

ความคาดหวังและความผูกพันต่อองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของ
พนักงานธุรกิจจัดทำระบบทำความเย็นแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร
Expectation and Organization Commitment Affecting Personnet's Work
Effectiveness of Cooling System Installation Business in Bangkok
Metropolitan District.

วีระพล เกิดเนตร

สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย

ผู้รับผิดชอบบทความ

Weeraphon Gurdnate

E-mail: 6214155517@rumail.ru.ac.th

Faculty of Business Administration Program in Management, Ramkhamhaeng University,

Thailand

Corresponding author

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อสำรวจและสรุปความคิดเห็นของพนักงานธุรกิจจัดทำระบบทำความเย็นแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ที่มีต่อความคาดหวัง ความผูกพันต่อองค์กร และประสิทธิผลในการทำงานของธุรกิจจัดทำระบบทำความเย็นแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร และ (2) เพื่อวิเคราะห์และสรุปอิทธิพลของความคาดหวังและความผูกพันต่อองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของธุรกิจจัดทำระบบทำความเย็นแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร โดยใช้เทคนิคการวิจัยเชิงปริมาณ เชิงคุณภาพ แบบผสมผสาน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม แบบคำถาม แบบสัมภาษณ์ ซึ่งได้ทำการรับรองเนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิและมีการทดสอบค่าความเชื่อมั่นได้เท่ากับ 0.95 ตัวอย่างจำนวน 212 คน เลือกโดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง สถิติที่ใช้ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมานได้แก่ การวิเคราะห์การถดถอย ทั้งนี้การทดสอบสมมติฐานทำที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคิดเห็น โดยเห็นด้วยต่อตัวแปรความคาดหวัง ในระดับความคาดหวังสูงมาก ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ในระดับสูงมาก คือ ด้านความมั่นคงในการทำงาน รองลงมาคือด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ตามด้วยด้านผลตอบแทน และด้านความก้าวหน้าในงาน ขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคิดเห็นโดยเห็นด้วยต่อตัวแปรความผูกพันต่อองค์กร ในระดับเห็นด้วยมาก ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ในระดับมาก คือ ด้านความภักดีต่อองค์กร รองลงมาคือด้านความผูกพันที่จะทำงานเพื่อองค์กร ตามด้วยด้านความผูกพันต่อเป้าหมายองค์กร

นอกจากนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคิดเห็นโดยเห็นด้วยต่อตัวแปรประสิทธิผลในการทำงาน ในระดับเห็นด้วยมาก ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ในระดับมาก คือ ด้านคุณภาพงานที่ทำให้มีความถูกต้องแม่นยำ ด้านผลงานที่เกิดขึ้นทำเสร็จภายในเวลาที่วางแผนไว้ ด้านความผิดพลาดที่เกิดขึ้นในการทำงานไม่ควรเกิดขึ้น หรือเกิดขึ้นน้อยที่สุด ด้านผลงานที่เกิดขึ้นเป็นที่พอใจของลูกค้าผู้ใช้บริการ ด้านผลงานที่เกิดขึ้นทำให้เกิดภาพลักษณ์ทางสังคมที่ดีต่อองค์กร ด้านคุณภาพงานที่ทำออกมาเป็นไปตามมาตรฐานที่องค์กรกำหนด ด้านผลงานที่เกิดขึ้นเป็นการใช้ทรัพยากรขององค์กรที่มีจำกัด ให้เกิดประโยชน์สูงสุด และด้านผลงานที่เกิดขึ้นสามารถสำเร็จได้และมีคุณภาพสูงกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ ในขณะที่พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามบางส่วนเห็นด้วยในระดับค่อนข้างมากในด้านผลงานที่เกิดขึ้นได้รับคำชมเชยจากผู้ที่เกี่ยวข้อง

ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ พบว่า ตัวแปรความคาดหวังและตัวแปรความผูกพันต่อองค์กร ส่งผลต่อตัวแปรประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานธุรกิจจัดทำระบบทำความเย็นแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ : ความคาดหวัง; ความผูกพันต่อองค์กร; ประสิทธิภาพในธุรกิจจัดทำระบบทำความเย็น

Abstract

The purposes of this study aimed to (1) investigate the workers' attitude toward Expectation while, Organization Commitment, and Personnet's work Effectiveness of Cooling System Installation Business in Bangkok Metropolitan District. (2) analyze the effects of Expectation and Organization Commitment on perspective in Personnet's work Effectiveness of Cooling System Installation Business in Bangkok Metropolitan District, the administered questionnaire with the reliability value of 0.95 and approved content validity by the experts were employed for data collection. The 212 samples were randomly selected by using the purposive sampling method. Both descriptive and inferential statistics were applied including percentage calculation, frequency, mean, standard deviation, as well as, multiple regression analysis.

The research findings were revealed that the average respondents rather strongly agreed for their attitudes toward Expectation while Organization Commitment were strongly. Moreover, the respondents rather strongly agreed about Personnet's work Effectiveness of Cooling System Installation Business in Bangkok Metropolitan District

According to the hypothesis testing that was statistically significant level at 0.05, it was proved that both Expectation and Organization Commitment did not affected Personnet's work Effectiveness of Cooling System Installation Business in Bangkok Metropolitan District

Keywords: Expectation; Organization Commitment; Personnet's work Effectiveness Cooling System Installation Business

บทนำ

เนื้อหาของบทแรกเป็นการนำเสนอสถานการณ์ที่มีความเกี่ยวข้องกับปัญหาวิจัยของการศึกษา ความสำคัญของการศึกษา วัตถุประสงค์ของการศึกษา ขอบเขตการศึกษา ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา และคำนิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

สถานการณ์และที่มาของปัญหาทางวิจัย

อากาศร้อนเป็นอุปสรรคอย่างหนึ่งต่อการใช้ชีวิตของคนทั่วไปในกรุงเทพมหานคร ไม่ว่าจะเป็นการทำงานหรือการใช้ชีวิตภายในบ้านและนอกบ้าน การติดตั้งระบบการทำความเย็นตามสถานที่ต่างๆ จึงมีความจำเป็นและได้รับความนิยมจากลูกค้าเพื่อทำการติดตั้งเป็นจำนวนมาก ด้วยเหตุนี้ธุรกิจติดตั้งระบบทำความเย็นจึงเป็นธุรกิจที่แข่งขันกันมากเช่นเดียวกับธุรกิจประเภทต่าง ๆ ในตลาด สิ่งหนึ่งที่จะทำให้ธุรกิจประเภทนี้อยู่ได้ ปัจจัยที่สร้างความสำเร็จปัจจัยหนึ่ง คือ การปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานให้เป็นที่ประทับใจของลูกค้า

