

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญและความเป็นมาของปัญหา

ในศตวรรษที่ยี่สิบเอ็ดนี้ ได้มีการเปลี่ยนแปลงต่างๆ เกิดขึ้นในโลกอย่างไม่หยุดยั้ง ไม่ว่าจะเป็นสภาพการเมือง เศรษฐกิจ สังคม รวมถึงรูปแบบการทำงานและการดำเนินชีวิตของมนุษย์ด้วย ดังนั้น มนุษย์จึงต้องปรับตัวให้เท่าทันกับการเปลี่ยนแปลง เพื่อที่จะได้สามารถดำเนินชีวิตได้อย่างมีคุณภาพและมีความสุข ในด้านการทำงานและการดำเนินชีวิตนั้น จะเห็นได้ว่าบุคคลทั้งผู้ชายและผู้หญิงซึ่งอยู่ในวัยผู้ใหญ่ตอนต้นเป็นต้นไป จะต้องประกอบอาชีพเพื่อเลี้ยงชีวิตตนเองและครอบครัวมากขึ้น โดยการที่บุคคลจะเลือกอาชีพอะไรและมีความก้าวหน้าในอาชีพมากน้อยเพียงไรนั้น ขึ้นอยู่กับปัจจัยแวดล้อมหลายประการ อาทิ เพศ การเตรียมตัว การศึกษาอบรมฝึกฝนในวิชาชีพนั้นๆ ความต้องการของสังคม สภาพเศรษฐกิจการเมือง สถานภาพครอบครัว โอกาสเพื่อนร่วมอาชีพ รวมถึงบุคลิกภาพของบุคคลเป็นองค์ประกอบในการเลือกงานและความสำเร็จในอาชีพ (ศรีเรือน แก้วกังวาล, 2545, น.416) ปัจจุบัน คนทั่วไปที่ไม่เสียชีวิตก่อนวัยอันสมควรต้องมีชีวิตในงานอาชีพ ในอาชีพหนึ่งเป็นเวลาไม่ต่ำกว่า 35 ปี การเลือกอาชีพให้เหมาะสมกับบุคลิกภาพหรือรู้จักปรับบุคลิกภาพให้เหมาะสมกับอาชีพที่เลือกเพื่อความสุข ความสำเร็จในชีวิตการงาน จึงมีความสำคัญยิ่ง (ศรีเรือน แก้วกังวาล, 2545)

บุคลิกภาพมีความสำคัญกับการทำงานในแง่ของคุณภาพงานและความอยู่รอดขององค์การ ความเข้าใจเกี่ยวกับบุคลิกภาพของบุคคลจะเป็นผลให้เกิดการปฏิบัติงานที่ดีและมีประสิทธิผลในงานมากยิ่งขึ้น บุคลิกภาพบางลักษณะมีผลต่อคุณภาพของงาน เช่น บุคคลที่มีบุคลิกลักษณะมุ่งมั่น ขยัน รับผิดชอบและซื่อสัตย์ มักพยายามทำงานให้สำเร็จอย่างมีคุณภาพ ส่งผลต่อความเจริญก้าวหน้าและอยู่รอดขององค์การมากกว่าบุคคลที่มีบุคลิกลักษณะจับจด คดโกง และไม่จริงใจ (สิริอร วิชชาวุธ, 2549, น.47) เนื่องจากในทางการบริหารถือว่า “คน” เป็นปัจจัยที่สำคัญต่อการบริหารองค์การให้บรรลุผลสำเร็จ เพราะคนเป็นทรัพยากรที่มีชีวิตจิตใจ มีความคิด มีความรู้ความสามารถที่จะปฏิบัติงาน และนำเอาทรัพยากรอื่นๆ มาใช้ให้เกิดประโยชน์ แต่โดยที่คนเป็นสิ่งมีชีวิตที่มีจิตใจ มีความรู้สึก คนจะทำงานได้ดีก็ต่อเมื่อมีความพึงพอใจในการทำงาน มีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี ซึ่งจะทำให้คนเหล่านั้นมีความสุขในการทำงาน และพร้อมที่จะทำให้งานนั้นมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (อภิชัย ศรีเมือง, 2539, น.2)

