

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่องานและความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Factors influencing work engagement and organizational commitment of Chiang Mai University staff

ชูชัย สมितिไกร* และ พงษ์จันทร์ ภูษาพานิชย์

Chuchai Smithikrai* and Pongchan Pusapanich

ภาควิชาจิตวิทยา คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เชียงใหม่ 50200

Department of Psychology, Faculty of Humanities, Chiang Mai University, Chiang Mai 50200, Thailand

ARTICLE INFO

Article history:

Received 31 May 2016

Received in revised form 20 October 2016

Accepted 23 December 2016

Keywords:

Chiang Mai University,
organizational commitment,
work engagement

ABSTRACT

The purposes of this study were to (1) to investigate levels of work engagement and organizational commitment of Chiang Mai University staff; and (2) to analyze factors affecting work engagement and organizational commitment of Chiang Mai University staff. The population of the study was 11,370 Chiang Mai University staff, i.e., government officers, permanent university staff, temporary university staff, and permanent employees. The sample was selected by using stratified random sampling method. Complete responses were received from 2,337 persons, or 20.55 percent of all university staff. The research instruments comprised of 5 questionnaires; (1) work engagement scale, (2) organizational commitment scale, (3) positive orientation scale, (4) a scale measuring factors affecting work engagement and organizational commitment, and (5) personal data sheet. Descriptive statistics were used to describe basic data. Hypotheses testing were performed by using hierarchical multiple regression analyses.

The research found that: (1) overall, work engagement and organizational commitment of Chiang Mai University staff were in a high level; (2) work engagement of Chiang Mai University staff was significantly positive affected by the following factors: positive orientation, job characteristics, relations with coworkers, and university's management, all four variables could explained 41.7 percent of variance in work engagement ($p < .01$); (3) organizational commitment of Chiang Mai University staff was significantly positive affected by the following factors: positive orientation, job characteristics, relations with coworkers, supervisory practices, university's benefits, and university's management, all six variables could explained 60.8 percent of variance in organizational commitment ($p < .01$).

* Corresponding author.

E-mail address: csmithikrai@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับความผูกพันต่องานและความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และ (2) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่องานและความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ประชากรของการวิจัยนี้คือ ข้าราชการพนักงานมหาวิทยาลัยประจำ พนักงานมหาวิทยาลัยชั่วคราว และลูกจ้างประจำ จำนวน 11,370 คน การสุ่มตัวอย่างกระทำโดยการสุ่มแบบแบ่งชั้น กลุ่มตัวอย่างมีจำนวน 2,337 คน หรือร้อยละ 20.55 ของบุคลากรมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ทั้งหมด เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย (1) แบบวัดความผูกพันต่องาน (2) แบบวัดความผูกพันต่อองค์กร (3) แบบวัดแนวโน้มเชิงทางบวก (4) แบบวัดปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่องานและความผูกพันต่อองค์กร และ (5) แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานกระทำโดยใช้สถิติพรรณนา และทดสอบสมมติฐานการวิจัยโดยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบลำดับชั้น

ผลการวิจัยพบว่า (1) โดยภาพรวม บุคลากรมหาวิทยาลัยเชียงใหม่มีระดับความผูกพันต่องานและความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับสูง (2) ปัจจัยที่มีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันต่องานอย่างมีนัยสำคัญ ได้แก่ แนวโน้มเชิงทางบวก ลักษณะงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และการบริหารจัดการขององค์กร ตัวแปรทั้ง 4 ตัวแปรสามารถร่วมกันอธิบายความผันแปรของความผูกพันต่องานได้ร้อยละ 41.7 ($p < .01$) (3) ปัจจัยที่มีอิทธิพลทางบวกที่ต่อความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญ ได้แก่ แนวโน้มเชิงทางบวก ลักษณะงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การบังคับบัญชาของหัวหน้า สิ่งที่ได้รับจากองค์กร และการบริหารจัดการขององค์กร ตัวแปรทั้ง 6 ตัวแปรสามารถร่วมกันอธิบายความผันแปรของความผูกพันต่อองค์กรได้ร้อยละ 60.8 ($p < .01$)

คำสำคัญ: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ความผูกพันต่อองค์กร ความผูกพันต่องาน

บทนำ

ทรัพยากรมนุษย์หรือบุคลากร คือองค์ประกอบที่มีความสำคัญมากต่อความสำเร็จขององค์กร ทั้งนี้เพราะการที่องค์กรหนึ่ง ๆ จะบรรลุถึงเป้าหมายได้สำเร็จนั้น จะต้องอาศัย

ความร่วมมือร่วมใจของบุคลากรภายในองค์กรนั้น ๆ นอกจากนั้น บุคลากรเหล่านั้นยังต้องมีคุณภาพไม่ว่าจะเป็นในด้านความรู้ความสามารถหรือสมรรถนะในการทำงาน และมีความผูกพันต่อองค์กรต่าง ๆ ที่สนับสนุนให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ คุณลักษณะที่สำคัญและได้รับความสนใจจากทั้งนักวิชาการและนักบริหารในปัจจุบันได้แก่ คุณลักษณะที่เรียกว่า “ความผูกพันต่องาน (work engagement)” และ “ความผูกพันต่อองค์กร (organizational commitment)” เนื่องจากทั้งสองคุณลักษณะนี้เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้บุคลากรทุ่มเทความพยายามในการทำงานอย่างเต็มที่

ความผูกพันต่องานคือ ภาวะทางจิตใจของบุคคลที่รู้สึกพึงพอใจและเต็มอรรถในในงาน ซึ่งสะท้อนให้เห็นจากการมีพลังเต็มเปี่ยม (vigor) การอุทิศตน (dedication) และการซึมซาบกับงาน (adsorption) (Schaufeli, Salanova, González-Romá, & Bakker, 2002) ส่วนความผูกพันต่อองค์กรคือ ภาวะที่บุคคลมีความรู้สึกยึดมั่นในองค์กรของตน ยอมรับเป้าหมายขององค์กร เต็มใจที่จะทุ่มเทความอดสาหะในการทำงานให้แก่องค์กร และปรารถนาที่จะอยู่ในองค์กรต่อไป (Steers & Porter, 1979) บุคลากรที่มีคุณลักษณะทั้งสองประการจึงมีพฤติกรรมที่ “รักงาน รักองค์กร” ซึ่งการวิจัยได้พบว่า คุณลักษณะทั้งสองประการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของบุคคล (Christian, Garza, & Slaughter, 2011; Konovsky & Cropanzano, 1991; Moorman, Niehoff, & Organ, 1993) และมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน (Allen & Meyer, 1996; Shuck, Reio, & Rocco, 2011)

