



การศึกษาอิทธิพลของการรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร
ผ่านความผูกพันต่อองค์กร และความพึงพอใจในงานที่มีต่อผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่

โดย

นางสาวมุกิตา คงกระพันธ์

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2554

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

การศึกษาอิทธิพลของการรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร
ผ่านความผูกพันต่อองค์กร และความพึงพอใจในงานที่มีต่อผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่

โดย

นางสาวมุกิตา คงกระพันธ์

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2554

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

A STUDY OF PERSONAL RELATIONSHIP PERCEPTION, THE PERCEPTION OF
ORGANIZATION SUPPORT THROUGH ORGANIZATIONAL COMMITMENT, AND
SATISFACTION TOWARD JOB PERFORMANCE IN ROLE PERFORMANCE

By

Miss Mutita Kongkrapan

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree

Master of Arts Program of Public and Private Management

Graduate School, Silpakorn University

Academic Year 2011

Copyright of Graduate School, Silpakorn University

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร อนุมัติให้วิทยานิพนธ์ เรื่อง “การศึกษาอิทธิพลของการรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ผ่านความผูกพันต่อองค์กร และความพึงพอใจในงานที่มีต่อผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่” เสนอโดยนางสาว มุทิตา คงกระพันธ์ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปานใจ ชารัตน์วงศ์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

อาจารย์ ดร.วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์

คณะกรรมการตรวจสอบวิทยานิพนธ์

.....ประธานกรรมการ

(อาจารย์ ดร.สวรรยา ชรรมอภิล)

...../...../.....

.....กรรมการ

(อาจารย์ ดร.จันทนา แสนสุข)

...../...../.....

.....กรรมการ

(อาจารย์ ดร.วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์)

...../...../.....

52601348: สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน

คำสำคัญ: การรับรู้/ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล/ สนับสนุนจากองค์กร/ ความผูกพันต่อองค์กร/ ความพึงพอใจในงาน/
การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่

มูทิตา คงกระพันธ์: การศึกษาอิทธิพลของการรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การรับรู้การสนับสนุน
จากองค์กร ผ่านความผูกพันต่อองค์กร และความพึงพอใจในงานที่มีต่อผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่.
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์: อ.ดร.วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์. 130 หน้า.

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์การวิจัย เพื่อศึกษาการรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การรับรู้การ
สนับสนุนจากองค์กร ความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในงาน และผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ เพื่อ
ศึกษาอิทธิพลของการรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในงาน และผลการ
ปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ เพื่อศึกษาอิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีต่อความพึงพอใจในงาน
ความผูกพันต่อองค์กรและผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ เพื่อศึกษาอิทธิพลของความผูกพันต่อองค์กร
และความพึงพอใจในงานที่มีต่อผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี
เป็นวิจัยเชิงสำรวจ กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรสายการสอนและสายสนับสนุนการสอนของมหาวิทยาลัยราชภัฏ
กาญจนบุรีที่ปฏิบัติงานอยู่ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 จำนวน 192 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ ซึ่งมี
ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.95 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ทดสอบสมมติฐานการวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิงมากที่สุด โดยมีอายุอยู่ระหว่าง 25 - 35 ปี เป็นบุคลากร
สายสนับสนุนการสอน ทำงานอยู่ในมหาวิทยาลัยแห่งนี้อยู่ระหว่าง 1 - 10 ปี จบการศึกษาปริญญาโทหรือสูงกว่า มี
การรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
ความผูกพันต่อองค์กร และผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ โดยรวมจัดอยู่ในระดับมาก การรับรู้การสนับสนุน
จากองค์กรด้านการสนับสนุนสิ่งตอบแทนที่เป็นตัวเงินและด้านการสนับสนุนสิ่งตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงิน และ
ความพึงพอใจในงาน โดยรวมจัดอยู่ในระดับปานกลาง การทดสอบสมมติฐาน พบว่า การรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่าง
บุคคลด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีอิทธิพลในทางบวกกับความ
ผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในงาน และผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านการสนับสนุนสิ่งตอบแทนที่เป็นตัวเงินและด้านการสนับสนุน สิ่งตอบแทน
ที่ไม่เป็นตัวเงินมีอิทธิพลในทางบวกกับความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กร และผลการปฏิบัติงาน
ตามบทบาทหน้าที่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลในทางบวกกับผลการ
ปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลในทางบวก
กับผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ลายมือชื่อนักศึกษา.....

ปีการศึกษา 2554

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

52601348: MAJOR : PUBLIC AND PRIVATE MANAGEMENT

KEY WORD: PERCEPTION/ INTERPERSONAL RELATIONSHIP/ ORGANIZATIONAL SUPPORT/
ORGANIZATIONAL COMMITMENT/ WORK SATISFACTION/ WORK PERFORMANCE
IN ROLES AND DUTIES

MUTITA KONGKRAPAN: A STUDY OF THE INFLUENCE OF INTER - PERSONAL
RELATIONSHIP PERCEPTION AND THE ORGANIZATIONAL SUPPORT PRECEPTION THROUGH
ORGANIZATIONAL COMMITMENT AND WORK SATISFACTION AFFECTING WORK
PERFORMANCE RESULTS. THESIS ADVISORS: VIROJ JADESADALUG, Ph.D. 130 pp.

This research aimed to study investigate interpersonal relationship perception, organizational support perception, organizational commitment, work satisfaction and work performance results, and to study the influence of interpersonal relationship perception that affected the organizational commitment, and the work performance results, the influence of organizational support perception that affected the work satisfaction and the work performance results, the influence of organizational commitment and work satisfaction that affected the work performance results of Kanchanaburi Rajabhat University personnel. The sample group of this survey research consisted of 192 Kanchanaburi Rajabhat University personnel for teaching support, in the fiscal year of 2554 B.E. A constructed questionnaire with the reliability of 0.95 was a tool to collect data. The statistics for data analysis were mean, and standard deviation, with the hypothesis tested by correlation statistics, simple regression analysis, and multi-regression analysis.

The results revealed that the majority of respondents were female personnel in teaching support, aged 25-35, with 1-10 years of working here, and a Master's degree holder or higher. The interpersonal relationship perception with their super-ordinates and colleagues, the organizational commitment, and the work performance results were overall at a high level and the hypothesis test results revealed a positive influence at 0.05 level. The organizational support in form of money and non-money and work satisfaction were overall at a moderate and level and the hypothesis test results revealed a positive influence at 0.05 level The organizational commitment and work satisfaction had a positive influence on work performance results at 0.05 level.

Program of Public and Private Management

Graduate School, Silpakorn University

Student's signature.....

Academic Year 2011

Thesis Advisor's signature

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาจาก อาจารย์ ดร.วิโรจน์ เจษภูาลักษณ์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ซึ่งได้ให้ความรู้ คำปรึกษา ตลอดจนตรวจสอบแก้ไขความถูกต้องจนวิทยานิพนธ์สำเร็จ ขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์ ดร.สวรรยา ชรรวมภิล ที่กรุณาสละเวลาเป็นประธานกรรมการวิทยานิพนธ์ ได้ให้ความรู้ และข้อคิดเห็นด้านเนื้อหา และอาจารย์ ดร.จันทนา แสนสุข ที่กรุณาเป็นกรรมการวิทยานิพนธ์ที่ได้ให้แนวทาง และคำแนะนำอันเป็นประโยชน์ในการวิจัย ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ อาจารย์ ดร.รังรอง งามศิริ อาจารย์ ดร.สุนทร เทียนงาม ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดาวลอย กาญจนมณีเสถียร และผู้ช่วยศาสตราจารย์ประสพชัย พสุนนท์ ที่ให้ความกรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย ตลอดจนความถูกต้องของภาษาเนื้อหา และยังได้กรุณาให้คำแนะนำดีๆ แก่ผู้วิจัยจนวิทยานิพนธ์สำเร็จได้ด้วยดี

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณคณาจารย์ สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากรทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ให้แก่ผู้วิจัย และขอขอบพระคุณบุคลากรทุกท่านที่ให้ความช่วยเหลือในการจัดทำวิทยานิพนธ์

ขอขอบพระคุณผู้บริหารของมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรีและมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมที่อนุญาตให้ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลเพื่อทดลองเครื่องมือ และนางสาวเกษรา จุทอง ที่ให้ความช่วยเหลือในการเก็บรวบรวมข้อมูลการทดลองเครื่องมือ และที่สำคัญขอขอบพระคุณบุคลากรสายการสอนและสายสนับสนุนการสอนทุกท่านที่กรุณาสละเวลาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ คุณพ่อ ญาติพี่น้อง และคณาจารย์ที่เกี่ยวข้องทุกท่านที่ไม่ได้กล่าวนามในที่นี้ ซึ่งผู้วิจัยถือว่าทุกท่านได้ให้ความช่วยเหลือกับผู้วิจัยอย่างดีมาโดยตลอดจนสำเร็จการศึกษา และคุณแม่คงรับรู้ความสำเร็จของลูกครั้งนี้

ขอขอบพระคุณมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรีที่ให้ทุนการศึกษาแก่ผู้วิจัยจนสำเร็จการศึกษา

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ญ
สารบัญภาพ.....	ฎ
บทที่	1
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
คำถามในการวิจัย.....	4
สมมติฐานของการวิจัย.....	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	8
ประโยชน์ที่ได้รับ.....	9
2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	10
การรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล.....	10
การรับรู้.....	10
ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล.....	11
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล.....	11
ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา.....	13
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน.....	14
การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร.....	15
ความหมายของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร.....	15
แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร.....	15
สิ่งตอบแทนที่เป็นตัวเงิน.....	17
สิ่งตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงิน.....	17
ความผูกพันต่อองค์กร.....	19

บทที่	หน้า
ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร.....	19
ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร.....	20
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร.....	24
ความพึงพอใจในงาน.....	28
ความหมายของความพึงพอใจในงาน.....	28
ความสำคัญของความพึงพอใจในงาน.....	29
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน.....	30
ผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่.....	35
ความหมายของผลการปฏิบัติงาน.....	35
ความหมายของบทบาทหน้าที่.....	36
ความสำคัญของบทบาทหน้าที่.....	37
ประวัติความเป็นมาและโครงสร้างการบริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี...	38
ประวัติความเป็นมาของมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี.....	38
โครงสร้างการบริหารงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี.....	40
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	41
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล.....	41
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร.....	41
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร.....	42
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน.....	43
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่.....	44
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	46
วิธีและขั้นตอนการวิจัย.....	46
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	47
ตัวแปรที่ศึกษา.....	50
ระยะเวลา.....	51
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	51
การสร้างและการตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	57
การดำเนินการทดลองและเก็บรวบรวมข้อมูล.....	59

บทที่	หน้า
การวิเคราะห์ข้อมูลและค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	60
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	62
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	63
ตอนที่ 2 การรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับและ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน.....	67
ตอนที่ 3 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านการสนับสนุนสิ่งตอบแทนที่ เป็นตัวเงินและด้านการสนับสนุนสิ่งตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงิน.....	71
ตอนที่ 4 ความผูกพันต่อองค์กร.....	75
ตอนที่ 5 ความพึงพอใจในงาน.....	77
ตอนที่ 6 ผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่.....	79
ตอนที่ 7 การทดสอบสมมติฐาน.....	80
ตอนที่ 8 ข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถาม.....	87
5 สรุปผลการวิจัย อภิปราย และข้อเสนอแนะ.....	89
สรุปผลการวิจัย.....	91
อภิปรายผล.....	95
ประโยชน์.....	101
รายการอ้างอิง.....	104
ภาคผนวก.....	109
ภาคผนวก ก หนังสือเชิญเป็นผู้ตรวจเครื่องมือการวิจัย.....	110
ภาคผนวก ข หนังสือขอความอนุเคราะห์ทดลองเครื่องมือการวิจัย.....	115
ภาคผนวก ค หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย.....	117
ภาคผนวก ง แบบสอบถามการวิจัย.....	120
ประวัติผู้วิจัย.....	130

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	การแสดงผลจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างบุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏ กาญจนบุรีที่ปฏิบัติงานอยู่ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 ตามชั้นภูมิและขนาด ของหน่วยงานที่ใช้การวิจัย.....	49
2	ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ และค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา.....	59
3	การแสดงผลค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน.....	61
4	แสดงจำนวนความถี่ ร้อยละของข้อมูลทั่วไปจากบุคลากรผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง.....	64
5	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความ คิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลด้านความสัมพันธ์กับ ผู้บังคับบัญชา และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ในภาพรวม.....	67
6	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความ คิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลด้านความสัมพันธ์ กับผู้บังคับบัญชา ในภาพรวม.....	68
7	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความ คิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลด้านความสัมพันธ์กับ เพื่อนร่วมงาน ในภาพรวม.....	70
8	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความ คิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านการสนับสนุนสิ่งตอบ แทนที่เป็นตัวเงินและด้านการสนับสนุนสิ่งตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงิน ในภาพรวม.....	71
9	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความ คิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านการสนับสนุนสิ่งตอบ แทนที่เป็นตัวเงิน ในภาพรวม.....	72
10	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความ คิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านการสนับสนุนสิ่งตอบ แทนที่ไม่เป็นตัวเงิน ในภาพรวม.....	74

ตารางที่	หน้า
11 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร ในภาพรวม.....	76
12 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน ในภาพรวม.....	77
13 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ ในภาพรวม.....	79
14 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของการรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในงาน และผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ ในภาพรวม.....	81
15 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์ถดถอยกับความผูกพันต่อองค์กร ในภาพรวม.....	82
16 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์ถดถอยกับความพึงพอใจในงาน ในภาพรวม.....	82
17 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์ถดถอยกับผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ ในภาพรวม.....	83
18 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์ถดถอยกับความพึงพอใจในงาน ในภาพรวม.....	84
19 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์ถดถอยกับความผูกพันต่อองค์กร ในภาพรวม.....	84
20 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์ถดถอยกับผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ ในภาพรวม.....	85
21 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์ถดถอยกับผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ ในภาพรวม.....	86
22 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์ถดถอยกับผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ ในภาพรวม.....	86
23 การแสดงผลการทดสอบสมมติฐาน.....	87

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	7
2	แสดงองค์ประกอบของคำตอบแทนทั้งหมด.....	18
3	การสร้างตัวแบบของแนวทางในการสร้างความผูกพัน.....	25
4	แสดงทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (Herzberg's Two - Factor Theory).....	33
5	โครงสร้างการบริหารงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี.....	40

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กรมีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลาทั้งทางด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม ด้านการเมือง ด้านประชากร และด้านเทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาอย่างรวดเร็ว ซึ่งมีผลกระทบโดยตรงต่อองค์กร ดังนั้นองค์กรจะต้องมีการปรับเปลี่ยนและแสวงหากลยุทธ์ในการบริหารองค์กรเพื่อความอยู่รอดขององค์กร ส่วนปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในองค์กรซึ่งประกอบด้วย คน เงินทุน วัตถุดิบ และเครื่องมือเครื่องใช้ รวมทั้งการบริหารจัดการ จะพบว่าองค์กรพยายามจัดสรรและใช้ทรัพยากรเหล่านี้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ดังนั้นองค์กรจึงต้องมีการวางแผนกลยุทธ์ และนโยบายสำหรับการบริหารจัดการองค์กรของตน ดังนั้นสภาพแวดล้อมภายนอกและสภาพแวดล้อมภายในมีความสำคัญและมีความจำเป็นสำหรับองค์กรที่จะต้องใช้ในการแข่งขันในท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงของกระแสโลกอยู่ตลอดเวลาเพื่อให้องค์กรอยู่รอดและเจริญก้าวหน้า

องค์กรแต่ละองค์กรที่ตั้งขึ้นย่อมมีลักษณะขององค์กรที่แตกต่างกันไปตามแต่ละวัตถุประสงค์ขององค์กรนั้นๆ ซึ่งจะแตกต่างกันทั้งรูปแบบ จุดมุ่งหมาย ขนาด และวิธีการบริหารจัดการ แต่ในความแตกต่างเหล่านี้จะมีสิ่งหนึ่งที่เหมือนกันในองค์กรคือ “คน” ที่จะเป็นผู้ดำเนินการสิ่งต่างๆ ขององค์กรให้เจริญรุ่งเรืองในทุกด้าน และองค์กรต้องให้ความสำคัญกับการบริหารทรัพยากรบุคคลเป็นอย่างมาก เพราะบุคคลเป็นกุญแจแห่งความสำเร็จขององค์กร และเป็นกำลังสำคัญที่ทำให้องค์กรสามารถดำเนินกิจกรรมได้ตามเป้าหมายที่วางไว้ องค์กรต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลในเรื่องต่างๆ ได้แก่ ค่าจ้าง เงินเดือน สวัสดิการ เพื่อจูงใจให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ทำให้บุคคลทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเพื่อรักษาบุคคลที่มีคุณภาพไว้กับองค์กร

ดังนั้นสิ่งที่ผู้บริหารต้องคำนึงถึงเสมอ คือ การมีบุคลากร หรือ ทรัพยากรมนุษย์ที่เข้าใจและมุ่งมั่นที่จะร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาองค์กร โดยพวกเขาเหล่านั้นจะทุ่มเทแรงกาย แรงใจ สติปัญญา และความสามารถเพื่อพัฒนางานของเขาอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ ซึ่งผู้บริหารต้องให้ความสำคัญในเรื่องต่างๆ ที่เป็นส่วนประกอบหลักขององค์กรที่จะนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จและเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงของโลกไร้พรมแดนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ได้แก่ 1) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลของบุคลากรในองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่เป็น

ตัวบ่งบอกว่าองค์กรนั้นจะมีประสิทธิภาพและนำพาองค์กรไปสู่เป้าหมายได้หรือไม่ ดังนั้นการมีความสัมพันธ์กับผู้อื่นจึงเป็นเครื่องมือในการผูกมิตร และประสานประโยชน์ ซึ่งความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่ดีจะก่อให้เกิดความเข้าใจกัน ให้ความใส่ใจต่อกันเกิดความอบอุ่นใจ ตลอดจนก่อให้เกิดการช่วยเหลือและการร่วมมือกันของบุคคล ส่งผลให้งานส่วนรวมขององค์กรบรรลุผลตามเป้าหมายที่วางไว้ ในทางตรงกันข้ามความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่บกพร่องจะเป็นสาเหตุหนึ่งที่เกิดการทะเลาะเบาะแว้งกัน สมาชิกในองค์กรเกิดการแก่งแย่ง ซึ่งดีชิงเด่น เกิดความวุ่นวายในบรรยากาศการทำงาน หรืออาจประสบกับความล้มเหลวในการทำงานได้ (เทพสงวนกิตติพันธ์, 2543: 3) 2) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ซึ่งเป็นการสะท้อนถึงคุณภาพของความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับองค์กร หากพนักงานรับรู้ว่าจะได้รับการสนับสนุนจากองค์กร เช่น การให้ความช่วยเหลือหรือจัดหาอุปกรณ์เพื่อสนับสนุนให้ทำงานได้สำเร็จ การให้โอกาสในการฝึกอบรมเพิ่มเติมเพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถในอาชีพให้เจริญก้าวหน้า การจัดสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อการทำงาน เป็นต้น เมื่อพนักงานรับรู้ว่าจะได้รับการสนับสนุนช่วยเหลือจากองค์กรก็จะประเมินองค์กรในทางบวก ซึ่งทำให้พนักงานรู้สึกว่าจะต้องตอบสนองคืนแก่องค์กร เช่น ทุ่มเทการทำงาน ปฏิบัติตามนโยบาย และกฎระเบียบขององค์กร หรือมีความต้องการคงอยู่ในองค์กรด้วยความเต็มใจไม่ใช่ว่าการคงอยู่กับองค์กรเพราะความจำเป็นที่ต้องอยู่ เป็นต้น (Eisenberger et.al. 2001) 3) ความผูกพันต่อองค์กรเป็นคุณลักษณะที่องค์กรต้องการในปัจจุบันซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของกัปแมน (Gubman, 2003) ที่กล่าวว่าไว้ว่าความผูกพันต่อองค์กร ทำให้บุคลากรเกิดความรู้สึกเต็มใจที่จะทุ่มเทอุทิศตน ทำงานให้กับองค์กร ขอมรับและยึดมั่นในจุดมุ่งหมายและอุดมการณ์ขององค์กร เป็นผลให้บุคคลมีความตั้งใจที่จะทำงานให้กับองค์กรอย่างสุดความสามารถ เพื่อให้้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ และปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกในองค์กรต่อไป ซึ่งความผูกพันต่อองค์กรจึงมีความสำคัญกับองค์กรหลายอย่าง ได้แก่ ลดความตั้งใจในการลาออกจากองค์กร ลดความเครียดที่เกิดจากงาน ส่งผลต่อบรรยากาศในการทำงานภายในองค์กรคือทำให้บุคคลที่อยู่ในองค์กรมีความสุขในการทำงาน เกิดความร่วมมือได้ดีด้วยดี และบุคคลพร้อมที่จะทำงานทุกอย่างให้กับองค์กรด้วยความเต็มใจและยังช่วยให้เกิดภาพลักษณ์ขององค์กรที่ดีต่อบุคคลภายนอกทำให้้องค์กรเป็นที่ขอมรับ (สรรคชัย กิตยานันท์, 2552: 19 - 20) 4) ความพึงพอใจในงานเป็นสิ่งสำคัญในการผลักดันให้บุคคลนั้นทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งประสบผลสำเร็จ และการที่บุคคลในองค์กรจะเกิดความพึงพอใจในงานหรือไม่ขึ้นอยู่กับสิ่งจูงใจในการทำงาน ดังนั้นถ้าองค์กรมีผู้บริหารที่เข้าใจพฤติกรรมและความต้องการของบุคคลและเข้าใจหลักการบริหารงานบุคคลจะสามารถกำหนดนโยบายให้กับองค์กร เพื่อให้บุคคลเกิดแรงจูงใจในการทำงานให้กับองค์กร เมื่อบุคคลในองค์กรเกิดความพึงพอใจในงานมากก็จะเกิดแรงกระตุ้นให้เกิดความเอาใจใส่กับงาน

มากขึ้น เพราะความพึงพอใจในงานเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมของบุคคลได้อีกทางหนึ่ง ถ้าบุคคลรู้สึกไม่พึงพอใจในงานอาจแสดงพฤติกรรมบางอย่างออกมา เช่น ความเฉื่อยชา ความเบื่อหน่าย ตลอดจนความขัดแย้งกับผู้ร่วมงานจะส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง (ซีรัมพา ชำนาญไพร, 2550: 3) และ 5) ผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรนั้น บุคคลจะต้องรู้และเข้าใจสิทธิหน้าที่ หรือสถานะภาพของตนในองค์กร ซึ่งองค์กรได้วางระเบียบไว้อย่างชัดเจนเกี่ยวกับบทบาทและหน้าที่ของบุคลากรในการปฏิบัติงานที่ถูกต้อง และเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้ปฏิบัติงานจะต้องทราบถึงบทบาทของตนเองว่ามีขอบเขตการปฏิบัติงานมากน้อยเพียงใด เพื่อที่จะได้แสดงบทบาทตามมาตรฐานการปฏิบัติที่ดีเป็นไปด้วยความถูกต้องและให้มีประสิทธิภาพ

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยซึ่งเป็นบุคลากรคนหนึ่งของมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี มีความสนใจใคร่จะศึกษาถึงความสำคัญในประเด็นของการศึกษาอิทธิพลของการรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ผ่านความผูกพันต่อองค์กร และความพึงพอใจในงานที่มีต่อผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี เพื่อต้องการทราบถึงอิทธิพลของตัวแปรที่ศึกษา เพื่อเป็นประโยชน์ต่อองค์กรในการนำไปประยุกต์ใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการจัดการด้านบุคคล เพื่อเสริมสร้างให้บุคลากรมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาการรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านการสนับสนุนสิ่งตอบแทนที่เป็นตัวเงินและด้านการสนับสนุนสิ่งตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงิน ความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในงาน และผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่

2.2 เพื่อศึกษาอิทธิพลของการรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กรและความพึงพอใจในงาน

2.3 เพื่อศึกษาอิทธิพลของการรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานที่มีต่อผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่

2.4 เพื่อศึกษาอิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านการสนับสนุนสิ่งตอบแทนที่เป็นตัวเงินและด้านการสนับสนุนสิ่งตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงินที่มีต่อความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กร

2.5 เพื่อศึกษาอิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านการสนับสนุนสิ่งตอบแทนที่เป็นตัวเงินและด้านการสนับสนุนสิ่งตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงินที่มีต่อผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่

2.6 เพื่อศึกษาอิทธิพลของความผูกพันต่อองค์กรและความพึงพอใจในงานที่มีต่อผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่

3. คำถามในการวิจัย

3.1 อิทธิพลการรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านการสนับสนุนสิ่งตอบแทนที่เป็นตัวเงินและด้านการสนับสนุนสิ่งตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงิน ความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในงานและผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่เป็นอย่างไร

3.2 การรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรและความพึงพอใจในงานเป็นอย่างไร

3.3 การรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่เป็นอย่างไร

3.4 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านการสนับสนุนสิ่งตอบแทนที่เป็นตัวเงินและด้านการสนับสนุนสิ่งตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงินมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรเป็นอย่างไร

3.5 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านการสนับสนุนสิ่งตอบแทนที่เป็นตัวเงินและด้านการสนับสนุนสิ่งตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงินมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่เป็นอย่างไร

3.6 ความผูกพันต่อองค์กรและความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่เป็นอย่างไร

4. สมมติฐานของการวิจัย

4.1 การรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีอิทธิพลทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร

4.2 การรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีอิทธิพลทางบวกกับความพึงพอใจในงาน

4.3 การรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีอิทธิพลทางบวกกับผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่

4.4 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านการสนับสนุนสิ่งตอบแทนที่เป็นตัวเงินและด้านการสนับสนุนสิ่งตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงินมีอิทธิพลทางบวกกับความพึงพอใจในงาน

4.5 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านการสนับสนุนสิ่งตอบแทนที่เป็นตัวเงินและด้านการสนับสนุนสิ่งตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงินมีอิทธิพลทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร

4.6 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านการสนับสนุนสิ่งตอบแทนที่เป็นตัวเงินและด้านการสนับสนุนสิ่งตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงินมีอิทธิพลทางบวกกับผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่

4.7 ความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลทางบวกกับผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่

4.8 ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลทางบวกกับผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่

5. ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาอิทธิพลของการรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ผ่านความผูกพันต่อองค์กร และความพึงพอใจในงานที่มีต่อผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ ดังนี้

5.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้จะทำการศึกษา ดังนี้

5.1.1 การศึกษาการรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านการสนับสนุนสิ่งตอบแทนที่เป็นตัวเงินและด้านการสนับสนุนสิ่งตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงิน ความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในงาน และผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่

5.1.2 การศึกษาอิทธิพลของการรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรและความพึงพอใจในงาน

5.1.3 การศึกษาอิทธิพลของการรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานที่มีต่อผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่

5.1.4 การศึกษาอิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านการสนับสนุนสิ่งตอบแทนที่เป็นตัวเงินและด้านการสนับสนุนสิ่งตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงินที่มีต่อความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กร

5.1.5 การศึกษาอิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านการสนับสนุน สิ่งตอบแทนที่เป็นตัวเงินและด้านการสนับสนุนสิ่งตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงินที่มีต่อผลการปฏิบัติงาน ตามบทบาทหน้าที่

5.1.6 การศึกษาอิทธิพลของความผูกพันต่อองค์กรและความพึงพอใจในงานที่มีต่อ ผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่กับบุคลากรสายการสอนและสายสนับสนุนการสอนของ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี โดยตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วย

ตัวแปรอิสระ ได้แก่

1. การรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ประกอบด้วย

1.1 การรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลด้านความสัมพันธ์กับ

ผู้บังคับบัญชา

1.2 การรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลด้านความสัมพันธ์กับเพื่อน

ร่วมงาน

2. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ประกอบด้วย

2.1 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านการสนับสนุนสิ่งตอบแทนที่

เป็นตัวเงิน

2.2 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านการสนับสนุนสิ่งตอบแทนที่

ไม่เป็นตัวเงิน

3. ตัวแปรกลาง ได้แก่

3.1 ความผูกพันต่อองค์กร

3.2 ความพึงพอใจในงาน

4. ตัวแปรตาม ได้แก่

4.1 ผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่

5.2 ขอบเขตด้านประชากร

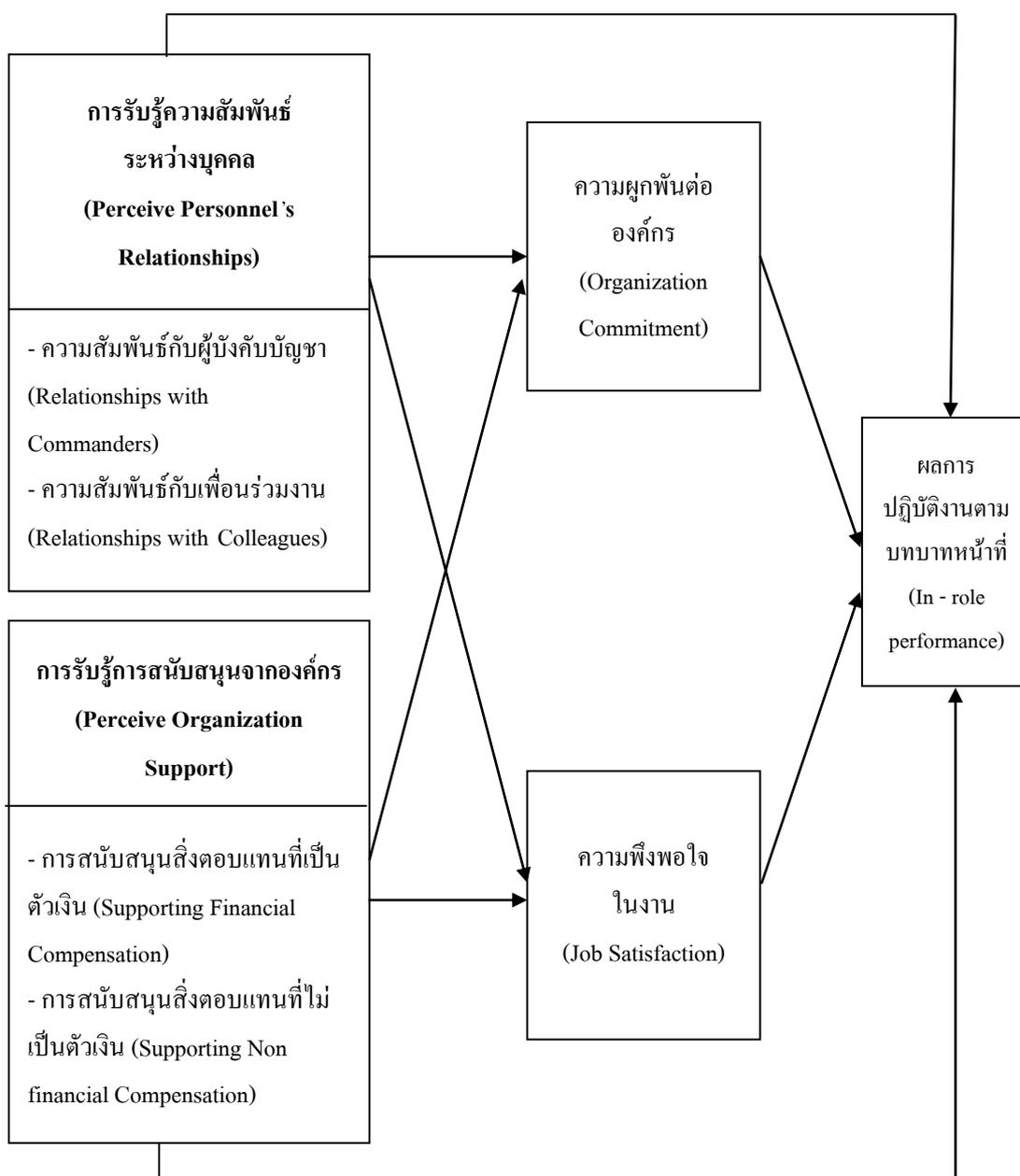
5.2.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรสายการสอนและสายสนับสนุน การสอนของมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรีที่ปฏิบัติงานอยู่ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 จำนวน 382 คน โดยผู้วิจัยได้ขอข้อมูลบุคลากรสายการสอนและสายสนับสนุนการสอน (ฐานข้อมูลบุคลากร งานบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี, 2554)

5.2.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้มาจากการสุ่มประชากร จำนวน 382 คน โดยผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามแนวทางของเครซีและมอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970, อ้างถึงในธีรวุฒิ เอกะกุล, 2543) ซึ่งได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 192 คน

5.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา

ดำเนินการรวบรวมข้อมูลตั้งแต่เดือนสิงหาคม 2554 ถึง เดือนตุลาคม 2554 และสรุปผลการวิจัยตั้งแต่เดือนธันวาคม 2554 ถึงเดือนกุมภาพันธ์ 2555

ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้า และรวบรวมเอกสาร รายงานการวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งสรุปเป็นกรอบแนวคิดได้ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

6. นวัตกรรมเฉพาะ

6.1 การรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล หมายถึง การรับรู้ถึงความสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้องกันระหว่างบุคคลกับบุคคล โดยผ่านกระบวนการทางความคิดและจิตใจของบุคคลที่รับรู้ต่อสิ่งเร้าต่างๆ ที่ผ่านเข้ามาทางอวัยวะสัมผัสภายในและภายนอกจนมีความรู้สึกที่ดีต่อกันและมีความเกี่ยวข้องผูกพันต่อกัน พร้อมช่วยเหลือกันและสามารถปฏิบัติงานร่วมกันได้ โดยแบ่งการรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลออกเป็น 2 ด้าน ดังนี้

6.1.1 ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา หมายถึง การได้รับความช่วยเหลือ การส่งเสริมสนับสนุน ความเอาใจใส่ ความไว้วางใจ ความเป็นกันเองกับผู้บังคับบัญชา ตลอดจนการได้รับการปฏิบัติอย่างเสมอภาคและเท่าเทียม

6.1.2 ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน หมายถึง การได้รับคำแนะนำ สั่งสอน ให้คำปรึกษาที่ดี ที่ถูกต้องที่ควร ช่วยสนับสนุนให้ใฝ่ดี อุทิศตนช่วยเหลือเกื้อกูลกันและกัน และสามารถปฏิบัติงานร่วมกันได้เป็นอย่างดี

6.2 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร หมายถึง ความเชื่อหรือความคิดเห็นของพนักงานจากประสบการณ์ที่ได้รับจากการทำงานในองค์กรว่า องค์กรให้คุณค่าให้การยอมรับและเห็นความสำคัญในการทุ่มเททำงาน มีความห่วงใย ความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงานและมีความผูกพันต่อพนักงาน โดยการให้การสนับสนุนการทำงานในด้านต่างๆ ผ่านนโยบาย บรรทัดฐาน กฎระเบียบและตัวแทนขององค์กรเพื่อให้พนักงานมีความเป็นอยู่ในการทำงานที่ดี โดยแบ่งออกเป็น 2 ด้าน ดังนี้

6.2.1 ด้านการสนับสนุนสิ่งตอบแทนที่เป็นตัวเงิน หมายถึง สิ่งตอบแทนที่เป็นตัวเงินทางตรง ประกอบด้วยสิ่งตอบแทนที่มีฐานการจ่ายจากงานที่พนักงานหรือลูกจ้างทำ ประกอบด้วย ค่าจ้าง เงินเดือน โบนัส ค่านายหน้าการขาย และค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงินทางอ้อม ประกอบด้วย การประกันสุขภาพ การประกันชีวิตและอุบัติเหตุ ค่ารักษาพยาบาล เงินประกันสังคม เงินช่วยเหลือการศึกษาบุตร ค่าจ้างที่จ่ายให้ในวันลา

6.2.2 ด้านการสนับสนุนสิ่งตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงิน หมายถึง สิ่งของสิทธิประโยชน์หรือบริการต่างๆ ที่นายจ้างจัดให้แก่พนักงาน เพื่ออำนวยความสะดวกในการทำงาน ได้แก่ ลักษณะของงานที่ทำ ที่ประกอบด้วยความน่าสนใจของงาน ความท้าทาย ความรับผิดชอบ ความมีอิสระในการตัดสินใจ โอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง ความก้าวหน้าในสายงาน การยกย่องยอมรับ ความภาคภูมิใจในงาน เป็นต้น และสภาพแวดล้อมของงาน หมายถึง บรรยากาศในการทำงาน ที่ประกอบด้วยนโยบายค่าตอบแทนที่เหมาะสม ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ยุติธรรม การบังคับบัญชาที่มีประสิทธิภาพ สภาพการทำงานที่ดีและปลอดภัย การยืดหยุ่นเวลาทำงาน การมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น เป็นต้น

6.3 ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง การที่บุคคลมีการแสดงออกถึงความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร มีความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามในฐานะที่เป็นตัวแทนขององค์กร และมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาความเป็นสมาชิกขององค์กร

6.4 ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติที่บุคคลมีต่องานด้านบวกอันเนื่องมาจากองค์ประกอบต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ได้แก่ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ความมั่นคงในงาน ผลตอบแทน ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงาน ตลอดจนสภาพแวดล้อมทางกายภาพของสถานที่ทำงาน ซึ่งทำให้บุคคลมีความสุขและรู้สึกกระตือรือร้นในการทำงานด้วยความเต็มใจและมุ่งมั่นในการทำงานส่งผลต่อความสำเร็จและมีประสิทธิภาพเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

6.5 ผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ หมายถึง ผลงานทางด้านปริมาณ คุณภาพ และเวลาของบุคคลที่ได้รับมอบหมายตามตำแหน่ง ที่เกี่ยวข้องับบทบาทหน้าที่ และถือเป็นแนวทางในการปฏิบัติที่ดีเป็นไปด้วยความถูกต้อง โดยจะส่งผลการปฏิบัติงานในรูปของผลลัพธ์ตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร

7. ประโยชน์ที่ได้รับ

7.1 ทราบข้อมูลด้านอิทธิพลของการรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านการสนับสนุนสิ่งตอบแทนที่เป็นตัวเงินและด้านการสนับสนุนสิ่งตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงิน ความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในงาน และผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่

7.2 เพื่อเป็นแนวทางในการเสริมสร้างและปรับปรุงการบริหาร และการจัดการด้านบุคลากรขององค์กร และเสริมสร้างให้บุคลากรทั้งสายการสอนและสายสนับสนุนการสอนมีทัศนคติที่ดีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี รู้สึกผูกพันต่อองค์กรและมีความพึงพอใจในงานที่มีต่อผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษา รวบรวมเอกสารข้อมูล ทฤษฎี ตลอดจนแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในงาน และผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ ผู้วิจัยขอเสนอหัวข้อต่างๆ ดังนี้

1. การรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
2. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร
3. ความผูกพันต่อองค์กร
4. ความพึงพอใจในงาน
5. ผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่
6. ประวัติความเป็นมาและโครงสร้างการบริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี
7. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. การรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

การรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเป็นสิ่งที่สำคัญมากสำหรับองค์กร เพราะการสร้าง ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลทั้งด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานให้เกิดขึ้นกับคนทำงานเป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยให้พนักงานอยู่กับองค์กรเป็นระยะเวลานาน หรือตลอดไป ด้วยกระบวนการทางความคิดและจิตใจของมนุษย์ที่แสดงออกถึงความรู้สึกนึกคิด ความเข้าใจ และตระหนักต่อสิ่งเร้าที่ผ่านเข้ามาทางประสาทสัมผัส ได้แก่ หู ตา จมูก ลิ้น ฯลฯ จนก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อกันและกัน ช่วยเหลือกัน และพร้อมที่จะร่วมมือกันปฏิบัติงาน

1.1 การรับรู้

“การรับรู้” คือ กระบวนการทางความคิดและจิตใจของบุคคลที่รับรู้ต่อสิ่งเร้าต่างๆ ที่ผ่านเข้ามาทางอวัยวะสัมผัสภายในและภายนอก และได้รับการแปลความหมายตามประสบการณ์เดิม ได้แก่ ความจำ ความต้องการ อารมณ์ เจตคติ ค่านิยมประเพณี ความสนใจ และความคาดหวังของแต่ละบุคคล เช่นเดียวกับเพชรรัตน์ จุลละนนท์ (2544: 40) ได้อธิบายความหมายการรับรู้เป็น กระบวนการเก็บข้อมูลและความรู้สึกเข้าสู่สมอง และบุคคลจะรับรู้และแปลความหมายของสิ่งที่รับรู้ตามลักษณะของข้อมูลและสิ่งเร้าต่างๆ ที่เข้ามากระทบอวัยวะสัมผัสการรับรู้ข้อมูลต่างๆ เข้า

มาแล้วจัดข้อมูลต่างๆ จำนวนมากมายที่ผ่านอวัยวะรับรู้เข้ามาเป็นระบบและเป็นขั้นตอน มีความหมายเกิดขึ้นและการรับรู้สามารถเกิดการเปลี่ยนแปลงได้เสมอ ซึ่งมีลักษณะที่คล้ายกับ วิไลวรรณ บัวคำ (2549: 6) ที่ได้กล่าวถึงการรับรู้เป็นกระบวนการทางความคิดและจิตใจของมนุษย์ ที่แสดงออกถึงความรู้สึกนึกคิด ความเข้าใจ และตระหนักต่อสิ่งเร้าที่ผ่านเข้ามาทางประสาทสัมผัส ได้แก่ หู ตา จมูก ลิ้น ฯลฯ ทางใดทางหนึ่ง โดยมีสมองเป็นหน่วยตีความ โดยความรู้หรือประสบการณ์เดิม ได้แก่ ความจำ ความต้องการ อารมณ์ เจตคติ ค่านิยม ประเพณี ความเข้าใจ และความคาดหวัง เป็นเครื่องช่วยในการตีความ

1.2 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มิลทอน (Milton, 1981) ได้ชี้ให้เห็นตั้งแต่ปี 1981 ว่า ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีประเด็นสำคัญ คือ ขอบเขตทั้งหมดของการกระทำของมนุษย์ที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคล ซึ่งมีปฏิสัมพันธ์กันเสมือนถูกรวมไว้ในความสัมพันธ์ของการติดต่อสื่อสารกัน การร่วมมือกัน การแลกเปลี่ยนความคิดเห็น และการยอมรับซึ่งกันและกัน รวมถึงการแก้ปัญหา และสามารถปฏิบัติงานร่วมกับบุคคลอื่นได้ (วรางคณา เกตุวงศ์วีระชาติ, 2545) นอกจากนี้สลิททิพย์ จันทะยานี (2550) ได้อธิบายความหมายของความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเป็นความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับบุคคลที่มีความเกี่ยวข้องผูกพันต่อกัน ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อกันและการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และริเรื่อรอง รัตนาวิไลสกุล (2540: 7) ได้อธิบายความหมายของความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลไว้ 2 ประเด็น คือ 1) ความสัมพันธ์ ความเกี่ยวข้องระหว่างมนุษย์ด้วยกัน ซึ่งเป็นลักษณะระหว่างบุคคลกับบุคคล หรือสังคม และ 2) ปฏิกริยาสัมพันธ์ของสังคมหรือปฏิกริยาสัมพันธ์ที่เกิดขึ้น

การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างคนทำงานเป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยให้พนักงานอยู่กับองค์กร นานขึ้น และสร้างผลงานที่ดีให้กับหน่วยงาน สามารถกระทำได้โดยสร้างความเข้าใจในค่านิยมและ จริยธรรมให้พนักงาน ผู้บริหารจะต้องเป็นแบบอย่างที่ดีให้กับพนักงาน ผู้บริหารจะต้องมีความเสมอภาคและมีความยุติธรรมและมีการชมเชยและติเตียนอย่างสมดุล (พงศ์ ทรดาล, 2540)

สรุปได้ว่า ความหมายของความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล คือความสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้องกันระหว่างบุคคลกับบุคคล และทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อกันและมีความเกี่ยวข้องผูกพันต่อกัน และพร้อมที่จะปฏิบัติงานร่วมกัน

1.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

1.3.1 ระเบียบวิธีวิจัย เสวตาพร (2532: 95) กล่าวถึง การสร้างสัมพันธภาพเพื่อการ เสริมสร้างมิตรที่ดี จะเกี่ยวกับแนวคิดทางด้านจิตวิทยา พฤติกรรมมนุษย์ และแนวคิดเกี่ยวกับหลัก

ธรรมะในศาสนา สิ่งเหล่านี้จะทำให้เกิดความรู้ความเข้าใจในมนุษย์แล้วรู้จักนำมาปรับใช้อย่างมีศิลปะเพื่อให้สามารถผูกมิตรกับผู้อื่นได้ดี แนวคิด ทฤษฎี หลักการ ที่จะนำมากล่าวเพื่อเป็นประโยชน์ในการสร้างสัมพันธภาพที่ดี มีดังนี้

1. SRETLAW เป็นหลักการสำหรับการสร้างสัมพันธภาพระหว่างหัวหน้างานกับผู้ใต้บังคับบัญชา

S มาจาก Security มีความมั่นคงปลอดภัย ไม่หวั่นไหวในการทำงาน

R มาจาก Reward ควรให้รางวัล บำเหน็จความชอบ ตามโอกาสอันควร

E มาจาก Effort มีความมานะพยายามในการทำงาน

T มาจาก Tact ความแนบเนียน เช่น จะยกย่องผู้ใต้บังคับบัญชา ก็ควรยกย่องให้เหมาะสม

มีการเพิ่มเติม SRETLAW ภายหลังโดยใช้ชุดเก่าเพิ่มเติมชุดใหม่ให้สมบูรณ์ คือ

S - Sympathy ความเห็นอกเห็นใจคน

R - Recognition การยกย่องนับถือตามอัตภาพ

T - Timing รู้จักกาลเทศะ

1.3.2 ทฤษฎีการจูงใจ (Theories of Motivation) เมื่อกกล่าวถึงแนวคิดแมคคลีแลนด์ แอทกินสัน และคณะ (McClelland Atkinson and other, 1953) ที่กล่าวถึงทฤษฎีการจูงใจมี 3 ประการ คือ 1) ความต้องการสัมฤทธิ์ผล (need for achievement) 2) ความต้องการความสัมพันธ์ (need for affiliation) และ 3) ความต้องการอำนาจ (need for power) ซึ่งแรงจูงใจเหล่านี้เปรียบเสมือนสิ่งล่อใจที่มีอำนาจควบคุมหรือโน้มน้าวใจให้มีการแสดงพฤติกรรมที่เราคาดหวัง จึงจะทำให้เกิดความพึงพอใจในความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในขั้นสุดท้าย (ระวีวรรณ เสวตาพร, 2532: 93)

1.3.3 ทฤษฎีสององค์ประกอบของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg's Two - factor Theory) เมื่อกกล่าวถึงทฤษฎีสององค์ประกอบของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg's Two - factor Theory) เป็นแนวคิดเกี่ยวกับความต้องการของบุคคลโดยทั่วไป จากการศึกษาค้นคว้าชีวิตการทำงานในหลายๆ อาชีพ พบว่าปัจจัยที่ทำให้คนเกิดความพึงพอใจในการทำงานประกอบด้วยองค์ประกอบ 2 ประการ คือ 1) องค์ประกอบภายนอก ซึ่งประกอบด้วย ค่าจ้างหรือเงินเดือน ความมั่นคงในงาน เลื่อนขั้นในการทำงาน นโยบายและการบริหารงานของหน่วยงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ได้แก่ ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา และสถานภาพทางสังคม 2) องค์ประกอบภายใน ซึ่งประกอบด้วย การได้รับการยอมรับ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า สัมฤทธิ์ผลของงาน และตัวงานเอง หรือลักษณะของงาน (ระวีวรรณ เสวตาพร, 2532: 93)

1.3.4 แนวคิดของระบบ ฐัตถุณ โณ (2541: 3) กล่าวว่า การนำหลักธรรมของพระพุทธเจ้าสร้างสัมพันธภาพระหว่างหัวหน้างานกับผู้บังคับบัญชา ดังนี้

1. พรหมวิหาร 4 ประกอบด้วย

เมตตา คือ ความมีน้ำใจกับเพื่อนร่วมงาน

กรุณา คือ ความเอ็นดู สงสาร หรือปราศจากความโหดร้าย และเบียดเบียนผู้บังคับบัญชา

มุทิตา คือ ความยินดีเมื่อผู้บังคับบัญชาได้ดี

อุเบกขา คือ การวางใจเป็นกลาง ปราศจากความลำเอียง

2. สังคหัตถ์ 4 เป็นคุณธรรมที่จะยึดเหนี่ยวจิตใจคน ประกอบด้วย

ทาน คือ การให้

ปิยวาจา คือ การเจรจาไพเราะอ่อนหวาน

อติถจริยา คือ การประพฤติสิ่งที่เป็นประโยชน์ เกื้อกูลกัน

สมานัตตา คือ การวางตนเป็นผู้สม่ำเสมอ และทำตัวของเราให้เข้ากับผู้อื่นได้

การรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ประกอบด้วย ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

1.4 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (Relationships with Commanders)

ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา หมายถึง การได้รับความช่วยเหลือ การส่งเสริม สนับสนุน ความเอาใจใส่ ความไว้วางใจ ความเป็นกันเองกับผู้บังคับบัญชา ตลอดจนการได้รับการปฏิบัติอย่างยุติธรรม (ภิญโญ เสือพิทักษ์, 2541: 6) นอกจากนี้สรายุทธ ปฎิมาประกร (2541: 11) ได้ให้ความหมายผู้บังคับบัญชา หมายถึง ผู้บริหาร หรือหัวหน้างาน ที่มีอำนาจในการปกครอง บริหารงาน และส่งเสริมพัฒนาบุคลากรให้ปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้เฮอซเบิร์ก (Herzberg, 1959) ได้ศึกษาถึงทัศนคติที่เกี่ยวกับงาน เพื่อหาวิธีเพิ่มผลผลิต ลดการขาดงาน และสร้างความสัมพันธ์อันดีในการทำงาน โดยการสัมภาษณ์วิศวกรและนักบัญชีจำนวน 200 คน จาก 9 บริษัทในเมืองพิตส์เบิร์ก จากการศึกษาพบว่ามี 2 ปัจจัยใหญ่ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของมนุษย์ในองค์กร คือ ปัจจัยจูงใจและปัจจัยสุขอนามัยหรือปัจจัยรักษา (Hygiene or Maintenance Factor) เป็นปัจจัยพื้นฐานที่จำเป็นที่ต้องการตอบสนอง ไม่ใช่สิ่งที่จะทำให้คนทำงานมากขึ้น แต่เป็นปัจจัยพื้นฐาน เพื่อสร้างสภาพการทำงาน ประกอบด้วย ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน

หรือผู้บังคับบัญชา ด้านการติดต่อสื่อสารพบปะกับผู้บังคับบัญชา โดยวิธีการต่างๆ และมีความสามารถในการทำงานร่วมกันได้อย่างดี เป็นต้น (อนุสรณ์ วิริยะวงศ์สกุล, 2552)

1.5 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Relationships with Colleagues)

เพื่อนร่วมงาน ถ้าคนเรามีเพื่อนร่วมงานที่ถูกต้องแล้ว แม้สิ่งอื่นจะไม่ค่อยดี เช่น ค่าจ้างหรือสภาพการทำงาน เป็นต้น เขายังชอบเพราะมีเพื่อนดี ทำให้ที่ทำงานน่าอยู่ยิ่งขึ้น (กมล ชูทรัพย์ และเสถียร เหลืองอร่าม, 2516: 552 - 553) นอกจากนี้สมยศ นาวิการ (2533) ได้กล่าวถึงการมีเพื่อนร่วมงานที่ร่วมมือและเป็นมิตรจะเป็นแหล่งที่มาของความสำเร็จ และถือว่าเป็นปัจจัยภายนอกที่จะส่งผลต่อการปฏิบัติงานด้วย เพราะจะช่วยให้มีการประสานงานระหว่างหน่วยงานภายในที่ดีและสามารถทำงานร่วมกันอย่างมีความสุข และวันชัย โพธิ์วารกร (2551) ได้กล่าวถึงความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน หมายถึง การปรับตัวเข้ากับเพื่อนร่วมงานด้านความร่วมมือของเพื่อนในการปฏิบัติงานและด้านอื่นด้วย และการมีเพื่อนดีอันเป็นกัลยาณมิตร คือ ช่วยแนะนำ สั่งสอน ให้คำปรึกษาที่ดี ที่ถูกต้องที่ควร เป็นผู้มีปัญญา มีความสามารถ ช่วยสนับสนุนให้ไปได้ เป็นแบบอย่างที่ดี อุดหนุนช่วยเหลือเกื้อกูลกันและกัน และนำไปสู่สังคม สิ่งแวดล้อมที่ดีงาม ซึ่งยังมีนักวิจัยตัดปัจจัยเสี่ยงอื่นๆ ที่อาจมีผลต่อการเสียชีวิต เช่น ระดับคลอเรสเตอรอล ความดันโลหิต การสูบบุหรี่ การดื่มเหล้า ความวิตกกังวลออก และสุดท้ายพบว่าการมีเพื่อนร่วมงานที่เป็นมิตรและให้ความช่วยเหลือทำให้ชีวิตยืนยาวขึ้น ซึ่งนักวิจัยกล่าวว่าอายุที่ยืนยาวขึ้นอาจเกี่ยวข้องกับข้อเท็จจริงที่ว่า คนที่มีเพื่อนร่วมงานดีจะมีความเครียดจากการทำงานน้อยลง เช่นเดียวกับ เอเจนซีส์ ที่กล่าวถึงการมีเพื่อนร่วมงานที่คอยช่วยเหลือช่วยเหลือและสนับสนุนไม่เพียงทำให้ชีวิตในวันทำงานง่ายดายขึ้นเท่านั้น แต่ยังทำให้อายุยืนยาวขึ้นด้วย และจากการศึกษาวิจัยของมหาวิทยาลัย Tel Aviv ในอิสราเอล ที่ได้ตีพิมพ์ลงในวารสารเกี่ยวกับจิตวิทยาสุขภาพฉบับเดือนพฤษภาคมปี 2011 กล่าวถึงความสัมพันธ์ระหว่างสุขภาพกับเพื่อนร่วมงานที่มีผลต่ออัตราการเสียชีวิตของคน (สำนักงานกองทุนสนับสนุนการส่งเสริมสุขภาพ บทความ, 2554)

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีข้างต้น สามารถนำแนวคิดของระวีวรรณ เสวตาพร ระเบียบ ฐัตถ์ณโณ และทฤษฎีสององค์ประกอบมาเป็นแนวคิดในการสร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

2. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเป็นสิ่งสำคัญในการพัฒนาองค์กรให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรนั้น องค์กรต้องดำเนินการทำให้บุคลากรรับรู้ได้ว่าองค์กรมองเห็นคุณค่าการเสียสละในการทำงานพร้อมทั้งให้การช่วยเหลือและสนับสนุนความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ให้ดีขึ้น เช่น การให้ความช่วยเหลือหรือการจัดหาอุปกรณ์ในการทำงาน เพื่อให้ทำงานได้อย่างสำเร็จ การจัดบรรยากาศองค์กรที่เอื้อต่อการทำงาน การให้โอกาสความก้าวหน้าในงาน และโอกาสการพัฒนาตนเอง เป็นต้น โดยผ่านนโยบาย ภาวะเยียบต่างๆ ขององค์กรและมีการประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรทราบโดยทั่วถึง

2.1 ความหมายของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร หมายถึง การรับรู้ และความเชื่อของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อองค์กรในสภาพการณ์ด้านต่างๆ ไปที่ได้รับการสนับสนุนและการปฏิบัติขององค์กรตามความคาดหวังของผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับผลประโยชน์ทางด้านวัตถุและทางด้านจิตใจ (เบญจรัตน์ สมเกียรติ, 2544: 47) นอกจากนี้เปรมจิตร คล้ายเพชร (2548: 23) ได้ให้ความหมายการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเป็นความคิดเห็นของบุคลากรจากประสบการณ์ที่ได้รับจากการทำงานในองค์กรว่าองค์กรให้คุณค่า ให้การยอมรับ และเห็นความสำคัญในการทุ่มเททำงาน มีความห่วงใยและมีความผูกพันต่อบุคลากร โดยการให้การสนับสนุนการทำงานในด้านต่างๆ ผ่านนโยบายและตัวแทนขององค์กร เพื่อให้บุคลากรมีความเป็นอยู่ในการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น นอกจากนี้การสนับสนุนจากองค์กรตามการรับรู้ของลูกจ้าง เป็นการรับรู้ของลูกจ้างเกี่ยวกับการสนับสนุนจากองค์กร จำนวน 5 ด้าน คือ ด้านผลตอบแทน ด้านโอกาสก้าวหน้า ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านจิตวิทยาสังคม และด้านสภาพการทำงาน (จันทร์พา ทัดภูธร, 2543: 9)

สรุปได้ว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร หมายถึง ความเชื่อหรือความคิดเห็นของพนักงานจากประสบการณ์ที่ได้รับจากการทำงานในองค์กรว่า องค์กรให้คุณค่าให้การยอมรับและเห็นความสำคัญในการทุ่มเททำงาน มีความห่วงใย ความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงานและมีความผูกพันต่อพนักงาน โดยการให้การสนับสนุนการทำงานในด้านต่างๆ ผ่านนโยบาย บรรทัดฐาน ภาวะเยียบ และตัวแทนขององค์กรเพื่อให้พนักงานมีความเป็นอยู่ในการทำงานที่ดี

2.2 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ดังนี้

2.2.1 ทฤษฎีการสนับสนุนจากองค์กร (Organizational support theory) ของไอเซนเบอร์เกอร์ และคณะ (Eisenberger... et al, 1986: 500 - 507) ที่กล่าวถึงการรับรู้การสนับสนุน

จากองค์กร ประเด็นนี้เปรมจิตร์ คล้ายเพชร (2548: 24) สะท้อนให้เห็นว่าไอเซนเบอร์เกอร์ และคณะ กล่าวถึงการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรนั้นเกิดจากการที่พนักงานมององค์กรว่าเป็นเสมือนบุคคล การกระทำต่างๆ ที่ดำเนินการโดยตัวแทนขององค์กรมักถูกมองว่าเป็นการกระทำด้วยความตั้งใจขององค์กรมากกว่าเป็นการกระทำโดยตัวแทนขององค์กรเอง การมองว่าองค์กรเป็นเสมือนบุคคลนั้นพนักงานพิจารณาจากการกระทำของตัวแทนองค์กร ได้แก่ นโยบาย กฎระเบียบ ศีลธรรม บรรทัดฐาน วัฒนธรรมองค์กร และอำนาจที่อยู่เหนือพนักงานของตัวแทนองค์กร ซึ่งพนักงาน จะพิจารณาการกระทำของตัวแทนขององค์กรว่าเป็นสิ่งที่แสดงถึงองค์กรว่าเป็นเสมือนบุคคล ที่มีลักษณะคิมีเมตตา หรือ โหดร้าย ซึ่งจะมีผลต่อทัศนคติของพนักงานที่มีต่อองค์กร

2.2.2 ทฤษฎีการแลกเปลี่ยน (Exchange Theory) เป็นความเชื่อพื้นฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมมนุษย์ว่า บุคคลจะเปรียบเทียบผลตอบแทนกับสิ่งที่ลงทุน โดยคาดหวังว่า ควรจะได้รับผลตอบแทนที่คุ้มค่ากับการลงทุน ไม่ว่าจะเป็นการแลกเปลี่ยนทางสังคม หรือการแลกเปลี่ยนทางเศรษฐกิจ และบุคคลจะตัดสินใจการแลกเปลี่ยนนั้นว่าเป็นที่พึงพอใจหรือไม่ โดยเปรียบเทียบการแลกเปลี่ยนของตนเองกับผู้อื่น หากพบว่าผลตอบแทนและสิ่งลงทุนของตนเองกับผู้อื่นมีความเท่าเทียม หรือใกล้เคียงกัน จะเกิดความพึงพอใจกับการแลกเปลี่ยนนั้น ซึ่งความสัมพันธ์ในการแลกเปลี่ยนจะเกิดขึ้นได้ 2 ลักษณะ ดังนี้ 1) ความสัมพันธ์ทางเศรษฐกิจ (Economic Exchange Relationship) เป็นความสัมพันธ์ที่สามารถกำหนด หรือคาดหวังสิ่งตอบแทนคืนได้อย่างชัดเจน โดยที่ความสัมพันธ์นี้จะเกิดขึ้นในลักษณะการคาดหวังรางวัล เช่น เงินเดือน สถานะหรือตำแหน่ง เพื่อแลกเปลี่ยนกับผลการปฏิบัติงาน และ 2) ความสัมพันธ์ทางสังคม (Social Exchange Relationship) เป็นความสัมพันธ์ที่อยู่บนพื้นฐานของระดับความเชื่อใจซึ่งกันและกันระหว่างองค์กรหรือหัวหน้ากับพนักงาน การตอบแทนในลักษณะนี้มีหลายรูปแบบ เช่น พนักงานจะเพิ่มความผูกพันต่อองค์กร ทุ่มเทการทำงานตามหน้าที่มากขึ้น และแสดงพฤติกรรมนอกเหนือบทบาทหน้าที่ ส่วนองค์กรจะให้การสนับสนุน จัดหาแหล่งทรัพยากรและให้ความสนใจในสวัสดิการ ความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงานตอบแทน (จริยา หอมกรุ่น, 2549) นอกจากนี้ไรห์เดสและไอเซนเบอร์เกอร์ (Rhoddes and Eisenberger, 2002) ได้กล่าวถึง กระบวนการทางจิตใจซึ่งเป็นผลจากการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ดังนี้

1. จากบรรทัดฐานของการแลกเปลี่ยนตอบแทน (reciprocity norm) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร จะสร้างความรู้สึกลึกซึ้งที่ห่วงใยเกี่ยวกับสวัสดิภาพขององค์กรและมีพฤติกรรมช่วยเหลือเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

2. การห่วงใย การให้การยอมรับ และการเคารพโดยการสนับสนุนจากองค์กร จะสนองความต้องการทางด้านอารมณ์สังคม ทำให้พนักงานเข้าร่วมการเป็นสมาชิกองค์กร และมีบทบาททางสังคม

3. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรจะส่งเสริมความคิดของพนักงานที่ว่างองค์กรตระหนักรู้และให้รางวัลเพื่อเพิ่มการปฏิบัติงาน (เปรมจิตร คล้ายเพชร, 2548)

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ประกอบด้วย การสนับสนุนสิ่งตอบแทนที่เป็นตัวเงินและการสนับสนุนสิ่งตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงิน มีรายละเอียดดังนี้

2.3 สิ่งตอบแทนที่เป็นตัวเงิน (Financial Compensation)

สิ่งตอบแทนที่เป็นตัวเงิน (Financial Compensation) หมายถึง สิ่งตอบแทนที่จ่ายเป็นเงินให้แก่พนักงาน ซึ่งจะแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่

1. สิ่งตอบแทนที่เป็นตัวเงินทางตรง (Direct Financial Compensation) ประกอบด้วย สิ่งตอบแทนที่มีฐานการจ่ายจากงานที่พนักงานหรือลูกจ้างทำได้แก่ ค่าจ้าง (Wage) เงินเดือน (Salary) โบนัส (Bonus) ค่านายหน้าการขาย (Commission) เป็นต้น

2. สิ่งตอบแทนที่เป็นตัวเงินทางอ้อม (Indirect Financial Compensation) ประกอบด้วย สิ่งที่ลูกจ้างได้รับจากการเป็นลูกจ้างขององค์กรนอกเหนือจากค่าตอบแทนทางตรง เช่น การประกันสุขภาพ การประกันชีวิตและอุบัติเหตุ ค่ารักษาพยาบาล เงินประกันสังคม เงินช่วยเหลือการศึกษาบุตร ค่าจ้างที่จ่ายให้ในวันลา เป็นต้น (กิ่งพร ทองใบ, 2553: 10 - 11)

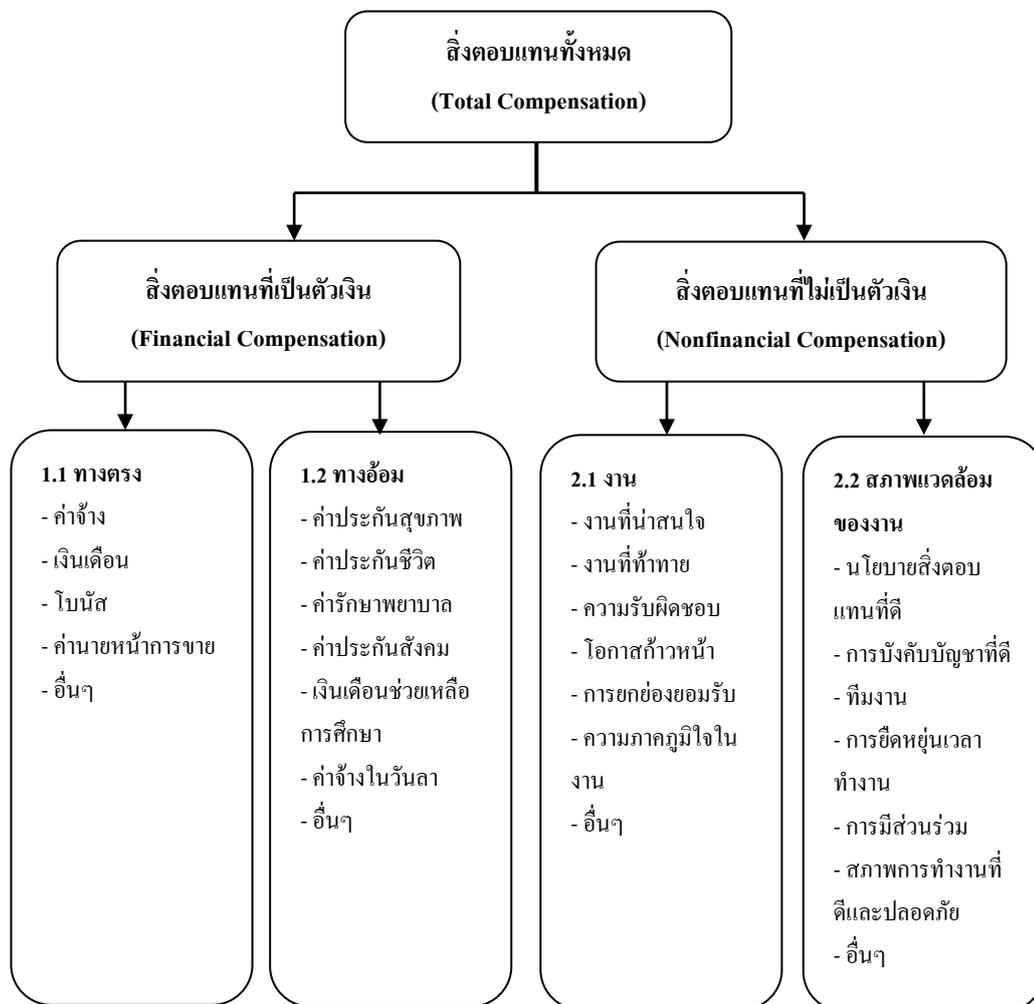
2.4 สิ่งตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงิน (Non financial Compensation)

สิ่งตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงิน (Non financial Compensation) หมายถึง สิ่งของสิทธิประโยชน์หรือบริการต่างๆ ที่นายจ้างจัดให้แก่พนักงาน เพื่ออำนวยความสะดวกในการทำงานและทำให้ลูกจ้างเกิดความพึงพอใจจากการทำงานในองค์กรหรือกิจการของนายจ้าง ซึ่งแบ่งเป็น 2 ชนิด ได้แก่

1. งาน (The Job) หมายถึง ลักษณะของงานที่ทำให้ลูกจ้างพึงพอใจ เช่น ความน่าสนใจของงาน ความท้าทาย ความรับผิดชอบ ความมีอิสระในการตัดสินใจ โอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง ความก้าวหน้าในสายงาน การยกย่องยอมรับ ความภาคภูมิใจในงาน เป็นต้น

2. สภาพแวดล้อมของงาน (Job Environment) หมายถึง บรรยากาศในการทำงาน เช่น นโยบายค่าตอบแทนที่เหมาะสม ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ยุติธรรม การบังคับบัญชาที่มีประสิทธิภาพ สภาพการทำงานที่ดีและปลอดภัย การยืดหยุ่นเวลาทำงาน การมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น เป็นต้น (กิ่งพร ทองใบ, 2553: 10 - 11)

แสดงองค์ประกอบของค่าตอบแทนทั้งหมด



ภาพที่ 2 แสดงองค์ประกอบของค่าตอบแทนทั้งหมด

ที่มา : กิ่งพร ทองใบ, ระบบค่าตอบแทนสมัยใหม่ จากวิชาการสู่วิชาชีพ (กรุงเทพฯ: บริษัทพิมพ์ดีการพิมพ์ จำกัด, 2553), 11.

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีข้างต้น สามารถนำทฤษฎีการสนับสนุนจากองค์การการแลกเปลี่ยนมาเป็นแนวคิดในการสร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านการสนับสนุนสิ่งตอบแทนที่เป็นตัวเงินและด้านการสนับสนุนสิ่งตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงิน

3. ความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กรเป็นสิ่งสำคัญมากต่อองค์กรในปัจจุบัน พบว่าบุคลากรที่มีความผูกพันต่อองค์กร คือ บุคลากรจะมีความรักและจริงใจต่อองค์กร เต็มใจที่ทุ่มเทการทำงานให้กับองค์กร เสมือนว่าองค์กรเป็นของตน และพร้อมที่จะเดินไปยังจุดมุ่งเดียวกัน เพื่อพัฒนาองค์กร ให้มีความเจริญก้าวหน้า

3.1 ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กรเป็นพลังของความสัมพันธ์ที่แสดงถึงความเชื่อมโยงสิ่งต่างๆ ระหว่างบุคคลกับองค์กร ให้เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน รวมทั้งยังแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์กับองค์กรของบุคคลอย่างแนบแน่น โดยบุคคลจะรู้สึกผูกพันต่อองค์กรมากน้อยเพียงใดนั้น จะขึ้นอยู่กับระดับความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการตอบรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ความเต็มใจทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร ความปรารถนาอย่างแรงกล้าในการคงไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกภาพในองค์กร (สุภมิตร บัวเสนาะ, 2546: 12) นอกจากนี้ สเตียร์ (Steers, 1991: 79) เห็นว่าความผูกพันต่อองค์กร เป็นความสัมพันธ์ที่เหนียวแน่นของความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของสมาชิกในการเข้าร่วมกิจกรรมขององค์กร ซึ่งสามารถแสดงให้เห็นถึงความเชื่อมั่นอย่างสูงการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร หมายถึง ขอมรับในแนวทางการปฏิบัติงาน เพื่อให้สำเร็จตามเป้าหมาย และมีค่านิยมที่สอดคล้องเป็นไปในแนวทางเดียวกันกับองค์กร ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร หมายถึง การใช้ความสามารถ ความพยายามของตนเองอย่างเต็มที่ เพื่อให้งานขององค์กรประสบความสำเร็จ และความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกในองค์กร หมายถึง ความต้องการของพนักงานที่มีความสมัครใจที่จะปฏิบัติงานในองค์กร ไม่คิดหรือมีความต้องการที่จะลาออกจากการเป็นสมาชิกขององค์กร นอกจากนี้บูคานัน (Buchanan, 1974) ให้ความหมายไว้ว่าความผูกพันต่อองค์กรเป็นความผูกพันที่มีต่อเป้าหมาย ค่านิยมขององค์กร และการปฏิบัติตามบทบาทของตนเองเพื่อให้บรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กร ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ ดังนี้ 1) ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันขององค์กร (Identification) หมายถึง การยอมรับในค่านิยมตลอดจนวัตถุประสงค์ขององค์กรว่าเป็นไปในทางเดียวกับตน 2) ความเกี่ยวข้องกับองค์กร (Involvement) หมายถึง ความเต็มใจที่จะทำงานเพื่อความก้าวหน้าและผลประโยชน์ขององค์กร และ 3) ความจงรักภักดีต่อองค์กร (Loyalty) หมายถึง การยึดมั่นในองค์กร และปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป

ไอริเซนเบอร์เกอร์และคณะ (Eisenberger and others, 1990) ได้ชี้ให้เห็นว่าความผูกพันขององค์กรเป็นทัศนคติซึ่งแสดงถึงความรู้สึกร่วมเป็นหนึ่งเดียวกันกับองค์กรเป็นความสัมพันธ์

ระหว่างการที่บุคคลรับรู้ถึงการเกื้อกูลสนับสนุนขององค์กร กับผลที่ตามมา คือ ความอดุสาหะของสมาชิก และความเต็มใจที่จะทุ่มเททำงานเพื่อองค์กร

สรุปความหมายของความผูกพันต่อองค์กรได้ว่า หมายถึง การที่บุคคลมีการแสดงออกถึงความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร มีความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามในฐานะที่เป็นตัวแทนขององค์กร และมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาความเป็นสมาชิกขององค์กร

3.2 ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กรนับว่าเป็นสิ่งที่มีความสำคัญยิ่งต่อความอยู่รอด และการมีประสิทธิภาพพร้อมทั้งประสิทธิผลขององค์กร กล่าวคือ องค์กรจะต้องมีความสามารถในการสรรหา และรักษาบุคคลพร้อมทั้งส่งเสริมการพัฒนา โดยบุคคลเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่า ซึ่งหมายความว่านอกเหนือจากกระบวนการสรรหา คัดเลือก บรรจุ และแต่งตั้งบุคคลเข้าไปในระบบแล้วองค์กรยังต้องสามารถรักษาบุคคลด้วยการพยายามสร้างทัศนคติของความผูกพันให้เกิดกับสมาชิกแต่ละคนในองค์กร นอกจากนี้นักวิชาการยังกล่าวถึง ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กรในเรื่องอื่นๆ อีก ดังนี้

1. บูกานัน (Buchanan, 1974) กล่าวว่า ความผูกพันเป็นทัศนคติที่สำคัญอย่างยิ่งสำหรับองค์กร ไม่ว่าจะเป็้องค์กรแบบใด เพราะความผูกพันเป็นตัวเชื่อมระหว่างจินตนาการของมนุษย์กับจุดมุ่งหมายขององค์กร ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกเป็นเจ้าขององค์กร และเป็นผู้มีส่วนร่วมในการเสริมสร้างสภาพและความเป็นอยู่ที่ดีขององค์กร รวมทั้งช่วยลดการควบคุมจากภายนอกอีกด้วย ซึ่งสรุปว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นเงื่อนไขล่วงหน้า สำหรับองค์กรทางสังคมที่จะประสบความสำเร็จ นอกจากนี้กรีนเบิร์ก (Grenberg, 2004) ได้กล่าวถึงผลที่ตามมาของความผูกพันต่อองค์กรคือจะทำให้การขาดงานของพนักงานลดลง และไม่คอยออกจากงาน พนักงานที่มีความรักดีต่อองค์กร จะมีการปฏิบัติงานที่ดี มีความเสียสละเพื่อองค์กร พนักงานทุกคนทำงานด้วยความเต็มใจ ทำให้มีความสุขในการทำงาน และเป็นตัวเชื่อมความต้องการของสมาชิกในองค์กรให้เข้ากับเป้าหมายขององค์กรทำให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ (วัฒนา ศรีสม, 2542: 43)

2. กรณี มหานนท์ (2529: 97) กล่าวว่าความรู้สึกผูกพันจะนำไปสู่ผลที่สัมพันธ์กับการมีประสิทธิผลต่อองค์กร ดังนี้ 1) พนักงานซึ่งมีความรู้สึกผูกพันอย่างแท้จริงต่อเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร มีแนวโน้มที่จะมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรอยู่ในระดับสูง 2) พนักงานซึ่งมีความรู้สึกผูกพันอย่างสูง มักมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงอยู่กับองค์กรต่อไปเพื่อทำงานขององค์กรให้บรรลุเป้าหมาย 3) เมื่อบุคคลมีความผูกพันต่อองค์กรและเลื่อมใสศรัทธาในเป้าหมาย

ขององค์กร บุคคลซึ่งมีความรู้สึกผูกพันดังกล่าวมักจะมี ความผูกพันอย่างมากต่องาน เพราะเห็นว่าการงานคือหนทาง ซึ่งตนสามารถทำประโยชน์กับองค์กรให้บรรลุถึงเป้าหมายได้สำเร็จ และ 4) บุคคลซึ่งมีความรู้สึกผูกพันจะเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างมากในการทำงานในองค์กร ซึ่งในหลายกรณีความพยายามดังกล่าวมีผลทำให้การปฏิบัติงานอยู่ในระดับดี

นอกจากนี้พินิจา จงคำเกิง (2551) กล่าวถึงความผูกพันต่อองค์กรแบ่งได้ 3 ระดับ ดังนี้

1. ระดับต่ำ มีผลกับความผูกพันต่อองค์กร ดังนี้

1.1 ด้านบวก คือ การลาออกลดน้อยลง ความเสียหายในการปฏิบัติงานน้อยลง และคุณธรรมของบุคลากรเพิ่มขึ้น

1.2 ด้านลบ คือ การลาออก ความเหน้อยล้าเพิ่มขึ้น การขาดงานเพิ่มขึ้น ผลผลิตของงานมีปริมาณต่ำ และขาดความจงรักภักดีต่อองค์กร แสดงพฤติกรรมต่อต้าน

2. ระดับกลาง มีผลกับความผูกพันต่อองค์กร ดังนี้

2.1 ด้านบวก บุคลากรคงความเป็นสมาชิกขององค์กรเพิ่มขึ้น ยับยั้งความตั้งใจที่จะออกจากองค์กร และมีความพึงพอใจในงานเพิ่มขึ้น

