

ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานและลูกจ้างองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก

สุชาติ อดุลย์บุตร¹

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์การของพนักงานและลูกจ้างองค์การทหารผ่านศึก การเก็บรวบรวมข้อมูลใช้แบบสอบถามจำนวน 340 ชุด และการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 9 คน ผลการวิจัยพบว่า ระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานและลูกจ้างองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ในภาพรวมอยู่ในระดับสูง การปฏิบัติงานของพนักงานและลูกจ้างในภาพรวม มีการปฏิบัติอยู่ในระดับสูง โดยความผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์กับลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความต้องการสำเร็จในงานเพื่อนร่วมงาน ความหลากหลายของงาน และ ความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ≤ 0.05 สำหรับปัญหาการปฏิบัติงานของพนักงานและลูกจ้างองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ได้แก่ ความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชาในแต่ละระดับไม่เท่าเทียมกัน ปริมาณงานไม่เหมาะสมกับจำนวนพนักงานและลูกจ้างที่มีอยู่ การขาดแคลนสิ่งอำนวยความสะดวกและเครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงาน สวัสดิการที่ได้รับในระหว่างปฏิบัติงานไม่พอเพียง พนักงานและลูกจ้างขาดความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน และปัญหาการคัดสรรพนักงานและลูกจ้างที่จะบรรจุเข้ามาใหม่

คำสำคัญ: องค์การ ความผูกพันต่อองค์การ องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก

¹ข้าราชการบำนาญ สำนักปลัดกระทรวงกลาโหม

25 ซอยโกสุ่มร่วมใจ 36/15 เขตดอนเมือง กรุงเทพฯ 10210

e-mail: Suchart_army@hotmail.com



Organizational Commitment of Employees in the War Veterans Organization of Thailand

Suchart Adulbutra¹

Abstract

This study aimed to investigate organizational commitment in the War Veterans Organization of Thailand. Data in this survey research were obtained from questionnaires distributed to 340 employees, and an interview with 9 key informants. The research found that the organizational commitment of employees of the War Veterans Organization was at a high level, and the overall performance was also at a high level. Organizational commitment was related with nature of job, job success, variety of jobs, freedom in operation at $p < 0.05$. The problems of working condition included justice of the boss at each level; inappropriate workload for existing employees; shortage of facilities, equipment, and working tools; insufficient welfare: lack of knowledge and understanding of the work; and problems in the selection of new recruits.

Keywords: Organization, organizational commitment, War Veterans Organization

¹ข้าราชการบำนาญ สำนักปลัดกระทรวงกลาโหม

25 ซอยโกสุมร่วมใจ 36/15 เขตดอนเมือง กรุงเทพฯ 10210

e-mail: Suchart_army@hotmail.com

บทนำ

ทหารผ่านศึก เป็นผู้ที่มีความสำคัญเห็นได้จากพระราชดำรัสของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวรัชกาลที่ 9 ที่ทรงให้ไว้ที่พระตำหนักจิตรลดารโหฐาน เมื่อ 23 มกราคม 2533 ความว่า “ทหารผ่านศึกเป็นผู้มีเกียรติ เพราะได้เสียสละประโยชน์ส่วนตัวแม้กระทั่งเลือดเนื้อและชีวิต เพื่อบ้านเมืองและส่วนรวม ขอให้ภูมิใจและตั้งใจรักษาเกียรติอันแท้จริงที่มีอยู่นั้นไว้ทุกเมื่อ” (ฝ่ายนโยบายและแผน, องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก, 2555) จากความสำคัญดังกล่าว ในเวลาต่อมา จึงได้มีการตรา พระราชบัญญัติ องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกขึ้น และประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อ 3 กุมภาพันธ์ 2491 ดังนั้น จึงได้กำหนดให้ วันที่ 3 กุมภาพันธ์เป็น “วันทหารผ่านศึก” โดยพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวฯ ได้ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ รับ องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก เข้าอยู่ในพระบรมราชูปถัมภ์ เมื่อ 13 เมษายน 2491 และต่อมาในปี 2510 ได้มีการแก้ไขปรับปรุงพระราชบัญญัติองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก เพื่อขยายการสงเคราะห์ให้ครอบคลุมไปถึง ทหาร ตำรวจ ข้าราชการพลเรือนและราษฎร ซึ่งได้กระทำหน้าที่ป้องกันหรือปราบปรามการกระทำอันเป็นภัยต่อความมั่นคง หรือความปลอดภัยแห่งราชอาณาจักรทั้งภายในและภายนอกประเทศ เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่ผู้ที่เสียสละเพื่อบ้านเมือง

องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกนั้น จัดได้ว่าเป็นหน่วยงานที่มีความสำคัญต่อชาติบ้านเมือง เนื่องจากทำหน้าที่ให้การสงเคราะห์ตลอดจนบำรุงขวัญให้แก่ผู้ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเสียสละแก่ประเทศชาติ เห็นได้จากกระแสพระราชดำรัสของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว

รัชกาลที่ 9 ที่ทรงพระราชทานไว้ในคราวองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกก่อตั้งมาครบ 50 ปี เมื่อ 28 พฤศจิกายน 2540 ความว่า “ผู้สามารถสละเลือดเนื้อและร่างกายของตน เพื่อปกป้องเอกราชอธิปไตยของชาติ ถือได้ว่าเป็นผู้กล้าที่หาได้โดยยาก ด้วยเป็นการเสียสละอย่างสูงสุด ทั้งเป็นบุคคลผู้มีบุญคุณอย่างยิ่งแก่คนทั้งชาติ การที่องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ได้ถือเป็นหน้าที่ที่จะยกย่องเชิดชูบรรดาผู้กล้าหาญเหล่านั้น รวมทั้งติดตามสอดส่องดูแลทุกข์สุขและอำนวยความสะดวก ห่วงห่อหุ้มเคราะห์มาโดยตลอด มิได้ทอดทิ้ง จึงเป็นกรณีกึ่งที่ควรแก่การนิยมชื่นชมยิ่ง” (ฝ่ายนโยบายและแผน, องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก, 2555)

จากการที่บุคลากรเป็นปัจจัยสำคัญที่มีส่วนกำหนดความสำเร็จหรือล้มเหลวขององค์การ ดังนั้นองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก จึงต้องมุ่งรักษาไว้ซึ่งบุคลากรที่มีคุณค่า เพื่อประสิทธิผลขององค์การโดยการสร้างขวัญและกำลังใจและความผูกพันให้เกิดขึ้นกับหน่วยงาน เพราะการปฏิบัติงานจะมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพียงใดย่อมขึ้นอยู่กับความรู้ความสามารถ ความสำนึกรับผิดชอบ ความเสียสละทุ่มเทกำลังกายกำลังใจความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกันเป็นสำคัญ สิ่งต่างๆ เหล่านี้จะต้องเกิดขึ้นด้วยความสมัครใจจงรักภักดี และความผูกพันที่มีต่อองค์การเป็นสำคัญ หากขาดซึ่งสิ่งเหล่านี้แล้ว อาจจะกระทบต่อกระบวนการในการปฏิบัติงานขององค์การ และก่อให้เกิดความเสียหายแก่ราชการได้ (กำบังตน, 2553: 116) ซึ่งสอดคล้องกับ Angle & Perry (1981) ที่กล่าวว่าหากสมาชิกในองค์การไม่มีความผูกพันต่อองค์การแล้ว จะก่อให้เกิดพฤติกรรมที่สำคัญอันนำมาสู่ปัญหาขององค์การ คือ ประการแรก ปัญหาการลาออกจากงาน ซึ่งมี

ความสำคัญสูงสุดกับความผูกพันต่อองค์การ ประการต่อมา คือปัญหาการขาดงาน เนื่องจากพบว่าคนที่มีความผูกพันต่อองค์การสูงจะมีแรงจูงใจให้อยากทำงานมากกว่าคนที่มีความผูกพันต่อองค์การต่ำหรือไม่มีเลย ประการสุดท้ายคือ ปัญหาการมาทำงานสาย จึงสรุปได้ว่า ถ้าสมาชิกในองค์การไม่มีความผูกพันต่อองค์การแล้ว ปัญหาที่จะตามมาคือ สมาชิกไม่มีความพึงพอใจในงาน มาสาย หรือมักขาดงานบ่อยครั้ง และเมื่อนานไปจะลาออกจากองค์การ ทำให้องค์การนั้น ๆ เสื่อมถอยลง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานและลูกจ้างองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก
2. เพื่อศึกษาปัจจัยในการปฏิบัติงานที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานและลูกจ้างในองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก
3. เพื่อศึกษาสภาพปัญหาการปฏิบัติงานของพนักงานและลูกจ้างองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก

การทบทวนวรรณกรรมและแนวคิด

แนวความคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ

ความผูกพันต่อองค์การ (Organizational Commitment) หรืออาจใช้คำว่า Engagement ซึ่งแปลว่า การมุ่งมั่นหมาย ความผูกพัน การให้สัตยาบัน มีความสำคัญที่ทุกหน่วยงานหรือองค์การจำเป็นต้องใส่ใจ เพราะองค์การจะขับเคลื่อนไปได้ต้องอาศัยบุคลากรในหน่วยงาน มีความรักความสามัคคีทุ่มเทเสียสละ และมีความ

ผูกพันในการทำงาน จึงจะทำให้องค์การนั้นๆเป็นองค์การที่มีประสิทธิภาพและบรรลุวัตถุประสงค์ จึงมีนักวิชาการได้ให้ความหมายของการผูกพันต่อองค์การไว้ดังนี้

สตีเยร์ (Steers, 1977) ให้ความหมายว่า ความผูกพันต่อองค์การเป็นความสัมพันธ์ที่เหนียวแน่นของสมาชิกในองค์การ และเป็นพฤติกรรมที่สมาชิกในองค์การมีค่านิยมที่กลมกลืนกับสมาชิกในองค์การ แสดงตนเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และเต็มใจที่จะอุทิศกำลังกายและกำลังใจเพื่อเข้าร่วมกิจกรรมขององค์การ ซึ่งสามารถแสดงให้เห็นถึง 1) ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้า และยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ 2) ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากในการปฏิบัติงานเพื่อผลดีขององค์การ 3) ความต้องการที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพในองค์การ

ไมเนอร์ (Miner, 1992) ได้แบ่งแนวความคิดของความผูกพันต่อองค์การออกเป็น 2 ด้านที่สำคัญ ดังนี้

1) ด้านพฤติกรรม เป็นแนวคิดที่มองความผูกพันต่อองค์การในรูปแบบพฤติกรรม การแสดงออกอย่างต่อเนื่องคงเส้นคงวาในการทำงาน โดยไม่โยกย้าย เปลี่ยนแปลงที่ทำงานและพยายามรักษาสมาชิกภาพขององค์การไว้ ซึ่งสอดคล้องกับ แนวคิดของ เบคเคอร์ กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การเป็นผลมาจากการที่คนเราได้ชั่งน้ำหนักว่าเมื่อเขาถึงสถานะสมาชิกขององค์การไปเขาจะสูญเสียอะไรบ้าง เนื่องจากการที่คนเข้าไปเป็นสมาชิกองค์การใด จะเกิดการลงทุนในองค์การขึ้น อาจเป็นลักษณะ เวลา กำลังกาย สติปัญญา หรือกำลังใจที่ให้กับองค์การ ซึ่ง เบคเคอร์ เรียกสิ่งเหล่านี้ว่า Side-

bet เมื่อพนักงานได้ลงทุนไปในองค์การ พนักงานก็จะคาดหวังผลประโยชน์ที่ได้รับจากองค์การในระดับที่เขารู้สึกว่าคุ้มค่า

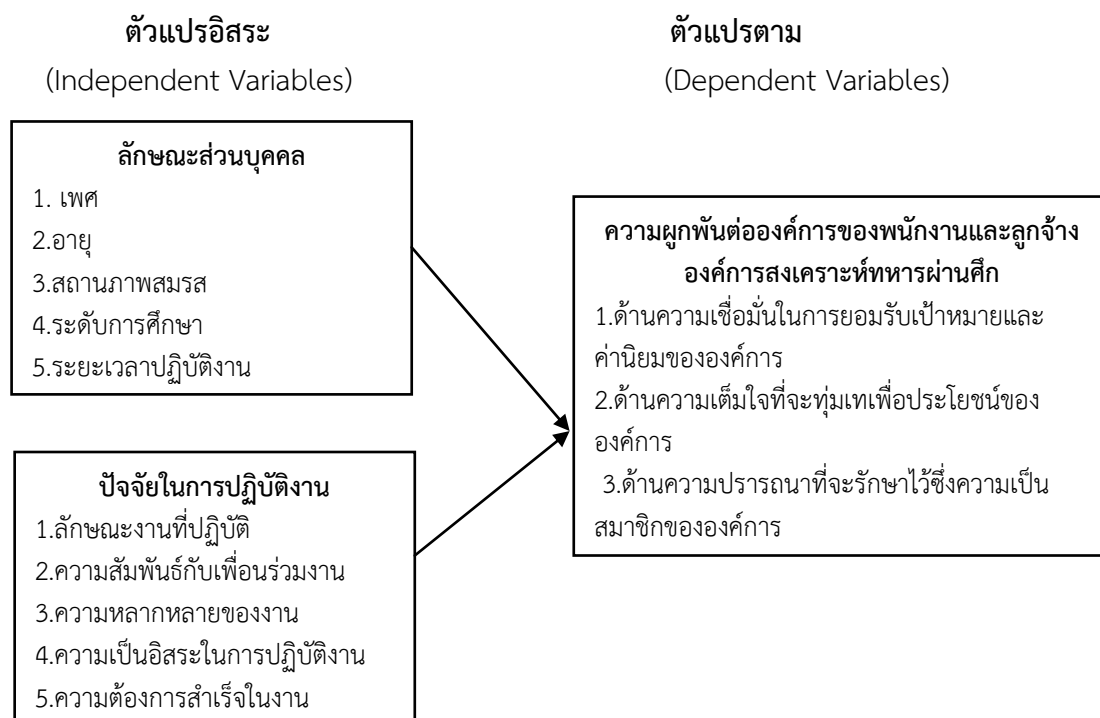
2) ด้านทัศนคติ เป็นความรู้สึกรู้สึกของบุคคลที่รู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ โดยแสดงออกมาในรูปของความเชื่อมั่น และยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ มีความตั้งใจทำงานอย่างเต็มความสามารถให้กับองค์การและปรารถนาที่จะรักษาสภาพการเป็นสมาชิกขององค์การไว้ ผู้นำการศึกษาแนวคิดความผูกพันต่อองค์การด้านทัศนคติ คือ สเตียร์ และ พอร์ตเตอร์ โดยจำแนกความผูกพันต่อองค์การเป็น 3 องค์ประกอบ คือ องค์ประกอบแรก ความรู้สึกผูกพันอย่างเหนียวแน่นที่มีต่อองค์การที่ตนทำงานอยู่ องค์ประกอบที่สอง เป็นความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าที่จะยอมรับเป้าหมายขององค์การ และองค์ประกอบสุดท้ายคือมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาไว้ซึ่งสภาพสมาชิกขององค์การ โดย สเตียร์ (Steers, 1988) ได้แบ่งปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การออกเป็น 4 ปัจจัย คือ 1) ปัจจัยส่วนบุคคล

(Personal factors) 2) ปัจจัยลักษณะของบทบาทและงานที่เกี่ยวข้อง (Role-related characteristics) 3) ปัจจัยลักษณะด้านโครงสร้างขององค์การ (Structure characteristics) และ 4) ปัจจัยด้านประสบการณ์จากการทำงาน (Work experiences) ซึ่งแนวคิดนี้มองว่า พนักงานจะยังคงอยู่ในองค์การ เพราะเขามีความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์การต่อไป โดยจะส่งผลหรือแสดงผลลัพธ์ (Outcome) ออกมา 4 ลักษณะ คือ ความสม่ำเสมอในการทำงาน (Attendance) ความตั้งใจที่จะอยู่ในองค์การ (Intent to remain) การมีส่วนร่วมในการทำงาน (Job involvement) และความพยายามในการทำงาน (Job effort)

กรอบแนวความคิดในการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทำให้สามารถสร้างกรอบแนวความคิดของการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ได้ ดังนี้

ภาพที่ 1 กรอบแนวความคิดในการวิจัย



ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ คือ พนักงานและลูกจ้างที่ปฏิบัติงานในองค์กรสงเคราะห์ทหารผ่านศึกในส่วนกลาง และในหน่วยงานกิจการพิเศษ จำนวน 340 คน ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ โดยใช้วิธีเจาะจง ซึ่งเป็นผู้บริหารระดับสูง ทั้งในอดีตและปัจจุบันขององค์กรสงเคราะห์ทหารผ่านศึก จำนวน 9 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัย ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานและลูกจ้างองค์กรสงเคราะห์ทหารผ่านศึก และศึกษาปัจจัยในการปฏิบัติงานที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานและลูกจ้างองค์กรสงเคราะห์ทหารผ่านศึก โดยมีการแปลความหมายของคะแนนที่ได้จากการวัดเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ คือ 5-4-3-2-1 ซึ่งหมายถึง มีระดับการปฏิบัติมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด สำหรับการทดสอบค่าความน่าเชื่อถือ (Reliability) ผู้วิจัยใช้การทดสอบด้วยวิธีการของ Cronbach (Coefficient-) (จิรไกรศิริ, 2554) ได้ค่าความเชื่อมั่นจากคำถามจำนวน 30 ชุด ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาโดยรวม เท่ากับ 0.967 ส่วนการศึกษาสภาพปัญหาการปฏิบัติงานของพนักงานและลูกจ้างองค์กรสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ใช้คำถามปลายเปิด แปลผลโดยการวิเคราะห์สังเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) นำมาตีความและสรุป

ผลการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 73.8 มีอายุอยู่ในช่วง 41-50 ปี ร้อยละ 28.8 มีสถานภาพสมรส ร้อยละ 47.1 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 75.6 และมีระยะเวลาปฏิบัติงานระหว่าง 21-30 ปี ร้อยละ 23.8

ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานและลูกจ้างในการปฏิบัติงานในองค์กรสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ในภาพรวม อยู่ในระดับสูง โดยปัจจัยในการปฏิบัติงานของพนักงานและลูกจ้าง ส่วนใหญ่มีการปฏิบัติอยู่ในระดับสูง ได้แก่ ความต้องการสำเร็จในงานความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความหลากหลายของงาน และ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ตามลำดับ ส่วนความเป็นอิสระในการทำงาน มีการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานและลูกจ้างในองค์กรสงเคราะห์ทหารผ่านศึก มีความสัมพันธ์กับ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ และ ความต้องการสำเร็จในงานและสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนความหลากหลายของงาน และ ความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สภาพปัญหาการปฏิบัติงานของพนักงานและลูกจ้างองค์กรสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ได้แก่ 1) ปัญหาความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชาในแต่ละระดับ 2) ปัญหาปริมาณงานไม่เหมาะสมกับพนักงานและลูกจ้างที่มีอยู่ 3) ปัญหาการขาดแคลนสิ่งอำนวยความสะดวกและเครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงาน 4) ปัญหาสวัสดิการที่ได้รับในระหว่างปฏิบัติงาน 5) ปัญหาพนักงานและลูกจ้างขาดความรู้ความเข้าใจในการ

ปฏิบัติงาน และ 6) ปัญหาการคัดสรรพนักงาน และลูกจ้างที่จะบรรจุเข้ามาใหม่

สรุปและอภิปรายผล

จากผลการวิจัยสามารถสรุปและอภิปรายผลในประเด็นต่าง ๆ ได้ดังนี้

1) ลักษณะส่วนบุคคล ผลการวิจัย พบว่าโดยรวมไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานและลูกจ้างในการปฏิบัติงานขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า เพศ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การฯ ด้านความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สถานภาพการสมรส และระดับการศึกษา กับระยะเวลาปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การฯ ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทเพื่อประโยชน์ขององค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ ระดับ 0.05 ตามลำดับ นอกจากนี้ ระยะเวลาปฏิบัติงาน และ อายุ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การฯด้านความปรารถนาที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 และ 0.05 ตามลำดับ สอดคล้องกับแนวคิดของ เมวเดย์และคณะ (Mowday & et al., 1982) ที่กล่าวว่า ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาทำงานในองค์การเป็นปัจจัยที่มีผลหรือก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์การ แต่ข้อค้นพบของ ลักษณะส่วนบุคคลตามที่ได้ตั้งสมมุติฐานไว้ได้สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ. หลักทอง (2557) ที่พบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาของพนักงานไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อ

องค์การของพนักงานบริษัทผลิตชิ้นส่วนอุตสาหกรรมแห่งหนึ่งในนิคมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2) ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ผลการวิจัยพบว่า มีการปฏิบัติในระดับมาก และมีความสัมพันธ์เชิงเหตุผลกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานและลูกจ้างในการปฏิบัติงานขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001. ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะพนักงานและลูกจ้างได้รับมอบงานที่ทำทลายความสามารถและประสบการณ์ มีปริมาณงานที่เหมาะสม ตรงกับความรู้ความสามารถมีการแบ่งหน้า กำหนดขั้นตอนการปฏิบัติ ที่ชัดเจน ดังคำกล่าวของผู้ให้สัมภาษณ์ที่ว่า “ในการปฏิบัติงานยังมีการกำหนดลักษณะงานตามตำแหน่งหน้าที่อย่างชัดเจน มีสายการบังคับบัญชา การทำงานก็ไม่มีปัญหา ทำให้เกิดความรักใคร่ผูกพันต่อองค์การ “ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ เมวเดย์ และคณะ (Mowday & et al., 1982) ที่กล่าวว่า ลักษณะงานที่ปฏิบัติหมายถึงงานที่ทำทลายความสามารถ งานที่อาศัยความคิดริเริ่มใหม่ๆ ทำให้เป็นตัวอย่างใจให้ผู้ปฏิบัติงานอยากทำงานมากขึ้น และสอดคล้องกับงานวิจัยของ งามชสาร (2556) ซึ่งพบว่า ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ อยู่ในระดับมาก

3) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก และมีความสัมพันธ์เชิงเหตุผลกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานและลูกจ้างในการปฏิบัติงานขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทั้งนี้เพราะพนักงานและลูกจ้างองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกมีเพื่อนร่วมงานที่มีความสัมพันธ์อันดีต่อกัน ดังคำกล่าวของผู้ให้สัมภาษณ์ที่ว่า “พนักงาน

มีความรักมีความสามัคคีกันจะส่งผลให้การประสานงานเป็นไปได้อย่างสะดวกรวดเร็ว มีการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ซึ่งกันและกัน ไม่มีข้อขัดแย้งทำให้สร้างความผูกพันต่อองค์การในภาพรวม” สอดคล้องกับแนวคิดของมาวเดย์ และคณะ (Mowday & et al., 1982) ที่กล่าวว่าความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์การ ซึ่งหมายถึงลักษณะงานที่ต้องมีความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น เป็นความรู้สึกที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน รวมถึงการช่วยเหลือให้คำปรึกษาทั้งเรื่องงานและส่วนตัว มีความเข้าใจซึ่งกันและกัน และ สอดคล้องกับงานวิจัยของ จอดนอก (2557) ซึ่ง พบว่าคนงานก่อสร้างในเขตเทศบาลเมืองชัยภูมิให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันกับองค์การใน ประเด็น ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับมาก

4) ความหลากหลายของงาน มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก และมีความสัมพันธ์เชิงเหตุผลกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานและลูกจ้างในการปฏิบัติงานขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้เพราะพนักงานและลูกจ้างองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกได้ปฏิบัติงานที่จำเป็นต้องใช้ทักษะความรู้อย่างมาก งานบางงานเป็นงานที่ทำให้รู้สึกท้าทายความสามารถเกิดแรงกระตุ้นในการทำงานเมื่อได้รับมอบงานใหม่ ๆ แปลก ๆ ทั้งนี้ผู้ให้สัมภาษณ์กล่าวว่า” ความหลากหลายของงานทำให้เกิดความรู้ทำให้ไม่น่าเบื่อที่ได้ทำงานใหม่ ๆก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์การ” สอดคล้องกับแนวคิดของมาวเดย์ และคณะ (Mowday & et al., 1982) ที่ว่าความหลากหลายของงานต้องใช้ความรู้ความสามารถหลายด้านจึงเป็นงานที่ท้าทายทำ

ให้ไม่รู้สึกเบื่อหน่ายและต้องการปฏิบัติให้สำเร็จ โดยมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ หลีกทอง (2557) ที่พบว่าปัจจัยด้านความหลากหลายของงานโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างดี

5) ด้านความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน มีการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลางและมีความสัมพันธ์เชิงเหตุผลกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานและลูกจ้างในการปฏิบัติงานขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้ผู้ให้สัมภาษณ์กล่าวว่า” ทำให้พนักงานและลูกจ้างมีโอกาสเสนอแนวคิดต่างๆแก่ผู้บังคับบัญชา เมื่อได้รับอนุมัติให้ปฏิบัติและเกิดผลสัมฤทธิ์ ทำให้เกิดการพัฒนางานและองค์การ” สอดคล้องกับแนวคิดของมาวเดย์และคณะ (Mowday & et al., 1982) ที่กล่าวว่า เป็นการเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติมีอิสระเสรีภาพในการทำงานสามารถใช้ดุลยพินิจและตัดสินใจด้วยตนเองในการกำหนดเวลาทำงาน และวิธีปฏิบัติที่จะทำให้งานนั้นแล้วเสร็จโดยไม่ต้องมีการควบคุมจากภายนอกซึ่งจะทำให้บุคลากรปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความสามารถ และรู้สึกว่าการที่จะทุ่มเทความสามารถเพื่อทำประโยชน์ให้กับองค์การและมีโอกาสได้ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ผลงานใหม่ ๆ ออกมาเพื่อพัฒนาองค์การให้มีความเจริญก้าวหน้า และสอดคล้องกับงานวิจัยของ เนาวกาญจน์ (2553) ที่พบว่าลักษณะงานโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย ได้แก่ ด้านความมีอิสระในการทำงาน

6) ด้านความต้องการสำเร็จในงาน มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก และมีความสัมพันธ์เชิงเหตุผลกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานและลูกจ้างในการปฏิบัติงานขององค์การ

สงเคราะห์ทหารผ่านศึก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 แสดงว่าพนักงานและลูกจ้างขององค์การสามารถปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่และงานอื่น ๆ ได้เป็นผลสำเร็จทั้งนี้ผู้ให้สัมภาษณ์กล่าวว่า”ความสำเร็จในงานเป็นเครื่องแสดงออกถึงความร่วมมือร่วมใจของพนักงานและลูกจ้าง ทุกกิจกรรมหรือทุกงานที่ทำสำเร็จก็จะแสดงให้เห็นถึงความทุ่มเทความตั้งใจในการปฏิบัติงานของทุกคน สิ่งที่เราตั้งความหวังที่จะดูแลทหารผ่านศึกสามารถวัดได้จากผลสำเร็จของงานที่บ่งบอกว่าเราทำให้ทหารผ่านศึกมีความสุขได้มากน้อยเพียงใด”สอดคล้องกับแนวคิดของมาวเดย์ และคณะ (Mowday & et al., 1982) ที่กล่าวว่า หมายถึงบุคลากรสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนดและประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ สามารถแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นได้ เมื่อผลงานสำเร็จจึงเกิดความภูมิใจทำให้รู้สึกมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ เพราะการทำงานที่ประสบความสำเร็จนั้นแสดงถึงการมีโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ งาขสสาร (2556) ซึ่งพบว่าปัจจัยด้านความสำเร็จในงานอยู่ในระดับมาก

7) ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานและลูกจ้างในการปฏิบัติงานขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก มีความผูกพันต่อองค์การอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าพนักงานและลูกจ้างองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกมีการยอมรับในเป้าหมายค่านิยมขององค์การ มีความทุ่มเทและเสียสละที่จะอุทิศแรงกายแรงใจให้แก่องค์การตลอดจนอยากที่จะเป็นสมาชิกขององค์การจนกว่าจะเกษียณอายุราชการ ทั้งนี้ผู้ให้สัมภาษณ์กล่าวว่า”พนักงานและลูกจ้างมีการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การเป็น

อย่างมาก เนื่องจาก องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเป็นองค์กรของรัฐ มีความมั่นคง จัดตั้งโดยมีกฎหมายรองรับ ทั้งยัง มั่นใจว่าพนักงานและลูกจ้างทุกคนตั้งใจและทุ่มเทตลอดจนเสียสละให้แก่องค์การอย่างยิ่ง เห็นได้จากการจัดงานเชิดชูเกียรติทหารผ่านศึกในงานวันที่ 3 กุมภาพันธ์ทุกปี ซึ่งงานสำเร็จและสมเกียรติสมศักดิ์ศรีของทหารผ่านศึก การที่พนักงานและลูกจ้างมีความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์การอย่างยิ่ง เพราะการปฏิบัติงานที่องค์การนี้มีความมั่นคงและมีเกียรติ ที่ผ่านมาสมาชิกขององค์การส่วนใหญ่เมื่อเข้ามาแล้วไม่มีความคิดที่จะเปลี่ยนแนวทางประกอบอาชีพ” สอดคล้องกับงานวิจัยของจิตติมา หลักทอง (2557) ที่พบว่า ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริษัท ผลิตภัณฑ์ส่วนอุตสาหกรรมยานยนต์แห่งหนึ่ง ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับสูงและยังสอดคล้องกับงานวิจัยของนิลวรรณ (2554) ซึ่งผลการวิจัยพบว่าข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในวิทยาลัยอาชีวศึกษาสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานีมีระดับความผูกพันโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก

8) สภาพปัญหาการปฏิบัติงานของพนักงานและลูกจ้างองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก มี 6 ประการ จำแนกได้ ดังนี้ (1) ปัญหาความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชาในแต่ละระดับ เช่น มีการแบ่งพรรคแบ่งพวกและระบบอุปถัมภ์ที่มีการช่วยเหลือให้บุคลากรที่มาวิ่งเต้น (2) ปัญหาปริมาณงาน ไม่เหมาะสมกับพนักงานและลูกจ้างที่มีอยู่ เนื่องจากมีปริมาณงานมากจนทำไม่ทัน พนักงานและลูกจ้างเกิดความเครียด เช่น หน่วยงานของโรงพยาบาลทหารผ่านศึก (3) ปัญหาการขาดแคลนสิ่งอำนวยความสะดวกและ

เครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงาน ได้แก่ อาคาร สถานที่ เครื่องมือที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ตลอดจนอุปกรณ์ประเภทคอมพิวเตอร์ ทำให้เกิดข้อผิดพลาดและความล่าช้าในการปฏิบัติงาน ทำให้ผู้รับบริการสงเคราะห์ไม่พอใจในการปฏิบัติงาน (4) ปัญหาสวัสดิการที่ได้รับในระหว่างปฏิบัติงาน เช่นไม่สามารถเบิกจ่ายตรงในการรักษาพยาบาล ทำให้พนักงานและลูกจ้างองค์กรมีความเดือดร้อนต้องสำรองเงินออกไปก่อน (5) ปัญหาพนักงานและลูกจ้างขาดความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน เนื่องจากบุคคลากรที่ปฏิบัติงานมีความแตกต่างในด้านความรู้ความสามารถ ตลอดจนพื้นฐานการศึกษา ทำให้ทัศนคติและแนวคิดพื้นฐาน ตลอดจนสมรรถนะในการปฏิบัติงานต่างกัน ทำให้ประสบปัญหาในการให้บริการแก่ทหารผ่านศึกและครอบครัว (6) ปัญหาการคัดสรรพนักงานและลูกจ้างที่จะบรรจุเข้ามาใหม่ ทำให้บางคนขาดจิตสำนึกที่ดี และมีเมตตาในการให้การสงเคราะห์แก่ทหารผ่านศึก การที่พนักงานและลูกจ้างองค์กรสงเคราะห์ทหารผ่านศึกได้ชี้ให้เห็นว่ามีประเด็นปัญหาในการปฏิบัติงานนั้น นับได้ว่าพนักงานและลูกจ้างเหล่านั้นอยากให้อำนาจในการปฏิบัติงานต่าง ๆ ขององค์กร ได้รับการแก้ไข เพื่อให้องค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่มีการตอบสนอง การให้บริการแก่ทหารผ่านศึกและครอบครัวอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล คือตรงตามเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่องค์กรได้กำหนดไว้ แสดงให้เห็นถึงความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรที่ต้องการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยให้ผู้บริหารองค์กรได้แก้ไข ปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นภายในองค์กร สอดคล้องกับทฤษฎีสองปัจจัย (Two-Factor Theory) ของ เฮอริเบิร์ก (Herzberg, 1959) ที่กล่าวว่า

ปัจจัยค่าจูน (Hygiene Factor) เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานของบุคคล ซึ่งปัจจัยเหล่านี้จะพบในสภาพแวดล้อมการทำงาน อยู่ตลอดเวลา ได้แก่สภาพที่เหมาะสมในการทำงาน ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย หรือความสะดวกสบายในการทำงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงานรวมทั้งลักษณะแวดล้อมอื่น ๆ เช่นอุปกรณ์หรือเครื่องมือต่างๆที่ใช้ในการปฏิบัติงาน นอกจากนั้น ผลตอบแทนหรือผลประโยชน์ที่ควรจะได้รับเหมาะสมกับงานที่ทำ โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ซึ่งได้แก่อีกมีโอกาสได้รับการแต่งตั้งโยกย้ายหรือการมีทักษะเพิ่มขึ้นในวิชาชีพ ตลอดจนนโยบายและการบริหารรวมทั้งความมั่นคงและปลอดภัยในการทำงานซึ่งส่งผลต่อการปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1) ควรมีการกำหนดนโยบายการบริหารงานบุคคลในองค์กรสงเคราะห์ทหารผ่านศึกให้อยู่บนพื้นฐานความเป็นธรรมและถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด เช่น ระบบอุปถัมภ์ การคัดสรรบุคลากรเข้าทำงาน ตลอดจนปริมาณงานที่เหมาะสมในหน้าที่รับผิดชอบ

