

อิทธิพลของความผูกพันต่องานและความไว้วางใจต่อองค์กรที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน
ของพนักงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
THE INFLUENCE OF WORK ENGAGEMENT AND ORGANIZATIONAL TRUST ON JOB PERFORMANCE
OF ACADEMIC SUPPORT STAFF AT SAKON NAKHON RAJABHAT UNIVERSITY

สามารถ อัยกร

Samart Aiyakorn

สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร สกลนคร 47000
Program in Public Administration, Faculty of Management Science, Sakon Nakhon Rajabhat University,
Sakon Nakhon 47000, Thailand

*Corresponding author: E-mail: Saamm_5@hotmail.com

รับบทความ 15 มิถุนายน 65 แก้ไขบทความ 25 กรกฎาคม 65 ตอบรับบทความ 8 สิงหาคม 2565 เผยแพร่บทความ เมษายน 2566

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับของความผูกพันต่องาน ความไว้วางใจต่อองค์กร และผลการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร 2) ศึกษาอิทธิพลของความผูกพันต่องานที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร และ 3) ศึกษาอิทธิพลของความไว้วางใจต่อองค์กรที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร จำนวน 214 คน ใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถามมีความเชื่อมั่นค่าเฉลี่ย .975 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับของความผูกพันต่องาน ความไว้วางใจต่อองค์กร และผลการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนครอยู่ในระดับมากทั้งหมด 2) ความผูกพันต่องานมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนครในระดับทำนายสูงมากร้อยละ 63.50 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .000 และ 3) ความไว้วางใจต่อองค์กรมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานในระดับทำนายสูงถึงร้อยละ 44.00 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .000

คำสำคัญ: ความผูกพันต่องาน, ความไว้วางใจต่อองค์กร, ผลการปฏิบัติงาน, พนักงานสายสนับสนุน

ABSTRACT

The objectives of this research were to 1) investigate the level of work engagement, organizational trust, and job performance of academic support staff at Sakon Nakhon Rajabhat University (SNRU); 2) investigate the influence of work engagement on job performance of academic support staff at SNRU; and 3) determine the influence of organizational trust on the job performance of academic support staff at SNRU. The sample in this research, obtained through stratified sampling, consisted of 214 academic support staff at SNRU. Tools for data collection consisted of a questionnaire form with the reliability of .975. Statistics for data analysis included mean, standard deviation, Pearson's product-moment correlation, and multi-regression analysis

The results showed that 1) The academic support staff at SNRU rated their work engagement, organizational trust, and job performance at a high level; 2) Work engagement achieved 63.50 percent of prediction on the job performance of academic support staff at SNRU at the .000 level of significance; and 3) Organizational trust achieved 44.00 percent of prediction on the job performance of academic support staff at SNRU at the .000 level of significance.

Keywords: Work Engagement, Organizational Trust, Job Performance, Academic Support Staff

บทนำ

“มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร” เป็นสถาบันอุดมศึกษาเพื่อการพัฒนาท้องถิ่นที่เสริมสร้างพลังปัญญาของแผ่นดิน ฟื้นฟูพลังการเรียนรู้ เชิดชูภูมิปัญญาของท้องถิ่น สร้างสรรค์ศิลปวิทยา เพื่อความเจริญก้าวหน้าอย่างมั่นคงและยั่งยืนของปวงชน มีส่วนร่วมในการจัดการ การบำรุงรักษา การใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างสมดุลและยั่งยืน โดย ปธาน สุวรรณมงคล (2557) ได้วิเคราะห์บทบาทตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2547 อธิบายว่าภาระหน้าที่ของมหาวิทยาลัยราชภัฏ มีอัตลักษณ์ชัดเจนว่า “เป็นมหาวิทยาลัยของท้องถิ่น เพื่อคนในท้องถิ่น” มีบทบาทสำคัญเกี่ยวกับการพัฒนาประเทศทั้งการพัฒนา ด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง วัฒนธรรมในท้องถิ่น ทรัพยากรมนุษย์ในท้องถิ่น และตลอดระยะเวลาที่ผ่านมามหาวิทยาลัยราชภัฏ ก็ดำเนินบทบาทดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง โดยมีการเปิดการเรียนการสอนในหลากหลายภาควิชา อาทิเช่น ภาควิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ภาควิชาวิทยาการจัดการ ภาควิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ภาควิชาเทคโนโลยีการเกษตร ภาควิชาครุศาสตร์ ภาควิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นต้น อีกทั้งในปัจจุบันมหาวิทยาลัยราชภัฏยังเปิดการเรียนการสอนทั้งระดับปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอก

ปัจจุบันมหาวิทยาลัยราชภัฏมีพนักงานสายสนับสนุนเป็นกลุ่มคนสำคัญที่จะทำให้องค์กรต้องแก้ปัญหาและพัฒนาการปฏิบัติงาน เพราะบทบาทหน้าที่ของพนักงานสายสนับสนุนจะทำตามขอบเขตลักษณะหน้าที่ของโครงสร้างของงานที่รับผิดชอบหรือแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น และพัฒนาองค์กรได้อย่างต่อเนื่อง องค์กรจึงต้องพัฒนาผลการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุนให้มีความรู้ความสามารถ และมีประสิทธิภาพ (ปริฉัตร สระทองฮ่วม, 2560) การจะพัฒนาผลการปฏิบัติงานของบุคลากรได้อย่างยั่งยืนต้องมีการศึกษาการแสดงออกตามหน้าที่ด้านระดับอารมณ์ จิตใจ ความรู้สึกนึกคิด โดยบุคคลจะรู้สึกผูกพันต่องานเมื่อมีการแสดงออกทั้ง ความพยายาม การทุ่มเททำงาน และมีกำลังใจที่ดีในการทำงาน ในทางกลับกันเมื่อบุคคลรู้สึกเหนื่อยหน่ายทั้งด้านร่างกาย ความคิด และจิตใจ เรียกว่าภาวะดังกล่าวว่าการไร้ความผูกพัน (Disengagement) หรือภาวะหมดไฟในการทำงาน (Job burnout) ซึ่งภาวะดังกล่าวส่งผลเสียต่อองค์กรอย่างมาก ดังนั้น การค้นหาความผูกพันต่องานจึงมีสำคัญอย่างน้อย 3 ประการ คือ 1) การปฏิบัติงานตามบทบาทที่มีความหมายอย่างไร 2) การปฏิบัติงานในบทบาทที่มีความปลอดภัยหรือไม่ และ 3) บุคคลมีความพร้อมในการปฏิบัติงานตามบทบาทหรืองานชิ้นนี้หรือไม่ (Kahn, 1990)

