

ปัจจัยที่มีผลต่อความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสาย สนับสนุนในมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง จังหวัดขอนแก่น

Factors Affecting Organizational Commitment of Supporting Staff of A University in Khon Kaen Province

สันติ กรณ์ยไพบูลย์ (Sunti Kanyapailoon)^{1*} วิทัศน์ จันทร์โพธิ์ศรี (Witat Janposri)**

บทคัดย่อ

การวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) โดยวิธีการสำรวจแบบภาคตัดขวาง (Cross-sectional study) ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง จังหวัดขอนแก่น กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 306 คนที่ได้จากการสุ่ม โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบมีระบบ (Systemic random sampling) เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความตรงจากผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน หาค่าความเที่ยงโดยการวิเคราะห์ความสอดคล้องภายใน มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค เท่ากับ 0.87 เก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 7 กุมภาพันธ์ - 20 มีนาคม พ.ศ. 2554 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่ามัธยฐาน ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน

ผลการวิจัยพบว่า ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรโดยรวมของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง จังหวัดขอนแก่น อยู่ในระดับสูง และปัจจัยที่มีผลต่อความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง จังหวัดขอนแก่น ได้แก่ ความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพิงได้ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ทัศนคติของกลุ่มต่อองค์กร อายุ ความท้าทายของงาน การรับรู้เกี่ยวกับการปฏิรูประบบราชการต่อการเปลี่ยนแปลงขององค์กร และระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กร

ABSTRACT

This cross-sectional descriptive research aimed to study organizational commitment, factors affecting organizational commitment of supporting staff of a university in Khon Kaen province. The total of 306 supporting staff. The self-instructed questionnaire which was validated by 3 experts and had acceptable reliability coefficient (Cronbach's Coefficient Alpha = 0.87) was used to collected data between 7th February and 20th March 2011. Data were analyzed by both descriptive statistics for frequency, mean, standard deviation, median, minimum and maximum; and inferential statistics or Pearson's correlation coefficient, and Multiple regression analysis.

¹ Correspondent author: sunti_2za@hotmail.com

* มหาบัณฑิต หลักสูตรศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารสาธารณสุข คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

** รองศาสตราจารย์ ภาควิชาการบริหารสาธารณสุข คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

The results indicated the supporting staff of a university in Khon Kaen province had a high level of commitment towards their organizations. Factors affecting organizational commitment of supporting staff of a university in Khon Kaen province were the reliability and trust on organization, relationships with peer ,group attitude on organization, age, knowledge on government system reform and organizational changes and duration of working in the organization.

คำสำคัญ : ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร บุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง

Key Words : Organizational commitment, Supporting staff, A university

บทนำ

องค์การที่จัดตั้งขึ้นมาเป็นการรวมกลุ่มทางสังคมรูปหนึ่ง เกิดขึ้นด้วยเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้แตกต่างกันออกไป การบริหารงานขององค์การล้วนมีจุดมุ่งหมายอยู่ที่การทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นที่ตระหนักและยอมรับโดยทั่วไปว่าทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งเป็นทรัพยากรพื้นฐานทางการบริหารขององค์การนั้นมีความสำคัญเป็นที่สุดในทรัพยากรทั้งหลายขององค์การ

ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร เป็นทัศนคติของสมาชิกที่มีต่อองค์การในลักษณะที่สอดคล้องกับค่านิยมและวัตถุประสงค์ขององค์การ ซึ่งความยึดมั่นผูกพันดังกล่าวนี้ [1] กล่าวว่า ความยึดมั่นผูกพันต่องานจะเกิดขึ้นได้เมื่อพนักงานได้รับรู้ว่าความต้องการของตนเองจะพบเมื่อได้ผ่านการทำงานที่ต่อเนื่อง นอกจากนั้นยังรับรู้เป้าหมายและคุณค่าของการทำงานหรือการเป็นสมาชิกสามารถเข้ากันได้กับจุดมุ่งหมายและคุณค่าของสมาชิกเอง [2] ระบุว่าความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ เป็นความเกี่ยวข้องอย่างแน่นแฟ้นของบุคลากรกับองค์การ ซึ่งจะแสดงให้เห็นถึงลักษณะของการมีความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมาย ค่านิยมขององค์การ และมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะเป็นสมาชิกขององค์การ ซึ่งความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การนี้เป็นปัจจัยที่จะส่งผลถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ขององค์การที่สำคัญปัจจัยหนึ่ง [3] เนื่องจากความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การจะเป็นแรงผลักดันให้สมาชิกทำงานอย่างเต็มที่ทุ่มเทกำลังกายและกำลังใจในการปฏิบัติงาน เพราะมีทัศนคติเป็นเจ้าของด้วยนั่นเอง การศึกษาของ Mowday [4] ที่พบว่า บุคคลที่มีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การจะปฏิบัติงานได้ดีกว่าบุคคลที่ขาดความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ และ Steers [5] ได้ศึกษาพบว่า ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การนั้นสามารถใช้ทำนายการเข้าออกจากงาน (Turn-over rate) ของสมาชิกในองค์การได้ดีกว่าการศึกษาในเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (Job satisfaction) ดังนั้น ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การจึงเป็นแนวคิดที่ครอบคลุมมากกว่าความพึงพอใจในงาน เพราะจะสามารถสะท้อนให้เห็นถึงผลโดยทั่วไปที่บุคคลสนองตอบต่อองค์การ มีเสถียรภาพมากกว่าความพึงพอใจในงาน และทัศนคติเกี่ยวกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การจะพัฒนาอย่างช้าๆ แต่มั่นคงตามระยะเวลาที่ผ่านมา ในขณะที่ความพึงพอใจจะสะท้อนให้เห็นถึงการสนองตอบของบุคคลต่อเงื่อนไขของงานในแง่ใดแง่หนึ่งฉะนั้น การส่งเสริมความยึดมั่นผูกพันของสมาชิกที่มีต่อองค์การจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะก่อให้เกิดแรงจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานอุทิศตนและจงรักภักดีต่อองค์การ มีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ซึ่งจะแสดงออกในลักษณะของพฤติกรรมที่พึงประสงค์ยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ ในขณะที่เดียวกันก็จะพยายามทำประโยชน์ให้แก่องค์การโดย

ไม่คิดจะลาออกจากองค์การไป ผู้บริหารจึงเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญอย่างมากในการสร้างความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ โดยการศึกษาขององค์ประกอบที่เป็นตัวกำหนดความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ เมื่อบุคลากรมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การก็จะส่งผลให้มีความสามารถในการปฏิบัติงานดีขึ้น ลดการขาดงาน ลาออก การโอนย้าย

