

หัวข้อ ความสัมพันธ์ระหว่างการแก้ไขการปฏิบัติงานที่มีต่อการพัฒนา
ความผูกพันของบุคลากร

The relationship between work performance correction and the
development of personnel engagement.

ทักษพร จันทะมาต

บทคัดย่อ

งานวิจัยฉบับนี้เป็นงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างการแก้ไขการปฏิบัติงานที่มีต่อการพัฒนาความผูกพันของบุคลากร มีวัตถุประสงค์งานวิจัย 1) เพื่อศึกษาว่าความสัมพันธ์ด้านใดบ้างระหว่างการแก้ไขการปฏิบัติงานที่มีต่อการพัฒนาความผูกพันของบุคลากร 2) เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาความผูกพันของบุคลากร 3) เพื่อพัฒนาความผูกพันของบุคลากร ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งมีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 384 ตัวอย่าง ประชากรคือบุคลากรที่ทำงานอยู่ส่วนราชการ โดยมีการตรวจสอบความเที่ยงตรงหรือความน่าเชื่อถือของเครื่องมือโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ สถิติเชิงอนุมาน ด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis) ผลสรุปของงานวิจัยพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างการแก้ไขการปฏิบัติงาน ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ด้านการสื่อสารการปฏิบัติงาน ที่มีต่อการพัฒนาความผูกพันของบุคลากรอย่างมีนัยสำคัญ

คำสำคัญ : ความผูกพันของบุคลากร, การแก้ไขการปฏิบัติงาน, การพัฒนาความผูกพัน

ABSTRACT

This research study examines the relationship between work performance improvement and the development of employee engagement. There is a research objective: 1) To study what relationship exists between improving work performance and developing employee engagement; 2) To study guidelines for developing personnel engagement; 3) To develop employee engagement. Use quantitative research methods (Quantitative Research). Data were collected using questionnaires from a sample of 384 samples. The population is personnel working in government agencies. The accuracy or reliability of the instrument is checked. Using the alpha coefficient formula (Alpha Coefficient). Statistics used to analyze data including percentage, mean, standard deviation. Statistics used to test hypotheses are inferential statistics, using a simple regression analysis method (Simple Regression Analysis). The conclusion of the research found that Relationship between operational corrections. The balance between life and work. Collaboration and relationships with other people. Operational communication that has a significant effect on the development of personnel engagement.

Keyword : Personnel engagement, Operational corrections, Bond development

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ทุก ๆ องค์การทรัพยากรบุคคลจัดว่ามีความสำคัญเป็นในอันดับต้น ๆ เนื่องจากว่าทรัพยากรบุคคลคือส่วนหลักในการขับเคลื่อนและผลักดันองค์กรไปสู่เป้าหมาย ซึ่งแน่นอนว่าต้องอาศัยคนที่มีความสามารถเข้าสู่องค์กร และเป็นส่วนหนึ่งกับองค์กรผ่านการสร้างความผูกพันต่อองค์กร มีหน้าที่บทบาทและมีความจำเป็นกับองค์กร เพื่อที่จะได้ตั้งใจปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่และอยากที่จะอยู่กับองค์กรนั้น ๆ ให้นานที่สุด 1) เริ่มที่ผู้บริหารก่อน วัฒนธรรมองค์กรที่ดีต้องเริ่มจากผู้นำ หากผู้บริหารมีจิตใจรักองค์กร พร้อมสร้างความสมานฉันท์ ทำงานเป็นทีม ทำตัวเป็นแบบอย่างที่ดีก็ย่อมจะสร้างบรรยากาศและพลังงานดี ๆ ในออฟฟิศ นอกจากนี้ยังมีการศึกษามากมายที่ระบุว่า ผู้ที่จะสร้างความผูกพันในองค์กรได้ต้องเริ่มจากบุคคลในระดับผู้บริหาร ผู้จัดการ หัวหน้างาน และพนักงานอาวุโส ที่มองเห็นคุณค่าของการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรและถ่ายทอดไปยังพนักงานที่มีตำแหน่งลดหลั่นกันลงไป 2) สร้างความผูกพันกับหัวหน้า หัวหน้างานที่ดีควรให้ความสำคัญกับลูกน้อง ทั้งในเรื่องของการทำงานและ