และอีกปัจจัยที่มีความสำคัญ คือ ความไว้วางใจต่อองค์กร (Organizational Trust) ที่มุ่งพัฒนาพนักงานผ่านมิติการสร้าง ความไว้วางใจต่อองค์กรด้วยการพิสูจน์ภาวะผู้นำ (proven leadership) และเสริมสร้างประสบการณ์ด้านการบริหาร (management experience) เพื่อกำหนดกลยุทธ์ขององค์กร (aligning strategy) ในการขับเคลื่อนผลการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างเป็นรูปธรรม ซึ่งพบว่าองค์การทั้งภาครัฐและภาคธุรกิจที่มีความไว้วางใจสูงก่อให้เกิดผลต่อองค์กร ดังนี้ 1) มีความรู้สึกมุ่งมั่นสูงสุดที่จะร่วมกันไปสู่เป้าหมายขององค์กร 2) พนักงานสามารถสนับสนุนและร่วมกันทำงาน เพื่อบรรลุจุดหมายที่ตั้งไว้ 3) เกิดวัฒนธรรมองค์กรที่มีความเข้มแข็ง (Strong culture) และมีความร่วมมือในการทำงานสูง 4) มีผู้นำที่เป็นผู้ให้สอนงาน (Coaching) มากกว่าผู้นำที่แค่คอยสั่งการ (Directing) และ 5) พนักงานมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น และมีส่วนร่วมในการตัดสินใจต่าง ๆ เพิ่มขึ้น (Hitch, 2012)

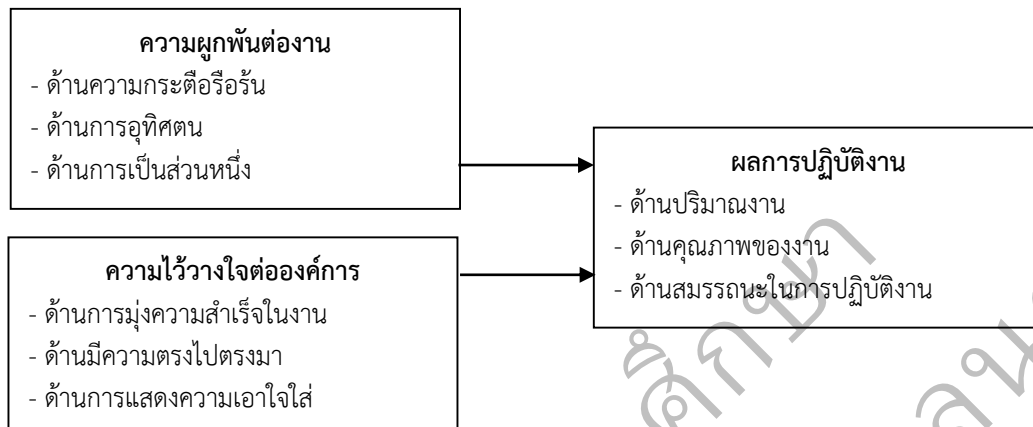
จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุ ประกอบด้วย ความผูกพันต่องาน และความไว้วางใจต่อองค์กรที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร เพื่ออธิบายอิทธิพลในเชิงสาเหตุและผลว่างานวิจัยนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารในมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร เพื่อนำไปปรับใช้ในเชิงปัจจัยด้านจิตวิทยาทางการบริหารในการก่อรูปความผูกพันต่องาน และความไว้วางใจต่อองค์กร เพื่อสร้างผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพของพนักงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนครต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับของความผูกพันต่องาน ความไว้วางใจต่อองค์กร และผลการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของความผูกพันต่องานที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของความไว้วางใจต่อองค์กรที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้ใช้ตัวแปร ความผูกพันต่องาน (Work Engagement) ตามแนวคิดของ Schaufeli, Salanova, Gonzalez-Roma and Bakker (2002) ตัวแปรความไว้วางใจต่อองค์กร (Organizational trust) ตามแนวคิดของ Shaw (1997) และผลการปฏิบัติงานของพนักงาน (Job performance) ตามแนวคิดของ Koopmans et al (2011) มากำหนดเป็นกรอบแนวคิดการวิจัย ดังนี้



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย ประกอบด้วย

งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยแบบไม่ทดลอง (Non Experimental Designs) ศึกษาปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นดังที่ปรากฏตามธรรมชาติที่เป็นจริง โดยมิได้มีความพยายามที่จะบังคับค่าตัวแปรหนึ่ง เพื่อศึกษาผลกระทบตัวแปรนั้นต่อตัวแปรตาม (สุจิตรา บุญยรัตพันธุ์, 2556, หน้า 66) ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) แบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เป็นแนวทางในการศึกษา กำหนดหน่วยการวิเคราะห์ (Unit of Analysis) เป็นระดับบุคคล (Individual Level) โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบการศึกษาภาคตัดขวาง (Cross-Sectional Studies) คือเก็บข้อมูลในช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่งเพียงครั้งเดียว

