

บทความวิจัย

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยึดมั่นผูกพันทางใจในองค์กร ของเจ้าหน้าที่กรมราชทัณฑ์

วิศิษฐ์ ฤทธิบุญไชย¹

บทคัดย่อ

งานวิจัยเชิงบรรยายครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการยึดมั่นผูกพันทางใจในองค์กร และอิทธิพลที่มีต่อการยึดมั่นผูกพันทางใจในองค์กรของเจ้าหน้าที่กรมราชทัณฑ์ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ประชากรที่ใช้ในการเก็บข้อมูลได้แก่เจ้าหน้าที่กรมราชทัณฑ์จำนวน 11,437 คน ใช้สูตรคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างแบบประมาณสัดส่วน ตามสูตรของ ทอมสัน ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 372 ตัวอย่าง ผู้วิจัยสุ่มตัวอย่างโดยใช้ทฤษฎีความน่าจะเป็นด้วยเทคนิคการสุ่มแบบแบ่งชั้น สามารถเก็บข้อมูลได้ทั้งสิ้น 410 ชุด โดยแบ่งเป็นเจ้าหน้าที่ส่วนกลาง จำนวน 269 ตัวอย่าง และส่วนภูมิภาค (เรือนจำจังหวัดและเรือนจำอำเภอ) จำนวน 141 ตัวอย่าง สถิติที่ใช้วิเคราะห์ได้แก่ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และเทคนิคการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบเชิงชั้น

ผลการวิจัยพบว่าความยึดมั่นผูกพันทางใจในองค์กรโดยรวมของเจ้าหน้าที่กรมราชทัณฑ์อยู่ในระดับมาก (Mean = 3.68 SD. = 0.73) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยึดมั่นผูกพันทางใจได้แก่ ความยึดมั่นผูกพันในองค์กรด้านบรรทัดฐาน ความยึดมั่นผูกพันในองค์กรด้านการคงอยู่ สมรรถนะด้านการจัดการ บรรยากาศในด้านลักษณะงาน บรรยากาศด้านสัมพันธ์ภาพกับเพื่อนร่วมงาน การบริหารแบบมีส่วนร่วมในขั้นตอนการดำเนินงาน และสถานภาพโสด สามารถร่วมกันพยากรณ์การยึดมั่นผูกพันทางใจได้ร้อยละ 67 โดยปัจจัยด้านบรรยากาศในองค์กร จะมีอิทธิพลต่อการยึดมั่นผูกพันทางใจในองค์กรมากที่สุด มีอำนาจในการพยากรณ์ ร้อยละ 40

คำสำคัญ : ความยึดมั่นผูกพันองค์กร กรมราชทัณฑ์ การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบเชิงชั้น

¹ ปรินญาคุณฐิบัณฑิต (การจัดการ) อาจารย์ประจำมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี อาจารย์พิเศษ คณะบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง และคณะกรรมการจัดการและท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยบูรพา son1912@gmail.com

RESEARCH ARTICLE

Factors Influencing the Affective Organizational Commitment of Corrections Employee

Dr. Wisit Rittiboonchai

Abstract

The purposes of this descriptive research are to study the organizational commitment, and Influencing Factors to the Affective Organizational Commitment of corrections employee. Data were collected from those of employee and executive of the Department of Corrections for 11,437 persons. Estimating a Proportion Sampling according to the method of Thompson is used to define sample size. At 95% level of confidence, the sample size is equal to 372 samples. Finally, 410 surveys are collected according to target; dividing into 269 surveys of central administration employee and 141 surveys of provincial administration employee (both provincial prison and district prison). The analysis techniques being used are such as arithmetic mean, standard deviation and Hierarchical regression analysis.

The result of research found that the affective organizational commitment of corrections employee appears in high level (Mean = 3.68 SD. = 0.73). Factors influencing to the affective organizational commitment are such as normative organizational commitment, continuance organizational commitment, managerial competencies, climate of work characteristics, climate of colleague relationship, participative management operational level and single status. All of these give a predictable result of 67% and factors of the organizational climate give the most impact on the organizational commitment at a predictable result of 40%.

Keywords : organizational commitment, the Department of Corrections,
Hierarchical regression analysis

ความสำคัญของปัญหา

กรมราชทัณฑ์ เป็นหน่วยงานที่มีความสำคัญต่อสังคมในภารกิจขัดเกลาผู้กระทำผิด (Reformation) ก่อนคืนคนดีกลับสู่สังคม ในการปฏิบัติต่อผู้ต้องขังเพื่อปรับปรุงแก้ไข พื้นฟูสภาพจิตใจให้สำนึกผิด มีความพร้อมที่จะประพฤติตนเป็นพลเมืองดี สามารถประกอบอาชีพสุจริต และอยู่ร่วมกันกับผู้อื่นได้ด้วยดีภายหลังพ้นโทษ ทั้งนี้ ถ้าระบบการราชทัณฑ์มีวิธีการอบรมแก้ไขผู้กระทำผิดให้กลับประพฤติตนเป็นพลเมืองดี ไม่ไปกระทำผิดซ้ำอีก จำนวนผู้กระทำผิดก็จะค่อย ๆ ลดน้อยลง สังคมก็จะมีสันติสุข แต่ด้วยความเปลี่ยนแปลงของโลกาภิวัตน์ ทำให้โลก สังคม องค์การ และสภาพของคน เกิดการเปลี่ยนแปลง จากกระแสของการบริโภคนิยมและวัตถุนิยมที่รุนแรง ทำให้คนในสังคมพยายามดิ้นรน หาโอกาสและหนทางชีวิตที่ดีกว่า ปัญหาเรื่องความยึดมั่นผูกพันในองค์การ เริ่มเข้ามากระทบต่อการบริหารจัดการทั้งภาครัฐ และเอกชนมากยิ่งขึ้น หลายองค์การเผชิญกับปัญหาการลาออกของเจ้าหน้าที่ที่มีคุณภาพ ส่งผลกระทบต่อโอกาสในความก้าวหน้าขององค์การ และสูญเสียเวลาในการค้นหาบุคลากรใหม่และเวลาในการฝึกอบรมใหม่ (เกริกเกียรติ ศรีเสริมโภค, 2533)

