

ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานสายบริการ

คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มหาวิทยาลัยพะเยา

วรารพงษ์ คล่องแคล่ว^{1*}, โกลัญญา ตายะ¹ และ นครินทร์ ชัยแก้ว²

Factors Affecting Organizational Commitment of Employee of School of Information and Communication Technology, University of Phayao

Warapong Klongklaew^{1*}, Kolunya Taya¹ and Nakarin Chaikew²

¹ School of Information and Communication Technology University of Phayao, 56000

² Research Unit of Spatial Innovation Development, School of Information and Communication Technology, University of Phayao, 56000

*Corresponding author: wrp_kk@hotmail.com

Received: July 3, 2023; Revised: August 22, 2023; Accepted: September 4, 2023

บทคัดย่อ

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานสายบริการ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มหาวิทยาลัยพะเยา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรและเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร มีกลุ่มเป้าหมายพนักงานสายบริการ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มหาวิทยาลัยพะเยา เครื่องที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม มีการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษาพบว่า ระดับความผูกพันต่อองค์กรที่มีระดับมาก ได้แก่ ด้านผู้บริหาร, ด้านองค์กร, ด้านลักษณะงานที่ทำ, ด้านเพื่อนร่วมงาน และระดับความผูกพันต่อองค์กรที่มีระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านค่าตอบแทน และการศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายบริการมีปัจจัยดังนี้ 1) ปัจจัยด้านเพศต่อความผูกพันต่อองค์กร เพศชายมีความผูกพันต่อองค์กรที่มากกว่าเพศหญิง 2) ปัจจัยด้านอายุต่อความผูกพันต่อองค์กร ในช่วงอายุระหว่าง 41-50 ปี มีความผูกพันต่อองค์กรที่ มากกว่าในช่วงอายุระหว่าง 30-40 ปี 3) ปัจจัยด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่อความผูกพันต่อองค์กร พบว่า อันดับที่ 1 ช่วงระยะเวลาในการปฏิบัติงานระหว่าง 3 - 5 ปี อันดับที่ 2 ในช่วงระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 10 ปี และอันดับที่ 3 ช่วงระยะเวลาในการปฏิบัติงานระหว่าง 6-10 ปี โดยผลการศึกษาถูกนำไปใช้ในการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรสายบริการในปีงบประมาณ 2567 ในส่วนของการส่งเสริมการอบรมการประเมินค่างาน ตำแหน่งกลุ่มวิชาชีพ และจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของพนักงานสายบริการเพื่อให้รับตำแหน่งชำนาญการต่อไปในอนาคต

คำสำคัญ: ความผูกพัน, องค์กร, พนักงานสายบริการ

¹ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มหาวิทยาลัยพะเยา จังหวัดพะเยา 56000

Abstract

The study aimed to investigate factors influencing the organizational commitment of service-oriented employees in the School of Information Technology and Communication, University of Phayao. The objectives were to study the level of organizational commitment and identify the factors affecting it. The target group consisted of service-oriented employees in the School of Information Technology and Communication, University of Phayao. The study employed a questionnaire as its research instrument and utilized data analysis methods such as percentages, means, and standard deviations.

The study found that high levels of organizational commitment were observed in the following areas: management, organization, job characteristics, and co-workers. Moderate levels of organizational commitment were found in terms of compensation and factors affecting the organizational commitment of service-oriented employees. The identified factors were as follows: Gender: Male employees exhibited higher organizational commitment compared to female employees. Age: Employees within the age range of 41–50 displayed greater organizational commitment than those aged between 30–40. Length of Service: The ranking of organizational commitment based on years of service indicated that the highest commitment was observed in the 3–5 years range, followed by over 10 years, and then 6–10 years. The study's findings were applied to the development of a service-oriented employee development plan for the fiscal year 2024. This plan encompasses promoting training, evaluating job positions, and creating a work practice guide for service-oriented employees to prepare for advanced specialized positions in the future.

Keywords: Commitment, Organizational, Employee

² หน่วยวิจัยเพื่อการพัฒนานวัตกรรมเชิงพื้นที่ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มหาวิทยาลัยพะเยา จังหวัดพะเยา 56000

บทนำ

ตามแผนพัฒนาบุคลากรมหาวิทยาลัยพะเยา พ.ศ. 2563-2567 (มหาวิทยาลัยพะเยา, 2563) การบริหารงานทันสมัยด้วยธรรมาภิบาล (Good Governance) และเรียนรู้เปลี่ยนแปลงร่วมกันมีระเบียบข้อบังคับและประกาศกำหนด ในการบริหารคนบริหารงาน ด้วยความโปร่งใสเป็นธรรมและตรวจสอบได้ เพื่อเป้าหมายองค์กรที่ดีมีคุณภาพและประโยชน์สุขของบุคลากร มีระบบ และกลไกควบคุมการบริหารงานด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัยในทุกระดับ ยกย่องศักยภาพของบุคลากร ทั้งผู้บริหาร บุคลากรสายวิชาการ และบุคลากรสายสนับสนุนให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงกับบริบทของสังคมไทยและสังคมโลกที่เปลี่ยนแปลงไป บุคลากรมี Mindset ของการทำงานและการบริหารร่วมกัน และมีภาวะความเป็นผู้นำ (Leadership) และผู้ตามในโลกใหม่ เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องมีส่วนร่วมรับรู้และแสดงความคิดเห็น ในการดำเนินงานเพื่อกระบวนการมีส่วนร่วม สร้างความรู้ความเข้าใจในนโยบาย และเป้าหมายการดำเนินงานในพันธกิจต่าง ๆ กระตือรือร้น ในการแก้ปัญหา โดยส่งเสริมให้บุคลากรมีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีความเต็มใจและมุ่งมั่นที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ที่จะปฏิบัติงาน เพื่อองค์กรและมีความจงรักภักดีต่อองค์กร รวมทั้งให้บุคลากรได้รับค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ดี ส่งผลให้บุคลากรเกิดความมั่นคง มีความสุขในการทำงานและเกิดความผูกพันต่อองค์กรสมรรถนะของพนักงานพนักงานสายสนับสนุน ใน 6 ด้าน ได้แก่ 1) มุ่งผลสัมฤทธิ์ (Achievement Motivation) 2) บริการที่ดี (Service Mind) 3) เชี่ยวชาญในงานอาชีพ (Expertise) 4) ทำงานเป็นทีม (Teamwork) 5) ยึดมั่นในคุณธรรมและจรรยาบรรณพนักงาน (Integrity) และ 6) มุ่งสานความคิดสร้างจิตใจ ให้เกิดพลังความสามัคคี ร่วมสร้างสิ่งที่ดีให้มหาวิทยาลัยพะเยา ได้รับการยอมรับจากชุมชน สังคม ประเทศชาติ และนานาชาติ