องค์การหรือหน่วยงานซึ่งมีความสำคัญในการพัฒนาคนให้มีประสิทธิภาพนั้นคือ สถาบันการศึกษา โดยเฉพาะอย่างยิ่งสถาบันอุดมศึกษา เป็นสถาบันที่มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งเป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญสูงสุด อีกทั้งต้นทุนหรือค่าใช้จ่ายในการผลิตบัณฑิตซึ่งเป็นภารกิจหลักของสถาบันอุดมศึกษานั้นอยู่ในระดับที่ค่อนข้างสูง เมื่อเปรียบเทียบกับการศึกษาในระดับอื่นๆ เพราะในปัจจุบันสถาบันอุดมศึกษาเหล่านี้ได้รับการพัฒนาค่อนข้างมากในทุกด้าน อีกทั้งภารกิจที่ได้รับมอบหมายมีปริมาณมากขึ้นตลอดเวลาด้วย และองค์การทางการศึกษายังเป็นองค์การที่ไม่มุ่งแสวงหาผลกำไรเป็นหลัก แต่เป็นองค์การที่มีวัตถุประสงค์เพื่อนำบริการที่มีคุณภาพ สร้างหรือเผยแพร่ให้ประชาชนทั่วไปหรือบุคคลในเครือข่ายที่เกี่ยวข้องได้รับรู้รับทราบ เกิดความศรัทธาในบริการ และให้ความร่วมมือหรือสนับสนุนการดำเนินการนั้นๆ (อุทัย บุญประเสริฐ, 2539) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดที่ว่าสถาบันอุดมศึกษาเป็นองค์การทางการศึกษา หรือองค์การประเภทบริการ (Blau & Scott, 1963, p.51 อ้างถึงใน บุญมา พรชัย, 2546, น.2-3) ซึ่งเป็นองค์การที่ซับซ้อน (Complex Organization) อีกทั้งในปัจจุบันองค์การทางการศึกษาในระดับอุดมศึกษานั้นมีจำนวนมาก มีทั้งสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชน ซึ่งเป็นแหล่งรวมวิทยาการต่างๆ รวมทั้งมุ่งผลิตทรัพยากรมนุษย์ที่มีความรู้ ความสามารถ มีความชำนาญและเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน อันเป็นทรัพยากรมนุษย์ระดับมัธยมศึกษาและเป็นกำลังสำคัญของประเทศชาติ และเนื่องจากองค์การทางการศึกษาในระดับอุดมศึกษาส่วนใหญ่ประกอบด้วยคณะ หน่วยงาน ที่มีภาควิชาและสาขาวิชาต่างๆ ที่มีความแตกต่างกัน แต่เป้าหมายหลักรวมทั้งปัจจัยการผลิตที่ใช้และผลผลิตที่ได้รับจะมีลักษณะคล้ายคลึงกัน ดังนั้น บุคลากรที่จะมาทำงานในองค์การการศึกษานี้จึงมีความสำคัญ ถ้าหากบุคลากรมีความสอดคล้องเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์การ เขาก็จะสามารถทำงานให้กับองค์การอย่างมีประสิทธิภาพ บรรลุตามวัตถุประสงค์สูงสุดขององค์การ

จากความสำคัญข้างต้นทำให้ผู้วิจัยสนใจ จึงศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง แต่จากการศึกษาและค้นคว้างานวิจัยที่ผ่านมา มาทั้งในประเทศและต่างประเทศ แนวคิดที่น่าสนใจและสอดคล้องกับการสร้างความสำเร็จในอาชีพ คือ ลักษณะบุคลิกภาพเชิงรุก (Proactive Personality) ศึกษาตามของเบทแมนและแกรนส์ (Bateman and Crant, 1993) กล่าวว่า บุคคลที่มีลักษณะบุคลิกภาพเชิงรุก จะมีความพยายามที่จะแสวงหาโอกาสใหม่ๆ เสมอ ความเชื่อมั่นในความสามารถของตน มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และมีความพยายามจนกระทั่งมีการเปลี่ยนแปลงอย่างมีความหมาย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ไฮเบิร์ต, แกรนส์ และเคอเมอร์ (Seibert, Crant and Kraimer, 1999) ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะบุคลิกภาพเชิงรุก

(Proactive Personality) กับการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพ (Perceived Career Success) ของพนักงานในองค์กรต่างๆ จำนวน 496 คน พบว่า ลักษณะบุคลิกภาพเชิงรุกมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพทั้งในด้านรูปธรรม ได้แก่ การขึ้นเงินเดือน การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง และในด้านนามธรรม ได้แก่ ความพึงพอใจในอาชีพ

เมื่อกล่าวถึงบุคลิกภาพซึ่งเป็นปัจจัยด้านบุคคลไปแล้ว เราก็น่าจะคำนึงถึงอีกส่วนหนึ่งซึ่งมีความสำคัญต่อการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพของบุคลากร ในที่นี้คือ ปัจจัยด้านองค์กร ทั้งนี้เพราะว่าบุคคลไม่สามารถที่จะทำงานให้ประสบผลสำเร็จหรือมีประสิทธิภาพได้หากขาดการสนับสนุนจากองค์กร ดังนั้น ในการวิจัยนี้ผู้วิจัยจึงเห็นว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร มีความสำคัญและสามารถทำให้องค์กรเข้าใจและรับรู้ถึงความรู้สึกของบุคลากรในองค์กรเกี่ยวกับการสนับสนุนที่องค์กรให้แก่พวกเขาได้ จากแนวคิดของไอเซนเบอร์เกอร์ และคณะ (Eisenberger et al., 1986, p.500) ได้ให้ความหมายของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรว่าเป็นความเชื่อของพนักงานที่จะพิจารณาว่าองค์กรให้คุณค่าในการทุ่มเททำงานและหวังใยในความเป็นอยู่ดีของพนักงาน โดยที่พนักงานจะพิจารณาความพร้อมขององค์กรในการให้รางวัลค่าตอบแทน สวัสดิการ ซึ่งเป็นผลจากการทุ่มเททำงาน เพื่อให้บรรลุความต้องการ และได้รับการยกย่องและการยอมรับ โดยในการศึกษาการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรครั้งนี้แบ่งออกเป็น 5 ด้าน คือ ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความรู้ในงาน และโอกาสก้าวหน้า ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านจิตอาสามณ์ ด้านการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของไอเซนเบอร์เกอร์ และคณะ (Eisenberger et al., 1986) ทำการศึกษาการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร กลุ่มตัวอย่างคือ ครูจำนวน 361 คน พบว่า คนต้องการการได้รับการยกย่องนับถือ และความสำเร็จในชีวิต ซึ่งองค์กรต้องมีความพร้อมในการที่จะให้รางวัลแก่พนักงาน พนักงานจึงจะรับรู้ถึงคุณค่าขององค์กรที่ให้การสนับสนุน และสนใจในคุณภาพชีวิตที่ดีของพนักงาน และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการมาทำงาน ความพยายามที่จะทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่องค์กรตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับ เพ็ญจันทร์ เมตุลา (2544) ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ภาวะผู้นำ การสนับสนุนจากองค์กร กับความสำเร็จในวิชาชีพของหัวหน้าหอผู้ป่วยของโรงพยาบาลของรัฐ สังกัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 232 คน ผลการศึกษาพบว่า ความสำเร็จในวิชาชีพของหัวหน้าหอผู้ป่วยอยู่ในระดับสูง และสัมพันธ์กับการได้รับการสนับสนุนจากองค์กร

ส่วนที่จะกล่าวถึงเป็นอย่างสุดท้าย คือ การรับรู้ความสำเร็จในอาชีพ ซึ่งจะศึกษาจากแนวคิดของแกตติเกอร์และลาร์วูด (Gattiker & Larwood, 1986) ได้ให้ความหมายของการรับรู้

