

อิทธิพลของคุณลักษณะงานและบรรยากาศองค์การ ร่วมกับการรับรู้การสนับสนุน
จากหัวหน้างานและองค์การ ผ่านผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ ที่มีผลต่อ
ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยของรัฐ

The Influence of Job Characteristics and Organizational Climate together
with Perceived Supervisor Support and Organizational Support through In
– role Job Performance Affecting Organizational Commitment of Support
Staff in State University

Received:	May	2, 2018
Revised:	March	22, 2019
Accepted:	March	25, 2019

วสุธิดา นักเกษม (Wasutida Nakkasem)*
วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์ (Viroj Jadesadalug)**

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาอิทธิพลของคุณลักษณะงานและบรรยากาศองค์การ ร่วมกับการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานและองค์การ ผ่านผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยของรัฐ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยของรัฐ จำนวนทั้งหมด 260 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน

ผลการวิจัย พบว่า 1) อิทธิพลของคุณลักษณะงานและบรรยากาศองค์การ ร่วมกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ และหัวหน้างาน ส่งผลเชิงบวกผลต่อผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยของรัฐ และ 2) การทดสอบความเป็นตัวแปรกลางพบว่าผลการปฏิบัติงานตามเป็นตัวแปรกลางในความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะงานและบรรยากาศองค์การกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยของรัฐ ทั้งนี้ได้มีการอภิปรายผลและประโยชน์ของการศึกษาวิจัย รวมทั้งเสนอแนะการวิจัยในอนาคต

คำสำคัญ : คุณลักษณะงาน บรรยากาศองค์การ การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ ความผูกพันต่อองค์กร

* อาจารย์ประจำคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

(Lecturer, Faculty of Management Science, Rajabhat Dhonburi University)

** ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประจำคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

(Assistant Professor, Dr., Faculty of Management Science, Silpakorn University)

Abstract

This research aims to study the influence of job characteristics and organizational climate together with the perception of support from the supervisors and the organization through in – role job performance affecting organizational commitment of Support Staff in State University. The sample consisted of 163 public support personnel. The five-level questionnaire was used to analyze data, including frequency, percentage, mean and standard deviation, and stepwise multiple regression analysis

The research findings were as follows: 1) The influence of job characteristics and organizational climate. Together with the recognition of support from the organization. And supervisor Positive effect on the performance of the support staff in public universities and 2) Variance testing found that performance was based on a central variable in the relationship between job characteristics and organizational climate with the organizational commitment of support staff in state universities. The results of the study were discussed. Including future research proposals.

Keywords: Job Characteristics, Organizational Climate, Perceived Supervisor Support, Perceived Organizational Support, In – role Job Performance , Organizational Commitment

บทนำ

ในสถานการณ์ที่องค์กรจำเป็นต้องเผชิญกับความเปลี่ยนแปลงและยากที่จะคาดการณ์ดังเช่นปัจจุบัน การดำเนินงานไม่ว่าจะเป็นองค์กรภาครัฐหรือภาคเอกชน ต่างมุ่งดำเนินงานด้วยการแข่งขันไม่ว่าจะเป็นผลิตภัณฑ์ สินค้า เทคโนโลยี หรือการบริการอย่างไม่หยุดนิ่ง สินค้ามีความแตกต่างและหลากหลายรูปแบบ การลงทุนจากคู่แข่งทั้งในประเทศและต่างประเทศมากมายที่พร้อมจะทุ่มลงสู่สนามธุรกิจ ล้วนจำเป็นต้องปรับตัวเพื่อความอยู่รอดและเจริญก้าวหน้าในสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วและรุนแรง การสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันที่สำคัญมาจากประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพขององค์กรที่สามารถเรียนรู้ถึงสภาพแวดล้อม สถานการณ์ แนวคิด เทคนิคการดำเนินงาน และเทคโนโลยีต่าง ๆ จากภายนอก และเรียนรู้จากประสบการณ์ และจากการแลกเปลี่ยนกันภายในองค์กร เพื่อให้สามารถปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการดำเนินงานต่อไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงจำเป็นต้องค้นหาโอกาสเพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันทางธุรกิจอย่างยั่งยืน การสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน (Competitive Advantage) เป็นกระบวนการที่จะนำไปสู่การเป็นผู้นำตลาดหรือการได้กำไรที่มากกว่าคู่แข่งรายอื่นทำได้ตามปกติ การสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันมีเป้าหมายที่จะทำให้อุตสาหกรรมได้กำไรได้อย่างยั่งยืนและเหนือกว่าคู่แข่ง จึงเป็นภารกิจสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจในระยะยาว เพราะเมื่อธุรกิจสามารถสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันเหนือคู่แข่งได้ก็หมายความว่าธุรกิจสามารถดำเนินกิจการได้ดีกว่าคู่แข่ง (สมยศ นาวิการ, 2548) จะเห็นได้จากการที่หลายองค์กร เริ่มเห็นความสำคัญศักยภาพของบุคลากร อันนำไปสู่การสร้างผลผลิตและผลประกอบการที่ดี องค์กรได้ตระหนักว่าแท้จริงแล้วการวัด

ความสำเร็จที่เป็นเสมือนผลลัพธ์ปลายทาง (Output ,Outcome) มิได้เป็นหลักประกันว่า ต่อไปองค์การจะมีผลประกอบการที่ดีเหมือนเช่นความสำเร็จที่เกิดขึ้นในอดีตและปัจจุบัน พบว่าเมืองค์กรหลายแห่งจำเป็นต้องปิดกิจการไป หรือมีส่วนแบ่งการตลาดลดลง เนื่องจากองค์การเหล่านั้นมุ่งเน้นเฉพาะแต่ความสำเร็จในปัจจุบัน จนละเลยการพัฒนาความสามารถของบุคลากรที่เป็นเสมือนปัจจัยนำเข้า (Input) และเป็นทรัพยากรหลักที่จะผลักดัน (Process) ให้องค์การบรรลุเป้าหมายและประสบผลสำเร็จอย่างยั่งยืนต่อไป

บุคลากร ถือเป็นหัวใจสำคัญในการนำพาองค์การไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายที่องค์การตั้งไว้ การที่หน่วยงานจะกระทำภารกิจหลักให้บรรลุวัตถุประสงค์และมีประสิทธิภาพนั้น หน่วยงานจำเป็นต้องมีบุคลากรที่มีคุณภาพในปริมาณที่เหมาะสมกับงาน ดังนั้นการบริหารทรัพยากรมนุษย์ จึงจัดเป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างหนึ่งในการบริหารงาน เพราะบุคลากรเป็นผู้จัดหาและใช้ทรัพยากรบริหารอื่นๆ ไม่ว่าจะเป็นเงิน วัสดุอุปกรณ์และการจัดการ ถ้าองค์การเริ่มต้นด้วยการมีบุคลากรที่ดี มีความรู้ความสามารถ มีความเชี่ยวชาญชำนาญงาน และมีสมรรถนะในการทำงาน ปัจจัยด้านอื่นๆก็จะดีตามมา เป็นการดำเนินการที่เกี่ยวกับบุคคลที่ถือว่าเป็นทรัพยากรที่มีค่าที่สุดขององค์การเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์การ

ปัจจุบันบุคลากรมีความรู้เพิ่มขึ้น มีทัศนคติ และความต้องการในการทำงาน ตลอดจนการใช้ชีวิตที่ต่างจากอดีต สังคมมีความซับซ้อนเกี่ยวเนื่องกันมากขึ้น พนักงานรุ่นใหม่ที่มีความรู้ ทักษะ ความสามารถมากขึ้น พร้อมทั้งจะรับผิดชอบมากขึ้น และมักต่อต้านการปฏิบัติงานที่คอยรับคำสั่งเพียงอย่างเดียว แต่บุคคลจะต้องการอำนาจในการตัดสินใจ ความพอใจ และความภาคภูมิใจในงาน เพื่อที่จะปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความรู้ความสามารถ(ณัฐพันธ์ เขจรนนท์ , 2551) และยังทำให้มีผลการปฏิบัติงานในหน้าที่ดีขึ้นอีกด้วย อีกทั้งบรรยากาศขององค์การ เป็นสิ่งเชื่อมโยงระหว่างลักษณะที่มองเห็นได้ขององค์การ เช่น โครงสร้าง กฎเกณฑ์ แบบความเป็นผู้นำ เป็นต้น บรรยากาศขององค์การจะเป็นความรู้สึกของการปฏิบัติงานต่อลักษณะที่มองเห็นได้ขององค์การ จะมีอิทธิพลต่อการกำหนดพฤติกรรมต่อทัศนคติของผู้ปฏิบัติงาน (Litwin and Stringer, 2002, Steers and Porter, 1983) งานมีความสัมพันธ์เกี่ยวกับบุคคลผู้ทำงานอย่างใกล้ชิด มนุษย์ต้องทำงานเพื่อเลี้ยงชีพ งานจึงเป็นสิ่งที่จูงใจบุคคลได้ ถ้างานที่ต้องทำมีความน่าเบื่อหน่าย ย่อมไม่สร้างแรงจูงใจ การกำหนดคุณลักษณะงานให้สามารถจูงใจบุคลากรให้มีความมุ่งมั่นมีใจจดจ่ออยู่กับงานที่ทำ และมีความสุขในการทำงานนั้น รวมถึงการได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างานและองค์การในด้านต่างๆ ย่อมทำให้บุคลากรมีความมุ่งมั่น ทุ่มเทในการทำงาน เกิดความผูกพันกับองค์กรและมีเป้าหมายร่วมกับองค์กรต่อไปในระยะยาว

ในบริบทของสถาบันการศึกษา นอกจากจะมีอาจารย์ที่เป็นเครื่องมือหลักในการจัดการเรียนการสอนที่มีคุณภาพ ทำให้บัณฑิตมีการพัฒนาทักษะ ความรู้ ความสามารถ และสมรรถนะในการปฏิบัติงานที่จะตอบสนองต่อความต้องการของตลาดแรงงานและการพัฒนาประเทศแล้ว แต่ยังมีบุคลากรสายสนับสนุนที่เป็นกลไกขับเคลื่อนให้การดำเนินงานต่างๆ ในองค์การมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ดังนั้น จากเหตุผลดังกล่าวมาแล้ว จึงเป็นที่มาของการวิจัยครั้งนี้ที่ผู้วิจัยได้ตระหนักถึงความสำคัญและสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับอิทธิพลของคุณลักษณะงานและบรรยากาศขององค์การ ร่วมกับการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานและองค์การ ผ่านผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยของรัฐ จึงมี

