

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญ

ปัจจุบันการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมภายนอกและสภาพแวดล้อมภายในมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วอันเนื่องมาจากสภาพเศรษฐกิจของประเทศที่อยู่ในสภาวะตกต่ำ ความผันผวนทางการเมือง การเปลี่ยนทางสังคม รวมถึงสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไป จึงส่งผลให้องค์กรต่าง ๆ ต้องมีการปรับเปลี่ยนนโยบาย รูปแบบการบริหาร โครงสร้างองค์กร เพื่อให้สอดคล้องและทันต่อสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงในปัจจุบัน การปรับเปลี่ยนดังกล่าวส่งผลโดยตรงต่อบุคลากร ผู้ปฏิบัติงานที่จำเป็นต้องปรับตัวให้สามารถปฏิบัติงานภายใต้นโยบายและการบริหารที่เปลี่ยนแปลงไป ซึ่งบางครั้งการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวก็ส่งผลในด้านบวกและด้านลบ ผลที่มีต่อองค์กรในด้านบวกคือ องค์กรมีการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ บุคลากรผู้ปฏิบัติงานมีความกระตือรือร้นในการทำงาน มีเป้าหมายในการทำงานร่วมกัน แต่บางครั้งการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วเกินไปนี้อาจส่งผลในด้านลบคือ บุคลากรผู้ปฏิบัติงานจะทำงานโดยที่ไม่ได้ผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในการทำงานจะลดลงไปเรื่อยๆ ซึ่งถ้ามีโอกาสที่ดีกว่าบุคลากรผู้ปฏิบัติงานอาจจะลาออกจากงานเพื่อไปทำงานที่มีโอกาสก้าวหน้าทั้งในด้านการทำงาน เงินเดือน การยอมรับ รวมถึงสังคมที่ดีกว่า

เมื่อผู้บริหารมองหาบุคลากรเข้ามาร่วมงานในองค์กรมักเลือกคนที่เก่งในงานเป็นอันดับแรกด้วยความเชื่อมั่นว่าจะทำให้งานสำเร็จซึ่งคนเก่งนี้ยังไม่บ่งบอกว่าเป็นคนดีหรือไม่ และถ้าเจอประเภทเก่งแล้วดีแถมมาด้วยก็จะยิ่งทำให้รู้สึกว่าการทำงานร่วมกันได้ดีและราบรื่นแต่เจอบุคลากรที่ทั้งเก่งและดี แต่ไม่ค่อยอยากจะทำหน้าที่ที่ท้าทายไปทำหรืองานที่เราเห็นว่าเขามีความสามารถแต่เขาก็กลับอ้างว่าความสามารถไม่ถึงจนเราไม่แน่ใจว่าเขาคิดอย่างนั้นจริงๆ หรือ ไม่ต้องการรับงานนั้นมาทำกันแน่ดังนั้นแนวคิดที่ว่า คนดี คนเก่งจึงไม่เพียงพอที่จะทำให้องค์กรสามารถแข่งขันได้ในแวดวงของการบริหารงานบุคคลสมัยใหม่ คำว่า Commitment แปลเป็นภาษาไทยว่า “ความผูกพันทางใจ” ของพนักงานในการทำงานกับองค์กร เป็นความรู้สึกที่พนักงานมีให้กับองค์กร เช่นการยอมรับในเป้าหมายและแนวทางการดำเนินงานขององค์กรความต้องการที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร เป็นต้น เราอาจแบ่งประเภทของความผูกพันทางใจนี้ได้ 3 ประเภท คือ 1) Attitudinal Commitment ความรู้สึกอยากทำงานเพราะชอบองค์กรนี้ผู้ที่มีความผูกพันระดับนี้จะมีความรู้สึกที่ดีต่อองค์กรบุคลากรยินดีที่จะเสียสละและทุ่มเทกำลังแรงกำลังใจในกับองค์กรอย่างเต็มความสามารถแทบจะเรียกได้ว่าหายใจเข้าหายใจออกเพื่อองค์กรตลอดเวลา ความภูมิใจในชีวิตการทำงานคือการที่ได้ทำงานกับองค์กรแห่งนี้และแน่นอนว่าเขาหรือเธอไม่คิดที่จะนอกใจไปทำงานที่อื่นแน่นอน 2) Programmatic Commitment ความรู้สึกอยากทำงานเพราะ

