5 การประชุมวิชาการเสนอผลงานวิจัย

ระดับชาติ ครั้งที่ 8 และระดับนานาชาติ ครั้งที่ 4

"งานวิจัย และนวัตกรรมเพื่อการพัฒนาสังคมให้ยั่งยืน"

"Research and Innovation for the Development of Society toward Sustainability"

ประชุมวิชาการผ่านระบบออนไลน์ วันที่ 26 เมษายน 2563 เวลา 09.00 - 17.45 น.

สารบัญ

การนำเสนอผลงานวิจัย **หน้า**

กลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์สังคมศาสตร์

18 รูปแบบความสามารถทางการแข่งขันของสถานตรวจสภาพรถเอกชน(ตรอ.)ในประเทศไทย
Model of Competitive Advantages of private vehicle inspection in Thailand.
สุชาติ ปรักทยานนท์..... 183

19 ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี
Organizational commitment of personnel Bangkok Thonburi University.
พรประภา ศรีราพร และ ดวงกมล วิวัฒน์ชาญกิจ..... 196

20 ความคาดหวังของคณาจารย์โรงเรียนอินทร์บุรีที่มีต่อคุณลักษณะแอพพลิเคชั่นดูแลช่วยเหลือนักเรียนบนสมาร์โฟน
The Expectations of Intraburi School's Teacher toward Students Aided Application Characteristics on Smart Phone.
พรประภา ศรีราพร..... 206

21 ความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจเครื่องจักรกลการเกษตรในประเทศไทย
Creation of Competitive Advantagesof Thailand agricultural machinery Business.
สุชาติ ปรักทยานนท์, สิทธปวีย์ ธนโสตถิกุลนันท์ และสุรเชษฐ์ โล่ห์ทองคำ..... 217

22 รูปแบบการประมาณประสิทธิภาพของหลักทรัพย์ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยด้วยการวิเคราะห์การถดถอยโลจิสติกส์
Model of Stock PerformanceAppraisal on the Stock Exchange of Thailand Using The Logistic Regression Analysis.
สุชาติ ปรักทยานนท์, วรางกูร อิศรางกูร ณ อยุธยา..... 228

23 รูปแบบการตลาดออนไลน์ที่มีอิทธิพลต่อการสั่งซื้อวัตถุมงคลบูชาของ ผู้บริโภคในประเทศไทย
Model of Online Marketing Communication Strategies that Influence Intending to Order a Sacred Object of Worship for Customers in Thailand.
สุชาติ ปรักทยานนท์, ธัญญากร เหมทานนท์ และธีรเดช ทิวถนอม..... 236

ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

Organizational commitment of personnel Bangkok Thonburi University

พรประภา ศรีราพร[1] และ ดวงกมล วิวัฒน์ชาญกิจ[2]

Pornprapa Sriraporn[1]and Duangkamol wiwatchankij[2]

[1, 2]สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรม คณะบริหารธุรกิจมหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

[1, 2]Department of Industrial Management. Faculty of Business Administration, Bangkokthonburi University

[1]e-mail: duangkamolwi@gmail.com, [2]Pornprapa2326@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรีมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี 2)เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของบุคลากร มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรีและ3)เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษามาปรับปรุงพัฒนาการบริหารงานของมหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ บุคลากรความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี83 คนเครื่องมือที่ใช้ ได้แก่แบบสอบถามชนิดมาตรประมาณค่าแบบตอบสนองคู่ การวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า บุคลากร มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรีมีความผูกพันต่อองค์กร โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า บุคลากรมีความผูกพันต่อองค์กรด้านด้านการปฏิบัติงาน รองลงมาคือด้านจิตใจ และด้านความมั่นคง

คำสำคัญ: ความผูกพัน, องค์กร

Abstract

This research subject Organizational commitment of personnel Bangkok Thonburi University, the objective is to study 1) to study the level of commitment to the organization of personnel Bangkok Thonburi University 2) to study factors affecting personnel engagement Bangkok Thonburi University and 3) to use the results of the study to improve the management of Bangkok Thonburi University

Population and sample the research instruments were personnel, organization commitment of personnel. Bangkok University Thonburi83 people. Tools used are

questionnaires with a double response. Data analysis includes frequency, percentage, mean and standard deviation.

The result of the research shows that the personnel of Bangkok Thonburi University are committed to the organization. When considered in each aspect found that Personnel have a commitment to the organization in terms of operations, followed by mental and security.