ด้วยเหตุนี้ การศึกษาระดับความผูกพันต่องานและความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร รวมทั้งปัจจัยที่มีอิทธิพล และสามารถพยากรณ์ความผูกพันต่องานและความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งทั้งในแง่ของการค้นหาสภาพปัจจุบันด้านทัศนคติต่องานและต่อองค์กร โดยในการศึกษาครั้งนี้ศึกษาจากบุคลากรมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ซึ่งเป็นมหาวิทยาลัยชั้นนำแห่งหนึ่งของประเทศไทย และเนื่องจากการวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของโครงการ “มหาวิทยาลัยแห่งความสุข (Happy University)” ซึ่งมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ได้เข้าร่วมภาคีเครือข่ายมหาวิทยาลัยแห่งความสุข เพื่อผลักดันให้มหาวิทยาลัยเป็น “องค์กรที่เป็นเลิศทั้งทางปัญญาและความสุข” ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการวางแผนเพื่อการพัฒนาบุคลากรและมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพื่อนำไปสู่มหาวิทยาลัยแห่งความสุขในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ระดับความผูกพันต่องานและความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และ (2) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่องานและความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

การตรวจเอกสาร

แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่องานและความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันต่องาน (work engagement) หมายถึง ภาวะทางจิตใจที่รู้สึกพึงพอใจและเต็มอึดในงานซึ่งสะท้อนให้เห็นจากการมีพลังเต็มเปี่ยม (vigor) การอุทิศตน (dedication) และการซึมซับกับงาน (adsorption) (Schaufeli et al., 2002) Bakker (2009) ได้เสนอแบบจำลองความผูกพันต่องาน โดยมีข้อสันนิษฐานว่าทรัพยากรในงาน (job resources) เช่น การสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา การได้รับข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน การได้ใช้ทักษะที่หลากหลาย และการมีอิสระในงาน เป็นปัจจัยเริ่มต้นที่นำไปสู่ความผูกพันต่องาน ส่วนทรัพยากรส่วนบุคคล (personal resources) คือ ลักษณะของบุคคลที่มองโลกแง่ดี (optimism) มีความเชื่อในประสิทธิภาพแห่งตน (self-efficacy) สามารถปรับใจสู่สมดุล (resilience) และมีความภาคภูมิใจในตน (self-esteem) จะมีความสามารถในการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรในงานและมีความผูกพันต่องานสูงกว่าผู้ที่ไม่มิลักษณะดังกล่าว ทั้งทรัพยากรในงานและทรัพยากรส่วนบุคคลมีอิทธิพลร่วมกันในการก่อให้เกิดความผูกพันต่องาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในยามที่บุคคลต้องเผชิญกับข้อเรียกร้องจากงานสูง เมื่อบุคคลเกิดความผูกพันต่องานก็จะส่งผลทางบวกต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งการที่บุคคลมีผลการปฏิบัติงานที่ดีก็จะมีผลย้อนกลับ ทำให้บุคคลสามารถเสริมสร้างทรัพยากรในงานและทรัพยากรส่วนบุคคลให้เพิ่มมากขึ้น และทำให้เกิดความผูกพันต่องานเพิ่มมากขึ้นอีก

ความผูกพันต่อองค์กร (organizational commitment) หมายถึง ภาวะที่บุคคลมีความรู้สึกยึดมั่นในองค์กรของตนยอมรับเป้าหมายขององค์กร เต็มใจที่จะทุ่มเทความอุตสาหะในการทำงานให้แก่องค์กร และปรารถนาที่จะอยู่ในองค์กรต่อไป (Steers & Porter, 1979)

Allen and Meyer (1990) จำแนกความผูกพันต่อองค์กรได้เป็น 3 ประเภท คือ

1) ความผูกพันเชิงอารมณ์ หมายถึง ความผูกพันที่เกิดขึ้นจากความรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีความรู้สึกยึดมั่นในองค์กร เต็มใจที่จะทุ่มเทและอุทิศตนให้แก่องค์กร

2) ความผูกพันเชิงการลงทุน หมายถึง ความผูกพันที่เกิดจากการคิดคำนวณของบุคคล โดยมีพื้นฐานอยู่บนต้นทุนที่บุคคลได้ให้แก่องค์กร ทางเลือกที่มีอยู่ และผลตอบแทนที่ได้รับจากองค์กร หรือการรับรู้ถึงผลประโยชน์ที่อาจจะสูญเสียไปหากออกจากองค์กร

3) ความผูกพันเชิงหน้าที่ (normative commitment) หมายถึง ความผูกพันที่เกิดจากการรับรู้ว่า ตนเองมีพันธะหน้าที่และความรับผิดชอบที่จะต้องคงอยู่และสนับสนุนกิจกรรมขององค์กรต่อไป

สำหรับการวิจัยนี้มุ่งศึกษาความผูกพันต่อองค์กรที่เกิดขึ้นจากความรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีความรู้สึกยึดมั่นในองค์กร ยอมรับเป้าหมายขององค์กร เต็มใจที่จะทุ่มเทและอุทิศตนให้แก่องค์กร หรือเป็นผู้ที่อยู่กับองค์กรต่อไป

Meyer, Allen, and Smith (1993) ได้เสนอปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรทั้ง 3 ประเภทดังนี้ ความผูกพันเชิงอารมณ์เป็นผลมาจากปัจจัย 2 ประการ คือ สภาพการทำงานและความคาดหวังที่ได้รับการตอบสนอง กล่าวคือบุคคลที่รู้สึกว่าคุณได้รับการตอบสนองจากองค์กรเป็นอย่างดี ไม่ว่าจะเป็นสภาพการทำงานต่างๆ ที่มีความมีอิสระ มีความหลากหลายของทักษะ มีเอกลักษณ์และความสำคัญของงาน รวมทั้งการได้รับการตอบสนองจากองค์กรในเรื่องสำคัญอื่นๆ สมตามความคาดหวัง เช่น รู้สึกว่าคุณได้รับการยอมรับจากองค์กร หรือได้รับความช่วยเหลือเมื่อประสบปัญหา บุคคลเหล่านี้ย่อมมีความพึงพอใจและเกิดความผูกพันต่อองค์กรในที่สุด ส่วนความผูกพันเชิงการลงทุนเป็นผลเนื่องมาจากการที่บุคคลรับรู้ว่าคุณมีผลประโยชน์ที่ได้สะสมไว้เป็นจำนวนมาก หากลาออกจากองค์กรไปก็จะต้องสูญเสียผลประโยชน์เหล่านั้น เช่น เงินบำเหน็จบำนาญ หรือสิทธิประโยชน์อื่นๆ ที่จะได้รับ นอกจากนั้นอาจจะไม่มีงานรองรับหรืองานใหม่มีค่าจ้างที่ต่ำกว่างานปัจจุบัน จึงไม่คุ้มค่าที่จะลาออกจากงานไป ซึ่งบุคคลที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานในองค์กรมากก็จะมี ความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าผู้ที่ยังมีระยะเวลาการปฏิบัติงานน้อย สำหรับความผูกพันเชิงหน้าที่ที่