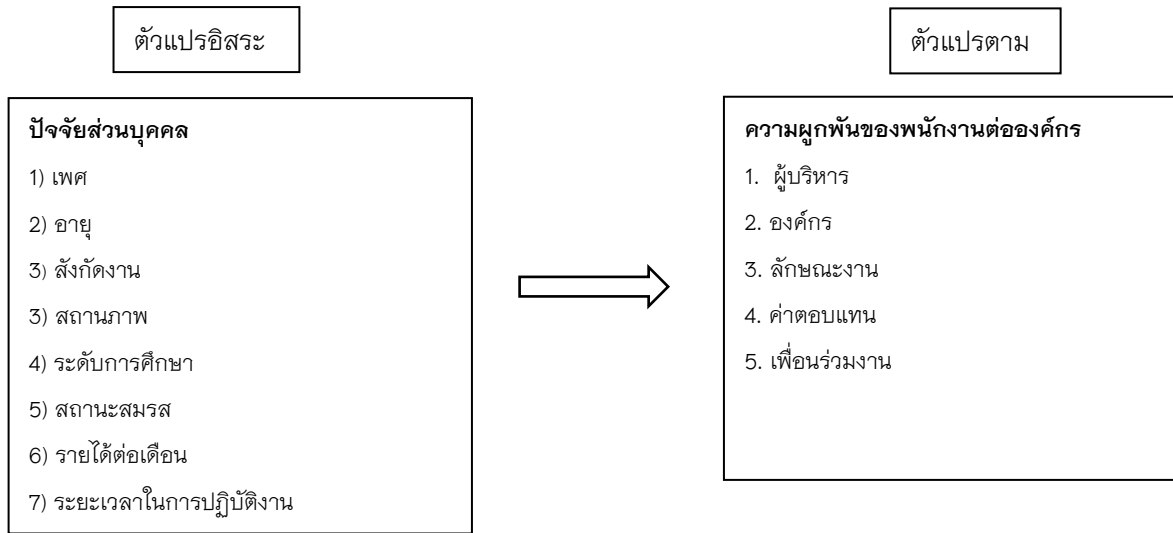
คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มหาวิทยาลัยพะเยา จึงนำแผนพัฒนาบุคลากรมหาวิทยาลัยพะเยา มาทำยุทธศาสตร์ ที่ 5 การบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยยึดหลักธรรมาภิบาล การบริหารจัดการองค์กรที่มีประสิทธิภาพย่อมสามารถผลักดัน การดำเนินงาน ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพซึ่งนี้ต้องบริหารจัดการ ควบคุมดูแลโดยยึดหลักธรรมาภิบาล โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ โดยมีเป้าประสงค์ 1) พัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศและยั่งยืน 2) บริหารงานเชิงรุกที่มีประสิทธิภาพ และตรวจสอบได้ และ 3) บุคลากรมีประสิทธิภาพ มุ่งวิสัยทัศน์เดียวกันได้มีการจัดทำโครงการสร้างขวัญกำลังใจให้กับบุคลากร มุ่งพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรให้สอดคล้องกับงานส่งเสริมบรรยากาศ และคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีมีสวัสดิการที่เหมาะสมเพื่อเสริมสร้างขวัญกำลังใจและทัศนคติที่ดีในการทำงาน เพื่อให้บุคลากรสายสนับสนุนมีจิตสำนึกในการรักคณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารและมหาวิทยาลัยพะเยา (แผนยุทธศาสตร์เพื่อการพัฒนาคณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร, 2564)

จากข้อมูลดังกล่าวผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานสายบริการ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มหาวิทยาลัยพะเยา เพื่อทราบถึงระดับความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานสายบริการคณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และนำผลการศึกษานำไปปรับปรุงปัจจัยต่าง ๆ สร้างความผูกพันต่อขององค์กรกับพนักงาน ซึ่งจะทำให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานสายบริการคณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มหาวิทยาลัยพะเยา
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานสายบริการคณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มหาวิทยาลัยพะเยา

กรอบแนวความคิดในการวิจัย



รูปที่ 1 กรอบแนวความคิดการวิจัย

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร ความผูกพันต่อองค์กรมีความสำคัญ เนื่องจากเป็นความปรารถนาที่จะอยู่ต่อ หรือลาออกจาก องค์กร ขณะที่การลาออกและการจ้างพนักงานใหม่มีความเกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร เช่น การขาดงาน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร และผลการปฏิบัติงาน เป็นต้น การที่บุคคลจะมี ลักษณะเฉพาะตัว รวมถึงบุคลิกภาพและความสามารถในการปรับตัวของบุคคลเพื่อที่จะรวมกลุ่มอยู่ในสังคมได้นั้นต้องสร้าง ความผูกพันให้เกิดขึ้นก่อน Allen and Meyer (1990. อ้างถึงใน สุพิชญาย์ ลิ้มตระกูลไทย, 2561) ได้ทำการศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรในเรื่องของความผูกพันทางด้านทัศนคติเป็นสภาวะทางจิตใจของบุคคลที่มีต่อองค์กร มีองค์ประกอบ 3 ด้าน โดยได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร ในแต่ละด้านดังนี้ 1) ความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึก 2) ความผูกพันต่อองค์กรด้านความต่อเนื่อง 3) ความผูกพันที่เกิดจากบรรทัดฐานของสังคม

พนักงานสายบริการ หมายถึงบุคคลที่มีหน้าที่บริการและสนับสนุนการเรียนการสอนและกิจกรรมต่าง ๆ ของ คณะฯ มหาวิทยาลัย มีภารกิจที่ได้รับมอบหมายต่าง ๆ กัน เช่น งานสารบัญ งานบุคคล งานวิชาการ งานกิจการนิสิต งานการเงินและวัสดุ งานนโยบายและแผน งานสื่อสารองค์กร งานคอมพิวเตอร์ งานบริการวิชาการ และงานวิจัย และอื่น ๆ โดยปฏิบัติงานต่าง ๆ ที่อำนวยความสะดวก และบริการ อาจารย์ผู้สอน นิสิตนักศึกษา และหน่วยงานทั้งภายในและภายนอก มหาวิทยาลัย และอื่น ๆ ตามที่ผู้บริหารมอบหมายงาน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ปาริชาติ บัวเป็ง (2554) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ไต่กิน อินดัสทรีส์ ประเทศไทย จำกัด พบว่า ระดับความผูกพันต่อองค์กรงานของพนักงานบริษัท ไต่กิน อินดัสทรีส์ ประเทศไทย ในภาพรวมทั้งหมดอยู่ใน ระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ย 3 ลำดับ มากที่สุดคือ ด้านความรู้สึก รองลงมาคือด้านบรรทัดฐานทางสังคมและด้านความต่อเนื่อง

วิรัชดา แสงชาติ และคณะ (2559) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลกระทบต่อความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษา บริษัท บางกอกกสิวิสาหกิจ จำกัด (มหาชน) พบว่า ความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางแต่ด้านความรับผิดชอบของสังคมและด้านสภาพแวดล้อมอยู่ในระดับมาก ส่วนความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กรโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางโดยด้านบรรทัดฐานอยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า อายุ อัตราเงินเดือน สถานภาพ และตำแหน่งที่แตกต่างกันมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ปัจจัยคุณภาพ และสภาพแวดล้อมในการทำงานมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร

จุฑามาศ ทันธิกุล, ชลภัตสรณ์ สิทธิวงค์ชัย (2560) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรของบริษัท การ์เมนต์ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลทางด้านเพศ อายุ สถานภาพ และอายุการทำงาน ไม่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานที่มีต่อ บริษัท การ์เมนต์ จำกัด ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลทางด้านระดับการศึกษา มีผลต่อความผูกพันของพนักงานที่มีต่อ บริษัท การ์เมนต์ จำกัด และการดำรงรักษาพนักงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อ บริษัท การ์เมนต์ จำกัด