2.2 ด้านลบ คือ บุคคลจำกัดบทบาทของตนเอง บุคคลจะประเมิระหว่างความต้องการขององค์กรกับความต้องการที่จะไม่ทำงาน และประสิทธิภาพขององค์กรลดลง

3. ระดับสูง มีผลกับความผูกพันต่อองค์กร ดังนี้

3.1 ด้านบวก คือ มีความรู้สึกว่าการงานมีความปลอดภัยและมั่นคงในงาน บุคลากรยอมรับในเป้าหมายขององค์กรที่จะเพิ่มผลผลิต มีการแข่งในการปฏิบัติหน้าที่การงานเพิ่มขึ้น และวัตถุประสงค์ขององค์กรบรรลุเป้าหมาย

3.2 ด้านลบ องค์กรไม่สามารถใช้ทรัพยากรมนุษย์ให้เกิดประโยชน์แก่องค์กรได้ บุคลากรขาดความยืดหยุ่น ขาดการปรับตัว และขาดความคิดสร้างสรรค์ บุคลากรไม่พึงพอใจในสัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน และบุคลากรจะทำผิดกฎระเบียบ และมีความคิดเห็นไม่สอดคล้องกับองค์กร

กล่าวโดยสรุป ความผูกพันต่อองค์กรเป็นสิ่งที่มีความสำคัญยิ่งต่อความมีประสิทธิภาพขององค์กร โดยเฉพาะในระดับผู้ปฏิบัติการซึ่งมีบทบาทอย่างมากในองค์กร หากเกิดความผูกพันต่อองค์กรสูงแล้ว ก็จะนำพาองค์กรให้บรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่ต้องการได้ ซึ่งความผูกพันต่อองค์กรเป็นทัศนคติที่มีความสำคัญต่อองค์กรในประเด็น ดังนี้ 1) ความผูกพันต่อองค์กรสามารถทำนายอัตราการเข้า - ออก จากงานได้ดีกว่าความพึงพอใจในงาน ทั้งนี้เพราะความผูกพันต่อองค์กรเป็นแนวคิดที่มีลักษณะครอบคลุมมากกว่าความพึงพอใจในงานและค่อนข้างมีเสถียรภาพมากกว่าความพึงพอใจในงาน 2) ความผูกพันต่อองค์กรเป็นแรงผลักดันให้ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรสามารถ

ทำงานได้ดียิ่งขึ้น เนื่องจากเกิดความรู้สึกการเป็นเจ้าขององค์กรร่วมกัน 3) ความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวเชื่อมประสานระหว่างความต้องการของบุคคลในองค์กรกับเป้าหมายขององค์กร เพื่อให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ 4) ช่วยลดการควบคุมจากภายนอก ซึ่งเป็นผลมาจากกรณีที่สมาชิกในองค์กรมีความรัก และความผูกพันต่อองค์กรของตนเอง และ 5) มีส่วนเสริมความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร

ซานตานา (Santana, 2005) ได้มีการศึกษาเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โดย กล่าวว่าความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานนั้นไม่เพียงแต่จะช่วยให้เกิดผลผลิตที่สูงในที่ทำงานเท่านั้น แต่ยังมีความเป็นไปได้ที่พนักงานจะอยู่กับองค์กร และถ้าระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานอยู่ในระดับต่ำจะทำให้เกิดผล ดังนี้ 1) ผลผลิตภาพที่มงานต่ำ 2) คุณภาพผลผลิตที่อยู่ในระดับบนจะลดต่ำลง 3) จุดเหมาะสมที่สุดหรือดีที่สุดในการความต้องการของลูกค้าลดน้อยลง 4) มีความเป็นไปได้สูงที่พนักงานจะลาออกจากงาน และ 5) มีพนักงานที่ทำงานบนระบบการเกษียณอายุองค์กรอยู่จำนวนมากในองค์กร (สรรัชย์ กิตยานันท์, 2552)

เมื่อก้าวถึงความสำคัญความผูกพันต่อองค์กรของวูดริฟ (Woodruffe, 2005) ประเด็นนี้สรรัชย์ กิตยานันท์ (2552) สะท้อนให้เห็นว่าวูดริฟ (Woodruff) ได้กล่าวถึงความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ไว้ว่าพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรนั้นจะพยายามตัดสินใจกระทำสิ่งที่ถูกต้องที่สุดในแต่ละสถานการณ์ (Discretionary effort) ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานเป็นการใช้พลังสติปัญญาอย่างเต็มที่ และความผูกพันทางอารมณ์ ความรู้สึกต่องานและต้องการที่จะพยายามทำสิ่งที่ดีที่สุดในแต่ละสถานการณ์ ซึ่งความพยายามนั้นอาจไม่ใช่สิ่งจำเป็นสำหรับพนักงานให้แก่งาน แต่พนักงานก็ต้องการที่จะให้ความผูกพันต่อองค์กรเป็น สิ่งที่มีประโยชน์ เป็นความน่าเชื่อถือทางอารมณ์อย่างแท้จริง เพราะว่าความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานนั้นเป็นเรื่องที่เชื่อมโยงเหตุผลของพนักงานที่ทำงานให้กับองค์กร ไม่ใช่เรื่องการจ่ายเงินเป็นสิ่งสำคัญ แต่เป็นปัจจัยที่ไม่ใช่เงินเข้ามาามีอิทธิพล โดยเฉพาะพนักงานที่มีศักยภาพสูง พวกเขาจะมีความคาดหวังในเรื่องการพัฒนาและมีความเป็นไปได้ที่จะอยู่ที่อื่นได้ง่าย ถ้าเขาไม่ได้ได้รับความรู้สึกว่าจะมีการพัฒนาเกิดขึ้นข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการจ่ายเงินเป็นสิ่งที่ไม่จำเป็น ไม่ใช่ปัจจัยสำคัญที่จะทำให้พนักงานตัดสินใจทำงานหรือยังคงดำรงอยู่กับองค์กร ซึ่งมีความสำคัญเป็นการสร้างแรงจูงใจแก่พนักงานโดยไม่ใช้เงิน ดังนี้

1. ความก้าวหน้าในงาน บุคคลจะตั้งเป้าหมายตำแหน่งงานที่สูงขึ้นไปเก็บไว้ในใจ โดยขอบเขตนั้นขึ้นอยู่กับมุมมองเกี่ยวกับงานที่จะทำให้โอกาสความก้าวหน้าในอาชีพแค โหนด
2. การให้อำนาจในการตัดสินใจแก่บุคคลทั่วไป และโดยเฉพาะบุคคลที่มีศักยภาพสูงชอบที่ใช้ความสามารถจัดการกับงานตนเองได้โดยรวม

3. การปฏิบัติที่ดี (Civilized treatment) องค์กรรู้ถึงค่าใช้จ่ายที่สูงในการสรรหาบุคคลที่มีศักยภาพสูงมาทำงาน เช่นเดียวกันค่าใช้จ่ายนี้รวมถึงการลาออกของบุคคลนั้นด้วย การลาออกนั้นเป็นเพราะการได้รับการดูแล การปฏิบัติที่ไม่ดีขององค์กรที่กระทำต่อพนักงาน ปัญหาบ่อยครั้งนั้นมาจากหัวหน้างานหรือผู้จัดการระดับกลางที่มีอิทธิพลกระทบต่อพนักงานระดับล่าง ทำให้เกิดการทำงานภายใต้ภาวะกดดัน ซึ่งพฤติกรรมเหล่านี้สามารถที่จะขจัดออกไปได้ โดยการจัดการของฝ่ายทรัพยากรบุคคลด้วยการสรรหาและจงใจบางคนและทำบางสิ่งที่สามารถช่วยจัดวางเขาในงานและประสบความสำเร็จในที่นั้นได้

4. พันธสัญญาของนายจ้าง (Employer Commitment) พนักงานชอบที่จะรู้สึกว่าการนายจ้างมีพันธสัญญาโดยจริงใจกับพวกเขา โดยเฉพาะการนำไปสู่ความก้าวหน้าในสายอาชีพของพวกเขา

5. สภาพแวดล้อม เป็นสภาพแวดล้อมในการทำงานที่น่าพอใจ คือ น่ายุ่ตลอดเวลา โดยเฉพาะในงานที่ต้องทำงานภายใต้สภาวะกดดันสูง

6. การเปิดเผยของผู้บริหารระดับสูง (Exposure to senior people) พนักงานส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับผู้บริหารระดับสูงของบริษัท และเขาสามารถที่จะเข้าถึงผู้บริหารได้หากมีความต้องการเสนอแนะข้อคิดเห็นและการแนะนำ

7. การชมเชยยกย่องเมื่อกระทำเหมาะสม (Praise when praise is due) ลักษณะการจัดการที่แย่ คือ หัวหน้าให้ปฏิกริยาป้อนกลับในทางลบ ให้การรับรู้ถึงผลการปฏิบัติงานที่ไม่ดี แต่ไม่เคยให้ปฏิกริยาป้อนกลับในทางบวก เป็นการสรรเสริญ ชมเชยยกย่อง เป็นการตอบแทนทางอารมณ์ ความรู้สึกที่มีคุณค่ามากแก่ผู้ได้บังคับบัญชา

8. การสนับสนุน (Support) พนักงานชอบที่จะรู้สึกว่ามีความสามารถให้คำแนะนำเมื่อเขาต้องการได้

9. ความรู้สึกที่มีความท้าทาย (The feeling of being challenged) พนักงานชอบความรู้สึกท้าทาย โดยให้พวกเขาเชื่อว่าพวกเขามีเครื่องมือและทักษะที่ตอบสนองสร้างความสำเร็จในงานได้ สามารถตอบสนองต่อสิ่งที่ไม่คาดคิด การต่อสู้แข่งขันภายนอกสามารถมีอิทธิพลชักจูงบุคคลให้มีความกระตือรือร้นได้ เช่นเดียวกันกับการแข่งขันในสำนักงานก็สามารถกระตุ้นได้เช่นกัน

10. ความรู้สึกที่มีความเชื่อถือไว้วางใจ (The feeling of being trusted) ความรู้สึกเชื่อถือไว้วางใจในการทำงาน ความรู้สึกจากประโยชน์ในสำนักงานและทีมงาน

11. ความรู้สึกที่กำลังทำสิ่งที่ดีและเป็นที่ยอมรับไว้วางใจขององค์กร บุคคลต้องการความภาคภูมิใจในตัวของเขาและองค์กรที่ทำงาน

12. ความรู้สึกเกี่ยวกับการทำงานบนหน้าที่ที่เป็นประโยชน์เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจของพนักงาน

13. ความรู้สึกถึงความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว

3.3 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ต่อองค์กร

การที่บุคลากรในองค์กรจะเกิดความผูกพันต่อองค์กร มีความเต็มใจและตั้งใจพร้อมที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายที่องค์กรตั้งไว้นั้น องค์กรจำเป็นต้องตอบสนองในสิ่งต่างๆ ที่บุคลากรต้องการได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม โดยตระหนักว่าบุคลากรแต่ละคนนั้นมีความต้องการที่แตกต่างกัน ซึ่งมีแนวคิดและทฤษฎีที่สนับสนุน ดังนี้

3.3.1 แนวคิดความผูกพันต่อองค์กรของ ED Gubman เมื่อกล่าวถึงแนวคิดความผูกพันต่อองค์กรของอีดี กรุปแมน (ED Gubman, 2003) ประเด็นนี้ สรรค์ชัย กิตยานันท์ (2552) สะท้อนให้เห็นถึงแนวคิดความผูกพันต่อองค์กรของอีดี กรุปแมน (Gubman) คือความผูกพันของพนักงานจะเกิดขึ้นได้นั้นจะต้องเชื่อมโยงส่วนประกอบ 3 ส่วน ดังนี้

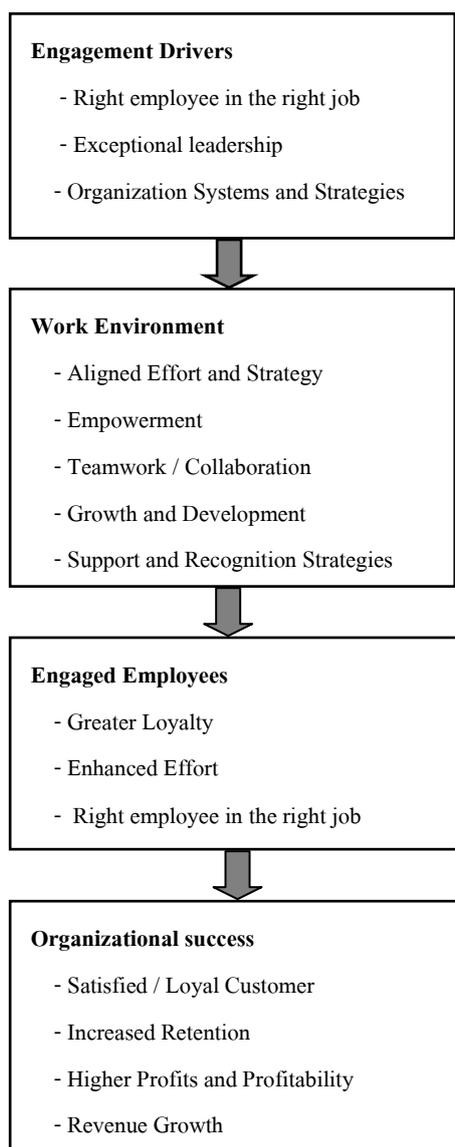
1. คุณค่าและความรับผิดชอบ (Values and Responsibilities) เป็นพื้นฐานที่ทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ทั้งนี้เพราะการให้คุณค่าของพนักงานที่สอดคล้องกับค่านิยมหรือวัฒนธรรมขององค์กรนั้นเป็นส่วนหนึ่งที่จะทำให้พนักงานเต็มใจที่จะทำงานเพื่อองค์กร โดยด้านคุณค่า ได้แก่ ความยุติธรรม การเคารพให้เกียรติกัน ความเชื่อถือไว้วางใจ และการช่วยเหลือสังคม ด้านความรับผิดชอบ ได้แก่ การออกแบบงานที่ดี ระบุความรับผิดชอบชัดเจน เป็นต้น

2. โปรแกรมหรือโครงการ (Programs) ที่จัดขึ้นให้กับพนักงาน เช่น ค่าตอบแทน สวัสดิการ การจัดฝึกอบรมและพัฒนา การให้ความสำคัญและการยอมรับ รวมถึงคุณภาพชีวิตของพนักงานเหล่านี้ล้วนแล้วแต่มีผลกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานทั้งสิ้น หากองค์กรจัดหาปัจจัยเหล่านี้ได้ตรงกับความต้องการของพนักงานอย่างแท้จริงแล้วจะช่วยให้พนักงานอยากที่จะอยู่กับองค์กรต่อไป

3. ความสัมพันธ์ (Relationships) เป็นเรื่องที่มีผลอย่างยิ่งต่อการสร้างให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ทั้งนี้เพราะการจัดการกับอารมณ์ความรู้สึกของมนุษย์ได้แก่ การแสดงความขอบคุณ การแสดงความยินดีเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้เกิดการรับรู้และตัดสินใจในการกระทำต่างๆ ดังนั้นไม่ว่าจะเป็นสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงานหรือหัวหน้างานจึงล้วนแล้วแต่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานทั้งสิ้น

จากองค์ประกอบทั้ง 3 สามารถอธิบายและขยายความถึงเรื่องความผูกพันของพนักงานได้ว่าการจะเพิ่มความผูกพันของพนักงานให้เกิดขึ้นในองค์กรนั้น เกิดจากการมีความสัมพันธ์กัน 3 ลำดับขั้น กล่าวคือ ในเรื่องคุณค่าและความรับผิดชอบเป็นฐานที่ทำให้เกิดความผูกพัน เพราะการให้คุณค่าของพนักงานที่สอดคล้องกับค่านิยม หรือวัฒนธรรมองค์กรนั้นเป็นส่วนหนึ่งที่จะทำให้พนักงานดังกล่าวเต็มใจที่จะทำงานเพื่อองค์กร

3.3.2 แนวคิดของ Development Dimensions International Inc. หรือ DDI สถาบันวิจัยที่มีชื่อเสียงได้มีการศึกษาวิจัยถึงความผูกพันต่อองค์กรในเรื่องของความผูกพันนั้นเกิดจากความสนุกในงาน (Job Enjoyment) ความเชื่อในสิ่งที่ทำ (Belief) และรับรู้ถึงคุณค่า (Valued) ซึ่งสิ่งเหล่านี้้องค์กรสามารถสังเกตได้จากระดับความตั้งใจและพลังที่ทุ่มเทในการทำงาน โดย DDI ได้ทำการสร้างตัวแบบของแนวทางในการสร้างความผูกพันประกอบไปด้วย 4 ชั้น ดังนี้



ภาพที่ 3 การสร้างตัวแบบของแนวทางในการสร้างความผูกพัน

ที่มา : พนิดา จงคำเกิง. “การสร้างความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษา โรงแรม ABC.”

(ปริญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, 2551),21.

จากแผนภาพแสดงให้เห็นสิ่งที่เกิดขึ้นต่อเนื่องกัน 4 ส่วน โดยเริ่มจากการจัดคนให้ตรงกับงาน พัฒนาทักษะของผู้นำ และให้การสนับสนุน โดยผ่านระบบและกลยุทธ์ที่เข้มแข็งขององค์กร ทั้ง 3 ปัจจัยจะนำไปสู่การสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เหมาะสม และสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมจะมีผลทางบวกในเรื่องพฤติกรรมและทัศนคติของพนักงาน โดยเฉพาะในเรื่องของการสร้างความจงรักภักดี ซึ่งจะเป็ผลในเรื่องของการคงอยู่ในองค์กร นอกจากนี้สภาพแวดล้อมที่สร้างความผูกพันเป็นการสร้างแรงจูงใจให้กับบุคลากรในการทำงาน ทำให้บุคลากรทุ่มเทในการทำงานซึ่งจะกลายมาเป็นพนักงานที่มีความผูกพัน ผลประโยชน์ในระยะยาวที่เกิดขึ้นกับองค์กร คือ องค์กรจะมีลูกค้าที่จงรักภักดีและพึงพอใจ เพิ่มอัตราการคงอยู่ของบุคลากร กำไรและความสามารถในการสร้างกำไรเพิ่มขึ้น รวมทั้งมีรายได้เติบโตมากขึ้น ทาง DDI ได้ทำการศึกษาวิจัยและพบว่า ความผูกพันประกอบด้วย ดังนี้

1. ค่านิยมของบุคคล (Individual Value) บุคลากรมีความรู้สึกผูกพันเมื่อพวกเขาสามารถ ช่วยเหลือ อุทิศประโยชน์ส่วนตน กำลังกายในการทำงานและมีโอกาสความก้าวหน้าในอาชีพ จากงานวิจัยของ DDI ในเรื่องการรักษาผู้มีความสามารถ (Retain Talent) พบว่า การได้รับรู้ถึงความหมายในงาน เป็นสิ่งสำคัญที่มีผลกับการตัดสินใจเลือกที่จะอยู่กับองค์กรหรือลาออกจากองค์กรนั้นๆ

2. เป้าหมายของงาน (Focused Work) พนักงานมีความรู้สึกผูกพันเมื่อพวกเขามีเป้าหมายที่ชัดเจน องค์กรที่มีความสามารถในการปฏิบัติงานและสภาพแวดล้อมในที่ทำงานที่มีประสิทธิภาพ พนักงานจำเป็นต้องเข้าใจถึงเป้าหมายของงาน นอกจากนี้เรื่องของการให้ผลตอบกลับ (Feedback) เพื่อให้พนักงานได้รับรู้ถึงสิ่งที่ได้ทำ

3. การสนับสนุนร่วมมือกันระหว่างบุคคล (Interpersonal Support) บุคลากรมีความรู้สึกมุ่งมั่นผูกพันเมื่อพวกเขาทำงานในที่ปลอดภัยและได้รับความร่วมมือ ซึ่ง “ความปลอดภัย” หมายถึง การที่พนักงานสามารถเชื่อใจซึ่งกันและกัน ช่วยเหลือกันและกันและสามารถร่วมกันแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว พนักงานสามารถไว้วางใจกันได้

นอกจากนี้การศึกษาพบว่า พนักงานในองค์กรต้องการอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ทุกคนให้ความร่วมมือช่วยเหลือซึ่งกันและกัน แม้จะเป็นการทำงานที่ข้ามสายงานกันเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ในงานที่ทำ

3.3.3 แนวคิดของอันเลนด์และเมเยอร์ (Alen and Meyer, 1993) เมื่อก้าวถึงอันเลนด์และเมเยอร์ (Alen and Meyer, 1993) ที่พูดถึงความผูกพันต่อองค์กร ประเด็นนี้ธีร์ริมาพำชำนาญไพโร (2550) สะท้อนว่าอันเลนด์และเมเยอร์มีแนวคิดในเรื่องความผูกพันต่อองค์กร 3 ด้าน ดังนี้

1. แนวคิดทางด้านทัศนคติ แนวความคิดนี้กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร เป็นความรู้สึกของบุคคลที่รู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ผู้นำในการศึกษาความผูกพันองค์กร ตามแนวคิดนี้ คือ ศาสตราจารย์ Lyman W.Porter มหาวิทยาลัยแห่งชาติ California และคณะ ซึ่งได้ให้ความหมายความผูกพันต่อองค์กร ดังนี้

1.1 ความเชื่ออย่างแรงกล้าและยอมรับอย่างจริงจังในเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร หมายถึง เป้าหมายขององค์กรของแต่ละบุคคล สามารถรวมไปในทิศทางเดียวกันได้หรือเกิดความสอดคล้องกัน เมื่อบุคคลพิจารณาแล้วเห็นว่าบรรทัดฐานและระบบค่านิยมขององค์กรเป็นสิ่งที่ยอมรับได้ บุคคลก็จะแสดงตนเองว่าเห็นด้วยกับจุดหมายปลายทางขององค์กรและตั้งใจที่จะยอมรับจุดหมายนั้น บุคคลจะประเมินองค์กรและความรู้สึกต่อองค์กรในทางที่ดี รู้สึกยินดีและภาคภูมิใจกับการเป็นสมาชิกหรือเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีแนวโน้มที่จะมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ ขององค์กร และมองเห็นแนวทางที่จะทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย

1.2 ความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามในฐานะที่เป็นตัวแทนขององค์กร หมายถึง การแสดงออกถึงความพยายามอย่างเต็มที่ เต็มใจ และตั้งใจที่จะอุทิศร่างกาย แรงใจ สติปัญญาในการทำงานเพื่อประโยชน์และความก้าวหน้าขององค์กร และสร้างสรรค์ให้องค์กรบรรลุเป้าหมายหรืออยู่ในสถานะที่ดี

1.3 ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาความเป็นสมาชิกขององค์กร หมายถึง การแสดงออกถึงความรู้สึกจงรักภักดี ซื่อสัตย์ต่อองค์กรเป็นความต่อเนื่องในการปฏิบัติงานโดยไม่โยกย้ายเปลี่ยนแปลงที่ทำงาน พยายามที่จะรักษาสมาชิกภาพไว้โดยไม่โยกย้ายไปไหน จะแสดงให้เห็นถึงความไม่เต็มใจหรือปฏิเสธที่จะลาออกจากองค์กรหรือเปลี่ยนแปลงงาน ไม่ว่าจะเป็นการเพิ่มเงินเดือน รายได้ สถานภาพ ตำแหน่ง ความอิสระทางวิชาชีพ ตลอดจนความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานที่ดีขึ้น เป็นความตั้งใจและความปรารถนาอย่างแน่วแน่ที่จะเป็นสมาชิกต่อไป เพื่อทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ไม่คิดที่จะลาออก ไม่ว่าจะองค์กรจะอยู่ในสภาวะปกติ หรืออยู่ในฐานะวิกฤตการณ์อันเนื่องมาจากสาเหตุต่างๆ

2. แนวความคิดที่เกี่ยวกับความถูกต้องหรือบรรทัดฐานของสังคม แนวคิดนี้กล่าวว่าความผูกพันต่อองค์กรเป็นความจงรักภักดีและเต็มใจที่จะอุทิศตนให้กับองค์กร ซึ่งเป็นผลมาจากบรรทัดฐานขององค์กรและสังคม บุคคลรู้สึกว่าเป็นสมาชิกขององค์กรแล้วต้องมีความผูกพันต่อองค์กรนั้นคือความถูกต้องและความเหมาะสมที่ควรจะทำความผูกพันต่อองค์กรจึงเป็นพันธะผูกพันที่สมาชิกจะต้องมีต่อหน้าที่ทุ่มเทปฏิบัติงานให้กับองค์กร

3. แนวความคิดทางด้านพฤติกรรม กล่าวถึงความผูกพันต่อองค์กร ในรูปของความสม่ำเสมอของพฤติกรรม เมื่อคนมีความผูกพันต่อองค์กรแล้วจะมีการแสดงออกของพฤติกรรม

ที่ต่อเนื่องหรือคงเส้นคงวาในการทำงาน ความต่อเนื่องในการทำงานโดยไม่โยกย้ายเปลี่ยนแปลงที่ทำงาน คนที่ผูกพันต่อองค์กรจะพยายามรักษาสมาชิกภาพไว้โดยไม่โยกย้ายไปไหนก็เนื่องจากได้เปรียบเทียบผลประโยชน์ที่ได้รับ และผลประโยชน์ที่ต้องสูญเสียไป หากละทิ้งสภาพของสมาชิกหรือลาออกไปอย่างถาวร ซึ่งผลเสียนี้จะพิจารณาในลักษณะของต้นทุนที่จะเกิดขึ้น หรือผลประโยชน์ที่จะสูญเสียไป ทฤษฎีมีชื่อเสียงและถือเป็นแนวความคิดนี้คือ ทฤษฎี Side - bet ของ Becker ซึ่งสรุปได้ว่า การพิจารณาความผูกพันต่อองค์กรเป็นผลมาจากการที่เปรียบเทียบ ชั่งน้ำหนักว่า ถ้าหากเขาลาออกจากองค์กรเขาจะได้รับหรือต้องสูญเสียอะไรบ้าง

จากการศึกษาแนวคิดข้างต้น สามารถนำแนวคิดความผูกพันต่อองค์กร Development Dimensions International Inc. หรือ DDI และอันเลนด์และเมเยอร์มาเป็นแนวคิดในการสร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

4. ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction)

ความพึงพอใจในงานนับเป็นสิ่งสำคัญอย่างมากในการผลักดันให้บุคลากรปฏิบัติงานต่อองค์กรด้วยความรู้สึกที่กระตือรือร้น และมีความมุ่งมั่นทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นองค์กรต้องตระหนักในเรื่องความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ เช่น เงินเดือน ค่าตอบแทน ความก้าวหน้าในอาชีพ ความมั่นคงในงาน และสวัสดิการต่างๆ ที่บุคลากรจะได้รับ ซึ่งเป็นขวัญและกำลังใจให้กับบุคลากร เพื่อให้บุคลากรเกิดความพร้อมที่จะทำงาน และร่วมกันพัฒนาองค์กรให้เจริญก้าวหน้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4.1 ความหมายของความพึงพอใจในงาน

นักวิชาการหลายท่านได้ศึกษาและวิจัยความพึงพอใจในงาน โดยได้กล่าวถึงและให้ความหมายของความพึงพอใจในงาน ดังนี้ เทพพนม เมืองแมน และสวึง สุวรรณ (2544: 100) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจในงานว่า ภาวะของความพึงพอใจ หรือภาวะของการมีอารมณ์ในทางบวกที่มีผลเกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินประสบการณ์ในงานของคนหนึ่ง นอกจากนี้ความพึงพอใจในงานเป็นความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับค่าตอบแทนคือ เป็นผลความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน รวมทั้งส่งผลต่อความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร (ปรียาพร วงศ์อนุตร โรจนัน, 2545) และมนูญ ดนะวัฒนา (2539) ได้ให้ความเห็นของความพึงพอใจในงาน หมายถึง ทศนคติทั่วไปอันเป็นผลรวมของทัศนคติเฉพาะที่มี 3 ด้าน ดังนี้

1. องค์ประกอบที่เกี่ยวกับงาน โดยเฉพาะ (Specific job factors)
2. ลักษณะประจำตัวของแต่ละบุคคล (individual characteristics)
3. ความสัมพันธ์กับกลุ่มที่อยู่ภายนอกงาน (group relationships outside the job) และ พงศ์ ทรดาล (2540) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึก ทำที่ ความคิดเห็น และ พฤติกรรมของคนงานที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน ผู้บริหาร กลุ่มคน องค์กรหรือสภาพแวดล้อมอื่นๆ โดยการแสดงออกในลักษณะของความรู้สึกหรือท่าทีในการยอมรับหรือปฏิเสธ ส่วนความพึงพอใจ จะเป็นผลสืบเนื่องมาจากทัศนคติด้านต่างๆ ของคนงานที่มีต่อการทำงาน รวมทั้งอาจจะเกิดจาก องค์ประกอบอื่นๆ ที่สัมพันธ์กับงานที่ทำอยู่ เช่น ความมั่นคงปลอดภัย ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ผลตอบแทน เพื่อนร่วมงานและผู้บริหารดี งานท้าทายความสามารถ ฯลฯ เป็นต้น นอกจากนี้สมภพ สัมภาวะผล (2545: 10) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่ได้รับการตอบสนองความต้องการอันเกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทนที่เกี่ยวข้องกับการชอบ ยินดี หรือพอใจที่มีต่อการทำงานที่บุคคลนั้นปฏิบัติอยู่และมณิรัตน์ เกิดผลวัฒนา (2549: 4) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจในงาน หมายถึง เป็นความรู้สึกส่วนตัวในทางบวกของบุคคลที่มีต่อองค์ประกอบของ งานไม่ว่าจะเป็นลักษณะของงาน ผลตอบแทน ความสัมพันธ์กับหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน สภาพแวดล้อมทางกายภาพของสถานที่ทำงาน ทำให้บุคคลมีความสุขและรู้สึกกระตือรือร้นใน การทำงาน เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน ส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายของ องค์กร

สรุปความหมายของความพึงพอใจในงาน หมายถึง เป็นความรู้สึกหรือทัศนคติที่บุคคล มีต่องานทางด้านบวก อันเนื่องจากองค์ประกอบต่างๆ หรือสภาพแวดล้อมในการทำงานซึ่งทำให้ เกิดความเต็มใจและมุ่งมั่นในการทำงานให้ประสบความสำเร็จและมีประสิทธิภาพ

4.2 ความสำคัญของความพึงพอใจในงาน

ความพึงพอใจในงานมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานและองค์กรอย่างมากตามที่ Strauss และ Sayles ได้ชี้ให้เห็นตั้งแต่ปี 1976 ได้แก่ 1) ผู้ปฏิบัติงานย่อมมีความต้องการที่จะ ได้รับความสำเร็จตามความนึกคิดของตนและผู้ปฏิบัติงานจะมีความรู้สึกสมปรารถนาที่จะ ได้แสดงบทบาท อย่างเต็มที่ ตามขีดความสามารถของเขามีอยู่ 2) ผู้ปฏิบัติงานที่ไม่มีความพึงพอใจในการทำงานย่อมจะ ไม่ประทับใจกับพฤติกรรมของจิตวิทยา เพราะคนเราโดยทั่วไปจะใช้เวลาส่วนใหญ่ในแต่ละวันอยู่กับ งานหากงานนั้นเป็นงานที่น่าเบื่อหน่ายอันจะส่งผลหรือก่อให้เกิดปัญหา โดยตรงต่อตัวเขาเอง เพื่อน ร่วมงานและสังคมในที่สุด 3) ผู้ปฏิบัติงานที่ไม่มีความพึงพอใจในงานจะเกิดความคับข้องใจ เพราะ การปฏิบัติงานนั้นถือว่าเป็นสิ่งตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ และ 4) การขาด

ความพึงพอใจในการทำงานหรือเกิดมีข้อขัดแย้งในการปฏิบัติงาน ย่อมจะส่งผลให้ขวัญและกำลังใจในการทำงานลดต่ำลงนั้นหมายความว่าประสิทธิภาพการทำงานย่อมลดต่ำตามไปด้วย

ปภาวดี คุลยจินดา (2532: 530 - 531) ได้ให้ความสำคัญของความพึงพอใจในงาน ดังนี้

1. ความพึงพอใจในงานช่วยป้องกันความห่างเหินจากงาน กล่าวคือในการทำงานความขัดแย้งระหว่างบุคคลเกิดขึ้นได้เสมอ และนำไปสู่ความไม่พอใจและความห่างเหินจากงานได้ ฉะนั้นการเสริมสร้างให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในงานจึงช่วยป้องกันความห่างเหินจากงานและยังช่วยป้องกันไม่ให้เกิดผลผลิตขององค์กรลดลงด้วย

2. ความพึงพอใจในงานช่วยเสริมคุณภาพชีวิต กล่าวคือ การทำงานเป็นสิ่งที่ทำทนายความสามารถของบุคคล และในขณะที่เดียวกันในการทำงานจะต้องเป็นชีวิตที่มีคุณภาพด้วย ฉะนั้นความพึงพอใจในงานจึงช่วยเสริมสร้างคุณภาพชีวิต

จากที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่าความสำคัญของความพึงพอใจในงานของบุคคลในองค์กรนั้น จะส่งผลถึงความสำเร็จของงานและองค์กร โดยจะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน นอกจากนั้นยังส่งผลถึงตัวบุคคลให้มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานในทางบวกทำให้เกิดความมุ่งมั่นในการทำงาน ตลอดจนก่อให้เกิดความร่วมมือในการปฏิบัติงานของบุคลากรขององค์กรได้

4.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน มีดังนี้

4.3.1 ทฤษฎีลำดับขั้นตอนความต้องการ (Maslow 's Hierarchy of Needs) ซึ่ง อับราฮัม มาสโลว์ (Abraham Maslow) ได้กล่าวถึงความต้องการว่าเป็นสาเหตุในการกำหนดพฤติกรรมของมนุษย์ บุคคลมีความต้องการหลายประการและไม่มีสิ้นสุด ความต้องการของบุคคลมีความสำคัญแตกต่างกันและสามารถจัดลำดับได้โดยบุคคลจะแสวงหาความต้องการที่มีความสำคัญที่สุดก่อน เมื่อความต้องการนั้นได้รับการบำบัดแล้วจะไม่ใส่ใจสิ่งอื่นอีกต่อไปบุคคลจะเริ่มสนใจในความต้องการขั้นอื่นๆ ต่อไปอีก ลำดับขั้นความต้องการแบ่งได้เป็น 5 ลำดับจากต่ำไปสูง ดังนี้

1. ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการพื้นฐานเพื่อความอยู่รอดของชีวิต ความต้องการในขั้นนี้ ได้แก่ ความต้องการในปัจจัยสี่ ความต้องการพักผ่อน เป็นต้น

2. ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety Needs) เป็นความต้องการด้านความมั่นคงในหน้าที่การงาน และความต้องการที่จะได้รับความคุ้มครองจากอันตรายที่จะมีต่อร่างกาย เช่น อุบัติเหตุ หรือความไม่ปลอดภัยจากการทำงาน

3. ความต้องการการยอมรับและความรัก (Social Needs) เป็นความต้องการให้สมาชิกในกลุ่มทำงานยอมรับว่ามีความสำคัญต่อกลุ่ม รวมทั้งการได้รับความรักจากสมาชิกในกลุ่ม

4. ความต้องการความนับถือและสถานะทางสังคม (Esteem Needs) เป็นความพยายามที่จะมีความสัมพันธ์ในระดับสูงกับบุคคลอื่น รวมทั้งความต้องการมีอำนาจ และชื่อเสียงเกียรติยศ

5. ความต้องการประสบความสำเร็จในชีวิต (Self - Actualization Needs) เป็นความต้องการขั้นสูงสุดของแต่ละบุคคลที่ต้องการได้รับการยอมรับการยกย่องเป็นพิเศษหรือประสบความสำเร็จสูงสุดในการทำงานหรือการดำรงชีวิต (กึ่งพร ทองใบ, 2553)

สรุปทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ของมาสโลว์ ทั้ง 5 ลำดับ แบ่งออกได้เป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มแรก เป็นความต้องการลำดับต้น ประกอบด้วย ความต้องการทางด้านร่างกาย ความต้องการความปลอดภัย และความต้องการด้านความรัก ซึ่งเป็นความต้องการที่ต้องการตอบสนองภายนอก เช่น สวัสดิการมีรถรับส่ง ค่ารักษาพยาบาล ชุดพนักงาน การจัดสถานที่ทำงาน ชั่วโมงการทำงานเหมาะสม ข้อตกลงระหว่างฝ่ายบริหารกับสหภาพแรงงาน การประกันการว่างงาน และกลุ่มที่สอง เป็นความต้องการที่สูงกว่า ประกอบด้วย ความต้องการชื่อเสียง และความต้องการความสำเร็จสมหวังในชีวิต ซึ่งเป็นความต้องการตอบสนองภายในหรือทางจิตใจ เช่น หัวหน้าที่ให้ความสัมพันธ์ที่ดีกับพนักงาน การจัดให้พนักงานมีกลุ่มชมรมพบปะสังสรรค์กัน การยกย่องให้เกียรติ ตำแหน่งที่สูงขึ้น การให้ความเป็นอิสระในการตัดสินใจ หรือให้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ เปิดโอกาสให้มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์

มาสโลว์ อธิบายความต้องการ ในแต่ละระดับต่างก็มีความสำคัญต่อมนุษย์ในสถานการณ์ต่างๆ ไม่เท่ากันเสมอไป คือ ความต้องการใดยังไม่ได้รับการตอบสนอง ความต้องการนั้นก็จะเป็พลังกระตุ้นพฤติกรรมมนุษย์ให้เป็นไปตามที่ต้องการได้ แต่เมื่อความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองแล้ว ก็จะไม่เป็นพลังกระตุ้นพฤติกรรมอีกต่อไป โดยความต้องการขั้นสูงกว่าจะทำหน้าที่เป็นพลังกระตุ้นแทน ดังนั้น ความต้องการขั้นสูงนี้จะไม่เป็นพลังกระตุ้นได้เลย ถ้าความต้องการขั้นต่ำกว่ายังไม่ได้รับการตอบสนอง

4.3.2 ทฤษฎีแรงจูงใจของ Clayton P. Alderfer (ERG. Theory) หรือทฤษฎีเคลย์ตัน แอลเดอร์เฟอร์ (Clayton Alderfer, 1972) ได้เสนอทฤษฎีว่าด้วยความต้องการของมนุษย์ขึ้นเรียกว่า ทฤษฎี อี.อาร์.จี. (ERG Theory) ซึ่งเป็นทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความต้องการของขั้นพื้นฐานของมนุษย์แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้ 1) ความต้องการที่จะมีชีวิตอยู่ (Existence Needs : E) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานทางกายภาพสำหรับมนุษย์ เช่น ความต้องการอาหาร เครื่องนุ่งห่ม เงิน สภาพการทำงานที่ดี เป็นต้น 2) ความต้องการที่จะมีความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น (Relatedness Needs : R)

