



อิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร
ที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกผ่านความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ
ของพนักงานจ้างเทศบาลนครนครปฐม



โดย
นางสาววิวรรธณี วงศาไชย

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการประกอบการ
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
ปีการศึกษา 2558
ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

อิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร
ที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกผ่านความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ
ของพนักงานจ้างเทศบาลนครนครปฐม



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการประกอบการ
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
ปีการศึกษา 2558
ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

EFFECT OF PERCEIVED SUPERVISORS SUPPORT AND PERCEIVED ORGANIZATIONAL
SUPPORT RESULT TURNOVER INTENTIONS THROUGH AFFECTIVE ORGANIZATION
COMMITMENT NAKHONPATHOM MUNICIPALITY'S EMPLOYEES



A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree
Master of Business Administration Program in Entrepreneurship

Graduate School, Silpakorn University

Academic Year 2015

Copyright of Graduate School, Silpakorn University

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร อนุมัติให้วิทยานิพนธ์เรื่อง “อิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกผ่านความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจของพนักงานจ้างเทศบาลนครนครปฐม” เสนอโดยนางสาววิวรรธณี วงศาไชโย เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการประกอบการ

.....
(รองศาสตราจารย์ ดร.ปานใจ ธารทัศน์วงศ์)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.....

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์

คณะกรรมการตรวจสอบวิทยานิพนธ์

..... ประธานกรรมการ
(อาจารย์ ดร.สรวรรยา ธรรมอภิพล)

...../...../.....

..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จันทนา แสนสุข)

...../...../.....

..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์)

...../...../.....



55602361 : สาขาวิชาการประกอบการ

คำสำคัญ : การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน / การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร / ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ / ความตั้งใจลาออก

วิวรรธณี วงศาไชย :อิทธิพลการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกผ่านความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจของพนักงานจ้างเทศบาลนครนครปฐม. อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ : ผศ.ดร.วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์. 96 หน้า.

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์การวิจัย เพื่อ 1) ศึกษาการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความผูกพันด้านจิตใจของพนักงานจ้างเทศบาลนครนครปฐม และ ความตั้งใจลาออกของพนักงานจ้าง 2) ศึกษาอิทธิพลของการสนับสนุนจากหัวหน้างานที่มีต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร 3) ศึกษาอิทธิพลการสนับสนุนจากหัวหน้างานที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ 4) ศึกษาอิทธิพลการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ 5) ศึกษาอิทธิพลความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจที่มีต่อความตั้งใจลาออก กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานจ้างเทศบาลนครนครปฐม จำนวน 239 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์และทดสอบสมมติฐานการวิเคราะห์ความถดถอยอย่างง่าย ผลการวิจัยพบว่า 1) ศึกษาการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความผูกพันด้านจิตใจของพนักงานจ้างเทศบาลนครนครปฐมภาพรวมอยู่ในระดับมาก 2) ความตั้งใจลาออกของพนักงานจ้างภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า 1) การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานเทศบาลนครนครปฐมมีอิทธิพลทางบวกต่อการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรเทศบาลนครนครปฐม 2) การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานเทศบาลนครนครปฐมมีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันด้านจิตใจของพนักงานจ้างเทศบาลนครนครปฐมต่อองค์กรเทศบาลนครนครปฐม 3) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเทศบาลนครนครปฐมมีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันด้านจิตใจของพนักงานจ้างต่อองค์กรเทศบาลนครนครปฐม 4) ความผูกพันด้านจิตใจของพนักงานจ้างองค์กรเทศบาลนครนครปฐมมีอิทธิพลทางลบต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานจ้างเทศบาลนครนครปฐม จากการศึกษาเทศบาลนครนครปฐมสามารถนำข้อมูลที่วิเคราะห์ไปประยุกต์ใช้เพื่อแก้ปัญหาการลาออกของพนักงานและพัฒนาให้สอดคล้องในการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดประสิทธิผล ตามเป้าหมายขององค์กรที่วางไว้

สาขาวิชาการประกอบการ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ลายมือชื่อนักศึกษา.....

ปีการศึกษา 2558

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

55602361 : MAJOR : ENTREPRENEURSHIP

KEY WORDS: PERCEIVED SUPERVISORS SUPPORT / PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT / AFFECTIVE ORGANIZATION / TURNOVER INTENTIONS

WIWANTANEE WONGSACHAYO : EFFECT OF PERCEIVED SUPERVISORS SUPPORT AND PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT RESULT TURNOVER INTENTIONS THROUGH AFFECTIVE ORGANIZATION COMMITMENT NAKHONPATHOM MUNICIPALITY'S EMPLOYEES. THESIS ADVISOR: ASST.PROF.VIROJ JADESADALUG, Ph.D.96 pp.

The purposes of this study are as followed: 1) to find out about the perceived supervisors support, perceived organizational support result, commitment psychological of Nakhonpathom municipality's employee and turn over intention of the employees 2) to study about influence of supervisors' supported through the perceived of organization support. 3) to study about influence of support from supervisor through organizational commitment toward the mind 4) to find out about influence perceived organizational support from the psychological attachment to the organization and 5) to explore about the influence of organizational commitment to the resign intention. A sample was selected from group of 239 of Nakhompathom Municipality employees. The research instrument of this study was a questionnaire. The statistics used for data analysis were percentage, mean, standard deviation, correlation and regression analysis to test the simple hypothesis. The results of the study were as follows : 1) the awareness of support from supervisors, the recognize of the support from organization and psychological commitment of Nakhonpathom employees is overall level. 2) the intention of employee resignation was moderate The hypothesis testing found that the perception of Nakhonpathom Municipality supervisor has a positive influence to the organizational perception 2) perceived support from Nakhonpathom Municipality supervisor has a positive influence on the mental attachment of the employees and organization 3) perceived support from Nakhonpathom Municipality has positive influence on employees' psychology commitment to the organization 4) psychology commitment of employees and the organization was negative for resignation intention. Nakhonpathom Municipality can use the result these finding to apply for solving problem of employee resignation and also developed them to meet the achievement of organization goals.



Program of Entrepreneurship

Graduate School, Silpakorn University

Student's signature.....

Academic Year 2015

Thesis Advisor's signature

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ ด้วยความกรุณาเป็นอย่างสูงจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิโรจน์ เกษภูาลักษณ์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ซึ่งเป็นผู้ที่ให้ความช่วยเหลือและให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อผู้วิจัย ทุ่มทความรู้ด้านวิชาการและเสียสละเวลาอันมีค่าให้กับผู้วิจัยอย่างไม่เห็นแก่ความเหน็ดเหนื่อย

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ อาจารย์ ดร.สวรรยา ธรรมอภิพล ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จันทนา แสนสุข กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ที่ได้ให้ความรู้ให้คำแนะนำ ตลอดจนช่วยปรับปรุง แก้ไขให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีความชัดเจนและสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ นายหมวดตรีเอกพันธ์ คุปตวัช นายกเทศมนตรีนครนครปฐม นายถาวร จันทร์กล้า ปลัดเทศบาลนครนครปฐม และนายระวี ปราถน์วิทยา ผู้อำนวยการสถานศึกษาโรงเรียนกีฬาเทศบาลนครนครปฐม ที่ให้ความกรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย ตลอดจนความถูกต้องของภาษา เนื้อหา และยังได้กรุณาให้คำแนะนำดีๆ แก่ผู้วิจัยจนวิทยานิพนธ์สำเร็จได้ด้วยดี

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณคณาจารย์ สาขาวิชาการประกอบการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ให้แก่ผู้วิจัย

ผู้วิจัยขอขอบคุณเจ้าหน้าที่คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร ทุกท่านที่ให้ความช่วยเหลือและให้คำปรึกษาตลอดหลักสูตรการศึกษา ที่สำคัญขอขอบคุณนายกเทศมนตรีนครนครปฐม นายหมวดตรีเอกพันธ์ คุปตวัช ที่อนุญาตให้ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูล เพื่อทดลองเครื่องมือและการเก็บรวบรวมข้อมูล ที่สำคัญขอขอบพระคุณพนักงานทุกท่านที่กรุณาสละเวลาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยขอขอบคุณ คุณพ่อ คุณแม่ ญาติพี่น้อง คณาจารย์และเพื่อนๆ ที่เป็นกำลังใจช่วยเหลือเกื้อกูลแก่ผู้วิจัยด้วยดีเสมอมา รวมถึงผู้มีพระคุณอีกหลายท่านที่มีได้กล่าวนามไว้ในที่นี้ จนทำให้งานวิจัยฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ลงได้ในที่สุด

สารบัญ

		หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....		ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....		จ
กิตติกรรมประกาศ.....		ฉ
สารบัญตาราง.....		ณ
สารบัญภาพ.....		ญ
บทที่		
1	บทนำ.....	1
	ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
	วัตถุประสงค์การวิจัย.....	3
	สมมติฐานของการวิจัย.....	3
	ขอบเขตของการวิจัย.....	4
	กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	5
	ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	5
	นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
2	วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	7
	ข้อมูลทั่วไปขององค์.....	7
	แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน.....	12
	แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร.....	14
	แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ.....	24
	แนวคิดเกี่ยวกับความตั้งใจลาออก.....	30
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	47
3	วิธีดำเนินการวิจัย.....	50
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	50
	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	51
	การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	53
	การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	55
	การวิเคราะห์ข้อมูล.....	55
	สถิติที่ใช้ในการวิจัย.....	56
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	59
	สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	59
	ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	60
	ตอนที่ 2 การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน.....	62
	ตอนที่ 3 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร.....	63
	ตอนที่ 4 ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ.....	64

บทที่	หน้า
ตอนที่ 5 ความตั้งใจลาออก.....	65
ตอนที่ 6 การทดสอบสมมติฐาน	67
5 สรุปผลการวิจัย อภิปราย และข้อเสนอแนะ.....	72
สรุปผลการวิจัย	72
อภิปรายผล.....	74
ประโยชน์จากการวิจัย.....	76
ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในอนาคต.....	77
รายการอ้างอิง	78
ภาคผนวก.....	84
ภาคผนวก ก หนังสือขอเชิญผู้ตรวจเครื่องมือ.....	85
ภาคผนวก ข แบบสอบถามการวิจัย	91
ประวัติผู้วิจัย.....	96



สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 ตารางแสดงอัตราพนักงานเทศบาลนครนครปฐม.....	11
2 จำนวนพนักงานจ้างเทศบาลนครนครปฐม แบ่งตามสำนัก/กอง.....	51
3 ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ และค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา.....	54
4 การแสดงค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน.....	58
5 แสดงจำนวนความถี่ร้อยละของข้อมูลทั่วไปจากพนักงานจ้างผู้ตอบ แบบสอบถามจำแนกตามลักษณะของกลุ่มตัวอย่างในภาพรวม.....	60
6 ค่าเฉลี่ยค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนก ตามความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน.....	62
7 ค่าเฉลี่ยค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนก ตามความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร.....	63
8 ค่าเฉลี่ยค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนก ตามความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ.....	64
9 ค่าเฉลี่ยค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนก ตามความคิดเห็นเกี่ยวกับความตั้งใจลาออก.....	65
10 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกผ่าน ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจของพนักงานจ้างเทศบาลนครนครปฐม.....	66
11 แสดงผลการวิเคราะห์อิทธิพลด้วยการถดถอยอย่างง่ายของด้านการรับรู้ การสนับสนุนจากหัวหน้างานเทศบาลนครนครปฐมมีอิทธิพลทางบวก ต่อการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรเทศบาลนครนครปฐม.....	67
12 แสดงผลการวิเคราะห์อิทธิพลด้วยการถดถอยอย่างง่ายของด้านการรับรู้การ สนับสนุนจากหัวหน้างานเทศบาลนครนครปฐมมีอิทธิพลทางบวกต่อ ความผูกพันด้านจิตใจของพนักงานจ้างเทศบาลนครนครปฐมต่อองค์กร เทศบาลนครนครปฐม.....	68
13 แสดงผลการวิเคราะห์อิทธิพลด้วยการถดถอยอย่างง่ายของด้านการรับรู้การ สนับสนุนจากองค์กรเทศบาลนครนครปฐมมีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพัน ด้านจิตใจของพนักงานจ้างต่อองค์กรเทศบาลนครนครปฐม.....	69
14 แสดงผลการวิเคราะห์อิทธิพลด้วยการถดถอยอย่างง่ายของด้านความผูกพัน ด้านจิตใจของพนักงานจ้างองค์กรเทศบาลนครนครปฐมมีอิทธิพลทางลบ ต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานจ้างเทศบาลนครนครปฐม.....	70
15 การแสดงผลการทดสอบสมมติฐาน.....	71

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 กรอบแนวความคิด.....	5
2 ภาพแสดงการรับรู้ด้านต่างๆจากการสนับสนุนจากองค์กร.....	16
3 แสดงปัจจัยต่างๆในองค์กรที่พนักงานรับรู้ถึงการสนับสนุนจากองค์กรและ ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร.....	22
4 การสนับสนุนจากหัวหน้างานส่งผลต่อการสนับสนุนจากองค์กร.....	23
5 การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ.....	30
6 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรงานส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ.....	30
7 แสดงประเภทการลาออกจากงาน.....	37
8 แสดงตัวแบบการลาออกตามแนวคิดของไพรัช (Price).....	39
9 ผลกระทบที่เกิดจากความไม่พอใจในการจ่ายค่าตอบแทนของลอร์เลอร์.....	40
10 แสดงรูปแบบการเชื่อมโยงการตัดสินใจลาออกของMobley.....	41
11 แสดงรูปแบบกระบวนการในการลาออกที่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรต่างๆ.....	43
12 ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออก.....	47



บทที่ 1

บทนำ

1. ความสำคัญและที่มาของปัญหา

ปัจจุบันสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กรมีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา ทั้งทางด้านสังคม ด้านการเมือง ด้านเศรษฐกิจ ด้านเทคโนโลยี และด้านการศึกษาที่มีการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาอย่างรวดเร็ว จึงมีผลกระทบต่อองค์กรโดยตรง ดังนั้นองค์กรจะต้องมีการปรับเปลี่ยนและแสวงหากลยุทธ์ในการบริหารองค์กร เพื่อความอยู่รอดขององค์กร ภายในองค์กรด้านสภาพแวดล้อมซึ่งประกอบด้วย คน เงิน วัสดุดิบ และเครื่องจักร รวมถึงวิธีการบริหารจัดการองค์กร พบว่าองค์กรพยายามจัดสรรและใช้ทรัพยากรเหล่านี้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด (มูทิตา คงกระพันธ์, 2554) ดังนั้นองค์กรจึงต้องมีการวางแผนกลยุทธ์ และนโยบายสำหรับการบริหารจัดการองค์กรของตน เพราะฉะนั้นสภาพแวดล้อมภายนอกและสภาพแวดล้อมภายในมีความสำคัญและมีความจำเป็นต่อองค์กรอย่างมากที่ต้องใช้ในการแข่งขันท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงของกระแสโลกอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้องค์กรอยู่รอดและเจริญก้าวหน้า

เทศบาลนครนครปฐมเป็นองค์กรหนึ่งที่ต้องมีการวางแผนกลยุทธ์และนโยบายสำหรับการบริหารจัดการองค์กร สิ่งที่เป็นกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนให้องค์กรก้าวไปข้างหน้าก็คือบุคลากรภายในเทศบาลนครนครปฐม ซึ่งบุคลากรที่ปฏิบัติงานมี 2 ประเภทคือ 1. ระดับพนักงานเทศบาล คือเป็นข้าราชการบรรจุเรียบร้อยแล้วมีขึ้นเงินเดือนตามระดับหรือตำแหน่งที่ปฏิบัติงาน มีสวัสดิการรักษายาบาลที่ดี มีค่าตอบแทนที่เหมาะสม มีความมั่นคงในการทำงานและมีโอกาสที่จะก้าวหน้าในหน้าที่การงานอย่างต่อเนื่อง 2. ระดับลูกจ้างประจำ คือ เป็นพนักงานเทศบาลที่ทำการต่อสัญญาทุก 1 ปี เป็นพนักงานจ้างตามสัญญา มีค่าตอบแทนตามวุฒิการศึกษาที่รับสมัครคือวุฒิปวช. หรือวุฒิปวส. เท่านั้น มีสวัสดิการรักษายาบาลที่ดี แต่ไม่มีโอกาสที่จะก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ทำให้พนักงานจ้างรู้สึกไม่มั่นคงในการทำงาน สิ่งที่พบในการปฏิบัติงานของลูกจ้างคือ การไม่ใส่ใจในการทำงาน ไม่ให้ความร่วมมือกับองค์กรเท่าที่ควร การลาหยุดและมาทำงานสาย และสุดท้ายคือการลาออกของพนักงาน ในปีที่ผ่านมามีพนักงานลาออกจำนวน 126 คน จึงทำให้เกิดผลกระทบต่อองค์กรเป็นอย่างมาก เพราะต้องเสียค่าใช้จ่ายในการเปิดรับสมัครพนักงาน การดำเนินงานล่าช้าต้องสอนงานพนักงานใหม่ ต้องสร้างความผูกพันต่อองค์กรให้เกิดกับพนักงานใหม่

เมื่อพนักงานเข้าทำงานความสัมพันธ์แรกที่พนักงานพบคือหัวหน้างาน เพราะฉะนั้นหัวหน้างานมีความสำคัญต่อการสร้างความผูกพันของพนักงานและสามารถเป็นรากฐานของความผูกพันของ

พนักงานต่อองค์กร การที่พนักงานรับรู้ถึงการได้รับความสนับสนุนจากหัวหน้างาน (Rhoades and Eisenberger, 2002) จะทำให้พนักงานเกิดความผูกพัน ใส่ใจต่อความเป็นอยู่ขององค์กร และช่วยให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ เมื่อพนักงานเชื่อว่าหัวหน้างานให้ความใส่ใจ ช่วยเหลือ ดูแลต่อพนักงาน พนักงานอย่างจริงจัง พนักงานก็จะพยายามปฏิบัติหน้าที่ของตนเองต่อองค์กรอย่างเต็มที่ ส่งผลให้องค์กรประสบผลสำเร็จเป็นอย่างดี แต่ถ้าพนักงานรู้สึกถึงขาดการเอาใจใส่ ขาดการให้คำปรึกษา ขาดการสนับสนุนจากหัวหน้างาน เป็นส่วนสำคัญที่ทำให้พนักงานรู้สึกเกิดความไม่สบายใจในการทำงาน ขาดความผูกพันต่อองค์กร เกิดความรู้สึกเหนียวล่าในการทำงานส่งผลให้เกิดการลาออกจากองค์กร

ความเชื่อว่างค์กรจะมีความสามารถรักษาทรัพยากรบุคคลที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อองค์กรไว้ได้นั้น (Eisenberger และคณะ อ้างถึงในวิโรจน์ เจริญลักษณ์) จำเป็นต้องอาศัยความรู้สึกนึกคิด ความเชื่อต่างๆ ในสิ่งที่ดีขององค์กร ทำให้พนักงานในองค์กรมีความผูกพันต่อองค์กร ดังนั้นต้องเกิดจากที่องค์กรต้องให้การสนับสนุนในด้านต่างๆ แก่พนักงาน ไม่ว่าจะเป็นรางวัลที่เป็นตัวเงิน การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง การสนับสนุนในด้านการยกระดับสภาพชีวิตความเป็นอยู่ให้ดีขึ้น รวมทั้งการสนับสนุนในด้านการยอมรับความคิดเห็น การมีส่วนร่วม การพัฒนายกระดับความรู้ ความสามารถของพนักงานในองค์กร เป็นต้น ซึ่งเมื่อองค์กรมีการสนับสนุนในด้านต่างๆ ดังกล่าวแล้ว ก็จะสร้างความรับรู้ให้เกิดขึ้นกับพนักงาน พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กร สร้างสรรค์ผลงานที่ดีมีคุณภาพให้แก่องค์กร ซึ่งส่งผลดีกับองค์กรอย่างเต็มประสิทธิภาพ

ความผูกพันขององค์กรต่อพนักงานเกิดได้จากทางด้านจิตใจ คือ ความรู้สึกของบุคคลที่ยึดติดการทำงาน มีความผูกพัน มีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร เป็นประเด็นที่เกิดความสอดคล้องกับเป้าหมาย เป็นสาเหตุให้พนักงานปรารถนาที่จะอยู่ทำงานกับองค์กรต่อไป เพราะเห็นด้วยกับเป้าหมาย และต้องการทำงานแบบเดียวกัน เป็นอารมณ์ความรู้สึกของพนักงานที่ตระหนักถึงความสัมพันธ์อันยาวนานที่ทำงานในองค์กร ผลตอบแทนที่พนักงานจะได้รับในการคงอยู่ในองค์กรต่อไป ถ้าพนักงานพิจารณาจากเหตุผลทุกด้านแล้วส่งผลด้านบวก คือ พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กร แต่ถ้าส่งผลด้านลบ คือ พนักงานไม่เกิดความผูกพันต่อองค์กร ส่งผลให้เกิดการลาออกของพนักงาน และองค์กรต้องสูญเสียทั้งค่าใช้จ่ายในการรับสมัครพนักงานใหม่ ค่าฝึกอบรมการทำงานให้กับพนักงาน ต้องเสียเวลาในการฝึกงานให้แก่พนักงานใหม่ ทำให้องค์กรดำเนินการได้ช้าลง งานเสร็จช้าลง

องค์กรแต่ละองค์กรที่ตั้งขึ้นย่อมมีลักษณะที่แตกต่างกันไปตามจุดมุ่งหมาย รูปแบบและวิธีการบริหาร แต่ส่วนที่เหมือนกันในองค์กรคือ “คน” ที่เป็นผู้ดำเนินการสิ่งต่างๆ ภายในองค์กรให้ประสบความสำเร็จในทุกด้าน และองค์กรต้องให้ความสำคัญกับการบริหารทรัพยากรบุคคลเป็นอย่างมาก เพราะบุคคลเป็นตัวการสำคัญแห่งความสำเร็จขององค์กร องค์กรต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลในเรื่องต่างๆ ได้แก่ ค่าจ้าง เงินเดือน สวัสดิการ เพื่อจูงใจให้บุคคลเกิดความผูกพันต่อองค์กรและส่งผลที่ดีต่อองค์กร

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยซึ่งเป็นพนักงานจ้างคนหนึ่งในเทศบาลนครนครปฐม มีความสนใจใคร่จะศึกษาถึงความสำคัญในประเด็นของอิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกผ่านความผูกพันต่อองค์กร ด้านจิตใจของพนักงานจ้างเทศบาลนครนครปฐม เพื่อเป็นประโยชน์ต่อองค์กรในการนำแนวทางไปประยุกต์ใช้ในการวางแผนการจัดการด้านบุคคล เพื่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อองค์กร เกิดความผูกพันต่อองค์กรและมีแผนจะปฏิบัติงานต่อไปในองค์กร

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 2.1 เพื่อศึกษาการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานของเทศบาลนครนครปฐม
- 2.2 เพื่อศึกษาการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเทศบาลนครนครปฐม
- 2.3 เพื่อศึกษาความผูกพันด้านจิตใจของพนักงานจ้างเทศบาลนครนครปฐมต่อองค์กรเทศบาลนครนครปฐม
- 2.4 เพื่อศึกษาความตั้งใจในการลาออกพนักงานจ้างของเทศบาลนครนครปฐม
- 2.5 เพื่อศึกษาอิทธิพลของการสนับสนุนจากหัวหน้างานที่มีต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเทศบาลนครนครปฐม
- 2.6 เพื่อศึกษาอิทธิพลของการสนับสนุนจากหัวหน้างานที่มีต่อความผูกพันด้านจิตใจของพนักงานจ้างต่อองค์กรเทศบาลนครนครปฐม
- 2.7 เพื่อศึกษาอิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเทศบาลนครนครปฐมที่มีต่อความผูกพันด้านจิตใจของพนักงานจ้างเทศบาลนครนครปฐม
- 2.8 เพื่อศึกษาอิทธิพลของความผูกพันด้านจิตใจของพนักงานจ้างเทศบาลนครนครปฐมต่อองค์กรเทศบาลนครนครปฐมที่มีต่อความตั้งใจในการลาออกของพนักงานจ้างเทศบาลนครนครปฐม

3. สมมติฐานของการวิจัย

- 3.1 การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานเทศบาลนครนครปฐมมีอิทธิพลทางบวกต่อการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรเทศบาลนครนครปฐม
- 3.2 การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานเทศบาลนครนครปฐมมีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันด้านจิตใจของพนักงานจ้างเทศบาลนครนครปฐมต่อองค์กรเทศบาลนครนครปฐม
- 3.3 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเทศบาลนครนครปฐมมีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันด้านจิตใจของพนักงานจ้างต่อองค์กรเทศบาลนครนครปฐม
- 3.4 ความผูกพันด้านจิตใจของพนักงานจ้างองค์กรเทศบาลนครนครปฐมมีอิทธิพลทางลบต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานจ้างเทศบาลนครนครปฐม

4. ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยเรื่องอิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกผ่านความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจของพนักงานจ้างเทศบาลนครนครปฐม ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการศึกษาดังนี้

4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาเกี่ยวกับอิทธิพลการสนับสนุนจากหัวหน้างานและการสนับสนุนจากองค์กรที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกผ่านความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจของพนักงานจ้างเทศบาลนครนครปฐม

4.1.1 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มที่ 1 การทดสอบการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานเทศบาลนครนครปฐมมีอิทธิพลทางบวกต่อการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรเทศบาลนครนครปฐม

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานเทศบาลนครนครปฐม

ตัวแปรตาม ได้แก่ การรับรู้การสนับสนุนขององค์กรเทศบาลนครนครปฐม

กลุ่มที่ 2 การทดสอบการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานเทศบาลนครนครปฐมมีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันด้านจิตใจของพนักงานจ้างเทศบาลนครนครปฐมต่อองค์กรเทศบาลนครนครปฐม

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานเทศบาลนครนครปฐม

ตัวแปรตาม ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ

กลุ่มที่ 3 การทดสอบการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเทศบาลนครนครปฐมมีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันด้านจิตใจของพนักงานจ้างต่อองค์กรเทศบาลนครนครปฐม

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเทศบาลนครนครปฐม

ตัวแปรตาม ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ

กลุ่มที่ 4 การทดสอบความผูกพันด้านจิตใจของพนักงานจ้างองค์กรเทศบาลนครนครปฐมมีอิทธิพลทางลบต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานจ้างเทศบาลนครนครปฐม

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ

ตัวแปรตาม ได้แก่ ความตั้งใจลาออกของพนักงานจ้างเทศบาลนครนครปฐม

4.2 ขอบเขตด้านประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานจ้างเทศบาลนครนครปฐม จำนวน 596 คน (สถิติบุคลากร ฝ่ายทรัพยากรบุคคล สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลนครนครปฐม เดือน

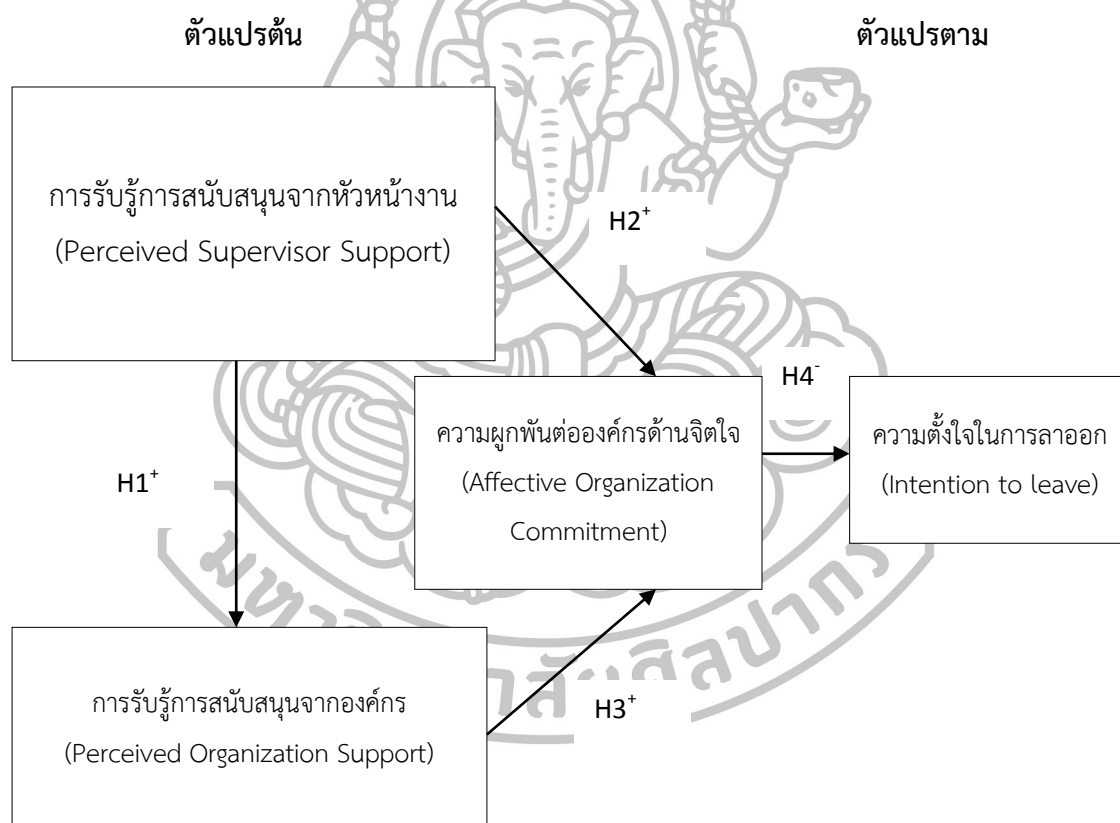
พฤษภาคม 2557) ขนาดของกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธี Taro Yamane 1973 (ประสพชัย พสุนนท์ 2555 : 187) ได้ตัวอย่างจำนวน 239 คน

4.3 ขอบเขตด้านพื้นที่ พื้นที่ที่ใช้ในการวิจัย คือ เทศบาลนครนครปฐม อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม

4.4 ขอบเขตด้านระยะเวลาในการดำเนินการศึกษาวิจัย โดยเริ่มศึกษาตั้งแต่เดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2558 จนถึงเดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2559 รวมระยะเวลา 1 ปี 3 เดือน

5. กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากเอกสารงานวิจัยและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง สามารถแสดงกรอบแนวคิดการวิจัยที่แสดงถึงอิทธิพลของตัวแปรอิสระที่มีต่อตัวแปรตาม ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวความคิด

6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

6.1 ส่งเสริมให้หัวหน้างานมีการปรับตัวเพื่อการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อพนักงานเทศบาลนครนครปฐม

6.2 เพื่อเป็นแนวทางในการวางแผนองค์กรเทศบาลนครนครปฐมให้สอดคล้องกับความต้องการของพนักงานจ้างเทศบาลนครนครปฐม

6.3 เพื่อเป็นแนวทางแก้ไขปัญหาการลาออกของพนักงานจ้าง

6.4 ส่งเสริมให้หัวหน้างานเกิดความเข้าใจและให้ความสำคัญกับพนักงาน

6.5 เพื่อเป็นแนวทางในการส่งเสริมให้ผู้บริหารในองค์กรปรับเปลี่ยนนโยบายเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของพนักงาน

6.6 เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจให้เกิดขึ้นกับพนักงานมากที่สุด

6.7 เพื่อเป็นแนวทางในการส่งเสริมให้ผู้บริหารภายในองค์กรสร้างความสัมพันธ์อันดีกับพนักงานเป็นการรักษาให้พนักงานปฏิบัติงานต่อไปในองค์กรต่อไป

7. นิยามศัพท์เฉพาะ

เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกันในความหมาย หรือคำจำกัดความของคำที่ควรทราบในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงขอกำหนดความหมายและขอบเขตของคำต่าง ๆ ดังนี้

7.1 การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน (Perceived Supervisor Support) หมายถึง พนักงานหรือลูกจ้างรู้สึกหัวหน้างานให้ความเอาใจใส่ ให้คำปรึกษา แนะนำในการปฏิบัติงานเพื่อสร้างสัมพันธ์ที่ดีต่อการทำงานในองค์กร

7.2 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (Perceived Organization Support) หมายถึง ความเชื่อหรือความคิดเห็นของพนักงานจากประสบการณ์ที่ได้รับจากการทำงานในองค์กรว่า องค์กรให้คุณค่าในการยอมรับและเห็นความสำคัญในการทุ่มเททำงาน มีความห่วงใย ความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงานและมีความผูกพันต่อพนักงาน โดยการให้การสนับสนุนการทำงานในด้านต่างๆ ผ่านนโยบาย บรรทัดฐาน กฎระเบียบและตัวแทนขององค์กรเพื่อให้พนักงานมีความเป็นอยู่ที่ดี ประกอบด้วย สิ่งตอบแทนที่มีฐานการจ่ายจากงานที่พนักงานหรือลูกจ้างทำ การประกันสุขภาพ การประกันชีวิตและอุบัติเหตุ ค่ารักษาพยาบาล เงินประกันสังคม เงินช่วยเหลือการศึกษาบุตร ค่าจ้างที่จ่ายให้ในวันลา หรือเป็นสิ่งของสิทธิประโยชน์หรือบริการต่างๆ

7.3 ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ (Affective Organization Commitment) หมายถึง พนักงานปรารถนาที่จะอยู่ในองค์กรต่อไป มีจุดเป้าหมายเดียวกับองค์กร ตั้งใจปฏิบัติงานเพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จอย่างเต็มความสามารถ