เรื่องชีวิตส่วนตัว หากหัวหน้ามองเห็นความสำคัญและให้คุณค่ากับงานที่ลูกน้องทำก็จะช่วยสร้างความผูกพันและความสัมพันธ์ที่ไต่ระหว่างหัวหน้ากับลูกน้องได้ หรือถ้าหัวหน้ามีความเห็นอกเห็นใจลูกน้องในเรื่องส่วนตัว เช่น เมื่อมีคนในครอบครัวของลูกน้องเจ็บป่วย ก็อนุญาตให้ลา เพื่อให้ลูกน้องไปดูแลคนครอบครัว หรือคอยถามไถ่สารทุกข์สุขดิบ ก็จะช่วยซื้อใจลูกน้องและสร้างความผูกพันขึ้นมาได้ 3) โฟกัสที่การสื่อสาร การสื่อสารถือเป็นหัวใจสำคัญของการทำงาน ให้ประสบความสำเร็จ ผู้นำที่ยิ่งใหญ่หลาย ๆ คนให้ความสำคัญกับการสื่อสารมาก เพราะหากสื่อสารได้ดี เข้าใจเรื่องเดียวกันแล้ว ก็จะทำให้การทำงานง่ายขึ้นและประสบความสำเร็จได้ ยิ่งในการสร้างความผูกพันและความสัมพันธ์ที่ดีในองค์กรแล้ว การสื่อสารเป็นอีกเครื่องมือหนึ่งที่ขาดไม่ได้ เพราะยิ่งสื่อสาร ยิ่งเข้าใจและผูกพันกันแน่นแฟ้นมากขึ้น 4) สร้างความผูกพันเฉพาะบุคคล คุณควรตระหนักว่าไม่ใช่ทุกคนจะชอบของอย่างเดียวกัน การปฏิบัติต่อพนักงานก็เช่นกัน คุณควรรู้ว่าพนักงานแบบไหนควรปฏิบัติด้วยอย่างไรถึงจะซื้อใจพวกเขาได้ ที่สำคัญไปกว่านั้น ควรเอาความต้องการของพนักงานเข้ามาเป็นข้อในการพิจารณาด้วย เพราะสุดท้ายแล้วพนักงานจะรู้สึกดีกับองค์กรที่ปฏิบัติต่อพวกเขาแบบที่พวกเขาต้องการมากกว่า 5) สร้างวัฒนธรรมที่เต็มไปด้วยแรงจูงใจ สมัยนี้เงินไม่ใช่ปัจจัยเดียวที่ทำให้พนักงานอยู่กับองค์กรอีกแล้ว และคนที่ดีอาจจะไม่สามารถซื้อได้ด้วยเงินด้วยซ้ำ ดังนั้นบริษัทจึงควรสร้างวัฒนธรรมที่เต็มไปด้วยแรงจูงใจ เช่น การทำงานที่นี้ให้อะไรได้มากกว่าเงิน มอบความก้าวหน้าพัฒนาความสามารถ หรือทำให้พนักงานเติบโตไปพร้อม ๆ กับบริษัทได้อย่างไรบ้าง 6) สร้างวิธีการให้คำแนะนำดีชม นอกจากบริษัทจะมีสิทธิประเมินพนักงานแล้ว ถ้าอยากให้พนักงานรักในองค์กร ก็ต้องอนุญาตให้พนักงานประเมินบริษัทได้ด้วยเช่นเดียวกัน ศึกษาอย่างจริงจังว่าพนักงานชอบอะไร ไม่ชอบอะไร ผ่านแบบสำรวจ เพื่อมองหาจุดเด่นและจุดด้อยขององค์กรเอามาพัฒนาปรับปรุงแก้ไข เพื่อสร้างความผูกพันและวัฒนธรรมองค์กรแบบที่คนที่ทำงานอยู่มีความสุขที่จะมาทำงานจนไม่อยากจะลาออก 7) เสริมแรงและให้รางวัลกับพฤติกรรมที่ดี นอกจากเงิน ที่เป็นรางวัลที่พนักงานอยากได้แล้ว ยังมีชื่อเสียงให้ความสำเร็จที่พนักงานก็อยากได้เช่นกัน บางคนอาจจะอยากได้รับการยอมรับและยกย่องในความสำเร็จมากกว่าเงินด้วยซ้ำ หากพนักงานทำดี ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของการทำงาน หรือการมีพฤติกรรมที่ดี บริษัทควรให้คุณค่า และแสดงออกถึงการให้คุณค่านั้น ผ่านการให้รางวัลที่นอกเหนือไปจากเงิน อาจจะเป็นโล่ประกาศเกียรติคุณ ที่จะทำให้พนักงานรู้สึกภูมิใจว่าบริษัทเห็นคุณค่า และเป็นแบบอย่างให้คนอื่น ๆ อยากทำตาม 8) คอยสนับสนุนและชี้ทาง เป้าหมายของการทำงานคือความสำเร็จ องค์กรที่ดีจึงควรสร้างวัฒนธรรมการสนับสนุนซึ่งกันและกัน ไม่ว่าจะในระดับหัวหน้าและลูกน้อง ที่หัวหน้าควรเป็นผู้ชี้แนะ และให้คำแนะนำในการทำงาน รวมไปถึงคอยติดตามผลงานของลูกน้อง และในระดับเพื่อนร่วมงาน ที่ควรสนับสนุนการทำงานของกันและกัน ให้คำแนะนำในมุมมองที่อีกคนอาจมองข้ามไป เน้นการทำงานเป็นทีมที่คอยช่วยเหลือกัน

