

ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมการทำงาน :

กรณีศึกษา บริษัท ทู วิชั่นส์ จำกัด (มหาชน)

**FACTORS AFFECTING THE ORGANIZATIONAL COMMITMENT
AND WORKING BEHAVIOR : A CASE STUDY OF TRUE
VISIONS PUBLIC COMPANY LIMITED**

นพวรรณ เล้าเกร็ง¹

ประเสริฐ สิทธิจิรพัฒน์²

¹ นักศึกษา หลักสูตรวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม

E-mail: nulek_hrm3@hotmail.com

² อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ หลักสูตรวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต

สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม

E-mail: prasert.si@spu.ac.th

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมการทำงาน : กรณีศึกษา บริษัท ทู วิชั่นส์ จำกัด (มหาชน)” มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร 2. ศึกษาความสัมพันธ์ปัจจัยลักษณะงาน ปัจจัยประสบการณ์ในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร 3. ศึกษาความสัมพันธ์ของความผูกพันต่อองค์กร กับ พฤติกรรมการทำงาน ผู้ศึกษาได้ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานบริษัท ทู วิชั่นส์ จำกัด (มหาชน) จำนวน 1,156 คน สามารถกำหนดกลุ่มตัวอย่างได้ 297 คน เก็บรวบรวมข้อมูลและนำข้อมูลมาวิเคราะห์ทางสถิติด้วยค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานบริษัท ทู วิชั่นส์ จำกัด (มหาชน) มีระดับความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก ปัจจัยส่วนบุคคลทุกด้านมีผลต่อความผูกพัน ปัจจัยลักษณะงานมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความผูกพันต่อองค์กร ปัจจัยประสบการณ์ในการทำงานมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความผูกพันต่อองค์กร และความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับพฤติกรรมการทำงาน

คำสำคัญ : ความผูกพันต่อองค์กร พฤติกรรมการทำงาน

ABSTRACT

The purpose of this study were : 1) to examine personal factors affecting the organizational commitment; 2) to examine the relationship between the as post of work factor, the experience of work factor and the organizational commitment and; 3) to examine the relationship between the organizational commitment

and the working behavior. This study has been employed the quantitative research. Sampling in this study were 1,156 staffs of the True Vision Public Company Limited. Analysis the data by computer statistical package program and the statistical tool were frequency, percentage, mean standard deviation, reliability analysis, analysis of variance by LSD method and Pearson's Correlation Coefficient at the 0.05 level.

Result showed that most of the sample size is the organization commitment was in the high every factors cause to the organization. The factor types of work factor which relates to the organization commitment was found that the types of work generally relates to the organization of the staffs in high level, the factor of work experience which relates to the organization commitment found that the factor of work experience generally relates in high level to the organization of the staffs. The organization commitment which relates to the working behavior was found that the organization commitment generally relates in high level to the working behavior.

KEYWORDS: Organization commitment, Working behavior

1. บทนำ

จากการที่บริษัท ทู วิชั่นส์ จำกัด (มหาชน) เชื่อมมั่นในคุณค่าของทรัพยากรมนุษย์ การลงทุนในการอบรมพัฒนา เพิ่มขีดความสามารถและศักยภาพ ตลอดจนการจ้างรักษานุคลากรในองค์กรเนื่องจากทรัพยากรมนุษย์เป็นผู้ใช้ทรัพยากรอื่น ๆ ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูง ทรัพยากรมนุษย์ (Human Resources) จึงเป็นทุนหรือปัจจัยที่สำคัญขององค์กร เพราะบุคคลในองค์กรเท่านั้นที่สามารถสร้างคุณค่าของระบบการบริหารงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ต้องการได้ (สมชาย หิรัญกิตติ, 2542 : 9) ดังจะเห็นได้ว่าการปฏิบัติงานส่วนใหญ่จำเป็นต้องอาศัยทรัพยากรมนุษย์เป็นหลัก จึงเป็นแนวคิดที่เราสามารถนำมาใช้ในการพยากรณ์พฤติกรรมองค์กรของสมาชิกในองค์กรได้ดี Mowday, Porter & Steers (1982 : 83-90 อ้างถึงใน วรณี ชัยเฉลิมพงษ์ และนุศราพร เกษสมบูรณ์, 2550) เพราะเมื่อคนเกิดความผูกพันต่อองค์กรจะมีการแสดงออกมาในรูปของพฤติกรรมต่อเนื่องไม่โยกย้ายเปลี่ยนแปลงที่ทำงาน การศึกษาวิจัยครั้งนี้จึงมุ่งเน้นที่จะศึกษาในเรื่องของปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรตามแนวคิดของ Steers & Porter (1977) ในด้านปัจจัยลักษณะงาน ปัจจัยประสบการณ์ในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร โดยใช้แนวคิดของ Allen & Meyer (1982) ที่เป็นแนวความคิดด้านทัศนคติและการศึกษาด้านพฤติกรรมการทำงานของ Stephen P. Robbins & Timothy A. Judge. (2007) มาศึกษาซึ่งผลการศึกษาวิจัยในครั้งนี้จะทำให้ได้ข้อมูลที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ต่อองค์กร สำหรับนำมาเป็นปัจจัยในการจ้างรักษานักงานให้คงอยู่กับองค์กรอย่างยั่งยืนต่อไปได้เป็นอย่างดี

