



รายงานผลการวิจัย

เรื่อง

ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถในตนเองต่อคุณลักษณะงาน

ความพึงพอใจในงาน กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัย

สายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยแม่โจ้

Relationships Between Perceived Self-Efficacy, Job Characteristic ,

Job Satisfaction and Job Performance of Technical Support

Line Employees in Maejo University

โดย

นางอรทัย ใจป้อ

นายธรรมพร ตันตรา

นางสาวกศุณีย์ ดวงงา

นายมรรค คงดี

วิทยาลัยบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่

พ.ศ. 2558

ลิขสิทธิ์นี้เป็นของวิทยาลัยบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้

ขำนาญการพิเศษ เชี่ยวชาญ เชี่ยวชาญพิเศษ

๑. ชื่อเรื่อง

งานวิจัยสถาบัน

ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองต่อคุณลักษณะงาน
ความพึงพอใจในงานกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัย สายปฏิบัติการ
มหาวิทยาลัยแม่โจ้

๒. ลักษณะผลงานที่เสนอ

() คู่มือปฏิบัติงานหลัก () งานเชิงวิเคราะห์ () งานสังเคราะห์
(☒) งานวิจัย () ผลงานลักษณะอื่นๆ ระบุ

๓. วิธีดำเนินการ

() ทำคนเดียว (☒) ทำร่วมกับผู้อื่น

ชื่อผู้ร่วมงาน	ปริมาณงานร้อยละ มีส่วนร่วม	หน้าที่ความรับผิดชอบในผลงาน
นางอรทัย ใจป้อ	60	หัวหน้าโครงการวิจัย
นายธรรมพร ดันตรา	15	ผู้วิจัยร่วม
นางสาวกัตติณีย์ ดวงงา	15	ผู้วิจัยร่วม
นายมรรค คงดี	10	ผู้วิจัยร่วม

๔. การเป็นวิทยากร

() เป็น (☒) ไม่ได้เป็น

ขอรับรองว่าข้อความดังกล่าวข้างต้นเป็นความจริงทุกประการ

ลงชื่อ.....ผู้เสนอขอ

(นางอรทัย ใจป้อ)

หมายเหตุ : แทรกแบบเสนอผลงานนี้ต่อจากแผ่นรองปกของผลงานที่ส่งมาพิจารณาแต่ละเล่ม

คำรับรองการทํารว้จย

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว) **อรทัย ใจป้อ** ตำแหน่ง **นักวิชาการศึกษำำนานูการ**

สังกัด **งานบริการการศึกษำและกิจการนักศึกษำ**

สำำนงานผู้อำำนวยการ วิทยาลัยบริหารศาสตร

มีความประสงค์จะทำการศึกษารว้จยหัวข้อเรื่อง

ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองต่อคุณลักษณะงาน

ความพึงพอใจในงานกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัย สายปฏิบัติการ
มหาวิทยาลัยแม่โจ้

เพื่อประกอบการขอรับการแต่งตั้งตำแหน่งระดับชำนาญการพิเศษ

(ลงชื่อ).....

(นางอรทัย ใจป้อ)

ตำแหน่ง **นักวิชาการศึกษำำนานูการ**

วันที่ 9 มีนาคม 2558

ผู้บังคับบัญชาชั้นต้นให้ความเห็นดังนี้

☐ เห็นชอบให้ทำการศึกษารว้จยในหัวข้อที่เสนอ

☐ ไม่เห็นชอบให้ทำการรว้จยในหัวข้อที่เสนอ

☐ อื่น ๆ คือ

(ลงชื่อ).....

(อาจารย์ ดร.ธรรมพร ตันตรา)

ตำแหน่ง **รองผู้อำำนวยการฝ่ายบริหาร ปฏิบัติราชการแทน**

ผู้อำำนวยการวิทยาลัยบริหารศาสตร

วันที่ 9 มีนาคม 2558

หมายเหตุ : แทรกคำรับรองนี้ในเล่มงานรว้จย (ถ้ามี) โดยแนบต่อจากแบบเสนอผลงาน



รายงานผลการวิจัย

เรื่อง

ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถในตนเองต่อคุณลักษณะงาน
ความพึงพอใจในงาน กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัย
สายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยแม่โจ้

Relationships Between Perceived Self-Efficacy, Job Characteristic ,
Job Satisfaction and Job Performance of Technical Support
Line Employees in Maejo University

ได้รับจัดสรรงบประมาณวิจัยสถาบัน

วิทยาลัยบริหารศาสตร์

ประจำปี 2556

จำนวน 30,000 บาท

หัวหน้าโครงการ

นางอรัญญา ใจป้อ

ผู้ร่วมโครงการ

นายธรรมพร ตันตรา

นางสาวกศุณีย์ ดวงงา

นายมรรค คงดี

งานวิจัยเสร็จสิ้นสมบูรณ์

มีนาคม 2558

ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถในตนเองต่อคุณลักษณะงาน ความพึงพอใจ
ในงาน กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยสายปฏิบัติการ
มหาวิทยาลัยแม่โจ้

Relationships Between Perceived Self-Efficacy, Job Characteristic , Job
Satisfaction and Job Performance of Technical Support Line Employees
in Maejo University

อรัทัย ใจป้อ, ธรรมพร ตันตรา, ปุคสนีย์ ดวงงา และมรรค คงดี

Orathai Jaipor, Thammaporn Tantra, Puksunee Duangnga and Mark Kungdee

วิทยาลัยบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จ. เชียงใหม่ 50290

บทคัดย่อ

การศึกษา วิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของการรับรู้ความสามารถในตนเอง คุณลักษณะงาน ความพึงพอใจในงาน และผลการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ (2) เพื่อศึกษาความสามารถในการพยากรณ์ของการรับรู้ความสามารถในตนเอง คุณลักษณะงาน และความพึงพอใจในงานที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยแม่โจ้

กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานมหาวิทยาลัยสายปฏิบัติการ ของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ซึ่งปฏิบัติงานอยู่ในหน่วยงานต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัยแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 260 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย แบบสอบถามลักษณะทางประชากร แบบวัดการรับรู้ความสามารถในตนเอง แบบวัดคุณลักษณะงาน แบบวัดความพึงพอใจในงาน และแบบวัดผลการปฏิบัติงาน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิติบรรยาย ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า

1. การรับรู้ความสามารถของตนเอง มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณลักษณะงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.396

2. คุณลักษณะงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.001 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.83 คุณลักษณะงานรายด้าน ด้านความหลากหลายของทักษะ ความมีเอกลักษณ์ของงาน ความสำคัญของงาน ความมีอิสระในการทำงาน

และผลสะท้อนจากงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.661, 0.491, 0.700, 0.593 และ 0.733 ตามลำดับ

3. ความพึงพอใจในงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.562 เมื่อพิจารณาทางด้านพบว่า ความพึงพอใจในด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านการบังคับบัญชา ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านเงินเดือน ด้านสถานะของอาชีพ ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว ด้านลักษณะของงาน ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความเจริญเติบโต ด้านการยอมรับนับถือ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.240, 0.330, 0.424, 0.354, 0.269, 0.540, 0.412, 0.527, 0.649, 0.418, 0.616, 0.497 และ 0.584 ตามลำดับ

4. การรับรู้ความสามารถของตนเอง มีอำนาจในการพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานได้ดีที่สุด รองลงมาคือความสำคัญของงาน ความมีเอกลักษณ์ของงาน ความพึงพอใจในงาน และความมีอิสระในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ABSTRACT

The objectives of this research were (1) to study the relationships between perceived self-efficacy, job characteristic, job satisfaction and job performance of Technical Support Line Employees in Maejo University and (2) study the predictive power of perceived self-efficacy, job characteristic and job satisfaction to job-performance of Technical support line Employees in Maejo University.

The sample comprised 260 regular from Technical support line Employees in Maejo University. The research instruments consisted of a demographic questionnaire, The perceived self-efficacy scale, the job characteristic scale, the job satisfaction scale, and the job performance scale. Data were analyzed by using descriptive statistics, Pearson's product moment correlation coefficient, and multiple regression analysis.

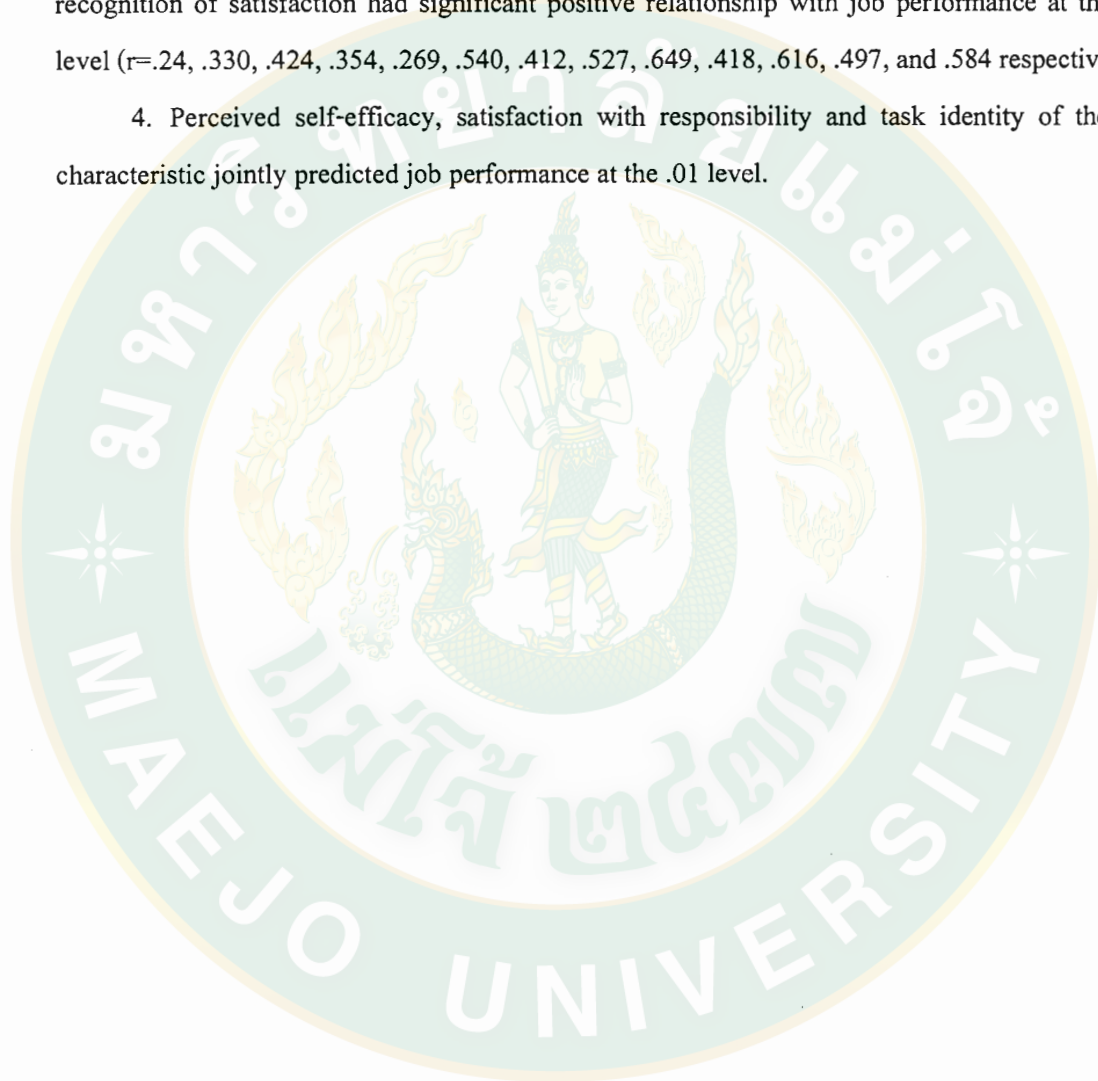
The results were as follows:

1. The perceived self-efficacy had a significant positive relationship with job performance at the .01 level ($r = .396$)
2. The overall job characteristic had a significant positive relationship with job performance at the .01 level ($r = .830$). Skill variety, task identify, importance of job, autonomy

and feedback had a significant positive relationship with job performance at the .01 level ($r = .661, .491, .700, .593$ and $.733$ respectively).

3. Overall satisfaction had a significant positive relation with job performance at the .01 level ($r = .562$) . Interpersonal relations, supervision, company policy and administration, job security, salary, status, work itself, achievement, responsibility, possibility of growth and recognition of satisfaction had significant positive relationship with job performance at the .01 level ($r = .24, .330, .424, .354, .269, .540, .412, .527, .649, .418, .616, .497$, and $.584$ respectively).

4. Perceived self-efficacy, satisfaction with responsibility and task identity of the job characteristic jointly predicted job performance at the .01 level.



กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้รับความกรุณาจากคณะผู้บริหารวิทยาลัยบริหารศาสตร์ ประกอบด้วย ผู้อำนวยการวิทยาลัยบริหารศาสตร์ รองผู้อำนวยการฝ่ายวิจัยและพัฒนาวิชาการ รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร หัวหน้างานสำนักงานผู้อำนวยการวิทยาลัยบริหารศาสตร์ และ คณะกรรมการประจำวิทยาลัยบริหารศาสตร์ ที่ให้การสนับสนุนทุนสำหรับการทำวิจัย

นอกจากนี้ ขอขอบคุณพนักงานมหาวิทยาลัยสายปฏิบัติการทุกท่าน ทุกหน่วยงานที่ ตอบแบบสอบถามให้กับผู้วิจัย และขอขอบคุณบุคลากร ทุกๆ ท่าน ของสำนักผู้อำนวยการวิทยาลัย บริหารศาสตร์ ที่ให้กำลังใจตลอดระยะเวลาการทำวิจัย

ผู้วิจัย

มีนาคม 2558



สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	ก
Abstract	ข
กิตติกรรมประกาศ	ง
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ซ
บทที่ 1 บทนำ	
ความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
สมมติฐานการวิจัย	2
ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	2
กรอบแนวคิดในการวิจัย	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย	4
บทที่ 2 การตรวจเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้ความสามารถในตนเอง	6
แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณลักษณะของงาน	16
แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน	21
แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน	28
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	35
สรุปการทบทวนวรรณกรรมตามประเด็นการวิจัย	44
บทที่ 3 วิธีการวิจัย	
ประชากร	51
กลุ่มตัวอย่าง	51
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	53
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	57
การวิเคราะห์ข้อมูล	57

บทที่ 4 ผลการวิจัย

ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ลักษณะทางประชากรของกลุ่มตัวอย่าง 58

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย 60

ส่วนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐานการศึกษา 65

บทที่ 5 สรุปอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย 70

อภิปรายผลการวิจัย 74

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย 80

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป 81

บรรณานุกรม 89

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก แบบสอบถาม 90

ภาคผนวก ข ประวัติผู้วิจัย 100

สารบัญตาราง

	หน้า
ตาราง 1 จำนวนพนักงานมหาวิทยาลัยสายปฏิบัติการและหน่วยงานสังกัด มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่	51
ตาราง 2 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน ตำแหน่งงาน และรายได้ต่อเดือน	58
ตาราง 3 ค่าเฉลี่ยของตัวแปร ด้านการรับรู้ความสามารถในตนเอง ของ พนักงานมหาวิทยาลัยสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยแม่โจ้	60
ตาราง 4 ค่าเฉลี่ยของตัวแปรคุณลักษณะงานโดยรวม และจำแนกรายด้านของ พนักงานมหาวิทยาลัยสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยแม่โจ้	62
ตาราง 5 ค่าเฉลี่ยของตัวแปรความพึงพอใจในงานโดยรวม และจำแนกรายด้านของ พนักงานมหาวิทยาลัยสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยแม่โจ้	63
ตาราง 6 ค่าเฉลี่ยของตัวแปรผลการปฏิบัติงานโดยรวม และจำแนกรายด้านของ พนักงานมหาวิทยาลัยสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยแม่โจ้	64
ตาราง 7 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรการรับรู้ความสามารถในตนเอง จำแนกรายด้าน กับผลการปฏิบัติงาน	65
ตาราง 8 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรการรับรู้คุณลักษณะงานโดยรวม และจำแนกรายด้าน กับผลการปฏิบัติงาน	67
ตาราง 9 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรความพึงพอใจในงานโดยรวม และจำแนกรายด้าน กับผลการปฏิบัติงาน	68
ตาราง 10 ผลการวิเคราะห์อำนาจพยากรณ์ของตัวแปร การรับรู้ความสามารถในตนเอง คุณลักษณะงานรายด้าน และความพึงพอใจในงานรายด้าน กับผลการปฏิบัติงาน	69

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย	3
ภาพที่ 2 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองและ และความคาดหวังผลที่จะเกิดขึ้น	8
ภาพที่ 3 แสดงแบบจำลองคุณลักษณะของงาน	20



บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญของปัญหา

ตามที่มหาวิทยาลัยแม่โจ้ได้มีการบริหารจัดการบุคลากรของมหาวิทยาลัย โดยใช้การประเมินสมรรถนะ (competency) การทำงานของบุคคล โดยได้กำหนดออกเป็น 3 ประเภท คือ สมรรถนะหลักของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ (core competency) สมรรถนะของแต่ละกลุ่มงาน (functional competency) และสมรรถนะผู้บริหาร (managerial competency) โดยมีการแบ่งสมรรถนะของแต่ละกลุ่มงาน ออกเป็น 12 กลุ่มงาน คือ 1) กลุ่มงานนโยบายและแผน 2) กลุ่มงานบริหารทั่วไป 3) กลุ่มงานการเจ้าหน้าที่ 4) กลุ่มงานคลังและพัสดุ 5) กลุ่มงานห้องสมุด 6) กลุ่มงานเทคโนโลยีสารสนเทศ 7) กลุ่มงานบริการการศึกษา 8) กลุ่มงานอาคารสถานที่และสวัสดิการ 9) กลุ่มงานช่วยวิชาการ 10) กลุ่มงานประชาสัมพันธ์ 11) กลุ่มงานสายวิชาการ และ 12) กลุ่มงานลูกจ้างประจำ โดยแบ่งออกเป็น 3 กลุ่มย่อย คือ 12.1 กลุ่มงานบริการพื้นฐาน 12.2 กลุ่มงานสนับสนุน และ 12.3 กลุ่มงานช่าง โดยแต่ละกลุ่มงานจะมีจำนวนและรายละเอียดสมรรถนะของแต่ละกลุ่มงานแตกต่างกันออกไป

ปัจจุบัน มหาวิทยาลัยแม่โจ้ มีจำนวนพนักงานมหาวิทยาลัยสายปฏิบัติการทั้งสิ้น 493 คน จากจำนวนบุคลากรสายปฏิบัติการทั้งสิ้น 741 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 20 ธันวาคม 2553) (ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย และพนักงานราชการ) จะเห็นได้ว่าสัดส่วนของพนักงานมหาวิทยาลัยสายปฏิบัติการมีจำนวนเกินครึ่งหนึ่งของจำนวนบุคลากรทั้งหมดของมหาวิทยาลัย ถือได้ว่าเป็นกลุ่มบุคลากรหลักในการช่วยเหลือ และสนับสนุนการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยตลอดมา แต่เชื่อว่าพนักงานมหาวิทยาลัยทุกคนจะสามารถใช้ความรู้ ความสามารถ และพัฒนาศักยภาพของตนในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ หรือมีแรงจูงใจที่จะปฏิบัติงาน เพื่อให้มีผลการปฏิบัติงานเป็นที่น่าพึงพอใจ หากบุคคลมีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูง ก็ จะเลือกทำงานที่ท้าทาย มีแรงจูงใจในการพัฒนาความสามารถของตนเองเพื่อให้ก้าวหน้ายิ่งขึ้น และตรงกันข้าม หากบุคคลมีการรับรู้ความสามารถของตนเองต่ำ ก็มักจะหลีกเลี่ยงงาน ที่ท้าทายขาดความมั่นใจในตนเอง ทำให้ปิดโอกาสที่จะพัฒนาตนเอง ดังนั้น การรับรู้ความสามารถในตนเองจึงเป็นปัจจัยสำคัญหนึ่งในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

นอกจากการรับรู้ความสามารถของตนเองแล้ว คุณลักษณะของงาน จะส่งผลถึงการปฏิบัติงานของบุคคล โดยตรง คือ ความพึงพอใจในงาน ซึ่งถือได้ว่าเป็นสิ่งที่ดี เพราะจะทำให้

บุคลากรมีความคิดเชิงบวกต่องาน ทำให้ผู้ปฏิบัติงานไม่รู้สึกท้อแท้หรือท้อถอย ยังมีผลทางอ้อมต่อขวัญ กำลังใจ การ โอนย้าย และการลาออกของผู้ปฏิบัติงานอีกด้วย ดังนั้น ผลการปฏิบัติงานของบุคลากรภายในมหาวิทยาลัย จัดว่ามีความสำคัญที่จะช่วยให้มหาวิทยาลัยก้าวหน้าต่อไปในอนาคต เนื่องจากการทำงานให้กับมหาวิทยาลัย ผลงานส่วนบุคคลจะนำไปสู่การสร้างผลงานโดยรวมที่มีคุณภาพ อาจจะกล่าวได้ว่า คุณภาพผลงานส่วนบุคคล ถือได้ว่ามีความสัมพันธ์และมีบทบาทที่สำคัญยิ่งต่อการสร้างคุณภาพของผลงานโดยรวมของมหาวิทยาลัย

คณะผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน ได้แก่ การรับรู้ความสามารถในตนเอง คุณลักษณะงาน และความพึงพอใจในงาน ของพนักงานมหาวิทยาลัย สายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้ในการหาแนวทางและวิธีการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ และประสิทธิผลการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยต่อไปในอนาคต คณะผู้วิจัยจึงสนใจที่จะทำวิจัยเกี่ยวกับ “ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถในตนเองต่อคุณลักษณะงาน ความพึงพอใจในงาน กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยแม่โจ้”

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของการรับรู้ความสามารถในตนเอง คุณลักษณะงาน ความพึงพอใจในงาน และผลการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยแม่โจ้
2. เพื่อศึกษาตัวแปรที่มีอำนาจการพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยแม่โจ้

สมมุติฐานการวิจัย

1. สมมุติฐานที่ 1 การรับรู้ความสามารถของตนเอง คุณลักษณะงาน ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัย สายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยแม่โจ้
2. สมมุติฐานที่ 2 การรับรู้ความสามารถของตนเอง คุณลักษณะงาน ความพึงพอใจในงานมีอำนาจร่วมในการพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยแม่โจ้

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

1. ตัวแปรอิสระ (independent variables) ได้แก่ การรับรู้ความสามารถในตนเอง คุณลักษณะงาน และความพึงพอใจในงาน
2. ตัวแปรตาม (dependent variable) ได้แก่ ผลการปฏิบัติงาน

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1) ทราบความสัมพันธ์ของการรับรู้ความสามารถในตนเอง คุณลักษณะงาน ความพึงพอใจในงาน และผลการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัย สายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยแม่โจ้
- 2) สามารถนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางให้มหาวิทยาลัย ได้ตระหนักถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์ และพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัย เพื่อหาแนวทางส่งเสริมและสนับสนุนปัจจัยที่จะส่งผลให้พนักงานมหาวิทยาลัยมีผลการปฏิบัติงานที่ดียิ่งขึ้น

นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย

พนักงานมหาวิทยาลัย สายปฏิบัติการ หมายถึง พนักงานมหาวิทยาลัย สายสนับสนุนวิชาการ ที่ปฏิบัติงานอยู่ ณ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่

การรับรู้ความสามารถในตนเอง หมายถึง การที่บุคคลรับรู้และเชื่อในความสามารถของตนเองว่าจะสามารถจัดการ ปฏิบัติหน้าที่ และแสดงพฤติกรรมได้ตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ตั้งไว้

คุณลักษณะงาน หมายถึง การรับรู้ของบุคคลที่เกี่ยวกับความหลากหลายของทักษะในการทำงาน ความสำคัญของงาน ความอิสระในการทำงาน และผลสะท้อนจากการทำงานในหน้าที่ที่ตนเองรับผิดชอบ และปฏิบัติอยู่ว่าสามารถสร้างแรงจูงใจให้เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานได้เพียงใด

ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกทางบวกของบุคคลที่มีต่อองค์ประกอบของงาน ลักษณะของงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การบังคับบัญชา นโยบาย การบริหารงาน สภาพการทำงาน ความมั่นคงในการทำงาน เงินเดือน สถานะของอาชีพ ความเป็นอยู่ส่วนตัว ลักษณะของงาน ความสำเร็จของงาน ความก้าวหน้าในการทำงาน ความรับผิดชอบ ความเจริญเติบโต การยอมรับนับถือ ซึ่งมีผลทำให้บุคคลเกิดความกระตือรือร้น ความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานให้สำเร็จและบรรลุตามเป้าหมาย

ผลการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลการประเมินตนเองของผู้ปฏิบัติงานต่อการทำงาน
ในตำแหน่ง หรือภาระงานที่ได้รับมอบหมาย ในด้านความรู้ในงาน คุณภาพของงาน
ปริมาณงาน ความรับผิดชอบในงาน ความร่วมมือ มนุษยสัมพันธ์ การตัดสินใจ การ
แก้ปัญหา ความสามารถในการเรียนรู้ ความเป็นผู้นำ และความประพฤติ



บทที่ 2

การตรวจเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่องนี้ คณะผู้วิจัยได้ทำการศึกษา ค้นคว้า และทบทวน แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พอสรุปได้ดังนี้

แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้ความสามารถในตนเอง

แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณลักษณะของงาน

แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน

แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สรุปการทบทวนวรรณกรรมตามประเด็นของการวิจัย

แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้ความสามารถในตนเอง

ความหมายของการรับรู้ความสามารถในตนเอง (self-efficacy)

อัลเบิร์ต แบนดูรา (Bandura) (1986, อ้างใน กิรดา พุ่มพงษ์, 2553) ได้ให้ความหมายว่าเป็นความคาดหวังที่เกี่ยวข้องกับความสามารถของตนในลักษณะที่เฉพาะเจาะจง และเป็นตัวกำหนดการแสดงออกของพฤติกรรม โดยในปี 1986 อัลเบิร์ต แบนดูรา ได้ให้ความจำกัดความว่า การรับรู้ความสามารถในตนเอง เป็นการที่บุคคลตัดสินใจเกี่ยวกับความสามารถของตนเองที่จะจัดการ และดำเนินการกระทำพฤติกรรมให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

ทฤษฎีความสามารถของตนเอง (self efficacy theory)

อัลเบิร์ต แบนดูรา (Bandura) (1986, อ้างใน กิรดา พุ่มพงษ์, 2553) นักจิตวิทยาชาวแคนาดา คิดค้นทฤษฎีความสามารถของตนเอง (self efficacy theory) ซึ่งเป็นหนึ่งแนวคิดทฤษฎีในการเรียนรู้ทางปัญญาสังคม โดยมีความเชื่อว่าพฤติกรรมของคนเราไม่ได้เกิดขึ้น และเปลี่ยนด้วยสิ่งแวดล้อมอย่างเดียว แต่จะมีปัจจัย 3 ปัจจัยเข้าร่วมด้วย ได้แก่

1. ปัจจัยส่วนบุคคล (personal factor = p)
2. เงื่อนไขเชิงพฤติกรรม (behavior condition = B)
3. เงื่อนไขเชิงสภาพแวดล้อม (environment conation = E)

โดยสิ่งที่กำหนดประสิทธิภาพของการแสดงออก ขึ้นอยู่กับการรับรู้ความสามารถของตนเองในสภาพการณ์นั้น ๆ คือ หากบุคคลมีความเชื่อว่าตนเองสามารถอย่างไร ก็แสดงออกถึงความสามารถนั้นออกมา คนที่มีความเชื่อตนเองว่ามีความสามารถ จะมีความอดทน ความอดุสหาหะ ไม่ท้อถอย และจะประสบความสำเร็จ องค์ประกอบที่สำคัญ คือ

1. การรับรู้ความสามารถของตนเอง การพัฒนาความสามารถตนเอง มี 4 วิธี ดังนี้

1.1 ประสบการณ์ที่ได้จากความสำเร็จ (mastery experiences)

เป็นวิธีการที่มีประสิทธิภาพมากที่สุด ในการพัฒนาการรับรู้ความสามารถของตนเอง เนื่องจากเป็นประสบการณ์โดยตรง ความสำเร็จทำให้เพิ่มความสามารถของตนเอง บุคคลจะเชื่อว่ามีความสามารถที่จะทำได้ ดังนั้น ในการที่จะพัฒนาการรับรู้ความสามารถของตนเองนั้น จำเป็นที่จะต้องฝึกให้มีทักษะเพียงพอที่จะประสบความสำเร็จได้พร้อม ๆ กับการทำให้รับรู้ว่าคุณมีความสามารถจะกระทำเช่นนั้น จะทำให้บุคคลนั้นใช้ทักษะที่ได้รับการฝึกได้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด บุคคลที่รับรู้ว่าคุณมีความสามารถนั้น จะไม่ยอมแพ้อะไรง่าย ๆ แต่จะพยายามทำงานต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายที่ต้องการ

1.2 การได้เห็นประสบการณ์ผู้อื่น (modeling)

การที่ได้เห็นประสบการณ์จากผู้อื่น ถือได้ว่าตัวแบบแสดงพฤติกรรมที่มีความซับซ้อน และได้รับผลกระทบที่พึงพอใจ ทำให้ผู้ที่ได้เห็นจากประสบการณ์จากผู้อื่นได้ฝึกความรู้สึกว่าตนเองก็สามารถที่จะประสบความสำเร็จได้ หากมีความพยายาม และไม่ย่อท้อ ลักษณะของการใช้ตัวแบบที่ส่งผลต่อความรู้สึกว่ามีความสามารถที่จะทำได้ ได้แก่ การแก้ปัญหาของบุคคลที่มีความกลัวต่อสิ่งต่าง ๆ โดยให้ดูตัวแบบที่มีลักษณะคล้ายกับตนเองก็สามารถทำให้ลดความกลัวต่าง ๆ ได้

1.3 การใช้คำพูดชักจูง (verbal persuasion)

การใช้คำพูดชักจูง เป็นการบอกว่า บุคคลนั้นมีความสามารถที่จะประสบความสำเร็จได้ วิธีการดังกล่าวค่อนข้างง่าย และใช้กันทั่วไป ทั้งนี้ แบบดูว่า ได้กล่าวว่าการใช้คำพูดชักจูงนั้นไม่ค่อยจะได้ผลนัก ในการที่จะทำให้บุคคลสามารถที่พัฒนาการรับรู้ความสามารถของตนเอง หากจะให้ได้ผลควรจะใช้ร่วมกับการทำให้บุคคลมีประสบการณ์ของความสำเร็จ ซึ่งอาจจะต้องค่อย ๆ สร้างความสามารถให้กับบุคคลอย่างค่อยเป็นค่อยไป และให้เกิดความสำเร็จตามลำดับขั้นตอน พร้อมทั้งการใช้คำพูดชักจูงร่วมกันย่อมจะได้ผลดีในการพัฒนาการรับรู้ความสามารถของตน

1.4 การกระตุ้นอารมณ์ (emotional arousal)

การกระตุ้นทางอารมณ์ มีผลต่อการรับรู้ความสามารถของตนเองในสภาพที่ถูกข่มขู่ การตัดสินใจถึงความวิตกกังวล และความเครียดของคนเรานั้น บางส่วนจะขึ้นอยู่กับ การกระตุ้นทางสรีระ การกระตุ้นที่รุนแรงทำให้การกระทำไม่ค่อยได้ผลดี บุคคลจะคาดหวังความสำเร็จ เมื่อเขาไม่ได้อยู่ในสภาพการณ์ที่กระตุ้นด้วยสิ่งที่ไม่พึงพอใจ ความกลัวก็จะกระตุ้นให้เกิดความกลัวมากขึ้น บุคคลก็จะเกิดประสบการณ์ของความล้มเหลว ส่งผลให้การรับรู้เกี่ยวกับความสามารถของตนเองต่ำลง

2. ความคาดหวังผลลัพธ์ของการปฏิบัติ ขึ้นอยู่กับมิติ 3 มิติ ดังนี้

2.1 มิติระดับความคาดหวัง คือ ความคาดหวังของบุคคลในการกระทำสิ่งต่างๆ จะผันแปรตามความยากง่ายของงานที่ทำ

2.2 มิติความเข้มแข็งของความมั่นใจ

2.3 มิติที่เป็นสากลเป็นความคาดหวังเกี่ยวกับความสามารถของตนเอง และนำไปปฏิบัติในสถานการณ์ที่คล้ายกัน

แบนดูรา (1986 อ้างใน กิรดา พุ่มพวงษ์, 2553) ได้อธิบายความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังในความสามารถของตนเอง กับความคาดหวังในผลลัพธ์ของการปฏิบัติว่า บุคคลใดมีความคาดหวังในความสามารถของตนเองสูง และมีความคาดหวังต่อผลลัพธ์ที่ได้จากการปฏิบัติสูง บุคคลนั้นมีแนวโน้มที่จะตัดสินใจกระทำพฤติกรรมนั้นแน่นอน และในทางตรงกันข้าม บุคคลใดมีความคาดหวังในความสามารถของตนเองต่ำ หรือมีความคาดหวังส่วนใดส่วนหนึ่งต่ำ ซึ่งเป็นไปในทางตรงข้าม บุคคลนั้นมีแนวโน้มที่จะตัดสินใจไม่กระทำพฤติกรรมนั้น สามารถแสดงเป็นแผนภาพได้ ดังนี้

ความคาดหวังผลที่จะเกิดขึ้น

สูง

ต่ำ

การรับรู้ความสามารถ
ของตนเอง

มีแนวโน้มที่จะทำ แน่นอน	มีแนวโน้มที่จะไม่ทำ
มีแนวโน้มที่จะไม่ทำ	มีแนวโน้มที่จะไม่ทำ แน่นอน