ความสำเร็จในอาชีพได้ว่า การรับรู้ความสำเร็จในอาชีพ เป็นการรับรู้โครงสร้างภายนอก และความรู้สึกภายในของบุคคลซึ่งมีความสำคัญต่อการตัดสินใจ เป็นการพิจารณาถึงความสำเร็จ ความพึงพอใจของบุคคล และความพึงพอใจในการก้าวหน้าขององค์กร อีกทั้งยังได้แบ่งการรับรู้ ความสำเร็จในอาชีพออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านบทบาทการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่าง บุคคล ด้านการเงิน ด้านความก้าวหน้าในการเลื่อนตำแหน่ง ซึ่งจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมีผู้นำ แนวคิดนี้มาใช้ในการศึกษาผู้บริหารสตรี ธนาคารพาณิชย์ไทย พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ ความสำเร็จในอาชีพ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล รูปแบบความเป็นผู้นำของผู้บริหารสตรี บรรยากาศ องค์กร ความผูกพันในอาชีพ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ การสนับสนุนจากองค์กร (นวลฉวี ประเสริฐสุข , 2542) นอกจากนี้ จัดจ์และคณะ (Judge, et al., 1995) ศึกษาพบว่า การศึกษาสามารถทำนาย ความสำเร็จด้านการเงินได้ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของเมลามาเด (Melamed, 1995) ที่พบว่า ระดับการศึกษามีผลต่อการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพ และจากการศึกษาของพิณผกา พิณวานิช (2549) ทำการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพของพนักงานบริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชั่นแนลแอสซิวเร้นส์ จำกัด จำนวน 317 คน พบว่า พนักงานที่มีอายุ และอายุ งานที่แตกต่างกันมีการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพไม่แตกต่างกัน แต่พนักงานที่มีระดับการศึกษา และสถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพแตกต่างกัน

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงมุ่งศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปรลักษณะบุคลิกภาพเชิง รุก การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพ เพื่อให้เกิดความเข้าใจถึง รูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยผู้วิจัยหวังว่า ผลของการศึกษาวิจัยจะทำให้ทราบถึง ระดับของลักษณะบุคลิกภาพเชิงรุก การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และการรับรู้ความสำเร็จใน อาชีพของบุคลากรทั้งในภาพรวมและในส่วนขององค์กรประกอบย่อย ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อองค์กร ในการปรับปรุง และพัฒนาการบริหารจัดการด้านบุคลากรให้มีประสิทธิภาพ อีกทั้งส่งเสริมความ พึงพอใจในการทำงานแก่บุคลากร ทำให้บุคลากรมีความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร รู้สึกว่าองค์กรให้ การสนับสนุน และต้องการทำงานอยู่กับองค์กรต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับศึกษา สถานภาพสมรส และอายุ งาน ลักษณะบุคลิกภาพเชิงรุก การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และการรับรู้ความสำเร็จใน อาชีพบุคลากรสายสนับสนุน ในมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง

2. เพื่อศึกษาลักษณะบุคลิกภาพเชิงรุกของบุคลากรสายสนับสนุน ในมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะบุคลิกภาพเชิงรุกและการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพของบุคลากรสายสนับสนุน ในมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพของบุคลากรสายสนับสนุน ในมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง
5. เพื่อสร้างสมการทำนายการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพของบุคลากรสายสนับสนุน ด้วยลักษณะบุคลิกภาพเชิงรุกและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

สมมติฐานของการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 บุคลากรที่มีอายุที่แตกต่างกันจะมีการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.2 บุคลากรที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันจะมีการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.3 บุคลากรที่มีสถานภาพสมรสที่แตกต่างกันจะมีการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.4 บุคลากรที่มีอายุงานที่แตกต่างกันจะมีการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ลักษณะบุคลิกภาพเชิงรุกมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพรวม

สมมติฐานที่ 2.1 ลักษณะบุคลิกภาพเชิงรุกมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพด้านบทบาทการทำงาน

สมมติฐานที่ 2.2 ลักษณะบุคลิกภาพเชิงรุกมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

สมมติฐานที่ 2.3 ลักษณะบุคลิกภาพเชิงรุกมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพด้านการเงิน

สมมติฐานที่ 8 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพในภาพรวม

สมมติฐานที่ 8.1 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพด้านบทบาทการทำงาน

สมมติฐานที่ 8.2 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

สมมติฐานที่ 8.3 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพด้านการเงิน

สมมติฐานที่ 8.4 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพด้านความก้าวหน้าในการเลื่อนตำแหน่ง

สมมติฐานที่ 9 ลักษณะบุคลิกภาพเชิงรุก และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ สามารถทำนายการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพของบุคลากรสายสนับสนุนได้

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงระดับบุคลิกภาพเชิงรุกของบุคลากรสายสนับสนุน
2. ทำให้ทราบถึงระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การของบุคลากรสายสนับสนุน
3. เพื่อทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะบุคลิกภาพเชิงรุกและการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพของบุคลากรสายสนับสนุน
4. เพื่อทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การและการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพของบุคลากรสายสนับสนุน
5. ทำให้ทราบถึงประสิทธิภาพการพยากรณ์การรับรู้ความสำเร็จในอาชีพของบุคลากรจากลักษณะบุคลิกภาพเชิงรุกและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การสายสนับสนุน

นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย

บุคลากร หมายถึง ข้าราชการพลเรือน พนักงานราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราวของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง

บุคลากรสายสนับสนุน หมายถึง บุคลากรที่ทำหน้าที่ช่วยบริการทางวิชาการ บริหารหรือธุรการ ได้แก่ งานธุรการและสารบรรณ งานสวัสดิการ งานบริหารงานบุคคล งานคลัง งานประชาสัมพันธ์ งานประชุมและพิธีการ งานวินัยและนิติการ งานพัสดุ ฯลฯ

ลักษณะบุคลิกภาพเชิงรุก (Proactive Personality) หมายถึง ลักษณะของบุคคลที่จะไม่ยอมทำตามแรงบีบบังคับจากสภาพการณ์ภายนอก เป็นผู้ริเริ่มเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมรอบตัวให้เหมาะสมด้วยความสามารถของตนเอง มีความกระตือรือร้นที่จะทำสิ่งต่างๆ ก่อนแสวงหาโอกาสและใช้โอกาสที่เกิดขึ้นนั้น โดยทันที ตัดสินใจได้ด้วยตนเอง พึ่งพาตนเอง เชื่อมั่นในความสามารถของตน แสดงออกซึ่งความคิดสร้างสรรค์ ทำให้ความคิดนั้นกลายเป็นความจริง และมีความมุ่งมั่นมากจนกว่าจะได้รับผลจากความพยายามนั้นๆ

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (Perceived Organizational Support) หมายถึง ความเชื่อ หรือความคิดเห็นของพนักงานจากประสบการณ์ที่ได้รับจากการทำงานในองค์กร โดยแบ่งการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่

1. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ หมายถึง การรับรู้เกี่ยวกับค่าตอบแทน เงินเดือน นโยบายและสวัสดิการในด้านต่างๆ ที่ได้รับจากองค์กร เพื่อความคุณภาพชีวิตที่ดีของพนักงานในองค์กรและครอบครัว
2. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า หมายถึง การรับรู้ที่องค์กรให้โอกาสแก่พนักงานในการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง ความก้าวหน้าตามสายอาชีพ จัดให้มีการศึกษาอบรม เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ ความสามารถต่างๆ ที่เกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์แก่การทำงาน และความก้าวหน้าในสายอาชีพ
3. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านความมั่นคงในการทำงาน หมายถึง การรับรู้ที่องค์กรให้โอกาสและจะยังคงจ้างพนักงานให้ทำงานต่อไป ไม่ปลดออกหรือเลิกจ้าง
4. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านจิตอาารมณ์ หมายถึง การรับรู้ที่องค์กรได้ให้การยอมรับ ให้ความสำคัญและเห็นคุณค่า ยกย่องให้เกียรติพนักงาน เมื่อเขาทำงานประสบความสำเร็จ และให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในการทำงานในองค์กร ตลอดจนเข้าใจ เห็นใจเมื่อพนักงานตัดสินใจหรือทำงานผิดพลาด
5. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านการปฏิบัติงาน หมายถึง การรับรู้ที่ฝ่ายบริหารและผู้บังคับบัญชาให้การส่งเสริมสนับสนุน สอนงาน ให้คำแนะนำ ให้ความไว้วางใจ และให้ความช่วยเหลือแก่พนักงานเมื่อมีปัญหา เพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกในองค์กร เช่น เครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์ต่างๆ

