

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการ
ในส่วนราชการระดับกรมแห่งหนึ่ง¹

FACTORS AFFECTING ORGANIZATIONAL COMMITMENT OF
OFFICERS AT A GOVERNMENT AGENCY

ว่าที่ ร.ต. สุภัช ศรีมานิชญ์²

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ มีวัตถุประสงค์ ได้แก่ 1) เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการในส่วนราชการแห่งหนึ่ง และ 2) เพื่อศึกษาปัจจัยเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการหน่วยงานดังกล่าว โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างเป็นข้าราชการ 266 คน และใช้แบบสอบถามรูปแบบออนไลน์เป็นเครื่องมือการวิจัย ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการในหน่วยงานดังกล่าวที่ใช้ในการศึกษาทั้ง 7 ด้าน ได้แก่ ค่าตอบแทน สวัสดิการ ความก้าวหน้า สภาพแวดล้อมการทำงาน นโยบายการบริหาร ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ในภาพรวมและรายปัจจัยอยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ในส่วนของความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยตัวแปรด้านความทุ่มเทในการปฏิบัติราชการมีระดับความเห็นในระดับมากที่สุด ส่วนผลการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่เกี่ยวกับการปฏิบัติราชการกับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการในหน่วยงานดังกล่าว พบว่า มีปัจจัยที่ศึกษา 4 ด้าน ที่มีอิทธิพลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ 1) ด้านค่าตอบแทน 2) ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน 3) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และ 4) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ขณะที่ปัจจัยอีก 3 ด้าน ไม่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ 1) ด้านสวัสดิการ 2) ด้านความก้าวหน้า และ 3) ด้านนโยบายการบริหาร

Abstract

This independent study was designed as quantitative research. The objectives were to study the level of organizational commitment and the influence of factors involving performance of official duties on organizational commitment of officers at a government agency. The sample size was 266 officers and the researcher used online survey as a tool to collect data. All of the factors affecting organizational commitment of the agency's officers in the study were high: compensation, welfare, career path, working

¹ บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการในส่วนราชการแห่งหนึ่งที่อยู่ในบังคับบัญชาขึ้นตรงต่อนายกรัฐมนตรี

² นักศึกษาปริญญาโท โครงการทวิปริญญาโท หลักสูตรทวิปริญญาโททางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

environment, executive policy, relationship with colleagues, and relationship with supervisors. Relationship with colleagues has the highest average score. The overall organizational commitment was also high, while variables involving dedication to official duties has the highest score. The test of hypothesis involving the relationship between factors involving performance of official duties showed that there were 4 factors that have an influence on the level of organizational commitment: compensation, working environment, relationship with colleagues, and relationship with supervisors; while the other 3 factors didn't have an influence: welfare, career path, and executive policy.

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

โลกมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง ทำให้ทุกคนต้องปรับตัวให้เข้ากับกระแสสังคมและกระแสโลกที่เปลี่ยนแปลงไป ปัจจุบันเทคโนโลยีเป็นสิ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่งในชีวิตประจำวันของทุกคน รวมทั้งใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อความสะดวก รวดเร็ว และแม่นยำ เฉพาะอย่างยิ่งในห้วงการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ที่ทำให้โลกเกิดการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีอย่างรวดเร็วมากขึ้น เนื่องจากทั่วโลกมีแนวทาง การใช้ชีวิตที่เปลี่ยนแปลงไปเป็นรูปแบบการใช้ชีวิตวิถีใหม่ (New Normal) จากการที่ทางการของนานาประเทศบังคับใช้มาตรการควบคุมโรค COVID-19 อาทิ มาตรการล็อกดาวน์ และมาตรการห้ามออกนอกเคสสถาน อย่างไรก็ตาม ทรัพยากรบุคคลยังคงเป็นส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรทุกแห่งทั้งภาครัฐและภาคเอกชนให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร เนื่องจากองค์กรต่าง ๆ ยังจำเป็นต้องใช้มนุษย์ในการปฏิบัติงานบางประเภทที่เทคโนโลยีและปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence-AI) ยังไม่สามารถปฏิบัติแทนได้เต็มรูปแบบ เฉพาะอย่างยิ่งด้านการวิเคราะห์ และการบริหาร

