ความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ กลุ่มบริการและสนับสนุนการบริหาร มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

Satisfaction and Organizational Engagement Support Staff of the Rector's Office, Thammasat University

อรนันท์ กลันทะปุระ* และ วัชรพงษ์ หิรัณยะวสิต**

Oranan Gluntapura* and Watcharapong Hirunyawasit**

* ผู้ช่วยศาสตราจารย์ อาจารย์หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

** นิสิต หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจ ระดับความผูกพันต่อองค์การ ศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจและระดับความผูกพันต่อองค์การกับปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ กลุ่มบริการและสนับสนุนการบริหาร มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับความผูกพันต่อองค์การ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ กลุ่มบริการและสนับสนุนการบริหาร มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ จำนวน 207 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามและวิเคราะห์ข้อมูลโดยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test ค่าวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA และการทดสอบความสัมพันธ์ของข้อมูลด้วย (Pearson's Product Moment Correlation: r)

ผลการศึกษา พบว่า 1) ในภาพรวมบุคลากรมีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง โดย ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านลักษณะงาน ด้านความมั่นคงในงาน และด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง ส่วนด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน และด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง พบว่า 2) ในภาพรวมบุคลากรมีความผูกพันต่อองค์การอยู่ในระดับสูง เรียงลำดับตามรายด้านได้ ดังนี้ ด้านความเต็มใจและทุ่มเทในการทำงานเพื่อองค์การ ด้านความภาคภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ และด้านความต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพขององค์การ และยังพบว่า 3) ความพึงพอใจของบุคลากรมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์การ โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ, ความผูกพันต่อองค์การ

Abstract

Purpose of this research aims 1) to study the level of satisfaction of Academic Support Staff of the Rector's Office, Thammasat University. 2) to study the level of Organizational Engagement of Academic Support Staff of the Rector' s Office, Thammasat University. 3) to study the relationship between personal factors and the level of satisfaction and organizational engagement of Academic Support Staff of the Rector' s Office, Thammasat University. 4) to study the relationship between satisfaction and organization engagement of Academic Support Staff of the Rector's Office, Thammasat University. The sample consisted of 207 persons who have been working as Academic Support Staff of the Rector' s Office, Thammasat University. Data was collected by using questionnaires and analyzing by a computer program. Statistical tools used for data analysis were percentage, mean, standard deviation, t-test, F-test (One Way Analysis of Variance: ANOVA), and Pearson' s Product Moment Correlation Coefficient: r.

The findings were as the follows: The Overall staffs have level of satisfaction in high level. When considering each factor of satisfaction, relationships with colleagues, job description, Employment security, relationships among supervisors are at the high level, progress in the job position and salary and welfare are at the medium level. The level of organizational engagement was found that overall is at the high level, When considering each factor of the engagement, willingness to devote their efforts to work for the organization is the highest level, followed by proudness to be a part of the organization. The item with the lowest

score is the strong desire to remain a member of the organization. It also found that the relationship between satisfaction and organizational engagement is statistically significant at the levels of 0.01.