Keywords: Attachment,Organization

ความสำคัญและที่มาของปัญหาที่ทำการวิจัย

การที่องค์กรต่าง ๆ ทั้งภาครัฐ เอกชน สถาบันการศึกษา จะสามารถดำเนินการไปได้จำเป็นต้องอาศัยทรัพยากรมนุษย์ในการขับเคลื่อน และทรัพยากรมนุษย์เป็นสิ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อองค์กร เนื่องจากทรัพยากรมนุษย์เป็นองค์ประกอบสำคัญในการผลักดันให้องค์การดำเนินกิจการได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย โดยเฉพาะอย่างยิ่งในปัจจุบันองค์การจะต้องเผชิญกับการแข่งขันและการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา การบริหารทรัพยากรมนุษย์เป็นหน้าที่สำคัญขององค์การจะต้องมีการวางแผนเพื่อพัฒนาให้องค์การมีความได้เปรียบเชิงการแข่งขันมากขึ้น องค์กรจำเป็นต้องสร้างแรงจูงใจให้เกิดขึ้นกับบุคลากรเพื่อให้บุคลากรอุทิศตนในการทำงานและจงรักภักดีต่อองค์การ หากไม่มีสิ่งที่พนักงานคาดหวังในงานปัจจุบัน บุคลากรจะเริ่มมองหางานใหม่ ๆ ด้วยเหตุนี้การสร้างความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรจึงเป็นสิ่งที่มีความสำคัญมาก การรักษาบุคลากรที่มีประสิทธิภาพให้อยู่กับองค์การได้ยาวนานเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญที่สุดในการแก้ปัญหาการขาดแคลนบุคลากร เพราะการที่องค์การสูญเสียบุคลากรไปเท่ากับว่าได้สูญเสียประสบการณ์ในส่วนนั้นไป และขณะเดียวกันองค์กรต้องมีการลงทุนเพิ่มเพื่อสรรหา ฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรเข้ามาทดแทน ทำให้องค์กรต้องสูญเสียเวลาและผลประโยชน์อีกด้วย

ความผูกพันของพนักงานเป็นความรู้สึกโดยรวมที่มีต่องานและองค์กร โดยที่ความผูกพันนั้นเป็นผลที่เกิดจากความพึงพอใจก่อน แล้วจะจะเชื่อมโยงมาสู่ความผูกพันเป็นทัศนคติที่มีเสถียรภาพมาก โดยก่อเกิดและพัฒนาไปอย่างช้าๆ ตามเวลาที่ผ่านไป ซึ่งได้ก่อให้เกิดความสัมพันธ์ที่มากขึ้นเรื่อย ๆ ระหว่างบุคคลกับองค์กร (Porter & Steers)อ้างในบทความ นิดาขวัญ ร่มเมือง ดังนั้นสิ่งที่องค์กรต้องตระหนักหรือสร้างอยู่เสมอ คือ องค์กรจะสร้างแรงจูงใจ และส่งเสริมให้บุคลากรเกิดความผูกพันต่อองค์กรได้อย่างไร ที่จะเอื้อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานอย่างทุ่มเทเต็มความสามารถที่มีอยู่เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ บุคคลากรในองค์กรต้องมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี การปรับปรุงคุณภาพชีวิตในการทำงานจึงมีผลกระทบโดยตรงต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร และขณะเดียวกันก็พร้อมที่จะธำรงรักษาไว้ซึ่งพนักงานที่มีความรู้ ความสามารถ พนักงานที่มีความผูกพันนั้นจะช่วยเพิ่มและรักษาลูกค้าที่สร้างกำไรให้แก่องค์กรได้

ผู้วิจัยได้เห็นถึงความสำคัญในเรื่องนี้ จึงสนใจที่จะทำการศึกษาวิจัย เรื่อง ความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี เพื่อนำผลที่ได้มาปรับปรุงการบริหารงานเพื่อสร้างระดับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรให้สูงขึ้น เพื่อนำไปสู่ผลสำเร็จในมหาวิทยาลัยต่อไป

โจทย์วิจัย

1. เพศ แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี ไม่แตกต่างกัน

2. อายุ แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรีไม่แตกต่างกัน

3. สถานภาพสมรส แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี ไม่แตกต่างกัน

4. ระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี ไม่แตกต่างกัน

5. ตำแหน่งงาน แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี ไม่แตกต่างกัน

6. ประสบการณ์การทำงาน แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรีไม่แตกต่างกัน

วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของบุคลากร มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

3 เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษามาปรับปรุงพัฒนาการบริหารงานของมหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1 ทำให้ทราบถึงความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

2 ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของบุคลากร มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

3. เพื่อให้สามารถนำผลการวิจัยที่ได้ ไปเป็นแนวทางในการวางแผนและสร้างยุทธศาสตร์ในด้านต่าง ๆ เพื่อให้ของบุคลากร มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี มีความผูกพันต่อองค์กร มากยิ่งขึ้น

4. เพื่อให้สามารถนำไปกำหนดใช้เป็นแนวทางในการธำรงรักษาไว้ซึ่งบุคลากรที่มีคุณภาพ ซึ่งเป็นทรัพยากรอันมีค่าขององค์กรต่อไป

5. เพื่อให้ผู้ที่สนใจจะทำการศึกษาหรือวิจัยในเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรได้นำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้ไปใช้เป็นข้อมูลอ้างอิงในการศึกษาต่อไป รวมทั้งยังอาจใช้เป็นแหล่งข้อมูลเพื่อขยายผลการศึกษาไปยังเรื่องอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องด้วย

ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ความผูกพันต่อองค์กรเป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญต่อองค์กร เนื่องจากหากพนักงานในองค์กรเกิดความผูกพันกับองค์กรแล้วจะก่อให้เกิดความร่วมมือ ทุ่มเทกำลังกาย กำลังใจ สติปัญญาในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ได้อย่างดียิ่ง จึงมีนักวิชาการหลายท่านได้อธิบายความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กรในประเด็นดังต่อไปนี้

1. ความผูกพันต่อองค์กรสามารถใช้ทำนายอัตราการเข้าออกลาออกและการเปลี่ยนงาน (Turnover) ได้ดีกว่าความพึงพอใจในงานเนื่องจากความผูกพันต่อองค์กรมีแนวคิดที่ครอบคลุมมากกว่ากล่าวคือความผูกพันต่อองค์กรสามารถสะท้อนถึงความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อองค์กรซึ่งมีลักษณะที่ยาวนานกว่าความพึงพอใจ

2. ความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวแปรสำคัญอย่างหนึ่งในการทำนายแรงจูงใจในการเข้างานของพนักงานและเป็นแรงผลักดันให้พนักงานในองค์กรสามารถทางานได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นเนื่องจากความรู้สึกในความเป็นเจ้าของร่วมภายในองค์กร

3. ความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวเชื่อมประสานระหว่างความต้องการของบุคคลในองค์กรกับเป้าหมายขององค์กรเพื่อช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่วางไว้เนื่องจากเมื่อพนักงานเกิดความผูกพันกับงานย่อมทุ่มเทแรงกายแรงใจให้กับงานและกิจกรรมต่างๆขององค์กรส่งผลให้องค์กรสามารถที่จะบรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้

4. ความผูกพันต่อองค์กรมีส่วนเสริมสร้างความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร

5. ความผูกพันต่อองค์กรช่วยลดการควบคุมจากภายนอกซึ่งเป็นผลมาจากการที่สมาชิกในองค์กรมีความรักความผูกพันต่อองค์กรของตน

ภรณี มหานนท์ (2529) ได้กล่าวได้ว่า ความรู้สึกผูกพันของบุคคลต่อองค์กรมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์กรและผลการปฏิบัติงานของบุคคลดังนี้

1. พนักงานที่มีความรู้สึกผูกพันอย่างแท้จริงต่อเป้าหมายและคุณค่าขององค์กรมีแนวโน้มที่จะมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรอยู่ในระดับสูง

2.พนักงานที่มีความรู้สึกผูกพันอย่างสูง มักมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงอยู่กับองค์กรต่อไป เพื่อทำงานขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายซึ่งตนเองเลื่อมใสศรัทธา

3.พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรและเลื่อมใสศรัทธาในเป้าหมายขององค์กร มักจะมีความผูกพันอย่างมากต่องาน เพราะเห็นว่างานคือหนทางซึ่งจะสามารถทำประโยชน์ต่อองค์กรให้บรรลุเป้าหมายได้สำเร็จ

4. จากความหมายของคำว่าความรู้สึกผูกพัน (Commitment) เราอาจคาดหวังได้ว่าบุคคลซึ่งมีความรู้สึกผูกพันจะเต็มใจที่จะใช้ความพยายามมากพอสมควรในการทำงานให้กับองค์กร ทำให้มีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดีกว่าคนอื่น

ทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

อันเลนและเมเยอร์ (Allen & Meyer, 1990) ได้กล่าวว่าความผูกพันต่อองค์กรเป็นภาวะทางจิตใจที่ทำให้บุคคลมีความยึดมั่นต่อองค์กรโดยได้แบ่งออกเป็น 3 แนวทางได้แก่

1. แนวทางที่เน้นความผูกพันทางอารมณ์ (Affective Attachment) เป็นแนวคิดที่ได้รับความนิยมมากที่สุดในการวิจัยเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรเป็นการแสดงถึงความยึดติดทางด้านจิตใจของบุคคลต่อองค์กรการเข้าไปเกี่ยวข้องและเต็มใจที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรซึ่งบุคคลอยู่ในองค์กรนั้นเพราะต้องการอยู่เนื่องจากได้รับประสบการณ์ในการทำงานที่น่าพึงพอใจจากองค์กรตลอดจนได้รับความพึงพอใจในการได้รับการตอบสนองการคาดหวังความต้องการพื้นฐานของบุคคลซึ่งจะได้การพัฒนาการผูกติดทางอารมณ์ต่อองค์กรอย่างไรก็ตามองค์ประกอบด้านนี้ยังขึ้นอยู่กับลักษณะขององค์กรด้วยคือเป็นองค์กรที่มีการบริหารแบบการกระจายอำนาจในการตัดสินใจหรือคุณลักษณะภายในตัวบุคคลบางอย่างร่วมด้วยเช่นความเชื่ออำนาจภายในตนจะมีส่วนช่วยพัฒนาความผูกพันด้านนี้การจัดสภาพงานที่พึงพอใจโอกาสในการได้พัฒนาทักษะในงานการได้เข้าไปเกี่ยวข้องกับงานการสนับสนุนทางสังคม

2. แนวทางที่เน้นความผูกพันอันเนื่องมาจากการลงทุน (Perceived Costs) แสดงถึงการที่บุคคลผูกพันกับองค์กรของตนเองเนื่องมาจากการรับรู้ว่าถ้าออกจากองค์กรไปแล้วจะเสียผลประโยชน์ที่ตนได้ลงทุนไว้กับองค์กรขณะเดียวกันก็รับรู้ถึงการขาดทางเลือกของตนเองหรือรับรู้ถึงทางเลือกที่มีจากัดทำให้บุคคลอยู่กับองค์กรเพราะจำเป็นต้องอยู่การพัฒนาความผูกพันด้านนี้สามารถทำได้โดยให้พนักงานได้ลงทุนที่การลงทุนนั้นจะสูญหายไปหรือลดค่าลงเมื่อออกจากองค์กร

3. แนวทางที่เน้นความผูกพันอันเนื่องมาจากหน้าที่ (Obligation) แสดงถึงการที่บุคคลรับรู้ถึงพันธะของตนต่อองค์กรซึ่งเป็นผลมาจากสองตัวแปรได้แก่

1. การหล่อหลอมทางสังคม (Socialization) ซึ่งแบ่งได้เป็นการหล่อหลอมทางครอบครัวและการหล่อหลอมในองค์กรเช่นจากวัฒนธรรมองค์กรเพื่อสร้างคุณค่าและความจงรักภักดี

2. การแลกเปลี่ยน (Exchange) ได้แก่การได้รับรางวัลไม่ว่าจะเป็นรางวัลทางสังคมและรางวัลจากองค์กรหรือการลงทุนขององค์กรในตัวบุคคลเช่นการพัฒนาพนักงานด้วยการฝึกอบรมการให้ทุนทำให้บุคคลรู้สึกผูกพันเพื่อตอบแทนองค์กรเป็นความรู้สึกว่าควรจะอยู่

มอร์เดย์และคณะ (Morday et al., 1982 อ้างถึงในนงเยาว์แก้วมรกต, 2542, หน้า 21) ได้ชี้ให้เห็นว่าปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันองค์กรด้านจิตใจ (Affective Commitment)ประกอบด้วย

1. คุณลักษณะส่วนบุคคล (Personal Characteristic)
2. คุณลักษณะงาน (Job Characteristic)
3. ประสบการณ์ทำงาน (Work Experience)
4. คุณลักษณะโครงสร้าง (Structural Characteristic

