

คุณลักษณะงานที่มีผลต่อความผูกพันด้านความรู้สึกต่อองค์กรผ่านผลการปฏิบัติงาน  
ในบทบาทการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน และการรับรู้การสนับสนุน  
จากองค์กรของโรงเรียนเอกชนแห่งหนึ่ง

The influences of job characteristics to organizational affective  
commitment through performance : the mediator role of  
perceived supervisor support and perceived  
organization support of private school

สุพิชฌาย์ ลิ้มตระกูลไทย (Suphischa Limtrakoolthai)\*

วีโรจน์ เจษฎาลักษณ์ (Viroj Jadesadalog)\*\*

**บทคัดย่อ**

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาอิทธิพลระหว่างคุณลักษณะงานกับผลการปฏิบัติงาน อิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานในความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะงานที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงาน อิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรในความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะงานที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงาน และอิทธิพลระหว่างผลการปฏิบัติงานกับความผูกพันด้านความรู้สึกต่อองค์กร โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 250 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือการวิจัย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และการวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย ผลการวิจัยพบว่า คุณลักษณะงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงาน ผลการปฏิบัติงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานมีอิทธิพลทางบวกในความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะงานที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงาน และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลทางบวกในความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะงานที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงาน

**คำสำคัญ :** คุณลักษณะงาน, ผลการปฏิบัติงาน, ความผูกพันต่อองค์กร, การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

\* นักศึกษา หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร, e-mail: Suphischalim@gmail.com

Student in Doctor, Faculty of Management Science, Silpakorn University

\*\* ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

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

## Abstract

The purpose of this research are to study the influences of job characteristics with performance, the influences of perceived supervisor support in relation of job characteristics to effect performance, the influences of perceived organization support in relation of job characteristics to effect performance and performance with organizational affective commitment. The sample group consisted of 250 by personnel. This research instrument is the questionnaire in collecting data. The statistics used to analyze data include frequency, percentage, average, standard deviation, pearson's correlation and simple regression. The results indicated that job characteristics had a positive influence on the performance, performance had a positive influence on the organizational commitment, perceived supervisor support had a positive influence in relation of job characteristics to effect performance and perceived organization support had a positive influence in relation of job characteristics to effect performance.

**Keywords :** job characteristics, performance, organizational commitment, perceived supervisor support and perceived organization support

## บทนำ

สถานการณ์ปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ทุกองค์กรจำเป็นต้องให้ความสนใจและให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการในเรื่องของการกำหนดเป้าหมาย การวางแผนกลยุทธ์ และการพัฒนาทรัพยากรบุคคล เพื่อให้องค์กรสามารถดำเนินงานได้บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพและประสบผลสำเร็จ องค์กรจะประสบความสำเร็จได้นั้นขึ้นอยู่กับการบริหารทรัพยากรบุคคล (ลาวัลย์ พร้อมสุข, 2544) เนื่องจากทรัพยากรบุคคลสามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นได้ บทบาท หน้าที่ และพฤติกรรมของบุคคลในองค์กรแสดงให้เห็นถึงภาพลักษณ์ขององค์กรนั้นๆ ทุกองค์กรย่อมต้องการบุคคลที่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นหน้าที่ที่ของบุคลากรทุกคนที่ต้องปฏิบัติได้เหมาะสมในการทำงาน ที่สามารถปฏิบัติงานตามคุณลักษณะของงานได้อย่างเต็มความสามารถ ส่งผลต่อประสิทธิภาพของงานที่ปฏิบัติ (Hackman & Oldham, 1975) หัวหน้างานมีความสำคัญต่อการสร้างความผูกพันของพนักงานและสามารถเป็นรากฐานของบุคลากรต่อองค์กร การที่พนักงานรับรู้ถึงการได้รับความสนับสนุนจากหัวหน้างาน (Rhoades and Eisenbergen, 2002) จะทำให้พนักงานเกิดความผูกพัน ใส่ใจต่อความเป็นอยู่ขององค์กร และช่วยให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ เมื่อพนักงานเชื่อว่าหัวหน้างานให้ความใส่ใจ ช่วยเหลือ ดูแลต่อพนักงานอย่างจริงจัง พนักงานก็จะพยายามปฏิบัติหน้าที่ของตนเองต่อองค์กรอย่างเต็มที่ ส่งผลให้องค์กรประสบผลสำเร็จเป็นอย่างดี (วิวรรธณี วงศาโย, 2558) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร บุคคลจะประเมินต้นทุน และผลประโยชน์อยู่เสมอว่า ต้นทุนและผลประโยชน์สมดุลกันหรือไม่ สำหรับบุคลากรเองก็มีการประเมินผลประโยชน์เช่นกัน ในด้านต้นทุน เช่น การทุ่มเทให้กับการปฏิบัติงาน ความรักและความผูกพันต่อองค์กร ส่วนด้านผลประโยชน์ เช่น การที่องค์กรเห็นคุณค่าของบุคลากรหรือผลงาน

การใส่ใจทุกซอกซอก การดูแลความเป็นอยู่ ผลลัพธ์ก็คือประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน (Homans, 1958) เมื่อบุคลากรสามารถรับรู้ถึงการสนับสนุนจากองค์กรแล้ว จะทำให้มีความมุ่งมั่นและพอใจในงาน และส่งผลให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานดียิ่งขึ้น ความพยายามในการปฏิบัติงานสูงขึ้น และมีความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น (ศศิพันธ์ ทิพย์โอสถ, 2556) ความเชื่อว่างค์กรจะมีความสามารถรักษาทรัพยากรบุคคลที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อองค์กรไว้ได้นั้น จำเป็นต้องอาศัยความรู้สึกนึกคิดความเชื่อต่างๆ ในสิ่งที่ดีขององค์กร ทำให้พนักงานในองค์กรมีความผูกพันต่อองค์กร ดังนั้นต้องเกิดจากที่องค์กรต้องให้การสนับสนุนในด้านต่างๆ แก่พนักงาน ไม่ว่าจะเป็นรางวัลที่เป็นตัวเงิน การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง การสนับสนุนในด้านการยกระดับสภาพชีวิตความเป็นอยู่ให้ดีขึ้น รวมทั้งการสนับสนุนในด้านการยอมรับความคิดเห็น การมีส่วนร่วม การพัฒนาระดับความรู้ ความสามารถของพนักงานในองค์กร เป็นต้น ซึ่งเมื่อองค์กรมีการสนับสนุนในด้านต่างๆ ดังกล่าวแล้ว ก็จะสร้างความรับรู้ให้เกิดขึ้นกับพนักงาน พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กร สร้างสรรค์ผลงานที่ดีมีคุณภาพให้แก่องค์กร ซึ่งส่งผลดีกับองค์กรอย่างเต็มประสิทธิภาพ (วิวรรธณี วงศาโย, 2558)

ความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวพยากรณ์ที่ดีถึงอัตราการโยกย้ายเปลี่ยนแปลงของสมาชิกในองค์กร และเป็นเครื่องชี้หรือตัวพยากรณ์ที่มีประสิทธิภาพมากกว่าความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งเคยได้รับการเชื่อถือเป็นตัวพยากรณ์ที่ดี เมื่อคนมีความผูกพันต่อองค์กรก็จะแสดงออกมาในรูปแบบของพฤติกรรมต่อเนื่อง หรือความคงเส้นคงวาในการทำงาน ไม่ขาดงาน ความต่อเนื่องในการทำงาน โดยไม่โยกย้ายเปลี่ยนแปลงที่ทำงาน และตรงต่อเวลาในการทำงานสมาชิกที่มีความผูกพันต่อองค์กรมีแนวโน้มที่จะอยู่กับองค์กรนานกว่า และเต็มใจที่จะทำงานอย่างเต็มความสามารถ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ (สัมฤทธิ์ ฝิวบัวคา, 2546) ดังนั้น การสร้างความผูกพันต่อองค์กรอาจเป็นหนทางหนึ่ง ในการดำรงรักษาทรัพยากรมนุษย์ที่มีค่าขององค์กร ทำให้พนักงานทำงานอย่างมีความสุข มีความรู้สึกและจิตใจที่อยากอยู่กับองค์กรเพื่อปฏิบัติหน้าที่ของตนอย่างเต็มความสามารถ ความผูกพันต่อองค์กรเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งในการรักษาบุคลากรขององค์กรให้อยู่กับองค์กร เป็นความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นระหว่างคนกับองค์กร ซึ่งบุคคลพร้อมที่จะทุ่มเทกำลังกายกำลังใจในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร (บุษบา มาพบพันธ์, 2544)

สถานศึกษาเป็นองค์กรหนึ่งที่เป็นหัวใจสำคัญในการผลิต การผลิตคือการพัฒนาที่ยั่งยืน เป็นการสร้างคนเข้าระบบการผลิตทรัพยากรมนุษย์ให้มีคุณภาพ หากทรัพยากรยังไม่ได้รับการพัฒนาแล้วประเทศชาติจะพัฒนาได้อย่างไร ดังนั้นการศึกษาเป็นเครื่องมือที่สำคัญที่สุดในการพัฒนาประเทศ ไม่ว่าจะเป็นการพัฒนาในด้านเศรษฐกิจ การเมือง หรือด้านสังคมและวัฒนธรรม กล่าวคือทรัพยากรมนุษย์จะมีประสิทธิภาพเพียงใดขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพของการศึกษา และครูจึงเป็นปัจจัยสำคัญอันหนึ่งในการจัดการศึกษา (ธิดา พาหอม, 2545) ความผูกพันต่อองค์กรของครูเป็นปัจจัยสำคัญที่จะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในหน้าที่ และส่งเสริมความเจริญก้าวหน้าทางการศึกษา (เบญจรัตน์ เดชนุวัฒน์ชัย, 2541) ครูเป็นทรัพยากรบุคคลที่สามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นได้ บทบาท หน้าที่ และพฤติกรรมของบุคคลในองค์กรแสดงให้เห็นถึงภาพลักษณ์ขององค์กรนั้นๆ ทุกองค์กรย่อมต้องการบุคคลที่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นหน้าที่ของบุคลากรทุกคนที่ต้องปฏิบัติได้กฎระเบียบในการทำงาน ที่สามารถปฏิบัติงานตามคุณลักษณะของงานได้อย่างเต็มความสามารถ

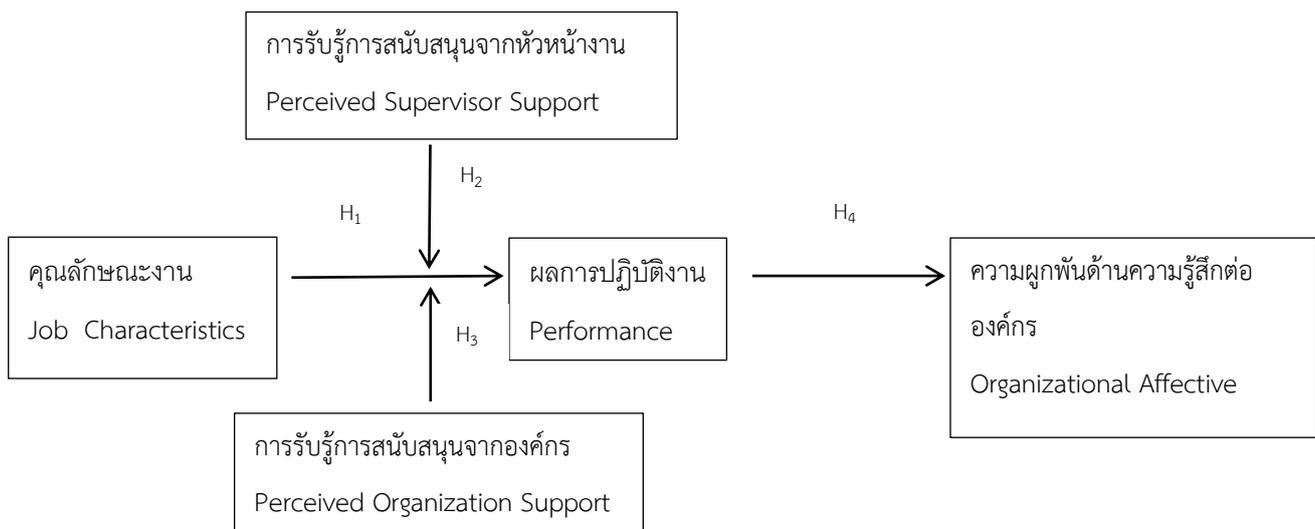
ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน (Hackman & Oldham, 1975)