มากกว่าการโต ไปคนเดียว 9) เอาผลงานเป็นที่ตั้ง แนนอนว่าการที่องค์กรสร้างความผูกพัน ขึ้นมาภายใน ก็เพราะไม่อยากให้บุคลากรลาออก แต่บุคลากรที่องค์กรจะต้องรั้งไว้ก็ต้องเป็น บุคลากรที่ดี มีคุณภาพด้วย ดังนั้นองค์กรจึงควรให้ความสำคัญกับผลงานของบุคลากรเป็น อันดับต้น ๆ เพราะที่จะทำให้บริษัทเติบโตไปได้ คือบุคลากรที่ทำงานได้ดีและมอบผลลัพธ์ที่ บริษัทต้องการ 10) จ้างคนที่เหมาะกับวัฒนธรรมองค์กร ของทุกอย่างย่อมมีที่ที่เหมาะสม บุคลากรก็เช่นกัน เมื่อคุณตั้งใจสร้างวัฒนธรรมองค์กรขึ้นมาแล้ว ก็ควรมองหาบุคลากรที่เข้ากับ วัฒนธรรมองค์กรนั้น ๆ เข้ามาทำงานด้วย เพราะถ้าหากองค์กรและบุคลากรไม่ได้มองเห็นภาพ และจุดหมายเดียวกันอยู่ ก็เป็นเรื่องยากที่จะทำให้บุคลากรคนนั้นผูกพันกับองค์กรได้

จากการสัมภาษณ์บุคลากร ทราบว่าปัญหาที่ทำให้การปฏิบัติงานของบุคลากรไม่เป็นไป ตามเป้าหมายหรือไม่เต็มกำลัง เช่น เกิดจากหน้าที่งานไม่ชัดเจน งานที่ไม่ตรงกับความถนัด หรือความสามารถที่มีไม่ตรงกับงานที่ได้รับมอบหมาย ค่าตอบแทนหรือสวัสดิการไม่เพียงพอต่อ การดำรงชีพ และการประสานงานที่มีการสื่อสารที่ไม่ชัดเจนในระหว่างการปฏิบัติงาน และเกิด ความเข้าใจที่ผิดพลาดคลาดเคลื่อนได้จากการสื่อสารเป็นสาเหตุที่ทำให้ประสิทธิภาพของการ ปฏิบัติงานลดลง และอาจเกิดการกระทบกระทั่งกันทางอารมณ์ทำให้การทำงานร่วมกันและ ความสัมพันธ์ของบุคลากรลดลง และเกิดการเบื่อง่ายไม่อยากทำงาน ทำให้องค์กรเกิดความ เสียหาย เหล่านี้ทำให้บุคลากรไม่มีความผูกพันหรือความผูกพันลดลงต่อองค์กร งาน ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน อาจทำให้องค์กรต้องเสียบุคลากรที่ดีมีความสามารถ การวิจัยครั้ง นี้เกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างการแก้ไขการปฏิบัติงานที่ได้แบ่งการศึกษาค้นคว้าออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน ด้านการทำงานร่วมกันและ ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ด้านการสื่อสารการปฏิบัติงาน ที่มีต่อการพัฒนาความผูกพันของ บุคลากร

