



ความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์และความผูกพันในองค์กรของบุคลากรสำนักงานเทศบาลนครยะลา

The Relationship between Human Resource Management Process and the Organizational Commitment of Personnel in Yala Municipal Office

อริสรา ยาการิยา^{1*}, ไพรัช ดาหามิต², นูรอินฟา หะมะ³ และอิสัยส มะแก็ง⁴

Arisra Yakariya^{1*}, Fairat Dahamit², Nurainfa Hama³ and Isayas Makeng⁴

^{1,2,3} นักศึกษาปริญญาตรี, หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์, คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

^{1,2,3} Bachelor student, Public Administration Program, Faculty of Humanities and Social Sciences, Yala Rajabhat University

⁴ อาจารย์, หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์, คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

⁴ Lecturer, Public Administration Program, Faculty of Humanities and Social Sciences, Yala Rajabhat University

*Corresponding author, E-mail: 406307002@yru.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์และความผูกพันในองค์กรของบุคลากรสำนักงานเทศบาลนครยะลา มีวัตถุประสงค์ดังนี้คือ 1) ศึกษาระดับกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของบุคลากรสำนักงานเทศบาลนครยะลา 2) ศึกษาระดับความผูกพันในองค์กรของบุคลากรสำนักงานเทศบาลนครยะลา และ 3) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์และความผูกพันในองค์กรของบุคลากรสำนักงานเทศบาลนครยะลา ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรในสำนักงานเทศบาลนครยะลา จำนวน 1,260 คน โดยมีกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 304 คน ได้มาจากการหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Taro Yamane และใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติสำหรับการทดสอบสมมติฐานใช้สถิติการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหพันธ์แบบเพียร์สัน

จากการศึกษาพบว่า 1) ระดับกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานเทศบาลนครยะลา อยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการคัดเลือกอยู่ในลำดับสูงสุด ด้านค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์อยู่ในลำดับที่สอง ด้านการฝึกอบรมและพัฒนาอยู่ในลำดับที่ 3 และด้านการประเมินผลปฏิบัติงานอยู่ในระดับสุดท้าย 2) ระดับความผูกพันในองค์กรของบุคลากรเทศบาลนครยะลา อยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า



ความผูกพันด้านจิตใจอยู่ในลำดับสูงสุด ความผูกพันด้านบรรทัดฐานอยู่ในลำดับที่สอง และความผูกพันด้านการคงอยู่ อยู่ในระดับสุดท้าย 3) การทดสอบสมมติฐานพบว่ากระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานเทศบาลนครยะลา มีความสัมพันธ์กับผูกพันองค์กรของบุคลากรสำนักงานเทศบาลนครยะลา
คำสำคัญ: การจัดการทรัพยากรมนุษย์, ความผูกพัน, องค์กร

Abstract

This research on The Relationship between Human Resource Management Process and the Organizational Commitment of Personnel in Yala Municipal Office aims to study 1-the level of human resource management process of personnel in Yala Municipal Office 2) to study the level of organizational commitment of personnel in Yala Municipal Office and 3) To find the relationship between human resource management process and the organizational commitment of personnel in Yala Municipal Office. The population used in this study includes 1,260 people in the area of Yala Municipal Office. A total of 304 people were obtained from the sample population according to Taro Yamane's formula and stratified random sampling was used. The research tools were questionnaire and interview form. Furthermore, the statistics used to analyze the data were descriptive statistics including percentage, frequency, arithmetic mean, standard deviation and statistics for hypothesis testing using Pearson's correlation coefficient statistics (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient).

The study found that 1) the level of human resource management process of the Yala Municipal Office was at a high level with an average value of 4.07, when considering each aspect, it was found that the selection aspect was in the highest level. The second aspect was the compensation and benefits. The third aspect was training and development, and the performance evaluation aspect was at the last level. 2) The level of organizational commitment of personnel in Yala Municipal Office was at a high level with an average of 4.06, when considering each aspect, it was found that psychological commitment was in the highest level, the second was normative commitment, and the last level was persistence commitment and 3) The hypothesis testing found that the human resource management process of Yala Municipal Office had a relationship with organizational commitment of personnel in Yala Municipal Office.

