



การสำรวจความผูกพันของบุคลากรต่อองค์กร

รัตติยา สวัสดิ์

ผู้อำนวยการสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์ที่ 2

เคยมีอาการเหล่านี้กันหรือไม่? เกลียดวันจันทร์ ไม่อยากไปทำงาน เมื่อคิดถึงที่ทำงานแล้วความสุขหายไป เริ่มเกลียดงานตัวเอง เริ่มหมดไฟที่จะทำงาน และเริ่มคิดที่จะลาออกจากงาน หากเริ่มมีอาการเหล่านี้ ประสิทธิภาพในการทำงานย่อมลดลงอย่างแน่นอน

ความผูกพันต่อองค์กร คือ ความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร มีความรัก ความภาคภูมิใจ ความเอาใจใส่ต่อองค์กร รู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีความเชื่อมั่น ยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร เต็มใจและเสียสละความสุขส่วนตัวเพื่อเป้าหมาย และต้องการที่จะดำรงซึ่งการเป็นสมาชิกขององค์กรนั้นตลอดไป

ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้การปฏิบัติงานขององค์กรบรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากบุคลากรมีความยินดีที่จะอุทิศตนด้วยแรงกายแรงใจ และเสียสละเพื่อปฏิบัติหน้าที่และงานที่ได้รับมอบหมายให้บรรลุวัตถุประสงค์

ดังนั้น จึงทำให้การสำรวจความผูกพันต่อองค์กรกลายเป็นกระบวนการในการประเมินความพึงพอใจของบุคลากรที่องค์กรชั้นนำในยุคนี้ จะทำการประเมินผ่านแบบสอบถามตลอดจนกระบวนการอื่นๆ เพื่อวัดค่าและดูแนวโน้มของความผูกพันที่บุคลากรมีต่อองค์กรในสถานการณ์ปัจจุบันว่าสูงหรือต่ำเพียงไร

หนึ่งในวิธีที่จะสำรวจความผูกพันต่อองค์กรก็คือการสร้างแบบสำรวจความคิดเห็นของบุคลากรในองค์กร ถึงความผูกพันในองค์กร บางองค์กรมีการสำรวจกันบ่อยครั้ง สำรวจทุกวัน แต่บางองค์กรก็มีการสำรวจกันเพียงปีละครั้งก็มี อะไรคือความเหมาะสมนั้นคงตอบได้ยาก เพราะการสำรวจบ่อยครั้งอาจหมายถึงการสร้างปฏิสัมพันธ์กับบุคลากรอยู่เสมอ แต่ในอีกมิติหนึ่งบุคลากรก็อาจจะเกิดความเบื่อหน่ายหรือรำคาญได้ การสำรวจแบบนานๆ ครั้งก็อาจทำให้บุคลากรรู้สึกไม่ได้รับความใส่ใจ แต่ก็อาจรู้สึกไม่รำคาญในการเข้าชี้หรือบังคับให้มีส่วนร่วมกับองค์กร ลองมาดูแบบสำรวจ 3 รูปแบบกันบ้างว่าแบบไหนจะเหมาะสมกับองค์กรของเราบ้าง

1 การสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของบุคลากรแบบต่อเนื่อง (Always-on Employee Engagement Surveys) การสำรวจลักษณะนี้เป็นการทำแบบประจำ อาจเป็นการทำทุกวัน ซึ่งหลายองค์กรจะนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วย อาทิ แบบสำรวจออนไลน์, แบบสำรวจผ่าน App บนสมาร์ตโฟน เป็นต้น เพื่อให้มีความสม่ำเสมอในการวัดผล เก็บข้อมูล ตลอดจนสามารถ Feedback กันแบบ Real Time ได้

ข้อดี

- พนักงานสามารถ Feedback ได้ทันที ทุกวัน ทุกเวลา
- องค์กรรับรู้ปัญหาและแก้ไขได้ไว
- เก็บข้อมูลได้ต่อเนื่อง ทำให้การวัดผลมีประสิทธิภาพมากขึ้น
- เห็นแนวโน้มของการพัฒนาและปรับปรุงแก้ไของค์กรได้ดี
- พนักงานและองค์กรเกิดความกระตือรือร้นในการทำงาน
- แก้ไขปัญหาได้ทันทั่วทั้งที่ เพราะปัญหาอาจถูกรายงานเรื่อยๆ หรือตัดไฟแต่ต้นลมได้ ตั้งแต่รู้ว่าจะเริ่มเกิดปัญหา

