

## ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลนครนนทบุรี อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี<sup>๑</sup>

ธวัชชัย เอ็บศรี<sup>๒</sup>

### บทคัดย่อ

การวิจัยนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานเทศบาลนครนนทบุรี และเพื่อศึกษาประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลนครนนทบุรี อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานเทศบาลนครนนทบุรี ผลการวิจัยพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานเทศบาลนครนนทบุรี อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาความผูกพันต่อองค์กรรายด้าน ได้แก่ (1) ด้านความเชื่อมั่นที่จะยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร, (2) ด้านความเต็มใจ ที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร และ (3) ด้านความปรารถนาที่จะดำรงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน ส่วนประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลนครนนทบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาประสิทธิผลในการปฏิบัติงานรายด้าน ได้แก่ (1) ด้านผลิตภาพของแต่ละบุคคล, (2) ด้านผลการปฏิบัติงาน, (3) ด้านการขาดงาน, (4) ด้านการตั้งใจจะลาออก, (5) ด้านทัศนคติของบุคคล และ (6) ด้านความเครียด พบว่า ด้านผลิตภาพของแต่ละบุคคล และด้านผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ด้านการตั้งใจจะลาออกและด้านทัศนคติของบุคคล อยู่ในระดับปานกลาง ด้านการขาดงานและด้านความเครียด อยู่ในระดับน้อย ตามลำดับ

**คำสำคัญ:** ความผูกพันต่อองค์กร ประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

---

<sup>1</sup>นักวิชาการสิ่งแวดล้อมปฏิบัติการ เทศบาลนครนนทบุรี

ที่อยู่: เลขที่ 1, 3 ซอยรัตนานิเบศร์ 6 ถ.รัตนานิเบศร์

ต.บางกระสอบ อ.เมืองนนทบุรี จ.นนทบุรี 11000

Email: tawatchaiebsri@gmail.com

# Relationship Between Organizational Commitment and Performance Effectiveness Among Staff of Nonthaburi City Municipality, Mueang Nonthaburi District, Nonthaburi Province

Tawatchai Ebsri<sup>1</sup>

## Abstract

This research was a quantitative research aiming (1) To study the organizational commitment of the personnel in Nonthaburi City Municipality and (2) To study the performance effectiveness of the personnel in Nonthaburi City Municipality, Mueang Nonthaburi District, Nonthaburi Province. employing questionnaire for data collection from Nonthaburi City Municipality personnel. The results of the research found that the organizational commitment of the personnel in Nonthaburi City Municipality, Overall was at a high level and they were found at a high level in all aspects. The overall performance effectiveness of the personnel in Nonthaburi City Municipality was at a high level. When considering the performance effectiveness in each aspect, namely the productivity of the individual, performance, absenteeism, the intention to resign, individual attitude and stress, found that the productivity of the individual and performance was at a high level, the intention to resign and the attitude of the person was moderate, absenteeism and stress was at a small level, respectively.

**Keyword:** Organizational Commitment, Performance Effectiveness

---

<sup>1</sup>Environmental, Nonthaburi Municipality Office. Road, Bang Kraso, Muang Nonthaburi, Address: 1,3 Soi Rattanathibet 6, Rattanathibet Nonthaburi, 11000  
Email: tawatchaiebsri@gmail.com

## ความสำคัญของปัญหา

การที่องค์กรจะประสบความสำเร็จบรรลุเป้าหมายขององค์กรได้นั้น องค์กรต้องมีปัจจัยหลายอย่างเป็นองค์ประกอบ เพื่อที่จะพร้อมทำการแข่งขันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลกในปัจจุบันและสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันให้กับองค์กร

การสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันในโลกปัจจุบัน จำเป็นต้องมีทรัพยากรบุคคลขององค์กรที่มีความรู้ความสามารถ ดังนั้น ทุกองค์การจึงต้องมีการคัดสรรเลือกบุคลากรเข้ามาปฏิบัติงานในองค์กรที่มีความรู้ความสามารถและนำมาอบรมต่อยอดพัฒนาบุคลากรขององค์กรให้มีความรู้ความสามารถและในขณะเดียวกันองค์กรก็ต้องทำให้บุคลากรมีความพอใจในการทำงาน และสร้างแรงจูงใจให้เกิดความกระตือรือร้นในการทำงาน นำไปสู่ความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งเป็นปัจจัยหนึ่งในการทำให้องค์กรนั้นสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ได้ เนื่องจากบุคลากรในองค์กรมีความมุ่งมั่นในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร เป็นปัจจัยสำคัญปัจจัยหนึ่งที่สามารถทำให้การดำเนินงานขององค์กรนั้นประสบความสำเร็จตามเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ขององค์กรได้ เนื่องจากการที่พนักงานขององค์กรนั้น เกิดความผูกพันต่อองค์กรด้วยการแสดงออกถึงความซื่อสัตย์ ความเชื่อมั่นต่อองค์กร การจงรักภักดีต่อองค์กรที่จะร่วมมือกับองค์กรดำเนินการตามวิสัยทัศน์ขององค์กร ซึ่งความผูกพันดังกล่าว นั้น มักเกิดขึ้นภายในองค์กรได้ยาก ซึ่งเป็นปัญหาหลักที่จะทำให้การดำเนินงานขององค์กรไม่ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ในปัจจุบัน องค์กรต่าง ๆ ประสบกับปัญหาพนักงานไม่มีความผูกพันต่อองค์กร เนื่องมาจากองค์กรมักไม่สนใจพนักงาน คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานไม่ดีพอ หรือองค์กรแสดงออกถึงความไม่เป็นธรรมต่อพนักงาน ซึ่งปัญหาต่าง ๆ เหล่านี้ ส่งผลทำให้พนักงานในองค์กรเกิดความไม่พึงพอใจต่อองค์กรนำไปสู่ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานลดน้อยลง การทุ่มเทของพนักงานในการทำงานน้อยลง พนักงานทำงานอย่างไม่มีจุดหมาย หากองค์กรใดมีพนักงานที่มีความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร องค์กรนั้นจะได้เปรียบกับองค์กรอื่น ๆ

ดังนั้น องค์กรควรให้ความสำคัญกับพนักงานในองค์กรมากยิ่งขึ้น หรืออาจมีสวัสดิการของพนักงานที่ดี เป็นต้น เพื่อเป็นการสร้างความพึงพอใจให้กับพนักงาน นำไปสู่พนักงานในองค์กรเกิดความจงรักภักดี ความซื่อสัตย์ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ดีมากยิ่งขึ้น การลาออกของพนักงานในองค์กรจะลดน้อยลง สามารถลดต้นทุนองค์กรได้ สิ่งแวดล้อมหรือคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานดียิ่งขึ้น ดึงดูดให้พนักงานทำงานกับองค์กรต่อไป และความตั้งใจทุ่มเทและร่วมมือกับองค์กรในการดำเนินงานต่าง ๆ และง่ายต่อการที่องค์กรจะบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้

ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานเทศบาลโดยอาศัยกรณีศึกษาจากเทศบาลนครนนทบุรี อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี เพื่อเข้าใจถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากรในองค์กร และสามารถนำปัจจัยต่าง ๆ นั้นนำมาใช้ประโยชน์ในการเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติงานและเพิ่มพูนความผูกพันของบุคลากรต่อองค์กรให้บุคลากรเกิดความรักความปรารถนา

ที่จะอยู่กับองค์กร มีความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งจะเป็นการลดปัญหาด้านการลาออกของบุคลากร เพื่อเป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารในการนำข้อมูลที่ได้ไปพัฒนาและวางแผนในการรักษาไว้ซึ่งบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ มีคุณภาพในการปฏิบัติงานให้คงอยู่และสร้างความสำเร็จให้กับองค์กรอย่างยั่งยืนต่อไป

### **วัตถุประสงค์ในการวิจัย**

1. เพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานเทศบาลนครนนทบุรี
2. เพื่อศึกษาประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลนครนนทบุรี

### **ขอบเขตการวิจัย**

#### **ขอบเขตด้านเนื้อหา**

ความผูกพันต่อองค์กร คือ ระดับความรู้สึกของบุคลากรที่มีต่อองค์กรว่าเป็นหนึ่งเดียวกับองค์กร พร้อมทุ่มเททั้งร่างกายและแรงใจในการปฏิบัติงาน เพื่อให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งประกอบด้วยลักษณะสำคัญ 3 ประการ คือ 1. ความเชื่อมั่นที่จะยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร 2. ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร และ 3. ความปรารถนาที่จะดำรงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร ซึ่งเป็นตัวแปรต้นในกรอบแนวคิดการวิจัย

ประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน คือ ระดับของความสามารถในการใช้ความรู้ ความเข้าใจ หรือทักษะที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด และบรรลุวัตถุประสงค์ของงานตามมาตรฐานที่องค์กรได้กำหนดไว้ ภายใต้เงื่อนไขการใช้ทรัพยากรและระยะเวลาที่มีอยู่อย่างจำกัดได้อย่างคุ้มค่าที่สุด โดยวัดจากพฤติกรรมในการจัดการของบุคคลตามทฤษฎีแบบอย่าง ดังนี้ 1. ผลผลิตของแต่ละบุคคล (productivity) 2. ผลการปฏิบัติงาน (performance) 3. การขาดงาน (absenteeism) 4. การตั้งใจจะลาออก (turnover) 5. ทักษะคติของบุคคล (individual attitudes) และ 6. ความเครียด (stress) ซึ่งเป็นตัวแปรตามในกรอบแนวคิดการวิจัย

#### **ขอบเขตด้านพื้นที่และประชากรกลุ่มตัวอย่าง**

ข้อมูลประชากรในการวิจัย คือ พนักงานเทศบาลนครนนทบุรี อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี ซึ่งพนักงานเทศบาลนครนนทบุรี ณ ที่นี้รวมถึงข้าราชการ พนักงานจ้างทั่วไปและพนักงานจ้างตามภารกิจ

ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multistage Sampling) เป็นการสุ่มตัวอย่างที่ทำเป็นขั้น ๆ หลายขั้นด้วยกัน การสุ่มตัวอย่างแต่ละขั้นจะใช้การสุ่มแบบใดก็ได้ และสุ่มเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างแบบอย่างง่าย

#### **ขอบเขตด้านเวลา**

การวิจัยในครั้งนี้ ได้กำหนดระยะเวลาในการศึกษาค้นคว้างานวิจัยความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลนครนนทบุรี ในช่วงเดือนตุลาคม 2562 ถึง เดือนกันยายน 2563

## วิธีการวิจัย

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรประกอบด้วยพนักงานเทศบาลนครนนทบุรี อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี ซึ่งพนักงานเทศบาลนครนนทบุรี ณ ที่นี้รวมถึงข้าราชการ พนักงานจ้างทั่วไป และพนักงานจ้างตามภารกิจ โดยกลุ่มตัวอย่างผู้วิจัยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multistage Sampling) เป็นการสุ่มตัวอย่างที่ทำเป็นขั้น ๆ หลายขั้นด้วยกัน การสุ่มตัวอย่างแต่ละขั้นจะใช้การสุ่มแบบใดก็ได้ และสุ่มเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างแบบอย่างง่าย

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามสำหรับกลุ่มตัวอย่างดังกล่าว

### แนวความคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

#### ความหมายของความผูกพันต่อองค์การ

Steers (1977) ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์การเชิงทัศนคติได้ดังต่อไปนี้ คือ ความรู้สึกนึกคิดของบุคลากรที่แสดงว่าตนเองเป็นหนึ่งเดียวกับองค์การ มีพฤติกรรมคล้ายคลึงกับบุคลากรคนอื่น ๆ ในองค์การและพร้อมที่ทุ่มเทแรงกายแรงใจในการปฏิบัติงานให้องค์การเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ในส่วนของ Buchanan (1974) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การเป็นความรู้สึกเป็นพวกเดียวกัน (partisan) ความผูกพันที่มีต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์การและการปฏิบัติงานตามบทบาทของตนเองเพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ

สายธาร ทองอร่าม (2550: 9) กล่าวถึง ความผูกพันต่อองค์การ หมายถึง ความรู้สึกความสัมพันธ์ที่ดีในด้านบวกที่เกิดขึ้นกับสมาชิกในองค์การ ซึ่งก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์การในแง่ของความรู้สึกและทัศนคติ พฤติกรรมค่านิยมที่ดีที่สมาชิกมีต่อองค์การมีความเชื่อมั่นศรัทธาในนโยบายและเป้าหมายขององค์การ มีความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานจนเกิดเป็นความจงรักภักดีต่อองค์การ อยู่กับองค์การตลอดไป ไม่ลาออกไปทำงานที่อื่น จึงช่วยให้เป้าหมายขององค์การประสบความสำเร็จ