ความสำเร็จของกรมราชทัณฑ์ยุคใหม่ จำเป็นต้องอาศัยเจ้าหน้าที่ที่มีคุณภาพ มีจิตใจยึดมั่นผูกพันในองค์การ เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงทางสังคม ทำให้สภาพของผู้ต้องขังเปลี่ยนแปลงไป เทคโนโลยีมีการพัฒนาขึ้น มีอาชญากรประเภทใหม่และอาชญากรข้ามชาติ ทำให้กรมราชทัณฑ์ต้องปรับยุทธวิธีการควบคุม กรมราชทัณฑ์เป็น

กรมใหญ่ เมื่อสังคมขยายมากขึ้น ผู้ต้องขังมีจำนวนมากขึ้น แต่เกิดปัญหาเมื่อจำนวนเจ้าหน้าที่กลับไม่เพิ่มขึ้นตาม (นันทิ จิตสว่าง, 2551, ออนไลน์) ดังนั้น การศึกษาและค้นหาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความผูกพันทางใจในองค์การ เพื่อรักษาเจ้าหน้าที่ที่มีคุณภาพ จะส่งผลทำให้เจ้าหน้าที่ทำงานอย่างเต็มความสามารถ เพื่อสร้างความก้าวหน้าให้กับองค์การทันต่อการเปลี่ยนแปลง (Northcraft & Neale, 2003, p. 401) ความยึดมั่นผูกพันทางใจในองค์การเป็นการแสดงออกที่มากกว่าความจงรักภักดีที่เกิดขึ้นตามปกติ เพราะเป็นความสัมพันธ์ที่แนบแน่น และผลักดันให้บุคลากรเต็มใจอุทิศตนเองเพื่อการสร้างสรรคให้องค์การอยู่ในสภาพที่ดีขึ้น งานวิจัยฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อค้นหาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยึดมั่นผูกพันทางใจในองค์การของเจ้าหน้าที่กรมราชทัณฑ์ โดยมุ่งหวังให้กรมราชทัณฑ์ที่มีอัตลักษณ์แตกต่างจากองค์การอื่น ในฐานะเป็นองค์การที่เป็นปลายน้ำของกระบวนการยุติธรรม สามารถสร้างผลงานที่มีความถูกต้อง ความโปร่งใส ประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

วัตถุประสงค์การวิจัย

- 1) ศึกษาการยึดมั่นผูกพันทางใจในองค์การของเจ้าหน้าที่กรมราชทัณฑ์
- 2) ค้นหาอิทธิพลที่มีต่อการยึดมั่นผูกพันทางใจในองค์การของเจ้าหน้าที่กรมราชทัณฑ์

ขอบเขตของการวิจัย

ศึกษาเฉพาะเจ้าหน้าที่และผู้บริหารของกรมราชทัณฑ์ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาคในระหว่าง ปี พ.ศ. 2552

นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย

คุณลักษณะส่วนบุคคล (Personal Attribute) หมายถึง ความแตกต่างของสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีผลต่อการยึดมั่นผูกพันทางใจในองค์กรของเจ้าหน้าที่กรมราชทัณฑ์ ซึ่งประกอบไปด้วย เพศ (ตัวแปรหุ่นคือ ความเป็นเพศชาย) สถานภาพ (ตัวแปรหุ่นคือ สถานภาพโสด) การศึกษา (ตัวแปรหุ่นคือ จบสูงกว่าปริญญาตรีขึ้นไป) ลักษณะงาน (ตัวแปรหุ่นคือ งานควบคุมนักโทษ) อายุ และอายุงาน

บรรยากาศขององค์กร (Organizational climate) หมายถึง การรับรู้ร่วมกันของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ภายในองค์กร การรับรู้เหล่านี้จะส่งอิทธิพลต่อทัศนคติ ความรู้สึกนึกคิด และพฤติกรรมที่เจ้าหน้าที่แสดงออกในรูปแบบต่าง ๆ ในองค์กร (Steers and Poter, 1991)

ความยึดมั่นผูกพันในองค์กร (Organizational Commitment) หมายถึง ขั้นตอนที่บุคคลตัดสินใจที่จะมีความยึดมั่นผูกพันลึกซึ้งกับองค์กร โดยเน้นที่ขอบเขตของความรู้สึกของบุคคลที่เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับเป้าหมายขององค์กร ค่านิยมในการเป็นสมาชิกในองค์กร และความตั้งใจที่จะทำงานหนักเพื่อความสำเร็จโดยรวมของเป้าหมายขององค์กรซึ่งในความรู้สึกเช่นนี้ ทำให้ความยึดมั่นผูกพันในองค์กรแตกต่างไปจากความเกี่ยวพันกับองค์กรหรือความเป็นสมาชิกขององค์กร สำหรับในงานวิจัยฉบับนี้จะศึกษาตามแนวคิดของ Allen & Meyer (1990, pp. 1-18) ที่เสนอความยึดมั่นผูกพันในองค์กร แบ่งเป็นองค์ประกอบได้ดังนี้

1. ความยึดมั่นผูกพันในองค์กรทางใจ หมายถึง อารมณ์ความรู้สึกยึดมั่นผูกพันในองค์กร

ในแง่ที่เจ้าหน้าที่รู้สึกถึงความเป็นสมาชิกในองค์กร เกี่ยวข้องกับความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กรอย่างแนบแน่น

2. ความยึดมั่นผูกพันในองค์กรทางด้านการคงอยู่ เป็นความยึดมั่นผูกพันในองค์กรที่เกิดจากการจ่ายค่าตอบแทนขององค์กรเพื่อแลกเปลี่ยนกับการคงอยู่กับองค์กรของบุคคลแต่ละคน

3. ความยึดมั่นผูกพันในองค์กรทางด้านบรรทัดฐาน เป็นความรู้สึกของแต่ละคนที่ว่าเมื่อเข้าเป็นสมาชิกองค์กรก็ต้องจงรักภักดีกับองค์กร เพราะเป็นสิ่งที่ถูกต้อง และสมควรที่จะกระทำ ถือเป็นพันธะยึดมั่นผูกพันที่จะต้องมีการปฏิบัติหน้าที่ในองค์กร

