

การศึกษาลักษณะงานที่ปฏิบัติและทัศนคติ ที่มีต่อความผูกพันองค์กร
ของบุคลากรสายสนับสนุน

(A Study of Job Description and Attitude that Effect on Employee Engagement
for Supporting Staff)

ดาวศิริ เผ่าพันธ์¹ ดร.พีรพงษ์ พุศิริ²

บทคัดย่อ

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความผูกพันองค์กรและปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันองค์กร วิธีการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง กรณีทราบจำนวนประชากรของ Taro Yamane และมี 12 กลุ่มที่มีผลต่อปัจจัยด้านความผูกพันองค์กร ปัจจัยที่มีอิทธิพลเหล่านี้แบ่งออกเป็น 3 ประเภท ซึ่งประกอบไปด้วย ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ และทัศนคติ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรได้ประเมินผลจากการแจกแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าเฉลี่ย t-test, One-Way ANOVA และการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กร คือ ปัจจัยส่วนบุคคลในด้านประเภทตำแหน่งงาน ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติคือ ด้านความมีอิสระในการปฏิบัติงาน ความยากง่ายของงานที่ปฏิบัติ และความหลากหลายของงาน และปัจจัยด้านทัศนคติที่มีอิทธิพลที่มีอิทธิพลต่อองค์กร ในด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และความพึงพอใจต่อองค์กร

คำสำคัญ: ความผูกพัน, ลักษณะงานที่ปฏิบัติ, ทัศนคติ

¹ นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

² ผู้อำนวยการหลักสูตร CEO MBA มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

ABSTRACT

This study aims at determining engagement factors and engagement levels of supporting of an organization. First, a sample size of known population is determined according to Taro Yamne's theory, and a list of twelve potential engagement factor is specified. These potential engagement factors are categorized into three types which include personnel factor, job performance factor and attitude factor. Then, the potential engagement factors are evaluated using a survey from the specified sample size. Finally, statistical and analysis such as Independent t-test, One-way ANOVA, and multiple regression are conducted based on the collected data from the survey. The results show that engagement factors for this organization include job position from the personnel factors, freedom of work, difficulty of job, diversity of job from the job performance factor, and satisfaction of job and organization from the attitude factor.

Keyword: ENGAGEMENT, JOB PERFORMACE, ATTITUDE

บทนำ

ปัจจุบันนโยบายของรัฐบาล การปรับอัตราค่าแรงขั้นต่ำ การปรับอัตราเงินเดือนได้เข้ามามีบทบาทต่อการบริหารขององค์กรส่งผลถึงคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของบุคลากร ซึ่งบุคลากรเป็นปัจจัยสำคัญและทรัพยากรหลักที่จะช่วยองค์กรขับเคลื่อนและสามารถบรรลุเป้าหมาย จึงต้องเล็งเห็นคุณค่าและให้ความสำคัญกับทรัพยากรบุคคล เพื่อให้เกิดสภาพความเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป ซึ่งสภาพแวดล้อมภายนอกที่เปลี่ยนแปลงไป ทำให้องค์กรต้องปรับตัวให้สอดคล้องต้องสนับสนุนให้บุคลากรเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ หากไม่มีบุคลากรหรือบุคลากรไม่มีคุณภาพในการปฏิบัติงานนั้น การดำเนินงานขององค์กรก็ไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้ และการดำเนินงานขององค์กรก็ไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้

ดังนั้น องค์กรจึงต้องเล็งเห็นคุณค่าและให้ความสำคัญกับทรัพยากรบุคคล ต้องมีการบริหารทรัพยากรบุคคลที่ดี เพื่อให้บุคลากรเกิดความผูกพันต่อองค์กร มี

ความจงรักภักดีและยอมรับในเป้าหมายขององค์กรพร้อมที่จะปฏิบัติงานกับองค์กรได้ต่อไป รวมถึงองค์กรยังต้องพัฒนาขีดความสามารถให้บุคลากรเกิดการเรียนรู้การปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นและต่อเนื่อง มีความพึงพอใจในการทำงาน มีความสัมพันธ์ที่ดีและมีทัศนคติที่ดีกับองค์กร จนทำให้บุคลากรสามารถสร้างการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลสูงสุดกับองค์กร ส่งผลให้บุคลากรต้องการที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป

วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุน
2. เพื่อศึกษาระดับความผูกพันของบุคลากรสายสนับสนุนที่มีต่อองค์กร

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุน
2. เพื่อทราบถึงระดับความผูกพันของบุคลากรสายสนับสนุนที่มีต่อองค์กร
3. ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้ สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการวางแผนการเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กร สร้างขวัญและกำลังใจให้กับบุคลากรสายสนับสนุน

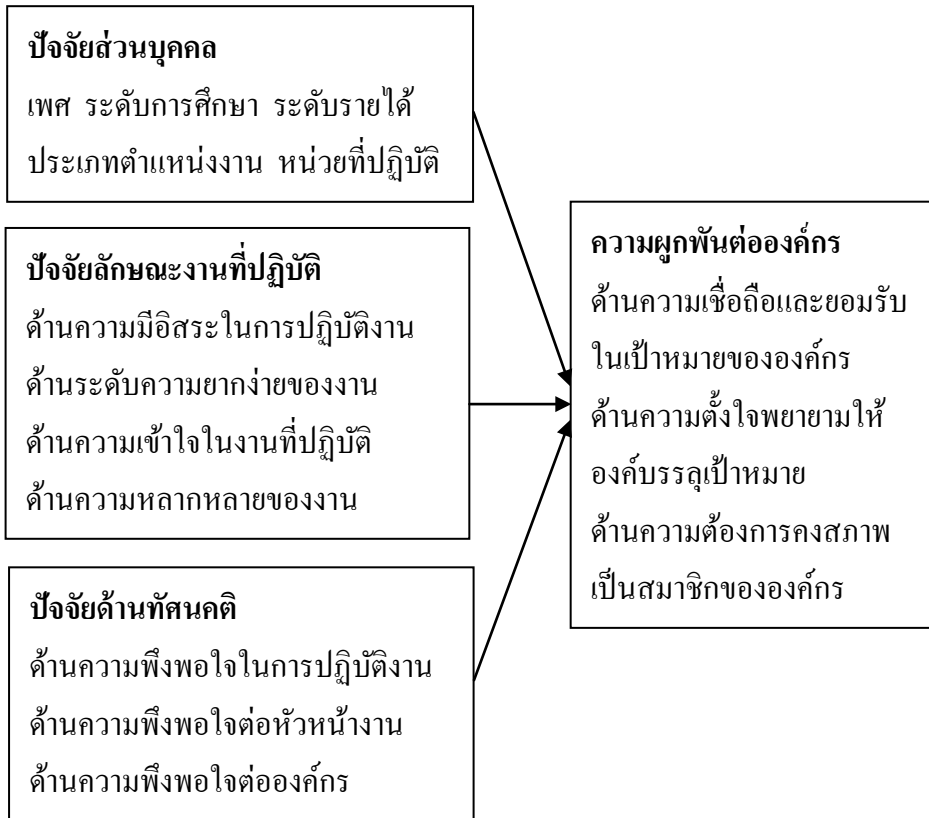
สมมติฐาน

1. บุคลากรสายสนับสนุนที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันจะมีความผูกพันต่อองค์กรต่างกัน
2. ลักษณะงานที่ปฏิบัติของบุคลากรสายสนับสนุน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร
3. ทัศนคติในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

กรอบแนวความคิด

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าและรวบรวมแนวความคิด ทฤษฎี วรรณกรรม ตำราและเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้แก่แนวคิดเกี่ยวกับ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ทัศนคติ และความผูกพันขององค์กร แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะงานที่ปฏิบัติ

สมคิด บางโม (2550: 116) การกำหนดหน้าที่งาน หมายถึง กิจกรรมหรือภารกิจหน้าที่งานที่ต้องปฏิบัติเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

