

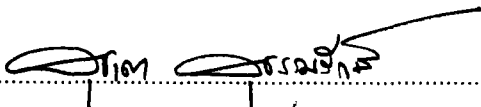
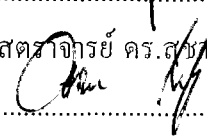
ความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ปริญญาณีพนธ์
ของ
บัญชา นิ่มประเสริฐ

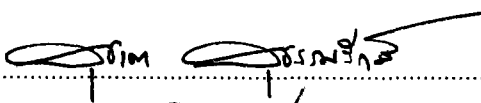
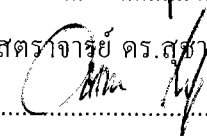
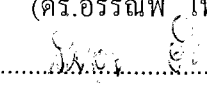
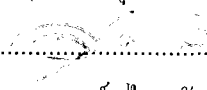
เสนอต่อมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกการอุดมศึกษา
พฤษภาคม 2542
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

คณะกรรมการควบคุมและคณะกรรมการสอบได้พิจารณาปฏิญานิพนธ์ฉบับนี้แล้ว
เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต
วิชาเอกการอุดมศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

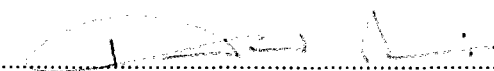
คณะกรรมการควบคุม

.....ประธาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุชานดา สุธรรมรักษ์)
.....กรรมการ
(ดร.อรรณพ โพธิ์สุข)

คณะกรรมการสอบ

.....ประธาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุชานดา สุธรรมรักษ์)
.....กรรมการ
(ดร.อรรณพ โพธิ์สุข)
.....กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม
(ดร.สมสุข ชีระพิจิตร)
.....กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม
(อาจารย์อุไร สังขนันท์)

บัณฑิตวิทยาลัยอนุมัติให้รับปฏิญานิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกการอุดมศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

.....คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(ศาสตราจารย์ ดร.เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์)
วันที่.....14.....เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2542

ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้ได้รับทุนสนับสนุนการวิจัย
จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ประกาศคุณูปการ

ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาอย่างสูงจากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุชาดา สุธรรมรักษ์ ประธานที่ปรึกษาปริญญานิพนธ์ ที่ได้กรุณาถ่ายทอดความรู้ต่าง ๆ และให้คำปรึกษาแนะนำที่มีคุณค่าอย่างยิ่ง ตลอดจนตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ของการวิจัย นับตั้งแต่เริ่มดำเนินการจนการวิจัยนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี ผู้วิจัยจึงรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาเป็นอย่างมาก จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ ขอกราบขอบพระคุณ ดร.อรรถพล โพธิ์สุข กรรมการที่ปรึกษาปริญญานิพนธ์ที่ได้ช่วยเหลือแนะนำให้คำปรึกษาและเป็นกำลังใจแก่ผู้วิจัยเสมอมา

ขอกราบขอบพระคุณ ดร.สมสุข ชีระพิจิตร และอาจารย์อุไร สังขนันท์ กรรมการแต่งตั้งเพิ่มเติม ซึ่งได้เสียสละเวลาร่วมเป็นกรรมการสอบพร้อมให้ข้อเสนอแนะ เพื่อให้การวิจัยนี้ได้ดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย

ขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร. ส.วาสนา ประवालพุกฤษ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ประณต แก้วจิม ผู้ช่วยศาสตราจารย์พงษ์พันธ์ พงษ์โสภา อาจารย์ชวลิต รวยอาจิม และอาจารย์สมกิจ กิจพูนวงศ์ ที่กรุณาตรวจสอบเครื่องมือและให้คำแนะนำต่าง ๆ กับผู้วิจัยเป็นอย่างดี

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์แผนกวิชาการอุดมศึกษาทุกท่านที่ให้ความรู้ด้านวิชาการ ขอขอบคุณพี่ ๆ เพื่อน ๆ วิชาเอกการอุดมศึกษาทุกท่าน โดยเฉพาะคุณสนทนา - คุณดวงใจ เขมวิรัตน์ คุณนานา ศรีธรรมศักดิ์ รวมทั้งกัลยาณมิตรทุกท่านที่ช่วยเหลือและให้กำลังใจด้วยดีเสมอมา และที่ขาดเสียมิได้ ขอขอบคุณบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒทุกท่าน

ขอความระลึกถึงพระคุณของคุณพ่อคุณ และคุณแม่ทองใบ นิมประเสริฐ และพระคุณครู-อาจารย์ทุกท่าน ที่ได้อบรมสั่งสอน สนับสนุนและส่งเสริมทำให้ผู้วิจัยได้มีโอกาสประสบความสำเร็จการศึกษาในครั้งนี้ และท้ายที่สุดนี้ขอขอบคุณบุคคลผู้ที่อยู่เบื้องหลัง แห่งความสำเร็จคือ คุณกรุณา นิมประเสริฐ ที่เป็นพลังกายและพลังใจให้กับผู้วิจัยตลอดมา

บัญชา นิมประเสริฐ

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	6
ความสำคัญของการวิจัย.....	6
ขอบเขตของการวิจัย.....	6
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	8
สมมติฐานในการวิจัย.....	10
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	11
ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร.....	11
แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร.....	13
การวัดความผูกพันต่อองค์กร.....	14
ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร.....	15
ลักษณะงานบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ.....	23
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	28
กำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	28
การสร้างเครื่องมือเพื่อการรวบรวมข้อมูล.....	29
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	33
การจัดกระทำข้อมูล.....	33
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	33
4 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	35
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	36

บทที่	หน้า
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	53
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	553
วิธีดำเนินการวิจัย.....	53
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	54
สรุปผลการวิจัย.....	54
อภิปรายผล.....	56
ข้อเสนอแนะ.....	63
 บรรณานุกรม.....	 65
 ภาคผนวก.....	 77
ภาคผนวก ก.....	78
ภาคผนวก ข.....	80
 ประวัติย่อผู้วิจัย.....	 95

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสายการปฏิบัติงาน.....	28
2 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามตัวแปรที่ศึกษา.....	36
3 ค่าคะแนนเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความผูกพันต่อองค์การ ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยรวมและเป็นรายด้าน.....	38
4 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความผูกพันต่อองค์การ ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ด้านความเชื่อ การยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การเป็นรายข้อ.....	39
5 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความผูกพันต่อองค์การ ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ด้านความตั้งใจและพร้อมที่จะใช้ความพยายามที่มีอยู่เพื่อองค์การ เป็นรายข้อ..	41
6 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความผูกพันต่อองค์การ ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์การ เป็นรายข้อ.....	44
7 การเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยรวมและเป็นรายด้าน จำแนกตาม สายการปฏิบัติงาน.....	46
8 การเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยรวมและเป็นรายด้าน จำแนกตาม ระดับการศึกษา.....	47
9 การเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน.....	48
10 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ ความผูกพันต่อองค์การของบุคลากร สายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ด้านความเชื่อ การยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ จำแนกตามประสบการณ์ การทำงาน.....	49

ตาราง	หน้า
11 การเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยรวมและเป็นรายด้าน จำแนกตาม ตัวแปรเจตคติต่อระบบราชการ.....	50
12 การเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยรวมและเป็นรายด้าน จำแนกตาม ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน.....	51
13 ความถี่และค่าร้อยละของปัจจัยที่ส่งเสริมให้บุคลากรมีความผูกพันต่อองค์กร...	52

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ

หน้า

1. แบบจำลองปัจจัยเบื้องต้นที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรและผลของความผูกพันต่อองค์กรของสตรี..... 16

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ในการปฏิบัติงานในองค์กร มนุษย์นับเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการบริหาร เพราะมนุษย์ เป็นผู้ที่ใช้ปัจจัยในการบริหารไม่ว่าจะเป็นเงิน วัสดุ สิ่งของ และวิธีการปฏิบัติงาน ดังนั้น หากองค์กรหรือหน่วยงานใดสามารถสรรหาคandidate มีความรู้ ความสามารถเข้าปฏิบัติงาน หรือสามารถดึงดูดผู้มีความรู้ ความสามารถให้อยู่ปฏิบัติงานในองค์กรหรือหน่วยงานให้นานที่สุดเท่าที่จะนาน ได้ก็อาจจะเกิดความเชื่อมั่นได้ว่าการบริหารงานในองค์กร หรือหน่วยงานนั้นจะต้องเจริญก้าวหน้า สามารถบรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ (สมาน รังสิโยกฤษฎ์. 2533 : 32) อย่างไรก็ตามการทำงานของคนในองค์กรจะมีประสิทธิภาพเพียงใด และช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมายเพียงใดนั้น ผู้บริหารองค์กรต้องสามารถเข้าใจถึงความต้องการของคนในองค์กร และต้องมีความสามารถในการผสมผสานความต้องการนั้นให้เข้ากับจุดมุ่งหมายขององค์กร ในขณะที่เดียวกันก็สามารถทำให้บุคคลมีความพอใจในการทำงาน ซึ่งจะทำให้เกิดความกระตือรือร้น และปรารถนาที่จะทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรต่อไป (วิชัย โสสุวรรณจินดา. 2535 : 111)

สิ่งที่องค์กรควรคำนึงถึงอยู่เสมอคือ การปรับปรุงองค์กรอย่างไรเพื่อจงใจให้บุคคลในองค์กรเกิดความจงรักภักดี (Loyalty) และใช้ความสามารถที่มีอยู่ทำงานให้กับองค์กรอย่างเต็มความสามารถ ซึ่งจะเป็แนวทางให้การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของคน และเป็นการเพิ่มผลผลิตให้แก่องค์กรด้วย ในการสร้างแรงจูงใจและความจงรักภักดีให้เกิดขึ้นในองค์กรควรทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) เพราะเชื่อว่าบุคคลที่มีความพอใจในงานย่อมปฏิบัติงานได้ดีกว่าผู้ที่ไม่มีความพอใจในงาน หากบุคคลากรขาดความพอใจในงาน สถานภาพขององค์กรจะขาดความมั่นคงและจะเกิดผลร้ายตามมา ที่สำคัญคือ การหนีงาน ถ่วงงาน ไม่รับผิดชอบต่องาน เปลี่ยนงาน (โยธิน ศันสนยุทศ. 2530 : 60) สภาพที่จะสามารถทำให้ได้รับความพึงพอใจจากงานนั้น ขึ้นอยู่กับระดับความคาดหวังของตนเองในสิ่งที่องค์กรจัดหาให้และสิ่งที่ใช้ในการแลกเปลี่ยน แต่ละฝ่ายจะเรียกร้องและแสดงความต้องการต่ออีกฝ่ายหนึ่งในขณะเดียวกันก็จะให้บางสิ่งบางอย่างเป็นการตอบแทน การแลกเปลี่ยนขององค์กรเป็นการมอบสิ่งจูงใจต่าง ๆ ให้แก่สมาชิก ส่วนสมาชิกจะอุทิศความรู้ความสามารถของตนเป็นการตอบแทน (สร้อยตระกูล ธรรมดาณะ. 2520 : 81) หากบุคคลากรในองค์กรมีเจตคติที่ดีต่อองค์กร อีกทั้งองค์กรยังสามารถที่จะสร้างแรงจูงใจให้เกิดความพึงพอใจได้ แนวโน้มการเกิดความจงรักภักดี และความผูกพันต่อ

องค์การย่อมมีมากขึ้น พฤติกรรมของคนในองค์การเป็นสิ่งที่ส่งผลโดยตรงต่อความสำเร็จขององค์การ ที่องค์การจะต้องได้รับการสนองตอบ ทั้งนี้เพื่อความสามารถ มีประสิทธิภาพสูงสุดในการสรรหาและรักษาไว้ซึ่งทรัพยากรด้านบุคคลที่มีคุณภาพ ทำให้บุคลากรเป็นองค์การปฏิบัติงานที่เชื่อถือได้ตามบทบาทที่กำหนดไว้ และการมีพฤติกรรมในทางสร้างสรรค์เป็นธรรมชาติ (Katz and Kahn. 1966 : 114 - 115)

ด้วยเหตุนี้ นักวิจัย นักบริหาร และนักทฤษฎีองค์การจึงให้ความสำคัญในการศึกษา ปัจจัยหนึ่ง ที่เชื่อกันว่า สามารถทำนายถึงประสิทธิผลขององค์การโดยรวมได้ดี นั่นคือ “ความผูกพันในองค์การ” (Organizational Commitment) ซึ่งมีแนวความคิดว่าเจตคติของสมาชิกในองค์การมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรม (Angle and Perry. 1983 : 123 - 146) กล่าวคือ การที่บุคคลตัดสินใจเข้าร่วมเป็นสมาชิกขององค์การ และแสดงพฤติกรรมบางอย่างต่อองค์การตามที่ต้องการต้องการ เพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนกับรางวัล (Rewards) ที่องค์การจะเสนอให้เป็นการตอบแทน ซึ่งถ้าหากองค์การไม่สามารถตอบสนองความต้องการของสมาชิกในองค์การได้โดยลาออกไปทำงานที่อื่น หรือการตัดสินใจไม่ลาออกก็จะทำงานโดยไม่มีความผูกพันกับองค์การ หรือมีความผูกพันกับองค์การน้อยลง ปรากฏการณ์เช่นนี้ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการทำงานและประสิทธิผลขององค์การ ผลที่ตามมาคือ ความสูญเสียขององค์การโดยเฉพาะในด้านทรัพยากรที่เกี่ยวกับค่าตอบแทน เงินเดือน สวัสดิการ เวลาในการฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรที่สูญเสียไป รวมถึงเวลาที่ต้องใช้ในการเตรียมบุคลากรใหม่ที่จะมาทำหน้าที่แทน ในด้านบรรยากาศขององค์การจะขาดสัมพันธภาพที่ดีในการทำงาน ร่วมกันและที่สำคัญที่สุด การสูญเสียคุณค่าของเป้าหมายขององค์การที่วางไว้ เนื่องจากสมาชิกที่อยู่ นั้นไม่สามารถที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายได้ (Grusky. 1966 : 489)

จากที่กล่าวมาจะเห็นว่า “ความผูกพันต่อองค์การ” มีความสำคัญต่อพฤติกรรมการทำงาน ของบุคคล และต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์การ เพราะหากบุคคลมีความผูกพันต่อ องค์การสูง ก็ย่อมจะมีพฤติกรรมที่ส่งผลให้องค์การประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ การขาดความผูกพันต่อองค์การก็จะกลายเป็นปัญหาสำคัญมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งสำหรับหน่วย ราชการและรัฐวิสาหกิจที่ดำเนินงานโดยมีเป้าหมายสำคัญในการให้บริการแก่สาธารณชน ซึ่งโดย ปกติมักจะถูกวิพากษ์วิจารณ์ในด้านคุณภาพของการส่งมอบบริการแก่ประชาชน เราตระหนักว่าเป็นไปอย่างไม่มี ประสิทธิภาพและประสิทธิผลอยู่เสมอ ซึ่งเวลส์และเลแวน (Welsh and Lavan. 1981 : 1079 - 1089) กล่าวไว้ว่า การขาดความยึดมั่นผูกพันของสมาชิกในหน่วยงานที่มีนโยบายและเป้าหมายใน การบริการ นอกจากจะเกิดความสูญเสียตามที่ได้กล่าวมาแล้ว ยังก่อให้เกิดปัญหาการให้บริการที่ ไม่ดีอีกด้วย ปัญหาผลกระทบ การมีความผูกพันต่อองค์การต่ำ อาจกล่าวได้ว่าเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นมา นานในระบบราชการไทย ดังจะเห็นได้จากการเปรียบเทียบลักษณะการทำงานของระบบราชการไทย

ว่า “ทำงานแบบเช้าชามเย็นชาม” จนมาถึงปัญหาสำคัญคือ การสูญเสียบุคลากรที่มีคุณภาพ ปัญหานี้ นับว่าเป็นปัญหาที่สำคัญมากทั้งในเชิงคุณภาพและปริมาณ ซึ่งมีความจำเป็นที่จะต้องแก้ไขโดยเร่งด่วน

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เป็นสถาบันการศึกษาแห่งหนึ่งของรัฐ มีวัตถุประสงค์ให้การศึกษาระดับปริญญาตรีและวิชาชีพชั้นสูง ทำการวิจัย ส่งเสริมวิชาการ และวิชาชีพชั้นสูง ให้บริการทางวิชาการแก่สังคม และทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม การแบ่งส่วนราชการภายในของมหาวิทยาลัย ประกอบด้วยสำนักงานอธิการบดี คณะ บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเพื่อทำการวิจัย และสำนักเพื่อส่งเสริมวิชาการ (ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 91 ตอนที่ 112 ลงวันที่ 29 มิถุนายน 2517) บุคลากรของมหาวิทยาลัย เป็นข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัย แบ่งตามลักษณะของบทบาทหน้าที่ใน 3 ลักษณะ คือ ข้าราชการ สาย ก ตำแหน่งที่มีหน้าที่สอนวิจัย และให้บริการวิชาการ สาย ข ตำแหน่งที่มีหน้าที่ให้บริการวิชาการ และสาย ค ตำแหน่งที่มีหน้าที่เกี่ยวกับการบริหารและธุรการ (กฎทบวง เล่ม 93 ตอนที่ 45 ลงวันที่ 11 มีนาคม 2519) การที่มหาวิทยาลัยจะทำหน้าที่ให้บรรลุวัตถุประสงค์ได้นั้นขึ้นอยู่กับผู้บริหารของมหาวิทยาลัย จะต้องมีความสามารถในการบริหารทรัพยากรบุคคลที่มีอยู่ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล อย่างไรก็ตามเท่าที่ผ่านมาการบริหารทรัพยากรบุคคลยังไม่สามารถทำให้มหาวิทยาลัยพัฒนาไปได้มากเท่าที่ควร ทั้งนี้จากงานวิจัยของเฉลิมศักดิ์ สุภาพผล และคนอื่น ๆ (2540 : บทคัดย่อ) เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ปรากฏผลว่า บุคลากรของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลางและต่ำ ซึ่งลักษณะดังกล่าวอาจมีสาเหตุเนื่องจากหน่วยงานไม่สามารถสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้เกิดขึ้นได้ ทำให้บุคลากรมีความรู้สึกผูกพันต่อหน่วยงานน้อย ส่งผลให้ผลงานทั้งด้านปริมาณและคุณภาพต่ำลง รวมทั้งบุคลากรเกิดความเบื่อหน่าย และมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานลดลง ดังนั้นหากองค์กรสามารถตอบสนองความต้องการของบุคลากรในองค์กร ก็จะมีผลทำให้มีความพึงพอใจในงานและจะทำงานเพื่อองค์กรอย่างเต็มที่ตลอดจนเกิดความผูกพันกับองค์กรเพิ่มมากขึ้น ซึ่งนับว่าเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่จะช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพสูง (กิติมา ปริดีดิถก. 2529 : 155 ; อ้างอิงจาก Hoy and Miskel. 1982 : 329) แต่สภาพการบริหารและพัฒนาวิชาการในมหาวิทยาลัย ปัจจุบันพบว่าปัญหาจะต้องได้รับการแก้ไขปรับปรุง เพื่อให้มหาวิทยาลัยมีประสิทธิภาพและคุณภาพดียิ่งขึ้นทั้งในงานบริหารและวิชาการ ก็คือ ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับสภาพการทำงานในมหาวิทยาลัยไม่เอื้อต่อการจูงใจให้บุคลากรรักงาน รักมหาวิทยาลัย และมีจิตสำนึกในการทุ่มเทความสามารถกับงานในหน้าที่ ดังคำกล่าวของนายกสภามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (เกษม สุวรรณกุล. 2539 : 1 - 9) ในการปาฐกถาพิเศษเนื่องในวันสถาปนามหาวิทยาลัย เมื่อวันที่ 28 มิถุนายน 2539 เกี่ยวกับบทบาท และภารกิจของมหาวิทยาลัยในยุคโลกาภิวัตน์ว่า มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒมีจุดอ่อนมากกว่าจุดแข็ง โดยจุดอ่อนก็คือ การไม่รวมพลังคนดีของมหาวิทยาลัย

มาช่วยกันคิดว่าจะทำให้มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒพัฒนาได้อย่างไร ปัญหานี้ นับเป็นปัญหาหนึ่งที่ปรากฏอยู่ในสถาบันอุดมศึกษาอื่น ๆ ด้วยเช่นกัน ดังจะเห็นได้จากปัญหาการสูญเสียนักวิชาการระดับสูงให้แก่ภาคเอกชน หรือปัญหาจริยธรรมของบุคลากร ล้วนแต่สะท้อนให้เห็นว่าการพัฒนา มหาวิทยาลัยจะไม่สามารถดำเนินการได้ ถ้ากลไกสำคัญคือ บุคลากรขาดแรงจูงใจที่จะทุ่มเทพลังกาย พลังสติปัญญาให้แก่สถาบันของตนเองอย่างเต็มที่ (พจน์ สะเพียรชัย, 2532 : 91)

นอกจากนั้น จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารและบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ยังได้พบประเด็นปัญหาที่สามารถเชื่อมโยงไปสู่ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรฝ่ายต่าง ๆ พอสรุปได้ ดังนี้

ด้านความเชื่อ การยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร พบว่า หลังจากมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 27 มกราคม 2541 เห็นชอบในหลักการและเงื่อนไขการดำเนินงานนโยบายที่เกี่ยวกับการศึกษาในประเด็นเรื่อง การยืนยันการดำเนินการให้มหาวิทยาลัยของรัฐทั้งหมดเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับรัฐบาล ภายในปี พ.ศ. 2545 ส่งผลกระทบต่อขวัญของบุคลากรของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเด็นเกี่ยวกับความไม่มั่นคงในอาชีพ เพราะจะต้องเปลี่ยนสถานภาพจากเป็นข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัยเป็นพนักงานของมหาวิทยาลัย ซึ่งในระบบ “การบริหารงานบุคคล” ของมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐบาลนั้น มหาวิทยาลัยจะต้องดำเนินการด้านการบริหารงานในทุกด้านเอง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านอัตราค่าจ้างและอัตราเงินเดือน ซึ่งจะมีคณะกรรมการบริหารงานบุคคลที่ทำหน้าที่คล้ายเป็นคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัย (อ.ก.ม.) ของในระบบปัจจุบัน แต่การพิจารณาความดีความชอบ การปูนบำเหน็จในลักษณะอื่น ๆ ตลอดจนกำหนดอัตราจ้างสิ้นสุดที่มหาวิทยาลัย โดยการกำหนดอัตราจ้างยึดถือคุณภาพของงานเป็นหลัก โดยคำนึงถึงความรู้ ความสามารถเป็นสำคัญ ดังนั้นการจัดคนลงสู่งานและสู่เงินจะต้องผ่านกระบวนการประเมิน ซึ่งก่อให้เกิดความวิตกกังวลต่อบุคลากรในมหาวิทยาลัยเป็นอย่างยิ่ง เพราะไม่แน่ใจว่าตนเองจะได้รับความเป็นธรรมหรือมีความยุติธรรมในการประเมิน (สมรภูมิ ขวัญคุ้ม เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, บัญชา นิ้มประเสริฐ เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เมื่อวันที่ 28 กรกฎาคม 2541) ซึ่งความวิตกกังวลดังกล่าว นับเป็นส่วนหนึ่งที่อาจนำไปสู่สภาพการณ์ที่บุคลากรมีความเชื่อ การยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมของมหาวิทยาลัยลดน้อยลงได้

ในด้านความตั้งใจ และพร้อมที่จะใช้ความพยายามที่มีอยู่ของบุคลากรเพื่อองค์กร พบว่า จากการที่บุคลากรมีปัญหากับการเสนอผลงานทางวิชาการ เช่น เขียนคู่มือปฏิบัติงาน ดำเนินหนังสือผลงานวิจัย หรือบทความ เพื่อขอเลื่อนตำแหน่งเป็นผู้ชำนาญการ ผู้เชี่ยวชาญ ผู้เชี่ยวชาญ

พิเศษ สำหรับข้าราชการสาย ข หรือเป็นผู้ชำนาญการ ผู้ชำนาญการพิเศษ สำหรับข้าราชการสาย ค นั้น พบว่าบุคคลส่วนใหญ่ยังขาดความรู้ ความสามารถด้านภาษา การเขียนตำรา การทำงานวิจัย การขาดแหล่งเงินทุน การขาดแหล่งที่เผยแพร่ผลงานทางวิชาการ ประกอบกับบุคลากรสายสนับสนุน วิชาการมีภาระงานมาก ทำให้ไม่มีโอกาสลาเพื่อไปเพิ่มพูนความรู้ทางวิชาการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานได้ (เสถียร คามีสักดิ์ เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, บัญชา นิ่มประเสริฐ เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่กองการเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เมื่อวันที่ 10 สิงหาคม 2541) นอกจากนี้จาก สภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการทำงาน ที่พบว่าบุคลากรฝ่ายต่าง ๆ มีความร่วมมือซึ่งกันและ กันในการทำงานน้อย มีการแบ่งพรรคแบ่งพวก การมอบหมายภาระหน้าที่ในการทำงานไม่ตรงกับ ความสามารถ และมีปริมาณไม่เหมาะสม ส่งผลให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ขาดขวัญและ กำลังใจ (ชัชวพันธ์ ลาผ่าน เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, บัญชา นิ่มประเสริฐ เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่กองบริการ การศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เมื่อวันที่ 14 สิงหาคม 2541) ปัญหาดังกล่าวข้างต้น ล้วนเป็นสาเหตุสำคัญที่อาจนำไปสู่สภาพการณ์ที่บุคลากรมีความตั้งใจในการปฏิบัติงาน และพร้อม ที่จะใช้ความพยายามที่มีอยู่เพื่อมหาวิทยาลัยลดน้อยลง

ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร พบประเด็นปัญหา จากการศึกษาอัตราการลาออก โอน ย้าย ของบุคลากรสาย ข และสาย ค ของมหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ ระหว่างปี 2538 - 2542 ซึ่งพบว่ามีจำนวนสูงถึง 94 คน (กองการเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. 2542) แม้ว่าจำนวนดังกล่าว เมื่อเทียบกับจำนวนบุคลากรทั้งหมด ที่มีอยู่แล้ว มีอัตราส่วนไม่สูงมากนัก แต่การที่บุคลากรเหล่านั้นขอลาออกจากราชการไป เป็น สาเหตุทำให้งานหรือโครงการที่กำลังดำเนินอยู่ต้องล่าช้าหรืออาจหยุดชะงักลง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การสูญเสียกำลังคนที่มีความสามารถและมีประสบการณ์ในการทำงาน ซึ่งสาเหตุของการลาออก โอน ย้าย มาจากความคาดหวังความเจริญก้าวหน้าในหน่วยงานใหม่ และความไม่พอใจในสภาพแวดล้อม ในการทำงาน ได้แก่ นโยบายการบริหารงาน ผู้บังคับบัญชา ลักษณะที่ซ้ำซากจำเจบรรยากาศใน ห้องทำงาน และสังคมกลุ่มเพื่อน และย้ายไปช่วยราชการตามคำสั่งของผู้บริหาร (วันดี พ่วงความสุข เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, บัญชา นิ่มประเสริฐ เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่กองการเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ เมื่อวันที่ 12 สิงหาคม 2541) สภาพปัญหาดังกล่าวข้างต้น ล้วนเป็นสาเหตุ สำคัญที่อาจนำไปสู่สภาพการณ์ที่ทำให้บุคลากรขาดความปรารถนาที่จะคงความเป็นสมาชิกของ องค์กร หรือปรารถนาที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กรลดลง

จากสภาพปัญหาดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของ บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อพิจารณานำผลการวิจัยที่ได้ เสนอเป็นแนวทางสำหรับผู้บริหาร ในการพิจารณาปรับปรุงการบริหารงานและการพัฒนาบุคลากร