เป็นผลมาจากค่านิยมส่วนบุคคลและความรู้สึกมีพันธะของบุคคล กล่าวคือ บุคคลรู้สึกว่าเป็นสิ่งที่ไม่สมควรหรือผิดจริยธรรม หากลาออกจากรองการที่ได้ให้ความสนับสนุนแก่ตนเองมาโดยตลอด เช่น การให้ทุนการศึกษาจนเรียนจบ

การศึกษาวิจัยได้พบว่า ทั้งความผูกพันต่องานและความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของบุคคล (Christian et al., 2011; Konovsky & Cropanzano, 1991; Moonman et al., 1993) และมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน (Allen & Meyer, 1996; Shuck et al., 2011)

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่องานและความผูกพันต่อองค์กร

การวิจัยนี้สนใจศึกษาปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ซึ่งได้แก่ แนวโน้มเชิงบวก และปัจจัยสภาพแวดล้อม ซึ่งได้แก่ ลักษณะของงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การบังคับบัญชาของหัวหน้า สิ่งที่ได้รับจากองค์กร และการบริหารจัดการขององค์กร

1. แนวโน้มเชิงบวก (positive orientation)

หมายถึง แนวโน้มของบุคคลในการมองและกำหนดทำที่ต่อชีวิตและประสบการณ์ต่าง ๆ ในเชิงบวก การวิจัยหลายเรื่องได้พบว่าแนวโน้มเชิงบวกเป็นตัวพยากรณ์ที่สำคัญของภาวะซึมเศร้า การมีอารมณ์ทางบวกและลบ และสุขภาพของบุคคล (Caprara, Steca, Alessandri, Abela, & McWhinnie, 2010) นอกจากนี้ การวิจัยของ Alessandri et al. (2012) ได้พบว่าแนวโน้มเชิงบวกมีอำนาจการทำนายพฤติกรรมการทำงานในบทบาท (in-role job performance) และพฤติกรรมการทำงานที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

2. ลักษณะของงาน ลักษณะของงานที่บุคคลได้รับ

มอบหมายให้ปฏิบัติเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่สามารถสร้างความผูกพันต่องานและความผูกพันต่อองค์กรได้ Hackman and Oldham (1976) ได้เสนอทฤษฎีคุณลักษณะของงาน (job characteristics model) โดยมีความเชื่อว่า คุณลักษณะของงานสามารถทำให้บุคคลเกิดแรงจูงใจในการทำงานได้ คุณลักษณะของงานดังกล่าวมี 5 ประการ คือ ความหลากหลายของทักษะ (skill variety) เอกลักษณ์ของงาน (task identity) ความสำคัญของงาน (task significance) ความมีอิสระ (autonomy) และการได้ข้อมูลย้อนกลับ (feedback) การวิจัยของ Saks (2006) ซึ่งได้ศึกษาปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันต่องานและผลลัพธ์ที่ตามมา

ได้พบว่าปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันต่องาน ได้แก่ คุณลักษณะของงาน การได้รับการสนับสนุนจากองค์กร และผลลัพธ์จากการที่พนักงานมีความผูกพันต่องานคือ พนักงานมีความพึงพอใจต่องาน และมีความตั้งใจลาออกจากรองการลดลง

3. การบังคับบัญชาของหัวหน้า บุคลากรมักคาดหวังว่าผู้บังคับบัญชาของตนจะมีความรู้ความสามารถในการบังคับบัญชา ปฏิบัติต่อผู้บังคับบัญชาเป็นอย่างดี รวมทั้งมีการให้ความช่วยเหลือแนะนำในการทำงานต่างๆ ดังนั้น ความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่อการบังคับบัญชาของหัวหน้าจึงมีบทบาทสำคัญต่อความผูกพันของพนักงาน การวิจัยก็ได้พบว่าความพึงพอใจต่อการบังคับบัญชามีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร (Malik, Nawab, Naeem, & Danish, 2010)

4. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานสามารถมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรได้ โดยทั่วไปแล้ว บุคคลมักคาดหวังว่าเพื่อนร่วมงานจะมีความเป็นมิตร ให้ความร่วมมือ ความสนับสนุน และความช่วยเหลือในการทำงาน การวิจัยของ Andrew and Sofian (2012) ที่พบว่า การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานเป็นปัจจัยที่พยากรณ์ความผูกพันต่องานและความผูกพันต่อองค์กร

5. สิ่งที่ได้รับจากองค์กร บุคลากรที่ทำงานในองค์กรล้วนแต่คาดหวังจะได้รับสิ่งต่างๆ ที่เหมาะสมและคุ้มค่ากับการทำงานของตนเอง ไม่ว่าจะเป็นค่าตอบแทน สวัสดิการ โอกาสการพัฒนาตนเองความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน รวมไปถึงสิ่งตอบแทนด้านจิตใจ เช่น ความยอมรับ ความยุติธรรม ฯลฯ การวิจัยของ Malik et al. (2010) ก็ได้พบว่าอาจารย์มหาวิทยาลัยที่รู้สึกพึงพอใจกับโอกาสเจริญก้าวหน้าในงาน จะมีความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรตามมาด้วย

6. การบริหารจัดการขององค์กร การบริหารจัดการขององค์กรได้แก่ การดำเนินงานต่าง ๆ ขององค์กร เช่น การกำหนดวิสัยทัศน์ ค่านิยม นโยบาย กฎระเบียบข้อบังคับในการทำงานที่มีความเหมาะสมและก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร บุคลากรในองค์กรมักคาดหวังว่าองค์กรจะมีการบริหารงานที่ดี รวมทั้งให้ความใส่ใจต่อความอยู่ดีมีสุขของบุคลากรด้วย การวิจัยได้ค้นพบว่าความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรขึ้นอยู่กับการที่บุคคลรู้สึกว่าการจัดการได้ แสดงความผูกพันให้ความสำคัญแก่บุคลากรมากขึ้นเพียงไร (Robertson, Lo, & Tang, 2007)

กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยมีกรอบแนวคิดดังแสดงในภาพที่ 1 กล่าวคือ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่องานและความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ประกอบด้วย ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ แนวโน้มเชิงทางบวก และ ปัจจัยสภาพแวดล้อม ได้แก่ ลักษณะงาน การบังคับบัญชาของหัวหน้า ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน สิ่งที่ได้รับจากองค์กร และการบริหารจัดการขององค์กร

