

ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานองค์กรเภสัชกรรม

สุนิต ศิริภาณุรักษ์*

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.คิระนันท์ คิวพิทักษ์**

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมุ่งศึกษาเกี่ยวกับเรื่อง “ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานของพนักงานองค์กรเภสัชกรรม” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานองค์กรเภสัชกรรม และเพื่อศึกษาเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานองค์กรเภสัชกรรม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และอายุการทำงาน การวิจัยนี้เป็นการศึกษาเชิงพรรณนาโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสุ่มตัวอย่างประชากร คือ พนักงานขององค์กรเภสัชกรรม จำนวน 352 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติทดสอบสมมติฐานคือ t-test และ F-test

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เพศหญิง อายุ 20-25 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท อายุการทำงาน 1-5 ปี ความผูกพันต่อองค์กร โดยรวม และรายด้าน ได้แก่ ด้านทัศนคติและความรู้สึก ด้านพฤติกรรมและความต่อเนื่องในการทำงาน และด้านความถูกต้องและบรรทัดฐาน อยู่ในระดับปานกลาง ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานที่มี เพศ ที่ต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กร ไม่แตกต่างกัน แต่พนักงานที่มี อายุ การศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุงาน ที่ต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1. บทนำ

องค์กรเภสัชกรรมเป็นองค์กรของรัฐมีภารกิจหลักในการผลิตยาและเวชภัณฑ์ สนับสนุนงานสาธารณสุขของประเทศ นับเป็นโรงงานผลิตยาแผนปัจจุบันแห่งแรกของประเทศไทย ถือกำเนิดขึ้นจากการรวมกิจการของโรงงานเภสัชกรรม ซึ่งก่อตั้งขึ้นตั้งแต่ พ.ศ. 2482 กับ กองโอสถศาลา ซึ่งก่อตั้งขึ้นในปี พ.ศ.2444 ตามพระราชบัญญัติองค์การเภสัชกรรม พุทธศักราช 2509 มีฐานะเป็นรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข

*นักศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรเวศน์

**ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

ในปี พ.ศ. 2509 องค์การเภสัชกรรมมีทุนเริ่มต้นจากรัฐบาล มีพนักงานซึ่งโอนมาจากโรงงานเภสัชกรรม และกองโอสถศาลา รวม 349 คน มีสินทรัพย์รวม 47 ล้านบาท

ปัจจุบันองค์การเภสัชกรรมดำเนินการผลิตยา เวชภัณฑ์ และอุปกรณ์การแพทย์ ออกจำหน่ายกว่า 200 รายการ มีผู้ปฏิบัติงานประมาณ 3,000 คน และมีสินทรัพย์รวมกว่า 8,000 ล้านบาท

องค์การเภสัชกรรมผลิตยาและเวชภัณฑ์ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่ดีในการผลิตยา (Good Manufacturing Practice : GMP) ในทุกขั้นตอนของกระบวนการผลิตด้วยระบบการจัดการด้านคุณภาพที่เข้มงวดตั้งแต่วัตถุดิบที่นำมาใช้ในการผลิต บรรจุภัณฑ์ อาคารสถานที่ เครื่องจักร อุปกรณ์ บุคลากร รวมถึงสิ่งแวดล้อมเพื่อให้ได้ผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพสูงสุด โดยได้รับการรับรองมาตรฐานสากล ISO 9001 : 2000 และ ISO 14001 ซึ่งระบบคุณภาพต่าง ๆ และกิจกรรมที่ใช้อยู่ มีบุคลากรเป็นตัวจักรสำคัญที่ทำให้ประสบความสำเร็จ บุคลากรจึงเป็นส่วนที่สำคัญที่สุดขององค์การที่ทำให้ภารกิจขององค์การสำเร็จตามเป้าหมาย (<http://www.gpo.or.th>)

