

การสังเคราะห์งานวิจัยเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานภาคเอกชน

A RESEARCH SYNTHESIS ON THE EMPLOYEE ENGAGEMENT OF PRIVATE SECTOR EMPLOYEES

หทัยชนก ชัยวงศ์ษา¹ และธนาสิทธิ์ เพิ่มเพียร²

Hathaichanok Chaiwongsa¹ and Thanasit Phoemphian²

^{1,2}คณะวิทยาการจัดการ สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์

^{1,2}Faculty of Management Sciences, Panyapiwat Institute of Management

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการสังเคราะห์งานวิจัยเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร โดยมีกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยเป็นวิทยานิพนธ์ หรือปริญญาานิพนธ์ของนิสิต/นักศึกษาระดับมหาบัณฑิตและดุษฎีบัณฑิตจากมหาวิทยาลัยภาครัฐและเอกชนในกำกับของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) จำนวน 14 แห่ง ที่ตีพิมพ์ระหว่างปี พ.ศ. 2548-2557 จำนวน 43 เล่ม โดยใช้เครื่องมือการวิจัยจำนวน 2 ชุดในการเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล ผลการวิจัยพบว่า งานวิจัยเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานภาคเอกชน มีคุณลักษณะของงานวิจัย 4 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านคุณลักษณะงานวิจัย 2) ด้านเนื้อหาสาระของงานวิจัย 3) ด้านระเบียบวิธีวิจัย และ 4) ด้านคุณภาพของงานวิจัย ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้สังเคราะห์งานวิจัยด้วยเทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) และได้สรุปองค์ความรู้เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานภาคเอกชน จำนวน 7 ประเด็น ได้แก่ 1) วัตถุประสงค์การวิจัย 2) ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้อง 3) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร 4) ประเภทรูทริกของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย 5) ระเบียบวิธีวิจัย 6) คุณภาพของงานวิจัย และ 7) การเสนอแนะเรื่องการสร้างความผูกพันต่อองค์กรจากงานวิจัย

การสังเคราะห์งานวิจัยในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์สำหรับผู้สนใจศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรและประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการในองค์กร รวมถึงเป็นแนวทางในการกำหนดประเด็นการศึกษาต่อ ยอดองค์ความรู้เกี่ยวกับเรื่องความผูกพันต่อองค์กรต่อไป

คำสำคัญ: การสังเคราะห์งานวิจัย ความผูกพันต่อองค์กร พนักงานภาคเอกชน

Abstract

The research was to synthesize the research on the research about employee engagement of private sector employees. A sample of the selection criteria is 43 research; thesis or dissertation of students/graduates and doctoral students from 14 public and private universities under the supervision of the office higher education that were published during 2005-2014. There are two sets of tools used for data collection. The research showed 4 parts of result that 1) Characteristic of the research 2) The content of the research 3) The research method 4) The quality of research. Besides, Results of the research synthesis techniques to analyze the content (Content Analysis), researchers can infer knowledge about important research on the employee engagement of private sector employees at all seven issues include: 1) knowledge about the purpose of the research 2) knowledge of the theory and concepts involved 3) knowledge about The factors that influenced the employee engagement 4) knowledge about the types of Business samples used in the research. 5) knowledge about the research method 6) knowledge of the quality of research and 7) knowledge about the recommendations for creating employee engagement.

Keywords: A research synthesis, Employee engagement, Private sector employees

บทนำ

การบริหารทรัพยากรมนุษย์และองค์การภายใต้ยุคโลกาภิวัตน์ และนำพาธุรกิจหรือองค์การให้สามารถแข่งขันและอยู่รอดได้ภายใต้สถานการณ์ซึ่งมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของสิ่งแวดล้อม ประชากร เศรษฐกิจ สังคม การสื่อสาร และเทคโนโลยีต่างๆ เป็นสิ่งท้าทายอย่างยิ่งขององค์การต่างๆ ยกตัวอย่างสิ่งที่ใกล้ตัวคือ ในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ที่กำลังจะมีการรวมตัวของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community หรือ AEC) โดยได้เริ่มในปี พ.ศ. 2558 เพื่อให้ประเทศในกลุ่มอาเซียนมีการเคลื่อนย้ายสินค้า บริการ การลงทุน แรงงานฝีมือได้อย่างเสรี การรวมตัวดังกล่าวย่อมส่งผลกระทบต่อภาคเศรษฐกิจ สังคม การค้าการลงทุนในประเทศสมาชิกโดยตรง ซึ่งองค์การต่างก็ต้องปรับกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจเพื่อสอดคล้องกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของการบริหารทรัพยากรมนุษย์นั้นถือเป็นปัจจัยสำคัญในการดำเนินให้ธุรกิจหรือองค์การประสบความสำเร็จ เพราะ

ไม่ว่าจะเป็นธุรกิจประเภทใดก็ต้องใช้ทรัพยากรมนุษย์ในการดำเนินการทั้งสิ้น

สถาบันที่เชี่ยวชาญด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์และองค์การที่ทั่วโลกต่างให้การยอมรับ เช่น Hay Group (2011) ได้เปิดเผยผลสำรวจที่จัดทำร่วมกับศูนย์วิจัยทางเศรษฐศาสตร์และธุรกิจ (Centre for Economics and Business Research - CEBR) ว่า “แนวโน้มอัตราการลาออกของพนักงานจะเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ โดยในอีก 5 ปีข้างหน้า เพิ่มขึ้นจากร้อยละ 20.6 เป็นร้อยละ 23.4 และในปี 2018 พนักงานจะลาออกกันถึง 192 ล้านคน” (Chunlachet, 2013)

จากสถานการณ์ดังกล่าว สำหรับประเทศไทยมีหลายปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อเคลื่อนย้ายแรงงาน ได้แก่ ภาวะเศรษฐกิจทั่วโลก การเติบโตของเศรษฐกิจภายในภูมิภาคเอเชียและอาเซียน แต่เนื่องจากในประเทศไทยยังมีความต้องการแรงงานอยู่จำนวนมาก โดยข้อมูลในเดือนมิถุนายน 2558 จำนวนราว 50,000 คน ทั้งนี้จากการเปิดเผยข้อมูลสำรวจของผู้ลาออกจากงานมีสาเหตุ