กระบวนการคัดเลือกบุคคลเข้าปฏิบัติงานในองค์กรเป็นกระบวนการที่ใช้ระยะเวลาและงบประมาณจำนวนมาก เฉพาะอย่างยิ่งหน่วยงานราชการที่มีกระบวนการคัดกรองผู้สมัครสอบอย่างรัดกุม เพื่อคัดเลือกบุคคลที่มีทั้งความรู้ความสามารถและคุณธรรมเข้าปฏิบัติงาน รวมทั้งจะต้องผ่านการตรวจสอบประวัติอาชญากรรม องค์กรทุกแห่งจึงต้องแสวงหาวิธีการหาบุคลากรที่มีคุณภาพซึ่งเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าอย่างยิ่งขององค์กร

การสร้างความรู้สึกร่วมกันต่อองค์กรจะช่วยให้หน่วยงานสามารถรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพไว้ได้ ซึ่งจะส่งผลดีต่อองค์กรในหลายมิติ เฉพาะอย่างยิ่งความต่อเนื่องในงานที่ต้องอาศัยการสะสมประสบการณ์ ทักษะ และองค์ความรู้ รวมทั้งลดภาระและงบประมาณที่ต้องใช้ในการคัดเลือกบุคคลภายนอกเข้าปฏิบัติงานทดแทนบุคลากรที่ลาออก หรือโอนย้ายไปปฏิบัติงานที่หน่วยงานอื่น อย่างไรก็ตาม การสร้างความรู้สึกร่วมกันต่อองค์กรเป็นความท้าทายอย่างยิ่งในปัจจุบัน เนื่องจากคนรุ่นใหม่ เฉพาะอย่างยิ่งคนรุ่น Generation Z มีแนวโน้มที่จะเปลี่ยนงานมากขึ้น มีความอดทนน้อยลง และมีความผูกพันต่อองค์กรลดลงจากคนรุ่นก่อน

รวมทั้งเลือกงานจากคำตอบแทนมากกว่าความชอบที่แท้จริง (กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน, ม.ป.ป.) ทำให้องค์กรต้องปรับแนวทางในการสร้างความผูกพันให้สอดคล้องกับลักษณะและความต้องการของบุคลากรแต่ละช่วงวัย นอกจากนี้ องค์กรยังเผชิญความท้าทายจากการที่บุคลากรที่มีอายุต่างกันมีความคิด ความเชื่อ พฤติกรรม และแนวทางการปฏิบัติงานต่างกัน (อรวีร์ ตรีภูมิตน, ม.ป.ป.) ซึ่งอาจทำให้เกิดความขัดแย้ง ในการปฏิบัติงาน

ความผูกพันต่อองค์กรยังทำให้การปฏิบัติงานขององค์กรมีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งจะช่วยให้ องค์กรบรรลุตามวัตถุประสงค์การจัดตั้ง หากองค์กรสามารถทำให้เจ้าหน้าที่มีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรได้ จะส่งผลดีอย่างยิ่ง เนื่องจากทำให้เจ้าหน้าที่รู้สึกเป็นส่วนหนึ่งและเป็นเจ้าของร่วมขององค์กร ซึ่งจะ ทำให้เจ้าหน้าที่เต็มใจที่จะมุ่งมั่นและทุ่มเทให้กับการปฏิบัติงาน พร้อมเสียสละให้องค์กรและส่วนรวม ช่วยดูแล รักษาทรัพย์สินขององค์กร ซื่อสัตย์ มีวินัยในการปฏิบัติงาน ปฏิบัติตามกฎระเบียบ วิสัยทัศน์ พันธกิจ และ ค่านิยมขององค์กร มีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กร มีปฏิสัมพันธ์อันดีกับผู้อื่น และสร้างประโยชน์ ให้กับองค์กร เนื่องจากบุคคลส่วนมากจะปฏิบัติต่อสิ่งที่เห็นว่าเป็นของตนดีกว่าสิ่งที่เป็นของผู้อื่น ขณะเดียวกันจะทำให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานบรรลุตัวชี้วัดผลงานส่วนบุคคล และเป็นส่วนสำคัญ ในการขับเคลื่อนให้องค์กรบรรลุตัวชี้วัดขององค์กรในภาพรวม รวมทั้งร่วมผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลง และพัฒนาองค์กรให้ดียิ่งขึ้น และตามทันยุคสมัยที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว

จากสาเหตุที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยเห็นว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการ ในส่วนราชการระดับกรมแห่งหนึ่ง จึงเป็นประเด็นปัญหาที่สำคัญควรแก่การศึกษา เพื่อให้ทราบถึง ระดับความผูกพันต่อองค์กร ความเห็นของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน และสามารถรักษานุคลากรอันมีคุณค่า ไว้ในองค์กร ซึ่งจะทำให้การปฏิบัติงานขององค์กรมีประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด ต่อความมั่นคงของชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์ และประชาชนชาวไทยต่อไป

คำถามในการวิจัย

1. ข้าราชการมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับใด
2. ปัจจัยเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการใดมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการ ในส่วนราชการ ระดับกรมแห่งหนึ่ง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการในส่วนราชการระดับกรมแห่งหนึ่ง
2. เพื่อศึกษาปัจจัยเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการ ในส่วนราชการระดับกรมแห่งหนึ่ง

สมมติฐานการวิจัย

1. ระดับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการอยู่ในระดับสูง
2. ปัจจัยด้านค่าตอบแทน ด้านสวัสดิการ ด้านความก้าวหน้า ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ด้านนโยบายการบริหาร ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา มีอิทธิพลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กร

ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการในส่วนราชการระดับกรมแห่งหนึ่ง ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารทางวิชาการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร เพื่อกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย สาระสำคัญ ดังนี้

บริษัท Gallup ของสหรัฐฯ ระบุว่า บุคคลต้องการทราบถึงจุดมุ่งหมายและประโยชน์ของงานที่ตนปฏิบัติ รวมทั้งต้องการให้บุคคลอื่นทราบถึงผลงานและความชำนาญของตน แม้สภาพแวดล้อมที่ดีในสถานที่ปฏิบัติงานที่ทำให้บุคลากรรู้สึกอบอุ่น และระดับเงินเดือนที่ดีจะเป็นปัจจัยที่ทำให้บุคลากรมีความสุข ซึ่งจะทำให้บุคลากรเต็มใจที่จะทุ่มเทแรงกายและแรงใจในการปฏิบัติงานให้กับองค์กร แต่ปัจจัยดังกล่าวยังไม่เพียงพอที่จะสร้างความผูกพันต่อองค์กร โดยปัจจัยสำคัญที่มีส่วนในการสร้างความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรมี 5 ประการ ได้แก่ 1) บุคลากรทราบจุดมุ่งหมาย ประโยชน์ และความหมายของงานที่ตนปฏิบัติ ซึ่งบุคลากรทุกคนต้องการมีชื่อเสียง เป็นที่รู้จักจากผลงานที่ตนปฏิบัติ 2) มีแนวทางการพัฒนาความสามารถ และศักยภาพของบุคลากรอย่างเต็มความสามารถ ซึ่งจะทำให้มีโอกาสดำเนินงานในตำแหน่งหน้าที่ 3) มีผู้จัดการที่มีความสามารถและใส่ใจความเป็นอยู่ของผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งสามารถสอนงานและทำให้บุคลากรก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ 4) มีการสื่อสารและสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา และ 5) การให้ความสำคัญกับจุดแข็งของแต่ละบุคคล โดยบุคลากรทุกคนต้องการมีจุดเด่นของตนเอง มีความแตกต่างจากผู้อื่น และเป็นที่รู้จักของบุคคลอื่น (Gallup, ม.ป.ป.)

David Zinger คิดค้นแบบจำลองของซิงเกอร์เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร (Zinger Model on Employee Engagement) ซึ่งเสนอปัจจัยสำคัญที่มีส่วนในการสร้างความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร ซึ่งผู้บริหารควรปฏิบัติตาม 12 ประการ ได้แก่ 1) ตั้งเป้าหมายและดำเนินการให้บรรลุผลผ่านการวางแผน และจัดทำกลยุทธ์ 2) วางแผนและจัดทำกลยุทธ์การสร้างความผูกพันของบุคลากรให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมของแต่ละองค์กร 3) ปรับปรุงรายละเอียดหน้าที่ ความรับผิดชอบ และการมอบหมายงานต่อเนื่อง เพื่อสร้างความน่าสนใจให้กับงานที่บุคลากรต้องปฏิบัติ 4) จัดให้มีระบบการให้รางวัลและสิ่งตอบแทนเพื่อสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรปฏิบัติงานอย่างสุดความสามารถต่อเนื่อง 5) สื่อสารกับผู้ใต้บังคับบัญชาต่อเนื่อง เพื่อให้คำแนะนำการปฏิบัติงาน และเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเสนอปัญหาที่พบ 6) ใส่ใจในปัญหาของผู้ใต้บังคับบัญชา และช่วยหาแนวทางแก้ไขปัญหอย่างจริงจัง 7) ชื่นชมผู้ใต้บังคับบัญชา

