกว่าการที่ท่านทำเป็นงานที่เหมาะสมกับตนเอง

2. เพื่อให้พนักงานมีความพึงพอใจในการคงอยู่ในงานนั้น ควรมีการพิจารณาเงินเดือนให้พนักงานอย่างเหมาะสมกับศักยภาพของพนักงาน ควรให้พนักงานได้มีการสังสรรค์เพื่อผูกมิตรกัน เพื่อความสนิทสนมและเป็นหนึ่งเดียวกันของพนักงาน และมอบหมายงานให้ตรงกับความรู้ความสามารถของพนักงาน เพื่อประสิทธิภาพสูงสุดในการทำงาน และสร้างความพึงพอใจให้แก่พนักงาน เสริมสร้างการคงอยู่ในงานต่อไป

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการวิจัยครั้งต่อไปควรเพิ่มปัจจัยอื่น ๆ ที่คาดว่าจะมีโอกาส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของบุคลากรที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของพนักงาน เพื่อจะสามารถวิเคราะห์พฤติกรรมของพนักงาน และนำข้อมูลมาพัฒนาเพื่อการคงอยู่ของพนักงานให้ดียิ่งขึ้น

2. การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจในงานของบุคลากรที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของพนักงานของบริษัทอิคอมเมิร์ซจีนในกรุงเทพฯ มีเพียง 2 ปัจจัย จึงควรมีการศึกษาปัจจัย และแนวคิดด้านอื่น ๆ เพิ่มเติม เช่น ปัจจัยความผูกพันต่อบริษัท และปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน เพราะเป็นปัจจัยที่สำคัญต่อการคงอยู่ของพนักงานเช่นกัน เพื่อให้ผลการวิจัยมีความครอบคลุมและได้ข้อมูลมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กรุงเทพธุรกิจ. (2564). *ปลดล๊อคธุรกิจสู่ความยืดหยุ่นด้วยการบริหารบุคลากรยุคใหม่*. สืบค้น 20 ตุลาคม 2565, <https://www.bangkokbiznews.com/pr-news/biz2u/965214>
- เทียนศรี บางม่วงงาม. (2562). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรที่ผ่านโครงการอบรมวิศวกรใหม่กรณีศึกษา: บริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร* (สารนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารจัดการองค์กร). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกริก.
- จรรยา ห่วงเทศ. (2558). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) ภาค 208* (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- วรรณวนิช ดวงภมร. (2562). *ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในบริษัท ยูนิค เอ็นจิเนียริงแอนด์ คอนสตรัคชั่น จำกัด (มหาชน)* (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.