

ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน
บริษัท สยาม เอ็น พี อาร์ (ประเทศไทย) จำกัด¹

The Relationship Between Organizational Commitment and Performance Effectiveness
of Employees in Siam NPR Co., Ltd.

อุมารณ อุดมศิลป์²

บทคัดย่อ

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อพรรณาระดับความผูกพันที่มีต่อองค์กรและประสิทธิผลการปฏิบัติงาน เปรียบเทียบความผูกพันที่มีต่อองค์กรรวมไปถึงประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานของบริษัท สยาม เอ็น พี อาร์ (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน ตรวจสอบความสัมพันธ์เชิงเหตุผลและความผูกพันที่มีต่อองค์กรกับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 137 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวน และการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ

ผลการทดสอบพบว่า ระดับความผูกพันต่อองค์กรและระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน อยู่ในระดับมากที่สุด และระดับมากในทุกด้าน ปัจจัยส่วนบุคคล ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร กับประสิทธิผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันในทุกด้าน ความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยปัจจัยด้านความรู้สึกมีอิทธิพลมากกว่าปัจจัยด้านความต่อเนื่องและด้านบรรทัดฐานทางสังคม

คำสำคัญ: ความผูกพันต่อองค์กร, ประสิทธิผลการปฏิบัติงาน

ABSTRACT

The purposes of this research were to describe the relationship level of organizational commitment and performance effectiveness of including to compare the organizational commitment and performance effectiveness of employees in Siam NPR Co., Ltd. to study relationship between organizational commitment and performance effectiveness of employees. Data were collected from a sample of 137. Employees of organization officers by using a questionnaire as a research tool. The statistics used for data analysis were mean, standard deviation, t-Test, ANOVA, statistic correlation analysis, and multiple regression analysis.

The hypothesis test results showed that the relationship level of organizational commitment and performance effectiveness of employees have tended to be at a the highest and highs level. Personal factors which different has a level of efficiency in performance not

¹ บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท สยาม เอ็น พี อาร์ (ประเทศไทย) จำกัด

² นักศึกษาหลักสูตรทวิปริญญาโททางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ คณะรัฐศาสตร์และคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

different the organizational commitment influence effectiveness of employees. When separate as each division, Found the affective commitment has influence more than continuance commitment and normative commitment that was the supervisory side and in terms of salary and compensation.

Keywords: Organizational commitment, Performance effectiveness

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท สยาม เอ็น พี อาร์ จำกัด (ประเทศไทย) นั้น ผู้บริหารต้องให้ความสำคัญต่อการพัฒนาในด้านทรัพยากรบุคคลเป็นอันดับแรกๆ เพราะบุคลากรถือเป็นทรัพยากรที่สำคัญในการขับเคลื่อนภารกิจขององค์กรให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ ปัจจัยสำคัญที่มีส่วนช่วยเสริมสร้างให้ผู้ปฏิบัติงาน เกิดความพึงพอใจและทุ่มเทแรงกายแรงใจให้การปฏิบัติงานขององค์กร เพื่อให้บรรลุผลตามเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น ก็คือความผูกพันที่มีต่อองค์กร ซึ่งถือเป็นองค์ประกอบสำคัญที่จะกระตุ้นผลักดันและชักจูงพฤติกรรมของบุคลากรให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลด้วยความตั้งใจ เต็มใจ กระตือรือร้น นำความรู้และประสบการณ์มาใช้ให้เป็นประโยชน์ต่องานให้ได้มากที่สุด มีความรักดีต่อองค์กรและอุทิศตนให้กับองค์กร

เมื่อพิจารณาข้อเท็จจริงจากแผนพัฒนาบุคลากร ซึ่งได้ทำการวิเคราะห์บุคลากร โดยใช้หลักการวิเคราะห์ SWOT Analysis และได้ผลลัพธ์ด้านจุดอ่อน (Weaknesses) ของบุคลากรดังนี้

1. การปฏิบัติงานภายในส่วนงานยังขาดความเชื่อมโยง สื่อสาร ความเกื้อหนุนซึ่งกันและกัน
2. ผู้ปฏิบัติงานบางรายเป็นพนักงานที่มีการรับเข้ามาใหม่ หรือโยกย้ายจากหน่วยงานอื่น ซึ่งยังขาดความรู้ที่เป็นระบบและความรู้ที่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน
3. พนักงานมีความตระหนักในหน้าที่และตื่นตัวกับความรับผิดชอบต่องานที่ปฏิบัติค่อนข้างน้อย
4. ขาดการปฏิบัติตามวัฒนธรรมองค์กรและพัฒนาแนวคิด รวมถึงคุณธรรมและจริยธรรม เพื่อให้เกิดสิ่งจูงใจและขวัญกำลังใจที่จะทำให้พนักงานทุ่มเทกำลังกายและความคิดในการปฏิบัติงาน
5. ทำงานในลักษณะใช้ความคิดส่วนตัวเป็นหลัก

ผลการวิเคราะห์จะเห็นได้ว่าจุดอ่อนของพนักงานบริษัท สยาม เอ็น พี อาร์ จำกัด (ประเทศไทย) เป็นสาเหตุที่ทำให้การปฏิบัติงานไม่บรรลุตามประสิทธิภาพ ซึ่งอาจเกิดจากความผูกพันที่มีต่อองค์กรที่แตกต่างกัน การที่บุคลากรจะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น เจ้าหน้าที่ในองค์กรควรมีการพัฒนาตนเอง ซึ่งองค์กรที่ดีจะมีช่องทางและตำแหน่งงานที่จะเปิดโอกาสให้คนทำงานแต่ละคนมีโอกาสก้าวหน้า และเติบโตในสายอาชีพให้มีการพัฒนาควบคู่ไปกับการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร การพัฒนาความก้าวหน้าในสายอาชีพเป็นการประเมินศักยภาพของบุคคล รวมทั้งดำเนินการฝึกอบรมและเสริมสร้างประสบการณ์เพื่อเตรียมบุคคลสำหรับความก้าวหน้าในอาชีพโดยส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ได้พัฒนาตนเอง เปิดโอกาสให้คนทำงานแต่ละคนมีโอกาสก้าวหน้าในงานโดยมุ่งสู่เป้าหมายในอาชีพ ที่ตนถนัด (โกศล สนิทวงศ์, 2556)

เมื่อบุคลากรนั้นปฏิบัติงานให้แก่องค์กรอย่างเต็มความสามารถ สิ่งที่องค์กรควรตอบแทนกลับให้แก่บุคลากรนั้นก็คือ การให้สวัสดิการที่ดี องค์กรมีสวัสดิการที่เพียงพอต่อความต้องการของบุคลากรจะเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวให้พนักงานมีความจงรักภักดีต่อองค์กร ทำให้องค์กรให้เดินหน้าต่อไปได้ ทำให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในการทำงาน โดยทั่วไปมักจะนึกถึงเงินเดือน ค่าจ้าง และตำแหน่งการงาน ความสะดวกในการทำงาน

สวัสดิการที่ดีนั้นจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและชีวิตความเป็นอยู่ของบุคลากรให้มีความมั่นคงมากยิ่งขึ้น (เสริมศักดิ์ สรวจรูมย์, 2556)

