

[หน้าแรก](#) [เกี่ยวกับ TCI](#) [ฐานข้อมูล TCI](#) [คำ TJIF](#) [การประเมิน/อนุมัติ](#) [งานบริการของ TCI](#) [เกตเวย์คุณภาพวารสาร](#) [กรอบงานสนับสนุน](#) [FAO](#)

### ผลการประเมินคุณภาพวารสารที่อยู่ในฐานข้อมูล TCI

โปรดระบุหมายเลข ISSN หรือชื่อของวารสารที่ต้องการทราบผลประเมิน :

ค้นหา

ลำดับ	ชื่อวารสาร	ISSN	เจ้าของ	จัดอยู่ในวารสาร กลุ่มที่	สาขา
1	วารสารวิชากรรมมหาวิทยาลัยธนบุรี	1905-9469	มหาวิทยาลัย ธนบุรี	1	มนุษยศาสตร์และ สังคมศาสตร์

[Go back to top](#)

# อิทธิพลของแรงจูงใจในการทำงานและการสนับสนุนจากองค์กรที่ส่งผลต่อคุณภาพในการปฏิบัติงานผ่านความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรโรงพยาบาลนครธน

## THE INFLUENCE OF THE MOTIVATION TO WORK AND ORGANIZATION SUPPORT THAT AFFECT THE QUALITY OF PERFORMANCE THROUGH ORGANIZATION COMMITMENT OF THE PERSONNEL NAKORNTHON HOSPITAL

กานกพร กระจางแสง<sup>1</sup>, ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วีโรจน์ เจรจาลักษณ์<sup>2</sup>  
kanokporn krajangsaeng<sup>1</sup>, Assistant Professor Dr.Viroj Jadesadalug<sup>2</sup>  
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร<sup>1</sup>,  
อาจารย์ประจำ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร<sup>2</sup>  
Kanokporn.kraj@gmail.com<sup>1</sup>

### บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทดสอบปัจจัยเชิงสาเหตุได้แก่ แรงจูงใจในการทำงาน การสนับสนุนจากองค์กร ที่มีต่อปัจจัยผลได้แก่ คุณภาพในการปฏิบัติงานโดยผ่านตัวแปรกลาง ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ รวมรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือการศึกษาภัณฑ์งาน พยาบาล ของโรงพยาบาลนครธน จำกัดจำนวน 265 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติสัมประสิทธิ์สัมพันธ์ โดยเป็นสถิติที่ใช้หากความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตาม ใช้การวิเคราะห์เชิงเดาโดยแบบอย่างง่ายและการทดสอบพหุคุณ เพื่อใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิจัยพบว่า 1) แรงจูงใจในการทำงานมีอิทธิพลทางบวกต่อคุณภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร 2) แรงจูงใจในการทำงานมีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร 3) การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลทางบวกต่อคุณภาพการปฏิบัติงาน 4) การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร 5) ความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลทางบวกต่อคุณภาพในการปฏิบัติงาน ดังนั้นองค์กรควรกำหนดนโยบายหรือแนวทางในการบริหารทรัพยากรบุคคลให้สอดคล้องกับความต้องการของบุคลากร ซึ่งจะทำให้บุคลากรทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและนำไปสู่คุณภาพในการปฏิบัติงานและสร้างชื่อเสียงให้กับองค์กรต่อไป

คำสำคัญ: แรงจูงใจในการทำงาน, การสนับสนุนจากองค์กร, ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ, คุณภาพในการปฏิบัติงาน

### Abstract

The purpose of this study was to test the causal factors such as motivation, support from the organization toward factors results. Quality performance through intermediate variable Organizational commitment in mind. Data were collected by questionnaire as a tool to study staff nurses of the Nakornthon hospital limit of 265 people. Statistical correlation coefficient The statistics used to

determine the relationship between variables and the dependent variable. Using regression analysis, simple and multiple regression model. To test the hypothesis that 1 - 5 hypothesis

The research found that 1) motivation to work positive influence on quality in safeguarding operations 2), motivation, work the influential enablement through 3) supported by an organization with a positive influence on the quality, operation, 4) support from the influential organization enablement through 5) enablement have a positive influence on quality in practice, therefore, the Organization should define a policy or guidelines on human resources management, in accordance with the requirements of the personnel which will allow personnel to work effectively and contribute to the quality and reputation with the following organizations.

**Keyword:** Motivation, Perceive Organization Support, Affective Organizational Commitment, Quality of work

## บทนำ

ปัจจุบันองค์กรต่างๆ มีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลาไม่ว่าจะเป็นด้านเศรษฐกิจ การเมือง สังคมและเทคโนโลยี ซึ่งการเปลี่ยนแปลงเหล่านี้ส่งผลกระทบโดยตรงต่อองค์กร ดังนั้นองค์กรจะต้องพยายามปรับเปลี่ยนและแสวงหาผล익ุทธ์ต่างๆ ในการบริหารเพื่อความอยู่รอดขององค์กร ดังนั้นทำให้องค์กรจึงต้องมีการวางแผนกลยุทธ์และนโยบายสำหรับการบริหารจัดการองค์กรของตนภายใต้สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกให้มีความสอดคล้องกันเพื่อต่อสู้กับการเปลี่ยนแปลงของกระแสโลกอยู่ตลอดเวลา ทั้งนี้เพื่อให้องค์กรอยู่รอดและเจริญก้าวหน้าต่อไป

องค์กรแต่ละองค์กรมีความแตกต่างกันไปตามแต่ละประเภทของธุรกิจ แต่ในความต่างกันนี้มีสิ่งหนึ่งที่เหมือนกัน นั่นคือ “คน” ที่เป็นผู้ขับเคลื่อนองค์กรให้เจริญก้าวหน้าในทุกด้าน องค์กรต้องให้ความสำคัญกับการบริหารทรัพยากรบุคคลเป็นอย่างมาก เพราะบุคคลเป็นกุญแจแห่งความสำเร็จขององค์กรและยังเป็นแรงสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรให้สามารถดำเนินกิจกรรมต่างๆ ขององค์กรให้เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้ ดังนั้นองค์กรควรตอบสนองความต้องการของบุคคลในเรื่องต่างๆ เช่น อัตราค่าจ้าง สวัสดิการ เพื่อจูงใจให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงานและทำให้บุคคลต่างๆ ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและที่สำคัญคือเพื่อรักษาบุคคลที่มีคุณภาพไว้กับองค์กร

สิ่งที่ผู้บริหารต้องคำนึงเสมอคือ การมีบุคลากรที่เข้าใจ มุ่งมั่นที่จะร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาองค์กรเพื่อให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ ทั้งนี้ผู้บริหารควรให้ความสำคัญในเรื่องต่างๆ ที่จะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จได้แก่ 1.) แรงจูงใจในการทำงาน 2.) การสนับสนุนจากองค์กร และการท่องค الرحمنจะผลักดันและกระตุ้นให้พนักงานในองค์กรทำงานกันอย่างยั่งยืนแข็ง รวมถึงทุ่มเทแรงกาย แรงใจให้กับองค์กรอย่างเต็มที่เพื่อจะมีส่วนผลักดันให้องค์กรเจริญก้าวหน้าจะต้องทำให้พนักงานรู้สึกว่า เขาเป็นผู้มีคุณค่า และองค์กรจะต้องอาศัยการสร้างแรงจูงใจ (พวงเพชร วัชรอยู่, 2537: 27) ได้กล่าวว่า “ถ้ายิ่งมีแรงจูงใจมากเพียงใดคนก็ยิ่งจะมีผลงานที่เกิดจากการกระทำที่มีแต่การสร้างสรรค์สิ่งที่ดีงามให้กิดขึ้นต่อตนเองและสังคม” และจากการดำเนินธุรกิจที่มีการแข่งขันกันมากขึ้นทำให้เกิดปัญหาเช่น ผลผลิตและคุณภาพของงานลดลงดังนั้นวิธีการสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับพนักงานเพื่อทำให้พนักงานมีความตั้งใจในการปฏิบัติงานทำงานให้กับงานสำเร็จลุล่วง โดยไม่รู้สึกว่าตนเองถูกบีบบังคับให้ทำงานและพร้อมที่จะทำงานด้วยความเต็มใจ จึงทำให้งานที่ออกแบบมีคุณภาพและสำเร็จลุล่วงไปด้วยดีและรวดเร็ว (ไพศาล มะระพุกษ์วรรณ และคณะ, 2542: 13)

แรงจูงใจ เป็นสิ่งสำคัญมากอย่างหนึ่งต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร (อุทัย หิรัญโต, 2543: 181) ถ้าองค์กรได้บุคลากรมีแรงจูงใจอยู่ในระดับสูงเสมอ ก็จะมีความเต็มใจในการปฏิบัติงานอย่างจริงจัง มีความ

อดทน มีปัญหาขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงานน้อยและไม่คิดหนีงาน ดังนั้นการบริหารบุคลากรจะต้องพิจารณาและ คำนึงถึง ความมุติธรรม ความเสมอภาค เพื่อให้เกิดแรงจูงใจที่ดีในการปฏิบัติงาน

โรงพยาบาลธนบุรีเป็นองค์กรเอกชน ที่ให้บริการด้านการแพทย์สามารถรองรับผู้ป่วยในได้สูงถึง 500 เตียง การออกแบบเน้นการให้ความ สำคัญกับผู้มาใช้บริการเป็นอันดับแรก โรงพยาบาลธนบุรีจัดเตรียมบริการการรักษาทาง การแพทย์ในทุกสาขา “ได้แก่ อายุรกรรม ศัลยกรรม สูติ-นรีเวช กุมาร ตา หู คอ จมูก นอกจากนี้ได้จัดให้มี บริการทาง การแพทย์เฉพาะทางขึ้นเพื่อให้การรักษาครอบคลุมตามความต้องการของผู้ใช้บริการ อาทิ ศูนย์กระดูกและข้อ ศูนย์ผิวน้ำ ความงามและเลเซอร์ ศูนย์สุขภาพ ศูนย์ทันตกรรม ศูนย์แม่และเด็ก ศูนย์เบาหวาน คลินิกหัวใจ เมดิคอลสปา เป็นต้น ดังนั้นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในทุกส่วนจึงถือเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้บุคลากรปฏิบัติหน้าที่ด้วยความ กระตือรือร้นและด้วยความเต็มใจ มีกำลังใจในการปฏิบัติงานซึ่งจะทำให้การบริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

ดังนั้นผู้ศึกษาในฐานะเป็นบุคลากรในในองค์กรจะมีความสนใจที่จะทำการศึกษาเกี่ยวกับ “อิทธิพลของแรงจูงใจ ในการทำงานกับการสนับสนุนจากองค์กรที่ส่งผลต่อคุณภาพในการปฏิบัติงานและความผูกพันต่องค์กรของบุคลากร โรงพยาบาลธนบุรี” เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาไปหาแนวทางการสร้างแรงจูงใจที่จะช่วยตอบสนองความต้องการและ ความจำเป็นของบุคลากรและใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการทำงานของบุคลากรให้มีคุณภาพมากขึ้น และมีกำลังใจในการ ปฏิบัติงาน เกิดความพึงพอใจในงาน มีความผูกพันในองค์กร ทำงานด้วยความเต็มใจ และลดการกระทำผิดวินัย อันจะส่งผลต่อ ประสิทธิภาพในการทำงานและเพื่อผลทางการบริการที่มีประสิทธิภาพอย่างแท้จริง

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาอิทธิพลของแรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของ บุคลากรโรงพยาบาลธนบุรี
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของแรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่องค์กรของบุคลากรโรงพยาบาลธนบุรี
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของการสนับสนุนจากองค์กรที่มีผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของ บุคลากรโรงพยาบาลธนบุรี
4. เพื่อศึกษาอิทธิพลของการสนับสนุนจากองค์กรที่มีผลต่อความผูกพันต่องค์กรของบุคลากรโรงพยาบาลธนบุรี
5. เพื่อศึกษาอิทธิพลของความผูกพันต่องค์กรที่มีผลต่อคุณภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลธนบุรี

### การบททวนวรรณกรรมเพื่อสร้างกรอบแนวคิดและสมมติฐานการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาทฤษฎีที่สามารถใช้เป็นกรอบในการอธิบายอิทธิพลของแรงจูงใจที่ส่งผลต่อคุณภาพ ในการปฏิบัติงานผ่านความผูกพันต่องค์กรประกอบด้วย 1) ทฤษฎีแรงจูงใจ (Theories of motivation) 2) ความผูกพัน ต่องค์กรด้านจิตใจ (Affective Organizational Commitment) และ 3) การรับรู้ในการสนับสนุนขององค์กร (Perceived Organization Support; POS) ทั้งนี้ผู้วิจัยได้บททวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาสร้างกรอบ แนวคิดและอธิบายความสัมพันธ์ของตัวแปรโดยมีรายละเอียดดังนี้

#### 1. ทฤษฎีแรงจูงใจ (Theories of motivation)

“แรงจูงใจ” มาจากคำกริยาในภาษาละตินว่า “Movere”(Kidd, 1973:101) ซึ่งมีความหมายตรงกับคำในภาษาอังกฤษ ว่า “to move” อันมีความหมายว่า “เป็นสิ่งที่เนื้มน้ำหรือมักขักนำบุคคลเกิดการกระทำหรือปฏิบัติการ (To move a person to a course of action) ดังนั้น แรงจูงใจจึงได้รับความสนใจมากในทุกๆ วงการ

ทฤษฎีแรงจูงใจของเฟรดเดอริก เฮอร์เซอร์เบอร์ก (Herzberg's dual factor theory) นักจิตวิทยาได้คิดค้นทฤษฎี แรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งเป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวางในวงการบริหาร มีชื่อเรียกแตกต่างกันออกไป คือ Motivation-maintenance

ข้อสมมติฐานตามทฤษฎีนี้เออร์ชเบอร์ก เชื่อว่า คนหรือผู้ปฏิบัติงานจะปฏิบัติงานได้ผลดีเมื่อประสมประสิทธิภาพได้นั้นย่อมซึ่งกับความพอใจของผู้ปฏิบัติงาน เพราะความพึงพอใจในงานจะช่วยเพิ่มความสนใจในงานและเพิ่มความกระตือรือร้นในการทำงานมากขึ้น ย่อมทำให้ผลผลิตสูงขึ้น ในทางตรงกันข้ามหากเกิดความไม่พอใจในงานแล้ว ย่อมก่อให้เกิดผลเสียทำให้คนไม่สนใจ ไม่กระตือรือร้น ผลผลิตก็ตกต่ำ หน้าที่ของผู้บริหารก็คือ จะต้องรู้ว่าที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจ เพื่อจะให้งานบรรลุเป้าหมายและผลผลิตของงานสูงขึ้น เออร์ชเบอร์ก กล่าวว่ามีปัจจัยอยู่ 2 ประการ ที่เป็นแรงจูงใจทำให้คนอยากทำงาน คือ ปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยกระตุ้น (Motivator factors) และปัจจัยค้าจุน หรือปัจจัยสุข-อนามัย (Hygiene factors)

ปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยกระตุ้น (Motivator factors) เป็นปัจจัยที่จะนำไปสู่ความพึงพอใจในการทำงาน มีอยู่ 5 ประการ คือ ความสำเร็จของงาน การยกย่องนับถือ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน การที่ปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยกระตุ้น ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ก็เนื่องจากว่า ความชื่นชมยินดีในผลงาน และความสามารถของตน ทำให้เกิดความเชื่อมั่นในตนเอง ดังนั้นผู้บริหารควรใช้ปัจจัยทั้ง 5 ประการข้างต้นต่อผู้ปฏิบัติงาน จะช่วยส่งเสริมการเรียนรู้และจูงใจให้คนตั้งใจทำงานจนสุดความสามารถ

