ปัจจัยการบริหารงานด้านทรัพยากรบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทดิจิตอล เอเจนซี่ กรณีศึกษา : บริษัท ไอเดีย บรานช์ จำกัด[1]

HUMAN RESOURCE MANAGEMENT FACTORS AFFECTING WORK EFFICIENCY OF DIGITAL AGENCY EMPLOYEES.

CASE STUDY: IDEA BRANCH CO., LTD.

กัลยกร ใหญ่ผล[2]

บทคัดย่อ

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยการบริหารงานด้านทรัพยากรบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน และเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการบริหารงานด้านทรัพยากรบุคคล โดยเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก พนักงานบริษัท ไอเดีย บรานช์ จำกัด ทั้งหมด 24 คน เป็นระดับบริหารงานและระดับปฏิบัติการ ซึ่งทำการวิจัยและนำเสนอข้อมูลแบบการพรรณนาเชิงวิเคราะห์ ประเด็นมุ่งเน้นในการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยการบริหารงานด้านทรัพยากรบุคคล 2 ปัจจัย คือ ความอุทิศตนต่องาน และความผูกพันต่อองค์การ ผลการศึกษาพบว่า พนักงานบริษัท ไอเดีย บรานช์ จำกัด มีปัจจัยการบริหารงานด้านทรัพยากรบุคคลในด้านความอุทิศตนต่องาน อันประกอบด้วย ความกระฉับกระเฉง การอุทิศตนต่องาน และความซึมซับ เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกร่วมกับการสังเกต ของผู้วิจัย พบว่าปัจจัยการบริหารงานด้านทรัพยากรบุคคลด้านความอุทิศตนต่องานของพนักงานอยู่ในระดับสูงทั้งพนักงานระดับบริหารงานและระดับปฏิบัติการ และในส่วนของความผูกพันต่อองค์การ อันประกอบด้วย ความผูกพันทางอารมณ์ ความผูกพันต่อเนื่อง และความผูกพันทางปทัสถาน พบว่าปัจจัยการบริหารงานด้านทรัพยากรบุคคลด้านความผูกพันต่อองค์การของพนักงานอยู่ในระดับสูงทั้งพนักงานระดับบริหารงานและระดับปฏิบัติการเช่นกัน ซึ่งปัจจัยทั้ง 2 ด้านที่กล่าวมาส่งผลทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานอยู่ในระดับสูงด้วย

คำสำคัญ : การบริหารงานด้านทรัพยากรบุคคล, ความอุทิศตนต่องาน, ความผูกพันต่อองค์การ

ABSTRACT

This study was a qualitative research with two main objective of this study -to study the factors of human resource management that affect the performance of employees. and to compare opinion levels on human resource management factors by collecting data from in-depth interviews 24 employees of Idea Branch

[1] บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระเรื่อง ปัจจัยการบริหารงานด้านทรัพยากรบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทดิจิตอล เอเจนซี่ กรณีศึกษา : บริษัท ไอเดีย บรานช์ จำกัด

[2] นักศึกษาปริญญาโท โครงการทวิปริญญาโท หลักสูตรทวิปริญญาโททางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

Co., Ltd., which are management level and operational level who conducted research and presented the data in a descriptive, analytical form. The focus of the analysis of data on 2 human resource management factors is work engagement and organizational commitment. The results showed that Employees of Idea Branch Co., Ltd. Human Resources Management Factors work engagement which vigor dedication and absorption The data has been corrected from in-depth interviews with the researcher's observations. It was found that the factors of human resource management in terms of staff's dedication to their work were at a high level, both in management level and operational level. And in terms of commitment to the organization consists of emotional attachment. continuous commitment and normative ties It was found that the factors of human resource management in relation to the organizational commitment of employees were at a high level, both at the management level and the operational level as well. The two factors mentioned above result in a high level of employee efficiency.