ภาพที่ 2 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเอง และความคาดหวังผลที่จะเกิดขึ้น (Bandura, 1986 อ้างใน กิรดา พุ่มพวงษ์, 2553)

ในการพัฒนาการรับรู้ความสามารถของตนเองนั้น Bandura เสนอว่ามีอยู่ด้วยกัน 4 วิธี คือ 1) ประสบการณ์ที่ประสบความสำเร็จ (Mastery Experiences) Bandura เชื่อว่าเป็นวิธีการที่มีประสิทธิภาพมากที่สุด ในการพัฒนาการรับรู้ความสามารถของตนเอง ซึ่งจำเป็นที่จะต้องฝึกให้ตนเองมีทักษะเพียงพอที่จะประสบความสำเร็จได้พร้อม ๆ กับการทำให้ตนเองรับรู้ว่ามีความสามารถจะกระทำเช่นนั้น จะทำให้สามารถใช้ทักษะที่ได้รับการฝึกได้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด บุคคลที่รับรู้ว่าคุณมีความสามารถนั้น จะไม่ยอมแพ้อะไรง่าย ๆ แต่จะพยายามทำงานต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายที่ต้องการ

2) การใช้ตัวแบบ (Modeling) การที่ได้สังเกตตัวแบบแสดงพฤติกรรมที่มีความซับซ้อน และได้รับผลกระทบที่พึงพอใจ ก็จะทำให้ผู้ที่สังเกตฝึกความรู้สึกว่า ตนเองก็จะสามารถที่จะประสบความสำเร็จได้ถ้าหากพยายามจริงและไม่ย่อท้อ ลักษณะของการใช้ตัวแบบที่ส่งผลต่อความรู้สึกว่าตนเองมีความสามารถที่จะทำได้นั้น

3) การใช้คำพูดชักจูง (Verbal Persuasion) เป็นการบอกว่า บุคคลนั้นมีความสามารถที่จะประสบความสำเร็จได้ วิธีการดังกล่าวนี้ค่อนข้างง่ายและใช้กันทั่วไปซึ่ง Bandura ได้กล่าวว่า การใช้คำพูดชักจูงนั้นไม่ค่อยจะได้ผลนัก ในการที่จะทำให้คนเราสามารถพัฒนาการรับรู้ความสามารถของตนเอง ถ้าจะให้ได้ผล ควรจะใช้ร่วมกับการทำให้บุคคลมีประสบการณ์ของความสำเร็จ อาจต้องค่อย ๆ สร้างความสามารถให้กับบุคคลอย่างค่อยเป็นค่อยไป และให้เกิดความสำเร็จตามลำดับขั้นตอน พร้อมทั้งการใช้คำพูดชักจูงร่วมกัน ก็ย่อมที่จะได้ผลดีในการพัฒนาการรับรู้ความสามารถของตน

4) การกระตุ้นทางอารมณ์ (Emotional Arousal) การกระตุ้นทางอารมณ์มีผลต่อการรับรู้ความสามารถของตนเองในสภาพที่ถูกข่มขู่ ในการตัดสินใจถึงความวิตกกังวล และความเครียดของคนเรานั้นบางส่วน จะขึ้นอยู่กับกระตุ้นทางสรีระ การกระตุ้นที่รุนแรงทำให้การกระทำไม่ค่อยได้ผลดี บุคคลจะคาดหวังความสำเร็จ เมื่อไม่ได้อยู่ในสภาพการณ์ที่กระตุ้นด้วย สิ่งที่ไม่พึงพอใจ ความกลัวก็จะกระตุ้นให้เกิดความกลัวมากขึ้น บุคคลก็จะเกิดประสบการณ์ของความล้มเหลว อันจะทำให้การรับรู้เกี่ยวกับ ความสามารถของตนต่ำลง

การรับรู้เกี่ยวกับตนเอง และกระบวนการเรียนรู้

การรับรู้เกี่ยวกับตนเอง เป็นสิ่งที่บุคคลจะต้องทำการรู้จักตนเองก่อนวิธีที่บุคคลจะรู้จักตนเองได้ชัดเจน คือ การสำรวจตนเอง ทำให้บุคคลสามารถมองตนเอง อย่างชัดเจนทั้งแง่บวกแง่ลบ ทั้งส่วนที่ดี และส่วนที่ต้องปรับปรุงรวมไปถึงความสามารถในการสำรวจตนเองว่าตนเองมีบุคลิกภาพส่วนใดจะต้องพัฒนาให้ดียิ่ง ๆ ขึ้น และการที่บุคคลจะรู้จักตัวเองได้นั้น

กันยา สุวรรณแสง (2533: 322-326) อธิบายโดยสรุปว่าบุคคลจะต้องรู้จักตนเองอย่างน้อยใน 3 ลักษณะคือ

1) อุปนิสัยของตนเอง บุคคลต้องวิเคราะห์อย่างถี่ถ้วนว่า ตนเองมีอุปนิสัยอย่างไร อุปนิสัยใดดีก็ควรส่งเสริมไว้ อุปนิสัยใดไม่ดีก็ควรแก้ไขอาจจะใช้เวลานาน แต่ถ้าเรามีความตั้งใจจริงก็สามารถทำได้

2) ลักษณะส่วนรวมของตน ลักษณะนี้ต้องอาศัยจากผู้อื่นช่วยบอก บางครั้งคนเราไม่ต้องการฟังคำวิจารณ์ เพราะอาจจะทำให้ตนเองรู้สึกเจ็บปวด แต่จงอดทนฟังคำวิจารณ์ เพราะคำที่ฟังดังจากมิตรที่ดี และมีความจริงใจ เราสามารถนำมาไตร่ตรอง บางครั้งคำวิจารณ์คำที่ฟังดังเหล่านั้นมีข้อคิดที่ดีมากมาย

3) บทบาทของตนเอง คนเราแต่ละคนมีสถานภาพ (status) จึงต้องแสดงบทบาท (role) ดังนั้นคนเราจึงต้องแสดงตนตามบทบาทที่ได้รับให้สมบูรณ์

นอกจากนี้ การรับรู้เกี่ยวกับตนเอง คนเราทุกคนก็สามารถกระทำได้โดยที่สามารถทำความเข้าใจในตนเองได้ทุกแง่ทุกมุม ทั้งมุมกว้างและมุมลึก ทั้งส่วนที่ดีและส่วนที่ต้องพัฒนา โดยต้องพยายามทำให้เป็นกลาง อย่าเข้าข้างตนเองมากเกินไป จินตนาการตัวเองไม่ออก ทำให้ท่านไม่สามารถวิเคราะห์ตนเองได้ และสุดท้ายของการรับรู้ตนเอง คือความสามารถเปิดใจกว้างเพื่อรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น และนำมาพัฒนาตนเอง สำหรับการรับรู้ตนเอง ตามแนวคิดของคาร์ล โรเจอร์ (Carl Rogers) (1902-1987 อ้างใน สุรางค์ ไคว์ตระกูล, 2553) นักจิตวิทยากลุ่มมนุษยนิยม มองมนุษย์ในแง่ดี และเชื่อว่ามนุษย์มีธรรมชาติที่ดีงาม และมนุษย์ยังเป็นผู้ที่ได้รับการขัดเกลามาแล้ว รักความก้าวหน้า พยายาม ทำจริง รวมทั้งมีความสามารถหลาย ๆ อย่าง แนวคิดสำคัญ คือ เชื่อว่ามนุษย์ทุกคนมีความรู้สึกนึกคิดเป็นของตนเอง หรือ มีแนวความคิดของตนเอง (self concept) อาจสรุปได้ว่า มนุษย์มีภาพของตนเองจากตาที่มองเห็นสิ่งต่าง ๆ และภาพของตนเองจากใจ ในการนึกคิดภาพต่าง ๆ ที่เกิดเป็นมโนภาพทางจิตของตนเอง ไม่ว่าจะเป็นเรื่อง คุณสมบัติ รูปสมบัติ และทรัพย์สินสมบัติ ตัวตนตามแนวคิดของคาร์ล โรเจอร์ ประกอบไปด้วยตัวตน 3 ประเภท คือ

1. ตัวตนที่เป็นจริง (real self)
2. ตัวตนที่คิดว่าเราเป็น (perceived self)
3. ตัวตนที่เราต้องการจะเป็น (ideal self)

ดังนั้น ตัวตนที่อยู่กับตัวเรา ประกอบด้วย ภาพภายในใจของเรา ตามที่เราคิด และจะต้องอยู่กับตัวเราอย่างสมดุล และสอดคล้องกัน ส่วนภาพภายในใจของตัวเรากับตัวตนจริง ๆ ของเราจะไม่ทำให้เราเกิดความคับข้องใจ เมื่อภาพภายใน และภาพภายนอกสมดุลกัน บุคคลก็

จะเกิดการรับรู้เกี่ยวกับตนเองอย่างถูกต้อง การรับรู้เกี่ยวกับตัวเองตามแนวคิดนี้ เน้นที่รับรู้ตัวตนทั้งภายใน และภายนอกอย่างสอดคล้องกัน สำหรับเรื่องการรับรู้เกี่ยวกับตัวเอง สิ่งที่บุคคลควรพิจารณาเป็นเรื่อง ๆ 3 เรื่อง (สุรางค์ โค้วตระกูล, 2553) คือ

1. การรับรู้เกี่ยวกับตนเองทางด้านลักษณะทางกาย ได้แก่ การที่บุคคลต้องรู้จักตนเองในส่วนของสรีระทางกายว่าตนเองมีรูปร่างหน้าตาเป็นอย่างไร ขนาดของร่างกาย ทรวดทรง และสัดส่วนของร่างกาย การทรงตัวกิริยา ท่าทาง อิริยาบถต่าง ๆ ผิวพรรณ และรวมไปถึงสุขภาพร่างกาย การมีสติ ปัญญา รู้คิด รู้พิจารณาในเรื่องต่าง ๆ ได้ มีความรู้ความสามารถ ที่จะดำรงชีวิตอยู่ได้ ลักษณะทางกาย เป็นเรื่องของพันธุกรรม เราคงกำหนดมากไม่ได้ แต่เราอาจดูแลรักษาให้ร่างกายสะอาด เป็นอย่างธรรมชาติที่กำหนด และคงงามตามธรรมชาติ หรือปรุงแต่งให้ดูดี ตั้งแต่เส้นผมจรดปลายเท้า ลักษณะทางกายของเราอาจบอกบุคลิกภาพของบุคคลได้

2. การรับรู้เกี่ยวกับตนเองทางด้านลักษณะทางจิต เป็นการรับรู้ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องอารมณ์ ความสนใจ ความถนัด คือ การรับรู้ในเรื่องลักษณะนิสัยของตนเอง ความเป็นบุคลิคนิสัยของบุคคล เริ่มจากการที่บุคคล มีปฏิริยา ต่อสิ่งเร้า ซึ่งเป็นการกระทำที่เกิดขึ้น โดยการผ่านกระบวนการเรียนรู้ และเกิดการผสมผสานอย่างเป็นระบบ เราเรียกว่า เกิดลักษณะนิสัย ดังนั้น นิสัยจึงเป็นระบบที่ถูกผสมผสานให้เกิดการโต้ตอบต่อสิ่งต่าง ๆ ที่เข้ามาเร้า สิ่งเร้า อาจเป็นคน สัตว์ สิ่งของ หรือเป็นสถานการณ์ก็ได้ จากเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน เริ่มเรียนรู้ เริ่มสะสมสิ่งต่าง ๆ เข้ามาในชีวิต เริ่มระบบผสมผสานนิสัยต่าง ๆ มากขึ้น มีการรวมเอาสิ่งที่ได้เรียนรู้ทั้งที่ โรงเรียน วัด สื่อรูปแบบต่าง ๆ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ อินเทอร์เน็ต กลุ่มสังคมใกล้เคียงที่อาศัย ทำให้พัฒนาเจตคติ คุณธรรม และความสนใจเข้าไว้ด้วยกัน จากนิสัยก็กลายเป็น ลักษณะนิสัย และลักษณะนิสัยต่าง ๆ ถูกจัดระบบให้อยู่ในระบบใหญ่ที่เรียกว่า "ตัวของตัวเอง" หรือ "Self" แต่สามารถมีตัวของตัวเอง ได้มากกว่าหนึ่ง ซึ่งการผสมผสานระบบต่าง ๆ ในขั้นสุดท้ายจึงเกิดเป็นบุคลิกภาพ ดังนั้นอาจกล่าวได้ว่า ไม่มีอะไรที่จะสะท้อนให้เห็นบุคลิกภาพได้ดีเท่า "ลักษณะนิสัย" หรือ "อุปนิสัย"

อุปนิสัย มีความหมายกว้างกว่า นิสัย เพราะอุปนิสัยเชื่อมโยง และรวมเอานิสัยต่าง ๆ ตั้งแต่สองอย่างเข้าไว้ด้วยกัน อุปนิสัยจะเป็นการตอบสนองในสภาพการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น เช่น คนที่มีอุปนิสัยเอื้อเฟื้อ ก็จะมีนิสัยหลาย ๆ อย่างรวมกัน เช่น เป็นคนใจดี เสียสละ เป็นคนมีเมตตา กรุณา โอบอ้อมอารี ชอบสังคม มีความเป็นมิตรกับทุกคน เป็นต้น อุปนิสัยหรือลักษณะนิสัย ยังทำหน้าที่ประเมินค่า เมื่อมันทำงานร่วมกับเจตคติ โดยเจตคติจะใช้ประเมินความรู้สึก โดยจะแสดงออก ในเรื่องจะยอมรับได้ หรือไม่สามารยยอมรับในสิ่งต่าง ๆ

หรือเรื่องต่าง ๆ เจตคติเป็นความรู้สึกนึกคิดที่บุคคลมีอย่างเฉพาะเจาะจงต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง นับเป็นการเชื่อมโยงความรู้สึกกับบางสิ่งบางอย่างโดยเฉพาะ แต่อุปนิสัยครอบคลุมไปถึงลักษณะทั่วไป ส่วนเจตคติมีระดับความมากน้อยแตกต่างกันอาจอยู่ในระดับต่ำสุด ปานกลาง สูงสุด แต่อุปนิสัยมีเพียงระดับปกติ โดยอุปนิสัยทำหน้าที่ชี้แนะ หรือกำหนดพฤติกรรมต่างๆ ของบุคคล และทำหน้าที่ส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรม อุปนิสัยบางอย่าง ทำหน้าที่เป็นสิ่งเร้า หรือแรงจูงใจ ให้บุคคลแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ โดยสิ่งเร้าต่าง ๆ จะกระตุ้นให้อุปนิสัย ทำหน้าที่ตามบทบาท ต่าง ๆ ของตนเอง อย่างเหมาะสม

3. การรับรู้เกี่ยวกับตนเองทางด้านสิ่งแวดล้อม เมื่อบุคคลเกิดมาทุกชีวิต ต้องสัมผัสกับสิ่งแวดล้อม ตั้งแต่ระบบครอบครัว ไปจนถึงระบบสังคมใหญ่ สิ่งแวดล้อมมีอิทธิพลต่อบุคคลมาก เป็นตัวกำหนดบุคลิกภาพ บุคคลต้องเรียนรู้ว่า ตนเองอยู่ในสภาพสิ่งแวดล้อมอย่างไร และประเมินบรรทัดฐานทางสังคมได้ว่าตัวเราพึงปฏิบัติตน

กระบวนการเรียนรู้

การเรียนรู้เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นกับมนุษย์ตลอดชีวิต คิมเบล (Gregory A Kimble อ้างใน สุนทราภรณ์ มะโน, 2552) กล่าวว่า "การเรียนรู้ คือ การเปลี่ยนแปลงศักยภาพแห่งพฤติกรรมที่ค่อนข้างถาวร ซึ่งเป็นผลมาจากการฝึก หรือการปฏิบัติที่ได้รับการเสริมแรง (Learning as a relatively permanent change in behavioral potentiality that occurs as a result of reinforced practice) "

จากความหมายของการเรียนรู้ สามารถแยกประเด็นสำคัญได้ 5 อย่าง คือ

1. การเรียนรู้ คือ การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม แสดงว่าผลที่เกิดจากการเรียนรู้ ต้องอยู่ในรูปของพฤติกรรมที่สังเกตได้ หลังจากเกิดการเรียนรู้ ผู้เรียนสามารถทำสิ่งหรือเรื่องที่ไม่เคยทำมาก่อนการเรียนรู้ นั้น

2. การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม เป็นการเปลี่ยนแปลงค่อนข้างถาวร คือ พฤติกรรมที่เปลี่ยนไปจะไม่ใช่พฤติกรรมในช่วงสั้น หรือเพียงชั่วคราว และในขณะเดียวกันก็ไม่ใช่พฤติกรรมที่คงที่ที่ไม่เปลี่ยนแปลงอีกต่อไป

3. การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ไม่จำเป็นต้องเปลี่ยนไปอย่างทันทีทันใด แต่อาจเป็นการเปลี่ยนแปลงศักยภาพ (potential) ที่จะกระทำการต่าง ๆ ต่อไปในอนาคต การเปลี่ยนแปลงศักยภาพอาจแฝงอยู่ในตัวผู้เรียน ซึ่งอาจจะยังไม่ได้แสดงออกมาเป็นพฤติกรรมอย่าง ทันทีทันใดก็ได้

4. การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม หรือการเปลี่ยนแปลงศักยภาพในตัวผู้เรียน เป็นผลมาจากประสบการณ์หรือการฝึกฝนเท่านั้น การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม หรือศักยภาพอันเนื่องมาจากสาเหตุอื่นไม่ถือว่าเป็นการเรียนรู้

5. ประสบการณ์ หรือการฝึก ต้องเป็นการฝึกหรือปฏิบัติที่ได้รับการเสริมแรง (reinforced practice) หมายความว่า เพียงแต่ผู้เรียนได้รับรางวัลหลังจากที่ตอบสนอง ก็จะทำให้เกิดการเรียนรู้ คำว่า "รางวัล" กับ "ตัวเสริมแรง" (reinforce) จะให้ความหมายเดียวกันคือ หมายถึง อะไรบางอย่างที่บุคคลต้องการ

ปัจจัยสำคัญในสภาพการเรียนรู้

สภาพการเรียนรู้ต่าง ๆ ย่อมประกอบด้วยปัจจัยที่สำคัญ 3 ประการ ด้วยกัน คือ

1. ตัวผู้เรียน (learner)
2. เหตุการณ์ หรือสถานการณ์ที่เป็นตัวเร้า (stimulus situation)
3. การกระทำ หรือการตอบสนอง (action หรือ response)

การเรียนรู้ในความสามารถในตนเองของแต่ละบุคคล ขึ้นอยู่กับการรับรู้เกี่ยวกับตนเอง และกระบวนการเรียนรู้ มีความแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล ความแตกต่างระหว่างบุคคล ส่งผลให้ผู้เรียนมีวิธีการของตนเองอันเกิดจากสภาวะแวดล้อม บุคลิกภาพ อารมณ์ และสังคมของแต่ละบุคคล สิ่ง que ผู้เรียนได้รับการถ่ายทอดอย่างเป็นระบบ เป็นขั้นเป็นตอน อย่างต่อเนื่อง ทั้งในห้องเรียน และในชีวิตประจำวัน ทำให้ผู้เรียนเกิดกระบวนการในการเรียนรู้ของตนเอง แนวคิดในเรื่องระดับของกระบวนการในการเรียนรู้ที่ แกรีก และล็อกฮาร์ท (Craik and Lockhart, 1972 อ้างใน ปรชญนันท์ นิลสุข, 2545) ได้เสนอว่า การเรียนรู้เป็นกระบวนการที่มีหลายระดับ เราสามารถเรียนรู้และจำสิ่งต่าง ๆ ที่มีความหมายกับตัวเราได้ เพราะมีการเรียนรู้ที่เป็นกระบวนการ มากกว่าการกระตุ้นให้เรียนรู้ ความลึกของกระบวนการเรียนรู้เป็นความละเอียดของกระบวนการ การเรียนรู้แบบลึกจะทำให้เข้าใจได้ละเอียดและระลึกถึงข้อมูลต่าง ๆ ได้มาก แต่ไม่ได้หมายความว่าทุกอย่างที่เรียนรู้จำเป็นต้องมีการเรียนรู้แบบลึกเสมอไป เพราะการเรียนรู้บางเรื่องมีความต้องการเพียงแค่ความรู้ ความจำ ความเข้าใจ และการนำไปใช้ ขณะที่ขั้นการวิเคราะห์ สังเคราะห์ และประเมินค่าที่อยู่ในขั้นการเรียนรู้แบบลึก ก็อาจไม่มีความจำเป็น (Cox and Clark, 1998 อ้างใน ปรชญนันท์ นิลสุข, 2545)

ระดับของกระบวนการในการเรียนรู้ (level of process) มีการแบ่งระดับของกระบวนการเรียนรู้โดย วัตกินส์ (Watkins, 1983 อ้างใน ระคมพล ช่วยชูชาติ, 2557) คือ กระบวนการเรียนรู้แบบลึก (deeper processing) และกระบวนการเรียนรู้แบบตื้น (surface processing) โดยกำหนดขอบเขตของงานที่ต้องเรียนรู้ แยกผู้เรียนออกได้เป็น 2 กลุ่มคือ

- 1) ผู้เรียนที่มีกระบวนการเรียนรู้แบบลึก คือ ผู้เรียนที่ตั้งใจที่จะเข้าใจและพยายามค้นหาถึงความหมายของสิ่งที่ต้องการเรียนรู้
- 2) ผู้เรียนที่มีกระบวนการเรียนรู้แบบตื้น คือ ผู้เรียนที่ตั้งใจจะใช้เพียงการจำข้อมูลเท่านั้น

บิกส์ และเทลเฟอร์ (Biggs and Telfer, 1987 อ้างใน ประจักษ์นันทน์ นิลสุข, 2545) ได้อธิบายความหมาย กระบวนการเรียนรู้แบบลึก กับกระบวนการเรียนรู้แบบตื้นเอาไว้ว่า กระบวนการเรียนรู้แบบลึก เป็นการเรียนรู้ที่อาศัยแรงจูงใจภายใน (intensive motivation) การทำงานที่ต้องใช้วิธีการที่เป็นเหตุเป็นผล โดยมีความพึงพอใจที่จะเรียนรู้ในสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เป็นการค้นหามีความหมายโดยการอ่านอย่างมาก และจนกว่าจะเข้าใจมีความสัมพันธ์กับความรู้ที่เคยได้รับมาก่อน

ส่วนกระบวนการเรียนรู้แบบตื้น เป็นการเรียนรู้ที่อาศัยแรงจูงใจภายนอก (extensive motivation) โดยที่ผู้เรียนจะมีการเรียนรู้ตามที่กำหนดให้หรือตามเป้าหมาย เป็นวิธีการเรียนที่จำกัดเป้าหมาย ที่เห็นว่าจำเป็นและใช้การจำสิ่งที่เรียนในชั้นตามปกติ การระลึกแต่เหตุผลที่ถูกต้องที่ได้จากการบรรยาย ผู้เรียนมีความเข้าใจเฉพาะที่ต้องการ ตามวัตถุประสงค์เฉพาะด้านที่จัดให้

ความแตกต่างระหว่างกระบวนการเรียนรู้แบบลึก และแบบตื้น ที่มองเห็นได้อย่างชัดเจน คือ ความลึกของกระบวนการที่ผู้เรียนจะมีทักษะการเรียนรู้ต่างกัน ซึ่งฮวง และบอนเซน (Huang and Bonzon, 1995 อ้างใน ประจักษ์นันทน์ นิลสุข, 2545) ได้อธิบายว่า กระบวนการเรียนรู้แบบลึก ผู้เรียนต้องค้นหาให้ชัดเจนว่ามีอะไรซ่อนอยู่ภายในตัวผู้เรียน มีกระบวนการลำดับขั้นและวิธีการคิด ที่นำไปสู่วิธีการในการปัญหา ขณะที่กระบวนการเรียนรู้แบบตื้น ผู้เรียนได้มีการเรียนรู้อย่างกว้าง ๆ และได้ความเข้าใจตามที่ได้รับ การอธิบายหรือบอกกล่าว

กระบวนการเรียนรู้แบบลึก เป็นความละเอียดของกระบวนการเข้าถึงในรายละเอียดของเนื้อหา การเข้าถึงข้อมูลของกระบวนการเรียนรู้แบบลึก จึงกระทำได้มากกว่า กระบวนการเรียนรู้แบบตื้น การเข้าถึงข้อมูลจำนวนมาก กระทำได้ดีในผู้เรียนที่มีกระบวนการเรียนรู้แบบลึก แต่ถ้าเนื้อหาที่เรียนมีปริมาณมากและไม่มีความซับซ้อน ผู้ที่มีกระบวนการเรียนรู้แบบลึกจะเสียเวลาในการค้นคว้ามาก และได้ข้อมูลที่ไม่จำเป็นจำนวนมากเช่นเดียวกัน สเปนเซอร์ (Spensor, 1988 อ้างใน ประจักษ์นันทน์ นิลสุข, 2545) สรุปแนวคิด ทฤษฎีกระบวนการเรียนรู้ในแบบลึกและแบบตื้น ว่าทฤษฎีนี้สนับสนุนแนวคิดที่ว่า การที่คนเราจำและเรียนรู้สิ่ง

ต่าง ๆ อย่างมีความหมายได้ เกิดจากการเรียนรู้ที่เป็นกระบวนการมากกว่าการกระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้ โดยกระบวนการจะมีหลายระดับตามสิ่งเร้าที่กระทำ

การรับรู้ในความสามารถในตนเองตามแนวคิดของ อัลเบิร์ต แบนดูรา ตามผลการศึกษาของ ลีและบอบโก (Lee and Bobko, 1994 อ้างใน พิริยา เชาวลิทวงศ์, 2554) พบว่า มีวิธีการวัดการรับรู้ความสามารถของตนเอง 4 วิธีด้วยกัน คือ

1. การวัดความเข้ม หรือความมั่นใจ (self-efficacy strength) เป็นวิธีการที่นำมาใช้ในการวัดการรับรู้ความสามารถของตนเองมากที่สุด วิธีการวัดทำได้โดยการถามผู้ตอบว่ามีความมั่นใจในการปฏิบัติงานที่มีความยากของงานเพียงใด ข้อคำถามมักมีลักษณะให้ประเมินความไม่มั่นใจจนถึง มีความมั่นใจเต็มที่

2. การวัดระดับความยาก (self-efficacy magnitude) เป็นวิธีที่นิยมนำมาใช้วัดการรับรู้ความสามารถของตนเองรองลงมา วิธีการวัดทำได้โดยถามผู้ตอบว่า สามารถปฏิบัติงานที่มีความยากขึ้นได้หรือไม่ ซึ่งข้อคำถามมักจะมีลักษณะเป็นมาตราส่วนชนิด ไล่ หรือไม่ไล่

3. การวัดแบบผสม (self-efficacy composites) คือ การวัดที่ใช้ทั้งความมั่นใจ และระดับความยาก โดยทั่วไปการวัดแบบผสมนี้จะใช้ข้อคำถามเดียวกัน คำตอบอาจแยกเป็น 2 ช่อง ช่องหนึ่งเป็นแบบ ไล่ หรือไม่ไล่ และอีกช่องหนึ่งเป็นแบบมาตราประเมินค่า หรือใช้เป็นร้อยละ

4. การวัดแบบใช้ข้อคำถามข้อเดียวเกี่ยวกับงานที่กำหนด (one item task-specific confidence rating) โดยใช้ข้อคำถามเพียงข้อเดียว เกี่ยวกับงานที่กำหนดแล้ว แล้วให้ผู้ตอบประเมินค่าระดับความมั่นใจของตนเองต่อการทำงานที่กำหนด วิธีนี้เรียกว่า One-Item Confidence Rating

สำหรับการทำวิจัยในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้วัดการรับรู้ความสามารถในตนเองเพียงด้านเดียว คือ การวัดระดับความเข้ม หรือระดับความมั่นใจ เนื่องจากเป็นวิธีการนำมาใช้วัดการรับรู้ความสามารถของตนเองมากที่สุด วิธีการวัดทำได้โดยการถามผู้ตอบว่า สามารถปฏิบัติงานที่มีความยากของงานเพิ่มขึ้นได้เพียงใด ข้อคำถามมักจะมีลักษณะให้ประเมินความมั่นใจจากไม่มีความมั่นใจ จนถึงมีความมั่นใจเต็มที่

แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณลักษณะของงาน

ความหมาย แนวคิด เกี่ยวกับคุณลักษณะของงาน

Hackman and Oldham (1980, อ้างใน กิรดา พุ่มพวงษ์, 2553) ได้ให้ความหมายของคุณลักษณะงานว่า หมายถึงลักษณะงาน (job characteristics) ซึ่งผู้ปฏิบัติงานได้ทำกิจกรรมที่แตกต่างกัน คล้ายคลึงกัน หรือเหมือนกันที่ส่งผลต่อสภาวะจิตใจในด้านประสิทธิภาพและการรู้ผลการกระทำ ประกอบไปด้วยความหลากหลายของทักษะ ความมีเอกลักษณ์ของงาน ความสำคัญของงาน ความมีอิสระในการทำงานและผลสะท้อนของงาน

Milton (1981 อ้างใน โกวิท สะอาดแก้ว, 2554) ได้ให้ความหมาย ของคุณลักษณะงาน หมายถึง ความน่าสนใจของงาน ความเปลี่ยนแปลงของงาน โอกาสที่จะเรียนรู้งาน ปริมาณ โอกาสที่จะทำให้งานสำเร็จ และได้ใช้ความรู้ความสามารถในการทำงาน

ลักษณะงานที่ดี เป็นเสมือนแรงจูงใจภายใน (internal motivation) ในการทำงาน ของบุคคลที่จะทำให้รู้สึกอยากทำงาน และผลงานที่ดีจะเป็นเสมือนรางวัลที่ให้กับตนเอง และถ้าหากผลงานออกมาไม่ได้บุคคลก็พยายามมากขึ้น เพื่อหลีกเลี่ยงผลงานที่ไม่พึงพอใจ เพื่อเพิ่มรางวัลให้กับตนเองจากคุณภาพผลงานที่ดี (Hackman and Oldham, 1980 อ้างใน กิรดา พุ่มพวงษ์, 2553) งานที่แต่ละบุคคลปฏิบัติอยู่จะเป็นอย่างไรขึ้นอยู่กับลักษณะของการออกแบบงานว่าจะจัดหรือออกแบบงานอย่างไร เพราะการออกแบบงาน (design of work) เป็นสิ่งที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของบุคคลในองค์กร และมีความสำคัญโดยตรงต่อการปฏิบัติงาน ดังนั้นการออกแบบคุณลักษณะของงานจึงเริ่มจากงานที่มีความง่ายไปหางานที่มีความยาก 4 ลักษณะ ดังนี้

1. การกำหนดลักษณะของงานตามความเรียบง่าย (job simplification) เป็นการออกแบบคุณลักษณะของงาน โดยมีการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานไว้อย่างชัดเจนขอบเขตของงานมีความเฉพาะเจาะจง และไม่เน้นรายละเอียดมากนัก โดยผู้ปฏิบัติงานไม่ต้องตัดสินใจ หรือวางแผนการทำงานใดๆ ทั้งสิ้น

2. การกำหนดลักษณะของงานโดยวิธีการขยายงาน (job enlargement) เป็นการออกแบบคุณลักษณะของงาน โดยมีการกำหนดขอบเขตของงานแบบกว้าง ๆ โดยที่ผู้ปฏิบัติงานต้องสามารถปฏิบัติหน้าที่ที่เป็นกิจกรรมของงานหลายๆ อย่างได้

3. การกำหนดลักษณะงาน โดยวิธีหมุนเวียนงาน (job rotation) เป็นการออกแบบคุณลักษณะของงาน โดยให้มีการหมุนเวียนสับเปลี่ยนหน้าที่งาน โดยงานแต่ละหน้าที่ไม่มีการเปลี่ยนแปลง แต่ให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสเรียนรู้งานต่างๆ ได้โดยหมุนเวียน

ลับเปลี่ยนหน้าทำงานไปเรื่อย ๆ ซึ่งผู้ปฏิบัติงานต้องสามารถปฏิบัติงานได้ในทุกลักษณะของงาน

4. การกำหนดลักษณะของงาน โดยวิธีการเพิ่มคุณค่าของงาน (job enrichment) เป็นการออกแบบคุณลักษณะของงาน เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานมีความสนใจที่จะทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความสุขใจจากการทำงาน

วิธีการออกแบบงานดังกล่าว ผลที่ได้จะมีความแตกต่างกัน แล้วแต่แนวคิดขององค์กรและผู้บริหารองค์กร ทั้งนี้ต้องประกอบไปด้วย ภาระหน้าที่ (task) หน้าที่ (duty) และความรับผิดชอบ (responsibility) สำหรับการออกแบบงานโดยการเพิ่มคุณค่าของงาน ที่นิยมใช้และมีชื่อเสียงมากที่สุด คือ รูปแบบการจัดคุณลักษณะของงาน (job characteristic model) จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกมีความสุขในการทำงาน ทั้งนี้ตามแนวคิดของ Hackman and Oldham เชื่อว่าแรงจูงใจของบุคคลในการปฏิบัติงานเกิดขึ้นจากสภาวะทางจิตวิทยา (psychological states) 3 ประการคือ

1. การรับรู้ผลของการทำงานที่ได้ปฏิบัติไป (knowledge of the results) เป็นการรับรู้ผลการปฏิบัติงานของตนเองว่ามีประสิทธิภาพเพียงใดและมีความพึงพอใจในผลงานเพียงใด
2. การได้รับผิดชอบต่อผลของงาน (experience responsibility for the result) เป็นความเชื่อมั่นของบุคคลในผลงานที่เขาได้ทุ่มเทความพยายามในการปฏิบัติมากกว่าที่จะขึ้นกับกระบวนการทำงาน นายจ้าง หรือผู้ร่วมงาน คือ ถ้าบุคคลทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานก็จะทำให้เขารู้สึกภาคภูมิใจในผลงาน
3. การรับรู้ความหมายของงาน (experience the work as meaningful) เป็นการที่ผู้ปฏิบัติงานรับรู้ถึงคุณค่าในงานที่ตนเองได้ปฏิบัติและได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับงานที่ตนเองได้ปฏิบัติไป