ประกอบกับงานศึกษาอื่น ๆ ได้ชี้ให้เห็นจุดเชื่อมโยงระหว่างประสิทธิภาพของการ ปฏิบัติงานและการพัฒนาความผูกพันของบุคลากร เช่น ถ้าหากบุคลากรพนักงานพอใจกับงาน (ความก้าวหน้าและมั่นคงในการทำงาน ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ด้านการสื่อสารของหัวหน้างาน) ทำให้ บุคลากรหรือพนักงานปฏิบัติงานได้เต็มกำลัง ซึ่งเป็นประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร ด้วยสาเหตุ นั้นเองทำให้การพัฒนาความผูกพันของบุคลากร ถึงจำเป็นกับการประสบผลสำเร็จ (Christian, Garza, and Slaughter, 2011) การศึกษาค้นคว้านี้จะมุ่งเน้นถึงการพัฒนาความผูกพันของ บุคลากร ซึ่งอาจมีบุคลากรที่ทำงานอยู่ในส่วนราชการ เริ่มตั้งข้อสงสัยว่า ถ้ายังคงรูปแบบของ การปฏิบัติงานในแบบเดิม หรือถ้าหากศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการแก้ไขการปฏิบัติงาน จะสามารถพัฒนาความผูกพันของบุคลากรได้เพียงใด สิ่งใดส่งผลถึงการพัฒนาความผูกพันของ

บุคลากร และหัวข้อดังกล่าวเป็นที่น่าสนใจ ซึ่งน่าจะเป็นประโยชน์ในการจัดทำแผนนโยบายต่อไป ในภายภาคหน้า

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาว่าความสัมพันธ์ด้านใดบ้างระหว่างการแก้ไขการปฏิบัติงานที่มีต่อการพัฒนาความผูกพันของบุคลากร
2. เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาความผูกพันของบุคลากร
3. เพื่อพัฒนาความผูกพันของบุคลากร

สมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1: ความสัมพันธ์ระหว่างการแก้ไขการปฏิบัติงานด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานที่มีต่อการพัฒนาความผูกพันของบุคลากร

สมมติฐานที่ 2: ความสัมพันธ์ระหว่างการแก้ไขการปฏิบัติงานด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นที่มีต่อการพัฒนาความผูกพันของบุคลากร

สมมติฐานที่ 3: ความสัมพันธ์ระหว่างการแก้ไขการปฏิบัติงานด้านการสื่อสารการปฏิบัติงานที่มีต่อการพัฒนาความผูกพันของบุคลากร

ขอบเขตการศึกษา

- จัดเป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) มีขอบเขตตามรายละเอียด ดังนี้
1. กลุ่มประชากรในงานวิจัยครั้งนี้เป็นบุคลากรทั่วไปที่ทำงานในส่วนราชการ
 2. โดยเหตุผลว่าไม่สามารถหาจำนวนประชากรที่แน่ชัดได้ จึงต้องคำนวณหา กลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณ เพื่อหาจำนวนกลุ่มตัวอย่าง
 3. งานครั้งนี้มีเป้าหมายที่จะศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการแก้ไขการปฏิบัติงานที่มีต่อการพัฒนาความผูกพันของบุคลากร

แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับสมดุลชีวิตการทำงาน

ความหมายของสมดุลชีวิตการทำงาน

พิชิต เทพวรรณ กล่าวว่า ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน เป็นความสามารถในการบริหารของแต่ละบุคคล อันสามารถรักษาดุลยภาพในการจัดสรรบทบาทหน้าที่และภาระความรับผิดชอบของตนที่ดำรงอยู่ท่ามกลางบทบาทที่หลากหลายในการดำเนินชีวิตระหว่างการทำงาน การใช้ชีวิตส่วนตัวและครอบครัวให้สอดคล้องประสานสัมพันธ์กัน ซึ่งจะช่วยให้บุคคลนั้น

มีคุณภาพชีวิตที่ดี เกิดความพึงพอใจในชีวิตและการทำงานจากความสามารถในการจัดการ บทบาทหน้าที่หลากหลายได้อย่างมีประสิทธิภาพ ภายใต้สภาวะแวดล้อมที่แตกต่างกัน