ข้อเสีย

- พนักงานเบื่อหน่าย หรือรำคาญจนอาจเป็นสาเหตุให้ลาออก
- พนักงานทำแบบขอไปที เพราะทำทุกวันจนเกิดความเบื่อหน่าย
- พนักงานไม่มีการชี้แจงน้ำหนักความสำคัญของปัญหา คัดกรองปัญหาที่จำเป็น
- พนักงานที่ดูแลเรื่องนี้อาจมีความเครียด หรือมีความเบื่อหน่าย ในการรับปัญหาทุกวัน
- แบบสำรวจอาจไม่เจาะลึก ได้ข้อมูลเยอะแต่ไม่เป็นประโยชน์
- พนักงานไม่ตั้งใจอ่านคำถามให้ละเอียด เพราะเจอทุกวัน ซึ่งบางคำถามที่ตั้งเพิ่มขึ้นมาอาจถูกละเลย





2 การสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของบุคลากรแบบรายสะดวก (Employee Engagement Convenient Surveys) การสำรวจลักษณะนี้จะไม่มีการกำหนดเวลาใดๆ ตลอดจนวัตถุประสงค์ใดๆ เข้ามาในการสำรวจ ซึ่งอาจตรงกันข้ามกับการสำรวจแบบต่อเนื่อง ลักษณะจะคล้ายๆ กับกล่องรับความคิดเห็น โดยแบบสำรวจนี้มักจะเป็นเรื่องกลางๆ หรือเป็นคำถามปลายเปิดหรือมีพื้นที่ให้แสดงความคิดเห็นอย่างอิสระ อาจใช้ระบบเอกสารหรือเทคโนโลยีเข้ามาร่วมด้วยก็ได้

ข้อดี

- พนักงานจะทำได้ด้วยความเต็มใจ ตั้งใจ เพราะเป็นการทำโดยการตัดสินใจมาก่อน
 - พนักงานไม่เกิดความเบื่อหน่าย เพราะไม่ถูกบังคับให้ทำ
 - พนักงานรู้จักคัดกรองปัญหา มีความเจาะจงในเรื่องที่จะ Feedback อย่างแท้จริง
 - ได้ข้อมูลละเอียด ตรงประเด็น ข้อมูลเป็นสิ่งที่พนักงานอยากบอกจริงๆ ไม่ใช่บอกตามหน้าที่อะไรก็ได้
 - รู้ปัญหาที่ชัดเจน แน่นนอน แก้ปัญหาได้ถูกจุด มีประสิทธิภาพ
- ข้อเสีย
- ทิศทางของคำถามกว้างเกินไป ไม่มีทิศทางของการถามที่ชัดเจน เฉพาะเจาะจง
 - พนักงานอาจเกิดความขี้เกียจ ไม่ Feedback อะไรเลย เพราะไม่ได้บังคับให้ทำ สามารถเลือกได้
 - บริษัทอาจจะไม่ได้ผลตอบรับอะไรเลย เพราะไม่ได้เป็นการบังคับให้ทำ ไม่ชัดเจน แน่นนอน
 - บางครั้งอาจแก้ไขปัญหาได้ไม่ทันที่ เพราะปัญหาที่รู้ส่วนใหญ่คือเกิดปัญหาขึ้นจนร้ายแรงแล้ว

3 การสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของบุคลากรแบบรายปี (Employee Engagement Annual Surveys) การสำรวจรายปีนั้นมักจะเป็นการสำรวจที่จัดทำขึ้นตามประเพณี หรือจัดทำในวาระสำคัญเดียวกันพร้อมกันกับเรื่องอื่นๆ ไปเลย อย่างเช่นจัดทำพร้อมการประเมินผลงาน (Evaluation) ประจำปี ไปเลยครั้งเดียว เพื่อนำมาประเมินผลองค์กรในเรื่องนี้ด้วย

ข้อดี

- การทำแบบสำรวจแบบเป็นวาระนี้จะทำให้พนักงานมีความตั้งใจในการทำ เพราะเป็นการสำรวจปีละครั้ง
- พนักงานกระตือรือร้นที่จะทำมากกว่าทำแบบสำรวจบ่อยๆ

