

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานเทศบาลนครเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานเทศบาลนครเชียงใหม่ ผู้ศึกษาสามารถสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาโดยใช้แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร มาใช้ในการศึกษา โดยทำการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพัน 3 ด้าน คือ ความมั่นใจในการทำงาน (Self Efficacy) การให้ความสำคัญต่อประชาชน (Customer Orientation) และวัฒนธรรมในการให้บริการ (Service Climate)

ระเบียบวิธีการศึกษา ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาแบ่งเป็น 2 ส่วนคือ ข้อมูลทุติยภูมิ ได้จากการศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร บทความ หนังสือ งานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง และข้อมูลออนไลน์ทางอินเทอร์เน็ต และอินเทอร์เน็ต และข้อมูลปฐมภูมิ เป็นข้อมูลที่ได้จากการใช้แบบสอบถาม แบบตอบด้วยตนเอง (Self-Administered Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยทำการเก็บข้อมูลจากพนักงานที่ปฏิบัติงาน ณ เทศบาลนครเชียงใหม่ มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 240 คน ข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์ โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าแจกแจงแบบที (T-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of Variance : ANOVA)

และการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดย Linear Regression โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS 11.5 for Windows ในการวิเคราะห์

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานเทศบาลนครเชียงใหม่ ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 60.8 มีอายุระหว่าง 25-31 ปี และอายุระหว่าง 39-45 ปีจำนวนเท่ากันคือ ร้อยละ 22.9 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 53.8 มีอายุการทำงานระหว่าง 1-5 ปีขึ้นไปร้อยละ 25.0 มีตำแหน่งพนักงานเทศบาล ร้อยละ 31.3 และมีอัตราเงินระหว่าง 10,000-20,000 บาท ร้อยละ 37.9

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นต่อองค์การของพนักงานเทศบาลนครเชียงใหม่

แบบสอบถามที่ใช้เป็นการสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน โดยใช้คำถามในการวัดสเกลทัศนคติ หรือ Likert Scale โดยแบ่งความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การออกเป็น 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความมั่นใจในการทำงาน ด้านการให้ความสำคัญต่อประชาชน และด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ และได้ทำการวัดระดับความผูกพันในองค์ประกอบของความผูกพัน 3 องค์ประกอบ คือ ความกระฉับกระเฉง (Vigor) การเสียสละ (Dedication) และความมุ่งมั่น (Absorption) นำไปสู่ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานและองค์ประกอบของความผูกพัน โดยเมื่อรวบรวมข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว ผู้ศึกษาได้ทำการคำนวณหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้ง 3 ด้าน โดยใช้วิธีการ Reliability Analysis พบว่าค่าความเชื่อมั่นของปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การทั้ง 3 ด้านมีค่าความน่าเชื่อถือ (Alpha α) อยู่ที่ 0.835, 0.911 และ 0.903 ตามลำดับ ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.80 แสดงว่าแบบสอบถามทั้ง 3 ด้านมีค่าความน่าเชื่อถืออยู่ในเกณฑ์ดีมาก สามารถยอมรับได้ และค่าความน่าเชื่อถือขององค์ประกอบความผูกพัน มีค่า 0.830, 0.861 และ 0.814 ตามลำดับ แสดงว่าแบบสอบถามเกี่ยวกับองค์ประกอบความผูกพันทั้ง 3 องค์ประกอบ มีค่าความน่าเชื่อถืออยู่ในเกณฑ์ดีมาก สามารถยอมรับได้

ตอนที่ 2.1 ระดับความคิดเห็นต่อองค์การของพนักงาน ในแต่ละปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน

ผลการศึกษาค้นคว้าความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์การ 2 ด้านได้แก่ ด้านความมั่นใจในการทำงาน และ ด้านการให้ความสำคัญต่อประชาชน โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย ส่วนด้านวัฒนธรรมในการให้บริการประชาชน โดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ในด้านความมั่นใจในการทำงาน

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ในด้านความมั่นใจในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย โดยมีความเห็นต่อปัจจัยย่อยในระดับเห็นด้วย ได้แก่ ประสบการณ์การทำงานและความสำเร็จในการทำงานที่ผ่านมาของพนักงานเพิ่มความมั่นใจให้พนักงานในการทำงานให้กับเทศบาลนครเชียงใหม่ ได้อย่างเต็มที่ การทำงานอยู่ในระดับที่ดี ภายใต้ขอบเขตความสามารถ มั่นใจในความสามารถของตนเองในการทำงานได้เป็นอย่างดี ไม่เคยมีปัญหาในการปรับตัวกับการทำงานในเทศบาลนครเชียงใหม่ หากกล่าวอย่างมืออาชีพ พนักงานพึงพอใจในงานของตัวเองที่เป็นไปตามความคาดหวัง และ มีความรู้ด้านเทคนิค ที่จำเป็นต้องใช้ในการทำงานอย่างครบถ้วน

ส่วนปัจจัยย่อยในระดับค่อนข้างเห็นด้วย ได้แก่ ฉันรู้สึกมั่นใจว่าทักษะและความสามารถของฉันเทียบเท่ากับหรือมากกว่าความสามารถของเพื่อนร่วมงาน ฉันสามารถทำงานที่ท้าทายมากกว่างานที่ฉันกำลังทำในปัจจุบันและฉันรู้สึกว่า ฉันมีคุณสมบัติเกินกว่าตำแหน่งที่ฉันได้รับในปัจจุบัน ฉันรู้สึกว่า ฉันมีคุณสมบัติเกินกว่าตำแหน่งที่ฉันได้รับในปัจจุบัน ฉันรู้สึกมั่นใจว่าทักษะและความสามารถของฉันเทียบเท่ากับหรือมากกว่าความสามารถของเพื่อนร่วมงาน และ ฉันสามารถทำงานที่ท้าทายมากกว่างานที่ฉันกำลังทำในปัจจุบัน

2. ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ในด้านการให้ความสำคัญต่อประชาชน

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในด้านการให้ความสำคัญต่อประชาชน โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย โดยมีความคิดเห็นทุกปัจจัยย่อยในระดับเห็นด้วย ได้แก่ การยิ้มให้กับประชาชนทุกคนเป็นเรื่องง่ายสำหรับฉัน การบรรลุวัตถุประสงค์ของฉันคือการทำให้ประชาชนพึงพอใจ ฉันรู้สึกพึงพอใจที่ทำให้ประชาชนมีความสุข ฉันมีความสุขที่ได้ให้บริการประชาชน ฉันพยายามช่วยให้ประชาชนประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย การเข้าอกเข้าใจประชาชนเป็นเรื่องปกติสำหรับฉัน ฉันมีความสุขในการตอบสนองต่อข้อเรียกร้องของประชาชนอย่างทันที่ ความสนใจสูงสุดของประชาชนอยู่ในใจฉันเสมอ ฉันชอบช่วยแก้ปัญหาให้ประชาชน และ ฉันชอบให้ประชาชนพูดคุยเกี่ยวกับความต้องการของเขาให้ฉันฟัง

3. ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ในด้านวัฒนธรรมในการให้บริการประชาชน

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ในด้านวัฒนธรรมในการให้บริการประชาชน โดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย โดยมีความคิดเห็นต่อปัจจัยย่อยในระดับเห็นด้วย คือ เมื่อพนักงานทำงานและให้บริการ ได้อย่างยอดเยี่ยมจะได้รับการยกย่องและได้รับรางวัล ส่วนความคิดเห็นต่อปัจจัยย่อยในระดับค่อนข้างเห็นด้วย ได้แก่ พนักงานในที่ทำกรของท่านมีความรู้ในงาน และมีทักษะในการทำงานและให้บริการ ได้อย่างมีคุณภาพ เทศบาลมีการตรวจสอบมาตรฐานการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ โดยรวมแล้วคุณภาพการบริการของที่ทำกรท่านอยู่ในระดับยอดเยี่ยม พนักงานทุกคนมีความรู้ความเข้าใจในมาตรฐานการให้บริการเป็นอย่างดี ผู้บริหารแสดงความห่วงใยอย่างจริงจังในการบริการประชาชน โดยการปฏิบัติเป็นแบบอย่างด้วยตัวเอง และ เทศบาลมีการจัดเตรียมเครื่องมือ เทคโนโลยี และความช่วยเหลืออื่นๆ ที่เหมาะสมสำหรับพนักงานในการทำงานและให้บริการ

ตอนที่ 2.2 ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

ผลการเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระด้านข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน ตำแหน่ง และเงินเดือน กับตัวแปรตามซึ่งได้แก่ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านความมั่นใจในการทำงาน ด้านการให้ความสำคัญต่อประชาชน และด้านวัฒนธรรมในการให้บริการประชาชน เพื่อต้องการทราบว่าตัวแปรอิสระแต่ละตัวมีความสัมพันธ์กับปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันหรือไม่พบว่า

1. ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายและเพศหญิงมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันในด้านการให้ความสำคัญต่อประชาชนและด้านวัฒนธรรมการให้บริการประชาชน ส่วนด้านความมั่นใจในการทำงาน ทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันของพนักงานบริษัท เทศบาลนครเชียงใหม่

2. ผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่มอายุมีความคิดเห็นต่อองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กรทุกด้านไม่แตกต่างกัน โดยมีความคิดเห็นอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วยแสดงว่า อายุของพนักงานไม่มีอิทธิพลต่อระดับความคิดเห็นต่อองค์กรของพนักงานเทศบาลนครเชียงใหม่

3. ผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่มการศึกษามีความคิดเห็นต่อองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กรทุกด้านไม่แตกต่างกัน แม้ว่าระดับความคิดเห็นของพนักงานในด้านความมั่นใจในการ

ทำงานในระดับการศึกษา ม.3 – ม.6 และระดับการศึกษาปวส.หรืออนุปริญญา อยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย ส่วนระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไปอยู่ในระดับเห็นด้วย และด้านวัฒนธรรมการให้บริการประชาชนอยู่ในระดับการศึกษา ม.3 – ม.6 มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยส่วนระดับการศึกษาปวสหรืออนุปริญญาและระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไปอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วยก็ตาม แสดงว่า การศึกษาของพนักงานไม่มีอิทธิพลต่อระดับความคิดเห็นในปัจจุบันทุกด้าน ต่อองค์การของพนักงานเทศบาลนครเชียงใหม่

4. ผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่มอายุการทำงานมีความคิดเห็นต่อองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การทุก ด้านไม่แตกต่างกัน โดยมีความคิดเห็นอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย แสดงว่าอายุการทำงานของพนักงานไม่มีอิทธิพลต่อระดับความคิดเห็นต่อองค์การของพนักงานเทศบาลนครเชียงใหม่

5. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อองค์การในด้านความมั่นใจในการทำงานแตกต่างกัน ส่วนด้านการให้ความสำคัญต่อประชาชนและด้านวัฒนธรรมการให้บริการประชาชน พนักงานเทศบาลนครเชียงใหม่ที่ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นทุกกลุ่มตำแหน่ง ไม่แตกต่าง

6. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอัตราเงินเดือนแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อองค์การในด้านความมั่นใจในการทำงานแตกต่างกัน ส่วนด้านการให้ความสำคัญต่อประชาชนและด้านวัฒนธรรมการให้บริการประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นทุกกลุ่มตำแหน่ง ไม่แตกต่างกันของพนักงานเทศบาลนครเชียงใหม่