ทฤษฎีบท ลีวสวณกุลธร ได้ให้ความหมายของสมดุลชีวิตกับการทำงาน หมายถึง ความสามารถของแต่ละบุคคลในการบริหารและจัดสรรเวลาในการทำงานและกิจกรรมต่าง ๆ ไม่ว่าจะชีวิตส่วนตัว ครอบครัวการสร้างสัมพันธภาพในสังคมและกิจกรรมในยามว่างให้มีความ พอเหมาะพอดี แต่การจัดการกับบทบาททั้งด้านชีวิตและการทำงานไม่ได้หมายความว่า เวลาที่ใช้ไปกับแต่ละบทบาทต้องแบ่งสัดส่วนละเท่า ๆ กัน แต่ขึ้นอยู่กับความสำเร็จ คุณค่า ประสิทธิภาพของบทบาทนั้น ๆ และสามารถก่อให้เกิดความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตของ คน ๆ นั้นได้หรือไม่เพียงใด โดยสมดุลชีวิตกับการทำงาน (Work life Balance) เป็นปัจจัยสำคัญ ที่ส่งเสริมให้บุคลากรในองค์กรเกิดคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี ซึ่งเป็นความคาดหวังและ ความต้องการของบุคลากรในความพยายามที่จะสร้างความสมดุลระหว่างการทำงานและชีวิต ส่วนตัวของตนเองให้เพิ่มมากขึ้น มนุษย์วัยทำงานทุกคนต้องรับผิดชอบบทบาทหลายอย่างใน เวลาเดียวกัน

A. Roger Merrill และ Rebecca Merrill กล่าวถึง องค์ประกอบของชีวิตคนทั่วไป มีองค์ประกอบที่สำคัญ 5 ด้านดังนี้ 1) ด้านการทำงาน หมายถึง หน้าที่การงานหรืออาชีพซึ่งเป็น สิ่งที่ช่วยผลักดันให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ 2) ด้านครอบครัวเป็นการสร้างความสุขส่วนบุคคลที่ นำไปสู่ความสำเร็จที่ช่วยผลักดันให้เกิดความสุขในการใช้ชีวิตภายในสังคม 3) ด้านเวลา เวลา เป็นสิ่งสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจในทุก ๆ อย่างของชีวิต ดังนั้นทุกคนจึงต้องทำให้เกิด สมดุล กับด้านอื่น ๆ ของชีวิต 4) ด้านการเงินเป็นเครื่องมืออย่างหนึ่งซึ่งช่วยให้บุคคลสามารถ ที่จะดำรงชีวิตได้ในปัจจุบันและอนาคตและเกี่ยวข้องกับการทำงาน ครอบครัว และเวลา 5) ด้านสติปัญญา เนื่องจากชีวิตของคนเราไม่หยุดนิ่งสิ่งที่เราควรต้องทำ

Jeff Hyman และ Juliette Summers กล่าวว่า ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน มีความหมายประกอบด้วยคำ 3 คำ คือ งาน หมายถึง กิจกรรมต่าง ๆ เกี่ยวข้องการทำงานตาม เวลางานปกติและทำนอกเวลางานชีวิต หมายถึง การใช้ชีวิตกับ ครอบครัว การมีอิสระในการใช้ เวลาพักผ่อนส่วนตัว และสมดุล หมายถึง การแบ่งเวลาให้แก่งาน และชีวิตอย่างเหมาะสม ซึ่งความสมดุลนี้อาจมีความแตกต่างกันในแต่ละบุคคล แต่ละสถานการณ์

Patricia Voydanoff ให้คำจำกัดความว่า ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน หมายถึง การประเมินว่าทรัพยากรในการใช้ชีวิต ครอบครัว และทรัพยากรในการทำงาน (Family resources & Work resources) มีความเพียงพอต่ออุปสงค์ในการใช้ชีวิตครอบครัวและ การทำงาน (Family demand & Work demand) หรือไม่ ดุลยภาพและกลมกลืนกัน (Equilibrium & Harmony) ระหว่างชีวิตกับครอบครัวกับงาน จะเกิดขึ้นเมื่อทรัพยากรในการใช้ ชีวิตครอบครัวมีเพียงพอต่ออุปสงค์ในการทำงานพร้อม ๆ กับทรัพยากรในการทำงานก็มีความ

เพียงพอสื่อ อุปสงค์ในการใช้ชีวิตครอบครัว สมดุลชีวิตการทำงานจึงเป็นความสามารถในการ ทำให้อุปสงค์สมดุลกับทรัพยากร