Keywords: Human resource management, Work engagement, Organization efficiency

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันองค์การต่าง ๆ เริ่มมองเห็นถึงความสำคัญของการบริหารทรัพยากรบุคคลมากขึ้น โดยเน้นถึงการบริหารและจัดการบุคลากรในองค์การให้มีความเหมาะสม และการที่องค์การพยายามเพิ่มคุณค่าทุนของบุคคลอย่างต่อเนื่อง การสรรหา การคัดเลือก การฝึกอบรมและพัฒนา การประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การ รวมทั้งค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ ดังนั้นการบริหารทรัพยากรบุคคลจึงมีส่วนสำคัญเป็นอย่างยิ่ง องค์การจึงมีหน้าที่ในการบริหารทรัพยากรบุคคล เพื่อให้ปฏิบัติงานจนบรรลุวัตถุประสงค์และวัตถุประสงค์ขององค์การ รวมถึงการอุทิศตนต่องานที่ทำและองค์การ เป็นสิ่งที่ผู้บริหารต้องการให้เกิดขึ้นในองค์การ เพราะความผูกพันของพนักงานที่มีต่องานที่ทำและองค์การนั้นเป็นปัจจัยหลักที่จะนำไปสู่ความสำเร็จขององค์การและเป็นพื้นฐานที่สร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับพนักงาน อีกทั้งปฏิเสธไม่ได้ว่าปัจจุบันคนรุ่นใหม่ค่อนข้างที่จะมีตัวเลือกในการทำงานเยอะมากกว่าคนรุ่นก่อน เนื่องจากการได้รับการศึกษาที่มีความเชียวชาญพิเศษเฉพาะด้านมากขึ้น

กิจการด้านดิจิตอล เอเจนซี่ (Digital Agency) ซึ่งเป็นองค์การที่จะช่วยในการทำ Digital Marketing พร้อมให้บริการและคำแนะนำต่าง ๆ กับผู้ประกอบการ เพื่อให้การลงทุนในแต่ละครั้งเกิดประโยชน์สูงสุด ไม่ว่าจะเป็นการจัดกิจกรรมส่งเสริมด้านการตลาดบนสื่อดิจิตอลครบวงจรเพื่อตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้า มีการวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาดต่าง ๆ โดยใช้ผู้เชี่ยวชาญในศาสตร์ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้บรรลุความต้องการทางการตลาด ดังนั้นแล้วบุคลากรของกิจการด้านดิจิตอลเอเจนซี่จำเป็นจะต้องมีทักษะในหลาย ๆ ด้าน มีความรู้ความสามารถเฉพาะทาง และมีประสบการณ์การทำงานสูง จึงจำเป็นต้องใช้บุคลากรที่มีความสามารถเฉพาะทางที่มีความรู้ทางด้านเทคโนโลยีและบุคลากรที่มีความรู้ความเข้าใจด้านการตลาด มาวิเคราะห์และวางแผนว่าแอพพลิเคชั่นแบบไหนเหมาะสมกับผู้ประกอบการรายนั้น ๆ ในส่วนของการทำ

การตลาดออนไลน์ต้องใช้บุคลากรที่มีความรู้ความสามารถด้านการวิเคราะห์ความเป็นไปได้ในการทำการตลาดออนไลน์ในแพลตฟอร์มต่าง ๆ ซึ่งจากเหตุผลที่กล่าวมา จะเห็นว่าบริษัทที่ทำกิจการด้านดิจิตอลเอเจนซี่ ต้องอาศัยความรู้ความสามารถเฉพาะทางของบุคลากรเป็นอย่างมาก ดังนั้นการให้ความสำคัญกับการดูแลบุคลากรเหล่านี้จึงเป็นเรื่องจำเป็นของบริษัทที่ทำกิจการด้านดิจิตอลเอเจนซี่ เพื่อให้บุคลากรทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีความสุขกับการทำงานที่รับผิดชอบ

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้สนใจศึกษา ปัจจัยการบริหารงานทรัพยากรบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน เช่น การอุทิศตนต่องาน (Work Engagement) และ ความผูกพันต่อองค์การ (Organizational commitment) ของพนักงานบริษัท ไอเดีย บรานช์ จำกัด เพื่อเป็นส่วนช่วยในการปรับปรุงกระบวนงานขององค์การที่จะส่งผลต่อบุคลากรให้เกิดความรักและความผูกพันกับองค์การอันจะนำสู่ความเชื่อมั่น และประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์การและเป็นกรอบทิศทางในการดำเนินงานต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยการบริหารงานด้านทรัพยากรบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท ไอเดีย บรานช์ จำกัด