ผู้วิจัยได้ทำการสังเกตและสัมภาษณ์พนักงานบางรายในบริษัท สยาม เอ็น พี อาร์ จำกัด (ประเทศไทย) พบว่าหัวหน้างานและพนักงานบางส่วนยังไม่พึงพอใจต่อองค์กร ส่งผลให้ความผูกพันต่อองค์กรมีน้อยตามไปด้วย เนื่องจากระบบการประเมินเพื่อเลื่อนระดับหรือการประเมินผลงานประจำปียังไม่สอดคล้องกับผลการปฏิบัติงานจริง การสอนงานและคู่มือในการปฏิบัติงานที่ยังไม่เป็นมาตรฐาน พนักงานบางกลุ่มขาดทักษะและโอกาสในการตัดสินใจไม่กล้าคิดหรือทดลองปฏิบัติงานในรูปแบบใหม่ ขาดความคิดสร้างสรรค์ในการพัฒนางาน ผู้ปฏิบัติงานในระดับปฏิบัติการที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ไม่สามารถนำเทคโนโลยีสมัยใหม่ที่ดำเนินไปอย่างรวดเร็วมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพและรวดเร็วมากกว่าก่อนได้ ทั้งนี้อาจเกิดจากการขาดการกระตุ้นหรือขาดแรงจูงใจให้มีการพัฒนาการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิผล การสร้างแรงจูงใจให้บุคลากร สนับสนุนการบริหาร ทรัพยากรบุคคลให้เกิดขวัญกำลังใจ การส่งเสริมให้บุคลากรมีก้าวหน้าและพร้อมที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มประสิทธิภาพนั้นจึงเป็นสิ่งที่องค์กรควรให้ความสำคัญลำดับต้น ๆ

ดังนั้น จากเหตุผลดังกล่าว ผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท สยาม เอ็น พี อาร์ จำกัด (ประเทศไทย) เพื่อเป็นข้อมูลในการ ปรับปรุงพัฒนาและวางแผนอันเป็นประโยชน์แก่องค์กร เนื่องจากข้อพิสูจน์ในทางทฤษฎีพบว่าพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรจะมีผลผลิตในการทำงานที่สูงกว่าพนักงานที่ไม่ผูกพัน ซึ่งจุดนี้เองที่ทำให้ผู้บริหารต้องเข้ามามีส่วนในการร่วมสร้างองค์กรให้เกิดผลงานที่ดีขึ้น

คำถามในการวิจัย

1. พนักงานของบริษัท สยาม เอ็น พี อาร์ จำกัด (ประเทศไทย) มีความผูกพันต่อองค์กรและ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระดับใด
2. ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันจะทำให้ทัศนะเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรและประสิทธิภาพการ ปฏิบัติงานแตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร
3. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์เชิงเหตุผลกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานของ บริษัท สยาม เอ็น พี อาร์ จำกัด (ประเทศไทย) หรือไม่ อย่างไร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. พรรณาระดับความผูกพันที่มีต่อองค์กรและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานของบริษัท สยาม เอ็น พี อาร์ (ประเทศไทย) จำกัด
2. เปรียบเทียบความผูกพันที่มีต่อองค์กรและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานของบริษัท สยาม เอ็น พี อาร์ (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน
3. ตรวจสอบความสัมพันธ์เชิงเหตุผลกับความผูกพันที่มีต่อองค์กรกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ พนักงานของบริษัท สยาม เอ็น พี อาร์ (ประเทศไทย) จำกัด

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท สยาม เอ็น พี อาร์ (ประเทศไทย จำกัด)” ครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษา แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ที่จะนำมาใช้เป็นแนวทางวิจัย ดังต่อไปนี้

แนวคิดความผูกพันต่อองค์กร

ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร

อเลนและเมเยอร์ (Allen and Meyer, 1990 : 710 – 720) กล่าวว่า พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรจะมีลักษณะเป็นบุคคลที่อยู่กับองค์กร ไม่ว่าจะเป็นอย่างไรระยะยังคงมาทำงานสม่ำเสมอ ทุ่มเทในการทำงาน ปกป้องทรัพย์สินของบริษัทและมีเป้าหมายร่วมกับองค์กร

อเลนและเมเยอร์ มีแนวคิดที่ว่า ความผูกพันต่อองค์กรประกอบด้วย 3 องค์ประกอบดังนี้

1. ความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึก (Affective commitment) หมายถึง ความผูกพันที่เกิดขึ้นจากความรู้สึกภายในส่วนบุคคล เป็นความรู้สึกผูกพันและเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร การรู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร เต็มใจที่จะทุ่มเทและอุทิศตนให้กับองค์กร

2. ความผูกพันต่อองค์กรด้านความต่อเนื่อง (Continuance commitment) หมายถึง ความผูกพันที่เกิดขึ้นจากการคิดคำนวณของบุคคลที่อยู่บนพื้นฐานของการลงทุนที่บุคคลให้กับองค์กรและผลตอบแทนที่บุคคลได้รับจากองค์กร โดยจะแสดงออกในรูปแบบของพฤติกรรมต่อเนื่องในการทำงานว่าจะทำงานอยู่กับองค์กรนั้นต่อไปหรือจะโยกย้ายเปลี่ยนแปลงที่ทำงาน

3. ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานทางสังคม (Normative commitment) หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากค่านิยมหรือบรรทัดฐานของสังคม เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเพื่อตอบสนองแทนสิ่งที่บุคคลได้รับจากองค์กร แสดงออกในรูปแบบความจงรักภักดีของบุคคลต่อองค์กร

สรุปได้ว่า ตามทฤษฎีของ อเลนและเมเยอร์ ทำให้ทราบว่าความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับแนวโน้มในการลาออกและพฤติกรรมการลาออก โดยเฉพาะความผูกพันด้านความรู้สึกจะมีความสัมพันธ์มากที่สุด ความผูกพันด้านความรู้สึกมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจขาดงานของพนักงานแต่ไม่พบความสัมพันธ์กับความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร แต่จะพบความสัมพันธ์ระหว่างการขาดงานอย่างจงใจกับปฏิกริยาระหว่างความผูกพันด้านความรู้สึกกับด้านการคงอยู่กับองค์กร และพบว่ามีความสัมพันธ์กับความผูกพันด้านบรรทัดฐานเพียงเล็กน้อยเท่านั้น โดยเมเยอร์และอเลนมีแนวคิดที่ว่า พนักงานที่มีความผูกพันด้านความรู้สึกสูงจะทำงานหนักและมีผลการปฏิบัติงานดีกว่าพนักงานที่มีความผูกพันด้านความรู้สึกต่ำกว่า และมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความผูกพันด้านบรรทัดฐาน แต่ไม่พบว่ามีสัมพันธ์กับความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร พนักงานที่มีความผูกพันด้านความรู้สึกและด้านบรรทัดฐานสูงจะมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยมักพบมากในความผูกพันด้านความรู้สึกส่วนความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กรพบว่ามีสัมพันธ์เชิงลบและไม่มีความสัมพันธ์กัน นอกจากนั้นแล้วยังได้กล่าวถึงปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันในแต่ละด้านมีรายละเอียดดังนี้

1. ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันด้านความรู้สึก คือ การรับรู้ลักษณะของงาน ได้แก่ อิสระในงาน ลักษณะเฉพาะของงาน ความสำคัญของงาน ทักษะที่หลากหลาย และปฏิกริยาของหัวหน้างาน เช่น การรู้สึกว่าองค์กรสามารถไว้วางใจได้ การรับรู้ถึงการมีส่วนร่วมในการบริหาร ซึ่งปัจจัยเหล่านี้มีความสอดคล้องกับการค้นพบของ Steer และ Mottaz ซึ่งกล่าวว่าปัจจัยเหล่านี้จะก่อให้เกิดสถานการณ์ การให้รางวัลภายในซึ่งจะพัฒนาให้เกิดความผูกพันด้วยความรู้สึก

2. ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันต่อเนื่อง ได้แก่ อายุงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในอาชีพ และความตั้งใจจะลาออก ซึ่งอายุงานความสัมพันธ์ทางลบกับโอกาสของทางเลือกในงานอื่น ๆ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานใช้เป็นเครื่องบ่งชี้ถึงการไม่เคลื่อนย้ายการลงทุน เช่น ความสัมพันธ์ ที่ใกล้ชิดกับเพื่อนร่วมงาน การปลดเกษียณ ความตั้งใจจะลาออก มีความสัมพันธ์ทางลบกับความผูกพันต่อเนื่อง เพราะพนักงานที่ตั้งใจจะลาออกจะมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับต่ำ

3. ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันที่เกิดจากบรรทัดฐานของสังคม ได้แก่ ความรู้สึกผูกพันต่อเพื่อนร่วมงาน การรับรู้ได้ถึงการพึ่งพาองค์กร การมีส่วนร่วมในการบริหารงานขององค์กร

แนวคิดประสิทธิผลการปฏิบัติงาน

ความหมายของประสิทธิผล

ประสิทธิผลในการทำงานของบุคคลมีความแตกต่างกัน โดย Griffin and Moorhead (2001 : 46) ได้ให้ความสนใจในเรื่องพฤติกรรมในการจัดการ ซึ่งอาจจะเป็นได้ทั้งทางตรงและทางอ้อมตามทฤษฎีแบบอย่างดังนี้

1. ผลิตภาพของแต่ละบุคคล (Productivity) คือพฤติกรรมทำงานของบุคคลที่มีผลกระทบต่ออำนาจในการผลิต ความสามารถในการผลิตของบุคคลสามารถวัดได้จากผลิตภัณฑ์ (Products) หรือบริการที่เขาได้รับมอบหมายจากองค์กร

2. ผลการปฏิบัติงาน (Performance) คือพฤติกรรมที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติขณะทำงานในองค์กรหรือปฏิบัติงานตามที่องค์กรมอบหมายด้วยความเต็มใจ การวัดการปฏิบัติงานโดยมองภาพรวมอย่างกว้างๆ ทั้งทางด้านพฤติกรรมและความสัมพันธ์กับคนอื่นในการทำงาน

3. การขาดงาน (Absenteeism) คือการไม่ปรากฏตัวของบุคลากรในระยะเวลาที่เขาต้องปฏิบัติงาน มีขาดหายไปชั่วคราวหรือนาน ๆ บางครั้งการเห็นผู้คนขาดงานและพยายามสร้างค่าแก้ตัวเพื่อจะขาดงานหรือในบางครั้งก็จะใช้การโทรมาบอกว่าป่วยเพื่อที่จะได้พักเพิ่มขึ้นอีกวันหนึ่ง

4. การโยกย้ายงาน (Movement) คือความคิดที่ตั้งใจจะโยกย้ายไปจากองค์กรโดยไม่กลับมาทำงานที่เดิมต่อไปอีกหากบุคคลผู้นั้นมีผลการปฏิบัติงานที่ดี องค์กรจะต้องเสียค่าฝึกอบรมเป็นจำนวนมากสำหรับการจ้างบุคคลใหม่มารับหน้าที่ต่อไป

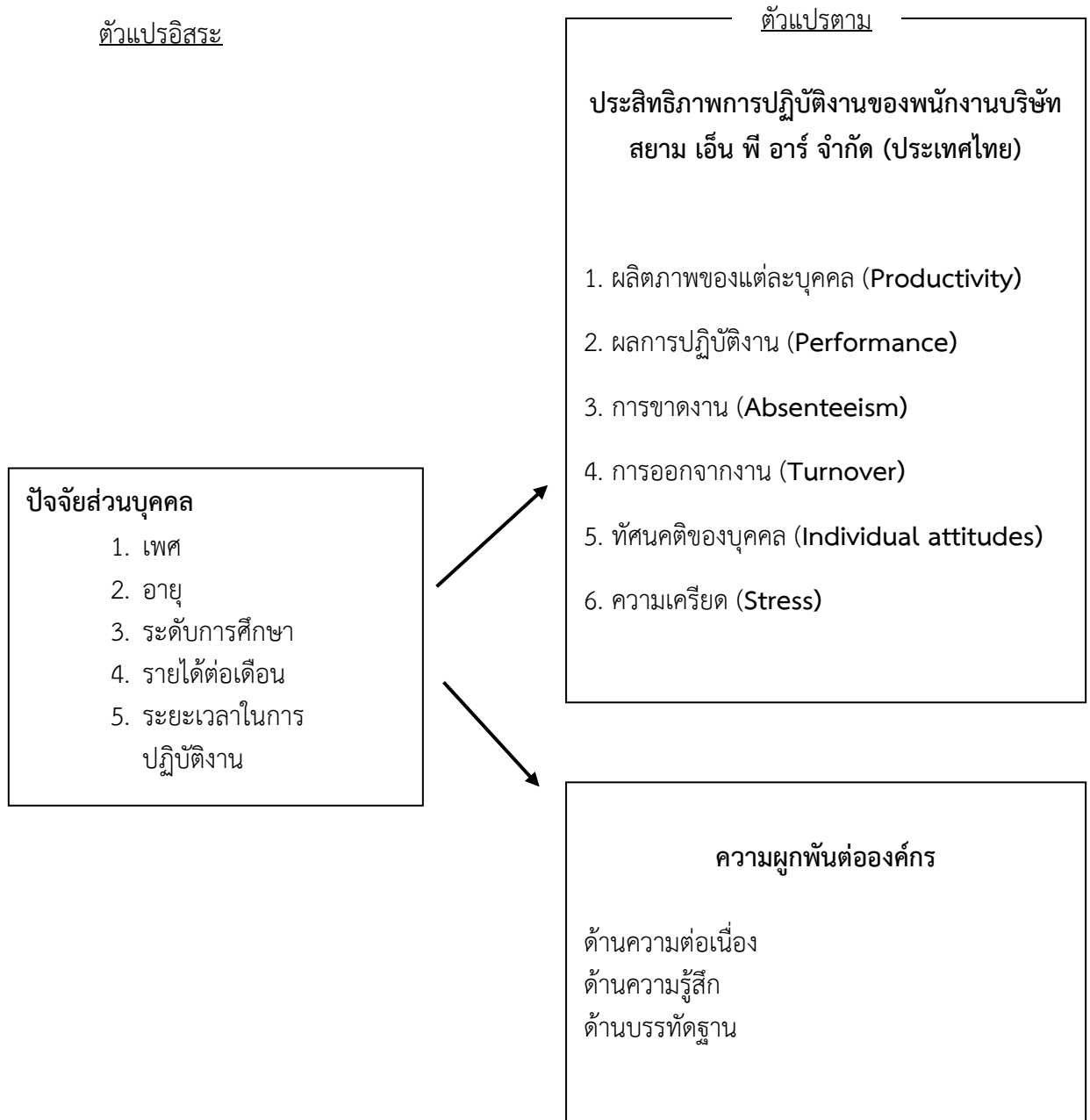
5. ทิศนคติของบุคคล (Individual attitudes) คือความคิดเห็นและเป็นตัวแปรที่ก่อให้เกิดประสิทธิผลของแต่ละบุคคลที่มีผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจในงานหรือไม่พึงพอใจในงาน ความผูกพันในองค์กรและมีผลต่อการมีส่วนร่วมที่จะเข้ามาเกี่ยวข้องกับองค์กร สิ่งเหล่านี้เป็นบทบาทที่สำคัญของพฤติกรรมองค์กร