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาอิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน การสนับสนุนจากองค์กร และคุณลักษณะงาน ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรผ่านผลการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นประโยชน์ในการพัฒนาและส่งเสริมสนับสนุนให้ครูมีความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและการพัฒนาคุณภาพของการศึกษาโรงเรียนเอกชนต่อไป ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดกรอบแนวคิดงานวิจัย ซึ่งได้นำแนวคิดของ สเตียร์ (Steers, 1977) เกี่ยวกับคุณลักษณะงานและความผูกพันต่อองค์กร ได้ศึกษาแนวคิดของ Rhodes, Eisenberger & Armeil (2002) เกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน และศึกษาแนวคิดของ Eisenberger et al. (1986) เกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร มาประยุกต์และกำหนดเป็นกรอบแนวคิดงานวิจัย

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาอิทธิพลระหว่างคุณลักษณะงานกับผลการปฏิบัติงาน
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานในความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะงานที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงาน
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรในความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะงานที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงาน
4. เพื่อศึกษาอิทธิพลระหว่างผลการปฏิบัติงานกับความผูกพันด้านความรู้สึกต่อองค์กร

### กรอบแนวคิดงานวิจัย



## การทบทวนวรรณกรรมเพื่อสร้างกรอบแนวคิดและสมมติฐานการวิจัย

### 1. คุณลักษณะงาน (Job Characteristics) และผลการปฏิบัติงาน (Performance)

คุณลักษณะงาน หมายถึง การออกแบบและการส่งเสริมแรงจูงใจในพนักงาน คือ ลักษณะงานต้องมีความเป็นเอกภาพมีระดับความยากง่าย เป็นงานที่มีความสำคัญที่สามารถขับเคลื่อนองค์กร มีความเป็นอิสระให้พนักงานกำหนดการทำงานและวิธีการต่างๆเอง และการให้พนักงานได้รับทราบเกี่ยวกับประสิทธิภาพและคุณภาพในการทำงานของตนเองซึ่ง (J.Richard Hackman and G.R. Oldham,1975) อธิบายองค์ประกอบและคุณลักษณะของงานไว้ ดังนี้ 1) ความหลากหลายทักษะ (Skill Variety) หมายถึง คุณลักษณะงานซึ่งผู้ปฏิบัติงานต้องใช้ทักษะและความชำนาญ ความสามารถหลายๆอย่างในการปฏิบัติงานให้เกิดผลสำเร็จ 2) ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของงาน (Task Identity) หมายถึง คุณลักษณะงานซึ่งผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนได้ปฏิบัติงานนั้นๆ นับตั้งแต่เริ่มต้นกระบวนการจนกระทั่งเสร็จสมบูรณ์ซึ่งระบุได้ว่าชิ้นงานชิ้นใดที่ตนเป็นผู้ทำ 3) ความสำคัญของงาน (Task Significance) หมายถึง คุณลักษณะงานซึ่งผลของงานมีผลกระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่ หรืองานที่พนักงานทำอยู่ส่งผลกระทบต่อผู้อื่น ทำให้พนักงานรู้สึกถึงงานที่ทำอยู่นั้นมีความหมายและเกิดความพึงพอใจกับงาน 4) ความมีอิสระในการตัดสินใจงาน (Autonomy) หมายถึง คุณลักษณะงานซึ่งผู้ปฏิบัติงานสามารถใช้ดุลพินิจของตนเองอย่างอิสระเสรี กำหนดวิธีการทำงานเพื่อให้งานนั้นสำเร็จลุล่วง 5) ผลสะท้อนกลับจากงาน (Feedback) หมายถึง คุณลักษณะงานเป็นที่ให้ผลสะท้อนกลับชัดเจนในด้านประสิทธิผลของงานแก่ผู้ปฏิบัติงาน

Bovee et al. (1993) กล่าวว่า ผลการปฏิบัติงาน หมายถึง ระดับของความสำเร็จของแต่ละองค์การที่จะสามารถบรรลุเป้าหมาย ด้วยความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล Beach (1970) กล่าวว่า ผลการปฏิบัติงานหมายถึงผลการทำงานของบุคคลที่แสดงให้เห็นถึงความมีศักยภาพ ความรู้ ความสามารถของเราจากการทำงาน

แนวคิดที่เกี่ยวกับปัจจัยที่ผลต่อการปฏิบัติงานนั้น ได้มีการอธิบายไว้ดังนี้ (ชาโรณี จันทรแสงศรี ,2540) ได้สรุปแนวคิดเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานว่า การที่ผลการปฏิบัติงานของบุคคลจะดีหรือไม่นั้น ผู้ปฏิบัติงานจะต้องได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งภายในและภายนอก (Internal and External Need) ซึ่งหากได้รับการตอบสนองแล้วย่อมส่งผลถึงผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งความต้องการภายนอกได้แก่ 1. รายได้หรือค่าตอบแทน 2. ความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงาน 3. สภาพแวดล้อมทางกายภาพ 4. ตำแหน่งหน้าที่ส่วนความต้องการภายใน ได้แก่ 1. ความต้องการแสดงความจงรักภักดีความเป็นเพื่อนและความรักใคร่ 2. ความต้องการมีส่วนร่วมในหมู่คณะ 3. ความต้องการในศักดิ์ศรีของตัวเอง

Hackman and Oldham (1975) มีความคิดเห็นว่า คุณลักษณะงานที่มีความหลากหลายของทักษะ การปฏิบัติงาน การได้รับผิดชอบงานทั้งหมด ความสำคัญของงาน ความเป็นอิสระของงาน และการรับรู้ผลลัพธ์จากการปฏิบัติงาน คุณลักษณะงานทั้ง 5 ประการจะทำให้เกิด ประสบการณ์การรับรู้ความหมายของงาน ประสบการณ์การรับรู้ความรับผิดชอบต่อผลของงาน การรับรู้ผลลัพธ์จากการปฏิบัติงาน จะส่งผลให้แรงจูงใจภายในงานสูงขึ้น ผลการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น ความพึงพอใจในงานสูงขึ้น และอัตราการขาดงาน และการลาออกจากงานลดลง จึงนำไปสู่การตั้งสมมติฐานการวิจัย คือ

### สมมติฐานที่ 1 คุณลักษณะงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงาน

#### 2. การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน (Perceived Supervisor Support)

Rhodes, Eisenberger & Armeil (2002) ได้อธิบายการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานว่า พนักงานจะสร้างการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานโดยพิจารณาจากระดับที่หัวหน้างานให้คุณค่าต่อการทำงานและความห่วงใยในเรื่องต่าง ๆ ของพนักงานเนื่องจากพนักงานมองว่าหัวหน้างานเป็นเสมือนตัวแทนขององค์กรที่มีหน้าที่รับผิดชอบการทำงานและประเมินการทำงานของพนักงาน

การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน (นางสาววิวรรธณี วงศาไชโย, 2558) หมายถึง พนักงานรู้สึกหัวหน้างานให้ความเอาใจใส่ ให้คำปรึกษา แนะนำการปฏิบัติงานเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในองค์กร มีความเป็นกันเองกับหัวหน้างานตลอดจนการได้รับการปฏิบัติอย่างยุติธรรม และส่งเสริมพัฒนาบุคลากรให้ปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ จึงนำไปสู่การตั้งสมมติฐานการวิจัย คือ

**สมมติฐานที่ 2** การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานมีอิทธิพลทางบวกในความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะงานที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงาน

#### 3. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (Perceived Organization Support)

ทฤษฎีการสนับสนุนจากองค์กร (Organizational Support Theory : OST) ที่เกิดจากแนวคิดของ Eisenberger และคณะ (อ้างถึงในวิโรจน์ เจษฎาลักษณ์, 2553) ซึ่งมีความเชื่อว่าองค์กรจะมีความสามารถรักษาทรัพยากรบุคคลที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อองค์กรไว้ได้นั้น จำเป็นต้องอาศัยความรู้สึกนึกคิด ความเชื่อต่างๆ ในสิ่งที่ดีต่อองค์กร ทำให้พนักงานในองค์กรมีความผูกพันต่อองค์กร และการแสดงพฤติกรรมสำคัญที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร ดังนั้นต้องเกิดจากการที่องค์กรต้องให้การสนับสนุนในด้านต่างๆ แก่พนักงาน ไม่ว่าจะเป็นรางวัลที่เป็นตัวเงิน การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง การสนับสนุนในด้านการยกระดับสภาพชีวิตความเป็นอยู่ให้ดีขึ้น รวมทั้งการสนับสนุนในด้านการยอมรับความคิดเห็น การมีส่วนร่วม การพัฒนาระดับความรู้ความสามารถของพนักงานในองค์กร เป็นต้น ซึ่งเมื่อองค์กรมีการสนับสนุนในด้านต่างๆ ดังกล่าวแล้ว ก็จะสร้างการรับรู้ให้เกิดขึ้นกับพนักงาน ซึ่งเรียกว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานจะเป็นการเพิ่มผลผลิตและประสิทธิภาพในการทำงาน และผลการปฏิบัติงาน ทำให้พนักงานทำงานได้ดีกว่าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย เช่น การปกป้ององค์กร การให้ข้อชี้แนะในการทำงาน การเสาะหาความรู้และทักษะที่มีประโยชน์ในการปฏิบัติงานของตัวเอง (Rhodes, Eisenberger & Armeil, 2002) จึงนำไปสู่การตั้งสมมติฐานการวิจัย คือ

**สมมติฐานที่ 3** การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลทางบวกในความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะงานที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงาน

#### 4. ความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment)

(Steers, 1991) ให้ความหมายความผูกพันต่อองค์กรว่า เป็นการแสดงออกของสมาชิกในหน่วยงานที่มีความสัมพันธ์และการเกี่ยวข้องกับองค์กร ซึ่งมีคุณลักษณะที่สำคัญได้แก่ ความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมาย ค่านิยมขององค์กร ความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กรและความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป ความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรมีความสำคัญอย่างมาก สามารถใช้เป็นตัวบ่งชี้อัตราการลาออกได้เป็นอย่างดี เพราะผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงจะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากกว่าผู้ที่มี

ความผูกพันกับองค์กรต่ำ อีกทั้งยังสามารถบ่งชี้ถึงประสิทธิภาพขององค์กรได้ ปัญหาการลาออกจากงานหรือการทำงานอย่างไม่เต็มที่ ทำให้เกิดการสูญเสียขององค์กรในหลายด้าน และเสียเวลาในการฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรเพื่อมาทดแทน รวมทั้งบรรยากาศขององค์กรเนื่องจากการขาดความสัมพันธ์ที่ดีในการทำงานร่วมกันและที่สำคัญคือการสูญเสียคุณค่า และเป้าหมายหมายขององค์กรที่วางไว้ เนื่องจากสมาชิกไม่สามารถปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายได้ (Steers, 1977) ได้ให้ความหมายลักษณะงานที่ปฏิบัติ หมายถึง ลักษณะสภาพของงานที่แต่ละบุคคลรับผิดชอบปฏิบัติอยู่ว่ามีลักษณะอย่างไร ซึ่งประกอบด้วย ความเข้าใจในการทำงาน ความมีอิสระในงาน ลักษณะงานที่หลากหลาย ลักษณะงานที่ทำทนาย ลักษณะงานที่ต้องปฏิสัมพันธ์กับคนอื่น และโอกาสก้าวหน้าในงาน

(Allen and Meyer, 1990) ได้อธิบายปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึก (Affective Commitment) คือการรับรู้ลักษณะงาน ได้แก่ ความมีอิสระในการทำงาน ลักษณะเฉพาะของงาน ความสำคัญของงานและทักษะในการทำงานที่หลากหลาย การรู้สึกว่าองค์กรสามารถไว้วางใจได้ การรับรู้ถึงการมีส่วนร่วมในการบริหารปฏิบัติการของผู้บังคับบัญชาที่แสดงต่อพนักงานจนแสดงออกเป็นความรู้สึกผูกพันเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร รู้สึกว่าตนเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร เต็มใจที่จะทุ่มเทและอุทิศตนให้กับองค์กร จึงนำไปสู่การตั้งสมมติฐานการวิจัย คือ

#### สมมติฐานที่ 4 ผลการปฏิบัติงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันด้านความรู้สึกต่อองค์กร

#### วิธีดำเนินการวิจัย

##### 1. ประชากรเป้าหมาย

ครูในโรงเรียนเอกชนแห่งหนึ่ง มีจำนวนทั้งหมด 250 คน (สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน, 2560)