เพื่อให้พนักงานสามารถทำงานได้อย่างสะดวกสบาย และสร้างบรรยากาศการทำงานที่ดี นำพียงพอใจและปลอดภัย

การรับรู้ความสำเร็จในอาชีพ (Perceived Career Success) หมายถึง การรับรู้โครงสร้างภายนอกและความรู้สึกภายในของบุคคลซึ่งมีความสำคัญต่อการตัดสินใจ เป็นการพิจารณาถึงความสำเร็จความพึงพอใจของบุคคล และความพึงพอใจในความก้าวหน้าขององค์กร โดยแบ่งการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่

1. การรับรู้ความสำเร็จในอาชีพด้านบทบาทการทำงาน (Work Role Success) หมายถึง การรับรู้ภายใน การรวบรวมพฤติกรรมที่สำเร็จในงาน หรือการบรรลุจุดประสงค์ของผู้บริหาร จากการรับรู้แนวคิดอาชีพของตนเอง (Occupational Self Concept) มีการรับรู้บทบาทการทำงานของตนเอง เช่น การรับรู้ถึงความสำคัญของงาน ความชำนาญในอาชีพ ได้รับการยอมรับจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องว่ามีคุณภาพ ประสิทธิภาพ

2. การรับรู้ความสำเร็จในอาชีพด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Success) หมายถึง การรับรู้ ภายในว่าเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน ยอมรับความชื่นชมจากเพื่อนร่วมงานอย่างจริงใจ

3. การรับรู้ความสำเร็จในอาชีพด้านการเงิน (Financial Success) หมายถึง การรับรู้ถึงผลตอบแทนหรือผลประโยชน์ที่ได้รับอย่างเป็นธรรม เหมาะสมกับผลงานเมื่อเปรียบเทียบกับความสามารถ ความรู้ และประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และเพื่อนร่วมงานหรือผู้บริหารระดับเดียวกัน ค่าตอบแทนอยู่ในระดับพึงพอใจตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

4. การรับรู้ความสำเร็จในอาชีพด้านความก้าวหน้าในการเลื่อนตำแหน่ง (Hierarchical Success) หมายถึง การรับรู้ภายนอกเกี่ยวกับเลื่อนขั้นตำแหน่ง ซึ่งเกิดจากช่วงเวลาและการทำงานที่องค์กรเป็นผู้กำหนดเริ่มจากผู้บริหารระดับกลางไปสู่ผู้บริหารระดับสูงสุด โดยเตรียมความพร้อม ความรู้ ความสามารถ และทักษะจนประสบความสำเร็จในหน้าที่ และเป็นที่ยอมรับจากบุคคลรอบข้าง

ขอบเขตการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ บุคลากร สายสนับสนุน มหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง จำนวน 251 คน (เก็บข้อมูลตั้งแต่เดือน 12 พฤศจิกายน 2551)

ลักษณะบุคลิกภาพเชิงรุก (Proactive Personality) ศึกษาตามแนวคิดของเบทแมน และแกรนส์ (Bateman and Crant, 1993) และโคเวอี (Covey, 1989) ซึ่งผู้วิจัยใช้แบบสอบถามจากงานวิจัยของนุชนารถ อยู่ดี (2548)

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (Perceived Organization Support) ศึกษาตามแนวคิดของไอเซนเบอร์เกอร์ (Eisenberger et al., 1986) ซึ่งผู้วิจัยใช้แบบสอบถามจากงานวิจัยของเปรมจิตร คล้ายเพชร (2548) โดยแบ่งการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความรู้ในงาน และโอกาสก้าวหน้า ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านจิตอาสามณ์ ด้านการปฏิบัติงาน

การรับรู้ความสำเร็จในอาชีพ (Perceived Career Success) ศึกษาตามแนวคิดของแกตติเกอร์และลาร์วูด (Gattiker & Larwood, 1986) ซึ่งผู้วิจัยใช้แบบสอบถามจากงานวิจัยของพิณผกา พิณวานิช (2549) โดยแบ่งการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านบทบาทการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านการเงิน ด้านความก้าวหน้าในการเลื่อนตำแหน่ง