

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กร
ของบุคลากรสายสนับสนุน สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

Factors Affecting Job Satisfaction and Organizational Commitment of Academic Support
Personnel at the National Institute of Development Administration

บุญธรรม สังกะเอี่ยม

Puncharat Sangoiem

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

Master of Business Administration Program, Ramkhamhaeng University

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ระดับความพึงพอใจในงานและระดับความผูกพันต่อองค์กร ของบุคลากรสายสนับสนุน สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (2) ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรสายสนับสนุนที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (3) ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล กลุ่มตัวอย่างมีจำนวน 265 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้การทดสอบค่า t-test กรณีกลุ่มตัวอย่างแตกต่างกันมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป ใช้วิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ถ้าพบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นำไปเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของ LSD และหาความสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ผลการศึกษาพบว่า (1) บุคลากรมีระดับความพึงพอใจในงานและระดับความผูกพันต่อองค์กร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (2) บุคลากรที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงานและระยะเวลาในการทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกันและบุคลากรที่มี อายุ สถานภาพสมรส และระยะเวลาในการทำงานต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 (3) ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

คำสำคัญ: ความพึงพอใจในงาน, ความผูกพันต่อองค์กร, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

Abstract

The objectives of this research were to study (1) job satisfaction and organization commitment of academic support personnel at the National Institute of Development Administration, (2) personal factors that affected their job satisfaction and organizational commitment, and (3) the relationship between job satisfaction and organizational commitment of the personnel. To collect data in this survey research, the questionnaire was used as an instrument. The samples of this study were 265 academic support personnel. The data were analyzed by using frequency, percentage, mean and standard deviation, t-test and one-way ANOVA. Least Significant Difference (LSD) was used to analyze

correlation with a significant of 0.05. The results revealed (1) the level of job satisfaction and organizational commitment of academic support personnel were at high level, (2) genders, ages, level of education, job positions and the length of work were different. Those whose ages, marital statuses and length of work were different had shown differences in organizational commitment at 0.05, (3) Job satisfaction and organizational commitment were correlated.

Keywords: job satisfaction, organizational commitment, National Institute of Development Administration



บทนำ

ปัจจุบันในแต่ละปีมีบัณฑิตสำเร็จการศึกษาเป็นจำนวนมากจากหลายสถาบัน บัณฑิตเหล่านั้นมีความต้องการที่จะเข้าร่วมทำงานหรือเป็นสมาชิกกับองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชน องค์กรก็เช่นกัน มีความต้องการคนหรือที่เรียกว่าทรัพยากรมนุษย์เป็นผู้สร้างสรรค์สิ่งทุกอย่างจนกระทั่งกลายเป็นผลผลิตหรือการบริการที่นำองค์กรไปสู่ความสำเร็จและเป็นการฉายภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรสู่สาธารณชน โดยทั่วไปแต่ละคนมีลักษณะหลากหลายแตกต่างกันในด้านความรู้ ทักษะ ทัศนคติ ซึ่งเป็นคุณลักษณะที่สำคัญในการปฏิบัติภารกิจต่าง ๆ ขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายและเป็นปัจจัยสำคัญระดับแนวหน้าที่จะนำความสำเร็จมาสู่องค์กร (พยอม วงศ์สารสร, 2552, หน้า 1) ฉะนั้นองค์กรจึงมีความต้องการบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเข้ามาร่วมงาน มาร่วมกันพัฒนาองค์กรต่อไปจึงทำให้เกิดการแข่งขันกันสูงทั้งตัวบุคคลและองค์กรเอง และในปัจจุบันองค์กรบางแห่งก็ประสบปัญหาการลาออกบ่อยครั้ง ทำให้เกิดผลเสียต่อองค์กรเป็นอย่างมากอาจกล่าวได้ว่าการที่บุคลากรตัดสินใจลาออกไปองค์กรต้องสูญเสียทรัพยากรบุคคลที่มีคุณค่าและมีความรู้ความสามารถไปนั้น ย่อมทำให้องค์กรต้องทุ่มเทงบประมาณหลาย ๆ ด้าน เช่น ด้านการสรรหาคัดเลือกฝึกอบรม และพัฒนาบุคลากร รวมทั้งผลเสียจากการลาออกขาดงาน ความล่าช้า และการปฏิบัติงานได้ไม่เต็มความสามารถของบุคคล เนื่องจากการที่องค์กรต้องใช้เวลาในการคัดเลือกและพัฒนาบุคลากรเพื่อเข้ามาทดแทนทำให้เสียเวลาและผลประโยชน์ จึงส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กร ในการพัฒนาบุคคลและสร้างบุคคลที่มีความรู้ความสามารถในระดับที่สามารถทำงานให้กับองค์กรได้นอกจากที่องค์กรจะต้องสูญเสียค่าใช้จ่าย

ในการพัฒนาบุคคลใหม่แทนบุคคลเก่าแล้วนั้น การลาออกของบุคคลยังอาจก่อให้เกิดความขัดแย้งของบุคคลเก่ากับบุคคลใหม่ขึ้นได้ ทำให้ประสิทธิภาพการทำงานลดลง และการที่บุคคลหนึ่งลาออกไปทำงานให้กับองค์กรอื่นอาจจะทำให้บุคคลที่ทำงานอยู่ในองค์กรเดิมเกิดการเปรียบเทียบระหว่างสิ่งจูงใจเดิมที่บุคลากรที่ลาออกไปได้รับจากองค์กรใหม่ กับสิ่งที่ตนได้รับจากองค์กรเดิม ซึ่งอาจเป็นมูลเหตุให้เกิดการลาออกเพิ่มมากขึ้น

หากองค์กรใดมีอัตราการลาออกจากงานของพนักงานสูงย่อมทำให้เกิดผลเสียกับภาพพจน์ขององค์กร และยังส่งผลไปถึงการคัดเลือกบุคคลเข้าทำงานอาจต้องใช้เวลาเนิ่นนานเนื่องจากบุคคลภายนอกเกิดความไม่มั่นใจกับองค์กร หากองค์กรต้องการให้พนักงานมีความผูกพันกับองค์กร และให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและทุ่มเทให้กับองค์กรอย่างเต็มที่ผู้บริหารจะต้องพยายามหาวิธีการที่จะทำให้นุคลากรแสดงศักยภาพอย่างแท้จริง โดยการสร้างสมดุลระหว่างงานและชีวิตของบุคคล เพื่อให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตที่ดี เพราะคุณภาพชีวิตการทำงานจะให้ความสำคัญกับผลของงานที่มีต่อบุคคลและประสิทธิภาพขององค์กร ดังนั้นผู้บริหารต้องให้ความสำคัญกับบุคลากรในองค์กรเป็นอย่างดีโดยการพัฒนาขีดความสามารถและศักยภาพของพนักงานอย่างต่อเนื่อง การให้อิสระแก่พนักงานในการทำงาน การจัดการรูปแบบของการงานต่าง ๆ และการให้ประโยชน์แก่พนักงานโดยเน้นที่ความสำคัญของคน (people oriented) การสื่อสารที่ดีระหว่างฝ่ายบริหารและพนักงาน การบริหารทรัพยากรมนุษย์ และการจูงใจพนักงาน รวมถึงการมีส่วนร่วมทางการบริหาร การพัฒนาบุคลากร(เนตรพัฒนา ยาวีราข, 2553, หน้า 12)

ด้วยสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์สถาบันกำลังจะก้าวสู่การเป็น WORLDCLASS UNIVERSITY เพื่อเป็นการสร้างมาตรฐานทางการศึกษาการให้บริการด้านต่างๆ ที่มีมาตรฐานระดับสากล และบุคลากรเป็นกำลังสำคัญที่จะช่วยกันขับเคลื่อนสถาบันให้ก้าวไปสู่มาตรฐานระดับสากลดังนั้นจากความสำคัญดังกล่าวข้างต้นจึงทำให้ผู้วิจัยศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์เพื่อรับรู้ข้อบกพร่องที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานเพื่อนำผลการศึกษามาพัฒนาองค์การได้อย่างมีประสิทธิภาพ และตอบสนองความพึงพอใจของบุคลากรได้ตรงตามความต้องการ อันจะนำมาซึ่งความก้าวหน้าและความสำเร็จในอาชีพของบุคคลที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ทำให้องค์กรสามารถลดปัญหาการลาออกและการขาดงานของบุคลากร ซึ่งจะส่งผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่กำหนดไว้

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในงานของบุคลากรสายสนับสนุน สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
2. เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุน สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

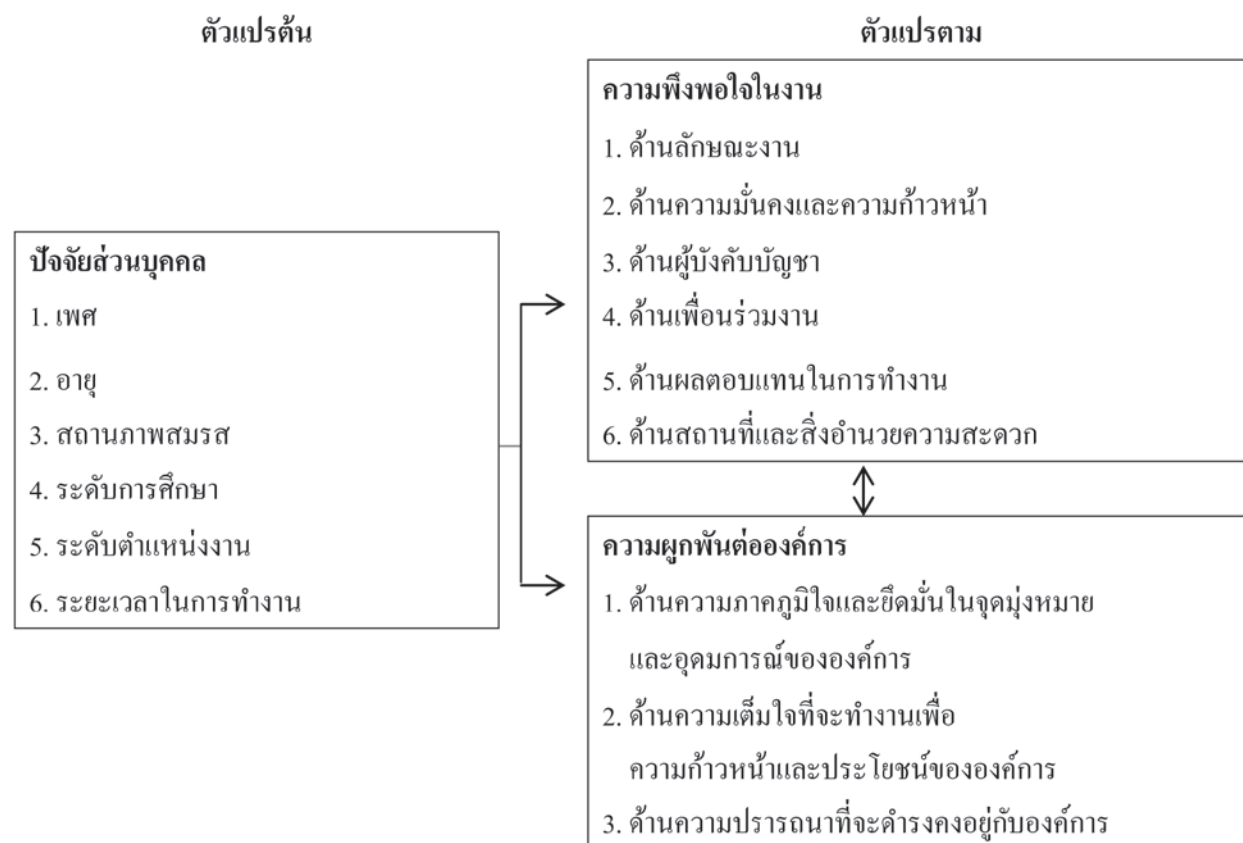
3. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ของบุคลากรสายสนับสนุนที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ทบทวนแนวคิด ทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาปรับใช้กับการกำหนดกรอบแนวคิดและสร้างเครื่องมือในการวิจัย โดยแบ่งเป็นทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย ซึ่งประกอบไปด้วยแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน และแนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร เช่น ทฤษฎีการจูงใจ (Existence needs, Relatedness needs, Growth needs--ERG) ของ Alderfer และนอกจากนี้แล้ว ยังได้ทำการศึกษาจากผลการวิจัยที่เกี่ยวข้อง เช่น จากผลการศึกษาของภาวิณียดวงลี (2550) เรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดกรมส่งเสริมการเกษตร กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ หรือการศึกษาของบัณฑิต สุขสวิง (2552) เรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหารระดับกลาง บริษัท ทีพีโอ โพลีน จำกัด (มหาชน) และ นันทนา พึ่งทอง (2555) เรื่อง ความผูกพันต่อของบุคลากรที่มีต่อองค์กรเภสัชกรรม

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการทำงาน มีผลต่อความพึงพอใจในงานของบุคลากรสายสนับสนุนในสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

2. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการทำงาน มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนในสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

3. ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุน ในสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

วิธีดำเนินการวิจัย

เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยนี้ ได้แก่ บุคลากรสายสนับสนุน สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ จำนวน 775 คน ใช้วิธีการคำนวณหาขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรของยามานะ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 265 คน ดำเนินการสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มแบบชั้นภูมิ จากบุคลากรสายสนับสนุน สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์สายสนับสนุน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม (questionnaire) ที่สร้างขึ้นโดยอาศัยแนวคิด ทฤษฎีและรายงานการวิจัยต่าง ๆ ที่ได้ศึกษามา ซึ่งมีลักษณะคำถามเป็นปลายปิดประกอบด้วยคำถามแบบกำหนดคำตอบให้เลือก (check list) และคำถามปลายเปิดเพื่อแสดงความคิดเห็นมีระดับความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งหมดเท่ากับ 0.845 โดยแบ่งเป็น 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการทำงาน โดยข้อคำถามเป็นข้อคำถามแบบให้เลือกตอบ จำนวน 6 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานคำถามมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า และใช้ระดับการวัดเป็น 5 ระดับ จำนวน 43 ข้อ โดยแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน ประกอบด้วย (1) ด้านลักษณะงาน (2) ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า (3) ด้านผู้บังคับบัญชา (4) ด้านเพื่อนร่วมงาน (5) ด้านผลตอบแทนในการทำงาน (6) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร คำถามมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า และใช้ระดับการวัดเป็น 5 ระดับ จำนวน 14 ข้อ โดยแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยความผูกพันต่อองค์กร ประกอบด้วย (1) ด้านความภาคภูมิใจและยึดมั่นในอุดมการณ์และอุดมการณ์ขององค์กร (2) ด้านความเต็มใจที่จะทำงานเพื่อความก้าวหน้าและประโยชน์ขององค์กร (3) ด้านความปรารถนาที่จะดำรงคงอยู่กับองค์กร

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรจำนวน 2 ข้อ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. การเก็บข้อมูลจากแหล่งปฐมภูมิ (primary data) โดยการนำแบบสอบถามไปแจกบุคลากรสาย

สนับสนุน สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ปฏิบัติงานในกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างเป้าหมายจำนวน 265 ชุด ทำการแจก ระหว่างวันที่ 1 กรกฎาคม ถึง 30 กรกฎาคม 2558

2. การเก็บข้อมูลจากแหล่งทุติยภูมิ (secondary data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าจากตำราเอกสารทางวิชาการ วิทยานิพนธ์ วารสาร ผลงานวิจัยบทความทางวิชาการ และเอกสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง จากห้องสมุดและการสืบค้นจากฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ โครงการเครือข่ายห้องสมุดในประเทศไทย (ThaiLIS-Thai Library Integrated System) สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 สถิติพรรณนา (descriptive statistics) เพื่อบรรยายคุณสมบัติของแต่ละตัวแปรต่าง ๆ เป็นข้อมูลเบื้องต้น โดยข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติบรรยาย (descriptive statistics) นำเสนอในรูปของความถี่ (frequency) และร้อยละ (percentage)

ตอนที่ 2 และตอนที่ 3 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กรด้านต่าง ๆ ของบุคลากรสายสนับสนุน สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์นำเสนอในรูปของค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) ของกลุ่มตัวอย่าง

การเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุน สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์กรณีกลุ่มตัวอย่างแตกต่างกัน 2 กลุ่ม ใช้การทดสอบค่า t-test และกรณีกลุ่มตัวอย่างแตกต่างกันมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป จะใช้วิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One-Way ANOVA ถ้าพบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จะนำไปเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของ LSD และหาความสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson correlation)

ผลการวิจัย

1. บุคลากรสายสนับสนุน สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ มีระดับความพึงพอใจในงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจในงาน ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ด้านเพื่อนร่วมงาน รองลงมาคือ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านลักษณะงาน ด้านผลตอบแทนในการทำงาน และด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า ตามลำดับ

2. บุคลากรสายสนับสนุน สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ มีระดับความผูกพันต่อองค์กร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า บุคลากรมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีความผูกพันมากที่สุด ได้แก่ ด้านความภาคภูมิใจและยึดมั่นในอุดมการณ์และอุดมการณ์ขององค์กร รองลงมาคือ ด้านความเต็มใจที่จะทำงานเพื่อความก้าวหน้าและประโยชน์ขององค์กร และด้านความปรารถนาที่จะดำรงคงอยู่กับองค์กรความก้าวหน้าตามลำดับ

3. บุคลากรสายสนับสนุน สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจในงานโดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

4. บุคลากรสายสนับสนุน สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ที่มีอายุสถานภาพสมรสและระยะเวลาในการทำงานต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

5. ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ของบุคลากรสายสนับสนุน สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

การอภิปรายผล

1. ผลการศึกษาความพึงพอใจในงานของบุคลากรสายสนับสนุน สถาบันบัณฑิต พัฒนบริหารศาสตร์

โดยรวมอยู่ในระดับมากและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า บุคลากรสายสนับสนุน สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ มีความพึงพอใจในงาน อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยได้ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านผู้บังคับบัญชา ดังนี้

1. 1 ด้านลักษณะงาน พบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจในงาน ด้านลักษณะงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก บุคลากรเห็นว่างานในความรับผิดชอบของตนเองมีความสำคัญต่อสถาบันในระดับมาก รองลงมา มีความเห็นว่าตัวเองมีส่วนช่วยให้งานในหน่วยงานสำเร็จลุล่วงด้วยดี และมีความพึงพอใจที่ได้ทำงานตรงความรู้ความสามารถและความต้องการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศศิธร ดันเรืองวงษ์ (2548) เรื่องความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมเคมีคอนกรีตเตอร์ในเขตภาคกลาง ผลการวิจัยพบว่า พนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมเคมีคอนกรีตเตอร์ในเขตภาคกลางมีความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงาน อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ วิชัย แหวนเพชร (2548, หน้า 136) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะงานว่าถ้าผู้บังคับบัญชาได้ให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ เข้าใจเป้าหมายนโยบายการบริการงานที่วางไว้มีการวางแผนและพัฒนาได้รับการยอมรับและมีความเป็นกันเองซึ่งสิ่งนี้ทำให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่าคุณค่าตนเองมีความสำคัญที่ได้รับคิชอบงานที่สำคัญขององค์กร จึงทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีและเกิดความพึงพอใจในงานส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพ และประสิทธิผลขององค์กรเป็นอย่างมาก

1.2 ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า พบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจในงาน ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้ออยู่ในระดับมากทุกข้อคำถามบุคลากรเห็นว่าสถาบันจัดให้บุคลากรได้รับการฝึกอบรมและศึกษาดูงานอย่างสม่ำเสมอในระดับมาก รองลงมา บุคลากรมีความเห็นว่ามีโอกาสได้รับการสนับสนุนให้พัฒนาความรู้ความสามารถและบุคลากรมีความเห็นว่าการสับเปลี่ยนหน้าที่หรือโยกย้ายงานในหน่วยงานเป็นไปเพื่อความก้าวหน้า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุปราณี เดิมเตชาดิพงศ์ (2549) เรื่อง

การศึกษาความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในนิคมอุตสาหกรรมไฮเทค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัยพบว่า พนักงานในนิคมอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในนิคมอุตสาหกรรมไฮเทค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีระดับความพึงพอใจในงานด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า ในระดับมากและในการวิจัยนี้ พบว่า สถาบันมีการจัดฝึกอบรมและศึกษาดูงานอย่างสม่ำเสมอให้กับบุคลากรเพื่อเป็นการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถ พัฒนาตนเองอยู่เสมอ และการที่บุคลากรได้เรียนรู้ อยู่ตลอดเวลาทำให้บุคลากรมีขีดความสามารถและศักยภาพในการทำงานมากขึ้น ส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานออกมาเป็นที่น่าพอใจมีประสิทธิภาพ จึงทำให้ผู้บังคับบัญชาเห็นถึงความสามารถของตัวเองเป็นผลให้ตัวบุคลากรเองได้รับการสนับสนุนจากและได้รับการยอมรับในความสามารถจากผู้บังคับบัญชาให้ดำรงตำแหน่งที่สูงขึ้น หรือสับเปลี่ยนหน้าที่ เพื่อให้เหมาะสมกับความรู้ความสามารถหรือเพื่อความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน เมื่อบุคลากรได้รับการพิจารณาเช่นนี้แล้ว จึงทำให้บุคลากรมีความรู้สึกได้ถึงโอกาสความก้าวหน้า ได้เลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง และมีความมั่นคงในงานมากขึ้น ส่งผลให้มีความพึงพอใจในงาน ซึ่งสอดคล้องกับ ทฤษฎีการจูงใจ (Existence needs, Relatedness needs, Growth needs--ERG) ของ Alderfer ได้กล่าวว่า ความต้องการความเจริญก้าวหน้าของมนุษย์ (growth needs) เป็นความต้องการในระดับสูงสุดของบุคคล ซึ่งมีความเป็นรูปธรรมต่ำสุด ประกอบด้วยความต้องการความยกย่องบวกด้วยความต้องการประสบความสำเร็จในชีวิตตามทฤษฎีของ มาสโลว์ ผู้บริหารควรสนับสนุนให้พนักงานพัฒนาตนเองให้เจริญก้าวหน้าด้วยการพิจารณาเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง หรือมอบหมายให้รับผิดชอบต่องานกว้างขึ้น โดยมีหน้าที่การงานสูงขึ้น อันเป็นโอกาสที่พนักงานจะก้าวหน้าไปสู่ความสำเร็จ

1.3 ด้านผู้บังคับบัญชา พบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจในงานด้านผู้บังคับบัญชา โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายชื่ออยู่ในระดับมากทุกข้อคำถาม ซึ่งบุคลากรมีความคิดเห็นว่าผู้บังคับบัญชามีความน่าเชื่อถือและน่าไว้วางใจได้ในระดับมาก รองลงมา บุคลากรมีความเห็นว่าผู้บังคับบัญชาของตนมีวิสัยทัศน์ และมี

ความรู้ความสามารถในการบริหารงานและบุคลากรมีความเห็นว่าผู้บังคับบัญชาปฏิบัติต่อบุคลากรในหน่วยงานอย่างเสมอภาค ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเลอศักดิ์ ใจกล้า (2550) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในโรงงานกลุ่มบริษัทไทยซัมมิต ผลการวิจัยพบว่า พนักงานในโรงงานกลุ่มบริษัทไทยซัมมิต มีระดับความพึงพอใจในงาน อยู่ในระดับปานกลาง แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้วพบว่า ความพึงพอใจโดยรวมด้านผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับมาก และการวิจัยครั้งนี้พบว่า สถาบันมีการบริหารงานและมีการปกครองของผู้บังคับบัญชาที่เปิดกว้างเปิดโอกาสให้บุคลากรได้แสดงออกความคิดเห็นพร้อมกับรับฟังความคิดเห็นจากผู้ใต้บังคับบัญชา อีกทั้งผู้บังคับบัญชาเองก็มีวิสัยทัศน์ และมีความรู้ความสามารถในการบริหารงาน เมื่อผู้บังคับบัญชาได้เปิดโอกาสให้บุคลากรได้แสดงความคิดเห็นและรับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา อีกทั้งปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างมีความยุติธรรมและเสมอภาคกัน ทำให้บุคลากรมีความรู้สึกที่ดีต่อผู้บังคับบัญชาและสถาบัน ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ Maslow (รังสรรค์ประเสริฐศรี, 2548, หน้า 90-91) ที่ว่ามนุษย์มีความต้องการทางสังคมเป็นความต้องการที่จะให้บุคคลหรือเพื่อนร่วมงานยอมรับในความสำคัญของตน ต้องการที่เป็นส่วนหนึ่งของสังคม ซึ่งเป็นธรรมชาติอย่างหนึ่งของมนุษย์ เช่น ความต้องการให้และได้รับซึ่งความรัก ความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของหมู่คณะ ความต้องการได้รับการยอมรับ ความต้องการได้รับความชื่นชมยินดีจากผู้อื่นองค์การย่อมตอบสนองความต้องการของพนักงาน โดยการให้พนักงานสามารถแสดงความคิดเห็น และความคิดเห็นที่ได้รับการยอมรับ ควรจะมีการยกย่องชมเชยและมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเพื่อสร้างความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

1.4 ด้านเพื่อนร่วมงาน พบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าเพื่อนร่วมงานให้ความเป็นกันเองในระดับมาก รองลงมา กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าเพื่อนร่วมงานมีน้ำใจและอัธยาศัยดี และกลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าเพื่อนร่วมงานยินดีให้คำปรึกษาและแนะนำเมื่อขอคำปรึกษาในลำดับสุดท้าย สอดคล้องกับงานวิจัยของ

พิมพ์ทนาย (2552) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท คอสโม กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า พนักงานบริษัท คอสโม กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) มีความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางถึงมาก โดยพนักงานและเพื่อนร่วมงานยินดีช่วยเหลือและแบ่งเบางานเมื่อมีความจำเป็น รองลงมาคือเพื่อนร่วมงานมีความรักสามัคคีให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันและพนักงานสามารถปรึกษาปัญหาส่วนตัวกับเพื่อนที่ทำงานได้อย่างสบายใจ ในลำดับสุดท้าย ทั้งนี้เนื่องจากความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลมีส่วนช่วยในการพัฒนาคุณค่าของความเป็นมนุษย์ เช่น ความรู้สึกผูกพัน ความอบอุ่น การเอาใจใส่ การยอมรับ การมีคุณค่ารวมทั้งความรู้สึกในด้านดีต่าง ๆ ด้วยสาเหตุนี้จึงทำให้นุญช้อยู่รวมกันเป็นครอบครัว ชุมชน สังคม และประเทศชาติ และมีการติดต่อสัมพันธ์กันระหว่างบุคคล ดังเช่นการทำงานร่วมกันในองค์กร ซึ่งเป็นระบบหนึ่งของสังคม มนุษย์จะต้องเกี่ยวข้องกับบุคคลต่าง ๆ เช่น ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ตลอดจนสิ่งแวดล้อมภายในและภายนอกองค์กรมีระบบที่สลับซับซ้อน จำเป็นต้องมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลอยู่เสมอทั้งทางตรงและทางอ้อม เพื่อนร่วมงานจึงเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หากเราทำงานร่วมกันกับเพื่อนร่วมงานที่ไม่เข้าใจกัน หรือเกิดความรู้สึกเบียดเบียนเพื่อนร่วมงานขึ้นมาเราจะมีความรู้สึกเบื่องาน ไม่อยากที่จะทำงาน แต่ถ้าได้ทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานที่เข้าใจกันเห็นใจช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ปรึกษาหารือหรือปรับทุกข์กันได้ เราก็จะเกิดความสุขสนุกสนานในการทำงานอันจะนำไปสู่ผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ

1.5 ด้านผลตอบแทนในการทำงาน พบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจในงานด้านผลตอบแทนในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งกลุ่มตัวอย่างรู้สึกพอใจที่ได้รับความสะดวกรวดเร็ว ในการใช้สิทธิเบิก สวัสดิการต่าง ๆ ในระดับมาก รองลงมา กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าได้รับการพิจารณาความดีความชอบในการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งหรือผลตอบแทนในการทำงาน จากผู้บังคับบัญชาอย่างเท่าเทียมและกลุ่มตัวอย่างมีความพอใจกับ

ระบบพิจารณาขึ้นเงินเดือนและค่าตอบแทนอื่น ๆ มีความยุติธรรม ในลำดับสุดท้าย สอดคล้องกับงานวิจัยของอนุชิต ขลุ่ยนา (2554) เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานการประปานครหลวงผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับผลตอบแทนในการทำงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางถึงระดับมาก ซึ่งมีข้อคำถามที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานการประปานครหลวง ในระดับมาก ใกล้เคียงกัน 2 ข้อ นั่นคือ ความเหมาะสมของสวัสดิการผลประโยชน์และการบริการ ที่องค์การจัดให้กับพนักงานและความรู้สึกพึงพอใจและความภาคภูมิใจผลตอบแทนที่ได้รับจากการทำงาน ส่วนความเหมาะสมของผลตอบแทนที่ได้รับจากการทำงานกับสภาพเศรษฐกิจและสังคมในปัจจุบันมีค่าเฉลี่ยอยู่ในลำดับสุดท้าย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ มีบุคลากรที่มีสถานภาพเป็นข้าราชการ ซึ่งได้รับเงินเดือน สิทธิและสวัสดิการต่าง ๆ ที่รัฐจัดไว้ให้เหมาะสม และบุคลากรที่มีสถานภาพเป็นพนักงานสถาบัน ซึ่งสถาบันมีระบบเงินเดือน ค่าตอบแทน สวัสดิการและผลประโยชน์เกื้อกูลให้กับบุคลากรเมื่อเทียบกับสถาบันอุดมศึกษาอื่น ภาคเอกชน รัฐวิสาหกิจ และอัตราค่าครองชีพในปัจจุบันมีความเหมาะสมและสามารถแข่งขันกับภาคเอกชนได้ จึงทำให้บุคลากรมีความพึงพอใจในงานด้านผลตอบแทนในการทำงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

1.6 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจในงานโดยรวมด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก ซึ่งกลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าสถาบันมีอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ รวมทั้งคู่มือต่าง ๆ ในการทำงานอย่างเพียงพอในระดับมาก รองลงมา กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่ารู้สึกปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินตลอดเวลาที่ปฏิบัติงานอยู่ในสถาบันและกลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่ารูปแบบอาคารสำนักงานมีความสวยงามทางสถาปัตยกรรม การออกแบบพื้นที่ใช้สอยภายในสำนักงาน สภาพตัวอาคารมีความปลอดภัยและมีความเหมาะสมต่อการปฏิบัติงานในลำดับสุดท้าย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของบัณฑิต สุขสวิง (2552) เรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหารระดับกลาง บริษัท ทีพีไอ โพลีน จำกัด (มหาชน) พบว่า ผู้บริหารระดับกลาง บริษัท ทีพีไอ โพลีน จำกัด (มหาชน) มีความ

พึงพอใจในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมากเพื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ระบบรักษาความปลอดภัยในบริเวณโรงงานและสำนักงาน บรรยากาศที่ทำงานอยู่ในสภาพเป็นสัดส่วน สะอาด เรียบร้อย ช่วยส่งเสริมการปฏิบัติงาน และอาคารสถานที่ทำงาน มีความเหมาะสม ทั้งนี้เนื่องจาก สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ มีหน่วยงานสำหรับดูแลเรื่องความปลอดภัยของอาคาร ลิฟท์และความสะอาดโดยเฉพาะ ซึ่งได้ว่าจ้างบริษัทสำหรับดูแลความปลอดภัยของลิฟท์ และความสะอาดของอาคารสถานที่อยู่สม่ำเสมอ และว่าจ้างองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกมาเพื่อดูแลความปลอดภัยให้กับบุคลากรและนักศึกษาของสถาบัน นอกจากนี้สถาบันยังจัดให้มีอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้สำนักงานที่เพียงพอต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน รวมถึงรูปแบบอาคารสำนักงานของสถาบันมีความสวยงามทางสถาปัตยกรรม และมีความปลอดภัย โดยสถาบันได้มีการซ่อมแซมและปรับปรุงอาคารสำนักงานให้มีความปลอดภัยและสวยงามอยู่เสมอ มีการออกแบบพื้นที่ใช้สอยภายในสำนักงานอย่างเหมาะสม จึงส่งผลให้บรรยากาศในการทำงานดีไปด้วย

2. ผลการศึกษาความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรสายสนับสนุน สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ โดยรวมอยู่ในระดับมากและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า บุคลากรสายสนับสนุน สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ มีความผูกพันต่อองค์การ อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยได้ค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ด้านความภาคภูมิใจและยึดมั่นในอุดมการณ์และอุดมการณ์ขององค์การ ด้านความเต็มใจที่จะทำงานเพื่อความก้าวหน้าและประโยชน์ขององค์การ และด้านความปรารถนาที่จะดำรงคงอยู่กับองค์การ ดังนี้

2.1 ด้านความภาคภูมิใจและยึดมั่นในอุดมการณ์และอุดมการณ์ขององค์การ พบว่าบุคลากรมีความผูกพันต่อองค์การ ด้านความภาคภูมิใจและยึดมั่นในอุดมการณ์และอุดมการณ์ขององค์การ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อพบว่า บุคลากรมีความผูกพันต่อองค์การอยู่ในระดับมากทุกข้อคำถาม ส่งผลให้บุคลากรเกิดความรู้สึกภาคภูมิใจและยึดมั่นในอุดมการณ์และอุดมการณ์ขององค์การ เนื่องจาก บุคลากรคิดว่าสถาบันเป็นองค์การที่มีชื่อเสียงและมีกฎเกณฑ์ มีระเบียบ

มีข้อบังคับ ในการปฏิบัติงาน และมีการมาตรการส่งเสริมความก้าวหน้าในอาชีพอย่างชัดเจน บุคลากรมีความเชื่อมั่นและศรัทธาในสถาบัน มีความรู้สึกภาคภูมิใจที่จะบอกกับบุคคลอื่นให้ทราบว่าปฏิบัติงานอยู่สถาบันแห่งนี้และยินดีจะกล่าวถึงความดีของสถาบันด้วยความเต็มใจทั้งนี้ยังพร้อมที่จะให้ร่วมมือในการปฏิบัติงานตามนโยบายของสถาบันเพื่อให้สถาบันบรรลุเป้าหมายในทุกด้านตามที่ได้กำหนดไว้เพื่อให้สถาบันมีเจริญก้าวหน้า นอกจากนี้สถาบันยังเป็นแหล่งผลิตมหาบัณฑิต และดุษฎีบัณฑิตที่มีความรู้ความสามารถที่มีส่วนช่วยในการพัฒนาประเทศอีกด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อติยาภรณ์ หวังหลี่ (2553) เรื่องความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรสาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติมหาวิทยาลัยรามคำแหง พบว่าบุคลากรสาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ มหาวิทยาลัยรามคำแหง มีความผูกพันต่อองค์การ โดยภาพรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก บุคลากรรู้สึกภาคภูมิใจถ้าได้รับผิดชอบงานสำคัญๆ ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง และภูมิใจในชื่อเสียงของมหาวิทยาลัยและคิดว่ามหาวิทยาลัยเป็นหน่วยงานที่น่าทำงาน บุคลากรมีความเชื่อมั่นและศรัทธามหาวิทยาลัยเสมอมา และบุคลากรมีความรู้สึกว่าการนโยบายของมหาวิทยาลัย มีความเหมาะสม ควรแก่การปฏิบัติ บุคลากรถือว่ามีเกียรติและศักดิ์ศรีในสังคมเมื่อเข้ามาเป็นบุคลากรของมหาวิทยาลัยจึงส่งผลให้บุคลากรเกิดความรู้สึกภาคภูมิใจที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับมหาวิทยาลัย และส่งผลให้เกิดความเชื่อมั่นในนโยบายและเป้าหมายขององค์การ และสอดคล้องกับศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2550) กล่าวว่าความผูกพันต่อองค์การหมายถึงระดับที่พนักงานเข้ามาเกี่ยวข้องกับเป้าหมายขององค์การและต้องการรักษาความเป็นสมาชิกขององค์การบุคคลที่มีความรู้สึกผูกพันกับองค์การสูงจะมีความรู้สึกว่าเขาเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ

2.2 ด้านความเต็มใจที่จะทำงานเพื่อความก้าวหน้าและประโยชน์ขององค์การ พบว่าบุคลากรมีความผูกพันต่อองค์การด้านความเต็มใจที่จะทำงานเพื่อความก้าวหน้าและประโยชน์ขององค์การในภาพรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อพบว่ากลุ่มตัวอย่างยินดีที่จะสละประโยชน์ส่วนตัวเพื่อให้งานของสถาบันเป็นไปด้วยความเรียบร้อยในระดับมาก รองลงมา กลุ่มตัวอย่าง

เต็มใจจะใช้ความรู้ความสามารถและทักษะเพื่อทำงานให้สถาบันประสบความสำเร็จและมีชื่อเสียง และกลุ่มตัวอย่างเต็มใจที่จะทำงานแม้ว่างานที่ได้รับมอบหมายนั้นจะอยู่นอกเหนือความรับผิดชอบของท่านในลำดับสุดท้าย สอดคล้องกับงานวิจัยของ นันทนา พึ่งทอง (2555) เรื่อง ความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อองค์การเภสัชกรรมพบว่า บุคลากรองค์การเภสัชกรรมมีความผูกพันต่อองค์การโดยใช้ความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อความสำเร็จขององค์การ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า บุคลากรองค์การเภสัชกรรมมีความผูกพันต่อองค์การอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกได้แก่ บุคลากรตั้งใจปฏิบัติงานเพื่อความสำเร็จขององค์การ รองลงมาบุคลากรใช้ความรู้ความสามารถปฏิบัติงานเพื่อให้องค์การบรรลุเป้าหมาย และบุคลากรพร้อมปฏิบัติงานหนักทุกเมื่อหากมีงานเร่งด่วน โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ บุคลากรเต็มใจปฏิบัติงานกับองค์การโดยไม่คิดค่ารายได้เป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญที่สุด และ สอดคล้องกับแนวคิดของ Institute of employment studies (IES) (2004) เป็นบริษัทที่ปรึกษาทางด้านการพัฒนากลยุทธ์และงานวิจัยได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์การคือทัศนคติที่ดีของพนักงานที่มีต่อองค์การและค่านิยมขององค์การพนักงานที่ผูกพันต่อองค์การจะให้ความสำคัญต่อบริบททางธุรกิจและให้ความร่วมมือกับผู้ร่วมงานเพื่อปรับปรุงผลการปฏิบัติงานให้ดีขึ้นภายใต้ผลประโยชน์ขององค์การเป็นสำคัญ

2.3 ด้านความปรารถนาที่จะดำรงคงอยู่กับองค์การ พบว่า บุคลากรมีความปรารถนาที่จะดำรงคงอยู่กับองค์การโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความห่วงใยต่อความอยู่รอดของสถาบันในระดับมาก รองลงมา กลุ่มตัวอย่างเต็มใจที่จะปฏิบัติงานทุกอย่างที่ได้รับมอบหมายเพื่อให้ได้ทำงานกับสถาบันนี้ต่อไปและกลุ่มตัวอย่างมักจะปฏิเสธเสมอเมื่อมีคนมาชักชวนท่านไปทำงานกับหน่วยงานอื่น ทั้งนี้ อาจเนื่องจาก สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ เป็นสถาบันการศึกษาที่มีชื่อเสียง มีรูปแบบการบริหารจัดการที่โปร่งใส ยุติธรรม เมื่อบุคลากรเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งขององค์การแล้ว มีความรู้สึกมั่นคงในงาน โดยสถาบันจัดให้มีผลตอบแทนที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ และ

จัดระบบสวัสดิการต่าง ๆ ที่ตรงกับความต้องการของบุคลากร เพื่อให้บุคลากรสามารถดำรงชีพได้อย่างไม่เดือดร้อน สอดคล้องกับของสุพานี สฤษฏ์วานิช (2549) ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์การว่าองค์การที่ประสบความสำเร็จองค์การที่สร้างประโยชน์ให้กับสังคม องค์การที่ให้โอกาสแก่พนักงานสมาชิกก็จะมีความรู้สึกรักองค์การภาคภูมิใจที่ได้เป็นสมาชิกเป็นส่วนหนึ่งขององค์การมีความรู้สึกร่วมกับองค์การสูงและทำตนเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเช่นตั้งใจทำงานดูแลรักษาทรัพย์สิน องค์การเหมือนกับของ ๆ ตนแก่ตัวแทนองค์การเมื่อถูกคนกล่าวหาและมักจะใช้สรรพนามแทนตัวว่าเราหรือของเรา เช่นองค์การของเราหน่วยงานของพวกเราการผูกพันกับองค์การมีอยู่ 2 ลักษณะคือ (1) การผูกพันในเชิงความรู้สึก (affective commitment) ซึ่งเป็นความตั้งใจของพนักงานที่จะคงอยู่กับองค์การอันเนื่องมาจาก (1.1) เชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ (1.2) เต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่กำลังความสามารถเพื่อประโยชน์ขององค์การ (2) ความผูกพันเนื่องจากต้องการอยู่กับองค์การเพราะที่องค์การนี้เหมาะสมที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกต่อไป (continuance commitment)

3. ผลการศึกษาความสัมพันธ์ของความพึงพอใจในงานกับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรสายสนับสนุนในสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ โดยรวมพบว่า บุคลากรสายสนับสนุน สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ มีความพึงพอใจในงานทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านลักษณะงาน (2) ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า (3) ด้านผู้บังคับบัญชา (4) ด้านเพื่อนร่วมงาน (5) ด้านผลตอบแทนในการทำงาน (6) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านความภาคภูมิใจและยึดมั่นในอุดมการณ์และอุดมการณ์ขององค์การ (2) ด้านความเต็มใจที่จะทำงานเพื่อความก้าวหน้าและประโยชน์ขององค์การ (3) ด้านความปรารถนาที่จะดำรงคงอยู่กับองค์การทั้งนี้ จากผลของการวิจัยพบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจในงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน และมีความผูกพันต่อองค์การโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกด้านเช่นกัน เมื่อบุคลากรมีความพึงพอใจในงานแล้วจึงส่งผลให้บุคลากรมีความผูกพันต่อองค์การตามไปด้วย

ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งนี้

1. จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล ทำให้ทราบถึงความสำคัญของปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร สถาบันจึงควรเข้าไปปรับปรุงตัวแปรที่เกี่ยวข้องให้มีสภาพดียิ่งขึ้น เพื่อให้บุคลากรมีความพึงพอใจในงานและมีความผูกพันต่อองค์กร โดยสถาบันควรส่งเสริมตัวแปรด้านเพื่อนร่วมงาน ทั้งนี้เนื่องจากในปัจจุบัน สถาบันได้มีการบรรจุบุคลากรใหม่ เพื่อทดแทนตำแหน่งที่ว่างลง จึงอาจทำให้บุคลากรยังไม่มีโอกาสได้ปฏิสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน ทั้งนี้ สถาบันอาจจัดให้บุคลากรได้มีโอกาสทำกิจกรรมร่วมกันให้มากยิ่งขึ้น เพื่อเป็นการเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคคลของบุคลากร เพื่อให้บุคลากรมีความพึงพอใจในงานและมีความผูกพันต่อองค์กร

ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษานุเคราะห์สาขาวิชาการ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์เพื่อเปรียบเทียบหาข้อบกพร่องระหว่างพนักงานสถาบันทั้ง สาขาวิชาการและสายสนับสนุน สำหรับเป็นแนวทางในการบริหารจัดการให้ผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้องนำข้อมูลไปใช้ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เพื่อเป็นการเสริมสร้างขวัญกำลังใจของบุคลากร และเพื่อเป็นประโยชน์ต่อองค์การในการส่งเสริมและพัฒนาให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กร

2. ควรมีการศึกษาปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร เพื่อเปรียบเทียบหาข้อบกพร่อง ปัญหาและอุปสรรคในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่อาจส่งผลกระทบต่อสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ซึ่งจะช่วยให้สถาบันสามารถวางแผนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถธำรงรักษามูลค่าบุคลากรที่มีศักยภาพให้คงอยู่กับสถาบันต่อไป



References

- Chanapai, P. (2009). *Job satisfaction and employee engagement of operation staff at Cosmo Group public company limited*. Master of Science Thesis, King Mongkut's Institute of Technology Ladkrabang. (in Thai)
- Duanglee, P. (2007). *Job satisfaction of staff in department of agricultural extension, ministry of agriculture and cooperatives*. Master of Education Thesis, Ramkhamhang University. (in Thai)
- IES Institute for Employment Studies. (2004). *What is engagement?*. Retrieved from <http://www.employment-studies.co.uk/summary/summary.php?id=408>
- Jaikla, L. (2007). *Job satisfaction and engagement of staff in Summit group of company*. Master of Science Thesis, King Mongkut's Institute of Technology Ladkrabang. (in Thai)
- Kluinak, A. (2011). *Factor effecting performance of staff in metropolitan waterworks authority*. Master of Business Administration Thesis, Ramkhamhang University. (in Thai)
- Phunghthong, N. (2012). *Employee engagement of The Government Pharmaceutical Organization*. Master of Arts Thesis, Ramkhamhang University. (in Thai)
- Prasertsri, R. (2005). *Organization behavior: Test and application*. Bangkok: Thammasan. (in Thai)
- Salidwanit, S. (2006). *Modern organizational behavior: Theory and principle*. Bangkok: Thummasat University. (in Thai)
- Sareerat, S., Hirankitti, S., & Tangsapsiri, T. (2007). *Management and organizational behavior*. Bangkok: Petchjaratsang. (in Thai)
- Suksawing, B. (2009). *The satisfaction of middle management at TPI Polene public company limited*. Master of Education Thesis, Ramkhamhang University. (in Thai)
- Tanruengwong, S. (2005). *Study of employee satisfaction and engagement in ceramic factories in the central area of Thailand*. Master of Science Thesis, King Mongkut's Institute of Technology Ladkrabang. (in Thai)
- Tuemtacha, S. (2006). *Study of employee satisfaction and engagement in electronic factories at Hi-Tech industrial estate, Ayuttaya province*. Master of Science Thesis, King Mongkut's Institute of Technology Ladkrabang. (in Thai)
- Vanpetch, W. (2005). *Human relationship in industrial management*. Bangkok: Thumkamol. (in Thai)
- Wanglee, A. (2010). *Employee engagement in academic service center of Ramkhamhang university*. Master of Education Thesis, Ramkhamhang University. (in Thai)
- Wongwansri, P. (2009). *Human resource management* (5th ed.). Bangkok. Suan Dusit Book Center. (in Thai)
- Yawiraj, N. (2010). *Modern management* (7th ed.). Bangkok: Tripple Group. (in Thai)