##### 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถาม แบบสอบถามวัดระดับความเห็นตั้งแต่ระดับน้อยที่สุด (1) ไปถึงมากที่สุด (5) ประกอบไปด้วย 6 ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคล ประกอบไปด้วย คำถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่โรงเรียน เงินเดือน และกลุ่มสาระ ตอนที่ 2 ข้อมูลลักษณะงานที่ปฏิบัติ (จิตติมา หลักทอง, 2557) ตอนที่ 3 ข้อมูลการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน ตอนที่ 4 ข้อมูลการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ตอนที่ 5 ผลการปฏิบัติงาน และตอนที่ 6 ความผูกพันของครูต่อองค์กร(ปาริชาติ บัวเป็ง, 2554), (วรรณิภา นิลวรรณ, 2554) และ(ชาญวุฒิ บุญชม , 2553)

##### 3. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.1 การตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity) ของแบบสอบถาม โดยการให้ผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับความผูกพันขององค์กรจำนวน 3 ท่าน และพิจารณาค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถามจากค่า IOC (Index of item Objective Congruence) โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (IOC) เท่ากับ 0.856 - 0.914 แสดงว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย เนื่องจากค่า IOC มีค่าตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป (ทรงศักดิ์ ภู่อ่อน, 2551)

3.2 การตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability) พิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัค (Cronbach's Alpha Coefficient :  $\alpha$ ) ทุกตัวแปรดังนี้ ตัวแปรคุณลักษณะงาน ค่า  $\alpha = 0.95$  ตัวแปรผลการปฏิบัติงาน ค่า  $\alpha = 0.94$  ตัวแปรการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน ค่า  $\alpha = 0.86$  ตัวแปรการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ค่า  $\alpha = 0.98$  และตัวแปรความผูกพันต่อองค์กร ค่า  $\alpha = 0.91$  ตัวแปรทุกตัวแปรมีค่ามากกว่า 0.70 แสดงว่าเครื่องมือมีค่าความเชื่อมั่นสูง (บุญชม ศรีสะอาด, 2545)

#### 4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่น ไปเก็บข้อมูลครูในโรงเรียนเอกชนแห่งหนึ่ง จำนวน 250 ชุด

#### 5. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลมีดังนี้ 1. สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยการแจกแจงความถี่ และใช้ค่าร้อยละ (Percentage) ค่ามัธยฐานเลขคณิต (Arithmetic mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลด้านส่วนบุคคล 2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อทดสอบคุณสมบัติของตัวแปรต้นและตัวแปรตาม และวิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปรด้วยการวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis) โดยใช้เทคนิควิธี Enter

#### ผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคลของครูในโรงเรียนเอกชนแห่งหนึ่ง จำนวน 250 คน พบว่าส่วนมากเป็นเพศหญิง จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 66 ส่วนมากอายุ 31-40 ปี จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 33.6 ส่วนมากสถานภาพโสด จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 60.8 ด้านการศึกษาส่วนมากอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 62 ส่วนมากระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่โรงเรียน 5-7 ปี จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 30.8 ส่วนมากเงินเดือน 25,001-30,000 บาท จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 50.4 และส่วนมากอยู่ในกลุ่มสาระสังคม ศาสนา วัฒนธรรม จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 20.4

ตารางที่ 1 ค่าสัมประสิทธิ์ระหว่างตัวแปรด้วยการวิเคราะห์สหสัมพันธ์เพียร์สัน

ตัวแปร	ลักษณะงานที่ปฏิบัติ	การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน	การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร	ผลการปฏิบัติงาน	ความผูกพันด้านความรู้สึต่อองค์กร
ค่าเฉลี่ย (mean)	3.84	4.26	4.38	3.79	3.92
ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	0.15	0.26	0.06	0.24	0.18
ลักษณะงานที่ปฏิบัติ					
การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน	0.628*				
การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร	0.457*	0.527*			
ผลการปฏิบัติงาน	0.359*	0.571*	0.896*		
ความผูกพันด้านความรู้สึต่อองค์กร	0.687*	0.564*	0.539*	0.518*	

\*p<0.05

2. จากตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์และทิศทางระหว่างสองตัวแปร พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทุกตัวแปรมีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 แสดงว่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทุกตัวแปรมีความสัมพันธ์กัน

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์อิทธิพลด้วยการถดถอยอย่างง่าย

ตัวแปรอิสระ	ตัวแปรตาม			
	ผลการปฏิบัติงาน			ความผูกพันด้านความรู้สึต่อองค์กร
คุณลักษณะงาน	0.56*			
	(0.01)			
การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน x คุณลักษณะงาน		0.34*		
		(0.04)		
การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร x คุณลักษณะงาน			0.44*	
			(0.02)	
ผลการปฏิบัติงาน				0.25*
				(0.01)
Adjusted R <sup>2</sup>	0.51	0.49	0.64	0.56

\* p < 0.05, ในวงเล็บ ( ) = ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน

3. การทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis) ดังตารางที่ 2 พบว่าสมมติฐานที่ 1 คุณลักษณะงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงาน ค่า  $\beta = 0.56$  ซึ่งค่า  $p < 0.05$  จึงยอมรับ สมมติฐานที่ 1

สมมติฐานที่ 2 การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานมีอิทธิพลทางบวกในความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะงานที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงาน ค่า  $\beta = 0.34$  ซึ่งค่า  $p < 0.05$  จึงยอมรับ สมมติฐานที่ 2

สมมติฐานที่ 3 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลทางบวกในความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะงานที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงาน ค่า  $\beta = 0.44$  ซึ่งค่า  $p < 0.05$  จึงยอมรับ สมมติฐานที่ 3

สมมติฐานที่ 4 ผลการปฏิบัติงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร ค่า  $\beta = 0.25$  ซึ่งค่า  $p < 0.05$  จึงยอมรับ สมมติฐานที่ 4