ที่ปฏิบัติงานสำเร็จต่อหน้าบุคคลอื่นหรือที่ประชุม เพื่อสร้างความภูมิใจให้กับบุคคลดังกล่าว ซึ่งจะเป็นแรงขับเคลื่อนให้บุคลากรปฏิบัติงานอย่างสุดความสามารถต่อเนื่อง และรู้สึกพอใจที่จะอยู่ปฏิบัติงานในองค์กรต่อไป 8) ศึกษาและวิจัยปัจจัยในองค์กรที่ส่งผลต่อระดับความผูกพันของบุคลากร 9) พิจารณาลักษณะบุคลิกที่เป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าอย่างยิ่งต่อองค์กร เนื่องจากเป็นกลไกหลักในการขับเคลื่อนองค์กรให้ประสบความสำเร็จ 10) สร้างวัฒนธรรมและจิตสำนึกที่ดีในการให้บริการลูกค้า โดยกำหนดให้เป็นวัฒนธรรมขององค์กร 11) ให้ความสำคัญกับการพัฒนาทักษะ ความรู้ และความสามารถของบุคลากร ซึ่งจะช่วยให้บุคลากรรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และพร้อมที่จะทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย และ 12) ทำให้บุคลากรรู้สึกมีความสุข ซึ่งจะช่วยให้บุคลากรมีความผูกพัน และทำให้การปฏิบัติงานขององค์กรประสบผลสำเร็จตามที่ตั้งเป้าหมายไว้ (Management Study Guide (MSG), ม.ป.ป.)

Abraham H. Maslow คิดค้นทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Need) โดยระบุว่า ความต้องการของมนุษย์แบ่งออกเป็น 5 ชั้น ได้แก่ 1) ความต้องการด้านร่างกาย (Physiological needs) คือ ความต้องการปัจจัย 4 ได้แก่ อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค และที่อยู่อาศัย ซึ่งจำเป็นต่อการดำรงชีพ จึงเป็นความต้องการพื้นฐานขั้นแรกที่มนุษย์ทุกคนต้องการบรรลุ 2) ความต้องการความปลอดภัย (Safety needs) หลังจากที่บรรลุความต้องการด้านร่างกาย ทำให้สามารถดำรงชีพได้แล้ว จะมีความต้องการด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินเพิ่มขึ้น 3) ความต้องการความรักและการเป็นเจ้าของ (Love and belonging needs) เป็นความต้องการที่เกิดขึ้นหลังจากสามารถดำรงชีพและความปลอดภัยแล้ว มนุษย์จะเริ่มค้นหาความรัก ต้องการเป็นเจ้าของสิ่งต่าง ๆ ที่ตนเองครอบครอง โดยการแสดงความเป็นเจ้าของ 4) ความต้องการการยอมรับนับถือจากผู้อื่น (Esteem needs) เป็นความต้องการที่สูงขึ้นอีกขั้นหนึ่ง โดยมนุษย์จะต้องการการเคารพ ยอมรับนับถือ และการยกย่องจากผู้อื่น และ 5) ความต้องการความเป็นตัวตนอันแท้จริงของตนเอง (Self-actualization needs) เป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ โดยต้องการความเป็นส่วนตัว เป็นตัวตนที่แท้จริงของตนเอง ลดความต้องการภายนอก และหันมาต้องการสิ่งที่ตนเองมีและเป็นอยู่ ทั้งนี้ ความต้องการของบุคคลจะเรียงเป็นลำดับขั้นตามความสำคัญ เมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองแล้วบุคคลก็จะสนใจความต้องการระดับที่สูงขึ้น ซึ่งมนุษย์มีความต้องการต่อเนื่องและไม่สิ้นสุด เมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองแล้ว จะมีความต้องการสิ่งอื่นเพิ่มเติมไม่สิ้นสุด โดยความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองเป็นสิ่งที่จูงใจในการแสดงพฤติกรรมของมนุษย์ (ชัชวาล อรวงศ์สุภทัต, 2552)