อำนาจ ชีระวนิช (2553:453) ได้อธิบายถึงแนวคิดการพัฒนาแบบจำลอง ลักษณะงานของ Richard Hackman และ Greg Oldham สามารถนำไปใช้ในการ

ออกแบบงานเพื่อสร้างแรงจูงใจให้กับพนักงานได้เป็นอย่างดี ซึ่งเกี่ยวข้องกับองค์ประกอบสำคัญ 3 ประการ คือ ลักษณะงานหลัก สภาพทางจิตวิทยาที่สำคัญ และผลที่คาดว่าจะได้รับลักษณะงาน (Core job characteristics) จะทำให้พนักงานมีแรงจูงใจในการทำงานและนำไปสู่ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากงาน ประกอบไปด้วยองค์ประกอบ 5 ประการ ได้แก่ ความหลากหลายของทักษะความมีอัตลักษณ์ของภาระงาน ความสำคัญของภาระงาน ความเป็นอิสระ และผลป้อนกลับของงาน ดังนั้น ลักษณะงาน 5 ประการนี้ มีผลกระทบต่อแรงจูงใจ ความพอใจในงานและมีผลทำให้การปฏิบัติงานของบุคลากรสูงขึ้น เพราะลักษณะนี้มีผลต่อสภาพจิตวิทยาที่สำคัญ 3 ประการด้วยกัน ได้แก่ ประสบการณ์ที่มีคุณค่าที่ได้รับจากตัวงาน ประสบการณ์ที่มีคุณค่าที่ได้รับจากความรับผิดชอบในงานและความรู้ผลลัพธ์ของงาน

แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ

วิภาดา คุปตานนท์ (2551:178) ทัศนคติ คือ ความรู้สึกภายในบุคคลที่ใช้ประเมินหรือตัดสินสิ่งต่างๆ เมื่อบุคคลชอบสิ่งหนึ่งสิ่งใดถือว่ามีความมีทัศนคติที่เป็นบวก เมื่อบุคคลไม่ชอบสิ่งหนึ่งสิ่งใดถือว่ามีความมีทัศนคติเป็นลบ ต่อสิ่งนั้นๆ

สร้อยตระกูล (ดิยานนท์) อรรถมานะ (2550:64) ทัศนคติ คือ ผลผสมผสานของความรู้สึกรู้จักคิด ความเชื่อ ความคิดเห็น ความรู้ และความรู้สึก ของบุคคล ที่มีต่อคน สถานการณ์ และสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ออกมาในรูปการประเมินค่าเป็นไปในทางยอมรับหรือปฏิเสธก็ได้ และเมื่อบุคคลมีความแตกต่างกัน ทัศนคติของแต่ละบุคคลที่มีต่อสิ่งเดียวกันจึงแตกต่างกัน

อำนาจ ชีระวนิช (2553: 678) ทัศนคติ หมายถึง ผลรวมของความเชื่อ ความรู้สึกที่เกิดขึ้นและพฤติกรรมที่ตั้งใจที่มีต่อคน สิ่งของหรือเหตุการณ์ต่างๆ หรือ ความรู้สึกในการตอบสนองที่มีต่อคน สิ่งของหรือเหตุการณ์ต่างๆ ทั้งในทางบวกหรือทางลบ ซึ่งทัศนคติประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 ส่วนด้วยกัน คือ ความเชื่อหรือกระบวนกรคิด ความรู้สึกหรือด้านอารมณ์ และพฤติกรรมที่ตั้งใจ

แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันขององค์กร

สมยศ นาวิการ (2540: 320) ความต้องการความผูกพัน เป็นความต้องการ การยอมรับจากบุคคลอื่น มีความสัมพันธ์ที่เป็นมิตร สมาชิกที่อยู่ในกลุ่มที่มีความ ต้องการความผูกพันสูงจะแสดงระดับความผูกพันและความจงรักภักดีต่อองค์กรที่ สูงขึ้น ซึ่งบุคคลที่มีลักษณะความต้องการความผูกพันสูงจะพยายามสร้างและรักษา ความเป็นมิตรกับบุคคลอื่นในองค์กร อยากรู้ให้บุคคลอื่นชอบ มีความรู้สึกสนุกสนาน ในกิจกรรมทางสังคมที่ทำร่วมกับบุคคลอื่น แสวงหาการมีส่วนร่วมด้วยการเข้าร่วม กลุ่มหรือองค์กร