### อภิปรายผลการวิจัย

ตามสมมติฐานที่ 1 คุณลักษณะงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงาน จากผลการวิจัยพบว่าค่าทางสถิติเป็นไปตามสมมติฐานที่ 1 แสดงว่าผลการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นเมื่อคุณลักษณะงานเพิ่มขึ้น องค์ประกอบของคุณลักษณะงาน ได้แก่ ความหลากหลาย ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของงาน ความสำคัญของงาน ความมีอิสระในการตัดสินใจงาน และผลสะท้อนกลับจากงาน แสดงว่าบุคลากรครูได้คุณลักษณะงานที่มีความหลากหลาย มีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของงาน เป็นงานที่มีความสำคัญ ความมีอิสระในการทำงาน และการได้รับรู้ผลการทำงานของตนเองจากข้อมูลย้อนกลับจะทำให้เกิดการเรียนรู้ และพัฒนาการทำงานได้ดียิ่งขึ้น ซึ่งส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทิพย์สุคนธ์ จงรัชต์กล้าหาญ ณ น่าน และเนตรพัฒนา ยาวีราช (2557) ศึกษาอิทธิพลของคุณลักษณะงาน ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ผลการวิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็นของปัจจัยด้านคุณลักษณะงาน ด้านความผูกพันต่อองค์กร ด้านความพึงพอใจในงาน และด้านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอยู่ในระดับมาก แบบจำลองโครงสร้างของปัจจัยอิทธิพลต่อพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร มีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ นอกจากนี้ยังพบว่า ปัจจัยพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้รับอิทธิพลจากปัจจัยความผูกพันต่อองค์กรมากที่สุด รองลงมา คือ ปัจจัยคุณลักษณะงาน

ตามสมมติฐานที่ 2 การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานมีอิทธิพลทางบวกในความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะงานที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงาน พบว่า ค่าทางสถิติเป็นไปตามสมมติฐานที่ 2 แสดงว่าคุณลักษณะงานมีผลให้ผลการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นเมื่อการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานเพิ่มขึ้น เป็นเพราะบุคลากรได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างาน หัวหน้างานได้มีการบริหารจัดการงานในด้านคุณลักษณะงานซึ่งประกอบด้วย ความหลากหลาย ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของงาน ความสำคัญของงาน ความมีอิสระในการตัดสินใจงาน และผลสะท้อนกลับจากงาน แสดงว่าหัวหน้างานได้บริหารจัดการงานให้งานมีความหลากหลายของทักษะ มีเอกภาพในการทำงาน บริหารจัดการให้บุคลากรรู้สึกว่างานที่ได้รับมอบหมายมีความสำคัญ บุคลากรครูมีความเป็นอิสระในการทำงานจะทำให้เกิดความรับผิดชอบในการทำงาน และการได้รับรู้ผลการทำงานของตนเองจากข้อมูลย้อนกลับจะทำให้เกิดการเรียนรู้ และพัฒนาการทำงานได้ดียิ่งขึ้น จึงส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ

มากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกัลยา สว่างคง และวิโรจน์ เจษฎาลักษณ์ (2559) อิทธิพลของการรับรู้ การสนับสนุนจากหัวหน้างานและจากองค์กรที่มีผลต่อความตั้งใจในการลาออกจากงานผ่านความผูกพันด้าน ความรู้สึกต่อองค์กรของพนักงานบริษัทนำเที่ยวในกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจาก หัวหน้างานและจากองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันด้านความรู้สึกต่อองค์กร แต่มีความสัมพันธ์ทาง ลบกับความตั้งใจในการลาออกจากงาน สำหรับการทดสอบความเป็นตัวแปรกลางพบว่าความผูกพันด้าน ความรู้สึกต่อองค์กรเป็นตัวแปรกลางในความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานและจาก องค์กรที่มีอิทธิพลอย่างสูงกับความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงาน ทั้งนี้ได้มีการอภิปรายผลและประโยชน์ของ การศึกษาวิจัยรวมทั้งเสนอแนะการวิจัยในอนาคต

ตามสมมติฐานที่ 3 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลทางบวกในความสัมพันธ์ระหว่าง คุณลักษณะงานที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานพบว่า ค่าทางสถิติเป็นไปตามสมมติฐานที่ 3 แสดงว่าคุณลักษณะ งานมีผลให้ผลการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นเมื่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเพิ่มขึ้น เป็นเพราะบุคลากรได้รับการ สนับสนุนจากองค์กร องค์กรได้มีการบริหารจัดการงานในด้านคุณลักษณะงานซึ่งประกอบด้วยความหลากหลาย ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของงาน ความสำคัญของงาน ความมีอิสระในการตัดสินใจงาน และผลสะท้อนกลับ จากงาน แสดงว่าองค์กรได้บริหารจัดการงานให้งานมีความหลากหลายของทักษะ มีเอกภาพในการทำงาน บริหารจัดการให้บุคลากรรู้สึกว่างานที่ได้รับมอบหมายมีความสำคัญ ทำให้เกิดการรับรู้ว่างานนั้นมีความหมาย ความมีอิสระในการทำงานจะทำให้เกิดความรับผิดชอบในการทำงาน และการได้รับรู้ผลการทำงานของตนเอง จากข้อมูลย้อนกลับจะทำให้เกิดการเรียนรู้ และพัฒนางานได้ดียิ่งขึ้น จึงมีผลทำให้ผลการปฏิบัติงานมี ประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวิวรรธณี วงศาไชย (2558) ศึกษาอิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุน จากหัวหน้างานและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกผ่านความผูกพันต่อองค์กรด้าน จิตใจของพนักงานจ้างเทศบาลนครนครปฐม พบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานเทศบาลนครปฐมมี อิทธิพลทางบวกต่อการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรเทศบาลนครปฐม การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน เทศบาลนครปฐมมีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันด้านจิตใจของพนักงานจ้างเทศบาลนครปฐมต่อ องค์กรเทศบาลนครปฐม การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเทศบาลนครปฐมมีอิทธิพลทางบวกต่อความ ผูกพันด้านจิตใจของพนักงานจ้างต่อองค์กรเทศบาลนครปฐม ความผูกพันด้านจิตใจของพนักงานจ้างองค์กร เทศบาลนครปฐมมีอิทธิพลทางลบต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานจ้างเทศบาลนครปฐม

ตามสมมติฐานที่ 4 ผลการปฏิบัติงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันด้านความรู้สึกต่อองค์กร พบว่า ค่าทางสถิติเป็นไปตามสมมติฐานที่ 4 แสดงว่าความผูกพันด้านความรู้สึกต่อองค์กรเพิ่มขึ้นเมื่อผลการ ปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น เป็นเพราะบุคลากรได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างานและองค์กร หัวหน้างานและองค์กรได้มี การบริหารจัดการงานในด้านคุณลักษณะงานซึ่งประกอบด้วยความหลากหลาย ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของ งาน ความสำคัญของงาน ความมีอิสระในการตัดสินใจงาน และผลสะท้อนกลับจากงาน แสดงว่าหัวหน้างานและ องค์กรได้บริหารจัดการงานให้งานมีความหลากหลายของทักษะ มีเอกภาพในการทำงาน บริหารจัดการให้ บุคลากรรู้สึกว่างานที่ได้รับมอบหมายมีความสำคัญ ทำให้บุคลากรเกิดความรู้สึกว่างานนั้นมีความหมาย บุคลากรมีความเป็นอิสระในการทำงานจะทำให้เกิดความรับผิดชอบในการทำงาน และการได้รับรู้ผลการ