สมมติฐานการวิจัย

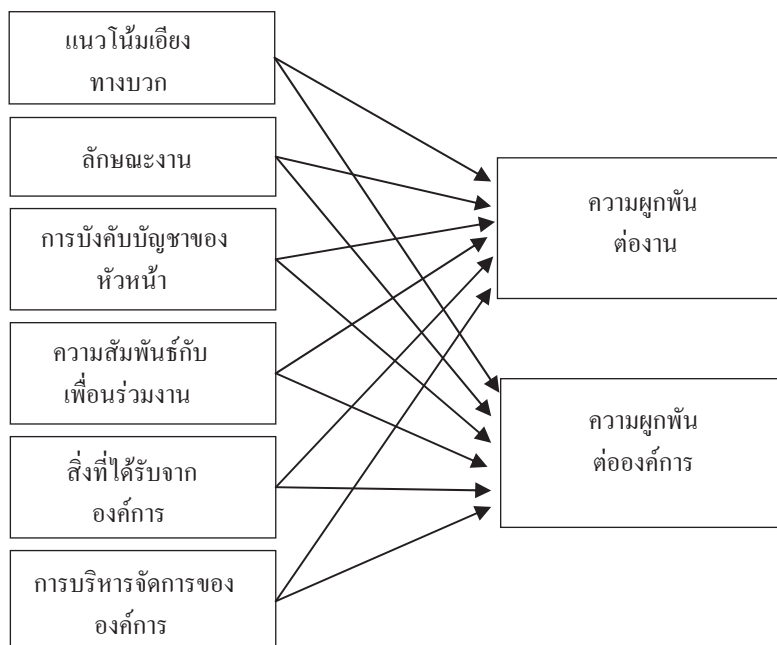
ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ แนวโน้มเชิงทางบวก และปัจจัยสภาพแวดล้อมในงาน ได้แก่ ลักษณะงาน การบังคับบัญชาของหัวหน้า ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน สิ่งที่ได้รับจากองค์กร และการบริหารจัดการขององค์กร มีอำนาจร่วมกันพยากรณ์ความผูกพันต่องานของบุคลากรมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ แนวโน้มเชิงทางบวก และปัจจัยสภาพแวดล้อมในงาน ได้แก่ ลักษณะงาน การบังคับบัญชาของหัวหน้า ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน สิ่งที่ได้รับจากองค์กร และการบริหารจัดการขององค์กร มีอำนาจร่วมกันพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

วิธีการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรของการวิจัยนี้คือ ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัยประจำ พนักงานมหาวิทยาลัยชั่วคราว และลูกจ้างประจำของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ รวมทั้งสิ้น 11,370 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 1 พฤษภาคม 2558) การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง กระทำโดยใช้กฎของความชัดเจน (rule of thumb) ที่คำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างในลักษณะของอัตราส่วนที่คิดเป็นร้อยละ ซึ่งตามกฎนี้ ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมกับประชากรที่มีจำนวนหลักหมื่น ควรใช้จำนวนกลุ่มตัวอย่างอย่างน้อยร้อยละ 10 ของประชากร (Neuman, 1991) ดังนั้นในการวิจัยครั้งนี้จึงได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างไว้ที่ร้อยละ 20 ของประชากร หรือ 2,000 คน ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีขนาดใหญ่อยู่ในเกณฑ์ดีมาก (Comrey & Lee, 1992 as cited in Tabachnick & Fidell, 2007) สำหรับการเลือกกลุ่มตัวอย่างครั้งนี้ได้ใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น (stratified random sampling) โดยมีขั้นตอนในการเลือกกลุ่มตัวอย่างดังนี้ (1) จำแนกกลุ่มตัวอย่างตามคณะหรือหน่วยงานที่สังกัดตามสัดส่วน (2) ในแต่ละคณะหรือหน่วยงาน จำแนกกลุ่มตัวอย่างตามสายงาน (3) ในแต่ละสายงานจำแนกกลุ่มตัวอย่างตามเพศ (4) สุ่มกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มตามจำนวนที่กำหนดด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการส่งแบบสำรวจทั้งสิ้น 4,443 ฉบับ ปรากฏว่ามีผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน 2,337 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 20.55 ของบุคลากรมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. แบบวัดความผูกพันต่องาน เป็นแบบวัดที่แปลจากแบบวัด Utrecht Work Engagement Scale-9 (UWES-9) ที่สร้างโดย Schaufeli, Bakker, and Salanova (2006) ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 9 ข้อ คณะผู้วิจัยได้ทำการแปลแบบวัดนี้ด้วยกระบวนการแปลย้อนกลับ (back-translation) แบบวัดนี้มีลักษณะเป็นมาตรประเมินพฤติกรรมของตนเอง 7 ระดับ คือ 0 (ไม่เคยเลย) จนถึง 6 (เป็นประจำทุกวัน) ค่าความเที่ยง (reliability) ของแบบวัดเท่ากับ 0.94

2. แบบวัดความผูกพันต่อองค์กร เป็นแบบวัดที่แปลจากแบบวัดของ Mowday, Steers, and Porter (1979) ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 9 ข้อ คณะผู้วิจัยได้ทำการแปลแบบวัดนี้ด้วยกระบวนการแปลย้อนกลับ แบบวัดนี้มีลักษณะเป็นมาตรประเมินค่า 5 ระดับ คือ 0 (ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง) จนถึง 4 (เห็นด้วยอย่างยิ่ง) ค่าความเที่ยงของแบบวัดในการวิจัยนี้เท่ากับ 0.90

3. แบบวัดปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่องานและความผูกพันต่อองค์กร ประกอบด้วย 2 แบบวัดย่อย คือ

1) แบบวัดแนวโน้มนิยมเชิงทางบวก เป็นแบบวัดที่แปลจากแบบวัด Positivity Scale ของ Caprara et al. (2012) ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 8 ข้อ คณะผู้วิจัยได้ทำการแปลแบบวัดนี้ด้วยกระบวนการแปลย้อนกลับ แบบวัดนี้มีลักษณะเป็นมาตรประเมินพฤติกรรมของตนเอง 5 ระดับ คือ 0 (ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง) จนถึง 4 (เห็นด้วยอย่างยิ่ง) ค่าความเที่ยงของแบบวัดจากการคำนวณในการวิจัยนี้เท่ากับ 0.79

2) แบบวัดปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในงาน เป็นแบบวัดที่คณะผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 21 ข้อ รวม 5 ด้าน ได้แก่ ลักษณะงาน การบังคับบัญชาของหัวหน้า ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน สิ่งที่ได้รับจากองค์กร การบริหารจัดการขององค์กร แบบวัดนี้มีลักษณะเป็นมาตรประเมินค่า 5 ระดับ คือ 0 (ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง) จนถึง 4 (เห็นด้วยอย่างยิ่ง) ค่าความเที่ยงของแบบวัดเท่ากับ 0.73 (ลักษณะงาน) 0.89 (การบังคับบัญชา) 0.84 (ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน) 0.81 (สิ่งที่ได้รับจากองค์กร) และ 0.85 (การบริหารจัดการขององค์กร)

4. แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล เป็นแบบวัดที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง ประกอบด้วยข้อคำถามเกี่ยวกับลักษณะทาง

ประชากร เช่น เพศ อายุ หน่วยงานที่สังกัด ระดับการศึกษา อายุการทำงาน เป็นต้น

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน แยกวิเคราะห์ตามลำดับดังนี้