ความจำเป็นและสำคัญอย่างยิ่งสำหรับมหาวิทยาลัยเป็นปัจจัยในการทำงานที่จะส่งผลให้บุคลากรเกิดความรัก ความผูกพันต่อองค์กร เพื่อส่งผลไปสู่องค์กรแห่งความเป็นเลิศและเติบโตอย่างยั่งยืนต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาอิทธิพลของคุณลักษณะงานและบรรยากาศขององค์กร ที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยของรัฐ
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของคุณลักษณะงานและบรรยากาศขององค์กร ร่วมกับการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานและองค์กร ที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยของรัฐ
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยของรัฐ
4. เพื่อศึกษาอิทธิพลของผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ในการเป็นตัวแปรกลางระหว่างคุณลักษณะงานและบรรยากาศขององค์กร กับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยของรัฐ

การสร้างกรอบแนวคิดและสมมติฐานการวิจัย

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิดทฤษฎีจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำไปสู่การสร้างกรอบแนวคิดและสมมติฐานดังนี้

คุณลักษณะงาน (Job Characteristics)

ลักษณะงานมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมและทัศนคติในการทำงาน โดยลักษณะงานที่เป็นสิ่งจูงใจจะมีผลให้พนักงานมีอารมณ์และความรู้สึกไปในทางบวก ทำให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างดี เป็นการระบุคุณค่าในงานที่ทำการสร้างความรับรู้ให้สามารถตอบสนองความต้องการบรรลุผลการปฏิบัติงาน ที่ก่อให้เกิดประสิทธิผลในการทำงานและประโยชน์ต่อองค์กร ดังที่ Hackman & Oldham (อ้างใน สุพานี สฤกษ์วานิช, 2552) ได้อธิบายว่า คุณลักษณะงานอยู่บนพื้นฐานของทฤษฎีแรงจูงใจ คุณลักษณะของงานนั้นนำไปสู่สภาวะทางจิตวิทยา เช่น ความเชื่อ ทัศนคติ ซึ่งเกิดขึ้นจากประสบการณ์ นำพาไปสู่การจูงใจในการทำงาน ผลการปฏิบัติงานที่ดี และความพึงพอใจในการทำงาน โดยคุณลักษณะของงานที่สำคัญจะมีอยู่ 5 ปัจจัย คือ

1. ความหลากหลายของทักษะ (Skill Variety) คือ ในการทำงานนั้นผู้ทำได้ใช้ความรู้ หรือ ทักษะที่หลากหลายในการทำงานมากน้อยแค่ไหน ซึ่งงานยิ่งท้าทายมากเท่าไรก็ยิ่งเพิ่มคุณค่ามากขึ้น ในทางกลับกันคืองานที่ไม่ต้องใช้ทักษะมากนัก หรือเป็นงานเดิมๆ จะเป็นงานที่ไม่ต้องใช้ทักษะ และอาจเป็นงานที่ซ้ำซากและไม่ก่อให้เกิดคุณค่าเพิ่ม
2. ความเกี่ยวเนื่องกันของงาน หรือมีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน (Task Identity) คือได้ทำงานนั้นเป็นชิ้นเป็นอันแค่ไหน ได้ทำจนจบกระบวนการ หรือได้ทำเพียงบางส่วน บางจุดของงานเท่านั้น ซึ่งในงานตามสายการผลิตมักพบว่าพนักงานจะทำงานเป็นบางส่วนของงาน

3. ความสำคัญของงาน (Task Significant) คืองานนั้นๆ มีความสำคัญ และมีคุณค่าแค่ไหน ความสำคัญนี้อาจเป็นความสำคัญ และมีคุณค่าต่อบุคคลที่เกี่ยวข้องหรือต่อองค์กร หรือมีค่าต่อชีวิตและทรัพย์สิน หรือต่อสังคมเพียงไร และอาจส่งผลกระทบต่อบุคคลอื่นอย่างมาก เช่น งานขับรถโดยสารสาธารณะ ซึ่งต้องรับผิดชอบชีวิตของผู้โดยสาร

4. ความเป็นอิสระ (Autonomy) คือผู้ปฏิบัติมีอิสระในงานที่ตนเองรับผิดชอบแค่ไหนโดยได้ใช้ความคิด ได้ตัดสินใจด้วยตนเอง สามารถจัดตารางงานของตนเอง หรือในทางกลับกันอาจจะเป็นงานที่ต้องทำตามคู่มือ หรือตามคำสั่งเท่านั้น

5. ผลสะท้อนของงาน (Feedback) คือผู้ปฏิบัติงานได้ข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับผลงานตนเองหรือไม่ เพราะการได้รับข้อมูลย้อนกลับจะทำให้ได้ทราบว่า ผลงานที่เกิดขึ้นนั้นเป็นอย่างไร มีผลต่อผู้เกี่ยวข้องอย่างไร และงานนั้นประสบความสำเร็จหรือไม่ ต้องมีการแก้ไขปรับปรุงอย่างไร เพื่อจะได้พัฒนาให้ดียิ่งขึ้นต่อไปเรื่อยๆ

กล่าวโดยสรุป งานมีความสัมพันธ์กับบุคคลผู้ทำงานอย่างใกล้ชิด เมื่อมนุษย์ต้องทำงานเพื่อหาเลี้ยงชีพ งานจึงเป็นสิ่งที่จูงใจบุคคลได้ การกำหนดคุณลักษณะงานให้สามารถจูงใจบุคลากรให้มีความมุ่งมั่น มีใจจดจ่ออยู่กับงานที่ทำ และมีความสุขในการทำงานนั้น จำเป็นต้องสร้างคุณค่าให้กับงาน ต้องปลูกฝังให้เกิดทัศนคติที่ดีต่องาน และรู้สึกว่าการงานมีความสำคัญแล้วผลสำเร็จของงานนั้นก็ขึ้นอยู่กับความรับผิดชอบ และการเอาใจใส่ในงาน จึงสามารถกล่าวได้ว่าคุณลักษณะงานที่เป็นที่พึงพอใจของพนักงานนั้น จะก่อให้เกิดแรงจูงใจที่ต้องการทำงานให้มีคุณภาพ มีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมายตามที่ตั้งไว้ ดังนั้น จากแนวคิดดังกล่าวผู้วิจัยมีความสนใจจะศึกษาคุณลักษณะงานโดยเลือกมา 4 ด้าน ได้แก่ ความหลากหลายของงาน ความสำคัญของงาน ความมีอิสระในการทำงาน และผลสะท้อนกลับจากงาน ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้บุคลากรทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับพิมพ์จันทร์ บัณฑิตพงศ์ (2555) ศึกษาเรื่องปัจจัยด้านลักษณะงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยพะเยา ผลการศึกษาพบว่าบุคลากรมหาวิทยาลัยพะเยาส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากส่งผลต่อพฤติกรรมที่แสดงออกถึงความผูกพันต่อองค์กรโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยบุคลากรจะรู้สึกภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร พร้อมทั้งจะทุ่มเทความรู้ความสามารถรวมถึงร่างกายแรงใจของตนเองอย่างเต็มที่ในการทำงาน โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ขององค์กรเป็นสำคัญ มีความจงรักภักดี และปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป และ Hunt (1985 อ้างถึงใน อริสา สำรอง, 2553) ทำการศึกษาทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้คุณลักษณะงาน พบว่า การรับรู้คุณลักษณะงานมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับพฤติกรรมและผลลัพธ์จากการปฏิบัติงานของพนักงาน ความเป็นเอกสิทธิ์ของงานมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับความผูกพันต่อองค์กร

บรรยากาศองค์กร (Organizational Climate)

ลิทวิน และสติงเกอร์ (Litwin & Stringer, 1968) ได้ให้ความหมายของบรรยากาศองค์กรว่า องค์ประกอบของสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ซึ่งบุคคลในองค์กรรับรู้ทั้งทางตรง และทางอ้อม และมีอิทธิพลต่อการจูงใจและปฏิบัติงานในองค์กร กิลเมอร์ (Gilmer & Von, 1971) ให้ความหมายว่า ลักษณะต่าง ๆ ที่ทำให้องค์กรหนึ่งแตกต่างจากอีกองค์กรหนึ่ง และมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนในองค์กรนั้นรวมทั้งกระบวนการต่างๆ ในองค์กรนั้นด้วย จึงสรุปได้ว่า บรรยากาศองค์กรหมายถึง การรับรู้สภาพแวดล้อมของบุคลากรภายใน

องค์การที่ปฏิบัติงานอยู่ โดยที่สมาชิกสามารถรับรู้ได้ทั้งทางตรงและทางอ้อม และมีอิทธิพลต่อทัศนคติและพฤติกรรมในองค์การของบุคลากร

จุฬารัตน์ สุกันธรรัตน์ (2541) ได้แบ่งองค์ประกอบของบรรยากาศองค์การเป็น 5 ด้าน คือ

1. โครงสร้างองค์การ หมายถึง การรับรู้ของบุคลากรที่มีต่อเป้าหมาย และนโยบายของ องค์การ ลักษณะของการแบ่งสายการบังคับบัญชา กฎระเบียบต่าง ๆ ความซับซ้อนของระบบการ ทำงาน สภาพแวดล้อม ในการทำงานและการใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ รวมทั้งรูปแบบของการ ติดต่อสื่อสารภายในองค์การ

2. ลักษณะของงาน หมายถึง การรับรู้ของบุคลากรที่มีต่อภาระหน้าที่ความรับผิดชอบ ความยากง่าย และความท้าทายของงาน ความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ตลอดจนคุณค่าของงาน

3. การบริหารงานของผู้บังคับบัญชา หมายถึง การรับรู้ของบุคลากรที่มีต่อลักษณะการบริหาร และการตัดสินใจของผู้บังคับบัญชา การให้การสนับสนุนไว้วางใจ การประเมินผลการ ปฏิบัติงาน การเลื่อนขั้นเลื่อน ตำแหน่ง รวมทั้งการให้รางวัล และการลงโทษของผู้บังคับบัญชา

