

โอกาสในการมีส่วนร่วม การให้ความสนับสนุนจากหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน คุณค่าที่ได้รับจากองค์กร และความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ของพนักงานระดับปฏิบัติการ กลุ่มธุรกิจ
 อุปโภคบริโภค บริษัท สหพัฒน์พิบูล จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

Opportunities for participation, support from supervisors and colleagues, organizational value, and organizational commitment affecting the work efficiency of operational staff at the consumer business group of Saha Pathanapibul Public Company Limited, Head Office

อภิญญา สองโท

สาขาการเงินและการธนาคาร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย

ผู้รับผิดชอบบทความ

APINYA SONGTO

E-mail: Apinyafai.f@gmail.com

Faculty of Business Administration Program in Finance and Banking, Ramkhamhaeng University,

Thailand Corresponding author

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) สำรวจความคิดเห็นของ พนักงานระดับปฏิบัติการ กลุ่มธุรกิจ อุปโภคบริโภค บริษัท สหพัฒน์พิบูล จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีต่อ โอกาสในการมีส่วนร่วม การให้ความสนับสนุนจากหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน คุณค่าที่ได้รับจากองค์กร ความผูกพันต่อองค์กรและประสิทธิภาพในการทำงาน (2) เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของโอกาสในการมีส่วนร่วม การให้ความสนับสนุนจากหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน คุณค่าที่ได้รับจากองค์กร และความผูกพันต่อองค์กร ที่มีต่อประสิทธิภาพในการทำงาน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลคือแบบสอบถามซึ่งได้ทำการตรวจสอบจากผู้ทรงคุณวุฒิ และมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .778 ตัวอย่างประชากรในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ พนักงานระดับปฏิบัติการ กลุ่มธุรกิจอุปโภค

บริโศก บริษัท สหพัฒนพิบูล จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำนวน 200 คน เลือกจากการสุ่มตัวอย่างแบบ สะดวก สถิติที่ใช้ประกอบสถิติเชิงพรรณนาประกอบด้วยค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ สถิติเชิงอนุมาน โดยจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือน ระยะเวลาการทำงาน พร้อมทั้งพิจารณา ถึงโอกาสการมีส่วนร่วมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน เช่น ความชื่นชอบ เต็มใจ พอใจที่จะมีส่วนร่วมในการพัฒนางาน กำหนดนโยบาย ร่วมวางแผนและแก้ปัญหาของหน่วยงาน เป็นต้น การให้ความสนับสนุนจากหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน เช่น หัวหน้างานรับฟังความคิดเห็น แก้ปัญหา รับผิดชอบและมีความเป็นธรรมต่อเพื่อนร่วมงาน หัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานมีความสามัคคี ช่วยเหลือเกื้อกูล ซึ่งกันและกัน เป็นต้น คุณค่าที่ได้รับจากองค์กร เช่น องค์กรมีสวัสดิการต่างๆที่เหมาะสมกับความทุ่มเท องค์กรให้ความสำคัญต่อความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน การได้รับมอบหมายงานสำคัญ ให้กำลังใจ และ ช่วยเหลือเมื่อประสบปัญหา เป็นต้น ความผูกพันต่อองค์กร เช่น องค์กรแห่งนี้ให้ความรู้สึกว่าน่าทำงานด้วย ยินดีที่จะทำงานนี้ต่อ ความเต็มใจและทุ่มเทให้กับงาน และไม่คิดที่จะเปลี่ยนงาน เป็นต้น ทั้งนี้การทดสอบ สมมุติฐานทำที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05

ผลการวิจัยพบว่า 1) พนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศ หญิง จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 60.50 มีอายุไม่เกิน 30 ปี จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 65.50 ระดับการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 71 อัตราเงินเดือน(บาท)อยู่ที่ 10,000 – 25,000 จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 68 และเมื่อสอบถามเกี่ยวกับระยะเวลาในการทำงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ทำงานอยู่ที่ 1-3 ปี จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 50

2) โอกาสในการมีส่วนร่วมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่โดยภาพรวมมีระดับความคิดเห็น เห็นด้วยมาก ที่มีต่อโอกาสในการมีส่วนร่วม เมื่อพิจารณาโอกาสในการมีส่วนร่วมพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็น เห็นด้วยมากที่สุด เรื่องความชื่นชอบที่จะมีส่วนร่วมในการพัฒนางานในหน่วยงานของท่านให้ดีขึ้น ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามบางส่วนมีความคิดเห็น เห็นด้วยมาก เรื่องความเต็มใจที่จะมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาและ ป้องกันปัญหาในหน่วยงานของท่านเพื่อให้งานดำเนินต่อไปได้ ความพอใจที่จะมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและ ปฏิบัติตามเพื่อให้เกิดผลงานที่บรรลุเป้าหมาย ความพอใจที่จะมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและร่วม