1. ข้อมูลพื้นฐาน ใช้สถิติเชิงพรรณนาเพื่อคำนวณค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
2. ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาคำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์โดยใช้สถิติ Pearson's Product Moment Correlation
3. การทดสอบสมมติฐาน กระทำโดยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบลำดับชั้น (hierarchical multiple regression) เพื่อค้นหาปัจจัยที่พยากรณ์ความผูกพันต่องานและความผูกพันต่อองค์กร

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้นทางสถิติ

การวิเคราะห์นี้กระทำให้เพื่อตรวจว่าข้อมูลมีปัญหาภาวะร่วมเส้นตรง (multicollinearity) หรือไม่ คณะผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows ผลการวิเคราะห์พบว่าข้อมูลของการวิจัยไม่มีปัญหาภาวะร่วมเส้นตรงเนื่องจากค่า VIF อยู่ระหว่าง 1.74–3.25 และค่า tolerance อยู่ระหว่าง 0.30–0.57 ซึ่งถือว่ายังต่ำกว่าเกณฑ์

ผลการวิเคราะห์สถิติพื้นฐาน

1. ลักษณะทางประชากรของกลุ่มตัวอย่าง พบว่ากลุ่มตัวอย่างมากกว่าครึ่งเป็นเพศหญิง จำนวน 1,351 คน (ร้อยละ 57.81) เพศชาย จำนวน 840 คน (ร้อยละ 35.94) และไม่ระบุเพศ จำนวน 146 คน (ร้อยละ 6.25) มีอายุเฉลี่ย 40.66 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรีมากที่สุด ร้อยละ 42.75 มากกว่าสามในสี่ (77.19%) อยู่ในสายงานปฏิบัติการ จำนวน 1,804 คน มีสถานภาพการทำงานเป็นพนักงานมหาวิทยาลัยประจำมากที่สุด ร้อยละ 48.91 และมีอายุงานในองค์กรเฉลี่ย 13.95 ปี

2. ระดับความผูกพันต่องานและความผูกพันต่อองค์กร ผลการวิเคราะห์พบว่า โดยภาพรวมระดับความผูกพันต่องานและความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยเชียงใหม่อยู่ในระดับสูง ($M = 4.69$ และ 3.00 ตามลำดับ)

3. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่าง ๆ ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่าง ๆ จะเห็นได้ว่า ความผูกพันต่องานและความผูกพันต่อองค์กร มีความ

สัมพันธ์ทางบวกกับปัจจัยต่าง ๆ ซึ่งได้แก่ แนวโน้มเชิงทางบวก ลักษณะงาน การบังคับบัญชาของหัวหน้า ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน สิ่งที่ได้รับจากองค์กร และการบริหารจัดการขององค์กร

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่าง ๆ

| ตัวแปร | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
|------------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|------|
| ความผูกพันต่องาน | - | | | | | | | |
| ความผูกพันต่อองค์กร | 0.58** | - | | | | | | |
| แนวโน้มเชิงทางบวก | 0.59** | 0.62** | - | | | | | |
| ลักษณะงาน | 0.56** | 0.69** | 0.65** | - | | | | |
| การบังคับบัญชาของหัวหน้า | 0.43** | 0.59** | 0.49** | 0.65** | - | | | |
| ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน | 0.42** | 0.50** | 0.50** | 0.58** | 0.58** | - | | |
| สิ่งที่ได้รับจากองค์กร | 0.49** | 0.66** | 0.68** | 0.68** | 0.64** | 0.53** | - | |
| การบริหารจัดการขององค์กร | 0.46** | 0.65** | 0.59** | 0.58** | 0.52** | 0.43** | 0.73** | - |
| M | 4.67 | 3.00 | 2.78 | 2.98 | 2.92 | 3.08 | 2.73 | 2.69 |
| SD | 0.97 | 0.58 | 0.49 | 0.53 | 0.71 | 0.61 | 0.66 | 0.69 |

** $p < .01, n = 2,337$

ตารางที่ 2 ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของคะแนนดิบ และสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐานในการพยากรณ์ความผูกพันต่องาน และการทดสอบนัยสำคัญของสัมประสิทธิ์การถดถอย

| Model | B | SE B | β | t |
|--|--------|-------|---------|----------|
| <i>ขั้นที่ 1: ตัวแปรลักษณะประชากร</i> | | | | |
| เพศ | 0.074 | 0.046 | 0.037 | 1.623 |
| อายุ | 0.023 | 0.005 | 0.248 | 4.998** |
| ระดับการศึกษา | -0.113 | 0.058 | -0.056 | -1.928 |
| สายงาน | 0.119 | 0.072 | 0.049 | 1.643 |
| สถานภาพการทำงาน 1 | -0.275 | 0.113 | -0.078 | -2.433* |
| สถานภาพการทำงาน 2 | -0.147 | 0.087 | -0.076 | -1.699 |
| สถานภาพการทำงาน 3 | -0.157 | 0.091 | -0.075 | -1.723 |
| หน่วยงานที่สังกัด | -0.034 | 0.049 | -0.016 | -0.690 |
| อายุงาน | -0.009 | 0.005 | -0.102 | -2.044 |
| $R^2 = 0.036^{**}$, $Adjusted R^2 = 0.032^{**}$ | | | | |
| <i>ขั้นที่ 2: ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา</i> | | | | |
| เพศ | 0.020 | 0.036 | 0.010 | 0.564 |
| อายุ | 0.015 | 0.004 | 0.167 | 4.301** |
| ระดับการศึกษา | -0.084 | 0.046 | -0.042 | -1.828 |
| สายงาน | 0.111 | 0.057 | 0.046 | 1.929 |
| สถานภาพการทำงาน 1 | -0.137 | 0.089 | -0.039 | -1.549 |
| สถานภาพการทำงาน 2 | -0.118 | 0.068 | -0.061 | -1.741 |
| สถานภาพการทำงาน 3 | -0.066 | 0.071 | -0.031 | -0.926 |
| หน่วยงานที่สังกัด | 0.066 | 0.038 | 0.031 | 1.734 |
| อายุงาน | -0.008 | 0.004 | -0.091 | -2.355* |
| แนวโน้มเชิงทางบวก | 0.670 | 0.052 | 0.337 | 12.978** |
| ลักษณะงาน | 0.467 | 0.051 | 0.254 | 9.243** |
| การบังคับบัญชาของหัวหน้า | 0.057 | 0.035 | 0.042 | 1.652 |
| ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน | 0.114 | 0.036 | 0.072 | 3.180** |
| สิ่งที่ได้รับจากองค์กร | -0.073 | 0.048 | -0.050 | -1.537 |
| การบริหารจัดการขององค์กร | 0.117 | 0.039 | 0.084 | 3.023** |
| $R^2 = 0.422^{**}$, $Adjusted R^2 = 0.417^{**}$ | | | | |