การบริหารแบบมีส่วนร่วม (Participative Management) หมายถึง กระบวนการที่เจ้าหน้าที่ได้เข้ามามีส่วนในการตัดสินใจในเรื่องที่สำคัญต่อการบริหารกรมราชทัณฑ์ เป็นการสร้างความรู้สึกผูกพันและร่วมรับผิดชอบต่อสิ่งที่ได้ร่วมกันตัดสินใจ ซึ่งความรู้สึกเช่นนี้จะนำไปให้สมาชิกทุกคนร่วมมือกันดำเนินงานให้ประสบผลสำเร็จ (Lussier, 1996 ; Griffin, 1999)

ภาวะผู้นำ (Leadership) หมายถึง สภาพที่ผู้บริหารแสดงพฤติกรรมผู้นำ โดยการกระตุ้นให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเข้ามามีส่วนร่วมปรึกษาหารือ ตัดสินใจ และแก้ปัญหาเกี่ยวกับงาน และให้อิสระในการแสดงความคิดเห็นในการตัดสินใจในขอบเขตของความรับผิดชอบในงานนั้น (Steers, 1991 ; Johns, 1992)

สมรรถนะหลัก (Core competencies) หมายถึง กลุ่มของความรู้ ความสามารถ ทักษะ ตลอดจนทัศนคติที่จำเป็นในการทำงานได้อย่างมี

ประสิทธิภาพและประสิทธิผล คุณลักษณะของบุคคลที่มีผลต่อพฤติกรรมและผลของการปฏิบัติงาน หรือพฤติกรรมของผู้ที่มีผลการปฏิบัติงานยอดเยี่ยมในงานหนึ่ง ๆ (Zwell, 2000)

การทบทวนวรรณกรรม

ในระยะเวลา 20 ปีที่ผ่านมา แนวคิดเรื่องความยึดมั่นผูกพันในองค์กร ได้รับความสนใจจากนักวิชาการจำนวนมาก ทั้งนี้เพราะความยึดมั่นผูกพันในองค์กร เป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่ช่วยผลักดันในการสร้างประสิทธิภาพขององค์กรให้มีความเจริญก้าวหน้าและสร้างความสำเร็จขององค์กร (ภรณี มหามันท์, 2539, หน้า 97; Luthanas, 2002, p. 235; Northcraft & Neale, 2003, p. 401) ช่วยลดการสูญเสียบุคลากรที่มีค่า (Fazzi, 1994, pp. 17-19) สะท้อนถึงระดับของการมีส่วนร่วมและการคงอยู่กับองค์กรของเจ้าหน้าที่ (Carrell et al., 1997, p. 140; Mathis & Jackson, 1997, p. 73) สร้างความมุ่งมั่น ความเต็มใจทุ่มเทเพื่อองค์กร ทำให้บุคคลมีความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน มีความเชื่อมั่น และยอมรับในเป้าหมายขององค์กร ผลการวิจัยพบว่า การมีความยึดมั่นผูกพันในองค์กรทางใจของเจ้าหน้าที่ จะช่วยให้มีระดับการมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรสูงกว่า และการขาดงานจะมีอัตราต่ำกว่าผู้ที่มีความยึดมั่นผูกพันในองค์กรน้อย (Eisenberger et al., 1991, p. 52) ความยึดมั่นผูกพันในองค์กรจะแตกต่างจากความพึงพอใจในการทำงาน เพราะความพึงพอใจในงานสามารถเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วตามสภาพการทำงาน แต่ความยึดมั่นผูกพันในองค์กรเป็นทัศนคติที่มีความมั่นคงมากกว่า (Baron 1986, pp. 162-163)

มีนักวิจัยได้นำเสนอแนวคิดเกี่ยวกับความยึดมั่นผูกพันในองค์กรไว้จำนวนมาก อาทิงานของ Allen & Meyer (1990) และ Carrell & Heavrinl (1997) ซึ่งมีแนวคิดที่สอดคล้องกันว่า ความยึดมั่นผูกพันในองค์กร สามารถเชื่อมโยงโดยตรงกับปัจจัยต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นความพึงพอใจในผลปฏิบัติงานและการรักษาเจ้าหน้าที่ ปัจจัยเหล่านี้ล้วนแต่สำคัญต่อความเจริญก้าวหน้าและความอยู่รอดขององค์กร นอกจากนี้ยังมีงานบางส่วนที่มุ่งศึกษาเกี่ยวกับความสำคัญและผลที่ตามมาของความยึดมั่นผูกพันในองค์กรในแง่มุมต่าง ๆ อาทิ ความสัมพันธ์ในเชิงบวกระหว่างความยึดมั่นผูกพันในองค์กรกับความพึงพอใจในงาน (Mathis & Jackson, 1997; Robbins, 2003) ความยึดมั่นผูกพันในองค์กรกับความสัมพันธ์ทางด้านวัฒนธรรมองค์กร (ชวนา อังคนุรักษ์พันธ์, 2546) การวิจัยความสัมพันธ์ในเชิงบวกระหว่างความยึดมั่นผูกพันในองค์กรกับผลการปฏิบัติงาน ซึ่งพบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความยึดมั่นผูกพันในองค์กร จะมีความพยายามในการทำงานที่สูงขึ้น มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น (Steer, 1991; มลฤดี ต้นสุขานันท์, 2550; ญัฐสิกา เจยาคม, 2551, หน้า 17) การวิจัยความสามารถในการทำนาถึงอัตราการขาดงานและอัตราการออกจากงาน จากความยึดมั่นผูกพันในองค์กร โดยงานวิจัยดังกล่าวเสนอว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความยึดมั่นผูกพันในองค์กร จะมีแนวโน้มสูงที่จะเสียสละ ต้องการมีส่วนร่วมกับองค์กร และสนับสนุนเป้าหมายขององค์กรให้บรรลุผลมากที่สุด อันจะส่งผลทำให้เจ้าหน้าที่เหล่านั้นตั้งใจปฏิบัติงานและต้องการที่จะคงอยู่กับองค์กรให้ยาวนาน เพราะความยึดมั่นผูกพันในองค์กรจะมีความสัมพันธ์กับความรู้สึก

