

ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความผูกพันต่องานของบุคลากร สังกัด
สำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
**Factors Related to Work Engagement of Employees in the
Information Technology Service Center of Chiang Mai
University**

สายใจ ใจเย็น¹

Saijai Jaiyen¹

Received: 15 January 2019;

Revised: 1 March 2019;

Accepted: 19 March 2019

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาความผูกพันต่องาน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร การรับรู้ความสามารถของตนด้านอาชีพ และค่านิยมในการทำงานของบุคลากรสำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร การรับรู้ความสามารถของตนด้านอาชีพ และค่านิยมในการทำงานกับความผูกพันต่องาน (3) เพื่อสร้างสมการพยากรณ์ความผูกพันต่องานของปัจจัยต่างๆ 3 ประการได้แก่ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร การรับรู้ความสามารถของตนด้านอาชีพ และค่านิยมในการทำงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ บุคลากรที่อยู่ในสังกัด สำนักบริการเทคโนโลยี

¹ พนักงานปฏิบัติงาน สำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

¹ Staff Office of Information Technology Services Chiang Mai University

สารสนเทศ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำนวนทั้งสิ้น 85 คน ได้มาโดยข้อมูลจากระบบ CMU MIS ณ วันที่ 6 มิถุนายน 2560 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามแบ่งเป็น แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะข้อมูลทั่วไปมีคำถามแบบมีคำตอบให้เลือก 2 คำตอบ (Simple-dichotomous Question) และคำถามที่มีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choice Question) แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรการมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .77 แบบสอบถามการรับรู้ความสามารถของตนด้านอาชีพมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .90 แบบสอบถามค่านิยมในการทำงาน มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .90 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ประกอบด้วยค่าเฉลี่ย ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานทางสถิติใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ

ผลการศึกษาพบว่า 1) บุคลากรสำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความคิดเห็นต่อความผูกพันต่องานโดยรวม อยู่ในระดับมาก มีความคิดเห็นต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรโดยรวม อยู่ในระดับมาก มีระดับความคิดเห็นต่อการรับรู้ความสามารถของตนด้านอาชีพ โดยรวม อยู่ในระดับมาก มีความคิดเห็นต่อค่านิยมในการทำงานโดยรวม อยู่ในระดับมาก 2) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่องานอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 การรับรู้ความสามารถของตนด้านอาชีพมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่องาน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 ค่านิยมในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่องานอย่างมีนัยสำคัญมีระดับ .01 และ 3) ค่านิยมในการทำงานที่สามารถพยากรณ์ความผูกพันต่องานของบุคลากรสังกัดสำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้ร้อยละ 49 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สามารถนำมาสร้างสมการพยากรณ์ดังนี้

สมการคะแนนดิบ

$$Y' = -3.43 + 0.03pos - 0.11per + 0.40work$$

สมการคะแนนมาตรฐาน

$$Z'_Y = 0.03Z_{pos} - 0.15Z_{per} + 0.79Z_{work}$$

คำสำคัญ: ความผูกพันต่องาน, การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร, การรับรู้ความสามารถของตนด้านอาชีพ

Abstract

This research aims to (1) study the engagement, perceived organizational support, perceived occupational self-efficacy, and work values of the employees in the Information Technology Service Center of Chiang Mai University, (2) study the relationship between perceived organizational support, Self-efficacy of the profession and the value of working with job commitment. (3) construct an equation of job commitment with factors: Self-efficacy of the profession and values in the work. The samples used in this study were personnel involved in the study from the Office of Information Technology Services Chiang Mai University. A total of 85 students were interviewed. A Self-efficacy questionnaire consisted of 2 simple-dichotomous questions and multiple choice questions. The reliability of the questionnaire was .77. The value of confidence was .90. Statistics used in the analysis included frequency, percentage, mean, standard deviation The Pearson Product Moment Correlation Coefficient Multiple Regression Analysis

The results showed that: 1) Personnel Bureau of Information Technology Services had positive feedback on overall job involvement and very high opinions on perceived organizational support. There was a significant level of self-efficacy, and a positive opinion on the values of the work. 2) Perceived organizational support was positively correlated with job commitment at .01 level. Self-efficacy in occupation positively correlated with job commitment. Workplace values were positively correlated with job engagement significantly at .01 and 3) Work values that predicted job commitment of personnel in the office. Information Technology Services Chiang Mai University were 49% with statistical significance at .01 level.