* $p < .05$, ** $p < .01$, $n = 2,337$

ตารางที่ 3 ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของคะแนนดิบ สัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐานในการพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กร และการทดสอบนัยสำคัญของสัมประสิทธิ์การถดถอย

| Model | B | SE B | β | t |
|--|--------|-------|---------|----------|
| <i>ขั้นที่ 1: ตัวแปรลักษณะประชากร</i> | | | | |
| เพศ | 0.059 | 0.027 | 0.050 | 2.201* |
| อายุ | 0.007 | 0.003 | 0.133 | 2.708** |
| ระดับการศึกษา | -0.075 | 0.035 | -0.063 | -2.181* |
| สายงาน | -0.023 | 0.043 | -0.016 | -0.527 |
| สถานภาพการทำงาน 1 | -0.219 | 0.067 | -0.104 | -3.280** |
| สถานภาพการทำงาน 2 | -0.088 | 0.051 | -0.076 | -1.712 |
| สถานภาพการทำงาน 3 | -0.085 | 0.054 | -0.068 | -1.582 |
| หน่วยงานที่สังกัด | -0.123 | 0.029 | -0.097 | -4.249** |
| อายุงาน | 0.002 | 0.003 | 0.031 | 0.617 |
| $R^2 = 0.049^{**}$, $Adjusted R^2 = 0.045^{**}$ | | | | |
| <i>ขั้นที่ 2: ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา</i> | | | | |
| เพศ | 0.012 | 0.017 | 0.010 | 0.705 |
| อายุ | 0.003 | 0.002 | 0.059 | 1.851 |
| ระดับการศึกษา | -0.032 | 0.022 | -0.027 | -1.412 |
| สายงาน | -0.011 | 0.028 | -0.008 | -0.400 |
| สถานภาพการทำงาน 1 | -0.077 | 0.043 | -0.037 | -1.776 |
| สถานภาพการทำงาน 2 | -0.046 | 0.033 | -0.039 | -1.377 |
| สถานภาพการทำงาน 3 | 0.011 | 0.035 | 0.009 | 0.318 |
| หน่วยงานที่สังกัด | -0.028 | 0.019 | -0.023 | -1.521 |
| อายุงาน | 0.002 | 0.002 | 0.028 | 0.869 |
| แนวโน้มนิยมเชิงทางบวก | 0.175 | 0.025 | 0.148 | 6.950** |
| ลักษณะงาน | 0.310 | 0.025 | 0.283 | 12.546** |
| การบังคับบัญชาของหัวหน้า | 0.117 | 0.017 | 0.144 | 6.870** |
| ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน | 0.035 | 0.018 | 0.037 | 1.975* |
| สิ่งที่ได้รับจากองค์กร | 0.073 | 0.023 | 0.084 | 3.124** |
| การบริหารจัดการขององค์กร | 0.190 | 0.019 | 0.227 | 10.015** |
| $R^2 = 0.611^{**}$, $Adjusted R^2 = 0.608^{**}$ | | | | |

* $p < .05$, ** $p < .01$, $n = 2,337$

ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

ตารางที่ 2 และ 3 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบลำดับขั้นเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย การวิจัยนี้ได้เสนอว่า ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ แนวโน้มเชิงทางบวก และปัจจัยสภาพแวดล้อม ได้แก่ ลักษณะงาน การบังคับบัญชาของหัวหน้า ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน สิ่งที่ได้รับจากองค์กร และการบริหารจัดการขององค์กร มีอำนาจร่วมกันพยากรณ์ความผูกพันต่องานและความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ การวิเคราะห์อำนาจพยากรณ์ของตัวแปรอิสระเพื่อทดสอบสมมติฐานได้กระทำโดยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบลำดับขั้นจำนวน 2 ครั้ง โดยได้ให้ลักษณะทางประชากรของกลุ่มตัวอย่าง อันได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สายงาน สถานภาพการทำงาน หน่วยงานที่สังกัด และอายุงาน เป็นตัวแปรควบคุม (control variables) ตารางที่ 2 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบลำดับขั้น ครั้งที่ 1 โดยมีความผูกพันต่องานเป็นตัวแปรตาม ในขั้นตอนที่หนึ่ง ลักษณะทางประชากรสามารถอธิบายความผันแปร ได้ร้อยละ 3.2 ($Adjusted R^2 = 0.032, p < .01$) สำหรับขั้นตอนที่ 2 ของการวิเคราะห์ ได้เพิ่มตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยลงไปในวิเคราะห์ ปรากฏว่าตัวแปรทั้งหมดสามารถอธิบายความผันแปรได้ร้อยละ 41.7 ($Adjusted R^2 = 0.417, p < .01$) โดยตัวแปรเหล่านี้สามารถอธิบายความผันแปรได้เพิ่มขึ้นอีกร้อยละ 38.5 ($\Delta R^2 = 0.385, p < .01$) และมีตัวแปร 4 ตัวที่สามารถร่วมกันพยากรณ์ความผูกพันต่องาน เรียงตามลำดับค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐานดังนี้ แนวโน้มเชิงทางบวก ($\beta = 0.337, p < .01$) ลักษณะงาน ($\beta = 0.254, p < .01$) การบริหารจัดการขององค์กร ($\beta = 0.084, p < .01$) และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ($\beta = 0.072, p < .01$)

ส่วนตารางที่ 3 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบลำดับขั้น ครั้งที่ 2 โดยมีความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวแปรตาม ในขั้นตอนที่หนึ่ง ลักษณะทางประชากรสามารถอธิบายความผันแปรได้ร้อยละ 4.5 ($Adjusted R^2 = 0.045, p < .01$) สำหรับขั้นตอนที่สองของการวิเคราะห์ ได้เพิ่มตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาลงไปในวิเคราะห์ ปรากฏว่าตัวแปรทั้งหมดสามารถอธิบายความผันแปรได้ร้อยละ 60.8 ($Adjusted R^2 = 0.608, p < .01$) โดยตัวแปรเหล่านี้สามารถอธิบายความผันแปรได้เพิ่มขึ้นอีกร้อยละ 56.3 ($\Delta R^2 = 0.563, p < .01$) และมีตัวแปร 6 ตัวที่สามารถร่วมกันพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กร เรียงตามลำดับค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐานดังนี้ ลักษณะงาน ($\beta = 0.283, p < .01$) การบริหารจัดการขององค์กร ($\beta = 0.227, p < .01$) แนวโน้มเชิงทางบวก

($\beta = 0.148, p < .01$) การบังคับบัญชาของหัวหน้า ($\beta = 0.144, p < .01$) สิ่งที่ได้รับจากองค์กร ($\beta = 0.084, p < .01$) และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ($\beta = 0.037, p < .01$)

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันต่องานอย่างมีนัยสำคัญ ได้แก่ แนวโน้มเชิงทางบวก ลักษณะงาน การบริหารจัดการขององค์กร และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ส่วนปัจจัยที่มีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญ ได้แก่ ลักษณะงาน การบริหารจัดการขององค์กร แนวโน้มเชิงทางบวก การบังคับบัญชาของหัวหน้า สิ่งที่ได้รับจากองค์กร และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ผลการวิจัยดังกล่าวสามารถอภิปรายได้ดังนี้