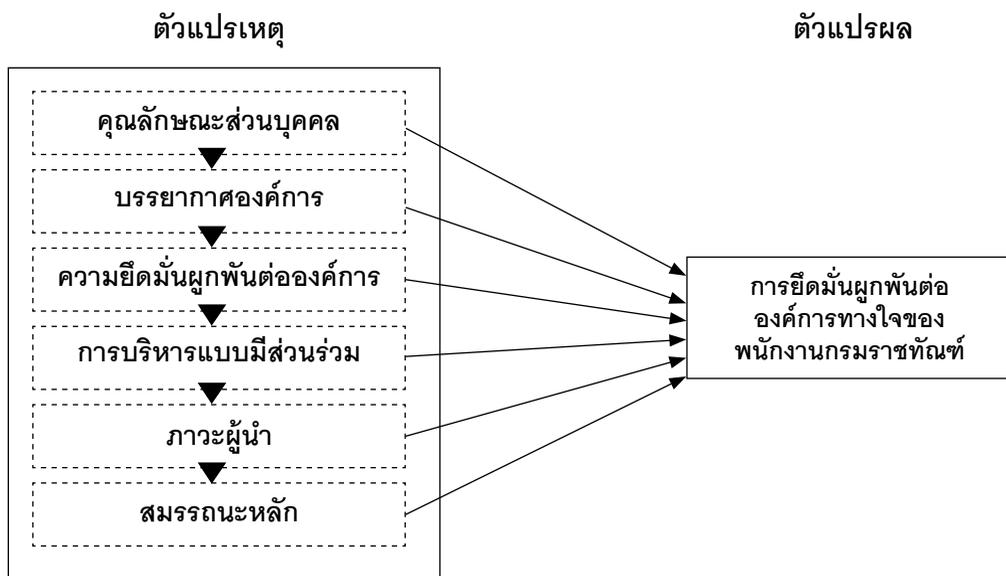
การเป็นสมาชิกในองค์กร (Carrell & Heavrin, 1997) ความยึดมั่นผูกพันในองค์กรมีความสัมพันธ์กับความคงอยู่ขององค์กร และสามารถนำไปสู่ประสิทธิภาพขององค์กร เนื่องจากความยึดมั่นผูกพันในองค์กรเป็นแรงผลักดันให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ทุ่มเทแรงกายแรงใจด้วยความรู้สึกเป็นเจ้าขององค์กร มีความตั้งใจที่จะทำงานหนักเพื่อความสำเร็จโดยรวมของเป้าหมายขององค์กร

(โสภณวิชญ์ บัวบานพร้อม, 2551, หน้า 16) แม้มีสภาพแวดล้อมภายนอกกระทบก็ไม่สามารถทำให้ความยึดมั่นผูกพันในองค์กรเปลี่ยนแปลง

ระเบียบวิธีการวิจัย

กรอบแนวคิดของการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรม ทำให้ผู้วิจัยกำหนดเป็นกรอบแนวคิดได้ดังนี้



แผนภาพที่ 1 : กรอบแนวความคิดในการทำวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

จากข้อมูลกรมราชทัณฑ์พบว่า จำนวนประชากรในปัจจุบันมีทั้งสิ้น 11,437 คน (กรมราชทัณฑ์ 2552 : ออนไลน์) คำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างแบบประมาณสัดส่วน (Sample Size For Estimating a Proportion) ตามสูตรของ Thompson (1992, 38) ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้คือ 372 ตัวอย่าง แต่เพื่อป้องกันปัญหาการตอบข้อคำถาม

ที่ไม่สมบูรณ์ ผู้วิจัยจึงเพิ่มขนาดกลุ่มตัวอย่างขึ้นอีกร้อยละ 10 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการทั้งสิ้น 410 ตัวอย่าง เมื่อได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง (Sample Size) แล้ว ผู้วิจัยจึงใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างจากความน่าจะเป็น (Probability sampling) โดยใช้การสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified random sampling) จำแนกตามสังกัดของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง 1 : ประชากรและขนาดตัวอย่างที่จัดเก็บตามการสุ่มแบบแบ่งชั้น (n = 410 ตัวอย่าง)

หน่วยงานที่สังกัด	N	ร้อยละ	n
1. ราชการบริหารส่วนกลาง	7,511	65.67	269
2. ราชการบริหารส่วนภูมิภาค	3,926	34.33	141

การสร้างและหาคุณภาพเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้เก็บข้อมูลคือแบบสอบถาม แบ่งได้เป็น 2 ส่วนคือ (1) ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบเลือกคำตอบเพียงคำตอบเดียว (2) แบบสอบถามเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การ ความยึดมั่นผูกพันในองค์การ ภาวะผู้นำ การบริหารแบบมีส่วนร่วม และสมรรถนะหลัก จัดทำเป็นแบบสอบถาม มาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ทำการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) จากผู้ทรงคุณวุฒิทางด้าน กระบวนการยุติธรรม รวมทั้งหมด 7 คน วิเคราะห์ หาค่า IOC (index of item - objective congruence) และหาค่าความเที่ยง (Reliability Test) วัดความสอดคล้องภายใน (Internal Consistency Method) ด้วยวิธีการของสัมประสิทธิ์แอลฟา ครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) จากข้อมูลที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 40 คน โดยได้ค่าความเที่ยง อยู่ระหว่างช่วง 0.85 - 0.94 ตรวจสอบคุณสมบัติ ต่าง ๆ ว่าข้อมูลเหมาะสมกับเทคนิคการวิเคราะห์ ถดถอยพหุคูณ ด้วยการทดสอบค่าสหสัมพันธ์แบบ เพียร์สันระหว่างกลุ่มตัวแปร การหาเมตริกความ สัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแต่ละคู่ เพื่อหลีกเลี่ยง ปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่สูงจนเกิด ปัญหาการร่วมเส้นตรงพหุ (Multicollinearity) โดย พิจารณาประกอบ การทดสอบค่าความทนทาน (tolerance) และค่า VIF (variance inflation factors)

ของตัวแปรแฝงแต่ละตัว เพราะปัญหาการร่วม เส้นตรงพหุจะไม่เกิดขึ้น ถ้าค่าความทนทานมากกว่า 0.1 (Hair et al, 1995, p.127) และค่า VIF ไม่เกิน 10 (Belsley, 1991)