จากความหมายของความผูกพันต่อองค์การ สามารถสรุปได้ว่า ความผูกพันต่อองค์การ หมายถึง ลักษณะทางความรู้ของบุคคลใดบุคคลหนึ่งที่มีความสัมพันธ์ในทางด้านดีต่อองค์การด้วยความสัมพันธ์เกิดจากการเข้าไปเป็นส่วนหนึ่งขององค์การและยอมรับเป้าหมายหรือค่านิยมขององค์การนั้น ๆ หรือความรู้สึกของบุคลากรที่มีต่อองค์การว่าเป็นหนึ่งเดียวกับองค์การ พร้อมทุ่มเททั้งแรงกายและแรงใจในการปฏิบัติงาน เพื่อให้้องค์การบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

#### องค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การ

Steers (1977: p. 46-56) มีความเห็นว่าความผูกพันต่อองค์การ เป็นความสัมพันธ์ที่เหนียวแน่นของสมาชิกในองค์การ และเป็นพฤติกรรมที่สมาชิกในองค์การมีค่านิยมที่กลมกลืนกับสมาชิกคนอื่น ๆ แสดงตนเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์การ และเต็มใจที่จะอุทิศกำลังกายและกำลังใจเพื่อเข้าร่วมในกิจกรรมขององค์การ ซึ่งสามารถแสดงให้เห็นถึง 3 ลักษณะดังนี้ 1. ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมาย

และค่านิยมขององค์การ 2. ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อองค์การ 3. ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์การ

Buchanan (1974) ได้กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การเป็นความรู้สึกเป็นพวกเดียวกัน (Partisan) ความผูกพันที่มีต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์การและการปฏิบัติงานตามบทบาทของตนเองเพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ ซึ่งความผูกพันต่อองค์การประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 ส่วน คือ 1. ความแนบแน่นเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์การ (identification) แสดงออกจากเป้าหมายและค่านิยมต่อองค์การของผู้ปฏิบัติงาน 2. ความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับองค์การ (involvement) โดยการปฏิบัติงานตามบทบาทของแต่ละคนอย่างเต็มที่ 3. ความจงรักภักดีต่อองค์การ (loyalty) ความรู้สึกรัก ชื่อสัตย์ และผูกพันต่อองค์การ

Porter and Others (1974) ได้กล่าวไว้ว่า ความผูกพันต่อองค์การ หมายถึง ความสัมพันธ์ของบุคคลที่มีต่อองค์การ ซึ่งคนที่มีความผูกพันต่อองค์การสูง ซึ่งมักจะแสดงออกได้ดังนี้ 1. มีความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ 2. เต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อทำงานให้องค์การ และ 3. มีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะดำรงฐานะสมาชิกขององค์การต่อไป

สรุปได้ว่า องค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การ ประกอบไปด้วย 3 ลักษณะคือ 1. มีความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ 2. มีความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อองค์การ 3. มีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์การ ตามแนวคิดของ Steers เป็นตัวแปรต้นในกรอบแนวคิดการวิจัย

### **ความหมายของประสิทธิผล**

Moorhead and Griffin (2001: 46) ให้ความหมายประสิทธิผลว่า ประสิทธิภาพที่สูงจะอยู่ที่ความหลากหลายของผลลัพธ์ของบุคคล ผลลัพธ์กลุ่ม และผลลัพธ์ขององค์การ ซึ่งบางครั้งความแตกต่างของแต่ละประเภทก็จะทำให้ผลลัพธ์ขององค์การแตกต่างกัน ซึ่งในแต่ละผลลัพธ์ก็เป็นปัจจัยที่สำคัญของประสิทธิผลขององค์การ

อรุณ รักธรรม (2525) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถขององค์การที่จะดำเนินการให้บรรลุเป้าหมาย 4 ประการ คือ ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันในองค์การ (integration) การปรับตัวขององค์การให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อม (adaptability) การปรับตัวขององค์การให้สอดคล้องกับสังคม (social relevance) และผลผลิตขององค์การ (productivity)

จากความหมายของประสิทธิผลที่กล่าวมา สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานนั้น หมายถึง การบริหารทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดได้อย่างสมดุล คือ ประหยัดเงิน ประหยัดเวลา ใช้คนให้เหมาะสมกับงาน ใช้วัสดุอุปกรณ์ให้คุ้มค่าด้วยวิธีการที่เหมาะสม ทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งจะสามารถทำให้องค์การได้รับประโยชน์สูงสุด สามารถบรรลุเป้าหมายขององค์การ ซึ่งก็คือ การเกิดประสิทธิผลในองค์การ