Keywords : Satisfaction, Organizational Engagement

บทนำ

แนวคิดการบริหารองค์การในอดีต มองว่าปัจจัยพื้นฐานของการบริหารองค์การให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพนั้น ประกอบด้วย 4 ด้าน คือ คน (Men) เงินทุน (Money) วัสดุอุปกรณ์ (Material) และการบริหารจัดการ (Management) ซึ่งแนวคิดการจัดการองค์การในยุคเก่า ทั้งหน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชน ได้ให้ความสำคัญกับปัจจัยเพียง 3 ด้าน คือ เงินทุน วัสดุอุปกรณ์ และการบริหารจัดการ โดยมองว่าคนเป็นเพียงส่วนหนึ่งของการบริหารจัดการ มนุษย์เป็นเพียงค่าใช้จ่าย (Expenses) และต้องมีการควบคุม มิเช่นนั้น อาจส่งผลให้องค์การขาดประสิทธิภาพในการดำเนินงานได้ แต่ในปัจจุบันแนวคิดการบริหารองค์การ ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านทรัพยากรมนุษย์ (Human Resources) โดยถือว่าเป็นปัจจัยสำคัญในการขับเคลื่อนองค์การ เพื่อไปสู่จุดหมายที่กำหนดไว้ รวมไปถึงการดำเนินการใดๆ ให้เป็นไปอย่างต่อเนื่อง ราบรื่น ไม่มีปัญหาหรืออุปสรรค และสามารถแก้ไขสถานการณ์ต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นระหว่างการดำเนินการ ดังนั้น ทรัพยากรมนุษย์จึงเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่ามากที่สุดขององค์การในบรรดาปัจจัยพื้นฐานของการบริหารองค์การทั้งหมด ช่วยเสริมสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่องค์การ องค์การจะเดินไปสู่ความล้มเหลวหรือความสำเร็จได้นั้น ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบสำคัญ นั่นคือการบริหารงานบุคคล องค์การใดมีการบริหารงานบุคคลที่ดี ย่อมจะเกิดประโยชน์สะท้อนกลับทำให้องค์การมีความมั่นคง และมีประสิทธิภาพในการดำเนินงานได้ องค์การจึงควรธำรงรักษา เสริมสร้างขวัญและกำลังใจ เพื่อให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจ มีความมุ่งมั่นในการทำงาน และมีความมั่นคงนำไปสู่ความผูกพันต่อองค์การ

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เป็นสถาบันการศึกษาของรัฐที่เก่าแก่และมีชื่อเสียง ก่อตั้งเมื่อวันที่ 27 มิถุนายน พ.ศ. 2477 มีหน้าที่ในการจัดการเรียนการสอน การวิจัย การให้บริการวิชาการแก่สังคม ตลอดจนทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม เป็นแหล่งให้ความรู้ และพัฒนาประเทศ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีฐานะเป็นส่วนราชการระดับกรมในสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย (ชื่อต่อมาคือสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา) ฐานะของบุคลากรคือข้าราชการ การบริหารมหาวิทยาลัยภายใต้ระบบราชการในอดีต จะต้องดำเนินงานทุกอย่างภายใต้กฎเกณฑ์ ขั้นตอนมาก ใช้กฎระเบียบของข้าราชการทั่วไป มีการควบคุมและตรวจสอบที่ตายตัวที่เป็นระบบ

เดียวกันทั้งประเทศ ซึ่งสวนทางกับหลักการของการจัดการศึกษาระดับอุดศึกษา ที่ต้องการความเป็นอิสระในการปกครองตนเอง (Autonomy) มีความคล่องตัวสูงในการปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงเพื่อนำไปสู่การบริหารที่มีประสิทธิภาพ จนเมื่อปี พ.ศ. 2542 ได้มีการตราพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติขึ้นเป็นกฎหมายแม่บทสำหรับการจัดการศึกษาของประเทศ โดยในมาตรา 36 และมาตรา 60 ได้บัญญัติสาระสำคัญเกี่ยวกับมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ประกอบกับรัฐบาลมีนโยบายปฏิรูประบบราชการ โดยหลักการ มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐยังคงมีสถานภาพเป็นหน่วยงานของรัฐ แต่ไม่เป็นส่วนราชการและไม่เป็นรัฐวิสาหกิจ เป็นนิติบุคคลอยู่ภายใต้การกำกับของรัฐโดยสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา และเป็นหน่วยงานของรัฐที่ยังคงได้รับการจัดสรรงบประมาณจากงบประมาณแผ่นดิน ตามพระราชบัญญัติวิธีการงบประมาณอย่างเพียงพอ ที่จะประกันคุณภาพการจัดการศึกษาไว้ได้ การบริหารงานต่างๆ จะสิ้นสุดที่ “สภามหาวิทยาลัย” เป็นส่วนใหญ่ และมีความเป็นอิสระในการบริหารงานด้านต่างๆ ทั้งการบริหารงานบุคคล การบริหารงบประมาณและทรัพย์สิน รวมทั้งการบริหารวิชาการ เป็นต้น ประกอบกับคณะรัฐมนตรี ในการประชุมเมื่อวันที่ 28 เมษายน 2541 มีมติไม่ให้เพิ่มอัตราใหม่ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2541 และไม่ให้มหาวิทยาลัยบรรจุข้าราชการอีก แต่ให้บรรจุเป็นพนักงานมหาวิทยาลัยทดแทน