Robert J. Vance ระบุว่า กฎเกณฑ์ของนายจ้าง อาทิ ลักษณะงาน การสรรหาบุคลากร การคัดเลือกผู้สมัคร การฝึกอบรม ค่าตอบแทน และความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร ซึ่งกฎเกณฑ์ของนายจ้างและความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลต่อความสำเร็จขององค์กร ทั้งนี้ การเพิ่มคุณค่าในงาน และการส่งเสริมการพัฒนาองค์ความรู้และศักยภาพของบุคลากร จะทำให้บุคลากรปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และมีความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มขึ้น ได้แก่ การให้คุณค่าต่องาน

เพิ่มความหลากหลายของงาน ให้อิสระในการปฏิบัติงานในระดับหนึ่ง และส่งเสริมการให้ความช่วยเหลือของเพื่อนร่วมงาน (Robert J. Vance, ม.ป.ป.)

จากแนวคิดและทฤษฎีดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า สภาพแวดล้อมภายในองค์กรและสภาพการจ้างงาน มีผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร โดยมนุษย์แต่ละคนมีความต้องการต่างกันและหลายระดับ ได้แก่ ความต้องการพื้นฐานในการดำรงชีพ ความปลอดภัยในชีวิต ความรัก การได้รับการยอมรับจากสังคม และความเป็นตนเอง องค์กรต่าง ๆ จึงต้องศึกษาและแสวงหาวิธีที่เหมาะสมในการตอบสนองความต้องการของบุคลากร เพื่อให้บุคลากรพอใจ มีความสุข และมีความผูกพันต่อองค์กร ทั้งนี้ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติราชการมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรภาครัฐของบุคลากรด้านต่าง ๆ ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการของมนุษย์ทั้ง 5 ระดับ ได้แก่ ค่าตอบแทน สวัสดิการ ความก้าวหน้า สภาพแวดล้อมการทำงาน นโยบายการบริหาร ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรต้น

ปัจจัยเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการ

- ค่าตอบแทน
- สวัสดิการ
- ความก้าวหน้า
- สภาพแวดล้อมการทำงาน
- นโยบายการบริหาร
- ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
- ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา



ตัวแปรตาม

ความผูกพันต่อองค์กร

- วินัยข้าราชการ
- ความปรารถนาที่จะอยู่ในองค์กร
- ความทุ่มเทในการปฏิบัติราชการ
- ผลสัมฤทธิ์ตามตัวชี้วัด

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการในส่วนราชการระดับกรม แห่งหนึ่ง มีวิธีการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร คือ ข้าราชการในส่วนราชการระดับกรมแห่งหนึ่ง จำนวน 792 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง คือ ข้าราชการในส่วนราชการระดับกรมแห่งหนึ่ง คิดสัดส่วน โดยใช้สูตรการคำนวณของ Taro Yamane (1970) ที่เป็นวิธีใช้หาขนาดกลุ่มตัวอย่างในกรณีที่ทราบจำนวนประชากรชัดเจน โดยแทนค่าในสมการ $n = \frac{N}{1+Ne^2}$ (ภัทรานิษฐ์ เหมาะทอง วนิดา ทองโคตร

และสุพรรณิ อึ้งปัญญาต์วงศ์, ม.ป.ป.) โดยผู้วิจัยกำหนดระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และค่าความคลาดเคลื่อน 0.05 เมื่อแทนค่าในสูตรของ Taro Yamane จึงได้กลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 266 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยเลือกใช้แบบสอบถามในรูปแบบออนไลน์ผ่านระบบ Google Forms โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่ 1) ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม 2) ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร 3) ความผูกพันของบุคลากรต่อองค์กร และ 4) ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

3. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย

ผู้วิจัยหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือโดยใช้วิธีคำนวณค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) จากสูตร $\alpha = \frac{n}{n-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S^2} \right]$ ของ Lee Joseph Cronbach โดย α ที่มีค่าสูงจะแสดงถึงค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามที่สูง (สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน), ม.ป.ป.) สำหรับงานวิจัยฉบับนี้ผู้วิจัยกำหนดให้ α ของทุกตัวแปรต้องมีค่าไม่ต่ำกว่า 0.70 ผลการคำนวณพบว่า ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในภาพรวมมีค่า 0.910 ขณะที่ค่าความเชื่อมั่นของคำถามตามตัวแปรทุกตัวก็มีค่าความเชื่อมั่นมากกว่า 0.70 เช่นกัน คำถามทุกข้อในแบบสอบถามนี้จึงมีความน่าเชื่อถือและสามารถใช้เป็นเครื่องมือในการวิจัยได้