จากแผนพัฒนาการศึกษาแห่งชาติฉบับที่ 8 ได้กล่าวถึงความพยายามที่จะปรับเปลี่ยนแนวทางการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาให้มีความเป็นอิสระทางวิชาการและทางการบริหาร โดยการให้มหาวิทยาลัยของรัฐออกนอกระบบราชการหรือเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ (แผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษาฉบับที่ 8 พ.ศ. 2540 - 2544) การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวถือว่าการเปลี่ยนแปลงครั้งสำคัญที่สุดครั้งหนึ่งของระบบการบริหารมหาวิทยาลัยของประเทศไทย ซึ่งย่อมจะต้องเกิดผลกระทบต่อบุคลากรทุกประเภทในมหาวิทยาลัยอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ซึ่งผลกระทบโดยตรงที่จะเกิดขึ้นต่อบุคคลที่เด่นชัดคือ 1) การปรับเปลี่ยนสภาพจากความเป็นข้าราชการไปเป็นพนักงานของมหาวิทยาลัย 2) การมีระบบการบริหารงานบุคคลใหม่ที่เป็นระบบสภามหาวิทยาลัยกำหนดขึ้นเองเป็นการเฉพาะสำหรับมหาวิทยาลัยต่างๆ นั่นคือการพ้นจากระบบกฎหมายโดยเด็ดขาด 3) ระบบการจ่ายค่าตอบแทนและสวัสดิการจะแตกต่างไปจากระบบข้าราชการ โดยจะมีการใช้ระบบที่เป็นมหาวิทยาลัยเอง 4) การปรับเปลี่ยนสถานภาพหรือการถ่ายโอนเข้าสู่ระบบบริหารงานบุคคลใหม่นั้นจะต้องมีระบบการประเมินที่เป็นธรรมและเหมาะสมก่อนการบรรจุเข้าเป็นพนักงานมหาวิทยาลัย โดยเป้าหมายคือการให้ได้รับค่าตอบแทนและตำแหน่งรวมทั้งภาระงานที่เป็นธรรมกันทุกฝ่าย 5) การจ่ายค่าตอบแทน จะเป็นไปตามบัญชีอัตราเงินเดือนที่จัดขึ้นใหม่ โดยเน้นการจ่ายตามคุณภาพและปริมาณงานของบุคคลเป็นหลัก [6] ดังนั้น ผลงาน ประสิทธิภาพ คุณวุฒิ และตำแหน่งทางวิชาการต่างๆ จะเป็นองค์ประกอบในการพิจารณา

จากนโยบายของรัฐที่ต้องการให้สถาบันอุดมศึกษาของรัฐทุกแห่งเปลี่ยนสถานภาพเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ภายในปี 2545 ทำให้มหาวิทยาลัยของรัฐทุกแห่งต้องเตรียมความพร้อมในทุกด้านเพื่อรองรับการออกไปสู่ระบบใหม่ ในส่วนมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งที่ทำการศึกษา สภามหาวิทยาลัยได้กำหนดนโยบายให้มหาวิทยาลัยแห่งนี้ดำเนินการนำมหาวิทยาลัยไปสู่การเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ในปีงบประมาณ 2545 และผู้บริหารมหาวิทยาลัยได้ดำเนินการเตรียมความพร้อมในเรื่องดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง มีการจัดตั้งสำนักงานอำนวยการเพื่อนำมหาวิทยาลัยไปสู่การเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ (ส.อมก.) มีการแต่งตั้งคณะกรรมการอำนวยการ และคณะทำงานฝ่ายต่างๆ พร้อมจัดทำแผนปฏิบัติการนำมหาวิทยาลัยไปสู่มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ และปัจจุบันมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งที่ทำการศึกษาได้ดำเนินการร่างพระราชบัญญัติ (แห่งหนึ่ง) พ.ศ. เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายของรัฐ จากการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว คณะผู้วิจัยเห็นว่าผลกระทบโดยตรงกับบุคลากรในมหาวิทยาลัยโดยเฉพาะอย่างยิ่งข้าราชการสาย ข. ค. และพนักงานมหาวิทยาลัย โดยเฉพาะอย่างยิ่งความไม่มั่นใจของบุคลากรในมหาวิทยาลัย แห่งหนึ่งที่ทำการศึกษาจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องสร้างความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การให้เกิดขึ้นกับบุคลากร เพื่อให้สอดคล้องกับแนวทางการดำเนินงานในด้านต่างๆ

ดังนั้น การวิจัยนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของบุคลากรสายสนับสนุนใน มหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งจังหวัดขอนแก่น ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ ซึ่งจากผลงานการวิจัยของนักวิจัยบุคคลอื่นๆ ร่วมกับแนวคิดของ Steers and Porter [7] ได้แก่ ปัจจัยทางด้านลักษณะทางประชากร ปัจจัยด้านโครงสร้างขององค์การ ปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน เพื่อเป็นแนวทางในการส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ ทুমเท

ความสามารถ และคงอยู่กับองค์การในระยะที่มีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้น เพื่อให้องค์การสามารถดำเนินงานได้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไปในอนาคต

วิธีการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive research) โดยวิธีการสำรวจแบบภาคตัดขวาง (Cross-sectional study) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง จังหวัดขอนแก่น

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง จังหวัดขอนแก่น ซึ่งประกอบด้วย ข้าราชการสาย ข ค และพนักงานสายสนับสนุนที่ปฏิบัติหน้าที่ในมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง จังหวัดขอนแก่น (เฉพาะสำนักงานอธิการบดีและคณะที่ศึกษาวิจัยครั้งนี้) ปีงบประมาณ 2552 จำนวนทั้งหมด 890 คน (สถิติมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง จังหวัดขอนแก่น ปีการศึกษา 2552) คำนวณขนาดตัวอย่าง โดยใช้สูตรการคำนวณขนาดตัวอย่างที่ใช้ตัวแบบการถดถอยพหุ (Multiple Regression Analysis) คำนวณได้จากสูตร