6. ความเครียด (Stress) คือพฤติกรรมหรือความรู้สึกที่บุคคลสนองตอบต่อสิ่งเร้าทั้งด้านจิตใจกายภาพ และเป็นปัจจัยที่สำคัญต่อประสิทธิผลขององค์การภาวะความเครียดที่เพิ่มขึ้นนั้นทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งทางด้านพฤติกรรมองค์กรและการปฏิบัติงาน

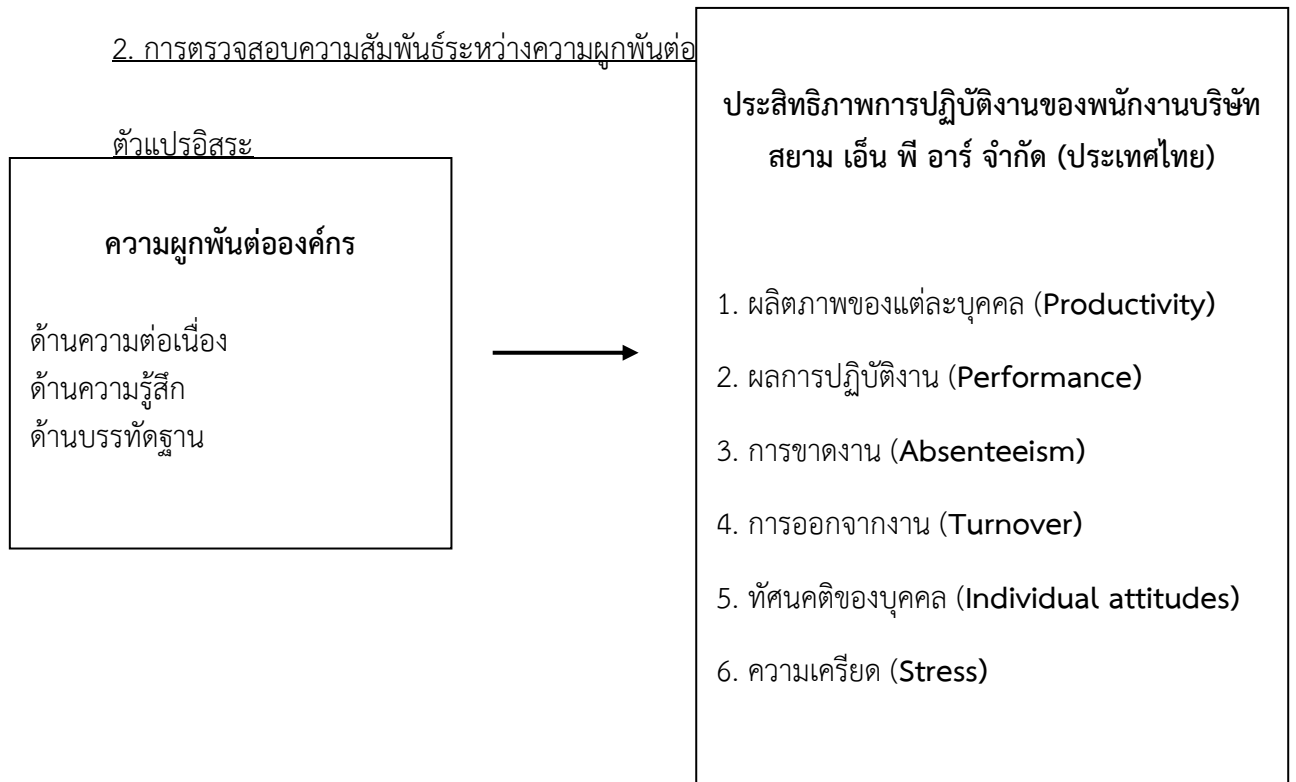
จากการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับความหมายของประสิทธิผล ผู้วิจัยจึงสรุปความหมายของประสิทธิผลการทำงานว่า หมายถึง ระดับของความสามารถในการใช้ความรู้ความเข้าใจหรือทักษะที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด และบรรลุวัตถุประสงค์ของงานตามมาตรฐานที่องค์กรได้กำหนดไว้ภายใต้เงื่อนไขการใช้ทรัพยากรและระยะเวลาที่มีอยู่อย่างจำกัด ได้อย่างคุ้มค่าที่สุด

กรอบแนวคิดในการวิจัย

1. การเปรียบเทียบความแตกต่างของทัศนคติจากปัจจัยส่วนบุคคล



กรอบแนวคิดในการวิจัย



วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เป็นการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยมีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากงานเอกสาร งานวิจัยต่าง ๆ ทั้งที่เป็น แนวคิด ทฤษฎี เพื่อสร้างเครื่องมือในการศึกษาโดยใช้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนสมบูรณ์และตรงตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาตาม ระยะเวลาที่กำหนด จึงได้กำหนดระเบียบวิธีการดำเนินการศึกษาวิจัยตั้งแต่การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการการสร้างและหาประสิทธิภาพของเครื่องมือ การเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย ได้แก่

1.1 ประชากร ได้แก่ พนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัทสยาม เอ็น พี อาร์ จำกัด (ประเทศไทย)ในตำแหน่งและระดับต่างๆ จำนวน 228 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บข้อมูล โดยผู้วิจัยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัทสยาม เอ็น พี อาร์ จำกัด (ประเทศไทย) ในระดับต่างๆ จำนวน 137 คน โดยขนาดของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ได้มาจากการประมาณค่าสัดส่วนของประชากร

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่

เครื่องมือที่ใช้ในการทำวิจัยครั้งนี้ได้แก่แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ใช้เก็บข้อมูลพนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัทสยาม เอ็น พี อาร์ จำกัด (ประเทศไทย) โดยจะเป็นคำถามที่เกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ความผูกพันต่อองค์กร และประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ซึ่งสามารถแบ่งได้เป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มีลักษณะเป็นคำถามแบบเปิดให้เติมข้อความและเป็นแบบตรวจรายการ (Check list)

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทสยาม เอ็น พี อาร์ จำกัด (ประเทศไทย) โดยอ้างอิงตามทฤษฎีของ Allen and Meyer (1990) ประกอบไปด้วย 3 ด้าน คือด้านความต่อเนื่อง ด้านความรู้สึกรัก และด้านบรรทัดฐาน)

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงาน สร้างจากแนวคิดของ Griffin and Moorhead (2001) ซึ่งสอดคล้องกับกรอบแนวคิดที่ผู้ศึกษาได้กำหนดไว้ โดยแบ่งเป็น 6 ด้าน ประกอบด้วย ผลิตภาพของแต่ละบุคคล ผลการปฏิบัติงาน การขาดงาน การตั้งใจจะลาออก ทัศนคติของบุคคล ความเครียด

สำหรับหัวข้อในส่วนที่ 2-3 ลักษณะของแบบวัดเป็นแบบประเมินค่า (Rating scale) โดยพนักงานจะประเมินความรู้สึกรักของตนเองในแต่ละข้อคำถาม ซึ่งจำแนกออกเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

3. การสร้างและหาประสิทธิภาพของเครื่องมือ ได้แก่

ผู้ศึกษาจะตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาโดยการนำไปทดสอบค่าความเที่ยงตรง (Validity) และหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ดังนี้