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร (Population) ได้แก่ พนักงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร จำนวน 480 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 31 เมษายน 2565)

กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ได้แก่ พนักงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร จำนวน 214 คน จากการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้เกณฑ์การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie & Morgan (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2552, หน้า 49)

วิธีสุ่มตัวอย่างโดยเลือกวิธีการสุ่มแบบเทียบสัดส่วน (Proportional Sampling) การสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) และการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยแยกประชากรตามประเภทของบุคลากรผู้วิจัยสามารถกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนขนาดของประชากรกลุ่มตัวอย่างตามประเภทของบุคลากร ได้ดังตาราง 1

ตาราง 1 ขนาดของประชากรและกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามประเภทของบุคลากร

พนักงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร	ประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
- ข้าราชการพลเรือน	9	3
- ลูกจ้างประจำ	8	2
- พนักงานในสถาบันอุดมศึกษา	221	100
- พนักงานราชการ	29	12
- ลูกจ้างชั่วคราว	213	97
รวม	480	214

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรมแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นพนักงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน ประเภทบุคลากร และเงินเดือน ลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check List)

ตอนที่ 2 ความผูกพันต่องาน ความไว้วางใจต่อองค์กร และผลการปฏิบัติงาน แบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ โดยผู้วิจัยกำหนดให้ผู้ตอบแบบสอบถามระบุระดับตามข้อคำถาม ซึ่งคะแนนในการตอบแบบสอบถามออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

- 5 หมายถึง เห็นด้วยในระดับมากที่สุด
- 4 หมายถึง เห็นด้วยในระดับมาก
- 3 หมายถึง เห็นด้วยในระดับปานกลาง
- 2 หมายถึง เห็นด้วยในระดับน้อย
- 1 หมายถึง เห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด

โดยใช้เกณฑ์การแปลความหมายของ Likert scale ดังนี้

- ค่าเฉลี่ย 4.51–5.00 หมายถึง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด
- ค่าเฉลี่ย 3.51–4.50 หมายถึง ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก
- ค่าเฉลี่ย 2.51–3.50 หมายถึง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง
- ค่าเฉลี่ย 1.51–2.50 หมายถึง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย
- ค่าเฉลี่ย 1.00–1.50 หมายถึง ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมลักษณะแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Open-ended Form)

ผู้วิจัยดำเนินการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ดังนี้

1. การหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และหาความถูกต้องของภาษาโดยใช้เทคนิค IOC โดยให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน เป็นผู้พิจารณาแบบสอบถาม ผลการพิจารณาได้ค่าอยู่ระหว่าง 0.66–1.00 คะแนนทุกข้อ ค่าที่ได้แสดงถึงความสอดคล้องของข้อคำถามนั้น ๆ กับวัตถุประสงค์ของการวัด ค่าที่ยอมรับได้ คือ 0.50 ขึ้นไป หากค่าที่ได้ต่ำกว่า 0.50 ควรปรับปรุงข้อคำถามตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ เพื่อให้ข้อคำถามมีความชัดเจนและสอดคล้องมากขึ้น (บุญใจ ศรีสถิตยนากร, 2555)

2. การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นพนักงานสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสกลนคร จำนวน 30 คน พบว่าผลรวมของค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคของร่างแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยรวมทั้งหมด .975 คะแนน โดยมีคะแนนรายด้านอยู่ระหว่าง .743–.960 คะแนน

วิธีรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ได้เก็บรวบรวมการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างในช่วงเดือนเมษายน–พฤษภาคม 2565 ด้วยการส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างพร้อมชี้แจงวัตถุประสงค์และระยะเวลาในการตอบแบบสอบถาม และจัดเก็บแบบสอบถามตามระยะเวลาที่กำหนดด้วยตัวผู้วิจัยเอง ผลปรากฏว่ามีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามรวมทั้งสิ้น 214 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อหาค่าของสถิติ ดังนี้

1. การวิเคราะห์คุณสมบัติพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อบรรยายรายละเอียดของคุณสมบัติพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง

2. การวิเคราะห์ลักษณะของตัวแปรความผูกพันต่องาน ความไว้วางใจต่อองค์กร และผลการปฏิบัติงาน ใช้สถิติเชิงพรรณนาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

เกณฑ์การแปลความหมายคะแนนเฉลี่ยของตัวแปรทุกตัวแปร มีค่าตั้งแต่ 1-5 คะแนน (บุญชม ศรีสะอาด, 2553, หน้า 135) ซึ่งได้แก่

- คะแนนเฉลี่ย 4.50–5.00 หมายถึง มากที่สุด
- คะแนนเฉลี่ย 3.50–4.49 หมายถึง มาก
- คะแนนเฉลี่ย 2.50–3.49 หมายถึง ปานกลาง
- คะแนนเฉลี่ย 1.50–2.49 หมายถึง น้อย
- คะแนนเฉลี่ย 1.00–1.49 หมายถึง น้อยที่สุด

3. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรความผูกพันต่องาน ความไว้วางใจต่อองค์กร และผลการปฏิบัติงาน โดยหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่าย (Simple Correlation Analysis)

4. วิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (Path Coefficient) โดยอาศัยเทคนิคการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Linear Regression Analysis) ซึ่งทำการหาค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน (Standard Regression Coefficient) ซึ่งเป็นค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเพื่อตรวจสอบค่าอิทธิพลของตัวแปรตามสมมติฐานการวิจัย สำหรับการตีความความเข้มแข็ง (Strength) ของค่าความสัมพันธ์ และค่าอิทธิพล (Effect) ระหว่างตัวแปร ในการศึกษาครั้งนี้ได้ประยุกต์ใช้แนวคิดของ Cohen (1988) ที่อธิบายว่าในตระกูล R (R Family) สามารถตีความความเข้มแข็งของค่าอิทธิพล โดยค่า R หมายถึงรวมถึง ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร และค่าสัมประสิทธิ์ β ซึ่ง Leech, Barrett and Morgan (2005, p. 56) ได้เสนอการตีความค่าความสัมพันธ์และใช้ช่วงค่าอิทธิพลในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ ดังนี้

- R = 0.70–1.00 หมายความว่า มีความสัมพันธ์ (อิทธิพล, สหสัมพันธ์) สูงมาก
- R = 0.51–0.69 หมายความว่า มีความสัมพันธ์ (อิทธิพล, สหสัมพันธ์) สูง
- R = 0.36–0.50 หมายความว่า มีความสัมพันธ์ (อิทธิพล, สหสัมพันธ์) ปานกลาง
- R = 0.10–0.35 หมายความว่า มีความสัมพันธ์ (อิทธิพล, สหสัมพันธ์) ต่ำ

ส่วนช่วงค่าอำนาจในการอธิบายและทำนายตีความ ดังนี้

- $R^2 = 0.49 +$ หมายความว่า มีอำนาจในการอธิบายและทำนายสูงมาก
- $R^2 = 0.26–0.48$ หมายความว่า มีอำนาจในการอธิบายและทำนายสูง
- $R^2 = 0.13–0.25$ หมายความว่า มีอำนาจในการอธิบายและทำนายปานกลาง
- $R^2 = 0.01–0.12$ หมายความว่า มีอำนาจในการอธิบายและทำนายต่ำ

5. วิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ของแบบสอบถามตอนสุดท้าย ซึ่งเป็นข้อคำถามปลายเปิดให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็น โดยจัดกลุ่มของข้อความแล้วนำเสนอเป็นความเรียง

สรุปผลการวิจัย

1. สถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 141 คน (ร้อยละ 65.89) อายุ 31–40 ปี จำนวน 98 คน (ร้อยละ 45.79) จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 91 คน (ร้อยละ 42.52) มีประสบการณ์ทำงานระยะเวลา 6–10 ปี จำนวน 69 คน (ร้อยละ 32.24) ตำแหน่งพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา จำนวน 100 คน (ร้อยละ 46.72) และเงินเดือน 20,001–30,000 บาท จำนวน 89 คน (ร้อยละ 41.58)

2. ผลการศึกษาระดับของความผูกพันต่องาน ความไว้วางใจต่อองค์กร และผลการปฏิบัติงาน อธิบายได้ดังตาราง 2-4

ตาราง 2 ระดับของความผูกพันต่องาน

ตัวแปรความผูกพันต่องาน	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล	ลำดับ
ด้านความกระตือรือร้น	4.22	.64	มาก	2
ด้านการอุทิศตน	4.37	.59	มาก	1
ด้านการเป็นส่วนหนึ่ง	4.08	.63	มาก	3
เฉลี่ยรวม	4.22	.62	มาก	-

จากตาราง 2 พบว่า ความผูกพันต่องานภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (4.22) และรายด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านการอุทิศตนมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด (4.37) รองลงมา เป็นด้านความกระตือรือร้น (4.22) และด้านการเป็นส่วนหนึ่ง (4.08)

ตาราง 3 ระดับของความไว้วางใจต่อองค์กร

ตัวแปรความไว้วางใจต่อองค์กร	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล	ลำดับ
ด้านการมุ่งความสำเร็จในงาน	3.87	.64	มาก	2
ด้านมีความตรงไปตรงมา	4.06	.62	มาก	1
ด้านการแสดงความเอาใจใส่	4.35	.65	มาก	3
เฉลี่ยรวม	4.09	.64	มาก	-

จากตาราง 3 พบว่า ความไว้วางใจต่อองค์การภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (4.09) และรายด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านการแสดงความเอาใจใส่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (4.35) รองลงมา เป็นด้านมีความตรงไปตรงมา (4.06) และลำดับสุดท้ายเป็นด้านการมุ่งความสำเร็จในงาน (3.87)

ตาราง 4 ระดับของผลการปฏิบัติงาน

ตัวแปรผลการปฏิบัติงาน	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ	ลำดับ
ด้านปริมาณงาน	4.22	.57	มาก	2
ด้านคุณภาพของงาน	4.26	.55	มาก	1
ด้านสมรรถนะในการปฏิบัติงาน	3.82	.63	มาก	3
เฉลี่ยรวม	4.10	.58	มาก	-

จากตาราง 4 พบว่า ผลการปฏิบัติงานภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (4.10) และรายด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านคุณภาพของงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (4.26) รองลงมา เป็นด้านปริมาณงาน (4.22) และลำดับสุดท้ายเป็นด้านสมรรถนะในการปฏิบัติงาน (3.82)

3. ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) อิทธิพลของความผูกพันต่องาน และความไว้วางใจต่อองค์กรต่อผลการปฏิบัติงาน แสดงรายละเอียดดังตาราง 5-6

ตาราง 5 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐานของตัวพยากรณ์ของปัจจัยความผูกพันต่องานต่อผลการปฏิบัติงาน

ตัวแปรความผูกพันต่องาน	B	Std.error	(β)	t	P-value
(Constant)	1.301	.136		9.600	.000
ความกระตือรือร้น (WE1)	.468	.043	.594	10.896	.000**
การอุทิศตน (WE2)	.098	.049	.120	2.008	.046*
การเป็นส่วนหนึ่ง (WE3)	.135	.036	.171	3.725	.000**