สรุปได้ว่า สภาวะทางจิตวิทยา 3 สิ่งดังกล่าว มีผลมาจากแรงจูงใจภายในของบุคคลที่จะทำให้บุคคลปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความสามารถและมีประสิทธิภาพ

ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณลักษณะของงาน

Hackman and Oldham (1980 อ้างใน กิรดา พุ่มพงษ์, 2553) ได้นำเสนอทฤษฎีเกี่ยวกับคุณลักษณะของงานที่จะช่วยอธิบายเกี่ยวกับ แรงจูงใจในการทำงานได้ดีที่สุดอีกทฤษฎีหนึ่งขึ้นมา โดยมีความคิดเห็นว่า หากพนักงานมีแรงจูงใจภายในงาน พนักงานจะสามารถแสดงออกซึ่งพฤติกรรมการทำงานที่ดีออกมา และจะเป็นการผลักดันให้พนักงานมี

พฤติกรรมที่ดี โดยได้เสนอแบบจำลองคุณลักษณะของงาน (job characteristics model) ที่ประกอบไปด้วย 3 องค์ประกอบ ได้แก่

ส่วนที่ 1 คุณลักษณะของงาน 5 ประการ ที่มีส่วนให้พนักงานเกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย

1. ความหลากหลายของทักษะ (skill variety) หมายถึง คุณลักษณะงานที่มีความแตกต่างอันเนื่องมาจากหลายๆ ด้านในหน่วยงาน ทำให้บุคคลต้องนำความรู้ ความสามารถและความชำนาญเฉพาะตนมาใช้ในการปฏิบัติงาน
2. ความเป็นเอกลักษณ์ของงาน (task identity) หมายถึง ระดับความมากน้อยที่บุคลากรได้ทำงานให้เสร็จสมบูรณ์ทั้งหมด และสามารถระบุส่วนของงานที่เกิดจากความพยายามในการทำงานของตนตั้งแต่เริ่มต้นจนกระทั่งสิ้นสุดกระบวนการได้
3. ความสำคัญของงาน (task significance) หมายถึง ระดับความมากน้อยของงานที่มีผลกระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่ หรือการทำงานของบุคคลหน่วยงานเดียวกัน หรือบุคคลภายนอกหน่วยงาน
4. ความมีเอกสิทธิ์ของงาน (autonomy) หมายถึง การที่พนักงานมีอิสระในการคิด การตัดสินใจ และการวางแผนวิธีการปฏิบัติงานที่อยู่ในความรับผิดชอบของตนเองได้อย่างเต็มที่
5. ผลย้อนกลับของงาน (feedback) หมายถึง ระดับความมากน้อยของบุคลากรที่ได้รับข้อมูลโดยตรง และชัดเจนถึงประสิทธิภาพ และประสิทธิผลการทำงาน

ส่วนที่ 2 สภาวะทางจิตวิทยา (critical psychological states) ซึ่งสัมพันธ์กับคุณลักษณะของงานมี 3 ประการ ได้แก่

1. ประสบการณ์การรับรู้ความหมายของงาน (experienced meaningfulness of work) หมายถึง ระดับความรู้สึกของพนักงาน ว่างานนั้นมีคุณค่าหรือมีความสำคัญมากน้อยเพียงใด พิจารณาได้จากความหลากหลายของทักษะการปฏิบัติงาน การได้รับผิดชอบงานทั้งหมด และความสำคัญของงาน
2. ประสบการณ์การรับรู้ความรับผิดชอบต่อผลของงาน (experienced responsibility for work outcome) หมายถึง ระดับความรู้สึกของพนักงานว่าตนเองสามารถปฏิบัติงานนั้น ได้ด้วยตนเองมากน้อยเพียงใด พิจารณาได้จากความเป็นอิสระของงาน
3. การรับรู้ผลลัพธ์จากการปฏิบัติงาน (knowledge of results) หมายถึง ระดับการรับรู้ของพนักงานต่อผลการปฏิบัติงานที่ตนเองทำ พิจารณาได้จากข้อมูลย้อนกลับ

จึงสรุปได้ว่า คุณลักษณะของงานทั้ง 5 ประการ สามารถส่งผลต่อสภาวะทางจิตวิทยาทั้ง 3 ประการได้

ส่วนที่ 3 ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นกับตัวบุคคลและงาน (personal and work outcomes) เมื่อบุคคลมีสภาวะทางจิตวิทยา ทั้ง 3 สภาวะข้างต้นจากการปฏิบัติงานแล้ว จะก่อให้เกิดผลลัพธ์ ดังต่อไปนี้

1. แรงงูใจภายในงานสูงขึ้น
2. ผลการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น
3. ความพึงพอใจในงานสูงขึ้น
4. อัตราการขาดงาน และการลาออกจากงานลดลง

นอกจากนี้ ยังมีความแตกต่างระหว่างปัจเจกบุคคลอีก 3 ประการที่มีส่วนสำคัญต่อความเข้าใจและการตอบสนองในทางบวกต่องาน ซึ่งมีผลต่อแรงงูใจภายในงานและผลลัพธ์จากการปฏิบัติงาน ได้แก่

1. ความรู้ และทักษะในการปฏิบัติงาน การมีความรู้ ทักษะที่เพียงพอและเหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสามารถส่งผลให้บุคคลปฏิบัติงานได้ดี และเกิดความรู้สึทางบวกต่องานที่ทำ
2. ความต้องการความเจริญก้าวหน้า บุคคลที่ต้องการพัฒนาตนเองอยู่เสมอทั้งในด้านความรู้ และทักษะในการปฏิบัติงาน เพื่อสร้างความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานของตนเอง มักมีแรงงูใจภายในงานสูง หากได้ปฏิบัติงานที่มีความซับซ้อน หรือท้าทาย
3. ความพึงพอใจต่อปัจจัยภายนอกงาน การที่บุคคลมีความพึงพอใจต่อปัจจัยภายนอกงาน เช่น รายได้ เพื่อนร่วมงาน หรือผู้บังคับบัญชา สามารถส่งผลให้บุคคลมีความรู้สึทางบวกต่องานและเกิดแรงงูใจภายในงานได้มากขึ้น

สำหรับการวัดระดับของแรงงูใจในงาน อันเนื่องมาจากคุณลักษณะของงาน สามารถทำได้ โดยการหาค่าจากสมการที่ใช้ในการวัดศักยภาพโดยรวมของแรงงูใจภายในงาน ซึ่งตั้งอยู่บนฐานของคุณลักษณะของงานทั้ง 5 ประการ เรียกว่า “คะแนนศักยภาพการงูใจ” (the motivating potential score – MPS) มีสูตรในการคำนวณ ดังนี้

$$MPS = (\text{skill variety} + \text{task identity} + \text{task significance}) \times \text{autonomy} \times \text{feedback}$$

ดังนั้น คะแนนศักยภาพการจูงใจ จึงได้มาจากค่าเฉลี่ยของความหลากหลายของทักษะ ความเป็นเอกลักษณ์ของงาน และความสำคัญของงาน คูณด้วยควมมีเอกสิทธิ์ของงาน และผลย้อนกลับของงาน ถ้าคะแนนความมีเอกสิทธิ์ของงาน และผลย้อนกลับของงานอยู่ในระดับต่ำก็จะส่งผลให้คะแนนศักยภาพการจูงใจอยู่ในระดับต่ำด้วย สำหรับความหลากหลายของทักษะ การได้รับผิดชอบงานทั้งหมดและความสำคัญของงาน แม้ว่าคะแนนของคุณลักษณะของงานตัวใดก็ตามใน 3 ตัวนี้จะอยู่ในระดับต่ำ คุณลักษณะของงานตัวที่เหลือสามารถส่งผลให้บุคคลเกิดการรับรู้คุณค่างานทดแทนกันได้ คะแนนศักยภาพการจูงใจก็จะไม่อยู่ในระดับต่ำมาก



ภาพที่ 3 แสดงแบบจำลองคุณลักษณะของงาน (job characteristics model)

(Hackman and Oldham, 1980 อ้างใน กิรดา พุ่มพงษ์, 2553)

แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน

ความหมายความพึงพอใจในงาน

Blum and Naylor (1968, อ้างใน รุ่งรัตน์ เหล่าศรีวิวัฒน์, 2552) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานเป็นผลรวมของทัศนคติต่าง ๆ ที่แสดงออกโดยผู้ปฏิบัติงาน ทัศนคติเหล่านี้มีความสัมพันธ์กับงานที่ปฏิบัติและเกี่ยวข้องกับปัจจัยต่าง ๆ เช่น ค่าจ้าง ความมั่นคง สภาพการทำงาน โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้า การได้รับการยอมรับนับถือ ความยุติธรรม ความสัมพันธ์ทางสังคม การได้รับความเอาใจใส่

อุทัย หิรัญโต (2523) ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า “ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่ทำให้ทุกคนเกิดความสุขใจ เนื่องจากสามารถตอบสนองความต้องการของตนเอง ทำให้ตัวเองเกิดความสุข ”

กิตติมา ปรีดีคิลก (2524: 278-279) ได้รวบรวมความหมายของความพึงพอใจในการทำงาน ดังนี้

1. ความพึงพอใจในการทำงาน ตามแนวคิดของคาร์เตอร์ (Carter) หมายถึง คุณภาพ สภาพ หรือระดับความพึงพอใจของบุคคลที่เป็นผลมาจากความสนใจ และทัศนคติของบุคคลที่มีต่อคุณภาพและสภาพของงานนั้น ๆ
2. ความพึงพอใจในการทำงาน ตามแนวคิดของเบนจามิน (Benjamin) หมายถึง ความรู้สึกที่มีความสุข เมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย ความต้องการ หรือแรงจูงใจ
3. ความพึงพอใจในการทำงาน ตามแนวคิดของเอร์เนสท์ (Ernest) และโจเซฟ (Joseph) หมายถึง สภาพความต้องการต่าง ๆ ที่เกิดจากการปฏิบัติหน้าที่การงานแล้วได้รับการตอบสนอง
4. ความพึงพอใจ ตาม แนวคิดของ จอร์จ และเลโอนาร์ด (George and Leonard) หมายถึง ความรู้สึกพอใจในงานที่ทำ และเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้น ให้บรรลุวัตถุประสงค์

จากความคิดเห็นของนักวิชาการหลายคนที่ได้ให้ความหมาย ของความพึงพอใจในงาน ผู้วิจัยพอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในงาน คือ ความรู้สึกทางบวกของบุคคลที่มีต่อองค์ประกอบของงาน ลักษณะงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ทำให้บุคคลเกิดกระตือรือร้น และมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงาน สิ่งเหล่านี้จะส่งผลต่อประสิทธิภาพ ประสิทธิผลการทำงานของบุคคลให้สำเร็จ และบรรลุเป้าหมายขององค์การ

Swenson (2000, อ้างใน นิรชรา ไชยแสง, 2555 : 6) เสนอความเห็นขยายความเพิ่มเติมว่า ความพึงพอใจในงาน เป็นตัวพยากรณ์สะท้อนว่าบุคลากรมีแรงกดดัน และความเครียดเกิดขึ้นจากการทำงานในระหว่างที่เขาทำงานนั้นเพียงใด หากบุคลากรมีความสุขกับการทำงานในหน้าที่รับผิดชอบแล้ว มักจะมีแนวโน้มการทำงานอย่างเกิดประสิทธิผล Swenson ยังกล่าวไว้ถึงคุณลักษณะของความพึงพอใจในการทำงานด้วย ได้แก่ ความเชื่อว่าการช่วยส่งเสริมให้บุคลากรมีความพึงพอใจต่อองค์กรในระยะยาว มีความใส่ใจต่อคุณภาพการทำงาน และคุณภาพชีวิตในการทำงาน บุคลากรมีพันธะกรณี (commitment) ต่อองค์กร มีอัตราการลาออก หรือการเปลี่ยนงานเข้า-ออกน้อย และมีผลิตภาพที่เพิ่มขึ้น

ทั้งนี้ เป็นที่ยอมรับกันทั่วไปว่า การบริหารงานในองค์กรไม่ว่าจะเป็นองค์กรภาครัฐหรือเอกชนจะประสบผลสำเร็จได้นั้น ผู้บริหารต้องสามารถที่จะนำปัจจัยต่าง ๆ ทางการบริหารมาช่วยส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรในองค์กรเกิดความพึงพอใจ และปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จตามที่กำหนดไว้ นอกจากนี้ ผู้บริหารขององค์กรจะต้องมีความคิดริเริ่มในการวางแผนจัดองค์กร การบริหารภายในองค์กรอย่างหลากหลาย ตลอดจนแสวงหาปัจจัยแวดล้อมต่าง ๆ ที่จะทำให้องค์กรพัฒนาได้ตามเป้าหมายที่วางไว้ โดยภาระหน้าที่ที่สำคัญ คือ การพยายามชักชวน โน้มน้าวจิตใจให้ผู้ปฏิบัติงานได้บังคับบัญชาทุกคนเต็มใจ และร่วมมือร่วมใจกันปฏิบัติหน้าที่ จึงจะทำให้งานต่าง ๆ ในองค์กรประสบผลสำเร็จ ปัจจัยแวดล้อมในการสร้างบรรยากาศการปฏิบัติงาน ส่วนหนึ่งคือ ความพึงพอใจ

นฤมล มีชัย (2535: 15) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือเจตคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่ และความรับผิดชอบนั้น ๆ ด้วยใจรัก มีความกระตือรือร้นในการทำงานพยายามตั้งใจทำงานให้บรรลุเป้าหมาย และมีประสิทธิภาพสูงสุด มีความสุขกับงานที่ทำและมีความพอใจ เมื่องานนั้นได้ผลประโยชน์ตอบแทน

จรรยา ทองถาวร (2536: 222-24) กล่าวถึง ความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ โดยได้สรุปเนื้อหาความมาจากแนวคิดของมาสโลว์ (Maslow) สรุปได้ว่า ความต้องการของมนุษย์แบ่งออกได้เป็น 5 ระดับ โดยความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่สามารถนำมากระตุ้นได้อีก ทำให้มนุษย์มองหาความต้องการในระดับที่สูงขึ้นต่อไปเรื่อย ๆ ลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์แบ่งได้เป็น 5 ระดับ ได้แก่

1.1 ความต้องการทางกายภาพ (physiological needs) คือ ความต้องการปัจจัยพื้นฐานในการดำรงชีวิต อันได้แก่ อาหาร น้ำ เครื่องนุ่งห่ม ที่พักอาศัยและยารักษาโรค

1.2 ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (safety needs) คือ ความต้องการความเป็นอยู่ที่มีความมั่นคง ปลอดภัย ปราศจากภัยอันตรายทั้งปวง

1.3 ความต้องการทางสังคม (social needs) คือ ความต้องการการได้รับการยอมรับให้เป็นส่วนหนึ่งของสังคม

1.4 ความต้องการชื่อเสียง ความโดดเด่นทางสังคม (esteem needs) คือ ความต้องการความโดดเด่น มีชื่อเสียง มีตำแหน่ง มีฐานะทางสังคม ที่ได้รับการชื่นชมจากผู้อื่น

1.5 ความต้องการความสำเร็จในสิ่งที่ตนปรารถนา (self actualization needs) คือ ความต้องการตอบสนองสิ่งที่ปรารถนาขั้นสูงสุดที่แต่ละคนคิดฝันเอาไว้ในชีวิต

การวัดความพึงพอใจ

หทัยรัตน์ ประทุมสูตร (2542: 14) กล่าวว่า การวัดความพึงพอใจ เป็นเรื่องที่เปรียบเทียบได้กับความเข้าใจทั่ว ๆ ไป โดยปกติจะวัดได้จากการสอบถามจากบุคคลที่ต้องการจะถาม มีเครื่องมือที่ต้องการจะใช้ในการวิจัยหลาย ๆ อย่าง อย่างไรก็ตาม แม้ว่าจะมีการวัดอยู่หลายแนวทาง แต่การศึกษาความพึงพอใจอาจแยกตามแนวทางวัด ได้สองแนวคิดว่าตามความคิดเห็นของชาลีชนิกค์ คริสเทนส์ คือ

1. วัดจากสภาพทั้งหมดของแต่ละบุคคล เช่น ที่ทำงาน ที่บ้าน และทุก ๆ อย่างที่เกี่ยวข้องกับชีวิตการศึกษาตามแนวทางนี้จะได้อัตราที่สมบูรณ์ แต่ทำให้เกิดความยุ่งยากกับการที่จะวัดและเปรียบเทียบ

2. วัดได้โดยแยกออกเป็นองค์ประกอบ เช่น องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับงาน การนิเทศงานเกี่ยวกับนายจ้าง การจูงใจและความพึงพอใจในงาน (motivation and job satisfaction)

การบริหารงานให้ประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ ผู้บริหารต้องมีความสามารถในการจูงใจผู้ปฏิบัติงานให้ร่วมมือร่วมใจกันทำงานอย่างเต็มศักยภาพ