เพื่อพัฒนาความผูกพันต่อมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการให้มากยิ่งขึ้นต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อ

1. ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ในด้านความเชื่อ การยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร ความตั้งใจและพร้อมที่จะใช้ความพยายามที่มีอยู่เพื่อองค์กร และความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร

2. เปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ในด้านความเชื่อ การยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร ความตั้งใจและพร้อมที่จะใช้ความพยายามที่มีอยู่เพื่อองค์กร และความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร จำแนกตามสายการปฏิบัติงาน ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน เจตคติต่อระบบราชการ และความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความสำคัญของการวิจัย

ผลการวิจัยครั้งนี้ จะเป็นประโยชน์แก่ผู้บริหารมหาวิทยาลัย เพื่อเป็นข้อมูลในการเสริมสร้างความผูกพันต่อมหาวิทยาลัยให้กับบุคลากร ตลอดจนจะเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายในการบริหารงานบุคคล ในด้านการวางแผนอัตรากำลัง การวางแผนการผลิตและพัฒนาบุคลากร เพื่อนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน รวมทั้งสร้างความสัมพันธ์อันดีของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในหน่วยงานต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัย ดังนี้

1. การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรตามแนวคิดของพอร์เตอร์ และคนอื่น ๆ (Steer and Porter. 1983 : 426 ; citing Porter and others. 1974) ซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 ด้าน คือ ความเชื่อ การยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ความตั้งใจและพร้อมที่จะใช้ความพยายามที่มีอยู่เพื่อองค์กร และความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร

2. การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาเฉพาะบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่ปฏิบัติงานในปีการศึกษา 2541 จำนวน 344 คน จำแนกเป็นสายบริการวิชาการ (สาย ข) จำนวน 106 คน สายบริหารและธุรการ (สาย ค) จำนวน 238 คน

3. ตัวแปรที่ศึกษา

3.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่

3.1.1 สายการปฏิบัติงาน แบ่งเป็น

3.1.1.1 สาย ข (บริการวิชาการ)

3.1.1.2 สาย ค (บริหารและธุรการ)

3.1.2 ระดับการศึกษา แบ่งเป็น

3.1.2.1 ระดับปริญญาตรีหรือต่ำกว่า

3.1.2.2 ระดับสูงกว่าปริญญาตรี

3.1.3 ประสบการณ์การทำงาน แบ่งเป็น

3.1.3.1 ต่ำกว่า 5 ปี

3.1.3.2 5 - 10 ปี

3.1.3.3 มากกว่า 10 ปีขึ้นไป

3.1.4 เจตคติต่อระบบราชการ แบ่งเป็น

3.1.4.1 เจตคติต่อระบบราชการในระดับต่ำ

3.1.4.2 เจตคติต่อระบบราชการในระดับสูง

3.1.5 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แบ่งเป็น

3.1.5.1 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับต่ำ

3.1.5.2 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับสูง

3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ใน 3 ด้าน คือ

3.2.1 ความเชื่อ การยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร

3.2.2 ความตั้งใจและพร้อมที่จะใช้ความพยายามที่มิใช่อยู่เพื่อองค์กร

3.2.3 ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร

ค่านิยมศัพท์เฉพาะ

1. บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ ในวิจัยนี้หมายถึง ผู้ดำรงตำแหน่งเป็นข้าราชการ สาย ข และ สาย ค ทั้งที่เป็นผู้ปฏิบัติงาน หรือหัวหน้างานในตำแหน่งผู้บริหารระดับต้น และผู้บริหารระดับกลาง ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ในปีงบประมาณ 2541

1.1 บุคลากรสาย ข หมายถึง ข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัยที่มีหน้าที่ให้บริการทางวิชาการ ในตำแหน่งสายงานต่าง ๆ ดังนี้คือ บรรณารักษ์ นักวิชาการศึกษา นักวิชาการโสตทัศนศึกษา นักวิจัย นักวิทยาศาสตร์ เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน แพทย์ พยาบาล เจ้าหน้าที่ระบบงานคอมพิวเตอร์ วิศวกร และตำแหน่งในสายงานวิชาการอื่น ที่คณะกรรมการข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัย (กม.) กำหนด

1.2 บุคลากรสาย ค หมายถึง ข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัยที่มีหน้าที่บริหารและธุรการ ได้แก่ ตำแหน่งในสายงานต่าง ๆ ดังนี้คือ เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป เจ้าหน้าที่บุคคล นักวิชาการเงินและบัญชี พนักงานธุรการ เจ้าหน้าที่ธุรการ เจ้าหน้าที่พิมพ์ดีด นายช่างเทคนิค นักวิชาการพัสดุ พนักงานพัสดุ นายช่างอิเล็กทรอนิกส์ และตำแหน่งอื่นตามที่คณะกรรมการข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัย (กม.) กำหนด (กฎทบทวง เล่ม 93 ตอนที่ 45 ลงวันที่ 11 มีนาคม 2519)

2. ประสบการณ์การทำงาน ในวิจัยนี้หมายถึง ระยะเวลาการทำงานของบุคลากร นับตั้งแต่เริ่มปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

3. เจตคติต่อระบบราชการ ในวิจัยนี้หมายถึง ท่าที ความรู้สึกที่มีต่อระบบราชการ โดยบุคลากรที่มีเจตคติต่อระบบราชการดี จะมีความเห็นว่า ระบบราชการเป็นรูปแบบบริหารงานที่มีโครงสร้างที่ให้ความยุติธรรมแก่ผู้ทำงาน มีการบังคับบัญชาตามลำดับชั้น มีกฎระเบียบที่ยึดถือปฏิบัติ และมีการกำหนดตำแหน่งงานตามความรู้ความสามารถ และให้ความมั่นคงแก่ผู้ทำงานที่จะยึดเป็นอาชีพได้ ซึ่งผู้วิจัยได้จำแนกกลุ่มบุคลากรที่มีเจตคติต่อระบบราชการเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

3.1 กลุ่มผู้ที่มีเจตคติต่อระบบราชการในระดับต่ำ คือ กลุ่มบุคลากรที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยของเจตคติต่อระบบราชการต่ำกว่า ค่าคะแนนเฉลี่ยของเจตคติต่อระบบราชการของกลุ่ม คือ มีค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำกว่า 2.92

3.2 กลุ่มผู้ที่มีเจตคติต่อระบบราชการในระดับสูง คือ กลุ่มบุคลากรที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยของเจตคติต่อระบบราชการเท่ากับหรือสูงกว่า ค่าคะแนนเฉลี่ยของเจตคติต่อระบบราชการของกลุ่ม คือ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับหรือสูงกว่า 2.92

4. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในวิจัยนี้หมายถึง การที่บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒมีความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย การรับรู้ของบุคลากรในด้านลักษณะงาน เงินเดือนและผลประโยชน์ ความก้าวหน้า การยอมรับนับถือ สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ซึ่งผู้วิจัยได้จำแนกกลุ่มบุคคลผู้มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็น 2 ระดับ ดังนี้

4.1 กลุ่มผู้ที่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับต่ำ คือ กลุ่มบุคลากรที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่ำกว่า ค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่ม คือ มีค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำกว่า 2.92

4.2 กลุ่มผู้ที่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับสูง คือ กลุ่มบุคลากรที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเท่ากับหรือสูงกว่า ค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่ม คือ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับหรือสูงกว่า 2.92

5. ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง การที่บุคคลมีความรู้สึกและแสดงพฤติกรรมต่อสถาบันที่ตนเองเป็นสมาชิกอยู่ โดยมีความเชื่อ ยอมรับจุดมุ่งหมายของสถาบัน เต็มใจที่จะทำงานเพื่อความก้าวหน้าของสถาบันและปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกของสถาบันต่อไป (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2532 : 11) ในวิจัยนี้หมายถึง การที่บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการมีความรู้สึกที่ดีและแสดงพฤติกรรมต่อมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยแสดงออกในลักษณะดังนี้

5.1 ความเชื่อ การยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร หมายถึง ความคิดเห็นของบุคลากรที่แสดงออกถึงความเชื่อ ความเห็นด้วยกับปรัชญา แนวทาง และนโยบาย ในการบริหารงานทุกด้านของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

5.2 ความตั้งใจและพร้อมที่จะใช้ความพยายามที่มีอยู่เพื่อองค์กร หมายถึง การที่บุคลากรมีความตั้งใจที่จะใช้ความรู้ความสามารถที่มีอยู่ในการปฏิบัติงานให้กับมหาวิทยาลัย โดยมีความตรงต่อเวลา มีความพยายามในการทำงาน มีความเสียสละที่จะทำงานอย่างเต็มที่ โดยคำนึงถึงคุณภาพของงานเป็นสำคัญ รวมทั้งการปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงชื่อเสียงของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

5.3 ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร หมายถึง การที่บุคลากรมีความรู้สึกจงรักภักดีต่อมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยไม่คิดจะย้ายหรือลาออกไปทำงานที่อื่น

6. องค์กร หมายถึง หน่วยงานหลักที่ประกอบไปด้วยหน่วยงานย่อยภายใต้การบริหารงานในระบบเดียวกัน ในวิจัยนี้หมายถึง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ซึ่งประกอบด้วยหน่วยงานย่อย ได้แก่ คณะ สถาบัน/สำนัก

สมมติฐานการวิจัย

1. บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่สายการปฏิบัติงานต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมและเป็นรายด้านแตกต่างกัน
2. บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมและเป็นรายด้านแตกต่างกัน
3. บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมและเป็นรายด้านแตกต่างกัน
4. บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่มีเจตคติต่อระบบราชการต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมและเป็นรายด้านแตกต่างกัน
5. บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมและเป็นรายด้านแตกต่างกัน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยต่าง ๆ และได้นำเสนอ ตามลำดับ ดังนี้คือ ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร การวัดความผูกพันต่อองค์กร ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร และลักษณะงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ

ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร

นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรไว้แตกต่างกัน ดังนี้

แคนเตอร์ (Kanter, 1968 : 499) ได้อธิบายว่า ความผูกพันต่อองค์กร เป็นความเต็มใจที่บุคคลยินดีที่จะทุ่มเทกำลังกาย และความจงรักภักดีให้แก่องค์กรที่เป็นสมาชิกอยู่ ส่วนฮอลล์ และคนอื่น ๆ (Hall and others, 1970 : 176) ได้พิจารณาความผูกพันต่อองค์กรว่าเป็นกระบวนการไปสู่เป้าหมายขององค์กร โดยบุคคลจะมีบุคลิกภาพที่ผสมผสานและพัฒนาไปทิศทางเดียวกันกับองค์กร สำหรับเชลดอน (Sheldon, 1971 : 143) เห็นว่า ความผูกพันต่อองค์กร เป็นเจตคติของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งเชื่อมโยงระหว่างเอกลักษณ์ของผู้ปฏิบัติงานกับองค์กร ผู้ปฏิบัติงานที่มีความผูกพันกับองค์กรจะตั้งใจทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร สอดคล้องกับรีบีเนียก และอัลทโต (Hrebiniak and Alutto, 1972 : 556) ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรว่า เป็นปรากฏการณ์อันเป็นผลจากความสัมพันธ์ หรือปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์กร ในรูปของการลงทุนทางกาย และกำลังสติปัญญาในช่วงระยะเวลาหนึ่ง ซึ่งก่อให้เกิดความรู้สึกไม่เต็มใจจะลาออกจากองค์กร ถึงแม้จะได้รับข้อเสนอจากองค์กรอื่นในรูปของค่าจ้าง สถานภาพและมิตรภาพที่สูงกว่าที่เป็นอยู่ บิวแคนัน (Buchanan, 1974 : 533) ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรว่าเป็นความประสานกลมกลืนระหว่างบุคคลกับองค์กร โดยเต็มใจที่จะปฏิบัติงาน และยอมรับในค่านิยม ตลอดจนวัตถุประสงค์ขององค์กรว่า เป็นไปในทิศทางเดียวกับของตน การมีส่วนร่วมในองค์กร (Involvement) ตามบทบาทของตนอย่างเต็มที่ และความจงรักภักดี (Loyalty) ยึดมั่นและปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป เช่นเดียวกับเอทซิโอนี (Etzioni, 1975 : 9) กล่าวว่า เมื่อบุคคลเป็นสมาชิกขององค์กรจะเกิดความรู้สึกในทางบวกและทางลบ ความรู้สึกในทางบวกเรียกว่า ความผูกพันต่อองค์กร ส่วนความรู้สึกในทางลบเรียกว่า ความรู้สึกแปลกแยกหรือการแยกตัวออกห่าง โดยความ

ผูกพันต่อองค์การเป็นการแสดงความรู้สึกที่แรงกล้าของบุคคลเมื่อเข้าไปอยู่ในองค์การ และรับเอาบรรทัดฐานขององค์การเข้าไว้อย่างซึมซับ รวมทั้งแสดงตนเป็นฝ่ายขององค์การอย่างเด่นชัด สำหรับเฮอ์เบิร์ต (Herbert. 1976 : 416 - 417) ได้ให้ความหมายว่า ความผูกพันเป็นการประสานพฤติกรรมของสมาชิกกับเป้าหมายขององค์การที่กำหนดกิจกรรมและพฤติกรรมในการเสนอแนวทางและการเข้ามีส่วนร่วมไว้แล้ว การที่สมาชิกแสดงตนว่าเห็นด้วยกับจุดมุ่งหมายปลายทางขององค์การและตั้งปณิธานที่จะยอมรับจุดหมายนั้น เป็นสิ่งจูงใจให้บุคคลใช้พลังงานที่มีอยู่เพื่อสนองวัตถุประสงค์ต่อจุดมุ่งหมายนั้น สมาชิกที่ยอมรับเป้าหมายขององค์การอย่างแท้จริง จะแสดงตนเข้าเป็นพวกอย่างมั่นคง แม้จะต้องเสียประโยชน์ส่วนตัวบางอย่างก็ตาม และมาร์ช และแมนนารี (Marsh and Mannari. 1977 : 57) อธิบายว่าความผูกพันต่อองค์การเป็นระดับความมากน้อยของความรู้สึกเป็นเจ้าขององค์การ รวมทั้งมีเจตคติที่หนักแน่นและเป็นไปในทางบวกต่อองค์การ

นอกจากนี้ เมาว์เคย์ สเตียร์สและพอร์เตอร์ (Mowday, Steers and Porter. 1982 : 27) ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์การว่า เป็นการแสดงออกที่มากกว่าความจงรักภักดีที่เกิดขึ้นตามปกติ เพราะเป็นความสัมพันธ์ที่แน่นหนาและ ผลักดันให้บุคคลเต็มใจอุทิศตัวเอง เพื่อการสร้างสรรค์ให้องค์การอยู่ในสภาพที่ดีขึ้น ส่วนพอร์เตอร์ และคนอื่น ๆ (Steer and Porter. 1983 : 426 ; citing Porter and others. 1974) กล่าวถึงลักษณะของความผูกพันต่อองค์การว่าเป็นลักษณะที่บุคคลมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะยังคงความเป็นสมาชิกขององค์การ มีความตั้งใจและความพร้อมที่จะใช้ความพยายามที่มีอยู่เพื่อองค์การ ตลอดจนมีความเชื่อและยอมรับในคุณค่าและเป้าหมายขององค์การ และไอเซนเบอร์เกอร์ และคณะ (Eisenberger and other. 1991 : 52) กล่าวว่าความผูกพันต่อองค์การ เป็นเจตคติที่แสดงถึงความรู้สึกรวมเป็นหนึ่งเดียวกับองค์การ เป็นความสัมพันธ์ระหว่างการที่บุคคลรับรู้ถึงการเกื้อกูลสนับสนุนขององค์การกับผลที่ตามมา คือ ความอดสาหัสของสมาชิกและความเต็มใจที่จะทุ่มเทการทำงานเพื่อองค์การ ธรณี กิริติบุตร (2529 : 94) ยังได้อธิบายว่า ความผูกพันในองค์การสามารถแยกได้เป็น 2 ลักษณะ คือ ความผูกพันอย่างเป็นทางการ (Formal Attachment) ต่อองค์การซึ่งแสดงออกโดยการไปปรากฏตัวทำงานตามเวลาที่กำหนดและความผูกพันทางจิตใจและความรู้สึก (Commitment) ซึ่งหมายถึง พนักงานมีความผูกพันหรือสนใจอย่างจริงจังต่อเป้าหมาย ค่านิยมและวัตถุประสงค์ของนายจ้าง โดยมีเจตคติที่ดีต่อนายจ้างและเต็มใจที่จะทุ่มเทพลังในการทำงาน เพื่อองค์การจะได้บรรลุเป้าหมายได้สะดวกขึ้น มุกดา ศรียงค์ และขนิษฐา วิเศษสาคร (2529 : 155) ให้ความหมายความผูกพันกับงานว่า หมายถึง ระดับความรู้สึกทางจิตใจของบุคคลที่มีต่องานและ ยอมรับว่างานคือ ส่วนหนึ่งของตัวตนของเขา ความผูกพันนี้เป็นคุณค่าของงานที่บุคคลยอมรับเหมือนกับเป็นคุณค่าของตนเอง นอกจากนี้ ไส้ภา ทรัพย์มากอุดม (2533 : 14) ได้สรุปความหมายของความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การว่า หมายถึง การที่สมาชิกใน

องค์การมีความยึดมั่นผูกพัน และซื่อสัตย์ต่อองค์การ ในแง่ของการยอมรับเป้าหมาย ค่านิยมขององค์การ และการเป็นส่วนหนึ่งขององค์การตลอดจนความแน่วแน่ที่จะคงความเป็นสมาชิกในองค์การ

จากความหมายดังกล่าวข้างต้นสามารถสรุปความหมายของความผูกพันต่อองค์การได้ว่า หมายถึง สภาวะทางจิตใจที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกรู้สึกนึกคิดและความปรารถนาที่สมาชิกในองค์การมีความเชื่อมั่นในความสำเร็จ คุณค่าของงาน ซื่อสัตย์ต่อองค์การ ในแง่ของการยอมรับเป้าหมาย ค่านิยมขององค์การ และภาคภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ตลอดจนปรารถนาที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์การต่อไป

แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ

สตีเยอร์ส และพอร์ตเตอร์ (Steers and Porter. 1983 : 442) ได้สรุปการศึกษาความผูกพันต่อองค์การเป็น 2 แนวความคิด คือ การศึกษาความผูกพันทางเจตคติ (Attitudinal Commitment) และความผูกพันทางพฤติกรรม (Behavioral Commitment) เช่นเดียวกับแมคกรี และฟอร์ด (McGree and Ford. 1987 : 642) ได้สรุปการศึกษาความผูกพันต่อองค์การเป็น 2 แนวความคิดเช่นกัน รายละเอียดและตัวอย่างการวิจัยของทั้งสองแนวคิดมีดังนี้

1. ความผูกพันทางเจตคติ เป็นการศึกษาความผูกพันต่อองค์การโดยที่บุคคลจะนำตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์การและผูกพันในฐานะเป็นสมาชิกขององค์การเพื่อไปสู่เป้าหมายขององค์การ แนวความคิดนี้ปรากฏในงานวิจัยของแคนเตอร์ (Kanter. 1968) ฮอลล์และคนอื่น ๆ (Hall and others. 1970) เชลดอน (Sheldon. 1971) พอร์ตเตอร์และคนอื่น ๆ (Porter and others. 1974) บิวแคนัน (Buchanan II. 1974) เป็นต้น

2. ความผูกพันทางพฤติกรรม เป็นการศึกษาความผูกพันต่อองค์การที่เป็นพฤติกรรม ปัจจัยความสนใจที่บุคคลได้รับจากองค์การ เช่น การได้รับความนับถือที่เป็นผู้อาวุโส การได้รับค่าตอบแทนสูง จึงมีความผูกพันต่อองค์การ โดยไม่ต้องการเสียผลประโยชน์ที่ได้รับจากองค์การ ถ้าจะละทิ้งไปทำงานที่อื่นก็ไม่คุ้มค่าที่จะจากองค์การไป แนวความคิดนี้ปรากฏในงานวิจัยของเบคเกอร์ (Becker. 1960) ซาลันซิก (Salancik. 1977)

อนันต์ชัย คงจันทร์ (2529 : 34 - 41) ได้กล่าวถึงสาเหตุ 3 ประการที่แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การได้รับความสนใจมากขึ้นดังนี้

1. ความผูกพันต่อองค์การนี้ อาจจะใช้เป็นเครื่องพยากรณ์พฤติกรรมของสมาชิกองค์การได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง อัตราการเปลี่ยนงานสมาชิกที่มีความผูกพันต่อองค์การมีแนวโน้มที่จะอยู่กับองค์การนานกว่า และเต็มใจที่จะทำงานอย่างเต็มความสามารถ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่องค์การตั้งไว้

2. ความผูกพันต่อองค์การพัฒนาขึ้นมาจากการศึกษาเรื่องความจงรักภักดี (Loyalty) ของสมาชิกที่มีต่อองค์การ ซึ่งนักวิชาการทั้งทางด้านพฤติกรรมศาสตร์และทางด้านบริหาร ตลอดจนผู้บริหารในองค์การได้ให้ความสนใจมานาน เพราะต่างเห็นพ้องต้องกันว่าความจงรักภักดีของพนักงานที่มีต่อองค์การนั้นเป็นคุณสมบัติที่ผู้บริหารต่างก็ปรารถนาจะให้เกิดขึ้นในองค์การ

3. การทำความเข้าใจในเรื่องความผูกพันต่อองค์การ ช่วยให้ผู้ศึกษาเข้าใจธรรมชาติของบุคคลโดยทั่วไปมากขึ้น และเข้าใจถึงกระบวนการหรือขั้นตอนที่บุคคลสร้างความผูกพันหรือเกิดความรู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของสังคมย่อย ๆ ซึ่งความเข้าใจในกระบวนการนี้จะช่วยให้เข้าใจในพฤติกรรมของบุคคลมากขึ้น

การวัดความผูกพันต่อองค์การ

เครื่องมือวัดความผูกพันต่อองค์การที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายมากที่สุดคือ แบบสอบถามความผูกพันต่อองค์การ (The Organizational Commitment Questionnaire - OCQ) ซึ่งพัฒนาขึ้นโดย พอร์ตเตอร์ และสมิท ในปี ค.ศ. 1970 (Mowday, Porter and Steer. 1982 : 219 - 224 ; citing Porter and Smith. 1970) แบบสอบถามชุดนี้ประกอบด้วย ข้อคำถามเชิงประเมินค่า 7 ระดับ จากไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ถึงเห็นด้วยอย่างยิ่ง จำนวน 15 ข้อ แบบสอบถามดังกล่าวนี้มีค่าความสอดคล้องภายในอยู่ระหว่าง 0.36 - 0.72 มีค่าความเชื่อมั่นของแบบทดสอบซ้ำอยู่ระหว่าง 0.53 - 0.75 และจากการนำไปใช้วิจัยกันอย่างแพร่หลายในประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก กับกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพต่าง ๆ กัน รวมทั้งบุคลากรของสถาบันการศึกษาในทุกระดับด้วย ได้พิสูจน์ให้เห็นว่าแบบสอบถามชุดนี้มีค่าความเชื่อมั่นที่สูงมาก กล่าวคือ มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาที่ระดับ 0.90 ; 0.93 (Withey and Cooper. 1989 : 527 ; Johnston and Snizek. 1991 : 1263)

นอกจากนี้เชลเดน (Shelden. 1971 : 143 - 150) ยังได้พัฒนาแบบวัดความผูกพันต่อองค์การเพื่อใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักวิทยาศาสตร์และวิศวกร โดยให้นิยามความผูกพันต่อองค์การว่าเป็นเจตคติที่หล่อหลอมเชื่อมโยงบุคคลให้เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์การ เครื่องมือนี้มีลักษณะเป็นแบบสอบถามเชิงประเมิน 7 ระดับ จำนวน 4 ข้อคำถาม มีค่าความเชื่อมั่นที่ระดับ 0.89 ซึ่งหากผู้ตอบไปในทางบวกข้อคำถาม จำนวน 2 หรือ 3 ให้ถือว่ามีความผูกพันต่อองค์การ

บิวแคนัน (Buchanan. 1974 : 533 - 546) ได้สร้างแบบวัดความผูกพันต่อองค์การประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ คือ 1) การยอมรับเป้าหมายขององค์การ ได้แก่ การยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การให้เป็นเป้าหมายและค่านิยมของตนเอง โดยใช้เครื่องมือชื่อ Organizational Identification Scale ของฮอลล์ ชไนเดอร์ และไนเกรน (Hall, Schneider and Nygren. 1970)

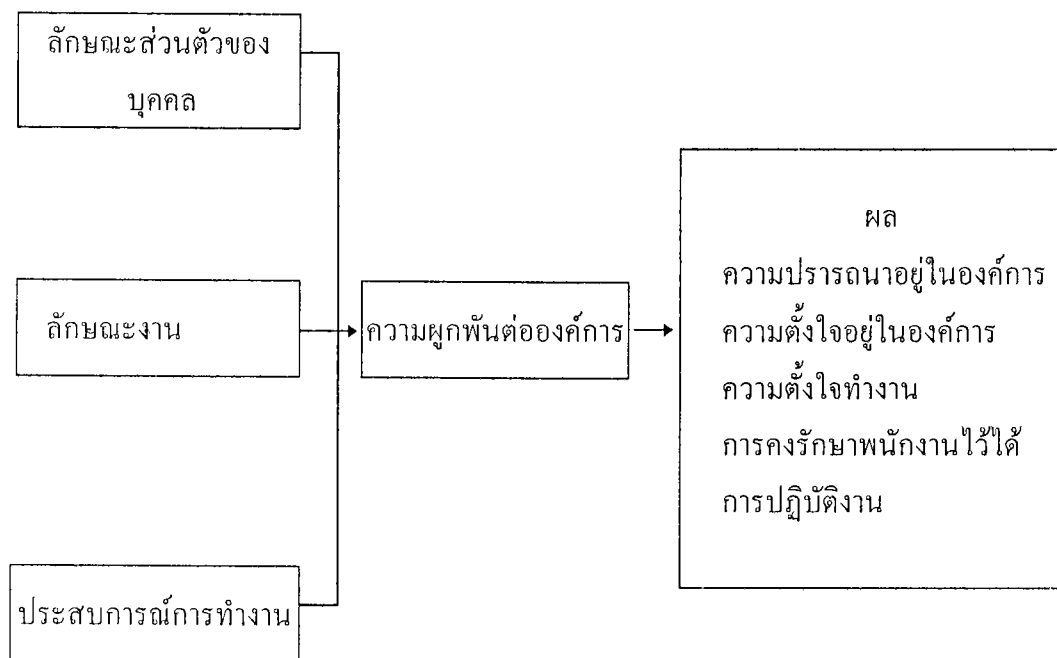
2) การฝักใฝ่เข้าร่วม (Involvement) เป็นการทุ่มเทพลังกายและใจให้กับการทำงาน วัดจากเครื่องมือชื่อ Job Involvement Scale ของโลดัล และโคชเนอร์ (Lodahl and Kejner, 1965 : 3) ความจงรักภักดี (Loyalty) ได้แก่ ความรู้สึกทางจิตใจที่ต้องการปกป้องคุ้มครององค์การและมีความภาคภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์การ วัดจากเครื่องมือที่บิวแคนัน (Buchanan, 1974) สร้างขึ้น สำหรับธอร์นตัน (Thornton, 1970 : 417 - 426) ได้สร้างเครื่องมือวัดความผูกพันต่อองค์การ เพื่อใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นอาจารย์ในวิทยาลัย มีลักษณะเป็นแบบประเมินค่า 6 ระดับ จากเห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ยังไม่ตัดสินใจ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง และไม่ตอบ จำนวนข้อคำถามทั้งสิ้น 7 ข้อ เครื่องมือนี้มีค่าความเชื่อมั่นที่ระดับ 0.90 นอกจากนั้น คุก และคนอื่น ๆ (Cook and others, 1981 : 91 - 93) ก็ได้พัฒนาแบบวัดความผูกพันต่อองค์การที่ประกอบด้วย 1) การยอมรับเป้าหมายขององค์การ (Identification) 2) การฝักใฝ่เข้าร่วม(Involvement) 3) ความจงรักภักดี (Loyalty) เครื่องมือดังกล่าวประกอบด้วยข้อคำถามเชิงประเมิน 7 ระดับ จากไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง ถึงเห็นด้วยอย่างยิ่ง จำนวน 9 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.87