สูตร

$$n_p = \frac{n_1}{1 - (\rho)^2} \dots\dots\dots(1)$$

$$n_1 = \frac{(Z_{1-\alpha/2} + Z_{1-\beta})^2}{C(r)^2} + 3 \dots\dots\dots(2)$$

$$C(r) = \frac{1}{2} \log \frac{(1+r)}{(1-r)} \dots\dots\dots(3)$$

เมื่อ

n_p = จำนวนขนาดตัวอย่างของกลุ่มที่ศึกษา

n_1 = จำนวนขนาดตัวอย่างของสัมพันธ์คู่ที่ 1

ρ = Partial correlation coefficient หรือค่าสัมประสิทธิ์เชิงส่วน

r = Correlation coefficient หรือค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวอย่าง

Z = ค่ามาตรฐานภายใต้โค้งปกติ ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับระดับความเชื่อมั่น $(1-\alpha)$ $\alpha = 0.05$ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % ดังนั้น $Z_{1-\alpha/2} = 1.96$, $Z_{1-\beta} = (\text{Power of test} = 80\%) = 0.84$

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามที่ให้ผู้ตอบได้เลือกตอบเอง (Self-instructed questionnaire) ซึ่งผู้วิจัยรวบรวมจากการศึกษาเอกสารทางวิชาการ ตำราหนังสือ ข้อคิดเห็นของนักวิชาการ ตลอดจนผลการวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศ แล้วนำมาปรับปรุงให้เหมาะสมสอดคล้องกับลักษณะของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา ตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา โดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน มีค่าความเที่ยงของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาช (Cronbach,s Alpha Coefficient) เท่ากับ 0.87 ประกอบด้วย ข้อคำถาม 5 ส่วน คือ ปัจจัยด้านลักษณะทางประชากร ปัจจัยด้านโครงสร้างขององค์การ ปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน และความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง จังหวัดขอนแก่น การดำเนินการวิจัยได้รับอนุญาตการวิจัยทุกกระบวนการวิจัย และได้รับความเห็นชอบและการรับรองจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ณ วันที่ 21 มกราคม พ.ศ. 2554

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ดำเนินการระหว่างวันที่ 7 กุมภาพันธ์ - 20 มีนาคม พ.ศ. 2554 ทำหนังสือขออนุญาตในการทำวิจัยจากคณะสาธารณสุขศาสตร์มหาวิทยาลัยขอนแก่น ถึงผู้บริหารของกองที่สังกัดในสำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง จังหวัดขอนแก่น และคณะบดี คณะต่างๆที่เป็นกลุ่มศึกษา แล้วนำแบบสอบถามไปติดต่อกับผู้ประสานงานในแต่ละหน่วยงานเพื่อขอความร่วมมือในการส่งแบบสอบถามให้แก่กลุ่มตัวอย่าง

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป นำเสนอข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน

ผลการศึกษา

1. ข้อมูลปัจจัยด้านลักษณะทางประชากร

จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง จังหวัดขอนแก่น จำนวน 306 คน พบว่า มากกว่าครึ่งเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 65.1 มีอายุตั้งแต่ 23-59 ปี โดยมีอายุเฉลี่ย 40.09 ปี (S.D. = 0.59) ซึ่งมีอายุน้อยที่สุด 23 ปี และอายุมากที่สุด 59 ปี กลุ่มอายุจำนวน 1 ใน 3 มีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.3 มากกว่าครึ่งมีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 63.1 จำนวนบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง จังหวัดขอนแก่นกว่าครึ่งจบการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 71.9 บุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง จังหวัดขอนแก่นมีตำแหน่งพนักงานมหาวิทยาลัยมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 37.9 รองลงมาคือ ข้าราชการสาย ค. คิดเป็นร้อยละ 35.3 ทำหน้าที่เป็นผู้ปฏิบัติงานมากกว่าผู้บริหาร คิดเป็นร้อยละ 87.6 และมีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กรต่ำสุด 1 ปี และสูงสุด 40 ปี มีค่ามัธยฐาน 12 ปี (S.D. = 0.56)

2. ปัจจัยด้านโครงสร้างขององค์กร

ปัจจัยด้านโครงสร้างขององค์กรโดยรวมอยู่ในระดับสูง ร้อยละ 58.2 ($\bar{X}$ = 34.36, S.D. = 0.29, 95% CI = 33.796 - 34.928) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มี 2 ด้านอยู่ในระดับสูง คือ มีลักษณะที่เป็นระบบมีแบบแผน ร้อยละ 67.3 ($\bar{X}$ = 8.09, S.D. = 0.08, 95% CI = 7.934 - 8.254) มีหน้าที่ที่เด่นชัด ร้อยละ 61.8 ($\bar{X}$ = 19.28, S.D. = 0.16, 95% CI = 18.950 - 19.604) และร้อยละ 47.4 มีระดับความคิดเห็นต่อด้านมีการกระจายอำนาจเพียงด้านเดียวที่อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = 6.99, S.D. = 0.09, 95% CI = 6.817 - 7.162)

3. ปัจจัยด้านลักษณะงาน

ปัจจัยด้านลักษณะงานโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 62.4 ($\bar{X}$ = 101.90, S.D. = 0.72, 95% CI = 100.495 - 103.309) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ร้อยละ 86.9 มีระดับความคิดเห็นต่อความมีเอกลักษณ์ของงานเพียงด้านเดียวที่อยู่ในระดับสูง ($\bar{X}$ = 16.73, S.D. = 0.13, 95% CI = 16.473 - 16.985) ส่วนอีกสี่ด้านอยู่ในระดับปานกลาง คือ ความอิสระของงาน ร้อยละ 71.2 ($\bar{X}$ = 20.58, S.D. = 0.19, 95% CI = 20.205 - 20.958) โอกาสก้าวหน้าของงาน ร้อยละ 65.1 ($\bar{X}$ = 15.83, S.D. = 0.18, 95% CI = 15.464 - 16.203) ผลย้อนกลับของงาน ร้อยละ 59.8 ($\bar{X}$ = 23.86, S.D. = 0.23, 95% CI = 23.415 - 24.304) ความท้าทายของงาน ร้อยละ 48 ($\bar{X}$ = 24.89, S.D. = 0.23, 95% CI = 24.446 - 25.351) เป็นที่น่าสังเกตว่า ค่าคะแนนเฉลี่ยโดยรวมแม้จะอยู่ในระดับปานกลาง แต่ค่อนข้างที่จะขึ้นไปในระดับสูง

4. ปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงาน

ปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 72.2 ($\bar{X}$ = 156.49, S.D. = 1.08, 95% CI = 154.367 - 158.620) เมื่อ

จำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มี 5 ด้านอยู่ในระดับปานกลาง คือ ทศนคติของกลุ่มต่อองค์การ ร้อยละ 82.1 ($\bar{X}$ = 34.33, S.D.= 0.32, 95%CI = 33.697 – 34.968) ความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์การ ร้อยละ 64.1 ($\bar{X}$ = 27.84, S.D.= 0.28, 95%CI = 27.291 – 28.389) ความรู้สึกว่าองค์การเป็นที่พึ่งพิงได้ ร้อยละ 60.8 ($\bar{X}$ = 14.21, S.D.= 0.14, 95%CI = 13.931 – 14.479) การรับรู้เกี่ยวกับการปฏิรูประบบราชการต่อการเปลี่ยนแปลงขององค์การ ร้อยละ 60.5 ($\bar{X}$ = 16.06, S.D.= 0.22, 95%CI = 15.628 – 16.482) การได้รับการพัฒนา ร้อยละ 47.7 ($\bar{X}$ = 21.66, S.D.= 0.24, 95%CI = 21.181 – 22.139) และส่วนอีกหนึ่งด้านอยู่ในระดับสูง คือ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ร้อยละ 66.3 ($\bar{X}$ = 42.39, S.D.= 0.30, 95%CI = 41.804 – 42.993)

5. ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง จังหวัดขอนแก่น

ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การโดยรวมของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง จังหวัดขอนแก่น อยู่ในระดับสูง คิดเป็นร้อยละ 52.9 ($\bar{X}$ = 45.73, S.D.= 0.39, 95%CI = 44.959 – 46.504)

6. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การวิเคราะห์ที่ละตัวแปร

ปัจจัยด้านลักษณะทางประชากรกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ พบว่า ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (p -value < 0.05) โดยเรียงลำดับค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์จากมากไปหาน้อย คือ บทบาทหน้าที่ที่รับผิดชอบ (ผู้บริหารงาน) (r = 0.393, p -value < 0.001) อายุ (r = 0.245, p -value < 0.001) ตำแหน่งข้าราชการสาย ค. (r = 0.172, p -value = 0.002) ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์การ (r = 0.164, p -value = 0.004) ตามลำดับ ส่วน

ตำแหน่งพนักงานมหาวิทยาลัย มีความสัมพันธ์เชิงผกผันกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การโดยจะมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ -0.161, p -value = 0.005 ตามลำดับ ปัจจัยด้านโครงสร้างขององค์การกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (p -value < 0.05) โดยเรียงลำดับค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์จากมากไปหาน้อย คือ มีหน้าที่ที่เด่นชัด (r = 0.403, p -value < 0.001) มีการกระจายอำนาจ (r = 0.382, p -value < 0.001) มีลักษณะที่เป็นระบบที่มีแบบแผน (r = 0.231, p -value < 0.001) ตามลำดับ ปัจจัยด้านลักษณะงานกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (p -value < 0.05) โดยเรียงลำดับค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์จากมากไปหาน้อย คือ โอกาสก้าวหน้าในงาน (r = 0.392, p -value < 0.001) ผลย้อนกลับของงาน (r = 0.374, p -value < 0.001) ความท้าทายของงาน (r = 0.363, p -value < 0.001) ความมีอิสระของงาน (r = 0.322, p -value < 0.001) ความมีเอกลักษณ์ของงาน (r = 0.273, p -value < 0.001) ตามลำดับ ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (p -value < 0.05) โดยเรียงลำดับค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์จากมากไปหาน้อย คือ ความรู้สึกว่าองค์การเป็นที่พึ่งพิงได้ (r = 0.663, p -value < 0.001) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (r = 0.529, p -value < 0.001) ทศนคติของกลุ่มต่อองค์การ (r = 0.489, p -value < 0.001) ความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์การ (r = 0.459, p -value < 0.001) การได้รับการพัฒนา (r = 0.420, p -value < 0.001) การรับรู้เกี่ยวกับการปฏิรูประบบราชการต่อการเปลี่ยนแปลงขององค์การ (r = 0.239, p -value < 0.001) ตามลำดับ (ตารางที่ 1)

ตารางที่ 1 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ และค่า p-value จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านลักษณะทางประชากร ปัจจัยด้านโครงสร้างขององค์กร ปัจจัยด้านลักษณะงาน และปัจจัยด้านประสบการณ์การทำงานกับความยืดหยุ่นผูกพันต่อองค์กร

ปัจจัย	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)	ช่วงเชื่อมั่น 95% CI	p-value
ปัจจัยด้านคุณลักษณะทางประชากร			
เพศ (หญิง)	-0.054	-0.165 ถึง 0.059	0.350
อายุ	0.245	0.136 ถึง 0.347	<0.001*
สถานสมรส (สมรส)	0.012	-0.101 ถึง 0.124	0.840
ระดับการศึกษา (ระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า)	-0.064	-0.175 ถึง 0.049	0.267
ตำแหน่ง			
ข้าราชการสาย ข.	0.042	-0.071 ถึง 0.153	0.466
ข้าราชการสาย ค.	0.172	0.061 ถึง 0.279	0.002*
พนักงานมหาวิทยาลัย	-0.161	-0.268 ถึง -0.049	0.005*
พนักงานข้าราชการ	-0.072	-0.183 ถึง 0.041	0.214
บทบาทหน้าที่หลักที่รับผิดชอบ			
ผู้ปฏิบัติงาน	0.393	0.294 ถึง 0.484	<0.001*
ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กร	0.164	0.053 ถึง 0.271	0.004*
ปัจจัยด้านโครงสร้างขององค์กร			
มีลักษณะที่เป็นระบบที่มีแบบแผน	0.231	0.122 ถึง 0.334	<0.001*
มีหน้าที่ที่เด่นชัด	0.403	0.305 ถึง 0.493	<0.001*
มีการกระจายอำนาจ	0.382	0.282 ถึง 0.474	<0.001*
ปัจจัยด้านลักษณะงาน			
ความมีเอกลักษณ์ของงาน	0.273	0.166 ถึง 0.374	<0.001*
ความมีอิสระของงาน	0.322	0.218 ถึง 0.419	<0.001*
ความท้าทายของงาน	0.363	0.262 ถึง 0.457	<0.001*
ผลย้อนกลับของงาน	0.374	0.273 ถึง 0.466	<0.001*
โอกาสก้าวหน้าในงาน	0.392	0.293 ถึง 0.483	<0.001*
ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน			
ทัศนคติของกลุ่มต่อองค์กร	0.489	0.398 ถึง 0.569	<0.001*
ความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร	0.459	0.366 ถึง 0.543	<0.001*
ความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึงพิงได้	0.663	0.595 ถึง 0.721	<0.001*
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	0.529	0.443 ถึง 0.605	<0.001*
การได้รับการพัฒนา	0.420	0.323 ถึง 0.508	<0.001*
การรับรู้เกี่ยวกับการปฏิรูประบบราชการ	0.239	0.130 ถึง 0.342	<0.001*
ต่อการเปลี่ยนแปลงขององค์กร			

*ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

7. ปัจจัยที่มีผลความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง จังหวัดขอนแก่น

ปัจจัยที่มีผลความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง จังหวัดขอนแก่น เมื่อควบคุมค่าของตัวแปรอิสระอื่นๆ ให้คงที่แล้วได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ ความรู้สึกว่าองค์การเป็นที่พึ่งพิงได้ (Mean difference = 0.446, 95% CI = 0.984 – 1.534, p-value < 0.001) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Mean difference = 0.244, 95% CI = 0.201 – 0.434, p-value < 0.001) ทศนคติของกลุ่มต่อองค์การ (Mean

difference = 0.192, 95% CI = 0.124 – 0.343, p-value < 0.001) อายุ (Mean difference = 0.274, 95% CI = 0.083 – 0.283, p-value < 0.001) ความท้าทายของงาน (Mean difference = 0.113, 95% CI = 0.048 – 0.339, p-value = 0.009) การรับรู้เกี่ยวกับการปฏิรูประบบราชการต่อการเปลี่ยนแปลงขององค์การ (Mean difference = -0.109, 95% CI = -0.350 – -0.044, p-value = 0.012) ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์การ (Mean difference = -0.183, 95% CI = -0.231 – -0.023, p-value = 0.012) ตามลำดับ(ตารางที่ 2)

ตารางที่ 2 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ

ปัจจัยที่มีผลต่อความยึดมั่น ผูกพันต่อองค์การ	Mean (S.D.)	Mean difference	ช่วงเชื่อมั่น 95 % CI	p-value
ความรู้สึกว่าองค์การเป็นที่พึ่งพิงได้	14.21 (2.44)	0.446	0.984 ถึง 1.534	<0.001
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	42.89 (5.28)	0.244	0.201 ถึง 0.434	<0.001
ทัศนคติของกลุ่มต่อองค์การ	34.33 (5.65)	0.192	0.124 ถึง 0.343	<0.001
อายุ	40.09 (10.29)	0.274	0.083 ถึง 0.283	<0.001
ความท้าทายของงาน	24.89 (4.02)	0.113	0.048 ถึง 0.339	0.009
การรับรู้เกี่ยวกับการปฏิรูป ระบบราชการต่อการเปลี่ยนแปลง ขององค์การ	16.06 (3.79)	-0.109	-0.350 ถึง -0.044	0.012
ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์การ	12.00 (9.85)	-0.183	-0.231 ถึง -0.023	0.017

อภิปรายผล

ภาพรวมของความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง จังหวัดขอนแก่น อยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 45.73$, S.D. = 0.39, 95%CI = 44.959 – 46.504) ซึ่งหมายถึง ทัศนคติของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง จังหวัดขอนแก่นที่มีต่อองค์การและเพื่อนร่วมงาน โดยแสดงถึงความเชื่อถืออย่างแรงกล้า

การยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ ความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างมากในการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์การ และความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์การนั้นอยู่ในระดับสูง ซึ่งสอดคล้องการศึกษาของนาริรัตน์ [8] ที่ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลพระปกเกล้า และธารินี [9] ที่ศึกษา

ความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาขอนแก่น เขต 4 และเมื่อพิจารณาความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง จังหวัดขอนแก่น เป็นรายชื่อ พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง จังหวัดขอนแก่น ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับมากถึงมากที่สุดเกี่ยวกับมหาวิทยาลัยแห่งนี้เป็นหน่วยงานที่ดีและเหมาะสมที่จะปฏิบัติงานด้วย มหาวิทยาลัยแห่งนี้มีส่วนบันดาลใจในการปฏิบัติงาน รู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของมหาวิทยาลัยแห่งนี้ เป้าหมายและค่านิยมของตนกับมหาวิทยาลัยสอดคล้องกัน มีความภาคภูมิใจที่จะบอกกับทุกคนว่าเป็นบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยแห่งนี้ ซึ่งเป็นการแสดงออกถึงความเชื่อถือ การยอมรับเป้าหมาย ค่านิยมขององค์การ และการมีความตั้งใจที่จะทุ่มเทความสามารถอย่างเต็มที่ที่จะช่วยให้มหาวิทยาลัยประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ เต็มใจที่จะปฏิบัติงานทุกอย่างที่ได้รับมอบหมายนั้นก็เป็นการแสดงออกถึงความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามในการปฏิบัติงาน เพื่อเอื้อประโยชน์ต่อองค์การให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ และบุคลากรส่วนใหญ่มีความจงรักภักดีต่อมหาวิทยาลัยแห่งนี้ แสดงให้เห็นว่าหากมีการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นกับองค์การ หรือมีหน่วยงานอื่นที่มีค่าตอบแทนที่ดีกว่าก็ยังไม่คิดจะย้ายหรือลาออกจากมหาวิทยาลัยแห่งนี้

ปัจจัยที่มีผลต่อความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง จังหวัดขอนแก่น เมื่อควบคุมค่าของตัวแปรอิสระอื่นๆ ให้คงที่แล้วได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ ความรู้สึกว่าองค์การเป็นที่พึงพิงได้ (Mean difference = 0.446, 95% CI = 0.984 - 1.534, p-value < 0.001) อธิบายได้ว่า ความรู้สึกว่าองค์การเป็นที่พึงพิงได้เป็นความรู้สึกไว้วางใจและเชื่อถือที่สมาชิกต่อองค์การว่าองค์การจะไม่ทอดทิ้ง และให้ความช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหาสมาชิกที่มีความไว้วางใจต่อองค์การสูงจะมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การมาก สอดคล้องกับการศึกษาของธารินี [9], อันชนก [10],