ตอนที่ 2.3 ระดับความผูกพันต่อองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การ

ผลการศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์ประกอบความผูกพันทั้ง 3 ด้านของพนักงานเทศบาลนครเชียงใหม่ มีดังนี้

1. องค์ประกอบความผูกพันด้านความกระฉับกระเฉง (Vigor) ประกอบด้วยคำถาม 6 ข้อ ได้แก่

- ในที่ทำงาน ฉันรู้สึกมีพลังเต็มที่ในการทำงาน
- ฉันรู้สึกมีความชำนาญและเชี่ยวชาญในงานของฉัน
- เมื่อฉันตื่นขึ้นมาในตอนเช้า ฉันรู้สึกอยากไปทำงาน
- ฉันสามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่องเป็นระยะเวลาานาน
- ฉันสามารถปรับอารมณ์ให้สนุกกับการทำงานของฉันได้เป็นอย่างดี
- ในการทำงาน ฉันมีความมุ่งมั่นเสมอ แม้งานบางอย่างจะไม่ราบรื่นก็ตาม

จากการวิเคราะห์องค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานด้านความกระฉับกระเฉง(Vigor) พบว่า พนักงานมีความผูกพันด้านความกระฉับกระเฉงอยู่ในระดับสูงและจากปัจจัยความผูกพันแต่ละข้อ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความผูกพันอยู่ในระดับสูงทั้งหมด

จากผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า พนักงานผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวม เป็นพนักงานที่มีความผูกพันด้านความกระฉับกระเฉงในระดับสูง หมายถึง พนักงานมีพลังงานและพลังใจสูงมาก ในขณะที่ทำงาน มีความเต็มใจที่จะตั้งใจทำงาน ไม่ท้อแท้ต่ออุปสรรคได้ง่าย และสามารถเผชิญหน้ากับงานยากลำบากได้ ส่งผลให้งานที่ทำงานนั้นสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

2. องค์ประกอบความผูกพันด้านการเสียสละ(Dedication) ประกอบด้วยคำถาม 5 ข้อ ได้แก่

- ฉันพบว่า งานที่ฉันทำเป็นสิ่งที่มีความหมายและมีเป้าหมายชัดเจน
- ฉันมีความกระตือรือร้นในการทำงาน
- งานของฉันสร้างแรงบันดาลใจให้ฉัน
- ฉันภูมิใจในงานที่ฉันทำ
- ฉันพบว่างานที่ฉันทำอยู่เป็นสิ่งที่ท้าทายสำหรับฉันเป็นอย่างมาก

จากการวิเคราะห์องค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานด้านการเสียสละ(Dedication) พบว่า พนักงานมีความผูกพันด้านการเสียสละอยู่ในระดับสูง และจากปัจจัยความผูกพันแต่ละข้อ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความผูกพันอยู่ในระดับสูงทั้งหมด

จากผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า พนักงานผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวม เป็นพนักงานที่มีความผูกพันด้านการเสียสละในระดับสูง หมายถึง พนักงานมีความผูกพันกับงานของตนเองมาก มีประสบการณ์ความรู้สึกว่างานที่ทำนั้นเป็นสิ่งสำคัญ มีความศรัทธา ความภูมิใจในงานที่ทำ คิดว่างานที่ทำนั้นเป็นสิ่งท้าทายและเป็นแรงบันดาลใจให้กับตนเอง ทำให้ไม่เบื่อหน่ายกับการทำงานและไม่ท้อแท้ในงานของตนเอง

3. องค์ประกอบความผูกพันด้านความมุ่งมั่น(Absorption) ประกอบด้วยคำถาม 5 ข้อ ได้แก่

- ขณะที่ฉันทำงาน ฉันรู้สึกที่เวลาผ่านไปอย่างรวดเร็ว
- เมื่อนั้นทำงาน ฉันลืมเรื่องทุกอย่างที่อยู่รอบตัว
- ฉันรู้สึกมีความสุข เมื่อนั้นทำงานอย่างตั้งใจ
- ฉันจดจ่ออยู่กับงานของฉัน
- ฉันรู้สึกตื่นเต้นทุกครั้งเมื่อนั้นทำงาน
- การดึงความสนใจของฉันออกจากงานเป็นเรื่องยาก

จากการวิเคราะห์ห้วงค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานด้านความมุ่งมั่น (Absorption) พบว่า พนักงานมีความผูกพันด้านความมุ่งมั่นอยู่ในระดับสูง และจากปัจจัยความผูกพันแต่ละข้อ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความผูกพันอยู่ในระดับสูงทั้งหมด

จากผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า พนักงานผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวม เป็นพนักงานที่มีความผูกพันด้านความมุ่งมั่นในระดับสูง นั้นหมายถึง อารมณ์ความรู้สึกของพนักงานนั้นยังคงจดจ่ออยู่กับงาน มีความสุขในขณะที่ทำงานทำให้เขารู้สึกว่าเวลาในการทำงานผ่านไปอย่างรวดเร็ว และยากที่จะละทิ้งงานที่กำลังทำอยู่นั้นออกไป

ตอนที่ 2.4 ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

ผลการเปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กรระหว่างตัวแปรอิสระด้านปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน ตำแหน่ง และเงินเดือน กับตัวแปรตาม ซึ่งได้แก่ องค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กรทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านความกระฉับกระเฉง ด้านการเสียสละ และด้านความมุ่งมั่น ได้ผลการศึกษา ดังนี้

1. พนักงานทั้งเพศชายและเพศหญิง โดยรวมมีระดับความผูกพันต่อองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กรทั้ง 3 ด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่า ปัจจัยด้านเพศไม่มีผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานทั้ง 3 องค์ประกอบและทั้งเพศชายและเพศหญิงมีระดับความผูกพันอยู่ในระดับสูง