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การ

สตีเยอร์ส (Steers, 1977 : 46 - 56) ได้เสนอแบบจำลองปัจจัยเบื้องต้นและผลของความผูกพันต่อองค์การไว้ว่า สภาพแวดล้อมการทำงาน (Work Environment) ที่เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การ สามารถแบ่งออกได้เป็น 3 ประเภทใหญ่ คือ

1. ลักษณะส่วนตัวของบุคคล (Personal Characteristics) เช่น อายุ การศึกษา โอกาสที่จะประสบความสำเร็จ เป็นต้น
2. ลักษณะงาน (Job Characteristics) เช่น ความท้าทายในงาน โอกาสมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคม และข้อมูลย้อนกลับในการทำงาน
3. ประสบการณ์การทำงาน (Work Experiences) เช่น เจตคติของกลุ่มต่อองค์การ ความเชื่อถือต่อองค์การ

ปัจจัยดังกล่าวนี้ต่างมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน และมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การในขณะเดียวกันความผูกพันต่อองค์การก็มีผลกระทบหรือมีอิทธิพลต่อ ความปรารถนาที่จะอยู่ในองค์การความตั้งใจที่จะอยู่ในองค์การ ความตั้งใจทำงาน การคงรักษานักงานไว้ได้ ดังแบบจำลองต่อไปนี้



ภาพประกอบ 1 แบบจำลองปัจจัยเบื้องต้นที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรและผล
ของความผูกพันต่อองค์กรของสตีเยอร์ส (Steers, 1977 : 46 - 56)

ต่อมาในปี ค.ศ. 1983 สตีเยอร์ส และพอร์เตอร์ (Steers and Porter, 1983 : 441-451) ได้
อธิบายถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรไว้ 4 องค์ประกอบคือ

1. คุณลักษณะส่วนบุคคล องค์ประกอบที่พบว่ามีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร
ได้แก่ ความสูงอายุ การปฏิบัติงานในองค์กรนาน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และระดับการศึกษาสูง
2. คุณลักษณะที่สัมพันธ์กับบทบาทของงาน งานที่มีคุณค่า บทบาทที่เด่นชัดและบทบาท
ที่สอดคล้องกับตนเอง มีความสัมพันธ์โดยตรงกับความผูกพันต่อองค์กร
3. โครงสร้างขององค์กร ระบบของการมีแบบแผน มีหน้าที่เด่นชัด มีการกระจาย
อำนาจ มีการกระจายงาน มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ มีส่วนเป็นเจ้าขององค์กร มีความสัมพันธ์ใน
ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร
4. ประสบการณ์ในงาน เป็นประสบการณ์ที่บุคคลในระหว่างการทำงาน เป็นความ
ผูกพันทางจิตวิทยากับองค์กร ได้แก่ เจตคติของบุคคลที่มีต่อบุคคลในองค์กร ความพึงพอใจของ
ผู้บังคับบัญชา การปฏิบัติของผู้บังคับบัญชา การรู้สึกว่าตนเองเป็นบุคคลสำคัญ เป็นสิ่งที่มีอิทธิพล
ในทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร

มาร์ช และ ไชมอน (Steers and Porter. 1983 : 444 ; citing March and Simon. 1958) ได้สรุปความผูกพันต่อองค์การ โดยอธิบายด้วยทฤษฎีการแลกเปลี่ยน (Theory of Exchange) ว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การก็คือ ธรรมชาติของบุคคลประกอบด้วยความต้องการ ความปรารถนา ทักษะความรู้ มีความคาดหวังที่จะทำงาน หากองค์การสามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลได้ เขาก็จะทำงานเพื่อองค์การอย่างเต็มที่ และบุคคลก็จะเกิดความผูกพันต่อองค์การ

กล่าวโดยสรุปก็คือ สิ่งที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การ ได้แก่ คุณลักษณะส่วนบุคคล ปัจจัยด้านงาน ลักษณะขององค์การ และปัจจัยด้านกลุ่มบุคคลที่ร่วมงาน หากปัจจัยเหล่านี้สามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลได้ บุคคลจะเกิดความผูกพันต่อองค์การ

สำหรับองค์ประกอบเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลที่ได้มีการศึกษาแล้วว่า มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การมีหลากหลาย สำหรับในการวิจัยนี้ประกอบด้วย สายการปฏิบัติงาน ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน เจตคติต่อระบบราชการ และความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

สายการปฏิบัติงาน

ขอบข่ายของงานที่บุคคลรับผิดชอบนับว่ามีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การเป็นอย่างดี โดยสมาชิกขององค์การได้มีโอกาสรับผิดชอบงานที่ขอบข่ายงานของงานกว้างขวางและมีความหมาย ก็จะมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์การมาก และในทางตรงกันข้ามหากสมาชิกรู้สึกถูกลดบทบาทความรับผิดชอบลง หรือได้ทำงานที่ไม่มีความสำคัญมากนัก ความผูกพันต่อองค์การจะลดลงตามไปด้วย (Steers and Porter. 1979 : 151 - 176) นอกจากนี้ การคาดหวังที่จะมีโอกาสก้าวหน้า และประสบความสำเร็จในการทำงานก็มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การเช่นกัน ซึ่งจากการวิจัยของบราสส์ (Brass. 1981 : 331 - 348) ได้ทำวิจัยกับกลุ่มตัวอย่างพนักงาน 143 คน และผู้บริหารขั้นต้น 140 คน ได้หลักฐานยืนยันว่าความผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เช่นเดียวกับ บุญยาณี จันทร์เจริญสุข (2538) ที่พบว่า การรับรู้รูปแบบการบริหารที่เหมาะสม เป็นธรรม เป็นองค์ประกอบสำคัญที่ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ และปรารถนาจะอยู่ในองค์การต่อไป และความภาคภูมิใจในชื่อเสียงขององค์การ จึงมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การ

ระดับการศึกษา

นักวิชาการหลายท่าน พบว่าระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับระดับความผูกพันต่อองค์การแบบผกผันกัน (Inversely Related) นั่นคือ คนที่มีการศึกษาสูงจะมีระดับความผูกพันต่อองค์การน้อยกว่าคนที่มีการศึกษาดำกว่า ทั้งนี้เนื่องจากคนที่มีการศึกษาสูง ๆ นั้น มักจะมีความผูกพัน

ต่อวิชาชีพของตนมากกว่าจะผูกพันต่อองค์กร อีกทั้งยังเป็นผู้ที่มีความคาดหวังจากองค์กรสูงอีกด้วย (Steers. 1977 ; Angle and Perry. 1981 ; Mowday and others. 1974)

การศึกษาของแชลเลอร์ (Scheller. 1986 : 1580 - A) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิผลการสื่อสารกับความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร โดยใช้แบบสอบถามพนักงานของโรงพยาบาลแห่งหนึ่ง พบว่า ระดับการศึกษา มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เช่นเดียวกับกลิสสัน และคูริก (Glisson and Durick. 1988 : 61 - 81) ได้ศึกษาปัจจัยที่สามารถทำนายความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรในองค์กรบริการสังคม ของพนักงานองค์กรบริการสังคมจำนวน 319 คน จาก 22 องค์กร ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยบุคคลด้านการศึกษา สามารถทำนายความผูกพันต่อองค์กรได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติด้วยเช่นกัน ส่วน ลี (Lee. 1989 : 2552 - A) ได้ศึกษากับกลุ่มตัวอย่างพนักงานฝ่ายขายและการตลาด จำนวน 1,100 คน พบว่าระดับการศึกษาในระบบมีอิทธิพลเชิงผกผันต่อความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และทอมสัน (Thompson. 1990 : 1472-A) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแบบภาวะผู้นำกับความผูกพันต่อองค์กรในโรงเรียนประถมศึกษา กับกลุ่มตัวอย่างครู จำนวน 169 คนจาก 25 โรงเรียน ผลการวิจัยพบว่า ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์เชิงผกผันกับความผูกพันต่อองค์กร สอดคล้องกับฮุสลิค และเดย์ (Huselid and Day. 1991 : 380 - 391) ได้ทำวิจัยกับกลุ่มตัวอย่างผู้บริหารชั้นต้น จำนวน 241 คนจากบริษัทขายปลีก 150 บริษัท ผลการวิจัยได้ยืนยันเช่นกันว่า ความผูกพันต่อองค์กร มีความสัมพันธ์เชิงผกผันกับระดับการศึกษาของบุคคล

อนันตชัย คงจันทร์ (2532 : 32 - 44) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กรของผู้บริหารระดับกลางในธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย จำนวน 216 คน จากธนาคาร 8 แห่ง ได้พบเช่นกันว่า ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์เชิงผกผันกับความผูกพันต่อองค์กร ส่วน ระพีพรรณ รัศมิภูติ (2533 : 164) ได้ศึกษาพบว่า ระดับการศึกษามีผลต่อจิตสำนึกในการปฏิบัติงานในแง่ของความผูกพันต่อองค์กร โดยข้าราชการที่มีการศึกษาสูง จะมีจิตสำนึกในการปฏิบัติงานระดับต่ำกว่าข้าราชการที่มีการศึกษาต่ำกว่า เนื่องจากข้าราชการที่มีการศึกษาสูงคิดว่าตนเองมีโอกาสในการยับยั้งชั่งใจไปสู่งานที่ดีกว่า และมีความคาดหวังในเรื่องต่าง ๆ สูงกว่า ซึ่งงานราชการอาจไม่ตอบสนองต่อความต้องการได้ทั้งหมด จึงส่งผลให้มีจิตสำนึกในการปฏิบัติงานต่ำกว่าข้าราชการที่มีการศึกษาต่ำกว่า ซึ่งอาจมีความคาดหวังในระดับที่ต่ำกว่า ส่วนธีระวีธรรมสาริต (2532 : 147) ได้อธิบายผลจากการศึกษาสอดคล้องกันว่า ผู้บริหารที่มีระดับการศึกษาต่ำมีความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าผู้บริหารที่มีระดับการศึกษาสูง จึงอาจสรุปได้ว่าคนที่มีการศึกษาสูง ๆ นั้น มักจะมีความผูกพันต่อวิชาชีพของตนมากกว่าจะผูกพันกับองค์กร อีกทั้ง

คนที่มีการศึกษาก็จะยิ่งมีความคาดหวังจากองค์กรสูงมากขึ้นเท่านั้น และองค์กรอาจไม่สามารถสนองความต้องการของบุคคลได้ จึงทำให้มีความผูกพันต่อองค์กรน้อยกว่าผู้ที่มีการศึกษต่ำ

ประสบการณ์การทำงาน

ประสบการณ์การทำงานหรืออายุงาน เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กร โดยสมาชิกองค์กรที่ทำงานหรืออยู่กับองค์กรมานานเท่าใด ก็จะมีผูกพันต่อองค์กรมากขึ้นเท่านั้น เพราะว่าการที่บุคคลมีอายุงานในองค์กรมากก็มีแนวโน้มที่จะยอมรับเป้าหมายคุณค่า และความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น (Lee. 1971 : 213 - 226) ดังการศึกษาของบิวเคนัน (Buchanan. 1974 : 533 -546) เกี่ยวกับระดับความผูกพันต่อองค์กรของผู้จัดการบริษัท จำนวน 279 คน ผู้จัดการต่าง ๆ เหล่านี้มีประสบการณ์ในการทำงานในองค์กรตั้งแต่ไม่น้อยกว่า 1 ปี ระหว่าง 2 ปี ถึง 4 ปี และ 5 ปีขึ้นไป ผลการศึกษาได้พบว่าระดับความผูกพันต่อองค์กรมีเพิ่มมากขึ้นตามลำดับของประสบการณ์การทำงานจากน้อยไปหามาก นั่นคือผู้จัดการที่ทำงานกับองค์กรมากกว่า 5 ปี จะมีความผูกพันต่อองค์กรสูงที่สุด และผู้จัดการที่ทำงานกับองค์กรไม่ถึง 1 ปี มีระดับความผูกพันต่อองค์กรน้อยที่สุด ส่วนริบิเนียกและอลัทโท (Hrebiniak and Alutto. 1972 : 555 - 573) ได้ศึกษาความผูกพันของครูในโรงเรียนประถมศึกษาและมัธยมศึกษา ตลอดจนพยาบาลในโรงพยาบาลในรัฐนิวยอร์ก ผลการศึกษาพบว่า จำนวนปีที่ทำงานในองค์กรหรืออายุงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร นอกจากนี้เชลเลอร์ (Scheller. 1986 : 1580 - A) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิผลการสื่อสารกับความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร โดยใช้แบบสอบถามพนักงานของโรงพยาบาลแห่งหนึ่ง พบว่า อายุงาน มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อความผูกพันต่อองค์กร สอดคล้องกับการศึกษาของ เซง (Cheng. 1990 : 3424 - A) ที่ศึกษากับครูในโรงเรียนมัธยมศึกษาในฮ่องกงจำนวน 588 คน พบว่า ประสบการณ์ในการสอน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร เช่นเดียวกับ คิทเชน (Kitchen. 1990 : 4014 - A) ที่ศึกษาตัวแปรที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานองค์กรต่าง ๆ จำนวน 1,055 คน ผลการศึกษาได้ยืนยันเช่นกันว่า ระยะเวลาในการทำงานมีความสัมพันธ์สูงสุดกับความผูกพันต่อองค์กร ส่วนฟรอสต์ (Frost. 1992 : 3138 - A) ได้สำรวจความผูกพันของคณาจารย์ต่อมหาวิทยาลัย ผลการศึกษาพบเช่นเดียวกันว่าความเข้มของความผูกพันต่อองค์กรของคณาจารย์มีความสัมพันธ์กับระยะเวลาของประสบการณ์การทำงานในมหาวิทยาลัย เช่นเดียวกับ พาร์คส์ (Parks. 1992 : 38 - A) ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรของมหาวิทยาลัยแมน จำนวน 84 คน พบว่า จำนวนปีในตำแหน่งปัจจุบันของกลุ่มตัวอย่าง มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร นอกจากนี้ ทอง (Tong. 1993 : 3290 - A) ได้ทำการวิจัย ความผูกพันต่อองค์กรและพยาบาลวิชาชีพในสิงคโปร์ จำนวน 2,424 คน

ผลการศึกษายืนยันว่า ปัจจัยบุคคลด้านความอาวุโสในงานมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สำหรับในประเทศไทย จากการศึกษาของ อนันต์ชัย คงจันทร์ (2532 : 32 - 34) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของผู้บริหารธนาคารระดับกลางของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย จำนวน 216 คน จากธนาคารพาณิชย์ 8 แห่ง ผลการศึกษพบว่า อายุการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร กล่าวคือ ความผูกพันต่อองค์กรของผู้บริหารที่ทำงานมานานกว่า 20 ปี แตกต่างจากผู้บริหารที่ทำงานกับองค์กรมา 15 ปี หรือน้อยกว่าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และธีระ วิธธรรมสาริต (2532 : 146 - 147) ได้ทำการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของผู้บริหารในเครือซิเมนต์ไทย ผลการศึกษพบว่า อายุงานของผู้บริหารมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร โดยการมีอายุงานในองค์กรมากทำให้ผู้บริหารมีแนวโน้มที่จะยอมรับเป้าหมาย คุณค่าและผูกพันต่อองค์กรเพิ่มมากขึ้น สำหรับนาถาเพ็ญ โหมาศวิน (2533 : 50) ได้ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของสมาชิกในสำนักนายกรัฐมนตรื ผลการศึกษพบว่า ข้าราชการที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานในองค์กรแตกต่างกัน ความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากระยะเวลาที่ทำงานในหน่วยงานเป็นเสมือนการลงทุนอย่างหนึ่ง คือ ยิ่งข้าราชการมีระยะเวลาที่ทำงานในหน่วยงานมากขึ้นก็จะทำให้บุคคลได้รับสิ่งจูงใจจากหน่วยงานมากขึ้น เช่น บำเหน็จ บำนาญ สวัสดิการ พิเศษอื่น ๆ เช่น สิทธิในการกู้เงิน เงินช่วยเหลือในโอกาสต่าง ๆ นอกจากนี้ระยะเวลาที่ทำงานในหน่วยงาน ยังเป็นสิ่งที่มีส่วนในการพัฒนาอาชีพ หรือกำหนดความก้าวหน้าในการทำงาน เพราะส่วนราชการบางแห่งได้นำระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานเข้ามาเป็นปัจจัยในการพิจารณาเลื่อนขั้นตำแหน่งของข้าราชการด้วย ทั้งนี้เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจแก่ข้าราชการที่ได้อยู่ปฏิบัติงานให้หน่วยงานนั้นเป็นเวลานาน

เจตคติต่อระบบราชการ

Webster's New International Dictionary (1950) ได้ให้คำจำกัดความของระบบราชการ (bureaucracy) ไว้ว่า ระบบราชการมีลักษณะระบบธุรกิจของรัฐบาล โดยการแบ่งสำนักงานออกเป็นกรมหรือสำนัก แต่ละหน่วยงานมีหัวหน้างานเป็นผู้นำทำงานประจำ ข้าราชการส่วนใหญ่มีพฤติกรรมอนุรักษ์นิยม ผู้อยู่ในระบบราชการโดยทั่วไปแล้วยึดกฎเกณฑ์เคร่งครัดเป็นทางการ ขาดความคิดริเริ่ม ความรับผิดชอบต่องานเป็นไปตามลำดับชั้น นักสังคมวิทยาชาวเยอรมัน แมกซ์ เวเบอร์ (Robbin. 1990; citing Max Weber. 1947) ได้ให้ความหมายของระบบราชการว่าเป็นรูปแบบขององค์กรที่ออกแบบเพื่อการบริหารในองค์กรขนาดใหญ่อย่างมีระบบ โดยความร่วมมือของบุคคลจำนวนมาก ระบบราชการจึงเป็นรูปแบบขององค์กร (bureaucracy is a form of organization) และมีอยู่ทั่วไปทั้งในองค์กรของรัฐบาลและธุรกิจเอกชน แต่จะมีอยู่ในองค์กรของรัฐบาลมากกว่า

ทองศรี กำภู ณ อยุธยา และจินดา ชื่อดตรง ได้ให้ทัศนะถึงความไม่คล่องตัวในการบริหารกับสังคมในระบบราชการไทยว่า ทัศนคติของคนไทยเปลี่ยนไปมาก คนมีความรู้ ความสามารถเริ่มหันเหความสนใจไปสู่วงการธุรกิจ นอกจากนี้เชอริงตัน (Cherrington. 1994) กล่าวว่าทัศนคติเป็นความรู้สึกทางบวกและทางลบที่บุคคลตอบสนองต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เช่น ทัศนคติทางบวกต่อการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกชอบเมื่อนุคคลนั้นคิดถึงเรื่องการทำงาน ส่วนสเตียร์ส (Steers. 1991) กล่าวว่า ทัศนคติเป็นความรู้สึกหรืออารมณ์ของบุคคลที่จะตอบสนองไปในทางชอบหรือไม่ชอบต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือเป็นความคิดเห็นของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ รวมทั้งความพร้อมที่จะแสดงพฤติกรรมเฉพาะอย่าง นอกจากนี้งานวิจัยของเบนสันยังพบว่า ครูลาออก และโยกย้ายเพราะความเบื่อหน่ายในระบบราชการ ซึ่งเป็นปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นทั้งในประเทศออสเตรเลียและประเทศอื่น ส่งผลกระทบต่อนักศึกษาเป็นอย่างยิ่ง ส่วน แสวง รัตนมงคลมาศ (2527 : 18) พบว่า ข้าราชการมีเจตคติต่อระบบราชการไทยทางด้านบวก คือ ระบบราชการให้ความมั่นคงแก่คนในมหาวิทยาลัย สำหรับฮอยและมิสเกล (Hoy and Miskel. 1982 : 73) มีความเห็นว่า ระบบราชการช่วยหล่อหลอมพฤติกรรมของบุคคลในองค์การตามความเชื่อที่มีต่อองค์การ สอดคล้องกับ อรุณ รักธรรม (2533) ที่กล่าวว่า เจตคติต่อระบบราชการเป็นสาเหตุหนึ่ง ที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงาน คือ ข้าราชการที่มีเจตคติไม่ดีต่องานราชการ ก็จะมีพฤติกรรมที่ขาดประสิทธิภาพด้วย ดังนั้นหากสามารถพัฒนาเจตคติของข้าราชการ ที่มีต่อระบบราชการให้ดีขึ้นได้ ย่อมส่งผลให้ข้าราชการมีแรงจูงใจที่จะทำงาน มีความพอใจและพร้อมที่จะทำงาน ซึ่งจะทำให้เกิดผลดีต่องาน ต่อครอบครัว ต่อสังคม และประเทศชาติในที่สุด

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

การศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจงานได้เริ่มอย่างมีระบบจากงานวิจัยของโรธลิสเบอร์เกอร์และดิกสัน (Roethlisberger and Dickson) ในปี ค.ศ. 1939 (Lawler III. 1983 : 78) โดยได้ศึกษาความสำคัญในเรื่องเจตคติ ความรู้สึก และการรับรู้ของลูกจ้างเกี่ยวกับงานโดยการสัมภาษณ์ความรู้สึกเกี่ยวกับงาน ผลการศึกษาพบว่า ความไม่พึงพอใจเป็นสาเหตุของการนัดหยุดงาน การขาดและการเปลี่ยนงาน นอกจากนั้น ได้มีผู้ให้ความสนใจในการศึกษาความพึงพอใจงานและพบว่า ความพึงพอใจงานมีส่วนก่อให้เกิดคุณภาพชีวิต (Lawler III. 1983 : 79)

การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนการสอนในสถาบันอุดมศึกษาได้มีผู้ศึกษาไว้มากมาย ทั้งนี้โดยอ้างอิงทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ และทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริเบอร์เกอร์ เช่น จีราพรรณ พัฒนกุลชัย (2530) ได้ศึกษาสภาพความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในประเทศไทย ที่ปฏิบัติงานในประเภทงานที่ต่างกัน และมีประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกัน ส่งผลให้บรรณารักษ์มีความ

พึงพอใจในการปฏิบัติงานรวมทุกด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งในส่วนของประสบการณ์การทำงานที่ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับผลการวิจัย การศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรฝ่ายบริการ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ตามทฤษฎีการจูงใจ-สุขอนามัยของเฮิร์ซเบิร์ก ซึ่งโชคดี รักทอง (2531 : บทคัดย่อ) ศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง สังกัดสำนักงานอธิการบดี สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล สำนักหอสมุดกลาง และสำนักเทคโนโลยีการศึกษา จำนวน 352 คน จำแนกตามตัวแปรสถานภาพเพศ อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน และได้พบว่าบุคลากรฝ่ายบริการ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน นอกจากนี้ยังพบว่า ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนผู้บริหารมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน ส่วนตัวแปรด้านความแตกต่างของเพศและอายุ พบว่าบุคลากรที่มีเพศต่างกันและอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน ในปีเดียวกัน วิไล อัครคิซยา (2531 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยรามคำแหง ได้ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 215 คน เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ซึ่งมีความแตกต่างกันในเรื่อง ระยะเวลาปฏิบัติราชการ สายงาน งานในหน้าที่ห้องสมุดที่สังกัดและตำแหน่ง ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยต่าง ๆ ทั้ง 5 ปัจจัยอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ดังนี้คือ ผู้ร่วมงาน ลักษณะงาน สิ่งตอบแทน และสภาพแวดล้อม เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยจำแนกตามระยะเวลาปฏิบัติราชการ สายงาน งานในหน้าที่และตำแหน่งพบว่า บุคลากรของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหงมีความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสภาคณาจารย์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (ที่ประชุมประธานสภาอาจารย์มหาวิทยาลัยทั่วประเทศ. 2538 : 129 - 130) ที่ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ผลการศึกษา พบว่า บุคลากรมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านต่าง ๆ ของความพึงพอใจพบว่า มีผลเช่นเดียวกับภาพรวม ยกเว้นปัจจัยด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านโอกาสก้าวหน้าและเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ ด้านนโยบายและการบริหาร และด้านสภาพการทำงาน พบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจในระดับค่อนข้างต่ำกว่าระดับปานกลาง สำหรับบุคลากรที่สังกัดสายงานต่างกัน พบว่า บุคลากรสาย ค มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าบุคลากรสาย ข

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า บุคคลจะเกิดความพึงพอใจในการทำงานนั้นขึ้นอยู่กับองค์ประกอบที่เป็นปัจจัยจูงใจที่มีอยู่ในหน่วยงาน ถ้าบุคคลได้รับการตอบสนองในปัจจัยเหล่านี้เป็นอย่างดี บุคคลนั้นจะเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งจะนำไปสู่การปฏิบัติงานที่ดี ก่อให้เกิดความร่วมมือในการทำงาน เพื่อให้องค์การบรรลุประสิทธิภาพตามต้องการ

ลักษณะงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มีการบริหารงานภายในของมหาวิทยาลัยตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พ.ศ. 2517 โดยกำหนดให้มหาวิทยาลัยซึ่งมีสภามหาวิทยาลัย อันประกอบด้วย นายกสภามหาวิทยาลัย อธิการบดี รองอธิการบดี คณบดี ผู้อำนวยการสถาบัน และผู้อำนวยการสำนัก เป็นกรรมการสภามหาวิทยาลัยโดยตำแหน่ง กับให้ผู้ทรงคุณวุฒินั้นให้มีวาระการดำรงตำแหน่งคราวละ 2 ปี แต่จะทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ แต่งตั้งให้ใหม่อีกก็ได้

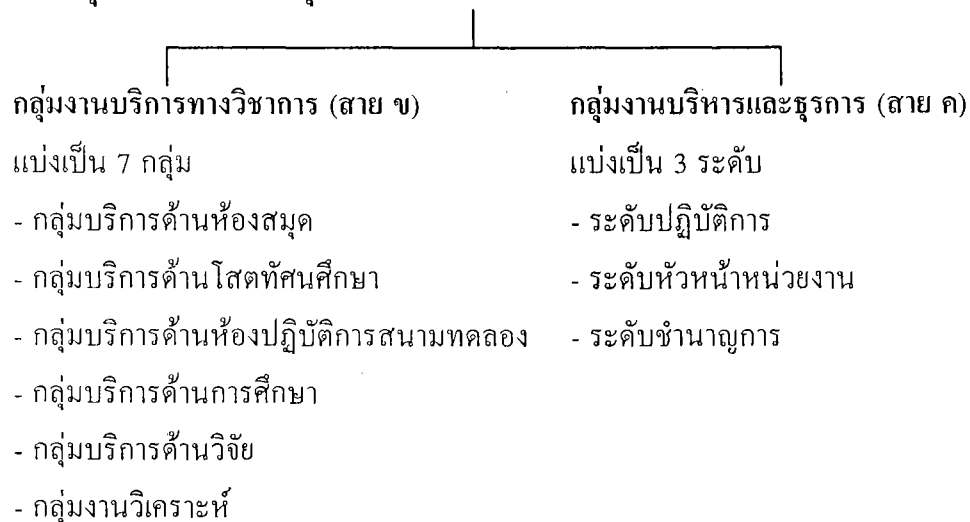
สภามหาวิทยาลัยมีอำนาจหน้าที่ควบคุม ดูแลกิจการทั่วไปของมหาวิทยาลัย และมีอนุกรรมการสามัญประจำมหาวิทยาลัย (อ.ก.ม.) ทำหน้าที่บริหารงานบุคคลของมหาวิทยาลัย โดยปฏิบัติตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2507 และมีหน้าที่ช่วยกรรมการข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัย (ก.ม.) ปฏิบัติตามที่ ก.ม.มอบหมาย และให้ความเห็นแก่อธิการบดีตามที่อธิการบดีปรึกษา

กรรมการข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัย(ก.ม.)ได้กำหนดโครงสร้างลักษณะงานของบุคลากรสายสนับสนุนการสอนและระดับเงินเดือน ไว้ดังนี้ (ภาพประกอบ 2) (ปราโมทย์ โชติมงคล. 2529 : 1 - 8 ; วิไลย์ อัครคิซยา. 2531 : ภาคผนวก ค)

ก. กลุ่มงานบริการทางวิชาการ (สาย ข) มี 7 กลุ่มคือ

1. กลุ่มบริการด้านห้องสมุด เช่น บรรณารักษ์ นักสารสนเทศ
2. กลุ่มบริการด้านโสตทัศนศึกษา เช่น นักวิชาการโสตทัศนศึกษา
3. กลุ่มบริการด้านการแพทย์ เช่น แพทย์ พยาบาล
4. กลุ่มบริการด้านห้องปฏิบัติการ สนามทดลอง เช่น นักวิทยาศาสตร์ นักวิชาการเกษตร
5. กลุ่มบริการด้านการศึกษา เช่น นักแนะแนว นักวิชาการศึกษา ครู
6. กลุ่มบริการด้านวิจัย เช่น นักวิจัย
7. กลุ่มงานวิเคราะห์ ซึ่งต้องใช้วิชาการอย่างลึกซึ้ง เช่น เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน เจ้าหน้าที่ระบบงานคอมพิวเตอร์

ลักษณะงานของบุคลากรสายสนับสนุนการสอนตามโครงสร้างของ ก.ม. กำหนด



ภาพประกอบ 2 การแบ่งลักษณะงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการตามโครงสร้าง
ของกรรมการข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัย (ก.ม.)