สุวิมล พิชญไพบุญย์ (2560) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยเชิงเหตุและผลของความผูกพันกับองค์กรที่มีต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ พบว่า ปัจจัยเชิงเหตุของความผูกพันกับองค์กรที่มีต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ที่เกี่ยวข้องโดยตรงและโดยอ้อม

สมบัติ อาริยาศาล (2561) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสถานศึกษา พบว่า ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อการทำงานที่ตนเป็นสมาชิกอยู่ ความรู้สึกนี้อาจเป็นความรู้สึกที่เกี่ยวกับเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชาหรือบรรยากาศในหน่วยงาน การทำงานด้วยความกระตือรือร้นพึงพอใจในงานและทุกคนมีส่วนร่วม แรงจูงใจมีความสำคัญมากต่อการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพ ร่วมทำให้เกิดความร่วมใจในการปฏิบัติงานก่อให้เกิดความซื่อสัตย์ รักดีเสริมสร้างให้เกิดการปฏิบัติตามข้อบังคับระเบียบแบบแผน ทำให้องค์กรแข็งแกร่งทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจองค์กรให้เกิดความคิดริเริ่มในกิจกรรมต่าง ๆ ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเชื่อมั่นในองค์กร

ตระกูล จิตวัฒนากร, และคณะ (2562) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานบริษัท เอ.เค.พี. เทคโนโลยี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำแนกตามอายุการทำงาน พบว่า ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงานอยู่ในช่วง 4-5 ปี สภาพความผูกพันในองค์กรของพนักงาน โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ด้านความผูกพันต่อเพื่อนร่วมงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาได้แก่ ด้านความผูกพันต่อตำแหน่งงาน และ ด้านความผูกพันต่อองค์กร ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงาน พบว่า ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ มีระดับสูงสุด รองลงมาได้แก่ ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบด้านสวัสดิการที่ได้รับและด้านการบริหารงาน

โชติพงษ์พันธ์ สุขศิริมหาไพศาล และคณะ (2562) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันขององค์กรของพนักงานบริษัทอินโน-คอนส์ พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อลักษณะงานขององค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนลักษณะงานที่มีความหลากหลาย นโยบายผู้บริหารและมอบภาระงานชัดเจน ลักษณะงานมีความท้าทาย ลักษณะงานทำงานเป็นทีม และการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ซึ่งปัจจัยที่มีผลทำให้พนักงานรู้สึกผูกพันกับองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับ

มาก เรียงลำดับคือ ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร รองลงมาได้แก่ ปัจจัยด้านสวัสดิการ ปัจจัยด้านความสัมพันธ์และปัจจัยด้านการจัดการขององค์กร

พัชรวิทย์ จารุทวีผลนุกูล และคณะ (2563) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงาน บริษัท เอสเอสเค โลจิสติกส์ จำกัด พบว่า 1) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ตำแหน่งงาน ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ประสบการณ์ทำงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงาน 2) ปัจจัยจิตใจ ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน และด้านความรับผิดชอบ ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงาน และ 3) ปัจจัยค้ำจุน ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน และด้านชีวิตส่วนตัว ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

วิธีการดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรกลุ่มเป้าหมาย ที่ศึกษา คือ พนักงานสายบริการคณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มหาวิทยาลัยพะเยา จำนวน 21 คน ที่มีอายุงานตั้งแต่ 3 ปีขึ้นไป ประกอบไปด้วย

1. งานบริหาร จำนวน 7 คน
2. งานวิชาการ จำนวน 6 คน
3. งานแผนงาน จำนวน 4 คน
4. งานปฏิบัติการ จำนวน 4 คน

เครื่องมือในการวิจัยในการวิจัยที่ใช้เก็บข้อมูล

1. เครื่องมือในการวิจัยที่ใช้เก็บข้อมูล คือ แบบสอบถามที่จัดทำขึ้น โดยแบบสอบถามมีรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปพนักงานสายบริการ จำนวน 7 ข้อ ดังนี้ เพศ อายุ สังกัดงาน ระดับการศึกษา สถานะสมรส รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 2 คำถามที่ใช้ในการเก็บข้อมูลตั้งข้อคำถามความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร โดยสอบถามในด้านต่าง ๆ ดังนี้ 1. ผู้บริหาร 2. องค์กร 3. ลักษณะงาน 4. ค่าตอบแทน 5. เพื่อนร่วมงาน มีจำนวน 37 ข้อ โดย มีระดับคะแนน 5 ระดับ เป็นคำถามปลายปิด แบบมาตราส่วน ประมาณค่า (Rating Scale) (ธานีินทร์ ศิลป์จารุ, 2550:76) มีความหมายของแต่ละระดับ ดังนี้

- 5 หมายถึง ระดับมากที่สุด
- 4 หมายถึง ระดับมาก
- 3 หมายถึง ระดับปานกลาง
- 2 หมายถึง ระดับน้อย
- 1 หมายถึง ระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 แบบสอบถามปลายเปิด โดยประชากรที่ศึกษาสามารถเขียนความเห็นหรือปัญหา

2. นำแบบสอบถามที่สร้างให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา ซึ่งพิจารณาความสอดคล้องระหว่างคำถามกับเนื้อหา ที่ต้องการจะวัด โดยคำนวณหาค่า IOC (Index of Item Objective Congruence) จากสูตร (Riviovelli and Hambleton, 1997) ซึ่งผลการวิเคราะห์หาค่าความตรงของแบบสอบถาม มีค่าเฉลี่ยของดัชนีความสอดคล้อง (IOC) รายข้ออยู่ระหว่าง 0.67 – 1.00 และมีค่าสัมประสิทธิ์ของความเชื่อถือได้เท่ากับ 0.94 ซึ่งมีค่าเข้าใกล้ 1.00 แสดงว่า ข้อมูลในแบบสอบถามมีความเชื่อถือ

3. ยื่นแบบจริยธรรมวิจัยในมนุษย์ โดยได้รับการรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ ด้านมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา เลขที่โครงการ 2.2/056/65

การวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ได้มาดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามทุกฉบับ
2. แบบสอบถามตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของพนักงานสายบริการคณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โดยใช้ค่าความถี่และค่าร้อยละเพื่อนำมาประกอบการอภิปรายผลในการศึกษาวิจัย
3. แบบสอบถามตอนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับผลสำรวจความคิดเห็นทั้ง 5 ด้าน โดยใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานสายบริการคณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มหาวิทยาลัยพะเยา โดยแบ่งช่วงของค่าตัวกลางเลขคณิตเป็น 5 กลุ่ม ผู้วิจัยได้กำหนดช่วงของค่าเฉลี่ยตามแนวของเบสท์ (Best, 1981, p.482) ในการแปลความหมาย ดังนี้
 - 1.00 – 1.49 หมายถึง ระดับน้อยที่สุด
 - 1.50 – 2.49 หมายถึง ระดับน้อย
 - 2.50 – 3.49 หมายถึง ระดับปานกลาง
 - 3.50 – 4.49 หมายถึง ระดับมาก
 - 4.50 – 5.00 หมายถึง ระดับมากที่สุด
4. แบบสอบถามตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิดปัญหาหรือข้อเสนอแนะนำมาวิเคราะห์โดยวิธีการสังเคราะห์ความคิดเห็นและแสดงผลในรูปแบบพรรณนาแล้วบรรยายผล