7.4 ความตั้งใจในการลาออก (Intention to leave) หมายถึง ความคิดที่พนักงานจะลาออกจากการทำงานในปัจจุบันและมีพฤติกรรมหาทางเลือกใหม่ โดยการวางแผนการลาออกจากงานไปทำงานที่องค์กรอื่น ซึ่งเกิดขึ้นโดยความสมัครใจของตัวพนักงานเอง แต่อาจยังไม่มี การตัดสินใจลาออกอย่างเด็ดขาด

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่อง “อิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกผ่านความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจของพนักงานจ้างเทศบาลนครนครปฐม” ในครั้งนี้มีแนวคิดและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปขององค์กร
2. แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน
3. แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร
4. แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ
5. แนวคิดเกี่ยวกับความตั้งใจลาออก
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ข้อมูลทั่วไปขององค์กร

ประวัติความเป็นมาและที่ตั้ง

เทศบาลนครนครปฐม เดิมมีฐานะเป็นสุขาภิบาล จัดตั้งตามพระราชบัญญัติจัดการสุขาภิบาลตามหัวเมือง รัตนโกสินทร์ศก 127 เมื่อปี พ.ศ. 2453 ต่อมาเมื่อมีการตราพระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ. 2476 จึงมีพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งเทศบาลเมืองนครปฐม พ.ศ. 2478 ประกาศเมื่อวันที่ 7 ธันวาคม 2478 (ในราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 52 หน้า 1666 ลงวันที่ 10 ธันวาคม 2478) และมีการยกฐานะเป็นเทศบาลนคร ตามพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งเทศบาลนครนครปฐม จังหวัดนครปฐม พ.ศ. 2542 (ให้ไว้ ณ วันที่ 7 พฤศจิกายน พ.ศ. 2542 เป็นปีที่ 54 ในรัชกาลปัจจุบัน)

เทศบาลนครนครปฐม มีพื้นที่ในความรับผิดชอบในขณะจัดตั้งประมาณ 5.28 ตารางกิโลเมตร ครอบคลุมพื้นที่ในตำบลพระปฐมเจดีย์ทั้งตำบล

ปัจจุบันเทศบาลนครนครปฐม มีพื้นที่ 19.85 ตารางกิโลเมตร หรือคิดเป็นพื้นที่ประมาณ 12,406.25 ไร่ (ตามพระราชกฤษฎีกาเปลี่ยนแปลงเขตเทศบาลเมืองนครปฐม พ.ศ. 2534 ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 108 ตอนที่ 211 ลงวันที่ 4 ธันวาคม พ.ศ. 2534) ครอบคลุมพื้นที่บางส่วนของหมู่บ้านและตำบลต่างๆ ในเขตอำเภอเมืองนครปฐม คือ

1. ตำบลพระปฐมเจดีย์ (ทั้งตำบล พื้นที่เขตเทศบาลเดิม 5.28 ตารางกิโลเมตร)

2. ตำบลนครปฐม	หมู่ที่ 5 7 8 9
3. ตำบลพ่อพลับ	หมู่ที่ 1 3 4 5 8 9
4. ตำบลพระประโทน	หมู่ที่ 1 2 4 6 7 8 9
5. ตำบลห้วยจรเข้ม	หมู่ที่ 1 2 4 6 7
6. ตำบลสนามจันทร์	หมู่ที่ 1 2 3 6
7. ตำบลบางแขม	หมู่ที่ 9
8. ตำบลลำพญา	หมู่ที่ 1 2 3
9. ตำบลหนองปากโลง	หมู่ที่ 5

(หมู่บ้านที่ขีดเส้นใต้ คือหมู่บ้านที่เข้ามาอยู่ในเขตเทศบาลทั้งหมด)

อาณาเขต

ทิศเหนือ	ติดต่อกับ	ตำบลนครปฐม และตำบลพ่อพลับ
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับ	ตำบลพระประโทน และตำบลธรรมศาลา
ทิศใต้	ติดต่อกับ	ตำบลห้วยจรเข้ม ตำบลสนามจันทร์ และตำบลบางแขม
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับ	ตำบลลำพญา และตำบลหนองปากโลง

วิสัยทัศน์เทศบาลนครนครปฐม

จัดการศึกษาให้มีคุณภาพได้มาตรฐาน อาหารปลอดภัย ให้บริการสาธารณะอย่างมีประสิทธิภาพ และทั่วถึง มุ่งสู่ความเป็นเมืองน่าอยู่

ยุทธศาสตร์และแนวทางการพัฒนาของเทศบาลนครนครปฐม

เทศบาลนครนครปฐม ได้กำหนดยุทธศาสตร์และแนวทางการพัฒนา ประกอบด้วย 7 ยุทธศาสตร์ 30 แนวทางการพัฒนา

1. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านสังคมและชุมชน

แนวทางการพัฒนา

- 1.1 ส่งเสริมคุณธรรม ความสามัคคี เอื้ออาทร และสมานฉันท์ของประชาชน
- 1.2 ส่งเสริมความเข้มแข็งของสถาบันครอบครัวและชุมชน
- 1.3 พัฒนา ส่งเสริม งานสวัสดิการสังคม การสังคมสงเคราะห์กับผู้ประสพภัย

พิบัติ กลุ่มผู้ด้อยโอกาส ผู้พิการ และผู้สูงอายุ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและทั่วถึง

- 1.4 ส่งเสริม สนับสนุน การป้องกันและแก้ไขปัญหาเสพติดอย่างจริงจังและ

ต่อเนื่อง

- 1.5 ส่งเสริม สนับสนุน การจัดทำข้อมูลพื้นฐานและแผนแม่บทชุมชนพึ่งตนเอง
ของชุมชน
2. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการศึกษา การกีฬา และศาสนา ประเพณี ศิลปวัฒนธรรม
แนวทางการพัฒนา
- 2.1 พัฒนาและส่งเสริมการศึกษาในระบบ การศึกษานอกระบบและการศึกษา
ตามอัธยาศัยอย่างทั่วถึง ได้มาตรฐาน โดยเน้นความรู้คู่คุณธรรม
- 2.2 พัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษาอย่างต่อเนื่อง
- 2.3 สร้างความร่วมมือและเครือข่ายในการพัฒนาการศึกษา
- 2.4 ส่งเสริมกิจกรรมทางด้านศาสนา ศิลปวัฒนธรรม ประเพณี นันทนาการและ
ภูมิปัญญาท้องถิ่น
- 2.5 พัฒนาและส่งเสริมการออกกำลังกายการกีฬาเพื่อสุขภาพและความเป็น
เลิศ
3. ยุทธศาสตร์การพัฒนาคอนกรีตพื้นฐาน และการพัฒนาเมือง
แนวทางการพัฒนา
- 3.1 พัฒนาระบบบำรุงรักษาดน สะพาน ทางเท้า ท่อระบายน้ำ ระบบป้องกัน
น้ำท่วมและระบบบำบัดน้ำเสีย
- 3.2 พัฒนาระบบไฟฟ้าสาธารณะ และระบบการจราจร
- 3.3 พัฒนาระบบประปาให้มีคุณภาพมาตรฐานและปริมาณเพียงพอ สามารถ
ให้บริการได้อย่างทั่วถึง
- 3.4 ปรับปรุงภูมิทัศน์เมือง โดยจัดทำผังเมืองรวม สวนสาธารณะ พื้นที่
นันทนาการ
- 3.5 พัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยว
4. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
แนวทางการพัฒนา
- 4.1 ส่งเสริม สนับสนุนให้ประชาชนทุกเพศวัยมีสุขภาพดีทั้งกายและใจ
- 4.2 พัฒนาระบบการเฝ้าระวัง ป้องกันและควบคุมโรคโดยเน้นปัญหา
สาธารณสุขในพื้นที่
- 4.3 ส่งเสริม การรักษามาตรฐานอาหารและบริการให้ถูกสุขลักษณะ รวมถึง
การพัฒนาระบบเฝ้าระวังด้านสุขาภิบาลตลาด

4.4 ส่งเสริม สนับสนุน การจัดการปัญหาสิ่งแวดล้อม โดยการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนและปลูกจิตสำนึก ด้านสิ่งแวดล้อมให้กับประชาชน เยาวชนและนักเรียนในสถานศึกษา

5. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านสร้างความปลอดภัยและรักษาความสงบเรียบร้อย
แนวทางการพัฒนา

5.1 รักษาความสงบเรียบร้อย และสร้างความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

5.2 เสริมสร้างความปลอดภัยและลดอุบัติเหตุทางถนน

5.3 พัฒนาระบบการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยให้มีประสิทธิภาพ

6. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านเศรษฐกิจ

แนวทางการพัฒนา

6.1 พัฒนา ส่งเสริมอาชีพ และเพิ่มรายได้ให้ประชาชน

6.2 ส่งเสริม สนับสนุน การพัฒนาตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง

7. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการบริหารและพัฒนาองค์กร

แนวทางการพัฒนา

7.1 ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารจัดการท้องถิ่น

7.2 พัฒนาการบริหารงานให้เกิดประสิทธิภาพ โปร่งใส เป็นธรรม ประหยัดและ

เกิดความคุ้มค่า

7.3 พัฒนาบุคลากร โดยให้มีการอบรมอย่างต่อเนื่อง

7.4 พัฒนา ปรับปรุง เครื่องมือเครื่องใช้ อาคารสถานที่ และเทคโนโลยี

สารสนเทศที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานและการบริการประชาชน

7.5 ปรับปรุงและพัฒนารายได้อย่างทั่วถึงถูกต้อง และเป็นธรรม

7.6 สนับสนุนการจัดกิจกรรมเฉลิมพระเกียรติ งานพระราชพิธี งานรัฐพิธี และ

งานวันสำคัญทางศาสนาต่างๆ

การบริหารงาน

โครงสร้างการบริหารงานเทศบาลนครนครปฐมประกอบด้วยนายกเทศมนตรี 1 คน เป็นฝ่ายบริหารทางด้านนโยบาย มีรองนายกเทศมนตรี 4 คน เป็นผู้ช่วย มีที่ปรึกษานายกเทศมนตรี 4 คน และเลขานุการนายกเทศมนตรี 1 คน ส่วนฝ่ายปฏิบัติงานประจำมีปลัดเทศบาลเป็นผู้บังคับบัญชาสูงสุด พนักงานเทศบาลและลูกจ้างเป็นฝ่ายปฏิบัติ ตามนโยบายที่นายกเทศมนตรีมอบหมายงานให้เป็นไปตามระเบียบแบบแผนที่กำหนด โดยแบ่งส่วนราชการออกเป็นส่วนต่างๆ 11 ส่วน ได้แก่

1. สำนักปลัดเทศบาล

2. สำนักการศึกษา
3. สำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
4. สำนักการช่าง
5. สำนักการคลัง
6. กองสวัสดิการสังคม
7. กองวิชาการและแผนงาน
8. กองการประปา
9. กองส่งเสริมวัฒนธรรม การท่องเที่ยวและกีฬา
10. หน่วยตรวจสอบภายใน
11. สถานธนานุบาล จำนวน 3 แห่ง

ตารางที่ 1 ตารางแสดงอัตราพนักงานเทศบาลนครนครปฐม

สำนัก/กอง	พนักงานเทศบาล	ลูกจ้างประจำ	พนักงานจ้าง	รวมทั้งสิ้น
1.สำนักปลัดเทศบาล	41	6	40	87
2. สำนักการช่าง	25	12	77	114
3. สำนักการคลัง	24	2	24	50
4. สำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	26	30	189	245
5. สำนักการศึกษา	38	1	89	128
6. กองวิชาการและแผนงาน	11	-	4	15
7. กองสวัสดิการสังคม	18	-	6	24
8. กองการประปา	20	3	64	87
9. กองส่งเสริมวัฒนธรรม การท่องเที่ยว	14	2	12	28
10. หน่วยตรวจสอบภายใน	1	-	-	1
11. พนักงานครูในสังกัดสถานศึกษา	463	10	106	579
12. พนักงานในสังกัดสถานธนานุบาล	18	-	-	18
รวมทั้งสิ้น	699	66	596	1,361

ปัญหาที่พบในองค์กรเกิดจากการพนักงานจ้างได้ลาออกเป็นจำนวน 126 คนคิดเป็นร้อยละ 21 ของจำนวนพนักงานจ้างทั้งหมด (สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลนครนครปฐม ,2557) ทำให้องค์กรประสบกับปัญหาการดำเนินงานล่าช้า เพราะต้องเปิดรับสมัครพนักงานจ้างใหม่ และต้องทำการคัดเลือกบุคลากรที่มาสมัครงานว่ามีคุณสมบัติตรงตามที่ต้องการหรือไม่ ขั้นตอนสุดท้ายคือการสอนงาน ช่วงขั้นตอนนี้เป็นช่วงที่ใช้เวลามากที่สุด

2. แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน

การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน

การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานเป็นสิ่งสำคัญมากสำหรับองค์กร เพราะการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาช่วยให้พนักงานอยู่กับองค์กรเป็นระยะเวลานานหรือตลอดไป ด้วยกระบวนการทางความคิดและจิตใจของมนุษย์ที่แสดงออกถึงความรู้สึกนึกคิด ความเข้าใจ และตระหนักต่อสิ่งเร้าที่ผ่านเข้ามาทางประสาทสัมผัส ได้แก่ หู ตา จมูก ลิ้น เป็นต้น จนก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อกันและกัน ช่วยเหลือกัน และพร้อมที่จะร่วมมือกันปฏิบัติงาน

“การรับรู้” คือ กระบวนการทางความคิดและจิตใจของบุคคลที่รับรู้ต่อสิ่งเร้าต่างๆ ที่ผ่านเข้ามาทางอวัยวะสัมผัสภายในและภายนอก และได้รับการแปลความหมายตามประสบการณ์เดิม ได้แก่ ความจำ ความต้องการ อารมณ์ เจตคติ ค่านิยม ประเพณี ความสนใจ และความคาดหวังของแต่ละบุคคล เช่นเดียวกับเพชรรัตน์ จุลละนนท์ (2544) ได้อธิบายความหมายการรับรู้เป็นกระบวนการเก็บข้อมูลและความรู้สึกเข้าสู่สมอง และบุคคลจะรับรู้และแปลความหมายของสิ่งที่รับรู้ตามลักษณะของข้อมูลและสิ่งเร้าต่างๆ ที่เข้ามากระทบอวัยวะสัมผัสการรับรู้ข้อมูลต่างๆ เข้ามาแล้วจัดข้อมูลต่างๆ จำนวนมากมายที่ผ่านอวัยวะการรับรู้ เข้ามาเป็นระบบขั้นตอนมีความหมายเกิดขึ้น และการรับรู้สามารถเกิดการเปลี่ยนแปลงได้เสมอ ซึ่งมีลักษณะที่คล้ายกับ วิไลวรรณ บัวคำ(2549) ที่ได้กล่าวถึงการรับรู้เป็นกระบวนการทางความคิดและจิตใจของมนุษย์ที่แสดงออกถึงความรู้สึกนึกคิด ความเข้าใจ และตระหนักถึงสิ่งเร้าที่ผ่านเข้ามาทางประสาทสัมผัส โดยมีสมองทำหน้าที่เป็นหน่วยตีความหรือประสบการณ์เดิม ได้แก่ ความจำ ความต้องการ เจตคติ ค่านิยม ประเพณี ความเข้าใจ และความคาดหวังเป็นเครื่องช่วยในการตีความ

สลิลทิพย์ จันทะยานี (2550) ได้อธิบายความหมายของความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเป็นความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับบุคคลที่มีความเกี่ยวข้องผูกพันต่อกัน ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อกัน และการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลของริเอร็อง รัดอนวิไลสกุล (2540) ได้อธิบายความหมายของความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลไว้ 2 ประเด็น คือ 1). ความสัมพันธ์ความเกี่ยวข้องระหว่างมนุษย์ด้วยกัน ซึ่ง

เป็นลักษณะระหว่างบุคคลกับบุคคล หรือสังคม และ2). ปฏิกริยาสัมพันธ์ของสังคมหรือปฏิกริยาสัมพันธ์ที่เกิดขึ้น

การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างคนทำงานเป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยให้พนักงานอยู่กับองค์กรนานขึ้น และสร้างผลงานที่ดีให้กับหน่วยงาน สามารถกระทำได้โดยสร้างความเข้าใจในค่านิยมและจริยธรรมให้พนักงาน ผู้บริหารจะต้องเป็นแบบอย่างที่ดีให้กับพนักงาน ผู้บริหารจะต้องมีความเสมอภาคและมีความยุติธรรม และมีการชมเชย – ตีเตือนอย่างสมเหตุสมผล (พงค์ ทรดาล, 2540)

ระวีวรรณ เสวตาพร (2532) กล่าวถึง การสร้างสัมพันธ์ภาพเพื่อการเสริมสร้างมิตรที่ดี จะเกี่ยวกับแนวคิดทางด้านจิตวิทยา พฤติกรรมมนุษย์ และแนวคิดเกี่ยวกับหลักธรรมในศาสนา สิ่งเหล่านี้จะทำให้เกิดความรู้ความเข้าใจในมนุษย์แล้วนำมาปรับใช้อย่างมีศิลปะเพื่อให้พนักงานเกิดการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานมีดังนี้

SRET LAW เป็นหลักสำหรับหัวหน้างานกับพนักงาน

S มาจาก Security มีความมั่นคงปลอดภัย ไม่หวั่นไหวในการทำงาน

R มาจาก Reward ควรให้รางวัล บำเหน็จความชอบตามโอกาสอันควร

E มาจาก Effort มีความมานะ พยายามในการทำงาน

T มาจาก Tact ความแนบเนียน เช่น จะยกย่องพนักงานก็ควรยกย่องให้เหมาะสม

มีการเพิ่มเติม SRET LAW ภายหลังให้สมบูรณ์ คือ

S – Sympathy ความเห็นอกเห็นใจ

R – Recognition การยกย่องนับถือตามอัตภาพ

T – Timing รู้จักกาลเทศะ

การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน หมายถึง พนักงานรู้สึกที่หัวหน้างานให้ความเอาใจใส่ ให้คำปรึกษา แนะนำการปฏิบัติงานเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในองค์กร มีความเป็นกันเองกับหัวหน้างาน ตลอดจนการได้รับการปฏิบัติอย่างยุติธรรม และส่งเสริมพัฒนาบุคลากรให้ปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้เฮอชเบอร์ก (อ้างถึงในอนุสรณ์ วิริยะวงศ์สกุล, 2552) ได้ศึกษาถึงทัศนคติที่

เกี่ยวกับงานเพื่อหาวิธีเพิ่มผลผลิต ลดการขาดงานและสร้างความสัมพันธ์อันดีในการทำงาน โดยการสัมภาษณ์วิศวกรและนักบัญชีจำนวน 200 คน จาก 9 บริษัทในเมืองพิทส์เบิร์ก จากการศึกษาพบว่า มี 2 ปัจจัยใหญ่ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของมนุษย์ในองค์กร คือ ปัจจัยจูงใจและปัจจัยสุขอนามัยหรือปัจจัยรักษา เป็นปัจจัยพื้นฐานที่จำเป็นที่ต้องการตอบสนอง ไม่ใช่สิ่งที่จะทำให้พนักงานทำงานมากขึ้น แต่เป็นปัจจัยพื้นฐานเพื่อสร้างสภาพการทำงาน ประกอบด้วย การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานโดยวิธีการต่างๆ และมีความสามารถในการทำงานร่วมกันได้เป็นอย่างดี เป็นต้น

สรุปการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน

สรุปการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานส่งผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรโดยตรง เพราะพนักงานจะมีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับหัวหน้างานมากที่สุดจึงเกิดเป็นการสร้างความสัมพันธ์เบื้องต้นในทางที่ดีหรือไม่ดีก็ขึ้นอยู่กับ การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน ถ้าพนักงานเกิดการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้าที่ดี พนักงานจะเกิดความไว้วางใจมีความสุขในการทำงาน ได้รับการชี้แนะ ให้ความช่วยเหลือ ด้านการงาน ให้รางวัลตามโอกาสอันควร ให้คำปรึกษาที่ดีในการทำงาน ส่งเสริมความก้าวหน้าด้านกรงาน

3. แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเป็นสิ่งสำคัญในการพัฒนาองค์กรให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรนั้น องค์กรต้องดำเนินการทำให้พนักงานรับรู้ได้ว่าองค์กรมองเห็นคุณค่าการเสียสละในการทำงาน พร้อมทั้งให้การช่วยเหลือและสนับสนุนความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ให้ดีขึ้น เช่น การให้ความช่วยเหลือหรือการจัดหาอุปกรณ์ในการทำงาน เพื่อให้ทำงานได้อย่างสำเร็จ การจัดบรรยากาศองค์กรที่เอื้อต่อการทำงาน การให้โอกาสความก้าวหน้าในงาน และโอกาสพัฒนาตัวเอง เป็นต้น โดยผ่านนโยบาย กฎระเบียบต่างๆ ขององค์กรและมีการประชาสัมพันธ์ให้พนักงานทราบโดยทั่วถึง

ความหมายของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร หมายถึง การรับรู้ และความเชื่อของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อองค์กร ในสภาพการณ์ด้านต่างๆ ไปที่ ได้รับการสนับสนุนและการปฏิบัติขององค์กรตามความคาดหวังของ ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องผลประโยชน์ทางด้านวัตถุและทางด้านจิตใจ (เบญจรัตน์ สมเกียรติ, 2544: 47) นอกจากนี้ เปรมาจิตร คล้ายเพ็ชร (2548: 23) ได้ให้ความหมายการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเป็นความคิดเห็นของพนักงานจากประสบการณ์ที่ได้รับจากการทำงานในองค์กรว่าองค์กรให้คุณค่า ให้การยอมรับ

และเห็นความสำคัญในการทุ่มเททำงาน มีความห่วงใยและมีความผูกพันต่อพนักงาน โดยการให้การสนับสนุนการทำงานในด้านต่างๆ ผ่านนโยบายและตัวแทนองค์กร เพื่อให้พนักงานมีความเป็นอยู่ในการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น นอกจากนี้การสนับสนุนจากองค์กรตามการรับรู้ของพนักงานจ้าง เป็นการรับรู้ของพนักงานจ้างเกี่ยวกับการสนับสนุนจากองค์กร จำนวน 5 ด้าน คือ ด้านผลตอบแทน ด้านโอกาสก้าวหน้า ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านจิตวิทยาทางสังคม และด้านสภาพการทำงาน (จันทร์พา ทัดภูธร, 2543)

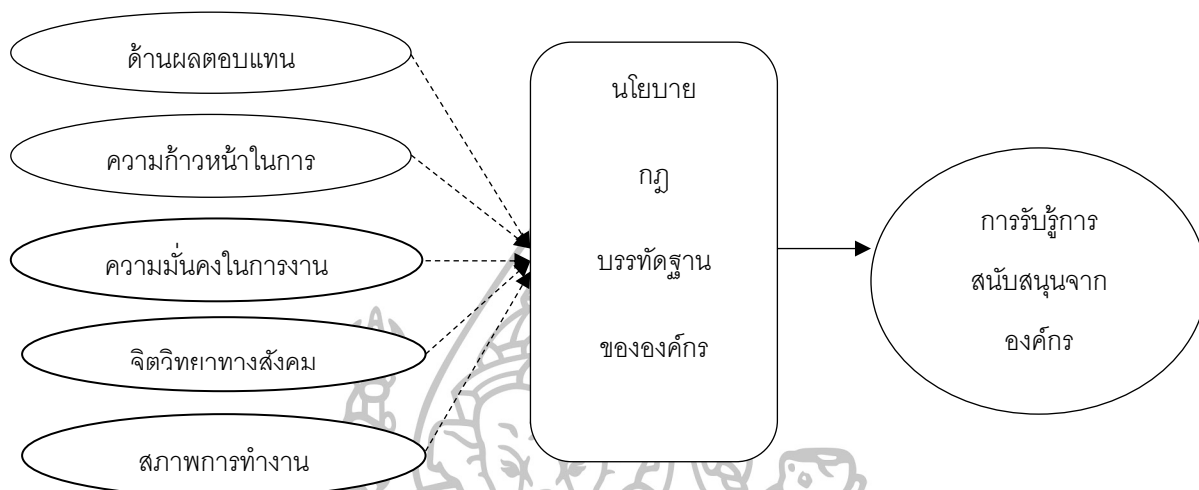
ไอเซนเบอร์เกอร์ และคณะ (Eisenberger et al., 2002) ได้ให้ความหมายว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร เป็นความเชื่อของพนักงานในเรื่องการดูแลเอาใจใส่ขององค์กรที่มีต่อพนักงาน ทั้งในด้านสวัสดิการและการดูแลในด้านความเป็นอยู่ของพนักงาน ตลอดจนรางวัลหรือค่าตอบแทนที่คุ้มค่าต่อการทุ่มเทในการทำงานของพนักงาน

ฮัทซิคสัน และกาสท์คา (Huthcison & Garstka, 1996, p.1361) ได้ให้ความหมายว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเป็นการแสดงถึงความผูกพันที่องค์กรมีต่อพนักงาน

แอลเลน และลิวซิงเจอร์ (Allen & Leutzinger, 2002) ได้ให้ความหมายว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร คือ ระบบของโครงสร้างภายในองค์กรทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ซึ่งเป็นนโยบาย และกระบวนการที่บำรุงรักษาวัฒนธรรมองค์กร โดยการสนับสนุนจากองค์กรจะต้องมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดพฤติกรรมที่องค์กรต้องการ

วิธัญญา วัฒนโณ (2546) ได้ให้ความหมายว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร คือ การรับรู้ของพนักงานว่าองค์กรมองเห็นความสำคัญของการมีส่วนร่วมต่างๆ มีการฝึกอบรมและพัฒนาที่เป็นประโยชน์ มีการส่งเสริมความก้าวหน้าในการทำงาน มีการให้ผลตอบแทนและสวัสดิการที่มีประโยชน์ รวมทั้งช่วยเหลือและดูแลเอาใจใส่ในความเป็นอยู่ รวมทั้งสภาพการทำงานหลีกเลี่ยงการปฏิบัติต่างๆ ที่จะส่งผลเสียต่อตน โดยพนักงานจะรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรได้จากการปฏิบัติต่างๆ ของผู้บริหารระดับสูง รวมทั้งนโยบาย กฎ ระเบียบข้อบังคับต่างๆ ที่เป็นแนวทางในการปฏิบัติขององค์กร

สรุปได้ว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรหมายถึง ความเชื่อหรือความคิดเห็นของพนักงานจากประสบการณ์ที่ได้รับจากการทำงานในองค์กรว่า องค์กรให้คุณค่าการยอมรับและเห็นความสำคัญในการทุ่มเทการทำงาน มีความห่วงใย ความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงานและมีความผูกพันต่อพนักงาน โดยการให้การสนับสนุนการทำงานด้านต่างๆ ผ่านนโยบาย บรรทัดฐาน กฎระเบียบ และตัวแทนขององค์กรเพื่อให้พนักงานมีความเป็นอยู่ในการทำงานที่ดี ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 ภาพแสดงการเรียนรู้ด้านต่างๆจากการสนับสนุนจากองค์กร

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการเรียนรู้การสนับสนุนจากองค์กร ดังนี้

ทฤษฎีการสนับสนุนจากองค์กร (Organizational Support Theory : OST) ที่เกิดจากแนวคิดของEisenberger และคณะ (อ้างถึงในวิโรจน์ เกษภูาลักษณ์, 2553) ซึ่งมีความเชื่อว่าองค์กรจะมีความสามารถรักษาทรัพยากรบุคคลที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อองค์กรไว้ได้นั้น จำเป็นต้องอาศัยความรู้สึกนึกคิด ความเชื่อต่างๆ ในสิ่งที่ดีต่อองค์กร ทำให้พนักงานในองค์กรมีความผูกพันต่อองค์กร และการแสดงพฤติกรรมสำคัญที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร ดังนั้นต้องเกิดจากการที่องค์กรต้องให้การสนับสนุนในด้านต่างๆ แก่พนักงาน ไม่ว่าจะเป็นรางวัลที่เป็นตัวเงิน การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง การสนับสนุนในด้านการยกระดับสภาพชีวิตความเป็นอยู่ให้ดีขึ้น รวมทั้งการสนับสนุนในด้านการยอมรับความคิดเห็น การมีส่วนร่วม การพัฒนายกระดับความรู้ความสามารถของพนักงานในองค์กร เป็นต้น ซึ่งเมื่อองค์กรมีการสนับสนุนในด้านต่างๆ ดังกล่าวแล้ว ก็จะสร้างการเรียนรู้ให้เกิดขึ้นกับพนักงาน ซึ่งเรียกว่าการเรียนรู้การสนับสนุนจากองค์กร

โรห์เตสและไอเซนเบอร์เกอร์ (Rhoades & Eisenberger, 2002) ได้กล่าวว่า การเรียนรู้การสนับสนุนจากองค์กร จะมีผลต่อกระบวนการทางจิตใจ ดังนี้ ประการที่หนึ่ง คือ จากบรรทัดฐานของการแลกเปลี่ยนตอบแทน การเรียนรู้การสนับสนุนจากองค์กรจะทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกที่ต้องดูแลเอาใจใส่ต่อสวัสดิภาพขององค์กร รวมทั้งต้องช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จดังที่ได้ตั้งเป้าหมายไว้ ประการที่

สอง คือ การดูแล การให้การยอมรับ และการให้ความเคารพ โดยการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรจะช่วยตอบสนองความต้องการด้านอารมณ์ สังคม ซึ่งส่งผลให้พนักงานประพฤติตนเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร และร่วมมือกันทำงานไปตามบทบาทหน้าที่ของตน ประการที่สาม คือ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร จะส่งเสริมความเชื่อในเรื่องความคาดหวังในรางวัลที่เพิ่มมากขึ้นเมื่อผลงานมากขึ้น ไอเซนเบอร์เกอร์ และคณะ ได้กล่าวว่า ระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร จะมีผลทำให้พนักงานมีความคาดหวังต่อองค์กรแตกต่างกันไป รวมทั้งยังส่งผลต่อการขาดงาน การทำความผิด และผลงานของหัวหน้างาน พนักงานจะมีความคาดหวังในรางวัลที่มากขึ้น ถ้าองค์กรประสบความสำเร็จดังที่ได้ตั้งเป้าหมายไว้ การแผ่ขยายการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรจะต้องได้รับการยอมรับและการให้ความร่วมมือจากสมาชิกในองค์กร ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะพัฒนาให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร โดยพนักงานจะมีความตั้งใจและทุ่มเทในการทำงานมากขึ้น จากที่กล่าวมาข้างต้นทั้งประสิทธิภาพ ความคาดหวังต่อรางวัล และการตอบสนององค์กรด้วยการทุ่มเทในการทำงานของพนักงาน จะเป็นสิ่งที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานและทำให้องค์กรประสบความสำเร็จมากยิ่งขึ้น

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

แนวความคิดเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ได้รับความสนใจจากนักวิจัยมาเป็นเวลานาน ซึ่งโรห์เตสได้พัฒนาแนวความคิดขึ้นเพื่ออธิบายปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และผลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ดังนี้

1. การสนับสนุนจากหัวหน้างาน (Supervisor Support)

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร จะเกิดจากการที่พนักงานพิจารณาว่าองค์กรเห็นคุณค่าต่อการทำงานของพวกเขาอย่างน้อยเพียงใด ซึ่งการพิจารณาดังกล่าวจะเกี่ยวเนื่องถึงการพิจารณาหัวหน้างานว่าเห็นคุณค่าต่อการทำงานของพวกเขาอย่างน้อยเพียงใดด้วยเช่นกัน การกระทำต่างๆ ของหัวหน้างานนั้นเปรียบเสมือนตัวแทนขององค์กรเพราะหัวหน้างานจะมีความรับผิดชอบโดยตรงต่อพนักงาน และมีหน้าที่ในการประเมินผลงานของพนักงาน ดังนั้น การกระทำต่างๆ ของหัวหน้างานอาจส่งผลให้เกิดทั้งความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจของพนักงาน ซึ่งพนักงานจะพิจารณาสิ่งเหล่านี้ คือการสนับสนุนจากองค์กร ดังเช่นจากการศึกษาของไอเซนเบอร์เกอร์และคณะพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน ทำให้เกิดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร โดยจากการศึกษากับพนักงานในองค์กรต่างๆ จำนวน 314 คน พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรจะขึ้นอยู่กับสถานะภายในขององค์กรของหัวหน้างาน กล่าวคือพนักงานจะมีระดับการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานในระดับสูงต่อสถานะภายในองค์กรของหัวหน้างานที่มีระดับต่ำ เนื่องจากมีการทำงานที่ใกล้ชิดกับพนักงานมากกว่าหัวหน้างานที่มีสถานะภายในองค์กรระดับสูง และจากความสำเร็จของพนักงานในเรื่องการประเมินผลงาน

ของพนักงานโดยหัวหน้างานนั้น ข้อมูลที่ได้ในการประเมินจะถูกส่งต่อไปใช้ในการจัดการระดับสูงขององค์กรต่อไป ซึ่งเหตุผลนี้ทำให้พนักงานเชื่อมโยงการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

2. ความยุติธรรมในองค์กร (Fairness)