2) ควรเปิดโอกาสรับฟังความคิดเห็นจากพนักงานและลูกจ้างชั้นผู้น้อยเพื่อจะได้นำข้อมูลที่ได้รับมาพิจารณาดำเนินการในแนวทางที่ก่อให้เกิดประโยชน์แก่บุคลากรและองค์กรต่อไป

3) ควรมีนโยบายในการพิจารณาแนวทางการแก้ไขค่าตอบแทนของหน่วยงานส่วนกลาง หน่วยงานส่วนภูมิภาค และหน่วยงาน

กิจการพิเศษ ให้เกิดความเป็นธรรมแก่พนักงาน และลูกจ้างขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก

4) ควรมีนโยบายในการพิจารณาแนวทางการแก้ไขปัญหาการขาดแคลนงบประมาณในการรักษาพยาบาลให้แก่โรงพยาบาลทหารผ่านศึก

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1) ควรส่งเสริมให้พนักงานและลูกจ้างขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน โดยการจัดให้มีการฝึกศึกษาอบรมตามระยะเวลา

2) ควรให้มีความอิสระในการปฏิบัติงาน โดยเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานมีอิสระเสรีภาพในการทำงาน สามารถใช้ดุลยพินิจและตัดสินใจด้วยตนเอง ในการกำหนดระยะเวลาการทำงาน และวิธีปฏิบัติที่จะทำให้งานนั้นแล้วเสร็จโดยไม่ต้องมีการควบคุมจากภายนอก ซึ่งจะช่วยให้บุคลากรปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความสามารถ

3) การปฏิบัติงานในแต่ละกองควรมีการสับเปลี่ยนหมุนเวียนหน้าที่เพื่อให้เกิดความ

หลากหลายของงาน ซึ่งจะต้องใช้ความรู้ความสามารถหลายด้าน ทำให้ไม่รู้สึกเบื่อหน่าย และส่งผลต่อความต้องการปฏิบัติงานนั้นๆ ให้สำเร็จ เนื่องจากความหลากหลายของงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรศึกษาเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์การของพนักงานและลูกจ้างในหน่วยงานส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และหน่วยงานกิจการพิเศษขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก

2) ควรศึกษาขยายผลสิ่งที่ค้นพบในการวิจัยในครั้งนี้ ทั้งลักษณะส่วนบุคคลและปัจจัยในการปฏิบัติงานที่พบว่ามีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์การ เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดให้แก่องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก เช่น การเพิ่มผลผลิต หรือทำให้เป็นองค์การสมรรถนะสูง อันจะก่อให้เกิดการมีรายได้ที่จะนำมาสงเคราะห์ทหารผ่านศึก หรือนำมาเป็นงบประมาณได้เพิ่มมากขึ้น

References

- Angle, Harold L. and James L. Perry. (1981). **An empirical assessment of organizational effectiveness.** Administrative Science Quarterly.
- Directorate of Policy and Planning, War Veterans Organization. (2555). **History, Mission, Organization, and Works.** Bangkok: War Veterans Organization.
- Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B.B. (1959). **Motivation to Work.** Michigan: A Bell & Howell Information Company.
- Jirakrisiri Polsak. (2011). **Research Methodology of Social Science.** (Road Map), Faculty of Political Science. Ramkhamhaeng University.

- Jodnok, Worrawuth. (2014). **Organizational Commitment of Construction Workers in Chaiphum Municipality**. Thesis , Suranaree University of Technology.
- Lukthong, Thitima. (2000). **Organizational Commitment among Employees Working for an Automotive Parts Company in Amata Nakorn Industrial Estate, Chonburi Province**. Thesis ,Burapha University.
- Miner, John B. (1992). **Industrial Psychology**. New York: McGraw-Hill.
- Mowday, R.M., et al. (1982). **Organization Linkages: the Psychology of Commitment Absenteeism and Turnover**. New York : Academic.
- Ngakochasarn, Narakorn. (2013). **The Relationship between Job Motivations and the Organization commitment of University Academic Officer at Nakhonratchasima Rajabhat University**. Thesis. Rajamangala University of Technology Isan.
- Ninlawan, Wannipa. (2001). **Organizational Commitment of Teacher and Educational Personnel at Suratthani Vocational College in Suratthani**, Thesis, Rajamangala University of Technology Thanyaburi.
- Steer, R.M. (1977). **Antecedents and Outcomes of Organizational Commitment**. *Administrative Science Quarterly*. 22, (1 March).
- Steer, R.M. (1988). **Introduction to Organizational Behavior**. Glenview, Ill: Scott, Foresman
- Yamane, Taro. (1973). **Statistics – An Introductory Analysis 3rd Ed**. Tokyo: John Weatherhill, Inc.