Keywords: Human Resource Management, Commitment, Organizational



บทนำ

แม้ปัจจุบันนี้จะมีเทคโนโลยีที่ก้าวหน้าสามารถตอบสนองและอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานอย่างรวดเร็วก็ตาม แต่ทรัพยากรบุคคลก็ยังคงมีความจำเป็นอยู่เหมือนเดิม เพราะคนเป็นผู้ควบคุมประสิทธิภาพการทำงานของเทคโนโลยีอีกชั้นหนึ่ง ดังนั้น การบริหารทรัพยากรมนุษย์มีความสำคัญมากต่อความสำเร็จขององค์กร เนื่องจากมนุษย์เป็นตัวจักรที่ขับเคลื่อนองค์กรไปสู่ความสำเร็จ รุ่งเรือง ความมั่งคั่ง ความมีเสถียรภาพและความยั่งยืน องค์กรใดมีทรัพยากรมนุษย์ที่เต็มเปี่ยมด้วยความรู้ ความสามารถ ความเชี่ยวชาญ และทักษะการทำงานเป็นเลิศ องค์กรนั้นย่อมมีแต่ความสำเร็จก้าวหน้า

Channarong (2008) และกัลยารัตน์ ชีระชนชัยกุล (2557) กล่าวว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์เป็น กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการจัดการบุคคลตั้งแต่การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ การวิเคราะห์งานการรับสมัคร การสรรหา การคัดเลือก การสัมภาษณ์ การบรรจุแต่งตั้ง การอบรมและการพัฒนา การประเมินผล การปฏิบัติงาน การจ่ายค่าตอบแทน ผลประโยชน์และสวัสดิการ จนกระทั่งการดำรงรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพให้คงอยู่ในองค์กร ผู้บริหารจะต้องให้ความสำคัญกับทรัพยากรมนุษย์เพราะทรัพยากรมนุษย์เป็นทรัพย์สินทางปัญญาขององค์กร ความรู้ ความสามารถพิเศษ และความเชี่ยวชาญ ของบุคลากรในองค์กร ถือได้ว่าเป็นทรัพย์สินทางปัญญาที่มีค่าและประเมินค่ามิได้ ดังที่ จารุณันท์ อธิธาวัชกุล (2553) กล่าวว่า มนุษย์เป็นทรัพย์สินทางปัญญาที่สำคัญที่สุดขององค์กร ซึ่งจะช่วยนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ เป็นปัจจัยที่สร้างความแตกต่างและความเป็นเลิศให้กับองค์กรในการแข่งขัน ดังนั้น องค์กรจึงต้องมีกระบวนการสรรหาทรัพยากรมนุษย์เพื่อให้ได้คนที่มีคุณภาพ มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ และทักษะการปฏิบัติงานที่องค์กรต้องการและเปิดโอกาสให้บุคลากรได้แสดงความรู้ ความสามารถ และศักยภาพอย่างเต็มที่ มีการให้ผลประโยชน์ สวัสดิการและค่าตอบแทนที่เพียงพอเพื่อให้บุคลากรมีความผูกพันและความภักดีต่อองค์กร

สิ่งที่องค์กรต้องให้ความสำคัญกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ก็คือ การปลูกฝังหรือสร้างจิตสำนึกให้บุคลากรภายในองค์กรเกิดความพึงพอใจ ความผูกพัน ความซื่อสัตย์ และจงรักภักดีที่จะร่วมมือและปฏิบัติงานให้กับองค์กรตลอดไป โดยองค์กรจะต้องใส่ใจดูแลรักษาความก้าวหน้าในอาชีพการงานให้กับบุคลากร อันจะส่งผลให้บุคลากรมีความมุ่งมั่นที่จะสร้างชื่อเสียงและสร้างความสำเร็จให้กับองค์กรโดยไม่เห็นแก่ความเหน็ดเหนื่อยและยากลำบาก แต่การที่องค์กรจะคาดหวังและมุ่งผลให้บุคลากรภายในองค์กรปฏิบัติเช่นนั้นได้ จำเป็นอย่างยิ่งที่ องค์กรจะต้องอาศัยปัจจัยต่างๆ เป็นแรงเสริม เพื่อกระตุ้นและคอยผลักดันให้บุคลากรเกิดความผูกพันต่อองค์กร (วิลาวรรณ รพีพิศาล, 2549)

องค์กรภาครัฐอาจมีข้อแตกต่างไปจากองค์กรธุรกิจทั่วไป เพราะองค์กรภาครัฐไม่ได้มีจุดประสงค์หลักในการแสวงหากำไร แต่ดำเนินกิจการเพื่อสนองนโยบายหลักของภาครัฐ หรือภาคสาธารณะอื่นๆ องค์กรภาครัฐ ไม่ว่าจะเป็นกระทรวง ทบวง กรม รัฐวิสาหกิจ หรือหน่วยงานราชการในจังหวัดต่างๆ ถือ