กระบวนการยุติธรรม เป็นสิ่งที่แสดงถึงหนทางที่นำไปสู่ความยุติธรรมที่ใช้ในการพิจารณาผลตอบแทนให้กับพนักงาน มอร์แมนและคณะ (Moorman et al., 1998) ได้ศึกษาเกี่ยวกับหัวหน้างานและลูกน้องที่ทำงานในโรงพยาบาลทหาร จำนวน 157 คู่ พบว่าความยุติธรรมในองค์กรด้านกระบวนการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร อย่างไรก็ตามความยุติธรรมอาจจะไม่ส่งผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเสมอไป เนื่องจากองค์กรอาจจะปฏิบัติต่อพนักงานทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่สนับสนุนพนักงานทุกคนในองค์กร เช่น การไม่ส่งเสริมความก้าวหน้าในหน้าที่ของพนักงานทุกคนในองค์กร ในกรณีนี้องค์กรมีความยุติธรรม แต่ความยุติธรรมนี้ไม่ได้ทำให้พนักงานรับรู้ถึงการสนับสนุนจากองค์กร

3. รางวัลและสภาพการทำงาน (Organization Rewards and Job Conditions)

เป็นการปฏิบัติงานเกี่ยวกับทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรจะเป็นการแสดงให้เห็น การรับรู้ขององค์กรที่มีต่อการทุ่มเทในการทำงานของพนักงาน ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร นอกจากนี้จากการศึกษาพบว่า รางวัลและสภาพการทำงานที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์ต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ซึ่งรางวัลและสภาพการทำงานดังกล่าวสามารถจำแนกได้ดังต่อไปนี้

3.1 การยอมรับและเห็นคุณค่า ค่าตอบแทน และการเลื่อนตำแหน่งงาน (Recognition, Pay and Promotion) จากทฤษฎีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของไอเซนเบอร์เกอร์ และคณะได้ศึกษาพบว่า รางวัลและผลตอบแทนสามารถทำให้พนักงานมีเจตคติในทางบวกต่อองค์กร และทำให้พนักงานมีความพยายามและทุ่มเทในการทำงานมากยิ่งขึ้น เนื่องจากพนักงานรับรู้ว่าการสนับสนุนพนักงานเป็นอย่างดี ส่งผลให้เกิดความรู้สึกต้องตอบแทนบุญคุณขององค์กร จึงทำให้พนักงานทุ่มเทในการทำงาน เพื่อให้องค์กรประสบผลสำเร็จตามที่ได้ตั้งเป้าหมายไว้

3.2 ความมั่นคงในการทำงาน (Job Security) การสร้างความเชื่อมั่นว่าองค์กรจะยังคงจ้างพนักงานให้ทำงานแก่องค์กรนั้นเป็นสิ่งที่แสดงให้พนักงานรู้สึกว่าการสนับสนุนต่อพนักงานในระดับสูง

3.3 ความเป็นอิสระในการตัดสินใจ (Autonomy) คือ การที่พนักงานสามารถควบคุมการทำงานของตนเอง เช่น การวางตารางเวลาในการทำงาน กระบวนการทำงาน และความหลากหลายของงาน ความเป็นอิสระในการตัดสินใจ ทั้งหมดนี้เป็นสิ่งที่แสดงถึงความเชื่อใจขององค์กรที่มีต่อพนักงานว่า จะ

สามารถตัดสินใจในการทำงาน และสามารถวางระบบการทำงานได้ด้วยตนเอง ซึ่งจะทำงานประสบความสำเร็จได้ตามที่องค์กรคาดหวัง นอกจากนี้ความเป็นอิสระในการตัดสินใจในระดับที่สูงจะส่งผลให้การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีระดับที่เพิ่มขึ้นด้วย

3.4 ความเครียด (Role Stressors) หมายถึง การที่พนักงานไม่สามารถจัดการกับสภาพการทำงานของตนเองได้ ในปัจจุบันธุรกิจทั้งภาครัฐและเอกชนต่างต้องมีการแข่งขันกันสูงในทุกๆด้าน ส่งผลให้เกิดแรงกดดันภายในองค์กร ในการที่เพิ่มประสิทธิภาพให้แก่องค์กรดังนั้นพนักงานจึงเกิดภาวะความเครียดขึ้น ความเครียดจะส่งผลให้การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรลดลง และแหล่งกำเนิดของความเครียดอาจเกิดมาจาก ภาวะดังต่อไปนี้ เช่น ภาระงานที่มากเกินไปและต้องทำให้สำเร็จตามเวลาที่กำหนด และความไม่ชัดเจนของหน้าที่ความรับผิดชอบ เป็นต้น

3.5 การฝึกอบรม (Training) การฝึกอบรมเป็นการกระทำที่สื่อให้เห็นถึงการลงทุนขององค์กรที่มีต่อพนักงาน ซึ่งจะมีผลนำไปสู่การเพิ่มระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรดังเช่น การศึกษาของเวย์, ชอร์ค และลิดิน (Wayne, Shore & Liden, 1997) ซึ่งศึกษากับหัวหน้างานและลูกน้องจากบริษัทต่างๆ พบว่า จำนวนของการฝึกอบรมและพัฒนาที่มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

3.6 ขนาดขององค์กร (Organization Size) พนักงานจะมีความรู้สึกรู้สึกว่ามีคุณค่าน้อยลงในองค์กรที่มีขนาดใหญ่ เนื่องจากองค์กรที่มีขนาดใหญ่มีนโยบายที่เป็นทางการสูง และมีกระบวนการทำงานที่ไม่ยืดหยุ่น ทำให้ไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของพนักงาน ซึ่งส่งผลให้ระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานลดลง

4. ปัจจัยด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล

คุณลักษณะส่วนบุคคล เช่น อายุ การศึกษา เพศ และอายุงาน เป็นคุณลักษณะที่มีความสัมพันธ์ต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร เช่น พนักงานที่มีอายุน้อยจะมีความรู้สึกไม่พอใจต่อองค์กร และมีแนวโน้มลาออกจากงานสูง ส่วนพนักงานที่มีอายุงานมาก จะมีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรในระดับสูง มีความพอใจต่อการกระทำและสิ่งต่างๆ ที่ได้รับจากองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของไรเดส และไอเซนเบอร์เกอร์ พบว่าพนักงานที่มีอายุงานมากจะมีความรู้สึกที่ดีต่อการกระทำต่างๆ ที่ตนเองได้รับจากองค์กร โดยจะมีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรสูง

จากทฤษฎีการสนับสนุนจากองค์กรของไอเซนเบอร์เกอร์และคณะ (Eisenberger et al., 1986) ได้เสนอว่า การกระทำขององค์กรโดยผ่านนโยบายขององค์กร กฎเกณฑ์และกระบวนการต่างๆ จะทำให้พนักงานเกิดเจตคติในทางที่ดีและไม่ดีต่อองค์กร โดยมีทัศนคติที่ดีและไม่ดีนั้นจะขึ้นอยู่กับมุมมองของแต่ละบุคคล ซึ่งทัศนคติที่ดีต่อองค์กรจะทำให้พนักงานมองการกระทำขององค์กรว่ามีความใจดี มีเมตตาต่อพนักงาน แต่ถ้าพนักงานมีเจตคติที่ไม่ดีต่อองค์กรก็จะทำให้พนักงานมองการกระทำขององค์กรว่า เป็น

แบบโหดร้ายและไม่เอื้ออำนวยต่อพนักงาน จากเจตคติที่กล่าวในข้างต้นนั้น จะมีผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และในที่สุดจะส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมของพนักงาน เช่น หากพนักงานมีเจตคติในทางที่ดีต่อองค์กร ก็จะนำไปสู่พฤติกรรมที่เป็นมิตร ซึ่งก็จะทำให้เกิดความประทับใจต่อเพื่อนร่วมงาน และเกิดสัมพันธ์อันดีต่อเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน แต่ถ้าพนักงานมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อองค์กร จะส่งผลให้เกิดพฤติกรรมก้าวร้าว หรือพฤติกรรมขาดงาน ซึ่งส่งผลในทางลบต่อสัมพันธ์ภาพที่มีต่อเพื่อนร่วมงานและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

ส่วนการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรนั้นเกิดจากการที่พนักงานมองว่าองค์กรเป็นเสมือนบุคคล การกระทำต่างๆ ที่ดำเนินการโดยตัวแทนขององค์กรมักถูกมองว่าเป็นการกระทำด้วยความตั้งใจขององค์กรมากกว่าเป็นการกระทำโดยตัวแทนขององค์กรเอง การมองว่าองค์กรเป็นเสมือนบุคคลนั้นพนักงานพิจารณาจากการกระทำของตัวแทนองค์กร ได้แก่ นโยบาย กฎระเบียบ ศีลธรรม บรรทัดฐาน วัฒนธรรม องค์กร และอำนาจที่อยู่เหนือพนักงานของตัวแทนองค์กร ซึ่งพนักงานจะพิจารณาการกระทำของตัวแทนองค์กรว่าเป็นสิ่งที่แสดงถึงองค์กรว่าเป็นเสมือนบุคคลที่มีลักษณะดีมีเมตตา หรือ โหดร้าย ซึ่งมีผลต่อทัศนคติของพนักงานที่มีต่อองค์กร (เปรมจิตร คล้ายเพชร, 2548)

การรับรู้การสนับสนุนองค์กร ประกอบด้วย การสนับสนุนสิ่งตอบแทนที่เป็นตัวเงินและการสนับสนุนสิ่งตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงิน มีรายละเอียด ดังนี้

สิ่งตอบแทนที่เป็นตัวเงิน (Financial Compensation)

สิ่งตอบแทนที่เป็นตัวเงิน (Financial Compensation) หมายถึง สิ่งตอบแทนที่จ่ายเป็นเงินให้แก่พนักงาน ซึ่งจะแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่

1. สิ่งตอบแทนที่เป็นตัวเงินโดยตรง (Direct Financial Compensation) ประกอบด้วย สิ่งตอบแทนที่มีฐานการจ่ายจากงานที่พนักงานหรือลูกจ้างทำ ได้แก่ ค่าจ้าง (Wage) เงินเดือน (Salary) โบนัส (Bonus) ค่านายหน้าจากการขาย (Commission) เป็นต้น

2. สิ่งตอบแทนที่เป็นตัวเงินทางอ้อม (Indirect Financial Compensation) ประกอบด้วย สิ่งที่ลูกจ้างได้รับจากการเป็นลูกจ้างขององค์กรนอกเหนือจากค่าตอบแทนโดยตรง เช่น การประกันสุขภาพ การประกันชีวิตและอุบัติเหตุ ค่ารักษาพยาบาล เงินประกันสังคม เงินช่วยเหลือการศึกษาบุตร ค่าจ้างที่จ่ายให้ในวันลา เป็นต้น (กิ่งพร ทองใบ, 2553)

สิ่งตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงิน (Non Financial Compensation)

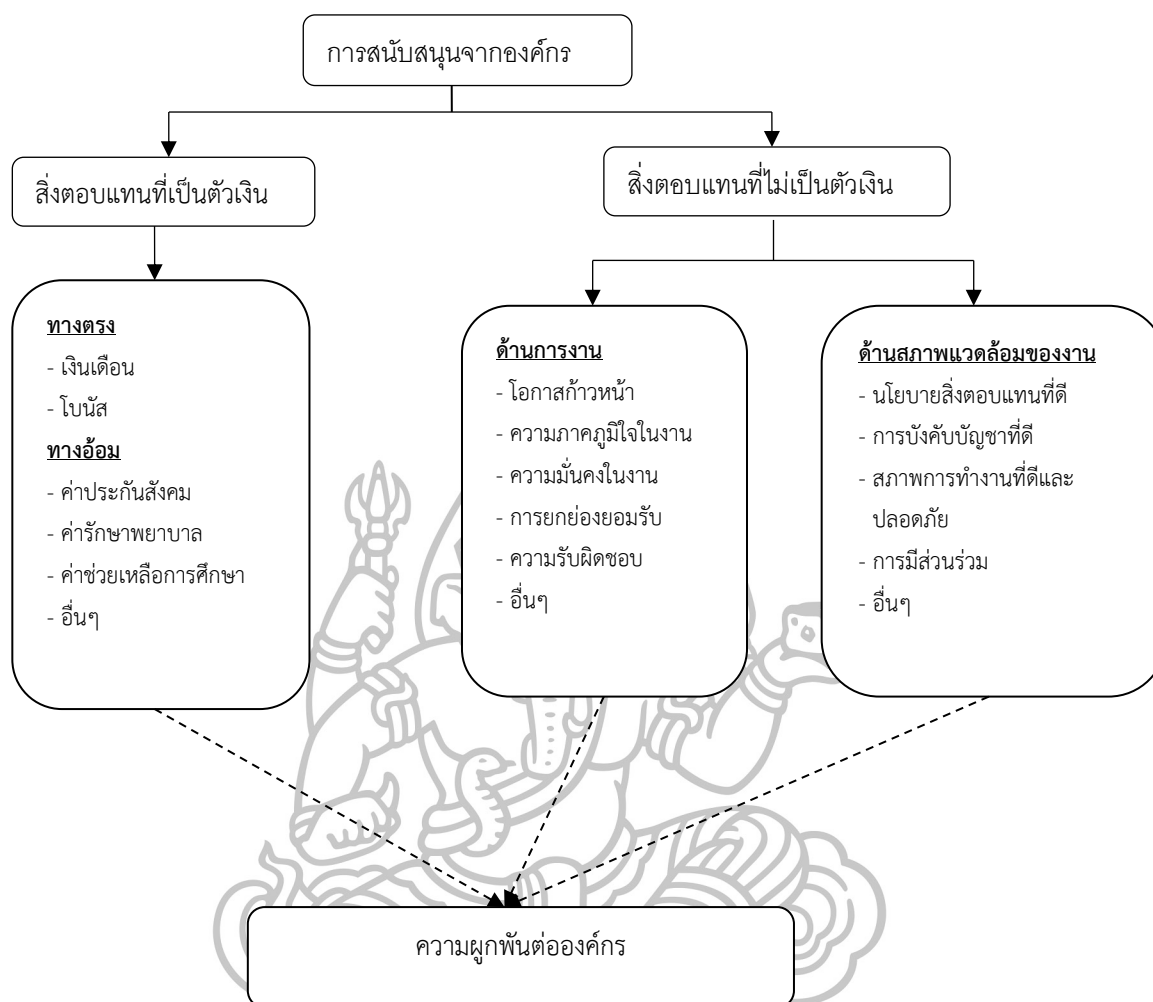
สิ่งตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงิน (Non Financial Compensation) หมายถึง สิ่งของสิทธิประโยชน์ หรือบริการต่างๆ ที่นายจ้างจัดให้แก่พนักงาน เพื่ออำนวยความสะดวก ในการทำงานและทำให้ลูกจ้างเกิดความพึงพอใจจากการทำงานในองค์กรหรือกิจการของนายจ้าง ซึ่งแบ่งเป็น 2 ชนิด ได้แก่

1. งาน (The Job) หมายถึง ลักษณะของงานที่ทำให้ลูกจ้างพึงพอใจ เช่น ความน่าสนใจของงาน ความท้าทาย ความรับผิดชอบ ความมีอิสระในการตัดสินใจ โอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง ความก้าวหน้าในสายงาน การยกย่องยอมรับ ความภาคภูมิใจในงาน เป็นต้น

2. สภาพแวดล้อมของงาน (Job Environment) หมายถึง บรรยากาศในการทำงาน เช่น นโยบายค่าตอบแทนที่เหมาะสม ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ยุติธรรม การบังคับบัญชาที่มีประสิทธิภาพ สภาพการทำงานที่ดีและปลอดภัย การยืดหยุ่นเวลาทำงาน การมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น เป็นต้น (กิงพร ทองใบ, 2553)

สรุปการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร เพราะถ้าพนักงานได้รับการสนับสนุนจากองค์กรที่เพียงพอหรือเหมาะสม พนักงานจะให้ความสำคัญในการทุ่มเทการทำงาน มีเป้าหมายเดียวกันกับองค์กรปรารถนาที่จะให้องค์กรมีความก้าวหน้าต่อไปในอนาคตดังภาพที่ 3





ภาพที่ 3 แสดงปัจจัยต่างๆในองค์กรที่พนักงานรับรู้ถึงการสนับสนุนจากองค์กรและส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

สรุปการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานส่งผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรโดยตรง เพราะพนักงานจะมีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับหัวหน้างานมากที่สุดจึงเกิดเป็นการสร้างความสัมพันธ์เบื้องต้นในทางที่ดีหรือไม่ดีก็ขึ้นอยู่กับ การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน ถ้าพนักงานเกิดการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้าที่ดี พนักงานจะเกิดความไว้วางใจมีความสุขในการทำงาน ได้รับการชี้แนะ ให้ความช่วยเหลือด้านกรงาน ให้รางวัลตามโอกาสอันควร ให้คำปรึกษาที่ดีในการทำงาน ส่งเสริมความก้าวหน้าด้านกรงาน ส่งผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเพิ่ม ซึ่งตรงกับ **สมมติฐานข้อที่ 3.1** ว่าการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานมีอิทธิพลทางบวกกับการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรดังภาพที่ 4



ภาพที่ 4 การสนับสนุนจากหัวหน้างานส่งผลต่อการสนับสนุนจากองค์กร

ผลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

1. ความผูกพันต่อองค์กร (Organization Commitment)

จากแนวคิดเรื่องบรรทัดฐานเกี่ยวกับการตอบแทน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรจะช่วยสร้างความรู้สึกสำนึกในบุญคุณขององค์กรที่ให้การดูแลเอาใจใส่ชีวิตความเป็นอยู่ของพนักงาน ซึ่งทำให้พนักงานมีความรู้สึกต้องตอบแทนความมีบุญคุณขององค์กรด้วยการดูแลเอาใจใส่และห่วงใยในสวัสดิภาพขององค์กรด้วยเช่นเดียวกัน และจากการศึกษาในพนักงานไปรษณีย์จำนวน 413 คน พบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์กับความผูกพันทางความรู้สึก โดยมีสภาพอารมณ์ที่ดีเป็นสื่อกลาง

2. สภาพจิตใจและอารมณ์ในการทำงาน (Job-related Affect)

การรับรู้การสนับสนุนมีอิทธิพลต่อการทำงานของพนักงาน ความพึงพอใจในงาน และสภาพอารมณ์ที่ดีของพนักงาน (สภาพอารมณ์ที่ดีจะแตกต่างจากความพึงพอใจในงานเพราะสภาพอารมณ์ที่ดีจะรวมถึงสภาวะทางอารมณ์ทั่วไปที่ไม่เฉพาะเจาะจงต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรจะทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานเพราะพนักงานได้รับการตอบสนองความต้องการทางด้านอารมณ์สังคม และยังส่งผลให้พนักงานมีระดับความคาดหวังต่อรางวัลและผลตอบแทนเพิ่มมากขึ้นเมื่อมีผลงานที่ดีขึ้น รวมทั้งการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรจะเป็นสัญญาณที่บ่งบอกถึงความช่วยเหลือจากองค์กรที่มีต่อพนักงานที่เดือดร้อนและต้องการความช่วยเหลือ การได้รับการสนับสนุนจากองค์กรจะทำให้พนักงานมีความรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่าต่อองค์กร และยังส่งเสริมให้เกิดสภาพอารมณ์ที่ดีด้วย

3. การมีส่วนร่วมในงาน (Job Involvement)

การมีส่วนร่วม หมายถึง การที่พนักงานแสดงตนเองและให้ความสนใจต่อการเข้าร่วมทำงานใดงานหนึ่ง การที่องค์กรรับรู้ถึงความสามารถของพนักงานจะมีความสัมพันธ์ต่อการมีส่วนร่วมในงานของพนักงาน จึงเป็นผลให้การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรจะสามารถเพิ่มระดับความสนใจต่อการมีส่วนร่วมในงานของพนักงาน

4. ผลการปฏิบัติงาน (Performance)

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร จะสามารถเพิ่มผลการปฏิบัติงาน ทั้งงานตามบทบาทหน้าที่และงานนอกบทบาทหน้าที่ สำหรับงานนอกบทบาทหน้าที่ เช่น การให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน การ

กระทำที่ช่วยปกป้ององค์กรจากภัยอันตรายต่างๆ การให้คำแนะนำในการทำงานให้แก่เพื่อนร่วมงาน และการแสวงหาความรู้ ทักษะมาประยุกต์ใช้เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่องค์กร

5. ความเครียด (Strains)

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรจะช่วยลดการแสดงอาการทางด้านลบทางจิตใจและร่างกาย เช่น ความเครียด ความเหนื่อยล้าทางด้านร่างกาย ความเหนื่อยหน่ายทางอารมณ์ ความวิตกกังวลและอาการปวดศีรษะ

6. ความต้องการคงอยู่ในองค์กร (Desire to Remain)

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร มีความสัมพันธ์ต่อความต้องการคงอยู่ในองค์กรโดยความต้องการคงอยู่ในองค์กรนั้นจะแตกต่างจากความรู้สึกที่ต้องติดอยู่กับองค์กรอันเนื่องมาจากหากพนักงานลาออกจากองค์กรจะต้องมีค่าใช้จ่ายสูง และผลการวิจัยยังพบว่าพนักงานจะลาออกจากองค์กรเดิม หากได้รับข้อเสนอที่ดีกว่า เช่น ค่าตอบแทน หรือตำแหน่งที่สูงกว่าเดิม

7. พฤติกรรมและการผลงงาน (Withdrawal Behavior)

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรจะช่วยลดพฤติกรรมการผลงงาน เช่น ทำงานเฉื่อยชา การขาดงาน และการสมัครใจลาออก การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรจะช่วยเพิ่มความรู้สึผูกพันต่อองค์กร และเมื่อพนักงานรับรู้ถึงการสนับสนุนจากองค์กรก็จะแสดงพฤติกรรมดังเช่น การรักษาสภาพการเป็นสมาชิกขององค์กร และการมาทำงานอย่างสม่ำเสมอ

4. แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ

ความหมายความผูกพันต่อองค์กร

จากการศึกษาและค้นคว้าเอกสารที่เกี่ยวข้องกับเรื่องความผูกพันต่อองค์กร พบว่ามีผู้ให้ความหมาย ดังนี้ (พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน, 2546) ความผูกพัน โดยทั่วไปหมายถึง ความรักใคร่ ความเอาใจใส่ หรือความใส่ใจต่อสิ่งที่กระทำ

Sheldon (อ้างถึงในเนตรนภา นันทพรวิญญู, 2551) ให้ความหมายว่า ความผูกพันต่อองค์กร คือทัศนคติของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งเชื่อมโยงระหว่างเอกลักษณ์ของตนเองกับองค์กรที่ทำงานอยู่ โดยผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์กรจะตั้งใจทำงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร นอกจากนี้ความผูกพันต่อองค์กร ยังเป็นความหวังของสมาชิกที่ใช้ความพยายามอย่างเต็มกำลังความสามารถ เพื่อประโยชน์ขององค์กร เป็นความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะทำงานอยู่กับองค์กร ตลอดจนมีการประเมินองค์กรไปในทางที่ดี

Mowday (อ้างถึงในสันต์ฤทัย ลิ้มวีรพันธ์, 2550) ให้ความหมายความผูกพันต่อองค์กรว่าหมายถึงความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่เป็นหนึ่งเดียวกับองค์กร มีค่านิยมสอดคล้องกับสมาชิกขององค์กรคน

อื่นและเต็มใจที่จะอุทิศกำลังเพื่อปฏิบัติภารกิจขององค์กร ความรู้สึกนี้เป็นผลจากพฤติกรรมที่มีความผูกพันต่อองค์กร ในการตั้งใจปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

(Steers, 1991) ให้ความหมายความผูกพันต่อองค์กรว่า เป็นการแสดงออกของสมาชิกในหน่วยงานที่มีความสัมพันธ์และการเกี่ยวข้องกับองค์กร ซึ่งมีคุณลักษณะที่สำคัญได้แก่ ความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายค่านิยมขององค์กร ความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร และความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป ความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรมีความสำคัญอย่างมาก สามารถใช้เป็นตัวบ่งชี้อัตราการลาออกได้เป็นอย่างดี เพราะผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงจะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากกว่าผู้ที่มีความผูกพันกับองค์กรต่ำ อีกทั้งยังสามารถบ่งชี้ถึงประสิทธิภาพขององค์กรได้ ปัญหาการลาออกจากงานหรือการทำงานอย่างไม่เต็มที่ ทำให้เกิดการสูญเสียขององค์กรในหลายด้าน และเสียเวลาในการฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรเพื่อมาทดแทน รวมทั้งบรรยากาศขององค์กรเนื่องจากการขาดความสัมพันธ์ที่ดีในการทำงานร่วมกันและที่สำคัญคือการสูญเสียคุณค่า และเป้าหมายหมายขององค์กรที่วางไว้ เนื่องจากสมาชิกไม่สามารถปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายได้

ในขณะที่เนลและนอร์ธคราฟท์ (Neal & Northcraft, 1991) ได้ให้คำนิยามความผูกพันต่อองค์กรว่าเป็นพลังของความสัมพันธ์ที่เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และความรู้สึกผูกพันที่มีต่อองค์กรซึ่งประกอบด้วยปัจจัย 3 ประการคือ ความเชื่อมั่นต่อค่านิยมองค์กร ความเต็มใจที่จะทุ่มเทการทำงาน และความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะเป็นสมาชิกขององค์กร

ส่วนเจเวล (Jewell, 1998) ได้กล่าวถึงความผูกพันต่อองค์กรว่าเป็นตัวแปรที่สะท้อนถึงระดับการเรียนรู้ความสัมพันธ์ของบุคคลกับองค์กรที่ตนเองทำงาน หรือเป็นความรู้สึกชื่นชมของสมาชิกที่มีต่อองค์กร เป็นการเชื่อมโยงเอกลักษณ์ของบุคคลให้เข้ากับองค์กร

ในช่วงต่อมารีนเบิร์กและบาร์รอน (Greenberg & Baron, 2000) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรการเกี่ยวข้องกับปัจจัยระดับบุคคลที่มีความสนใจที่จะอยู่ร่วมกับองค์กร รวมทั้งเป็นสิ่งที่แสดงถึงความรู้สึกจงรักภักดีของบุคคลที่มีต่อองค์กร

นิวสตรอมและเดวิส (Newstrom & Davis, 2002) ให้ความหมายว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นระดับซึ่งแสดงให้เห็นถึงการยึดเหนี่ยวของบุคคล และความต้องการที่มีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของสคูลซ์และสคูลซ์ (Schultz & Schultz, 2002) ที่กล่าวว่าความผูกพันต่อองค์กรเป็นระดับของการยึดเหนี่ยวทางจิตวิทยา ซึ่งแสดงถึงความสัมพันธ์ของบุคคลต่อองค์กรที่ตนเองปฏิบัติงาน ซึ่งความผูกพันต่อองค์กรจะประกอบด้วย การยอมรับในค่านิยม เป้าหมาย ความเต็มใจที่จะใช้ความพยายาม และความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาความเป็นสมาชิกขององค์กร

สรุปได้ว่าความหมายความผูกพันต่อองค์กร คือ ทศนคติของผู้ปฏิบัติที่มีต่อองค์กร สามารถสังเกตได้จากความเชื่อมั่นต่อค่านิยมองค์กร ความเต็มใจที่จะทุ่มเทการทำงาน และความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะเป็นสมาชิกขององค์กร ความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรมีความสำคัญอย่างมาก สามารถใช้เป็นตัวบ่งชี้อัตราการลาออกได้เป็นอย่างดี เพราะผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงจะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากกว่าผู้ที่มีความผูกพันกับองค์กรต่ำ อีกทั้งยังสามารถบ่งชี้ถึงประสิทธิภาพขององค์กรได้ ปัญหาการลาออกจากงานหรือการทำงานอย่างไม่เต็มที่ ทำให้เกิดการสูญเสียขององค์กรในหลายด้าน และเสียเวลาในการฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรเพื่อมาทดแทน รวมทั้งบรรยากาศขององค์กรเนื่องจากการขาดความสัมพันธ์ที่ดีในการทำงานร่วมกันและที่สำคัญคือการสูญเสียคุณค่า และเป้าหมายหมายขององค์กรที่วางไว้ เนื่องจากสมาชิกไม่สามารถปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายได้

ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กร(Organization Commitment) เป็นปัจจัยที่สำคัญที่จะทำให้งานขององค์กรบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ได้วางไว้ เพราะจากการที่ผู้ปฏิบัติงานมีความผูกพันต่อองค์กรสูงก็จะส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานยินดีที่จะอุทิศแรงกาย แรงใจ เพื่อปฏิบัติงานในหน้าที่ของตนให้ดีที่สุด และดีกว่าผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์กรน้อยหรือไม่มีเลย ซึ่งการที่ผู้ปฏิบัติงานจะเกิดความผูกพันต่อองค์กรได้ก็ต่อเมื่อจุดมุ่งหมายของสมาชิกได้รับการตอบสนองจากองค์กร จึงเป็นหน้าที่ของผู้บริหารองค์กรที่จะพยายามสร้างทัศนคติที่ดีต่อองค์กร เพื่อให้สมาชิกในองค์กรคงอยู่กับองค์กรอย่างมีคุณค่า ด้วยการสร้างให้สมาชิกเกิดความผูกพันต่อองค์กร ทั้งนี้เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร นอกจากนี้แล้วยังมีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กรไว้ดังนี้

บุชานัน (Buchanan, 1974 : 533-546) กล่าวว่า ความผูกพันเป็นทัศนคติที่สำคัญยิ่งสำหรับองค์กร ไม่ว่าจะเป็้องค์กรแบบใด เพราะความผูกพันเป็นตัวเชื่อมระหว่างจินตนาการของมนุษย์กับจุดหมายขององค์กร ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกเป็นเจ้าขององค์กร และเป็นผู้มีส่วนเสริมสร้างสุขภาพและความเป็นอยู่ที่ดีขององค์กร รวมทั้งช่วยลดการควบคุมจากภายนอกอีกด้วย ดังนั้น โดยสรุปแล้วความผูกพันต่อองค์กรเป็นเงื่อนไขล่วงหน้าสำหรับองค์กรทางสังคมที่ประสบความสำเร็จ และเป็นที่มีความสำคัญและส่งผลต่อความอยู่รอดรวมไปจนถึงความมีประสิทธิภาพขององค์กร เพราะความรับผิดชอบในการรักษาองค์กรให้คงอยู่ในสถานะที่ดีนั้น มีสิ่งที่มีความจำเป็นต่อการดำเนินงาน การบริหารที่มีประสิทธิผลถูกมองว่ามีความเกี่ยวข้องกับความรู้สึกรับผิดชอบ และการอุทิศตนเพื่อเกื้อกูลให้องค์กรอยู่ในสภาพที่สามารถปฏิบัติงานต่อไปได้

สเตียร์ Steer (1991) มีความเห็นว่า ความผูกพันในองค์กรเป็นเรื่องสำคัญในการบริหารงาน เพราะ

1. การศึกษาเรื่องความผูกพันในองค์กร สามารถใช้ทำนายอัตราเข้า – ออกจากงานได้ดีกว่าการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในงาน
2. ความผูกพันในองค์กรเป็นแรงผลักดันผู้ปฏิบัติงานในองค์กรให้ทำงานได้ดีกว่าผู้ไม่มีความผูกพันในองค์กร
3. ความผูกพันต่อองค์กรยังเป็นตัวชี้วัดถึงประสิทธิภาพขององค์กร

กล่าวโดยสรุป ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ หมายถึง สิ่งที่ทำให้งานขององค์กรบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ซึ่งการที่ผู้ปฏิบัติงานจะเกิดความรู้สึกความผูกพันต่อองค์กรได้ก็ต่อเมื่อจุดมุ่งหมายของสมาชิกได้รับการตอบสนองจากองค์กร ตลอดจนเป็นตัวเชื่อมระหว่างจินตนาการของมนุษย์เข้าด้วยกันกับจุดมุ่งหมายขององค์กร และนอกจากนี้ยังเป็นตัวชี้วัดถึงประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์กรอีกด้วย

ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ

Steers R.M. (1997) ได้แบ่งปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันขององค์กรเป็น 3 กลุ่ม คือ

1. คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติงาน (Personal Characteristic) ประกอบด้วย อายุ เพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ระดับตำแหน่งและอัตราเงินเดือน
2. คุณลักษณะงานที่ปฏิบัติ (Job Characteristic) ลักษณะงานที่แตกต่างกันจะมีอิทธิพลต่อระดับความยึดมั่น ผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน ลักษณะงานที่ดีจะทำให้บุคลากรรู้สึกมีแรงจูงใจอยากทำงานเพื่อเพิ่มค่าให้กับตนเอง แม้ว่าผลงานจะไม่ดีก็ยิ่งทุ่มเทความพยายามให้มากขึ้น เพื่อเพิ่มรางวัลให้กับตนเองและคุณภาพงานและคุณภาพงานที่ดีขึ้น (นาฏยา อ่วมผึ้ง, 2544) ลักษณะงานที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรได้แก่
 - 2.1 ความมีอิสระในการทำงาน หมายถึง ลักษณะงานที่บุคคลสามารถปฏิบัติได้อย่างมีอิสระภาพ ตามบทบาทหน้าที่ของตนเอง สามารถใช้ดุลยพินิจและตัดสินใจได้ด้วยตนเอง โดยไม่มีการควบคุมจากภายนอก จะทำให้บุคลากรปฏิบัติงานได้เต็มความรู้ความสามารถ
 - 2.2 ความหลากหลายของงาน หมายถึง งานที่มีระดับความยากง่ายของงานที่ผู้ปฏิบัติต้องใช้ความรู้ความสามารถ มีลักษณะที่ไม่จำเจ หรือการทำกิจกรรมหลาย ๆ อย่างของหน่วยงานให้สำเร็จผล รวมถึงการใช้เทคโนโลยีพิเศษจึงเป็นงานที่ท้าทาย และกระตุ้นให้บุคลากรมีความสนใจในงาน
 - 2.3 ความมีเอกลักษณ์ของงาน หมายถึง งานที่ระบุขอบเขตของงาน มีความชัดเจน ของบทบาทหน้าที่ของตนเองในการปฏิบัติงาน เป็นระดับความยากง่ายของผู้ปฏิบัติสามารถทำงานนั้นตั้งแต่นั้นจนบังเกิดผลงาน ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกสบายใจที่จะปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ถูกต้อง และมีผลงานที่สามารถพิจารณาได้ชัดเจน

