

**การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและความผูกพันต่อองค์กร
ของข้าราชการกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน
The Perception of Organization Support and Commitment
of Department of Juvenile Observation and Protection**

กนกวรรณ เต็มโศภินกุล
Kanokwan Temsophinkul

สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
Department of Public Administration, Faculty of Social Science and Humanities, Mahidol University

ติดต่อผู้เขียน kanok_tem@hotmail.co.th

ส่งบทความ 8 ธันวาคม 2558 | แก้ไข 25 พฤษภาคม 2559 | ตอรับ 8 มิถุนายน 2559 | เผยแพร่ 4 เมษายน 2560

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน ศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ข้าราชการกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน จำนวน 315 คน เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวน และการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

ผลวิจัยพบว่า ระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของข้าราชการกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความผูกพันต่อองค์กร พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีช่วงอายุต่างกัน ระดับการศึกษาต่างกัน และรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ และผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ พบว่า ระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ในทางบวกในระดับปานกลาง

คำสำคัญ: การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร, ความผูกพันต่อองค์กร, กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน

Abstract

The objectives of this study were to study the perceptions of organizational support and organizational commitment of civil officials, to compare the differences between personal factors and the organizational commitment of civil officials, and to study the relationship between the perceptions of organizational support and organizational commitment of civil officials. The sample consisted of civil officials in the DJOP, a total of 315 persons. Data was collected by questionnaire. The statistical methods used in this research were frequency, percentage, mean, standard deviation, analysis of variance, and correlation analysis.

The results of the study were as follows: the overall average for the level of perceptions of organizational support was moderate, and the overall average for the organizational commitment was high. The results of differences comparison showed that the differences in genders, ages, education levels and incomes were significantly different for organizational commitment. The results of correlation analysis showed that the perceptions of organizational support had a statistically significant positive correlation with the organizational commitment at the .01 level.

Keywords: perceptions of organizational support, organizational commitment, The Department of Juvenile Observation and Protection

■ บทนำ

หน่วยงานภาครัฐ เป็นหน่วยงานหลักที่มีความสำคัญในการพัฒนาประเทศ และมีภารกิจให้บริการที่มีคุณภาพแก่ประชาชน ในปัจจุบันการบริหารงานภาครัฐได้รับการปฏิรูประบบราชการใหม่ ทั้งการลดขนาด การมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน การวัดคุณค่า การกระจายอำนาจ และเทคนิคการบริหารจัดการสมัยใหม่ การบริหารจัดการที่อยู่บนกลไกทางการตลาดมากขึ้น เพื่อกระตุ้นการบริการ การตัดทอนและลดค่าใช้จ่ายภาครัฐ โดยมีวัตถุประสงค์ในการให้บริการกับประชาชนให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ในการบริหารองค์กรให้บรรลุตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์นั้น การบริหารทรัพยากรมนุษย์ถือเป็นงานที่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากการบริหารทรัพยากรอื่นๆ ผู้บริหารสามารถทำได้ง่าย แต่การบริหารทรัพยากรมนุษย์นั้นกระทำได้ค่อนข้างยากเพราะมีปัจจัยอื่นๆ ที่เข้ามามีอิทธิพล เช่น โครงสร้างและการออกแบบองค์กร วัฒนธรรมองค์กร ภาวะผู้นำ เป็นต้น ดังนั้นถือเป็นความท้าทายของผู้บริหารในการบริหารทรัพยากรมนุษย์เพื่อให้องค์กรบรรลุตามวัตถุประสงค์ ถ้าองค์กรมีบุคลากรที่ดี มีความสามารถ มีการทุ่มเทแรงกายแรงใจในการทำงานอย่างจริงจัง รวมถึงให้ความร่วมมือกับองค์กรในทุกด้าน หรืออีกนัยหนึ่งคือมีการอุทิศตนแก่องค์กรก็จะส่งผลทำให้เป็นองค์กรที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ดังนั้นทรัพยากรมนุษย์จึงเป็นปัจจัยในการกำหนดความสำเร็จขององค์กร องค์กรจึงต้องมีวิธีการรักษาให้พนักงานที่มีคุณภาพอยู่ทำงานร่วมกับองค์กรต่อไป

ความผูกพันต่อองค์กรเป็นสิ่งชี้วัดที่ดีตัวหนึ่งของการรักษาพนักงานให้คงอยู่ในองค์กร เนื่องจากพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงมักมีความปรารถนาที่จะคงอยู่กับองค์กรต่อไป นอกจากนี้ยังเป็นปัจจัยสำคัญที่ใช้ในการทำนายและอธิบายพฤติกรรมต่างๆ ของพนักงานได้หลายประการ เช่น การขาดงาน การลาออก พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เป็นต้น ถ้าผู้บริหารสามารถทำให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรได้จะทำให้เกิดประโยชน์แก่องค์กรทั้งด้านการเพิ่มพูนประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงาน การสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานหรือลดพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ต่างๆ ลดพฤติกรรมที่ก่อให้เกิดปัญหาการดำเนินงานในองค์กร อันมีผลทำให้องค์กรสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ตั้งไว้ (Yoon & Thye, 2002; Meyer, Stanley, Herscovitch, & Topolnytsky, 2002, อ้างถึงใน นิชาภา ปัญจมาวัฒนา, 2550) และการสนับสนุนจากองค์กร สามารถอธิบายการที่พนักงานมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร เพื่อประเมินความพร้อมขององค์กรในการให้รางวัล

