

ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในที่ทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร:
กรณีศึกษาข้าราชการตำรวจสำนักงานเลขานุการตำรวจแห่งชาติ



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์
คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ปีการศึกษา 2563
ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

The Relationship between Job Stress and Organizational Commitment:
A Case Study of Police Officer at The Office of Royal Thai Police Secretary.



An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Public Administration in Public Administration

Department of Public Administration

FACULTY OF POLITICAL SCIENCE

Chulalongkorn University

Academic Year 2020

Copyright of Chulalongkorn University

หัวข้อสารนิพนธ์

ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในที่ทำงานกับความ
ผูกพันต่อองค์กร:กรณีศึกษาข้าราชการตำรวจสำนักงาน
เลขานุการตำรวจแห่งชาติ

โดย

ส.ต.ต.หญิงณัฐนิชา ขยายแยม

สาขาวิชา

รัฐประศาสนศาสตร์

อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

รองศาสตราจารย์ ดร.ธนพันธ์ ไส้ประกอบทรัพย์

คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของ
การศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์

..... ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.ปกรณ์ ศิริประกอบ)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
(รองศาสตราจารย์ ดร.ธนพันธ์ ไส้ประกอบทรัพย์)

..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุธรรมา นิติเกษตรสุนทร)

..... กรรมการ
(อาจารย์ ดร.กุลพฐ ศักดิ์วิทย์)

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

ณัฐธินา ขยายแยม : ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในที่ทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร:
กรณีศึกษาข้าราชการตำรวจสำนักงานเลขาธิการตำรวจแห่งชาติ. (The Relationship between
Job Stress and Organizational Commitment: A Case Study of Police Officer at The
Office of Royal Thai Police Secretary.) อ.ที่ปรึกษาหลัก : รศ. ดร.ธนพันธ์ ไส้ประกอบทรัพย์

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ระดับความเครียด และระดับความผูกพันต่อองค์กร รวมถึงเพื่อ
วิเคราะห์ความสัมพันธ์ของความเครียดในที่ทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการตำรวจสำนักงานเลขาธิการ
ตำรวจแห่งชาติ การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods Research) ระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณ
(Quantitative Research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) สำหรับการวิจัยเชิงปริมาณผู้วิจัยเก็บ
รวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างข้าราชการตำรวจสังกัด สำนักงานเลขาธิการตำรวจแห่งชาติ จำนวน 108 นาย สำหรับ
การวิจัยเชิงคุณภาพผู้วิจัยดำเนินการสัมภาษณ์โดยใช้วิธีเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จำนวน 5 นาย จาก 5
กองกำกับการ

ผลการวิจัยพบว่า 1) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ช่วงอายุ 18 – 30 ปี จบการศึกษาในระดับ
ปริญญาตรี ระยะเวลาในการทำงานที่สำนักงานเลขาธิการตำรวจแห่งชาติต่ำกว่า 5 ปี สถานภาพโสด รายได้ต่อเดือนอยู่
ในช่วง 10,001 - 20,000 บาท 2) ข้าราชการตำรวจมีความเห็นเกี่ยวกับความเครียดในที่ทำงานด้านลักษณะงานอยู่ใน
ระดับเห็นด้วยมาก รวมถึงมีความเห็นเกี่ยวกับความเครียดในที่ทำงานอีก 4 ด้านได้แก่ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลใน
องค์กร ด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์กร ด้านความก้าวหน้าในวิชาชีพ และด้านบทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบ
ในระดับความเห็นด้วยน้อย 3) ข้าราชการตำรวจมีความเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรในด้านการคงไว้ซึ่งสมาชิกภาพ
อยู่ในระดับเห็นด้วยน้อย ในส่วนของความเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรอีก 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการทำงานเพื่อองค์กร
และด้านการยอมรับเป้าหมายองค์กร มีระดับความเห็นด้วยมาก 4) ปัจจัยด้านเพศ อายุ ระยะเวลาในการทำงานที่
สำนักงานเลขาธิการตำรวจแห่งชาติ และรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรที่แตกต่างกัน
นอกจากนี้ยังพบว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับความเครียดในที่ทำงานในด้านลักษณะงาน และด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
ในองค์กร มีอิทธิพลต่อระดับความผูกพันองค์กร

มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์
ปีการศึกษา 2563

ลายมือชื่อนิสิต
ลายมือชื่อ อ.ที่ปรึกษาหลัก

6280034724 : MAJOR PUBLIC ADMINISTRATION

KEYWORD: Job Stress, Organizational Commitment, Office of Royal Thai Police Secretary

Nutnicha Kayaiyam : The Relationship between Job Stress and Organizational Commitment: A Case Study of Police Officer at The Office of Royal Thai Police Secretary..

Advisor: Assoc. Prof. Thanapan Laiprakobsup, Ph.D.

The objective of this research were to analyze the level of job stress, the level of organizational commitment and the relationship between job stress and organizational commitment of the police officers working at the office of Royal Thai Police Secretary. This research was a mixed methods research. For the quantitative research, the researcher collected data from a sample of 108 police officers under Office of Royal Thai Police Secretary. For the qualitative research, the researcher conducted interviews with 5 persons from 5 sub-divisions using the purposive sampling method.

The results of this research were as follows: 1) Most of the respondents were female, aged 18-30 years, graduated with bachelor's degree, working at the office of Royal Thai Police Secretary less than 5 years, single and having average monthly income around 10,001 - 20,000 baht. 2) Police officers had a "high" level of opinions on job stress in terms of job nature whereas the opinions on job stress in terms of interpersonal relationships in the organization, the structure and atmosphere of the organization, career advancement and roles, duties and responsibilities were at a "low" level. 3) Police officers had a "low" level of opinions on the organizational commitment in terms of maintaining membership whereas the opinion on the organizational commitment in terms of working for the organization and the acceptance of organizational goals were at a "high" level. 4) The differences of gender, ages, the duration of working at the office of Royal Thai Police Secretary and monthly income also had influences on organizational commitment. Moreover, it was found that opinions on job stress in terms of job nature and the relationship between people in the organization influenced on the level of organizational commitment.

Field of Study: Public Administration

Student's Signature

Academic Year: 2020

Advisor's Signature

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาช่วยเหลือจาก รศ.ดร.ธนพันธ์ ไส่ประกอบทรัพย์ อาจารย์ที่ปรึกษาที่กรุณาให้คำแนะนำปรึกษาด้วยความเอาใจใส่มาโดยตลอด ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ขอกราบขอบพระคุณพ่อ คุณแม่และครอบครัวอันเป็นที่รักที่ให้การสนับสนุนและเชื่อมั่นตลอดจนอยู่เคียงข้างเป็นกำลังใจที่ดีเสมอมาในทุกเรื่อง

ขอขอบคุณผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน สำนักงานเลขานุการตำรวจแห่งชาติ ที่ให้การสนับสนุนและให้ความเข้าใจ รวมทั้งเสียสละเวลาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามและให้สัมภาษณ์ จนสารนิพนธ์สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

ขอขอบคุณเพื่อน ๆ ผู้เป็นกัลยาณมิตรทุกท่านที่รับโทรศัพท์และตอบข้อความทุกครั้งที่ทักไป ขอความช่วยเหลือหรือคำแนะนำประกอบการทำสารนิพนธ์ อีกทั้งคอยเป็นกำลังใจ เป็นผู้รับฟังที่น่ารัก และให้คำปรึกษาที่ดีตลอดมา

อนึ่ง ผู้วิจัยหวังว่า งานวิจัยฉบับนี้จะมีประโยชน์อยู่ไม่น้อย จึงขอมอบส่วนดีทั้งหมดนี้ให้แก่เหล่าคุณอาจารย์ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาจนทำให้ผลงานวิจัยเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่เกี่ยวข้องและขอมอบความกตัญญูทเวทิตาคุณ แต่บิดา มารดา และผู้มีพระคุณทุกท่าน สำหรับข้อบกพร่องต่าง ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นนั้น ผู้วิจัยขอน้อมรับผิดเพียงผู้เดียว และยินดีที่จะรับฟังคำแนะนำจากทุกท่านที่ได้เข้ามาศึกษา เพื่อเป็นประโยชน์ในการพัฒนางานวิจัยต่อไป

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

ณัฐนิชา ขยายแยม

สารบัญ

	หน้า
.....	ค
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ค
.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ง
กิตติกรรมประกาศ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญรูปภาพ.....	ญ
บทที่ 1 บทนำ	11
1.1 ที่มาและความสำคัญ.....	11
1.2 คำถามในการวิจัย.....	12
1.3 วัตถุประสงค์การวิจัย.....	12
1.4 ขอบเขตการวิจัย	12
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	13
1.6 โครงสร้างของสารนิพนธ์	13
บทที่ 2 ทบทวนวรรณกรรม	14
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความเครียดในที่ทำงาน	14
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร.....	26
2.3 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	36
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	38
3.1 วิธีการวิจัย	38

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	38
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	38
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล	40
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล	40
บทที่ 4 ผลการวิจัย	41
4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	41
4.2 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับความเครียดในที่ทำงาน.....	43
4.3 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร.....	48
4.4 ผลการทดสอบ	52
4.5 ข้อมูลการสัมภาษณ์	59
บทที่ 5 สรุปผลและข้อเสนอแนะ	67
5.1 ความสัมพันธ์ของความเครียดในที่ทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการตำรวจ สำนักงานเลขาธิการตำรวจแห่งชาติ	67
5.2 ข้อเสนอแนะ	69
บรรณานุกรม.....	2
ประวัติผู้เขียน.....	11

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	41
ตารางที่ 4 ข้อมูลระดับความคิดเห็นความเครียดในที่ทำงานด้านลักษณะงาน.....	43
ตารางที่ 5 ข้อมูลระดับความคิดเห็นความเครียดในที่ทำงานด้านบทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบ	44
ตารางที่ 6 ข้อมูลระดับความคิดเห็นความเครียดในที่ทำงานด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์กร ..	45
ตารางที่ 7 ข้อมูลระดับความคิดเห็นความเครียดในที่ทำงานด้านความก้าวหน้าในวิชาชีพ	46
ตารางที่ 8 ข้อมูลระดับความคิดเห็นความเครียดในที่ทำงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร	47
ตารางที่ 9 ข้อมูลระดับความคิดเห็นความผูกพันองค์กรด้านการยอมรับเป้าหมายขององค์กร.....	48
ตารางที่ 10 ข้อมูลระดับความคิดเห็นความผูกพันองค์กรด้านการทำงานเพื่อองค์กร	49
ตารางที่ 11 ข้อมูลระดับความคิดเห็นความผูกพันองค์กรด้านการคงไว้ซึ่งสมาชิกภาพ	51
ตารางที่ 12 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความผูกพันองค์กร จำแนกตามเพศ. 52	
ตารางที่ 13 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความผูกพันองค์กร จำแนกตามอายุ. 52	
ตารางที่ 14 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่.....	53
ตารางที่ 15 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความผูกพันองค์กร จำแนกตาม การศึกษา	54
ตารางที่ 16 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความผูกพันองค์กร จำแนกตาม ระยะเวลาในการทำงาน.....	54
ตารางที่ 17 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตาม ระยะเวลาในการทำงานเป็นรายคู่.....	55
ตารางที่ 18 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความผูกพันองค์กร จำแนกตาม สถานภาพ	55

ตารางที่ 19 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความผูกพันองค์กร จำแนกตามรายได้ ต่อเดือน 56

ตารางที่ 20 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตาม รายได้ต่อเดือน..... 57

ตารางที่ 21 การวิเคราะห์การถดถอยเชิงซ้อนแบบขั้นตอน (Multiple Linear Regression Analysis-Enter) ระหว่างปัจจัยด้านความเครียดในที่ทำงาน ส่งผลต่อความผูกพันองค์กร..... 58

ตารางที่ 22 ผลการสัมภาษณ์..... 64



สารบัญรูปร่าง

	หน้า
รูปภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	36



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญ

การใช้ชีวิตในและวันของผู้คนส่วนใหญ่แล้วมักจะใช้เวลาอยู่กับที่ทำงานในการประกอบกิจกรรมเพื่อให้ได้มาซึ่งค่าครองชีพสำหรับการใช้ชีวิต ที่ทำงานหรือองค์กรจึงเป็นสถานที่ที่รวบรวมผู้คนที่หลากหลายไว้ด้วยกันในการดำเนินกิจกรรมโดยมีเป้าหมายร่วมกันเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร ฉะนั้นแล้วการที่จะพาองค์กรบรรลุเป้าหมายได้จึงต้องมีผลการปฏิบัติงานขององค์กรที่มีประสิทธิภาพซึ่งมาจากการดำเนินกิจกรรมผ่านบุคลากร และเพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่และเต็มกำลังความสามารถที่มีรวมไปถึงการมุ่งมั่นที่จะอยู่ช่วยเหลือองค์กรในระยะยาว องค์กรจึงควรตระหนักถึงความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร และป้องกันปัจจัยที่จะทำให้บุคลากรเกิดความไม่ผูกพันต่อองค์กร และความเครียดจากที่ทำงานเป็นสิ่งที่มักเกิดขึ้นกับบุคคลทั่วไปซึ่งส่งผลกระทบต่อ การปฏิบัติงานและเลือกที่จะหลบหนีไปจากองค์กร

สำนักงานเลขาธิการตำรวจแห่งชาติมีข้าราชการตำรวจเป็นทรัพยากรบุคคลที่เป็นปัจจัยสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรให้สามารถดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อตอบสนองต่อภารกิจไปสู่เป้าหมายขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งสำนักงานเลขาธิการตำรวจแห่งชาติเป็นหนึ่งในหน่วยงานที่มีความสำคัญในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับสำนักงานผู้บังคับบัญชา งานโต้ตอบหนังสือและประมวลเสนอสำนักงานตำรวจแห่งชาติเพื่อสั่งการ งานรับ - ส่งหนังสือ งานเฉพาะที่ไม่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานใด งานพระราชพิธี รัฐพิธี และงานพิธีต่าง ๆ การจัดนายตำรวจชั้นผู้ใหญ่ไปถวายความปลอดภัย การศึกษาพิจารณาและเผยแพร่กฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ มติ คณะรัฐมนตรีและคำสั่งที่เกี่ยวข้องกับงานสารบรรณและกฎหมายว่าด้วยข้อมูลข่าวสารของราชการ ด้วยภารกิจดังตัวอย่างที่ได้กล่าวมานี้จะเห็นได้ว่าสำนักงานเลขาธิการฯ มีหน้าที่ที่หลากหลาย ซึ่งต้องการบุคลากรเพื่อตอบสนองต่อภารกิจเป็นจำนวนมากตามอัตรากำลังพลที่ได้รับอนุมัติจำนวน 170 คน ซึ่งปัจจุบันมีการครองตำแหน่งอัตรากำลังพลจำนวน 108 คน แต่มีผู้ที่อยู่ปฏิบัติราชการจริงเพียง 79 คน เท่านั้น (สำนักงานเลขาธิการตำรวจแห่งชาติ, 2564) อัตรากำลังในส่วนที่หายไปคือมีการโยกย้ายไปช่วยราชการ หรือการย้ายไปสังกัดหน่วยงานอื่น ทำให้ข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงานมีงานล้นมือ ประกอบกับลักษณะการทำงานที่เข้มงวดในสายการบังคับบัญชา ซึ่งจากบทบาทหน้าที่ของข้าราชการตำรวจสำนักงานเลขาธิการที่ได้กล่าวมานั้นสามารถก่อให้เกิดความเครียด ไม่อยากจะอยู่ในองค์กร ซึ่งสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร โดยสิ่งเหล่านี้ล้วนมีผลต่อคุณภาพของงานที่ออกมา

ดังนั้นจึงมีความจำเป็นที่สำนักงานเลขาธิการตำรวจแห่งชาติจะต้องให้ความสำคัญต่อการสร้างความผูกพันต่อองค์กรให้กับข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ เพื่อที่จะรักษาบุคลากรที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มกำลังความสามารถอยู่ในองค์กรต่อไป

1.2 คำถามในการวิจัย

ความเครียดในที่ทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการตำรวจสำนักงานเลขาธิการตำรวจแห่งชาติอย่างไร

1.3 วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อวิเคราะห์และอธิบายระดับความเครียดของข้าราชการตำรวจสำนักงานเลขาธิการตำรวจแห่งชาติ
2. เพื่ออธิบายระดับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการตำรวจสำนักงานเลขาธิการตำรวจแห่งชาติ
3. เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของความเครียดในที่ทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการตำรวจสำนักงานเลขาธิการตำรวจแห่งชาติ

1.4 ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในที่ทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร: กรณีศึกษาข้าราชการตำรวจสำนักงานเลขาธิการตำรวจแห่งชาติครั้งนี้ ใช้การวิจัยแบบผสม (Mixed research) ระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยมีขอบเขตของการวิจัย ดังนี้

ขอบเขตด้านเวลา ระยะเวลาในการดำเนินงานวิจัย ตั้งแต่เดือน มกราคม พ.ศ. 2564 จนถึงเดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2564 รวมเป็นระยะเวลา 5 เดือน และระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ ในระหว่างเดือน เมษายน พ.ศ. 2564

ขอบเขตด้านประชากร การศึกษาวิจัยครั้งนี้กลุ่มประชากรที่จะใช้ในการศึกษา คือ ข้าราชการตำรวจสังกัด สำนักงานเลขาธิการตำรวจแห่งชาติ จำนวน 108 นาย (ฝ่ายอำนวยการ สำนักงานเลขาธิการตำรวจแห่งชาติ, 2564)

ขอบเขตด้านเนื้อหาของการศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในที่ทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร: กรณีศึกษาข้าราชการตำรวจสำนักงานเลขาธิการตำรวจแห่งชาติ ในครั้งนี้มุ่งศึกษา

เนื้อหาในการศึกษา 2 ส่วนได้แก่ เนื้อหาส่วนแรก ความเครียดในที่ทำงาน ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในที่ทำงาน เนื้อหาส่วนที่สอง ความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการตำรวจ

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยจะเป็นประโยชน์ในการหาแนวทางในการสร้างความผูกพันต่อองค์กรระหว่างข้าราชการตำรวจสำนักงานเลขาธิการตำรวจแห่งชาติและองค์กร เพื่อรักษาข้าราชการตำรวจให้อยู่กับองค์กรและสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1.6 โครงสร้างของสารนิพนธ์

การวิจัยเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในที่ทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร: กรณีศึกษาข้าราชการตำรวจสำนักงานเลขาธิการตำรวจแห่งชาติ” มีโครงสร้างของสารนิพนธ์ ดังนี้ บทที่ 2 การทบทวนวรรณกรรม กล่าวถึง แนวคิด ผลการศึกษาในอดีตที่มีความเกี่ยวข้องกับเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในที่ทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย กล่าวถึง วิธีวิจัย เครื่องมือที่ใช้ วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล กล่าวถึงผลการศึกษาที่ได้จากการเก็บข้อมูล และบทที่ 5 สรุปผลและข้อเสนอแนะ กล่าวถึงการสรุปผลจากการศึกษาตลอดจนเสนอแนะแนวทางในการนำไปปฏิบัติและการศึกษาในครั้งต่อไป

บทที่ 2

ทบทวนวรรณกรรม

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความเครียดในที่ทำงาน

ความหมายของความเครียดในที่ทำงาน

เวย์แมน (Weiman, 1977, P.119) ได้กล่าวถึงความหมายของความเครียดในการทำงาน ว่าเป็นผลรวมของปัจจัยด้านต่าง ๆ ที่สัมพันธ์กับงานที่ผู้ปฏิบัติงานได้กระทำ ซึ่งมีผลกระทบต่อสภาวะสมดุลของร่างกายและจิตใจของผู้ปฏิบัติงานหรือบุคลากร

อิวานเซวิช และ แมทธิสัน (Ivancevich and Matteson, 1987) กล่าวถึงความเครียดในการทำงานว่าเป็นผลมาจากสถานการณ์ เหตุการณ์ หรือความกดดันต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน ทั้งด้านงานบริหาร ความขัดแย้ง เวลาในการปฏิบัติงาน ปริมาณของงาน คุณภาพของงาน ทำให้มีการตอบสนองจากบุคคลซึ่งเกิดขึ้นทั้งทางร่างกายและจิตใจ และมีการจัดการกับความเครียดในแนวทางที่แตกต่างกัน ซึ่งระดับความเครียดที่ต่างกันนั้นจะทำให้มีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรที่แตกต่างต่างกันไป

นันทนุช ตั้งเสถียร (2546, น.33) กล่าวถึงความเครียดในการทำงานว่าเป็นสภาวะที่ไม่สมดุลระหว่างบุคคลกับงานของบุคคลนั้น ซึ่งส่งผลกระทบต่อร่างกาย จิตใจและพฤติกรรมการแสดงออกของบุคคลนั้น

มนทกานต์ งามสง่า (2546, น.13) กล่าวถึงความเครียดในการทำงาน ว่าเป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างสภาพการทำงานกับลักษณะของบุคคล ซึ่งบุคคลจะรับรู้หรือประเมินปัจจัยต่าง ๆ ในการทำงาน เช่น ปริมาณงานมากเกินไป ความสับสน ความขัดแย้งในบทบาท สภาวะแวดล้อมการทำงานที่ไม่ดี งานที่มีการรับผิดชอบสูงและ ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นที่ไม่ดี ก่อให้เกิดความกดดัน อันส่งผลให้เกิดความเจ็บป่วยทางร่างกายและจิตใจ ซึ่งทำให้เกิดผลเสียในการทำงาน โดยจะนำไปสู่การขัดขวางหรือลดทอนประสิทธิภาพในการทำงาน

สิรินทรา ธรรมพิทักษ์ (2547, น.27) กล่าวถึงความเครียดในการทำงานว่าหมายถึงปฏิสัมพันธ์ที่ไม่สมดุลกันระหว่างบุคคลกับปัจจัยต่าง ๆ ที่มีความเกี่ยวข้องในการทำงาน ซึ่งส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งทางร่างกายและจิตใจ รวมถึงประสิทธิภาพในการทำงาน