ทำงานของตนเองจากข้อมูลย้อนกลับจะทำให้เกิดการเรียนรู้ และพัฒนางานได้ดียิ่งขึ้น จึงมีผลทำให้ผลการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ บุคลากรมีความสุขในการทำงานจึงส่งผลให้บุคลากรมีความผูกพันด้านความรู้สึกต่อองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพงศกร เผ่าไพโรจนกร (2546) ศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร : ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานบริษัท ซีเมนส์ จำกัด พบว่าความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ความมั่นคงในงานความสำเร็จในการทำงาน ความรับผิดชอบในงาน การมีส่วนร่วมในการบริหารงาน นโยบาย กฎ ข้อบังคับและขั้นตอนต่างๆในการทำงาน การเห็นความสำคัญของงาน สภาพการทำงาน และทัศนคติต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และองค์กรมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรในเชิงบวก

## ประโยชน์จากการวิจัย

### 1. ประโยชน์เชิงทฤษฎี

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณลักษณะงานที่มีผลต่อความผูกพันด้านความรู้สึกต่อองค์กรผ่านผลการปฏิบัติงานในบทบาทการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมาประยุกต์และกำหนดเป็นกรอบแนวคิด รวมทั้งได้ศึกษาบริบทของบุคลากรครูในโรงเรียนเอกชนแห่งหนึ่ง จนเป็นการศึกษาเรื่องคุณลักษณะงานที่มีผลต่อความผูกพันด้านความรู้สึกต่อองค์กรผ่านผลการปฏิบัติงานในบทบาทการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของโรงเรียนเอกชนแห่งหนึ่ง ผลการวิจัยพบว่าคุณลักษณะงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงาน การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานมีอิทธิพลทางบวกในความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะงานที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงาน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลทางบวกในความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะงานที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงาน และผลการปฏิบัติงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันด้านความรู้สึกต่อองค์กร จากผลการวิจัยดังกล่าวและกรอบแนวคิดงานวิจัยในครั้งนี้ องค์กรต่างๆสามารถนำไปเป็นตัวอย่างเพื่อไปใช้ประโยชน์ในเชิงวิชาการต่อไป

### 2. ประโยชน์ด้านการจัดการ

2.1 จากผลการวิจัยพบว่าคุณลักษณะงานเป็นตัวแปรต้นที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงาน องค์กรสามารถนำไปบริหารจัดการด้านคุณลักษณะงาน ซึ่งมีองค์ประกอบคือความหลากหลาย ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของงาน ความสำคัญของงาน ความมีอิสระในการตัดสินใจงาน และผลสะท้อนกลับจากงาน ซึ่งถ้าองค์กรสามารถบริหารจัดการให้คุณลักษณะงานมีสิ่งเหล่านี้จะส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ

2.2 การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานเป็นตัวแปรแทรกที่มีอิทธิพลในความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะงานที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงาน องค์กรสามารถบริหารจัดการให้บุคลากรครูได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างานในการบริหารจัดการในด้านคุณลักษณะงาน ซึ่งมีองค์ประกอบคือความหลากหลาย ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของงาน ความสำคัญของงาน ความมีอิสระในการตัดสินใจงาน และผลสะท้อนกลับจากงาน ซึ่งถ้าองค์กรสามารถบริหารจัดการให้คุณลักษณะงานมีสิ่งเหล่านี้จะส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ

2.3 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเป็นตัวแปรแทรกที่มีอิทธิพลในความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะงานที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงาน องค์กรสามารถบริหารจัดการให้บุคลากรครูได้รับการสนับสนุนจากองค์กรในการบริหารจัดการในด้านคุณลักษณะงาน ซึ่งมีองค์ประกอบคือความหลากหลาย ความเป็นอันหนึ่งอัน

เดียวกันของงาน ความสำคัญของงาน ความมีอิสระในการตัดสินใจงาน และผลสะท้อนกลับจากงาน ซึ่งถ้าองค์กรสามารถบริหารจัดการให้คุณลักษณะงานมีสิ่งเหล่านี้จะส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ

2.4 ผลการปฏิบัติงานเป็นตัวแปรกลางที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันด้านความรู้สึกต่อองค์กร องค์กรสามารถนำไปบริหารจัดการด้านคุณลักษณะงาน ซึ่งมีองค์ประกอบคือความหลากหลาย ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของงาน ความสำคัญของงาน ความมีอิสระในการตัดสินใจงาน และผลสะท้อนกลับจากงาน ร่วมกับการให้บุคลากรครูได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างานและจากองค์การซึ่งสิ่งเหล่านี้จะส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะทำให้บุคลากรครูเกิดความภาคภูมิใจในผลการการปฏิบัติงานของตนเองและมีกำลังใจในการทำงาน ซึ่งจะส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึกของบุคลากรครูร่วมกับการให้บุคลากรครูได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างานและจากองค์การซึ่งสิ่งเหล่านี้จะส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะทำให้บุคลากรครูเกิดความภาคภูมิใจในผลการการปฏิบัติงานของตนเองและมีกำลังใจในการทำงาน ซึ่งจะส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึกของบุคลากรครู

### ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

1. การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถามในการศึกษา ในการวิจัยครั้งต่อไปควรที่จะศึกษาการวิจัยเชิงคุณภาพร่วมด้วย โดยการเก็บข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์กับกลุ่มตัวอย่างเพื่อที่จะได้ทราบข้อคิดเห็นต่างๆที่จะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาบุคลากรครูและเป็นแนวทางในการสร้างความผูกพันด้านความรู้สึกกับบุคลากรครูเพื่อที่จะได้ให้องค์กรประสบความสำเร็จ

2. ควรศึกษาตัวแปรอื่นๆ ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึกเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการองค์กรให้ดียิ่งขึ้น

3. ควรมีการศึกษากับกลุ่มผู้บริหารและกลุ่มบุคลากรอื่นๆที่ไม่ใช่ครูร่วมด้วย เพื่อที่จะได้ข้อมูลที่ละเอียดขึ้น เพื่อเป็นแนวทางในการนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ในการวางแผนพัฒนาองค์กรต่อไป

### กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี โดยการได้รับการอนุเคราะห์จากบุคลากรครูที่ตอบแบบสอบถามซึ่งได้ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ และให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามในการทำวิจัยในครั้งนี้ จนวิจัยฉบับนี้สำเร็จไปได้ด้วยดี

## เอกสารอ้างอิง

### ภาษาไทย

กัลยา สว่างคง และวิโรจน์ เจษฎาลักษณ์. (2559). “อิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานและจากองค์กรที่มีผลต่อความตั้งใจในการลาออกจากงานผ่านความผูกพันด้านความรู้สึกต่อองค์กรของพนักงานบริษัทในกรุงเทพมหานคร.” *วารสารการจัดการสมัยใหม่* ปีที่ 14, ฉบับที่ 1 (เดือนมกราคม – มิถุนายน 2559).