กิตติ [11], นาริรัตน์ [8], รุ่ง [12] และพิมอรัญ [13] (ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Mean difference = 0.244, 95% CI = 0.201 - 0.434, p-value < 0.001) อธิบายได้ว่า ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานในทางบวกหรือเป็นมิตรกัน จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การเพิ่มขึ้นได้ เพราะการมีความสัมพันธ์ที่ดีจะทำให้บุคคลนั้นรู้สึกว่าการประกอบอาชีพนี้มีความสำคัญมาก และจะสร้างความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การตามมา สอดคล้องกับการศึกษาของธารินี [9], ธัญชนก [10], รุ่ง [12], และพิมอรัญ [13] ทศนคติของกลุ่มต่อองค์การ (Mean difference = 0.192, 95% CI = 0.124 - 0.343, p-value < 0.001) อธิบายได้ว่า ถ้ากลุ่มมีทัศนคติที่ดีต่อองค์การจะทำให้กลุ่มมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การสูง สอดคล้องกับการศึกษาของธารินี [9], อันชนก [10], กิตติ [11], นาริรัตน์ [8], รุ่ง [12] และพิมอรัญ [13] อายุ (Mean difference = 0.274, 95% CI = 0.083 - 0.283, p-value < 0.001) อธิบายได้ว่า บุคลากรที่มีอายุแตกต่างกันมักมีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจากอายุทำให้คนตระหนักว่าทางเลือกในการทำงานของตนลดลงและคนที่มียาอายุมากมักจะมีตำแหน่งหน้าที่ การงานที่สูง ซึ่งสิ่งจูงใจที่จะทำให้เขาออกไปทำงานใน องค์การอื่นก็ต้องสูงเพียงพอที่จะทำให้เขาย้ายออกไป ดังนั้น การเคลื่อนไหวระหว่างองค์การจะลดลงเมื่อคนมีอายุมากขึ้นคนจึงอยู่กับองค์การมากขึ้น และทำให้เขามีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การมากขึ้นตามไปด้วย สอดคล้องกับการศึกษาของ วัชรพร [14], พิมพ็อรัญ [13], ศิริพงษ์ [15], จุริย์ [16], Fain [17] ความท้าทายของงาน (Mean difference = 0.113, 95% CI = 0.048 - 0.339, p-value = 0.009) อธิบายได้ว่า การได้ทำงานที่ท้าทายความรู้ ความสามารถนั้น ผู้ปฏิบัติงานจะเกิดการพัฒนาทักษะในด้านต่างๆ เห็นคุณค่าของงานเกิดความพึงพอใจในงานเพิ่มขึ้น ทำให้โอกาสจะเกิดความเบื่อหน่ายในงานมีน้อยลงและความคิดจะลาออกจากองค์การก็น้อยลงตามไปด้วย ซึ่งความท้าทายของงาน จะเป็นปัจจัยสำคัญที่จะพัฒนาความยึดมั่น

ผูกพันต่อองค์การให้เกิดขึ้นกับผู้ปฏิบัติงาน สอดคล้องกับการศึกษาของกิตติ [11], นาริรัตน์ [8] และพิมอรัญ [13] การรับรู้เกี่ยวกับการปฏิรูประบบราชการต่อการเปลี่ยนแปลงขององค์การ (Mean difference = -0.109, 95% CI = -0.350 – -0.044, p-value = 0.012) อธิบายได้ว่า แผนการปฏิรูประบบบริหารภาครัฐ รวมทั้งนโยบายของรัฐบาล คงไม่สามารถทำให้ข้าราชการและเจ้าหน้าที่รัฐเกิดความรู้ความเข้าใจจนสามารถดำเนินการให้แผนดังกล่าวบรรลุสำเร็จตามที่กำหนดไว้ได้ จำเป็นต้องหามาตรการในการสร้างความรู้ ความเข้าใจ สร้างทักษะ และทัศนคติที่ถูกต้องแก่ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐ รวมทั้งผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงและโดยอ้อม เพื่อให้มีส่วนร่วมในการเร่งรัด ผลักดัน ดำเนินการ ตลอดจนติดตาม ประเมินผลและแก้ไขปัญหาในการปฏิรูประบบราชการอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง การที่บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจ ก็จะทุ่มเท เสียสละ และมุ่งมั่นที่จะทำการปฏิรูประบบราชการให้เกิดการเปลี่ยนแปลงไปสู่สิ่งที่ดีกว่า ซึ่งสอดคล้องกับสุนันทา อ้างถึงใน [13] ที่กล่าวถึงกลยุทธ์การบริหารเพื่อเผชิญการเปลี่ยนแปลงว่าผู้บริหารจะต้องพยายามสร้างบรรยากาศที่ทำให้พนักงานทุกส่วนขององค์การมีส่วนร่วมและให้ข้อมูลต่าง ๆ มากขึ้น ทาวิธีที่จะทำให้พนักงานมีอิสระมากขึ้น เพื่อให้พนักงานเต็มใจและมีแรงจูงใจที่จะทำงานอยู่กับองค์การต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของพิมอรัญ [13] และระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์การ (Mean difference = -0.183, 95% CI = -0.231 – -0.023, p-value = 0.012) อธิบายได้ว่า บุคลากรที่มีระยะเวลาการทำงานนาน จะมีโอกาสในการเลื่อนขั้น ดำรงตำแหน่งในระดับสูงขึ้น การได้รับตำแหน่งสูงขึ้นทำให้เกิดความภาคภูมิใจ และเป็นแรงจูงใจให้อยู่ในองค์การได้นาน ดังนั้นจึงทำให้เกิดความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การสูงตามไปด้วย สอดคล้องกับการศึกษาของจิตาภา [18], พิมอรัญ [13], Streers [5] และศิริพงษ์ [15] ตามลำดับ

จากผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง จังหวัดขอนแก่น ในเชิงบวก ได้แก่ ความรู้สึกว่าองค์การเป็นที่พึ่งพิงได้ ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีผลความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การได้ดีที่สุด ทั้งนี้เนื่องจากความรู้สึกว่าองค์การเป็นที่พึ่งพิงได้เป็นความรู้สึกไว้วางใจและเชื่อถือที่สมาชิกต่อองค์การว่าองค์การจะไม่ทอดทิ้ง และให้ความช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหาสมาชิกที่มีความไว้วางใจต่อองค์การสูงจะมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การมากเช่นกัน รองลงมาคือ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ทั้งนี้เนื่องจากความสัมพันธ์ของเพื่อนร่วมงานถ้าเป็นไปในทางที่ดี บุคลากรก็มีความสุขที่จะปฏิบัติงานร่วมกันและเต็มใจที่จะอยู่องค์การ แต่ถ้าหากความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานเป็นไปในทางที่ไม่ดี ก็จะทำให้บุคลากรไม่อยากจะทำงานในองค์การอีกต่อไป และปัจจัยด้านทัศนคติของกลุ่มต่อองค์การ ทั้งนี้เพราะทัศนคติของกลุ่มต่อองค์การจะมีบทบาทในการกำหนดระดับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การได้ เพราะสมาชิกของกลุ่มจะได้รับอิทธิพลจากการเข้าสังคมกลุ่ม ถ้าเพื่อนร่วมงานหรือกลุ่มของตนมีทัศนคติไม่ดีต่อองค์การแล้ว โอกาสที่บุคคลนั้นจะมีทัศนคติไม่ดีต่อองค์การจะเกิดขึ้นได้มาก เพราะกลุ่มมีอิทธิพลต่อทัศนคติของคนต่อองค์การ การพบปะสังสรรค์กับเพื่อนฝูงที่อยู่ในองค์การเดียวกัน จะทำให้เขาซึมซับกับวัฒนธรรมและบรรยากาศขององค์การ และปัจจัยด้านอายุ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบุคลากรที่มีอายุน้อยจะมีโอกาสในการเลือกงานใหม่หรือเปลี่ยนที่ทำงาน ซึ่งต่างจากบุคลากรที่มีอายุสูงกว่าจะมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การมากกว่าเช่นกัน อาจเป็นเพราะบุคลากรที่มีอายุมากจะมีความรับผิดชอบที่มากและคิดว่าการหางานใหม่ไม่ใช่เรื่องง่าย ดังนั้นอายุจึงสามารถทำนายความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การได้ และความท้าทายของงาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการได้ทำงานที่ท้าทายความรู้ความสามารถนั้น ผู้ปฏิบัติงานจะเกิดการพัฒนาทักษะในด้านต่างๆ เห็นคุณค่าของงาน เกิดความพึงพอใจในงานเพิ่มขึ้น ทำให้โอกาสจะเกิดความเบื่อหน่าย

ในงานมีน้อยลงและความคิดจะลาออกจากองค์การก็น้อยลงตามไปด้วย ซึ่งความท้าทายของงาน จะเป็นปัจจัยสำคัญที่จะพัฒนาความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การให้เกิดขึ้นกับผู้ปฏิบัติงาน ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของบุคลากรสายสนับสนุนในเชิงลบ ได้แก่ การรับรู้เกี่ยวกับการปฏิรูประบบราชการต่อการเปลี่ยนแปลงขององค์การ อาจเนื่องจากแผนการปฏิรูประบบบริหารราชการ รวมทั้งนโยบายของมหาวิทยาลัยในเรื่องของการเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ คงไม่สามารถทำให้ข้าราชการและบุคลากรเกิดความเข้าใจจนสามารถดำเนินการให้แผนดังกล่าวบรรลุสำเร็จตามที่กำหนดไว้ได้ การที่บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจ ก็จะทุ่มเท เสียสละ และมุ่งมั่นที่จะทำการปฏิรูประบบราชการให้เกิดการเปลี่ยนแปลงไปสู่สิ่งที่ดีกว่า ซึ่งจะทำให้บุคลากรยังคงอยู่กับองค์การต่อไปถึงแม้จะเกิดการเปลี่ยนแปลงขึ้นก็ตาม แต่ในทางกลับกันถ้าบุคลากรขาดความรู้ความเข้าใจแล้ว ก็จะส่งผลให้บุคลากรมีการเปลี่ยนงานหรือย้ายออกนั่นเอง และปัจจัยด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์การ อาจเนื่องจาก บุคลากรที่มีระยะเวลาการทำงานนานจะมีโอกาสในการเลื่อนขั้น ดำรงตำแหน่งในระดับสูงขึ้นง่ายกว่าบุคลากรที่ทำงานในระยะเวลาที่สั้นกว่านั่นเอง

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1.1 ผู้บริหารควรตระหนักถึงความแตกต่างของแต่ละบุคคลเพื่อประยุกต์ใช้ผลการศึกษาปัจจัยด้านคุณลักษณะด้านประชากร จากการวิจัยพบว่า คุณลักษณะด้านประชากรของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง จังหวัดขอนแก่น ได้แก่ อายุ ตำแหน่ง (ข้าราชการสาย ค. และ พนักงานมหาวิทยาลัย) บทบาทหน้าที่ที่รับผิดชอบ (ผู้ปฏิบัติงาน) ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์การ (ที่แตกต่างกัน) ซึ่งคุณลักษณะดังกล่าวมีความสัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ ดังนั้น ผู้บริหารจึงควรสร้างขวัญ

กำลังใจ และให้โอกาสกับสมาชิกทุกคนในองค์การอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรม เพื่อเป็นการธำรงรักษาบุคลากร ให้อยู่กับองค์การอย่างยาวนาน

1.2 ผู้บริหารควรให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการบริหารและตัดสินใจเพิ่มมากขึ้น จากการวิจัยพบว่า มีบุคลากรสายสนับสนุนเกือบครึ่งที่มีความคิดเห็นว่างค์การขาดการกระจายอำนาจในการปฏิบัติงานโดยให้บุคลากรมีส่วนร่วม และการให้โอกาสบุคลากรได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ดังนั้น ผู้บริหารควรเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการร่วมคิด ร่วมตัดสินใจ และร่วมแก้ปัญหาทั้งระดับนโยบายและการปฏิบัติงาน มีการกระจายอำนาจในการปฏิบัติงานโดยให้บุคลากรทุกคนมีส่วนร่วม

1.3 จากการวิจัยพบว่า บุคลากรเกินครึ่งมีความคิดเห็นว่างค์การขาดอิสระในการเลือกเพื่อนร่วมงาน และขาดการได้รับการสนับสนุนให้ใช้วิธีการปฏิบัติงานในรูปแบบใหม่ๆ ที่ทันสมัยและทันต่อเหตุการณ์ งานที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติเป็นงานที่จำเจน่าเบื่อหน่าย รวมถึงขาดการให้การสนับสนุนในด้านงบประมาณเพื่อเสริมสร้างให้มีการเพิ่มศักยภาพ และตำแหน่งงานที่สูงขึ้น ดังนั้นผู้บริหารควรส่งเสริมการจัดกิจกรรมให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมร่วมกัน และเปิดโอกาสในการนำเสนอโครงการใหม่ๆ ที่ท้าทายความสามารถ รวมถึงการสนับสนุนให้มีการใช้วิธีการปฏิบัติงานในรูปแบบใหม่ๆ ที่ทันสมัยและทันต่อเหตุการณ์ เพื่อเปิดโอกาสให้บุคลากรได้ใช้ศักยภาพในการทำงานได้อย่างเต็มที่

