

ความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา
สายสนับสนุน ในสังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มอีสานใต้ ที่มีลักษณะงานต่างกัน
Organizational Commitment and Work Behavior of Employees
on Difference Jobs in Northeastern Rajabhat University

ธานินท์ บัวทอง¹ และรสวลีย์ อักษรวงศ์²
Tanin Buathong¹ and Rosewalee Ugsornwong²

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน และ 3) เพื่อเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมการทำงานของพนักงานที่มีลักษณะงานต่างกัน ตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ พนักงานในสถาบันอุดมศึกษาสายสนับสนุน ในสังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มอีสานใต้ จำนวน 360 คน โดยการสุ่มแบบหลายขั้นตอน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ มีค่าอำนาจจำแนก 0.215 ถึง 0.790 และค่าความเชื่อมั่น 0.927 ถึง 0.949 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และการวิเคราะห์ความแปรปรวนตัวแปรพหุนาม

ผลการวิจัยพบว่า

1. พนักงานในสถาบันอุดมศึกษาสายสนับสนุน ทั้งกลุ่มสำนักงานและกลุ่มบริการมีความผูกพันต่อองค์กร ด้านความผูกพันทางอารมณ์ ความผูกพันอย่างต่อเนื่อง และความผูกพันตามหน้าที่ อยู่ในระดับมากทุกด้าน และมีพฤติกรรมการทำงานด้านความพึงพอใจในการทำงาน การเพิ่มผลผลิต การมาปฏิบัติงาน และการลาออกจากงาน อยู่ในระดับมากทุกด้าน
2. ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษาสายสนับสนุน
3. พนักงานในสถาบันอุดมศึกษาสายสนับสนุนที่มีลักษณะงานต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน

คำสำคัญ ความผูกพันต่อองค์กร, พฤติกรรมการทำงาน, พนักงานในสถาบันอุดมศึกษาสายสนับสนุน

¹ คุรุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิจัยและประเมินผลการศึกษา คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
71 ถ.แจ้งสนิท ซ.แจ้งสนิท 1 ต.ในเมือง อ.เมือง จ.อุบลราชธานี 34000 E-mail: taninthong@gmail.com

² อาจารย์ ดร., คณะครุศาสตร์ สาขาวิชาวิจัยและประเมินผลการศึกษา: อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

Abstract

The purposes of this research were 1) to study organizational commitment and work behavior of employees, 2) to study relationships between organizational commitment and work behavior of employees, and 3) to compare organizational commitment and work behavior of employees on difference jobs. This research was conducted with samples of 360 employees on difference jobs in Rajabhat University in the lower Northeastern part of Thailand. The sample group was obtained through The multi - stage randan sampling. The research instrument was a questionnaire with a five – level Likert scale which had the discriminatory power ranging from 0.215 to 0.790 and reliability ranging from 0.927 to 0.949. The Statistics used for data analysis were Mean, stanadrd deviation statistics, Pearson correlation coefficient, and multivariate analysis of variance (MANOVA).

The research findings were as follows :

1. Organizational commitment - affective commitment, continuance commitment and normative commitment, and work behavior -job satisfaction, productivity, working and turnover area - were found to be at a high level.
2. Organizational commitment was significantly correlated with work behavior of employees
3. The employees on different jobs were significantly different In their organizational commitment and work behavior

Keywords Organizational Commitment, Work Behavior, Employees on Difference Job

บทนำ

“พนักงาน”เป็นบุคลากรกลุ่มหนึ่งที่จะช่วยผลักดันองค์กรไปสู่เป้าหมาย หากพนักงานขององค์กรมีความพึงพอใจและผูกพันกับองค์กรแล้วย่อมส่งผลให้เกิดความรักและความภูมิใจในองค์กร เกิดความร่วมมือร่วมใจกันปฏิบัติงาน เพื่อให้ก้าวไปสู่จุดหมายที่ตั้งไว้ร่วมกัน หากองค์กรบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ และมีทัศนคติที่ไม่เหมาะสมกับงาน ก็อาจส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กรนั้น พฤติกรรมการทำงานของบุคลากรในองค์กรจะเป็นไปตามความคาดหวังได้นั้น เกิดขึ้นจากความผูกพันต่อองค์กรซึ่งก่อให้เกิดการรับรู้และทัศนคติที่ดีของบุคลากรในการปฏิบัติงาน (Work Behavior) ความผูกพันต่อองค์กรสะท้อนออกมาในเชิงพฤติกรรมการทำงานที่มีผลทั้งในทางบวก เช่น ความพึงพอใจในงานที่ทำ ย่อมก่อให้เกิดการเพิ่มผลผลิตในงาน ดังนั้น ความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมการทำงานจึงเป็นปัจจัยที่สำคัญที่ผู้บริหารควรตระหนักถึงในการนำองค์กรไปสู่เป้าหมาย ความผูกพันต่อองค์กรทำให้พนักงานในองค์กรมีบุคลิกภาพที่ผสมผสานและพัฒนาไปในทิศทางเดียวกับองค์กรการสร้างความสัมพันธ์ที่เหนียวแน่น มีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ในการเข้าร่วมกิจกรรมขององค์กร มีความเชื่อมั่นและใช้ความพยายามเพื่อประโยชน์ขององค์กร ตลอดจนมีความปรารถนาที่จะดำรงรักษาการเป็นสมาชิกขององค์กร (Northcraft and Neale 1990 : 465)

การทำงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐประกอบด้วยบุคลากรหลายส่วน คือ ข้าราชการ พนักงานในสถาบันอุดมศึกษาสายวิชาการ และพนักงานในสถาบันอุดมศึกษาสายสนับสนุน ในส่วนพนักงานในสถาบันอุดมศึกษาสายสนับสนุน แบ่งแยกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มสำนักงาน ได้แก่ พนักงานผู้ปฏิบัติหน้าที่และดำรงตำแหน่งในสำนักงาน คณะ สาขาวิชา และกลุ่มบริการ (มหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มอีสานใต้ 2553) ได้แก่ พนักงานผู้ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการทั่วไป นอกสำนักงาน เช่น งานอาคารเรียน/ ฝ้ายอาคารสถานที่ และงานอื่น ๆ ในการปฏิบัติงานของพนักงานต้องมีขั้นตอน

ในการดำเนินงาน มีการกำหนดมาตรฐานการทำงานเพื่อเป็นการประเมินหรือวัดมาตรฐานของการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ มีความพึงพอใจต่อผลตอบแทนที่ได้รับ เช่น เงินเดือน การยกย่องชมเชย การให้สวัสดิการ และการสนับสนุนด้านต่าง ๆ แก่บุคลากรภายในองค์กร อย่างไรก็ตามการบริหารงานในสถาบันอุดมศึกษาที่มีการเปลี่ยนแปลงไปและมีปริมาณงานมากขึ้น จึงมีการแบ่งสายงาน บทบาทหน้าที่ ลักษณะการปฏิบัติงาน ตลอดจนขั้นตอนการดำเนินงานของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษาสายสนับสนุน ทั้งกลุ่มสำนักงานและบริการที่แตกต่างกัน แต่ก็ยังไม่มี ความชัดเจนเท่าที่ควร ซึ่งอาจมีผลต่อการเพิ่มผลผลิตหรือการลาออกจากงาน และประสิทธิภาพขององค์กร

จากการศึกษาผลงานวิจัยที่ผ่านมายังไม่พบผลการศึกษาที่ชัดเจนเกี่ยวกับความผูกพันต่อในงานและพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษาสายสนับสนุนในกลุ่มสำนักงานและบริการ ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานว่าเป็นอย่างไร และความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมการทำงานที่มีลักษณะงานต่างกันมีความแตกต่างกันหรือไม่ เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับผู้บริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏในการกำหนดนโยบายวางแผนส่งเสริมพัฒนาบุคลากรให้มีความผูกพันต่อองค์กร เพื่อให้มีพฤติกรรมการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพตามความความต้องการของมหาวิทยาลัยต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษาสายสนับสนุนในสังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มอีสานใต้
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษาสายสนับสนุน ในสังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มอีสานใต้
3. เพื่อเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมการทำงานของพนักงานที่มีลักษณะงานต่างกัน

ขอบเขตการวิจัย

1. ประชากร

ประชากรการวิจัยครั้งนี้ เป็นพนักงานในสถาบันอุดมศึกษาสายสนับสนุน ในสังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มอีสานใต้ จำนวน 6 มหาวิทยาลัย ประกอบด้วย มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ และมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ ที่ปฏิบัติงานมาแล้วอย่างน้อย 2 ปี (ก่อนปี พ.ศ. 2556) จำนวนทั้งสิ้น 1,752 คน

2. ตัวแปรที่ศึกษา

2.1 ตัวแปรอิสระ คือ ลักษณะงาน จำแนกเป็น

2.1.1 พนักงานกลุ่มสำนักงาน

2.1.2 พนักงานกลุ่มบริการ

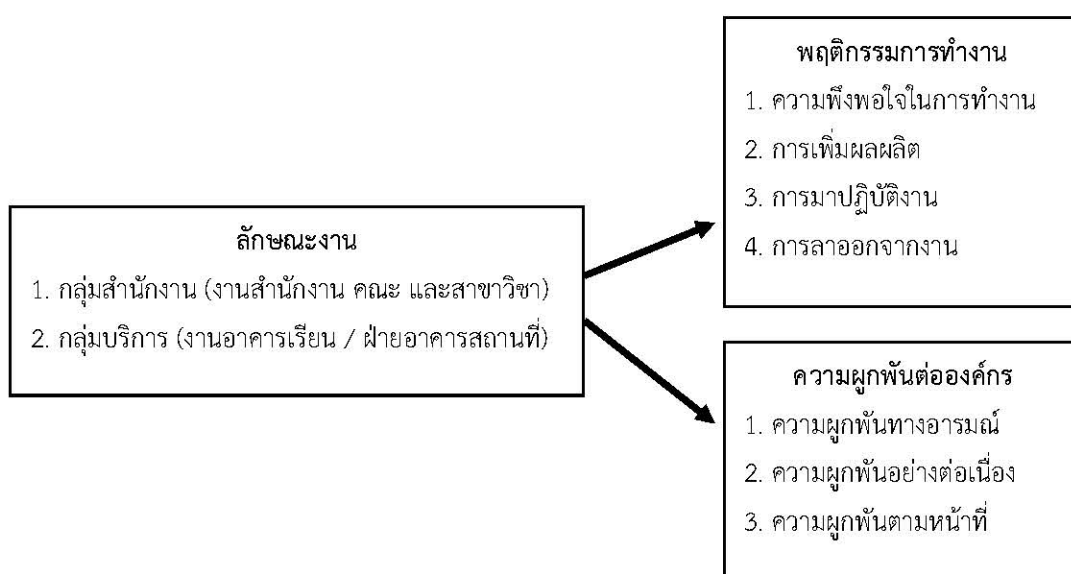
2.2 ตัวแปรตาม คือ

2.2.1 ความผูกพันต่อองค์กร

2.2.2 พฤติกรรมการทำงาน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษาสายสนับสนุน ในสังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มอีสานใต้ ในกลุ่มสำนักงานและกลุ่มบริการ โดยผู้วิจัยได้ศึกษาตามแนวคิดทฤษฎีความผูกพันต่อองค์กรของ Meyer and Allen และพฤติกรรมการทำงานของพนักงานตามแนวคิดของ Robbins โดยมีกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



วิธีดำเนินการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. การเลือกตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multi - Stage Random Sampling)
2. แบบสอบถามมี 2 ฉบับ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ฉบับที่ 1 เป็นแบบสอบถามพฤติกรรมการทำงาน มีค่าอำนาจจำแนกระหว่าง 0.215 ถึง 0.581 และค่าความเชื่อมั่นระหว่าง 0.927 ถึง 0.931 ฉบับที่ 2 เป็นแบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กร มีค่าอำนาจจำแนกระหว่าง 0.392 ถึง 0.790 และค่าความเชื่อมั่นระหว่าง 0.943 ถึง 0.949
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง ในระหว่างเดือนกันยายน ถึงเดือนตุลาคม 2558

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบหาคุณภาพเครื่องมือ คือ สถิติการหาความสอดคล้องภายในของแบบสอบถาม (Index of Congruence : IOC) สถิติการหาค่าความเชื่อมั่น (α - Coefficient Method)
2. สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
3. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์เพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัย คือ สถิติการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบ Pearson และสถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนตัวแปรพหุนาม (One -Way Manova)

สรุปผลการวิจัย

จากการวิจัยศึกษาความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษาสายสนับสนุนในสังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มอีสานใต้ ที่มีลักษณะงานต่างกัน สรุปผลการวิจัยดังนี้

3. พนักงานในสถาบันอุดมศึกษาสายสนับสนุน ทั้งกลุ่มสำนักงานและกลุ่มบริการมีความผูกพันต่อองค์กรด้านความผูกพันทางอารมณ์ ความผูกพันอย่างต่อเนื่อง และความผูกพันตามหน้าที่ อยู่ในระดับมากทุกด้าน ($\bar{X} = 3.856 - 4.03$ ตามลำดับ) และมีพฤติกรรมการทำงานด้านความพึงพอใจในการทำงาน การเพิ่มผลผลิต การมาปฏิบัติงาน และการลาออกจากงาน โดยรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน ($\bar{X} = 3.82 - 4.02$ ตามลำดับ) ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษาสายสนับสนุน กลุ่มสำนักงานและกลุ่มบริการ

ตัวแปร	กลุ่มสำนักงาน		กลุ่มบริการ		รวม		แปลผล
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	
1. ความผูกพันต่อองค์กร	4.02	.47	3.89	.45	3.97	.46	มาก
1.1 ความผูกพันทางอารมณ์	4.07	.49	3.95	.49	4.02	.49	มาก
1.2 ความผูกพันอย่างต่อเนื่อง	3.89	.68	3.82	.57	3.86	.64	มาก
1.3 ความผูกพันตามหน้าที่	4.11	.47	3.92	.50	4.03	.49	มาก
2. พฤติกรรมการทำงาน	3.93	.38	3.92	.40	3.93	.39	มาก
2.1 ความพึงพอใจในการทำงาน	3.92	.45	3.81	.43	3.87	.44	มาก
2.2 การเพิ่มผลผลิต	4.06	.42	3.91	.47	3.99	.44	มาก
2.3 การมาปฏิบัติงาน	3.96	.79	4.09	.63	4.02	.72	มาก
2.4 การลาออกจากงาน	3.79	.63	3.87	.56	3.82	.60	มาก

2. ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษาสายสนับสนุน ในสังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มอีสานใต้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($R = .203$) ดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษาสายสนับสนุน

ตัวแปร	Com ₁₂₃	Com ₁	Com ₂	Com ₃	Behavior ₁₂₃₄	Behavior ₁	Behavior ₂	Behavior ₃	Behavior ₄
ความผูกพันต่อองค์กร (Com ₁₂₃)	1.00	.296**	.302**	.274**	.203**	.204**	.206**	.097	.074
ด้านความผูกพันทางอารมณ์ (Com ₁)		1.00	.646**	.661**	.672**	.609**	.583**	.182**	.361**
ด้านความผูกพันอย่างต่อเนื่อง (Com ₂)			1.00	.513**	.597**	.536**	.445**	.125**	.437**
ด้านความผูกพันตามหน้าที่ (Com ₃)				1.00	.615**	.550**	.590**	.196**	.278**
พฤติกรรมการทำงาน (Behavior ₁₂₃₄)					1.00	.819**	.804**	.545**	.551**
ด้านความพึงพอใจในการทำงาน (Behavior ₁)						1.00	.668**	.251**	.267**
ด้านการเพิ่มผลผลิต (Behavior ₂)							1.00	.257**	.228**
ด้านการมาปฏิบัติงาน (Behavior ₃)								1.00	.316**
ด้านการลาออกจากงาน (Behavior ₄)									1.00

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

3. พนักงานในสถาบันอุดมศึกษาสายสนับสนุนที่มีลักษณะงานต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($F = 1.287$) โดยพนักงานกลุ่มสำนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมการทำงานมากกว่าพนักงานกลุ่มบริการ ดังแสดงในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ผลการทดสอบความแปรปรวนหลายตัวแปรของความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษาสายสนับสนุน ที่มีลักษณะงานต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	Value	F	Hypothesis df	Error df	Sig
Wilks' Lamda	.993	1.287	2.000	357.000	.007
หมายเหตุ Box's M = 8.706 F = 2.884 df1 = 3 df2 = 7806372.151 Sig = .034					

อภิปรายผลการวิจัย

1. จากผลการวิจัยที่พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมการทำงานของพนักงานกลุ่มสำนักงานและกลุ่มบริการ อยู่ในระดับมากทุกด้าน อาจเป็นเพราะพนักงานมีความรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานในสังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มอีสานใต้ ซึ่งเป็นสถาบันอุดมศึกษาที่ได้รับการยอมรับในท้องถิ่นมานาน การปฏิบัติงานในบทบาทพนักงานจำเป็นต้องศึกษาค้นคว้าและให้บริการผู้มาติดต่อ ทำให้พนักงานต้องไม่ศึกษาหาความรู้เพื่อพัฒนาตนเองให้มีความก้าวหน้าอยู่เสมอส่งผลให้พนักงานรู้สึกว่าคุณค่าตนเองมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น ได้รับมอบหมายและความไว้วางใจให้ปฏิบัติงานที่ท้าทายความสามารถเพิ่มขึ้น รวมทั้งได้รับเงินเดือน ความมั่นคงในงานและตำแหน่งที่สูงขึ้นอีกด้วย สิ่งเหล่านี้ย่อมทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกพอใจและเกิดความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมการทำงานที่ดี ดังที่ Meyer and Allen (1989 : 152 – 153, อ้างถึงใน วรมน เดชเมธาวิพงศ์ 2544 : 37) กล่าวว่า ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรเป็นความรู้เฉพาะบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับองค์กรของตนเอง การแสดงออกของพฤติกรรมในลักษณะที่พึงประสงค์ยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ในขณะเดียวกันที่จะพยายามทำประโยชน์ให้แก่องค์กรโดยไม่คิดจะจากองค์กรไป สอดคล้องกับผลงานวิจัย วรณดี ชูกาล (2540 : 50) ที่พบว่า เมื่อบุคลากรมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรก็ส่งผลถึงความสามารถในการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น ลดการขาดงาน ลดอัตราการลาออก โอนย้าย และสิ่งที่สำคัญคือทำให้องค์กรมีสมรรถภาพมากยิ่งขึ้น การสร้างความยึดมั่นในการสร้างความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรนั้นต้องใช้ระยะเวลา

เมื่อพิจารณาความผูกพันต่อองค์กรแต่ละด้านกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษาสายสนับสนุน อาจกล่าวในรายละเอียดได้ดังนี้

ความผูกพันทางอารมณ์ ที่เกิดขึ้นจากความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กรหรือความยึดมั่นทำให้บุคคลทุ่มเทอุทิศตนให้กับองค์กรและปรารถนาที่จะอยู่ในองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎี Steer and Porter (1987 : 47, อ้างถึงใน ลดาวัลย์ ราชธนบริบาล 2544 : 22) ที่ระบุว่า ความผูกพันต่อองค์กร มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของสมาชิกในองค์กร เพราะบุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูง จะมีความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกับองค์กร มีความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากที่จะปฏิบัติงานเพื่อองค์กรและมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของทัศนีย์ แก้วสมนึก (2550 : 29) จิราภรณ์ น้อยนคร (2551 : 25) อาทิตติยา ดวงสุวรรณ (2551 : 24) อธิระพนธ์ มณีสุด (2552 : 19) พีระศิลป์ รัตนศิริบุญกร (2553 : 26) ที่พบว่า เป็นสภาวะทางจิตใจอย่างหนึ่งบ่งบอกถึงความสัมพันธ์ของบุคคลที่มีต่อองค์กร ความรู้สึกนึกคิดและ

ความปรารถนาที่สมาชิกในองค์กรมีความเชื่อมั่นในความสำเร็จของงาน การซื้อสัตย์ต่อองค์กร ในแง่ของการยอมรับเป้าหมาย ค่านิยมขององค์กร และความภาคภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรตลอดจนปรารถนาที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร

ความผูกพันอย่างต่อเนื่อง เกิดขึ้นจากการประเมินของบุคคลเกี่ยวกับผลตอบแทนที่จะได้รับจากองค์กร หรือการรับรู้ถึงผลประโยชน์ที่อาจจะสูญเสียไปหากออกจากองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ Becker (1960 : 35, อ้างถึงใน วรรณ เดชเมธาวิพงศ์ 2544 : 38) ที่ระบุว่า บุคคลจะพิจารณาถึงผลได้ผลเสียที่จะเกิดขึ้น หากจำเป็นต้องตัดสินใจจะอยู่หรือจะไปจากองค์กร ซึ่งโดยมากบุคคลมักเกรงว่าจะสูญเสียประโยชน์กับองค์กร จึงไม่อยากเสี่ยงที่จะลาออกและยอมผูกพันอยู่ต่อไปหรือเรียกว่า ความผูกพันเชิงต่อเนื่อง (Continuance Commitment) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยทัศนีย์ แก้วสมนึก (2550 : 29) นันทภัทร อักษรดิษฐ์ (2550 : 15 – 18) สมหวัง โอซารส (2550 : 13) พิระศิลป์ รัตนศิริภูกร (2553 : 26) ที่พบว่า สภาวะความผูกพันต่อองค์กรนั้นเป็นผลมาจากการที่คนเปรียบเทียบกับ ถ้าหากเขาลาออกจากองค์กรไปเขาจะสูญเสียอะไรบ้าง เพราะฉะนั้นการที่คนเข้ามาทำงานหรือเป็นสมาชิกขององค์กร ยั่งยืนเท่าไร ก็เหมือนกับเขาลงทุนอยู่ในกิจการหรือองค์กรนั้นมากขึ้นเท่านั้น ความผูกพันก็จะทวีตามระยะเวลา และยากต่อการที่จะละทิ้งจากองค์กรไป ดังนั้นความผูกพันต่อองค์กรจึงเป็นแนวความคิดของบุคคลแต่ละบุคคลที่พอสรุปได้ว่า 1) ความผูกพันทางทัศนคติ เป็นการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรโดยที่บุคคลจะนำตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรและผูกพันในฐานะสมาชิกขององค์กร เพื่อนำไปสู่เป้าหมายขององค์กร 2) ความผูกพันทางพฤติกรรมเป็น การศึกษาความผูกพันต่อองค์กรที่เป็นพฤติกรรมปัจจัยของความสนใจที่บุคคลได้รับจากองค์กร

ความผูกพันตามหน้าที่ เป็นความรู้สึกของบุคคลจากการรับรู้ว่าเป็นพันธะหน้าที่และความรับผิดชอบของตนที่จะสนับสนุนกิจกรรมขององค์กรให้ดำเนินต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ Porter et al (1974 : 604, อ้างถึงใน วรรณ เดชเมธาวิพงศ์ 2544 : 48) ที่ระบุว่า ความผูกพันต่อองค์กรว่าเป็นความรู้สึกของบุคคลที่รู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยทัศนีย์ แก้วสมนึก (2550 : 29) จิราภรณ์ น้อยนคร (2551 : 25) พิระศิลป์ รัตนศิริภูกร (2553 : 26) Dubin, Champoux and Porter (1975 : 411 - 421) ที่พบว่า ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรพร้อมที่จะอุทิศตนและทุ่มเทให้องค์กรได้ก็เมื่อบุคคลนั้นได้รับการตอบสนองจากองค์กรในด้านต่าง ๆ รู้สึกยินดีและภาคภูมิใจกับการเป็นสมาชิกหรือส่วนหนึ่งขององค์กร มีแนวโน้มที่จะมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กร เชื่อว่าองค์กรจะสามารถนำเขาไปสู่ความสำเร็จได้และมองเห็นแนวทางที่จะทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย บุคคลจะรู้สึกว่ายู่ภายใต้สภาวะที่มีโอกาสและสามารถประสบความสำเร็จในการทำงานได้

2. จากผลการวิจัยที่พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษาสายสนับสนุน โดยมีความผูกพันต่อองค์กรทั้ง 3 ด้าน คือ ความผูกพันทางอารมณ์ ความผูกพันอย่างต่อเนื่อง และความผูกพันตามหน้าที่ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานทั้ง 4 ด้านคือ ความพึงพอใจในการทำงาน การเพิ่มผลผลิต การมาปฏิบัติงาน และการลาออกจากงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ อาจเป็นเพราะพนักงานมีความรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานในสังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มอีสานใต้ ซึ่งเป็นสถาบันอุดมศึกษาที่ได้รับการยอมรับในท้องถิ่นมานาน รวมทั้งได้รับเงินเดือน ความมั่นคงในงานและตำแหน่งที่สูงขึ้นอีกด้วย ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Kitchen (1990 : 4014) ที่อธิบายว่าบุคคลจะยอมรับอิทธิพลของบุคคลอื่นในสามลักษณะที่ต่างกัน ได้แก่ (1) การยอมรับเนื่องจากการยอมทำตามหรือต้องการสิ่งแลกเปลี่ยน (Compliance or Exchange) เช่น ค่าตอบแทนเป็นต้น โดยที่ทัศนคติส่วนบุคคลอาจไม่ได้สอดคล้องกับองค์กร (2) การยอมรับเนื่องจากมีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร โดยรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กรและยึดมั่นในค่านิยมขององค์กร (3) การยอมรับเนื่องจากมีค่านิยมที่สอดคล้องกับค่านิยมขององค์กร ดังนั้น จึงอาจกล่าวได้ว่าพื้นฐานของการเกิดความผูกพันต่อองค์กร

ประกอบด้วย รางวัลตอบแทนภายนอกความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์กรและความสอดคล้องกันระหว่างค่านิยมส่วนบุคคลและค่านิยมขององค์กร

3. จากผลการวิจัยที่พบว่า พนักงานในสถาบันอุดมศึกษาสายสนับสนุนที่มีลักษณะงานต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน อาจเป็นเพราะพนักงานในกลุ่มสำนักงานและกลุ่มบริการ มีลักษณะการปฏิบัติงานของพนักงานที่แตกต่างกันทั้งในด้านความอิสระในการทำงาน การให้การยอมรับความสามารถในการปฏิบัติงาน และสนับสนุนให้มีความก้าวหน้า ซึ่งนับเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจให้เกิดขึ้นแก่พนักงานทั้งสองกลุ่ม โดยกลุ่มสำนักงานเป็นงานกึ่งวิชาการที่ต้องอาศัยความชำนาญเฉพาะด้านในการปฏิบัติงานทำให้พนักงานกลุ่มสำนักงานต้องขวนขวายหาโอกาสในการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมอย่างต่อเนื่อง และพัฒนาความสามารถของตนเองอยู่ตลอดเวลา และเมื่อมีตำแหน่งหน้าที่การงานสูงขึ้นหรือได้รับการศึกษาในระดับสูงขึ้น พนักงานในกลุ่มสำนักงานก็อาจมีความต้องการในการเปลี่ยนสายงานเพื่อให้ตนเองมีความก้าวหน้ายิ่งขึ้น ส่วนลักษณะงานกลุ่มบริการส่วนใหญ่เป็นงานที่จะต้องปฏิบัติหน้าที่เป็นประจำ โอกาสในการศึกษาและพัฒนาความรู้ความสามารถในเชิงวิชาการมีน้อยกว่ากลุ่มสำนักงาน ด้วยการปฏิบัติงานตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชาเป็นส่วนใหญ่จึงทำให้การปฏิบัติงานดำเนินไปด้วยคำสั่ง มีความก้าวหน้าในงานไม่เท่าเทียมกัน ความมั่นคงในการทำงาน และไม่มีอิสระในการปฏิบัติงานเท่าที่ควร ที่เป็นดังนี้เพราะลักษณะงานที่ปฏิบัติแต่ละกลุ่มงานของสำนักงานและกลุ่มงานบริการที่ปฏิบัติต่างกันอย่างสิ้นเชิง ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎี Robbins (1998 : 23-26, อ้างถึงใน ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ 2544 : 126) ที่ระบุว่า พฤติกรรมการทำงานของบุคคลและกลุ่มบุคคลในองค์กร โดยมีความมุ่งหมายเพื่อทำความเข้าใจเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานในองค์กรอย่างเป็นระบบ อันจะนำไปพัฒนาพฤติกรรมการทำงานในองค์กรให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยศึกษาพฤติกรรมองค์กรใน 4 ด้าน คือ ด้านความพึงพอใจในการทำงาน ด้านการเพิ่มผลผลิต ด้านการขาดงาน และด้านการลาออกจากงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของสรัยตระกูล อรรถมานะ (2541 : 13) Albanese. (1981 : 204, อ้างถึงใน กาญจนา เหมะธรร 2542 : 19) ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2544 : 81 – 83) ได้กล่าวไว้ว่า สิ่งแวดล้อมในการทำงาน นับแต่ สถานที่ ผู้บริหาร ผู้บังคับบัญชา เครื่องมือ อุปกรณ์ และกระบวนการในการปฏิบัติงาน เป็นสิ่งสำคัญต่อสภาพทางใจและกิริยาอาการที่แสดงออกทางการกระทำหรือการเกิดปฏิกิริยาเมื่อเผชิญกับสิ่งภายนอก ทางด้านอารมณ์ ความตั้งใจ ความกระตือรือร้น ความหวัง ซึ่งเป็นสภาพอย่างหนึ่งของจิตใจที่เกิดขึ้นจากภายในตัวบุคคลอาจมีลักษณะที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการจะมีส่วนช่วยให้พนักงานได้ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพต่อองค์กร

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

1. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลวิจัยไปใช้ประโยชน์

1.1 จากผลการวิจัยที่พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษาสายสนับสนุน อยู่ในระดับมากทุกด้าน ดังนั้น ผู้บริหารและพนักงานในสถาบันอุดมศึกษาสายสนับสนุนควรรักษาและส่งเสริมความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งจะเพิ่มพฤติกรรมการทำงานของพนักงานให้มากยิ่งขึ้น

1.2 จากผลการวิจัยที่พบว่า พนักงานในสถาบันอุดมศึกษาสายสนับสนุน ในสังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มอีสานใต้ ที่มีลักษณะงานต่างกันคือ กลุ่มสำนักงานและกลุ่มบริการ มีความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมการทำงานต่างกัน ดังนั้นในกลุ่มสำนักงาน ควรมีการพิจารณาในระดับการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่การงาน และระดับเงินเดือนให้เหมาะสม ส่วนกลุ่มบริการที่เป็นพนักงานผู้ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการทั่วไปนอกสำนักงาน ควรมีการพิจารณาในระดับการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่การงาน ระดับเงินเดือน ให้เหมาะสมในการะงานที่ปฏิบัติ พร้อมกันนี้ผู้บริหารควรที่จะส่งเสริมสร้างความศรัทธาในการบริหารงานและความเชื่อมั่นในเป้าหมายขององค์กรแก่พนักงาน เพื่อความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษาสายสนับสนุนมากยิ่งขึ้นไป

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพในกลุ่มพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมการทำงานต่ำและสูง ตามวิธีที่เหมาะสม ได้แก่ การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก การสนทนาแบบกลุ่ม และเชิงผสมผสาน เพื่อจะได้คำตอบในการวิจัยให้มีความครอบคลุมและละเอียดมากยิ่งขึ้น

2.2 ควรศึกษาพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน โดยใช้วิธีการประเมินแบบ 360 องศา โดยให้ผู้บังคับบัญชา หัวหน้างาน หรือเพื่อนร่วมงานเป็นผู้ประเมินด้วย เพื่อจะได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

- กาญจนา เหมะธรร. การศึกษาพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสายการผลิตบริษัท สหโมเสคอุตสาหกรรม จำกัด (มหาชน). สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2542.
- จิราภรณ์ น้อยนคร. ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทในเขตนิคมอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์, 2551.
- ทัศนีย์ แก้วสมนึก. ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของครู สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ในภาคตะวันออก. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา, 2550.
- ธีระพงษ์ มณีสุด. ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายช่างบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์, 2552.
- นันทภัทร อักษรดิฐ. การสนับสนุนขององค์การคุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ : ศึกษาเฉพาะกรณีโรงงานอุตสาหกรรมผลิตรถยนต์ในเขตนิคมอุตสาหกรรมสุรนารี. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, 2550.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. ความผูกพันต่อสถาบันของอาจารย์ในสาขาวิชาครุศาสตร์อุตสาหกรรมสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า. วิทยานิพนธ์การศึกษาดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2544.
- พีระศิลป์ รัตน์ศิริบุญกร. ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษาสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ สำนักงานใหญ่. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2553.
- ลดาวัลย์ ราชธนบริบาล. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ลักษณะงานและปัจจัยด้านองค์การกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลสังกัดกระทรวงกลาโหม. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2544.
- วรรณ เดชมหาวิพงศ์. ความสัมพันธ์ระหว่างความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรคุณภาพชีวิตการทำงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2544.
- วรรณดี ชูกาล. ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้อำนวยความสะดวกความพึงพอใจในงาน และปัจจัยส่วนบุคคลกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของอาจารย์พยาบาลวิทยาลัยพยาบาล สังกัดกระทรวงสาธารณสุข. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2540.

- สมหวัง โอซารส. *คุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร : กรณีศึกษาโรงเรียนนายร้อยตำรวจ*.
ปริญญาานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2550.
- สร้อยตระกูล ติวยานนท์. *พฤติกรรมองค์การ : ทฤษฎีและการประยุกต์*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัย
ธรรมศาสตร์, 2541.
- อาทิตติยา ดวงสุวรรณ. *คุณภาพชีวิตการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรระหว่างข้าราชการและพนักงาน
มหาวิทยาลัย : กรณีศึกษามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่*. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่, 2551.
- Baron, R. A. *Behavior in Organizational*. Boston: Allyn and Bacon, 1986.
- Dubrin, Robert, Joseph E. Champoux and Lyman W. Porter “Central Life Interests and Organizational
Commitment of Blue – Collar Clerical Workers,” *Administrative Science Quarterly*.
29,6 (September 1975): 411 – 421.
- Kitchen, Michaelle L. “The Roie of Selected Variable on Organizational Commitment in Selected
Organizations in North Texas Metropolian Area,” *Dissertation Abstracts*. 50,12.
(June1990): 4014 –A.
- Meyer, J. P., N. J. Allen and C. A. Smith. “Organizational Commitment and Job Performance : It’s
the Nature of the Commitment that Counts,” *Journal of Applied Psychology*.
75, 26 (July 1991): 1–18.
- Northcraft, Gregory B. and Magaret A. Neale. *Organizational Behavior*. Chicago: The Dryden
Press, 1990.