ผลการศึกษา

ผลการศึกษาวิจัย เรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานสายบริการคณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มหาวิทยาลัยพะเยา” ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปพนักงานสายบริการ ที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 21 คน ประกอบด้วย เพศหญิงตอบแบบสอบถาม จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 66.7 และเพศชายตอบแบบสอบถาม จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3 ช่วงอายุของพนักงานสายบริการ อยู่ระหว่างอายุ 30–40 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 57.1 และระหว่างอายุ 41–50 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 42.9 สังกัดงานของพนักงานสายบริการ โดยสังกัดงานบริหาร จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3 สังกัดงานวิชาการ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 28.7 และสังกัดงานแผนงานและงานปฏิบัติการ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 19.0 ระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 57.1 และระดับการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 42.9 รายได้ต่อเดือนอยู่ในช่วง 20,001–30,000 บาท จำนวน 15 คน คิดเป็น

ร้อยละ 71.4 อยู่ในช่วง 15,001–20,000 บาท จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 14.3 อยู่ในช่วง 30,001–40,000 บาท จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 9.5 และรายได้ต่อเดือนสูงกว่า 40,000 บาท จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 4.8 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มากกว่า 10 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 61.9 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ในระหว่าง 6–10 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 28.6 และมีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ในระหว่าง 3 – 5 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 3.3

2. ผลการศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานสายบริการคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร มหาวิทยาลัยพะเยา

ตารางที่ 1 ผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กร ด้านผู้บริหาร

หัวข้อ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. สนับสนุนให้มีความเจริญก้าวหน้าในสายงาน	4.19	0.87	มาก
2. เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น	4.00	0.89	มาก
3. ผู้บริหารเข้ากับผู้ใต้บังคับบัญชาได้ดี	3.86	1.06	มาก
4. ผู้บริหารรับรู้และให้ความชื่นชมเมื่อทำงานได้ดี	3.81	0.81	มาก
5. ผู้บริหารให้ปฏิบัติงานมีความชัดเจน	3.67	0.91	มาก
6. ผู้บริหารมีความสามารถในการนำทีม	3.67	0.58	มาก
7. ผู้บริหารสามารถพัฒนาคณะและทำให้คณะเติบโต	3.62	0.50	มาก
8. ผู้บริหารของท่านให้ความยุติธรรมกับผู้ใต้บังคับบัญชาทุกคน	3.43	0.87	ปานกลาง
ผลรวม	3.78	0.81	มาก

จากตารางที่ 1 แสดงผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ด้านผู้บริหาร โดยหัวข้อที่มีค่ามากที่สุด ในสามระดับ ดังนี้ อันดับที่ 1 ได้แก่ สนับสนุนให้มีความเจริญก้าวหน้าในสายงาน ระดับความผูกพันมีระดับ มาก ($\bar{X} = 4.19$, S.D. = 0.87) อันดับที่ 2 ได้แก่ เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น ระดับความผูกพันมีระดับ มาก ($\bar{X} = 4.00$, S.D. = 0.89) อันดับที่ 3 ได้แก่ ผู้บริหารเข้ากับผู้ใต้บังคับบัญชาได้ดี ระดับความผูกพันมีระดับ มาก ($\bar{X} = 3.86$, S.D. = 1.06)

ตารางที่ 2 ผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กร ด้านองค์กร(คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร)

หัวข้อ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. คณะสนับสนุนให้ท่านพัฒนาตนเองเสมอ	4.33	0.73	มาก
2. คณะมีอุปกรณ์พร้อมในการทำงาน	4.24	0.94	มาก
3. คณะให้ความสำคัญต่อท่านให้มีบทบาทหน้าที่ในคณะ	4.05	0.80	มาก
4. คณะมีการปฏิบัติตามระเบียบอย่างเคร่งครัด	3.76	0.83	มาก
5. บุคลากรภายในคณะมีการแข่งขันเพื่อตำแหน่งที่สูงขึ้น (ชำนาญการ ,ชำนาญการพิเศษฯ)	3.29	1.01	ปานกลาง
ผลรวม	3.93	0.86	มาก

จากตารางที่ 2 แสดงผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ด้านองค์กร โดยหัวข้อที่มีค่ามากที่สุดเ็นสามระดับ ดังนี้ อันดับที่ 1 ได้แก่ คณะสนับสนุนให้ท่านพัฒนาตนเองเสมอ ระดับความผูกพันมีระดับ มาก (\bar{X} = 4.33, S.D. = 0.730) อันดับที่ 2 ได้แก่ คณะมีอุปกรณ์พร้อมในการทำงาน ระดับความผูกพันมีระดับ มาก (\bar{X} = 4.24, S.D. = 0.94) อันดับที่ 3 ได้แก่ คณะมีอุปกรณ์พร้อมในการทำงาน ระดับความผูกพันมีระดับ มาก (\bar{X} = 4.05, S.D. = 0.80)

ตารางที่ 3 ผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กร ด้านลักษณะงานที่ทำ

หัวข้อ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1.งานที่ทำมีความหลากหลาย	4.48	0.75	มาก
2.งานที่ทำติดต่อบุคคลภายในและภายนอกคณะ	4.38	0.74	มาก
3.มีความเข้าใจงานที่ทำเป็นอย่างดี	4.29	0.64	มาก
4.งานที่ทำมีความถนัดและสามารถทำได้ดี	4.29	0.64	มาก
5.งานที่ปฏิบัติมีความมั่นคงในหน้าที่การงาน	4.10	0.77	มาก
6.ภาระงานมีความเหมาะสม	3.86	0.96	มาก
7.มีความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน	3.86	0.79	มาก
8.ท่านปฏิบัติตามคำสั่งของผู้บริหาร เพราะเชื่อว่าคำสั่งนั้นถูกต้อง	3.76	0.83	มาก
ผลรวม	4.12	0.77	มาก

จากตารางที่ 3 แสดงผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ด้านลักษณะงานที่ทำ โดยหัวข้อที่มีค่ามากที่สุดเ็นสามระดับ ดังนี้ อันดับที่ 1 ได้แก่ งานที่ทำมีความหลากหลาย ระดับความผูกพันมีระดับมาก (\bar{X} = 4.48, S.D. = 0.75) อันดับที่ 2 ได้แก่ งานที่ทำติดต่อบุคคลภายในและภายนอกคณะ ระดับความผูกพันมีระดับมาก (\bar{X} = 4.38, S.D. = 0.74) อันดับที่ 3 ได้แก่ มีความเข้าใจงานที่ทำเป็นอย่างดีและงานที่ทำมีความถนัดและสามารถทำได้ดี ระดับความผูกพันมี ระดับมาก (\bar{X} = 4.29, S.D. = 0.64)

ตารางที่ 4 ผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กร ด้านค่าตอบแทน