กลุ่มงานบริการทางวิชาการทั้ง 7 กลุ่มงานแบ่งเป็น 4 ระดับ คือ

1. ระดับปฏิบัติการวิชาชีพ
 - 1.1 วุฒิอนุปริญญา ให้กำหนดตำแหน่งเป็นระดับ 2-5
 - 1.2 วุฒิปริญญาตรีขึ้นไป ให้กำหนดตำแหน่งเป็นระดับ 3-6
 2. ระดับชำนาญการ ให้กำหนดตำแหน่งเป็นระดับ 6, 7-8
 3. ระดับเชี่ยวชาญ ให้กำหนดตำแหน่งเป็นระดับ 9
 4. ระดับเชี่ยวชาญพิเศษ ให้กำหนดตำแหน่งเป็นระดับ 10
- ข. กลุ่มงานบริหารและธุรการ (สาย ค) แบ่งเป็น 3 ระดับ คือ
1. ระดับปฏิบัติการ
 - 1.1 วุฒิต่ำกว่าอนุปริญญา ให้กำหนดตำแหน่งเป็นระดับ 1-3
 - 1.2 วุฒิอนุปริญญา ให้กำหนดตำแหน่งเป็นระดับ 2-4
 - 1.3 วุฒิปริญญาตรีขึ้นไป ให้กำหนดตำแหน่งเป็นระดับ 3-6
 2. ระดับหัวหน้าหน่วยงาน
 - 2.1 ระดับหน่วย แผนก งาน หรือฝ่าย ให้กำหนดตำแหน่งเป็นระดับ 4-7
 - 2.2 ระดับกอง เลขานุการคณะหรือเทียบเท่า ให้กำหนดตำแหน่งเป็นระดับ 6-8
 - 2.3 ระดับสูงกว่ากอง ให้กำหนดตำแหน่งเป็นระดับ 9

3. ระดับชำนาญการ

3.1 ระดับชำนาญการ ให้กำหนดตำแหน่งเป็นระดับ 6 และ 7-8

3.2 ระดับชำนาญการพิเศษ ให้กำหนดตำแหน่งเป็นระดับ 9, 10

การแบ่งงานของบุคลากรสายสนับสนุนการสอนในมหาวิทยาลัย เป็นไปตามที่ ก.ม. กำหนดไว้ 4 งานคือ งานบริหารและธุรการ งานคลังและพัสดุ งานบริการการศึกษา และงานนโยบายและแผน ซึ่งงานทั้ง 4 ได้แยกปริมาณเป็นแต่ละหน่วย ดังนี้

1. งานบริหารและธุรการ มีหน้าที่และรับผิดชอบในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานบริหาร เอกสาร การบริหารงานบุคคล การควบคุมดูแลอาคารสถานที่และยานพาหนะ และงานผลิตเอกสาร แบ่งงานออกเป็น 4 หน่วย คือ

1.1 หน่วยสารบรรณ มีหน้าที่เกี่ยวกับการรับส่งหนังสือ ร่างโต้ตอบหนังสือราชการ ภายใน - ภายนอก แยกประเภทหนังสือ เก็บรวบรวม ค้นหา เวียนหนังสือ แจกคำสั่ง ปิดประกาศ ทำลายหนังสือ จัดการประชุม และงานเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ แบ่งเป็น 3 หมวด คือ หมวดรับ - ส่งและโต้ตอบ หมวดจัดเก็บและค้นหา และหมวดประชุมและพิธีการ

1.2 หน่วยการเจ้าหน้าที่ มีหน้าที่เกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล เช่น การรับสมัคร การสอบคัดเลือก การบรรจุแต่งตั้ง การเลื่อนระดับ/เปลี่ยนตำแหน่ง การปรับวุฒิ การเลื่อนขั้นเงินเดือน การย้ายโอน การลงโทษ การลาออก การเสนอแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งทางวิชาการ การลาศึกษาต่อ ลาฝึกอบรมและดูงาน การไปประชุมสัมมนา การลาทุกประเภท การตรวจสอบบัญชีลงนามการปฏิบัติราชการของข้าราชการและลูกจ้าง การขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ให้แก่ข้าราชการ แบ่งเป็น 3 หมวด คือ หมวดบรรจุและแต่งตั้ง หมวดทะเบียนประวัติ และหมวดวินัยและฝึกอบรม

1.3 หน่วยอาคารสถานที่และยานพาหนะ มีหน้าที่เกี่ยวกับการควบคุมดูแลรักษา อาคารสถานที่ ยานพาหนะ และบำรุงรักษาวัสดุครุภัณฑ์ รวมทั้งเครื่องสาธารณูปโภคอื่น ๆ แบ่งเป็น 3 หมวด คือ หมวดอาคารสถานที่ หมวดยานพาหนะ และหมวดซ่อมบำรุง

1.4 หน่วยผลิตเอกสาร มีหน้าที่เกี่ยวกับการพิมพ์หนังสือราชการและเอกสารวิชาการ รายงานการประชุมและสัมมนา การถ่ายเอกสาร จัดทำสำเนาด้วยเครื่องอัดสำเนา การตรวจสอบดูแลอุปกรณ์การพิมพ์ เครื่องใช้ในการผลิตเอกสารในสำนักงาน แบ่งเป็น 2 หมวด คือ หมวดผลิตและบริการ และหมวดอุปกรณ์การผลิต

2. งานคลังและพัสดุ มีหน้าที่และรับผิดชอบในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการเงิน ด้านเบิก/จ่ายเงินทุกประเภทตามงบประมาณแผ่นดิน และงบประมาณเงินรายได้ของมหาวิทยาลัย ในระดับปริญญาตรีและระดับบัณฑิตศึกษา ควบคุมรักษาเงินสด/เช็คของบุคลากร ควบคุมและวางแผนการเบิก/จ่ายเงินสำรองจ่ายจำนวนหนึ่งล้านห้าแสนบาท ซึ่งมหาวิทยาลัยให้นำมาบริหาร

เพื่อให้เกิดสภาพคล่อง การจัดซื้อจัดหาพัสดุและการจัดจ้าง ควบคุมดูแลวัสดุครุภัณฑ์ให้เพียงพอในการใช้ปฏิบัติราชการและจัดทำบัญชีแยกประเภทพัสดุดังกล่าว เพื่อการตรวจสอบของคณะกรรมการตรวจสอบพัสดุประจำปี แบ่งเป็น 2 หน่วย คือ

2.1 หน่วยการเงินและบัญชี มีหน้าที่เกี่ยวกับการเบิก/จ่ายเงินทุกประเภทในระดับอุดมศึกษาทั้งงบประมาณแผ่นดินและงบประมาณรายได้โดยอยู่ในวงเงินซึ่งได้รับงบประมาณแล้ว ตรวจสอบดูแลบัญชีค่าใช้จ่ายตามงบประมาณแผ่นดินและงบประมาณรายได้ ตรวจสอบควบคุมเงินสำรองจ่าย แบ่งเป็น 2 หมวด คือ หมวดตรวจสอบ และหมวดเบิกจ่ายและควบคุมดูแล

2.2 หน่วยพัสดุ มีหน้าที่เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างตามระเบียบว่าด้วยการพัสดุ การควบคุมดูแล เก็บรักษาวัสดุ/ครุภัณฑ์ที่ค้างจ่าย ตรวจสอบควบคุมบัญชีพัสดุ/ครุภัณฑ์ เบิกจ่ายวัสดุ/ครุภัณฑ์ แบ่งเป็น 3 หมวด คือ หมวดจัดซื้อจัดจ้าง หมวดบัญชีพัสดุ และหมวดคลังพัสดุ

3. งานบริการการศึกษา มีหน้าที่และรับผิดชอบในการปฏิบัติงานให้บริการแก่นักศึกษาคณาจารย์ ข้าราชการและลูกจ้าง และบุคคลทั่วไปเกี่ยวกับหลักสูตรระดับอุดมศึกษา เน้นแนวการศึกษาและแนวทางประกอบอาชีพและงานอื่นที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา แบ่งเป็น 3 หน่วย ดังนี้

3.1 หน่วยทะเบียนและประเมินผลการศึกษา มีหน้าที่เกี่ยวกับการจัดทำและเก็บรักษาทะเบียนประวัตินักศึกษา ตรวจสอบแก้ไขหลักฐานทางทะเบียน บันทึกประวัติและผลการสอบของนักศึกษาเป็นรายบุคคล ตรวจสอบรับรองผลการศึกษา ประกาศผลการสอบ เก็บรักษาบัญชีรายงานผลการสอบและงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับทางทะเบียน แบ่งเป็น 2 หมวด คือ หมวดทะเบียน และหมวดประเมินผล

3.2 หน่วยกิจการนักศึกษา มีหน้าที่เกี่ยวกับการให้คำแนะนำปรึกษาด้านหลักสูตรระดับอุดมศึกษา เน้นแนวการศึกษาและแนวทางประกอบอาชีพ ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการศึกษา การจ่ายโทรเลข วิทยุ โทรทัศน์ พัสดุไปรษณีย์ภัณฑ์ของนักศึกษา ใบบรรองความประพฤติ การส่งนักศึกษาฝึกงาน/ทัศนศึกษา งานศิษย์เก่า ประสานงานทั่วไปเกี่ยวกับการดำเนินงานกิจการนักศึกษา แบ่งเป็น 3 หมวด คือ หมวดบริการให้คำปรึกษา หมวดแนวทางการศึกษาและอาชีพ และหมวดส่งเสริมการศึกษา

3.3 หน่วยส่งเสริมพัฒนาทางวิชาการ มีหน้าที่เกี่ยวกับการให้บริการงานห้องสมุดและงานด้านวิชาการ ประสานงานกับคณะกรรมการศูนย์ศิลปวัฒนธรรมและศูนย์วิจัย ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดพิมพ์ตำรา เอกสารการสอน เอกสารประกอบการสอนและคู่มือการสอน ตลอดจนทั้งเอกสารที่เกี่ยวข้องการสอน การพัฒนาหลักสูตร การดำเนินการที่เกี่ยวกับงานบัณฑิตศึกษา แบ่งเป็น 2 หมวด คือ หมวดห้องสมุด และหมวดประสานงานการบริการและศูนย์ทางวิชาการ

3.4 หน่วยโสตทัศนศึกษา มีหน้าที่เกี่ยวกับการดูแล บำรุงรักษา และให้บริการ อุปกรณ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับโสตทัศนวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ประกอบการเรียนการสอน และให้บริการ อุปกรณ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับโสตทัศนวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ประกอบการเรียนการสอน และให้บริการ เกี่ยวกับการใช้ห้องปฏิบัติการทางภาษาแก่คณาจารย์ นักศึกษาและบุคลากร แบ่งเป็น 2 หมวด คือ หมวดอุปกรณ์และบำรุงรักษา หมวดผลิตสื่อและบริการอุปกรณ์ทางการเรียนการสอน

4. งานนโยบายและแผน มีหน้าที่รับผิดชอบในการจัดแผนงาน/โครงการ ทั้งในส่วนที่เป็นแผนงาน/โครงการประจำปี และแผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษาตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคมแห่งชาติฉบับต่าง ๆ จัดทำงบประมาณและประมาณการใช้จ่าย จัดเก็บรวบรวมและจำแนก ประเภทของข้อมูลตามลักษณะงานต่าง ๆ ติดต่อบุคคล สถาบันหรือองค์กรทั้งในประเทศและ ต่างประเทศ เพื่อเผยแพร่กิจการของมหาวิทยาลัย และประสานความร่วมมือกับฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ ฝ่ายวิจัยและฝ่ายวิชาการของมหาวิทยาลัย แบ่งเป็น 3 หน่วย คือ

4.1 หน่วยวิเคราะห์แผนและงบประมาณ รับผิดชอบในการจัดทำแผน/โครงการประจำปี และแผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษา จัดทำงบประมาณ ติดตามการประเมินผลการใช้จ่ายเงิน งบประมาณ ตลอดจนจัดทำแผน/โครงการ เพื่อพัฒนาระบบงานอาคารสถานที่และระบบ สาธารณูปโภค

4.2 หน่วยวิจัยสถาบันและสารสนเทศ รับผิดชอบจัดเก็บ รวบรวมและจำแนกประเภท ของข้อมูลตามลักษณะงานต่าง ๆ สำหรับใช้เป็นแหล่งข้อมูลเพื่อการคาดการณ์/พยากรณ์ ประสาน ข่ายข้อมูล และจัดทำรายงานประจำปี

4.3 หน่วยวิเทศสัมพันธ์ รับผิดชอบติดต่อกับบุคคล สถาบันหรือองค์กรทั้งในและ นอกประเทศเพื่อเผยแพร่กิจการของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานความร่วมมือกับฝ่ายวิเทศ สัมพันธ์ ฝ่ายวิจัย และฝ่ายวิชาการของมหาวิทยาลัย เพื่อแสวงหาความร่วมมือทั้งในและนอกประเทศ ทางด้านการเงิน ทุนการศึกษา การแลกเปลี่ยนบุคลากร การฝึกอบรม ประชุม สัมมนา การวิจัย และดูงาน

จากการศึกษาเอกสารทางวิชาการ และผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศ อาจสรุปได้ว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นปัจจัยที่บ่งชี้ถึงประสิทธิภาพขององค์กร และการคงอยู่ ของสมาชิกในองค์กรนั้น การที่บุคคลมีความรู้สึกและแสดงพฤติกรรมต่อองค์กรที่ตนเองเป็น สมาชิกอยู่ โดยมีความภูมิใจยอมรับจุดมุ่งหมายขององค์กร เต็มใจที่จะทำงานเพื่อความก้าวหน้า ขององค์กร และปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป ขึ้นอยู่กับปัจจัยที่ส่งผลโดยเฉพาะ ลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะงานที่ทำและประสบการณ์จากการทำงานในองค์กร ในครั้งนี้จึงเป็น ประโยชน์แก่ผู้บริหาร เพื่อเป็นข้อมูลในการเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กรให้กับบุคลากร ตลอดจนเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายในการบริหารงานบุคคล เพื่อนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพ ในการทำงาน รวมทั้งสร้างความสัมพันธ์อันดีของสมาชิกในองค์กรต่อไป

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามลำดับขั้นตอนดังนี้คือ การกำหนดประชากร และการเลือกกลุ่มตัวอย่าง การสร้างเครื่องมือเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล การเก็บรวบรวมข้อมูล การจัดกระทำข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่ปฏิบัติงานในปีการศึกษา 2541 จำนวน 344 คน จำแนกเป็นบุคลากรสายบริการวิชาการ (สาย ข) จำนวน 106 คน และบุคลากรสายบริหารและธุรการ (สาย ค) จำนวน 238 คน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่ปฏิบัติงานในปีการศึกษา 2541 จำนวน 230 คน ซึ่งได้มาโดยการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตารางของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970 : 608) จากนั้นใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) ตามสายการปฏิบัติงานของบุคลากรได้กลุ่มตัวอย่างดังแสดงในตาราง 1

ตาราง 1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสายการปฏิบัติงาน

สายการปฏิบัติงาน	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง	คิดเป็นร้อยละ
สายบริการทางวิชาการ (สาย ข)	106	85	36.96
สายบริการทางวิชาการ (สาย ค)	238	145	63.04
รวม	344	230	100.00

การสร้างเครื่องมือเพื่อการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับสายการปฏิบัติงาน ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับเจตคติต่อระบบราชการ ในด้านโครงสร้างการบริหารงาน ในองค์การ ระเบียบกฎเกณฑ์ การมอบหมายงาน การเลื่อนตำแหน่ง และความมั่นคงในอาชีพ แบบสอบถามนี้ประกอบด้วยข้อคำถาม จำนวน 17 ข้อ จัดทำเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ของไลเคิร์ต (Likert) ข้อคำถามมีทั้งทางบวกและทางลบสำหรับเลือกตอบ

เกณฑ์การให้คะแนนของแบบสอบถามเจตคติต่อระบบราชการ

ข้อคำถามที่มีความหมายทางบวกให้คะแนน ดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้ 5 คะแนน
เห็นด้วย	ให้ 4 คะแนน
ไม่แน่ใจ	ให้ 3 คะแนน
ไม่เห็นด้วย	ให้ 2 คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้ 1 คะแนน

ข้อคำถามที่มีความหมายทางลบให้คะแนน ดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้ 1 คะแนน
เห็นด้วย	ให้ 2 คะแนน
ไม่แน่ใจ	ให้ 3 คะแนน
ไม่เห็นด้วย	ให้ 4 คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้ 5 คะแนน

การแปลความหมายระดับเจตคติต่อระบบราชการ ผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์ ดังนี้

- กลุ่มที่มีเจตคติต่อระบบราชการในระดับต่ำ ได้แก่ บุคลากรที่ได้ค่าคะแนนเฉลี่ยของเจตคติต่อระบบราชการต่ำกว่า ค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่ม ซึ่งจากการคำนวณได้ค่าคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 2.92

- กลุ่มที่มีเจตคติต่อระบบราชการในระดับสูง ได้แก่ บุคลากรที่ได้ค่าคะแนนเฉลี่ยของเจตคติต่อระบบราชการเท่ากับหรือสูงกว่า ค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่ม ซึ่งจากการคำนวณได้ค่าคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 2.92

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ ได้แก่ ลักษณะงาน เงินเดือนและผลประโยชน์ ความก้าวหน้า การยอมรับนับถือ สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน แบบสอบถามนี้ประกอบด้วยข้อคำถาม 24 ข้อ จัดทำเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ของไลเคิร์ต (Likert) ข้อคำถามมีทั้งทางบวกและทางลบสำหรับเลือกตอบ

เกณฑ์การให้คะแนนของแบบสอบถามความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ข้อคำถามที่มีความหมายทางบวกให้คะแนน ดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้ 5 คะแนน
เห็นด้วย	ให้ 4 คะแนน
ไม่แน่ใจ	ให้ 3 คะแนน
ไม่เห็นด้วย	ให้ 2 คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้ 1 คะแนน

ข้อคำถามที่มีความหมายทางลบให้คะแนน ดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้ 1 คะแนน
เห็นด้วย	ให้ 2 คะแนน
ไม่แน่ใจ	ให้ 3 คะแนน
ไม่เห็นด้วย	ให้ 4 คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้ 5 คะแนน

การแปลความหมายระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์ ดังนี้

- กลุ่มที่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับต่ำ ได้แก่ บุคลากรที่ได้ค่าคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่ำกว่า ค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่ม ซึ่งจากการคำนวณได้ค่าคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 3.20

- กลุ่มที่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับสูง ได้แก่ บุคลากรที่ได้ค่าคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเท่ากับหรือสูงกว่า ค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่ม ซึ่งจากการคำนวณได้ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.20

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยยึดองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์การในด้านความเชื่อ ยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ ความตั้งใจและพร้อมที่จะใช้ความพยายามที่มีอยู่เพื่อองค์การ และความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์การ โดยตอนท้ายของแบบสอบถามมีแบบสอบถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งเสริมให้บุคลากร

มีความผูกพันต่อองค์กร แบบสอบถามนี้ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 50 ข้อ จัดทำเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ของไลเคิร์ต (Likert) ข้อคำถามมีทั้งทางบวกและทางลบสำหรับเลือกตอบ

เกณฑ์การให้คะแนนของแบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กร

ข้อคำถามที่มีความหมายทางบวกให้คะแนน ดังนี้

จริงมากที่สุด	ให้ 5 คะแนน
จริงมาก	ให้ 4 คะแนน
ไม่แน่ใจ	ให้ 3 คะแนน
ไม่จริง	ให้ 2 คะแนน
ไม่จริงมากที่สุด	ให้ 1 คะแนน

ข้อคำถามที่มีความหมายทางลบให้คะแนน ดังนี้

จริงมากที่สุด	ให้ 1 คะแนน
จริงมาก	ให้ 2 คะแนน
ไม่แน่ใจ	ให้ 3 คะแนน
ไม่จริง	ให้ 4 คะแนน
ไม่จริงมากที่สุด	ให้ 5 คะแนน

การแปลความหมายระดับความผูกพันต่อองค์กร ผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์ ดังนี้

- 1.00 - 2.49 หมายถึง บุคลากรมีระดับความผูกพันต่อองค์กรในระดับต่ำ
- 2.50 - 3.49 หมายถึง บุคลากรมีระดับความผูกพันต่อองค์กรในระดับปานกลาง
- 3.50 - 5.00 หมายถึง บุคลากรมีระดับความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

1. ศึกษาทฤษฎี แนวคิดเรื่อง เจตคติต่อระบบราชการ จากตำรา เอกสาร และงานวิจัยของปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2532) นงนุช โรจนเลิศ (2540) เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามเจตคติต่อระบบราชการ
2. ศึกษาทฤษฎี แนวคิดเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงาน จากตำรา เอกสาร และงานวิจัยของปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2532) รสริน สกุลโรจนประวัติ (2540) และจริยา ภักดีอักษร (2541) เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

3. ศึกษาทฤษฎี แนวคิดเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กร จากคำรา เอกสาร และงานวิจัย และแบบสอบถามที่พัฒนาจากเครื่องมือ Organizational Commitment Questionnaire ของ พอร์เตอร์ และคนอื่น ๆ (ประทุม ฤกษ์กลาง. 2538 : 220 - 221 ; อ้างอิงจาก Porter and others. 1974 : 603 - 609) อุษณีย์ คำนวณนันท (2535) โดยคงสาระแบบสอบถามไว้บางส่วน และได้ปรับปรุงสำนวนภาษาให้สมบูรณ์เหมาะสมกับหน้าที่และความรับผิดชอบของบุคลากรสายสนับสนุน วิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

4. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามและเทคนิคการเขียนข้อคำถาม แนวการวัดทัศนคติ ตามวิธีของไลเคิร์ท (ไพศาล หวังพานิช. 2526 : 148 - 150)

5. สร้างแบบสอบถาม โดยให้มีเนื้อหาครอบคลุมตามความมุ่งหมายของการวิจัยที่กำหนดไว้ การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

1. นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จเรียบร้อยแล้วเสนอต่อประธาน และกรรมการที่ปรึกษา ปรินญาณีพันธ์ เพื่อพิจารณาตรวจสอบ แก้ไข ปรับปรุง และให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

2. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วเสนอผู้ทรงคุณวุฒิ 5 ท่าน (ภาคผนวก ข) เพื่อ ตรวจสอบความเที่ยงตรง และความครอบคลุมของเนื้อหา (Content Validity)

3. ปรับปรุงแบบสอบถามแล้วนำไปทดลองใช้ (Try Out) กับบุคลากรสายสนับสนุน วิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำนวน 30 คน เพื่อหาค่าอำนาจจำแนกของเครื่องมือเป็น รายข้อ โดยใช้เทคนิคการหาค่าร้อยละ 25 ของกลุ่มสูงและร้อยละ 25 ของกลุ่มต่ำ แล้วใช้การทดสอบ ค่าที (t-test) วิเคราะห์ค่าอำนาจจำแนก เลือกข้อคำถามที่มีค่าอำนาจจำแนกตั้งแต่ 1.75 ขึ้นไปไว้ใช้เป็น แบบสอบถาม สำหรับข้อคำถามที่มีค่าอำนาจจำแนกต่ำกว่าเกณฑ์ ผู้วิจัยได้นำมาปรับปรุงในด้าน สำนวนภาษาและเนื้อหาพร้อมทั้งประธาน และกรรมการที่ปรึกษาปรินญาณีพันธ์ ได้ข้อคำถามทั้งสิ้น 91 ข้อ (ภาคผนวก ก)

4. การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามโดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach. 1970 : 161) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ดังนี้

แบบสอบถามเจตคติต่อระบบราชการ	มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ	0.77
แบบสอบถามความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ	0.77
แบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กร	มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ	0.92

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยขอหนังสือแนะนำตัวผู้วิจัยจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ส่งถึง คณบดี ผู้อำนวยการสถาบัน ผู้อำนวยการสำนัก ผู้อำนวยการกองต่าง ๆ เพื่อขอความร่วมมือให้บุคลากร สาย ข และสาย ค ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถาม โดยผู้วิจัยนำไปแจกและเก็บแบบสอบถามด้วยตนเอง

การจัดกระทำข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการจัดกระทำข้อมูลโดยนำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาตรวจสอบความสมบูรณ์ แล้วนำข้อมูลมาจัดระบบเพื่อนำไปวิเคราะห์ทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC (Statistical Package for Social Science) จำนวนแบบสอบถามที่ส่งไปทั้งหมด 230 ฉบับ แบบสอบถามที่ได้รับคืนและมีความสมบูรณ์ถูกต้องมีจำนวนทั้งสิ้น 205 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 83.15

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูล

1.1 ตามความมุ่งหมายข้อที่ 1 เพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ โดยรวมและเป็นรายด้าน 3 ด้าน โดยการวิเคราะห์ค่าคะแนนเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)

1.2 ตามความมุ่งหมายข้อที่ 2 เพื่อเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำแนกตามสายการปฏิบัติงาน ระดับการศึกษา เจตคติต่อระบบราชการ และความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ใช้การทดสอบค่าที (t-test) ส่วนตัวแปรประสิทธิภาพการทำงาน ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) เมื่อพบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยวิธีของเซฟเฟ้ (Ferguson. 1981 : 190 - 308)

2. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

2.1 สถิติพื้นฐาน

2.1.1 ค่าคะแนนเฉลี่ย (Ferguson. 1981 : 49)

2.1.2 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Ferguson. 1981 : 68)