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในบริษัท ทู วิชั่นส์ จำกัด (มหาชน)
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ทู วิชั่นส์ จำกัด (มหาชน)
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัท ทู วิชั่นส์ จำกัด (มหาชน)

3. สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่1 พนักงานบริษัท ทู วิชั่นส์ จำกัด (มหาชน) มีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก

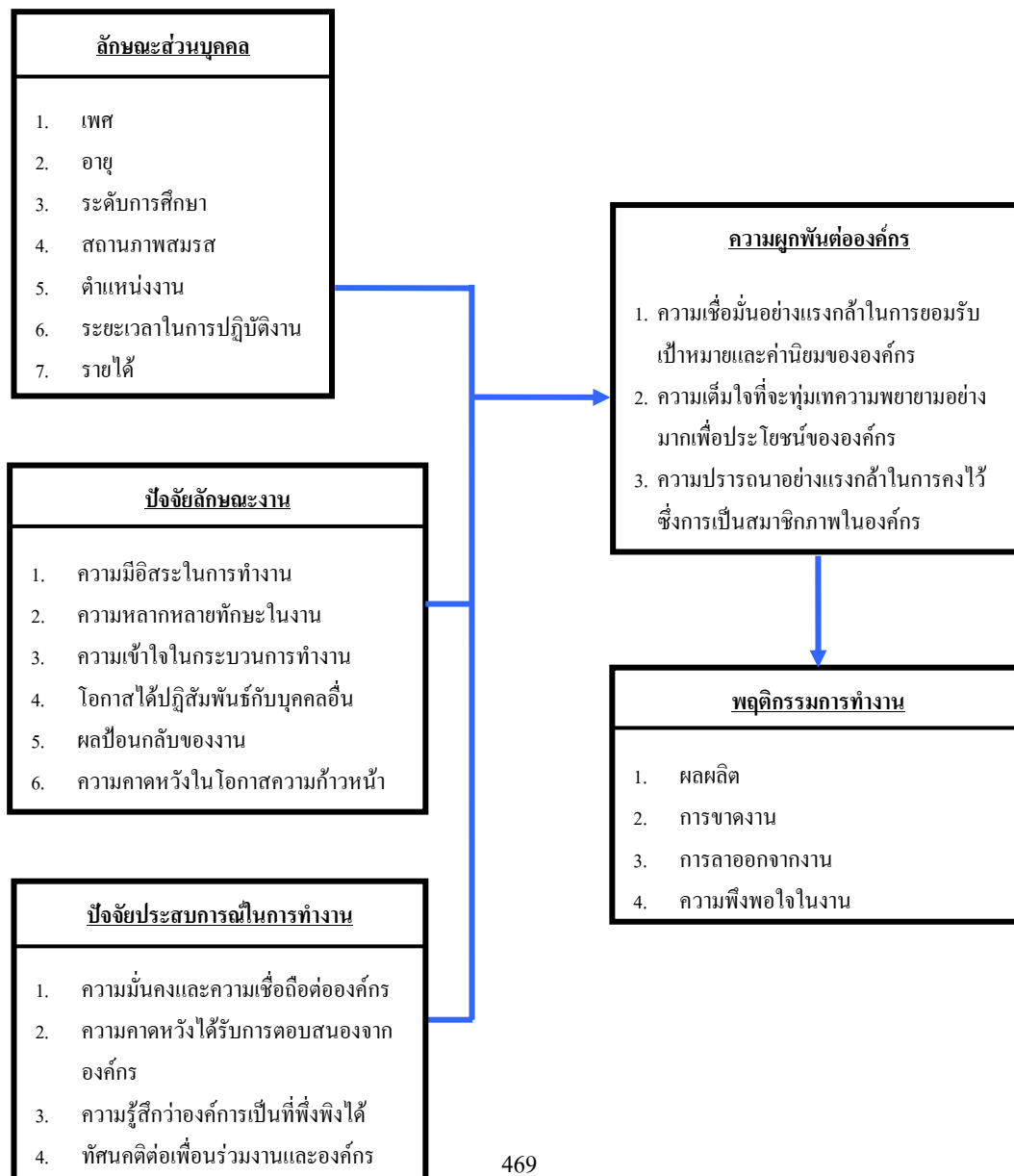
สมมติฐานที่2 ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน บริษัท ทู วิชั่นส์ จำกัด (มหาชน) ที่แตกต่างกัน มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

สมมติฐานที่3 ปัจจัยด้านลักษณะงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ทู วิชั่นส์ จำกัด (มหาชน)

สมมติฐานที่4 ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ทู วิชั่นส์ จำกัด (มหาชน)

สมมติฐานที่5 ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ทู วิชั่นส์ จำกัด (มหาชน) มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน

4. กรอบแนวคิดในการวิจัย



5. วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการสำรวจ ประชากรเป็นพนักงาน บริษัท ทู วิชั่นส์ จำกัด (มหาชน) จำนวนทั้งสิ้น 1,156 คน และสามารถกำหนดกลุ่มขนาดกลุ่มตัวอย่างจากจำนวนประชากรทั้งหมดได้ โดยใช้สูตรการคำนวณของ Taro Yamane (1973 อ้างถึงใน วิเชียร เกตุสิงห์, 2537 : 27)

$$n = \frac{N}{1 + N(e^2)}$$

เท่ากับ 297 คน โดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Sample sampling Random) กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงาน บริษัท ทู วิชั่นส์ จำกัด (มหาชน) ในสถานะของงานเป็นลูกจ้างประจำ โดยสังกัดอยู่ในส่วนของสำนักงานใหญ่

6. อภิปรายผลการศึกษา

ผู้ศึกษาได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานบริษัท ทู วิชั่นส์ จำกัด (มหาชน) จำนวน 297 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 62 มีอายุระหว่าง 25-34 ปี คิดเป็นร้อยละ 48.1 มีระดับการศึกษาตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 96 โดยมีสถานภาพโสดมากถึงร้อยละ 70.4 ส่วนมากมีตำแหน่งงานระดับเจ้าหน้าที่ / พนักงานปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 83.2 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พนักงานส่วนใหญ่มีระยะเวลาการทำงานน้อยกว่า 3 ปี คิดเป็นร้อยละ 20.5 และรายได้ของพนักงานส่วนมากมีรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 33.3

ผลการวัดระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ทู วิชั่นส์ จำกัด (มหาชน) จากผลการศึกษาพบว่า พนักงาน มีระดับความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าในการคงไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกภาพในองค์กรอยู่ในระดับมาก ซึ่งปัจจุบันองค์กรมียอดสมาชิกที่เพิ่มจำนวนสูงขึ้นอย่างรวดเร็ว จากการให้บริการในระบบดิจิทัลที่มีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ด้วยความมุ่งมั่นที่จะให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพขององค์กร ซึ่งบริษัท ทู วิชั่นส์ จำกัด (มหาชน) เป็นองค์กรขนาดใหญ่ เป็นที่รู้จักและยอมรับของสังคมทำให้พนักงานมีความภาคภูมิใจจากองค์กรที่มีชื่อเสียงในทางที่ดีและได้รับการยกย่องว่ามีบริการที่มีคุณภาพ ทันสมัย ทั้งนี้ในด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กรอยู่ในระดับมากที่สุด อาจเกี่ยวข้องกับด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานที่ว่า ทรัพยากรมนุษย์เป็นสิ่งที่สำคัญเพราะเป็นผู้ใช้ประโยชน์จากทรัพยากรอื่น ๆ ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของเสาวนีย์ ภูทอง (2549) ศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร : กรณีศึกษา บริษัท เนวาร์ตน์พัฒนาการ จำกัด (มหาชน) ระดับความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับสูงสุด คือ ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากในการปฏิบัติงานเพื่อผลดีขององค์กร ซึ่งความเห็นที่สอดคล้องดังกล่าว Mowday, Porter & Steers จึงกล่าวว่าความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานยังใช้เป็นตัวชี้วัดประสิทธิผลและประสิทธิภาพงานในองค์กร ได้ดีกว่าความพึงพอใจในการทำงานและ Porter & Steers (1983) พบว่า ความรู้สึกที่มีความลึกซึ้งมากกว่าความพึงพอใจ คือ ความผูกพันต่อองค์กร เพราะความตั้งใจที่จะอยู่กับองค์กรตลอดไปและพยายามตั้งใจทำงานอย่างเต็มที่ หากหน่วยงานใดมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงย่อมสันนิษฐานได้ว่าสมาชิกในองค์กรนั้นมีความผูกพันต่อองค์กรสูง

ผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ทู วิชั่นส์ จำกัด (มหาชน)

พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และรายได้มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในทุกด้าน กล่าวคือ เพศชายนั้นมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าเพศหญิง ซึ่งพนักงานที่มีอายุระหว่าง 35-44 ปี ซึ่งเป็นช่วงอายุที่มีความตั้งใจทำงานสูง มีความรับผิดชอบในงานสูง ดึงจะนำมาซึ่งตำแหน่งหน้าที่การงานที่ดีและเริ่มได้ทำงานที่ตนเองถนัดตรงตามความสามารถแล้ว กลุ่มตัวอย่างมีระดับการศึกษาตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป พนักงานที่มีสถานภาพสมรสมีความผูกพันต่อองค์กรสูงสุด ซึ่งอธิบายว่า คนที่แต่งงานหรือมีครอบครัวแล้ว มักจะมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าคนที่ไม่แต่งงานหรือเป็นโสด ตำแหน่งงานระดับผู้จัดการ / ผู้ช่วยผู้จัดการมีความผูกพันต่อองค์กรสูงสุด พบว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่มากกว่า 10 ปีขึ้นไปมีความผูกพันต่อองค์กรสูงสุด ซึ่งชี้ให้เห็นว่าตัวแปรลักษณะส่วนบุคคลที่เป็นตัวทำนายที่ดีที่สุดถึงระดับความผูกพันต่อองค์กร คือความอาวุโส (Seniority) หรือระยะเวลาในการทำงานให้กับองค์กร กล่าวคือ สมาชิกในองค์กรมีอายุงานมากก็ยิ่งมีความผูกพันต่อองค์กรมากเป็นลำดับ โดยที่ปัจจัยด้านระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กร (Tenure) แสดงให้เห็นว่าผู้ที่ปฏิบัติงานในองค์กรเป็นเวลานานจะมีความสัมพันธ์ผูกพันทางใจและยึดมั่นกับองค์กรอย่างแรงกล้า ทำให้เป็นความสัมพันธ์เชิงบวกต่อองค์กร และพนักงานที่มีรายได้มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไปมีความผูกพันต่อองค์กรสูงสุด ซึ่งอาจถือได้ว่า รายได้นั้นเป็นปัจจัยหนึ่งที่คนทั่วไปให้ความสำคัญ เพราะพนักงานแต่ละคนต่างมีภาระที่ต้องรับผิดชอบ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Garcia (1989) อ้างถึงใน สุรัสวดี สุวรรณเวช, 2549 : 61) พบว่า ผู้ชายมีความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าเพศหญิง และสอดคล้องกับงานวิจัยของศิวัชร เกิดฤกษ์ฐานนท์, นวพร เอื้อวงศ์อภิชาติ และ ธเนศ วชิรปราการสกุล (2548) ศึกษาวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร : กรณีศึกษา บริษัท แอดวานซ์ อิน โฟร์ เซอร์วิสเซส จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษา วิจัย พบว่า ความแตกต่างของลักษณะส่วนบุคคล ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรได้แก่ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงานและรายได้มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

ปัจจัยด้านลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ทั้ง 6 ประเด็น ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยลักษณะงานในภาพรวมมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความผูกพันต่อองค์กรสูง โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความมีอิสระในการทำงาน และด้านความเข้าใจในกระบวนการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง และกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในระดับมาก วิเคราะห์ได้ว่าองค์กรเปิดโอกาสให้พนักงานได้ใช้วิสัยทัศน์ของตนเองในการแก้ไขหรือตัดสินใจในปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานและยังให้โอกาสพนักงานในการกำหนดวิธีหรือแนวทางในการทำงานในแต่ละหน่วยงานที่รับผิดชอบ มีความเข้าใจในกระบวนการทำงานที่ได้ทราบถึงจุดเริ่มต้นและจุดสิ้นสุดของงาน ด้านโอกาสได้ปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง และกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในระดับมาก ทั้งนี้สามารถอธิบายได้จากแผนงานและฝ่ายต่างๆ ขององค์กรภายใต้โครงสร้างการบริหารงานขององค์กรที่มีลักษณะงานที่แตกต่างกันไป บางฝ่ายต้องอาศัยการร่วมกันปฏิบัติงานหลายคนนอกจากระดับบุคคลแล้ว ในระดับแผนกก็ต้องมีการประสานงานกันและมีความสัมพันธ์ที่แตกต่างกันไป ด้านความคาดหวังในโอกาสความก้าวหน้า มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลางและกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในระดับปานกลาง องค์กรมีการกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบของแต่ละฝ่ายอย่างชัดเจน บุคลากรทุกคนจึงมีโอกาสก้าวหน้าใน

ตำแหน่งหน้าที่ที่จะมีความผูกพันต่อองค์กร สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ เสาวนีย์ ภูทอง (2549) ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร : กรณีศึกษา บริษัท เนวาร์ตันพัฒนาการ จำกัด (มหาชน) ลักษณะงานที่ปฏิบัติของพนักงาน ทั้ง 3 ด้าน คือ ความมีอิสระในการทำงาน ความคาดหวังในโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน และงานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร

ด้านความหลากหลายของงาน และ ด้านผลป้อนกลับของงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง และกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในระดับปานกลางเช่นกัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากลักษณะงานที่มีการมอบหมายหมายงานสำหรับพนักงานให้ได้ปฏิบัติงานที่มีความหลากหลายของงาน เพื่อไม่ให้เกิดความซ้ำซาก จำเจ และน่าเบื่อ ทำให้พนักงานมีความหลากหลายทักษะในงานสูงขึ้นด้วย ทำให้เกิดวิธีการทำงานแบบใหม่ๆ ซึ่งเป็นการท้าทายความสามารถ รวมทั้งตระหนักในหน้าที่ความรับผิดชอบในงานของตนและจึงคาดหวังที่จะทราบถึงผลการทำงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ วราเพ็ญ โกมะหะวงส์ (2544) ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการครูในสหวิทยาเขตวิภาวดี กรมสามัญศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ พบว่า ข้าราชการครูมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่างๆ กับความผูกพันต่อองค์กร พบว่า ปัจจัยลักษณะงาน ด้านความหลากหลายของงานและผลป้อนกลับของงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร

ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน ทั้ง 4 ประเด็น ในภาพรวมมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความผูกพันต่อองค์กรสูง โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความมั่นคงและความเชื่อถือต่อองค์กร ด้านความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพิงได้ ด้านทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับสูง และกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในระดับมาก ซึ่งบริษัท ทู วิชั่นส์ จำกัด (มหาชน) เป็นองค์กรที่การกำหนดเป้าหมายทางธุรกิจและได้ปฏิบัติตามวัตถุประสงค์ที่ได้ตั้งไว้อย่างชัดเจน ประกอบกับ วิสัยทัศน์ของผู้บริหารทำให้นุคลากรเกิดความรู้สึกว่าบริษัทของตนเป็นองค์กรที่มีเกียรติ มั่นคง เมื่อเทียบกับองค์กรอื่นและได้รับการยอมรับจากบุคคลทั่วไป อีกทั้งในช่วงภาวะเศรษฐกิจตกต่ำบริษัทไม่มีการปลดบุคลากรออก จึงทำให้เป็นการสร้างขวัญและกำลังใจให้กับบุคลากรอีกด้วย สอดคล้องกับงานวิจัยของ วราเพ็ญ โกมะหะวงส์ (2544) ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการครูในสหวิทยาเขตวิภาวดี กรมสามัญศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ พบว่า ข้าราชการครูมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่างๆกับความผูกพันต่อองค์กร พบว่า ปัจจัยประสบการณ์จากการทำงานในองค์กรได้แก่ ความรู้สึกที่ตนเองมีความสำคัญ ความพึ่งพิงได้ขององค์กร ทัศนคติที่มีต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กรและความรู้สึกต่อระบบการพิจารณาความดีความชอบ ล้วนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร ด้านความคาดหวังได้รับการตอบสนองจากองค์กร มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง และกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบริษัทคาดหวังกับพนักงานขององค์กร เช่น การส่งบุคลากรไปฝึกอบรม มีแบบการทำงานที่มีความยุติธรรม อีกทั้งผู้บังคับบัญชาที่มีส่วนสำคัญที่มีผลต่อความคาดหวังของบุคลากรด้วย สอดคล้องกับงานวิจัยของวัลภา พัวพงษ์พันธ์ (2547) ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกลุ่มวิชาชีพเฉพาะของบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) การตอบสนองจากองค์กรมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