จากความหมายของความเครียดในที่ทำงานข้างต้น สรุปได้ว่า ความเครียดในที่ทำงานหมายถึง ปฏิสัมพันธ์ระหว่างสภาพการทำงานกับบุคคลที่ไม่สมดุลกัน มีผลกระทบต่อสภาวะสมดุลของ

ต่อร่างกายและจิตใจ และประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งระดับความเครียดที่แตกต่างกันจะมีผลต่อบุคคล ประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ขององค์การแตกต่างกัน

ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในที่ทำงาน

อิวานเซวิช และ แมทธิสัน (Ivancevich & Matteson, 1983) มองว่า ความเครียดในการทำงานเกิดจากปัจจัยในการทำงานซึ่งมีมุมมองใน 2 ระดับ คือ ระดับบุคคล และระดับองค์การ

1. ปัจจัยในการทำงานในระดับบุคคลที่ก่อให้เกิดความเครียด (Individual job stressor) คือ ปัจจัยที่มีความเกี่ยวข้องกับตัวบุคคลและการวิธีการจัดการงานของแต่ละบุคคล ประกอบไปด้วย

1.1 ระยะเวลาที่เร่งรัดในการทำงาน (Time Pressure) หมายถึง พนักงานจะเกิดความกดดันในการทำงาน เมื่องานที่ได้รับมอบหมายทั้งงานในหน้าที่และความรับผิดชอบนั้นถูกกำหนดให้ทำให้สำเร็จภายในระยะเวลาที่จำกัด ทำให้ต้องรีบเร่งทำงานให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด ผู้บริหารบางคนนำความสามารถในการบริหารเวลามาเป็นปัจจัยหลักในการประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยมองว่า ความกดดันเวลาในการทำงานจะเป็นการกระตุ้นพนักงาน แม้ว่าความกดดันในลักษณะดังกล่าวจะทำให้ผลการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นแต่จะได้ผลเพียงชั่วคราว โดยผลการปฏิบัติงานจะสูงขึ้นจนถึงจุด ๆ หนึ่ง และหลังจากนั้นก็ค่อยๆ ลดลง

1.2 อาชีพมีโอกาสในการก้าวหน้าน้อย (Career Progress) หมายถึง การรับรู้ของพนักงานเกี่ยวกับการพัฒนาตนเองหรือความก้าวหน้าในหน้าที่ โดยเมื่อพนักงานรับรู้ว่าคุณเอง ไม่มีโอกาสที่จะได้เลื่อนตำแหน่ง พนักงานจะเกิดความวิตกกังวล สับสน และสิ้นหวัง

1.3 ปริมาณงานมากเกินไป (Quantitative Overload) หมายถึง การได้รับมอบหมายงานจำนวนมากเกินกว่าความสามารถที่บุคคลจะทำให้สำเร็จได้ ทำให้พนักงานเกิดความเครียดไม่พึงพอใจในการทำงาน และส่งผลกระทบต่อสุขภาพร่างกายและจิตใจ

1.4 ขอบเขตงานแคบ (Job Scope) หมายถึง การที่พนักงานรับรู้ว่างานที่ตนทำนั้นไม่มีความสำคัญ ไม่ต้องรับผิดชอบ ไม่มีความหลากหลาย เป็นงานที่ไม่ต้องใช้ความสามารถมาก ไม่มีความซับซ้อน ไม่ได้รับข้อมูลย้อนกลับในการทำงาน และมีส่วนร่วมในการตัดสินใจที่จำกัดจึงทำให้เกิดความเครียด

1.5 ความคลุมเครือของบทบาท (Role Ambiguity) หมายถึง พนักงานขาดข้อมูลเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของตน เกิดความไม่เข้าใจหรือทำให้สับสนในบทบาท เนื่องจากวัตถุประสงค์หรือกระบวนการทำงานไม่มีความชัดเจน

1.6 ความขัดแย้งของบทบาท (Role Conflict) หมายถึง การที่พนักงานมีบทบาทหน้าที่หลายอย่างที่ต้องรับผิดชอบ ทำให้การทำงานในบทบาทหน้าที่หนึ่ง ไปกระทบหรือมีผลทำให้การทำงานในอีกบทบาทหน้าที่เป็นไปได้อย่างยากหรือไม่สามารถทำได้

1.7 ความรับผิดชอบต่อบุคคลอื่น (Responsibility for others) หมายถึง การที่พนักงานได้รับมอบหมายให้ดูแลควบคุมรับผิดชอบโดยตรงต่อพนักงานคนอื่นซึ่งเป็นผู้ใต้บังคับบัญชาของตน ปัจจัยด้านนี้จึงเกิดขึ้นเฉพาะกับพนักงานระดับผู้จัดการหรือในระดับหัวหน้า ซึ่งสร้างความเครียดและกดดันมากกว่าการให้รับผิดชอบต่อความคิดหรือสิ่งอื่น ๆ

1.8 ลักษณะงานยากเกินไป (Qualitative Overload) หมายถึง ลักษณะของงานที่ต้องอาศัยทักษะความรู้ความสามารถในการทำงานมากกว่าที่พนักงานคนนั้นมี โดยพนักงานจะไม่สามารถปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จได้ ไม่ว่าจะให้เวลานานเท่าไรก็ตาม หรือการตั้งมาตรฐานของผลการปฏิบัติงานที่สูงเกินไปจนยากที่พนักงานจะสามารถทำให้บรรลุได้

2. ปัจจัยในการทำงานในระดับองค์กรที่ก่อให้เกิดความเครียด (Organizational Job Stressor) คือ สภาพแวดล้อมในการทำงานที่บุคคลจะต้องเผชิญในการทำงาน ซึ่งประกอบไปด้วย

2.1 การให้รางวัล (Rewards) หมายถึง การให้สิ่งตอบแทนกับพนักงานสำหรับการทำงานให้กับองค์กร อาทิเช่น เงินเดือน โบนัส ผลประโยชน์ด้านความมั่นคงในงาน หรือโอกาสในการได้รับการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น เมื่อพนักงานรู้สึกว่าการให้รางวัลซึ่งไม่คุ้มค่ากับความพยายามในการทำงาน ให้รางวัลไม่เท่าเทียมกันหรือไม่ยุติธรรม ให้รางวัลโดยไม่ได้พิจารณาจากผลการปฏิบัติงาน ก็เป็นเหตุที่ทำให้พนักงานไม่พอใจและเกิดความเครียดขึ้น

2.2 การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Development) หมายถึง การที่องค์กรไม่จัดให้พนักงานได้รับการฝึกอบรมและพัฒนาตนเอง ทำให้พนักงานเกิดความเครียดเนื่องจากไม่พอใจที่องค์กรไม่ส่งเสริมให้พัฒนาตนเองและสนับสนุนให้มีความก้าวหน้าในการทำงาน

2.3 การเมือง (Politics) หมายถึง การตัดสินใจขององค์กรที่เน้นระบบพวกพ้องของตนเองมากกว่าผลการปฏิบัติงาน ทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพในการทำงานลดลง มากกว่าองค์กรที่มีบรรยากาศในการทำงานเป็นทีม

2.4 การขาดโอกาสในการมีส่วนร่วม (Participation) หมายถึง รูปแบบการบริหารจัดการที่ไม่เปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการร่วมคิด ร่วมตัดสินใจ หรือยอมรับฟังความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากพนักงาน อันจะทำให้พนักงานไม่สามารถควบคุมสภาพแวดล้อมในการทำงานของตนเองได้

2.5 การไม่มีโอกาสได้ใช้ความรู้ ความสามารถให้เป็นประโยชน์ (Underutilization) หมายถึง การที่พนักงานไม่มีโอกาสได้ใช้ความรู้ความสามารถที่มีหรือศักยภาพของตนได้อย่างเต็มที่ในการทำงาน เนื่องจากได้รับมอบหมายงานที่ไม่มีความท้าทาย ทำให้เกิดความเครียดและไม่พึงพอใจในการทำงาน

2.6 ลักษณะการบริหารของผู้บังคับบัญชา (Supervisory Style) หมายถึง แนวทาง วิธีการบริหารงานของผู้บังคับบัญชาที่ไม่มีการให้ข้อมูลย้อนกลับด้านผลการปฏิบัติงานไม่สนใจเรื่องสวัสดิการของพนักงาน และไม่ให้เกียรติผู้ใต้บังคับบัญชา รวมถึงการเป็นผู้บังคับบัญชาที่ผู้ใต้บังคับบัญชาเข้าถึงตัวได้ยาก

2.7 โครงสร้างองค์กร (Organization Structure) หมายถึง การที่องค์กรมีสายการบังคับบัญชาหลายชั้น ซึ่งทำให้พนักงานควบคุมงานที่ตนเองทำได้น้อย มีนโยบายและกระบวนการในการบริหารงานที่ยืดกฏระเบียบและเข้มงวดกับพนักงานมากเกินไปทำให้ขาดความคล่องตัวในการทำงาน อีกทั้งมีการติดต่อสื่อสารในองค์กรที่ไร้ประสิทธิภาพและเร่งรัดการทำงานมากเกินไปรวมถึงการใช้เอกสารในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ

เทย์เลอร์ (Taylor, 1986) มองว่าสาเหตุหรือปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน แบ่งออกเป็น 2 ปัจจัย ดังต่อไปนี้

1. ปัจจัยจากสิ่งแวดล้อม

1.1 ลักษณะงานที่ได้รับในการทำงาน คือ งานที่มีลักษณะหนักเกินไป เกินกว่าที่คน ๆ เดียวจะต้องรับผิดชอบ ซึ่งงานหลาย ๆ อย่างนั้นก่อให้เกิดปัญหา หรือในลักษณะของงานที่ได้รับนั้นมันน้อยเกินไป ก็จะทำให้ผู้ที่ทำงานรู้สึกว่าเขาเองไม่มีคุณค่าหรือไม่สำคัญ ขาดความมั่นใจในตนเองหรือทำให้

รายได้น้อยลง รวมถึงงานที่มีความเร่งด่วนก็เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงานด้วยเช่นกัน

1.2 บทบาทและความรับผิดชอบในการทำงาน คือ การที่ต้องรับผิดชอบต่อกลุ่มคนในหลายกลุ่ม ซึ่งแต่ละบุคคลย่อมมีบุคลิกภาพและอารมณ์แตกต่างกัน มีความคิดเห็นที่หลากหลาย ทำให้ยากต่อการควบคุมหรือการประนีประนอม ซึ่งสิ่งเหล่านี้ย่อมส่งผลให้เกิดความเครียดได้

1.3 โครงสร้างและบรรยากาศองค์กรกับความเครียดในการทำงาน คือ องค์กรที่มีกฎระเบียบที่ไม่ยืดหยุ่นมีความเข้มงวดมากจนเกินไปจนเกิดความอึดอัด การที่คนในองค์กรไม่มีการช่วยเหลือกันหรือการให้คำปรึกษาในการทำงาน มีการแข่งขันชิงดีชิงเด่นกัน สถานที่ตั้งของที่ทำงานอยู่ห่างไกลหรือไกลจากที่พัก ขาดเครื่องสาธารณูปโภคและเครื่องอำนวยความสะดวก จะเป็นสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน

1.4 ความก้าวหน้าในวิชาชีพกับความเครียดในการทำงาน คือ สิ่งหนึ่งที่ทุกคนอยากได้จากการทำงานนอกเหนือไปจากการทำงานเพื่อให้ได้มาซึ่งปัจจัย 4 แล้ว การได้รับการยอมรับ การมีเกียรติยศ ชื่อเสียง ได้รับการยกย่องทางสังคมหรือผลตอบแทนที่ได้จากการทำงาน โดยเฉพาะการมีโอกาสก้าวหน้าในงานที่ทำก็เป็นสิ่งที่ทุกคนต้องการ ถ้าผู้ปฏิบัติงานขาดโอกาสก้าวหน้าในการทำงานหรือความก้าวหน้าในวิชาชีพที่ตนทำแล้ว ย่อมส่งผลให้บุคคลเกิดความเครียดในการทำงานได้

1.5 สัมพันธภาพระหว่างบุคคลในองค์กรกับความเครียดในการทำงาน คือ ถ้าพนักงานมีสัมพันธภาพที่ไม่ดีหรือมีความสัมพันธ์ที่ไม่เป็นมิตรต่อกันจะทำให้เกิดความช่วยเหลือเกื้อกูลกันต่ำและเกิดความไว้วางใจต่อกันน้อย ทำให้ความสนใจที่จะพยายามแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นน้อยลง นอกจากนั้นความไว้วางใจของคนในหน่วยงานยังมีความสัมพันธ์กับบทบาทที่คลุมเครือ ซึ่งส่งผลให้ไม่มีการสั่งการระหว่างบุคคลหรือการสั่งการระหว่างบุคคลเป็นไปด้วยความไม่ราบรื่น ทำให้เกิดความเครียดทางจิตใจและส่งผลต่องานที่ปฏิบัติได้

2. ปัจจัยส่วนบุคคล คือ บุคคลแต่ละคนมีการแสดงออกถึงความเครียดในหลายรูปแบบและมีวิธีการ จัดการกับความเครียดที่แตกต่างกันไป ซึ่งสาเหตุของความเครียดของแต่ละบุคคลนั้นอาจมาจากความสัมพันธ์ในครอบครัว สภาพแวดล้อมในโรงเรียน สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน และสภาพแวดล้อมทางสังคม ประเพณี วัฒนธรรม ประสพการณ์ต่าง ๆ ที่ผ่านมา

ตัวอย่างปัญหาของปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด

1. ปัจจัยจากสิ่งแวดล้อม

1.1 ลักษณะงานกับความเครียดในการทำงาน เช่น งานที่ไม่เหมาะสมกับความสามารถและความถนัด เมื่ออยู่ไปอาจจะต้องมีการไปทำหน้าที่ในตำแหน่งอื่น ๆ ที่ไม่ถนัด หรืองานที่หนักเกินและมี ความยุ่งยากซับซ้อน งานที่ต้องทำตามช่วงระยะเวลา งานที่มีความกดดันและต้องการความรับผิดชอบ สูง รวมไปถึงเครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ เครื่องจักร ที่ไม่เหมาะสมกับการทำงานหรือมีไม่เพียงพอ

1.2 บทบาทและความรับผิดชอบในการทำงาน อาจมีการชี้แจงตำแหน่งงานและบทบาทหน้าที่ที่ไม่ชัดเจน หรือการทำงานนอกเหนือจากบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมาย ความขัดแย้งในหน้าที่ เช่น มีหน้าที่ตรวจสอบความถูกต้องซึ่งต้องใช้ระยะเวลาแต่ต้องทำให้เสร็จภายในเวลาที่รวดเร็ว

1.3 โครงสร้างและบรรยากาศองค์การกับความเครียดในการทำงาน เช่น การมีกฎระเบียบที่เข้มงวดทุกคนต้องปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด นโยบายที่ขาดความร่วมมือ ขาดการติดต่อสื่อสารที่ดี ภายในองค์กรไม่มีการถ่ายทอดการสื่อสารให้ทั่วถึงกับคนทำงานที่เกี่ยวข้อง ความไม่ร่วมมือของคนในองค์กร คนในองค์กรไม่มีความสามัคคี องค์การขาดการวางแผนที่ดีทำให้การทำงานไม่ราบรื่น ก่อให้เกิดเป็นความเครียด

1.4 ความก้าวหน้าในวิชาชีพกับความเครียดในการทำงาน เช่น การได้รับการเลื่อนขั้นที่ไม่เหมาะสมหรือไม่มีความยุติธรรม ขาดการสนับสนุนความก้าวหน้าในวิชาชีพจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน เกิดปัญหาความไม่เท่าเทียมกันในระหว่างผู้ร่วมงาน ขาดการรับรู้ในเรื่องของแนวทาง ความก้าวหน้าทำให้ผู้ปฏิบัติงานไม่สามารถวางแผนหรือปรับปรุงการทำงานของตนเองเพื่อให้เกิดความก้าวหน้าได้อย่างถูกต้อง

1.5 สัมพันธภาพระหว่างบุคคลในองค์การกับความเครียดในการทำงาน เช่น การมีความสัมพันธ์ที่ไม่ดีต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชา การขาดการประสานงาน หรือการติดต่อที่ดี ทำให้เกิดการไม่ยอมรับในผลงานแม้ว่าจะตั้งใจปฏิบัติงานหรือทำผลงานออกมาได้ดีแล้วก็ตาม

2. ปัจจัยส่วนบุคคล เช่น เพศ อายุ ระดับศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน สถานภาพ สถานะทางการเงิน

คูเปอร์และคาร์ตไรท์ (Cooper & Cartwright, 1997, p. 14) ได้สรุปถึง ปัจจัย 6 ประการที่เป็นสาเหตุของความเครียดในการทำงาน ดังนี้

1. ปัจจัยที่เกี่ยวกับงาน (Factor Intrinsic to the job) ประกอบด้วยปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้

1.1 สภาพการทำงาน (Working Conditions) หมายถึง สภาพแวดล้อมทางกายภาพ ได้แก่ เสียงที่ดังเกินไป แสงที่สว่างมากหรือน้อยเกินไป กลิ่นไม่พึงประสงค์ต่าง ๆ และตัวกระตุ้นอื่นๆ ที่กระทบกับความรู้สึกร่างกายและกระทบต่อภาวะทางอารมณ์และจิตใจ

1.2 ปริมาณงานที่มากเกินไป (Work Overload) ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ด้าน คือ

1.2.1 ปริมาณงานที่มากเกินไป (Quantitative Overload) หมายถึง ความต้องการงานในปริมาณที่มากเกินไป ทำให้มอบหมายงานเกินความสามารถของพนักงานที่ปฏิบัติได้ มักจะเกิดขึ้นในกรณีที่ต้องเร่งทำงานมาก ๆ ภายในระยะเวลาที่สั้นหรือจำกัด

1.2.2 คุณภาพงานที่สูงเกินไป (Qualitative Overload) หมายถึง งานที่ยากและมีความซับซ้อนเกินไป ต้องใช้ทักษะและสมาธิอย่างมากในการทำงาน เพื่อให้งานออกมามีคุณภาพตามที่ตั้งไว้

1.3 ปริมาณงานที่น้อย (Work Underload) หมายถึง การที่พนักงานเกิดการเปรียบเทียบกับงานที่ตนได้รับกับงานของคนอื่น แล้วเห็นว่าตนเองมีงานทำน้อยกว่าก็จะรู้สึกว่ามีโอกาสได้แสดงความสามารถของตนอย่างเต็มที่ ซึ่งทำให้เกิดอาการเบื่อ

1.4 งานเป็นกะ (Shift Work) หมายถึง งานที่ต้องมีการทำงานอยู่ตลอดเวลา ทำให้ต้องมีการหมุนเวียนตารางการทำงานตลอด 24 ชั่วโมง ซึ่งลักษณะของงานนั้นจะไปรบกวนกลไกของระบบร่างกาย สภาพจิตใจ เนื่องจากการทำงานทำให้เกิดการนอนที่ไม่เป็นเวลา

1.5 งานที่ต้องใช้ชั่วโมงการทำงานที่ยาวนาน (Long Hours Work) หมายถึง งานที่ต้องมีความเสี่ยงต่อร่างกาย (Physical Danger) หมายถึง งานบางประเภทที่ต้องเสี่ยงต่อการได้รับบาดเจ็บและใช้เวลาในการทำงานที่มากกว่าปกติ

1.7 การเดินทาง (Travel) หมายถึง รถติดในระหว่างการเดินทางไปทำงาน หรือพบมากในงานของผู้บริหารที่ต้องเดินทางบ่อย ๆ หรืองานที่ต้องใช้การเดินทางเป็นหลัก

1.8 เทคโนโลยีใหม่ (New Technology) หมายถึง การเปลี่ยนแปลงหรือการนำเทคโนโลยีใหม่เข้ามาใช้ในการทำงาน ทำให้พนักงานต้องปรับตัวและพัฒนาตนเองเพื่อให้สามารถทำงานเข้ากับเทคโนโลยี ระบบ และอุปกรณ์ใหม่นั้นได้

2. ปัจจัยด้านบทบาทในองค์กร (Role in the Organization) ถ้ามอบหมายของพนักงานในองค์กรได้ถูกกำหนด และมีการสื่อสารให้พนักงานได้เข้าใจอย่างชัดเจนถึงความคาดหวังขององค์กรที่มีต่อพนักงานในการแสดงบทบาทนั้น ๆ ก็จะไม่เกิดความขัดแย้งในองค์กร ความเครียดในการทำงานก็จะต่ำ บทบาทในองค์กรจะทำให้เกิดความเครียดในกรณี ดังต่อไปนี้

2.1 ความไม่ชัดเจน สับสนในบทบาท (Role Ambiguity) หมายถึง พนักงานมีข้อมูลที่ไม่ชัดเจนเกี่ยวกับเป้าหมายของงาน ความรับผิดชอบที่ได้รับ ขอบเขต หน้าที่ และบทบาทของตนเอง

2.2 ความขัดแย้งในบทบาท (Role Conflict) หมายถึง ความไม่สอดคล้องกันของความต้องการ ศักยภาพ ความคิดเห็น ค่านิยมของบุคคล กับบทบาทที่ได้รับมอบหมาย

2.3 หน้าที่ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง หน้าที่ความรับผิดชอบในองค์กรที่ได้รับ ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ คือ

2.3.1 หน้าที่รับผิดชอบต่อสิ่งของ เช่น อุปกรณ์ งบประมาณ อาคารสถานที่

2.3.2 หน้าที่รับผิดชอบต่อบุคคล ซึ่งเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดมากกว่า

3. ปัจจัยด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน (Relationship at Work) หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกภายในที่ทำงาน ซึ่งความสัมพันธ์อันดีระหว่างสมาชิกนั้นเป็นสิ่งสำคัญและเป็นสิ่งที่ทั้งคนและองค์กรต้องการ ส่วนความสัมพันธ์ที่ทำให้เกิดความเครียด มีดังนี้

3.1 ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน (Relationship with Boss) หมายถึง การไม่ได้รับการช่วยเหลือ คำแนะนำ หรือการเอาใจใส่จากหัวหน้า จะทำให้เกิดต้นเหตุของความไม่ลงรอยกันระหว่างหัวหน้าและลูกน้อง และนำไปสู่ความเครียด ซึ่งจะตรงข้ามกับหัวหน้าที่เอาใจใส่และคอยให้ความช่วยเหลือลูกน้อง