2.2 การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

2.2.1 การหาค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามเป็นรายข้อโดยใช้การทดสอบค่าที (Flemming and Nellis. 1994 : 374)

2.2.2 การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์

แอลฟา (α - Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach. 1970 : 161)

2.3 การทดสอบสมมติฐานของการวิจัย

การทดสอบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ใช้การทดสอบค่าที ส่วนการทดสอบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ในกรณีที่พบว่า มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยวิธีของเชฟเฟ่ (Scheffe')

บทที่ 4

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อให้การแปลความหมายและการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นที่เข้าใจตรงกัน ผู้วิจัยจึงได้กำหนดสัญลักษณ์ต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

n	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
\bar{X}	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนน
t	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
F	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณาใน F-distribution
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ยของผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean Squares)
df	แทน	ระดับชั้นแห่งความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
p	แทน	ค่าที่ใช้แสดงผลความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การวิเคราะห์ข้อมูล

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยเสนอตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามตัวแปรสายการปฏิบัติงาน ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน เจตคติต่อระบบราชการ และความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 2 การศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยรวมและเป็นรายด้าน 3 ด้าน คือ ความเชื่อ การยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร ความตั้งใจและพร้อมที่จะใช้ความพยายามที่มีอยู่เพื่อองค์กร และความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร โดยวิเคราะห์ค่าคะแนนเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยรวมและเป็นรายด้าน จำแนกตามตัวแปร สาขาการปฏิบัติงาน ระดับการศึกษา เจตคติต่อระบบราชการ และความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยการทดสอบ ค่าที่ ส่วนตัวแปรประสมการณ์การทำงาน ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว เมื่อพบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยวิธีของเซฟเฟ่

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์และจัดกลุ่มคำตอบ ข้อเสนอแนะแบบสอบถามปลายเปิด เกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งเสริมความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยการแจกแจงความถี่ตามจำนวนคำตอบในเรื่องเดียวกัน แล้วนำเสนอค่าร้อยละของคำตอบ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสาขาการปฏิบัติงาน ระดับการศึกษา ประสมการณ์การทำงาน เจตคติต่อระบบราชการ และความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ปรากฏผลดังตาราง 2

ตาราง 2 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรที่ศึกษา	จำนวน (n = 205)	ร้อยละ
1. สาขาปฏิบัติงาน		
1.1 สาขา ข	71	34.60
1.2 สาขา ค	134	65.40
2. ระดับการศึกษา		
2.1 ปริญญาตรีหรือต่ำกว่า	151	73.70
2.2 สูงกว่าปริญญาตรี	54	26.30
3. ประสมการณ์การทำงาน		
3.1 ต่ำกว่า 5 ปี	49	23.90
3.2 5-10 ปี	39	19.00
3.3 มากกว่า 10 ปีขึ้นไป	117	57.10

ตาราง 2 (ต่อ)

ตัวแปรที่ศึกษา	จำนวน (n = 205)	ร้อยละ
4. เจตคติต่อระบบราชการ		
4.1 เจตคติต่อระบบราชการในระดับต่ำ	101	49.30
4.2 เจตคติต่อระบบราชการในระดับสูง	104	50.70
5. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน		
5.1 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับต่ำ	93	45.50
5.1 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับสูง	112	54.50

จากตาราง 2 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ส่วนใหญ่เป็นบุคลากรสายบริหาร และธุรการ (สาย ค) (ร้อยละ 65.40) มีการศึกษาระดับปริญญาตรี หรือต่ำกว่า (ร้อยละ 73.70) มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป (ร้อยละ 57.10) มีเจตคติต่อระบบราชการในระดับสูง (ร้อยละ 50.70) และมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับสูง (ร้อยละ 54.50)

ตอนที่ 2 การศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยรวม และเป็นรายด้าน 3 ด้าน คือ ความเชื่อ การยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร ความตั้งใจและพร้อมที่จะใช้ความพยายามที่มีอยู่เพื่อองค์กร ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกในองค์กร โดยการวิเคราะห์ค่าคะแนนเฉลี่ย (\bar{x}) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ปรากฏผลดังตาราง 3 - 6

ตาราง 3 ค่าคะแนนเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยรวม และเป็นรายด้าน

ความผูกพันต่อองค์กร	n = 205		ระดับความผูกพัน
	\bar{X}	S.D	
ความเชื่อ การยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร	3.24	0.49	ปานกลาง
ความตั้งใจ และพร้อมที่จะใช้ความพยายามที่มีอยู่เพื่อองค์กร	4.05	0.41	สูง
ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร	3.56	0.58	สูง
รวม	3.71	0.37	สูง

จากตาราง 3 แสดงว่าบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มีความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.71$, S.D. = 0.37) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าบุคลากรมีความผูกพันต่อองค์กรด้านความตั้งใจ และพร้อมที่จะใช้ความพยายามที่มีอยู่เพื่อองค์กร และด้านความปรารถนาที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร อยู่ในระดับสูง ส่วนด้านความเชื่อ การยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร อยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 4 ค่าคะแนนเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ด้านความเชื่อ การยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร เป็นรายข้อ

ข้อที่	ความผูกพันต่อองค์กร	n = 205 คน		ระดับความผูกพัน
		\bar{x}	S.D.	
1.	ข้าพเจ้าคิดว่าโดยภาพรวมมหาวิทยาลัยมีการดำเนินงานที่กำลังพัฒนาไปในทิศทางที่ถูกต้องเหมาะสมแล้ว	3.20	0.80	ปานกลาง
2.	ข้าพเจ้าคิดว่าการบริหารงานโดยทั่วไปของมหาวิทยาลัยในปัจจุบันเป็นรูปแบบการบริหารที่สามารถนำไปสู่ประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด	3.10	0.83	ปานกลาง
3.	ข้าพเจ้าเชื่อว่าด้วยนโยบายของคณะผู้บริหารปัจจุบันจะช่วยให้มหาวิทยาลัยเจริญก้าวหน้าได้	3.17	0.78	ปานกลาง
4.	พฤติกรรมกรรมการบริหารโดยภาพรวมของคณะผู้บริหารปัจจุบันมีลักษณะที่เอื้อต่อบรรยากาศการทำงานที่ดี	3.11	0.83	ปานกลาง
5.	ข้าพเจ้าคิดว่าเป้าหมายในการดำเนินงาน โดยเน้นคุณภาพของงานเป็นสำคัญของมหาวิทยาลัยสอดคล้องกับเป้าหมายในการทำงานของข้าพเจ้า	3.66	0.85	สูง
6.	ข้าพเจ้าผิดหวังกับนโยบายสำคัญๆ ของมหาวิทยาลัยในส่วนที่เกี่ยวข้องกับบุคลากร	2.59	0.92	ปานกลาง
7.	ข้าพเจ้าเห็นว่านโยบายการบริหารของคณะผู้บริหารมีความเหมาะสม	3.02	0.78	ปานกลาง
8.	คำกล่าวที่ว่า “มีความรู้ประจุนักปราชญ์และมีความประพฤติประจุนผู้ทรงศีล” หากนำมายึดถือปฏิบัติในการทำงานจะช่วยให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ	3.88	0.86	สูง
9.	ข้าพเจ้าคิดว่าบรรยากาศการทำงานในมหาวิทยาลัยแห่งนี้เป็นบรรยากาศที่ดี	3.23	0.82	ปานกลาง

ตาราง 4 (ต่อ)

ข้อที่	ความผูกพันต่อองค์กร	n = 205 คน		ระดับ
		\bar{x}	S.D.	ความผูกพัน
10.	วิธีหารายได้ของมหาวิทยาลัยที่ได้ดำเนินอยู่ในปัจจุบันเป็นวิธีที่มีประสิทธิภาพเหมาะสม	2.87	0.81	ปานกลาง
11.	เมื่อมีผู้อื่นกล่าวถึงมหาวิทยาลัยแห่งนี้ในทางที่ไม่ดีท่านจะรีบชี้แจงแก้ไขทันที	3.63	0.78	สูง
12.	ข้าพเจ้าคิดว่ากรณีที่มหาวิทยาลัยบริหารงานโดยการกระจายอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบให้กับคณะและหน่วยงานเป็นวิธีการบริหารที่เหมาะสม	3.86	0.74	สูง
13.	ข้าพเจ้าเห็นด้วยกับการเปลี่ยนสถานะของมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ	2.77	1.18	ปานกลาง
	รวม	3.24	0.49	ปานกลาง

จากตาราง 4 แสดงว่าบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มีความผูกพันต่อองค์กรในด้านความเชื่อ การยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.24$, S.D. = 0.49) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า บุคลากรมีความผูกพันต่อองค์กรด้านความเชื่อ การยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นข้อที่บุคลากรมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูงคือ ข้อ 5 ข้าพเจ้าคิดว่าเป้าหมายในการดำเนินงาน โดยเน้นคุณภาพของงานเป็นสำคัญของมหาวิทยาลัย สอดคล้องกับเป้าหมายในการทำงานของข้าพเจ้า ข้อ 8 คำกล่าวที่ว่า “มีความรู้ประจุนักปราชญ์ และมีความประพฤติประดุจผู้ทรงศีล” หากนำมายึดถือปฏิบัติในการทำงานจะช่วยให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ข้อ 11 เมื่อมีผู้อื่นกล่าวถึงมหาวิทยาลัยแห่งนี้ในทางที่ไม่ดีท่านจะรีบชี้แจงแก้ไขทันที และข้อ 12 ข้าพเจ้าคิดว่ากรณีที่มหาวิทยาลัยบริหารงานโดยการกระจายอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบให้กับคณะและหน่วยงานเป็นวิธีการบริหารที่เหมาะสม

ตาราง 5 ค่าคะแนนเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ด้านความตั้งใจและพร้อมที่จะใช้ความพยายามที่มีอยู่เพื่อองค์กร เป็นรายชื่อ

ข้อที่	ความผูกพันต่อองค์กร	n = 205 คน		ระดับความผูกพัน
		\bar{x}	S.D.	
14.	ข้าพเจ้าปฏิบัติงานในหน้าที่ด้วยความเต็มใจ	4.27	0.66	สูง
15.	เมื่อได้รับมอบหมายงานอย่างใดอย่างหนึ่ง ข้าพเจ้าใช้ความรู้ความสามารถตนเองอย่างเต็มที่ในการทำงานนั้น	4.32	0.64	สูง
16.	ข้าพเจ้าทำงานโดยคำนึงถึงคุณภาพของงานเสมอ	4.33	0.65	สูง
17.	ข้าพเจ้าตรวจสอบความถูกต้องของผลงานที่ทำเสร็จแต่ละชิ้นก่อนนำเสนอผู้บังคับบัญชา หรือส่งมอบให้ผู้มาขอรับบริการ	4.19	0.64	สูง
18.	หากเป็นงานที่ต้องทำนอกเหนือความรับผิดชอบ ข้าพเจ้าจะทำเพียงเพื่อให้เสร็จไป	3.97	0.72	สูง
19.	มหาวิทยาลัยแห่งนี้ไม่ได้ให้ประโยชน์สิ่งใดแก่ข้าพเจ้า สมกับที่อุทิศตนอย่างเต็มที่ให้กับการทำงานเลย	3.39	0.99	ปานกลาง
20.	ข้าพเจ้ายินดีจะทำงานล่วงเวลาโดยไม่คำนึงถึงว่าจะได้รับค่าตอบแทนหรือไม่	3.78	0.91	สูง
21.	ข้าพเจ้าพยายามทำงานอย่างเต็มที่ไม่เพียงเพื่อตนเองเท่านั้นแต่เพื่อชื่อเสียงของมหาวิทยาลัยด้วย	4.03	0.69	สูง
22.	หากงานมีความผิดพลาด ข้าพเจ้าจะรีบแก้ไขให้ถูกต้องทันที	4.28	0.60	สูง
23.	ข้าพเจ้าจะทำงานล่วงเวลาเพื่อให้งานเสร็จทันตามกำหนดเวลา	4.11	0.79	สูง
24.	ในแต่ละวันข้าพเจ้าทำงานให้ผ่านไปเพื่อให้หมดวันเท่านั้น	4.11	0.85	สูง
25.	แม้้นอกเวลางาน หากหน่วยงานมีความจำเป็นต้องรีบเร่งปฏิบัติงาน ข้าพเจ้าก็จะให้ความร่วมมืออย่างเต็มที่	4.28	0.67	สูง

ตาราง 5 (ต่อ)

ข้อที่	ความผูกพันต่อองค์กร	n = 205 คน		ระดับ ความผูกพัน
		\bar{X}	S.D.	
26.	งานที่ทำอยู่ในขณะนี้ไม่มีมากพออยู่แล้ว ข้าพเจ้าจึงไม่ อาสาช่วยงานอื่นอีก	3.42	1.02	ปานกลาง
27.	สำหรับตัวข้าพเจ้าแล้วต้องรีบไปทำงานแต่เช้าเสมอ	3.95	0.79	สูง
28.	ข้าพเจ้าไม่เคียงที่จะรับงานอื่นเพิ่มแม้จะไม่เกี่ยวกับ หน้าที่โดยตรง	3.81	0.77	สูง
29.	แม้เป็นวันหยุดหากมหาวิทยาลัยมีกิจกรรมพิเศษ ข้าพเจ้ายินดีมาช่วยงานอย่างเต็มที่	3.92	0.70	สูง
30.	ข้าพเจ้ายินดีมากเมื่อรู้ว่างานที่เกิดประโยชน์ และ สร้างชื่อเสียงให้แก่มหาวิทยาลัย	4.24	0.62	สูง
31.	ข้าพเจ้ารู้สึกห่วงใยต่ออนาคตของมหาวิทยาลัยที่จะ เปลี่ยนแปลงไป เช่น การออกนอกระบบ เป็นต้น	4.16	0.92	สูง
32.	ข้าพเจ้าคิดว่าปัญหาของมหาวิทยาลัยเป็นเรื่องที่ทุกคน ต้องช่วยกันแก้ไข	4.42	0.63	สูง
33.	เมื่อมีความจำเป็นต้องขาดงาน ข้าพเจ้าจะฝากงานให้ ผู้หนึ่งผู้ใดในหน่วยงานช่วยดูแลให้	3.97	0.87	สูง
34.	แม้จะมีสิทธิในการลา แต่ข้าพเจ้าจะไม่ยอมขาดงาน ถ้าไม่มีธุระจำเป็นหรือเจ็บป่วยจริงๆ	4.22	0.76	สูง
35.	ข้าพเจ้าใช้สิทธิการลาพักผ่อนอย่างเต็มที่ตามระเบียบ ทางราชการ	3.66	1.06	สูง
36.	ข้าพเจ้าติดตามงาน หากงานนั้นยังไม่สามารถดำเนินงาน	4.12	0.55	สูง
37.	แม้จะรู้สึกว่าจะไม่ได้รับความเป็นธรรมในการพิจารณา ความดีความชอบ แต่ข้าพเจ้ายังคงปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ ไปตามปกติ	4.24	0.67	สูง
	รวม	4.05	0.41	สูง

จากตาราง 5 แสดงว่าบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มีความผูกพันต่อองค์กร ด้านความตั้งใจและพร้อมที่จะใช้ความพยายามที่มีอยู่เพื่อองค์กรโดยรวม อยู่ในระดับสูง ($\bar{x} = 4.05$, S.D. = 0.41) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า บุคลากรมีความผูกพันต่อ องค์กรด้านความตั้งใจและพร้อมที่จะใช้ความพยายามที่มีอยู่เพื่อองค์กร ส่วนใหญ่อยู่ในระดับสูง ยกเว้นข้อ 19 มหาวิทยาลัยแห่งนี้ไม่ได้ให้ประโยชน์สิ่งใดแก่ข้าพเจ้าสมกับที่อุทิศตนอย่างเต็มที่ให้ กับการทำงานเลย และข้อ 26 งานที่ทำอยู่ในขณะนี้มีมากพออยู่แล้ว ข้าพเจ้าจึงไม่อาสาช่วยงาน อื่น อีก ที่บุคลากรมีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 6 ค่าคะแนนเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร เป็นรายชื่อ

ข้อที่	ความผูกพันต่อองค์กร	n = 205 คน		ระดับความผูกพัน
		\bar{X}	S.D.	
38.	แม้การทำงานให้รู้สึกเหนื่อย แต่ข้าพเจ้าก็มีความสุขที่ได้ทำงานให้กับมหาวิทยาลัยแห่งนี้	3.95	0.81	สูง
39.	ปัญหาจากการทำงาน ทำให้ข้าพเจ้ารู้สึกท้อใจและอยากขยับขยายไปทำงานที่อื่น	2.96	1.15	ปานกลาง
40.	ความสำเร็จในชีวิตการทำงานของข้าพเจ้าคงไม่เกิดขึ้นหากข้าพเจ้าไม่ได้ทำงานในมหาวิทยาลัยแห่งนี้	3.19	1.04	ปานกลาง
41.	ข้าพเจ้ารักและภูมิใจในตำแหน่งหน้าที่การงานที่ทำอยู่ในขณะนี้	3.80	0.85	สูง
42.	สำหรับข้าพเจ้ามหาวิทยาลัยแห่งนี้เป็้องค์การที่ดีที่สุดที่น่าทำงานด้วย	3.47	0.86	ปานกลาง
43.	ข้าพเจ้าพร้อมที่จะเปลี่ยนงานทันทีถ้ามีโอกาส	2.80	1.09	ปานกลาง
44.	ข้าพเจ้าอยากจะทำลาออกจากการทำงานที่นี่ เพื่อไปทำงานที่อื่น	3.37	0.99	ปานกลาง
45.	ข้าพเจ้ารู้สึกว่าตนเองเป็นบุคลากรคนหนึ่งของมหาวิทยาลัยแห่งนี้	4.14	0.63	สูง
46.	การทำงานในมหาวิทยาลัยแห่งนี้เป็นสภาพที่ต้องกระทำเพราะไม่สามารถหางานอื่นได้	3.42	1.07	ปานกลาง
47.	ข้าพเจ้าคิดว่าจะทำงานในมหาวิทยาลัยนี้ต่อไปจนกว่าจะเกษียณอายุ	3.44	0.92	ปานกลาง
48.	ข้าพเจ้าภูมิใจเสมอเมื่อบอกผู้อื่นว่าข้าพเจ้าทำงานที่มหาวิทยาลัยแห่งนี้	3.85	0.85	สูง

ตาราง 6 (ต่อ)

ข้อที่	ความผูกพันต่อองค์การ	n = 205 คน		ระดับ ความผูกพัน
		\bar{X}	S.D.	
49.	ข้าพเจ้าภาคภูมิใจเมื่อทราบข่าวว่ามีบุคลากรในมหาวิทยาลัยสร้างชื่อเสียงและได้รับการยกย่องจากสังคมภายนอก	4.23	0.66	สูง
50.	ข้าพเจ้าจะไม่แนะนำเพื่อนสนิทให้มาทำงานที่มหาวิทยาลัยแห่งนี้	3.69	1.00	สูง
	รวม	3.56	0.58	สูง

จากตาราง 6 แสดงว่าบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มีความผูกพันต่อองค์การ ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์การ โดยรวมอยู่ในระดับสูง ($\bar{x} = 3.56$, S.D. = 0.58) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า บุคลากรมีความผูกพันต่อองค์การด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์การส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นข้อที่บุคลากรมีความผูกพันต่อองค์การอยู่ในระดับสูงคือ ข้อ 38 แม้การทำงานทำให้รู้สึกเหนื่อย แต่ข้าพเจ้าก็มีความสุขที่ได้ทำงานให้กับมหาวิทยาลัยแห่งนี้ ข้อ 41 ข้าพเจ้ารักและภูมิใจในตำแหน่งหน้าที่การงานที่ทำอยู่ในขณะนี้ ข้อ 45 ข้าพเจ้ารู้สึกว่าคุณเองเป็นบุคลากรคนหนึ่งของมหาวิทยาลัยแห่งนี้ ข้อ 48 ข้าพเจ้าภูมิใจเสมอเมื่อบอกผู้อื่นว่าข้าพเจ้าทำงานที่มหาวิทยาลัยแห่งนี้ ข้อ 49 ข้าพเจ้าภูมิใจเมื่อทราบว่ามีบุคลากรในมหาวิทยาลัยสร้างชื่อเสียง และได้รับการยกย่องจากสังคมภายนอก ข้อ 50 ข้าพเจ้าจะไม่แนะนำเพื่อนสนิทให้มาทำงานที่มหาวิทยาลัยแห่งนี้

ตอนที่ 2 การเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยรวมและเป็นรายด้าน ตามตัวแปร สายการปฏิบัติงาน ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน เจตคติต่อระบบราชการ และความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ปรากฏผลดังตาราง 7 - 12

ตาราง 7 การเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยรวมและเป็นรายด้าน จำแนกตามสายการปฏิบัติงาน

ความผูกพันต่อองค์การ	สาย ข n = 71		สาย ค n = 134		t	p
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
	1. ความเชื่อ การยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์การ	3.19	0.50	3.27		
2. ความตั้งใจและพร้อมที่จะใช้ความพยายามที่อยู่เพื่อองค์การ	3.99	0.37	4.08	0.43	-1.49	0.14
3. ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์การ	3.44	0.63	3.62	0.55	2.13*	0.04
รวม	3.64	0.37	3.75	0.37	2.05*	0.04

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 7 แสดงว่าบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒที่มีสายการปฏิบัติงานต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยบุคลากรสาย ค มีความผูกพันต่อองค์การโดยรวมสูงกว่าบุคลากรสาย ข เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าบุคลากรสาย ค มีความผูกพันต่อองค์การในด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์การ สูงกว่าบุคลากรสาย ข อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่พบความแตกต่างกัน

ตาราง 8 การเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยรวมและเป็นรายด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา

ความผูกพันต่อองค์กร	ปริญญาตรี หรือต่ำกว่า (n = 151)		สูงกว่า ปริญญาตรี (n = 54)		t	p
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ความเชื่อ การยอมรับเป้าหมาย และค่านิยม ขององค์กร	3.29	0.44	3.11	0.59	2.01*	0.05
2. ความตั้งใจและพร้อมที่จะใช้ความพยายามที่ อยู่เพื่อองค์กร	4.03	0.43	4.11	0.37	-1.28	0.20
3. ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็น สมาชิกขององค์กร	3.58	0.54	3.52	0.71	0.48	0.63
รวม	3.72	0.36	3.70	0.42	0.32	0.75

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 8 แสดงว่าบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าบุคลากรที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือต่ำกว่า มีความผูกพันต่อองค์กร ด้านความเชื่อ การยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร สูงกว่าบุคลากรที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่พบความแตกต่างกัน

ตาราง 9 การเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ
จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

ความผูกพันต่อองค์การ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
1. ความเชื่อ การยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ	ระหว่างกลุ่ม	2	2.35	1.18	5.09*	0.01
	ภายในกลุ่ม	202	46.68	0.23		
	รวม	204	49.03			
2. ความตั้งใจและพร้อมที่จะใช้ความพยายามที่อยู่เพื่อองค์การ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.17	0.86	0.50	0.61
	ภายในกลุ่ม	202	34.72	0.17		
	รวม	204	34.89			
3. ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์การ	ระหว่างกลุ่ม	2	13.60	0.80	2.37	0.10
	ภายในกลุ่ม	202	68.20	0.34		
	รวม	204	69.79			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	0.61	0.30	2.18	0.12
	ภายในกลุ่ม	202	28.05	0.14		
	รวม	204	28.66			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 9 แสดงว่าบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การโดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าบุคลากร มีความผูกพันต่อองค์การด้านความเชื่อการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่พบความแตกต่างกัน

ตาราง 10 การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสาย
สนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ด้านความเชื่อ การยอมรับเป้าหมาย
และค่านิยมขององค์กร จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

ประสบการณ์การทำงาน	n	\bar{x}	ประสบการณ์การทำงาน		
			น้อยกว่า 5 ปี	5-10 ปี	มากกว่า 10 ปี
			3.43	3.22	3.17
น้อยกว่า 5 ปี	49	3.43	-		*
5-10 ปี	39	3.22		-	
มากกว่า 10 ปี	117	3.17			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 10 แสดงว่าบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ที่มีประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 5 ปี มีความผูกพันต่อองค์กรด้านความเชื่อการยอมรับเป้าหมาย
และค่านิยมขององค์กรสูงกว่าบุคลากรที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป อย่างมีนัย
สำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 11 การเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยรวมและเป็นรายด้านจำแนกตามตัวแปรเจตคติต่อระบบราชการ

ความผูกพันต่อองค์กร	เจตคติต่อระบบราชการในระดับต่ำ (n = 101)		เจตคติต่อระบบราชการในระดับสูง (n = 104)		t	p
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ความเชื่อ การยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร	3.03	0.45	3.45	0.44	-6.76	0.00
2. ความตั้งใจและพร้อมที่จะใช้ความพยายามที่อยู่เพื่อองค์กร	4.01	0.44	4.09	0.39	-1.49	0.14
3. ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร	3.36	0.59	3.76	0.51	-5.33*	0.00
รวม	3.58	0.37	3.84	0.34	-5.21*	0.00

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 11 แสดงว่าบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่มีเจตคติต่อระบบราชการในระดับสูง มีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมสูงกว่าบุคลากรที่มีเจตคติต่อระบบราชการในระดับต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า บุคลากรที่มีเจตคติต่อระบบราชการในระดับสูง มีความผูกพันต่อองค์กรด้านความเชื่อการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร และความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร สูงกว่าบุคลากรที่มีเจตคติต่อระบบราชการต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่พบความแตกต่างกัน

ตาราง 12 การเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยรวมและเป็นรายด้าน จำแนกตามความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความผูกพันต่อองค์กร	ความพึงพอใจในระดับต่ำ (n = 93)		ความพึงพอใจในระดับสูง สูง (n =112)		t	p
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ความเชื่อ การยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร	2.97	0.43	3.46	0.42	-8.13*	0.00
2. ความตั้งใจและพร้อมที่จะใช้ความพยายามที่อยู่เพื่อองค์กร	3.94	0.42	4.14	0.39	-3.56*	0.00
3. ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร	3.29	0.53	3.79	0.53	-6.72*	0.00
รวม	3.52	3.33	3.87	0.34	-7.59*	0.00

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 12 แสดงว่าบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒที่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับสูง มีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมและเป็นรายด้านทุกด้านสูงกว่าบุคลากรที่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตอนที่ 3 สรุปความคิดเห็นของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งเสริมให้บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒมีความผูกพันต่อองค์กร ปรากฏผลดังตาราง 13

ตาราง 13 ความถี่และค่าร้อยละของปัจจัยที่ส่งเสริมให้บุคลากรมีความผูกพันต่อองค์กร

ข้อ	ปัจจัยที่ส่งเสริมให้บุคลากรมีความผูกพันต่อองค์กร	ความถี่ ของคำตอบ	ร้อยละ
1.	ขวัญและกำลังใจที่ดีในการทำงาน	46	26.14
2.	สภาพแวดล้อมที่ดีภายในหน่วยงาน	44	25.00
3.	การใช้ระบบคุณธรรมในการบริหารงาน	36	20.45
4.	รายได้และสวัสดิการที่เหมาะสม	32	18.18
5.	ความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร	18	10.23

จากตาราง 13 แสดงว่า บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งเสริมความผูกพันต่อองค์กร คือ ขวัญและกำลังใจที่ดีในการทำงาน (ร้อยละ 26.14) สภาพแวดล้อมที่ดีภายในหน่วยงาน (ร้อยละ 25.00) การใช้ระบบคุณธรรมในการบริหารงาน (ร้อยละ 20.45) รายได้และสวัสดิการที่เหมาะสม (ร้อยละ 18.18) และความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร (ร้อยละ 10.23)