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ได้จัดทำระเบียบว่าด้วยการบริหารงานบุคคลพนักงานมหาวิทยาลัย ซึ่งได้กำหนดหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล การบริหารงานบุคคลของมหาวิทยาลัยมีสถานภาพเป็นพนักงานและลูกจ้างที่ไม่ใช่ข้าราชการ และไม่อยู่ภายใต้กฎหมายแรงงานและกฎหมายว่าด้วยแรงงานสัมพันธ์ สภามหาวิทยาลัยมีอำนาจออกระเบียบข้อบังคับว่าด้วยการบริหารงานบุคคลของมหาวิทยาลัย ได้แก่ การกำหนดตำแหน่ง อัตราค่าจ้าง รูปแบบการจ้าง การจัดทำสัญญา การประเมินผลการปฏิบัติงาน การพ้นสภาพ ระเบียบวินัย การลงโทษ การอุทธรณ์ร้องทุกข์ เป็นต้น จากการปรับเปลี่ยนการจ้างเป็นการจ้างพนักงานมหาวิทยาลัยที่มีสัญญาจ้างและหลักเกณฑ์การประเมิน รวมถึงหลักเกณฑ์การพ้นสภาพของพนักงานมหาวิทยาลัย ทำให้พนักงานมหาวิทยาลัยที่ได้รับการบรรจุใหม่มีความรู้สึกว่าตนเองไม่มีความมั่นคง อาจถูกเลิกจ้างได้โดยง่าย ทำให้พนักงานมหาวิทยาลัยขาดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานและมีการลาออกจำนวนมาก

การเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับนั้น มีงานที่จำเป็นเร่งด่วนที่มหาวิทยาลัยต้องดำเนินการ คือ การออกระเบียบข้อบังคับและประกาศที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานบุคคล โดยมหาวิทยาลัยได้มีข้อบังคับว่าด้วยการบริหารงานบุคคลพนักงานมหาวิทยาลัย ในปี พ.ศ. 2559 ได้กำหนดหลักเกณฑ์วิธีการบริหารงานบุคคลใหม่ โดยเน้นการบริหารงานบุคคลที่คล่องตัว การกำหนดภาระงาน การประเมินที่เข้มขึ้น เพื่อมุ่งเน้นเพิ่มประสิทธิภาพของบุคลากร อีกทั้งในปัจจุบัน มหาวิทยาลัยมีนโยบายลดขนาดกำลังคนสายสนับสนุนวิชาการ เพื่อให้สัดส่วนระหว่างสายวิชาการกับสายสนับสนุนวิชาการมีสัดส่วนที่เหมาะสม ด้วยเหตุนี้ จึงอาจทำให้บุคลากรรู้สึกไม่มั่นคงในอาชีพ เกิดความหวาดระแวงจนมีผลกระทบต่อขวัญและกำลังใจ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ กลุ่มบริการและสนับสนุนการบริหาร มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
2. เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ กลุ่มบริการและสนับสนุนการบริหาร มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
3. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจและระดับความผูกพันต่อองค์การกับปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ กลุ่มบริการและสนับสนุนการบริหาร มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับความผูกพันต่อองค์การ

วิธีการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ กลุ่มบริการและสนับสนุนการบริหาร มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์” ขั้นตอนการศึกษา ประกอบด้วย การกำหนดประชากรที่ใช้ในการศึกษา เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา การสร้างและทดสอบเครื่องมือในการศึกษา การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ กลุ่มบริการและสนับสนุนการบริหาร มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ รวมทั้งสิ้น 426 คน (ข้อมูล ณ เดือนตุลาคม 2562) ประกอบด้วย ข้าราชการ จำนวน 3 คน พนักงานมหาวิทยาลัยที่เปลี่ยนสภาพมาจากข้าราชการ จำนวน 125 พนักงานมหาวิทยาลัย จำนวน 263 คน พนักงานมหาวิทยาลัยส่วนงาน จำนวน 15 คน และพนักงานเงินรายได้ ตำแหน่งสายงานเทียบเคียงกับข้าราชการ จำนวน 20 คน การคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสม โดยใช้สูตรของ Yamane's (Taro Yamane, 1973: 886–887) โดยให้มีค่าความคลาดเคลื่อนได้ 0.05 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บข้อมูลคือ 207 คน จากนั้นใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นตามสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling) เพื่อหาจำนวนตัวอย่างในแต่ละกลุ่มชั้น เมื่อได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างแล้ว ผู้ศึกษาจะทำการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยใช้วิธีจับฉลากเลือกกลุ่มตัวอย่างจากรายชื่อทั้งหมดของประชากรในแต่ละหน่วยงานนั้นตามสัดส่วนที่คำนวณได้ โดยไม่มีการทดแทน

ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้คำถามแบบปลายปิด (Close – Ended Response Question) เป็นแบบสอบถามที่ใช้มาตราวัดตามวิธีของลิเคิร์ท (Five-Point Likert Scales) โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลในแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale) ซึ่งกำหนดค่าระดับการให้ความสำคัญตามหลักเกณฑ์ 5 ดับ ซึ่งผู้ศึกษาได้ศึกษาจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อศึกษาความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ กลุ่มบริการและสนับสนุนการบริหาร มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับกลุ่มบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สังกัดสำนักงานสนับสนุนการบริหาร มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ จำนวน 30 ชุด (Pertest) เพื่อนำไปหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์ โดยใช้สูตรของ Cronbach โดยกำหนดค่าความเชื่อมั่นไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.888

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติในการวิเคราะห์ผล ประกอบด้วย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t- test F-test และค่าวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA หากพบความแตกต่างของการทดสอบแบบ F-test จะทำการทดสอบทีละคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ่ (Scheffe) และการทดสอบความสัมพันธ์ของข้อมูลด้วย (Pearson's Product Moment Correlation: r)

ผลการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ดำเนินการเก็บรวบรวมแบบสอบถาม จำนวน 207 ชุด และได้นำมาวิเคราะห์ข้อมูลและข้อเสนอผลการวิเคราะห์ได้ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ผลการศึกษาพบว่าประชากรเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีจำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 77.30 มีอายุ 31 – 40 ปีมากที่สุดมีจำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 33.82 มีสถานภาพโสดมากกว่าสมรส มีจำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 54.40 ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีจำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 67.30 มีเงินเดือนระหว่าง 20,001 – 35,000 บาท มีจำนวน 111 คิดเป็นร้อยละ 53.9 บุคลากรส่วนใหญ่เป็นพนักงานมหาวิทยาลัย มีจำนวน 133 คิดเป็นร้อยละ 64.90 ส่วนมากดำรงตำแหน่งระดับปฏิบัติงาน มีจำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 71.6 มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 6 – 10 ปี มีจำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 25.70

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในการทำงาน ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ กลุ่มบริการและสนับสนุนการบริหาร มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ รวม 6 ด้าน พบว่าบุคลากรมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานอยู่ใน ระดับสูง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52) แต่เมื่อพิจารณารายด้านแล้วจะเห็นว่าด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87) ด้านลักษณะงานอยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83) ด้านความมั่นคงในงานอยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75) ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74) ส่วนด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงานอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.17) และด้านเงินเดือนและสวัสดิการอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างต่ำ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.81) ซึ่งหมายความว่า

บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สำนักงานสนับสนุนการบริหาร มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เกิดความรู้สึกว่าองค์ประกอบต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานที่เอื้ออำนวยให้ตนเองมีความพึงพอใจในการทำงานที่ค่อนข้างดี จึงมีความพึงพอใจในการทำงานในระดับปานกลางค่อนข้างสูง