หัวข้อ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1.ค่าตอบแทนกับงานที่ทำเหมาะสม	3.29	0.85	ปานกลาง
2.ค่าตอบแทนเหมาะสมกับประสบการณ์	3.00	0.95	ปานกลาง
3.การขึ้นเงินเดือนประจำปีมีความเหมาะสม	2.95	1.16	ปานกลาง
4.ค่าตอบแทนสอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจปัจจุบัน	2.71	1.06	ปานกลาง
ผลรวม	2.99	1.00	ปานกลาง

จากตารางที่ 4 แสดงผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ด้านค่าตอบแทน โดยสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ของ ประเด็นต่าง ๆ ในแต่ละหัวข้อจากมากไปหาน้อย ดังนี้ อันดับที่ 1 ได้แก่ ค่าตอบแทนกับงานที่ทำเหมาะสมระดับความผูกพันมีระดับ ปานกลาง (\bar{X} = 3.29, S.D. = 0.85) อันดับที่ 2 ได้แก่ ค่าตอบแทนเหมาะสมกับประสบการณ์ ระดับความผูกพันมีระดับ ปานกลาง (\bar{X} = 3.00, S.D. = 0.95) อันดับที่ 3 ได้แก่ การขึ้นเงินเดือนประจำปีมีความเหมาะสมระดับความผูกพันมีระดับ ปานกลาง (\bar{X} = 2.95, S.D. = 1.16)

ตารางที่ 5 ผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กร ด้านเพื่อนร่วมงาน

หัวข้อ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1.ท่านมีทัศนคติที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน	4.19	0.51	มาก
2.เพื่อนร่วมงานท่านมีความเป็นกันเอง	4.10	0.54	มาก
3.เพื่อนร่วมงานมีการช่วยเหลือเรื่องงานที่ดี	4.00	0.71	มาก
4.มีมิตรภาพในการทำงานต่อกัน	4.00	0.63	มาก
5.ท่านมีความผูกพันกับเพื่อนร่วมงานเสมือนครอบครัวเดียวกัน	3.86	0.65	มาก
ผลรวม	4.03	0.61	มาก

จากตารางที่ 5 แสดงผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ด้านเพื่อนร่วมงาน โดยสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ของประเด็นต่าง ๆ ในแต่ละหัวข้อจากมากไปหาน้อย ดังนี้ อันดับที่ 1 ได้แก่ ท่านมีทัศนคติที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน ระดับความผูกพันมีระดับ มาก (\bar{X} = 4.19, S.D. = 0.51) อันดับที่ 2 ได้แก่ เพื่อนร่วมงานท่านมีความเป็นกันเอง ระดับความผูกพันมีระดับ มาก (\bar{X} = 4.10, S.D. = 0.54) อันดับที่ 3 ได้แก่ เพื่อนร่วมงานมีการช่วยเหลือเรื่องงานที่ดี ระดับความผูกพันมีระดับ มาก (\bar{X} = 4.00, S.D. = 0.71) และมีมิตรภาพในการทำงานต่อกันระดับความผูกพันมีระดับ มาก (\bar{X} = 4.00, S.D. = 0.63)

ตารางที่ 6 แสดงปัจจัยด้านเพศต่อความผูกพันต่อองค์กร

เพศ	ชาย			หญิง		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1.ท่านมีความรู้สึกภูมิใจที่อยู่ขณะนี้	4.00	0.82	มาก	4.00	0.78	มาก
2.ท่านมีความรู้สึกผูกพันต่อคณะเสมือนเป็นครอบครัว	3.86	0.89	มาก	3.92	0.92	มาก
3.ท่านเชื่อมั่นที่ผู้บริหารปัจจุบันมีความเหมาะสมและจะทำให้คณะเติบโตมั่นคง	3.86	0.89	มาก	3.50	0.94	มาก

เพศ	ชาย			หญิง		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
4.ท่านมีความรู้สึกมีอิสระทางด้านความคิดและการแสดงความคิดเห็น	4.00	1.00	มาก	3.71	0.73	มาก
5.ท่านเชื่อมั่นว่าท่านจะเติบโตตามตำแหน่งงานในองค์กรนี้	4.14	0.89	มาก	3.71	0.73	มาก
6.คุณะมีความปลอดภัยทั้งชีวิตและทรัพย์สินส่วนตัว	4.00	0.82	มาก	3.71	0.83	มาก
7.ท่านไม่คิดจะลาออกจากคณะฯ ณ ตอนนี	3.29	1.60	ปานกลาง	3.79	0.96	มาก
8.มีการทำงานเป็นทีม	4.14	0.69	มาก	3.93	0.92	มาก
ผลรวม	3.91	0.95	มาก	3.79	0.85	มาก

จากตารางที่ 6 แสดงปัจจัยด้านเพศต่อความผูกพันต่อองค์กร ผลรวมของบุคลากรสายสนับสนุนที่มีความผูกพันต่อองค์กร ในเพศชายมีความผูกพันต่อองค์กรที่ มาก ($\bar{X} = 3.91, S.D. = 0.95$), และผลรวมของบุคลากรสายสนับสนุนที่มีความผูกพันต่อองค์กร ในเพศหญิงมีความผูกพันต่อองค์กรที่ มาก ($\bar{X} = 3.76, S.D. = 0.85$)

ตารางที่ 7 ปัจจัยด้านอายุต่อความผูกพันต่อองค์กร

อายุ	30-40 ปี			41-50 ปี		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1.ท่านมีความรู้สึกภูมิใจที่อยู่ขณะนี้	3.83	0.73	มาก	4.22	0.83	มาก
2.ท่านมีความรู้สึกผูกพันต่อคณะเสมือนเป็นครอบครัว	3.58	0.90	มาก	4.33	0.71	มาก
3.ท่านเชื่อมั่นที่ผู้บริหารปัจจุบันมีความเหมาะสมและจะทำให้คณะเติบโตมั่นคง	3.42	0.90	ปานกลาง	3.88	0.93	มาก
4.ท่านมีความรู้สึกมีอิสระทางด้านความคิดและการแสดงความคิดเห็น	3.75	0.87	มาก	3.89	0.78	มาก
5.ท่านเชื่อมั่นว่าท่านจะเติบโตตามตำแหน่งงานในองค์กรนี้	3.91	0.90	มาก	3.78	0.67	มาก
6.คุณะมีความปลอดภัยทั้งชีวิตและทรัพย์สินส่วนตัว	3.66	0.89	มาก	4.00	0.71	มาก
7.ท่านไม่คิดจะลาออกจากคณะฯ ณ ตอนนี	3.25	1.35	ปานกลาง	4.11	0.78	มาก
8.มีการทำงานเป็นทีม	3.91	0.66	มาก	4.11	1.05	มาก
ผลรวม	3.67	0.89	มาก	4.04	0.81	มาก

จากตารางที่ 7 แสดงปัจจัยด้านอายุต่อความผูกพันต่อองค์กร ผลรวมของบุคคลากรสายสนับสนุนที่มี ความผูกพันต่อองค์กร ในช่วงอายุระหว่าง 30-40 ปี มีความผูกพันต่อองค์กรที่มาก ($\bar{X} = 3.67$, S.D. = 0.89) และผลรวมของบุคคลากรสายสนับสนุนที่มีความผูกพันต่อองค์กร ในช่วงอายุระหว่าง 41-50 ปี มีความผูกพันต่อองค์กรที่มาก ($\bar{X} = 4.04$, S.D. = 0.81)