2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการบริหารงานด้านทรัพยากรบุคคล ของพนักงานบริษัท ไอเดีย บรานช์ จำกัด

คำถามการวิจัย

1. ปัจจัยการบริหารงานด้านทรัพยากรบุคคลใดบ้างส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานหรือไม่ อย่างไร

2. ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการบริหารงานด้านทรัพยากรบุคคล ของพนักงานบริษัท ไอเดีย บรานช์ จำกัด เป็นอย่างไร

ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย

ในการศึกษาปัจจัยการบริหารงานด้านทรัพยากรบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ของพนักงานบริษัท ไอเดีย บรานช์ จำกัด ผู้ทำการวิจัยขอนำเสนอแนวความคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาเป็นแนวทางในการศึกษาการวิจัย โดยศึกษาหัวข้อต่าง ๆ เกี่ยวข้องตามลำดับดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล

การบริหารทรัพยากรบุคคล หมายถึงการจัดระเบียบดูแลบุคลากรให้ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยให้บุคลากรได้ใช้ประโยชน์จากความรู้และความสามารถของแต่ละบุคลากรให้ได้มากที่สุด (เสนาะ ดิเยาว์, 2545) ซึ่งถือเป็นกระบวนการที่ต้องใช้ทั้งศาสตร์และศิลป์ ไม่ว่าจะเป็นการสรรหา การพัฒนา การรักษา และการใช้ประโยชน์ทรัพยากรบุคคล ซึ่งบุคลากรถือว่าเป็นทรัพยากรที่มีค่ามากที่สุดขององค์การ ดังนั้นองค์การจึงจำเป็นที่จะต้องวางแผน กำหนดเป้าหมาย และวิธีการหรือแนวทางในการบริหารทรัพยากรบุคคลให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด (Nadler และ Wiggs, 1989) ในการบริหารทรัพยากรบุคคล

เป็นกิจกรรมที่ควรปฏิบัติอย่างเป็นลำดับขั้นตอน ตั้งแต่เริ่มวางแผนทรัพยากรบุคคล การสรรหาและคัดเลือกทรัพยากรบุคคล การฝึกอบรมและการพัฒนาทรัพยากรบุคคล แรงงานสัมพันธ์ (Gitman and McDaniel, 2008) ทั้งนี้การดำเนินการอย่างเป็นขั้นตอนจะทำให้การบริหารงานด้านทรัพยากรบุคคลเกิดประโยชน์สูงสุด (Mody, Noe and Premeaux, 1999) และช่วยให้องค์การบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ (Robert and David, 2001)

2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

จากการศึกษาเรื่องประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยได้ข้อสรุปว่า การมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน คือ การปฏิบัติงานให้ผลผลิตสูงสุด ในขณะที่ใช้ทุนทรัพยากรต่ำที่สุด หรือการที่องค์การสามารถทำกำไรได้สูงสุดเมื่อใช้ต้นทุกต่ำที่สุด (David Pardey, 2007; Xinzhu Liu and Anne Mills, 2007) ซึ่งอาศัยความร่วมมือจากบุคลากรในองค์การ อย่างไรก็ตามการวัดประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานไม่สามารถวัดโดยใช้เพียงแค่ปัจจัยนำเข้าและผลผลิต จำเป็นต้องพิจารณาถึงปัจจัยด้านอื่น ๆ ของทรัพยากรบุคคล ที่ถือเป็นหัวใจหลักที่จะทำให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด (Robert L.Mathis and John H.Jackson, 2008) ซึ่งปัจจัยที่ทำให้เกิดประสิทธิภาพในทำงานมีหลากหลายปัจจัย ไม่ว่าเป็น กระบวนการสรรหาและคัดเลือกบุคลากรเข้ามาปฏิบัติงานให้เหมาะสมกับงาน การฝึกอบรมและพัฒนาความรู้ความสามารถขอบุคลากรให้มีความพร้อมในการปฏิบัติงาน รวมถึงความต้องการภายในหรือความต้องการภายนอกของบุคลากร (สมยศ นาวีการ, 2529) จากทั้งหมดที่กล่าวมาสามารถสรุปปัจจัยที่สามารถส่งผลต่อการมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้