ส่วนที่ 3 ความผูกพันต่อองค์การ ผลการศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์การ ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ กลุ่มบริการและสนับสนุนการบริหาร มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ รวม 3 ด้าน พบว่าบุคลากรมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับผูกพันต่อองค์การอยู่ใน ระดับสูง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98) เมื่อพิจารณารายด้านแล้วจะเห็นว่าด้านความเต็มใจและทุ่มเทในการทำงานเพื่อองค์การอยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06) ด้านความภาคภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์การอยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98) ด้านความต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพขององค์การอยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90) ซึ่งหมายความว่าบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สังกัดสำนักงานบริการและสนับสนุนการบริหาร มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีความเต็มใจและทุ่มเทในการทำงานเพื่อองค์การ มีความภาคภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ และต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพขององค์การ จึงมีความผูกพันต่อองค์การในระดับสูง

ส่วนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน จากสมมติฐานที่ตั้งไว้ในการศึกษาความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ กลุ่มบริการและสนับสนุนการบริหาร มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ รวม 9 สมมติฐาน สามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐานได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ กลุ่มบริการและสนับสนุนการบริหาร มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ที่มีเพศต่างกันมีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน ผลการทดสอบพบว่า เพศไม่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ ซึ่งไม่เป็นตามสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 2 บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ กลุ่มบริการและสนับสนุนการบริหาร มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ที่มีอายุต่างกันมีความผูกพันต่อองค์การที่แตกต่างกัน ผลการทดสอบพบว่า อายุมีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ จึงเป็นตามสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 3 บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ กลุ่มบริการและสนับสนุนการบริหาร มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ที่มีสถานภาพการสมรสต่างกันมีความผูกพันต่อองค์การที่แตกต่างกัน ผลการทดสอบพบว่า สถานภาพการสมรสมีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ จึงเป็นตามสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 4 บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ กลุ่มบริการและสนับสนุนการบริหาร มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความผูกพันต่อองค์การที่แตกต่างกัน ผลการทดสอบพบว่า ระดับการศึกษาไม่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 5 บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ กลุ่มบริการและสนับสนุนการบริหาร มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความผูกพันต่อองค์การที่แตกต่างกัน ผลการทดสอบพบว่า รายได้ต่อเดือนมีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ จึงเป็นตามสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 6 บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ กลุ่มบริการและสนับสนุนการบริหาร มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ที่ประเภทบุคลากรต่างกันมีความผูกพันต่อองค์การที่แตกต่างกัน ผลการทดสอบพบว่า ประเภทของบุคลากรมีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ จึงเป็นตามสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 7 บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ กลุ่มบริการและสนับสนุนการบริหาร มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ที่มีระยะเวลาการทำงานต่างกันมีความผูกพันต่อองค์การที่แตกต่างกัน ผลการทดสอบพบว่าระยะเวลาการทำงานไม่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ ซึ่งไม่เป็นตามสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 8 บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ กลุ่มบริการและสนับสนุนการบริหาร มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ที่มีระดับตำแหน่งต่างกันมีความผูกพันต่อองค์การที่แตกต่างกัน ผลการทดสอบพบว่า ระดับตำแหน่งต่างกันมีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ จึงเป็นตามสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 9 ความพึงพอใจมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ ผลการทดสอบพบว่า ความพึงพอใจมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ จึงเป็นตามสมมติฐาน

ข้อเสนอแนะ

1.1 ข้อเสนอแนะด้านความพึงพอใจในงาน

จากผลการศึกษาที่ได้รับ ผลสรุปว่าระดับความพึงพอใจของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ กลุ่มบริการและสนับสนุนการบริหาร มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยภาพรวมแล้วอยู่ในระดับสูง มีด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน และด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ส่วนด้านลักษณะงาน ด้านความมั่นคงในงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ดังนั้น เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ผู้ศึกษาขอเสนอข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่อาจเป็นประโยชน์เป็นรายด้านดังนี้