4. สัมพันธภาพภายในหน่วยงาน หมายถึง การรับรู้ของบุคลากรที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน หรือผู้บังคับบัญชา ความร่วมมือและช่วยเหลือกันในการทำงาน ความอบอุ่น เป็นมิตร ความสามัคคี และการ ยอมรับจากผู้ร่วมงาน

5. ค่าตอบแทนและสวัสดิการ หมายถึง การรับรู้ของบุคลากรที่มีต่อเงินเดือน หรือ ผลตอบแทนต่างๆ ที่ได้รับ การจัดสวัสดิการต่างๆที่อำนวยความสะดวกให้ผู้ปฏิบัติงาน เช่น การจัดหาบ้านพัก รถรับส่ง ชุดฟอร์ม พนักงาน รวมทั้งสิทธิในการลาต่าง ๆ

บรรยากาศองค์การ 5 ด้าน เป็นสภาพแวดล้อมที่ทำให้บุคลากรทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังที่บราวน์ และโมเบิร์ก (Brown & Moberg, 1980) ได้กล่าวว่า บรรยากาศองค์การคือ กลุ่มลักษณะต่าง ๆ ภายในองค์การที่สมาชิกรับรู้ โดยลักษณะดังกล่าว ประกอบด้วย บรรยากาศถึงสภาพขององค์การ เป็นเครื่องชี้ให้เห็นความแตกต่างระหว่างองค์การหนึ่งกับอีกองค์การหนึ่ง เป็นลักษณะที่คงทน มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนในองค์การ และธนากาญจน์ วิฑูรพงษ์ (2549) ได้ศึกษา การรับรู้บรรยากาศองค์การที่มีผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานฝ่ายขายและการตลาดบริษัทขายอะไหล่ อิเล็กทรอนิกส์ในศูนย์การค้าดิโอลด์สยามพลาซ่า ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้บรรยากาศองค์การ โดยรวมมีความสัมพันธ์กับความผูกพันองค์กรด้านทัศนคติอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมี ความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง

การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน (Perceived Supervisor Support)

การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานเป็นสิ่งสำคัญมากสำหรับองค์การ เพราะการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาช่วยให้พนักงานอยู่กับองค์การเป็นระยะเวลาสั้นหรือตลอดไป ด้วยกระบวนการทางความคิดและจิตใจของมนุษย์ที่แสดงออกถึงความรู้สึกนึกคิด ความเข้าใจ และตระหนัก ต่อสิ่งเร้าที่ผ่านเข้ามาทางประสาทสัมผัส ได้แก่ หู ตา จมูก ลิ้น เป็นต้น จนก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อกันและกัน ช่วยเหลือกัน และพร้อมที่จะร่วมมือกันปฏิบัติงาน สอดคล้องกับเพชรรัตน์ จุลละนนท์ (2544) ได้อธิบายความหมายการรับรู้เป็นกระบวนการเก็บข้อมูลและ ความรู้สึกเข้าสู่สมอง และบุคคลจะรับรู้และแปลความหมายของสิ่งที่รับรู้ตามลักษณะของข้อมูลและสิ่งเร้า ต่างๆ ที่เข้ามากระทบอวัยวะสัมผัสการรับรู้ข้อมูลต่างๆ เข้ามาแล้วจัดข้อมูลต่างๆ จำนวน

มากมายที่ผ่าน อวัยวะการรับรู้ เข้ามาเป็นระบบขั้นตอนมีความหมายเกิดขึ้น และการรับรู้สามารถเกิดการเปลี่ยนแปลงได้เสมอ ซึ่งมีลักษณะที่คล้ายกับ วิไลวรรณ บัวคา (2549) ที่ได้กล่าวถึงการรับรู้เป็นกระบวนการทางความคิด และจิตใจของมนุษย์ที่แสดงออกถึงความรู้สึกนึกคิด ความเข้าใจ และตระหนักถึงสิ่งเร้าที่ผ่านเข้ามาทางประสาทสัมผัส โดยมีสมมติภาพหน้าที่เป็นหน่วยตีความหรือประสบการณ์เดิม ได้แก่ ความจำ ความต้องการ เจตคติ ค่านิยม ประเพณี ความเข้าใจ และความคาดหวังเป็นเครื่องช่วยในการตีความ

สลิลทิพย์ จันทะยานี (2550) ได้อธิบายความหมายของความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเป็น ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับบุคคลที่มีความเกี่ยวข้องผูกพันต่อกัน ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อกัน และ การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลของริเรื่องรอง รัตนวิไลสกุล (2540) กล่าวถึงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล 2 ด้านคือ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับบุคคลหรือสังคม และด้านปฏิภิกิริยาสัมพันธ์ของสังคมหรือที่เกิดขึ้น การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน ย่อมทำให้พนักงานรู้สึกหัวหน้างานให้ความเอาใจใส่ให้คำปรึกษา แนะนำการปฏิบัติงาน เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในองค์กร มีความเป็นกันเองกับหัวหน้างาน ตลอดจนการได้รับการปฏิบัติอย่างยุติธรรม และส่งเสริมพัฒนาบุคลากรให้ปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้เฮอชเบอร์ก (อ้างถึงในอนุสรณ์ วิริยะวงศ์สกุล, 2552) ได้ศึกษาถึงทัศนคติที่เกี่ยวกับงานเพื่อหาวิธีเพิ่มผลผลิต ลดการขาดงานและสร้างความสัมพันธ์อันดีในการทำงาน โดยการสัมภาษณ์วิศวกรและนักบัญชีจำนวน 200 คน จาก 9 บริษัทในเมืองฟิตส์เบอร์ก จากการศึกษาพบว่ามี 2 ปัจจัยใหญ่ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของมนุษย์ในองค์กร คือ ปัจจัยจูงใจและปัจจัยสุขอนามัยหรือปัจจัยรักษา เป็นปัจจัยพื้นฐานที่จำเป็นที่ต้องการตอบสนอง ไม่ใช่สิ่งที่จะทำให้พนักงานทำงานมากขึ้น แต่เป็นปัจจัยพื้นฐานเพื่อสร้างสภาพการทำงาน ประกอบด้วย การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานโดยวิธีการต่างๆ และมีความสามารถในการทำงานร่วมกันได้เป็นอย่างดี

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (Perceived Organizational Support)

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร เป็นสิ่งสำคัญในการพัฒนาองค์กรให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย องค์กรต้องดำเนินการทำให้พนักงานรับรู้ได้ว่าองค์กรมองเห็นคุณค่าการเสียสละ ความทุ่มเท ตั้งใจในการทำงาน พร้อมทั้งให้การช่วยเหลือและสนับสนุนความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ให้ดีขึ้น เช่น การให้ความช่วยเหลือหรือการจัดหาอุปกรณ์ในการทำงาน เพื่อให้ทำงานได้อย่างสำเร็จ การจัดบรรยากาศองค์กรที่เอื้อต่อการทำงาน การให้โอกาสความก้าวหน้าในงาน และโอกาสพัฒนาตัวเอง เป็นต้น โดยผ่านนโยบาย กฎระเบียบต่างๆ ขององค์กรและมีการประชาสัมพันธ์ให้พนักงานทราบโดยทั่วถึง

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร หมายถึง การรับรู้ และความเชื่อของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อองค์กร ในสภาพการณ์ด้านต่างๆ ไปที่ได้รับการสนับสนุนและการปฏิบัติขององค์กรตามความคาดหวังของผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับผลประโยชน์ทางด้านวัตถุและทางด้านจิตใจ (เบญจรัตน์ สมเกียรติ, 2544) นอกจากนี้เปรมจิตร คล้ายเพ็ชร์ (2548) ได้ให้ความหมายการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเป็นความคิดเห็นของพนักงานจากประสบการณ์ที่ได้รับจากการทำงานในองค์กรว่าองค์กรให้คุณค่า การยอมรับและเห็นความสำคัญในการทุ่มเททำงาน มีความห่วงใยและมีความผูกพันต่อพนักงาน โดยการให้การสนับสนุนการทำงานในด้านต่างๆ ผ่านนโยบายและตัวแทนองค์กร เพื่อให้พนักงานมีความเป็นอยู่ในการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น นอกจากนี้การสนับสนุนจากองค์กรตามการรับรู้ของพนักงานจ้าง เป็นการรับรู้ของ พนักงานจ้างเกี่ยวกับการสนับสนุนจากองค์กร จำนวน 5 ด้าน คือ ด้าน

ผลตอบแทน ด้านโอกาสก้าวหน้า ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านจิตวิทยาทางสังคม และด้านสภาพการทำงาน (จันทร์พา ทัดภูธร, 2543)

ไอเซนเบอร์เกอร์ และคณะ (Eisenberger et al., 2002) ได้ให้ความหมายว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร เป็นความเชื่อของพนักงานในเรื่องการดูแลเอาใจใส่ขององค์กรที่มีต่อพนักงาน ทั้งในด้านสวัสดิการและการดูแลในด้านความเป็นอยู่ของพนักงาน ตลอดจนรางวัลหรือค่าตอบแทนที่คุ้มค่าต่อการทุ่มเทในการทำงานของพนักงาน สอดคล้องกับแนวคิดของแอลเลน และลิวซิงเจอร์ (Allen & Leutzinger, 2002) ว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร คือ ระบบของโครงสร้างภายในองค์กรทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ซึ่งเป็นนโยบายและกระบวนการที่บำรุงรักษาวัฒนธรรมองค์กร โดยการสนับสนุนจากองค์กรจะต้องมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดพฤติกรรมที่องค์กรต้องการ ทั้งนี้ กัลยา สว่างคงและวิโรจน์ เจริญกุล (2559) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องอิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานและจากองค์กรที่มีผลต่อความตั้งใจในการลาออกจากงานผ่านความผูกพันด้านความรู้สึกต่อองค์กรของพนักงานบริษัทในกรุงเทพมหานคร สรุปได้ว่าเมื่อพนักงานได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างานจะเกิดความรู้สึกว่าได้รับการสนับสนุนในด้านต่างๆ จากองค์กร เพราะหัวหน้างานเปรียบเสมือนกับตัวแทนขององค์กร และยังส่งผลโดยตรงต่อความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร ทำให้พนักงานมีความตั้งใจลาออกน้อยลง รวมทั้งความผูกพันยังเป็นตัวแปรกลางระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานและองค์กรต่อความตั้งใจในการลาออกจากงานที่มีอิทธิพลอย่างมากต่อการตัดสินใจลาออกของพนักงาน

ผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ (In – role Job Performance)

โบว์วี (Bovee, 1993) ได้ให้ความหมายของผลการปฏิบัติงาน หมายถึง ระดับความพยายามของบุคคลเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ ก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อองค์กร นอกจากนี้ชูศักดิ์ เที่ยงตรง (2528) ได้กล่าวว่าผลการปฏิบัติงานหมายถึง คุณค่าของบุคคล ผู้ปฏิบัติงานในด้านต่างๆ ทั้งผลงานและคุณลักษณะอื่นๆ ที่มีคุณค่าต่อการปฏิบัติงาน นอกจากนี้สมาคมการจัดการธุรกิจแห่งประเทศไทย (2532) ได้กล่าวถึงผลการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ตามที่ได้รับมอบหมาย โดยอาจพิจารณาเป็นรายบุคคล คณะบุคคลหรือองค์กรได้ และผลการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นจากภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจากองค์กร (วิโรจน์ เจริญกุล, 2553) และสุธรรม รัตนโชติ (2552) ได้กล่าวถึงผลการปฏิบัติงาน (job performance outcomes) หมายถึง ผลลัพธ์จากการปฏิบัติงาน ซึ่งออกมาเป็นปริมาณ (quantitative) หรือคุณภาพ (qualitative) มากน้อยแตกต่างกันไปโดยทั่วไปผลการปฏิบัติงานอาจจะอยู่ในรูปของผลลัพธ์ตามวัตถุประสงค์ ผลลัพธ์เป็นพฤติกรรมผลลัพธ์ภายใน ผลลัพธ์ภายนอก และความพึงพอใจต่องาน ซึ่งกล่าวสรุปได้ ดังนี้

1. ผลลัพธ์ตามวัตถุประสงค์ (objective outcomes) หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ได้ตามวัตถุประสงค์เล็กน้อย เรียกรการทำงานที่ได้ผลตามวัตถุประสงค์ว่า “ประสิทธิผล” (efficiency) และ เรียกรการทำงานที่ได้ตามวัตถุประสงค์และโดยใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดว่า “ประสิทธิภาพ” (effectiveness) โดยมีการกำหนดวัตถุประสงค์ในการทำงาน และทำงานให้บรรลุหรือสำเร็จตามวัตถุประสงค์ ก็จะได้ผลลัพธ์ตามวัตถุประสงค์ โดยอาจจะกำหนดวัตถุประสงค์เป็นเชิงปริมาณ (quantitative) ไว้ในวัตถุประสงค์แต่ละข้อ

2. ผลลัพธ์ที่เป็นพฤติกรรม บางครั้งการปฏิบัติงานทำให้เกิดพฤติกรรมหรือเปลี่ยนแปลง พฤติกรรมทั้งของผู้ปฏิบัติงานและผู้ที่เกี่ยวข้องแต่อย่างไรก็ตามในที่นี้จะเน้นพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งอาจจะเกิดหรือเปลี่ยนแปลงความเครียด ความเข้าใจ การเรียนรู้ ทักษะ ความสามารถ เป็นต้น ซึ่ง อาจจะสรุปได้ว่าพฤติกรรมดังกล่าวประกอบด้วยพฤติกรรมส่วนบุคคลและพฤติกรรมทางสังคม

สุพัตรา สุภาพ (2540) ได้กล่าวถึงบทบาท (role) หมายถึงการปฏิบัติตามสิทธิและหน้าที่ของสถานภาพ (ตำแหน่ง) เช่น มีตำแหน่งเป็นพ่อ บทบาท คือ ต้องเลี้ยงดูลูก เป็นครู บทบาท คือ สั่งสอน อบรมนักเรียนให้ดี เป็นคนใช้บทบาท คือ ปฏิบัติตามหมอสั่ง ลิวินสัน (Levinson, 1964) ได้สรุปความหมายของบทบาทไว้ 3 ประการ ดังนี้ 1) บทบาท หมายถึง ปทัสถาน ความมุ่งหวัง ข้อห้าม ความรับผิดชอบ ซึ่งผูกพันอยู่กับตำแหน่งทางสังคมที่กำหนดและให้บทบาทตามความหมายนี้มุ่งไปถึงหน้าที่อันควรทำ 2) บทบาท หมายถึง ความเห็นของบุคคลผู้ดำรงตำแหน่งที่คิดและกระทำเมื่อดำรงตำแหน่งนั้น 3) บทบาท หมายถึง การกระทำของบุคคลแต่ละคนที่กระทำ โดยให้สัมพันธ์กับโครงสร้างทางสังคม หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง คือแนวทางอันบุคคลพึงกระทำเมื่อตนดำรงตำแหน่งนั้นๆ

ทั้งนี้ รัตนภัทร์ สุวรรณสิทธิ์ และ วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์ (2558) ได้ศึกษาเรื่อง การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ผ่านสมรรถนะหลักของบุคลากร สำนักงานประกันสังคม ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง สมรรถนะหลักของบุคลากร อยู่ในระดับมาก ประสิทธิผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีอิทธิพลทางบวกต่อสมรรถนะหลักของบุคลากร คือ ด้านความมุ่งมั่นในการทำงาน และด้านการสนับสนุนจิตอาารมณ์ ส่วนการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ไม่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะหลักของบุคลากร คือ ด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า ด้านปัจจัยเกื้อหนุนในการปฏิบัติงานและด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการและสมรรถนะหลักของบุคลากรที่มีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน คือ การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ และการทำงานเป็นทีม

จากแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องของคุณลักษณะงาน บรรยายกาองค์การ การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ ผู้วิจัยมีความเห็นว่าหากบุคลากรมีความรู้สึกที่ดีต่องาน สภาพแวดล้อมในการทำงานและรับรู้ได้ถึงการสนับสนุนจากหัวหน้างานและองค์กร ที่จะเป็นปัจจัยที่ทำให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล มีผลงานที่บรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์กร ผู้วิจัยจึงได้นำมาตั้งเป็นสมมติฐานการวิจัยที่ 1 – 6 ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 คุณลักษณะงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยของรัฐ

สมมติฐานที่ 2 บรรยายกาองค์การมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยของรัฐ

สมมติฐานที่ 3 คุณลักษณะงาน ร่วมกับการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน มีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยของรัฐ

สมมติฐานที่ 4 คุณลักษณะงาน ร่วมกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร มีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยของรัฐ

สมมติฐานที่ 5 บรรยากาศขององค์กร ร่วมกับการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน มีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยของรัฐ

สมมติฐานที่ 6 บรรยากาศขององค์กร ร่วมกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร มีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยของรัฐ

ความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment)

Meyer and Allen (1997) ได้กล่าวถึง ความผูกพันต่อองค์กร เป็นสภาวะทางจิตใจของพนักงานที่มีต่อองค์กร เป็นความรู้สึกของพนักงานที่ต้องการจะมีส่วนร่วมกับองค์กร มีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรเต็มใจที่จะ ยอมรับเป้าหมายขององค์กร และมีความตั้งใจในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถเพื่อองค์กร เป็นอิทธิพลสำคัญต่อการตัดสินใจที่จะคงไว้ต่อการเป็นสมาชิกขององค์กรและการมีจิตสำนึกในการดำรงอยู่ เป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป เพราะความผูกพันจะเป็นความสัมพันธ์ที่เหนียวแน่น และผลักดันให้บุคคลเต็มใจที่จะอุทิศตัวเองเพื่อการสร้างสรรค์ให้องค์กรเจริญก้าวหน้าขึ้น ดังนั้น อาจกล่าวได้ว่าความผูกพันต่อองค์กรเป็นความรู้สึกที่ดีของบุคคลที่มีต่อองค์กรอย่างเหนียวแน่น โดย ความรู้สึกที่ดีจะทำให้บุคคลแสดงออกมาในรูปของการปฏิบัติตนให้เกิดประโยชน์ โดยที่บุคคลที่มี ความผูกพันจะมีพฤติกรรมที่สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ ดังนี้

1. ความผูกพันต่อองค์กรด้านต่อเนื่อง (Continuance Commitment) หมายถึง สภาวะ ทางจิตใจของพนักงานที่เกิดจากการคิดคำนวณซึ่งอยู่บนพื้นฐานของการลงทุนที่พนักงานให้กับองค์กร และผลตอบแทนที่พนักงานได้รับจากองค์กร โดยจะแสดงออกในรูปของพฤติกรรมต่อเนื่องในการ ทำงานว่าจะทำงานอยู่กับองค์กรต่อไปหรือจะโยกย้ายเปลี่ยนแปลงที่ทำงาน

2. ความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึก (Affective Commitment) หมายถึง สภาวะทาง จิตใจของพนักงานที่เกิดขึ้นจากภายในตัวพนักงาน เป็นความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร รู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร เต็มใจที่จะทุ่มเทและอุทิศตนให้กับองค์กร

3. ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน (Normative Commitment) หมายถึง สภาวะทางจิตใจของพนักงานที่เกิดขึ้นจากค่านิยมหรือบรรทัดฐานของสังคม เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเพื่อตอบแทน สิ่งที่พนักงานได้รับจากองค์กรแล้วแสดงออกในรูปของความจงรักภักดีของพนักงานต่อองค์กร

ทั้งนี้ กมลวรรณ มั่งนุ้ย (2553) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคาร กสิกรไทย : ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานปฏิบัติงานสาขาในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทยที่ปฏิบัติงานสาขาในกรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะงาน และ ประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก และพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก เช่นเดียวกัน ยกเว้นด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าในการคงไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกขององค์กรอยู่ในระดับปานกลาง จากการทดสอบสมมติฐานปัจจัยด้านลักษณะงานและประสิทธิภาพการทำงานมีความสัมพันธ์กับ

ความผูกพันต่อองค์กร อีกทั้งสมจิตร จันทรพีญ (2557, หน้า 89) จิระพร จันทภาโส (2558, หน้า 480-486) และชาญวุฒิ บุญชม (2553) ที่กล่าวถึง ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมว่าเป็นปัจจัยมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร ของบุคลากร สามารถช่วยให้บุคลากรเกิดความรักความผูกพันต่อองค์กรและยังส่งผลถึงประสิทธิภาพของกรปฏิบัติงานภายในองค์กรด้วย