ชาญวุฒิ บุญชม (2553: 13) กล่าวถึงความผูกพันองค์กรในแนวคิดของ Steers มีองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร ดังนี้ ลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะงานที่ปฏิบัติ และประสบการณ์ทำงาน

วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเรื่อง ลักษณะงานที่ปฏิบัติและทัศนคติ ของบุคลากรสายสนับสนุน โดยผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยใช้วิธีการดำเนินการ การวิจัยและการเก็บข้อมูลรวบรวมข้อมูลจากรายงานการ ค้นคว้าอิสระ วิทยานิพนธ์ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรสายสนับสนุน คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน จำนวน 291 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ใน การศึกษาวิจัยครั้งนี้ จำนวน 169 คน การหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยการคำนวณ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง กรณีทราบจำนวนประชากร(Finite Population) ของ Taro Yamane หรือ $n = \frac{N}{1+N(e)^2}$ ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และกำหนดความคาด เคลื่อนร้อยละ 0.5

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ แบบสอบถาม ซึ่งได้แจกแบบสอบถาม โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น โดยกลุ่มตัวอย่างจะถูกแบ่งออกตามลักษณะ ของประเภทตำแหน่งงาน แบ่งออกเป็น 5 ชั้น ซึ่งแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน

โดยส่วนที่ 1 เป็นแบบเลือกรายการ (Check list) ส่วนที่ 2 ส่วนที่ 3 และส่วนที่ 4 เป็นแบบมาตรวัด (Scale)

การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยมีสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. สถิติพรรณนา สำหรับตัวแปรที่มีการวัดแบบแจกแจงปกติ (Descriptive Statistic) โดยนำข้อมูลจากค่าสูงสุด (Maximum) ค่าต่ำสุด (Minimum) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. สถิติอ้างอิง โดยใช้ค่า ANOVA (t-test, F-test) และ Multiple Regression Analysis (MRA) วิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะประชากร ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรสายสนับสนุนส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ระดับรายได้อยู่ในช่วงระหว่าง 10,000-19,999 บาท ประเภทตำแหน่งเป็นพนักงานเงินรายได้เป็นส่วนใหญ่ และปฏิบัติงานอยู่ในสังกัดภาควิชา

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ

ด้านความมีอิสระในงานที่ปฏิบัติ ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรสายสนับสนุนส่วนใหญ่สามารถใช้วิจารณ์ตนเอง ในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในส่วนตัว ตนเองรับผิดชอบอยู่ในระดับมาก โดยเฉลี่ย 3.81 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.676

ด้านความยากง่ายของงานที่ปฏิบัติ ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรสามารถปฏิบัติงานที่มีความซับซ้อนและท้าทายที่ได้รับมอบหมายอยู่ในระดับมาก โดยเฉลี่ย 3.75 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.676

ด้านความเข้าใจในงานที่ปฏิบัติ ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรสายสนับสนุนทราบวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติ มีความรู้สามารถในการวางแผนและประยุกต์วิธีการปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก โดยเฉลี่ย 4.11 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.555

ด้านความหลากหลายของงาน ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรสายสนับสนุนมีความรู้สึกว่าการปฏิบัติอยู่ในใช้ความคิดริเริ่มอยู่ตลอดเวลา และต้องใช้เวลาและความรู้และทักษะที่มีความหลากหลายอยู่ในระดับมาก โดยเฉลี่ย 3.91 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.670

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านทัศนคติ

ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ผลการวิจัยพบว่าบุคลากรสายสนับสนุนเต็มใจทำงานอย่างเต็มความสามารถ เสียสละ อุทิศตนเพื่อองค์กร และได้รับความช่วยในการปฏิบัติงานจากเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับมาก โดยเฉลี่ย 4.18 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.570