เป็นองค์กรที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ ตลอดจนจัดบริการสาธารณะให้กับประชาชนในประเทศให้มีความกินดีอยู่ดี และช่วยแก้ไขปัญหาของประชาชนในประเทศ

จากเหตุผลข้างต้นที่บ่งบอกว่าการบริหารทรัพยากรมนุษย์สามารถสร้างความผูกพันในองค์กรให้กับบุคลากรได้ ซึ่งเมื่อบุคลากรเกิดความผูกพันในองค์กรก็พร้อมที่จะทุ่มเทแรงกายแรงใจในการทำงานทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพ ทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารทรัพยากรมนุษย์กับความผูกพันในองค์กร โดยผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาในหน่วยงานภาครัฐ ก็คือ เทศบาลนครยะลา เนื่องจากผู้วิจัยศึกษาอยู่ในหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์ ซึ่งมีความเกี่ยวข้องโดยตรงกับการบริหารงานภาครัฐ โดยการวิจัยนี้จะทำให้ทราบระดับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ รวมถึงระดับความผูกพันในองค์กรของบุคลากรในเทศบาลนครยะลาว่าอยู่ในระดับใด ทราบความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารทรัพยากรมนุษย์กับความผูกพันในองค์กร และท้ายที่สุดจะได้แนวทางในการสร้างความผูกพันในองค์กรให้กับบุคลากรสำนักงานเทศบาลนครยะลา

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของเทศบาลนครยะลา จังหวัดยะลา
2. เพื่อศึกษาระดับความผูกพันของบุคลากรเทศบาลนครยะลา จังหวัดยะลา
3. เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์และความผูกพันในองค์กรของบุคลากรสำนักงานเทศบาลนครยะลา

แนวคิด ทฤษฎี กรอบแนวคิด

1. ความสำคัญของการบริหารทรัพยากรมนุษย์

มอนดี, โนว์ และพีรีโมซ์ (Mandy, Noe, & Peneaux, 1999:5 อ้างถึงใน ปิยาพร ห่องแสง, 2555) กล่าวว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management) หมายถึง การปฏิบัติและนโยบายในการใช้ทรัพยากรมนุษย์ของธุรกิจเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร หรือเป็นกิจกรรมการออกแบบเพื่อสร้างความร่วมมือกับทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร กิจกรรมทรัพยากรมนุษย์มีดังนี้

- 1) ด้านการคัดเลือก หมายถึง กระบวนการคัดเลือกบุคคลที่เหมาะสมที่สุดสำหรับองค์กรและเหมาะสมกับตำแหน่งที่ต้องการโดยคัดเลือกจากกลุ่มผู้สมัคร
- 2) การฝึกอบรมและพัฒนา หมายถึง กระบวนการพัฒนาพนักงานให้มีความรู้ ความชำนาญ และทักษะที่จำเป็นสำหรับงาน มีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร เพื่อเพิ่มความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในด้านการปฏิบัติงาน
- 3) การประเมินผลการปฏิบัติงาน หมายถึง กระบวนการประเมินพนักงาน โดยการวัดและเปรียบเทียบกบมาตรฐานที่กำหนดไว้ และการติดต่อสื่อสารกลับไปยังพนักงาน เป็นกิจกรรมระหว่างผู้บริหารโดยตรงและพนักงาน



4) ค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์หมายถึง รางวัลที่พนักงานได้รับในการแลกเปลี่ยนกับงาน ได้แก่ค่าจ้าง เงินเดือน โบนัส สิ่งจูงใจ รวมถึงสิทธิประโยชน์อื่น ๆ เพื่อเป็นรางวัลเพิ่มจากการจ้างงานและตำแหน่งภายในองค์กร

