

ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร
ของพนักงานสถาบันวิชาการ ทศท

บทคัดย่อ
ของ
นางสาวชนิดา เจริญเนื่อง

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา
มีนาคม 2547

ชนิดา เจริญเนื่อง. (2547). *ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสถาบันวิชาการ ทศท.* สารนิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ :
อาจารย์สุพิพรรณ พัฒนพานิชย์.

การศึกษาครั้งนี้ มีความมุ่งหมาย 1) เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสถาบันวิชาการ ทศท 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่สัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสถาบันวิชาการ ทศท จำแนกตามตัวแปรลักษณะส่วนบุคคลและลักษณะขององค์กร และ 3) เพื่อหาตัวพยากรณ์ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานสถาบันวิชาการ ทศท จำนวนทั้งสิ้น 101 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่สัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ

ผลการศึกษา พบว่า

1. พนักงานสถาบันวิชาการ ทศท มีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อศึกษาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานสถาบันวิชาการ ทศท มีความผูกพันต่อองค์กรในด้านความทุ่มเทเพื่อองค์กรอยู่ในระดับสูง ด้านความศรัทธาต่อองค์กรและด้านความจงรักภักดีต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง

2. ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสถาบันวิชาการ ทศท โดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอายุงานมีความสัมพันธ์กับความทุ่มเทเพื่อองค์กรและความจงรักภักดีต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. ลักษณะขององค์กร พบว่า ลักษณะงาน ความก้าวหน้าในงาน ความมั่นคงในงาน และความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

4. ตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสถาบันวิชาการ ทศท ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ได้แก่ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความก้าวหน้าในงาน อายุงาน และศึกษาระดับปริญญาตรี โดยตัวแปรทั้ง 4 ตัวนี้ สามารถทำนายความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสถาบันวิชาการ ทศท ได้ร้อยละ 43.60

5. สมการพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสถาบันวิชาการ ทศท พบว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณระหว่างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสถาบันวิชาการ ทศท กับตัวแปรพยากรณ์ ได้แก่ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความก้าวหน้าในงาน อาชีพ และการศึกษาระดับปริญญาตรี มีค่าเท่ากับ 2.090 โดยมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

สมการพยากรณ์ในรูปของคะแนนดิบ คือ

ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสถาบันวิชาการ ทศท = $2.090 + .205$ (ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา) + $.156$ (ความก้าวหน้าในงาน) + $.008$ (อาชีพ) + $.107$ (การศึกษาระดับปริญญาตรี)

สมการพยากรณ์ในรูปของคะแนนมาตรฐาน คือ

ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสถาบันวิชาการ ทศท = $.437$ (ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา) + $.295$ (ความก้าวหน้าในงาน) + $.236$ (อาชีพ) + $.162$ (การศึกษาระดับปริญญาตรี)

FACTORS RELATED TO THE ORGANIZATIONAL COMMITMENT
OF TOT ACADEMY'S EMPLOYEES

AN ABSTRACT
BY
CHANIDA CHAROENNUANG

Presented in partial fulfillment of the requirements
for the Master of Education degree in Educational Administration
at Srinakharinwirot University
March 2004

Chanida Charoennuang. (2004) *Factors Related to the Organizational Commitment of TOT Academy's Employees*. Master 's Project, M.Ed. (Educational Administration). Bangkok : Graduate School, Srinakharinwirot University. Advisor: Lect. Supepun Phatanapanit.

The purposes of this research were 1) to study the level of commitment to the TOT Academy's employees 2) to determine the organizational commitment relationship between variables of the personal characteristic and organizational characteristic and 3) to predict the factors effect to the organizational commitment. The sample comprised 101 TOT Academy's employees. The research instrument was a set of five rating scales questionnaire. The statistical devices used in analyzing data were percentage, mean, standard deviation, multiple correlation, correlation coefficient, and stepwise regression analysis.

The results of the study were as follows :

1 The organizational commitment of TOT Academy's employees in overall and each of three areas were at the middle level. Only an endeavor to the organization was at the high level, and a belief and a loyalty to the organization were at the middle.

2 Personal characteristic like tenure related to the organizational commitment of TOT Academy's employees with significant level at .05 in overall. When we considered each factor we found that tenure related with an endeavor and a loyalty to the organization with significant level at .05 also

3 Organizational characteristic like job characteristic, job advancement, job security and supervisor's relationship related to the organizational commitment of TOT Academy's employees with significant level at .01 but colleagues' relationship was no concern at all

4 The factors used as predictors the organizational commitment of TOT Academy's employees were supervisor's relationship , job advancement, tenure and Bachelor's degree. The total were 2.090 with significant level at .01. The four factors had predictional power at 43.60 percent.

5 Results indicated that following equations proved to be statistically significant prediction of organizational commitment of TOT Academy's employees with significant level at .01

In term of raw scores

Organizational commitment of TOT Academy's employees = $2.090 + .205$ (supervisor's relationship) + $.156$ (job advancement) + $.008$ (tenure) + $.107$ (Bachelor's degree)

In term of standard scores

Organizational commitment of TOT Academy's employees = $.437$ (supervisor's relationship) + $.295$ (job advancement) + $.236$ (tenure) + $.162$ (Bachelor's degree)

ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร
ของพนักงานสถาบันวิชาการ ทศท

สารนิพนธ์
ของ
นางสาวชนิดา เจริญเนื่อง

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา

มีนาคม 2547

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

อาจารย์ที่ปรึกษา ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตรและคณะกรรมการสอบ
ได้พิจารณาสารนิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

.....

(อาจารย์สุพีพรรณ พัฒนพานิชย์)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

.....

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ไพโรจน์ กลิ่นกุหลาบ)

คณะกรรมการสอบ

.....

ประธาน

(อาจารย์สุพีพรรณ พัฒนพานิชย์)

.....

กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ไพโรจน์ กลิ่นกุหลาบ)

.....

กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วีระ สุภากิจ)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

.....

คณบดีคณะศึกษาศาสตร์

(รองศาสตราจารย์ ดร. คมเพชร นัตรสุกกุล)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยความอนุเคราะห์อย่างยิ่งจาก อาจารย์สุพีพรรณ พัฒนพานิชย์ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ที่ได้ให้คำปรึกษา แนะนำ ข้อคิดเห็นต่างๆ ในการทำวิจัย ตลอดจนการตรวจแก้ไขข้อบกพร่อง จนทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ ซึ่งผู้วิจัยกราบขอบพระคุณในความเมตตาของท่านเป็นอย่างสูง

ขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์สุพีพรรณ พัฒนพานิชย์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ไพโรจน์ กลิ่นกุหลาบ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิระ สุภากิจ กรรมการสอบสารนิพนธ์ซึ่งผู้วิจัยรู้สึกลึกซึ้งในความกรุณา ความเอาใจใส่ของท่านเป็นอย่างยิ่ง รวมทั้งคณาจารย์ในภาควิชาการบริหารการศึกษามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒทุกท่านที่กรุณาให้คำปรึกษา แนะนำแนวทางในการทำสารนิพนธ์ฉบับนี้จนสำเร็จบูรณ์เป็นอย่างดี

ขอขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิระ สุภากิจ ผู้ช่วยศาสตราจารย์วันชัย มีชาติ ผู้ช่วยศาสตราจารย์อร่าม ศิริพันธุ์ ดร.กำธร ไวทยกุล ผู้จัดการฝ่ายบริหารผลิตภัณฑ์สื่อสารข้อมูล ดร.อภิรักษ์ ปรีชญสมบูรณ์ ผู้จัดการส่วนพัฒนาองค์ความรู้และสนับสนุนการเรียนรู้ และนางสาวอรมน ปั่นทอง นักวิเคราะห์นโยบายและแผน ที่กรุณารับเป็นผู้เชี่ยวชาญ ตรวจสอบเครื่องมือและแก้ไขแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ให้สมบูรณ์

ขอขอบคุณคณะผู้บริหาร พนักงานสถาบันวิชาการ ทศท ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี รวมทั้งผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการช่วยเหลือให้งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จได้

ประโยชน์และคุณค่าอันเกิดจากการทำสารนิพนธ์ฉบับนี้ ขอบูชาแก่พระคุณบิดามารดาญาติพี่น้อง ครูอาจารย์ทุกท่านที่อบรมและถ่ายทอดความรู้ต่างๆ แก่ผู้วิจัยตลอดมา

ชนิดา เจริญเนื่อง

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า.....	4
ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า.....	4
ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
กรอบแนวคิดในการศึกษาค้นคว้า.....	8
สมมติฐานของการศึกษาค้นคว้า.....	10
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	11
สถาบันวิชาการ ทศท.....	11
ความผูกพันต่อองค์กร.....	15
ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร.....	15
แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร.....	17
ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร.....	20
องค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กร.....	22
แนวทางการเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กร.....	27
ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร.....	30
ลักษณะส่วนบุคคล.....	32
ลักษณะขององค์กร.....	40
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	49
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเทศ.....	49
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างประเทศ.....	52
3 วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า.....	56
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	56
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า.....	56

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3 (ต่อ) การสร้างเครื่องมือ.....	57
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	58
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	59
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	60
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	61
สัญลักษณ์ทางสถิติที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	61
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	62
5 สรุป อภิปรายและข้อเสนอแนะ.....	71
สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	73
อภิปรายผล.....	75
ข้อเสนอแนะ.....	82
บรรณานุกรม.....	84
ภาคผนวก.....	92
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	93
ภาคผนวก ข รายชื่อผู้เชี่ยวชาญผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ.....	100
ภาคผนวก ค หนังสือราชการ.....	102
ภาคผนวก ง ตารางแสดงรายชื่อ.....	109
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....	115

บัญชีตาราง

ตาราง		หน้า
1	ค่าความถี่และค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตัวแปรตามปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย ตำแหน่งในสายงาน สถานภาพสมรส อายุงาน ระดับการศึกษา.....	63
2	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านลักษณะขององค์กรโดยรวมและจำแนกเป็นรายได้.....	64
3	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน.....	65
4	ค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคลกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสถาบันวิชาการ ทศท โดยรวมและจำแนกเป็นรายข้อ.....	66
5	ค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านลักษณะขององค์กรกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสถาบันวิชาการ ทศท โดยรวมและจำแนกเป็นรายปัจจัย.....	67
6	ตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสถาบันวิชาการ ทศท โดยวิธีสหสัมพันธ์ถดถอยพหุคูณ ทีละขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis).....	68
7	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสถาบันวิชาการ ทศท...	69
8	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของลักษณะขององค์กรของพนักงานสถาบันวิชาการ ทศท เป็นรายข้อ.....	110
9	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสถาบันวิชาการ ทศท เป็นรายข้อ.....	112

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 แผนภูมิกรอบแนวคิดในการศึกษาค้นคว้า.....	9
2 ระดับการแบ่งชั้นความรู้สึกล่ออองค์การ.....	29

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

องค์การเกิดจากการรวมกลุ่มของบุคคลที่มีวัตถุประสงค์ร่วมกัน มีกิจกรรมที่จะกระทำร่วมกัน เพื่อเป้าหมายในการบรรลุวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดโดยมีการจัดแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบ ในกิจกรรม การที่องค์การจะอยู่รอดและเติบโตก้าวหน้าได้อย่างต่อเนื่องนั้น ปัจจัยหลักที่ทำให้ องค์การอยู่รอดได้คือ โครงสร้าง (Structure) งานหรือภารกิจ (Task) เทคโนโลยี (Technology) และคน (People) (ทองศรี กำภู ณ อยุธยา. 2533) ปัจจัยเหล่านี้จะต้องมีความสอดคล้องเหมาะสม และเกื้อหนุนซึ่งกันและกัน โดยเฉพาะ “คน” ซึ่งเป็นเสมือนจักรกลหรือกลไกที่สำคัญที่จะดำเนิน กิจกรรมต่าง ๆ ขององค์การให้บรรลุวัตถุประสงค์ การที่องค์การจะบรรลุความสำเร็จ นอกจาก ผู้บริหารจะมีความเป็นผู้นำ มีความสามารถ มีทักษะการบริหารและพัฒนาบุคลากรแล้ว สิ่งที่สำคัญ และควรตระหนักเสมอคือ องค์การจะพัฒนาไปอย่างมีประสิทธิภาพจะต้องมาจากส่วนหนึ่งของ สมาชิกที่มีความจงรักภักดี มีความผูกพันต่อองค์การ ซึ่งจะแสดงออกทั้งในด้านพฤติกรรมและจิตใจ เช่น พร้อมที่จะเสียสละเวลา อุทิศกายและใจของตนเพื่องานและหน่วยงานที่รับผิดชอบ โดยไม่มี ใครบังคับ เกิดขึ้นเองภายในจิตใจของตน นับว่าเป็นการแสดงให้เห็นถึงสมาชิกมีความยึดมั่นที่จะ อยู่กับองค์การ เพื่อทำงานและพยายามทำทุกสิ่งทุกอย่างให้องค์การมีความมั่นคงต่อไป

การศึกษาเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ (Organizational Commitment) จึงได้รับความ สนใจเพิ่มขึ้นจากนักบริหารและนักทฤษฎีองค์การ เนื่องจากการศึกษาความผูกพันต่อองค์การเป็น แนวคิดหนึ่งในการพัฒนาองค์การให้ประสบผลสำเร็จ ความผูกพันต่อองค์การเป็นความรู้สึกที่มีความ มีประสิทธิภาพขององค์การในการมองถึงความจงรักภักดีของพนักงานซึ่งต้องใช้ระยะเวลาและ ตัวแปรที่แตกต่างกันในแต่ละองค์การ ซึ่งความจงรักภักดีเป็นคุณสมบัติที่พึงปรารถนาที่ต้องสร้าง ขึ้นในองค์การ เพราะบุคคลที่มีความจงรักภักดี จะผูกพันต่อองค์การสูง มีความเต็มใจที่จะใช้ความ พยายามตามความสามารถของตนอย่างเต็มที่ในการทำงานให้แก่องค์การ(สุวลักษณ์ ตรีพรชัยศักดิ์. 2542 : 3) นอกจากนี้ความผูกพันต่อองค์การยังมีความเกี่ยวข้องกับบรรยากาศขององค์การและความ พึงพอใจในงาน คือถ้าพนักงานมีความพึงพอใจในงานและบรรยากาศขององค์การดี ก็จะส่งผลต่อ ความรู้สึกผูกพันต่อองค์การของพนักงานด้วย ดังที่ ทอมสัน และ เมเบย์ (Thomson and Mabey. 1994) กล่าวว่าความผูกพันเป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อการลาออกของพนักงาน ความพึงพอใจ และไม่ พึงพอใจในงาน

จากที่กล่าวมาจะเห็นว่า “ความผูกพันต่อองค์กร” มีความสำคัญต่อพฤติกรรมการทำงาน ของบุคคล และต่อประสิทธิภาพประสิทธิผลขององค์กร เพราะหากบุคคลมีความผูกพันต่อองค์กร สูง ก็ย่อมจะมีพฤติกรรมที่ส่งผลให้องค์กรประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ การขาดความผูกพันต่อองค์กรก็จะกลายเป็นปัญหาสำคัญมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งสำหรับหน่วยงาน ของรัฐที่ดำเนินงานโดยมีเป้าหมายสำคัญในการให้บริการแก่สาธารณชน โดยปกติมักจะถูก วิพากษ์วิจารณ์ในด้านคุณภาพของการส่งมอบบริการแก่สาธารณะว่าเป็นไปอย่างไม่มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลอยู่เสมอ การขาดความยึดมั่นผูกพันของสมาชิกในหน่วยงานที่มีนโยบายและ เป้าหมายในการบริการ นอกจากจะเกิดความสูญเสียตามที่ได้กล่าวมาแล้ว ยังก่อให้เกิดปัญหาการ ให้บริการที่ไม่ดีอีกด้วย (ลดาวัลย์ ราชชนนบุรีบาล, 2544 : 4 ; อ้างอิงจาก Welsh and Lavan, 1981 : 1079-1089) ปัญหาผลกระทบจากการมีความผูกพันต่อองค์กรต่ำ อาจกล่าวได้ว่าเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นมา นานในระบบราชการไทย ดังจะเห็นได้จากการเปรียบเทียบลักษณะการทำงานของระบบราชการ ไทยว่า “ทำงานแบบเช้าชามเย็นชาม” ขาดความกระตือรือร้น ไม่ทุ่มเท ไม่เสียสละ ปฏิบัติงานเพียง ให้ผ่านไปในแต่ละวัน ปัญหาดังกล่าวถูกสะสมมานาน ข้าราชการบางคนที่ยันทุ่มเททำงานอาจทน กับสภาพระบบดังกล่าวไม่ได้ ก็ลาออกไป ข้าราชการส่วนที่เหลือบางคนก็ถูกระบบครอบงำ ทำตัว ผสมกลมกลืนกับระบบ ส่งผลให้การบริหารระบบราชการของประเทศไทยไม่เจริญก้าวหน้า เท่าที่ควร (อรุณ รักธรรม, 2533 : 35)

สถาบันวิชาการ ทศท (TOT Academy) เป็นหน่วยงานหนึ่งสังกัด บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) ได้แปรสภาพ หน่วยงานมาจากฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคล โดยมีการประกาศใช้โครงสร้างส่วนงานใหม่เมื่อวันที่ 1 สิงหาคม 2546 สถาบันวิชาการ ทศท จัดตั้งขึ้นเพื่อรองรับเป้าหมายทางธุรกิจโดยมุ่งสร้างบุคลากร ที่มีความเชี่ยวชาญในแต่ละกลุ่มธุรกิจ และเป็นผู้นำในการพัฒนาบุคลากรและการเรียนรู้ทางด้าน ธุรกิจโทรคมนาคมในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ นับได้ว่าภารกิจการพัฒนาบุคลากรของ สถาบันวิชาการ ทศท เป็นภารกิจอันยิ่งใหญ่ที่มี ส่วนช่วยต่อการบริหารงานของ บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) อย่างไรก็ตามการดำเนินงานดังกล่าวจะบรรลุเป้าหมายได้ก็ต่อเมื่อ พนักงานมีขวัญกำลังใจ มีแรงจูงใจ มีความศรัทธาเชื่อมั่นต่อเป้าหมายขององค์กร พร้อมทั้งจะทุ่มเท การทำงานเพื่อองค์กร แต่ภายหลังการแปรสภาพจากองค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทยไปเป็น บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) พบประเด็นปัญหาที่สามารถเชื่อมโยงไปสู่ความผูกพัน ต่อองค์กรของพนักงานสรุปได้ดังนี้

ด้านความศรัทธาต่อองค์กร ภายหลังการแปรสภาพจากหน่วยงานของรัฐไปเป็นบริษัท จำกัด (มหาชน) แม้ว่าในระยะแรกรัฐบาลยังคงถือหุ้น 100% แต่ส่วนงานก็หันมาสนใจคำนึงถึงเรื่อง

ต้นทุน ค่าใช้จ่าย การหารายได้และการบริการลูกค้าเพิ่มขึ้น ((บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน). 2546:7) สถาบันวิชาการ ทศท ก็เช่นเดียวกับส่วนงานอื่นที่ต้องปรับนโยบายการบริหารงานให้สอดคล้องกับการทำงานเชิงธุรกิจ ซึ่งอาจหมายถึงการลดค่าใช้จ่ายด้านบุคคล เพิ่มประสิทธิภาพในด้านการจัดการ ใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด เป็นต้น การปรับเปลี่ยนดังกล่าวอาจทำให้พนักงานโดยส่วนใหญ่เกิดความวิตกกังวลเกี่ยวกับสถานภาพ ความไม่มั่นคงในอาชีพ ซึ่งสภาพปัญหาดังกล่าวอาจส่งผลให้พนักงานมีความความศรัทธาต่อองค์กรลดลง

ด้านความทุ่มเทเพื่อองค์กร จากสภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการทำงาน แม้ว่า ทศท จะแปรสภาพเป็นบริษัท จำกัด (มหาชน) แล้วก็ตาม แต่การทำงานยังคงยึดติดกับกฎระเบียบขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ไม่เอื้อให้พนักงานทำงานในรูปแบบบริษัทเอกชนได้อย่างเต็มที่ บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) จึงกำหนดวัฒนธรรมการทำงานของ ทศท(TOT Way)เพื่อให้พนักงานมีรูปแบบวิธี (Style)ตามที่ บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ต้องการ และหนึ่งในวัฒนธรรมการทำงานของ ทศท ที่ผู้บริหารเล็งเห็นว่ามีสำคัญต่อการอยู่รอดและเจริญเติบโตของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ก็คือการสร้างให้พนักงานมีความมุ่งมั่น ทุ่มเทในการทำงานเพื่อองค์กร (บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน).2546 :5) การปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมการทำงานอาจส่งผลต่อความทุ่มเทเพื่อองค์กรของพนักงานสถาบันวิชาการ ทศท

ด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร ภายหลังการ เปลี่ยนสภาพจากพนักงานของรัฐไปเป็นพนักงานของบริษัท พบว่ามีการลาออก ข้าย่สังกัดของพนักงาน คิดเป็นร้อยละ 10 ของจำนวนพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในสถาบันวิชาการ ทศท (ส่วนบริหารงานบุคคล. 2546) แม้ว่าจำนวนดังกล่าวเมื่อเทียบกับจำนวนบุคลากรทั้งหมดที่มีอยู่ มีอัตราส่วนไม่สูงมากนัก แต่การขาดกำลังคนที่มีความสามารถและมีประสบการณ์ในการทำงาน เป็นสาเหตุทำให้งานต้องล่าช้าหรือหยุดชะงักลง ซึ่งสาเหตุของการลาออก และการย้าย มักจะมาจากลักษณะงานที่ซ้ำซาก จำเจ สัมคมเพื่อนผู้บังคับบัญชา ความไม่มั่นคงในงาน และความไม่ก้าวหน้าในงานที่ปฏิบัติ (อิสรา พงศ์ศรีชัย สัมภาษณ์. 2546) สภาพดังกล่าวข้างต้นอาจเนื่องมาจาก การที่พนักงานขาดความจงรักภักดี และต้องการที่จะย้ายส่วนงาน

จากสภาพปัญหาดังกล่าวข้างต้นอาจเป็นสาเหตุมาจากความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในสถาบันวิชาการ ทศท ว่ามีปัจจัยอะไรบ้างที่ทำให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กร เพื่อให้ได้ทราบข้อเท็จจริงอันจะนำไปสู่การบริหารงานของสถาบันวิชาการ ทศท สร้างแรงจูงใจยกระดับความพึงพอใจในการทำงานให้กับพนักงานมีความรักสถาบัน ทุ่มเทในการทำงาน และพร้อมที่จะ

ปฏิบัติงาน ณ สถาบันวิชาการ ทศท ซึ่งจะส่งผลให้พนักงานสามารถสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสถาบันวิชาการ ทศท
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่สัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสถาบันวิชาการ ทศท
3. เพื่อหาตัวพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสถาบันวิชาการ ทศท

ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า

ผลของการศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้ จะทำให้ทราบถึงระดับความผูกพันต่อองค์กร และปัจจัยที่สัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสถาบันวิชาการ ทศท ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารสถาบันในการนำข้อมูลไปใช้ในการบริหารทรัพยากรบุคคลภายในสถาบันในด้านต่าง ๆ อาทิ เช่น การบริหารอัตรากำลัง การเลื่อนตำแหน่ง แต่งตั้ง โยกย้าย การวางแผนสายอาชีพ การให้ทุนการศึกษา การมอบหมายงาน เป็นต้น นอกจากนี้ผู้บริหารสถาบันยังสามารถใช้ข้อมูลดังกล่าวในการวางแผนเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กร ให้พนักงานมีความรักงาน รักสถาบัน ทุ่มีเทและเต็มใจที่จะทำงานอยู่ในสถาบันวิชาการ ทศท อันจะทำให้ผลการปฏิบัติงานโดยรวมของสถาบันบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ

ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า

1. ขอบเขตของเนื้อหา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นการศึกษาถึงปัจจัยที่สัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสถาบันวิชาการ ทศท โดยศึกษาตามขอบเขตเนื้อหาที่กำหนดไว้ ดังนี้

1.1 ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสถาบันวิชาการ ทศท ตามแนวคิดของ สเตียร์ส (บัญชา นิยมประเสริฐ. 2542 : 8 ; อ้างอิงจาก Steers. 1970 : 46) 3 องค์ประกอบ คือ

- 1.1.1 ความศรัทธาต่อองค์กร
- 1.1.2 ความทุ่มเทเพื่อองค์กร
- 1.1.3 ความจงรักภักดีต่อองค์กร

1.2 ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสถาบันวิชาการ ทศท ประกอบด้วย

- 1.2.1 ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ ตำแหน่งในสายงาน สถานภาพสมรส อายุงาน

และระดับการศึกษา

1.2.2 ลักษณะขององค์กร ได้แก่ ลักษณะงาน ความก้าวหน้าในงาน ความมั่นคงในงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วย

2.1 ประชากร ได้แก่ พนักงานสถาบันวิชาการ ทศท จำนวนทั้งสิ้น 156 คน จำแนกเป็นพนักงานที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งในสายงานหลัก จำนวน 81 คน และพนักงานที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งในสายงานสนับสนุน จำนวน 75 คน

2.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พนักงานสถาบันวิชาการ ทศท จำนวนทั้งสิ้น 124 คน ซึ่งได้มาโดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) ตามตำแหน่งในสายงาน วิธีการสุ่มกระทำโดยใช้เลขประจำตำแหน่งเป็นหน่วยสุ่ม และการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยการใช้ตารางประมาณจำนวนของเครจซีและมอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970 : 608) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นพนักงานที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งในสายงานหลัก จำนวน 66 คน และพนักงานที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งในสายงานสนับสนุนจำนวน 58 คน

3. ตัวแปรที่ศึกษา

3.1 ตัวแปรอิสระ แบ่งออกเป็น 2 ด้าน ได้แก่

3.1.1 ลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย

3.1.1.1 ตำแหน่งในสายงาน จำแนกเป็น

1. ตำแหน่งในสายงานหลัก
2. ตำแหน่งในสายงานสนับสนุน

3.1.1.2 สถานภาพสมรส จำแนกเป็น

1. โสด
2. สมรส
3. หย่าร้าง /ม่าย

3.1.1.3 อายุงาน

3.1.1.4 ระดับการศึกษา จำแนกเป็น

1. ต่ำกว่าปริญญาตรี
2. ปริญญาตรี
3. สูงกว่าปริญญาตรี

3.1.2 ลักษณะขององค์การ ประกอบด้วย

3.1.2.1 ลักษณะงาน

3.1.2.2 ความก้าวหน้าในงาน

3.1.2.3 ความมั่นคงในงาน

3.1.2.4 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

3.1.2.5 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานสถาบันวิชาการ ทศท จำแนกเป็น 3 องค์ประกอบ คือ

3.2.1 ความศรัทธาต่อองค์การ

3.2.2 ความทุ่มเทเพื่อองค์การ

3.2.3 ความจงรักภักดีต่อองค์การ

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความผูกพันต่อองค์การ หมายถึง ความรู้สึกที่แสดงออกถึงความศรัทธา ขอมรับในเป้าหมายขององค์การ ความทุ่มเท เต็มใจที่จะปฏิบัติงาน ความจงรักภักดีของพนักงานสถาบันวิชาการ ทศท ในการวิจัยครั้งนี้ ความผูกพันต่อองค์การสามารถวัดได้จาก 3 องค์ประกอบ คือ

1.1 ความศรัทธาต่อองค์การ หมายถึง ความรู้สึกหรือความคิดเห็นของพนักงานสถาบันวิชาการ ทศท ที่แสดงออกถึงความเชื่อถือ ขอมรับในเป้าหมาย นโยบาย ตลอดจนค่านิยม และวัฒนธรรมขององค์การ

1.2 ความทุ่มเทเพื่อองค์การ หมายถึง ความรู้สึกหรือความคิดเห็นของพนักงานสถาบันวิชาการ ทศท ที่แสดงออกถึงความตั้งใจและเต็มใจที่จะใช้ความรู้ความสามารถที่มีอยู่ในการปฏิบัติงานให้กับสถาบันวิชาการ ทศท ด้วยความเสียสละ ตรงต่อเวลา และใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงาน โดยคำนึงถึงคุณภาพของงานและชื่อเสียงของสถาบันวิชาการ ทศท เป็นสำคัญ

1.3 ความจงรักภักดีต่อองค์การ หมายถึง ความรู้สึกหรือความคิดเห็นของพนักงานสถาบันวิชาการ ทศท ที่แสดงออกถึงความเลื่อมใส เชื่อถือ เชื่อตรงและมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกของสถาบัน มีความภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งของสถาบัน และพร้อมที่จะปกป้องชื่อเสียงของสถาบัน โดยไม่คิดจะย้ายหรือลาออกไปทำงานที่อื่น

2. ลักษณะส่วนบุคคล (Personal characteristics) หมายถึง คุณสมบัติอันเป็นลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคล ได้แก่ ตำแหน่งในสายงาน สถานภาพสมรส อายุงาน และระดับการศึกษา

2.1 ตำแหน่งในสายงาน หมายถึง ขอบข่ายการปฏิบัติงานที่พนักงานได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานในสถาบันวิชาการ ทศท จำแนกเป็น

2.1.1 ตำแหน่งในสายงานหลัก คือ ตำแหน่งที่ปฏิบัติงานในภารกิจหลักของสถาบันวิชาการ ทศท ได้แก่ นักบริหาร วิทยาการ ครูฝึก วิศวกร ช่าง และนักคอมพิวเตอร์

2.1.2 ตำแหน่งในสายงานสนับสนุน คือ ตำแหน่งที่ไม่ได้ปฏิบัติงานในภารกิจหลักของสถาบันวิชาการ ทศท เป็นตำแหน่งทางด้านการให้การสนับสนุนการปฏิบัติงานของสายงานหลัก ได้แก่ บุคลากร นักบริหารงานทั่วไป และพนักงานธุรการ

2.2 สถานภาพการสมรส แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม คือ โสด สมรส และหย่าร้าง / ม่าย

2.3 อายุงาน หมายถึง ระยะเวลาโดยนับเป็นจำนวนปีที่ทำงานอยู่ในบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

2.4 ระดับการศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาที่สำเร็จขั้นสูงสุด แบ่งออกเป็น ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี

3. ลักษณะขององค์การ หมายถึง องค์ประกอบต่าง ๆ ภายในสถาบันวิชาการ ทศท ที่ทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกพึงพอใจจนเกิดความรู้สึกว่า ตนเองได้รับการตอบสนองความต้องการจนกระทั่งเกิดขวัญ กำลังใจในการทำงาน ประกอบด้วยด้านต่าง ๆ ดังนี้

3.1 ลักษณะงาน หมายถึง ขอบข่ายของงานที่ทำตรงตามความรู้ ความสามารถ ความถนัด ความน่าสนใจของงาน ความแปลกใหม่ท้าทาย และความมีอิสระในการทำงาน

3.2 ความก้าวหน้าในงาน หมายถึง การที่พนักงานสถาบันวิชาการ ทศท ได้มีโอกาสเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งได้สูงขึ้น ตลอดจนได้มีการอบรม พัฒนา ประชุมทางด้านวิชาการต่าง ๆ

3.3 ความมั่นคงในงาน หมายถึง ความรู้สึกเชื่อมั่นในงานที่ทำ สามารถยึดงานนั้นเป็นหลักในการดำรงชีพ โดยไม่ถูกไล่ออก ให้ออก หรือปลดออกได้ง่าย ๆ จนกว่าจะเกษียณอายุตาย หรือ ลาออกเอง

3.4 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน หมายถึง ปฏิสัมพันธ์ในการปฏิบัติงานของพนักงานสถาบันวิชาการ ทศท กับเพื่อนร่วมงานในสถาบัน

3.5 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา หมายถึง ความสามารถของผู้บริหารสถาบันในการใช้ความรู้ความสามารถในการทำงานร่วมกับพนักงาน เพื่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจที่จะทำให้การปฏิบัติงานบังเกิดผลตามวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ

4. พนักงาน หมายถึง บุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ที่สถาบันวิชาการ ทศท

5. สถาบัน หมายถึง สถาบันวิชาการ ทศท ที่ทำหน้าที่ให้การฝึกอบรม พัฒนาแก่พนักงานในบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

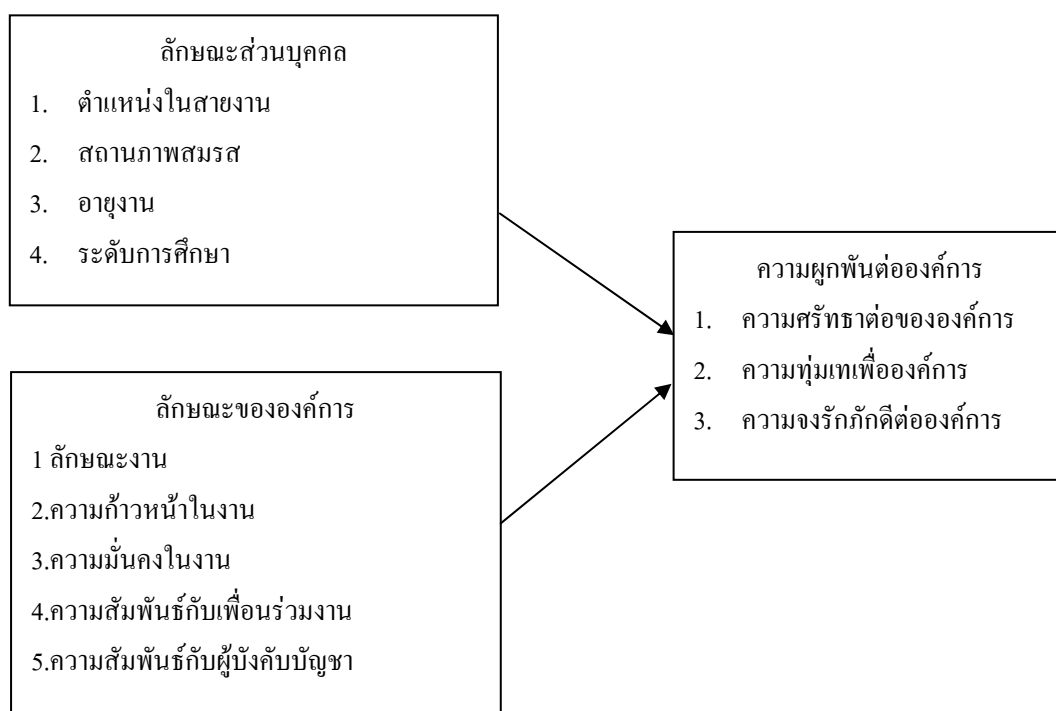
กรอบแนวคิดในการศึกษาค้นคว้า

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาโดยอาศัยกรอบแนวคิด ดังนี้

1. ความผูกพันต่อองค์การ ผู้วิจัยได้ศึกษางานวิจัยของ สเตียร์ส (บัญชา นิยมประเสริฐ. 2542 : 8 ; อ้างอิงจาก Steers. 1977 : 46) ที่ได้กล่าวถึงความผูกพันต่อองค์การไว้ 3 ประการ ได้แก่ ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์การ และความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์การ ส่วน ลูเทนส์ (วัชรวิทย์ วัชรเสถียร. 2540 : 12 ; อ้างอิงจาก Luthans. 1995 : 130-131) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การเป็นพฤติกรรมที่แสดงออกถึงการมีความปรารถนาอันแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกขององค์การ มีความตั้งใจและใช้ความพยายามอย่างถึงที่สุด เพื่อประโยชน์ขององค์การ และการแสดงออกโดยการยอมรับเป้าหมายขององค์การ มีความจงรักภักดีต่อองค์การ ซึ่งผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับ นภาเพ็ญ โหมาศวิน (2533 : 15) และปราโมทย์ บุญเลิศ (2545 : 8) ที่กล่าวถึงความผูกพันต่อองค์การในคุณลักษณะ 3 ประการ คือ ความศรัทธาและยอมรับในเป้าหมายและคุณค่าขององค์การ ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อองค์การ และความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์การ นอกจากนี้ เซมเลอร์ (Semler. 1994) ยังได้กล่าวถึงวิธีการสร้างความผูกพันในองค์การด้วยการให้พนักงานเข้ามามีส่วนร่วม มีการแบ่งปันผลประโยชน์ และมีระบบข้อมูลที่เปิดเผย ผู้วิจัยได้สังเคราะห์ความผูกพันต่อองค์การแล้วพบว่า สามารถนำมาศึกษาความผูกพันต่อองค์การของพนักงานสถาบันวิชาการ ทศท ใน 3 ด้าน คือ ความศรัทธาต่อองค์การ ความทุ่มเทเพื่อองค์การ และความจงรักภักดีต่อองค์การ

2. ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานสถาบันวิชาการ ทศท ผู้วิจัยได้ศึกษาจากผลงานการวิจัยของนักวิชาการหลายท่าน อาทิเช่น ผลการวิจัยของ เชลดอน (ภัทริกา ศิริเพชร. 2541 : 9 ; อ้างอิงจาก Sheldon. 1971 : 143-144) ที่เสนอว่าองค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การจะเกี่ยวข้องกับ เพศ อายุ ระยะเวลาการทำงานในองค์การ ระดับตำแหน่ง และประสบการณ์ของผู้ปฏิบัติงาน แนวคิดดังกล่าวสอดคล้องกับ สเตียร์ส (อรจักร สรณานธนาวุธ. 2545 : 20 ; อ้างอิงจาก Steers. 1977 : 25) ซึ่งได้เสนอแบบจำลองปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การ แบ่งเป็น 3 องค์ประกอบ คือ ลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะงาน และประสบการณ์จากการทำงาน นอกจากนี้ สเตียร์สและ พอร์เตอร์ (บัญชา นิยมประเสริฐ. 2542 : 45 ; อ้างอิงจาก Steers and Porter. 1983 : 45) ยังได้สรุปปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อพนักงาน ซึ่งพบได้ทั่วไปในสภาพแวดล้อมของการทำงาน ประกอบด้วย 4 กลุ่ม คือ ลักษณะของสมาชิกในองค์การ ลักษณะของงานหรือบทบาทที่ปฏิบัติ ลักษณะทางด้านโครงสร้างขององค์การ และประสบการณ์จากการ

ทำงานในองค์กร ซึ่งต่อมา ม็อตตาส (อรจักร สรณานาธุ. 2545 : 28 ; อ้างอิงจาก Mottaz. 1988 : 88) ได้สรุปปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันขององค์กรใน 2 เรื่อง คือ ลักษณะส่วนบุคคล และ ลักษณะขององค์กร ในส่วนของนักวิชาการไทย บัญชา นิ้มประเสริฐ (2542 : 94) ได้สรุปปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ สายการปฏิบัติงาน ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน เจตคติต่อระบบราชการ และความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในขณะที่ปราโมทย์ บุญเลิศ (2545 : 65) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ว่าประกอบด้วยคุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ สถานภาพสมรส ประสบการณ์การทำงาน สถานภาพศิษย์เก่า สถานที่ปฏิบัติงาน และความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งประกอบด้วย ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ สภาพการปฏิบัติงานและสิ่งแวดล้อม รายได้และผลประโยชน์ การบังคับบัญชา สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา และความก้าวหน้า สำหรับการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยจะศึกษาปัจจัยที่สัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสถาบันวิชาการ ทศท ใน 2 ด้าน คือ ด้านที่ 1 ได้แก่ ลักษณะส่วนบุคคล ซึ่งประกอบด้วย ตำแหน่งในสายงาน สถานภาพสมรส อายุงาน ระดับการศึกษา และด้านที่ 2 ได้แก่ ลักษณะขององค์กร ซึ่งประกอบด้วย ลักษณะงาน ความก้าวหน้าในงาน ความมั่นคงในงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ซึ่งกำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาค้นคว้าได้ ดังนี้



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการศึกษาค้นคว้า

สมมติฐานในการศึกษาค้นคว้า

1. ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ ตำแหน่งในสายงาน สถานภาพสมรส อายุงาน และระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร
2. ลักษณะขององค์กร ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ลักษณะงาน ความก้าวหน้าในงาน ความมั่นคงในงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร
3. ตัวแปรลักษณะส่วนบุคคล และลักษณะขององค์กรอย่างน้อย 1 ตัว สามารถพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรได้

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาค้นคว้านี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามลำดับหัวข้อดังนี้

1. สถาบันวิชาการ ทศท
2. ความผูกพันต่อองค์กร
 - 2.1 ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร
 - 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร
 - 2.3 ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร
 - 2.4 องค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กร
 - 2.4.1 ความศรัทธาต่อองค์กร
 - 2.4.2 ความทุ่มเทเพื่อองค์กร
 - 2.4.3 ความจงรักภักดีต่อองค์กร
 - 2.5 แนวทางการเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กร
3. ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร
 - 3.1 ลักษณะส่วนบุคคล
 - 3.2 ลักษณะขององค์กร
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - 4.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเทศ
 - 4.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในต่างประเทศ

1. สถาบันวิชาการ ทศท

สถาบันวิชาการ ทศท หรือ TOT Academy (ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคลเดิม) มีฐานะเทียบเท่าฝ่ายอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของกลุ่มงานนโยบายและกำกับดูแลด้านทรัพยากรองค์กร บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) สถานภาพในปัจจุบันยังคงเป็นรัฐวิสาหกิจ สังกัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

1. รับผิดชอบในการพัฒนาบุคลากรด้านความรู้ ทักษะ ความชำนาญ และกระบวนการคิด เพื่อให้บุคลากรมีขีดความสามารถในการแข่งขัน และสนับสนุนกลยุทธ์ของบริษัท
2. เป็นผู้นำทางความคิดในการให้แนวโน้มนโยบายทางธุรกิจ ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี การสื่อสาร โพรกมนาคนแก่กลุ่มธุรกิจและกลุ่มงานด้านนโยบายและการกำกับดูแลเพื่อให้แต่ละกลุ่มธุรกิจ

และกลุ่มงานนโยบายและการกำกับดูแลมีแนวความคิด ความรู้ ความเข้าใจเรื่องดังกล่าวในการนำมาสร้างคุณค่า และความแตกต่างที่สร้างประโยชน์ให้แก่ลูกค้า

3. สร้างให้เกิดวัฒนธรรมองค์กร และค่านิยมของพนักงานที่สอดคล้อง เชื่อมโยงสนับสนุน และเอื้อประโยชน์ซึ่งกันและกันของบริษัท ฯ

4. การสร้างให้สถาบันฯ เป็นสถาบันที่สามารถให้ความรู้ และให้ปริญญาบัตรในระดับปริญญาตรีและปริญญาโทได้

การจัดโครงสร้างส่วนงาน

สถาบันวิชาการ ทศท แบ่งโครงสร้างส่วนงานออกเป็น 5 ส่วน แต่ละส่วนมีหน้าที่ความรับผิดชอบ สรุปได้ดังนี้

1. ส่วนวิชาการและผู้เชี่ยวชาญ (Subject Matter Expert Cluster-SME) มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

1.1 ดำเนินการสอนและพัฒนาบุคลากรด้านความรู้ ทักษะ ความชำนาญ วัฒนธรรมในเชิงธุรกิจ และกระบวนการความคิดแนวโน้มนำทางธุรกิจ ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี สื่อสารโทรคมนาคม เพื่อให้บุคลากรมีขีดความสามารถในการแข่งขัน และสนับสนุนกลยุทธ์ของบริษัท ตลอดจนสร้างคุณค่า และความแตกต่างที่สร้างประโยชน์ให้แก่ลูกค้า

1.2 ดูแลและบริหารผู้เชี่ยวชาญ และวิทยากร ทั้งอดีตผู้บริหารและพนักงาน รวมทั้งผู้บริหารและพนักงานปัจจุบัน ตลอดจนผู้เชี่ยวชาญ และวิทยากรภายในและภายนอกบริษัท เพื่อให้เกิดการใช้ประโยชน์ได้สูงสุด อันมีผลสร้างคุณค่าให้แก่บริษัท ตลอดจนบริหารเพื่อการคงไว้ซึ่งความรู้ ความชำนาญที่สนับสนุนให้เกิดความสามารถของพนักงานในการแข่งขัน และการเติบโตของบริษัท

2. ส่วนพัฒนากลุ่มธุรกิจและกลุ่มงานนโยบายและการกำกับดูแล (Knowledge Planning & Solution Development Cluster – SDM) มีหน้าที่ความรับผิดชอบดังนี้

2.1 รับผิดชอบเพื่อให้กลุ่มธุรกิจสามารถสร้าง SOLUTION ให้แก่ลูกค้า โดยสร้างขีดความสามารถ ความรู้ ความชำนาญ ทักษะ และกระบวนการคิดในการที่พนักงานจะสามารถตอบสนองความต้องการและการเพิ่มคุณค่าในการให้บริการให้แก่ลูกค้าของกลุ่มธุรกิจและกลุ่มงาน

2.2 รับผิดชอบให้การติดต่อกับหน่วยงานด้านทรัพยากรบุคคล และผู้บริหารของกลุ่มธุรกิจและหน่วยงานนโยบายและการกำกับดูแล เพื่อกำหนดพนักงานเพื่อเข้าสู่กระบวนการเรียนรู้ ตลอดจนกำหนดและแจ้งให้รับทราบเกี่ยวกับตารางการเรียนรู้

3. ส่วนพัฒนาองค์ความรู้และสนับสนุนการเรียนรู้ (Knowledge Based Creation Cluster – KLC) มีหน้าที่ความรับผิดชอบดังนี้

3.1 รับผิดชอบในการพัฒนาให้เกิดองค์ความรู้ใหม่ ๆ และบริหารให้เกิดการใช้ประโยชน์สูงสุดจากองค์ความรู้ที่พัฒนาขึ้น เพื่อการสร้างความสามารถในการแข่งขัน และการสร้างคุณค่าเพิ่มด้านการบริการให้แก่ลูกค้าอันเป็นผลในการสร้างรายได้ให้แก่กลุ่มธุรกิจ

3.2 รับผิดชอบในการถ่ายโอน และจัดเก็บองค์ความรู้ที่เป็นประเด็นสำคัญที่ก่อให้เกิดความสามารถในการแข่งขัน การเติบโตของบริษัทจากอดีตพนักงานและพนักงานปัจจุบัน โดยรับผิดชอบดำเนินการถ่ายทอดให้กับผู้เชี่ยวชาญหรือวิทยากรภายใน หรือมีการจัดเก็บเป็นองค์ความรู้เพื่อป้องกันมิให้บริษัทสูญเสียองค์ความรู้ในการแข่งขัน การเติบโต

4. ส่วนเทคโนโลยีการพัฒนาทรัพยากรบุคคล (Technology Development Cluster – TDC) มีหน้าที่ความรับผิดชอบดังนี้

4.1 รับผิดชอบในการดูแล และสนับสนุนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ อุปกรณ์ไฮเทคที่สนับสนุนที่ใช้ในกระบวนการเรียนรู้ให้มีความพร้อม และเพียงพอต่อการใช้งานอยู่เสมอ

4.2 รับผิดชอบในการพัฒนาองค์ความรู้ที่ผ่านทางระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้พนักงานได้รับความรู้ ความเข้าใจ เพื่อการเพิ่มความสามารถในการแข่งขันของบริษัท

5. ส่วนวางแผนธุรกิจและบริการ (Planing & Services Cluster-PSC) มีหน้าที่ความรับผิดชอบดังนี้

5.1 รับผิดชอบในการวางแผนธุรกิจ และแผนกลยุทธ์ของสถาบัน เพื่อกำหนดแนวทางในการดำเนินการและแนวทางการสร้างรายได้ให้แก่สถาบันฯ รวมทั้งรับผิดชอบในการติดตาม ตรวจสอบให้มีการดำเนินการตามแผนธุรกิจและแผนกลยุทธ์ที่กำหนดขึ้น

5.2 รับผิดชอบในการบริหารงานด้านห้องพัก โรงแรม โรงยิม สนามกีฬา และการจัดเลี้ยง เพื่อให้เกิดการบริการในด้านดังกล่าวที่ดี มีมาตรฐาน และสามารถสร้างรายได้ให้แก่สถาบัน ฯ

ด้านบุคลากร

สถาบันวิชาการ ทศท มีพนักงานจำนวนทั้งสิ้น 156 คน แบ่งเป็นพนักงานที่ปฏิบัติงานในสายงานหลัก ซึ่งได้แก่ วิทยากร ครูฝึก วิศวกร ช่าง นักคอมพิวเตอร์ จำนวน 81 คน ทำหน้าที่จัดหลักสูตรฝึกอบรม พัฒนาให้พนักงาน บมจ. ทศท มีความรู้ทางด้านโทรคมนาคม คอมพิวเตอร์ การตลาด ภาษาต่างประเทศ และการบริหารจัดการ เพื่อสามารถที่แข่งขันในเชิงธุรกิจ ในส่วนของพนักงานที่ปฏิบัติงานในสายงานสนับสนุน ซึ่งได้แก่ บุคลากร พนักงานธุรการ นักบริหารงานทั่วไป จำนวน 75 คน ทำหน้าที่ วางแผนพัฒนาสาขาอาชีพ สนับสนุนการจัดการฝึกอบรมและการเรียน – การสอน เช่น จัดทำเอกสารประกอบการฝึกอบรม คู่มืออาคารสถานที่และห้องสมุด เป็นต้น

การแบ่งโครงสร้างตำแหน่งในสถาบันวิชาการ ทศท แบ่งออกได้ดังนี้

1. สายงานนักบริหาร คุณวุฒิปริญญาตรีขึ้นไป ให้กำหนดตำแหน่งเป็นระดับ 8 - 10
 2. สายงานวิศวกร คุณวุฒิปริญญาตรี ให้กำหนดตำแหน่งเป็นระดับ 4 - 9
 3. สายงานนักคอมพิวเตอร์ คุณวุฒิปริญญาตรี ให้กำหนดตำแหน่งเป็นระดับ 4 - 9
 4. สายงานวิทยาการ คุณวุฒิปริญญาตรี ให้กำหนดตำแหน่งเป็นระดับ 4 - 8
 5. สายงานครูฝึก คุณวุฒิ ปวส. ขึ้นไป ให้กำหนดตำแหน่งเป็นระดับ 3 - 7
 6. สายงานการบุคคล คุณวุฒิปริญญาตรี ให้กำหนดตำแหน่งเป็นระดับ 4 - 8
 7. สายงานนักบริหารงานทั่วไป คุณวุฒิปริญญาตรี ให้กำหนดตำแหน่งเป็นระดับ 4 - 8
 8. สายงานพนักงานธุรการ คุณวุฒิ ปวช. ขึ้นไป ให้กำหนดตำแหน่งเป็นระดับ 2 - 7
- สำหรับผู้ที่ยังขาดคุณวุฒิปริญญาโทขึ้นไป ให้กำหนดตำแหน่งเป็นระดับ 5 ในแต่ละสายงาน
- ด้านหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอน**

สถาบันวิชาการ ทศท ได้จัดทำหลักสูตรและจัดการเรียนการสอน เพื่อใช้ในการพัฒนาพนักงาน บมจ. ทศท จำนวน 6 กลุ่ม ได้แก่

1. หลักสูตรด้านบริหารและการจัดการ เปิดสอนในสาขาต่าง ๆ อาทิเช่น การพัฒนาผู้บริหารระดับหัวหน้าแผนก, ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9000 : Version 2000, Benchmarking, HRD for Line Manager, การสร้างภาพลักษณ์ให้แก่องค์กร ฯลฯ
2. หลักสูตรด้านงานอำนวยการ เปิดสอนในสาขาต่าง ๆ อาทิเช่น กฎหมายโทรคมนาคมสำหรับบุคคลทั่วไป, กฎหมายธุรกิจสำหรับงานพาณิชย์, การเขียนรายงานและการนำเสนอข้อมูลผู้บริหาร, การบริหารงานสารบรรณ ฯลฯ
3. หลักสูตรด้านภาษาต่างประเทศ เปิดสอนในสาขาต่าง ๆ อาทิเช่น ภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานสำนักงานบริการโทรศัพท์, ภาษาอังกฤษสำหรับผู้จัดการสำนักงานบริการโทรศัพท์, การเขียนจดหมายธุรกิจ (ภาษาอังกฤษ) สำหรับงานเลขานุการ ฯลฯ
4. หลักสูตรด้านสื่อสารข้อมูลและคอมพิวเตอร์ เปิดสอนในสาขาต่าง ๆ อาทิเช่น คอมพิวเตอร์เบื้องต้น, โปรแกรม MS Windows 95, โปรแกรม MS Office 97, การแนะนำการใช้งาน Internet, การสร้างเว็บเพจบน Internet, การติดตั้งและแก้ปัญหา Hardware & Software ฯลฯ
5. หลักสูตรด้านเทคโนโลยีสื่อสาร เปิดสอนในสาขาต่าง ๆ อาทิเช่น EWSD Introduction, EWSD Operation and Maintenance Part 1 & II, Fujitsu Digital Microwave Equipment, หลักการเบื้องต้นของระบบรับส่งด้วยเส้นใยแก้วนำแสง, การควบคุมงานและตรวจรับข่ายสายเคเบิลใยแก้ว ฯลฯ

6. หลักสูตรด้านช่าง เปิดสอนในสาขาต่าง ๆ อาทิเช่น แนะนำระบบการกำลัง, ระบบไฟฟ้าภายในอาคารชุดสายโทรศัพท์, ระบบโทรศัพท์สาธารณะแบบ Credit Card, การตัดต่อเคเบิล ฯลฯ

2. ความผูกพันต่อองค์กร

การศึกษาความผูกพันต่อองค์กร ได้รับความสนใจจากนักบริหารและนักทฤษฎีองค์การ ซึ่งพยายามแสวงหาวิธีการที่จะรักษาสมาชิกให้ทำงานอยู่กับองค์กรยาวนานขึ้น เพื่อประสิทธิภาพในการทำงานของสมาชิก ตลอดจนลดการขาดงานของสมาชิก นักวิชาการหลายท่านได้ศึกษาแนวคิดและให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรในหลายทัศนะ

2.1 ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร

ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร ได้มีผู้ให้คำนิยามไว้หลากหลายรูปแบบในภาพรวมแล้ว ความผูกพันต่อองค์กรเป็นเรื่องในแง่ของความเกี่ยวพันระหว่างบุคคลกับองค์กรที่บุคคลนั้นเป็นสมาชิกอยู่ ซึ่งอาจมีความหมายที่แตกต่างกันไป โดยมีผู้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรไว้ดังนี้

พอร์เตอร์และคนอื่นๆ (ศิริพงษ์ เจริญสุข . 2545 : 11 ; อ้างอิงจาก Porter and others. 1974 : 604) ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นความสัมพันธ์ที่จะแสดงออกถึงความเชื่อมโยงทั้งหมดระหว่างพนักงาน และองค์กรจะรวมความหมายไปถึงองค์ประกอบของความพึงพอใจในงาน เป็นความเข้มข้นที่เป็นเอกลักษณ์ของแต่ละบุคคลที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานให้กับองค์กร

ซึ่งสอดคล้องกับ บูชานัน (อรนัทร ศรีบุญธรรม . 2545 : 10 ; อ้างอิงจาก Buchanan . 1974 : 533-554) ที่ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรไว้ว่าคือ ความรู้สึกเป็นพวกเดียวกัน ความผูกพันที่มีต่อเป้าหมาย และค่านิยมของ องค์กร และการปฏิบัติงานตามบทบาทของตนเอง เพื่อให้บรรลุเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร

สเตียร์ส (ศิริพงษ์ เจริญสุข . 2545 : 11 ; อ้างอิงจาก Steers. 1977 : 46) ให้ความหมายของคำว่า ความผูกพันต่อองค์กรว่าเป็นความรู้สึกหรือความสัมพันธ์ที่เหนียวแน่นเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของสมาชิกในการเข้าร่วมกิจกรรมขององค์กรด้วยความเต็มใจ

อัลเลนและเมเยอร์ (วีระวัฒน์ ขวตระกูล . 2541 : 8 ; อ้างอิงจาก Allen & Meyer. 1986 : 2-3) ได้ให้คำจำกัดความของความผูกพันต่อองค์กรว่า ความผูกพันกับองค์กรเป็นความจงรักภักดีและเต็มใจที่จะอุทิศตนให้กับองค์กร ซึ่งเป็นผลมาจากบรรทัดฐานขององค์กรและสังคม โดยที่

บุคคล รู้สึกว่าเมื่อเข้ามาเป็นสมาชิกขององค์การบุคคลนั้นต้องมีความจงรักภักดีต่อองค์การ เพราะนั่นคือความถูกต้องและความเหมาะสมที่ควรจะทำ

นอร์ทคราฟท์ และเนล (ปรียาภรณ์ อัครดำรงชัย. 2541 : 30 ; อ้างอิงจาก Northcraft and Neale. 1990 : 464) กล่าวถึงความผูกพันต่อองค์การว่าไม่ใช่เพียงความจงรักภักดีเท่านั้น แต่ยังหมายถึงกระบวนการหรือวิธีการที่บุคลากรในองค์การได้แสดงให้เห็นถึงความเกี่ยวข้องของพวกเขามีต่อองค์การ และยังคงดำเนินงานเพื่อความสำเร็จ และสิ่งที่ดีต่อองค์การ

อิสเซนเบอร์เกอร์ และคนอื่นๆ (Eisenberger and others. 1991 : 52) กล่าวว่าความผูกพันต่อองค์การ เป็นเจตคติที่แสดงถึงความรู้สึกรวมเป็นหนึ่งเดียวกับองค์การ มีความสัมพันธ์ระหว่างการที่บุคคลรับรู้ได้รับการสนับสนุนจากองค์การกับความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์การ ผลที่ตามมา คือความมีอุตสาหะและความทุ่มเทให้กับองค์การของสมาชิก

กรีนเบอร์ก และบาร์อน (บัญชา นิมประเสริฐ. 2545 : 7 ; อ้างอิงจาก Greenberg and Baron. 1999 : 64) ได้สรุปนิยามของความผูกพันต่อองค์การว่า คือขอบเขตของแต่ละคนที่แสดงให้เห็นถึงว่าเขาและเธอ มีความเกี่ยวข้องกับองค์การอย่างไร และยังหมายถึงความตั้งใจที่จะไม่จากองค์การไป ซึ่งสอดคล้องกับความคิดเห็นของ นิวสโตร์ม และเดวิส ที่กล่าวว่าความผูกพันต่อองค์การ คือ ระดับที่แสดงให้เห็นถึงความต้องการของบุคลากรที่จะคงอยู่มีส่วนร่วมในองค์การต่อไป และเป็นเครื่องวัดความตั้งใจของบุคลากรที่จะคงอยู่ต่อไปในอนาคต

จอร์ช และโจนส์ (ปราโมทย์ บุญเลิศ. 2545 : 8 ; อ้างอิงจาก George and Jones. 1999 : 96) กล่าวถึงความหมายของความผูกพันต่อองค์การ หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อองค์การ โดยที่เขามีความสุขที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์การ และความรู้สึกที่ดีต่อองค์การ และไม่อยากจะละทิ้งองค์การไป

ทางด้านภรณ์ มหานนท์ (2529 : 95) กล่าวว่าไว้ว่า ความผูกพันในองค์การสามารถแยกได้เป็น 2 ลักษณะคือ ความผูกพันเป็นทางการ (Formal Attachment) ต่อองค์การซึ่งแสดงออกโดยการไปปรากฏตัวทำงานตามเวลาที่กำหนด และความผูกพันทางจิตใจ และความรู้สึก ซึ่งหมายถึงพนักงานมีความผูกพันหรือสนใจอย่างจริงจังต่อเป้าหมาย ค่านิยมและวัตถุประสงค์ของนายจ้าง โดยมีทัศนคติที่ดีต่อนายจ้าง และเต็มใจที่จะทุ่มเทพลังในการทำงาน เพื่อองค์การจะได้บรรลุถึงเป้าหมายได้สะดวกขึ้น

จากความหมายของความผูกพันต่อองค์การที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ความผูกพันต่อองค์การเป็นการสะท้อนให้เห็นถึงการที่สมาชิกมีความรู้สึกที่ดีต่อองค์การ โดยแสดงความรู้สึกออกมาในรูปของความศรัทธา ยอมรับเป้าหมาย ค่านิยมขององค์การ ความทุ่มเทเต็มใจที่จะใช้

ความสามารถ ความพยายามในการปฏิบัติงาน ตลอดจนความจงรักภักดี มุ่งมั่นที่จะดำรงสถานะการเป็นสมาชิกขององค์กร

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

แนวความคิดพื้นฐานที่นำมาวิเคราะห์ความผูกพันต่อองค์กร เป็นแนวความคิดที่มีพื้นฐานมาจากทฤษฎีการแลกเปลี่ยน (Exchange Theory) ซึ่งเน้นการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้กระทำทางสังคม แนวความคิดนี้เป็นแนวคิดดั้งเดิมพื้นฐานของความผูกพันต่อองค์กร ปีเตอร์ บลิว (อุดมสกุลเลิศผาสุข และคนอื่นๆ. 2542 : 28 ; อ้างอิงจาก Peter Blau. 1974 : 120) ได้กล่าวถึง หลักพื้นฐานของทฤษฎีการแลกเปลี่ยนว่า เป็นการปฏิสัมพันธ์ทางสังคม เริ่มขึ้นเมื่อผู้กระทำทางสังคมไม่ว่าจะเป็นคนหรือองค์กรให้บางสิ่งบางอย่างแก่ผู้กระทำอีกฝ่ายหนึ่ง เพื่อหวังจะได้รับผลประโยชน์ตอบแทนที่ต้องการบางประการกลับคืน ถ้าผู้กระทำอีกฝ่ายหนึ่งได้ตอบในลักษณะที่เหมาะสมการแลกเปลี่ยนก็เกิดขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ออลเซน (Olsen. 1978) ที่กล่าวว่า “พฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกมาในลักษณะอย่างไร ขึ้นอยู่กับการให้เหตุผลประเมินคุณค่าของสิ่งที่จะได้รับตอบแทน ทั้งในรูปรางวัล และความสูญเสียที่จะเกิดขึ้น” สรุปได้ดังนี้

1. ผู้กระทำทางสังคมจะปฏิสัมพันธ์กับคนอื่น โดยเฉพาะผู้ที่สามารถสนองความต้องการของเขาได้หรือช่วยให้เขาบรรลุถึงเป้าหมายที่ต้องการได้โดยสะดวก
2. การกระทำทุกประเภทก่อให้เกิดต้นทุนแก่ผู้กระทำ เช่น เวลา พลังงาน หรือ ทรัพยากรที่ได้ใช้ไป
3. ผู้กระทำทางสังคมทั่วไป จะแสวงหาเพื่อรักษาต้นทุนของการกระทำของเขาให้ได้สัดส่วนกับผลลัพธ์ หรือผลประโยชน์ตอบแทนของการกระทำเหล่านั้น
4. เมื่อมีการเลือกแนวทางการกระทำ ท่ามกลางทางเลือกอื่นๆ ผู้กระทำมีแนวโน้มที่จะเลือกการกระทำซึ่งประหยัดต้นทุนและได้รับผลประโยชน์ตอบแทนมากที่สุด
5. ผู้กระทำจะสิ้นสุดการกระทำซึ่งต้นทุนของการกระทำเกินกว่าผลประโยชน์ตอบแทนของการกระทำเสมอ

ตามทัศนะของการแลกเปลี่ยน ความผูกพันต่อองค์กรเป็นผลของความสัมพันธ์แลกเปลี่ยนระหว่างบุคคลและองค์กร (Mottaz. 1987 : 25) การแลกเปลี่ยนดังกล่าวเป็นไปในลักษณะของการต่อรอง กล่าวคือ การที่บุคคลเข้าร่วมในองค์กร เพราะคาดว่าองค์กรจะสามารถตอบสนองความสามารถส่วนตัวของเขาได้ ซึ่งความต้องการของบุคคลจะแบ่งเป็น 5 ระดับ (Maslow. 1970 : 103) ดังนี้

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการในเรื่องอาหาร น้ำ ปิ่จยั้งชีพ และความต้องการทางเพศ

2. ความต้องการทางด้านความปลอดภัยและความมั่นคง (Safety and Security Needs) เป็นความต้องการในระดับที่สูงขึ้นไป เกี่ยวกับการป้องกันเพื่อให้เกิดความปลอดภัยจากอันตรายต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับร่างกาย ความเจ็บปวดและความสูญเสียทางเศรษฐกิจ

3. ความต้องการทางสังคม (Social Needs) เป็นความต้องการเกี่ยวกับการอยู่ร่วมกันและการได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่น ต้องการความรักความเป็นมิตร บุคคลที่ไม่สามารถที่จะสนองความต้องการในส่วนนี้จะเกิดความรู้สึกโดดเดี่ยวและถูกตัดออกจากสังคม

4. ความต้องการที่จะมีฐานะหรือชื่อเสียง (Esteem Needs) เป็นความต้องการระดับสูงเกี่ยวกับความมั่นใจตนเองในเรื่องของความรู้ ความสามารถ มีความต้องการที่จะให้บุคคลอื่นยกย่องสรรเสริญและความต้องการด้านสถานภาพ

5. ความต้องการความสมหวังในชีวิต (Self-Actualization Needs) เป็นความต้องการระดับสูงสุดเป็นความต้องการที่อยากจะให้เกิดความสำเร็จในทุกสิ่งทุกอย่างตามความคิดของตนเอง

นอกจากแนวคิดเชิงแลกเปลี่ยนแล้ว สเตียร์ส และพอร์เตอร์ (บุญเจือ จุฑาพรรณชาติ. 2544 : 42 ; อ้างอิงจาก Steers and Porter. 1983 : 442) ได้สรุปการศึกษาความผูกพันต่อองค์การเป็น 2 แนวความคิด คือ การศึกษาความผูกพันทางเจตคติ (Attitudinal Commitment) และความผูกพันทางพฤติกรรม (Behavioral Commitment) เช่นเดียวกับแมคกรี และฟอร์ด (บัญชา นิยมประเสริฐ. 2542 : 13 ; อ้างอิงจาก McGree and Ford. 1987 : 642) ได้สรุปการศึกษาความผูกพันต่อองค์การเป็น 2 แนวความคิดเช่นกัน รายละเอียดและตัวอย่างการวิจัยของทั้งสองแนวคิดมีดังนี้

1. ความผูกพันทางเจตคติ เป็นการศึกษาความผูกพันต่อองค์การ โดยที่บุคคลจะนำตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์การและผูกพันในฐานะเป็นสมาชิกขององค์การเพื่อไปสู่เป้าหมายขององค์การ

2. ความผูกพันทางพฤติกรรม เป็นการศึกษาความผูกพันต่อองค์การที่เป็นพฤติกรรมปัจจัยความสนใจที่บุคคลได้รับจากองค์การ เช่น การได้รับความนับถือที่ เป็นผู้อาวุโส การได้รับค่าตอบแทนสูง จึงมีความผูกพันต่อองค์การ โดยไม่ต้องการเสียผลประโยชน์ที่ได้รับจากองค์การ ถ้าจะละทิ้งไปทำงานที่อื่นก็ไม่คุ้มค่าที่จะจากองค์การไป

ส่วนอัลเลนและเมเยอร์ (อรนัทร สรญาณชนาวุช. 2545 : 17 ; อ้างอิงจาก Allen and Meyer. 1993 : 538-551) ได้สรุปแนวคิดเรื่องความผูกพันต่อองค์การ โดยแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม คือ

1. แนวคิดทางด้านทัศนคติ แนวคิดนี้ได้รับความสนใจในการศึกษามาก กลุ่มผู้สนับสนุนแนวคิดนี้มองความผูกพันต่อองค์การว่าเป็นความรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์การมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาสมาชิกภาพขององค์การไว้ เพื่อที่จะช่วยให้เป้าหมายที่ตั้งไว้ประสบความสำเร็จ

2. แนวคิดด้านพฤติกรรม แนวคิดนี้มองความผูกพันต่อองค์กรในรูปของความสม่ำเสมอของพฤติกรรม เมื่อคนมีความผูกพันต่อองค์กรก็จะมีการแสดงออกในรูปแบบของพฤติกรรมต่อเนื่องหรือความคงเส้นคงวาในการทำงาน ความต่อเนื่องในการทำงานโดยไม่โยกย้ายเปลี่ยนแปลงที่ทำงาน การที่คนผูกพันต่อองค์กรและพยายามที่จะรักษาสมาชิกภาพไว้โดยไม่โยกย้ายไปไหนก็เนื่องจากได้เปรียบเทียบผลได้และผลเสียที่จะเกิดขึ้น หากละทิ้งสภาพของสมาชิกหรือลาออกไปอย่างถาวรแล้ว ซึ่งผลเสียนี้จะพิจารณาในลักษณะของต้นทุนที่จะเกิดขึ้นหรือผลประโยชน์ที่จะ สูญเสียไป ทฤษฎีที่มีชื่อเสียงและถือเป็นแนวคิดนี้คือ ทฤษฎี Side-bet ของ Howard S. Backer ซึ่งสรุปได้ว่า การพิจารณาความผูกพันต่อองค์กรเป็นผลมาจากการที่คนเปรียบเทียบซึ่งกันและกันว่า ถ้าเขาลาออกจากองค์กร เขาจะสูญเสียอะไรบ้าง

3. แนวคิดทางด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องหรือบรรทัดฐานของสังคม แนวคิดนี้มองความผูกพันต่อองค์กรว่าเป็นความจงรักภักดีและความเต็มใจที่จะอุทิศตนให้กับองค์กร ซึ่งเป็นผลมาจากบรรทัดฐานขององค์กรและสังคม บุคคลรู้สึกว่าเขาเข้าเป็นสมาชิกขององค์กรแล้วก็ต้องมีความผูกพันต่อองค์กร เพราะนั่นคือความถูกต้องและความเหมาะสมที่จะทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรนั้นเป็นหน้าที่หรือพันธะผูกพันที่สมาชิกจะต้องมีต่อการปฏิบัติหน้าที่ในองค์กร

อนันต์ชัย คงจันทร์ (2529 : 34 –41) ได้กล่าวถึงสาเหตุ 3 ประการที่แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรได้รับความสนใจมากขึ้นดังนี้

1. ความผูกพันต่อองค์กรนี้ อาจจะใช้เป็นเครื่องพยากรณ์พฤติกรรมของสมาชิกองค์กรได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง อัตราการเปลี่ยนงานสมาชิกที่มีความผูกพันต่อองค์กรมีแนวโน้มที่จะอยู่กับองค์กรนานกว่า และเต็มใจที่จะทำงานอย่างเต็มความสามารถ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่องค์กรตั้งไว้

2. ความผูกพันต่อองค์กรพัฒนาขึ้นมาจากการศึกษาเรื่องความจงรักภักดี (Loyalty) ของสมาชิกที่มีต่อองค์กร ซึ่งนักวิชาการทั้งทางด้านพฤติกรรมศาสตร์และทางด้านบริหาร ตลอดจนผู้บริหารในองค์กรได้ให้ความสนใจมานาน เพราะต่างเห็นพ้องต้องกันว่าความจงรักภักดีของพนักงานที่มีต่อองค์กรนั้นเป็นคุณสมบัติที่ผู้บริหารต่างก็ปรารถนาจะให้เกิดขึ้นในองค์กร

