

**ปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดความผูกพันต่อองค์การของบุคลากร
ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ**

**Factors Determining Organizational Commitment among
Information Technology Personnel**

วัลยา ชูประดิษฐ์*

Wallaya Chupradist, Ph.D.

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดและมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมทั้งศึกษาถึงระดับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเป็นบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งทำงานเต็มเวลาและกำลังศึกษาต่อในระดับปริญญาโท สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ จากมหาวิทยาลัยของรัฐ จำนวน 424 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ร้อยละ สหสัมพันธ์ และการวิเคราะห์ถดถอยพหุ

ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีความผูกพันทางอารมณ์ต่อองค์การอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ส่วนความผูกพันที่ต่อเนื่องและความผูกพันเนื่องมาจากบรรทัดฐานอยู่ในระดับปานกลาง

สำหรับปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดความผูกพันทางอารมณ์ต่อองค์การ คือ ความพึงพอใจในงาน ขอบเขตการควบคุมงาน ลักษณะขององค์การ และสมรรถภาพแห่งตน โดยความพึงพอใจในงานเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันทางอารมณ์มากที่สุด ส่วนปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดความผูกพันที่ต่อเนื่องต่อองค์การ คือ ความพึงพอใจในงาน และขอบเขตการควบคุมงาน โดยขอบเขตการควบคุมงานมีผลในเชิงบวก และความพึงพอใจในงานมีผลในเชิงลบต่อความผูกพันที่ต่อเนื่อง และปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดความผูกพันเนื่องมาจาก

* อาจารย์ประจำวิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก

บรรทัดฐาน คือ ความพึงพอใจในงาน และสมรรถภาพแห่งตน โดยปัจจัยทั้งสองมีผลในเชิงบวกต่อความผูกพันเนื่องมาจากบรรทัดฐาน

งานวิจัยนี้ได้นำเสนอประโยชน์ที่ได้รับต่อการบริหารองค์การธุรกิจ กล่าวคือ ในการสร้างความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศนั้น ต้องให้ความสำคัญกับลักษณะงานและระบบงาน โดยเฉพาะในเรื่องความท้าทายของงาน ความก้าวหน้าในงาน การมีเป้าหมายที่แน่นอน ทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และการพัฒนาให้บุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีสมรรถภาพแห่งตนสูงขึ้น

Abstract

This research attempts to study the factors determining organizational commitment among information technology personnel and also examines organizational commitment level of IT personnel.

The study sampled 424 IT personnel from full-time workers who studied in public universities in the graduate level in IT field. Data were obtained through questionnaires. Percentage, correlation, and regression analysis were adopted for data analysis.

Finding indicated that IT personnel committed to affective organizational commitment in rather high level and committed to continuance and normative in moderate level.

The results of this research indicated factors determining affective organizational commitment were job satisfaction, characteristics of organization and self-efficacy. Job satisfaction was the most influential factor. Factors determining continuance organizational commitment were job satisfaction and work locus of control. Work locus of control had positive influence while job satisfaction had negative influence on continuance organizational commitment. And factors determining normative organizational commitment were job satisfaction and self-efficacy. Both factors had positive influence on normative organizational commitment. The recommendation in building organizational commitment have been proposed are that management should focus on job characteristics, IT skills and developing self-efficacy of IT personnel.

ความสำคัญและที่มาของปัญหา

ปัจจุบันเกือบทุกประเทศทั่วโลกได้ให้ความสำคัญแก่การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน ช่วยลดต้นทุน เวลา และขั้นตอนในการผลิตและการให้บริการ ประเทศไทยก็เช่นเดียวกันได้มีการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพื่อให้ผลการปฏิบัติงานดีขึ้น ทั้งในหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน โดยเฉพาะในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศซึ่งมีการขยายตัวค่อนข้างมาก

จากการสำรวจพบว่า ประเทศไทยมีบุคลากรเทคโนโลยีสารสนเทศในกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับคอมพิวเตอร์ประมาณ 22,000 คน ซึ่งในจำนวนนี้เป็นบุคลากรภาครัฐประมาณร้อยละ 25 อีกร้อยละ 75 อยู่ในภาคเอกชน ทั้งยังมีบุคลากรอีกประมาณ 12,000 คนในวงการโทรคมนาคม ซึ่งข้อมูลเหล่านี้เป็นข้อมูลตัวเลขอย่างเป็นทางการเมื่อปี พ.ศ. 2538 และจากรายงานฉบับเดียวกันนี้ คาดว่าในปี พ.ศ. 2546 บุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศจะมีประมาณ 61,819 คน และปัญหาในวงการเทคโนโลยีสารสนเทศของประเทศที่รุนแรงที่สุด คือ ปัญหาด้านบุคลากร โดยเฉพาะการขาดแคลนบุคลากร ซึ่งนอกจากจะมีปริมาณไม่เพียงพอแล้ว บุคลากรที่มีอยู่ยังมีการย้ายงานหรือเปลี่ยนงานในอัตราสูงมาก (ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ, 2538) ซึ่งปรากฏการณ์เรื่องการออกจากงานสูงนั้น ก็พบในประเทศอื่น ๆ เช่นเดียวกัน จากการศึกษาของแทนและอิกบาเรีย (Tan and Iqbaria) เมื่อปี พ.ศ. 2537 และจากงานวิจัยของแองเกอร์ (Engler) เมื่อปี พ.ศ. 2540 พบว่า บุคลากรเทคโนโลยีสารสนเทศมีอัตราการออกจากงานสูงที่สุดเมื่อเทียบกับอาชีพอื่น

ปัญหาการออกจากงานหรือเปลี่ยนงานบ่อยของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ นับเป็นปัญหาที่วิกฤตของแต่ละองค์กร และนับวันปัญหานี้จะยิ่งพอกพูนมากขึ้น จากการศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของประเทศไทย พบว่า บุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ร้อยละ 61 ระบุว่า เหตุผลที่ลาออกหรือย้ายงาน คือ องค์กรอื่นให้ค่าตอบแทนมากกว่า ส่วนเหตุผลลำดับที่ 2 และ 3 คือ องค์กรอื่นให้ตำแหน่งดีกว่า/สูงกว่า และไม่เห็นความก้าวหน้าในสาขาอาชีพในองค์กรเดิม สรุปได้ว่า เหตุผลหลักในการย้ายงาน คือ เงินค่าตอบแทนและ

ความก้าวหน้าในงานอาชีพ (ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ, 2538)

จากเหตุผลดังกล่าว เงินหรือผลตอบแทนจึงถูกมองว่าเป็นปัญหาหลักที่ทำให้บุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศตัดสินใจเปลี่ยนงานบ่อย ๆ องค์กรธุรกิจหลายแห่งจึงพยายามทุ่มเทและให้ค่าจ้างแก่มืออาชีพด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเหล่านี้สูงขึ้นเรื่อย ๆ แต่อัตราการออกจางานก็ยังสูงอยู่ (Matsumoto, 2000) จึงมีคำถามต่อไปว่า ทำไมองค์กรธุรกิจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศแต่ละแห่ง จึงต้องแข่งขันกันดึงดู่มืออาชีพด้านเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กรอื่นไป โดยทุ่มเทให้ค่าตอบแทนสูง ๆ แต่แล้วผลก็คือ ต้องเริ่มต้นหาบุคลากรที่เก่ง ๆ อีกเพราะองค์กรอื่นดึงตัวไป

ในงานวิจัยเมื่อปี 2001 ของมาร์กาเรต ฮิลตัน (Margaret Hilton) เรื่องพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในเศรษฐกิจยุคใหม่นั้น ได้ข้อค้นพบว่า อัตราการออกจางานของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศนั้นสูงกว่าอัตราการออกจางานของอาชีพอื่น ๆ มาก แต่การจะแก้ปัญหานี้ไม่สามารถทำได้โดยการเพิ่มค่าจ้างหรือเงินเดือนให้เพียงอย่างเดียว เพราะการเพิ่มเงินเดือนไม่ใช่ค่าตอบแทนที่จะทำให้บุคคลนั้นอยากอยู่กับองค์กร (Hilton, 2001) ดังนั้นการที่จะหาค่าตอบแทนที่ปัจจัยใดที่เป็นแรงจูงใจที่จะส่งผลให้บุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอยากทำงานหรือผูกพันอยู่กับองค์กรนั้นจึงเป็นเรื่องที่น่าสนใจ