3.2 ความสัมพันธ์กับลูกน้อง (Relationship with Subordinates) หมายถึง หัวหน้าที่ไม่ให้ความสนใจในงานมากกว่าบุคคล และจะมองข้ามเรื่องความสัมพันธ์ซึ่งมีความคิดว่าการสร้างความสัมพันธ์กับลูกน้องเป็นเรื่องที่ไม่จำเป็น ซึ่งมีแนวโน้มจะมีความเครียดสูง และจะตรงข้ามกับหัวหน้าที่ให้เวลากับลูกน้องมาก

3.3 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Relationship with Colleagues) หมายถึง การแข่งขัน การขัดแย้งทางบุคลิกภาพของคนในกลุ่ม การขาดการสนับสนุนทางสังคมในหมู่เพื่อนร่วมงาน เป็นสิ่ง ที่ก่อให้เกิดความสัมพันธ์ในทางลบ ซึ่งส่งผลให้เกิดความเครียดสูง

3.4 ความสัมพันธ์กับลูกค้า (Relationship with Clients/Customer) หมายถึง พนักงานที่ ต้องทำงานใกล้ชิดกับลูกค้า ต้องมีการติดต่อให้บริการลูกค้ามีแนวโน้มจะเกิดความเครียดได้สูง การ ต้องมีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าโดยเฉพาะกับลูกค้าที่ไม่ให้ความร่วมมือในการทำงาน การที่ลูกค้าไม่ได้ให้ ข้อมูลป้อนกลับอย่างต่อเนื่อง ล้วนเป็นสาเหตุให้เกิดความเครียดในการทำงาน

4. ความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ (Career Development) หมายถึง การที่บุคคล ตั้งความหวังไว้กับงานที่ทำในเรื่องของความก้าวหน้าในอนาคต ความต้องการ โอกาสในการเรียนรู้ ทักษะใหม่ ๆ เพิ่มเติม การได้รับมอบหมายให้ทำในสิ่งใหม่ ๆ มีรายรับเพิ่มขึ้น แต่ถ้าเมื่อสิ่งที่คาดหวัง ไม่เกิดขึ้นหรือไม่ดำเนินไปได้ตามที่ต้องการ เช่น การไม่มีการเลื่อนขั้น การเลื่อนขั้นที่เร็วเกินไป งานที่ ไม่มั่นคง ความเครียดในการทำงานก็สามารถเกิดขึ้นได้

5. โครงสร้างและบรรยากาศในองค์กร (Organization Structure and Climates) หมายถึง โครงสร้างการบริหารงานที่แน่นอนตายตัว ขาดความยืดหยุ่น บรรยากาศภายในองค์กรไม่เปิดโอกาส ให้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ พนักงานไม่เกิดความรู้สึกการเป็นเจ้าของในองค์กร การถูกจำกัดในการ สื่อสาร การเมืองในองค์กร สิ่งต่างๆ เหล่านี้ทำให้พนักงานเกิดความเครียดในการทำงานได้

6. ปัจจัยที่นอกเหนือจากงาน (Non-work Factor) หมายถึง การจัดสรรเวลาของบุคคล ระหว่างงานกับครอบครัวที่ไม่สอดคล้องกัน ผลกระทบของครอบครัวที่มีผลต่อการทำงาน และในทาง กลับกันการมีบทบาทหน้าที่ที่ต้องทำสองอย่าง (Dual-Career Stress) โดยเฉพาะในผู้หญิงที่ถูก คาดหวังให้ทำงานบ้านด้วยคือต้องเป็นทั้งแม่บ้านและต้องทำงานนอกบ้านด้วย ส่วนผู้ชายก็อาจจะต้อง พร้อมสำหรับการถูกตามตัว (Stand By) ให้มาทำงานได้ตลอดเวลา (Rice, 1992, p. 197)

โรบบินส์ (Robbins, 2007, p.597) ได้อธิบายสาเหตุของความเครียดจากแบบจำลอง ความเครียด ได้แก่ ปัจจัยเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม ปัจจัยเกี่ยวกับองค์กร และปัจจัยเกี่ยวกับตัวบุคคล โดยปัจจัยทั้ง 3 ประการดังกล่าวจะเป็นสาเหตุที่สำคัญในการเกิดความเครียดหรือไม่ขึ้น ขึ้นอยู่กับ ความแตกต่างและลักษณะของบุคคลแต่ละคน และจากการที่บุคคลเผชิญกับความเครียดก็จะเกิด อาการในรูปแบบต่าง ๆ ซึ่งสามารถแบ่งได้เป็น 3 ลักษณะ คือ อาการทางร่างกาย อาการทางจิตใจ และอาการทางพฤติกรรม เป็นต้น

สาเหตุของความเครียดจากแบบจำลองความเครียด มีรายละเอียดดังนี้

1. ปัจจัยที่มีศักยภาพ (Potential sources) หรือที่มาของความเครียดมีสาเหตุจากปัจจัยดังต่อไปนี้

1.1 ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม (Environmental factors) สิ่งแวดล้อมที่ไม่แน่นอนจะมีอิทธิพลต่อระดับความเครียดของพนักงานรวมถึงมีอิทธิพลต่อการออกแบบโครงสร้างองค์การด้วย ทางการเปลี่ยนแปลงในวงจรธุรกิจจะสร้างความไม่แน่นอนทางเศรษฐกิจ (Economic uncertainty) และเมื่อเกิดภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ คนจะเริ่มเกิดความสับสนเกี่ยวกับความมั่นคงในงานของตัวเอง ความไม่แน่นอนทางการเมือง (Political uncertainty) จะสร้างความตึงเครียดให้กับผู้คนในสังคมของประเทศนั้น ๆ ลัทธิก่อการร้าย (Terrorism) เป็นแหล่งที่เพิ่มความเครียด นอกจากนี้การเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี (Technological uncertainty) ก็เป็นปัจจัยความตึงเครียดอีกอย่างหนึ่ง เพราะเทคโนโลยี นวัตกรรมทำให้ทักษะและประสบการณ์ของพนักงานที่มีอยู่เกิดความล้าสมัย พนักงานจึงต้องคอยปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี

1.2 ปัจจัยด้านองค์การ (Organizational factors) แรงกดดันที่มีต่อพนักงานในการรับรู้ว่าเขาต้องพยายามทำงานไม่ให้ผิดพลาด หรือทำงานให้สมบูรณ์ในเวลาจำกัด เจ้านายที่เข้มงวด เหล่านี้เป็นปัจจัยเกี่ยวกับงาน

1.2.1 ความต้องการด้านงาน (Task demands) เป็นปัจจัยที่สัมพันธ์กับงานของบุคคล ซึ่งรวมถึงการออกแบบงานของแต่ละบุคคล สภาพการทำงาน ซึ่งนำไปสู่ความเครียด

1.2.2 ความต้องการด้านบทบาท (Role demands) บทบาทที่บุคคลต้องปฏิบัติในองค์กรก็เป็นสิ่งสำคัญ ถ้าบุคคลต้องมีหลายบทบาทในเวลาเดียวกันนั้น อาจนำไปสู่บทบาทที่ขัดแย้งกัน (Role conflicts) ทำให้ไม่สามารถเข้าใจบทบาทได้อย่างชัดเจนหรือถูกต้อง เหล่านี้ล้วนสร้างความเครียดให้กับบุคคลที่แสดงบทบาทเหล่านั้นและผู้ที่เกี่ยวข้อง

1.2.3 ความต้องการความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal demands) เป็นแรงกดดันที่สร้างโดยพนักงานคนอื่น ๆ ในองค์กร การขาดการสนับสนุนทางสังคม (Social support) จากเพื่อนร่วมงาน และการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ไม่ดีโดยเฉพาะในระหว่างพนักงานด้วยกันจะทำให้เกิดความเครียดขึ้น

1.2.4 โครงสร้างองค์การ (Organization structure) ในองค์การมีความแตกต่างในระดับของการบริหารแต่ละระดับ มีการออกกฎระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ในการบังคับใช้ที่ไม่เหมือนกัน การไม่ให้ความสนใจกับระเบียบที่กำหนดขึ้นหรือการใช้ข้อบังคับที่มากจนเกินไป ก็ทำให้เกิดความเครียดขึ้นได้

1.2.5 ภาวะผู้นำในองค์การ (Organization leadership) ลักษณะการบริหารของฝ่ายบริหารระดับสูงมีส่วนสำคัญในการสร้างความเครียดให้กับพนักงานในองค์การ ผู้บริหารบางคนมักมีพฤติกรรมในการทำงานที่ก่อให้เกิดความตึงเครียดหรือความร้อรอนใจให้กับพนักงาน การควบคุมอย่างใกล้ชิด การสร้างความกดดันในการทำงานให้กับพนักงาน สิ่งเหล่านี้ก่อให้เกิดความเครียดได้ทั้งสิ้น

1.2.6 วงจรชีวิตองค์การ (Organization's life stage) ในแต่ละขั้นตอนนี้ก็จะสร้างแรงกดดันหรือปัญหาต่าง ๆ ให้กับพนักงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงที่อยู่ขั้นการถดถอยขององค์กร ซึ่งพนักงานจะเกิดความรู้สึกถึงความไม่แน่นอนในการทำงานและไม่มั่นใจว่าตนเองจะถูกออกจากงานหรือถูกลดเงินเดือนหรือถูกตัดสิทธิ์จากสวัสดิการต่าง ๆ ขององค์กรหรือไม่

1.3 ปัจจัยส่วนบุคคล (Personal factors) งานที่พนักงานทำโดยปกติแล้วจะทำประมาณ 40-50 ชั่วโมงต่อสัปดาห์แต่บางคนอาจทำมากกว่านั้นโดยทำงานนอกเหนือจากเวลาทำงานปกติ โดยมีชั่วโมงทำงานมากจนกระทั่งไม่มีเวลาส่วนตัว ทั้งนี้อาจเพราะความต้องการทางด้านครอบครัว ปัญหาเศรษฐกิจ

2. ความแตกต่างระหว่างบุคคล (Individual differences) คนบางคนจะทนได้ดีกับความเครียดแต่บางคนสามารถเกิดความเครียดได้ง่าย ซึ่งมีปัจจัยต่าง ๆ ที่ทำให้บุคคลมีความแตกต่างต่อการอดทนต่อความเครียด ดังนี้

2.1 การรับรู้ (Perception) เป็นความสัมพันธ์ระหว่างสภาวะด้านศักยภาพของความเครียดกับปฏิกิริยาของบุคคลที่มีต่อความเครียด

2.2 ประสบการณ์ในงาน (Job experience) มีความสัมพันธ์ในทิศทางที่สวนกันกับความเครียดจากงาน เพราะบุคคลที่มีประสบการณ์ในงานสูงหรือทำงานนั้นมาเป็นเวลานานจะเข้าใจลักษณะและปัญหาของงานทำให้รับมือในการแก้ปัญหาจากงานได้ ตลอดจนวิธีปฏิบัติงานที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ และเมื่อเป็นเช่นนั้นก็จะทำให้บุคคลไม่เครียดจากงาน

2.3 การสนับสนุนทางสังคม (Social support) คือ ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนและเพื่อนร่วมงานและหัวหน้า ซึ่งถ้าบุคคลมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับคนเหล่านั้นในองค์กรก็จะสามารถช่วยเหลือในการทำงานได้ ซึ่งจะช่วยให้ผ่อนคลายความเครียดได้

2.4 ความเชื่อเรื่องการควบคุม (Belief in locus of control) การควบคุมจากภายในตนเองเป็นสิ่งสำคัญ บุคคลจะรู้สึกว่าคุณเองเครียดหรือไม่เกิดความรู้สึกว่าสิ่งใดเป็นปัญหาและกดดันให้เกิดอารมณ์และความเครียด บุคคลนั้นจะต้องรู้จักยับยั้งอารมณ์ตนเอง

2.5 ประสิทธิภาพของตนเอง (Self-efficacy) บุคคลจะมีความเชื่อส่วนตัวที่ว่า ตนเองมีขีดความสามารถหรือศักยภาพในการทำงานต่าง ๆ ได้มากน้อยแค่ไหน ถ้าตนเองรับรู้หรือไม่เชื่อมั่นในขีดความสามารถของตนเวลาทำงานก็จะเกิดความเครียดได้มากกว่าคนที่มีความเชื่อมั่นในตนเอง

2.6 การต่อต้าน (Hostility) บุคลิกภาพของคนบางคนเป็นคนที่มึนระดับของการต่อต้านสูงและโกรธง่าย จะทำให้ไม่ได้รับการไว้วางใจจากผู้อื่น ทำให้เพิ่มความเครียดและเสี่ยงต่อการเป็นโรคหัวใจ

3. ผลที่ตามมาของความเครียด (Consequence's symptoms) บุคคลที่เคยผ่านประสบการณ์ในการเผชิญกับการมีระดับความเครียดที่สูงอาจทำให้มีปัญหาต่าง ๆ ตามมา ซึ่งสรุปได้ดังนี้

3.1 อาการทางร่างกาย (Physiological symptoms) อาการต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับความเครียดต่าง ๆ มักจะปรากฏว่ามีผลต่อร่างกาย ซึ่งข้อมูลนี้ได้มาจากงานวิจัยของผู้เชี่ยวชาญด้านสุขภาพและนักวิทยาศาสตร์การแพทย์ พบว่าความเครียดทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในระบบต่าง ๆ ของร่างกาย ได้แก่ การเต้นของหัวใจและการหายใจ ความดันโลหิตสูงขึ้น และอาจนำไปสู่โรคหัวใจ ปวดศีรษะ ปวดหลัง นอนไม่หลับ รับประทานอาหารไม่ลง

3.2 อาการทางจิตใจ (Psychological symptoms) ความเครียดจะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ งานที่ทำให้เกิดความเครียดจึงเป็นสาเหตุทำให้ไม่พอใจ นอกจากนี้ความเครียดยังทำให้เกิดอาการต่าง ๆ ด้านจิตใจอีก ได้แก่ ความกังวล ความหดหู่ ความเบื่อหน่าย ฉุนเฉียว เฉื่อยชาไม่ อยากทำอะไร วิตกกังวล หงุดหงิด โกรธ อึดอัด เหนงา เศร้า คิดมาก ไม่อยากพบใคร

3.3 อาการทางพฤติกรรม (Behavioral symptoms) ความเครียดเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมของบุคคล ได้แก่ การขาดงาน การทำงานได้ไม่เต็มประสิทธิภาพซึ่งมีผลกระทบต่อการทำงานเพิ่มผลผลิต

และอาจเกิดการลาออกจางาน เช่นเดียวกับพฤติกรรมส่วนตัวบุคคลที่อาจไปเปลี่ยนแปลงนิสัยการรับประทานอาหาร สุขบุหรืมากขึ้น ดื่มสุรา หงุดหงิด และการนอนหลับไม่ปกติ

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร

พอร์เตอร์และคณะ (Porter et al., 1974) ได้ศึกษาแล้วพบว่า ความผูกพันองค์กรมีองค์ประกอบ คือ ความเชื่อมั่น การยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร เป็นความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมาย และพร้อมที่จะปฏิบัติตามเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร รวมไปถึงความรู้สึกว่าเป้าหมายและค่านิยมของตนเองนั้นมีความสอดคล้องกันกับองค์กร ซึ่งพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรนั้นจะมีแนวโน้มที่จะเข้าร่วมกิจกรรมขององค์กร และมีความเต็มใจ ความทุ่มเท ความพยายาม รวมไปถึงความตั้งใจและพร้อมที่จะใช้ความรู้ความสามารถของตนเองในการทำงานให้กับองค์กรอย่างเต็มที่ เพื่อนำไปสู่การแก้ไขและพัฒนาองค์กรให้บรรลุเป้าหมายตามที่ตั้งไว้ แม้จะไม่ได้รับผลตอบแทนก็ตาม รวมถึงการเสียสละความสุขส่วนตัวหรือสละเวลาพักเพื่อประโยชน์และความสำเร็จขององค์กร ความภักดีต่อองค์กรเป็นความปรารถนาและตั้งใจที่จะดำรงการเป็นสมาชิกในองค์กร โดยมีความจงรักภักดีต่อองค์กรและไม่ต้องการที่จะออกจากองค์กรไป ถึงแม้ว่าองค์กรอื่นจะยื่นข้อเสนอหรือให้ผลประโยชน์ตอบแทนที่มากกว่า บุคลากรมีความภูมิใจในการเป็นสมาชิกในองค์กร และพร้อมที่จะบอกผู้อื่นว่าตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

โอเรียลลีและแชตแมน (O'Reilly & Chatman, 1986, p. 493) ได้ศึกษาความผูกพันองค์กรแล้วพบว่าม้องค์ประกอบ คือ

1. การยอมทำตาม (compliance) เป็นการมีส่วนร่วมที่เกี่ยวข้องกับผลตอบแทน การยอมทำตามเกิดขึ้นเมื่อได้ปรับทัศนคติและแสดงออกทางพฤติกรรมเพื่อให้ได้รางวัลตามที่ได้ตกลงกันได้
2. การแสดงตน (identification) เป็นความผูกพันที่ต้องการเป็นสมาชิกองค์กร และบอกกล่าวว่าคุณนั้นเป็นสมาชิกขององค์กร
3. การเป็นส่วนหนึ่งส่วนเดียวกัน (internalization) เป็นการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร และนำมาหล่อหลอม รวมเข้าไว้กับตนเอง และมีเอกลักษณ์ร่วมกันเกิดขึ้นในองค์กร ทำให้เกิดความรู้สึกภาคภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

อัลเลนและเมเยอร์ (Allen and Meyer, 1990 อ้างอิงใน ฌรงค์ แยม์ซึน, 2546) ได้ให้ความหมายในรูปแบบของแนวความคิด ในเรื่องความผูกพันต่อองค์กรเป็น 3 ด้าน

1. แนวความคิดทางด้านทัศนคติ แนวความคิดนี้กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นความรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ผู้นำในการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรตามแนวความคิดนี้ คือ ศาสตราจารย์ Lyman W. Potter แห่งมหาวิทยาลัย California และคณะซึ่งได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรว่าหมายถึง

1.1 ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร หมายถึง การที่เป้าหมายของบุคคลและขององค์กรนั้นมีความสอดคล้องและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน สามารถดำเนินงานไปด้วยกันได้ เมื่อบุคคลพิจารณาและเห็นว่า บรรทัดฐานและระบบค่านิยมขององค์กรเป็นสิ่งที่ตนนั้นยอมรับได้ บุคคลก็จะแสดงตนเองว่าเห็นด้วยกับเป้าหมายหรือจุดหมายปลายทางขององค์กรที่วางไว้ และตั้งใจที่จะยอมรับจุดหมายนั้น บุคคลจะประเมินองค์กรและรู้สึกต่อองค์กรในทางที่ดี รู้สึกยินดีและภาคภูมิใจกับการเป็นสมาชิกหรือเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีแนวโน้มที่จะมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กร เชื่อว่าองค์กรจะนำพาเขาไปสู่ความสำเร็จได้ และมองเห็นแนวทางที่จะทำให้องค์กรบรรลุถึงเป้าหมาย บุคคลจะรู้สึกว่าจะอยู่ในสถานะที่มีโอกาสและสามารถประสบความสำเร็จในการทำงานได้

1.2 ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อทำประโยชน์ขององค์กร หมายถึง การแสดงออกถึงความพยายามอย่างเต็มที่ เต็มใจ และตั้งใจที่จะอุทิศทั้งร่างกาย แรงใจ และสติปัญญา ในการทำงานเพื่อประโยชน์และความก้าวหน้าขององค์กร และสร้างสรรค์ให้องค์กรบรรลุเป้าหมายหรืออยู่ในสถานะที่ดี มีการแสดงออกในรูปแบบของพฤติกรรมที่มีความสม่ำเสมอ เป็นประจำและต่อเนื่อง มีการใช้ความพยายามอย่างมากเพื่อตอบสนองหรือมุ่งสู่เป้าหมายองค์กร และเชื่อว่าการทำงานคือหนทางซึ่งตนสามารถทำประโยชน์และทำให้องค์กรบรรลุถึงเป้าหมายได้ จึงทำให้มีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับที่สูงกว่าคนอื่น เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นก็จะพยายามช่วยกันแก้ปัญหา

1.3 ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร หมายถึง การแสดงออกถึง ชื่อสัตย์ต่อองค์กร ความรู้สึกจงรักภักดี เป็นความต่อเนื่องในการปฏิบัติงานโดยไม่มี การโยกย้ายไปอยู่ที่อื่น แสดงให้เห็นถึงความไม่ต้องการหรือปฏิเสธที่จะลาออกจากองค์กรหรือเปลี่ยนงาน ไม่ว่าจะเป็นการเพิ่มเงินเดือน รายได้ สถานภาพ ตำแหน่ง ความมีอิสระในการทำงาน ตลอดจนความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานที่ดีขึ้น เป็นความตั้งใจและความปรารถนาอย่างแน่วแน่ที่จะคงความ

เป็นสมาชิกต่อไป เพื่อทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ไม่คิดที่จะลาออกไม่ว่าองค์กรจะอยู่ในสถานะปกติ หรืออยู่ในวิกฤตการณ์อันเนื่องมาจากสาเหตุต่าง ๆ

2. แนวคิดด้านพฤติกรรม กล่าวคือ ความผูกพันต่อองค์กรในรูปของความ สม่่าเสมอของพฤติกรรม เมื่อคนมีความผูกพันต่อองค์กรและจะมีการแสดงออกของพฤติกรรมที่มี ต่อเนื่องหรือคงเส้นคงวาในการทำงาน ความต่อเนื่องในการทำงาน ความต่อเนื่องในการทำงานโดยไม่ โยกย้ายเปลี่ยนแปลงที่ทำงาน การที่ความผูกพันต่อองค์กร จะพยายามรักษาสมาชิกภาพไว้โดยไม่โยกย้ายไปไหนก็เนื่องด้วยได้เปรียบเทียบกับผลประโยชน์ที่จะได้รับ และผลประโยชน์ที่ต้องสูญเสียไป หากละทิ้งสภาพของสมาชิกหรือลาออกไปอย่างถาวร ซึ่งผลเสียนี้จะพิจารณาในลักษณะของต้นทุนที่ จะเกิดขึ้นหรือผลประโยชน์ที่จะสูญเสียไป ทฤษฎีที่มีชื่อเสียงและถือเป็นแนวความคิดนี้คือ ทฤษฎี Side-bet ของ Becker ซึ่งสรุปได้ว่าการพิจารณาความผูกพันต่อองค์กรเป็นผลมาจากการที่คน เปรียบเทียบซึ่งน้ำหนักว่า ถ้าหากเขาลาออกจากองค์กรเขาจะได้รับหรือต้องสูญเสียอะไรบ้าง