1.ค่าความเที่ยงตรง (Content validity) ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามแรงจูงใจกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทสยาม เอ็น พี อาร์ จำกัด (ประเทศไทย) ไปตรวจสอบความครอบคลุมของเนื้อหา ความเหมาะสมของข้อคำถาม ความชัดเจนของข้อคำถาม ความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ จากนั้นนำไปปรับปรุงแก้ไขให้เป็นไปตามคำแนะนำและนำกลับไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบอีกครั้ง

2.ความน่าเชื่อถือของเครื่องมือ (Reliability) ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามไปปรับปรุงก่อนเก็บข้อมูลจริงกับกลุ่มตัวอย่างที่มีคุณสมบัติเหมือนกับกลุ่มที่ศึกษาแต่ไม่ได้เป็นกลุ่มตัวอย่างของการศึกษาโดยนำไปทดสอบ (Pre-test) กับพนักงานบริษัทสยาม เอ็น พี อาร์ จำกัด (ประเทศไทย) จำนวน 50 ราย จากนั้นจะได้นำแบบสอบถามมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นโดยใช้การทดสอบค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของ Cronbach (Cronbach's reliability coefficient alpha) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.95

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลมีขั้นตอน ดังนี้

1. ขอนหนังสือจากโครงการทวิปริญญาโท MPA/MBA คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหงถึง บริษัทสยาม เอ็น พี อาร์ จำกัด (ประเทศไทย) เพื่อขออนุญาตดำเนินการเข้าสัมภาษณ์และเก็บข้อมูลในการตอบแบบสอบถามของพนักงานบริษัทสยาม เอ็น พี อาร์ จำกัด (ประเทศไทย)

2. การเก็บรวบรวมข้อมูลใช้วิธีแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 137 คน โดยให้กรอกข้อมูลไปตาม ความจริง และตามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง

3. นำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์และประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

5. การวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่

ในการศึกษาครั้งนี้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยนำข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามมาตรวจสอบความสมบูรณ์ ความถูกต้องก่อน จากนั้นนำไปลงรหัสเพื่อประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อให้คอมพิวเตอร์ทำการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ผู้ศึกษาได้ใช้แบบทดสอบแบบประเมินค่า (Rating scale) กับแบบสอบถามตอนที่ 2-3 โดยกำหนดระดับลักษณะแบบสอบถามแบบมาตรวัด Likert's scale ทั้งหมด 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ซึ่งแต่ละระดับจะมีคะแนนต่างกัน (Class interval) ตามเกณฑ์การกำหนดระดับจากการคำนวณหาอันตรภาคชั้น กำหนดไว้ดังนี้

เกณฑ์การแปลผลของแบบวัดความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทสยาม เอ็น พี อาร์ จำกัด (ประเทศไทย) ผู้ศึกษาได้แบ่งเกณฑ์ออกเป็น 5 ระดับ โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยของความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานด้วยวิธีหาความกว้างของอันตรภาคชั้น

6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติพรรณนา สำหรับอธิบายลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างและพรรณนาปัจจัยส่วนบุคคลสถิติที่ใช้ คือ ความถี่ (Frequency), ค่าร้อยละ (Percentage), และอธิบายถึงระดับความผูกพันต่อองค์กรและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทสยาม เอ็น พี อาร์ จำกัด (ประเทศไทย) คือ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

2. สถิติอนุมาน ใช้สำหรับทดสอบสมมติฐาน เพื่อเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทสยาม เอ็น พี อาร์ จำกัด (ประเทศไทย) โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลสถิติที่ใช้คือการทดสอบค่าที (t-test) ในกรณีตัวแปรต้นสองกลุ่มและวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) ในกรณีตัวแปรต้นตั้งแต่สามกลุ่มขึ้นไป เมื่อสรุปผลแล้วพบว่ามีความแตกต่างจะทำการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ย รายคู่ด้วยวิธีผลต่างสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference : LSD)

3. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม คือระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทสยาม เอ็น พี อาร์ จำกัด (ประเทศไทย) เพื่อทดสอบสมมติฐาน ด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple regression analysis)

ผลการวิจัย

แสดงให้เห็นว่า ภาพรวมปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศชาย กรณีจำแนกตามอายุ พนักงานส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 30-39 ปี กรณีจำแนกตามระดับการศึกษา พนักงานส่วนใหญ่อยู่ในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี กรณีจำแนกตามรายได้ต่อเดือน พนักงานส่วนใหญ่มีรายได้ไม่เกิน 15,000 บาท และกรณีจำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พนักงานส่วนใหญ่มีอายุงานอยู่ระหว่าง 1- 5 ปี

สมมติฐานข้อที่ 1 ระดับของความผูกพันต่อองค์กรกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทสยาม เอ็น พี อาร์ จำกัด (ประเทศไทย) มีแนวโน้มอยู่ในระดับสูง

จากผลการศึกษาภาพรวมความผูกพันองค์กรอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ย 3 ลำดับ พบว่า ลำดับแรกได้แก่ ด้านบรรทัดฐานทางสังคม รองลงมาได้แก่ ด้านความต่อเนื่อง และลำดับสุดท้ายได้แก่ ด้านความรู้สึกรัก

จากผลการศึกษาภาพรวมของประสิทธิผลการปฏิบัติงาน แผลผลอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ย 3 ลำดับ พบว่า ลำดับแรกได้แก่ ด้านการขาดงาน รองลงมาได้แก่ ด้านการออกจากงาน และลำดับสุดท้ายได้แก่ ด้านผลการปฏิบัติงาน ตามลำดับ

ตารางที่ 1 แสดงระดับของความผูกพันต่อองค์กรและระดับของประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทสยาม เอ็น พี อาร์ จำกัด (ประเทศไทย) โดยภาพรวม

ความผูกพันต่อองค์กร	ระดับความผูกพันองค์กร		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1.ด้านความรู้สึกรัก	4.204	0.307	มาก
2.ด้านความต่อเนื่อง	4.206	0.279	มาก
3.ด้านบรรทัดฐานทางสังคม	4.226	0.270	มากที่สุด
ภาพรวมความผูกพันองค์กร	4.212	0.217	มากที่สุด
ประสิทธิผลการปฏิบัติงาน	ระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1.ด้านผลิตภาพของแต่ละบุคคล	4.178	0.404	มาก
2.ด้านผลการปฏิบัติงาน	4.285	0.376	มากที่สุด
3.ด้านการขาดงาน	4.329	0.435	มากที่สุด
4.ด้านการออกจากงาน	4.290	0.343	มากที่สุด
5.ด้านทัศนคติของบุคคล	4.258	0.383	มากที่สุด
6.ด้านความเครียด	4.170	0.350	มาก
ภาพรวมความผูกพันองค์กร	4.251	0.234	มากที่สุด

สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันจะทำให้ความผูกพันต่อองค์กรกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

1. ระดับความผูกพันต่อองค์กร

ผลการศึกษาพบว่า เพศ อายุ การศึกษา รายได้ และระยะเวลาการปฏิบัติงาน ไม่ทำให้ทัศนคติต่อความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันในทุกด้าน

2. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ผลการศึกษาพบว่า เพศ อายุ การศึกษา รายได้ และระยะเวลาการปฏิบัติงาน ไม่ทำให้ทัศนคติต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานแตกต่างกันในทุกด้าน