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

จากความสำคัญของความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อองค์กร ทำให้ปัจจุบันมีนักวิจัยหลายท่านได้ทำการศึกษา หรือให้ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านต่างๆ ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร เช่น สเตียร์ (Steers, 1977 อ้างถึงในอัจฉรา ศรแก้วดารา, 2549, หน้า 53) ได้รวบรวมตัวแปรที่สัมพันธ์กับความผูกพันกับองค์กร และแบ่งตัวแปรออกเป็น 2 ประเภท คือ ตัวแปรส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ เชื้อชาติ บุคลิกภาพ และทัศนคติ และตัวแปรแวดล้อม เป็นตัวแปรที่เกิดขึ้นโดยองค์กร เช่น โครงสร้างองค์กร และกระบวนการด้านทรัพยากรบุคคล

Hewitt Associates (1994) ซึ่งถือเป็นสถาบันแรกที่ได้เริ่มให้ความสำคัญกับความผูกพันของบุคลากรในองค์กร โดยได้ทำการศึกษาประเทศแถบเอเชียทั้งหมด 8 ประเทศ ได้แก่ จีน ฮ่องกง มาเลเซีย ฟิลิปปินส์ สิงค์โปร์ เกาหลีใต้ ไต้หวัน และไทย ซึ่งความผูกพันนี้ไม่ใช่เพียงแค่ความพึงพอใจในทาง (Job Satisfaction) เท่านั้น แต่จะเป็นการวัดความเกี่ยวข้องของบุคลากรที่มีต่อองค์กรด้านจิตใจ (Emotional Involvement) และด้านความคิด (Intellectual Involvement) ซึ่งจะวัดว่าบุคลากรมีความต้องการและความปรารถนาในการทำงานเพื่อให้เกิดผลงานต่อองค์กรมากน้อยเพียงใด ซึ่งสามารถสรุปผลการศึกษาได้ว่าพฤติกรรมของบุคลากรที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงจะต้องมีลักษณะ 3 ประการ ดังนี้ (Bennett & Bell,2004 p. 100)

1. Stay หมายถึง บุคลากรมีความต้องการที่จะเป็นส่วนหนึ่งนาชิกขององค์กร
2. Say หมายถึง บุคลกรมีความปรารถนาที่จะอุทิศตนให้กับองค์กร พวกเขาจะพูดกับผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนบุคลากร และลูกค้าถึงองค์กรในทางบวกเสมอ
3. Strive หมายถึง บุคลากรต้องการที่จะเพิ่มผลผลิตและบริการต่อลูกค้า

มาวเดย์ และ สเตียร์ (Mowday and Steers, 1982, 29-35 อ้างถึงในอัจฉรา ศรแก้วดารา, 2549, หน้า 54) ได้แบ่งปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อายุงาน ระดับการศึกษา เป็นต้น คุณลักษณะที่สัมพันธ์กับบทบาทหน้าที่งาน ได้แก่ ขอบเขตงาน ความคับข้องใจในหน้าที่ และความคลุมเครือในบทบาทหน้าที่งาน ด้านคุณลักษณะด้านโครงสร้างองค์กร ได้แก่ ความเคร่งครัดในระเบียบ การกระจายอำนาจในองค์กร และด้านประสบการณ์จากการทำงานได้แก่ การที่องค์กรเป็นที่พึ่งพิงได้ การรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร การบรรลุสิ่งที่คาดหวัง การที่เพื่อนร่วมงานมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร ความยุติธรรมของผลตอบแทนที่ได้รับ รูปแบบภาวะผู้นำ เป็นต้น

The Gallup Organization (พิเชษฐ์ ไชยแป้น, 2552, หน้า 9) ได้ทำการศึกษาพฤติกรรมและธรรมชาติของมนุษย์ โดยสำรวจองค์กร 36 แห่งที่อยู่ใน 21 อุตสาหกรรมของ 28 ประเทศ เพื่อศึกษาองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากร โดยดูจากผลผลิต ปริมาณการผลิค ยอดขาย อัตราการลาออก อัตราการเกิดอุบัติเหตุ กำไรต่อหน่วยการผลิต เป็นต้น จากการสำรวจแสดงให้เห็นความเชื่อมโยงระหว่างคำถามที่ใช้วัดความผูกพันของบุคคลากรทั้ง 12 ประการกับอัตราการลาออก (Turnover) การรักษาบุคลากร (Retention) ปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า (Customer) ความปลอดภัยในการทำงาน (Safety) ผลผลิต (Productivity) และความสามารถในการสร้างผลกำไร