วางแผนของหน่วยงานที่ท่านทำอยู่เพื่อให้การทำงานได้สะดวกรวดเร็ว ความเต็มใจที่จะมีส่วนร่วมในการให้ข้อเสนอแนะใหม่ๆเพื่อพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ตามลำดับ

3) การให้ความสนับสนุนจากหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่โดยภาพรวมมีระดับความคิดเห็น เห็นด้วยมาก ที่มีต่อการให้ความสนับสนุนจากหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน เมื่อพิจารณาการให้ความสนับสนุนจากหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็น เห็นด้วยมากที่สุด เรื่องความสามารถแก้ปัญหาและให้ข้อเสนอแนะในการทำงานได้ทันเวลาที่การให้ความเป็นธรรมต่อผู้ใต้บังคับบัญชาเท่าเทียมกันและความเข้าใจและยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้ร่วมงานด้วยความตั้งใจตามลำดับ ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามบางส่วนมีความคิดเห็น เห็นด้วยมาก เรื่องการให้รับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานที่ไม่บรรลุเป้าหมายของทีมงาน การมีความสามัคคีกันในการทำงานร่วมกันเพื่อให้เกิดคุณภาพของงานและการได้รับการช่วยเหลือเกื้อกูลกันดีระหว่างเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างานเพื่อให้งานสำเร็จตามเวลา ตามลำดับ

4) คุณค่าที่ได้รับจากองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่โดยภาพรวมมีระดับความคิดเห็น เห็นด้วยมาก ที่มีต่อคุณค่าที่ได้รับจากองค์กร เมื่อพิจารณาคุณค่าที่ได้รับจากองค์กร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็น เห็นด้วยมากที่สุด เรื่องการได้รับความช่วยเหลือจากองค์กรเป็นอย่างดีเมื่อท่านประสบปัญหาจากการปฏิบัติงาน และการเห็นคุณค่าและให้ความสำคัญต่อความก้าวหน้าในหน้าที่การงานของพนักงานทุกคนตามลำดับ ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามบางส่วนมีความคิดเห็น เห็นด้วยมาก เรื่องความคิดว่าองค์กรของท่านมีสวัสดิการในด้านต่างๆ ที่เหมาะสมกับความทุ่มเทในการทำงานของพนักงาน ความประทับใจเมื่อท่านได้รับกำลังใจจากองค์กรของท่านเมื่อต้องเผชิญกับภาวะวิกฤติความมั่นใจว่าองค์กรของท่านให้ความสำคัญกับพนักงานอย่างเท่าเทียมกันและความรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้รับมอบหมายงานสำคัญจากองค์กรของท่าน ตามลำดับ

5) ความผูกพันต่อองค์กร ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่โดยภาพรวมมีระดับความคิดเห็น เห็นด้วยมาก ที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน เมื่อพิจารณาความผูกพันต่อองค์กร พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็น เห็นด้วยมากที่สุด เรื่องการชื่นชมองค์กรของท่านว่าเป็นองค์กรที่น่าทำงานด้วยความตั้งใจจริง และการยินดีที่จะทำงานในองค์กรนี้จนเกษียณอายุงาน ตามลำดับ ในขณะที่ผู้ตอบ

แบบสอบถามบางส่วนมีความคิดเห็น เห็นด้วยมาก เรื่องความรู้สึกว่าปัญหาในองค์กรเป็นปัญหาของท่านด้วยความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ที่จะช่วยให้องค์กรแห่งนี้ประสบความสำเร็จ ความรู้สึกภูมิใจที่จะบอกคนอื่นว่าท่านเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรนี้ และองค์กรนี้ได้ให้สิ่งดี ๆ แก่ท่านมาโดยตลอดทำให้ไม่คิดจะเปลี่ยนงาน ตามลำดับ

คำสำคัญ: โอกาสในการมีส่วนร่วม, การให้ความสนับสนุนจากหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน, คุณค่าที่ได้รับจากองค์กร, ความผูกพันต่อองค์กรและประสิทธิภาพในการทำงาน