$R=.799$, $R^2=.630$, $R^{2Ad}=.635$, $F=170.411$, $Sig=.000^{**}$

จากตาราง 5 พบว่า ด้านความกระตือรือร้น (WE1) มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานในระดับทำนายสูงมาก (ร้อยละ 59.40) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .000 รองลงมา ด้านการเป็นส่วนหนึ่ง (WE3) มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานในระดับทำนายปานกลาง (ร้อยละ 17.10) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .000 และด้านที่มีอิทธิพลต่ำสุด คือ ด้านการอุทิศตน (WE2) มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานในระดับทำนายต่ำ (ร้อยละ 12.00) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .046 ซึ่งปัจจัยความผูกพันต่องานมีค่าสัมประสิทธิ์พยากรณ์ .635 โดยสามารถร่วมกันทำนายระดับผลการปฏิบัติงานในระดับทำนายสูงมากถึงร้อยละ 63.50 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .000

ตาราง 6 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐานของตัวพยากรณ์ของปัจจัยความไว้วางใจต่อการต่อผลการปฏิบัติงาน

ตัวแปรความไว้วางใจต่อการ	B	Std.error	(β)	t	P-value
(Constant)	1.838	.169		10.853	.000**
การมุ่งความสำเร็จในงาน (OT1)	.251	.065	.317	3.854	.000**
มีความตรงไปตรงมา (OT2)	.497	.073	.113	1.329	.185
การแสดงความเอาใจใส่ (OT3)	.400	.055	.496	7.229	.000**

$R=.667, R^2=.445, R^{2Ad}=.440, F=77.377, Sig=.000**$

จากตาราง 6 พบว่า ด้านการแสดงความเอาใจใส่ (OT3) มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานในระดับทำนายสูงมาก (ร้อยละ 49.60) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .000 รองลงมา การมุ่งความสำเร็จในงาน (OT1) มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานในระดับทำนายสูง (ร้อยละ 31.70) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .000 และด้านมีความตรงไปตรงมา (OT2) มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานในระดับปานกลางอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งปัจจัยความไว้วางใจต่อการมีค่าสัมประสิทธิ์พยากรณ์ .440 โดยสามารถร่วมกันทำนายระดับผลการปฏิบัติงานในระดับทำนายสูงถึงร้อยละ 44.00 อย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .000

อภิปรายผลการวิจัย

ระดับของความผูกพันต่องานอยู่ในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกองค์ประกอบ โดยด้านการอุทิศตนมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาเป็นด้านความกระตือรือร้น และด้านการเป็นส่วนหนึ่ง สอดคล้องกับ ยุภาวรรณ เผือกรักษา, สีน พันธุ์พินิจ และ ทวีศักดิ์ พุฒสุชี (2552) ที่พบว่าระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายสนับสนุนคณะวิทยาศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าสภาวะด้านจิตวิทยาระดับบุคคลของพนักงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร มีความอยากปฏิบัติงาน กระตือรือร้นในการทำงาน และมีความเต็มใจที่จะทุ่มเทการปฏิบัติงานเพื่อให้องค์การบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ ระดับความไว้วางใจต่อการมีอยู่ในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกองค์ประกอบ โดยด้านการแสดงความเอาใจใส่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา เป็นด้านมีความตรงไปตรงมา และลำดับสุดท้ายเป็นด้านการมุ่งความสำเร็จในงาน สอดคล้องกับ อธิป จันทรสุริย์ และวิโรจน์ เจษฎาลักษณ์ (2563) ที่พบว่า ความไว้วางใจทางภาวะอารมณ์ และความไว้วางใจทางความรู้ความเข้าใจของบุคลากรในธุรกิจบริการอยู่ในระดับสูง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าสภาวะด้านจิตวิทยาระดับบุคคลของพนักงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร มีความเชื่อมั่นไว้วางใจในเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และมีแรงจูงใจด้านบวกที่จะทำงานร่วมกับบุคลากรคนอื่น เพื่อมุ่งความสำเร็จต่อองค์กรในภาพรวมต่อไป และระดับผลการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยราชภัฏอยู่ในระดับมาก และทุกองค์ประกอบอยู่ในระดับมาก โดยด้านคุณภาพของงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา เป็นด้านปริมาณงาน และลำดับสุดท้ายเป็นด้านสมรรถนะในการปฏิบัติงาน แสดงให้เห็นว่าระดับผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับที่น่าพึงพอใจ แต่อย่างไรก็ตามในประเด็นด้านสมรรถนะการปฏิบัติงานยังมีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าด้านอื่น และเมื่อวิเคราะห์ในประเด็นมิติด้านสมรรถนะ พบว่าพนักงานมีทักษะและความรู้ในที่เหมาะสมกับการทำงาน มีการพัฒนาความรู้อย่างสม่ำเสมอ และมีการวางแผนและออกแบบการทำงานที่เหมาะสมกับการกิจ ยังมีระดับต่ำกว่าค่าเฉลี่ยรวม ซึ่งเป็นประเด็นสำคัญที่ผู้บริหารต้องเร่งพัฒนาพนักงานสายสนับสนุนในด้านสมรรถนะการปฏิบัติงานต่อไป