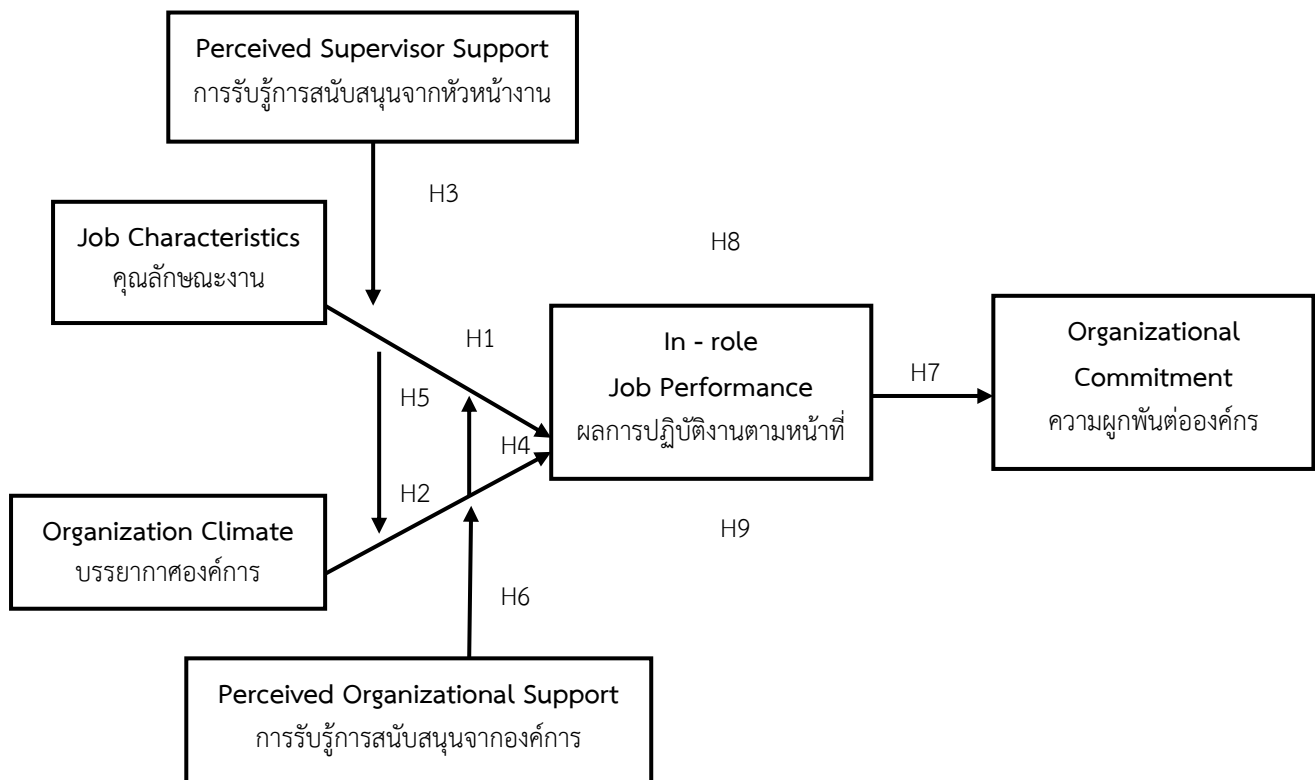
จากแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องของความผูกพันต่อองค์กร ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาความผูกพันต่อองค์กร เฉพาะด้านความรู้สึก เพราะเป็นสภาวะทางจิตใจของพนักงานที่เกิดขึ้นจากภายในตัวพนักงาน เป็นความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร รู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร เต็มใจที่จะทุ่มเทและอุทิศตนให้กับองค์กร ในการจูงใจให้บุคลากรเกิดความรักความผูกพันต่อองค์กรนั้น หากบุคลากรมีความรู้สึกที่ดีต่องาน สภาพแวดล้อมในการทำงานและรับรู้ได้ถึงการสนับสนุนจากหัวหน้างานและองค์กร ที่จะปัจจัยที่ทำให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างดี มีผลงานที่มีประสิทธิภาพ และส่งผลให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรอีกด้วย ผู้วิจัยจึงได้นำมาตั้งเป็นสมมติฐานการวิจัยที่ 7 – 9 ดังนี้

สมมติฐานที่ 7 ผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่มีอิทธิพลเชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยของรัฐ

สมมติฐานที่ 8 ผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่เป็นตัวแปรกลางที่มีอิทธิพลระหว่างคุณลักษณะงานกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยของรัฐ

สมมติฐานที่ 9 ผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่เป็นตัวแปรกลางที่มีอิทธิพลระหว่างบรรยากาศองค์กรกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยของรัฐ

จากการทบทวนวรรณกรรมดังกล่าวข้างต้น จึงนำไปสู่การสร้างกรอบแนวคิดการวิจัยในภาพรวมดังต่อไปนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ บุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยของรัฐ ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลคือ ช่วงเดือนมกราคม 2561

2. การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง เนื่องจากมีระยะเวลาค่อนข้างจำกัด ดังนั้นการเก็บข้อมูลในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงกำหนดการเก็บข้อมูลวิจัยจากแบบสอบถามเป็นจำนวน 260 คน ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) โดยจะเลือกศึกษาจากประชากรที่มีลักษณะตรงตามวัตถุประสงค์ที่จะศึกษา คือ บุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยของรัฐในเขตกรุงเทพมหานคร

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

รูปแบบการวิจัยเป็นแบบสำรวจ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaires) ประกอบด้วย 6 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามโดยเป็นแบบสอบถามที่คำถามมีการกำหนดให้เลือกตอบ ตอนที่ 2 ด้านคุณลักษณะงาน จำนวน 16 ข้อ ตอนที่ 3 ด้านบรรยากาศขององค์กร จำนวน 20 ข้อ ตอนที่ 4 ด้านการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานและองค์กรจำนวน 8 ข้อ ตอนที่ 5 ด้านผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ จำนวน 7 ข้อ และตอนที่ 6 ด้านความผูกพันต่อองค์กรจำนวน 7 ข้อ ลักษณะคำถามเป็น

แบบมาตราส่วน ประเมินค่า (Likert-type Scale) ให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นเป็น 5 ระดับที่ตรงกับความเป็นจริง คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

การหาคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การหาคุณภาพของเครื่องมือวิจัย ประกอบด้วย 1) การตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ด้วยเกณฑ์การประเมินความสอดคล้อง (Index of Consistency: IOC) โดยใช้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน และ 2) การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) จากความสอดคล้องภายใน (Internal Consistency) ด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient : α) พบว่าความเชื่อมั่นของข้อคำถามแต่ละข้อมีค่าอยู่ระหว่าง 0.81-0.90 มีค่ามากกว่า 0.70 แสดงว่าเครื่องมือมีความเชื่อมั่นสูง (บุญชม ศรีสะอาด, 2545) ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือวัด

ตัวแปร	ค่าความเชื่อมั่น (Cronbach's Alpha)
คุณลักษณะงาน	0.85
บรรยากาศองค์กร	0.88
การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน	0.81
การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร	0.82
ผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่	0.90
ความผูกพันต่อองค์กร	0.82

การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย สถิติค่าความถี่ (Frequency) จำนวนร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระโดยใช้ค่าสหสัมพันธ์เพียร์สัน (Person's correlation) และวิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปรด้วยการวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis) โดยใช้เทคนิควิธีนำเข้า (Enter) รวมทั้งใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ของปัจจัยต่างๆ และการทดสอบความเป็นตัวแปรกลาง โดยมีรายละเอียดของแต่ละตัวแปร ดังนี้

JC = Job Characteristics	คุณลักษณะงาน
OCl = Organization Climate	บรรยากาศองค์กร
PSS = Perceived Supervisor Support	การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน
POS = Perceived Organizational Support	การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร
IRP = In - role Job Performance	ผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่
OC = Organization Commitment	ความผูกพันต่อองค์กร

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน โดยสรุปได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ 260 คน พบว่า (1) เพศ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 70.4 (2) อายุ ส่วนใหญ่มีอายุ 36 - 45 ปี คิดเป็นร้อยละ 46.9 (3) ระดับการศึกษา ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 51.9 (4) อายุงาน ส่วนใหญ่มีอายุงาน 1 -10 ปี คิดเป็นร้อยละ 78.8 (5) ระดับเงินเดือน ส่วนใหญ่มีอัตราเงินเดือน 10,001 – 25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 63.8

ส่วนที่ 2 นำเสนอด้านความสัมพันธ์

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์

ตัวแปร	JC	OCLi	PSS	POS	IRP	OC	VIF
ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	4.790	4.739	4.654	4.675	4.593	4.804	
ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)	.213	.212	.372	.374	.365	.275	
คุณลักษณะงาน (JC)							2.229
บรรยากาศองค์กร (OCLi)	.345**						2.639
การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน (PSS)	.153*	.330**					2.443
การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (POS)	.157*	.394**	.535**				2.014
ผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ (IRP)	.185*	.335**	.373**	.463**			1.784
ความผูกพันต่อองค์กร (OC)	.324**	.488**	.176**	.256**	.149*	-	

* p < 0.05, ** p < 0.01

จากตารางที่ 2 แสดงให้เห็นผลการวิเคราะห์ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานและการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย พบว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้งหมดมีค่าไม่น้อยกว่า 0.05 แสดงว่าตัวแปรต่างๆ ไม่มีความสัมพันธ์กันเอง และเมื่อพิจารณาพร้อมกับค่า VIF เพื่อทดสอบ Multicollinearity พบว่า ค่า VIF ของตัวแปรอิสระ มีค่าอยู่ระหว่าง 1.784 -2.639 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 ดังนั้น ตัวแปรอิสระจึงไม่มีความสัมพันธ์กัน (Belsley, 1991)