(Profitability) ซึ่งจะส่งผลต่อผลลัพธ์ทางธุรกิจขององค์กร โดยคำถาม 12 ประการ ได้กลายเป็นคำถามที่ใช้ในการวัดความผูกพันของบุคลากร

แนวคิดความผูกพันต่อองค์กรด้านทัศนคติ (Attdinal Commitment)

แนวคิดนี้ระดับของความจงรักภักดีที่บุคคลมีให้แก่องค์กร โดยเน้นถึงการที่บุคคลรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร บูชานันท์ (Buchanan,1974) ได้เสนอความหมายของบุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์กรว่า "ผู้ที่มีจิตใจผูกพันยึดติดกับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร" เช่นเดียวกับ มาวเดย์ และคณะ (Mowday et al., 1982) ที่ให้นิยามความผูกพันต่อองค์กรว่า "เป็นสภาวะที่บุคคลเกี่ยวข้อง (Indentifies) กับองค์กร และเป้าหมายขององค์กร และปรารถนาที่จะคงความเป็นสมาชิกเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย"

แนวคิดนี้พิจารณาว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นทัศนคติของพนักงาน หรือเป็นความตั้งใจในการกระทำกิจกรรม เช่น ความต้องการที่คงอยู่ในองค์กร ความตั้งใจทุ่มเททำงาน เพื่อองค์กรและเป้าหมายขององค์กร สิ่งนำของความตั้งใจเหล่านี้มาจากประสบการณ์ทางบวกในการทำงาน คุณลักษณะส่วนบุคคล และลักษณะงาน ผลลัพธ์ของความตั้งใจเหล่านี้จะเพิ่มผลการปฏิบัติงาน ลดการขาดงาน และลดการลาออก

อย่างไรก็ตาม เดอคอทิส และซัมเมอร์ (Dercortis and Summer,1987 อ้างถึงในอัจฉรา ศรแก้วดารา, 2549, หน้า 53) ได้ให้ข้อเสนอว่าความผูกพันด้านพฤติกรรมและด้านทัศนคติเกิดขึ้นไปพร้อมๆ อย่างสอดคล้องกัน และมีความคล้ายคลึงกันมากกว่าแตกต่างกัน ซึ่งทั้ง 2 แนวคิดประกอบด้วย 4 ลักษณะของความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่

1. ความผสานเข้าไว้ของเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร
2. การเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรด้วยเป้าหมายและค่านิยม
3. ความต้องการที่จะอยู่ในองค์กรเพื่อให้บรรลุเป้าหมายและค่านิยม
4. ความเต็มใจที่จะทุ่มเทพลังงานเพื่อประโยชน์ และบรรลุเป้าหมายขององค์กรและเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของบุคคลด้วย

การศึกษาเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรมักสนใจทั้งด้านพฤติกรรมและด้านทัศนคติ โดยการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรด้านพฤติกรรมมีมาตรวัดที่พัฒนาขึ้นโดย ฮีไบนิแอคและอลัทโต (Hebiniak and Alutto, 1972) เพื่อใช้วัดพฤติกรรมกันแพร่หลาย ส่วนในการศึกษาด้านทัศนคติ มีแบบสอบถามด้านความผูกพันต่อองค์กรที่พัฒนาขึ้นโดย มาวเดย์ และคณะ (Mowday et al., 1982) ที่นิยมใช้วัดความผูกพันต่อองค์กรด้านทัศนคติกันอย่างแพร่หลาย ต่อมาเมเยอร์และอัลเลน (Mayer and Allen, 1984 อ้างถึงในอัจฉรา ศรแก้วดารา, 2549, หน้า 53) ได้รวมการศึกษาด้านความผูกพันต่อองค์กรด้านพฤติกรรมและด้านทัศนคติเข้าด้วยกัน และแบ่งความผูกพันต่อองค์กรออกเป็น 2 องค์ประกอบ คือ ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ ซึ่งสะท้อนความเชื่ออย่างแรงกล้าในเป้าหมายขององค์กร มีความรู้สึกร่วมในคุณค่าที่สำคัญขององค์กร รู้สึกพึงพอใจในการมีส่วนร่วมในองค์กร และความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่ ซึ่งเป็นการพิจารณาด้านความคุ้มค่าใช้จ่าย และข้อจำกัดของ