3. การทำความเข้าใจในเรื่องความผูกพันต่อองค์กร ช่วยให้ผู้ที่ศึกษาเข้าใจธรรมชาติของบุคคลโดยทั่วไปมากขึ้น และเข้าใจถึงกระบวนการหรือขั้นตอนที่บุคคลสร้างความผูกพันหรือเกิดความรู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของสังคมย่อย ๆ ซึ่งความเข้าใจในกระบวนการนี้จะช่วยให้เข้าใจในพฤติกรรมของบุคคลมากขึ้น

โดยสรุปแล้ว แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันดังกล่าวข้างต้น ได้มุ่งอธิบายความผูกพันต่อองค์กรว่าเป็นสิ่งที่แสดงออกซึ่งสัมพันธภาพระหว่างบุคคลกับองค์กร ถ้าคนมีความ

ผูกพันต่อองค์การสูงมากเท่าไร แนวโน้มที่จะลาออกหรือทิ้งองค์การไปก็ลดน้อยลงเท่านั้น นอกจากนั้นยังอธิบายให้เห็นว่าสัมพันธภาพหรือปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและองค์การต้องมีลักษณะที่เท่าเทียมกันเป็นที่พึงพอใจหรือตอบสนองต่อความคาดหวังของทั้งสองฝ่าย ซึ่งจะทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนเกิดขึ้น ทั้งนี้ลักษณะความผูกพันของบุคคลที่มีต่อองค์การจะมีทั้งในลักษณะของทัศนคติ ความรู้สึก เช่น ความจงรักภักดีต่อองค์การ ความต้องการรักษาสมาชิกภาพเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ และในลักษณะของพฤติกรรม เช่น การพยายามทุ่มเทความสามารถ ทักษะในการปฏิบัติงานในองค์การอย่างเต็มที่ หรือแม้แต่การพยายาม ปกป้องชื่อเสียง ภาพลักษณ์ขององค์การมิให้เสื่อมเสีย

2.3 ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์การ

ความผูกพันต่อองค์การเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อความอยู่รอด และความมีชีวิตชีวาขององค์การ ผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์การสูงจะปฏิบัติงานได้ดี และมีประสิทธิภาพกว่าผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์การต่ำ ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับความสำคัญของความผูกพันขององค์การไว้ดังนี้

บุชานัน (บุญเจือ จุฑาพรรณนาชาติ. 2544 : 41 ; อ้างอิงจาก Buchanan. 1974 : 533) ให้ความเห็นว่า ความผูกพันต่อองค์การเป็นทัศนคติที่สำคัญอย่างยิ่งสำหรับองค์การ ไม่ว่าจะเป็นองค์การแบบใด เพราะความผูกพันจะเป็นตัวเชื่อมระหว่างจินตนาการของมนุษย์กับจุดมุ่งหมายขององค์การ ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกเป็นเจ้าขององค์การและเป็นผู้มีส่วนร่วมในการเสริมสร้างสภาพและความเป็นอยู่ที่ดีขององค์การรวมทั้งช่วยลดการควบคุมจากภายนอกอีกด้วย

สเตียร์ส (ศิริพงษ์ เจริญสุข. 2545 : 11 ; อ้างอิงจาก Steers. 1977 : 48-57) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การสามารถใช้ทำนายอัตราการเข้าออก จากงานของสมาชิกในองค์การได้ดีกว่าการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในงานเสียอีก กล่าวคือ

1. ความผูกพันต่อองค์การ เป็นแนวคิดซึ่งมีลักษณะครอบคลุมมากกว่าความพึงพอใจในงาน สามารถสะท้อนถึงผลโดยทั่วไปที่บุคคลสนองตอบต่อองค์การโดยรวม ในขณะที่ความพึงพอใจในงาน สะท้อนถึงการตอบสนองของบุคคลต่องาน หรือแง่ใดแง่หนึ่งของงานเท่านั้น
 2. ความผูกพันต่อองค์การ ก่อนข้างจะมีเสถียรภาพมากกว่าความพึงพอใจถึงแม้ว่าจะมีการพัฒนาไปอย่างช้าๆ แต่ก็อยู่อย่างมั่นคง
 3. ความผูกพันต่อองค์การเป็นตัวชี้วัดถึงประสิทธิภาพขององค์การ
- นอกจากนี้ ภรณ์ มหามนต์ (2529 : 17) กล่าวว่า ความรู้สึกผูกพันจะนำไปสู่ผลที่สัมพันธ์กับความมีประสิทธิภาพต่อองค์การ ดังนี้คือ

1. พนักงานที่มีความรู้สึกผูกพันอย่างแท้จริงต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร มีแนวโน้มที่จะมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรอยู่ในระดับสูง

2. พนักงานซึ่งมีความรู้สึกผูกพันอย่างสูง มักมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงอยู่กับองค์กรต่อไป เพื่อทำงานขององค์กรให้บรรลุเป้าหมาย

3. เมื่อบุคคลมีความผูกพันต่อองค์กรและเลื่อมใสศรัทธาในเป้าหมายขององค์กร บุคคลซึ่งมีความรู้สึกผูกพันดังกล่าว มักจะมีความผูกพันอย่างมากต่องาน เพราะเห็นว่างานคือหนทางซึ่งตนสามารถทำประโยชน์ให้กับองค์กรให้บรรลุถึงเป้าหมายได้สำเร็จ

4. บุคคลซึ่งมีความรู้สึกผูกพันสูงจะเต็มใจที่จะใช้ความพยายามพอสมควรในการทำงานให้กับองค์กร ทำให้มีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดี

อาจกล่าวได้ว่า ความผูกพันเป็นสิ่งที่สำคัญ เพราะสามารถทำให้เกิดประโยชน์ที่ตามมาแก่องค์กรมากมาย ดังต่อไปนี้ คือ

1. ลดอัตราการขาดงาน (Absenteeism) จากทฤษฎีทางพฤติกรรมศาสตร์ มีความเชื่อว่าพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงจะมีแรงจูงใจในการทำงานมากกว่าพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรต่ำ เช่น จากการศึกษาพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับแรงจูงใจ และส่งผลทางอ้อมต่อขวัญกำลังใจ ซึ่งจะช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมายง่ายขึ้น ในทางตรงข้ามพนักงานที่มีความผูกพันต่ำจะมีความผูกพันกับสิ่งอื่น ๆ แทน เช่น งานอดิเรก ครอบครัว หรือกีฬา พนักงานที่มีความผูกพันจะมีเป้าหมายและค่านิยมอย่างแท้จริงขององค์กร และมีแนวโน้มที่จะมีส่วนร่วมกิจกรรมขององค์กร

2. ลดอัตราการลาออกหรือเปลี่ยนงาน (Turnover) นักวิชาการเชื่อกันว่า ความผูกพันต่อองค์กรจะมีความสัมพันธ์สูงต่อการเปลี่ยนงานของพนักงาน ถือเป็นตัวทำนายการลาออกซึ่งสอดคล้องตามความหมายของความผูกพันต่อองค์กรที่ หมายถึง ความปรารถนาหรือความต้องการของพนักงานที่จะทำงานกับองค์กร ให้บรรลุเป้าหมายและมีความต้องการจะโยกย้ายเปลี่ยนไปทำงานกับองค์กรอื่น พอร์เตอร์และสตีเยร์ส (วีระวัฒน์ ยวงตระกูล. 2541 : 14 ; อ้างอิงจาก Porter and Steers. 1974) ได้ให้ความสนใจในการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับการหมุนเวียนเปลี่ยนงานของพนักงาน จากการศึกษาวิจัยพบว่า พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงจะมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะอยู่กับนายจ้าง และนำไปสู่การสนับสนุนให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ซึ่งความผูกพันต่อองค์กรจะมีความสัมพันธ์ในทางลบหรือทางตรงกันข้ามกับการลาออก นั่นคือพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงจะมีความคิดที่จะลาออกต่ำมีแนวโน้มที่จะอยู่กับองค์กรนานกว่า (อนันต์ชัย คงจันทร์. 2529 : 25 ; ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2532 : 30)

3. ทำให้การปฏิบัติงานดีขึ้น (Job Performance) พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูง จะมีความเต็มใจ จริงใจในการพยายามทำงานเพื่อองค์กร ซึ่งความพยายามอาจจะโยงถึงการ ปฏิบัติงานที่แท้จริง ถึงแม้ว่าความพยายามอาจไม่สามารถรับประกันได้อย่างเพียงพอถึงการ ปฏิบัติงานที่ดี ถ้าในกรณีที่พนักงานนั้นขาดความสามารถหรือเข้าใจ ธรรมชาติของงานที่ได้รับ มอบหมาย นั่นคือ ความผูกพันต่อองค์กรอาจไม่ได้ส่งผลหรือเป็นตัวตัดสินระดับการปฏิบัติที่ ชัดเจนแน่นอนนัก เพราะการปฏิบัติงานที่ แท้จริงมีปัจจัยหลายอย่างที่ใช้ประกอบการตัดสินใจ อาทิ เช่น การตั้งใจ ความพึงพอใจ และความสามารถ

4. งานบรรลุเป้าหมายขององค์กร (Organizational Goal Attainment) พนักงานจะมีความ เชื่อมั่นต่อเป้าหมายขององค์กร นักวิชาการกล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวชี้วัดที่ดีต่อ ประสิทธิภาพของ องค์กร เพราะต้องการอยู่ร่วมกับองค์กร ทำงานตามที่รับผิดชอบจนสามารถ บรรลุเป้าหมายสำเร็จ

สรุปได้ว่า ความผูกพันต่อองค์กร มีความสำคัญอย่างมากต่อองค์กร โดยความผูกพันต่อ องค์กรจะเปรียบเสมือนเป็นตัวกระตุ้นให้สมาชิกในองค์กรปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ พนักงานเกิดความจงรักภักดีกับองค์กร ส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน ในอนาคตขององค์กร

2.4 องค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กร

นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความสนใจและศึกษาองค์ประกอบ ที่ทำให้สมาชิกมีความ ผูกพันต่อองค์กรและพร้อมที่จะทำงานให้องค์กร สรุปได้ดังนี้

บุชานัน (อุดม สกุลเลิศผาสุข และคนอื่นๆ. 2542 : 14 ; อ้างอิงจาก Buchanan. 1974 : 470) กล่าวถึงองค์ประกอบที่ทำให้คนมีความผูกพันต่อองค์กร 3 ประการ คือ

1. ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร (Identification) โดยการเต็มใจจะ ปฏิบัติงาน ขอมรับในค่านิยมและวัตถุประสงค์ขององค์กร และถือเสมือนหนึ่งว่าองค์กรเป็นของ ตน เช่นกัน

2. การมีส่วนร่วมในองค์กร (Involvement) คือการเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมของ องค์กรตาม บทบาทของตนอย่างเต็มที่

3. ความจงรักภักดีต่อองค์กร (Loyalty) คือ ความรู้สึกเลื่อมใส และผูกพันต่อองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับ สเตียร์ส (วิลเลียม ทอทวิ. 2544 : 7 ; อ้างอิงจาก Steers. 1977 : 69) ที่ พบว่าความผูกพันต่อองค์กรประกอบด้วยลักษณะ 3 ประการ คือ

1. ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร
2. ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร

3. ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์การ

นอกจากนี้ ลูเทนส์ (วัชรวิ วัชรเสถียร. 2540 : 12 ; อ้างอิงจาก Luthans. 1995 : 130 – 131) ได้จำแนกพฤติกรรมที่แสดงออกถึงการที่สมาชิกมีความผูกพันต่อองค์การไว้ ดังนี้

1. มีความปรารถนาอันแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกขององค์การ
2. มีความตั้งใจและใช้ความพยายามอย่างถึงที่สุด เพื่อประโยชน์ขององค์การ
3. การแสดงออกโดยการยอมรับเป้าหมายขององค์การ มีความจงรักภักดีต่อองค์การ

ในส่วนของนักวิชาการไทย นภาพิณ โหมาศวิน (2533 : 15) ; บุญเจือ จุฑาพรรณชาติ (2544 : 10) ; ปราโมทย์ บุญเลิศ (2545 : 8) ได้ศึกษาความผูกพันต่อองค์การในคุณลักษณะ 3 ประการ คือ

1. ความศรัทธาและยอมรับในเป้าหมายและคุณค่าขององค์การ
2. ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อองค์การ
3. ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์การ

กล่าวโดยสรุป ความผูกพันต่อองค์การประกอบไปด้วยคุณลักษณะ 3 ประการ คือ ความศรัทธาต่อองค์การ ความทุ่มเทเพื่อองค์การ และความจงรักภักดีต่อองค์การ โดยองค์ประกอบแต่ละด้านมีรายละเอียดดังนี้

2.4.1 ความศรัทธาต่อองค์การ คือ การแสดงถึงการที่บุคคลเข้าสู่องค์การและยอมรับเอาเป้าหมายขององค์การนั้นไว้ เซอร์เบิร์ต (บัญชา นิยมประเสริฐ. 2542 : 31 ; อ้างอิงจาก Herbert. 1976 : 156) ได้กล่าวถึงความศรัทธาต่อ องค์การ คือ การประสานพฤติกรรมบุคคลกับเป้าหมายขององค์การที่กำหนดกิจกรรมและพฤติกรรมไว้แล้ว โดยการเสนอแนวการเข้าร่วม การที่บุคคลแสดงตนว่าเห็นด้วยกับจุดหมายปลายทางขององค์การและให้สัญญาต่อตนเองหรือตั้งปฏิธานที่จะยอมรับจุดหมายนั้น ก็จะถูกใจให้ใช้พลังที่ยอมรับเป้าหมายขององค์การอย่างแท้จริงและแสดงตนเข้าเป็นพวกอย่างแน่วแน่น แม้จะต้องเสียสละประโยชน์ส่วนตัวบางอย่างก็ยอม ในบางองค์การความผูกพันของบุคคลต่อตัวเองจะใกล้เคียงกับความผูกพันของบุคคลต่อองค์การจึงอยู่ในบรรทัดฐานเดียวกัน หรือไปด้วยกันอย่างลงรอย ความศรัทธาต่อองค์การจะยั่งยืนเมื่อพนักงานเข้ามามีส่วนร่วมกำหนดและเข้าใจในเป้าหมายขององค์การ ซึ่งจะทำให้องค์การอยู่รอดและส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

กราวเนอร์ (รัตน์ นพแก้ว. 2536 : 21 ; อ้างอิงจาก Gouldener. 1960 : 25) ได้อธิบายถึงความผูกพันว่ามีรูปแบบ 4 อย่าง และรูปแบบหนึ่งของความผูกพันคือ Organization interjection เป็นระดับที่บุคคลยอมรับคุณลักษณะและค่านิยมต่าง ๆ ขององค์การในเชิงอุดมคติ

ลูเทนส์ (วัชร วัชรเสถียร. 2540 : 12 ; อ้างอิงจาก Luthans. 1995 : 130 – 131) ได้กล่าวถึงความผูกพันในแง่ของการเป็นกระบวนการที่เป้าหมายขององค์กรและเป้าหมายของบุคคลดำเนินไปในทิศทางเดียวกัน

จะเห็นได้ว่า ความศรัทธาต่อองค์กรเป็นการที่บุคลากรเข้าสู่องค์กรและยอมรับเอาคุณลักษณะและค่านิยมต่างๆ ขององค์กร และประสานเข้ากับพฤติกรรมของบุคคล ซึ่งเมื่อบุคคลเห็นด้วยกับเป้าหมายก็จะแสดงตนเข้าเป็นพวกอย่างแท้จริง แม้จะต้องเสียสละประโยชน์ส่วนตัวบางอย่างก็ยอม ในทางตรงกันข้ามหากบุคลากรขาดความศรัทธาต่อองค์กร ไม่ยอมรับเป้าหมายขององค์กร จะส่งผลกระทบต่อความรู้สึก และขวัญกำลังใจของบุคลากร โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเด็นของความไม่มั่นคงในงาน การวิตกกังวลกับสภาพของตนภายในงาน และความไม่แน่ใจว่าตนเองจะได้รับความยุติธรรมจากผู้บังคับบัญชา ซึ่งความวิตกกังวลนี้อาจนำไปสู่สถานการณ์ที่บุคลากรมีความศรัทธาต่อองค์กรลดลงได้ ดังเช่นผลการวิจัยของ วีรวัดน์ ยวงตระกูล (2541 : 62) ในเรื่องความศรัทธา การยอมรับใน เป้าหมายและค่านิยมขององค์กร พบว่า ความคล้ายคลึงของค่านิยมระหว่างพนักงาน กับค่านิยมขององค์กรของผู้บริหารระดับกลาง การเคหะแห่งชาติ มีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับต่ำ ทั้งนี้มาจากการที่พนักงานไม่ชัดเจนในบทบาทหน้าที่ และเป้าหมายการดำเนินงานของการเคหะแห่งชาติ เนื่องจากบทบาทการเคหะแห่งชาติเป็นรัฐวิสาหกิจที่ให้บริการด้านสาธารณูปโภค ให้บริการต่อสังคม ต้องปฏิบัติตามนโยบายของรัฐบาล แต่ในขณะเดียวกันก็ต้องหารายได้เพื่อเลี้ยงตัวเองให้ได้ด้วย นอกจากนี้ ปราโมทย์ บุญเลิศ (2545 : 83) ยังพบว่า ในด้านความศรัทธา และการยอมรับในเป้าหมายขององค์กรของข้าราชการสังกัดกรมอุตุนิยมวิทยา มีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากความวิตกกังวลในสถานภาพ และความไม่มั่นคงในวิชาชีพ ที่ต้องเปลี่ยนสถานภาพจากข้าราชการพลเรือนและพนักงานของรัฐ ซึ่งในระบบการบริหารงานกรมอุตุนิยมวิทยา จะต้องกำหนดค่าใช้จ่าย อัตราค่าจ้าง และอัตราเงินเดือน ตลอดจนระยะสิ้นสุดของการจ้าง ซึ่งมีคณะกรรมการบริหารงานเป็นผู้ทำหน้าที่กำหนด ก่อให้เกิดความวิตกกังวลภายในกรมอุตุนิยมวิทยา เพราะไม่แน่ใจว่าตนจะมีความมั่นคงในอาชีพ

กล่าวโดยสรุป ความศรัทธาต่อองค์กรน่าจะมีการมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร เนื่องจากความศรัทธาต่อองค์กรเป็นความรู้สึกหรือความคิดเห็นของพนักงานที่แสดงออกในรูปของการเชื่อถือ ยอมรับใน เป้าหมายตลอดจนค่านิยมและวัฒนธรรมขององค์กร

2.4.2 ความทุ่มเทเพื่อองค์กร คือ การที่บุคคลที่เข้าสู่องค์กรแล้วมีความทุ่มเท เต็มใจในการปฏิบัติงานในหน้าที่อย่างเต็มที่ มาร์ชและแมนนารี (March and Mannari. 1977 : 22 – 37) ได้อธิบายว่า ความทุ่มเทเพื่อองค์กรเป็นความพยายามของพนักงานในการกระทำเพื่อให้เกิด

ประโยชน์ต่อองค์กร เป็นระดับความเข้มข้นของความรู้สึกเป็นเจ้าขององค์กร รวมถึงทัศนคติที่ดีต่อองค์กร วิคเตอร์ วรูม (สุกานดา สุขคติสันดี. 2540 : 44 ; อ้างอิงจาก Victor H. Vroom. 1964 : 59) กล่าวว่า คนเรามีแรงกระตุ้นให้อยากทำอะไรให้สำเร็จลงได้นั้นก็ต่อเมื่อคน ๆ นั้น มีความคาดหวังว่าการกระทำของเขานั้นมีส่วนที่ทำให้บรรลุความมุ่งหมายได้ ซึ่งเกิดจากการที่บุคคลจะใช้เวลาพยายามเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติงานและมีโอกาสเป็นไปได้ที่จะได้รับสิ่งตอบแทนนั้นคือ เมื่อบุคคลเห็นโอกาสที่จะใช้ความสามารถและความพยายามในการทำงานให้สำเร็จได้และเกิดผลลัพธ์ในทางที่ดี เขาก็จะใช้ความพยายามในการทำงานเพื่อให้บรรลุในเป้าหมายที่ต้องการ ดังเช่นผลการศึกษาของ บัญชา นิมประเสริฐ (2542 : 57) ที่พบว่าในด้านความตั้งใจและพร้อมที่จะใช้ความพยายามที่มีอยู่เพื่อองค์กรบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มีความผูกพันอยู่ในระดับสูง อาจเป็นเพราะว่าบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการมีความรู้สึกพึงพอใจในขอบข่ายของงานที่ตนเองรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน นอกจากนั้น จากการปฏิบัติงานที่ผ่านมาผลงานในหน้าที่ความรับผิดชอบได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาในความรู้ความสามารถเป็นอย่างดี รวมทั้งผู้บังคับบัญชาได้ให้ความสำคัญ และให้อิสระแก่ผู้ปฏิบัติงาน ทั้งทางด้านการคิดและการกระทำในการปฏิบัติงาน ส่งผลให้บุคลากรตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่ และใช้ความสามารถที่มีอยู่อย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานให้กับมหาวิทยาลัย ซึ่งสอดคล้องกับโสภา ทรัพย์มากอุดม (2533 : 89) ที่ได้ศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อองค์กรมี 4 ปัจจัย คือความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร ความรู้สึกว่าหน่วยงานมีชื่อเสียง ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร และความหลากหลายของงาน

กล่าวโดยสรุป ความทุ่มเทเพื่อองค์กร น่าจะมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร เนื่องจากพนักงานที่มีความทุ่มเท ตั้งใจในการปฏิบัติงานจะใช้ความรู้ความสามารถที่มีอยู่อย่างเต็มที่ เสียสละ และตรงต่อเวลาในการทำงานเพื่อองค์กร

2.4.3 ความจงรักภักดีต่อองค์กร คือ การที่บุคคลเมื่อเข้าสู่องค์กรแล้วไม่ต้องการเปลี่ยนไปอยู่องค์กรอื่น ซึ่งเบคเคอร์ (อุดม สกุลเลิศสาสุข และคนอื่น ๆ. 2542 : 23 ; อ้างอิงจาก Becker. 1960 : 89) อธิบายถึงความผูกพันในแง่ทางสังคมวิทยาว่าเป็นการกระทำที่เป็นไปในทางเดียวกันอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ หมายถึง การที่บุคคลประกอบอาชีพใด ๆ แล้วมักจะไม่เปลี่ยนองค์กรอันเหตุผลทางด้านเศรษฐกิจ ทั้งนี้เพราะเขาได้ผ่านขั้นตอน และต้องการที่จะประกอบอาชีพเหล่านั้นต่อไปด้วยความสมัครใจ เพราะโดยปกติการที่ยึดองค์กรใดเป็นการเฉพาะ มักจะไม่มี การเปลี่ยนงานจากองค์กรอีก ถึงแม้จะมีสิ่งล่อใจทางอื่นที่สูงกว่า ก็ยังต้องการที่จะยึดอาชีพนั้นต่อไป ทั้งนี้แสดงว่าเขามีความผูกพันต่อองค์กรที่เรียกว่า consistent behavior ซึ่งมีลักษณะเป็นการให้

คำมั่นสัญญาต่อตัวเองว่าจะปฏิบัติหรือประพฤติตามที่ยึดถือเป็นคติอย่างมั่นคงและสม่ำเสมอ แม้ว่าจะมีข้อต่อรองอื่น ๆ ที่สูงกว่ามาล่อใจก็ตามที แต่นั่นไม่ใช่ทางเลือกสำหรับเขาอีกต่อไป

อานวยชัย ปฏิพันธ์แผ้วพงศ์ (2532 : 52) กล่าวไว้ว่า ความจงรักภักดีและการอุทิศตนของลูกจ้างไม่ใช่สิ่งที่เกิดขึ้นได้เอง ฝ่ายจัดการต้องทำให้เกิดขึ้นมา การสร้างบรรยากาศแห่งความจงรักภักดี โดยการดูแลเอาใจใส่และให้ความเชื่อถือเป็นสิ่งที่ไม่สิ้นเปลืองมากนัก แต่จะได้รับประโยชน์ มี คุณค่ามาก โดยมีหลักการพื้นฐานคือ การให้หลักประกันเรื่องงาน เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นและมีการยอมรับ มีการลงทุนในการพัฒนาคน จ่ายค่าจ้างและสวัสดิการต่าง ๆ อย่างเป็นธรรม เพราะการจ่ายค่าจ้างและให้สวัสดิการที่เป็นธรรมก็เหมือนกับการเลื่อนคนในให้รับตำแหน่งสูงขึ้น กล่าวคือ เป็นการช่วยส่งข่าวสารให้ทุกคนรู้ว่า ความจงรักภักดีย่อมได้รับรางวัลตอบแทน

ความจงรักภักดีเสียสละและมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาสมาชิกภาพขององค์การไว้ ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อองค์การนั้น เป็นการหล่อหลอมความรู้สึก และอารมณ์ของบุคคลที่มีต่อองค์การซึ่งเป็นการรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์การและพอใจในเป้าหมายขององค์การ ตลอดจนปรารถนาจะดำรงสภาพการเป็นสมาชิกขององค์การ และความรู้สึกที่มีต่อสถานภาพและชื่อเสียงขององค์การ รวมถึงความรู้สึกว่างานที่ทำนั้นมีเกียรติและมีความมั่นคงสูง ดังเช่นผลการวิจัยของ บัญชา นิมประเสริฐ (2542 : 57) ที่พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาสมาชิกภาพขององค์การไว้ อาจเป็นเพราะความรู้สึกว่าการทำงานในระบบราชการมีความมั่นคง และเป็นงานที่มีเกียรติ ถึงแม้จะได้รับเงินเดือนน้อยกว่าการปฏิบัติในหน่วยงานเอกชน แต่การรับราชการก็มีผลระยะยาว เพราะเมื่อเกษียณอายุราชการแล้วจะมีเงินบำนาญที่เพียงพอที่จะเลี้ยงชีพได้ตลอดชีวิต ถึงแม้จะมีปัญหาและอุปสรรคในด้านการปรับเปลี่ยนระบบการบริหารจากระบบราชการไปสู่ระบบองค์กรอิสระก็ตาม ซึ่งสอดคล้องกับสรีบิเนีย และอลัทโท (นันทนา ประกอบกิจ 2588 : 44 ; อ้างอิงจาก Hrebiniak and Alutto, 1972) ที่กล่าวว่าความผูกพันต่อองค์การ เป็นความไม่เต็มใจที่จะออกจากองค์การไป ไม่ว่าจะเพิ่มเงินเดือน รายได้ หรือความเป็นอิสระทางอาชีพอื่น ๆ

ความจงรักภักดีต่อองค์การเป็นสิ่งสำคัญต่อการบรรลุเป้าหมายขององค์การ สิทธิโชค วรรณสันติกุล (2530 : 52) ได้กล่าวถึง การสร้างความจงรักภักดีองค์การต้องเริ่มด้วยวิธีการที่องค์การช่วยเหลือคนของตนเองให้สมหวังในสิ่งที่เขาต้องการ เพื่อเป็นการสร้างบุญคุณให้แก่เขา โดยได้รวมกลุ่มความต้องการสำคัญ ๆ ของมนุษย์ไว้ดังนี้

1. ความต้องการที่จะมีชีวิตอยู่อย่างสุขสมบูรณ์พอควร อันได้แก่ ปัจจัยที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิต หรือความต้องการทางสรีระทั้งหมดนั่นเอง รวมถึงความต้องการสวัสดิการและความ

ปลอดภัยในชีวิต ซึ่งได้แก่ความต้องการที่จะมีชีวิตอยู่พร้อมด้วยความสะดวกสบายพอควรในอันที่จะได้ตอบสนองความต้องการทางสรีระได้อย่างพอสมควร

2. ความต้องการที่จะมีความสัมพันธ์กับผู้อื่น ดังนั้นองค์การเปิดโอกาสให้สมาชิกได้สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับคนรอบตัวเขาอย่างไร มีการจัดกิจกรรมเสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างกันหรือไม่ มีโครงการให้สมาชิกได้แสดงความสามารถอื่น ๆ นอกเหนือไปจากการทำงานหรือไม่ เป็นต้น

3. คนเราทุกคนมีความต้องการที่จะเจริญก้าวหน้าในชีวิต อยากพัฒนาตนเองไปในทางที่ดีและสูงค่ามากขึ้นไปเรื่อย ๆ

กล่าวโดยสรุป ความจงรักภักดีต่อองค์การ น่าจะมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ เพราะความจงรักภักดีจะทำให้พนักงานมีความเลื่อมใส เชื่อถือ เชื่อตรงและปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์การ ภาควิชาใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์การ และพร้อมที่จะปกป้องชื่อเสียงขององค์การ โดยไม่คิดจะย้ายหรือลาออกไปทำงานที่อื่น

จากการประมวลเอกสารและงานวิจัยสรุปได้ว่า ความผูกพันต่อองค์การเป็นการแสดงความรู้สึกหรือพฤติกรรมของสมาชิกในองค์การ ที่แสดงออกมาในลักษณะ 3 ประการคือ มีความศรัทธาต่อองค์การ เชื่อถือยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์การ พร้อมที่จะทุ่มเทเพื่อองค์การ ตลอดจนมีความจงรักภักดี ปรารถนาที่จะเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ และดำรงสภาพการเป็นสมาชิกขององค์การต่อไป

2.5 แนวทางการเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์การ

ความผูกพันต่อองค์การ มีความสำคัญต่อพฤติกรรมการทำงานของบุคคลและต่อประสิทธิผลขององค์การ เพราะหากบุคคลมีความผูกพันต่อองค์การสูง ก็ย่อมมีพฤติกรรมที่ส่งผลต่อความสำเร็จขององค์การ ดังนั้นนักวิชาการและผู้บริหารในยุคใหม่ต่างก็ให้ความสนใจและหาแนวทางสร้างความผูกพันต่อองค์การ ดังนี้

เซมเลอร์ (Semler, 1994 : 75) กล่าวถึงการสร้างความผูกพันในองค์การของเขาจะเน้นอยู่บนพื้นฐานของ คุณค่า 3 ประการคือ

1. การมีส่วนร่วมของพนักงาน เพื่อให้เขาสามารถควบคุมงานของพวกเขาได้
2. การแบ่งปันผลประโยชน์ เพื่อจูงใจให้เขาปฏิบัติงานได้ดีขึ้น
3. ระบบข้อมูลที่เปิดเผย เพื่อให้พวกเขารับรู้ถึงสภาพการทำงานของพวกเขา

เมื่อองค์การต้องเผชิญกับสภาพวิกฤตทางเศรษฐกิจ เขาก็เลือกที่จะตัดทอนค่าแรงของพนักงานลงแทนการปลดคนงานออก และเมื่อสภาพการเงินขององค์การดีขึ้นเขาก็จะปันผลประโยชน์ให้แก่พนักงานเพิ่มมากขึ้นด้วย นอกจากนั้นเขายังให้โอกาสแก่พนักงานที่มีความคิด

สร้างสรรค์ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ ถึงแม้เขาจะไม่เห็นด้วย แต่ถ้างานนั้นลงทุนไม่มากนักเขาก็จะให้โอกาส และถ้างานนั้นสามารถทำได้บรรลุผลเขาก็จะแบ่งปันผลกำไรที่ได้จากผลงานนั้นให้แก่พนักงานด้วย

ซอนเนนเบิร์ก (ศิริพงษ์ เจริญสุข. 2545 : 17 – 18 ; อ้างอิงจาก Sonnenberg. 1993 : 15) กล่าวว่า วิธีการที่ผู้นำจะสามารถสร้างความผูกพันต่อองค์กรนั้นมี 4 ขั้นตอน คือ

ขั้นที่ 1 ขั้นการบริหารเชิงวิทยาศาสตร์ พนักงานจะมีความต้องการทางร่างกายอยู่เสมอ ดังนั้นองค์กรจึงต้องมีการจูงใจพนักงานผ่านการใช้ “Carrot และ Stick Approach” โดย Carrot จะถูกใช้เพื่อเป็นการให้รางวัลเมื่อทำดี และใช้ Stick เพื่อควบคุมให้เป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร สมพงษ์ เกษมสิน (2526 : 59) กล่าวว่า วิธี “Carrot Approach” หรือ “anxiety reducing motivation” เป็นการใช้ไม้นวม คือ จูงใจให้บุคคลหรือผู้ร่วมงานโดยวิธีการให้รางวัล หรือส่งเสริมกำลังใจในการปฏิบัติงาน เช่น การให้รางวัลเมื่อปฏิบัติงานเต็มที่ การเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง ตลอดจนการจัดสภาพการปฏิบัติงานให้ดี และยกย่องชมเชย และการจูงใจแบบนิเสธ (Negative Motivation) การจูงใจแบบนี้ เรียก “Stick Approach” เป็นการใช้ไม้แข็ง เป็นการจูงใจให้บุคคลโดยวิธีขู่บังคับ และลงโทษเพื่อให้บุคคลเหล่านั้นปฏิบัติตาม อาศัยความเกรงกลัวเป็นพื้นฐาน เช่น การลงโทษทางวินัย การโยกย้าย การตัดอัตราค่าจ้างความมั่นคงในงาน

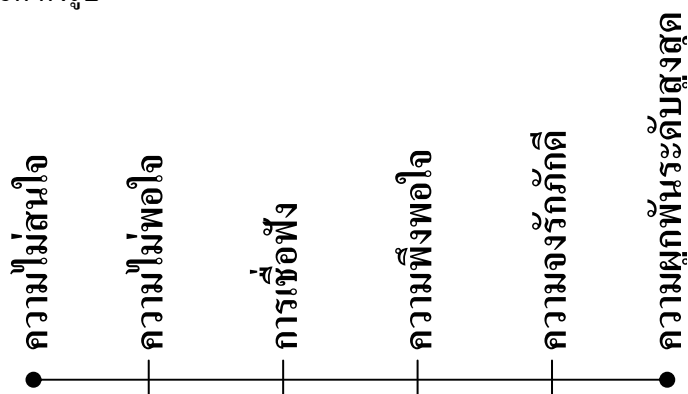
ขั้นที่ 2 ขั้นความสัมพันธ์กับบุคคล ขั้นนี้เป็นขั้นที่การจัดการยอมรับว่าบุคคลมีหัวใจ มีความรู้สึกผู้บังคับบัญชาจึงควรปฏิบัติต่อพนักงานอย่างยุติธรรม มีความกรุณา ด้วยความสุภาพ มีอริยาศัยไมตรี และให้เกียรติต่อพนักงาน เนื่องจากมีจุดประสงค์ที่ให้พนักงานทำงานให้สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร และสามารถปล่อยพลังมหาศาลของพนักงานออกมา ซึ่งพลังงานดังกล่าวก็คือ ความผูกพันต่อองค์กรนั่นเอง โดยเป็นการใช้ทรัพยากรที่องค์กรมีอยู่อย่างคุ้มค่า

ขั้นที่ 3 หลักสำคัญของทรัพยากรมนุษย์ ขั้นเป็นขั้นที่ต่อจากสองขั้นแรกข้างต้นที่รู้ว่าบุคคลมีความต้องการทางร่างกายและหัวใจ ซึ่งเริ่มจากการที่ผู้จัดการต้องทำดีที่สุดที่จะจินตนาการสร้างสรรค์ เพื่อที่จะให้พนักงานมีความผูกพันและยอมรับต่อเป้าหมายขององค์กร ตลอดจนเข้าไปมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมาย ลำดับต่อไปสำรวจหาวิธีที่จะสร้างประโยชน์สูงสุด จากสิ่งแวดล้อม วัฒนธรรม เพื่อให้ตรงกับความสามารถของพนักงานเพื่อจะได้ปล่อยพลังออกมาได้อย่างเต็มที่ ลำดับสุดท้ายบุคคลก็ต้องการให้ความสามารถของเขาได้รับการยอมรับจากองค์กร มีการพัฒนานำไปปฏิบัติและรับรองจากองค์กร

ขั้นที่ 4 แนวคิดด้านบุคคล (Person Paradigm) เมื่อองค์กรเข้าสู่ขั้นนี้ จะทำให้พนักงานเข้าใจความหมาย ของความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ความผูกพันต่อองค์กรจะมีผลกระทบ

ต่อ ความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กร มีความตั้งใจจริงที่จะพยายามสร้างประโยชน์ต่อองค์กร รวมถึงเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมายและคุณค่าขององค์กร

ซอนเนนเบิร์ก (ศิริพงษ์ เจริญสุข. 18-19 ; อ้างอิงจาก Sonnenberg. 1993 : 16-17) ได้ทำการแบ่งชั้นของระดับความผูกพันต่อองค์กรตั้งแต่ระดับต่ำสุดจนถึงระดับสูงสุด ออกมาเป็นสเกลซึ่งแสดงรายละเอียด ดังรูป



ภาพประกอบ 2 ระดับการแบ่งชั้นความรู้สึกต่อองค์กร

ที่มา : Sonnenburg. 1993 : 16-17

ความไม่สนใจทำงาน (Apathetic) เป็นระดับของความผูกพันระดับต่ำสุด ซึ่งพนักงานจะแสดงพฤติกรรมออกมาในลักษณะการขาดการเอาใจใส่ต่องานที่ได้รับมอบหมาย หรือไม่สนใจต่อการมาทำงาน หรือทำงานโดยไม่ตั้งใจ ไม่แนะนำหรือเข้าร่วมกิจกรรมใด ๆ ขององค์กร

ความไม่พอใจ (Disgruntled) เป็นระดับของความไม่พอใจต่อองค์กรซึ่งรองลงมาจากขั้น Apathetic เกิดจากการที่พนักงานไม่สามารถบรรลุเป้าหมาย ความหวัง ความปรารถนา และความคาดหวัง โดยแสดงออกด้วยการบ่นรำคาญ ไม่พอใจ เมื่อต้องทำงานหรือได้รับมอบหมายงานให้กระทำ

การเชื่อฟัง (Obedient) เป็นระดับของความผูกพันต่อองค์กรที่พนักงานเชื่อฟังต่อคำสั่งเนื่องจากพนักงานเกิดความเกรงกลัว หรือพยายามที่หลีกเลี่ยงความขัดแย้งด้านบุคลากร แต่ไม่ได้มีความตั้งใจจริงที่จะปฏิบัติงาน เพียงแต่รับคำสั่งจากหัวหน้า โดยมีความสนใจเพียงเล็กน้อยที่จะทำให้ องค์กรประสบความสำเร็จ

ความพึงพอใจ (Motivated) เป็นระดับของความผูกพันต่อองค์กรที่พนักงานได้รับการจูงใจแล้ว โดย องค์กรมุ่งจะจัดการให้พนักงานมีความสุข พอใจในสถานการณ์ปัจจุบัน แต่ก็ยังเป็นความรู้สึกเพียงชั่วคราวอยู่ ที่ระดับนี้จะมุ่งเน้นไปที่การสนใจต่อความสำเร็จด้านบุคคลมากกว่าความสำเร็จของ องค์กร

ความจงรักภักดี (Loyal) เป็นระดับของความผูกพันต่อองค์การในระดับสูง ซึ่งพนักงานจะรู้สึกมีความสุขต่อการมาทำงาน และเชื่อว่าซึ่งที่เขาทำนั้นมีความหมายและสนับสนุนต่อองค์การ รวมถึงเชื่อว่าจะได้รับการยอมรับและรางวัลอย่างยุติธรรม แต่อย่างไรก็ตามความผูกพันในระดับนี้ก็ไม่ได้รวมถึง การคิดสร้างสรรค์ ความคิดที่มีอิสระ ความรู้สึกมีส่วนร่วม และความเป็นผู้ริเริ่ม

ความผูกพันระดับสูงสุด (Committed) เป็นระดับของความผูกพันต่อองค์การในระดับสูงสุด โดยมีความรู้สึกผูกพันในระดับลึกต่อองค์การ เข้าใจถึงคุณค่าและเหตุผลอย่างมั่นคงขององค์การเพื่อการพัฒนาและเติบโต ซึ่งในระดับนี้จะรวมถึงความท้าทาย หลงใหล และความรู้สึกเป็นเจ้าของต่อองค์การ

กล่าวโดยสรุป ความผูกพันต่อองค์การเป็นสิ่งที่ผู้บริหารองค์การสมัยใหม่จะต้องให้ความสำคัญและร่วมกันสร้างแนวทางในการเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์การให้กับพนักงาน เพราะการมีความผูกพันต่อองค์การจะทำให้พนักงานมีความศรัทธาต่อองค์การ มีความทุ่มเทเพื่อองค์การ และมีความจงรักภักดีต่อองค์การ และพร้อมที่จะนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายขององค์การในที่สุด

3. ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ

นักวิชาการทางด้านทฤษฎีการบริหารองค์การ หรือแนวคิดเกี่ยวกับองค์การนั้น ได้มีการศึกษาถึงปัจจัยต่างๆที่เป็นสาเหตุทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์การ เท่าที่ผ่านมาก็ได้มีการศึกษาอย่างกว้างขวางเพื่อหาตัวแปรที่จะสามารถอธิบายพฤติกรรมความผูกพันต่อองค์การ ถึงแม้จะไม่สามารถหาตัวแปรได้อย่างสมบูรณ์และครบถ้วน แต่จากผลการตรวจเอกสารและงานวิจัยพบว่า ตัวแปรต่างๆที่ถูกนำมาใช้ศึกษานั้นน่าสนใจและสามารถอธิบายความรู้สึกผูกพันต่อองค์การได้เป็นอย่างดี ตัวแปรที่ถูกนำมาใช้ในการหาความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การนั้นจะแตกต่างกันไปตามความสนใจของนักวิชาการแต่ละท่าน คือ

เบคเคอร์ (นุชติมา รอบคอบ. 2542 : 16 ; อ้างอิงจาก Becker. 1960 : 41) กล่าวว่า ระดับความสำคัญของการลงทุนในบางประการจะผันแปรตามมิติระยะเวลา คือ คุณภาพของสิ่งที่ลงทุนไปจะมีมูลค่าเพิ่มสูงขึ้นตามระยะเวลาที่บุคคลได้เสียไปในเรื่องนั้นๆ เช่น อายุการทำงานในองค์การ บุคคลที่ทำงานให้กับองค์การนานเท่าใดก็จะทำให้เกิดการสะสมทรัพยากรที่จะได้รับจากระบบการจ้างงานขององค์การมากขึ้นในรูปของความมั่นคงในงาน สวัสดิการและอำนาจหน้าที่ หรือสิ่งที่อุทิศในรูปของกำลังกายและกำลังใจ ดังนั้นบุคคลที่ทำงานอยู่กับองค์การมานานย่อมตัดสินใจลาออกจาก องค์การก็เท่ากับว่าการลงทุนของเขาที่ได้สะสมไว้อย่อมสูญเสียตามไปด้วยซึ่งอาจจะไม่คุ้มค่ากับผลประโยชน์ที่จะได้รับจากองค์การใหม่

ต่อมาในปี ค.ศ.1971 เชลดอน (ภัทริกา ศิริเพชร. 2541 : 9 ; อ้างอิงจาก Sheldon. 1971 : 143-144, 149) เห็นว่า องค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การจะเกี่ยวข้องกับ เพศ อายุ ระยะเวลาทำงานในองค์การ ระดับตำแหน่ง รวมถึงปัจจัยที่เป็นประสบการณ์ของผู้ปฏิบัติงาน ดังนี้

1. ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาเพื่อประกอบอาชีพ
2. ความผูกพันต่อเพื่อนร่วมงาน ซึ่งมีผลผลักดันให้เกิดค่านิยมต่ออาชีพ
3. การพัฒนาประสบการณ์และความสนใจในอาชีพ

ซึ่งสอดคล้องกับ Lee (สมเกียรติ ธรรมนิยา. 2536 : 23 ; อ้างอิงจาก Lee. 1971 : 213)

ที่ให้ทัศนะว่า ความผูกพันต่อองค์การเป็นผลจาก

1. ความต้องการประสบความสำเร็จในงาน
2. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา
3. ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์การ

สเตียร์ส (อรฉัตร สรณธนาวุธ. 2545 : 20 ; อ้างอิงจาก Steers. 1977 : 25) ได้เสนอแบบจำลองปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อ องค์การ โดยแบ่งออกเป็น 3 องค์ประกอบ คือ

1. ลักษณะส่วนบุคคล (Personal Characteristics) ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา รายได้ สถานภาพสมรส ความต้องการประสบความสำเร็จ
2. ลักษณะงาน (Job Characteristic) ได้แก่ ความท้าทายของงาน ความหลากหลายของงาน โอกาสมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคม
3. ประสบการณ์จากการทำงาน (Work Experience) ได้แก่ ทัศนคติของกลุ่มที่มีองค์การ ความเชื่อถือต่อองค์การ

ปัจจัยทั้งสามนี้มีความสัมพันธ์กัน และมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การ มีผลทำให้บุคคลยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ ตั้งใจในการปฏิบัติงาน และคงรักษาความเป็นสมาชิกขององค์การ

ต่อมาในปี 1983 สเตียร์สและพอร์เตอร์ (ปัญญา นิมประเสริฐ. 2542 : 45 ; อ้างอิงจาก Steers & Porter. 1983 : 45) สรุปว่า ปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์การสามารถพบอยู่โดยทั่วไปในสภาพแวดล้อมของการทำงาน นั่นเอง ซึ่งพอจะแบ่งเป็นกลุ่มใหญ่ๆที่สำคัญได้ 4 กลุ่มคือ

1. ลักษณะของสมาชิกในองค์การ (Personal Characteristics)
2. ลักษณะของงานหรือบทบาทที่ปฏิบัติ (Job or Role Characteristic)
3. ลักษณะทางด้านโครงสร้างขององค์การ (Structural Characteristic)

4. ประสบการณ์จากการทำงานในองค์กร (Work Experience)

นอกจากนี้ม็อตตาส (อรฉัตร สรณานชนาวุช. 2545 : 22 ; อ้างอิงจาก Mottaz. 1988 : 214-228) ได้แบ่งปัจจัยที่มีผลต่อความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร โดยแบ่งเป็น

1. ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ อายุงาน เพศ ระดับการศึกษา และค่านิยมในงาน
2. ลักษณะขององค์กร ได้แก่ ลักษณะงาน ความมั่นคงในงาน ความก้าวหน้าในงาน และการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น

ในส่วนของนักวิชาการไทย บัญชา นิมประเสริฐ (2542 : 10) ได้สรุปปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ประกอบด้วย สายการปฏิบัติงาน ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน เจตคติต่อระบบราชการ และความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ปราโมทย์ บุญเลิศ (2545 : 4) ได้สรุปปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กร ประกอบด้วย คุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ สถานภาพสมรส ประสบการณ์ในการทำงาน สถานภาพศิษย์เก่า สถานที่ปฏิบัติงาน และความพึงพอใจในการทำงาน ได้แก่ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ สภาพการปฏิบัติงาน และสิ่งแวดล้อม รายได้และผลประโยชน์ การบังคับบัญชา สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน และความก้าวหน้า

ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร จากนักวิชาการหลายท่านที่กล่าวไว้ สรุปได้ว่าประกอบด้วย ลักษณะส่วนบุคคลของสมาชิกในองค์กร ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ลักษณะทางด้านโครงสร้างองค์กร และประสบการณ์จากการทำงาน สำหรับการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยจะศึกษาปัจจัยที่สัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสถาบันวิชาการ ทศท โดยศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับลักษณะส่วนบุคคล ซึ่งประกอบด้วย ตำแหน่งในสายงาน สถานภาพสมรส อายุงาน และระดับการศึกษา และลักษณะขององค์กร ได้แก่ ลักษณะงาน ความก้าวหน้าในงาน ความมั่นคงในงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา โดยมีรายละเอียดการศึกษาในแต่ละด้าน ดังนี้

3.1 ลักษณะส่วนบุคคล (Personal Characteristics)

ลักษณะส่วนบุคคลในองค์กรที่ส่งผลต่อความผูกพันในองค์กร ได้แก่ ตำแหน่งในสายงาน สถานภาพสมรส อายุงานและระดับการศึกษา โดยมีรายละเอียดในแต่ละปัจจัย ดังนี้ คือ

3.1.1 ตำแหน่งในสายงาน

ตำแหน่งในสายงานเป็นขอบข่ายของงานที่บุคคลรับผิดชอบ สายงานจะมีชื่อเรียกตำแหน่งแตกต่างกันไป ตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ โดยทั่วไปการกำหนดสายงานจะประกอบด้วย ตำแหน่งในสายงานหลักและตำแหน่งในสายงานสนับสนุน ตำแหน่งในสายงานหลักเป็นตำแหน่งที่ปฏิบัติงานหลักให้กับองค์กร มีความสำคัญ และสร้างรายได้ให้เกิดขึ้นแก่องค์กร ตำแหน่งในสายงาน

สนับสนุน คือ ตำแหน่งที่มีใช้สายงานหลัก ทำหน้าที่กำกับดูแลด้านนโยบายและให้การสนับสนุน (พิพัฒน์ กาญจนวิโรจน์. 2546 : 87) ซึ่งสอดคล้องกับวิโรจน์ สารรัตนะ (2545 : 76) ที่กำหนดตำแหน่งในโครงสร้างองค์การไว้ 2 ลักษณะ คือ ตำแหน่งปฏิบัติการและตำแหน่งที่ปรึกษา (Line and Staff Position) โดยตำแหน่งปฏิบัติการ (Line Position) เป็นตำแหน่งที่มีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบให้การปฏิบัติงานบรรลุจุดหมายหลักขององค์การโดยตรง เป็นตำแหน่งที่มีอำนาจหน้าที่ตามสายการบังคับบัญชา (Chain of Command) ที่กำหนดขึ้นอย่างเป็นทางการ ขณะที่ตำแหน่งที่ปรึกษา (Staff Position) เป็นตำแหน่งที่มีจุดหมายพื้นฐานเพื่อให้คำแนะนำจากความรู้เฉพาะด้านและช่วยเหลือให้ตำแหน่งปฏิบัติการสามารถปฏิบัติงานได้ดี บางครั้งอาจใช้ในความหมายที่หมายถึงที่ปรึกษาส่วนบุคคล (Personal Staff) ได้ เช่น ตำแหน่งผู้ช่วยฝ่ายต่าง ๆ เป็นต้น

การพิจารณาดำเนินปฏิบัติการและตำแหน่งที่ปรึกษาอาจแตกต่างกันไปตามประเภทขององค์การ กรณีห้างสรรพสินค้า แผนกจำหน่ายต่าง ๆ เช่น แผนกอาหาร แผนกยา แผนกเสื้อผ้า เป็นต้น อาจเป็นตำแหน่งปฏิบัติการ เนื่องจากเกี่ยวข้องโดยตรงกับการบรรลุจุดหมายขององค์การ แต่แผนกบุคลากร แผนกกฎหมาย เป็นต้น อาจเป็นตำแหน่งที่ปรึกษา เนื่องจากไม่ได้เกี่ยวข้องโดยตรงกับการบรรลุจุดหมายขององค์การ แต่จะเป็นฝ่ายสนับสนุนช่วยเหลือให้แผนกปฏิบัติการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นต้น หรือ กรณีโรงงานอุตสาหกรรม แผนกการผลิต และแผนกการตลาด เป็นตำแหน่งปฏิบัติการ ในขณะที่แผนกวิจัยและพัฒนา แผนกพัฒนาบุคลากร แผนกจัดซื้อ แผนกบัญชี แผนกกฎหมาย เป็นต้น เป็นตำแหน่งที่ปรึกษา หากเป็นหน่วยงานทางกฎหมาย แผนกทางกฎหมายต่าง ๆ ก็จะเป็นแผนกปฏิบัติการ ในขณะที่แผนกอื่น ๆ เช่น แผนกวิจัย แผนกประชาสัมพันธ์ เป็นต้น ก็จะเป็นแผนกที่ปรึกษา ทั้งนี้โดยพิจารณาถึงการบรรลุจุดหมายขององค์การโดยตรงเป็นหลัก

กล่าวได้ว่า ตำแหน่งปฏิบัติการหรือตำแหน่งในสายงานหลักเป็นการปฏิบัติงานที่มีความสำคัญต่อองค์การ นักวิชาการหลายท่าน เช่น ชีระ วีระธรรมสาธิต (2532 : 265); อรรถิธร สรณานนท (2545 : 165) พบว่า การที่บุคคลได้ปฏิบัติงานที่มีความสำคัญ จะทำให้เขาเกิดความรู้สึกว่า ตนเองมีความสำคัญ ต่อองค์การ หรือเกิดความรู้สึกว่าได้รับการยอมรับจากองค์การ และเพื่อนร่วมงาน จากการที่เขาทุ่มเทแรงกายให้กับองค์การทำให้เขารู้สึกว่า เขาสามารถทำประโยชน์ ให้แก่องค์การได้ และรู้สึกว่าการปฏิบัติงานของเขาได้รับการยอมรับว่ามีคุณค่า แต่หากเรารู้สึกว่างานที่ทำไม่มีความสำคัญมากนัก หรือ ถูกลดบทบาทความรับผิดชอบลงหรือทำงานที่ไม่ค่อยมีความสำคัญ ความผูกพันต่อองค์การก็จะลดลง

นอกจากนี้ บัญชา นุ่มประเสริฐ (2542 : 58-59) ได้ทำการเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พบว่า บุคลากรที่มีสายงานต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การโดยรวมแตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ผลการศึกษาว่า บุคลากรสาย ค มีความผูกพันต่อองค์การทั้งโดยรวมและในด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์การ สูงกว่าบุคลากรสาย ข ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า แม้ลักษณะงานของบุคลากรทั้ง 2 สายจะมีความสำคัญเท่าเทียมกันในการส่งเสริมให้การดำเนินงานของมหาวิทยาลัยประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ แต่ลักษณะงานของบุคลากรสาย ข เป็นงานกึ่งวิชาการต้องอาศัยความชำนาญเฉพาะด้าน เช่น พยาบาล นักวิชาการ เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน เป็นต้น ทำให้บุคลากรสาย ข ต้องชวนขวนขวายหาโอกาสในการศึกษาหาความรู้ และพัฒนาความสามารถของตนเองอยู่ตลอดเวลา และเมื่อมีตำแหน่งหน้าที่การงานสูงขึ้น หรือได้รับการศึกษาในระดับสูงขึ้น ส่วนลักษณะงานของบุคลากรสาย ค ส่วนใหญ่เป็นงานที่จะต้องปฏิบัติหน้าที่ประจำ ปฏิบัติงานตามคำสั่งผู้บังคับบัญชาเป็นส่วนใหญ่ ทำให้การทำงานดำเนินไปด้วยดี มีความก้าวหน้า มั่นคงในระบบราชการ อาจทำให้บุคลากรสาย ค มีความผูกพันโดยรวมสูงกว่าบุคลากรสาย ข

อย่างไรก็ตามแม้ว่าตำแหน่งในสายงานจะมีความสัมพันธ์กับความผูกพันขององค์การ แต่จากการศึกษาของบุษยาณี จันทรเจริญสุข (2538 : 62) ที่ทำการศึกษารื่อง การรับรู้คุณภาพชีวิตงานกับความผูกพันต่อองค์การ ศึกษากรณีข้าราชการสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ เพื่อศึกษาถึงระดับความผูกพันต่อองค์การ และองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการสถาบัน กลุ่มตัวอย่างเป็นข้าราชการจำนวน 292 คน ซึ่งสุ่มจากจำนวนประชากรทั้งสิ้น 900 คน ผลการศึกษาสรุปลได้ว่าสายงาน ไม่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การ

กล่าวโดยสรุปว่า ตำแหน่งในสายงานน่าจะมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ กล่าวคือ พนักงานที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งในสายงานหลัก ที่มีความหมายต่อผลสำเร็จขององค์การ น่าจะมีความผูกพันต่อองค์การมากกว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งในสายงานสนับสนุน เนื่องจากการปฏิบัติงานดังกล่าวทำให้พนักงานได้รับการยอมรับและได้รับการรับรองจากผู้บริหาร ไม่ว่าจะเป็นเรื่องความก้าวหน้าในงาน ความมั่นคงในงาน ตลอดจนมีโอกาสได้รับการเลื่อนเงินเดือน เลื่อนตำแหน่ง

3.1.2 สถานภาพสมรส

สถานภาพสมรสกล่าวได้ว่าเป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การ นักวิชาการหลายท่าน เช่น ลินคอล์น และคัลลีเบอร์เกอร์ (สุวลักษณ์ ตรีพรชัยศักดิ์, 2542 : 27 ; อ้างอิงจาก Lincoln and Kalleberg, 1990 : 155-156) ได้ทำการศึกษาความผูกพันต่อองค์การในประเทศญี่ปุ่น

และสหรัฐอเมริกา พบว่าคนที่แต่งงานแล้วจะมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าคนโสด เนื่องจากคนที่แต่งงานแล้วมีภาระที่จะต้องรับผิดชอบมากกว่าคนโสด ซึ่งเป็นข้อจำกัดของการย้ายองค์กรในการทำงาน เพราะการย้ายองค์กร จะเกี่ยวข้องกับการเคลื่อนย้ายในด้านสถานที่ทางภูมิศาสตร์ ซึ่งทำให้ครอบครัวต้องแยกกันอยู่ นอกจากนี้แนวโน้มของคนที่แต่งงานแล้วมักจะมองงานของเขาในทางบวกมากกว่าคนโสด เพราะเขาจะปรับตัวเข้ากับงานได้ดีกว่า และมีความพอใจกับชีวิตที่ไม่ใช่การทำงานมากกว่า ผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับโสภา ทรัพย์มากอุดม (2533 : 20) ที่พบว่า คนที่แต่งงานแล้วมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าคนโสด โดยเฉพาะเพศหญิงที่แต่งงานมีครอบครัว จะมีความผูกพันต่อองค์กรอย่างมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะคนโสดมีความสัมพันธ์ทางบวกกับโอกาสในการเลือกการจ้างงานที่ดึงดูดใจ ในขณะที่คนที่แต่งงานแล้วมีโอกาสนในการเลือกงานน้อยกว่าคนโสดและยังมีความจำเป็นต้องรับผิดชอบและต้องการความมั่นคงในงานสูง (จูริพร กาญจนการุณ. 2536 : 94) เช่นเดียวกับ ศิริพงษ์ เจริญสุข (2545 : 85) ที่พบว่า พนักงานสายวิศวกรรม องค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ที่สมรสแล้วมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าพนักงานที่มีสถานภาพโสด อาจเนื่องมาจากพนักงานที่สมรสแล้วมีความต้องการความมั่นคงในการทำงาน ต้องการสร้างฐานะความเป็นอยู่ของฐานะครอบครัว จึงเห็นว่าการเปลี่ยนงานและการลาออกจากงานเป็นเรื่องความเสี่ยง เช่นเดียวกับแนวคิดเชิงแลกเปลี่ยนที่มองว่าคนแต่งงานแล้วรู้สึกว่าการที่ตน ผูกพันกับองค์กร หรือถ้าต้องออกจากองค์กรจะเป็นการสูญเสียผลประโยชน์หรือสวัสดิการที่ควรจะได้รับ เบคเกอร์ (วีระวัฒน์ ยวงตระกูล. 2541 : 18 ; อ้างอิงจาก Becker. 1960 : 35) ดังนั้น การเปลี่ยนงานจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อหน่วยงานใหม่สามารถให้ผลประโยชน์ตอบแทนดีกว่าหน่วยงานเก่า

ในบางงานวิจัยพบว่า คนโสดมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าคนที่แต่งงานแล้วกล่าวคือ งานของ เชาวลิต ดนันทน์ชัย (2532 : 52) จากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ คือ ศูนย์การศึกษาออกโรงเรียน ซึ่งเจ้าหน้าที่ต้องออกปฏิบัติงานในต่างจังหวัด ดังนั้นคนโสดซึ่งมีความอิสระคล่องตัวสามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่อง จึงมีแนวโน้มในความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าคนแต่งงานแล้ว นอกจากนี้ในงานวิจัยไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพสมรสกับความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งอาจมีสาเหตุมาจากลักษณะเฉพาะขององค์กรเช่น องค์กรราชการ ซึ่งให้ความสำคัญกับกฎระเบียบมากกว่าลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคล (ภัทริกา ศิริเพชร. 2541 : 69 ; ศุภวรรณ พันธุ์บุรณะ. 2542 : 80) หรืออาจขึ้นอยู่กับลักษณะงานที่ปฏิบัติ เช่น งานพยาบาลที่ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยหนัก (ปัญญา เลื่อนด้าง. 2545 : 85)

กล่าวโดยสรุป คนที่แต่งงานแล้วหรือคนที่มามีครอบครัวแล้ว น่าจะมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าคนโสด โดยเฉพาะในภาวะที่เศรษฐกิจของประเทศเกิดปัญหาวิกฤตผู้ประกอบการมีการเลิก

กิจการ ทำให้เกิดปัญหาการว่างงาน ดังนั้น ความพยายามที่จะรักษาสถานภาพและบทบาทของตัวเองไม่ให้ตกงาน จึงเป็นสิ่งที่ทุกคนปรารถนา โดยเฉพาะคนที่มีภาระที่จะต้องรับผิดชอบในครอบครัวหรือเป็นกำลังหลักของครอบครัว

3.1.3 อายุงาน

สมาชิกในองค์กรที่ทำงานหรืออยู่กับองค์กรมานานก็จะมี ความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น เพราะการมีอายุงานในองค์กรมาก ก็มีแนวโน้มที่จะยอมรับเป้าหมาย คุณค่า และความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้นเป็นเงาตามตัว และระยะเวลาที่ทำงานในองค์กรก็เป็นเสมือนการลงทุนอย่างหนึ่ง ยิ่งสมาชิกมีระยะเวลาปฏิบัติงานในองค์กรมากขึ้น ก็จะเป็นการส่งเสริมสิ่งจูงใจในการทำงาน และเป็นการพัฒนาอาชีพของตนในองค์กร ซึ่งจะทำให้บุคคลได้รับรางวัลจากองค์กร เช่น เบี้ยหวัด บำนาญ ผลประโยชน์ การแบ่งปันผลกำไร ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะเป็นสิ่งจูงใจให้คนอยู่ในองค์กร และมีความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น

บุชานัน (ศุภวรรณ พันธุ์บุรณะ. 2542 : 33 ; อ้างอิงจาก Buchanan. 1974 : 533) ได้ทำการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของผู้จัดการบริษัทธุรกิจกับรัฐบาล จำนวน 279 คน พบว่าระยะเวลาในการปฏิบัติงาน เป็นตัวกำหนดความผูกพันต่อองค์กร โดยผู้จัดการจะมีความผูกพันต่อองค์กรทวีขึ้นตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์กร ความผูกพันจะค่อยๆ ก่อตัวในช่วงปีแรก และเพิ่มมากขึ้นในปีที่ 2 ถึงปีที่ 4 และมีความผูกพันอย่างเต็มที่ในปีที่ 5 และปีต่อมา

ในทำนองเดียวกันม็อตตาส (อวยพร ประพทธีธรรม. 2537 : 19 ; อ้างอิงจาก Mottaz. 1988 : 61) ก็ได้ให้เหตุผลสนับสนุนในงานวิจัยของเขาว่าการที่บุคคลอยู่ในองค์กรนานๆ นำที่พวกเขามีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูงเนื่องจากคนที่อยู่ในองค์กรยิ่งนานก็ยิ่งได้ครอบครองตำแหน่งที่ต้องการได้รับรางวัลภายนอก (Extrinsic Rewards) มากขึ้น มีเพื่อนที่ใกล้ชิดสนิทสนมยิ่งขึ้น ดังนั้นคนที่อยู่กับองค์กรนานๆ ก็น่าที่จะพอใจและปรารถนาที่จะอยู่กับองค์กร

นอกจากนี้ จากผลการศึกษาของ พาร์คส์ (บัญชา นิยมประเสริฐ. 2542 : 19 ; อ้างอิงจาก Parks. 1992 :38-A) กับกลุ่มตัวอย่างบุคลากรของมหาวิทยาลัยเมน จำนวน 84 คน ยังพบว่า จำนวนปีในตำแหน่งปัจจุบันของกลุ่มตัวอย่าง มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับทาร์ (Tarr. 1992 : 684-A) ที่ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรและความพึงพอใจของครูในโรงเรียนคาทอลิก กับกลุ่มตัวอย่างครูโรงเรียนประถมศึกษาและมัธยมศึกษาจำนวน 940 คน พบว่าระยะเวลาของการจ้างงานถาวร เป็นปัจจัยพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรของครู และจากผลการวิจัยของทอง (Tong. 1993 : 3290-A) ที่ทำวิจัย ความผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลใน สิงคโปร์ จำนวน 2,424 คน ยืนยันว่า ปัจจัยบุคคลด้านอาวุโสในงานมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อ องค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สำหรับในประเทศไทย จากการศึกษาของ อนันต์ชัย คงจันทร์ (2532 : 32-34) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของผู้บริหารธนาคารระดับกลางของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย จำนวน 216 คน จากธนาคารพาณิชย์ 8 แห่ง ผลการศึกษาพบว่าอายุการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร กล่าวคือ ความผูกพันต่อองค์กรของผู้บริหารที่ทำงานมานานกว่า 20 ปี แตกต่างจากผู้บริหารที่ทำงานกับองค์กรมา 15 ปี หรือน้อยกว่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และ ชีระ วีระธรรมสาธิต (2532 : 146-147) ได้ทำการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของผู้บริหารในเครือซิเมนต์ไทย ผลการศึกษาพบว่า อายุงานของผู้บริหารมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มมากขึ้น สำหรับภาณีเพญ โหมาศวิน (2533:50) ได้ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของสมาชิกในสำนักนายกรัฐมนตรื ผลการศึกษาพบว่า ข้าราชการที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานในองค์กรแตกต่างกัน ความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากระยะเวลาที่ทำงานในหน่วยงานเป็นเสมือนการลงทุนอย่างหนึ่ง คือ ยิ่งข้าราชการมีระยะเวลาที่ทำงานในหน่วยงานมากขึ้นก็จะทำให้บุคคลได้รับสิ่งจูงใจจากหน่วยงานมากขึ้น เช่น บำเหน็จ บำนาญ สวัสดิการ พิเศษอื่นๆ เช่น สิทธิในการกู้เงิน เงินช่วยเหลือในโอกาสต่างๆ นอกจากนี้ระยะเวลาที่ทำงานในหน่วยงาน ยังเป็นสิ่งที่มีส่วนในการพัฒนาอาชีพ หรือกำหนดความก้าวหน้าในการทำงาน เพราะส่วนราชการบางแห่งได้นำระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานเข้ามาเป็นปัจจัยในการพิจารณาเลื่อนขั้นตำแหน่งของข้าราชการด้วย ทั้งนี้เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจแก่ข้าราชการที่ได้อยู่ปฏิบัติงานให้หน่วยงานนั้นเป็นเวลานาน

ในทางตรงกันข้าม จากผลการศึกษาของ มาตี ธรรมสัจจุล (2535 : 121) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานคุมประพฤติต่อกรมคุมประพฤติ กระทรวงยุติธรรม พบว่าระยะเวลาในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร เช่นเดียวกับนันทนา ประกอบกิจ (2538 : 130-131) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ศึกษากรณีฝ่ายพัฒนาชุมชน สำนักงานเขต สังกัดกรุงเทพมหานคร พบว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติงานไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร และอรฉัตร สรณานันวุธ (2545 : 52) ได้ทำการศึกษาความผูกพันต่อ องค์กรไม่หวังผลกำไรของพนักงาน กรณีศึกษาสถาบันคีนันแห่งเอเชีย ผลการศึกษาพบว่า พนักงานในสถาบันคีนันแห่งเอเชีย ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน จะมีความผูกพันต่อองค์กร แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ ถึงแม้จะมีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน แต่มีการยอมรับเป้าหมายนโยบายการบริหาร การใช้ความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อความสำเร็จขององค์กร ความรู้สึกภาคภูมิใจที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับองค์กร ความห่วงใยในอนาคตขององค์กร การปกป้องชื่อเสียง ภาพลักษณ์ขององค์กร ความต้องการดำรงความเป็นสมาชิกของ

องค์การ ไม่แตกต่างกัน เนื่องจากสถาบันคีนันแห่งเอเซียได้ก่อตั้งได้เพียง 6-7 ปี ซึ่งเป็นระยะเวลาที่สั้น ดังนั้น ระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกันจึงมีความผูกพันต่อองค์การไม่แตกต่างกัน

กล่าวโดยสรุป आयงานน่าจะมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การ เพราะระยะเวลาจะก่อให้เกิดการสั่งสมความรู้สึก ความเข้าใจ และการปรับตัวได้ดีมากขึ้น รวมทั้งผลประโยชน์ที่ได้รับ ยกเว้นในองค์การที่ให้ความสำคัญกับกฎระเบียบ บรรยากาศขององค์การมากกว่าระยะเวลาปฏิบัติงานของพนักงาน โดยที่ผู้ปฏิบัติงานต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด ซึ่งพนักงานอาจไม่ให้ความสำคัญกับความผูกพันต่อองค์การมากนัก จึงอาจมีผลทำให้ผู้ปฏิบัติงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์การไม่แตกต่างกัน

3.1.4 ระดับการศึกษา

นักวิชาการหลายท่านที่ศึกษาพบว่าการศึกษามีความสัมพันธ์ในเชิงผกผันกับความผูกพันต่อองค์การ กล่าวคือ ผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงจะมีความผูกพันต่อองค์การน้อยกว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำ ทั้งนี้เนื่องจากคนที่มีการศึกษาสูง มักจะมีความผูกพันต่อวิชาชีพ (Profession) ของตนมากกว่าจะผูกพันต่อองค์การ อีกทั้งยังเป็นผู้ที่มีความคาดหวัง (Expectation) ต่อองค์การสูง และเมื่อองค์การไม่สามารถตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวังของเขาได้ เขาก็จะผูกพันต่อองค์การน้อยลง (Angel and Perry. 1981 : 46 ; Hrebiniak and Alutto. 1972 : 85 ; Steers. 1977 : 48)

นอกจากนี้ กริสตัน และคูริค (สุวลักษณ์ ตรีพรชัยศักดิ์. 2542 : 25; อ้างอิงจาก Glisson and Durick. 1988 : 68-81) ได้ทำการศึกษาด้วยวิธีการความพึงพอใจและความผูกพันในองค์การที่ให้บริการประชาชน (Human Service Organization) พบว่า การศึกษามีความสัมพันธ์ทางลบกับความผูกพันต่อองค์การ เนื่องจากคนที่สำเร็จการศึกษาดำเนิน มีข้อจำกัดในทางเลือก ซึ่งไม่สามารถเปลี่ยนงานได้ง่ายๆ ทำให้เขาหาเหตุผลมาสนับสนุนการทำงานอยู่ในองค์การด้วยการสร้างความรู้สึกผูกพันต่อองค์การ

ศิริวรรณ ดันตระวิวัฒน์ (2530 : 93) ศึกษาการบริหารแบบมีส่วนร่วม กรณีศึกษาการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย โดยศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการมีส่วนร่วมในการทำงานกับความรู้สึกพึงพอใจในงาน ความต้องการประสบความสำเร็จในงานและความผูกพันต่อองค์การ พบว่า คนที่มีระดับการศึกษาสูงมีแนวโน้มผูกพันต่อองค์การต่ำ แม้ว่าหน่วยงานจะมีระบบการตอบแทนเพื่อตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานที่ดีก็ตาม แสดงให้เห็นว่า ระบบการให้รางวัลและแรงจูงใจด้านวัตถุเพียงอย่างเดียว อาจไม่มีผลต่อความต้องการประสบความสำเร็จตามความสามารถของตนมากเท่ากับการเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในงาน ซึ่งจะกระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์การของผู้ปฏิบัติงานในทุกระดับ โดยเฉพาะในกลุ่มผู้ปฏิบัติงานที่มีระดับการศึกษาสูง

อนันตชัย คงจันทร์ (2532 : 32-44) ศึกษาในเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์การของผู้บริหารระดับกลางในธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยจากธนาคาร 8 แห่ง ที่พบว่า ผู้บริหารที่มีการศึกษาปริญญาตรีจะมีความผูกพันต่อองค์การน้อยกว่าผู้บริหารที่มีการศึกษต่ำกว่าและสูงกว่าปริญญาตรี การที่ศึกษาพบว่าผู้บริหารที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีกลับมีความผูกพันต่อองค์การสูงกว่าปริญญาตรีได้รับโอกาสหรือสิ่งจูงใจที่เหนือกว่า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อังคณา โกสีย์สวัสดิ์ (2534 : 95) ที่ศึกษาพบว่าอาจารย์วุฒิปริญญาเอกมีความผูกพันต่อสถาบันมากกว่าอาจารย์วุฒิปริญญาโท เพราะมีความภูมิใจที่ได้รับมอบหมายให้สอนนิสิตในระดับสูงได้ใช้ความรู้ความสามารถ ได้ทำประโยชน์ สร้างชื่อเสียงมาก และ สอดคล้องกับธีระ วีระธรรมสาธิต (2532 : 78) ที่ศึกษาพบว่าผู้บริหารที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน และผลการศึกษาของแวนนุเช็ง มะรอซี (2531 : 93) พบว่าความพึงพอใจของพนักงานสถาบันวิชาการ ที่มีวุฒิทางการศึกษต่ำกว่าปริญญาตรีและปริญญาตรีขึ้นไป ในองค์ประกอบด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์การมีความแตกต่างกัน

ในทางตรงกันข้ามงานวิจัยส่วนหนึ่งพบว่า ระดับการศึกษาไม่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การ (ปริยาภรณ์ อัครดำรงชัย. 2541 : 96 ; นันทนา ประกอบกิจ. 2538 : บทคัดย่อ ; บัญชา นิ่มประเสริฐ. 2542 : 60) ซึ่งอาจเกิดจากลักษณะงานขององค์การนั้นๆ เช่น องค์การที่ไม่จำเป็นต้องใช้ความรู้ระดับสูงมาก (เขาวลิต ตนานนท์ชัย. 2531 : 52) หรืออาจเป็นเพราะว่าระดับการศึกษาไม่ใช่ตัวแปรหลักที่มีอิทธิพลต่อโอกาสความก้าวหน้าในงาน หรือการเข้าดำรงตำแหน่งระดับสูง หรือกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจลักษณะงาน สภาพแวดล้อมการทำงาน และบรรยากาศขององค์การ ทำให้ระดับการศึกษาไม่ส่งผลให้เกิดความรู้สึกที่แตกต่างกัน (บุษยาณี จันทร์เจริญสุข. 2538 : 64)

กล่าวโดยสรุป ผู้ที่มีระดับการศึกษาดำเนินจะมีความผูกพันต่อองค์การสูงกว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาสูง เนื่องจากโอกาสในการแสวงหาองค์การใหม่มีข้อจำกัดในระดับการศึกษา การเปลี่ยนงานอาจทำให้เสียเวลาเริ่มใหม่ โดยคาดหวังว่าตนจะได้รับรางวัลค่าตอบแทนในระดับสูงถ้ายังทำงานอยู่ หรือมีความผูกพันอยู่ต่อไปและจะเป็นการสูญเสียอย่างมากถ้าลาออกจากองค์การหรือไม่ผูกพันกับองค์การ นอกจากนั้นในองค์การบางประเภทที่ไม่จำเป็นต้องใช้พนักงานที่มีความรู้ระดับสูงมาก พนักงานที่มีอยู่มีระดับการศึกษาไม่แตกต่างกันมากนักทำให้ระดับการศึกษาดูคล้ายว่าไม่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อ องค์การ แต่อาจจะส่งผลให้ปัจจัยอื่นมีผลกระทบมากกว่า

3.2 ลักษณะขององค์การ

ลักษณะขององค์การเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันขององค์การ ประกอบด้วย ปัจจัยต่าง ๆ คือ ลักษณะงาน ความก้าวหน้าในงาน ความมั่นคงในงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา โดยมีผู้ทำการศึกษาค้นคว้าในปัจจัยต่างๆ ดังนี้

3.2.1 ลักษณะงาน

ลักษณะงานเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลกระทบต่อความรู้สึกผูกพันต่อองค์การ ดังเช่น กิลเมอร์ (สำคัญ เพชรทอง, 2537 : 17 ; อ้างอิงจาก Gilmer, 1967 : 45) ได้กล่าวถึงลักษณะของงานที่ทำ (Intrinsic Aspects of the Job) หมายถึง ลักษณะเฉพาะของงานแต่ละประเภทซึ่งแตกต่างกันออกไป เช่น งานสอน งานบริหาร งานบริการ เป็นต้น ซึ่งลักษณะของงานนั้นจะมีความสัมพันธ์กับความสามารถของผู้ปฏิบัติงานอย่างมาก หากบุคคลได้ทำงานตรงตามความต้องการและความถนัดของตนเอง ก็จะเกิดความพึงพอใจ

แอนเดอร์สัน (อวยพร ประพฤติธรรม, 2537 : 27 ; อ้างอิงจาก Anderson, 1968 : 88) ให้ทัศนะเกี่ยวกับการทำงานในระบบราชการ ว่าเป็นการทำงานที่ต้องใช้กฎระเบียบต่าง ๆ เป็นตัวกำหนดหน้าที่ของบุคคลแต่ละคนในองค์การ หากกฎระเบียบมีความเข้มงวดกดขี่เกินไป จะทำให้เกิดผลเสียต่อหน่วยงาน 2 ประการ คือ

1. จะเป็นการบิดเบือนเป้าหมายที่แท้จริงของหน่วยงานได้ เพราะกฎระเบียบนั้นเป็นวิธีการหนึ่งในหลาย ๆ วิธีที่จะทำให้บรรลุถึงเป้าหมายขององค์การได้ การที่บุคคลประพฤติตามกฎที่วางไว้ โดยยึดติดกับกฎระเบียบ โดยไม่คำนึงถึงสถานการณ์ในขณะนั้น หรือเป้าหมายที่แท้จริงขององค์การว่าเป็นอย่างไร จะทำให้บิดเบือนเป้าหมายที่แท้จริงไป เพราะมุ่งที่จะปฏิบัติตามกฎระเบียบ แทนที่จะใช้กฎระเบียบเป็นวิธีการในการปฏิบัติเพื่อนำไปสู่เป้าหมายที่แท้จริงขององค์การ

2. ความเคร่งครัดในกฎระเบียบเหล่านี้ทำให้สมาชิกขาดความผูกพันต่องาน (Lack of Commitment) รวมทั้งขาดแรงจูงใจในการทำงาน และเมื่อขอบเขตความรับผิดชอบที่ได้รับมอบไว้ในระดับต่ำที่สุด เพียงเพื่อให้รอดพ้นจากการลงโทษ โดยปราศจากการมีส่วนร่วมในงานและขาดความผูกพันกับงาน (Involvement and Commitment)

ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535 : 145 – 152) ได้กล่าวถึงลักษณะของงานที่มีผลต่อความรู้สึกพึงพอใจในการทำงาน ได้แก่ งานที่มีความน่าสนใจของงาน ความท้าทายของงาน ความแปลกใหม่ของงาน โอกาสที่จะได้เรียนรู้และศึกษางาน โอกาสที่จะทำให้งานนั้นสำเร็จการรับรู้หน้าที่รับผิดชอบ การควบคุมการทำงานและวิธีการทำงานการที่ผู้ทำงานมีความรู้สึกต่องานที่

ทำอยู่ว่าเป็นงานที่สร้างสรรค์เป็นประโยชน์ทำท่าย ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีความต้องการที่จะปฏิบัติงานนั้น ๆ และเกิดความผูกพันต่องาน

วิทยาเพชรรัตน์ (2540 : 58) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ศึกษากรณีอำเภอมหาชนะชัยและอำเภอก้อวัง จังหวัดยโสธร พบว่า เจ้าหน้าที่สาธารณสุข มีความพึงพอใจในลักษณะงานที่ปฏิบัติอยู่ค่อนข้างต่ำ ทั้งนี้เนื่องจากงานที่เจ้าหน้าที่สาธารณสุขต้องปฏิบัติหน้าที่ที่มีความหลากหลาย เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วตามนโยบายของผู้บริหารแต่ละยุคสมัย ในขณะที่ลักษณะงานในระดับพื้นที่เป็นงานที่ต้องอาศัยการมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นด้านแรก เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงนโยบาย บางโครงการก็เร่งรัดมาก จึงเป็นเหตุให้ชาวบ้านเกิดความเบื่อหน่ายและสับสน ในที่สุดชาวบ้านก็ปฏิเสธโครงการพัฒนาต่อ ๆ มาจึงเป็นเหตุให้เจ้าหน้าที่สาธารณสุขเกิดความเบื่อหน่าย ท้อถอย ไม่ค่อยมีความพึงพอใจในลักษณะงานที่กำลังปฏิบัติอยู่ ซึ่ง เชาวลิต ตนานนท์ชัย (2532 : บทคัดย่อ) ได้ทำการสำรวจพนักงานในกลุ่มอาชีพต่าง ๆ ซึ่งประกอบด้วย พนักงานป่าไม้ พนักงานเหมืองแร่ พนักงานประกอบรถยนต์ และพนักงานขายของ ผลจากการสำรวจพบว่า ลักษณะงานที่ข้าชากจะมีความสัมพันธ์กับการลาออกและการเปลี่ยนงาน

ลดาวลย์ ราชชนบริบาล (2544 : 84) ได้ศึกษาลักษณะงานด้านความมีอิสระในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลสังกัดกระทรวงกลาโหม พบว่าพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลสังกัดกระทรวงกลาโหม ต้องการปฏิบัติงานโดยใช้ความรู้ ความสามารถ และการตัดสินใจของตนเอง และได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับงานการพยาบาลได้อย่างอิสระ ซึ่งส่งผลถึงความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ

นอกจากนี้ผลการวิจัยของ ม็อตตาส (สุวลักษณ์ ตรีพรชัยศักดิ์. 2542 : 31 ; อ้างอิงจาก Mottaz. 1988 : 86) ได้ยืนยันสนับสนุนว่า ความทำท่ายของงานเป็นปัจจัยรางวัลภายใน ปัจจัยหนึ่งซึ่งมีอิทธิพลในทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์การ เช่นเดียวกับความอิสระของงาน กล่าวคือ คนที่รับรู้ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานที่มีความทำท่ายมาก จะมีความผูกพันต่อองค์การมากกว่าคนที่รับรู้ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานที่มีความทำท่ายน้อย

กล่าวโดยสรุป ลักษณะของงานที่คาดว่าจะเป็นความสัมพันธ์กับการผูกพันต่อองค์การ ได้แก่ ลักษณะงานที่ตรงกับความรู้ ความสามารถ ความถนัด งานที่มีความน่าสนใจ มีอิสระในการทำงาน และเป็นงานที่มีความแปลกใหม่ทำท่าย

3.2.2 ความก้าวหน้าในงาน

ความก้าวหน้าในงาน หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับความสำเร็จตามที่คาดหวังไว้ ด้วยความรู้ความสามารถของตน และการสนับสนุนในการศึกษาต่อการฝึกอบรม มีโอกาสเจริญ

ก้าวหน้าในการเลื่อนตำแหน่ง มีการเลื่อนตำแหน่งตามความสามารถ ซึ่งกิลเมอร์ (สำคัญ เพชรทอง. 2537 : 17 ; อ้างอิงจาก Gilmer. 1967 : 93) ได้กล่าวถึงความก้าวหน้าในงานว่า โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน (Opportunity for Advancement) คือการที่ได้มีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งงานสูงขึ้น การมีโอกาสนี้ก้าวหน้าจากความสามารถในการทำงานย่อมทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน ซึ่งผู้ชายมีความต้องการในเรื่องนี้สูงกว่าผู้หญิง

จอร์ชและโจนส์ (ปราโมทย์ บุญเลิศ. 2545 : 54 ; อ้างอิงจาก George and Jones. 1999 : 218 – 220) ได้กล่าวถึงความก้าวหน้าในอาชีพเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน คือการได้รับความรู้สึกถึงความสำเร็จ (Feeling of Accomplishment) ของงานที่ตนทำอยู่ และได้ทำงานที่ตนสนใจ (Pleasure of Doing Interesting Work) การได้รับการเลื่อนตำแหน่ง (Promotions) หรือการได้รับการสนับสนุนให้ก้าวหน้าในอาชีพ ความมีสถานะ (Status) หรือการคงสถานภาพ หรือตำแหน่งของตน โดยไม่โยกย้ายไปในตำแหน่งที่ต่ำกว่า ซึ่งผลงานวิจัยของ ชอร์สและเวิน (Shore and Wayne. 1993 : 73) ที่ศึกษาพบว่า การรับรู้ถึงการได้รับการสนับสนุนจากองค์กร (Perceived Organizational Support) หมายถึง ความเชื่อของพนักงานเกี่ยวกับค่านิยมที่สนับสนุนพวกเขา และการให้ความสนใจเกี่ยวกับความเป็นอยู่ ซึ่งการที่บุคคลรับรู้ว่าคุณได้รับการสนับสนุนจากองค์กรดังกล่าว จะทำให้บุคคลมีความผูกพัน และคงอยู่ในองค์กรต่อไป

อารี เพชรผุด (2530 : 56-57) ยังได้กล่าวถึง องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน คือการโอกาสที่จะได้รับการเลื่อนขั้นหรือตำแหน่ง (Promotion) เป็นองค์ประกอบอีกประการหนึ่งที่สำคัญ ก็คือโอกาสที่ถูกจ้างหรือผู้ทำงานจะได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นได้ เพราะในการทำงานทุกคนก็ตั้งความคาดหวังจะต้องได้รับการพิจารณาจากผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหารระดับสูงเพื่อให้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นได้ เพราะการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งนั้น จะต้องมีการพิจารณาที่ยุติธรรมและเป็นเกณฑ์ที่ทุกคนยอมรับได้

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคนอื่นๆ (2541 : 108 - 137) กล่าวว่าความก้าวหน้า หมายถึง คนมีโอกาสรอบว่าตนจะได้รับความก้าวหน้าจากการกระทำนั้น ย่อมจะเป็นแรงจูงใจให้ตั้งใจและเกิดพฤติกรรมขึ้นได้ เช่น พนักงานเห็นเพื่อนประสบความสำเร็จก้าวหน้าจากการทำงานก็จะพยายามให้เป็นเช่นนั้นได้บ้าง ทำให้มีกำลังใจที่จะทำงานอย่างเต็มที่ ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน (Job Advancement) ผู้บริหารควรชี้แจงอธิบายถึงความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานของพนักงานเช่น กฎเกณฑ์ ระเบียบขององค์กรในการสนับสนุนพนักงานให้ได้เลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง การมีโอกาสมิมีความก้าวหน้าในเรื่องการจะศึกษาต่อ การเดินทางไปศึกษาดูงาน การมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่แทน การบอกถึงโอกาสก้าวหน้าเหล่านี้จะเป็นสิ่งจูงใจให้พนักงานอุทิศเวลาทุ่มเทความสามารถในการทำงานอย่างเต็มที่เพื่อให้เกิดผลดีต่อองค์กร มีโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้า

ในอนาคต (Possibility Growth) ในส่วนของเฮิร์เบิร์ต (ลดาวัลย์ ราชชนบริบาล, 2544 : 41 ; อ้างอิงจาก Herzberg, 1993 : 26) โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility Growth) หมายถึง การที่บุคคลได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งภายในหน่วยงานรวมถึง สถานการณ์ที่บุคคลสามารถ ได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพ トラบใดที่บุคคลากรยังมีความหวังที่จะก้าวหน้า ย่อมมีกำลังใจที่จะ พยายามฝ่าอุปสรรคในการปฏิบัติงานนั้น ๆ แต่ถ้าปฏิบัติงานมีความรู้สึกรอคอยในความก้าวหน้าก็ ย่อมขาดกำลังใจในการทำงานไม่รักงาน การทำงานเป็นทีมที่มีโอกาสได้รับตำแหน่งสูงขึ้นพบว่ามีผู้ ลาออกจากองค์กรในระดับที่ต่ำ

สเตียร์ส ((ศิริพงษ์ เจริญสุข, 2545 : 61 ; อ้างอิงจาก Steers, 1979 : 21) กล่าวว่า บาง องค์กรมีวัตถุประสงค์ที่จะทำให้ต้นทุนของการลาออกจากงานของคนบางคนสูงด้วยการ สนับสนุนให้เลื่อนตำแหน่งรวดเร็ว เป็นการเพิ่มต้นทุนของการที่องค์กรอื่นๆ จะชักนำออกไปจาก องค์กร เช่น มหาวิทยาลัยจะสนับสนุนให้ผู้ช่วยศาสตราจารย์มีการเลื่อนตำแหน่งอย่างรวดเร็ว การ ครอบครองตำแหน่งที่สูงทำให้มีโอกาที่จะได้รับรางวัลตอบแทนสูง ซึ่งองค์กรอื่นไม่สามารถจะ ให้ได้ ดังนั้นจึงลดแรงดึงดูดใจสำหรับบุคคลที่จะย้ายออกไปจากองค์กร ทำให้มีความผูกพันต่อ องค์กรสูง

และจากผลการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของสมาชิกในองค์กร ศึกษา เฉพาะสำนักงานปลัดนายกรัฐมนตรีของ นภาเพ็ญ โหมาศวิน (2533 : 96) พบว่า ข้าราชการของ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง สำหรับปัจจัยในด้าน ลักษณะงาน ได้แก่ โอกาสก้าวหน้า มีความสัมพันธ์ต่อองค์กร ซึ่งสอดคล้อง กับ มาดี ธรรมสังกุล (2535 : 121) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานคุมประพฤติต่อกรมคุม ประพฤติ กระทรวงยุติธรรม พบว่า ลักษณะงาน ได้แก่ ความก้าวหน้าในการทำงาน มีความสัมพันธ์ ต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานคุมประพฤติ และมีระดับความสัมพันธ์เป็นไปในทิศ ทางบวก และสุวรรณนิ คณานุวัฒน์ (2536 : 100) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพัน ต่อองค์กรกับลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะของงาน ลักษณะขององค์กร และลักษณะของ ประสิทธิภาพจากการทำงานของผู้บริหารในองค์กรเอกชน พบว่า ลักษณะของงาน คือ การมี โอกาสก้าวหน้า มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรเช่นกัน

กล่าวโดยสรุปแล้ว ความก้าวหน้าในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อ องค์กร เพราะความก้าวหน้าเป็นรางวัลตอบแทนที่จูงใจให้บุคคลอยากอยู่เป็นส่วนหนึ่งของ องค์กร

3.2.3 ความมั่นคงในงาน

ความมั่นคงในงาน เป็นความรู้สึกที่ดีของพนักงานที่มีต่อองค์กรว่าองค์กรจะไม่ทอดทิ้ง และให้ความช่วยเหลือเมื่อมีปัญหาเกิดขึ้น นั่นคือความสามารถขององค์กรในการตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานในชีวิต ซึ่งตัวแปรนี้มีอิทธิพลต่อระดับความผูกพันของสมาชิกในองค์กร จากการศึกษาและวิจัยของนักวิชาการ พบว่า หากสมาชิกรู้สึกว่าการที่เขาทำงานอยู่ด้วยความมั่นคง สามารถพึ่งพาได้หรือรู้สึกว่าได้ทำงานในองค์กรที่ดีที่สุดแห่งหนึ่ง จะเกิดความรู้สึกภาคภูมิใจ อยากทำงานอยู่กับองค์กรนั้น และมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรตามไปด้วย แต่ถ้าหากองค์กรไม่สามารถสร้างความรู้สึกมั่นคงในการทำงานให้กับสมาชิก หรือไม่สร้างความรู้สึกว่าการเป็นที่ยอมรับของสมาชิกได้ ก็จะเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้พนักงานขาดความผูกพันต่อองค์กร และนำไปสู่การขาดงาน ลางานบ่อย ๆ หรือลาออกจากองค์กรได้ (เชาวลิต ตนานนท์ชัย, 2532 : 57 ; ชีระ วีระธรรมสาธิต, 2532 : 36 ; นภาพิณ โหมาศวิน, 2533 : 84 ; โสภา ทรัพย์มากอุดม, 2533 : 57 ; บุญยาศิ จันทรเจริญสุข, 2538 : 78) ทั้งนี้รวมถึง การมีความรู้สึกว่าการของตนมีเกียรติยศชื่อเสียง ได้รับการยอมรับในสังคม ซึ่งจะส่งผลต่อความรู้สึกจงรักภักดีหรือมีความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น (นภาพิณ โหมาศวิน, 2533 : 48) ดังเช่น การรับประกันความสามารถที่จะจ้างงาน (Guarantee Employability) คือ การแบ่งปันสิ่งสำคัญเพื่อจะได้มาซึ่งความมั่นใจและความผูกพันจากพนักงานการรับประกันความสามารถที่จะจ้างงานเป็นการสัญญาที่จะให้โอกาสกับพนักงานทุกคนในการพัฒนาวิชาชีพของตน ถ้างานถูกจำกัดก็จะสามารถได้รับการจ้างงานจนกว่าจะสามารถหางานใหม่ได้ในหน่วยงานหรือองค์กรอื่น และสิ่งนี้จะเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้ได้มาซึ่งความผูกพันของพนักงานในระยะยาว (Haris, 1996 : 54) เพราะบุคคลเข้ามาในองค์กรพร้อมความต้องการทักษะและความคาดหวังที่จะค้นหา สภาพแวดล้อมในงานที่ที่จะใช้ความสามารถและสนองความต้องการเมื่อองค์กรสามารถเป็นที่พึ่งพาได้ก็จะไปเพิ่มความผูกพัน แต่ถ้าองค์กรไม่สามารถพึ่งพาได้ก็จะทำให้ความผูกพันลดลง

โดยธรรมชาติของคนมีความต้องการความมั่นคงปลอดภัย คือ ความปรารถนาจะหลุดพ้นจากความกลัวในสิ่งต่าง ๆ เช่น การไม่มีงานทำ การสูญเสียตำแหน่ง การถูกลดตำแหน่งทำให้บุคคลบางคนจะมีความอดทนต่อความไม่สะดวกและยุดิธรรมได้ เพื่อให้ได้งานทำในองค์กรที่มั่นคง ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีลำดับความต้องการของ มาสโลว์ (Maslow) ที่กล่าวถึง ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety and Security Needs) ทั้งทางร่างกายและอารมณ์ ได้แก่ ความมั่นคงทางเศรษฐกิจ เช่น มีอาชีพมั่นคง มีรายได้ และความปลอดภัยทั้งชีวิต ร่างกาย และทรัพย์สินของเขาในระยะยาวที่เป็นไปได้ ในองค์กรต่าง ๆ ถ้ามีการตอบสนองความต้องการในขั้นนี้ โดยกำหนดแผนควบคุมความปลอดภัยในการทำงานมีการจัดหาเครื่องป้องกันให้ใส่ในขณะทำงาน ไม่ว่าจะเป็น

หน้าากก หมวก หรือถูงมือ นอกจากนี้ ควรมิน โบายเรื่องความมั่นคงในการทำงาน เช่น การประกันภัย เบี้ยบานาญเมื่อเกษียณอายุ เป็นต้น ก็จะทำให้องค์การดังกล่าวสามารถเป็นที่พึ่งพาได้ของพนักงาน และพนักงานมีความเต็มใจในการทำงานให้กับองค์กรอย่างเต็มที่ แสดงให้เห็นถึงความสำคัญของความพึ่งพาได้ขององค์กรที่สามารถดึงดูดใจของบุคคลและทำให้เกิดเป็นความผูกพันต่อองค์กรได้

กล่าวโดยสรุป ความมั่นคงในงานน่าจะมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร เนื่องจากความมั่นคงในงานเป็นความรู้สึกที่พนักงานมีความเชื่อมั่นในงานที่สามารถยึดงานนั้นเป็นหลักในการดำรงชีพได้ การที่พนักงานมีความรู้สึกว่องค์กรที่ตนเป็นสมาชิกอยู่มีความมั่นคงสามารถพึ่งพาได้ จะส่งผลให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กร

3.2.4 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

เพื่อนร่วมงาน (Colleague) ก็เป็นองค์ประกอบอีกอย่างหนึ่งที่จะส่งเสริมหรือหยุดยั้งความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่อการทำงาน ถ้าหากบุคคลใดมีเพื่อนร่วมงานที่มีความสามารถสูง พร้อมทั้งจะให้ความช่วยเหลือคนอื่น และมีความเป็นมิตรบุคคล ก็อาจมีความพึงพอใจในสภาพการทำงานมากกว่าคนอื่น ในทางตรงกันข้ามหากมีเพื่อนร่วมงานที่ด้อยความสามารถ พึ่งพาอาศัยอะไรไม่ได้ และไม่เป็นมิตร ก็อาจเป็นสาเหตุที่ทำให้บุคคลไม่มีความสุขในการทำงานไปด้วย (อารี เพชรสุค. 2530 : 56 – 57)

เฮบินิกค์ และ อัลวโต (อวยพร ประพทธีธรรม. 2537 : 29 ; อ้างอิงจาก Hrebiniak and Alutto. 1971 : 85) พบว่า ความไว้วางใจระหว่างบุคคลจะมีความสำคัญต่อทัศนคติและพฤติกรรมของผู้ที่อยู่ร่วมกันในสังคม การที่บุคคล เห็นว่า สภาพแวดล้อมทางสังคมในองค์กรมีลักษณะของการร่วมมือช่วยเหลือเป็นมิตร จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรแต่ถ้าองค์กรใด มีลักษณะของการขาดความร่วมมือ หรือมีความเป็นมิตรน้อย ก็จะทำให้บุคคล มีความผูกพันต่อองค์กรต่ำ

จากผลการวิจัยของบูชานัน (อวยพร ประพทธีธรรม. 2537 : 29 ; อ้างอิงจาก Buchanan. 1974 : 58) เรื่องการสร้าง ความผูกพันต่อองค์กรของ ผู้จัดการภาครัฐกิจและรัฐบาล พบว่า กระบวนการขัดเกลาเข้าสู่อาชีพผู้จัดการนั้น ประสบการณ์ที่มีความสำคัญ ซึ่งทำให้ผู้จัดการเกิดความผูกพันต่อองค์กร คือ การปฏิสังสรรค์ในลักษณะของการสนับสนุนและช่วยเหลือของเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา และโอกาสความก้าวหน้าล้วนมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

ในขณะที่ สเตียร์ส (อรฉัตร สรณานาธุร. 2545 : 25 ; อ้างอิงจาก Steers. 1977 : 47) พบว่า ลักษณะงานที่มีการติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่น มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ยิ่งสมาชิกใน

องค์การมีโอกาสติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่น และมีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันมากเท่าใด ก็จะมี ความผูกพันต่อองค์การมากเท่านั้น เพราะการที่ได้มีโอกาสพบปะสังสรรค์กับเพื่อนร่วมงานที่ เกี่ยวข้อง จะทำให้ยังมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์การอย่างแน่นแฟ้น

นอกจากนี้เชลดอน (วรพล นันทเกษม, 2540 : 35 ; อ้างอิงจาก Sheldon, 1971 : 69) ได้ ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การในกลุ่มนักวิทยาศาสตร์ที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาเอก และปฏิบัติงานอยู่ในห้องทดลอง ผลการวิจัย ปรากฏว่า การเกี่ยวข้องกับสังคมกับเพื่อนร่วมงานมีอิทธิพลต่อความรู้สึกผูกพันต่อองค์การ

ลินคอล์น และ คัลลิเบอร์ก (อวยพร ประพฤษธรรม, 2537 : 29 ; อ้างอิงจาก Lincoln and Kalleberg, 1990 : 32) ทำการศึกษาเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์การและความพึงพอใจในงานของคนที่ญี่ปุ่นกับคนอเมริกาพบว่า คุณภาพความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การในทั้ง 2 ประเทศ กล่าวคือ คนงานที่รับรู้ว่าได้รับการช่วยเหลือเอาใจใส่ซึ่งกันและกัน และสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชาในเวลางานจะมีความผูกพันต่อองค์การสูง

สเตียร์ส และ พอร์เตอร์ (อวยพร ประพฤษธรรม, 2537 : 30 ; อ้างอิงจาก Steers and Porter, 1974 : 59) ให้ทัศนะว่าความผูกพันต่อองค์การเกิดจากความสัมพันธ์ระหว่างคนงานกับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา งานบางอย่างซึ่งค่อนข้างจะแยกตัวและสามารถปฏิบัติได้ตามลำพัง เป็นอิสระจากคนอื่น ๆ ในองค์การ ไม่มีการบูรณาการ (Integrated Job) กับ กิจกรรมงานอื่น ๆ มีแนวโน้มที่จะทำให้เกิดความรู้สึกผูกพันที่ต่ำ

ม็อตตาส (อรนัทร สรณานันท์, 2545 : 25 ; อ้างอิงจาก Mottaz, 1988 : 65) พบว่าการสนับสนุนและช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานก็เป็นปัจจัยหนึ่งที่มี อิทธิพลในทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์การ ซึ่งสอดคล้องกับ สมิธ (ลดาวัลย์ ราชชนนบริบาล, 2544 : 30 ; อ้างอิงจาก Smith, 1999 : 67) ที่กล่าวว่า หากบุคคลรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงานและสามารถร่วมงานกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข ย่อมทำให้เกิดความพึงพอใจและความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ

วิลโล ทงทวิ (2544 : 38) ยังพบว่าทัศนคติของผู้ร่วมงานต่อองค์การเป็นตัวกำหนดระดับความผูกพันต่อองค์การตัวหนึ่ง เนื่องจากสมาชิกจะได้รับอิทธิพลจากการเข้าสังคมกับกลุ่มผู้ร่วมงาน และหากกลุ่มเพื่อนร่วมงานส่วนใหญ่มีทัศนคติที่ดีต่อองค์การและมีความผูกพันต่อองค์การ สมาชิกผู้นั้นก็จะมีความรู้สึกหรือทัศนคติเช่นเดียวกับกลุ่ม ซึ่งมีทัศนคติที่ดีและมีความผูกพันต่อองค์การด้วย ซึ่งผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ชีระ วีระธรรมสาธิต (2532 : 48) และนันทนา ประกอบกิจ (2538 : 56) ที่พบว่าเพื่อนร่วมงาน เป็นสิ่งสำคัญต่อความรู้สึกที่มีต่อองค์การ เพราะแนวโน้มของความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อเพื่อนร่วมงานและ

ผู้บังคับบัญชาจะเป็นเช่นไรนั้น ขึ้นอยู่กับความรู้สึกรู้สึกหรือทัศนคติที่มีต่อกลุ่มและองค์การ ซึ่งมีผลต่อความรู้สึกผูกพันกับ องค์การ เพราะเมื่อบุคคลเข้าทำงานกับองค์การใดองค์การหนึ่งแล้ว ก็จะมีการเข้าสังคมพบปะสังสรรค์กับเพื่อนฝูง การทำงานกับเพื่อนร่วมงานและได้รับสัมพันธภาพจากผู้บังคับบัญชาจึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อความรู้สึกผูกพันกับองค์การ ดังนั้นถ้าบุคคลมีเพื่อร่วมงานที่มีทัศนคติต่อองค์การที่ดี จะมีผลให้บุคคลากรนั้นมีทัศนคติที่มีต่อองค์การและมีความผูกพันต่อองค์การ นอกจากนี้ โยทะกา ภาคพงศ์ (ดชาวัลย์ ราชชนนบริบาล. 2544 : 31 ; อ้างอิงจาก โยทะกา ภาคพงศ์. 2538 : 59) ยังกล่าวว่า สัมพันธภาพระหว่างบุคลากรที่ไม่ดีทำให้ขาดความไว้วางใจ ขาดความสามัคคี เกิดความขัดแย้งในหน่วยงาน นำไปสู่บรรยากาศที่ไม่เอื้อต่อการทำงาน ส่งผลต่อความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การลดลง

กล่าวโดยสรุป ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานน่าจะมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การ เพราะหากเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันจะทำให้การปฏิบัติงานด้วยกันได้ดี มีความสุข มีความผูกพัน มีความจงรักภักดีและทุ่มเทการทำงานเพื่อองค์การ

3.2.5 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

การบังคับบัญชา หมายถึง วิธีการปกครองและกระบวนการการบริหารที่ข้าราชการได้รับจากผู้บริหาร ซึ่งกิลเมอร์ (สำคัญ เพชรทอง. 2537 : 17 ; อ้างอิงจาก Gilmer. 1967 : 79) ได้กล่าวถึงวิธีการบังคับบัญชาไว้ว่า การบังคับบัญชา (Supervision) หมายถึง การติดตามดูแลให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะแก่ผู้ปฏิบัติงาน การนิเทศงานก็มีความสำคัญและสามารถทำให้ผู้ทำงานเกิดความรู้สึกรู้สึกพอใจ หรือไม่พอใจต่องานได้ การนิเทศภายในหน่วยงานที่ไม่ดีอาจเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้เกิดการย้ายงานและลาออกจากงานได้

การได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา ความยุติธรรมจากผู้บังคับบัญชา และความรู้สึกของข้าราชการที่มีต่อผู้บังคับบัญชา โดยผู้บังคับบัญชาใช้หลักมนุษยสัมพันธ์ในการปกครอง และความรู้สึกในการคบหาสมาคมกับเพื่อนร่วมงาน มีการปฏิบัติมีการประสานงานที่ดีต่อกัน ซึ่งกิลฟอร์ด และเกรย์ (สมชาติ คงพิกุล. 2537 : 25 ; อ้างอิงจาก Guilford and Gray. 1970 : 171) ได้กล่าวว่า การได้รับยกย่องชมเชยจากผู้บังคับบัญชา การยอมรับจากผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหาร และเพื่อนร่วมงานก็เป็นองค์ประกอบสำคัญอีกอย่างหนึ่งที่ทำให้บุคคลที่ทำงานเกิดความพึงพอใจ เช่น เมื่อบุคคลทำอะไรสำเร็จก็ควรจะได้รับยกย่อง และประกาศเกียรติคุณสรรเสริญบ้าง เช่น เมื่อบุคคลทำอะไรประสบความสำเร็จ ซึ่งผู้บริหารควรจะให้การสนับสนุนแก่บุคคลที่ได้แสดงความสามารถและทำงานให้สำเร็จลงด้วยดี ในด้านการสนับสนุนและช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชานั้น พอร์เตอร์ และ สเตียร์ส (วีระนารถ มานะกิจ. 2527 : บทคัดย่อ ; อ้างอิงจาก Porter and Steers. 1979 : 76) สรุปถึงปัจจัยเกี่ยวกับการลาออกไว้ว่า ลักษณะของการควบคุมบังคับบัญชา เป็นปัจจัยที่สำคัญเกี่ยวกับ

อัตราการลาออกจากการ กล่าวคือ คนงานจะช่วย ผู้บังคับบัญชาซึ่งมีความเป็นมิตร ชมเชยเมื่อปฏิบัติงานดี และรับฟังความเห็นของคนงาน

ม็อตตาส (อรณัตร สรณานวนาฐ. 2545 : 26 ; อ้างอิงจาก Mottaz. 1988 : 81) ได้ทำการศึกษาวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กร โดยใช้ตัวแปรอิสระชุดเดียวกัน พบว่า การสนับสนุนและช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชาเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลในทางบวกต่อความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กรเช่นเดียวกัน

แลนด์ (อวยพร ประพทธิธรรม. 2537 : 30 ; อ้างอิงจาก Landy. 1985 : 79) พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีคุณภาพต่ำนั้น ผู้บังคับบัญชาจะไม่ค่อยสนทนากับผู้ใต้บังคับบัญชาเกี่ยวกับประสิทธิภาพหรือการช่วยเหลือในงานที่ยาก ส่วนในด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีคุณภาพสูงนั้น ผู้บังคับบัญชาจะสนทนากับผู้ใต้บังคับบัญชาเกี่ยวกับการปฏิบัติงานกับผู้ใต้บังคับบัญชา โดยการให้คำแนะนำเกี่ยวกับเรื่องราวและปัญหาส่วนตัว และให้ความสนใจอย่างแท้จริงเกี่ยวกับความยุ่งยากในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นการเชื่อมโยงทางสังคมหรือบุคคล ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาความเชื่อมโยงนี้จะทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น และปราศจากความแตกแยก

ชาเดอร์ และคนอื่นๆ (ลดาวัลย์ ราชชนบริบาล. 2544 : 33 : อ้างอิงจาก Shardt and others. 2001 : 22) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน และการโอนย้ายงานของพนักงานวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในศูนย์วิชาการแพทย์ พบว่า ปัจจัยที่สร้างความไม่พึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพดังนี้ คือ ลักษณะและวิธีการบังคับบัญชาของผู้บริหารที่ไม่ได้สร้างความสุขในการทำงานของบุคลากร วิธีการปฏิบัติงานที่ไม่สามารถตัดสินใจในการทำงานได้อย่างเต็มที่ ขาดโอกาสในการเรียนรู้และความก้าวหน้าในงาน ทรากตรำงานอย่างเหน็ดเหนื่อยมากเกินไป โดยไม่ได้รับการใส่ใจดูแล สิ่งเหล่านี้มีผลต่อความพึงพอใจในงาน และสามารถเพิ่มอัตราการโอนย้ายงานได้ และจากการศึกษาของ แมคเนสส์ – สมิทส์ (ลดาวัลย์ ราชชนบริบาล. 2544 : 33 : อ้างอิงจาก McNesse – Smith. 1997 : 36) ศึกษาลักษณะพฤติกรรมของผู้บริหารที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน ผลงาน และความยึดมั่นผูกพันต่องานของพยาบาลวิชาชีพ ซึ่งพบว่า ลักษณะผู้บริหารที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานของพยาบาล ต้องเป็นผู้ที่มีลักษณะเป็นกันเอง ยืดหยุ่นได้ รู้ความต้องการของแต่ละบุคคล เรียนรู้ เข้าใจบุคคล ให้กำลังใจ เป็นผู้นำ และมีความชำนาญในการปฏิบัติงานที่ดี สิ่งเหล่านี้เป็นส่วนหนึ่งของปัจจัยคำจูนที่ประกอบด้วยนโยบายและการบริหาร ลักษณะและวิธีการบังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ถ้าไม่ได้รับการตอบสนองก็ส่งผลให้ไม่มีความพึงพอใจในงานได้เช่นกัน และจากการศึกษาครั้งนี้พบว่า ความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยหนักอยู่ในระดับมาก นั้นแสดงว่า ปัจจัยเชิงใจ และปัจจัยคำ

จนของพยาบาลที่ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยหนักได้รับการตอบสนองสอดคล้องกับความต้องการของบุคคล

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535 : 145 – 152) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานนั้น คือการสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา ซึ่งจากการศึกษาหลายแห่งพบว่าบุคลากรมีความต้องการที่จะรู้ว่าการทำงานของตนเป็นอย่างไร จะปรับปรุงการทำงานของตนอย่างไร ข่าวดสารของหน่วยงานต่าง ๆ จึงมีความสำคัญของผู้ปฏิบัติงาน เพราะจะได้ทราบว่างานที่ตนปฏิบัติอยู่นั้นมีความก้าวหน้าต่อไปหรือไม่และความศรัทธาในตัวผู้บริหาร บุคลากรที่มีความชื่นชมในความสามารถของผู้บริหารจะมีขวัญกำลังใจที่ดีในการทำงาน การทำงานก็จะเกิดประสิทธิภาพและเกิดความศรัทธาต่อหน่วยงานหรือองค์กรที่ตนสังกัดอยู่ รวมถึงความเข้าใจกันระหว่างผู้บริหารกับบุคลากรความเข้าใจที่ดีต่อกัน ทำให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในการทำงาน และบุคลากรเกิดความกระตือรือร้นในการทำงานให้ประสบความสำเร็จ

กล่าวโดยสรุป ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาน่าจะมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร เพราะความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้บังคับบัญชาและบุคลากร จะช่วยลดปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน เป็นการส่งเสริมให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพขึ้น ส่งผลให้บุคลากรมีความรักและผูกพันต่อองค์กร

จากการสำรวจเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังกล่าวข้างต้น พบว่า ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร มีดังนี้

1. ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ ตำแหน่งในสายงาน สถานภาพสมรส อายุงาน และระดับการศึกษา
2. ลักษณะขององค์กร ได้แก่ ลักษณะงาน ความก้าวหน้าในงาน ความมั่นคงในงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการสำรวจเอกสารและงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กรทั้งงานวิจัยในประเทศและต่างประเทศ สามารถประมวลมาได้นี้ คือ

4.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเทศ

เชาวลิต ตนานนท์ชัย (2532 : 40-58) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ณ ศึกษาศูนย์การศึกษานอกโรงเรียน พบว่า ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของศูนย์ฯ มีความผูกพันต่อศูนย์ฯ อยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลคือ เพศ ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานที่ศูนย์ สถานภาพการสมรส ประสบการณ์การย้ายถิ่น และปัจจัยลักษณะงานคือ ความ

เป็นอิสระในงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ส่วนปัจจัยลักษณะงานคือ ความหลากหลายในงาน ความเข้าใจในกระบวนการของงาน การป้อนกลับของงาน งานที่มีโอกาสปฏิบัติงานตั้งสรรค์กับผู้อื่น และปัจจัยประสบการณ์ในงาน คือ ความคาดหวังที่ได้รับการตอบสนองจากศูนย์ฯ ความรู้สึกที่ศูนย์ฯ เป็นที่พึ่งพาได้ ความรู้สึกที่ศูนย์ฯ มีชื่อเสียง ทักษะติดต่อเพื่อนร่วมงานและศูนย์ฯ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับ โสภา ทรัพย์มากอุดม (2533 : 94-97) ศึกษาความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ศึกษาเฉพาะกรณีการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย พบว่า ลักษณะส่วนบุคคลไม่มีความสัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ตัวแปรลักษณะงาน ได้แก่ ความมีอิสระในการทำงาน ความหลากหลายของงาน ความมีเอกลักษณ์ของงาน ผลป้อนกลับของงาน และงานที่มีโอกาสปฏิบัติงานสัมพันธ์กับผู้อื่น มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ รวมทั้งตัวแปรประสบการณ์ในงาน ได้แก่ ความรู้สึกที่ตนมีความสำคัญต่อองค์กร ความรู้สึกที่หน่วยงานมีชื่อเสียง ความคาดหวังที่ได้รับการตอบสนองจากองค์กร ความรู้สึกที่หน่วยงานเป็นที่พึ่งพิงได้ ทักษะที่มีต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ส่วนปัจจัยเกี่ยวกับบทบาท ได้แก่ ความขัดแย้งในบทบาท และความคลุมเครือในบทบาท มีความสำคัญทางลบกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

ธีระ วีระธรรมสาริต (2532 : 146) ศึกษาความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษาผู้บริหารระดับหัวหน้าแผนก/เทียบเท่าของเครือซีเมนต์ไทย พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา ความสำคัญของงานที่รับผิดชอบ ลักษณะงานที่ทำทนาย การมีส่วนร่วมในการบริหาร โอกาสในการก้าวหน้าในงาน ลักษณะของงานที่ติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่น ความน่าเชื่อถือขององค์กร ระบบพิจารณาความดีความชอบ การเข้าสังคมได้กับเพื่อนร่วมงาน ทั้งหมดมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

นภาพัญญ โหมาศวิน (2533 : 95-96) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของสมาชิกในองค์กร ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี พบว่า ข้าราชการของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูงโดยปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร คือ 1) ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรสและระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กร 2) ลักษณะงาน ได้แก่ งานที่ทำทนายโอกาสก้าวหน้า การมีส่วนร่วมในการบริหารงาน และงานที่ติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่น 3) ประสบการณ์ที่ได้รับจากการทำงานในองค์กร ได้แก่ ทักษะของกลุ่มผู้ร่วมงานต่อองค์กร ความน่าเชื่อถือและพึ่งพาได้ขององค์กร ระบบการพิจารณาความดีความชอบ และความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน

สุวรรณิน คณานุวัฒน์ (2536 : บทคัดย่อ) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับลักษณะของบุคคล ลักษณะงาน ลักษณะขององค์กร และลักษณะของประสบการณ์

จากการทำงานของผู้บริหารในองค์กรเอกชน โดยศึกษากลุ่มผู้บริหารในระดับตั้งแต่ผู้ช่วยหัวหน้าแผนก / เทียบเท่าขึ้นไปของบริษัทเจริญโภคภัณฑ์ จำกัด พบว่าตัวแปรทั้ง 4 ด้านนี้มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร แต่ตัวแปรที่สามารถนำมาพยากรณ์โดยได้ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์สูงสุด ได้แก่ ความสำคัญของงาน รองลงมา ได้แก่ ความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญ ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน การมีส่วนร่วมในการบริหาร ความขัดแย้งในบทบาท ระยะเวลาที่ทำงานในบริษัท ความรู้สึกว่าคุณมีความยุติธรรมในระบบการพิจารณาความดีความชอบ

พรพรรณ ศรีใจวงศ์ (2541 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลพบว่า บรรณารักษ์ส่วนใหญ่ (ร้อยละ 52.4) มีความผูกพันต่อห้องสมุดในระดับสูง เมื่อจำแนกตามตัวแปรย่อย พบว่าเป็นความผูกพันต่อห้องสมุดในด้านการใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อห้องสมุดรองลงมาเป็นความผูกพันระดับปานกลาง (ร้อยละ 45.1) และ ความผูกพันในระดับต่ำ (ร้อยละ 2.5) และพบความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะงานที่ทำ และประสบการณ์ในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรสรุปผลได้ดังนี้

ลักษณะส่วนบุคคล อันประกอบด้วย เพศ ภูมิลำเนา สถานภาพการสมรส รายได้ ระดับการศึกษา ประเภทงานที่รับผิดชอบ และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

ลักษณะงานที่ทำ ได้แก่ ความท้าทายของงาน ความสำคัญของหน้าที่งานของตนเอง โอกาสความก้าวหน้าในงาน ผลป้อนกลับของงาน โอกาสติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่น และความร่วมมือในการบริหาร มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ยกเว้นความอิสระในงาน ที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

ประสบการณ์ในการทำงาน อันประกอบด้วย ทักษะคติของตนเองต่องาน ทักษะคติของเพื่อนร่วมงานต่องาน ความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญ ความคาดหวังที่ได้รับการตอบสนอง การพิจารณาความดีความชอบ การได้รับการฝึกอบรมและการพัฒนาและความสำเร็จของห้องสมุด มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

วีระวัฒน์ ขวตระกูล (2541 : 61) ได้ศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับผู้อำนวยการกองของการเคหะแห่งชาติพบว่ามีความผูกพันอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าความเต็มใจและใช้ความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จในการดำเนินงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ความรู้สึกห่วงใยต่อความอยู่รอดขององค์กร ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือความคล้อยตามของค่านิยมระหว่างของพนักงานกับค่านิยมขององค์กร

ภัทริกา ศิริเพชร (2541 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กร : ศึกษากรณี บริษัท ธนาคารผลิตภัณฑ์น้ำมันพืช จำกัด จังหวัดสมุทรปราการ โดยการสำรวจพนักงานบริษัทธนาคารผลิตภัณฑ์น้ำมันพืช จำกัด จังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 100 คน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานของบริษัทมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับค่อนข้างสูง เกี่ยวกับการปกป้องชื่อเสียง ภาพลักษณ์ของ องค์กร ความห่วงใยในอนาคตขององค์กร ด้านความภาคภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และด้านความต้องการคงไว้ซึ่งสมาชิกภาพขององค์กร ส่วนด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรอยู่ในระดับปานกลาง และการศึกษาเพื่อหาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร พบว่า

1. ลักษณะส่วนบุคคล อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ระดับตำแหน่ง มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กร แต่ เพศ สถานภาพการสมรส และระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร
2. ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ซึ่งได้แก่ ความมีอิสระในการทำงาน งานที่ท้าทาย งานที่เปิดโอกาสให้ปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น ความเข้าใจในกระบวนการทำงาน การมีส่วนร่วมในการบริหาร และความคาดหวังในโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กร
3. ความรู้สึกระหว่างปฏิบัติงาน ซึ่งได้แก่ ความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่อองค์กร ความรู้สึกว่าคุณค่าเป็นที่พึงพิงได้ ความคาดหวังที่ได้รับการตอบสนองจากองค์กร และทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กร

4.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในต่างประเทศ

เซง (ปริยาภรณ์ อัครดำรงชัย. 2541 : 49 ; อ้างอิงจาก Cheng. 1990 : 342 -A) ทำการวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรและทัศนคติของงานที่มีต่อวัฒนธรรมองค์กร โครงสร้างองค์กร ภาวะผู้นำและบรรทัดฐานสังคม โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างครูโรงเรียนมัธยมในฮ่องกง พบว่า ปัจจัยสภาพแวดล้อมขององค์กร 4 ด้าน คือ ภาวะผู้นำ โครงสร้างองค์กร บรรทัดฐานสังคม และวัฒนธรรม ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของครูกล่าวคือ ความผูกพันต่อองค์กรของครูจะแตกต่างกันไปตามสภาพแวดล้อมขององค์กร

พอร์ท็อฟ (บุญเจือ จุฑาพรรณนาชาติ. 2544 : 50 ; อ้างอิงจาก Piortoft. 1993 : 26) ได้สรุปผลของการวิจัยเรื่องปัจจัยที่เป็นตัวทำนายถึงความผูกพันต่อคณะในมหาวิทยาลัย ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าได้แก่ ตำแหน่ง ความพึงพอใจกับความ มั่นคงในงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ชื่อเสียงสถาบัน นโยบายของสถาบัน การมีส่วนร่วมในที่ประชุมและการรับรู้ถึงรูปแบบการบริหาร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้มี จำนวน 4,952 คน จากมหาวิทยาลัยของรัฐอิตาลีค้นพบว่า ความพึงพอใจต่อความมั่นคงในงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ไม่สามารถทำนายถึง

ความผูกพันกับคณะได้ แต่สามารถทำนายถึงความผูกพันต่อมหาวิทยาลัยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นอกจากนั้นยังพบว่า การรับรู้ถึงรูปแบบการบริหารในฐานะสมาชิกและการมีส่วนร่วมในที่ประชุมสามารถใช้เป็นตัวทำนายถึงความผูกพันต่อองค์กรได้เช่นกัน รวมทั้งหากต้องการเพิ่มความผูกพันต่อคณะและสถาบัน ผู้บริหารของมหาวิทยาลัยจะต้องพยายามให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในเรื่องนโยบายของมหาวิทยาลัย

นอกจากนี้ผลงานวิจัยของเดสเลอร์ (พรประภา โสวรรณ. 2539 : 36 ; อ้างอิงจาก Dessler. 1993 : 48) ที่ศึกษาถึงปัจจัยสำคัญของความผูกพันต่อองค์กรโดยสำรวจองค์การในอเมริกาที่สมาชิกมีความผูกพันต่อองค์กรสูงสุด 10 องค์การ แล้วศึกษาการบริหารขององค์การเหล่านี้ในการสร้างความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร โดยการสัมภาษณ์พนักงานทั้ง 10 องค์การและตรวจสอบเอกสาร (กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ข้อบัญญัติต่างๆ) ของทางบริษัท รวมทั้งศึกษาถึงนโยบายการจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์ขององค์การเหล่านั้นด้วย จากการศึกษาพอจะสรุปประเด็นสำคัญของการสร้างความผูกพันต่อองค์กรได้ 8 ประเด็น คือ

1. การให้คุณค่าแก่คนเป็นอันดับแรก (People-First Values)
2. การมีส่วนร่วมต่อกันสามารถแลกเปลี่ยนความคิดหรือความรู้สึกต่อกันได้ (Communion)
3. การมีความคิดในการประนีประนอมที่ยอดเยียม (Transcendental Mediation)
4. การว่าจ้างอยู่บนพื้นฐานคุณค่าของงาน (Values-Based Hiring)
5. องค์การมีความมั่นคง (Securitizing)
6. การจ่ายค่าตอบแทนและผลประโยชน์ที่ดี (Hard-Side Rewards)
7. การปฏิบัติตามข้อตกลงขององค์การ (Actualizing)
8. การใช้ระบบการสื่อสารแบบสองทาง (Double-Talk or Two Way Communication System)

นิจฮอฟ โจงและฟิงก์ฮอฟ (ลดาวัลย์ ราชชนบริบาล. 2544 : 46 ; อ้างอิงจาก Nijhof, Jong and Beukhof. 1998 : 83) ศึกษาเรื่องการค้นหาความยึดมั่นผูกพันของบุคลากรในการเปลี่ยนแปลงองค์การพบว่าองค์การที่มีความยึดมั่นผูกพันนั้น มีความสัมพันธ์กับปัจจัยส่วนบุคคล ลักษณะงาน และปัจจัยด้านองค์การ และมีความสัมพันธ์ที่สำคัญระหว่างลักษณะความยึดมั่นผูกพันของ องค์การ กับประสิทธิภาพขององค์การ ความยึดมั่นผูกพันที่เข้มแข็งเป็นความต่อเนื่องกับรูปแบบการบริหารที่เห็นความสำคัญของการเรียนรู้ในองค์การ ผลการวิจัยไม่พบความสัมพันธ์ ปัจจัยส่วนบุคคล กับความยึดมั่นผูกพัน ปัจจัยด้านลักษณะงานพบว่ามีความสัมพันธ์ระดับต่ำระหว่างการสนับสนุนของสังคม (Social Supports) กับความยึดมั่นผูกพัน และมีความสัมพันธ์ด้านผู้ร่วมงานกับความยึดมั่น

ผูกพัน ($r = 0.64, p < 0.05$) มีความสัมพันธ์ ด้านความน่าสนใจของงานกับความยึดมั่นผูกพัน ($r = 0.40, p < 0.05$) มีความสัมพันธ์ด้านความอิสระในการตัดสินใจกับความยึดมั่นผูกพัน ($r = 0.23, p < 0.05$) มีความสัมพันธ์ด้านผลย้อนกลับของงานกับความยึดมั่นผูกพัน ($r = 0.29, p < 0.05$) มีความสัมพันธ์ด้านความเครียดจากการทำงานกับความยึดมั่นผูกพัน ($r = 0.33, p < 0.05$) ปัจจัยด้านองค์การมีความสัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพัน มีความสัมพันธ์ด้านภาวะผู้นำกับความยึดมั่นผูกพัน ($r = 0.53, p < 0.05$) มีความสัมพันธ์ด้านขนาดบุคลากรในหน่วยงานกับความมุ่งมั่นผูกพัน ($r = 0.14, p < 0.05$) ไม่พบความสัมพันธ์ด้านเงินเดือนกับความยึดมั่นผูกพัน

ลือคและครอว์ฟอร์ด (ลดาวัลย์ ราชชนบริบาล. 2544 : 46 ; อ้างอิงจาก Log and Crawford. 1999 : 99) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความยึดมั่นผูกพันและวัฒนธรรมองค์การ วัฒนธรรมส่วนประกอบ ภาวะผู้นำและความพึงพอใจในงานขององค์การที่เปลี่ยนแปลงและพัฒนาพบว่า วัฒนธรรมส่วนประกอบขององค์การมีความสัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันมากกว่าวัฒนธรรมองค์การ ความพึงพอใจในงานกับการควบคุมสิ่งแวดล้อมในการทำงาน มีความสัมพันธ์ทางบวก ระดับสูงกับความยึดมั่นผูกพัน อายุมีความสัมพันธ์ทางบวกระดับต่ำกับความยึดมั่นผูกพันการมีส่วนร่วม ระดับการศึกษา จำนวนปีที่ครองตำแหน่ง และประสบการณ์ ไม่มีความสัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพัน

จากการศึกษาเอกสารทางวิชาการ และผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศ และต่างประเทศ อาจสรุปได้ว่า ความผูกพันต่อองค์การเป็นปัจจัยที่บ่งชี้ถึงประสิทธิภาพขององค์การ และการคงอยู่ของสมาชิกในองค์การนั้น การที่บุคคลมีความรู้สึกและแสดงพฤติกรรมต่อองค์การที่ตนเองเป็นสมาชิกอยู่ โดยมีความศรัทธา ขอมอบเป้าหมายขององค์การ ทุ่มเท เต็มใจที่จะทำงาน เพื่อความก้าวหน้าขององค์การ จงรักภักดีและปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์การนั้น ขึ้นอยู่กับลักษณะส่วนบุคคลและลักษณะขององค์การที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานนั้น เมื่อบุคลากรมีความพึงพอใจในการทำงาน ก็จะส่งผลให้เกิดความผูกพันต่อองค์การ และมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพของงาน

จากการประมวลเอกสารที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยต่าง ๆ ที่สัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงาน สถาบันวิชาการ ทศท ทำให้เกิดแนวความคิดที่จะทำการศึกษาปัจจัยที่สัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานสถาบันวิชา ทศท ในด้านลักษณะส่วนบุคคล ซึ่งประกอบด้วย ตำแหน่งในสายงาน สถานภาพสมรส อายุงาน และระดับการศึกษา และลักษณะขององค์การซึ่งประกอบด้วย ด้านต่าง ๆ จำนวน 5 ด้าน คือ ลักษณะงาน ความก้าวหน้าในงาน ความมั่นคงในงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา จากปัจจัยดังกล่าวเหล่านี้ล้วนเป็นปัจจัยที่

ส่งผลกระทบก่อให้เกิดพฤติกรรมหรือความผูกพันต่อองค์การที่แตกต่างกัน และน่าจะเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ หรือส่งเสริมให้พนักงานสถาบันวิชาการ ทศท มีความผูกพันต่อองค์การ

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้แบ่งวิธีดำเนินการตามขั้นตอนตามลำดับดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า
3. การสร้างเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ประกอบด้วย

1. ประชากร ได้แก่ พนักงานสถาบันวิชาการ ทศท จำนวนทั้งสิ้น 156 คน จำแนกเป็นพนักงานที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งในสายงานหลัก จำนวน 81 คน และพนักงานที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งในสายงานสนับสนุน จำนวน 75 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พนักงานสถาบันวิชาการ ทศท จำนวนทั้งสิ้น 124 คน ซึ่งได้มาโดยวิธีการ สุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) ตามตำแหน่งในสายงาน วิธีการสุ่มกระทำโดยใช้เลขประจำตำแหน่งเป็นหน่วยสุ่ม และการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยการไต่ตารางประมาณจำนวนของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970 : 608) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

1. พนักงานที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งในสายงานหลัก จำนวน 81 คน ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 66 คน
2. พนักงานที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งในสายงานสนับสนุนจำนวน 75 คน ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 58 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่สัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสถาบันวิชาการ ทศท ผู้วิจัยได้ศึกษาจากเอกสาร ตำรา และ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ และนิยามศัพท์เฉพาะ โดยแบบสอบถามดังกล่าวจำแนกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานสถาบันวิชาการ ทศท ได้แก่ ตำแหน่งในสายงาน สถานภาพสมรส อายุงาน และระดับการศึกษา ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) มีข้อคำถามจำนวน 4 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะขององค์การมีข้อคำถามเพื่อวัดประเด็นต่าง ๆ ได้แก่ ลักษณะงาน ความก้าวหน้าในงาน ความมั่นคงในงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด มีข้อคำถามจำนวน 20 ข้อ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ มีข้อคำถามเพื่อวัดประเด็นต่าง ๆ ได้แก่ ความศรัทธาต่อองค์การ ความทุ่มเทเพื่อองค์การ และความจงรักภักดีต่อองค์การ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด มีข้อคำถามจำนวน 30 ข้อ

การสร้างเครื่องมือ

การสร้างเครื่องมือเพื่อรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้าจากหนังสือ เอกสาร วารสาร และงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง
2. กำหนดกรอบเนื้อหาที่ศึกษาและสร้างนิยามศัพท์เฉพาะโดยศึกษาแนวคิดและทฤษฎีในเรื่องลักษณะขององค์การและความผูกพันต่อองค์การจากตำรา เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมถึงลักษณะงานและสภาพแวดล้อมของสถาบันวิชาการ ทศท
3. สร้างแบบสอบถามให้มีเนื้อหาครอบคลุมตามความมุ่งหมายของการวิจัยที่กำหนดไว้ โดยปรับปรุงมาจากแบบสอบถามความผูกพันต่อองค์การของบัญชา นิมประเสริฐ (2542 : 62) โดยคงสาระสำคัญของแบบสอบถามไว้ และปรับปรุงด้านสำนวนภาษาให้สมบูรณ์เหมาะสมกับหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานสถาบันวิชาการ ทศท เพื่อใช้วัดลักษณะขององค์การและความผูกพันต่อองค์การของพนักงานสถาบันวิชาการ ทศท เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยใดที่สัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ
4. นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จเรียบร้อยแล้วเสนอต่อประธานกรรมการที่ปรึกษาสารนิพนธ์ และผู้ทรงคุณวุฒิอีก 6 ท่าน เพื่อพิจารณาตรวจแก้ไข ปรับปรุงด้านเนื้อหา ภาษาที่ใช้หาความเที่ยงตรง และให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ผู้ทรงคุณวุฒิ 6 ท่านได้แก่

- | | |
|------------------------------|---|
| 4.1 ผศ.ดร.วีระ สุภากิจ | อาจารย์ประจำภาควิชาการบริหารการศึกษา
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ |
| 4.2 ผศ.วันชัย มีชาติ | อาจารย์ประจำภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์
คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย |
| 4.3 ผศ.อร่าม ศิริพันธุ์ | อาจารย์ประจำภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์
คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย |
| 4.4 ดร.กำธร ไททยกุล | ผู้จัดการฝ่ายบริหารผลิตภัณฑ์สื่อสารข้อมูล |
| 4.5 ดร.อภิรักษ์ ปรีชญสมบุรณ์ | ผู้จัดการส่วนพัฒนาองค์ความรู้และสนับสนุน
การเรียนรู้ |
| 4.6 นางสาวอรมน ปั่นทอง | นักวิเคราะห์นโยบายและแผน |

5. นำแบบสอบถามที่ได้รับการตรวจแก้ไขแล้วไปทดลองใช้กับพนักงานฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคลในบริษัท บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า จำนวน 60 คน

6. นำแบบสอบถามมาตรวจให้คะแนนแล้วนำมาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่น (reliability) โดยใช้วิธีสัมประสิทธิ์อัลฟา (Coefficient Alpha) (Cornbach. 1990 : 202 – 204) เพื่อหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ได้ค่าความเชื่อมั่น ดังนี้

แบบสอบถามวัดลักษณะขององค์กร ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .84

แบบสอบถามวัดความผูกพันต่อองค์กร ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .87

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. ขอนหนังสือขอความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย จากบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒถึงผู้อำนวยการสถาบันวิชาการ ทศท เพื่อขออนุญาตแจกและเก็บรวบรวมแบบสอบถามจากพนักงานภายในสถาบันวิชาการ ทศท

2. นำหนังสือขอความอนุเคราะห์ และแบบสอบถามไปแจกพนักงานสถาบันวิชาการ ทศท ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบสอบถามคืนด้วยตนเอง

3. เมื่อได้รับแบบสอบถามคืนมาแล้ว นำมาตรวจสอบความถูกต้องของแบบสอบถามจากแบบสอบถามที่ส่งไป 124 ชุด ได้รับกลับคืนมาทั้งสิ้น 101 ชุด คิดเป็นร้อยละ 81.45 เป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์ทุกฉบับ

4. นำแบบสอบถามมาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการจัดกระทำข้อมูลดังนี้

1. นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์มาลงรหัส ให้คะแนนตามน้ำหนักคะแนนแต่ละข้อ ดังนี้

ถ้าผู้ตอบตอบในช่องมากที่สุด	ให้	5 คะแนน
ถ้าผู้ตอบตอบในช่องมาก	ให้	4 คะแนน
ถ้าผู้ตอบตอบในช่องปานกลาง	ให้	3 คะแนน
ถ้าผู้ตอบตอบในช่องน้อย	ให้	2 คะแนน
ถ้าผู้ตอบตอบในช่องน้อยที่สุด	ให้	1 คะแนน

2. วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปคอมพิวเตอร์ SPSS/PC (SPSS PC For Windows)

ดังนี้

2.1 วิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลโดยหาค่าความถี่และค่าร้อยละ (Percentage) ของแบบสอบถามตอนที่ 1

2.2 วิเคราะห์ข้อมูลลักษณะขององค์การและความผูกพันต่อองค์การ โดยหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของแบบสอบถามตอนที่ 2 และตอนที่ 3 และใช้เกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ยของ วิเชียร เกตุสิงห์ (2538 : 9) ดังนี้

ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่สัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ

4.50 – 5.00	หมายถึง	มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด
3.50 – 4.49	หมายถึง	มีความคิดเห็นในระดับมาก
2.50 – 3.49	หมายถึง	มีความคิดเห็นในระดับปานกลาง
1.50 – 2.49	หมายถึง	มีความคิดเห็นในระดับน้อย
1.00 – 1.49	หมายถึง	มีความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด

ระดับความผูกพันต่อองค์การ

4.50 – 5.00	หมายถึง	มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด
3.50 – 4.49	หมายถึง	มีความคิดเห็นในระดับมาก
2.50 – 3.49	หมายถึง	มีความคิดเห็นในระดับปานกลาง
1.50 – 2.49	หมายถึง	มีความคิดเห็นในระดับน้อย
1.00 – 1.49	หมายถึง	มีความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด

2.3 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะขององค์การที่สัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานสถาบันวิชาการ ทศท โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Simple Correlation Coefficient) ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation)

2.4 วิเคราะห์สถิติถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อหาค่าอำนาจจำแนกการทำนายของตัวแปรอิสระและตัวแปรที่มีผลต่อตัวแปรตาม และใช้วิธีการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบทีละขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) เพื่อหาค่าอำนาจจำแนกการทำนายของตัวแปรอิสระ (ตัวแปรพยากรณ์) เฉพาะที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่มีผลต่อตัวแปรตาม

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)
2. สถิติที่ใช้ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ หาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (- Coefficient) ของ ครอนบาค (Cronbach) เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม
3. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการวิจัย ได้แก่ สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (Simple Correlation Coefficient) ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation) สถิติถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบทีละขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis)

บทที่ 4
การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาถึงปัจจัยที่สัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสถาบันวิชาการ ทศท เพื่อให้การแปลความหมายและการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นที่เข้าใจตรงกัน ผู้วิจัยจึงได้กำหนดสัญลักษณ์ต่างๆ ดังต่อไปนี้

N	แทน จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
P	แทน ค่าที่ใช้แสดงผลความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
*	แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
r	แทน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
R	แทน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ
R^2	แทน กำลังสองของค่าประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ
B	แทน ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์ ซึ่งพยากรณ์ในรูปแบบของคะแนนดิบ
	แทน ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์ ซึ่งพยากรณ์ในรูปแบบของคะแนนมาตรฐาน
POS	แทน ตำแหน่งในสายงาน
STATUS	แทน สถานภาพสมรส
YEAR	แทน อายุงาน
ED	แทน ระดับการศึกษา
ED 1	แทน การศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี
ED 2	แทน การศึกษาระดับปริญญาตรี
JOB 1	แทน ลักษณะงาน
JOB 2	แทน ความก้าวหน้าในงาน
JOB 3	แทน ความมั่นคงในงาน
JOB 4	แทน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
JOB 5	แทน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

JOB	แทน ปัจจัยลักษณะองค์การโดยรวมทั้ง 5 ด้าน
COM 1	แทน ด้านความศรัทธาต่อองค์การ
COM 2	แทน ด้านความทุ่มเทเพื่อองค์การ
COM 3	แทน ด้านความจงรักภักดีต่อองค์การ
COM	แทน ความผูกพันต่อองค์การ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์สถิติพื้นฐานของพนักงานสถาบันวิชาการ ทศท

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์สถิติพื้นฐานของค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของการศึกษาลักษณะขององค์การ และความผูกพันต่อองค์การของพนักงานสถาบันวิชาการ ทศท

ตอนที่ 3 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะขององค์การกับความผูกพันต่อองค์การ

ตอนที่ 4 การทดสอบตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานสถาบันวิชาการ ทศท

ตอนที่ 5 การสร้างสมการพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานสถาบันวิชาการ ทศท

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยเสนอตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์สถิติพื้นฐานของพนักงานสถาบันวิชาการ ทศท จำแนกตัวแปรตามลักษณะส่วนบุคคล ดังต่อไปนี้ ตำแหน่งในสายงาน สถานภาพสมรส อายุงาน และระดับการศึกษา ผลปรากฏดังตาราง 1

ตาราง 1 ค่าความถี่และค่าร้อยละของพนักงานสถาบันวิชาการ ทศท จำแนกตัวแปรตามปัจจัยด้าน
ลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย ตำแหน่งในสายงาน สถานภาพสมรส อายุงาน
ระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล	ความถี่ (N = 101)	ร้อยละ
1. ตำแหน่งในสายงาน		
ตำแหน่งในสายงานหลัก	60	59.40
ตำแหน่งในสายงานสนับสนุน	41	40.60
รวม	101	100.00
2. สถานภาพสมรส		
โสด	33	32.70
สมรส	68	67.30
รวม	101	100.00
3. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	14	13.90
ปริญญาตรี	64	63.40
สูงกว่าปริญญาตรี	23	22.80
รวม	101	100.00
4. อายุงาน		
1 - 12 ปี	28	27.72
13 - 24 ปี	54	53.46
25 - 36 ปี	19	18.81
รวม	101	100.00

จากตาราง 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นพนักงานที่มีตำแหน่งในสายงานหลักร้อยละ 59.40 และตำแหน่งในสายงานสนับสนุนร้อยละ 40.60 สมสร้อยละ 67.30 โสดร้อยละ 32.70 และโดยส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีร้อยละ 63.40 สูงกว่าปริญญาตรีร้อยละ 22.80 และต่ำกว่าปริญญาตรีร้อยละ 13.90 และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุงานอยู่ระหว่าง 13 – 24 ปี คิดเป็นร้อยละ 53.46

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์สถิติพื้นฐานของค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของการศึกษาลักษณะขององค์กร และความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสถาบันวิชาการ ทศท โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน ผลปรากฏดัง ตาราง 2 และตาราง 3

ตาราง 2 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านลักษณะขององค์กร โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

ลำดับที่	ปัจจัยด้านลักษณะขององค์กร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับการแปลผล
1	ลักษณะงาน	3.20	.47	ปานกลาง
2	ความก้าวหน้าในงาน	2.84	.61	ปานกลาง
3	ความมั่นคงในงาน	3.00	.47	ปานกลาง
4	ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	3.22	.37	ปานกลาง
5	ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	3.51	.68	สูง
รวม		3.15	.31	ปานกลาง

จากตาราง 2 พบว่า พนักงานสถาบันวิชาการ ทศท มีความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะขององค์กรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.15$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พนักงานสถาบันวิชาการ ทศท มีความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะขององค์กรด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.51$) ส่วนด้านลักษณะงาน ความก้าวหน้าในงาน ความมั่นคงในงาน และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีความคิดเห็นในระดับปานกลาง โดยด้านความก้าวหน้าในงานมีความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าด้านอื่นๆ ($\bar{X} = 2.84$)

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

ลำดับที่	ปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับการแปลผล
1	ด้านความศรัทธาต่อองค์กร	3.15	.39	ปานกลาง
2	ด้านความทุ่มเทเพื่อองค์กร	3.82	.44	สูง
3	ด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร	3.35	.36	ปานกลาง
	รวม	3.44	.32	ปานกลาง

จากตาราง 3 พบว่า พนักงานสถาบันวิชาการ ทศท มีความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.44$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พนักงานสถาบันวิชาการ ทศท มีความผูกพันต่อองค์กร ในด้านความศรัทธาต่อองค์กรและในด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.15$ และ $\bar{X} = 3.35$ ตามลำดับ) ส่วนด้านความทุ่มเทเพื่อองค์กรอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.82$)

ตอนที่ 3 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะขององค์กรกับความผูกพันต่อองค์กร ผลปรากฏดังตาราง 4 และตาราง 5

ตาราง 4 ค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคลกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสถาบันวิชาการ ทศท โดยรวมและจำแนกเป็นรายปัจจัย

	POS	STATUS	YEAR	ED	COM 1	COM 2	COM 3	COM
POS	1.000	.083	-.194	.315*	-.094	.064	.087	.025
STATUS		1.000	.076	-.039	-.159	-.019	-.035	-.086
YEAR			1.000	-0.70	.127	.351*	.270*	.315*
ED				1.000	.021	.313	.025	.078
COM 1					1.000	.392**	.450**	.754**
COM 2						1.000	.570**	.835**
COM 3							1.000	.822**
COM								1.000

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 4 พบว่า อายุงาน (YEAR) มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร (COM) ของพนักงานสถาบันวิชาการ ทศท โดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาส่วนประกอบของความผูกพันต่อองค์กรเป็นรายด้านพบว่า อายุงานมีความสัมพันธ์กับความทุ่มเทเพื่อองค์กร (COM 2) และความจงรักภักดีต่อองค์กร (COM 3) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 5 ค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยลักษณะขององค์การกับความผูกพันต่อองค์การของ
พนักงานสถาบันวิชาการ ทศท โดยรวมและจำแนกเป็นรายปัจจัย

	JOB1	JOB2	JOB3	JOB4	JOB5	COM1	COM2	COM3	COM
JOB 1	1.000	.310*	.128	.138	.297**	.207*	.238*	.349*	.325**
JOB 2		1.000	.288**	.171	.170	.283**	.298**	.213*	.332**
JOB 3			1.000	-.081	.190	.320**	.148	.263**	.297**
JOB 4				1.000	-.024	.002	.182	.087	.052
JOB 5					1.000	.409*	.501**	.386**	.542**
COM1						1.000	.392**	.450**	.754**
COM 2							1.000	.570**	.835**
COM 3								1.000	.822**
COM									1.000

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 5 พบว่า ลักษณะขององค์การ ซึ่งประกอบด้วย ลักษณะงาน (JOB1) ความก้าวหน้าในงาน (JOB 2) ความมั่นคงในงาน (JOB 3) และความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (JOB 5) มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การโดยรวม คือ ลักษณะงาน (JOB 1) ความก้าวหน้าในงาน (JOB 2) ความมั่นคงในงาน (JOB 3) และความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (JOB 5) มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (JOB 4) ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ

ตอนที่ 4 การทดสอบตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน
สถาบันวิชาการ ทศท

การทดสอบตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสถาบัน
วิชาการ ทศท ผลปรากฏดังตาราง 6

ตาราง 6 ตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสถาบันวิชาการ ทศท
โดยวิธีสหสัมพันธ์ถดถอยพหุคูณ ทีละขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis)

ลำดับที่	ตัวแปร	R	R ²	R ² Change
1	JOB 5	.542	.294	.294
2	JOB 5 JOB 2	.544	.353	.259
3	JOB 5 JOB 2 YEAR	.641	.410	.057
4	JOB 5 JOB 2 YEAR ED 2	.661	.436	.026

** นัยสำคัญที่ระดับ .01

จากตาราง 6 พบว่า ตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน
สถาบันวิชาการ ทศท ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ได้แก่ ความสัมพันธ์กับ
ผู้บังคับบัญชา (JOB 5) ความก้าวหน้าในงาน (JOB 2) อายุงาน (YEAR) และการศึกษาระดับ
ปริญญาตรี (ED 2) โดยตัวแปรทั้ง 4 ตัวนี้ สามารถทำนายความผูกพันต่อองค์กรของ พนักงาน
สถาบันวิชาการ ทศท ได้ร้อยละ 43.60

ตอนที่ 5 การสร้างสมการพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสถาบันวิชาการ
ทศท

การสร้างสมการพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสถาบันวิชาการ ทศท
ผลปรากฏดังตาราง 7

ตาราง 7 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับตัวแปรที่สามารถ
พยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสถาบันวิชาการ ทศท

ตัวแปร		Seb	B	T	p
JOB 5	.205	.038	.437	5.339**	.000
JOB 2	.156	.042	.295	3.691**	.000
YEAR	.008	.003	.236	2.876**	.005
ED2	.107	.051	.162	2.096*	.039
R = -.661 R ² = .436					
F = -18.575 Sig F = .000					
a = 2.090					

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 7 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ ระหว่างความผูกพันต่อองค์กร
ของ พนักงานสถาบันวิชาการ ทศท กับตัวแปรพยากรณ์ ได้แก่ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา
(JOB 5) ความก้าวหน้าในงาน (JOB 2) อายุงาน (YEAR) และการศึกษาระดับปริญญาตรี (ED 2)
มีค่าเท่ากับ 2.090 โดยมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งตัวพยากรณ์
ดังกล่าวสามารถอธิบายความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสถาบันวิชาการ ทศท ได้ร้อยละ 43.6

สมการพยากรณ์ในรูปของคะแนนดิบ คือ

ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสถาบันวิชาการ ทศท = $2.090 + .205$ (ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา + $.156$ (ความก้าวหน้าในงาน) + $.008$ (อายุงาน) + $.107$ (การศึกษาระดับปริญญาตรี)

สมการพยากรณ์ในรูปของคะแนนมาตรฐาน คือ

ความผูกพันต่อองค์กรของ พนักงานสถาบันวิชาการ ทศท = $.437$ (ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา + $.295$ (ความก้าวหน้าในงาน + $.236$ (อายุงาน) + $.162$ (การศึกษาระดับปริญญาตรี)

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษาครั้งนี้ มีความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้าเพื่อการศึกษาปัจจัยที่สัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสถาบันวิชาการ ทศท ซึ่งสามารถสรุปและอภิปรายผลรวมทั้งข้อเสนอแนะ ดังนี้

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสถาบันวิชาการ ทศท
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่สัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสถาบันวิชาการ ทศท
3. เพื่อหาตัวพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสถาบันวิชาการ ทศท

สมมติฐานในการศึกษาค้นคว้า

1. ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ ตำแหน่งในสายงาน สถานภาพสมรส อายุงาน และระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร
2. ลักษณะขององค์กร ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ลักษณะงาน ความก้าวหน้าในงาน ความมั่นคงในงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร
3. ตัวแปรลักษณะส่วนบุคคล และลักษณะขององค์กรอย่างน้อย 1 ตัว สามารถพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรได้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วย

1. ประชากร ได้แก่ พนักงานสถาบันวิชาการ ทศท จำนวนทั้งสิ้น 156 คน จำแนกเป็นพนักงานที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งในสายงานหลัก จำนวน 81 คน และพนักงานที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งสายงานสนับสนุน จำนวน 75 คน
2. กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พนักงานสถาบันวิชาการ ทศท จำนวนทั้งสิ้น 124 คน ซึ่งได้มาโดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) ตามตำแหน่งในสายงาน วิธีการสุ่มกระทำโดยใช้เลขประจำตำแหน่งเป็นหน่วยสุ่ม และการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยการใช้ตารางประมาณจำนวนของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie and Morgan. 1970 : 608) ได้จำนวนกลุ่ม

ตัวอย่าง ซึ่งเป็นพนักงานที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งสายงานหลัก จำนวน 66 คน และพนักงานที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งสายงานสนับสนุน 58 คน

ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสถาบันวิชาการ ทศท แบ่งออกเป็น 2 ด้าน คือ ลักษณะส่วนบุคคล ซึ่งประกอบด้วย ตำแหน่งในสายงาน สถานภาพสมรส อายุงาน ระดับการศึกษา และลักษณะขององค์กร ซึ่งประกอบด้วย ลักษณะงาน ความก้าวหน้าในงาน ความมั่นคงในงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

ตัวแปรตาม ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสถาบันวิชาการ ทศท ประกอบด้วย ความศรัทธาต่อองค์กร ความทุ่มเทเพื่อองค์กร และความจงรักภักดีต่อองค์กร

การดำเนินการศึกษาค้นคว้า

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่สัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสถาบันวิชาการ ทศท ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารตำราและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมความมุ่งหมายและนิยามศัพท์เฉพาะ โดยเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีจำนวน 54 ข้อ จำแนกออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานสถาบันวิชาการ ทศท ได้แก่ ตำแหน่งในสายงาน สถานภาพสมรส อายุงาน และระดับการศึกษา ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) จำนวน 4 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะขององค์กร ได้แก่ ลักษณะงาน ความก้าวหน้าในงาน ความมั่นคงในงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ มีข้อคำถามจำนวนทั้งสิ้น 20 ข้อ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร มีข้อคำถามเพื่อวัดประเด็นต่าง ๆ โดยครอบคลุมเนื้อหา คือ ความศรัทธาต่อองค์กร ความทุ่มเทเพื่อองค์กร และความจงรักภักดีต่อองค์กร ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ มีข้อคำถามจำนวนทั้งสิ้น 30 ข้อ

เมื่อปรับปรุงเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลแล้วเสร็จ ได้นำเสนอให้ประธานควบคุมสารนิพนธ์และผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเพื่อให้ข้อเสนอแนะและนำไปทดลองใช้กับพนักงาน

ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล จำนวน 60 คน หาความเชื่อมั่นโดยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) มีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามลักษณะองค์การเท่ากับ 0.84 และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสถาบันวิชาการ ทศท เท่ากับ 0.87

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยขอหนังสือขอความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย จากบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ถึงผู้อำนวยการสถาบันวิชาการ ทศท เพื่อขออนุญาตแจกและเก็บรวบรวมแบบสอบถามจากพนักงานภายในสถาบันวิชาการ ทศท โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการแจกและเก็บแบบสอบถามคืนด้วยตนเอง ได้แจกแบบสอบถามทั้งสิ้น 124 ชุด ได้รับกลับคืนมาทั้งสิ้น 101 ชุด คิดเป็นร้อยละ 81.45

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรม SPSS/PC (SPSS PC For Windows) โดยนำแบบสอบถามมาลงรหัสและกำหนดความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล โดยการวิเคราะห์หาค่าความถี่ และค่าร้อยละ ของแบบสอบถามตอนที่ 1
2. วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่สัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสถาบันวิชาการ ทศท โดยการวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และใช้เกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ยของ วิเชียร เกตุสิงห์ (2538 : 9)
3. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคลและลักษณะขององค์การที่สัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสถาบันวิชาการ ทศท โดยการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Simple Correlation Coefficient) ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation) โดยทดสอบค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05
4. วิเคราะห์ค่าสถิติถดถอยพหุคูณแบบรวม (Multiple Regression Analysis) เพื่อหาค่าอำนาจจำแนกการทำนายของตัวแปรอิสระและตัวแปรที่มีผลต่อตัวแปรตาม และใช้วิธีการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) เพื่อค่าอำนาจจำแนกการทำนายของตัวแปรอิสระ (ตัวแปรพยากรณ์) เฉพาะที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่มีผลต่อตัวแปรตาม

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสถาบันวิชาการ ทศท สรุปได้ดังนี้

1. พนักงานสถาบันวิชาการ ทศท ส่วนใหญ่เป็นพนักงานที่มีตำแหน่งในสายงานหลัก ร้อยละ 59.40 สถานภาพสมรสร้อยละ 67.30 มีระดับการศึกษา ปริญญาตรีร้อยละ 63.40 และมีอายุงานส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 13 – 24 ปี คิดเป็นร้อยละ 53.46

2. พนักงานสถาบันวิชาการ ทศท มีความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อศึกษาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานสถาบันวิชาการ ทศท มีความผูกพันต่อองค์กรในด้านความศรัทธาต่อองค์กร อยู่ในระดับปานกลาง ด้านทุ่มเทเพื่อองค์กร อยู่ในระดับสูง และในด้านความจงรักภักดีต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง

3. ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคลซึ่งประกอบด้วย ตำแหน่งในสายงาน สถานภาพสมรส อายุงาน และระดับการศึกษา พบว่า อายุงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสถาบันวิชาการ ทศท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อายุงานมีความสัมพันธ์กับความทุ่มเทเพื่อองค์กร และความจงรักภักดีต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. ปัจจัยด้านลักษณะขององค์กร ซึ่งประกอบด้วย ลักษณะงาน ความก้าวหน้าในงาน ความมั่นคงในงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา พบว่า ลักษณะขององค์กร ซึ่งประกอบด้วย ลักษณะงาน ความก้าวหน้าในงาน ความมั่นคงในงาน และความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

5. ตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสถาบันวิชาการ ทศท ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ได้แก่ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความก้าวหน้าในงาน อายุงาน และการศึกษาระดับปริญญาตรี โดยตัวแปรทั้ง 4 ตัวนี้ สามารถทำนายความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสถาบันวิชาการ ทศท ได้ร้อยละ 43.60

6. การสร้างสมการพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสถาบันวิชาการ ทศท พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณระหว่างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสถาบันวิชาการ ทศท กับตัวแปรพยากรณ์ ได้แก่ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความก้าวหน้าในงาน อายุงาน และการศึกษาระดับปริญญาตรี มีค่าเท่ากับ 2.090 โดยมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งตัวพยากรณ์ดังกล่าวสามารถอธิบายความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสถาบันวิชาการ ทศท ได้ร้อยละ 43.60

สมการพยากรณ์ในรูปของคะแนนดิบ คือ

ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานสถาบันวิชาการ ทศท = $2.090 + .205$ (ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา) + $.156$ (ความก้าวหน้าในงาน) + $.008$ (อายุงาน) + $.107$ (การศึกษาระดับปริญญาตรี)

สมการพยากรณ์ในรูปของคะแนนมาตรฐาน คือ

ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานสถาบันวิชาการ ทศท = $.437$ (ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา) + $.295$ (ความก้าวหน้าในงาน) + $.236$ (อายุงาน) + $.162$ (การศึกษาระดับปริญญาตรี)

อภิปรายผล

จากการศึกษาปัจจัยที่สัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานสถาบันวิชาการ ทศท มีข้อค้นพบที่ควรนำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. การศึกษาความผูกพันต่อองค์การของพนักงานสถาบันวิชาการ ทศท โดยรวม 3 ด้านคือ ด้านความศรัทธาต่อองค์การ ด้านความทุ่มเทเพื่อองค์การ และด้านความจงรักภักดีต่อองค์การ ผลการศึกษา พบว่า พนักงานสถาบันวิชาการ ทศท มีความผูกพันต่อองค์การโดยรวมในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะช่วงเวลาที่ผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูลเป็นช่วงของการปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์กรเพียง 4-5 เดือน มีการปรับโครงสร้างหน้าที่ของส่วนงาน พนักงานสถาบันวิชาการ ทศท ต้องปรับวิธีการทำงานใหม่ให้ปฏิบัติงานในลักษณะเบ็ดเสร็จในตัว (One stop services) เน้นการให้บริการที่คำนึงถึงต้นทุนและการหารายได้เข้าสถาบัน การปรับเปลี่ยนหลายสิ่งหลายอย่างในเวลาเดียวกันภายในสถาบัน เช่น ตัวผู้บริหาร หน้าที่ความรับผิดชอบ แผนการดำเนินงาน วิธีการทำงาน เป็นต้น อาจทำให้พนักงานเกิดความวิตกกังวลต่อการปฏิบัติงาน อีกทั้งการขาดความชัดเจนในเรื่องของนโยบาย เป้าหมาย การดำเนินงานของสถาบัน หากในอนาคตบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) มีนโยบายให้สถาบันเปลี่ยนสถานะไปเป็นบริษัทในเครือ ทศท จะสามารถแข่งขันกับคู่แข่งประเภทเดียวกันได้หรือไม่ จึงทำให้พนักงานมีความผูกพันโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับ วีระวัฒน์ ขวงตระกูล (2541 : 61) ที่ศึกษาความผูกพันที่มีต่อองค์การของผู้บริหารระดับกลาง ศึกษากรณีการเคหะแห่งชาติ ซึ่งเป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ เช่นเดียวกับ บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) พบว่า ผู้บริหารระดับกลางของการเคหะแห่งชาติมีความผูกพันต่อองค์การอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องมาจากพนักงานอาจเกิดความคลุมเครือ ไม่ชัดเจนในเรื่องของการปรับเปลี่ยนนโยบาย บทบาทการดำเนินการ และวิธีการทำงานของการเคหะแห่งชาติ

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ในด้านความศรัทธาต่อองค์กร ผลการวิจัยพบว่าพนักงานสถาบันวิชาการ ทศท มีความศรัทธาต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากความวิตกกังวลในสถานภาพและความมั่นคงในอาชีพของพนักงาน หากสถาบันวิชาการ ทศท ต้องเปลี่ยนสถานะไปเป็นบริษัทในเครือ ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ต้องหารายได้เลี้ยงตนเอง พนักงานอาจไม่แน่ใจว่า นโยบายและ การบริหารงานตามโครงสร้างใหม่ของสถาบันวิชาการ ทศท จะเป็นรูปแบบการบริหารที่นำไปสู่ประสิทธิภาพประสิทธิผลขององค์กร จึงอาจเป็นสาเหตุให้พนักงาน มีความศรัทธาต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ วีระวัฒน์ ยวงตระกูล (2541 : 78) ที่พบว่า ความคล้ายคลึงของค่านิยมระหว่างของผู้บริหารระดับกลางของ การเคหะแห่งชาติกับค่านิยมขององค์กร อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้ เนื่องจกบทบาทของการเคหะแห่งชาติเป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ ต้องปฏิบัติงานตามนโยบายของรัฐบาล ซึ่งเป็นลักษณะหน่วยงานสาธารณูปการ ให้บริการต่อสังคม แต่ในขณะเดียวกันก็ต้องหารายได้เพื่อเลี้ยงตัวเองให้ได้ด้วย ทำให้อาจเกิดความรู้สึกขัดแย้งกันในบทบาททั้ง 2 คือ ถ้าเป็นหน่วยงานภาคเอกชน ก็คงจะคำนึงถึง การทำกำไรเพื่อความอยู่รอด ซึ่งจะต้องมีค่านิยมที่เน้นประสิทธิภาพเป็นหลัก แต่ถ้าเป็นหน่วยงานสาธารณูปการที่ให้บริการแก่สังคม ก็คงจะคำนึงถึงผลประโยชน์ที่ประชาชนหรือสังคมจะได้รับเป็นหลัก ทำให้อาจเกิดความรู้สึกที่ไม่ชัดเจนต่อเป้าหมายนโยบายขององค์กรก็อาจเป็นไปได้

ในด้านของความทุ่มเทเพื่อองค์กร ผลการวิจัยพบว่า พนักงานสถาบันวิชาการ ทศท พนักงานมีความทุ่มเทเต็มที่เต็มใจที่จะใช้ความรู้ความสามารถที่มีอยู่ในการปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จในระดับสูง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก สถาบันวิชาการ ทศท เป็นผู้ดำเนินการรณรงค์ประชาสัมพันธ์การสร้างวัฒนธรรมองค์กร (TOT Way) ให้พนักงานมีความมุ่งมั่น กระตือรือร้น และยินดีทำงานร่วมกันเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร (สถาบันวิชาการ ทศท 2546 : 3-4) พนักงานสถาบันวิชาการ ทศท จึงต้องเป็นผู้ดำเนินการปฏิบัติตน สร้างแบบอย่างที่ดีให้พนักงานคนอื่น ๆ ปฏิบัติตาม และพนักงานอาจเล็งเห็นว่าการทำงานในปัจจุบันมิใช่การทำงานแบบผูกขาด (Monopoly) ที่ให้บริการเพียงแห่งเดียว หากพนักงานยังไม่มี ความทุ่มเทในการทำงานก็จะไม่สามารถแข่งขันในเชิงธุรกิจ นอกจากนี้การปรับโครงสร้างที่เน้นความเบ็ดเสร็จในตัวเอง ทำให้พนักงานรู้ขอบข่ายหน้าที่ความรับผิดชอบของตนดียิ่งขึ้นส่งผลให้พนักงานมีความทุ่มเทการทำงานเพื่อองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ บัญชา นิยมประเสริฐ (2542 : 57) ที่กล่าวว่า บุคลากรสายงานสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มีความตั้งใจและพร้อมที่จะใช้ความพยายามที่มีอยู่เพื่อองค์กรอาจเป็นเพราะบุคลากรเหล่านี้มีความรู้สึกพึงพอใจในขอบข่ายงานที่ตนรับผิดชอบ ผลงานเป็นที่ยอมรับของผู้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญ และให้อิสระให้แก่

ผู้ปฏิบัติงาน ส่งผลให้บุคลากรตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่ และใช้ความรู้ความสามารถที่มีอยู่อย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประสิทธิภาพประสิทธิผลของงาน

ในด้านของความจงรักภักดีต่อองค์กร แม้ว่าพนักงานโดยส่วนใหญ่จะปฏิบัติงานในสถาบันวิชาการ ทศท มาเป็นเวลานาน แต่ผลการวิจัยพบว่าพนักงานสถาบันวิชาการ ทศท มีความจงรักภักดีต่อองค์กรในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานอาจเกิดความไม่มั่นใจต่องานที่ปฏิบัติว่าจะคงสภาพการทำงานอยู่ ณ สถาบันวิชาการ ทศท จนกว่าเกษียณอายุ ลาออก หรือถูกโยกย้ายไปส่วนงานอื่น หากสถาบันวิชาการ ทศท ต้องมีการแปรสภาพเป็นบริษัทในเครือ จึงทำให้พนักงานร้อยละ 10 โยกย้ายไปปฏิบัติงาน ณ ส่วนงานอื่น (ส่วนบริหารงานบุคคล. 2546 : 2) นอกจากนี้แล้วลักษณะงานที่ปฏิบัติเป็นงานที่ต้องรับผิดชอบทำซ้ำกันทุกวัน เช่น งานวิทยากร งานโสต งานจัดทำเอกสารประกอบการสอน งานดูแลอาคารสถานที่ เป็นต้น งานดังกล่าวอาจไม่มีความท้าทาย จึงทำให้พนักงานปรารถนาที่จะย้ายไปปฏิบัติงาน ณ ส่วนงานอื่น ที่คิดว่าจะมีความมั่นคงมากกว่า

2. ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคลกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสถาบันวิชาการ ทศท พบว่า อายุงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสถาบันวิชาการ ทศท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เนื่องจากพนักงานโดยส่วนใหญ่ปฏิบัติงานที่สถาบันวิชาการ ทศท มีอายุงานอยู่ระหว่าง 13 – 24 ปี ซึ่งถือว่าเป็นระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กรยาวนาน ระยะเวลาที่ทำงานในหน่วยงานเป็นเสมือนการลงทุนอย่างหนึ่ง คือ ยิ่งพนักงานมีอายุงานในหน่วยงานมากขึ้นก็จะทำให้บุคคลได้รับสิ่งจูงใจจากหน่วยงานมากขึ้น เช่น บำเหน็จ สวัสดิการ สิทธิพิเศษอื่น ๆ เช่น สิทธิในการกู้เงิน เงินช่วยเหลือในโอกาสต่าง ๆ นอกจากนี้อายุงานยังเป็นสิ่งที่มีส่วนในการพัฒนาอาชีพ หรือกำหนดความก้าวหน้าในการทำงาน เพราะบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ได้นำอายุงานเข้ามาเป็นปัจจัยในการพิจารณา เลื่อนตำแหน่ง แต่งตั้งของพนักงานด้วย ทั้งนี้เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจแก่ข้าราชการที่ได้อยู่ปฏิบัติงานให้หน่วยงานนั้นเป็นเวลานาน

นอกจากนี้แล้วพนักงานสถาบันวิชาการ ทศท ที่มีอายุงานในองค์กรนาน จะได้รับการฝึกอบรมและพัฒนาให้มีศักยภาพ (Competency) ในด้านการเป็นวิทยากร สามารถถ่ายทอดความรู้ให้กับผู้อื่น จนเพื่อนพนักงานให้การยกย่อง และมักจะเรียกพนักงานในสถาบันวิชาการ ทศท ว่าเป็น “อาจารย์” สิ่งเหล่านี้ทำให้พนักงานเกิดความภาคภูมิใจ จึงทำให้พนักงานสถาบันวิชาการ ทศท ที่มีอายุงานมากมีความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของศิริพงษ์ เจริญสุข (2545 : 66) ; นภาเพ็ญ โหมาศวิน (2533 : 50) ; ทาร์ (Tarr. 1992 : 684-A) และทอง (Tong. 1993 : 3290-A) ที่พบว่า พนักงานที่มีอายุงานในองค์กรสูง มีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าพนักงานที่มีอายุงานต่ำ อาจเนื่องจากพนักงานที่มีอายุงานในองค์กรสูงเป็นพนักงานที่ปฏิบัติงานมานาน มักมี

ระดับตำแหน่งและเงินเดือนสูงตามระยะเวลาหรือจำนวนปีที่เพิ่มขึ้น นอกจากนั้นยังมีการได้รับการอบรมและส่งเสริมจากองค์การอย่างต่อเนื่อง จึงทำให้มีความผูกพันต่อองค์การมากขึ้นตามอายุงานในองค์การ

3. ปัจจัยด้านลักษณะขององค์การกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานสถาบันวิชาการ ทศท พบว่า ลักษณะงาน ความก้าวหน้าในงาน ความมั่นคงในงาน และความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้ได้แก่

3.1 ลักษณะงาน ลักษณะของงานที่ปฏิบัติในสถาบันวิชาการ ทศท เป็นงานเกี่ยวกับการจัดการฝึกอบรมให้แก่พนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) งานที่ปฏิบัติจะเป็นงานที่มีลักษณะเบ็ดเสร็จในตัวเอง คือ เมื่อได้รับมอบหมายให้จัดอบรมหลักสูตรใด ก็จะต้องรับผิดชอบตั้งแต่การจัดพนักงานเข้าฝึกอบรม การลงทะเบียน การประสานงานกับวิทยากร การอำนวยความสะดวกในการฝึกอบรม ตลอดจนการรายงานสรุปผลการฝึกอบรมให้ผู้บังคับบัญชา รับทราบ ด้วยการจัดโครงสร้างส่วนงานใหม่ ทำให้งานมีความชัดเจน พนักงานสามารถทำงานให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ มีอิสระในงานที่ปฏิบัติ ทำให้พนักงานสถาบันวิชาการ ทศท มองเห็นคุณค่าของงาน และมีความรู้สึกว่าการที่ตนทำงานมีความสำคัญ เกิดความรู้สึกรักงาน ผูกพันกับงานที่ทำส่งผลให้มีความผูกพันต่อองค์การ

ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ปราโมทย์ บุญเลิศ (2544 : 55) ที่พบว่า ลักษณะงานและความสำคัญของงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ เพราะลักษณะงานที่มีความท้าทาย ทำให้บุคคลเกิดความพอใจ มีความตั้งใจ และเต็มใจที่จะปรับปรุงการปฏิบัติงานมากขึ้น ซึ่งนำไปสู่ความรู้สึกผูกพันต่อองค์การต่อไป และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ พรพรรณ ศรีใจวงศ์ (2541 : 89) ที่พบว่า ลักษณะงานที่ทำ ซึ่งได้แก่ ความท้าทายของงาน ความสำคัญของหน้าที่งานของตนเอง โอกาสความก้าวหน้าในงาน ผลป้อนกลับของงาน โอกาสติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่น และความมีส่วนร่วมในการบริหาร มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ

3.2 ความก้าวหน้าในงาน การได้รับการสนับสนุนจากองค์การเปิดโอกาสให้พนักงานได้รับการเปลี่ยนแปลงในตำแหน่งหน้าที่การงานให้ดีขึ้นกว่าเดิม รวมทั้งเปิดโอกาสให้มีการศึกษาฝึกอบรมในสาขาวิชาชีพที่บุคลากรนั้นปฏิบัติงานอยู่ เช่น การฝึกอบรมการเป็นวิทยากร การให้ทุนการศึกษา การดูงานทั้งภายในประเทศและในต่างประเทศ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถของพนักงาน ทำให้พนักงานมีกำลังใจในการปฏิบัติงานและมองเห็นอนาคตของตนเอง ทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานมากขึ้น และมีความรู้สึกว่าการให้การสนับสนุนตน จึงมีความผูกพันต่อองค์การมากยิ่งขึ้น

ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ จอร์จ และ โจนส์ (ปราโมทย์ บุญเลิศ. 2545 : 54 ; อ้างอิงจาก George and Jones. 1999 : 218 – 220) ได้กล่าวถึงความก้าวหน้าในอาชีพเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน คือการได้ความรู้สึกถึงความสำเร็จ (Feeling of Accomplishment) ของงานที่ตนทำอยู่ และได้ทำงานที่ตนสนใจ (Pleasure of doing interesting work) การได้รับการเลื่อนตำแหน่ง (Promotions) หรือการได้รับการสนับสนุนให้ก้าวหน้าในอาชีพ ความมีสถานะ (Status) หรือการคงสภาพ หรือตำแหน่งของตนโดยไม่โยกย้ายไปในตำแหน่งที่ต่ำกว่า และผลงานวิจัยของ ชอร์สและเวน (Shore and Wayne. 1993 : 72) ที่พบว่า การได้รับถึงการสนับสนุนจากองค์กร (Perceived Organizational Support) หมายถึง ความเชื่อของพนักงานเกี่ยวกับค่านิยมที่สนับสนุนพวกเขา และการให้ความสนใจเกี่ยวกับความเป็นอยู่ ซึ่งการที่บุคคลรับรู้ว่าคุณได้รับการสนับสนุนจากองค์กรดังกล่าว จะทำให้บุคคลมีความผูกพันและคงอยู่ในองค์กรต่อไป

3.3 ความมั่นคงในงาน เป็นความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อองค์กรว่าจะไม่ถูกองค์กรทอดทิ้ง และจะไม่ถูกเลิกจ้างออกโดยง่าย พนักงานสถาบันวิชาการ ทศท มีความเห็นว่าคุณเองมีความมั่นคงในงาน เนื่องจากบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ได้ทำข้อตกลงเกี่ยวกับสภาพการจ้างว่าจะไม่มีการเลิกจ้างพนักงาน ในช่วงระยะเวลาที่บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) มีสถานะภาพเป็นรัฐวิสาหกิจ หรือในกรณีจำเป็นที่จะต้องมีการปรับลดขนาดองค์กร และปรับจำนวนพนักงานลงให้บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) จัดให้มีโครงการร่วมใจจากองค์กรเท่านั้น (กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน. 2546 : 4) ด้วยเหตุนี้เองทำให้พนักงานสถาบันวิชาการ ทศท มีความผูกพันต่อองค์กร

ซึ่งผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของนักวิชาการหลายท่านที่พบว่า หากสมาชิกรู้สึกว่าคุณค่าที่เขทำงานอยู่ด้วยความมั่นคง สามารถพึ่งพาได้หรือรู้สึกว่าได้ทำงานในองค์กรที่ดีที่สุดแห่งหนึ่ง จะเกิดความรู้สึกภาคภูมิใจ อยากทำงานอยู่กับองค์กรนั้น และมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรตามไปด้วย แต่ถ้าหากองค์กรไม่สามารถสร้างความรู้สึกมั่นคงในการทำงานให้กับสมาชิก หรือไม่สร้างความรู้สึกว่าคุณค่าเป็นที่พึงพิงสมาชิกได้ ก็จะเป็นสามเหตุหนึ่งที่ทำให้พนักงานขาดความผูกพันต่อองค์กร และนำไปสู่การขาดงาน ลางานบ่อย ๆ หรือลาออกจากองค์กรได้ (เชาวลิต ตนนันทชัย. 2532 : 45 ; ชีระ วีระธรรมสาธิต. 2532 : 126 ; นภาพิณ โหมาศวิน. 2533 : 46 ; โสภา ทรัพย์มากอุดม. 2533 : 58 ; จารุณี วงศ์คำแน่น. 2537 : 81 ; บุญยาณี จันทร์เจริญสุข, 2538 : 66)

3.4 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาในสถาบันวิชาการ ทศท เป็นผู้บังคับบัญชาที่เติบโตมาจากบุคลากรภายในสถาบันวิชาการ ทศท ด้วยเหตุนี้จึงมีความสนับสุนนคุ้นเคยเป็นกันเองระหว่างผู้บังคับบัญชากับพนักงานในสถาบันวิชาการ ทศท ความรู้สึกยอมรับซึ่ง

กันและกัน ทำให้มีการประสานงานที่ดีต่อกัน เมื่อเกิดความผิดพลาดในการทำงานผู้บังคับบัญชาสามารถเข้ามาเป็นพี่เลี้ยง (Coach) สอนงาน แนะนำงาน ให้คำปรึกษาหารือในเรื่องการปฏิบัติงาน ทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกรับผิดชอบในการทำงานส่งผลให้พนักงานมีความรักและผูกพันต่อองค์กร

ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ม็อตตาส (อรจักร สรณาน ชนาวุธ. 2545 : 46 ; อ้างอิงจาก Mottaz. 1988 : 20) และ ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535 : 80) ที่พบว่า การสนับสนุนและ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาทำให้นุคลากรมีความพึงพอใจในการทำงาน ส่งผลให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร

4. ตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ทศท ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้ดีที่สุดเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความก้าวหน้าในงาน อายุงาน และระดับการศึกษา กล่าวคือ

4.1 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา การได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา ความยุติธรรมจากผู้บังคับบัญชา และความรู้สึกรับผิดชอบของพนักงานที่มีต่อการปกครองของผู้บังคับบัญชาที่ใช้หลักมนุษยสัมพันธ์ มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสถาบันวิชาการ ทศท โดยจากการวิจัยของ แลงดี้ (อวยพร ประพฤษธรรม. 2537 : 30 ; อ้างอิงจาก Landy. 1985 : 39) พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีคุณภาพต่ำนั้น ผู้บังคับบัญชาจะไม่ค่อยสนทนากับผู้ใต้บังคับบัญชาเกี่ยวกับประสิทธิภาพหรือการช่วยเหลือในงานที่ยาก ส่วนในด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีคุณภาพสูงนั้น ผู้บังคับบัญชาจะสนทนากับผู้ใต้บังคับบัญชาเกี่ยวกับการปฏิบัติงานกับผู้ใต้บังคับบัญชา โดยการให้คำแนะนำเกี่ยวกับเรื่องราวและปัญหาส่วนตัว และให้ความสนใจอย่างแท้จริงเกี่ยวกับความยุ่งยากในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นการเชื่อมโยงทางสังคมหรือบุคคล ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาความเชื่อมโยงนี้จะทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น และปราศจากความแตกแยก และสอดคล้องกับ ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535 : 145-152) ที่กล่าวว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน คือ การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา การมีความศรัทธาในตัวผู้บริหาร บุคลากรที่มีความชื่นชมในความสามารถของผู้บริหารจะมีขวัญกำลังใจที่ดีในการทำงาน การทำงานก็จะเกิดประสิทธิภาพ และเกิดความศรัทธาต่อหน่วยงาน เกิดความพึงพอใจในการทำงาน และพร้อมที่จะกระตือรือร้นทำงานให้ประสบความสำเร็จ

4.2 ความก้าวหน้าในงาน พนักงานสถาบันวิชาการ ทศท ที่ได้รับการสนับสนุนจากองค์กร เปิดโอกาสให้นุคลากรได้รับการเปลี่ยนแปลงตำแหน่งหน้าที่การงานที่ดีขึ้น มีโอกาสที่จะมีความก้าวหน้าในเรื่องการศึกษาต่อ การเดินทางไปศึกษาดูงาน การมอบหมายให้ปฏิบัติงานหน้าที่ ทำให้พนักงานเกิดแรงจูงใจที่จะอุทิศเวลาทุ่มเทความสามารถในการทำงานอย่างเต็มที่

เพื่อให้เกิดผลดีต่อองค์กร อันจะส่งผลให้ตนมีความก้าวหน้าในอนาคต ความรู้สึกที่ว่าตนได้รับการสนับสนุนจากองค์กรทำให้พนักงานมีความผูกพันและคงอยู่ในองค์กร ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับผลการศึกษาของ อรรถธร สรญาณธนาวุธ (2545 : 95) ที่พบว่าความก้าวหน้าในงาน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง หากองค์กรมอบสิ่งจูงใจที่ทำให้พนักงานประสบความสำเร็จในชีวิตตามอุดมมุ่งหมายของเขา และเปิดโอกาสให้พนักงานเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง ด้วยความเที่ยงธรรม จะทำให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรสูง และสอดคล้องกับ สุกานดา สุภคิตสันต์ (2540 : 68) ที่พบว่า พนักงานที่มีความเห็นว่าคุณค่าของตนเองมีความก้าวหน้าในงานสูง มีแนวโน้มที่จะมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าพนักงาน ที่มีความเห็นว่าคุณค่าของตนเองมีโอกาสก้าวหน้าในงานระดับต่ำ

4.3 อายุงาน พนักงานสถาบันวิชาการ ทศท มีอายุงานอยู่กับสถาบันมานาน มีแนวโน้มที่จะยอมรับเป้าหมาย คุณค่า และความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้นเป็นเงาตามตัว และระยะเวลาที่ทำงานในองค์กรก็เป็นเสมือนการลงทุนอย่างหนึ่ง ยิ่งสมาชิกมีระยะเวลาปฏิบัติงานในองค์กรมากขึ้น ก็จะเป็นการสะสมสิ่งจูงใจในการทำงาน และเป็นการพัฒนาอาชีพของตนในองค์กร ซึ่งจะทำให้บุคคลได้รับรางวัลจากองค์กร เช่น เบี้ยหวัด บำนาญ ผลประโยชน์ การแบ่งปันผลกำไร สิ่งเหล่านี้จะเป็นสิ่งจูงใจให้คนอยู่ในองค์กร และมีความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับผลวิจัยของเชลดอน (ภัทริกา ศิริเพชร.2541 : 9 ; อ้างอิงจาก Shedon. 1971 : 149) ที่พบว่า บุคคลยังทำงานในองค์กรนานเท่าใด ก็จะมีค่าความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น และการที่บุคคลมีความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร ความต้องการที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กรก็จะมากขึ้น ทั้งนี้เพราะต้องการใช้ความรู้ความสามารถที่ตนมีอยู่นั้น ได้มีส่วนในการพัฒนาองค์กรให้เจริญรุ่งเรืองต่อไปและจากการศึกษาของอนันต์ชัย คงจันทร์ (2532 : 32-34) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของผู้บริหารธนาคารระดับกลางของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย พบว่า อายุการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร กล่าวคือ ความผูกพันต่อองค์กรของผู้บริหารที่ทำงานมานานกว่า 20 ปี แตกต่างจากผู้บริหารที่ทำงานกับองค์กรมา 15 ปี หรือน้อยกว่าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

4.4 การศึกษาระดับปริญญาตรี ระดับการศึกษาส่งผลต่อโอกาสความก้าวหน้าในงาน หรือการเข้าดำรงตำแหน่งของพนักงาน กล่าวคือ พนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี หรือสูงกว่าปริญญาตรี จะมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งถึงระดับ 8 (ซี 8) ในขณะที่ผู้มีการศึกษาดำกว่าระดับปริญญาตรี ได้เลื่อนตำแหน่งสูงสุดเพียงระดับ 7 (ซี 7) เท่านั้น นอกจากนี้ผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ยังมีโอกาสได้รับการแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งทางการบริหาร เช่น ผู้อำนวยการกอง ผู้อำนวยการส่วน เป็นต้น ด้วยเหตุนี้เอง จึงทำให้การศึกษาระดับปริญญาตรีสามารถพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสถาบันวิชาการ ทศท ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อังคณา

โกสีย์สวัสดิ์ (2534 : 72) ที่ศึกษาพบว่าอาจารย์วุฒิปริญญาเอกมีความผูกพันต่อสถาบันมากกว่า อาจารย์วุฒิปริญญาโท เพราะมีความภูมิใจที่ได้รับมอบหมายให้สอนนิสิตในระดับสูงได้ใช้ความรู้ความสามารถ ได้ทำประโยชน์ สร้างชื่อเสียงมาก

กล่าวโดยสรุปของการศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาถึงปัจจัยที่สัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานสถาบันวิชาการ ทศท รวมทั้งสามารถพยากรณ์ถึงความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน พบว่า ปัจจัยที่บ่งชี้ถึงความผูกพันต่อองค์การของพนักงานสถาบันวิชาการ ทศท ได้แก่ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความก้าวหน้าในงาน อายุงาน การศึกษาระดับปริญญาตรี สามารถพยากรณ์ถึงความผูกพันต่อองค์การได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะทั่วไป

จากผลการวิจัยครั้งนี้พบว่า ตัวแปรที่เกี่ยวข้องและมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานสถาบันวิชาการ ทศท คือ ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคลที่ประกอบด้วย อายุงาน การศึกษาระดับปริญญาตรี และปัจจัยด้านลักษณะขององค์การที่ประกอบด้วย ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความก้าวหน้าในงาน ปัจจัยเหล่านี้เป็นปัจจัยที่มีสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานสถาบันวิชาการ ทศท ผู้วิจัยจึงขอเสนอการนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์การให้เกิดแก่พนักงานสถาบันวิชาการ ทศท ตลอดจนใช้เป็นแนวทางพัฒนาบุคลากร การบริหารอัตรากำลังเพื่อแก้ไขปัญหาการโยกย้ายของพนักงาน โดยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1) สถาบันวิชาการ ทศท ควรเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์การในด้านความศรัทธาต่อองค์การ เพื่อให้พนักงานมีความเชื่อถือยอมรับในเป้าหมาย นโยบาย ค่านิยม และวัฒนธรรมของสถาบัน ด้วยการให้พนักงานเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย เป้าหมายการดำเนินงานของสถาบัน

2) สถาบันวิชาการ ทศท ควรจัดให้มีการจัดกิจกรรม แลกเปลี่ยนความคิดเห็นร่วมกันระหว่างกลุ่มพนักงานในสถาบัน เพื่อเปิดโอกาสให้พนักงานได้ร่วมคิด ร่วมทำ และกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานร่วมกัน อันจะเป็นการส่งเสริมให้พนักงานรักสถาบัน มีความภูมิใจ รู้สึกเป็นเจ้าของของสถาบัน

3) ในเรื่องความก้าวหน้าในงาน การขึ้นเงินเดือน การเลื่อนตำแหน่ง แต่งตั้ง ตลอดจนการให้ทุนการศึกษา การฝึกอบรม ฌาน สถาบันวิชาการ ทศท ควรนำการประเมินผลการปฏิบัติงานมาใช้เป็นเกณฑ์ในการพิจารณาในเรื่องของความก้าวหน้าในงาน

4) ผู้บริหารของสถาบันวิชาการ ทศท ต้องทำตัวเป็นแบบอย่างที่ดีให้พนักงานมีความศรัทธา เกิดการยอมรับในเป้าหมาย ค่านิยม วัฒนธรรมองค์กรและอุดมการณ์หลักของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) เนื่องจากพนักงานสถาบันวิชาการ ทศท มีความผูกพันกับผู้บังคับบัญชาเป็นทุนเดิมอยู่แล้ว

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัย

ประเด็นหรือหัวข้อที่ควรศึกษาวิจัยเพิ่มเติม ผู้วิจัยเห็นว่าควรมีการศึกษาเพิ่มเติมในเรื่อง

1) ควรศึกษาในเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายอื่น ๆ หรือพนักงานของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ทั้งหมดเพื่อทราบระดับความผูกพันที่มีต่อบริษัท และใช้เป็นแนวทางในการบริหารอัตรากำลังของบริษัทต่อไป

2) ควรศึกษาผลกระทบต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น หากพนักงานไม่มีความผูกพันต่อองค์กร และหาแนวทางในการเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กร

3) ควรศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่สัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) เช่น การโยกย้ายงาน ขวัญกำลังใจในการทำงาน เพื่อหาแนวทางเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กร ในแต่ละส่วนงาน

บรรณานุกรม

- กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน. (2546). “ประกาศข้อตกลงเกี่ยวกับสภาพการจ้าง,” ใน *เอกสารเวียนภายใน*. กรุงเทพฯ : กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม. ถ่ายเอกสาร.
- จूरืพร กาญจนการุณ. (2536). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อแนวโน้มการลาออกจากองค์กร : ศึกษากรณีข้าราชการ*. มหาวิทยาลัยมหิดลในสาขาวิชาขาดแคลน. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (รัฐศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- เชาวลิต ตนานนท์ชัย. (2532). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร : กรณีศึกษาศูนย์การศึกษานอกโรงเรียน*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (สังคมวิทยา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ทองศรี กำภู ณ อยุธยา. (2533). *องค์การ : เหตุผลและกลยุทธ์ในการอยู่รอด*. กรุงเทพฯ : สหภาพสื่อและการพิมพ์.
- ธีระ วีระธรรมสาธิต. (2532). *ความผูกพันต่อองค์กร : ศึกษาเฉพาะกรณีผู้บริหารระดับหัวหน้าแผนก/เทียบเท่าของเครือซีเมนต์ไทย*. สารนิพนธ์ ศศ.ม. (รัฐศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- นภาพัญญ โหมาศวิน. (2533). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของสมาชิกในองค์กร : ศึกษาเฉพาะกรณี สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (รัฐศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- นันทนา ประกอบกิจ. (2538). *ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร : ศึกษากรณีฝ่ายพัฒนาชุมชนสำนักงานเขต สังกัดกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (สังคมสงเคราะห์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- นุชดิมา รอบคอบ. (2542). *ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร : ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การเภสัชกรรม*. ภาคนิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน). (2546). *การปรับเปลี่ยนองค์กร*. กรุงเทพฯ : บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน).
- บัญชา นิยมประเสริฐ. (2542). *ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนวิทยาการมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ*. ปรินิพนธ์ ศศ.ม. (การอุดมศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

- บุญเชื้อ จุฑาพรรณทติ. (2544). *ความสัมพันธ์ระหว่างวิสัยทัศน์ของผู้บริหารสถานศึกษา
บรรยากาศองค์การกับความผูกพันต่อองค์การของครูผู้สอนในโรงเรียนประถมศึกษาสังกัด
สำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดนครราชสีมา*. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม. (การบริหาร
การศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- บุษยาณี จันทร์เจริญ. (2538). *การรับรู้คุณภาพชีวิตงานกับความผูกพันต่อองค์การ : ศึกษากรณี
ข้าราชการ สถาบันเทคโนโลยี พระจอมเกล้าพระนครเหนือ*. วิทยานิพนธ์ ร.ม. (รัฐศาสตร์).
กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ปราโมทย์ บุญเลิศ. (2545). *การศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การของ
ข้าราชการสังกัดกรมอู่ศูนย์มวิทยา*. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา).
กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2522). *ความผูกพันต่อสถาบันของอาจารย์ในสาขาครุศาสตร์
อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า*. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ด. (การบริหาร
การศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ปรียาภรณ์ อัครดำรงชัย. (2541). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของครูโรงเรียนคาทอลิก
สังฆมณฑลจันทบุรี*. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (การบริการการศึกษา). บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยบูรพา. ถ่ายเอกสาร.
- ปัญญาเถื่อนด้วง. (2545). *ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ความพึงพอใจในงาน
ความสามารถในการปฏิบัติงาน กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของพยาบาลวิชาชีพที่
ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยหนัก โรงพยาบาลศูนย์ กระทรวงสาธารณสุข*. วิทยานิพนธ์ พย.ม.
(การบริหารการพยาบาล). พิษณุโลก : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนเรศวร. ถ่ายเอกสาร.
- พรประภา ไสววรรณ. (2539). *ความผูกพันในองค์การ (Employee Commitment) : กรณีศึกษาใน
องค์การธุรกิจน้ำมัน*. ภาคนิพนธ์ พณ.ม. (การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์). กรุงเทพฯ :
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร
- พรพรรณ ศรีใจวงศ์. (2541). *ความผูกพันต่อองค์การของบรรณารักษ์ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของ
รัฐในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (บรรณารักษ์ศาสตร์และ
สารนิเทศศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- พิพัฒน์ กาญจนวิโรจน์. (2546). “การบริหารอัตราค่าจ้าง,” ใน *เอกสารประกอบการบรรยาย*.
กรุงเทพฯ : บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน). ถ่ายเอกสาร.
- ภรณ์ มหานนท์. (2529). *การประเมินประสิทธิผลขององค์การ*. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.

- ภัทริกา ศิริเพชร. (2541). *ความผูกพันต่อองค์กร : ศึกษากรณี บริษัท ธนาคารผลิตภัณฑ์น้ำมันพืช จำกัด จังหวัดสมุทรปราการ*. ภาคนิพนธ์ พณ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- มาดี ธรรมสังจุต. (2535). *ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานคุณประพุดดีต่อกรมคุณประพุดดี*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (สังคมสงเคราะห์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- รสริน สกุลโรจนประวัตติ. (2541). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนการสอน มหาวิทยาลัยรามคำแหง*. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. (การอุดมศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- รัตน์ นพเก้า. (2536). *ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อวิชาชีพครู : กรณีครูมัธยมศึกษาจังหวัดสุโขทัย*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ลดาวลัย ราชชนบุรีบาล. (2544). *ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ลักษณะงานและปัจจัยด้านองค์การกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลสังกัดกระทรวงกลาโหม*. ปริญญานิพนธ์ พ.ม. (ปรัชญา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- วรพล นันทเกษม. (2540). *ความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการตำรวจ : ในสังกัดฝ่ายอำนวยการกองตำรวจทางหลวง*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (สังคมวิทยาประยุกต์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- วัชร วัชรเสถียร. (2540). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานรัฐวิสาหกิจขนาดใหญ่*. ปริญญานิพนธ์ นศ.ม. (นิเทศศาสตร์พัฒนาการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- วิเชียร เกตุสิงห์. (2538, กุมภาพันธ์ - มีนาคม). “ถ้าเฉลี่ยกับการแปลความหมายเรื่องง่าย ๆ ที่บางครั้งก็พลาดได้,” *วารสารข่าวสารการวิจัยการศึกษา*. 18(3) : 8 – 11
- วิทยา เพชรรัตน์. (2540). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข : ศึกษากรณีอำเภอมาหนองชัยและอำเภอก้อวัง จังหวัดยโสธร*. ภาคนิพนธ์ พณ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- วิโรจน์ สารรัตน์. (2545). *การบริหาร : หลักการ ทฤษฎี ประเด็นทางการศึกษาและบทวิเคราะห์องค์การทางการศึกษาไทย*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ทิพย์วิสุทธิ์.

- วิไล ทองทวี. (2544). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่สถาบันพระบรมราชชนก*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- วีรนารถ มานะกิจ. (2527). *พฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วีระวัฒน์ ขวตระกูล. (2541). *ความผูกพันที่มีต่อองค์กรของผู้บริหารระดับกลาง ศึกษากรณีการเคหะแห่งชาติ*. ภาคนิพนธ์ พณ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- แวณุเชิง มะรอชี. (2531). *การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูสำนักงานประถมศึกษาจังหวัดในเขตการศึกษา 2*. ปรินญานิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา). สงขลา : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สงขลา. ถ่ายเอกสาร.
- ศิริพงษ์ เจริญสุข. (2545). *ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายวิศวกรรม : ศึกษาเฉพาะองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ศิริวรรณ ตันตระวิวัฒน์. (2530). *การบริหารงานแบบมีส่วนร่วม : ศึกษากรณีการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์ ร.ม. (รัฐศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคนอื่น ๆ. (2541). *การวิจัยธุรกิจ*. กรุงเทพฯ : บ้านเสรีรัตน์.
- ศุภวรรณ พันธุ์บุญณะ. (2542). *ความผูกพันต่อองค์กร : ศึกษากรณีกองสาธารณสุขภูมิภาคกระทรวงสาธารณสุข*. ภาคนิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- สถาบันวิชาการ ทศท. (2546). *การสร้างวัฒนธรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ : สถาบันวิชาการ ทศท.
- สมเกียรติ ธรรมนิยาย, พ.ต.อ. (2536). *ความรู้สึผูกพันต่อองค์กรของผู้บังคับหมวดตำรวจตระเวนชายแดน*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ส่วนบริหารงานบุคคล บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน). (2546). *สถิติจำนวนผู้ปฏิบัติงานประจำเดือนพฤษภาคม*. กรุงเทพฯ : บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน).
- ลำคัญ เพชรทอง. (2537). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์วิทยาลัยพลศึกษากลุ่มภาคใต้*. ปรินญานิพนธ์ กศ.ม. (การอุดมศึกษา). สงขลา : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สงขลา. ถ่ายเอกสาร.

- สิทธิโชค วรรณสันติกุล. (2530). “ความจงรักภักดีต่อองค์กร : วิธีสร้างอย่างไทย ๆ,” *วารสารข้าราชการ*. 32 (62) : 44-46.
- สุกานดา ศุภคติสันต์. (2540). *ลักษณะส่วนบุคคล และสภาพแวดล้อมองค์การที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน : กรณีศึกษาบริษัทเงินทุนในเขตกรุงเทพมหานคร* วิทยานิพนธ์ พณ.ม. (การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์) กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- สุภัทรา โกศลมนตรี, กนิษฐา พิพัฒพันธุ์ และลาวัลย์ เนียมลาก. (2539). *ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานรัฐวิสาหกิจศึกษาเฉพาะพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ (กรุงเทพ ฯ)*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาลังคม). กรุงเทพฯ ฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- สุวรรณณี คณาววัฒน์. (2536). *ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะงาน ลักษณะองค์การ และลักษณะของประสบการณ์จากการทำงานของผู้บริหารในองค์การเอกชน*. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรม). กรุงเทพฯ ฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- สุวลักษณ์ ตรีพรชัยภักดี. (2542). *ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานขาย : กรณีศึกษาบริษัทร่วมพัฒนา จำกัด (ห้างแว่นท็อปเจริญ)*. ภาคนิพนธ์ ว.ม. (การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์). กรุงเทพฯ ฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- โสภา ทรัพย์มากอุดม. (2533). *ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร : ศึกษาเฉพาะกรณีการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (รัฐศาสตร์). กรุงเทพฯ ฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- อนันต์ชัย คงจันทร์. (2529, กันยายน). “ความผูกพันต่อองค์กร,” *จุฬาลงกรณ์ธุรกิจปริทัศน์*. 9(34) : 34-41.
- _____. (2532, ธันวาคม) “สรุปผลการวิจัย : ความสัมพันธ์ระหว่างความพอใจต่องานและความผูกพันต่อองค์กรของผู้บริหารระดับกลางในธนาคารพาณิชย์ไทย,” *จุฬาลงกรณ์ธุรกิจปริทัศน์*. 12(98) : 32-34.
- อรนัทร ศรีฐานธนาวุธ. (2545). *ความผูกพันต่อองค์กรไม่หวังผลกำไรของพนักงาน : กรณีศึกษาสถาบัน คีนันแห่งเอเชีย*. ปริญญานิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ ฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- อรัญญา สุวรรณวิก. (2542). *ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทยูคอม*. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ ฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต. ถ่ายเอกสาร.

- อังคณา โกสิทธิ์สวัสดิ์. (2534). *ความผูกพันกับสถาบันและความพึงพอใจในงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ*. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- อรุณ รักธรรม. (2533). *พฤติกรรมในระบบราชการ*. พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพฯ : คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- อวยพร ประพฤทธิ์ธรรม. (2537). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของวิทยากรในวิทยาลัยพยาบาลภาคเหนือ*. วิทยานิพนธ์ ร.ม. (รัฐศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- อารี เพชรผุด. (2530). *มนุษย์สัมพันธ์ในการทำงาน*. กรุงเทพฯ : เนติกุลการพิมพ์.
- อิสรา ฟองศรีณย์ ผู้ให้สัมภาษณ์, ชนิตา เจริญเนื่อง ผู้สัมภาษณ์, ที่ส่วนบริหารงานบุคคล กรุงเทพฯ เมื่อ 28 พฤษภาคม 2546.
- อำนวยการ ปฏิพันธ์เผ่าพงศ์. (2532). *แรงจูงใจ : ไฟแห่งการบริหาร*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ดอกหญ้า.
- อุดม สกุลเลิศสาสุข และคนอื่นๆ. (2542). *ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่*. ภาคนิพนธ์ ร.บ.ม. (การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน). กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- อนุพงษ์ วีระประดิษฐ์. (2546, พฤษภาคม). “สถาบันวิชาการ ทศท. TOT Academy,” *วารสารสารสนเทศ* 6(65) : 24-25.
- George, Jennifer M. and Jones, Gareth R. (1999). *Understanding and Managing Organizational Behavior*. Texas : Addison – Wesley Publishing Company, Inc.
- Harris, J. (1996). *Getting Employees to Fall In Love with Your Company*. New York : American Management Association.
- Krejcie, Robert V. and Daryle, Morgan W. (1970, April). “Determining Sample Size For Research Activities,” *Journal Education and Psychology Measurement*. 30(3) : 607-610.
- Marsh R., and Mannari, H. (1977, May). “Organizational Commitment and Turmover : A Prediction Study,” *Administrative Science Quarterly*. 22 (4) : 57.
- Olsen, M.E. (1978). *The process of social organization : Power in social system*. New York : Holt.
- Semler, R. (1994, January - February). “Why former employees still work for me,” *Harvard Business Review*. 25(3) : 64-67.

- Sheldon, Mary E. (1971, March). "Investments and Involvements as Mechanisms Producing Commitment to The Organization," *Administrative Science Quarterly*. 16(2) : 143-150.
- Shore, L.M. & Wayne, S.J. (1993, January). "Commitment and Employee Behavior : Comparison of Affective Commitment and Continuance Commitment With Perceived Organizational Support," *Journal of Applied Psychology*. 78 (5) : 774-780.
- Tar, Hope C. (1992, September). "The Commitment and Satisfaction of Catholic School Teachers," *Dissertation Abstracts International*. 53 (3) : 684-A.
- Thomson, R.M., & Mayer, C. (1994). *Developing Human Resources*. Oxford : Butterworth Heniement.
- Tong, And Chin. (1993, March). "A Study of Organizational and Professional Commitment among Nurses in Singapore," *Dissertation Abstracts International*. 53 (9) : 3290-A.
- Welsch, Herold P. and Helen Lavan. (1981). "Inter – Relationship Between Organizational Commitment and Job Characteristics, Job Satisfaction. Professional Behavior and Organizational Climate," *Human Relation*. 54 (2) : 1079 – 1089.

ภาคผนวก

แบบสอบถาม
เรื่อง ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร
ของพนักงานสถาบันวิชาการ ทศท

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นของพนักงานสถาบันวิชาการ ทศท เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่สัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสถาบันวิชาการ ทศท
2. แบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ตอน คือ
 - ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
 - ตอนที่ 2 แบบสอบถามลักษณะขององค์กร
 - ตอนที่ 3 แบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กร
3. โปรดตอบแบบสอบถามทุกข้อให้ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด
4. ผู้วิจัยขอรับรองว่าจะใช้ข้อมูลของท่าน เพื่อประโยชน์ในการวิจัยเท่านั้น และจะไม่มีผลเสียหายใดใดต่อท่านทั้งสิ้น

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน () ซึ่งตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. ตำแหน่งในสายงาน
2. สถานภาพสมรส () โสด
() สมรส
() หย่าร้าง / หม้าย
3. อายุงาน
4. ระดับการศึกษา () ต่ำกว่าปริญญาตรี
() ปริญญาตรี
() สูงกว่าปริญญาตรี

ตอนที่ 3 แบบสอบถามลักษณะขององค์กร

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับประสบการณ์หรือความคิดเห็นของท่านที่
เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติในสถาบันวิชาการ ทศท มากที่สุด

ข้อที่	ลักษณะขององค์กร (สถาบันวิชาการ ทศท)	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	ลักษณะงาน					
1	งานที่ท่านรับผิดชอบเป็นงานประจำที่ทำซ้ำกันทุกวัน ทำให้ท่านรู้สึกเบื่อหน่าย จำเจ					
2	งานที่ท่านปฏิบัติยังเป็นงานที่น่าสนใจและท้าทาย ความสามารถของท่านอยู่					
3	ท่านมีอิสระในการกำหนดวิธีการทำงานที่ท่านรับผิดชอบ โดยไม่ต้องขอความเห็นชอบจากผู้บังคับบัญชา					
4	งานที่ท่านปฏิบัติตรงกับความรู้ ความสามารถ และความถนัดของท่าน					
	ความก้าวหน้าในงาน					
5	งานที่ท่านปฏิบัติอยู่ในปัจจุบัน ทำให้ท่านมีโอกาสก้าวหน้ามากกว่าสายงานอื่น					
6	ท่านมีโอกาสเจริญก้าวหน้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น					
7	ท่านมีโอกาสได้รับพิจารณาความดีความชอบในแต่ละปีอยู่ในระดับที่น่าพอใจ					
8	ท่านได้รับการสนับสนุนให้เข้ารับการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนประสบการณ์					
	ความมั่นคงในงาน					
9	ท่านรู้สึกว่าสถาบันวิชาการ ทศท เป็นหน่วยงานที่มีความมั่นคงและมีความต่อเนื่องในการดำเนินงานในระยะยาว					

ข้อที่	ลักษณะขององค์การ (สถาบันวิชาการ ทศท)	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
10	ท่านรู้สึกวิตกกังวลที่อาจต้องสูญเสียงานนี้ไป					
11	ท่านมั่นใจว่าท่านจะไม่ถูกเลิกจ้างหรือไล่ออกโดยง่าย					
12	ท่านรู้สึกว่าคุณค่าของท่านอยู่ในสภาพไม่มั่นคงในอนาคต ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน					
13	ท่านได้รับความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงานในการทำงานเป็นอย่างดี					
14	ถ้าท่านทำงานบกพร่อง ท่านจะได้รับคำแนะนำจากเพื่อนแทนคำติเตียน					
15	เพื่อนร่วมงานไม่ค่อยยอมรับผลงานของท่าน					
16	การปฏิบัติงานในสถาบันวิชาการ ทศท เป็นการทำงานแบบต่างคนต่างทำ มากกว่าการทำงานร่วมกันเป็นทีม ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา					
17	ผู้บังคับบัญชามีความเป็นกันเองกับท่าน					
18	เมื่องานเกิดความผิดพลาด ผู้บังคับบัญชาช่วยให้คำแนะนำเพื่อการแก้ไขปรับปรุง					
19	ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ท่านปรึกษาเรื่องงานได้ตลอดเวลา					
20	ท่านมีโอกาสนำเสนอวิธีการและเป้าหมายในการทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชา					

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสถาบันวิชาการ ทศท

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับการปฏิบัติหรือความคิดเห็นของท่าน

ข้อที่	ความผูกพันต่อสถาบันวิชาการ ทศท	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1	ท่านเชื่อว่านโยบายของผู้บริหารสถาบันวิชาการ ทศท จะช่วยให้สถาบันเจริญก้าวหน้า					
2	พฤติกรรมในการบริหารของผู้บริหารสถาบันเอื้อต่อบรรยากาศการทำงานที่ดี					
3	นโยบายและเป้าหมายการดำเนินงานของสถาบันวิชาการ ทศท สอดคล้องกับความต้องการของท่าน					
4	การยืมถือและปฏิบัติตามค่านิยมขององค์กร (TOT Way) จะช่วยให้ท่านปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพขึ้น					
5	ท่านรู้สึกว่าเป็นการยากที่จะปฏิบัติตามนโยบายของสถาบันวิชาการ ทศท					
6	แผนผังโครงสร้างของสถาบันวิชาการ ทศท ไม่มีความชัดเจน และ หน้าที่งานมักก้ำก่ายกัน					
7	ท่านคิดว่าการบริหารงานโดยทั่วไปของสถาบันวิชาการ ทศท เป็นรูปแบบการบริหารที่สามารถนำไปสู่ประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดขององค์กรได้					
8	ท่านเห็นด้วยกับนโยบายการบริหารงานที่เน้นลูกค้าเป็นสำคัญของสถาบันวิชาการ ทศท					
9	วิธีการหารายได้ของสถาบันวิชาการ ทศท ที่ได้ดำเนินอยู่ในปัจจุบันเป็นวิธีที่มีประสิทธิภาพเหมาะสม					

ข้อที่	ความผูกพันต่อสถาบันวิชาการ ทศท	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
10	ท่านเห็นด้วยกับการเปลี่ยนสถานะของสถาบันวิชาการ ทศท เป็นบริษัทในเครือ ทศท					
	ความทุ่มเทเพื่อสถาบัน					
11	ท่านปฏิบัติงานในหน้าที่ด้วยความเต็มใจ					
12	เมื่อได้รับมอบหมายงานอย่างหนึ่งอย่างใดท่านได้ใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ในการทำงาน					
13	ท่านเชื่อว่าปัญหาของสถาบันวิชาการ ทศท เป็นเรื่อง que ทุกคนต้องช่วยกันแก้ไข					
14	ท่านยินดีทำงานล่วงเวลาเพื่อให้งานเสร็จทันตามกำหนดเวลา โดยไม่คำนึงว่าจะได้รับค่าล่วงเวลา					
15	ท่านตรวจสอบความถูกต้องของผลงานแต่ละชิ้นก่อนนำเสนอผู้บังคับบัญชา หรือส่งมอบงานให้ผู้มาขอรับบริการ					
16	แม้จะมีสิทธิในการลา แต่ท่านจะไม่ขอมหาผลงานถ้าไม่มีธุระจำเป็นหรือเจ็บป่วยจริง ๆ					
17	ท่านใช้สิทธิการลาพักผ่อนอย่างเต็มที่ตามระเบียบของ บมจ.ทศท					
18	สำหรับตัวท่านแล้วต้องรีบไปทำงานแต่เช้าเสมอ					
19	แม้จะรู้สึกที่ไม่ได้รับความเป็นธรรมในการพิจารณาความดีความชอบ แต่ท่านก็ยังตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ตามปกติ					
20	ท่านไม่เกี่ยงงานที่จะรับงานอื่นเพิ่ม แม้จะไม่เกี่ยวกับหน้าที่โดยตรง					
	ความจงรักภักดีต่อสถาบัน					
21	แม้การทำงานทำให้รู้สึกเหนื่อย แต่ท่านก็มีความสุขที่ได้ทำงานให้กับสถาบันวิชาการ ทศท					

ข้อที่	ความผูกพันต่อสถาบันวิชาการ ทศท	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
22	ท่านภูมิใจเสมอเมื่อบอกผู้อื่นว่าท่านทำงานที่สถาบันวิชาการ ทศท					
23	ท่านรู้สึกว่าเป็นบุคลากรที่สำคัญคนหนึ่ง					
24	ท่านตั้งใจจะทำงานในสถาบันวิชาการ ทศท จนกว่าจะเกษียณอายุ					
25	ท่านอาจจะย้ายหรือลาออกจากสถาบันวิชาการ ทศท ไปทำงานที่อื่น เพื่อหาประสบการณ์เมื่อมีโอกาส					
26	การทำงานในสถาบันวิชาการ ทศท เป็นสภาพที่ต้องกระทำ เพราะไม่สามารถหางานอื่นได้					
27	ปัญหาจากการทำงาน ทำให้ท่านรู้สึกท้อแท้ และอยากขยับขยายไปทำงานที่อื่น					
28	สำหรับท่านแล้วสถาบันวิชาการ ทศท เป็นหน่วยงานที่ดีที่สุดน่าทำงานด้วย					
29	ท่านรักและภูมิใจในตำแหน่งหน้าที่การงานที่ทำอยู่ในขณะนี้					
30	เมื่อมีผู้กล่าวถึงสถาบันวิชาการ ทศท ในทางไม่ดี ท่านรู้สึกไม่พอใจและจะพูดโต้แย้งทันที					

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการกรอกแบบสอบถาม

ประวัติย่อผู้วิจัย

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล	นางสาวชนิดา เจริญเนื่อง
วันเดือนปีเกิด	วันที่ 24 สิงหาคม 2505
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	214/13 หมู่ 4 ตำบลรังสิต อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี
ตำแหน่งหน้าที่การงาน	บุคลากร 8 ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2523	มัธยมศึกษา โรงเรียนเตรียมอุดม กรุงเทพมหานคร
พ.ศ. 2527	ศึกษาศาสตร์บัณฑิต(กศ.บ.) สาขาวิชาภาษาอังกฤษ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
พ.ศ. 2536	พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต(พณ.ม.) สาขารัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
พ.ศ. 2547	การศึกษามหาบัณฑิต(กศ.ม.) สาขาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