ในการจัดการด้านบุคลากรนั้น ธุรกิจจะต้องบริหารให้บุคลากรเกิดความผูกพันต่อองค์กร โดยคำนึงถึงสิ่งที่บุคลากรคาดหวัง เพื่อให้บุคลากรเต็มใจที่ทำงานให้เกิดประสิทธิผลที่มีต่อองค์กรและลูกค้า เพื่อความยั่งยืนของธุรกิจ ที่ผ่านมามีการศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังและความผูกพันต่อองค์กร ที่ส่งผลต่อการเกิดประสิทธิผลในการทำงาน เช่น สุมาลี แสงสว่าง และ ปิยนุช รัตนกุล (2560) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับผลกระทบของความคาดหวังและความผูกพันที่มีต่อการทำงาน ธันยพร งามวิไลศิริวงศ์ (2561) ที่ศึกษาถึงความผูกพันที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของสมาชิกในองค์กร

สำหรับการศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาเพื่อให้เกิดความชัดเจนกับกลุ่มพนักงานธุรกิจจัดทำระบบทำความเย็นที่จะนำไปสู่ผลสรุปของการศึกษาที่ว่า ปัจจัยด้านความคาดหวัง และความผูกพันต่อองค์กร ส่งผลต่อความยั่งยืนทางธุรกิจจัดทำระบบทำความเย็น โดยผู้วิจัยได้นำเสนอปัญหาของการวิจัยของการศึกษา ดังต่อไปนี้

1. กลุ่มพนักงานธุรกิจจัดทำระบบทำความเย็นให้ระดับความสำคัญอย่างไรต่อปัจจัยด้านความคาดหวังและความผูกพันต่อองค์กร ที่จะทำให้เกิดความยั่งยืน
2. ปัจจัยด้านความคาดหวัง และความผูกพันต่อองค์กร จะส่งผลต่อความยั่งยืนทางธุรกิจของผู้ประกอบการกลุ่มพนักงานธุรกิจจัดทำระบบทำความเย็นหรือไม่ในลักษณะใด

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อให้สอดคล้องกับปัญหาของการวิจัยที่ผู้วิจัยได้กำหนดขึ้น ดังนั้น วัตถุประสงค์ของการศึกษา ได้แก่

1. เพื่อสำรวจและสรุปความคิดเห็นของพนักงานธุรกิจจัดทำระบบทำความเย็นแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ที่มีต่อความคาดหวัง ความผูกพันต่อองค์กร และประสิทธิผลในการทำงานของธุรกิจจัดทำระบบทำความเย็นแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อวิเคราะห์และสรุปอิทธิพลของความคาดหวัง และความผูกพันต่อองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของธุรกิจจัดทำระบบทำความเย็นแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ได้ใช้เทคนิคของการวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีการใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ตัวแปรที่ศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วยตัวแปรประเภทต่าง ๆ ได้แก่

ตัวแปรอิสระหรือตัวแปรต้น คือ ความคาดหวัง ความผูกพันต่อองค์กร และตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธุรกิจจัดหาระบบทำความเย็นแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ตัวแปรที่กล่าวมาข้างต้น จะนำมาศึกษาเพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ในลักษณะของการส่งผล หรือการมีอิทธิพลต่อกัน ดังนี้

1. การส่งผลหรือการมีอิทธิพลต่อกันระหว่างความคาดหวังกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธุรกิจจัดหาระบบทำความเย็นแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร
2. การส่งผลหรือการมีอิทธิพลต่อกันระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธุรกิจจัดหาระบบทำความเย็นแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

ประโยชน์ที่จะได้รับจากการวิจัย

1. องค์กร และหน่วยงานที่จะได้รับประโยชน์ ได้แก่ ธุรกิจจัดหาระบบทำความเย็นโดยที่องค์กรและหน่วยงานจะนำไปใช้ในเรื่องการเพิ่มประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน

2. บุคคลที่สนใจ ได้แก่ นักวิชาการ นักวิจัย นักศึกษา และบุคคลวิชาชีพต่าง ๆ โดยที่กลุ่มบุคคลเหล่านี้สามารถนำผลการศึกษาไปใช้ตามวัตถุประสงค์ต่าง ๆ อาทิ (1) นำไปใช้เป็นข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป เพื่อขยายผลการศึกษาให้มีมุมมองที่หลากหลายมากขึ้น หรือนำไปใช้ประกอบการเขียนผลงานทางวิชาการให้มีความชัดเจนเพิ่มขึ้น (2) นำไปใช้เป็นประเด็นในการศึกษาเพื่อให้เกิดความรู้ใหม่ หรือเพิ่มรายละเอียดของการศึกษาที่สนใจอยู่ในขณะนั้น ให้มีความเข้าใจมากยิ่งขึ้น (3) นำไปใช้เป็นแนวทางในการเพิ่มความรู้ และทักษะให้กับการพัฒนาตนเอง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้บรรลุเป้าหมาย

3. กลุ่มนักวิชาการสามารถนำผลการศึกษาไปใช้ประโยชน์ ดังนี้ (1) นำไปใช้เป็นข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งต่อไปเพื่อให้เกิดความรู้ใหม่ (2) นำไปใช้เป็นข้อมูลในการเขียนผลงานทางวิชาการให้มีความชัดเจนมากขึ้น (3) นำไปใช้เป็นกรอบการขยายความรู้ และเกิดเป็นความรู้ใหม่ที่อธิบายถึงตัวแปรที่ทำการศึกษาในครั้งนี้ให้เกิดความเข้าใจในเชิงลึกได้มากยิ่งขึ้น ในลักษณะของอิทธิพลที่เกิดขึ้นระหว่างตัวแปร

การทบทวนแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ตัวแปรที่ศึกษาในที่นี้ประกอบด้วยตัวแปรอิสระ ได้แก่ ความคาดหวัง ความผูกพันต่อองค์กร และตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพในการทำงาน

การทบทวนแนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวกับความคาดหวัง

สุมาลี แสงสว่าง และ ปิยนุช รัตนกุล (2560) ได้อธิบายว่า บุคลากรมีความคาดหวังในด้านบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงานสูงสุด

นลพรรณ บุญฤทธิ์ (2558) ได้อธิบายว่า ตำแหน่งงาน ถือเป็นแรงจูงใจในการทำงาน ที่มีความสำคัญต่อองค์การในระดับมากที่สุด

ในขณะที่ วีระศักดิ์ อินทรประวัติ (2560) ได้อธิบายว่า ความคาดหวัง คือความรู้สึกหรือความต้องการที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่เป็นอยู่ในปัจจุบันไปจนถึงอนาคต โดยมีปัจจัยจูงใจเป็นตัวทำให้บุคลากรเกิดการปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุข มีความพึงพอใจและสามารถปฏิบัติงานอย่างเต็มประสิทธิภาพ