เนื่องมาจากความต้องการเปลี่ยนงานมากถึงร้อยละ 87.03 (Labour market research division, Department of employment, 2015) ข้อมูลดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าการรักษาคนให้คงอยู่กับองค์กรนั้นเป็นเรื่องที่ยากยิ่งขึ้นในปัจจุบัน ซึ่งหากเกิดขึ้นในองค์กรใดๆ แล้ว นอกจากการสูญเสียทรัพยากรมนุษย์ องค์กรยังต้องเสียต้นทุนค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นอันเนื่องมาจากสาเหตุการออกจากงานของพนักงาน เช่น ค่าใช้จ่ายในการสรรหา ลงประกาศโฆษณา ต้นทุนในกระบวนการคัดเลือกผู้สมัครงาน ค่าจ้างค่าตอบแทนคนใหม่ที่สูงกว่าคนเก่า การขาดความต่อเนื่องในการดำเนินการ สินค้าและบริการอาจจะมีคุณภาพลดลง เพราะการขาดแคลนบุคลากร ทำให้สูญเสียลูกค้า และผลประกอบการตกต่ำลง เป็นต้น (HR Revolution, 2012) เพื่อให้การดำเนินธุรกิจหรือองค์กรเกิดประสิทธิภาพ สามารถแข่งขันและอยู่รอดอย่างยั่งยืนในระยะยาว การสร้างความผูกพันต่อองค์กรให้เกิดขึ้นกับพนักงานจึงเป็นแนวทางหรือปัจจัยหนึ่งที่ต้องพิจารณาให้ความสำคัญและพยายามผลักดันให้เกิดขึ้นแต่ละองค์กรต่างเร่งศึกษาเพื่อหาแนวทางในการสร้างความผูกพันต่อองค์กรอย่างยั่งยืน

ในประเทศไทยได้เริ่มศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กร ในราวปี พ.ศ. 2530 โดยแบ่งเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มภาคธุรกิจ กลุ่มวิชาชีพ และกลุ่มภาครัฐบาล (Unahalekhaka, 2006: 16-17) ทั้งนี้ คำว่า ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน (Employee Engagement) ถูกนิยามขึ้นครั้งแรกจากการแสดงผลงานทางวิชาการของวิลเลียม คานส์ (Kahn, 1990) “Psycho-logical Conditions of Personal Engagement and Disengagement at Work” หรือ “การแสดงออกของพนักงานที่มีความผูกพันและไม่ผูกพันในการทำงาน” ในปี ค.ศ. 1990 โดยก่อนหน้านี้เริ่มตั้งแต่ราวปี ค.ศ. 1970 ได้มีการศึกษาและนิยามถึงความพึงพอใจของพนักงาน (Employee Satisfaction) และต่อมาในปี ค.ศ. 1994 Heskett และคณะได้ศึกษาถึงเรื่องความพึงพอใจของพนักงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า และผลกำไร

ขององค์กร อีกทั้งยังมีงานวิจัยหลายชิ้น ในปี ค.ศ. 1977 ที่ได้ศึกษาในเรื่องของความยึดมั่นในองค์กรของพนักงาน (Employee Commitment) เช่น แนวคิดของ Buchanan (1974), Steers (1977) เป็นต้น แต่เนื่องด้วยการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยแวดล้อมต่างๆ ในปัจจุบัน ทำให้ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานซึ่งก่อนหน้านี้อาจจะเคยมีอยู่ในระดับมากกลับลดน้อยลง จึงมีนักวิชาการและนักธุรกิจที่เชี่ยวชาญเกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์และองค์กรระดับโลกอย่าง Hay Group (2011), Gallup (2013), Hewitt (2014) หรือสถาบันอื่นๆ ที่ศึกษาเรื่องการสร้างความผูกพันต่อองค์กรมาจนปัจจุบัน

คำว่า “ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน” (Employee Engagement) ในความเห็นของผู้วิจัยเห็นว่ามีส่วนประกอบที่เป็นระบบมากกว่า โดยความพึงพอใจของพนักงาน (Employee Satisfaction) และความยึดมั่นในองค์กร (Organization Commitment) นั้นถือเป็นส่วนหนึ่งหรือปัจจัยหนึ่งของความผูกพันต่อองค์กร (Blessing White, 2013) ซึ่งผู้วิจัยได้นิยามความหมายของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน (Employee Engagement) ว่าหมายถึง การที่พนักงานมีความพึงพอใจต่อองค์กรทำให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อองค์กร และแสดงออกถึงพฤติกรรมที่ดี โดยตระหนักถึงความสำเร็จขององค์กรเป็นหลัก โดยมีลักษณะเด่นชัดดังนี้

- มีความพึงพอใจต่อองค์กร: มีความพึงพอใจในงาน/หน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย สวัสดิการ ผลตอบแทนต่างๆ และมีความภาคภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร
- มีทัศนคติที่ดี: นิกรถึง และตระหนักถึง และกล่าวถึงองค์กรในเชิงบวก
- แสดงพฤติกรรมที่ดี: พยายามทุ่มเทในงานในทางที่ดี มีความมุ่งมั่น ทุ่มเท ตั้งใจในการทำงานตามหน้าที่อย่างสุดความสามารถ มีการรับรู้และเข้าใจเป้าหมาย รวมทั้งสนับสนุนกิจกรรมต่างๆ ที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ

สำเร็จตามที่กำหนดไว้

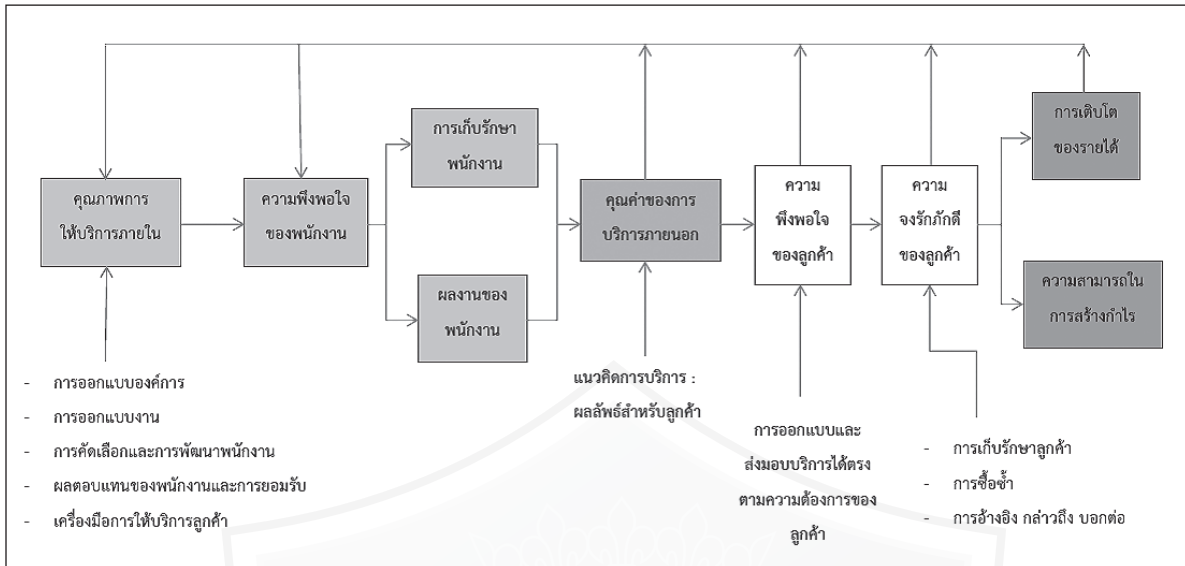
จากการค้นคว้างานวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่องความผูกพันต่อองค์กรนั้น ผู้วิจัยพบว่า มีการศึกษาในเรื่องดังกล่าวอยู่เป็นจำนวนมาก และมีองค์ความรู้อยู่กระจัดกระจาย บางเรื่องศึกษาไว้ครบถ้วน หรือบางเรื่องอาจจะศึกษาเฉพาะส่วนเพื่อที่จะนำผลการศึกษาที่ได้มาพัฒนาองค์การให้ดียิ่งขึ้นในแต่ละบริบท ย่อมเกิดประโยชน์ในการประยุกต์ใช้งานของแต่ละองค์การ ผู้วิจัยจึงต้องการรวบรวมงานวิจัยเพื่อวิเคราะห์และสังเคราะห์งานวิจัยเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานภาคเอกชนในประเทศต่างๆ ในช่วงเวลา 10 ปี (พ.ศ. 2548-2557) เพื่อให้เกิดเป็นข้อสรุปและองค์ความรู้ใหม่ที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในองค์การและต่อยอดในการวิจัยเรื่องความผูกพันต่อองค์กรต่อไป โดยเลือกใช้วิธีการสังเคราะห์งานวิจัยโดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) เนื่องจากงานวิจัยส่วนใหญ่เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจสามารถวิเคราะห์โดยการพิจารณาเนื้อหา ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือเพื่อการวิเคราะห์โดยมีแบบประเมินคุณภาพงานวิจัยและเกณฑ์การประเมินคุณภาพงานวิจัยที่มีความน่าเชื่อถือซึ่งผ่านการตรวจสอบความน่าเชื่อถือ มีความเที่ยงและความตรงของเครื่องมือ โดยอาจารย์ที่ปรึกษาทางวิทยานิพนธ์ที่เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านการวิจัย รวมถึงแบบบันทึกคุณลักษณะงานวิจัยที่ใช้คู่กับสมุดคู่มือลงรหัส (Code Book) เพื่อบันทึกคุณลักษณะงานวิจัยโดยการกำหนดเป็นตัวแปรและแทนด้วยรหัสข้อมูล เพื่อการบันทึกและวิเคราะห์ข้อมูลได้อย่างเป็นระบบ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อวิเคราะห์คุณลักษณะงานวิจัยเกี่ยวกับเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานภาคเอกชน
2. เพื่อสังเคราะห์งานวิจัยเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานภาคเอกชน

ทบทวนวรรณกรรม

องค์การธุรกิจมุ่งศึกษาเรื่องพฤติกรรมของพนักงานศึกษาความต้องการ ความพึงพอใจของพนักงานมาช่วงระยะเวลาหนึ่งแล้ว ต่อมาได้มีนักวิชาการที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้า เนื่องจากยุคสมัยที่เปลี่ยนไป โดยอุตสาหกรรมบริการเข้ามามีบทบาทในสังคมและเศรษฐกิจตั้งแต่ในราวปี 1970-1980 ดังที่ Bowen (1993, cited in Xu & Goedegebuure, 2005) ได้ศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานและความพึงพอใจของลูกค้าว่า การที่จะรักษาลูกค้าที่มีความพึงพอใจและมีความจงรักภักดีต้องควบคู่ไปกับการที่พนักงานมีความพึงพอใจ ซึ่งเป็นไปในทางเดียวกับ Heskett et al. (1994) ที่ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจพนักงานและของลูกค้าที่ส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กร เพราะเมื่อพนักงานมีความพึงพอใจต่องานและองค์กร ก็จะทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและส่งมอบบริการที่มีคุณภาพแก่ลูกค้าอันจะเกิดเป็นความพึงพอใจของลูกค้าในการกลับมาซื้อซ้ำ แนะนำบอกต่อคนใกล้ชิด และจงรักภักดีต่อองค์กรในระยะยาว ดังเช่น แนวคิดเรื่องห่วงโซ่การบริการแห่งกำไร (The Service-Profit Chain) ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 ห่วงโซ่การบริการแห่งกำไร (The Service-Profit Chain) ปรับจาก Heskett et al. (1994)

จากแนวคิดเรื่องความพึงพอใจของพนักงานซึ่งส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าและผลกำไรขององค์กร และต่อมาเพื่อให้องค์การธุรกิจสามารถแข่งขันได้ในระยะยาว พนักงานเกิดความจงรักภักดีต่อองค์การเช่นเดียวกับลูกค้า ทางด้านนักวิชาการที่มุ่งศึกษาพฤติกรรมของพนักงานในการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ก็ได้มีการศึกษาต่อยอดในเรื่องของความยึดมั่นต่อองค์การ (Employee Commitment) เช่น งานวิจัยของ Buchanan (1974) ความยึดมั่นในองค์การประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 อย่าง คือ 1) ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์การ (identification) โดยการเต็มใจที่จะปฏิบัติตามรับในค่านิยมและวัตถุประสงค์ขององค์การและถือเสมือนหนึ่งว่าเป็นของตนเช่นกัน 2) การเข้ามามีส่วนร่วมในองค์การ (involvement) คือ การเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์การตามบทบาทของตน 3) ความจงรักภักดีต่อองค์การ (loyalty) คือ ความรู้สึกรักและผูกพันที่มีต่อองค์การ รวมถึงงานวิจัยของ Steers (1977) ที่ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่เชื่อมโยงให้พนักงานคงอยู่กับองค์การ ด้วยจิตใจและความรู้สึกมุ่งมั่นทุ่มเทให้กับงาน รู้สึกมีส่วนร่วมและเป็นสมาชิกภาพขององค์การ ซึ่งต่อมาก็ได้มีการศึกษาเพิ่มเติมว่าความพึงพอใจและความยึดมั่นต่อองค์การนั้น

เป็นส่วนประกอบหนึ่งของความผูกพันต่อองค์การ (Employee Engagement) (Blessing White, 2013) และมีปัจจัยอีกหลากหลายที่สามารถจูงใจให้พนักงานเกิดความพึงพอใจต่อองค์การ และมีความยึดมั่นต่อองค์การ มีความรู้สึกมุ่งมั่นทุ่มเทและความต้องการคงอยู่กับองค์การเพื่อสนับสนุน ผลักดันเป้าหมายขององค์การให้ประสบความสำเร็จ

ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การที่ศึกษาค้นคว้าจากเอกสารงานวิจัยของสถาบันการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ บทความต่างๆ ของนักวิชาการ นักวิจัยทั้งในและต่างประเทศ เพื่อสังเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การ โดยมีรายละเอียดตามตารางการสังเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน (ตารางที่ 1) ซึ่งในประเทศไทยได้มีการนำมาอ้างอิงและศึกษาต่อยอดกันอย่างแพร่หลายทั้งในองค์การขนาดเล็กและขนาดใหญ่ เพื่อหาแนวทางในการสร้างความผูกพันต่อองค์การให้กับพนักงานในองค์การ โดยการสำรวจวัดระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานทุกๆ ปี เพื่อหาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานมาพัฒนา ปรับปรุงเปลี่ยนแปลงให้เหมาะสมกับบริบทขององค์การ