Abstract

The purposes of this study were to (1) survey the opinions of operational staff in the consumer business group, Saha Pathanapibul Public Company Limited, Head Office towards opportunities for participation, support from supervisors and colleagues, organizational value and organizational commitment that affects the work efficiency, (2) To analyze the influences of opportunities for participation, support from supervisors and colleagues, organizational value and organizational commitment that affects the work efficiency. The instruments used for data collection was a questionnaire which was examined by experts and had reliability equal to .778. Examples of population in this research were 200 operational staff in the consumer business group, Saha Pathanapibul Public Company Limited, Head Office, selected from convenience sampling. Statistics used in descriptive statistics consisted of frequency, percentage, mean, standard deviation and inferential statistics classified by personal information such as gender, age, education level, salary rate, working period, including consideration of participation opportunities that affected work performance, such as satisfaction, willingness to participate in job development, policy setting, joint planning and problem solving for the department's work, etc; support from supervisors and colleagues, such as supervisor listened to opinions, solved problems, was responsible and fair to colleagues, supervisors and colleagues had unity, helped each other, etc; The organizational value such as the organization had various welfares that were appropriate to the dedication, the organization attached importance to the advancement of work, receiving important assignments, encouragement and assistance when facing problems, etc;

Commitment to an organization such as the organization provided good feeling to work with, willing to continue working, willingness and dedication to the job and not thinking of changing jobs etc. The hypothesis testing was performed at the significance level of 0.05.

The results of the research were as follows: 1) Most of the respondents (121 people) were female, accounting for 60.50%, 131 respondents were not over 30 years old, representing 65.50%. As for education, most respondents (142 people) had bachelor's degrees or 71%. Salary (baht) was between 10,000 - 25,000 by 136 people, representing 68%. And when inquiring about the duration of work, it was found that most respondents (100 people) worked at 1-3 years, representing 50%.

2) In terms of the opinion of most respondents regarding the opportunities of participation which affects the work efficiency in general, it was in the level of "Strongly agree". When considering in each aspect, it was found that the majority of the respondents, in general, had a high level of agreement with participation opportunities. When considering the opportunities for participation, it was found that respondents had an opinion of "Most agree" regarding the liking to participate in the development of your work better, while some respondents had an opinion of "Strongly agree" about the willingness to participate in problem solving and prevention of problems in your organization to enable the work to continue, the satisfaction with participation in decision-making and compliance to achieve results, work that achieves the goal, the satisfaction in participating in the formulation of policies and the planning of the department that you were doing to make the work convenient, fast, willing to participate in providing new suggestions to develop work to increase efficiency, respectively.

3) In terms of the opinion of most respondents regarding the support from supervisors and colleagues that affected work efficiency in general, it was in the level of "Strongly agree". When considering the support from supervisors and colleagues, it was found that respondents had an opinion of "Most agree" regarding the ability to solve problems and provide timely work suggestions, fairness to the subordinates, and understanding and accepting the opinions of colleagues with the intention, respectively; while some respondents had an

opinion of “Strongly agree” about being responsible for operations that do not achieve the goals of the team, having unity while working together for the quality of the work, and receiving good support from colleagues and supervisors to complete tasks on time, respectively.

4) In terms of organizational value affecting work efficiency, most of the respondents, in general, had a high level of agreement with the value of the organization. When considering the value received from the organization, it was found that respondents had an opinion of “Most agree” regarding getting good help from the organization when you encounter problems in the operation and appreciating and giving importance to the career progress of all operational staff respectively., while some respondents had an opinion of ”Strongly agree” with the idea that your organization had various benefits suitable for the dedication of operational staff, the impression that you were encouraged by your organization when faced with a crisis, confidence that the organization paid equal attention to your staff, and feeling proud of being assigned important tasks from the organization respectively.

5) In terms of organizational commitment, most of the respondents, in general, had a high level of agreement with organizational commitment that affected the work efficiency. When considering the organizational commitment, the respondents had an opinions of “Most agree” about praising your organization for being an organization that should work with determination, and being willing to work in this organization until retirement, respectively, while some of the respondents “Strongly agree” that they felt that the problems in the organization were also employees’ problems, their willingness to dedicate their efforts to help the organization succeed, and feeling proud to tell others that you are part of this organization, and that this organization had always given you good things, so you don't have to think about changing jobs accordingly.

Keywords: opportunity for participation, support from supervisors and colleagues, organizational value, organizational commitment and work efficiency

ความเป็นมาของเรื่องที่ศึกษา

ประสิทธิภาพในการทำงาน เป็นเรื่องสำคัญที่ทุกองค์กรต้องการ เนื่องจากประสิทธิภาพการทำงานที่ดี จะส่งผลดีต่อองค์กรนั้นทั้งในส่วนภายในและภายนอกองค์กร นอกจากนี้ในด้านของการแข่งขัน ที่สามารถ ได้เปรียบทางการแข่งขัน เพราะลูกค้าให้การยอมรับมากกว่า เพราะให้ความไว้วางใจจากสิ่งที่ได้รับที่ดีกว่า อันเนื่องมาจากประสิทธิภาพการทำงานที่ดีของพนักงานทุกฝ่าย