เนื่องจากบุคลากรในองค์การเป็นสิ่งที่มีความสำคัญและเป็นปัจจัยพื้นฐานในการบริหารองค์การ ในการที่องค์การจะมีประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จหรือไม่ขึ้นอยู่กับคุณภาพของบุคลากรในองค์การ บุคลากรในองค์การเปรียบเสมือนทรัพยากรที่มีคุณค่าอีกทั้งยังเป็นทรัพยากรที่องค์การจำเป็นต้องรักษาและลงทุนเพิ่มเติมอย่างสม่ำเสมอ เพื่อพัฒนาให้บุคลากรมีคุณค่าและมีศักยภาพ การที่บุคลากรในองค์การทุ่มเทกำลังกาย กำลังใจในการทำงานมีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันนั้น องค์การจะต้องให้ความสนใจและเอาใจใส่ในการพัฒนาทรัพยากรบุคคลควบคู่ไปกับการปรับปรุงการบริหารงานให้ทันกับสถานการณ์โลกที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ ประกอบกับควรให้ความสำคัญกับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากร เพราะสิ่งที่ทำให้บุคลากรมีความเชื่อมั่น ยอมรับเป้าหมาย ค่านิยมขององค์การ อีกทั้งมีความเต็มใจที่จะทำงานเพื่อองค์การอย่างเต็มกำลังความสามารถ ซึ่งความสำคัญดังกล่าวจะส่งผลให้องค์การประสบความสำเร็จได้

จากการสรุปอัตรากำลังพนักงานและลูกจ้าง ประจำเดือนสิงหาคม 2557 ขององค์การเภสัชกรรม พบว่ามีตำแหน่งงานที่ยังว่างอยู่มากถึง 409 ตำแหน่ง เนื่องจากมีพนักงานลาออกจำนวนมากได้ลาออกไปปฏิบัติงานกับหน่วยงานอื่นที่ประกอบธุรกิจในลักษณะเดียวกันที่ให้ค่าตอบแทนสูงกว่า ซึ่งพนักงานเหล่านั้นเป็นบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ และมีศักยภาพสูง การที่จะรักษาพนักงานเหล่านี้ไว้เป็นสิ่งสำคัญ เพราะกว่าองค์การจะได้บุคลากรที่มีความรู้ความสามารถนั้น ล้วนแล้วแต่ต้องใช้ระยะเวลาในการฝึกฝนความชำนาญ และสูญเสียค่าใช้จ่าย ในการฝึกอบรม นอกจากนี้แล้วปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานด้วยกันในองค์การ ที่มักเกิดจากความไม่สามัคคีกันในการทำงาน ส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานเช่นเดียวกัน ผู้บริหารจึงควรให้ความสนใจในพฤติกรรมของพนักงาน เนื่องจากหากพนักงานมีความผูกพันต่อองค์การมากเท่าไร ก็จะทำให้องค์การเข้มแข็งมากขึ้นเท่านั้น พนักงานจะทุ่มเท

ปฏิบัติงานอย่างเต็มความรู้ ความสามารถของตน เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจในทัศนคติและพฤติกรรมของพนักงานแต่ละคน เพื่อสร้างความผูกพันให้พนักงานซึ่งเป็นกำลังสำคัญในการปฏิบัติงานขององค์กร จะได้ทุ่มเทความรู้ ความสามารถและเต็มใจที่จะทำให้งานบรรลุตามเป้าหมายขององค์กร

ดังนั้น จะเห็นว่าการที่พนักงานจะมีความผูกพันต่อองค์กรนั้นต้องอาศัยปัจจัยหลายด้าน การศึกษาถึงระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานขององค์กรเภสัชกรรม จึงมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง ที่จะทราบว่าพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับใด สามารถนำไปเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กรให้มากขึ้น เพื่อให้องค์กรดำรงอยู่ได้อย่างยั่งยืนถาวรตลอดไปได้

2. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

2.1 เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานองค์กรเภสัชกรรม

2.2 เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานองค์กรเภสัชกรรม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

3. สมมติฐานการศึกษา

พนักงานองค์กรเภสัชกรรมที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

4. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการศึกษา

4.1 ทราบถึงระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานองค์กรเภสัชกรรม