3. แนวคิดการอุทิศตนต่องาน (Work Engagement)

พนักงานที่อุทิศตนต่องานจะรู้สึกมีกำลังใจในการทำงาน อยากทำงาน ชอบทำงาน และรู้สึกว่าตนเองมีความสามารถในการทำงานให้ประสบความสำเร็จได้ (Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001) ซึ่งมีการนำเสนอแนวคิดเกี่ยวกับการอุทิศตนต่องาน และเผยแพร่ไว้ในคู่มือ Utrecht Work Engagement Scale ของมหาวิทยาลัย Utrecht ประเทศเนเธอร์แลนด์ กล่าวไว้ว่าการอุทิศตนต่องานเป็นสิ่งตรงข้ามกับภาวะหมดไฟ (Burnout) ผู้ที่มีการอุทิศตนต่องานจะมีความรู้สึกเต็มเปี่ยมไปด้วยพลังในการทำงาน รู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของงาน และมองว่าตนเองสามารถปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี (Schaufeli and Bakker (2004)) ซึ่งมีองค์ประกอบ 3 ประการ ได้แก่ 1) ความกระฉับกระเฉง (Vigor) คือ มีพลังในระดับสูงและมีความยืดหยุ่นทางจิตใจขณะทำงาน มีความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามในงานของตน และยังคงยืนกรานแม้เผชิญความยากลำบาก 2) การอุทิศตน (Dedication) คือ มีความรู้สึกว่างานมีความสำคัญ กระตือรือร้น มีแรงบันดาลใจ ความภูมิใจ และท้าทาย ในเชิงคุณภาพจะหมายถึงเกิดการอุทิศตนต่องานอย่างรุนแรง ไม่เพียงสภาวะการรับรู้หรือความเชื่อพิเศษ แต่รวมไปถึงมิติของอารมณ์ความรู้สึกด้วย 3) การซึมซับ (Absorption) คือ การมีสมาธิเต็มที่และการมีใจ จดจ่ออย่างลุ่มลึกกับงานของตนเอง เวลาจะผ่านไปอย่างรวดเร็ว และยากที่จะถอนตัวจากงาน

4. แนวคิดความผูกพันองค์การ (Organizational commitment)

ความผูกพันองค์การว่าเป็นความผูกพันที่มาจากความรู้สึกต้องการผูกพันยึดติดกับองค์การ โดยการแสดงตนเป็นส่วนหนึ่งส่วนเดียวกันกับองค์การ ยอมรับเอาค่านิยมและวัตถุประสงค์ขององค์การ มีความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายาม เสียสละเพื่อประโยชน์ขององค์การ และต้องการอยู่กับองค์การตลอดไป ซึ่งความหมายดังกล่าวเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อความผูกพันองค์การ (Mowday et al. 1982, p. 27) ในการยอมรับค่านิยมและวัตถุประสงค์ขององค์การ กับความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายาม เสียสละเพื่อผลประโยชน์ขององค์การนั้นมีความสอดคล้องกับการประยุกต์ ประกอบด้วย 3 ส่วนที่สำคัญ (Meyer, Allen & Smith, 1993) คือ 1) ความผูกพันทางอารมณ์ หมายถึงบุคคลมีความผูกพันด้านอารมณ์ที่ปรารถนาดีต่อองค์การ มีความคิดว่าองค์การเป็นเหมือนบ้าน จะใช้ชีวิตที่เหลือกับองค์การ รวมทั้งคิดว่าองค์การมีความหมายที่ยิ่งใหญ่ต่อตนเอง พร้อมจะแก้ไขทุกปัญหาเพื่อองค์การ 2) ความผูกพันต่อเนื่อง หมายถึง การที่บุคคลมีความต้องการที่จะอยู่กับองค์การต่อไป เนื่องจากได้ทุ่มเททำงานให้มา โดยเห็นว่าการอยู่กับองค์การต่อไปเป็นความจำเป็นของชีวิต ไม่ต้องการที่จะเปลี่ยนงาน เนื่องจากจะทำให้เกิดความยุ่งยากกับตนเอง 3) ความผูกพันทางปทัสถาน หมายถึง การที่บุคคลมีความคิดว่าตนเองมีภาระต่อองค์การ มีความภักดีจำเป็นต้องตอบแทนต่อองค์การ จะทอดทิ้งภาระขององค์การที่ตนเองมีไปไม่ได้