ตารางที่ 1 การสังเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

ผู้แต่ง / เขียน	ปี	ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน														
		ค่าตอบแทนโดยรวม	ความคาดหวัง	เป้าหมายและวัตถุประสงค์	องค์กร	ผู้บริหาร / ผู้นำ	ลักษณะงาน	การได้รับการยอมรับ	การมีส่วนร่วมตัดสินใจ / บริหารงาน	การพัฒนาความรู้	โอกาสในการเติบโตในงาน / สายอาชีพ	ลูกค้า	เพื่อนร่วมงาน	ความเป็นอยู่ / คุณภาพชีวิต	อุปกรณ์ / เครื่องมือในการทำงาน	การบริหารผลงาน
Burke	2003			✓	✓	✓	✓				✓	✓	✓	✓		
IES	2004	✓	✓				✓	✓	✓		✓		✓	✓		
ISR	2004				✓	✓			✓		✓					
Hay Group	2011	✓		✓		✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓		✓	✓
Tower Watson	2012			✓	✓	✓		✓						✓		
Gallup	2013	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓		✓	✓	✓	
Hewitt	2014	✓		✓	✓	✓	✓	✓					✓	✓		✓

วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการสังเคราะห์งานวิจัยเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานภาคเอกชน ซึ่งมีกลุ่มตัวอย่างและเกณฑ์ในการคัดเลือกงานวิจัยคือเป็นวิทยานิพนธ์หรือปริญญาานิพนธ์ของนิสิต/นักศึกษาระดับมหาบัณฑิตและดุษฎีบัณฑิตจากมหาวิทยาลัยภาครัฐและเอกชนในกำกับของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) จำนวน 14 แห่ง ที่ตีพิมพ์ระหว่างปี พ.ศ. 2548-2557 ทั้งนี้ ไม่รวมถึงงานวิจัยที่เป็นปัญหาพิเศษ การค้นคว้าอิสระ การค้นคว้าด้วยตนเอง สารนิพนธ์ และงานนิพนธ์ ต้องเป็นงานวิจัยที่สามารถสืบค้นฉบับสมบูรณ์ (Full Text) ได้ จากการสืบค้นในฐานข้อมูลงานวิจัยของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) ThaiLIS – Thai Library Integrated System และฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยต่างๆ โดยผู้วิจัยคัดเลือกแล้วจากจำนวน 294 รายการ เหลือ 43 รายการ เพื่อนำมาเป็นกลุ่มตัวอย่างและศึกษาครั้งนี้การวิจัยในครั้งนี้ใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวม

ข้อมูลจำนวน 2 ชุด ได้แก่ ชุดที่ 1 แบบประเมินคุณภาพงานวิจัยใช้คู่กับเกณฑ์ประเมินคุณภาพสำหรับแบบประเมินคุณภาพงานวิจัย และชุดที่ 2 แบบบันทึกคุณลักษณะงานวิจัยใช้คู่กับสมุดคู่มือลงรหัส (Code Book) โดยการบันทึกข้อมูลแต่ละเล่มโดยการอ่านและบันทึกตามเครื่องมือที่สร้างขึ้น จากนั้นนำข้อมูลที่ได้นำวิเคราะห์โดยใช้สถิติการแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) และแปลผลการวิเคราะห์ในแต่ละประเด็นที่ศึกษาสรุปเป็นองค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูล

ประกอบด้วยการวิเคราะห์ 3 ตอน คือ

1. วิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของงานวิจัย วิเคราะห์ภาพรวมของงานวิจัยตามเกณฑ์การคัดเลือกงานวิจัย
2. วิเคราะห์คุณลักษณะของงานวิจัยโดยเครื่องมือที่สร้างขึ้น โดยแบ่งเป็น 2 ส่วน ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์

งานวิจัยโดยใช้แบบประเมินคุณภาพงานวิจัย และเกณฑ์การประเมินคุณภาพงานวิจัย วิเคราะห์คุณลักษณะของงานวิจัย ทั้งนี้เครื่องมืองานวิจัยในส่วนแรกนี้ได้รับการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญแล้วว่ามีความเที่ยงตรงของข้อมูล ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลจากผลการบันทึกข้อมูลโดยแบบบันทึกคุณลักษณะงานวิจัย และสมุดคู่มือลงรหัส (Code Book) แล้วสรุปผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

3. สังเคราะห์สรุปข้อค้นพบจากงานวิจัย เรียบเรียงข้อค้นพบซึ่งเป็นองค์ความรู้ที่ได้จากการสังเคราะห์งานวิจัยเป็นรายประเด็นเพื่อให้ผู้อื่นได้ศึกษาต่อไป

ผลการวิจัยและการอภิปรายผล

จากการศึกษางานวิจัยเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานภาคเอกชนทั้งหมด 43 เล่ม ด้วยการใช้วิเคราะห์จากผลของการแปลผลจากสถิติ พบว่า ด้านคุณลักษณะของงานวิจัยส่วนใหญ่ตีพิมพ์ในปี พ.ศ. 2551 สถาบันที่ศึกษาเรื่องดังกล่าวมากที่สุดคือ มหาวิทยาลัยรามคำแหง และสาขาที่ศึกษามากที่สุดคือ สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ โดยงานวิจัยส่วนใหญ่มีจำนวนหน้าทั้งหมดอยู่ในช่วงจำนวน 101-200 หน้า

ด้านเนื้อหาสาระของงานวิจัยพบว่า เมื่อผู้ที่สนใจศึกษาเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กรแล้วส่วนใหญ่ได้กำหนดวัตถุประสงค์ในการศึกษาเพื่อศึกษาระดับความผูกพันในองค์การ รองลงมาคือ ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรและตัวแปรอื่น และเปรียบเทียบระดับความผูกพันระหว่างบุคลากรในองค์การ วัตถุประสงค์ดังกล่าวถูกกำหนดขึ้นเพื่อต้องการทราบสถานะของบุคลากรในองค์การว่ามีระดับความผูกพันต่อองค์กรในระดับใด มีความพึงพอใจต่อองค์การมากน้อยเพียงใด ตัวแปรใดๆ ที่มีสถานะคืออยู่แล้วหรือตัวแปรใดต้องการการปรับปรุงเพื่อที่จะสามารถสร้างความผูกพันต่อองค์กรให้เพิ่มขึ้นได้ โดยในการศึกษางานวิจัยเรื่องดังกล่าว งานวิจัยส่วนใหญ่มีการอ้างอิงแนวคิดเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของ Steers มากที่สุด