3. แนวความคิดที่เกี่ยวกับความถูกต้องหรือบรรทัดฐานของสังคม แนวคิด ดังกล่าวว่าความผูกพันต่อองค์กรเป็นความจริงรักดีและเต็มใจที่จะอุทิศตนให้กับองค์กร ซึ่งเป็นผลมาจากบรรทัดฐานขององค์กรและสังคม บุคคลรู้สึกว่าเป็นสมาชิกขององค์กรแล้วต้องมีความ ผูกพันต่อองค์กร เพราะนั่นคือความถูกต้องและความเหมาะสมที่ควรจะทำ ความผูกพันต่อองค์กรจึง เป็นพันธะผูกพันที่สมาชิกจะต้องมีหน้าที่ทุ่มเทปฏิบัติงานให้กับองค์กร

ปรัชญา วัฒนัจ (2549) ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรเป็นสิ่งที่ แสดงออกซึ่งสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลกับองค์กร ยิ่งบุคคลมีความผูกพันต่อองค์กรสูงขึ้นมากเท่าไร แนวโน้มที่จะลาออกหรือทิ้งองค์กรไปก็จะน้อยลงไปเท่านั้น โดยมีแนวความคิดว่า ความผูกพันต่อองค์กรนั้นประกอบด้วย 3 มิติ มิติแรก คือ ความผูกพันด้านจิตใจ มีมุมมองว่าคนอยู่ทำงานกับองค์กรโดยไม่ลาออกไปเพราะความต้องการของเขาเอง (Want) ส่วนมิติที่สอง คือ ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กรนั้น มีมุมมองว่าคนต้องอยู่กับองค์กรเพราะเขามีความจำเป็นต้องอยู่กับองค์กรต่อไป (Need to) ส่วนมิติที่สามมีมุมมองว่าความผูกพันหรือรักษาสมาชิกภาพกับองค์กรไว้เพราะเขารู้สึกว่าเขาต้องอยู่ (Ought to) กับองค์กรต่อไป

จากความหมายของความผูกพันต่อองค์กรข้างต้น สรุปได้ว่า ความผูกพันต่อองค์กรหมายถึงความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามและแสดงออกถึงความพยายามอย่างเต็มที่อย่างมากเพื่อทำประโยชน์ให้องค์กร ความ

ปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กรและพร้อมจะบอกคนอื่นว่าตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

มาวเดย์และคณะ (Mowday et al., 1982) ได้ระบุว่าปัจจัยที่จะส่งผลให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร ประกอบไปด้วยปัจจัย 4 ประการ ดังนี้

1. ปัจจัยหรือลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคล ประกอบไปด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงานของพนักงาน ซึ่งจะมีอิทธิพลต่อความผูกพันที่พนักงานมีต่อองค์กร กล่าวคือ พนักงานที่เป็นเพศหญิงจะมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าพนักงานเพศชาย นอกจากนี้ยังพบว่า พนักงานที่มีอายุและระยะเวลาในการทำงานที่มาก จะมีความผูกพันต่อองค์กรมาก ในขณะที่พนักงานที่มีอายุและระยะเวลาในการทำงานน้อยกว่า จะมีความผูกพันต่อองค์กรน้อยกว่า ส่วนระดับการศึกษาของพนักงานนั้น พบว่า พนักงานที่มีการศึกษาในระดับสูงจะมีความผูกพันต่อองค์กรที่น้อยกว่าพนักงานที่มีการศึกษาในระดับต่ำ

2. ลักษณะของบทบาทหน้าที่ในงาน กล่าวคือ พนักงานที่ได้รับบทบาทหน้าที่ในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน งานที่ปฏิบัติไม่มีความซ้ำซ้อนกับงานอื่นๆ รวมทั้งงานที่ได้รับมอบหมายให้ทำเป็นงานที่มีความสำคัญ จะมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับที่สูง

3. โครงสร้างของหน่วยงาน กล่าวคือ หน่วยงานมีการกระจายอำนาจและการตัดสินใจต่างๆ ไปยังพนักงาน รวมทั้งการส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมในกระบวนการต่างๆ ของการทำงาน ซึ่งจะส่งผลให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรเป็นอย่างมาก

4. ประสบการณ์จากการปฏิบัติงาน ได้แก่ ประสบการณ์ที่ได้ทำงานร่วมกันระหว่างหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน การได้แลกเปลี่ยนข้อมูล ความรู้ และทัศนคติที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน จะส่งผลต่อความผูกพันที่พนักงานมีต่อองค์กร

สตีแยร์และพอร์เตอร์ (Steers and Porter, 1983, p.425-450) ได้สรุปสิ่งที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันขององค์กรไว้ 4 องค์ประกอบดังนี้

1. ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กร แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และระดับการศึกษา

2. ลักษณะของงาน ได้แก่ งานที่มีความสำคัญ งานที่มีบทบาทเด่นชัด และบทบาทที่สอดคล้องกับตนเอง มีความสัมพันธ์โดยตรงกับความผูกพันต่อองค์กร

3. ลักษณะขององค์กร ได้แก่ ระบบขององค์กรที่มีแบบแผนการกระจายอำนาจ การมีส่วนร่วมในการบริหารงาน และการมีส่วนร่วมเป็นเจ้าขององค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร

4. ลักษณะของประสบการณ์การทำงาน ได้แก่ ทักษะคติที่มีต่อผู้ร่วมงานในองค์กร การพึ่งพาผู้บังคับบัญชา การปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชา ความรู้สึกว่างานมีความสำคัญ เป็นสิ่งที่มีอิทธิพลทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร

บาร์รอน (Baron, 1990, p.174-175) มีความเห็นว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นทัศนคติที่ดีต่อองค์กรของพนักงาน ซึ่งแตกต่างจากความพึงพอใจที่สามารถเปลี่ยนไปได้ในเวลารวดเร็วตามลักษณะหรือสภาพของการทำงาน หรืออีกนัยหนึ่งก็คือ ความผูกพันต่อองค์กรเป็นทัศนคติที่มีความมั่นคงและจะคงอยู่ในช่วงเวลายาวนานกว่า ในส่วนที่คล้ายคลึงกัน คือปัจจัยที่ทำให้เกิดความผูกพันกับปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งประกอบไปด้วย 4 ปัจจัยคือ

1. เกิดจากลักษณะงาน สิ่งที่ทำให้เกิดความผูกพันในงานสูง ได้แก่ การได้รับความรับผิดชอบที่มีความสำคัญกับองค์กรและมากกว่าคนอื่น ความเป็นอิสระในการทำงาน ความน่าสนใจและความหลากหลายในงานที่ได้รับ ส่วนสิ่งที่จะทำให้เกิดความผูกพันต่ำ ได้แก่ ความกดดันและความคลุมเครือในบทบาทหน้าที่ เกี่ยวกับงานของตนเอง จะทำให้รู้สึกผูกพันต่อองค์กรในระดับต่ำ

2. เกิดจากโอกาสในการหางานใหม่ การได้รับโอกาสในการหางานใหม่และมีทางเลือก จะทำให้บุคคลมีแนวโน้มที่จะผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับต่ำ

3. เกิดจากลักษณะส่วนบุคคล บุคคลที่มีอายุมาก มีระยะเวลาในการทำงานมานาน หรืออยู่ในองค์กรมาเป็นเวลานาน และมีตำแหน่งงานในระดับสูง ๆ และคนที่มีความพึงพอใจในผลการปฏิบัติงานของตนเอง มีแนวโน้มที่จะผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง

4. เกิดจากสภาพการทำงาน บุคคลที่มีความพึงพอใจในผู้บังคับบัญชาของตนเอง พึงพอใจในความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงาน หรือได้รับการพิจารณาผลการทำงานของตนเองเป็นที่น่าพอใจ มีแนวโน้มที่มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง

พึงพิศ จากฉา (2551: 10) พบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่

1. ลักษณะส่วนบุคคล

1.1 อายุ บุคคลที่มีอายุมากจะมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าบุคคลที่มีอายุน้อย เพราะอายุ เป็นสิ่งที่แสดงถึงวุฒิภาวะของบุคคล บุคคลที่มีอายุมากจะมีความคิด มีความรอบคอบในการตัดสินใจ มากกว่าบุคคลที่มีอายุน้อย และยิ่งอายุมากขึ้นก็จะพบว่าสมาชิกขององค์กรจะมีความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น นอกจากนี้ยังพบว่า บุคคลที่มีอายุมากจะอยู่ในองค์กรจนเกษียณอายุราชการ และการได้รับ ตำแหน่งที่สูงขึ้น

1.2 เพศ เพศหญิงจะมีความผูกพันต่อกลุ่มและองค์กรมากกว่าเพศชาย นอกจากนี้พบว่า เพศหญิงมีความตั้งใจที่จะเปลี่ยนงานน้อยกว่าเพศชาย เนื่องจากเพศหญิงต้องพึ่ง ฝ่าอุปสรรคในการเข้ามา เป็นสมาชิกขององค์กรมากกว่าเพศชาย

1.3 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน บุคลากรที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานนานจะผูกพันต่อ องค์กรสูง เนื่องจากบุคคลนั้นได้ทุ่มเททั้งกำลังกาย กำลังสติปัญญาและสะสมประสบการณ์ในการ ทำงานมาอย่างยาวนาน

1.4 ความชำนาญในงานตามระยะเวลาที่นานขึ้น บุคลากรที่มีความชำนาญในงานที่ตนเองทำ นั้นส่วนใหญ่จะเพิ่มขึ้นตามระยะเวลาที่ทำงานอยู่ในองค์กร และความชำนาญที่ตนมีก็จะยิ่งเพิ่มความ ดึงดูดใจในการปฏิบัติงานและยังสามารถคาดหวังได้ว่าตนจะได้รับผลประโยชน์ตอบแทนจากการ ปฏิบัติงานที่น่าพึงพอใจ หรือการเลื่อนตำแหน่งที่พึงพอใจมากขึ้น จึงมีความต้องการลาออกจากงาน ในระดับที่ต่ำ

1.5 ความต้องการประสบความสำเร็จและก้าวหน้า องค์กรที่ทำให้บุคลากรเห็นว่าเขาสามารถ ทำงานไปสู่จุดหมายได้นั้น จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความผูกพันต่อองค์กร การทำงานที่ประสบ ความสำเร็จนั้นแสดงถึงการมีโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน

1.6 สถานภาพสมรส บุคคลที่มีภาระครอบครัวจะมีความผูกพันต่อองค์กร มากกว่าคนโสด ทั้งนี้เพราะภาระที่ต้องรับผิดชอบทำให้ต้องการความมั่นใจในการทำงานมากกว่า อีกทั้งยังมองงานใน ทางบวกสามารถปรับตัวให้เข้ากับงานได้ดีกว่า จึงไม่ค่อยเปลี่ยนงานยิ่งเมื่อต้องมีภาระเลี้ยงดูบุตรเพิ่ม อีกทั้งยังพบว่ามีความผูกพันต่อองค์กรสูงขึ้น

2. ลักษณะที่เกี่ยวข้องกับงานหรือบทบาท

ลักษณะงานที่ต่างกันจะมีอิทธิพลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน ลักษณะงานที่ดีจะจูงใจให้บุคลากรรู้สึกอยากทำงาน เพื่อสร้างผลงานให้มีคุณค่าและเป็นรางวัลให้กับ ตนเอง ลักษณะงานที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่

2.1 ความชัดเจนของงาน หมายถึง งานที่มีการระบุขอบเขตที่จำเป็นต้องทำให้เสร็จในภาพรวมและสามารถแยกเป็นชิ้นงานได้ด้วย ทำให้บุคคลสามารถทำงานเหล่านั้นได้ตั้งแต่ต้นจนจบโดยมีผลงานให้เห็นเด่นชัด

2.2 ความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน หมายถึง ลักษณะงานที่เปิดโอกาสให้ ผู้ปฏิบัติงานมีอิสระ เสรีภาพ สามารถใช้ดุลยพินิจ และตัดสินใจด้วยตนเองในการกำหนดเวลาทำงาน และวิธีปฏิบัติที่จะทำให้งานนั้นแล้วเสร็จโดยไม่มีการควบคุมจากภายนอก จะทำให้บุคลากรปฏิบัติงาน ได้อย่างเต็มความรู้ความสามารถ และรู้สึกต้องการจะทุ่มเทกำลังความสามารถเพื่อทำประโยชน์แก่องค์กรและมีโอกาสได้ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ผลงานใหม่ ๆ

2.3 งานที่มีลักษณะท้าทาย หมายถึง งานที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถและ สติปัญญา ใช้ความคิดสร้างสรรค์หรือใช้เทคโนโลยีพิเศษ ความท้าทายของงานจะเป็นแรงกระตุ้นให้ บุคลากรเกิดการทำงานและแสดงความสนใจท งานเพื่อพิสูจน์ความสามารถ เพราะจะเกิดความพอใจเมื่อเห็นงานประสบความสำเร็จ

2.4 งานที่มีความหลากหลาย หมายถึง ลักษณะงานที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถหลายด้าน จึงเป็นงานที่ท้าทายซึ่งเป็นแรงกระตุ้นและส่งเสริมภาพพจน์ของผู้ปฏิบัติงาน ได้ลักษณะงานที่มีความหลากหลาย เป็นสิ่งจูงใจที่ดี ทำให้ไม่รู้สึกเบื่อหน่าย และต้องการปฏิบัติงานให้ สำเร็จตามความคาดหวัง

3. ลักษณะขององค์กร

3.1 การกระจายอำนาจในองค์กร หมายถึง การมอบอำนาจจากผู้บริหารลง มาสู่ผู้ปฏิบัติงานได้ ผู้บริหารให้ความสำคัญต่อผู้ใต้บังคับบัญชา ให้ความไว้วางใจ ให้มีส่วนร่วมในการ บริหารมอบอำนาจหน้าที่ให้ตรงกับความสามารถ มีส่วนร่วมในการตัดสินใจทางด้านนโยบายและการ ปฏิบัติงาน

3.2 การมีส่วนร่วมเป็นเจ้าขององค์กร มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อ องค์กรด้วยเหตุที่สมาชิกองค์กรได้ลงทุนปฏิบัติงานหรือมีส่วนร่วมเป็นเจ้าขององค์กร ทำให้เกิดความรู้สึกผูกพันและ

ตั้งใจที่จะทำงานอย่างเต็มที่ เพื่อให้ได้ผลกำไรอันเกิดจากการลงทุนครั้งนี้เพราะ ผลกำไรขององค์กร ก็คือผลประโยชน์ของสมาชิกทุกคน

3.3 ขนาดขององค์กร องค์กรที่มีขนาดใหญ่และมีผลให้เกิดความผูกพันต่อ องค์กรในระดับสูง ในองค์กรขนาดใหญ่บุคลากรจะมีโอกาสก้าวหน้าในงานและได้รับผลประโยชน์ตอบแทนสูง ทั้งยังทำให้มีโอกาสที่จะติดต่อสัมพันธ์กับคนอื่นสูงด้วย

4. ประสบการณ์ที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน

4.1 ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร เป็นการสร้าง ความรู้สึกให้กับ ผู้ปฏิบัติงานหรือสมาชิกในองค์กรว่า การที่ผู้ปฏิบัติงานได้ลงทุนปฏิบัติงานกับองค์กร แล้วนั้น ผู้ปฏิบัติงานควรจะได้รับผลประโยชน์ตอบแทนอย่างเพียงพอและยุติธรรม

4.2 ความรู้สึกต่อองค์กรว่าเป็นองค์กรที่พึงพาได้เป็นความรู้สึกเชื่อถือ ไว้วางใจที่บุคคลมีต่อ องค์กรว่าองค์กรจะไม่ทอดทิ้ง และให้ความช่วยเหลือเมื่อเขาประสบปัญหา ความน่าเชื่อถือขององค์กร เป็นสิ่งที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความมั่นใจในองค์กรสูง รู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพาได้ จะมีผลทำให้ความผูกพันต่อองค์กรสูงตามด้วย

4.3 ความรู้สึกที่ตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร คือ ความรู้สึกที่ตนเอง ได้รับการยอมรับจาก องค์กร รู้สึกว่าการปฏิบัติงานมีคุณค่า และองค์กรได้ตอบสนองความต้องการของ ผู้ปฏิบัติงาน ทางด้านความมีคุณค่าในตนเอง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้มีการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจำนวน 6 เรื่อง ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 2 กลุ่มได้แก่

งานที่เกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน พบว่า ประเด็นที่ทำให้เกิดความเครียดมากที่สุด คือ การรู้สึกว่าตนเองนั้นทำงานดีแต่ได้รับการประเมินผลต่ำ และมีปัจจัยด้านงานที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานคือ ความก้าวหน้าในงาน รองลงมาคือ โครงสร้างองค์กรและบรรยากาศทั่วไป และปัจจัยภายในลักษณะงานตามอันดับ และพบว่าปัจจัยแวดล้อมซึ่งได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านนโยบาย การบริหารงาน ด้านสัมพันธภาพในการทำงาน ด้านสภาพในการทำงาน ด้านค่าตอบแทนสวัสดิการ และความมั่นคงในงานมีความสัมพันธ์กับความเครียด

งานที่เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร พบว่า มีระดับความผูกพันต่อองค์กรในด้านการมีความเชื่อมั่นในเป้าหมายขององค์กรมากที่สุด ซึ่งปัจจัยด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์กร ด้านสัมพันธภาพในการทำงาน ด้านลักษณะงานภายในองค์กร ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านบทบาทหน้าที่ที่ได้รับ ด้านผลตอบแทน มีความสัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร

รายละเอียดมีดังนี้

ปนัดดา ใจบุญ (2553) ศึกษาเรื่อง “ความเครียดในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานคุมประพฤติ กรมคุมประพฤติ ในเขตพื้นที่ภาคเหนือ” พบว่า ความเครียดในการทำงานของพนักงานคุมประพฤติโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมในทิศทางผกผันกันในระดับค่อนข้างต่ำ ซึ่งพบว่าปัจจัยความเครียดในการทำงานด้านลักษณะงานและด้านบทบาทหน้าที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม ส่วนด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์กร ด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน และด้านแหล่งภายนอกองค์กรมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมในทิศทางผกผันกันในระดับค่อนข้าง

กิติมา ศิริไชย (2554) ศึกษาเรื่อง “ความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มสนับสนุนบริการทั่วไป เครือโรงพยาบาลสมิติเวช ในเขตกรุงเทพมหานคร” พบว่า ปัจจัยทางด้านครอบครัวและสังคมซึ่งได้แก่ด้านการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ด้านการได้รับความช่วยเหลือและแนะนำ ด้านการมีโอกาสได้อบรมและเลี้ยงดูอื่น ด้านส่งเสริมให้รู้ถึงคุณค่าของตนเองมีความสัมพันธ์กับความเครียด และปัจจัยแวดล้อมซึ่งได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านนโยบายการบริหารงาน ด้านสัมพันธภาพในการทำงาน ด้านสภาพในการทำงาน ด้านค่าตอบแทนสวัสดิการและความมั่นคงในงานมีความสัมพันธ์กับความเครียด และปัจจัยส่วนบุคคลซึ่งได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา รายได้ ตำแหน่งงานในปัจจุบัน ระยะเวลาปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความเครียด ยกเว้น จำนวนบุตร โรคประจำตัว และประวัติการทำงานผิดพลาดที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียด

ชวาพร เป็นกล (2559) ศึกษาเรื่อง “ความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการตำรวจ กองการต่างประเทศ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ” พบว่า ระดับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการตำรวจในสังกัดกองการต่างประเทศ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีความเชื่อมั่นในเป้าหมายขององค์กรมากที่สุด และเมื่อจำแนกตาม ปัจจัยส่วนบุคคล ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการตำรวจพบว่า ข้าราชการตำรวจ กองการต่างประเทศ สำนักงานตำรวจแห่งชาติที่มีเพศ

อายุ สถานภาพ และระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การไม่แตกต่างกัน และในส่วนของปัจจัยด้านลักษณะงาน พบว่า ข้าราชการตำรวจมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยลักษณะงาน ด้านความสำเร็จในงาน มากที่สุด และปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมพบว่า ข้าราชการตำรวจมีความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านเพื่อนร่วมงาน มากที่สุด

อนุรัตน์ อนันทนาธร (2559) ศึกษาเรื่อง “ภาวะความเครียดและพฤติกรรมการจัดการความเครียดของ ข้าราชการตำรวจ ตำรวจภูธร สังกัดตำรวจภูธร ภาค 2” พบว่า ข้าราชการตำรวจฯ ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับภาวะความเครียดในการทำงานโดยภาพรวม และรายด้าน ไม่ว่าจะเป็นการแสดงออกด้านจิตใจและ ด้านการแสดงออกด้านร่างกายอยู่ในระดับน้อย แต่อย่างไรก็ดีเมื่อลงไปศึกษาในรายละเอียดจะพบว่า มีหลาย ๆ ประเด็นที่ข้าราชการตำรวจฯ นั้นมีค่าเฉลี่ยของระดับภาวะความเครียด อยู่ในระดับปานกลาง โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 5 อันดับแรก ได้แก่ การรู้สึกว่าคุณเองนั้นทำงานดีแต่ได้รับการประเมินผลต่ำ รู้สึกปวดกล้ามเนื้อ เกร็งบริเวณท้ายทอย หลังหรือไหล่ในขณะที่ทำงาน วิตกกังวลหากต้องปฏิบัติหน้าที่แทนคนอื่นในงานที่ท่านไม่ถนัด ท้อใจที่ผู้บังคับบัญชาขาดความยุติธรรม และข้อเท็จจริงที่ต้องแบกรับภาระงานมากจนไม่สามารถทำงานในแต่ละวันได้อย่างมีประสิทธิภาพ และด้านปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อภาวะความเครียดในการ ปฏิบัติงานของ ข้าราชการตำรวจ สังกัดตำรวจภูธร ภาค 2 พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ข้าราชการตำรวจฯ มีปัจจัยด้านงานที่มีผลต่อ ความเครียดในการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง 3 ประเด็นโดยสามารถเรียงอันดับจากมากไปน้อย ดังนี้ ความก้าวหน้าในงานรองลงมาก็คือ โครงสร้างองค์กรและบรรยากาศทั่วไป และ ปัจจัยภายในลักษณะงานตามอันดับ

