

[TCI](#)[TCI](#)[TJIF](#)[/](#)[TCI](#)[»](#)[FAQ](#)

ผลการประเมินคุณภาพวารสารที่อยู่ในฐานข้อมูล TCI

โปรดระบุหมายเลข ISSN หรือชื่อของวารสารที่ต้องการทราบผลประเมิน :

ค้นหา

ลำดับ	ชื่อวารสาร	ISSN	เล่มอง	จัดอยู่ในวารสาร กลุ่มที่	สาขาวิชา
1	วารสารการบัญชีและการจัดการ	1906-7933	คณะกรรมการบัญชีและ การจัดการ มหาวิทยาลัย มหาสารคาม	1	มนุษยศาสตร์และ สังคมศาสตร์

[Back to top](#)

Copyright © 2005. Thai-Journal Citation Index (TCI) Centre. All rights reserved.

Contact: tci.thai@gmail.com



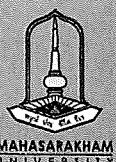
วารสารการบัญชีและการจัดการ

คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ปีที่ 8 ฉบับที่ 4 ตุลาคม - ธันวาคม 2559

Volume 8 No. 4 October - December 2016

- 1 วิธีอิพลของข้อเรียกร้องจากงานที่มีต่อผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่พ้นความพึงพอใจในงานของบุคลากรสายสันสนับสนุน
มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
บรuna สปีลเลอร์ แสง: วีรจันทร์ เจริญสักกิจ
- 13 แนวทางการพัฒนาการบริการจัดการระบบการศึกษาเชิงบุคคลเพื่อให้บังคับต่องต่อที่ยวของประเทศไทย
อรทัย มนรา แสง: สิกษ์ธีร์ พรหนสุวรรณ
- 32 ความสัมพันธ์ระหว่างการวางแผนเพบทรัพยากรณ์บุคคลกับความสำเร็จขององค์กรของธุรกิจพลิตชั้นสูงยานยนต์ในประเทศไทย
ศิริรัตน์ จักรชัย สุบิตรา จิรประภา แสง: บุตินา เรืองอุตสาห์บันก์
- 43 พลกร: กบของกลยุทธ์การตลาดเชิงรับที่มีต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจโรงเรียนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
วิชรากรนุ่น อุ่นพิกุล แก้วสกุล ชาบะวัง แสง: สุบิตรา จิรประภา แสง: บุตินา เรืองอุตสาห์บันก์
- 55 รูปแบบภาวะผู้นำที่ส่งผลต่อความพูนพันต่อองค์กรด้านเชิงจิตใจของเจนเนอเรชันเอ็กซ์และเจนเนอเรชันวาย
ธนา สารานนท์ แสง: พิชรา โพธิ์พิชัย
- 69 ความสัมพันธ์ระหว่างเจตคติที่มีต่อสืบค้ากับพฤติกรรมการซื้อของพัฒน์โกสินค้าโถกอบในจังหวัดนครราชสีมา
บุกร่วง ศรีวงศ์ ธีรพรรณ แสง: วิจิตร์ พงค์สันต์
- 81 เกษตรปั้นคนเกษตรเพื่อการพัฒนาวิถีชีวิตครัวเรือน บ้านวังยาว หมู่ 4 ตำบลเก้ง อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม
ประเสริฐ ไตรศิริโคตร ศักดิ์พงษ์ หอมหวล แสง: เหล็กไห้ วันกรกบุตร
- 93 พัฒนาการจัดการความรู้เพื่อการพัฒนาองค์กร
จิรัชฎ์ ชวนชุม ปราบอย่าง ยอดแก้ว แสง: วิจิตร์ ศรีสุวนันต์
- 102 พลกร: กบของกลยุทธ์การบริการสมัยใหม่ที่มีต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจโรงเรียนในประเทศไทย
พัฒน์ภูมิ แสง: ศรีศักดิ์ ธรรม เอราวัณ แสง: อร่าการ์ พ่อค้า
- 113 พลกร: กบของการประชาสัมพันธ์สมัยใหม่ที่มีต่อผลการดำเนินงานของสถาบันศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน
ดาริกา บุญแสง บุญรักษา พงค์ศิริ แสง: อร่าการ์ พ่อค้า
- 125 กระบวนการสร้างเครือข่ายการเรียนรู้สำหรับการพัฒน์บ้านพักงานในองค์การ
เกรียงไกรยศ พันธุ์ไทย
- 136 พลกร: กบของความได้เปรียบทางการการตลาดที่มีต่อผลการดำเนินงานทางการตลาดของธุรกิจเครื่องดื่มในประเทศไทย
บรuna ล่วงศักดิ์ แสง: อร่าการ์ พ่อค้า
- 148 พลกร: กบของทักษะการบริหารความเสี่ยงในการสอบภายในเชิงกลยุทธ์ที่ส่งผลต่อคุณภาพรายงานการตรวจสอบภายในเบื้องต้นให้หน้ากิจกรรมการสอบภายในในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย
กรรณภิการ ตากา คุกอีปี ปราษลคุกภูมิ แสง: ชัยยศ สันทิกน์ลกุล
- 160 ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารความเสี่ยงในการสอบบัญชีและกับประเทศไทย
ลดาวัลย์ ไชยบหา ภกษณนน วิกยาภูมิ แสง: อุ่น เล่นเป้า
- 170 พลกร: กบของระบบสารสนเทศทางการบัญชีเชิงกลยุทธ์ที่มีต่อความสำเร็จขององค์กรของธุรกิจเครื่องดื่มในประเทศไทย
อิงค์ษา สงจิวบุสก์ ภาษาบินก์ ตั้งกิตาโนบุพูดะคุณ แสง: อิงค์ดา บานะยก้าว
- 181 พลกร: กบของสมรรถนะ: การสอบบัญชีเชิงบัญชีใหม่ที่มีต่อประสิทธิภาพการสอบบัญชีของผู้สอบบัญชีอาชีวกรในประเทศไทย
จิรากรนุ่น บังนกส์ ไฟลิน บลลปยม แสง: ศุภารักษ์ ปราษลคุกภูมิ



มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
MAHASARAKHAM UNIVERSITY

วารสารการบัญชีและการจัดการ คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
วารสารนี้อยู่ในฐานข้อมูลของศูนย์ดังนี้การอ้างอิงวารสารไทย (<http://tci.ttf.or.th>) และได้รับการรับรองจากสบค. แล้ว

วัตถุประสงค์

เพื่อส่งเสริมการตีพิมพ์เผยแพร่บทความวิชาการและบทความวิจัยที่มีคุณค่าและประโยชน์ต่อการพัฒนาองค์ความรู้ในสาขาที่เกี่ยวข้องกับการบริหารธุรกิจ โดยการสำรวจข้อมูลรายสาขาทางด้านธุรกิจได้แก่ การบัญชี การจัดการ การบริหารธุรกิจ การจัดการการประกอบการ เทคโนโลยีสารสนเทศ ธุรกิจ การบริหารการเงิน ธุรกิจระหว่างประเทศ คอมพิวเตอร์ธุรกิจ การจัดการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ และเศรษฐศาสตร์