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยการบริหารงานด้านทรัพยากรบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท ไอเดีย บรานช์ จำกัด เป็นวิจัยเชิงคุณภาพ (Quantitative Research) โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Dept Interview) ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) และทำการสังเกต เพื่อการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มประชากรที่เป็นพนักงานบริษัท ไอเดีย บรานช์ จำกัด

ประชากร กลุ่มตัวอย่าง และการสุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัท ไอเดีย บรานช์ จำกัด โดยสามารถแบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ ระดับบริหารงาน และระดับปฏิบัติงาน ซึ่งจะเป็นผู้ที่มีความเชี่ยวชาญในตำแหน่งงานที่รับผิดชอบ และเนื่องจากเป็นบริษัทที่มีจำนวนพนักงาน 24 คน ผู้วิจัยจึงทำการเก็บข้อมูลจากประชากรทั้งหมด

วิธีการเก็บข้อมูล

ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้ 1.ค้นคว้าข้อมูลจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ทั้งเอกสาร หนังสือ บทความ นิตยาสาร รายงานการวิจัยที่เกี่ยวข้อง และการสืบค้นข้อมูลจากอินเตอร์เน็ต 2. โดยวิธีการสัมภาษณ์แบบเชิงลึก (In-Depth Interview) ระดับบริหารงาน และระดับปฏิบัติงาน จำนวน 24 คน โดยเป็นระดับบริหารงานจำนวน 5 คน และระดับปฏิบัติการจำนวน 19 คนโดยมีการกำหนดโครงสร้างที่จะใช้ในการสัมภาษณ์ไว้ 3. โดยการสังเกตของผู้วิจัยเอง

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยใช้วิธีสัมภาษณ์แบบตัวต่อตัวพร้อมกับมีการบันทึกเสียงบทสนทนาและจดบันทึก เพื่อนำมาใช้ ถอดความสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป ความแม่นตรง และความเชื่อถือได้

ใช้วิธีสามเส้า โดย 1) ทบทวนวรรณกรรม 2) จากการสัมภาษณ์เชิงลึก 3) จากการสังเกต เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลเรียบร้อยแล้วได้นำไปวิเคราะห์เพื่อสรุปผลการวิจัย

คำถามต่อปัจจัยด้านการบริหารงานด้านทรัพยากรบุคคล

เพื่อให้การสัมภาษณ์นี้สามารถนำข้อมูลที่เก็บจากผู้ให้สัมภาษณ์ไปใช้วิเคราะห์ได้ตามที่ตั้งคำถามของงานวิจัยไว้ตอนต้นว่า ปัจจัยการบริหารงานด้านทรัพยากรบุคคลใดบ้างส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานหรือไม่ อย่างไร เมื่อมีการทบทวนวรรณกรรมต่าง ๆ พบว่ามีปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการทำงานของพนักงาน 2 ตัวแปร คือ ความอุทิศตนต่องานและความผูกพันต่อองค์การ ผู้วิจัยจึงสร้างคำถามเพื่อเป็นกรอบสำหรับใช้ถามคำถามกับผู้ให้สัมภาษณ์ และในตอนท้ายได้มีการขอข้อเสนอแนะของผู้ให้สัมภาษณ์ด้วย

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

การเก็บข้อมูลของวิจัยเล่มนี้เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการทบทวนวรรณกรรม การสัมภาษณ์เชิงลึก รวมทั้งการสังเกต แล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูลตาม วัตถุประสงค์ของการวิจัยที่วางไว้ โดยเครื่องมือที่ใช้มีการสร้างกรอบในการวิเคราะห์เนื้อหาจากทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างประเด็นคำถามสำหรับการสัมภาษณ์