เมื่อพิจารณาผลงานดังกล่าวผู้วิจัยได้สรุปเป็นปัจจัย 4 ปัจจัยในที่นี้คือ (1) โอกาสในการมีส่วนร่วม (2) การให้ความสนับสนุนจากหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน (3) คุณค่าที่ได้รับจากองค์กรและ (4) ความผูกพันต่อองค์กร ทั้งนี้การเลือกศึกษากับบริษัท สหพัฒนพิบูล จำกัด (มหาชน) เนื่องจากเป็นบริษัทหนึ่งที่ประสบความสำเร็จทางธุรกิจเป็นที่ยอมรับของคนทั่วไป จึงมีความน่าสนใจที่จะได้ทราบถึงความคิดเห็นของบุคลากรของบริษัท ในเรื่องประสิทธิภาพการทำงาน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อสำรวจความคิดเห็นของ พนักงานระดับปฏิบัติการ กลุ่มธุรกิจอุปโภคบริโภค บริษัท สหพัฒนพิบูล จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีต่อ โอกาสในการมีส่วนร่วม การให้ความสนับสนุนจากหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน คุณค่าที่ได้รับจากองค์กร ความผูกพันต่อองค์กรและประสิทธิภาพในการทำงานและเพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของโอกาสในการมีส่วนร่วม การให้ความสนับสนุนจากหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน คุณค่าที่ได้รับจากองค์กร และความผูกพันต่อองค์กร ที่มีต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สัจจันต์ ดาววีระกุล (2527) และ Herzberg (1959) อธิบายว่า การให้โอกาสพนักงานในกลุ่มหรือทีมเดียวกันได้มีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมของกลุ่ม ย่อมจะส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน ได้ดีกว่าการทำงานที่ได้รับคำสั่งจากหัวหน้าเพียงอย่างเดียว

Beyer & Marshall (1981) และคณิศ จุลสุคนธ์ (2554) อธิบายว่ามนุษย์ทุกคนย่อมต้องการการสนับสนุน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของตนเอง ดังนั้นในการทำงานบางครั้ง เมื่อมีปัญหาหรือข้อขัดข้องต่างๆ พนักงานที่ประสบสิ่งเหล่านั้น ย่อมต้องการการสนับสนุนจากหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน เพื่อมาช่วยหรือเป็นกำลังใจ ให้สามารถแก้ปัญหาได้ ทำให้บุคลากรนั้นมีประสิทธิภาพในการทำงาน ได้ดีขึ้น

Eisenberger et al. (1986) และ มูทิตา คงกระพันซ์ (2554) อธิบายว่า การทำงานของบุคคลากรย่อมคาดหวังต่อสิ่งที่เป็นคุณค่า สำหรับเขาเหล่านั้น ไม่ว่าจะเป็คุณค่าที่เกิดขึ้นภายในหรือรวมทั้งคุณค่าในรูปของผลตอบแทนต่างๆที่ได้รับจากองค์กร เมื่อได้รับตามที่คาดหวัง ก็จะเกิดแรงจูงใจที่จะทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

Steers (1991) และ Buchanan (1974) อธิบายว่า ความผูกพันไว้ว่าเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน เนื่องจากความผูกพันเป็นสถานภาพทางจิตใจที่พนักงานมีต่อองค์กรทั้งในด้านความเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จขององค์กร ความหวงแหนองค์กรที่ทำอยู่ และพร้อมจะปกป้ององค์กร ความเอาใจใส่ทุ่มเทที่จะเสียสละให้องค์กรประสบความสำเร็จตามที่มุ่งหมาย

Mager & Besch (1967) และบรรยงศ์ โตจินดา (2543) อธิบายว่า ประสิทธิภาพในการทำงานว่าขึ้นอยู่กับเป้าหมายขององค์กรว่าต้องการอะไร และถ้าพนักงานสามารถทำงานได้บรรลุตามเป้าหมายนั้นก็ หมายถึงพนักงานมีประสิทธิภาพการทำงานที่ดี

ชนกร กรวัชรเจริญ (2555) อธิบายว่า พนักงานเห็นด้วยในเรื่อง โอกาสการมีส่วนร่วมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน พนักงาน บริษัท ควอลิตี้เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ได้ใช้ทักษะความสามารถได้อย่างเต็มที่ พนักงานมีอิสระในการปฏิบัติงานของตนเอง สมาชิกแต่ละคนเข้าใจทีมงาน ได้ถูกต้องตรงกัน เป้าหมายร่วมกันของทีมงานส่งเสริมให้เกิดการทำงานอย่างปราศจากความขัดแย้ง สมาชิกในทีมมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายในการทำงานร่วมกันอย่างกลมเกลียว

นันท์ธนาดา สวามิวัสสุกิจ (2558) พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ย่านศูนย์กลางธุรกิจมี ความคิดเห็นต่อความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้างาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุด คือ หัวหน้างานสามารถตอบสนองเรื่องของงานได้ ทันทีทันที