รองลงมาคือ ทฤษฎีลำดับความต้องการของ Maslow และแนวคิดเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของ Allen และ Meyer ซึ่งงานวิจัยส่วนใหญ่อ้างอิงทฤษฎีที่ค่อนข้างล้าสมัย เป็นแนวคิดในยุคแรกๆ ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับเรื่องความพึงพอใจต่อการทำงาน เช่น ทฤษฎีของ Maslow รวมถึงแนวคิดที่ศึกษาในเรื่องความยึดมั่นต่อองค์กร แต่งานวิจัยส่วนใหญ่ไม่ได้เชื่อมโยงรอยต่อของการเกิดความผูกพันต่อองค์กรว่า จากเรื่องความพึงพอใจต่อการทำงานแล้วต่อมาเกิดเป็นเรื่องความผูกพันต่อองค์กรได้อย่างไร โดยผู้วิจัยได้มีการนำเสนอแนวคิดเพิ่มเติมของ Heskett et al. (1994) ซึ่งศึกษาในเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าซึ่งสะท้อนจากความพึงพอใจของพนักงาน และส่งผลต่อผลกำไรขององค์กร เช่นเดียวกับงานวิจัยของ Suthammanon & Osathanugrah (2015) รวมถึงงานวิจัยของ Sariputta & Boonsong (2015) ซึ่งได้ศึกษาเรื่องทฤษฎี/แนวคิดเรื่องความผูกพันต่อองค์กรไว้อย่างเต็มรูปแบบ รวมถึงได้สร้างตัวแบบการสร้างความผูกพันต่อองค์กรของธุรกิจแห่งหนึ่ง โดยปรับปรุงทฤษฎีแนวคิดมาจากทั้งทฤษฎีของ Maslow Herzberg และ Heskett และคณะ เพื่อได้เป็นโมเดล (Model) ที่จะนำไปประยุกต์ใช้กับธุรกิจได้อย่างแท้จริง ดังนั้นผู้วิจัยเห็นว่าการอ้างอิงทฤษฎีหรือแนวคิดตั้งต้นเป็นสิ่งที่ดี เพื่อให้ทราบถึงที่มาที่ไป แต่ควรจะมีการอ้างอิงแนวคิดที่ทันสมัยเข้ากับบริบทในยุคปัจจุบันเพิ่มเติมในงานวิจัยด้วย เพื่อจะสามารถนำงานวิจัยไปประยุกต์ใช้ได้เหมาะสมกับองค์การในยุคปัจจุบัน ทั้งนี้งานวิจัยส่วนใหญ่มีการอ้างอิงแนวคิด/ทฤษฎี จำนวนมากกว่า 10 แนวคิด/ทฤษฎี เพื่อสนับสนุนกรอบแนวคิดในการวิจัยให้มีความเหมาะสมและสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ในส่วนของการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรที่งานวิจัยแต่ละเล่มกำหนดไว้ในการศึกษาสูงสุด 3 อันดับ คือ ปัจจัยลักษณะส่วนตัว (เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับรายได้ ตำแหน่งงาน และอายุงาน) รองลงมาคือ ปัจจัยด้านลักษณะงาน/ความรับผิดชอบ และปัจจัยด้านค่าตอบแทน แต่เมื่อผู้วิจัย

ได้อ่านสังเคราะห์เนื้อหาจากผลของงานวิจัยแล้วพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรมากที่สุด คือ ปัจจัยด้านลักษณะงาน/ความรับผิดชอบ รองลงมาคือ ปัจจัยด้านค่าตอบแทน และปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล กับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมตามลำดับ ทั้งนี้พบว่า ปัจจัยด้านเป้าหมายและวัตถุประสงค์กับปัจจัยด้านผู้บริหาร มีคะแนนที่สอดคล้องกันคือ มีคะแนนที่เท่ากันทั้งในการ บันทึกรายการรอบแนวคิดการวิจัยและจากการสังเคราะห์ เนื้อหาของผลที่ได้จากงานวิจัย และพบว่า ปัจจัยด้าน ลักษณะส่วนบุคคลนั้น จากปัจจัยย่อยๆ ที่ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับรายได้ ตำแหน่งงาน และอายุงานนั้น จะมีเพียงบางปัจจัยย่อย เท่านั้นที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร เช่น อายุ การศึกษา และอายุงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Yawanankul (2006: 92-94) ได้ศึกษาเรื่อง ความผูกพัน ต่อองค์กรของพนักงานเงินทุนชนชาติ สำนักงานใหญ่ พบว่า พนักงานที่มีเพศ อัตราเงินเดือน สถานภาพสมรส และระดับตำแหน่งต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กร ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นอายุ การศึกษา และระยะเวลา ที่ทำงานกับองค์กร และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Nuchapong (2010: 80-83) ได้ศึกษาเรื่องความผูกพัน ต่อองค์กร: ศึกษากลุ่มบริษัท จัสมิน กรุ๊ป พบว่า พนักงาน ที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลา การทำงานแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Gadham (2011: 83-87) ได้ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ฟาร์อีสต์เพียร์เลส (ไทยแลนด์) 1968 จำกัด พบว่า พนักงานที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และ ระยะเวลาในการทำงานที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อความ ผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมแตกต่างกัน

ทั้งนี้ผู้วิจัยเห็นว่า ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคลนั้น เป็นปัจจัยที่ไม่สามารถที่จะสรุปรวมได้ว่า ปัจจัยด้าน ลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกันแล้วจะมีความผูกพัน ต่อองค์กรต่างกัน และหากมีความผูกพันต่อองค์กร ต่างกันแล้ว องค์กรจะต้องหาแนวทางปฏิบัติต่อพนักงาน