โอกาสที่จำกัดในการย้ายไปสู่องค์กรอื่นต่อมา อัลเลน และเมเยอร์ (Allen & Mayer, 1990 อ้างถึงใน อัจฉรา ศรแก้วดารา, 2549, หน้า 53) ได้เพิ่มองค์ประกอบที่สามคือ ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน ซึ่งมีแนวคิดว่ามีความผูกพันต่อองค์กร เนื่องจากความรู้สึกด้านจริยธรรมและหน้าที่ศีลธรรม

วิธีการดำเนินการวิจัย

1. ข้อมูลด้านสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) แล้วนำเสนอในรูปตารางประกอบคำบรรยาย

2. แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของพนักงาน ในรูปข้อมูลมาตราส่วนแบบประมาณค่า (Rating Scale) วิเคราะห์โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

สรุปผลการวิจัย

บุคลากร มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรีมีความผูกพันต่อองค์กร โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า บุคลากรมีความผูกพันต่อองค์กรด้านด้านการปฏิบัติงาน รองลงมาคือ ด้านจิตใจ และด้านความมั่นคง

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรีในภาพรวมพบว่าบุคลากรมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าบุคลากรมหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรีมีความผูกพันมากต่อองค์กรในทุกด้านไม่ว่าจะเป็น ด้านการปฏิบัติงาน ด้านจิตใจ และด้านความมั่งคง จึงสะท้อนให้เห็นว่าบุคลากร มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรีมีความผูกพันต่อองค์กร ในทุกๆ ด้านมาก โดยพร้อมที่จะปฏิบัติงานและพร้อมที่จะทุ่มเทในการทำงานเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร รู้สึกมีส่วนร่วมในการสร้างความสำเร็จสู่องค์กร พร้อมที่จะอยู่ร่วมกับองค์กรตลอดไป ถึงแม้ว่าปัจจุบันแต่ละองค์กรพยายามมุ่งหาบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ ไปทำงานด้วย ถ้าผลจากการศึกษาอยู่ในภาพรวมมาก นั่นแสดงให้เห็นว่าบุคลากรรักองค์กร อยากทำงานกับองค์กร ดังนั้น เมื่อผลจากการศึกษาออกมาแล้ว ท่านผู้บริหารควรรักษาสิ่งเหล่านั้นไว้ รวมทั้งพยายามปรับปรุง สรรหาวิธีการต่าง ๆ เพื่อให้บุคลากรของท่านมีความรู้สึกผูกพันเช่นนี้ตลอดไปและมีความผูกพันเหนี่ยวแน่นมากขึ้น จึงจำเป็นต้องมีการศึกษาวิจัยอย่างต่อเนื่องทั้งปัจจัยส่วนบุคคล และ ปัจจัยความผูกพัน

เมื่อจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าบุคลากร มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรีที่มี เพศ อายุ ตำแหน่งงาน ระดับการศึกษา สถานภาพ ประสบการณ์การทำงาน และรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน จะมีความผูกพันต่อองค์กร แตกต่างกันในบางหัวข้อ สอดคล้องผลการศึกษาของ พิชญา กุล ศิริปัญญา (2545) ที่ได้ทำการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 (เชียงใหม่) ภาคเหนือพบว่า ปัจจัยในด้านลักษณะส่วนบุคคลที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่

อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กร ระดับตำแหน่ง และอัตราเงินเดือน

นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับแบบจำลองของ สเตียร์ (Steers, 1992 อ้างถึงใน เพ็ญนิภา แสงชื่น, 2545,13-15) ซึ่งได้เสนอองค์ประกอบของปัจจัยที่กำหนดความผูกพันต่อองค์กร 3 กลุ่ม ได้แก่

1. ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติงาน (Personal Characteristic) ได้แก่ เพศ อายุ ระดับรายได้ สถานภาพสมรส

2. ลักษณะของงาน (Work Characteristic) หมายถึง ลักษณะของงานที่ผู้ปฏิบัติงานรับผิดชอบอยู่ ได้แก่ ความหลากหลายของงาน ความท้าทายในงาน เป็นต้น

3. ประสบการณ์ในงาน (Work Experiences) หมายถึง ความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงาน แต่ละคนว่ามีความรู้ต่อการปฏิบัติงานในองค์กรที่ผ่านมาอย่างไรบ้าง เช่น ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร ความรู้สึกไว้วางใจเชื่อถือที่สมาชิกมีต่อองค์กร

