ความจงรักภักดีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน

Loyalty affects employee productivity

กริชวัฒน์ กรุตเพชร*
สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรม คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย
*ผู้รับผิดชอบบทความ

Kritchawat Krutphet*
Industrial Management, Faculty of Business Administration, Ramkhamhaeng University, Thailand
*Corresponding author

บทคัดย่อ

การศึกษา เรื่องความจงรักภักดีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิการทำงานของพนักงาน และเพื่อศึกษาปัจจัยความจงรักภักดีที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ใช้เทคนิคการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามการวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบที การทดสอบเอฟ และ การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ

ผลการวิจัยพบว่า ความจงรักภักดีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความรู้สึก มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก และด้านการรับรู้ มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยทางประชากรศาสตร์ส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และ ตำแหน่งงาน มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ส่วน ปัจจัยด้านความจงรักภักดี ได้แก่ ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก ด้านการรับรู้ และ ด้านความรู้สึก มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้เสนอแนะแนวทางในการบริหารทรัพยากรบุคคล โดยการให้ความสำคัญในการสร้างแรงจูงใจด้านความสำเร็จในการทำงานให้กับพนักงาน โดยเฉพาะการยกย่องในความสำเร็จของงานหรือความสามารถในการแก้ปัญหาในการปฏิบัติงานของพนักงาน รวมถึงการสร้างบรรยากาศในการทำงานที่ดี อันจะช่วยส่งเสริมให้บุคลากรเกิดแรงจูงใจในการทำงาน และส่งผลต่อประสิทธิภาพของการทำงาน

คำสำคัญ: ความจงรักภักดี, ประสิทธิภาพในการทำงาน, พนักงาน

Abstract

This studies on Loyalty affects employee productivity have the objectives. To studies individual factors affecting employees work performance. And to studies loyalty factors affecting employees performance. Used a specific sampling technique. The research instruments were questionnaires. The data analysis and statistics including percentage, mean, standard deviation, t-test, F-test and multiple regression analysis.

The research results were found that, the loyalty affecting work efficiency. An overall it was at a high level. When considered in terms, it was found that the feeling had highest mean at the high level, followed by expression behavior and perception had mean at the high level, respectively. The results of the hypothesis testing showed that individual demographic factors, such as gender, age, education level and job position effecting work performance. While loyalty factors including expressive behavior, perception and feeling. It was related to employees work performance. With statistically significant at 0.05.

This study was success to prefer the way and method on human organization management. To motivating employee success those task. Especially recognizing the achievement of the job or the ability to solve problems in the performance of employees. Including the creation of a work environment better and affect the work efficiency

Keywords: loyalty, work efficiency, employees

บทนำ

ความจงรักภักดีต่อองค์กรมีความหมายคล้ายคลึงกับความผูกพันต่อองค์กร เหมือนกันตรงที่หน้าที่ของบุคลากรในการปฏิบัติงาน หากองค์กรสร้างความผูกพันที่ดีสำหรับบุคลากรด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร บุคลากรก็ควรจะมีเช่นกัน โดยความจงรักภักดี อาทิเช่น การที่บุคลากรมีความพยายามและความพร้อมที่จะตั้งใจพัฒนากระบวนการการทำงานขององค์กรให้มีประสิทธิภาพที่ดีและประสบความสำเร็จตามที่ผู้บริหารหรือองค์กรคาดหวังมีการยอมรับและศรัทธาในองค์กรเชื่อมั่นและยึดมั่นในองค์กร ไม่ลาออกจากองค์กร เป็นต้น เป็นผลทำให้บุคลากรเกิดความรู้สึกอยากที่จะร่วมงานกับองค์กรนั้น ๆ อย่างยาวนาน แต่ถ้าหากบุคลากรไม่เกิดความจงรักภักดีต่อองค์กรจะส่งผลให้ประสิทธิภาพขององค์กรลดลง ผลงานที่ได้ออกมาก็จะไม่มีคุณภาพ ไม่เกิดความตั้งใจในการทำงานและไม่ใช้ความพยายามในการทำงานอย่างสุดความสามารถ ดังนั้นองค์กรจำเป็นต้องสร้างความจงรักภักดีสำหรับบุคลากรต่อองค์กรซึ่งการสร้างให้

บุคลากรมีความจงรักภักดีต่อองค์กรนั้นเป็นสิ่งที่มีความจำเป็นอย่างมาก เพราะว่าในปัจจุบันมีการแข่งขันสูงอาจมีการดึงตัวบุคลากรที่มีประสบการณ์ความรู้ความสามารถที่ดีไปอยู่กับองค์กรอื่นโดยมีผลตอบแทนเข้ามาจูงใจ (กรองกาญจน์ ทองสุข, 2554: 53)

ประสิทธิผลในการทำงานของพนักงาน จัดเป็นองค์ประกอบที่สำคัญอย่างหนึ่งของความ สำเร็จขององค์กร ปัจจัยที่ทำให้เกิดประสิทธิผลในการทำงานนั้น ขึ้นอยู่ กับหลากหลายปัจจัย เช่น ความสามารถในการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน ความรู้ความสามารถ ในการทำงานให้สำเร็จตามที่ได้รับมอบหมาย ระบบการทำงานมีความชัดเจนพนักงานทุกคนเข้าใจ วัตถุประสงค์ขององค์กรและก้าวไปในทางเดียวกัน การสร้างความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างานซึ่งจะส่งผลดีในการช่วยเหลือเกื้อกูลกันในการทำงาน

ปัจจัยทั้งหมดหมดข้างต้นเป็นส่วนหนึ่งในการเสริมสร้างความมั่นคง ก้าวหน้าในการทำงานให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ซึ่งหากองค์กรใดคำนึงถึงความสำคัญต่อปัจจัยดังกล่าว จะทำให้องค์กรเอื้อต่อการปรับตัวต่อสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในปัจจุบัน และสามารถหาแนวทางต่าง ๆ เพื่อเป็นการปรับปรุงประสิทธิผลการทำงานและถูกนำใช้ในการบริหารจัดการ ก็จะทำให้องค์กรนั้นมีความยืดหยุ่นทำให้เกิดผลดีทั้งต่อผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่และผู้ที่บริหารการจัดการ

จากที่มาและความสำคัญดังกล่าว ทำให้ผู้ศึกษาตัดสินใจศึกษาเรื่อง ความจงรักภักดีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน โดยข้อมูลที่ได้รับจากการศึกษาครั้งนี้จะนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิการทำงานของพนักงาน
2. เพื่อศึกษาปัจจัยความจงรักภักดีที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน

สมมติฐานของการวิจัย

1. ปัจจัยทางประชากรศาสตร์ส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน
2. ปัจจัยด้านความจงรักภักดีมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหาการวิจัย

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ดังต่อไปนี้

1. ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ, อายุ, สถานภาพ, ระดับการศึกษา, ระยะเวลาที่ร่วมงานกับบริษัท และตำแหน่งงาน ส่วนปัจจัยด้านความจงรักภักดี ประกอบด้วย ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก, ด้านการรับรู้ และด้านความรู้สึก

2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ประสิทธิภาพในการทำงาน ประกอบด้วย ความถูกต้องในการทำงาน, ด้านการเป้าลุเป้าหมาย และด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า

ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่างการวิจัย

1. ประชากร (Population) กลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานของบริษัท ไทย-สวีดิช แอสเซมบลีย์ จำกัด จำนวนพนักงานทั้งหมด 785 คน (ฝ่ายทรัพยากรบุคคลของบริษัท ไทย-สวีดิช แอสเซมบลีย์ จำกัด ณ วันที่ 1 สิงหาคม 2563) กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยคำนวณจากสูตร Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 0.95 และยอมรับความคลาดเคลื่อนที่ 0.05 สรุปขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้จำนวน 270 คน

2. ขอบเขตด้านพื้นที่การวิจัย โดยพื้นที่การวิจัยครั้งนี้ คือ บริษัท ไทย-สวีดิช แอสเซมบลีย์ จำกัด

3. ขอบเขตด้านระยะเวลาการวิจัย ตั้งแต่วันที่ 21 สิงหาคม 2563 ถึงวันที่ 21 กันยายน 2563 โดยมีระยะเวลารวมประมาณ 1 เดือน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบถึงปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน
2. เพื่อทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างความจงรักภักดีกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน

การทบทวนวรรณกรรม

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความจงรักภักดีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน โดยสรุปนำเสนอสาระสำคัญ ดังนี้

แนวคิดและทฤษฎีด้านประชากรศาสตร์

สำนักงานราชบัณฑิตยสภา (2557) ได้ระบุคำว่าประชากรตรงกับคำภาษาอังกฤษว่า population ซึ่งหมายถึงสิ่งมีชีวิตพวกเดียวกันที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ใดพื้นที่หนึ่ง สิ่งมีชีวิตที่เป็นประชากรจะเป็นคน สัตว์ หรือพืชก็ได้

ฉลองศรี พิมลสมพงศ์ (2548: 22) ได้ให้ความหมายของประชากรศาสตร์ (Demographic Factor) ไว้ว่าคือลักษณะของประชากรประกอบด้วยขนาดของครอบครัว เพศ อายุ การศึกษา ประสบการณ์ เชื้อชาติ สัญชาติ รายได้ อาชีพ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2538: 41-42) ได้กล่าวไว้ว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่ใช้ในการแบ่งส่วนประสมทางการตลาดที่สำคัญ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพครอบครัว ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน โดยลักษณะทางประชากรศาสตร์เป็นลักษณะที่สำคัญต่อการทำธุรกิจ เนื่องจากบุคคลที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่ต่างกันมักจะมีลักษณะทางจิตวิทยาที่ต่างกัน โดยลักษณะทางจิตวิทยาจะช่วยอธิบายเกี่ยวกับความรู้สึกนึกคิดและความรู้สึกของกลุ่มเป้าหมายนั้น ข้อมูลด้านประชากรจะสามารถเข้าถึงและประสิทธิผลต่อการกำหนดตลาดเป้าหมาย

จากที่มีนักวิชาการและผู้เชี่ยวชาญได้ให้ความหมายของลักษณะประชากรศาสตร์สามารถสรุปได้ว่าลักษณะทางประชากรศาสตร์หมายถึงข้อมูลที่เกี่ยวกับตัวบุคคลแต่ละคนประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา

อาชีพ รายได้ สถานภาพ ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่นักการตลาดนำมาพิจารณาในการที่จะแบ่งส่วนการตลาดและทำการตลาดให้เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความจงรักภักดีต่อองค์การ

ขะธิณยา (2545: 20) ได้ให้ความหมายของความจงรักภักดีต่อองค์การ ไว้ว่าบุคคลมีความเต็มใจและอุทิศตัวอย่างมากต่อองค์การ มีความผูกพัน มีความรู้สึกเป็นเจ้าของ มีความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ภูมิใจ และสนับสนุนองค์การ ต่อสู้ปกป้องค์การจากผู้ที่ต่อต้าน ตระหนักถึงด้านดีขององค์การ ละเว้นการกล่าวร้ายแก่องค์การ

Hirschman (1970) กล่าวไว้ว่า ความจงรักภักดีต่อองค์การ (Loyalty in Organization) คือ ความต้องการที่จะอยู่กับองค์การนั้นต่อไป ถึงแม้ว่าผู้นั้นจะมีความขัดแย้งกับสมาชิกภายในองค์การ

Marsh and Mannari (1977 อ้างถึงใน พัชรินทร์, 2545: 22) กล่าวว่า ความจงรักภักดีต่อองค์การมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ ซึ่งความผูกพันต่อองค์การเป็นระดับความมากน้อยของความรู้สึกเป็นเจ้าของหรือความจงรักภักดีที่บุคคลมีต่อองค์การที่ตนทำงานอยู่ เป็นการยอมรับเป้าหมายหลักขององค์การ

จากที่มีนักวิชาการและผู้เชี่ยวชาญได้ให้ความหมายของความจงรักภักดีต่อองค์การสามารถสรุปได้ว่าความจงรักภักดีต่อองค์การคือความผูกพันต่อองค์การ มีความภาคภูมิใจ ภักดี และซื่อสัตย์ต่อองค์การ อุทิศตนเพื่อเป้าหมายขององค์การ และยินดีที่จะปฏิบัติตามความต้องการขององค์การมากกว่าผลประโยชน์ส่วนตน

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน

Yoder (1958) ได้ให้ความหมายของความพึงพอในในการทำงานว่าหมายถึงทัศนคติในเชิงบวกของบุคคลที่มีต่องานและองค์ประกอบต่างๆ ภายในองค์กร เช่น สวัสดิการค่าตอบแทน สภาพแวดล้อมในการทำงาน เป็นต้น ซึ่งจะทำให้บุคคลความเต็มใจที่จะปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นผลดีต่อองค์กรในการบรรลุเป้าหมายที่วางไว้

เรณู สุขฤกษกิจ (2554) อธิบายว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่องานที่ปฏิบัติ ซึ่งเกิดจากการได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งในด้านวัตถุและด้านจิตใจ หากบุคคลมีความพึงพอใจในการทำงานจะเกิดความกระตือรือร้น มีความเต็มใจในการทำงาน และปฏิบัติงานด้วยความมุ่งมั่นทุ่มเท

จากการค้นคว้าเอกสารวิชาการที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการทำงานหมายถึงความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อการปฏิบัติงาน ทั้งในด้านของลักษณะงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน นโยบายของผู้บริหาร ตลอดจนค่าตอบแทนและสวัสดิการที่องค์กรให้แก่พนักงาน หากบุคคลมีความพึงพอใจในการทำงานจะทำให้ส่งผลให้องค์กรประสบผลสำเร็จ

และบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ได้ ในทางตรงกันข้ามหากบุคคลขาดความพึงพอใจในการทำงานหรือมีความพึงพอใจในการทำงานในระดับต่ำจะทำให้การทำงานไม่ประสบผลสำเร็จ และจะทำให้องค์กรเกิดความเสียหายได้ ดังนั้น ความพึงพอใจในการทำงานจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้พนักงานเกิดความผูกพันและจงรักภักดีต่อองค์กร

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน

Gulick (1937) ประสิทธิภาพเป็นเรื่องสำคัญที่สุดของการบริหาร ถ้าผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญมากเท่าใด การบริหารจะบรรลุเป้าหมายได้ดีขึ้น ประสิทธิภาพก็จะมากขึ้น

แนวคิดของปีเตอร์สัน และ โพลวแมน Peterson & Plowman (1953 อ้างถึงใน อรษา โพธิ์ทอง, 2537, หน้า 38) สรุปประสิทธิภาพไว้ 4 ข้อ คือ

1. คุณภาพของงาน (Quality) จะต้องมีคุณภาพสูง คือ ผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่าและมีความพึงพอใจ

2. ปริมาณงาน (Quantity) ปริมาณงานที่ทำได้มีความเหมาะสมตามที่ได้กำหนดไว้ในแผนงานที่องค์กรวางไว้และงานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังขององค์กร

3. เวลา (Time) คือ ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการเหมาะสมกับงานและมีความทันสมัยกันกับสถานการณ์ในปัจจุบัน

4. ค่าใช้จ่าย (Costs) ค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่ใช้ในการดำเนินการทั้งหมดจะต้องมีความเหมาะสมกับงานโดยการค้นหาวิธีการที่จะใช้เงินลงทุนน้อยที่สุด แต่ได้ผลตอบแทนในรูปแบบของ กำไรมากที่สุด

จากการค้นคว้าเอกสารวิชาการที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพในการทำงาน หมายถึงความสามารถในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งให้สำเร็จลุล่วงไปโดยดีที่สุด ซึ่งความหมายของคำว่าโดยดีที่สุดในด้านธุรกิจหมายถึงการให้ได้ผลกำไรสูงสุดแต่ถ้าเป็นการบริหารราชการหมายถึงความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้รับบริการได้สูงสุด

วิธีดำเนินการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและเก็บรวบรวมข้อมูล

1. การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) โดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ (Google Form) แบ่งเป็น 3 ตอน

2. แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ผ่านการตรวจสอบความถูกต้องและความน่าเชื่อถือจากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน แล้วนำแบบสอบถามไปหาค่าความน่าเชื่อถือได้ (reliability) ด้วยวิธีของ Cronbach โดยผลการวิเคราะห์ได้ค่าความน่าเชื่อถือ เท่ากับ 0.97 ถือว่าอยู่ในระดับที่มีความน่าเชื่อถือ

3. ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลในระหว่างวันที่ 21 สิงหาคม 2563 ถึง 21 กันยายน 2563 โดยขอความร่วมมือจากพนักงานของบริษัท ไทย-สวีดิช แอสเซมบลีย์ จำกัด ในการตอบแบบสอบถาม

การจัดทำและวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา ใช้การแจกแจงความถี่แสดงตารางแบบร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติอ้างอิง T-test ใช้ในการทดสอบ เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระที่มีการแบ่งกลุ่มเป็น 2 กลุ่ม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

3. การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติอ้างอิง F-test ใช้ในการทดสอบ เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปรที่มีการแบ่งกลุ่มมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไปและเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีของ LSD ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

4. การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน การหาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (Regression Coefficient) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัวแปร ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลการวิจัย

1. พนักงานที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 53.3 อายุระหว่าง 21-30 ปี จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 40 สถานภาพโสด จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 48.9 การศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 62.2 ร่วมงานกับบริษัท 5-10 ปี จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 39.3 และมีตำแหน่งพนักงานระดับปฏิบัติการ (ประจำ) จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 45.9

2. ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านความจงรักภักดีในการทำงานโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.13) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความรู้สึกมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.14) รองลงมาคือ ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก และด้านการรับรู้ มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.11) ตามลำดับ

3. ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านประสิทธิภาพการทำงาน โดยรวมค่าเฉลี่ยในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.32) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการบรรลุเป้าหมาย มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.30) รองลงมาคือ ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่ามีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.23) และลำดับสุดท้ายคือ ด้านความถูกต้องในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.23) ตามลำดับ

อภิปรายผลการวิจัย

1. ผลจากการวิจัยพบว่า ปัจจัยทางประชากรศาสตร์ส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และตำแหน่งงานมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ด้านเพศมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้นั้น ซึ่งพนักงานส่วนใหญ่ในบริษัท ไทย-สวีดิช แอสเซมบลีย์ จำกัด เป็นเพศชายเนื่องจากบริษัทเป็นผู้ผลิตอุปกรณ์ยานยนต์ซึ่งถือได้ว่าเป็นอุตสาหกรรมหนักงานเหล่านี้จึงเหมาะกับเพศชาย ดังนั้นเพศชายและเพศหญิงจึงมีค่านิยมและทัศนคติต่องานด้านอุตสาหกรรมยานยนต์ที่แตกต่างกัน ส่งผลให้การทำงานของพนักงานที่เป็นเพศชายมีประสิทธิภาพการทำงานดีกว่าเพศหญิง

ด้านอายุมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้นั้น เนื่องจากอายุเป็นสิ่งกำหนดความต้องการในการทำงานของพนักงาน เช่น พนักงานที่มีอายุมากไม่มีแนวคิดเปลี่ยนงานใหม่เนื่องจากส่วนใหญ่การทำงานมีข้อจำกัดเรื่องอายุ และเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานจากตัวพนักงานเอง

ด้านระดับการศึกษามีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้นั้น อาจเนื่องจากพนักงานที่มีการศึกษาที่สูงขึ้น ย่อมมีโอกาสและทางเลือกที่ดีกว่า มีความมั่นใจที่จะตัดสินใจว่าจะคงอยู่กับองค์การต่อไป หรือจะลาออกเพื่อไปปฏิบัติงานกับองค์การอื่น

ด้านตำแหน่งงานมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้นั้น อาจเนื่องมาจากพนักงานที่อยู่ในองค์การเป็นเวลานานมีตำแหน่งหน้าที่การงานที่เจริญก้าวหน้า ไม่อยากจะ เริ่มต้นใหม่กับองค์การใหม่หรือนายจ้างคนใหม่ จึงทำให้มีความรู้สึกจงรักภักดีต่อองค์การ หรือสถาบันที่เป็นจุดเริ่มต้นของการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของ ศิริพร ชื่นแฉ่ง (2553) ได้ทำการศึกษาการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์การของพนักงานบริษัท พีน่าเฮาส์ จำกัด (มหาชน) และพนักงานบริษัท จินตนาอินเตอร์เทรด จำกัด พบว่า 1) ความจงรักภักดีต่อองค์การของพนักงานอยู่ในระดับสูง 2) ระดับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง ส่วนรายด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ ด้านผลลัพธ์ และด้านปฏิสัมพันธ์ อยู่ในระดับสูงทั้ง 3 ด้าน 3) พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ ตำแหน่งงาน ระดับการศึกษา อายุการทำงานแตกต่างกันมีความจงรักภักดีต่อองค์การแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 4) พนักงานที่มีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การแตกต่างกันมีความจงรักภักดีต่อองค์การแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

2. ผลจากการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านความจงรักภักดี ประกอบด้วย ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก ด้านการรับรู้ และ ด้านความรู้สึก มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งพนักงานมีความจงรักภักดีต่อองค์กรในด้านความรู้สึกอยู่ในระดับสูงสุด อาจเนื่องมาจากบริษัท ไทย-สวีดิช แอสเซมบลีย์ จำกัด เป็นองค์กรขนาดกลาง ซึ่งเป็นผู้ผลิตและประกอบยานยนต์มากว่า 40 ปี จากระยะเวลาการก่อตั้งและดำเนินงานทำให้บริษัทมีชื่อเสียงและมีผลประกอบการที่เติบโตอย่างต่อเนื่อง ทำให้พนักงานมีความรู้สึกและผูกพันกับองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับ Marsh and Mannari (1977) กล่าวว่า ความจงรักภักดีต่อองค์การมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ ซึ่งความ

ผูกพันต่อองค์การเป็นระดับความมากน้อยของความรู้สึกเป็นเจ้าของหรือความจงรักภักดีที่บุคคลมีต่อองค์การที่ตนทำงานอยู่ เป็นการยอมรับเป้าหมายหลักขององค์การ รวมทั้งจะต้องมีการประเมินผลองค์การในทางบวกด้วย และยังสอดคล้องกับวิจัยของ ธนัชพร กบิล-ฤทธิวัฒน์ (2557) ศึกษาเรื่องแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อองค์กรของ พนักงานไทยในบริษัทข้ามชาติญี่ปุ่น ผลการวิจัยพบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีแรงจูงใจในด้านผลตอบแทนอยู่ในระดับ ปานกลางโดยแรงจูงใจด้านผลตอบแทนที่เป็นตัวงานอยู่ในระดับมากส่วนแรงจูงใจด้านผลตอบแทนที่เป็น สภาพแวดล้อมในงาน รางวัล และเงินเดือนอยู่เพียงแค่ในระดับปานกลางตามลำดับ พนักงานส่วนใหญ่ที่มีความภักดีต่อองค์กรในระดับปานกลางโดยมีความภักดีต่อองค์กรในทุกด้านระดับปานกลาง ได้แก่ ความรู้สึก ด้านการรับรู้ และด้านพฤติกรรมที่แสดงออกตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ

1. ผู้บริหารฝ่ายปฏิบัติงานต่าง ๆ ควรทำการประชาสัมพันธ์และทำความเข้าใจให้แก่ พนักงานระดับต่าง ๆ ได้ทราบถึงรายละเอียดของการปฏิบัติงานที่ดี ถูกต้อง เหมาะสม และผลกระทบต่อกระบวนการผลิต และผลกระทบต่อลูกค้านั้นมีอะไรบ้าง รวมถึงผู้บริหาร หัวหน้างาน หรือแม้กระทั่งเพื่อนร่วมงาน ควรที่จะรับฟังความคิดเห็นของกันและกัน จะทำให้เกิดความเข้าใจที่ดีขึ้นและเป็นไปในแนวทิศทางเดียวกัน เพื่อจะได้ทำการปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงานให้ได้ตามที่เป้าหมายกำหนดไว้ อีกทั้งยังต้องทำความเข้าใจให้แก่ พนักงานระดับต่าง ๆ ได้ทราบถึงรายละเอียดของต้นทุนการผลิต เนื่องจากผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านประโยชน์ที่หน่วยงานได้รับจากการลดของเสียในกระบวนการผลิต ทำให้ทราบว่า ประโยชน์ที่หน่วยงานได้รับจากการลดของเสียในกระบวนการผลิตโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก แต่ด้านที่มีค่าเฉลี่ยที่ต่ำกว่าทุก ๆ ด้านคือ ด้านต้นทุน นั่นแสดงว่า พนักงานในระดับต่าง ๆ ยังไม่เข้าใจในเรื่องของต้นทุนได้ดีเท่าที่ควร