ผลการวิจัย

ตอนที่ 1 คุณลักษณะผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานเบื้องต้น ด้วยส่วนสถิติพรรณนา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (คิดเป็นร้อยละ 60.73) มีอายุเฉลี่ย 40 ปี มีอายุราชการโดยเฉลี่ย 14 ปี มี สถานภาพสมรส (คิดเป็นร้อยละ 54.15) การศึกษา จบปริญญาตรี (คิดเป็นร้อยละ 58.54) และ ปฏิบัติงานในส่วนทัศนทปฏิบัติ (คิดเป็นร้อยละ 24.15) โดยผู้ตอบแบบสอบถามสังกัดส่วนกลาง เป็นเพศหญิง (คิดเป็นร้อยละ 55.76) มีอายุเฉลี่ย 39 ปี มีอายุราชการโดยเฉลี่ย 13 ปี มีสถานภาพโสด (คิดเป็นร้อยละ 50.93) การศึกษาจบปริญญาตรี (คิดเป็นร้อยละ 53.16) และปฏิบัติงานในส่วน บริหารงานทั่วไป (คิดเป็นร้อยละ 26.02) และ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนภูมิภาค เป็นเพศชาย (คิดเป็นร้อยละ 92.20) มีอายุเฉลี่ย 41 ปี มีอายุ ราชการโดยเฉลี่ย 16 ปี มีสถานภาพสมรส (คิดเป็น ร้อยละ 73.76) การศึกษาจบปริญญาตรี (คิดเป็น ร้อยละ 68.79) และปฏิบัติงานในส่วนควบคุม รักษาการณ์ (คิดเป็นร้อยละ 41.46) ตามลำดับ

ตาราง 2 : คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม (n=410)

	ตัวแปร	หน่วยงานที่สังกัด		รวม
		ส่วนกลาง	ส่วนภูมิภาค	
1. เพศ	ชาย	119 (44.24)	130 (92.20)	249 (60.73)
	หญิง	150 (55.76)	11 (7.80)	161 (39.27)
2. สถานภาพ	โสด	137 (50.93)	27 (19.15)	164 (40.00)
	สมรส	118 (43.87)	104 (73.76)	222 (54.15)
	หย่า/แยกกันอยู่/หม้าย	14 (5.20)	10 (7.09)	24 (5.85)
3. การศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	23 (8.55)	35 (24.82)	58 (14.15)
	ปริญญาตรี	143 (53.16)	97 (68.79)	240 (58.54)
	สูงกว่าปริญญาตรี	103 (38.29)	9 (6.38)	112 (27.32)
4. ลักษณะงาน	บริหารทั่วไป	70 (26.02)	15 (10.64)	85 (20.73)
	งานฝึกวิชาชีพ	7 (2.60)	-	7 (1.71)
	ควบคุมรักษาการณ์	35 (13.01)	47 (33.33)	82 (20.00)
	งานสวัสดิการ	36 (13.38)	15 (10.64)	51 (12.44)
	งานศึกษาและพัฒนาจิตใจ	7 (2.60)	5 (3.55)	12 (2.93)
	ทัณฑ์ปฏิบัติ	55 (20.45)	44 (31.21)	99 (24.15)
	งานอื่น ๆ	59 (21.93)	15 (10.64)	74 (18.05)
5. อายุ	Mean	39.23	41.46	40.00
min = 24 max = 60	SD.	8.69	8.21	8.59
6. อายุราชการ	Mean	13.29	16.45	14.38
min = 1 max = 37	SD.	9.00	8.95	9.09

ตอนที่ 2 ผลการศึกษาการยึดมั่นผูกพันทางใจ ในองค์กรของเจ้าหน้าที่กรมราชทัณฑ์

ผู้วิจัยนำข้อคำถามมาวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้เกณฑ์ประเมิน ตามแนวคิดของ Best (1977 อ้างถึงใน สุชาติ ไสมประยูร และ วรณี ไสมประยูร, 2546, หน้า 68) ซึ่งกำหนดระดับการประเมินดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00	=	ระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20	=	ระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40	=	ระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60	=	ระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80	=	ระดับน้อยที่สุด

ตาราง 3 : ความยึดมั่นผูกพันทางใจในองค์กรโดยรวมของเจ้าหน้าที่กรมราชทัณฑ์

	ส่วนกลาง	ส่วนภูมิภาค	กรมราชทัณฑ์
ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean)	3.62	3.78	3.68
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD.)	0.74	0.69	0.73
ระดับการประเมิน	มาก	มาก	มาก

จากตาราง 3 พบว่า ผลการวัดความยึดมั่นผูกพันทางใจในองค์กรของเจ้าหน้าที่กรมราชทัณฑ์อยู่ในระดับมาก ทั้งในการบริหาร ส่วนกลาง และการบริหารส่วนภูมิภาค

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อ การยึดมั่นผูกพันทางใจในองค์กร

ผู้วิจัยเลือกใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบเชิงชั้น โดยนำปัจจัยเข้าไปวิเคราะห์ทีละกลุ่มตามลำดับ ดังจะแสดงในตาราง 4

จากตาราง 4 ผลการวิจัยพบว่า บรรยากาศองค์กรถือเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดที่มีผลต่อการยึดมั่นผูกพันทางใจของเจ้าหน้าที่กรมราชทัณฑ์ โดยเฉพาะในด้านบรรยากาศด้านลักษณะงาน และบรรยากาศด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน

การอภิปรายผล

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยทั้งหมดที่นำมาวิเคราะห์ ได้แก่ ความยึดมั่นผูกพันในองค์กรด้าน

บรรทัดฐาน ความยึดมั่นผูกพันในองค์กรด้านการคงอยู่ สมรรถนะด้านการจัดการ บรรยากาศในด้านลักษณะงาน บรรยากาศด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน การบริหารแบบมีส่วนร่วมในขั้นตอนการและสถานภาพโสด สามารถร่วมกันพยากรณ์การยึดมั่นผูกพันทางใจได้ถึงร้อยละ 67 โดยปัจจัยบรรยากาศในองค์กรมีอิทธิพลต่อการยึดมั่นผูกพันทางใจในองค์กรของเจ้าหน้าที่กรมราชทัณฑ์มากที่สุด (มีอำนาจในการพยากรณ์ ร้อยละ 40) ผลดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดของ Cherrington (1994, pp. 469-470 อ้างถึงใน วิภาวี มหารักษ์กะ, 2550, หน้า 102) ที่เสนอว่าบรรยากาศในองค์กรก็คือ บุคลิกภาพขององค์กร เป็นคุณสมบัติทั้งหมดขององค์กรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคลากรในแต่ละองค์กร มีผลให้เกิดความยึดมั่นผูกพันทางใจในองค์กรนั้น ดังนั้น บรรยากาศในองค์กรที่แตกต่างกัน จะมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานหรือพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรที่ต่างกักันด้วยเช่นกัน และงานของ จุฬารัตน์ เสกนาโชค

(2548, หน้า11) ซึ่งเสนอว่า บรรยากาศในองค์การ เป็นสภาพแวดล้อมที่เกิดขึ้นจากการมีปฏิสัมพันธ์ ระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อมในองค์การ และส่งผลไปถึงความรู้สึกของบุคลากรในองค์การ บรรยากาศในองค์การมีอิทธิพลต่อบุคลากร ทุกคนในองค์การ บรรยากาศองค์การที่ดีจะทำให้ การปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบรรลุจุด มุ่งหมายตามต้องการ บรรยากาศในองค์การมีส่วน เสริมสร้างความคิด จิตใจ และคุณธรรมต่างๆ ที่ พึงประสงค์ จะทำให้บุคลากรในองค์การเกิดความรู้สึกพอใจ ภูมิใจ และอบอุ่น รู้สึกในความเป็น เจ้าของ มีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ และอยาก มาปฏิบัติงาน ถ้าหากองค์การมีบรรยากาศใน องค์การไม่ดี จะทำให้สมาชิกเกิดความเบื่อหน่าย ห่างเหิน เจ็บเมย ว่าเหว และไม่อยากมาทำงาน

เมื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการ ยึดมั่นผูกพันทางใจในองค์การพบว่า ปัจจัยที่มี อิทธิพลต่อการยึดมั่นผูกพันทางใจในองค์การของ เจ้าหน้าที่กรมราชทัณฑ์ในเชิงบวก ได้แก่ ความ ยึดมั่นผูกพันในองค์การด้านบรรทัดฐาน ($b = 0.30$) ความยึดมั่นผูกพันในองค์การด้านการคงอยู่ ($b = 0.24$) สมรรถนะด้านการจัดการ ($b = 0.19$) บรรยากาศในด้านลักษณะงาน ($b = 0.16$) และ บรรยากาศด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน ($b = 0.12$)

ส่วนปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยึดมั่นผูกพัน ทางใจในองค์การของเจ้าหน้าที่กรมราชทัณฑ์ใน เชิงผกผันได้แก่ การบริหารแบบมีส่วนร่วม ในชั้น ดำเนินการ ($b = -0.14$) และสถานภาพโสด ($b = -0.11$) ซึ่งจะขัดแย้งกับแนวคิดของ ทศนา แสงศักดิ์ (2539, หน้า 16) ซึ่งเสนอว่าการบริหารแบบมี ส่วนร่วมจะส่งผลในเชิงบวกต่อการยึดมั่นผูกพัน

ทางใจในองค์การ เพราะปัจจัยดังกล่าวมีผลต่อ ความสามัคคีปรองดอง สร้างความเข้าใจซึ่งกันและ กัน ก่อให้เกิดความเป็นระเบียบ สิ่งเหล่านี้จะเป็น ปัจจัยที่จะทำให้เกิดพลังต่อการยึดมั่นผูกพันทาง ใจในองค์การ นอกจากนี้ การยึดมั่นผูกพันทางใจ ในองค์การ ต้องอาศัยพัฒนาการจากความยึดมั่น ผูกพันในองค์การด้านบรรทัดฐาน และความยึดมั่น ผูกพันในองค์การด้านการคงอยู่ สอดคล้องกับ ข้อเสนอของ Allen & Meyer (1990, pp. 1-18) ซึ่ง มีทัศนะว่า ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ สามารถ แบ่งเป็นองค์ประกอบได้สามด้าน โดยองค์ประกอบ ทั้งหมดจะเป็นสิ่งที่เชื่อมโยงกันและกัน และเชื่อมโยง ระหว่างบุคคลแต่ละคนกับองค์การเข้าด้วยกัน

ดังนั้นผู้บริหารสามารถสร้างเสริมให้การ ยึดมั่นผูกพันทางใจในองค์การสูงขึ้นได้ด้วยการจัด บรรยากาศในลักษณะงานให้ดีขึ้น มีความชัดเจน มีการจัดฝึกอบรมเพื่อเพิ่มสมรรถนะทางการ จัดการให้เจ้าหน้าที่ให้สูงขึ้น และในการจัดอบรมนี้ ควรละเจ้าหน้าที่ เพื่อสร้างบรรยากาศด้าน สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน จากปัจจัยดังกล่าว จะช่วยทำให้การบริหารแบบมีส่วนร่วมมีผลดีมาก ยิ่งขึ้น

เมื่อนำผลการวิจัยมาวิเคราะห์แยกทีละ ตัวแบบ (model) ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยในกลุ่ม สถานภาพที่มีอิทธิพลต่อการยึดมั่นผูกพันทางใจ ของเจ้าหน้าที่กรมราชทัณฑ์ในเชิงบวก ได้แก่ ความ เป็นเพศชาย ($b = 0.24$) และในเชิงลบ ได้แก่ สถานภาพโสด ($b = -0.23$) ในขณะที่ปัจจัยด้าน บรรยากาศองค์การ พบว่า ปัจจัยด้านบรรยากาศ ด้านลักษณะงาน ($b = 0.42$) และบรรยากาศ สัมพันธภาพกับเพื่อน ($b = 0.28$) เป็นปัจจัยที่ ส่งผลต่อการยึดมั่นผูกพันทางใจของเจ้าหน้าที่