2. พนักงานแต่ละกลุ่มอายุ โดยรวมมีระดับความผูกพันต่อองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กรทั้ง 3 ด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่า ปัจจัยด้านอายุไม่มีผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานทั้ง 3 องค์ประกอบ และทุกกลุ่มอายุมีระดับความผูกพันอยู่ในระดับสูง

3. พนักงานทุกกลุ่มระดับการศึกษา โดยรวมมีระดับความผูกพันต่อองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กรทั้ง 3 ด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่า ปัจจัยด้านระดับการศึกษาไม่มีผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานทั้ง 3 องค์ประกอบ โดยองค์ประกอบความผูกพันด้านความกระฉับกระเฉงและด้านความมุ่งมั่นทุกกลุ่มระดับการศึกษาอยู่ในระดับสูง ส่วนด้านการเสียสละพบว่า ระดับการศึกษาม.3-ม.6 มีระดับความผูกพันในระดับสูงมาก ส่วนระดับการศึกษาปวส.หรืออนุปริญญาและระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไปมีระดับความผูกพันในระดับสูง

4. พนักงานทุกกลุ่มอายุการทำงาน โดยรวมมีระดับความผูกพันต่อองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กรทั้ง 3 ด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่า ปัจจัยด้านอายุการ

ทำงานไม่มีผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานทั้ง 3 องค์กรประกอบและทุกกลุ่มอายุการทำงานมีระดับความผูกพันอยู่ในระดับสูง

5. พนักงานทุกระดับตำแหน่งงาน โดยรวมมีระดับความผูกพันต่อองค์กรประกอบความผูกพันต่อองค์การด้านการเสียดสละและด้านความมุ่งมั่นไม่แตกต่างกัน ส่วนองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์การด้านความกระฉับกระเฉงมีระดับความผูกพันแตกต่างกัน

6. พนักงานทุกกลุ่มรายได้โดยรวมมีระดับความผูกพันต่อองค์กรประกอบความผูกพันต่อองค์การทั้งด้านด้านการเสียดสละไม่แตกต่างกันส่วน ด้านความกระฉับกระเฉง และ ด้านความมุ่งมั่นมีองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์การ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ส่วนที่ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การในด้านต่าง ๆ และองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน

ผลการหาความสัมพันธ์ พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ความมั่นใจในการทำงาน (Self Efficacy) การให้ความสำคัญต่อประชาชน (Customer Orientation) และวัฒนธรรมในการให้บริการประชาชน (Service Climate) มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์การทั้ง 3 ด้าน ดังนี้

1. องค์ประกอบความผูกพันด้านความกระฉับกระเฉง (Vigor)

ผลการหาความสัมพันธ์ พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ความมั่นใจในการทำงาน การให้ความสำคัญต่อประชาชน และวัฒนธรรมในการให้บริการประชาชน มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์การด้านความกระฉับกระเฉง โดยมีค่าความสัมพันธ์(R) เท่ากับ 0.814 ซึ่งระดับความผูกพันต่อองค์การด้านความกระฉับกระเฉงจะผันแปรตามปัจจัยทั้ง 3 ด้าน คิดเป็นร้อยละ 66.20 ส่วนที่เหลืออีกร้อยละ 33.80 เป็นผลมาจากปัจจัยในเรื่องอื่น ๆ แสดงว่าค่าที่ได้จากการทำนายด้วยสมการเส้นตรงจะใกล้เคียงกับระดับความผูกพันด้านความกระฉับกระเฉงของพนักงานได้ และทั้ง 3 ปัจจัยสามารถทำนายองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์การด้านความกระฉับกระเฉงของพนักงานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับต่ำกว่า 0.05 โดยปัจจัยด้านการให้ความสำคัญต่อประชาชนสามารถทำนายระดับความผูกพันในภาพรวมได้มากที่สุด

(B = 0.577)

2. องค์ประกอบความผูกพันด้านการเสียสละ (Dedication)

ผลการหาความสัมพันธ์ พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ความมุ่งมั่นในการทำงาน การให้ความสำคัญต่อประชาชน และวัฒนธรรมในการให้บริการประชาชน มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์การด้านการเสียสละ โดยมีค่าความสัมพันธ์(R) เท่ากับ 0.759 ซึ่งระดับความผูกพันต่อองค์การด้านการเสียสละ จะผันแปรตามปัจจัยทั้ง 3 ด้าน คิดเป็นร้อยละ 57.50 ส่วนที่เหลืออีกร้อยละ 42.50 เป็นผลมาจากปัจจัยในเรื่องอื่น ๆ แสดงว่าค่าที่ได้จากการทำนายด้วยสมการเส้นตรงจะใกล้เคียงกับระดับความผูกพันด้านความกระตือรือร้นของพนักงานได้ และทั้ง 3 ปัจจัยสามารถทำนายองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์การด้านการเสียสละของพนักงานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับต่ำกว่า 0.05 โดยปัจจัยด้านการให้ความสำคัญต่อประชาชนสามารถทำนายระดับความผูกพันในภาพรวมได้มากที่สุด ($B = 0.592$)

3. องค์ประกอบความผูกพันด้านความมุ่งมั่น (Absorption)

