

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในการบริหารองค์กรใด ๆ ให้ประสบผลสำเร็จอย่างแท้จริงได้นั้น ผู้บริหารต้องสร้างความเข้มแข็งให้เกิดขึ้นแก่องค์กรของตนให้ได้ วิธีการหนึ่งที่จะทำให้องค์กรเข้มแข็งคือ การตรวจสอบและประเมินผลองค์กรอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ เพื่อที่จะได้ดำเนินการแก้ไขจุดบกพร่องอย่างรวดเร็ว พร้อมกับเสริมสร้างจุดแข็งให้แก่องค์กร ซึ่งจะทำให้องค์กรเข้มแข็งเติบโตและดำรงอยู่ได้

องค์กรต้องมีโครงสร้าง เพื่อแบ่งแยกหน้าที่ความรับผิดชอบและถ่วงดุลอำนาจซึ่งกันและกัน โครงสร้างองค์กรที่เหมาะสมจะช่วยให้การบริหารงานเกิดประสิทธิภาพ ภายในองค์กรแต่ละแห่งจะต้องประกอบไปด้วยบุคลากรในฝ่ายงานต่าง ๆ ซึ่งบุคลากรเหล่านี้สามารถสร้างคุณประโยชน์และการเติบโตอย่างต่อเนื่องให้แก่องค์กรอย่างไม่มีที่สิ้นสุด และในขณะเดียวกันก็อาจทำความเสียหายให้แก่องค์กรได้มากที่สุดเช่นเดียวกัน

การบริหารงานในปัจจุบันถือกันว่า ทรัพยากรบุคคลเป็นทรัพย์สินที่มีค่ามากที่สุด ในองค์กร บุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สร้างคุณค่าจากการทำงานให้เกิดขึ้นได้ บุคลากรประเภทนี้นับเป็นทรัพย์สินที่องค์กรต้องรักษาไว้ให้อยู่กับองค์กรให้นานที่สุด แต่โดยธรรมชาติขององค์กรนั้น การเข้าหรือออกของสมาชิกในองค์กรถือเป็นเรื่องปกติที่เกิดขึ้นได้ องค์กรจำเป็นต้องรับบุคลากรใหม่เข้ามาเป็นสมาชิกมาจากหลายสาเหตุ เช่น องค์กรเติบโตขึ้น มีการขยายงานมากขึ้น หรือรับบุคลากรใหม่เข้ามาแทนที่บุคลากรเก่าที่มีความจำเป็นต้องลาออกไป ด้วยเหตุผลใดเหตุผลหนึ่ง หรือสาเหตุอื่น ๆ ที่องค์กรมีความจำเป็นต้องรับสมาชิกใหม่ ล้วนมีผลกระทบไม่ว่าทางใดก็ทางหนึ่งต่อองค์กรทั้งสิ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งการลาออกของสมาชิกระดับสูง อาจทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างขององค์กรได้ เพราะการลาออกนั้นส่งผลให้ต้องมีการโยกย้าย สลับตำแหน่ง หรือเลื่อนตำแหน่ง ซึ่งต้องใช้เวลาเตรียมการและปรับตัวนานพอควรกว่าการปฏิบัติงาน ทุกลักษณะจะราบรื่น (ยรรยง ธรรมธัชอารี, 2549, หน้า 5-22)

อัตราการเข้าหรือออกของบุคลากร (Turn-Over Rate) นั้น หากปรากฏว่าอยู่ในระดับสูงกว่าเดิม องค์กรต้องตั้งข้อสังเกต และตรวจสอบว่ามาจากสาเหตุใด โดยสอบถามและสัมภาษณ์บุคลากรที่ลาออก (Exit Interview) ซึ่งอาจทำให้ทราบถึงสาเหตุที่เป็นปัญหาในองค์กรได้ ในบางองค์กรอาจอาศัยที่ปรึกษาด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล เพื่อช่วยสำรวจความพึงพอใจและไม่

พึงพอใจของบุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่กับองค์กรในปัจจุบัน เพื่อชี้ให้เห็นถึงจุดอ่อนที่อาจมีอยู่ และต้องรีบแก้ไขอย่างเร่งด่วน เสี่ยงสะท้อนจากสมาชิกขององค์กร เป็นสิ่งที่ผู้บริหารต้องรับฟังและวิเคราะห์ให้ได้ว่า เป็นปัญหาส่วนตัวของบุคลากรหรือเป็นปัญหาขององค์กรจริง ๆ การรับฟังปัญหาจะทำให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่รู้สึกว่าการสนทนาและเอาใจใส่ เป็นวิธีที่ช่วยให้รักษามูลค่าของบุคลากรให้กับองค์กร ได้อีกทางหนึ่ง (จำเนียร จวงตระกูล, 2539, หน้า 19; ยรรยง ธรรมธัชอารี, 2549, หน้า 22)

การที่จะให้บุคลากรอยู่กับองค์กรไปนาน ๆ นั้น สิ่งที่จะต้องสร้างให้มีขึ้นในตัวของบุคลากรคือความจงรักภักดีต่อองค์กร นับเป็นคุณสมบัติที่ผู้บริหารต่างปรารถนาที่จะได้รับจากสมาชิกที่ทำงานร่วมกันในองค์กรทุกคน เพราะถ้าสมาชิกในองค์กรจงรักภักดีต่อองค์กรแล้วจะส่งผลให้สมาชิกทำงานได้อย่างเต็มที่ ใช้ทรัพยากรขององค์กรอย่างประหยัด เห็นคุณค่าและดูแลรักษาทรัพยากรขององค์กรให้อยู่ในสภาพดีใช้ได้นาน ไม่ทุจริตต่อองค์กร (สิทธิโชค วรรณสันติกุล, 2532, หน้า 30) ปัจจุบันมักกล่าวถึงความจงรักภักดีต่อองค์กร (Loyalty) โดยรวมในลักษณะของความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment) เนื่องจากจะเป็นตัวพยากรณ์ที่ดีถึงอัตราการโยกย้ายเปลี่ยนแปลงงานของสมาชิกในองค์กร และเป็นเครื่องมือหรือตัวพยากรณ์ที่มีประสิทธิภาพมากกว่าความพึงพอใจในการทำงาน (Job Satisfaction) อีกด้วย เมื่อคนมีความผูกพันต่อองค์กรจะแสดงออกในรูปของพฤติกรรมต่อเนื่องหรือความคงเส้นคงวาในการทำงาน เช่น ตรงต่อเวลา ไม่ขาดงาน ทำงานต่อเนื่องโดยไม่โยกย้ายเปลี่ยนแปลงที่ทำงาน สมาชิกที่มีความผูกพันต่อองค์กรมีแนวโน้มที่จะอยู่กับองค์กรนานและเต็มใจที่จะทำงานอย่างเต็มความสามารถเพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ (อนันต์ชัย คงจันทร์, 2529, หน้า 34-40) กล่าวได้ว่า สิ่งที่องค์กรควรคำนึงถึงเสมอคือการปรับเปลี่ยนทั้งนโยบายและสภาพแวดล้อมขององค์กรให้เหมาะสม เพื่อจูงใจให้สมาชิกในองค์กรเกิดความจงรักภักดีและใช้ความสามารถที่มีอยู่ทำงานให้กับองค์กรอย่างเต็มที่เต็มใจ อันมีผลทำให้สมาชิกขององค์กรเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และมุ่งมั่นเพิ่มผลผลิตให้กับองค์กรด้วย (โยธิน ศันสนยุทธ, 2530, หน้า 60) ในการสร้างความจงรักภักดีต่อองค์กรนั้น ต้องเริ่มด้วยวิธีการที่องค์กรตอบสนองสมาชิกให้สมหวังในสิ่งที่สมาชิกต้องการ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (2530 อ้างถึงใน สิทธิโชค วรรณสันติกุล, 2532, หน้า 30) ได้ดำเนินการวิจัยค่านิยมของคนไทยพบว่า ค่านิยมที่เน้นมากที่สุดคือความกตัญญูรู้คุณ เมื่อสมาชิกได้รับสิ่งที่คาดหวังจากองค์กรจะอุทิศความรู้และความสามารถให้แก่องค์กรเพื่อตอบแทนบุญคุณขององค์กร ดังนั้นผู้บริหารต้องตระหนักว่าสมาชิกและองค์กรต้องอยู่ร่วมกันโดยยึดหลักแห่งผลประโยชน์ร่วมกัน เพื่อบรรลุเป้าหมายของทั้งสมาชิกและองค์กร (อรุณ รักธรรม, 2527, หน้า 94)

การสร้างความจริงรักภักดีต่อองค์กรนั้น มิได้กระทำให้เกิดขึ้นเฉพาะกับบุคลากรที่กำลังปฏิบัติงานในองค์กรเท่านั้น แต่ยังครอบคลุมไปถึงบุคลากรที่ทำงานครบตามวาระอีกด้วย เพื่อให้บุคลากรเหล่านี้สามารถดำเนินชีวิตอย่างมีความสุขกับสังคมภายนอกได้ ทั้งนี้เพราะองค์กรเป็นระบบหนึ่งที่ต้องมีส่วนในการรับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งจะส่งผลกระทบย้อนกลับให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ในปัจจุบันมีกำลังใจ สร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรให้สังคมเห็น เพิ่มการยอมรับและศรัทธาจากสังคมได้อีกด้วย

ด้วยเหตุนี้นักวิจัย นักบริหาร และนักทฤษฎีองค์กร จึงให้ความสำคัญในการศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment) ซึ่งมีแนวคิดที่ว่า เจตคติของสมาชิกในองค์กรมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรม กล่าวคือ การที่บุคคลตัดสินใจเข้าร่วมเป็นสมาชิกขององค์กรและแสดงพฤติกรรมบางอย่างต่อองค์กรตามที่องค์กรต้องการ เพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนกับรางวัลที่องค์กรจะเสนอให้เป็นการตอบแทน ซึ่งถ้าหากองค์กรไม่สามารถตอบสนองความต้องการของสมาชิกได้ สมาชิกจะลาออกไปทำงานที่อื่น หรือหากไม่ลาออกก็จะทำงานโดยไม่มีความผูกพันต่อองค์กร หรือมีความผูกพันต่อองค์กรน้อยลง ปรากฏการณ์เช่นนี้ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการทำงานและประสิทธิผลขององค์กร ผลที่ตามมาคือความสูญเสียขององค์กร โดยเฉพาะด้านทรัพยากรที่เกี่ยวกับค่าตอบแทน เงินเดือน สวัสดิการ เวลาในการฝึกอบรมพัฒนาบุคลากร รวมถึงเวลาที่ใช้ในการเตรียมบุคลากรใหม่ที่จะเข้ามาทำหน้าที่แทน ในด้านบรรยากาศขององค์กรจะขาดสัมพันธภาพที่ดีในการทำงานร่วมกัน และที่สำคัญที่สุดคือการสูญเสียคุณค่าของเป้าหมายขององค์กรที่วางไว้ เนื่องจากสมาชิกที่อยู่นั้นไม่สามารถปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายได้ ดังนั้นการแก้ปัญหาที่แท้จริงจึงอยู่ที่ว่าทำอย่างไรจะให้สมาชิกขององค์กรมีความผูกพันต่อองค์กร จะเห็นได้ว่าความผูกพันต่อองค์กรนั้นเป็นปัจจัยที่ผู้บริหารควรจะต้องเอาใจใส่ เพราะหากว่าสมาชิกมีความผูกพันต่อองค์กรแล้วจะนำไปสู่การทำงานที่มีประสิทธิภาพ มีความกระตือรือร้นที่จะทำงานให้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี และบรรลุวัตถุประสงค์ที่องค์กรวางไว้ (Angle & Perry, 1981, pp. 123-146 อ้างถึงใน บัญชา นิยมประเสริฐ, 2542, หน้า 2) ซึ่งสอดคล้องกับอาร์ พันธ์มณี (2538, หน้า 179) ที่กล่าวว่า การนำปัจจัยต่าง ๆ ที่อาจเป็นเครื่องล่อใจ รางวัล การลงโทษ การทำให้ตื่นตัว และการทำให้เกิดความคาดหวังนั้นจะทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมอย่างมีทิศทาง เพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายและเงื่อนไขที่ต้องการ สภาพที่จะสามารถทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ มีแรงจูงใจในการทำงานและเกิดความผูกพันกับงานนั้นขึ้นอยู่กับระดับความคาดหวังของตนเองในสิ่งที่องค์กรจัดหาให้และสิ่งที่ใช้ในการแลกเปลี่ยน แต่ละฝ่ายจะเรียกร้องและแสดงความต้องการต่ออีกฝ่ายหนึ่ง ในขณะเดียวกันก็จะให้บางสิ่งบางอย่างเป็นการตอบแทน การแลกเปลี่ยนขององค์กรเป็นการมอบสิ่งจูงใจต่าง ๆ ให้แก่

สมาชิก ส่วนสมาชิกจะอุทิศความรู้ความสามารถเป็นการตอบแทน (สว้อยตระกูล อรรถมานะ, 2520, หน้า 81)

ผู้วิจัยในฐานะที่เป็นบุคลากรห้องสมุดและปฏิบัติงานในห้องสมุดของมหาวิทยาลัยเอกชนอย่างต่อเนื่องมาเป็นเวลา 9 ปี มีโอกาสฝึกงานให้นักศึกษาฝึกงานสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์จากหลาย ๆ สถาบันพบว่า หลักสูตรบรรณารักษศาสตร์ในปัจจุบันเน้นการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศมากขึ้น ทำให้บัณฑิตที่จบการศึกษาในสาขาวิชาดังกล่าวมีช่องทางในการทำงานหลากหลายมากขึ้น ไม่จำเป็นที่จะต้องทำงานเฉพาะในห้องสมุดอีกต่อไป นอกจากนี้ยังพบว่าด้วยข้อจำกัดด้านงบประมาณในการจ้างงานหรือการบริหารการจ้างงานให้คุ้มค่าที่สุด ทำให้บุคลากรในมหาวิทยาลัยเอกชนมีงานที่ได้รับมอบหมายในปริมาณที่มากและต้องปฏิบัติงานหลายด้านไปพร้อมกันทั้งภาระงานประจำในหน้าที่และภาระงานที่ได้รับมอบหมายพิเศษ การที่มีปริมาณงานมากเกินไปก่อให้เกิดความสามารถและกำหนดเวลาดังกล่าว อาจทำให้เกิดความหือหู่เหนื่อยหน่าย หหมดกำลังใจที่จะปฏิบัติงานหากขาดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เช่น ค่าชม รางวัล หรือสิ่งแวดลอมในการทำงานที่ดี

ด้วยเหตุดังกล่าวผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาเรื่อง ความความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ด้วยว่ากรุงเทพมหานครนั้นมีหน่วยงานหลากหลายทั้งองค์กรของรัฐและเอกชนจำนวนมากที่ต้องการกำลังคน โอกาสที่บุคคลจะเปลี่ยนงานและหางานใหม่ได้นั้นค่อนข้างง่ายกว่าจังหวัดอื่น ๆ โดยหวังว่าผลการวิจัยจะเป็นประโยชน์และเป็นแนวทางให้ผู้บริหารมหาวิทยาลัยเอกชนในการสร้างเสริมความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนให้มากขึ้น เพื่อให้บุคลากรห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนรักและผูกพันต่อองค์กร เนื่องจากมหาวิทยาลัยนับเป็นองค์กรทางการศึกษาชั้นสูงของประเทศ มีการจัดการเรียนการสอนโดยใช้ห้องสมุดเป็นแหล่งสนับสนุนทางวิชาการที่สำคัญของสถาบัน บุคลากรในฝ่ายงานต่าง ๆ ของห้องสมุดเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการจัดดำเนินงานทุกอย่างในห้องสมุด เริ่มตั้งแต่การจัดหาทรัพยากรจนถึงการนำทรัพยากรออกให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นการที่มหาวิทยาลัยมีบุคลากรห้องสมุดที่มีคุณภาพและผูกพันต่อองค์กรย่อมจะส่งผลดีต่อมหาวิทยาลัยที่เป็นต้นสังกัด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามระดับการศึกษา สาขาวิชาที่จบการศึกษา อายุงาน ตำแหน่งงาน ลักษณะงานหลักที่รับผิดชอบ และเงินเดือน

สมมติฐานของการวิจัย

1. บุคลากรที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน
2. บุคลากรที่มีสาขาวิชาที่จบการศึกษาแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน
3. บุคลากรที่มีอายุงานที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน
4. บุคลากรที่มีตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน
5. บุคลากรที่มีลักษณะงานหลักที่รับผิดชอบแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน
6. บุคลากรที่มีเงินเดือนที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย

1. ทราบระดับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร
2. ทราบความคิดเห็นของบุคลากรห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครต่อองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตาม ระดับการศึกษา สาขาวิชาที่จบการศึกษา อายุงาน ตำแหน่งงาน ลักษณะงานหลักที่รับผิดชอบ และเงินเดือน
3. เป็นประโยชน์แก่ผู้บริหารมหาวิทยาลัยในการกำหนดนโยบายหรือแนวทางที่เหมาะสมในการสร้างเสริมความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรห้องสมุดตามระดับการศึกษา สาขาวิชาที่จบการศึกษา อายุงาน ตำแหน่งงาน ลักษณะงานหลักที่รับผิดชอบ และเงินเดือนต่อไป

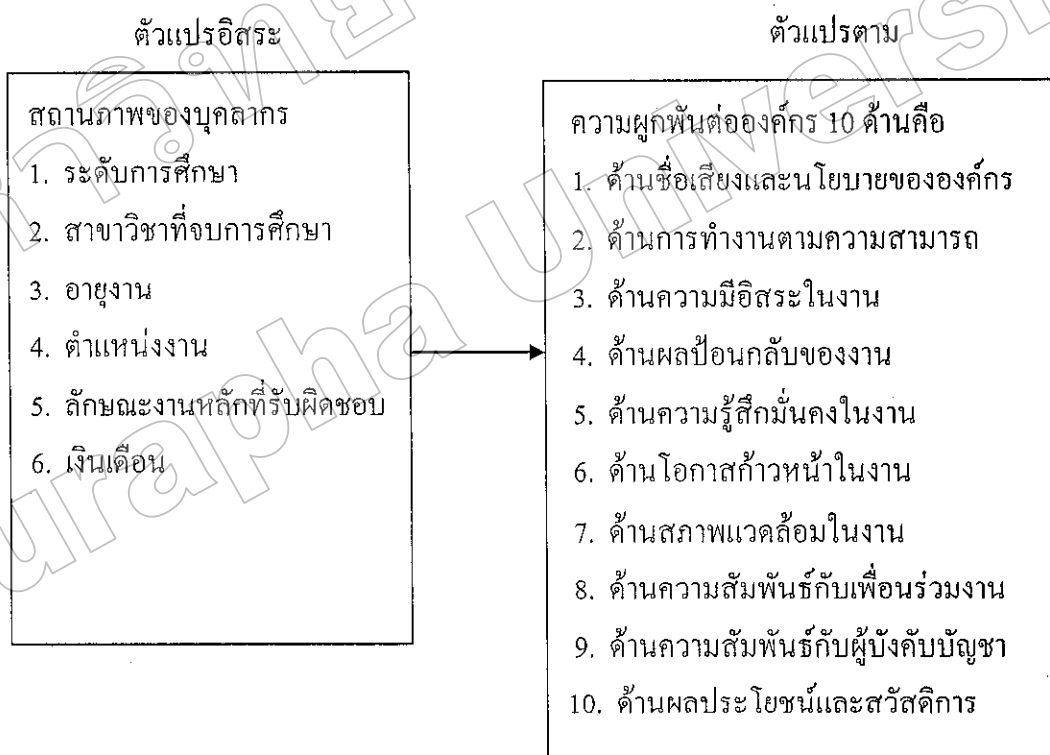
กรอบแนวคิดในการวิจัย

การที่องค์กรมีบุคลากรที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงย่อมส่งผลดีต่อองค์กร ความผูกพันต่อองค์กรจะมีอิทธิพลต่อความพยายามในการทำงาน ซึ่งส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน รวมถึงมีอิทธิพลต่อการขาดงาน ความเฉื่อยชา และการเปลี่ยนงาน มีผู้ให้ความสำคัญศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรและให้เครื่องมือวัดความผูกพันต่อองค์กรไว้หลายแนวคิด แต่การวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดของกิลเมอร์ (Gilmer, 1971, p. 255) ที่กล่าวถึงองค์ประกอบที่ทำให้บุคคลพึงพอใจในงานและผูกพันกับงาน 10 ประการดังนี้

1. ความมั่นคงปลอดภัย ได้แก่ ความรู้สึกว่าองค์กรมั่นคงและมีความมั่นคงในการทำงาน
2. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ได้แก่ โอกาสเลื่อนตำแหน่ง โอกาสในการพัฒนาตนเอง
3. สถานที่ทำงานและการดำเนินงาน ได้แก่ ความพอใจต่อสภาพที่ทำงาน ชื่อเสียงขององค์กร นโยบายและการดำเนินงานขององค์กร

4. ค่าตอบแทน
5. ลักษณะของงานที่สัมพันธ์กับความรู้ความสามารถ
6. การนิเทศงานที่ดีและการได้รับความเอาใจใส่จากผู้บังคับบัญชา
7. ลักษณะทางสังคม ได้แก่ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา
8. การติดต่อสื่อสารทั้งภายในและภายนอกองค์กร
9. สภาพแวดล้อมการทำงาน ได้แก่ แสง เสียง อุปกรณ์อำนวยความสะดวก ชั่วโมงทำงาน
10. ผลประโยชน์ สวัสดิการ หรือสิ่งตอบแทนที่ได้ ได้แก่ เงินบำเหน็จตอบแทนจากการออกจากงาน บริการและการรักษาพยาบาล

โดยสรุปเป็นกรอบแนวคิดสำหรับการวิจัยครั้งนี้ได้ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างของการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นบุคลากรห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร 14 แห่ง จำนวน 406 คน (ข้อมูลจาก Web site ของห้องสมุดต่าง ๆ ปีการศึกษา 2548) ได้แก่

- 1.1 สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
- 1.2 สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกริก
- 1.3 สำนักบรรณสาร มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต
- 1.4 สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเซนต์จอห์น
- 1.5 สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร
- 1.6 ศูนย์สนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
- 1.7 สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยรังสิต
- 1.8 สำนักบรรณสาร มหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิต
- 1.9 สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยศรีปทุม
- 1.10 สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยสยาม
- 1.11 สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
- 1.12 ศูนย์บรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ
- 1.13 สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ
- 1.14 สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นบุคลากรห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร จากจำนวนประชากรทั้งหมด 406 คน ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของเครจซ์และมอร์แกน (Krejcie & Morgan, n.d. อ้างถึงใน พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2540, หน้า 303) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 201 คน ผู้วิจัยจึงปรับขนาดของกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวน 210 คน

2. ตัวแปรที่ศึกษา

2.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ประกอบด้วย 6 ตัวแปร ได้แก่

2.1.1 ระดับการศึกษา แบ่งเป็น 3 กลุ่ม คือ

2.1.1.1 ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี

2.1.1.2 ระดับปริญญาตรี

2.1.1.3 ระดับสูงกว่าปริญญาตรี

2.1.2 สาขาวิชาที่จบการศึกษา แบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ

2.1.2.1 สาขาบรรณารักษศาสตร์/ สารนิเทศศาสตร์/ สารสนเทศศาสตร์

2.1.2.2 สาขาอื่น

2.1.3 อายุงาน แบ่งเป็น 2 กลุ่มคือ

2.1.3.1 อายุงานมาก

2.1.3.2 อายุงานน้อย

2.1.4 ตำแหน่งงาน แบ่งเป็น 2 กลุ่มคือ

2.1.4.1 อาจารย์

2.1.4.2 เจ้าหน้าที่/ พนักงาน

2.1.5 ลักษณะงานหลักที่รับผิดชอบ แบ่งเป็น 2 กลุ่มคือ

2.1.5.1 ตรงตามสาขาวิชาที่จบการศึกษา

2.1.5.2 ไม่ตรงตามสาขาวิชาที่จบการศึกษา

2.1.6 เงินเดือน แบ่งเป็น 5 กลุ่ม คือ

2.1.6.1 ไม่เกิน 10,000 บาท

2.1.6.2 10,001-20,000 บาท

2.1.6.3 20,001-30,000 บาท

2.1.6.4 30,001-40,000 บาท

2.1.6.5 มากกว่า 40,000 บาท

2.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือความผูกพันต่อองค์กร 10 ด้านได้แก่

2.2.1 ด้านชื่อเสียงและนโยบายขององค์กร

2.2.2 ด้านการทำงานตามความสามารถ

2.2.3 ด้านความมีอิสระในงาน

2.2.4 ด้านผลประโยชน์ตอบแทนของงาน

2.2.5 ด้านความรู้ที่มั่นคงในงาน

2.2.6 ด้านโอกาสก้าวหน้าในงาน

2.2.7 ด้านสภาพแวดล้อมในงาน

2.2.8 ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

2.2.9 ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

2.2.10 ด้านผลประโยชน์และสวัสดิการ

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง การที่บุคลากรมีความรักหรือความพึงพอใจ ความสนใจในส่วนประกอบต่าง ๆ ขององค์กร เป็นทัศนคติที่ส่งผลให้บุคลากรมีพฤติกรรมดังนี้

1) มีความเชื่อมั่น ยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร 2) มีความพยายามในการทำงานเพื่อองค์กร 3) มีความปรารถนาที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร ซึ่งพฤติกรรมดังกล่าวส่งผลต่อการทำงานของบุคลากรและต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร เพราะหากบุคลากรมีความผูกพันต่อองค์กรย่อมส่งผลให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ โดยมีองค์ประกอบที่กระตุ้นความพึงพอใจและก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรดังนี้

1.1 ด้านความเชื่อมั่นในชื่อเสียงและนโยบายขององค์กร ได้แก่ การยอมรับในค่านิยมและวัฒนธรรมขององค์กร ยอมรับในเป้าหมายและนโยบายขององค์กร เป็นต้น

1.2 ด้านการได้ทำงานตามความสามารถ ได้แก่ การทำงานตรงตามสาขาวิชาที่จบการศึกษา การได้รับความไว้วางใจหรือได้รับมอบหมายงานจากผู้บังคับบัญชา เป็นต้น

1.3 ด้านความมีอิสระในการทำงาน ได้แก่ การมีโอกาสจัดการงานในหน้าที่รับผิดชอบ หรือตัดสินใจแก้ไขปัญหาในงานของตนด้วยตนเอง

1.4 ด้านการได้รับผลตอบแทนของงาน ได้แก่ การได้รับคำแนะนำจากผู้บังคับบัญชา การได้รับทราบผลการประเมินการปฏิบัติงาน เป็นต้น

1.5 ด้านความรู้สึกรับผิดชอบในงาน ได้แก่ ความมั่นใจว่าองค์กรมีความมั่นคงก้าวหน้า ความมั่นใจว่าจะทำงานกับองค์กรต่อไป เป็นต้น

1.6 ด้านการมีโอกาสก้าวหน้าในงาน ได้แก่ การมีโอกาสในการศึกษาต่อ มีโอกาสในการฝึกอบรมเพิ่มเติม มีโอกาสในการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง เป็นต้น

1.7 ด้านการมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี ได้แก่ มีความปลอดภัย มีวัสดุอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการทำงาน เป็นต้น

1.8 ด้านความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน ได้แก่ การช่วยเหลือเอื้ออาทรกัน การได้รับการยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น

1.9 ด้านความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชา ได้แก่ การเชื่อมั่นในตัวผู้บังคับบัญชา การได้รับความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชา การได้รับความช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชา การได้รับความเป็นกันเองจากผู้บังคับบัญชา เป็นต้น

1.10 ด้านผลประโยชน์และสวัสดิการ ได้แก่ เงินเดือน ค่าตอบแทน และสวัสดิการที่ได้รับจากการทำงาน เป็นต้น

2. บุคลากรห้องสมุด หมายถึง ผู้ที่ปฏิบัติงานในห้องสมุดทั้งตำแหน่งอาจารย์ประจำห้องสมุดและเจ้าหน้าที่/ พนักงานประจำห้องสมุด ไม่รวมผู้บริหารสูงสุดของห้องสมุด เช่น ผู้อำนวยการสำนักหอสมุด/ หัวหน้าห้องสมุด

อาจารย์ประจำห้องสมุด หมายถึง บุคลากรประจำห้องสมุดที่บรรจุในตำแหน่งอาจารย์ทั้งที่มีภาระงานสอนและไม่มีภาระงานสอนทุกระดับการศึกษาและทุกสาขาวิชาที่จบการศึกษา
เจ้าหน้าที่/ พนักงาน หมายถึง บุคลากรประจำห้องสมุดที่บรรจุในตำแหน่งเจ้าหน้าที่/ พนักงาน ทุกระดับการศึกษาและทุกสาขาวิชาที่จบการศึกษา

3. ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร หมายถึง สำนักหอสมุดหรือห้องสมุดกลางของมหาวิทยาลัยเอกชนที่มีที่ตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 11 มหาวิทยาลัย คือ 1) มหาวิทยาลัยเกริก 2) มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต 3) มหาวิทยาลัยเซนต์จอห์น 4) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร 5) มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต 6) มหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิต 7) มหาวิทยาลัยศรีปทุม 8) มหาวิทยาลัย สยาม 9) มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย 10) มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ 11) มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ แต่เพื่อให้การวิจัยสมบูรณ์ครอบคลุมมากขึ้น ผู้วิจัยจึงได้รวมมหาวิทยาลัยที่ตั้งอยู่นอกเขตกรุงเทพมหานครอีก 3 มหาวิทยาลัย ได้แก่ 1) มหาวิทยาลัยกรุงเทพ (เขตจังหวัดปทุมธานี) 2) มหาวิทยาลัยรังสิต (เขตจังหวัดปทุมธานี) และ 3) มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ (เขตจังหวัดสมุทรปราการ) ไว้ด้วย เนื่องจากทั้งสามมหาวิทยาลัยดังกล่าวเป็นมหาวิทยาลัยขนาดใหญ่ที่เปิดดำเนินการมานาน อีกทั้งตำแหน่งที่ตั้งของมหาวิทยาลัยดังกล่าวยังอยู่ในเขตติดกับกรุงเทพมหานครและมีวิทยาเขตเปิดบริการอยู่ในกรุงเทพมหานครอีกด้วย

4. อายุงาน หมายถึง ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานอยู่ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่ตนสังกัดอยู่ในปัจจุบัน โดยถือค่าเฉลี่ยของอายุงานจากกลุ่มตัวอย่างเป็นเกณฑ์ในการแบ่ง สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 กลุ่มคือ อายุงานน้อยกว่าอายุงานเฉลี่ยจะจัดไว้ในกลุ่มอายุงานน้อย และอายุงานเท่ากับหรือมากกว่าอายุงานเฉลี่ยจะจัดไว้ในกลุ่มอายุงานมาก โดยอายุงานเฉลี่ยของบุคลากรห้องสมุดในงานวิจัยนี้เท่ากับ 11 ปี