สมมติฐานข้อที่ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทสยาม เอ็น พี อาร์ (ประเทศไทย) จำกัด

ผลการศึกษาพบว่า เฉพาะปัจจัยด้านความรู้สึกเท่านั้นที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้วยนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยปัจจัยด้านความรู้สึกสามารถอธิบายผลการปฏิบัติงานของพนักงานได้ร้อยละ 23.90 ความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทสยาม เอ็น พี อาร์ (ประเทศไทย) จำกัด โดยหากพิจารณาเป็นรายด้าน จะเห็นได้ว่าปัจจัยด้านความรู้สึกมีอิทธิพลมากกว่าปัจจัยด้านความต่อเนื่องและด้านบรรทัดฐานทางสังคม

ตารางที่ 2 ค่าอิทธิพลของความผูกพันต่อองค์กรกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท สยาม เอ็น พี อาร์ (ประเทศไทย) จำกัด

	b	SE	Beta	t	Sig.
ค่าคงที่	2.434	0.354		6.882	0.000
ด้านความรู้สึก	0.296	0.069	0.387	4.273	0.000
ด้านความต่อเนื่อง	0.136	0.073	0.163	1.863	0.065
ด้านบรรทัดฐานทางสังคม	0.000	0.070	0.000	-0.003	0.998

Adjusted R² = 0.239 F = 13.940 Sig.F = 0.000

สมมติฐานที่ 1 ระดับของความผูกพันต่อองค์กรกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท สยาม เอ็น พี อาร์ จำกัด (ประเทศไทย) มีแนวโน้มอยู่ในระดับสูง

1.ระดับความผูกพันต่อองค์กร

โดยภาพรวมความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทสยาม เอ็น พี อาร์ (ประเทศไทย) จำกัด อยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถแสดงได้ดังนี้ 1) ด้านความรู้สึก แปลผลอยู่ในระดับมาก 2) ด้านความต่อเนื่อง แปลผลอยู่ในระดับมาก และ 3) ด้านบรรทัดฐานทางสังคม แปลผลอยู่ในระดับมากที่สุด

2.ประสิทธิผลการปฏิบัติงาน

โดยภาพรวมประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทสยาม เอ็น พี อาร์ (ประเทศไทย) จำกัด อยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถแสดงได้ดังนี้ 1) ด้านผลิตภาพของแต่ละบุคคล แปล

ผลอยู่ในระดับมาก 2) ด้านผลการปฏิบัติงาน แผลผลอยู่ในระดับมากที่สุด 3) ด้านการขาดงาน แผลผลอยู่ในระดับมากที่สุด 4) ด้านการออกจากงาน แผลผลอยู่ในระดับมากที่สุด 5) ด้านทัศนคติของบุคคล แผลผลอยู่ในระดับมากที่สุด และ 6) ด้านความเครียด แผลผลอยู่ในระดับมาก

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันจะทำให้ความผูกพันต่อองค์กรกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

1.ระดับความผูกพันต่อองค์กร

ผลการศึกษาพบว่า เพศ อายุ การศึกษา รายได้ และระยะเวลาการปฏิบัติงาน ไม่ทำให้ทัศนคติต่อความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันในทุกด้าน

2.ประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

ผลการศึกษาพบว่า เพศ อายุ การศึกษา รายได้ และระยะเวลาการปฏิบัติงาน ไม่ทำให้ทัศนคติต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานแตกต่างกันในทุกด้าน

สมมติฐานที่ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทสยาม เอ็น พี อาร์ (ประเทศไทย) จำกัด

ผลการศึกษาพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทสยาม เอ็น พี อาร์ (ประเทศไทย) จำกัด โดยหากพิจารณาเป็นรายด้าน จะเห็นได้ว่าปัจจัยด้านความรู้สึกมีอิทธิพลมากกว่าปัจจัยด้านความต่อเนื่องและด้านบรรทัดฐานทางสังคม

อภิปรายผล

จากการวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทสยาม เอ็น พี อาร์ (ประเทศไทย) จำกัด โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

การวิเคราะห์เกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทสยาม เอ็น พี อาร์ (ประเทศไทย) จำกัด พบว่าภาพรวมระดับความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมากที่สุด และปัจจัยที่พนักงานรู้สึกว่าจะทำให้มีความผูกพันต่อองค์กรคือ ด้านบรรทัดฐานทางสังคม ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานส่วนใหญ่เป็นพนักงานประจำที่มีอายุงานค่อนข้างสูง มีความผูกพันต่อองค์กรเป็นระยะเวลานาน ทั้งยังมีการปลูกฝังให้ปฏิบัติตามวัฒนธรรมองค์กรและการปฏิบัติงานตามกฎระเบียบขององค์กรอย่างเคร่งครัด อีกทั้งพนักงานส่วนใหญ่มีความยินดีที่จะเข้าร่วมกิจกรรมขององค์กรด้วยความสมัครใจ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เอลิมภัทร วิชกุล (2559) จากการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันขององค์กรของพนักงานบริษัทเน็กซ์เซอร์วิสเซอริบเบอร์เธริด จำกัด จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงลำดับความคิดเห็นมากที่สุด ได้แก่ ด้านบรรทัดฐานทางสังคมที่จะจรรยาภักดีและพร้อมรักษาประโยชน์ขององค์กร โดยสมาชิกในองค์กรไม่เคยมีความคิดที่จะย้ายไปร่วมงานกับองค์กรคู่แข่ง หรือแม้ว่ามีข้อเสนอที่เป็นประโยชน์มากกว่าก็ไม่รู้สึกที่จะลาออกจากองค์กร ซึ่งแตกต่างจากงานวิจัยของนุชติมา รอบคอบ (2561) ศึกษาเรื่องความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร ศึกษาเฉพาะกรณีองค์กรเภสัชกรรม สังกัดสำนักงานใหญ่ ราชเทวี พบว่า ระดับความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านความรู้สึกเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร รองลงมาคือด้านความต่อเนื่องและการคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กรอยู่ในระดับปานกลาง ในขณะที่ด้านความหวังใจและด้านการปกป้องชื่อเสียงและภาพลักษณ์ขององค์กรอยู่ในระดับสูง และสอดคล้องกับงานวิจัยของนุชตา ภิญญญาภาพ (2557) เรื่องความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตใน

การทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษาบริษัทขนส่งข้าวข้ามชาติแห่งหนึ่ง พบว่าความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึกอยู่ในระดับปานกลาง ความผูกพันต่อองค์กรด้านนี้เป็นความรู้สึกผูกพันและเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร รู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

เปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทสยาม เอ็น พี อาร์ (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และระยะเวลาการปฏิบัติงาน ไม่มีความแตกต่างกันทั้งด้านความรู้สึกด้านความต่อเนื่อง และด้านบรรทัดฐานทางสังคม และเมื่อเปรียบเทียบประสิทธิผลการปฏิบัติงาน พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และระยะเวลาการปฏิบัติงาน ไม่มีความแตกต่างกันทั้งด้านผลผลิตภาพของแต่ละบุคคล ด้านผลการปฏิบัติงาน ด้านการขาดงาน ด้านการออกจากงาน ด้านทัศนคติของบุคคล และด้านความเครียด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนพร แยมสุตา (2549) ศึกษาเรื่องความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรกรม แพทย์ทหารเรือ ผลการวิจัยพบว่า ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรกรมแพทย์ทหารเรือที่มี อายุ และเพศต่างกันไม่มีความแตกต่างกัน