พนักงานจะสร้างรูปแบบความเชื่อโดยทั่วไป โดยพิจารณาว่าองค์กรให้ให้คุณค่าการเสียสละในการทำงาน และคำนึงถึงความ เป็นอยู่ที่ดีของพนักงานมากน้อยเพียงไร ซึ่งประเมินจากการกระทำต่างๆ ทั้งนโยบาย กฎระเบียบต่างๆ ที่ปฏิบัติต่อพนักงาน เช่น การให้ความช่วยเหลือ หรือการจัดหาอุปกรณ์ เพื่อเป็นเครื่องมือให้ทำงาน การให้โอกาสในการฝึกอบรมเพิ่มเติมในเรื่องที่พนักงานรู้สึกสนใจ การจัดสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อการทำงาน เป็นต้น เมื่อพนักงานรับรู้ว่าได้มีการสนับสนุนช่วยเหลือจากองค์กร จะทำให้พนักงานรู้สึกว่าจะต้องตอบสนองคืนแก่องค์กรด้วยความสนใจต่อความเป็นอยู่ขององค์กรและช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย พนักงานจะตอบแทนโดยแสดงผ่านความผูกพันต่อองค์กรและทุ่มเททำงานเพื่อช่วยเหลือองค์กร พนักงานที่รับรู้ ว่าได้รับการสนับสนุนขององค์กรในระดับสูง และมีความรู้สึกพึงพอใจกับการแลกเปลี่ยนขององค์กร จะสร้างประโยชน์ให้แก่ องค์กรในหลายด้าน เช่น การเข้าร่วมในงาน ผลการปฏิบัติงานที่ดี การช่วยเหลือเพื่อนพนักงาน การให้คำแนะนำที่สร้างสรรค์ต่อการปรับปรุงองค์กรและความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรเป็นความเข้มแข็งของการแสดงตนเข้ากับองค์กร รวมทั้งการผูกพันของสมาชิกอย่างลึกซึ้งที่มีต่อองค์กร (Eisenberger, Hutchison, & Sowa, 1986, อ้างถึงใน นุชชุตดา ตันต์เดชะรัตน์, 2549)

กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนเป็นหน่วยงานในระดับกรมที่อยู่ภายใต้สังกัดกระทรวงยุติธรรม เป็นหน่วยงานภาครัฐหน่วยงานเดียวที่มีภารกิจหลักเกี่ยวข้องกับการพินิจเด็กและเยาวชนที่กระทำผิดกฎหมาย โดยมีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินงานด้านการสืบเสาะประมวลข้อเท็จจริงในคดีอาญา และคดีครอบครัว การกำกับปกครองและดูแลรักษาทรัพย์สินและสิทธิประโยชน์ของผู้เยาว์ตามคำพิพากษาหรือคำสั่งของศาล การให้การศึกษ การฝึกอาชีพ การบำบัด แก้ไข ฟื้นฟู และการสงเคราะห์เพื่อให้เด็กและเยาวชนมีความพร้อมในการกลับคืนสู่สังคม และสามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างปกติสุข ซึ่งภารกิจต่างๆ เหล่านี้เป็นเรื่องที่มีความละเอียดอ่อน จำเป็นต้องใช้บุคลากรที่มีความรู้ความสามารถและมีทักษะในการปฏิบัติงานเฉพาะด้านในหลากหลายสายงาน รวมเป็นทีม นักวิชาชีพ เมื่อพิจารณาในแง่มุมมองของการเป็นผู้ให้บริการแล้ว กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน ได้ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาคriminalกระทำผิดของเด็กและเยาวชนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรม จากที่เคยมุ่งเน้นไปที่การปราบปรามและลงโทษเด็กและเยาวชนผู้กระทำผิดมาสู่แนวความคิดในการใช้มาตรการที่เหมาะสมในการปฏิบัติต่อเด็กและเยาวชน เพื่อให้เด็กและเยาวชนได้รับโอกาสในการพัฒนาศักยภาพของตนเอง กลับกลายมาเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าของสังคม เมื่อพิจารณาในด้านการ

ดำเนินงานหลายปีที่ผ่านมากรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนได้กำหนดนโยบายและยุทธศาสตร์การบริหาร ทั้งด้านระบบการปฏิบัติต่อเด็กและเยาวชน ด้านการมีส่วนร่วมของครอบครัวและชุมชน ด้านการพัฒนาองค์กร และด้านการพัฒนาบุคลากร มาอย่างต่อเนื่อง นับเป็นภารกิจที่ยากกว่าปกติทั่วไปในการแก้ไขเยียวยาเด็กและเยาวชนที่กระทำความผิด และเป็นความท้าทายกับการสร้างความเชื่อมั่นให้กับสังคมในการยอมรับเด็กและเยาวชนกลุ่มนี้ว่ากรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนมีกระบวนการดูแล แก้ไข บำบัดเด็กและเยาวชนที่ก้าวพลาดหรือกระทำความผิด ให้สามารถปรับเปลี่ยนความคิดทัศนคติและพฤติกรรมต่างๆ กลับมาเป็นกำลังสำคัญของชาติที่จะนำพาประเทศในการแข่งขันกับนานาชาติอารยประเทศ ดังวิสัยทัศน์ที่ว่า “เป็นองค์กรมาตรฐานที่เป็นผู้นำด้านการพิทักษ์ผู้เยาว์และคืนเด็กดีสู่สังคม” ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นโจทย์ที่กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจะต้องสร้างคุณค่าและมาตรฐานในการปฏิบัติงานให้ปรากฏเป็นรูปธรรมอย่างชัดเจน เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับสังคม (กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน, 2557)