นอกจากนี้ Vroom (1964 อ้างถึงใน ปรวีร์ คีรี, 2561) ได้อธิบายว่ามนุษย์แต่ละคนเป็นนักตัดสินใจที่มีเหตุผลและจะทำแต่สิ่งที่คิดว่าจะนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ตนเองต้องการ เมื่อบุคคลคิดว่าสิ่งที่ตนเองกระทำจะนำมาซึ่งผลลัพธ์ที่ต้องการก็จะตัดสินใจกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง องค์ประกอบสำคัญของทฤษฎีก็คือ ผลลัพธ์ คุณค่าของผลลัพธ์ ความคาดหวังเกี่ยวกับความพยายามและการปฏิบัติงาน และสุดท้ายคือความคาดหวังเกี่ยวกับการปฏิบัติงานและผลลัพธ์

การทบทวนแนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

ฉันทพร งามวิไลศิริวงศ์ (2561) ได้อธิบายว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีผลกระทบเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ตัวแปรที่ส่งผลกระทบมากที่สุด คือ ด้านความรู้สึก การบริหารองค์การของผู้บริหารมีส่วนช่วยในการกระตุ้นให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กร เพื่อให้พนักงานตั้งใจทำงานและเกิดผลการปฏิบัติงานที่ได้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สนับสนุนให้พนักงานรักในองค์กรพร้อมที่จะสละเวลาเพื่อองค์กร รู้สึกภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กรนี้

ขวัญทิพย์ พงศ์พิพัฒน์ (2559) ได้อธิบายว่า สมาชิกที่มีความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวบ่งชี้ถึงความมีประสิทธิภาพขององค์กรที่สำคัญตัวหนึ่งด้วย ซึ่งความผูกพันด้านการคงอยู่หรือความผูกพันต่อเนื้องานนี้เป็นแนวโน้มที่บุคคลจะทำงานในองค์กรนี้อย่างต่อเนื่องตลอดไป

ในขณะที่ ชญานุช วุฒิสักดิ์ (2563) ได้อธิบายว่า บุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์กรจะมีความภาคภูมิใจในองค์กรของตนเอง และจะมีสัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงานในองค์กร รวมถึงพฤติกรรมที่สอดคล้องกับความต้องการขององค์กรเสมอ

นอกจากนี้ เทียนศรี บางม่วงงาม (2562) ได้อธิบายว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ทศนคติหรือความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อองค์กร เช่น มีความจงรักภักดีต่อองค์กร ยอมรับเป้าหมาย ค่านิยม และวัฒนธรรมขององค์กร มีความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร และทุ่มเทความรู้ความสามารถของตนอย่างเต็มที่ เพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย

การทบทวนแนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวกับประสิทธิผลในการทำงาน

คำว่า "ประสิทธิภาพ" ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 (ราชบัณฑิตยสถาน, 2525) หมายถึง ความสามารถที่ทำให้เกิดผลในการทำงาน

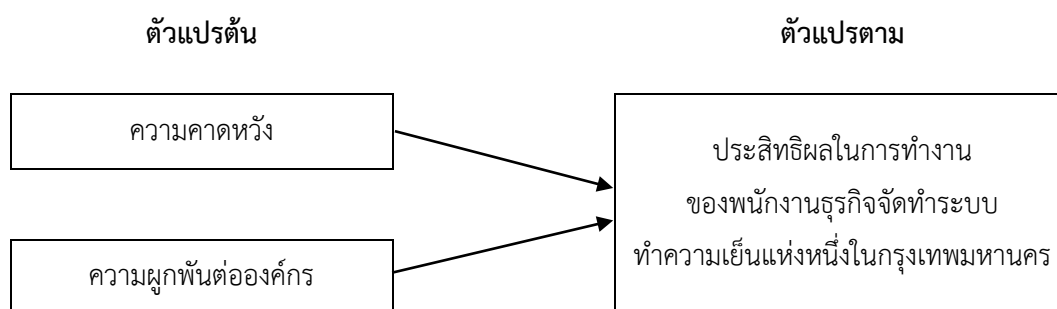
พลฤทธิ อูทุม (2559) ได้อธิบายว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานให้เกิดผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร โดยคำนึงถึงความประหยัดทรัพยากรในทุก ๆ ด้าน แต่ก่อให้เกิดผลผลิตสูงสุดประหยัดทั้งเวลา แรงงาน วัสดุสิ่งของ และอื่น ๆ

ในขณะที่ อัครเดช ไม้จันทร์ (2560) ได้อธิบายว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงาน เมื่อมีผลการปฏิบัติงานที่ดี ก็ถือว่ามีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูง แต่ถ้ามีผลการปฏิบัติงานไม่ดี ก็ถือว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่ำ

นอกจากนี้ วีระศักดิ์ อินทรประวัตติ (2560) ได้อธิบายว่า ประสิทธิภาพการทำงานที่ต้นนั้นจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อเกิดประสิทธิผลจากการปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพ คือ ถูกต้อง ครบถ้วน ทันเวลา เป็นมาตรฐานเดียวกัน สามารถวัดได้ทั้งรายบุคคลหรือเป็นกลุ่ม

จากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ในลักษณะของการส่งผลระหว่างความคาดหวัง ความผูกพันต่อองค์กร กับประสิทธิผลในการทำงาน สรุปได้ว่า ตัวแปรทั้งสองมีการส่งผลต่อกัน สามารถอธิบายในที่นี้ได้ว่าความคาดหวัง และความผูกพันต่อองค์กรที่เกิดขึ้นกับพนักงานนั้น มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานธุรกิจจัดทำระบบทำความเย็นแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

กรอบแนวคิด



ภาพที่ 1 ภาพแสดงให้เห็นถึงเส้นทางของความสัมพันธ์ในลักษณะของการส่งผลระหว่าง ความคาดหวัง และความผูกพันต่อองค์กร ที่มีต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานธุรกิจจัดทำระบบทำความเย็นแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

สรุปสมมุติฐานได้ว่า

สมมุติฐานที่ 1 : ความคาดหวังส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานธุรกิจจัดทำระบบทำความเย็นแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

สมมุติฐานที่ 2 : ความผูกพันต่อองค์กรส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานธุรกิจจัดทำระบบทำความเย็นแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

ระเบียบวิธีการวิจัย

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้มีการกำหนดคุณสมบัติไว้ เพื่อให้ได้ประชากรที่มีความรู้ความเข้าใจที่ได้รับจากประสบการณ์ของตนเอง และ/หรือได้รับจากแหล่งข้อมูลประเภทต่าง ๆ อาทิ ผู้ที่มีความสนิทใกล้ชิด เอกสารทางช่องทางประเภทอื่น เป็นต้น ความรู้และความเข้าใจดังกล่าว ส่งผลให้ประชากรสามารถให้ข้อมูลโดยแสดงความคิดเห็นได้อย่างถูกต้อง สอดคล้องกับประเด็นที่ผู้วิจัยศึกษา ซึ่งคุณสมบัติของประชากร ได้แก่

1. เป็นบุคคลที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ที่ปฏิบัติงานในบริษัทจัดทำระบบทำความเย็นแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร
2. เป็นบุคคลที่เคยมีประสบการณ์ทางด้านการทำงาน ในการทำงานในรูปแบบบริษัท มีรูปแบบการบริหารแบบลำดับขั้น หัวหน้างาน และพนักงานระดับปฏิบัติงานมาก่อน
3. เป็นบุคคลที่มีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการทำแบบสอบถามออนไลน์ โดยสามารถใช้เครื่องมือสื่อสารทางอินเทอร์เน็ตในการตอบแบบสอบถามได้

ตัวอย่าง

ตัวอย่าง หมายถึง ตัวแทนของประชากรที่นำมาใช้ในการศึกษาเนื่องจากขนาดของประชากรที่มีขนาดใหญ่ และผู้วิจัยจะใช้ตัวอย่างที่มีคุณสมบัติตรงกับประชากรของการศึกษา ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเป็นขั้นตอนเพื่อให้ได้ตัวอย่างที่มีคุณสมบัติดังกล่าว ดังต่อไปนี้

1. ทบทวนคุณสมบัติของประชากรที่กำหนดไว้ในเบื้องต้น
2. ผู้วิจัยเลือกใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง
3. การเข้าถึงกลุ่มตัวอย่างนั้น ผู้วิจัยเลือกใช้วิธีการแจกแบบสอบถามทางออนไลน์ โดยใช้แอปพลิเคชันสำเร็จรูป
4. จำนวนตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษารั้งนี้ เนื่องจากผู้วิจัยทราบจำนวนประชากร ดังนั้นผู้วิจัยจึงใช้วิธีการคำนวณจากสูตร Yamane (1967) ที่แสดงไว้ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

ในที่นี้ n = จำนวนหรือขนาดตัวอย่าง เท่ากับ 111

N = จำนวนประชากรทั้งหมด เท่ากับ 243

e = ค่าความคลาดเคลื่อนของจำนวนหรือขนาดตัวอย่างที่ยอมรับได้เท่ากับ 0.07
แทนค่าสูตรจะได้จำนวนหรือขนาดตัวอย่างเท่ากับ 111 ตัวอย่าง

ผู้วิจัยจะใช้จำนวน 212 ตัวอย่าง เนื่องจากต้องการสำรองความผิดพลาดที่อาจเกิดจากความผิดพลาดจากการตอบคำถามของผู้ตอบแบบสอบถามที่ผิดพลาดหรือตอบไม่ครบถ้วนสมบูรณ์

เครื่องมือในการศึกษา

งานวิจัยฉบับที่ดำเนินการอยู่นี้ได้ใช้เทคนิคการวิจัยเชิงปริมาณซึ่งได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล โดยการตั้งเป็นคำถามและผู้ตอบแบบสอบถามตอบคำถามที่เป็นลักษณะของการแสดงความคิดเห็น ดังมีรายละเอียดของการจัดทำเครื่องมือ คือ

1. ที่มาของเครื่องมือ

ในที่นี้ หมายถึง คำถามที่อยู่ในแบบสอบถามที่มีความเกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ใช้ศึกษาทุกตัว และทุกประเภานั้น ผู้วิจัยได้ดำเนินการค้นคว้าจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ประกอบด้วย (1) แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง (2) ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องซึ่งได้มีการศึกษามาก่อน (3) คำแนะนำจากผู้ทรงคุณวุฒิ (4) คำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษา

2. องค์ประกอบของเครื่องมือ

แบบสอบถามที่ใช้เป็นเครื่องมือเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการศึกษา ประกอบด้วยคำถามซึ่งแบ่งเป็น 4 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามด้านประชากรศาสตร์ และคุณลักษณะทั่วไปที่เกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับรายได้/เดือน และระดับการศึกษา มีคำถามจำนวนทั้งสิ้น 4 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามที่เกี่ยวกับตัวแปรเรื่อง “ความคาดหวัง” มีคำถามจำนวนทั้งสิ้น 17 ข้อ

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามที่เกี่ยวกับตัวแปรเรื่อง “ความผูกพันต่อองค์กร” มีคำถามจำนวนทั้งสิ้น 13 ข้อ

ส่วนที่ 4 เป็นคำถามที่เกี่ยวกับตัวแปรเรื่อง “ประสิทธิผลในการทำงาน” มีคำถามจำนวนทั้งสิ้น 9 ข้อ

3. การตรวจสอบเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการตรวจสอบคำถามของแบบสอบถามก่อนที่จะนำไปแจกกลุ่มตัวอย่าง โดยแบ่งการตรวจสอบเป็น 2 ประเภท กล่าวคือ

3.1 การตรวจสอบความตรงของเนื้อหา (Content Validity)

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามให้แก่ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความเชี่ยวชาญต่อประเด็นคำถามที่จะใช้วัดความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม รวมทั้งนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อขอความคิดเห็น หลังจากนั้นผู้วิจัยจึงเก็บรวบรวมข้อเสนอแนะต่าง ๆ และนำมาปรับปรุงแก้ไขสำหรับข้อคำถามที่มีการท้วงติง และแนะนำจากผู้ทรงคุณวุฒิและอาจารย์ที่ปรึกษา

3.2 การตรวจสอบความเชื่อถือ หรือความน่าเชื่อถือ (Reliability)

ผู้วิจัยได้ทำการทดลองโดยนำแบบสอบถามจำนวน 30-40 ชุด ไปทดลองกับกลุ่มทดลองจำนวน 30-40 คน ซึ่งกลุ่มทดลองจะต้องมีคุณสมบัติของประชากรอย่างครบถ้วน เมื่อได้รับคำตอบแล้วจะนำคำตอบไปคำนวณค่าโดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์ครอนแบชอัลฟา (Cronbach's alpha coefficient) ค่าสรุปสัมประสิทธิ์อัลฟาของตัวแปรแต่ละตัวเป็นดังนี้

ตารางที่ 1 ตารางแสดงค่าสรุปสัมประสิทธิ์ครอนแบชอัลฟาของตัวแปร

ชื่อตัวแปรต้นและตัวแปรตาม	ค่าสัมประสิทธิ์ครอนแบชอัลฟา
1. ความคาดหวัง	0.95
2. ความผูกพันต่อองค์กร	0.95
3. ประสิทธิผลในการทำงาน	0.97
ค่ารวม	0.95

ค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรแต่ละตัวรวมทั้งค่ารวม พบว่ามีค่าเท่ากับ 0.95 และอยู่ในช่วง 0.7-1.00 แสดงว่าผู้วิจัยสามารถนำแบบสอบถามซึ่งเป็นเครื่องมือของการศึกษาในครั้งนี้ สามารถนำไปใช้เก็บข้อมูลได้

4. ประเภทของสถิติที่ใช้

ผู้วิจัยได้เลือกใช้สถิติสำหรับการวิเคราะห์ผลการศึกษาเพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการศึกษาในครั้งนี้ คือ

4.1 สถิติเชิงพรรณนา ผู้วิจัยได้นำมาใช้เพื่อตอบวัตถุประสงค์ในเรื่องต่อไปนี้ คือ

4.1.1 ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ใช้เพื่อวิเคราะห์และอธิบายถึงคุณลักษณะทั่วไปที่เกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งใช้มาตรวัดนามบัญญัติ และมาตรจัดอันดับ (สังคม ศุภรัตน์กุล, 2557)

4.1.2 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้เพื่อวิเคราะห์และอธิบายความคิดเห็นของตัวอย่างในเรื่อง “ความคาดหวัง ความผูกพันต่อองค์กร และประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานธุรกิจจัดทำระบบทำความเย็นแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร” ซึ่งใช้มาตรวัดอันดับ (สังคม ศุภรัตน์กุล, 2557) ซึ่งผลการศึกษาที่ได้จะเป็นการตอบวัตถุประสงค์ของการศึกษาที่ตั้งไว้ว่า

1. เพื่อสำรวจความคิดเห็นต่อระดับความคาดหวังในการทำงานของพนักงานธุรกิจจัดทำระบบทำความเย็นแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

2. เพื่อสำรวจความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กรในการทำงานของพนักงานธุรกิจจัดทำระบบทำความเย็นแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

3. เพื่อสำรวจความคิดเห็นต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานธุรกิจจัดทำระบบทำความเย็นแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

4.2 สถิติเชิงอนุมาน ผู้วิจัยได้นำมาใช้เพื่อการทดสอบสมมุติฐานสำหรับการตอบวัตถุประสงค์ของการศึกษาที่ตั้งไว้ว่าความคาดหวัง และความผูกพันต่อองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานธุรกิจจัดทำระบบทำความเย็นแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ซึ่งการวิเคราะห์ถึงความสัมพันธ์ในรูปของการส่งผลกระทบระหว่างตัวแปรอิสระ (ต้น) ที่ใช้มาตรวัดอันตรายภาค และตัวแปรตามที่ใช้มาตรวัดอันตรายภาค

ในกรณีนี้ผู้วิจัยต้องการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในรูปของอิทธิพลระหว่างตัวแปรอิสระที่ใช้มาตรวัดอันตรายภาค ซึ่งมีจำนวนตัวแปรอิสระ (ต้น) มากกว่า 1 ตัว ที่อาจส่งผลกระทบต่อตัวแปรตาม 1 ตัวที่ใช้มาตรวัดอันตรายภาค ผู้วิจัยจะใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regress on Analysis) (สังคม ศุภรัตน์กุล, 2557)

ในการวิเคราะห์ดังกล่าว เพื่อตอบวัตถุประสงค์ที่ผู้วิจัยตั้งไว้ว่า เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของความคาดหวัง และความผูกพันต่อองค์กรที่มีต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานธุรกิจจัดทำระบบทำความเย็นแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีการกำหนดสมมุติฐานไว้ดังนี้คือ

สมมุติฐานที่ 1 : ความคาดหวังส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานธุรกิจจัดทำระบบทำความเย็นแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

สมมุติฐานที่ 2 : ความผูกพันต่อองค์กรส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานธุรกิจจัดทำระบบทำความเย็นแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

สรุปสถิติข้างต้นที่นำมาใช้เพื่อตอบวัตถุประสงค์ และเพื่อทดสอบสมมุติฐานที่ตั้งไว้ ได้แสดงในตารางที่ 3.1 และในการทดสอบสมมุติฐานนั้นจะทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.05

การแปลผลค่าสถิติ

เนื่องจากค่าสถิติที่ได้จากการประมวลผลด้วยวิธีการทางสถิติ เช่น ค่าเฉลี่ย ค่าสัมประสิทธิ์ ต้องมีการแปลผลโดยความหมายในลักษณะของความมาก-น้อย หรือ ความสูง-ต่ำ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้มีการกำหนดช่วงชั้น ซึ่งสะดวกต่อการแปลผล โดยดำเนินการดังต่อไปนี้

1. ผู้วิจัยทำการคำนวณความห่างของแต่ละช่วงคะแนนโดยใช้สูตร (Best, 1977 อ้างถึงใน ขวัญทิพย์ พงศ์พิพัฒน์, 2559) ดังนี้

$$\text{ช่วงห่างระหว่างช่วงคะแนน} = \frac{\text{ค่าสูงสุด} - \text{ค่าต่ำสุด}}{\text{ระดับชั้น}}$$

ในที่นี้ผู้วิจัยได้แบ่งระดับคะแนนเป็น 5 ระดับ

5 = ระดับค่าคะแนนสูงสุด

1 = ระดับค่าคะแนนต่ำสุด

$$\text{ดังนั้น การแทนค่าสูตรจะได้} = \frac{5 - 1}{5} = 0.08$$

2. ทำการกำหนดช่วงชั้นสำหรับการแปลผลค่าคะแนนที่ตกอยู่ในช่วงชั้นต่างๆ ดังนี้
- คะแนนที่มีค่าอยู่ในช่วง 1.00 - 1.80 แปลผลว่า น้อยมาก / ต่ำมาก
- คะแนนที่มีค่าอยู่ในช่วง 1.81 - 2.61 แปลผลว่า ค่อนข้างน้อย / ค่อนข้างต่ำ
- คะแนนที่มีค่าอยู่ในช่วง 2.62 - 3.42 แปลผลว่า ปานกลาง
- คะแนนที่มีค่าอยู่ในช่วง 3.43 - 4.23 แปลผลว่า ค่อนข้างมาก / ค่อนข้างสูง
- คะแนนที่มีค่าอยู่ในช่วง 4.24 - 5.00 แปลผลว่า มาก / สูงมาก

ดังนั้น ในการแปลผลค่าต่างๆ ที่คำนวณได้ของงานวิจัยฉบับนี้ จึงมีความหมายดังนี้

1. ค่าเฉลี่ย ระดับความคาดหวัง แปลผลได้ว่า
 - 1.00 - 1.80 แปลผลได้ว่า มีความคาดหวังต่ำมาก
 - 1.81 - 2.61 แปลผลได้ว่า มีความคาดหวังค่อนข้างต่ำ
 - 2.62 - 3.42 แปลผลได้ว่า มีความคาดหวังปานกลาง
 - 3.43 - 4.23 แปลผลได้ว่า มีความคาดหวังค่อนข้างสูง
 - 4.24 - 5.00 แปลผลได้ว่า มีความคาดหวังสูงมาก
2. ค่าเฉลี่ย ระดับความผูกพันต่อองค์กร แปลผลได้ว่า
 - 1.00 - 1.80 แปลผลได้ว่า มีระดับความเห็นด้วยน้อยมาก
 - 1.81 - 2.61 แปลผลได้ว่า มีระดับความเห็นด้วยค่อนข้างน้อย
 - 2.62 - 3.42 แปลผลได้ว่า มีระดับความเห็นด้วยปานกลาง
 - 3.43 - 4.23 แปลผลได้ว่า มีระดับความเห็นด้วยค่อนข้างมาก
 - 4.24 - 5.00 แปลผลได้ว่า มีระดับความเห็นด้วยมาก
3. ค่าเฉลี่ย ระดับประสิทธิผลในการทำงาน แปลผลได้ว่า
 - 1.00 - 1.80 แปลผลได้ว่า มีระดับความเห็นด้วยน้อยมาก
 - 1.81 - 2.61 แปลผลได้ว่า มีระดับความเห็นด้วยค่อนข้างน้อย
 - 2.62 - 3.42 แปลผลได้ว่า มีระดับความเห็นด้วยปานกลาง
 - 3.43 - 4.23 แปลผลได้ว่า มีระดับความเห็นด้วยค่อนข้างมาก
 - 4.24 - 5.00 แปลผลได้ว่า มีระดับความเห็นด้วยมาก

การวิเคราะห์ผล

ผลการศึกษาที่ได้จากการเก็บข้อมูลตามระเบียบวิธีของเทคนิคการวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ แบบสอบถามที่ได้รับกลับมามีจำนวนทั้งสิ้น 212 ชุด จากจำนวนทั้งหมด 212 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100

ผลการศึกษาทั่วไปเรื่องคุณสมบัติทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ จำนวนของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับรายได้/เดือน และระดับการศึกษา สถิติที่นำมาใช้ คือ ค่าความถี่ และค่าร้อยละ

สรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 64.2 มีอายุระหว่าง 36-45 ปี คิดเป็นร้อยละ 52.8 ระดับรายได้/เดือนอยู่ที่ 25,001-35,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 50.5 และเมื่อสอบถามเกี่ยวกับระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 88.7

ผลการศึกษาค้นคว้าความสัมพันธ์ในลักษณะของการส่งผลกระทบระหว่างตัวแปร สถิติที่ใช้คือ การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ

ตารางที่ 2 ตารางแสดงความสัมพันธ์ในลักษณะของการส่งผลกระทบ ความคาดหวัง และความผูกพันต่อองค์กร ที่มีต่อประสิทธิผลในการทำงาน

ตัวแปรอิทธิพล	b	beta	t	P-Value (Sig)
ความคาดหวัง	0.09	0.40	7.27	0.00*
ความผูกพันต่อองค์กร	0.15	0.48	8.71	0.00*

ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิผลในการทำงาน

ค่าสถิติ : R-square = 0.63, df = 2, 209, F = 179.10, P ≤ 0.05*

ผลการศึกษา พบว่า ตัวแปรอิทธิพลด้านความคาดหวัง และด้านความผูกพันต่อองค์กร ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยทั้งสองด้านมีค่า P-Value ต่ำกว่า 0.05 ผลการศึกษาข้างต้นมีความสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ ผลสรุป คือ เป็นการยอมรับสมมุติฐานที่ 1 และสมมุติฐานที่ 2

สรุปและอภิปรายผล

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาที่ใช้เทคนิคการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบเนื้อหาโดยใช้ความเห็นและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงจากผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้เชี่ยวชาญและอาจารย์ที่ปรึกษา นอกจากนี้แบบสอบถามที่ใช้ดังกล่าวมีการตรวจสอบความเชื่อถือได้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา เท่ากับ 0.95 ข้อมูลที่เก็บรวบรวมเพื่อนำมาวิเคราะห์ได้จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 212 คน ซึ่งได้ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง ในที่นี้กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานธุรกิจจัดทำระบบทำความเย็นแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ที่มีคุณสมบัติเหมาะสมกับการศึกษาครั้งนี้ คือ สถิติที่นำมาใช้เพื่อการวิเคราะห์ประกอบด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน คือ การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple regression Analysis) เนื้อหาที่นำเสนอ ประกอบด้วย

1. สรุปผลการศึกษา

ผู้วิจัยได้สรุปผลการศึกษาตามประเด็นต่อไปนี้ คือ

1.1 สรุปผลข้อมูลทางประชากรศาสตร์

ผลการศึกษาข้อมูลทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง สรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 36-45 ปี มีรายได้/เดือนอยู่ที่ 25,001-35,000 บาท และส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี

1.2 สรุปผลข้อมูลตามวัตถุประสงค์

ผลการศึกษาที่สรุปตามวัตถุประสงค์ ได้แก่

1.2.1 ผลสรุปความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในเรื่องความคาดหวัง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความคาดหวังในระดับสูงมาก เมื่อเรียงลำดับความคาดหวังแต่ละด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านความมั่นคงในการทำงาน รองลงมาคือด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ตามด้วยด้านผลตอบแทน และด้านความก้าวหน้าในงาน

1.2.2 ผลสรุปความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในเรื่องความผูกพันต่อองค์กร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เห็นด้วยในระดับมาก เมื่อเรียงลำดับความความผูกพันต่อองค์กรแต่ละด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านความภักดีต่อองค์กร รองลงมาคือด้านความผูกพันที่จะทำงานเพื่อองค์กร ตามด้วยด้านความผูกพันต่อเป้าหมายองค์กร

1.2.3 ผลสรุปความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในเรื่องประสิทธิผลในการทำงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เห็นด้วยในระดับมาก ต่อประสิทธิผลในการทำงาน เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของแต่ละด้าน พบว่า ด้านที่ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมาก คือ ด้านคุณภาพงานที่ทำมีความถูกต้องแม่นยำ ด้านผลงานที่เกิดขึ้นสำเร็จภายในเวลาที่วางแผนไว้ ด้านความผิดพลาดที่เกิดขึ้นในการทำงานไม่ควรเกิดขึ้น หรือเกิดขึ้นน้อยที่สุด ด้านผลงานที่เกิดขึ้นเป็นที่พอใจของลูกค้าผู้ใช้บริการ ด้านผลงานที่เกิดขึ้นทำให้เกิดภาพลักษณ์ทางสังคมที่ดีต่อองค์กร ด้านคุณภาพงานที่ทำออกมาเป็นไปตามมาตรฐานที่องค์กรกำหนด ด้านผลงานที่เกิดขึ้นเป็นการใช้ทรัพยากรขององค์กรที่มีจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด และด้านผลงานที่เกิดขึ้นสามารถสำเร็จได้และมีคุณภาพสูงกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ ตามลำดับ ในขณะที่พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามบางส่วนเห็นด้วยในระดับค่อนข้างมากในด้านผลงานที่เกิดขึ้นได้รับคำชมเชยจากผู้ที่เกี่ยวข้อง

1.2.4 ผลสรุปการศึกษาที่ต้องการวิเคราะห์ว่า ความคาดหวัง ความผูกพันต่อองค์กร ส่งผลต่อประสิทธิผลของการทำงานของพนักงานธุรกิจจัดทำระบบทำความเย็นแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยทั้งสองตัวแปรอิทธิพลมีค่า P-Value ต่ำกว่า 0.05 ผลการศึกษาดังกล่าวเป็นการยอมรับสมมติฐานที่เสนอไว้อีกด้วย

2. การอภิปรายผล

การอภิปรายผลการศึกษาเพื่อเปรียบเทียบกับแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผลการศึกษาที่พบว่า ความคาดหวังมีผลต่อประสิทธิผลของการทำงานของพนักงานธุรกิจจัดทำระบบทำความเย็นแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร มีความสอดคล้องกับแนวคิดของ สุมาลี แสงสว่าง และปิยนุช รัตนกุล (2560) นลพรรณ บุญฤทธิ์ (2558) วีระศักดิ์ อินทรประวัติ (2560) และ Vroom (1964) อ้างถึงในปรวีร์ คีรี, 2561) ความสอดคล้องดังกล่าว สามารถอธิบายได้ในการศึกษาครั้งนี้ว่า ผลการศึกษา เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผลการศึกษาที่พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีผลต่อประสิทธิผลของการทำงานของพนักงานธุรกิจจัดทำระบบทำความเย็นแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร มีความสอดคล้องกับแนวคิดของ ธันยพร งามวิไลศิริวงศ์ (2561) ขวัญทิพย์ พงศ์พิพัฒน์ (2559) ชญานุช วุฒิสักดิ์ (2563) และเทียนศรี บางม่วงงาม (2562) ความสอดคล้องดังกล่าว สามารถอธิบายได้ในการศึกษาครั้งนี้ว่า ผลการศึกษา เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

3. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

การที่องค์กรธุรกิจจัดทำระบบทำความเย็นแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ต้องการให้เกิดประสิทธิผลในการทำงานนั้น ปัจจัยที่ต้องนำมาพิจารณาเพื่อให้เกิดการดำเนินงานได้ต่อไป คือ ความคาดหวัง และความผูกพันต่อองค์กร

1. ในการพิจารณาปัจจัยเรื่องความคาดหวังนั้น สิ่งที่องค์กรธุรกิจจัดทำระบบทำความเย็นแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ควรพิจารณาให้ความสำคัญในการสร้างความคาดหวังให้แก่บุคลากร เพื่อให้เกิดประสิทธิผลในการทำงาน ได้แก่

(1) ด้านความมั่นคงในงาน ได้แก่ เรื่ององค์กรมีความมั่นคงทางการเงินที่สามารถว่าจ้างให้ทำงานต่อไป เรื่องการได้รับรายได้ที่แน่นอนจากองค์กรของท่าน เรื่องการได้รับโอกาสทำงานในองค์กรได้จนถึงวัยเกษียณ และเรื่องมีตำแหน่งหน้าที่การงานที่ดี

(2) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ เรื่อง ผู้ร่วมงานมีความเข้าใจต่อกันและพร้อมที่จะช่วยเหลือในระหว่างการทำงาน เรื่องการจัดอุปกรณ์ในการทำงานที่ทันสมัยตามความจำเป็น เรื่องการทำงานเป็นระบบและมีการถ่ายทอดให้พนักงานเข้าใจ เรื่องหัวหน้าและผู้ร่วมงานมีความเป็นมิตรไมตรีในการทำงาน เรื่องการตกแต่งสถานที่อย่างเหมาะสม และเรื่องการจัดระบบดูแลสุขภาพความปลอดภัยแก่พนักงาน

(3) ด้านผลตอบแทน ได้แก่ เรื่องสวัสดิการเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลและการดูแลสุขภาพอนามัย เรื่องเงินเดือนและหน้าที่ในตำแหน่งมีความเหมาะสม เรื่องการให้โบนัสแก่บุคลากรในแต่ละปี และเรื่องการได้รับการยกย่องจากการทำงานสำเร็จ

(4) ด้านความก้าวหน้าในงาน ได้แก่ เรื่องการเปิดโอกาสให้เรียนรู้เพื่อสร้างความก้าวหน้าในอาชีพ เรื่องการให้โอกาสแสดงความคิดเห็นเพื่อพร้อมที่จะทำงานในตำแหน่งที่สูงขึ้น และเรื่องการได้เลื่อนตำแหน่งด้วยความสามารถของตนเอง

2. ในการพิจารณาปัจจัยเรื่องความผูกพันต่อองค์กรนั้น สิ่งที่องค์กรธุรกิจจัดทำระบบทำความเย็นแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ควรพิจารณาให้ความสำคัญในการสร้างความผูกพันต่อองค์กรให้แก่บุคลากร เพื่อให้เกิดประสิทธิผลในการทำงาน ได้แก่

(1) ด้านความภักดีต่อองค์กร ได้แก่ เรื่องยินดีที่จะรักษาความลับขององค์กร เรื่องพร้อมที่จะให้ความร่วมมือกับองค์กร เรื่องพร้อมที่จะปฏิบัติตามนโยบายขององค์กร และเรื่องพร้อมที่จะสื่อสารเผยแพร่ชื่อเสียงขององค์กรสู่ภายนอก

(2) ด้านความผูกพันที่จะทำงานเพื่อองค์กร ได้แก่ เรื่องจะทำงานอย่างเต็มที่ตามที่ได้รับมอบหมาย เรื่องยินดีที่จะแก้ปัญหาร่วมกับองค์กรเพื่อให้งานดำเนินต่อไปได้ เรื่องยินดีที่จะแนะนำวิธีการทำงานใหม่ๆ เพื่อให้องค์กรพัฒนาสู่ระดับที่ดีขึ้น เรื่องยินดีที่จะสละเวลาเพื่อทำงานให้องค์กร และเรื่องมีความพึงพอใจที่ได้ทุ่มเทเพื่อองค์กร

(3) ด้านความผูกพันต่อเป้าหมายองค์กร ได้แก่ เรื่องยินดีเข้าร่วมกิจกรรมขององค์กรเพื่อให้เกิดความสำเร็จ เรื่องมีความรู้สึกกับองค์กรยินดีที่จะทำงานอย่างเต็มที่เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร เรื่องมีความรู้สึกภาคภูมิใจเมื่อองค์กรประสบความสำเร็จ และ เรื่องการแสดงความคิดเห็นในการทำงาน เพื่อให้ทำงานบรรลุเป้าหมาย

3. ในการพิจารณาปัจจัยเรื่องประสิทธิผลในการทำงานนั้น สิ่งที่ต้องกรรฐกิจจัดทำระบบทำความเย็นแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ควรพิจารณาให้ความสำคัญเพื่อให้เกิดประสิทธิผลในการทำงาน ได้แก่