อมรรัตน์ แสงสาย พบว่า พนักงานใน GEN Y จะมีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรในด้านโอกาสการก้าวหน้าและด้านการเห็นคุณค่าการปฏิบัติงานของพนักงานมากที่สุด รองลงมาคือด้านปฏิบัติงาน

วิวรรธณี วงสาขาโย (2558) พบว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจภาพรวม อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่าระดับความคิดเห็น อยู่ในระดับมากทุกด้าน ความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุด คือ ท่านพยายามทำงานเพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จ

สมมุติฐานที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม สำหรับการศึกษาในครั้งนี้

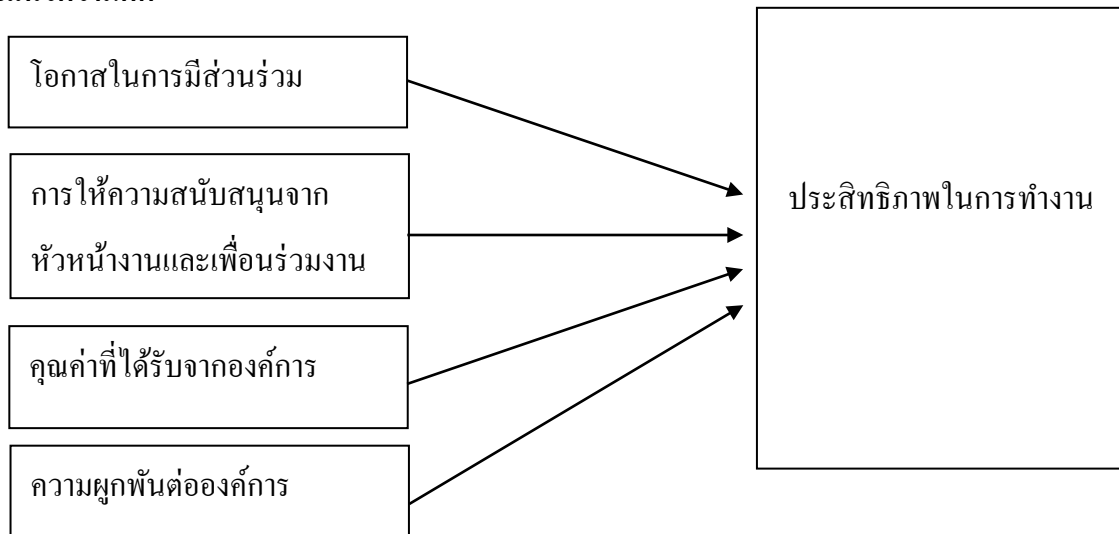
สมมุติฐานที่ 1: โอกาสในการมีส่วนร่วม มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ชนกร กรวัชรเจริญ (2555)

สมมุติฐานที่ 2: การให้ความสนับสนุนจากหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน นันทธนาดา สวามีวิสุกิจ (2559)

สมมุติฐานที่ 3: คุณค่าที่ได้รับจากองค์กร มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน อมรรรัตน์ แสงสาย (2558)

สมมุติฐานที่ 4: ความผูกพันต่อองค์กร มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน วิวรรธณี วงศาชโย (2558)

กรอบแนวความคิด



ภาพตัวแปรและเส้นทางอิทธิพลระหว่างตัวแปรที่ศึกษา

ประชากร

ประชากร เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ กลุ่มธุรกิจอุปโภคบริโภค บริษัท สหพัฒนพิบูล จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่จำนวนประชากรที่มีคุณสมบัติดังกล่าวข้างต้นมีทั้งสิ้น 580 คน (จากข้อมูล แผนกทรัพยากรบุคคล ณ เดือน เมษายน 2563) เริ่มจากการกำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จรูปของ (Krejcie & Morgan, 1970) ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก แจกแบบสอบถามรูปแบบกระดาษ

เครื่องมือ (แบบสอบถาม)

1. ประเด็นด้านประชากรศาสตร์ ประกอบด้วยคำตอบที่เป็นคุณลักษณะของผู้ตอบ แบบสอบถาม ใน 2 ลักษณะ คือ (1.1) คำตอบที่สามารถวัดค่าในตัวเองได้ ได้แก่ เพศ ดังนั้นมาตรวัดที่ใช้วัดคือ มาตรวัดนามบัญญัติ และ (1.2) คำตอบมีการจัดอันดับ ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือน ระยะเวลาในการทำงาน ดังนั้นมาตรวัดที่ใช้วัด คือมาตรวัดจัดอันดับ

2. ประเด็นด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตัวแปรแต่ละตัว ลักษณะของคำตอบจะ เป็นลักษณะแบ่งระดับคะแนนมาตรวัดที่ใช้จึงเป็นมาตรวัดอันดับ