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท สยาม เอ็น พี อาร์ (ประเทศไทย) จำกัด พบว่าปัจจัยด้านความรู้สึกมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน เนื่องจากพนักงานส่วนใหญ่เป็นพนักงานที่มีอายุงานค่อนข้างนาน มีความผูกพันกับองค์กรมาเป็นเวลานาน จึงมีความรู้สึกรักและอบอุ่นเมื่อได้เข้าทำงานที่องค์กรแห่งนี้ โดยพนักงานรู้สึกว่าองค์กรเปรียบเสมือนบ้านอีกหลังและเพื่อนร่วมงานก็เปรียบเสมือนคนในครอบครัวของตน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนพร แยมสุตา (2549) ศึกษาเรื่อง ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรกรมแพทย์ทหารเรือ ผลการวิจัยพบว่า ลักษณะที่ปฏิบัติตามวัฒนธรรมขององค์กร ความก้าวหน้าและผลการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลาง กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ข้อเสนอแนะการวิจัย

จากผลลัพธ์ที่ได้จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท สยาม เอ็น พี อาร์ (ประเทศไทย) จำกัด ผู้ศึกษาจำแนกข้อเสนอแนะออกเป็น 3 ประการ ได้แก่ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ และข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยต่อไป

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

ด้านความผูกพันต่อองค์กร จากผลการศึกษา พบว่าความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานทางสังคมอยู่ในระดับสูงมาก ในขณะที่ด้านความรู้สึก และด้านความต่อเนื่องอยู่ในระดับมาก ดังนั้น

1) ด้านความรู้สึก จึงเสนอให้ผู้บริหารของบริษัท เสนอนโยบาย จัดหัวข้อฝึกอบรม หรือกิจกรรมเพื่อสร้างความตระหนักและสานสัมพันธ์ระหว่างพนักงานและองค์กร ให้พนักงานรู้สึกถึงความผูกพันและความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร โดยเปรียบเสมือนองค์กรเป็นบ้านอีกหลังและเพื่อนร่วมงานเปรียบเสมือนคนในครอบครัว

2) ด้านความต่อเนื่อง จึงเสนอให้ผู้บริหารของบริษัท กำหนดและเร่งขับเคลื่อนนโยบายในด้านการช่วยเหลือบรรเทาความเดือนร้อนระยะสั้นให้กับพนักงานและสร้างแรงจูงใจในเรื่องค่าตอบแทนสวัสดิการ เพื่อยกระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ให้พนักงานรู้สึกว่าได้รับผลประโยชน์ที่ตอบสนองความต้องการได้อย่างเพียงพอ เพื่อเพิ่มความต่อเนื่องด้านการรักษาสภาพความเป็นสมาชิกขององค์กรให้มากขึ้น

3) ด้านบรรทัดฐานทางสังคม จึงเสนอให้ผู้บริหารของบริษัท กำหนดวัฒนธรรมองค์กร และเร่งรณรงค์ปลูกจิตสำนึกให้พนักงานตระหนักถึงการรักษาคำกำหนดและการปฏิบัติตามวัฒนธรรมองค์กร อีกทั้งเพิ่ม

ความน่าสนใจสอดแทรกในกิจกรรมของบริษัท อาจเพื่อความสนุกสนานหรือเพื่อผ่านคลายบรรยากาศในการทำงานให้พนักงานรู้สึกอยากเข้าร่วมกิจกรรมของบริษัทมากขึ้น อาจเป็นการแจกของรางวัล ต่างๆ

ด้านประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน จากผลการศึกษา พบว่า ด้านผลการปฏิบัติงาน ด้านการขาดงาน ด้านการออกจากงาน และด้านทัศนคติของบุคคล อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านผลผลิตของแต่ละบุคคล และด้านความเครียด อยู่ในระดับมาก ดังนี้

1) ด้านผลผลิตของแต่ละบุคคล จึงเสนอให้ผู้บริหารของบริษัทจัดอบรมให้ความรู้พนักงานเรื่องการเพิ่มทักษะความรู้ ความเข้าใจในเนื้อหาของการทำงานที่ได้รับมอบหมาย และเพิ่มขวัญกำลังใจในการทำงานให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

2) ด้านผลการปฏิบัติงาน จึงเสนอให้ผู้บริหาร มีการกำหนดเกณฑ์วัดระดับความสามารถในการทำงานของพนักงาน เพื่อทดสอบทักษะความรู้ และเพิ่มทักษะความรู้ ความเข้าใจในการทำงานที่ได้รับมอบหมาย รวมถึงให้ความช่วยเหลือและคำแนะนำเป็นอย่างดีตลอดเวลาในกรณีที่พนักงานประสบปัญหาในการปฏิบัติงาน

3) ด้านการขาดงาน จึงเสนอให้ผู้บริหาร กำหนดนโยบาย พร้อมรณรงค์ให้พนักงานตระหนักและเห็นความสำคัญ รวมถึงผลกระทบในกรณีพนักงานขาดงาน หรือลางานโดยไม่ได้แจ้งผู้บังคับบัญชาล่วงหน้า

4) ด้านการออกจากงาน จึงเสนอให้ผู้บริหาร เร่งค้นหาข้อความคิดเห็นจากพนักงานในส่วนด้านผลตอบแทนและสวัสดิการต่างๆ เพื่อปรับปรุงให้สามารถตอบสนองและจูงใจให้พนักงานอยากที่จะทำงานอยู่กับองค์กรอย่างต่อเนื่อง โดยไม่คิดอยากไปร่วมงานกับองค์กรอื่น

5) ด้านทัศนคติของบุคคล จึงเสนอให้ผู้บริหาร เปิดโอกาสให้พนักงานสามารถวิจารณ์และแสดงความคิดเห็น รวมถึงข้อเสนอแนะในหัวข้อที่เกี่ยวกับการทำงานได้อย่างอิสระ รวมถึงปรับปรุงแผนการทำงานและโครงสร้างการทำงานให้ทันสมัยและเหมาะสมกับพนักงานมากที่สุด

6) ด้านความเครียด จึงเสนอให้ผู้บริหารของบริษัทสร้างกิจกรรม คลายเครียดให้กับพนักงาน และสอดแทรกกิจกรรมในการทำงานให้พนักงานสามารถทำงานได้อย่างมีความสุข และสร้างบรรยากาศในการทำงานให้น่าอยู่มากขึ้น ไม่ตึงเครียดมากเกินไป

2. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

ด้านความผูกพันต่อองค์กร จากผลการศึกษา พบว่าความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานทางสังคมอยู่ในระดับสูงมาก ในขณะที่ด้านความรู้สึก และด้านความต่อเนื่องอยู่ในระดับมาก ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการดังต่อไปนี้

1) ด้านความรู้สึก องค์กรควรจัดกิจกรรมเสริมสร้างความสัมพันธ์ในองค์กรที่ทำให้พนักงานมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน มีความรู้สึกว่าองค์กรเป็นครอบครัว ให้ความช่วยเหลือร่วมมือกันในการแก้ไขปัญหาต่างๆในการทำงานเพื่อให้เกิดความสามัคคีและผลงานที่ออกมาดี

2) ด้านความต่อเนื่อง ผู้บริหารต้องกำหนดปัจจัยที่สามารถจูงใจพนักงานให้อยากทำงานที่องค์กรอย่างต่อเนื่อง คือ ปัจจัยพื้นฐานที่เป็นสิ่งสำคัญที่จะขาดไม่ได้ หรือปัจจัยด้านเงินเดือนและสวัสดิการ และการอำนวยความสะดวกต่างๆที่เอื้ออำนวยในการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