ตารางที่ 8 ปัจจัยด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่อความผูกพันต่อองค์กร

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	3-5 ปี			6 – 10 ปี			มากกว่า 10 ปี		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1.ท่านมีความรู้สึกภูมิใจที่อยู่ขณะนี้	4.50	0.71	มากที่สุด	3.50	0.55	มาก	4.15	0.80	มาก
2.ท่านมีความรู้สึกผูกพันต่อคณะเสมือนเป็นครอบครัว	4.00	1.41	มาก	3.33	0.52	ปานกลาง	4.15	0.90	มาก
3.ท่านเชื่อมั่นที่ผู้บริหารปัจจุบันมีความเหมาะสมและจะทำให้คณะเติบโตมั่นคง	4.50	0.71	มากที่สุด	3.33	0.82	ปานกลาง	3.62	0.96	มาก
4.ท่านมีความรู้สึกมีอิสระทางด้านความคิดและการแสดงความคิดเห็น	4.50	0.71	มากที่สุด	3.33	0.82	ปานกลาง	3.92	0.76	มาก
5.ท่านเชื่อมั่นว่าท่านจะเติบโตตามตำแหน่งงานในองค์กรนี้	4.00	1.41	มาก	3.67	0.82	มาก	3.92	0.76	มาก
6.คณะมีความปลอดภัยทั้งชีวิตและทรัพย์สินส่วนตัว	4.50	0.71	มากที่สุด	3.17	0.75	ปานกลาง	4.00	0.71	มาก
7.ท่านไม่คิดจะลาออกจากคณะฯ ณ ตอนนี	3.50	2.12	มาก	2.67	1.21	ปานกลาง	4.08	0.86	มาก
8.มีการทำงานเป็นทีม	4.50	0.71	มากที่สุด	3.83	0.41	มาก	4.00	1.00	มาก
ผลรวม	4.25	1.06	มาก	3.35	0.74	ปานกลาง	3.98	0.84	มาก

จากตารางที่ 8 แสดงปัจจัยด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่อความผูกพันต่อองค์กร ผลรวมของบุคลากรสายสนับสนุนที่มีความผูกพันต่อองค์กร ในช่วงระยะเวลาในการปฏิบัติงานระหว่าง 3-5 ปี มีความผูกพันต่อองค์กร ที่ มาก (\bar{X} = 4.25, S.D. = 1.06), ผลรวมของบุคลากรสายสนับสนุนที่มีความผูกพันต่อองค์กร ในช่วงระยะเวลาในการปฏิบัติงานระหว่าง 6-10 ปี มีความผูกพันต่อองค์กร ที่ ปานกลาง (\bar{X} = 3.35, S.D. = 0.74) และผลรวมของบุคลากรสายสนับสนุนที่มีความผูกพันต่อองค์กร ในช่วงระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 10 ปี มีความผูกพันต่อองค์กร ที่ มาก (\bar{X} = 3.98, S.D. = 0.84)

สรุปและอภิปรายผล

สรุปผลการศึกษา

จากการวิจัยกลุ่มเป้าหมายคือ พนักงานสายบริการที่ตอบแบบสอบถาม มีจำนวน 21 คน โดยมีผลการศึกษา ดังนี้ เพศอันดับที่ 1 เพศหญิงตอบแบบสอบถาม จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 66.7 และอันดับที่ 2 เพศชายตอบแบบสอบถาม จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3

ช่วงอายุของพนักงานสายบริการ โดยอันดับ 1 อยู่ระหว่างอายุ 30-40 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 57.1 และอันดับ 2 อยู่ระหว่างอายุ 41-50 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 42.9

สังกัดงานของพนักงานสายบริการ โดยอันดับ 1 ผู้ตอบแบบสอบถามอยู่สังกัดงานบริหาร จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3 และอันดับ 2 ผู้ตอบแบบสอบถามอยู่สังกัดงานวิชาการ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 28.7 และอันดับ 3 มีผู้ตอบแบบสอบถามอยู่สังกัดงานแผนงานและงานปฏิบัติการ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 19.0

ระดับการศึกษาของพนักงานสายบริการ โดยอันดับ 1 ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 57.1 และอันดับ 2 ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 42.9

สถานภาพของพนักงานสายบริการ โดยอันดับ 1 ผู้ตอบแบบสอบถามมีสถานสมรส จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 66.7 และอันดับ 2 ผู้ตอบแบบสอบถามมีสถานโสด จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3

รายได้ต่อเดือน โดยอันดับ 1 ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ต่อเดือน อยู่ในช่วง 20,001 - 30,000 บาท จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 71.4 และอันดับ 2 ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ต่อเดือน อยู่ในช่วง 15,001 - 20,000 บาท จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 14.3 และอันดับ 3 ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ต่อเดือน อยู่ในช่วง 30,001 - 40,000 บาท จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 9.5 และอันดับ 4 ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ต่อเดือน อยู่ในช่วง สูงกว่า 40,000 บาท จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 4.8

ระดับความผูกพันต่อองค์กร ด้านผู้บริหาร โดยหัวข้อที่มีค่ามากที่สุด在三ระดับ ดังนี้ อันดับที่ 1 ได้แก่ สนับสนุนให้มีความเจริญก้าวหน้าในสายงาน ระดับความผูกพันมีระดับ มาก (\bar{X} = 4.19, S.D. = 0.87) อันดับที่ 2 ได้แก่ เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น ระดับความผูกพันมีระดับมาก (\bar{X} = 4.00, S.D. = 0.89) อันดับที่ 3 ได้แก่ ผู้บริหารเข้ากับผู้ใต้บังคับบัญชาได้ดี ระดับความผูกพันมีระดับ มาก (\bar{X} = 3.86, S.D. = 1.06)

ระดับความผูกพันต่อองค์กร ด้านองค์กร โดยหัวข้อที่มีค่ามากที่สุด在三ระดับ ดังนี้ อันดับที่ 1 ได้แก่ คณะสนับสนุนให้ท่านพัฒนาตนเองเสมอ ระดับความผูกพันมีระดับ มาก (\bar{X} = 4.33, S.D. = 0.730) อันดับที่ 2 ได้แก่

คณะมีอุปกรณ์พร้อมในการทำงาน ระดับความผูกพันมีระดับ มาก (\bar{X} = 4.24, S.D. = 0.94) อันดับที่ 3 ได้แก่ คณะมีอุปกรณ์พร้อมในการทำงาน ระดับความผูกพันมีระดับ มาก (\bar{X} = 4.05, S.D. = 0.80)

ระดับความผูกพันต่อองค์กร ด้านลักษณะงานที่ทำ โดยหัวข้อที่มีค่ามากที่สุด在三ระดับ ดังนี้ อันดับที่ 1 ได้แก่ งานที่ทำมีความหลากหลาย ระดับความผูกพันมีระดับ มาก (\bar{X} = 4.48, S.D. = 0.75) อันดับที่ 2 ได้แก่ งานที่ทำติดต่อบุคคลภายในและภายนอกคณะ ระดับความผูกพันมีระดับมาก (\bar{X} = 4.38, S.D. = 0.74) อันดับที่ 3 ได้แก่ มีความเข้าใจงานที่ทำเป็นอย่างดีและงานที่ทำมีความถนัดและสามารถทำได้ดี ระดับความผูกพันมีระดับ มาก (\bar{X} = 4.29, S.D. = 0.64)

ระดับความผูกพันต่อองค์กร ด้านค่าตอบแทน โดยสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ของประเด็นต่าง ๆ ในแต่ละหัวข้อ จากมากไปหาน้อย ดังนี้ อันดับที่ 1 ได้แก่ ค่าตอบแทนกับงานที่ทำเหมาะสมระดับความผูกพันมีระดับ ปานกลาง (\bar{X} = 3.29, S.D. = 0.85) อันดับที่ 2 ได้แก่ ค่าตอบแทนเหมาะสมกับประสบการณ์ ระดับความผูกพันมีระดับ ปานกลาง (\bar{X} = 3.00, S.D. = 0.95) อันดับที่ 3 ได้แก่ การขึ้นเงินเดือนประจำปีมีความเหมาะสมระดับความผูกพันมีระดับ ปานกลาง (\bar{X} = 2.95, S.D. = 1.16)

ระดับแสดงผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ด้านเพื่อนร่วมงาน องค์กร ด้านเพื่อนร่วมงาน โดยสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ของประเด็นต่าง ๆ ในแต่ละหัวข้อจากมากไปหาน้อย ดังนี้ อันดับที่ 1 ได้แก่ ท่านมีทัศนคติที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน ระดับความผูกพันมีระดับ มาก (\bar{X} = 4.19, S.D. = 0.51) อันดับที่ 2 ได้แก่ เพื่อนร่วมงานท่านมีความเป็นกันเอง ระดับความผูกพันมีระดับ มาก (\bar{X} = 4.10, S.D. = 0.54) อันดับที่ 3 ได้แก่ เพื่อนร่วมงานมีการช่วยเหลือเรื่องงานที่ดี ระดับความผูกพันมีระดับ มาก (\bar{X} = 4.00, S.D. = 0.71) และมีมิตรภาพในการทำงานต่อกันระดับความผูกพันมีระดับ มาก (\bar{X} = 4.00, S.D. = 0.63)

ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรต่อเพศ ผลรวมของบุคลากรสายสนับสนุนที่มีความผูกพันต่อองค์กร ในเพศชายมีความผูกพันต่อองค์กรที่ มาก (\bar{X} = 3.91, S.D. = 0.95), และผลรวมของบุคลากรสายสนับสนุนที่มีความผูกพันต่อองค์กร ในเพศหญิงมีความผูกพันต่อองค์กรที่ มาก (\bar{X} = 3.79, S.D. = 0.85)

ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรกับอายุ ผลรวมของบุคลากรสายสนับสนุนที่มีความผูกพันต่อองค์กร ในช่วงอายุระหว่าง 30-40 ปี มีความผูกพันต่อองค์กรที่ มาก (\bar{X} = 3.67, S.D. = 0.89) และผลรวมของบุคลากรสายสนับสนุนที่มีความผูกพันต่อองค์กร ในช่วงอายุระหว่าง 41-50 ปี มีความผูกพันต่อองค์กรที่ มาก (\bar{X} = 4.04, S.D. = 0.81)

ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรกับระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ผลรวมของบุคลากรสายสนับสนุนที่มีความผูกพันต่อองค์กร ในช่วงระยะเวลาในการปฏิบัติงานระหว่าง 3-5 ปี มีความผูกพันต่อองค์กรที่ มาก (\bar{X} = 4.25, S.D. = 1.06), ผลรวมของบุคลากรสายสนับสนุนที่มีความผูกพันต่อองค์กร ในช่วงระยะเวลาในการปฏิบัติงานระหว่าง 6-10 ปี มีความผูกพันต่อองค์กรที่ ปานกลาง (\bar{X} = 3.35, S.D. = 0.74) และผลรวมของบุคลากรสายสนับสนุนที่มีความผูกพันต่อองค์กร ในช่วงระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 10 ปี มีความผูกพันต่อองค์กรที่ มาก (\bar{X} = 3.98, S.D. = 0.84)

จากการศึกษาวิจัย ครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำข้อสรุปวิจัยเข้าประชุมคณะกรรมการประจำคณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ครั้งที่ 100 (1/2566) ในวันที่ 27 มกราคม 2566 ณ ห้องประชุมคณะ ICT คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ในวาระที่ 5 เรื่อง อื่น ๆ โดยผู้วิจัยได้นำเสนอผลการศึกษาให้แก่คณะผู้บริหารคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ

และการสื่อสาร ซึ่งสามารถนำไปบูรณาการในการทำแผนพัฒนาพนักงานสายบริการในปีงบประมาณ 2567 ในการส่งเสริมการอบรมการประเมินตำแหน่งตำแหน่งกลุ่มวิชาชีพ และจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของพนักงานสายบริการเพื่อพัฒนาไปสู่การขอพิจารณาตำแหน่งชำนาญการ รวมไปถึงนำไปเป็นข้อมูลในการจัดทำแผนการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารต่อไป

อภิปรายผล

จากการวิจัย เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานสายบริการคณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มหาวิทยาลัยพะเยา ผู้วิจัยได้ทำการการอภิปรายผลการวิจัย ในระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายบริการคณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มหาวิทยาลัยพะเยา โดยนำหัวข้อของแต่ละด้านที่มีระดับ อันดับที่ 1 มาอภิปรายผล จากการศึกษา พบว่า

1. หัวข้อ งานที่ทำมีความหลากหลาย มีระดับความผูกพันต่อองค์กร ที่ มาก ($\bar{X} = 4.48$, S.D. = 0.75) อยู่ในความผูกพันต่อองค์กร ด้านลักษณะงานที่ทำ โดยสอดคล้องกับ โชติพงษ์พันธ์ สุขศิริมหาไพศาล และคณะ (2562) การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันขององค์กรของพนักงานบริษัทอินโน-คอนส์ พบว่า ลักษณะงานขององค์กรมีความหลากหลาย อยู่ในระดับ มาก

2. หัวข้อ คณะสนับสนุนให้ท่านพัฒนาตนเองเสมอ มีระดับความผูกพันต่อองค์กร ที่ มาก ($\bar{X} = 4.33$, S.D. = 0.73) อยู่ในความผูกพันต่อองค์กร ด้านองค์กร โดยสอดคล้องกับ จุฑามาศ ทันธิกุล และคณะ (2560) การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรของบริษัท การเมนต์ จำกัด พบว่า องค์กรของท่านสนับสนุนให้ท่านพัฒนางานของตนเองได้อย่างอิสระ โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นด้วย

3. หัวข้อ สนับสนุนให้มีความเจริญก้าวหน้าในสายงาน มีระดับความผูกพันต่อองค์กร ที่ มาก ($\bar{X} = 4.19$, S.D. = 0.87) อยู่ในความผูกพันต่อองค์กร ด้านผู้บริหาร โดยสอดคล้องกับ ตระกูล จิตวัฒนากร และคณะ (2562) การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานบริษัท เอ.เค.พี. เทคโนโลยี จำกัด พบว่า ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ อยู่ในระดับ มาก