จากภารกิจดังกล่าว กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนได้กำหนดนโยบายเพื่อใช้เป็นกรอบและแนวทางในการบริหารงาน ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2556-2558 ให้ความสำคัญกับนโยบายด้านบุคลากรเป็นระดับต้นๆ โดยกำหนดแนวทางการดำเนินการในด้านต่างๆ ไว้ เช่น การจัดทำแผนการพัฒนาความก้าวหน้าในสายอาชีพ การพัฒนาศักยภาพบุคลากรในช่องทางต่างๆ เพื่อให้มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านในงานที่รับผิดชอบ การเร่งรัดบรรจุข้าราชการในตำแหน่งที่ว่าง ปรับอัตรากำลังในหน่วยงานให้สอดคล้องกับภาระงาน โดยคำนึงถึงว่าบุคลากรต้องได้รับการพัฒนาศักยภาพและการจัดสรรสวัสดิการที่เหมาะสม เพื่อให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ดังนั้นผู้วิจัยจึงให้ความสนใจที่จะศึกษาว่ามีปัจจัยใดบ้างที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการ ภายหลังที่มีนโยบายด้านบุคลากรอย่างเป็นนามธรรม และจากผลการศึกษารุ่นนี้ จะสามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาเสริมสร้างปัจจัยด้านต่างๆ ที่จะส่งเสริมให้บุคลากรเกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรและจะเป็นประโยชน์สำหรับการวางแผนการบริหารจัดการของกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนให้พัฒนาได้อย่างมั่นคงยิ่งขึ้น

■ วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน

2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน

3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน

■ ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหาการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรศึกษาตามแนวคิดของ Rhoades และ Eisenberger (2002) แบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความยุติธรรมในองค์กร 2) ด้านการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา 3) ด้านสภาพการทำงาน

2. ขอบเขตด้านเนื้อหาความผูกพันต่อองค์กร ใช้นิยามตามทฤษฎีของ Allen และ Meyer (1990) ซึ่งแบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่ 1) ความผูกพันด้านจิตใจ 2) ความผูกพันด้านการคงอยู่ 3) ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน

3. ขอบเขตด้านประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ข้าราชการที่ปฏิบัติงานในกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนทั่วประเทศ จำนวน 1,438 คน

■ วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) โดยการใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ คือเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (questionnaire) ด้วยการส่งทางไปรษณีย์ให้กับกลุ่มตัวอย่าง เพื่อศึกษาถึงระดับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร และปัจจัยใดที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ข้าราชการที่ปฏิบัติงานในกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน (2557) จำนวน 1,438 คน ผู้วิจัยนำประชากรทั้งหมดไปคำนวณด้วยสูตรเพื่อหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของยามาเน่ (Yamane, 1973) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 315 คน จากนั้นจึงใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยวิธีการกำหนดกลุ่มตัวอย่าง ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจงเป็นข้าราชการที่ปฏิบัติงานในศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชน และสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนในเขตพื้นที่ภาคกลาง และนำกลุ่มตัวอย่างที่ได้ไปกำหนดสัดส่วนต่อประชากรทั้งหมดของข้าราชการในหน่วยงาน ศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชน และสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนในเขตพื้นที่ภาคกลาง

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ โดยศึกษาทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

กับเรื่องที่จะศึกษา มาเป็นแนวทางในการกำหนดข้อคำถาม แล้วนำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบ เพื่อความถูกต้องตรงตามเนื้อหา (content validity) (ค่า IOC=39.9/42=0.95) จากนั้น นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้วไปทดลองใช้ (try out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ราย แล้วนำมาคำนวณหาค่าความเชื่อมั่นโดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach) โดยค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.95

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน รวมจำนวน 46 ข้อ ดังนี้ ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะแบบสอบถามเป็นลักษณะปลายปิดแบบให้เลือกตอบประกอบด้วยเรื่องเพศ อายุ ระดับการศึกษา สูงสุด รายได้ ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความยุติธรรม ในองค์กร ด้านการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา และด้านสภาพการทำงาน จำนวน 23 ข้อ ตอนที่ 3 แบบสอบถามวัดความผูกพันต่อองค์กร ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ ด้านจิตใจ ด้านการคงอยู่ และด้านบรรทัดฐาน จำนวน 19 ข้อ

3. การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS โดยใช้สถิติที่เกี่ยวข้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยดังนี้ การแจกแจงความถี่โดยคอมพิวเตอร์และการหาค่าร้อยละ (percentage) ใช้ในการอธิบายปัจจัยส่วนบุคคล ค่าเฉลี่ย (mean) ใช้ในการวิเคราะห์และอธิบายถึงระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและความผูกพันต่อองค์กร ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) ใช้ในการวิเคราะห์และอธิบายถึงการกระจายของข้อมูล การวิเคราะห์ความแปรปรวน ทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ T-test และ F-test (one way ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยต่างๆ ที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กร และทดสอบสมมติฐาน โดยการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและความผูกพันต่อองค์กรด้วยสถิติค่าสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติไว้ที่ .05

■ ผลของการวิจัย

ผลจากการศึกษาสามารถนำมาสรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 53.33 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 50.16 มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน

202 คน คิดเป็นร้อยละ 64.13 และมีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 15,001-30,000 บาท จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 63.49

2. การศึกษาระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการ กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน

2.1 ระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของข้าราชการ กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยพบว่า ด้านสภาพการทำงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยมากกว่าทุกด้าน โดยมีประเด็นคำถามเรื่อง “งานที่ข้าพเจ้าทำอยู่มีความท้าทาย” มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก รองลงมาตามลำดับ คือ ด้านความยุติธรรมในองค์กร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีประเด็นคำถามเรื่อง “ข้าพเจ้าคิดว่าองค์กรประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าพเจ้าโดยมีพื้นฐานจากข้อมูลที่ถูกต้อง แม่นยำ และเชื่อถือได้” มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และด้านการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าทุกด้านโดยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีประเด็นคำถามเรื่อง “ผู้บังคับบัญชาเห็นความตั้งใจในการทุ่มเททำงานของข้าพเจ้า” มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