Raw Score

$$Y' = -3.43 + 0.03pos - 0.11per + 0.40work$$

Standard Score

$$Z'_Y = 0.03Z_{pos} - 0.15Z_{per} + 0.79Z_{work}$$

Keywords: job commitment, perceived organizational support, perceived professional competence

บทนำ

ปัจจุบันสภาพแวดล้อมทางด้านเทคโนโลยีและสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว องค์กรจะต้องมีการปรับตัวเพื่อให้ทันและเข้ากับสภาพแวดล้อมให้ได้ ปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่จะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จได้คือบุคลากร ซึ่งนับว่าเป็นองค์ประกอบที่สำคัญนอกเหนือจากองค์ประกอบด้านงบประมาณ ด้านวัสดุอุปกรณ์ และด้านการบริหารจัดการ ซึ่งองค์ประกอบทั้งหมดนี้จะต้องทำหน้าที่ปฏิบัติภารกิจตามที่ได้รับมอบหมายในงานที่แตกต่างกันไป เพื่อให้องค์กรนั้นๆ ได้มีการเคลื่อนไหวและดำเนินการไปสู่จุดมุ่งหมายขององค์กร หรือเป้าหมายขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพและก่อให้เกิดประสิทธิผลตามเป้าหมายนโยบายและแผนงานต่างๆ องค์กรหรือหน่วยงานใดจะประสบ

ความสำเร็จตามเป้าหมายได้นั้นต้องอาศัยปัจจัยหลายอย่าง โดยเฉพาะทรัพยากรบุคคลถือเป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างยิ่งในการขับเคลื่อนให้ดำเนินกิจการบรรลุได้ตามเป้าหมายและเป็นกลไกในการนำพาองค์กรก้าวไปสู่ความเป็นเลิศถึงความสามารถในการดำเนินการและการแข่งขันได้ ซึ่งในการบริหารงานของหน่วยงาน องค์กร และสถาบันต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนทรัพยากรบุคคลในหน่วยงานนับเป็นองค์ประกอบที่สำคัญมากองค์ประกอบหนึ่งที่จะทำให้หน่วยงานประสบความสำเร็จในการดำเนินงาน ทรัพยากรในองค์กรประกอบไปด้วย คน เงิน วัสดุ อุปกรณ์ อาคาร สถานที่ และเทคโนโลยีที่มีบทบาทที่สำคัญยิ่งอย่างไรก็ตาม คนยังเป็นปัจจัยระดับแนวหน้าความสำเร็จมาสู่องค์กร (พะยอม วงศ์สารศรี. 2541)

การพัฒนาองค์กรสู่การเป็นองค์กรสมรรถนะสูง (High Performance

Organization : HPO) ให้ความสำคัญกับบุคลากร ลูกค้ำหรือผู้รับบริการ และผลงานขององค์กรที่โดดเด่น ซึ่งเกณฑ์การพัฒนาองค์กรสู่ HPO ได้ให้ความสำคัญกับบุคลากรทั้งในเรื่องความหลากหลาย (Workforce Diversity) ที่องค์กรต้องระบุและทำความเข้าใจในบริบทของกิจการ มุ่งเน้นบุคลากร (Workforce Focus) ประกอบด้วย 1) สภาพแวดล้อมของบุคลากร (Workforce Environment): องค์กรควรมีวิธีการอย่างไรในการสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่มีประสิทธิผลต่อผลสำเร็จขององค์กรและเกื้อหนุนบุคลากร องค์กรควรมีวิธีการอย่างไรในการบริหารขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร เพื่อให้งานขององค์กรบรรลุผลสำเร็จ องค์กรดำเนินการอย่างไรเพื่อรักษาบรรยากาศในการทำงานที่มีความปลอดภัย สวัสดิภาพ และเกื้อหนุนต่อการทำงาน 2) ความผูกพันของบุคลากร (Workforce Engagement) องค์กรควรมีวิธีการอย่างไรในการสร้างความผูกพันกับบุคลากร เพื่อให้บุคคลประสบความสำเร็จในระดับองค์กร และระดับบุคคล โดยให้อธิบายวิธีการที่องค์กรพัฒนาบุคลากร ผู้บริหารและผู้นำ เพื่อให้เกิดผลการดำเนินการที่ดี รวมทั้งวิธีการที่องค์กรทำให้บุคลากรมีส่วนร่วม

ร่วมในการปรับปรุงและสร้างนวัตกรรม การพัฒนาบุคลากรเป็นปัจจัยหลักสำคัญที่จะทำให้องค์กรเป็นองค์กรสมรรถนะสูง (HPO) องค์กรต้องให้ความสำคัญในการพัฒนาและจูงใจให้พนักงานมีความกระตือรือร้นในการทำงานอย่างเต็มความรู้ความสามารถ ความทุ่มเทให้กับงานอย่างเต็มประสิทธิภาพ มีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ความรู้สึกเป็นเจ้าขององค์กรที่ต้องการมีส่วนร่วมจนมีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน มีความจงรักภักดีต่อองค์กร มีความรู้สึกเชื่อมั่นและศรัทธาต่อองค์กรอย่างจริงจังจนกลายเป็นความรักความผูกพัน นอกจากนี้ความผูกพันต่องาน (work engagement) ของบุคลากรในองค์กรนับเป็นสิ่งที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์กร ความผูกพันต่องานนั้นเป็นภาวะทางจิตใจทางบวกของผู้ปฏิบัติงานที่ได้รับการเติมเต็มในแง่ของงาน ประกอบไปด้วยองค์ประกอบ 3 ประการ ได้แก่ 1) การมีพลังในการทำงาน (vigor) หมายถึง การมีพลังกายและพลังใจอย่างเต็มเปี่ยมในการทำงาน ต้องการที่จะทุ่มเทความพยายามในการทำงานอย่างต่อเนื่อง แม้ว่าจะต้องเผชิญกับความยากลำบากหรืออุปสรรคใด ๆ ในการทำงาน 2) การ