1.1.1 ด้านลักษณะงาน พบว่าบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ กลุ่มบริการและสนับสนุนการบริหาร มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจด้านลักษณะงาน อยู่ในระดับสูง โดยเฉพาะอย่างยิ่งบุคลากรคิดว่าลักษณะงานน่าสนใจ มีความท้าทายและมีความสำคัญต่อมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และบุคลากรได้ใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงาน ดังนั้นผู้ศึกษาจึงมีความเห็นว่าลักษณะงานที่น่าสนใจ มีความท้าทาย เป็นปัจจัยสำคัญต่อความพึงพอใจของบุคลากรมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ควรให้ความสำคัญต่อการกำหนดภาระงาน และหน้าที่ของบุคลากร โดยพิจารณาจากความรู้ และความสามารถของบุคลากร อีกทั้งยังควรปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมองค์การ โดยการเปิดโอกาสให้บุคลากรได้แสดงความคิดเห็นในเรื่องของภาระงาน การปรับปรุงและพัฒนาระบบงาน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการทำงานมากยิ่งขึ้น

1.1.2 ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน พบว่าบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ กลุ่มบริการและสนับสนุนการบริหาร มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน อยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นผู้ศึกษาจึงมีความเห็นว่า มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ควรจะสร้างความชัดเจนในการพิจารณาถึงความมั่นคง และความก้าวหน้าในการทำงานให้แก่บุคลากร เช่น การที่ผู้บริหารไม่ยึดติดในระบบอุปถัมภ์ และมีการประเมินผลการทำงานด้วยหลักการวัดสมรรถนะในการทำงาน โดยยึดหลักความความโปร่งใส และความเสมอภาค มีการ

กำหนดตัวชี้วัดผลงานระดับบุคล เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน ว่า ระบบการให้รางวัลความดีความชอบเป็นไปด้วยความยุติธรรม

1.1.3 ด้านความมั่นคงในงาน พบว่าบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ กลุ่มบริการและสนับสนุนการบริหาร มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจด้านความมั่นคงในงาน อยู่ในระดับสูง โดยเฉพาะอย่างยิ่งบุคลากรเชื่อว่าจะได้รับการต่อสัญญาจ้างทุกครั้ง และตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบในปัจจุบันถือว่ามีความมั่นคง ดังนั้นผู้ศึกษาจึงมีความเห็นว่า ถึงแม้บุคลากรจะมีความเชื่อว่าจะได้รับการต่อสัญญาจ้างทุกครั้ง และเชื่อว่าตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบในปัจจุบันถือว่ามีความมั่นคง มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ควรสร้างความเชื่อมั่นให้บุคลากรที่มีผลการปฏิบัติงานตามเกณฑ์ที่มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ กำหนด และสร้างความรับรู้กับบุคลากร เพื่อให้บุคลากรเกิดความรับรู้ว่า ผลการปฏิบัติงานเป็นปัจจัยสำคัญที่บุคลากรไม่ควรมองข้าม หากบุคลากรไม่สามารถปฏิบัติงานได้ตามภาระงานที่มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ กำหนด อาจส่งผลต่อการต่อสัญญาจ้างในครั้งถัดไป เพื่อให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานมากยิ่งขึ้น

1.1.4 ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา พบว่าบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ กลุ่มบริการและสนับสนุนการบริหาร มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา อยู่ในระดับสูง โดยเฉพาะอย่างยิ่งบุคลากรคิดว่า บุคลากรและผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน และผู้บังคับบัญชามักให้คำปรึกษาเมื่อมีปัญหา และช่วยแก้ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นระหว่างการทำงานได้ ดังนั้นผู้ศึกษาจึงมีความเห็นว่า ผู้บังคับบัญชาควรเปิดโอกาสให้บุคลากรได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น รวมไปถึงการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในกระบวนการทำงานของตน และผู้บังคับบัญชาควรมอบความไว้วางใจในงานให้เหมาะสม ส่งเสริมให้บุคลากรสามารถทำงานได้ตามความชำนาญ และความสามารถของตน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาผู้บังคับบัญชาในระดับต่างๆ ให้พัฒนาตนไปสู่ผู้ให้คำปรึกษา คำชี้แนะ และให้แนวทางในการทำงานแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา ให้อำนาจในการตัดสินใจแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อลดความล่าช้าจากระบบสายการบังคับบัญชา อีกทั้งผู้บังคับบัญชาควรให้การสนับสนุนผู้ใต้บังคับบัญชา ได้ศึกษาหาความรู้ในการทำงานเพิ่มเติม เพื่อการพัฒนากระบวนการทำงานต่อไป