ปัจจัยความผูกพันต่องานมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานในระดับสูงมากอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับ Habtamu Kebu Gameda and Jaesik Lee (2020) ที่พบว่า ความผูกพันต่องานมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อผลลัพธ์ของงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นอกจากนี้ยังเป็นตัวแปรส่งผ่าน (partially mediated) ระหว่างวิถีปฏิบัติของผู้นำและผลลัพธ์ของงาน และสอดคล้องกับ Tanawat Teepapa (2020) ที่พบว่า ความผูกพันของพนักงานมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรม และบริบทขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงให้เห็นว่าสภาวะด้านจิตวิทยาระดับบุคคลของพนักงานที่มีความอยากปฏิบัติงาน กระตือรือร้นในการทำงาน และมีความเต็มใจที่จะทุ่มเทการปฏิบัติงานเพื่อให้องค์การบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ จะส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนครสูงขึ้น และเมื่อวิเคราะห์ในแต่ละด้าน พบว่า องค์ประกอบด้านความกระตือรือร้นมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานในระดับทำนายสูงมาก แสดงให้เห็นว่าการที่พนักงานสายสนับสนุนมีพลังงานในการปฏิบัติงานสูง มีความพร้อมยืดหยุ่นในการปฏิบัติงาน มีความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามที่มีทั้งหมดในการปฏิบัติงานให้กับองค์กร

และมีความอดทนไม่ย่อท้อเมื่อเผชิญอุปสรรคและความยากลำบากในการปฏิบัติงาน จะส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานระดับบุคคลอยู่ในระดับสูงขึ้น ดังนั้น เมื่อพนักงานสายสนับสนุนมีคุณลักษณะที่อยู่ในสภาวะความกระตือรือร้น ผู้บริหารต้องมีการมอบหมายงานที่เหมาะสมให้อิสระในการทำงาน เพื่อพยายามรักษาระดับของความผูกพันต่องานในมิติของความกระตือรือร้นของพนักงานให้คงอยู่ และในขณะเดียวกันหากพบว่าพนักงานสายสนับสนุนในสายการบังคับบัญชาที่มีความกระตือรือร้นต่ำต้องหาวิธีการสร้างความกระตือรือร้นให้เกิดขึ้นต่อไป และจากระดับของมิติความกระตือรือร้นพบว่าประเด็นที่พนักงานมีความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามที่มีทั้งหมดในการปฏิบัติงานให้กับหน่วยงาน ยังอยู่ในระดับต่ำกว่าค่าเฉลี่ยรวม ดังนั้นผู้บริหารต้องพยายามสร้าง และพัฒนาประเด็นนี้ให้เกิดขึ้นกับพนักงานสายสนับสนุน ดังข้อค้นพบของ Schaufeli, Taris and Rhenen (2008) ที่เสนอว่าอิทธิพลของ 5 กลุ่มตัวแปร (Cluster variable) คือ 1) ชั่วโมงในการปฏิบัติงาน (long working hours) 2) คุณลักษณะของงาน (job characteristics) 3) ผลลัพธ์ของงาน (work outcomes) 4) คุณภาพของความสัมพันธ์ของพนักงาน (quality of social relationships) และ 5) การรับรู้ด้านสุขภาพของพนักงาน (perceived health) มีความสัมพันธ์ทางบวกของปัจจัยความผูกพันต่องาน ผู้บริหารต้องรักษาสมาคมของกลุ่มตัวแปรดังกล่าว หากขาดสมมูลอาจทำให้พนักงานสายสนับสนุนเกิดภาวะหมดไฟในการทำงาน (Burnout) ซึ่งจะส่งผลเสียต่อองค์กรในระยะยาวอย่างมาก ในส่วนมิติรองลงมาด้านการเป็นส่วนตัว มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานในระดับทำนายนกลาง และด้านการอุทิศตน มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานในระดับทำนายนต่ำ