เจ้าของ

คณะกรรมการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ที่ปรึกษา

อธิการบดีมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ

บรรณาธิการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นิติพงษ์ สงเคราะห์วิจิตร

กองบรรณาธิการ

รองศาสตราจารย์ ดร.ปานพากย์บัวร่วม อุดสาแห่งวิชากิจ

รองศาสตราจารย์ ดร.ภาณุณย์ ประทุม

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฉลุสุขดา ศิริสม

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกลินี หมื่นไพรสุก

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ครรภณญา วักสงฆ์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พรลักษณ์ สุวรรณรัตน์

อาจารย์ ดร.ปะทันพงษ์ จันทร์อินทร์

อาจารย์ ดร.สุวนานา บุญเหลือ

Prof.Dr.Andy Koronios

Prof.Dr.Nuttawuth Muenjohn

Asst.Prof.Dr.Man Zhang

Asst.Prof.Dr.Tantatape

รองศาสตราจารย์ ดร.ศุภชัย ปฤមนาภูล

รองศาสตราจารย์ ดร.ปิติพัฒน์ ฉัตรอัครพัฒน์

รองศาสตราจารย์ ดร.ศศิวิมล มีจำพัด

รองศาสตราจารย์ ดร.ธุจินดา เจริญศรีพงษ์

รองศาสตราจารย์ ดร.มนวิกา อดุรงศิทธิ์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภูเยพร สมกรจักร

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ดาวณี หนองดี

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พ.ต.ท.เกษมศานต์ โชติชาครพันธุ์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อมรรัตน์ ท้าวมรุ่งโรจน์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นิมนานา วิเศษลวรที

อาจารย์ ดร.ปัญญา ลัมฤทธิ์ประดิษฐ์

อาจารย์ ดร.ณัฐพล พันธุ์อุ่นกี

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

RMIT University, Australia

Bowling Green State University, USA

Brahmasrene Purdue University Northwest, USA

มหาวิทยาลัยขอนแก่น

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ท่าพระจันทร์

มหาวิทยาลัยนิดล

มหาวิทยาลัยขอนแก่น

สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ

มหาวิทยาลัยรังสิต

บริษัทบุญชีเนนด์ไทย จำกัด (มหาชน)

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ฝ่ายจัดการ

นางสาวณัฐรอกานต์ จันดาใชติ

สำนักงาน

วารสารการบัญชีและการจัดการ คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ดำเนินการเรียบ สำนักงานบริหารฯ จังหวัดมหาสารคาม 44150 โทรศัพท์ (043) 754-333 ต่อ 3410 โทรสาร (043) 754-422

E-mail: journal@mbs.msu.ac.th Website: www.mbs.msu.ac.th/ej

คณบดีกรรมการกลั่นกรอง

บทความวิจัย บทความวิทยานิพนธ์ บทความการค้นคว้าอิสระ และบทความทางวิชาการที่ตีพิมพ์ในวารสารการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จะประเมินบทความตามเกณฑ์และแบบฟอร์มที่กำหนดในลักษณะเป็น double blind review ห้องปิดรายชื่อผู้เขียนบทความและผู้เกี่ยวข้องซึ่งการพิจารณาการตรวจสอบความจำเพี้ยงตรงคุณภาพจำนวน 2 ท่าน

คณบดีกรรมการกลั่นกรองภายใน

รองศาสตราจารย์ ดร.สุบรรณ เอี่ยมกิจารุณ
รองศาสตราจารย์นภากานต์ พลนิกรกิจ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ญาณินทร์ ตั้งกิจไกรพูลวิคุณ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กัญญาณ วิทยาภูมิ
อาจารย์ ดร.อนิรุทธิ์ คงคลี
อาจารย์ ดร.มนีรัตน์ วงศ์ชื่น

สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
สาขาวิชาการบัญชี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
สาขาวิชาการบัญชี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
สาขาวิชาการบัญชี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
สาขาวิชาการตลาด มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

คณบดีกรรมการกลั่นกรองภายนอก

รองศาสตราจารย์ ดร. สุทธิวรณ พิรศักดิ์สกุล
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุมินทร์ เป้าอรุณ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมใจ บุญหมื่นไวย
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วัฒนา ยืนยง
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ไฟพูรย์ อินตั๊ะขัน
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อภิภาคร พ่อค้า
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธัยยะ สมฤทธิ์สกุล
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิโรจน์ เจรจาลักษณ์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วัชญฤทธิ์ ตันตระบันพิทย์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สาวกภัษณ์ จิตตันต์อม
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภราณณ์ ตระ饔พานิชย์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปานฉัตร อาการรักษ์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จันทิมา พรมแก้ว
อาจารย์ ดร. กิตติ์ เธียรธโนปัจจัย
อาจารย์ ดร.อุษณา แจ้งคล้อย
อาจารย์ ดร.วรวิทย์ เลาะเมหనี
อาจารย์ ดร. ณภัทร ทิพย์ศรี
อาจารย์ ดร.ศักดิ์ชัย จันทร์เรือง
อาจารย์ ดร.กัญญาณุจัน ไชแอร์ส

สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สาขาวิชาการบัญชี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตสกลนคร
สาขาวิชาการบัญชี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน
สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
สาขาวิชาการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง
สาขาวิชาการตลาด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตภาคตะวันออก
สาขาวิชาการบัญชี มหาวิทยาลัยแม่โจ้
สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร
สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน
สาขาวิชาการตลาด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน
สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร
สาขาวิชาระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
สาขาวิชาการบัญชี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน
สาขาวิชาการบัญชี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ภาคพายัพ เชียงใหม่
สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนาเชียงราย
สาขาวิชาการบัญชี มหาวิทยาลัยบูรพา
สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา พิษณุโลก

กำหนดอວاقเผยแพร่ ปีล: 4 ฉบับ (ราย 3 เดือน) จำนวน 300 เล่ม

ฉบับแรกของปี	เดือนมกราคม - มีนาคม	กำหนดออกเมษายน
ฉบับที่สองของปี	เดือนเมษายน - มิถุนายน	กำหนดออกกรกฎาคม
ฉบับที่สามของปี	เดือนกรกฎาคม - กันยายน	กำหนดออกตุลาคม
ฉบับที่สี่ของปี	เดือนตุลาคม - ธันวาคม	กำหนดออกมกราคมปีต่อไป

พิมพ์เผยแพร่เมื่อวันที่ 31 ธันวาคม 2559

พับพก หนก.โรงพิมพ์ลังนานาวิทยา 232/199 ถ.ศรีจันทร์ ต.ในเมือง อ.เมือง จ.ขอนแก่น 4000
Tel. 0-4332-8589-91 Fax 0-4332-8592 E-mail: Klungpress@hotmail.com

อิทธิพลของข้อเรียกร้องจากการที่มีต่อผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ผ่าน
ความพึงพอใจในงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยสวนดุสิต

The Impact of Job Demand on In-role Performance through Job Satisfaction of
Suan Dusit University Support Staff

ปวีณา สปิลเลอร์* วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์²
Pawina Spiller* Viroj Jadesadalug²

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาอิทธิพลของข้อเรียกร้องจากงาน ความพึงพอใจในงานและผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการร่วบรวมข้อมูลจากบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยสวนดุสิต จำนวน 180 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ร้อยละ และการวิเคราะห์สถิติเชิงอ้างอิง คือ ค่าสหสัมพันธ์เพียร์สัน และการวิเคราะห์การทดสอบเชิงพหุในการวิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปรผลการวิจัยพบว่า ข้อเรียกร้องจากงานด้านความคุ้มค่าวือของงานในหน้าที่ ด้านภาระงานที่มากเกินไปและด้านความขัดแย้งในหน้าที่มีอิทธิพลทางบวกกับความพึงพอใจในงาน ส่วนข้อเรียกร้องจากงานด้านความขัดแย้งในหน้าที่มีอิทธิพลทางลบกับความพึงพอใจในงาน และความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลทางบวกกับผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ของบุคลากร

คำสำคัญ : ข้อเรียกร้องจากงาน ความคุ้มค่าวือของงาน ภาระงานที่มากเกินไป ความขัดแย้งในหน้าที่งาน ความพึงพอใจในงาน ผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่

* นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

* Ph.D. Student, Doctor of Philosophy (Management), Faculty of Management Science, Silpakorn University

² Assistant Professor, Faculty of Management Science, Silpakorn University

Abstract

The purpose of this study is to study the impact of job demand on in-role performance through job satisfaction of Suan Dusit University support staff. This research is a quantitative study and questionnaire is used to collect data. The sample of the study consisted of 180 support staff of Suan Dusit University. Descriptive statistical analysis of this study includes frequency and percentages, while inferential statistical analysis indicates Pearson's correlation and multiple regression analysis, which analyses the relationship and influence among variables. The study found that the job demand in the dimensions of role ambiguity, role overload, and role conflict have positive influence on job satisfaction. The job demand in dimension of role conflict has a negative influence on job satisfaction, whilst job satisfaction has a positive influence on in-role performance.

Keywords : Job Demand, Role Ambiguity, Role Overload, Role Conflict, Job Satisfaction, In-role Performance

1. บทนำ

การเปิดเสรีการศึกษาของประเทศไทยเป็นสิ่งที่ส่งผลกระทบต่อการศึกษาของไทยที่ทำให้การแข่งขันสูงขึ้น แต่ละมหาวิทยาลัยจึงจำเป็นต้องสร้างความสามารถในการแข่งขันให้กับมหาวิทยาลัยเอง (เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์, 2558) ประกอบกับสภาพสังคม เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อมมีการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่องและมีการแข่งขันกันสูง ดังนั้นทุกมหาวิทยาลัยจำเป็นต้องเตรียมความพร้อมและพยายามเพิ่มขีดความสามารถและตื่นตัวในการแข่งขันเพื่อรับมือกับสถานการณ์ดังกล่าว ได้อย่างเข้มแข็ง โดยการวางแผนกลยุทธ์ในด้านต่าง ๆ อย่างรัดกุม การดูแลบุคลากรในองค์การให้มีการพัฒนาตนเองและประสิทธิภาพในการทำงานอย่างยั่งยืนถือเป็นปัจจัยสำคัญที่สำคัญขององค์การที่จำเป็นต้องได้รับการบำรุงรักษาและใส่ใจเป็นสำคัญ เนื่องจากการขับเคลื่อนองค์การให้เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้้นจำเป็นต้องอาศัยความสามารถของบุคลากรเป็นสำคัญ ซึ่งจากผลกระทบได้ว่าการที่องค์การให้ความสำคัญกับองค์ประกอบต่าง ๆ อันได้แก่ การมobilisasi ที่ต้องกับความรู้ความสามารถของบุคลากรแต่ละคนอย่างชัดเจนไม่คลุมเครือ เป็นส่วนหนึ่งที่จะทำให้บุคลากรสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเป็นการพัฒนาองค์การให้สามารถแข่งขันได้ในระดับแนวหน้า และเป็นการรักษาทรัพยากรุ่นใหม่ที่มีคุณค่าให้อยู่กับองค์การได้อย่างยั่งยืน และเป็นวิธีการหนึ่งคือการทำให้บุคลากรในองค์กรมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ซึ่งจะทำให้บุคลากรปฏิบัติหน้าที่ตามบทบาทของตนอย่างดี หรือมีผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ และมีพฤติกรรมที่แสดงออกในลักษณะที่เป็นประโยชน์ซึ่งอยู่เหนือบทบาทหน้าที่ของตนเองด้วย (วิโรจน์ เจริญลักษณ์, 2553 : 67)

จากเหตุผลที่กล่าวมา ผู้วิจัยสนใจที่จะวิจัยเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องจากงาน (Job Demand) บางประการ อันได้แก่ ความคุณเครื่องของงานในหน้าที่ (Role Ambiguity) ภาระงานที่มีมากเกินไป (Job Overload) และ ความขัดแย้งในหน้าที่ (Role Conflict) กับผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ (In-role Performance) โดยสะท้อนผ่านความพึงพอใจในการทำงาน (Job Satisfaction) ของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยสวนดุสิต ซึ่งผลการวิจัยอาจเป็นประโยชน์ในการเพิ่มความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากร และเพิ่มความพึงพอใจในงาน รวมถึงทุ่มเทการทำงานให้องค์การมากขึ้น (สายบัว บุญหมื่น และคณะ, 2557 : 126)

ซึ่งการมีบุคลากรที่มีคุณภาพสูงเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้องค์การมีคุณภาพด้วย ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการกำหนดแนวทางในการพัฒนาบุคลากรในการบริหารงานโดยรวมให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาอิทธิพลของข้อเรียกร้องจากการที่มีต่อผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ผ่านความพึงพอใจในงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยสวนดุสิต

3. เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและสมมติฐานในการวิจัย

จากการศึกษาทฤษฎี ตลอดจนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จึงนำมาสร้างกรอบแนวคิดในการวิจัย สำหรับการศึกษาปัจจัยสาเหตุได้แก่ ข้อเรียกร้องจากการที่มีต่อผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ (Role Ambiguity) ภาระงานที่มากเกินไป (Role Overload) และความขัดแย้งในหน้าที่ (Role Conflict) ที่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยผล คือ ผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ (In-role Performance)

ทฤษฎีบทบาท เป็นทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมของมนุษย์ที่อยู่ร่วมกันในสังคม เกี่ยวกับพฤติกรรมทางสังคมที่แต่ละบุคคลแสดงออกมา โดย กรองแก้ว ออยสุข (2537: 11) "ได้กล่าวถึงความหมายของบทบาท ว่าเป็นแบบอย่างของพฤติกรรมที่คาดหวังสำหรับผู้ที่อยู่ในสถานภาพต่าง ๆ จากกลุ่มหรือสังคมนั้น ๆ จากการแสดงออกในกิจกรรมที่ทำร่วมกับผู้อื่น บทบาทจะสะท้อนให้เห็นถึงตำแหน่งในสังคม シリหิน้ำที่ ความรับผิดชอบของแต่ละบุคคลทั้งนี้บทบาทหน้าที่ตามตำแหน่งนั้นได้ถูกคาดหวังจากสังคมรอบด้าน เช่น จากรู้ผู้ที่อยู่ในตำแหน่งอื่น ๆ หรือผู้ร่วมงาน รวมทั้งตนเองด้วย หากความคาดหวังของทุกฝ่ายไม่ตรงกัน และผู้ดูแลระบบบทบาทไม่สามารถปรับตัวให้เกิดความพอดีได้ ก็จะเกิดปัญหาต่อความขัดแย้งในบทบาทได้ ซึ่งจะส่งผลต่อความล้มเหลวของงาน ดังนั้นการแสดงบทบาทของบุคคล ตามตำแหน่งหน้าที่ บุคคลผู้ปฏิบัติงานจำเป็นต้องมีความเข้าใจในบทบาทที่ในการปฏิบัติงานของตน ซึ่งในการแสดงบทบาทของบุคคลนักพยาบาลปัญหาที่เกิดขึ้นหลายประการ ทั้งนี้ Mitchell & Larson (1987: 264-266) "ได้กล่าวถึงปัญหาของบทบาทที่เกิดขึ้นในองค์การ ดังนี้"

3.1 ความคลุมเครือของงานในหน้าที่ (Role Ambiguity) หมายถึง ความไม่ชัดเจนในบทบาทหน้าที่ ของตนในการทำงาน จึงทำให้เกิดความไม่มั่นใจในสิ่งที่ทำว่าเป็นสิ่งที่ถูกต้องหรือไม่ โดยไม่ได้รับการชี้แจงรายละเอียดมาก่อน

3.2 ภาระงานที่มากเกินไป (Role Overload) หมายถึง การที่บุคคลหนึ่งต้องเผชิญกับความคาดหวังจากบุคคลอื่นหลาย ๆ บทบาท ซึ่งต้องกระทำให้เสร็จสมบูรณ์ไปพร้อมๆ กัน และไม่สามารถทำให้เสร็จเรียบร้อยได้ทันตามเวลาที่กำหนด ทำให้คุณภาพงานลดลง

3.3 ความขัดแย้งของบทบาท (Role Conflict) หมายถึง ความขัดแย้งของบุคลากรอันเป็นผลมาจากการขัดแย้งกันในงานและการสื่อสารในการทำงาน อันจะนำไปสู่การเหนื่อยหน่ายในการทำงานและไม่พึงพอใจในการทำงานในที่สุด (Karasek, 1979) ความขัดแย้งซึ่งมี 4 ประเภท คือ

3.3.1 ความขัดแย้งทางบทบาทกับบุคคล (Intra-sender Role Conflict) หมายถึง การที่บุคคลในองค์การได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานจากบุคคลหรือกลุ่มบุคคล ซึ่งงานนั้นมีความขัดแย้งในตัวเองคือ หากปฏิบัติแล้วเกิดผลเสียมากจากการกระทำนั้น

3.3.2 ความขัดแย้งทั่งบทบาทระหว่างบุคคล (Inter-sender Role Conflict) หมายถึง การที่บุคคลในองค์การตั้งแต่ 2 คนขึ้นไปมีความเข้าใจหรือความคาดหวังในเรื่องเดียวกัน แตกต่างกันทำให้มีการปฏิบัติตามที่แตกต่างกัน ซึ่งผลทำให้งานที่ได้รับมอบหมายไม่สำเร็จตามวัตถุประสงค์

3.3.3 ความขัดแย้งระหว่างบทบาท (Inter-role Conflict) หมายถึง การที่บุคคลหนึ่งต้อง夙เสวนบทบาทหลายบทบาทและบทบาทหน้าที่เหล่านี้มีความแตกต่างกันเป็นสิ่งที่ขัดแย้งกับความต้องการที่แท้จริง

3.3.4 ความขัดแย้งระหว่างบทบาทกับตัวบุคคล (Person-Role Conflict) หมายถึง ความขัดแย้งจะเกิดขึ้นเมื่อค่าニยมและทัศนคติของบุคคลเหล่านี้ไม่เป็นไปตามความคาดหวังในบทบาท

ซึ่งศดคดล้องกับแนวคิดของ Rod, Ashill, & Carruthers (2008) ได้ให้ความหมายของข้อเรียกร้องจากการ (Job Demand) ไว้ว่า หมายถึงระดับของข้อเรียกร้องจากสภาพงาน และภาระงานที่มากเกินไป เป็นการที่บุคลากรมีภาระงานมากเกินไปอาจทำให้เกิดความเครียดและทำให้ไม่มีประสิทธิภาพ และได้กล่าวไว้ว่าความขัดแย้งในหน้าที่งานหมายถึง ความขัดแย้งของบุคลากรอันเป็นผลมาจากการขัดแย้งกันในงานและการสื่อสารในการทำงาน ซึ่งอาจนำไปสู่ความเครียดและการทำงานที่ไม่มีประสิทธิภาพได้ ทั้งนี้จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า ข้อเรียกร้องจากการทำงานในด้านความคุณค่าของงานในหน้าที่ ด้านภาระงานที่มากเกินไป ด้านความขัดแย้งในหน้าที่งาน มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานของบุคลากรในองค์การ (งนูช สุขพันธ์ 2544, บทคัดย่อ) ; หทัยกร กิตติมานนท์ (2557 : 27) ; Brown & Leigh (1996) ; Rod, Ashill, & Carruthers (2008) ซึ่งข้อเรียกร้องจาก การทำงานข้างต้นมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน (Emin, Ugar, & Ashill (2009 : 481) ; Van & William (1968 : 62-72) ในขณะเดียวกัน Calisir, Gumusoy, & Iskin (2011) 'ได้กล่าวไว้ว่าความคุณค่าของงานในหน้าที่ เป็นการที่บุคลากรไม่ได้รับความชัดเจนในบทบาทหน้าที่งานทำให้การทำงานไม่มีประสิทธิภาพ และ Stampfer & Johlke (2003) 'ได้ศึกษาความสัมพันธ์ของความเครียดจากการขัดแย้งและความไม่ชัดเจนในองค์การกับทัศนคติต่องานและผลการปฏิบัติงานในหน้าที่ โดยผ่านการวิบัติ พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีลักษณะเป็นตัวแปรกลางจากการสำรวจและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่

ดังนั้นจะเห็นว่าข้อเรียกร้องจากการด้านต่าง ๆ ล้วนมีอิทธิพลด้านลบต่อความพึงพอใจของบุคลากรและส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในหน้าที่ของบุคลากรทั้งสิ้น ซึ่งสามารถสรุปเป็นสมมติฐานที่ 1, 2, 3 ดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1 ข้อเรียกร้องจากการด้านความคุณค่าของงานในหน้าที่ มีอิทธิพลทางลบต่อความพึงพอใจในงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยสวนดุสิต

สมมติฐานที่ 2 ข้อเรียกร้องจากการด้านภาระงานที่มากเกินไป มีอิทธิพลทางลบต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยสวนดุสิต

สมมติฐานที่ 3 ข้อเรียกร้องจากการด้านความขัดแย้งในหน้าที่ มีอิทธิพลทางลบต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยสวนดุสิต

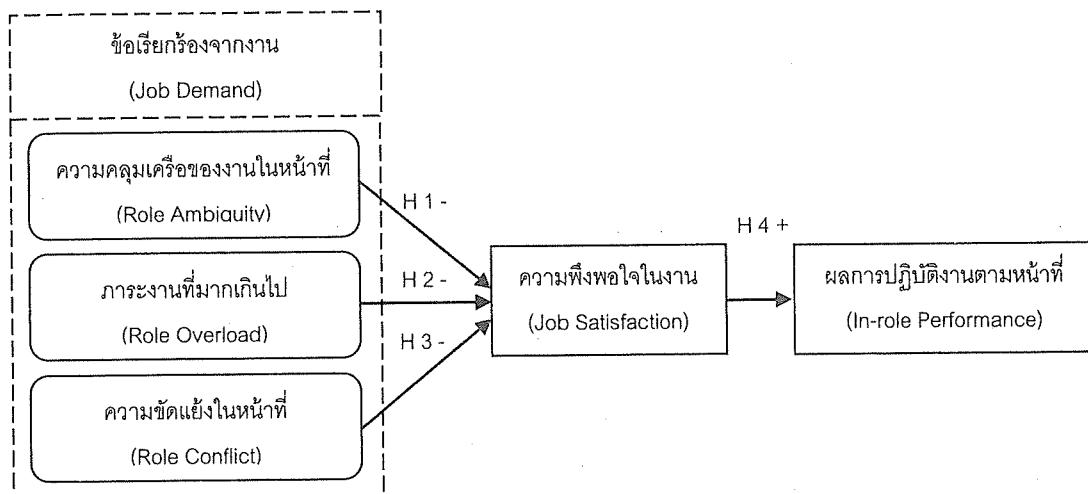
ผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ เป็นผลของการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นจากภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจากองค์การ ได้มีงานวิจัยที่ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ เช่น การวิเคราะห์งานวิจัยของ Rhoades และ Eisenberger (2002) ที่ได้ระบุว่า การเพิ่มขึ้นงานของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ และจากการศึกษาของ Eisenberger, Stinglhamber, & Vandenbergh (2002) พบว่า การรับรู้การสนับสนุนของ

องค์การผ่านความรู้สึกในการตอบแทนจะเพิ่มผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่และจะลดพฤติกรรมด้านลบของบุคลากร และยังมีงานวิจัยเชิงประจักษ์ที่ศึกษาในลักษณะการวิเคราะห์เส้นทางในโมเดลเชิงสาเหตุ พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ มีความสัมพันธ์เขิงบวกกับผลการดำเนินงาน และมีลักษณะความเป็นตัวแปรกลางในความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้เกี่ยวกับนโยบายระดับต่าง ๆ ขององค์การ กับผลการดำเนินงานของบุคลากรด้วย

ความพึงพอใจในงาน เป็นส่วนสำคัญที่มีอิทธิพลทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่จะนำพาองค์การเข้มแข็งและประสบความสำเร็จได้ (Lynch, Eisenberger, & Armeli, 1999) ซึ่งสามารถสรุปเป็นสมมติฐานที่ 4 ดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 4 ความพึงพอใจในงาน มีอิทธิพลทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยสวนดุสิต

4. กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

5. ระเบียบวิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามปลายบิดเป็นเครื่องมือในการวิจัย มีระยะเวลาการเก็บข้อมูล ตั้งแต่วันที่ 15 ธันวาคม ถึงวันที่ 15 มกราคม 2559

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยสวนดุสิตที่ปฏิบัติงานในกรุงเทพมหานคร จำนวน 1,413 คน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยสวนดุสิตที่ปฏิบัติงานในกรุงเทพมหานคร จำนวน 176 คน โดยได้ใช้สูตรการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างแบบทราบขนาดของประชากรกลุ่มตัวอย่างของ ยามานะ (Yamane, 1973 อ้างอิงถึงในประพชัย พสุวนท์, 2555) กำหนดขอบเขตความคลาดเคลื่อน 0.05 ซึ่งได้มาจากการสูมตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) และทำการเก็บข้อมูลจากทุกฝ่ายงาน ตามอัตราส่วนจำนวนบุคลากรในแต่ละฝ่ายเพื่อให้ได้ตัวแทนของประชากรทั้งหมด

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) แบบปลายปิด โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน "ได้แก่ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเรียกร้องจากการงาน (Job Demand) ซึ่งประกอบด้วยรายละเอียด 3 ด้าน "ได้แก่ ด้านความคุณค่าของงานในหน้าที่ ด้านภาระงานที่มากเกินไป และ ด้านความขัดแย้งในหน้าที่งาน ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) และ ตอนที่ 4 ผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ (In-role Performance) รวมทั้งสิ้น 49 ข้อ

6. การตรวจสอบเครื่องมือ

ผู้วิจัยตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือโดยหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถาม และวัดกุประสงค์ (IOC) พบว่าค่าความสอดคล้องของข้อคำถามมีค่าระหว่าง 0.50 – 1.00 แสดงว่า ข้อคำถามมีความสอดคล้องกับวัดกุประสงค์ของการวิจัยและสามารถนำมาใช้ในการสอบถามได้จริงจากการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างของเครื่องมือวัดโดยการทดสอบองค์ประกอบเชิงยืนยัน (CFA) พบว่ามีค่าอยู่ระหว่าง 0.63 – 0.96 และหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือวัดด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟ่าของครอนบาก พบว่ามีค่าความเชื่อมั่นของข้อคำถามแต่ละด้านมีค่าอยู่ระหว่าง 0.824 – 0.969 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.40 ซึ่งแสดงว่าเครื่องมือมีค่าความเชื่อมั่นสูง (Nunnally & Bernstein, 1994 ข้างต้นใน Jadesadalug & Ussahawanchakit, 2009 : 47)

7. การวิเคราะห์ข้อมูล

7.1 การวิจัยครั้งนี้ใช้สถิติกิจกรรมวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนาประกอบด้วยสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์อย่างง่าย

7.2 วิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สัมพันธ์พหุคุณเพื่อตรวจสอบลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร การเรียกร้องจากการทำงานกับการปฏิบัติงานตามหน้าที่ และทดสอบนายสำคัญทางสถิติโดยใช้การทดสอบค่าเออฟ (F-test) และการทดสอบค่าที่ (t-test) วิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์การทดสอบพหุคุณ (Multiple Regression Analysis) แบบปกติ (Enter) ในการวิเคราะห์หรือพิสูจน์ตัวแปร โดยมีรายละเอียดของแต่ละตัวแปร ดังนี้

RA = Role Ambiguity	(ความคุณค่าของงานในหน้าที่)
RO = Role Overload	(ภาระงานที่มากเกินไป)
RC = Role Conflict	(ความขัดแย้งในหน้าที่)
JS = Job Satisfaction	(ความพึงพอใจในงาน)
IRP = In-role Performance	(ผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่)

8. ผลการวิจัย

8.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของบุคลากรสายสนับสนุนสังกัดมหาวิทยาลัยสวนดุสิต พบว่า ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง ร้อยละ 81.7 และเพศชาย ร้อยละ 18.3 และส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง 36 – 45 ปี ร้อยละ 71.1 รองลงมาคือ ผู้ที่มีอายุระหว่าง 25 - 35 ปี ร้อยละ 15.6 ระหว่าง 46 – 55 ปี ร้อยละ 24 ตามลำดับ ซึ่งโดยส่วนใหญ่ มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 11 – 20 ปี ร้อยละ 59.4 รองลงมาคือ 5 -10 ปี ร้อยละ 29.4 และ 21 ปีขึ้นไป ร้อยละ 11.1 ตามลำดับ และส่วนใหญ่มีรายได้ 15,000 – 25,000 บาท ร้อยละ 61.1 และมีรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท ร้อยละ 23.9

และมีรายได้ 25,000 – 30,000 บาท ร้อยละ 27 ตามลำดับ ซึ่งส่วนมากสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 45.6 รองลงมาคือ ปริญญาโท ร้อยละ 44.4 ตามลำดับ

8.2 ผลการวิจัยได้แบ่งการนำเสนอเป็น 2 ส่วน โดยส่วนแรกเป็นการนำเสนอด้านความสัมพันธ์ และส่วนที่ 2 เป็นการนำเสนอเกี่ยวกับการทดสอบสมมติฐาน ดังตารางที่ 1 และ ตารางที่ 2

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์

ตัวแปร	RA	RO	RC	JS	IRP
ค่าเฉลี่ย (Mean)	2.33	2.38	2.00	3.57	3.70
ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	0.93	1.05	0.81	0.64	0.52
ความคุณเดริอุของงานในหน้าที่ (RA)	-				
ภาระงานที่มากเกินไป (RO)	.907***	-			
ความขัดแย้งในหน้าที่ (RC)	.467***	.508***	-		
ความพึงพอใจในงาน (JS)	.243**	.268***	-.372***	-	
ผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ (IRP)	.046***	0.12***	.285***	.261***	-

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

จากตารางที่ 1 แสดงผลการวิเคราะห์ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรที่ศึกษา พบว่า ตัวแปรทุกตัวมีความสัมพันธ์กันกับตัวแปรข้อเรียกร้องในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และตัวแปรความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับตัวแปรผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตารางที่ 2 การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ

ตัวแปรต้น	สมมติฐานการวิจัย / ตัวแปรตาม			
	1 JS	2 JS	3 JS	4 IRP
ความคุณเดริอุของงานในหน้าที่ (RA)	.026** (.094)			
ภาระงานที่มากเกินไป (RO)		.593*** (.086)		
ความขัดแย้งในหน้าที่ (RC)			-.685*** (.053)	
ความพึงพอใจในงาน (JS)				.261*** (.058)
Adjusted R ²	.054	.066	.133	.063

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

ตารางที่ 2 เป็นผลการวิเคราะห์การทดสอบโดยใช้พหุเพื่อทดสอบสมมติฐาน ซึ่งสามารถอธิบายได้ดังนี้

สมการที่ 1 ข้อเรียกร้องจากการด้านความคุณค่าของงานในหน้าที่มีอิทธิพลทางลบต่อ

ความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = 0.026$, $p < 0.001$) โดยสามารถกรณีได้ร้อยละ 5.4 จากผลการวิจัยจึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ 1

สมการที่ 2 ข้อเรียกร้องจากการด้านภาระงานที่มากเกินไปมีอิทธิพลทางลบต่อความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = 0.593$, $p < 0.001$) โดยสามารถกรณีได้ร้อยละ 6.6 จากผลการวิจัยจึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ 2

สมการที่ 3 ข้อเรียกร้องจากการด้านความขัดแย้งในหน้าที่มีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = -0.685$, $p < 0.001$) โดยสามารถกรณีได้ร้อยละ 13.3 จากผลการวิจัยจึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ 3

สมการที่ 4 ข้อเรียกร้องจากการด้านความคุณค่าของงานในหน้าที่มีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = 0.261$, $p < 0.001$) โดยสามารถกรณีได้ร้อยละ 6.3 จากผลการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐานที่ 4

9. อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษาอิทธิพลของข้อเรียกร้องจากการด้านความคุณค่าของงานที่มีต่อผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ผ่านความพึงพอใจในงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยสวนดุสิต พบว่า ข้อเรียกร้องจากการด้านความคุณค่าของงานในหน้าที่มีอิทธิพลทางลบต่อความพึงพอใจในงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Burke & Greenglass (1995) และ Low, Cravens, Grant, & Moncrief (2001) ซึ่งพบว่าการที่บุคลากรจะทำงานได้ดีนั้นจะต้องรู้สึกเป็นมายของตนเอง รู้ข้อมูลความรับผิดชอบ ความคาดหวังให้ทำแล้วไม่ให้ทำอะไร หากไม่มีความแน่นอนบุคคลจะเชิงลบกับความคุณค่าของบทบาท ความเครียด ความเห็นอ่อน懦弱ในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Calisir, Gumusoy, & Iskin (2011) พิพว่าความคุณค่าของงานในหน้าที่เป็นการที่บุคลากรไม่ได้รับความชัดเจนในบทบาทหน้าที่และส่งผลต่อความเครียดในการทำงานกับความตั้งใจลาออกจากงานและความพึงพอใจในงานด้วย และสอดคล้องกับการศึกษาของ Stamper & Johlke (2003) ที่ได้ศึกษาความสัมพันธ์ของความเครียดจากการความขัดแย้งและความไม่ชัดเจนในองค์การกับทัศนคติต่องานและผลการปฏิบัติงานในหน้าที่ผ่านการรับรู้ พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีความสัมพันธ์กับลักษณะการเป็นตัวแปรกลางจากการสำรวจเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ และในขณะเดียวกัน Rod, Ashill, & Carruthers (2008), หทัยกร กิตติมานนท์ (2557), นางนุชา สุขพันธ์ (2544), และ Brown & Leigh (1996) ได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า ข้อเรียกร้องจากการทำงานในด้านความคุณค่าของงานในหน้าที่ ด้านภาระงานที่มากเกินไปและด้านความขัดแย้งในหน้าที่งานมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานของบุคลากรในองค์การ โดยอาจเป็นเพราะว่าเมื่อบุคลากรเกิดความคุณค่าของงานในหน้าที่จะทำให้เกิดความไม่แน่ใจว่าครรภ์จะทำงานอย่างไรเพื่อให้สำเร็จได้ตามวัตถุประสงค์ ทำให้เกิดความล่าช้าในงาน งานไม่เสร็จตามเวลาที่กำหนด ทำให้ผลการปฏิบัติงานไม่เป็นไปตามที่คาดหวังและนำมาซึ่งความไม่พึงพอใจในงานของบุคลากร

ข้อเรียกร้องจากการทำงานในด้านภาระงานที่มากเกินไปมีอิทธิพลทางลบต่อความพึงพอใจในงาน สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Firth, Mellor, Moore, & Loquet (2004) พบว่าบทบาทการทำงานที่มีภาระงานมากเกินไปมี

ความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียดในการทำงานแต่เมื่อความสัมพันธ์ทางลบกับความผึงพอใจในงาน ซึ่งอาจจะเนื่องจากมหาวิทยาลัยได้มีการเปลี่ยนแปลงระบบงานเข้าสู่การเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐจึงมีภาระงานที่เพิ่มมากขึ้น ซึ่งบุคลากรอาจจะต้องปรับตัวจากกระบวนการปฏิบัติงานในบทบาทมหาวิทยาลัยรัฐสู่การออกผลกระทบบังคับให้มีผลต่อความผึงพอใจในการทำงานของบุคลากร

ข้อเรียกร้องจากการด้านความขัดแย้งในหน้าที่มืออิทธิพลทางบวกต่อความผึงพอใจในงาน สอดคล้องการศึกษาของ Stamper & Johlke (2003) ที่ได้ศึกษาความสัมพันธ์ของความเครียดจากความขัดแย้งและความไม่รัดเจนในองค์การ กับทัศนคติต่องานและผลการปฏิบัติงานในหน้าที่ โดยผ่านการรับรู้พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีลักษณะเป็นตัวแปรกลางจากการสำรวจเชิงเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าความขัดแย้งในหน้าที่การทำงานอาจนำมาซึ่งการพัฒนา และแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ ซึ่งโอกาสให้บุคลากรแต่ละฝ่ายสามารถเสนอแนวทางในการพัฒนา และแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ ซึ่งบางครั้งอาจนำมาซึ่งความขัดแย้งในหน้าที่งาน แต่อย่างไรก็ตามลักษณะการทำงานแบบนี้ก็นำไปสู่ผลงานที่ดีขึ้น จึงทำให้บุคลากรเกิดความผึงพอใจในงาน

ความผึงพอใจในงานมืออิทธิพลทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่สอดคล้องกับผลการศึกษาวิจัยที่ผ่านมา โดย Lynch, Eisenberger, & Armeli, (1999) ได้ศึกษาพบว่า ความผึงพอใจในงานเป็นส่วนสำคัญที่มืออิทธิพลด้านบวกต่อผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่จะนำพาองค์การเข้ามายัง และประสบความสำเร็จได้ และสอดคล้องกับการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ ได้แก่ การวิเคราะห์งานวิจัยของ Rhoades & Eisenberger (2002) ที่ได้ระบุการเพิ่มขึ้นของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ และจากการศึกษาของ Eisenberger และคณะ (2002) ซึ่งได้ศึกษาเชิงทฤษฎีพบว่าการรับรู้การสนับสนุนขององค์การผ่านความรู้สึกในการตอบแทนจะเพิ่มผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่และลดพฤติกรรมด้านลบของบุคลากร ซึ่งอาจเป็น เพราะว่า เมื่อบุคลากรมีความผึงพอใจในงานย่อมมีความสนใจในการทำงาน ทำให้สามารถปฏิบัติงานได้โดยมีแรงกดดันน้อยลงส่งผลให้สามารถปฏิบัติงานตามหน้าที่ได้ดีขึ้น จึงมีผลการปฏิบัติงานที่ดี ทั้งนี้ เป็นเพียงบุคลากรณักการทำงานร่วมกันแบบกลุ่มมิตรและช่วยเหลือกัน จึงทำให้บุคลากรมีความผึงพอใจในงานและทำให้ผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่เป็นไปในทิศทางที่ดี

10. ประโยชน์

10.1 ประโยชน์เชิงทฤษฎีและการวิจัยในอนาคต (Theoretical Contributions and Future Direction for Research)

งานวิจัยนี้ก่อให้เกิดประโยชน์เชิงทฤษฎี คือ กรอบแนวคิดการวิจัยก่อให้เกิดการบูรณาการทางทฤษฎีเกี่ยวกับข้อเรียกร้องจากการด้านความคลุ่มเครือของงานในหน้าที่ ด้านภาระงานที่มากเกินไป และด้านความขัดแย้งในหน้าที่ ทั้งเชิงโครงสร้างและเชิงจิตวิทยา ซึ่งโดยทั่วไปการศึกษาเกี่ยวกับข้อเรียกร้องจากการงานจะมีการศึกษาเพียงด้านใดด้านหนึ่ง แต่จากการศึกษาครั้งนี้จะช่วยรวมรวมแนวคิดเกี่ยวกับข้อเรียกร้องในการทำงานเพื่อศึกษาถึงอิทธิพลที่มีต่อความผึงพอใจในงานและผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ของบุคลากรในองค์การ ซึ่งการศึกษาในครั้งนี้ได้ศึกษาข้อเรียกร้องจากการในสามแนวทาง โดยผู้บังคับบัญชาสามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลสำคัญในการพัฒนาผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ของบุคลากรในองค์การที่มีลักษณะที่คล้ายกัน ซึ่งจากการศึกษาวิจัยครั้งนี้พบว่าข้อเรียกร้องในการทำงานในแต่ละด้านมีความสำคัญต่อความผึงพอใจในงานและผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่

สำหรับข้อเสนอเพื่อการวิจัยในอนาคต อาจมีการศึกษาเบรียบเทียบกลุ่มตัวอย่างที่มีบริบทในการทำงานที่แตกต่างกันไปโดยมีการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพร่วมด้วยเพื่อนำไปสู่แนวทางการสร้างความพึงพอใจในงานและการพัฒนาผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ได้อย่างกว้างขวาง โดยอาจมีตัวแปรกลางที่ส่งผ่านข้อเรียกร้องในการทำงานไปสู่ผลการปฏิบัติงานที่เป็นหัวข้อของกิจกรรมที่องค์กรนั้นมีความสนใจ เพื่อเป็นประโยชน์ในการพัฒนาการทำงานของบุคลากรต่อไป

10.2 ประโยชน์ของการจัดการ (Managerial Contributions)

การศึกษาอิทธิพลของข้อเรียกร้องจากการทำงานที่มีต่อความพึงพอใจในงานและผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่โดยการศึกษาอิทธิพลของข้อเรียกร้องจากการทำงานมีประโยชน์ต่อการจัดการมาก เนื่องจากกระบวนการบริหารจัดการองค์การจำเป็นต้องมุ่งเน้นผลลัพธ์ที่มีข้อของงาน ซึ่งสอดรับการการบริหารภาครัฐแบบใหม่ (New Public Administration) ที่มุ่งเน้นผลลัพธ์ของงานเป็นสำคัญ ซึ่งการที่บุคลากรมีความพึงพอใจในการทำงานจะนำไปสู่การปฏิบัติงานที่ดี ซึ่งนำไปสู่พัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืนมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

อย่างไรก็ได้ จากการศึกษาวิจัยเรื่องนี้เป็นการศึกษาเชิงพฤติกรรมของบุคลากรที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาและนำร่องรักษาทรัพยากรัตนธรรมชาติในองค์การ ทำให้องค์กรสามารถนำผลการวิเคราะห์ข้อเรียกร้องในงานของบุคลากรในด้านต่าง ๆ และพัฒนาการทำงาน เพื่อเพิ่มระดับความพึงพอใจ และเพิ่มระดับผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การ ซึ่งจะนำไปสู่การสร้างประสิทธิภาพในการทำงานอย่างยั่งยืนและถือเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดขององค์กร ขับเคลื่อนองค์กรให้ไปสู่เป้าหมายที่กำหนดได้

11. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัย

ข้อเสนอแนะในการนำเสนอผลการวิจัยไปใช้

มหาวิทยาลัยสามารถนำผลการวิจัยไปใช้ในการออกแบบการทำงานของหน่วยงานต่างๆ ในมหาวิทยาลัย และสามารถตอบสนองต่อความต้องการของบุคลากรได้ดีขึ้น ซึ่งจะทำให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในงานมากขึ้นและทำให้ผลการปฏิบัติงานดีขึ้น อันจะนำไปสู่การร่วมรักษาบุคลากรและการพัฒนางานไปในขณะเดียวกัน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการศึกษาข้อเรียกร้องจากการทำงานด้านอื่นที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ โดยมีการทดสอบความเป็นตัวแปรกลางของความพึงพอใจในงาน ร่วมด้วย

12. สรุป

จากการศึกษา ปัจจัยสาเหตุได้แก่ ข้อเรียกร้องจากการทำงานด้านความคุ้มครองของงานในหน้าที่ ด้านภาระงานที่มากเกินไป และด้านความขัดแย้งในหน้าที่ มีความสัมพันธ์กับปัจจัยผล คือ ความพึงพอใจในงาน และผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ ผลการวิจัยพบว่า ข้อเรียกร้องจากการทำงานด้านความคุ้มครองของงานในหน้าที่และด้านภาระงานที่มากเกินไปมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจในงาน และข้อเรียกร้องจากการทำงานด้านความขัดแย้งในหน้าที่มีอิทธิพลทางลบต่อความพึงพอใจในงาน ส่วนความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่

เอกสารอ้างอิง

- กรองเก้า อุญชุ. (2537). พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพมหานคร : คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์. (2558). การสร้างจุดเด่นให้มหาวิทยาลัยในยุคของการแข่งขัน. หันเมื่อ 8 ธันวาคม 2558, จาก <http://www.kriengsak.com/index.php>.
- นงนุช สุขพันธ์. (2544). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการขอพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ประสะพชัย พสุวนท์. (2555). การวิจัยการตลาด. กรุงเทพฯ : ห้อง.
- วิโรจน์ เจรจาลักษณ์. (2553). ความสัมพันธ์ระหว่างความมุ่งมั่นและความตั้งใจและด้านกระบวนการภารกิจพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร. วารสารมหาวิทยาลัยศิลปากร, 30(2), 66-79.
- สายบัว บุญหมื่น, นภาพร ขันอ่อนغا, มนตรี พิริยะกุล และประยงค์ มีใจชื่อ. (2557). ความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการลาออกจากงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลภาครัฐ. วารสารการจัดการคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง, 7(1), 125-138.
- หทัยกร กิตติมานนท์. (2557). รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของผลการปฏิบัติงานของบุคลากรวิชาชีพด้านสุขภาพสังกัดโรงพยาบาลมหาวิทยาลัย ในประเทศไทย. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยคริสตี้エン.
- Burke, R. J., & Greenglass, E. (1995). A longitudinal study of psychological burnout in teachers. *Human Relations*, 48, 187-202.
- Brown, S. P., & Leigh, T. W. (1996). A new look at psychological climate and its relationship to job involvement, effort, and performance. *Journal of Applied Psychology*, 81(4), 358-368.
- Calisir, F., Gumusoy, C. A., & Iskin, I. (2011). Factors affecting intention to quit among IT professionals in Turkey. *Personnel Review*, 40(4), 514-533.
- Eisenberger, R., Stinglhamber, F., & Vandenberghe, C. (2002). Perceived supervisor support: contributions to perceived organizational support and employee retention. *Journal of Applied Psychology*, 87 (3), 565-573.
- Emin, B., Ugur, Y., & Ashill, N. J. (2009). The role of customer orientation as a moderator of the job demand-burnout-performance relationship : A surface-level trait perspective. *Journal of Retailing*, 85, 480-492.
- Firth, L., Mellor, D. J., Moore, K. A., & Loquet, C. (2004). How can managers reduce employee intention to quit?. *Journal of Managerial Psychology*, 19(2), 170-87.
- Gibson, J. L., Ivancevich, J. M., & Donnelly, J. H. (1982). *Organization: Behavior structure, Process* (6th ed.). Plano TX : Business Publication.
- Jadesadalug, V., & Ussahawanchakit, P. (2009). Building innovative creation efficiency of furniture business in Thailand : An empirical research of its antecedents and consequences. *International Journal of Strategic Management*, 9 (3), 36-58.

- Karasek, R. Jr. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24(2), 285-308.
- Low, G. S., Cravens, D. W., Grant, K., & Moncrief, W. C. (2001). Antecedents and consequences of salesperson burnout. *European Journal of Marketing*, 35, 587-614.
- Lynch, P. D., Eisenberger, R., & Armeli, S. (1999). Perceived organizational support: Inferior versus superior performance by wary employees. *Journal of Applied Psychology*, 84(4), 467-483.
- Mitchell, T. R., & Larson, J. R. Jr. (1987). *People in organizations: An introduction to organizational behavior* (3rd ed.). New York : McGraw-Hill.
- Rhoades, L., & Eisenberger, R. (2002). Perceived organizational support : a review of the literature. *Journal of Applied Psychology*, 87(4), 698-714.
- Rod, M., Ashill J. N., & Carruthers, J. (2008). The relationship between job demand stressors, service recovery performance and Job outcomes in a state-owned enterprise. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 15, 22-31.
- Stamper, C. L., & Johlke, M. C. (2003). The impact of perceived organizational support on the relationship between boundary spanner role stress and work outcomes. *Journal of Management*, 29(4), 569-588.
- Van, D., & William, R. (1968). *The successful supervisor in government and business*. New York : Harper & Brothers.