ข้อเสีย

- เมื่อทำร่วมกับการประเมินอื่นๆ หรือมีการทำปีละครั้ง พนักงานอาจรู้สึกเหมือนเป็นการประเมินหรือมีผลต่อการประเมินมากกว่าการ Feedback บริษัท พนักงานอาจรู้สึกว่าคุณค่าของการประเมิน การตอบในเชิงลบ หรือ Feedback ในเชิงไม่ดีอาจมีผลต่อการประเมิน พนักงานจึงมักจะตอบแต่ในทางบวก และไม่ Feedback ในทางไม่ดี อาจทำให้องค์กรไม่ได้ข้อมูลที่แท้จริง
- เรื่องราวที่อยาก Feedback อาจมีมากเกินไป ถ้าหากทำปีละครั้ง อาจทำให้ปัญหาตกหล่น ไม่ได้รับการแก้ไข เหมือนซ่อนไว้ได้พรม
- อาจ Feedback ไม่ทันที่ที่ แก้ปัญหาไม่ทันการได้



ผลการสำรวจความคิดเห็นเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงาน AB
เมื่อวันที่ 18 มกราคม 2564 มีดังนี้



จำนวนบุคลากรทั้งสิ้น 28 คน

- ชาย 8 คน (28.57%)
- 20 คน (71.43%)

แบ่งเป็น

- ข้าราชการ 14 คน (50%)
- พนักงานราชการ 7 คน (25%)
- อื่นๆ 7 คน (25%)

ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 26-56 ปี 22 คน (78.57%)

- GEN X 11 คน
- GEN Y 11 คน
- GEN B 3 คน
- GEN Z 3 คน



ผลการตอบคำถาม

ท่านจะแนะนำให้ผู้รู้จักมาสมัครงานที่กรม,สตท.,สตส. หรือไม่

- ❌ ไม่แนะนำ 4 คน (14.28%) (เพศชาย,ชรก.,พนก.,จ้างเหมา)
- ✅ แนะนำ 24 คน (85.72%)

ท่านจะบอกสิ่งดี ๆ เกี่ยวกับการทำงานที่นี่ทุกครั้งหรือไม่

- ❌ ไม่บอก 1 คน (3.57%) (ชาย,จ้างเหมา)
- ✅ บอก 27 คน (96.43%)

ถ้าท่านมีความจำเป็นต้องออกจากงาน การลาออกจากกรม,สตท.,สตส. ทำให้ท่านคิดหนักหรือไม่

- ❌ ไม่คิดหนัก 11 คน (39.28%) (ชรก. 6 คน , พนก. 2 คน
อื่น ๆ 3 คน)
- ✅ คิดหนัก 17 คน (60.72%)

ท่านไม่เคยคิดลาออกจากงานในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา

- ✅ เคยคิด 11 คน (39.28%) (ชรก. 8 คน , พนก. 1 คน
อื่น ๆ 2 คน)
- ❌ ไม่เคยคิด 17 คน (60.72%)

ท่านอยากทำงานให้ดีที่สุดให้กับกรม,สตท.,สตส. ในทุกๆวัน

- ✅ ตอบใช่ 28 คน (100%)

กรม,สตท.,สตส. ทำให้ท่านมีแรงจูงใจในการทำงานให้ดีขึ้นเรื่อยๆ หรือไม่

- ❌ ไม่มีแรงจูงใจ 5 คน (17.86%) (ชรก. Gen X 3 คน
Gen Y 2 คน)
- ✅ มีแรงจูงใจ 23 คน (82.14%)

สรุปผลการศึกษา

บุคลากรของสนง. AB ยังมีความรักและผูกพันต่อองค์กรเป็นส่วนใหญ่ เพราะยังอยากทำงานให้ดีที่สุดให้กับสนง. ในทุก ๆ วัน ถึงร้อยละ 100 ถึงแม้ว่าจะยังมีบุคลากรที่ตอบคำถามในเชิงลบอยู่บ้างแต่ก็เป็นส่วนน้อยซึ่งจะต้องนำไปศึกษาและวิเคราะห์ต่อว่าเป็นเพราะเหตุใดและจะมีวิธีการอย่างไรที่จะทำให้บุคลากรส่วนน้อยเหล่านี้ไม่คิดลาออกจากงานและเกิดแรงจูงใจในการทำงานให้ดีขึ้นเรื่อย ๆ

อ้างอิง : งานวิจัย เรื่อง การศึกษาปัจจัยในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความผูกพันองค์กร กรณีศึกษาสำนักบริหารและพัฒนาวិชาการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ 2562 : <https://th.hnote.asia/personnel-management/>

มกราคม 2564



อ่านบทความทั้งหมดได้ที่เว็บไซต์กลุ่มวิจัยและพัฒนา

https://research.cad.go.th/more_news.php?cid=8&filename=index



* บทความนี้เป็นข้อคิดเห็นของผู้เขียน ซึ่งไม่จำเป็นต้องสอดคล้องกับความคิดเห็นของหน่วยงาน *