3) ด้านบรรทัดฐานทางสังคม จึงเสนอให้ผู้บริหารของบริษัท กำหนดวัฒนธรรมองค์กร และเร่งรณรงค์ปลูกจิตสำนึกให้พนักงานตระหนักถึงการรักษาคำสั่งและการปฏิบัติตนตามวัฒนธรรมองค์กร อีกทั้งให้ความช่วยเหลือร่วมมือกันในการแก้ไขปัญหาต่างๆในการทำงานเพื่อให้เกิดความสามัคคีและผลงานที่ออกมาดี

ด้านประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน จากผลการศึกษา พบว่า ด้านผลการปฏิบัติงาน ด้านการขาดงาน ด้านการออกจากงาน และด้านทัศนคติของบุคคล อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านผลผลิตของแต่ละบุคคล และด้านความเครียด อยู่ในระดับมาก ดังนี้

1) ด้านผลผลิตของแต่ละบุคคล จึงเสนอให้ผู้บริหารควรมอบหมายงานให้ตรงกับความสามารถและมีขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจน เพื่อให้พนักงานมีความพึงพอใจในงาน ทำให้พนักงานเกิดความเต็มใจที่จะทุ่มเทความสามารถและความพยายามในการปฏิบัติงานซึ่งจะส่งผลดีต่อความผูกพันต่อองค์กร

2) ด้านผลการปฏิบัติงาน จึงเสนอให้ผู้บริหาร ควรมีการประเมินผลการปฏิบัติงานและเกณฑ์การวัดผลในการจ่ายค่าตอบแทนและสวัสดิการให้เหมาะสมและโปร่งใส เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นและเต็มใจที่จะคงไว้ ซึ่งการเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป

3) ด้านการขาดงาน จึงเสนอให้ผู้บริหาร เพิ่มจำนวนวันลางานให้เหมาะสม และกำหนดการแจ้งสาเหตุการลางาน กรณีมีความประสงค์จะลางานและแจ้งเหตุผลต่อผู้บังคับบัญชา พร้อมรณรงค์ให้พนักงานตระหนักและเห็นความสำคัญ รวมถึงผลกระทบในกรณีพนักงานขาดงานโดยไม่ได้รับอนุญาต หรือลางานโดยไม่แจ้งผู้บังคับบัญชาล่วงหน้า

4) ด้านการออกจากงาน จึงเสนอให้ผู้บริหาร ผู้บริหารต้องกำหนดปัจจัยที่สามารถจูงใจพนักงานให้อยากทำงานคือ และเปรียบเทียบผลประโยชน์ที่องค์กรมอบให้พนักงานว่ามีผลดีมากกว่าเพียงใด และมีผลดีมากกว่าองค์กรอื่นอย่างไร รวมถึงการสร้างบรรยากาศในการทำงานให้เกิดความสุข และความสบายใจในการทำงานให้พนักงานมากขึ้น

5) ด้านทัศนคติของบุคคล จึงเสนอให้ผู้บริหาร ผู้บริหารควรเปิดโอกาสให้พนักงานเสนอแนะและแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นในการกำหนดแนวทางและการวางแผนปฏิบัติงานทั้งนี้จะต้องสนับสนุนด้านงบประมาณในการสร้างสรรค์ผลงานของพนักงานอย่างเต็มที่

6) ด้านความเครียด จึงเสนอให้ผู้บริหารควรจัดกิจกรรมเสริมสร้างความสัมพันธ์ในองค์กร สร้างรอยยิ้มในการทำงานให้พนักงานมากขึ้น หรือกิจกรรมที่ทำให้พนักงานมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ให้ความช่วยเหลือร่วมมือกันในการแก้ไขปัญหาต่างๆในการทำงานเพื่อให้เกิดความสามัคคีและผลงานที่ออกมาดี หรือผ่อนคลายความตึงเครียดในการทำงาน

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยต่อไป

1. ควรศึกษาปัจจัยอื่นที่อาจส่งผลกระทบต่อความผูกพันต่อองค์กร เช่น ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมหรือลักษณะส่วนบุคคลของผู้บริหารที่พึงประสงค์ของพนักงานบริษัท สยาม เอ็น พี อาร์ (ประเทศไทย) จำกัด

2. การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บ ข้อมูล ซึ่งเป็นลักษณะการวิจัยเชิงปริมาณเพียงด้านเดียว ในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาวิจัยในลักษณะเชิงคุณภาพ เพื่อให้ข้อมูลที่ครอบคลุมและมีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น

3. การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามความคิดเห็น หากมีการใช้วิธีการรวบรวมข้อมูลลักษณะอื่นเข้าร่วมด้วย เช่น การสัมภาษณ์ จะช่วยให้ได้รับข้อมูลที่ครอบคลุมประเด็นสำคัญและชัดเจนมากยิ่งขึ้น

4. ควรมีการศึกษาถึงสาเหตุ ปัจจัย ผลกระทบ และแนวทางการแก้ไขความผูกพันต่อองค์กรและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท สยาม เอ็น พี อาร์ (ประเทศไทย) จำกัด ในด้านความต้องการ

ดำรงความเป็นสมาชิกของพนักงาน เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริหารงานบุคคลและเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กรให้มากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- ธัญญ์ณัช รุ่งโรจน์สุวรรณ. (2553). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อมรินทร์ บุ๊คเซ็นเตอร์ จำกัด งานนิพนธ์สาขาวิชาการจัดการสาธารณะ; บธม. (การจัดการสาธารณะ) ปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อารี อินทรา. (2553). ความพึงพอใจในงานกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท แชนมินา-ไซซิส เท็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยปทุมธานี.
- รจนพรรณ อมรรุจิโรจน์. (2551). การวัดประสิทธิผลการทำงานของพนักงาน IT สถาบันการเงินแห่งหนึ่งโดยวิธี Data Envelopment Analysis. (สารนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, วิทยาลัยนวัตกรรม, สาขาบริการเทคโนโลยี.
- สุรัสวดี สุวรรณเวช. 2549. “ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร.” [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://www.pmat.or.th> (12 ธันวาคม 2563)
- นงเยาว์ แก้วมรกต. 2537. ผลของการรับรู้บรรยากาศองค์กรที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบุคคลในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อาจารย์ นาคศุภรังสี. 2540. ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานในธุรกิจโรงแรม.: วิทยานิพนธ์พัฒนาแรงงานและสวัสดิการมหาบัณฑิต คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- Buchanan, B. 1974. Building Organizational commitment: The Socialization of Managers in Work Organizations. *Administrative Science Quarterly*. 19,4: 535-546
- Marsh, J.P. et al. 1990. Affective and continuance commitment to the organization: Evaluation of measures and analysis of concurrent and time lagged relations. *Journal of Applied Psychology*. (75): 710-720
- Allen, N.J., and Meyer, J.P. (et al.). “The Measurement and Antecedents of affective, Continuance, and Normative Commitment to the Organization.” *Journal of Occupational Psychology*. 63 (1990): 1-8.
- Sweeney, P. D., & McFarlin, D. B. (2002). *Organizational behavior: Solutions for management*. Boston: McGraw-Hill Irwin.
- Mowday, R. T.; Steers, R. M. and Porter, L. W. 1979. The Measure of Organization Commitment. *Journal of Vocational Behavior*. 14, 2 (April): 224-247