2.4 ผลย้อนกลับของงาน เมื่อบุคลากรปฏิบัติงานให้แก่องค์กรแล้ว ก็ต้องได้รับข้อมูลป้อนกลับของตนเอง รวมทั้งข้อคิดเห็นที่ได้รับจากผู้ร่วมงาน หรือผู้บังคับบัญชาเพื่อเป็นการประเมินผลงานว่ามีประสิทธิภาพและประสิทธิผลหรือไม่

2.5 งานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น หมายถึง ลักษณะงานที่บุคลากรมีโอกาสที่จะติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่น การได้เข้าสังคมทำให้มีโอกาส ได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับคนอื่นก่อให้เกิดความคิดหลากหลายในการพัฒนาตนเอง ในการพัฒนางาน เมื่อมีสัมพันธภาพกับผู้อื่นก็จะกระตุ้นให้เกิดความรู้สึกรู้ว่า ตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร เป็นเจ้าขององค์กร และจะรู้สึกผูกพันกับองค์กร

3. ประสบการณ์ในงาน (Work Experience) หมายถึง การรับรู้ของสมาชิกต่อสิ่งแวดล้อมในช่วงปฏิบัติงาน ประสบการณ์ที่ได้รับเป็นคุณหรือโทษ มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรโดยกำหนดไว้ 4 ลักษณะได้แก่

3.1 ความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่อองค์กร คือ ความรู้สึกว่าคุณได้รับการยอมรับจากองค์กร รู้สึกว่าการปฏิบัติงานของคุณมีคุณค่าเป็นเสมือนรางวัลขององค์กรที่ให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน ทำให้เกิดความรู้สึกจงรักภักดี และคิดว่าตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

3.2 ความรู้สึกว่าคุณเป็นที่พึ่งพาได้ เป็นความรู้สึกไว้วางใจเชื่อถือของบุคคลที่มีต่อองค์กร ว่าองค์กรจะไม่ทอดทิ้งเมื่อเขาประสบปัญหา

3.3 ความคาดหวังที่ได้รับการตอบสนองจากองค์กร หมายถึง การที่บุคลากรได้ลงทุนปฏิบัติงานกับองค์กรแล้ว ก็หวังจะได้รับผลตอบแทน เช่น ค่าตอบแทน การพิจารณาความดี ความชอบ ทำให้มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และเป็นปัจจัยที่สร้างความผูกพันต่อองค์กร

3.4 ทักษะติดต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร ทักษะคติของกลุ่มภายในองค์กรนั้น ทำให้บรรยากาศในองค์กรแตกต่างกัน บรรยากาศขององค์กรที่ดี มีความรักความสามัคคีช่วยเหลือร่วมมือกันปฏิบัติงาน ทำให้บุคลากรรู้สึกว่าคุณค่าของกลุ่มดี ก็จะส่งผลให้เกิดความรู้สึกที่จะอยู่กับองค์กรต่อไป

แนวความคิดความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ

เมเยอร์ อลีน และสมิธ (Meyer, Allen & Smith, 1993; Nelson & Quick, 2002) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรเป็น 3 แนวทางใหญ่ ประกอบด้วย แนวคิดด้านพฤติกรรม แนวคิดด้านทัศนคติ และแนวคิดด้านความถูกต้องหรือบรรทัดฐาน และต่อมาได้จำแนกความผูกพันต่อองค์กรตามเหตุผลที่สมาชิกยังคงอยู่กับองค์กรออกเป็น 3 ลักษณะดังนี้

1. ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ (Affective Commitment) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่ยึดติดการทำงาน มีความผูกพัน มีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร เป็นประเด็น

ที่เกิดความสอดคล้องกับเป้าหมาย เป็นเหตุให้บุคคลปรารถนาที่จะอยู่ทำงานกับองค์กรต่อไป เพราะเห็นด้วยกับเป้าหมายและต้องการทำงานแบบเดียวกัน

2. ความผูกพันต่อองค์กรด้านความต่อเนื่อง (Continuance Commitment) หมายถึง อารมณ์ความรู้สึกของบุคคลที่ตระหนักถึงความสัมพันธ์อันยาวนานที่ทำงานอยู่ในองค์กร การที่บุคคลอยู่ทำงานกับองค์กรต่อไป เพราะไม่สามารถหางานอื่นได้ เนื่องจากทุ่มเทให้กับองค์กรไว้มากจึงต้องยังต้องการเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป

3. ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน (Normative Commitment) หมายถึง อารมณ์ความรู้สึกของบุคคลที่มีพันธะผูกพันต่อองค์กร ต่อเพื่อนร่วมงาน เป็นความรู้สึกในความรับผิดชอบ ความผูกพันแบบนี้เกิดความรู้สึกจำใจต้องอยู่กับองค์กร เพราะพันธะผูกพันหรือแรงกดดันบังคับ

สรุปความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ

สรุปความผูกพันต่อองค์กร คือ การที่พนักงานมีทัศนคติที่เป็นหนึ่งเดียวกับองค์กร มีค่านิยมสอดคล้องกับสมาชิกขององค์กรคนอื่นและเต็มใจที่จะอุทิศกำลังเพื่อปฏิบัติภารกิจขององค์กร ความรู้สึกนี้เป็นผลจากพฤติกรรมที่มีความผูกพันต่อองค์กร ในการตั้งใจปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร โดยแบ่งได้ 3 ลักษณะดังนี้ 1. ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่ยึดติดการทำงาน มีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร เพราะเห็นด้วยกับเป้าหมายและต้องการทำงานแบบเดียวกัน 2. ความผูกพันต่อองค์กรด้านความต่อเนื่อง หมายถึง อารมณ์ความรู้สึกของบุคคลหนึ่งที่คำนึงถึงความสัมพันธ์อันยาวนานต่อองค์กรตลอดเวลาที่ทำงานมา เนื่องจากทุ่มเทกับองค์กรไว้มากจึงต้องการเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป 3. ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน หมายถึง อารมณ์ ความรู้สึกของบุคคลที่มีพันธะผูกพันต่อองค์กร ต่อเพื่อนร่วมงาน เป็นความรู้สึกในความรับผิดชอบต่อองค์กร

สรุปการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ เพราะพนักงานจะมีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับหัวหน้างานมากที่สุดจึงเกิดเป็นการสร้างความสัมพันธ์เบื้องต้นในทางที่ดีหรือไม่ดีก็ขึ้นอยู่กับกรรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน ถ้าพนักงานเกิดการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้าที่ดี พนักงานจะเกิดความไว้วางใจมีความสุขในการทำงาน ได้รับการชี้แนะ ให้ความช่วยเหลือด้านการทำงาน ให้รางวัลตามโอกาสอันควร ให้คำปรึกษาที่ดีในการทำงาน ส่งเสริมความก้าวหน้าด้านกรงาน ส่งผลต่อการเกิดความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจตามมา ดังภาพที่ 4 ซึ่งตรงกับสมมุติฐานข้อที่ 3.2 การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานเทศบาลนครนครปฐมมีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันด้านจิตใจของพนักงานจ้างเทศบาลนครนครปฐม ดังภาพที่ 5



ภาพที่ 5 การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ

สรุปการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร คือ การที่พนักงานมีความรู้สึกถึงองค์กรในทางเจตคติที่ดีให้การยอมรับองค์กรและเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีเป้าหมายอันเดียวกับองค์กรทุ่มเทร่างกายแรงใจเพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จ โดยผ่านจากปัจจัยต่างๆในองค์กร เช่น สิ่งตอบแทนที่เป็นตัวเงินและสิ่งตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงิน ถ้าพนักงานมีความรับรู้ถึงการสนับสนุนจากองค์กรแล้วก็จะสร้างความผูกพันองค์กรให้เกิดขึ้นตามมา

เพราะฉะนั้นการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ เนื่องจากความผูกพันต่อองค์กรจะเกิดขึ้นไม่ได้ถ้าปราศจากการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ดี พนักงานจำเป็นต้องมีความรู้สึก ความเชื่อที่ดี ได้รับความเป็นอยู่ที่ดี และมีความภาคภูมิใจที่ได้ทำงานอยู่ในองค์กรแห่งนี้ จึงส่งผลให้เกิดความปรารถนาที่จะอยู่ในองค์กรต่อไป ตั้งใจปฏิบัติงานเพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จอย่างเต็มความสามารถ ซึ่งตรงกับ**สมมติฐานข้อที่ 3.3** การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเทศบาลนครนครปฐมมีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันด้านจิตใจของพนักงานจ้างเทศบาลนครนครปฐมดังภาพที่ 6



ภาพที่ 6 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรงานส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ

5. แนวคิดเกี่ยวกับความตั้งใจลาออก

ความหมายความตั้งใจลาออกจากองค์กร

การลาออกจากงาน หมายถึง การที่บุคลากรตัดสินใจเลิกทำงานกับองค์กร โดยที่บุคลากรสามารถที่จะลาออกจากงานได้ตามความต้องการของตน การออกจากงานอาจเกิดขึ้นจากสาเหตุที่แตกต่างกัน เช่น ความขัดแย้งภายในที่ทำงาน ความไม่เท่าเทียมกันในการเลื่อนตำแหน่ง ความเบื่อหน่ายความก้าวหน้าในทำงานใหม่ เป็นต้น การออกจากงานเป็นเรื่องที่มีความสำคัญไม่แพ้เรื่องอื่นในการปรับเปลี่ยนตำแหน่ง บุคลากรสามารถออกจากงานได้ในหลายลักษณะโดยเฉพาะในสถานการณ์ปัจจุบันที่

องค์กรอาจประสบปัญหาในการดำเนินงานจนต้องปลดคนงานหรือเกิดปัญหาที่เรียกว่า “ปัญหาสมองไหล (Brain Drain)” นั่นเอง (ณัฐพันธุ์ เจริญนนท์, 2545, หน้า 186-187)

Mejia, Balkin และ Candy (อ้างถึงในเกรียงศักดิ์, 2542: 159) ได้อธิบายความหมายของการลาออกจากราชการของพนักงาน ดังนี้

1. การลาออกจากราชการโดยความสมัครใจของพนักงาน เกิดขึ้นเมื่อพนักงานตัดสินใจด้วยเหตุผลส่วนตัว หรือเหตุผลที่เกี่ยวกับอาชีพ การตัดสินใจอาจเป็นเพราะพนักงานได้งานใหม่ที่ดีกว่าเดิม ต้องการเปลี่ยนอาชีพ ต้องการมีเวลาอยู่กับครอบครัว พบว่างานที่ทำอยู่ในปัจจุบันไม่จูงใจเพราะสภาพการทำงานไม่ดี ได้เงินเดือนน้อยหรือได้ประโยชน์เกือกลดน้อย และมีปัญหาเกี่ยวกับความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา สรุปคือพนักงานออกจากราชการเนื่องจากความไม่ดึงดูดใจกับไม่มีความสุขในงานที่ทำ การลาออกจากราชการด้วยความสมัครใจแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภทคือ การลาออก (Quits) กับการเกษียณอายุ (Retirements)

1.1 การลาออก การตัดสินใจลาออกของพนักงานขึ้นอยู่กับพนักงานไม่พอใจในงานที่ทำและมีทางเลือกที่ดึงดูดใจภายนอกมากกว่าในองค์กร ทั้งนี้อาจเป็นเพราะงาน สภาพแวดล้อม หรือทั้งสองอย่างจากการศึกษาเกี่ยวกับการลาออกด้วยความสมัครใจของ Werther และ Davis (อ้างถึงในเกรียงศักดิ์, 2542, หน้า 162) พบว่าร้อยละ 70 ของพนักงานที่มีคุณค่าลาออกไปเนื่องจาก

1.1.1 ไม่ได้รับการยอมรับร้อยละ 26

1.1.2 ไม่พอใจการบริหารจัดการร้อยละ 15

1.1.3 เงินเดือนหรือประโยชน์เกือกลดไม่พอเพียงร้อยละ 6

1.1.4 เบื้องานที่รับผิดชอบร้อยละ 6

1.2 การเกษียณอายุ การเกษียณอายุต่างไปจากการลาออกจากราชการหลายประการ ประการแรก การเกษียณอายุเป็นการสิ้นสุดอาชีพของพนักงาน แต่การลาออกจากราชการเกิดขึ้นเมื่อใดก็ได้ประการที่สอง การเกษียณอายุ เนื่องมาจากที่พนักงานต้องการได้รับประโยชน์เกือกลดในการเกษียณจากองค์กรซึ่งเป็นรายได้ที่อ้อมไว้ให้กับพนักงาน และเป็นความมั่นคงทางสังคมพนักงานที่ลาออกจะไม่ได้ได้รับประโยชน์เกือกลดนี้ ประการสุดท้ายองค์กรมีแผนการเกษียณอายุล่วงหน้าพนักงานจึงลาออกจากราชการตามแผนเกษียณอายุ

2. การลาออกจากราชการที่ไม่ใช่ความสมัครใจ การพ้นจากราชการประเภทนี้เกิดขึ้นจากการที่ฝ่ายบริหารหรือองค์กรพิจารณาให้พนักงานลาออกจากราชการเนื่องมาจากความจำเป็นทางเศรษฐกิจหรือพนักงานไม่เหมาะสมกับองค์กร การลาออกจากราชการโดยไม่สมัครใจแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภทคือการไล่ออก (Discharges) และการปลดออกหรือเลิกจ้าง (Layoffs)

2.1 การไล่ออก การไล่ออกเกิดขึ้นเมื่อฝ่ายบริหารหรือองค์กรพิจารณาว่าพนักงานไม่เหมาะสมกับองค์กร อาจเป็นเพราะพนักงานปฏิบัติงานไม่ได้ผลดี หรือถูกไล่ออกเพราะพนักงานประพฤติปฏิบัติที่เสียหายร้ายแรง ทุจริต เสื่อมเสียศีลธรรม เป็นต้น

2.2 การปลดออกหรือเลิกจ้าง การปลดออกหรือการเลิกจ้างพนักงานนับเป็นวิธีการที่รุนแรงสาเหตุของการปลดออกจากราชการอาจจะเป็นเนื่องมาจากสภาพแวดล้อม หรือกลยุทธ์ขององค์กรเปลี่ยนไป ทำให้

ให้เป็นแรงผลักดันที่ต้องลดกำลังคน การแข่งขันกันรุนแรง การลดการผลิต การเปลี่ยนเทคโนโลยี ตลอดจนสภาพปัญหาทางเศรษฐกิจและการเงิน เป็นต้น

สรุปว่าการลาออกจากงานนั้นเกิดขึ้นทั้งที่พนักงานสมัครใจและไม่สมัครใจ ซึ่งสาเหตุที่ ลาออก จากงานอาจเกิดได้จากหลายๆ ปัจจัย ซึ่งบางปัจจัยอาจจะมาจากตัวผู้ปฏิบัติงานเอง จากเพื่อน ร่วมงาน และจากผู้บังคับบัญชา ซึ่งไม่ว่าการลาออกจะเกิดจากปัจจัยใดก็จะส่งผลกระทบต่อทั้งโดยตรงและโดย ทางอ้อมต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์กรนั้นทั้งสิ้น

มอเบย์ (Mobley, 1982, p.11) ได้ให้ความหมายของการลาออก หมายถึง การที่พนักงาน ของ องค์กรสิ้นสุดสภาพการเป็นสมาชิกขององค์กรนั้น ซึ่งการสิ้นสุดสภาพการเป็นสมาชิกรวมได้เป็น 2 ประเภท คือ

1. การลาออกโดยสมัครใจ คือ การสิ้นสุดสภาพการเป็นสมาชิกขององค์กรโดยพนักงานเป็นผู้ที่ จัดการเอง
2. การลาออกโดยไม่สมัครใจ คือ การสิ้นสุดสภาพการเป็นสมาชิกขององค์กร โดยองค์กรเป็นผู้ จัดการ และหมายถึงการเกษียณอายุและการตาย

ไพร์ส (Price, 1997, p.95) ให้คำนิยามของการลาออกว่า หมายถึงระดับของการเคลื่อนไหว ข้าม ขอบเขตการเป็นสมาชิกของสังคม โดยเน้นถึงการเคลื่อนไหวของบุคคลข้ามขอบเขตการเป็น สมาชิกของ องค์กร คำนิยามนี้เน้นการลาออกว่ามีลักษณะเป็นพลวัต (Dynamic)

เชย์เลส และสเตอร์ (อ้างถึงในณัฐพร พิงบ้านเกาะ, 2554) ได้กล่าวว่า การลาออก หมายถึง การ สิ้นสุดการว่าจ้างพนักงานและการจ้างพนักงานใหม่เข้ามาทำงานทดแทน หรือการเข้าทำงานและ การ ออกจากงานของพนักงาน หรือบุคลากรในองค์กร สำหรับการเข้าทำงานมีความหมายรวมถึง การว่าจ้าง พนักงานใหม่และการเรียกพนักงานเก่ากลับเข้าทำงานด้วย ส่วนการออกจากงานหมายถึง การลาออก การไล่ออก และการให้ออกเนื่องจากขาดงานเกิน 7 วัน โดยไม่ได้รับอนุญาตการหมุนเวียนการทำงานนี้ เกิดขึ้นโดยที่พนักงานสมัครใจ (Voluntary) และไม่สมัครใจ (Involuntary) ทั้งโดยหลีกเลี่ยงได้และ หลีกเลี่ยงไม่ได้ การออกจากงานโดยสมัครใจมักเกิดจากตัวพนักงานเอง ในขณะที่ออกจากงานโดยไม่ สมัครใจมักเกิดจากนายจ้าง การออกจากงาน โดยหลีกเลี่ยงได้มักเกิด ในรูปที่นายจ้างควบคุมในเรื่องของ เงินเดือน ค่าจ้าง ผลประโยชน์ตอบแทน ชั่วโมงการทำงาน และ สภาพการทำงาน ที่เข้มงวดเกินไป สำหรับการลาออกจากงานโดยหลีกเลี่ยงไม่ได้ ได้แก่ ความเจ็บป่วย การเกษียณอายุ การตาย และการ ตั้งครรภ์ เป็นต้น

สตีร์ และมวเดย์ (Steet & Mowday, n.d. อ้างถึงใน มนิตรา โอมะคุปต์, 2535, 18) ได้ให้ ความหมายของความตั้งใจในการลาออกไว้ว่าจะเป็นตัวเชื่อกฎการลาออกที่เกิดขึ้น การลาออกจะ เป็นพฤติกรรมขั้นสุดท้ายของความตั้งใจจะลาออกร่วมกับโอกาสทางเลือกของงานที่ บุคคลมีความตั้งใจจะ ลาออก มีอิทธิพล 2 ลักษณะ คือ

1. ทำให้เกิดการลาออกโดยตรง บุคคลตัดสินใจลาออก โดยทันทีแม้ยังไม่มีทางเลือกอื่น
2. เป็นสาเหตุของพฤติกรรมการค้นหาโอกาส และทางเลือกที่เป็นไปได้ ซึ่งโอกาส ทางเลือกจะมี มากหรือน้อยขึ้นกับลักษณะส่วนบุคคล เช่น อายุ เพศ อาชีพ และสภาพเศรษฐกิจและ ตลาดแรงงาน หาก

โอกาสหรือทางเลือกมีน้อย บุคคลอาจจะไม่ลาออกจากองค์กรได้ แต่จะมี พฤติกรรมอื่นๆ เกิดขึ้นแทน เพื่อลดความวิตกกังวล และความซับซ้อนใจที่ไม่สามารถลาออกจาก องค์กรได้ เช่น การขาดงาน การทำงานเฉื่อยชา การติดยาเสพติดหรือแอลกอฮอล์ การใช้กลไก ป้องกันตนเอง (Defense Mechanism) เมื่อบุคคลตั้งใจจะลาออก และมีทางเลือกก็จะเกิดพฤติกรรม การลาออกขึ้น

เสนาะ ตีเยาว์ (2534, หน้า 52) กล่าวว่า การลาออกหมายถึงการหมุนเวียนของแรงงาน

จากความหมายข้างต้นดังกล่าวมีผู้ให้ความหมายไว้มากมาย และในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้สรุปได้ ว่า แนวโน้มที่จะลาออกจากงานหมายถึง ความคิดความรู้สึกของพนักงานบริษัทในความต้องการที่จะลาออก จากการเป็นพนักงานของบริษัทนี้ในอนาคต

แมทธิส และแจ๊คสัน กล่าวไว้ว่า การลาออกแบ่งเป็นการลาออกอย่างสมัครใจ (Voluntary Turnover) และการลาออกอย่างไม่สมัครใจ (Involuntary Turnover) (Mathis and Jackson, 2002, p.23) การลาออกอย่างไม่สมัครใจเกิดขึ้นเมื่อพนักงานถูกไล่ออกจากงานในขณะที่การลาออกอย่างสมัครใจเกิดขึ้นเมื่อพนักงานมีทางเลือก ซึ่งมีสาเหตุจากปัจจัยหลายอย่าง เช่น งานที่ทำอยู่ไม่ท้าทาย มีโอกาสที่ดีกว่าในการก้าวหน้าในอาชีพงานใหม่ให้ค่าตอบแทนที่ดีกว่า สถานที่ตั้งของที่ทำงาน หัวหน้างาน ความกดดันในการทำงาน อย่างไรก็ตามการลาออกไม่ใช่ว่ามีผลเชิงลบอย่างเดียว แต่ บางครั้งการลาออกของพนักงานเป็นสิ่งที่องค์กรต้องการเพราะว่าพนักงานที่ลาออกเป็นพนักงานที่มีผลการปฏิบัติงานที่ต่ำและ ว่างใจไม่ได้

เฮนแมน ทรี และ จัดด์ (Heneman III and Judge, 2003, p. 665) จำแนกประเภทการลาออก เป็น 2 ประเภทคือ

1. การลาออกอย่างสมัครใจ (Voluntary Turnover) ซึ่งแบ่งเป็นการลาออกอย่างหลีกเลี่ยง ได้ (Avoidable) และการลาออกอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ (Unavoidable) สำหรับการลาออกอย่างหลีกเลี่ยง ได้นั้นมีความเป็นไปได้ที่องค์กรจะหาวิธีการป้องกันได้ ซึ่งวิธีการดังกล่าวได้แก่ การปรับ ค่าตอบแทนให้สูงขึ้นหรือมอบหมายงานใหม่ให้พนักงานที่จะลาออกทำการลาออกอย่าง หลีกเลี่ยงไม่ได้นั้นองค์กรไม่สามารถหาวิธีป้องกันได้ซึ่งการลาออกดังกล่าว ได้แก่ การลาออก เนื่องจากพนักงานต้องการไปศึกษาต่อ พนักงานต้องการลาออกเพื่อหางานใหม่ที่แตกต่างจากงานเดิม เป็นต้น การจำแนกการลาออกอย่าง หลีกเลี่ยงไม่ได้ และการลาออกอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้นั้น บางครั้งอาจขึ้นอยู่กับองค์กรเองว่าจะพยายามหา วิธีการป้องกันการลาออกนั้นๆ หรือไม่ ซึ่งมีองค์กรหลายองค์กรเลือกที่จะป้องกันการลาออกโดยเลือก ดำเนินการเฉพาะกับพนักงานบางคน เช่น พนักงานที่มีผลการปฏิบัติงานสูง มีความรู้ ทักษะ และ ความสามารถมีโอกาสที่จะได้รับเลือกให้เลื่อนตำแหน่ง ได้รับการฝึกอบรมมาก มีประสบการณ์มาก และอาจเป็นพนักงานที่อยู่ในตำแหน่งที่ยากต่อการสรรหาพนักงานใหม่มาทดแทน

2. การลาออกอย่างไม่สมัครใจ (Involuntary Turnover) ซึ่งแยกเป็นการไล่ออกและการลด จำนวนพนักงาน โดยมากการไล่ออกจะดำเนินการเฉพาะกับพนักงานคนเดียว ซึ่งอาจเป็นพนักงาน ที่มี ปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติตามระเบียบวินัย หรือเป็นพนักงานที่มีผลการปฏิบัติงานต่ำ ส่วนการลดจำนวน พนักงานจะดำเนินการกับพนักงานเป็นกลุ่ม การลดจำนวนพนักงานมักจะดำเนินการเพื่อ ปรับปรุง ประสิทธิภาพขององค์กร บางครั้งอาจจะทำอย่างถาวรหรือชั่วคราวก็ได้

นอกจากนี้แล้ว เฮนแมนทรี และ จัตต์ ยังอธิบายถึงสาเหตุของการลาออกไว้ว่าการลาออก อย่าง สมัยครใจอาจเกิดจากปัจจัย 3 ประการ คือ ประการแรก พนักงานเองมีความต้องการที่จะออก จากงาน เนื่องจากสาเหตุได้แก่ มีความพึงพอใจในงานน้อย เผชิญกับเรื่องที่ไม่คาดคิดในองค์กร มี ปัญหาส่วนตัว ประการที่สอง การลาออกจากงานในช่วงเวลานั้นๆ สามารถกระทำได้ง่ายเนื่องจาก สภาวะของการจ้าง งานในตลาดแรงงานมีมาก และประการที่สาม พนักงานมีทางเลือกหลายทาง เช่น มีบริษัทอื่นเสนอ ตำแหน่งงานให้ เป็นต้น ส่วนสาเหตุของการไล่ออกจากงาน และการลด จำนวนพนักงานนั้น ได้แก่ การไล่ออกจากงาน เนื่องจากพนักงานมีผลการทำงานไม่ดี ขาดความรู้ ทักษะและความสามารถ สาเหตุของการ ลดจำนวนพนักงานนั้นโดยมากสืบเนื่องจากจำนวน พนักงานมีเกินความต้องการ

ความหมายของความตั้งใจลาออกจากงาน

การ์ดเนอร์ และ โนลเลน (อ้างอิงในเปรมจิตร คล้ายเพ็ชร, 2548) ให้นิยามว่า ความตั้งใจ ลาออก หมายถึง ความตั้งใจทางพฤติกรรมที่เป็นผลจากนโยบายขององค์กร สภาพการณ์ด้าน ตลาดแรงงานและการรับรู้ของพนักงาน โดยที่พนักงานคาดหวังจะจากองค์กรไปเนื่องจากเชื่อว่า ตนเอง จะได้รับสิ่งที่ดีขึ้นจากการลาออก

เททท์ และ เมเยอร์ (Tett and Meyer, 1993, p.262) ให้ความหมายว่าความตั้งใจลาออก หมายถึง การไตร่ตรองอย่างรอบคอบที่อยากจะออกจากองค์กร ซึ่งเป็นกระบวนการสุดท้ายของ ความคิด ในการผลงาน (Withdrawal cognitive)

แวนเดนเบิร์ก และ เนลสัน (Vandenberg and Nelson, 1999, p.1315) กล่าวว่าความตั้งใจ ลาออก หมายถึง การที่บุคคลมีการประมาณความเป็นไปได้ที่จะลาออกไปจากองค์กรอย่างถาวรในเวลา หนึ่ง ในอนาคตอันใกล้

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยสนใจศึกษาเรื่องอิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานและ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกผ่านความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานจ้าง เทศบาลนครนครปฐม โดยผู้วิจัยได้ให้ความหมายของความตั้งใจลาออกจากองค์กรว่า ความคิดที่พนักงาน จะลาออกจากการทำงานในองค์กรปัจจุบัน และมีพฤติกรรมหาทางเลือกในงานใหม่ เพื่อวางแผน ลาออกจากงานไปทำงานที่องค์กรอื่น หรือ การโอนย้ายงานไปสถานที่ทำงานอื่น ซึ่งเกิดขึ้นด้วยความสมัคร ใจของพนักงาน แต่อาจยังไม่มีมติตัดสินใจลาออกอย่างเด็ดขาด

ประเภทของการลาออก

บลูดอน (Bluedorn, 1982) ได้อธิบายพฤติกรรมลาออกจากงานว่าเป็นพฤติกรรมที่ ต่อเนื่อง จากการพัฒนาการของกระบวนการทางจิตวิทยา ซึ่งอธิบายได้ 2 ลักษณะ คือ ลักษณะที่หนึ่ง นั้นการ ลาออกเป็นพฤติกรรมทางเลือกหรือการหาสิ่งชดเชย จะเกิดขึ้นเมื่อพฤติกรรมอย่างใดอย่าง หนึ่งของ พนักงานถูกขัดขวางหรือพนักงานไม่สามารถแสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งออกมาได้ ทำให้เกิดความ ไม่พึงพอใจและการเลือกทางใหม่หรือการลาออกจากงานนั้นทำให้ความต้องการที่ จะแสดงพฤติกรรมนั้น ผ่านคลายลง ส่วนลักษณะที่สอง การลาออกมีระยะเวลาพัฒนาต่อเนื่องกันมา เริ่มต้นจากพนักงานมี พฤติกรรมถอนตัว (Withdrawal) จากสิ่งที่ไม่พึงพอใจซึ่งเป็นความรู้สึกไม่ปกติในระดับต้น เช่น การไม่

ติดต่อสื่อสารด้วย การขาดงานเมื่อมีโอกาส การมาทำงานสาย ในระยะนี้พนักงานเพียงแต่เกิดความตั้งใจที่จะลาออก (Intention to Leave) เท่านั้นแต่ยังไม่ลาออกจริงหาก รอจนกระทั่งพนักงานสะสมความไม่พึงพอใจนั้นไว้ถึงระดับหนึ่งซึ่งพนักงานจะเกิดความรู้สึกไม่ อาจทนอีกต่อไป และเมื่อพนักงานมีทางเลือกอื่นที่ดีกว่าพฤติกรรมลาออกจึงเกิดขึ้น

ดังนั้นเมื่อใดก็ตามที่พนักงานเกิดความตั้งใจที่จะลาออกจากงานให้ได้ย่อมหมายความว่า มี ปัจจัยบางอย่างที่มีอิทธิพลต่อพนักงานอย่างมากถึงขนาดที่พนักงานจะต้องถอนตัวออกจากอิทธิพล ของปัจจัยเหล่านั้นเสีย ซึ่งภาวะเช่นนี้จะแก้ไขได้โดยการลดหรือขจัดอิทธิพลของปัจจัยที่ทำให้ พนักงานต้องการถอนตัวนั้นเสีย

พอร์เตอร์ และแฮคแมน (Porter & Hacman, 1975 cited in Porter, Steers, Mowday, & Boulian, 1974, pp. 115-116) ได้จำแนกประเภทของการลาออกเป็น 4 ประเภท คือ

1. การลาออกที่เกิดจากความประสงค์ของบุคคล หมายถึง การที่บุคคลตัดสินใจไม่ทำงาน เดิม อันเนื่องมาจากความต้องการของบุคคลเอง โดยบุคคลนั้นไม่ถูกบังคับจากใคร

2. การลาออกที่ไม่ได้เกิดจากความประสงค์ของบุคคล หมายถึง การที่บุคคลตัดสินใจไม่ ทำงาน ในองค์กรเดิม อันเนื่องมาจากแรงกดดันเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของบุคคลเอง เช่น ย้ายงาน ตามสามี / ภรรยา หรือคลอดบุตร ถึงแม้ว่าบุคคลต้องการทำงานอยู่กับองค์กร และในขณะเดียวกัน องค์กรก็ต้องการให้บุคคลทำงานอยู่กับองค์กรเช่นกัน

3. การลาออกที่เกิดจากความประสงค์ขององค์กร หมายถึง การที่องค์กรตัดสินใจให้บุคคล สิ้นสภาพการเป็นสมาชิกขององค์กร เนื่องจากความไม่มีประสิทธิภาพของบุคคลเอง

4. การลาออกที่ไม่ได้เกิดจากความประสงค์ขององค์กร หมายถึง การที่องค์กรได้รับแรง กดดัน จากสภาพเศรษฐกิจที่มีความจำเป็นต้องลดจำนวนพนักงาน ดังนั้นจึงจำเป็นต้องปลดพนักงาน

จากทฤษฎีและแนวคิดดังกล่าวนี้จะมีความสัมพันธ์ในตัวบุคคลกับบุคคล และกับองค์กร โดยจะมีการเน้นในประเด็นที่จะดำเนินกลยุทธ์ในการบริการทรัพยากรมนุษย์เพื่อให้สอดคล้อง กับเป้าหมาย องค์กร เพื่อให้พนักงานได้คิดและหุ้มเทศปัญหา พลละกำลังให้กับองค์กรอย่างเต็มที่ อีกทั้งฝ่ายบริหาร ระดับสูงก็จะได้เข้ามาสนับสนุนให้หน่วยงานต่างๆ ในองค์กรได้บรรลุเป้าหมาย ตามที่องค์กรได้วางไว้ รวมทั้งก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อองค์กรเพื่อการดำเนิน ธุรกิจในตลาดที่มีการแข่งขันกันสูงต่อไป

จากการศึกษาของ พิกอร์ส และไมเยอร์ส (Pigors & Myers, 1973, p. 220) ได้แบ่งการ ลาออก ของพนักงานเป็น 4 ประเภทด้วยกัน ดังนี้

1. การไล่ออก หมายถึง การไล่นักงานที่ทำผิดวินัยออก หรือการไล่ออกเพราะต้องการลด กำลังแรงงาน ซึ่งการไล่นักงานที่ทำผิดวินัยออกนั้น เซย์เลส และสเตราส์ (Sayles & Strauss, 1977, pp. 52-53) ได้เสนอตัวอย่างของการไล่ออกว่า ควรดำเนินการเมื่อพนักงานขาดงานติดต่อกันเกิน 7 วัน โดยไม่ได้รับอนุญาต แต่ในส่วนของกฎหมายแรงงานไทยนั้น สามารถดำเนินการได้หาก พนักงานขาดการติดต่อกันเกินกว่า 3 วันโดยไม่ได้รับอนุญาต

2. การลาออก หมายถึง การสิ้นสุดสภาพการเป็นพนักงานขององค์กรที่เกิดขึ้นด้วยความสมัครใจของพนักงาน โดยแบ่งสาเหตุของการลาออกไว้ 2 ประการ คือ

2.1 สาเหตุที่มาจากองค์กร เช่น

2.1.1 การจ่ายค่าตอบแทน

2.1.2 การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง

2.1.3 โอกาสก้าวหน้า

2.1.4 ความท้าทายในงาน เป็นต้น

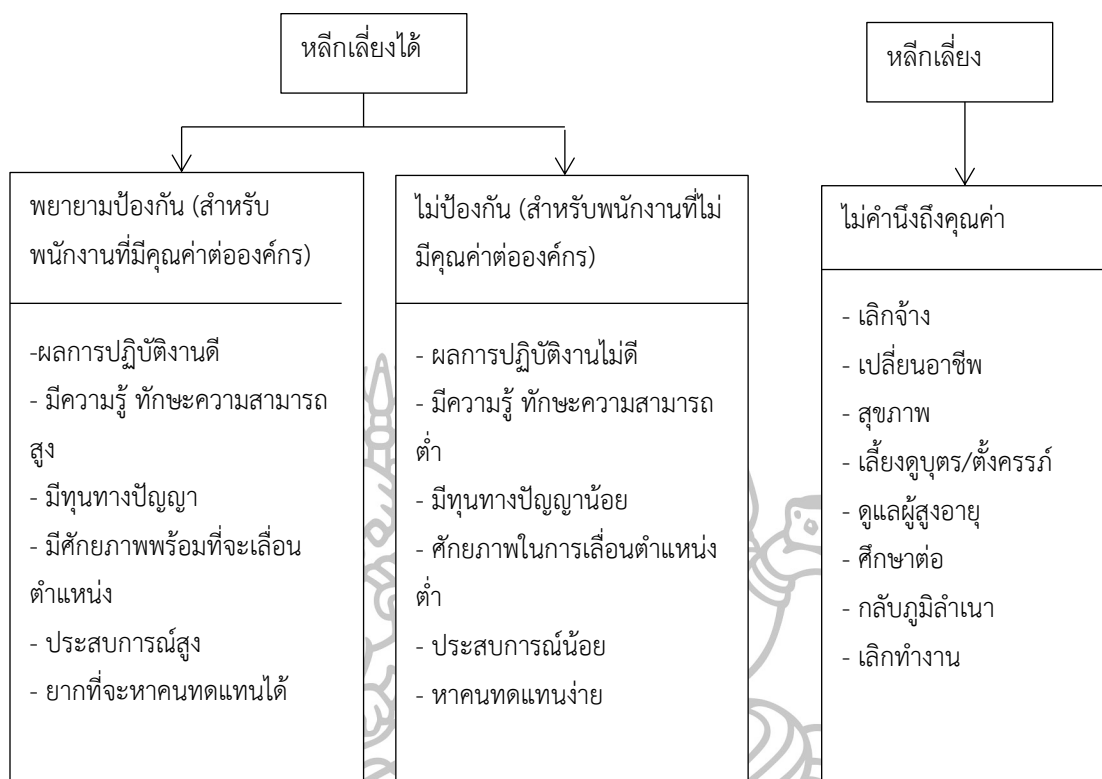
2.2 สาเหตุที่มาจากเหตุผลส่วนตัวของพนักงาน เช่น พนักงาน การย้ายที่อยู่อาศัยตามครอบครัว การศึกษาต่อ เป็นต้น

3. การปลดเกษียณ หมายถึง การลาออกของพนักงานเมื่อพนักงานมีอายุอยู่ในเกณฑ์ที่ องค์กรกำหนดว่าจะต้องสิ้นสุดสภาพการเป็นพนักงานขององค์กร

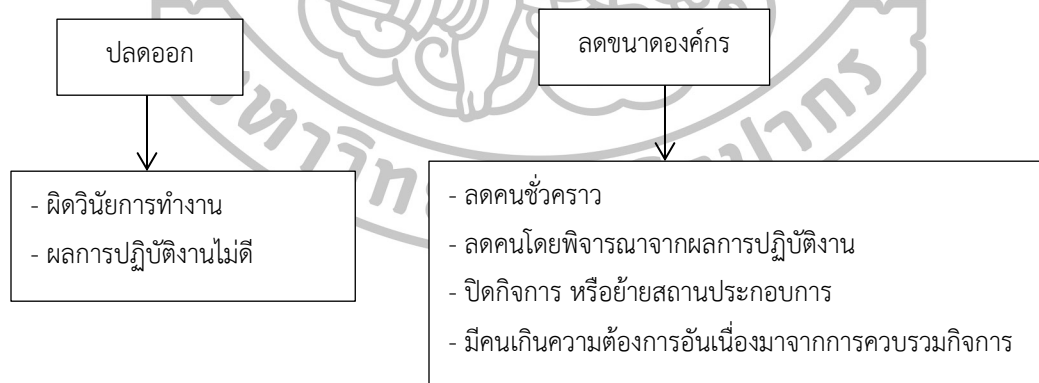
4. การตาย ในส่วนของการลาออกจากงาน โดยสมัครใจนั้น เซย์เลส และสเตราส์ (Sayles & Strauss, 1977, pp. 52-53) มักจะเกิดจากตัวพนักงานเอง ขณะที่การลาออกจากงานโดยไม่สมัครใจมักเกิดจากนายจ้าง การออกจากงานโดยหลีกเลี่ยงได้นั้น เกิดขึ้นในรูปแบบที่นายจ้างควบคุมเรื่อง เงินเดือน ค่าจ้าง ผลประโยชน์ตอบแทน ชั่วโมงการทำงาน และสภาพการทำงานที่เข้มงวดเกินไป ส่วนการออกจากงานโดยหลีกเลี่ยงไม่ได้ เกิดขึ้นในรูปของความเจ็บป่วย การตาย การตั้งครุฑและ การเกษียณอายุ เป็นต้น

ฮีนีแมน และจัจ (Heneman & Judge, 2000) ได้กล่าวถึงประเภทของการออกจากงานว่าการออกจากงานแบ่งเป็น 2 ประเภท ได้แก่ การออกจากงานโดยสมัครใจ (Voluntary Turnover) ซึ่งเป็นความประสงค์ของพนักงาน และการลาออกจากงานโดยไม่สมัครใจ (Involuntary Turnover) จะเป็นการออกจากงานโดยสมัครใจแบ่งเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ ซึ่ง แบ่งเป็นสำหรับพนักงานที่มีคุณค่าต่อองค์กรและพนักงานที่ไม่มีคุณค่าต่อองค์กร และการออกจาก งานโดยสมัครใจที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ เช่น ปัญหาด้านสุขภาพ การกลับภูมิลำเนา การต้องดูแลบุตร เป็นต้น และสำหรับการออกจากงานโดยไม่สมัครใจนั้นจะเกี่ยวข้องกับการปลดพนักงานออกและ การลดขนาดขององค์กร ดังมีรายละเอียดโดยแสดงดังภาพที่ 7

1. การลาออกจากงานโดยสมัครใจ (Voluntary Turnover)



2. การลาออกจากงานโดยไม่สมัครใจ (Involuntary Turnover)



ภาพที่ 7 แสดงประเภทการลาออกจากงาน

ที่มา : Heneman III and Judge, Timmothy A, **Staffing Ornization**. (Illinois : McGraw – Hill, 2003), 207

ไพรซ์ (Price) อธิบายว่าตัวแปรที่เป็นการตัดสินใจขั้นต้นในการลาออกจากงานของ บุคลากร ได้แก่ ระดับของค่าจ้างหรือเงินเดือน ความสมานฉันท์ของบุคลากรในองค์กร หรือสื่อสาร การรวมอำนาจ ซึ่งเป็นลักษณะการบังคับบัญชาของผู้บังคับบัญชาแบบหนึ่ง ซึ่งตัวแปรต่างๆ เหล่านี้ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ โดยไพรซ์ (Price) ชี้ให้เห็นว่าความพึงพอใจในการทำงานและ โอกาสของบุคลากรเป็นตัวแปรที่แทรกซ้อนระหว่างการตัดสินใจของบุคลากรนั้นกับการลาออก ซึ่งอาจจะกล่าวได้โดยสรุปว่าตัวแปร การลาออกตามแนวคิดของไพรซ์ (Price) ได้กำหนดตัวแปร ต่างๆ ที่มีความสัมพันธ์กับการลาออกเป็น 3 ลักษณะ คือ

ตัวแปรที่เกี่ยวกับองค์กร ได้แก่ ระดับค่าจ้าง-เงินเดือน ความสมานฉันท์ของบุคลากรใน องค์กร ระบบการติดต่อสื่อสาร เครื่องมือที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารและการรวมอำนาจ ซึ่งถือว่าเป็น ตัวแปรที่มีผล โดยตรงต่อการลาออก

ตัวแปรที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อม ได้แก่ โอกาสของการเลือกงานมีมากน้อยเพียงใด ซึ่งถือว่าเป็น ตัวแปรแทรกซ้อนระหว่างตัวแปรตามข้อ 1 และการลาออก

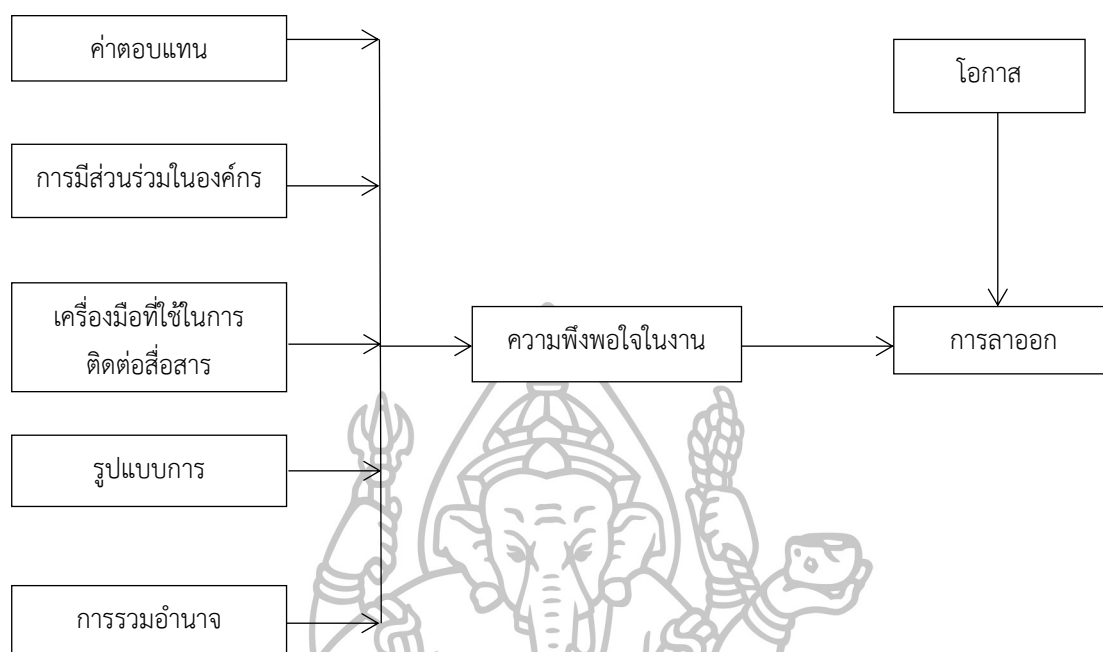
ตัวแปรที่เกี่ยวกับบุคลากรในองค์กร ได้แก่ ความพึงพอใจ ซึ่งเป็นทัศนคติในทางบวกของ สมาชิก ที่อยู่ในองค์กรนั้น

รูปแบบของกระบวนการลาออกจากงาน

รูปแบบการลาออกตามแนวคิดของไพรซ์

ไพรซ์ กล่าวว่า ค่าตอบแทน การมีส่วนร่วมในองค์กรของพนักงาน เครื่องมือในการติดต่อสื่อสาร รูปแบบการติดต่อสื่อสาร มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการลาออก แต่การรวมอำนาจมีความสัมพันธ์เชิงลบกับการลาออก

นอกจากนี้ไพรซ์ ได้อธิบายว่าตัวแปรมีผลต่อการตัดสินใจในการลาออก ได้แก่ ระดับของ ค่าตอบแทน การมีส่วนร่วมในองค์กร เครื่องมือและรูปแบบในการติดต่อสื่อสาร และลักษณะการบังคับ บัญชาแบบรวมอำนาจ จะมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจในงานและโอกาสในการ เลือกงานใหม่ของบุคลากรเป็นตัวแปรแทรกซ้อนระหว่างการตัดสินใจลาออก โดยไพรซ์ได้สร้างตัวแบบ การลาออกจากงานโดยกำหนดตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับการลาออกจากงาน ดังภาพที่ 8



ภาพที่ 8 แสดงตัวแบบการลาออกตามแนวคิดของไพร์ซ์ (Price)

ที่มา : Mowday, R. T. อ้างถึงใน จุฑารัตน์ แสงสุริยนต์, “ปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการลาออกของพนักงาน บริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง” (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ บัณฑิตมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา, 2549.), 11.

รูปแบบการลาออกตามแนวคิดของลอว์เลอร์ (Lawler, 1971)

ลอว์เลอร์ (Lawler, 1971, p.105) ได้ศึกษาพฤติกรรมกรรมการลาออกของบุคคลเพื่อค้นหาสาเหตุและผลกระทบของการลาออกที่เกิดขึ้นกับองค์กร และพบว่าการที่บุคคลลาออกจากงานมีสาเหตุมาจกความไม่พอใจในการจ่ายค่าตอบแทน (Pay Dissatisfaction) ซึ่งผลจากความไม่พอใจในการจ่ายค่าตอบแทนนี้ทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรม หรือมีปฏิกริยาโต้ตอบในลักษณะ 6 ประการ ดังนี้

1. ผลการปฏิบัติงานต่ำ
2. การนัดหยุดงาน
3. การร้องทุกข์
4. การลาออก
5. เกิดความไม่พอใจในงาน
6. เกิดความผิดปกติทางจิตใจ

ซึ่งสามารถสรุปตัวแบบการลาออกตามแนวคิดของลอร์เลอร์ (Lawler) ได้ดังภาพที่ 9



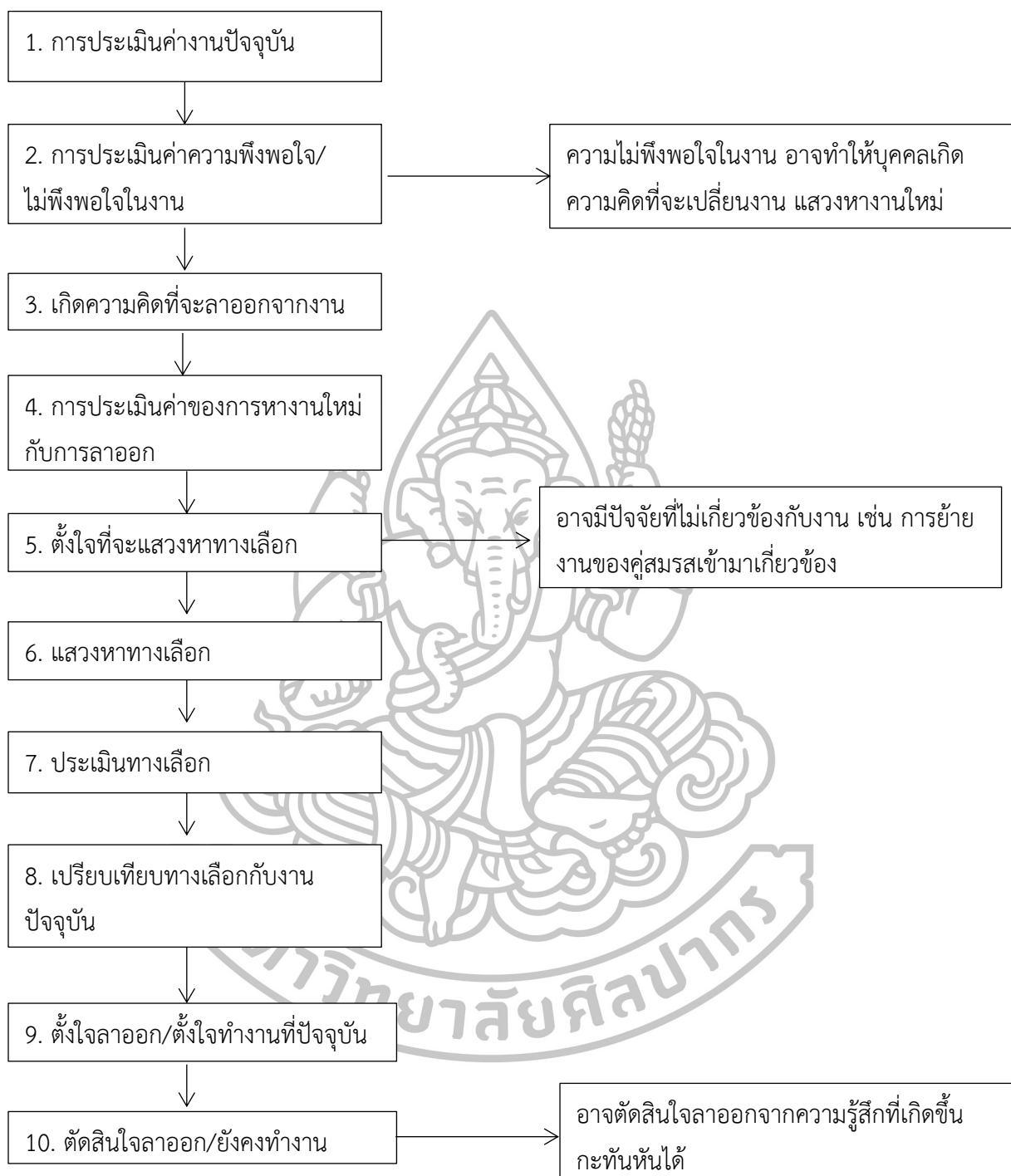
ภาพที่ 9 ผลกระทบที่เกิดจากความไม่พอใจในการจ่ายค่าตอบแทนของลอร์เลอร์

ที่มา : Lawler อ้างถึงใน จุฑารัตน์ แสงสุริยันต์, “ปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการลาออกของพนักงาน บริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง” (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ บัณฑิตมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา, 2549.), 15.

จากการศึกษาตัวแบบการลาออกของลอร์เลอร์ (Lawler, 1971) ทำให้ทราบถึงสาเหตุการลาออกและพฤติกรรมที่บุคคลได้แสดงออกมา 6 พฤติกรรมตามตัวแบบข้างต้น ซึ่งพฤติกรรมดังกล่าวจะเป็นเหมือนสัญญาณที่แสดงออกมา ถ้าองค์กรไม่หาทางแก้ไขดังกล่าวอาจส่งผลต่อการลาออกของพนักงานและจะส่งผลกระทบต่อการทำงานขององค์กรต่อไปในอนาคตได้

รูปแบบการลาออกตามแนวคิดของมอบลีย์ (Mobley, 1982)

มอบลีย์ (Mobley, 1982) ได้เสนอขั้นตอนของการตัดสินใจลาออกซึ่งประกอบด้วย 10 ขั้นตอน ดังนี้ โดยแสดงดังภาพที่ 10



ภาพที่ 10 แสดงรูปแบบการเชื่อมโยงการตัดสินใจลาออกของMobley

ที่มา : Mobley, H. H. *Employee turnover case consequences and control*. (Texas : Addison Wesley, 1982), 123

นอกจากนั้นมอบเลย์และคณะ ซึ่งประกอบด้วยแฮนด์ (Hand), กริฟเฟทท์ (Griffeth) และ เมกลีโน (Meglino) (Mobley, Griffeth, Hand & Meglino, 1978, October - December, p. 517) ได้สร้างแบบจำลองการลาออก โดยได้ทำการรวบรวมข้อมูลและแนวคิดต่างๆ เกี่ยวกับการลาออกที่ได้ มีผู้ศึกษาไว้แล้ว และพยายามที่จะอธิบายให้ครอบคลุมในทุกๆ ด้านของการลาออก ไม่ว่าจะเป็น ด้านองค์การ สภาพแวดล้อม และตัวแปรส่วนบุคคล ซึ่งในแต่ละด้านจะมีตัวแปรที่เข้ามาเกี่ยวข้อง ดังนี้

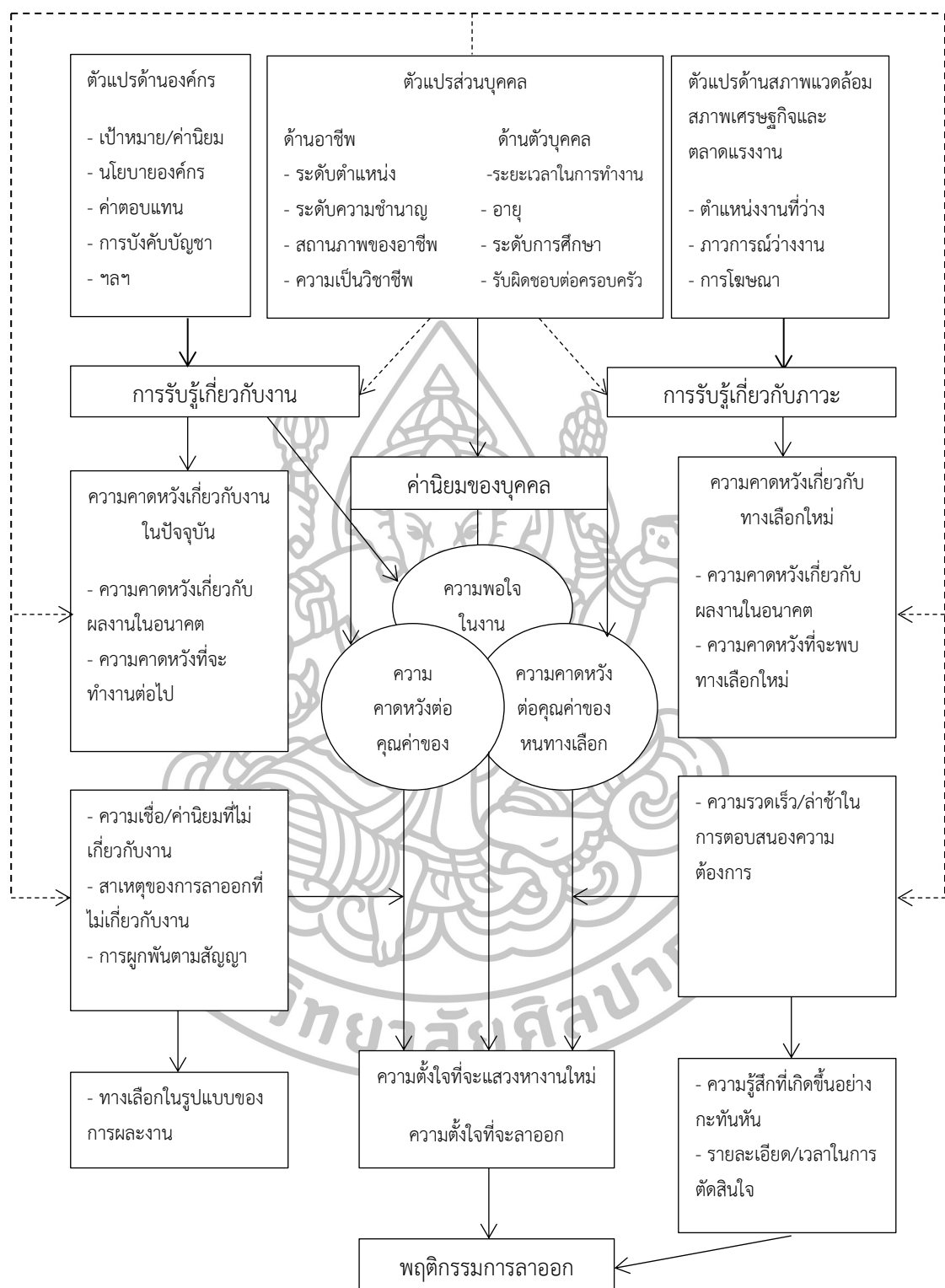
1. ด้านองค์กร ได้แก่ เป้าหมาย ค่านิยม นโยบาย ระเบียบวิธีปฏิบัติ ค่าตอบแทน ลักษณะ งาน การควบคุมบังคับบัญชา กลุ่มทำงาน สภาพงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และขนาดของ องค์กร เป็นต้น
2. ด้านสภาพแวดล้อม โดยเน้นที่สภาพเศรษฐกิจและตลาดแรงงาน ได้แก่ ภาวะการณ์ ว่างงาน ตำแหน่งงานที่มีอยู่ การโฆษณา การคัดเลือก การติดต่อสื่อสาร เป็นต้น
3. ด้านตัวแปรส่วนบุคคล แบ่งเป็น 2 ประเด็น คือ ด้านอาชีพ ได้แก่ ระดับตำแหน่ง ระดับความชำนาญการ สถานภาพ และความเป็นวิชาชีพ และด้านบุคคล ได้แก่ อายุ ระยะเวลาในการ ทำงาน ระดับการศึกษา บุคลิกภาพ ผลประโยชน์ที่ได้รับ สภาพเศรษฐกิจและสังคม ความรับผิดชอบต่อครอบครัว เป็นต้น

โดยมอบเลย์และคณะ (Mobley, Griffeth, Hand & Meglino, 1978, October - December) ได้แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่างๆ ดังในภาพที่ 11

Mobley และคณะ (Mobley et al., 1982 cited in Mobley, 1982) ได้เสนอตัวแบบเกี่ยวกับการลาออกโดยสมัครใจ (ดังภาพ) ซึ่งอธิบายว่า ความไม่พอใจในงานของบุคคลเป็นจุดเริ่มต้นที่ทำให้บุคคลคิดถึงการลาออก จากนั้นบุคคลจะเริ่มหางานใหม่ และถ้าบุคคลสามารถที่จะหางานใหม่ได้ บุคคลก็ต้องตัดสินใจว่าจะทำงานอยู่ต่อไปหรือจะลาออก และเกิดเป็นพฤติกรรมการอยู่หรือลาออก จากองค์กรของบุคคลในที่สุด โดยมีตัวแปรที่สำคัญในกระบวนการลาออก คือ ตำแหน่งที่ว่างใน ขณะนั้น

มอบเลย์ และคณะ ได้ทดสอบตัวแปรนี้กับลูกจ้างที่ทำงานเต็มเวลาในโรงพยาบาลจำนวน 203 คน โดยใช้สมการถดถอยวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ถึงแม้ว่าจะไม่พบ ความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญระหว่างความพึงพอใจในงานกับการลาออกจากโดยตรง แต่ผลการวิจัยได้ให้ข้อสนับสนุนว่า ความไม่พึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจที่จะลาออก ซึ่งความตั้งใจที่จะลาออกนั้นมีผลโดยตรงกับการลาออก

นอกจากนี้เพื่อทดสอบแนวคิดนี้เช่น มิลเลอร์, เคเตอร์เบิร์ก และฮัลลิน (Miller, Keterberg, Hulin, n.d. อ้างถึงใน สุทธาสินี พุทธิกาพล, 2829, หน้า 21) รวมถึง โคเวอเดล และเทอโบร์ (Coverdale & Terborg, n.d. อ้างถึงใน สุทธาสินี พุทธิกาพล, 2529, หน้า 21) พบว่า ความตั้งใจที่จะลาออกและความพึงพอใจในงานจะเป็นสิ่งที่คาดการณ์การลาออกหรือเปลี่ยนงานของบุคคลได้เป็น อย่างดี ซึ่งเป็นตัวสนับสนุนตัวแบบตามแนวคิดของมอบเลย์ (Mobley, 1982)



ภาพที่ 11 แสดงรูปแบบกระบวนการในการลาออกที่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรต่างๆ

ที่มา : Mobley Griffeth Hand & Meglino 1978 อ้างถึงใน ญัฎฐพร พึ่งบ้านเกาะ, “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจลาออกของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษา : สำนักงานเขตพื้นที่พระประโทน” (วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชาการประกอบการ บัณฑิตมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2554.), 23.

แนวทางศึกษาเกี่ยวกับการลาออก

ซึ่งนักวิชาการได้มีการกล่าวไว้เป็น 2 แนวทางด้วยกัน (มธุรส สว่างบำรุง, 2536) ดังนี้

1. แนวทางการศึกษาทางด้านพฤติกรรม (Behavioral Schools of Thought or Approach) เป็นแนวทางการศึกษาที่กล่าวถึงพฤติกรรมลาออก โดยพยายามค้นหาสาเหตุว่าการลาออก เกิดขึ้นได้อย่างไรและส่งผลกระทบต่อองค์กรอย่างไร นักวิชาการที่ชื่อ ลอว์เลอร์ (Lawer, 1971, p.450 อ้างถึงใน มธุรส สว่างบำรุง, 2536) ได้กล่าวถึงการลาออกคือการไม่พอใจในการจ่าย ค่าตอบแทนมักจะก่อให้เกิดผลตามมีหลายอย่างด้วยกัน ซึ่งจะทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกขึ้น 2 อย่างด้วยกันคือ

1.1 ความต้องการค่าตอบแทนสูงขึ้น จะทำให้พนักงานขององค์กรมีพฤติกรรมต่างๆ ได้แก่ ปฏิบัติงานไม่ดี ผลปฏิบัติงานต่ำ มีการนัดหยุดงาน การร้องทุกข์ และแสวงหางานใหม่ที่ให้ค่าตอบแทนและผลประโยชน์สูงหรือมากกว่า ซึ่งจะก่อให้เกิดการขาดงานและการลาออกเป็นลำดับ ต่อมา

1.2 ความตั้งใจในการทำงานต่ำลง หากเกิดความรู้สึกขึ้น จะทำให้พนักงานใน องค์กรเกิดความไม่พอใจในงาน จะมีผลให้เกิดความผิดปกติทางด้านจิตใจ และสุขภาพจิตไม่ดีเป็น ผลให้ขาดงานและลาออกในที่สุด

อย่างไรก็ตาม หากสรุปว่าความไม่พอใจในการจ่ายค่าตอบแทนมีผลทำให้เกิดการลาออก ของพนักงานเสมอไปนั้น คงจะเป็นการสรุปที่ไม่ถูกต้องนัก เนื่องจากยังคงมีปัจจัยอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง นอกเหนือจากค่าตอบแทน เช่น ลักษณะของงาน ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ความมั่นคงขององค์กร ซึ่งอาจจะปัจจัยที่จะทำให้ลาออกได้เช่นกัน

2. แนวทางการศึกษาทางด้านเศรษฐศาสตร์ (Economic Schools of Thought or Approach) เป็นแนวทางการศึกษาที่กล่าวถึงภาวะแรงงานในตลาดแรงงานเป็นสาเหตุหนึ่งที่มีผลต่อการตัดสินใจลาออกของพนักงานในองค์กร ซึ่งมีนักวิชาการหลายๆ ท่านประกอบด้วย โบวีย์ (Bowey) ฟราย (Fry) และบรูตัน (Bruton) ซึ่งทั้งหมดเห็นด้วยกับคำกล่าว เนื่องจากหากกิจกรรมทางธุรกิจ กำลังดำเนินไปอย่างดีแล้ว มีการสร้างงานจำนวนมาก มีผลให้อัตราการจ้างแรงงานสูงขึ้น โอกาสในการเปลี่ยนแปลงงานก็จะสูงขึ้นเช่นกัน ถ้าหากขาดความต้องการของแรงงานยังคงที่โอกาสในการ เปลี่ยนแปลงงานก็จะต่ำ ดังนั้นอัตราของการลาออกจะมีส่วนสัมพันธ์กับการเปลี่ยนแปลงของ โอกาสในการเปลี่ยนแปลงงาน ฉะนั้นผู้ศึกษาจึงขอสรุปว่าความสัมพันธ์ระหว่างความไม่พอใจกับ การลาออกนั้นจะมีความสัมพันธ์กันอย่างมากในช่วงอัตราว่างงานต่ำ นั่นคือ หากภาวะของ ความต้องการของตลาดแรงงานสูงก็จะทำให้เกิดการตัดสินใจที่จะเปลี่ยนงาน ในทางตรงกันข้าม หากภาวะการว่างงานสูง พนักงานจะตัดสินใจที่จะยังคงทำงานที่เดิมอยู่ต่อไป

3. แนวทางการศึกษาทางด้านปัจจัยที่เป็นแรงผลักดันและปัจจัยที่เป็นแรงดึงดูด (Push and Pull Approach) แนวทางการศึกษานี้เน้นว่าเป็นแนวทางการศึกษาที่ผสมผสานแนวความคิด ทางด้าน พฤติกรรมและแนวคิดทางด้านเศรษฐศาสตร์เข้าไว้ด้วยกัน โดยกล่าวถึงปัจจัยที่ทำให้ บุคลากรลาออกจาก งานมี 2 ปัจจัยด้วยกัน จากการศึกษาของซิลีเยร์ และฟรอยเดนเบิร์ก (Shiliar & Freudenberg, 1982, pp. 846-847 อ้างถึงในมจรุส สว่างบำรุง, 2536, หน้า 22) คือ

3.1 ปัจจัยผลักดัน (Push factors) หมายถึง ปัจจัยภายในองค์กรที่มีผลต่อการสร้างความ ไม่พอใจให้กับบุคคล ซึ่งเป็นปัจจัยที่ทำให้บุคคลลาออกในที่สุด เช่น ค่าจ้าง ความสัมพันธ์ระหว่าง บุคคลใน หน่วยงาน ขนาดขององค์กร การสื่อสาร เป็นต้น

3.2 ปัจจัยดึงดูด (Pull factors) หมายถึง ปัจจัยภายนอกองค์กร ซึ่งปัจจัยที่มาดึงดูดให้ บุคคลมี การเคลื่อนย้ายหรือลาออก จากองค์กรเดิมไปสู่องค์กรใหม่ เช่น ตลาดแรงงาน ค่าตอบแทน สูงกว่า โอกาสก้าวหน้า เป็นต้น

ปัจจัยที่กล่าวมาแล้วนั้น มอบเลย์ (Mobley, 1977 อ้างถึงในดุจดาว มีปรีชา, 2539, หน้า 25) ได้ เสนอว่า ปัจจัยผลักดันนั้นนับว่าเป็นปัจจัยรองที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ ทำให้บุคคลคิดลาออก จากงาน หากทางเลือกหรือเปรียบเทียบระหว่างงานในขณะเดียวกันนั้น ปัจจัยดึงดูดถือว่าเป็นปัจจัยที่ สำคัญที่สุด และมีส่วนไม่น้อยต่อการตัดสินใจ เนื่องจากเป็นปัจจัยที่บุคคลคาดหวังว่าจะได้งานที่ดี กว่าเดิม และมีความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งโดยปกติแล้วนั้น พนักงานมักจะลาออกจากงานเมื่อ เขาได้งานใหม่ที่จ่าย ค่าตอบแทนสูงกว่าเดิม

นอกจากนี้ได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการลาออกในภาพรวมๆ ไว้ว่าการลาออกของ พนักงาน ระดับทั่วไปนั้น มักจะเป็นเหตุผลที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมภายนอก เช่น สุขภาพ ความ กดดันทาง ครอบครัว แต่ในขณะเดียวกันการลาออกของผู้จัดการหรือผู้ชำนาญเฉพาะด้านนั้น มักจะ เป็นเหตุผล เกี่ยวกับงานและความไม่พอใจในค่าตอบแทนเสียมากกว่า นอกจากนี้ยังพบว่า การลาออกจะมีแนวโน้ม สูงขึ้นในองค์กรที่มีขนาดใหญ่ มีชั่วโมงการทำงานมากกว่า หรือองค์กรที่ตั้งอยู่ในเขตเมืองจะประสบกับ ปัญหาการลาออกของพนักงานมากกว่าองค์กรที่ตั้งอยู่ในเขตชนบท และพนักงานที่มีอายุน้อยจะลาออก มากกว่าพนักงานที่มีอายุมาก ในทางกลับกันหากภาวะการณ์ ว่างงานสูงจะทำให้อัตราการลาออกมี แนวโน้มต่ำลง (Pigors & Myers, 19973, p.220 อ้างถึงใน อรรถวิทย์ พิบูลย์, 2533, หน้า 12)

สุรศักดิ์ นานานุกูล และคณะ (2529) กล่าวว่าพนักงานที่ทำงานกับพนักงานคนไทยนั้น จะต้องรู้ ถึงพฤติกรรมอันเป็นการเฉพาะถึงความชอบและไม่ชอบของคนงานคนไทย เช่น ต้องรู้ว่า พนักงานคนไทย ชอบระบบความสัมพันธ์ส่วนตัว นิยมระบบพี่น้องพรรคพวก นับถืออาวุโส นับถือ ผู้ใหญ่ ต้องการให้ผู้ใหญ่ เข้าใจถึงปัญหาของตนและหยาบยื่นความช่วยเหลือให้โดยไม่ต้องร้องขอ มี ความรู้สึกร่วมกันพนักงานใน กลุ่มเดียวกันแม้ว่าตนจะไม่ได้เป็นผู้รับผลนั้นโดยตรง ชอบความเป็น อิสระในการทำงาน ชอบปฏิบัติตาม ชอบมีผู้นำ เป็นต้น นอกจากนั้นพนักงานคนไทยไม่ชอบการ ขัดแย้ง ไม่ชอบการเผชิญหน้า หากหัวหน้า งานไม่เข้าใจถึงความชอบและไม่ชอบพนักงาน คนไทยก็จะเกิดความไม่พอใจและมีความรู้สึกเป็นศัตรู ทำให้เกิดสภาพคับที่อยู่ได้คับใจอยู่ยาก และเกิดความ ตั้งใจที่จะลาออกจากงานเกิดขึ้นและไม่ซ้าก็ไม่ สามารถทนอยู่กับองค์กรนั้นอีกต่อไป และธีรวิทย์ บุญยโสภณ (2528:45) กล่าวว่ากรณีที่พนักงานมีเพื่อน

ร่วมงานดีมีส่วนทำให้พนักงานมีทัศนคติที่ดี ต่องานที่ทำและมีความพึงพอใจในการทำงาน และในกรณีที่พนักงานเป็นพนักงานที่เพิ่งเริ่มเข้าทำงาน เมื่อเพื่อนร่วมงานได้แสดงออกถึงการยอมรับในสมาชิกใหม่แล้ว ความรู้สึกอบอุ่นหรือความต้องการทางสังคมได้รับการตอบสนอง ก็จะเกิดขึ้นกับพนักงานใหม่นอกจากนั้นเพื่อนร่วมงานจะเป็นกลไกที่สำคัญที่สุดในการช่วยให้พนักงานใหม่ปรับตัวเข้าสู่สังคมใหม่ในองค์กร เพราะเพื่อนร่วมงานจะทราบถึงความเป็นไปในองค์กร ช่วยปรับความเชื่อและทัศนคติของพนักงานใหม่ให้ ทราบว่าเขาควรจะต้องประพฤติปฏิบัติอย่างไร

ปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกจากงาน

มอเบย์ และคณะ (Mobley, Griffeth, Hand & Mrglino, 1980, October-December) ได้กล่าวถึงปัจจัยพื้นฐานที่ทำให้บุคคลตัดสินใจลาออกจากงาน ได้แก่

1. ความพึงพอใจ หรือความไม่พึงพอใจในงาน (Job Satisfaction/Dissatisfaction) ซึ่งความพึงพอใจในงานจะมีความสัมพันธ์ทางลบกับการลาออก กล่าวคือ หากบุคคลมีความพึงพอใจในงานความคิดที่จะออกจากงานก็คงจะไม่เกิดขึ้น ในทางตรงกันข้าม หากบุคคลเกิดความไม่พึงพอใจในงาน โอกาสที่จะออกจากงานก็สูงตามไปด้วย

2. ความคาดหวังของบุคคลที่มีต่อบทบาทการทำงานภายในองค์กร ถึงแม้ว่าบุคคลจะเกิดความไม่พึงพอใจในงาน แต่ถ้ามีความคาดหวังว่าตัวเขาหรืองานที่ทำอยู่ในปัจจุบันจะมีการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้น เช่น การเลื่อนตำแหน่ง การย้ายงาน ฯลฯ เขาก็จะมีปรองจูงใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไป และในทางตรงกันข้าม ถึงแม้ว่าบุคคลจะมีความพึงพอใจในงาน แต่ถ้าหากมีความคาดหวังเกี่ยวกับอนาคตขององค์กรในด้านลบ เช่น ไม่มีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ก็อาจจะเป็นผลให้บุคคลที่มีความพึงพอใจในงานตัดสินใจออกจากงานได้ ดังนั้นความคาดหวังของบุคคลที่มีต่อบทบาทการทำงานภายในองค์กรจึงขึ้นอยู่กับค่านิยมในการทำงานที่แตกต่างกันของแต่ละบุคคลด้วย

3. คาดความหวังของบุคคลที่มีต่อบทบาทการทำงานภายนอกองค์กร หากบุคคลมีความคาดหวังที่จะพบงานใหม่ที่น่าสนใจ และจะประเมินทางเลือกระหว่างงานใหม่กับงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน ซึ่งหากพบว่างานใหม่เป็นงานที่น่าสนใจกว่างานปัจจุบัน ก็จะทำให้เกิดการออกจากงานได้ และอาจเป็นผลมาจากการที่บุคคลไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการภายใต้สภาพแวดล้อมการทำงานในปัจจุบันนั่นเอง

4. สถานการณ์และค่านิยมที่ไม่เกี่ยวข้องกับตัวงาน เช่น สถานภาพครอบครัว ศาสนา สุขภาพ วัฒนธรรม

สรุปความตั้งใจลาออก

จากความหมายข้างต้น สรุปได้ว่าความตั้งใจลาออก หมายถึง กระบวนการในขั้นตอนการตัดสินใจของพนักงานว่าจะปฏิบัติงานอยู่กับองค์กรหรือลาออกจากองค์กร โดยการตัดสินใจลาออกนั้นจะเกิดจากความสมัครใจของพนักงานเอง การลาออกของพนักงานจะส่งผลต่อเมื่อพนักงานที่ลาออกไปนั้นไม่สามารถทำงานได้เต็มที่ และในทางตรงกันข้ามหากเป็นพนักงานที่มีศักยภาพในการปฏิบัติงานก็จะก่อให้เกิดผลเสียแก่องค์กรได้เช่นกัน การลาออกของพนักงานเกิดจากด้านต่างๆดังนี้ 1. ด้านองค์กร ได้แก่

เป้าหมาย ค่านิยม นโยบาย ค่าตอบแทน เป็นต้น 2. ด้านสภาพแวดล้อม โดยเน้นด้านเศรษฐกิจและตลาดแรงงาน 3. ด้านตัวแปรส่วนบุคคล ได้แก่ ระดับการปฏิบัติงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ผลประโยชน์ที่ได้รับ ความรับผิดชอบต่อครอบครัว ซึ่งการลาออกของพนักงานนั้นก่อผลกระทบต่อองค์กร คือ 1. ค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นเมื่อพนักงานลาออก เช่น ค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นในการจ้างพนักงานใหม่ ค่าการฝึกอบรม 2. การสูญเสียความรู้ขององค์กร เมื่อพนักงานลาออกองค์กรจะสูญเสียความรู้ที่อยู่กับตัวพนักงาน ซึ่งเป็นความรู้ที่เกิดขึ้นในองค์กร 3. การลาออกของพนักงานส่งผลให้เกิดการลาออกได้มากขึ้น เมื่อพนักงานลาออกจะส่งผลถึงความรู้สึกของพนักงานที่อยู่ในองค์กร

สรุปความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจกับความตั้งใจลาออกของพนักงานได้ดังนี้ ความผูกพันต่อองค์กร คือ การที่บุคคลที่มีความผูกพันอันเนื่องมาจากอารมณ์จะอยู่กับองค์กรเพราะปรารถนาที่จะอยู่ (want to) ส่วนบุคคลที่มีความผูกพันอันเนื่องมาจากผลตอบแทนที่ได้รับจะอยู่กับองค์กรเพราะจำเป็นต้องอยู่ (need to) ในขณะที่บุคคลที่มีความผูกพันอันเนื่องมาจากหน้าที่จะอยู่กับองค์กรเพราะคิดว่าควรจะต้องอยู่ (ought to) ดังนั้นการจะเข้าใจความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานและองค์กรให้มากขึ้นนั้นต้องพิจารณาองค์ประกอบทั้ง 3 ด้านไปพร้อมๆ กันว่าพนักงานต้องที่จะทำงานให้กับองค์กรต่อไปหรือเริ่มมีความคิดที่จะตั้งใจลาออกจากองค์กรซึ่งสอดคล้องกับ **สมมติฐานข้อที่ 3.4** ความผูกพันด้านจิตใจของพนักงานจ้างมีอิทธิพลทางลบต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานจ้างเทศบาลนครนครปฐม ดังภาพที่ 12



ภาพที่ 12 ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออก

6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ภารตี บุตรศักดิ์ (2539) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลความพึงพอใจใน งาน และแนวโน้มที่จะลาออกจากองค์กรของพนักงานในกลุ่มธุรกิจบริษัทเงินทุนในเขต กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ไม่มีความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน เงินเดือน/ค่าตอบแทน ความรับผิดชอบทางการเงินต่อครอบครัวและ ระยะเวลาในการเดินทางมาทำงาน กับแนวโน้มที่จะลาออกจากองค์กร มีความสัมพันธ์ทางลบ ระหว่างความพึงพอใจในงาน ด้านตัวงาน ด้านหัวหน้างาน ด้านความก้าวหน้า ด้านความมั่นคง และ ด้านรายได้ กับแนวโน้มที่จะลาออกจากองค์กร ไม่มีความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน ด้านเพื่อนร่วมงาน และด้านสวัสดิการกับแนวโน้มที่จะลาออกจากองค์กร จากการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุ พบว่า ตัวแปรที่สามารถทำนายแนวโน้มที่

จะลาออกจากองค์กรของพนักงานในกลุ่มธุรกิจบริษัทเงินทุน ได้แก่ ความพึงพอใจในงานด้านหัวหน้างาน ด้านความมั่นคง และด้านความก้าวหน้า

ตุ้มทอง สิรินุต (2540) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อแนวโน้มการลาออกของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้พนักงานการไฟฟ้านครหลวงส่วนใหญ่มีแนวโน้มการลาออกสูง โดยปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของพนักงาน ได้แก่ความพึงพอใจในลักษณะงาน รายได้ โอกาสในความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ความมั่นคงในการทำงาน ผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่าง บุคคลในหน่วยงาน และความผูกพันในองค์กรส่วนปัจจัยที่ไม่มีผลต่อแนวโน้มการลาออกของ พนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน สถานภาพ และนโยบายและการบริหารงานของหน่วยงาน

มุกิตา คงกระพันธ์ (2554) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาอิทธิพลของการรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรผ่านความผูกพันต่อองค์กร และความพึงพอใจในงานที่มีต่อผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) ศึกษาการรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในงานและผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ 2) ศึกษาอิทธิพลของการรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและกับเพื่อนร่วมงานที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กรและความพึงพอใจในงาน 3) ศึกษาอิทธิพลของการรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและกับเพื่อนร่วมงานที่มีต่อการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ 4) ศึกษาอิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีต่อความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กรและผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ ผลการวิจัย พบว่า การรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลด้านสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและกับเพื่อนร่วมงาน ความผูกพันต่อองค์กรและผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ โดยรวมจัดอยู่ในระดับมาก การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านการสนับสนุนสิ่งตอบแทนที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงิน และความพึงพอใจในงาน โดยรวมจัดอยู่ในระดับปานกลาง การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านการสนับสนุนสิ่งตอบแทนที่เป็นตัวเงินและสิ่งตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงินมีอิทธิพลในทางบวกกับความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กร และผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่

สุมินทร เบ้าธรรม (2554) ได้ศึกษาเรื่อง การรับรู้ถึงการได้รับการสนับสนุนจากองค์กรความพึงพอใจในการทำงานความผูกพันต่อองค์กรและความตั้งใจที่จะลาออกจางานโดยสมัครใจของบุคลากรในสังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีการวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา

- 1) ความสัมพันธ์ของการรับรู้ถึงการได้รับการสนับสนุนจากองค์กรที่มีต่อความพึงพอใจในการทำงาน
- 2) ความสัมพันธ์ของการรับรู้ถึงการได้รับการสนับสนุนจากองค์กรที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กร
- 3) ความสัมพันธ์ของความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรที่มีต่อความ

ตั้งใจที่จะลาออกจากการงานโดยสมัครใจของบุคลากรในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสานและบุคลากรในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีและ 4) เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างการรับรู้ถึงการได้รับการสนับสนุนจากองค์กรความพึงพอใจในการทำงานความผูกพันต่อองค์กรและความตั้งใจที่จะลาออกจากการงานโดยสมัครใจของบุคลากรในสังกัดของทั้ง 2 แห่งผลการวิจัยพบว่า 1) การรับรู้ถึงการได้รับการสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการทำงาน 2) การรับรู้ถึงการได้รับการสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร 3) ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจที่จะลาออกจากการงานโดยสมัครใจส่วนความพึงพอใจในการทำงานเฉพาะกลุ่มตัวอย่างของ มทร.อีสานเท่านั้นที่มีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจที่จะลาออกจากการงานโดยสมัครใจและ 4) การรับรู้ถึงการได้รับการสนับสนุนจากองค์กรและความตั้งใจที่จะลาออกจากการงานโดยสมัครใจของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 แห่งนั้นมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สรุปงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ในระยะเวลาตั้งแต่ปี พ.ศ.2539 – พ.ศ.2554 ผู้วิจัยได้ศึกษางานวิจัยด้านต่างๆ ซึ่งเป็นงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 3 ด้านประกอบด้วย ด้านที่ 1 เป็นการวิจัยเกี่ยวกับการลาออกของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความสัมพันธ์ของหัวหน้า ความมั่นคง ความก้าวหน้าทางหน้าที่และความผูกพันต่อองค์กร ด้านที่ 2 เป็นการวิจัยเกี่ยวกับการลาออกของพนักงานไม่มีผลเกี่ยวข้องกับนโยบาย และการบริหารขององค์กร ด้านที่ 3 เป็นการวิจัยเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและความผูกพันต่อองค์กร

จากการทบทวนงานวิจัยดังกล่าว ผู้วิจัยจึงนำมาเป็นแนวทางในการดำเนินการวิจัย โดยบูรณาการแนวคิดของงานวิจัยที่มีความสอดคล้องเชิงเหตุและผล ทั้งนี้ผู้วิจัยมีความเชื่อว่าการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานมีอิทธิพลทางบวกต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และส่งผลต่อความตั้งใจลาออกผ่านความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจได้

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง อิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกผ่านความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจของพนักงานจ้างเทศบาลนครนครปฐม เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มประชากรเป้าหมาย แล้วนำข้อมูลมาวิเคราะห์เพื่อหาข้อสรุปที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยโดยมีรายละเอียดในการดำเนินการวิจัยดังนี้มีขั้นตอนในการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การสร้างและพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานจ้างของเทศบาลนครนครปฐม จำนวน 596 คน (สถิติบุคลากร ฝ่ายทรัพยากรบุคคล ณ วันที่ 1 พฤษภาคม 2557)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง ตามแนวทางของ Taro Yamane 1973 (อ้างถึงใน ประสพชัย พสุนนท์, 2555: 187) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และมีความคลาดเคลื่อนได้ร้อยละ 5 ดังต่อไปนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ	n	แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
	N	แทน ประชากรทั้งหมดของพนักงานจ้างเทศบาลนครนครปฐม
	e	แทน ความคลาดเคลื่อนในการสุ่มตัวอย่าง ($\pm 5\%$)

แทนค่าในสูตร

$$n = \frac{596}{1 + 596(0.05)^2}$$

$$n = 239.36 \text{ คน}$$

$$n = 239 \text{ คน}$$

ขนาดตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ 239 คน ใช้โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) และใช้การสุ่มแบบอย่างง่าย (Simple Random Sampling) เพื่อสะดวกในการแจกแบบสอบถาม เพื่อให้ได้ตัวอย่างตามที่กำหนด

1.3 การสุ่มตัวอย่าง การสุ่มตัวอย่างผู้วิจัยได้ทำการสุ่มแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) โดยจำแนกตามสัดส่วนจำนวนประชากรแต่ละประเภทจะได้กลุ่มตัวอย่างดังนี้ ตารางที่ 2 จำนวนพนักงานจ้างเทศบาลนครนครปฐม จำแนกตามสำนัก/กอง

สำนัก/กอง	จำนวนประชากร (คน)	ขนาดตัวอย่าง
สำนักปลัดเทศบาล	40	16
สำนักการช่าง	77	31
สำนักการคลัง	24	10
สำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	189	75
สำนักการศึกษา	89	36
กองวิชาการและแผนงาน	4	2
กองสวัสดิการสังคม	6	3
กองการประปา	64	25
กองส่งเสริมวัฒนธรรม การท่องเที่ยวและกีฬา	12	4
พนักงานครูในสังกัดสถานศึกษา	106	37
รวม	596	239

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรม รวมถึงได้ศึกษาค้นคว้าแนวคิดจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ระดับการศึกษา ระดับเงินเดือนและสังกัด มีข้อความทั้งหมด

จำนวน 6 ข้อโดยคำถามเป็นแบบปลายปิดแบบมีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choices Questions) และเลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียว (Best Answer)

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานเพื่อให้เกิดประสิทธิผลในการปฏิบัติงานประกอบไปด้วย ด้านความสัมพันธ์ของหัวหน้างานกับพนักงานจ้าง ด้านการมอบหมายงาน และด้านการให้ความช่วยเหลือพนักงานจ้าง มีข้อคำถามทั้งหมดจำนวน 10 ข้อ โดยคำถามเป็นแบบปลายปิดแบบมีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choices Questions) และเลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียว (Best Answer) เพื่อใช้ในการวัดระดับการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน โดยแบบสอบถามสร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเพื่อให้เกิดประสิทธิผลในการปฏิบัติงานประกอบไปด้วย ด้านการสนับสนุนสิ่งตอบแทนที่เป็นตัวเงิน และด้านการสนับสนุนสิ่งตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงิน มีข้อคำถามทั้งหมดจำนวน 19 ข้อโดยคำถามเป็นแบบปลายปิดแบบมีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choices Questions) และเลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียว (Best Answer) เพื่อใช้ในการวัดระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร โดยแบบสอบถามสร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ ประกอบไปด้วยด้านความรู้สึกรักที่มีต่อองค์กร ด้านความสุขในการทำงาน และด้านการตั้งใจในการทำงานเพื่อองค์กร มีข้อคำถามทั้งหมดจำนวน 11 ข้อโดยคำถามเป็นแบบปลายปิดแบบมีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choices Questions) และเลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียว (Best Answer) เพื่อใช้ในการวัดระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โดยแบบสอบถามสร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับความตั้งใจลาออก ประกอบด้วยด้านความคิดที่จะลาออกจากองค์กร มีข้อคำถามทั้งหมดจำนวน 5 ข้อ โดยคำถามเป็นแบบปลายปิดแบบมีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choices Questions) และเลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียว (Best Answer) เพื่อใช้ในการวัดระดับความตั้งใจลาออกของพนักงาน โดยแบบสอบถามสร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

ผู้วิจัยใช้ลักษณะของเครื่องมือเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) สร้างตามมาตรวัดของลิเคิร์ต (Likert Scale) ในคำถามส่วนที่ 2, 3, 4 และ 5 ประเมินคำตอบโดยให้เลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียวกำหนดให้แต่ละข้อมี 5 ตัวเลือก (สุธรรม รัตนโชติ, 2551: 111) ดังต่อไปนี้

- | | | |
|---|---------|------------------------------------|
| 5 | หมายถึง | มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด |
| 4 | หมายถึง | มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก |
| 3 | หมายถึง | มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง |
| 2 | หมายถึง | มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย |
| 1 | หมายถึง | มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด |

3. การสร้างและพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย มีขั้นตอนในการสร้างดังนี้

3.1 ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสนับสนุนจากหัวหน้างาน การสนับสนุนจากองค์กร ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจและความตั้งใจลาออก เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดกรอบแนวคิดและสร้างเป็นแบบสอบถาม

3.2 สร้างแบบสอบถามฉบับร่าง โดยอาศัยเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการกำหนดประเด็นและจำนวนข้อคำถามในแต่ละประเด็นจากนั้นจึงสร้างคำถามตามกรอบประเด็นที่กำหนดให้ครอบคลุมเนื้อหาที่ต้องการวัด เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน การสนับสนุนจากองค์กร ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจและความตั้งใจลาออกของพนักงาน

3.3 นำแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบความสอดคล้อง ครอบคลุมของเนื้อหาและความถูกต้องทางด้านภาษาของแบบสอบถาม แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะ

3.4 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้ว ไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) เพื่อตรวจสอบและประเมินข้อคำถามแต่ละข้อ โดยใช้ดัชนีความสอดคล้อง (Index of Consistency: IOC) ซึ่งมีสมการในการคำนวณดังนี้

$$\text{ค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC} = \frac{\sum Ri}{n}$$

เมื่อ IOC แทน ค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามแต่ละข้อกับวัตถุประสงค์
 $\sum Ri$ แทน ผลรวมคะแนนของผู้เชี่ยวชาญคนที่ i
 n แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

ในการประเมินของผู้เชี่ยวชาญต้องกำหนดให้คะแนนข้อคำถามในแต่ละข้อ โดยแบ่งการให้คะแนนได้เป็น 3 ระดับ ดังนี้

- 1 เมื่อข้อคำถามสอดคล้องตามประเด็นหลักของเนื้อหา
- 0 เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อคำถามสอดคล้องตามประเด็นหลักของเนื้อหา
- 1 เมื่อข้อคำถามไม่สอดคล้องตามประเด็นหลักของเนื้อหา

ในส่วนของผลที่ได้จากการคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถาม ต้องมีค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่าง 0.50 – 1.00 แสดงว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยและสามารถนำมาใช้ในการสอบถามได้จริง ในทางตรงข้ามหากค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามมีค่าน้อยกว่า 0.50 แสดงว่าข้อคำถามควรไม่สมควรนำไปสอบถาม หรือควรนำไปปรับปรุงให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยก่อน (ประสพชัย พสุนนท์, 2555: 226) จากแบบสอบถามได้

นำมาคำนวณเพื่อตรวจสอบค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามแต่ละข้อทั้งหมด 25 ข้อ ผ่านเกณฑ์การพิจารณาเพื่อหาค่าดัชนีความสอดคล้องที่ค่ามากกว่า 0.5 ขึ้นไปทุกข้อ แสดงว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ และสามารถนำไปในการสอบถามได้จริง

3.5 ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) เครื่องมือที่มีความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างนั้นสามารถวัดได้กับโครงสร้างหรือคุณลักษณะตามทฤษฎีของ สิ่งนั้นๆ นั่นคือต้องสร้างข้อคำถามให้มีพฤติกรรมต่างๆ ตรงตามพฤติกรรมที่เป็นเป้าหมายของสิ่งที่ต้องการจะวัด เป็นการทดสอบองค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis : CFA) ด้วยการนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับพนักงานจ้างเทศบาลนครนครปฐม จำนวน 30 คน ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง ซึ่งได้ค่าความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างของเครื่องมือวัด ด้านการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน ด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ประกอบไปด้วยด้านสิ่งตอบแทนที่เป็นตัวเงิน ด้านสิ่งตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงิน ด้านความผูกพันต่อองค์กร และด้านความตั้งใจลาออก การพัฒนาของคำถามในแต่ละด้านด้วยค่า Factor Loading ที่มีค่าอยู่ระหว่าง 0.461-0.933 (ดังตารางที่ 3) ซึ่งสอดคล้องกับค่าน้ำหนักองค์ประกอบ ควรจะมีค่าตั้งแต่ 0.4 ขึ้นไป (Nullally and Berstein ,1994 อ้างถึงใน Viroj, 2009: 48)

3.6 วิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) โดยนำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขไปทดสอบความเชื่อมั่นกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ชุด โดยทดลองใช้กับพนักงานจ้างเทศบาลนครนครปฐมจำนวน 30 คน ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จากนั้นหาความเชื่อมั่นโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's Alpha) ตามวิธีของ ครอนบาค (Cronbach) มีค่าอยู่ระหว่าง 0.901 – 0.979 (ดังตารางที่ 3) โดยค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามที่ดีต้องมีความเชื่อมั่นได้ตามเกณฑ์ คือ ต้องมีค่ามากกว่า 0.7

ตารางที่ 3 ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ และค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา

ตัวแปร	ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading)	ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's Alpha)
การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน	0.741 – 0.864	0.950
การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร	0.614 – 0.817	0.972
ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ	0.461 – 0.745	0.901
ความตั้งใจลาออก	0.879 – 0.933	0.979

3.7 นำแบบสอบถามที่ผ่านการทดลองใช้แล้วมาตรวจแก้ไขปรับปรุงให้สมบูรณ์แล้วนำเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างของการวิจัย จำนวน 239 ชุด

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

แหล่งข้อมูล (Source of data) การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive research) และการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยมุ่งศึกษาถึงอิทธิพลของการรับรู้ การสนับสนุนจากหัวหน้างานและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรผ่านความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผล ต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานจ้างเทศบาลนครนครปฐม โดยในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้ทำการ แบ่งลักษณะของการเก็บข้อมูลเพื่อทำการศึกษาออกเป็น 2 ลักษณะ คือ

4.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) เป็นข้อมูลที่ผู้วิจัยได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจาก การตอบแบบสอบถามของพนักงานจ้างเทศบาลนครนครปฐม จำนวน 239 คน โดยมีขั้นตอนการ ดำเนินการ ดังนี้

4.1.1 ขอจดหมายจากบัณฑิตวิทยาลัย เพื่อขอความร่วมมือในการตอบ แบบสอบถาม

4.1.2 ดำเนินการเก็บข้อมูลจากพนักงานจ้างเทศบาลนครนครปฐมตามที่ได้กำหนด ไว้

4.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) เป็นข้อมูลที่ใช้ประกอบการทำวิจัย ซึ่งผู้วิจัยได้ ศึกษาค้นคว้าจากข้อมูลที่เกี่ยวข้องดังนี้

4.2.1 หนังสือทางวิชาการ บทความ วิทยานิพนธ์และรายงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

4.2.2 วารสารต่างๆ

4.2.3 ข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต

4.2.4 ข้อมูลจากรายงานประจำปีของเทศบาลนครนครปฐม

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ใช้วิธีการตรวจสอบข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูล จาก แบบสอบถาม แล้วดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

5.1 นำแบบสอบถาม ที่คัดเลือกทั้งหมดลงหมายเลขประจำฉบับ

5.2 จัดทำคู่มือลงรหัส (Code Book)

5.3 นำข้อมูลทั้งหมดลงรหัส เพื่อวิเคราะห์ข้อมูล

5.4 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ สำหรับการวิจัย กำหนดระดับ ความมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.5 โดยกำหนดการวิเคราะห์ข้อมูลใช้รูปแบบตารางโดยใช้สถิติอย่างง่าย เปรียบเทียบเป็นค่าร้อยละ (Percentage of Frequency) คำนวณหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วน เบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เป็นรายด้าน จากนั้นนำค่าเฉลี่ยที่ได้มาแปลความหมาย โดยการแปลผลคะแนนเฉลี่ยของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ของพนักงาน ผู้วิจัยแบ่งตามมาตรวัดของลิเคิร์ต (Likert Scale) มีค่าคะแนน 5, 4, 3, 2 และ 1

แบ่งเป็น 5 ระดับ คือ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุดมี โดยแบ่งช่วงคะแนนจากสมการดังต่อไปนี้

$$\begin{aligned} \text{ช่วงคะแนน} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}} \\ \text{ช่วงคะแนน} &= \frac{5 - 1}{5} \\ \text{ดังนั้นช่วงคะแนน} &= 0.8 \end{aligned}$$

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าวผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปรความหมายของค่าเฉลี่ยได้แก่ การรับรู้ การสนับสนุนจากหัวหน้างาน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจและความตั้งใจในการลาออกของพนักงานจ้างเทศบาลนครนครปฐม ตามระดับคะแนนดังนี้

ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.21- 5.00 หมายถึง มีความคิดเห็นด้วยมากที่สุด

ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.41- 4.20 หมายถึง มีความคิดเห็นด้วยมาก

ค่าคะแนนเฉลี่ย 2.61- 3.40 หมายถึง มีความคิดเห็นด้วยปานกลาง

ค่าคะแนนเฉลี่ย 1.81- 2.60 หมายถึง มีความคิดเห็นด้วยน้อย

ค่าคะแนนเฉลี่ย 1.00- 1.80 หมายถึง มีความคิดเห็นด้วยน้อยที่สุด

6. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สถิติที่ใช้เพื่อตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

1. หาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยนำแบบสอบถามให้อาจารย์ที่ปรึกษางานวิทยานิพนธ์และผู้เชี่ยวชาญ พิจารณาความสอดคล้องกันระหว่างข้อความถามกับเนื้อหาของงานวิจัย คุณภาพของเครื่องมือ ความถูกต้องตรงตามเนื้อหาที่ต้องการ ความสอดคล้องตามวัตถุประสงค์การวิจัย และการใช้เครื่องมือวิจัยสามารถวัดได้ครอบคลุมเนื้อหาทั้งหมด แล้วนำมาหาค่าโดยใช้เทคนิค IOC (Index of Item – Objective Congruence)

2. หาค่าความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) เครื่องมือที่มีความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง สามารถสร้างข้อความถามให้มีพฤติกรรมต่าง ๆ ตรงตามพฤติกรรมที่เป็นเป้าหมายของสิ่งที่ต้องการจะวัด เป็นการทดสอบองค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis)

3. หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบวัดทั้งฉบับและรายด้านโดยการหาค่าความสอดคล้องภายใน ด้วยวิธีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficients)

สถิติพื้นฐาน

1. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ระดับการศึกษา ระดับเงินเดือนและสังกัด โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่อใช้อธิบายลักษณะข้อมูลส่วนบุคคล ด้วยสถิติค่าร้อยละ (percentage) และแจกแจงความถี่ (frequency)
2. วิเคราะห์การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานเพื่อให้เกิดประสิทธิผลในการปฏิบัติงานโดยใช้สถิติ ค่าเฉลี่ยมหาภาคเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
3. วิเคราะห์การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเพื่อให้เกิดประสิทธิผลในการปฏิบัติงานโดยใช้สถิติ ค่าเฉลี่ยมหาภาคเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
4. วิเคราะห์ความผูกพันต่อองค์กร โดยใช้สถิติ ค่าเฉลี่ยมหาภาคเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
5. วิเคราะห์ความตั้งใจลาออกโดยใช้สถิติ ค่าเฉลี่ยมหาภาคเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

สถิติที่ใช้เพื่อการทดสอบสมมติฐาน

1. วิเคราะห์การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และความผูกพันต่อองค์กร ที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานจ้างเทศบาลนครนครปฐม การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำสถิติมาใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ด้วยวิธีการวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis) ซึ่งสามารถนำมาเขียนในรูปของสมการได้ดังนี้
สมการที่ใช้ในการทดสอบตามสมมติฐาน

$$\text{สมการที่1} \quad \text{POS} = \beta_{01} + \beta_1 \text{PSS} + \epsilon$$

$$\text{สมการที่2} \quad \text{AOC} = \beta_{02} + \beta_2 \text{POS} + \epsilon$$

$$\text{สมการที่3} \quad \text{AOC} = \beta_{03} + \beta_3 \text{PSS} + \epsilon$$

$$\text{สมการที่4} \quad \text{IL} = \beta_{04} + \beta_4 \text{AOC} + \epsilon$$

จากการศึกษา เรื่อง อิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกผ่านความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจของพนักงานจ้างเทศบาลนครนครปฐม ผู้วิจัยใช้ค่าสถิติในการทดสอบสมมติฐาน สามารถสรุปได้ ดังตารางที่ 4 ตารางที่ 4 การแสดงค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานของการศึกษา	สถิติที่ใช้
สมมติฐานที่ 1. การรับรู้ถึงการได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างานมีอิทธิพลทางบวกกับการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร	วิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)
สมมติฐานที่ 2 การรับรู้ถึงการสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ	วิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)
สมมติฐานที่ 3 การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานมีอิทธิพลทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ	วิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)
สมมติฐานที่ 4 ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจมีอิทธิพลทางลบกับความตั้งใจลาออกของพนักงานจ้าง	วิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเรื่องอิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกผ่านความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจของพนักงานจ้างเทศบาลนครนครปฐม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่พนักงานจ้างเทศบาลนครนครปฐม ที่ปฏิบัติงานอยู่ในเดือนมกราคม 2559 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่แบบสอบถามโดยผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลแสดงไว้เป็นลำดับดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน

ตอนที่ 3 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

ตอนที่ 4 ความผูกพันต่อองค์กร

ตอนที่ 5 ความตั้งใจลาออก

ตอนที่ 6 การทดสอบสมมติฐาน

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลและแปลความหมายของการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยกำหนดใช้สัญลักษณ์ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อให้เกิดความเข้าใจและความเห็นตรงกันดังนี้

N	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา
\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง (Mean)
S.D.	แทน	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
P-value	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Significance)
Sig	แทน	ค่าที่ใช้ในการตรวจสอบว่าตัวแปรอิสระใดบ้างที่สามารถใช้พยากรณ์
R	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ถดถอยพหุคูณ
β	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในสมการที่อยู่ในรูปคะแนนมาตรฐาน
a	แทน	ค่าคงที่ของสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ
SE _{est}	แทน	ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการพยากรณ์ (Standard error of estimation)
Adjusted R ²	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ปรับปรุง
*	แทน	มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
**	แทน	มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
***	แทน	มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

PSS	แทน การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน (Perceived Supervisor Support)
POS	แทน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (Perceived Organization Support)
AOC	แทน ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ (Affective Organization Commitment)
IL	แทน ความตั้งใจในการลาออก (Intention to leave)

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามจากพนักงานจ้างเทศบาลนคร นครปฐม จำนวน 239 คน จำแนกตามข้อมูลทั่วไปได้แก่เพศ อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ระดับ การศึกษา ระดับเงินเดือน สังกัด โดยใช้สถิติร้อยละ (Percentage) และการแจกแจงความถี่ (Frequency) แสดงในตารางที่ 5 ดังนี้

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนความถี่ร้อยละของข้อมูลทั่วไปจากพนักงานจ้างผู้ตอบแบบสอบถามจำแนก ตามลักษณะของกลุ่มตัวอย่างในภาพรวม

(n = 239 คน)

ข้อมูลทั่วไป	ความถี่	ร้อยละ
เพศ		
หญิง	133	55.65
ชาย	106	44.35
รวม	239	100.00
อายุ		
น้อยกว่า 25 ปี	16	6.70
25 – 30 ปี	59	24.70
31 – 35 ปี	55	23.00
36 ปีขึ้นไป	109	45.60
รวม	239	100.00
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี	130	55.00
ปริญญาตรี	96	40.00
สูงกว่าปริญญาตรี	13	5.00
รวม	239	100.00

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนความถี่ร้อยละของข้อมูลทั่วไปจากพนักงานจ้างผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามลักษณะของกลุ่มตัวอย่างในภาพรวม (ต่อ)

(n = 239 คน)

ข้อมูลทั่วไป	ความถี่	ร้อยละ
ระดับเงินเดือน		
ต่ำกว่า 10,000 บาท	60	25.10
10,000 – 15,000 บาท	154	64.40
15,001 – 20,000 บาท	15	6.30
มากกว่า 20,000 บาทขึ้นไป	10	4.20
รวม	239	100.00
สังกัด		
สำนักปลัดเทศบาล	16	6.70
สำนักการช่าง	31	12.90
สำนักการคลัง	10	4.20
สำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	75	31.40
สำนักการศึกษา	36	15.10
กองวิชาการและแผนงาน	2	0.80
กองสวัสดิการสังคม	3	1.20
กองการประปา	25	10.50
กองส่งเสริมวัฒนธรรม การท่องเที่ยวและกีฬา	4	1.60
พนักงานครูในสังกัดสถานศึกษา	37	15.60
รวม	239	100.00

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมี จำนวน 133 คน คิดเป็น ร้อยละ 55.6 รองลงมาเป็นเพศชาย 106 คน คิดเป็นร้อยละ 44.4

ด้านอายุพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุมากกว่า 36 ปีจำนวน 109 คน คิดเป็น ร้อยละ 45.6 รองลงมาอายุระหว่าง 25-30 ปีจำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 24.7 อายุระหว่าง 31-35 ปีจำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 23 และอายุน้อยกว่า 25 ปีจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 6.7 ตามลำดับ

ด้านระดับการศึกษาพบว่าส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับต่ำกว่าปริญญาตรีจำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 55 ระดับปริญญาตรีจำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 40. และมีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีจำนวน 13 คนคิดเป็นร้อยละ 5 ตามลำดับ

ด้านระดับเงินเดือนพบว่าส่วนใหญ่เงินเดือนระหว่าง 10,000 – 15,000 บาทจำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 64.4 รองลงมาเงินเดือนน้อยกว่า 10,00 บาท จำนวน 60 คนคิดเป็นร้อยละ 25.1

เงินเดือนระหว่าง 15,001 – 20,000 บาทจำนวน 15 คนคิดเป็นร้อยละ 6.3 และเงินเดือนมากกว่า 20,001 บาทจำนวน 10 คนคิดเป็นร้อยละ 4.2 ตามลำดับ

ด้านสังกัดพบว่าสำนักงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมมากที่สุดจำนวน 75 คนคิดเป็นร้อยละ 31.4 รองลงมาสำนักงานพนักงานครูในสังกัดสถานศึกษาจำนวน 37 คนคิดเป็นร้อยละ 15.6 สำนักงานการศึกษาจำนวน 36 คนคิดเป็นร้อยละ 15.1 สำนักงานช่างจำนวน 31 คนคิดเป็นร้อยละ 12.9 สำนักงานการประปาจำนวน 25 คนคิดเป็นร้อยละ 10.5 สำนักงานปลัดเทศบาลจำนวน 16 คนคิดเป็นร้อยละ 6.7 สำนักงานคลังจำนวน 10 คนคิดเป็นร้อยละ 4.2 สำนักงานกองส่งเสริมฯ จำนวน 4 คนคิดเป็นร้อยละ 1.6 สำนักงานสวัสดิการสังคมจำนวน 3 คนคิดเป็นร้อยละ 1.2 และสำนักวิชาการและแผนงานจำนวน 2 คนคิดเป็นร้อยละ 0.8 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน

การวิเคราะห์การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานได้แก่การได้รับคำแนะนำ ความเอาใจใส่ ได้รับคำปรึกษา ได้รับกำลังใจ ได้รับการสนับสนุนด้านการทำงานและการได้รับโอกาสในการแสดงความคิดเห็นด้านจากข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามพนักงานจ้างเทศบาลนครนครปฐม จำนวน 239 คน โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานแสดงในตารางที่ 6 ดังนี้

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ยค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน

(n = 239คน)

การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน	\bar{x}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ท่านได้รับคำแนะนำเมื่อทำงานผิดพลาดจากหัวหน้างาน	3.69	1.071	มาก
2. หัวหน้างานเอาใจใส่และช่วยเหลือในการปฏิบัติงาน	3.69	1.051	มาก
3. ท่านได้รับคำปรึกษาที่ดีในการปฏิบัติงาน	3.63	1.045	มาก
4. ท่านได้รับกำลังใจจากหัวหน้างานเมื่อทำงานสำเร็จ	3.58	1.054	มาก
5. ท่านได้รับการสนับสนุนด้านการทำงานจากหัวหน้างาน	3.61	0.985	มาก
6. ท่านได้รับโอกาสจากหัวหน้างานให้มีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นด้านต่างๆ	3.61	1.027	มาก
ภาพรวม	3.64	1.039	มาก

จากตารางที่ 6 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.64$, S.D. = 1.039) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่า ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกด้านโดยเรียงลำดับดังต่อไปนี้

ความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ หัวหน้างานเอาใจใส่และช่วยเหลือในการปฏิบัติงาน ($\bar{x} = 3.69$, S.D. = 1.051) รองลงมา คือ ท่านได้รับคำปรึกษาที่ดีในการปฏิบัติงาน ($\bar{x} = 3.63$

,S.D. = 1.045) และความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ท่านได้รับกำลังใจจากหัวหน้างานเมื่อทำงานสำเร็จ ($\bar{x} = 3.58$,S.D. = 1.054) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

การวิเคราะห์การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรได้แก่ค่าตอบแทนด้านต่างๆ ส่งเสริมความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน พัฒนาคุณภาพชีวิต การทำงานที่ดีและปลอดภัย สุดท้ายมีการสนับสนุนอุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้ในการทำงานด้านจากข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามพนักงานจ้างเทศบาลนครนครปฐม จำนวน 239 คน โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานแสดงในตารางที่ 7 ดังนี้

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ยค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

(n = 239 คน)

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร	\bar{x}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. เงินเดือนที่ท่านได้รับเพียงพอกับการดำรงชีพของท่านและมีอัตราที่เหมาะสม	3.15	1.111	ปานกลาง
2. ค่าตอบแทนอย่างอื่นนอกเหนือจากเงินเดือนมีความเหมาะสม	2.99	1.111	ปานกลาง
3. เทศบาลให้การสนับสนุนเรื่องค่ารักษาพยาบาลที่เหมาะสมให้กับท่าน	3.31	0.998	ปานกลาง
4. เทศบาลสนับสนุนงบประมาณให้ท่านได้มีโอกาสพัฒนาความรู้ความสามารถในอาชีพเป็นอย่างดี	3.25	1.010	ปานกลาง
5. เทศบาลส่งเสริมให้ท่านได้เจริญเติบโตและก้าวหน้าในงาน	3.32	1.045	ปานกลาง
6. เทศบาลให้ความสำคัญพัฒนาคุณภาพชีวิตของพนักงาน	3.31	1.048	ปานกลาง
7. เทศบาลของท่านมีหลักเกณฑ์ที่ใช้พิจารณาความก้าวหน้าและการเลื่อนตำแหน่งที่ชัดเจน	3.20	1.017	ปานกลาง
8. สถานที่ที่ท่านทำงานมีสภาพการทำงานที่ดีและปลอดภัย	3.56	0.989	มาก
9. เทศบาลสนับสนุนเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการทำงานได้อย่างเหมาะสมและเพียงพอ	3.46	0.995	มาก
ภาพรวม	3.28	1.036	ปานกลาง

จากตารางที่ 7 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.28$,S.D. = 1.036) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่าระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นด้านสถานที่ที่ท่านทำงานมีสภาพการทำงานที่ดีและปลอดภัย และด้านเทศบาลสนับสนุนเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการทำงานได้อย่างเหมาะสมและเพียงพออยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับดังต่อไปนี้

ความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สถานที่ที่ท่านทำงานมีสภาพการทำงานที่ดีและปลอดภัย ($\bar{X} = 3.56$, S.D. = 0.989) รองลงมา คือ เทศบาลสนับสนุนเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการทำงานได้อย่างเหมาะสมและเพียงพอ ($\bar{X} = 3.46$, S.D. = 0.995) และความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ค่าตอบแทนอื่นนอกเหนือจากเงินเดือนมีความเหมาะสม ($\bar{X} = 2.99$, S.D. = 1.111) ตามลำดับ

ตอนที่ 4 ด้านความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ

การวิเคราะห์ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจได้แก่ ความภูมิใจในในองค์กร การทุ่มเทความสามารถเพื่อให้องค์กรสำเร็จตามเป้าหมาย มีความสุขในการทำงาน ยินดีและเต็มใจที่ปฏิบัติตามนโยบายขององค์กร และพยายามที่จะให้องค์กรยั่งยืนต่อไป จากข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามพนักงานจ้างเทศบาลนครนครปฐม จำนวน 239 คน โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานแสดงในตารางที่ 8 ดังนี้

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ยค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ

(n = 239 คน)

ด้านความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ท่านรู้สึกภูมิใจที่เป็นบุคลากรของเทศบาลแห่งนี้	3.87	0.742	มาก
2. ท่านเต็มใจที่จะทุ่มเทความสามารถเพื่อช่วยให้เทศบาลบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย	3.91	0.702	มาก
3. ท่านมีความสุขที่ทำงานเทศบาลนี้ต่อไป	3.81	0.752	มาก
4. ท่านมักพูดถึงเทศบาลแห่งนี้ให้เพื่อนๆ ฟังเสมอว่าเป็นองค์กรที่น่าทำงานด้วย	3.70	0.750	มาก
5. ท่านยอมรับและยินดีปฏิบัติงานตามแนวนโยบายของเทศบาล	3.85	0.696	มาก
6. ท่านเต็มใจที่จะทำงานทุกอย่างเพื่อสร้างชื่อเสียงให้กับเทศบาลแห่งนี้	3.97	0.654	มาก
7. ท่านพยายามทำงานเพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จ	3.97	0.628	มาก
ภาพรวม	3.87	0.703	มาก

จากตารางที่ 8 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.87$ S.D. = 0.703) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่าระดับความคิดเห็น อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับดังต่อไปนี้

ความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ท่านพยายามทำงานเพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จ ($\bar{X} = 3.97$, S.D. = 0.628) รองลงมา คือ ท่านเต็มใจที่จะทุ่มเทความสามารถเพื่อช่วยให้เทศบาลบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย ($\bar{X} = 3.91$, S.D. = 0.702) และความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำ

ที่สุดคือ ท่านมักพูดถึงเทศบาลแห่งนี้ให้เพื่อนๆฟังเสมอว่าเป็นองค์กรที่น่าทำงานด้วย ($\bar{x} = 3.70$, S.D. = 0.750) ตามลำดับ

ตอนที่ 5 ด้านความตั้งใจลาออก

การวิเคราะห์ความตั้งใจลาออกได้แก่ มีความคิดที่จะลาออกจากงาน มองหาอาชีพใหม่ในการทำงาน มีการเปรียบเทียบอาชีพใหม่กับงานปัจจุบัน จากข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามพนักงานจ้างเทศบาลนครนครปฐม จำนวน 239 คน โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานแสดงในตารางที่ 9 ดังนี้

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ยค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับความตั้งใจลาออก

(n = 239 คน)

ความตั้งใจลาออก	\bar{x}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ท่านมีความคิดตั้งใจลาออกจากงานในระยะเวลาอันใกล้	3.00	1.386	ปานกลาง
2. ท่านได้มองหางานในองค์กรแห่งใหม่	2.90	1.340	ปานกลาง
3. ท่านมีการเปรียบเทียบอาชีพใหม่กับงานปัจจุบัน	2.93	1.314	ปานกลาง
ภาพรวม	2.94	1.347	ปานกลาง

จากตารางที่ 9 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความตั้งใจลาออก ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.94$, S.D. = 1.347) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่าระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับดังต่อไปนี้

ความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุด คือ ท่านมีความคิดตั้งใจลาออกจากงานในระยะเวลาอันใกล้ ($\bar{x} = 3$, S.D. = 1.386) รองลงมาคือ ท่านมีการเปรียบเทียบอาชีพใหม่กับงานปัจจุบัน ($\bar{x} = 2.93$, S.D. = 1.314) และท่านได้มองหางานในองค์กรแห่งใหม่ ($\bar{x} = 2.90$, S.D. = 1.340) ตามลำดับ

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์เพื่อตรวจสอบคุณลักษณะของตัวแปรระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกผ่านความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจของพนักงานจ้างเทศบาลนครนครปฐมเพื่อทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation coefficient) ดังนี้

ตารางที่ 10 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกผ่านความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจของพนักงานจ้างเทศบาลนครนครปฐม

ตัวแปร	PSS	POS	AOC	IL
\bar{X}	3.69	3.28	3.87	2.94
(S.D.)	1.039	1.036	0.703	1.347
PSS				
POS	0.751**			
AOC	0.524**	0.510**		
IL	-0.338**	-0.241**	-0.477**	

**p < 0.01

จากตารางที่ 10 แสดงให้เห็นผลการวิเคราะห์ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรที่ศึกษา พบว่าตัวแปรอิสระและตัวแปรตามมีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง -0.477 - 0.751 จึงนำไปสู่การทดสอบสมมติฐานที่ตั้งไว้ดังนี้

ตอนที่ 6 การทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 11 แสดงผลการวิเคราะห์อิทธิพลด้วยการถดถอยอย่างง่ายของด้านการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานเทศบาลนครนครปฐมมีอิทธิพลทางบวกต่อการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรเทศบาลนครนครปฐม

ตัวแปร	การรับรู้การสนับสนุนขององค์กรเทศบาลนครนครปฐม		t	p-value
	สัมประสิทธิ์ถดถอย	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน		
ค่าคงที่	6.428	1.363	4.716	0.000***
การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานเทศบาลนครนครปฐม	1.061	0.061	17.523	0.000***
Adj R ² = 0.563, R ² = 0.564, F = 307.060				

***p < 0.001

จากตารางที่ 11 พบว่าการด้านการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานเทศบาลนครนครปฐมมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย 1.061 โดยมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน 0.061 อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.001 แสดงว่าการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานเทศบาลนครนครปฐมมีอิทธิพลทางบวกต่อการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรเทศบาลนครนครปฐม

ตารางที่ 12 แสดงผลการวิเคราะห์อิทธิพลด้วยการถดถอยอย่างง่ายของด้านการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานเทศบาลนครนครปฐมมีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันด้านจิตใจของพนักงานจ้างเทศบาลนครนครปฐมต่อองค์กรเทศบาลนครนครปฐม

ตัวแปร	ความผูกพันด้านจิตใจของพนักงานจ้างเทศบาลนครนครปฐมต่อองค์กรเทศบาลนครนครปฐม		t	p-value
	สัมประสิทธิ์ถดถอย	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน		
ค่าคงที่	19.349	0.843	22.956	0.000***
การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานเทศบาลนครนครปฐม	0.354	0.037	9.466	0.000***
Adj R ² = 0.271, R ² = 0.274, F = 89.614				

***p < 0.001

จากตารางที่ 12 พบว่าการด้านการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานเทศบาลนครนครปฐมมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย 0.354 โดยมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน 0.037 อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.001 แสดงว่าการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานเทศบาลนครนครปฐมมีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันด้านจิตใจของพนักงานจ้างเทศบาลนครนครปฐมต่อองค์กรเทศบาลนครนครปฐม

ตารางที่ 13 แสดงผลการวิเคราะห์อิทธิพลด้วยการถดถอยอย่างง่ายของด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเทศบาลนครนครปฐมมีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันด้านจิตใจของพนักงานจ้างต่อองค์กรเทศบาลนครนครปฐม

ตัวแปร	ความผูกพันด้านจิตใจของพนักงานจ้างเทศบาลนครนครปฐมต่อองค์กรเทศบาลนครนครปฐม		t	p-value
	สัมประสิทธิ์ถดถอย	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน		
ค่าคงที่	19.851	0.819	24.231	0.000***
การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเทศบาลนครนครปฐม	0.244	0.027	9.131	0.000***
Adj R ² = 0.257, R ² = 0.260, F = 83.368				

***p < 0.001

จากตารางที่ 13 พบว่าการด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเทศบาลนครนครปฐมมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย 0.244 โดยมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน 0.027 อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.001 แสดงว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเทศบาลนครนครปฐมมีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันด้านจิตใจของพนักงานจ้างต่อองค์กรเทศบาลนครนครปฐม

ตารางที่ 14 แสดงผลการวิเคราะห์อิทธิพลด้วยการถดถอยอย่างง่ายของด้านความผูกพันด้านจิตใจของพนักงานจ้างองค์กรเทศบาลนครนครปฐมมีอิทธิพลทางลบต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานจ้างเทศบาลนครนครปฐม

ตัวแปร	ความตั้งใจลาออกของพนักงานจ้างเทศบาลนครนครปฐม		t	p-value
	สัมประสิทธิ์ถดถอย	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน		
ค่าคงที่	21.825	1.572	13.886	0.000***
ความผูกพันด้านจิตใจของพนักงานจ้างองค์กรเทศบาลนครนครปฐม	-0.480	0.057	-8.345	0.000***
Adj R ² = 0.224, R ² = 0.227, F = 69.634				

***p < 0.001

จากตารางที่ 14 พบว่าการด้านความผูกพันด้านจิตใจของพนักงานจ้างองค์กรเทศบาลนครนครปฐมมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย -0.480 โดยมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน 0.057 อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.001 แสดงว่าความผูกพันด้านจิตใจของพนักงานจ้างองค์กรเทศบาลนครนครปฐมมีอิทธิพลทางลบต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานจ้างเทศบาลนครนครปฐม

ตารางที่ 15 การแสดงผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานการศึกษา		ผลการทดสอบ สมมติฐานการศึกษา
สมมติฐานที่ 1	การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานเทศบาลนครนครปฐมมีอิทธิพลทางบวกต่อการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรเทศบาลนครนครปฐม	ยอมรับสมมติฐาน ($\beta = 1.061, p < 0.001$)
สมมติฐานที่ 2	การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานเทศบาลนครนครปฐมมีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันด้านจิตใจของพนักงานจ้างเทศบาลนครนครปฐมต่อองค์กรเทศบาลนครนครปฐม	ยอมรับสมมติฐาน ($\beta = 0.354, p < 0.001$)
สมมติฐานที่ 3	การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเทศบาลนครนครปฐมมีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันด้านจิตใจของพนักงานจ้างต่อองค์กรเทศบาลนครนครปฐม	ยอมรับสมมติฐาน ($\beta = 0.244, p < 0.001$)
สมมติฐานที่ 4	ความผูกพันด้านจิตใจของพนักงานจ้างองค์กรเทศบาลนครนครปฐมมีอิทธิพลทางลบต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานจ้างเทศบาลนครนครปฐม	ยอมรับสมมติฐาน ($\beta = -0.480, p < 0.001$)



บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง อิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกผ่านความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจของพนักงานจ้างเทศบาลนครนครปฐม ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานจ้างเทศบาลนครนครปฐม จำนวนทั้งหมด 239 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. สรุปผลการวิจัย

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จากการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุมากกว่า 36 ปีขึ้นไป ระยะเวลาทำงานมากกว่า 7 ปี การศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี เงินเดือนระหว่าง 10,000 – 15,000 บาท และส่วนใหญ่อยู่สังกัดสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน จากการศึกษาพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย พบว่า หัวหน้างานเอาใจใส่และช่วยเหลือในการปฏิบัติงาน รองลงมา คือ ท่านได้รับคำปรึกษาที่ดีในการปฏิบัติงาน และความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ท่านได้รับกำลังใจจากหัวหน้างานเมื่อทำงานสำเร็จ ตามลำดับ

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ในภาพรวมจัดอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นด้านสถานที่ที่ท่านทำงานมีสภาพการทำงานที่ดีและปลอดภัย และด้านเทศบาลสนับสนุนเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการทำงานได้อย่างเหมาะสมและเพียงพออยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับดังต่อไปนี้เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย พบว่า ความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ สถานที่ที่ท่านทำงานมีสภาพการทำงานที่ดีและปลอดภัย รองลงมา คือ เทศบาลสนับสนุนเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการทำงานได้อย่างเหมาะสมและเพียงพอ และความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ค่าตอบแทนอย่างอื่นนอกเหนือจากเงินเดือนมีความเหมาะสม ตามลำดับ

ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ ในภาพรวมจัดอยู่ในระดับมากทุกด้าน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย พบว่าความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ท่านพยายามทำงานเพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จ รองลงมา คือ ท่านเต็มใจที่จะทุ่มเทความสามารถเพื่อช่วยให้เทศบาลบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย และความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ท่านมักพูดถึงเทศบาลแห่งนี้ให้เพื่อนๆฟังเสมอว่าเป็นองค์กรที่น่าทำงานด้วย ตามลำดับ

ความตั้งใจลาออก ในภาพรวมจัดอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับดังต่อไปนี้ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย พบว่า ความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ท่านมี

ความคิดตั้งใจลาออกจากงานในระยะเวลาอันใกล้นี้ รองลงมาคือ ท่านมีการเปรียบเทียบอาชีพใหม่กับงานปัจจุบัน และท่านได้มองหางานในองค์กรแห่งใหม่ ตามลำดับ

การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานเทศบาลนครนครปฐมมีอิทธิพลทางบวกต่อการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรเทศบาลนครนครปฐม พบว่าการดำเนินการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานเทศบาลนครนครปฐมมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย 1.061 โดยมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน 0.061 อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.001 (ดังแสดงในตารางที่ 11) ยอมรับผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย สามารถอธิบายได้ว่า การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานระดับแรกเชื่อว่าจะมีความสำคัญต่อการสร้างความผูกพันของพนักงานและสามารถเป็นรากฐานของความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร การที่พนักงานรับรู้ถึงการได้รับความสนับสนุนจากหัวหน้างาน (Rhoades and Eisenbergen, 2002) จะทำให้พนักงานเกิดความผูกพัน ใส่ใจต่อความเป็นอยู่ขององค์กร และช่วยให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์

สมมติฐานที่ 2 การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานเทศบาลนครนครปฐมมีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันด้านจิตใจของพนักงานจ้างเทศบาลนครนครปฐมต่อองค์กรเทศบาลนครนครปฐม พบว่าการดำเนินการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานเทศบาลนครนครปฐมมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย 0.354 โดยมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน 0.037 อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.001 (ดังแสดงในตารางที่ 12) ยอมรับผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย สามารถอธิบายได้ว่า พนักงานเมื่อรับรู้ถึงการสนับสนุนจากหัวหน้าแล้วจะส่งผลให้พนักงานมีความรู้สึกนึกคิดที่ดี ทำให้พนักงานในองค์กรมีความผูกพันต่อองค์กรตามไปด้วย

สมมติฐานที่ 3 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเทศบาลนครนครปฐมมีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันด้านจิตใจของพนักงานจ้างต่อองค์กรเทศบาลนครนครปฐม พบว่าการดำเนินการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเทศบาลนครนครปฐมมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย 0.244 โดยมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน 0.027 อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.001 (ดังแสดงในตารางที่ 13) ยอมรับผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย สามารถอธิบายได้ว่า ความเชื่อว่างค์กรจะมีความสามารถรักษาทรัพยากรบุคคลที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อองค์กรไว้ได้นั้น (Eisenberger และคณะ อ้างถึงในวิโรจน์ เกษภูลักษณะ) จำเป็นต้องอาศัยความรู้สึกนึกคิด ความเชื่อต่างๆ ในสิ่งที่ดีขององค์กร ทำให้พนักงานในองค์กรมีความผูกพันต่อองค์กร

สมมติฐานที่ 4 ความผูกพันด้านจิตใจของพนักงานจ้างองค์กรเทศบาลนครนครปฐมมีอิทธิพลทางลบต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานจ้างเทศบาลนครนครปฐม พบว่าการดำเนินการความผูกพันด้านจิตใจของพนักงานจ้างองค์กรเทศบาลนครนครปฐมมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย -0.480 โดยมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน 0.057 อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.001 (ดังแสดงในตารางที่ 14) ยอมรับผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย สามารถอธิบายได้ว่า ความผูกพันขององค์กรต่อพนักงานเกิดได้จากทางด้านจิตใจ คือ ความรู้สึกของบุคคลที่ยึดติดการทำงาน มีความผูกพัน มีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร เป็นประเด็นที่เกิดความสอดคล้องกับเป้าหมาย เป็นสาเหตุให้พนักงานปรารถนาที่จะอยู่ทำงานกับองค์กรต่อไป เพราะเห็นด้วยกับเป้าหมายและต้องการทำงานแบบเดียวกัน เป็นอารมณ์ความรู้สึกของพนักงานที่ตระหนักถึงความสัมพันธ์อันยาวนานที่ทำงานในองค์กร ผลตอบแทนที่

พนักงานจะได้รับในการคงอยู่ในองค์กรต่อไป ถ้าพนักงานพิจารณาจากเหตุผลทุกด้านแล้วส่งผลด้านบวก คือ พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กร แต่ถ้าส่งผลด้านลบ คือ พนักงานไม่เกิดความผูกพันต่อองค์กร ส่งผลให้เกิดการลาออกของพนักงาน

2. อภิปรายผล

จากการวิเคราะห์ข้อมูลและสรุปผลการวิจัย เรื่องอิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกผ่านความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจของพนักงานจ้างเทศบาลนครนครปฐมมีประเด็นสำคัญที่ผู้วิจัยนำมาอภิปรายตามวัตถุประสงค์การวิจัยดังนี้

การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะหัวหน้างานรู้หลักการ ขั้นตอนในการดำเนินงานเป็นอย่างดี จึงสามารถให้คำแนะนำ คำปรึกษา และเอาใจใส่ให้พนักงานจ้างได้เป็นอย่างดี พนักงานจึงมีการรับรู้ถึงการสนับสนุนจากหัวหน้างานได้ในระดับมาก การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานส่งผลต่อการสร้างความสัมพันธ์เบื้องต้นในทางที่ดีหรือไม่ดีก็ขึ้นอยู่กับการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน ถ้าพนักงานเกิดการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานที่ดี พนักงานจะเกิดความไว้วางใจมีความสุขในการทำงาน ได้รับการชี้แนะ ให้ความช่วยเหลือ ด้านการงาน ให้รางวัลตามโอกาสอันควร ให้คำปรึกษาที่ดีในการทำงาน ส่งเสริมความก้าวหน้าด้านการงาน การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างคนทำงานเป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยให้พนักงานอยู่กับองค์กรนานขึ้น และสร้างผลงานที่ดีให้กับหน่วยงาน สามารถกระทำได้โดยสร้างความเข้าใจในค่านิยมและจริยธรรมให้พนักงาน ผู้บริหารจะต้องเป็นแบบอย่างที่ดีให้กับพนักงาน ผู้บริหารจะต้องมีความเสมอภาคและมีความยุติธรรม และมีการชมเชย – ตีเตือนอย่างสมเหตุสมผล

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งเหตุผลอาจเป็นเพราะเงินเดือนที่ได้รับไม่เพียงพอต่อการดำรงชีพของพนักงานจ้าง ส่วนค่าตอบแทนด้านอื่นๆนอกเหนือจากเงินเดือนไม่มีความเหมาะสมเพียงพอ ค่ารักษาพยาบาลไม่มีการสนับสนุนเท่าที่ควร เทศบาลนครนครปฐมมีงบประมาณสนับสนุนให้พนักงานจ้างพัฒนาความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานไม่เพียงพอ และเทศบาลนครนครปฐมส่งเสริมด้านความก้าวหน้าทางหน้าที่ของพนักงานที่น้อย แต่เทศบาลนครนครปฐมเป็นองค์กรที่มีทรัพยากรด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงานที่ดีมากและสนับสนุนในเรื่องเครื่องมืออุปกรณ์ในการทำงานที่ดี มีการสนับสนุนด้านต่างๆให้กับพนักงานจ้างไม่ว่าจะเป็นด้านผลตอบแทนที่เป็นตัวเงินและผลตอบแทนที่ไม่ใช่ตัวเงิน ทำให้พนักงานจ้างมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นจากการสนับสนุนจากองค์กร ซึ่งทฤษฎีการสนับสนุนจากองค์กร (Organizational Support Theory : OST) ที่เกิดจากแนวคิดของ Eisenberger และคณะ (อ้างถึงในวิโรจน์ เกษภูลักษ์, 2553) ทำให้พนักงานจ้างรับรู้ถึงการสนับสนุนจากองค์กรในระดับปานกลาง เพราะพนักงานจ้างรู้สึกว่าไม่ได้เป็นส่วนหนึ่งของเทศบาลนครนครปฐมเต็มตัว มีเกณฑ์แบ่งระหว่างข้าราชการเทศบาลกับพนักงานจ้างเทศบาลทั้งๆที่ทำงานให้เทศบาลนครนครปฐมเหมือนกัน