เราจำเป็นต้องอยู่องค์กรนี้บุคลากรที่มีความผูกพันระดับนี้จะรู้สึกว่าจะรู้สึกว่าจะอยู่กับองค์กรด้วยเหตุผลความจำเป็นบางอย่าง เช่น รอบำเหน็จบำนาญ รอเงินกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ หรือต้องการมีประวัติการทำงานที่น่าสนใจ เป็นต้น เป็นที่น่าสังเกตว่าถ้าบุคลากรมีความผูกพันทางใจระดับนี้เพียงอย่างเดียวคงไม่เพียงพอที่จะทำให้บุคลากรทุ่มเทแรงกายแรงใจในการทำงานอย่างเต็มความสามารถ 3) Royalty based Commitment ความรู้สึกอยากทำงานเพราะเราควรทำงานให้กับองค์กรนี้บุคลากรที่มีความผูกพันระดับนี้จะรู้สึกดีต่อองค์กรหรืออยากตอบแทนองค์กรเพราะเขามีเหตุผลที่ทำให้คิดว่าควรต้องทำงานอย่างเต็มความสามารถให้กับองค์กรแห่งนี้ เช่น การได้รับทุนการศึกษา การมีเพื่อนร่วมงานที่ดีหรือการได้รับความช่วยเหลือบางอย่างจากหน่วยงาน

ปัจจุบันคงต้องยอมรับว่าเมื่อถึงยุคสมัยหนึ่งของการเปลี่ยนแปลงตัวแปรสำคัญที่ส่งผลให้องค์กรต้องชะงักนั่นคือ "ความผูกพัน" หรือ "Commitment" ในองค์กรที่เริ่มลดลงทั้งนั้นเพราะเรื่องความผูกพันเป็นตัวผสมความเป็นหนึ่งเดียวกันขององค์กรที่กำลังเกิดช่องว่าง จนทำให้กระบวนการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพอาจลดลง เนื่องจากความผูกพันมีความสัมพันธ์กับอัตราการลาออกหรือ Turnover rate ถ้าบุคลากรมีความผูกพันสูงอัตราการลาออกก็จะต่ำ (พรรัตน์ แสงหาญ, 2551) ขณะที่บางองค์กรกลับให้ความสำคัญเรื่องการเสริมสร้างขีดความสามารถของบุคลากรมากกว่าการสร้างความผูกพันให้เกิดขึ้นในองค์กรซึ่งต่างจาก “เดล คาร์เนกี” บริษัทพัฒนาศักยภาพผู้นำระดับโลกที่เน้นความสำคัญกับปัจจัยการสร้างความสัมพันธ์ในองค์กรเพื่อยุติวิกฤตแรงงานที่เกิดจากการเป็องานปริยกร มิเมะพันธุ์ (2557) กล่าวว่า “ปัญหาสำคัญที่องค์กรไทยควรหันมาให้ความใส่ใจมากที่สุดคือปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรและองค์กร” โดยเฉพาะบุคลากรกลุ่มคนรุ่นใหม่ อย่าง Gen Y เนื่องจากคนกลุ่มนี้มักให้ความสำคัญกับอิสระและชีวิตส่วนตัวขณะเดียวกันเขาก็ต้องการความท้าทายในชีวิตและอาชีพการงานมากกว่าการอดทนทำงานในสภาวะแวดล้อมที่ไม่ต้องการปัจจัยเช่นนี้จึงทำให้การสร้างความผูกพันของบุคลากรและองค์กรในปัจจุบันเป็นไปได้ยากขึ้น ส่งผลให้อัตราการเปลี่ยนงาน (Turnover rate) มีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นตามไปด้วยเห็นได้จากผลวิจัยล่าสุดของเดล คาร์เนกี พบว่าร้อยละ 71 ของพนักงานโดยเฉลี่ยทั่วโลกไม่มีความผูกพันกับองค์กรและจะตัดสินใจเปลี่ยนงานใหม่ทันทีเมื่อองค์กรยื่นข้อเสนอค่าตอบแทนที่มากกว่าเพียงแค่ร้อยละ 5 ในขณะที่มีเพียงร้อยละ 29 เท่านั้นที่มีความผูกพันต่อองค์กรซึ่งอาจเริ่มพิจารณาเปลี่ยนงาน เมื่อที่อื่นยื่นข้อเสนอค่าตอบแทนที่มากกว่าร้อยละ 20 ขึ้นไป ดังจะเห็นว่าหากบุคลากรมีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับสูงแล้วจะสามารถสร้างผลผลิตที่มากกว่าองค์กรที่บุคลากรมีความผูกพันในระดับต่ำถึงร้อยละ 202 ซึ่งสอดคล้องกับผลสำรวจจากสถาบันวิจัยแรงงานและการจ้างงานแห่งสหรัฐอเมริกาที่ระบุว่า การเกิดอัตราการเปลี่ยนงานจะทำให้องค์กรมีค่าใช้จ่ายสูงขึ้นทั้งค่าใช้จ่ายในการสรรหาและอบรมพนักงานใหม่เพื่อทดแทนพนักงานในตำแหน่งเดิม ถึงร้อยละ 150 ของเงินเดือนที่จ่าย และส่งผลต่อผลิตผลขององค์กรเป็นอย่างมากสิ่งที่น่าเป็นห่วงคือแม้้องค์กรต่างทราบกันดีถึงความสำคัญของการสร้างความสัมพันธ์ แต่กลับมีเพียงร้อยละ 25 เท่านั้นที่มีการวางแผนพัฒนาการสร้างความสัมพันธ์ในองค์กรอย่างเป็นทางการเป็นรูปธรรมถือว่าเป็นสัดส่วนที่น้อยมาก เมื่อเทียบกับการให้ความสำคัญในด้านอื่น ๆ เพราะเรื่องนี้คือส่วนสำคัญที่จะทำให้องค์กรก้าวไปข้างหน้าอย่างยั่งยืนดังนั้นหาก

องค์กรที่สามารถทำให้บุคลากรเกิดความรักความผูกพันหรือรู้สึกเป็นส่วนหนึ่ง ย่อมทำให้บุคลากรปรารถนาจะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป โดยจะทุ่มเทความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างเต็มศักยภาพ ผู้บริหารจึงควรให้ความสนใจต่อความผูกพันต่อองค์กร เพื่อเสริมสร้างให้สมาชิกมีความผูกพันในองค์กรมากยิ่งขึ้น ขณะเดียวกันบุคลากรส่วนใหญ่ก็ได้มีเป้าหมายในชีวิตว่าจะทำงานให้กับองค์กรเพียงด้านเดียวเท่านั้น แต่เขาจะทำงานเพื่อหารายได้มาใช้ในการดำรงชีวิตและจุนเจือครอบครัว ซึ่งสิ่งเหล่านี้ต่างมีอิทธิพลต่อการทำงานของเขา

ดังที่กล่าวมาแล้วว่า ทศนคติเป็นส่วนสำคัญอย่างหนึ่งของชีวิตมนุษย์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับงานอาชีพ (Career) ว่าจะมีความก้าวหน้า หยุดอยู่กับที่ หรือถดถอยลง ซึ่งทศนคติที่เรามีต่องานหรือต่อองค์กรจะส่งผลอย่างลึกซึ้งไม่เพียงแต่วิธีทำงานเท่านั้น แต่ยังกระทบต่อคุณภาพของชีวิต (Quality of Life) ตลอดช่วงเวลาของการทำงานอีกด้วย เนื่องจากปัจจัยเหล่านี้จะส่งผลถึงความพอใจในงานหรือไม่พอใจในงาน ความพอใจในงานถือเป็นทศนคติพื้นฐานของคนที่มีต่องานที่ตนซึ่งจะแสดงออกด้วยอารมณ์ ความรู้สึก ความนึกคิด และพฤติกรรม นอกจากนี้ความพอใจในงานที่เกิดขึ้นจะสร้างความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกของคนที่มีต่อองค์กรที่ตนปฏิบัติงาน อีกทั้งเป็นสาเหตุให้คนผูกพันต่อองค์กรในลักษณะที่ต่างกัน

ดังนั้นเมื่อองค์กรต้องการให้บุคลากรมีความผูกพันกับองค์กร และให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานที่มีคุณภาพและทุ่มเทให้กับองค์กรอย่างเต็มที่ ผู้บริหารจะต้องพยายามหาวิธีการที่จะทำให้บุคลากรแสดงศักยภาพอย่างแท้จริง โดยการสร้างสมดุลระหว่างงานและชีวิตของบุคคล เพื่อให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี เพราะคุณภาพชีวิตการทำงานจะให้ความสำคัญกับผลของงานที่มีต่อบุคคลและประสิทธิภาพขององค์กร และสุดท้ายองค์กรจำเป็นต้องเข้าใจและสร้างบรรยากาศในการทำงานที่ดีซึ่งประโยชน์ของบรรยากาศในการทำงานที่ดีมักถูกละเลยหากแต่ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าบรรยากาศในการทำงานมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานถึงร้อยละ 30 ในการสร้างบรรยากาศการทำงานที่ดีนั้นผู้นำต้องมีทักษะที่เหมาะสมในการสร้างความผูกพันและสนับสนุนบุคลากรโดยผู้นำต้องเข้าใจวิธีการกระจายอำนาจในการตัดสินใจให้แก่บุคลากรในการทำงานแต่ละอย่างเพื่อที่บุคลากรจะได้รู้สึกเป็นผู้รับผิดชอบ และได้ตัดสินใจในงานนั้นหากสามารถทำได้องค์กรจะสามารถดึงศักยภาพของพนักงานออกมาได้มากที่สุดซึ่งบุคลากรเหล่านี้จะเป็นผู้ที่พร้อมทุ่มเทและเสียสละเพื่อความสำเร็จขององค์กรนั้นๆ และผลักดันองค์กรให้มีความสามารถในการแข่งขันที่สูงกว่าคู่แข่ง โดยสรุปพบว่า บรรยากาศองค์กรเป็นอีกตัวแปรหนึ่งที่สำคัญในการศึกษาองค์กรของมนุษย์เป็นสิ่งที่เชื่อมโยงระหว่างลักษณะที่มองเห็นได้ขององค์กร เช่น โครงสร้างกฎเกณฑ์แบบความเป็นผู้นำและขวัญกับพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานเป็นต้นบรรยากาศองค์กรจะเป็นความรู้สึกของการปฏิบัติงานต่อลักษณะที่มองเห็นได้ขององค์กรจะมีอิทธิพลต่อการกำหนดพฤติกรรมต่อทัศนคติของบุคลากร (Litwin and Stringer, 2002,p65; Steers and Porter,1983,p.365)

นอกจากบรรยากาศองค์กรจะมีส่วนในการกำหนดพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานในองค์กรแล้ว บรรานและโมเบอร์ก (Brown and Moberg, 1980,p. 420) ให้ความเห็นว่าบรรยากาศองค์กรยังมีส่วนในการวางรูปแบบความคาดหวังของสมาชิกในองค์กรต่อองค์กรประกอบต่าง ๆ ขององค์กรซึ่งจะช่วยกระตุ้น

ให้มีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร และความพอใจที่จะอยู่ในองค์กรดังนั้นหากต้องการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงหรือพัฒนาองค์กรแล้วสิ่งที่ผู้บริหารองค์กรจะต้องพิจารณาเปลี่ยนแปลงก่อนอื่นคือบรรยากาศขององค์กรเพราะบรรยากาศขององค์กรได้รับการสั่งสมมาจากความเป็นมาของวัฒนธรรมและกลยุทธ์ขององค์กรตั้งแต่อดีต แนวความคิดของ บราวน์และโมเบอร์กสอดคล้องกับแนวความคิดของเฮลริเจล และสโลคัม (Hellrigel and Slocum, 1974,p. 430) ที่มีความเห็นว่าผู้บริหารทุกคนควรให้ความสำคัญต่อบรรยากาศขององค์กร เพราะบรรยากาศขององค์กรจะช่วยให้ผู้บริหารวางแผนที่จะเปลี่ยนแปลงได้ดีขึ้นนอกจากนี้จะเป็นการเสนอหรือสนองบรรยากาศที่สร้างเสริมความพึงพอใจของบุคลากรแล้ว จะช่วยให้องค์กรมีประสิทธิภาพมากขึ้น จะทำให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรได้เร็วขึ้น