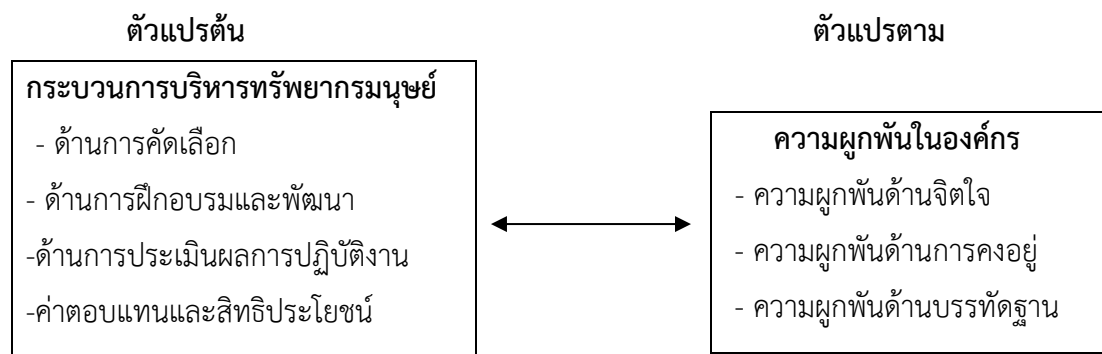
2. แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

Allen & Myer (1990: 18 อ้างถึงใน ศรีณย์ พิมพ์ทอง, 2557) ได้กล่าวไว้ว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึงทัศนคติที่สะท้อนความเกี่ยวข้องระหว่างบุคคลกับองค์กร ซึ่งตัวพนักงานมีความยินดีและเต็มใจที่จะมีส่วนร่วมเป็นสมาชิกรวมถึงการยอมรับเป้าหมายและคุณค่าขององค์กรและยินดีที่จะปฏิบัติงานในองค์กรให้บรรลุเป้าหมายนั้นตลอดจนปฏิบัติงานของตนอย่างเต็มความรู้ความสามารถโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ขององค์กรเป็นสำคัญและไม่เต็มใจที่จะจากองค์กรไป ความผูกพันของบุคลากรจึงถือเป็นปัจจัยหนึ่งที่ได้มีการนำมาเชื่อมโยงกับการประเมินพฤติกรรมของบุคลากร โดยเฉพาะอย่างยิ่งอัตราการเปลี่ยนและออกจากงานเพราะบุคลากรที่มีความผูกพันสูงมีแนวโน้มที่จะปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรนานกว่าและทำงานอย่างเต็มความรู้ความสามารถมากกว่า

- 1) ความผูกพันด้านจิตใจ หมายถึง ความรู้สึกยึดมั่นกับองค์กร โดยรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียว และปรารถนาที่จะเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร
- 2) ความผูกพันด้านการคงอยู่ หมายถึง ความต้องการที่จะอยู่กับองค์กรต่อไป ซึ่งเกิดจากการประเมินและเปรียบเทียบผลประโยชน์ที่ได้รับจากการคงสภาพไว้และผลประโยชน์ที่จะต้องสูญเสียหากลาออกไป
- 3) ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน หมายถึง ความรู้สึกว่าการคงอยู่เพื่อเป็นสมาชิกขององค์กรเป็นสิ่งที่เหมาะสมและควรทำ ซึ่งเกิดจากค่านิยมส่วนบุคคล

กรอบแนวคิด

งานวิจัยชิ้นนี้มุ่งศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการ การจัดการทรัพยากรมนุษย์กับความผูกพันในองค์กรของเจ้าหน้าที่ (กรณีศึกษา เทศบาลนครยะลา จังหวัดยะลา) โดยใช้กรอบวิจัย



ภาพประกอบที่ 1 กรอบแนวคิด



วิธีดำเนินการวิจัย

1. การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Method) โดยการวิจัยเชิงปริมาณมีเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม เพื่อสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ และความผูกพันในองค์กรของบุคลากร ซึ่งการวิจัยเชิงคุณภาพจะใช้การศึกษาข้อมูลจากเอกสารที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับแนวคิดการจัดการทรัพยากรมนุษย์ แนวคิดที่เกี่ยวกับความผูกพันในองค์กร การสัมภาษณ์เชิงลึกของพนักงานเทศบาลนครยะลากระบวนการทรัพยากรมนุษย์ และความผูกพันในองค์กรในทัศนคติของบุคลากร

2. กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือ บุคลากรในสำนักงานเทศบาลนครยะลา จำนวนประชากรทั้งสิ้น 304 คน โดยใช้วิธีการหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างตามสูตร ของ Taro Yamane และสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling)

3. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ

3.1 แบบสอบถาม ซึ่งแบ่งได้ทั้งหมด 4 ส่วน โดยคำถามส่วนที่ 2 และ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็น โดยใช้เกณฑ์การให้คะแนนแบบมาตราส่วนประมาณค่า ตามวิธีของ ลิเกิร์ต (Likert Scale) ผู้วิจัยจึงได้กำหนดมาตราส่วนประมาณค่าของแบบสอบถามเป็น 5 ลำดับ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง เห็นด้วยในระดับต่ำมาก

ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง เห็นด้วยในระดับต่ำ

ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง เห็นด้วยในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง เห็นด้วยในระดับสูง

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง เห็นด้วยในระดับสูงมาก

3.2 แบบสัมภาษณ์ ผู้วิจัยใช้แบบสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพเพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยแบบสัมภาษณ์มีโครงสร้างและเนื้อหา ดังนี้ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ ส่วนที่ 2 กระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์มีวิธีการอย่างไร ส่วนที่ 3 ความผูกพันในองค์กรของบุคลากรในขณะนี้ มีสถานการณ์อย่างไร

4. การทดสอบเครื่องมือ ผู้วิจัยมีวิธีการทดสอบเครื่องมือ ดังนี้

4.1 แบบสอบถาม ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วเสนออาจารย์ที่ปรึกษา และผู้ทรงคุณวุฒิ ตรวจสอบแก้ไขเพื่อความถูกต้องและตรงตามเนื้อหา (Content validity) นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out) เพื่อหาความเชื่อมั่นกับประชากร ที่มีใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน แล้วนำมาคำนวณหาค่าความเชื่อมั่นโดยวิธีหาสัมประสิทธิ์แอลฟา (alpha coefficient) โดย ครอนบาค ซึ่งได้ค่า ดังนี้ แบบสอบถามเกี่ยวกับกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α) = .760 และสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันของบุคลากร มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α) = .734 ซึ่งถือว่ามีค่าความเชื่อมั่นอยู่ในระดับสูง



4.2 แบบสัมภาษณ์ ผู้วิจัยนำข้อคำถามในการสัมภาษณ์เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาและผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน เพื่อทำการตรวจสอบหาความเที่ยงตรงของเนื้อหาและความเที่ยงตรงของแบบสัมภาษณ์และปรับปรุงแก้ไขอีกครั้งก่อนนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

5. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

5.1 ข้อมูลเชิงปริมาณ ผู้วิจัยเลือกใช้สถิติ ดังนี้ 1) สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) 2) สถิติการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) สำหรับค่านัยสำคัญทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในครั้งนี้ กำหนดไว้ที่ระดับ 0.05

5.2 ข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอุปนัยหรือเชิงตรรก (inductive analysis) ซึ่งเป็นการตีความสร้างข้อสรุปข้อมูลจากการสัมภาษณ์ที่ได้ทำการบันทึกไว้

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์และความผูกพันของบุคลากรสำนักงานเทศบาลนครยะลา ผลการวิจัยมีดังนี้

1. ระดับกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของบุคลากรสำนักงานเทศบาลนครยะลา

จังหวัดยะลา

ตารางที่ 1 ผลการวิจัยระดับกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของบุคลากรสำนักงานเทศบาลนครยะลา จังหวัดยะลา

กระบวนการบริหารทรัพยากร มนุษย์ของบุคลากรสำนักงาน เทศบาลนครยะลา จังหวัดยะลา	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ด้านการคัดเลือก	4.21	.650	สูงสุด
ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา	4.01	.758	สูง
ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน	3.98	.604	สูง
ด้านค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์	4.08	.607	สูง
กระบวนการบริหารทรัพยากร มนุษย์ของบุคลากรสำนักงาน เทศบาลนครยะลา จังหวัดยะลา รวมทุกด้าน	4.07	.434	สูง



จากตารางที่ 1 ผลการวิจัยระดับกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์พบว่ากระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานเทศบาลนครยะลา อยู่ในระดับสูง โดยมีค่า \bar{X} เท่ากับ 4.07 และค่า S.D. เท่ากับ .434 โดยด้านการคัดเลือก อยู่ในลำดับสูงสุด โดยมีค่า \bar{X} เท่ากับ 4.21 และค่า S.D. .650 อยู่ในลำดับที่สอง โดยด้านการฝึกอบรมและพัฒนา โดยมีค่า \bar{X} เท่ากับ 4.01 และมีค่า S.D. .758 และด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน อยู่ในลำดับที่สาม โดยมีค่า \bar{X} เท่ากับ 3.98 และมีค่า S.D. .604 อยู่ในลำดับสุดท้ายโดยมีค่า \bar{X} เท่ากับ 4.08 และมีค่า S.D. .607