ผลการหาความสัมพันธ์ พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ความมุ่งมั่นในการทำงาน การให้ความสำคัญต่อประชาชน และวัฒนธรรมในการให้บริการประชาชน มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์การด้านความมุ่งมั่น โดยมีค่าความสัมพันธ์(R) เท่ากับ 0.701 ซึ่งระดับความผูกพันต่อองค์การด้านความมุ่งมั่น จะผันแปรตามปัจจัยทั้ง 3 ด้าน คิดเป็นร้อยละ 49.10 ส่วนที่เหลืออีกร้อยละ 50.90 เป็นผลมาจากปัจจัยในเรื่องอื่น ๆ แสดงว่าค่าที่ได้จากการทำนายด้วยสมการเส้นตรงจะใกล้เคียงกับระดับความผูกพันด้านความกระตือรือร้นของพนักงานได้ และทั้ง 3 ปัจจัยสามารถทำนายองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์การด้านความมุ่งมั่นของพนักงานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับต่ำกว่า 0.05 โดยปัจจัยด้านการให้ความสำคัญต่อประชาชนสามารถทำนายระดับความผูกพันในภาพรวมได้มากที่สุด ($B = 0.472$)

4. องค์ประกอบความผูกพันทั้งสามด้าน

ผลการหาความสัมพันธ์ พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพัน ได้แก่ ความมุ่งมั่นในการทำงาน การให้ความสำคัญต่อประชาชน และวัฒนธรรมในการให้บริการประชาชน ทั้ง 3 ด้าน มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานเทศบาลนครเชียงใหม่ ทั้งนี้ ปัจจัยด้านการให้ความสำคัญต่อประชาชนมีผลต่อองค์ประกอบความผูกพันทั้งสามด้าน คือ ความกระตือรือร้น การเสียสละ และความมุ่งมั่น มากที่สุด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ ความกระตือรือร้น ($B = 0.577$) การเสียสละ ($B = 0.592$) และความมุ่งมั่น ($B = 0.472$)

ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่แสดงในคำถามปลายเปิด

ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์การของตนเอง พบว่า พนักงานต้องการเงินพิเศษเพิ่มเติมหรือต้องการสวัสดิการที่มากกว่านี้ ทั้งในเรื่องของค่าตอบแทนในการทำงานล่วงเวลา การประกันอุบัติเหตุหรือค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลที่นอกเหนือจากประกันสังคม พนักงานต้องการให้ปรับเปลี่ยนอุปกรณ์การทำงานให้ทันสมัยรวมทั้งจัดเตรียมอุปกรณ์สำรองไว้ในกรณีที่อุปกรณ์หลักเกิดชำรุดเสียหาย เพื่อที่จะสามารถบริการประชาชนได้รวดเร็วยิ่งขึ้น นอกจากนี้พนักงานยังต้องการให้ทางเทศบาลมีการจัดอบรมความรู้ใหม่ๆหรือทักษะต่างๆที่สามารถนำมาปรับใช้ในการทำงานได้ เพื่อที่พนักงานจะสามารถนำทักษะความรู้ที่ได้รับประกอบกับอุปกรณ์ที่ทันสมัยมาปรับปรุงใช้ในการทำงานเพื่อให้บริการประชาชนได้อย่างรวดเร็วและประทับใจ

5.2 อภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์การของพนักงานเทศบาลนครเชียงใหม่พบว่า มีประเด็นที่สำคัญหลายประเด็นที่สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน

จากการพิจารณาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การแล้ว พบว่า ปัจจัยด้านความมั่นใจในการทำงานของพนักงาน และ ด้านการให้ความสำคัญต่อประชาชน เทศบาลนครเชียงใหม่มีความเห็น อยู่ในระดับเห็นด้วย ในขณะที่อีกด้านคือ ด้านวัฒนธรรมการให้บริการประชาชน มีความเห็นอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย นั่นหมายความว่า พนักงานในองค์การนี้ทำงานโดยมุ่งให้ความสำคัญกับการให้บริการประชาชนและการรับรู้ว่าคุณมีความสามารถในการทำงานอยู่ในระดับใดมากที่สุด และมากกว่าการรับรู้ว่าคุณวัฒนธรรมในการให้บริการประชาชนของคุณดีหรือไม่ พนักงานให้ความสำคัญกับการให้บริการมาก รู้สึกพึงพอใจที่ทำให้ลูกค้ามีความสุข เป็นไปตามที่ D.Todd Donovan (2001) กล่าวว่า เมื่อพนักงานให้ความสำคัญในการบริการประชาชนแล้วลูกค้าพอใจ พนักงานก็จะมีความรู้สึกดี รู้สึกพอใจด้วย และจะส่งผลให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์การในที่สุด

เมื่อพิจารณาปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน ตำแหน่ง และ อัตราเงินเดือน พบว่า ตำแหน่งการทำงานและอัตราเงินเดือน มีผลต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันด้านความมั่นใจในการทำงาน สอดคล้องกับแนวความคิดของ Bandura(1977) ที่กล่าวว่า ปัจจัยส่วนบุคคลมีผลต่อการแสดงพฤติกรรมของมนุษย์ และปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้ความสามารถของตนเอง มีอยู่ 4 ปัจจัย สองในสี่นั้นก็คือ ประสบการณ์ตรง และประสบการณ์จากต้นแบบ ซึ่งเมื่อมีระดับการ

เรียนรู้สูงขึ้น ย่อมส่งผลให้บุคคลนั้นมีโอกาสดำเนินการได้รับประสบการณ์ทั้งจากตัวบุคคลนั่นเองและ ประสบการณ์ผู้อื่นมาก ทำให้สามารถรับรู้ความสามารถของตนเองสูงตามไปด้วยนั่นเอง ซึ่งในที่นี้ คือ ความมั่นใจในการทำงานนั่นเอง

2. ระดับความผูกพันในแต่ละองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน

จากการพิจารณาองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์การของพนักงานเทศบาลนครเชียงใหม่ทั้ง 3 ด้าน คือ ความกระฉับกระเฉง(Vigor) การเสียสละ(Dedication) และความมุ่งมั่น(Absorption) พนักงานเทศบาลนครเชียงใหม่มีความผูกพันในแต่ละองค์ประกอบ อยู่ในระดับสูงทั้ง 3 ด้าน นั้นหมายความว่า พนักงานเทศบาลนครเชียงใหม่ ที่ตอบแบบสอบถามเหล่านี้ มีความผูกพันต่อ องค์การอยู่ในระดับสูง ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Basikin(2007) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความกระฉับกระเฉง การเสียสละ และความมุ่งมั่น : ความผูกพันในงานของอาจารย์สอนภาษาอังกฤษใน โรงเรียนมัธยมประเทศอินโดนีเซีย แล้วพบว่า องค์ประกอบความผูกพันทั้ง 3 องค์ประกอบของ อาจารย์สอนภาษาอังกฤษนั้นอยู่ในระดับสูงทั้งหมด แต่ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ Ronald C. Gorter et al (2007) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความผูกพันและสภาพแวดล้อมของงานในอาชีพหมอฟัน แล้วพบว่ามียังองค์ประกอบความผูกพันเพียง 2 องค์ประกอบที่อยู่ในระดับสูง นั่นคือ องค์ประกอบ ความผูกพันด้านการเสียสละและความมุ่งมั่นเท่านั้น ส่วนองค์ประกอบความผูกพันด้านความ กระฉับกระเฉงอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน ตำแหน่ง และ อัตราเงินเดือน พบว่า ตำแหน่งการทำงานและอัตราเงินเดือน มีผลต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพัน ด้านความมั่นใจในการทำงาน ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ Basikin(2007) ที่ได้ทำการศึกษา เรื่อง ความกระฉับกระเฉง การเสียสละ และความมุ่งมั่น : ความผูกพันในงานของอาจารย์สอน ภาษาอังกฤษใน โรงเรียนมัธยมประเทศอินโดนีเซีย แล้วพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา ประสบการณ์การทำงาน สถานะการทำงาน สถานที่ทำงาน และถิ่นที่อยู่ ส่งผลต่อความ ผูกพันในงานของอาจารย์ไม่แตกต่างการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่กลับสอดคล้องกับการศึกษา ของ Ronald C. Gorter et al (2007) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความผูกพันและสภาพแวดล้อมของงาน ในอาชีพหมอฟัน ซึ่งพบว่า อายุมีผลต่อระดับความผูกพันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ รวมทั้ง สอดคล้องกับการศึกษาของ เบญจมาภรณ์ นวลิมปี (2546) ที่ทำการศึกษารื่อง ความผูกพันของ พนักงานต่อองค์การ : กรณีศึกษา ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาสมุทรสงคราม และ สาขาสมุทรสาคร ซึ่งพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และอัตรา เงินเดือน มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันขององค์การ

3. ความสัมพันธ์ของความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันกับองค์กรประกอบความผูกพันต่อองค์กร

จากการศึกษาพบว่า พนักงานเทศบาลนครเชียงใหม่ มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงาน ด้านการให้ความสำคัญต่อการบริการมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความมั่นใจในการทำงาน และ ด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ ตามลำดับ และเมื่อทำการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้น คือ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันทั้ง 3 ด้าน กับตัวแปรตาม คือ องค์กรประกอบความผูกพันในแต่ละด้าน(ด้านความกระฉับกระเฉง ด้านการเสียดสี และด้านความมุ่งมั่น) พบว่ามีความสัมพันธ์ในเชิงบวกต่อกัน โดยปัจจัยด้านการให้ความสำคัญต่อการบริการมีอิทธิพลต่อองค์กรประกอบความผูกพันทั้ง 3 ด้านมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ และ ด้านความมั่นใจในการทำงาน ตามลำดับ และปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันทั้ง 3 ด้านนั้นมีอิทธิพลต่อองค์กรประกอบความผูกพันด้านความกระฉับกระเฉงมากที่สุด(ร้อยละ 81.40) รองลงมาคือ ด้านการเสียดสี(ร้อยละ 75.90) และสุดท้ายคือด้านความมุ่งมั่น (ร้อยละ 70.10) ซึ่งโดยรวมแล้วถือว่าปัจจัยทั้ง 3 ด้านนั้น ส่งผลต่อองค์กรประกอบความผูกพันอยู่ในระดับสูง สอดคล้องกับการศึกษาของ สายพิณ สว่างจิต (2548) ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน : กรณีศึกษา บริษัท มหาพันธ์ไฟเบอร์ซีเมนต์ จำกัด (มหาชน) ที่พบว่าบรรยากาศในการทำงาน(วัฒนธรรมในการให้บริการ) มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก

5.3 ข้อค้นพบ

จากการศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานเทศบาลนครเชียงใหม่ ผู้ศึกษาได้ค้นพบประเด็น ดังต่อไปนี้

1. พนักงานเทศบาลนครเชียงใหม่ เพศชายและเพศหญิงมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันด้านการให้ความสำคัญต่อประชาชนและด้านวัฒนธรรมการให้บริการประชาชน โดยด้านการให้ความสำคัญต่อประชาชนเพศชายมีระดับการให้ความสำคัญต่อประชาชนในระดับเห็นด้วย มากกว่าเพศหญิง ด้านวัฒนธรรมการให้บริการประชาชนเพศชายมีระดับความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย มากกว่าเพศหญิงที่มีความคิดเห็นในระดับค่อนข้างเห็นด้วย อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

2. พนักงานเทศบาลนครเชียงใหม่ ผู้ที่มีตำแหน่งงานในระดับหัวหน้า มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันด้านความมั่นใจในการทำงานมากกว่าผู้ที่มีตำแหน่งงานในระดับพนักงานระดับปฏิบัติการและลูกจ้าง อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