ที่มีปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลต่างกันได้อย่างเหมาะสม ครบถ้วนตามความต้องการของพนักงานทุกคน ซึ่งคงจะ เป็นไปไม่ได้ แต่ต้องการควรส่งเสริมในปัจจัยหลักๆ ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรให้พนักงานรู้สึกผูกพัน ต่อองค์กรเพิ่มขึ้น เช่น ปัจจัยด้านลักษณะงาน ด้าน ค่าตอบแทน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน เป็นต้น เพราะพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในสถานที่เดียวกันแล้ว ต้องยึดหลักนโยบายขององค์กรที่ประกาศออกมาเพื่อให้ได้ปฏิบัติร่วมกัน และอยู่ร่วมกันได้อย่างมีความสุข นอกจากนี้ยังมีปัจจัยอื่นๆ ที่ผู้วิจัยรวบรวมได้จากการวิจัย ครั้งนี้ ได้แก่ ปัจจัยด้านความก้าวหน้า/โอกาสที่จะก้าวหน้า ในสายอาชีพ ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ปัจจัย ด้านองค์กร ปัจจัยด้านความเป็นอยู่และคุณภาพชีวิต ปัจจัยด้านประสบการณ์ทำงาน และปัจจัยด้านการยอมรับ ตามลำดับ ซึ่งการศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพัน ต่อองค์กรครั้งนี้ สอดคล้องกับทฤษฎี 2 ปัจจัยของ Frederick Herzberg ในปี 2002-2010 ที่ได้เสนอว่า มีปัจจัย 2 อย่างที่มีผลต่อการจูงใจพนักงานให้ทำงาน คือ 1) Hygiene Factors หรือเรียกว่าปัจจัยอนามัย ซึ่งเป็น ปัจจัยที่ต้องมีในการทำงาน ถ้าขาดส่วนนี้ไปจะมีปัญหา กับพนักงาน แต่ปัจจัยอนามัยนี้ไม่ได้เป็นปัจจัยที่จูงใจให้ พนักงานอยากทำงานโดยตรง ประกอบด้วยเงินเดือน และสวัสดิการ (Salary and Benefits) การบังคับบัญชา (Supervision) สภาพการทำงาน (Work Condition) สถานภาพในการทำงาน (Status) ความมั่นคงในการ ทำงาน (Security) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Relations) นโยบายต่างๆ ในการทำงาน (Policy) 2) Motivator Factors เป็นปัจจัยที่สามารถจูงใจพนักงาน ให้อยากทำงานได้ ประกอบด้วย ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) การได้รับความสำคัญ (Recognition) ความรับผิดชอบในงานที่ทำ (Responsibility) ความน่าสนใจในงาน (Task Interest) การเจริญเติบโต ในการทำงาน (Growth) และสอดคล้องกับการศึกษา ของ Hay Group (2011) ที่ได้เสนอปัจจัยที่ช่วยสร้าง ประสิทธิภาพของพนักงานที่เกิดจากความผูกพันต่อองค์กร

และการส่งเสริมสนับสนุนให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงาน ได้แก่ การกำหนดทิศทางที่ชัดเจน การมุ่งเน้นคุณภาพและลูกค้า ความเชื่อมั่นในการเป็นผู้นำ ความเคารพและการยอมรับซึ่งกันและกันในองค์การ โอกาสที่จะพัฒนาในสายอาชีพ การจ่ายค่าตอบแทนและผลประโยชน์อย่างเป็นระบบ การบริหารผลการปฏิบัติงาน การมีทรัพยากร สภาพแวดล้อมการทำงานที่สนับสนุนการทำงาน การฝึกอบรมที่เหมาะสม เพื่อนร่วมงานที่ดี และงาน โครงสร้างและกระบวนการที่ชัดเจน

จากการอภิปรายในส่วนของปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การ ผู้วิจัยเห็นว่าการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ได้สรุปข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การเป็นระยะเวลา 10 ปี โดยผลที่ได้พบว่า งานวิจัยแต่ละเล่มได้ยืนยันแล้วว่าทั้ง 12 ปัจจัย ได้แก่ 1) ปัจจัยด้านลักษณะงาน/ความรับผิดชอบ 2) ปัจจัยด้านค่าตอบแทน 3) ปัจจัยลักษณะส่วนตัว 4) ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม 5) ปัจจัยด้านความก้าวหน้า/โอกาสที่จะก้าวหน้าในสายอาชีพ 6) ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน 7) ปัจจัยด้านองค์การ 8) ปัจจัยด้านความเป็นอยู่และคุณภาพชีวิต 9) ปัจจัยด้านเป้าหมายและวัตถุประสงค์ 10) ปัจจัยด้านผู้บริหาร 11) ปัจจัยด้านประสบการณ์ทำงาน 12) ปัจจัยด้านการยอมรับ ได้ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การจริง ดังนั้น การศึกษาในเรื่องความผูกพันต่อองค์การในครั้งต่อไป ผู้ที่สนใจศึกษาก็ควรจะศึกษาในแง่มุมอื่นของความผูกพันต่อองค์การเพื่อพัฒนาองค์ความรู้ให้เพิ่มขึ้น

ประเภทธุรกิจของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยมากที่สุด คือ ธุรกิจอุตสาหกรรมยานยนต์ รองลงมาคือ ธุรกิจการผลิตสินค้าอุปโภคบริโภค และธุรกิจการเงินการธนาคาร นอกเหนือจากการสนใจศึกษาเพื่อการแก้ไข ปัญหาต่างๆ ซึ่งเกิดจากการขาดความผูกพันต่อองค์การของพนักงานในแต่ละธุรกิจแล้ว เพราะในแต่ละธุรกิจพนักงานอาจจะมี ความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกันตามสภาพแวดล้อมและบริบทขององค์การ การได้รับการดูแลจากองค์การที่แตกต่างกัน เช่น เรื่องค่าตอบแทน

และสวัสดิการต่างๆ ของธุรกิจที่มีขนาดใหญ่มีเงินทุนที่จะลงทุนกับพนักงานในปริมาณมากกว่าธุรกิจเล็ก หรือการบอกถึงประสบการณ์ที่ดีจากพนักงานในธุรกิจนั้นก็อาจจะเป็นผลในการตัดสินใจเข้าร่วมงานกับธุรกิจนั้นๆ ได้ ผู้วิจัยจึงสนใจและกำหนดเป็นตัวแปรในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ แต่ไม่ได้ศึกษาอย่างลึกซึ้ง และคิดว่าเป็นประเด็นที่น่าสนใจในการศึกษาต่อยอดอย่างยิ่ง

ด้านระเบียบวิธีวิจัย งานวิจัยส่วนใหญ่มีการกำหนดสมมติฐานของงานวิจัยเป็นแบบไร้อทิศทาง รองลงมาคือสมมติฐานมากกว่า 1 แบบ เช่น การกำหนดสมมติฐานแบบไร้อทิศทาง และแบบมีทิศทาง โดยงานวิจัยส่วนใหญ่กำหนดสมมติฐานจำนวน 1-5 สมมติฐาน รองลงมาคือมากกว่า 10 สมมติฐาน ประเภทงานวิจัยที่ศึกษาส่วนใหญ่เป็นงานวิจัยเชิงบรรยาย/สำรวจ รองลงมาคือ งานวิจัยเชิงสหสัมพันธ์ และงานวิจัยประเภทอื่นๆ คือ งานวิจัยแบบผสม (เชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ) โดยมีขนาดของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 301-400 ตัวอย่าง ซึ่งมีกระบวนการเลือกกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่โดยใช้วิธีการสุ่มแบบง่าย เกือบทั้งหมดของงานวิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย และประเภทสถิติที่ใช้ในงานวิจัยมากที่สุดคือ ค่าเฉลี่ย รองลงมาคือ ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผู้วิจัยเห็นว่าการวิจัยส่วนใหญ่เป็นงานวิจัยเชิงบรรยาย/สำรวจ ซึ่งมีจำนวนค่อนข้างมาก และมีองค์ความรู้ที่อ้อมตัวและซ้ำซ้อน ซึ่งลักษณะงานวิจัยประเภทนี้มีรูปแบบที่คล้ายๆ กัน เพียงแต่มีการเปลี่ยนกลุ่มตัวอย่าง (องค์การ) และตัวแปรที่สนใจ รวมถึงการมีผลสรุปของงานวิจัยที่คล้ายๆ กัน ผู้วิจัยจึงเห็นว่าควรจะมีการศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์การในประเภทอื่น เพื่อเป็นการพัฒนาองค์ความรู้ที่มีอยู่ให้สามารถนำไปใช้งานได้อย่างเป็นรูปธรรม เช่น การวิจัยแบบผสมที่เก็บข้อมูลทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพที่จะทำให้ได้มาซึ่งข้อมูลด้านปริมาณและข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับเรื่องที่สนใจศึกษา เป็นต้น