2. ระดับความผูกพันในองค์กรของบุคลากรสำนักงานเทศบาลนครยะลา จังหวัดยะลา
ตารางที่ 2 ผลการวิจัยระดับความผูกพันของบุคลากรสำนักงานเทศบาลนครยะลา จังหวัดยะลา

ความผูกพันของบุคลากร สำนักงานเทศบาลนครยะลา จังหวัดยะลา	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ความผูกพันด้านจิตใจ	4.05	.642	สูง
ความผูกพันด้านการคงอยู่	4.09	.643	สูง
ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน	4.04	.674	สูง
ระดับความผูกพันของบุคลากร สำนักงานเทศบาลนครยะลา จังหวัดยะลา รวมทุกด้าน	4.06	.500	สูง

จากตารางที่ 2 ผลการวิจัยระดับความผูกพันในองค์กรของบุคลากรสำนักงานเทศบาลนครยะลา พบว่าความผูกพันองค์กรของบุคลากรสำนักงานเทศบาลนครยะลาอยู่ในระดับสูง โดยมีค่า \bar{X} เท่ากับ 4.06 และมีค่า S.D. เท่ากับ .500 โดยความผูกพันด้านการคงอยู่ อยู่ในลำดับสูงสุด โดยมีค่า \bar{X} เท่ากับ 4.09 และมีค่า S.D. เท่ากับ .643 ความผูกพันจิตใจ อยู่ในลำดับที่สอง โดยมีค่า \bar{X} เท่ากับ 4.05 และมีค่า S.D. เท่ากับ .642 ด้านความผูกพันด้านบรรทัดฐานอยู่ในลำดับสุดท้าย โดยมีค่า \bar{X} เท่ากับ 4.04 และมีค่า S.D. เท่ากับ .674



3. การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์และความผูกพันในองค์กรของบุคลากรสำนักงานเทศบาลนครยะลา

ตารางที่ 3 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์กับความผูกพันในองค์กรของบุคลากรสำนักงานเทศบาลนครยะลา

ความผูกพันของบุคลากร	กระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์กับความผูกพันของบุคลากร		
	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	P - value	ระดับความสัมพันธ์
	.549**	.000	ปานกลาง

จากตารางที่ 3 แสดงให้เห็นว่ากระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์มีความสัมพันธ์กับความผูกพันของบุคลากร โดยมีระดับความสัมพันธ์อยู่ที่ระดับปานกลาง ($r=.549$) อย่างมีนัยสำคัญที่ .05 เมื่อแยกเป็นรายด้านจะได้ผลดังนี้

สรุปอภิปรายผล

การวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์และความผูกพันในองค์กรของบุคลากรสำนักงานเทศบาลนครยะลา สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. กระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของบุคลากรสำนักงานเทศบาลนครยะลา จังหวัดยะลา

ด้านการคัดเลือก องค์กรมีเกณฑ์มาตรฐานในการคัดเลือกบุคลากรที่มีความเหมาะสมตามตำแหน่งที่รับโดยองค์กรมีวิธีการคัดเลือกหลากหลายวิธี ซึ่งสามารถตรวจสอบผู้สมัครที่มีความสามารถตรงกับความต้องการขององค์กรได้และมีกระบวนการคัดเลือกในองค์กร และสามารถระบุผู้สมัครที่มีความพร้อมในการปฏิบัติงานและเติบโตไปพร้อมกับองค์กรได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พนิดา บุญธรรม (2559 : 144) ศึกษาเรื่อง การจัดการทรัพยากรมนุษย์และความสมดุลชีวิตกับงานที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันในองค์กร พบว่า ด้านการคัดเลือก ต้องได้บุคลากรที่มีคุณภาพ เหมาะสมกับตำแหน่ง วิธีการคัดเลือกสามารถตรวจสอบได้

ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา องค์กรให้การฝึกอบรมและพัฒนาพนักงานเพื่อเพิ่มพูนความรู้ ทักษะและประสบการณ์ด้วยความต่อเนื่อง โดยมีองค์กรจัดกิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ตอบสนองแผนการพัฒนาร่วมบุคคล แผนการพัฒนางาน และแผนการพัฒนางานองค์กรที่ทำให้องค์กรมีการฝึกอบรมและพัฒนาโดยการให้ลงมือปฏิบัติ สามารถเข้าใจขั้นตอนการทำงานมากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พนิดา บุญธรรม (2559 : 144) ศึกษาเรื่อง การจัดการทรัพยากรมนุษย์และความสมดุลชีวิตกับงานที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันในองค์กร พบว่า ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา ควรมีความ