2. ผู้บริหารในแต่ละฝ่ายปฏิบัติงานของบริษัท ควรมีการปรับปรุง พัฒนาและประเมินผลปัจจัยสนับสนุนในด้านต่าง ๆ อยู่อย่างสม่ำเสมอ เช่น ฝ่ายวิศวกรรมการผลิต ซึ่งเป็นฝ่ายออกแบบการผลิตและวิธีการปฏิบัติงาน จำเป็นต้องมีการศึกษากระบวนการผลิตและทำความเข้าใจกับพนักงานที่ปฏิบัติงาน ณ จุดต่าง ๆ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการเขียนเอกสารวิธีปฏิบัติงานมาตรฐาน (Working Standard) เพื่อทำให้การปฏิบัติงานของพนักงานง่ายขึ้น และลดความเมื่อยล้าส่งผลให้พนักงานมีกำลังใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น รวมถึงฝ่ายซ่อมบำรุง (TPM: Total Productive Maintenance) ควรมีการปรับปรุง พัฒนา ดูแลบำรุงรักษา และประเมินผลประสิทธิภาพของเครื่องจักรที่ใช้งานอยู่อย่างสม่ำเสมอ เพื่อเป็นการลดการจำนวนครั้งที่เครื่องจักรสะดุด ติดขัด ทำให้ประสิทธิภาพของเครื่องจักรเพิ่มขึ้น ส่งผลต่อประสิทธิผลของการผลิตที่จะเพิ่มขึ้นด้วย ทำให้ต้นทุน ด้านเวลาต่อหน่วยลดลง และจะทำให้สามารถผลิตและส่งมอบสินค้าได้ตรงเวลาตามที่กำหนดไว้ เป็นต้น เนื่องจากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าปัจจัยสนับสนุนในทุก ๆ ด้านมีความสัมพันธ์กับประโยชน์ที่หน่วยงานจะได้รับจากการลดของเสียในกระบวนการผลิต

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. การทำวิจัยในครั้งต่อไปควรศึกษาด้วยระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกที่แตกต่างจากรูปแบบเดิม เพื่อให้เกิดความหลากหลายทางข้อมูลสำหรับนำไปวิเคราะห์และสามารถที่จะเจาะลึกถึงปัจจัย ประเด็นปัญหาให้ได้มากยิ่งขึ้นกว่าเดิม

2. ควรมีการศึกษาตัวแปรอื่นๆ เพิ่มเติม ที่อาจมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน เช่น ความผูกพันต่อองค์กร แรงจูงใจในการทำงาน หรือตัวแปรลักษณะงาน ในเรื่องการเลื่อนขั้นตำแหน่งงาน

3. ควรมีการศึกษาปัจจัยอื่นๆที่อาจส่งผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างความจงรักภักดี กับประสิทธิภาพในการทำงาน เช่น ภาวะผู้นำ สภาพแวดล้อมในการทำงานวัฒนธรรมองค์กร เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

ขะธิณยา หล้าสุวงษ์. (2545). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ภาวะผู้นำบารมีของหัวหน้าหอผู้ป่วยความก้าวหน้าในอาชีพ ความจงรักภักดีต่อองค์กรของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลชุมชน. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล, บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ฉลองศรี พิมลสมพงศ์. (2548). การวางแผนและการพัฒนาตลาดการท่องเที่ยว. กรุงเทพฯ : คณะมนุษยศาสตร์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ธนัชพร กบิลฤทธิวัฒน์. (2557). *แรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อองค์กรของพนักงานไทยในบริษัทข้ามชาติญี่ปุ่น.* สารนิพนธ์การบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการบัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

พัชรินทร์ รอดยันตร์. (2545). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล การเพิ่มคุณค่าในงานกับความจงรักภักดีต่อองค์การของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลสังกัดกระทรวงกลาโหม.วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการพยาบาล, บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ศิริพร ชื่นแฉ่ง. (2553). *การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์การของพนักงาน.* สารนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2538). พฤติกรรมผู้บริโภค.กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2550). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ บริษัท ธีระฟิล์ม และไซเท็ก จำกัด.

Hirschman, A. O. (1970). *Exit voice and loyalty*. New York: Harvard University.

Yoder, D. (1953). *Handbook of personnel management and labor relation*. New York: McGraw-Hill