ด้านคุณภาพของงานวิจัย งานวิจัยที่ศึกษาทั้งหมดจำนวน 43 เล่ม จากการประเมินด้วยเครื่องมือการวิจัย

และเกณฑ์ที่กำหนดพบว่า งานวิจัยส่วนใหญ่มีคุณภาพปานกลางจำนวน 37 เล่ม และมีคุณภาพระดับน้อย 6 เล่ม โดยมี 11 ประเด็นที่มีคุณภาพดี โดยส่วนใหญ่เกี่ยวกับการอ้างอิงและการแปลผลที่งานวิจัยส่วนใหญ่มีเอกสารอ้างอิงในปริมาณที่เพียงพอเพื่อจะสนับสนุนข้อมูลการวิจัย และกระบวนการแปลผลก็ทำได้ครบถ้วน ประเด็นที่มีคุณภาพปานกลาง มี 10 ประเด็น ซึ่งแสดงให้เห็นว่าการกำหนดกรอบการศึกษาในขั้นแรกนั้นมีความสำคัญ เมื่อได้กำหนดปัญหาในการวิจัยที่ชัดเจน กระบวนการต่อไป มาจะทำให้ทำได้ง่ายขึ้น ทำให้ทราบได้ว่าเราต้องการศึกษาในจุดไหน ต้องมีกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะอย่างไร จะมีกระบวนการศึกษาอย่างไร ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญในการทำการวิจัยในแต่ละครั้ง ประเด็นที่มีคุณภาพควรปรับปรุงมี 4 ประเด็น ขอบก๊อปรายในแต่ละประเด็น ดังนี้

ประเด็นเรื่องเหตุผลและความจำเป็นในการทำวิจัย มีความสมเหตุสมผล งานวิจัยที่ได้ศึกษาส่วนใหญ่ได้เขียนเหตุผลและความจำเป็นในการวิจัยได้อย่างมีความสมเหตุสมผลในระดับหนึ่ง แต่งานวิจัยบางเล่มไม่ได้อ้างอิงเหตุผลที่ชัดเจนตรงไปตรงมา บางเล่มเขียนอย่างอ้อมค้อมกล่าวถึงเหตุผลที่ไม่สอดคล้องกับเรื่องที่ต้องการศึกษา หรือบางเล่มก็กล่าวถึงเหตุผลความจำเป็นน้อยเกินไปและไม่มีความต่อเนื่องในการเรียบเรียง

ประเด็นเรื่องเป็นงานวิจัยที่นำไปใช้ประโยชน์ได้ในทางวิชาการ งานวิจัยส่วนใหญ่ได้ตั้งกรอบการวิจัยไว้เพียงประเด็นที่จะศึกษา ซึ่งบางเล่มสามารถนำมาศึกษาต่อยอดในทางวิชาการได้ แต่ส่วนมากจะนำมาอ้างอิงได้แค่ว่าได้มีการศึกษาเกี่ยวกับเรื่องนี้ในบางส่วน ไม่ได้ครอบคลุมทั้งหมด ยกตัวอย่างเช่น การศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์การในบริษัทแห่งหนึ่ง แต่ในรายละเอียดในกระบวนการศึกษาเพียงระดับความผูกพันต่อองค์การ บางเล่มศึกษาเพียงการหาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความผูกพันต่อองค์การ บางเล่มศึกษาปัจจัยบางตัว เช่น ความพึงพอใจในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ ซึ่งการศึกษาที่ผ่านมาเป็นเพียงการศึกษาในแต่ละส่วนของความผูกพันต่อองค์การเท่านั้น และ

ไม่สามารถนำมาประยุกต์เป็นทฤษฎีที่นำมาอ้างอิงในทางวิชาการได้

ประเด็นเรื่องเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมีความทันสมัย งานวิจัยส่วนใหญ่มีการอ้างอิงงานวิจัยที่ค่อนข้างเก่า ไม่ทันสมัยเท่าที่ควรโดยมีเพียงร้อยละ 4 ของงานวิจัยทั้งหมดที่มีเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมีอายุระหว่าง 1-5 ปี และมีปริมาณมากกว่าร้อยละ 70 ของเอกสารงานวิจัยที่นำมาอ้างอิงทั้งหมด

ประเด็นการเขียนข้อจำกัดในการวิจัย งานวิจัยส่วนใหญ่ไม่ได้ระบุข้อจำกัดในการวิจัย ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 93 ของงานวิจัยทั้งหมด

ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้และข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

ผู้วิจัยได้สรุปแนวทางการเสนอแนะเรื่อง การสร้างความผูกพันต่อองค์การที่งานวิจัยได้เสนอเป็น 7 แนวทาง ได้แก่ 1) การส่งเสริมในเรื่องลักษณะงาน/ความรับผิดชอบ 2) การสร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อมที่ดีในการทำงาน 3) ผู้บริหารที่มีภาวะผู้นำ 4) การบริหารจัดการเรื่องค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสม 5) การพัฒนาทักษะและการเรียนรู้ 6) มีโอกาสก้าวหน้าในสายอาชีพ 7) การสร้างขวัญกำลังใจในการทำงาน ซึ่งหากองค์การใดประสงค์จะนำแนวทางดังกล่าวไปประยุกต์ใช้ในการสร้างความผูกพันต่อองค์การให้กับพนักงานในองค์การก็สามารถปรับใช้ให้เหมาะสมกับบริบทและความพร้อมขององค์การได้ ทั้งนี้การปรับปรุงคุณภาพงานวิจัยในครั้งต่อไป ควรเริ่มต้นกำหนดปัญหาการวิจัย/วัตถุประสงค์ในการวิจัย ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญอันดับแรกที่ผู้สนใจศึกษาควรกำหนดให้ชัดเจนเพื่อที่จะทราบถึงขอบเขตของการศึกษาในการวิจัยในแต่ละครั้ง และให้ความสำคัญในการอ้างอิงเอกสารที่เกี่ยวข้องที่มีความทันสมัยและปริมาณเพียงพอ เพื่อความน่าเชื่อถือของงานวิจัย และสามารถนำไปใช้อ้างอิงในเชิงวิชาการได้ และการศึกษาในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์การในอนาคต ควรจะมีการศึกษาและนำเสนอในรูปแบบที่แตกต่างจาก