1.4 จากการวิจัยพบว่า บุคลากรส่วนใหญ่มีความรู้สึกว่างค์การมีบรรยากาศของการทำงานเป็นทีมน้อย และรู้สึกว่ามีการแบ่งพรรคแบ่งพวกภายในองค์การ และคิดว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานยังไม่เอื้ออำนวยต่อการทำงานเท่าที่ควร ดังนั้นผู้บริหารควรมีการเสริมสร้างบรรยากาศและพัฒนาสภาพแวดล้อมในองค์การ ให้เอื้อต่อการปฏิบัติงาน การจัดสรรบุคลากรให้มีความเหมาะสมกับภาระงานรวมถึงการสร้างวัฒนธรรมองค์การและการปลูกฝังค่านิยมร่วม

เชิงบวก เช่น การทำงานเป็นทีม การมอบหมายงานที่มีความสำคัญและน่าสนใจ การปลูกฝังค่านิยมความรู้สึกเป็นเจ้าของ ให้เกิดคนกับบุคลากรสายสนับสนุนในองค์กร ซึ่งจะส่งผลให้บุคลากรสายสนับสนุนมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น

1.5 จากการวิจัยพบว่า บุคลากรส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่างค์การให้โอกาสได้รับมอบหมายให้เป็นตัวแทนขององค์กรในการนำเสนอผลงานน้อย และมีความเห็นว่างค์การขาดการส่งเสริมให้มีความรู้หรือประสบการณ์ที่ได้รับการพัฒนามาใช้ในการปฏิบัติงาน ดังนั้นผู้บริหารควรส่งเสริมและสนับสนุนให้สร้างผลงาน และนำเสนอผลงานในโอกาสต่าง เช่น งานวิจัย โครงการที่สนับสนุนการปฏิบัติงาน การร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกองค์กร เป็นต้น รวมทั้งสนับสนุนให้นำผลงานที่ได้มาใช้อย่างจริงจังในการปฏิบัติงาน

1.6 ควรมีการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถและเชี่ยวชาญในหน้าที่ที่รับผิดชอบตรงตามความต้องการของบุคลากรและหน่วยงาน มีการจัดทำแผนการศึกษาต่อและการอบรมระยะสั้นของบุคลากร ถึงแม้ว่าจากการวิจัยพบว่า บุคลากรส่วนมากจะมีความคิดเห็นว่าการได้รับการพัฒนานั้นอยู่ในระดับสูงก็ตาม แต่การพัฒนาบุคลากรก็มีความจำเป็นอย่างยิ่งต่อการพัฒนาองค์กร ดังนั้นควรมีการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรกับกลุ่มประชากรอื่น เช่น ลูกจ้างชั่วคราว พนักงานอัตราจ้าง

2.2 ควรมีการศึกษาปัจจัยด้านอื่นๆ ที่ส่งผลต่อความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร เช่น ปัจจัยด้านการบริหาร ภาวะผู้นำขององค์กร เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้จากปัจจัยต่างๆ ไปใช้เป็นแนวทางในการเสริมสร้างความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยให้ดียิ่งขึ้น

2.3 ควรมีการศึกษาเพื่อเปรียบเทียบความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของสถานศึกษาที่มีขนาดต่างๆ ว่าแตกต่างกันหรือไม่

เอกสารอ้างอิง

1. Hall OT, Schneider B, Nygren RT. 1970. Personal factors in organizational identification. *Administrative Science Quarterly*, 15(2), 176-190.
2. Mowday RT, Richard MS, Lyman WP. 198). Employee organization linkage: the psychology of commitment, absenteeism and turnover. New York: Academic Press.
3. Davis K, Newstrom JW. 1989. Human behavior at work: organizational behavior. 8th ed. New York: McGraw-Hill.
4. Mowday RT, Richard MS, Lyman WP. 1979, April. The measurement of organizational commitment. *Journal of Vocational Behavior*. 14(2): 224-247.
5. Steers RM. 1977. Antecedents and outcomes organizational commitment. *Administrative Science Quarterly*, 16, 143-150
6. Nit Bungamongkon et al. 2005. Expectation and preparation of Khon Kaen University personnel in the status changing to be a staff in Autonomous University. Research report. Khon Kaen University. Thai.
7. Steers RM, Lyman WP. 1983. Motivation & work behavior. New York: McGraw-Hill.
8. Nareerat Sakulsit. 2006. Factors related to organization commitment professional nurses at Prapokklao Hospital. Master of Nursing Science thesis in Nursing Administration, Burapha University. Thai.

9. Tharinee Supengkorn. 2009. Organizational commitment of teachers under the Office of Khon Kaen Educational Service Area 4. An Independent Study Report Master of Education Program in Educational Administration, Faculty of Education, Khon Kaen University. Thai.
10. Tunchanock Dangchoung. 2008. The loyalty of officer to organization of Phabon Municipality Phabon District Office Phatalung Province. An Independent Study Report Master of Public Administration Program in Local Government, College of Local Administration, Khon Kaen University. Thai.
11. Kitti Prachuntasen. 2007. Factors affecting organizational commitment of health personnel at primary care units in Loei Province. Master of Public Health thesis in Public Health Administration, Graduate School, Khon Kaen University. Thai.
12. Rung Pukhakai. 2006. Organizational commitments of Mae Fah Luang University staff. An Independent Study Report Master of Public Administration Program in Local Government, Mae Fah Luang University. Thai.
13. Pimarun Khonroo. 2005. Factors affecting organization commitment of lecturers of Sirindhorn College of Public Health, Ministry of Public Health. Master of Public Health thesis in Public Health Administration, Graduate School, Khon Kaen University. Thai.
14. Watchaporn Chaichana. 2008. The organization commitment of public health personnel in primary care unit of Nong Khai Province. Master of Public Health thesis in Public Health Administration, Graduate School, Khon Kaen University. Thai.
15. Siripong Jaroensuk. 2002. Factors affecting organizational commitment of engineering line: a case study of telephone organization of Thailand Head Office. Master of Business Administration thesis in Management, Graduate School, Srinakharinwirot University. Thai.
16. Juree Usaha. 1999. Organizational commitment of staff nurses in hospitals under Department of Communicable Disease Control, Ministry of Public Health. Master of Science thesis in Hospital Administration, Graduate School, Mahidol University. Thai.
17. Fain, Juanita P. 1933, March. Organizational citizenship behavior and organizational commitment in relationship to a university professional development program (Professional Development Ohio University), Dissertation abstracts. 53(09): 3118.
18. Jedapa Naka. 2009. Factors influencing organizational commitment of the registered nurses in Bumrungrad International Hospital. Master of Public Health thesis in Hospital Administration, Graduate School, Mahidol University. Thai.