2.2 ความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการ กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยพบว่า ด้านบรรทัดฐาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยมากกว่าทุกด้าน โดยมีประเด็นคำถามเรื่อง “ข้าพเจ้ารู้สึกว่าการจรรยาบรรณที่ต่อองค์กรที่เราทำงานด้วยเป็นสิ่งที่สำคัญ” มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก รองลงมาตามลำดับ คือ ด้านจิตใจ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีประเด็นคำถามเรื่อง “ข้าพเจ้าภูมิใจที่ได้เป็นพนักงานขององค์กรแห่งนี้” มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และด้านการคงอยู่ มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าทุกด้านโดยอยู่ในระดับมาก โดยมีประเด็นคำถามเรื่อง “ข้าพเจ้าจะยังไม่ลาออกจากองค์กรแห่งนี้จนกว่าจะได้งานใหม่” มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

3. การศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ช่วงอายุ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือนกับความผูกพันต่อองค์กร ของข้าราชการกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน พบว่า

1) กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกัน (เพศชายและเพศหญิง) มีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ (ค่า $t=-1.359$ และมีค่า $sig=0.175$) โดยเพศหญิงมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าเพศชาย (เพศชาย $\bar{X}=3.55$ และ $S.D.=0.20$ ส่วนเพศหญิง $\bar{X}=3.58$ และ $S.D.=0.22$)

ตารางที่ 1 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Anova) เพื่อเปรียบเทียบข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามกับความผูกพันต่อองค์การ จำแนกตามช่วงอายุ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p	คู่ที่แตกต่าง
ความผูกพันต่อองค์การ	3	0.62	.21	3.02	0.03	แตกต่างกัน
ความคลาดเคลื่อน	311	21.27	0.07			
	314	21.89				

2) กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกัน (ระหว่าง 20-30 ปี ระหว่าง 31-40 ปี ระหว่าง 41-50 ปี และอายุ 51 ปีขึ้นไป) มีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ (ค่า F (3.02) ที่คำนวณได้มากกว่าค่าในตาราง (2.60))

ตารางที่ 2 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Anova) เพื่อเปรียบเทียบข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามกับความผูกพันต่อองค์การ จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p	คู่ที่แตกต่าง
ความผูกพันต่อองค์การ	2	.46	0.23	3.36	0.04	แตกต่างกัน
ความคลาดเคลื่อน	312	21.43	0.07			
	314	21.89				

3) กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่างกัน (ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรีขึ้นไป) มีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ (ค่า F (3.36) ที่คำนวณได้มากกว่าค่าในตาราง (2.99)) และเมื่อทำการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีเชฟเฟ (Scheffe') พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความแตกต่างกับกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีขึ้นไปอย่างมีนัยสำคัญ

4. การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การกับความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน

ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ในทางบวก โดยอยู่ในระดับปานกลาง (0.348) เมื่อพิจารณารายละเอียดเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความยุติธรรมในองค์การมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ในทางบวกในระดับต่ำ (0.299) ด้านการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาที่มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ

0.01 ในทางบวกในระดับปานกลาง (0.371) และ ด้านสภาพการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ในทางบวกในระดับปานกลาง (0.375) โดยการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านสภาพการทำงาน เป็นประเด็นที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การมากที่สุดในประเด็นทั้งหมด

■ การสรุปและอภิปรายผล

การศึกษาวิจัยเรื่องการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การและความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน ผลการวิจัยพบว่า

1. ระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การของข้าราชการกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน

โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความยุติธรรมในองค์การ 2) ด้านการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา 3) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางและมาก ซึ่งเป็นผลมาจากประเด็นต่างๆ โดยสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1) ด้านความยุติธรรมในองค์การ ผลวิจัยพบว่า ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อคำถามพบว่า ทุกข้อคำถามมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางและมาก โดยมีประเด็นเรื่ององค์การประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยมีพื้นฐานจากข้อมูลที่ต้องแม่นยำ และเชื่อถือได้ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ผลวิจัยได้บ่งชี้ถึงการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การในด้านความยุติธรรม โดยให้ความสำคัญกับการประเมินผลการปฏิบัติงานที่เป็นธรรม ซึ่งกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มองว่าหน่วยงานมีการประเมินผลโดยใช้ข้อเท็จจริงและผลงานที่เกิดขึ้นจริงมาใช้เป็นตัวชี้วัดผลการดำเนินงานของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่มีความคาดหวังว่าเมื่อตนเองปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถก็ย่อมจะได้การประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างเป็นธรรมเพื่อความก้าวหน้าในอาชีพของตนเป็นสิ่งแลกเปลี่ยน ผลวิจัยสอดคล้องกับแนวคิดของ Blau (1964) ที่ได้เสนอทฤษฎีหลักการแลกเปลี่ยนทางสังคม (social exchange) การกระทำที่มุ่งหวังการตอบแทนจากผู้อื่น โดยมีความคาดหวังว่าจะได้รับรางวัลที่ปรารถนาและมีการตอบแทนคืนในอนาคต ซึ่งตามทฤษฎีการแลกเปลี่ยนที่เกิดขึ้นในสังคม ไม่ว่าจะการแลกเปลี่ยนทางเศรษฐกิจหรือทางความสัมพันธ์ควรตั้งอยู่บนพื้นฐานของความยุติธรรม แต่อย่างไรก็ตามยังคงพบว่ากลุ่มตัวอย่างยังคงมีทัศนคติต่อการพิจารณาเรื่องความก้าวหน้าในสายงานในทิศทางที่ยังไม่ดีมากนัก สาเหตุส่วนหนึ่งอาจจะมาจากการที่ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่ไม่ได้รับทราบถึงข้อมูลหรือแนวทางในการสร้างความก้าวหน้าในสายอาชีพ (career path) จึงควรมี

การเปิดเผยและชี้แจงหลักเกณฑ์และแนวทางในการประเมินความก้าวหน้าในสายงานอย่างชัดเจนและต่อเนื่องในหลายๆช่องทางในองค์กร