กรมราชทัณฑ์ในเชิงบวก ตัวแบบปัจจัยด้านความ
ยึดมั่นผูกพันในองค์กร ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัย
ด้านความยึดมั่นผูกพันด้านการคงอยู่ ($b = 0.24$)
และปัจจัยด้านความยึดมั่นผูกพันด้านบรรทัดฐาน
($b = 0.32$) เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการยึดมั่นผูกพัน
ทางใจของเจ้าหน้าที่กรมราชทัณฑ์ในเชิงบวก

ปัจจัยด้านการบริหารแบบมีส่วนร่วม
ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านการบริหารแบบมีส่วน
ร่วมในชั้นการดำเนินการ ($b = -0.14$) เป็นปัจจัย
ที่ส่งผลต่อการยึดมั่นผูกพันทางใจของเจ้าหน้าที่
กรมราชทัณฑ์ในเชิงบวก ส่วนปัจจัยด้านภาวะ
ผู้นำ ผลการวิจัยพบว่าไม่มีปัจจัยใดที่ส่งผลต่อการ
ยึดมั่นผูกพันทางใจของเจ้าหน้าที่กรมราชทัณฑ์
และปัจจัยด้านสมรรถนะหลัก ผลการวิจัยพบว่า
สมรรถนะในด้านการจัดการ ($b = 0.19$) เป็นปัจจัย
ที่ส่งผลต่อการยึดมั่นผูกพันทางใจของเจ้าหน้าที่
กรมราชทัณฑ์ในเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในเชิงนโยบาย

บรรยากาศขององค์กรเป็นปัจจัยซึ่งมีความ
สำคัญต่อการยึดมั่นผูกพันทางใจในองค์กร โดย
บรรยากาศด้านลักษณะงานและสัมพันธภาพ
กับเพื่อนร่วมงาน ซึ่งถือเป็นคุณลักษณะพิเศษ
เฉพาะตัวของกรมราชทัณฑ์ ซึ่งจะแตกต่างกันไป
จากองค์กรอื่น ๆ

ผู้บริหารกรมราชทัณฑ์ควรเปิดโอกาสให้
เจ้าหน้าที่ชั้นผู้น้อยเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหาร
รวมถึงจัดบรรยากาศขององค์กรเพื่อเอื้อต่อ
การสร้างสัมพันธภาพที่ดีร่วมกัน เท่าที่ขอบเขตของ
กฎระเบียบและสายการบังคับบัญชาจะให้ได้
สิ่งเหล่านี้ถ้าทำร่วมกันอย่างมีระบบ จะทำให้กรม

ราชทัณฑ์เป็นองค์กรที่มีเจ้าหน้าที่ยึดมั่นผูกพัน
ในองค์กรสูงยิ่งขึ้น ผลจากการวิจัยที่ผ่านมา
พบว่า การยึดมั่นผูกพันทางใจในองค์กรมีความ
สำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร แต่ก็ต้องอาศัย
พัฒนาการจากความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรใน
ด้านบรรทัดฐาน และความยึดมั่นผูกพันต่อ
องค์กรในด้านการคงอยู่ ความผูกพันต่อองค์กร
ซึ่งทั้งสามปัจจัย สามารถเชื่อมโยงโดยตรงกับ
ปัจจัยต่าง ๆ ที่สำคัญต่อความเจริญก้าวหน้า และ
ความอยู่รอดขององค์กร (Allen & Meyer, 1990)
นอกจากนี้ความผูกพันต่อองค์กรมีผลต่อการ
บริหารงานสมัยใหม่ โดยเห็นว่าความผูกพันต่อ
องค์กรสามารถที่จะนำไปสู่การบริหารงานอย่าง
มีประสิทธิภาพและเป็นหน้าที่ของผู้บริหารที่จะ
ต้องสร้างความผูกพันและความจงรักภักดีของ
พนักงาน เพื่อลดการสูญเสียบุคลากรที่มีค่าไป
(Fazzi, 1994, pp. 17-19)

ในส่วนที่กรมราชทัณฑ์จำเป็นต้องพัฒนา
เพิ่มเติม ได้แก่ ทักษะของภาวะผู้นำ และการ
บริหารแบบมีส่วนร่วม

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

งานวิจัยดังกล่าวเป็นงานวิจัยแบบภาค
ตัดขวาง (Cross-sectional study) ซึ่งทำการเก็บใน
ช่วงเวลาหนึ่ง ดังนั้นผู้ที่สนใจจะนำตัวแบบดังกล่าว
ไปศึกษาในลักษณะของการวิจัยในระยะยาว
(longitudinal studies) ก็สามารที่จะทำให้เห็นภาพ
ของการวิจัยที่ชัดเจนยิ่งขึ้น

รูปแบบการวิจัยฉบับนี้เน้นเทคนิคการ
วิจัยเชิงปริมาณเป็นหลัก ผู้ที่สนใจที่จะต่อยอดให้
ได้ความลึกซึ้งของงานอาจจะนำไปศึกษาในการ
วิจัยเชิงคุณภาพโดยอาศัยการสัมภาษณ์แบบ

เจาะลึก (in depth interview) การสนทนากลุ่ม (focus group discussion) ประกอบเพื่อให้งานมีความสมบูรณ์ และมีมติในความลึกได้ในโอกาสต่อไป

กิตติกรรมประกาศ

งานฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความร่วมมือและความช่วยเหลือจากผู้มีพระคุณหลายท่าน ได้แก่ รศ.ดร.สัญญา สัญญาวิวัฒน์ และอาจารย์นันทิ จิตสว่าง อาจารย์ที่ปรึกษา ศ.ดร. กระมล ทองธรรมชาติ ประธานกรรมการสอบดุขนิพนธ์ รศ.ดร.ณรงค์ ศรีสวัสดิ์ รศ.ดร.วัลลภ รัฐฉัตรานนท์ กรรมการสอบ ซึ่งให้ความกรุณาให้คำแนะนำทางวิชาการอันพึงประโยชน์ต่องานวิจัย ขอขอบคุณผู้ทรงคุณวุฒิ อาจารย์สถิตย์ เล็งไธสง อาจารย์โสภณ ธิติธรรมพุกฤษดิ์ ผอ.สมศักดิ์ รังสิโยภาส ผอ.สุทัศน์า สุขสว่าง และ ผอ.อัศวิน คุณพันธ์ ที่ให้ความอนุเคราะห์ผู้วิจัยช่วยตรวจสอบค่าความตรงเชิงเนื้อหา ขอกราบขอบพระคุณคุณพ่อผู้ล่วงลับ ผู้เป็นครูคนแรก คุณแม่ น้อง ๆ ทุกคน รวมถึงหลาน ที่รักห่วงใย เอาใจใส่ และให้กำลังใจอย่างไม่รู้สิ้นสุด ผู้เขียนขออุทิศคุณความดีของผลงานชิ้นนี้แด่บุพการีที่รักยิ่ง ไว้ ณ โอกาสนี้