ผลการศึกษาค้นคว้าความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัท โทร วิชั่นส์ จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับพฤติกรรมการทำงาน โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับ เป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กรมีความสัมพันธ์กับมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับพฤติกรรมการทำงานในระดับปานกลาง และด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าในการคงไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกภาพในองค์กรมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับพฤติกรรมการทำงานในระดับสูง ซึ่งกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในระดับมากในทุกด้าน ซึ่งองค์กรที่สมาชิกมีความผูกพันต่อองค์กรและการมีส่วนร่วมและผลผลิตสูงขึ้นมีจำนวนของการมาสาย หนึ่งงานและย้ายงานโดยสมัครใจต่ำ ตามแนวคิดของ Stephen P. Robbins & Timothy A. Judge. คือ คุณลักษณะที่แตกต่างทางด้านชีวภาพ บุคลิกภาพ ค่านิยม ทักษะ ความสามารถ การรับรู้ การจูงใจ และการเรียนรู้ มีผลต่อพฤติกรรมในระดับปัจเจกบุคคล รวมถึงสิ่งแวดล้อมภายนอก ตัวแปรข้างต้น ล้วนเป็นตัวแปรอิสระที่ส่งผลต่อตัวแปรตามของพฤติกรรมองค์กรในรูปของการขาดงาน ผลผลิต การขาดงาน การลาออกจากงานและความพึงพอใจในงานของทรัพยากรมนุษย์ในการทำงาน ซึ่งเป็นตัวกำหนดประสิทธิผลของทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรที่สำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Angle & Perry (1981 : 1-14 อ้างถึงใน นวรัตน์ ศรีสุริยา, 2548 : 35) พยายามศึกษาค้นคว้าความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรและประสิทธิผลขององค์กร โดยตั้งสมมติฐานว่า องค์กรที่สมาชิกมีความผูกพันต่อองค์กรและการมีส่วนร่วมและผลผลิตสูงขึ้นมีจำนวนของการมาสาย หนึ่งงานและย้ายงานโดยสมัครใจต่ำ

7. ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้

1. ด้านการชำระรักษา เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง แต่กลุ่มตัวอย่างเพศชายนั้นมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าเพศหญิง ดังนั้นองค์กรควรให้การดูแลอย่างทั่วถึงโดยเน้นความสัมพันธ์ในทุกระดับการทำงาน โดยเป็นการเสริมสร้างความผูกพันให้กับบุคลากรทั้งหมดมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรจากการส่งเสริมให้เกิดความสัมพันธ์อันดีจากการจัดกิจกรรมสันตนาการเพื่อทำกิจกรรมร่วมกัน เช่น กิจกรรม Happy Hour Day เพื่อให้ผู้บริหารระดับสูงได้มาร่วมแบ่งปันเวลาแห่งความสุขกับบุคลากรทุกระดับชั้น
2. หัวหน้างานควรให้ความสำคัญในการพัฒนาบุคลากรในทุกระดับเพื่อให้บุคลากรมีการพัฒนา รวมทั้งตื่นตัวอยู่ตลอดเวลา สามารถเรียนรู้เพื่อรองรับนวัตกรรมหรือเทคโนโลยีใหม่ๆ ได้ ให้พนักงานเกิดความมั่นใจและเข้าใจในวิธีการปฏิบัติงานที่ถูกต้อง รวมทั้งการสนับสนุนให้พนักงานศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น เพื่อเป็นการรับรู้ถึงโอกาสในการพัฒนาความรู้ ทักษะ ความสามารถที่สอดคล้องกับงานและการรับรู้ถึงโอกาสในการพัฒนาอาชีพมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงาน เพื่อจูงใจให้บุคลากรได้มีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่ง
3. ปัจจัยลักษณะงานที่ปฏิบัติ ในด้านความหลากหลายของงาน ควรลดภาระการทำงานไม่ซ้ำซากจำเจ โดยเปิดโอกาสให้ใช้ความรู้ ความสามารถ (Job Enrichment) เป็นการทำงานที่ท้าทายความสามารถในการทำงาน เพื่อกระตุ้นให้เกิดความรู้สึกว่าได้รับการยอมรับความสามารถในการทำงาน จากการทำงานที่มีความหลากหลายและผลป้อนกลับของงาน โดยการแจ้งกลับผลการประเมินผลการปฏิบัติงานให้พนักงานได้รับทราบถึงงานที่ควรปรับปรุง พร้อมข้อเสนอแนะจากผู้บังคับบัญชา การได้มีโอกาสปฏิบัติงานที่หมุนเวียนสลับเปลี่ยนหน้าที่