1.1.5 ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน พบว่าบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ กลุ่มบริการและสนับสนุนการบริหาร มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับสูง โดยเฉพาะอย่างยิ่งบุคลากรคิดว่าสามารถปรึกษากับเพื่อนร่วมงานได้เสมอทั้งเรื่องงานหรือเรื่องส่วนตัว และบุคลากรและเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันสามารถช่วยเหลือซึ่งกันและกันได้ ดังนั้นผู้ศึกษาจึงมีความเห็นว่า เพื่อนร่วมงานเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของบุคลากร มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ควรส่งเสริมกิจกรรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์ของเพื่อนร่วมงาน เพื่อให้บุคลากรเกิดความสัมพันธ์อันดีต่อกัน รวมไปถึงการพัฒนาทักษะความรู้ของบุคลากรควบคู่กันไป เพื่อให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานมากยิ่งขึ้น

1.1.6 ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ พบว่าบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ กลุ่มบริการและสนับสนุนการบริหาร มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจด้านเงินเดือนและสวัสดิการ อยู่ในระดับปานกลาง โดยเฉพาะอย่างยิ่งบุคลากรคิดว่า สวัสดิการต่างๆ ที่มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ จัดให้ไม่เหมาะสม และมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีการบริหารจัดการ ในด้านสวัสดิการต่างๆ ไม่มีประสิทธิภาพ ดังนั้นผู้ศึกษาจึงมีความเห็นว่า มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ควรปรับปรุงนโยบายการจัดสวัสดิการให้แก่บุคลากร โดยการจัดสวัสดิการแก่บุคลากรนั้น ผู้บริหารควรคำนึงถึงความต้องการของบุคลากรโดยตรง เนื่องด้วยผู้บริหารที่มาจากบุคลากรสายวิชาการ อาจไม่เข้าใจความต้องการที่แท้จริงของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ ดังนั้นนโยบายการจัดสวัสดิการต้องมีความเท่าเทียมและยุติธรรม ความเสมอภาค และต้องตรงตามความต้องการ ของบุคลากรอย่างแท้จริง

1.2 ข้อเสนอแนะด้านความผูกพันต่อองค์การ

จากผลการศึกษาที่ได้รับ ผลสรุปว่าระดับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ กลุ่มบริการและสนับสนุนการบริหาร มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยภาพรวมแล้วอยู่ในระดับสูง มีด้านความเต็มใจและทุ่มเทในการทำงานเพื่อองค์การ ด้านความภาคภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ และด้านความต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพขององค์การ ดังนั้น เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ผู้ศึกษาขอเสนอข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่อาจเป็นประโยชน์เป็นรายด้านดังนี้

1.2.1 ด้านความเต็มใจและทุ่มเทในการทำงานเพื่อองค์การ พบว่าบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ กลุ่มบริการและสนับสนุนการบริหาร มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์การด้านความเต็มใจและทุ่มเทในการทำงานเพื่อองค์การอยู่ในระดับสูง โดยเฉพาะอย่างยิ่งบุคลากรพร้อมที่จะทุ่มเทแรงกายแรงใจเพื่อดำเนินงานให้มหาวิทยาลัยประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายและมีความตั้งใจที่จะปฏิบัติตามนโยบายเป้าหมายของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ตามที่มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ตั้งไว้ ดังนั้นผู้ศึกษาจึงมีความเห็นว่า ถึงแม้บุคลากรมีความพร้อมที่จะทุ่มเทแรงกายแรงใจ และมีความตั้งใจที่จะปฏิบัติตามนโยบายเป้าหมายของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ควรให้ความสำคัญต่อบุคลากรโดยการออกนโยบาย และสวัสดิการเพื่อสนับสนุนบุคลากรที่มีความทุ่มเทแรงกายและแรงใจในการปฏิบัติงานเพื่อมหาวิทยาลัย