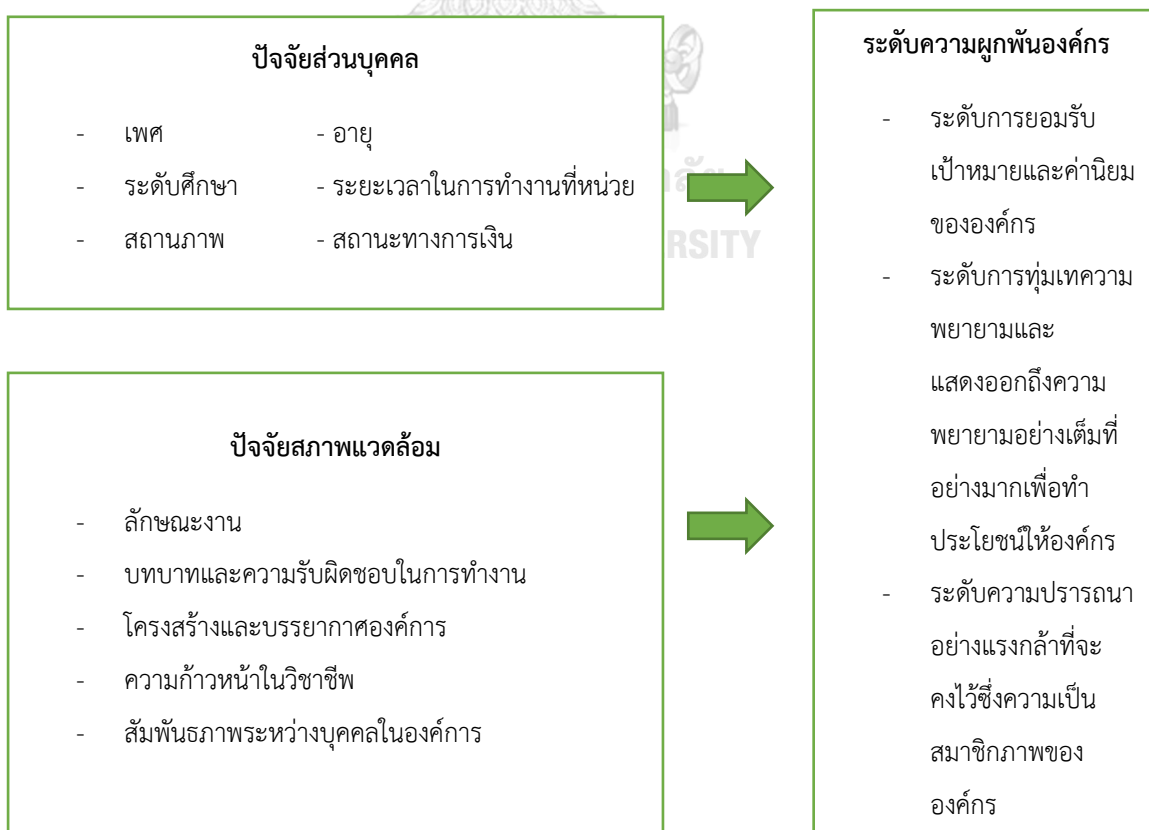
สงวนลักษณ์ แซ่เง่า (2558) ศึกษาเรื่อง “ความเครียดในการทำงานและความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ: กรณีศึกษา ครูโรงเรียนสตรียะลาและครูโรงเรียนคณะราษฎรบำรุง จังหวัดยะลา” พบว่า ความเครียดในการทำงานของข้าราชการครูอยู่ในระดับปานกลาง ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของ ข้าราชการครูอยู่ในระดับมาก ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงานและความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ พบว่า ความเครียดในการทำงานด้านลักษณะงาน ด้านบทบาทหน้าที่ในงาน ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ และด้านแหล่งภายนอกองค์การ ไม่มีความสัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ ส่วนด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ ในทิศทางตรงกันข้ามอยู่ในระดับต่ำ และด้านสัมพันธ์ภาพในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การอยู่ในทิศทางตรงกันข้ามอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ ความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วน

บุคคลกับความเครียดในการทำงานและความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร พบว่า อายุเป็นเพียงปัจจัยเดียวที่มีผลต่อความเครียดและความผูกพันต่อองค์กรที่แตกต่างกัน

จिरายุส ชาญกุลราวี (2561) ศึกษาเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่าง ความเครียดในการปฏิบัติงาน ความผูกพันต่อองค์กรและ ความต้องการลาออกของพนักงาน Gen Y” พบว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อความตั้งใจลาออก ของพนักงาน Generation Y จากการ วิจัย พบว่า เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงานและอัตราเงินเดือนที่ แตกต่างกันไม่มีผลต่อความตั้งใจลาออกที่ไม่แตกต่างกัน ในส่วนของความเครียดในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อความตั้งใจลาออก คือ ความเครียดในการปฏิบัติงานมีผลต่อความตั้งใจลาออกในทิศทางเดียวกัน ประกอบไปด้วยด้านลักษณะงานภายในองค์กร ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านบทบาทหน้าที่ที่ได้รับ ด้านผลตอบแทน และประเด็นความผูกพันต่อองค์กรที่มีผลต่อความตั้งใจลาออก คือ ความผูกพันต่อองค์กรมีผลต่อความตั้งใจลาออกในทิศทางตรงข้ามกัน คือ ด้านจิตใจ ด้านการคงอยู่กับองค์กร ด้านความผูกพันต่อหน้าที่

2.3 กรอบแนวคิดการวิจัย

รูปภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย



จากการทบทวนแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ช่วยให้ผู้วิจัยได้เลือกนำแนวคิดเกี่ยวกับความเครียดในที่ทำงานของ Taylor มาอธิบายถึงปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในที่ทำงาน ซึ่งแบ่งออกเป็นปัจจัยสภาพแวดล้อม ซึ่งประกอบไปด้วย ลักษณะงาน บทบาทและความรับผิดชอบในการทำงาน โครงสร้างและบรรยากาศองค์กร ความก้าวหน้าในวิชาชีพ สัมพันธภาพระหว่างบุคคลในองค์กร และปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบไปด้วย เพศ อายุ ระดับศึกษา ระยะเวลาในการทำงานที่หน่วยสถานภาพ สถานะทางการเงิน และฝ่ายงาน ซึ่งมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร และนำแนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของ Allen and Meyer มาอธิบายถึงลักษณะของความผูกพันต่อองค์กร ประกอบไปด้วย ระดับการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ระดับการทุ่มเทความพยายามและแสดงออกถึงความพยายามอย่างเต็มที่อย่างมากเพื่อทำประโยชน์ให้องค์กร และระดับความปรารถนาที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร



บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย

3.1 วิธีการวิจัย

ผู้ศึกษาได้กำหนดระเบียบวิธีวิจัยโดยใช้การวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods Research) ระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ ข้าราชการตำรวจสังกัดสำนักงานเลขานุการตำรวจแห่งชาติ ในปีงบประมาณ พ.ศ.2564 จำนวน 108 คน ประกอบไปด้วยข้าราชการตำรวจ จาก 5 กองกำกับ ได้แก่ กองกำกับการฝ่ายอำนวยการ กองกำกับการฝ่ายงานสารบรรณ 1 กองกำกับการฝ่ายงานสารบรรณ 2 กองกำกับการฝ่ายฝ่ายบริการการประชุมและพิธีการ กองกำกับการกลุ่มงานวิชาการการและสารบรรณ

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถามสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยเชิงปริมาณ และใช้แบบสัมภาษณ์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

โครงสร้างแบบสอบถาม ใช้สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างข้าราชการตำรวจทุกตำแหน่ง ในสังกัดสำนักงานเลขานุการตำรวจแห่งชาติ โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน และระดับเงินเดือน มีข้อความทั้งหมดจำนวน 6 ข้อ โดยคำถามเป็นคำถามปลายปิดแบบเลือกตอบ (Check list)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความเครียดในที่ทำงาน มีข้อความทั้งหมดจำนวน 30 ข้อ โดยแบบสอบถามสร้างขึ้นตามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 4 ระดับ (Rating Scale) สร้างตามมาตรวัดของลิเคิร์ต (Likert Scale) ประเมินคำตอบ โดยให้เลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียว แบ่งคำถามออกเป็น 5 ด้าน

โดยทุกคำถามเป็นคำถามเชิงบวก มีหลักเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

4 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

3 หมายถึง เห็นด้วยมาก

2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย

1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร มีข้อคำถามทั้งหมดจำนวน 16 ข้อ โดยแบบสอบถามสร้างขึ้นตามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 4 ระดับ (Rating Scale) ประเมินคำตอบ โดยให้เลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียว แบ่งคำถามออกเป็น 3 ด้าน

โดยทุกคำถามเป็นคำถามเชิงบวก มีหลักเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

4 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

3 หมายถึง เห็นด้วยมาก

2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย

1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

เกณฑ์การแปลความหมายของค่าคะแนนเฉลี่ย ผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์การแปลความหมายของค่าคะแนนเฉลี่ยเพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลโดยอาศัยเกณฑ์คะแนนตามกลุ่มตามแนวคิดของเบสท์ (Best, 1978, p. 174) โดยกำหนดเกณฑ์จาก

$$\begin{aligned} (\text{ค่าคะแนนสูงสุด} - \text{ค่าคะแนนต่ำสุด}) / \text{จำนวนขั้น} &= (4 - 1) / 4 \\ &= 0.75 \end{aligned}$$

จึงได้กำหนดเกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 3.26 – 4.00 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.25 หมายถึง เห็นด้วยมาก

ค่าเฉลี่ย 1.76 – 2.50 หมายถึง เห็นด้วยน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.75 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

โครงสร้างแบบสัมภาษณ์ ใช้สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญเพื่อให้ได้รายละเอียดเกี่ยวกับความสำคัญในการทำงาน ปัจจัยที่มีผล ข้อจำกัด หรือปัญหาที่พบ ต่อความเครียดในที่ทำงานและความผูกพันต่อองค์กร โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน

1. ข้อมูลของผู้ให้สัมภาษณ์
2. ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับความเครียดในที่ทำงานต่อความผูกพันต่อองค์กร

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลแบบสอบถาม ดำเนินการเก็บข้อมูลจากการแจกแบบสอบถามให้ข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงานและประจำการอยู่ในสำนักงานเลขานุการตำรวจแห่งชาติ ทั้ง 5 กองกำกับการ ได้แก่ ฝ่ายอำนวยการ ฝ่ายสารบรรณ 1 ฝ่ายสารบรรณ 2 ฝ่ายบริการการประชุมและพิธีการ และกลุ่มงานวิชาการและงานสารบรรณ

ข้อมูลการสัมภาษณ์ เก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์ข้าราชการตำรวจผู้ปฏิบัติงาน โดยใช้วิธีเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จำนวน 5 นาย จาก 5 กองกำกับการ และจัดบันทึกการสัมภาษณ์ ณ สำนักงานเลขานุการตำรวจแห่งชาติ

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถาม ผู้วิจัยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ในการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถาม
2. การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสัมภาษณ์ ใช้การวิเคราะห์ส่วนประกอบ (Component Analysis) ของข้อมูลจากการสัมภาษณ์ในการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสัมภาษณ์

บทที่ 4 ผลการวิจัย

ในบทนี้ผู้วิจัยจะนำเสนอผลการศึกษาเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในที่ทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร: กรณีศึกษาข้าราชการตำรวจสำนักงานเลขานุการตำรวจแห่งชาติ” ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม (Questionnaire) และแบบสัมภาษณ์ (Interview) โดยแบ่งรายละเอียดหัวข้อการนำเสนอ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับความเครียดในที่ทำงาน
3. ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร
4. ผลการทดสอบสมมติฐาน
5. ข้อมูลการสัมภาษณ์

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ที่	ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1.	เพศ	108	100
	ชาย	33	30.6
	หญิง	75	69.4
2.	อายุ	108	100
	18 - 30 ปี	45	41.7
	31 - 40 ปี	27	25.0
	41 - 50 ปี	14	13.0
	51 - 60 ปี	22	20.4
3.	การศึกษา	108	100
	ม.6	5	4.6
	ปวช./ปวส.	2	1.9
	ปริญญาตรี	69	63.9

ที่	ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
	ปริญญาโท	31	28.7
	ปริญญาเอก	1	0.9
4.	ระยะเวลาในการทำงานที่สำนักงานเลขาธิการ ตำรวจแห่งชาติ	108	100
	ต่ำกว่า 5 ปี	60	55.6
	5 - 9 ปี	37	34.3
	10 ปีขึ้นไป	11	10.2
5.	สถานภาพ	108	100
	โสด	80	74.1
	สมรส	25	23.1
	หย่า/หม้าย/แยกกันอยู่	3	2.8
6.	รายได้ต่อเดือน	108	100
	0 - 10,000 บาท	16	14.8
	10,001 - 20,000 บาท	42	38.9
	20,001 - 30,000 บาท	19	17.6
	30,001 - 40,000 บาท	9	8.3
	40,001 - 50,000 บาท	11	10.2
	50,001 บาทขึ้นไป	11	10.2

จากตารางที่ 3 ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 108 คน พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 69.4 และเพศชาย ร้อยละ 39.6 โดยช่วงอายุที่มีสัดส่วนมากที่สุดคือ 18 - 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 41.7 รองลงมาคือ ช่วงอายุ 31 - 40 ปี ร้อยละ 25 ช่วงอายุ 51 - 60 ปี ร้อยละ 20.4 และ ช่วงอายุ 41 - 50 ปี ร้อยละ 13 ตามลำดับ ในส่วนของการศึกษาส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 63.9 รองลงมาคือ ปริญญาโท ร้อยละ 28.7 ม.6 ร้อยละ 4.6 ปวช./ปวส. ร้อยละ 1.9 และ ปริญญาเอก ร้อยละ 0.9 ตามลำดับ ซึ่งระยะเวลาในการทำงานที่สำนักงานเลขาธิการตำรวจแห่งชาติ พบว่าส่วนใหญ่อยู่ที่ ต่ำกว่า 5 ปี ร้อยละ 55.6 รองลงมาคือ 5 - 9 ปี ร้อยละ 34.4 และ 10 ปีขึ้นไป ร้อยละ 10.2 ตามลำดับ ขณะที่สถานภาพ พบว่ามีสถานภาพโสดมากที่สุด ร้อยละ 74.1 รองลงมาคือ สมรส ร้อยละ 23.1 และหย่า/หม้าย/แยกกันอยู่ ร้อยละ 2.8 ตามลำดับ สำหรับรายได้ต่อเดือนนั้น

พบว่า ส่วนใหญ่รายได้อยู่ในช่วง 10,001 - 20,000 บาท ร้อยละ 38.9 รองลงมาคือ ช่วง 20,001 - 30,000 บาท ร้อยละ 17.6 และ ช่วง 30,001 - 40,000 บาท น้อยที่สุด ร้อยละ 8.3

4.2 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับความเครียดในที่ทำงาน

ด้านลักษณะงาน

ตารางที่ 2 ข้อมูลระดับความคิดเห็นความเครียดในที่ทำงานด้านลักษณะงาน

ประเด็นคำถาม	ระดับความคิดเห็น		
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับการ แปลผล
งานที่ทำตรงกับความรู้	2.39	0.77	น้อย
งานที่ทำไม่มีความเร่งด่วน	2.06	0.77	น้อย
ได้รับความร่วมมือในการ ทำงานกับหน่วยงานอื่น	2.68	0.69	มาก
งานที่ไม่ต้องรับผิดชอบสูง และไม่ก่อให้เกิดความกดดัน	2.12	0.77	น้อย
ปริมาณงานในแต่ละวันมีความ เหมาะสม	2.40	0.80	น้อย
จำนวนบุคลากรมีความ เหมาะสมกับปริมาณงาน	2.01	0.79	น้อย
เครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์ ครบถ้วนเหมาะกับงานที่ทำ	2.49	0.78	น้อย
รวม	2.31	0.45	น้อย

จากตารางที่ 4 พบว่า ในภาพรวมมีระดับความคิดเห็นปัจจัยด้านลักษณะงานมีผลต่อความเครียดในที่ทำงานอยู่ในระดับน้อย ค่าเฉลี่ย 2.31 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.45 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อคำถามพบว่า ข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ได้รับความร่วมมือในการทำงานกับ

หน่วยงานอื่น ค่าเฉลี่ย 2.68 และข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ จำนวนบุคลากรที่มีความเหมาะสมกับปริมาณงาน ค่าเฉลี่ย 2.01

ด้านบทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบ

ตารางที่ 3 ข้อมูลระดับความคิดเห็นความเครียดในที่ทำงานด้านบทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบ

ประเด็นคำถาม	ระดับความคิดเห็น		
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับการ แปลผล
บทบาท หน้าที่ และขอบเขต ของงานมีความชัดเจน	2.54	0.74	มาก
การมอบหมายงานให้ รับผิดชอบมีความเป็นธรรม	2.57	0.78	มาก
ไม่มีการมอบหมายงาน นอกเหนือไปจากหน้าที่ความ รับผิดชอบ	2.26	0.77	น้อย
มีความอิสระในการเสนอแนะ และการตัดสินใจ	2.69	0.76	มาก
รวม	2.52	0.58	มาก

จากตารางที่ 5 พบว่า ในภาพรวมมีระดับความคิดเห็นปัจจัยด้านบทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบ มีผลต่อความเครียดในที่ทำงานอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 2.52 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.58 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อคำถามพบว่า ข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีความอิสระในการเสนอแนะ และการตัดสินใจ ค่าเฉลี่ย 2.69 รองลงมา การมอบหมายงานให้รับผิดชอบมีความเป็นธรรม ค่าเฉลี่ย 2.57 บทบาท หน้าที่ และขอบเขตของงานมีความชัดเจน ค่าเฉลี่ย 2.54 และไม่มีการมอบหมายงานนอกเหนือไปจากหน้าที่ความรับผิดชอบ ค่าเฉลี่ย 2.26 ตามลำดับ

ด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์กร

ตารางที่ 4 ข้อมูลระดับความคิดเห็นความเครียดในที่ทำงานด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์กร

ประเด็นคำถาม	ระดับความคิดเห็น		
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับการ แปลผล
โครงสร้างการปฏิบัติงานของ หน่วยงานมีความเหมาะสม	2.46	0.78	น้อย
ผู้บังคับบัญชามีนโยบายการ บริหารงานชัดเจน	2.64	0.77	มาก
ผู้บังคับบัญชามีความ รับผิดชอบในการปฏิบัติงาน ของท่าน	2.81	0.72	มาก
กฎ ระเบียบ ข้อบังคับในการ ปฏิบัติงานมีความยืดหยุ่น	2.91	0.63	มาก
สภาพแวดล้อมในการทำงานมี ความเหมาะสม เช่น สะอาด ไม่มีเสียงรบกวน อุณหภูมิ เหมาะสม	2.55	0.74	มาก
การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ราบรื่น	2.91	0.56	มาก
ขวัญและกำลังใจในองค์กรดี	2.62	0.78	มาก
รวม	2.70	0.53	มาก

จากตารางที่ 6 พบว่า ในภาพรวมมีระดับความคิดเห็นปัจจัยด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์กรมีผลต่อความเครียดในที่ทำงานอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 2.70 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.53 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อคำถามพบว่า ข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ กฎ ระเบียบ ข้อบังคับในการปฏิบัติงานมีความยืดหยุ่น ค่าเฉลี่ย 2.91 เท่ากับข้อคำถามการติดต่อสื่อสารภายใน

องค์กรราบรื่น รองลงมา ผู้บังคับบัญชามีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานของท่าน ค่าเฉลี่ย 2.81 และข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ โครงสร้างการปฏิบัติงานของหน่วยงานมีความเหมาะสม ค่าเฉลี่ย 2.46

ด้านความก้าวหน้าในวิชาชีพ

ตารางที่ 5 ข้อมูลระดับความคิดเห็นความเครียดในที่ทำงานด้านความก้าวหน้าในวิชาชีพ

ประเด็นคำถาม	ระดับความคิดเห็น		
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับการ แปลผล
งานที่ทำก่อให้เกิด ความก้าวหน้าในอาชีพ	2.44	0.77	น้อย
ได้รับการสนับสนุน ความก้าวหน้าในอาชีพจาก ผู้บังคับบัญชาและเพื่อน ร่วมงาน	2.77	0.78	มาก
การเลื่อนขั้นมีความเหมาะสม หรือมีความยุติธรรม	2.64	0.80	มาก
ได้รับโอกาสในการอบรมเสริม ทักษะและความรู้ในการ ปฏิบัติงาน	2.34	0.71	น้อย
มีความเสมอภาคและเท่าเทียม กันระหว่างผู้ร่วมงาน	2.56	0.75	มาก
รวม	2.55	0.62	มาก

จากตารางที่ 7 พบว่า ในภาพรวมมีระดับความคิดเห็นปัจจัยด้านความก้าวหน้าในวิชาชีพมีผลต่อความเครียดในที่ทำงานอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 2.55 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.62 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อคำถามพบว่า ข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ได้รับการสนับสนุน

ความก้าวหน้าในอาชีพจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ค่าเฉลี่ย 2.77 รองลงมา การเลื่อนขั้นมีความเหมาะสมหรือมีความยุติธรรม ค่าเฉลี่ย 2.64 มีความเสมอภาคและเท่าเทียมกันระหว่างผู้ร่วมงาน ค่าเฉลี่ย 2.56 งานที่ทำก่อให้เกิดความก้าวหน้าในอาชีพ ค่าเฉลี่ย 2.44 และได้รับโอกาสในการอบรมเสริมทักษะและความรู้ในการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ย 2.34 ตามลำดับ

ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร

ตารางที่ 6 ข้อมูลระดับความคิดเห็นความเครียดในที่ทำงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร

ประเด็นคำถาม	ระดับความคิดเห็น		
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับการ แปลผล
ท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อ ผู้บังคับบัญชาในหน่วยงาน	3.09	0.54	มาก
ระดับอาวุโสไม่เป็นปัญหาต่อ การปฏิบัติงาน	2.91	0.68	มาก
การปฏิบัติงานกับเพศตรงข้าม ไม่ทำให้ท่านมีปัญหา	3.10	0.63	มาก
ผู้ร่วมงานไม่ใช่อารมณ์ใน ระหว่างปฏิบัติงาน	2.83	0.66	มาก
บุคลากรในหน่วยงานให้ความ ร่วมมือในการปฏิบัติงาน	2.97	0.63	มาก
ผู้บังคับบัญชาและเพื่อน ร่วมงานให้การยอมรับในการ ปฏิบัติงาน	3.07	0.61	มาก
ท่านไม่เคยรู้สึกว่าคุณทอดทิ้ง	2.99	0.63	มาก
รวม	3.00	0.47	มาก

จากตารางที่ 8 พบว่า ในภาพรวมมีระดับความคิดเห็นปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กรมีผลต่อความเครียดในที่ทำงานอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.00 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

เท่ากับ 0.47 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อคำถามพบว่า ข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การปฏิบัติงานกับเพศตรงข้ามไม่ทำให้ท่านมีปัญหา ค่าเฉลี่ย 3.10 รองลงมา ท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้บังคับบัญชาในหน่วยงาน ค่าเฉลี่ย 3.09 ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานให้การยอมรับในการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ย 3.07 ท่านไม่เคยรู้สึกว่าคุณท้อทั้ง ค่าเฉลี่ย 2.99 บุคลากรในหน่วยงานให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ย 2.97 ระดับอาวุโสไม่ปัญหาต่อการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ย 2.91 และ ผู้ร่วมงานไม่ใช้อารมณ์ในระหว่างปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ย 2.83 ตามลำดับ

4.3 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

ด้านการยอมรับเป้าหมายองค์กร

ตารางที่ 7 ข้อมูลระดับความคิดเห็นความผูกพันองค์กรด้านการยอมรับเป้าหมายขององค์กร

ประเด็นคำถาม	ระดับความคิดเห็น		
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับการ แปลผล
ท่านพึงพอใจกับนโยบายของ หน่วยงาน	2.62	0.69	มาก
ท่านยอมรับค่านิยมหรือ วัฒนธรรมการปฏิบัติงานของ หน่วยงาน	2.67	0.72	มาก
ท่านรู้สึกภูมิใจเมื่อได้บอกกล่าว ว่าท่านมาจากหน่วยงานใด	2.76	0.72	มาก
เมื่อมีคนกล่าวถึงหน่วยงาน อย่างเสียหายท่านจะรีบชี้แจง	2.73	0.74	มาก
ท่านมักจะพูดกับคนอื่นว่า หน่วยงานของท่านดีมาก	2.48	0.76	น้อย
ท่านยินดีไม่รับค่าตอบแทน พิเศษเพื่อให้หน่วยงานสามารถ ดำเนินงานต่อไปได้	2.10	0.90	น้อย
รวม	2.56	0.61	มาก

จากตารางที่ 9 พบว่า ในภาพรวมมีระดับความคิดเห็นความผูกพันองค์กรด้านการยอมรับเป้าหมายขององค์กรอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 2.56 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.61 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อคำถามพบว่า ข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ท่านรู้สึกภูมิใจเมื่อได้บอกกล่าวที่ท่านมาจากหน่วยงานใด ค่าเฉลี่ย 2.76 รองลงมา เมื่อมีคนกล่าวถึงหน่วยงานอย่างเสียหายท่านจะรีบชี้แจง ค่าเฉลี่ย 2.73 ท่านยอมรับค่านิยมหรือวัฒนธรรมการปฏิบัติงานของหน่วยงาน ค่าเฉลี่ย 2.67 ท่านพึงพอใจกับนโยบายของหน่วยงาน ค่าเฉลี่ย 2.62 ท่านมักจะพูดคุยกับคนอื่นว่าหน่วยงานของท่านดีมาก ค่าเฉลี่ย 2.48 และ ท่านยินดีไม่รับค่าตอบแทนพิเศษเพื่อให้หน่วยงานสามารถดำเนินงานต่อไปได้ ค่าเฉลี่ย 2.10 ตามลำดับ

ด้านการทำงานเพื่อองค์กร

ตารางที่ 8 ข้อมูลระดับความคิดเห็นความผูกพันองค์กรด้านการทำงานเพื่อองค์กร

ประเด็นคำถาม	ระดับความคิดเห็น		
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับการแปลผล
ท่านเต็มใจปฏิบัติงานให้กับหน่วยงานทั้งในเวลาราชการ และในวันหยุดราชการ แม้ท่านจะไม่ได้รับค่าตอบแทนใด ๆ	2.44	0.86	น้อย
ท่านสามารถปฏิบัติงานนอกเหนือจากงานที่ได้รับผิดชอบอย่างเต็มใจ	2.63	0.76	มาก
ท่านเข้าและเลิกงานตรงตามเวลาอย่างสม่ำเสมอ	2.70	0.80	มาก
ท่านใช้ความสามารถที่มีอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย และยินดีจะหาความรู้เพิ่มเติมเพื่อพัฒนาตนเองและหน่วยงาน	3.17	0.63	มาก

ประเด็นคำถาม	ระดับความคิดเห็น		
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับการ แปลผล
ท่านพยายามปฏิบัติงานสร้างชื่อเสียงให้หน่วยงานอยู่เสมอเมื่อมีโอกาส	2.95	0.68	มาก
ท่านไม่ลังเลที่จะเป็นตัวแทนทำหน้าที่ในนามหน่วยงาน เช่น การเข้าร่วมกิจกรรมสาธารณะบำเพ็ญประโยชน์	2.72	0.77	มาก
ท่านช่วยหน่วยงานในการประหยัดค่าใช้จ่ายอยู่เสมอ เช่น น้ำ ไฟฟ้า	2.81	0.78	มาก
รวม	2.78	0.55	มาก

จากตารางที่ 10 พบว่า ในภาพรวมมีระดับความคิดเห็นความผูกพันองค์กรด้านการทำงานเพื่อองค์กรอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 2.78 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.55 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อคำถามพบว่า ข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ท่านใช้ความสามารถที่มีอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย และยินดีจะหาความรู้เพิ่มเติมเพื่อพัฒนางานและหน่วยงาน ค่าเฉลี่ย 3.17 รองลงมา ท่านพยายามปฏิบัติงานสร้างชื่อเสียงให้หน่วยงานอยู่เสมอเมื่อมีโอกาส ค่าเฉลี่ย 2.95 และข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ท่านเต็มใจปฏิบัติงานให้กับหน่วยงานทั้งในเวลาราชการและในวันหยุดราชการ แม้ท่านจะไม่ได้รับค่าตอบแทนใด ๆ ค่าเฉลี่ย 2.44

ด้านการคงไว้ซึ่งสมาชิกภาพ

ตารางที่ 9 ข้อมูลระดับความคิดเห็นความผูกพันองค์กรด้านการคงไว้ซึ่งสมาชิกภาพ

ประเด็นคำถาม	ระดับความคิดเห็น		
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ การ แปลผล
แม้ท่านจะมีโอกาสโอนย้ายไป หน่วยงานอื่นและมีรายได้ที่สูง กว่า แต่ท่านก็ยังจะยังอยู่ที่ หน่วยเดิมต่อไป	2.02	0.84	น้อย
ท่านมีความยินดีที่จะให้ ผู้บังคับบัญชาเปลี่ยนท่านไป ปฏิบัติงานในหน้าที่อื่น แต่ ยังคงอยู่ในหน่วยงานเดิม	2.28	0.76	น้อย
ท่านรู้สึกพึงพอใจที่ได้สังกัดอยู่ หน่วยงานนี้	2.60	0.79	มาก
รวม	2.30	0.63	น้อย

จากตารางที่ 11 พบว่า ในภาพรวมมีระดับความคิดเห็นความผูกพันองค์กรด้านการคงไว้ซึ่งสมาชิกภาพอยู่ในระดับน้อย ค่าเฉลี่ย 2.30 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.63 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อคำถามพบว่า ข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ท่านรู้สึกพึงพอใจที่ได้สังกัดอยู่หน่วยงานนี้ ค่าเฉลี่ย 2.60 รองลงมา ท่านมีความยินดีที่จะให้ผู้บังคับบัญชาเปลี่ยนท่านไปปฏิบัติงานในหน้าที่อื่น แต่ยังคงอยู่ในหน่วยงานเดิม ค่าเฉลี่ย 2.28 และ แม้ท่านจะมีโอกาสโอนย้ายไปหน่วยงานอื่นและมีรายได้ที่สูงกว่า แต่ท่านก็ยังจะยังอยู่ที่หน่วยเดิมต่อไป ค่าเฉลี่ย 2.02 ตามลำดับ

4.4 ผลการทดสอบ

ในส่วนนี้จะเป็นการวิเคราะห์เปรียบเทียบระหว่างข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามกับความผูกพันที่มีต่อองค์กรโดยใช้สถิติ T-test และ F-test และวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านความเครียดในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามที่ส่งผลต่อความผูกพันองค์กรโดยใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอย (Regression) ดังนี้

สมมุติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของข้าราชการตำรวจสำนักงานเลขานุการตำรวจแห่งชาติที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ

ตารางที่ 10 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความผูกพันองค์กร จำแนกตามเพศ

เพศ	n	Mean	S.D.	t	Sig.(2-tailed)
ชาย	33	2.79	0.51	3.314	0.001
หญิง	75	2.43	0.52		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 12 ผลการทดสอบสมมุติฐานด้วยค่า T-test ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงให้เห็นว่าเพศที่ต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ

ตารางที่ 11 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความผูกพันองค์กร จำแนกตามอายุ

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	5.452	3	1.817	7.243	0.000
ภายในกลุ่ม	26.093	104	0.251		
รวม	31.545	107			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 13 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามอายุผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่า F-test โดยวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงให้เห็นว่าอายุที่ต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จึงทำการทดสอบต่อเนื่องด้วยวิธีจับคู่พหุคูณ (Multiple Comparisons Test) ด้วยค่าสถิติ Least Significant Difference (LSD) ซึ่งแสดงในตารางที่ 14

ตารางที่ 12 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่

อายุ	ค่าเฉลี่ย	18 – 30 ปี	31 – 40 ปี	41 – 50 ปี	51 – 60 ปี
		2.41	2.37	3.00	2.74
18 – 30 ปี	2.41	-	.04556	-.59045*	-.33133
31 – 40 ปี	2.37		-	-.63601*	-.37689*
41 – 50 ปี	3.00			-	.25912
51 – 60 ปี	2.74				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 14 ผลต่างของระดับความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามช่วงอายุที่แตกต่างกัน โดยทำการตรวจสอบความแตกต่างรายคู่ (Multiple Comparison) เพื่อตรวจสอบว่ามีคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันโดยใช้วิธีของ Least Significant Difference (LSD) ผลที่ได้จากการทดสอบ สรุปผลได้ว่า ช่วงอายุ 18 – 30 ปี มีระดับความผูกพันองค์กรน้อยกว่ากลุ่มช่วงอายุ 41 – 50 ปี กลุ่มช่วงอายุ 31 – 40 ปี มีระดับความผูกพันองค์กรน้อยกว่ากลุ่มช่วงอายุ 41 – 50 ปี และน้อยกว่ากลุ่มช่วงอายุ 51 – 60 ปี

3.ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ การศึกษา

ตารางที่ 13 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความผูกพันองค์กร จำแนกตาม การศึกษา

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	.753	4	.188	.630	.642
ภายในกลุ่ม	30.792	103	.299		
รวม	31.545	107			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 15 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามการศึกษา การทดสอบสมมติฐานด้วยค่า F-test โดยวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.642 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงให้เห็นว่าการศึกษาที่ต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ระยะเวลาในการทำงานที่สำนักงานเลขานุการตำรวจแห่งชาติ

ตารางที่ 14 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความผูกพันองค์กร จำแนกตาม ระยะเวลาในการทำงาน

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	2.383	2	1.191	4.290	.016
ภายในกลุ่ม	29.162	105	.278		
รวม	31.545	107			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 16 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน การทดสอบสมมติฐานด้วยค่า F-test โดยวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.016 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงให้เห็นว่าระยะเวลาในการทำงานที่ต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จึงทำการทดสอบต่อเนื่องด้วยวิธีจับคู่พหุคูณ (Multiple Comparisons Test) ด้วยค่าสถิติ Least Significant Difference (LSD) ซึ่งแสดงในตารางที่ 17

ตารางที่ 15 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามระยะเวลาในการทำงานเป็นรายคู่

ระยะเวลาในการทำงาน	ค่าเฉลี่ย	ต่ำกว่า 5 ปี	5 - 9 ปี	10 ปีขึ้นไป
		2.6431	2.3398	2.6948
ต่ำกว่า 5 ปี	2.6431	-	.30335*	-.04545
5 - 9 ปี	2.3398		-	-.36978
10 ปีขึ้นไป	2.6948			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 17 ผลต่างของระดับความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามระยะเวลาในการทำงานที่แตกต่างกันโดยทำการตรวจสอบความแตกต่างรายคู่ (Multiple Comparison) เพื่อตรวจสอบว่ามีคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันโดยใช้วิธีของ Least Significant Difference (LSD) ผลที่ได้จากการทดสอบสรุปผลได้ว่ากลุ่มที่มีระยะเวลาในการทำงานต่ำกว่า 5 ปี มีระดับความผูกพันองค์กรมากกว่ากลุ่มที่มีระยะเวลาในการทำงาน 5 - 9 ปี

5.ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ สถานภาพ

ตารางที่ 16 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามสถานภาพ

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	1.476	2	.738	2.577	.081
ภายในกลุ่ม	30.069	105	.286		
รวม	31.545	107			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 18 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามสถานภาพ การทดสอบสมมติฐานด้วยค่า F-test โดยวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.081 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดง

ให้เห็นว่าสถานภาพที่ต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

6. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ รายได้ต่อเดือน

ตารางที่ 17 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความผูกพันองค์กร จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	5.091	5	1.018	3.926	.003
ภายในกลุ่ม	26.454	102	.259		
รวม	31.545	107			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 19 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามรายได้ต่อเดือน การทดสอบสมมติฐานด้วยค่า F-test โดยวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.003 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงให้เห็นว่ารายได้ต่อเดือนที่ต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จึงทำการทดสอบต่อเนื่องด้วยวิธีจับคู่พหุคูณ (Multiple Comparisons Test) ด้วยค่าสถิติ Least Significant Difference (LSD) ซึ่งแสดงในตารางที่ 20

ตารางที่ 18 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ระยะเวลาในการ ทำงาน	ค่าเฉลี่ย	0 – 10,000 บาท	10,001 – 20,000 บาท	20,001 – 30,000 บาท	30,001 – 40,000 บาท	40,001 – 50,000 บาท	50,000 บาท ขึ้นไป
		2.3581	2.3615	2.6316	2.9965	2.7287	2.8095
0 – 10,000 บาท	2.3581	-	-.00335	-.27344	- .63834*	-.37058	- .45139*
10,001 – 20,000 บาท	2.3615		-	-.27009	- .63498*	- .36723*	- .44803*
20,001 – 30,000 บาท	2.6316			-	-.36489	-.09714	-.17794
30,001 – 40,000 บาท	2.9965				-	.26776	.18695
40,001 – 50,000 บาท	2.7287					-	-.08081
50,000 บาทขึ้นไป	2.8095						-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 20 ผลต่างของระดับความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามระดับเงินเดือนที่แตกต่างกันโดยทำการตรวจสอบความแตกต่างรายคู่ (Multiple Comparison) เพื่อตรวจสอบว่ามีคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันโดยใช้วิธีของ Least Significant Difference (LSD) ผลที่ได้จากการทดสอบ สรุปผลได้ว่ากลุ่มเงินเดือน 0 – 10,000 บาท มีระดับความผูกพันองค์กรน้อยกว่ากลุ่มเงินเดือน 30,001 – 40,000 บาท และน้อยกว่ากลุ่มเงินเดือน 50,000 บาทขึ้นไป กลุ่มเงินเดือน 10,001 – 20,000 บาท มีระดับความผูกพันองค์กรน้อยกว่ากลุ่มเงินเดือน 30,001 – 40,000 บาท น้อยกว่ากลุ่มเงินเดือน 40,001 – 50,000 บาท และน้อยกว่ากลุ่มเงินเดือน 50,000 บาทขึ้นไป ส่วนกลุ่มช่วงระดับเงินเดือนอื่นๆ ไม่แตกต่างกัน

สมมุติฐานที่ 2 ความเครียดในที่ทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการตำรวจสำนักงานเลขานุการตำรวจแห่งชาติ

ตารางที่ 19 การวิเคราะห์การถดถอยเชิงซ้อนแบบขั้นตอน (Multiple Linear Regression Analysis-Enter) ระหว่างปัจจัยด้านความเครียดในที่ทำงาน ส่งผลต่อความผูกพันองค์กร

ปัจจัยด้านความเครียด ในที่ทำงาน	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	F	Sig.
	B	Std. Error	Beta				
Constant	-.288	.289		-.998	.320	24.259	.000*
ด้านลักษณะงาน	.224	.098	.186	2.278	.025*		
ด้านบทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบ	.155	.094	.167	1.650	.102		
ด้านโครงสร้างและ บรรยากาศองค์กร	.127	.115	.125	1.112	.269		
ด้านความก้าวหน้าใน วิชาชีพ	.036	.094	.040	.380	.705		
ด้านความสัมพันธ์ ระหว่างบุคคลในองค์กร	.497	.112	.430	4.450	.000*		
R = .737, R Square = .543, Adjusted R Square = .521 Std. Error of the Estimate = .37586							

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 21 ผลการวิเคราะห์สมการเชิงถดถอยพหุคูณนั้น พบว่าผลลัพธ์ค่า Sig. เท่ากับ 0.000 เมื่อเปรียบเทียบกับระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 (Sig มีค่าน้อยกว่า 0.05) แสดงว่ามีตัวแปรอิสระอย่างน้อย 2 ตัว(ปัจจัยด้านความเครียดในที่ทำงาน) ส่งผลต่อตัวแปรตาม คือมีอิทธิพลส่งผลต่อความผูกพันองค์กร

เมื่อพิจารณารายด้านผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในที่ทำงานกับความผูกพันองค์กร พบว่า มีปัจจัยด้านความเครียดในที่ทำงานทั้งหมด 2 ด้าน ที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กร ได้แก่ ด้านลักษณะงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.025 และด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนปัจจัยด้านบทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.102 ด้านโครงสร้าง และบรรยากาศองค์กร มีค่า Sig. เท่ากับ 0.269 และด้านความก้าวหน้าในวิชาชีพ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.705 ไม่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

นอกจากนี้ จากการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (R Square) พบว่ามีค่าเท่ากับ 0.737 สามารถอธิบายได้ว่าตัวแปรอิสระปัจจัยด้านความเครียดในที่ทำงาน มีอิทธิพลส่งผลกระทบต่อความผูกพันองค์กร และสามารถอธิบายความผันแปรของตัวแปรได้ร้อยละ 73.7

4.5 ข้อมูลการสัมภาษณ์

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เพื่อให้ได้รายละเอียดเกี่ยวกับปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในที่ทำงานและความผูกพันองค์กร รวมถึงความสัมพันธ์ของความเครียดในที่ทำงานกับความผูกพันองค์กร โดยมีผู้ให้ข้อมูล 5 ท่าน ได้แก่ (1) ข้าราชการตำรวจสังกัดฝ่ายอำนวยการ (2) ข้าราชการตำรวจสังกัดฝ่ายสารบรรณ 1 (3) ข้าราชการตำรวจสังกัดฝ่ายสารบรรณ 2 (4) ข้าราชการตำรวจสังกัดฝ่ายบริการการประชุมและพิธีการ (5) ข้าราชการตำรวจสังกัดกลุ่มงานวิชาการและสารบรรณ แบ่งเป็นข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตร 2 ท่าน และชั้นประทวน 3 ท่าน ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดประเด็นคำถามสัมภาษณ์แบ่งออกเป็น 3 ประเด็น ดังนี้

ประเด็นที่ 1 ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความเครียดในการทำงาน

ประเด็นที่ 2 ปัจจัยที่ทำให้เกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร

ประเด็นที่ 3 ข้อจำกัด ปัญหาหรืออุปสรรค และข้อเสนอแนะในการพัฒนาองค์กรเพื่อให้เกิดความผูกพันองค์กร

โดยผู้วิจัยได้สรุปสาระสำคัญของผู้ให้สัมภาษณ์เรื่องความเครียดในที่ทำงานกับความผูกพันองค์กร ดังนี้

ประเด็นที่ 1 ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความเครียดในการทำงาน

จากการสัมภาษณ์เกี่ยวกับความเครียดในที่ทำงานพบว่าผู้สัมภาษณ์มีความคิดเห็นถึงปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความเครียดในที่ทำงาน ได้แก่ ปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยด้านทรัพยากรบุคคล ปัจจัยด้านผู้บังคับบัญชา และปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสาร ทั้งนี้ ผู้ให้ข้อมูลทั้ง 5 ท่านได้กล่าวถึงประเด็นปัจจัยที่ส่งผลถึงความเครียดในที่ทำงาน ดังนี้

