

ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันและความสามัคคีของบุคลากรต่อองค์กร: กรณีศึกษาบุคลากร

สายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

Factors affecting the commitment and unity of personnel to the organization:

A case study of support personnel, Maha Sarakham Rajabhat University

ศรินภา ทุงจันทร์^{1*} เปรมฤดี ชินวงษา² บลนิชา พลประถม³

Surinapa Thungjun¹ Premrudee Chinwongsa² Bonicha Phonprathom³

^{1,2,3}คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

¹ Faculty of Political Science and Public Administration Maha Sarakham Rajabhat University

*Corresponding author's e-mail: pookky.26ppp@gmail.com¹

Received: July 24, 2024

Revised: September 9, 2024

Accepted: September 23, 2024

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาถึงระดับความผูกพันและความสามัคคีต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันและความสามัคคีของบุคลากรต่อองค์กร : กรณีศึกษาบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม รวมถึงศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการสร้างความผูกพันและความสามัคคีต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ บุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จำนวน 182 คน ได้มาโดยการกำหนดขนาดผู้ตอบแบบสอบถามโดยใช้สูตร Yamane (1973) ประกอบด้วย ข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา พนักงานงบบแผ่นดิน พนักงานงบบรายได้ พนักงานจ้างประจำ และพนักงานราชการ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม โดยมีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ที่ผสมผสานระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้สถิติค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในการวิเคราะห์ระดับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม และการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันและความสามัคคี โดยใช้ทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปร 2 กลุ่ม โดยการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรงด้วยวิธีการเลือกตัวแปรอิสระเข้าสมการ ผลการวิจัย พบว่า 1. ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันและความสามัคคีของบุคลากรต่อองค์กร : กรณีศึกษาบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 2 ด้าน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ การปกครองของผู้บังคับบัญชา รองลงมา คือ การรับรู้ค่าตอบแทนการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง 2 ด้าน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ การมีส่วนร่วมในงาน รองลงมาคือ โอกาสที่จะเจริญก้าวหน้าในงาน และอยู่ในระดับน้อย 1 ด้าน คือ สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน 2. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับกระบวนการสร้างความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม พบว่า มหาวิทยาลัยฯ ควรสร้างความเชื่อมั่นให้กับบุคลากร และความก้าวหน้าในตำแหน่งงานเพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น มหาวิทยาลัยควรมีการจัดสวัสดิการ เช่น บ้านพักอาศัย หรือค่าเบี้ยเลี้ยงในการทำงานล่วงเวลาเพื่อเป็นขวัญและกำลังใจในการทำงาน มหาวิทยาลัยฯ ควรส่งเสริม

บุคลากรให้ศึกษาต่อระดับที่สูงขึ้น ผู้บังคับบัญชาควรให้ความไว้วางใจและมีความเป็นภาวะผู้นำ ความเสียสละ และความมีน้ำใจ ต่อผู้ใต้บังคับบัญชามากขึ้น มหาวิทยาลัยควรจัดสรรงบประมาณเพื่อพัฒนาบุคลากรภายในให้เหมาะสมและมากกว่าเดิม และ ผู้บังคับบัญชาควรเปิดโอกาสให้พนักงานทุกคนได้แสวงหาแหล่งศึกษาดูงานตามที่ต้องการทั้งในประเทศ และต่างประเทศ

คำสำคัญ: ปัจจัย; ความผูกพัน; ความสามัคคี; บุคลากรสายสนับสนุน

Abstract

This study aims to investigate the level of commitment and unity in the organization of support personnel. Maha Sarakham Rajabhat University To study factors affecting the commitment and unity of personnel to the organization: a case study of support personnel. Maha Sarakham Rajabhat University Including studying suggestions on creating bonds and unity for the organization. of support personnel Maha Sarakham Rajabhat University The respondents were 182 support personnel of Maha Sarakham Rajabhat University, obtained by determining the size of the respondents using the formula Taro Yamane (1973). The tool used to collect data was a questionnaire. that combines quantitative research and qualitative research. Using statistics such as percentage, mean, and standard deviation. In analyzing the level of organizational commitment of support personnel at Maha Sarakham Rajabhat University. and data analysis of factors affecting engagement and unity by testing the relationship between 2 groups of variables by using multiple linear regression analysis with the method of selecting independent variables into the equation (Stepwise Method). The research results were found as follows: 1) Factors affecting the commitment and unity of personnel to the organization: A case study of support personnel. Maha Sarakham Rajabhat University Overall, it was at a moderate level. When classified into each aspect, it was found that it was at a high level in 2 areas, arranged from highest to lowest average: the control of supervisors, followed by the perception of work compensation. Two aspects were at a moderate level, ranked from highest to lowest average: participation in work, followed by opportunity to advance in work. and was at a low level in 1 aspect, namely the operating environment, and 2) suggestions regarding the process of building personnel engagement towards the organization of support personnel in Maha Sarakham Rajabhat University found that the university should build confidence among personnel. and advancement in job positions to build greater commitment to the organization. The university should provide welfare, such as residential homes or allowances for overtime work. In order to improve morale at work, the university should encourage personnel to pursue higher education. Commanders should provide more trust and leadership, sacrifice, and kindness to their subordinates. The university should allocate budgets to develop internal personnel more appropriately and more than before. Supervisors should provide opportunities for all employees to seek study tour locations as they wish, both within the country and abroad.

Keywords: factor; commitment; unity; support personnel

บทนำ

การเติบโตขององค์กรเป็นการสร้างความมั่นคงให้กับองค์กร องค์กรจะประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ ต้องอาศัยปัจจัยที่สำคัญหลายปัจจัย บุคลากรสายสนับสนุนถือเป็นปัจจัยที่สำคัญ ที่มีส่วนช่วยในการผลักดัน ให้องค์กรสามารถดำเนินกิจการได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นกำลังสำคัญในการผลักดันให้องค์กรขับเคลื่อนไปข้างหน้าสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้ บุคลากรหรือพนักงาน เปรียบเสมือนขุมทรัพย์ที่มีค่ามหาศาล ซึ่งการบริหารให้องค์กรเติบโต ก้าวหน้าแบบยั่งยืน และถาวร ต้องให้ความสำคัญและ ตระหนักและถึงการบริหารจัดการบุคลากรให้มี พึงพอใจ ความรักดีและมีความผูกพันต่อองค์กร ความผูกพันต่อองค์กรครอบคลุม มากกว่าความ พึงพอใจในงานที่ทำด้วยเหตุนี้เองจึงถือได้ว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นกุญแจสำคัญที่จะคอยผูกมัดพนักงานให้ทำงานและอยู่ร่วมกับองค์กรไปนาน ๆ ดังนั้นความผูกพันต่อองค์กร มีความมั่นคงมากกว่าความ พึงพอใจในงานซึ่งความผูกพันต่อองค์กรจะ ค่อย ๆ พัฒนาไปอย่างช้า ๆ แต่จะอยู่อย่างมั่นคง เป็นแรงผลักดันและแรงจูงใจให้พนักงานหรือบุคลากร ปฏิบัติงานอย่างอุทิศตนเพื่อองค์กร แต่ในทางกลับกัน ถ้าพนักงานไม่มีความผูกพันต่อองค์กร และความภักดีต่อองค์กร เมื่อมีปัญหา เกิดความอึดอัด ไม่พึงพอใจต่องานที่ทำ หรือมีสิ่งเร้าอื่นเข้ามาเช่น มีหน่วยงานใหม่ มีข้อเสนอดี ๆ เข้ามา ก็จะลาออกจากงานซึ่งจะส่งผลกระทบต่อองค์กร ต้องมาสร้าง คนใหม่ ๆ เป็นการเสียเวลา และทรัพยากรอย่างมาก ตลอดจนขวัญและกำลังใจและความเชื่อมั่น ของพนักงานที่อยู่ในองค์กร (ณัฐพันธ์ เจริญนันท์, 2555) ผู้บริหารขององค์กรย่อมต้องการให้พนักงานหรือบุคลากรของตน มีความรักและจริงใจต่อองค์กรและเต็มใจที่จะทุ่มเทการทำงานให้กับองค์กร และพร้อมที่จะเดินไปยังจุดมุ่งหมายเดียวกันเพื่อ พัฒนาองค์กรให้มีความเจริญก้าวหน้านั่นหมายถึงการที่จะทำให้พนักงาน มีความพึงพอใจ ความผูกพัน ความซื่อสัตย์ ความรักดี และความสามัคคี ที่จะร่วมมือและปฏิบัติงานให้กับองค์กรตลอดไป โดยองค์กรต้องดูแล รักษาความก้าวหน้าในอาชีพการงาน และความต้องการพื้นฐาน ให้กับบุคลากร ซึ่งจะส่งผลให้บุคลากรมีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน และสร้างความสำเร็จให้กับองค์กร โดยไม่เห็นแก่ความเหน็ดเหนื่อย และยากลำบาก แต่การที่องค์กรจะคาดหวังและมุ่งผลให้พนักงานภายในองค์กรปฏิบัติเช่นนั้นได้ จำเป็นอย่างยิ่งที่องค์กรจะต้องอาศัยปัจจัยต่าง ๆ เป็นแรงเสริม เพื่อกระตุ้นและคอยผลักดันให้ พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งจะเกิดแรงผลักดัน แรงจูงใจ และกระตุ้นให้พนักงานพร้อมอุทิศ ตนเพื่อปฏิบัติงานหรือหน้าที่ของตนสุดความสามารถให้กับองค์กร เพราะด้วยรู้สึกว่าคุณเองมีส่วนร่วมในการเป็นเจ้าขององค์กร จึงเป็นหน้าที่ขององค์กรหรือหน่วยงานที่จะต้องสร้างความผูกพันให้เกิดขึ้นแก่บุคลากรในหน่วยงาน เพราะงานจะสำเร็จหรือลุล่วงด้วยดีเกิดประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล ได้นั้นต้องเกิดจากการสร้างความผูกพันให้เกิดขึ้นแก่ องค์กรมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามเป็นหน่วยงานหลักในการส่งเสริมการศึกษาให้แก่นิสิตนักศึกษา ให้เป็นบุคคลที่พึงประสงค์แก่สังคมเป็นคนแห่งการเรียนรู้ มีความรู้ความสามารถ และคุณธรรมดังปรัชญาของมหาวิทยาลัย ปัจจุบันมหาวิทยาลัย ราชภัฏมหาสารคาม จัดการบริหารงานตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2547 กำหนดการดำเนินงาน โดยแบ่งงานออกเป็น 5 กอง 8 คณะ 7 สำนัก โดยแบ่งออกเป็น 3 หน่วย คือ หน่วยงานบริหารสำนักงานอธิการบดี หน่วยงานด้านวิชาการ และหน่วยงานสนับสนุนและบริการ (จกมลรัตน์ วงศ์นาถ, 2546)

จากการที่มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม มีนโยบายกระจายอำนาจเรื่องการบริหารจัดการลงมาสู่ผู้บริหารสูงสุดของวิทยาเขตของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม รวมทั้งใช้นโยบายการบริหารจัดการเป็นแบบรวมศูนย์บริการประสานภารกิจ ซึ่งต้องอาศัยบุคลากรที่มีสมรรถนะและประสบการณ์สูงในการดำเนินงาน ซึ่งจากสภาพความเป็นจริง บุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานอยู่ในระหว่าง 1 - 5 ปี และการปรับโครงสร้างองค์กร มีผลให้บุคลากรสายสนับสนุนหลายกลุ่มต้องปรับเปลี่ยนภาระงานใหม่ หรือขยายภารกิจที่เคยให้บริการเฉพาะในคณะ หน่วยงานมาให้บริการกว้างขวางขึ้น รวมทั้งในการดำเนินงานมีข้อจำกัดหลายด้านได้แก่ ด้านอัตรากำลังมีน้อย ภาระงานของแต่ละคนเพิ่มขึ้น ขาดที่ปรึกษางาน หรือที่เลี้ยงในการทำงานเฉพาะด้าน การเข้าออกงานค่อนข้างบ่อย ทำให้

ประสบการณ์และความชำนาญในการทำงานตามภารกิจของบุคลากรบางกลุ่มค่อนข้างน้อย เมื่อเปรียบเทียบกับภาระงานที่ต้องรับผิดชอบ รวมทั้งการสนับสนุนการดำเนินงานตามระบบรวมศูนย์บริการประสานภารกิจก็มีปัญหาในเรื่องความล่าช้า ดังนั้น การสร้างความผูกพันให้กับบุคลากรที่มีต่อองค์กรเพื่อลดภาวะการย้ายเข้าออกของบุคลากรเพราะในการสอนงานใหม่แต่ละครั้งทำให้การดำเนินงานสะดุด เกิดความล่าช้า (พิชิต เทพวรรณ, 2554) ดังนั้นองค์กรต้องให้ความสำคัญกับการสร้างความผูกพันให้เกิดขึ้นแก่องค์กรผู้วิจัยจึงสนใจในการทำงานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันและความสามัคคีของบุคลากรต่อองค์กร : กรณีศึกษาบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เพื่อจะเป็นแนวทางในการ กำหนดนโยบายและแผนงานต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัยฯ ต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาถึงระดับความผูกพันและความสามัคคีต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันและความสามัคคีของบุคลากรต่อองค์กร : กรณีศึกษาบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการสร้างความผูกพันและความสามัคคีต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

การทบทวนวรรณกรรม

มีนักวิชาการได้ให้คำจำกัดความของความผูกพันต่อองค์กรไว้หลากหลาย สอดคล้องและใกล้เคียงกันโดยสรุปได้ดังนี้

สุพานี สฤกษ์วาทิน (2549) ได้ให้ความหมาย ความผูกพันต่อองค์กรมีความหมายถึง องค์การที่จะประสบความสำเร็จ องค์การที่สร้างประโยชน์ให้กับสังคม องค์การที่ให้โอกาส แก่พนักงาน สมาชิกมักจะมีความรู้สึกรักองค์กร ภาคภูมิใจที่ได้เป็นสมาชิกเป็นส่วนหนึ่งของ องค์การ มีความรู้สึกร่วมกับองค์กรสูงทำตนเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ เช่น ตั้งใจทำงาน ดูแลรักษาทรัพย์สินขององค์การเหมือนกับของของตน แก่ตัวแทนองค์การเมื่อถูกคนกล่าวหาและมักจะให้สรรพนามตัวว่าเราหรือของเรา เช่น องค์การของเรา หน่วยงานของเรา ความผูกพันต่อองค์กรจะ มีอยู่ 2 ลักษณะ คือ

1. ความผูกพันในเชิงความรู้สึก (Affective Commitment) ซึ่งเป็นความตั้งใจของพนักงานที่จะคงอยู่กับองค์กรอันเนื่องมาจาก เชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมายเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร เต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มกำลังความสามารถเพื่อประโยชน์ขององค์กร

2. ความผูกพันเนื่องจากต้องการอยู่กับองค์กร เพราะที่องค์กรนี้เหมาะสมที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกต่อไป (Continuance Commitment)

สันติชัย อินทรอ่อน (2551) ได้ศึกษาความหมายของความผูกพันต่อองค์กรจาก นักวิชาการและหน่วยงานหรือองค์กรต่าง ๆ ได้ให้ความหมายไว้ดังนี้

Welbourne (1998) ให้ความหมายของคำว่า Engagement ไว้อย่างง่าย ๆ คือ สิ่งที่บ่งบอกว่าพนักงานทำอะไร ในขณะที่ทำงาน (What People Do at Work) โดย Welbourne ได้อธิบายโดยใช้ทฤษฎีบทบาท (Role Theory) ว่าพนักงานแต่ละคนล้วนมีบทบาทต่องานที่ตนรับผิดชอบในแง่มุมที่แตกต่าง บางคนต้องรับผิดชอบต่องานนั้น ๆ โดยตรง บางคนมีบทบาท

รับผิดชอบงานในฐานะเป็นส่วนหนึ่งของทีมงานบางคนรับผิดชอบในฐานะเจ้าของธุรกิจ หรืออีกหลาย ๆ คนต้องเรียนรู้และพัฒนาเพราะเป็นสายงานอาชีพตนเอง ขณะที่อีกหลายคนต้องรับผิดชอบงานเพราะเป็นสมาชิกในองค์กร พิชิต เทพวรรณ (2554) ได้ศึกษา ความหมาย ความผูกพันต่อองค์กรที่มีนักวิชาการผู้ให้คำนิยามหรือให้ความหมายของความผูกพันในงานของพนักงานไว้อย่างน่าสนใจหลายท่านดังนี้

Charles (2006) ได้ให้ความหมายไว้ว่าเป็นความมุ่งมั่นและความสามารถที่จะอุทิศตนเพื่อความสำเร็จขององค์กร หรืออาจกล่าวได้ว่า คือ ระดับความพยายามอย่างละเอียดรอบคอบ อุทิศเวลา สติปัญญา และแรงงานของพนักงานที่ใส่ไปในงาน และนอกจากนี้สิ่งจำเป็นที่พนักงานจะแสดงออกถึงความผูกพันในงาน ได้แก่

1. ความตั้งใจ (The Will) ประกอบด้วยความรู้สึกถึงเป้าหมายและความภูมิใจ ซึ่งทำให้เกิดความพยายามอย่างสุดความสามารถในการทำงาน
2. วิธีการ คือ แหล่งทรัพยากร การสนับสนุน เครื่องมือ และอุปกรณ์จากองค์กรเพื่อนำไปใช้สร้างความสำเร็จให้กับงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

วิเชียร วิทย์อุดม (2547) ได้ให้คำจำกัดความ ความผูกพันกับองค์กร ว่าเป็น สถานะซึ่งพนักงานต้องการที่จะเห็นองค์กรบรรลุเป้าหมายในฐานะที่เขาเป็นสมาชิกคนหนึ่งขององค์กร พนักงานจะเกิดทัศนคติที่ดีต่อองค์กร ถึงขนาดมีความผูกพัน (Commitment) และจงรักภักดี (Loyalty) ต่อองค์กรใครจะเห็นความก้าวหน้าขององค์กร ทราบเท่าที่องค์กรยังสร้างความพอใจ ให้กับพนักงานอยู่ แต่เมื่อไรความไม่พอใจแผ่ขยายไปทั่วทั้งองค์กร พนักงานก็มีแนวโน้มที่จะลาออกจากองค์กรได้มาก

ชาญวุฒิ บุญชม (2553) ได้ให้ความหมาย ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึงระดับที่พนักงานเข้ามาเกี่ยวข้องกับเป้าหมายขององค์กรและต้องรักษาสภาพความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กร บุคคลใดมีความรู้สึกผูกพันกับองค์กรสูง คนเหล่านั้นจะมีความรู้สึกว่าเขาเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

ณัฐพันธ์ เจริญนันท์ (2555) กล่าวว่าความผูกพันกับองค์กร (Organization Commitment) หมายถึง ทัศนคติที่สะท้อนความเกี่ยวข้องระหว่างบุคคลกับองค์กร ซึ่งเขายินดีที่จะมีส่วนร่วมเป็นสมาชิก และไม่เต็มใจที่จะจากองค์กรไป โดยนักวิชาการได้อธิบายความผูกพันระหว่างบุคคลและองค์กรจาก 2 มุมมองคือ

1. ความผูกพันอย่างต่อเนื่อง (Continuance Commitment) หรือที่เรียกว่า Side – bets Orientation พนักงานมีแนวโน้มจะอยู่กับองค์กร เนื่องจากเขาไม่สามารถจะออกไปได้ ตัวอย่างเช่น เขาอาจจะ สูญเสียเวลา แรงพยายาม ประโยชน์ที่จะได้รับ ถ้าเขาออกจากองค์กรไป
2. ความสอดคล้องของเป้าหมายระหว่างบุคคลและองค์กร (Individual-Organization Goal Congruence Orientation) หรือที่เรียกว่า มโนทัศน์ที่บุคคลพร้อมที่จะยอมรับ (Affective Commitment) และปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายของตนและองค์กร ซึ่งมีความสอดคล้องกัน โดยบุคคลจะยังคง ปฏิบัติงานร่วมกับองค์กรเนื่องจากปัจจัยสำคัญ 3 ประการ ได้แก่ 1) มีความเชื่อในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร 2) มีความพร้อมที่จะทุ่มเททำงานในนามขององค์กร และ 3) ความตั้งใจจะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร

เนื่องจากความผูกพันต่อองค์กรเป็นเรื่องที่ยากซับซ้อน Becker และ Billings ได้พยายามเสนอแง่มุมมองเรื่องนี้เพื่อให้เข้าใจง่ายขึ้น โดยได้แบ่งจุดเน้นของความผูกพันของพนักงาน ออกเป็น 2 ระดับคือ

1. จุดเน้นของความผูกพันต่อระดับล่างขององค์กร เช่น เพื่อนร่วมงานระดับเดียวกันและ หัวหน้างาน

2. จุดเน้นความผูกพันต่อระดับสูง เช่น ผู้บริหารสูงสุดและองค์กรที่เป็นภาพรวมโดย Becker และ Billing ได้อธิบายถึงการผสมระหว่างจุดเน้นทั้ง 2 ระดับดังกล่าว ทำให้ได้พนักงานตาม ระดับความผูกพันขึ้น ซึ่งสามารถแบ่งระดับของความผูกพันเป็น 4 แบบ ได้แก่

แบบที่ 1 แบบขาดความผูกพัน (Uncommitted) เป็นพนักงานที่ไม่มีจุดเน้นของความผูกพันทั้งระดับล่างและระดับบนแต่อย่างใด

แบบที่ 2 แบบผูกพันมาก (Committed) เป็นพนักงานที่มีความรู้สึกเน้นความผูกพัน ทั้งคนในระดับล่างและระดับบน

แบบที่ 3 แบบผูกพันใกล้ตัว (Locally Committed) ซึ่งมีลักษณะผูกพันกับบุคคล ระดับล่างใกล้ตัว แต่จะไม่ผูกพันต่อบุคคลระดับบริหารสูงสุดหรือองค์กร

แบบที่ 4 แบบผูกพันไกลตัว (Globally Committed) พนักงานแบบนี้ จะผูกพันกับหัวหน้าสูงสุดหรือองค์กรแต่จะไม่ผูกพันกับบุคคลระดับล่างใกล้ตัว

Steers (1977) ให้ความเห็นว่าความผูกพันต่อองค์กรสามารถใช้ทำนายอัตราการเข้า-ออกจากงานของสมาชิกได้ ดีกว่าการศึกษาเรื่องพึงพอใจในงานกล่าวคือ

1. ความผูกพันต่อองค์กรเป็นแนวคิด ซึ่งลักษณะครอบคลุมมากกว่าความพึงพอใจในงานสามารถสะท้อนถึงผลโดยทั่วไปที่บุคคลสนองตอบต่อองค์กร โดยรวมในขณะที่ความพึงพอใจในงานสะท้อนถึงการตอบสนองของบุคคลต่องานหรือแง่ใดแง่หนึ่งของงานเท่านั้น

2. ความผูกพันต่อองค์กรค่อนข้างจะมีเสถียรภาพมากกว่าความพึงพอใจถึงแม้ว่าจะมีการพัฒนาไปอย่าง ช้า ๆ แต่ก็จะอยู่อย่างมั่นคง

3. เป็นตัวชี้วัดที่ดีถึงควมมีประสิทธิภาพขององค์กร

กล่าวโดยสรุป แนวความคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรนั้น ว่าความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกที่ดีพนักงานในองค์กรต่อองค์กร ยินดีจะปฏิบัติงานในหน้าที่ของตนและส่วนที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้องค์กรได้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ซึ่งองค์ประกอบของความหมายผูกพันต่อองค์กรประกอบไปด้วย ความรู้สึกเชื่อมั่นองค์กรมีความเต็มใจในการทำงาน มีความภาคภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนองค์กรไปสู่เป้าหมาย มีความภักดีต่อองค์กร และคงอยู่กับองค์กรต่อไป บุคคลใดมีความผูกพันกับองค์กรสูงคนเหล่านั้น จะมีความรู้สึกว่าเขาเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร จะแสดงออกที่มากกว่าความจงรักภักดีที่เกิดขึ้น บุคคลจะทุ่มเทความพยายามอย่างมากในการปฏิบัติงาน เพื่อความก้าวหน้าและผลประโยชน์ขององค์กร อุทิศตนโดยไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตัว มีความซื่อสัตย์ต่อองค์กร จะทำงานเต็มความรู้ความสามารถต่อองค์กรรักที่จะทำงานกับองค์กรโดยไม่คิดจะโยกย้ายไปทำงานที่อื่น และจะมีแนวโน้มในการขาดงาน การลา การมาทำงานสายระดับต่ำ

ภรณ์ มหานนท์ (2529) กล่าวว่าความผูกพันต่อองค์กรสามารถแยกออกได้เป็น 2 ลักษณะ คือ ความผูกพันเป็นทางการ (Formal Attachment) ต่อองค์กรซึ่งแสดงออก โดยการไปปรากฏตัวทำงานตามเวลาที่กำหนด และความรู้สึกผูกพันทางจิตใจ ซึ่งหมายถึง พนักงานมีความผูกพันหรือสนใจอย่างจริงจังต่อเป้าหมาย ค่านิยมและวัตถุประสงค์ของนายจ้าง โดยมีทัศนคติที่ดีต่อนายจ้างและเต็มใจที่จะทุ่มเทพลังในการทำงานเพื่อองค์กรจะได้บรรลุถึงเป้าหมายได้สะดวกขึ้น ซึ่งความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรถูกให้ความหมายรวมถึงทัศนคติที่หนักแน่นและเป็นไปในทางบวกต่อองค์กร เป็นความหมายที่ Porter และ Smith ในปี 1970 เสนอไว้ว่า “ลักษณะของความ สัมพันธ์ของบุคคลที่มีต่อองค์กรนั้นต่อไป ความเต็มใจที่จะใช้พลังอย่างเต็มที่ในการทำงานในองค์กรและมีความเชื่ออย่างแน่วแน่น มีการยอมรับค่านิยมและเป้าหมายขององค์กร”

นอกจากนี้ได้กล่าวถึงผลการศึกษาของ Steers ในปี 1976 และ Buchanan ในปี 1974 ถึงแหล่งที่มาของความผูกพันต่อองค์กรประกอบด้วย

1. ลักษณะส่วนตัวของพนักงาน รวมทั้ง อายุการทำงานในองค์กรและความแตกต่างระดับความต้องการหรือแรงขับ เช่น ความต้องการความสำเร็จ
2. ลักษณะงาน เช่น ความหมายของงานที่ทำและโอกาสที่จะมีความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
3. ประสบการณ์ในการทำงาน เช่น ความน่าเชื่อถือขององค์กรที่ผ่านมาในอดีตตลอดจนคำพูดและความรู้สึกของพนักงานอื่น ๆ ที่มีต่อองค์กร

จกกรรัตน์ วงศ์นาค (2546) ได้ระบุคุณสมบัติ ของความผูกพันต่อองค์กร มีดังนี้

1. ศรัทธาอย่างแรงกล้าและยอมรับคุณค่าและเป้าหมายขององค์กร
2. เต็มใจที่จะทุ่มเทเพื่อองค์กร
3. บรรณาที่จะรักษาความเป็นสมาชิกขององค์กร

Porter (1974) ให้ความหมายของคำว่า ความผูกพันต่อองค์กรว่าเป็นระดับของความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของสมาชิกกับองค์กร ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ของสมาชิกที่มีต่อองค์กรจาก

1. ความบรรณาที่จะยังคงเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป
2. ความเต็มใจอย่างเต็มที่ ในการปฏิบัติงานให้องค์กร
3. ความเชื่อมั่น และยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร

Steers R.M. (1977) ให้ความหมายของคำว่าความผูกพันต่อองค์กรว่าเป็นความสัมพันธ์ที่เหนียวแน่นของสมาชิกในองค์กร และพฤติกรรมที่สมาชิกในองค์กรมีค่านิยมที่กลมกลืนกับสมาชิกคนอื่น โดยแสดงตนเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร ซึ่งแสดงออกได้จาก

1. ความเชื่อมั่น และยอมรับในเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร
2. ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความสามารถอย่างเต็มที่เพื่อองค์กร
3. ความภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

จากการสังเคราะห์องค์ประกอบระหว่างแนวคิดของ Buchanan II V.B. (1974) Porter (1974) และ Steers R.M. (1977) สรุปได้ว่าความผูกพันในองค์กรมีองค์ประกอบ 6 ด้าน ดังนี้

1. ด้านความเชื่อมั่น หมายถึง ความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ การที่วิสัยทัศน์ พันธกิจ และคตินิยมของมหาวิทยาลัยฯ ตรงกันอุดมการณ์ของตน การเห็นว่า นโยบายการบริหารองค์กรมีความเหมาะสม การเห็นด้วยกับการเป็นองค์กรที่เน้นความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรและการเคารพนับถือ การยกย่องคนที่ทำความดี มีความสุจริต ยุติธรรม

2. ด้านความเต็มใจ หมายถึง ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายาม เพื่อประโยชน์ขององค์กร ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ การทุ่มเทความสามารถอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานเพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ ความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายถึงแม้ว่าจะเป็นงานที่นอกเหนือความรับผิดชอบ การยินดีที่จะใช้เวลาส่วนตัวทำงานให้องค์กรแม้ว่า จะไม่ได้รับผลตอบแทนเห็นว่าการขาดงานและการมาสายเป็นสิ่งที่ไม่ควรทำอย่างยิ่ง การทำงานด้วยความรู้ความสามารถ ขยันหมั่นเพียร และการที่ไม่ค่อยได้ขาดงาน

3. ด้านความภูมิใจ หมายถึง ด้านความภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ การคิดว่าตนตัดสินใจถูกต้องแล้ว ที่เลือกทำงานในองค์กรนี้ การพูดถึงองค์กรในด้านบวกให้ผู้อื่นฟังเสมอ การมีรู้สึกไม่พอใจเมื่อ มีผู้วิจารณ์

องค์กรของตนในทางไม่ดี การภูมิใจที่จะบอกกับผู้อื่น ว่าเป็นบุคลากรขององค์กรนี้ การเห็นว่าองค์กรนี้เป็นองค์กร ที่ดีที่สุดแห่งหนึ่งที่น่าทำงานด้วยและการที่มีความภูมิใจ ในตำแหน่งงานของตน

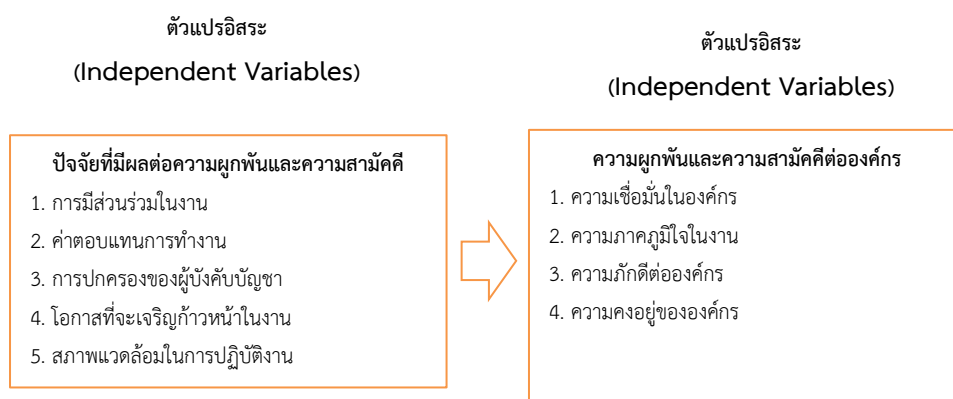
4. ด้านการมีส่วนร่วม หมายถึง การเข้ามามีส่วนร่วมในองค์กร ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ การยินดีเปลี่ยนแปลงหน้าที่รับผิดชอบเพื่อความเหมาะสมขององค์กร การคิดว่าตนสามารถทำงานได้ดีเหมือนกัน แม้ว่าจะทำงานในตำแหน่งอื่น การมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน การไม่รู้สึกล้าใจที่จะทำหน้าที่ในฐานะเป็นตัวแทนขององค์กร เพื่อเข้าร่วมในกิจกรรมสาธารณะประโยชน์และการที่มีอิสระแสดงความคิดเห็นในการบริหารงานขององค์กร

5. ด้านความภักดี หมายถึง ความจงรักภักดีต่อองค์กร ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ การรู้สึกว่ามีความห่วงใยอย่างจริงจังในความเป็นไป และความอยู่รอดขององค์กร รู้สึกว่าตนเองเป็นเจ้าขององค์กร การตั้งใจว่าจะทำงานกับองค์กรจนเกษียณอายุ การทำจะไม่เปลี่ยนไปทำงานที่อื่นแม้จะได้รับข้อเสนอที่ดีกว่าการที่สามารถเก็บรักษาความลับขององค์กรได้

6. ด้านความคงอยู่ หมายถึง ความปรารถนาที่จะยังคงอยู่เป็นสมาชิกขององค์กรต่อไปในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ความรู้สึกมีความสุขในการทำงาน การไม่คิดโยกย้ายหรือเปลี่ยนที่ทำงาน การลาออกจะได้รับผลเสียมากกว่าทำงานที่องค์กรต่อไป คิดว่างานที่รับผิดชอบมีโอกาสพัฒนาและประสบความสำเร็จในการดำเนินงาน การไม่รู้สึกกดดันหรือคลุมเครือในบทบาทที่เกี่ยวข้องกับงานในตำแหน่ง การที่จะไม่ลาออกหรือเปลี่ยนงานไม่ว่าองค์กรจะอยู่ในสภาพปกติหรือภาวะวิกฤติ มีความพึงพอใจในงานที่ได้รับมอบหมาย การเปลี่ยนแปลงตำแหน่งงานจะไม่เป็นสาเหตุให้ลาออก และคิดว่าค่าตอบแทนที่ได้รับเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ

กรอบแนวคิดการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันและความสามัคคีของบุคลากรต่อองค์กร: กรณีศึกษาบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ผู้วิจัยได้สังเคราะห์กรอบแนวคิดของ Buchanan II. B. (1974) Porter (1974) และ Steers, R.M. (1977) มาเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา ซึ่งกำหนดกรอบแนวคิดดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Approach) มุ่งที่จะศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันและความสามัคคีของบุคลากรต่อองค์กร : กรณีศึกษาบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ประชากร ได้แก่ บุคลากรสายสนับสนุน สังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จำนวน 332 คน
กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ บุคลากรสายสนับสนุน สังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จำนวน 182 คน ได้มาโดยการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาโร ยามาเน่ (1973)

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามซึ่งให้กลุ่มตัวอย่างตอบด้วยตนเอง โดยแบ่งระยะการเก็บข้อมูลเป็น 4 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ประเภทบุคลากร เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงานในมหาวิทยาลัย ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันและความสามัคคีของ บุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับผูกพันและความสามัคคีของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ตอนที่ 4 ข้อคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะทั่วไปที่จะเป็นประโยชน์ต่อความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อองค์กร ของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดยนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบของผู้เชี่ยวชาญมาแก้ไขและเสนอคณะ ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์อีกครั้งหนึ่ง และนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out) กับบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 40 คน เพื่อหาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ ด้วยวิธี Item – total Correlation ได้ค่าระหว่าง 0.22 - 0.83 แล้วหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของ คอนบราค (Cronbach) ได้ค่าเท่ากับ 0.83

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม ให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนด และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และหาร้อยละ (Percentage) ซึ่งได้ดำเนินการ ดังนี้
1) การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ และระดับการศึกษา โดยวิธีแจกแจงความถี่ (Frequency) และหาร้อยละ (Percentage) 2) การวิเคราะห์ระดับความผูกพันที่มีต่อองค์กร ของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 โดยใช้วิธีประมวลผลตามหลักสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และ 3) การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันและความสามัคคี โดยใช้ทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปร 2 กลุ่ม โดยการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรง (Multiple Linear Regression Analysis) ด้วยวิธีการเลือกตัวแปรอิสระเข้าสมการ (Stepwise Method) เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อความผูกพันและความสามัคคีของบุคลากรต่อองค์กร : กรณีศึกษาบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 182 คนพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นพนักงานสายสนับสนุน (งบรายได้) จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 59.34 เป็นเพศหญิง จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 69.24 มีอายุ ตั้งแต่ 36-45 ปี จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 59.89 ศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 82.96

ผลวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันและความสามัคคีของบุคลากรต่อองค์กร : กรณีศึกษาบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.09$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก

2 ด้าน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ การปกครองของผู้บังคับบัญชา ($\bar{X} = 4.03$) รองลงมา คือ การรับรู้ค่าตอบแทนการทำงาน ($\bar{X} = 3.36$) อยู่ในระดับปานกลาง 2 ด้าน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ การมีส่วนร่วมในงาน ($\bar{X} = 2.80$) รองลงมา คือ โอกาสที่จะเจริญก้าวหน้าในงาน ($\bar{X} = 2.74$) และอยู่ในระดับน้อย 1 ด้าน คือ สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 2.18$)

ผลการวิเคราะห์ระดับความผูกพันและความสามัคคีของบุคลากรต่อองค์กร : กรณีศึกษาบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.00$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมาก 1 ด้าน ความคงอยู่ขององค์กร ($\bar{X} = 3.74$) ระดับปานกลาง 2 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ ความเชื่อมั่นในองค์กร ($\bar{X} = 2.98$) และด้านความภักดีต่อองค์กร ($\bar{X} = 3.74$) และระดับน้อย คือ ด้านความภาคภูมิใจในงาน ($\bar{X} = 2.46$)

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันและความสามัคคีของบุคลากรต่อองค์กร: กรณีศึกษาบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดยใช้การวิเคราะห์แบบการคัดเลือกตัวแปรอิสระ แก๊สมการทีละตัว (Stepwise Method) พบว่า 1) ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม คือ ความผูกพันและความสามัคคีของบุคลากรต่อองค์กร โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ เท่ากับ .213 และ 2) ตัวแปรอิสระทั้ง 5 ตัว สามารถร่วมกันอธิบายการผันแปรกับตัวแปรตาม คือ ความผูกพันและความสามัคคีของบุคลากรต่อองค์กร : กรณีศึกษาบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยสามารถอธิบายการผันแปรได้ร้อยละ 46.10 ($R^2 = 0.461$)

ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันและความสามัคคีของบุคลากรต่อองค์กร: กรณีศึกษาบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ปรากฏผลดังนี้ มหาวิทยาลัยฯ ควรสร้างความเชื่อมั่นให้กับบุคลากร และความก้าวหน้าในตำแหน่งงานเพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น (ความถี่ = 20) มหาวิทยาลัยควรมีการจัดสวัสดิการ เช่น บ้านพักอาศัย หรือค่าเบี้ยเลี้ยงในการทำงานล่วงเวลา เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจในการทำงาน (ความถี่ = 18) มหาวิทยาลัยฯ ควรส่งเสริมบุคลากรให้ศึกษาต่อระดับที่สูงขึ้น (ความถี่ = 15) ผู้บังคับบัญชาควรให้ความไว้วางใจและมีความเป็นภาวะผู้นำ ความเสียสละ และความมีน้ำใจต่อผู้ใต้บังคับบัญชามากขึ้น (ความถี่ = 12) มหาวิทยาลัยควรจัดสรรงบประมาณเพื่อพัฒนาบุคลากรภายในให้เหมาะสมและมากกว่าเดิม (ความถี่ = 10) และผู้บังคับบัญชาควรเปิดโอกาสให้พนักงานทุกคนได้แสวงหาแหล่งศึกษาตามที่ต้องการทั้งในประเทศ และต่างประเทศ (ความถี่ = 8)

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยพบประเด็นที่สำคัญสมควรนำมาอภิปรายผลดังนี้

ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันและความสามัคคีของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ได้แก่ การมีส่วนร่วมในงาน ค่าตอบแทนการทำงาน การปกครองของผู้บังคับบัญชา โอกาสที่จะเจริญก้าวหน้าในงานและสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันและความสามัคคีของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ได้แก่ 1) การมีส่วนร่วมในงาน มีผลต่อความผูกพันและความสามัคคีของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน ที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า การมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับคนในองค์กรและนอกองค์กร มีโอกาสที่จะทำให้การประสานงานเป็นไปด้วยดี สอดคล้องกับแนวคิดของ Mathis & Jackson (2002) กล่าวถึงความผูกพันต่อองค์กรว่าเป็นระดับความเชื่อมั่นและการยอมรับเป้าหมายขององค์กรของพนักงาน และการมีส่วนร่วมในองค์กรมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร จากผลการวิจัยพบว่าความผูกพันต่อองค์กรและการมีส่วนร่วม

ร่วมมีแนวโน้มที่มีอิทธิพลซึ่งกันและกัน กล่าว คือ ความพึงพอใจของตนจะมีความผูกพันต่อองค์กรจะมีความพึงพอใจค่อนข้างสูง ความผูกพันต่อองค์กรจะสะท้อนออกมาในลักษณะสถิติการขาดงาน หรือการลาหยุดและการลาออกของพนักงานที่ไม่มี ความพึงพอใจในงาน และ 2) สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน มีผลต่อความผูกพันและความสามัคคีของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ผลการวิจัยดังกล่าว สอดคล้องกับแนวคิดของ สิริندا ทวนสุวรรณ (2548) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “สภาพแวดล้อมของงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของนักพัฒนาทรัพยากรบุคคล สังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ เงินเดือน สภาพการทำงาน นโยบายและการบริหาร องค์กร และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และการบังคับบัญชา และปัจจัยสภาพแวดล้อมของงานที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของนักพัฒนาทรัพยากรบุคคล สังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านนโยบายและการบริหารองค์กร และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของนักพัฒนาทรัพยากรบุคคล สังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของนักพัฒนาทรัพยากรบุคคล สังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ เงินเดือน ($\mu = 2.53$) สภาพแวดล้อมในการทำงาน ($\mu = 2.42$) และสอดคล้องกับสุพรรณิ สรรค์นิกร (2552) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามความคิดเห็นของข้าราชการกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น (ส่วนกลาง) ผลการศึกษาพบว่า (1) ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานตามความคิดเห็นของข้าราชการกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น (ส่วนกลาง) ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ระดับความคิดเห็นของเกี่ยวกับปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน และปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง

องค์ความรู้

ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันและความสามัคคีของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ทุกปัจจัยมีความสำคัญต่อความผูกพันและความสามัคคีของบุคลากร หากความต้องการในแต่ละด้าน ถ้าได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่ ผู้ปฏิบัติงานจะรู้สึกพึงพอใจพร้อมปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจและกระตือรือร้นในปฏิบัติงาน บุคลากรก็จะรู้สึกกว่าตนเองมีความหมายในการทำงาน มีโอกาสพัฒนาตนเอง และมีความรู้สึกมั่นคงและปลอดภัยเมื่อปฏิบัติงานในอยู่ในองค์กร และเกิดความรักความผูกพันต่อองค์กรต่อไป

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

ผลจากการวิจัย พบประเด็นที่นำไปสู่การพัฒนาหลายประการทั้งนี้ผู้วิจัยได้อาศัยฐานคติการค้นพบในครั้งนี้นำเสนอแนวทางสำหรับการพัฒนาการบริหารจัดการบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ดังนี้

1.1 ด้านความเชื่อมั่นในองค์กร ควรจัดสรรงบประมาณในการบริหารให้เพียงพอต่อการบริหารจัดการ และผู้บังคับบัญชาควรให้ความสำคัญกับเรื่องการพัฒนาทรัพยากร มนุษย์แก่พนักงานอย่างแท้จริงเท่าที่ควร

1.2 ด้านความภูมิใจในองค์กร ควรสร้างภูมิใจให้กับพนักงาน และสร้างความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน เพราะทำให้กับบุคลากรมีความรู้สึกผูกพันกับองค์กรมากขึ้น

1.3 ด้านความภักดีต่อองค์กร ผู้บังคับบัญชาควรมีความห่วงใยอย่างจริงจังในความเป็นไปและความอยู่รอดของบุคลากร มีการสื่อสารถึงความคาดหวังในการทำงานทำให้บุคลากร มีความหวังในการทำงาน และจะไม่เปลี่ยนไปทำงานที่อื่น แม้จะได้รับข้อเสนอที่ดีกว่า

1.4 ด้านความคงอยู่ ผู้บริหารควรให้ความเชื่อมั่นในการทำงานว่าอยู่ในองค์กรนี้แล้วจะมีความเจริญก้าวหน้า มีสวัสดิการเพียงพอในการดูแลบุคลากรให้ชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นซึ่งจะทำให้บุคลากรมีความภักดีและจะอยู่ร่วมกับองค์กรไม่ว่าองค์กรจะอยู่สถานการณ์ใด ๆ

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรทำการศึกษาศึกษาภาพในการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดยอาจเพิ่มเติมกรอบแนวคิดการวิจัยหลาย ๆ อย่าง เช่น ทศนคติเกี่ยวกับการบริหารงานของหัวหน้าฝ่าย หรือ ความคิดเห็นในการบริหารงาน เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

- สุพานี สฤกษ์วานิช. (2552). *พฤติกรรมองค์การสมัยใหม่: แนวคิดและทฤษฎี*. (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สันติชัย อินทรอ่อน. (2551). ความผูกพันของพนักงาน. *ทรัพยากรมนุษย์*, 3(1), 3 - 13.
- ภรณ์ (กิริติบุตร) มหานนท์. (2529). *การประเมินประสิทธิภาพขององค์การ*. กรุงเทพฯ: โอ. เอส. พริ้นติ้งเฮาส์.
- จงกลรัตน์ วงศ์นาถ. (2546). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกลุ่มแอดวานซ์เซอร์ซ์ จำกัด*. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- พิชิต เทพวรรณ. (2554). *การจัดการทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- วิเชียร วิทยอุดม. (2547). *พฤติกรรมองค์การ*. กรุงเทพฯ: วีระฟิล์ม และไซเท็กซ์จำกัด.
- ชาญวุฒิ บุญชม. (2553). *ความผูกพันต่อองค์กร: ศึกษาเฉพาะกรณีบุคลากรโรงเรียนอิสลามสันติชน*. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ณัฐพันธ์ เจริญนนท์. (2555). *พฤติกรรมองค์การ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- Welbourne, T. M. Johnson, D. E. & Erez, A. (1998). The Role-based Performance Scale: Validity Analysis of a Theory-based Measure. (Includes Appendix). *Academy of Management*, 41(5), 540-556.
- Retrieved May 26, 2003, from <http://203.144.248.21Asap/detail.nsp>.
- Charles W. (2006). "Employee Engagement: The Real Secret of Winning a Crucial Edge Over your Rival" *Resource Magazine*. (November 2006), 19 - 22.
- Steers, R. M. (1997). Organizational effectiveness: A behavioral view. *Santa Monica Californai : Goodyear*.
- Porter, L. W., & Steer, R. M. (1974). Organizational commitment, job satisfaction and turnover among psychiatric technicians. *Journal of Applied Psychology*, 59, 603 - 609
- Buchanan, H. B. (1974). building organization commitment, the socialization of managers in work organization. *Administrative Science Quarterly*, 19, 533 - 546.