แนวโน้มเชิงทางบวก เป็นปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลที่มีอำนาจพยากรณ์ทั้งความผูกพันต่องานและความผูกพันต่อองค์กร ที่เป็นเช่นนี้ก็เพราะว่า แนวโน้มเชิงทางบวกคือการที่บุคคลมีมุมมองเชิงบวกต่อประสบการณ์ต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการกระทำ ชีวิต และอนาคตของตน (Caprara et al., 2010) ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับการวิจัยของ Alessandri et al. (2012) ที่พบว่าแนวโน้มเชิงทางบวกมีอำนาจการทำนายพฤติกรรมการทำงานในบทบาท และพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ลักษณะงานเป็นปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมที่มีอำนาจพยากรณ์ทั้งความผูกพันต่องานและความผูกพันต่อองค์กร ลักษณะของงานหมายถึง ธรรมชาติของงาน ได้แก่ ความหลากหลายของทักษะการทำงาน เอกลักษณะของงาน ความสำคัญของงาน ความมีอิสระ และการได้รับข้อมูลย้อนกลับ ลักษณะงานที่มีอิทธิพลทำให้บุคคลมีแรงจูงใจภายในคนสูง มีผลการทำงานดี ขาดงานน้อย และลาออกจากงานต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ Saks (2006) ที่พบว่าลักษณะของงานสามารถพยากรณ์ความผูกพันต่องาน และ Steers (1997) ที่พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ลักษณะของงาน และประสบการณ์ในงาน มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร

การบริหารจัดการขององค์กร เป็นปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมอีกปัจจัยหนึ่งที่มีอำนาจพยากรณ์ทั้งความผูกพันต่องานและความผูกพันต่อองค์กร การบริหารจัดการขององค์กร ได้แก่ การดำเนินงานต่าง ๆ ขององค์กร เช่น การกำหนดวิสัยทัศน์ ค่านิยม นโยบาย กฎระเบียบในการทำงานที่เหมาะสม และทำให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน การบริหารจัดการ

ขององค์กรที่ดีจะทำให้บุคคลมีความพึงพอใจในงานและเกิดความผูกพันต่องาน สำหรับมหาวิทยาลัยเชียงใหม่เป็นมหาวิทยาลัยที่ปรับเปลี่ยนสถานภาพเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐตั้งแต่พ.ศ. 2551 ทำให้เกิดความคล่องตัวในการบริหารจัดการองค์กรมากขึ้น รวมทั้งมีการปรับเปลี่ยนกฎระเบียบต่างๆ เพื่อให้มีความเหมาะสมมากขึ้น จึงอาจเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้บุคลากรมีความผูกพันต่องานและต่อองค์กร นอกจากนี้ Steers and Mowday (1981) ยังได้อธิบายว่าหากประสบการณ์ที่ได้รับจากการทำงานสอดคล้องกับความคาดหวัง พนักงานก็จะเกิดความพึงพอใจในงานและมีความผูกพันต่อองค์กร

ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เป็นปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมที่มีอำนาจพยากรณ์ทั้งความผูกพันต่องานและความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ Andrew and Sofian (2012) ที่พบว่า การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานเป็นปัจจัยที่พยากรณ์ความผูกพันต่องานและความผูกพันต่อองค์กร และการวิจัยของ Dijkers, Jansen, de Lange, Vinkenburg, and Kooij (2010) ที่พบว่า พนักงานที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมสูงจะมีระดับความผูกพันต่องานมากและความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานยังสามารถพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรได้

การบังคับบัญชาของหัวหน้า เป็นปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมที่มีอำนาจในการพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรสามารถอธิบายได้ว่า ผู้บังคับบัญชามีส่วนสำคัญอย่างยิ่งในการสร้างบรรยากาศการทำงาน ผู้บังคับบัญชาที่ปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างดี คอยสนับสนุน ช่วยเหลือ และให้คำแนะนำในการทำงาน จะทำให้พนักงานมีความพึงพอใจต่อการบังคับบัญชา การวิจัยพบว่าความพึงพอใจต่อการบังคับบัญชามีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร (Malik et al., 2010) และการวิจัยของ Robertson et al. (2007) ก็พบว่า การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร

สิ่งที่ได้รับจากองค์กร เป็นปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมที่มีอำนาจในการพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กร สิ่งที่ได้รับจากองค์กร ได้แก่ ค่าตอบแทน สวัสดิการ ความมั่นคง ความก้าวหน้า และการได้รับความยุติธรรม บุคคลที่ทำงานในองค์กรย่อมคาดหวังถึงผลที่ได้รับจากการทำงาน ไม่ว่าจะเป็นค่าตอบแทน สวัสดิการ โอกาสก้าวหน้าในงาน รวมไปถึงสิ่งตอบแทนทางจิตใจ เช่น การได้รับการยอมรับ ความยุติธรรม หากพนักงานรับรู้ว่าองค์กรห่วงใยและตระหนักถึงคุณค่าของตน สิ่งเหล่านี้ย่อมมีผลดีต่อทั้งพนักงาน เช่น ความพึงพอใจในงาน

เพิ่มขึ้น ความรู้สึกด้านอารมณ์ทางบวก และผลดีต่อองค์กร เช่น ความผูกพันด้านอารมณ์เพิ่มขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ Saks (2006) ที่พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรสามารถทำนายความผูกพันต่องานและความผูกพันต่อองค์กรได้

สรุปและข้อเสนอแนะ

สรุป

โดยภาพรวม บุคลากรมหาวิทยาลัยเชียงใหม่มีระดับความผูกพันต่องานและความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับสูง นอกจากนี้ ผลการวิจัยได้บ่งชี้ว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่องานและความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยเชียงใหม่มีความคล้ายคลึงกันในบางปัจจัย กล่าวคือ (1) ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ซึ่งได้แก่ แนวโน้มเชิงทางบวก และ (2) ปัจจัยสภาพแวดล้อมในงาน ได้แก่ ลักษณะงาน การบริหารจัดการขององค์กร และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ดังนั้น การเสริมสร้างให้บุคลากรมีความผูกพันต่องานและความผูกพันต่อองค์กรสามารถกระทำได้พร้อมกัน โดยมุ่งเน้นทั้งการพัฒนาคุณลักษณะส่วนบุคคลและการพัฒนาปรับปรุงสภาพแวดล้อมในงานของบุคลากร