ความผูกพันด้านจิตใจของพนักงานจ้างต่อองค์กรเทศบาลนครนครปฐมภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นผลต่อเนื่องมาจากการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานและการรับรู้การสนับสนุน

จากองค์กรจึงส่งผลให้เกิดความผูกพันด้านจิตใจของพนักงานจ้าง ทำให้พนักงานจ้างเต็มใจที่จะทำงานทุกอย่างเพื่อสร้างชื่อเสียงและให้องค์กรประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ เมเยอร์ อลีน และสมิธ (Meyer, Allen & Smith, 1993; Nelson & Quick, 2002) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ (Affective Commitment) ว่าความรู้สึกของบุคคลที่ยึดติดการทำงาน มีความผูกพัน มีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร เป็นประเด็นที่เกิดความสอดคล้องกับเป้าหมาย เป็นเหตุให้บุคคลปรารถนาที่จะอยู่ทำงานกับองค์กรต่อไป เพราะเห็นด้วยกับเป้าหมายและต้องการทำงานแบบเดียวกัน

ความตั้งใจลาออกของพนักงานจ้าง ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากการมีการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานที่ดี และการมีความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจที่ดีส่งผลให้พนักงานอยากที่จะทำงานในองค์กรเทศบาลนครนครปฐมต่อไป อยากรเป็นส่วนหนึ่งในองค์กรเทศบาลนครนครปฐม ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของเฮนแมนทีร์ และ จัดด์ (Heneman & Judge, 2000) อธิบายถึงสาเหตุของการลาออกไว้ว่าการลาออกอย่างสมัครใจอาจเกิดจากปัจจัย 3 ประการ คือ ประการแรก พนักงานเองมีความต้องการที่จะออก จากงานเนื่องจากสาเหตุได้แก่ มีความพึงพอใจในงานน้อย ผิดกับเรื่องที่ไม่คาดคิดในองค์กร มี ปัญหาส่วนตัว ประการที่สอง การลาออกจากงานในช่วงเวลานั้นๆ สามารถกระทำได้ง่ายเนื่องจาก สภาพะของการจ้างงานในตลาดแรงงานมีมาก และประการที่สาม พนักงานมีทางเลือกหลายทาง เช่น มีบริษัทอื่นเสนอตำแหน่งงานให้

การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานมีผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะพนักงานมีการใกล้ชิดระดับแรกก็คือจากหัวหน้างาน จึงเกิดเป็นการสร้างความสัมพันธ์เบื้องต้นในทางที่ดีหรือไม่ดีก็ขึ้นอยู่กับการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน ถ้าพนักงานเกิดการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้าที่ดี พนักงานจะเกิดความไว้วางใจมีความสุขในการทำงาน ได้รับการชี้แนะให้ความช่วยเหลือด้านการงาน ให้รางวัลตามโอกาสอันควร ให้คำปรึกษาที่ดีในการทำงาน ส่งเสริมความก้าวหน้าด้านการงาน ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อการทำงานในหน่วยงานเทศบาลนครนครปฐม ซึ่งส่งผลให้เกิดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเทศบาลนครนครปฐมที่ดีตามไปด้วย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของระวีวรรณ เสวตาพร ที่กล่าวว่าพนักงานจะมีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับหัวหน้างานมากที่สุด จึงเกิดเป็นการสร้างความสัมพันธ์เบื้องต้นในทางที่ดีหรือไม่ดีก็ขึ้นอยู่กับการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน ถ้าพนักงานเกิดการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้าที่ดี พนักงานจะเกิดความไว้วางใจมีความสุขในการทำงาน ได้รับการชี้แนะ ให้ความช่วยเหลือด้านการงาน ให้รางวัลตามโอกาสอันควร ให้คำปรึกษาที่ดีในการทำงาน ส่งเสริมความก้าวหน้าด้านการงาน

การสนับสนุนจากหัวหน้างานมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ เนื่องจากพนักงานจ้างเมื่อมีความรู้สึกที่ดีต่อหัวหน้าในระดับที่มากจึงส่งผลให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจมากตามไปด้วย ดังนั้นพนักงานจ้างจึงตั้งใจที่จะทำงานต่อไป เพื่อเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ให้องค์กรบรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ เมเยอร์ อลีน และสมิธ (Meyer, Allen & Smith, 1993; Nelson & Quick, 2002) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ (Affective Commitment) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่ยึดติดการทำงาน มีความผูกพัน มีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร เป็นประเด็นที่เกิดความสอดคล้องกับเป้าหมาย เป็นเหตุให้บุคคลปรารถนาที่จะอยู่ทำงานกับองค์กรต่อไป เพราะเห็นด้วยกับเป้าหมายและต้องการทำงานแบบเดียวกัน

การสนับสนุนจากองค์กรส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ ทั้งนี้อาจเพราะด้วยนโยบาย กฎ ข้อตกลงต่าง ๆ ของทางองค์กรเทศบาลนครนครปฐมได้กำหนดไว้แล้ว ทำให้ไม่สนับสนุนด้านอัตราเงินเดือนของพนักงานจ้างที่เพียงพอต่อการดำรงชีพ การรักษาพยาบาลที่ดีเพียงพอ ค่าตอบแทนด้านอื่นๆ ไม่มีความเหมาะสม ขาดการสนับสนุนในพนักงานจ้างได้รับการพัฒนาทักษะในการทำงานและการก้าวหน้าในหน้าที่การงานที่เหมาะสมเนื่องจากเกณฑ์ที่พิจารณาไม่ชัดเจน จึงทำให้มีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเทศบาลนครนครปฐมในระดับปานกลาง แต่พนักงานจ้างเกิดความผูกพันด้านจิตใจต่อองค์กรอยู่ในภาพรวมระดับมาก คือ การที่พนักงานมีความรู้สึกถึงองค์กรในทางเจตคติที่ดี ให้การยอมรับองค์กรและเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีเป้าหมายอันเดียวกับองค์กรทุ่มเทแรงกายแรงใจเพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของเมเยอร์ อเล็น และสมิธ

ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจส่งผลต่อความตั้งใจลาออกพนักงานจ้างเทศบาล เนื่องจากพนักงานจ้างมีความผูกพันต่อองค์กรเทศบาลนครนครปฐมอยู่ในระดับมากจึงส่งผลให้พนักงานจ้างมีความตั้งใจในการลาออกจากงานอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งส่งผลทางลบคือมีทิศทางตรงกันข้ามกัน อาจจะมีบ้างที่คิดมองหางานใหม่ไว้บ้างแต่ก็ไม่ตัดสินใจลา เพราะ การรับรู้ถึงการสนับสนุนจากหัวหน้าและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรในทางที่ดีจึงทำให้เกิดความผูกพันด้านจิตใจต่อองค์กรตามมาตามลำดับ และทำให้เกิดความรู้สึกที่อยากจะทำงานในองค์กรเทศบาลนครนครปฐมนี้ต่อไป ส่วนความคิดที่จะลาออกจากองค์กรเทศบาลนครนครปฐมนั้นจะลดน้อยลง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของเฮนแมนทรี และ จัดด์ ยังอธิบายถึงสาเหตุความตั้งใจลาออก คือ กระบวนการในขั้นตอนการตัดสินใจของพนักงานว่าจะปฏิบัติงานอยู่กับองค์กรหรือลาออกจากองค์กร โดยการตัดสินใจลาออกนั้นจะเกิดจากความสมัครใจของพนักงานเอง การลาออกของพนักงานจะส่งผลดีต่อเมื่อพนักงานที่ลาออกไปนั้นไม่สามารถทำงานได้เต็มที่

3. ประโยชน์จากการวิจัย

จากผลการศึกษาเรื่อง อิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกผ่านความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจของพนักงานจ้างเทศบาลนครนครปฐม สามารถนำผลการวิจัยไปใช้ควรปรับปรุงประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมดังนี้

3.1 ประโยชน์ด้านการจัดการ

1. การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน พบว่า พนักงานจ้างให้ความคิดเห็นในลำดับแรก คือ หัวหน้าเอาใจใส่และช่วยเหลือในการปฏิบัติงานเมื่อทำผิดพลาดก็ได้รับคำแนะนำ รองลงมา คือ พนักงานจ้างได้รับคำปรึกษาที่ดีในการปฏิบัติงาน ได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างานและได้รับโอกาสในการแสดงความคิดเห็นด้านต่างๆ และลำดับสุดท้ายท่านได้รับกำลังใจจากหัวหน้างานเมื่อทำงานสำเร็จ ดังนั้นควรส่งเสริมให้หัวหน้างานให้กำลังใจพนักงานจ้างเวลาทำงานบ้าง เพื่อเป็นการสร้างกำลังใจที่ดีในการทำงาน

2. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร พบว่า สถานที่ที่ที่ท่านทำงานมีสภาพการทำงานที่ดีและปลอดภัย รองลงมา คือ เทศบาลสนับสนุนเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการทำงานได้อย่างเหมาะสมและเพียงพอ และความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ค่าตอบแทนอย่างอื่นนอกเหนือจากเงินเดือนมี

ความเหมาะสม ดังนั้นองค์กรควรมีการปรับกฎ นโยบายของเทศบาลนครนครปฐมบางประการเพื่อให้การดำเนินชีวิตอยู่ในสังคมของพนักงานจ้างมีคุณภาพที่ดีขึ้น

3. การรับรู้ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ พบว่า พนักงานจ้างพยายามทำงานเพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จ ร่องลงมา คือ พนักงานจ้างเต็มใจที่จะทุ่มเทความสามารถเพื่อช่วยให้เทศบาลบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย และความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ การพูดถึงเทศบาลแห่งนี้ให้เพื่อนๆ ฟังเสมอว่าเป็นองค์กรที่น่าทำงานด้วย ดังนั้นเทศบาลควรมีการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อสาธารณะให้รับรู้ และเมื่อมีการอบรมต่างๆ ควรสอดแทรกเรื่องของภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรและความภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งของเทศบาลนครนครปฐมแห่งนี้

3.2 ประโยชน์เชิงทฤษฎี

งานวิจัยนี้ก่อให้เกิดการบูรณาการทางทฤษฎีเกี่ยวกับ การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานจะส่งผลทางบวกต่อการรับรู้การสนับสนุนต่อองค์กร การรับรู้การสนับสนุนต่อองค์กรส่งผลทางบวกต่อความผูกพันด้านจิตใจของพนักงานต่อองค์กร และความผูกพันด้านจิตใจของพนักงานต่อองค์กรส่งผลทางลบต่อความตั้งใจลาออกของพนักงาน เทศบาลนครนครปฐมสามารถนำข้อมูลนี้วิเคราะห์ไปประยุกต์ใช้เพื่อแก้ปัญหาการลาออกของพนักงานและพัฒนาให้สอดคล้องในการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดประสิทธิผล ตามเป้าหมายขององค์กรที่วางไว้

4. ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในอนาคต

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาวิจัยในอนาคต ดังต่อไปนี้

1. ในการศึกษาครั้งต่อไปอาจใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลในเชิงลึกมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะมีประโยชน์ในการทราบถึงปัญหา เพื่อนำข้อมูลนี้วิเคราะห์ไปประยุกต์ใช้เพื่อแก้ปัญหาการลาออกของพนักงานและพัฒนาให้สอดคล้องในการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดประสิทธิผล ตามเป้าหมายขององค์กรที่วางไว้และ

2. ควรมีการศึกษากลุ่มตัวอย่างพนักงานจ้างในเขตเทศบาลอื่นๆ และตามเขตปริมณฑล เพื่อที่จะได้เปรียบเทียบกับผลของกลุ่มตัวอย่างในพื้นที่เขตเทศบาลนครนครปฐม จังหวัดนครปฐมในการศึกษาครั้งนี้ประกอบไปด้วยการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน

3. ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานและการสนับสนุนจากองค์กรที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกผ่านความผูกพันด้านจิตใจของพนักงาน ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไป ผู้สนใจควรใช้ประเด็นการศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร เพื่อนำผลการศึกษาไปปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงานเพื่อให้พนักงานเกิดความผูกพัน และความจงรักภักดีต่อองค์กร

รายการอ้างอิง

- กิ่งพร ทองใบ. (2553). ระบบคำตอบแทนสมัยใหม่ จากวิชาการสู่วิชาชีพ. กรุงเทพฯ: บริษัทพิมพ์ดีการพิมพ์ จำกัด.
- เกรียงศักดิ์ เขียวยิ่ง. (2542). การบริหารทรัพยากรมนุษย์. ขอนแก่น : ภาควิชาสังคมศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- เกตุณภัส เมธิกสิวัฒน์. (2555). “ความสัมพันธ์ของความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่องาน และองค์การกับความตั้งใจลาออกของพนักงานในธุรกิจโรงแรม จังหวัดนครราชสีมา.” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต สาขาเทคโนโลยีการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- จันทร์พา ทัดภูธร. (2543). “การศึกษาอิทธิพลของการสนับสนุนจากองค์กร และการเปลี่ยนแปลงระหว่างหัวหน้า – ลูกน้องตามการรับรู้ของลูกจ้างที่มีผลต่อการตอบสนองของลูกจ้าง กรณีศึกษาพยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการประจำโรงพยาบาลของรัฐสังกัดทบวง มหาวิทยาลัยในเขตกรุงเทพมหานคร.” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- จரியา หอมกรุ่น. (2549). “การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับความผูกพันต่อองค์การ : กรณีศึกษาบริษัท ประกันแห่งหนึ่ง.” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- จุฑารัตน์ แสงสุริยันต์.(2549). “ปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการลาออกของพนักงาน บริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง” วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต สาขาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ บัณฑิตมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ณัฐพร พึ่งบ้านเกาะ. (2554). “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจลาออกของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษา : สำนักงานเขตพื้นที่พระประโทน.” วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการประกอบการ มหาวิทยาลัยศิลปากร.

- ณัฐพันธุ์ เขจรนันท์. (2545). **การจัดการทรัพยากรมนุษย์**. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ดุจดาว มีปรีชา. (2539). “การลาออกของพนักงานรุ่นใหม่ในองค์กร กรณีศึกษา : องค์กรเอกชนผลิตเครื่องไฟฟ้า.” วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม คณะบริหารธุรกิจ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- นาฎยา อ่วมผึ้ง. (2544). “ปัจจัยค้ำสรรที่เกี่ยวข้อกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การบุคลากรพยาบาลในงานการพยาบาลอายุรกรรมโรงพยาบาลเชียงรายประชานุเคราะห์.” การค้นคว้าแบบอิสระพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- เนตรนภา นันทพรวิญญู. (2551). “ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริษัท เซ็นทรัล รีเทล คอร์ปอเรชั่น จำกัด.” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- เบญจลักษณ์ สมเกียรติ. (2544). “ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล การเปลี่ยนแปลงระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ การสนับสนุนจากองค์การ กับการปฏิบัติงานตามบทบาทของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร.” วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ประสพชัย พสุนนท์. (2555). **การวิจัยการตลาด**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ท็อป.
- เปรมจิตร คล้ายเพชร. (2548). “การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ความยุติธรรมองค์กรที่มีต่อความผูกพันองค์กรและความตั้งใจลาออก.” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เพชรรัตน์ จุลละนนท์. (2544). “การรับรู้ข้อมูลข่าวสารด้านเศรษฐกิจของครูสังคมศึกษาในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดขอนแก่น.” วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- พงศ์ ทรดาล. (2540). **จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การเบื้องต้น**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

มนิศรา โอมะคุปต์. (2535). **การวิเคราะห์ปัจจัยที่สัมพันธ์กับการลาออกของพนักงาน ธนาคารกรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.**

มุกิตา คงกระพันธ์. (2554). “การศึกษาอิทธิพลของการรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรผ่านความผูกพันต่อองค์กร และความพึงพอใจในงานที่มีผลต่อการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่.” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน มหาวิทยาลัยศิลปากร.

ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). **พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542.** กรุงเทพฯ : นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์

ริเรื่องรอง รัตนวิไลสกุล. (2540). **มนุษย์สัมพันธ์.** พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร: โครงการส่งเสริมการสร้างตำรางานสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี

ระวีวรรณ เสวตาพร. (2532). **ยุทธวิธีเสริมสร้างมนุษย์สัมพันธ์.** กรุงเทพมหานคร: สายใจ.

วิไลวรรณ บัวคำ. (2546). “การรับรู้เกี่ยวกับปัญหายาบ้าและแนวทางการป้องกันยาบ้าของครอบครัวที่มีบุตรวัยรุ่น อำเภอลำสนธิ จังหวัดอำนาจเจริญ.” วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

วิโรจน์ เจริญลักษณ์. (2553). “ความสัมพันธ์ระหว่างความยุติธรรมด้านผลลัพธ์และด้านกระบวนการกับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ผ่านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร.” **วารสารมหาวิทยาลัยศิลปากร ฉบับภาษาไทย 30, 2 : 63 – 79**

เสนาะ ตีเยาว์. (2534). **การบริหารงานบุคคล.** พิมพ์ครั้งที่ 8 กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

สันต์ฤทัย ลิ้มวีร์พันธ์. (2550). “ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร กรณีศึกษาบริษัท ระยอง เพียวริฟายเออร์ จำกัด (มหาชน).” วิทยาสตรมหาบัณฑิต คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

สกาวิรัตน์ อินทุสมิต. (2543). “การรับรู้วัฒนธรรมองค์กร ความผูกพันต่อองค์กร และความตั้งใจที่จะลาออกของพนักงาน : กรณีศึกษาการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย.”

วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาการอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัย
เกษตรศาสตร์.

สุมินทร เบ้าธรรม. (2554) “การรับรู้ถึงการได้รับการสนับสนุนจากองค์กรความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กรและความตั้งใจที่จะลาออกจางานโดยสมัครใจของบุคลากรในสังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสานและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี” **มท.อีสาน** ปีที่ 4 ,ฉบับที่1 (มกราคม – มิถุนายน 2554) : 37-55.

สลิลทิพย์ จันทะยานี. (2550). “ผลการฝึกทักษะการสื่อสารแบบเปิดใจที่มีต่อประสิทธิภาพในความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล: กรณีศึกษานักศึกษาชั้นปีที่ 3 และ 4 มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการให้คำปรึกษา คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลนครนครปฐม. (2557). “จำนวนพนักงานจ้างเทศบาลนครนครปฐม.” 1 พฤษภาคม.

อนุสรณ์ วิริยะวงศ์สกุล. (2552). “ความพึงพอใจในงานกับประสิทธิผลองค์การศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริการส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม.” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.

ภาษาอังกฤษ

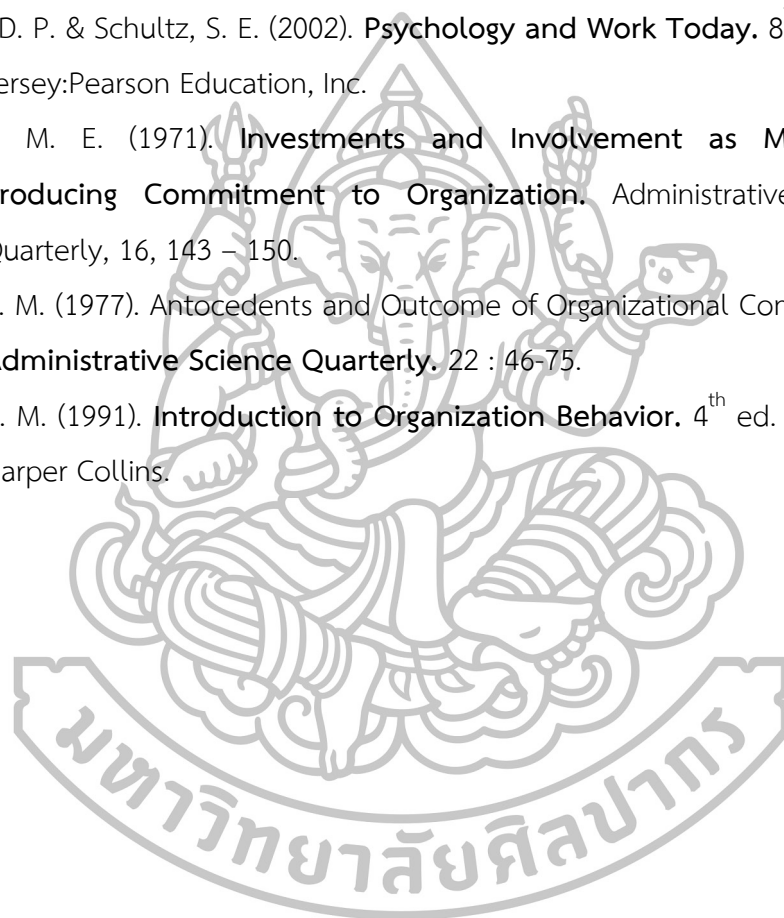
Allen, N.J.and Meyer, J.P. (1990). **The Measurement and Antecedents of Affective, Continuance and Normative Commitment to the Organization.** *Journal of Occupational Psychology.*

Buchanan, B. 1974. Building Organizational Commitment : The Socialization of Managers in Work Organizations. **Administrative Science Quarterly.** 19,4 : 535-546.

Eisenberger, Robert., Arimeli, Stephen.; Rexwingkel, Barbara.; Lynch, Patrick D., and Rhoades, Linda. (2002). “Reciprocation of Perceived Organization Support.” **Journal of Applied Psychology.** 2002 : 120 - 123

- Eisenberger, R., Fasolo, P., & Davis – LaMastro, V. (1990). “Perceived organization support and Employee diligence, commitment, and innovation.” **Journal of Applied Psychology**.
- Greenberg, J. & Baron, R. A. (2000). **Behavior in Organization: Understanding and Managing the Human Side of Work**. 2nd ed. New Jersey: Prentice hall, Inc.
- Heneman III and Judge, Timothy A. (2003). **Staffing Ornization**. Illinois : McGraw – Hill.
- International Survey Research. (2000). **Retention matter** [Online]. Available: <http://www.isrinsight.com/pdf>
- Jewell, L. N. (1998). **Contemporary Industrial / Organizational Psychology**. 3rd ed. New York: Brooks/ Cole Publishing Company.
- Landy. (1985). **Psychology of Work Behavior**. New York : Dorsey Press.
- Meyer, P. Allen N. & Smith C. (1993). “Commitment to organizations and occupations: extension and test of a three – component conceptualization.” **Journal of Applied Psychology**, 25, 538 – 551.
- Mobley, H. H. (1982). **Employee turnover case consequences and control**. Texas : Addison Wesley
- Mowday, R. T. (1981). “Viewing turnover from the perspective of those who remain: The relationship of job attitudes to attributions of causes of turnover.” **Journal of applied Psychology**, 120 – 123.
- Mowday, R. T. Steers, R. M. & Porter, L. W. (1982). **Employee organization linkage: The psychology of commitment, absenteeism and turnover**. New York: Academic Press.
- Neal, and Northcraft. (1991). **Organzitional Behavior : A Managment Challenge**. Chicago : The Dryden Press.
- Nelson, D. L. & Quick, J. C. (2006). **Organization Behavior**. 5th ed. Ohio: R.R. Donnelly Willard.

- Newstrom, J. W. & Davis, K. (2002). **Organizational Behavior: Human behavior at work.** 11th ed. New York: The McGraw – Hill Companies, Inc.
- Porter, L. W., Lawler, E. E., and Hackman, J. R. (1975). **Behavior in overview.** (Unpublished manuscript). People Stream Pty Ltd.
- Rhoades, L., and Eisenberger, R. (2002). **Perceived Organizational Support.** Journal of Applied Psychology, 87
- Schultz, D. P. & Schultz, S. E. (2002). **Psychology and Work Today.** 8th ed. New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Sheldon, M. E. (1971). **Investments and Involvement as Mechanism Producing Commitment to Organization.** Administrative Science Quarterly, 16, 143 – 150.
- Steers, R. M. (1977). Antecedents and Outcome of Organizational Commitment. **Administrative Science Quarterly.** 22 : 46-75.
- Steers, R. M. (1991). **Introduction to Organization Behavior.** 4th ed. New York: Harper Collins.





แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

เรียน ท่านผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน

ด้วยผู้จัดทำวิจัย นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาการประกอบการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร ได้จัดทำแบบสอบถามนี้เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการทำการวิจัยเรื่อง “อิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกผ่านความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจของพนักงานจ้างเทศบาลนครนครปฐม” ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมาย ดังนี้

1. เพื่อศึกษาการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานในด้านต่างๆ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรในด้านต่างๆ กับความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจที่มีผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานจ้างเทศบาลนครนครปฐม
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของการสนับสนุนจากหัวหน้างานในด้านต่างๆกับความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจที่มีผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานจ้างเทศบาลนครนครปฐม
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของการสนับสนุนจากองค์กรในด้านต่างๆกับความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจที่มีผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานจ้างเทศบาลนครนครปฐม
4. เพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจที่มีผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานจ้างเทศบาลนครนครปฐม

ผู้วิจัยได้แบ่งแบบสอบถามออกเป็น 5 ตอน ดังนี้

- ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 ด้านการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน
- ตอนที่ 3 ด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร
- ตอนที่ 4 ด้านความผูกพันต่อองค์กร
- ตอนที่ 5 ด้านความตั้งใจลาออก

โดยในการตอบแบบสอบถามจะไม่มีผลต่อการปฏิบัติงานของท่าน ผู้วิจัยจะใช้เป็นข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้เท่านั้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

ผู้จัดทำวิจัย

แบบสอบถาม

เรื่อง : ความสัมพันธ์ของการสนับสนุนจากหัวหน้างานและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรผ่านความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานเทศบาลนครนครปฐม

คำชี้แจง : แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ด้านการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน

ตอนที่ 3 ด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

ตอนที่ 4 ด้านความผูกพันต่อองค์กร

ตอนที่ 5 ด้านความตั้งใจลาออก

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 6 ข้อ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าข้อความที่เป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. เพศ

หญิง

ชาย

2. อายุ

น้อยกว่า 25 ปี

25 – 30 ปี

31 – 35 ปี

36 ปีขึ้นไป

3. ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในเทศบาลนครนครปฐม

น้อยกว่า 1 ปี

1 – 3 ปี

4 – 6 ปี

7 ปีขึ้นไป

4. ระดับการศึกษา

ต่ำกว่าปริญญาตรี

ปริญญาตรี

สูงกว่าปริญญาตรี

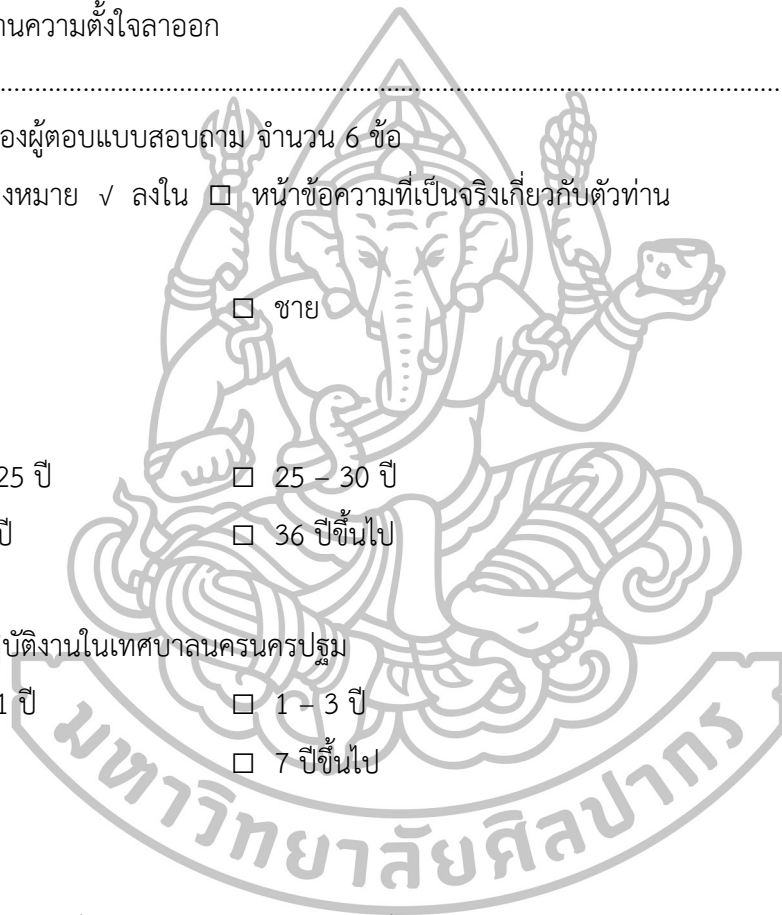
5. ระดับเงินเดือน

ต่ำกว่า 10,000 บาท

10,000 – 15,000 บาท

15,001 – 20,000 บาท

มากกว่า 20,000 บาทขึ้นไป



6. สังกัด

- สำนักปลัดเทศบาล
- สำนักการช่าง
- สำนักการคลัง
- สำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
- สำนักการศึกษา
- กองวิชาการและแผนงาน
- กองสวัสดิการสังคม
- กองการประปา
- กองส่งเสริมวัฒนธรรม การท่องเที่ยวและกีฬา
- พนักงานครูในสังกัดสถานศึกษา

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด เพียงคำตอบเดียว

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
1. การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน						
1.	ท่านได้รับความแนะนำเมื่อทำงานผิดพลาดจากหัวหน้างาน					
2.	หัวหน้างานเอาใจใส่และช่วยเหลือในการปฏิบัติงาน					
3.	ท่านได้รับคำปรึกษาที่ดีในการปฏิบัติงาน					
4.	ท่านได้รับกำลังใจจากหัวหน้างานเมื่อทำงานสำเร็จ					
5.	ท่านได้รับการสนับสนุนด้านการทำงานจากหัวหน้างาน					
6.	ท่านได้รับโอกาสจากหัวหน้างานให้มีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นด้านต่างๆ					
2. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร						
7.	เงินเดือนที่ท่านได้รับเพียงพอกับการดำรงชีพของท่านและมีอัตราที่เหมาะสม					
8.	คำตอบแทนอย่างอื่นนอกเหนือจากเงินเดือนมีความเหมาะสม					

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
9.	เทศบาลให้การสนับสนุนเรื่องค่ารักษาพยาบาลที่เหมาะสมให้กับท่าน					
10.	เทศบาลสนับสนุนงบประมาณให้ท่านได้มีโอกาสพัฒนาความรู้ ความสามารถในอาชีพเป็นอย่างดี					
11.	เทศบาลส่งเสริมให้ท่านได้เจริญเติบโตและก้าวหน้าในงาน					
12.	เทศบาลให้ความสำคัญพัฒนาคุณภาพชีวิตของพนักงาน					
13.	เทศบาลของท่านมีหลักเกณฑ์ที่ใช้พิจารณาความก้าวหน้าและการเลื่อนตำแหน่งที่ชัดเจน					
14.	สถานที่ที่ท่านทำงานมีสภาพการทำงานที่ดีและปลอดภัย					
15.	เทศบาลสนับสนุนเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการทำงานได้อย่างเหมาะสมและเพียงพอ					
3. ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ						
16.	ท่านรู้สึกภูมิใจที่เป็นบุคลากรของเทศบาลแห่งนี้					
17.	ท่านเต็มใจที่จะทุ่มเทความสามารถเพื่อช่วยให้เทศบาลบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย					
18.	ท่านมีความสุขที่ทำงานเทศบาลนี้ต่อไป					
19.	ท่านมักพูดถึงเทศบาลแห่งนี้ให้เพื่อนๆ ฟังเสมอว่าเป็นองค์กรที่น่าทำงานด้วย					
20.	ท่านยอมรับและยินดีปฏิบัติตามแนวนโยบายของเทศบาล					
21.	ท่านเต็มใจที่จะทำงานทุกอย่างเพื่อสร้างชื่อเสียงให้กับเทศบาลแห่งนี้					
22.	ท่านพยายามทำงานเพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จ					
4. ความตั้งใจลาออก						
23.	ท่านมีความคิดตั้งใจลาออกจากงานในระยะเวลาอันใกล้นี้					
24.	ท่านได้มองหางานในองค์กรแห่งใหม่					
25.	ท่านมีการเปรียบเทียบอาชีพใหม่กับงานปัจจุบัน					

ขอขอบพระคุณทุกท่านอย่างสูงที่กรุณาตอบแบบสอบถาม

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล	นางสาววิวรรธณี วงศาไชโย
ที่อยู่	49/49 หมู่บ้านธนาภาพาร์ควิว ตำบลลำพญา อำเภอเมือง จังหวัดนครนครปฐม 73000
ที่ทำงาน	โรงเรียนกีฬาเทศบาลนครนครปฐม 132 หมู่2 ตำบลสนามจันทร์ อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม 73000
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2554	สำเร็จการศึกษาปริญญาตรีวิทยาศาสตร์บัณฑิต สาขาเทคโนโลยีการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
พ.ศ. 2555	ศึกษาต่อระดับปริญญาโทบริหารบัณฑิต สาขาวิชาการประกอบการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
พ.ศ. 2558	ศึกษาต่อหลักสูตรประกาศนียบัตรบัณฑิต สาขาวิชาซีพครู มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
ประวัติการทำงาน	
พ.ศ.2556 – ปัจจุบัน	ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่ธุรการโรงเรียนกีฬาเทศบาลนครนครปฐม