ด้านความพึงพอใจต่อหัวหน้างาน ผลการวิจัยพบว่าบุคลากรสายสนับสนุนรู้สึกว่าการปฏิบัติงานนั้นหัวหน้างานช่วยแก้ไขปัญหา ได้รับคำชมจากหัวหน้างานเมื่อปฏิบัติงานประสบความสำเร็จ และได้รับความเป็นธรรมต่อการประเมินผลงานอยู่ในระดับมาก โดยเฉลี่ย 3.65 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.793

ด้านความพึงพอใจต่อองค์กร ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรสายสนับสนุนคิดว่าองค์กรให้ความสำคัญและเห็นคุณค่าของบุคลากร ให้การสนับสนุนในการเพิ่มพูนความรู้ และพอใจกับสวัสดิการที่องค์กรจัดให้อยู่ในระดับมาก โดยเฉลี่ย 3.83 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.752

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กร

ด้านความเชื่อถือและยอมรับในเป้าหมายขององค์กร ผลการวิจัยพบว่าบุคลากรสายสนับสนุนเห็นด้วยกับนโยบายขององค์กร มีความภูมิใจในเป็นบุคลากรขององค์กรอยู่ในระดับมาก โดยเฉลี่ย 4.01 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.579

ด้านความตั้งใจพยายามปฏิบัติงานให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย ผลการวิจัยพบว่าบุคลากรสายสนับสนุนตั้งใจทุ่มเทปฏิบัติงาน ให้องค์กรแม้ว่าจะได้รับค่าตอบแทนไม่มากนัก และคิดว่าได้รับประโยชน์จากการปฏิบัติงานอย่างทุ่มเทให้กับองค์กรอยู่ในระดับมาก โดยเฉลี่ย 4.03 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.645

ด้านความต้องการคงสภาพเป็นสมาชิกขององค์กร ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรสายสนับสนุนทำงานนานขึ้นมีความรู้สึกผูกพันกับองค์กร ไม่คิดจะลาออกจากองค์กร แม้ว่ามีโอกาสไปทำงานที่อื่นได้รับผลตอบแทนดีกว่า และมีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรอยู่ในระดับมาก โดยเฉลี่ย 4.01 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.700

ส่วนที่ 5 ผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 บุคลากรสายสนับสนุน ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกัน จะมีความผูกพันต่อองค์กรต่างกัน ผลการวิเคราะห์ เพศ ระดับการศึกษา ระดับรายได้ และหน่วยงานไม่มีอิทธิพล ประเภทตำแหน่งงานมีผลต่อความผูกพันขององค์กรยอมรับสมมติฐานว่าประเภทตำแหน่งงานมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน และสอดคล้องกับผลการศึกษารวพันธ์ เศรษฐแสง (2548) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่าพนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ลักษณะงานที่ปฏิบัติของบุคลากรสายสนับสนุน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ผลการวิเคราะห์ ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติในด้านความเข้าใจในงานที่ปฏิบัติไม่มีอิทธิพล ส่วนในด้านความมีอิสระในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันขององค์กรที่ระดับ 0.05 ยอมรับสมมติฐานว่าลักษณะงานที่ปฏิบัติทางด้านความมีอิสระในงานที่ปฏิบัติ ความยากง่ายของงานที่ปฏิบัติ และความหลากหลายของงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันองค์กรอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับผลการศึกษา ประทินทิพย์ จันทวรรณ (2553) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรโรงพยาบาลด้านช่าง พบว่าลักษณะงานที่ปฏิบัติที่มีความสัมพันธ์กับระดับความผูกพันต่อองค์กร

สมมติฐานที่ 3 ทักษะในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ผลการวิเคราะห์ ปัจจัยด้านทัศนคติในด้านความพึงพอใจต่อหัวหน้างานไม่มีอิทธิพล ส่วนในด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและความพึงพอใจต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันขององค์กรที่