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ความมุ่งหมายของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ด้านความเชื่อ ความยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร ด้านความตั้งใจและพร้อมที่จะใช้ความพยายามที่มีอยู่เพื่อองค์กร และด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร จำแนกตามสายการปฏิบัติงาน ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน เจตคติต่อระบบราชการ และความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

วิธีดำเนินการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ เป็นบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่ปฏิบัติงานในปีการศึกษา 2541 จำนวน 230 คน ที่ได้มาโดยการสุ่มแบบแบ่งชั้น โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามตารางของเครจิจและมอร์แกน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับสายการปฏิบัติงาน ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงาน

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเจตคติต่อระบบราชการ ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 17 ข้อ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตามแบบของไลเคิร์ท แบบสอบถามเจตคติต่อระบบราชการมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.77

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ข้อคำถามจำนวน 24 ข้อ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตามแบบของไลเคิร์ท แบบสอบถามความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.77

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กรใน 3 ด้าน คือ ด้านความเชื่อ การยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ด้านความตั้งใจและพร้อมที่จะใช้ความพยายามที่มีอยู่เพื่อองค์กร และด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร ประกอบด้วย ข้อคำถามจำนวน 50 ข้อ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตาม

แบบของไลเคิร์ต แบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กรมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.92 นอกจากนี้ ในตอนท้ายของแบบสอบถามยังมีข้อคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งเสริมความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการแจกแบบสอบถามกับบุคลากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ปรากฏว่าจากแบบสอบถามที่แจกไปทั้งหมด 230 ฉบับ ได้รับแบบสอบถามกลับคืนที่มีความสมบูรณ์ถูกต้อง จำนวน 205 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 83.15

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

ตอนที่ 1 การศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยพิจารณาจากค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตอนที่ 2 การเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ จำแนกตามสายการปฏิบัติงาน ระดับการศึกษา เจตคติต่อระบบราชการ และความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยใช้การทดสอบค่าที สำหรับตัวแปรประสพการณ์การทำงาน ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว และทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ

สรุปผลการวิจัย

1. การศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ด้านความเชื่อ การยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ด้านความตั้งใจ และพร้อมที่จะใช้ความพยายามที่มีอยู่เพื่อองค์กร และด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า บุคลากรมีความผูกพันต่อองค์กร ด้านความตั้งใจและพร้อมที่จะใช้ความพยายามที่มีอยู่เพื่อองค์กร และด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กรอยู่ในระดับสูง ส่วนด้านความเชื่อ การยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กรอยู่ในระดับปานกลาง

2. การเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยรวมและเป็นรายด้าน 3 ด้าน คือ ด้านความเชื่อ การยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ด้านความตั้งใจและพร้อมที่จะใช้ความพยายามที่มีอยู่เพื่อองค์กร และด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร จำแนกตามสายการ

ปฏิบัติงาน ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน เจตคติต่อระบบราชการ และความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน สรุปได้ดังนี้

2.1 บุคลากรที่มีสายการปฏิบัติงานต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยบุคลากรสาย ค มีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมสูงกว่าบุคลากร สาย ข เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า บุคลากรสาย ค มีความผูกพันต่อองค์กร ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร สูงกว่าบุคลากรสาย ข อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.2 บุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า บุคลากรที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือต่ำกว่า มีความผูกพันต่อองค์กรด้านความเชื่อ การยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร สูงกว่าบุคลากรที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.3 บุคลากรที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า บุคลากรที่มีประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 5 ปีมีความผูกพันต่อองค์กรด้านความเชื่อ การยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร สูงกว่าบุคลากร ที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.4 บุคลากรที่มีเจตคติต่อระบบราชการในระดับต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยบุคลากรที่มีเจตคติต่อระบบราชการในระดับสูง มีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมสูงกว่าบุคลากรมีเจตคติต่อระบบราชการในระดับต่ำ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า บุคลากรที่มีเจตคติต่อระบบราชการในระดับสูง มีความผูกพันต่อองค์กรด้านความเชื่อ การยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร และด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร สูงกว่าบุคลากรที่มีเจตคติต่อระบบราชการในระดับต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.5 บุคลากรที่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมและเป็นรายด้าน ทั้ง 3 ด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยบุคลากรที่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับสูง มีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมและเป็นรายด้าน สูงกว่าบุคลากรที่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับต่ำ

อภิปรายผล

ผลการศึกษาความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มีประเด็นในการอภิปรายผล ดังนี้

1. การศึกษาความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยรวม 3 ด้าน คือ ด้านความเชื่อ การยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ ด้านความตั้งใจและพร้อมที่จะใช้ความพยายามที่มีอยู่เพื่อองค์การ และด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์การ ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการมีความผูกพันต่อองค์การโดยรวมอยู่ในระดับสูง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบุคลากรมีความรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ซึ่งเป็นสถาบันอุดมศึกษาที่มีชื่อเสียง ได้รับการยอมรับจากสังคมภายนอกทั่วไป นอกจากนี้การทำงานในมหาวิทยาลัยของบุคลากรในแต่ละหน่วยงานอาจมีลักษณะค่อนข้างอิสระพอสมควร ทำให้ผู้ปฏิบัติงานในบรรยากาศเช่นนี้ย่อมรู้สึกสบายใจและพึงพอใจในการทำงาน ดังที่แคมป์เบลล์ และคนอื่น ๆ (Campbell and others. 1980 : 403) ได้กล่าวไว้ว่า ความมีอิสระในการทำงานเป็นตัวกำหนดบรรยากาศในการทำงานที่พึงปรารถนาขององค์การ เป็นปัจจัยที่สัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์การ นอกจากนี้ การทำงานในฐานะผู้สนับสนุนวิชาการอันนับเป็นงานที่จะต้องศึกษาค้นคว้าอยู่ตลอดเวลาเพื่อสนับสนุนงานของอาจารย์ผู้สอน และให้บริการผู้มาติดต่อ ทำให้บุคลากรต้องไปศึกษาหาความรู้เพื่อพัฒนาตนเองให้มีความก้าวหน้าอยู่ตลอดเวลา สภาพการณ์เช่นนี้ส่งผลให้บุคลากรแต่ละคนได้พัฒนาความรู้สึกว่าตนเองมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น ได้รับมอบหมายและความไว้วางใจให้ปฏิบัติงานที่ทำทลายความสามารถเพิ่มขึ้น รวมทั้งได้รับเงินเดือนและตำแหน่งที่สูงขึ้นอีกด้วย สิ่งเหล่านี้ย่อมทำให้บุคลากรเกิดความรู้สึกพึงพอใจ และเกิดความผูกพันต่อองค์การเพิ่มมากขึ้นด้วยเช่นกัน ดังที่สตีเยอร์ (Steers. 1977 : 46 - 56) กล่าวว่า ความท้าทายของงานเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การ โดยหากสมาชิกในองค์การได้รับผิดชอบงานที่ทำทลายความสามารถ มีหน้าที่ความรับผิดชอบชัดเจน จะทำให้สมาชิกมีความผูกพันต่อองค์การสูงด้วยเหตุผลดังกล่าวจึงอาจส่งผลให้บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการมีความผูกพันต่อองค์การโดยรวมอยู่ในระดับสูง ซึ่งสอดคล้องกับผลวิจัยของจิระจิตต์ รากา (2525 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาบรรยากาศในการทำงานของมหาวิทยาลัยเอกชนกับมหาวิทยาลัยของรัฐ พบว่า อาจารย์ในมหาวิทยาลัยของรัฐมีความผูกพันต่อองค์การสูงกว่าอาจารย์ในมหาวิทยาลัยเอกชน เป็นเพราะปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่ ระบบจูงใจ ความมั่นคงในการทำงาน ความรู้สึกว่าได้รับการยกย่อง และความยืดหยุ่นขององค์การ และสอดคล้องกับปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2532 : 155) ที่ได้ศึกษาพบว่า ระดับความผูกพันต่อสถาบันของอาจารย์ในสาขาครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า อยู่ในระดับ

ค่อนข้างมากทุกกลุ่ม เช่นเดียวกันกับอังคณา โกสิยส์สวัสดิ์ (2534 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาพบว่า อาจารย์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒมีความผูกพันต่อมหาวิทยาลัยในระดับสูง

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ในด้านความเชื่อ การยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากความวิตกกังวลในสถานภาพและความมั่นคงในอาชีพของบุคลากร หากมหาวิทยาลัยต้องปรับรูปแบบการบริหารจากระบบราชการเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐบาล เพราะไม่แน่ใจว่าการบริหารงานในรูปแบบใหม่จะส่งผลให้บุคลากรมีก้าวหน้า และมั่นคงในอาชีพได้เท่ากับรูปแบบการบริหารในระบบราชการ จึงอาจเป็นสาเหตุให้บุคลากรมีความผูกพันต่อองค์กรในด้านความเชื่อ การยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร อยู่ในระดับปานกลาง

ในด้านความตั้งใจและพร้อมที่จะใช้ความพยายามที่มีอยู่เพื่อองค์กร ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มีความผูกพันอยู่ในระดับสูง อาจเป็นเพราะว่า บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการมีความรู้สึกพึงพอใจในขอบข่ายของงานที่ตนเองรับผิดชอบ ในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ จากการปฏิบัติงานที่ผ่านมา ผลงานในหน้าที่ความรับผิดชอบได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาในความรู้ความสามารถเป็นอย่างดี รวมทั้งผู้บังคับบัญชาได้ให้ความสำคัญ และให้อิสระแก่ผู้ปฏิบัติงาน ทั้งทางด้านความคิดและการกระทำในการปฏิบัติงาน ส่งผลให้บุคลากรตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่ และใช้ความรู้ความสามารถที่มีอยู่อย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานให้กับมหาวิทยาลัย ดังที่ มาร์ชและแมนนารี (March and Mannari, 1977 : 22 - 37) ได้อธิบายว่า ความผูกพันต่อองค์กร เป็นความพยายามของพนักงานในการกระทำเพื่อให้เกิดประโยชน์แก่องค์กร เป็นระดับความเข้มข้นของความรู้สึกเป็นเจ้าขององค์กร รวมถึงการมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร สอดคล้องกับ โสภกา ทรัพย์มากอุดม (2533 : 89) ที่ได้ศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อองค์กรมี 4 ปัจจัย คือ ความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่อองค์กร ความรู้สึกว่าคุณงานมีชื่อเสียง ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร และความหลากหลายของงาน

ในด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับสูง อาจเป็นเพราะว่าบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการมีความรู้สึกว่าการทำงานในมหาวิทยาลัยนั้นเป็นงานที่ปฏิบัติในหน่วยราชการ ซึ่งนับว่าเป็นงานที่มีเกียรติและมั่นคงสูง ถึงแม้จะได้รับเงินเดือนไม่สูงมากเท่ากับการปฏิบัติงานในหน่วยงานเอกชน แต่การรับราชการก็มีผลในระยะยาว เพราะเมื่อเกษียณอายุราชการแล้วจะมีเงินบำเหน็จบำนาญพอที่จะเลี้ยงชีพได้ตลอดชีวิต สำหรับในด้านความก้าวหน้า หากบุคคลรับราชการก็จะมีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานอยู่ตลอดเวลา

เพียงแต่จะต้องหมั่นศึกษาหาความรู้เพื่อพัฒนาตนเองอยู่เสมอ นอกจากนี้บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการยังมีโอกาสที่จะได้รับการสนับสนุนให้ลาศึกษาต่อเพื่อเพิ่มพูนความรู้ และประสบการณ์ให้สูงขึ้นได้อีก อนึ่งจากสภาพสังคมและเศรษฐกิจที่กำลังประสบปัญหาวิกฤติส่งผลให้มีจำนวนผู้สำเร็จการศึกษาในแต่ละปีเพิ่มมากขึ้น อันนำไปสู่ปัญหาการว่างงานเพิ่มขึ้น ประกอบกับนโยบายของรัฐบาลในการควบคุมอัตราค่าจ้างข้าราชการในกลุ่มสายสนับสนุนวิชาการ ทำให้บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่ปฏิบัติงานอยู่ในมหาวิทยาลัยแล้ว ไม่คิดที่จะโอน ย้ายหรือลาออกไปทำงานที่อื่น จึงอาจเป็นเหตุให้บุคลากรมีความผูกพันต่อองค์การด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์การในระดับสูง ดังที่ ริบิเนียก และอลัทโท (Hrebiniak and Alutto. 1972 : 555) ได้กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การ เป็น ความไม่เต็มใจที่จะออกจากองค์การไป ไม่ว่าจะเพิ่มเงินเดือน รายได้ หรือความเป็นอิสระทางอาชีพอื่น ๆ และ สเตียร์และพอร์ตเตอร์ (Steers and Porter. 1983 : 442) ที่ศึกษาพบว่า ความผูกพันต่อองค์การเป็นความรู้สึกที่บุคคลมีต่อองค์การ เป็นการหล่อหลอมความรู้สึก และอารมณ์ของบุคคลที่มีต่อองค์การซึ่งเป็นภาวะที่บุคคลมีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ และพอใจในเป้าหมายขององค์การตลอดจนปรารถนาจะดำรงสภาพเป็นสมาชิกขององค์การ เพื่อช่วยให้บรรลุเป้าหมาย

2. การเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยรวม 3 ด้าน คือ ด้านความเชื่อ การยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ ด้านความตั้งใจและพร้อมที่จะใช้ความพยายามที่มีอยู่เพื่อองค์การ และด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์การ จำแนกตามสายการปฏิบัติงาน ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน เจตคติต่อระบบราชการ และความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน สรุปได้ดังนี้

2.1 บุคลากรที่มีสายการปฏิบัติงานต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ได้กำหนดไว้ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบผลการศึกษาสอดคล้องกันว่า บุคลากรสาย ค มีความผูกพันต่อองค์การ ทั้งโดยรวมและในด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์การ สูงกว่าบุคลากรสาย ข ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า แม้ลักษณะงานของบุคลากรทั้ง 2 สายจะมีความสำคัญเท่าเทียมกันในการส่งเสริมให้การดำเนินงานของมหาวิทยาลัยประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ แต่ลักษณะงานของบุคลากรสาย ข เป็นงานกึ่งวิชาการต้องอาศัยความชำนาญเฉพาะด้าน เช่น พยาบาล นักวิชาการ เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน เป็นต้น ทำให้บุคลากรสาย ข ต้องขวนขวายหาโอกาสในการศึกษาหาความรู้ และพัฒนาความสามารถของตนเองอยู่ตลอดเวลา และเมื่อมีตำแหน่งหน้าที่การงานสูงขึ้น หรือได้รับการศึกษาในระดับสูงขึ้น บุคลากรสาย ข ก็อาจมี

ความต้องการในการเปลี่ยนสายงานเพื่อให้ตนเองมีความก้าวหน้ายิ่งขึ้นต่อไป ซึ่งหากยังรอตำแหน่งงานหรือรอการโอนย้ายในมหาวิทยาลัยอยู่ โอกาสก็อาจมีน้อยมาก แต่หากแสวงหาตำแหน่ง หรืออัตราว่างในหน่วยงานอื่น ก็อาจมีโอกาสมากกว่า นอกจากนั้น หากสามารถโอนย้ายตำแหน่งสายงานในมหาวิทยาลัยได้ ก็อาจมีปัญหาในการปฏิบัติงานในเชิงจิตวิทยา เช่น การไม่ได้รับการยอมรับ หรือความรู้สึกส่วนตัวเกี่ยวกับการทำงานก็อาจเป็นไปได้ ส่วนลักษณะงานของบุคลากรสาย ค ส่วนใหญ่เป็นงานที่จะต้องปฏิบัติหน้าที่ประจำ โอกาสในการศึกษาและพัฒนาความรู้ความสามารถในเชิงวิชาการแม้มีน้อยกว่าบุคลากรสาย ข แต่ด้วยการปฏิบัติงานตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชาเป็นส่วนใหญ่จึงทำให้การทำงานดำเนินไปด้วยดี และมีความก้าวหน้าในงานตามลำดับ เป็นที่พึงพอใจของบุคลากรสาย ค รวมทั้งด้วยความมั่นคงในระบบราชการ จึงอาจทำให้บุคลากรสาย ค มีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม สูงกว่าบุคลากรสาย ข

2.2 บุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบุคลากรในมหาวิทยาลัยแต่ละคนแม้ว่าจะมีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน แต่ก็มีแนวทางการปฏิบัติงานที่คล้ายคลึงกันตามตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบที่กำหนดไว้แล้ว นอกจากนั้น บุคลากรทุกคนยังปฏิบัติงานอยู่ในสภาพแวดล้อมเดียวกัน ได้รับการปฏิบัติจากผู้บังคับบัญชาไม่แตกต่างกัน ได้รับความก้าวหน้าในหน้าที่การงานเท่าเทียมกัน มีอิสระในการปฏิบัติงานเช่นเดียวกัน ทั้งนี้ไม่ว่าบุคลากรนั้น ๆ จะมีการศึกษาในระดับใดก็ตาม จึงส่งผลให้บุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กร ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของเก็จวลิ เจริญพจน์ (2541 : 122) ที่พบว่าข้าราชการที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน มีทัศนคติต่อความเหมาะสมของการบริหารบุคคลในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ทั้งโดยรวมและเป็นรายด้านทุกด้าน คือ ด้านการสรรหาและบรรจุแต่งตั้งบุคคล การบำรุงรักษาบุคลากร การพัฒนาบุคลากร และการพ้นจากงาน ไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของธีระ วีรธรรมสาริต (2532 : 78) เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรว่า ระดับการศึกษาไม่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคคล

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า บุคลากรที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีหรือต่ำกว่า มีความผูกพันต่อองค์กรด้านความเชื่อ การยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรสูงกว่าบุคลากรที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบุคลากรที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือต่ำกว่า ส่วนใหญ่เป็นบุคลากรที่ยังมีอายุน้อยและเพิ่งเริ่มรับราชการ ดังนั้นหากมหาวิทยาลัยปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริหารไปในทิศทางใดหรือกำหนดเป้าหมายในการทำงานในลักษณะใด ก็มีแนวโน้มจะคล้อยตามและให้ความร่วมมือเป็นอันดีมากกว่าบุคลากรที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ที่ด้วยระดับการศึกษาที่สูงขึ้น หรือด้วยประสบการณ์การทำงาน รวมทั้ง

มีวุฒิภาวะในการทำงานเพิ่มมากขึ้น ทำให้มีความคิดเห็นในบางประการที่อาจขัดแย้งกับมหาวิทยาลัย โดยภาพรวม หรือมีแนวโน้มที่จะยอมรับการเปลี่ยนแปลงใด ๆ ได้ยากกว่า จึงอาจเป็นผลให้ บุคลากรที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือต่ำกว่า มีความผูกพันต่อองค์กรในด้านความเชื่อ การยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร สูงกว่าบุคลากรที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ อนันตชัย คงจันทร์ (2532 : 32 - 44) ในเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กรของผู้บริหารระดับกลางในธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย จากธนาคาร 8 แห่ง ที่พบว่า ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์ผกผันกับความผูกพันต่อองค์กร และสอดคล้องกับธีระ วีระธรรมสาธิต (2532 : 78) ที่ศึกษาพบว่าผู้บริหารที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน และผลการศึกษาของแวนนุเชิง มระอชิ (2531 : 93) พบว่า ความพึงพอใจของครูที่มีวุฒิทางการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีและปริญญาตรีขึ้นไป ใน องค์ประกอบความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร มีความแตกต่างกัน รวมทั้งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ระพีพรรณ รัศมีภูมิ (2533 : 148) ที่พบว่า ข้าราชการที่มีระดับ การศึกษาต่างกัน มีความแตกต่างกันในเรื่องของจิตสำนึกในการปฏิบัติงานในแง่ของความ ผูกพัน ต่อองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของไพโรจน์ ส่งทอง (2535 : 77) ที่ได้พบว่า ผู้ที่มีวุฒิการ ศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความผูกพันต่อองค์กรและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน สูงกว่า ผู้ที่มีวุฒิการศึกษาในระดับปริญญาตรีขึ้นไป

2.3 บุคลากรที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าบุคลากรแม้จะมี ประสบการณ์การทำงานต่างกัน แต่ได้รับสวัสดิการ หรือผลประโยชน์ที่เกี่ยวเนื่องอื่น ๆ ในลักษณะ เท่า เทียมกัน จึงอาจส่งผลให้แม้มีอายุงานต่างกัน แต่บุคลากรก็มีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน ซึ่ง สอดคล้องกับผลการวิจัยของเก็จวลี เจริญพจน์ (2541 : 123) ที่ได้พบว่า ข้าราชการมหาวิทยาลัยศรี นครินทร์วิโรฒที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีทัศนคติต่อความเหมาะสมของการบริหารงานบุคคล ของมหาวิทยาลัยไม่แตกต่างกัน

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า บุคลากรที่มีประสบการณ์การทำงานต่ำกว่า 5 ปี มีความผูกพันต่อองค์กรในด้านความเชื่อ การยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร สูงกว่า บุคลากรที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบุคลากรที่มี ประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 5 ปี เป็นกลุ่มคนหนุ่มสาวที่มีความกระตือรือร้น และสามารถยอมรับ การเปลี่ยนแปลงในเรื่องใด ๆ ได้ง่ายกว่า ทั้งนี้เนื่องจากการได้บรรจุเข้ารับราชการในขณะที่ยังมี ตำแหน่งไม่สูงมากนัก ทำให้มีโอกาสก้าวหน้าต่อไปอีก ส่วนบุคลากรที่มีประสบการณ์การทำงาน มากกว่า 10 ปีขึ้นไปได้รับราชการมานาน ได้รับรู้ ระเบียบ กฎเกณฑ์ต่าง ๆ และอาจรู้สึก

เมื่อหน้ากับการทำงานภายใต้การบังคับบัญชา ส่งผลให้บุคลากรขาดความกระตือรือร้นและไม่ชอบการเปลี่ยนแปลง หรือไม่สามารถยอมรับการเปลี่ยนแปลงได้ง่ายนัก อีกทั้งเมื่อมีประสบการณ์การทำงานสูงก็เริ่มมีภาระงานที่ต้องรับผิดชอบที่มีความยุ่งยากสลับซับซ้อนเพิ่มมากขึ้น จึงอาจเป็นสาเหตุที่ทำให้บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่มีประสบการณ์การทำงานต่ำกว่า 5 ปี มีความผูกพันต่อองค์การด้านความเชื่อ การยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การสูงกว่า บุคลากรที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป ดังแนวคิดของฮาร์เรล (Harrell 1964 : 260-268) ที่ว่าคนจะมีระดับความพึงพอใจสูงเมื่อเริ่มทำงานใหม่ และความพึงพอใจนั้นจะลดลงเมื่อทำงานไปได้ 5 - 8 ปี ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ นภานีญา โหมาศวิน (2533 : 50) ที่ศึกษาพบว่าข้าราชการที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานในองค์การแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน

2.4 บุคลากรที่มีเจตคติต่อระบบราชการแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์การ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ โดยบุคลากรที่มีเจตคติต่อระบบราชการในระดับสูงมีความผูกพันต่อองค์การ สูงกว่าบุคลากรที่มีเจตคติต่อระบบราชการในระดับต่ำ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ บุคลากรที่มีเจตคติต่อระบบราชการในระดับสูง มีความคิดเห็นว่าระบบราชการเป็นรูปแบบการบริหารที่ดี มีโครงสร้างที่ให้ความยุติธรรมแก่ผู้ทำงาน มีการบังคับบัญชาตามลำดับชั้น การกำหนดตำแหน่งเป็นไปตามความรู้ความสามารถ และให้ความมั่นคงแก่ผู้ทำงานสามารถยึดเป็นอาชีพได้ ดังที่อรุณ รักรธรรม (2527 : 170) กล่าวว่า ระบบราชการมีประโยชน์ในตัวเอง คือ มีความมั่นคง มีความมุ่งหมายเป็นแนวเดียวกัน ซึ่งหากจุดมุ่งหมายของบุคคลในองค์การตรงกับจุดมุ่งหมายขององค์การ บุคคลก็จะเกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์การ ส่วน ผู้ที่มีความรู้สึกว่ระบบราชการเป็นระบบการบริหารงานที่ไม่ดี ก็อาจส่งผลให้การปฏิบัติงานมีความล่าช้า หรือทำงานโดยขาดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ รวมทั้งเกิดความรู้สึกเบื่อหน่ายในการทำงาน ซึ่งตรงกับคำกล่าวของ เบนสัน (Benson. 1983 : 137) ที่กล่าวว่าระบบราชการเป็น เครื่องหมายของความล่าช้าและขาดประสิทธิภาพ แต่เป็นระบบที่ใช้กันทั่วไปในหน่วยงานของรัฐ ซึ่งมีผลให้บุคลากรมีความผูกพันต่อองค์การลดน้อยลงหรือไม่ผูกพันกับองค์การเลยก็ได้ ด้วยเหตุผลดังกล่าวทั้งหมดจึงอาจเป็นสาเหตุให้บุคลากรที่มีเจตคติต่อระบบราชการในระดับสูงมีความผูกพันต่อองค์การ สูงกว่าบุคลากรที่มีเจตคติต่อระบบราชการในระดับต่ำ

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า บุคลากรมีเจตคติต่อระบบราชการในระดับสูงมีความผูกพันต่อองค์การในด้านความเชื่อ การยอมรับเป้าหมายและค่านิยมต่อองค์การ และด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์การ สูงกว่าบุคลากรที่มีเจตคติต่อระบบราชการต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ บุคลากรที่มีเจตคติต่อระบบราชการในระดับสูงจะเชื่อว่าการบริหารงานด้วยระบบราชการเป็นรูปแบบการบริหารงานที่มี

โครงสร้างที่ให้ความยุติธรรมแก่ผู้ที่ทำงาน มีสายงานการบังคับบัญชาตามลำดับชั้น การกำหนดภาระหน้าที่ของงานเป็นไปตามความรู้ความสามารถ และให้ความมั่นคงแก่ผู้ทำงานสามารถยึดเป็นอาชีพได้ ทำให้บุคลากรที่เลือกเข้าทำงานในมหาวิทยาลัยแห่งนี้ซึ่งบริหารงานด้วยระบบราชการ ยอมรับรู้สึกเชื่อถือในนโยบายการบริหารและผลประโยชน์ต่าง ๆ ที่ได้รับจากระบบราชการ ส่วนบุคลากรที่มีเจตคติต่อระบบราชการในระดับต่ำ จะเห็นว่าความเป็นทางการของระบบราชการทำให้เกิดความไม่มั่นคงในพฤติกรรมของข้าราชการ ผู้มีอำนาจตัดสินใจ จะใช้กฎระเบียบเพื่อป้องกันตนเองมากกว่าที่จะใช้กฎระเบียบเพื่อความสะดวกในการตัดสินใจ (Robbin. 1990 : Luthans. 1992)