ข้อเสนอแนะสำหรับการประยุกต์ใช้ผลการวิจัย

มหาวิทยาลัยควรมีการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร เพื่อให้มีคุณลักษณะด้านแนวโน้มเชิงทางบวกเพิ่มขึ้น และควรจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานที่สนับสนุนบุคลากร เช่น นโยบายหรือกฎระเบียบในการทำงานที่เหมาะสม เพิ่มทักษะหรือความรู้ความสามารถหลากหลายด้าน ให้มีอิสระและอำนาจการตัดสินใจในงาน ลดการควบคุมที่เข้มงวด ส่งเสริมสัมพันธภาพที่ดีในการทำงานร่วมกัน รวมทั้งการให้สิ่งตอบแทนจากการทำงานตามความคาดหวังและเป็นธรรม สิ่งเหล่านี้สามารถช่วยให้บุคลากรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ มหาวิทยาลัยควรมีหน่วยงานที่ทำหน้าที่ติดตามสอบถามปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของบุคลากรอยู่เสมอ พร้อมทั้งตอบสนองตามความต้องการหรือช่วยเหลือปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นอันเนื่องมาจากการทำงาน เพื่อแสดงให้เห็นว่ามหาวิทยาลัยมีความห่วงใยและสนใจในความเป็นอยู่ที่ดีของบุคลากร อีกทั้งควรมีการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมความผูกพันต่อองค์กร เพื่อให้บุคลากรรู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ทำให้เกิดการยอมรับและเต็มใจในการปฏิบัติตามวิสัยทัศน์และพันธกิจของมหาวิทยาลัย

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

การวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่อาจมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่องานและความผูกพันต่อองค์กร เช่น ปัจจัยด้านทรัพยากรส่วนบุคคล ได้แก่ การมองโลกในแง่ดี ความเชื่อในประสิทธิภาพแห่งตน ความภาคภูมิใจในตน หรือแนวปฏิบัติด้านการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ และควรมีการศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่องานและความผูกพันต่อองค์กร โดยอาจทำการเปรียบเทียบระหว่างสายงานวิชาการและสายงานปฏิบัติการ หรือระหว่างพนักงานที่มีสถานภาพการทำงานต่างกัน ทั้งนี้เพื่อให้สามารถนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้ได้อย่างเหมาะสมมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ ควรมีการศึกษาผลลัพธ์ที่ตามมาของความผูกพันต่องานและความผูกพันต่อองค์กรร่วมด้วย

เอกสารอ้างอิง

- Alessandri, G., Vecchione, M., Tisak, J., Deiana, G., Caria, S., & Caprara, G. V. (2012). The utility of positive orientation in predicting job performance and organisational citizenship behaviors. *Applied Psychology: An International Review, 61*(4), 669–698.
- 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), 1–18.
- Allen, N. J., & Meyer, J. P. (1996). Affective, continuance, and normative commitment to the organization: An examination of construct validity. *Journal of Vocational Behavior, 49*(3), 252–276.
- Andrew, C. O., & Sofian, S. (2012). Individual factors and work outcomes of employee. *Procedia - Social and Behavioral Sciences, 40*, 498–508.
- Bakker, A. B. (2009). Building engagement in the workplace. In R. J. Burke, & C. L. Cooper (Eds.), *The peak performing organization* (pp. 50–72). Oxon, UK: Routledge.
- Caprara, G. V., Alessandri, G., Eisenberg, N., Kupfer, A., Steca, P., Caprara, M. G., Yamaguchi, S., Fukuzawa, A., & Abela, J. (2012). The Positivity Scale. *Psychological Assessment, 24*(3), 701–712.
- Caprara, G. V., Steca, P., Alessandri, G., Abela, J. R. Z., & McWhinnie, C. M. (2010). Positive orientation: Explorations on what is common to life satisfaction, self-esteem, and optimism. *Epidemiologia e Psichiatria Sociale, 19*(1), 63–71.
- Christian, M. S., Garza, A. S., & Slaughter, J. E. (2011). Work engagement: A quantitative review and test of its relations with task and contextual performance. *Personnel Psychology, 64*(1), 89–136.
- Dikkers, J. S. E., Jansen, P. G. W., de Lange, A. H., Vinkenburg, C. J., & Kooij, T. A. M. (2010). Proactivity, job characteristics, and engagement: A longitudinal study. *Career Development International, 15*(1), 59–77.
- Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1976). Motivation through the design of work: Test of a theory. *Organizational Behavior and Human Performance, 16*(2), 250–279.
- Konovsky, M. A., & Cropanzano, R. (1991). Perceived fairness of employee drug testing as a predictor of employee attitudes and job performance. *Journal of Applied Psychology, 76*, 698–707.
- Malik, M. E., Nawab, S., Naeem, B., & Danish, R. Q. (2010). Job Satisfaction and Organizational Commitment of University Teachers in Public Sector of Pakistan. *International Journal of Business and Management, 5*(6), 17–26.
- Meyer, J. P., Allen, N. J., & Smith, C. A. (1993). Commitment to organizations and occupations: Extension and test of a three-component conceptualization. *Journal of Applied Psychology, 78*(4), 538–551.
- Moorman, R. H., Niehoff, B. P., & Organ, D. W. (1993). Treating employees fairly and organizational citizenship behaviors: Sorting the effects of job satisfaction, organizational commitment, and procedural justice. *Employee Responsibilities and Rights Journal, 6*(3), 209–225.
- Mowday, R. T., Steers, R. M., & Porter, L. W. (1979). The measurement of organizational commitment. *Journal of Vocational Behavior, 14*(2), 224–247.
- Neuman, W. L. (1991). *Social research methods: Qualitative and quantitative approaches*. Boston, MA: Allyn and Bacon.
- Robertson, P., Lo, C. W. H., & Tang, S. Y. (2007). Money, mission, or match: Antecedents of commitment among public employees in China. *Administration & Society, 39*(1), 3–24.
- Saks, A. M. (2006). Antecedents and consequences of employee engagement. *Journal of Managerial Psychology, 21*(7), 600–616.

- Schaufeli, W. B., Bakker, A. B., & Salanova, M. (2006). The measurement of work engagement with a brief questionnaire: A cross-national study. *Educational and Psychological Measurement, 66*(4), 701–716.
- Schaufeli, W. B., Salanova, M., González-Romá, V., & Bakker, A. B. (2002). The measurement of engagement and burnout: A confirmative analytic approach. *Journal of Happiness Studies, 3*(1), 71–92.
- Shuck, B., Reio, T. G., Jr., & Rocco, T. S. (2011). Employee engagement: An examination of antecedent and outcome variables. *Human Resource Development International, 14*(4), 427–445.
- Steers, R. M., & Mowday, R. T. (1981). Employee Turnover and post-decision accommodation processes. In L. L. Cummings, & B. M. Staw (Eds.), *Research in Organizational Behavior*. Greenwich, CT: JAI Press.
- Steers, R. M., & Porter, L. W. (Eds.). (1979). *Motivation and work behavior* (2nd ed.). New York, NY: McGraw-Hill.
- Steers, R. M. (1997). Antecedents and outcomes of organizational commitment. *Administrative Science Quarterly, 22*(1), 46–56.
- Tabachnick, B. G., & Fidell, L. S. (2007). *Using multivariate statistics* (5th ed.). Boston, MA: Allyn and Bacon.