ส่วนที่ 3 นำเสนอเกี่ยวกับการทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ตัวแปรอิสระ	สมมติฐานการวิจัย/ตัวแปรตาม								
	1 IRP	2 IRP	3 IRP	4 IRP	5 IRP	6 IRP	7 OC	8 OC	9 OC
JC (β) (Std. Error)	.271 ^{***} (.036)		.					.521 ^{***} (.018)	
OCLI (β) (Std. Error)		.335 ^{***} (.034)							.545 ^{***} (.020)
PSS (β) (Std. Error)			.369 ^{***} (.033)						
POS (β) (Std. Error)				.461 ^{***} (.032)					
JC*PSS (β) (Std. Error)			.303 ^{***} (.008)						
JC*POS (β) (Std. Error)				.427 ^{***} (.009)					
OCLI*PSS (β) (Std. Error)					.430 ^{***} (.009)				
ตัวแปรอิสระ	สมมติฐานการวิจัย/ตัวแปรตาม								
	1 IRP	2 IRP	3 IRP	4 IRP	5 IRP	6 IRP	7 OC	8 OC	9 OC
OCLI*POS (β) (Std. Error)						.493 ^{***} (.009)			
IRP (β) (Std. Error)							.214 ^{***} (.027)	.314 ^{***} (.024)	.494 ^{***} (.019)
Adjusted R ²	.485	.529	.413	.358	.482	.440	.515	.516	.538

* p < 0.05, ** p < 0.01, *** p < 0.001

จากตารางที่ 3 พบว่า คุณลักษณะงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยของรัฐ อย่างมีนัยสำคัญ ($\beta = .271$, $p < 0.001$) โดยมีความสามารถในการพยากรณ์ได้ร้อยละ 49 จึงยอมรับสมมติฐานที่ 1 และบรรยากาศองค์การมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยของรัฐ อย่างมีนัยสำคัญ ($\beta = .335$, $p < 0.001$) โดยมีความสามารถในการพยากรณ์ได้ร้อยละ 53 จึงยอมรับสมมติฐานที่ 2

ขณะที่การวิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปรแทรกที่มีผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม พบว่า คุณลักษณะงาน ร่วมกับการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน มีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยของรัฐ อย่างมีนัยสำคัญ จึงยอมรับสมมติฐานที่ 3 ($\beta = .303, p < 0.001$) คุณลักษณะงาน ร่วมกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร มีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยของรัฐ อย่างมีนัยสำคัญ จึงยอมรับสมมติฐานที่ 4 ($\beta = .427, p < 0.001$) บรรยากาศองค์กร ร่วมกับการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน มีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยของรัฐ อย่างมีนัยสำคัญ จึงยอมรับสมมติฐานที่ 5 ($\beta = .430, p < 0.001$) และบรรยากาศองค์กร ร่วมกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร มีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยของรัฐ อย่างมีนัยสำคัญ จึงยอมรับสมมติฐานที่ 6 ($\beta = .495, p < 0.001$)

ผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยของรัฐ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = .214, p < 0.001$) โดยมีความสามารถในการพยากรณ์ได้ร้อยละ 52 จึงยอมรับสมมติฐานที่ 7

และเมื่อวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ ซึ่งเป็นตัวแปรกลาง โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ โดยปฏิบัติตามสถิติทดสอบของ Baron & Kenny (1986) เมื่อควบคุมตัวแปรกลางคือผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ พบว่า ผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ ทำให้คุณลักษณะงานมีอิทธิพลทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยของรัฐ ($\beta = .314, p < 0.001$) มีค่าลดลง โดยมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงสรุปได้ว่า ผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ ได้ทำหน้าที่เป็นตัวแปรกลางแบบบางส่วน (Partial Mediator) ระหว่างคุณลักษณะงานกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยของรัฐ ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานที่ 8 อีกทั้งผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ ทำให้บรรยากาศองค์กรมีอิทธิพลทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยของรัฐ ($\beta = .494, p < 0.001$) มีค่าลดลง โดยมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงสรุปได้ว่า ผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ ได้ทำหน้าที่เป็นตัวแปรกลางแบบบางส่วน (Partial Mediator) ระหว่างบรรยากาศองค์กรกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยของรัฐ ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานที่ 9

สรุปและอภิปรายผล

จากผลการวิจัยเรื่องอิทธิพลของคุณลักษณะงานและบรรยากาศองค์กร ร่วมกับการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานและองค์กร ผ่านผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยของรัฐ ซึ่งผลการวิจัยโดยรวมเป็นไปตามสมมติฐานของผู้วิจัย กล่าวคือมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์สามารถอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาได้ดังนี้

อิทธิพลของคุณลักษณะงานและบรรยากาศองค์การ ร่วมกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ และหัวหน้างาน ส่งผลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยของรัฐ ซึ่งชี้ให้เห็นว่าคุณลักษณะงานและบรรยากาศองค์การ ถือเป็นกลไกสำคัญที่ทำให้บุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยของรัฐ ทำให้มีความรับผิดชอบต่องานที่ทำ เกิดความมีส่วนร่วมและเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ โดยร่วมกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ และหัวหน้างาน ทำให้เกิดความรู้สึกว่ามหาวิทยาลัยที่สังกัดให้การดูแลเอาใจใส่ มองเห็นคุณค่าและชื่นชมในผลงาน ซึ่งจะส่งผลให้บุคลากรทุ่มเททำงานให้กับองค์การอย่างเต็มที่ ส่งผลให้มีผลการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล บรรลุเป้าหมายตามที่องค์การตั้งไว้ นอกจากนี้บุคลากรยังสามารถรับรู้ได้ถึงการสนับสนุนจากหัวหน้างาน ซึ่งการสนับสนุนจากหัวหน้างานถือเป็นปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคลากรในองค์การ (Hutchison and Garstka, 1996) บุคลากรจะให้ความสำคัญต่อความพอใจของหัวหน้างานเป็นสำคัญ (Smith et al., 1983) ซึ่งการสนับสนุนของหัวหน้างานทำได้หลายอย่าง เช่น การแสดงถึงความห่วงใยด้านสุขภาพ ห่วงใยในการปฏิบัติงาน การให้คุณค่าต่อการทำงาน ทั้งนี้หากบุคลากรรู้สึกได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างานที่ดีและสม่ำเสมอ จะทำให้บุคลากรทำงานอย่างทุ่มเทเพื่อตอบสนององค์การ (ธรรมรัตน์ อยู่พรต, 2556) และเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับการศึกษาของรัตนภัทร์ สุวรรณสิทธิ์ และ วิโรจน์ เจริญลักษณ์ (2558) ที่ศึกษาเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ผ่านสมรรถนะหลักของบุคลากร สำนักงานประกันสังคม โดยแสดงให้เห็นว่า เมื่อพนักงานได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างานจะเกิดความรู้สึกว่าได้รับการสนับสนุนในด้านต่างๆ จากองค์การ เพราะหัวหน้างานเปรียบเสมือนกับตัวแทนขององค์การ บุคลากรจะเกิดความไว้วางใจ มีความสุขในการทำงาน รวมถึงการได้รับคำปรึกษาที่ดีหรือการชี้แนะในการทำงาน ให้ความช่วยเหลือด้านการทำงาน ซึ่งล้วนส่งผลต่อประสิทธิภาพของบุคคลที่จะสร้างสรรค์นวัตกรรมให้เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน รวมทั้ง ววิวรรธณี วงศาไชโย (2558) ได้ศึกษาอิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกผ่านความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ ของพนักงานจ้างเทศบาลนครนครปฐม ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานมีผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร อาจเป็นเพราะพนักงานมีการใกล้ชิดระดับแรกก็คือจากหัวหน้างาน จึงเกิดเป็นการสร้างความสัมพันธ์เบื้องต้นในทางที่ดีหรือไม่ดีก็ขึ้นอยู่กับการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน ถ้าพนักงานเกิดการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้าที่ดี พนักงานจะเกิดความไว้วางใจ มีความสุขในการทำงาน ได้รับการชี้แนะ ให้ความช่วยเหลือด้านการทำงาน ให้รางวัลตามโอกาสอันควร ให้คำปรึกษาที่ดีในการทำงาน ส่งเสริมความให้เกิดความก้าวหน้าจึงทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อการทำงาน ซึ่งส่งผลให้เกิดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ดีตามไปด้วย

อิทธิพลของผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ ในการเป็นตัวแปรกลางระหว่างคุณลักษณะงานและบรรยากาศองค์การ กับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยของรัฐ ซึ่งจากการศึกษาพบว่าผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่สามารถทำหน้าที่เป็นตัวแปรกลางแบบบางส่วน (Partial Mediator) ระหว่างคุณลักษณะงานและบรรยากาศองค์การกับความผูกพันต่อองค์กร กล่าวคือ เมื่อบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยได้ทำงานอยู่ภายใต้สภาพแวดล้อมที่ดี เกิดเป็นบรรยากาศที่ดีต่อการทำงาน เอื้อต่อการทำงาน จะเป็นสิ่งสำคัญที่ส่งผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ ทำให้บุคคลนั้นๆ มีผลงานที่มีคุณภาพเกิดการพัฒนาตนเอง

รวมถึงการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอีกด้วย สอดคล้องกับ เปรมจิตร คล้ายเพชร (2548) ที่ชี้ประเด็นเชิงจิตวิทยาของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรให้บุคลากรมีความรู้สึกและเชื่อใจว่าองค์กรมีความห่วงใย ดูแลเอาใจใส่ ให้การช่วยเหลือ สนับสนุนส่งเสริมบุคลากรในด้านต่างๆ จะส่งผลให้บุคลากรมีความผูกพันกับองค์กรและมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากขึ้นโดยต้องคำนึงถึงมิติด้านผลตอบแทน ด้านโอกาสก้าวหน้า ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านจิตวิทยาสังคม และด้านสภาพการทำงานสำหรับการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน และสคูตาร์ดน์ พิมลรัตน์กานต์และ วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์ (2560) ที่ศึกษาอิทธิพลของการรับรู้บรรยากาศองค์กรผ่านความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรที่มีผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ พบว่าการรับรู้บรรยากาศในองค์กรมีอิทธิพลทางบวกกับความพึงพอใจในงาน การรับรู้บรรยากาศในองค์กรมีอิทธิพลทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร ความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลทางบวกกับผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ ความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลทางบวกกับผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ การรับรู้บรรยากาศในองค์กรมีอิทธิพลทางบวกกับผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ และความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร อีกทั้งพิชญา แก้วสระแสน และ ไพบุลย์ อาชารุ่งโรจน์ (2560) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการทำงาน ความเครียด และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทห้างสรรพสินค้าในกรุงเทพมหานคร ที่แสดงให้เห็นว่าปัจจัยด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร ผู้บริหารควรจัดโครงสร้างขององค์กรให้มีความยืดหยุ่น ไม่ควรมีลำดับชั้นในการบริหารมากเกินไป เพราะจะทำให้พนักงานขาดส่วนร่วมในการตัดสินใจ และ เกิดวัฒนธรรมและบรรยากาศภายในองค์กรแบบเป็นทางการ พนักงานระดับล่างไม่กล้าแสดงความคิดเห็นต่อ พนักงานระดับสูงกว่า หรือ การทำงานล่าช้า เนื่องจากมีลำดับชั้นตอนมากเกินไป เป็นไปในทิศทางเดียวกันกับววิวรรธณี วงศาไชย (2558) ที่ได้ศึกษาอิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกผ่านความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจของพนักงานจังหวัดบึงกาฬนครปฐม แสดงให้เห็นว่าการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานเชื่อมโยงอย่างแนบแน่นกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร เพราะบุคลากรมีความใกล้ชิดกับหัวหน้างาน ซึ่งเมื่อบุคลากรเกิดการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้าที่ดี ก็เกิดความรู้สึกที่ดีต่อการทำงานศักยภาพ สมรรถนะ การสร้างสรรค์ และประสิทธิภาพในการทำงานโดยในส่วนของรับรู้การสนับสนุนจากทีมงาน จะส่งผลที่สำคัญต่อกระบวนการความร่วมมือในการปฏิบัติงาน และสอดคล้องกับ Steers (1991 : 79) ที่ได้กล่าวว่าความผูกพันต่อองค์กรเป็น ความสัมพันธ์ที่เหนียวแน่นของความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของสมาชิกในการเข้าร่วมกิจกรรมองค์กร ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความเชื่อมั่นอย่างสูงการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรหรือการยอมรับในแนวทางการ ปฏิบัติงานเพื่อสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร

ประโยชน์จากการวิจัย

1. ประโยชน์เชิงทฤษฎี (Theoretical Contributions)

งานวิจัยครั้งนี้ก่อให้เกิดการบูรณาการทางทฤษฎีโดยการนำแนวคิดในเรื่องคุณลักษณะงานและบรรยากาศองค์กร ร่วมกับการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานและองค์กร ผ่านผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร มาสร้างเป็นกรอบแนวคิดเชิงเหตุผลและเน้นการทดสอบความเป็นตัวแปรกลางของผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ ซึ่งเป็นการสร้างข้อค้นพบใหม่ทางทฤษฎี ทั้ง

ผลการวิจัยพบว่าผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ เป็นตัวแปรกลางที่มีอิทธิพลอย่างมากระหว่างตัวแปรคุณลักษณะงานและบรรยากาศองค์การ ร่วมกับการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานและองค์การ กับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยของรัฐ ซึ่งข้อค้นพบนี้ได้มาจากการศึกษาในลักษณะของการพิสูจน์ความสัมพันธ์และอิทธิพลของตัวแปรดังกล่าว

2. ประโยชน์ด้านการจัดการ (Managerial Contributions)

การศึกษา เรื่อง อิทธิพลของคุณลักษณะงานและบรรยากาศองค์การ ร่วมกับการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานและองค์การ ผ่านผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยของรัฐ ผลการศึกษาพบว่า คุณลักษณะงานและบรรยากาศองค์การ ร่วมกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ และหัวหน้างาน เป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อส่งผลเชิงบวกผลต่อผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยของรัฐนั้นสามารถนำไปใช้ในการบริหารการจัดการได้ดังต่อไปนี้

2.1 ผู้บริหารของมหาวิทยาลัยสามารถนำข้อค้นพบที่ได้จากการวิจัยมาวางแผนแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาและสนับสนุนบุคลากรในด้านต่างๆ เช่น ด้านการปฏิบัติงาน ด้านผลตอบแทน ด้านความก้าวหน้า ด้านความมั่นคงในการทำงาน หรือด้านสภาพการทำงาน เป็นต้น เพื่อให้บุคลากรเกิดความผูกพันต่อองค์การและมีความตั้งใจในการทำงานอย่างเต็มความสามารถ

2.2 ด้านการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานมีความเชื่อมโยงกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ เพราะบุคลากรสายสนับสนุนมีความใกล้ชิดกับหัวหน้างาน ซึ่งเมื่อบุคลากรเกิดการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้าที่ดี ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อการทำงาน ทำให้การปฏิบัติงานและผลงานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นอีกด้วย

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

1. การวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาถึงอิทธิพลของตัวแปรสาเหตุอื่นๆ ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ เพื่อทดสอบความสัมพันธ์และอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลโดยรวมของตัวแปรต่างๆ ที่จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาได้อย่างเป็นรูปธรรมต่อไป

2. การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถามในการศึกษา ดังนั้น จึงควรนำผลการวิจัยนี้ไปศึกษาต่อยอดด้วยการวิจัยเชิงคุณภาพ ด้วยการรวบรวมข้อมูลเชิงลึกกับกลุ่มตัวอย่าง เพื่อรับทราบข้อคิดเห็นต่างๆ ที่จะเป็นประโยชน์ต่อการสนับสนุนจากองค์การ และหัวหน้างาน ที่จะส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลของบุคลากรในองค์การต่อไป

3. ในการศึกษาครั้งต่อไปเพื่อให้ได้จะเป็นข้อค้นพบใหม่ๆ ควรศึกษากลุ่มตัวอย่างองค์การอื่นๆ ทั้งหน่วยงานภาครัฐและเอกชน เพื่อนำไปเป็นข้อมูลในการวิเคราะห์แนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการภายในองค์การให้มีคุณภาพต่อไป

กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยของรัฐที่สละเวลาในการให้ข้อมูลและตอบแบบสอบถามสำหรับการวิจัยในครั้งนี้

References

- Allen, J., & Leutzinger, J. **The Role of Culture Change in Health Promotion**. Work Place Health Promotion Article. Retrieved July 20, 2009, from http://healthyculture.com/Articles/Health_PromoArticle.html.
- Bandarapong, P. (2012). **pat̄ch̄ai laksana ngān thī mī phon tō khwām phūkphan tō ‘ongkōn khōng bukkhalākōn mahāwitthayālai Phayao**. [Job characteristics factors affecting organizational commitment of Phayao University personnel]. Master of Business Administration Thesis, Phayao University.
- Baron, R. M., & Kenny, D. A. (1986). “The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations.” *Journal of Personality and Social Psychology*, 51, 1173-1182.
- Belsley, D. (1991). “Conditional diagnostics : collinearity and weak data in regression.” Wiley Series in Probability. JohnWiley, NewYork.
- Boonchom, C. (2010). **khwām phūkphan tō ‘ongkān : suksā chaphō kōranī bukkhalākōn rōngriān ‘Itsalām santi chon**. [Organizational Commitment: A Case Study of Personnel at Santichon Islamic School]. Master of Arts. Social and Environmental Development Branch. Graduate Institute of Management Science.
- Bovee, C. L. et al. (1993). **Management**. New York: McGraw-Hill.
- Brown, Warren B., and Moberg, Denis J. (1980). **Organizational Theory and Management : A Macro Approach**. New York : John Wiley & Sons.
- Budnoi, N. (2000). **kānsuksā khwāmsamphan rawāng pat̄ch̄ai rēng chūngch̄ai kap phonkān patibat ngān khōng bukkhalākōn mahāwitthayālai rāchaphat walai ‘Alongkōn nai phra bōrom rāchūpatham**. [The study of the relationship between motivation factors and job performance of Valai Alongkorn Rajabhat University Personnel Under royal patronage]. Master of Business Administration Thesis, Education, Graduate School, Rajabhat University Wahlai Alongkorn in the name of royal patronage.

- Business Management Association of Thailand. (1989). **pramūan sap thāngkān bōrīhān bukkhon** . [Personnel administrative terminology]. Bangkok: PS Service Printing Company.
- Changna, S. (2012). **khwāmsamphan rawāng kānchai ‘amnāt khōng phūbōrīhān sathān suksā kap banyakāt ‘ongkān khōng rōngriān nai chāngwat phet burī sangkat kangān khēt phūnthī kānsuksā matthayommasuksā khēt 10**. [The relationship between the use of power of school administrators and the organizational climate of schools in Phetchaburi Province Under the Office of Secondary Educational Service Area 10]. Master of Education Thesis Faculty of Management Studies College Phetchaburi Rajabhat University.
- Cronbach, Lee J. (1990). **Essentials of psychological testing**. New York: Harper Collins.
- Eisenberger, R., Stinglhamber, F., Vandenberghe, C., Sucharski, I., & Rhoades, L. 2002. **Perceived supervisor support: Contributions to perceived organizational support and employee retention**. *Journal of Applied Psychology*, 87: 565-573.
- Gilmer, Von Haller B. (1971). **Industrial psychology**. New York: McGraw-Hill.
- Herzberg, F. (1959). “**The motivation of work**.” New York: John Wiley & Sons.
- Jadesadalug, V. (2010). **khwāmsamphan rawāng khwāmyuttitham dān phonlap læ dān krabuānkān kap phruttkam kān pen samāchik thī dī khōng ‘ongkōn læ phonkān patibat ngān tām botbat nāthī phān kānraprū kān sanapsanun chāk ‘ongkōn**. [The relationship between the resultant justice and the process and the good membership behavior of the organization And performance according to roles and responsibilities through recognition of support from the organization]. 30. 2. 66-79. *Journal of Silpakorn University*. 8. 32.
- Janpen, S. (2014). **khwām phūkphan tō ‘ongkān khōng chāonāthī sathāban phatthana ‘ongkōn chumchon (‘ongkān mahāchon)**. [Organizational Commitment of Community Organization Development Officers (Public Organization)]. Independent study Master of Arts Faculty of Social and Environmental Development National Institute of Development Administration.