10 ปีที่ผ่านมา กล่าวคือ ควรมีการศึกษาในระเบียบวิธีวิจัยอื่นๆ ที่ไม่ใช่ประเภทการสำรวจ/บรรยาย และควรศึกษาในเชิงโมเดลอย่างเต็มรูปแบบซึ่งประกอบด้วย 3 ส่วนที่สำคัญคือ การเชื่อมโยงปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความผูกพันต่อองค์กร ระบุการวัดระดับความผูกพันต่อ

องค์กร และผลที่ได้ของความผูกพันต่อองค์กรที่มีต่อบุคคล ทีมงาน และองค์กร ดังเช่น การศึกษาของ Hewitt, Hay Group, Gallup, Tower Watson เป็นต้น เพื่อสามารถนำองค์ความรู้ที่ได้มาประยุกต์ใช้ได้จริงในองค์กรอย่างเป็นรูปธรรม

References

- Blessing White. (2013). *Employee Engagement*. Retrieved July 13, 2015, from <https://blessingwhite.com/wp-content/uploads/2014/06/Employee-Engagement-Research-Report-2013.pdf>
- Buchanan, B. (1974). Building Organizational Commitment: The Socialization of Managers in Work Organizations. *Administrative Science Quarterly*, 19(4), 533-546.
- Burke. (2003). *Employee Engagement Surveys*. Retrieved June 20, 2014, from <http://employeeersearch.burke.com/index.cfm?id=230&spgid=82>
- Chunlachat, T. (2013). *The labor market changes, New era organizations must reconcile employee*. Retrieved August 19, 2013, from <http://www.haygroup.com/th/press/details.aspx?id=38294> [in Thai]
- Gadharn, T. (2011). *Organization commitment of employee engagement at Far East peerless (Thailand) 1968 Co., Ltd.* Master of Education, Faculty of Human Resource Development, Ramkhamhaeng University. [in Thai]
- Gallup. (2013). *The State of the Global Workplace: Employee Engagement Insights for Business Leaders Worldwide*. Retrieved August 15, 2014, from http://www.securex.be/export/sites/default/.content/download-gallery/nl/brochures/Gallup-state-of-the-GlobalWorkplace-Report_20131.pdf
- Hay Group. (2011). *Feedback report - Employee effectiveness Organization report*. Retrieved July 18, 2015, from https://www.haygroup.com/downloads/th/EE_Organization_Sample_111010.pdf
- Herzberg, F. (1959). *Two - Factors Theory*. Retrieved July 17, 2014, from <http://www.businessballs.com/herzberg.html>
- Heskett, J. L., Jones, T. O., Loveman, G. W., Sasser, W. E. Jr. & Schlesinger, L. A. (1994). *Putting the Service-Profit Chain to Work*. Retrieved August 1, 2016, from <https://hbr.org/2008/07/putting-the-service-profit-chain-to-work>
- Hewitt, A. (2014). *2014 Trends in Global Employee Engagement*. Retrieved October 10, 2014, from <http://www.aon.com/attachments/human-capital-consulting/2014-trends-in-global-employee-engagement-report.pdf>
- HR Revolution. (2012). *Costs About the resignation*. Retrieved September 25, 2014, from <https://humanrevod.wordpress.com/2012/02/15/turnover-cost/> [in Thai]

- Institute for Employee Studies. (2004). *The drivers of employee engagement*. Retrieved August 25, 2014, from <http://www.employment-studies.co.uk/system/files/resources/files/408.pdf>
- International Survey Research. (2004). *Engaged employees drive the bottom line*. Retrieved August 15, 2014, from <http://www.isrinsight.com/pdf/solutions/EngagementBrochureFinalUS.pdf>
- Kahn, W. A. (1990). Psychological Conditions of Personal Engagement and Disengagement at Work. *Academy of Management Journal*, 33(4), 692-724.
- Labour market research division, Department of employment. (2015). *Unemployment situation Termination of employment and labor requirements*. Retrieved September 25, 2015, from http://lmi.doe.go.th/images/file/unemployment/unemployment_0758.pdf [in Thai]
- Nuchapong, W. (2010). *Organizational Commitment: A case study of Jasmine Group Companies*. Master of Business Administration, Faculty of General Management, Ramkhamhaeng University. [in Thai]
- Sariputta, B. & Boonsong, K. (2015). Employee Engagement: A case study of Bill Payment XYZ Company limited. *Panyapiwat Journal*, 7(Special Issue), 213-226. [in Thai]
- Steers, R. M. (1977). Antecedents and Outcomes of Organizational Commitment. *Administrative Science Quarterly*, 22(1), 46-56.
- Suthammanon, L. & Osathanugrah, K. (2015). Employee Engagement Model. A case study of Bill Payment Service Business XYZ Company limited. *Panyapiwat Journal*, 7(2), 96-107. [in Thai]
- Suwannawej, S. (2006). *Developing Employee Engagement Model*. Master of Science (Human Resource development), National Institute of Development Administration. [in Thai]
- Tower Watson. (2012). *Global Workforce Study. Engagement at risk: Driving Strong Performance in a volatile Global Environment*. Retrieved November 17, 2014, from <https://www.philanthropyohio.org/sites/default/files/resources/2012-Towers-Watson-Global-Workforce-Study.pdf>
- Unahalekhaka, A. (2006). *Factors affecting organizational commitment of National Intelligence Agency Employee*. Master of Public Administration, Sukhothai Thammathirat Open University. [in Thai]
- Xu, Y. & Goedegebuure, R. (2005). Employee Satisfaction and Customer Satisfaction: Testing the Service-Profit Chain in a Chinese Securities firm. *Innovative Marketing*, 1(2), 49-59.
- Yawanangkul, W. (2006). *Organizational Commitment of National Finance Employees at the Head Quarter*. Master of Arts, Faculty of Political Sciences, Kasetsart University. [in Thai]



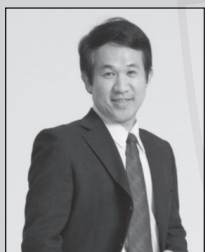
Name and Surname: Hathaichanok Chaiwongsa

Highest Education: Bachelor of Business Administration Major in International Business, Durakij Pundit University

University or Agency: Panyapiwat Institute of Management

Field of Expertise: Strategic Human Resource and Organization Management

Address: 111/173 Condo U Ratchayothin, Senanikhom, Chatuchak, Bangkok 10900



Name and Surname: Thanasit Phoemphian

Highest Education: Doctor of Philosophy Degree in Human Resource Development (International Program), Burapha University

University or Agency: Panyapiwat Institute of Management

Field of Expertise: People Management and Organization Strategy

Address: 85/1 Moo 2, Chaengwattana Rd., Pakkred, Nonthaburi 11120

PANYAPIWAT
INSTITUTE OF MANAGEMENT

สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์