2.5 บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมและเป็นรายด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ โดยบุคลากรที่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับสูง มีความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าบุคลากรที่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับต่ำ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากบุคลากรที่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับสูงส่วนใหญ่ จะเป็นผู้ที่ในการทำงาน ผู้บริหารให้อิสระในการทำงาน ให้การยอมรับความสามารถในการปฏิบัติงาน และสนับสนุนให้มีความก้าวหน้า ซึ่งนับว่าเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจให้เกิดขึ้นแก่บุคลากร รวมทั้งผู้บริหารดำเนินการพัฒนาบุคลากร โดยการส่งไปเข้าร่วมประชุมสัมมนา ให้การศึกษาเพิ่มเติมอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งให้ความยุติธรรมในการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือน เพื่อช่วยให้ความเป็นอยู่ของบุคลากรดีขึ้น บุคลากรจึงเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานร่วมกับผู้บังคับบัญชาในด้านเพื่อนร่วมงาน ผู้ที่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับสูง มักจะรู้สึกว่าเป็นเพื่อนร่วมงานให้ความเป็นกันเอง ช่วยเหลือแนะนำในการทำงาน มีการยอมรับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกัน จนเกิดความสัมพันธ์ที่ดี ตลอดจนการทำงานเป็นทีม บุคลากรจึงมีความพึงพอใจที่ได้ปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงานที่ดี นอกจากนั้นในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ผู้ที่พึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับสูงส่วนใหญ่ จะเห็นว่ามหาวิทยาลัยได้ตระหนักถึงคุณภาพชีวิตของบุคลากร โดยการจัดสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม เช่น การจัดบรรยากาศในหน่วยงานให้ออกทำงาน มีการรักษาความปลอดภัย มีระบบสื่อสารที่ดีทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน รวมทั้งสิ่งอำนวยความสะดวกและสาธารณูปโภค เครื่องมือและอุปกรณ์อยู่ในสภาพที่ดี สิ่งเหล่านี้จึงช่วยให้บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความสบายใจ และมีกำลังใจ เต็มใจทำงาน ดังที่เสนาะ ตีเขาว์ (2526 : 344) ได้กล่าวไว้ว่า สิ่งแวดล้อมในการทำงาน นับตั้งแต่สถานที่ เครื่องมือ เครื่องใช้แสง อุณหภูมิ เสียง และกระบวนการในการปฏิบัติงาน นับเป็นสิ่งสำคัญที่กระทบต่อสุขภาพและความปลอดภัยของผู้ปฏิบัติงาน การจัดสภาพแวดล้อมที่ดีและ

เหมาะสม จะมีส่วนช่วยให้บุคลากรได้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้นทั้งหมด บุคลากรที่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับสูง ก็จะเกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรในระดับสูงด้วยเช่นกัน จึงส่งผลให้ โดยภาพรวมบุคลากรที่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับสูง มีความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าบุคลากรที่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับต่ำ

ข้อเสนอแนะ

1. จากผลการวิจัย พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มีความผูกพันต่อองค์กร ด้านความเชื่อ การยอมรับเป้าหมายขององค์กรอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นในการกำหนดนโยบายและเป้าหมายของมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยควรพิจารณาเปิดโอกาสให้บุคลากรทุกฝ่ายมีส่วนร่วมในการดำเนินงานในลักษณะใดลักษณะหนึ่ง เพื่อให้บุคลากรเกิดความรู้สึกมีส่วนร่วมกับการเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นในมหาวิทยาลัย ซึ่งคาดว่าจะสามารถส่งผลให้บุคลากรมีความผูกพันต่อมหาวิทยาลัยในระดับสูงขึ้น

นอกจากนั้น สำหรับบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่มีประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 5 ปี มีความผูกพันต่อองค์กรด้านความเชื่อ การยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร สูงกว่าบุคลากรที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป มหาวิทยาลัยควรพิจารณาปรับปรุงส่งเสริมความรู้สึกที่ดีในการทำงาน ตลอดจนสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่ผู้ที่ปฏิบัติงานมานาน เพื่อไม่ให้เกิดความรู้สึกเมื่อหน้าต่องาน โดยการส่งเสริมให้ริเริ่มกิจกรรมใหม่ ๆ รวมทั้งให้โอกาสในการเข้าร่วมอบรม สัมมนา เพื่อพัฒนาความรู้ และทัศนคติที่ดีต่องานและมหาวิทยาลัย เพื่อที่พัฒนาและเสริมสร้างให้บุคลากรที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป มีความผูกพันต่อมหาวิทยาลัยสูงยิ่งขึ้นต่อไป

2. ในด้านความตั้งใจและพร้อมที่จะใช้ความพยายามที่มีอยู่เพื่อองค์กร จากผลการวิจัย พบว่า บุคลากรมีความผูกพันในระดับปานกลางในประเด็นที่เกี่ยวกับความรู้สึกว่าตนไม่ได้รับประโยชน์สมกับที่ตนได้อุทิศตนอย่างเต็มที่ให้กับการทำงาน มหาวิทยาลัยจึงควรพิจารณาหาวิธีทำ ความเข้าใจหรือชี้แนะแนวทาง หรืออรณรงคให้บุคลากรได้ตระหนักในความรับผิดชอบต่อหน้าที่ ให้อุทิศตนและมีส่วนร่วมในกิจกรรมของมหาวิทยาลัย เพื่อทุ่มเทการทำงานให้กับมหาวิทยาลัย อย่างเต็มความสามารถยิ่งขึ้นต่อไป

3. ในด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร ผลการวิจัย พบประเด็นที่อาจเป็นปัญหาเกี่ยวกับความรู้สึกท้อใจและต้องการย้ายไปทำงานที่อื่น รวมทั้งความรู้สึกพร้อมที่จะเปลี่ยนงานทันที ถ้ามี โอกาส นอกจากนี้ บุคลากรบางคนก็เห็นว่าการทำงานในมหาวิทยาลัยนี้เป็นสภาพที่ต้องกระทำ เพราะไม่สามารถหางานอื่นได้ ฉะนั้นมหาวิทยาลัยหรือ

ผู้บริหารควรพิจารณาสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในงาน ได้แก่ การได้ทำงานที่น่าสนใจ มีอุปกรณ์ ที่ดีสำหรับทำงาน มีค่าจ้างเงินเดือนที่ยุติธรรม มีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ทำงานร่วมกับ ผู้บังคับบัญชาที่เข้าใจในการควบคุม สภาพการทำงานที่ดี สถานที่ทำงานและสวัสดิการที่เหมาะสม ถ้าบุคคลได้รับการตอบสนองในปัจจัยเหล่านี้ได้อย่างดี จะส่งผลให้บุคคลมีความผูกพันกับงานและองค์การมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาความผูกพันต่อองค์การ โดยอาศัยแนวคิดของนักทฤษฎีคนอื่น ๆ เพื่อตรวจสอบผลการศึกษาว่ามีความสอดคล้องกับผลการศึกษารั้งนี้หรือไม่ อย่างไร เพื่อนำไปสู่การพิจารณาปรับปรุงได้อย่างตรงประเด็นต่อไป
2. ควรศึกษาความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรกลุ่มอื่น ๆ เช่น ผู้บริหาร อาจารย์ ข้าราชการสาย ข และสาย ครวมทั้งเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรกลุ่มต่าง ๆ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สามารถนำมาพิจารณาใช้ปรับปรุงการบริหารงานและดำเนินงานในด้านต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒต่อไป
3. ควรศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรทุกฝ่าย เพื่อผู้บริหารจะได้พิจารณาไปศึกษาหาแนวทางที่จะส่งเสริมความผูกพันต่อมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒต่อไป
4. จากผลการเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรที่มีระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน ซึ่งผลการวิจัยได้พบว่า บุคลากรมีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน จึงควรศึกษาเปรียบเทียบในประเด็นละเอียดต่อไป เพื่อหาสาเหตุที่ทำให้บุคลากรมีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน อันจะนำไปสู่การแสวงหาแนวทางที่เหมาะสมในการแก้ไขปัญหาลงนี้ต่อไป

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

กฎทบทวน ฉบับที่ 2 (2519), ราชกิจจานุเบกษา, เล่ม 93 ตอนที่ 45. 11 มีนาคม 2519.

กิติมา ปรีดีคิลก. ทฤษฎีบริหารองค์การ. กรุงเทพฯ : ธารนิพนธ์, 2529.

เก็จวดี เจริญพจน์. การบริหารงานบุคคลของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ปรินิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2541. อัดสำเนา.

เกษม สุวรรณกุล. “มุมมองของนายกสภามหาวิทยาลัยต่อแนวทาง บทบาท และภารกิจของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ในยุคโลกาภิวัตน์,” ในวันสถาปนามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ 28 มิถุนายน 2539. หน้า 6 - 7 กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2539.

จริยา ภัคดีอักษร. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการและธุรการมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ปรินิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. 2541. อัดสำเนา.

จรรุณี วงศ์คำแน่น. ความผูกพันต่อองค์การ (Organization Commitment) ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานสายงานสนับสนุนการปฏิบัติงาน การทำอากาศยานแห่งประเทศไทย. สารนิพนธ์ ร.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2537. ถ่ายเอกสาร.

จิระจิตต์ ราคา. บรรยากาศองค์การ : ศึกษาเปรียบเทียบระหว่างสถาบันอุดมศึกษาเอกชนกับมหาวิทยาลัยของรัฐ (ในส่วนกลาง). สารนิพนธ์ ร.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2525. ถ่ายเอกสาร.

จิรภรณ์ กาญจนไพบุลย์กุล. ความพึงพอใจในงานของบุคลากรสายสนับสนุน ในสถาบันอุดมศึกษา. ปรินิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2527.

จีราพรรณ พัฒนกุลชัย. การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในประเทศไทย. ปรินิพนธ์ กศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม, 2530. อัดสำเนา.

เฉลิมศักดิ์ สุภาพล และคณะ. รายงานผลการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. กรุงเทพฯ : ม.ป.ท., 2540.

ชัยวัฒน์ ลาผ่าน เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, บัญชา นิมประเสริฐ เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เมื่อวันที่ 14 สิงหาคม 2541.

โชคดี รักทอง. ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรฝ่ายบริการ มหาวิทยาลัยรวมคำแหง.

ปริญญาานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2531.

อัคร์ดำเนินา.

ทองศรี คำภู ณ อยุธยา และจินดา ชื่อดตรง. “ความไม่คล่องตัวในการบริหารกำลังคน : สภาพ

ปัจจุบันปัญหา และสาเหตุ,” บริหารรัฐกิจ. บทความทางวิชาการ บรรณาธิการ

โดย อุทัย เลาหวิเชียร และประทาน คงฤทธิศึกษา. หน้า 137 - 162. กรุงเทพฯ :

โรงพิมพ์ภาพพิมพ์, 2528.

ที่ประชุมประธานสภาอาจารย์มหาวิทยาลัยทั่วประเทศ. การประชุมวิชาการประจำปี เรื่อง บทบาท

ของมหาวิทยาลัยกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อพัฒนาประเทศ. ชลบุรี : 2538.

✓ ชีระ วิธธรรมสาธิต. ความผูกพันต่อองค์การ (Organization Commiment) : ศึกษาเฉพาะกรณี

ผู้บริหารระดับหัวหน้าแผนก/เทียบเท่าของเครือซิเมนต์ไทย. สารนิพนธ์ ร.ม.

กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2532. ถ่ายเอกสาร.

ศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2540. อัคร์ดำเนินา

นงนุช โรจนเลิศ. ตัวแปรที่เป็นเงื่อนไขของความพึงพอใจในงานของข้าราชการสถาบัน

เทคโนโลยีราชมงคล : การวิเคราะห์ห้ลิสเรล. ปริญญาานิพนธ์ กศ.ด. กรุงเทพฯ :

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2540. อัคร์ดำเนินา

✓ นภาพิณญ โหมาศวิน. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของสมาชิกในองค์การ : ศึกษากรณี

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี. สารนิพนธ์ ร.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัย

ธรรมศาสตร์, 2533. ถ่ายเอกสาร.

บุษยาณี จันท์เจริญสุข. การรับรู้คุณภาพชีวิตงานกับความผูกพันขององค์การ : ศึกษากรณีข้าราชการ

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ :

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2538. ถ่ายเอกสาร.

ประทุม ฤกษ์กลาง. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การและผลการปฏิบัติงานของ

อาจารย์มหาวิทยาลัยเอกชน. ปริญญาานิพนธ์ กศ.ด. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัย

ศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2538. อัคร์ดำเนินา.

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. ความผูกพันต่อสถาบันของอาจารย์ในสาขาวิชาครุศาสตร์อุตสาหกรรม

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า. ปริญญาานิพนธ์ กศ.ด. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัย

ศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2532. ถ่ายเอกสาร.

- พจน์ สะเพียรชัย. “ประเด็นสำคัญเชิงนโยบายของแผนอุดมศึกษาระยะยาวที่โยงกับนโยบายการพัฒนาประเทศ,” เอกสารประกอบการจัดทำแผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษาระยะที่ 7. (2535 - 2539) กรุงเทพฯ : กองแผนงาน มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. 2532. อัดสำเนา.
- “พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พ.ศ. 2517,” ราชกิจจานุเบกษา. เล่มที่ 91 ตอนที่ 112, ลงวันที่ 29 มิถุนายน 2517.
- พิชัย ศรีโส. ความพึงพอใจในการทำงานของครูผู้สอนวิชาการงานและอาชีพในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา เขตการศึกษา 3. ปรินญาณีพนธ์ กศ.ม. สงขลา : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สงขลา, 2534. ถ่ายเอกสาร.
- ไพโรจน์ ส่งทอง. การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูอาจารย์ สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดสงขลา, ปรินญาณีพนธ์ กศ.ม. : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สงขลา, 2535. อัดสำเนา
- ไพศาล หวังพานิช. การวัดผลการศึกษา. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2526.
- ภรณ์ กิรติบุตร. การประเมินประสิทธิผลขององค์การ. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์, 2529.
- มุกดา ศรีรงค์ และขนิษฐา วิเศษสาคร. จิตวิทยาอุตสาหกรรม. กรุงเทพฯ : สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง, 2529.
- โยธิน ศันสนยุทธ. มนุษย์สัมพันธ์ : จิตวิทยาการทำงานในองค์การ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ, 2530.
- รสริน สกฤตโรจนประวัตติ. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนการสอน มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ปรินญาณีพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2540. อัดสำเนา.
- ระพีพรรณ รัศมิภูติ. ผลของการฝึกอบรมต่อจิตสำนึกในการปฏิบัติงาน : ศึกษาเฉพาะกรณีการฝึกอบรมข้าราชการระดับบังคับบัญชา กรมประชาสัมพันธ์ กระทรวงมหาดไทย. สารนิพนธ์ ร.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2533. ถ่ายเอกสาร.
- วันดี พ่วงความสุข เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, บัญชา นิมประเสริฐ เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่กองการเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เมื่อวันที่ 12 สิงหาคม 2541.
- วิชัย โสสุวรรณจินดา. ความลับขององค์การ : พฤติกรรมองค์การสมัยใหม่. กรุงเทพฯ : หจก. ภาพพิมพ์, 2535.

วิเชียร เกตุสิงห์. “ค่าเฉลี่ยกับการแปลความหมาย : เรื่องง่าย ๆ ที่บางครั้งก็พลาดได้,”

ข่าวสารการวิจัยการศึกษา. 18(3) : 9 ; กุมภาพันธ์ - มีนาคม 2538.

วิไล อัครคิซยา. รายงานการวิจัยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรของบุคลากร

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยรามคำแหง. กรุงเทพฯ : สำนักหอสมุดกลาง
มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2531.

แวญเซ็ง มะรอซี. การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูสังกัดสำนักงานการประถมศึกษา

ศึกษา จังหวัดในเขตการศึกษา 2. ปรินญาณิพนธ์ กศ.ม. สงขลา : มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ สงขลา, 2531. ถ่ายเอกสาร.

ศรีนครินทรวิโรฒ, มหาวิทยาลัย. บัญชีถือจ่ายเงินเดือนข้าราชการประจำปี 2541. กรุงเทพฯ :

กองการเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2540.

_____. สถิติข้าราชการโอน ย้าย ลาออก ระหว่างปีงบประมาณ 2538 - 2542. กรุงเทพฯ :

งานทะเบียนประวัติ กองการเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2542.

สมรภูมิ ขวัญคุ้ม เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, บัญชา นิ้มประเสริฐ เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่กองกลาง

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เมื่อวันที่ 28 กรกฎาคม 2541.

สมาน รังสิโยกฤษฎ์. ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ : สวัสดิการ

สำนักงาน ก.พ., 2533.

✓ สร้อยตระกูล อรรถมานะ. จิตวิทยาองค์การ. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2520.

สอาด วงศ์นันต์นนท์. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ลักษณะงาน ประสบการณ์

ในการทำงาน บทบาททางวิชาชีพกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ ของพยาบาล

วิชาชีพ โรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ พ.ม. กรุงเทพฯ :

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2538. ถ่ายเอกสาร.

เสถียร คามีสักดิ์ เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, บัญชา นิ้มประเสริฐ เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่กองการเจ้าหน้าที่

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เมื่อวันที่ 10 สิงหาคม 2541.

เสนาะ ดีเยาว์. “สุขภาพและความปลอดภัย,” ใน เอกสารการสอนชุด วิชาการบริหารงานบุคคล

หน่วยที่ 9 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. กรุงเทพฯ : วิกตอรี เพาเวอร์พอยท์, 2526.

แสวง รัตนมงคลมาศ. การสรรหา การคงอยู่และการลาออกจากอาชีพราชการของอาจารย์

มหาวิทยาลัย : บทวิเคราะห์เชิงทัศนยะ. กรุงเทพฯ : โครงการร่วมพัฒนามหาวิทยาลัย

ของที่ประชุมอธิการบดี สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2527.

โสภา ทรัพย์มากอุดม. ความผูกพันต่อองค์การ : ศึกษากรณีการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย.

สารนิพนธ์ ร.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2533. ถ่ายเอกสาร.

- อนันต์ชัย คงจันทร์. “ความผูกพันต่อองค์การ (Organization Commitment),” จุฬาลงกรณ์ปริทัศน์. 9, 34 : 35 - 38 ; กันยายน 2529.
- _____. “สรุปผลการวิจัย : ความสัมพันธ์ระหว่างความพอใจต่องาน และความผูกพันต่อองค์การของผู้บริหารระดับกลาง ในธนาคารพาณิชย์ไทย,” ใน จุฬาลงกรณ์ธุรกิจปริทัศน์. 12 : 32 - 34 ; ธันวาคม 2532.
- อรุณ รักธรรม. พฤติกรรมในระบบราชการ. พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพฯ : คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2533.
- อังคณา โกสีย์สวัสดิ์. ความผูกพันกับสถาบันและความพึงพอใจในงานของอาจารย์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ปรินญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2534. อัดสำเนา.
- อุษณีย์ คำนวรนนท์. ความผูกพันต่อองค์การของบุคลากร คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. ปรินญานิพนธ์ กศ.ม. สงขลา : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สงขลา, 2535. อัดสำเนา.
- Angle, Harold L. and James L. Perry. “An Empirical Assessment of Organizational Effectiveness,” Administrative Science Quarterly. 28(1) : 1 - 14 : march, 1981.
- _____. “Organization Commitment : Individual and Organization Influences,” Work and Occupation. 10 : 123 - 146 ; 1983.
- Becker, Howard S. “Notes on the Concept of Commitment,” The American Journal of Sociology. LXVI (1) : 32 - 40 ; July, 1960.
- Benson, John. “The Bureaucratic Nature of School and Teacher Job Satisfaction,” The Journal of Educational Administration. XXI (2) : 137 - 147 ; Summer, 1983.
- Brass, Daniel J. “Structural Relationships, Job Characteristics, and Worker Satisfaction and Performance,” Administrative Science Quarterly. 26(3) : 331 - 348 ; September, 1981.
- Buchanan, Bruce. “Building Organizational Commitment : The Socialization of Managers in Work Organization,” Administrative Science Quarterly. 19(4) : 533 - 543 ; December, 1974.

- Campbell, Roald F. and others. Introduction to Education Administration.
Fourth Edition. Boston : Allyn and Bacon, Inc., 1971.
- Cheng, Yin Cheong. "An Investigation of the Relationship of Organizational
Commitment and Job Attitudes to Organizational Culture, Organizational
Structure, Leadership, and Social Norms," Dissertation Abstracts International.
50(11) : 3424-A ; May, 1990.
- Cook, John D. and others. The Experience of Work : A Compendium and Review of
249 Measures and Their Use. London : Academic Press, Inc., 1981.
- Cooper, M.R. and others. "Changing Employee Values : Deepening Discontent,"
Havvard Business Review. 57(1) : 117 - 125 ; January - February, 1979.
- Cronbach, Lee. J. Essential of Psychological Testing. 3rd., New York : Harper and
Row, 1970.
- DeCotis, Thomas A. and Timothy P. Summers. "A Path Analysis of Model of the
Antecedents and Consequences of Organizational Commitment,"
Human Relations. 40(2) : 445 - 470 ; February, 1987.
- Eisenberger. R., and others. "Perceived Organizational Support and Employee
Diligence Commitment and Innovation," Journal of Applied Psychology.
75 : 51 - 59 ; 1991.
- Etzioni, A. Comparative Analysis of Complex Organizations. New York. The Free
Press. 9 ; 1975.
- Ferguson, George A. Statistical Analysis in Psychology and Education. 3rd ed.,
New York : McGraw-Hill Book Company, 1981.
- Flemming, Michael C. and Joseph, G Nellis. Principles of Applied Statistics.
London : Routledge, 1994.
- Frost, Richard A. "An Investigation of Faculty Commitment to the University,"
Dissertation Abstracts International. 52(9) : 3138 - A ; March, 1992.

- Garcia, Eustoguto R. "Organizational Commitment : Integration of the Individual and the Organization Perspectives," Dissertation Abstracts International. 49(12) : 3661 ; June, 1989.
- Glisson, Charles and Mark Durick. "Predictors of Job Satisfaction and Organizational Commitment in Human Service Organizations," Administrative Science Quarterly. 33(1) : 61 - 81 ; March, 1988.
- Grusky, Oscar. "Career Mobility and Organizational Commitment," Administrative Science Quarterly. 10 : 488 - 503 ; March, 1966.
- Grube, Jean Ann. "Organizational Commitment : A Social Information Processing Perspective," Dissertation Abstracts International. 51(12) : 419 - A ; June, 1991.
- Hall, D.T., B. Schneider and R.T. Nygren. "Personal Factors in Organizational Identification," Administrative Science Quarterly. 15 (2) : 176 - 190 ; June, 1970.
- Herbert, Theodore T. Dimension of Organization Behavior. New York : Macmillan Publishing, 1976.
- Horol P. Welsh and Helen Lavan, "Interrelationship between Organization Commitment and Job Characteristic, Job Satisfaction Professional behavior and Organization Climate," Human Relation. 54(2) : 1079 - 1089 : 1981.
- Hoy, Wayne K. and Cecil G. Miskel. Education Administration : Theory, Research and Practice. 2 nd ed. New York : Random House, 1982.
- ✓ Hrebiniak Lawrence G. and Joseph A. Alutto. "Personal and Role Related Factors in the Development of Organizational Commitment," Administrative Science Quarterly. 17(1) : 555 - 573 ; December, 1972.
- Huselid, Mark A, and Day, Nancy E. "Organizational Commitment, Job Involvement and Turnover : A Substantive and Methodological Analysis," Journal of Applied Psychology. 73 : 380 - 391 ; 1991.

- Johnston, III, Geogg P. and William E. Snizek. "Combining Head and Heart in Complex Organizations : A Test of Etzioni's Dual Compliance Structure Hypothesis," Human Relations. 44(12) : 1255 - 1272 ; December, 1991.
- Kanter, R.M. "Commitment and Social Organization : Study of Commitment Mechanisms in Utopian Communities," American Sociological Review. 33 : 499 - 517 ; 1968.
- ✓Katz, Daniel and Robert L. Kahn. The Social Psychology of Organization. 2 nd ed., New York : John Wiley and Sons, 1966.
- Kitchen, Michaelle Lynn. "The Role of Selected Variables on Organizational Commitment in Selected Organizations in a North Texas Metropolitan Area," Dissertation Abstracts International. 50 (12) : 4014 - A ; June 1990.
- Krejcie, Robert V. and Daryle W. Morgan. "Determining Sample Size for Research Activities," Journal Education and Psychology Measurement. 30 : 607 - 610, 1970.
- Lawler III, Edward E. "Satisfaction and Behavior," in Perspective on Behavior in Organization. Edited by Richard, J. Hackman, Edward E. Lawler III and Lyman W. Porter. 2nd ed. New York : McGraw-Hill, Book Company, 1983.
- Lee, A.M. "A Empirical Analysis of Organizational Identification," Academy of Management Journal. 14 : 482 - 519 ; 1971.
- Lee, Yown - Taek. "Education Effects on Organizational Commitment in the Travel Industry of America : the Case of Hotel Sales and Marketing Professionals," Dissertation Abstracts International. 49 (09A) : 2552 - A ; March, 1989.
- Likert, Rensis. The Human Organization. New York : McGraw-Hill, Inc., 1967.
- Lodahl, Thomas M. and Mathilde Kejner. "The Definition and Measurement of Job Involvement," Journal of Applied Psychology. 47(1) : 24 - 33 ; February, 1965.
- Luthans, Fred. Organization Behavior. New York : McGraw - Hill, 1992.

- Marsh, R., and Mannari, H. "Organizational Commitment and Turnover : A Prediction Study," Administrative Science Quarterly. 22 : 57 ; 1977.
- Marsh, Jame G., and Simon, Herbert A. Organizations. 2 nd ed. New York : John Wiley and Sons Inc., 1959.
- McGree, Cail W. and Robert C. Ford. "Two (or more) Dimensions of Organizational Commitment : Reexamination of the Affective and Continenance Commitment Scales," Journal of Applied Psychology. 72(4) : 368 - 642 ; November, 1987.
- ✓ Meyer, John P. and Natalie J. Allen. Testing "Side - bet Theory" of Organization Commitment : Some Methodological Consideration," Applied Psychology. 69(3) : 372 - 378 ; 1984.
- Moellor, Cerald H. and W.W. Charters, Jr. "Relation of Bureaucration to Sense of Power Among Teachers," Admistrative Science Quarterly. 10(4) : 444 - 465 ; March, 1966.
- Mowday, Richard T. and others. "The Measurement of Organizational Commitment," Journal of Vocational Behavior. 14(2) : 224 - 247 ; April, 1974.
- Mowday, Richard M., Lyman W. Porter and Richard M. Steers. Employee Organization Linkage : The Psychology of Commitment Absenteeism and Turnover. New York : Academic Press, 1982.
- Parks, Mary B. "Participation, Commitment and Organizational Change : the case of the University of Maine Cooperative Extension," Dissertation Abstracts International. 53(1) : 38 - A ; July, 1992.
- ✓ Poter, L.W. and F.J. Smith. The Ecology of Organizational. Unpublished Paper, 1970.
- ✓ Porter, L.W. and others. Organization Commiment, Job Satisfaction, and Tumover Among Psychiatric Technicians," Journal of Applied Psychology. 59 : 603 - 609 ; October, 1974.
- ✓ Robert Marsh and Hiroshi Mannari. "Organizational Commitment and Turnover : A Prediction Study," Administrative Science Quarterly. 57 ; March, 1977.

- Salancik, Gerald R. "Commitment and the Control of Organizational Behavior and Belief," in New Directions in Organization Behavior. edited by B.M. Staw and G.R. Salancik. Chicago Illinois : St. Clair Press, 1977.
- Scheller, Sharon Rose. "Communication Effectiveness as Related to Job Satisfaction and Organizational Commitment," Dissertation Abstracts International. 47(5) : 1580 - A ; November, 1986.
- Schultz, Diane P. Psychology and Industrial Today. 3rd ed. New York : Macmillan Publishing, Co., Inc., 1982.
- Sheldon, M.E. "Investments and Involvements as Mechanisms Producing Commitment to the Organization," Administrative Science Quarterly. 16(2) : 142 - 150 ; June, 1971.
- Smith, F.J. "Work Attitudes as Predictors of Specific Day Attendance," Journal of Applied Psychology. 62(1) : 16 - 19 ; February, 1977.
- Steers, Richard M. "Antecedent and Outcome Job Organization Commitment," Administrative Science Quarterly. 22(1) : 46 - 75 ; March, 1977.
- Steers, Richard M. and Lyman W. Porter. Motivation and Work Behavior. New York : Mc.Graw-Hill Book Company, 1979.
- _____. Motivation and Work Behavior. New York : McGraw - Hill Book Company, 1983.
- Thompson, Frederick Leland. "The Relationship between Leadership Style and Organizational Commitment in Selected Wisconsin in Elementary Schools," Dissertation Abstracts International. 51(5) : 1472 - A ; November, 1990.
- Thornton, Russell. "Organizational Involvement and Commitment to Organization and Profession," Administrative Science Quarterly. 15(4) : 417 - 426 ; December, 1970.
- Tong, Ang Chin. "A Study of Organizational and Professional Commitment among Nurses in Singapore," Dissertation Abstracts International. 53(9) : 3290 - A ; March, 1993.