ความหมายของการจูงใจและความพึงพอใจในงาน

การจูงใจ (motivation) หมายถึง การกระทำใด ๆ เพื่อให้เกิดความเต็มใจของบุคคลในการที่จะอุทิศกายและใจในการปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของหน่วยงานโดยได้รับรางวัลเป็นผลตอบแทนการปฏิบัติงานนั้น (ไพฑิณี ผ่องใส, 2536)

ความพึงพอใจในงาน (job satisfaction) หมายถึง ภาวะอารมณ์ทางบวกที่มีต่อการทำงาน ซึ่งเป็นผลจากการรับรู้ในผลงานของบุคคล หรือเป็นผลจากการประเมินประสบการณ์

ในงาน และความสามารถสนองความต้องการของบุคคลในงานนั้น (เทพพนม เมืองแมน และ สวิง สุวรรณ, 2529)

ความสัมพันธ์ระหว่างการจูงใจและความพึงพอใจในงาน

ผู้ปฏิบัติงานจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่มากขึ้นขึ้นอยู่กับความต้องการของตนได้รับการตอบสนองมากขึ้นเพียงใด หากได้รับการตอบสนองมากก็จะมี ความตั้งใจในการปฏิบัติงานมาก หากได้รับการตอบสนองน้อยความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่ ก็จะลดน้อยลงไป ดังนั้นการจูงใจที่มีประสิทธิภาพ ผู้บริหารต้องมีความเข้าใจในพฤติกรรม และรู้ความต้องการของบุคคล ให้สิ่งจูงใจที่สามารถสนองความต้องการของบุคคล ตามปกติ พฤติกรรมของบุคคลมีความหมาย เพื่อบรรลุเป้าหมายตามความต้องการของตน ตามทฤษฎี ระดับความต้องการของมาสโลว์ เชื่อว่าคนมีความต้องการตลอดเวลาตามลำดับ ตั้งแต่ความต้องการระดับต่ำไปหาสูง ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นแรงจูงใจอีกต่อไป เฟรดเดอริก เฮอริซเบิร์ก และคณะ (Frederick Herzberg, 1959 อ้างใน สร้อยตระกูล อรรถมานะ, 2541) ได้เสนอทฤษฎี 2 ปัจจัย (Two-Factor theory) หรือทฤษฎีปัจจัยจูงใจ-ปัจจัยสุขอนามัย (motivator-hygiene theory) ซึ่งเป็นทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพอใจและไม่พอใจในงาน ปัจจัยทั้งสอง คือ

1. ปัจจัยจูงใจ (motivational factors) มีความสัมพันธ์โดยตรงกับลักษณะงานที่ ทำ (job content) เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความพอใจในงาน เช่น ความสำเร็จในการทำงาน การ ได้รับการยอมรับนับถือ ความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน ความได้รับผิดชอบต่องาน โดย ปัจจัยจูงใจนี้จะทำให้นักเกิดความรู้สึกชื่นชมยินดีในผลงานและความสามารถของตนเอง ถ้า ตอบสนองปัจจัยเหล่านี้ของผู้ปฏิบัติงานแล้ว จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดแรงจูงใจ ตั้งใจในการ ทำงานจนสุดความสามารถ และช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของงานได้ ปัจจัยเหล่านี้ ได้แก่

- 1.1 ลักษณะของงาน (work itself) หมายถึง ความรู้สึกที่ดีและไม่ดีต่อลักษณะ งาน ว่างานนั้นเป็นงานที่จำเจ น่าเบื่อหน่าย ทำทลายความสามารถ ก่อให้เกิดความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์ หรือเป็นงานที่ยากง่าย ลักษณะงานเป็นปัจจัยสำคัญที่สุด ที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ ในการทำงาน เพราะลักษณะของงาน เป็นแรงบันดาลใจให้ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในงาน ที่ทำ หากได้ทำงานที่ตรงกับความต้องการและความถนัด ตัวงานน่าสนใจ มีโอกาสเรียนรู้ศึกษา งาน และสามารถที่จะพัฒนางานให้สำเร็จ มีความรู้สึกต่องานที่ทำ ว่าเป็นงานสร้างสรรค์ เป็น ประโยชน์และท้าทาย จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน

- 1.2 ความสำเร็จของงาน (achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้ แล้วเสร็จและประสบผลสำเร็จอย่างดี รวมทั้งความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ โดยเน้น

ความสำคัญของเป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์ของงาน Evans (1978 อ้างใน สร้อยตระกูล อรรถมานะ, 2541) ได้สร้างแบบจำลองเกี่ยวกับการจูงใจในการทำงาน เรียกว่า แบบวิธีเป้าหมาย (path goal model) ดังนี้

1.2.1 แรงจูงใจในการทำงานใด ๆ ขึ้นอยู่กับความสำเร็จตามวัตถุประสงค์และแนวทางในการดำเนินงาน โดยจะต้องสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่ได้วางไว้ จึงจะก่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานมากยิ่งขึ้น

1.2.2 ความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้จะเกิดขึ้น เพราะมีความสม่ำเสมอในการทำงาน ประกอบกับมีแนวทางในการดำเนินงานตามวัตถุประสงค์ องค์ประกอบทั้ง 2 ประการหากขาดประการใดประการหนึ่ง ความสำเร็จจะลดลง

1.3 ความก้าวหน้าในการทำงาน (advancement) หมายถึง การเปลี่ยนแปลงในสถานะ หรือตำแหน่งของบุคคลในองค์การ ความก้าวหน้าในการทำงานเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน เพราะมนุษย์ทุกคนต้องการความก้าวหน้าในชีวิตให้กับตนเอง การมีโอกาสดำเนินงานเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น และมีโอกาสได้รับสิ่งตอบแทนจากความสามารถในงานที่ทำ ความก้าวหน้าจึงเป็นปัจจัยจูงใจหรือเป็นเครื่องกระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

1.4 ความรับผิดชอบ (responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบอย่างเต็มที่ ความรับผิดชอบเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน เพราะการมีความรับผิดชอบย่อมบันดาลใจให้เขาทำงานอย่างทุ่มเทให้ประสบความสำเร็จ พนักงานที่มีขวัญกำลังใจในการทำงานก็จะมี ความรับผิดชอบในงานสูง ซึ่งความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความรับผิดชอบร่วมกับปัจจัยอื่น

1.5 ความเจริญเติบโต (possibility of growth) หมายถึง การส่งเสริมให้มีโอกาสเติบโตด้านความรู้ ความสามารถ และความชำนาญในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น หากผู้ปฏิบัติงานได้เติบโตด้านความรู้ ความสามารถหรือความชำนาญจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความมั่นใจในการทำงาน ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น

1.6 การยอมรับนับถือ (recognition) หมายถึง การที่บุคคลได้รับการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน กลุ่มเพื่อน และบุคคลอื่น โดยทั่วไป การยอมรับนับถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน เพราะมนุษย์ทุกคนต้องการความอบอุ่น และการยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงาน การได้รับการยอมรับนับถือจึงเป็นสิ่งที่ช่วยให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน

2. ปัจจัยสุขอนามัย (hygiene factors) เป็นปัจจัยที่ช่วยป้องกันมิให้บุคคลเกิดความไม่พอใจในการทำงาน แต่ไม่เป็นสิ่งช่วยกระตุ้นให้บุคคลกระตือรือร้นในการทำงานมากขึ้น เป็นปัจจัยเกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมของงาน ได้แก่

2.1 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เพื่อนร่วมงานเป็นองค์ประกอบอย่างหนึ่งที่จะช่วยส่งเสริมให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงาน หากมีเพื่อนร่วมงานที่มีความสามารถสูงพร้อมที่จะช่วยเหลือคนอื่น และมีความเป็นมิตร ก็จะช่วยทำให้เกิดความพึงพอใจในสภาพทำงานสูง

2.2 การบังคับบัญชา ผู้ที่มีอำนาจในการปกครองแบบส่งเสริมความรู้ ความคิด ความสามารถ และการใช้อำนาจแบบประชาธิปไตย เป็นลักษณะที่พึงปรารถนา ทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงาน

2.3 นโยบายการบริหารงาน นโยบายการบริหารงานภายในหน่วยงาน เป็นองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน การที่หน่วยงานมีนโยบายที่แน่นอนในเรื่องต่าง ๆ เช่น เรื่อง การจ่ายค่าแรง การให้สวัสดิการ เกณฑ์การพิจารณาความดีความชอบ ถือว่าเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานนำมาคิด ตัดสินใจ เพื่อให้ตรงกับความต้องการและความพึงพอใจและสนองความต้องการของผู้ปฏิบัติงาน

2.4 สภาพการทำงาน สภาพในการทำงานเป็นสิ่งจูงใจให้มนุษย์เกิดความพึงพอใจในงาน เกิดจากภายในหรือภายนอกตัวบุคคลก็ได้ ดังนั้น ในการปฏิบัติงานจึงมีความต้องการในสภาพการทำงานที่ดี รวมทั้งชั่วโมงในการทำงานและสถานที่ทำงานที่เหมาะสม

2.5 ความมั่นคงในการทำงาน มนุษย์มีความต้องการความมั่นคงปลอดภัยและความอบอุ่นทั้งทางกายและจิตใจ ได้รับความยุติธรรม ความทัดเทียมในการปฏิบัติงาน เจ็บป่วยได้รับการดูแล ซึ่งจะส่งผลให้บุคคลเกิดความเต็มใจและยินดีจะให้ความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงาน

2.6 เงินเดือน เงินเดือนเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน อัตราเงินเดือน ค่าจ้างที่เหมาะสม ยุติธรรม เงินเดือนมากพอแก่การดำรงชีวิต และฐานะทางเศรษฐกิจสังคม ไม่ต้องดิ้นทำงานนอกเวลาก็จะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงานสูง

2.7 สถานะอาชีพ คือ การมีตำแหน่งหน้าที่การงานที่ดี มีงานดีและงานนั้นทำให้ตนเองมีชื่อเสียง เกียรติยศ บุคคลอื่นยอมรับว่าตนเองมีความสำคัญเป็นผู้ยิ่งใหญ่ มีอำนาจเหนือคนอื่น ได้รับการยกย่องจากสังคม ซึ่งเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

2.8 ความเป็นอยู่ส่วนตัว ความรู้สึกที่ดี หรือไม่ดีของบุคคลจากเรื่องงาน มีส่วนเกี่ยวข้องกับความเป็นอยู่ส่วนตัวของผู้ปฏิบัติงาน หากปัจจัยด้านงานสนับสนุนหรือส่งเสริมให้บุคคลมีชีวิตส่วนตัวที่ดี ก็จะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในงานนั้น

วอน ฮัลเลอร์ บี.กิลเมอร์ (Von Haller B. Gilmer อ้างใน วิชาฯ เทียมลม, 2551) สรุปองค์ประกอบที่เอื้ออำนวยต่อความพอใจในการทำงานไว้ 10 ประการ ดังนี้

1. ความมั่นคงปลอดภัย ได้แก่ ความมั่นคงทางเศรษฐกิจ รวมถึงความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน เช่น การประกันสุขภาพ อุบัติเหตุ และชีวิตการเก็บสะสมเงิน การให้บำเหน็จบำนาญเมื่อเกษียณอายุ การมีงานทำไม่ตกงาน
2. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ได้แก่ การมีโอกาสดำเนินตำแหน่งสูงขึ้นจากความรู้ความสามารถในการทำงาน
3. สถานที่ทำงาน และการจัดการ ได้แก่ ความพอใจต่อสถานที่ทำงาน ตลอดจนชื่อเสียง และการดำเนินงานของหน่วยงานนั้น ๆ
4. ค่าจ้าง สำหรับค่าจ้างหรือรางวัล ต้องมีความเสมอภาคสอดคล้อง กับเป้าหมายของผู้ปฏิบัติงาน และมีลักษณะจูงใจ ทั้งภายในและภายนอก
5. ลักษณะของงานน่าสนใจ เช่น งานที่มีความเป็นอิสระ งานที่ไม่จำเจ น่าเบื่อ งานที่ท้าทายความสามารถ
6. การควบคุมบังคับบัญชา การควบคุมบังคับบัญชาที่ไม่ดีอาจเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้คนขี้งาน และลาออกจากงานได้
7. ลักษณะทางสังคม ถ้าผู้ปฏิบัติงานทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุขก็จะเกิดความพอใจในงานนั้น
8. การติดต่อสื่อสาร การปฏิบัติงานในทุกระดับ จะได้ผลดีนั้นต้องอาศัยการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ นอกจากนั้นการจูงใจต่าง ๆ ก็ต้องใช้การติดต่อสื่อสารที่ดี
9. สภาพการทำงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงทำงาน ต้องมีความเหมาะสมกับงานนั้น ๆ
10. สิ่งตอบแทน หรือประโยชน์เกื้อกูลต่าง ๆ เช่น เงินบำเหน็จตอบแทน เมื่อออกจากงาน การบริการรักษาพยาบาล สวัสดิการที่อยู่อาศัย เป็นต้น

แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน

ผลการปฏิบัติงาน (นงลักษณ์ เพิ่มชาติ , 2548)

ผลงาน หมายถึง ผลลัพธ์ที่เกิดจากการทำงานของบุคลากร โดยอาจประเมินทั้งใน
ด้านปริมาณและคุณภาพของผลงาน

ข้อมูลจากการปฏิบัติงานจริงของบุคลากร เป็นสิ่งที่สามารถนับหรือวัดได้อย่าง
ค่อนข้างแน่นอนและถูกต้อง โดยสามารถแบ่งได้ 2 ลักษณะคือ

- 1) ปริมาณของผลงาน เป็นข้อมูลที่บ่งชี้ว่าผู้ปฏิบัติงานสามารถทำงานได้ตาม
ปริมาณ หรือเวลาที่กำหนดไว้ อาจใช้หน่วยวัดตามลักษณะของงาน
- 2) คุณภาพของผลงาน เป็นข้อมูลที่บ่งชี้ว่าผู้ปฏิบัติงานสามารถทำงานได้ดี
เพียงไร โดยอาจพิจารณาจากความถูกต้อง ความเรียบร้อย ความสมบูรณ์ หรือความสวยงาม
ประณีตของผลงาน

ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน (ศิริพงษ์ เสภาภย, 2547) หมายถึง

- 1) ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานในหน้าที่ และงานที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งเข้าใจวิธี
และขั้นตอนในการปฏิบัติงานจนสามารถปฏิบัติงานได้เป็นผลสำเร็จ
- 2) ความชำนาญในการใช้วัสดุอุปกรณ์ หรือเครื่องมือที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน
ตลอดจนรู้จักระมัดระวัง และคำนึงถึงความปลอดภัยในการใช้งาน
- 3) ความสามารถ ความปรารถนาที่จะเรียนรู้ และเข้าใจงานหรือวิธีการใหม่ๆ
- 4) ความละเอียดรอบคอบในการปฏิบัติงาน ผลงานเป็นที่น่าเชื่อถือได้
ผู้บังคับบัญชาไม่ต้องคอยควบคุมดูแลอย่างใกล้ชิด
- 5) ความสามารถในการติดต่อสื่อสาร การถ่ายทอดความคิด ข่าวสาร ให้ผู้อื่น
รับทราบ และสามารถชี้แจง หรืออธิบายเรื่องต่างๆ ให้บุคคลทั่วไปเกิดความเข้าใจได้ง่ายและ
ตรงกัน
- 6) ความสามารถในการคิดริเริ่ม ปรับปรุงงานให้สำเร็จได้อย่างรวดเร็วและมี
ประสิทธิภาพยิ่งขึ้น การแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่าง ๆ สามารถนำไปปฏิบัติให้
เกิดประโยชน์ต่อหน่วยงาน

ทั้งนี้ ผลการปฏิบัติงานสามารถพิจารณาได้โดยอาศัยหลักการประเมินผลการ
ปฏิบัติงานที่มีความแตกต่างกัน การประเมินผลการปฏิบัติงาน (performance appraisal) คือ
กระบวนการพิจารณา ตัดสินว่าบุคลากรปฏิบัติงานได้ดีเพียงไร โดยเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่
กำหนดไว้ และสื่อสารให้บุคลากรทราบถึงผลการพิจารณานั้น ๆ (Mathis and Jackson, 2000)

อ้างใน เรื่องวิทย์ เกษสุวรรณ, 2551) กล่าวว่า การประเมินผลการปฏิบัติงาน จึงเป็นเครื่องมือที่มีความสำคัญอย่างยิ่งของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร เพราะจะทำให้ทราบว่า บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมาย และนโยบายขององค์กรหรือไม่ นอกจากนั้นยัง ทำให้ทราบว่า บุคลากรแต่ละคนควรจะได้รับรางวัลตอบแทนมากน้อยเพียงใด จากการปฏิบัติงานยังทำให้ผู้บังคับบัญชาทราบถึงจุดเด่น จุดด้อย และศักยภาพของผู้ใต้บังคับบัญชาแต่ละคน ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการฝึกอบรม การโยกย้าย และการเลื่อนตำแหน่งของบุคลากร