- Janthapaso, J. (2015). khwām phūkphan tō, ‘ongkān khōng khārāṭchakān khru lāe bukkhalākōṅ thāngkān sukṣā nai wittayaṭalai theknik hāt yai ḅchangwat song khla. [Organizational commitment of teacher civil servants and educational personnel in Hat Yai Technical]. College Master of Education in Master of Business Administration Program in Songkhla Province. Hat Yai University.
- Janthayane, S. (2007). phonkān fuk thaksa kānsūsān bāep poēt ḅchai thī mī tō prasitthiphāp nai khwāmsamphan rawāng bukkhon : koṛani sukṣā naksukṣā chan pī thī sām lāe sī mahāwittayaṭalai Thammasāt. [The results of the open-minded communication skills training on efficiency in interpersonal relationships Case study of 3rd and 4th year students at Thammasat University]. Master's thesis, Counseling Psychology Thammasat University.
- Jullanun, P. (2001). kānraprū khōmūn khaōsān dān sētthakit khōng khru sangkhommasukṣā nai rōngriān matthayommasukṣā sangkat krom sāmān sukṣā ḅchangwat Khōn Kān. [Perception of economic information of social studies teachers in schools Secondary education under the Department of General Education Khon Kaen Province]. Bachelor of Education Thesis Khonkaen University.
- Keajonnun, N. (2008). phruttkam ‘ongkān. [Organizational behavior]. Bangkok: SE-EDUCATION.
- Keawsrasan, P. and Archarungroj, P. (2017). khwāmsamphan rawāng patḅchai nai kānthamngān khwāmkhriāt lāe prasitthiphāp nai kān patibat ngān khōng phanakngān bōrisat ‘asanghārimmasap nai Krung Thēp Mahā Nakhōn. [The relationship between work factors, stress and job performance of real estate company employees in Bangkok]. Academic Journal, Veridian E-Journal, Humanities, Social Sciences and Arts. Year 10, Issue 1, January-April 2017, Page 1042-1057.

- Klaipheth, P. (2005). *kānrāprū kān sanāpsanun čāk ‘ongkān khwāmyuttitham ‘ongkān thī mī phon tō khwām phūkphan ‘ongkān lā khwāmtangčhai lā’ōk*. [Recognition of organizational support Organization justice affecting organizational commitment and resignation intention]. Master thesis Department of Industrial and Organizational Psychology, Thammasat University.
- Krejcie, Robert V., & Morgan, Daryle W. (1970). *Determining sample size for research activities*. *Educational and Psychological Measurement*,30(3), pp. 607-610.
- Litwin, G.H., & Stringer, R. A. (1986). *Motivation and organization climate*. Boston: Division of Research.
- Meyer, J. P. and N. J. Allen. 1997. *Commitment in the Workplace: Theory, Research and Application*. Thousand Oaks, California: Sage Publications.
- Mungnui, K. (2010). *patčhai thī mī ‘itthiphon tō khwām phūkphan tō ‘ongkān khōng phanakngān thanākhan kasikoñ Thai : suksā chapho kōranī phanakngān patibat ngān sākhañ nai khēt Krung Thēp Mahā Nakhōn*. [Factors Influencing Organizational Commitment of Kasikorn Bank Employees : Study only in the case of branch staff in Bangkok]. Thesis Master of Business Administration in General Management. Ramkhamhaeng University.
- Nawekan, S. (2005). *kānbōrihān choēngkon yut*. [Strategic Management]. Bangkok: Bunnakit 1991.212.
- Pimolrattanakan, S. and Jadesadalug, V. (2017). *‘itthiphon khōng kānrāprū banyakāt ‘ongkān phān khwāmphungphōčhai nai ngān lā khwām phūkphan tō ‘ongkān thī mī phonkān patibat ngān tām botbat nāthī*. [Influence of perceived organizational climate through job satisfaction and organizational commitment with performance based on roles]. *Academic Journal*. Veridian E-Journal, Humanities, Social Sciences and Arts. Year 10, Issue 2, May-August 2017, page 1611-1629.
- Rattanachot, S. (2009). *phruttkam ‘ongkān lā kānčhatkān*. [Organizational Behavior and Management]. Bangkok: Sa-Pan Print Company Limited.

- Rattanawilaisakun, R. (1997). **Manutsayasamphan. [Human Relations]**. 3rd edition, Bangkok: Faculty of Liberal Arts King Mongkut's University of Technology Thonburi.
- Saritvanich, S. (2009). **phruttkam ‘ongkān samai mai : nǎokhit læ thritsadī . [Modern organizational behavior: concepts and theories]**. (Type 7). Bangkok: Thammasat University Press.
- Sawangkong, K. and Jadesadalug, V. (2016). **kānraprū kān sanapsanun čāk huānā ngān læ čāk ‘ongkōn thī mī phon tō khwām tangčai nai kān lā’ōk čāk ngān phān khwām phūkphan dān khwām rū suk tō ‘ongkōn khōng phanakngān bōrisat namthīeo nai Krung Thēp Mahā Nakhōn. [Recognition of support from supervisors and from organizations that affect the intention of resigning from the job through the sense of belonging to the organization of the travel agency staff in Bangkok]**. *Modern Management Journal*. Year 14, Issue 1, January - June 2016. Page 91-103.
- Somkhet, B. (2001). **khwāmsamphan rawāng patchai sūan bukkhon kān lækplīan rawāng huānā hō phūpūai kap phayābān pračhamkān kān sanapsanun čāk ‘ongkān kap kān patibat ngān tām botbat khōng phayābān pračhamkān rōngphayābān rat Krung Thēp Mahā Nakhōn. [Relationship between personal factors Exchange between Head nurses and staff nurses Organization support With operations According to the role of staff nurses, government hospitals Bangkok]**. Master of Nursing Science Thesis Nursing Administration Faculty of Nurse Chulalongkorn University.
- Srisaard, B. (2001). **kānwichai būangton. [Preliminary research]**. Type the time 7. Bangkok: Suwiryasan.
- Steer, M. R. (1991). *Introduction to Organization Behavior*. New York: Harper Collin Publishers Inc.
- Steer, R.M., & Porter. L.W. (1983). **Motivation and Work behavior** (3rd ed.). New York: McGraw – Hill.

- Stringer, R. (2002). *Leadership and organization climate*. New Jersey: McGraw – Hill.
- Sukantharat, J. (1998). *kānraprū banyākāt ‘ongkān læ khwāmkhriāt khōng bukkhalākōn nai rōngphayābān Tāk sin*. [Perception of organizational climate and stress of personnel in Taksin Hospital]. Master of Arts Thesis, Industrial and Organizational Psychology, Faculty of Liberal Arts, Thammasat University.
- Sumrong, A. (2010). *bāepchamlōng khwāmsamphan choēng sāhēt khōng phruttkam kān pen samāchik thī dī tō ‘ongkān khōng ‘ongkān fāi sapphayākōn manut : ‘ongkān thī pen samāchik kānchat ngān bukkhon hāng prathēt Thai*. [Causal relationship model of behavior Good membership to the organization of the Human Resources Organization: a member organization Personnel management of Thailand]. Dissertation (Human Resource Development), Ramkhamhaeng University.
- Suphab, S. (1997). *sangkhomwitthayā*. [Sociology]. No. 19. Bangkok: Thai Wattana Panich.
- Suwansid, R. and Jadesadalug, V. (2015). *kānraprū kān sanapsanun čak ‘ongkōn thī mī ‘itthiphon tō prasitthiphon kān patibat ngān phān samatthana lak khōng bukkhalākōn samnakngān prakan sangkhom*. [Recognition of support from organizations that influence performance effectiveness through core competencies of personnel Social Security Office]. Academic Journal. Veridian E-Journal, Humanities, Social Sciences and Arts. Year 8, Issue 2, May-August 2015. Page 2217-2235.
- Thatphuthon, J. (2000). *kānsuksā ‘itthiphon khōng kān sanapsanun čak ‘ongkān læ kān lækplian rawāng huānā - lūknōng tām kānraprū khōng lūkchāng thī mī tō kān tōpthāen khōng lūkchāng : kōranī suksā phayābān wichāchīp radap patibatkān pračham rōngphayābān khōng rat ... sangkat thabuāng mahāwitthayalai nai khēt Krung Thēp Mahā Nakhōn*. [The study of the influence of organizational support And exchange Between the chief-subordinates According to employee perceptions of employee compensation: a case study of professional nurses at the operational level Government Hospital Under the Ministry of University Affairs In Bangkok]. Master of Arts Thesis Department of Industrial and Organizational Psychology. Bangkok: Graduate School. Thammasat University.

- Wiriawongsakul, A. (2009). khwāmphungphō̄chāi nai ngān kap prasitthiphon ‘ongkān : sukṣā chaphō kō̄rānī ‘ongkān bō̄rihānsuānchāngwat samutsongkhram. [Job satisfaction and organizational effectiveness: Case study Samut Songkhram Provincial] Administration Organization. Mahidol University,; MST
- Withoonpong, T. (2006). kānraprū banyākāt ‘ongkōn thī mī phon tō̄ khwām phūkphan ‘ongkōn khōng phanakngān fāi khāi lāe kāntalāt bō̄risat khāi ‘alai ‘ileksō̄nik nai sūnkānkhā dī‘ōdō̄ Sayām phlāsā . [Recognition of the organizational climate that affects the organization's engagement of sales and marketing staff Electronic parts sales company In The Old Siam Plaza Shopping Center]. Master's thesis, Srinakharinwirot University.
- Wongsachayo, W. (2015). ‘itthiphon khōng kānraprū kān sanapsanun chāk huānā ngān lāe kānraprū kān sanapsanun chāk ‘ongkōn thī song phon tō̄ khwāmtangchāi lā̄ ōk phān khwām phūkphan tō̄ ‘ongkōn dān chitchāi khōng phanakngān chāng thēsabān nakhōn Nakhōn Pathom. [Influence of perceived support from supervisors and perceived support from the organization That affect the intention of resigning through the commitment to the mental organization Of employees employing Nakhon Pathom Municipality]. Master's thesis Department of Entrepreneurship, Silpakorn University.

Youprot, T. (2013). kānraprū kān sanapsanun čāk ‘ongkōñ læ kānraprū kān sanapsanun čāk huānā ngān thī song phon tō phruttkamkān pen samāchik thī dī khōng ‘ongkān khōng čēnnōērechan tāng tāng . [Recognition of organizational support and perceived support from supervisors that affect the good membership behavior of the organization of various generation]. Panyapiwat Journal, 36 (138), 24-39