การปฏิบัติงานที่ใกล้เคียงกัน (Job Rotation) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้สูงขึ้น ได้เกิดการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น สนับสนุนให้ผู้บังคับบัญชามีความรู้สึกรักงานที่ดีต่อพนักงาน

4. ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน หัวหน้างานทุกระดับควรมีการสื่อสารระหว่างหน่วยงานและทุกคนอย่างทั่วถึงให้ทราบถึงนโยบาย ที่มา รวมทั้งเหตุผลที่หน่วยงานหรือองค์กรได้กำหนดนโยบายต่างๆ ออกมา โดยการนำระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (MIS : Management Information System) เพื่อสนับสนุนการทำงาน การจัดการ และการตัดสินใจในองค์กร เนื่องจากการทำงานในปัจจุบัน ต้องเกี่ยวข้องกับข้อมูลข่าวสารต่างๆ เป็นจำนวนมาก ดังนั้น MIS จะช่วยให้องค์กรได้ข้อมูลสารสนเทศที่รวดเร็ว ถูกต้องและแม่นยำมากยิ่งขึ้น เพื่อนำมาใช้ปรับปรุง และพัฒนาประสิทธิภาพของการทำงาน การจัดทำระบบสารสนเทศในองค์กร ต้องพัฒนาให้สอดคล้องกับความต้องการของทุกระดับ

5. ด้านพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัท ทู วิชั่นส์ จำกัด (มหาชน) นั้น เนื่องจากสาเหตุจากการที่องค์กรอาจจะมีกฎระเบียบบังคับที่ทำให้บุคลากรประพฤติตามอย่างเคร่งครัดและในระยะเวลาการทำงานที่ชัดเจน ทำให้ปริมาณการขาดงานและมาทำงานสายมีจำนวนน้อย แต่เนื่องจากบุคลากรอาจมีความรู้สึกที่ถูกรบกวนบีบบังคับมากเกินไปทำให้ไม่สามารถยืดหยุ่นได้ จึงมีแนวคิดในด้านการลาออกจากงานที่ในระดับปานกลาง องค์กรจึงควรมีการจัดสัมมนาในเรื่องของการสร้างสมาธิในการทำงาน ฝึกระยะ รู้สึกไม่ถูกบีบบังคับจากกฎระเบียบ รู้สึกเป็นผู้รับที่ดี และยังทำให้การทำงานเพิ่มประสิทธิภาพมากขึ้น ย่อมทำให้จำนวนการขาดงานลดลงตามมาด้วยเช่นกัน

8. รายการอ้างอิง

- สมชาย หิรัญกิตติ, 2542. การบริหารทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ : บิสิเนสเวิร์ด.
- สุพณี สฤษฏ์วานิช, 2549. พฤติกรรมองค์กรสมัยใหม่ : แนวคิดและทฤษฎี. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดเคชั่น.
- วรรณิ ชัยเฉลิมพงษ์และนุศราพร เกษสมบูรณ์, 2550. ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของเกษตรกรไทย. คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- วิเชียร เกตุสิงห์, 2537. “การวิจัยเชิงปฏิบัติการ” คู่มือการวิจัย. กรุงเทพฯ: มปท.
- 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 : 1-18.
- Meyer, J.P., & Herscovitch, L., 2001. “Commitment in the workplace : Toward a general model.” *Human Resource Review*. 11 : 299-326.
- Steers, R. M., 1991. *Introduction to Organization Behavior*. 4th ed. New York : Harper Collins.
- Stephen P. Robbins & Timothy A. Judge, 2007. *Organiaztion Behavior*. 12th ed. New Jersey: Pearson Education.