2) ด้านการรับรู้การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา ผลวิจัยพบว่า ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อคำถาม พบว่า ทุกข้อคำถามมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีประเด็นเรื่องผู้บังคับบัญชาเห็นความตั้งใจในการทุ่มเททำงานของผู้ปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ผลวิจัยได้บ่งชี้ถึงการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ในด้านการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาที่ให้ความสำคัญกับการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งเมื่อพิจารณาตามโครงสร้างขององค์กรก็พบว่า มีการแบ่งสายการบังคับบัญชาเป็นลำดับขั้นโดยในการปฏิบัติงานจะมีการกำกับดูแลโดยผู้บังคับบัญชาในแต่ละกลุ่ม/ฝ่าย/กอง อย่างชัดเจน แต่ด้วยลักษณะของวัฒนธรรมองค์กรที่เป็นลักษณะแบบเครือญาติ ทำให้ผู้บังคับบัญชาและผู้ปฏิบัติงานมีความใกล้ชิดกันในการทำงาน และมีโอกาสเห็นถึงความเอาใจใส่ในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานได้อย่างชัดเจน ส่งผลต่อทัศนคติที่ดีของผู้บังคับบัญชาในการให้คำชมเชยหรือการยอมรับและไว้วางใจในการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน ผลวิจัยสอดคล้องกับแนวคิดของ Eisenberger, & Fasolo, (1990) ที่กล่าวถึงการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรว่า เป็นความเชื่อของพนักงานว่าองค์กรได้ให้คุณค่าในการทุ่มเททำงานและห่วงใยในความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน โดยพนักงานจะพิจารณาจากผลตอบแทนการปฏิบัติงานในรูปแบบต่างๆ ที่ทำให้เกิดความร่วมมือเพื่อให้บรรลุความต้องการได้รับการยกย่องและการยอมรับ แต่อย่างไรก็ตามยังคงพบว่า กลุ่มตัวอย่างยังคงเห็นว่าองค์กรยังมีสวัสดิการที่ช่วยเหลือแก่ผู้ปฏิบัติงานและครอบครัวไม่มากเท่าที่ควร จึงควรมีการกำหนดนโยบายที่เกี่ยวข้องด้านสวัสดิการเพื่อสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

3) ด้านสภาพการทำงาน ผลวิจัยพบว่า ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อคำถาม พบว่า ทุกข้อคำถามมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางและมาก โดยมีประเด็นเรื่องงานที่ทำอยู่มีความท้าทาย มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด และเมื่อพิจารณาจากในทุกด้านของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน พบว่า ด้านสภาพการทำงานมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดในประเด็นทั้งหมด ผลวิจัยได้บ่งชี้ถึงการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ในด้านสภาพการทำงานที่มีลักษณะเป็นงานที่มีความท้าทาย ไม่น่าเบื่อหน่ายหรือมีลักษณะที่เป็นงานประจำมากเกินไป ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากภารกิจของกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน มีภารกิจที่เกี่ยวข้องกับการพิทักษ์คุ้มครองสิทธิและสวัสดิภาพเด็กเยาวชน ผู้เยาว์และครอบครัวที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรม

ซึ่งเป็นเรื่องที่มีความละเอียดอ่อน และจำเป็นต้องใช้ความรู้ความสามารถและทักษะของผู้ปฏิบัติงานเฉพาะด้าน นอกจากนี้ยังต้องมีการประสานความร่วมมือและสร้างเครือข่ายกับชุมชน องค์กรภาครัฐ ภาคเอกชนทั้งภายในและต่างประเทศ ทำให้ลักษณะของงานมีความไม่ซ้ำซากหรือน่าเบื่อหน่าย เนื่องจากต้องพบปะผู้คนหลากหลายรูปแบบ ผลวิจัยสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (ศิริพงษ์ ลดาวัลย์ ณ อยุธยา, 2551) ที่ได้กล่าวถึงปัจจัยจูงใจ (motivator-factor) ซึ่งปัจจัยหนึ่งที่จะช่วยให้บุคคลชอบและรักงาน และเป็นสิ่งที่สร้างความพึงพอใจให้บุคลากรในองค์กรปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ได้แก่ ลักษณะของงาน (work itself) ซึ่งมีลักษณะของงานที่ปฏิบัติเป็นงานที่ใช้ความคิดสร้างสรรค์หรือเป็นงานที่น่าเบื่อ งานที่ง่ายหรือยากเกินไป

2. ระดับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน

ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ระดับความผูกพันต่อองค์กร 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านจิตใจ 2) ด้านการคงอยู่ 3) ด้านบรรทัดฐาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางและมาก ซึ่งเป็นผลมาจากประเด็นต่างๆ สามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

1) ด้านจิตใจ ผลวิจัยพบว่า ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อคำถาม พบว่า ทุกข้อคำถามมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางและมาก โดยมีประเด็นเรื่องผู้ปฏิบัติงานมีความภูมิใจที่ได้เป็นพนักงานขององค์กรแห่งนี้ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ผลวิจัยได้บ่งชี้ถึงความผูกพันของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน ในด้านความเชื่อมั่นและความสำคัญของภารกิจที่มีความสำคัญในการปกป้องและคุ้มครองสิทธิและสวัสดิภาพเด็ก เยาวชน ผู้เยาว์และครอบครัวที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรม เพื่อนำเด็กและเยาวชนที่ดีคืนสู่สังคม ซึ่งส่งผลต่อการยอมรับที่จะปฏิบัติตามภารกิจที่ได้รับมอบหมายให้บรรลุผลสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผลวิจัยมีความสอดคล้องกับแนวคิดของ Porter, Lyman, Steers, Mowday, และ Boutloian (1974) ที่ได้กล่าวถึงความผูกพันต่อองค์กรไว้ว่า เป็นการแสดงออกของสมาชิกใน 3 ประการคือ 1) มีความเชื่อมั่น โดยยอมรับในเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร 2) มีความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามของตนอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อองค์กร และ 3) มีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกขององค์กรนั้นต่อไป