ระดับ 0.05 ยอมรับสมมติฐานว่าทัศนคติด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและความพึงพอใจต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับความผูกพันขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ซึ่งผลการทดสอบได้สอดคล้องกับงานวิจัยของ กิริน คุณวง (2553) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติ ทัศนศึกษา พนักงานฝ่ายผลิต บริษัท แคนเบอร์รี่ (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งพบว่าปัจจัยในด้านการปฏิบัติงานนั้น พบว่าในด้านการฝึกอบรม การได้ร่วมกิจกรรมกับเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน ทำให้เกิดแรงบันดาลใจในการปฏิบัติและอยู่ร่วมกับองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

สรุปผลผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 76.9) การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 66.9) รายได้อยู่ในระดับ 10,000-19,999 บาท (ร้อยละ 68.6) ประเภทตำแหน่งงานเป็นพนักงานเงินรายได้ (ร้อยละ 63.9) อยู่ในสังกัดหน่วยงานภาควิชา (ร้อยละ 44.4) ผลการวิจัยพบว่า ประชากรที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่นั้นอยู่ในกลุ่มที่มีแนวโน้มที่มีความผูกพันกับองค์กร อยากคงสภาพเป็นสมาชิกกับองค์กรต่อไป

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ

ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติที่มีผลต่อความผูกพันองค์กรมี 3 ด้าน คือ

- 1.ด้านความมีอิสระในการปฏิบัติงานมีผลต่อความผูกพันองค์กรเนื่องจากบุคลากรสายสนับสนุนสามารถแสดงศักยภาพในการปฏิบัติงาน โดยปราศจากการบังคับ และสามารถปฏิบัติงานได้ภายใต้กฎระเบียบขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ
- 2.ด้านความง่ายของงานที่ปฏิบัตินั้นแสดงให้เห็นว่ามีผลต่อความผูกพันองค์กร เนื่องจากบุคลากรสายสนับสนุนเกิดความรู้สึกว่าได้รับมอบหมายงานที่ปฏิบัตินั้นตรงกับความรู้และความสามารถของตน จึงทำให้ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน หากบุคลากรสายสนับสนุนไม่สามารถปฏิบัติงานได้หรือไม่มีความรู้และ

ความสามารถที่จะปฏิบัตินั้น จะทำให้งานไม่ประสบความสำเร็จจึงมีผลต่อความผูกพันองค์กร

3.ด้านความหลากหลายของงานที่ปฏิบัติมีผลต่อความผูกพันองค์กร เนื่องจากงานที่มีความหลากหลายนั้น ส่งผลทั้งด้านบวกและด้านลบกับบุคลากรสายสนับสนุน ในด้านบวกคือความหลากหลายของงานเป็นสิ่งที่ท้าทายต่อการปฏิบัติงาน ทำให้รู้สึกสนุกกับการปฏิบัติงานและอยากที่จะปฏิบัติงานต่อไป ส่วนในด้านลบนั้น หากบุคลากรสายสนับสนุนรู้สึกว่าไม่สามารถปฏิบัติงานนั้นได้ หรือมีความรู้สึกทำงานนั้นมีความยากเกินความสามารถ หรือง่ายเกินไปกับการปฏิบัติ ทำให้ไม่อยากปฏิบัติอาจเกิดความรู้สึกเบื่องาน ฉะนั้นความยากง่ายของงานที่ปฏิบัติจึงมีผลต่อความผูกพันองค์กร

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านทัศนคติ

ปัจจัยด้านทัศนคติมีผลต่อความผูกพันองค์กรมี 2 ด้าน คือ

1.ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีผลต่อความผูกพันองค์กร เนื่องจากบุคลากรสายสนับสนุนได้รับความช่วยเหลือในการทำงานของเพื่อนร่วมงาน ทำให้เกิดความรู้สึกว่าเป็นที่ยอมรับในการทำงานส่งผลให้ เกิดความผูกพันและยังคงทำงานอยู่องค์กรต่อ นอกจากนี้การได้รับมอบหมายงานที่ปฏิบัติตรงกับความรู้ความสามารถ ส่งผลให้บุคลากรสายสนับสนุนพึงพอใจในการปฏิบัติอีกด้วย