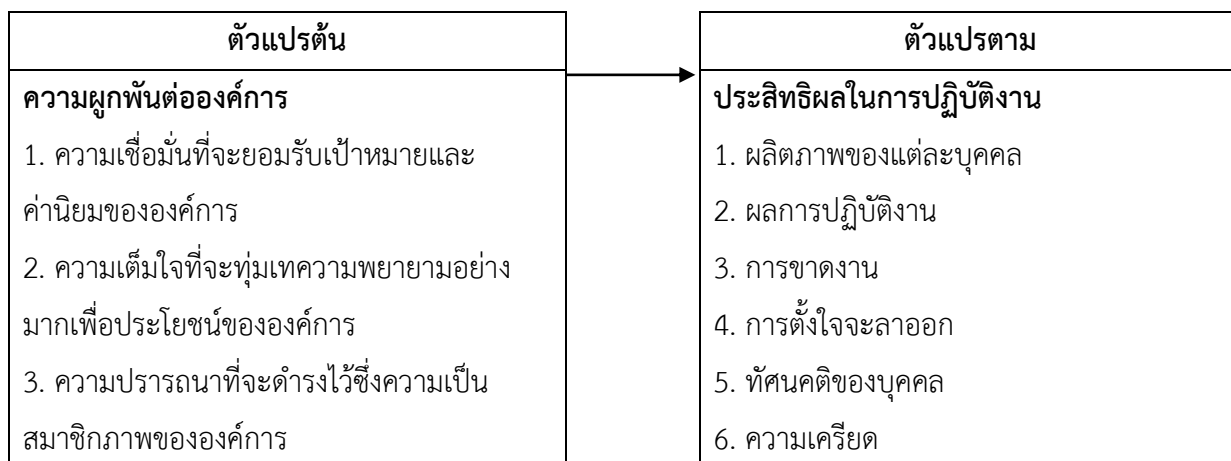
## องค์ประกอบของประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

Gibson and others (1973) ได้อธิบายถึงเกณฑ์ของความมีประสิทธิภาพขององค์การ ซึ่งประกอบด้วยตัวบ่งชี้ 5 ตัว ดังนี้ 1. การผลิต (production) 2. ประสิทธิภาพ (efficiency) 3. ความพึงพอใจ (satisfaction) 4. การปรับเปลี่ยน (adaptiveness) 5. การพัฒนา (development)

ประสิทธิผลในการทำงานของบุคคลโดย Moorhead and Griffin (2001: 46) มีองค์ประกอบดังนี้ 1. ผลิตภาพของแต่ละบุคคล (productivity) หมายถึง พฤติกรรมการทำงานของบุคคลที่มีผลกระทบต่ออำนาจในการผลิต ความสามารถในการผลิตของบุคคลสามารถวัดได้จากผลิตภัณฑ์ (products) หรือบริการที่เขาได้รับมอบหมายจากองค์การ 2. ผลการปฏิบัติงาน (performance) หมายถึง พฤติกรรมที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติขณะทำงานในองค์การ หรือปฏิบัติงานตามที่องค์การมอบหมายด้วยความเต็มใจ การวัดการปฏิบัติงานโดยมองภาพรวมอย่างกว้าง ๆ ทั้งทางด้านพฤติกรรมและความสัมพันธ์กับคนอื่นในการทำงาน 3. การขาดงาน (absenteeism) หมายถึง การไม่ปรากฏตัวของบุคลากรในขณะเวลาที่เขาต้องปฏิบัติงาน มีขาดหายไปชั่วคราวหรือนาน ๆ บางครั้งการเห็นผู้คนขาดงานและพยายามสร้างค่าแก้ตัวเพื่อที่จะขาดงานหรือในบางครั้งก็จะใช้การโทรมาบอกว่าป่วยเพื่อที่จะได้พักเพิ่มขึ้นอีกวันหนึ่ง 4. การตั้งใจจะลาออก (turnover) หมายถึง ความคิดที่ตั้งใจจะลาออกไปจากองค์การโดยไม่กลับมาทำงานต่อไปอีก หากบุคคลผู้นั้นมีผลการปฏิบัติงานที่ดี องค์การจะต้องเสียค่าฝึกอบรมเป็นจำนวนมากสำหรับการจ้างบุคคลใหม่มารับหน้าที่ต่อไป 5. ทักษะคติของบุคคล (individual attitudes) หมายถึง ความคิดเห็นและเป็นตัวแปรที่ก่อให้เกิดประสิทธิผลของแต่ละบุคคลที่มีผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจในงานหรือไม่พึงพอใจในงาน ความผูกพันในองค์การ และมีผลต่อการมีส่วนร่วมที่จะเข้ามาเกี่ยวข้องกับองค์การ สิ่งเหล่านี้เป็นบทบาทที่สำคัญของพฤติกรรมองค์การ 6. ความเครียด (stress) หมายถึง พฤติกรรมหรือความรู้สึกที่บุคคลสนองตอบต่อสิ่งเร้าทั้งด้านจิตใจและกายภาพ เป็นปัจจัยที่สำคัญต่อประสิทธิผลขององค์การ ภาวะความรู้สึกรุนแรงที่เพิ่มขึ้นนั้น ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งทางด้านพฤติกรรมองค์การและด้านการปฏิบัติงาน

สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึงระดับของความสามารถในการใช้ความรู้ความเข้าใจหรือทักษะที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด และบรรลุวัตถุประสงค์ของงานตามมาตรฐานที่องค์การได้กำหนดไว้ภายใต้เงื่อนไขการใช้ทรัพยากรและระยะเวลาที่มีอยู่อย่างจำกัดได้อย่างคุ้มค่าที่สุด โดยวัดจากพฤติกรรมในการจัดการของบุคคลตามทฤษฎีแบบอย่างของ Moorhead & Griffin ได้กล่าวไว้จำนวน 6 ข้อ ซึ่งผู้ศึกษาจะใช้ในการวัดประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน และกำหนดเป็นตัวแปรตาม ได้แก่ 1. ผลิตภาพของแต่ละบุคคล (productivity) 2. ผลการปฏิบัติงาน (performance) 3. การขาดงาน (absenteeism) 4. การตั้งใจจะลาออก (turnover) 5. ทักษะคติของบุคคล (individual attitudes) 6. ความเครียด (stress)

## กรอบแนวความคิดในการวิจัย



## ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความคิดเห็นพนักงานเทศบาลนครนนทบุรี เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

ผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือ เพศหญิง มีอายุระหว่าง 21 - 30 ปี ระดับการศึกษาส่วนใหญ่ มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีอาชีพเป็นพนักงานจ้างหรือลูกจ้างเป็นส่วนใหญ่ รายได้ต่อเดือนจะอยู่ระหว่าง 10,001 ถึง 20,000 บาท และมีอายุการทำงานในองค์กร มากกว่า 7 ปี

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโดยรวมทั้งหมดมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยทั้งหมดเท่ากับ 3.75

เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ระดับความผูกพันต่อองค์กรที่มีค่ามากที่สุด คือ ความผูกพันต่อองค์กร ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 รองลงมา คือ ความผูกพันต่อองค์กร ด้านความเชื่อมั่นที่จะยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 และความผูกพันต่อองค์กรที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ความผูกพันต่อองค์กร ด้านความปรารถนาที่จะดำรงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 (ตารางที่ 1)

ตารางที่ 1. ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม

ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร	Mean	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านความเชื่อมั่นที่จะยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร	3.66	0.591	มาก
2. ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายาม	3.94	0.522	มาก



อย่างมาก เพื่อประโยชน์ขององค์กร			
3. ด้านความปรารถนาที่จะดำรงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร	3.64	0.480	มาก
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.75</b>	<b>0.440</b>	<b>มาก</b>

**ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน**

ประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย 6 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านผลผลิตภาพของแต่ละบุคคล 2. ด้านผลการปฏิบัติงาน 3. ด้านการขาดงาน 4. ด้านการตั้งใจจะลาออก 5. ด้านทัศนคติของบุคคล และ 6. ด้านความเครียด ผลการวิเคราะห์ข้อมูลค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีรายละเอียดดังต่อไปนี้ (ตารางที่ 2)

**ตารางที่ 2.** ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน โดยรวม

ประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน	Mean	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านผลผลิตภาพของแต่ละบุคคล	4.13	0.561	มาก
2. ด้านผลการปฏิบัติงาน	3.81	0.441	มาก
3. ด้านการขาดงาน	2.42	0.436	น้อย
4. ด้านการตั้งใจจะลาออก	3.00	0.710	ปานกลาง
5. ด้านทัศนคติของบุคคล	3.12	0.470	ปานกลาง
6. ด้านความเครียด	2.55	0.605	น้อย
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.53</b>	<b>0.355</b>	<b>มาก</b>