ข้อพิจารณาด้านจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์

ผู้วิจัยได้คำนึงถึงจริยธรรมกับผู้ให้สัมภาษณ์ โดยมีการติดต่อและขอความอนุเคราะห์ในการสัมภาษณ์ก่อนทำการสัมภาษณ์จริง และได้แจ้งวัตถุประสงค์ของการวิจัยก่อนการสัมภาษณ์ผู้ให้สัมภาษณ์ทุกคน โดยที่ผู้วิจัยได้เปิดเผยข้อมูลตามที่ผู้ให้สัมภาษณ์อนุญาตเท่านั้น และได้ขออนุญาตในข้อความมานำเสนอในงานวิจัย ในส่วนของข้อมูลที่ไม่สามารถเปิดเผยได้ผู้วิจัยได้ ทำการเก็บไว้เป็นความลับโดยไม่ทำการเผยแพร่

ผลการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาปัจจัยการบริหารงานด้านทรัพยากรบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท ไอเดีย บรานช์ จำกัด และ 2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการบริหารงานด้านทรัพยากรบุคคล ของพนักงานบริษัท ไอเดีย บรานช์ จำกัด การวิจัยครั้งนี้เป็นวิจัยเชิงคุณภาพ (Quantitative Research) โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Dept Interview)

ผลการศึกษาวัตถุประสงค์ที่ 1. เพื่อศึกษาปัจจัยการบริหารงานด้านทรัพยากรบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท ไอเดีย บรานช์ จำกัด

จากที่ได้สรุปการศึกษาในประเด็นด้านความอุทิศตนต่องาน ทั้งในด้านความกระฉับกระเฉง การอุทิศตนต่องาน และการซึมซับ เห็นได้ว่า พนักงานของบริษัท ไอเดีย บรานช์ จำกัด มีความอุทิศตนต่องานอยู่ในระดับสูง อันเป็นตัวช่วยส่งเสริมให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

ผลสรุปในประเด็นด้านความผูกพันต่อองค์การ

จากที่ได้สรุปการศึกษาในประเด็นด้านความผูกพันต่อองค์การ ทั้งในด้านความผูกพันทางอารมณ์ ความผูกพันต่อเนื่อง และความผูกพันทางปทัสถาน เห็นได้ว่า พนักงานของบริษัท ไอเดีย บรานช์ จำกัด มีความผูกพันต่อองค์การอยู่ในระดับสูง อันเป็นตัวช่วยส่งเสริมให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานตามมาด้วยเช่นกัน

จากที่ได้สรุปการศึกษาในประเด็นด้านประสิทธิภาพการทำงาน สามารถสรุปได้ว่า การที่ส่วนใหญ่มีความรู้สึกว่างานที่รับผิดชอบอยู่มีประสิทธิภาพ เพราะทุกงานที่ได้ทำสำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ และได้พัฒนาศักยภาพตนเองเสมอ แต่ก็มีบางครั้งที่คิดว่าหากมีเวลาในการทำงานมากขึ้น จะทำให้มีโอกาสในการพัฒนาตัวงานในมีประสิทธิภาพที่สูงขึ้นไปอีก เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

ดังนั้น สามารถสรุปผลจากวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ได้ว่า ปัจจัยการบริหารงานด้านทรัพยากรบุคคลของพนักงานบริษัท ไอเดีย บรานช์ จำกัด อันได้จากการศึกษาปัจจัยด้านความอุทิศตนต่องาน และความผูกพันต่อองค์การ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ทำให้งานของบริษัทฯ มีประสิทธิภาพในระดับสูง จากการที่พนักงาน มีปัจจัยการบริหารงานด้านทรัพยากรบุคคล ในด้านความอุทิศตนต่องาน และความผูกพันต่อองค์การที่อยู่ในระดับสูง ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ Schaufeli and Bakker (2004) ได้เสนอแบบจำลองการอุทิศตนต่องาน โดยมี ข้อสันนิษฐานว่าทรัพยากรในงาน (job resources) เช่น การสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา การได้รับข้อมูลย้อนกลับ (Feed back) เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน การได้ใช้ทักษะที่หลากหลาย และการมีอิสระในงาน เป็นปัจจัยเริ่มต้นที่นำไปสู่การอุทิศตนต่องาน ทรัพยากรส่วนบุคคล (personal resources) คือ ลักษณะของบุคคลที่มองโลกแง่ดี (optimism) มีความเชื่อในประสิทธิภาพแห่งตน (self-efficacy) สามารถปรับใจสู่สมดุล (resilience) และมีความภาคภูมิใจในตน (self-esteem) จะมีความสามารถในการใช้ประโยชน์จาก ทรัพยากรในงานและมีการอุทิศตนต่องานสูงกว่าผู้ที่ไม่มี ลักษณะดังกล่าว ทั้งทรัพยากรในงานและทรัพยากรส่วนบุคคล มีอิทธิพลร่วมกันในการก่อให้เกิดการอุทิศตนต่องาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในยามที่บุคคลต้องเผชิญกับข้อเรียกร้องจากงานสูง เมื่อบุคคลเกิดการอุทิศตนต่องานก็จะส่งผลทางบวกต่อการ ปฏิบัติงาน ซึ่งการที่บุคคลมีผลการปฏิบัติงานที่ดีก็จะมีผลย้อนกลับทำให้บุคคลสามารถเสริมสร้างทรัพยากรในงานและ ทรัพยากรส่วนบุคคลให้เพิ่มมากขึ้น และทำให้เกิดความผูกพัน ต่องานเพิ่มมากขึ้น และจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

ผลการศึกษาวัตถุประสงค์ที่ข้อที่ 2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการบริหารงานด้านทรัพยากรบุคคล ของพนักงานบริษัท ไอเดีย บรานช์ จำกัด สามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

จากการเปรียบเทียบความคิดเห็นของทุกกลุ่มของผู้ให้สัมภาษณ์ ไม่ว่าจะเป็น กลุ่มผู้ให้สัมภาษณ์ระดับบริหารงาน กลุ่มระดับปฏิบัติการ และจากการสังเกตผู้วิจัย พบว่า ประเด็นด้านความอุทิศตนต่องานและประเด็นด้านความผูกพันต่อองค์การ ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการทำงานของพนักงานบริษัทฯ เมื่อพนักงานมีการอุทิศตนต่องานและความผูกพันต่อองค์การอยู่ในระดับสูง จะส่งผลต่อประสิทธิภาพการ

ทำงานในระดับสูงเช่นกัน ดังนั้น สามารถสรุปผลจากวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ได้ว่า ปัจจัยการบริหารงานด้านทรัพยากรบุคคล ของพนักงานบริษัท ไอเดีย บรานช์ จำกัด จากการศึกษาปัจจัยด้านความอุทิศตนต่องาน และความผูกพันต่อองค์การ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ทำให้งานของบริษัทฯ มีประสิทธิภาพในระดับสูง ไม่พบความแตกต่างกันจนเป็นที่สังเกตได้ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ Meyer, Allen & Smith ที่กล่าวไว้ว่า ความผูกพันองค์การ (organizational commitment) เป็นภาวะที่ทำให้บุคคลมีความรู้สึกยึดมั่นต่อองค์การ มีความภูมิและมีความจงรักภักดีต่อองค์การ ซึ่งจะส่งผลต่อความทุ่มเทในการปฏิบัติงาน ทำให้บุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์การปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ มีความสุขในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์การยังสามารถใช้พยากรณ์การเข้าออกจากงานของบุคลากรในองค์การได้ ซึ่งสามารถที่จะวัดด้วย 1. ความผูกพันทางอารมณ์ 2. ความผูกพันต่อเนื่อง 3. ความผูกพันทางปทัสถาน ในการยอมรับค่านิยมและวัตถุประสงค์ขององค์การ กับความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายาม เสียสละเพื่อผลประโยชน์ขององค์การ และเมื่อบุคลากรมีความผูกพันต่อองค์การจะส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร

ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย

จากผลวิเคราะห์การสัมภาษณ์เชิงลึกและผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสังเกตการทำงานของพนักงานบริษัท ไอเดีย บรานช์ จำกัด ทั้งระดับบริการงานและระดับปฏิบัติการ ผู้วิจัยพบว่านอกจากปัจจัยด้านความอุทิศตนต่องานและปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์การ ยังมีปัจจัยอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ยกตัวอย่างเช่น สภาพแวดล้อมของที่ทำงาน อุปกรณ์หรือโปรแกรมต่าง ๆ ที่อำนวยความสะดวกให้กับพนักงาน การที่บริษัทฯมีนโยบายให้สามารถทำงาน Work from Home สลับการเข้าทำงานที่บริษัทฯเป็นอีกหนึ่งปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้พนักงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพราะไม่ต้องเสียเวลาในการเดินทางมา หรือสภาพสังคมการทำงาน และอีกปัจจัยหนึ่งที่ก็ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน คือ ความห่างของอายุของพนักงาน เพราะด้วยอายุของพนักงานที่มีความใกล้เคียงกันตั้งแต่ระดับบริหารงานและระดับปฏิบัติการ ทำให้สภาพแวดล้อมการทำงานในบริษัท ไม่มีปัญหาเรื่องช่องว่างระหว่างวัย เหมือนกับองค์การอื่น ซึ่งเป็นปัจจัยที่ปฏิเสธได้ยากว่าเป็นสิ่งหนึ่งที่กระทบต่อประสิทธิภาพของการทำงานเช่นกัน

5.3.2 ข้อเสนอแนะจากงานวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษาเปรียบเทียบระหว่างพนักงานของบริษัทอื่น ๆ ในอุตสาหกรรม เดียวกัน เพื่อนำผลไปใช้ในการปรับปรุงระบบการบริหาร
2. ควรเพิ่มปัจจัยอื่นเพิ่มเติม เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยการบริหารงานด้านทรัพยากรบุคคลที่ครบถ้วนสมบูรณ์

บรรณานุกรม

สมยศ นาวีการ.(254). ***ทฤษฎีองค์การ*** (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพมหานคร: บรรณกิจ.

เสนาะ ติเยาว์. (2545).***การบริหารงานบุคคล***.กรุงเทพฯ:คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

Allen and Meyer (1990) Allen, N. J. , & Meyer, J. P. (1990). ***The measurement and antecedents of affective, continuance, And normative commitment to the organization***. Journal Of Occupational Psychology, 63(10), pp. 1-18.

Gitman, Lawrence J.; & Carl McDaniel. (2008). ***The Future of Business***: The Essentials. (4th ed.) Ohio: South Western Cengage Learning.

Maslach, C., Schaufeli, W.B., & Leiter, M.P. (2001). ***Job burnout***. Annual Review of Psychology, 52, 397-422.

Meyer, J. P., Allen, N. J., & Smith C. A. (1993). ***Commitment to organizations and occupations: extension and test of a three-component conceptualization***. Journal of Applied Psychology, Vol. 78, No. 4, pp. 538-551.

Mondy, R. Wayne. Robert M. Noe.; & Shane R. Premeaux. (1999). ***Human resource management***.7 th ed. New Jersey : Prentice – Hall International, Lnc. : GL-5, GL-8, GL-9.

Mowday, R. T. , & Streers, R. M. (1983). ***Employee organizational linkages : The psychology of commitment, absenteeism, and turnover***. New York : Academic Press.

Nadler,L. and Wiggs, G.D. (1989). ***Managing human resources development***. SanFrancisco, California: Jossey-Bass.

Pardey, David. (2007). ***Introducing leadership***. United Kingdom : Oxford.

Schaufeli, W., & Bakker, A. (2004). ***Utrecht work engagement scale preliminary manual.***Occupational Health Psychology Unit. Utrecht: Utrecht University.

Robert L.Mathis; & John it, Jackson. (2000). ***Human Management***. 2 nd ed. , South -Western Colledge Publishing, Copyright, p.104.

Xinzhu Liu and Anne Mills. (2007). ***Public Ends, Private Means : Stralegic Purchasing of Health Services***. Washington, DC : World Bank Publications.