อย่างไรก็ตามปัจจุบันมหาวิทยาลัยสวนดุสิตกำลังประสบปัญหาการขาดแคลนบุคลากรที่มีความสามารถ เนื่องจากการลาออกของบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถรวมทั้งองค์กรกำลังเข้าสู่ภาวะการเปลี่ยนแปลงและการเกษียณอายุราชการ การขาดแคลนอัตรากำลังผู้มีความชำนาญงานในเวลาอันไม่เหมาะสม ย่อมก่อให้เกิดปัญหาต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติภารกิจของมหาวิทยาลัย จึงถือเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งที่มหาวิทยาลัยจะต้องรักษาอัตรากำลังให้คงอยู่กับองค์กรให้นานที่สุด เพื่อการบรรลุเป้าหมายขององค์กรที่วางไว้และยังพบว่ามียุทธศาสตร์บางส่วนได้ขอลาออกเพื่อไปอยู่ยังหน่วยงานหรือสถาบันใหม่ ทำให้มหาวิทยาลัยต้องสูญเสียงบประมาณส่วนหนึ่งในการพัฒนาบุคลากรเหล่านั้นอีกทั้งส่งผลกระทบต่อพัฒนางานที่ขาดความต่อเนื่องอันเนื่องจากการลาออกของพนักงานและบุคลากรในส่วนงานต่าง ๆ อันเป็นที่มาของการกำหนดแผนกลยุทธ์ในการรักษาบุคลากรของมหาวิทยาลัยไว้ซึ่งได้กำหนดไว้ในประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 5 การรักษาบุคลากรที่เป็นเลิศและพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรเพื่อยกระดับคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา โดยมีเป้าหมายคือรักษาความผูกพันของบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญจากสภาพการณ์ดังกล่าวทำให้ผู้วิจัยมีแนวคิดที่จะศึกษาในเรื่องของปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร เพื่อที่จะสามารถนำปัจจัยต่างๆ นั้นมาใช้ประโยชน์ในการเสริมสร้างและเพิ่มพูนรักษาให้บุคลากรมีความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งถือได้ว่าเป็นสิ่งยึดเหนี่ยวที่จะทำให้บุคลากร มีความรัก ความพึงพอใจที่จะร่วมงานกับองค์กรต่อไป รวมถึงสามารถที่จะนำข้อมูลต่างๆ ที่ได้มาปรับปรุงและพัฒนาในกระบวนการบริหารงานบุคคลซึ่งจะช่วยลดปัญหาต่างๆ เช่น ปัญหาการลาออกของบุคลากร และจะทำให้บุคลากรเกิดความจงรักภักดีต่อองค์กรตามนโยบายการบริหารงานบุคคลและองค์กรให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น รวมถึงเพื่อที่จะนำมาสร้างความเป็นเลิศทางด้านวิชาการและบริการทางการศึกษา เพื่อที่จะแข่งขันกับสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชนอื่นต่อไปในอนาคต และอาจจะยังเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานอื่นที่จะนำไปใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาในการพัฒนาและสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้แก่บุคลากรในองค์กรอีกด้วย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยสวนดุสิต
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลตรง อิทธิพลอ้อมและอิทธิพลรวมของตัวแปรปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยสวนดุสิต
3. เพื่อศึกษาความไม่แปรเปลี่ยนของโมเดลความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยสวนดุสิตระหว่างบุคลากรที่ได้รับการบรรจุแต่งตั้งกับบุคลากรที่เป็นลูกจ้างประจำตามสัญญาจ้าง

ขอบเขตการวิจัย

1. **ขอบด้านเนื้อหา** ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยสนใจศึกษาตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยสวนดุสิต ซึ่งประกอบด้วย

1.1 ตัวแปรแฝงภายนอกได้แก่ภาวะผู้นำของผู้บริหาร (LEADER) ตามแนวคิดของ Bass(1995), Ritvo (1995), Monstey & Other (1996), Daft (1997) และ Barker(1992) ซึ่งประกอบด้วยตัวแปรสังเกต 3 ตัว ได้แก่ องค์กรประกอบการมุ่งความสำเร็จ (ACH) องค์กรประกอบการสนับสนุน (SUPO) และการเน้นการมีส่วนร่วม (POKI)

1.2 ตัวแปรแฝงภายในประกอบด้วย ความพึงพอใจในงาน(SATTIS) ตามแนวคิดของ Gilmer (1967), JohnsZ (1996) และGeorge & Jones (1999) ซึ่งมีตัวแปรสังเกตได้ 8 ตัวได้แก่ความมั่นคง (CONS) ความก้าวหน้า (HEAD)สถานที่ทำงาน (BUIL) ลักษณะงาน COMP ค่าจ้างผลตอบแทน (SALA) การบังคับบัญชา (CONT) ลักษณะทางสังคม (SOCl) องค์กรประกอบสวัสดิการ (WELF) ตัวแปรบรรยากาศองค์การ (CLIMAT) ตามแนวคิด Litwin & Stringer (1968), Sergiovanni & Stringer (1995), Hrebiniak & Alutto (1972), ซึ่งมีตัวแปรสังเกตได้ประกอบด้วยตัวแปรด้านโครงสร้างองค์กร (STRU) ความรับผิดชอบ (RESP) การให้รางวัล (AWAR) ความอบอุ่น (WARM) การให้การสนับสนุน (SUPP) องค์กรประกอบมาตรฐานงาน (STAN) ความขัดแย้ง (CONF) และความภักดีต่อองค์กร (LOYA)และความผูกพันต่อองค์กร (COMMIT) ประกอบด้วยตัวแปรสังเกตได้ 3 ตัวได้แก่ การยอมรับเป้าหมายขององค์กร (OBVJ) การทำงานอย่างเต็มความสามารถ (WORK) ความต้องการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร (MEMB)

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้แก่บุคลากรในสายวิชาการ และสายสนับสนุนการสอนของมหาวิทยาลัยสวนดุสิต จำนวน 2,447 คน

2.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่บุคลากรในสายวิชาการ และสายสนับสนุนการสอนของมหาวิทยาลัยสวนดุสิตปีการศึกษา 2557 จำนวน 528 คน กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างให้มี

ขนาดใหญ่พอตามหลักการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง (Hair และคณะ, 1998; นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2542) ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้มีตัวแปรสังเกตได้จำนวน 22 ตัวแปรจึงใช้กลุ่มตัวอย่างไม่น้อยกว่า 440 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) โดยใช้คณะ ศูนย์การศึกษานอก ที่ตั้งและหน่วยงานเทียบเท่ากอง เป็นตัวแบ่งชั้นและใช้จำนวนบุคลากรในแต่ละหน่วยงานเป็นตัวกำหนด สัดส่วนและสุ่มอย่างง่ายในแต่ละหน่วยงาน

คำจำกัดความ

1. ความผูกพันต่อองค์กร (Organization Commitment) หมายถึง ความรู้สึกที่ดีของบุคลากร ที่มีต่อมหาวิทยาลัย ได้แก่ ความรู้สึกชอบ พอใจหรือเป็นมิตร และมีพฤติกรรมที่แสดงถึงความภาคภูมิใจ เต็มใจ และจงรักภักดีต่อมหาวิทยาลัยโดยแสดงออกใน 3 ลักษณะ

1.1 การยอมรับเป้าหมายขององค์กร หมายถึง ความรู้สึกที่เห็นด้วยกับภารกิจหลักหรือเป้าหมายของมหาวิทยาลัยและมีความตั้งใจในการปฏิบัติงานตามเป้าหมายของมหาวิทยาลัย

1.2 การทำงานอย่างเต็มความสามารถ หมายถึง การที่บุคลากรมีความตั้งใจที่จะใช้ความรู้ความสามารถที่มีอยู่ ในการปฏิบัติงานให้กับมหาวิทยาลัย โดยมีความพยายามที่จะทำงานด้วยความเสียสละอย่างเต็มที่พร้อมทั้งคำนึงถึงคุณภาพของงาน ชื่อเสียงของมหาวิทยาลัยเป็นสำคัญ

1.3 ความต้องการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร หมายถึง การที่บุคลากรไม่คิดเปลี่ยนงาน ย้ายหรือลาออกจากมหาวิทยาลัย มีความรู้สึกเป็นเจ้าของมหาวิทยาลัย รักและผูกพันเสมือนเป็นส่วนหนึ่งของตนเองแสดงความห่วงใยในมหาวิทยาลัยตลอดเวลา

2. ภาวะผู้นำของผู้บริหาร (Leadership of Administrators) หมายถึง บุคลิกลักษณะและความสามารถของผู้บริหาร ที่จะจงใจในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของมหาวิทยาลัยโดยแบ่งเป็น 3 รูปแบบได้แก่

2.1 ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง หมายถึงความสามารถในการบริหารจัดการของผู้บริหาร ตามการรับรู้ของบุคลากร โดยมีพฤติกรรมการทำงานกระตุ้นให้บุคลากรเห็นความสำคัญของประโยชน์ส่วนรวมและอุทิศตนเพื่อส่วนรวม

2.2 ภาวะผู้นำแลกเปลี่ยน หมายถึง ความสามารถในการบริหารและจัดการของผู้บริหาร ตามการรับรู้ของบุคลากร โดยมีพฤติกรรมการทำงานด้วยการทำให้บุคลากรเข้าใจบทบาทและขอบเขตในการทำงานของตนเองอย่างชัดเจน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายพร้อมทั้งบอกถึงสิ่งตอบแทนที่จะได้รับคือรางวัลเมื่อทำงานประสบความสำเร็จและลงโทษเมื่อทำงานล้มเหลว

2.3 ภาวะผู้นำตามสบาย หมายถึง ความสามารถในการบริหารและจัดการของผู้บริหารตาม การรับรู้ของบุคลากร โดยมีพฤติกรรมแสดงออกในลักษณะไม่เอาใจใส่ต่อการทำงาน เพื่อนร่วมงานและผู้ใต้บังคับบัญชามีลักษณะหลีกเลี่ยงการตัดสินใจ ขาดความรับผิดชอบมักจะปฏิบัติงานตามรูปแบบเดิม ๆ ที่เคยปฏิบัติมา

3. บรรยากาศองค์กร (Organization Atmosphere) หมายถึง ลักษณะต่าง ๆ ของสภาพแวดล้อมการทำงานของมหาวิทยาลัยที่บุคคลรับรู้ทั้งทางตรงและทางอ้อมที่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ในงานวิจัยนี้แบ่งบรรยากาศองค์กรออกเป็น 8 ด้าน

3.1 โครงสร้างองค์กร หมายถึง ความรู้สึกของบุคลากรเกี่ยวกับความชัดเจนของการแบ่งงาน โครงสร้างงาน ลักษณะงาน ขั้นตอนในการดำเนินงาน กฎและข้อบังคับการบริหารงาน การวางแผนต่าง ๆ เพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติให้บรรลุเป้าหมายของมหาวิทยาลัย

3.2 ความรับผิดชอบ หมายถึง การที่บุคลากรเอาใจใส่ต่องาน รับผิดชอบในภาระหน้าที่โดยไม่ย่อท้อ เป็นที่ไว้วางใจของผู้ร่วมงาน มีความสำนึกในหน้าที่และปฏิบัติงานให้ดีที่สุด

3.3 การให้รางวัล หมายถึง ผลตอบแทนที่บุคลากรได้รับเป็นสิ่งจูงใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ การขึ้นเงินเดือน การยกย่องชมเชย การยอมรับในงาน

3.4 ความอบอุ่น หมายถึง ความรู้สึกที่ดีของบุคลากรที่เกิดจากมิตรภาพของเพื่อนร่วมงานและผู้บริหาร

3.5 การสนับสนุน หมายถึง การที่บุคลากรได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานและผู้บริหารเป็นการสนับสนุนทั้งจากระดับบนและระดับล่าง รวมถึงความก้าวหน้าในอาชีพ การลาศึกษาต่อการเข้ารับการฝึกอบรมและการพัฒนาบุคลากร

3.6 มาตรฐานงาน หมายถึง การรับรู้ของบุคลากรที่เกี่ยวกับเป้าหมายและมาตรฐานที่ชัดเจนรวมถึงความคาดหวังเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงาน

3.7 ความขัดแย้ง หมายถึง สถานการณ์ที่บุคลากรมีความคิดเห็นหรือทัศนคติที่ไม่สอดคล้องกันแต่ต้องตัดสินใจเลือกทางใดทางหนึ่งเพื่อหาข้อยุติอันเป็นที่น่าพอใจทั้งสองฝ่าย