เป็นความต้องการทางสังคม เช่น ความต้องการมีเพื่อน เพื่อนร่วมงาน ความต้องการที่จะมีความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และความต้องการมีครอบครัว เป็นต้น และ 3) ความต้องการความก้าวหน้า (Growth Needs : G) เป็นความต้องการที่จะทำหรือพัฒนาตัวเองให้บรรลุเป้าหมายที่ตนเองต้องการ นอกจากนี้อัลเดอร์เฟอร์ ยังเห็นด้วยกับทฤษฎีของมาสโลว์ อีกในแง่ที่ว่า ความพอใจในความต้องการ มีอิทธิพลต่อความสำคัญของความต้องการระดับสูงกว่าที่อยู่ถัดขึ้นไป แต่อัลเดอร์เฟอร์ ก็มีความเห็นต่างไปจาก มาสโลว์ อีกในแง่ที่ว่า การขาดความพึงพอใจในความต้องการระดับสูงกว่าขึ้นไป อาจทำให้ความต้องการระดับต่ำมีความสำคัญขึ้นมาแทน

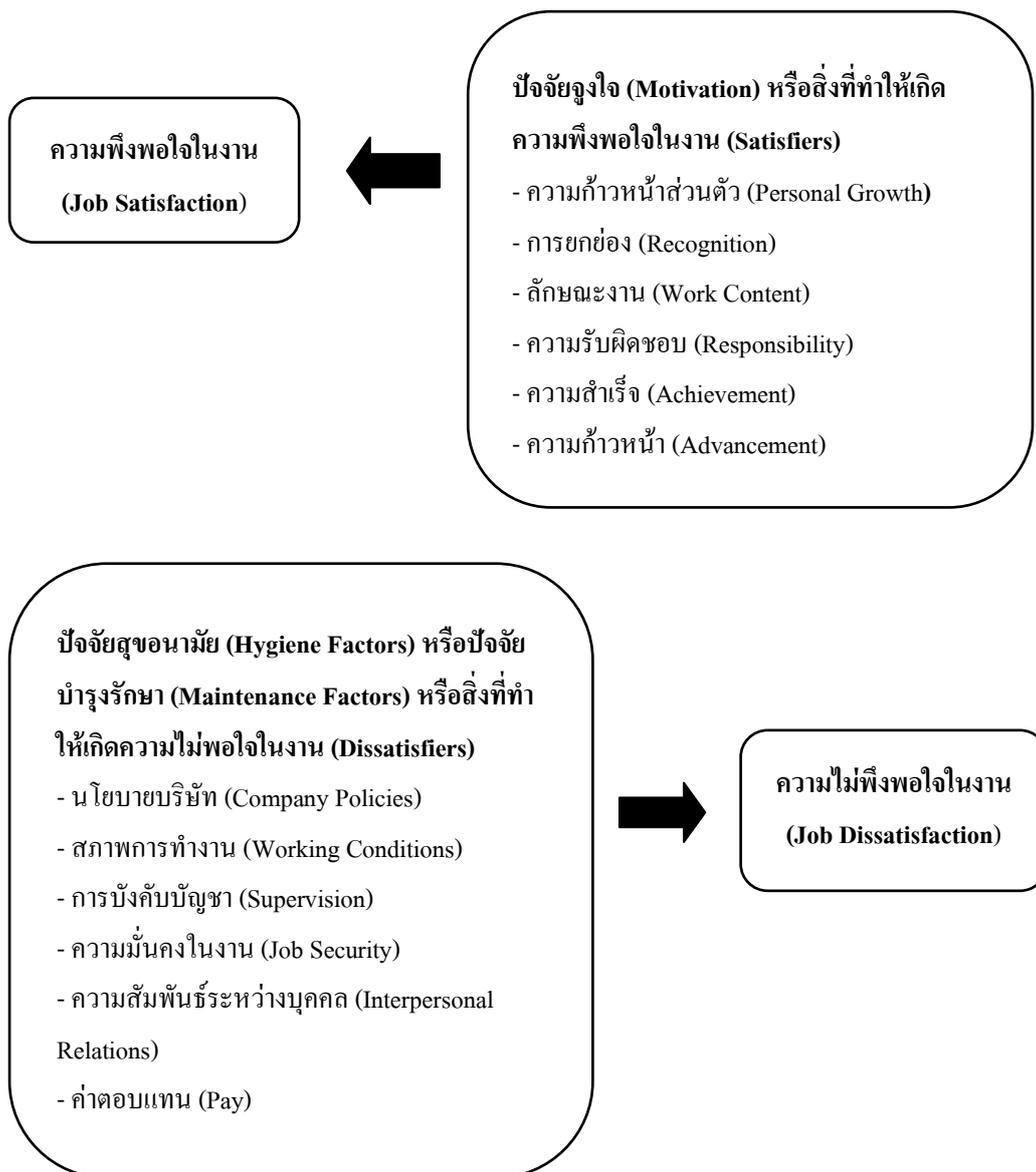
4.3.3 ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (Herzberg 's Two – Factor Theory) ซึ่งพงศ์ หรดาล (2540) ได้กล่าวถึงการศึกษาวิจัยความพึงพอใจในงานของเฟรดเดอริก เฮอร์ซเบิร์ก (Frederick Herzberg, 2009) โดยสำรวจพนักงานอาชีพต่างๆ จำนวน 1,685 คน ได้แก่ พนักงานผู้ควบคุมในระดับต่ำ พยาบาล เกษตรกร ผู้เกษียณจากตำแหน่งบริหาร บุคลากรโรงพยาบาล ผู้ควบคุมกระบวนการผลิต ช่าง ทหาร วิศวกร นักวิทยาศาสตร์ แม่บ้าน ครู พนักงานบัญชี และพนักงานหญิงทำงานเกี่ยวกับการประกอบชิ้นส่วน โดยจะถูกถามถึงสาเหตุที่ทำให้พวกเขาพึงพอใจในงาน จากคำตอบทั้งหมด สามารถนำมาอธิบายรายละเอียดของปัจจัยที่กำหนดองค์ประกอบของความพึงพอใจในงาน และองค์ประกอบของความไม่พึงพอใจในงานได้ 12 ประการ ดังนี้

1. ผลสำเร็จในการทำงาน
2. การยอมรับในผลงาน
3. อิสระในงาน
4. ความรับผิดชอบ
5. ความก้าวหน้า
6. นโยบายและการบริหาร
7. การควบคุมดูแล
8. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
9. สภาพการทำงาน
10. เงินเดือน
11. ตำแหน่งงาน
12. ความมั่นคง

จากผลการศึกษา สรุปได้ว่าปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความต้องการทางใจหรือปัจจัยภายใน มีความเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน และเป็นปัจจัยที่สามารถจูงใจ ในขณะที่ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความต้องการภายนอก จะมีผลต่อความไม่พึงพอใจในการทำงาน ซึ่งแบ่งเป็น 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยจูงใจ

(Motivation Factors) เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดการจูงใจในการทำงานอย่างแท้จริง และ ปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่จำเป็นต้องมีในองค์กร หากไม่มีจะทำให้พนักงานเกิดความไม่พอใจในการทำงาน

แสดงทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (Herzberg ' s Two - Factor Theory)



ภาพที่ 4 แสดงทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (Herzberg ' s Two – Factor Theory)

ที่มา : กิ่งพร ทองใบ, ระบบค่าตอบแทนสมัยใหม่ จากวิชาการสู่วิชาชีพ (กรุงเทพฯ: บริษัท พิมพ์ดีการพิมพ์ จำกัด, 2553), 42.

สรุปได้ว่าองค์กรที่คิดว่าจะแก้ไขสิ่งทีุ่บุคลากรไม่พึงพอใจ เช่น นโยบายและการบริหาร เงินเดือน แล้วจะทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจได้ คงจะไม่ใช่เมื่อบุคลากรหมดความไม่พึงพอใจก็จะเพียงแค่มิม่มีความพึงพอใจ หรือเฉยๆ ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) จึงเป็นความต้องการพื้นฐานที่พนักงานถือว่าผู้บริหารจะต้องให้กับพนักงาน และถึงแม้จะให้พนักงาน ก็จะไม่สามารถกระตุ้นหรือจูงใจพนักงานให้ทำงาน ดังนั้น องค์กรควบคุมปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) และปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors) หรือปัจจัยบำรุงรักษา (Maintenance Factors) โดยพยายามรักษาปัจจัยแวดล้อมให้อยู่ในระดับที่จะก่อให้เกิดความไม่พอใจในงานได้

4.3.4 ทฤษฎีของกิลเมอร์ (Gilmer Theory) และกิลเมอร์ (Gilmer, 1971) ได้สรุปองค์ประกอบที่เอื้อต่อความพึงพอใจในปฏิบัติงานไว้ 10 ประการ ดังนี้

1. ความมั่นคงปลอดภัย หมายถึง ความรู้สึกปลอดภัยที่พนักงานรับมาจากองค์กรรวมถึงความรู้สึกมั่นคงที่ได้ทำงานกับองค์กรต่อไป
2. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน เช่น การมีโอกาสดำเนินตำแหน่งสูงขึ้น จากความรู้ ความสามารถในการทำงาน เป็นต้น
3. บริษัทหรือสถานที่ทำงานและการจัดการ ได้แก่ความพอใจต่อสถานที่ทำงานตลอดจนชื่อเสียงและการดำเนินงานของหน่วยงานนั้นๆ เป็นต้น
4. ค่าจ้าง หมายถึง ค่าจ้างหรือรางวัลที่เสมอภาคสำหรับการปฏิบัติงานที่เท่าเทียมกัน โดยประกาศให้ทราบทั่วกัน และเป็นรางวัลที่สอดคล้องกับเป้าหมายของผู้ปฏิบัติงาน
5. ลักษณะของงานที่ทำหรือความสนใจในลักษณะงาน หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นเมื่อทำงานที่มีความสนใจ ซึ่งแต่ละบุคคลมีความสนใจที่แตกต่างกันไป ยกเว้นงานบางลักษณะ เช่น งานที่มีความอิสระ งานที่ไม่จำเจน่าเบื่อ มีการพบปะผู้คน มักเป็นงานที่หลายๆ คนชอบ แต่ขณะขณะเดียวกันก็มีคนที่ชอบงานที่ต้องคิดและต้องแก้ปัญหา
6. การควบคุมบังคับบัญชา มีความสำคัญที่จะทำให้ผู้ทำงานมีความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจต่องานได้ การควบคุมบังคับบัญชาที่ไม่ดีอาจเป็นสาเหตุอันหนึ่งที่ทำให้เกิดการย้ายงานและการลาออกจากงาน
7. ลักษณะทางสังคม ถ้าผู้ปฏิบัติงานทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุขก็จะเกิดความพึงพอใจในงานนั้น
8. การติดต่อสื่อสาร มีความสำคัญมาก การปฏิบัติงานจะสำเร็จได้ก็เพราะมีกระบวนการทำงานที่ดี ไม่ว่าจะเป็นการวางแผน การจัดองค์กร การบริหารงานบุคคล การวินิจฉัยสั่งการ การควบคุมบังคับบัญชา การประสานงาน และการประเมินผลงาน อาจกล่าวได้ว่าภาระหน้าที่

ทางการบริหารที่กล่าวมาจะเกิดขึ้นไม่ได้เลยหากไม่มีการติดต่อสื่อสารเป็นสิ่งที่เชื่อมโยงทุกสิ่งเข้าด้วยกันจนเกิดระบบการบริหารองค์กรขึ้น

9. สภาพการทำงาน หมายถึง แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงทำงานที่ต้องมีความเหมาะสมกับการทำงาน

10. สิ่งตอบแทนหรือประโยชน์ที่แตกต่างๆ เช่น บำเหน็จตอบแทนเมื่อออกจากงาน การบริการและการรักษาพยาบาล สวัสดิการที่อยู่อาศัย เป็นต้น

จากการศึกษาทฤษฎีข้างต้น สามารถนำทฤษฎีลำดับขั้นตอนความต้องการ แรงจูงใจ สองปัจจัย และทฤษฎีมาเป็นแนวคิดในการสร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน

5. ผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่

ผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่นับว่าเป็นสิ่งสำคัญกับบุคลากรที่จะต้องปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายจากองค์กรให้บรรลุเป้าหมายตามวัตถุประสงค์ทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพตามที่องค์กรได้กำหนดไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

5.1 ความหมายของผลการปฏิบัติงาน

โบว์วี (Bovee, 1993: 175) ได้ให้ความหมายของผลการปฏิบัติงาน หมายถึง ระดับความพยายามของบุคคลเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ ก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อองค์กร นอกจากนี้ชูศักดิ์ เทียงตรง (2528: 17) ได้กล่าวว่าผลการปฏิบัติงานหมายถึง คุณค่าของบุคคลผู้ปฏิบัติงานในด้านต่างๆ ทั้งผลงานและคุณลักษณะอื่นๆ ที่มีคุณค่าต่อการปฏิบัติงาน นอกจากนี้สมาคมการจัดการธุรกิจแห่งประเทศไทย (2532: 89) ได้กล่าวถึงผลการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลการปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมาย โดยอาจพิจารณาเป็นรายบุคคล คณะบุคคลหรือองค์กรได้ และผลการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นจากภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย จากองค์กร(วิโรจน์ เกษภูถักถรณ์, 2553) และสุธรรม รัตนโชติ (2552: 143 - 144) ได้กล่าวถึงผลการปฏิบัติงาน (job performance outcomes) หมายถึง ผลลัพธ์จากการปฏิบัติงาน ซึ่งออกมาเป็นปริมาณ (quantitative) หรือคุณภาพ (qualitative) มากน้อยแตกต่างกันไปโดยทั่วไปผลการปฏิบัติงานอาจจะอยู่ในรูปของผลลัพธ์ตามวัตถุประสงค์ ผลลัพธ์เป็นพฤติกรรมผลลัพธ์ภายใน ผลลัพธ์ภายนอก และความพึงพอใจต่องาน ซึ่งกล่าวสรุปได้ดังนี้

1. ผลลัพธ์ตามวัตถุประสงค์ (objective outcomes) หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ได้ตามวัตถุประสงค์มากน้อย เรียกการทำงานที่ได้ผลตามวัตถุประสงค์ว่า “ประสิทธิผล” (efficiency) และเรียกการทำงานที่ได้ตามวัตถุประสงค์และโดยใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดว่า “ประสิทธิภาพ”

(effectiveness) โดยมีการกำหนดวัตถุประสงค์ในการทำงาน และทำงานให้บรรลุหรือสำเร็จตามวัตถุประสงค์ ก็จะได้ผลลัพธ์ตามวัตถุประสงค์ โดยอาจจะกำหนดวัตถุประสงค์เป็นเชิงปริมาณ (quantitative) ไว้ในวัตถุประสงค์แต่ละข้อ เช่น ผลผลิตสินค้าได้ 100 ชิ้น ภายใน 1 เดือน อบรมบุคลากรจำนวน 50 คนภายใน 1 สัปดาห์ เป็นต้น หรืออาจกำหนดวัตถุประสงค์เชิงคุณภาพ (qualitative) เช่น เพื่อให้พนักงานมีความสัมพันธ์กันดียิ่งขึ้น เพื่อให้มีความสามัคคีกัน เป็นต้น และสามารถวัดผลลัพธ์ตามวัตถุประสงค์ได้ทั้งวัตถุประสงค์เชิงปริมาณและวัตถุประสงค์เชิงคุณภาพ

2. ผลลัพธ์ที่เป็นพฤติกรรม บางครั้งการปฏิบัติงานทำให้เกิดพฤติกรรม หรือเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมทั้งของผู้ปฏิบัติงานและผู้ที่เกี่ยวข้อง แต่อย่างไรก็ตามในที่นี้จะเน้นพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งอาจจะเกิดหรือเปลี่ยนแปลงความเครียด ความเข้าใจ การเรียนรู้ ทักษะ ความสามารถ เป็นต้น ซึ่งอาจจะสรุปได้ว่าพฤติกรรมดังกล่าวประกอบด้วยพฤติกรรมส่วนบุคคลและพฤติกรรมทางสังคม

สรุปได้ว่าผลการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลงานทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพของบุคคลที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งผลการปฏิบัติงานอาจจะอยู่ในรูปของผลลัพธ์ตามวัตถุประสงค์ ก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อองค์กร

5.2 ความหมายของบทบาทหน้าที่

ตามความหมายในพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 หมายถึง การกำหนดหน้าที่ที่กำหนดไว้ เช่น บทบาทของพ่อ แม่ บทบาทของครู เป็นต้นและจิตวิทยา สุวรรณชะฎ (2530: 4) ได้กล่าวถึง บทบาท หมายถึง การประพฤติตามสิทธิและหน้าที่นั้น และยังสามารถแบ่งบทบาทออกได้ ดังนี้ 1) บทบาทตามอุดมคติ (ideal role) หรือบทบาทที่ผู้ดำรงตำแหน่งทางสังคม และ 2) บทบาทที่ปฏิบัติจริง (actual role) หรือบทบาทที่ผู้ดำรงตำแหน่งทางสังคมจะต้องปฏิบัติ ซึ่งบทบาทที่ปฏิบัติจริงยังเป็นผลรวมของบทบาทตามอุดมคติ บุคลิกภาพของผู้ดำรงตำแหน่ง อารมณ์ขณะแสดงบทบาท อุปกรณ์ของผู้ดำรงตำแหน่งที่มีอยู่และปฏิกริยาของผู้เกี่ยวข้อง นอกจากนี้จังก์ อดิวัฒน์สิทธิ์ และคณะ (2537:45 - 46) ได้กล่าวไว้ว่าเมื่อบุคคลมีสถานภาพโดยอมเป็นที่คาดหวังจากคนอื่น ๆ จะต้องปฏิบัติหน้าที่ความรับผิดชอบที่กำหนดไว้พร้อมกับสถานภาพนั้น การที่บุคคลกระทำภาระหน้าที่ตามสถานภาพของตนนั้น เรียกว่าการแสดง “บทบาท” บทบาทจึงเป็นสิ่งที่คู่กับสถานภาพและเป็นพฤติกรรมที่เห็นได้จากการกระทำของบุคคล

สุพัตรา สุภาพ (2540: 30) ได้กล่าวถึงบทบาท (role) หมายถึงการปฏิบัติตามสิทธิและหน้าที่ของสถานภาพ (ตำแหน่ง) เช่น มีตำแหน่งเป็นพ่อ บทบาท คือ ต้องเลี้ยงดูลูก เป็นครู บทบาท คือ สั่งสอน อบรมนักเรียนให้ดี เป็นคนใช้บทบาท คือ ปฏิบัติตามหมอลั้ง

ลีวินสัน (Levinson, 1964: 284 - 285) ได้สรุปความหมายของบทบาทไว้ 3 ประการ ดังนี้ 1) บทบาท หมายถึง ปทัสถาน ความมุ่งหวัง ข้อห้าม ความรับผิดชอบ ซึ่งผูกพันอยู่กับตำแหน่งทางสังคมที่กำหนดและให้บทบาทตามความหมายนี้มุ่งไปถึงหน้าที่อันควรทำ 2) บทบาท หมายถึง ความเห็นของบุคคลผู้ดำรงตำแหน่งที่คิดและกระทำเมื่อดำรงตำแหน่งนั้น 3) บทบาท หมายถึง การกระทำของบุคคลแต่ละคนที่กระทำ โดยให้สัมพันธ์กับ โครงสร้างทางสังคม หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือแนวทางอันบุคคลพึงกระทำเมื่อตนดำรงตำแหน่งนั้นๆ

สรุปความหมายบทบาทหน้าที่ หมายถึง การปฏิบัติตามสิทธิและหน้าที่ของสถานภาพ (ตำแหน่ง) ที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่และสิทธิ ซึ่งผูกพันอยู่กับสภาพหรือฐานะตำแหน่งทางสังคมจะกำหนดหรือคาดหวังบทบาทของบุคคลในแต่ละสถานภาพ หรือฐานะตำแหน่งไว้เพื่อให้ผู้ที่อยู่ในสถานภาพ หรือตำแหน่งนั้นๆ ยึดถือเป็นแนวทางในการปฏิบัติที่ดีเป็นไปด้วยความถูกต้องและให้มีประสิทธิภาพ

5.3 ความสำคัญของบทบาทหน้าที่

บทบาทมีความสำคัญต่อการดำเนินภารกิจตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายทั้งต่อบุคคลเป้าหมายของหน่วยงานและองค์กร ซึ่งปทานุกรมลบบัหลวงของสถาบันภาษาศาสตร์ (2535: 534 - 535) ได้กล่าวถึงความหมายและความสำคัญเกี่ยวกับบทบาทว่า บทบาทเป็นการจำแนกชนิดของบุคคลในสังคม ซึ่งถูกทำให้แตกต่างกันโดยคุณสมบัติและพฤติกรรมของเขาที่มีปทัสถาน บทบาทแสดงให้เห็นถึงการกระทำ กิจกรรมต่างๆ และลักษณะอันเป็นที่ยอมรับกันในสังคมของสมาชิกในสังคม และบทบาทยังเป็นวิธีแสดงพฤติกรรมของบุคคลที่สังสรรค์กันนั้นว่าปฏิบัติต่อกันอย่างไร หรือคาดว่าผู้อื่นจะปฏิบัติต่อกันอย่างไร บทบาทจึงเป็นตัวกลางระหว่างสังคมกับบุคคลแต่ละคนที่อยู่ในสถานการณ์ ซึ่งพฤติกรรมจึงกลายเป็นแนวทางปฏิบัติทางสังคม คุณสมบัติและการกระทำที่แตกต่างกันและที่มีต่อสังคมนั้นกลายเป็นปทัสถานของสังคม ดังนั้นสังคมจึงต้องมีรูปแบบ การวางแบบของบทบาทที่ควรจะเป็นเอาไว้เมื่อสถานการณ์เป็นที่รวมแห่งสิทธิและหน้าที่แล้วบทบาทก็เป็นลักษณะที่เคลื่อนไหวของสถานภาพคือ การใช้สิทธิและหน้าที่ให้บังเกิดผล นั่นคือสถานภาพแสดงให้ทราบว่าบุคคลนั้นเป็นใครสถานภาพและบทบาทจึงเป็นสิ่งที่แยกจากกันไม่ออกเสมือนหนึ่งเป็นคนละด้านของเหรียญ บทบาทของบุคคลในสังคมย่อมขึ้นอยู่กับสถานภาพที่ครองอยู่และคุณสมบัติส่วนตัวของบุคคล บทบาทของบุคคลจึงแตกต่างกันไปตามลักษณะ อุปนิสัย ความคิด ความรู้ ความสามารถ มูลเหตุจูงใจ การอบรม ความพอใจ สถานภาพทางกายและจิตใจของบุคคลที่ดำเนินบทบาทนั้น

6. ประวัติความเป็นมาและโครงสร้างการบริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

6.1 ประวัติความเป็นมาของมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี ตั้งอยู่ที่เลขที่ 70 หมู่ที่ 4 บ้านพุพระ ตำบลหนองบัว อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี ห่างจากตัวเมืองกาญจนบุรีไปทางทิศเหนือประมาณ 14 กิโลเมตร มีเนื้อที่ทั้งหมด 542 ไร่เศษ พื้นที่ส่วนใหญ่เป็นธรรมชาติบนเนินเขา มีต้นไม้ร่มรื่นงดงาม สลับกับลานหิน ด้านหลังติดกับแม่น้ำแควใหญ่

เมื่อวันที่ 14 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2535 พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดชทรงพระราชทานนาม “สถาบันราชภัฏ” แทนชื่อวิทยาลัยครูและประกาศใช้พระราชบัญญัติสถาบันราชภัฏเมื่อวันที่ 24 มกราคม พ.ศ. 2538 ส่งผลให้วิทยาลัยครูกาญจนบุรียกฐานะขึ้นเป็นสถาบันราชภัฏกาญจนบุรี สังกัดสำนักงานสภาสถาบันราชภัฏ กระทรวงศึกษาธิการ และวันที่ 9 มิถุนายน พ.ศ. 2547 พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวฯ ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ทรงลงพระปรมาภิไธยในพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2547 และลงประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่ม 121 ตอนพิเศษ 23 ก วันที่ 14 มิถุนายน พ.ศ. 2547 มีผลให้สถาบันราชภัฏกาญจนบุรียกฐานะเป็นมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ ตั้งแต่วันที่ 15 มิถุนายน พ.ศ. 2547 และมีตราสัญลักษณ์ซึ่งเป็นตราประจำมหาวิทยาลัย เป็นพระราชลัญจกรประจำพระองค์รัชกาลที่ 9 เป็นรูปพระที่นั่งอัฐทิศ ประกอบด้วยวงจักรกลางวงจักรมีอักษรเป็นอุหรือเลข 9 รอบวงจักรมีรัศมีเปล่งออกโดยรอบเหนือจักรเป็นรูปเศวตฉัตร 7 ชั้น ตั้งอยู่บนพระที่นั่งอัฐทิศ แปลความหมายว่า ทรงมีพระบรมเดชานุภาพในแผ่นดิน ซึ่งเป็นตราประจำมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี มี 5 สี คือ



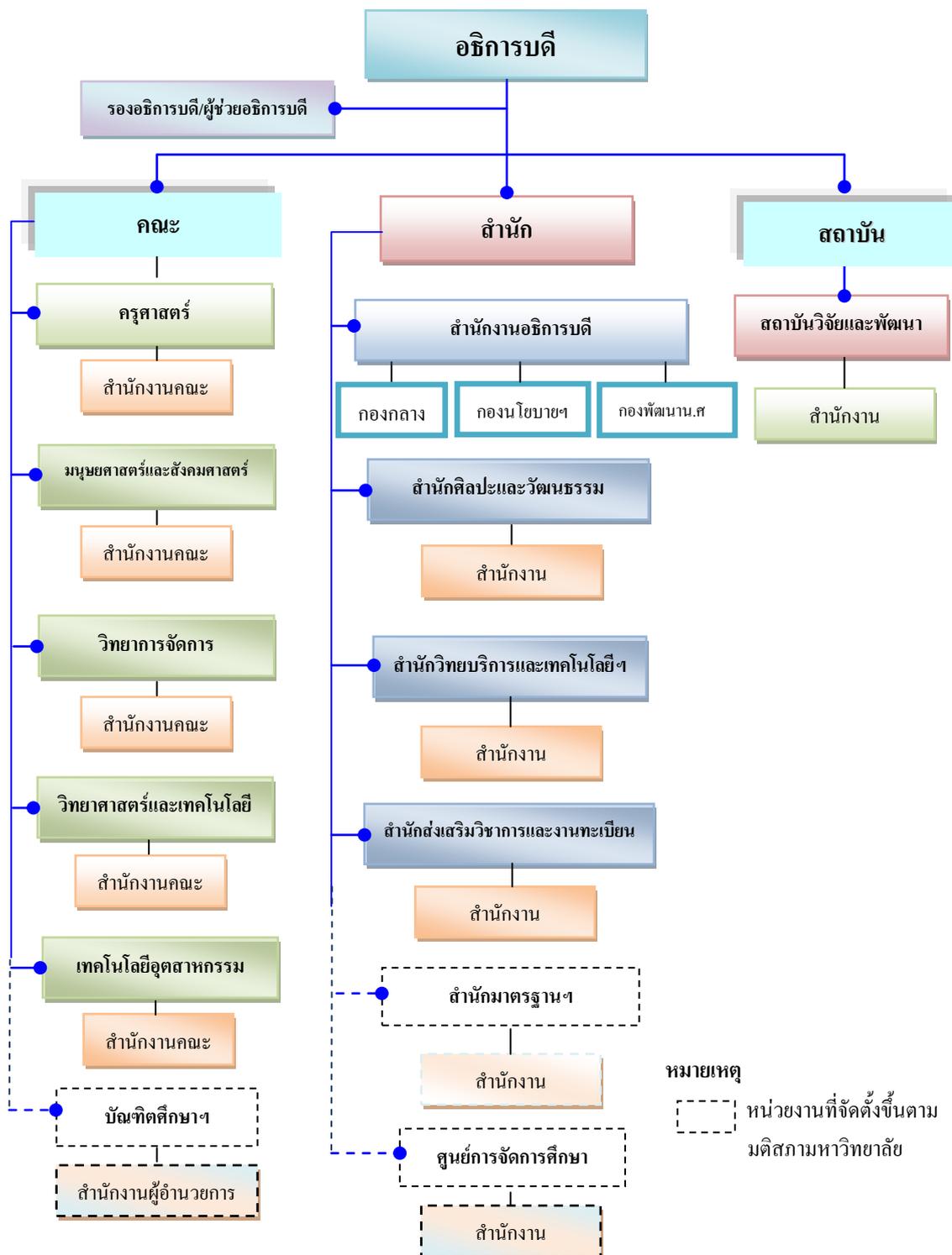
- สีน้ำเงิน แทนค่า สถาบันพระมหากษัตริย์ผู้ให้กำเนิดและพระราชทานนาม “มหาวิทยาลัยราชภัฏ”
- สีเขียว แทนค่า แหล่งที่ตั้งของมหาวิทยาลัยราชภัฏ 40 แห่ง ในแหล่งธรรมชาติและมีสภาพแวดล้อมที่สวยงาม
- สีทอง แทนค่า ความรุ่งเรืองทางปัญญา
- สีส้ม แทนค่า ความรุ่งเรืองของศิลปวัฒนธรรมท้องถิ่นที่ก้าวไกลใน 40 มหาวิทยาลัยราชภัฏ
- สีขาว แทนค่า ความคิดอันบริสุทธิ์ของนักปราชญ์แห่งพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดช

สี่ประจํามหาวิทยาลัย คือ สีเหลืองทอง มีคตินิยมประจํามหาวิทยาลัย คือ ยึดหลักธรรม ว่า สุทนฺโต วต ทเมถ ซึ่งมีคำแปลว่า ฝึกตนดีแล้ว จึงฝึกผู้อื่น และมีต้นไม้ประจํามหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี คือ ต้นคิ้วนาง หรือ ต้นอรพิม

มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรีมีปรัชญา คือ สถาบันอุดมศึกษา เพื่อการพัฒนาท้องถิ่น วิสัยทัศน์ คือ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี เป็นแหล่งเรียนรู้และเป็นหลักทางวิชาการของท้องถิ่น มีระบบบริหารจัดการที่ดี เพื่อพัฒนาสังคมให้เกิดความอยู่ดีมีสุขตามแนวปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ และพันธกิจ คือ ผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพตามกรอบมาตรฐานอุดมศึกษา บริการวิชาการ วิจัยเพื่อสร้างองค์ความรู้และถ่ายทอดเทคโนโลยีสู่ชุมชนอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมและสืบสานประเพณีและเชิดชูภูมิปัญญาท้องถิ่น และพัฒนาระบบบริหารจัดการโดยยึดหลักธรรมมาฆบาล และปัจจุบันมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรีเปิดการเรียนการสอนระดับปริญญาตรีจำนวน 11 หลักสูตรใน 5 คณะ ระดับปริญญาโทจำนวน 3 หลักสูตร 5 สาขาวิชา และระดับปริญญาเอกจำนวน 1 หลักสูตร 1 สาขาวิชา และมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรีมีหน่วยงานภายในจำนวน 18 หน่วยงาน ดังนี้

1. คณะครุศาสตร์
2. คณะวิทยาการจัดการ
3. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
4. คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
5. คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม
6. สำนักงานอธิการบดี
7. สำนักงานบัณฑิตศึกษา
8. สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
9. สำนักศิลปะและวัฒนธรรม
10. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
11. สำนักงานมาตรฐานและประกันคุณภาพการศึกษา
12. กองนโยบายและแผน
13. กองพัฒนานักศึกษา
14. ศูนย์ให้การศึกษานอกมหาวิทยาลัย
15. สถาบันวิจัยและพัฒนา
16. หน่วยตรวจสอบภายใน
17. ศูนย์ข้อมูลสารสนเทศเพื่อการบริหารและงานประกันคุณภาพการศึกษา
18. โครงการความร่วมมือทางวิชาการระหว่างกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นกับมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิตสาขาการปกครองท้องถิ่น (รปบ.)

6.2 โครงสร้างการบริหารงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี



ภาพที่ 5 โครงสร้างการบริหารงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

7.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

มังวงส์ บุญนา (2548) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับความผูกพันต่อองค์กรของหัวหน้างานชาย ผลการวิจัยพบว่า 1) หัวหน้างานชายมีความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลซึ่งแบ่งเป็นความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์กับลูกค้ำ ทั้งหมดอยู่ในระดับปานกลาง หัวหน้างานชายมีระดับความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับต่ำ 2) หัวหน้างานชายเพศชายและหญิงมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเพศหญิงมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าเพศชาย ส่วนตัวแปรเรื่องสถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อายุ รายได้ และอายุงานของหัวหน้างานชายที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 3) จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับความผูกพันต่อองค์กรพบว่า ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และความสัมพันธ์กับลูกค้ำมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

7.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

จริยา หอมกรุ่น (2549) ศึกษาการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับความผูกพันต่อองค์กร : กรณีศึกษาบริษัทประกันแห่งหนึ่ง ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

1. พนักงานมีความรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรโดยรวมในระดับปานกลาง และในรายด้านทั้ง 3 ด้าน คือ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านความยุติธรรมในองค์กร ด้านการสนับสนุน จากผู้บังคับบัญชา และด้านสภาพการทำงานอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน

2. พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจและความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่ระดับปานกลาง และมีความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานอยู่ในระดับสูง

3. พนักงานที่มีคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ และสถานภาพสมรสต่างกันมีระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรไม่แตกต่างกัน แต่พนักงานที่มีอายุงาน 10 - 19 ปี มีระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรต่ำกว่าพนักงานที่มีอายุงานต่ำกว่า 10 ปี และพนักงานที่มีอายุงาน 20 ปีขึ้นไป ส่วนพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และปริญญาตรีขึ้นไปมีระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรต่ำกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี

4. พนักงานชายและพนักงานหญิงมีระดับความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน แต่พนักงานที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไปมีระดับความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าพนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 35 ปี และ

พนักงานที่มีอายุระหว่าง 35 - 44 ปี พนักงานที่มีอายุงานในองค์กร 20 ปีขึ้นไปมีระดับความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าพนักงานที่มีอายุงานต่ำกว่า 10 ปี และพนักงานที่มีอายุงานระหว่าง 10 - 19 ปี พนักงานที่สมรส และเป็นหม้าย / หย่าร้างมีระดับความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าพนักงานที่โสด และพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และปริญญาตรีขึ้นไปมีระดับความผูกพันต่อองค์กรต่ำกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี

5. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรโดยรวม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.55 และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรรายด้านทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านความยุติธรรมในองค์กร ด้านการรับรู้การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา และด้านสภาพการทำงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ ด้านการคงอยู่และด้านบรรทัดฐาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

6. ตัวแปรที่สามารถทำนายความผูกพันต่อองค์กร คือ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านความยุติธรรมในองค์กร และด้านสภาพการทำงาน โดยมีอำนาจในการทำนายได้ ร้อยละ 31

เปรมจิตร์ คล้ายเพชร (2548) ศึกษาการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความยุติธรรมในองค์กรที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร และความตั้งใจลาออกกับพนักงาน ผลการวิจัยพบว่า

1. กลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร การรับรู้ความยุติธรรมองค์กร ความผูกพันองค์กร ความตั้งใจลาออกในระดับปานกลาง แต่มีความผูกพันองค์กรด้านจิตใจในระดับสูง
2. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรทุกด้านและโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร และมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจลาออกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
3. การรับรู้ความยุติธรรมองค์กรทุกด้านและโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร และมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจลาออกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
4. ความผูกพันองค์กรมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจลาออกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
5. ผลจากการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรสามารถพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กร ได้ร้อยละ 11.4 และพบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและความผูกพันต่อองค์กร สามารถร่วมกันทำนายความตั้งใจลาออกได้ร้อยละ 45.1

7.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร

พรพรรณ นีวจันทิก (2545) ศึกษา เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำของหัวหน้างานกับความผูกพันต่อองค์กรและผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไอทีวี จำกัด (มหาชน) ผลจากการศึกษาวิจัยพบว่า พนักงานชายและพนักงานหญิงมีผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน แต่อายุ และ

ประสบการณ์ในการทำงานของพนักงานที่แตกต่างกันพบว่ามีการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ .01 (ตามลำดับ) สำหรับผลการวิจัยในด้านภาวะผู้นำของหัวหน้างานพบว่า หัวหน้างานของบริษัท ไอทีวี จำกัด (มหาชน) มีระดับภาวะผู้นำเปลี่ยนแปลง ภาวะผู้นำการแลกเปลี่ยน และภาวะผู้นำแบบตามสบาย ในระดับปานกลาง ด้านความผูกพันต่อองค์กรและผลการปฏิบัติงานของพนักงาน พบว่า พนักงานบริษัท ไอทีวี จำกัด (มหาชน) มีความผูกพันต่อองค์กรและผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง นอกจากนี้ภาวะผู้นำยังมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรและผลการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และภาวะผู้นำการแลกเปลี่ยนมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรและผลการปฏิบัติงานของพนักงานในทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และภาวะผู้นำแบบตามสบายมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรและผลการปฏิบัติงานของพนักงานทำงานในทางลบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

7.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน

วันชัย โพธิวรกร (2551) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในงานของพนักงาน บริษัท อิเล็กทรอนิกส์ ซอร์ซ จำกัด พบว่า 1) พนักงานบริษัท อิเล็กทรอนิกส์ ซอร์ซ จำกัด มีความคิดเห็นต่อปัจจัยความพึงพอใจ ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจสูงสุดทางด้านความมั่นคงในงาน รองลงมาเป็นความรับผิดชอบในงาน และมีความพึงพอใจต่ำที่สุดทางด้านค่าตอบแทน 2) พนักงานบริษัท อิเล็กทรอนิกส์ ซอร์ซ จำกัด ที่มีเพศ และอายุงานแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยความพึงพอใจในงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับแอลฟา .05 3) ข้อเสนอแนะบริษัท อิเล็กทรอนิกส์ ซอร์ซ จำกัด ควรเพิ่มหัวข้อและเวลาในการฝึกอบรมพร้อมทั้งการขยายระดับตำแหน่งงานเพื่อรองรับพนักงานที่มีความสามารถและเหมาะสมกับระดับตำแหน่งงานนั้นๆ และควรจัดหาเครื่องมือและอุปกรณ์ให้เพียงพอในการออกแบบเพื่อทำรายได้ให้กับบริษัท อิเล็กทรอนิกส์ ซอร์ซ จำกัด และเพิ่มความพึงพอใจของพนักงานชายซึ่งส่วนใหญ่เป็นวิศวกรด้วย

อัศวินิ ไชยวุฒิ (2551) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในงานของพนักงาน บริษัท เบอร์ นิน่า (ไทยแลนด์) จำกัด พบว่าความพึงพอใจในงานของพนักงาน บริษัท เบอร์ นิน่า (ไทยแลนด์) จำกัด โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ในรายละเอียดพบว่า ในปัจจัยจุดใจพนักงานมีความพึงพอใจ ด้านผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน เป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือด้านโอกาสเป็นการเจริญเติบโตในอนาคต ลักษณะและขอบเขตของงาน การยอมรับนับถือ การรับผิดชอบ และความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ตามลำดับ 1) ด้านปัจจัยค้ำจุน พนักงานมีความพึงพอใจ ในด้าน

ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานเป็นลำดับหนึ่ง รองลงมาได้แก่ ความมั่นคงในงาน ความเป็นอยู่ส่วนตัว สถานสภาพทางสังคม การปกครองบังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา สภาพการทำงาน นโยบายและการบริหารงาน และค่าตอบแทน ตามลำดับ 2) ปัจจัยส่วนบุคคลทางด้านเพศ สถานภาพสมรส และอายุงาน ที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน 3) ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุของพนักงาน ระดับการศึกษา และระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในงาน 4) ข้อเสนอแนะได้แก่ การพิจารณาปรับปรุงนโยบายค่าตอบแทนและสวัสดิการ การชี้แจงนโยบาย รวมถึงการส่งเสริมการเรียนรู้องค์กรเช่น การดูงาน เป็นต้น

7.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่

ลัดดา ชัยอำเนวพร (2542) ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับบทบาทในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน สำนักงานแรงงานและสวัสดิการสังคมจังหวัด สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม ผลการวิจัยพบว่า 1) แรงจูงใจไม่มีความสัมพันธ์กับบทบาทในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน 2) สถานภาพสมรสมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน 3) ระดับชั้นและความสะดวกในการรับบริการสวัสดิการของสำนักงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับบทบาทในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานที่สำคัญ ได้แก่ การไม่กำหนดขอบข่ายงานของแต่ละระดับตำแหน่งให้ชัดเจน การแต่งตั้งเจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผนไม่คำนึงถึงความเหมาะสม และหัวหน้าสำนักงานแรงงานและสวัสดิการสังคมจังหวัดขาดความสามารถในการบริหารงาน

จากผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเหล่านี้พบว่าความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีความสำคัญมากในการบริหารองค์กร รวมทั้งความผูกพันต่อองค์กรที่เพศหญิงมีมากกว่าเพศชาย พนักงานที่มีอายุมากมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าพนักงานที่มีอายุน้อย และพนักงานที่มีอายุงานมากจะมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าพนักงานที่มีอายุงานน้อย อีกทั้งการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรจึงคงยังเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้พนักงานเต็มใจทุ่มเทความพยายามในการปฏิบัติงานเพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย และความพึงพอใจด้านความมั่นคงในงาน ด้านผลสำเร็จในการปฏิบัติงานเป็นสิ่งสำคัญที่พนักงานต้องการเป็น ลำดับที่หนึ่ง ส่วนด้านโอกาสเป็นการเจริญเติบโตในอนาคต ลักษณะและขอบเขตของงาน การยอมรับนับถือ การรับผิดชอบ และความก้าวหน้าในหน้าที่การงานเป็นลำดับที่สอง ส่วนในด้านปัจจัยค่าจ้าง พนักงานมีความพึงพอใจ ในความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานเป็นลำดับแรก รองลงมาได้แก่ ความมั่นคงในงาน ความเป็นอยู่ส่วนตัว สถานสภาพทางสังคม การปกครองบังคับบัญชา

ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา สภาพการทำงาน นโยบายและการบริหารงาน และค่าตอบแทนตามลำดับ

อย่างไรก็ตามในยุคโลกไร้พรมแดนที่มีการแข่งขันกันสูง องค์กรที่จะประสบความสำเร็จและเจริญก้าวหน้าอย่างมีประสิทธิภาพ องค์กรจะต้องตระหนักถึงความสำคัญในเรื่องต่างๆ คือ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา การสนับสนุนจากองค์กร ความผูกพันต่อองค์กร และความพึงพอใจในงาน ซึ่งจะส่งผลสำคัญให้องค์กรประสบความสำเร็จในด้านการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาอิทธิพลของการรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ผ่านความผูกพันต่อองค์กร และความพึงพอใจในงานที่มีต่อผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของบุคลากรสายการสอนและสายสนับสนุนการสอนในมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรีที่ปฏิบัติงานอยู่ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 ครั้งนี้เป็นวิจัยเชิงสำรวจโดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างแล้วนำข้อมูลมาวิเคราะห์เพื่อสรุปผลการศึกษา ผู้วิจัยได้นำเสนอดังต่อไปนี้

1. วิธีและขั้นตอนการวิจัย

- 1.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 1.2 ตัวแปรที่ศึกษา
- 1.3 ระยะเวลา
- 1.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 1.5 การสร้างและการตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 1.6 การดำเนินการทดลองและเก็บรวบรวมข้อมูล
- 1.7 การวิเคราะห์ข้อมูลและค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิธีและขั้นตอนการวิจัย

เพื่อให้การวิจัยครั้งนี้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่กำหนดไว้ จึงได้กำหนดรายละเอียดของการดำเนินการวิจัยเป็น 5 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 จัดเตรียมและค้นหาข้อมูลจากหนังสือ เอกสาร รายงาน สถิติ ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่อง การรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านการสนับสนุนสิ่งตอบแทนที่เป็นตัวเงินและด้านการสนับสนุนสิ่งตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงิน ความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในงาน และผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่

ขั้นตอนที่ 2 เขียนโครงร่างการวิจัยเสนอต่อคณะกรรมการพิจารณาหัวข้อวิทยานิพนธ์ที่บัณฑิตวิทยาลัยแต่งตั้ง และรับข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการมาปรับปรุงแก้ไข

ขั้นตอนที่ 3 สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย โดยให้อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ตรวจสอบความเที่ยงตรงทางด้านเนื้อหา ความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างและนำไปทดสอบโดยทดลองใช้กับบุคลากรสายการสอนและสายสนับสนุนการสอนของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงและนำมาปรับปรุง แก้ไข แล้วนำเครื่องมือไปเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

ขั้นตอนที่ 4 นำข้อมูลทั้งหมดมาตรวจสอบความถูกต้อง วิเคราะห์ผลข้อมูลทางสถิติ แล้วสรุปผลการวิจัย

ขั้นตอนที่ 5 รายงานผลทางการวิจัย เป็นการจัดทำร่างรายงานการวิจัย นำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ เพื่อตรวจสอบแก้ไขให้ถูกต้องตามหลักวิชาการและปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการตรวจสอบวิทยานิพนธ์ แล้วจัดทำรายงานฉบับสมบูรณ์เสนอบัณฑิตวิทยาลัยขออนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของการจบการศึกษาตามหลักสูตร

1.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรีที่ปฏิบัติงานอยู่ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 จำนวน 382 คน (ฐานข้อมูลบุคลากร งานบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี, 2554)

1.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

บุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรีที่ปฏิบัติงานอยู่ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 มีจำนวน 382 คน ซึ่งการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ใช้สูตรของเครซีและมอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970, อ้างถึงใน ชีรวุฒิ เอกะกุล, 2543) และหาอัตราส่วนประชากรกลุ่มตัวอย่างของแต่ละหน่วยงานที่สังกัดในมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี โดยใช้วิธีคำนวณ ดังนี้

1. คำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างเพื่อใช้ในการวิจัยตามสูตรของเครซีและมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970, อ้างถึงใน ชีรวุฒิ เอกะกุล, 2543) ดังนี้

$$n = \frac{x^2 Np(1-p)}{e^2(N-1) + x^2 P(1-p)}$$

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากร

E = ระดับความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ 5% (0.05)

x^2 = ค่าไคสแควร์ที่ df เท่ากับ 1 และระดับความเชื่อมั่น 95% ($x^2 = 3.841$)

p = สัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากร (ถ้าไม่ทราบให้กำหนด p = 0.5)

$$n = \frac{x^2 N p (1-p)}{e^2 (N-1) + x^2 P(1-p)}$$

$$n = \frac{3.841 \times 382 \times 0.5 \times (1-0.5)}{(0.05)^2 \times (382-1) + 3.841 \times 0.5 \times (1-0.5)}$$

$$n = \frac{366.8155}{1.9128}$$

$$n = 191.7688$$

ดังนั้นได้กลุ่มตัวอย่าง 192 คน จากประชากรทั้งหมด 382 คน

2. การสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Sampling) (พิชญานี กิติกุล, 2549) มีลำดับขั้นตอน ดังนี้

2.1 กำหนดใช้ขนาดหน่วยงานเป็นชั้นภูมิตามสัดส่วนของประชากรแต่ละชั้นภูมิคือประชากรของหน่วยงานที่สังกัดในมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรีอยู่ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 จำนวน 18 หน่วยงาน ได้แก่ คณะครุศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม สำนักงานอธิการบดี สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักศิลปะและวัฒนธรรม สำนักงานบัณฑิตศึกษา สำนักงานมาตรฐานและประกันคุณภาพการศึกษา ศูนย์ให้การศึกษานอกมหาวิทยาลัย สถาบันวิจัยและพัฒนา กองนโยบายและแผน กองพัฒนานักศึกษา ศูนย์ข้อมูลสารสนเทศเพื่อการบริหารและงานประกันคุณภาพการศึกษา หน่วยตรวจสอบภายใน และโครงการความร่วมมือทางวิชาการระหว่างกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นกับมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิตสาขาการปกครองท้องถิ่น (รปบ.)

2.2 ใช้การสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple random sampling) โดยคำนวณสัดส่วนระหว่างขนาดของกลุ่มตัวอย่าง กับขนาดของจำนวนประชากรของแต่ละชั้นภูมิจะได้กลุ่มตัวอย่างดังนี้ (ขนาดของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 192 คน)

จำนวนกลุ่มตัวอย่างบุคลากรของ หน่วยงานใน ม.ราชภัฏกาญจนบุรีที่ ปฏิบัติงานอยู่ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2554	=	จำนวนกลุ่มตัวอย่างบุคลากรใน ม. ราชภัฏกาญจนบุรีที่ปฏิบัติงานอยู่ใน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 ทั้งหมด x จำนวนประชากรทั้งหมดของแต่ละ หน่วยงานใน ม.ราชภัฏกาญจนบุรีที่ปฏิบัติงานอยู่ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 จำนวนประชากรบุคลากรใน ม.ราชภัฏกาญจนบุรีที่ปฏิบัติงานอยู่ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 ทั้งหมด
--	---	--

ตารางที่ 1 การแสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างบุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี
ที่ปฏิบัติงานอยู่ในปีประมาณ พ.ศ. 2554 ตามชั้นภูมิและขนาดของหน่วยงานที่ใช้การวิจัย

ลำดับ ที่	หน่วยงาน	สายการ สอน	สาย สนับสนุน การสอน	รวม ประชากร	กลุ่ม ตัวอย่าง สาย การ สอน	กลุ่ม ตัวอย่าง สาย สนับสนุน การสอน	รวม กลุ่ม ตัวอย่าง
1.	คณะครุศาสตร์	44	8	52	22	4	26
2.	คณะวิทยาการจัดการ	35	9	44	17	4	21
3.	คณะมนุษยศาสตร์และ สังคมศาสตร์	45	9	54	22	4	26
4.	คณะวิทยาศาสตร์และ เทคโนโลยี	50	11	61	25	5	30
5.	คณะเทคโนโลยี อุตสาหกรรม	15	5	20	7	3	10
6.	สำนักงานอธิการบดี	-	74	74	-	37	37
7.	สำนักงานบัณฑิตศึกษา	-	6	6	-	3	3
8.	สำนักส่งเสริมวิชาการ และงานทะเบียน	-	10	10	-	5	5
9.	สำนักศิลปะและวัฒนธรรม	-	4	4	-	2	2
10.	สำนักวิทยบริการและ เทคโนโลยีสารสนเทศ	-	24	24	-	12	12
11.	สำนักงานมาตรฐานและ ประกันคุณภาพการศึกษา	-	3	3	-	2	2
12.	กองนโยบายและแผน	-	7	7	-	4	4
13.	กองพัฒนานักศึกษา	-	9	9	-	5	5
14.	ศูนย์ให้การศึกษานอก มหาวิทยาลัย	-	5	5	-	3	3
15.	สถาบันวิจัยและพัฒนา	-	5	5	-	3	3
16.	หน่วยตรวจสอบภายใน	-	1	1	-	1	1
17.	ศูนย์ข้อมูลสารสนเทศเพื่อ การบริหารและงานประกัน คุณภาพการศึกษา	-	1	1	-	1	1

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ลำดับ ที่	หน่วยงาน	สายการ สอน	สาย สนับสนุน การสอน	รวม ประชากร	กลุ่ม ตัวอย่าง สาย การ สอน	กลุ่ม ตัวอย่าง สาย สนับสนุน การสอน	รวม กลุ่ม ตัวอย่าง
18.	โครงการความร่วมมือทาง วิชาการระหว่างกรม ส่งเสริมการปกครองส่วน ท้องถิ่นกับมหาวิทยาลัย ราชภัฏกาญจนบุรีหลักสูตร รัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต สาขาการปกครองท้องถิ่น (รปบ.)	-	2	2	-	1	1
รวม		189	193	382	93	99	192

1.2 ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา เรื่อง การศึกษาอิทธิพลของการรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านการสนับสนุนสิ่งตอบแทนที่เป็นตัวเงินและด้านการสนับสนุนสิ่งตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงิน ผ่านความผูกพันต่อองค์กร และความพึงพอใจในงานที่มีต่อผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่จากบุคลากรสายการสอนและสายสนับสนุนการสอนของมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรีที่ปฏิบัติงานอยู่ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 ประกอบไปด้วย

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่

1.1 การรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ประกอบด้วย

1.1.1 การรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับ
บัญชา

1.1.2 การรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

1.2 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ประกอบด้วย

1.2.1 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านการสนับสนุนสิ่งตอบแทนที่
เป็นตัวเงิน

1.2.2 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านการสนับสนุนสิ่งตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงิน

2. ตัวแปรกลาง ได้แก่

2.1 ความผูกพันต่อองค์กร

2.2 ความพึงพอใจในงาน

3. ตัวแปรตาม ได้แก่

3.1 ผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่

1.3 ระยะเวลา

ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลอยู่ระหว่างเดือนสิงหาคม 2554 ถึง เดือนตุลาคม 2554 และสรุปผลการวิจัยตั้งแต่เดือนธันวาคม 2554 ถึง เดือนกุมภาพันธ์ 2555

1.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและศึกษา งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แล้วนำมาสร้างข้อคำถามขึ้น โดยลักษณะของแบบสอบถามมีรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป จำนวน 8 ข้อคำถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ สมรส จำนวนปีที่ทำงานอยู่ในมหาวิทยาลัยแห่งนี้ ระดับการศึกษา ระดับเงินเดือน ตำแหน่ง และสังกัด ซึ่งเป็นแบบตรวจรายการ (Check List)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามการรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล กำหนดระดับความคิดเห็นตามแบบของ Likert (Rating Scale) โดยแต่ละข้อแบ่งเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด จำนวน 20 ข้อคำถาม ซึ่งแบ่งการรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลออกเป็น 2 ด้าน ดังนี้

1. การรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา มีข้อคำถาม จำนวน 10 ข้อคำถาม

2. การรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีข้อคำถามจำนวน 10 ข้อคำถาม

โดยใช้ค่าเฉลี่ยจากข้อมูลเป็นเกณฑ์ในการแปลความหมายของข้อคำถาม ซึ่งแบ่งเป็น 5 ระดับ (นฤปดี สุขปรากร, 2550: 23 - 24) ในการพิจารณา ดังนี้

$$\frac{(\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด})}{\text{จำนวนระดับ}} = \frac{5 - 1}{5} = 0.8$$

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าว สามารถแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ยได้ ดังนี้

1. ค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลด้านความสัมพันธ์กับ

ผู้บังคับบัญชา

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.21 - 5.00	หมายถึง	การรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา อยู่ในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.41 - 4.20	หมายถึง	การรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา อยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.61 - 3.40	หมายถึง	การรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา อยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.81 - 2.60	หมายถึง	การรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา อยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 - 1.80	หมายถึง	การรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา อยู่ในระดับน้อยที่สุด

2. ค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลด้านความสัมพันธ์กับ

เพื่อนร่วมงาน

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.21 - 5.00	หมายถึง	การรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.41 - 4.20	หมายถึง	การรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.61 - 3.40	หมายถึง	การรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.81 - 2.60	หมายถึง	การรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 - 1.80	หมายถึง	การรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามการรับรู้ของบุคลากรต่อการสนับสนุนจากองค์กร ซึ่งผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามของเปรมจิตร คล้ายเพชร (2548) มาเป็นต้นแบบสำหรับพัฒนาแบบสอบถามในการศึกษาครั้งนี้และได้กำหนดระดับการรับรู้ของบุคลากรต่อการสนับสนุนจากองค์กรตามแบบของ Likert (Rating Scale) โดยแต่ละข้อแบ่งเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด จำนวน 19 ข้อคำถาม ซึ่งแบ่งการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเป็น 2 ด้าน ดังนี้

1. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านการสนับสนุนสิ่งตอบแทนที่เป็นตัวเงิน มีข้อคำถามจำนวน 6 ข้อคำถาม
2. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านการสนับสนุนสิ่งตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงิน มีข้อคำถามจำนวน 13 ข้อคำถาม

โดยใช้ค่าเฉลี่ยจากข้อมูลเป็นเกณฑ์ในการแปลความหมายของข้อคำถาม ซึ่งแบ่งเป็น 5 ระดับ (นฤปดี สุขปรากร, 2550: 23 - 24) ในการพิจารณา ดังนี้

$$\frac{(\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด})}{\text{จำนวนระดับ}} = \frac{5 - 1}{5} = 0.8$$

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าว สามารถแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ยได้ ดังนี้

1. ค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านการสนับสนุนสิ่งตอบแทนที่เป็นตัวเงิน

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.21 - 5.00	หมายถึง	การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านการสนับสนุนสิ่งตอบแทนที่เป็นตัวเงิน อยู่ในระดับมากที่สุด
------------------------------	---------	---

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.41 - 4.20	หมายถึง	การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านการสนับสนุนสิ่งตอบแทนที่เป็นตัวเงิน อยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.61 - 3.40	หมายถึง	การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านการสนับสนุนสิ่งตอบแทนที่เป็นตัวเงิน อยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.81 - 2.60	หมายถึง	การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านการสนับสนุนสิ่งตอบแทนที่เป็นตัวเงิน อยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 - 1.80	หมายถึง	การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านการสนับสนุนสิ่งตอบแทนที่เป็นตัวเงิน อยู่ในระดับน้อยที่สุด

2. ค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านการสนับสนุนสิ่งตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงิน

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.21 - 5.00	หมายถึง	การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านการสนับสนุนสิ่งตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงิน อยู่ในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.41 - 4.20	หมายถึง	การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านการสนับสนุนสิ่งตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงิน อยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.61 - 3.40	หมายถึง	การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านการสนับสนุนสิ่งตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงิน อยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.81 - 2.60	หมายถึง	การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านการสนับสนุนสิ่งตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงิน อยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 - 1.80	หมายถึง	การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านการสนับสนุนสิ่งตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงิน อยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 4 แบบสอบถามวัดความผูกพันต่อองค์กร กำหนดระดับความผูกพันต่อองค์กรตามแบบของ Likert (Rating Scale) โดยแต่ละข้อแบ่งเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด จำนวน 11 ข้อคำถาม

โดยใช้ค่าเฉลี่ยจากข้อมูลเป็นเกณฑ์ในการแปลความหมายของข้อคำถาม ซึ่งแบ่งเป็น 5 ระดับ (นฤบดี สุขปรากร, 2550: 23 - 24) ในการพิจารณา ดังนี้

$$\frac{(\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด})}{\text{จำนวนระดับ}} = \frac{5 - 1}{5} = 0.8$$

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าว สามารถแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ยได้ ดังนี้

1. ค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์กร

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.21 - 5.00	หมายถึง	ความผูกพันต่อองค์กร อยู่ในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.41 - 4.20	หมายถึง	ความผูกพันต่อองค์กร อยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.61 - 3.40	หมายถึง	ความผูกพันต่อองค์กร อยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.81 - 2.60	หมายถึง	ความผูกพันต่อองค์กร อยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 - 1.80	หมายถึง	ความผูกพันต่อองค์กร อยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 5 แบบสอบถามความพึงพอใจในงาน กำหนดระดับความพึงพอใจในงานตามแบบของ Likert (Rating Scale) โดยแต่ละข้อแบ่งเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด จำนวน 15 ข้อคำถาม

โดยใช้ค่าเฉลี่ยจากข้อมูลเป็นเกณฑ์ในการแปลความหมายของข้อคำถาม ซึ่งแบ่งเป็น 5 ระดับ (นฤบดี สุขปรากร, 2550: 23 - 24) ในการพิจารณา ดังนี้

$$\frac{(\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด})}{\text{จำนวนระดับ}} = \frac{5 - 1}{5} = 0.8$$

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าว สามารถแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ยได้ ดังนี้

1. ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในงาน

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.21 - 5.00	หมายถึง	ความพึงพอใจในงาน อยู่ในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.41 - 4.20	หมายถึง	ความพึงพอใจในงาน อยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.61 - 3.40	หมายถึง	ความพึงพอใจในงาน อยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.81 - 2.60	หมายถึง	ความพึงพอใจในงาน อยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 - 1.80	หมายถึง	ความพึงพอใจในงาน อยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 6 สอบถามผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ ซึ่งผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามของวิโรจน์ เจริญลักษณ์ (2553) มาเป็นต้นแบบสำหรับพัฒนาแบบสอบถามในการศึกษาครั้งนี้ และได้กำหนดระดับผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ตามแบบของ Likert (Rating Scale) โดยแต่ละข้อแบ่งเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด จำนวน 5 ข้อคำถาม

โดยใช้ค่าเฉลี่ยจากข้อมูลเป็นเกณฑ์ในการแปลความหมายของข้อคำถาม ซึ่งแบ่งเป็น 5 ระดับ (นฤปดี สุขปรากร, 2550: 23 - 24) ในการพิจารณา ดังนี้

$$\frac{(\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด})}{\text{จำนวนระดับ}} = \frac{5 - 1}{5} = 0.8$$

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าว สามารถแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ยได้ ดังนี้

1. ค่าเฉลี่ยของระดับผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.21 - 5.00	หมายถึง	ผลการปฏิบัติงานตามบทบาท หน้าที่ อยู่ในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.41 - 4.20	หมายถึง	ผลการปฏิบัติงานตามบทบาท หน้าที่ อยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.61 - 3.40	หมายถึง	ผลการปฏิบัติงานตามบทบาท หน้าที่ อยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.81 - 2.60 หมายถึง ผลการปฏิบัติงานตามบทบาท
หน้าที่ อยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 - 1.80 หมายถึง ผลการปฏิบัติงานตามบทบาท
หน้าที่ อยู่ในระดับน้อยที่สุด

1.5 การสร้างและการตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

1.5.1 ศึกษาเอกสาร ตำรา และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาอิทธิพลของการ
รับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและด้านความสัมพันธ์กับ
เพื่อนร่วมงาน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านการสนับสนุนสิ่งตอบแทนที่เป็นตัวเงินและ
ด้านการสนับสนุนสิ่งตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงิน ผ่านความผูกพันต่อองค์กรและความพึงพอใจใน
งานที่มีผลต่อการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่และตัวแปรที่เกี่ยวข้องในการศึกษา

1.5.2 รวบรวมข้อมูลที่ได้มาสร้างเป็นข้อคำถาม

1.5.3 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

1.5.3.1 คุณภาพด้านความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยนำ
แบบสอบถามให้อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อพิจารณาความสอดคล้องกันระหว่างข้อคำถาม
กับเนื้อหาของงานวิจัย คุณภาพของเครื่องมือวัดที่ได้ถูกต้องตรงตามเนื้อเรื่องที่ต้องการ ความสอดคล้อง
ตามวัตถุประสงค์การวิจัย และการใช้เครื่องมือวิจัยสามารถวัดได้ครอบคลุมเนื้อหาทั้งหมด จากนั้น
ให้ผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาความสอดคล้อง ความครอบคลุมของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ของการ
วิจัยคำนิยามศัพท์ ความเหมาะสมทางด้านภาษาของข้อคำถาม แล้วนำมาประเมินผลแล้ววิเคราะห์
ค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence: IOC) โดยมีการกำหนดคะแนนใน
การประเมินดังนี้

- +1 หมายถึง เห็นว่าสอดคล้อง
- 0 หมายถึง ไม่แน่ใจ
- 1 หมายถึง เห็นว่าไม่สอดคล้อง

จากสูตร

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC คือ ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์
 $\sum R$ คือ ผลรวมของคะแนนผู้ทรงคุณวุฒิ
 N คือ จำนวนผู้ทรงคุณวุฒิ

ค่า IOC มีค่าระหว่าง -1 ถึง 1 ข้อคำถามที่ดีจะต้องมีค่า IOC ใกล้เคียงกับ 1 โดยกำหนดเกณฑ์ค่าดัชนีความสอดคล้องตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไปถือว่าเป็นสอดคล้องในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ (ทรงศักดิ์ ภูสีอ่อน, 2551: 50) จากการทดสอบค่า IOC จากแบบสอบถามการรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การรับรู้การสนับสนุน จากองค์กรด้านการสนับสนุนสิ่งตอบแทนที่เป็นตัวเงินและด้านการสนับสนุนสิ่งตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงิน ด้านความผูกพันต่อองค์กร ด้านความพึงพอใจในงานและด้านผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ โดยได้ค่า IOC เท่ากับ 0.75

1.5.3.2 ความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) เครื่องมือที่มีความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างนั้นสามารถวัดได้กับโครงสร้างหรือคุณลักษณะตามทฤษฎีของ สิ่งนั้นๆ นั่นคือต้องสร้างข้อคำถามให้มีพฤติกรรมต่างๆ ตรงตามพฤติกรรมที่เป็นเป้าหมายของสิ่งที่ต้องการจะวัด เป็นการทดสอบองค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis : CFA) ด้วยการนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับบุคลากรสายการสอนและสายสนับสนุนการสอนของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม จำนวน 30 คน ซึ่งได้ค่าความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างของเครื่องมือวัดในการรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านการสนับสนุนสิ่งตอบแทนที่เป็นตัวเงินและด้านการสนับสนุนสิ่งตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงิน ความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในงาน และผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของคำถามในแต่ละด้านด้วยค่า Factor Loading ที่มีค่าอยู่ระหว่าง 0.41 - 0.92 (ดังตารางที่ 2) ซึ่งสอดคล้องกับค่าน้ำหนักองค์ประกอบควรจะมีตั้งแต่ 0.4 ขึ้นไป (Nunnally and Bernstein, 1994, อ้างถึงใน Viroj, 2009: 48)

1.5.3.3 วิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) โดยนำแบบสอบถาม นำไปทดลองใช้กับบุคลากรสายการสอนและสายสนับสนุนการสอนของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม จำนวน 30 คน จากนั้นหาความเชื่อมั่นโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's Alpha) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) (บุญชม ศรีสะอาด, 2545: 99) โดยค่าความเชื่อมั่นของคำถามแต่ละด้านด้วยค่า Cronbach Alphas มีค่า 0.81 (ดังตารางที่ 2) ซึ่งถือว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นได้ตามเกณฑ์คือต้องมีค่ามากกว่า 0.7 (จिरกานต์ คงคาประเสริฐ, 2550)

ตารางที่ 2 ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ และค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา

ตัวแปร	ค่าน้ำหนัก องค์ประกอบ (Factor Loading)	ค่าสัมประสิทธิ์ แอลฟา (Cronbach's Alpha)
การรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล		
ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	0.54 - 0.86	0.96
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	0.58 - 0.89	0.95
การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร		
ด้านการสนับสนุนสิ่งตอบแทนที่เป็นตัวเงิน	0.59 - 0.85	0.92
ด้านการสนับสนุนสิ่งตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงิน	0.60 - 0.89	0.91
ด้านความผูกพันต่อองค์กร	0.41 - 0.92	0.92
ด้านความพึงพอใจในงาน	0.60 - 0.89	0.91
ด้านผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่	0.68 - 0.88	0.81

1.6 การดำเนินการทดลองและเก็บรวบรวมข้อมูล

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจาก 2 แหล่ง ได้แก่ ข้อมูลทุติยภูมิ จากแหล่งข้อมูลทางราชการ วารสาร หนังสือ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และข้อมูลปฐมภูมิเป็นการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. ขอลงหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากรถึงอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี เพื่อขออนุญาตเก็บข้อมูลและขอความอนุเคราะห์ออกหนังสือขอความร่วมมือกลุ่มตัวอย่าง ช่วยตอบแบบสอบถาม

2. นำเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและหนังสือขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม และส่งแบบสอบถามไปยังบุคลากรสายการสอนและสายสนับสนุนการสอนของมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี และเก็บรวบรวมแบบสอบถามทั้งหมดด้วยตนเองมาตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล

3. ดำเนินการกำหนดลักษณะและกำหนดค่าของตัวแปรแต่ละตัวจากแบบสอบถาม สร้างแบบบันทึกข้อมูลคำตอบ ลงรหัสคำตอบในแบบบันทึกข้อมูล จากนั้นนำข้อมูลลงเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อดำเนินการวิเคราะห์ผลทางสถิติต่อไป

1.7 การวิเคราะห์ข้อมูลและค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้นำข้อมูลจากแบบสอบถามมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัย และการคำนวณค่าทางสถิติ โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังนี้

1. การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) โดยใช้
 - 1.1 สถิติร้อยละ (Percentage)
 - 1.2 ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) เพื่อใช้แปลความหมายข้อมูล
 - 1.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อแปลความหมายของข้อมูล
2. สถิติที่ใช้ในการทดสอบคุณภาพแบบสอบถาม โดยใช้
 - 2.1 การหาคุณภาพด้านความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยการวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้อง ((Index of Item Objective Congruence: IOC)
 - 2.2 การหาความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) โดยการทดสอบองค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis : CFA)
 - 2.3 การทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ของเครื่องมือ โดยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's Alpha) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach)
3. สถิติที่ใช้ในการทดสอบคุณสมบัติของตัวแปร โดยใช้
 - 3.1 วิธี Multicollinearity เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตามกับตัวแปรอิสระหลายตัว ตรวจสอบด้วยการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation Coefficient) ระหว่างตัวแปรอิสระทีละคู่ เพื่อพิสูจน์ว่าตัวแปรอิสระคู่ใดมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญ สามารถทำได้โดยพิจารณาจากเมทริกซ์ของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่ได้จากโปรแกรมการวิเคราะห์ข้อมูล และตรวจสอบค่า variance inflation factor (VIF) ซึ่งเป็นเครื่องมือที่แสดงปัจจัยหรือผลกระทบของตัวแปรอิสระต่างๆ ในสมการถดถอยมากน้อยเพียงใด และตรวจสอบความถูกต้องของข้อสมมติและเงื่อนไขของแบบจำลองการถดถอยทุกแบบ โดยค่าของ VIF ไม่เกิน 10 (Belsley, 1991, อ้างถึงในสรรคชัย กิตยานันท์, 2552: 132) และมีค่าความทนทาน (tolerance) มากกว่า 0.1 (Hair et al, 1995, อ้างถึงในสรรคชัย กิตยานันท์, 2552: 132)
4. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้
 - 4.1 การวิเคราะห์การถดถอยแบบง่าย (Simple Regression Analysis)
 - 4.2 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ตารางที่ 3 การแสดงค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

	สมมติฐานของการศึกษา	สถิติที่ใช้
สมมติฐานที่ 1	การรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีอิทธิพลทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร	สมการการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)
สมมติฐานที่ 2	การรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีอิทธิพลทางบวกกับความพึงพอใจในงาน	สมการการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)
สมมติฐานที่ 3	การรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีอิทธิพลทางบวกผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่	สมการการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)
สมมติฐานที่ 4	การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านการสนับสนุนสิ่งตอบแทนที่เป็นตัวเงินและด้านการสนับสนุนสิ่งตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงินมีอิทธิพลทางบวกกับความพึงพอใจในงาน	สมการการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)
สมมติฐานที่ 5	การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านการสนับสนุนสิ่งตอบแทนที่เป็นตัวเงินและด้านการสนับสนุนสิ่งตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงินมีอิทธิพลทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร	สมการการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)
สมมติฐานที่ 6	การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านการสนับสนุนสิ่งตอบแทนที่เป็นตัวเงินและด้านการสนับสนุนสิ่งตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงินมีอิทธิพลทางบวกกับผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่	สมการการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)
สมมติฐานที่ 7	ความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลทางบวกกับผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่	สมการการถดถอยแบบง่าย (Simple Regression Analysis)
สมมติฐานที่ 8	ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลทางบวกกับผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่	สมการการถดถอยแบบง่าย (Simple Regression Analysis)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัย เรื่อง การศึกษาอิทธิพลของการรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ผ่านความผูกพันต่อองค์กร และความพึงพอใจในงานที่มีต่อผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ ในมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี จังหวัดกาญจนบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรสายการสอนและสายสนับสนุนการสอนของมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรีที่ปฏิบัติงานอยู่ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 จำนวน 192 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม โดยผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล แสดงไว้เป็นลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 การรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

ตอนที่ 3 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านการสนับสนุนสิ่งตอบแทนที่เป็นตัวเงิน และด้านการสนับสนุนสิ่งตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงิน

ตอนที่ 4 ความผูกพันต่อองค์กร

ตอนที่ 5 ความพึงพอใจในงาน

ตอนที่ 6 ผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่

ตอนที่ 7 การทดสอบสมมติฐาน

ตอนที่ 8 ข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถาม

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล และแปลความหมายของการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยกำหนดใช้สัญลักษณ์ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อให้เกิดความเข้าใจ และความเห็นตรงกัน ดังนี้

n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา
\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง (Mean)
S.D.	แทน	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
P-value	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Significance)

Sig	แทน	ค่าที่ใช้ในการตรวจสอบว่าตัวแปรอิสระใดบ้างที่สามารถใช้พยากรณ์
R	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ถดถอยพหุคูณ
F	แทน	สถิติทดสอบที่ใช้พิจารณาในการแจกแจงแบบ F – distribution
β	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย ในสมการที่อยู่ในรูปคะแนนมาตรฐาน
t	แทน	สถิติทดสอบที่ใช้พิจารณาในการแจกแจงแบบ t – test
a	แทน	ค่าคงที่ของสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ
SE _{est}	แทน	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการพยากรณ์ (Standard error of estimation)
Adjusted R ²	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ปรับปรุง
*	แทน	มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
PPR	แทน	การรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานโดยรวม
RWC	แทน	ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา
RWC1	แทน	ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
POS	แทน	การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านการสนับสนุนสิ่งตอบแทนที่เป็นตัวเงินและด้านการสนับสนุนสิ่งตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงินโดยรวม
SFC	แทน	ด้านการสนับสนุนสิ่งตอบแทนที่เป็นตัวเงิน
SNFC	แทน	ด้านการสนับสนุนสิ่งตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงิน
OC	แทน	ความผูกพันต่อองค์กร
JS	แทน	ความพึงพอใจในงาน
IRP	แทน	ผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จากบุคลากรสายการสอนและสายสนับสนุนการสอนของมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรีที่ปฏิบัติงานอยู่ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 จำนวน 192 คน จำแนกตามข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส จำนวนปีที่ทำงานอยู่ในมหาวิทยาลัยแห่งนี้ ระดับการศึกษา ระดับเงินเดือน ตำแหน่ง สังกัด โดยใช้สถิติค่าร้อยละ (Percentage) แสดงในตารางที่ 4 ดังนี้

ตารางที่ 4 แสดงจำนวน ร้อยละของข้อมูลทั่วไปจากบุคลากรผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามลักษณะ
ของกลุ่มตัวอย่าง (n = 192 คน) ดังนี้

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
หญิง	128	66.70
ชาย	64	33.30
รวม	192	100.00
อายุ		
น้อยกว่า 25 ปี	5	2.60
25 - 35 ปี	99	51.60
36 - 45 ปี	54	28.10
46 ปีขึ้นไป	34	17.70
รวม	192	100.00
สถานภาพการสมรส		
โสด	97	50.50
สมรส	85	44.30
หย่า/แยกกันอยู่/หม้าย	10	5.20
รวม	192	100.00
จำนวนปีที่ทำงานอยู่ในมหาวิทยาลัยแห่งนี้		
น้อยกว่า 1 ปี	21	10.90
1 - 10 ปี	98	51.00
11 - 20 ปี	58	30.20
21 ปีขึ้นไป	15	7.80
รวม	192	100.00
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	9	4.70
ปริญญาตรี	91	47.40
ปริญญาโทหรือสูงกว่า	92	47.90
รวม	192	100.00

ตารางที่ 4 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
ระดับเงินเดือน		
ต่ำกว่า 10,000 บาท	50	26.00
10,000 - 25,000 บาท	106	55.20
25,001 - 35,000 บาท	23	12.00
มากกว่า 35,000 บาทขึ้นไป	13	6.80
รวม	192	100.00
ตำแหน่ง		
สายการสอน	93	48.40
สายสนับสนุนการสอน	99	51.60
รวม	192	100.00
สังกัด		
1. คณะครุศาสตร์	26	13.50
2. คณะวิทยาการจัดการ	21	10.90
3. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	26	13.50
4. คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	30	15.60
5. คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	10	5.20
6. สำนักงานอธิการบดี	37	19.30
7. สำนักงานบัณฑิตศึกษา	3	1.60
8. สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	5	2.60
9. สำนักศิลปะและวัฒนธรรม	2	1.00
10. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	12	6.30
11. สำนักงานมาตรฐานและประกันคุณภาพการศึกษา	2	1.00
12. กองนโยบายและแผน	4	2.10
13. กองพัฒนานักศึกษา	5	2.60
14. ศูนย์ให้การศึกษานอกมหาวิทยาลัย	3	1.60
15. สถาบันวิจัยและพัฒนา	3	1.60

ตารางที่ 4 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
16. หน่วยตรวจสอบภายใน	1	0.50
17. ศูนย์ข้อมูลสารสนเทศเพื่อการบริหารและงานประกันคุณภาพทางการศึกษา	1	0.50
18. โครงการความร่วมมือทางวิชาการระหว่างกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นกับมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรีหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิตสาขาการปกครองท้องถิ่น (รปบ.)	1	0.50
รวม	192	100

จากตารางที่ 4 จากการศึกษาข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม สามารถอธิบายได้ดังนี้ เพศของกลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิง มีจำนวนมากที่สุด 128 คน คิดเป็นร้อยละ 66.70 รองลงมา เป็นเพศชาย 64 คน คิดเป็นร้อยละ 33.30 โดยมีอายุระหว่าง 25 - 35 ปี จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 51.60 รองลงมา มีอายุระหว่าง 36 - 45 ปี จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 28.10 อายุ 46 ปีขึ้นไป จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 17.70 และอายุน้อยกว่า 25 จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.60 ตามลำดับ