ความผูกพันต่อองค์กรนั้น ประกอบด้วยลักษณะ 3 ประการ คือ 1) การยอมรับในเป้าหมายขององค์กร 2) ความเต็มใจที่จะทำงานอย่างแข็งขันเพื่อองค์กร และ 3) ความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกอยู่ภายในองค์กรนั้น (Mowday, Steers and Porter, 1979) ซึ่งงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศนั้น เพิ่งเริ่มมีการศึกษากันอย่างจริงจังเมื่อไม่นานมานี้ ทั้งนี้เพื่อต้องการหาค่าตอบแทนเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของความผูกพันต่อองค์กรกับปัญหาการออกจางานของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งข้อค้นพบส่วนใหญ่ยังไม่สามารถให้คำอธิบายได้ชัดเจนหรือสรุปเป็นแนวคิดสำคัญได้

นอกจากนี้ หากองค์กรสามารถสร้างหรือพัฒนาความผูกพันต่อองค์กรให้เกิดขึ้นกับบุคลากรได้แล้ว ผลที่ตามมา นอกจากอัตราการลาออกจางานจะลด

ลงแล้ว ผลการปฏิบัติงานบุคลากรและองค์กรควรจะดีขึ้นด้วย เนื่องจากการที่บุคลากรมีความผูกพันต่อองค์กร มีเป้าหมายในการทำงานเพื่อองค์กร ยอมทุ่มเทแรงกายแรงใจในการทำงาน ซึ่งน่าจะมีผลทำให้การปฏิบัติงานหรือประสิทธิภาพโดยรวมขององค์กรดีขึ้น

ดังนั้นงานวิจัยนี้ จึงมุ่งที่จะศึกษาถึงปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมทั้งศึกษาถึงระดับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และเพื่อนำผลการวิจัยมาใช้เป็นข้อเสนอแนะในการธำรงรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งนับวันจะยังมีบทบาทและมีความสำคัญต่อการพัฒนาประเทศมากขึ้น

กรอบแนวคิดการวิจัย

กรอบแนวคิดการวิจัยนี้ ได้มาจากการทบทวนวรรณกรรมในเรื่องแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร โดยเฉพาะทฤษฎี side-bet (Side-bet Theory) ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอ์เบิร์ก (Herzberg's Two-Factor Theory) และทฤษฎีการรับรู้สมรรถภาพแห่งตน (Perceived Self-efficacy Theory)

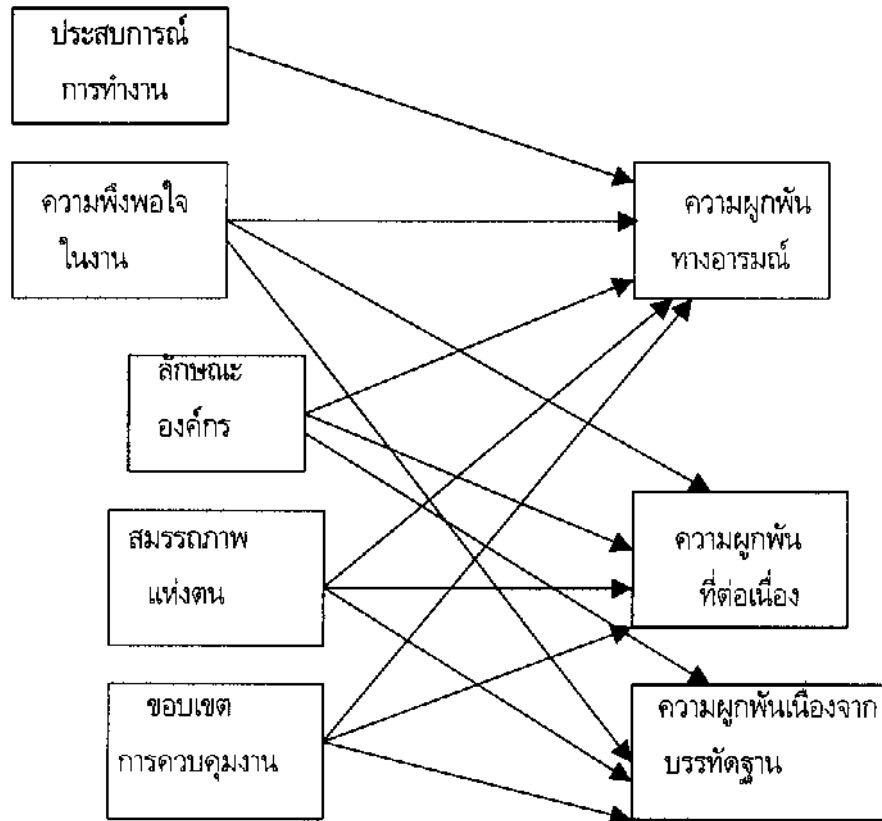
ทฤษฎี side-bet ของเบคเคอร์ กล่าวถึงเรื่องความผูกพันว่า คือ การลงทุนของบุคคล ซึ่งเป็นแนวคิดเชิงแลกเปลี่ยน หรือ Reward-Cost Notation ซึ่งอธิบายถึงเหตุผลที่บุคคลเกิดความผูกพันต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งนั้น เพราะบุคคลได้ลงทุน (side-bet) ต่อสิ่งนั้น ๆ ไว้ (Becker, 1960) เช่น ระยะเวลาที่บุคคลใช้ในการศึกษา เพื่อให้มีคุณสมบัติตามที่อาชีพต้องการ ก็ถือเป็นการลงทุน คู่สมรสและบุตรที่ต้องพึ่งบุคคลที่มีงานมั่นคงและมีเงินเดือนเพียงพอ ก็ถือเป็นการลงทุน ดังนั้นความผูกพันต่อองค์กรจึงเกิดขึ้น เพราะบุคคลได้ลงทุนไว้กับองค์กรแล้ว แนวคิดของเบคเคอร์นี้ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ประเภทที่ 2 คือ ความผูกพันที่ต่อเนื่อง (Continuance Commitment) กล่าวคือการทำที่บุคคลมีแนวโน้มที่จะทำงานในองค์กรนั้นอย่างต่อเนื่อง เพราะเขาได้พิจารณาในเรื่องของต้นทุนและผลประโยชน์ที่จะได้รับแล้ว (Kanter, 1972; Meyer and Allen, 1991) ต้นทุนที่บุคคลได้ลงไปในการนั้น หมายรวมถึง ผลประโยชน์ทางการเงิน การสร้างเครือข่าย

ในองค์การ รวมทั้งการสร้างภาพลักษณ์ของตนเองภายในองค์การ หากเขาพิจารณาแล้วว่ามีค่า หากลาออกจางาน เขาก็ต้องผูกพันต่อองค์การไว้ ซึ่งลักษณะความผูกพันประเภทนี้ เป็นความผูกพันที่ตั้งอยู่บนความสัมพันธ์ที่ต้องแลกเปลี่ยนกัน (Reward-Cost Relation) (Blau and John, 1993)

สำหรับทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอว์เวิร์ทนั้นมีความเกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์การในแง่ที่พนักงานหรือบุคคลที่มีความพึงพอใจในงานนั้น มีแนวโน้มที่จะเป็นพนักงานที่มีผลิตภาพ (productive) มีความคิดสร้างสรรค์ (creative) และผูกพัน (Commit) ต่อองค์การ ต่องาน และต่อผู้บังคับบัญชา การจัดสิ่งแวดล้อมให้มีลักษณะสุขอนามัยต่อการทำงานจะช่วยสงวนรักษาผู้ปฏิบัติงานให้อยู่กับองค์กร ไม่ลาออกหรือเปลี่ยนงาน เพราะการจัดปัจจัยสุขอนามัย (hygiene factor) จะช่วยกำจัดความรู้สึกไม่พอใจในงานออกไป รวมทั้งการจัดปัจจัยสิ่งจูงใจ (motivator factor) ที่เหมาะสม จะทำให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์การ มีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ และพร้อมที่จะอุทิศตนและทุ่มเทให้องค์การ (สนใจ ลักษณะ, 2542)

ส่วนแนวคิดในเรื่องสมรรถภาพแห่งตน (Self-efficacy) นั้น เป็นแนวคิดที่มีผลต่อพฤติกรรมบุคคลในองค์การ กล่าวคือ สมรรถภาพแห่งตนมีบทบาทในเรื่องแรงจูงใจ การฝึกอบรม การประเมินผลการปฏิบัติงาน และความผูกพันต่อองค์การ (Gardner and Pirece, 1998) โดยในงานวิจัยของการ์ดเนอร์และเพียชพบว่า สมรรถภาพแห่งตนมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์การ

นอกจากทฤษฎีทั้ง 3 นี้แล้ว ผู้วิจัยได้ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การทั้ง 3 ประเภท คือ ความผูกพันทางอารมณ์ ความผูกพันที่ต่อเนื่อง และความผูกพันเนื่องจากบรรทัดฐาน โดยเลือกเฉพาะปัจจัยสำคัญที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับทฤษฎีทั้ง 3 และเคยมีการศึกษาวิจัยแล้วว่าเป็นตัวกำหนดความผูกพันต่อองค์การ ซึ่งได้แก่ ประสิทธิภาพการทำงาน ลักษณะขององค์กร สมรรถภาพแห่งตน ความพึงพอใจในงาน และขอบเขตการควบคุมงาน ดังปรากฏในกรอบแนวคิด (แผนภาพที่ 1)



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งทำงานเต็มเวลาและกำลังศึกษาต่อในระดับปริญญาโทในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศ เหตุผลที่เลือกประชากรกลุ่มเป้าหมายที่กำลังศึกษาต่อในระดับปริญญาโทในสถาบันของรัฐ เพราะคุณสมบัติการรับเข้าศึกษาจะต้องมีพื้นฐานความรู้ที่ตรงหรือสัมพันธ์กับสาขาเทคโนโลยีสารสนเทศ และต้องมีประสบการณ์ในการทำงานอย่างน้อย 2 ปี และสถานศึกษาจะเป็นแหล่งรวมบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่มาจากหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนที่มาศึกษาต่อ ทำให้ประชากรกลุ่มเป้าหมายมีความหลากหลาย อย่างไรก็ตามกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ใน

การศึกษานี้จะมีข้อจำกัดว่าไม่ได้สุ่มตัวอย่างมาจากบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศทั้งหมด ซึ่งเป็นข้อจำกัดในด้านงบประมาณและระยะเวลาในการวิจัย

ผู้วิจัยใช้เทคนิคการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (multi-stage sampling technique) โดยเลือกสถาบันอุดมศึกษาของรัฐที่เปิดสอนในสาขาเทคโนโลยีสารสนเทศแบบเจาะจง จำนวน 3 แห่ง จาก 8 แห่ง จากนั้นจึงทำการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย จากสถาบันทั้ง 3 แห่งนี้ และได้กลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 424 คน

ตัวแปรตาม : ความผูกพันต่อองค์การ

นักวิชาการด้านพฤติกรรมศาสตร์และพฤติกรรมองค์การหลายคนได้ศึกษาและนำเสนอแนวคิดเรื่อง ความผูกพันต่อองค์การ แต่ที่แพร่หลายมากที่สุดคือ แนวคิดของเมวเดย์ สเตียร์ และ พอร์ตเตอร์ (Mowday, Steers and Porter, 1979) ซึ่งกล่าวว่าความผูกพันต่อองค์การ ประกอบด้วย ลักษณะ 3 ประการ คือ 1) การยอมรับในเป้าหมายขององค์การ 2) ความเต็มใจที่จะทำงานอย่างแข็งขันเพื่อองค์การ และ 3) ความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกอยู่ในองค์การนั้น

ต่อมาในปี ค.ศ. 1993 เมเยอร์ แอลเลน และสมิธ (Meyer, Allen and Smith.) ได้นำเสนอแนวคิดเรื่องความผูกพันต่อองค์การ ซึ่งขยายแนวคิดเดิมออกมา โดยแบ่งความผูกพันต่อองค์การไว้ 3 ประเภท คือ

1. ความผูกพันทางอารมณ์ (affective commitment) หมายถึง ความผูกพันทางอารมณ์และจิตใจที่บุคคลมีต่อองค์การ ซึ่งเป้าหมายของบุคคลและเป้าหมายขององค์การมีความสอดคล้องกัน

2. ความผูกพันที่ต่อเนื่อง (continuance commitment) หมายถึง การที่บุคคลมีแนวโน้มที่จะทำงานในองค์การอย่างต่อเนื่อง เพราะได้พิจารณาถึงต้นทุนที่ได้ลงไปในขณะที่เป็นสมาชิกขององค์การ และอาจต้องสูญเสียไปเมื่อออกจากองค์การ

3. ความผูกพันเนื่องมาจากบรรทัดฐานของสังคม (normative commitment) หมายถึง การที่บุคคลรู้สึกว่าจะเมื่อเข้ามาเป็นสมาชิกขององค์การ ก็ต้องมีความยึดมั่นและผูกพันต่อองค์การเพราะเป็นบรรทัดฐานของสังคมที่ถูกต้องเหมาะสมควรปฏิบัติ

สำหรับงานวิจัยในครั้งนี้จะอาศัยกรอบแนวคิดเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของเมเยอร์และคณะเป็นหลัก

ตัวแปรอิสระ

1. ประสิทธิภาพการทำงาน

ในงานวิจัยของเมเยอร์และแอลเลน (Meyer and Allen, 1997) พบว่า ประสิทธิภาพการทำงานเป็นตัวแปรที่สำคัญที่สุดในการกำหนดความผูกพันทางอารมณ์ต่อองค์กร ส่วนงานวิจัยของเซธีและคณะ (Sethi et al., 1996) พบว่า บุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพการทำงานในด้านบวก จะมีความผูกพันทางอารมณ์อยู่ในระดับสูง และงานวิจัยของแมคคีน (McKeen, 1999) ก็พบว่า บุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศจะมีแรงจูงใจมากขึ้น หากมีประสิทธิผลการทำงานที่ท้าทาย และได้พัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งจะส่งผลให้ระดับความผูกพันต่อองค์กรสูงขึ้น

สำหรับในงานวิจัยนี้ ประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึง ประสิทธิภาพที่บุคคลได้พบในระหว่างทำงานอยู่ในองค์กร ซึ่งเป็นเรื่องเกี่ยวกับทัศนคติของบุคคลที่มีต่อองค์กร ประสิทธิภาพการทำงานมีองค์ประกอบ 3 ประการ คือ 1) การสนับสนุนจากองค์กร 2) ความเป็นอิสระ และ 3) ความยุติธรรม (Eisenberger, Fasolo and Davis-LaMastro, 1990; Colarelli, Dean and Konstans, 1987; Witt, 1990)

2. ความพึงพอใจในงาน

ความผูกพันต่อองค์กรและความพึงพอใจในงานนั้น เป็นตัวแปรที่สำคัญของการศึกษาด้านพฤติกรรมองค์กรที่ควรศึกษา และหาคำตอบให้กว้างขวางขึ้น และแนวคิดทั้งสองนี้ยังมีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกัน นักวิจัยหลายคนพบว่า ความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กร มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางถึงมาก เช่น งานวิจัยของ เมเยอร์ แอลเลน และสมิท (1993) นอกจากนี้ยังมีงานวิจัยบางส่วนที่ระบุว่าความพึงพอใจในงานนั้น เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร (Bagozzi, 1980; Mathieu and Hamel, 1989) ส่วนคอสลอสกี แคสพาย และลาซาร์ (Koslowsky, Caspy and Lazar, 1991) พบว่าความพึงพอใจในงาน

นั้น มีความสัมพันธ์ในระดับสูงกับความผูกพันต่อองค์กร แต่ไม่พบความเป็นเหตุเป็นผล (causality) กัน เมเยอร์ แอลเลน และสมิท (1993) พบว่า ความพึงพอใจในงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันเนื่องมาจากบรรทัดฐานและความผูกพันทางอารมณ์ และมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความผูกพันที่ต่อเนื่อง

ความพึงพอใจในงาน ในงานวิจัยฉบับนี้ หมายถึง สภาวะทางอารมณ์ในด้านบวกที่ผู้ปฏิบัติงานมีต่อองค์กรและงานของเขา (Locke, 1976) โดยล็อกส์จะวัดความพึงพอใจในงาน 4 ด้าน คือ 1) ความสบายใจในการทำงาน 2) ความท้าทายในงาน 3) ความก้าวหน้าในงาน และ 4) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

จากการศึกษาบางส่วนที่กล่าวถึง ประสิทธิภาพการทำงานและความพึงพอใจในงานนั้น สามารถสรุปเป็นสมมติฐานในการวิจัยได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1.1 ประสิทธิภาพการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันทางอารมณ์

สมมติฐานที่ 1.2 ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันทางอารมณ์

สมมติฐานที่ 1.3 ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันเนื่องมาจากบรรทัดฐานของสังคม

สมมติฐานที่ 1.4 ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความผูกพันที่ต่อเนื่อง

3. ลักษณะขององค์กร

ลักษณะขององค์กร (Organizational Characteristics) นั้นมีผลกระทบต่อระดับความผูกพันของบุคคลในองค์กรด้วย จากงานวิจัยของมอริสและสตีเยร์ (Morris and Steers, 1980) พบว่า ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานจะสูง หากพวกเขาทำงานอยู่ในองค์กรที่มีการกระจายอำนาจสูง และมีกฎระเบียบและวิธีปฏิบัติงานที่ระบุเป็นลายลักษณ์อักษรชัดเจน ส่วนงานวิจัยของเมวาร์เดย์และคณะ (Mowday et al., 1979) พบว่า องค์กรที่มีปัญหาในเรื่องความขัดแย้งของบทบาท (role conflict) และความไม่ชัดเจนในบทบาท (role ambiguity) สูง จะมีผลทำให้ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานตกต่ำลง

ลักษณะขององค์กรในการวิจัยนี้ หมายถึง 1) การทำงานตามระเบียบแบบแผนหรือขั้นตอนวิธี ซึ่งถือเป็นสิ่งสำคัญของงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ 2) การกระจายอำนาจในการตัดสินใจ และ 3) การสื่อสาร (Moris and Steers, 1980; Zuboff, 1988)

จากงานวิจัยบางส่วนข้างต้นนี้จะพบว่า ลักษณะขององค์กรนั้นมีผลกระทบต่อความผูกพันต่อองค์กรทั้ง 3 ประเภท ดังนั้นสมมติฐานการวิจัยที่ 2 จึงสรุปได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 2.1 ลักษณะขององค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันทางอารมณ์

สมมติฐานที่ 2.2 ลักษณะขององค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันที่ต่อเนื่อง

สมมติฐานที่ 2.3 ลักษณะขององค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันเนื่องมาจากบรรทัดฐานของสังคม

4. สมรรถภาพแห่งตน

สมรรถภาพแห่งตน (Self-efficacy) เป็นแนวคิดที่มาจากแนวคิดทฤษฎีสังคมแนวพุทธิปัญญา (Social Cognitive Theory) ของบันดูรา (Bandura, 1986) ซึ่งกล่าวว่า พฤติกรรมของบุคคล สภาพแวดล้อม และปัจจัยด้านการรับรู้ มีความสัมพันธ์เกี่ยวเนื่องกันมาก

สมรรถภาพแห่งตน หมายถึง การที่บุคคลรับรู้ในความสามารถของตน มีความเชื่อในความสามารถ และมุ่งมั่นประกอบกิจกรรมตามความสามารถนั้น (Bandura, 1986)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสมรรถภาพแห่งตนและความผูกพันต่อองค์กรนั้นมีอยู่จำกัด แต่แนวคิดเรื่องสมรรถภาพแห่งตนได้ถูกนำมาใช้ในเรื่องเทคโนโลยีสารสนเทศหรือคอมพิวเตอร์ค่อนข้างมาก โดยเฉพาะในเรื่องการรับรู้สมรรถภาพแห่งตนในด้านคอมพิวเตอร์ (Computer Self-efficacy) เช่น งานวิจัยของ คอมโปและฮิกกินส์ (Compeau and Higgins, 1995) ในงานวิจัยที่ผ่านมา ของการ์ดเนอร์และเพียร์ (Gardner and Pirece, 1998) พบว่า สมรรถภาพแห่งตนมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กร แต่งานวิจัยที่กล่าวถึงนี้ไม่ได้ศึกษาความผูกพัน

ต่อองค์การตามแนวคิดของเมเยอร์ แอลเลนและสมิธ ซึ่งแบ่งความผูกพันออกเป็น 3 ประเภท ดังนั้น การวิจัยในครั้งนี้จึงต้องการหาคำตอบที่ชัดเจนถึงความสัมพันธ์ดังกล่าว สมมติฐานที่ 3 จึงสรุปได้ ดังนี้

สมมติฐานที่ 3.1 สมรรถภาพแห่งตนมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันทางอารมณ์

สมมติฐานที่ 3.2 สมรรถภาพแห่งตนมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันเนื่องจากบรรทัดฐานของสังคม

สมมติฐานที่ 3.3 สมรรถภาพแห่งตนมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความผูกพันที่ต่อเนื่อง

5. ขอบเขตการควบคุมงาน

ขอบเขตการควบคุมงาน (Work Locus of Control) เป็นตัวแปรหรือปัจจัยที่มีความสำคัญปัจจัยหนึ่งต่อการศึกษาเรื่ององค์การ หรือพฤติกรรมบุคคลในองค์การ (Rotter, 1966) แต่การศึกษาปัจจัยนี้ยังไม่กว้างขวางเท่าที่ควร

ขอบเขตการควบคุมงาน หมายถึง ลักษณะของบุคลิกภาพ ซึ่งถูกประเมินว่าบุคคลมีความเชื่อว่าเป็นผู้กำหนดหรือควบคุมผลการกระทำของตนได้มากน้อยเพียงใด (Spector, 1988)

งานวิจัยของโคล์แมน เออร์วิงและคูเปอร์ (Coleman, Irving and Cooper, 1999) และงานวิจัยของวิทท์ (Witt, 1990) พบว่าขอบเขตการควบคุมงานเป็นตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรอื่น ๆ เช่น ความผูกพันต่อองค์การและความพึงพอใจในงาน โดยโคล์แมนและคณะ พบว่า ขอบเขตการควบคุมงาน (จากภายใน) ซึ่งหมายถึงผลที่เกิดขึ้นมาจากการกระทำของผู้นั่นเอง มีความสัมพันธ์กับความผูกพันทางอารมณ์ ในขณะที่ขอบเขตการควบคุมงาน (จากภายนอก) หรือผลที่เกิดจากปัจจัยหรือพลังการกระทำอื่น ๆ นั้นมีความสัมพันธ์กับความผูกพันที่ต่อเนื่อง ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่า บุคคลที่มีขอบเขตการควบคุมงาน (ภายใน) สูง จะมีความผูกพันทางอารมณ์ที่สูงด้วย และบุคคลที่มีขอบเขตการควบคุมงาน (ภายนอก) สูง จะมีความผูกพันที่ต่อเนื่องสูงด้วย และโคล์แมนยังให้ข้อสรุปว่า ขอบเขตการควบคุมงานจะมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันที่ต่อเนื่อง และมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความผูกพันทางอารมณ์ และความผูกพันเนื่องมาจากบรรทัดฐาน ดังนั้นจึงสรุปสมมติฐานของการวิจัยครั้งนี้ ได้ดังนี้

- สมมติฐานที่ 4.1 ขอบเขตการควบคุมงานมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความผูกพันทางอารมณ์
- สมมติฐานที่ 4.2 ขอบเขตการควบคุมงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันที่ต่อเนื่อง
- สมมติฐานที่ 4.3 ขอบเขตการควบคุมงานมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความผูกพันเนื่องจากบรรทัดฐานของสังคม

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลได้จากแบบสอบถามและการวิเคราะห์เอกสาร

แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยนี้ เป็นแบบวัดที่ใช้การประเมินค่าของลิเคอร์ทแบบ 5 ระดับ โดยแบบวัดเกี่ยวกับงานและองค์การ เป็นแบบวัดที่สร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรม แบบวัดสมรรถภาพแห่งตนปรับปรุงและพัฒนามาจากแบบวัดสมรรถภาพแห่งตน (General Self-efficacy Scale) ของเยรูซาเลมและชวาร์เซอร์ (Jerusalem and Schwarzer, 1997) การวัดขอบเขตการควบคุมงานใช้แบบวัดที่ปรับปรุงและพัฒนามาจากแบบวัดขอบเขตการควบคุมงาน (Work Locus of Control) ของสเปคเตอร์ (Spector, 1999) และการวัดความผูกพันต่อองค์การทั้ง 3 ประเภท ใช้แบบวัดที่พัฒนามาจากแบบวัดความผูกพันต่อองค์การ (Organizational Commitment) ของเมเยอร์และแอลเลน (Meyer and Allen, 1990)

ความถูกต้อง (Validity) และความเชื่อถือได้ (Reliability) ของแบบสอบถาม

ความถูกต้องที่ใช้ในแบบสอบถามนี้ เป็นความถูกต้องตามเนื้อหา (Content Validity) ซึ่งผู้วิจัยได้ให้ผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาการบริหารและพฤติกรรมองค์การ จำนวน 2 คน เป็นผู้ตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา เพื่อปรับปรุงข้อความก่อนนำไปทดสอบ และเมื่อนำแบบทดสอบไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างที่คล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างจริง จำนวน 30 คนแล้ว ผู้วิจัยได้นำข้อมูลทั้งหมดไปวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรม SPSS เพื่อหาค่าความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม สำหรับผลการทดสอบมาตรวัดต่าง ๆ ของแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้ ปรากฏดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 การทดสอบความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม

มาตรวัด	ข้อคำถาม	ค่าความเชื่อถือได้
1. มาตรวัดเกี่ยวกับงานและองค์การ	1- 10	0.74
2. มาตรวัดสมรรถภาพแห่งตน	11-15	0.70
3. มาตรวัดขอบเขตการควบคุมงาน	16-22	0.73
4. มาตรวัดความผูกพันทางอารมณ์	23-26	0.84
5. มาตรวัดความผูกพันที่ต่อเนื่อง	27-33	0.70
6. มาตรวัดความผูกพันเนื่องจากบรรทัดฐาน	31-33	0.68
7. มาตรวัดทั้งหมด	1-33	0.75

สำหรับค่าความเชื่อถือได้ที่ยอมรับกันจะต้องมีค่าไม่ต่ำกว่า 0.70 (บุญธรรม กิจปริดาภิรุตย์, 2540) ซึ่งจะเห็นว่ามาตรวัดทั้งหมดนี้ มีเพียงมาตรวัดที่ 6 เท่านั้น ที่มีค่าความเชื่อถือได้ต่ำกว่า 0.70 ส่วนมาตรวัดอื่น ๆ มีค่าความเชื่อถือได้สูงกว่า 0.70 อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาถึงค่าความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามทั้งหมดซึ่งเท่ากับ 0.75 นั้น จึงสรุปได้ว่า แบบสอบถามนี้มีความเชื่อถือเป็นที่ยอมรับได้ และสามารถนำมาใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้

ผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ พบว่า บุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความผูกพันต่อองค์การโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาถึงความผูกพันต่อองค์การแต่ละประเภท จะพบว่าบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความผูกพันทางอารมณ์ต่อองค์การค่อนข้างสูง ส่วนความผูกพันที่ต่อเนื่องอยู่ในระดับปานกลาง รวมทั้งความผูกพันเนื่องมาจากบรรทัดฐานก็อยู่ในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน

การวิเคราะห์ข้อมูลและผลการทดสอบสมมติฐาน

ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับความผูกพันต่อองค์การ

ตัวแปรอิสระ ซึ่งได้แก่ ประสบการณ์ในการทำงาน ลักษณะขององค์การ สมรรถภาพแห่งตน ความพึงพอใจในงาน และขอบเขตการควบคุมงานนั้น จะเป็นปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ซึ่งในการนี้เช่นนี้ ตัวแปรที่เป็นตัวกำหนด หรือตัวแปรที่เป็นตัวทำนาย (predictive variables) นั้น ควรจะมีความสัมพันธ์กับตัวแปรอื่น ๆ ในระดับต่ำ เพราะหากตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันภายใน (intercorrelate) มากเท่าไร การตีความผลลัพธ์ก็จะยิ่งยากขึ้นเท่านั้น (Kerlingers and Lee, 2000)

จากตารางที่ 2 ที่นำเสนอเมตริกสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทำนาย (predictors) ทั้ง 5 ตัว ซึ่งจะเห็นว่า ค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระไม่สูงมากนัก ซึ่งการที่ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันน้อย เป็นสิ่งที่ดีสำหรับแบบจำลองถดถอย เพราะแบบจำลองถดถอยโดยทั่วไปมีข้อจำกัดหรือข้อสมมติฐานเบื้องต้นว่า ตัวแปรอิสระจะสัมพันธ์กันมากไม่ได้ (มากกว่า .75 ถือว่ามาก) (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2537) ซึ่งในงานวิจัยนี้ มีเพียงตัวแปรอิสระเพียงคู่เดียวเท่านั้น คือ ประสบการณ์ในการทำงานและลักษณะองค์กร ที่มีค่าสหสัมพันธ์สูงกว่า 6 เพียงเล็กน้อย ($r = .61, p < .01$)

อย่างไรก็ตาม ก็ยังนับว่า ตัวแปรทั้งคู่นี้ มีค่าสหสัมพันธ์อยู่ในระดับไม่สูงมากนัก ดังนั้นจึงสามารถนำตัวแปรทั้งคู่นี้มาใช้ในการวิเคราะห์ถดถอยได้

ตารางที่ 2 ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับความผูกพันต่อองค์กร 3 ลักษณะ

ตัวแปร	ประสบการณ์การทำงาน	ความพึงพอใจในงาน	ลักษณะองค์กร	สมรรถภาพแห่งตน	ขอบเขตการควบคุมงาน	ความผูกพันทางอารมณ์	ความผูกพันที่ต่อเนื่อง	ความผูกพันบรรทัดฐาน
ประสบการณ์	1.000							
ความพึงพอใจ	.529**	1.000						
ลักษณะองค์กร	.611**	.484**	1.000					
สมรรถภาพแห่งตน	.371**	.344**	.355**	1.000				
ขอบเขตการควบคุมงาน	.189**	.238**	.244**	.369**	1.000			
ความผูกพันทางอารมณ์	.433**	.540**	.502**	.298**	-.244**	1.000		
ความผูกพันที่ต่อเนื่อง	-.221**	-.290**	-.145*	-.147**	.259**	-.313**	1.000	
ความผูกพันจากบรรทัดฐาน	-.184**	.221**	-.156**	.301**	-.235**	-.147**	.073**	1.000

** ค่าสหสัมพันธ์มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01

* ค่าสหสัมพันธ์มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

การทดสอบสมมติฐาน

จากตารางที่ 2 ซึ่งแสดงค่าสหสัมพันธ์ (Pearson's R) ระหว่างตัวแปรอิสระ กับตัวแปรตามทั้ง 3 ตัว คือ ความผูกพันทางอารมณ์ต่อองค์กร ความผูกพันที่ต่อเนื่องต่อองค์กร และ ความผูกพันเนื่องมาจากบรรทัดฐานต่อองค์กร พบว่าตัวแปรอิสระทั้ง 5 ตัวที่ใช้ในการวิจัยนี้ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรทั้ง 3 ประเภท ในลักษณะต่าง ๆ กัน ทั้งทางบวกและทางลบ และเพื่อวิเคราะห์ว่าตัวแปรเหล่านี้ตัวใดที่เป็นปัจจัยในการกำหนดความผูกพันต่อองค์กร จึงได้นำตัวแปรอิสระทั้งหมดมาใช้ในการวิเคราะห์ถดถอยพหุ ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์ถดถอยความผูกพันทางอารมณ์ต่อองค์กรของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย (b)	t	Sig.
ประสบการณ์การทำงาน	.007758	.781	.436
ความพึงพอใจในงาน	.410	6.394	.000
ลักษณะขององค์กร	.361	4.657	.000
สมรรถภาพแห่งตน	.357	4.609	.000
ขอบเขตการควบคุมงาน ค่าคงที่	-.381 .749	-5.421 .579	.000 .563

$R^2 = 0.616$, $SEE = 2.068$ $F = 36.643$ $Sig. \text{ of } F = .000$

จากตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ปรากฏว่า ตัวแปรอิสระทั้งหมดนี้สามารถอธิบายตัวแปรตามได้ 62 % โดยตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันทางอารมณ์มากที่สุด คือ ความพึงพอใจในงาน รองลงมา คือ ขอบเขตการควบคุมงาน ลักษณะขององค์กร และสมรรถภาพแห่งตน ตามลำดับ

ตารางที่ 4 การวิเคราะห์ถดถอยความผูกพันที่ต่อเนื่องต่อองค์กรของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย (b)	t	Sig.
ประสบการณ์การทำงาน	-.290	-1.701	.090
ความพึงพอใจในงาน	-.460	-4.174	.000
ลักษณะขององค์กร	-.00151	-.119	.905
สมรรถภาพแห่งตน	-.106	-1.054	.293
ขอบเขตการควบคุมงาน	.158	2.063	.040
ค่าคงที่	15.996	7.203	.000

$R^2 = 0.463$, $SEE = 3.6489$ $F = 7.615$ $Sig. of F = .000$

จากตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์แสดงว่า ตัวแปรอิสระทั้งหมดนี้สามารถอธิบายตัวแปรตาม หรือ ความผูกพันที่ต่อเนื่องต่อองค์กรได้ 46% โดยตัวแปรที่เป็นตัวกำหนดความผูกพันที่ต่อเนื่อง คือ ความพึงพอใจในงานซึ่งมีผลในเชิงลบ และขอบเขตการควบคุมงานซึ่งมีผลในเชิงบวก

ตารางที่ 5 การวิเคราะห์ถดถอยความผูกพันเนื่องมาจากบรรทัดฐานต่อองค์กรของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย (b)	t	Sig.
ประสบการณ์การทำงาน	-.00898	-1.091	.276
ความพึงพอใจในงาน	.145	2.722	.007
ลักษณะขององค์กร	-.00486	-.758	.449
สมรรถภาพแห่งตน	.288	4.593	.000
ขอบเขตการควบคุมงาน	-.00575	-1.588	.120
ค่าคงที่	10.146	9.456	.000

$R^2 = 0.309$, $SEE = 1.714$ $F = 4.284$ $Sig. of F = .001$

จากตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ปรากฏว่า มีตัวแปรอิสระเพียง 2 ตัว คือ ความพึงพอใจในงาน และสมรรถภาพแห่งตนที่มีผลต่อตัวแปรตาม คือ ความผูกพันเนื่องมาจากบรรทัดฐาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยตัวแปรนี้มีผลในเชิงบวกต่อตัวแปรตาม

จากการวิเคราะห์ข้อมูลโดยอาศัยสหสัมพันธ์และการวิเคราะห์ถดถอยพหุ สามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐานได้ดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผล
1.1 ประสบการณ์การทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันทางอารมณ์ แต่ไม่มีผลต่อความผูกพันทางอารมณ์	สนับสนุนบางส่วน
1.2 ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกและมีผลต่อความผูกพันทางอารมณ์	สนับสนุน
1.3 ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกและมีผลต่อความผูกพันเนื่องมาจากบรรทัดฐาน	สนับสนุน
1.4 ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์เชิงลบและมีผลต่อความผูกพันที่ต่อเนื่อง	สนับสนุน
2.1 ลักษณะขององค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกและมีผลต่อความผูกพันทางอารมณ์	สนับสนุน
2.2 ลักษณะขององค์กรมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความผูกพันที่ต่อเนื่องและไม่มีผลต่อความผูกพันที่ต่อเนื่อง	สนับสนุนบางส่วน
2.3 ลักษณะขององค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันเนื่องมาจากบรรทัดฐาน	ไม่สนับสนุน
3.1 สมรรถภาพแห่งตนมีความสัมพันธ์เชิงบวกและมีผลต่อความผูกพันทางอารมณ์	สนับสนุน
3.2 สมรรถภาพแห่งตนมีความสัมพันธ์เชิงบวกและมีผลต่อความผูกพันเนื่องมาจากบรรทัดฐาน	สนับสนุน
3.3 สมรรถภาพแห่งตนมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความผูกพันที่ต่อเนื่อง แต่ไม่มีผลต่อความผูกพันที่ต่อเนื่อง	สนับสนุนบางส่วน
4.1 ขอบเขตการควบคุมงานมีความสัมพันธ์เชิงลบและมีผลต่อความผูกพันทางอารมณ์	สนับสนุน
4.2 ขอบเขตการควบคุมงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกและมีผลต่อความผูกพันที่ต่อเนื่อง	สนับสนุน
4.3 ขอบเขตการควบคุมงานมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความผูกพันเนื่องมาจากบรรทัดฐาน แต่ไม่มีผลต่อความผูกพันเนื่องมาจากบรรทัดฐาน	สนับสนุนบางส่วน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลและการทดสอบสมมติฐาน สามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดความผูกพันทางอารมณ์ของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่ ความพึงพอใจในงาน ลักษณะขององค์กร สมรรถภาพแห่งตน และขอบเขตการควบคุมงาน

ปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดความผูกพันที่ต่อเนื่องของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่ ความพึงพอใจในงาน และขอบเขตการควบคุมงาน

ปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดความผูกพันเนื่องมาจากบรรทัดฐาน ได้แก่ ความพึงพอใจในงาน และสมรรถภาพแห่งตน

การอภิปรายผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัยครั้งนี้ ยืนยันข้อสมมติฐานการวิจัยที่กล่าวว่า ปัจจัยที่ศึกษานี้ มีความสัมพันธ์และเป็นตัวกำหนดความผูกพันต่อองค์กรลักษณะต่าง ๆ กัน โดยความผูกพันต่อองค์กรแต่ละประเภทจะมีปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดที่แตกต่างกันไป

สำหรับระดับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศนั้น พบว่า บุคลากรมีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาแยกประเภทจะพบว่ามีความผูกพันทางอารมณ์ค่อนข้างสูง ส่วนความผูกพันที่ต่อเนื่องและความผูกพันเนื่องมาจากบรรทัดฐานอยู่ในระดับปานกลาง

การที่บุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีความผูกพันทางอารมณ์ในระดับค่อนข้างสูงนั้นนับว่าเป็นสิ่งดี เพราะความผูกพันทางอารมณ์ที่สูงจะส่งผลให้บุคลากรที่ทำงานอยู่ในองค์กรทำงานอย่างทุ่มเทและทำงานให้กับองค์กรมากกว่าที่คาดหวังไว้ (Brown and Gaylor, 1997) ส่วนความผูกพันที่ต่อเนื่องซึ่งอยู่ในระดับปานกลางนั้น ก็สามารถยอมรับได้แม้ว่าจะไม่ตื้นัก เพราะโดยทฤษฎีแล้วความผูกพันทางอารมณ์ควรอยู่ในระดับสูง ส่วนความผูกพันที่ต่อเนื่องควรมีระดับต่ำ ดังนั้นองค์กรธุรกิจจึงควรส่งเสริมให้เกิดความผูกพันทางอารมณ์มากกว่า เพราะความผูกพันทางอารมณ์จะให้ผลในเชิงบวก ในขณะที่ความผูกพันที่ต่อเนื่องจะไม่ก่อให้เกิดผลิตภาพ ดังนั้นองค์กรธุรกิจควรต้องหันมาทบทวนในเรื่องนโยบายที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความผูกพันให้เกิดขึ้นกับองค์กร

นโยบายการให้หุ้นของบริษัทแก่พนักงาน การกำหนดให้มีเงินสะสม การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งอย่างรวดเร็ว อาจทำให้บุคคลอยากอยู่กับองค์กร เพราะได้ลงทุนไว้มาก แต่อาจทำงานไม่เต็มที่ ดังนั้นนโยบายและระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานต้องชัดเจนและมีประสิทธิภาพมาก จึงจะช่วยสร้างคุณภาพให้เกิดขึ้น ระหว่างความผูกพันทางอารมณ์และความผูกพันที่ต่อเนื่องได้ (Sethi et al., 1996)

ปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดความผูกพันทางอารมณ์ต่อองค์กร

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดความผูกพันทางอารมณ์ คือ ความพึงพอใจในงานซึ่งมีอิทธิพลมากที่สุด รองลงมาคือ ขอบเขตการควบคุมงาน ลักษณะขององค์กร และสมรรถภาพแห่งตน

สำหรับปัจจัยตัวแรก คือ ความพึงพอใจในงานนั้น ผลการวิจัยครั้งนี้เป็นไปตามที่คาดไว้ กล่าวคือ ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันทางอารมณ์ และเป็นปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดความผูกพันทางอารมณ์ด้วย รวมทั้งเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลมากที่สุด ซึ่งเป็นการสนับสนุนงานวิจัยอื่น ๆ ที่พบว่า ความพึงพอใจในงานเป็นตัวกำหนดความผูกพันทางอารมณ์ (Bagozzi, 1980; Mathieu and Hamel, 1989; Koslowsky, Caspy and Lazar, 1991)

ปัจจัยตัวที่สอง ที่มีความสัมพันธ์เชิงลบและมีผลต่อการกำหนดความผูกพันทางอารมณ์ คือ ขอบเขตการควบคุมงาน ซึ่งเป็นบุคลิกภาพของบุคคลที่มีความเชื่อว่าเป็นผู้กำหนดหรือควบคุมผลการกระทำของตนได้มากน้อยเพียงใด ในการวิจัยนี้ได้กำหนดสมมติฐานว่า ขอบเขตการควบคุมงานมีความสัมพันธ์เชิงลบและมีผลต่อความผูกพันทางอารมณ์ ซึ่งผลการวิจัยที่ได้ สนับสนุนข้อสมมติฐานนี้ รวมทั้งสอดคล้องกับงานวิจัยอื่นก่อนหน้านั้น (Luthans, Baack and Taylor, 1987; Spector, 1982) จึงอาจกล่าวได้ว่าบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีความเชื่อมั่นว่าตนเองเป็นผู้กำหนดหรือควบคุมผลการกระทำของตนสูงจะไม่ค่อยมีความผูกพันทางอารมณ์ต่อองค์กร และสรุปได้ว่า ยิ่งบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีขอบเขตการควบคุมงานสูง เขาก็ยิ่งมีความผูกพันทางอารมณ์ต่อองค์กรต่ำ ซึ่งองค์กรจะต้องพยายามสร้างความผูกพันต่อองค์กรให้เกิดขึ้นกับบุคคลพวกนี้ให้มากขึ้น โดยอาจเพิ่มในเรื่องของความพึงพอใจในงานให้มากขึ้น เพื่อดึงดูดบุคลากรเหล่านี้ไว้

เพราะการที่บุคลากรมีความเชื่อในเรื่องการควบคุมงานของตนเองได้ จะมีผลผลิตในทางดีกว่า กลุ่มที่เชื่อว่า ผลงานมาจากโชคชะตา หรือมาจากอิทธิพลภายนอกที่ควบคุมไม่ได้ เป็นต้น

สำหรับปัจจัยตัวที่สามที่มีความสัมพันธ์เชิงบวกและมีผลต่อการกำหนดความผูกพันทางอารมณ์ต่อองค์กร คือ ลักษณะขององค์กร ซึ่งประกอบด้วย การทำงานตามขั้นตอนวิธี การกระจายอำนาจในการตัดสินใจ และการสื่อสาร การที่บุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำงานอยู่ในองค์กรที่มีลักษณะดังกล่าวอยู่ในระดับที่เหมาะสม ก็จะมีผลผูกพันทางอารมณ์ต่อองค์กรมากขึ้น

ส่วนตัวแปรสุดท้ายที่มีอิทธิพลน้อยที่สุดต่อความผูกพันทางอารมณ์ คือ สมรรถภาพแห่งตน โดยมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันทางอารมณ์ ซึ่งผลการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐาน และสนับสนุนงานวิจัยอื่น (Gardner and Piere, 1998) ที่สรุปว่า บุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีความมั่นใจในความสามารถแห่งตน (self-efficacy) ในการทำงานให้ประสบความสำเร็จได้นั้น จะมีความผูกพันทางอารมณ์ต่อองค์กรสูง

ปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดความผูกพันที่ต่อเนื่องต่อองค์กร

ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันที่ต่อเนื่อง คือ ความพึงพอใจในงาน และขอบเขตการควบคุมงาน ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความผูกพันที่ต่อเนื่อง ซึ่งผลการวิจัยที่พบนี้มีลักษณะเช่นเดียวกับงานวิจัยในสาขาอื่น (Meyer, Allen and Smith, 1993) กล่าวคือ แม้ว่าบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศจะมีความพึงพอใจในงานสูง แต่ความผูกพันที่ต่อเนื่องจะไม่สูงตาม เพราะเขาไม่รู้สึกรู้ว่า เขาได้ลงทุนอะไรลงไปในองค์กรนี้ และหากเขาออกจากองค์กรนี้ เขาก็ไม่รู้สึกลุกลี้ภัยสิ่งที่เขาสะสมไว้ในองค์กร ความพึงพอใจในงานของเขาเป็นเรื่องของความรู้สึกอยากทำงานในงานที่เขาพอใจ งานที่ท้าทาย งานที่มีความก้าวหน้า และมีเพื่อนร่วมงานที่ดี มากกว่าการคิดว่า การทำงาน คือการลงทุน และต้องทำต่อไปเรื่อย ๆ เพราะลงทุนไปแล้ว แม้ว่าจะชอบหรือไม่ชอบงานนั้นก็ตาม

ตัวแปรที่สองที่มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันที่ต่อเนื่อง คือ ขอบเขตการควบคุมงาน กล่าวคือ บุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีความเชื่อว่า

ตัวเขาสามารถควบคุมสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ภายในองค์กรได้น้อย หรือสามารถกำหนดหรือควบคุมผลการกระทำของตนเองได้น้อยมาก จะมีความผูกพันที่ต่อเนื่องต่อองค์กรสูง ทั้งนี้เพราะเขารู้สึกไม่มั่นคงและไม่ปลอดภัย จึงจำเป็นต้องผูกพันอย่างต่อเนื่องกับองค์กรไปเรื่อย ๆ (Brown and Gaylor, 2002)

ปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดความผูกพันเนื่องมาจากบรรทัดฐานต่อองค์กร

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันเนื่องมาจากบรรทัดฐานต่อองค์กร ได้แก่ ความพึงพอใจในงาน และสมรรถภาพแห่งตน โดยความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันเนื่องมาจากบรรทัดฐาน ซึ่งเกี่ยวข้องกับความผูกพันทางอารมณ์ด้วย กล่าวคือ เมื่อบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีความพึงพอใจในงานและมีความผูกพันทางอารมณ์ต่อองค์กรแล้ว เขาก็จะมีทัศนคติว่า การเข้ามาในองค์กรนั้นเป็นบรรทัดฐานที่ควรปฏิบัติ ทำให้เขาผูกพันและรู้สึกว่าการคิดลาออกจากงานนั้น เป็นสิ่งที่ไม่ควรปฏิบัติ

สมรรถภาพแห่งตนก็มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันเนื่องมาจากบรรทัดฐาน กล่าวคือ บุคลากรที่มีความมั่นใจในความสามารถของตนเอง จะมีทัศนคติว่าเป็นความถูกต้องที่จะปฏิบัติตามบรรทัดฐานของสังคม ที่เห็นว่าเมื่อเข้ามาทำงานในองค์กรใดแล้วไม่ควรคิดลาออกจากงานอย่างไม่มีเหตุผล (Brown and Gaylor, 2002)

ข้อเสนอแนะในการสร้างความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

จากการวิเคราะห์ข้อมูลและการอภิปรายผลการวิจัย สามารถสรุปข้อเสนอแนะในการสร้างความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศได้ดังนี้

1. **ลักษณะงานและระบบงาน** จะเห็นว่าผลการวิจัยชี้ให้เห็นชัดเจนว่าบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้ความสำคัญกับงาน ลักษณะงาน และระบบงานอย่างมาก โดยเฉพาะในเรื่องงานที่มีความท้าทาย มีโอกาสก้าวหน้าในงาน มีเป้าหมายการทำงานที่แน่นอน มีความสำเร็จในงาน มีเพื่อนร่วมงานที่ดี และมีการสื่อสารภายใน

องค์กรที่ดี ดังนั้นการสร้างความผูกพันให้เกิดขึ้นจะต้องให้ความสำคัญในเรื่องงาน เป็นสำคัญ

2. *ทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ* บุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จะสนใจและให้ความสำคัญกับการได้เรียนรู้ทักษะใหม่ ๆ จากการทำงาน หรือการเพิ่มพูนทักษะด้านวิชาชีพเพิ่มขึ้น บุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศจะมีแรงจูงใจมากขึ้น ถ้าเขาได้มีโอกาสพัฒนาทักษะใหม่ ๆ อยู่ตลอดเวลา ดังนั้น องค์กรควรให้ความสำคัญกับการฝึกอบรม และการพัฒนาทักษะในการทำงาน ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้แก่บุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และดึงดูดให้บุคลากรผูกพันอยู่กับองค์กร

3. *สมรรถภาพแห่งตน* การพัฒนาให้บุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีสมรรถภาพแห่งตนสูงขึ้น จะส่งผลให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัย

งานวิจัยที่ควรทำต่อไปในอนาคตนั้น ควรพิจารณาจากข้อจำกัดของงานวิจัยฉบับนี้ ซึ่งมีข้อจำกัดในเรื่องของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องใช้บุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่กำลังศึกษาอยู่ในระดับปริญญาโท ซึ่งข้อดีคือสามารถเก็บข้อมูลจากบุคคลที่มาจากหลากหลายองค์กรได้ แต่มีข้อจำกัดในเรื่องคุณสมบัติของบุคลากรที่ผู้วิจัยคาดหมายว่าควรมีประสบการณ์ในงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมาแล้วอย่างน้อย 2 ปี แต่โดยข้อเท็จจริงแล้ว กลุ่มตัวอย่างมากกว่าครึ่งมีประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 2 ปี ซึ่งทำให้ผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันที่ต่อเนื่องไม่เกิดขึ้น หรือ เกิดขึ้นแต่ไม่มีนัยสำคัญ เพราะบุคลากรยังไม่ค่อยได้ลงทุนไว้กับองค์กร ดังนั้นในการวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 2 ปีขึ้นไป เพื่อพิจารณาว่าผลการวิจัยมีความแตกต่างกันอย่างน้อยเพียงใด

งานวิจัยนี้ได้เสนอแนะให้องค์กรให้ความสำคัญแก่การเสริมสร้างการรับรู้สมรรถภาพแห่งตน ดังนั้นงานวิจัยในลำดับต่อไป ควรจะได้ศึกษาอย่างจริงจังถึงองค์ประกอบของสมรรถภาพแห่งตน และวิธีการเสริมสร้างสมรรถภาพแห่งตนของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งอาจจำแนกเจาะจงลงไปในแต่ละตำแหน่งงานหรือกลุ่มงานใหญ่ ๆ

บรรณานุกรม

- บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. 2540. **คู่มือการวิจัยการวิเคราะห์ข้อมูลตัวโปรแกรม SPSS for DOS & WINDOWS.** กรุงเทพฯ: เจริญดีการพิมพ์.
- ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ. 2538. **แนวทางการพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของประเทศไทย.** กรุงเทพฯ: เซ็นจูรี่.
- สมใจ ลักษณะ. 2542. **พฤติกรรมองค์กร.** กรุงเทพฯ: ศูนย์การพิมพ์สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา.
- สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. 2537. **การสร้างมาตรฐานในการวิจัยทางสังคมศาสตร์และพฤติกรรมศาสตร์.** กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

Bibliography

- Bagozzi, R.P. 1980. Performance and satisfaction in an industrial sales force: An examination of their antecedents and simultaneity. **Journal of Marketing.** 15(4),65-67.
- Bandura, A. 1986. **Social Foundations of Thought and Action: A Social Cognitive Theory.** Englewood Cliffs, NJ.: Prentice-Hall.
- Blau, G., Paul, A. and John, N.S. 1993. On developing a general index of work commitment. **Journal of Vocational Behavior.** 42, 298-314.
- Becker, H.S. 1960. Notes on the concept of commitment. **American Journal of Sociology.** 66, 32-40.
- Brown, U.L. and Gaylor, K.P. 2002. **Organizational Commitment in Higher Education.** http://www.regent.edu/acad/cis/2004_SLRoundtable/drury_2004pdf.
- Colarelli, S.M., Dean, R.A. and Konstans C. 1987. Comparative effects of personal and situational influences on job outcomes of new professionals. **Journal of Applied Psychology.** 72, 558-566.

- Coleman, D., Irving, G. and Cooper, C. 1999. Another look at the locus of control-organizational commitment relationship: It depends on the form of commitment. **Journal of Organizational Behavior**. 20, 995-1001.
- Compeau, D.R. and Higgins, C.A. 1995. Computer Self-efficacy: Development of Measure and Initial Test. **MIS Quarterly**. 19(2),189-229.
- Eisenberger, R., Fasolo, P. and Davis-LaMastro, V. 1990. Perceived Organizational Support and Employee Diligence, Commitment and Innovation. **Journal of Applied Psychology**. 75,51-59.
- Engler, N. 1997. Year 2000, Opportunity in Adversity. **Computerworld**. 31(37) September 15: 100-102.
- Gardner, D.G. and Pierce, J.L. 1998. Self-esteem and self-efficacy within the organization context: An empirical examination. **Group and Organization Management**. 23(1): 48-70.
- Hilton, M. 2001. Information Technology workers in the new economy. **Monthly Labour Review**. June.41-45.
- Jerusalem, M. and Schwarzer, R.1997. **The General Self-Efficacy Scale (GSE)**.
[http:// userpage.fu-berlin.de/health/engscal.htm](http://userpage.fu-berlin.de/health/engscal.htm).
- Kanter, R.M. 1972. **Commitment and community**. Cambridge, M.A.: Harvard University Press.
- Kerlingers, F.N. and Lee, J.P. 2000. **Foundations of Behavioral Research**. NJ: Prentice-Hall.
- Koslowsky, M., Caspy, T. and Lazar, M.1991. Cause and effect explanations of job satisfaction and commitment: The case of exchange commitment. **The Journal of Psychology**. 125(2): 153-162.
- Locke, E.A. 1976. The Nature and Causes of Job Satisfaction. M.D. Dunete ed. **Handbook of Industrial and Organizational Psychology**. Chicago: Rand McNally.
-

- Luthans, F., Baack, D. and Taylor, L. 1987. Organizational Commitment: Analysis of antecedents. **Human Relations**. 40(4): 219-236.
- Mathieu, J.E. and Hamel, K. 1989. A causal model of the antecedents of organizational commitment among professionals and nonprofessionals. **Journal of Vocational Behavior**. 34, 299-317.
- Matsumoto, C.H. 2000. **Break the Cycle of IT Turnover**. <http://www.itarti.co/index.html>.
- McKeen, J. 1999. **Retaining workers just as important as hiring**.
http://www.findarticles.com/cf_o/27_25/55143705
- Meyer, J.P. and Allen, N.J. 1990. The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization. **Journal of occupation & Organizational Psychology**. 63(1): 18-38.
- Meyer, J.P. and Allen, N.J. 1991. A three-component conceptualization of Organizational commitment. **Human Resource Management Review**. 1, 61-89.
- Meyer, J.P., Allen, N.J. and Smith, C.A. 1993. Commitment to organizations and occupations: Extension and test of a Three-component conceptualization. **Journal of Applied Psychology**. 78, 538-551.
- Meyer, J.P. and Allen, N.J. 1997. **Commitment in the workplace**. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Mowday, R., Steers, R. and Porter, L. 1979. The Measurement of Organizational Commitment. **Journal of Vocational Behavior**. 14: 224-247.
- Rotter, J.B. 1966. Generalized Expectancies for internal versus external control of reinforcement. **Psychological Monographs**. 80(1), 1-28.
- Sethi V., Meinert, D., King, R.C. and Katz, J.M. 1996. **The Multidimensional Nature of Organizational Commitment among Information Systems Personnel**.
<http://aiset.isworld.org/html.asp?vpath=Amcis/1996/sethi.htm>.
- Spector, P.E. 1988. Development of the Work Locus of Control Scale. **Journal of Occupational Psychology**. 61, 335-340.
-

- Spector, P.E. 1999. **Overview of Work Locus of Control Scale.**
<http://chuma.cas.usf.edu/spector/scale/wlcsover.html>.
- Tan, M and Iqbaria, M. 1994. Turnover and Remuneration of Information Technology Professionals in Singapore. **Information & Management.** 26(4). 219-229.
- Witt, A. 1990. Delay of gratification and locus of control as predictors of organizational satisfaction and commitment: Sex differences. **Journal of General Psychology.** 117(4),437-447.
- Zuboff, S. 1988. **In the Age of the Smart Machine: The Future of Work and Power.** NY: Basic Books.
-