ทฤษฎีการรับรู้ของบุคคล

การประเมินผลการปฏิบัติงานมีความเกี่ยวข้องกับการรับรู้ของคน คือ การที่ผู้ประเมินจะประเมินผลการปฏิบัติงานของคนคนหนึ่งว่าเป็นอย่างไร ย่อมสัมพันธ์กับว่าผู้ประเมินรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับบุคคลนั้นเป็นอย่างไร นักจิตวิทยาได้พัฒนาทฤษฎีการรับรู้ของบุคคล ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการวางรากฐานความเข้าใจเรื่องการประเมินผลการปฏิบัติงาน ทฤษฎีนี้มีชื่อว่า ปัญญาทางสังคม (social cognition) หรือ ทฤษฎีเหตุผลว่าด้วยการรับรู้ของบุคคล (attribution theory of person perception) (Bandura 1977: อ้างใน ภัทรธีราผลงาม, 2544) อธิบายทฤษฎีดังกล่าวว่า เราทุกคนล้วนแต่มีความคิดที่ชัดเจนว่าสิ่งต่าง ๆ จะเป็นเช่นไร เมื่อเราเข้าไปมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ความคิดเหล่านี้ ทำหน้าที่เป็นเครื่องกรองช่วยในการประมวลผลข้อมูลของผู้อื่นจำนวนมหาศาล ด้วยเหตุนี้เรามักจะจัดหรือมองข้ามข้อมูลที่ไม่ตรงกับความคิดเบื้องต้นของเรา เราจะประมวลผลข้อมูลโดยอัตโนมัติทุกครั้งที่ได้ ทำได้ หลีกเลี่ยงการใช้ปัญญา และตัดสินใจตามเดิมอยู่เสมอ เมื่อมีเรื่องผิดปกติเกิดขึ้น เราจะถูกบังคับให้คิดรอบคอบขึ้น เพื่อตีความข้อมูลผิดปกตินั้น และกำหนดความคิดเห็นของเราต่อบุคคลหรือกลุ่มบุคคลขึ้นมาใหม่ เราสามารถหลีกเลี่ยงการประมวลผลข้อมูลโดยอัตโนมัติ ตลอดจนอคติและความเข้าใจผิดอันเกิดจากการประมวลผลได้ด้วยวิธีการแทรกแซงหลายวิธี เช่น การฝึกอบรม

เมื่อก้าวเข้าสู่โลกของการทำงาน คนเราควรตั้งเป้าหมายของชีวิตไว้ว่าภายในกี่ปี จะขึ้นไปอยู่ในจุดใด ตำแหน่งใด เพราะการมีเป้าหมายจะทำให้เรากำหนดทิศทางการทำงาน การปฏิบัติตัวของเรา เพื่อให้ไปถึงจุดนั้นได้ในเวลาที่กำหนด ผู้ที่ประสบความสำเร็จในการทำงาน มักจะแนะนำ บันได 10 ขั้นสู่ความสำเร็จในการทำงานอยู่เสมอถึงวิธีการที่พวกเขาปฏิบัติตัว ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อคนทำงานมาแล้ว (วีระบุษ ขาตะกาญจน์, 2547) ดังนี้

1. ต้องสนุกสนานกับงานที่ทำ เมื่อคุณทำงานด้วยความสนุก คุณจะมีแรงขับเคลื่อนให้ทำงานให้ได้ดีที่สุด และประสบความสำเร็จ

2. ต้องใส่ความเอาจริงเอาจัง มุ่งมั่นสู่ความสำเร็จลงไปด้วยความเพียรพยายาม จะนำพาคุณไปพบกับความสำเร็จในที่สุด

3. ความเชื่อมั่นในตนเองต้องมีอยู่เสมอ เพราะจะทำให้คุณกล้าคิดกล้าทำ และจะทำให้คุณได้เปรียบกว่าคนอื่น ๆ ที่มักทำตัวเป็นผู้ตามที่ดี ชอบทำตามที่คนอื่นคิด มากกว่าชอบแสดงความคิดเห็น

4. มีความคิดสร้างสรรค์ สิ่งประดิษฐ์หรือนวัตกรรมใหม่ ๆ เกิดขึ้นได้จากความคิดสร้างสรรค์

5. มีการปรับตัวได้รวดเร็ว อาจต้องเพิ่มหรือลดพฤติกรรม หรือนิสัยบางอย่าง เพื่อให้เข้ากับสังคมในที่ทำงานให้ได้อย่างรวดเร็ว

6. มีทิ่ทำในทางบวก คนที่คิดบวกจะแสดงท่าทีในทางบวก ไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดียอมเป็นที่รัก และชื่นชมของคนรอบข้าง

7. มีระเบียบวินัย ต้องมาทำงานตรงเวลา ส่งงานตรงเวลา ปฏิบัติตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด

8. มีความซื่อสัตย์ และช่วยเหลือผู้อื่นให้ประสบความสำเร็จ เป็นคนดี มีน้ำใจ อยู่ที่ไหนก็มีแต่คนรักเอ็นดู และคอยสนับสนุน ให้ก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

9. มีความกล้าหาญที่จะเสี่ยง แน่ใจว่าไม่มีงานใดที่จะราบรื่นไปเสียทุกอย่าง เมื่อพบเจอกับอุปสรรค ต้องกล้าพอที่จะเสี่ยง เพื่อก้าวข้ามพ้นอุปสรรคไปให้ได้

10. ความสามารถในการสื่อสาร หากคุณไม่มีความสามารถในการสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ ก็ไร้ประโยชน์ ดังนั้น จึงควรพัฒนาการติดต่อสื่อสารกับผู้อื่นอยู่เสมอ เพื่อให้สามารถถ่ายทอดแนวคิดต่าง ๆ เข้าถึงทุกคนได้

วัตถุประสงค์ของการประเมินผลการปฏิบัติงาน

การประเมินผลการปฏิบัติงานโดยทั่วไปมีวัตถุประสงค์ (นงลักษณ์ เพิ่มชาติ , 2548) ดังนี้

1. เพื่อเป็นข้อมูลในการพิจารณาความดีความชอบ เช่น การขึ้นเงินเดือน เลื่อนขั้นประจำปี การจ่ายโบนัส การเลื่อนตำแหน่ง เป็นต้น

2. เพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนาบุคลากร เพราะจะทำให้ทราบข้อดี ข้อบกพร่อง และศักยภาพของบุคลากร ทำให้ทราบว่าควรจัดการฝึกอบรม และพัฒนาบุคลากรอย่างไร

3. เพื่อเป็นข้อมูลย้อนกลับในการปรับปรุงกระบวนการทำงาน การประเมินผลการปฏิบัติงาน ทำให้ทราบปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน อันจะนำไปสู่การปรับปรุงแก้ไขกระบวนการทำงานให้เหมาะสม

4. เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับการวางแผนบุคลากรขององค์การ การประเมินผลการปฏิบัติงาน ทำให้ทราบ ความรู้ ทักษะ และระดับความสามารถ ปริมาณและคุณภาพเพียงพอต่อการดำเนินการขององค์การหรือไม่ ข้อมูลดังกล่าวจะช่วยในการวางแผนด้านทรัพยากรมนุษย์ได้อย่างถูกต้อง

5. เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับการสรรหาและการคัดเลือกบุคลากรขององค์การ การประเมินผลการปฏิบัติงานจะใช้เป็นข้อมูลในการประเมินประสิทธิภาพของวิธีการสรรหาและคัดเลือกบุคลากร

ประโยชน์จากระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน

การประเมินผลการปฏิบัติงานที่มีความยุติธรรม ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์การ (นงลักษณ์ เพิ่มชาติ, 2548) โดยสรุป คือ

1. ทำให้บุคลากรมีทัศนคติที่ดีต่อการประเมินผล รู้สึกยอมรับและพึงพอใจต่อการประเมินผลการปฏิบัติงาน
2. เพิ่มแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เนื่องจากบุคลากรมีทัศนคติที่ดีต่อการประเมินผล ทำให้เกิดแรงจูงใจที่จะปรับปรุงการปฏิบัติงานของตนเองให้ดีขึ้น
3. ทำให้บุคลากรทราบถึงสิ่งที่ตนเองควรพัฒนาและปรับปรุงเพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น
4. ทำให้บุคลากรมีทัศนคติที่ดีต่อองค์การ
5. ทำให้องค์การมีความชอบธรรมตามกฎหมาย

หลักการประเมินผลการปฏิบัติงาน

การประเมินผลการปฏิบัติงานที่ดีจะต้องคำนึงถึงหลักการสำคัญ 5 ประการ ดังนี้ (Dipboye, Smith and Howell, 1994 อ้างใน ชูชัย สมितिไกร, 2552)

1. มีความเที่ยง (reliability) การประเมินต้องมีความคงเส้นคงวา คือ ผู้บังคับบัญชาควรใช้มาตรฐานเดียวกันในการประเมินบุคลากรที่อยู่ในแผนก หรือตำแหน่งเดียวกัน
2. มีความตรง (validity) หรือเกี่ยวข้องกับงาน (relevance) คือ หลักเกณฑ์ หรือ มาตรฐานการปฏิบัติงานที่ใช้ในการประเมินต้องมีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับงานโดยตรง ทั้งนี้ แต่ละงานอาจมีเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินแตกต่างกัน
3. มีความสามารถในการจำแนก (discriminative) คือ การแยกแยะผู้ที่ปฏิบัติงานดีและไม่ดี ออกจากกันได้ถูกต้อง

4. มีความยุติธรรม (fair) คือ ความเหมาะสมของกระบวนการที่ใช้ในการตัดสิน การประเมิน การปฏิบัติต่อบุคคล และผลลัพธ์ของการประเมินจะต้องปราศจากอคติอัน เนื่องมาจากปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับงาน

5. สามารถทำได้จริง (practicality) คือ สามารถเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการ ปฏิบัติงานได้ และไม่ต้องใช้เวลา เงิน และคน มากเกินไป

หลักการที่ดีในการประเมินผลการปฏิบัติงาน (Dipboye, Smith and Howell, 1994 อ้างใน ชูชัย สมितिไกร, 2552)

- 1) จุดมุ่งหมายที่แท้จริงของการประเมินผลการปฏิบัติงาน คือ มุ่งเน้นการพัฒนา คน คือ ผู้ปฏิบัติงาน กับการพัฒนาหน่วยงาน
- 2) การประเมินผลการปฏิบัติงานควรเป็นแบบ 2 ทาง คือ การวางหลักเกณฑ์ แนวทาง และวิธีการประเมิน ของผู้ประเมิน และควรให้โอกาสกับผู้ถูกประเมิน ได้มีส่วนร่วม แสดงความคิดเห็น ตลอดจนถึงหลักเกณฑ์และวิธีการที่เหมาะสมในการประเมินด้วย
- 3) การประเมินผลการปฏิบัติงาน ควรทำอย่างเปิดเผยและแจ้งให้ผู้ปฏิบัติงาน ทราบด้วย
- 4) การประเมินผลการปฏิบัติงาน ต้องกระทำอย่างมีหลักเกณฑ์ วิธีการที่เป็นที่ ยอมรับกันทั่วไป และเป็นไปตามหลักคุณธรรม

ขั้นตอนการประเมินผลการปฏิบัติงาน

ธงชัย สันติวงษ์ (2538) กล่าวถึงขั้นตอนในการประเมินผลการปฏิบัติงาน ดังนี้

1. กำหนดนโยบายเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงานให้เป็นแนวทางที่มีแบบ แผนว่าจะกระทำเมื่อใด ความถี่ในการประเมิน ผู้รับผิดชอบการประเมิน เกณฑ์ที่ใช้ในการ ประเมิน และเครื่องมือที่ใช้ในการประเมินเป็นอย่างไร
2. กำหนดให้ผู้ประเมินเก็บข้อมูลตัวเลขที่เกี่ยวข้องกับผลการปฏิบัติงาน
3. กำหนดให้ผู้ประเมิน ดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติงานซึ่งบางกรณีอาจให้ ผู้ปฏิบัติงานมีการประเมินร่วมด้วย
4. นำผลที่ประเมินได้มาสรุปและพิจารณาร่วมกันกับพนักงาน
5. การตัดสินใจเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงาน และการสรุปผลเป็น 2 ระบบควบคู่กัน ทั้งรูปแบบที่เป็นทางการ และไม่เป็นทางการ

โดยทั่วไปข้อมูลที่ใช้ประกอบในการปฏิบัติงาน ผลการปฏิบัติงาน จะมีอยู่ 3 แบบ (ธงชัย สันติวงษ์, 2538) ได้แก่

1. ข้อมูลผลงาน (objective production data)

เป็นการประเมินการปฏิบัติงาน โดยพิจารณาจากความถี่ และมูลค่า แม้ว่าลักษณะงานที่ถูกประเมินโดยใช้ ข้อมูลผลงาน (objective production data) จะได้รับอิทธิพลจากสัณฐานวิทยา ทำให้การวัดผลอาจไม่ได้ผลลัพธ์ที่ถูกต้องนัก เนื่องจากสัณฐานวิทยามีผลต่อการทำงาน ดังนั้น การประเมินการปฏิบัติงานของผู้ถูกประเมินโดยใช้ข้อมูลผลงาน จึงไม่ได้ผลลัพธ์ที่ถูกต้องนัก อย่างไรก็ตาม ผลการปฏิบัติงาน ต้องถูกพิจารณาภายใต้สถานการณ์ที่ผู้ถูกประเมินสามารถควบคุมได้ โดยไม่อยู่ในสถานการณ์ที่ถูกกระทบโดยปัจจัยภายนอก เช่น ปัญหาเศรษฐกิจ การวัดผลการปฏิบัติงาน ควรมีการกำหนดช่วง เช่น การใช้ค่าเฉลี่ยตามช่วงเวลา หรือ (+,-) 15%

2. ข้อมูลบุคลากร (personnel data)

เป็นวิธีการของการประเมินแบบตรงไปตรงมา ข้อมูลส่วนบุคคล เช่น การขาดลา มาสาย บันทึกรายได้ การเกิดอุบัติเหตุ และอัตราความก้าวหน้า (advancement rate) เป็นการทำงานที่จะรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลจากแฟ้มบันทึกของฝ่ายบุคคล มากกว่าที่จะไปหาจากงานในสายการผลิต นักจิตวิทยาเห็นว่า ข้อมูลส่วนบุคคลให้รายละเอียดน้อยในเรื่องความสามารถในงาน และไม่สามารถใช้แยกแยะว่าใครทำงานดี ใครทำงานไม่ดี การขาดงาน และการเกิดอุบัติเหตุ มีผลโดยตรงต่อการประเมินผลการปฏิบัติงาน ผู้รับจ้างสามารถถูกไล่ออกได้ จากการขาดงาน และการเกิดอุบัติเหตุ

ดังนั้น ดัชนีนี้เป็นดัชนีที่เน้นการปฏิบัติงานที่ไม่ดี มากกว่าผลการปฏิบัติงานที่ดี อย่างไรก็ตาม เช่นเดียวกับการประเมินผลการปฏิบัติงานจากข้อมูลด้านบุคคล ไม่ค่อยให้ข้อมูลที่แท้จริงเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานมากนัก

3. ข้อมูลการประเมิน (judgments data)

เป็นคำตอบที่สามารถบอกถึงการปฏิบัติงานได้สมบูรณ์กว่า ข้อผิดพลาดการประเมินผล (rating error) สิ่งที่ใช้ในการประเมินการปฏิบัติงานร่วมกันมากที่สุด ได้แก่ ข้อมูลการประเมิน และการประเมินจากนักประเมิน (evaluation from raters)

ข้อมูลการตัดสินใจ (judgmental data)

ข้อมูลการตัดสินใจถูกนำมาใช้เพื่อการประเมินการปฏิบัติงาน วิธีนี้สามารถประยุกต์ใช้ได้กับเกือบทุกงาน มีการคิดค้นวิธีการวัดใหม่ ๆ มีวิธีหลักที่นำมาใช้ ได้แก่ (ภาณุวัฒน์ บุตรเรียง, 2555)

1. การให้คะแนนโดยใช้มาตราส่วนประมาณค่า (graphic rating scale)

เป็นวิธีการที่แต่ละคนจะถูกให้คะแนนในแต่ละหัวข้อ ว่าแต่ละหัวข้อควรให้คะแนนเท่าใด โดยปกติจะได้ที่ 5-7 ตัวแปร จำนวนตัวแปรประมาณ 5-20 ตัวแปร โดยทั่วไปจะน้อยมาก ปริมาณของงาน คุณภาพของงาน ความรู้เกี่ยวกับงานแรงจูงใจ

2. วิธีการเปรียบเทียบพนักงาน (employee – comparison methods)

เปรียบเทียบโดยการประเมินพนักงานเทียบกับค่ามาตรฐานค่าหนึ่ง เปรียบเทียบแต่ละคนกับผู้อื่นความหนาแน่นจากการประเมินที่ค่าหนึ่งของคะแนนประเมินเกิดจากการหลบหลีกความผิดพลาดของการประเมินข้อดีของวิธีนี้ คือ การจำกัดข้อผิดพลาดจากความโน้มเอียงเข้าสู่ศูนย์กลาง และข้อผิดพลาดจากความกรุณาปราณี (central tendency and leniency error) เนื่องจาก ผู้ประเมินถูกบังคับให้แยกแยะความแตกต่างของผู้ถูกประเมิน โดยมี 3 วิธีดังนี้