อรวรรณ จันทร์ชื่น (2550) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานสวนสนุกดรีมเวล์ด ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยจูงใจด้านการพัฒนาและความก้าวหน้าเป็นด้านที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานมากที่สุด ส่วนปัจจัยแวดล้อมด้านสภาพการทำงานโดยภาพรวมมีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานมากที่สุด

ปุณณภา ออมปิยะกิจ (2552) ได้ทำการศึกษาเรื่องแรงจูงใจที่มีผลให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษา ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ ผลการศึกษาพบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีแรงจูงใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมากโดยปัจจัยส่วนบุคคลมีผลต่อระดับแรงจูงใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรที่แตกต่างกัน กล่าวคือเมื่อมีการเสริมแรงจูงใจในการทำงานที่เหมาะสมก็จะเพิ่มความผูกพันต่อองค์กรได้ ในขณะเดียวกันเมื่อมีการส่งเสริมความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรที่เหมาะสมก็จะเกิดความพึงพอใจต่อแรงจูงใจในการทำงานที่เหมาะสมด้วย

ผู้จัดจูงสรุปความหมายของแรงจูงใจในการทำงาน หมายถึง สิ่งที่ทำให้เกิดการกระตุ้นให้แสดงพฤติกรรมเพื่อไปยังจุดหมายปลายทางและความสำเร็จในงาน ได้แก่ การได้รับการยอมรับนับถือ ความมั่นคงในอาชีพ โอกาสและความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน อัตราค่าตอบแทน

จากการบทหวานแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสามารถสรุปเป็นสมมติฐาน ได้แก่

สมมติฐานที่ 1 อิทธิพลของแรงจูงใจในการทำงานมีอิทธิพลทางบวกต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร โรงพยาบาลนรน

สมมติฐานที่ 2 อิทธิพลของแรงจูงใจในการทำงานมีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร โรงพยาบาลนรน

## 2. การรับรู้ในการสนับสนุนขององค์กร (Perceived Organization Support; POS)

การรับรู้ในการสนับสนุนขององค์กร คือ การที่พนักงานรับรู้ว่าองค์กรให้ความสนใจดูแลทุกข์สุขตนเพียงใด สนใจผลงานของตนหรือไม่ รับรู้รับทราบหรือเปล่าว่าตนได้ทุ่มเทชีวิตจิตใจให้แก่งานมากเพียงใด มองเห็นคุณค่าของผลงานและเคยแสดงความชื่นชมผลงานของตนบ้างหรือไม่ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรจะทำให้พนักงานมีความผูกพันกับองค์กร และผูกพันกับงานที่ทำ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Rhoades and Eisenberger (2002) ที่กล่าวถึงการรับรู้สนับสนุนจากองค์กรว่าเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความยืดมั่นผูกพันต่อองค์กร ความรู้สึกที่สัมพันธ์กับงาน และตอบสนองความรู้สึกที่ส่งผลต่องานในด้านความพึงพอใจในงานและอารมณ์ของพนักงานผู้ปฏิบัติงาน (Gilbreath and Benson, 2004) ผลการวิจัยที่ผ่าน

nanopbwa การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์กรและมีอิทธิพลต่อ OCB (Kidwell and Mossholder, 1997) และได้รับผลกระทบมาจากทั้งภาวะผู้การเปลี่ยนแปลงและความมุ่งมั่นขององค์กร

ผู้จัดจึงสรุปความหมายความการสนับสนุนจากองค์กร หมายถึง เป็นความเชื่อของพนักงานว่าองค์กรได้ให้คุณค่าในการทุ่มเททำงาน และห่วงใยในความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน ได้แก่ ผลตอบแทนในรูปแบบตัวเงิน ผลตอบแทนที่ไม่ใช่ตัวเงิน ด้านสวัสดิการ

จากการทบทวนแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสามารถสรุปเป็นสมมติฐาน ได้แก่

สมมติฐานที่ 3 อิทธิพลของการสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลทางบวกต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร โรงพยาบาลตนครธน

สมมติฐานที่ 4 อิทธิพลของการสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร โรงพยาบาลตนครธน

### 3. ความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment)

เนื่องจากมีผู้ให้ความสนใจในแนวคิดความผูกพันต่อองค์การเพิ่มมากขึ้น จึงมีความพยายามที่จะอธิบายถึงแนวคิด และทฤษฎีนี้มากด้วยเช่นกัน มีนักวิชาการหลายท่าน ที่ทำการศึกษาเกี่ยวกับ ความผูกพันต่อองค์การ (Organization Commitment) และได้ให้ความหมายที่แตกต่างกันออกไป ดังนั้น ผู้จัดจึงได้ทำการรวบรวมความหมายของ “ความผูกพันต่อองค์การ” ไว้ดังนี้

แบคเกอร์ (Backer, 1960, อ้างถึงใน สมจิตต์ ตื้นสกุล, 2548) ให้ความหมาย ความผูกพันต่อองค์การว่าเป็น สภาพของบุคคลที่ได้เข้าไปเกี่ยวข้องสัมพันธ์ โดยมีการลงทุนกับสิ่งนั้นๆ และสิ่งที่ลงทุนเหล่านั้น ได้แก่ การศึกษา อายุ สถานภาพสมรส ประสบการณ์ในการทำงาน เป็นต้น ในที่สุดแล้ว บุคคลก็ต้องหวังผลประโยชน์ตอบแทนจากองค์การ ดังนั้น ระดับความผูกพันจะขึ้นอยู่กับความเข้มข้นและคุณภาพของสิ่งที่บุคคลนั้นลงทุนไป

สเตียร์ (Steers, 1977, อ้างถึงใน วัลภา พัวพงษ์พันธุ์, 2547) สรุปถึงความสำคัญของความผูกพันต่อองค์การว่า ความผูกพันต่อองค์การใช้เป็นตัวทำงานการเปลี่ยนงานได้ดีกว่าความพึงพอใจในงาน, บุคคลที่มีความผูกพันสูงจะปฏิบัติงานได้ดีกว่าคนที่ความผูกพันต่ำและความผูกพันเป็นตัวบ่งชี้ที่ดีถึงความมีประสิทธิผลขององค์การ

มินเนอร์ (Miner, 1992 อ้างถึงใน สรรเสริญ เตชะบูรพา, 2545) ได้ศึกษาและรวบรวมแนวคิดของ Mowday, Porter และ Steers โดยแบ่งองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การออกเป็น 2 ด้านที่สำคัญดังนี้

1) ความผูกพันทางด้านพฤติกรรม (Behavioral Commitment) เป็นความผูกพันต่อองค์การในรูปของ พฤติกรรมการแสดงออกอย่างต่อเนื่องคงเส้นคงวา คือ เมื่อพนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์การจะมีการแสดงออกในรูป ของพฤติกรรมต่อเนื่องคงเส้นคงวาในการทำงาน โดยไม่ยกย้ายเปลี่ยนแปลงที่ทำงานและพยายามที่จะรักษาสามาชิกภาพ เนื่องจากได้เปลี่ยนเทียบผลได้ ผลเสียที่เกิดขึ้นจากการที่เขาได้ลงทุนลงแรงไปในองค์การ และเป็นการยากหรือเป็นไปได้ ที่จะเริ่มการลงทุนส่วนนั้นกลับคืนมา

2) ความผูกพันทางด้านทัศนคติ (Attitudinal Commitment) เป็นความรู้สึกของพนักงานที่รู้สึกว่าตนเองเป็น ส่วนหนึ่งขององค์การ พนักงานจะแสดงออกถึงความผูกพันต่อองค์การเชิงทัศนคติในรูปของความเชื่อมั่น เพื่อทำงานให้กับ องค์การที่มีความประนโนนอย่างแรงกล้าที่จะรักษาสถานภาพของการเป็นสมาชิกขององค์การไว้

ผู้จัดจึงสรุปความหมายความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความต้องการที่จะอยู่ปฏิบัติงานกับองค์กรและมีใจที่จะ ทุ่มเทความรู้ ความสามารถเพื่อให้งานขององค์กรบรรลุเป้าหมายโดยพนักงานมีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรและ พร้อมที่จะทุ่มเทการทำงานเพื่อให้กับองค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ที่ดังไว้

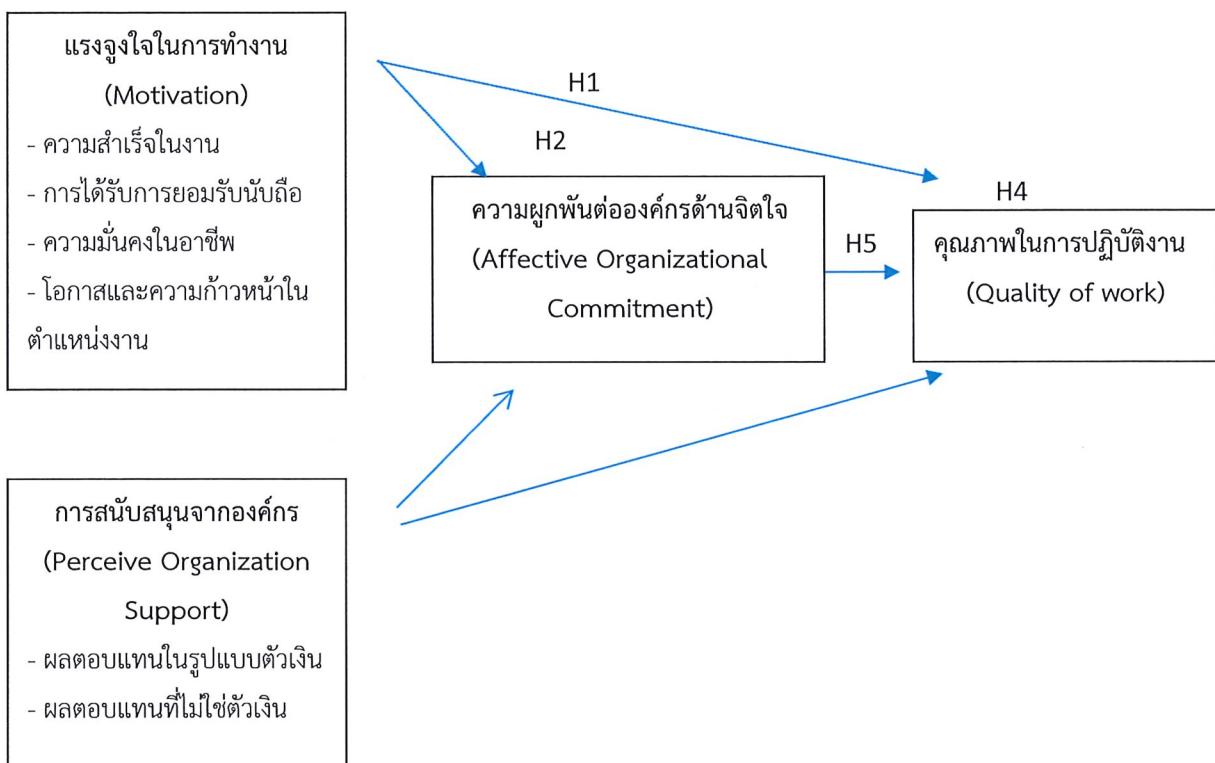
จากการทบทวนแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องสามารถสรุปเป็นสมมติฐานและกรอบแนวคิดการวิจัยได้ดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 5 อิทธิพลของความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลทางบวกต่อคุณภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร โรงพยาบาลตนครอน

สมมติฐานที่ 6 อิทธิพลของความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวแปรส่งผ่านในความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับคุณภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลตนครอน

สมมติฐานที่ 7 อิทธิพลของความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวแปรส่งผ่านในความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนจากองค์กรกับคุณภาพในการปฏิบัติงาน

### กรอบแนวคิดการวิจัย



### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรศึกษาและกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาในครั้งนี้คือ พนักงานของโรงพยาบาลตน จำกัด ซึ่งมี พนักงานทั้งสิ้นจำนวน 841 คน และกำหนดขนาดตัวอย่างจากตารางสำหรับรูปปัจจุบัน Krejcie and Morgan ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างมีจำนวนเท่ากับ 265 คน (Krejcie and Morgan, 1970)

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative research) ซึ่งทางผู้วิจัยได้แบ่งแบบสอบถามเป็น 6 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 ปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล ส่วนที่ 2 ด้านแรงจูงใจในการทำงาน ส่วนที่ 3 ด้านการสนับสนุนจากการสนับสนุน ส่วนที่ 4 ด้านความผูกพันต่อองค์กร ส่วนที่ 5 ด้านคุณภาพของการปฏิบัติ และส่วนที่ 6 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

### การตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือผู้จัดได้ทำการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือด้วยการหาค่าความเชื่อมั่นของข้อคำถามโดยมีค่าความเชื่อมั่นของสัมประสิทธิ์แอลfa cronbach (Cronbach's Alpha Coeffcients) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS โดยปกติในการวิจัยทางสังคมศาสตร์ เกณฑ์ยอมรับอยู่ที่ 0.7 ขึ้นไป และการวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามนี้พบว่า ค่าอยู่ระหว่าง 0.950 – 0.954 แสดงว่าเครื่องมือวิจัยมีความเชื่อมั่นในระดับสูง (บุญชม ศรีสะอาด, 2545)

สถิติที่ใช้ในการวิจัย คือ สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's correlation) ใช้วิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรและวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) ใช้วิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปร

### ผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปผลงานวิจัยได้ดังนี้

#### ส่วนที่ 1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 265 คน พบร้าเป็นเพศหญิง จำนวน 187 คน คิดเป็น ร้อยละ 70.57 และเพศชาย จำนวน 78 คน คิดเป็น ร้อยละ 29.43 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 26 – 35 ปี และส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 185 คน คิดเป็น ร้อยละ 69.81 โดยมีตำแหน่งงานเป็น เจ้าหน้าที่ฝ่ายสนับสนุนการปฏิบัติงาน จำนวน 155 คน คิดเป็น ร้อยละ 58.49 มีรายได้ต่อเดือน 10,000 - 20,000 บาท จำนวน 122 คน คิดเป็น ร้อยละ 46.04 และมีอายุการทำงาน จำนวน 2 - 5 ปี มากสุด จำนวน 126 คน คิดเป็น ร้อยละ 47.55

#### ส่วนที่ 2 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลล้านครอน

ผลการวิเคราะห์แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลล้านครอนโดยรวม พบร้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ( $\bar{x}$  = 3.63 SD = 0.47) อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายด้านพบร้าความสำเร็จในการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{x}$  = 3.98 , SD = 0.43 ) รองลงมาคือ ด้านการยอมรับนับถือ พบร้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ( $\bar{x}$  = 3.68 , SD = 0.60 ) และด้านความมั่นคงในการทำงานมีค่าเฉลี่ยน้อยสุด พบร้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ( $\bar{x}$  = 3.65 , SD = 0.67)

#### ส่วนที่ 3 การสนับสนุนจากองค์กรของบุคลากรโรงพยาบาลล้านครอน

ผลการวิเคราะห์การสนับสนุนจากองค์กรของบุคลากรโรงพยาบาลล้านครอนโดยรวม พบร้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ( $\bar{x}$  = 3.38 , SD = 0.38) อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาในรายด้านการสนับสนุนจากองค์กรที่ไม่ใช่ตัวเงินมีระดับความคิดเห็นในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ( $\bar{x}$  = 3.42 , SD = 0.65 ) รองลงมา คือ การสนับสนุนจากองค์กรในรูปแบบตัวเงิน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ( $\bar{x}$  = 3.35 , SD = 0.59)

#### ส่วนที่ 4 ความผูกพันต่องค์กรของบุคลากรโรงพยาบาลล้านครอน

ผลการวิเคราะห์ความผูกพันต่องค์กรของบุคลากรโรงพยาบาลล้านครอนโดยรวม พบร้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ( $\bar{x}$  = 3.62, SD = 0.61) อยู่ในระดับมาก โดยมีความผูกพันต่องค์กรสูงสุดในด้านเต็มใจที่จะทุ่มเทความสามารถเพื่อช่วยให้โรงพยาบาลบรรลุเป้าหมาย มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นมากที่สุด คือ ( $\bar{x}$  = 3.66 ,SD = 0.71) รองลงมา มีความรู้ภูมิใจที่เป็นบุคลากรของโรงพยาบาลแห่งนี้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ( $\bar{x}$  = 3.65 , SD = 0.70) และน้อยที่สุด คือ มักพูดถึงโรงพยาบาลแห่งนี้ให้คนอื่นฟังเสมอว่าโรงพยาบาลแห่งนี้เป็นองค์กรที่น่าทำงานด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ( $\bar{x}$  = 3.57 , SD = 0.81)

#### ส่วนที่ 5 คุณภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลล้านครอน

ผลการวิเคราะห์คุณภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลล้านครอนโดยรวม พบร้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ( $\bar{x}$  = 4.00, SD = 0.49) อยู่ในระดับมาก โดยมีคุณภาพในการปฏิบัติงานสูงสุดในด้านสามารถทำงานตามที่ได้รับมอบหมาย

สำเร็จทันเวลา มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นมากที่สุดเท่ากับ ( $\bar{x} = 4.05$ ,  $SD = 0.49$ ) รองลงมาคือ สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่องค์กรตั้งไว้ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ( $\bar{x} = 4.00$ ,  $SD = 0.61$ ) และระดับความคิดเห็นน้อยสุด คือ สามารถปฏิบัติงานได้โดยไม่เกิดปัญหาข้อกฎหมายมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ( $\bar{x} = 3.96$ ,  $SD = 0.58$ )

ตารางที่ 1 แสดงวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน การสนับสนุนจากองค์กรของบุคลากรที่มีผลต่อความผูกพันต่องค์กรและคุณภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาล戎พยาบาลนครน

( $n = 265$ )

ตัวแปร	แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	การสนับสนุนจากองค์กร	ความผูกพันต่องค์กร	คุณภาพในการปฏิบัติงาน
แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	1.000	0.707	0.649	0.490
		0.000**	0.000**	0.000**
การสนับสนุนจากองค์กร		1.000	0.683	0.302
			0.000**	0.000**
ความผูกพันต่องค์กร			1.000	0.273
				0.000**
คุณภาพในการปฏิบัติงาน				1.000

\*\* นัยสำคัญทางสถิติที่ 0.001

ผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน การสนับสนุนจากองค์กรของบุคลากรที่มีผลต่อความผูกพันต่องค์กรและคุณภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาล戎พยาบาลนครน พบว่า มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง  $0.273 - 0.707$  มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ในเชิงบวกและน้อยกว่า  $0.80$  แสดงให้เห็นว่าตัวแปรอิสระมีความเป็นอิสระต่อกันไม่มีความสัมพันธ์กันมากไม่มีการควบคุมตัวแปรใดๆ จึงนำมาทดสอบเพื่ออธิบายการเลือกตัวแปรแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน การสนับสนุนจากองค์กรของบุคลากรที่มีผลต่อความผูกพันต่องค์กรและคุณภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาล戎พยาบาลนครนดังสมมติฐานที่ 1 – 7

ตารางที่ 2 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน การสนับสนุนจากองค์กรของบุคลากรที่มีผลต่อความผูกพันต่องค์กรและคุณภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาล戎พยาบาลนครน

ตัวแปรต้น	สมมติฐานการวิจัย/ตัวแปรตาม						
	1 คุณภาพการปฏิบัติงาน	2 ความผูกพันต่องค์กร	3 คุณภาพการปฏิบัติงาน	4 ความผูกพันต่องค์กร	5 คุณภาพการปฏิบัติงาน	6 คุณภาพการปฏิบัติงาน	7 คุณภาพการปฏิบัติงาน
แรงจูงใจในการทำงาน	0.490** (0.204)	0.649** (0.224)				0.241** (0.073)	
การสนับสนุนจากองค์กร			0.302** (0.182)	0.683** (0.175)			0.217** (0.073)
ความผูกพันต่องค์กร ด้านจิตใจ					0.273** (0.173)	-0.078** (0.058)	0.125** (0.064)
Adjusted R <sup>2</sup>	0.237	0.419	0.088	0.465	0.071	0.238	0.092

\* $p < 0.05$ , \*\* $p < 0.001$

สมมติฐานที่ 1 อิทธิพลของแรงจูงใจในการทำงานมีอิทธิพลทางบวกต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลนนนครธน ผลการทดสอบพบว่าแรงจูงใจในการทำงานมีอิทธิพลทางบวกต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลนนนครธน มีค่าความคาดเคลื่อนมาตรฐานของสัมประสิทธิ์การทดสอบอยของตัวแปรอิสระเท่ากับ 0.204,  $Sig. = 0.000 < 0.05$ , ( $\beta = 0.490$ ,  $p < 0.001$ ) กล่าวได้ว่าเป็นการยอมรับ H1 หรืออิทธิพลของแรงจูงใจในการทำงานมีอิทธิพลทางบวกต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลนนนครธน โดยสามารถอธิบายอิทธิพลที่ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงได้ร้อยละ 23.70% อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่  $0.05$

สมมติฐานที่ 2 อิทธิพลของแรงจูงใจในการทำงานมีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรโรงพยาบาลตน ผลการทดสอบพบว่าแรงจูงใจในการทำงานมีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรโรงพยาบาลตน มีค่าความคาดคะเนอัตราฐานของสัมประสิทธิ์การทดสอบอย่างตัวแปรอิสระเท่ากับ 0.224,  $Sig.=0.000 < 0.05$ , ( $\beta = 0.649$ ,  $p < 0.001$ ) กล่าวได้ว่าเป็นการยอมรับ H2 หรือ แรงจูงใจในการทำงานมีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรโรงพยาบาลตน โดยสามารถอธิบายอิทธิพลที่ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงได้ร้อยละ 41.90% อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่  $0.05$

สมมติฐานที่ 3 อิทธิพลของการสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลทางบวกต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลนครธน ผลการทดสอบพบว่าการสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลทางบวกต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลนครธน มีค่าความคาดเด้ล่อนมาตรฐานของสัมประสิทธิ์การคาดถอยของตัวแปรอิสระเท่ากับ 0.182, Sig. = 0.000 < 0.05, ( $\beta$  = 0.302,  $p$  < 0.001) กล่าวได้ว่าเป็นการยอมรับ H3 หรือ การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลทางบวกต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลนครธน โดยสามารถอธิบายอิทธิพลที่ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงได้ร้อยละ 8.80% อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

สมมติฐานที่ 4 อิทธิพลของการสนับสนุนจากการมีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร โรงพยาบาลตน ผลการทดสอบพบว่า การสนับสนุนจากการมีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร โรงพยาบาลตน มีค่าความคาดคะเนลี่อมมาตรฐานของสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรอิสระเท่ากับ 0.175,  $Sig.=0.000 < 0.05$ , ( $\beta = 0.683$ ,  $p < 0.001$ ) กล่าวได้ว่าเป็นการยอมรับ H4 หรือ การสนับสนุนจากการมีอิทธิพลทางบวก ต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรโรงพยาบาลตน โดยสามารถอธิบายอิทธิพลที่ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงได้ร้อยละ 46.50% อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

สมมติฐานที่ 5 อิทธิพลของความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลทางบวกต่อคุณภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลนครชน ผลการทดสอบพบว่าความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลทางบวกต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลนครชน มีค่าความคาดเคลื่อนมาตรฐานของสัมประสิทธิ์การถอดด้วยของตัวแปรอิสระเท่ากับ 0.173, Sig. = 0.000 < 0.05, ( $\beta = 0.273$ ,  $p < 0.001$ ) กล่าวได้ว่าเป็นการยอมรับ H5 หรือ ความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลทางบวกต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลนครชน โดยสามารถอธิบายอิทธิพลที่ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงได้ร้อยละ 7.10% อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

สมมติฐานที่ 6 อิทธิพลของความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวแปรส่งผ่านในความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับคุณภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลตน ผลทดสอบพบว่าเมื่อมีความผูกพันต่อองค์กรซึ่งเป็นตัวแปรส่งผ่านพบว่าเมื่อวิเคราะห์ความถดถอยอย่างง่าย แรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์แบบมีนัยสำคัญทางสถิติกับผลการปฏิบัติงานของบุคลากร ( $\beta = 0.490$ ,  $p < 0.001$ ) และความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์แบบมีนัยสำคัญทางสถิติกับผลการปฏิบัติงานของบุคลากร ( $\beta = 0.273$ ,  $p < 0.001$ ) และเมื่อวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ พบร่วมกับแรงจูงใจในการทำงาน

การทำงานมีความสัมพันธ์แบบมีนัยสำคัญทางสถิติกับคุณภาพของการปฏิบัติงานของบุคลากรโดยมีค่าเบต้าที่ลดลง ( $\beta = 0.241$ ,  $p < 0.001$ ) ซึ่งแสดงว่าความผูกพันต่อองค์การเป็นตัวแปรส่งผ่านบางส่วน (Partial Mediator) (Baron & Kenny, 1986) ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานและคุณภาพของการปฏิบัติงาน จากผลการวิจัยจึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ 6

สมมติฐานที่ 7 อิทธิพลของความผูกพันต่อองค์การเป็นตัวแปรส่งผ่านในความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนจากองค์กรกับคุณภาพในการปฏิบัติงาน ผลทดสอบพบว่าเมื่อมีความผูกพันต่อองค์การซึ่งเป็นตัวแปรส่งผ่านพบว่าเมื่อวิเคราะห์ความถดถอยอย่างง่าย การสนับสนุนจากการมีความสัมพันธ์แบบมีนัยสำคัญทางสถิติกับคุณภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ( $\beta = 0.302$ ,  $p < 0.001$ ) และความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์แบบมีนัยสำคัญทางสถิติกับผลการปฏิบัติงานของบุคลากร ( $\beta = 0.273$ ,  $p < 0.001$ ) และเมื่อวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ พบว่าการสนับสนุนจากการมีความสัมพันธ์แบบมีนัยสำคัญทางสถิติกับคุณภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรโดยมีค่าเบต้าที่ลดลง ( $\beta = 0.217$ ,  $p < 0.001$ ) ซึ่งแสดงว่าความผูกพันต่อองค์การเป็นตัวแปรส่งผ่านบางส่วน (Partial Mediator) (Baron & Kenny, 1986) ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานและคุณภาพของการปฏิบัติงาน จากผลการวิจัยจึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ 7

## การอภิปรายผล

### ข้อค้นพบจากการวิจัย สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. แรงจูงใจในการทำงานมีอิทธิพลทางบวกต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร จากการวิจัยพบว่า แรงจูงใจในการทำงานมีอิทธิพลทางบวกกับคุณภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร เนื่องจากแรงจูงใจเป็นเหมือนแรงขับเคลื่อนที่สำคัญต่อการกระทำหรือพฤติกรรมของมนุษย์ในการทำงานได้ด้วย ดับุคลากรมีแรงจูงใจในการทำงานยอมทำให้บุคลากรเกิดความขยันขันแข็งและกระตือรือร้นมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ วิรัช สงวนวงศ์ (2546) ที่พบว่า แรงจูงใจคือความเต็มใจของพนักงานที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรและเพื่อตอบสนองความต้องการของพนักงานด้วยการจูงใจจึงมีผลมากทั้งในเรื่องผลงานบุคลากรที่ทำให้กับองค์กรในขณะที่พนักงานผู้นั้นก็ได้ผลตอบแทนด้วย นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ ประภา สังขพันธ์ (2554) ที่พบว่า แรงจูงใจกับส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายในกรณีศึกษา บมจ.ธนาคารกรุงไทยโดยแรงจูงใจด้านความก้าวหน้าในหน้าที่งานและการได้รับการสนับสนุนจากฝ่ายบริหารจะส่งผลต่อประสิทธิผลของการปฏิบัติงานมากที่สุดและแรงจูงใจด้านการยอมรับบันบัด不起ในสายงานมีผลต่อคุณภาพการทำงานของลงมา

2. แรงจูงใจในการทำงานมีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร จากการวิจัยพบว่า แรงจูงใจในการทำงานมีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร เนื่องจากการบริหารงานขององค์การไม่ว่าจะเป็นองค์กรขนาดเล็กหรือขนาดใหญ่การพัฒนาทรัพยากรบุคคลถือว่าเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญในการนำองค์การไปสู่การบรรลุวิสัยทัศน์และเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยต้องอาศัยทรัพยากรด้าน“บุคลากร”เป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุด ดังนั้นการที่บุคลากรได้รับแรงจูงใจจากองค์การก็อาจเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้บุคลากรเกิดความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ชนิษฐา หล้าสุวงษ์ (2545) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรภาวะผู้นำของหัวหน้า หอผู้ป่วย ความก้าวหน้า ความจริงกักษตีต่อองค์กรของพยาบาลประจำการชุมชน พบว่า แรงจูงใจในการทำงานที่มีความผูกพัน มีความรู้สึกเป็นเจ้าของ มีความต้องการ อย่างแรงกล้าที่จะเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ภูมิใจในหัวหน้าเห็นความดีขององค์กร เว้นจากการกล่าวร้ายองค์กร พร้อมที่จะช่วยเหลือและปฏิบัติงานตามที่ผู้นำมอบหมายงานอย่างเต็มที่

3. การสนับสนุนจากการมีอิทธิพลทางบวกต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร จากการวิจัย พบว่า การสนับสนุนจากการมีอิทธิพลทางบวกต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร เนื่องจากบุคลากรเข้าใจว่าองค์การให้งานและห่วงใยในความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน โดยบุคลากรจะได้รับการพิจารณาผลตอบแทนการปฏิบัติงานในรูปแบบการเพิ่มขึ้นของค่าตอบแทน การเลื่อนตำแหน่ง การสนับสนุนด้านทรัพยากร และสวัสดิการเมื่อบุคลากรรับรู้ว่าองค์กรให้การ

สนับสนุนเป็นอย่างดีบุคลากรจึงทุ่มเทและตั้งใจทำงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ เสกสรรค์ ส่องจันทร์และประจักษ์ บัวผัน (2554) การสนับสนุนจากองค์กรในภาพรวมของ กลุ่มตัวอย่าง มีการสนับสนุน จากองค์กรอยู่ในระดับมาก และการสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์ระดับสูงทางบวกกับการปฏิบัติงานป้องกันควบคุม โรคไข้เลือดออกของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ตำบลสุมเส้า อำเภอเพญ จังหวัดอุดรธานี นอกจากนี้ยัง สอดคล้องกับ อปสร วงศ์ศิริ (2552) ที่พบว่าการสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์ระดับสูงทางบวกกับการปฏิบัติงาน การจัดการข้อมูลสารสนเทศของ เจ้าหน้าที่สาธารณสุขในศูนย์สุขภาพชุมชน อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี

4. การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันต่องค์กรของบุคลากร จากการวิจัยพบว่า การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันต่องค์กรของบุคลากร เนื่องจากองค์กรให้การสนับสนุนด้านต่าง ๆ ในการทำงาน ให้ความช่วยเหลือและส่งเสริมความก้าวหน้าในการทำงาน ตลอดจนให้ความสนใจ และดูแลความเป็นอยู่ของ พนักงาน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การจะทำให้พนักงานมีความผูกพันกับองค์กรผูกพันกับงานที่ทำและมีความเป็นอยู่ ที่ดี หากพนักงานได้รับการสนับสนุนอย่างเพียงพอและเกิดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ จะส่งผลดีต่อผลการ ปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ พณีพรรณ วงศ์เป็ง (2553) ทำการศึกษาเรื่องการรับรู้การ สนับสนุนจากองค์การกับความผูกพันต่องค์การ: กรณีศึกษาโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งผลการวิจัยสรุปได้ว่า 1) พนักงาน มีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การโดยรวมอยู่ในระดับสูงและในรายด้านทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านความยุติธรรมในองค์การ ด้านการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาและด้านสภาพการทำงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่องค์การด้านจิตใจ ด้านการคงอยู่และด้านบรรหารทั้งฐาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5. ความผูกพันต่องค์กรมีอิทธิพลทางบวกต่อคุณภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร จากการวิจัยพบว่า ความผูกพันต่องค์กรมีอิทธิพลทางบวกต่อคุณภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร เนื่องจากความผูกพันก่อให้เกิดการยึด เหนี่ยวทางด้านจิตใจ และองค์กรมีการแสดงความห่วงใยต่อความสำเร็จและความก้าวหน้าของบุคลากรยอมส่งผลให้ องค์การสามารถรักษาพนักงานให้อยู่กับองค์การและส่งผลให้บุคลากรทุกคนมีผลปฏิบัติงานที่ดี ซึ่งสอดคล้องกับผล การศึกษาของ Sekiguchi (2013) ที่กล่าวว่า การพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้มีคุณภาพ มีอิทธิพล ต่อผลการดำเนินงานของ องค์การทั้งผลการปฏิบัติงานและความอยู่รอดขององค์การ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ สุมินทร์ เบ้าธรรม (2556) ที่กล่าวว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อ ประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานและวิมลรัตน์ ครองมงคล และ ศยามล เอกะกุลานันต์ (2555) ที่กล่าวว่าภาวะผู้นำและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การสามารถ ร่วมกันทำนายผลการปฏิบัติงานของสมาชิกในองค์การได้ นอกจากนี้ยังพบว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การยังมี ความสัมพันธ์กับความผูกพันต่องค์การอีกด้วย

## ประโยชน์จากการวิจัย

### 1. ประโยชน์เชิงการจัดการ

จากการวิจัยที่พิสูจน์พบว่า อิทธิพลของแรงจูงใจในการทำงานและการสนับสนุนจากองค์กรที่ส่งผลต่อคุณภาพ ในการปฏิบัติงานผ่านความผูกพันต่องค์กรของบุคลากร ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะเชิงการจัดการ ดังนี้

1. ผู้บริหารองค์กรสามารถนำข้อค้นพบจากการวิจัยมาวางแผนและออกแบบเพื่อเสริมสร้างแรงจูงใจและให้การ สนับสนุนบุคลากรในด้านต่างๆ ที่ครบถ้วนมากขึ้น เนื่องจากเป็นตัวแปรสำคัญที่มีผลต่อคุณภาพในการปฏิบัติงานของ บุคลากรและยังมีส่วนช่วยให้ผลการปฏิบัติงานโดยรวมของบุคลากรดีขึ้น ซึ่งจากการวิจัยผู้บริหารควรเสริมสร้างและให้ ความสำคัญในประเด็นต่างๆ ให้มากขึ้น ดังนี้

1.1 ) ด้านแรงจูงใจในการทำงาน การรักษาผู้มีศักยภาพสูงนั้นเป็นสิ่งสำคัญในทุกองค์กรโดยเฉพาะใน ขณะที่ตลาดแรงงานมีการแข่งขันสูงซึ่งส่งผลให้อัตราการย้ายงานสูงขึ้นเป็นกัน ดังนั้นการรักษาพนักงานที่มีศักยภาพสูงไว้จึง

เป็นเรื่องที่องค์กรต้องให้ความสำคัญ องค์กรอาจมองทางเลือกอื่นนอกจากผลตอบแทนในรูปแบบของเงินให้มากขึ้น อาทิ เช่น โอกาสการเติบโตในหน้าที่การทำงาน การได้รับความยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชา ความมั่นคงในงาน และการให้คำชี้ชันเมื่อบุคลากรทำงานดี เพื่อให้สิ่งเหล่านี้ประสบผลสำเร็จ องค์กรควรสร้างความชัดเจนในการเข้มข้น ระหว่างผลการปฏิบัติงานและผลตอบแทน รวมทั้งผลการประเมินต้องสะท้อนถึงการให้ผลตอบแทนและความก้าวหน้าในสายอาชีพด้วย

1.2 ) ด้านการสนับสนุนจากองค์กร เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความยืดมั่นผูกพันต่องค์กร และยังเป็นความรู้สึกที่สัมพันธ์กับงานและเป็นการตอบสนองความรู้สึกที่ส่งผลต่องานในด้านความพึงพอใจในงานและอารมณ์ของพนักงานผู้ปฏิบัติงาน ดังนั้นถ้าองค์กรสามารถสร้างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรได้มากเพียงใดก็จะเป็นผลทำให้พนักงานเกิดความผูกพันต่องค์กรด้วยเช่นกัน ดังนั้นองค์กรอาจจะมีการพิจารณาผลตอบแทนในรูปแบบตัวเงินและไม่ใช่ตัวเงิน เช่น มีสวัสดิการรักษาพยาบาลหรือประกันชีวิตให้กับบุคลากรหรือมีการจ่ายค่าตอบแทนการทำงานล่วงเวลาที่เกณฑ์การพิจารณาอย่างเหมาะสม เป็นต้น

1.3 ) ด้านความผูกพันต่องค์กร จากการวิจัยพบว่าความผูกพันต่องค์กรเป็นตัวแปรส่งผ่านระหว่างแรงจูงใจในการทำงานและการสนับสนุนจากองค์กรซึ่งมีอิทธิพลต่อคุณภาพในการปฏิบัติงาน ดังนั้นความผูกพันต่องค์กร จึงเป็นอีกหนึ่งปัจจัยสำคัญที่จะทำให้งานขององค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ได้เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานที่มีความผูกพันต่องค์กรสูงจะเป็นผู้ที่ยินดีที่จะอุทิศแรงกายแรงใจเพื่อปฏิบัติงานในหน้าที่ของตนให้ดีที่สุด การปลูกฝังความผูกพันที่มีต่องค์กรให้อยู่ในระดับสูงองค์กรอาจมองทางเลือกอื่นจากผลตอบแทนในรูปแบบของเงินให้มากขึ้น อาทิเช่น โอกาสการเติบโตในหน้าที่การทำงาน การมอบหมายหน้าที่การทำงานที่มีความสำคัญ การฝึกอบรม และการให้คำชี้ชัน เป็นต้น

## 2. ประโยชน์เชิงทฤษฎี

งานวิจัยนี้ก่อให้เกิดประโยชน์เชิงทฤษฎี ได้แก่ การบูรณาการทางแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของและแนวคิดเกี่ยวกับการสนับสนุนจากองค์การ เพื่อสร้างตัวแปรและกรอบแนวคิดเชิงเหตุผลในการวิจัย โดยพิจารณาปัจจัยเชิงจิตวิทยาคือ ความผูกพันต่องค์กรมาเป็นตัวแปรส่งผ่านในการศึกษาปัจจัยผลลัพธ์ในที่นี้คือ คุณภาพในการปฏิบัติงาน โดยเป็นการศึกษาในลักษณะการวิจัยแบบ Casual Research เพื่อพิสูจน์ความสัมพันธ์และอิทธิพลของแรงจูงใจในการทำงานและการสนับสนุนจากองค์การกับผลการปฏิบัติงาน โดยเน้นการทดสอบความเป็นตัวแปรกลางหรือตัวแปรส่งผ่าน (Mediator) ของความผูกพันต่องค์กร ทั้งยังเป็นการศึกษาในบริบทของบุคลากรที่ปฏิบัติงาน ซึ่งยังมีงานวิจัยจำนวนไม่น้อยที่มุ่งศึกษาความผูกพันต่องค์กรในฐานะตัวแปรกลางหรือตัวแปรส่งผ่าน เนื่องจากในอดีตงานวิจัยส่วนใหญ่จะมุ่งเน้นศึกษาความผูกพันต่องค์กรในฐานะตัวแปรตามเท่านั้น ทั้งนี้ผลการวิจัยพบว่าความผูกพันต่องค์กรเป็นตัวแปรกลางที่มีอิทธิพลบางส่วนในการส่งผ่านแรงจูงใจในการทำงานและการสนับสนุนจากองค์กรไปยังคุณภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งข้อค้นพบดังกล่าว ในเชิงวิชาการสามารถนำไปต่อยอดเพื่อศึกษาอิทธิพลของตัวแปรนี้กับตัวแปรอื่นๆ ได้

### ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในครั้งต่อไป

1. การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณด้วยวิธีการวิจัยเชิงเหตุผล โดยใช้แบบสอบถามในการศึกษา ซึ่งงานวิจัยในอนาคตอาจศึกษาในรูปแบบการวิจัยแบบผสม (Mix Methodology) โดยนำวิธีวิทยาเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์ การสังเกต มาเป็นเครื่องมือในการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งอาจทำให้ได้ข้อค้นพบอื่นที่น่าสนใจ ตลอดจนข้อมูลเชิงลึกเพิ่มมากขึ้น

2. งานวิจัยในอนาคตควรศึกษาอิทธิพลของตัวแปรสาเหตุหรือปัจจัยอื่นๆ (Antecedent) ที่อาจมีผลต่อการคุณภาพในการปฏิบัติงาน เช่น คุณภาพชีวิตในการทำงาน การรับรู้ความยุติธรรม เป็นต้น ตลอดจนตัวแปรกลางและตัวแปร

ตามอื่นๆ เช่น พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ความคงอยู่กับองค์กร เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อนำไปสู่การค้นหาแนวทางในการพัฒนาการจัดการทรัพยากรุ่มด้วยภายในองค์การให้ดียิ่งขึ้น

### เอกสารอ้างอิง

- ขณะยา หล้าสูงย์. (2545). ความล้มเหลวระหว่างปัจจัยล้วนบุคคล ภาวะผู้นำบารมีของหัวหน้าหอผู้นำความก้าวหน้าในอาชีพกับความจริงรักภักดีต่อองค์กรของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลชุมชน. วิทยานิพนธ์ หลักสูตรพยาบาลศาสตร์มหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บุญชุม ศรีสะอาด. (2545). การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: สุวิรยาสารสน.
- ประภา สังขพันธ์. (2554). ความล้มเหลวระหว่างแรงจูงใจกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายใน กรณีศึกษา บมจ.ธนาคารกรุงไทย. วิทยานิพนธ์บัณฑิตมหาบัณฑิต คณะพาณิชยศาสตร์และบัญชี. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ปุณณภา อมรปิยะกิจ. (2552). แรงจูงใจที่มีผลให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กร : กรณีศึกษาคุณย์เทคโนโลยีราชมงคลล้านนา. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา.
- พณีพรรณ วงศ์เป็ง.(2553). การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับความผูกพันต่อองค์กร. วิทยานิพนธ์ปริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการทั่วไป). มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- พวงเพชร วัชรอยู่. (2537). แรงจูงใจกับการทำงาน. กรุงเทพฯ: โอดี้ียนสโตร์.
- ไฟศาล มะระพอกษ์วรรณและคณะ. (2542). การจัดการและพัฒนาองค์กรทางการศึกษา. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วัลภา พัวพงษ์พันธุ์. (2547). ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกลุ่มวิชาชีพเฉพาะของบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์รัฐประสาณศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและเอกชน สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- วิมลรัตน์ คงมองคล, และ ศยามล เอกะกุลนันต์. (2555). ภาวะผู้นำ บรรยายองค์กรและพฤติกรรมการเป็นสมาชิก ที่ดีขององค์กรที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการหน่วยงานราชการแห่งหนึ่ง. วารสารสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วิรัช สงวนวงศ์วาน. (2546). การจัดการและพฤติกรรมองค์กร. พิมพ์ครั้งที่2. กรุงเทพฯ: เพียร์สันอีดูเคชั่นอินไดไซน์.
- สมจิตต์ ตันสกุล. (2548). ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานขายเวชภัณฑ์. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.
- สรรสิริ เตชะบูรพา. (2545). การรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานขนส่งสินค้าทางทะเล. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชิตวิทยาอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สุminus เบ้าธรรม. (2554). การรับรู้ถึงการได้รับการสนับสนุนจากองค์กร ความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และความตั้งใจที่จะลาออกจากงานโดยสมควรใจของบุคลากรในสังกัด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลลีสาน และมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา. วารสารมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลลีสาน. หน้า 37-55.
- เสกสรร ส่องจันทร์; และ ประจักษ์ บัวผัน. (2554). ศึกษาการสนับสนุนจากองค์กรที่มีผลต่อการปฏิบัติงานบื้องกันและควบคุมโรคไข้เลือดออกของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน กรณีศึกษาที่ตำบลสุมเส้า อำเภอเพญจังหวัดอุดรธานี. สืบค้นเมื่อ 7 กุมภาพันธ์, 2560, จาก <http://resjour.kku.ac.th>.

- อวรรณ จันทร์ชื่น. (2550). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานสวนสนุกดรีมเวลล์. การค้นคว้า  
อิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา.
- อัปสร วงศ์ศิริ. (2552). การสนับสนุนจากการที่มีผลต่อการจัดการข้อมูลสารสนเทศของเจ้าหน้าที่สาธารณะในศูนย์  
สุขภาพชุมชน อำเภอเมืองจังหวัดอุดรธานี. รายงานการศึกษาอิสระปริญญาสารานุกรมสุขศาสตร์มหาบัณฑิต.  
สาขาวิชาการบริหารสาธารณสุขคณะสาธารณสุขศาสตร์มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- อุทัย หรัณโถ. (2543). หลักการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ: โลเดียนสโตร์.
- Gilbreath, B., & Benson, P. G. (2004). The contribution of supervisor behavior to employee psychological  
well-being. *Work & Stress*. 18: 255-266.
- Kidd, J. R. (1973). *How Adults Learn*. New York : Association Press.
- Krejcie, R.V. and Morgan, D.W. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. *Educational and  
Psychological Measurement*.
- Kidwell, R. E. , & Mossholder, K. W. (1997). Cohesiveness and organizational citizenship behavior: A  
multilevel analysis using work groups and individuals-A Special Issue: Focus on Hierarchical  
Linear Modeling. *Journal of Management*. 6(23):25-35.
- Rhoades, L, & Eisenberger, R. (2002). Perceived organizational support: A review of the literature.  
*Journal of Applied Psychology*. 87: 698-714.
- Sekiguchi, T. (2013). Theoretical Implications from the Case of Performance based Human Resource  
Management Practices in Japan: Management Fashion, Institutionalization and Strategic Human  
Resource Management Perspectives. *The International Journal of Human Resource Management*.  
24(3): 471-486.