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับเพื่อนร่วมงาน

ริเรื่องรอง รัตนวิไลสกุล, 1997 (อ้างอิงใน มุจลินท์ สิงห์สาครเดชา, 2014 หน้า 401) ให้ ความหมายของสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงานหรือระหว่างบุคคล หมายถึง ความสัมพันธ์ ความเกี่ยวข้องระหว่างมนุษย์ด้วยกัน ซึ่งเป็นลักษณะบุคคลกับบุคคล กลุ่มหรือสังคม หรือ การปฏิภักิรียาสัมพันธ์ของสังคม

ทฤษฎีเพื่อนร่วมงาน

Elton Mayo (อ้างอิงใน วรณพรรณ รัชชชน, 2012) ได้ให้แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลหรือเพื่อนร่วมงาน

ทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสาร (Communication)

แนวคิดของการสื่อสาร

การสื่อสารเป็นกระบวนการในการแลกเปลี่ยนข้อมูลที่มีสาระสำคัญที่ผู้สื่อสารทำหน้าที่ เป็นทั้งผู้รับและผู้ส่งสาร แต่ไม่อาจจะบ่งชี้ได้ว่าการสื่อสารเริ่มต้นและสิ้นสุดที่จุดใด เพราะถือว่าการสื่อสารมีลักษณะเป็นวงกลมและไม่มีที่สิ้นสุด และได้มีผู้ให้ความหมายเรื่องนี้ ไว้อีกหลาย ความหมาย เช่น

โรเจอร์ (Rogers, 1976 อ้างถึงใน เบญจวรรณ แจ่มจรรย์ 2557) ให้ความหมายไว้ว่า การติดต่อสื่อสารเป็นการถ่ายทอดแลกเปลี่ยนข้อเท็จจริง ความรู้สึก ความคิด หรือการกระทำ ต่างๆ โดยมีเจตนาที่จะเปลี่ยนความรู้ ความเข้าใจ พฤติกรรมและทัศนคติที่แสดงออกโดย เปิดเผย นอกจากนั้น

แบลโลว์กิลสัน และ โอดิออร์น (Ballow, Gilson and Odiorne, 1962) ได้กล่าวว่า การ สื่อสาร ในองค์การ หมายถึง การแลกเปลี่ยนคำพูด สัญลักษณ์ ตัวอักษรเพื่อเป็นการส่งผ่าน ขาวสาร ที่ต้องการให้ทราบถึงนโยบายและคำสั่งเพื่อนำไปปฏิบัติ พร้อมกับรับฟังข้อเสนอแนะ และความคิดเห็นต่างๆ กลับมา เพื่อให้เข้าใจความหมายและสื่อสารกันได้

ชราวมม์ (Schramm, 1973 อ้างถึงใน เบญจวรรณ แจ่มจรรย์ 2557) กล่าวว่า การสื่อสาร เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นซ้ำกันไปเรื่อยๆ หรือที่เรียกว่าเป็นวงจรในการแลกเปลี่ยนข้อมูลกัน ระหว่างบุคคล โดยจะเริ่มตั้งแต่การแปลความหมายไปจนถึงการส่งต่อข้อมูลซึ่งกันและกัน จนกว่าทั้งสองฝ่ายจะเข้าใจซึ่งกันและกัน

สมิต สัชฎุกร (2008) ได้ให้ความหมายของการประสานงาน คือ การจัดระเบียบการทำงานการติดต่อสื่อสารให้เกิดความคิดความเข้าใจตรงกันในการร่วมมือปฏิบัติงานให้สอดคล้องเพื่อให้งานต่างๆร่วมมือปฏิบัติงานเป็นหนึ่งเดียว ไม่ทำให้งานซ้อนกัน ชัดแย้งกัน หรือเหลื่อมล้ำกัน เพื่อให้ดำเนินการไปอย่างราบรื่น สอดคล้องกับวัตถุประสงค์

ประมะ สตะเวทิน (อ้างอิงใน กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข 2016) ได้ให้ความหมายของการติดต่อสื่อสาร คือ การสื่อสารเป็นพื้นฐานของการติดต่อของมนุษย์ ตั้งอยู่บนหลักความสัมพันธ์ เป็นกระบวนการถ่ายทอดสารจากบุคคลฝ่ายหนึ่งซึ่งเรียกว่า ผู้ส่งสาร ไปยังบุคคลอีกฝ่ายหนึ่งซึ่งเรียกว่าผู้รับสาร