การตรวจสอบเครื่องมือ

การตรวจสอบความตรงของเนื้อหา (Content Validity) เพื่อให้ได้ คำตอบที่ครบถ้วนสำหรับการวิเคราะห์ การแปลผล และการนำไปใช้ได้ตรงตามวัตถุประสงค์ของผู้ใช้ นำแบบสอบถามให้แก่ ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความเชี่ยวชาญต่อประเด็นคำถามที่จะใช้วัดความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม รวมทั้ง นำเสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อขอความคิดเห็นนำมาปรับปรุงแก้ไขแล้วจึงนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบ ความถูกต้องอีกครั้งหนึ่ง ภายหลังจากที่อาจารย์ที่ปรึกษาได้อนุมัติแล้ว จึงนำแบบสอบถามไป ดำเนินการตรวจสอบความน่าเชื่อถือต่อไป

การตรวจสอบความเชื่อถือ หรือความน่าเชื่อถือ (Reliability) นำคำตอบไปคำนวณค่าโดยวิธีการหาสัมประสิทธิ์ครอนแบช (Cronbach's Alfa Coefficient) ซึ่งค่าดังกล่าวจะต้องมีค่าอยู่ในช่วงระหว่าง 0.7 - 1.00 จึงจะถือว่า แบบสอบถามนั้นมีความน่าเชื่อถือ และสามารถนำไปใช้ได้ ในการพิจารณา พบว่ามีค่ารวมเท่ากับ .879 แสดงว่าแบบสอบถามซึ่งเป็นเครื่องมือของการศึกษาในครั้งนี้ สามารถนำไปใช้เก็บข้อมูลได้

ประเภทของสถิติที่ใช้

สถิติเชิงพรรณนา นำมาใช้เพื่อตอบวัตถุประสงค์ในเรื่องต่อไปนี้ คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ใช้วิเคราะห์และอธิบายถึงคุณลักษณะของผู้ตอบ แบบสอบถาม เพศ, อายุ, ระดับการศึกษา, อัตราเงินเดือนและระยะเวลาในการทำงาน

ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้เพื่อวิเคราะห์และอธิบายความคิดเห็น ของตัวอย่างในเรื่อง โอกาสในการมีส่วนร่วม การให้ความสนับสนุนจากหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน คุณค่าที่ได้รับจากองค์กร ความผูกพันต่อองค์กรและประสิทธิภาพในการทำงาน

สถิติเชิงอนุมาน ผู้วิจัยได้นำมาใช้เพื่อการทดสอบสมมุติฐานสำหรับการตอบ วัตถุประสงค์ของการศึกษาที่ตั้งไว้ที่ต้องการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในรูปของอิทธิพล ระหว่างตัวแปรอิสระที่ใช้ มาตรฐานวัดอันตรายภาค โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regress on Analysis)

สรุปผลการศึกษา

1.1 ผลการศึกษาสรุปผลข้อมูลทางประชากรศาสตร์

สรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง โดยมีอายุอยู่ในช่วง ไม่เกิน 30 ปี ในขณะที่วุฒิการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ระดับปริญญาตรี เงินเดือนอยู่ที่ 10,000 –25,000 และเมื่อสอบถามเกี่ยวกับระยะเวลาในการทำงาน ส่วนใหญ่อยู่ที่ 1-3 ปี

1.2 สรุปผลการศึกษาที่เป็นความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในเรื่องโอกาสในการมีส่วนร่วม การ ให้ความสนับสนุนจากหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน คุณค่าที่ได้รับจากองค์กร ความผูกพันต่อองค์กรและ ประสิทธิภาพในการทำงาน

1.2.1 ผลสรุปความคิดเห็นด้านโอกาสในการมีส่วนร่วมพบว่า ส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็น เห็นด้วย มาก เมื่อพิจารณาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็น เห็นด้วยมากที่สุด เรื่องความชื่นชอบที่จะมีส่วนร่วม ในการพัฒนางานในหน่วยงานของท่านให้ดีขึ้นเป็นอันดับหนึ่ง ในขณะที่ เห็นด้วยมาก เรื่องความเต็มใจที่จะมี ส่วนร่วมในการแก้ปัญหาและป้องกันปัญหาในหน่วยงานของท่านเพื่อให้งานดำเนินต่อไปได้เป็นอันดับหนึ่ง เช่นกัน

1.2.2 ผลสรุปความคิดเห็นด้านการให้ความสนับสนุนจากหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานพบว่า ส่วน ใหญ่ เห็นด้วยมาก และเมื่อพิจารณา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็น เห็นด้วยมากที่สุด เรื่อง ความสามารถแก้ปัญหาและให้ข้อเสนอแนะในการทำงานได้ทันทั่วทั้งที่เป็นอันดับหนึ่ง ในขณะที่ผู้ตอบ แบบสอบถามมีความคิดเห็น เห็นด้วยมาก เรื่องการให้รับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานที่ไม่บรรลุเป้าหมายของ ทีมงานเป็นอันดับหนึ่งเช่นกัน