ชาญวุฒิ บุญชม. (2553). “ความผูกพันต่อองค์กร: การศึกษาเฉพาะกรณีบุคลากรโรงเรียนอิสลามสันติชน.” *ภาคนิพนธ์ ศิลปะศาสตร์มหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์*.

ชารินทร์ จันทร์แสงศรี. (2540). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศ ของบริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย. *ปริญญาานิพนธ์ พบ.ม. (พัฒนาสังคม)*. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันพัฒนบริหารศาสตร์.

ฐิติมา หลักทอง. (2557). ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ผลิตภัณฑ์ส่วนอุตสาหกรรมยานยนต์แห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี. *งานนิพนธ์ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน*. วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

ทิพย์สุคนธ์ จงรักษ์ กล้าหาญ ภู น่าน และเนตรพัฒนา ยาวีราช (2557). “อิทธิพลของคุณลักษณะงาน ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร.” *วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์* ปีที่ 8, ฉบับที่ 1 (เดือนมกราคม – เมษายน 2557).

ทรงศักดิ์ ภูสีอ่อน. (2551). การประยุกต์ใช้ SPSS วิเคราะห์ข้อมูลงานวิจัย . *กาฬสินธุ์ : ประสานการพิมพ์*.

ธิดา พาหอม. (2545). ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของอาจารย์สถาบันราชภัฏพระนครศรีอยุธยา. *วิทยาการ  
จัดการปริทรรศน์*.

บุญชม ศรีสะอาด. (2545). การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพมหานคร: สุวีริยาสาส์น.

บุษบา มาพบพันธ์. (2544). “ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร: ศึกษากรณีบริษัทยูโนแคล ไทยแลนด์ จำกัด.” *วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต. (การบริหารการศึกษา)*. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

เบญจรัตน์ เดชนุวัฒน์ชัย. (2541). “การพัฒนาโมเดลเชิงสาเหตุของความผูกพันต่อองค์กร และการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา กรุงเทพมหานคร.” *วิทยานิพนธ์ปริญญา  
มหาบัณฑิต (วิจัยการศึกษา)*. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ปาริชาติ บัวเป็ง. (2554). “ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ไตกิ้น อินดัสทรีส์ ประเทศไทย จำกัด.” *การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล  
ธัญบุรี*.

- พงศกร เฒ่าโพโรจนกร. (2546). “ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร : ศึกษาเฉพาะกรณี พนักงาน บริษัท ซีเมนต์ จำกัด.” สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ลาวัลย์ พร้อมสุข. (2544). ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกับความพึงพอใจในงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มบริษัทมินิแบ (ประเทศไทย). วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วรรณิภา นิลวรรณ. (2554). “ความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในวิทยาลัยอาชีวศึกษาสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี.” การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- วิวรรธณี วงศาโย. (2558). อิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกผ่านความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจของพนักงานจ้างเทศบาลนครนครปฐม. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต. สาขาวิชาการประกอบการ. มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- วิโรจน์ เจริญลักษณ์. (2553). “ความสัมพันธ์ระหว่างความยุติธรรมด้านผลลัพธ์และด้านกระบวนการกับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ผ่านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร.” วารสารมหาวิทยาลัยศิลปากร ฉบับภาษาไทย 30, 2 : 63 – 79.
- ศศินันท์ ทิพย์โอสถ. (2556). การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานที่มีผลต่อการปฏิบัติงานในภาคธุรกิจธนาคาร. วิทยานิพนธ์ธุรกิจมหาบัณฑิต. วิชาเอกการจัดการทั่วไป คณะบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- สัมฤทธิ์ ผิวบัวควา. (2546). “ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการครูในโรงเรียน ประถมศึกษาสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดสุพรรณบุรี.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี.
- สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน. (2560). รายชื่อและจำนวนโรงเรียนเอกชน. เข้าถึงเมื่อ 11 กันยายน. เข้าถึงได้จาก <http://www.opec.go.th>.

### ภาษาต่างประเทศ

- Allen, N.J., and Meyer, J.P. (et al.). “The Measurement and Antecedents of Affective, Continuance, and Normative Commitment to the Organization.” *Journal of Occupational Psychology*. 63 (1990).
- Beach, S. Dale. (1980). *Management People at Work*. New York : The Mackillan Co.,
- Bovee, C. L. et al. (1993). *Management*. New York: McGraw-Hill.
- Eisenberger, Robert., Arimeli, Stephen.; Rexwingkel, Barbara.; Lynch, Patrick D., and Rhoades, Linda. (2002). “Reciprocation of Perceived Organization Support.” *Journal of Applied Psychology*.

- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S. & Sowa, D. (1986). Perceived Organizational Support. *Journal of Applied Psychology*.
- Greg R. Oldham and J. Richard Hackman. (1975). A new strategy for job enrichment. *California Management Review*.
- Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1975). Development of the job diagnostic survey. *Journal of Applied Psychology*
- Homans, George C. (1958). Social Behavior as Exchange. *American Journal of Sociology*, 63(6).
- Rhoades, L., and Eisenberger, R. (2002). Perceived Organizational Support. *Journal of Applied Psychology*, 87
- Rhodes, L. & Eisenberger, R. (2002). Perceived Organizational Support: A Review of the Literature. *Journal of Applied Psychology*. 87
- Steer, M. R. (1991). *Introduction to Organization Behavior*. New York: Harper Collin Publishers Inc.
- Steers Richard M. (1977). **Antecedents and Outcome of Organizational Commitment**. *Administrative Science quarterly*.