สถานภาพการสมรสของกลุ่มตัวอย่างพบว่า โสดมีจำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 50.50 รองลงมาสมรสแล้วมีจำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 44.30 และหย่า แยกกันอยู่ หม้าย จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 5.20 ตามลำดับ

จำนวนปีที่ทำงานอยู่ในมหาวิทยาลัยแห่งนี้ของกลุ่มตัวอย่างอยู่ระหว่าง 1 - 10 ปี มีจำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 51.00 รองลงมา คือ ระหว่าง 11 - 20 ปี จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 30.20 และ 21 ปีขึ้นไป จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 7.80 น้อยกว่า 1 ปี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 10.90 ตามลำดับ

ระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับปริญญาโทหรือสูงกว่ามีจำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 47.90 รองลงมา คือ ปริญญาตรี จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 47.40 และต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 4.70 ตามลำดับ

ระดับเงินเดือนของกลุ่มตัวอย่างอยู่ระหว่างระดับเงินเดือน 10,000 - 25,000 บาท จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 55.20 รองลงมา คือ ต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 26.00 ระดับเงินเดือน 25,001 - 35,000 บาท จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00 และระดับเงินเดือนมากกว่า 35,000 บาทขึ้นไป จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 6.80 ตามลำดับ

ตำแหน่งของกลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรสายสนับสนุนการสอน จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 51.60 และบุคลากรสายการสอน จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 48.40 ตามลำดับ

ต้นสังกัดของกลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรจากคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมีจำนวนมากที่สุด 30 คน คิดเป็นร้อยละ 15.60 รองลงมาบุคลากรจากคณะครุศาสตร์และบุคลากรจากคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 13.50 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 การรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

จากข้อมูลของผู้ตอบแบบ จากบุคลากรสายการสอนและสายสนับสนุนการสอนของมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรีที่ปฏิบัติงานอยู่ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 จำนวน 192 คน จำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แสดงในตารางที่ 5 ดังนี้

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ในภาพรวม (n = 192 คน)

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	3.57	0.88	มาก
2. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	3.91	0.67	มาก
รวมเฉลี่ย	3.74	0.62	มาก

จากตารางที่ 5 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในภาพรวมจัดอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 (S.D. = 0.62) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยพบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ลำดับแรก คือ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 (S.D. = 0.67) จัดอยู่ในระดับมาก และด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 (S.D. = 0.88) จัดอยู่ในระดับมากตามลำดับ

จากข้อมูลของผู้ตอบแบบ จากบุคลากรสายการสอนและสายสนับสนุนการสอนของมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรีที่ปฏิบัติงานอยู่ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 จำนวน 192 คน จำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แสดงในตารางที่ 6 ดังนี้

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ในภาพรวมภาพรวม (n = 192 คน)

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
1. ผู้บังคับบัญชาของท่านปกครองลูกน้องด้วยความมีเหตุผล ไม่ใช่แต่อารมณ์หรือความคิดตนเองเป็นใหญ่	3.54	1.01	มาก
2. ผู้บังคับบัญชาของท่านเป็นกันเอง และให้ความสนใจผู้ใต้บังคับบัญชาโดยเท่าเทียมกัน	3.53	0.99	มาก
3. ท่านรู้สึกอบอุ่นใจ เมื่อปฏิบัติงานกับผู้บังคับบัญชา	3.46	1.06	มาก
4. ท่านและผู้บังคับบัญชาทำงานร่วมกันได้เป็นอย่างดี	3.72	0.97	มาก
5. ท่านได้รับคำชมเชยจากผู้บังคับบัญชาเสมอ เมื่อทำงานประสบความสำเร็จ และได้รับคำแนะนำเมื่อทำงานผิดพลาด	3.41	0.97	มาก
6. ท่านได้รับคำแนะนำจากผู้บังคับบัญชาเมื่อได้มอบหมายงานที่ไม่คุ้นเคย	3.43	1.02	มาก
7. ผู้บังคับบัญชาของท่านเอาใจใส่และช่วยเหลือในการปฏิบัติงาน	3.50	1.03	มาก
8. ผู้บังคับบัญชาให้เกียรติในการทำงานของท่าน	3.67	1.00	มาก

ตารางที่ 6 (ต่อ)

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความ คิดเห็น
9. ผู้บังคับบัญชาของท่านเปิดโอกาสให้ท่านมีส่วนร่วม แสดงความคิดเห็นต่อการตัดสินใจในอนาคตของ มหาวิทยาลัย	3.61	1.01	มาก
10. ผู้บังคับบัญชาของท่านอนุญาตให้ท่านได้ปฏิบัติงาน อย่างเป็นอิสระ	3.79	0.95	มาก
รวมเฉลี่ย	3.57	0.88	มาก

จากตารางที่ 6 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ในภาพรวมจัดอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 (S.D. = 0.88) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาลำดับแรก คือ ผู้บังคับบัญชาของท่านอนุญาตให้ท่านได้ปฏิบัติงานอย่างเป็นอิสระ มีค่าเฉลี่ย 3.79 (S.D. = 0.95) จัดอยู่ในระดับมาก รองลงมา คือท่านและผู้บังคับบัญชาทำงานร่วมกัน ได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 (S.D. = 0.97) จัดอยู่ในระดับมาก และความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ลำดับสุดท้าย คือ ท่านได้รับคำชมเชยจากผู้บังคับบัญชาเสมอ เมื่อทำงานประสบความสำเร็จ และได้รับคำแนะนำเมื่อทำงานผิดพลาด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 (S.D. = 0.97) จัดอยู่ในระดับปานกลางตามลำดับ

จากข้อมูลของผู้ตอบแบบจากบุคลากรสายการสอนและสายสนับสนุนการสอนของมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรีที่ปฏิบัติงานอยู่ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 จำนวน 192 คน จำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แสดงในตารางที่ 7 ดังนี้

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ในภาพรวม (n = 192 คน)

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
1. ท่านได้รับความร่วมมือและช่วยเหลืออย่างดีจากเพื่อนร่วมงาน ในการปฏิบัติงาน	4.09	0.76	มาก
2. ท่านสามารถปรึกษาเกี่ยวกับเพื่อนร่วมงานได้เสมอเมื่อมีปัญหา	4.07	0.83	มาก
3. ถ้าท่านปฏิบัติงานผิดพลาด ท่านจะได้รับความเห็นใจจากเพื่อนร่วมงานเสมอ	3.77	0.77	มาก
4. ท่านรู้สึกมีความสุขเมื่ออยู่ในหมู่เพื่อนร่วมงาน	3.97	0.80	มาก
5. ไม่มีมีการแบ่งพรรคแบ่งพวกระหว่างเพื่อนร่วมงาน	3.71	1.01	มาก
6. ท่านและเพื่อนร่วมงานชอบทำงานเป็นทีม	3.85	0.88	มาก
7. ท่านและเพื่อนร่วมงานยินดีช่วยเหลือกัน และแบ่งเบาภาระงานเมื่อมีความจำเป็น	3.98	0.79	มาก
8. เพื่อนร่วมงานยอมรับในความรู้ความสามารถของท่าน	3.97	0.72	มาก
9. เพื่อนร่วมงานมีความเป็นมิตรและมีความจริงใจต่อกัน	3.92	0.84	มาก
10. ท่านสามารถพูดจาอย่างเปิดเผยกับเพื่อนร่วมงานได้อย่างมีความสุข	3.82	0.91	มาก
รวมเฉลี่ย	3.91	0.67	มาก

จากตารางที่ 7 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ในภาพรวมจัดอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 (S.D. = 0.67) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ลำดับแรก คือ ท่านได้รับความร่วมมือและช่วยเหลืออย่างดีจากเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 (S.D. = 0.76) จัดอยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ท่านสามารถปรึกษากับเพื่อนร่วมงาน ได้เสมอเมื่อมีปัญหา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 (S.D. = 0.83) จัดอยู่ในระดับมาก และความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ลำดับสุดท้าย คือ ไม่มีการแบ่งพรรคแบ่งพวกระหว่างเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 (S.D. = 1.01) จัดอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตอนที่ 3 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านการสนับสนุนสิ่งตอบแทนที่เป็นตัวเงิน และด้านการสนับสนุนสิ่งตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงิน

จากข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจากบุคลากรสายการสอนและสายสนับสนุนการสอนของมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรีที่ปฏิบัติงานอยู่ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 จำนวน 192 คน จำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ด้านการสนับสนุนสิ่งตอบแทนที่เป็นตัวเงินและด้านการสนับสนุนสิ่งตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงิน โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานแสดงในตารางที่ 8 ดังนี้

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ด้านการสนับสนุนสิ่งตอบแทนที่เป็นตัวเงิน และด้านการสนับสนุนสิ่งตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงิน ในภาพรวม (n = 192 คน)

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านการสนับสนุนสิ่งตอบแทนที่เป็นตัวเงิน	2.76	0.81	ปานกลาง
2. ด้านการสนับสนุนสิ่งตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงิน	3.08	0.64	ปานกลาง
รวมเฉลี่ย	2.98	0.65	ปานกลาง

จากตารางที่ 8 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ในภาพรวมจัดอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.98 (S.D. = 0.65) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ลำดับแรก คือ ด้านการสนับสนุนสิ่งตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงิน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.08 (S.D. = 0.64) จัดอยู่ในระดับปานกลาง และด้านการสนับสนุนสิ่งตอบแทนที่เป็นตัวเงิน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.76 (S.D. = 0.81) จัดอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

จากข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามบุคลากรสายการสอนและสายสนับสนุนการสอนของมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรีที่ปฏิบัติงานในปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 จำนวน 192 คน จำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ด้านการสนับสนุนสิ่งตอบแทนที่เป็นตัวเงิน โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แสดงในตารางที่ 9 ดังนี้

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ด้านการสนับสนุนสิ่งตอบแทนที่เป็นตัวเงิน ในภาพรวม (n = 192 คน)

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ด้านการสนับสนุนสิ่งตอบแทนที่เป็นตัวเงิน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
1. มหาวิทยาลัยจัดหาค่าตอบแทนอื่นๆ นอกเหนือจากเงินเดือนที่ได้รับ	2.71	1.07	ปานกลาง
2. มหาวิทยาลัยจัดค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ท่านได้รับในปัจจุบันมีความเหมาะสมกับปริมาณงานที่ปฏิบัติอยู่	2.81	0.97	ปานกลาง
3. เงินเดือนและค่าตอบแทนที่ท่านได้รับเพียงพอกับการดำรงชีพของท่านและมีอัตราที่เหมาะสม	2.80	0.96	ปานกลาง
4. ค่าตอบแทนอย่างอื่นนอกเหนือจากเงินเดือน เช่น ค่าตอบแทนการปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ โบนัสเงินเพิ่มตำแหน่งทางวิชาการ มีความเหมาะสม	2.53	1.04	น้อย
5. ระบบการพิจารณาความดีความชอบของมหาวิทยาลัยมีความโปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้	2.76	0.98	ปานกลาง

ตารางที่ 9 (ต่อ)

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ด้านการสนับสนุนสิ่งตอบแทนที่เป็นตัวเงิน	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความ คิดเห็น
6. มหาวิทยาลัยจัดหาบ้านพักหรือเงินกู้เพื่อที่อยู่อาศัยให้แก่ท่านตามสมควร	2.96	1.07	ปานกลาง
รวมเฉลี่ย	2.76	0.81	ปานกลาง

จากตารางที่ 9 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ด้านการสนับสนุนสิ่งตอบแทนที่เป็นตัวเงิน ในภาพรวมจัดอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.76 (S.D. = 0.81) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านการสนับสนุนสิ่งตอบแทนที่เป็นตัวเงิน ลำดับแรก คือ มหาวิทยาลัยจัดหาบ้านพักหรือเงินกู้เพื่อที่อยู่อาศัยให้แก่ท่านตามสมควร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.96 (S.D. = 1.07) จัดอยู่ในระดับปานกลาง รองลงมา คือ มหาวิทยาลัยจัดค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ท่านได้รับในปัจจุบันมีความเหมาะสมกับปริมาณงานที่ปฏิบัติอยู่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.81 (S.D. = 0.97) จัดอยู่ในระดับปานกลาง และความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ด้านการสนับสนุนสิ่งตอบแทนที่เป็นตัวเงิน ลำดับสุดท้าย คือ ค่าตอบแทนอย่างอื่นนอกเหนือจากเงินเดือน เช่น ค่าตอบแทนการปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ โบนัส เงินเพิ่มตำแหน่งทางวิชาการ มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.53 (S.D. = 1.04) จัดอยู่ในระดับน้อย ตามลำดับ

จากข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามบุคลากรสายการสอนและสายสนับสนุนการสอนของมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรีที่ปฏิบัติงานอยู่ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 จำนวน 192 คน จำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ด้านการสนับสนุนสิ่งตอบแทนที่เป็นตัวเงิน โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แสดงในตารางที่ 10 ดังนี้

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็น
เกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ด้านการสนับสนุนสิ่งตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงิน
ในภาพรวม (n = 192 คน)

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ด้านการสนับสนุนสิ่งตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงิน	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความ คิดเห็น
1. มหาวิทยาลัยมีนโยบายด้านสวัสดิการที่ช่วยให้ท่านและครอบครัวมีความเป็นอยู่ที่ดี	2.68	1.03	ปานกลาง
2. มหาวิทยาลัยสนับสนุนงบประมาณให้ท่านได้มีโอกาสพัฒนาความรู้ความสามารถในอาชีพเป็นอย่างดี เช่น การฝึกอบรม ประชุมวิชาการ ศึกษาต่อหรือการไปศึกษาดูงาน เป็นต้น	3.12	0.99	ปานกลาง
3. มหาวิทยาลัยมีการส่งเสริมให้ท่านได้เจริญเติบโตและก้าวหน้าในการงานอาชีพ	3.05	0.90	ปานกลาง
4. ทำงานในมหาวิทยาลัยนี้ทำให้ท่านรู้สึกมั่นคงไม่ต้องกลัวการพิจารณาออกจากงานโดยไม่มีเหตุผล	2.91	1.00	ปานกลาง
5. มหาวิทยาลัยให้การสนับสนุนและช่วยเหลือในเรื่องงานเมื่อท่านมีความต้องการเป็นพิเศษ	2.90	0.88	ปานกลาง
6. มหาวิทยาลัยของท่านสนับสนุนให้ท่านแสดงความคิดเห็นในเรื่องต่างๆ	2.98	0.86	ปานกลาง
7. มหาวิทยาลัยของท่านดูแลเอาใจใส่ความเป็นอยู่โดยทั่วไปของท่านอย่างแท้จริง	2.77	0.92	ปานกลาง
8. มหาวิทยาลัยพร้อมที่จะช่วยแก้ปัญหาในการทำงานของท่าน	2.85	0.82	ปานกลาง
9. มหาวิทยาลัยของท่านยืดหยุ่นการลงเวลาในการปฏิบัติงาน	3.55	0.84	มาก
10. ห้องทำงานของท่านมีความสะอาดและถูกสุขภาวะ	3.47	0.88	มาก

ตารางที่ 10 (ต่อ)

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ด้านการสนับสนุนสิ่งตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงิน	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความ คิดเห็น
11. ท่านมีสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานได้อย่างเหมาะสม	3.42	0.89	มาก
12. มหาวิทยาลัยของท่านมีระบบและขั้นตอนการ ประเมินการปฏิบัติงานอย่างโปร่งใส	3.01	0.89	ปาน กลาง
13. ในการปฏิบัติงาน ท่านมีโอกาสตัดสินใจกำหนด ขั้นตอน และระยะเวลาได้ด้วยตนเอง	3.29	0.83	ปาน กลาง
รวมเฉลี่ย	3.08	0.64	ปานกลาง

จากตารางที่ 10 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านการสนับสนุนสิ่งตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงิน ในภาพรวมจัดอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.08 (S.D. = 0.64) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ด้านการสนับสนุนสิ่งตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงิน ลำดับแรก คือ มหาวิทยาลัยของท่านยืดหยุ่นการลงเวลาในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 (S.D. = 0.84) จัดอยู่ในระดับปานกลาง รองลงมา คือ ห้องทำงานของท่านมีความสะอาดและถูกสุขภาวะ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 (S.D. = 0.88) จัดอยู่ในระดับปานกลาง และความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ด้านการสนับสนุนสิ่งตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงิน ในลำดับสุดท้าย คือ มหาวิทยาลัยมีนโยบายด้านสวัสดิการที่ช่วยให้ท่านและครอบครัวมีความเป็นอยู่ที่ดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.68 (S.D. = 1.03) จัดอยู่ในระดับปานกลางตามลำดับ

ตอนที่ 4 ความผูกพันต่อองค์กร

จากข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามบุคลากรสายการสอนและสายสนับสนุนการสอนของมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรีที่ปฏิบัติงานอยู่ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 จำนวน 192 คน จำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานแสดงในตารางที่ 11 ดังนี้

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร ในภาพรวม (n = 192 คน)

ความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
1. ท่านรู้สึกภูมิใจที่เป็นบุคลากรของมหาวิทยาลัยแห่งนี้	3.78	0.85	มาก
2. ท่านยินดีที่จะใช้เวลาส่วนตัวทำงานให้มหาวิทยาลัย แม้ว่าจะไม่ได้รับผลตอบแทน	3.94	0.87	มาก
3. ถึงแม้ว่ามหาวิทยาลัยอื่นเสนอรายได้มากกว่าที่ได้รับ ในขณะนี้ ท่านก็ไม่สนใจไปทำงานด้วย	3.29	1.04	ปานกลาง
4. ท่านคิดว่ามีความสุขในการที่จะทำงานในมหาวิทยาลัยนี้ต่อไป	3.57	0.83	มาก
5. ท่านคิดว่าท่านจะทำงานกับมหาวิทยาลัยแห่งนี้ตลอดไปจนกระทั่งเกษียณอายุ	3.31	1.15	ปานกลาง
6. ท่านเต็มใจที่จะทุ่มเทความสามารถเพื่อช่วยให้มหาวิทยาลัยบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย	3.99	0.77	มาก
7. ท่านเต็มใจที่เข้าร่วมกิจกรรมต่างๆของมหาวิทยาลัย	4.03	0.72	มาก
8. ท่านมักจะพูดถึงมหาวิทยาลัยแห่งนี้ให้เพื่อนๆ ฟัง เสมอว่าเป็นองค์กรที่น่าทำงานด้วย	3.50	0.91	มาก
9. ท่านยอมรับและยินดีปฏิบัติตามแนวนโยบายของมหาวิทยาลัย	3.74	0.70	มาก
10. ท่านทุ่มเทให้กับการทำงาน ไม่เพียงเพื่อตัวท่านเอง แต่เพื่อความเจริญของมหาวิทยาลัย	4.04	0.78	มาก
11. การทำงานที่มหาวิทยาลัยมีส่วนคลอใจให้ท่านสร้างผลงานดีๆ ออกมา	3.58	0.83	มาก
รวมเฉลี่ย	3.71	0.63	มาก

จากตารางที่ 11 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร ในภาพรวมจัดอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 (S.D. = 0.63) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านความผูกพันต่อองค์กร ลำดับแรก คือ ท่านทุ่มเทให้กับการทำงาน ไม่เพียงเพื่อตัวท่านเองแต่เพื่อความเจริญของมหาวิทยาลัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 (S.D. = 0.78) จัดอยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ท่านเต็มใจที่เข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ของมหาวิทยาลัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 (S.D. = 0.72) จัดอยู่ในระดับมาก และความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านความผูกพันต่อองค์กร ลำดับสุดท้าย คือ ถึงแม้ว่ามหาวิทยาลัยอื่นเสนอรายได้มากกว่าที่ได้รับในขณะนี้ ท่านก็ไม่สนใจไปทำงานด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29 (S.D. = 1.04) จัดอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตอนที่ 5 ความพึงพอใจในงาน

จากข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจากบุคลากรสายการสอนและสายสนับสนุนการสอนของมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรีที่ปฏิบัติงานอยู่ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 จำนวน 192 คน จำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แสดงในตารางที่ 12 ดังนี้

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน ในภาพรวม (n = 192 คน)

ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
1. มีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายในงานที่ท่านรับผิดชอบ	3.34	0.84	ปานกลาง
2. มีโอกาสเลื่อนตำแหน่งโดยทัดเทียมกับผู้อื่น	3.18	0.85	ปานกลาง
3. มีการแจ้งผลการประเมินจากผู้บังคับบัญชาทุกครั้งที่มีการประเมินผลการปฏิบัติงาน	3.61	0.82	มาก
4. พอใจที่มหาวิทยาลัยมีการแจ้งนโยบายด้านการบริหารจัดการให้บุคลากรทราบอย่างทั่วถึง	3.32	0.80	ปานกลาง
5. เกณฑ์การประเมินเพื่อการเข้าสู่ตำแหน่งต่างๆ อย่างเหมาะสม โปร่งใส และตรวจสอบได้	3.10	0.82	ปานกลาง

ตารางที่ 12 (ต่อ)

ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
6. พอใจกับแผนพัฒนาบุคลากรของมหาวิทยาลัย	3.11	0.89	ปานกลาง
7. ท่านรู้สึกว่าการที่ได้รับมอบหมายตรงกับความสามารถของท่าน	3.62	0.79	มาก
8. ท่านมีความรู้สึกว่าการตนเองมีโอกาสดำเนินงานและมั่นคงในชีวิต	3.22	0.89	ปานกลาง
9. มหาวิทยาลัยที่จัดการที่ปฏิบัติงานให้มีสภาพทางกายภาพ เช่น แสง เสียง อากาศ ที่เหมาะสม	3.42	0.78	มาก
10. มหาวิทยาลัยมีวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงานที่ทันสมัยและเพียงพอ	3.45	0.85	มาก
11. มีงบประมาณสนับสนุนจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ สำหรับการปฏิบัติงานของท่าน	3.36	0.87	ปานกลาง
12. มหาวิทยาลัยที่มีการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน	3.34	0.77	ปานกลาง
13. มหาวิทยาลัยที่มีการจัดสภาพแวดล้อม การทำงานที่เอื้อต่อการทำงาน การส่งเสริมสุขภาวะ และความปลอดภัยให้กับบุคลากร	3.41	0.78	มาก
14. มหาวิทยาลัยที่จัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น สถานที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะอย่างเหมาะสม	3.31	0.87	ปานกลาง
15. โดยทั่วไปท่านมีความสุขในการปฏิบัติงานที่ท่านรับผิดชอบอยู่ในปัจจุบัน	3.59	0.78	มาก
รวมเฉลี่ย	3.36	0.56	ปานกลาง

จากตารางที่ 12 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน ในภาพรวมจัดอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36 (S.D. = 0.56) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย พบว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านความพึงพอใจในงาน ลำดับแรก คือ ท่านรู้สึกว่างานที่ได้รับมอบหมายตรงกับความสามารถของท่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 (S.D. = 0.79) จัดอยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ มีการแจ้งผลการประเมินจากผู้บังคับบัญชาทุกครั้งที่มีการประเมินผลการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 (S.D. = 0.82) จัดอยู่ในระดับมาก และความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านความพึงพอใจในงาน ลำดับสุดท้ายคือ เกณฑ์การประเมินเพื่อการเข้าสู่ตำแหน่งต่างๆ อย่างเหมาะสม โปร่งใส และตรวจสอบได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 (S.D. = 0.78) จัดอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตอนที่ 6 ผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่

จากข้อมูลของผู้ตอบแบบจากบุคลากรสายการสอนและสายสนับสนุนการสอนของมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรีที่ปฏิบัติงานอยู่ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 จำนวน 192 คน จำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แสดงในตารางที่ 13 ดังนี้

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ ในภาพรวม (n = 192 คน)

ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
1. ท่านคิดว่าผลงานของท่านบรรลุผลตามเป้าหมาย	3.76	0.66	มาก
2. ท่านคิดว่าผลงานของท่านสำเร็จทันตามเวลาที่กำหนด	3.84	0.62	มาก
3. ท่านคิดว่าผลงานของท่านไม่มีข้อผิดพลาด	3.39	0.64	ปานกลาง
4. ท่านคิดว่าผลงานของท่านเป็นที่พอใจของผู้บังคับบัญชา	3.54	0.72	มาก
5. ท่านคิดว่าผลงานของท่านสอดคล้องกับความต้องการของมหาวิทยาลัย	3.66	0.69	มาก
รวมเฉลี่ย	3.64	0.05	มาก

ตารางที่ 13 ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ ในภาพรวมจัดอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 (S.D. = 0.05) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยพบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ ลำดับแรก คือ ท่านคิดว่าผลงานของท่านสำเร็จทันตามเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 (S.D. = 0.62) จัดอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ท่านคิดว่าผลงานของท่านบรรลุผลตามเป้าหมาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 (S.D. = 0.66) จัดอยู่ในระดับมาก และความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ ลำดับสุดท้าย คือ ท่านคิดว่าผลงานของท่านไม่มีข้อผิดพลาด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39 (S.D. = 0.64) จัดอยู่ในระดับปานกลางตามลำดับ

ตอนที่ 7 การทดสอบสมมติฐาน

ผู้วิจัยขอทำการตรวจสอบคุณสมบัติของตัวแปรว่าข้อมูลเหมาะสมกับเทคนิควิเคราะห์การถดถอยแบบง่ายและการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ ด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) ระหว่างกลุ่มตัวแปรรวมกับการหาเมทริกซ์ความสัมพันธ์ ระหว่างตัวแปรแต่ละคู่ เพื่อหลีกเลี่ยงปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่สูงจนเกินปัญหาการร่วมเส้นตรงหลายตัวแปร ที่เรียกว่า Multicollinearity โดยพิจารณาประกอบ การทดสอบค่าความทนทาน (tolerance) และค่า VIF (variance inflation factors) ของตัวแปรแต่ละตัว เพราะปัญหาการร่วมเส้นตรงหลายตัวแปรจะไม่เกิดขึ้น ถ้าค่าทนทานมากกว่า 0.1 (Hair et al, 1995, อ้างถึงในสรรคชัย กิตยานันท์, 2552: 132) และค่า VIF ไม่เกิน 10 (Belsley, 1991, อ้างถึงในสรรคชัย กิตยานันท์, 2552: 132) โดยผลการวิเคราะห์ผู้วิจัยได้นำเสนอในตารางที่ 14 ดังนี้

ตาราง 14 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของการรับรู้ความสัมพันธ์
ระหว่างบุคคล การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในงาน
และผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ ในภาพรวม

ตัวแปร	RWC	RWC1	SFC	SNFC	OC	JS	PPR	POS	IRP	VIF
\bar{X}	3.57	3.91	2.76	3.08	3.70	3.36	3.74	2.98	3.64	
(S.D.)	0.88	0.67	0.81	0.64	0.63	0.56	0.62	0.65	0.05	
RWC										1.26
RWC1	0.25* (0.01)									1.13
SFC	0.29* (0.00)	0.14* (0.06)								4.98
SNFC	0.37* (0.00)	0.18* (0.01)	0.72* (0.00)							3.62
OC	0.39* (0.00)	0.25* (0.01)	0.45* (0.00)	0.53* (0.00)						1.68
JS	0.38* (0.00)	0.29* (0.00)	0.58* (0.00)	0.78* (0.00)	0.60* (0.00)					3.90
PPR	0.85* (0.00)	0.72* (0.00)	0.28* (0.00)	0.37* (0.00)	0.41* (0.00)	0.43* (0.00)				2.47
POS	0.37* (0.00)	0.19* (0.00)	0.88* (0.00)	0.96* (0.00)	0.54* (0.00)	0.76* (0.00)	0.36* (0.00)			7.91
IRP	0.38* (0.00)	0.29* (0.00)	0.39* (0.00)	0.49* (0.00)	0.44* (0.00)	0.60* (0.00)	0.43* (0.00)	0.47* (0.00)		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากตารางที่ 14 แสดงให้เห็นผลการวิเคราะห์ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรที่ศึกษา พบว่า ตัวแปรส่วนใหญ่มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง 0.14 - 0.96 และเมื่อทำการทดสอบ Multicollinearity โดยใช้ค่า VIF ปรากฏว่าค่า VIF ของตัวแปรอิสระศักยภาพในการดำเนินงาน มีค่าตั้งแต่ 1.13 - 7.91 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.1 และมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่าตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กัน จึงนำไปสู่การทดสอบสมมติฐาน โดยทดสอบสมมติฐานด้วยการ

วิเคราะห์การถดถอยแบบง่าย (Simple Regression Analysis) และการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยนำเสนอผลการวิเคราะห์ ในรูปตาราง ดังนี้

ตารางที่ 15 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์ถดถอยกับความผูกพันต่อองค์กร ในภาพรวม

ตัวแปรอิสระ (PPR)	ความผูกพันต่อองค์กร โดยรวม (OC)		t	P-value
	สัมประสิทธิ์	ความคลาดเคลื่อน		
	ถดถอย	มาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	2.12	0.26	8.25	0.00*
การรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	0.41	0.07		
ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและ				
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน				
F = 39.01, P = 0.00, Adjusted R ² = 0.17				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากตารางที่ 15 พบว่า การรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร ที่ระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์พหุคูณ เท่ากับ 0.41 โดยมีความสามารถในการพยากรณ์ได้ร้อยละ 17 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 1 คือ การรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีอิทธิพลทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร

ตารางที่ 16 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์ถดถอยกับความพึงพอใจในงาน ในภาพรวม

ตัวแปรอิสระ (PPR)	ความพึงพอใจในงาน โดยรวม (JS)		t	P-value
	สัมประสิทธิ์	ความคลาดเคลื่อน		
	ถดถอย	มาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	1.88	0.23	8.36	0.00*
การรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	0.43	0.06		
ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและ				
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน				
F = 44.22, P = 0.00, Adjusted R ² = 0.19				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากตารางที่ 16 พบว่า การรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความพึงพอใจในงาน ที่ระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์พหุคูณ เท่ากับ 0.44 โดยมีความสามารถในการพยากรณ์ได้ร้อยละ 19 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 2 คือ การรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีอิทธิพลทางบวกกับความพึงพอใจในงาน

ตารางที่ 17 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์ถดถอยกับผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่
ในภาพรวม

ตัวแปรอิสระ (PPR)	ผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ โดยรวม (IRP)		t	P-value
	สัมประสิทธิ์ ถดถอย	ความคลาดเคลื่อน มาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	2.30	0.21	11.15	0.00*
การรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	0.43	0.05		
F = 43.71, P = 0.00, Adjusted R ² = 0.18				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากตารางที่ 17 พบว่า การรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ ที่ระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์พหุคูณ เท่ากับ 0.43 โดยมีความสามารถในการพยากรณ์ได้ร้อยละ 18 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 3 คือ การรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีอิทธิพลทางบวกกับผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่

ตารางที่ 18 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์ถดถอยกับความพึงพอใจในงาน ในภาพรวม

ตัวแปรอิสระ (POS)	ความพึงพอใจในงาน โดยรวม (JS)		t	P-value
	สัมประสิทธิ์ ถดถอย	ความคลาดเคลื่อน มาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	1.40	0.13	11.20	0.00*
การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านการ สนับสนุนสิ่งตอบแทนที่เป็นตัวเงินและ ด้านการสนับสนุนสิ่งตอบแทนที่ไม่เป็น ตัวเงิน	0.76	0.04		
F = 290.95, P = 0.00, Adjusted R ² = 0.58				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากตารางที่ 18 พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านการสนับสนุนสิ่งตอบแทนที่เป็นตัวเงินและด้านการสนับสนุนสิ่งตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงินมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความพึงพอใจในงาน ที่ระดับก่อนข้างสูง ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.76 โดยมีความสามารถในการพยากรณ์ได้ร้อยละ 58 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 4 คือ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านการสนับสนุนสิ่งตอบแทนที่เป็นตัวเงินและด้านการสนับสนุนสิ่งตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงินมีอิทธิพลทางบวกกับความพึงพอใจในงาน

ตารางที่ 19 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์ถดถอยกับความผูกพันต่อองค์กร ในภาพรวม

ตัวแปรอิสระ (POS)	ความผูกพันต่อองค์กร โดยรวม (OC)		t	P-value
	สัมประสิทธิ์ ถดถอย	ความคลาดเคลื่อน มาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	2.14	0.18	11.73	0.00*
การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านการ สนับสนุนสิ่งตอบแทนที่เป็นตัวเงินและด้าน การสนับสนุนสิ่งตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงิน	0.54	0.06		
F = 76.39, P = 0.00, Adjusted R ² = 0.28				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากตารางที่ 19 พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านการสนับสนุนสิ่งตอบแทนที่เป็นตัวเงินและด้านการสนับสนุนสิ่งตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงินมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร ที่ระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.54 โดยมีความสามารถในการพยากรณ์ได้ร้อยละ 28 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 5 คือ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านการสนับสนุนสิ่งตอบแทนที่เป็นตัวเงินและด้านการสนับสนุนสิ่งตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงินมีอิทธิพลทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร

ตารางที่ 20 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์ถดถอยกับผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ในภาพรวม

ตัวแปรอิสระ (POS)	ผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ โดยรวม (IRP)		t	P-value
	สัมประสิทธิ์ ถดถอย	ความคลาดเคลื่อน มาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	2.53	0.16	16.37	0.00*
การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านการสนับสนุนสิ่งตอบแทนที่เป็นตัวเงินและด้านการสนับสนุนสิ่งตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงิน	0.47	0.05		
F = 53.52, P = 0.00, Adjusted R ² = 0.22				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากตารางที่ 20 พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านการสนับสนุนสิ่งตอบแทนที่เป็นตัวเงินและด้านการสนับสนุนสิ่งตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงินมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ ที่ระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.47 โดยมีความสามารถในการพยากรณ์ได้ร้อยละ 22 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 6 คือ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านการสนับสนุนสิ่งตอบแทนที่เป็นตัวเงินและด้านการสนับสนุนสิ่งตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงินมีอิทธิพลทางบวกกับผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่

ตารางที่ 21 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์ถดถอยกับผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่
ในภาพรวม

ตัวแปรอิสระ (CO)	ผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ โดยรวม (IRP)		t	P-value
	สัมประสิทธิ์ ถดถอย	ความคลาดเคลื่อน มาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	2.32	0.20	11.70	0.00*
ความผูกพันต่อองค์กร	0.44	0.05		
F = 45.66, P = 0.00, Adjusted R ² = 0.19				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากตารางที่ 21 พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ ที่ระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.44 โดยมีความสามารถในการพยากรณ์ได้ร้อยละ 19 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 7 คือ ความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลทางบวกกับผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่

ตารางที่ 22 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์ถดถอยกับผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่
ในภาพรวม

ตัวแปรอิสระ (JS)	ผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ โดยรวม (IRP)		t	P-value
	สัมประสิทธิ์ ถดถอย	ความคลาดเคลื่อน มาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	1.79	0.18	9.93	0.00*
ความพึงพอใจในงาน	0.60	0.05		
F = 108.73, P = 0.00, Adjusted R ² = 0.36				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากตารางที่ 22 พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านการสนับสนุนสิ่งตอบแทนที่เป็นตัวเงินและด้านการสนับสนุนสิ่งตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงินมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ ที่ระดับค่อนข้างสูง ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์

ความสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.60 โดยมีความสามารถในการพยากรณ์ได้ร้อยละ 36 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 8 คือ ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลทางบวกกับผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่

ตอนที่ 8 ข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างจากบุคลากรสายการสอนและสายสนับสนุนการสอนของมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรีที่ปฏิบัติงานอยู่ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 (n = 192 คน) มีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ด้านผู้บริหาร คือ ผู้บริหารต้องให้ความสำคัญกับผู้ใต้บังคับชาด้วยการเอาใจใส่ผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยความยุติธรรมและเท่าเทียมกันทั้งสายการสอนและสายสนับสนุนการสอนและเปิดโอกาสให้บุคลากรร่วมแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนามหาวิทยาลัย

2. ด้านการสนับสนุนเพื่อความก้าวหน้า คือ มหาวิทยาลัยควรจัดแผนการพัฒนามูลคณาจารย์ระยะยาว ชัดเจน และมีการประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรทราบโดยทั่วถึง และมีการส่งเสริมด้านการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้สูงขึ้น เช่น ส่งบุคลากรไปอบรมเพื่อให้มีความก้าวหน้าในอาชีพ หรือมีการจัดอบรมให้กับบุคลากรทุกคนในมหาวิทยาลัย เช่น มีการเชิญวิทยากรภายนอกมาให้ความรู้กับบุคลากร “โครงการเติมพลังปัญญาเดือนละ 1 ครั้ง ที่จัดในวันพุธ”

3. ด้านสวัสดิการ คือ มหาวิทยาลัยควรจัดให้มีคณะกรรมการการบริหารจัดการด้านสวัสดิการอย่างโปร่งใส ชัดเจน และสามารถตรวจสอบได้ และควรมีการศึกษาหรือนำข้อมูลการจัดสวัสดิการที่มหาวิทยาลัยอื่นจัดและประสบความสำเร็จมาเป็นแนวทางเพื่อนำมาประยุกต์และปรับใช้กับมหาวิทยาลัยให้สอดคล้องกับสภาพการณ์จริง ซึ่งทำให้บุคลากรมีความพึงพอใจในการบริหารจัดการด้านสวัสดิการ เพื่อไม่ให้บุคลากรเสียขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน เช่น บ้านพักบุคลากรควรมีการประกาศให้บุคลากรทราบโดยทั่วถึง เรื่อง หลักเกณฑ์การพิจารณาจัดสรรบ้านพักให้กับบุคลากร มหาวิทยาลัยควรมีนโยบายและมีกระบวนการสนับสนุนสิ่งตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงินให้กับบุคลากรมากกว่านี้

ตารางที่ 23 การแสดงผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานของการศึกษา	ผลการทดสอบสมมติฐานการศึกษา
สมมติฐานที่ 1 การรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีอิทธิพลทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร	ยอมรับสมมติฐาน มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุคูณเท่ากับ 0.41 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 23 (ต่อ)