อุทิศตน (dedication) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่างานนั้นมีความสำคัญ มีการทุ่มเทและเกี่ยวข้องกับงานในระดับสูง มีความกระตือรือร้น มีแรงบันดาลใจ รู้สึกว่างานที่ทำนั้นมีความท้าทาย และ 3) การซึมซับในงาน (absorbtion) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานมีสมาธิ มีความใส่ใจ มีความสุขกับการทำงานจนยากที่จะถอนตัวจากงาน มีความภาคภูมิใจที่ไ้ทำงานให้สำเร็จลุล่วง (Schaufeli, Salanova, González-Romá and Bakker, 2002)

การมีความผูกพันต่องานของบุคลากรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของบุคลากร ทั้งในการปฏิบัติงานในหน้าที่ และนอกเหนือจากหน้าที่ ตลอดจนความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่องานยังมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจลาออกจากงาน (Jones & Hunter, 2005)

มีปัจจัยหลายประการที่ส่งผลต่อระดับความผูกพันต่องานของบุคลากร จากแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่องานตามแนวคิดของ Schaufeli and Bakker (2004) ที่ระบุถึงทรัพยากรในงาน (Job resources) และทรัพยากรส่วนบุคคล (Personal resources) ที่เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่องาน

สำหรับกรณีวิจัยในครั้งนี้ จะศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับทรัพยากรในงาน อันได้แก่ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (perceived organizational support) และศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับทรัพยากรบุคคล ได้แก่ การรับรู้ความสามารถของตนด้านอาชีพ (perceived occupational self-efficacy) และค่านิยมในการทำงาน (work value)

สำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้มีการดำเนินงานตามวิสัยทัศน์และพันธกิจหลัก ให้มีประสิทธิภาพ และการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารและการบริการโดยมีเป้าหมายในการดำเนินงานให้เป็นไปตามแผนกระบวนการบริหารของสำนักทั้ง 3 บริการ ให้บรรลุเป้าหมาย อันได้แก่ 1) บริการ IT Infrastructure : ระบบโครงสร้างพื้นฐานไอทีเพื่อบริการแก่นักศึกษามหาวิทยาลัยทั่วทั้งมหาวิทยาลัย 2) บริการ Information System : ระบบข้อมูลกลางของมหาวิทยาลัยเพื่อสนับสนุนการบริหารจัดการ 3) บริการ IT for 21st Century Learning : ระบบไอทีเพื่อสนับสนุนการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 และสนับสนุนการดำเนินงานองค์กรไปสู่เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) ดังนั้น สำนักฯ

จึงต้องดูแลเอาใจใส่บุคลากรที่เป็นฟันเฟืองขององค์กรเป็นอย่างดี สร้างความรู้สึกให้บุคลากรมีความรู้สึกในทางบวก ต่องาน มีความผูกพันต่องาน มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน เพื่อรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพอยู่กับองค์กรต่อไป และจากที่บุคลากรลาออกตั้งแต่ปี พ.ศ. 2557 จนถึงปัจจุบัน เป็นจำนวน 19 คน ซึ่งถือว่าเป็นจำนวนการลาออกอยู่ในระดับที่มาก (อ้างถึงคำสั่งลาออกสำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ) บุคลากรมาทำงานสายเป็นประจำและเป็นจำนวนมาก (อ้างถึงระบบเวลาดำเนินการสำหรับสำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ) แสดงความถึงความเอาใจใส่และความผูกพันของบุคลากรที่มีต่องานต่อองค์กร ดังนั้นผู้วิจัยจึงเห็นความสำคัญและความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะทำการศึกษาปัจจัยที่สัมพันธ์กับความผูกพันต่องานของบุคลากรสำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมุ่งศึกษาในสามตัวแปร ได้แก่ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร การรับรู้ความสามารถของตนด้านอาชีพ และค่านิยมในการทำงาน เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้มาเป็นแนวทางในการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลของสำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความผูกพันต่องาน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร การรับรู้ความสามารถของตนด้านอาชีพ และค่านิยมในการทำงานของบุคลากรสำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร การรับรู้ความสามารถของตนด้านอาชีพ และค่านิยมในการทำงานกับความผูกพันต่องาน

3. เพื่อสร้างสมการพยากรณ์ความผูกพันต่องานของปัจจัยต่าง ๆ 3 ประการ ได้แก่ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร การรับรู้ความสามารถของตนด้านอาชีพ และค่านิยมในการทำงาน

วิธีการศึกษา

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ บุคลากรสังกัดสำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำนวนทั้งสิ้น 85 คน (ข้อมูลจาก ระบบ CMU MIS ณ วันที่ 6 มิถุนายน 2560)

สมมุติฐาน

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ การรับรู้ความสามารถของตนด้านอาชีพ ค่านิยมในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่องาน

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ การรับรู้ความสามารถของตนด้านอาชีพ และค่านิยมในการทำงาน สามารถพยากรณ์ความผูกพันต่องาน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยลักษณะเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) มีลักษณะของแบบสอบถาม ที่มีลักษณะแบบปลายปิด (Closed-ended Questions) และลักษณะแบบปลายเปิด (Open-ended Questions)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยได้ขอความอนุเคราะห์จากหัวหน้าฝ่ายเพื่อขออนุญาตแจกแบบสอบถามบุคลากรในสังกัดแต่ละฝ่าย 85 ฉบับ

2. ผู้วิจัยรวบรวมแบบสอบถาม และทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถาม ได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์จำนวน 79 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 92.24 นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์และประมวลผลต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถาม เมื่อดำเนินการเก็บข้อมูลเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยดำเนินการตรวจสอบความสมบูรณ์และถูกต้องครบถ้วนของแบบสอบถามทุกฉบับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการคำนวณ โดยใช้สถิติ ดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) เพื่อคำนวณหาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อใช้บรรยายลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา

2. การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ (Correlation) โดยใช้สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation coefficient) ในการหาความสัมพันธ์เพื่อทดสอบสมมุติฐานที่ 1 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ การรับรู้ความสามารถของตนด้านอาชีพ ค่านิยมใน

การทำงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่องาน

3. การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple regression analysis) ในการสร้างสมการเพื่อทดสอบสมมติฐานที่ 2 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร การรับรู้ความสามารถของตนด้านอาชีพ และค่านิยมในการทำงาน สามารถพยากรณ์ความผูกพันต่องานได้

การวิเคราะห์ข้อมูลดำเนินการดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามวิเคราะห์ด้วยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และหาค่าเฉลี่ยร้อยละ (Percentage)

2. ความคิดเห็นต่อการทำงานของบุคลากรสังกัดสำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ดังต่อไปนี้

ผลการศึกษา

ผลการศึกษาแบ่งออกเสนอเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติเกี่ยวกับตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร การรับรู้ความสามารถของตนด้านอาชีพ ค่านิยมในการทำงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่องาน

สมมติฐานที่ 2 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร การรับรู้ความสามารถของตนด้านอาชีพ และค่านิยมในการทำงาน สามารถพยากรณ์ความผูกพันต่องาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติเกี่ยวกับตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

ตารางที่ 1 แสดงคะแนนค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร การรับรู้ความสามารถของตนด้านอาชีพ ค่านิยมในการทำงาน และความผูกพันต่องาน

ตัวแปร	คะแนนเต็ม	\bar{x}	S.D.	การแปลความหมาย
การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (pos)	48	32.87	5.66	มาก
การรับรู้ความสามารถของตนด้านอาชีพ (per)	114	83.03	9.66	มาก
ค่านิยมในการทำงาน(รวม)(work)	168	130.76	14.22	มาก
- ค่านิยมในการทำงานภายใน	84	63.63	8.19	มาก
- ค่านิยมในการทำงานภายนอก	84	67.13	7.78	มาก
ความผูกพันต่องาน	54	40.96	7.29	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีคะแนนค่าเฉลี่ย 32.87 คะแนน จากคะแนนเต็ม 48 คะแนน อยู่ในระดับมาก ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 5.66 การรับรู้ความสามารถของตนด้านอาชีพ มีคะแนนค่าเฉลี่ย 83.03 คะแนน จากคะแนนเต็ม 114 คะแนน อยู่ในระดับมาก ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 9.66 ค่านิยมในการทำงาน(รวม) มีคะแนนค่าเฉลี่ย 130.76 คะแนน จากคะแนนเต็ม 168 คะแนน อยู่ในระดับมาก ส่วนเบี่ยงเบน

มาตรฐานเท่ากับ 14.22 โดยแบ่งออกเป็น ค่านิยมในการทำงานภายใน มีคะแนนเฉลี่ย 63.63 จากคะแนนเต็ม 84 อยู่ในระดับมาก ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 8.19 และค่านิยมในการทำงานภายนอก มีคะแนนเฉลี่ย 67.13 จากคะแนนเต็ม 84 อยู่ในระดับมาก ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 7.78 ความผูกพันต่องาน มีคะแนนค่าเฉลี่ย 40.96 คะแนน จากคะแนนเต็ม 54 คะแนน อยู่ในระดับมาก ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 7.29

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติเกี่ยวกับตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

ตารางที่ 2 แสดงคะแนนค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร การรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพ ค่านิยมในการทำงาน และความผูกพันต่องาน

ตัวแปร	(1)	(2)	(3)	(4)
การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (pos)	1	.44**	.52**	.37**
การรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพ (per)		1	.71**	.42**
ค่านิยมในการทำงาน(work)			1	.69**
ความผูกพันต่องาน				1

** p<.01

จากตารางที่ 2 พบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร การรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพ ค่านิยมในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่องานของบุคลากรสำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สัมพันธ์เท่ากับ .37 , .42 และ .69 ตามลำดับ

จึงสรุปได้ว่า ผลการวิเคราะห์ดังกล่าวสนับสนุนสมมติฐานที่ 1,2,3 ของการ

วิจัย กล่าวคือการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร การรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพ ค่านิยมในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่องานของบุคลากรสำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ

สมมติฐานที่ 2 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร การรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพ และค่านิยมในการทำงาน สามารถพยากรณ์ความผูกพันต่องาน

ตารางที่ 3 แสดงการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของตัวแปรพยากรณ์ที่ร่วมกัน
ทำนายความผูกพันต่องานของบุคลากรสำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ

ตัวแปรพยากรณ์	b	SE _b	Beta	t	P
การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (pos)	.03	5.86	.03	.28	.784
การรับรู้ความสามารถของตนด้านอาชีพ (per)	-.11	.13	-.15	-1.28	.206
ค่านิยมในการทำงาน(work)	.40	.09	.79	6.35	.000
ค่าคงที่	-3.43	.06			.560
R=.70	R _{Square} =.49	R _{adj} =.47	Overall F =24.16	p<.01	

จากตารางที่ 3 พบว่า ถ้านำตัวแปรพยากรณ์ทั้ง 3 ตัว คือการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร การรับรู้ความสามารถของตนด้านอาชีพ และค่านิยมในการทำงาน สามารถพยากรณ์ความผูกพันต่องานของบุคลากรสำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้ร้อยละ 49 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ .70 แต่มีเพียงตัวแปรเดียว ได้แก่ ค่านิยมในการทำงานเท่านั้น ที่สามารถอธิบายความแปรปรวนของความผูกพันของงานได้อย่างมีนัยทางสถิติที่ระดับ .01 และมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ .40 ส่วนตัวแปรการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และการรับรู้ความสามารถของตนด้านอาชีพ ไม่สามารถพยากรณ์ความผูกพันต่องานได้อย่างมีนัยทางสถิติ

จากตารางสามารถนำมาสร้างสมการพยากรณ์ดังนี้

สมการคะแนนดิบ

$$Y' = -3.43 + 0.03pos - 0.11per + 0.40work$$

สมการคะแนนมาตรฐาน

$$Z'_Y = 0.03Z_{pos} - 0.15Z_{per} + 0.79Z_{work}$$

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

1. จากการศึกษาพบว่าบุคลากรสำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร การรับรู้ความสามารถของตนด้านอาชีพ อยู่ในระดับมาก ค่านิยมในการทำงาน (รวม) โดยแบ่งออกเป็น ค่านิยมในการทำงานภายใน และค่านิยมในการทำงานภายนอก

ความผูกพันต่องาน อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกในทางบวกเกี่ยวกับงานที่ตนเองรับผิดชอบอย่างมีความตั้งใจ ใจจดใจจ่ออยู่กับงาน ทุ่มเทร่างกายแรงใจให้กับงาน มีความกระตือรือร้นในการทำงาน และมีความพอใจในงานที่ทำอยู่

2. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร การรับรู้ความสามารถของตนด้านอาชีพ และค่านิยมในการทำงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่องาน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01

2.1 จากการศึกษาพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่องาน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของไอเซนเบอร์เกอร์และคณะ (Eisenberger et al., 1986) คือ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเป็นการรับรู้ของพนักงานว่าองค์กรได้มองเห็นคุณค่าในการทำงานของพนักงาน มีการแสดงถึงความห่วงใยและสนับสนุนให้พนักงานมีความเป็นอยู่ที่ดี ซึ่งพนักงานจะรับรู้ได้จากผลตอบแทนที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน ไม่ว่าจะเป็นการได้รับเงินเดือนหรือผลตอบแทนเพิ่มขึ้น การได้เลื่อนตำแหน่ง ทั้งในสิ่งที่เป็นรูปธรรม เช่น สิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน สวัสดิการ