3. พนักงานเทศบาลนครเชียงใหม่ที่มีเงินเดือนไม่เกิน 10,000 บาท มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันด้านความมั่นใจในการทำงานน้อยกว่า พนักงานที่มีเงินเดือนระหว่าง 10,001-30,000 บาทกับ พนักงานที่มีเงินเดือน 30,000 บาท ขึ้นไปอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

4. พนักงานเทศบาลนครเชียงใหม่มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันด้านการให้ความสำคัญต่อการให้บริการประชาชนมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 5.70

5. ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย ตำแหน่งงาน และอัตราเงินเดือน มีอิทธิพลต่อระดับความคิดเห็นต่อองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การ ด้านความมั่นใจในการทำงานของพนักงานเทศบาลนครเชียงใหม่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5. ปัจจัยด้านการให้ความสำคัญต่อลูกค้า ส่งผลต่อองค์ประกอบความผูกพันทั้ง 3 ด้าน (ความกระฉับกระเฉง, การเสียสละ, ความมุ่งมั่น) มากที่สุด ($B = 0.577, 0.592, 0.4725$ ตามลำดับ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 รองลงมาคือปัจจัยด้านความมั่นใจในการทำงาน ($B = 0.182, 0.200, 0.198$ ตามลำดับ) และปัจจัยที่ส่งผลต่อองค์ประกอบความผูกพันน้อยที่สุดคือ ปัจจัยด้านวัฒนธรรมการให้บริการ ($B = 0.190, 0.141, 0.132$ ตามลำดับ) โดยทั้ง 3 ปัจจัยส่งผลในทางบวกต่อองค์ประกอบความผูกพันทั้ง 3 ด้าน มากกว่าครึ่งหนึ่งของปัจจัยทั้งหมด

5.4 ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

จากการศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานเทศบาลนครเชียงใหม่ ผู้ศึกษาใคร่ขอเสนอความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อเทศบาลนครเชียงใหม่ ในการสร้างความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน ในแต่ละประเด็นดังนี้

1. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันด้านความมั่นใจในการทำงาน

ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อความมั่นใจในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย แต่เมื่อพิจารณาในปัจจัยย่อยพบว่า พนักงานรู้สึกว่าเขามีคุณสมบัติเกินกว่าตำแหน่งที่เขาได้รับในปัจจุบัน พนักงานรู้สึกมั่นใจว่าทักษะและความสามารถของเขาเทียบเท่าหรือมากกว่าความสามารถของเพื่อนร่วมงาน และพนักงานสามารถทำงานที่ท้าทายมากกว่างานที่กำลังทำในปัจจุบัน อยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย แสดงว่า พนักงานไม่ค่อยมั่นใจในความสามารถและทักษะของตนเอง ดังนั้น จึงควรเปิดโอกาสให้พนักงานทุกระดับได้พัฒนาความสามารถของตนเอง ด้วยการให้อำนาจในการตัดสินใจภายในขอบข่ายความรับผิดชอบของพนักงาน มอบหมายงานที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถให้พนักงานได้ร่วมคิดและร่วมรับผิดชอบมากยิ่งขึ้น เพื่อเพิ่มระดับ

ความมั่นใจในการทำงาน พร้อมทั้งเปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความสามารถ ทำให้เกิดความท้าทายในงานมากยิ่งขึ้น พร้อมทั้งจัดอบรม สัมมนา สม่่าเสมอ เพื่อเพิ่มพูนทักษะ และความรู้ใหม่ๆ

2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันด้านการให้ความสำคัญต่อประชาชน

ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการให้ความสำคัญต่อประชาชน โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย และเมื่อพิจารณาในปัจจัยย่อยทุกปัจจัยย่อยอยู่ในระดับเห็นด้วยทั้งหมด แสดงให้เห็นว่า พนักงานมีการปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชน เป็นเพราะพนักงานมีความเต็มใจในการให้บริการประชาชนและได้พูดคุยกับประชาชนที่มารับบริการ ทำให้เกิดปฏิสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพนักงานและประชาชน ซึ่งสามารถเป็นแรงจูงใจให้กับพนักงานเทศบาลนครเชียงใหม่อีกด้วย ดังนั้นเพื่อให้เกิดผลที่ดีต่อความผูกพันของพนักงานให้คงเดิมหรือมากขึ้นกว่าเดิม จึงควรที่จะส่งเสริมให้พนักงานเล็งเห็นความสำคัญของการช่วยเหลือ เอาใจใส่ประชาชนมากยิ่งขึ้น ผู้บริหารควรจะมีการมอบรางวัลหรือยกย่องการทำงานของพนักงานที่ให้ความสำคัญต่อประชาชน เช่น มอบรางวัลพนักงานดีเด่นในด้านการให้ความสำคัญกับประชาชน หรือแม้กระทั่งการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือน โดยให้การประเมินด้านนี้เป็นองค์ประกอบในการพิจารณาด้วย

3. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ

ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อวัฒนธรรมในการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย เมื่อพิจารณาในปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยย่อยที่อยู่ในระดับเห็นด้วยมีอยู่เพียงปัจจัยเดียว นั่นคือ เมื่อพนักงานบริการได้อย่างยอดเยี่ยมจะได้รับการยกย่องและได้รับรางวัล นอกจากนี้ปัจจัยย่อยในด้านอื่นๆ พนักงานมีระดับความคิดเห็นในระดับค่อนข้างเห็นด้วยซึ่งพนักงานรู้สึกว่ เทคโนโลยีหรือเครื่องมือที่ใช้ในการทำงานและความช่วยเหลืออื่นๆ ที่เหมาะสมสำหรับพนักงานในการทำงานและให้บริการนั้นยังคงล้ำสมัยจนส่งผลให้เกิดปัญหาในการทำงาน และอาจมองว่าไม่เพียงพอต่อความต้องการ ดังนั้นสิ่งที่อาจแก้ไขได้คือ เทศบาลนครเชียงใหม่ ควรที่จะมีการสอบถามเรื่องเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการทำงานการว่าเพียงพอ หรือเหมาะสมกับการทำงานนั้นๆ หรือไม่ และควรสำรวจตรวจสอบอยู่เสมอด้วยว่าอุปกรณ์ที่มีอยู่นั้นชำรุดเสียหายหรือไม่อย่างไร ซึ่งจะทำให้การทำงานของพนักงานมีความสุข ทำให้พนักงานทำงานได้อย่างมีความสุขเกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงาน วัฒนธรรมในการทำงานก็จะดียิ่งขึ้น และส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในที่สุด นอกจากนี้พนักงานเทศบาลนครเชียงใหม่ยังต้องการยกระดับมาตรฐานความรู้ความฉลาดของตนเองและเพื่อนร่วมงาน ให้ได้รับข่าวสารและความรู้ที่ทันสมัยที่จะสามารถบริการประชาชนได้ทันทั่วทั้งที่ ดังนั้นเทศบาลนครเชียงใหม่ควรจัดให้มีการอบรมทักษะหรือความรู้

ต่างๆ ให้กับพนักงานอย่างทั่วถึง เพื่อที่จะให้พนักงานสามารถนำมาปรับปรุงใช้ในการทำงานเพื่อประชาชนได้ดียิ่งขึ้น

4. องค์กรประกอบความผูกพันต่อองค์กร

เมื่อพิจารณาผลการศึกษาระดับองค์กรประกอบความผูกพันต่อองค์กรทั้ง 3 ด้านแล้ว พบว่า องค์กรประกอบความผูกพันด้านความมุ่งมั่นมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่ำสุด ถึงแม้ว่าองค์กรประกอบความผูกพันทั้ง 3 ด้านจะมีค่าความผูกพันอยู่ในระดับสูงก็ตาม และเมื่อพิจารณาองค์ประกอบย่อยของด้านความมุ่งมั่นแล้วพบว่า องค์ประกอบย่อยที่ได้คะแนนน้อยที่สุด คือ ฉันรู้สึกตื่นเต้นทุกครั้งเมื่อฉันทำงาน แสดงให้เห็นว่า พนักงานยังขาดความมุ่งมั่น ขาดแรงจูงใจในการให้บริการประชาชน นั่นอาจเป็นเพราะพนักงานรู้สึกซ้ำซาก จำเจ กับงานที่ทำอยู่เป็นประจำ เทศบาลนครเชียงใหม่ ควรจัดให้มีแรงจูงใจให้กับพนักงานเพื่อสร้างความกระตือรือร้นในการให้บริการประชาชน อาจจะเป็นจัดของรางวัลสำหรับพนักงานที่สามารถบริการให้ความประทับใจกับประชาชน ซึ่งอาจจะเป็นแรงกระตุ้นสามารถให้พนักงานมีแรงใจเพื่อรับใช้ประชาชนได้อย่างดีเยี่ยม

5. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

จากคำถามปลายเปิดที่ให้โอกาสพนักงานได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับเทศบาลนครเชียงใหม่ ซึ่งอาจส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรนั้น ผู้ศึกษาสามารถรวบรวมความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในประเด็นต่าง ๆ โดยใคร่ขอนำเสนอมาเพื่อพิจารณาใช้ประโยชน์ในการพัฒนาความผูกพันต่อองค์กรให้เกิดผลที่มากขึ้น ดังต่อไปนี้

1. เรื่องเงินเพิ่มพิเศษหรือสวัสดิการของพนักงาน ควรจะมีค่าล่วงเวลาทำงานในกรณีที่พนักงานต้องทำงานที่นอกเหนือจากเวลาปกติ และทางเทศบาลนครเชียงใหม่ควรจะมีสวัสดิการเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลหรือสวัสดิการช่วยเหลือพนักงานที่เกิดอุบัติเหตุที่นอกเหนือจากประกันสังคมให้กับพนักงาน

2. อุปกรณ์การทำงาน ทางเทศบาลนครเชียงใหม่ควรจัดให้มีการปรับปรุงพัฒนา ด้านอุปกรณ์ในการทำงาน ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย ควรจัดให้มีอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ให้เพียงพอต่อการใช้งาน เนื่องจากมีประชาชนเข้ามาใช้บริการจากเทศบาลเป็นจำนวนมาก ดังนั้นเพื่อให้เกิดความรวดเร็วและประทับใจในการบริการ ทางเทศบาลควรจัดหาอุปกรณ์การทำงานให้ครบถ้วน

3. จังหวัดเชียงใหม่ถือว่าเป็นจังหวัดที่มีประชาชนอาศัยอยู่เป็นจำนวนมากจังหวัดหนึ่งในประเทศไทย ในแต่ละวันจะมีประชาชนเข้ามาเทศบาลเพื่อขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่เทศบาลเป็นจำนวนมาก การทำงานของเจ้าหน้าที่ก็เป็นงานที่ทำเป็นประจำทุกวันดังนั้นเพื่อที่จะเพิ่มแรงจูงใจ

ในการทำงานของพนักงาน ทางเทศบาลควรจัดให้ที่ของรางวัลหรือของขวัญให้กับพนักงานที่ตั้งใจให้บริการประชาชน หรืออาจสร้างแรงกระตุ้นโดยการจัดสัมมนาหรืออบรมความรู้ใหม่ให้กับพนักงานเพื่อที่จะสามารถนำมาปรับปรุงกระบวนการทำงานของพนักงานในปัจจุบัน ซึ่งจะสามารถส่งผลกระทบต่อความผูกพันที่ดีขององค์การของพนักงานเทศบาลนครเชียงใหม่



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved