

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันในองค์การของพนักงานเทศบาลนครสมุทรปราการ¹

Factors that affect employee's commitment in Samutprakan Municipality

บุศรา ก้อนทรัพย์²

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานเทศบาลนครสมุทรปราการ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันในองค์การ 2) เพื่อเสนอแนวทางการส่งเสริมความผูกพันในองค์การ การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถาม จำนวน 362 คน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ สถานภาพการทำงาน ระดับการศึกษาและรายได้ต่อเดือน มีผลต่อความผูกพันในองค์การ ส่วนเพศ อายุ สถานภาพการสมรส สังกัดหน่วยงานและระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ไม่ส่งผลต่อความผูกพันในองค์การ ปัจจัยด้านลักษณะงานและปัจจัยด้านประสบการณ์การทำงาน มีผลต่อความผูกพันในองค์การ

คำสำคัญ : ลักษณะงาน, ประสบการณ์การทำงาน, ความผูกพันกับองค์การ

Abstract

The research study “Factors that affect employees commitment in Samutprakarn Municipality” The objective is 1) to study the factors affecting the organization's commitment. 2) to suggest guidelines for developing employees commitment. The research is a quantitive research with 362 samples. The research found that demographic, characteristic status, education level, monthly incomes had an affect on the organizational commitment. But the working employees regarding gender, age, marital status, agencies and duration of work didn't affect the organizational commitment. Job characteristics and working experience factors affected on the organizational commitment

Key words : job characteristics; work experience; Employees commitment

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันการขับเคลื่อนเศรษฐกิจด้วยนวัตกรรมเพื่อพัฒนาประเทศไทยไปสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน ที่เรียกว่า Thailand 4.0 ระบบราชการก็ต้องการปรับเปลี่ยน เพื่อสอดรับและส่งเสริมในการขับเคลื่อนนโยบายรัฐบาลและสามารถปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับทิศทางการบริหารของประเทศ การบริหารงานในองค์การภาครัฐ ต้องอาศัยปัจจัยการบริหารหลายอย่างจึงจะประสบผลสำเร็จ โดยปัจจัยการบริหารต่างๆ

¹ บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันในองค์การของพนักงานเทศบาลนครสมุทรปราการ

² นักศึกษาปริญญาโท โครงการทวีปริญญาโท หลักสูตรทวีปริญญาโททางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

เหล่านั้น ทรัพยากรมนุษย์จัดได้ว่าเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง องค์การจึงมีความจำเป็นที่จะต้องสร้างบุคลากรให้พร้อมที่จะปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่และก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด จึงเป็นหน้าที่ของผู้บริหารที่ต้องสร้างความผูกพันของพนักงานให้เกิดขึ้นกับองค์การ ปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถทุ่มเทกำลังกายใจและใช้ทักษะความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ ในขณะที่เดียวกันองค์การก็มีหน้าที่ที่จะต้องดูแลรักษาพนักงานเหล่านี้ไว้กับองค์การให้นานที่สุดเท่าที่จะทำได้ โดยการพยายามตอบสนองความต้องการของบุคลากรให้มากขึ้น เพื่อสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน เพราะองค์การและพนักงานต้องมีการพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน องค์การจึงจะอยู่รอด ในทางตรงกันข้าม หากองค์การไม่สามารถตอบสนองความต้องการของพนักงานในองค์การได้ พนักงานไม่มีความผูกพันหรือมีความผูกพันอยู่ในระดับที่ลดลงหรือเท่าเดิม ส่งผลให้พนักงานลาออกหรือย้ายไปทำงานที่อื่น ซึ่งทำให้เกิดความสูญเสียทั้งสองฝ่าย ผลที่ตามมาคือการสูญเสียขององค์การในหลาย ๆ ด้าน เช่น การสูญเสียงบประมาณ เวลาในการฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรใหม่เข้ามาทำหน้าที่ และทำลายบรรยากาศที่ดีภายในองค์การ โดยสมาชิกจะเริ่มขาดความสัมพันธ์ในการทำงานร่วมกัน เป็นต้น

จะเห็นได้ว่านอกจากจะมีพนักงานในการทำงานแล้วยังมีปัจจัยอื่นๆ ที่ยึดความความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับองค์การไว้ด้วยกัน ความผูกพันต่อองค์การเป็นสิ่งสำคัญที่มีส่วนกำหนดความสำเร็จหรือความล้มเหลวขององค์การได้ ดังนั้นองค์การจึงต้องแสวงหาการสร้าง ความผูกพัน โดยพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์การสูงจะสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ดีกว่าพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์การต่ำ นอกจากนี้ความผูกพันต่อองค์การยังสามารถใช้ทำนายอัตราการโยกย้าย การเปลี่ยนงานหรือการลาออกจากองค์การ เพื่อที่จะให้ผู้บริหารนำปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องมาวางแผนเข้าสู่วิธีการรักษาบุคลากรให้คงอยู่กับองค์การ

ดังนั้น เพื่อให้การบริหารงานขององค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและต่อเนื่อง จึงมีความจำเป็นที่องค์กรจะต้องหาแนวทางและวิธีการที่จะทำให้พนักงานของตนมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์การ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเต็มใจ พร้อมจะทุ่มเทเสียสละ โดยไม่คิดจะลาออก โยกย้ายสังกัดส่วนราชการหรือขาดงานโดยไม่จำเป็น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาความผูกพันต่อองค์การของพนักงานเทศบาลนครสมุทรปราการ เพื่อได้ทราบถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อความผูกพัน เพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์และรักษาพนักงานที่มีคุณค่าไว้ โดยนำข้อมูลที่ได้เสนอผู้บริหาร เพื่อใช้พิจารณาในการหามาตรการส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานมีความผูกพันต่อองค์การมากยิ่งขึ้น อันจะเป็นประโยชน์ต่อการบริหารองค์การอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

คำถามการวิจัย

1. พนักงานเทศบาลนครสมุทรปราการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันส่งผลต่อความผูกพันในองค์การที่แตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร
2. ปัจจัยด้านลักษณะงาน ส่งผลต่อความผูกพันในองค์การของพนักงานเทศบาลนครสมุทรปราการหรือไม่ อย่างไร
3. ปัจจัยด้านประสบการณ์การทำงาน ส่งผลต่อความผูกพันในองค์การของพนักงานเทศบาลนครสมุทรปราการหรือไม่ อย่างไร

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานเทศบาลนครสมุทรปราการ
2. เพื่อเสนอแนะแนวทางการส่งเสริมความผูกพันในองค์กรของพนักงานเทศบาลนครสมุทรปราการ

แนวความคิดและทฤษฎีองค์การ

ความหมายขององค์การ

ตำรา วัฒนา (2547, หน้า 9) องค์การ หมายถึง โครงสร้างที่ได้จัดตั้งขึ้นตามกระบวนการโดยมีการรับสมัครพนักงานให้เข้ามาทำงานร่วมกันในฝ่ายต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ หรือกลุ่มบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป ซึ่งใช้ความพยายามหรือความสามารถร่วมกันในการผลิตสินค้าหรือบริการ หรือการจัดระเบียบให้กับบุคคลต่าง ๆ ตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป เพื่อนำไปสู่เป้าหมายที่วางไว้

วรนาถ แสงมณี (2544, หน้า 1) องค์การ หมายถึง กลุ่มบุคคลที่ได้มีการร่วมกันทำกิจกรรมต่าง ๆ ด้วยกัน โดยกิจกรรมเหล่านั้น ได้ประสานให้เข้ากันเป็นอย่างดี เพื่อที่จะสามารถทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกันหรือหลาย ๆ วัตถุประสงค์พร้อมกันได้

จากความหมายข้างต้น สรุปได้ว่า องค์การเป็นการรวมกลุ่มบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป มีการดำเนินกิจกรรมร่วมกันและสัมพันธ์กัน ในการดำเนินงานนั้น มีจุดมุ่งหมายเดียวกันคือ การบรรลุตามเป้าหมายตามที่กำหนด องค์การเกิดขึ้นและอยู่รอดได้

องค์ประกอบขององค์การ

อุทัย เลหาวิเชียร (2559, หน้า 108-109) องค์การต้องมีองค์ประกอบหรือลักษณะร่วมดังนี้

1. คน กล่าวคือ องค์การประกอบด้วยคนตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป องค์การจะบรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้หรือไม่นั้น จึงขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพและคุณภาพของคน
2. เทคนิค เทคโนโลยี ในปัจจุบันไม่สามารถบริหารงานได้โดยอาศัยแต่ประสบการณ์เพียงอย่างเดียว การวางแผนที่ดี การแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นและการตัดสินใจต้องอาศัยเทคนิคทางการบริหาร
3. ข้อมูล ข่าวสารและความรู้ ความต้องการด้านข้อมูล ข่าวสารและความรู้ ในการปฏิบัติงานและแก้ไขปัญหา เพื่อวิเคราะห์และคาดคะเนเหตุการณ์ในอนาคต
4. โครงสร้าง เป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดขององค์การ คือ โครงสร้าง นักบริหารจะต้องจัดโครงสร้างให้สอดคล้องกับงานที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้งานบรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ
5. เป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ เป็นสาเหตุที่ทำให้มนุษย์ต้องมีปฏิสัมพันธ์กัน ต้องอาศัยเทคนิค เทคโนโลยี ความรู้ ข่าวสาร ข้อมูลและโครงสร้าง เพื่อบรรลุเป้าหมายตามที่ตั้งไว้

แนวคิดและทฤษฎีองค์การ

ทฤษฎีระบบราชการ (Bureaucratic Theory)

ทฤษฎีระบบราชการ(Max Weber,1947) เป็นบุคคลแรกที่สร้างองค์การโดยนำโครงสร้างของระบบทหารหรือระบบราชการมาใช้ สามารถนำไปใช้เป็นวิธีการในการจัดองค์การได้ทั้งในภาครัฐและเอกชน ทำให้

องค์การมีลักษณะเป็นระเบียบแบบแผน กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือมีสายการบังคับบัญชา ไม่มีความยืดหยุ่น การบริหารองค์การมักเป็นขั้นตอน โดยเริ่มจากการวางแผน ลงมือปฏิบัติและควบคุม ประกอบด้วยโครงสร้างพื้นฐานที่สำคัญ 7 ประการดังนี้

1. ลำดับชั้น (Heirachy) มีเป้าหมายที่จะทำให้องค์การอยู่ภายใต้การควบคุม การบริหารที่มีลำดับชั้น ทำให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ แต่เมื่อสถานการณ์โลกเปลี่ยนไปการบริหารตามลำดับชั้นจึงมีปัญหา เพราะการทำงานในปัจจุบันต้องการความรวดเร็ว แต่ในองค์การขนาดใหญ่ที่ใช้ระบบราชการ มีคนจำนวนมากทำให้เกิดความล่าช้าในการบริหารงานและการตัดสินใจในเรื่องต่างๆ

2. สำนึกแห่งความรับผิดชอบ (Responsibility) เจ้าหน้าที่ทุกคนต้องมีความสำนึกแห่งความรับผิดชอบต่อภาระของงานและพร้อมที่จะให้มีการตรวจสอบโดยผู้บังคับบัญชาอยู่ตลอดเวลา ซึ่งจะมาพร้อมกับอำนาจ คือ ความสามารถในการสั่งการ หรือกระทำการใดๆ เพื่อให้มีการปฏิบัติภารกิจต่างๆ ตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายมา

3. หลักแห่งความสมเหตุสมผล (Rationality) เป็นความถูกต้องเหมาะสมที่จะนำมาใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานให้บรรลุผลอย่างมีประสิทธิภาพ โดยการประเมินผลการปฏิบัติงาน อาจทำได้ 2 วิธีคือ 1.การวัดประสิทธิผล (effective) คือ การทำงานหรือการดำเนินกิจการใดๆ ที่สามารถประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ 2.การวัดประสิทธิภาพ (efficiency) คือ ความสามารถในการใช้ทรัพยากรบริหารต่าง ๆ ที่มีอยู่ ซึ่งได้แก่ คน เงิน วัสดุ อุปกรณ์ และเวลาที่จะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการดำเนินงานนั้นได้มากที่สุด

4. หลักการมุ่งสู่ผลสำเร็จ (Achievement orientation) การปฏิบัติงานใด ๆ จะต้องมุ่งสู่เป้าหมายผลสำเร็จจะเกิดขึ้นได้ต้องอาศัยหลักการและวิธีการในการตัดสินใจเลือกหนทางปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง โดยถือหลักประสิทธิภาพ ประสิทธิผลสูงสุด และหลักประหยัด

5. หลักการทำให้เกิดความแตกต่างหรือการมีความชำนาญเฉพาะด้าน (Specialization) ลักษณะทางโครงสร้างแบบระบบราชการ ต้องมีการแบ่งงาน และจัดแผนกงาน อาจยึดหลักการจัดองค์การได้หลายรูปแบบ เช่น การแบ่งส่วนงานตามพื้นที่, การแบ่งงานตามหน้าที่, การแบ่งงานตามลูกค้า และการแบ่งงานตามขั้นตอน

6. หลักระเบียบวินัย (Discipline) ต้องมีการกำหนดระเบียบ วินัย และบทลงโทษ ขึ้นมาเพื่อเป็นกลไกการควบคุมความประพฤติของสมาชิกทุกคนในองค์การ

7. ความเป็นวิชาชีพ (Professionalization) ผู้ปฏิบัติงานจะต้องมีความรู้เกี่ยวกับ กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ตลอดจนตัวบทกฎหมายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในภาระหน้าที่ของตนด้วย

ความหมายของความผูกพันในองค์การ

Allen and Meyer (1990) ได้ให้ความหมายว่า ความผูกพันต่อองค์การ เป็นความรู้สึกที่พนักงานมีต่อองค์การ รู้สึกเป็นส่วนหนึ่งและผูกพันกับองค์การ มีจิตสำนึกที่จะคงอยู่กับองค์การ และสำนึกในบุญคุณขององค์การเพราะเป็นสิ่งที่ควรกระทำ

Buchanan (1974, p. 535) ความผูกพันต่อองค์การ หมายถึง ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์การ ยอมรับในค่านิยม วัตถุประสงค์ขององค์การว่าเป็นไปในทางเดียวกัน มีความจงรักภักดีต่อองค์การ และต้องการมีส่วนร่วมในองค์การ

อนันต์ชัย คงจันทร์ (2529:35) ได้ให้คำนิยามไว้ว่า ความผูกพันองค์การเป็นสิ่งที่ได้รับความสนใจจากผู้บริหารและนักวิชาการ มีสำคัญต่อความอยู่รอดและเติบโตขององค์การ องค์การใดที่บุคลากรมีความผูกพันต่อองค์การสูง ย่อมนำพาให้องค์การบรรลุผลตามเป้าหมายที่วางไว้

บุษยาณี จันทร์เจริญสุข (2548, หน้า 14) ได้ให้คำนิยามไว้ว่า ความผูกพันในองค์การเป็นเจตคติหรือความรู้สึกของสมาชิกในองค์การในลักษณะที่สอดคล้องกับค่านิยมและวัตถุประสงค์ขององค์การเป็นความเต็มใจที่จะทุ่มเทกำลังกาย อุทิศตน และความจงรักภักดีต่อองค์การที่เขาเป็นสมาชิกอยู่

สรุปว่า ความผูกพันในองค์การ หมายถึง ความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคลและองค์การ เป็นทัศนคติหรือความรู้สึกที่สมาชิกมีต่อองค์การ รู้สึกว่าตนได้เข้าไปมีส่วนร่วมและเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ มีการยอมรับในองค์การ รวมถึงความจงรักภักดีและตั้งใจที่จะทำงานให้บรรลุเป้าหมาย

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันในองค์การ

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันในองค์การนั้น มีนักวิชาการหลายท่านที่ให้แนวคิดและทฤษฎีต่างๆ ได้แก่

ทฤษฎีความผูกพันต่อองค์การของ Allen and Meyer

Allen and Meyer (1990) ได้ทำการศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์การในเรื่องของความผูกพันทางด้านทัศนคติเป็นสภาวะทางจิตใจของบุคคลที่มีต่อองค์การ มีองค์ประกอบ 3 ด้าน โดยได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์การในแต่ละด้านดังนี้

1. ความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจ หมายถึง ความผูกพันที่เกิดขึ้นจากความรู้สึกผูกพันต่อองค์การ ความภาคภูมิใจรู้สึกที่ตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ซึ่งพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจสูงก็จะเป็นผู้ที่มีผลการปฏิบัติงานที่ดี

2. ความผูกพันต่อองค์การด้านการคงอยู่ หมายถึง ความผูกพันที่เกิดขึ้นจากการคิดของบุคคลที่อยู่บนพื้นฐานของการลงทุนที่บุคคลให้กับองค์การและผลตอบแทนที่บุคคลได้รับจากองค์การ จะแสดงออกในรูปของพฤติกรรมต่อเนื่องในการทำงานว่าจะทำงานอยู่กับองค์การนั้นต่อไปหรือจะโยกย้ายเปลี่ยนแปลง

3. ความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐาน หมายถึง ความผูกพันที่เกิดขึ้นจากค่านิยมหรือบรรทัดฐานของสังคม เป็นความผูกพันที่เกิดขึ้นเพื่อตอบสนองสิ่งที่บุคคลได้รับจากองค์การ แสดงออกในรูปของความจงรักภักดี เสียสละและทุ่มเทในการทำงานให้กับองค์การด้วยความเต็มใจ เพราะนั่นคือ พันธะผูกพันที่สมาชิกจะต้องมีต่อการปฏิบัติหน้าที่ในองค์การ

ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์การ

นักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงความสำคัญของความผูกพันต่อองค์การ ดังนี้

Buchanan (1974, p. 540) ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์การ ได้แก่

1. ความผูกพันต่อองค์การเป็นความรู้สึกเสมือนเป็นเจ้าขององค์การร่วมกัน ทำให้เป็นแรงผลักดันให้สมาชิกปฏิบัติงานในองค์การได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. ความผูกพันต่อองค์การสามารถใช้ในการทำนายอัตราการเข้า-การออกงานได้ดีกว่าความพึงพอใจ กล่าวคือ ความพึงพอใจในงานสะท้อนถึงการสนองตอบของสมาชิกในองค์การด้านใดด้านหนึ่งของงาน ในขณะที่ความผูกพันขององค์การสามารถสะท้อนถึงผลโดยทั่วไปที่สมาชิกในองค์การสนองตอบต่อโดยส่วนรวม

3. ช่วยลดกระแสการควบคุมจากภายนอก เป็นผลจากการที่สมาชิกในองค์การมีความผูกพันต่อองค์การของตน

4. ความผูกพันต่อองค์การมีส่วนเสริมสร้างควมมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์การ

5. ความผูกพันต่อองค์การเป็นตัวกลางเชื่อมโยงประสานระหว่างเป้าหมายขององค์การและความต้องการของสมาชิกในองค์การ เพื่อให้้องค์การสามารถบรรลุเป้าหมายได้

ภรณ์ (กิริติบุตร) มหานนท์ (2529, หน้า97) กล่าวว่า ความผูกพันจะนำไปสู่ผลที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลขององค์การ ดังนี้

1. สมาชิกในองค์การที่มีความรู้สึกผูกพันสูง มักจะมีความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์การต่อไป

2. สมาชิกในองค์การที่มีความรู้สึกผูกพันและศรัทธาในเป้าหมายขององค์การ มักจะมีความผูกพันในงาน เพราะงานคือหนทางที่ตนสามารถทำประโยชน์ให้กับองค์การให้บรรลุผลสำเร็จ

3. สมาชิกในองค์การที่มีความรู้สึกผูกพันต่อเป้าหมายและค่านิยมอย่างแท้จริง แนวโน้มที่จะมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์การอยู่ในระดับสูง

4. สมาชิกในองค์การที่มีความผูกพันในระดับสูงจะพยายามอย่างเต็มที่ให้กับองค์การ ซึ่งส่งผลให้การปฏิบัติงานอยู่ในระดับดีเหนือผู้อื่น เกินความคาดหมายขององค์การ