หรือสิ่งที่เป็นนามธรรม เช่น วัฒนธรรมองค์กร การคำนึงถึงขององค์กร หรือการได้รับการยอมรับจากองค์กร เป็นต้น การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเป็นความเชื่อและความรู้สึกของพนักงานที่ได้รับจากการปฏิบัติงานว่าองค์กรเป็นเสมือนบุคคลที่มีความเมตตากรุณาหรือเป็นบุคคลที่มีความไม่ยุติธรรมหรือโหดร้าย โดยรับรู้จากนโยบาย บรรทัดฐาน กระบวนการ และการกระทำขององค์กร ซึ่งส่งผลกระทบต่อพนักงาน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรสามารถตอบสนองความต้องการทางจิตวิทยาและทางสังคมของพนักงาน ทำให้รู้สึกที่องค์กรพร้อมที่จะดำเนินงานในด้านต่างๆ เพื่อให้ความช่วยเหลือเมื่อพนักงานต้องการ และได้สอดคล้องกับผลงานวิจัยของกนกวรรณ เต็มโศภินกุล (2558:78) ศึกษาเรื่อง การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน พบว่า ระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากผลการวิจัยในครั้งนี้นำมาแสดงให้เห็นว่าบุคลากรสำนักบริการ

เทคโนโลยีสารสนเทศได้รับรู้ถึงการสนับสนุนจากองค์กร เนื่องจากองค์กรมีความเอาใจใส่ด้านการทำงานโดยการส่งเสริมด้านการพัฒนาองค์ความรู้ เช่น การฝึกอบรม การสัมมนา การศึกษาดูงาน ฯลฯ การเปิดเวทีแลกเปลี่ยนความรู้ การสนับสนุนให้บุคลากรสร้างนวัตกรรม และการดูแลเอาใจใส่ด้านสุขภาพของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ โดยการจัดโครงการสวัสดิการตรวจสุขภาพประจำปี จัดห้องออกกำลังกาย จัดโครงการโยคะ รักษาสุขภาพจัดโครงการแข่งขันกีฬา สี่ภาคประจำปี และสนับสนุนให้บุคลากรที่มีความสามารถด้านกีฬาประเภทต่าง ๆ เข้าร่วมการแข่งขันกับมหาวิทยาลัย จัดโครงการให้รางวัลบุคลากรดีเด่น และรางวัลประกวดนวัตกรรม จากการสนับสนุนสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้จึงส่งผลบุคลากรนั้นมีความรักต่อองค์กรและมีความผูกพันต่อ

งาน

2.2 จากการศึกษาพบว่า การรับรู้ความสามารถของตนด้านอาชีพมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่องาน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Luszczynska, Guterres-Dona and Schwarzer (2005) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถทั่วไปของตนเอง (Gen-

eral Self-Efficacy) ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้ความสามารถทั่วไปของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกสูงที่สุดกับการมองโลกในแง่ดี (Optimism) การควบคุมตนเอง (Self-Regulation) และการยอมรับนับถือตนเอง (Self-Esteem) นอกจากนี้ผลการเรียน (Academic Performance) ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) และการประเมินความเครียด (Stress Appraisals) ยังมีความสัมพันธ์กับการรับรู้ความสามารถทั่วไปของตนเองเช่นเดียวกันในทางตรงกันข้ามการรับรู้ความสามารถทั่วไปของตนเองมีความสัมพันธ์ทางลบกับความซึมเศร้า (Depression) และความวิตกกังวล (Anxiety) และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของสุภาพร เหมือนละม้าย (2556) ศึกษาเรื่อง การรับรู้ความสามารถของตนเอง คุณลักษณะของงาน บรรยากาศขององค์กรที่ส่งผลต่อความผูกพันในงานของพยาบาลวิชาชีพ พบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเอง คุณลักษณะของงาน และบรรยากาศองค์กร มีความสัมพันธ์กับความผูกพันในงานของพยาบาลวิชาชีพและสามารถใช้ในการทำนายพฤติกรรมการผูกพันในงานของพยาบาลวิชาชีพได้ที่ร้อยละ 21 นำไปใช้เป็นแนวทางในการสร้างและ

ส่งเสริมให้พยาบาลมีความพึงพอใจและความผูกพันในงานที่ทำและเป็นแนวทางให้ฝ่ายบริหารนำมาใช้ในการสร้างแรงจูงใจและปรับรูปแบบการทำงานเพื่อส่งเสริมให้พยาบาลวิชาชีพมีความผูกพันในงานและยังส่งผลในการลดอัตราการลาออกจากงานในสายงานพยาบาลได้ และสอดคล้องกับสำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศดำเนินการจัดเวทีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้โดยให้มีการบูรณาการทำงานระหว่างฝ่าย นำเอาความรู้ของแต่ละคนแต่ละฝ่ายมาแบ่งปันเพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างสร้างสรรค์

จากผลการวิจัยในครั้งนี้ แสดงให้เห็นว่าบุคลากรสำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศได้รับรู้ถึงการรับรู้ความสามารถของตนด้านอาชีพ เนื่องจากองค์กรได้ส่งเสริมให้บุคลากรเห็นคุณค่าของตนเองและของงาน โดยการสนับสนุนให้บุคลากรสร้างนวัตกรรม จัดโครงการวิจัยสถาบันเพื่อสนับสนุนความก้าวหน้าทางอาชีพ สนับสนุนให้บุคลากรที่มีคุณสมบัติขอตำแหน่งทางวิชาการเพื่อความก้าวหน้าทางสายอาชีพ และเปิดโอกาสให้ทุกคนแสดงความคิดเห็นในการพัฒนางานอย่างสม่ำเสมอ จากการสนับสนุนดังกล่าวส่งผลให้บุคลากรมีความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง มีความ

กระตือรือร้นที่จะพัฒนาตนเอง มีแรงจูงใจในการทำงาน

2.3 จากการศึกษาพบว่า ค่านิยมในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่องานอย่างมีนัยสำคัญมีระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องงานวิจัยของ Khaleque (1992) ศึกษาค่านิยมในการทำงานทัศนคติและผลการปฏิบัติงานโดยทำการศึกษากับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 60 คน ในอุตสาหกรรมเครื่องนุ่งห่ม ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ผลการปฏิบัติงานของคณานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับค่านิยมในการทำงานและทัศนคติต่อความสามารถและการแข่งขันในการทำงาน และสอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์กรจากค่านิยมองค์กรนำไปสู่การส่งเสริมให้บุคลากรปฏิบัติจนเป็นวัฒนธรรมองค์กรดังนี้ I : Innoveative ความคิดแปลกใหม่และสร้างสรรค์เพื่อพัฒนางานและการเรียนรู้ สำนักฯได้ส่งเสริมให้บุคลากรสร้างสรรค์นวัตกรรมและการวิจัยสถาบัน เพื่อนำผลงานมาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการและกระบวนการปฏิบัติงานของสำนักฯ จัดประกวดให้รางวัลนวัตกรรมและสนับสนุนให้นำเสนอนวัตกรรมในเวทีต่าง ๆ T:Team-Driven การทำงานเป็นทีม มีการทำงานร่วมกันทั้งรูปแบบ

คณะกรรมการที่มาจากทุกฝ่ายและกลุ่มนักคิด (Talent) เป็นการบูรณาการระหว่างฝ่ายที่ร่วมกันพัฒนางานทำให้เกิดนวัตกรรมบริการใหม่ๆ เกิดมาตรฐานในการทำงาน S : Service-Oriented เอาใจใส่การบริการต้องคำนึงถึงความพึงพอใจของลูกค้าและผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย C : Continuous Improvement การปรับปรุงด้วยระบบคุณภาพ มีการตรวจสอบ ประเมินและพัฒนางานบุคลากรอย่างมีต่อเนื่อง และสอดคล้องได้รับการตรวจการประเมินตนเองตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ ปีการศึกษา 2559 เมื่อวันที่ 2-3 พฤศจิกายน 2560 พบว่า จุดแข็งของหมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร คือ มีการสร้างบรรยากาศด้านบุคลากร โดยการดำเนินการดูแลด้านสุขภาพ สวัสดิการและด้านความปลอดภัย มีการเตรียมบุคลากรให้พร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงโดยถ่ายทอดองค์ความรู้ระหว่างผู้รับผิดชอบหลัก กับรอง หมุนเวียนผู้ปฏิบัติงานไปในกลุ่มงานและส่งเสริมการทำงานให้บรรลุผลโดยการดำเนินการแบบมีส่วนร่วม และมีการนำค่านิยมมาดำเนินการอย่างชัดเจนในการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่มีลักษณะการสื่อสารเปิดกว้าง จากผลการวิจัยข้างต้น แสดงให้เห็นว่า

บุคลากรสำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศมีค่านิยมในการทำงานในระดับสูง เนื่องจากการองค์กรได้ส่งเสริมให้บุคลากรได้มีโอกาสให้มีอิสระทางความคิด มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ กระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้ อย่างสม่ำเสมอ จัดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์สามัคคี เช่น จัดกีฬาภายใน จัดกิจกรรม work rally ปรับปรุงห้องทำงาน ให้ถูกสุขอนามัย จัดกิจกรรม 5 ส. ประจำปี จัดกิจกรรมดำหัวผู้บริหารและผู้อาวุโส ประจำปี จัดกิจกรรมมอบวุฒิบัตรผู้ที่ปฏิบัติงานดีเยี่ยมประจำปี และยกย่องสรรเสริญบุคลากรที่กระทำความดีให้แก่สังคม