ผลการศึกษา

ผลการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการในส่วนราชการระดับกรมแห่งหนึ่ง สรุปผลการศึกษา ได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ข้าราชการที่ตอบแบบสอบถาม มีข้อมูลทางประชากรศาสตร์ ดังนี้ 1) เพศ ส่วนมากเป็นเพศหญิง 159 คน หรือร้อยละ 60 2) อายุ ส่วนมากมีอายุ 29-39 ปี 111 คน หรือร้อยละ 42 รองลงมาคือกลุ่มที่มีอายุระหว่าง 40-50 ปี 68 คน หรือร้อยละ 25.5 และกลุ่มที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป 56 คน หรือร้อยละ 21 3) การศึกษาสูงสุด ส่วนมากสำเร็จการศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาตรี 154 คน หรือร้อยละ 58 4) ประเภทของตำแหน่ง ส่วนมากดำรงตำแหน่งประเภทวิชาการ 207 คน หรือร้อยละ 78 5) ระดับของตำแหน่ง ส่วนมากดำรงตำแหน่งประเภทวิชาการ ระดับปฏิบัติการ 95 คน หรือร้อยละ 36 6) รายได้รวมต่อเดือน ส่วนมากมีรายได้ 15,001-25,000 บาท 96 คน หรือร้อยละ 36 รองลงมาคือกลุ่มที่มีรายได้ 25,001-35,000 บาท 78 คน หรือร้อยละ 29.5 และ 7) อายุราชการ ส่วนมากมีอายุราชการ 5-15 ปี 91 คน หรือร้อยละ 34 รองลงมาคือกลุ่มที่มีอายุราชการ 27 ปีขึ้นไป 61 คน หรือร้อยละ 23

2. ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรพบว่า ระดับความเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.76 ทั้งนี้ ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ทั้ง 7 ด้าน ได้แก่ ค่าตอบแทน สวัสดิการ ความก้าวหน้า สภาพแวดล้อมการทำงาน นโยบายการบริหาร ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา มีระดับความเห็นในระดับมากที่สุดทั้งหมด โดยสามารถจัดลำดับปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ดังนี้ 1) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (ค่าเฉลี่ย 4.09) 2) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (ค่าเฉลี่ย 4.01) 3) นโยบายการบริหาร (ค่าเฉลี่ย 3.79) 4) ความก้าวหน้า

(ค่าเฉลี่ย 3.73) 5) สวัสดิการ (ค่าเฉลี่ย 3.68) 6) สภาพแวดล้อมการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.57) และ 7) ค่าตอบแทน (ค่าเฉลี่ย 3.45)

3. ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.16 ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้าน ตัวแปรด้านความทุ่มเทในการปฏิบัติราชการมีระดับความเห็นในระดับมากที่สุด ส่วนวินัยข้าราชการ ความปรารถนาที่จะอยู่ในองค์กร และผลสัมฤทธิ์ตามตัวชี้วัด มีระดับความเห็นในระดับมาก โดยสามารถจัดลำดับตัวแปรที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ดังนี้ 1) ความทุ่มเทในการปฏิบัติราชการ (ค่าเฉลี่ย 4.27) 2) วินัยข้าราชการ (ค่าเฉลี่ย 4.15) 3) ความปรารถนาที่จะอยู่ในองค์กร (ค่าเฉลี่ย 4.11) และผลสัมฤทธิ์ตามตัวชี้วัด (ค่าเฉลี่ย 4.11) ทั้งนี้ ผลดังกล่าวสนับสนุนว่าสมมติฐานที่ 1 เป็นจริง กล่าวคือระดับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการอยู่ในระดับสูง

4. ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่เกี่ยวกับการปฏิบัติราชการกับความผูกพันต่อองค์กรพบว่า ตัวแปรต้นและตัวแปรตามมีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 (ค่า F 28.12 และค่านัยสำคัญ 0.00) โดยมีปัจจัยที่ศึกษา 4 ด้าน ที่มีอิทธิพลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการ (ค่านัยสำคัญน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05) ได้แก่ 1) ด้านค่าตอบแทน (ค่านัยสำคัญ 0.00) 2) ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน (ค่านัยสำคัญ 0.02) 3) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (ค่านัยสำคัญ 0.00) และ 4) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (ค่านัยสำคัญ 0.02) ขณะที่ปัจจัยอีก 3 ด้าน ไม่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการ (ค่านัยสำคัญมากกว่า 0.05) ได้แก่ 1) ด้านสวัสดิการ (ค่านัยสำคัญ 0.65) 2) ด้านความก้าวหน้า (ค่านัยสำคัญ 0.68) และ 3) ด้านนโยบายการบริหาร (ค่านัยสำคัญ 0.08) ทั้งนี้ ผลการศึกษาดังกล่าวสามารถใช้ทำนายความผูกพันต่อองค์กรได้ร้อยละ 42 (Adjusted R² 0.42) โดยมีสมการถดถอยเป็น $y = 22.92 + 0.58x_1 + 0.39x_2 + 0.64x_3 + 0.48x_4$

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการในส่วนราชการระดับกรมแห่งหนึ่งตามที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

- 1) ขยายขอบเขตการวิจัยจากระดับกรมเป็นระดับกระทรวง หรือข้าราชการพลเรือนทั้งหมด
- 2) ควรศึกษาเป็นประจำต่อเนื่องตามกรอบระยะเวลาที่กำหนด เช่น 1 ปี 3 ปี 5 ปี และเมื่อมีปรับโครงสร้างหน่วยงาน เนื่องจากข้าราชการอาจมีความเห็นเปลี่ยนแปลงไปตามยุคสมัยและสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป เพื่อประโยชน์ในการวางแผนด้านทรัพยากรบุคคลและสวัสดิการ
- 3) ควรนำปัญหาและอุปสรรค หรือปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความผูกพันสูงไปศึกษาและวิจัยเพิ่มเติมในเชิงลึก เพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงองค์กรให้มีประสิทธิภาพ และสามารถรักษานุคลากรที่มีคุณค่าอย่างยั่งยืนต่อองค์กร

บรรณานุกรม

กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน. (ม.ป.ป.). ก้าวข้ามความต่าง Generation เพื่อทำงานร่วมกัน. สืบค้นจาก https://www.doe.go.th/prd/assets/upload/files/vgnew_th/0c54a9e1294f50557c27a300c7c3bc8d.pdf

ัชชวาล อรวงศ์ศุภทัต. (2552). ภาคทฤษฎีของแรงจูงใจในการทำงาน (ตอนที่ 4). *Writer สยามคม ส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น)*. สืบค้นจาก https://www.tpa.or.th/writer/read_this_book_topic.php?bookID=1340#

ภัทรานิชฐ์ เหมาะทอง วนิตา ทองโคตร และสุพรรณิ อึ้งปัญญัตตวงศ์. (ม.ป.ป.). การกำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตร Yamane. *คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น*. สืบค้นจาก http://sc2.kku.ac.th/stat/statweb/images/Eventpic/60/Seminar/01_9_Yamane.pdf

สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน). (ม.ป.ป.). การหาคุณภาพของแบบทดสอบ (Quality Testing of Tests). สืบค้นจาก <https://www.tpqi.go.th/downloadNw.php?WP=rUqjoz1Cq5OZhJ3tM0E0FJyerPMjAJ00q09ZxT25Mo7o2OO0ETyWrTDo7o3Q>

อรวิรี ตระกูลสุน. (ม.ป.ป.). การทำงานร่วมกับคน 4 เจนเนอเรชัน. *โรงเรียนนายทหารอากาศอาวุโส กรมยุทธศึกษาทหารอากาศ*. สืบค้นจาก https://saoc.rtaf.mi.th/images/ONE_DS/77/teacher/7.pdf

Gallup. (ม.ป.ป.). What Is Employee Engagement and How Do You Improve It?. สืบค้นจาก <https://www.gallup.com/workplace/285674/improve-employee-engagement-workplace.aspx#ite-357473>

Management Study Guide (MSG). (ม.ป.ป.). Zinger Model of Employee Engagement. สืบค้นจาก <https://www.managementstudyguide.com/zinger-model-employee-engagement.htm>

Robert J. Vance. (ม.ป.ป.). Employee Engagement and Commitment. *Society for Human Resource Management (SHRM)*. สืบค้นจาก <https://www.shrm.org/foundation/ourwork/initiatives/resources-from-past-initiatives/Documents/Employee%20Engagement%20and%20Commitment.pdf>