สมมติฐานของการศึกษา	ผลการทดสอบสมมติฐานการศึกษา
สมมติฐานที่ 2 การรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีอิทธิพลทางบวกกับความพึงพอใจในงาน	ยอมรับสมมติฐาน มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุคูณเท่ากับ 0.43 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
สมมติฐานที่ 3 การรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีอิทธิพลทางบวกกับผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่	ยอมรับสมมติฐาน มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุคูณเท่ากับ 0.43 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
สมมติฐานที่ 4 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านการสนับสนุนสิ่งตอบแทนที่เป็นตัวเงินและด้านการสนับสนุนสิ่งตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงินมีอิทธิพลทางบวกกับความพึงพอใจในงาน	ยอมรับสมมติฐาน มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุคูณเท่ากับ 0.76 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
สมมติฐานที่ 5 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านการสนับสนุนสิ่งตอบแทนที่เป็นตัวเงินและด้านการสนับสนุนสิ่งตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงินมีอิทธิพลทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร	ยอมรับสมมติฐาน มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุคูณเท่ากับ 0.54 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
สมมติฐานที่ 6 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านการสนับสนุนสิ่งตอบแทนที่เป็นตัวเงินและด้านการสนับสนุนสิ่งตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงินมีอิทธิพลทางบวกกับผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่	ยอมรับสมมติฐาน มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุคูณเท่ากับ 0.47 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
สมมติฐานที่ 7 ความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลทางบวกกับผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่	ยอมรับสมมติฐาน มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุคูณเท่ากับ 0.44 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
สมมติฐานที่ 8 ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลทางบวกกับผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่	ยอมรับสมมติฐาน มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุคูณเท่ากับ 0.60 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การวิจัย เรื่อง การศึกษาอิทธิพลการรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ผ่านความผูกพันต่อองค์กร และความพึงพอใจในงานที่มีผลต่อการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ เป็นวิจัยเชิงปริมาณ (Quantity Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ ในการสำรวจความคิดเห็นจากกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ บุคลากรสายการสอนและสายสนับสนุนการสอนของมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรีที่ปฏิบัติงานอยู่ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 จำนวน 192 คน และการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัย อภิปรายและข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาการรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านการสนับสนุนสิ่งตอบแทนที่เป็นตัวเงินและด้านการสนับสนุนสิ่งตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงิน ความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในงาน และผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของการรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กรและความพึงพอใจในงาน
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของการรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานที่มีต่อผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่
4. เพื่อศึกษาอิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านการสนับสนุนสิ่งตอบแทนที่เป็นตัวเงินและด้านการสนับสนุนสิ่งตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงินที่มีต่อความ พึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กร
5. เพื่อศึกษาอิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านการสนับสนุนสิ่งตอบแทนที่เป็นตัวเงินและด้านการสนับสนุนสิ่งตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงินที่มีต่อผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่

6. เพื่อศึกษาอิทธิพลของความผูกพันต่อองค์กรและความพึงพอใจในงานที่มีต่อผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่

2. วิธีการดำเนินการวิจัย

1. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรสายการสอนและสายสนับสนุนการสอนของมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรีที่ปฏิบัติงานอยู่ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 จำนวน 192 คน

2. เครื่องที่ใช้ในการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ผ่านการตรวจสอบค่าดัชนีความสอดคล้องจากผู้เชี่ยวชาญ และหาค่าความเชื่อมั่นจากการทดลองใช้แบบสอบถามกับบุคลากรสายการสอนและสายสนับสนุนการสอนของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม จำนวน 30 คน โดยแบ่งเป็นบุคลากรสายการสอน จำนวน 15 คน และสายสนับสนุนการสอน จำนวน 15 คน

3. การเก็บข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล ในการเก็บข้อมูลผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลด้วยตนเอง และนำข้อมูลมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสถิติสำเร็จรูป SPSS for Windows โดยคำนวณค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์สมมติฐาน ได้แก่ ค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Coefficient Correlation) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระเพื่อเป็นการหลีกเลี่ยงปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ และนำข้อมูลไปวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis) และวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นรูปแบบตารางประกอบ การบรรยายโดยแบ่งเนื้อหาเป็น 7 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 การรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

ตอนที่ 3 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านการสนับสนุนสิ่งตอบแทนที่เป็นตัวเงินและด้านการสนับสนุนสิ่งตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงิน

ตอนที่ 4 ความผูกพันต่อองค์กร

ตอนที่ 5 ความพึงพอใจในงาน

ตอนที่ 6 ผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่

ตอนที่ 7 การทดสอบสมมติฐาน

3. สรุปผลการวิจัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของบุคลากรสายการสอนและสายสนับสนุนการสอนมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี ที่ปฏิบัติงานอยู่ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 จากการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง โดยมีอายุระหว่าง 25 - 35 ปี สถานภาพโสด จำนวนปีที่ทำงานอยู่ในมหาวิทยาลัยแห่งนี้อยู่ระหว่าง 1 - 10 ปี ระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า เงินเดือนอยู่ระหว่างระดับเงินเดือน 10,000 - 25,000 บาท และตำแหน่งเป็นบุคลากรสายสนับสนุนการสอน

ตอนที่ 2 การรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน จากการศึกษาพบว่า ในภาพรวมอยู่ระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย พบว่า ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาเป็นลำดับแรก และด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ตามลำดับ

ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ในภาพรวม จัดอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย พบว่า ความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับการรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ลำดับแรก คือ ผู้บังคับบัญชาของท่านอนุญาตให้ท่านได้ปฏิบัติงานอย่างเป็นอิสระ จัดอยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ท่านและผู้บังคับบัญชาทำงานร่วมกันได้เป็นอย่างดี จัดอยู่ในระดับมาก และความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ลำดับสุดท้าย คือ ท่านได้รับคำชมเชยจากผู้บังคับบัญชาเสมอ เมื่อทำงานประสบความสำเร็จ และได้รับคำแนะนำเมื่อทำงานผิดพลาด จัดอยู่ในระดับปานกลาง

ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ในภาพรวมจัดอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย พบว่า ความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับการรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล บุคคลด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ลำดับแรก คือ ท่านได้รับความร่วมมือและช่วยเหลืออย่างดีจากเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงาน จัดอยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ท่านสามารถปรึกษากับเพื่อนร่วมงานได้เสมอเมื่อมีปัญหา จัดอยู่ในระดับมาก และความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ลำดับสุดท้าย คือ ไม่มีการแบ่งพรรคแบ่งพวกระหว่างเพื่อนร่วมงาน จัดอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตอนที่ 3 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านการสนับสนุนสิ่งตอบแทนที่เป็นตัวเงินและด้านการสนับสนุนสิ่งตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงิน จากการศึกษาพบว่า ในภาพรวมจัดอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย พบว่า ด้านการสนับสนุนสิ่งตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงิน เป็นลำดับแรก และด้านการสนับสนุนสิ่งตอบแทนที่เป็นตัวเงิน ตามลำดับ

ด้านการสนับสนุนสิ่งตอบแทนที่เป็นตัวเงิน ในภาพรวมจัดอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านการสนับสนุนสิ่งตอบแทนที่เป็นตัวเงิน ลำดับแรก คือ มหาวิทยาลัยจัดหาบ้านพักหรือเงินกู้เพื่อที่อยู่อาศัยให้แก่ท่านตามสมควร จัดอยู่ในระดับปานกลาง รองลงมา คือ มหาวิทยาลัยจัดค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ท่านได้รับในปัจจุบันมีความเหมาะสมกับปริมาณงานที่ปฏิบัติอยู่ จัดอยู่ในระดับปานกลาง และความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านการสนับสนุนสิ่งตอบแทนที่เป็นตัวเงิน ลำดับสุดท้าย คือ ค่าตอบแทนอย่างอื่นนอกเหนือจากเงินเดือน เช่น ค่าตอบแทนการปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ โบนัส เงินเพิ่มตำแหน่งทางวิชาการ มีความเหมาะสม จัดอยู่ในระดับน้อย ตามลำดับ

ด้านการสนับสนุนสิ่งตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงิน ในภาพรวมจัดอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านการสนับสนุนสิ่งตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงิน ลำดับแรก คือ มหาวิทยาลัยของท่านยืดหยุ่นการลงเวลาในการปฏิบัติงาน จัดอยู่ในระดับปานกลาง รองลงมา คือ ห้องทำงานของท่านมีความสะอาดและถูกสุขภาวะ จัดอยู่ในระดับปานกลาง และความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านการสนับสนุนสิ่งตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงิน ลำดับสุดท้าย คือ มหาวิทยาลัยมีนโยบายด้านสวัสดิการที่ช่วยให้ท่านและครอบครัวมีความเป็นอยู่ที่ดี จัดอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ตอนที่ 4 ความผูกพันต่อองค์กร จากการศึกษาพบว่า ในภาพรวมจัดอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านความผูกพันต่อองค์กร ลำดับแรก คือ ท่านทุ่มเทให้กับการทำงาน ไม่เพียงเพื่อตัวท่านเองแต่เพื่อความเจริญของมหาวิทยาลัย จัดอยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ท่านเต็มใจที่เข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ของมหาวิทยาลัย จัดอยู่ในเกณฑ์มาก และความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านความผูกพันต่อองค์กร ลำดับสุดท้าย ถึงแม้ว่ามหาวิทยาลัยอื่นเสนอรายได้มากกว่าที่ได้รับในขณะนี้ ท่านก็ไม่สนใจไปทำงานด้วย จัดอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตอนที่ 5 ความพึงพอใจในงาน จากการศึกษาพบว่า ในภาพรวมจัดอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านความพึงพอใจในงาน ลำดับแรก คือ ท่านรู้สึกว่างานที่ได้รับมอบหมายตรงกับความสามารถของท่าน จัดอยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ มีการแจ้งผลการประเมินจากผู้บังคับบัญชาทุกครั้งที่มีการประเมินผลการปฏิบัติงาน จัดอยู่ในระดับมาก และความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านความพึงพอใจในงาน ลำดับสุดท้าย คือ เกณฑ์การประเมินเพื่อการเข้าสู่ตำแหน่งต่างๆ อย่างเหมาะสม โปร่งใส และตรวจสอบได้ จัดอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตอนที่ 6 ผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ จากการศึกษาพบว่า ในภาพรวมจัดอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ ลำดับแรก คือ ท่านคิดว่าผลงานของท่านสำเร็จทันตามเวลาที่กำหนด จัดอยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ท่านคิดว่าผลงานของท่านบรรลุผลตามเป้าหมาย จัดอยู่ในระดับมาก และความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ ลำดับสุดท้าย คือ ท่านคิดว่าผลงานของท่านไม่มีข้อผิดพลาด จัดอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ตอนที่ 7 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 การรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีอิทธิพลทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร

จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า การรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร ที่ระดับปานกลาง โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์พหุคูณ เท่ากับ 0.41 และมีความสามารถในการพยากรณ์ได้ร้อยละ 17 จากผลการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐานที่ 1

สมมติฐานที่ 2 การรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีอิทธิพลทางบวกกับความพึงพอใจในงาน

จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า การรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความพึงพอใจในงาน ที่ระดับปานกลาง โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์พหุคูณ เท่ากับ 0.43 และมีความสามารถในการพยากรณ์ได้ร้อยละ 19 จากผลการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐานที่ 2

สมมติฐานที่ 3 การรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีอิทธิพลทางบวกกับผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่

จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า การรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ ที่ระดับปานกลาง โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์พหุคูณ เท่ากับ 0.43 และมีความสามารถในการพยากรณ์ได้ร้อยละ 18 จากผลการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐานที่ 3

สมมติฐานที่ 4 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านการสนับสนุนสิ่งตอบแทนที่เป็นตัวเงินและด้านการสนับสนุนสิ่งตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงินมีอิทธิพลทางบวกกับความพึงพอใจในงาน

จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านการสนับสนุนสิ่งตอบแทนที่เป็นตัวเงินและด้านการสนับสนุนสิ่งตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงินมีความสัมพันธ์ใน

4. อภิปรายผล

จากผลการวิจัย เรื่อง การศึกษาอิทธิพลของการรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ผ่านความผูกพันต่อองค์กร และความพึงพอใจในงานที่มีต่อผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของบุคลากรสายการสอนและสายสนับสนุน การสอนมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรีที่ปฏิบัติงานอยู่ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 สามารถอภิปรายผล ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 การรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีอิทธิพลทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร

การรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีอิทธิพลในทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์พหุคูณ เท่ากับ 0.41 และมีความสามารถในการพยากรณ์ได้ร้อยละ 17 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบุคลากรมีความคิดเห็นว่าผู้บังคับบัญชาของท่านอนุญาตให้ท่านได้ปฏิบัติงานอย่างเป็นอิสระ ท่านและผู้บังคับบัญชาทำงานร่วมกันได้เป็นอย่างดี รวมทั้งผู้บังคับบัญชาให้เกียรติในการทำงานของท่าน สอดคล้องกับที่วูดริฟ (Woodruffe, 2005) และสรรัช กิตยานันท์ (2552) กล่าวว่าทำให้อำนาจในการตัดสินใจ การเปิดเผยของผู้บริหารระดับสูง (Exposure to senior people) และสามารถที่จะเข้าถึงผู้บริหารได้หากมีความต้องการเสนอแนะข้อคิดเห็นและการแนะนำเป็นแรงจูงใจที่มีความสำคัญต่อความผูกพันต่อองค์กรได้ นอกจากนี้ บุคลากรยังให้ความสำคัญในระดับมากเกี่ยวกับการได้รับความร่วมมือและช่วยเหลืออย่างดีจากเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงาน ยังสามารถปรึกษากับเพื่อนร่วมงานได้เสมอเมื่อมีปัญหา และการที่ท่านและเพื่อนร่วมงานยินดีช่วยเหลือกัน และแบ่งเบางานเมื่อมีความจำเป็นดังที่วูดริฟ (Woodruffe, 2005) และสรรัช กิตยานันท์ (2552) กล่าวถึงด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน อีกทั้งความสัมพันธ์ (Relationships) เป็นเรื่องที่มีผลอย่างยิ่งต่อการสร้างให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ทั้งนี้ เพราะการจัดการกับอารมณ์ความรู้สึกของมนุษย์ ได้แก่ การแสดงความขอบคุณ การแสดงความยินดี เป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้เกิดการรับรู้และตัดสินใจในการกระทำต่างๆ ดังนั้นไม่ว่าจะเป็นสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงานหรือหัวหน้างานจึงล้วนแล้วแต่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานทั้งสิ้น ซึ่งสอดคล้องกับสมาคมการจัดการงานบุคคลแห่งประเทศไทย, 2550 ที่กล่าวถึงการสนับสนุนร่วมมือกันระหว่างบุคคล (Interpersonal Support) บุคลากรมีความรู้สึกมุ่งมั่นผูกพันคือการที่พนักงานสามารถเชื่อใจซึ่งกันและกัน ช่วยเหลือกันและกันและสามารถร่วมกันแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว พนักงานสามารถไว้วางใจกันได้

สมมติฐานข้อที่ 2 การรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีอิทธิพลทางบวกกับความพึงพอใจในงาน

การรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีอิทธิพลในทางบวกกับความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์พหุคูณ เท่ากับ 0.43 และมีความสามารถในการพยากรณ์ได้ร้อยละ 19 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบุคลากรให้ความสำคัญกับงานที่ได้รับมอบหมายตรงกับความสามารถ มีการแจ้งผลการประเมินจากผู้บังคับบัญชาทุกครั้งที่มีการประเมินผลการปฏิบัติงาน และการมีความสุขในการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบอยู่ในปัจจุบันรวมทั้งให้ความสำคัญระดับมากกับการได้รับความร่วมมือและช่วยเหลืออย่างดีจากเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงานยังสามารถปรึกษากับเพื่อนร่วมงานได้เสมอเมื่อมีปัญหา และท่านและเพื่อนร่วมงานยินดีช่วยเหลือกัน และแบ่งเบางานเมื่อมีความจำเป็น ดังที่วันชัย โพธิวรกร (2551) ได้กล่าวถึงความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน หมายถึง การปรับตัวเข้ากับเพื่อนร่วมงานด้านความร่วมมือของเพื่อนในการปฏิบัติงาน และด้านอื่นด้วย สอดคล้องกับทฤษฎีสององค์ประกอบของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg's Two-factor Theory) ซึ่งเป็นแนวคิดเกี่ยวกับความต้องการของบุคคลโดยทั่วไป จากคนในหลายๆ อาชีพ ซึ่งพบว่าส่วนหนึ่งของปัจจัยที่ทำให้คนเกิดความพึงพอใจในการทำงานประกอบด้วย ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ได้แก่ ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา (ระวีวรรณ เสวตาพร, 2532: 93) และสอดคล้องกับ (กมล ชูทรัพย์ และเสถียร เหลืองอร่าม, 2516: 552 – 553) ที่กล่าวว่า เพื่อนร่วมงานถ้าคนเรามีเพื่อนร่วมงานที่ถูกต้องแล้ว แม้สิ่งอื่นจะไม่ค่อยดี เช่น ค่าจ้าง หรือสถานภาพการทำงาน เป็นต้น เขายังชอบเพราะมีเพื่อนดี ทำให้ที่ทำงานน่าอยู่ยิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ สมยศ นาวิกาน (2533) ที่ว่าการมีเพื่อนร่วมงานที่ร่วมมือและเป็นมิตรจะเป็นแหล่งที่มาของความสำเร็จและจะช่วยให้มีการประสานงานระหว่างหน่วยงานภายในที่ดีและสามารถทำงานร่วมกันอย่างมีความสุข รวมทั้งปัจจัยพื้นฐาน เพื่อสร้างสภาพการทำงาน ประกอบด้วย ความสัมพันธ์กับหัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชา คือ การติดต่อสื่อสารพบปะกับผู้บังคับบัญชา โดยวิธีการต่างๆ และมีความสามารถในการทำงานร่วมกันได้อย่างดี เป็นต้น (อนุสรณ์ วิริยะวงษ์สกุล, 2552) ซึ่งความพึงพอใจในงานเป็นทัศนคติที่เกี่ยวข้องกัน 3 ด้าน คือ 1) องค์ประกอบที่เกี่ยวกับงานโดยเฉพาะ (Specific job factors) 2) ลักษณะประจำตัวของแต่ละบุคคล (individual characteristics) และ 3) ความสัมพันธ์กับกลุ่มที่อยู่ภายนอกงาน (group relationships outside the job) พอสรุปได้ว่า ความรู้สึก ทำที่ ความคิดเห็น และพฤติกรรมของคนงานที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน ผู้บริหาร กลุ่มคน องค์กรหรือสภาพแวดล้อมอื่นๆ โดยการแสดงออกในลักษณะของความรู้สึกหรือทำที่ในการยอมรับหรือปฏิเสธ ส่วนความพึงพอใจจะเป็นผลสืบเนื่องมาจากทัศนคติด้านต่างๆ ของคนงานที่มีต่อการทำงานรวมทั้งอาจเกิดจากองค์ประกอบอื่นๆ ที่สัมพันธ์กับงานที่ทำอยู่ เช่น ความมั่นคงปลอดภัย ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ผลตอบแทน

เพื่อนร่วมงานและผู้บริหารดีงานที่ท้าทายความสามารถ ฯลฯ เป็นต้น (พงศ์ ทรดาล, 2540) สอดคล้องกับงานวิจัยที่ผู้วิจัยค้นพบ

สมมติฐานข้อที่ 3 การรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีอิทธิพลทางบวกกับผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ การรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีอิทธิพลในทางบวกกับผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์พหุคูณ เท่ากับ 0.43 และมีความสามารถในการพยากรณ์ได้ร้อยละ 18 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบุคลากรให้ความสำคัญกับผลงานที่ทำสำเร็จทันตามเวลาที่กำหนด ผลงานบรรลุผลตามเป้าหมาย และผลงานมีความสอดคล้องกับความต้องการของมหาวิทยาลัย ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีความคาดหวังของวิกเตอร์ เฮช วรูม (Victor H. Vroom) ซึ่งในประเด็นนี้ สรรชัย กิตยานันท์ (2552) สะท้อนให้เห็นว่า วรูม (Vroom) ได้กล่าวไว้ว่าบุคคลจะประพฤติหรือกระทำเมื่อรู้ว่าการกระทำนั้นจะนำไปสู่เป้าหมายที่ต้องการ แรงจูงใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่งเป็นผลที่เกิดขึ้นจากรางวัลที่ต้องการ บุคคลจะคาดหวังไว้ว่าการที่ได้แสดงพฤติกรรมนี้จะได้รับผลตอบแทนแบบใด มากหรือน้อยเพียงไร และรูปแบบของความคาดหวังในการทำงานเรียกว่า VIE Theory โดยทฤษฎีมีส่วนประกอบสำคัญ ได้แก่ 1) ผลจากการทำงาน (Job Outcomes) เป็นสิ่งที่องค์กรจัดหาให้กับพนักงาน เช่น เงินเดือน การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง วันหยุดพักผ่อน เป็นต้น ซึ่งผลจากการทำงานอาจจะรวมถึงสิ่งที่ไม่สามารถมองเห็นได้ (Intangibles) ความรู้สึกที่ได้รับการยอมรับ หรือความสำเร็จจากการทำงาน 2) การวางเงื่อนไข (Instrumentality) เป็นสิ่งที่ช่วยให้บุคคลรับรู้ถึงความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติงานกับผลลัพธ์ที่ต้องการ เช่น การให้ผลลัพธ์ที่บุคคลต้องการเป็นเงื่อนไขให้กับบุคคลได้ใช้ความพยายามเพื่อให้ได้มาซึ่งสิ่งที่ต้องการนั้น เช่น ถ้าบุคคลรับรู้ว่าการได้รับเงินเดือนที่เพิ่มขึ้นนั้นเป็นเงื่อนไข ก็จะทำให้เขาต้องพยายามทำงานได้ดีขึ้น เป็นต้น ซึ่งส่งผลต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรด้วย รวมทั้ง 3) ความคาดหวัง (Expectancy) คือ การรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างความพยายามและผลการปฏิบัติงาน เช่น ถ้าคนมีความพยายามมากขึ้นก็จะทำงานเพื่อให้ได้ผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น

สมมติฐานข้อที่ 4 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านการสนับสนุนสิ่งตอบแทนที่เป็นตัวเงินและด้านการสนับสนุนสิ่งตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงินมีอิทธิพลทางบวกกับความพึงพอใจในงาน

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านการสนับสนุนสิ่งตอบแทนที่เป็นตัวเงินและด้านการสนับสนุนสิ่งตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงินมีอิทธิพลในทางบวกกับความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์พหุคูณ เท่ากับ 0.76 และมีความสามารถในการ

พยากรณ์ได้ร้อยละ 58 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยบุคลากรให้ความสำคัญเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านการสนับสนุนสิ่งตอบแทนที่เป็นตัวเงิน คือ มหาวิทยาลัยจัดหาบ้านพักหรือเงินกู้เพื่อที่อยู่อาศัยให้แก่ท่านตามสมควร มหาวิทยาลัยจัดค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ท่านได้รับในปัจจุบันมีความเหมาะสมกับปริมาณงานที่ปฏิบัติอยู่ และเงินและค่าตอบแทนที่ได้รับเพียงพอต่อการดำรงชีพท่านและมีอัตราที่เหมาะสม ซึ่งสอดคล้องตาม ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (Herzberg's Two - Factor Theory) (กิ่งพร ทองใบ, 2553.) พอสรุปได้ว่าปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) จึงเป็นความต้องการพื้นฐานที่พนักงานถือว่าผู้บริหารจะต้องให้กับพนักงาน ดังนั้นองค์กรต้องควบคุมปัจจัยจูงใจและปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors) หรือปัจจัยบำรุงรักษา (Maintenance Factors) หรือสิ่งที่ไม่ทำให้เกิดความไม่พอใจในงาน คือ เงินเดือน และความมั่นคง และความก้าวหน้าให้อยู่ในระดับที่จะไม่ก่อให้เกิดความไม่พอใจในงานได้ ทั้งยังสอดคล้องกับทฤษฎีของกิลเมอร์ (Gilmer Theory) กิลเมอร์ (Gilmer, 1971) ได้สรุปองค์ประกอบที่เอื้อต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในส่วนหนึ่ง คือ ค่าจ้างหรือรางวัลที่เสมอภาคสำหรับปฏิบัติงานที่เท่าเทียมกัน โดยประกาศให้ทราบทั่วกัน และเป็นรางวัลที่สอดคล้องกับเป้าหมายของผู้ปฏิบัติงาน

สมมติฐานข้อที่ 5 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านการสนับสนุนสิ่งตอบแทนที่เป็นตัวเงินและด้านการสนับสนุนสิ่งตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงินมีอิทธิพลทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านการสนับสนุนสิ่งตอบแทนที่เป็นตัวเงินและด้านการสนับสนุนสิ่งตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงินมีอิทธิพลในทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์พหุคูณ เท่ากับ 0.54 และมีความสามารถในการพยากรณ์ได้ร้อยละ 28 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ (Setton et.,1996; Cadona et al., online, 1999; Susskind et al, online, 2000) ที่พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์ในทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร เช่นเดียวกับแนวคิดของ ไอเซนเบอร์เกอร์ และคณะ (Eisenberger et al., 1986) ที่อธิบายความผูกพันองค์กรด้วยทฤษฎีการแลกเปลี่ยน โดยหากบุคลากรรับรู้ว่าองค์กรให้คุณค่า มีความห่วงใย และเห็นความสำคัญของการทำงานของตน และให้การสนับสนุนด้วยรางวัลตามที่ตนคาดหวัง ส่งผลให้บุคลากรรู้สึกเป็นหนี้บุญคุณ มีจิตใจผูกพันกับองค์กร และจะต้องทำงานอยู่กับองค์กรเป็นการตอบแทนคืน ซึ่งการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรจะทำให้พนักงานแสดงออกเพื่อเป็นการตอบแทนขององค์กรทั้งทางจิตใจ โดยมีจิตใจที่ผูกพัน ห่วงใย และสนใจต่อสวัสดิภาพขององค์กร และทางพฤติกรรม โดยรู้สึกว่าคุณควรจะต้องทำงานอยู่ในองค์กร และแสดงความทุ่มเททำงานเพื่อองค์กร มีการเข้าร่วมในการเป็นสมาชิกภาพในการเป็นพนักงาน ไม่ลาออกจากองค์กรไปทำงานกับองค์กรอื่นนอกจากนี้บุคลากร

รับรู้ว่าองค์กรมีความผูกพันกับพนักงานในด้านสิ่งตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงิน คือ การให้โอกาสในการเจริญก้าวหน้าตามสายงานในองค์กร ด้วยการวางแนวทางการก้าวหน้าในสายอาชีพให้แก่บุคลากร จึงมีความคิดว่าองค์กรมีความห่วงใย และหวังดีกับตน จึงรู้สึกเป็นหนี้บุญคุณที่จะทุ่มเททำงานเป็นการแลกเปลี่ยน และมีจิตใจผูกพันกับองค์กร ดังที่คาลเลนเบอร์ก และมาสเตอร์คาส (Kallenberg and Mastekasse, 1994) เสนอว่าโอกาสที่เป็นไปได้ในการได้รับการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งภายในองค์กรเป็นการสร้างให้เกิดสิ่งผูกโยงพนักงานเข้ากับองค์กร ทำให้บุคลากรมีความผูกพันกับองค์กร มองเห็นภาพอนาคตของตนในองค์กร รู้สึกเป็นพันธะสัญญาในการทำงาน จึงคงอยู่ในองค์กร และทำงานในองค์กรต่อไป เช่นเดียวกับการศึกษาของการ์ทเนอร์ และ โนลเลน (Gaertner and Nollen, 19891 quoted in Moorman and Niehoff, 1988) พบว่า บุคลากรจะผูกพันต่อองค์กรมากขึ้นเมื่อมีความเชื่อว่าองค์กรเลื่อนตำแหน่งบุคลากรจากนโยบายภายในองค์กรซึ่งจะทำให้บุคลากรรู้สึกถึงความไม่มั่นคงทางอาชีพในอนาคตลดน้อยลง ซึ่งเป็นการจูงใจให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร สอดคล้องกับงานวิจัยของเปรมจิตร์ คล้ายเพชร (2548) เรื่อง การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร การยอมรับชมเชยองค์กร ที่มีผลต่อความผูกพันกับองค์กร และความตั้งใจลาออกของพยาบาลระดับปฏิบัติการ โรงพยาบาลศิริราช ผลการศึกษาสรุปได้ว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรทุกด้านและโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันองค์กร และมีความสัมพันธ์ทางลบกับการตั้งใจลาออกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานข้อที่ 6 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านการสนับสนุนสิ่งตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงินและด้านการสนับสนุนสิ่งตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงินมีอิทธิพลทางบวกกับผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านการสนับสนุนสิ่งตอบแทนที่เป็นตัวเงินและด้านการสนับสนุนสิ่งตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงินมีอิทธิพลในทางบวกกับผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์พหุคูณ เท่ากับ 0.47 และมีความสามารถในการพยากรณ์ได้ร้อยละ 27 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสรรชัย กิตยานันท์ (2552) ที่กล่าวไว้ว่าบุคคลจะต้องได้รับผลสะท้อนกลับเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน เพื่อที่จะช่วยให้พนักงานได้ทราบถึงความพยายามของเขาเป็นไปในทิศทางเดียวกับเป้าหมายขององค์กรหรือไม่ นอกจากนี้เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2529: 109) ได้กล่าวถึงแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานกับผลการปฏิบัติงานมี 2 แนวคิด ดังนี้ 1) ความพึงพอใจในงานนำไปสู่ผลการปฏิบัติงาน ตามแนวคิดจากการศึกษาด้านมนุษยสัมพันธ์โดยเฉพาะจากการศึกษาทดลองที่โรงงาน Hawthorne ซึ่งชี้ให้เห็นว่าการเพิ่มผลผลิตกระทำได้โดยการเพิ่มหรือส่งเสริมให้คนมีขวัญและกำลังใจ และมีแรงจูงใจในการทำงาน หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง คนงานที่มีความสุขจะทำงานได้ดีขึ้น จำเป็นต้อง

จัดผลตอบแทนต่างๆ เพื่อตอบสนองให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจและมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ดีมากพอจนทำให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ได้ในที่สุด ความพึงพอใจในงานนำไปสู่ผลการปฏิบัติงาน และ2) การปฏิบัติงานนำไปสู่ความพึงพอใจ จากแนวคิดของ Porter และ Lawlerb ที่เชื่อว่าการปฏิบัติงานจะนำไปสู่การได้รับผลตอบแทน ไม่ว่าจะเป็นผลตอบแทนจากภายในหรือภายนอกและผลตอบแทนจะส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจ ผลตอบแทนภายใน เป็นสิ่งที่ผู้ปฏิบัติแต่ละคนได้รับผลการปฏิบัติงานของตน ได้แก่ ความสำเร็จในงานที่ทำ ผลตอบแทนนี้จะตอบสนองความต้องการระดับสูง เช่น ความต้องการที่ได้รับความสำเร็จในชีวิต (Self - Actualization needs) และจะมีผลโดยตรงอย่างมากต่อการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ส่วนผลตอบแทนภายนอก เป็นผลตอบแทนที่ผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนจะรับจากหน่วยงานหรือองค์กรตามผลการปฏิบัติงาน ได้แก่ ค่าตอบแทน การเลื่อนตำแหน่ง สถานภาพและความมั่นคง ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการระดับต่ำของแต่ละบุคคลได้ แต่จะมีผลโดยตรงต่อการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับข้อค้นพบงานของผู้วิจัย

สมมติฐานข้อที่ 7 ความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลทางบวกกับผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่

ความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลในทางบวกกับผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์พหุคูณ เท่ากับ 0.44 และมีความสามารถในการพยากรณ์ได้ร้อยละ 19 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยบุคลากรให้ความสำคัญเกี่ยวกับการทุ่มเทให้กับการทำงานไม่เพียงเพื่อตัวเองแต่เพื่อความเจริญของมหาวิทยาลัย การเต็มใจที่เข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ของมหาวิทยาลัยและเต็มใจที่จะทุ่มเทความสามารถเพื่อช่วยให้มหาวิทยาลัยบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย ซึ่งสอดคล้องกับสตีเยอร์ (Steers, 1991: 79) ที่ได้กล่าวถึงความผูกพันต่อองค์กรเป็นความสัมพันธ์ที่เหนียวแน่นของความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของสมาชิกในการเข้าร่วมกิจกรรมองค์กร ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความเชื่อมั่นอย่างสูงการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรหรือการยอมรับในแนวทางการปฏิบัติงาน เพื่อสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร ทั้งนี้ยังสอดคล้องกับบุคานัน (Buchanan, 1974) ที่กล่าวว่าความผูกพันต่อองค์กรเป็นความผูกพันที่มีต่อเป้าหมาย ค่านิยมขององค์กร และการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของตนเองเพื่อให้บรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์องค์กร ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับงานวิจัยของพรพรรณนี้้วนที่ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำของหัวหน้างานกับความผูกพันต่อองค์กรและผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ไอทีวี จำกัด (มหาชน)

สมมติฐานข้อที่ 8 ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลทางบวกกับผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่

ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลในทางบวกกับผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่อยู่ระดับค่อนข้างสูง โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.60 และมีความสามารถในการพยากรณ์ได้ร้อยละ 36 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยบุคลากรให้ความสำคัญทางด้านความรู้สีกว่างานที่ได้รับมอบหมายตรงกับความสามารถ และมีความสุขในการปฏิบัติงาน ที่ได้รับมอบอยู่ โดยสอดคล้องกับแนวคิดของเทพพนม เมืองแมนและสวิง สุวรรณ (2529: 109) ที่กล่าวถึงความพึงพอใจในงานนำไปสู่ผลการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นแนวคิดในสมัยดั้งเดิมที่ได้จากการศึกษาด้านมนุษยสัมพันธ์ โดยเฉพาะจากการศึกษาทดลองที่โรงงาน Hawthorne ซึ่งชี้ให้เห็นว่าการเพิ่มผลผลิตกระทำได้โดยการเพิ่มหรือส่งเสริมให้คนมีขวัญและกำลังใจ และมีแรงจูงใจในการทำงาน หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง คนงานที่มีความสุขจะทำงานได้ดีขึ้น จำเป็นต้องจัดผลตอบแทนต่างๆ เพื่อตอบสนองให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจและมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ดีมากพอจนทำให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ได้ในที่สุด ความพึงพอใจในงานนำไปสู่ผลการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

5. ประโยชน์

จากการศึกษาอิทธิพลการรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ผ่านความผูกพันต่อองค์กร และความพึงพอใจในงานที่มีผลต่อการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่จากกลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรสายการสอนและสายสนับสนุนการสอนของมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรีที่ปฏิบัติงานอยู่ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 มีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ประโยชน์เชิงทฤษฎีและการวิจัยในอนาคต (Theoretical Contributions and Future Direction for Research)

งานวิจัยนี้ก่อให้เกิดประโยชน์ในเชิงทฤษฎี โดยก่อให้เกิดการบูรณาการทางทฤษฎีเกี่ยวกับการดำเนินการขององค์กรสองประการ ได้แก่ ประการแรก ลักษณะกรอบแนวคิดในการวิจัยก่อให้เกิดการบูรณาการทางทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ได้เห็นปัจจัยสำคัญที่มาก่อน ได้แก่ การรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และปัจจัยที่เป็นผลของความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในงาน และผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ ซึ่งการศึกษาปัจจัยทั้งสองเปรียบเทียบกันทำให้เห็นความแตกต่างกัน แต่สามารถแยกออกจากกันได้ ประการที่สอง เป็นประโยชน์ทางทฤษฎีในการศึกษาเพื่อสร้างความชัดเจนในลักษณะขององค์กร ที่มีการบริหารในระบบราชการ และกลุ่มตัวอย่างมีลักษณะงานและตำแหน่งที่เฉพาะเจาะจง สำหรับสำหรับข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาวิจัยในอนาคต ควรมีการดำเนินการต่อไปนี้

1. การวิจัยครั้งต่อไปหากมีการเพิ่มเติมในส่วนส่วนตัวแปรอื่นที่นอกเหนือจากการวิจัยในครั้งนี้ เพื่อให้ครอบคลุมมิติในด้านสังคมให้มากขึ้น เช่น วัฒนธรรมขององค์กร เป็นต้น

2. ควรมีการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพในการศึกษาอิทธิพลการรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ผ่านความผูกพันต่อองค์กร และความพึงพอใจในงานที่มีผลต่อการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ เพื่อให้ทราบปัญหาและความต้องการที่แท้จริงของบุคลากรในมหาวิทยาลัย และนำวิจัยเรื่องดังกล่าวไปศึกษากับภาคเอกชนและนำผลที่ได้มาเปรียบเทียบกับภาคส่วนราชการ เพื่อให้ได้ข้อมูลกว้างขวางและครอบคลุมยิ่งขึ้น

2. ประโยชน์เชิงการจัดการ (Managerial Contributions)

การศึกษาอิทธิพลการรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ผ่านความผูกพันต่อองค์กร และความพึงพอใจในงานที่มีผลต่อการปฏิบัติงานตามบทบาท และจากผลวิจัยพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านการสนับสนุนสิ่งตอบแทนที่เป็นตัวเงินและด้านการสนับสนุนสิ่งตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงินมีอิทธิพลในทางบวกกับความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับค่อนข้างสูง และความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลในทางบวกกับผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่อยู่ในระดับค่อนข้างสูง ดังนั้นผู้บริหารต้องให้ความสำคัญในด้านนโยบาย กฏระเบียบ เพื่อจะลดผลกระทบจากการสนับสนุนสิ่งตอบแทนที่เป็นตัวเงินและสิ่งตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงิน ดังนี้

1. จัดค่าตอบแทนหรือเงินเดือนที่เหมาะสมและเป็นธรรมต่อความรู้ความสามารถ และหน้าที่ความรับผิดชอบ

2. การประเมินเลื่อนขั้นเงินเดือน ต้องประเมินผลตามตัวชี้วัดผลสำเร็จของการปฏิบัติงาน (KPI) ของแต่ละตำแหน่ง คือ ผลการปฏิบัติงานตามที่ระบุใน Job Description รวมถึงการประสานงาน หรือทำงานร่วมกับบุคคลอื่น การทำงานตามนโยบายหรืออื่นๆ ที่มีกำหนดร่วมกันไว้ล่วงหน้าระหว่างผู้บริหารกับผู้ใต้บังคับบัญชา อย่างถูกต้อง ยุติธรรม โปร่งใส และตรวจสอบได้

3. เปิดโอกาสให้บุคลากรพัฒนาศักยภาพให้สูงขึ้นด้วยการส่งเสริมและสนับสนุนงบประมาณ ที่เหมาะสมและชัดเจน เช่น ส่งไปอบรม ดูงาน ส่งไปศึกษาต่อเพื่อให้บุคลากรมีโอกาสก้าวหน้าในสายอาชีพ เพราะความก้าวหน้าในสายอาชีพเป็นการตอบสนองความต้องการของมนุษย์ที่ทำงานในองค์กร ดังนั้นองค์กรต้องมีการกำหนดแผนพัฒนาความก้าวหน้าให้ชัดเจนแก่บุคลากร ซึ่งอาจจะเป็นความก้าวหน้าด้านเงินเดือน การได้รับเงินเดือนในอัตราที่สูง ความก้าวหน้าในด้านความรู้ ความสามารถทักษะ และประสบการณ์ในการทำงาน รวมถึงการพัฒนาตนเองในด้านจิตใจทัศนคติ ตลอดจนนิสัยในการปฏิบัติงาน อันจะทำให้งานที่ปฏิบัติอยู่สำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมายขององค์กร และมีส่งเสริมการพัฒนาความรู้ความสามารถ ในด้านการฝึกอบรมที่ชัดเจน และต่อเนื่อง โดยกำหนดแผนการพัฒนาบุคลากรในแต่ละสายงานให้ชัดเจนและประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรทราบอย่างทั่วถึง การส่งเสริมให้บุคลากรได้รับการพัฒนาและฝึกอบรม จะทำให้บุคลากรมีความรู้ความสามารถเพิ่มขึ้น และบุคลากรยังรู้สึกว่าคุณค่าต่อองค์กรเพราะองค์กรให้

ความสำคัญ รวมทั้งการส่งเสริมให้ได้รับความก้าวหน้าในอาชีพการงาน ได้แก่ การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งที่เหมาะสมให้กับบุคลากรที่มีผลงานดี และการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง มหาวิทยาลัยควรให้ความสำคัญกับบุคลากรทุกระดับและทุกคนอย่างเท่าเทียมกันไม่เลือกปฏิบัติ เพราะทำให้บุคลากรขาดขวัญและกำลังใจในการทำงาน

4. มหาวิทยาลัยควรมีนโยบายหรือแนวทางในเรื่อง การจูงใจด้วยสิ่งตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงินที่ชัดเจน เพื่อให้บุคลากรเกิดความรู้สึกภาคภูมิใจ และเกิดแรงจูงใจที่จะสร้างผลงานที่ดีขึ้นในอนาคต เช่น มีการยกย่องสรรเสริญบุคลากรที่ทำชื่อเสียงให้กับมหาวิทยาลัย และบุคลากรที่มีความสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพที่เป็นรายเดือนและรายปีพร้อมทั้งมีการจัดทำหนังสือขอบคุณบุคลากร และประชาสัมพันธ์โดยการตีพิมพ์ประกาศให้บุคลากรคนอื่นรับทราบถึงผลงานอันยอดเยี่ยม และมีผู้บริหารระดับสูงเข้ามาแสดงความยินดีกับความสำเร็จ และมีการจัดการจูงใจด้วยสภาพแวดล้อมในการทำงาน การสร้างบรรยากาศให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ ซึ่งเป็นการเอื้อให้บุคลากรมีความสะดวกสบายในการทำงาน และมีความสุขในการทำงาน เพื่อให้บุคลากรมีความกระตือรือร้น อดทน และขยันทำงานได้ผลอย่างมีประสิทธิภาพ

รายการอ้างอิง

- กิ่งพร ทองใบ. (2553). ระบบค่าตอบแทนสมัยใหม่ จากวิชาการสู่วิชาชีพ. กรุงเทพฯ: บริษัท พิมพ์ดีการพิมพ์ จำกัด.
- กมล ชูทรัพย์ และเสถียร เหลืองอร่าม. (2516). หลักการบริหาร. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์บริษัทผดุงวิทยา จำกัด.
- กองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี. (2553). สารสนเทศ 2553 มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี.
- จำนงค์ อดิวัฒน์สิทธิ์, เฉลียว ฤกษ์รุจิพิมล, ประทีร วิริยะสมบูรณ์, เสาวคนธ์ สุดสวัสดิ์, สุดา ภิรมย์แก้ว และสุรพันธ์ เพชรรรภา. (2537). สังคมวิทยา. กรุงเทพมหานคร: ศิริการพิมพ์.
- ชูศักดิ์ เทียงตรง. (2528). การประเมินผลการปฏิบัติงาน. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์วิจัยคณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- จิตยา สุวรรณชะฎ. (2530). สังคมวิทยา. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.
- ทรงศักดิ์ ภูสีอ่อน. (2551). การประยุกต์ใช้ SPSS วิเคราะห์ข้อมูลงานวิจัย. กภาพสินธุ์: ประสานการพิมพ์.
- เทพ สงวนกิตติพันธุ์. (2543). การแสดงออกที่เหมาะสม (ASSERTION): ทักษะการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคคลและสร้างความเชื่อมั่นในตนเอง. พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เทพพนม เมืองแมน และสวีน สุวรรณ. (2544). พฤติกรรมองค์กร. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.
- ธีรวุฒิ เอกะกุล. (2543). ระเบียบวิธีวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. อุบลราชธานี: สถาบันราชภัฏอุบลราชธานี.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). วิธีการสร้างสถิติสำหรับการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาสน.
- ปภาวดี ดุลยจินดา. (2532). ทักษะคติและความพึงพอใจ เอกสารประกอบสอนชุดวิชาพฤติกรรมมนุษย์ในองค์กร ชุดที่ 8 – 15. พิมพ์ครั้งที่ 6. นนทบุรี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2545). จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ: ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.
- พงศ์ หรดาล. (2540). จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กรเบื้องต้น. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- พิชญานี กิติกุล. (2549). วิธีวิจัยทางธุรกิจ. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ภรณ์ มหานนท์. (2529). การประเมินผลประสิทธิผลขององค์กร. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.

- ภิรมย์แก้ว และสุรพันธ์ เพชรราภา. (2537). **สังคมวิทยา**. กรุงเทพมหานคร: ศิริการพิมพ์.
- มนูญ คนะวัฒนา. (2539). **จิตวิทยาอุตสาหกรรม**. กรุงเทพฯ: ชีรพงษ์การพิมพ์.
- ระแบบ ฐิตัญญ์ โณ. (2541). **พหุวิทยาการ**. กรุงเทพฯ: ธรรมสภา.
- ริเรื่องรอง รัตนวิไลสกุล. (2540). **มนุษยสัมพันธ์**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร: โครงการส่งเสริมการดำเนินงานสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.
- ระวีวรรณ เสวตาพร. (2532). **ยุทธวิธีเสริมสร้างมนุษยสัมพันธ์**. กรุงเทพมหานคร: สายใจ.
- สุธรรม รัตนโชติ. (2552) **พฤติกรรมองค์การและการจัดการ**. กรุงเทพฯ: บริษัท สำนักพิมพ์ท็อป จำกัด.
- สุพัตรา สุภาพ. (2540). **สังคมวิทยา**. ครั้งที่ 19. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.
- สมาคมการจัดการธุรกิจแห่งประเทศไทย. (2532). **ประมวลศัพท์ทางการบริหารบุคคล**. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์พีเอสเซอร์วิส.
- สมพร สุทัศนีย์. (2541). **มนุษยสัมพันธ์**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมยศ นาวิการ. (2533). **การบริหารเพื่อความเป็นเลิศ**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์บรรณกิจ.

บทความในวารสาร

- วิโรจน์ เจริญลักษณ์. (2553). “ความสัมพันธ์ระหว่างความยุติธรรมด้านผลลัพธ์และด้านกระบวนการกับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ผ่านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร.” **วารสารมหาวิทยาลัยศิลปากร ฉบับภาษาไทย** 30, 2 : 63 - 79.

วิทยานิพนธ์

- จันทร์พา ทัดภูธร. (2543). “การศึกษาอิทธิพลของการสนับสนุนจากองค์กร และการแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้า - ลูกน้องตามการรับรู้ของลูกจ้างที่มีผลต่อการตอบสนองของลูกจ้างกรณีศึกษาพยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการประจำโรงพยาบาลของรัฐ สังกัดทบวงมหาวิทยาลัยในเขตกรุงเทพมหานคร.” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- จिरกานต์ คงคาประเสริฐ. (2550). “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่ของนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี.” ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาธุรกิจทั่วไป มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- จริยา หอมกรุ่น. (2549). “การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับความผูกพันต่อองค์การ: กรณีศึกษาบริษัทประกันแห่งหนึ่ง.” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- ธีรภัฏ ชำนาญไพร. (2550). “ความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน
ธนาคารกรุงเทพจำกัด (มหาชน) มหาชนในเขตกรุงเทพ และปริมณฑล.” วิทยานิพนธ์
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยี
พระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- นฤบดี สุขปรាក. (2550). “ปัจจัยที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร กรณีศึกษา บริษัท ไวร์เอ
แอนด์ ไวร์เลส จำกัด.” การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขา
บริหารธุรกิจ โครงการปริญญาโทบริหารธุรกิจภาคค่ำ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- เบญจรัตน์ สมเกียรติ. (2544). “ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล การแลกเปลี่ยนระหว่าง
หัวหน้าหรือผู้ช่วยกับพยาบาลประจำการ การสนับสนุนจากองค์กร กับการปฏิบัติงาน
ตามบทบาทของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร.” วิทยานิพนธ์
พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เปรมจิตร์ คล้ายเพชร. (2548). “การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความยุติธรรมองค์กรที่มีต่อความ
ผูกพันองค์กรและความตั้งใจลาออก.” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยา
อุตสาหกรรมและองค์กร คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เพชรรัตน์ จุลละนันท์. (2544). “การรับรู้ข้อมูลข่าวสารด้านเศรษฐกิจของครูสังคมศึกษาในโรงเรียน
มัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดขอนแก่น.” วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์
บัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- พนิดา จงดำเกิง. (2551). “การสร้าง ความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษา โรงแรม ABC.” ปริญญา
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- พรพรรณ นีวจันทิก. (2545). “ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำของหัวหน้างานกับความผูกพันต่อ
องค์กรและผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไอทีวี จำกัด (มหาชน).”
วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต จิตวิทยาอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ภิญโญ เสือพิทักษ์. (2541). “ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับความตั้งใจลาออก
จากองค์กรของพนักงานบริหารระดับกลาง ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน).”
วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัย
เกษตรศาสตร์.
- มัทวงษ์ บุญนาค. (2548). “ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับความผูกพันต่อองค์กรของหัวหน้างานขาย.”
สารนิพนธ์ ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กร
ภาควิชามนุษยศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.

- มณีรัตน์ เกิดผลวัฒนา. (2549). “ความพึงพอใจในงานของพนักงานธนาคารออมสิน จังหวัดเชียงใหม่.”
การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วัฒนา ศรีสม. (2542). “แรงจูงใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานส่งเสริม
การขายสินค้าอุปโภค บริโภคของบริษัทไปโอ คอนซูเมอร์ จำกัด.” วิทยานิพนธ์
วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วันชัย โพธิ์วารกร. (2551) “ความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัท อีเล็กทรอนิกส์ ซอร์ซ จำกัด.”
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- วิไลวรรณ บัวคำ. (2546). “การรับรู้เกี่ยวกับปัญหาห้าและแนวทางการป้องกันยาบ้าของครอบครัวที่
มีบุตรวัยรุ่น อำเภอชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ.” วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตร
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ศุภมิตร บัวเสนาะ. (2546). “ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านลักษณะงาน และปัจจัยด้านประสบการณ์
ในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร. กรณีศึกษาบริษัทชีว – เนชั่นเนล
จำกัด.” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กร มหาวิทยาลัย
ธรรมศาสตร์.
- สมเกียรติ แสงรุ่ง. (2545). “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมที่ดินศึกษาเฉพาะกรณี
ข้าราชการกรมที่ดินในภาคใต้.” บริหารธุรกิจมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- สมภพ สัมภาวะผล. (2545). “ความพึงพอใจในงานของพนักงานธนาคาร ดีบีเอส ไทยท努 จำกัด
(มหาชน).” บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- สรายุทธ ปฎิมาประกร. (2541). “ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อ
องค์กรของพนักงานในโรงงานผลิตน้ำอัดลม.” วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์บัณฑิต
สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม ภาควิชาจิตวิทยา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สรศักดิ์ กิตยานันท์. (2552). “ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน การกีฬาแห่งประเทศไทย.”
ดุสิตบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยสยาม.
- สลิลทิพย์ จันทะยานี. (25502). “ผลการฝึกทักษะการสื่อสารแบบเปิดใจที่มีต่อประสิทธิภาพในความ
สัมพันธ์ระหว่างบุคคล: กรณีศึกษานักศึกษาชั้นปีที่ 3 และ 4 มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.”
วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการให้คำปรึกษา คณะศิลปศาสตร์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อนุสรณ์ วิริยะวงศ์สกุล. (2552). “ความพึงพอใจในงานกับประสิทธิผลองค์การศึกษานเฉพาะกรณี
องค์การบริการส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม.” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.

อัศวิน ไซวุฒติ. (2551). “ความพึงพอใจในงานของพนักงานแผนกบริการส่วนหน้าโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่.” การค้นคว้าอิสระ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

Viroj Jadesadalug. (2009). “Building Innovative Creation Efficiency of Furniture Business in Thailand: An Empirical Research of Its Antecedents and Consequences.” A dissertation submitted in partial fulfillment of the requirements for The degree of Doctor of Philosophy in Management Mahasarakham University.

เอกสารประกอบการประชุม

สมาคมการจัดการงานบุคคลแห่งประเทศไทย. (2550). “HR กับการพัฒนาองค์กรสู่ High Performance Organization.” เอกสารประกอบการสัมมนาวิชาการ ณ โรงแรมมิราเคิลแกรนด์ คอนเวนชั่น กรุงเทพฯ, วันที่ 15 – 16 พฤศจิกายน.

ข้อมูลจากเว็บไซต์

สำนักงานกองทุนสนับสนุนการส่งเสริมสุขภาพ. (2554). บทความ มีเพื่อนร่วมงานดีชีวิตยืนยาว. เข้าถึงเมื่อ 26 พฤษภาคม. เข้าถึงได้จาก <http://library.ra.mahidol.ac.th/healthinfo/?p=158>

มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี งานบริหารบุคคล. (2554). **ฐานข้อมูลบุคลากร**. เข้าถึงเมื่อ 20 เมษายน. เข้าถึงได้จาก http://eoffice.kru.ac.th/e-person/sreport_dataposi.php

ภาษาอังกฤษ

Bovee, C.L. (1993). **Management**. New York: McGraw – Hill Inc.

Buchanan, B. (1974). **Building Organizational Commitment: The Socialization of Managers in Work Organizations**. Administrative Science Quarterly.

Eisenberger, Robert., Armeli, Stephen.; Rexwingkel, Barbara.; Lynch, Patrick D., and Rhoades, Linda. (2001). **Reciprocation of Perceived Organization Support**. Journal of Applied Psychology.

Eisenberger, R., Fasolo, P., & Davis – LaMastro, V. (1990). **Perceived organization support and Employee diligence, commitment, and innovation**. Journal of Applied Psychology.

Gilmer, B. Von Haller. (1971). **Industrial and Organization psychology**. New York : McGraw – Hill.

Levinson, D.J. (1964). **Role Person Ality and Social Structure**. New York : Macmillan

Company. Steers, R.M. (1991). **Introduction to Organization Behavior**. New York : Harper Collins Publishers.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

หนังสือขอเชิญเป็นผู้ตรวจเครื่องมือการวิจัย



ที่ ศธ 0520.107/๑๙๒

111
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
ถนนบรมราชชนนี ดลิ่งชั้น กรุงเทพฯ 10170

๒ กรกฎาคม 2554

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ตรวจเครื่องมือ

เรียน อาจารย์ ดร.รังรอง งามศิริ

ด้วยนางสาวมูหิตา คงกระพันธ์ นักศึกษาระดับปริญญาโท บัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ภาครัฐและภาคเอกชน คณะวิทยาการจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร ได้รับอนุมัติให้ทำ วิทยานิพนธ์เรื่อง “การศึกษาอิทธิพลของการรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การรับรู้การสนับสนุนจาก องค์กรผ่านความผูกพันต่อองค์กรและความพึงพอใจในงานที่มีต่อผลการปฏิบัติงาน” นักศึกษาได้สร้างเครื่องมือ วิจัยเพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์และจำเป็นต้องมีผู้ตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย ในการนี้บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร จึงขอเรียนเชิญอาจารย์ ดร.รังรอง งามศิริ ในฐานะผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้ตรวจเครื่องมือ วิจัยให้กับนักศึกษาดังกล่าวด้วย เพื่อประโยชน์ทางการศึกษา

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปานใจ ธารทัศน์วงศ์)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย ดลิ่งชั้น

โทร. 0-28497502-3



ที่ ศธ 0520.107/ ๒๑3

112
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
ถนนบรมราชชนนี ตำบลจัน กรุงเทพฯ 10170

13 กรกฎาคม 2554

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ตรวจเครื่องมือ

เรียน อาจารย์ ดร.สุนทร เทียนงาม

ด้วยนางสาวมูทิตา คงกระพันธ์ นักศึกษาระดับปริญญาโท บัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ภาครัฐและภาคเอกชน คณะวิทยาการจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร ได้รับอนุมัติให้ทำ วิทยานิพนธ์เรื่อง “การศึกษาอิทธิพลของการรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การรับรู้การสนับสนุนจาก องค์กรผ่านความผูกพันต่อองค์กรและความพึงพอใจในงานที่มีต่อผลการปฏิบัติงาน” นักศึกษาได้สร้างเครื่องมือ วิจัยเพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์และจำเป็นต้องมีผู้ตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย ในการนี้บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร จึงขอเรียนเชิญอาจารย์ ดร.สุนทร เทียนงาม ในฐานะผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้ตรวจ เครื่องมือวิจัยให้กับนักศึกษาดังกล่าวด้วย เพื่อประโยชน์ทางการศึกษา

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปานใจ ธารทัศนวงศ์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย ตำบลจัน

โทร. 0-28497502-3



บันทึกข้อความ

113

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร โทร. 0-2849-7502

ที่ ศธ 0520.107/ ๒๙๐ วันที่ ๒ กรกฎาคม 2554

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ตรวจเครื่องมือ

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดาวลอย กาญจนมณีเสถียร

ด้วยนางสาวมูทิตา คงกระพันธ์ นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน คณะวิทยาการจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “การศึกษาอิทธิพลของการรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรผ่านความผูกพันต่อองค์กรและความพึงพอใจในงานที่มีต่อผลการปฏิบัติงาน” นักศึกษาได้สร้างเครื่องมือวิจัยเพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์และจำเป็นต้องมีผู้ตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย ในการนี้บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร จึงขอเรียนเชิญผู้ช่วยศาสตราจารย์ดาวลอย กาญจนมณีเสถียร ในฐานะผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้ตรวจเครื่องมือวิจัยให้กับนักศึกษาดังกล่าวด้วย เพื่อประโยชน์ทางการศึกษา

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง


(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปานใจ ธารทัศนวงศ์)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย ตลิ่งชัน

โทร. 0-28497502-3



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร โทร. 0-2849-7502

ที่ ศธ 0520.107/ ๒๑ 1 วันที่ 13 กรกฎาคม 2554

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ตรวจเครื่องมือ

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประสพชัย พสุนนท์

ด้วยนางสาวมัทิตา คงกระพันธ์ นักศึกษาระดับปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน คณะวิทยาการจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “การศึกษาอิทธิพลของการรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรผ่านความผูกพันต่อองค์กรและความพึงพอใจในงานที่มีต่อผลการปฏิบัติงาน” นักศึกษาได้สร้างเครื่องมือวิจัยเพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์และจำเป็นต้องมีผู้ตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย ในการนี้บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร จึงขอเรียนเชิญผู้ช่วยศาสตราจารย์ประสพชัย พสุนนท์ ในฐานะผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้ตรวจเครื่องมือวิจัยให้กับนักศึกษาดังกล่าวด้วย เพื่อประโยชน์ทางการศึกษา

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง


(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปานใจ ธารทัศน์วงศ์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย ตลิ่งชัน

โทร. 0-28497502-3

ภาคผนวก ข

หนังสือขอความอนุเคราะห์ทดลองเครื่องมือการวิจัย



ที่ ศธ 0520.107Z(นฐ.)/ 5143

116
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
พระราชวังสนามจันทร์ นครปฐม 73000

๒๗ กรกฎาคม ๒๕๕๔

เรื่อง ขอตกลงเครื่องมือวิจัย

เรียน อธิการบดีมหาวิทยาลัยมหาวิทยาลัราชภัฏนครปฐม

ด้วย นางสาวมูทิตา คงกระพันธ์ นักศึกษาระดับปริญญาโทบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร มีความประสงค์จะขอตกลงเครื่องมือวิจัยเกี่ยวกับบุคลากรสายการสอนและสายสนับสนุนการสอนของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม จำนวน 30 คน เพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “การศึกษาอิทธิพลของการรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรผ่านความผูกพันต่อองค์กรและความพึงพอใจในงานที่มีผลต่อการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่” ในกรณีนี้บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดให้ความอนุเคราะห์ในการตกลงเครื่องมือวิจัยกับนักศึกษาดังกล่าวด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ไชยยศ ไพวิทยศิริธรรม)
รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ฝ่ายวิชาการและวิจัย
รักษาราชการแทน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย

นครปฐม โทร. 034-218-788 , 034-243-435

ภาคผนวก ค

หนังสือขออนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย



ที่ ศธ 0520.107(นฐ)/ 5144

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
พระราชวังสนามจันทร์ นครปฐม 73000

๒๗ กรกฎาคม ๒๕๕๔

เรื่อง ขออนุมัติขอพระราชทาน

เรียน อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

ด้วยนางสาวมัทิตา คงกระพันธ์ นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ
ภาครัฐและภาคเอกชน คณะวิทยาการจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร มีความประสงค์จะ
ขอข้อมูลเกี่ยวกับบุคลากรสายการสอนจำนวน 93 คน และสายสนับสนุนการสอน จำนวน 99 คน รวม
ทั้งสิ้น 192 คน ทั้งนี้เพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “การศึกษาอิทธิพลของการรับรู้ความสัมพันธ์
ระหว่างบุคคล การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรผ่านความผูกพันต่อองค์กรและความพึงพอใจในงานที่มีผลต่อ
การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่” ในกรณีนี้บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร จึงขอความ
อนุเคราะห์จากท่าน โปรดอนุญาตให้ข้อมูลตามความประสงค์ของนักศึกษาดังกล่าว เพื่อประโยชน์ทาง
การศึกษา

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ไชยยศ ไพวิทยศิริธรรม)
รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ฝ่ายวิชาการและวิจัย
รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย

นครปฐม โทร. 034-218-788 , 034-243-435

“ปณิธานของบัณฑิตวิทยาลัย” มุ่งส่งเสริม สนับสนุน เพื่อพัฒนาคุณภาพของบัณฑิตศึกษา”

มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี
รับที่ 3619 154
วันที่ 11 ธ.ค. 2554
เวลา 16.50 119



ที่ ศธ 0520.107(นฐ)/ 5144

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
พระราชวังสนามจันทร์ นครปฐม 73000

27 กรกฎาคม 2554

รับที่ 2374
วันที่ 13 ก.ค. 54 16.30

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ข้อมูล

เรียน อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

ด้วยนางสาวมูทิตา คงกระพันธ์ นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ
ภาครัฐและภาคเอกชน คณะวิทยาการจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร มีความประสงค์จะ
ขอข้อมูลเกี่ยวกับบุคลากรสายการสอนจำนวน 93 คน และสายสนับสนุนการสอน จำนวน 99 คน รวม
ทั้งสิ้น 192 คน ทั้งนี้เพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “การศึกษาอิทธิพลของการรับรู้ความสัมพันธ์
ระหว่างบุคคล การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรผ่านความผูกพันต่อองค์กรและความพึงพอใจในงานที่มีผลต่อ
การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่” ในการนี้บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร จึงขอความ
อนุเคราะห์จากท่าน โปรดอนุญาตให้ข้อมูลตามความประสงค์ของนักศึกษาดังกล่าว เพื่อประโยชน์ทาง
การศึกษา

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

เรียน รองอธิการบดีฝ่ายบริหาร

เพื่อโปรดทราบและพิจารณา

มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี
ขอข้อมูลรายชื่อของบุคลากรสายการสอน
มีจำนวนรวมทั้งสิ้น 93 คน และสายสนับสนุนการสอน
มีจำนวนรวมทั้งสิ้น 99 คน รวมทั้งสิ้น 192 คน
จากในชื่อตำแหน่งหน้าที่

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ไชยยศ ไพวิทยศิริธรรม)
รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ฝ่ายวิชาการและวิจัย
รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

เรียน อธิการบดี

เรียน อธิการบดี

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย

นครปฐม โทร. 034-218-788 , 034-243-435

15 ก.ค. 54

ภาคผนวก ง
แบบสอบถามการวิจัย



แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง

การศึกษาอิทธิพลของการรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ผ่านความผูกพันต่อองค์กร และความพึงพอใจในงานที่มีต่อผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่

นางสาวมูทิตา คงกระพันธ์

นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

เรียน ท่านผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน

ด้วยผู้จัดทำวิจัย นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร ได้จัดทำแบบสอบถามนี้เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการทำการวิจัยเรื่อง “การศึกษาอิทธิพลของการรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ผ่านความผูกพันต่อองค์กร และความพึงพอใจในงานที่มีต่อผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่” ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมาย ดังนี้

1. เพื่อศึกษาการรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในด้านต่างๆ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรในด้านต่างๆ ความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในงาน และผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของการรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในด้านต่างๆ กับความผูกพันต่อองค์กรที่มีต่อผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของการรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในด้านต่างๆ กับความพึงพอใจในงานที่มีต่อผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่
4. เพื่อศึกษาอิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรในด้านต่างๆ กับความพึงพอใจในงานที่มีต่อผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่
5. เพื่อศึกษาอิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรในด้านต่างๆ กับความผูกพันต่อองค์กรที่มีต่อผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี ซึ่งแบบสอบถามนี้ไม่มีข้อใดถูกหรือผิด เพราะเป็นการแสดงความรู้สึกและการตัดสินใจที่แตกต่างกัน

ผู้วิจัยได้แบ่งแบบสอบถามออกเป็น 6 ตอน ดังนี้

- ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 ด้านการรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
- ตอนที่ 3 ด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร
- ตอนที่ 4 ด้านความผูกพันต่อองค์กร
- ตอนที่ 5 ด้านความพึงพอใจในงาน
- ตอนที่ 6 ด้านผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่

โดยในการตอบแบบสอบถามจะไม่มีผลต่อการปฏิบัติงานของท่าน ผู้วิจัยจะใช้เป็นข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้เท่านั้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

ผู้จัดทำวิจัย

แบบสอบถาม

เรื่อง : การศึกษาอิทธิพลของการรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ผ่านความผูกพันต่อองค์กร และความพึงพอใจในงานที่มีต่อผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่

คำชี้แจง แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 6 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ด้านการรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

ตอนที่ 3 ด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

ตอนที่ 4 ด้านความผูกพันต่อองค์กร

ตอนที่ 5 ด้านความพึงพอใจในงาน

ตอนที่ 6 ด้านผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 8 ข้อคำถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าข้อความที่เป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. เพศ

- หญิง ชาย

2. อายุ

- น้อยกว่า 25 ปี 25 - 35 ปี
 36 - 45 ปี 46 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพการสมรส

- โสด สมรส
 หย่า / แยกกันอยู่ / หม้าย

4. จำนวนปีที่ทำงานอยู่ในมหาวิทยาลัยแห่งนี้

- น้อยกว่า 1 ปี 1 - 10 ปี
 11 - 20 ปี 21 ปีขึ้นไป

5. ระดับการศึกษา

- ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี
 ปริญญาโทหรือสูงกว่า

6. ระดับเงินเดือน

- ต่ำกว่า 10,000 บาท 10,000 - 25,000 บาท
 25,001 - 35,000 บาท มากกว่า 35,000 บาทขึ้นไป

ตอนที่ 2 ด้านการรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	จำนวน	20	ข้อคำถาม
ตอนที่ 3 ด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร	จำนวน	19	ข้อคำถาม
ตอนที่ 4 ด้านความผูกพันต่อองค์กร	จำนวน	11	ข้อคำถาม
ตอนที่ 5 ด้านความพึงพอใจในงาน	จำนวน	15	ข้อคำถาม
ตอนที่ 6 ด้านผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่	จำนวน	5	ข้อคำถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด เพียงคำตอบเดียว

ข้อ	ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
2. ด้านการรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล						
2.1 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา						
1.	ผู้บังคับบัญชาของท่านปกครองลูกน้องด้วยความมีเหตุผล ไม่ใช่แต่อารมณ์หรือความคิดตนเองเป็นใหญ่					
2.	ผู้บังคับบัญชาของท่านเป็นกันเอง และให้ความสนใจผู้ใต้บังคับบัญชาโดยเท่าเทียมกัน					
3.	ท่านรู้สึกอบอุ่นใจ เมื่อปฏิบัติงานกับผู้บังคับบัญชา					
4.	ท่านและผู้บังคับบัญชาทำงานร่วมกัน ได้เป็นอย่างดี					
5.	ท่านได้รับคำชมเชยจากผู้บังคับบัญชาเสมอ เมื่อทำงานประสบความสำเร็จ และได้รับคำแนะนำเมื่อทำงานผิดพลาด					
6.	ท่านได้รับคำแนะนำจากผู้บังคับบัญชาเมื่อได้มอบหมายงานที่ไม่คุ้นเคย					
7.	ผู้บังคับบัญชาของท่านเอาใจใส่และช่วยเหลือในการปฏิบัติงาน					
8.	ผู้บังคับบัญชาให้เกียรติในการทำงานของท่าน					
9.	ผู้บังคับบัญชาของท่านเปิดโอกาสให้ท่านมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นต่อการตัดสินใจในอนาคตของมหาวิทยาลัย					
10.	ผู้บังคับบัญชาของท่านอนุญาตให้ท่านได้ปฏิบัติงานอย่างเป็นอิสระ					
2.2 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน						
11.	ท่านได้รับความร่วมมือและช่วยเหลืออย่างดีจากเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงาน					
12.	ท่านสามารถปรึกษากับเพื่อนร่วมงานได้เสมอเมื่อมีปัญหา					

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
13.	ถ้าท่านปฏิบัติงานผิดพลาด ท่านจะได้รับความเห็นใจจากเพื่อนร่วมงานเสมอ					
14.	ท่านรู้สึกมีความสุขเมื่ออยู่ในหมู่เพื่อนร่วมงาน					
15.	ไม่มีการแบ่งพรรคแบ่งพวกระหว่างเพื่อนร่วมงาน					
16.	ท่านและเพื่อนร่วมงานชอบทำงานเป็นทีม					
17.	ท่านและเพื่อนร่วมงานยินดีช่วยเหลือกัน และแบ่งเบางานเมื่อมีความจำเป็น					
18.	เพื่อนร่วมงานยอมรับในความรู้ความสามารถของท่าน					
19.	เพื่อนร่วมงานมีความเป็นมิตรและมีความจริงใจต่อกัน					
20.	ท่านสามารถพูดจาอย่างเปิดเผยกับเพื่อนร่วมงานได้อย่างมีความสุข					
3. ด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร						
3.1 การสนับสนุนสิ่งตอบแทนที่เป็นตัวเงิน						
21.	มหาวิทยาลัยจัดหาค่าตอบแทนอื่นๆ นอกเหนือจากเงินเดือนที่ได้รับ					
22.	มหาวิทยาลัยจัดค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ท่านได้รับในปัจจุบันมีความเหมาะสมกับปริมาณงานที่ปฏิบัติอยู่					
23.	เงินเดือนและค่าตอบแทนที่ท่านได้รับเพียงพอต่อการดำรงชีพของท่านและมีอัตราที่เหมาะสม					
24.	ค่าตอบแทนอย่างอื่นนอกเหนือจากเงินเดือน เช่น ค่าตอบแทนการปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ โบนัส เงินเพิ่มตำแหน่งทางวิชาการ มีความเหมาะสม					
25.	ระบบการพิจารณาความดีความชอบของมหาวิทยาลัยมีความโปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้					
26.	มหาวิทยาลัยจัดหาบ้านพักหรือเงินกู้เพื่อที่อยู่อาศัยให้แก่ท่านตามสมควร					

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
3.2 การสนับสนุนสิ่งตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงิน						
27.	มหาวิทยาลัยมีนโยบายด้านสวัสดิการที่ช่วยให้ท่านและครอบครัว มีความเป็นอยู่ที่ดี					
28.	มหาวิทยาลัยสนับสนุนงบประมาณให้ท่านได้มีโอกาสพัฒนา ความรู้ความสามารถในอาชีพเป็นอย่างดี เช่น การฝึกอบรม ประชุมวิชาการ ศึกษาต่อหรือการไปศึกษาดูงาน เป็นต้น					
29.	มหาวิทยาลัยมีการส่งเสริมให้ท่านได้เจริญเติบโตและก้าวหน้า ในงานการงานอาชีพ					
30.	ทำงานในมหาวิทยาลัยนี้ทำให้ท่านรู้สึกมั่นคงไม่ต้องกลัว การพิจารณาออกจากงานโดยไม่มีเหตุผล					
31.	มหาวิทยาลัยให้การสนับสนุนและช่วยเหลือในเรื่องงาน เมื่อท่าน มีความต้องการเป็นพิเศษ					
32.	มหาวิทยาลัยของท่านสนับสนุนให้ท่านแสดงความคิดเห็นในเรื่อง ต่างๆ					
33.	มหาวิทยาลัยของท่านดูแลเอาใจใส่ความเป็นอยู่โดยทั่วไปของ ท่านอย่างแท้จริง					
34.	มหาวิทยาลัยพร้อมที่จะช่วยแก้ปัญหาในการทำงานของท่าน					
35.	มหาวิทยาลัยของท่านยืดหยุ่นการลงเวลาในการปฏิบัติงาน					
36.	ห้องทำงานของท่านมีความสะอาดและถูกสุขภาวะ					
37.	ท่านมีสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเหมาะสม					
38.	มหาวิทยาลัยของท่านมีระบบและขั้นตอนการประเมินการ ปฏิบัติงานอย่างโปร่งใส					
39.	ในการปฏิบัติงาน ท่านมีโอกาสตัดสินใจกำหนดขั้นตอน และระยะเวลาได้ด้วยตนเอง					
4. ด้านความผูกพันต่อองค์กร						
40.	ท่านรู้สึกภูมิใจที่เป็นบุคลากรของมหาวิทยาลัยแห่งนี้					
41.	ท่านยินดีที่จะใช้เวลาส่วนตัวทำงานให้มหาวิทยาลัยแม้ว่าจะไม่ได้ รับผลตอบแทน					

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
42.	ถึงแม้ว่ามหาวิทยาลัยอื่นเสนอรายได้มากกว่าที่ได้รับในขณะนี้ ท่านก็ไม่สนใจไปทำงานด้วย					
43.	ท่านคิดว่ามีความสุขในการที่จะทำงานในมหาวิทยาลัยนี้ต่อไป					
44.	ท่านคิดว่าท่านจะทำงานกับมหาวิทยาลัยแห่งนี้ตลอดไปจนกระทั่งเกษียณอายุ					
45.	ท่านเต็มใจที่จะทุ่มเทความสามารถ เพื่อช่วยให้มหาวิทยาลัยบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย					
46.	ท่านเต็มใจที่เข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ของมหาวิทยาลัย					
47.	ท่านมักจะพูดถึงมหาวิทยาลัยแห่งนี้ให้เพื่อนๆ ฟังเสมอว่าเป็นองค์กรที่น่าทำงานด้วย					
48.	ท่านยอมรับและยินดีปฏิบัติตามแนวนโยบายของมหาวิทยาลัย					
49.	ท่านทุ่มเทให้กับการทำงาน ไม่เพียงเพื่อตัวท่านเองแต่เพื่อความเจริญของมหาวิทยาลัย					
50.	การทำงานที่มหาวิทยาลัยมีส่วนคลอใจให้ท่านสร้างผลงานดี ๆ ออกมา					
5 ด้านความพึงพอใจในงาน						
51.	มีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายในงานที่ท่านรับผิดชอบ					
52.	มีโอกาสเลื่อนตำแหน่ง โดยทัดเทียมกับผู้อื่น					
53.	มีการแจ้งผลการประเมินจากผู้บังคับบัญชาทุกครั้งที่มีการประเมินผลการปฏิบัติงาน					
54.	พอใจที่มหาวิทยาลัยมีการแจ้งนโยบายด้านการบริหารจัดการให้บุคลากรทราบอย่างทั่วถึง					
55.	เกณฑ์การประเมินเพื่อการเข้าสู่ตำแหน่งต่างๆ อย่างเหมาะสม โปร่งใส และตรวจสอบได้					
56.	พอใจกับแผนพัฒนาบุคลากรของมหาวิทยาลัย					
57.	ท่านรู้สึกว่าการที่ได้รับมอบหมายตรงกับความสามารถของท่าน					
58.	ท่านมีความรู้สึกว่าการงานตนเองมีโอกาสก้าวหน้า และมั่นคงในชีวิต					
59.	มหาวิทยาลัยที่จัดการที่ปฏิบัติงานให้มีสภาพทางกายภาพ เช่น แสง เสียง อากาศ ที่เหมาะสม					

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
60.	มหาวิทยาลัยมีวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงานที่ทันสมัยและเพียงพอ					
61.	มีงบประมาณจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ สำหรับการปฏิบัติงานของท่าน					
62.	มหาวิทยาลัยที่มีการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน					
63.	มหาวิทยาลัยที่มีการจัดสภาพแวดล้อม การทำงานที่เอื้อต่อการทำงาน การส่งเสริมสุขภาพ และความปลอดภัยให้กับบุคลากร					
64.	มหาวิทยาลัยที่จัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น สถานที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ อย่างเหมาะสม					
65.	โดยทั่วไป ท่านมีความสุขในการปฏิบัติงานที่ท่านรับผิดชอบอยู่ในปัจจุบัน					
6 ด้านผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่						
66.	ท่านคิดว่าผลงานของท่านบรรลุผลตามเป้าหมาย					
67.	ท่านคิดว่าผลงานของท่านสำเร็จทันตามเวลาที่กำหนด					
68.	ท่านคิดว่าผลงานของท่านไม่มีข้อผิดพลาด					
69.	ท่านคิดว่าผลงานของท่านเป็นที่พอใจของผู้บังคับบัญชา					
70.	ท่านคิดว่าผลงานของท่านสอดคล้องกับความต้องการของมหาวิทยาลัย					

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านอย่างสูงที่กรุณาตอบแบบสอบถาม

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ - สกุล	นางสาวมูทิตา คงกระพันธ์
ที่อยู่	14/5 หมู่ 1 ตำบลแก่งเสี้ยน อำเภอเมืองกาญจนบุรี จังหวัดกาญจนบุรี
ที่ทำงาน	คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2542	สำเร็จการศึกษาปริญญาตรี วิชาเอกการจัดการทั่วไป (ทรัพยากรมนุษย์) สถาบันราชภัฏกาญจนบุรี จังหวัดกาญจนบุรี
พ.ศ. 2552	ศึกษาต่อระดับปริญญาโท สาขาวิชาการศึกษา ภาครัฐและภาคเอกชน มหาวิทยาลัยศิลปากร อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม
ประวัติการทำงาน	
พ.ศ. 2542	สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในวงราชการ (ป.ป.ป.) ตำแหน่งบัณฑิตนักวิจัยอาสาสมัครปฏิบัติงานในพื้นที่จังหวัดกาญจนบุรี ประจําองค์การบริหารส่วนตำบลวังกระแจะ อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี
พ.ศ. 2542 – ปัจจุบัน	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ปฏิบัติงานในตำแหน่ง แผนงานงบประมาณและการเงินของคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี อำเภอเมืองกาญจนบุรี จังหวัดกาญจนบุรี