2) ด้านการคงอยู่ ผลวิจัยพบว่า ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อคำถาม พบว่า ทุกข้อคำถามมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางและมาก โดยมีประเด็นเรื่องผู้ปฏิบัติงานจะยังไม่ลาออกจากองค์กรแห่งนี้จนกว่าจะได้

งานใหม่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ผลวิจัยได้บ่งชี้ถึงความผูกพันของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนในด้านความจำเป็นต่อการคงอยู่และการดำรงชีวิต ซึ่งอาจมีสาเหตุมาจากการที่ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่อาจยังมองว่า แม้ทำงานที่ทำอยู่ในปัจจุบันจะทำได้ดี แต่หากมีลักษณะงานที่เหมาะสมกว่าหรือมีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งที่สูงมากกว่า ก็อาจมีแนวโน้มที่จะเปลี่ยนแปลงได้ ผลวิจัยมีความสอดคล้องกับแนวคิดของ Steers (1977) ที่ได้อธิบายไว้ว่า การทำงานทุกอย่างจะดำเนินไปด้วยความเรียบร้อยนั้นสิ่งแรกที่ต้องมี คือ ความผูกพันของบุคลากร ซึ่งปัจจัยประการหนึ่งที่มีผลต่อความผูกพันนั้น ได้แก่ ความก้าวหน้าในการทำงานและประสบการณ์ความสำเร็จในการทำงาน ทำให้บุคลากรมีความผูกพันต่อองค์กร การสร้างความรู้สึกรู้สึกให้ผู้ปฏิบัติงานเห็นว่าเรามีโอกาสก้าวหน้าเป็นสิ่งจำเป็นที่สร้างความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร

3) ด้านบรรทัดฐาน ผลวิจัยพบว่า ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อคำถาม พบว่า ทุกข้อคำถามมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางและมาก โดยมีประเด็นเรื่องผู้ปฏิบัติงานรู้สึกถึงความจงรักภักดีต่อองค์กรที่เราทำงานด้วยเป็นสิ่งที่สำคัญ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ผลวิจัยได้บ่งชี้ถึงความผูกพันของกลุ่มตัวอย่าง ในด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร ซึ่งอาจมีสาเหตุมาจากการที่ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่มองว่า การจะทำงานใดก็ตาม หากไม่มีความรู้สึกที่ดีต่อหน่วยงานที่ปฏิบัติงานด้วยแล้ว ย่อมไม่สามารถที่จะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพที่ดี เพราะอาจมีแค่เพียงความพึงพอใจในงานในแต่ละวัน แต่จะไม่ส่งผลที่ดีในระยะยาว ผลวิจัยมีความสอดคล้องกับแนวคิดของ สรรยง จันทรวงทอง (2546) ที่กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีเสถียรภาพมากกว่าความพึงพอใจในงานเพราะความพึงพอใจในงาน สามารถเปลี่ยนแปลงได้จากสภาพแวดล้อมที่สมาชิกในองค์กรต้องเผชิญในแต่ละวัน แต่ความจงรักภักดีเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นและค่อยๆ พัฒนาขึ้นช้าๆ อย่างมั่นคง ซึ่งความผูกพันต่อองค์กรสมาชิกที่มีความผูกพันต่อองค์กรมีแนวโน้มสูงที่จะอยู่กับองค์กรได้นาน และเต็มใจที่จะทำงานอย่างเต็มความสามารถ

3. การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความผูกพันต่อองค์กร ของข้าราชการกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน

ผลวิจัยที่ค้นพบสามารถนำมาอภิปรายผลได้ตามลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลดังนี้

1) เพศ ผลวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างเพศชายมีความผูกพันกับองค์กรไม่แตกต่างจากเพศหญิงอย่างมีนัยสำคัญ สามารถอธิบายได้ว่า ลักษณะภารกิจข้าราชการกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนเหมาะสมกับทุกเพศ เนื่องจากเป็นภารกิจที่ต้องให้ความสำคัญกับการศึกษา วิเคราะห์ กระบวนการ

บำบัด แก้ไข ฟื้นฟู และพัฒนาพฤติกรรมเสียเด็กและเยาวชนในหลากหลายด้าน ซึ่งข้าราชการที่บรรจุเข้ามาปฏิบัติงานในกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน ไม่ว่าจะเป็นเพศชายหรือหญิงต่างก็มีความรู้ความสามารถที่เหมาะสมไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลวิจัยของ ภาณุกร สุขเกษม (2551) ที่ได้ศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานนครหลวงไทย จำกัด ซึ่งผลการเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กร พบว่า พนักงานนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีเพศแตกต่างกัน มีความผูกพันกับองค์กรไม่แตกต่างกัน

2) ช่วงอายุ ผลวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกัน มีความผูกพันกับองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ผลวิจัยสามารถอธิบายได้ว่าความแตกต่างของอายุทำให้เกิดความผูกพันกับหน่วยงานที่ต่างกัน โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีช่วงอายุ คือ อายุ 51 ปีขึ้นไป จะมีความผูกพันกับองค์กรมากกว่า เนื่องจากเหลือเวลาในการทำงานที่ไม่มาก ทำให้มีโอกาสน้อยในการไปทำงานที่อื่น ซึ่งสอดคล้องกับผลวิจัยของ นภาพัทธ โหมาศวิน (2532) ที่ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของสมาชิกในองค์กรศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ผลการศึกษาพบว่า ข้าราชการที่มีอายุมากจะมีความสัมพันธ์ต่อองค์กรสูงกว่าข้าราชการที่มีอายุน้อย และข้าราชการที่มีอายุมากมีแนวโน้มจะโอนย้ายไปทำงานที่อื่นน้อยลง