2.ด้านความพึงพอใจต่อองค์กรมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร เนื่องจากบุคลากรสายสนับสนุนมีความรู้สึกที่องค์กรให้ความสำคัญ และเห็นคุณค่าของบุคลากร และมีความรู้สึกพึงพอใจในการสนับสนุนให้บุคลากรได้เพิ่มพูนความรู้ในการเข้าร่วมอบรมในหลักสูตรต่างๆ นอกจากนี้ยังรวมถึงสวัสดิการที่บุคลากรได้รับ

ตารางสรุปผลการวิจัย

ตัวแปรอิสระ	สถิติที่ใช้	ค่านัยสำคัญ	ผลการทดสอบ
สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล			
เพศ	t-test	0.685	ปฏิเสธ
ระดับการศึกษา	F-test	0.430	ปฏิเสธ
ระดับรายได้	F-test	0.378	ปฏิเสธ
ประเภทตำแหน่งงาน	F-test	0.029	ยอมรับ
หน่วยงาน	F-test	0.488	ปฏิเสธ
สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ			
ความมีอิสระในการปฏิบัติงาน	MRA	0.001	ยอมรับ
ความยากง่ายของงานที่ปฏิบัติ	MRA	0.026	ยอมรับ
ความเข้าใจในงานที่ปฏิบัติ	MRA	0.321	ปฏิเสธ
ความหลากหลายของงาน	MRA	0.000	ยอมรับ
สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยด้านทัศนคติ			
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	MRA	0.000	ยอมรับ
ความพึงพอใจต่อหัวหน้างาน	MRA	0.579	ปฏิเสธ
ความพึงพอใจต่อองค์กร	MRA	0.000	ยอมรับ

ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

1. ควรศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรสายสนับสนุน ในการอุทิศตนให้กับการปฏิบัติงาน เพื่อประโยชน์ในการสร้างเสริมทัศนคติและสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป

2. ควรศึกษาความผูกพันองค์กรในด้านคุณภาพชีวิตของบุคลากรสายสนับสนุน ที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร ที่ไม่ได้มีผลตามงานวิจัยนี้

บรรณานุกรม

- กีริน คูดวง. ปัจจัยที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานกรณีศึกษา
พนักงาน ฝ่ายผลิต บริษัท แคดเบอร์รี่ (ประเทศไทย) จำกัด. การศึกษาค้นคว้า
อิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2553
- ชาญวุฒิ บุญชม. ความผูกพันต่อองค์กร: ศึกษาเฉพาะกรณีบุคลากรโรงเรียน
อิสลามมติชน. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม) คณะสังคม
และสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2553
- ชานินทร์ ศิลป์จารุ. การวิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS และ AMOS.
กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดดูเคชั่น, 2555
- ประทีนทิพย์ จันทรวรรณ. ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ของบุคลากร
โรงพยาบาลด่านช้าง. การศึกษาค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2553
- วิภาดา คุปตานนท์ .การจัดการและพฤติกรรมองค์กร : เทคนิคการจัดการสมัยใหม่.
กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรังสิต, 2551
- สมคิด บางโม. องค์กรและการจัดการ.กรุงเทพมหานคร: วิทย์พัฒน์, 2550
- สมยศ นาวิการ. การบริหารพฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ : ผู้จัดการ, 2540
- สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ. พฤติกรรมองค์กร: ทฤษฎีและการประยุกต์
พิมพ์ครั้งที่ 4 แก้ไขเพิ่มเติม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2550
- อำนาจ ชีระวนิช. การจัดการยุคใหม่. นนทบุรี: มาเธอร์ บอส แพลกิ้งจิ้ง, 2553
- วรพันธ์ เศรษฐแสง. ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานการไฟฟ้าส่วน
ภูมิภาคจังหวัดฉะเชิงเทรา. [http:// thesis.rru.ac.th/thesis.php?id=169](http://thesis.rru.ac.th/thesis.php?id=169)