1.2.2 ด้านความภาคภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ พบว่าบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ กลุ่มบริการและสนับสนุนการบริหาร มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์การด้านความภาคภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์การอยู่ในระดับสูง โดยเฉพาะอย่างยิ่งบุคลากรรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้เป็นพนักงานของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และพร้อมที่จะช่วยสนับสนุนกิจกรรมต่างๆ ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และประชาสัมพันธ์ให้บุคคลอื่นทราบถึงสิ่งที่มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ท่านทำต่อสังคม ดังนั้นผู้ศึกษาจึงมีความเห็นว่า ถึงแม้บุคลากรปัจจุบันจะมีความภาคภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ แต่ก็ควรปลูกฝังให้บุคลากรให้บุคลากรที่เข้ามาใหม่ให้มีความภูมิใจต่อหน่วยงานและความรักต่อสังคม สร้างจิตวิญญาณความเป็นธรรมศาสตร์ โดยการร่วมมือกับหน่วยงานหรือชุมชน ในการจัดกิจกรรมที่เป็นการบริการชุมชน อันจะเป็นประโยชน์สาธารณะอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง

1.2.3 ด้านความต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพขององค์การ พบว่าบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ กลุ่มบริการและสนับสนุนการบริหาร มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์การด้านความต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพขององค์การอยู่ในระดับสูง โดยเฉพาะอย่างยิ่งบุคลากรรู้สึกผูกพัน ภูมิใจ จงรักภักดีต่อมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และคำนึงถึง

ผลประโยชน์ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เป็นหลัก และคิดว่าจะปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ตลอดไป ดังนั้นผู้ศึกษาจึงมีความเห็นว่า ถึงแม้บุคลากรจะมีความจงรักภักดีต่อมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และอยากที่จะปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ตลอดไป มหาวิยาลัยฯ ควรให้ความสำคัญต่อบุคลากร โดยการออกนโยบาย และสวัสดิการเพื่อสนับสนุนบุคลากรที่มีความจงรักภักดีต่อมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยอาจจะกำหนดเกณฑ์การให้รางวัลบุคลากรที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานถึงตามเกณฑ์ที่กำหนด เพื่อเป็นการตอบแทนบุคลากรที่มีความจงรักภักดีต่อมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ อีกทั้งยังเป็นการสร้างความผูกพันต่อองค์การแก่บุคลากรใหม่อีกด้วย

เอกสารอ้างอิง

จงกลรัตน์ วงศ์นาถ. **ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ ของพนักงานกลุ่มแอวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด**. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์) คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2546

จริยา ผลประสิทธิ์. 2556. **ความพึงพอใจด้านสวัสดิการของเจ้าหน้าที่รัฐในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่.** คณะเศรษฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ณัทฐา กรีหิรัญ. 2550. **การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.** ปริญญานิพนธ์มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการอุดมศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

เพ็ญนภา วงศ์นิติกร และอมร ถุงสุวรรณ. 2559. **ความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรมหาวิทยาลัยสวนดุสิต**. บทความวิจัย, ปีที่ 12 ฉบับที่ 3 ประจำเดือนกันยายน - ธันวาคม 2559. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสวนดุสิต.

สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ. 2550. **พฤติกรรมองค์การ : ทฤษฎีและการประยุกต์**. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อุษณะ อำนาจสกุลฤทธิ์. 2553. **ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการสำนักงานเลขาธิการนายกรัฐมนตรี.** ภาคนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, สาขาบริหารรัฐกิจ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

Steers R. M. 1977. **Antecedents and Outcome of Organizational Commitment**. Administrative Science quarterly.

Steer, R.M., Porter, L. 1991. **Motivation and Work Behaviors. 5th edition**. New York: Mc Graw Hill.