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้คือบุคลากรที่ทำงานในส่วนราชการ ไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือบุคลากรที่ทำงานในส่วนราชการ แต่เนื่องจากไม่ทราบจำนวนที่แน่นอนจึงได้กำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างกรณีไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนโดยใช้สูตรของโคชแรน(Cochran, 1986 อ้างในธานีรินทร์ ศิลปะจารุ, 2555 : 46)

วิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลวิธีการทางสถิติในการวิจัยครั้งนี้ ใช้โปรแกรมวิเคราะห์สถิติสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ SPSS for windows Version 23.0 (Statistical Product and Service Solution) ในการประมวลและจัดตารางวิเคราะห์ทางสถิติ เพื่อนำเสนอข้อมูลและสรุปผลการวิจัย มีสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1) วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ คือ การหาค่าความถี่(Frequency) และการหาค่าร้อยละ (Percentage)

2) วิเคราะห์ข้อมูลประเมินความคิดเห็นแต่ละด้านของตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ การแก้ไขการปฏิบัติงานที่มีต่อการพัฒนาความผูกพันของบุคลากร สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Men) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ค่าฐานนิยม (Mode) และค่าสหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient) โดยใช้สูตรการหาค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient)

3) การทดสอบสมมติฐาน เพื่อศึกษารูปแบบความสัมพันธ์ โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ สถิติทดสอบความสัมพันธ์แบบการถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analsis)

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการแก้ไขการปฏิบัติงานที่มีต่อความผูกพันของบุคลากร จำนวน 384 ตัวอย่าง ของบุคลากรที่ทำงานในส่วนราชการ โดยใช้สถิติ ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังนี้

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในแต่ละด้านที่มีต่อความผูกพันของบุคลากร

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D)	ระดับ ความคิดเห็น
ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน	4.20	0.676	เห็นด้วยมาก
ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น	4.34	0.683	เห็นด้วยมากที่สุด
ด้านการสื่อสารการปฏิบัติงาน	4.47	0.533	เห็นด้วยมากที่สุด

จากตารางที่ 1 ระดับความคิดเห็นของบุคลากรในแต่ละด้านที่มีต่อความผูกพันของบุคลากร ได้แก่ ด้านการสื่อสารการปฏิบัติงาน พบว่า มีระดับความเห็นด้วยมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.533 ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น พบว่า มีระดับความเห็นด้วยมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.683 ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน พบว่า มีระดับความคิดเห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.676 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความผูกพันของบุคลากร

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D)	ระดับ ความคิดเห็น
ด้านการพัฒนาความผูกพันของบุคลากร	4.43	0.638	ผูกพันมากที่สุด

จากตารางที่ 2 พบว่าระดับความผูกพันของบุคลากร ด้านการพัฒนาความผูกพันของบุคลากร พบว่า มีระดับความผูกพันมากที่สุด โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.638

ตารางที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐานทั้ง 3 ข้อ ดังนี้

ตัวแปร	สัมประสิทธิ์ การถดถอย (Beta)	ค่า t	Sig (P-Value)
ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน	0.537	12.449	0.000
ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น	0.660	17.173	0.000
ด้านการสื่อสารการปฏิบัติงาน	0.686	18.431	0.000

จากตารางที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน 3 ข้อ ดังนี้

ผลการทดสอบพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างการแก้ไขการปฏิบัติงานด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานที่มีต่อการพัฒนาความผูกพันของบุคลากร โดยค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย Beta 0.537 ค่า t 12.449 และ Sig. 0.000

ผลการทดสอบพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างการแก้ไขการปฏิบัติงานด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นที่มีต่อการพัฒนาความผูกพันของบุคลากร โดยค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย Beta 0.660 ค่า t 17.173 และ Sig. 0.000

ผลการทดสอบพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างการแก้ไขการปฏิบัติงานด้านการสื่อสารการปฏิบัติงานที่มีต่อการพัฒนาความผูกพันของบุคลากร โดยค่าเฉลี่ยสัมประสิทธิ์การถดถอย Beta 0.686 ค่า t 18.431 และ Sig. 0.000

อภิปรายผล

จากการศึกษาวิจัย “ความสัมพันธ์ระหว่างการแก้ไขการปฏิบัติงานที่มีต่อการพัฒนาความผูกพันของบุคลากร” สามารถสรุปผลการวิจัยได้ตามประเด็น ดังต่อไปนี้

ผลการวิเคราะห์พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างการแก้ไขการปฏิบัติงานด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานที่มีต่อการพัฒนาความผูกพันของบุคลากร อย่างมีนัยสำคัญ

ผลการวิเคราะห์พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างการแก้ไขการปฏิบัติงานด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นที่มีต่อการพัฒนาความผูกพันของบุคลากร อย่างมีนัยสำคัญ

ผลการวิเคราะห์พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างการแก้ไขการปฏิบัติงานด้านการสื่อสารการปฏิบัติงานที่มีต่อการพัฒนาความผูกพันของบุคลากร อย่างมีนัยสำคัญ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะของการวิจัยนี้สามารถแบ่งได้ 2 ลักษณะ ดังนี้

1. การนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 งานวิจัยนี้เป็นแนวทางนำไปใช้ในการพัฒนาความผูกพันของบุคลากรได้ โดยการส่งเสริมสนับสนุนให้มีความสำคัญบุคลากร เพื่อให้เกิดความผูกพันทั้งต่อองค์กร ประสิทธิภาพของงาน ผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานยิ่งขึ้น

1.2 งานวิจัยนี้เป็นแนวทางให้ผู้บริหารหรือองค์กรต่าง ๆ ควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับความผูกพันมากยิ่งขึ้น ควรมีนโยบายช่วยในการปฏิบัติงานให้บุคลากรมีส่วนร่วมในองค์กรมากยิ่งขึ้น เพื่อให้บุคลากรมีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรมีความสำคัญต่อองค์กร จะส่งผลให้บุคลากรเกิดความผูกพันและมีแรงบันดาลใจให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1.3 งานวิจัยนี้เป็นแนวทางให้องค์กรตระหนักถึงการแก้ไขการปฏิบัติงานให้มีความยืดหยุ่นอย่างเหมาะสม เพื่อที่บุคลากรจะได้รู้สึกถึงความมั่นคงในชีวิตการทำงานในองค์กร การทำงานก็จะส่งให้องค์กรสามารถที่จะรักษาบุคลากรที่ดี มีความสามารถในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ให้อยู่กับองค์กรต่อไปเกิดเป็นความผูกพันกับองค์กร การทำงาน ผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน

2 การเสนอแนะหัวข้อวิจัยที่เกี่ยวข้องหรือสืบเนื่องในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการสำรวจองค์กรที่คล้ายๆกัน เพื่อให้ทราบว่าความสัมพันธ์ในด้านใดบ้างที่ทำให้บุคลากรเกิดความผูกพันต่อองค์กร เพื่อนำมาเปรียบเทียบเป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น

2.2 การพัฒนาความผูกพันของบุคลากรให้เกิดขึ้นในองค์กร ควรมีการศึกษาอย่างละเอียดในเรื่องของการสร้างแรงจูงใจและพฤติกรรมองค์กร เพื่อนำปัจจัยเหล่านี้มาปรับปรุงให้สอดคล้องกับความผูกพันของบุคลากร

เอกสารอ้างอิง

ศุภชัย รุ่งเจริญสุขศรี. (2559) การศึกษาความผูกพันในองค์กร การพัฒนาความก้าวหน้าในสายอาชีพ และความพึงพอใจใน สวัสดิการพนักงาน ส่งผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทเอกชนในเขต กรุงเทพมหานคร ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

จุฑาภรณ์ หนูบุตร. (2554). ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน กรณีศึกษา : โรงพยาบาลวิภาวดี. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).

มัทวัน เลิศวุฒิวงศา. (2564) ความผูกพันต่อองค์กรและคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีความสัมพันธ์ต่อความ ภักดีของพนักงานเอกชน กรณีศึกษาบริษัทจัดจำหน่ายเคมีภัณฑ์แห่งหนึ่งในเขต กรุงเทพมหานคร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สกว สํารายอง. 2547. การพัฒนาแบบวัดความผูกพันของพนักงาน กรณีศึกษาบริษัทในกลุ่มสมบูรณ. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต โครงการบัณฑิตศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์การสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ทิวาพร เลิศสมบูรณ (2532) ได้ศึกษาเกี่ยวกับเรื่อง "ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมสื่อสารของผู้บังคับบัญชากับความพึงพอใจในการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชาศึกษาเฉพาะกรณี: กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม"

พิมพ์พันธ์ ศรีพิพิธ (2540) ศึกษา "ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะและวิธีการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานคนไทยในบริษัทข้ามชาติญี่ปุ่น"