1.2.3 ผลสรุปความคิดเห็นด้านคุณค่าที่ได้รับจากองค์กรที่ พบว่า ส่วนใหญ่ เห็นด้วยมาก และเมื่อพิจารณา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็น เห็นด้วยมากที่สุด เรื่องการได้รับความช่วยเหลือจากองค์กร เป็นอย่างดีเมื่อท่านประสบปัญหาจากการปฏิบัติงานเป็นอันดับหนึ่ง ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความ คิดเห็น เห็นด้วยมาก เรื่องความคิดว่าองค์กรของท่านมีสวัสดิการในด้านต่างๆ ที่เหมาะสมกับความทุ่มเทในการ ทำงานของพนักงานเป็นอันดับหนึ่งเช่นกัน

1.2.4 ผลสรุปความคิดเห็นด้านความผูกพันต่อองค์กร พบว่า ส่วนใหญ่ เห็นด้วยมาก และเมื่อพิจารณา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็น เห็นด้วยมากที่สุด เรื่องการชื่นชมองค์กรของท่านว่าเป็นองค์กรที่น่า ทำงานด้วย ความตั้งใจจริงเป็นอันดับหนึ่ง ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็น เห็นด้วยมาก เรื่อง ความรู้สึกว่าเป็นปัญหาในองค์กรเป็นปัญหาของท่านด้วยเป็นอันดับหนึ่งเช่นกัน

1.2.5 ผลสรุปความคิดเห็นด้านประสิทธิภาพการทำงาน พบว่า ส่วนใหญ่ เห็นด้วยมาก และเมื่อพิจารณา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็น เห็นด้วยมากที่สุด เรื่อง ความสามารถจัดอันดับความสำคัญของ ปริมาณงานเพื่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานเป็นอันดับหนึ่ง ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็น เห็น ด้วยมาก เรื่องความสามารถศึกษา ค้นคว้าเพิ่มเติมอยู่เสมอ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติให้มีคุณภาพมาก ขึ้นเป็นอันดับหนึ่งเช่นกัน

1.3 ผลการศึกษาสรุปตามวัตถุประสงค์

1.3.1 ผลสรุปการศึกษาที่ต้องการวิเคราะห์หว่าโอกาสในการมีส่วนร่วม การให้ความสนับสนุนจาก หัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน คุณค่าที่ได้รับจากองค์กร ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ผลการศึกษา ดังกล่าวยังเป็นการสอดคล้องกับสมมุติฐานที่เสนอไว้อีกด้วย

1.3.2 ผลการศึกษาพบว่าสมมุติฐาน โอกาสในการมีส่วนร่วม การให้ความสนับสนุนจากหัวหน้างานและ เพื่อนร่วมงาน คุณค่าที่ได้รับจากองค์กร ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานในทางตรงกันข้ามความผูกพันต่อ องค์กรไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานไม่สอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การอภิปรายผล

1. ผลการศึกษาที่พบว่าโอกาสในการมีส่วนร่วมส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน มีความสอดคล้องกับ แนวคิดของ สุนจินต์ ดาววีระกุล (2527) และ Herzberg (1959) รวมถึงสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ธนกร

กรวัชรเจริญ (2555) พนักงาน บริษัท ควอลิตี้เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ได้ใช้ทักษะความสามารถได้อย่างเต็มที่ พนักงานมีอิสระในการปฏิบัติงานของตนเอง

2. ผลการศึกษาที่พบว่าทำให้ความสนับสนุนจากหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน มีความสอดคล้องกับแนวคิดของ Beyer & Marshall (1981) และเกษศ จุลสุคนธ์ (2554) รวมถึงสอดคล้องกับผลการศึกษาของ นันทธนาดา สวามิวัศสุกิจ(2558) ที่อธิบายว่า พนักงานระดับปฏิบัติในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ย่านศูนย์กลางธุรกิจมี ความคิดเห็นต่อความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้างาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

3. ผลการศึกษาที่พบว่าการได้รับคุณค่าที่ได้รับจากองค์กรส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน มีความสอดคล้องกับแนวคิดของ Eisenberger et al. (1986) และ มุทิทา คงกระพันธ์ (2554) รวมถึงสอดคล้องกับผลการศึกษาของ อมรรัตน์ แสงสาย (2558) ที่อธิบายว่า พนักงานใน GEN Y จะมีการรับรู้คุณค่าสนับสนุนจากองค์กรในด้าน โอกาสการก้าวหน้าและด้านการเห็นคุณค่าการปฏิบัติงานของพนักงานมากที่สุด