สม่ำเสมอต่อเนื่อง สามารถตอบสนองแผนการพัฒนส่วนบุคคล แผนการพัฒนางาน และแผนการพัฒนาองค์กร

ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน กระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์กรมีความเหมาะสม ยุติธรรม โปร่งใส สามารถตรวจสอบภายในองค์กรมีการกำหนดหลักเกณฑ์ในการประเมินผลที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน ซึ่งมีเกณฑ์ที่เหมาะสมในการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งหรือเพิ่มค่าตอบแทนในแก่บุคลากร โดยมีการประเมินผลปฏิบัติงานในองค์กรทำให้ทราบแนวทางในการพัฒนาตนเองเพื่อการปฏิบัติงานที่ดีขึ้นในอนาคต ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พนิดา บุญธรรม (2559 : 144) ศึกษาเรื่อง การจัดการทรัพยากรมนุษย์และความสมดุลชีวิตกับงานที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันในองค์กร พบว่า ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน ควรมีความเหมาะสม ยุติธรรม โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ มีหลักเกณฑ์การประเมินที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน และเสมอภาค

ด้านค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ องค์กรมีมาตรฐานที่เหมาะสมในการกำหนดและจ่ายค่าตอบแทนให้แก่แต่ละสายงาน ให้มีความเหมาะสมกับความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ โดยมีการจ่ายค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ที่ได้รับมีความเหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน ซึ่งทำนารู้สึกพอใจกับสิทธิประโยชน์ที่ได้รับนอกเหนือจากเงินเดือนที่สามารถสร้างแรงจูงใจให้คงอยู่กับองค์กรได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พนิดา บุญธรรม (2559 : 145) ศึกษาเรื่อง การจัดการทรัพยากรมนุษย์และความสมดุลชีวิตกับงานที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันในองค์กร พบว่า ด้านค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ ควรมีความเหมาะสมในแต่ละสายงานเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ สภาพเศรษฐกิจ และสามารถสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้แก่พนักงานได้

2. ระดับความผูกพันในองค์กรของบุคลากรเทศบาลนครยะลา จังหวัดยะลา

ความผูกพันด้านจิตใจ บุคลากรรู้สึกยึดมั่นผูกพันกับองค์กรและตั้งใจทำงานเต็มความสามารถ เพื่อให้องค์กรไปสู่ความสำเร็จ โดยมีความต้องการอย่างแรงกล้าในการปฏิบัติงานเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กรที่มีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นนทิธิญา ไกรวารี (2559 : 145) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างแนวปฏิบัติการบริหารทรัพยากรมนุษย์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสัญญาจ้างรายเดือน บริษัท ท็อปโกลฟ เทคโนโลยี พบว่า ความผูกพันด้านจิตใจ การที่พนักงานมีอารมณ์เชิงบวกกับการผูกติดยึดเหนี่ยวกับองค์กร โดยพนักงานที่มีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรอย่างแรงกล้าจะเป็นตัวกำหนดความสำเร็จขององค์กรและเขาก็ปรารถนาที่จะคงอยู่กับองค์กร

ความผูกพันด้านการคงอยู่ องค์กรที่อยู่เหมาะสมและดีที่สุดที่จะร่วมงานไม่รู้สึกละเลยประโยชน์ หากลาออกจากองค์กรนี้ แม้ว่าจะมีที่อื่นเสนอค่าตอบแทนที่สูงกว่าจะตั้งใจทำงานที่องค์กรแห่งนี้จนกว่าจะเกษียณอายุ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นนทิธิญา ไกรวารี (2559 : 17) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างแนวปฏิบัติการบริหารทรัพยากรมนุษย์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสัญญาจ้างรายเดือน บริษัท ท็อปโกลฟ เทคโนโลยี พบว่า ความผูกพันด้านการคงอยู่ เป็นความผูกพันส่วนตัวที่มีต่อองค์กร



เนื่องจากการที่เขาได้ลงทุนไปโดยการเป็นสมาชิกกับองค์กร เช่น ลงทุนด้านการเงิน ด้านสังคม เพื่อนร่วมงาน พนักงานจึงจำเป็นที่จะต้องอยู่ในองค์กร

ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน บุคลากรรู้สึกภูมิใจที่ได้เป็นพนักงานขององค์กรที่พยายามหาวิธีใหม่ๆ ในการปรับปรุงการทำงานของตนให้มีประสิทธิภาพอยู่เสมอ และมีส่วนช่วยอย่างมากในความสำเร็จขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นนทีธิดา ไกรวารี (2559 : 17) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างแนวปฏิบัติการบริหารทรัพยากรมนุษย์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสัญญาจ้างรายเดือน บริษัทท้อปโกลฟ เทคโนโลยี พบว่า ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน คือการที่พนักงานรู้สึกว่าเขามีหน้าที่ที่จะต้องอยู่กับองค์กรต่อไปเพราะพวกเขารู้สึกว่าองค์กรได้ให้ประโยชน์กับเขา ลงทุนกับเขา เช่น ให้ได้รับการอบรม ดังนั้นเขาจึงควรจะทำตอบแทนองค์กรบ้าง

3. การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์และความผูกพันในองค์กรของบุคลากรสำนักงานเทศบาลนครยะลา

จากผลการวิจัยพบว่ากระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์มีความสัมพันธ์กับความผูกพันในองค์กรของบุคลากร ซึ่งสามารถอธิบายได้ดังนี้ ถ้าองค์กรมีความรู้ ความสามารถ ในการเลือกบุคลากรที่มีคุณภาพ เหมาะสมกับตำแหน่งที่ได้รับก็จะทำให้บุคลากรปฏิบัติงานอย่างมีทัศนคติ ทักษะและประสิทธิภาพอีกด้วย ซึ่งในองค์กรมีความยุติธรรม โปร่งใส และมีการส่วนช่วยอย่างมาก โดยมีค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ที่ได้รับมีความเหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจ บุคลากรจึงรู้สึกยึดมั่นผูกพันกับองค์กรและตั้งใจทำงานเต็มความสามารถเพื่อให้องค์กรไปสู่ความสำเร็จจนกว่าจะเกษียณอายุในสำนักงานเทศบาลนครยะลา

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

จากผลการศึกษาวิจัย พบว่า อุปสรรคที่สำคัญในการปฏิบัติของบุคลากรตามกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์และความผูกพันของบุคลากรสำนักงานเทศบาลนครยะลา ทั้งนี้เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด

1. หน่วยงานควรจัดอบรมและส่งเสริมบุคลากรในองค์กรเรื่องกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์และความผูกพันของบุคลากรสำนักงานเทศบาลนครยะลา
2. บุคลากรในสำนักงานเทศบาลนครยะลา ได้เข้าถึงหน่วยงานและกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของเทศบาลนครยะลา

ข้อเสนอแนะงานวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรเตรียมความพร้อมในด้านต่างๆ เช่น การทำแผนวิจัยและการลงพื้นที่ในการจัดเก็บข้อมูลอย่างละเอียด
2. ควรมีการศึกษากระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์และความผูกพันของบุคลากรสำนักงานเทศบาลนครยะลา



เอกสารอ้างอิง

- กัลยารัตน์ อีระธนชัยกุล. (2557). การบริหารทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ : เอเชียเพรส.
- จารุพันธ์ อธิธาว์ชกุล. (2553). การบริหารคนเหนือตำรา. กรุงเทพฯ : เนชั่น อินเตอร์เนชั่นแนล เอ็ดดูเคชั่น.
- นนท์ธิญา ไกรวารี. (2559). ความสัมพันธ์ระหว่างแนวปฏิบัติการบริหารทรัพยากรมนุษย์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสัญญาจ้างรายเดือน บริษัท ท็อปโกลฟ เทคโนโลยี (ประเทศไทย) (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, สงขลา.
- ปิยาพร ห่องแสง. (2555). การบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานสาขาธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.
- พนิดา บุญธรรม. (2559). การจัดการทรัพยากรมนุษย์และความสมดุลกับงานที่มีความผูกพันในองค์กร: กรณีศึกษา บริษัทบริหารสอนทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน). (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ปทุมธานี.
- วิลาวรรณ รพีพิศาล. (2549). การบริหารทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ : วิจิตรทัศน์.
- ศรัณย์ พิมพ์ทอง. (2557). ปัจจัยเชิงเหตุที่เกี่ยวข้องกับการคงอยู่ในองค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัยสายวิชาการ. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- Channarong, S. (2008). Human resource management of the private and public universities in Bangkok Metropolitan Areas. Journal of Association of Private Higher Education Institutions of Thailand, 14(2), 176-191.