ข้าราชการตำรวจสังกัดฝ่ายอำนวยการ กล่าวให้ความคิดเห็นว่า

“คนที่ติดต่อสื่อสารบางครั้งการสื่อสารเข้าใจไม่ตรงกัน เขาไม่เข้าใจเราทั้งกับในระดับเดียวกัน และระดับที่สูงกว่า การสื่อสารบางครั้งก็ไม่ได้รับการตอบรับที่ดี ลักษณะงานที่ทำงานก็ต้องติดต่อกับคนในหน่วยเพื่อให้ได้ข้อมูลจากเขามาเพื่อมาดำเนินการ งานส่วนใหญ่มีความเร่งด่วน และเป็นงานที่ต้องทำให้ถูกต้อง มิเช่นนั้นการแก้ไขปัญหาจะยากและมีขั้นตอนที่ซับซ้อน ซึ่งทำให้กดดันและเครียดในช่วงแรก แต่ใช้ประสบการณ์ในการพัฒนา บางครั้งงานเยอะเกินต้องทำคนเดียวก็จะรู้สึกเครียด ”

ข้าราชการตำรวจสังกัดฝ่ายสารบรรณ 1 กล่าวให้ความคิดเห็นว่า

“ความเครียดคือความเร่งด่วนของงาน ผู้บังคับบัญชาไม่ฟังเหตุผลของลูกน้อง ผู้บังคับบัญชามีหน้าที่ในการออกคำสั่งแต่ไม่เข้าใจหน้างานของผู้ปฏิบัติงานที่มีรายละเอียดของงานที่มากกว่า ทำให้รู้สึกงานไม่ประสบความสำเร็จเท่าที่ควร และการสั่งงานที่ไม่ชัดเจนของผู้บังคับบัญชา ไม่กล้ารับข้อผิดพลาดลูกน้อง ไม่ save เรา ทำให้ทำงานแล้วเครียด การมีจำนวนคนน้อยกว่างานที่ได้รับทำให้คน ๆ หนึ่งรับงานเยอะเกินไปและเมื่อมีการลาหยุดจะยิ่งทำให้ปริมาณงานยิ่งเยอะขึ้น และในสถานการณ์ที่จะต้องใช้การทำงานแบบ work from home ก็ไม่สามารถทำได้เนื่องจากคนที่มินั้นไม่เพียงพอต่อการทำงาน ทำให้ล้าและเครียด”

ข้าราชการตำรวจสังกัดฝ่ายสารบรรณ 2 กล่าวให้ความคิดเห็นว่า

“ไม่ได้รับการเคารพความเป็นส่วนตัว จากการสื่อสารที่ติดต่อกันได้ง่ายในปัจจุบัน การประสานงานติดต่อสื่อสารทำให้เกิดความเครียดทั้งกับผู้บังคับบัญชาระดับสูงและในหน่วยงานด้วยตนเอง งานที่เกี่ยวข้องหลายหน่วยซึ่งหน้างานนั้นมีความแตกต่างกันเฉพาะตัว ทำให้ต้องตามแก้ปัญหาจากงานที่ไม่มีหน่วยรับดำเนินการ เมื่องานมาถึงมือก็กลับกลายเป็นงานเร่งด่วนและกลายเป็นความรับผิดชอบของเราที่จะต้องทำให้ทันเวลา และเมื่อเร่งรีบทำแล้วมีการเสนองานขึ้นไปไม่มีผู้เซ็นยังทำให้รู้สึกเครียดยิ่งขึ้น”

ข้าราชการตำรวจสังกัดฝ่ายบริการการประชุมและพิธีการ กล่าวให้ความคิดเห็นว่า

“ลักษณะงานที่ได้รับมอบหมายนั้น ในบางครั้งกำลังพลในฝ่ายที่มีจำนวนน้อยทำให้การทำงานต้องใช้การวางแผนงานด่วน ด่วนมากอยู่เสมอ เนื่องจากหนังสือที่จะต้องประมวลนั้นจะต้องผ่านหลายหน่วยงาน และมีเวลาเป็นข้อจำกัด เสมือนต้องทำงานแข่งกับเวลาอยู่เสมอ และงานส่วนใหญ่มีความสำคัญเกี่ยวข้องกับงานพระราชพิธี ต้องมีการวางแผนและการทำงานที่รัดกุม ต้องเพิ่ม

ความระมัดระวังมากขึ้นทำให้เกิดความเครียด รวมถึงการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกให้กับผู้บังคับบัญชาในระดับบริหารของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เช่น ผบ.ตร. รอง ผบ.ตร. เป็นต้น ซึ่งในการปฏิบัติงานนั้นต้องใช้ความระมัดระวังและทุ่มเทเวลาส่วนตัวพอสมควร เพื่อให้เกิดความถูกต้องเสมอขณะปฏิบัติงาน อีกทั้งในช่วงวันหยุดนักขัตฤกษ์นั้น ก็มักจะมีภารกิจที่จะต้องไปกับผู้บังคับบัญชาระดับสูง ทำให้ไม่สามารถจัดสรรเวลาหรือวันหยุดยาวเหมือนผู้ปฏิบัติงานท่านอื่นภายใน สลก.ตร. ได้ บางครั้งจึงทำให้เกิดความเครียด และการบังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีอายุมากกว่าแต่มียศที่น้อยกว่า ทำให้ในการพูดคุยหรือการสื่อสารทำได้ไม่ราบรื่น เนื่องจากต้องแยแยะในเรื่องความอาวุโสกับตำแหน่งหน้าที่ ทำให้ในระหว่างที่ปฏิบัติงานบางครั้งไม่กล้าที่จะใช้อำนาจที่ตนมีได้อย่างเต็มที่ในการสั่งการ ซึ่งในความคิดเห็นส่วนตัวนั้นมองว่าในบางครั้งเกิดความลำบากในการสื่อสาร”

ข้าราชการตำรวจสังกัดกลุ่มงานวิชาการและสารบรรณ กล่าวให้ความคิดเห็นว่า

“การขาดผู้ปฏิบัติงานทำให้ต้องรับภาระงานที่เพิ่มมากขึ้น นานไปยิ่งทำให้รู้สึกเครียด ไม่มีการจัดสรรกำลังพลให้เพียงพอต่อการปฏิบัติหน้าที่ ควรจะมีการเตรียมความพร้อมด้านการจัดสรรกำลังพลเพื่อทดแทนผู้ที่ถึงวาระในการโยกย้าย และการถ่ายทอดการทำงาน ไม่มีการสื่อสารที่ดีทำให้ผู้ปฏิบัติงานขาดความรู้ และนานไปก็จะไม่อยากทำงานเพราะว่าเครียด ในการสื่อสารกันบางครั้งเกิดความไม่เข้าใจกัน สื่อสารออกมาไม่หมดทั้งจากการสื่อสารแบบบนลงล่างหรือแบบล่างขึ้นบน ทำให้การทำงานเกิดความล่าช้า ต้องแก้ไขหลายครั้งทำให้เสียเวลาและในบางครั้งก็เครียดด้วย”

ประเด็นที่ 2 ปัจจัยที่ทำให้เกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร

จากการสัมภาษณ์เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรพบว่าผู้สัมภาษณ์มีความคิดเห็นถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันองค์กร ได้แก่ เพื่อนร่วมงาน การทุ่มเทและเสียสละเพื่อองค์กร การคงไว้ซึ่งการเป็นสมาชิก ทั้งนี้ ผู้ให้ข้อมูลทั้ง 5 ท่านได้กล่าวถึงประเด็นปัจจัยที่ส่งผลถึงความผูกพันองค์กร ดังนี้

ข้าราชการตำรวจสังกัดฝ่ายอำนวยการ กล่าวให้ความคิดเห็นว่า

“เพื่อนร่วมงานที่ผลัดเปลี่ยนหมุนเวียนกันมา การที่ได้คนที่ดีทำให้อยู่ในหน่วยได้นานไม่ได้คิดอยากย้ายไปที่ไหน การทำงานทำไปตามหน้าที่เรื่องคนมากกว่าที่ทำให้อยากอยู่หรือมีกำลังใจในการทำงาน การเปลี่ยนแปลงมีเปลี่ยนไปทุกปีก็ต้องปรับตัวไปตามสภาพ ส่วนใหญ่จะเป็นการเปลี่ยนผู้บังคับบัญชาซึ่งนโยบายไม่ถึงดูขนาดนั้น”

ข้าราชการตำรวจสังกัดฝ่ายสารบรรณ 1 กล่าวให้ความคิดเห็นว่า

“การทำงานที่นี้ถ้ามองเรื่องความก้าวหน้าในการเลื่อนขั้นคิดว่าดีกว่าออกไปอยู่ที่อื่น และความเต็มใจในการทำงานก็ขึ้นอยู่กับผู้บังคับบัญชาในช่วงนั้น ๆ ด้วยว่าเป็นใคร และการมีวัฒนธรรมองค์กรที่ไม่ซีเรียส อยู่กันสบาย ๆ ก็ทำให้ยังทำงานอยู่ต่อไปได้”

ข้าราชการตำรวจสังกัดฝ่ายสารบรรณ 2 กล่าวให้ความคิดเห็นว่า

“การทำงานกับเพื่อนร่วมงานรุ่นเดียวกันเป็นสิ่งที่ทำให้ยังอยู่ทำงานที่นี่ต่อไป ยังมีความสนุกสนานในการทำงานอยู่บ้าง แต่ไม่ตื่นเต้นแล้วกับการทำงานหรือการทุ่มเทกับงาน ทำเพราะเป็นหน้าที่มากกว่า ไม่ได้พัฒนาตัวเองเท่าที่คาดหวัง ความรู้ที่มีไม่ได้ถูกนำมาใช้ อยากหาประสบการณ์ใหม่ที่ทำให้พัฒนาตนเองได้ แต่จะสนุกกับการได้สอนงานคนอื่น ถ้ามีโอกาสก็อยากจะไปหาประสบการณ์ใหม่ ๆ”

ข้าราชการตำรวจสังกัดฝ่ายบริการการประชุมและพิธีการ กล่าวให้ความคิดเห็นว่า

“เป้าหมายที่ตั้งไว้คือปฏิบัติงานให้เต็มที่ที่สุด และคอยสังเกตการณ์หน่วยงานอื่นที่เหมาะสมกับเราด้วย เนื่องจากการปฏิบัติงานที่ สลก.ตร. นั้นเป็นการทำงานหน้าเดียว เนื่องจากภารกิจจะมีแบบนี้ในทุกๆปี ทำให้รู้สึกว่าจะเกิดความเบื่อหน่ายในการปฏิบัติงานได้ และเมื่อมีหนทางที่จะได้แต่งตั้งหรือโยกย้ายไปยังหน่วยงานอื่นนั้นก็จะเป็นอีกทางเลือกหนึ่งเมื่อศึกษาดูงานจากทุกฝ่ายใน สลก.ตร. จนครบทั้ง 5 ฝ่าย แล้ว”

ข้าราชการตำรวจสังกัดกลุ่มงานวิชาการและสารบรรณ กล่าวให้ความคิดเห็นว่า

“ที่ยังทำอยู่เพื่อรอสอบขึ้น/รอโอกาสโยกย้าย ด้านการทำงาน เพื่อนร่วมงานบางท่านจะไม่มี ความรับผิดชอบ ขาดความรู้ และเห็นแก่ตัวทำให้รู้สึกอยากย้ายงาน และงานจำเจไม่ค่อยมีโอกาสได้ พัฒนาความรู้ความสามารถรวมถึงไม่ได้ใช้ความรู้ความสามารถที่มีเท่าที่ควร”

ประเด็นที่ 3 ข้อจำกัด ปัญหาหรืออุปสรรค และข้อเสนอแนะในการพัฒนาองค์กรเพื่อให้เกิด ความผูกพันองค์กร

จากการสัมภาษณ์เกี่ยวกับข้อจำกัด ปัญหาหรืออุปสรรค และข้อเสนอแนะในการพัฒนา องค์กร พบว่าผู้สัมภาษณ์มีความคิดเห็นถึงข้อจำกัด ปัญหาหรืออุปสรรค และข้อเสนอแนะในการ พัฒนาองค์กรได้แก่ ด้านสวัสดิการ ด้านปริมาณบุคลากร ด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบ และด้านการ

ติดต่อสื่อสาร ทั้งนี้ ผู้ให้ข้อมูลทั้ง 5 ท่านได้กล่าวถึงประเด็นข้อจำกัด ปัญหาหรืออุปสรรค และข้อเสนอแนะในการพัฒนาองค์กรเพื่อให้เกิดความผูกพันองค์กร ดังนี้

ข้าราชการตำรวจสังกัดฝ่ายอำนวยการ กล่าวให้ความคิดเห็นว่า

“อยากให้มีการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรที่ดีขึ้น และเข้าใจการทำงานของคนอื่น ๆ ในต่างฝ่ายด้วยเพื่อให้การทำงานราบรื่นขึ้นและมีบรรยากาศในการทำงานที่ดีขึ้น”

ข้าราชการตำรวจสังกัดฝ่ายสารบรรณ 1 กล่าวให้ความคิดเห็นว่า

“อยากให้แก้ไขเรื่องสวัสดิการ การมีสวัสดิการให้สอดคล้องกับภารกิจงานที่ได้รับ เช่น การมีรถรับส่ง ในการออกไปปฏิบัติภารกิจงานนอกสถานที่ หรือเบี่ยงเบนในการเดินทางหรือค่าทำความสะอาดชุดที่ใช้สำหรับออกงานพิธีต่าง ๆ ซึ่งมีอยู่บ่อยครั้ง และการมีจำนวนเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติให้เพียงพอกับภารกิจ”

ข้าราชการตำรวจสังกัดฝ่ายสารบรรณ 2 กล่าวให้ความคิดเห็นว่า

“ปัญหาคือการที่มีบุคลากรไม่เพียงพอกับงาน และการไม่ยืดหยุ่นในระเบียบการปฏิบัติงาน หรือการยืดหยุ่นมากเกินไปของการใช้ระเบียบเพื่อความสะดวกในด้านอื่นแต่ทำให้การทำงานไม่เป็นไปตามระบบและเกิดการติดขัดในขั้นตอนการทำงาน ทำให้เสียเวลาและเกิดความเครียดเพิ่มขึ้น อยากให้ยืดการปฏิบัติให้เป็นไปตามระบบงาน”

ข้าราชการตำรวจสังกัดฝ่ายบริการการประชุมและพิธีการ กล่าวให้ความคิดเห็นว่า

“หากเพิ่มจำนวนกำลังพลรวมทั้งเบี่ยงเบนให้กับผู้ปฏิบัติงานได้นั้นก็จะทำให้องค์กรมีความน่าอยู่มากกว่า เนื่องจากงานที่มากแต่มีคนปฏิบัติงานน้อยทำให้บางครั้งเกิดความท้อแท้ใจในการทำงานได้ กำลังใจเล็กๆน้อยๆจึงเป็นสิ่งที่สำคัญที่จะจูงใจให้เกิดความผูกพันได้มากกว่า”

ข้าราชการตำรวจสังกัดกลุ่มงานวิชาการและสารบรรณ กล่าวให้ความคิดเห็นว่า

“เป็นองค์กรที่เหมาะสมกับการเริ่มทำงานในสายงานตำรวจ แต่มีปัญหาเรื่องกำลังพลและงบประมาณ อยากให้ปรับปรุงค่าตอบแทน เช่น โบนัส, เงินสนับสนุนงานอำนวยความสะดวกเพื่อเป็นขวัญและกำลังใจในการทำงาน และการถ่ายทอดงาน การสื่อสารที่ตรงไปตรงมาและชัดเจนระหว่างการทำงานจะช่วยทำให้เกิดความเครียดน้อยลง”

ตารางที่ 20 ผลการสัมภาษณ์

ประเด็น	ผู้ให้ข้อมูล				
	ข้าราชการตำรวจสังกัด ฝ่ายอำนวยการ	ข้าราชการตำรวจ สังกัดฝ่ายสารบรรณ 1	ข้าราชการตำรวจ สังกัดฝ่ายสารบรรณ 2	ข้าราชการตำรวจ สังกัดฝ่ายบริการการ ประชุมและพิธีการ	ข้าราชการตำรวจสังกัด กลุ่มงานวิชาการและ สารบรรณ
1. ปัจจัยที่ส่งผลต่อ ความเครียดในการทำงาน	<ul style="list-style-type: none"> - งานมีความเร่งด่วน - การสื่อสารไม่ได้รับการตอบรับที่ดีทั้ง แนวตั้งและแนวนราบ 	<ul style="list-style-type: none"> - ความเร่งด่วนของงาน - คนน้อยกว่างาน - ผู้บังคับบัญชาไม่รับฟัง 	<ul style="list-style-type: none"> - งานเร่งด่วนไม่ได้รับความร่วมมือจากผู้บังคับบัญชา เช่น การเซ็นงานล่าช้า - การติดต่อสื่อสารทำให้ขาดความเป็นส่วนตัว 	<ul style="list-style-type: none"> - งานด่วนต้องทำงานแข่งกับเวลา - งานที่มีความสำคัญ - การสื่อสารไม่ราบรื่นจากลำดับชั้นการบังคับบัญชา 	<ul style="list-style-type: none"> - ขาดผู้ปฏิบัติงานทำให้ภาระงานเพิ่มขึ้น - การถ่ายทอดงานไม่มีการสื่อสารที่ดี
2. ปัจจัยที่ทำให้เกิด ความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร	<ul style="list-style-type: none"> - เพื่อรวมงานที่ดีทำให้ อยู่ได้นานไม่อยากร้าย - การทำงานทำไปตาม 	<ul style="list-style-type: none"> - วัฒนธรรมองค์กรแบบสบาย ๆ ทำให้ยังทำงานอยู่ต่อ 	<ul style="list-style-type: none"> - การทำงานกับเพื่อนเดียวกันทำให้ยังอยู่ต่อ 	<ul style="list-style-type: none"> - ตั้งใจปฏิบัติงานให้เต็มที่ที่สุด - งานที่ทำเป็นงาน 	<ul style="list-style-type: none"> - อยู่นิ่งเพื่อรอสอบขึ้น/โยกย้าย - เพื่อนร่วมงานที่ไม่มี

	<p>หน้าที่</p> <ul style="list-style-type: none"> - นโยบายที่เปลี่ยนแปลงตามสมัยของผู้บังคับบัญชาไม่ได้มีแรงดึงดูดให้อยากอยู่ 	<ul style="list-style-type: none"> - ความก้าวหน้าในการเลื่อนขั้นตึกว่าออกไปอยู่หน่วยอื่น - ความเต็มที่ในการทำงานสูงขึ้นอยู่กับผู้บังคับบัญชาในช่วงนั้น ๆ 	<ul style="list-style-type: none"> - การทำงานทำเพราะเป็นหน้าที่แต่ไม่ได้พัฒนาตัวเองเท่าที่หวังไว้ - อยากรักษาประสบการณ์ใหม่ที่ทำให้ได้พัฒนาตัวเอง 	<p>หน้าเดียว เกิดความเบื่อหน่ายในการปฏิบัติงานได้ ถ้ามีโอกาสก็อยากจะย้าย</p>	<p>ความรับผิดชอบ ขาดความรู้ และเห็นแก่ตัว มีส่วนในการไม่ยอมอยู่ในหน่วยต่อไป</p>
<p>3. ข้อจำกัด ปัญหาหรืออุปสรรค และข้อเสนอแนะ</p>	<ul style="list-style-type: none"> - อยากรให้มีการติดต่อสื่อสารภายในให้ดีขึ้น - เข้าใจการทำงานของคนอื่น ๆ ต่างฝ่าย 	<ul style="list-style-type: none"> - ให้มีสวัสดิการสอดคล้องกับภารกิจงานที่ได้รับ - จำนวนเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอกับภารกิจ 	<ul style="list-style-type: none"> - มีบุคลากรไม่พอกับงาน - ไม่มีดีในระบบการทำงาน 	<ul style="list-style-type: none"> - อยากรให้เพิ่มกำลังพลและเบี้ยเลี้ยง - ขาดขวัญกำลังใจในการทำงาน 	<ul style="list-style-type: none"> - อยากรให้ปรับปรุงด้านงบประมาณและกำลังพล - อยากรให้มีการถ่ายทอดงาน การสื่อสารที่ชัดเจนตรงไปตรงมา

จากตาราง 22 พบว่า (1) ประเด็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงาน ผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้ง 5 คน มีการกล่าวให้ความคิดเห็นสอดคล้องกันว่าความเร่งด่วนของงานทำให้เกิดความเครียดในการทำงาน และปัญหาของการสื่อสารที่ทำให้เกิดความเครียด รวมไปถึงการมีจำนวนผู้ปฏิบัติงานไม่เพียงพอต่อปริมาณที่ต้องทำ และปัจจัยด้านผู้บังคับบัญชาทำให้เกิดความเครียดในที่ทำงาน (2) ปัจจัยที่ทำให้เกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้ง 5 คน มีการกล่าวให้ความคิดเห็นสอดคล้องกันว่า เพื่อนร่วมงานเป็นสิ่งที่ทำให้รู้สึกอยากทำงานอยู่ในองค์กรและในขณะเดียวกันพบว่า เป็นสิ่งที่ทำให้ไม่อยากอยู่ด้วยในองค์กรด้วยเช่นกัน (3) ข้อจำกัด ปัญหาหรืออุปสรรค และข้อเสนอแนะในการพัฒนาองค์กรเพื่อให้เกิดความผูกพันองค์กร ผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้ง 5 คน มีการกล่าวให้ความคิดเห็นสอดคล้องกันว่า การมีสวัสดิการให้สอดคล้องกับภารกิจงานที่ได้รับ และการจัดสรรกำลังพลให้เพียงพอกับภาระงานและการสื่อสารภายในองค์กรที่ดีจะช่วยพัฒนาองค์กรให้เกิดความผูกพันองค์กรได้



บทที่ 5

สรุปผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในที่ทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร: กรณีศึกษาข้าราชการตำรวจสำนักงานเลขาธิการตำรวจแห่งชาติ” ผู้วิจัยได้ตั้งคำถามการวิจัยไว้ 1 คำถาม คือ ความเครียดในที่ทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการตำรวจสำนักงานเลขาธิการตำรวจแห่งชาติอย่างไร โดยสามารถสรุปผลเพื่อตอบข้อคำถามการวิจัยดังกล่าว รวมถึงมีข้อเสนอแนะการวิจัยแบ่งออกเป็นหัวข้อการนำเสนอได้ดังนี้

5.1 ความสัมพันธ์ของความเครียดในที่ทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการตำรวจสำนักงานเลขาธิการตำรวจแห่งชาติ