4.2 นำการศึกษามาใช้เป็นแนวทางในการเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานองค์กรเภสัชกรรม

5. ขอบเขตของการศึกษา

ขอบเขตด้านประชากร ได้แก่ พนักงานขององค์กรเภสัชกรรม

ขอบเขตด้านเวลา เป็นการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานองค์กรเภสัชกรรม ในช่วงเวลาระหว่างเดือนสิงหาคม – พฤศจิกายน 2557

6. ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการ ซึ่งผู้วิจัยและผู้ช่วยได้แจกแบบสอบถามด้วยตนเอง โดยแบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับ ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และภูมิลำเนา

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร ประกอบด้วย ด้านทัศนคติและความรู้สึก ด้านพฤติกรรมและความต่อเนื่องในการทำงาน และด้านความถูกต้องและบรรทัดฐาน

ข้อมูลในส่วนที่ 2 กำหนดระดับความผูกพันในแต่ละช่วงได้ดังนี้

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	1.00 – 1.80	หมายถึง	ผูกพันน้อยที่สุด
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	1.81 – 2.60	หมายถึง	ผูกพันน้อย
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	2.61 – 3.40	หมายถึง	ผูกพันปานกลาง
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	3.41 – 4.20	หมายถึง	ผูกพันมาก
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	4.21 – 5.00	หมายถึง	มากที่สุด

7. ผลการศึกษา

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุระหว่าง 20-25 ปี มากที่สุด จบการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่ามากที่สุด รายได้ 10,001-20,000 บาท มากที่สุด และมีอายุการทำงานอยู่ในช่วง 1-5 ปี มากที่สุด

ผลการศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานองค์การเภสัชกรรม ในด้านทัศนคติและความรู้สึก พบว่า ค่าเฉลี่ยผลรวมที่ระดับ 3.34 หมายความว่า พนักงานองค์การเภสัชกรรมมีความผูกพันต่อองค์กร ด้านทัศนคติและความรู้สึกอยู่ในระดับปานกลาง

ผลการศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานองค์การเภสัชกรรม ในด้านพฤติกรรมและความต่อเนื่องในการทำงาน พบว่า ค่าเฉลี่ยผลรวมที่ระดับ 3.20 หมายความว่า พนักงานองค์การเภสัชกรรมมีความผูกพันต่อองค์กร ด้านพฤติกรรมและความต่อเนื่องในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง

ผลการศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานองค์การเภสัชกรรม ในด้านความถูกต้องและบรรทัดฐาน พบว่า ค่าเฉลี่ยผลรวมที่ระดับ 3.19 หมายความว่า พนักงานองค์การเภสัชกรรมมีความผูกพันต่อองค์กร ด้านความถูกต้องและบรรทัดฐานอยู่ในระดับปานกลาง

จากผลการศึกษาความผูกพันต่อองค์กร พบว่า ค่าเฉลี่ยผลรวมที่ระดับ 3.21 หมายความว่า ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานองค์การเภสัชกรรม โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

8. การอภิปรายผลการศึกษา

1. การศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานองค์การเภสัชกรรม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล จากผลการศึกษาพบว่า

2. การเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานองค์กรเภสัชกรรม โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

พนักงานที่มี เพศ ที่ต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กร ในภาพรวม และรายด้าน ได้แก่ ด้านทัศนคติและความรู้สึกด้านพฤติกรรมและความต่อเนื่องในการทำงาน ด้านความถูกต้องและบรรทัดฐาน ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก ไม่ว่าเพศชายหรือเพศหญิง มีความอิสระในการทำงาน ต้องการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะแก่ผู้บังคับบัญชา ต้องการโอกาสและความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน และต้องการอัตราเงินเดือนและสวัสดิการที่ดี เหมือนกัน จึงจะทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ พิทยา โภคา (2552) ที่กล่าวว่า เพศ ที่แตกต่างกันมีระดับความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรของโรงงานอุตสาหกรรมผลิตภัณฑ์พลาสติก จังหวัดสมุทรปราการ ไม่แตกต่างกัน และซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ปารีชาติ บัวเป็ง (2554) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ไต่กิน อินดัสทรีส์ ประเทศไทย (จำกัด) พบว่า เปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กรของเพศหญิงและเพศชายไม่มีความแตกต่างกัน ทั้งด้านความรู้สึก ด้านความต่อเนื่อง และด้านบรรทัดฐานทางสังคม

พนักงานที่มี อายุ ที่ต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กร ด้านพฤติกรรมและความต่อเนื่องในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน แต่ ในภาพรวม และรายด้าน ได้แก่ ด้านทัศนคติและความรู้สึก ด้านความถูกต้องและบรรทัดฐาน แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก พนักงานที่มีอายุมากกว่า 41 ปีขึ้นไป ได้ทำงานในองค์กรนี้มานาน จึงทำให้เกิด ทัศนคติและความรู้สึก ที่ดีต่อองค์กร รวมทั้งปฏิบัติงานอยู่บนความถูกต้องและบรรทัดฐานขององค์กร จึงทำให้เกิดความจงรักภักดีต่อองค์กร ซึ่งมีส่วนทำให้มีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าพนักงานที่มีอายุ ต่ำกว่า 20 ปี ที่เพิ่งเข้ามาทำงานและยังไม่ได้รู้สึกผูกพันกับองค์กรมากนัก ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ มณลิษา อนุกุล (2553) ที่กล่าวว่า พนักงานอายุ 26-35 ปี มีความรู้สึกผูกพันด้านความต่อเนื่องสูงกว่าอายุต่ำกว่า 25 ปีและพนักงานอายุ 36-45 ปี มีความผูกพันด้านความต่อเนื่องสูงกว่าอายุน้อยกว่า 25 ปี และซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ปารีชาติ บัวเป็ง (2554) ที่กล่าวว่า กลุ่มอายุที่แตกต่างกันมีระดับความผูกพันต่อองค์กรที่แตกต่างกัน

พนักงานที่มี ระดับการศึกษา ที่ต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กร ด้านพฤติกรรมและความต่อเนื่องในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน แต่ ในภาพรวม และรายด้าน ได้แก่ ด้านทัศนคติและความรู้สึก ด้านความถูกต้องและบรรทัดฐาน แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก พนักงานที่มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ที่เพิ่งจบจากการศึกษาหรือเป็นพนักงานชั่วคราว มีความรู้สึกเฉยๆ กับองค์กร ทั้งในด้านทัศนคติและความรู้สึก และความถูกต้องและบรรทัดฐาน เพราะว่าเป็นพนักงานที่เข้ามาทำงานในช่วงระยะเวลาสั้นๆ จึงไม่ได้รู้สึกผูกพันกับองค์กรหรือคนในองค์กรมากนัก ซึ่งต่างจากพนักงานที่มีการศึกษาปริญญาเอก ที่เข้ามาทำงานโดยได้รับทั้งเงินเดือนและสวัสดิการที่ดี จึงทำให้เกิดความรักและผูกพันกับองค์กรอยากทำงานกับองค์กรนี้ ซึ่งสอดคล้อง

กับผลการศึกษาของ พิทยา โภคา (2552) ที่กล่าวว่า ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันมีระดับความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรของโรงงานอุตสาหกรรมผลิตภัณฑ์พลาสติก จังหวัดสมุทรปราการ แตกต่างกัน

พนักงานที่มี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่ต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กร ด้านพฤติกรรมและความต่อเนื่องในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน แต่ ในภาพรวม และรายด้าน ได้แก่ ด้านทัศนคติและความรู้สึก ด้านความถูกต้องและบรรทัดฐาน แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากพนักงานที่มีรายได้ มากกว่า 50,000 บาท ขึ้นไป มีความรู้สึกว่ารายได้ที่ตนเองได้รับค่อนข้างเยอะ ทำให้มีความรู้สึกอยากทำงานกับองค์กรนี้ เพราะรายได้เพียงพอกับค่าใช้จ่ายรวมทั้งยังมีเงินออมไว้ใช้จ่ายอีกด้วย จึงทำให้เกิดความผูกพันกับองค์กร มากกว่าพนักงานที่มีรายได้ ต่ำกว่า 10,000 บาท ซึ่งอาจจะเป็นพนักงานที่เพิ่งจบใหม่และยังไม่มีประสบการณ์ในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ มนสิชา อนุกุล (2553) ที่กล่าวว่า พนักงานที่มีรายได้ 25,000 บาทขึ้นไป มีความผูกพันด้านความรู้สึกสูงกว่ารายได้ 20,001-25,000 บาท และรายได้น้อยกว่า 15,000 บาท

พนักงานที่มี อายุการทำงาน ที่ต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กร ด้านพฤติกรรมและความต่อเนื่องในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน แต่ ในภาพรวม และรายด้าน ได้แก่ ด้านทัศนคติและความรู้สึก ด้านความถูกต้องและบรรทัดฐาน แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก พนักงานที่มีอายุการทำงาน มากกว่า 20 ปีขึ้นไป ที่ทำงานมากับองค์กรมานาน มีความผูกพันกับองค์กรเป็นอย่างดีทั้งในแง่ของเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา สภาพแวดล้อมภายในองค์กร จึงทำให้มีความรู้สึกดี รู้สึกจงรักภักดีกับองค์กร เพราะองค์กรได้มอบโอกาสในการทำงาน ตำแหน่งหน้าที่ รายได้และสวัสดิการที่ดี มากกว่าพนักงานที่มีอายุการทำงานต่ำกว่า 1 ปี ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ พิทยา โภคา (2552) ที่กล่าวว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีระดับความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรของโรงงานอุตสาหกรรมผลิตภัณฑ์พลาสติก จังหวัดสมุทรปราการ แตกต่างกัน และซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ปารีชาติ บัวเป็ง (2554) ที่กล่าวว่า กลุ่มที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานต่างกันมีระดับความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน และด้านความรู้สึกด้านเดียวที่พนักงานกลุ่มมีระยะเวลาการปฏิบัติงานต่างกันมีระดับความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

9. ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

จากผลการวิจัย เรื่องความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานองค์กรเภสัชกรรม ในครั้งนี้ เมื่อพิจารณาในรายละเอียดยังพบปัญหาที่ต้องปรับปรุงแก้ไข ซึ่งผู้วิจัยขอเสนอแนะดังนี้

1. ควรให้มีการส่งเอกสาร แจ้งคำสั่งศาล หรือส่งคำคู่ความ ให้คู่ความหรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในคดีทราบทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกและลดภาระค่าใช้จ่ายให้แก่ประชาชนที่อยู่ต่างจังหวัดซึ่งจะต้องเดินทางมารับบริการในกรุงเทพมหานคร

2. ควรเพิ่มจำนวนหมายเลขโทรศัพท์ ที่จะสามารถโทรมาสอบถามข้อมูลได้ และจัดเจ้าหน้าที่ไว้คอยให้บริการรับและตอบข้อซักถามของประชาชนที่โทรเข้ามาสอบถามข้อมูล เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่ต้องการทราบข้อมูลเบื้องต้นได้

3. ควรใช้ระบบบัตรคิวอิเล็กทรอนิกส์ และมีการรับประกันเวลาในการให้บริการแต่ละครั้ง ซึ่งถ้าล่าช้ากว่าที่กำหนดไว้จะต้องจ่ายเงินประกันให้แก่ผู้มาใช้บริการ เพื่อให้การบริการมีประสิทธิภาพสูงสุด

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

หนังสือ

กรองแก้ว อยู่สุข. (2535). พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

เทพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ. (2540). พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.

พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2543). วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ: สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.

ลือชัย วงษ์ทอง. (2550). ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปฏิบัติการ. ชลบุรี: วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

วิรัช สงวนวงษ์วาน. (2531). การบริหารครบวงจร. กรุงเทพมหานคร: แมสพับลิชชิง.

สุวิมล ตีรกานันท์. (2553). การวิเคราะห์ตัวแปรพหุในงานวิจัยทางสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

อุทัย เลาหวิเชียร และวรเดช จันทศร. (2531). การบริหารมหาวิทยาลัยในประเทศไทย. กรุงเทพมหานคร: สำนักบรรณสารการพัฒนา.

วิทยานิพนธ์

ก้องเกียรติ บูรณศรี. (2552). ความสัมพันธ์ระหว่างความเป็นผู้ประกอบการขององค์การสภาพแวดล้อมทางธุรกิจและผลการดำเนินงานของสถานประกอบการอุตสาหกรรม การผลิตขนาดกลางและขนาดใหญ่ ในพื้นที่การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย. มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.

ชมพูนุท สุบรรณรักษ์. (2551). ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานการปะปานครหลวง. มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.

- ปาริชาติ บัวเป็ง. (2554). ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ไต่กัน อินดัสทรีส์ ประเทศไทย (จำกัด). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- พิทยา โภคา. (2549). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อองค์การของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมผลิตภัณฑ์พลาสติก จังหวัดสมุทรปราการ. มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี.
- มนสิชา อนุกุล. (2553). การศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัยสายวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์. มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์.
- วรพันธ์ เศรษฐแสง. 2548. ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดฉะเชิงเทรา. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสังคมศาสตร์ เพื่อการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์.

ภาษาต่างประเทศ

BOOK

- Buchanan II, B. (1974). **Building organization commitment :The Socialization of managers in work organization.** Administrative Science Quarterly.
- Fazzi, Robert A. (1994). **Management Plus : Maximizing Productivity through Motivations, Performance and Commitment.** New York : Irwin Professional.
- Glisson, Charles and Durick, Mark. (1988, March). **Predictors of Job Satisfaction and Organizational Commitment in Human Service Organizations.** Administrative Science Quarterly.
- Greenberg, J. and Baron, R. A. (1993). **Behavior in Organizations.** New York : Simon and Schuster.
- Herbiniak, L. And Alutto. (1972). **Personal and Role-Related Factor in the Development of organization commitment.** Administrative Science Quarterly.
- Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. B. (1993). **The motivation to work.** New Brunswick, N.J., U.S.A: Transaction Publishers.
- Marsh, R. M. and Mannari, H. (1977). **Organizational Commitment and Turnover : A Prediction Study.** Administrative Science Quarterly.
- Mowday, R.T., Porter, L.W., and Steers, R.M. (1982). **Employee organization linkages : The psychology of commitment, absenteeism, and turnover.** Newyork : Academic Press.

- Muchinsky, P.M. (1993). **Psychology Applied to work : An Introduction to Industrial and Organizational Psychology**. California: Cole Publishing Co.
- Newstorm, J. W, and Davis, K. (1989). **Organizational Behavior (8th ed)**. New York : McGraw-Hill.
- Northcraft, G. B. and Neale, M. A. (1990). **Organizational Behavior**. CA : The Dryden Press.
- Porter, R.M. and L.W. Steers. (1983). **Motivation and Work Behavior**. New York: McGraw Hill.
- Steer R.M. and L.W. Poeter. (1983). **Motivation and Work Behavior**. Boston : Harvard University Press.

ARTICLE

- Dunham, R.B., J.A. Grube M.B. Castaneda. (1994). **Organization Commitment The Utility Intergrative Definition**. Journal of Applied Psychology.
- Howard S. Becker. (1960). **Note on The Concept of Commitment** : American Journal Sociology, 66.
- Kanter, R.M. (1968). **Commitment and Social Organizational : A Study of Commitment Machanisms in Utopain Commitment**. American Journal of Sociological Review.
- Smith C. Ann, and other. (1983). **Organizational Citizenship Behavior : Its Nature and Antecedents**. Journal of Applied Psychology.