3.8 ความภาคภูมิใจต่อองค์กร หมายถึง การที่บุคลากรมีความรู้สึกภูมิใจ ผูกพันต่อมหาวิทยาลัยที่ตนทำงานอยู่ รู้สึกว่าตนมีคุณค่าต่อการอุทิศตนและร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงาน

4. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (Job Satisfaction) หมายถึง ความรู้สึกที่ดีของครูที่มีต่อปัจจัยต่าง ๆ ซึ่งทำให้เกิดแรงจูงใจและกระตุ้นให้ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพโดยแบ่งออกเป็น 4 ด้านดังนี้

4.1 ความมั่นคงปลอดภัย หมายถึง ความรู้สึกที่ดีของบุคลากรในความมั่นคงในอาชีพได้รับการปกป้องคุ้มครองและได้รับความเป็นธรรมจากผู้บริหาร

4.2 โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกที่ดีของบุคลากรที่มีการได้เลื่อนตำแหน่งงานที่สูงขึ้นมีโอกาสได้รับการฝึกอบรมหรือศึกษาต่อเพื่อให้ได้รับวุฒิที่สูงขึ้นหรือเพิ่มพูนความสามารถของตนเอง

4.3 สถานที่ทำงานและการดำเนินการ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีของบุคลากรที่มีต่อสถานที่ทำงาน ชื่อเสียงของมหาวิทยาลัยและการบริหารของมหาวิทยาลัย

4.4 ค่าจ้างและผลตอบแทน หมายถึง ความรู้สึกที่ดีของบุคลากรที่มีต่ออัตราค่าจ้างและผลตอบแทนในลักษณะที่ได้รับเป็นรายเดือน รวมค่าตอบแทนในรูปแบบประโยชน์อื่น เช่น สวัสดิการ เป็นต้น

4.5 ลักษณะงานที่ทำ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีของบุคลากรที่มีต่อลักษณะงานที่ทำหรือต่อหน้าที่ความรับผิดชอบ ความยากง่ายน่าสนใจ

4.6 การบังคับบัญชา หมายถึง ความรู้สึกที่ดีของบุคลากรที่มีต่อผู้บริหารในลักษณะการควบคุม กำกับ ดูแลและการให้คำแนะนำหรือข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงาน

4.7 ลักษณะทางสังคม หมายถึง ความรู้สึกที่ดีของบุคลากรที่ทำงานร่วมกับผู้อื่นอย่างมีความสุข

4.8 สวัสดิการ หมายถึง สวัสดิการต่างๆที่บุคลากรได้รับจากมหาวิทยาลัย เช่น ค่ารักษาพยาบาล วันลา ค่าชดเชย เป็นต้น

สมมติฐานการวิจัย

การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยสวนดุสิต ผู้วิจัยตั้งสมมติฐานไว้ดังนี้

1. โมเดลปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยสวนดุสิตมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

2. โมเดลความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยสวนดุสิตมีความไม่แปรเปลี่ยนระหว่างบุคลากรที่ได้รับการบรรจุแต่งตั้งกับบุคลากรที่เป็นลูกจ้างประจำตามสัญญาจ้าง

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อที่จะสามารถนำปัจจัยต่างๆ นั้นมาใช้ประโยชน์ในการเสริมสร้างและเพิ่มพูนให้บุคลากรมีความผูกพันต่อองค์กรซึ่งถือได้ว่าเป็นสิ่งยึดเหนี่ยวที่จะทำให้บุคลากร มีความรัก ความพึงพอใจที่จะร่วมงานกับองค์กรต่อไปรวมถึงสามารถที่จะนำข้อมูลต่างๆ ที่ได้มาปรับปรุงและพัฒนาในกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ซึ่งจะช่วยลดปัญหาต่างๆ เช่น ปัญหาการลาออกของบุคลากรและจะทำให้บุคลากรเกิดความจงรักภักดีต่อองค์กร

2. นำข้อมูลเบื้องต้นมาปรับใช้ให้เข้ากับนโยบายการบริหารงานบุคคลของมหาวิทยาลัยให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นรวมถึงเพื่อที่จะนำมาสร้างความเป็นเลิศทางด้านวิชาการและบริการทางการศึกษาเพื่อที่จะแข่งขันกับสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชนอื่นต่อไปในอนาคต และอาจจะยังเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานอื่นที่จะนำไปใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาในการพัฒนาและสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้แก่บุคลากรในองค์กร