ปัจจัยความไว้วางใจต่อการมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานในระดับสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับ Roman Kmiecik (2020) ที่พบว่าความไว้วางใจ (Trust) ใน 2 ระดับ คือ ระดับโครงสร้างองค์การแนวนอนของพนักงาน (horizontal trust) และระหว่างแนวตั้งพนักงานกับผู้จัดการ (vertical trust) มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อการสร้างความคิด (Idea Generation) และพบว่าการสะสมความรู้ และการให้ความรู้มีอิทธิพลต่อการสร้างความคิดสูงมากอย่างมีนัยสำคัญ และยังเสนอแนะว่าความไว้วางใจของพนักงานกับผู้จัดการมีความสำคัญมากในการดำเนินภารกิจขององค์กร และสอดคล้องกับ อธิป จันทรสุรีย์ และวิโรจน์ เกษภูลักษณะ (2563) ที่พบว่า ความไว้วางใจทางภาวะอารมณ์ของบุคลากรในธุรกิจบริการ และความไว้วางใจทางความรู้ความเข้าใจของบุคลากรในธุรกิจบริการ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพของการทำงานเป็นทีมอย่างมีนัยสำคัญ แสดงให้เห็นว่าสภาวะด้านจิตวิทยาระดับบุคคลของพนักงานที่มีต่อความเชื่อมั่นไว้วางใจในเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และมีแรงจูงใจด้านบวกที่จะทำงานร่วมกับบุคลากรคนอื่น จะทำให้ผลการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุนอยู่ในระดับที่สูงขึ้น และเมื่อวิเคราะห์ในแต่ละด้านพบว่าองค์ประกอบด้านการแสดงความเอาใจใส่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานในระดับทำนายนสูงมาก แสดงให้เห็นว่าการที่ผู้บริหารและพนักงานให้ความใส่ใจต่อบุคคลรอบข้าง เช่น การใส่ใจและห่วงใยในเรื่องของความสุขของพนักงาน เข้าใจถึงความต้องการและความคาดหวังของแต่ละบุคคล จัดสรรและดูแลให้เรื่องสิทธิและผลประโยชน์ต่าง ๆ ที่พนักงานนั้นควรจะได้รับ จะส่งผลให้เกิดความเชื่อมั่นหรือความไว้วางใจในองค์การ เกิดขึ้นจากการรับรู้การแสดงออกดังกล่าว และส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานต่อไป สอดคล้องกับผลการวิจัยของ มาริน จันทรวงค์ ลำเนา เอี่ยมสะอาด และผ่องลักษณ์ จิตต์การุญ (2556) ที่พบว่า พนักงานสายสนับสนุนหากรู้สึกได้รับการเอาใจใส่ในด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน เช่น การกระจายงานให้เหมาะสมกับบุคคล การจัดให้มีโอกาสพักจริงในเวลาทำงาน จะทำให้คุณภาพชีวิตการทำงานดีขึ้น ส่งผลให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป และเมื่อวิเคราะห์ในมิติองค์ประกอบด้านการแสดงความเอาใจใส่ยังพบว่าในประเด็นผู้บังคับบัญชาเข้าใจถึงความต้องการและความคาดหวังของบุคคล ในเรื่องสิทธิและผลประโยชน์ต่าง ๆ ยังมีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าค่าเฉลี่ยรวม ผู้บริหารต้องพยายามแสดงความเข้าใจพนักงานสายสนับสนุนในเรื่องสิทธิและผลประโยชน์ต่าง ๆ ที่ควรได้รับ และพนักงานสายสนับสนุนส่วนใหญ่เป็นพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา หรือพนักงานมหาวิทยาลัยที่ได้รับสิทธิประโยชน์ และสวัสดิการแตกต่างจากข้าราชการ ในด้านรองลงมาการมุ่งความสำเร็จในงานมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานในระดับทำนายนสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงให้เห็นว่าการที่พนักงานสร้างความชัดเจนในความมุ่งมั่นที่จะไปสู่เป้าหมายให้สำเร็จ จนก่อให้เกิดเป็นความเชื่อมั่นในความสำเร็จของบุคคลจะทำให้ผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับที่สูงขึ้น และเมื่อวิเคราะห์ในมิตินี้ พบว่าในประเด็นที่พนักงานมีความเชื่อมั่นในศักยภาพของเพื่อนร่วมงานมีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าค่าเฉลี่ยรวม โดยในประเด็นนี้ผู้บริหารควรส่งเสริมให้พนักงานเชื่อมั่นในศักยภาพระหว่างพนักงานด้วยกันเอง โดยอาจมีการมอบหมายงานเป็นกลุ่มเพื่อให้ทุกคนเรียนรู้ที่จะเชื่อมั่นในศักยภาพของกันและกัน ดังที่ทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม (Social Exchange Theory) ที่อธิบายว่าความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มจะก่อให้เกิดความไว้วางใจ เชื่อใจ และพันธสัญญาทางใจระหว่างกันได้ตราบเท่าที่แต่ละกลุ่มยังมีพนักงานที่ยึดถือ และปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ที่กำหนดร่วมกัน (Cropanzano & Mitchell, 2005) ในส่วนด้านมีความตรงไปตรงมามีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานในระดับปานกลางอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า การแสดงออกถึง ความซื่อตรง ซื่อสัตย์ และจริงใจ ต่อคำพูดและการกระทำอย่างสม่ำเสมอ นั่นคือ เมื่อกล่าวสิ่งใดไว้ก็จะปฏิบัติตามสิ่งที่เคยกล่าว รวมไปถึงปฏิบัติตามตรงไปตรงมาถูกต้องและเป็นธรรม เป็นสภาวะที่

เกิดขึ้นในองค์กรโดยปกติ และเป็นวิถีปฏิบัติของพนักงานอยู่แล้วจึงไม่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุน แต่อาจมีผลต่อปัจจัยอื่นที่มีลักษณะเป็นตัวแปรเชิงความรู้สึก เช่น ความสุขในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ฯลฯ และเมื่อพิจารณาจะเห็นว่าความผูกพันต่องานมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานมากกว่าความไว้วางใจต่อองค์กร แสดงให้เห็นว่าพนักงานที่มีความอยากปฏิบัติงาน กระตือรือร้นในการทำงาน และมีความเต็มใจที่จะทุ่มเทการปฏิบัติงานเพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ จะส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนครสูงขึ้น มากกว่าการที่พนักงานที่มีต่อความเชื่อมั่นไว้วางใจในเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และมีแรงจูงใจด้านบวกที่จะทำงานร่วมกับบุคลากรคนอื่น แสดงให้เห็นว่าผู้บริหารต้องมุ่งพัฒนาความผูกพันต่องานของพนักงานก่อนเป็นลำดับแรก

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้

- 1.1 ผู้บริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนครต้องส่งเสริมพนักงานสายสนับสนุนให้มีทักษะและความรู้ในที่เหมาะสมกับการทำงานตามตำแหน่งที่ปฏิบัติ และมีส่งเสริมพัฒนาความรู้อย่างสม่ำเสมอ
- 1.2 ผู้บริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนครควรสนับสนุนให้พนักงานสายสนับสนุนมีส่วนร่วมในการวางแผนและออกแบบการทำงานที่เหมาะสมกับภารกิจ
- 1.3 ผู้บริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนครต้องพยายามสร้างแรงจูงใจให้พนักงานสายสนับสนุนมีความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามที่เต็ม-hearted ในการปฏิบัติงานให้กับองค์กร โดยอาจเป็นการมอบหมายงานที่มีคุณค่า ให้อิสระในการตัดสินใจตามความเหมาะสม
- 1.4 ผู้บริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนครต้องเข้าใจถึงความต้องการและความคาดหวังของบุคคล ในเรื่องสิทธิและผลประโยชน์ต่าง ๆ ของพนักงานสายสนับสนุน และผลักดันเอาใจใส่ในเรื่องสวัสดิการที่พนักงานสายสนับสนุนควรได้รับอย่างเต็มที่