อนันต์ชัย คงจันทร์ (2529, หน้า 34) ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์การ มีดังนี้

1. ความผูกพันต่อองค์การ เป็นการพัฒนาขึ้นมาจากการศึกษาเรื่องความจงรักภักดีของสมาชิกในองค์การ เป็นการศึกษาที่ต่อเนื่อง ความจงรักภักดีเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นและค่อยพัฒนาๆ อย่างช้าๆ แต่มันคง ซึ่งต่างจากความพึงพอใจในงานที่สามารถเปลี่ยนแปลงได้จากสภาพแวดล้อมที่สมาชิกในองค์การต้องเผชิญในแต่ละวัน

2. การทำความเข้าใจในเรื่องของความผูกพันในองค์การ ช่วยให้เข้าใจถึงกระบวนการที่บุคคลจะสร้างความผูกพันหรือความรู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ การเข้าใจในกระบวนการนี้จะช่วยให้เข้าใจพฤติกรรมหรือธรรมชาติของมนุษย์ได้มากขึ้น

3. ความผูกพันต่อองค์การ เป็นเครื่องมือในการพยากรณ์พฤติกรรมของสมาชิกในองค์การ โดยเฉพาะอัตราการเข้า-การออกจากงาน หรือการหมุนเปลี่ยนงาน เนื่องจากสมาชิกในองค์การที่มีความผูกพันต่อองค์การมีแนวโน้มที่จะคงอยู่กับองค์การและเต็มใจที่จะทำงานอย่างเต็มที่

ปัจจัยที่ส่งผลต่อผูกพันต่อองค์การ

Steers (1977) ได้แบ่งปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันขององค์การเป็น 3 กลุ่ม คือ

1.คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติงาน (personal characteristic) ประกอบด้วย อายุ เพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาปฏิบัติงาน ระดับตำแหน่งและอัตราเงินเดือน

2. คุณลักษณะงานที่ปฏิบัติ (job characteristic) ลักษณะงานที่แตกต่างกัน จะมีอิทธิพลต่อระดับความยึดมั่น ผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน ลักษณะงานที่ดีจะทำให้บุคลากรรู้สึกมีแรงจูงใจอยากทำงานเพื่อเพิ่มค่าให้กับตนเอง ลักษณะงานที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรได้แก่ ความมีอิสระในการทำงาน , ความหลากหลายของงาน , ผลป้อนกลับของงาน และงานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น

3. ประสบการณ์ในงาน (work experience) หมายถึง การรับรู้ของสมาชิกต่อสิ่งแวดล้อมในช่วงปฏิบัติงาน ประสบการณ์ที่ได้รับเป็นคุณหรือโทษ มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่อองค์กร , ความรู้สึกว่าคุณการเป็นที่พึ่งพาได้ , ความคาดหวังที่ได้รับการตอบสนองจากองค์กร และทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร

Becker (1960, p. 32-40) ได้เสนอแนวคิดที่อธิบายเหตุผลที่บุคคลเกิดความผูกพันต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดเป็นเพราะว่าบุคคลนั้นได้เกิดการลงทุน (Side Bet) ต่อสิ่งนั้นๆไว้ หากเขาไม่ตัดสินใจที่จะผูกพันต่อสิ่งนั้น เขาอาจจะสูญเสียมากกว่าการผูกพัน ซึ่ง Becker เรียกว่า Side Bet อาจปรากฏอยู่ในรูปของเวลา แรงกาย กำลังสติปัญญาที่จะลงทุนไป ตลอดจนการยอมเสียโอกาสบางอย่างเพื่อหวังผลประโยชน์ที่จะได้รับตอบแทนจากองค์กรระยะยาวในรูปของบำเหน็จ บำนาญ และสวัสดิการต่างๆ ที่นอกเหนือไปจากเงินเดือนหรือรายได้ประจำ ถ้าลาออกจากองค์กรเขาจะต้องสูญเสียสิ่งเหล่านี้ จึงไม่มีทางเลือกอย่างอื่น นอกจากการผูกพันกับองค์กรต่อไป

รุ่งโรจน์ อรรถานิติ (2554, หน้า 22) ให้นิยามของความผูกพันของพนักงาน คือ กระบวนการค้นหาข้อมูลในเรื่องต่างๆ ภายใต้ต้องการและนำข้อมูลมาบริหารจัดการ สร้างและพัฒนาทรัพยากรบุคคลในองค์กร โดยมองจากสิ่งที่พนักงานพูดหรือแสดงออกมาเป็นสัญญาณแสดงให้เห็นถึงความผูกพันกับองค์กร เรียกว่า PaRS ประกอบด้วย