(1) ด้านคุณภาพงานที่ทำมีความถูกต้องแม่นยำ (2) ด้านผลงานที่เกิดขึ้นทำเสร็จภายในช่วงเวลาที่ยาวนานไว้ (3) ด้านความผิดพลาดที่เกิดขึ้นในการทำงานไม่ควรเกิดขึ้น หรือเกิดขึ้นน้อยที่สุด (4) ด้านผลงานที่เกิดขึ้นเป็นที่พอใจของลูกค้าผู้ใช้บริการ (5) ด้านผลงานที่เกิดขึ้นทำให้เกิดภาพลักษณ์ทางสังคมที่ดีต่อองค์กร (6) ด้านคุณภาพงานที่ทำออกมาเป็นไปตามมาตรฐานที่องค์กรกำหนด (7) ด้านผลงานที่เกิดขึ้นเป็นการใช้ทรัพยากรขององค์กรที่มีจำกัด ให้เกิดประโยชน์สูงสุด (8) ด้านผลงานที่เกิดขึ้นสามารถสำเร็จได้และมีคุณภาพสูงกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ (9) ด้านผลงานที่เกิดขึ้นได้รับคำชมเชยจากผู้ที่เกี่ยวข้อง

4. ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาค้างต่อไป

ผู้วิจัยได้เสนอแนะประเด็นที่ควรจะมีการนำไปศึกษาต่อไปในโอกาสต่อไป ดังนี้คือ

4.1 ประเด็นที่พบว่าไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ ผลการศึกษาพบว่า ตัวแปรอิสระไม่ส่งผลต่อตัวแปรตาม สาเหตุที่ไม่สอดคล้องอาจเนื่องมาจากจำนวนตัวอย่างที่ยังไม่มากพอเพราะมีเวลาจำกัด สภาพแวดล้อมในขณะที่ทำการศึกษา เช่น บรรยากาศในขณะที่ให้ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยอื่น ๆ ที่อาจส่งผลต่อตัวแปรที่ศึกษา และต้องมีการนำมาศึกษาเพิ่มเติมในงานวิจัยครั้งต่อไป

4.2 ผู้วิจัยสำหรับโอกาสต่อไป ควรศึกษากับประชากรและกลุ่มตัวอย่างกลุ่มอื่นๆ เพื่อขยายผลการศึกษาให้กว้างขวางมากขึ้น เพื่อนำผลมาเปรียบเทียบ เพื่อให้ได้ความรู้ในมุมมองที่กว้างขวางเพิ่มขึ้นซึ่งจะได้สรุปเป็นภาพรวมของประชากรเกี่ยวกับความคาดหวังและความผูกพันต่อองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิผลของการทำงานของพนักงานธุรกิจจัดทำระบบทำความเย็นแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ได้ชัดเจนเพิ่มมากขึ้น

4.3 ผู้วิจัยครั้งต่อไปควรพิจารณาเทคนิคในการวิจัยประเภทอื่น เช่น การใช้เทคนิคการวิจัยเชิงคุณภาพร่วมด้วยเพื่อประโยชน์ต่อไปนี้ได้แก่ (1) เพื่อต้องการความแม่นยำของผลที่ได้รับไม่ว่าผลที่ได้รับจะสอดคล้องหรือไม่สอดคล้องกับแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่มีมาก่อนหน้านั้น (2) เพื่อค้นหาเหตุในเชิงลึกถึงเหตุผลที่ผลการศึกษาบางประเด็นไม่สอดคล้องกับแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยก่อนหน้านั้น

4.4 ผู้วิจัยครั้งต่อไปอาจเลือกใช้สถิติอื่นๆ ที่ทำให้ผลการศึกษามีความชัดเจนมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

ขวัญทิพย์ พงศ์พิพัฒน์, 2559 อิทธิพลของความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันกับองค์กรต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร: กรณีศึกษาบุคลากรสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ค้นเมื่อ 18 มีนาคม 2565, จาก <https://digital.lib.ru.ac.th/m/b12002586/KhwanthipPhongphiphatt.pdf>

ชญาณุช วุฒิสักดิ์, 2563 การสร้างความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรค ค้นเมื่อ 16 กุมภาพันธ์ 2565, จาก <https://dspace.rmutk.ac.th/handle/123456789/4139>

- เทียนศรี บางม่วงงาม, 2562 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรที่ผ่านโครงการอบรมวิศวกรใหม่ กรณีศึกษา: บริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ค้นเมื่อ 16 กุมภาพันธ์ 2565, จาก https://mis.krirk.ac.th/librarytext/MOA/2562/F_Tiansri_Bangmuangngngam.pdf
- ฉันทพร งามวิไลศิริวงศ์, 2561 ผลกระทบของความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารพาณิชย์ไทยใน กรุงเทพมหานคร ค้นเมื่อ 18 มีนาคม 2565, จาก <https://digital.lib.ru.ac.th/m/b12071560/TanyapondNgamvilaisiriwong.pdf>
- นลพรรณ บุญฤทธิ์, 2558 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วน จังหวัดชลบุรี ค้นเมื่อ 18 มีนาคม 2565, จาก http://digital_collect.lib.buu.ac.th/dcms/files/56710142.pdf
- ปรวีร์ คีรี, 2561 ความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการโรงแรมราคา ประหยัดในเขตสุขุมวิท กรุงเทพมหานคร ค้นเมื่อ 23 มีนาคม 2565, จาก http://dspace.bu.ac.th/bitstream/123456789/3927/1/porawee_khir.pdf
- พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (ราชบัณฑิตยสถาน, 2525) ความหมายของคำว่า “ประสิทธิภาพ”
- พฤติสิทธิ์ อุทุม, 2559 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระแก้ว ค้นเมื่อ 20 มีนาคม 2565, จาก http://digital_collect.lib.buu.ac.th/dcms/files/58930188.pdf
- วีระศักดิ์ อินทรประวัติ, 2560 ความคาดหวังของบุคลากรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร บริษัท Play Digital Co., Ltd. ค้นเมื่อ 23 มีนาคม 2565, จาก <http://www.repository.rmutt.ac.th/dspace/bitstream/123456789/3239/1/RMUTT158652.pdf>
- สังคม ศุภรัตน์กุล, 2557 ระเบียบวิธีวิจัยและสถิติขั้นสูง ค้นเมื่อ 16 กุมภาพันธ์ 2565, จาก <http://portal5.udru.ac.th/ebook/pdf/upload/173y8x2uyh3x6y391G4e.pdf>
- สุมาลี แสงสว่าง และ ปิยนุช รัตน์กุล, 2560 การศึกษาความคาดหวังและความผูกพันต่อองค์กรของ บุคลากรมหาวิทยาลัยมหิดล ค้นเมื่อ 18 มีนาคม 2565, จาก <https://so03.tci-thaijo.org/index.php/jpr2r/article/download/95520/74629/>
- อัครเดช ไม้จันทร์, 2560 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรม ติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา ค้นเมื่อ 20 มีนาคม 2565, จาก <https://core.ac.uk/download/pdf/154815316.pdf>