3) ระดับการศึกษา ผลวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความผูกพันกับองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความแตกต่างกับกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีขึ้นไปอย่างมีนัยสำคัญ ผลวิจัยสามารถอธิบายได้ว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับสูงกว่าปริญญาตรีก็ยังมีองค์ความรู้ในเรื่องที่เกี่ยวข้องและระบอบวิธีคิดในการทำงาน ซึ่งเป็นผลมาจากกระบวนการศึกษาที่สอนให้คิดวิเคราะห์อย่างลึกซึ้ง ซึ่งมีแนวโน้มที่จะมองหาความก้าวหน้าในอนาคต ทำให้ความผูกพันต่อองค์กรมีน้อยแตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีที่มีแนวโน้มจะผูกพันต่อองค์กรมากกว่า ซึ่งสอดคล้องกับผลวิจัยของ ธัญญลักษณ์ บรรจงแก้ว (2548) ที่ได้ศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 7 ในปีงบประมาณ 2548 ซึ่งผลวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่สรรพากรที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไปมีความผูกพันต่อองค์กรน้อยกว่าเจ้าหน้าที่ที่สำเร็จการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี

4) รายได้ต่อเดือน ผลวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความผูกพันกับองค์กรแตกต่างกัน ผลวิจัยสามารถอธิบายได้ว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันย่อมมีความพึงพอใจแตกต่างกัน เป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้

บุคลากรมีความผูกพันกับหน่วยงานแตกต่างกัน การมีรายได้ที่สูงจะเป็นการลดแรงดึงดูดใจสำหรับบุคคลที่ย้ายออกไปจากองค์กร ทำให้มีความผูกพันต่อองค์กรสูง แตกต่างกับผู้มีรายได้ต่ำ ย่อมแสวงหาช่องทางใหม่ๆ ที่จะทำให้มีรายได้เพิ่มขึ้น ด้วยการเปลี่ยนหน่วยงานหรือลักษณะงานที่ทำในรูปแบบใหม่ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อุษณะ อานาจสกุลฤทธิ์ (2551) ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี โดยพบว่าปัจจัยด้านบุคคล เรื่องเงินเดือนที่แตกต่างกันทำให้ความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

4. ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการ กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน

ผลวิจัยพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนในทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านสภาพการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันของข้าราชการกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนมากที่สุด ผลวิจัยสามารถอธิบายได้ว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรสูงก็จะมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรมากยิ่งขึ้นตามไปด้วย สอดคล้องกับแนวคิดของ นันทนา ประกอบกิจ (2538) ที่ได้กล่าวไว้ว่า ขอบข่ายงานที่รับผิดชอบมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร การที่งานน่าจะทำหรือไม่ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายอย่าง ได้แก่ ความท้าทายในงาน การรับรู้เกี่ยวกับผลของการปฏิบัติงาน ความชัดเจนของความคาดหวังเกี่ยวกับผลของการปฏิบัติงาน การรับรู้เรื่องความท้าทายของงาน จะเกี่ยวข้องโดยตรงต่อการตอบสนองต่อความต้องการขั้นพื้นฐานเช่นเดียวกับการรับรู้ผลของการปฏิบัติงาน เท่ากับเป็นการบอกให้พนักงานรู้ถึงความแตกต่างระหว่างงานที่ทำได้กับมาตรฐานของงาน โดยการรับรู้จะเป็นแรงจูงใจในความต้องการประสบความสำเร็จของเขา อันก่อให้เกิดความพอใจในงานและพัฒนาไปสู่ความผูกพันต่อองค์กรในที่สุด นอกจากนี้การมีส่วนร่วมในการบริหารก็เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร กล่าวคือ การที่ผู้บริหารเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ทั้งในระดับนโยบายและการปฏิบัติ มีการกระจายการตัดสินใจให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน และไม่ใช้อำนาจหน้าที่ตามรูปแบบที่เป็นทางการมากเกินไป จะเป็นปัจจัยดึงดูดให้ผู้ปฏิบัติงานมีความผูกพันต่อองค์กรได้เป็นอย่างดี

■ ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการรับรู้การสนับสนุนจาก

องค์กรและความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการ กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน ดังนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากข้อค้นพบการวิจัยทำให้ทราบถึงแนวทางในการกำหนดนโยบายขององค์กรเพื่อพัฒนาการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และทำให้ทราบถึงจุดอ่อนที่ควรกำหนดแนวทางในการพัฒนาการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์กร โดยนำมาสู่การกำหนดนโยบาย ดังนี้

1) ด้านความยุติธรรมในองค์กร ควรมีการกำหนดแนวนโยบายที่ช่วยให้ข้าราชการทุกระดับเข้าใจ และมีทัศนคติที่ดีต่อการพิจารณาประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยควรมีการเปิดเผยและชี้แจงหลักเกณฑ์ในการพิจารณาการประเมินผลอย่างชัดเจน และต่อเนื่องในหลายๆ ช่องทาง เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานทุกคนได้รับรู้และเข้าใจร่วมกัน

2) ด้านการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา โดยปรับปรุงบทบาทของผู้บังคับบัญชาในการร่วมวางแผนงานและมอบหมายงานให้มีความชัดเจนในการดำเนินงานมากกว่าเดิม เพื่อช่วยให้ผู้บังคับบัญชาและผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายขององค์กรที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ปฏิบัติงาน เพื่อสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน รวมถึงมีการพิจารณาและสร้างความเข้าใจที่ชัดเจนตรงกันก่อนมอบหมายงาน เพื่อสร้างการยอมรับและร่วมขับเคลื่อนภารกิจให้มีประสิทธิภาพสูงสุด

3) ด้านสภาพการทำงาน โดยให้ความสำคัญในประเด็นการสร้างสภาพแวดล้อมที่ดีในการทำงานเป็นหลัก เพื่อสร้างความผูกพันของคนในองค์กรมากยิ่งขึ้น โดยการกำหนดประเด็นกลยุทธ์ในการสร้างบรรยากาศที่ดีในการปฏิบัติงาน เช่น การใช้แนวคิด happy workplace หรือ 5ส มาใช้เป็นแนวคิดหลักในการพัฒนากระบวนการทำงานให้เกิดความผาสุกของผู้ปฏิบัติงาน รวมถึงมีการจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ที่จำเป็นให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ

4) ในการกำหนดนโยบายต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาองค์กร ควรคำนึงถึงความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคล เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และอื่นๆ เพื่อสร้างความเท่าเทียมและไม่ให้เกิดความเหลื่อมล้ำกัน โดยมีหลักเกณฑ์ที่เหมาะสมในการพิจารณาในเรื่องต่างๆ ซึ่งจะเป็นการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกผูกพันและมีความปรารถนาที่จะคงอยู่กับองค์กรต่อไป เพื่อทำงานขององค์กรให้บรรลุเป้าหมาย

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

1) ส่งเสริมให้มีการดำเนินกิจกรรมการประชาสัมพันธ์

ให้ข้อมูลข่าวสารให้ผู้ปฏิบัติงานรับทราบถึงข้อมูลหรือแนวทางในการสร้างความก้าวหน้าในสายอาชีพ (career path) รวมถึงหลักเกณฑ์ในการพิจารณาผลการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน และต่อเนื่องในหลายๆ ช่องทาง เพื่อสร้างทัศนคติที่ดีต่อการพิจารณาเลื่อนประเมินผลของหน่วยงาน

2) สร้างแรงจูงใจที่เป็นรูปธรรมในลักษณะต่างๆ ให้แก่ผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกละเอียดและปรารถนาที่จะปฏิบัติงานให้กับหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง รวมถึงเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการเสนอความต้องการของผู้ปฏิบัติงาน เช่น ความต้องการสวัสดิการในด้านต่างๆ เป็นต้น

3) ส่งเสริมกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานให้มีบรรยากาศในการทำงานที่ดียิ่งขึ้น เช่น กิจกรรมการปรับปรุงสำนักงาน การบริหารจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกและอุปกรณ์ในการทำงาน การปรับภูมิทัศน์บริเวณสถานที่ทำงาน เป็นต้น

4) สนับสนุนให้มีการสร้างสัมพันธ์ภาพอันดีระหว่างกัน เช่น จัดกิจกรรมสานสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน การพัฒนาทีมงานแบบบูรณาการ การจัดงานพบปะสังสรรค์ตามโอกาสเหมาะสม เป็นต้น

5) กำหนดแนวทางในการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร เพื่อให้เกิดการรับรู้ที่ดีเกี่ยวกับความสำคัญของภารกิจและประโยชน์จากการปฏิบัติงานของหน่วยงานแก่ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรและประชาชนทั่วไปได้รับทราบ

6) ส่งเสริมและปลูกฝังทัศนคติ อุทิศตน ความเชื่อ และค่านิยมตามรูปแบบของกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน โดยสอดแทรกแนวคิดที่เกี่ยวข้องไว้ในทุกๆ หลักสูตรการฝึกอบรมของหน่วยงานในทุกระดับ เพื่อให้เกิดแรงผลักดันในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพแก่หน่วยงาน

■ เอกสารอ้างอิง

กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน. (2557). สหกรณ์เพ็ชรนิริทร์กับภารกิจคืนเด็กดีสู่สังคม. *วารสารสารพินิจ*, 12(3), 5-6.

ัญญลักษณ์ บรรจงแก้ว. (2548). ความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 7 ในปีงบประมาณ 2548 (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพฯ.

นภาพิทย โหมาศวิณ. (2532). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของสมาชิกในองค์กร: ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สารนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.

นันทนา ประกอบกิจ. (2538). ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรศึกษากรณีข้าราชการสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ (วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.

นิชภา ปัญจมาวัฒนา. (2550). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัยในกำกับรัฐ: กรณีศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.

นุชชุตตา ตันต์เตชรัตน์. (2549). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรกับความผูกพันต่อองค์กร: กรณีศึกษาพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ (สารนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, กรุงเทพฯ.

ภาณุกร สุขเกษม. (2551). ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) (ภาคินิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม, นครปฐม.

ศิริพงษ์ ลดาวัลย์ ณ อยุธยา. (2551) แนวความคิดและทฤษฎีรัฐประศาสนศาสตร์ (พิมพ์ครั้งที่ 2). เชียงใหม่: ธนุชนพรัตน์ตั้ง.

สรัญญา จันทรวงทอง. (2546). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การมีอคติทางเพศและการรับรู้ความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชากับความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.

อุษณะ อำนาจสกุลฤทธิ์. (2551). ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการสำนักงานเลขาธิการนายกรัฐมนตรี (วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.

Allen, N. J., & Meyer, J. P. (1990). The measure and antecedent of antecedents of affective, continuance and normative commitment to organizational commitment. *Journal of Occupational Psychology*, 63(1), 1-18.

Blau, P. M. (1964). *Exchange and power in social life*. Newyork: Wiley.

Eisenberger, R., & Fasolo, P. (1990). Perceived organizational support and employee dillence, commitment, and innovation. *Journal of Applied Psychology*, 75(2), 51-59.

Eisenberger, R., Hutchison, S., & Sowa, D. (1986). Perceived organization support. *Journal of Applied Psychology*, 71, 500-507.

- Meyer, J. P., Stanley, D. J., Herscovitch, L., & Topolnytsky, L. (2002). Affective, continuance and normative commitment to the organization: A meta-analysis of antecedents, correlates and consequences. *Journal of Vocational Behavior, 61*(2), 20-52.
- Porter, W., Lyman, W., Steers, R., Mowday, R., & Boutloian, P. (1974). Organization commitment, job satisfaction, and turnover among psychiatric technicians. *Journal of Applied Psychology, 59*, 603-609.
- Rhoades, L., & Eisenberger, R. (2002). Perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology, 87*(7), 698-714.
- Steer, R. M. (1977). *Antecedents and outcomes of organizational commitment* (4th ed.). New York: McGraw Hill.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An introductory analysis*. Tokyo: Harper International Edition.