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

1. จากผลการศึกษาบุคลากร มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี ทำให้ผู้บริหารได้ทราบว่าบุคลากรมีความผูกพันในระดับมาก ทั้ง 3 ด้าน แต่ถ้าองค์กรท่านโตขึ้นท่านต้องทำการศึกษาใหม่เนื่องจากขนาดขององค์กรเปลี่ยนไป ไม่สามารถนำผลจาการศึกษาครั้งนี้มาใช้ได้และอาจต้องมีการศึกษาในหลาย ๆ ด้านมากกว่านี้ เพื่อรองรับองค์กรที่ใหญ่ขึ้นในโอกาสข้างหน้า

2. จากผลการศึกษาบุคลากร มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี ทำให้ผู้บริหารได้รับทราบว่าบุคลากรมีความผูกพันกับองค์กรมากน้อยเพียงใด และผู้บริหารจะต้องทะนุบำรุงรักษาอย่างไรเพื่อให้พนักงานมีความผูกพันในระดับนี้ หรือมากกว่านี้ ไม่ใช่ให้ลดลงจากการศึกษาครั้งนี้

3. ได้ศึกษาถึงปัจจัยส่วนบุคคล เพื่อให้ทราบคุณภาพชีวิตของบุคลากร มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี และเพื่อฝ่ายบุคคลนำไปพัฒนาต่อ ไม่ว่าจะเป็นการส่งไปพัฒนาความรู้เพิ่มเติม เพื่อนำความรู้ที่ได้มาปรับปรุงการทำงานให้มีประสิทธ์ภาพ รวมทั้งการทราบคุณภาพชีวิตของพนักงานทำให้องค์กรสามารถปรับปรุงเปลี่ยนแปลงได้ง่ายขึ้น เพราะรู้ว่าพนักงานแต่ละท่านเป็นอย่างไร มีความต้องการอะไรเพื่อให้คุณภาพชีวิตดีขึ้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาตัวแปร ที่เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มขึ้นเกี่ยวกับการให้สวัสดิการ/ผลตอบแทนต่าง ๆ เช่น อัตราการปรับเงินเดือน การให้โบนัสประจำปี หรือการให้สวัสดิการอื่นๆ ทั้งนี้อาจรวมถึงศึกษาตัวแปรต่าง ๆ ที่กระทบการองค์กร เช่น ผลจากการขาดงาน อัตราการลาออกจากงาน อัตราการเข้าร่วมกิจกรรมขององค์กรหรืออื่นๆ เพื่อให้มองมุมกว้างของความผูกพันต่อองค์กรได้ชัดเจนขึ้น

2. ควรศึกษาปัจจัยที่เป็นปัญหาหรืออุปสรรคในการปฏิบัติงาน ซึ่งมีผลโดยตรงต่อระดับความคิดเห็นในการประเมินผลการปฏิบัติงานและความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร

3. ควรทำการศึกษาเพิ่มเติมสำหรับมหาวิทยาลัยอื่นที่มีพนักงานมากกว่านี้ เพื่อให้ได้เห็นความแตกต่าง ที่เกิดขึ้นในด้านต่างๆ ด้วย เพื่อให้ทุกองค์กรสามารถนำผลที่ได้ไปปรับใช้ในองค์กรของแต่ละท่านจริง

เอกสารอ้างอิง

ณัฏฐพันธ์เขจรนันทน์. (2542). **การจัดการการผลิตและการดำเนินงาน.**กรุงเทพฯ:สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

เปรมจิตรคล้ายเพ็ชร์. (2548). **การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การความยุติธรรมองค์การที่มีผลต่อความผูกพันองค์การ และความตั้งใจลาออก.**วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปะศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

พิชญากุลศิริปัญญา. (2545). **ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค : กรณีศึกษา พนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (เชียงใหม่) ภาคเหนือ.** การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต.เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

สุนันทาเลาหนันท์. (2542). **การบริหารทรัพยากรมนุษย์.**กรุงเทพฯ:คณะวิทยาการจัดการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.

อภินันท์จันตะนี. (2550). **สถิติและการวิจัยทางธุรกิจ.**พระนครศรีอยุธยา:มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.

อุทัยหิรัญโต. (2519). **สารานุกรมศัพท์สังคมวิทยา-มานุษยวิทยา.**กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.

อัจฉราศรแก้วดารา. (2549). **การรับรู้ความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์การที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานในองค์การมหาชน:กรณีศึกษาสถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (สสวท.).**วิทยานิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์.ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.