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

- 2.1 ควรศึกษาปัจจัยอื่นที่อาจส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุน เช่น ปัจจัยภาวะผู้นำ ปัจจัยวัฒนธรรมองค์กร ปัจจัยคุณลักษณะของงาน ปัจจัยการสนับสนุนจากองค์กร เป็นต้น
- 2.2 ควรสร้างแบบจำลอง (Model) ในการศึกษาผลการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุน เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานอย่างรอบด้าน
- 2.3 ควรพัฒนาความหลากหลายของกลุ่มประชากรที่ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล อาทิ ผู้บริหารมหาวิทยาลัย หรือผู้เชี่ยวชาญด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ผู้เชี่ยวชาญด้านจิตวิทยา เพื่อแสวงหาแนวทางการพัฒนาพนักงานสายสนับสนุนจากหลากหลายมุมมอง
- 2.4 ควรศึกษาแนวทางการพัฒนาผลการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุนด้วยระเบียบ การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกที่สามารถอธิบายปรากฏการณ์ชัดเจนมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- งานบริหารบุคคลและนิติการ. (2565). *จำนวนบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร*. สกลนคร: กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2552). *การวิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS*. กรุงเทพฯ: เอส. อาร์. พรินติ้ง แมส โปรดักส์.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2553). *การวิจัยเบื้องต้น*. (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- บุญใจ ศรีสถิตนรากร. (2555). *การพัฒนาและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย: คุณสมบัตินิเทศเชิงจิตวิทยา*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปธาน สุวรรณมงคล. (2558). *การบริหารงานภาครัฐกับการสร้างธรรมาภิบาล*. กรุงเทพฯ: สถาบันพระปกเกล้า
- ปริณิตร สรทองอ่วม. (2560). การพัฒนาตนเองของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยศิลปากร. *Journal of Management Science Nakhon Pathom Rajabhat University*, 4(1), 84-96.
- พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2547. (2547). *ราชกิจจานุเบกษา*. เล่ม 121 ตอนพิเศษ 23 ก.
- มาริน จันทวงศ์ ลำเนา เอี่ยมสะอาด และผ่องลักษณ์ จิตต์การุญ. (2556). คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน ในมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูล สงครามและแนวทางการพัฒนา. *วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม*, 7(1), 111-119.

- ยุภาวรรณ เพื่อกรักษา สีน พันธุ์พินิจ และทวีศักดิ์ พุฒสุชี. (2552). ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายสนับสนุน คณะวิทยาศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. *วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์*, 1(2), 28–36.
- สุจิตรา บุญยรัตพันธุ์. (2556). *ระเบียบวิธีวิจัยสำหรับรัฐประศาสนศาสตร์*. กรุงเทพฯ: เสมาธรรม.
- อชิป จันทรสุริย์ และวิโรจน์ เจษฎาลักษณ์. (2563). อิทธิพลของความไว้วางใจต่อประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีมในธุรกิจบริการ. *วารสารเกษมบัณฑิต*, 21(1), 1-12.
- Cohen, J. (1988). *Statistical Power and Analysis for the Behavioral Sciences*. (2nd ed). Hillsdale, New Jersey: Lawrence Erlbaum.
- Cropanzano, R., & Mitchell, M. S. (2005). Social exchange theory: An Interdisciplinary review. *Journal of Management*, 31, 874–900.
- Gemeda, K. H., & Lee, J. (2020). Leadership styles, work engagement and outcomes among information and communications technology professionals: A cross-national study. *Heliyon*, 6(4), <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2020.e03699>.
- Hitch, C. (2012). *How to Build Trust in an Organization*. UK: UNC Kenan-Flagler Business.
- Kahn, A. W. (1990). Psychological Conditions of Personal Engagement and Disengagement at Work. *The Academy of Management Journal*, 33(4), 692-724.
- Kmiecik, R. (2020). Trust, knowledge sharing, and innovative work behavior: empirical evidence from Poland. *European Journal of Innovation Management*. Emerald Publishing Limited. 1460 – 1060. DOI 10.1108/EJIM-04-2020-0134.
- Koopmans, L., Bernaards, C. M., Hildebrandt, V. H., Schaufeli, W. B., De Vet, H. C. W., & Van der Beek, A. J. (2011). Conceptual frameworks of individual work performance: A systematic review. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*. 53(8). 856 - 866. DOI: 10.1097/JOM.0b013e318226a763.
- Leech, N. L.; Barrett, K. C., & Morgan, G. A. (2005). *SPSS for Intermediate Statistics: Use and Interpretation*. (2nd ed). Mahwah, New Jersey: Lawrence Erlbaum.
- Schaufeli, W. B., Salanova, M., González-Romá, V., & Bakker, A. B. (2002). The measurement of engagement and burnout: A two sample confirmatory factor analytic approach. *Journal of Happiness Studies: An Interdisciplinary Forum on Subjective Well-Being*, 3(1), 71–92. <https://doi.org/10.1023/A:1015630930326>.
- Schaufeli, W. B., Taris, T. W., & van Rhenen, W. (2008). Workaholism, burnout, and work engagement: Three of a kind or three different kinds of employee well-being?. *Applied Psychology: An International Review*, 57(2), 173–203. <https://doi.org/10.1111/j.1464-0597.2007.00285.x>
- Shaw, R. B. (1997). *Trust in the Balance Building Successful Organizations on Results Integrity and Concern*. California: Jossey-Bass California.
- Teepapa, T. (2020). The Relationship Between Employee Envelopment, Employee Engagement and Innovative Work Behavior and Mediating role of Organizational Context of Employees in Thai Organization. *Journal of Suvarnabhumi Institute of Technology (Humanities and Social Science)*, 6(2), 224–241.