Welsch, Herold P. and Helen Lavan. "Inter - Relationship Between Organizational Commitment and Job Characteristics, Job Satisfaction. Professional Behavior and Organizational Climate," Human Relation. 54(2) : 1079 - 1089 ; 1981.

Witley, Michael J. and William H. Cooper. "Predicting Exit, Voice, Loyalty, and Neglect," Administrative Science. Quarterly. 34 (4) : 521 - 539 ; December, 1989.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถาม

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถาม

1. รองศาสตราจารย์ ดร. ศ.วาสนา ประवालพฤษย์
ภาควิชาการวัดผลการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประณต เค้านิม
ภาควิชาจิตวิทยา คณะมนุษยศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์พงษ์พันธ์ พงษ์โสภา
ภาควิชาการแนะแนวและจิตวิทยาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
4. อาจารย์ชวลิต รวยอาจิม
ภาควิชาการวัดผลการศึกษา
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
5. อาจารย์สมกิจ กิจพูนวงศ์
สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ภาคผนวก ข

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

แผนกวิชาการอุดมศึกษา
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

มีนาคม 2542

เรื่อง ขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

เรียน บุคลากรสายบริการวิชาการและธุรการ

ด้วยข้าพเจ้า นายบัญชา นิมประเสริฐ นิสิตปริญญาโท วิชาเอกการอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัย ให้ทำการวิจัยเรื่อง “ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ” เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในระดับปริญญาโท หลักสูตรการศึกษามหาบัณฑิต ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการปรับปรุงคุณภาพ และประสิทธิภาพการบริหารงานบุคคล ตลอดจนเสริมสร้างบรรยากาศองค์กรในมหาวิทยาลัยให้ตอบสนองต่อเป้าหมายขององค์กร และของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒต่อไป

ในการนี้ กระผมเห็นว่าท่านเป็นผู้หนึ่ง ซึ่งจะทำให้ข้อมูลที่จะนำไปสู่การสรุปผลการวิจัยครั้งนี้ถูกต้องสมบูรณ์ตามความเป็นจริง ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความกรุณาของท่านในการตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงที่เป็นอยู่ คำตอบของท่านจะถือเป็นความลับ และจะไม่กระทบกระเทือนต่อผู้ใดทั้งสิ้น กระผมหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามทุกข้อของท่าน และขอขอบคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(นายบัญชา นิมประเสริฐ)

นิสิตปริญญาโท วิชาเอกการอุดมศึกษา
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

แบบสอบถาม

เรื่อง ความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. แบบสอบถามแบ่งเป็น 4 ตอน คือ
 - ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
 - ตอนที่ 2 แบบสอบถามเจตคติต่อระบบราชการ
 - ตอนที่ 3 แบบสอบถามความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
 - ตอนที่ 4 แบบสอบถามความผูกพันต่อองค์การ
3. โปรดตอบแบบสอบถามทุกข้อให้ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด เพื่อจะได้เป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขแนวทางในการบริหารงานบุคคลของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒให้เหมาะสมและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป
4. ผู้วิจัยขอรับรองว่าจะใช้ข้อมูลของท่าน เพื่อประโยชน์ในการวิจัยเท่านั้น และจะไม่มีผลเสียหายใด ๆ ต่อท่านทั้งสิ้น

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน () ซึ่งตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. สายการปฏิบัติงาน
 - () สาย ข (งานบริการวิชาการ)
 - () สาย ค (งานบริหารและธุรการ)
2. ระดับการศึกษาสูงสุด
 - () ต่ำกว่าปริญญาตรี
 - () ปริญญาตรี
 - () สูงกว่าปริญญาตรี
3. ประสบการณ์ในการทำงาน
 - () ต่ำกว่า 5 ปี
 - () 5 - 10 ปี
 - () มากกว่า 10 ปีขึ้นไป

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเจตคติต่อระบบราชการ

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างทางขวามือที่ตรงกับประสบการณ์หรือความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อ ที่	เจตคติต่อระบบราชการ	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
1.	ระบบราชการเป็นระบบบริหารที่ทำให้ องค์การเจริญก้าวหน้า.....
2.	ระบบราชการมีโครงสร้างการบริหาร งานที่ให้ความยุติธรรมกับผู้ที่ทำงาน.....
3.	กฎระเบียบในระบบราชการช่วยให้เกิด ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ บุคลากร.....
4.	การปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับของ มหาวิทยาลัยในระบบราชการ ทำให้ บุคลากรมีความสบายใจในการทำงาน....
5.	ระเบียบกฎเกณฑ์ทางราชการเป็นสาเหตุ หนึ่งที่ทำให้มีความเฉื่อยชาในการ ปฏิบัติงาน.....
6.	การบริหารองค์การในระบบราชการ มักใช้ความส่วนตัว ทำให้เกิดปัญหาใน การทำงาน.....
7.	ระบบราชการในมหาวิทยาลัยช่วยดึงดูด คนมีความสามารถเข้ามาทำงานและ รักษาผู้มีความสามารถเหล่านี้ไว้ได้.....

ข้อ ที่	เจตคติต่อระบบราชการ	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
8.	ระบบราชการในมหาวิทยาลัยทำให้ บุคลากรเข้าใจและสามารถปฏิบัติงาน ในบทบาทและหน้าที่ของตนเองได้ อย่างถูกต้อง.....
9.	การบริหารงานที่มีการกำหนดตำแหน่ง หน้าที่หลายระดับชั้นในระบบราชการ ช่วยให้การปฏิบัติงานมีความรอบคอบ...
10.	การมอบหมายหน้าที่การปฏิบัติงานของ องค์การในระบบราชการส่วนใหญ่เป็น การเลือกปฏิบัติและไม่เป็นธรรม.....
11.	ระบบราชการทำให้บุคลากรขาดความ กระตือรือร้นในการทำงาน.....
12.	การลงบันทึกหลักฐานในการปฏิบัติงาน เป็นการเพิ่มภาระหน้าที่แก่บุคลากร โดยไม่จำเป็น.....
13.	การลงเวลาปฏิบัติราชการช่วยให้ บุคลากรมีกรอบเวลาในการทำงานที่ ชัดเจน.....
14.	รายได้ประจำในระบบราชการ ทำให้ บุคลากรมีฐานะทางเศรษฐกิจมั่นคง.....
15.	การเลื่อนตำแหน่งในมหาวิทยาลัยใน ระบบราชการขึ้นอยู่กับว่าบุคคลนั้นเป็น คนของใคร.....
16.	ขั้นตอนการบริหารมหาวิทยาลัยใน ระบบราชการทำให้งานล่าช้า.....

ข้อ ที่	เจตคติต่อระบบราชการ	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
17.	ระบบราชการในมหาวิทยาลัยช่วยให้ บุคลากรรู้สึกมั่นคงในการทำงาน.....

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างทางขวามือที่ตรงกับประสบการณ์หรือ
ความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อ ที่	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
1.	ข้าพเจ้ารู้สึกประสบความสำเร็จและ ภาคภูมิใจในงานที่ทำอยู่.....
2.	ข้าพเจ้ามีอิสระในการตัดสินใจเกี่ยวกับ งานที่รับผิดชอบ.....
3.	งานของข้าพเจ้ามีลักษณะท้าทายความ สามารถ.....
4.	ข้าพเจ้ารู้สึกว่าต้องรับผิดชอบงาน หนักกว่าที่ควรจะเป็น.....
5.	ข้าพเจ้ารู้สึกเบื่อหน่ายที่ต้องทำงาน เร่งด่วนตลอดเวลา.....
6.	ข้าพเจ้ารู้สึกว่าเงินเดือนที่ได้รับเหมาะสม กับงานที่รับผิดชอบ.....
7.	รายได้ที่ได้รับจากการทำงานนั้นเพียงพอ ต่อการใช้จ่ายในแต่ละเดือน.....

ข้อ ที่	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
8.	ข้าพเจ้ารู้สึกพึงพอใจกับสวัสดิการต่าง ๆ ที่มหาวิทยาลัยจัดให้.....
9.	ข้าพเจ้าคิดว่าการปฏิบัติงานใน มหาวิทยาลัยทำให้ตนเองก้าวหน้า มากกว่าที่จะไปทำงานในหน่วยงานอื่น..
10.	ข้าพเจ้ารู้สึกว่าตนเองมีโอกาสก้าวหน้า ในหน้าที่การงานน้อยมาก.....
11.	การพิจารณาเลื่อนตำแหน่งในหน่วยงาน ของข้าพเจ้ามีความยุติธรรม.....
12.	ข้าพเจ้าพอใจในการประเมินผลงาน ประจำปี.....
13.	ข้าพเจ้าได้รับการสนับสนุนและ ส่งเสริมให้ไปศึกษาดูงาน เพื่อเพิ่มพูน ประสบการณ์ในการทำงาน.....
14.	ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ข้าพเจ้า ปรึกษาเรื่องงานได้ตลอดเวลา.....
15.	ผู้บังคับบัญชาให้คำแนะนำที่เป็น ประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของข้าพเจ้า
16.	เมื่องานเกิดความผิดพลาด ผู้บังคับบัญชา ช่วยให้คำแนะนำเพื่อการแก้ไขปรับปรุง..
17.	เพื่อนร่วมงานส่วนใหญ่ช่วยเหลือกัน ในการทำงานร่วมกันด้วยดี.....
18.	เพื่อนร่วมงานช่วยให้กำลังใจในการ ปฏิบัติงานแก่ข้าพเจ้า.....
19.	ข้าพเจ้ามีปัญหาขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน หรือกับผู้อื่นบ่อย ๆ ในขณะที่ปฏิบัติงาน..

ข้อ ที่	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
20.	โดยภาพรวมห้องทำงานมีสภาพ และ บรรยากาศเหมาะสมกับการทำงาน.....
21.	สภาพแวดล้อมภายในหน่วยงานช่วยให้ บุคลากรรู้สึกมั่นคงปลอดภัย.....
22.	ภายในหน่วยงานมีสิ่งอำนวยความสะดวก สะดวกอย่างเหมาะสมเพียงพอ.....
23.	บุคลากรทุกฝ่ายทุกระดับในหน่วยงาน มีความสามัคคีกันเป็นอย่างดี.....
24.	ข้าพเจ้าพอใจในการทำงานที่ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.....

ตอนที่ 4 แบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กร

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างทางขวามือที่ตรงกับการปฏิบัติหรือ
ความคิดเห็นของท่าน

ข้อ ที่	ความผูกพันต่อองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
		จริง มาก ที่สุด	จริงมาก	ไม่ แน่ใจ	ไม่จริง	ไม่จริง มาก ที่สุด
1.	ความเชื่อ การยอมรับเป้าหมาย และ ค่านิยมขององค์กร ข้าพเจ้าคิดว่าโดยภาพรวมมหาวิทยาลัย มีการดำเนินงานที่กำลังพัฒนาไปใน ทิศทางที่ถูกต้องเหมาะสมแล้ว.....

ข้อ ที่	ความผูกพันต่อองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
		จริง มาก ที่สุด	จริงมาก	ไม่ แน่ใจ	ไม่จริง	ไม่จริง มาก ที่สุด
2.	ข้าพเจ้าคิดว่าการบริหารงานโดยทั่วไป ของมหาวิทยาลัยในปัจจุบันเป็นรูปแบบ การบริหารที่สามารถนำไปสู่ ประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด ขององค์กรได้.....
3.	ข้าพเจ้าเชื่อว่าด้วยนโยบายของคณะ ผู้บริหารปัจจุบัน จะช่วยให้มหาวิทยาลัย เจริญก้าวหน้าได้.....
4.	พฤติกรรมกรบริหารโดยภาพรวมของ ของคณะผู้บริหารปัจจุบัน มีลักษณะที่ เอื้อต่อบรรยากาศการทำงานที่ดี.....
5.	ข้าพเจ้าคิดว่าเป้าหมายในการดำเนินงาน โดยเน้นคุณภาพของงานเป็นสำคัญของ มหาวิทยาลัยสอดคล้องกับเป้าหมายใน การทำงานของข้าพเจ้า.....
6.	ข้าพเจ้าผิดหวังกับนโยบายสำคัญๆ ของ มหาวิทยาลัยในส่วนที่เกี่ยวข้องกับ บุคลากร.....
7.	ข้าพเจ้าเห็นว่านโยบายการบริหารของ คณะผู้บริหารมีความเหมาะสม.....
8.	คำกล่าวที่ว่า“มีความรู้ประจุนักปราชญ์ และมีความประพฤติประดุจผู้ทรงศีล” หากนำมายึดถือปฏิบัติในการทำงาน จะช่วยให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ.....

ข้อ ที่	ความผูกพันต่อองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
		จริง มาก ที่สุด	จริงมาก	ไม่ แน่ใจ	ไม่จริง	ไม่จริง มาก ที่สุด
9.	ข้าพเจ้าคิดว่าบรรยากาศการทำงานในมหาวิทยาลัยแห่งนี้เป็นบรรยากาศที่ดี.....
10.	วิธีการหารายได้ของมหาวิทยาลัยที่ได้ดำเนินอยู่ในปัจจุบันเป็นวิธีที่มีประสิทธิภาพเหมาะสม.....
11.	เมื่อมีผู้อื่นกล่าวถึงมหาวิทยาลัยแห่งนี้ในทางที่ไม่ดีท่านจะรีบชี้แจงแก้ไขทันที.....
12.	ข้าพเจ้าคิดว่ากรณีที่มหาวิทยาลัยบริหารงาน โดยการกระจายอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบให้กับคณะและหน่วยงาน เป็นวิธีการบริหารที่เหมาะสม.....
13.	ข้าพเจ้าเห็นด้วยกับการเปลี่ยนสถานะของมหาวิทยาลัยเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ.....
ความตั้งใจและพร้อมที่จะใช้ความพยายามที่มีอยู่เพื่อองค์กร						
14.	ข้าพเจ้าปฏิบัติงานในหน้าที่ด้วยความเต็มใจ.....
15.	เมื่อได้รับมอบหมายงานอย่างใดอย่างหนึ่ง ข้าพเจ้าใช้ความรู้ความสามารถของตนเองอย่างเต็มที่ในการทำงานนั้น.....
16.	ข้าพเจ้าทำงานโดยคำนึงถึงคุณภาพของงานเสมอ.....

ข้อ ที่	ความผูกพันต่อองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
		จริง มาก ที่สุด	จริงมาก	ไม่ แน่ใจ	ไม่จริง	ไม่จริง มาก ที่สุด
17.	ข้าพเจ้าตรวจสอบความถูกต้องของ ผลงานที่ทำเสร็จแต่ละชิ้นก่อนนำเสนอ ผู้บังคับบัญชาหรือส่งมอบให้ผู้มาขอรับ บริการ.....
18.	หากเป็นงานที่ต้องทำนอกเหนือความ รับผิดชอบ ข้าพเจ้าจะทำเพียงเพื่อให้ เสร็จ ๆ ไป.....
19.	มหาวิทยาลัยแห่งนี้ไม่ได้ให้ประโยชน์ สิ่งใดแก่ข้าพเจ้าสมกับที่อุทิศตนอย่าง เต็มที่ให้กับการทำงานเลย.....
20.	ข้าพเจ้ายินดีที่จะทำงานล่วงเวลา โดยไม่ คำนึงว่าจะได้รับค่าตอบแทนหรือไม่.....
21.	ข้าพเจ้าพยายามทำงานอย่างเต็มที่ เพียงเพื่อตนเองเท่านั้น แต่เพื่อชื่อเสียง ของมหาวิทยาลัยด้วย.....
22.	หากงานมีความผิดพลาด ข้าพเจ้าจะรีบ แก้ไขให้ถูกต้องทันที.....
23.	ข้าพเจ้ายินดีทำงานล่วงเวลา เพื่อให้งาน เสร็จทันตามกำหนดเวลา.....
24.	ในแต่ละวันข้าพเจ้าทำงานให้ผ่านไป เพื่อให้หมดวันเท่านั้น.....
25.	แม้นอกเวลางาน หากหน่วยงานมีความ จำเป็นต้องรีบเร่งปฏิบัติงาน ข้าพเจ้าก็จะ ให้ความร่วมมืออย่างเต็มที่.....

ข้อ ที่	ความผูกพันต่อองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
		จริง มาก ที่สุด	จริงมาก	ไม่ แน่ใจ	ไม่จริง	ไม่จริง มาก ที่สุด
26.	งานที่ทำอยู่ในขณะนี้มีความพออยู่แล้ว ข้าพเจ้าจึงไม่อาสาช่วยงานอื่นอีก
27.	สำหรับตัวข้าพเจ้าแล้วต้องรีบไปทำงาน แต่เช้าเสมอ.....
28.	ข้าพเจ้าไม่เคียงที่จะรับงานอื่นเพิ่มแม้จะ ไม่เกี่ยวกับหน้าที่โดยตรง.....
29.	แม้เป็นวันหยุดหากมหาวิทยาลัยมี กิจกรรมพิเศษ ข้าพเจ้ายินดีมาช่วยงาน อย่างเต็มที่.....
30.	ข้าพเจ้ายินดีมากเมื่อรู้ว่างานที่เกิด ประโยชน์ และสร้างชื่อเสียงให้แก่ มหาวิทยาลัย.....
31.	ข้าพเจ้ารู้สึกห่วงใยต่ออนาคตของ มหาวิทยาลัยแห่งนี้ ที่จะเปลี่ยนแปลงไป เช่น การออกนอกระบบ เป็นต้น.....
32.	ข้าพเจ้าคิดว่าปัญหาของมหาวิทยาลัย เป็นเรื่องที่ทุกคนต้องช่วยกันแก้ไข.....
33.	เมื่อมีความจำเป็นต้องขาดงาน ข้าพเจ้า จะฝากงานให้ผู้อื่นหรือผู้ใดในหน่วยงาน ช่วยดูแลแทนให้.....
34.	แม้จะมีสิทธิในการลา แต่ข้าพเจ้าจะไม่ ขอมขาดงานถ้าไม่มีธุระจำเป็นหรือ เจ็บป่วยจริง ๆ.....
35.	ข้าพเจ้าใช้สิทธิการลาพักผ่อนอย่างเต็มที่ ตามระเบียบของทางราชการ.....

ข้อ ที่	ความผูกพันต่อองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
		จริง มาก ที่สุด	จริงมาก	ไม่ แน่ใจ	ไม่จริง	ไม่จริง มาก ที่สุด
36.	ข้าพเจ้าติดตามงาน หากงานนั้นไม่ สามารถดำเนินการให้เสร็จลุล่วงไปได้ ในขณะนั้น.....
37.	แม้จะรู้สึกว่าจะไม่ได้รับความเป็นธรรม ในการพิจารณาความดีความชอบ แต่ ข้าพเจ้าก็ยังตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ ตามปกติ.....
ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคง ความเป็นสมาชิกขององค์กร						
38.	แม้การทำงานทำให้รู้สึกเหนื่อย แต่ ข้าพเจ้าก็มีความสุขที่ได้ทำงานให้กับ มหาวิทยาลัยแห่งนี้.....
39.	ปัญหาจากการทำงาน ทำให้ข้าพเจ้ารู้สึก ท้อใจและอยากขยับขยายไปทำงานที่อื่น
40.	ความสำเร็จในชีวิตการทำงานของ ข้าพเจ้าคงไม่เกิดขึ้น หากข้าพเจ้ายังคง ทำงานในมหาวิทยาลัยแห่งนี้.....
41.	ข้าพเจ้ารักและภูมิใจในตำแหน่งหน้าที่ การงานที่ทำอยู่ในขณะนี้.....
42.	สำหรับข้าพเจ้ามหาวิทยาลัยแห่งนี้เป็น องค์กรที่ดีที่สุดในำทำงานด้วย.....
43.	ข้าพเจ้าพร้อมที่จะเปลี่ยนงานทันที ถ้ามีโอกาส.....
44.	ข้าพเจ้าอยากจะลาออกจากการทำงาน ที่นี่ เพื่อไปทำงานที่อื่น.....

ข้อ ที่	ความผูกพันต่อองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
		จริง มาก ที่สุด	จริงมาก	ไม่ แน่ใจ	ไม่จริง	ไม่จริง มาก ที่สุด
45.	ข้าพเจ้ารู้สึกว่าเป็นบุคลากร คนหนึ่งของมหาวิทยาลัยแห่งนี้.....
46.	การทำงานในมหาวิทยาลัยแห่งนี้เป็น สภาพที่ต้องกระทำ เพราะไม่สามารถ หางานอื่นได้.....
47.	ข้าพเจ้าคิดว่าจะทำงานในมหาวิทยาลัย แห่งนี้ต่อไปจนกว่าจะเกษียณอายุ.....
48.	ข้าพเจ้าภูมิใจเสมอเมื่อบอกผู้อื่นว่า ข้าพเจ้าทำงานที่มหาวิทยาลัยแห่งนี้.....
49.	ข้าพเจ้าภาคภูมิใจเมื่อทราบข่าวว่ามี บุคลากรในมหาวิทยาลัยสร้างชื่อเสียง และได้รับการยกย่องจากสังคมภายนอก
50.	ข้าพเจ้าจะไม่แนะนำเพื่อนสนิทให้มา ทำงานที่มหาวิทยาลัยแห่งนี้.....

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ	บัญชา นุ่มประเสริฐ
เกิดวันที่	8 มีนาคม 2504
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	3/15 หมู่ 16 แขวงบางซื่อ เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร 10800
ตำแหน่งหน้าที่การงาน	นักวิชาการศึกษา 6
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2526	ประกาศนียบัตรวิชาชีพ สาขาการขาย จากโรงเรียนกรุงเทพวิจิตรศิลป์และพาณิชยการ
พ.ศ. 2529	ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขาการขาย จากโรงเรียนเทคนิควิมลและพาณิชยการ
พ.ศ. 2532	กศ.บ. (ธุรกิจศึกษา-การตลาด) จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร
พ.ศ. 2542	กศ.ม. (วิชาเอกการอุดมศึกษา) จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

บทคัดย่อ
ของ
บัญชา นิมประเสริฐ

เสนอต่อมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกการอุดมศึกษา
พฤษภาคม 2542

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยรวมและเป็นรายด้าน 3 ด้าน คือ ด้านความเชื่อ การยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร ด้านความตั้งใจ และพร้อมที่จะใช้ความพยายามที่มีอยู่เพื่อองค์กร และด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร จำแนกตามตัวแปรสายการปฏิบัติงาน ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน เจตคติต่อระบบราชการ และความพึงพอใจในการทำงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประกอบด้วย บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำนวน 230 คน ที่ปฏิบัติงานในปีการศึกษา 2541 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว และทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มีความผูกพันต่อองค์กร โดยรวม 3 ด้าน คือ ด้านความเชื่อ การยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร ด้านความตั้งใจและพร้อมที่จะใช้ความพยายามที่มีอยู่เพื่อองค์กร และด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร อยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า บุคลากรมีความผูกพันต่อองค์กรในด้านความตั้งใจและพร้อมที่จะใช้ความพยายามที่มีอยู่เพื่อองค์กร และด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร อยู่ในระดับสูง ส่วนด้านความเชื่อ การยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร อยู่ในระดับปานกลาง
2. บุคลากรที่มีสายการปฏิบัติงานต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยบุคลากรสาย ค มีความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมสูงกว่าบุคลากรสาย ข เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า บุคลากรสาย ค มีความผูกพันต่อองค์กรในด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร สูงกว่าบุคลากรสาย ข อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
3. บุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า บุคลากรที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือต่ำกว่า มีความผูกพันต่อองค์กรด้านความเชื่อ การยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร สูงกว่าบุคลากรที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. บุคลากรที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กร โดยรวม ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า บุคลากรที่มีประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 5 ปี มีความผูกพันต่อองค์กรด้านความเชื่อ การยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร สูงกว่าบุคลากรที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5. บุคลากรที่มีเจตคติต่อระบบราชการในระดับต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยบุคลากรที่มีเจตคติต่อระบบราชการในระดับสูง มีความผูกพันต่อองค์กร สูงกว่าบุคลากรที่มีเจตคติต่อระบบราชการในระดับต่ำ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า บุคลากรที่มีเจตคติต่อระบบราชการในระดับสูงมีความผูกพันต่อองค์กรด้านความเชื่อ การยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร และด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร สูงกว่าบุคลากรที่มีเจตคติต่อระบบราชการในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

6. บุคลากรที่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กร โดยรวม และเป็นรายด้านทั้ง 3 ด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยบุคลากรที่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง มีความผูกพันต่อองค์กร สูงกว่าบุคลากรที่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับต่ำ

9.

THE ORGANIZATIONAL COMMITMENT OF ACADEMIC SUPPORTING STAFF
AT SRINAKHARINWIROT UNIVERSITY

AN ABSTRACT
BY
BANCHAR NIMPRASERT

Presented in partial fulfillment of the requirements for the
Master of Education degree in Higher Education at
Srinakharinwirot University
May 1999

The purposes of this research were to investigate organization commitment of academic supporting staff at Srinakharinwirot University in overall and each of three areas: a strong belief in and acceptance of the organization's goals and values; a willingness to exert considerable effort on behalf of the organization; and a strong desire to maintain membership in the organization, and to compare organization commitment in overall and each of three areas among academic supporting staff with different work status, educational level, work experience, level of attitude toward bureaucracy, and level of job satisfaction. The sample of the study consisted of 230 academic supporting staff at Srinakharinwirot University in the academic year 1998 who were selected by stratified random sample technique to participate in the study. The instrument used for collecting data was a five-rating scale questionnaire with 91 items. Arithmetic mean, standard deviation, t-test, one-way analysis of variance, and Scheffe's method were utilized for data analysis.

The results of the study indicated that:

1. The organization commitment of academic supporting staff at Srinakharinwirot University in overall and each of three areas were at the high level except a strong belief in and acceptance of the organization's goals and values was at the moderate level.
2. The organization commitment in overall area of staff with different work status was statistically significant difference at .05 level, administrative service staff was higher than academic service staff. When examining each area, the organization commitment in a strong desire to maintain membership in the organization of administrative service staff was statistically significant higher than that of academic service staff at .05 level.
3. There was no significant difference of organization commitment in overall area among staff with different educational level. When examining each area, the organization commitment in a strong belief in and acceptance of the

organization's goals and values of staff with bachelor's degree or lower was statistically significant higher than that of staff with higher than bachelor's degree.

4. There was no significant difference in organization commitment in overall area of staff with different work experiences. When examining each area, the organization commitment in a strong belief in and acceptance of the organization's goals and values of staff with less than 5 years of work experiences was statistically significant higher than that of staff with more than 10 years of work experiences at .05 level.

4. The organization commitment in overall area of staff with different level of attitude toward bureaucracy was statistically significant difference at .05 level, staff with high level of attitude toward bureaucracy was higher than staff with the low level. When examining each area, the organization commitment in the area of a strong belief in and acceptance of the organization's goals and values and a strong desire to maintain membership in the organization of staff with high level of attitude toward bureaucracy was statistically significant higher than those of staff with the low level at .05 level.

5. The organization commitment in overall and each of three areas of staff with different level of job satisfaction was statistically significant difference at .05 level, staff with high level of job satisfaction was higher than staff with the low level.