5.2 ข้อเสนอแนะ

5.1 ความสัมพันธ์ของความเครียดในที่ทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการตำรวจสำนักงานเลขาธิการตำรวจแห่งชาติ

ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดแนวคิดเกี่ยวกับความเครียดในที่ทำงาน และแนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรเพื่อนำมาใช้กำหนดเป็นกรอบแนวคิดการวิจัย ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของความเครียดในที่ทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการตำรวจสำนักงานเลขาธิการตำรวจแห่งชาติ โดยมีการวิจัยเชิงปริมาณผ่านแบบสอบถาม มีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 108 คน และการวิจัยเชิงคุณภาพผ่านแบบสัมภาษณ์ มีผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 5 คน

ข้อมูลผลการวิจัยจากแบบสอบถามที่ได้มาเมื่อทำการวิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคล ตามหลักแนวคิดของ Taylor (1986) กับความผูกพันองค์กร โดยใช้ t-test และ One-way ANOVA พบว่าปัจจัยด้านเพศ อายุ ระยะเวลาในการทำงานที่สำนักงานเลขาธิการตำรวจแห่งชาติ และรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความผูกพันองค์กรแตกต่างกัน

ข้อมูลผลการวิจัยจากแบบสอบถามด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับความเครียดในที่ทำงาน ตามหลักแนวคิดของ Taylor (1986) ของข้าราชการตำรวจสำนักงานเลขาธิการตำรวจแห่งชาติ พบว่ามีความเห็นเกี่ยวกับความเครียดในที่ทำงานด้านลักษณะงาน ในระดับเห็นด้วยน้อย และมีความเห็นเกี่ยวกับความเครียดในที่ทำงานอีกทั้ง 4 ด้านได้แก่ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร ด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์กร ด้านความก้าวหน้าในวิชาชีพ และด้านบทบาท หน้าที่ และความ

รับผิดชอบ ในระดับความเห็นด้วยมาก ตามลำดับ ซึ่งจากแบบสอบถามที่มีลักษณะคำถามเชิงบวกจึงแปลได้ว่า ข้าราชการตำรวจสำนักงานเลขานุการตำรวจแห่งชาติมีความเห็นเกี่ยวกับความเครียดในที่ทำงานด้านลักษณะงาน ในระดับเห็นด้วยมาก และมีความเห็นเกี่ยวกับความเครียดในที่ทำงานอีกทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร ด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์กร ด้านความก้าวหน้าในวิชาชีพ และด้านบทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบ ในระดับความเห็นด้วยน้อย ตามลำดับ นอกจากนี้ยังพบว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับความเครียดในที่ทำงาน ใน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะงาน และด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร มีอิทธิพลต่อระดับความผูกพันองค์กร

จากการสัมภาษณ์พบว่าผู้สัมภาษณ์มีความคิดเห็นใน 4 ประเด็น คือ ประเด็นที่หนึ่ง ลักษณะงาน งานที่ทำมีความเร่งด่วนและมีความสำคัญเกี่ยวข้องกับสถาบันและผู้บังคับบัญชาระดับสูง ต้องลดโอกาสความผิดพลาดของงานให้มากที่สุด ประเด็นที่สอง ทรัพยากรบุคคล มีความไม่เพียงพอต่อภารกิจงานของหน่วย ทำให้ต้องรับผิดชอบงานเพิ่มขึ้น ประเด็นที่สาม ผู้บังคับบัญชา ไม่เข้าใจหน้างานหรือสถานการณ์ รับฟังความเห็นไม่มากพอและไม่เข้าใจผู้ปฏิบัติ ทำให้เกิดความยากในการทำงาน และประเด็นที่สี่ การติดต่อสื่อสาร ไม่สามารถทำได้อย่างอิสระและเต็มที่อันเนื่องมาจากความเกรงใจ ทั้งเรื่องของอายุและชั้นยศ ประเด็นทั้งสี่นี้จึงเป็นส่วนที่ทำให้ข้าราชการตำรวจเกิดความเครียดในที่ทำงานและมีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กร

ข้อมูลผลการวิจัยจากแบบสอบถามด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร ตามหลักแนวคิดของ Allen and Meyer (1990) ของข้าราชการตำรวจสำนักงานเลขานุการตำรวจแห่งชาติ พบว่ามีความเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร ด้านการคงไว้ซึ่งสมาชิกภาพอยู่ในระดับเห็นด้วยน้อย และมีความเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรอีกทั้ง 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการทำงานเพื่อองค์กร และด้านการยอมรับเป้าหมายองค์กร ในระดับความเห็นด้วยมาก ตามลำดับ

จากการสัมภาษณ์พบว่าผู้สัมภาษณ์มีความคิดเห็นใน 3 ประเด็น คือ ประเด็นที่หนึ่ง เพื่อร่วมงาน เป็นสิ่งที่ทำให้รู้สึกอยากทำงานอยู่ในองค์กรและในขณะเดียวกันพบว่า เป็นสิ่งที่ทำให้ไม่อยากอยู่ด้วยในองค์กรด้วยเช่นกัน ประเด็นที่สอง การทุ่มเทและเสียสละเพื่อองค์กร เป็นการทำงานตามหน้าที่เพื่อให้งานบรรลุไปได้ตามวัตถุประสงค์ หากมีงานอื่นเข้ามาแทรกหรืองานที่ต้องการความสมัครใจส่วนใหญ่เลือกที่จะปฏิเสธ และประเด็นที่สาม การคงไว้ซึ่งการเป็นสมาชิก การทำงานอยู่ในองค์กรต่อไปพบว่าเป็นเหตุผลมาจากยังไม่รู้จะไปทำที่ไหนต่อและมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ร่วมงานเดิมอยู่แล้ว และเมื่อสอบถามถึงข้อจำกัด ปัญหาหรืออุปสรรค และข้อเสนอแนะในการพัฒนาองค์กร สิ่งที่ยากได้

จากองค์กร คือ การมีสวัสดิการให้สอดคล้องกับภารกิจงานที่ได้รับ มีผู้ปฏิบัติงานที่เพียงพอ การมีบรรยากาศในการทำงานที่เป็นมิตรและการได้รับขวัญและกำลังใจในการทำงาน

5.2 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ผลการศึกษาข้อมูลความเครียดในที่ทำงาน ทำให้ทราบว่า นอกเหนือไปจากความเครียดที่เกิดจากลักษณะงานซึ่งไม่สามารถเปลี่ยนแปลงภารกิจหรือการดำเนินกิจกรรมที่ต้องรับผิดชอบนั้น การสื่อสารภายในองค์กรและการบังคับบัญชามีส่วนที่ทำให้เกิดความเครียดในที่ทำงานได้ นโยบายในการเปิดโอกาสให้ข้าราชการกลุ่มดังกล่าวได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการมีส่วนร่วมในการให้ความคิดเห็นต่อการตัดสินใจขององค์กรเพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะงานที่ปฏิบัติ จึงเป็นแนวทางที่จะช่วยลดความตึงเครียดในการปฏิบัติงานได้

2. ผลการศึกษาข้อมูลปัจจัยภูมิหลังทางประชากรศาสตร์ ทำให้ทราบว่า กลุ่มข้าราชการตำรวจช่วงอายุ 18 – 30 ปี เป็นกลุ่มข้าราชการหลักที่เป็นกำลังสำคัญในการทำงาน และอายุมีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของข้าราชการตำรวจ จึงควรมีนโยบายที่สอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มข้าราชการดังกล่าว อาทิเช่น สวัสดิการด้านค่าใช้จ่ายในภารกิจต่าง ๆ ซึ่งก็สอดคล้องเรื่องรายได้ต่อเดือนที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรเช่นกัน นอกเหนือไปจากความผูกพันองค์กรที่มาจากการมีสัมพันธภาพที่ดีหรือไม่ดีกับเพื่อนร่วมงานซึ่งเป็นเรื่องส่วนบุคคล ซึ่งทุกคนในองค์กรจะต้องร่วมสร้างบรรยากาศในการทำงานให้เกิดความรักความสามัคคีในการทำงานโดยผู้บริหารจะต้องใช้เทคนิคการบริหารความแตกต่างของบุคคลากร ควรมีการประเมินสภาพแวดล้อมในการทำงานอย่างต่อเนื่อง และเมื่อพบความแตกต่างของบุคคลที่จะทำให้เกิดปัญหาควรรีบเข้าไปแก้ไข ใช้การพูดคุยกับผู้เกี่ยวข้องทีละคน รับฟังปัญหา และหาทางคลี่คลาย รวมไปถึงการจัดให้มีกิจกรรมเพื่อเพิ่มการมีสัมพันธภาพที่ดีภายในองค์กรทั้งระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา และระหว่างผู้ปฏิบัติงานด้วยกันเองเพื่อเป็นการเสริมสร้างให้มีการสื่อสารภายในองค์กรที่ดีขึ้น และเพื่อช่วยลดความตึงเครียดในที่ทำงานซึ่งจะส่งผลทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่ดียิ่งขึ้น รวมไปถึงความผูกพันต่อองค์กรอีกด้วย

ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป

การศึกษางานวิจัยในครั้งนี้มุ่งศึกษาความคิดเห็นเฉพาะข้าราชการตำรวจในสังกัดสำนักงานเลขาธิการตำรวจแห่งชาติ ซึ่งเป็นกลุ่มสายงานเกี่ยวกับงานอำนวยราชการของตำรวจที่ส่งผลต่อความ

ผูกพันองค์กร ในครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาในหน่วยงานอื่นภายในสำนักงานตำรวจแห่งชาติที่มีความหลากหลายของลักษณะงานภายในองค์กรเดียว ซึ่งนอกจากปัจจัยด้านความเครียดในที่ทำงานแล้วยังมีปัจจัยด้านอื่น ๆ ที่น่าค้นหาอีกว่าปัจจัยใดที่จะทำให้ข้าราชการตำรวจมีความผูกพันต่อองค์กรได้อีกบ้าง





จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

บรรณานุกรม

- Baron, A.R. *Behavior in Organizations*. Boston: Allyn and Bacon Inc, 1986.
- Cartwright, S. & Cooper, C. L. *Managing Workplace Stress*. Thousand Oaks, CA, US: Sage, 1997.
- Ivancevich, J., & Matteson, M. . *Stress Diagnostic Survey*. Houston, TX: University of Houston Press, 1983.
- Ivancevich, J. M. & Matteson, M. T. *Stress and Work: A Managerial Perspective*. Glenview, Illinois: Scott, Foresman, 1987.
- Mowday, R.M., et al. *Employee-Organization Linkages: The Psychology of Commitment Absenteeism and Turnover*. New York: Academic, 1982.
- O'Reilly, C.A., & Chatman, J. "Organizational Commitment and Psychological Attachment: The Effects of Compliance, Identification, and Internalization on Prosocial Behavior." *Journal of Applied psychology* 71 (1986).
- Porter, Lyman W. et., al. "Organizational Commitment, Job Satisfaction, And. Turnover among Psychiatric Technicians." *Journal of Applied Psychology* 59 (1974).
- Robbins, S.P. *Organizational Behavior : Concept Controversies*. New Jersey Prentice-Hall, 2007.
- Steers, R.M., and Porter, L.W. *Motivation and Work Behavior*. New York: McGraw – Hill, 1983.
- Taylor, S.E. *Health Psychology*. New York: Random House, 1986.
- Weiman, Clinton G. "A Study of Occupational Stress and the Incidence of Disease/Risk." *Occupational Medicine* (1997).
- กิตติมา ศิริไชย. "ความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มสนับสนุนบริการทั่วไป เครื่องโรงพยาบาลสมิติเวช ในเขตกรุงเทพมหานคร." *วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย*, 2554.
- จิรายุส ชาญกุลราวี. "ความสัมพันธ์ระหว่าง ความเครียดในการปฏิบัติงาน ความผูกพันต่อองค์กรและ ความต้องการลาออกของพนักงาน Gen Y." *บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง* 2561.
- ชวาพร เป็นกล. "ความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการตำรวจ กองการต่างประเทศ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ." *มหาวิทยาลัยมหิดล*, 2559.
- ณรงค์ แยมชื่น. "ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษาพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร." *ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์*, 2546.

- นันทนุช ตั้งเสถียร. "บุคลิกภาพแบบ MbtI ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคและความเครียดในการทำงาน: กรณีศึกษาบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง." ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2546.
- ปนัดดา ใจบุญ. "ความเครียดในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานคุมประพฤติ กรมคุมประพฤติ ในเขตพื้นที่ภาคเหนือ." รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2553.
- ปรัชญา วัฒนจัง. "ความผูกพันต่อองค์การ: ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานบริษัทไทยพานิชย์ นีวอร์คไลฟ์ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)." ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต(พัฒนาสังคม), สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2549.
- พิงพิศ จากผา. "ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อบริษัทรับจ้างผลิตชิ้นส่วน." ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2551.
- มนทกานต์ งามสง่า. "ลักษณะและความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงานกับเขาวนอารมณ์ของพนักงานธนาคารออมสินภาค 1 เขตกรุงเทพมหานคร." ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2546.
- สงวนลักษณ์ แซ่เง่า. "ความเครียดในการทำงานและความผูกพันต่อองค์การ กรณีศึกษา ครูโรงเรียนสตรียะลำและครูโรงเรียนคณะราษฎรบำรุง จังหวัดยะลา." ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 2558.
- สิรินทรา ธรรมพิทักษ์. "ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้รูปแบบการบังคับบัญชาและความเครียดในการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชา." ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2547.
- อนูรัตน์ อนันทนาธร. "ภาวะความเครียดและพฤติกรรมการจัดการความเครียดของข้าราชการตำรวจตำรวจภูธร สังกัดตำรวจภูธร ภาค 2." มหาวิทยาลัยบูรพา, 2559.

ภาคผนวก



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

ภาคผนวก ก แบบสอบถาม

เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในที่ทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษา
ข้าราชการตำรวจสำนักงานเลขาธิการตำรวจแห่งชาติ

คำชี้แจง

แบบสอบถามประกอบไปด้วย 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

“กรุณาตอบให้ครบทุกข้อ คำตอบของท่านทั้งหมดจะถือเป็นความลับ”

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () ที่ตรงกับข้อมูลของท่าน และเติมข้อมูลลงใน ตามความเป็นจริง

1. เพศ
 ชาย หญิง
2. อายุ ปี
3. การศึกษา
 ม.6 ปวช./ปวส.
 ปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอก
4. ระยะเวลาในการทำงานที่สำนักงานเลขาธิการตำรวจแห่งชาติ ปี
5. สถานภาพ
 โสด สมรส หย่า/หม้าย/แยกกันอยู่
6. รายได้ต่อเดือน
 0 – 10,000 บาท 10,001 – 20,000 บาท
 20,001 – 30,000 บาท 30,001 – 40,000 บาท
 40,001 – 50,000 บาท 50,001 ขึ้นไป

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด (เลือกเพียง 1 คำตอบ)

คำถาม	ระดับความคิดเห็น			
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านลักษณะงาน				
1. งานที่ทำตรงกับความรู้				
2. งานที่ทำไม่มีความเร่งด่วน				
3. ได้รับความร่วมมือในการทำงานกับหน่วยงานอื่น				
4. งานที่ทำไม่ต้องรับผิดชอบสูงและไม่ก่อให้เกิดความกดดัน				
5. ปริมาณงานในแต่ละวันมีความเหมาะสม				
6. จำนวนบุคลากรมีความเหมาะสมกับปริมาณงาน				
7. เครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์ครบถ้วนเหมาะกับงานที่ทำ				
ด้านบทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบ				
1. บทบาท หน้าที่ และขอบเขตของงานมีความชัดเจน				
2. การมอบหมายงานให้รับผิดชอบมีความเป็นธรรม				
3. ไม่มีการมอบหมายงานนอกเหนือไปจากหน้าที่ความรับผิดชอบ				
4. มีความอิสระในการเสนอแนะ และการตัดสินใจ				
ด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์กร				
1. โครงสร้างการปฏิบัติงานของหน่วยงานมีความเหมาะสม				
2. ผู้บังคับบัญชามีนโยบายการบริหารงานชัดเจน				
3. ผู้บังคับบัญชามีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานของท่าน				
4. กฎ ระเบียบ ข้อบังคับในการปฏิบัติงานมีความยืดหยุ่น				
5. สภาพแวดล้อมในการทำงานมีความเหมาะสม เช่น สะอาด ไม่มีเสียงรบกวน อุณหภูมิเหมาะสม				
6. การติดต่อสื่อสารภายในองค์กรราบรื่น				
7. ขวัญและกำลังใจในองค์กรดี				

คำถาม	ระดับความคิดเห็น			
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านความก้าวหน้าในวิชาชีพ				
1. งานที่ทำก่อให้เกิดความก้าวหน้าในอาชีพ				
2. ได้รับการสนับสนุนความก้าวหน้าในอาชีพจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน				
3. การเลื่อนขั้นมีความเหมาะสมหรือมีความยุติธรรม				
4. ได้รับโอกาสในการอบรมเสริมทักษะและความรู้ในการปฏิบัติงาน				
5. มีความเสมอภาคและเท่าเทียมกันระหว่างผู้ร่วมงาน				
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร				
1. ท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชาในหน่วยงาน				
2. ระดับอาวุโสไม่เป็นปัญหาต่อการปฏิบัติงาน				
3. การปฏิบัติงานกับเพศตรงข้ามไม่ทำให้ท่านมีปัญหา				
4. ผู้ร่วมงานไม่ใช้อารมณ์ในระหว่างปฏิบัติงาน				
5. บุคลากรในหน่วยงานให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงาน				
6. ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานให้การยอมรับในการปฏิบัติงาน				
7. ท่านไม่เคยรู้สึกว่าคุณท้อดทั้ง				

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด (เลือกเพียง 1

คำตอบ)

คำถาม	ระดับความคิดเห็น			
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านการยอมรับเป้าหมายองค์กร				
1. ท่านพึงพอใจกับนโยบายของหน่วยงาน				
2. ท่านยอมรับค่านิยมหรือวัฒนธรรมการปฏิบัติงานของหน่วยงาน				
3. ท่านรู้สึกภูมิใจเมื่อได้บอกกล่าวว่าคุณท่านมาจากหน่วยงานใด				
4. เมื่อมีคนกล่าวถึงหน่วยงานอย่างเสียหายท่านจะรีบชี้แจง				
5. ท่านมักจะพูดกับคนอื่นว่าหน่วยงานของท่านดีมาก				
6. ท่านยินดีไม่รับค่าตอบแทนพิเศษเพื่อให้หน่วยงานสามารถดำเนินงานต่อไปได้				
ด้านการทำงานเพื่อองค์กร				
1. ท่านเต็มใจปฏิบัติงานให้กับหน่วยงานทั้งในเวลาราชการและในวันหยุดราชการ แม้ท่านจะไม่ได้รับค่าตอบแทนใด ๆ				
2. ท่านสามารถปฏิบัติงานนอกเหนือจากงานที่ได้รับผิดชอบอย่างเต็มใจ				
3. ท่านเข้าและเลิกงานตรงตามเวลาอย่างสม่ำเสมอ				
4. ท่านใช้ความสามารถที่มีอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย และยินดีจะหาความรู้เพิ่มเติมเพื่อพัฒนาตนเองและหน่วยงาน				
5. ท่านพยายามปฏิบัติงานสร้างชื่อเสียงให้หน่วยงานอยู่เสมอเมื่อมีโอกาส				
6. ท่านไม่ลังเลที่จะเป็นตัวแทนทำหน้าที่ในนามหน่วยงาน เช่น การเข้าร่วมกิจกรรมสาธารณะ บำเพ็ญประโยชน์				

คำถาม	ระดับความคิดเห็น			
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด
7. ท่านช่วยหน่วยงานในการประหยัดค่าใช้จ่ายอยู่เสมอ เช่น น้ำ ไฟฟ้า				
ด้านการคงไว้ซึ่งสมาชิกภาพ				
1. แม้ท่านจะมีโอกาสโอนย้ายไปหน่วยงานอื่นและมีรายได้ที่สูงกว่า แต่ท่านก็ยังจะยังอยู่ที่หน่วยเดิมต่อไป				
2. ท่านมีความยินดีที่จะให้ผู้บังคับบัญชาเปลี่ยนท่านไปปฏิบัติงานในหน้าที่อื่น แต่ยังคงอยู่ในหน่วยงานเดิม				
3. ท่านรู้สึกพึงพอใจที่ได้สังกัดอยู่หน่วยงานนี้				

ภาคผนวก ข แบบสัมภาษณ์

เรื่อง ความเครียดในที่ทำงานกับความผูกพันองค์กรของข้าราชการตำรวจสำนักงานเลขาธิการ
ตำรวจแห่งชาติ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล

ส่วนที่ 2 ข้อคำถามความเห็นเกี่ยวปัจจัยต่าง ๆ ของแต่ละบุคคลที่อาจส่งผลต่อความเครียดในการ
ทำงาน อาทิเช่น

ความเหมาะสมการใช้เวลาในการทำงานกับชีวิตส่วนตัว

ลักษณะงานของแต่ละท่าน/ความรับผิดชอบ

กฎระเบียบในที่ทำงาน

ความโปร่งใส/การประเมิน

โอกาสความก้าวหน้าในงาน

ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน

การบริหารจัดการ การวางแผน การกำหนดนโยบาย

ความร่วมมือจากประชาชน

ส่วนที่ 3 ข้อคำถามความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ทำให้ท่านเกิดความรู้สึกผูกพันองค์กร อาทิเช่น

ปัจจัยในการคงอยู่กับองค์กรในความคิดของท่าน

ปัจจัยที่ทำให้รู้สึกอยากเปลี่ยนงาน/หรือหน่วยงาน เพราะเหตุใด

ท่านต้องการสิ่งใดจากหน่วยงาน

การทุ่มเท/เสียสละ การทำงานให้กับองค์กรของท่านเป็นอย่างไร

ความรู้สึกของท่านต่อองค์กร

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	ณัฐนิชา ขยายแยม
วัน เดือน ปี เกิด	23 กรกฎาคม 2535
สถานที่เกิด	เพชรบุรี
วุฒิการศึกษา	พ.ศ.2558 รัฐศาสตรบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY