ผลการประเมินคุณภาพวารสารที่อยู่ในฐานข้อมูล TCI

โปรดระบุหมายเลข ISSN หรือชื่อของวารสารที่ต้องการทราบผลประเมิน : ค้นหา

ลำดับ	ชื่อวารสาร	ISSN	เจ้าของ	จัดอยู่ในวารสารกลุ่มที่	สาขา
1	สักทอง : วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	2408-0845	มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร	1	มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

Back to top

Copyright 2015 Thai-Journal Citation Index Centre. All rights reserved.

E-mail : tci.thai@gmail.com

The Golden Teak : Humanity and Social Science Journal (GTHJ.)
Vol.24 No.1 January - April 2018 ISSN 2408 - 0845

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การที่มีผลต่อประสิทธิภาพผลการปฏิบัติงานผ่านความพึงพอใจของพนักงาน บริษัท ผลิตภัณฑ์อาหารเสริม จำกัด กรุงเทพมหานคร

Perceived Organizational Support Affecting job Performance Through Employee job Satisfaction Supplements Bangkok

ดวงใจ จันทร์ดาแสง*
Duangjai Jandasang
วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์**
Viroj Jadesadalug

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. เพื่อศึกษาการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การที่มีผลต่อประสิทธิภาพผลการปฏิบัติงานผ่านความพึงพอใจของพนักงาน บริษัท ผลิตภัณฑ์อาหารเสริม จำกัด กรุงเทพมหานคร 2. เพื่อศึกษาการรับรู้การสนับสนุนประสิทธิภาพการปฏิบัติงานผ่านความพึงพอใจของพนักงาน บริษัท ผลิตภัณฑ์อาหารเสริม จำกัด 3. เพื่อศึกษาการรับรู้การสนับสนุนถึงคุณลักษณะผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่ส่งผลประสิทธิภาพการปฏิบัติงานผ่านความพึงพอใจของพนักงาน บริษัท ผลิตภัณฑ์อาหารเสริมจำกัด 4. เพื่อศึกษาการรับรู้ของความพึงพอใจในการทำงานในฐานะตัวแปรส่งผ่านระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การกับผลการปฏิบัติงาน จำกัด 5. เพื่อศึกษาการรับรู้ของความเป็นอิสระในงานฐานะตัวแปรปรับของสภาพแวดล้อมองค์การและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การต่อความพึงพอใจในการทำงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การของพนักงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานภายในองค์การ กรณี บริษัท ผลิตภัณฑ์อาหารเสริม จำกัด กรุงเทพมหานคร จำนวน 255 ตัวอย่าง ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา และทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และการวิเคราะห์ความถดถอยอย่างง่ายและแบบพหุคูณ (Fisher's Exact Test) ผลการวิจัยพบว่าบรรยากาศองค์การด้านการสื่อสารภายในองค์การและด้านสัมพันธภาพภายในหน่วยงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสุขในการทำงานของบุคลากร ส่วนด้านความยืดหยุ่นของโครงสร้างองค์การ ด้านการสื่อสารภายในองค์การ และด้านความอบอุ่นและการสนับสนุนมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากร ขณะที่การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านความมั่นคงในงาน ด้านโอกาสก้าวหน้าในงาน และด้านจิตวิทยาทางสังคมปฏิบัติงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพอใจในการทำงาน ส่วนด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความมั่นคงในงาน และด้านโอกาสก้าวหน้าในงานการปฏิบัติงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงาน โดยที่ความพอใจในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานและเป็นตัวแปรส่งผ่านของบรรยากาศองค์การและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การไปยังผลการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท ผลิตภัณฑ์อาหารเสริมจำกัด ขณะที่ความมีอิสระในงานไม่มีผลในการเพิ่มอิทธิพลของบรรยากาศองค์การและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การต่อความสุขในการทำงานให้มากขึ้น ทั้งนี้ได้มีการสรุปและอภิปรายผล รวมทั้งเสนอแนะการวิจัยในอนาคต

คำสำคัญ : บรรยากาศองค์การ / การรับรู้การสนับสนุน / ความพอใจ / ผลการปฏิบัติงาน

*อาจารย์ประจำสาขาวิชาธุรกิจพาณิชนาวี วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
**อาจารย์ประจำคณะวิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีที่ 24 ฉบับที่ 1 มกราคม - เมษายน 2561 ISSN 2408 - 0845

ABSTRACT

This research aims to 1. the perceived organizational support to the effective performance of product supplement 2. to examine perceived support operational efficiency through employee satisfaction. the company supplements 3. to support recognition of the performance characteristics of the resulting operational efficiency through employee satisfaction supplements. 4. to study the perceptions of satisfaction working as a variable transmission between the perception of support from the 5th to the performance. 5. the recognition of an independent variable in the organization's environment and awareness of organizational support satisfaction in the workplace. The samples used in the study perceived organizational support of employees that affect security software and operational organization of the food supplement limited sample consisted of 222 questionnaires were used in the research. Data were analyzed using descriptive statistics. The hypothesis was tested by analyzing the correlation of Pearson. And simple and multiple regression analysis (Fisher's Exact Test). The results showed that the organizational climate of communication within the organization and relationships within the agency has enjoyed a positive influence on the work of the personnel. The flexibility of the organization. The Organizational Communication And the warmth and support a positive influence on the performance of personnel. While the perceived organizational support and job stability. The advancement opportunities for Psychology and social work has a positive influence on satisfaction in the workplace. Regarding Compensation and Benefits Security in and the opportunity for advancement in performance has a positive influence on performance. The satisfaction of working with a positive influence on the performance and throughput parameters of organizational climate and perceived organizational support to the performance of employees in the company. Supplements Ltd. While voluntary work has resulted in increasing the influence of organizational climate and perceived organizational support to the pleasure of working more. The results are summarized and discussed. As well as suggestions for future research.

Keywords : Organizational Climate / Perceived Organizational / Job Satisfaction / Job Performance

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สังคมปัจจุบันอยู่ในยุคของการเปลี่ยนแปลงและการแข่งขัน กระแสการเปลี่ยนแปลงในโลกธุรกิจทำให้สถานการณ์ของธุรกิจเปลี่ยนแปลงจากเดิม ส่งผลกระทบต่อองค์กรธุรกิจทำให้จำเป็นต้องมีการปรับตัวเปลี่ยนแปลงเพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน (Dessler, 2002, p.12) การเปลี่ยนแปลงสภาวะการต่างๆ เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วและมีแนวโน้มว่าจะมีอัตราการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วยิ่งขึ้น ไม่ว่าจะเป็นด้านเศรษฐกิจ สังคม เทคโนโลยีและวัฒนธรรม ทำให้มีผลกระทบต่อการบริหารงานขององค์การ (Kornkanok Thippharot, 2004, p. 30) ซึ่งส่งผลให้องค์การต้องมีการปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลาการบริหารงานและการทำงานแบบเดิมที่เคยประสบความสำเร็จอาจจะล้าสมัยไม่สามารถทำให้องค์การนั้นบรรลุ

Vol.24 No.1 January - April 2018 ISSN 2408 - 0845

เป้าหมายได้ ปัจจุบันรูปแบบการดำเนินงานและความสัมพันธ์ขององค์การได้เปลี่ยนแปลงไปจากอดีตมาก การบริหารงานที่จะบรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น ไม่เพียงแต่ต้องเกิดจากความพร้อมของปัจจัยหรือศักยภาพภายในองค์การเท่านั้น ผู้บริหารต้องมีความเข้าใจสภาพแวดล้อมขององค์การด้วย (Khuntanan, N. & Tansa, C., 2006, p.30) บรรยากาศองค์กร เป็นลักษณะของความรู้สึกและความเข้าใจของสมาชิกในองค์การเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมและความเป็นไปในองค์กร ซึ่งจะมีความเกี่ยวข้องกับผู้ที่ทำงานในองค์การโดยตรง ทุกคนที่ทำงานในองค์การจะต้องรับรู้และสัมผัสกับบรรยากาศในแต่ละองค์การแตกต่างกันสภาพแวดล้อมหรือบรรยากาศองค์กรที่แตกต่างหรือเปลี่ยนแปลงไป มีผลทำให้ประสิทธิภาพการทำงานของบุคคลนั้นเปลี่ยนแปลงไปด้วย (Gibson, 1997, p.525) บรรยากาศองค์กรมีความสำคัญและเกี่ยวข้องกับผู้บริหารและบุคลากรในองค์กรโดยตรง และจะส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของบุคลากร หากบุคลากรมีความพึงพอใจในบรรยากาศองค์กรหรือมีทัศนคติที่ดีต่อองค์การจะทำให้เกิดความเชื่อมั่น มีความเต็มใจใน การทำงาน และแสดงความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ ส่งผลต่อการปฏิบัติงานโดยตรง แต่ถ้าหากบุคลากรไม่พึงพอใจในบรรยากาศองค์กรหรือมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อองค์กร จะทำให้เกิดความไม่เต็มใจและไม่ทุ่มเทในการทำงาน ขาดแรงจูงใจ ขาดความกระตือรือร้นในการทำงาน (Pusudacharin, 2005, p.12) การสร้างบรรยากาศองค์กรที่ดีนั้นจะทำให้พนักงานในองค์การ มีความรัก ความสามัคคี เข้าใจซึ่งกันและกัน มีขวัญและกำลังใจดี ยินดีที่จะทำงานด้วยความเต็มใจ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงาน และสามารถลดความขัดแย้งได้ (Ajinomvatan, C., 2544, p.7) ดังนั้นจึงควรให้ความสำคัญต่อบรรยากาศองค์กรและสร้างบรรยากาศที่ดีให้เกิดขึ้นในภายองค์กร เพราะบรรยากาศองค์กรจะช่วยให้บุคลากรเกิดความกระตือรือร้นในการทำงาน มีความตั้งใจ เอาใจใส่รับผิดชอบต่องานที่รับผิดชอบและงานอื่นที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาทำให้ผลการปฏิบัติงานดีขึ้น ส่งผลให้องค์การบรรลุเป้าหมายได้

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (JobEfficiency) คือ การที่บุคคลมีความสามารถที่จะปฏิบัติงานนั้นให้บรรลุผลได้ตรงตามเป้าหมายขององค์กรและทันระยะเวลาที่กำหนด ผลงานที่ได้มีคุณภาพและความถูกต้อง มีวิธีการทำงานหรือนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมเข้ามาช่วยเพิ่มผลงานและลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน โดยที่ใช้ทรัพยากรต่างๆ ที่มีอยู่ได้อย่างคุ้มค่า สามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ทุกฝ่ายได้ ซึ่งในแต่ละองค์กร ทั้งภาครัฐหรือเอกชนการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเป็นสิ่งที่สำคัญของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานในองค์กรต่างๆ ประสิทธิภาพการปฏิบัติในองค์กรถือเป็นหัวใจสำคัญของการนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จของการดำเนินงาน องค์การจะมีผลผลิตเป็นที่น่าพอใจทั้งด้านการผลิต การบริการมีความเจริญก้าวหน้า และสร้างความพึงพอใจทั้งแก่นิสิต บุคลากร ก็ขึ้นอยู่กับความสามารถขององค์กรเอง (Laksana, S., 2000, p.215) ดังนั้นหากองค์กรใดสามารถสรรหาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเข้ามาปฏิบัติงานได้ และสามารถดึงดูด ผู้ที่มีความรู้ความสามารถให้อยู่ในองค์กรได้นานที่สุดเท่าที่จะนานได้ การบริหารงานขององค์กรจะสามารถบรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบกับ มีการบริหารบุคคลที่ดีด้วยจะส่งผลทำให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการทำงาน (Government Reform Commission, 2000, p.2)

บริษัทผลิตภัณฑ์อาหารเสริม จำกัด เป็นองค์การผลิตภัณฑ์เพื่อสุขภาพที่ได้รับความนิยมในประเทศไทยยังคงเป็นผลิตภัณฑ์ประเภท ผลิตภัณฑ์วิตามินและผลิตภัณฑ์อาหารเสริม โดยมูลค่าการเติบโตภายในปี พ.ศ. 2558 จะเพิ่มขึ้น มากกว่า 9.3 หมื่นล้านบาท หรือ มีอัตราการเจริญเติบโตเพิ่มขึ้นคิดเป็นร้อยละ 12 เมื่อเทียบกับปี ก่อนรองลงมาคือ ผลิตภัณฑ์สมุนไพร ซึ่งมีมูลค่าอยู่ที่ 1.2 หมื่นล้านบาท คาดว่าจะเพิ่มขึ้นเป็น 1.4 หมื่นล้านบาทภายในปี พ.ศ. 2558 (Economic news, 2015) ซึ่งมีนโยบายในการบริหารจัดการ การพัฒนาองค์การที่ดี ทั้งด้านการบริการสภาพแวดล้อมการทำงาน องค์การจะประสบความสำเร็จหรือบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

ปีที่ 24 ฉบับที่ 1 มกราคม - เมษายน 2561 ISSN 2408 - 0845

การสร้างบรรยากาศที่ดีในองค์การย่อมทำให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่ในทางกลับกันถ้าบรรยากาศในองค์การไม่เอื้อต่อการทำงาน จะทำให้บุคลากรเกิดแรงกดดัน ซึ่งแรงกดดันเป็นสภาวะความรู้สึกของจิตใจที่ ถูกกดดัน หรือถูกบีบบังคับจากการปฏิบัติงานหรือจากสังคมรอบด้านจนทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางร่างกายและจิตใจอาจเกิดผลเสียในการปฏิบัติงานของบุคลากรได้

จากเหตุผลที่กล่าวมาแล้วข้างต้นผู้วิจัย จึงสนใจศึกษาเกี่ยวกับการรับรู้ระหว่างสภาพแวดล้อมองค์การกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ผลิตภัณฑ์อาหารเสริม จำกัด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การของพนักงานที่ส่งผลต่อคุณลักษณะประสิทธิภาพการปฏิบัติงานภายในองค์การผ่านนความสุขในการทำงาน เพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางการบริหารองค์การของผู้บริหาร รวมถึงการวางแผนเพื่อพัฒนาและเปลี่ยนแปลงบรรยากาศองค์การอันจะนำมาซึ่งการมีประสิทธิภาพและศักยภาพในการทำงานของพนักงานตลอดจนการเสริมสร้างศักยภาพการทำงานของบุคลากรให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพอันจะส่งผลสำเร็จต่อองค์การต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การการที่มีผลต่อประสิทธิภาพผลการปฏิบัติงาน บริษัท ผลิตภัณฑ์อาหารเสริม จำกัด
2. เพื่อศึกษาการรับรู้การสนับสนุนประสิทธิภาพการปฏิบัติงานผ่านความพึงพอใจของพนักงาน บริษัท ผลิตภัณฑ์อาหารเสริมจำกัด
3. เพื่อศึกษาการรับรู้การสนับสนุนถึงคุณลักษณะผลการผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่ส่งผลประสิทธิภาพการปฏิบัติงานผ่านความพึงพอใจของพนักงาน บริษัท ผลิตภัณฑ์อาหารเสริมจำกัด
4. เพื่อศึกษาการรับรู้ของความพึงพอใจในการทำงานในฐานะตัวแปรส่งผ่านระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การกับผลการปฏิบัติงานจำกัด
5. เพื่อศึกษาการรับรู้ของความเป็นอิสระในงานฐานะตัวแปรปรับของสภาพแวดล้อมองค์การและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การต่อความพึงพอใจในการทำงาน

สมมุติฐานการวิจัย

ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยเกี่ยวข้องจากแหล่งข้อมูลต่างๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคล (Personal factors)

ปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วย อายุ เพศ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้ และประสบการณ์ทำงาน เหล่านี้เป็นเกณฑ์ที่นิยมใช้ในการจำแนก ตามลักษณะประชากรศาสตร์เป็นลักษณะที่สำคัญและสถิติที่วัดได้ของประชากรที่ช่วยกำหนดตัวแปรอิสระ รวมทั้งง่ายต่อการวัดว่าตัวแปรอื่น ตัวแปรด้านปัจจัยส่วนบุคคลที่สำคัญ ดังนี้ Serirat, S., et al. (1995, pp.41-42)

1) เพศ (Sex) เป็นตัวแปรในการจำแนกที่สำคัญเช่นกัน กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาตัวแปรตัวนี้อย่างรอบคอบ เพราะในปัจจุบันนี้ตัวแปรด้านเพศมีการเปลี่ยนแปลงในด้านการรับสภาพแวดล้อมการทำงานดังกล่าวอาจมีสาเหตุจากหน้าที่ความรับผิดชอบงานที่แตกต่างกัน

2) อายุ (Age) เนื่องจากการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การที่มีผลต่อประสิทธิภาพผลการปฏิบัติงานจะสามารถตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกันจึงใช้ประโยชน์จากอายุเป็นตัวแปร

Vol.24 No.1 January - April 2018 ISSN 2408 - 0845

ด้านปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างของส่วนกลุ่มตัวอย่างที่ได้ค้นคว้าความต้องการโดยมุ่งความสำคัญกลุ่มตัวอย่างอายุนั้น

3) ระดับการศึกษาและรายได้ การศึกษาที่ส่งผลต่อการรับรู้ต่อรายได้เป็นอย่างมาก การรู้ว่าอะไรเกิดขึ้นกับการศึกษาและรายได้เป็นสิ่งสำคัญเพราะแบบแผนการใช้จ่ายขึ้นอยู่กับรายได้แตกต่างกัน จากการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การ และความมีอิสระในงาน จึงนำไปสู่การตั้งสมมติฐานในการวิจัย ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานทางบวกกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การของพนักงาน

สมมติฐานที่ 2 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การของพนักงานมีผลต่อความพอใจในงาน

2. บรรยากาศองค์การ (Organizational Climate)

บรรยากาศองค์การ เป็นลักษณะของสภาพแวดล้อมต่างๆ ภายในองค์การที่บุคคลรับรู้ ซึ่งแตกต่างกันในองค์การหนึ่งกับองค์การอื่น บุคคลในองค์การสามารถรับรู้ได้ทั้งทางตรงและทางอ้อม และมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมและการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์การ มีนักวิชาการได้ให้ความหมายของบรรยากาศองค์การไว้มากมาย เช่น Boonjaim, L. (1998) ให้ความหมายว่าบรรยากาศองค์การคือลักษณะต่างๆ ที่ทำให้องค์การหนึ่งแตกต่างไปจากองค์การหนึ่งและมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนในองค์การ รวมทั้งกระบวนต่างๆ ในองค์การ ส่วน Steer (1977, p.100) กล่าวว่าบรรยากาศองค์การมีความเกี่ยวข้องกับเจตคติ (Attitudes) ค่านิยม (Values) บรรทัดฐาน (Norms) และความรู้สึก (Feeling) ของพนักงานเกี่ยวกับองค์การ ซึ่งสอดคล้องกับ Dessler (1976, p.185) ระบุว่าบรรยากาศองค์การเป็นความเข้าใจหรือการรับรู้ที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งมีต่อประเภทขององค์การที่ทำงานอยู่ และความรู้สึกของเขาที่มีต่อประเภทขององค์การในรูปของมิติ เช่น ความเป็นตัวของตัวเอง การเปิดโอกาส โครงสร้าง การให้ผลตอบแทน ความเอาใจใส่ ความอบอุ่น และการให้การสนับสนุน (Triranuch, S.,1998; quoted in Phetpud, A., 1687, p.77) ได้ให้คำนิยามเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การไว้ดังนี้ บรรยากาศองค์การคือ ความสัมพันธ์ต่อเนื่องอย่างมีคุณภาพของสภาพแวดล้อมในองค์การนั้นๆ ซึ่งทำให้แตกต่างจากองค์การอื่นๆ เนื่องมาจาก 1) พฤติกรรมและนโยบายของสมาชิกขององค์การนั้น โดยเฉพาะระดับผู้บริหารสูงสุด (Top management) 2) การรับรู้ของแต่ละบุคคลในองค์การนั้นๆ 3) การตีความหรือการแปล (Interpretation) สถานการณ์ที่เกิดขึ้นในองค์การนั้นๆ การกระทำที่เป็นแรงผลักดันให้เกิดกิจกรรมไปในทิศทางต่างๆ บรรยากาศองค์การหมายถึง ตัวแปรชนิดต่างๆ เมื่อนำมารวมกันแล้วมีผลกระทบต่อระดับของการทำงานหรือการปฏิบัติงานของผู้ดำเนินงานภายในองค์การ ซึ่งองค์ประกอบต่างๆ ที่มีความสำคัญต่อบรรยากาศได้แก่ ลักษณะโครงสร้างขององค์การ กระบวนการที่ใช้ในองค์การ การปฏิบัติงานในองค์การ และความพอใจในงานจากความหมายของบรรยากาศองค์การตามที่กล่าวมาข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า บรรยากาศองค์การ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมการทำงานในองค์การอันเนื่องมาจากการรับรู้หรือความเข้าใจของบุคคลทั้งทางตรงและทางอ้อม ซึ่งมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานและประสิทธิภาพของงาน ซึ่งจะส่งผลถึงความสำเร็จในองค์การ (Raktham, A., 1996, p.78)

จากตารางข้างต้นสามารถแสดงให้เห็นถึงความแตกต่างกันของแต่ละทฤษฎี ดังนี้การบริหารงานแบบวิทยาศาสตร์โดยทายเลอร์ (Taylor, 1974; quoted in Phetpud, A., 1996, p.79) ซึ่งเป็นบิดาการบริหารแบบวิทยาศาสตร์ ได้กำหนดหลักการในการบริหารงานโดยยึดหลักวิทยาศาสตร์ การบริหารในยุคนี้ไม่ได้กล่าวถึงบรรยากาศองค์การอย่างเด่นชัด แนวคิดตามทฤษฎีนี้ให้ความสำคัญเกี่ยวกับความชำนาญเฉพาะด้านและการแบ่ง

ปีที่ 24 ฉบับที่ 1 มกราคม - เมษายน 2561 ISSN 2408 - 0845

หน้าที่การงาน โดยกำหนดโครงสร้างของการบริหารงานเป็นแบบรูปนัย การบริหารงานตามแนวคิดของทายเลอร์ ก่อให้เกิดบรรยากาศภายในองค์การที่มีลักษณะเฉพาะ ตามแบบการบริหารแบบวิทยาศาสตร์

ทฤษฎีการกระจายอำนาจ (Decentralization) ทฤษฎีนี้ให้ความสำคัญในเรื่องการกระจายอำนาจการตัดสินใจให้กับหน่วยงานระดับรองลงไป ดังนั้นแนวความคิดเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การจึงขึ้นอยู่กับการกระจายอำนาจการตัดสินใจให้แก่หน่วยงานระดับรองลงไป ซึ่งการกระจายอำนาจนี้จะต้องอยู่บนพื้นฐานของสภาพความเป็นจริง และความไว้เนื้อเชื่อใจ (Phetpud, A., 1996, p.87) โดยจะเน้นในเรื่องการมีส่วนร่วม การสื่อสาร การจูงใจ และระดับปฏิสัมพันธ์กันจะอยู่ในระดับใด ขึ้นอยู่กับภาวะผู้นำเป็นสำคัญ ดังนั้นบรรยากาศองค์การจึงขึ้นอยู่ที่กระบวนการกลุ่มและระดับของการมีปฏิสัมพันธ์ของบุคคลในหน่วยงานการเพิ่มภาระหน้าที่และความรับผิดชอบในงาน (Job enrichment) การบริหารงานตามทฤษฎีนี้เป็นการบริหารงานเพื่อค้นหา และปรับปรุงสมรรถภาพในการทำงาน ตลอดจนทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงานด้วยการปรับปรุงลักษณะงาน ดังนั้น แนวความคิดเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การขึ้นอยู่กับการทำให้ผู้ปฏิบัติงานพร้อมที่จะปฏิบัติงาน มีความสำนึกในหน้าที่การงาน และโอกาสของความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน (Phetpud, A., 1996, p.103) ซึ่งเป็นนักวิชาการอีกรายหนึ่งที่ศึกษาเกี่ยวกับผลกระทบของบรรยากาศองค์การต่อบุคลิกภาพของพนักงานโดยเชื่อว่าองค์การได้กำหนดขอบเขตและบทบาทหน้าที่ของพนักงาน โดยไม่สอดคล้องต่อความต้องการของพนักงาน ซึ่งเป็นผู้ที่บรรลุวุฒิภาวะแล้ว ซึ่งตามทฤษฎีทฤษฎีความมีวุฒิภาวะนั้นบุคลิกภาพของคนจะค่อยๆ พัฒนาจากการที่ต้องพึ่งพาคนอื่นในวัยเด็ก มาเป็นความต้องการที่จะคิดหรือทำอะไรอย่างอิสระหรือทำอะไรให้สำเร็จด้วยตนเองเมื่อเติบโตเป็นผู้ใหญ่ และจากการที่องค์การได้กำหนดโครงสร้างและงานที่ต่ำกว่าระดับความสามารถของพนักงาน ย่อมจะก่อให้พนักงานรู้สึกผิดหวังและตีตนออกจากองค์การการปฏิเสธความรับผิดชอบตลอดจนการต่อต้านองค์การ ทั้งนี้ปัญหาดังกล่าวก็สามารถเกิดขึ้นได้ในระดับผู้บริหาร หากโครงสร้างขององค์การ ก่อให้เกิดสภาพแวดล้อมในลักษณะของการระแวดระวังแบบปิดและการเสี่ยง ตามลำดับ ดังนั้น แอกรีริส จึงมุ่งเน้นความสำคัญขององค์การและพนักงานตลอดจนประสิทธิภาพของปัจจัยทั้งสองจากหลักการ ทฤษฎี และแนวความคิดในการบริหารดังกล่าว สรุปได้ว่า เมื่อองค์การบริหารงานตามทฤษฎีใดย่อมก่อให้เกิดสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานตามแนวคิด หรือทฤษฎีนั้นๆ ซึ่งคำนึงถึงบุคคลและสภาพแวดล้อมในองค์การเป็นสำคัญ และผู้ที่มีส่วนที่ทำให้บุคคลรับรู้บรรยากาศองค์การไปในทิศทางใดนั้น ก็คือผู้นำนั่นเอง

3. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ (Perceived Organizational Support)

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การเป็นความคิด ความเชื่อ หรือความรู้สึกของพนักงานซึ่งเกิดจากประสบการณ์ในการทำงานว่าองค์การได้ให้ความสำคัญและเห็นคุณค่าในการทำงานของพนักงาน มีนโยบายที่สนับสนุนการทำงานและพร้อมที่จะช่วยเหลือด้วยวิธีการต่างๆ เมื่อพนักงานต้องการ โดย Burger, W.I. (1986) ได้ให้ความหมายของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การว่าเป็นความเชื่อของพนักงานว่าองค์การมีการแสดงออกถึงความห่วงใย ต้องการให้พนักงานมีความเป็นอยู่ที่ดี ซึ่งพนักงานสามารถรับรู้สิ่งเหล่านี้ได้จากผลประโยชน์ต่างๆ ที่ได้รับจากองค์การ ซึ่งอาจอยู่ในรูปของผลตอบแทนที่เป็นตัวเงิน เช่น เงินเดือน โบนัส หรือผลตอบแทนที่ไม่อยู่ในรูปของตัวเงินก็ได้ เช่น สวัสดิการ การอบรมต่างๆ นอกจากนี้ Burger, W.I. (2001) ระบุว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การสามารถตอบสนองความต้องการทางจิตสังคมของพนักงานทำให้รู้สึกว่าองค์การเป็นที่พึ่งได้และพร้อมเสมอที่จะดำเนินการในด้านต่างๆ เพื่อให้ความช่วยเหลือเมื่อพนักงานต้องการ สอดคล้องกับ Suntarangkul, P. (2009) ซึ่งได้ให้ความหมายของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การว่าเป็นการที่องค์การเห็นคุณค่าและความสำคัญของพนักงาน และให้การสนับสนุนการทำงานในด้านต่างๆ ผ่านนโยบายขององค์การเพื่อให้พนักงานมีความเป็นอยู่ที่ดีและสามารถปฏิบัติงานได้ดีขึ้น การวัดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การของ

Vol.24 No.1 January - April 2018 ISSN 2408 - 0845

Suntarangkul, P. (2009) ได้แบ่งการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านผลตอบแทน เช่น เงินเดือนสวัสดิการต่างๆ 2) ด้านโอกาสก้าวหน้า เช่น โอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง การส่งเสริมเรื่องการศึกษาหรือการฝึกอบรม 3) ด้านความมั่นคงในการทำงาน เช่น การรับรู้ว่าองค์การจะจ้างพนักงานต่อไป 4) ด้านจิตวิทยาสังคม เช่น การรับรู้ว่าองค์การให้ความสำคัญและเห็นคุณค่าของพนักงาน มีการยกย่อง เมื่อทำงานประสบความสำเร็จ และมีความเข้าใจเมื่อพนักงานทำงานผิดพลาด และ5) ด้านสภาพการทำงาน เช่น การรับรู้ว่าองค์การให้ความไว้วางใจและช่วยเหลือเมื่อพนักงานมีปัญหา มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อให้พนักงานทำงานได้เต็มประสิทธิภาพ สภาพการทำงานที่น่าพอใจ ผู้วิจัยจึงได้ปรับใช้แนวคิดของ Burger, W.I. (2001) กับการวัดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การตามแนวทางของPrem designs (2005) แบ่งการรับรู้การสนับสนุนขององค์การที่มีต่อของพนักงานออกเป็น 5 ด้าน คือ 1) ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ 2) ด้านโอกาสก้าวหน้าในงาน 3) ด้านความมั่นคงในงาน 4) ด้านจิตวิทยาทางสังคม และ 5) ด้านสภาการทำงาน ซึ่งนำไปสู่การตั้งสมมติฐานในการวิจัย ดังนี้

สมมติฐานที่ 3 ความสัมพันธ์ทางบวกกับความพอใจในงานของพนักงาน

สมมติฐานที่ 4 ปัจจัยมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การของพนักงาน

สมมติฐานที่ 5 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การของพนักงานมีผลต่อความพอใจในงาน

4. กระบวนการรับรู้ (Recognition process)

การรับรู้เป็นกระบวนการที่สร้างประสบการณ์และการเรียนรู้ที่ทำให้บุคคลมีความแตกต่างกันและมีอิทธิพลนำไปสู่การกระทำ หรือพฤติกรรมต่างๆ ของบุคคล กระบวนการรับรู้มีขั้นตอนต่างๆ ดังนี้ Bamrung, I. (2015) 1) อาการสัมผัส หมายถึง อาการที่อวัยวะรับสัมผัสรับสิ่งเร้า หรือสิ่งเร้าผ่านเข้ามากระทบกับอวัยวะรับสัมผัสต่างๆ เพื่อให้คนเรารับรู้ภาวะแวดล้อมรอบตัว 2) การแปลความหมายจากอาการสัมผัสส่วนสำคัญที่จะช่วยทำให้การแปลความหมายดีหรือถูกต้องเพียงใดนั้น ต้องอาศัยสติปัญญา หรือความเฉลียวฉลาด การสังเกต พิจารณา ความสนใจและความตั้งใจและ คุณภาพของจิตใจขณะนั้น 3) ความรู้เดิมหรือประสบการณ์เดิม ซึ่งได้แก่ ความคิดความรู้และการกระทำที่ได้เคยปรากฏแก่ผู้นั้นมาแล้วในอดีตมีความสำคัญมากสำหรับช่วยในการตีความหรือแปลความหมายของการสัมผัสได้แจ่มชัด ความรู้เดิมและประสบการณ์เดิมที่ได้สะสมไว้สำหรับช่วยในการแปลความหมายได้ดีนั้นจะต้องมีคุณสมบัติดังนี้ (1) เป็นความรู้ที่แน่นอน ถูกต้อง ชัดเจน (2) ต้องมีปริมาณมาก กล่าวคือ รู้หลายอย่างจึงจะช่วยแปลความหมายต่างๆ ได้สะดวกและถูกต้องดี

5. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ (Factors that influence perception)

Rattakul, Y. (2011, p.80) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ทางสังคมว่ามีปัจจัยดังต่อไปนี้ 1) ความต้องการ (Need) ของผู้รับรู้เองจะทำให้ผู้รับรู้ตีความสิ่งเร้าที่ส่งมาเป็นสิ่งที่จะสนองความต้องการของตัวเอง ความต้องการเป็นเหตุจูงใจให้เรารับรู้สิ่งที่ต้องการได้รวดเร็ว เช่น ขณะกำลังหิว เราจะรับรู้สิ่งที่เกี่ยวข้องกับอาหารได้เร็ว เราจะได้ยินเสียงกระดิ่งของรถขายก๋วยเตี๋ยวชัดเจนกว่าเสียงอื่นๆ ที่เกิดในขณะเดียวกัน 2) ประสบการณ์ (Experience) บุคคลทั่วไปมักจะตีความสิ่งที่ตัวเองสัมผัสตามภูมิหลังของแต่ละคน 3) การเตรียมตัวไว้ก่อน (Preparatory set) การที่คนเรามีประสบการณ์และการเรียนรู้สิ่งใดมาก่อน ทำให้เราเตรียมที่จะตอบสนองต่อสิ่งนั้นแนวเดียวกับที่เรารับรู้มา 4) บุคลิกภาพ (Personality) บุคลิกภาพมีความสัมพันธ์กับการรับรู้ เช่น บุคคลที่มีบุคลิกภาพแข็งกร้าว ยึดมั่น จะรับรู้การเปลี่ยนแปลงของสิ่งเร้าได้ช้ากว่าผู้ที่มีบุคลิกภาพยืดหยุ่น 5) ทัศนคติ (Attitude) ทัศนคติมีอิทธิพลต่อการรับรู้ ถ้าคนเรามีทัศนคติที่ดีต่อใครคนหนึ่ง การกระทำของบุคคลนั้นจะถูกรับรู้ในทางที่ดีอยู่เสมอ 6) ตำแหน่งทางสังคม (Social position) และบทบาททำให้คนเรารับรู้สิ่งต่างๆ ไม่เหมือนกัน 7) วัฒนธรรม (Culture) เป็นตัวการสำคัญที่ทำให้คนเรารับรู้อะไร

ปีที่ 24 ฉบับที่ 1 มกราคม - เมษายน 2561 ISSN 2408 - 0845

แตกต่างกัน 8) สภาพทางอารมณ์ (Emotion) ของผู้รับรู้ มีผลต่อการรับรู้การรับรู้นั้นเป็นขั้นตอนแรกของการมีพฤติกรรม แต่อย่างไรก็ตาม การรับรู้เป็นเพียงตัวแปรหนึ่งเท่านั้นในการเกิดพฤติกรรม ยังมีตัวแปรอื่นๆ อีกมากมายที่มีส่วนในการเกิดพฤติกรรมเช่น ทัศนคติ บทบาท และความคาดหวังในบทบาท แรงจูงใจ เป็นต้น แต่อย่างไรก็ตามการรับรู้มีความสำคัญต่อพฤติกรรมในแง่ที่ว่า ถ้าบุคคลรับรู้ถูกต้องแม่นยำการแสดงพฤติกรรมก็จะออกในรูปหนึ่ง ถ้าบุคคลรับรู้อย่างไม่ถูกต้องแม่นยำจะทำให้การแสดงพฤติกรรมออกมาในรูปแบบหนึ่งนั่นคือการรับรู้มีส่วนทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมแตกต่างกัน

6. ความพึงพอใจในการทำงาน (Job Satisfaction)

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หรือความพึงพอใจในการทำงาน ตรงกับคำ ภาษาอังกฤษว่า Job Satisfaction มีผู้ให้ความหมายและแสดงความคิดเห็น เกี่ยวกับเรื่องนี้ไว้หลายท่าน แต่ส่วนใหญ่แล้วมีเห็นใกล้เคียงหรือสอดคล้องกัน ดังนี้

Wongrat, P. (2008, p.158) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง เจตคติในทางบวกของบุคคลที่มีต่องานหรือกิจกรรมที่เขาทำซึ่งเป็นผลให้บุคคล เกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจในการทำงาน สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน ซึ่งจะส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์การ ดังนั้น ความพึงพอใจในงานจึงมีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การเป็นอย่างมากที่จะสร้างสรรค์ความเจริญก้าวหน้าและนำความสำเร็จตามเป้าหมายมาสู่องค์การให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่า เป็นความพึงพอใจในงานที่ทำและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้น ให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์การ บุคคลจะมีความรู้สึกพอใจในงานที่ทำเมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทนทั้งทางด้านวัตถุและจิตใจ และสามารถสนองความต้องของเขาได้

จากความหมายต่างๆ ของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นความรู้สึกในทางที่ดีของ บุคคลที่มีต่อปัจจัยต่างๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานที่ทำอยู่ ความรู้สึกชอบ หรือพอใจเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้น จากการที่ได้รับการตอบสนอง ตามระดับความต้องการ กล่าวคือเป็นความรู้สึกเป็นสุขในการกระทำอย่างใดอย่างหนึ่ง ภายใต้สภาพบรรยากาศการทำงานที่ถูกใจ โดยมีสิ่งตอบแทนทางวัตถุและจิตใจ โดยมีภาวะแวดล้อมเป็นตัวจูงใจ หลังจากได้ผ่านกระบวนการประเมินค่า จะแสดงออกมาในระดับที่แตกต่างกัน เช่น พึงพอใจมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด จะเห็นได้ว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นเรื่องที่ละเอียดอ่อนมากเพราะมีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับความต้องการหรือแรงจูงใจของแต่ละบุคคล ดังนั้นจึงเป็นสิ่งที่มีความสำคัญทั้งต่อผู้ปฏิบัติงาน และต่อองค์การอย่างมากเพราะ 1) ผู้ปฏิบัติงานย่อมมีความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความนึกคิดของตน และผู้ปฏิบัติงานจะมีความรู้สึกสมปรารถนาที่จะได้แสดง บทบาทอย่างเต็มที่ตามขีดความสามารถของเขาที่มีอยู่ 2) ผู้ปฏิบัติงานซึ่งไม่เคยมีความพึงพอใจในการทำงานย่อมจะไม่ประสบสภาพวุฒิภาวะทางจิตวิทยา เพราะคนเราโดยทั่วไปจะใช้เวลาส่วนใหญ่ในแต่ละวัน อยู่กับงาน หากงานนั้นเป็นงานที่น่าเบื่อหน่ายไม่ท้าทาย และไม่มีอิสระเขาย่อมจะเกิดความเบื่อหน่ายหงุดหงิดรำคาญใจ อันจะส่งผลหรือก่อให้เกิดปัญหาโดยตรงต่อตัวเขาเอง เพื่อนร่วมงานและสังคมในที่สุด 3) ผู้ปฏิบัติงานซึ่งไม่เคยมีความพึงพอใจในงานที่ทำจะเกิดความคับข้องใจ เพราะการทำงานนั้นถือว่า เป็นสิ่งสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ 4) การขาดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหรือเกิดมีข้อขัดแย้งในการทำงานย่อมจะส่งผลให้ขวัญและกำลังใจในการทำงานลดต่ำลง นั่นหมายความว่าประสิทธิภาพของการทำงานย่อมลดต่ำตามไปด้วยความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งในการปฏิบัติงานให้สำเร็จ ถ้าผู้บริหารสำนักงานฯ มีความเข้าใจในเรื่อง การบริหารงานบุคคล เป็นอย่างดีประกอบกับมีปัจจัยเป็นเครื่องจูงใจมาก ย่อมทำให้พนักงานหรือบุคลากรในสำนักงานฯเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากเช่นกัน

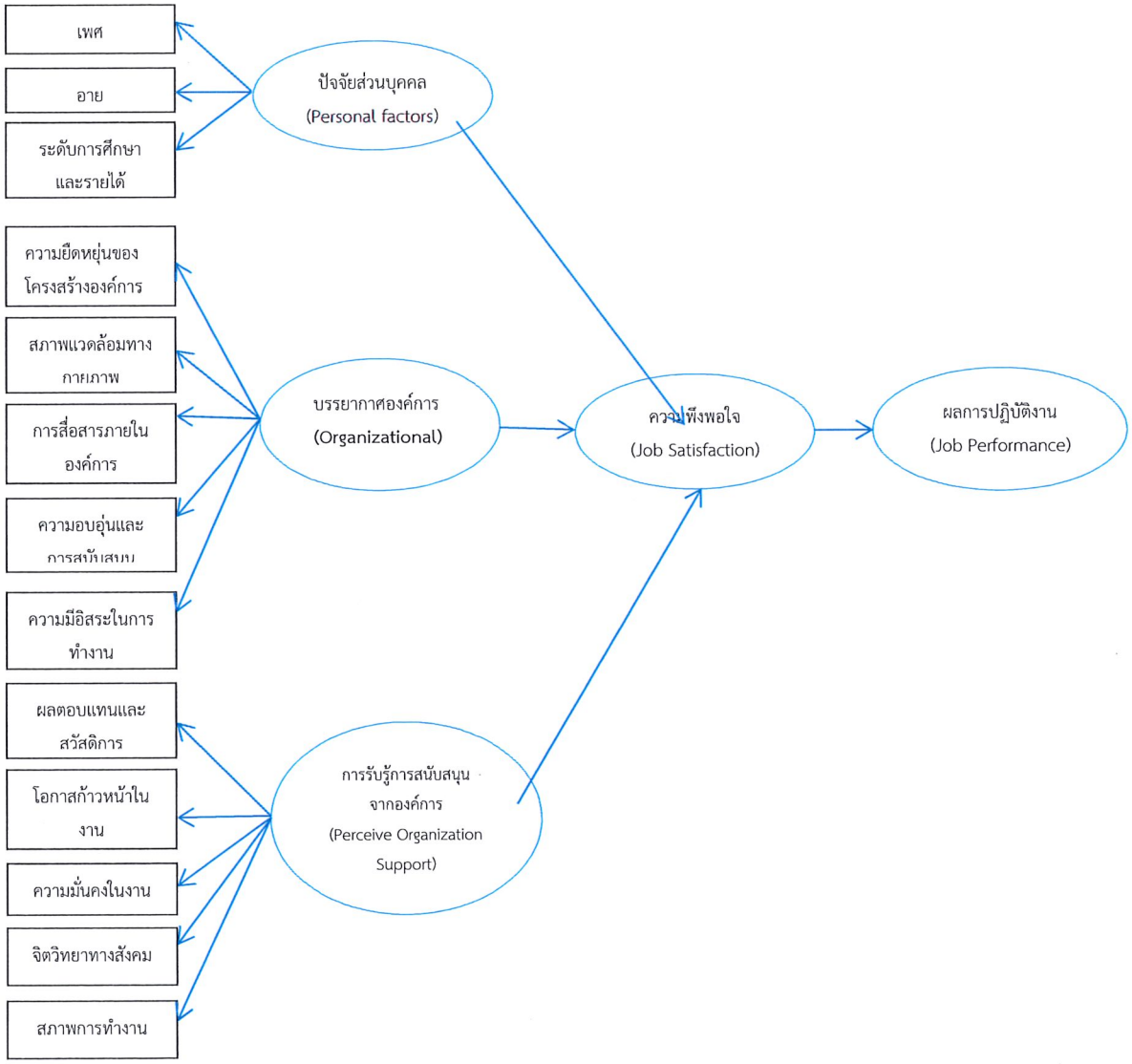
Vol.24 No.1 January - April 2018 ISSN 2408 - 0845

สมมติฐานที่ 6 ความพอใจในงานมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

สมมติฐานที่ 7 พนักงาน บริษัท ผลิตภัณฑ์อาหารเสริม มีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ความพอใจในงานและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 8 พนักงานบริษัท ผลิตภัณฑ์อาหารเสริม ที่ปฏิบัติงานมีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ความพอใจในงานและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

จากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จึงนำมาสู่การสร้างกรอบแนวคิดและสมมติฐานการวิจัย ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ปีที่ 24 ฉบับที่ 1 มกราคม - เมษายน 2561 ISSN 2408 - 0845

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ใช้วิธีวิทยาเชิงปริมาณ ผู้วิจัยกำหนดวิธีการวิจัยดังนี้

1. ประชากรกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานและความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคล ที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานที่จะส่งผลต่อประสิทธิภาพของพนักงานบริษัท ผลิตภัณฑ์อาหารเสริม กรุงเทพมหานครกลุ่มตัวอย่างพนักงานบริษัท ผลิตภัณฑ์อาหารเสริม กรุงเทพมหานคร คำนวณจากการใช้สูตรการคำนวณการหาขนาดกลุ่มตัวอย่างแบบทราบจำนวนประชากร ซึ่งมีจำนวนพนักงานทั้งสิ้น 820 คนและกำหนดขนาดตัวอย่างจากตารางสำเร็จรูปของ เครจซี่ และมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970) กำหนดขนาดของตัวอย่างที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยคิดค่าความคลาดเคลื่อน (E) เท่ากับ 0.05 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างรวมทั้งสิ้น 255 คน ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยคัดเลือกจากประชากรที่มีลักษณะตรงตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา และใช้แบบสอบการเก็บรวบรวมข้อมูล มีจำนวนการตอบแบบสอบถามกลับทั้งหมด 255 ชุด คิดเป็นร้อยละ100

2. เครื่องมือในการวิจัย

ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบบสอบถามแบ่งเป็น 5 ส่วนได้แก่

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้และประสบการณ์ทำงาน ลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ (Checkist) ส่วนที่ 2-5 เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยกำหนดตามวิธีของลิเคิร์ท (Likert Scale) 5 ระดับความคิดเห็น โดยระดับ 1 หมายถึงเห็นด้วยน้อยที่สุด ถึงระดับ 5 หมายถึงเห็นด้วยมากที่สุด โดยใช้วัดตัวแปรต่างๆ ได้แก่

ส่วนที่ 2 คำถามด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ มีจำนวน 5 ด้าน 10 ข้อ

ส่วนที่ 3 คำถามด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน มีจำนวน 45 ข้อ

ส่วนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน มีจำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 5 คำถามเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน และข้อเสนอแนะเป็นแบบปลายเปิด

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือในการวิจัยด้วยการหาความเที่ยงตรง (Validity) โดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้อาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาและตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) และความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ (Wording) นำไปปรับปรุงแก้ไขและนำไปทดสอบ (Pre-test) จำนวน 50 ชุด เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของข้อคำถามในแบบสอบถาม โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่นแอลฟาครอนบาค (Cronbach ‘s Alpha Coefficient) ซึ่งมีค่าสูงกว่าเกณฑ์ยอมรับที่ค่ามากกว่า 0.700 สำหรับงานวิจัยเชิงสำรวจ (Jum, 1978) ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 1 ซึ่งมีความเหมาะสมที่จะนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 1 ความเชื่อมั่นของเครื่องมือ

ตัวแปร	ค่าความเชื่อมั่น (Cronbach’s Alpha)
ปัจจัยส่วนบุคคล (PF)	0.94
บรรยากาศองค์การ (OC)	0.88
การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ (POS)	0.97
ความพอใจการทำงาน (SN)	0.93
ผลการปฏิบัติงาน (JP)	0.87

Vol.24 No.1 January - April 2018 ISSN 2408 - 0845

3. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ในครั้งนี้ ใช้สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ในการวิเคราะห์ข้อมูลคุณสมบัติของกลุ่มตัวอย่างด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้และประสบการณ์ทำงาน ใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Correlation) ในการทดสอบเพื่อวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ส่วนการทดสอบสมมติฐานของการวิจัย ผู้วิจัยใช้วิธีการวิเคราะห์ถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปร โดยมีรายละเอียดของตัวแปรดังต่อไปนี้

สรุปผลการวิจัย

จากการวิจัยได้แบ่งการนำเสนอออกเป็น 2 ส่วน ส่วนที่ เป็นการนำเสนอค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับของตัวแปร ส่วนที่ 2 เป็นการนำเสนอผลการทดสอบสมมติฐาน

ส่วนที่ 1

1. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 67.51 อายุ 31-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 37.91 รองลงมาอายุ 25-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.45 ระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 34.96 รองลงมาต่ำกว่าปริญญาตรี 27.46 ตำแหน่งงาน แผนการบริการลูกค้า คิดเป็นร้อยละ 41.06 รองลงมา แผนงานสนับสนุนอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 35.49 รายได้ต่อเดือน 15,001-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 41.04 และประสบการณ์ทำงาน 2-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 39.45

2. การรับรู้บรรยากาศการของพนักงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\overline{X}$ =4.11, S.D.= 0.71) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่าความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือมีความท้าทายและความรับผิดชอบ ($\overline{X}$ =4.07, S.D.= 0.81) รองลงมาคือรางวัลและการลงโทษ ($\overline{X}$ =3.98, S.D.= 0.80) และความเป็นหนึ่งเดียวในองค์การ ($\overline{X}$ =3.78, S.D.= 0.61) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

3. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การของพนักงานภาพรวมระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$ =2.97, S.D.= 0.60) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน

4. ความพึงพอใจในงานภาพรวม อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\overline{X}$ =4.12, SD= 0.58) ตามลำดับ

5. ผลการปฏิบัติงานตามของบุคลากรภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\overline{X}$ =3.80, S.D.= 0.40) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้ว พบว่า พนักงานสามารทำงานที่รับผิดชอบให้แล้วเสร็จได้ตามกำหนดมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\overline{X}$ =3.54, SD= 0.55) ส่วนด้านการได้รับโอกาสก้าวหน้าในงาน ($\overline{X}$ =3.44, S.D.= 0.70)

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ด้านความสัมพันธ์เพื่อตรวจสอบคุณสมบัติของตัวแปร เพื่อทดสอบสมมติฐานโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียรสัน (Pearson's Correlation Coefficient)

ปีที่ 24 ฉบับที่ 1 มกราคม - เมษายน 2561 ISSN 2408 - 0845

ตารางที่ 2 แสดงค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยและค่าถอดถอยค่าความคลาดเคลื่อน

ตัวแปรต้น	OC	OC	OC	OC	OC	SN	JP
ค่าเฉลี่ย(Mean)	3.75	3.80	3.41	3.54	4.07	3.45	3.67
ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)	0.51	0.40	0.61	0.55	0.93	0.70	0.61
บรรยากาศองค์การด้านความยืดหยุ่นของโครงสร้างองค์การ (OC1)	-						
บรรยากาศองค์การด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ (OC2)	0.61***						
บรรยากาศองค์การการสื่อสารภายในองค์การ (OC3)	0.32***	0.41***					
บรรยากาศองค์การความอบอุ่นและการสนับสนุน (OC4)	0.43***	0.55***	0.40***				
บรรยากาศองค์การความมีอิสระในการทำงาน (OC5)	0.51***	0.40***	0.61***	0.55***			
ความพอใจการทำงาน (SN)	0.61***	0.41***	0.53***	0.35***			
ผลการปฏิบัติงาน (JP)	0.39***	0.32***	0.31***	0.50***	0.51***	0.71***	

p<0.01,*p< 0.001

จากตารางที่ 2 แสดงให้เห็นผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรที่ศึกษา พบว่า ตัวแปรส่วนใหญ่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 แต่เป็นระดับความสัมพันธ์ที่อยู่ในระดับที่ไม่สูงมากนัก โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรไม่สูงกว่า 0.80 (Kornkanok Thippharot 2011, p.38) นอกจากนี้ยังพิจารณาค่า VIF (Variance Inflation Factors) โดยมีค่าน้อยกว่า 10 (Hair, et at., 2006) ซึ่งแสดงว่าไม่ก่อให้เกิดความความสัมพันธ์กันเองของตัวแปรอิสระ (Multicollinearity) จึงนำไปสู่การทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ดังตารางที่ 3

The Golden Teak : Humanity and Social Science Journal (GTHJ.)
Vol.24 No.1 January - April 2018 ISSN 2408 - 0845

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุของบรรยากาศองค์การ ความพอใจในการทำงาน และผลการปฏิบัติงานของ พนักงาน

ตัวแปรต้น	H1 (JS)	H2 (OC)	H3 (JP)	H4 (JP)	H5 (JP)	H6 (JP)	H7 (JP)	H8 (JP)
การรับรู้บรรยากาศในองค์การ (POC)							0.56*** (0.108)	
ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ	0.59*** (0.104)	0.63*** (0.051)						
ด้านโอกาสก้าวหน้าในงาน	0.54*** (0.072)	0.54*** (0.072)						
ด้านความมั่นคงในงาน		0.51*** (0.049)	0.50*** (0.051)					
ด้านจิตวิทยาทางสังคม	0.58*** (0.049)	0.52*** (0.051)					0.64*** (0.048)	
ด้านสภาพการทำงาน	0.72*** (0.046)	0.67*** (0.050)						
ความพอใจในงาน (JS)			0.74*** (0.036)					0.75*** (0.038)
บรรยากาศองค์การ (OC) *การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ					0.73*** (0.040)			
Adjusted R2	0.372	0.370	0.559		0.531		0.532	0.554

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

จากตารางที่ 3เป็นผลการวิเคราะห์ความถดถอยเพื่อทดสอบสมมติฐาน ซึ่งสามารถอธิบายได้ดังนี้

1. การรับรู้บรรยากาศองค์การ มีอิทธิพลทางบวกกับความพึงพอใจ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.001 จากผลการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐานที่ 1

1.1 ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ มีอิทธิพลทางบวกกับความพึงพอใจในงาน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.001 (β =0.59, P<0.001) จากผลการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐานที่วางไว้

1.2 ด้านโอกาสก้าวหน้าในงาน มีอิทธิพลทางบวกกับความพึงพอใจในงาน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ (β =0.54, P<0.001) จากผลการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐานที่วางไว้

1.3 ด้านความมั่นคงในการทำงานมีอิทธิพลทางบวกกับความพึงพอใจในงาน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ (β =0.51, P<0.001) จากผลการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐานที่วางไว้

1.4ด้านจิตวิทยาทางสังคม มีอิทธิพลทางบวกกับความพึงพอใจในงาน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ (β =0.58, P<0.001) จากผลการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐานที่วางไว้

ปีที่ 24 ฉบับที่ 1 มกราคม - เมษายน 2561 ISSN 2408 - 0845

1.5 ด้านสภาพการทำงานมีอิทธิพลทางบวกกับความพึงพอใจในงาน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ (β =0.72, P<0.001) จากผลการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐานที่วางไว้

ผลการปฏิบัติงานที่อยู่ระดับสูง โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.60และมีความสามารถในการพยากรณ์ได้ร้อยละ 36 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผลการวิจัย

1. บรรยากาศองค์การมีอิทธิพลในเชิงบวกต่อความสุขในการทำงานของพนักงาน จากการวิจัยพบว่า บรรยากาศองค์การด้านการสื่อสารภายในองค์การ และด้านสัมพันธภาพภายในหน่วยงาน มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพอใจการทำงาน เนื่องจากการสื่อสารภายในองค์การเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านปฏิบัติงาน ซึ่งบังคับบัญชาและพนักงานต้องมีการสื่อสาร พูดคุย และปฏิสัมพันธ์กันตลอดเวลาเพื่อให้งานมีประสิทธิภาพและสำเร็จตามเป้าหมาย ทำให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกันกันระหว่างบุคลากรและผู้บังคับบัญชา อีกทั้งผู้บังคับบัญชาแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับงานให้บุคลากรทราบอยู่เสมอ ทำให้บุคลากรรู้สึกว่าตนได้รับการเอาใจใส่จากผู้บังคับบัญชา จึงมีส่วนทำให้พนักงานเกิดความพอใจการทำงานตามมา ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Proctor, C. (2014) ที่พบว่าการสื่อสารภายในองค์การมีส่วนช่วยเพิ่มทัศนคติเชิงบวกและความมีอิสระในการทำงานส่งผลให้มีความพึงพอใจในการทำงานมากขึ้น ส่วนบรรยากาศองค์การด้านสัมพันธภาพภายในหน่วยงานมีผลต่อการเกิดความพอใจในการทำงาน เนื่องจากความสัมพันธ์อันดีระหว่างพนักงานด้วยกันและระหว่างพนักงานกับผู้บริหาร ทำให้เกิดความสนิทสนมคุ้นเคย และเกิดความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงาน ความสุขในการทำงานจึงเกิดขึ้น สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Fahpinyo, C. (2009) ซึ่งพบว่าความสัมพันธ์ในที่ทำงานเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่ทำให้เกิดความสุขในการทำงาน ประกอบด้วยความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน การแบ่งปันความรู้สึกและการได้รับคำปรึกษาจากเพื่อนร่วมงาน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ Srisri Specialty Kul (2000) ที่กล่าวว่าการทำงานร่วมกับผู้อื่นอย่างมีความสุข ไม่ว่าจะเป็นทีมการทำงานระดับใดก็ตาม จำเป็นที่จะต้องสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับสมาชิกของทีมและเพื่อนร่วมงานให้เกิดขึ้นในที่ทำงานให้ได้ เพื่อบรรยากาศที่ดีความรู้สึกที่ดีต่อกันจะเกิดขึ้นในที่สุด

2. การรับรู้ในการสนับสนุนขององค์กร (Perceived Organization Support : POS) คือ การที่พนักงานรับรู้ว่าองค์กรให้ความสนใจดูแลทุกข์สุขตนเพียงใด สนใจผลงานของตนหรือไม่ รับรู้รับทราบหรือเปล่าว่าตนได้ทุ่มเทชีวิตจิตใจให้แก่งานมากเพียงใด มองเห็นคุณค่าของผลงานและเคยแสดงความชื่นชมผลงานของตนบ้างหรือไม่ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรจะทำให้พนักงานมีความผูกพันกับองค์กรและผูกพันกับงานที่ทำ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ R & E Burger (2002) ที่กล่าวถึงการรับรู้สนับสนุนจากองค์กรว่าเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ความรู้สึกที่สัมพันธ์กับงาน และตอบสนองความรู้สึกที่ส่งผลต่องานในด้านความพึงพอใจในงานและอารมณ์ของพนักงานผู้ปฏิบัติงาน (Jill Brett & Benson, 2004) ผลการวิจัยที่ผ่านมาพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์กร (Rhoades, et al., 2001; McCook, 2002; Tertrick, 2002) และมีอิทธิพลต่อ OCB (Kidwell & Mossholder, 1997; Asgari, et al., 2008)

3. ความพึงพอใจในงานว่า หมายถึง ผลของทัศนคติต่างๆ ที่เกิดจากความรู้สึกของพนักงานที่มีต่องานและเกี่ยวข้องกับปัจจัยบางประการ เช่น ค่าจ้าง การปกครองบังคับบัญชา ความมั่นคงในหน้าที่การงาน สภาวะการทำงาน โอกาสในการก้าวหน้า การได้รับการยอมรับในความสามารถ ความยุติธรรมในการประเมินผลงาน ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน การจัดการกับข้อข้องใจได้รวดเร็ว ความยุติธรรมของนายจ้าง เป็นต้น

Vol.24 No.1 January - April 2018 ISSN 2408 - 0845

Serirat, S., et al. (1998, p.100) ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานว่า หมายถึง ทัศนคติทั่วไปของบุคคลที่มีต่องานของเขา งานของคนใดคนหนึ่งเป็นสิ่งที่มีความ หมายมากกว่าการเป็นสิ่งที่ปรากฏให้เห็นเท่านั้น เช่น การพิมพ์ การรอคอยลูกค้า การขับรถส่งของ งานที่เราทาจะรวมถึงการมีปฏิกิริยาโต้ตอบต่อกันกับผู้ร่วมงานและเจ้านาย การทาตามกฎเกณฑ์และนโยบายขององค์การ การทางานให้มีคุณภาพเข้าขั้นมาตรฐาน การมีชีวิตอยู่กับสภาพการทางานซึ่งบ่อยครั้งมีคุณภาพต่ำกว่าที่เราคิด และอื่นๆ ซึ่งสิ่งต่างๆ ดังที่กล่าวมาพนักงานจะมีการประเมินว่าเขาพอใจหรือไม่ Marawan, S. (2001, p.211) ความพอใจงาน คือ ความรู้สึกที่ดีโดยส่วน รวมต่องานของพวกเขา ถ้าพูดว่าคนมีความพอใจงานสูงโดยทั่วไปจะหมายความว่า คนชอบและให้คุณค่ากับงานของพวกเขาสูง และมีความรู้สึกที่ดีต่องานของพวกเขา จากความหมายของความพึงพอใจในงานข้างต้นอาจกล่าวได้ว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ทัศนคติที่มีต่องานของพนักงานโดยเป็นผลจากการรับรู้งานและปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับงาน ได้แก่ ลักษณะงาน รายได้ ความก้าวหน้า ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน ซึ่งถ้าพนักงานมีทัศนคติด้านบวกต่องานก็จะมีความพึงพอใจในงานสูง แต่ในทางกลับกันถ้าพนักงานมีทัศนคติด้านลบต่องานก็จะทาให้มีความพึงพอใจในงานต่างไปด้วย Glimmer (1975, pp.402-405) สรุปว่าองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน ได้แก่ 1) ความมั่นคง คือ ความมั่นคงในหน้าที่การงาน การได้ทางานที่รับผิดชอบอย่างเต็มความสามารถ การได้รับความยุติธรรมจากผู้บังคับบัญชา คนที่มีการศึกษาน้อยหรือขาดความรู้จะให้ความสำคัญกับความมั่นคงในงานมากกว่าคนที่มีการศึกษาสูง และสาหรับพนักงานที่มีอายุมากขึ้นความต้องการความมั่นคงในการทำงานก็จะมากขึ้นไปด้วย 2) โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน เช่น โอกาสในการได้รับเลื่อนตำแหน่ง โอกาสในการได้รับการตอบแทนความสามารถในการทำงาน ผู้ชายมีความต้องการในเรื่องนี้สูงกว่าผู้หญิง และเมื่อมีอายุมากขึ้นความต้องการเกี่ยวกับเรื่องนี้จะลดลง 3) สถานที่ทำงานและการดำเนินงาน ได้แก่ ความพอใจในสถานที่ทางาน ชื่อเสียงและการดาเนินงานขององค์การ ซึ่งพบว่าเมื่ออายุมากขึ้นความต้องการในเรื่องนี้จะน้อยลง 4) ค่าจ้าง พบว่าเพศชายจะให้ความสำคัญกับค่าจ้างมากกว่าเพศหญิง และพนักงานรับ จ้างโรงงานเอกชนจะให้ความสำคัญต่อค่าจ้างมากกว่าข้าราชการ 5) เนื้องาน เป็นองค์ประกอบที่สัมพันธ์กับความรู้ ความสามารถของพนักงาน ซึ่งถ้าเขาได้ทางานที่ตนเองถนัดก็จะเกิดความพึงพอใจ 6) การบังคับบัญชา องค์ประกอบนี้มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจและไม่พึงพอใจค่อนข้างสูง การบังคับบัญชาที่ไม่ดีอาจเป็นสาเหตุหลักที่ทาให้พนักงานมีพฤติกรรมขาดงานหรือลาออกจากงานโดยเฉพาะเพศหญิงจะรับรู้ได้ไวกว่าเพศชาย 7) ลักษณะทางสังคม เกี่ยวข้องกับความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม คือ ได้รับการยอมรับในสังคม ซึ่งถ้าความต้องการนี้ได้รับการตอบสนองและพนักงานสามารถปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่นได้ดีก็จะเกิดความพึงพอใจในงานนั้น องค์ประกอบนี้มีความสัมพันธ์กับอายุและระดับงาน นอกจากนี้พบว่าเพศหญิงให้ความสำคัญกับองค์ประกอบนี้มากกว่าเพศชาย 8) การสื่อสาร ได้แก่ การรับ-ส่ง ข้อสนเทศ การรายงาน การติดตั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน องค์ประกอบนี้จะมีความสำคัญมากสาหรับผู้ที่มีการศึกษาสูง 9) สภาพแวดล้อมในการทางาน ได้แก่ แสง เสียง การถ่ายเทอากาศ สถานที่พักผ่อน ห้องอาหาร ห้องน้าและชั่วโมงการทางาน 10) ผลประโยชน์ ได้แก่ เงินบำเหน็จบำนาญ บริการรักษาพยาบาล สวัสดิการ อาหารที่พัก วันหยุด การได้รับการพิจารณาอย่างเป็นธรรมจากองค์การในเรื่องนี้จะทาให้เกิดความพึงพอใจในงาน Eisenstein Burger, Huntington, Valerie & Associates. (1986, p.500)

ปีที่ 24 ฉบับที่ 1 มกราคม - เมษายน 2561 ISSN 2408 - 0845

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

ข้อเสนอแนะในเชิงทฤษฎี

งานวิจัยชิ้นนี้ก่อให้เกิดประโยชน์การบูรณาการทางทฤษฎีเพื่อสร้างกรอบแนวคิดการวิจัยเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การ Lepin & Stranger (1968) และแนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การของ Achen Burger (1986) เพื่อสร้างกรอบแนวคิดในการวิจัย และนำทฤษฎีการจัดการเชิงมนุษย์สัมพันธ์ เอลตัน เมโย โดยพิจารณาปัจจัยเชิงจิตวิทยาคือคุณลักษณะของผลการผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่ส่งผลประสิทธิภาพการปฏิบัติงานภายในองค์การ ดังนั้นการวิจัยครั้งนี้ทำให้เห็นแนวทางในการกำหนดแผนงานและนโยบายการทำงานขององค์การ ทั้งนี้เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรมีความรู้สึกที่ดี และทำให้บุคลากรอยากทำงนให้กับองค์การด้วยความมุ่งมั่นทุ่มเท มีความซื่อสัตย์และจงรักษ์ภักดีต่อองค์การ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. งานวิจัยในอนาคตควรศึกษาปัจจัยอื่นๆ องค์การควรเสริมสร้างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การจากบรรทัดฐานของการแลกเปลี่ยนค่าตอบแทน เนื่องจากการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การของพนักงานมีพื้นฐานจากความรู้สึกต่างตอบแทน ของพนักงานที่จะมีความห่วงใยองค์การและพฤติกรรมช่วยเหลือองค์การและองค์การควรให้การยอมรับ เคารพและให้เกียรติ ให้ความอิสระในการตัดสินใจ เพราะการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การจะสวนองความต้องการทางด้านจิตวิทยาและทางสังคมของพนักงานสามารถให้พนักงานเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การและมีบทบาทในองค์การได้

2. งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณด้วยวิธีการแบบ Casual Research ซึ่งงานวิจัยในอนาคตอาจศึกษาในรูปแบบการวิจัยแบบผสม (Mix Methodology) โดยนำวิธีวิทยาเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์ การสังเกต มาใช้ในการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งอาจทำให้ได้ข้อค้นพบอื่นเพิ่มมากขึ้น ตลอดจนการนำไปใช้ศึกษากับบริบทที่แตกต่างจากงานวิจัยนี้ เช่น แรงงานทางอารมณ์ (Emotional Labor) หรือองค์การที่เน้นนวัตกรรมและความคิดสร้างสรรค์ เป็นต้น

ข้อเสนอแนะในเชิงการจัดการ

1. ทำให้ทราบถึงระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การของพนักงานภายในบริษัท ผลิตภัณฑ์อาหารเสริม และรูปแบบความสัมพันธ์ของ ปัจจัยส่วนบุคคลคล ปัจจัยจูงใจและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การที่ส่งผลต่อความพอใจในงานและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

2. สามารถที่จะนำผลการวิจัยไปวิเคราะห์การรับรู้และทัศนคติ ที่มีต่อการจัดการสนับสนุนจากองค์การทัศนคติในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ผลิตภัณฑ์อาหารเสริม เพื่อองค์การในกลุ่มธุรกิจผลิตภัณฑ์อาหารเสริมจะได้มีแนวทางในการพัฒนาบุคลากร ใช้ในการวางแผนจัดการด้านสวัสดิการและปัจจัยจูงใจอื่นๆ ให้แก่พนักงาน เพื่อเป็นการจูงใจให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุขและมีประสิทธิภาพเสริมสร้างคุณภาพชีวิตของพนักงานบริษัทฯ ทำให้สามารถบริการลูกค้าได้อย่างเต็มที่และเต็มใจอันจะเป็นพื้นฐานในการพัฒนาองค์การต่อไป

3. ทำให้องค์การได้ทราบถึงการสนับสนุนจากองค์การและความต้องการของพนักงานที่มีความสามารถ มีประสิทธิภาพหรือมีผลการปฏิบัติงานที่ดี สามารถนำผลการวิจัยไปวิเคราะห์ในการวางแผนการจัดการทรัพยากรมนุษย์และเป็นการธำรงรักษาพนักงานที่มีศักยภาพให้อยู่กับองค์การต่อไป

4. เป็นการเพิ่มพูนองค์ความรู้ และแนวทางในการปรับปรุงการบริหารจัดการด้านการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ภายในองค์การ เพิ่มความชัดเจนเกี่ยวกับการศึกษาการรับรู้การสนับสนุนจากบริษัท ผลิตภัณฑ์

Vol.24 No.1 January - April 2018 ISSN 2408 - 0845

อาหารเสริม กรุงเทพมหานคร อีกทั้งยังเป็นประโยชน์ในการนำข้อมูลไปวิเคราะห์การบริหารจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์ในภาคธุรกิจผลิตภัณฑ์อาหารเสริมและธุรกิจกลุ่มอื่นๆ ได้ต่อไป

เอกสารอ้างอิง

Andrew J. Oswald, Eugenio Proto, & Daniel Sgroi. (2009). Happiness and Productivity. **IZA Discussion Paper, 4645**, 1-51.

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.

Beach, S. (1980). **Management Pcople at Work.** New York : The Mackillan Co.

Boonjaim, L. (1998). **The atmosphere and the perceived quality of working life. The study commissioner Institute Praboromarajchanok Ministry of Public Health.** Bangkok : National Institute of development administration.

Christine, P. (2014). **Effective Organizational Communication Affects Employee Attitude, Happiness, and Job Satisfaction.** Master's thesis, Southern Utah

David, K. (2006). **Building an Effective and Enjoyable Work Environment.** [Online]. Available : http://windfall-gains.com. [2017, January 21].

Issey, B. (2015). **The Self-Esteem And perceived organizational support that forecast a happy employee.** Master of Arts Thesis Department of Industrial and Organizational Psychology Department of Humanities College University of Technology.

Katz, D. & Kahn, R.L. (1978). **The social psychology of organization.** (2 nd ed). New York : Publisher Wiley.

Kornkanok, T. (2004). **Organization and management.** University Ni Sharif's Phu construction Organizational climate in the Office of the President University Faculty Master of Arts Thesis Kasetsart University.

Light & D. (2003). **The atmosphere and the performance of professional nurses in regional hospitals Sappasit surprises. Ubon Ratchathani.** Paper Master of Public Administration Program, National Institute of Development Administration Somis.

Maintaniya, T. (2005). **The relationship between the atmosphere and the organization needs to quit. Membership of an employee and the employee. The Institute of civil aviation.** Master of Arts Thesis Psychology Industrial and Organizational Institute of Technology.

Murphy, P. (1991). **Performance Appraisal: An Organizational Perspective.** Boston : Allyn and Bacon.

Naval, O. (2006). **Management and Organizational Behavior.** Bangkok : editorial work Sutri.

Pranee, K. (2010). **Quality of working life with the effectiveness of the performance of the company's staff signed air & sea service (Thailand) co., Ltd.** Thesis of business administration walai alongkorn rajabhat University patronage.

ปีที่ 24 ฉบับที่ 1 มกราคม - เมษายน 2561 ISSN 2408 - 0845

Prem, D. (2005). **Perceived Organizational Support. Justice Organization Affecting Organizational Commitment and Turnover Intentions. Theses Arts graduate degrees in psychology disciplines, find activity streams free.** Industries and organizations, Faculty of liberal arts, Thammasat University.

Patrapora, S. (2009). **The motivation to an employee's work performance Phi company limited.** Thesis of business administration of Kasetsart University.

Phuewon, W. (2008). **The relationship between the quality of life in the work with the operational effectiveness of the employees in the industrial production of phetchaburi province.** Research Academic Resources and Information Technology. Phetchaburi Rajabhat University.

Triranuch, T. (1998). **Organizational climate Police Hospital.** Master of Arts thesis University.

Thipkarn, P. (2010). **Behavior Supplements of the students. in University Tak Kamphaeng Phet Rajabhat University.** Faculty of Management Mae Sot Kamphaeng Phet Rajabhat University Tak.

Uthai, H. (1982). **Management techniques.** Bangkok : Odeon Store University, Utah, USA.

Viroj, J. (2010). The relationship between justice and the outcome of the process. Behavior is a good member of the organization. Role-based and performance through recognition. **Organizational support. University of Geneva, 30**(2), 65-81.

Yannin, R. (2011). **A study of the relationship between motivation and work performance of the employee's role as an international company, one of the business category, petroleum and natural gas network in the country, Thailand.** Master of Arts Thesis Management of public and private sector Silpakorn University.