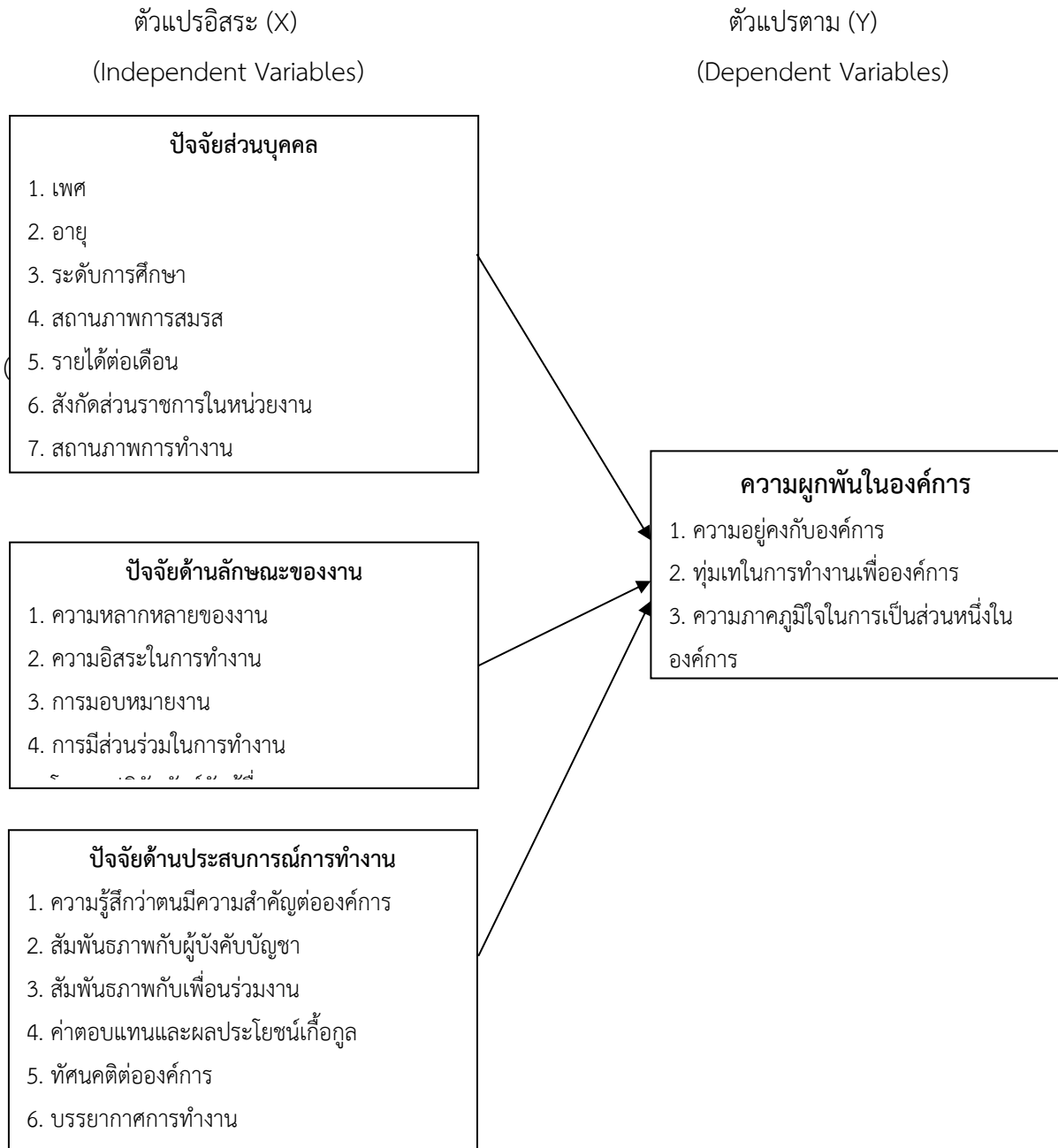
Participation (Pa) การร่วมมือ สนับสนุนธุรกิจขององค์กร คือ พนักงานคิดเสมอว่าตนเองไม่ใช่เจ้าขององค์กร จึงไม่ใส่ใจกิจกรรมเล็กๆ น้อย ๆ หรือกิจกรรมใหญ่ก็ตาม โดยมักจะพูดเสมอว่า “องค์กรนี้ไม่ใช่ของฉันคนเดียว”

Retire (R) ความต้องการอยู่กับองค์กรจนเกษียณ คือ พนักงานจะเข้าม่ายื่นขอเกษียณอายุก่อน (Early Retire) เพราะคิดแต่เพียงว่าอยู่ในองค์กรไปมีเฉพาะคนสนิทของผู้บังคับบัญชาที่ได้รับเลื่อนตำแหน่ง จึงส่งผลให้พนักงานลาออก หรือเกษียณอายุก่อนทั้งที่เป็นกลุ่มที่องค์กรไม่ยอมลาออก

Speak (S) การพูดถึงองค์กรด้านบวก คือ หากพนักงานพูดถึงองค์กรในแง่ที่ไม่ดีให้บุคคลภายนอกฟัง พูดเปรียบเทียบองค์กรของตนเองกับผู้อื่น หรือองค์กรอื่น เช่น เรื่องของสวัสดิการ บรรยากาศในการทำงาน และแง่มุมอื่นๆ ซึ่งเป็นสัญญาณอันตรายที่สะท้อนว่า พนักงานขาดความผูกพันในการทำงานขององค์กร

กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรม แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยจึงได้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ตัวแปรอิสระ จากทฤษฎีของ Steers (1977) และตัวแปรตาม จากทฤษฎีของ Allen and Meyer (1990) ดังภาพที่ 1



ระเบียบวิธีวิจัย

เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานเทศบาลนครสมุทรปราการ จำนวน 362 คน การศึกษาและค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการประมวลผลโดยใช้โปรแกรมเพื่อวิเคราะห์ข้อมูล โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ได้แก่ ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อวิเคราะห์และอธิบายเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic)

2.1 ค่าสถิติ t-test ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยสองกลุ่มตัวแปร

2.2 ค่าสถิติ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ใช้ในการทดสอบความแตกต่างของตัวแปรอิสระที่มีมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป ที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.3 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม คือ วิธีการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัย

การศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานเทศบาลนครสมุทรปราการ” มีผลการศึกษา ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ผลการศึกษา พบว่า สถานภาพการทำงาน ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน ส่งผลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานเทศบาลนครสมุทรปราการ ส่วนเพศ อายุ สถานภาพการสมรส สังกัดส่วนราชการในหน่วยงานและระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ไม่ส่งผลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานเทศบาลนครสมุทรปราการ

2. ปัจจัยด้านลักษณะงาน ผลการศึกษา พบว่า ตัวแปรอิสระที่อิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานเทศบาลนครสมุทรปราการ หรือสามารถอธิบายความผูกพัน ได้แก่ การมอบหมายงาน ความอิสระในการทำงาน และความหลากหลายของงาน ตัวแปรอิสระมีความสามารถที่จะอธิบายถึงความผูกพันในการองค์การของพนักงานเทศบาลนครสมุทรปราการ ได้ร้อยละ 1.06 โดยตัวแปรที่สามารถจะอธิบายถึงความผูกพันของพนักงานเทศบาลนครสมุทรปราการได้ดีที่สุดคือ การมอบหมายงาน ($\beta = 0.157$) รองมาความอิสระในการทำงาน ($\beta = 0.129$) สุดท้ายคือความหลากหลายของงาน ($\beta = 0.112$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. ปัจจัยด้านประสบการณ์ ผลการศึกษา พบว่า ตัวแปรอิสระที่อิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานเทศบาลนครสมุทรปราการ หรือสามารถอธิบายความผูกพันได้แก่ บรรยากาศในการทำงาน ทักษะติดต่อองค์การ และความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์การ ตัวแปรอิสระมีความสามารถที่จะอธิบายถึงความผูกพันในการองค์การของพนักงานเทศบาลนครสมุทรปราการ ได้ร้อยละ 16.2 โดยตัวแปรที่สามารถจะอธิบายถึงความผูกพันของพนักงานเทศบาลนครสมุทรปราการได้ดีที่สุดคือ บรรยากาศในการทำงาน ($\beta = 0.363$) รองมาทักษะติดต่อองค์การ ($\beta = 0.307$) สุดท้ายคือความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์การ ($\beta = 0.150$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานเทศบาลนครสมุทรปราการ” ผู้วิจัยขอเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษา ดังนี้

ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

ควรมีการดำเนินการวิจัยในด้านอื่นๆ เพื่อนำผลที่ได้มาวางแนวทางในการสร้างความผูกพันกับพนักงานในองค์กร ที่ผ่านมามีนักวิชาการหลายท่านศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงาน แต่ด้วยยุคสมัยเปลี่ยนไป การเข้าสู่การพัฒนาประเทศไปสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน ที่เรียกว่า Thailand 4.0 ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีที่มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ทำให้ผู้คนในยุคปัจจุบัน มีทัศนคติ ความรู้สึก และการแสดงออกเปลี่ยนแปลงไป จึงควรมีการศึกษาเรื่องดังกล่าว เพื่อทดสอบว่าทฤษฎีเดิมที่มีผู้ศึกษาไว้แล้วยังคงใช้ได้หรือไม่ เพื่อประโยชน์ในการบริหารจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์

ข้อเสนอแนะในเชิงนโยบายและการบริหาร

1. การส่งเสริมในเรื่องของความต้องการพื้นฐานส่วนบุคคล เช่น ควรเพิ่มค่าตอบแทนสวัสดิการและผลประโยชน์ต่างๆ ให้เหมาะสมกับยุคสมัย
2. การปรับปรุงในเรื่องของลักษณะงาน ได้แก่ มีการมอบหมายงานที่ทำตรงให้ตรงกับตำแหน่งงาน ความรู้ ความสามารถ
3. การวางแนวทางในการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานให้มีความเหมาะสม มีการพิจารณาการปรับเงินเดือนอย่างยุติธรรมแลโปร่งใส

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

ควรสร้างสวัสดิการในด้านๆ อื่นเพิ่มจากเดิม เช่น การจัดกิจกรรมสันทนาการ เพื่อพัฒนาความรู้ ความสามารถของบุคลากร โดยเน้นการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน การจัดท่องเที่ยวประจำปี เพื่อเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน รวมถึงการสร้างทัศนคติที่ดีต่อองค์กร ให้พนักงานรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ทুমเทในการทำงาน แสดงออกถึงความภาคภูมิใจที่ได้เข้ามาทำงานในองค์กรนี้ ดังนั้นการสร้างความผูกพันต่อองค์กรจึงเป็นสิ่งสำคัญ ผู้บริหารองค์กรจึงควรตระหนัก และเล็งเห็นถึงความสำคัญอันเป็นประโยชน์ในการบริหารองค์กร

ข้อเสนอแนะในอนาคต

เนื่องจากข้อจำกัดในด้านเวลา จึงทำให้มีการรวบรวมข้อมูลได้ไม่ครบทุกคน จึงอาจทำให้ผลที่ได้ไม่ครอบคลุมกลุ่มประชากรทั้งหมด และจากการวิจัยในครั้งนี้เฉพาะผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้กลับคืนมาและตรวจสอบความสมบูรณ์และถูกต้องเท่านั้น ผลการวิจัยดังกล่าว สะท้อนเพียงความคิดเห็นเฉพาะผู้วิจัยได้คัดเลือกแบบสอบถามที่สมบูรณ์และถูกต้องเท่านั้น ดังนั้นควรขยายเพิ่มจำนวนประชากรในการศึกษาให้ครบทุกคนหรือควรมีการเพิ่มเติมในส่วนของการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ผลข้อมูลที่สะท้อนถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานเทศบาลนครสมุทรปราการอย่างแท้จริง

บรรณานุกรม

- กองวิชาการและแผนงาน. (2561). แผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. 2561-2565) เทศบาลนครสมุทรปราการ, เทศบาลนครสมุทรปราการ
- ซ์ลวานา ฮะซานี. 2550. ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร กรณีศึกษา พนักงานโรงงานแยกก๊าซธรรมชาติ จังหวัดระยอง บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน). สารนิพนธ์คณะทรัพยากรมนุษย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- ดำรงค์ วัฒนา. (2547). ทฤษฎีองค์การในเอกสารประกอบการบรรยาย. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา,วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ.
- ธวัชชัย งามสันติวงษ์. (2543). หนังสือ SPSS for Window หลักการและวิธีใช้คอมพิวเตอร์ในงานสถิติเพื่อการวิจัย, โรงพิมพ์เซ็นจูรี่
- ธีรวิวี รุจพงษ์จันทร์. (2557). ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงาน บรรยากาศองค์การ และความผูกพันต่อองค์กร ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ของบุคลากรในบริษัท เมืองโบราณ จำกัด. วิทยานิพนธ์หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ, มหาวิทยาลัยศรีปทุม
- นิตยา เงินประเสริฐศรี. (2562). ทฤษฎีองค์การและการออกแบบในคริสต์ศตวรรษที่ 21. สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- บุษยามณี จันทร์เจริญสุข. (2548). การรับรู้คุณภาพชีวิตกับความผูกพันองค์กร: ศึกษา กรณีข้าราชการสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- ปกรณัม จันทศาสตร์. (2557). ปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคล ปัจจัยด้านลักษณะงาน และแรงจูงใจที่มีผลต่อความผูกพันกับองค์กรของพนักงานเอกชนระดับปฏิบัติการ ในเขตลาดพร้าว-จตุจักร. การค้นคว้าอิสระหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
- ผศ.ญาณดา พรประเสริฐ. (2556). บทที่ 2 ทฤษฎีองค์การ. เอกสารประกอบการบรรยายคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
- ศราวุธ โภชนะสมบัติ. (2559). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์กรของบุคลากร สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 8 จังหวัดนครสวรรค์ กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข
- สมจิตร จันทร์เพ็ญ. (2557). ความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) การค้นคว้าอิสระหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต การบริหารพัฒนาสังคม คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- ภรณ์ (กิริติบุตร) มหานนท์ (2529). การประเมินประสิทธิภาพองค์การ. กรุงเทพมหานคร:สำนักพิมพ์โอเดียน สโตร์
- วรนาถ แสงมณี. (2544). องค์การและการจัดการ. กรุงเทพมหานคร: ระเบียบทองการพิมพ์.
- อนันต์ชัย คงจันทร์. (2529). ความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment)” วารสารจุฬาลงกรณ์ธุรกิจปริทัศน์ ปีที่ 9 ฉบับที่ 34 กันยายน 2529 หน้า 34-41.

- อุทัย เลหาวิเชียร.(2559). รัฐประศาสนศาสตร์: ลักษณะวิชาและมิติต่างๆ. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์เสมาธรรม
- Allen, N. J., & Meyer, J. P. (1990). The measurement and antecedents of affective, continuance, and normative commitment to the organization. *Journal of Occupational Psychology*, 63, 1-8.
- Becker, H. & Carper. (1956). the development identification with an occupation America. *Journal of Sociology Science Quarterly*, 61, pp. 289 - 296.
- Buchanan, H.B. (1974). building organization commitment the socialization of managers in work organization. *Administrative Science Quarterly*, 19,
- Max, Weber. (1947). *The Theory of Social and Economic Organization*. New York : Free Press.
- Miner, J. B. (1992). *Industrial – Organization Psychology*. New York: The State University of New York at Buffalo
- Steer, R. M. (1977). Antecedents and Outcomes of Organizational Commitment. *Administrative Science Quarterly*, (n.p.).