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวมทั้งหมด มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยทั้งหมดเท่ากับ 3.53 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.355

เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ด้านผลผลิตภาพของแต่ละบุคคล มีความคิดเห็นอยู่ที่ระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.561 รองลงมา คือ ด้านผลการปฏิบัติงาน มีความคิดเห็นอยู่ที่ระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.441 ด้านทัศนคติของบุคคล มีความคิดเห็นอยู่ที่ระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.12 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.470 ด้านการตั้งใจจะลาออก มีความคิดเห็นอยู่ที่ระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.00 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.710 ด้านความเครียด มีความคิดเห็นอยู่ที่ระดับน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.55 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.605 และประสิทธิผลในการปฏิบัติงานที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการขาดงาน มีความคิดเห็นอยู่ที่ระดับน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.42 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.436 ตามลำดับ

## สรุปและอภิปรายผล

### เพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์การของพนักงานเทศบาลนครนนทบุรี

สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ โดยมีระดับความเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับมาก สามารถอภิปรายเป็นรายด้านได้ ดังนี้

ความผูกพันต่อองค์การ ซึ่งประกอบด้วย (1) ด้านความเชื่อมั่นที่จะยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ, (2) ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์การ และ (3) ด้านความปรารถนาที่จะดำรงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์การ โดยมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก นั้นหมายความว่าผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานเห็นว่า พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์การ กล่าวคือ มีลักษณะเชื่อมั่นที่จะยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ มีความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์การ และมีความปรารถนาที่จะดำรงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์การ ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพได้ประสิทธิผล ทำให้องค์การบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยสามารถอธิบายเป็นรายด้านได้ดังนี้

เหตุผลที่ทำให้ภาพรวมของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับเห็นด้วยกับเป้าหมายในการดำเนินงานขององค์การอยู่ในระดับมากนั้น สามารถสรุปได้กล่าวคือ บุคลากรในองค์การต้องศึกษาและทำความเข้าใจถึงเป้าหมายขององค์การ ว่าองค์การมีเป้าหมายอย่างไรบ้าง เพื่อที่จะให้องค์การบรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ขององค์การได้ง่ายขึ้น และหากบุคลากรมีความเห็นด้วยกับเป้าหมายในการดำเนินงานขององค์การ ยิ่งจะทำให้การดำเนินงานขององค์การบรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ขององค์การได้ง่ายยิ่งขึ้น

เหตุผลที่ทำให้ภาพรวมของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ ความตั้งใจทำงานอย่างเต็มที่เพื่อพัฒนาองค์การให้ดียิ่งขึ้นอยู่ในระดับมากนั้น สามารถสรุปได้คือ พนักงานมีความตั้งใจในการทำงาน เพื่อให้้องค์การบรรลุเป้าหมายตามที่ตั้งไว้และมีการพัฒนาองค์การเกิดขึ้น นอกจากนี้ พนักงานยังได้เรียนรู้สิ่งต่าง ๆ ได้อย่างเต็มที่ ทำให้เกิดการพัฒนาตนเองอีกด้วย

เหตุผลที่ทำให้ภาพรวมของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ ความภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์การ และจะทำงานกับองค์การแห่งนี้ต่อไป อยู่ในระดับมากนั้น สามารถสรุปได้คือ พนักงานในองค์การยอมรับที่จะเป็นสมาชิกในองค์การนี้ต่อไป เนื่องจากจากพนักงานมีความผูกพันต่อองค์การ ซึ่งหมายถึง ้องค์การได้ให้สิ่งต่าง ๆ กับพนักงานได้อย่างเป็นธรรมชาติ การทำงานอย่างเป็นอิสระ หรือมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะที่ได้รับจากการวิจัย

จากผลการวิจัยเรื่อง : ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์การกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลนครนนทบุรี ได้ค้นพบสิ่งที่เป็นองค์ความรู้เกี่ยวกับ ความผูกพันต่อองค์การและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน โดยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. องค์กรควรให้ความสำคัญกับผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้พนักงานในองค์กรเกิดความรู้สึกในทางบวกต่อองค์กร และเกิดความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งกล่าวได้ 3 ด้าน คือ ด้านความเชื่อมั่นที่จะยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร และด้านความปรารถนาที่จะดำรงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร โดยรายละเอียดในแต่ละด้านจะประกอบด้วย