4. ผลการศึกษาที่พบว่าความผูกพันต่อองค์กรไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน มีความสอดคล้องกับแนวคิดงานวิจัยของ ชกรศักดิ์ พรหม ณ สกลนคร (2557) ที่กล่าวว่า ด้านความผูกพันต่อองค์กร ไม่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานอยู่ในระดับมากที่สุด ไม่เป็นไปตามที่ตั้งสมมติฐาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ไม่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานซึ่งต่างจาก Steers (1991)

ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

ผู้ประกอบการธุรกิจที่ผลิตและจำหน่ายสินค้าประเภท อุปโภคบริโภคซึ่งสามารถนำผลการศึกษาไปใช้ดำเนินการดังต่อไปนี้ คือ ผลการศึกษาที่พบว่าโอกาสในการมีส่วนร่วม การให้ความสนับสนุนจากหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน คุณค่าที่ได้รับจากองค์กร และความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน สามารถถูกนำไปใช้นำไปสู่การวางแผนในเรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน รวมถึงข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาค้างต่อไป คือ ประเด็นที่พบว่าไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ ผลการศึกษาที่พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน สาเหตุที่ไม่สอดคล้องอาจเนื่องมาจากจำนวนตัวอย่างที่ยังไม่มากพอ สภาพแวดล้อมในขณะที่ทำการศึกษา และปัจจัยอื่นๆ ที่ศึกษายังไม่เพียงพอ ดังนั้นผู้วิจัยครั้งต่อไปควรมีการแก้ไขเรื่องดังกล่าวโดยทำการศึกษสาเหตุที่ไม่สอดคล้องเพื่อดูผลที่เกิดขึ้น

แต่นำมาเปรียบเทียบกับผลการศึกษาระดับนี้ ควรพิจารณาเทคนิคในการวิจัยประเภทอื่นและค้นหาเหตุในเชิงลึก

บรรณานุกรม

คณะ จุลสุคนธ์. (2555). ความสัมพันธ์ระหว่างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลและการเป็นสมาชิกกลุ่มไม่เป็นทางการกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.

ชกรศักดิ์ พรหมสาขา ณ สกลนคร. (2556). การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา สถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศรีปทุม

ชนกร กรวัชรเจริญ. (2555). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีมของพนักงาน พนักงาน บริษัท ควอลิตี้ เฮาส์ จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

นันท์ธนาดา สวามิวัดสุกิจ. (2558). หัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และแรงจูงใจในงาน ที่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังในการชำระรักษาคนเก่งของ พนักงานระดับปฏิบัติการในองค์กร. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

บรรยงก์ โตจินดา. (2543). การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ: รวมสาส์น

มุกิตา คงกระพันธ์. วิโรจน์ เจริญกุลอักษร. (2554) การศึกษาอิทธิพลของการรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การรับรู้ การสนับสนุนจากองค์กรผ่านความผูกพันต่อองค์กร และความพึงพอใจในงานที่มีต่อการปฏิบัติงาน ตามบทบาทหน้าที่. มหาวิทยาลัยศิลปากร:ม.ป.ท.

วิวรรธณี วงศาไชโย. (2558). อิทธิพลของการรับรู้ การสนับสนุนจากหัวหน้างานและการรับรู้ การสนับสนุนจากองค์กรที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกผ่านความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจของ พนักงานจ้างเทศบาลนคร

นครปฐม. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัย ศิลปากร, กรุงเทพฯ.

สุจินต์ ดาววีระกุล. (2527). ปัจจัยที่มีต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในโครงการพัฒนาหมู่บ้าน. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา สังคมสงเคราะห์ศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อมรรัตน์ แสงสาย (2558). ปัจจัยด้านองค์กรและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงาน Generation-Y: กรณีศึกษา บริษัท เอเชียเนสแดนเลย์ อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยปทุมธานี*, 8(2). 117 – 124.

Beyer, J. E., & Marshall, J. (1981). The interpersonal dimension of collegiality. *Nursing Out Look*, 29, 662-665.

Buchanan, H. B. (1974). building organization commitment the socialization of managers in work organization. *Administrative Science Quarterly*, 19, pp. 533 – 546

Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., & Sowa, D. (1986). Perceived Organization Support. *Journal of Applied Psychology*, 71, 500 – 507.

Herzberg, F. et al. (1959). *The Motivation to work*. New York: John Wiley and Sons

Mager, R. & K. Beach. (1967). *Developing Vocational Instruction*. California : Pitman Learning.

Steer, M. R. (1991). *Introduction to Organization Behavior*. New York: Harper Collin Publishers Inc.