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพ และค่านิยมในการทำงานสามารถสร้างสมการพยากรณ์ความผูกพันต่องานได้

ผลการวิเคราะห์สนับสนุนสมมติฐานข้อนี้เพียงบางส่วน โดยผลการศึกษาพบว่า มีเพียงค่านิยมในการทำงานที่สามารถพยากรณ์ความผูกพันต่องานของบุคลากรสังกัดสำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ได้ร้อยละ 49 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($P < .01$) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ค่านิยมในการทำงานสามารถ

อธิบายถึงความผูกพันต่องาน หมายถึง บุคลากรมีความเชื่อ มีความศรัทธา มีความอิสระในความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และมีแรงจูงใจในงานที่ปฏิบัติ จึงแนวโน้มว่าบุคลากรมีความกระตือรือร้นในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ฉันทวิภา บวรณกุล (2552) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และค่านิยมในการทำงาน กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของครูโรงเรียนเอกชน ในอำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ค่านิยมในการทำงานสามารถทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($R^2 = 36.0$) ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในดำเนินงานขององค์การได้เป็นอย่างดี

จากผลการวิเคราะห์พบว่า ค่านิยมในการทำงานสามารถอธิบายถึงความผูกพันต่องาน หมายถึงบุคลากรมีความเชื่อ มีความศรัทธา มีความอิสระในความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และมีแรงจูงใจในงานที่ปฏิบัติ จึงแนวโน้มว่าบุคลากรมีความกระตือรือร้นในการทำงาน

ข้อเสนอแนะการให้นำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้

1. จากผลการศึกษา ที่พบว่าค่านิยมในการทำงานสามารถเป็นปัจจัยที่พยากรณ์ความผูกพันต่องานของบุคลากรในสำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ดังนั้น สำนักฯ ควรให้ความสำคัญในเรื่องของค่านิยมในการทำงานกับความผูกพันต่องานมากยิ่งขึ้น โดยองค์กรจะต้องสื่อสารและเน้นย้ำในเรื่องของค่านิยมให้บุคลากรที่เป็นรูปธรรมอย่างชัดเจนและสม่ำเสมอจนเกิดเป็นวัฒนธรรมองค์กร สร้างเชื่อมั่น ความเลื่อมใส ความศรัทธาในค่านิยมองค์กรให้แก่พนักงานให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน สนับสนุนให้บุคลากรได้มีส่วนร่วมในการดำเนินงานต่าง ๆ เช่น ร่วมแสดงความคิดเห็น ร่วมเสนอแนะในการทำงานให้รู้สึกได้ว่าตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

2. เห็นควรนำข้อมูลผลการวิจัยศึกษาครั้งนี้จะนำไปใช้ในการกำหนดนโยบายการบริหารจัดการด้านการพัฒนาบุคลากรเพื่อส่งเสริมสนับสนุนปัจจัยต่าง ๆ ให้เกิดความผูกพันของบุคลากรต่อไป

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้ง ต่อไป

เห็นควรศึกษาปัจจัยที่สัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยศึกษาตามสถานภาพของบุคลากร และหน่วยงานที่สังกัด เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปปรับปรุงแก้ไขด้านบริหารงานบุคคลต่อไป

ผู้วิจัยขอขอบคุณสำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ที่สนับสนุนทุนวิจัยในครั้งนี้ รวมทั้งผู้ที่เกี่ยวข้องที่ช่วยทำให้งานวิจัยสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

เอกสารอ้างอิง

- กวิน อ่ำไพพงษ์. (2543). ความสัมพันธ์ระหว่างความมั่นใจในการทำงานต่อความผูกพันในอาชีพและองค์กรของครูในโรงเรียนในมูลนิธิของสภาคริสตจักร ในจังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- กฤษฎา แสงมีอานุกาพ. (2553). ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่องานของพนักงานฝ่ายบำรุงรักษา การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (EGAT) อำเภอแม่เมาะ จังหวัดลำปาง. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- กฤษณ์ จิตนุยานนท์. (2552). ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่องานของพนักงานร้านซีเมนต์ไทยโฮมมาร์ท อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- เกรียงสุข เพ็ญฟูพงศ์. (2554). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเอง การมองโลกในแง่ดี และความผูกพันในงาน : กรณีศึกษาบุคลากรของบริษัทผลิตและจำหน่ายเครื่องสำอางและยารักษาโรคแห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ ภาควิชาจิตวิทยา คณะศิลปศาสตร มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ณัฐฉิภา บุรณกุล. (2552). ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และค่านิยมในการทำงาน กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของครู โรงเรียนเอกชน ในอำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.