1.1 ด้านความเชื่อมั่นที่จะยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร

1.2 ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กร จะส่งผลในทางบวกต่อองค์กร พนักงานจะตั้งใจทำงานเพื่อให้องค์กรเกิดประโยชน์สูงสุด

1.3 ด้านความปรารถนาที่จะดำรงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กรเมื่อพนักงานในองค์กรมีความเต็มใจที่จะเป็นสมาชิกภาพขององค์กร เป็นผลดีต่อองค์กรอย่างมาก ทั้งในเรื่องของการประหยัดงบประมาณ เนื่องจากลดปัญหาการลาออกของพนักงานในองค์กร ทำให้ประหยัดงบประมาณในการสรรหาพนักงานใหม่เข้ามาทำงานในองค์กรแทนพนักงานคนเก่า และลดปัญหาดำเนินงานที่ไม่ต่อเนื่อง ส่งผลต่อการดำเนินงานให้เกิดประสิทธิผลและมีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังเป็นผลดีต่อชื่อเสียงขององค์กรอีกด้วย

#### **ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป**

ในการดำเนินการวิจัยครั้งนี้ ได้ทำการศึกษากลุ่มตัวอย่างเฉพาะผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานภาครัฐ คือ สำนักงานเทศบาลนครนนทบุรี และเพื่อให้ผลการวิจัยสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ในทุกภาคส่วน ซึ่งในอนาคต จึงควรทำการศึกษาเปรียบเทียบความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร ในกลุ่มอาชีพต่าง ๆ เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง พัฒนา แผนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในหน่วยงานองค์กร ต่าง ๆ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล และประการสุดท้ายสามารถนำผลการศึกษาไปใช้เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐาน และเป็นประโยชน์ทางการศึกษาแก่ผู้สนใจต้องการศึกษาและในการวิจัยในอนาคต

## References

- กันตยา เพิ่มผล. (2541). **การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน (Efficiency development).** (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.
- เชี่ยวชาญ อาศุวัฒน์กุล. (2530). **แนวคิดในการพัฒนามนุษย์ในองค์การ มิติใหม่ของการบริหารงานบุคคล ในภาครัฐบาลการเมืองค่านิยมและการจัดการทรัพยากรในองค์การ.** กรุงเทพฯ: อินเอนส์ไตร์.
- ภรณ์ มหามนต์. (2529). **การประเมินผลประสิทธิผลขององค์กร.** กรุงเทพฯ: โอเดียน สโตร์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, สมชาย หิรัญกิตติ และธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ. (2550). **การจัดการและพฤติกรรมขององค์กร.** กรุงเทพฯ: ซีระฟิล์มและไซเท็กซ์
- สายธาร ทองอร่าม. (2550). **ความผูกพันต่อองค์กร: กรณีศึกษา บริษัท เดอะมอลล์ กรุ๊ป จำกัด สาขารามคำแหง.** ภาคนิพนธ์คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สวนีย์ แก้วมณี. (2549). **ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน Employee Engagement.** วารสารการบริหารคน, 27(3), หน้า 11-12.
- อรุณ รักธรรม. (2525). **ทฤษฎีองค์การสมัยใหม่: การบริหารองค์การ.** กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.
- Buchanan, Bruce. 1974. **Building Organizational Commitment - The Socialization of Managers in Work Organizations.** Administrative Science Quarterly.
- Gibson and others. (1973). **Organizational: Behavior, Structure, Process; Behavior,** Dallas. Texas: Business Publication, Inc.
- Moorhead, Gregory, & Griffin, Ricky W. (2001). **Organizational Behavior: Managing People and Organization.** (6th ed). Boston: Houghton Mifflin.
- Porter, L., R.M, Steers, R.T. Mowday and P.V. Boulian. (1974). **Organizational Commitment, Job Satisfaction, a Turnover Among Psychiatric Technician.** Journal of Applied Psychology.
- Steers, R. M. (1977). **Antecedents and outcomes of organizational commitment.** Administrative Science Quarterly, 22, pp. 46-56.
- Weber, M. (1947). **The Theory of Social and Economic Organization.** (A.M. Henderson & Talcott Parsons Trans). New York: Harold Process.