เอกสารอ้างอิง

กรมราชทัณฑ์. **จำนวนเจ้าหน้าที่ในกรมราชทัณฑ์.**

(online).<http://www.correct.go.th/demo/www/aboutus/about2.html>, (19 มิถุนายน 2552)

เกริกเกียรติ ศรีเสริมโภค. (2533). **ปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจที่จะลาออกจากองค์การ : ศึกษาเฉพาะกรณีสหกรณ์การเกษตรแห่ง**

ประเทศไทย, รัฐศาสตร์มหาบัณฑิต. ม.ธรรมศาสตร์.

จุฬารัตน์ เสกนาโชค. (2548). **ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในสายงานบัญชี บริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต : บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ชวนา อังคนุรักษ์พันธ์. (2546). การรับรู้วัฒนธรรมองค์การและความผูกพันในองค์การของเจ้าหน้าที่ในธุรกิจโรงแรม. การจัดการมหาบัณฑิต. การจัดการทรัพยากรมนุษย์. ม.บูรพา.**

ณัฐสิริกา เจยาคม. (2551). **พฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่ที่ดีเด่นในโรงงานอุตสาหกรรมกรณีศึกษา. จิตวิทยาการแนะแนว. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.**

ทัศนาศ แสงวงศ์. (2544). **รูปแบบการบริหารแบบมีส่วนร่วมในการฝึกอาชีพระยะสั้นช่างอุตสาหกรรมกรมอาชีวศึกษา. ปริญญาโทศึกษาศาสตร์. ภาควิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ : บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.**

นันทิ จิตสว่าง. (2551). **แนวทางใหม่ในการปฏิบัติต่อผู้กระทำผิด. ศูนย์วิจัยและพัฒนาด้านอาชญวิทยา. จุลสารอาชญวิทยา. (online) <http://vachira.no-ip.org/pb/interview.htm>. (7 พฤษภาคม 2552)**

ภรณ์ กิรินทร์. (2529). **การประเมินประสิทธิผลขององค์การ. กรุงเทพมหานคร : โอเอสพริ้นติ้งเฮาส์.**

- มลฤดี ต้นสุขานันท์. (2550). **ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมที่สอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์การกับความผูกพันของเจ้าหน้าที่ : กรณีศึกษา บริษัทสื่อสารโทรคมนาคม แห่งหนึ่ง**. การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์การ. สถาบันพัฒนาบริหารศาสตร์.
- วิภาวี มหารักษ์กะ. (2550). **การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศองค์การกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสายปฏิบัติการ โรงเรียนร่วมฤดีวิเทศศึกษา**. สารนิพนธ์ การศึกษามหาบัณฑิต การบริหารการศึกษา : บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สุชาติ โสมประยูร และ วรณี โสมประยูร. (2546). **เทคนิคและประสบการณ์งานวิจัยทางการศึกษา**. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ บริษัทพัฒนาคุณภาพวิชาการจำกัด.
- โสภณวิชญ์ บัวบานพร้อม. (2551). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าทางโทรศัพท์ บริษัท ทู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)**. สาขาจิตวิทยาการแนะแนว. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- Allen, N.J and Meyer, J.P. (1990). The measurement and antecedents of affective, continuance, and normative commitment to the organization. **The Journal of occupational Psychology**, 63.
- Baron, R.A.(1986). **Behavior in Organization : Understanding and Managing the Human Side of Work**. (2nded) Boston : Allyn and Bacon.
- Belsley, D. (1991). **Conditional diagnostics : collinearity and weak data in regression**. Wiley Series in Probability. John Wiley, New York.
- Carrell, M.J., & Heavirin, C. (1997). **Fundamental of organizational behavior** : New Jersey : Prentice-Hall.
- Eisenberger, R. et al. (1990). Perceived organizational support & employee diligence, commitment, and innovation. **Journal of Applied Psychology**. 75, pp. 193-208.
- Fazzi, R. A. (1994). **Management Plus : Maximizing Productivity through Motivations, Performance, and Commitment**. New York : Macmillan.
- Griffin, R.W. (1999). **Management**. (6th ed.) Boston : Houghton Mifflin company.
- Hair, Jr. J.L, Anderson, R.E, Tatham, R.L, Black, W.C. (1998). **Multivariate data analysis with Readings**. (5thed) London : Prentice Hall International.
- Johns, G. (1992). **Organizational behavior understanding life at work**. New York : Harper Collins.
- Lussier, R.N. (1996). **Human relations in organization**. (3rd ed.) Chicago : Irwin.
- Luthanas, F. (2002). **Organiztioanl behavior**. (9th ed.). New Jersey : McGraw-Hill.
- Mathis, R.L., & Jackson, J.H. (1997). **Human resources management**. (8th ed). New York : West Publishing.

- Northcraft, G.B. & Neale, M.A. (2003). **Organization behavior : A management Challenge.** (2nd ed.). New York The Dryder Press.
- Robbins, S.P. (2003). **Organizational behavior.** New Jersey : Pearson Education.
- Steers, R.M. (1991). **Introduction to organizational behavior.** (5nd.ed.) Illinois : Foresman.
- Steers, R.M. and Porter, L. (1991). **Motivation and work behavior.** New York : McGraw-Hill. Book Company.
- Thompson, S. K. (1992). **Sampling.** New York : John Willey & Sons.
- Zwell, M. (2000). **Creating a Culture of Competence.** New York : John Wiley and Sons, Inc.