4. หัวข้อ ท่านมีทัศนคติที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน มีระดับความผูกพันต่อองค์กร ที่ มาก ($\bar{X} = 4.19$, S.D. = 0.87) อยู่ในความผูกพันต่อองค์กร ด้านเพื่อนร่วมงาน โดยสอดคล้องกับ โชติพงษ์พันธ์ สุขศิริมหาไพศาล และคณะ (2562) การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันขององค์กรของพนักงาน บริษัทอินโน-คอนส์ พบว่า ท่านมีทัศนคติที่ดีต่อเพื่อนร่วมงานในองค์กรท่าน อยู่ในระดับ มาก

5. หัวข้อ ค่าตอบแทนกับงานที่ทำเหมาะสม มีระดับความผูกพันต่อองค์กร ที่ ปานกลางมี ($\bar{X} = 3.29$, S.D. = 0.85) อยู่ในความผูกพันต่อองค์กร ด้านค่าตอบแทน โดยสอดคล้องกับ วิรัชดา แสงชาติ และคณะ (2561) การศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลกระทบต่อความผูกพันต่อองค์กรกรณีศึกษา บริษัท บางกอกกล๊าส จำกัด (มหาชน) พบว่า ค่าตอบแทนที่ได้เหมาะสมกับปริมาณงานและงานที่รับผิดชอบ อยู่ในระดับ ปานกลาง

6. การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานสายบริการคณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มหาวิทยาลัยพะเยา โดยมีปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรต่อเพศ ในเพศชาย มีค่าเฉลี่ย 3.91 มีความผูกพันต่อองค์กรที่มากกว่าเพศหญิง ที่มีค่าเฉลี่ย 3.79 และปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรกับอายุ ในช่วงอายุระหว่าง 41-50 ปี มีค่าเฉลี่ย 4.04 มีความผูกพันต่อองค์กรที่ มากกว่าในช่วงอายุระหว่าง 30-40 มีค่าเฉลี่ย 3.67 และปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรกับระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่า อันดับที่ 1 ช่วงระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ระหว่าง 3 – 5 ปี มีค่าเฉลี่ย = 4.25, อันดับที่ 2 ในช่วงระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 10 ปี มีค่าเฉลี่ย = 3.98 และ อันดับที่ 3 ช่วงระยะเวลาในการปฏิบัติงานระหว่าง 6-10 ปี มีค่าเฉลี่ย = 3.35

จากการศึกษาในครั้งนี้ นำผลสรุปให้กับผู้บริหารนำไปส่งเสริมให้มีความก้าวหน้าในหน้าที่ของพนักงานสายสนับสนุนและการก้าวสู่ตำแหน่ง และผู้บังคับบัญชาให้เอาใจใส่และให้ความเป็นธรรมชาติกับผู้ใต้บังคับบัญชาในการปฏิบัติงาน ซึ่งนำไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น และส่งผลดีต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริหารงานของคณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มหาวิทยาลัยพะเยา

ข้อเสนอแนะ

1. การศึกษาความผูกพันของพนักงานสายบริการที่มีต่อองค์กรในแต่ละปี สามารถนำมาวิเคราะห์เพื่อกำหนดนโยบายการพัฒนาบุคลากร และสร้างแรงจูงใจสำหรับการผูกพันขององค์กร
2. ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรให้เพิ่มการศึกษากลุ่มเป้าหมายในพนักงานสายวิชาการในการทำวิจัย จะได้ระดับความผูกพันขององค์กรที่ครบถ้วน และสามารถนำมาทำแผนพัฒนาบุคคลต่อไป

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานสายบริการคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร มหาวิทยาลัยพะเยา สำเร็จลุล่วงด้วยดี เพราะได้รับความกรุณาแนะนำ ช่วยเหลือในการวิจัยซึ่งผู้ศึกษาวิจัยขอขอบพระคุณอย่างยิ่ง ณ โอกาสนี้ ผู้ศึกษาวิจัยขอขอบพระคุณ คณบดีคณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร คณาจารย์ และผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) ที่ได้กรุณาให้แนวคิดต่าง ๆ ข้อเสนอแนะหลายประการ ทำให้งานวิจัยฉบับนี้สมบูรณ์มากยิ่งขึ้น สุดท้ายขอขอบคุณ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ข้อมูล อย่างเต็มที่ทำให้การศึกษาครั้งนี้สำเร็จในเวลาอันรวดเร็วและขอขอบคุณผู้ให้ความช่วยเหลืออีกหลายท่าน ซึ่งไม่สามารถกล่าวนามในที่นี้ได้หมด

เอกสารอ้างอิง

- จุฑามาศ ทันธิกุล และชลภััสสรณ์ สิทธิวงศ์ชัย. (2560). ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงาน ที่มีต่อองค์กรของบริษัท การ์เมนต์ จำกัด. *วารสารนวัตกรรมและการจัดการ*. 2(3), 54-66.
- โชติพงษ์พันธ์ สุขศิริมหาไพศาล, สิริพัฒน์ ลากจิตร และธันชนก จจรเจริญ. (2562). ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานบริษัทอินโน-คอนส์. *วารสารการบริหารการปกครองและนวัตกรรมท้องถิ่น*. 3(1), 57- 67.
- ตระกูล จิตวัฒนาการ เกียรติ บุญโย และฤทธิพล ไชยบุรี. (2562). ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงาน บริษัท เอ.เค.พี. เทคโนโลยี จำกัด. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์*. 21(1), 59-68.
- ปาริชาติ บัวเป็ง. (2554). *ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ไต่กัน อินดัสทรีส์ ประเทศไทย (จำกัด)*. สืบค้นจาก <http://www.repository.rmutt.ac.th/dspace/handle/123456789/831>
- มหาวิทยาลัยพะเยา. (2563). *แผนพัฒนาบุคลากรมหาวิทยาลัยพะเยา 2563-2567*. สืบค้นจาก <https://does.up.ac.th/informationsub/NTU2>

- แผนยุทธศาสตร์เพื่อการพัฒนาคณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มหาวิทยาลัยพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 – 2569. (2564). สืบค้นจาก <https://ict.up.ac.th/web/operation>.
- พัชรหทัย จารุทวีผลนุกูล ธัญวฤณ วัทโล และวิลาสิณี สุดประเสริฐ. (2563). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท เอสเอสเค โลจิสติกส์ จำกัด. *วารสารวิชาการสังคมศาสตร์เครือข่ายวิจัยประชาชน*. 2(3), 27–39.
- วิรัชดา แสงชาติ และคณะ. (2559). คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลกระทบต่อความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษาบริษัท บางกอกกสิวิสาหกิจ จำกัด (มหาชน). *วารสารบัณฑิตศึกษา*. 13(63), 227–238.
- สมบัติ อาริยาตล. (2561). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสถานศึกษา. *Journal of Roi Kaensam Academi*. 3(2), 33–46.
- สุพิชฌาย์ สัมตระกูลไทย และประสพชัย พสุนนท. (2561). ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของครูในโรงเรียนเอกชนแห่งหนึ่ง. *Veridian E-Journal, Silpakorn University*. 11(1), 2437–2449.
- สุวิมล พิชญ์ไพบลูย์. (2560). ปัจจัยเชิงเหตุและผลของความผูกพันกับองค์กรที่มีต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรใน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ. *วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์*. 11(1), 174–189.