2.1 วิธีการจัดอันดับ (rank order)

วิธีการจัดลำดับ ผู้ประเมินจัดลำดับสูงไปต่ำตามปฏิบัติการด้านต่าง ๆ คนได้คะแนนสูงสุด ดีที่สุด / คนได้คะแนนต่ำสุด แย่มากที่สุด แต่ไม่สามารถบอกได้ว่าดีที่สุดในแง่ใด หรือเลวที่สุดในแง่ใด ไม่รู้ระดับของการปฏิบัติการ เช่น ผู้ชนะรางวัลโนเบลในแต่ละปีไม่ได้หมายความว่าผู้ได้คะแนนต่ำสุดจะเป็นผู้ที่มีผลงานแย่ในทางนั้น การจัดลำดับมีมาตรฐานเฉพาะ เช่น มีความสามารถพิเศษในการวิจัยทางวิทยาศาสตร์

2.2 วิธีการเปรียบเทียบแบบคู่ (paired comparison)

วิธีการเปรียบเทียบเป็นคู่ โดยการเปรียบเทียบแต่ละคนกับคนในกลุ่มที่ถูกประเมินเป็นคู่ ๆ ผู้ประเมินจะทำการเลือกผู้ที่ดีกว่าอีกคนจับคู่กันในแต่ละด้านที่ประเมิน การประเมินจะประเมินความสามารถในการทำงานที่ละด้านจนครบทุกด้าน จำนวนข้อมูลที่จะได้จากการประเมินคำนวณโดยใช้สูตร $n(n-1)/2$

โดย n = จำนวนผู้ถูกประเมิน ดังนั้น หากมีผู้รับการประเมิน 10 คน จะเกิดข้อมูลจากการจับคู่เท่ากับ $10(9)/2 = 45$ ค่าในการสรุปผลการประเมิน จำนวนครั้งที่ผู้ถูกประเมินได้ดีกว่าคู่ของตัวเองในการเปรียบเทียบแต่ละคู่ จะถูกนำมารวมกัน และผลรวมที่ได้ถือเป็นค่าประเมินของผู้นั้น และใช้เป็นค่าในการจัดลำดับ ข้อจำกัดที่สำคัญของวิธีนี้ คือ จำนวนผู้ถูกประเมิน หากผู้ถูกประเมินมี 50 คน จำนวนคู่ของผู้ถูกประเมินแต่ละด้านจะเท่ากับ 1225 ค่า ซึ่งทำให้เสียเวลามาก วิธีนี้จึงเหมาะกับผู้ถูกประเมินจำนวนน้อย

2.3 วิธีการจัดตามอัตราการกระจายของกลุ่ม (forced distribution)

วิธีการกระจายแรง เป็นประโยชน์มาก เมื่อวิธีอื่นมีข้อจำกัด คือ มีผู้ถูกประเมินหลายคน วิธีนี้จะใช้เมื่อประเมินลูกจ้างเพียงด้านเดียว หรือสามารถใช้ประเมินพร้อมกันหลายด้านวิธีปฏิบัติอยู่บนพื้นฐานว่าเป็นการกระจายแบบปกติ และตั้งสมมติฐานว่าการ

ปฏิบัติการของลูกจ้างกระจายอย่างปกติ (ตามหลักสถิติ ระวังคำว่า) ค่าการกระจายถูกแบ่งออกเป็น 5 ถึง 7 ค่า พิจารณาค่าเป็นเปอร์เซ็นต์ ผู้ประเมินจะประเมินผู้ถูกประเมินเป็นค่าใดค่าหนึ่งตามช่วงเปอร์เซ็นต์ ที่กำหนดไว้แล้ว ด้วยวิธีนี้ จึงเป็นไปได้ที่ผู้ถูกประเมินจะถูกประเมินว่าเยี่ยม ปานกลาง หรือแย่ เหมือนกันหมด ผู้ประเมินบางคนไม่เห็นด้วยกับวิธีนี้ เนื่องจากไม่มีทางที่กลุ่มผู้ถูกประเมินจะมีความสามารถที่กระจายแบบปกติ ซึ่งอาจทำให้เกิดผลเสียเพราะพนักงานเกือบทั้งหมดทำงานได้ดี ผู้ถูกประเมินใน 10% ที่ไม่ดี อาจมีผลงานดีกว่าผู้ถูกประเมินในกลุ่มอื่นที่ถูกรับผิดว่าดีด้วยซ้ำ ปัญหาเหมือนกับการใช้วิธีเปรียบเทียบคือ การปฏิบัติงานไม่ได้เปรียบเทียบกับมาตรฐานค่าความแตกต่างของลูกจ้างต้องเปรียบเทียบกับแหล่งอื่นด้วย

3. รายการตรวจสอบเกี่ยวกับพฤติกรรม และตัวชี้วัด (behavioral checklist and scale)

3.1 การบันทึกเหตุการณ์ (critical incidents)

3.2 วิธีการประมาณค่าหลักจากพฤติกรรม (behaviorally anchored rating scale-BARS)

3.3 วิธีการประมาณค่าจากการสำรวจพฤติกรรม (behavior-observation scale)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เกษขญา มีความสุข (2545) ได้ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง และความสัมพันธ์ระหว่างความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง กับความพึงพอใจในงานของข้าราชการ สาย ค มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์” ผลการวิจัย พบว่า 1) ข้าราชการสาย ค มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองในฐานะข้าราชการสาย ค อยู่ในระดับปานกลาง และมีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับปานกลาง 2) ข้าราชการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน รายได้ และระดับตำแหน่งแตกต่างกัน มีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองในฐานะข้าราชการสาย ค มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 3) ลักษณะงาน ลักษณะสภาพแวดล้อมในงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง ในฐานะข้าราชการสาย ค มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 4) ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง ในฐานะข้าราชการสาย ค มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 5) การวิเคราะห์ค่าถดถอยพหุคูณแบบเป็นขั้นตอน พบว่า ความมั่นคงในงาน ความสำคัญของงาน ความมีอิสระในงาน และความหลากหลายในงาน สามารถทำนาย

ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง ในฐานะข้าราชการสาย ค มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ได้ดีตามลำดับ โดยร่วมกันพยากรณ์ได้ร้อยละ 61.10 6) การวิเคราะห์ค่าถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนพบว่า ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองในฐานะข้าราชการสาย ค มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ความมีอิสระในงานและความสำคัญของงาน สามารถทำนายความพึงพอใจในงานของข้าราชการสาย ค มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ได้ดีตามลำดับ โดยร่วมพยากรณ์ได้ร้อยละ 70

เบญจมาศ โรจน์ชนกิจ (2546) ได้ศึกษา “ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเอง วัฒนธรรมองค์การ ความยุติธรรมในองค์การกับผลการปฏิบัติงาน” พบว่า 1) หัวหน้างานมีการรับรู้ความสามารถของตนเองอยู่ในระดับสูง มีวัฒนธรรมองค์การด้านลักษณะความเหลื่อมล้ำของอำนาจ และด้านลักษณะความเป็นปัจเจกนิยมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านลักษณะความเป็นกลุ่มนิยม ด้านลักษณะความเป็นชาย ด้านลักษณะความเป็นหญิง และด้านลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอนอยู่ในระดับสูง มีความยุติธรรมในองค์การอยู่ในระดับปานกลาง และมีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง 2) การรับรู้ความสามารถของตนเอง วัฒนธรรมองค์การด้านความเป็นกลุ่มนิยม ความเป็นชาย ความเป็นหญิง ความยุติธรรมในองค์การ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 3) การรับรู้ความสามารถของตนเองและวัฒนธรรมองค์การด้านลักษณะความเป็นหญิง สามารถร่วมกันพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานได้ ร้อยละ 30 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

อุทัยวรรณ จันทระภาพ (2547) ได้ศึกษาเรื่อง “การรับรู้ลักษณะงาน การรับรู้ความสามารถในตนเอง แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ที่เกี่ยวข้องกับผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พยาบาล โรงพยาบาลเมตตาประชารักษ์ (วัดไร่ขิง) พบว่า 1) สถานภาพการสมรสของเจ้าหน้าที่พยาบาลที่แตกต่างกันมีผลการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และไม่พบว่า อายุ รายได้ และประสบการณ์การทำงานของเจ้าหน้าที่พยาบาลที่แตกต่างกัน มีผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน 2) การรับรู้ลักษณะงานโดยรวมและรายด้าน ได้แก่ ความหลากหลายของทักษะ ความมีเอกลักษณ์ของงาน ความสำคัญของงาน ความมีอิสระในการทำงานของเจ้าหน้าที่พยาบาลมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน และการรับรู้ลักษณะงานด้านผลสะท้อนจากงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน 3) การรับรู้ความสามารถในตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน 4) แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน 5) การรับรู้ความสามารถในตนเอง แรงจูงใจใฝ่

สัมฤทธิ์ และการรับรู้ลักษณะงานด้านความมีเอกลักษณ์ของงานเท่านั้น ที่สามารถร่วมกัน พยากรณ์ผลการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 41.6 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ชลลดา ทวีคุณ (2548) ได้ศึกษา “ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ กับความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ วิทยาเขตนนทบุรี” พบว่า 1) ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในงานโดยรวมในระดับปานกลาง 2) ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่มีบุคลิกภาพแบบแสดงออก-เก็บตัว (scale E) อยู่ในเกณฑ์แสดงออก และมีบุคลิกภาพแบบหัวน้ใจ-มั่นคงในสภาวะอารมณ์ (scale N) อยู่ในเกณฑ์อารมณ์มั่นคง 3) ผลการทดสอบ สมมติฐานพบว่า ผู้ปฏิบัติงานที่มีอายุ ตำแหน่งงาน และอายุราชการต่างกัน มีความพึงพอใจในงานโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 4) ผู้ปฏิบัติงานที่มีบุคลิกภาพแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ณัฏฐา กริทธิธ (2550) ได้ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ” ผลการวิจัย พบว่า พนักงานมหาวิทยาลัยมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า เกือบทุกด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นด้านความมั่นคงในหน้าที่การงานที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก พนักงานมหาวิทยาลัยทั้งเพศชายและหญิง มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน พนักงานมหาวิทยาลัยที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า พนักงานมหาวิทยาลัยที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบแตกต่างจากพนักงานมหาวิทยาลัยที่มีอายุ 25-35 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง พนักงานมหาวิทยาลัยที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า พนักงานมหาวิทยาลัยที่มีระดับการศึกษาดำกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบแตกต่างจากพนักงานมหาวิทยาลัยที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สำหรับด้านอื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง สำหรับพนักงานมหาวิทยาลัยสายวิชาการ และสายสนับสนุนวิชาการ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม และในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน พนักงานมหาวิทยาลัยที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานที่มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน

กิริดา พุ่มพวงษ์ (2553) ได้ศึกษา “ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถในตนเอง คุณลักษณะงาน ความพึงพอใจในงาน กับผลการปฏิบัติงานของลูกจ้าง คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่” พบว่า 1) การรับรู้ความสามารถในตนเอง มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 2) คุณลักษณะของงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 โดยคุณลักษณะงานด้านความหลากหลายของทักษะ ความมีเอกลักษณ์ของงาน ความอิสระในการทำงาน และผลสะท้อนจากงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 ส่วนคุณลักษณะงานด้านความสำคัญของงานไม่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน 3) ความพึงพอใจในงาน โดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยความพึงพอใจในงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การบังคับบัญชา นโยบายและการบริหารงาน สภาพการทำงาน ความมั่นคงในการทำงาน สถานะอาชีพ ลักษณะของงาน ความสำเร็จของงาน ความรับผิดชอบ ความเจริญเติบโต การยอมรับนับถือ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ความพึงพอใจด้านความเป็นอยู่ส่วนตัวมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สำหรับความพึงพอใจด้านเงินเดือนและความก้าวหน้าในการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน 4) ความพึงพอใจด้านความรับผิดชอบ การรับรู้ความสามารถในตนเองและคุณลักษณะงานด้านความมีเอกลักษณ์ของงาน มีอำนาจร่วมกันพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

กรรณิกา เทพนวล (2552) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง “คุณภาพชีวิตในการทำงาน กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนการสอนของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์” ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรสายสนับสนุนการสอนมีคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยที่ปัจจัยส่วนบุคคลมีผลต่อระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน และระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ในด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในภาพรวมส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง กล่าวคือ การส่งเสริมคุณภาพชีวิตในการทำงานที่เหมาะสมก็จะเป็นการเพิ่มแรงจูงใจในการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นไปด้วย ทั้งนี้มีข้อเสนอแนะ คือ มหาวิทยาลัยควรเปิดโอกาสให้บุคลากรได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายในการปฏิบัติงานภายในหน่วยงาน ความต้องการด้านสวัสดิการต่าง ๆ ที่เหมาะสม ควรได้รับสนับสนุนการใช้ความรู้ ความสามารถ ในการทำงานอย่างเต็มที่ มอบหมายงานอย่างเหมาะสมตามตำแหน่งหน้าที่ที่รับผิดชอบ สร้างความมั่นใจในความมั่นคง

ในหน้าที่การงานในหน่วยงานที่สังกัด ด้วยการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งให้กับพนักงานที่มีความสามารถอย่างเหมาะสม จะเป็นการสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี และช่วยเพิ่มความสุขพันธุ์ที่ดีของบุคลากรมีต่อองค์กร เป็นการสร้างความจงรักภักดีให้เกิดขึ้นในใจบุคลากรได้เป็นอย่างดีคุณภาพชีวิตในการทำงาน ในลักษณะของความพึงพอใจในการทำงานนั้นจะส่งผลต่อการปฏิบัติงาน และยังเป็นสิ่งจูงใจให้เกิดความต้องการทำงานซึ่งนำไปสู่ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของมหาวิทยาลัยในที่สุด

มหาวิทยาลัยรามคำแหง (2552 ก) ได้ศึกษา “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง” ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหงในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($X = 3.52$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านลักษณะการปฏิบัติงาน และด้านเงินเดือน ค่าตอบแทนและสวัสดิการ อยู่ในระดับมาก ($X = 3.63$) ส่วนด้านความมั่นคงก้าวหน้าในการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง ($X = 3.29$) ทั้งนี้มีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับลักษณะงานที่ปฏิบัติ คือ 1) ผู้บังคับบัญชาควรใช้หลักธรรมาภิบาลในการบริหารงาน เปิดโอกาสให้บุคลากรทุกมีส่วนร่วม และแสดงความคิดเห็นในการบริหารความเสี่ยงเพื่อการบรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน การมอบหมายงานต้องชัดเจนและตรงกับความรู้ ความสามารถของผู้ปฏิบัติ และมีการติดตามผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ 2) ผู้บริหารหน่วยงาน ควรสร้างแรงจูงใจให้เพื่อนร่วมงานอยากทำงานในหน้าที่ 3) วัสดุ-อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องคอมพิวเตอร์ ควรมีจำนวนเพียงพอ และมีประสิทธิภาพเหมาะสมกับการใช้งาน ควรนำเทคโนโลยีที่ทันสมัย และเหมาะสมมาใช้ในหน่วยงาน 4) มีการจัดการความรู้ที่จะนำไปใช้ในการพัฒนาคนและพัฒนางาน ข้อเสนอแนะด้านเงินเดือน ค่าตอบแทนและสวัสดิการ 1) ควรสนับสนุนให้บุคลากรได้รับเงินเดือนตรงกับวุฒิการศึกษาที่ได้รับจริง 2) ค่าตอบแทนควรสอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจ 3) มีสวัสดิการและสิ่งอำนวยความสะดวกที่ดีเอื้อต่อการทำงานของบุคลากรในหน่วยงาน ข้อเสนอแนะด้านความมั่นคงก้าวหน้าในการทำงาน 1) ควรมีการประเมินผลการปฏิบัติงานต้องยุติธรรม โปร่งใส และเป็นที่ยอมรับของบุคลากรในหน่วยงาน 2) ควรสนับสนุนให้บุคลากรเสนอผลงานวิชาการเพื่อปรับตำแหน่งให้สูงขึ้น ส่งเสริมจิตสำนึกของการปฏิบัติงานของบุคลากรด้วยการเข้ารับการฝึกอบรม ประชุม สัมมนา และการดูงาน และ 3) ผู้บังคับบัญชาควรสร้างขวัญกำลังใจ และสนับสนุนความก้าวหน้าในการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชา

มหาวิทยาลัยรามคำแหง (2552 ข) ได้ศึกษา “ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยาบริการเฉลิมพระเกียรติจังหวัดกาญจนบุรี” พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีช่วงอายุ 26-35 ปี มีระดับการศึกษาไม่เกินมัธยมศึกษาปีที่ 6 มีสถานภาพสมรส มีช่วงระยะเวลาที่ทำงาน 5-7 ปี และมีช่วงรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท ในส่วนความพึงพอใจในการปฏิบัติงานพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า พึงพอใจในการปฏิบัติงานมากที่สุด คือ ลักษณะงาน และพึงพอใจในการปฏิบัติงานน้อยที่สุด คือ ค่าตอบแทนและสวัสดิการ หากพิจารณาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาที่ทำงาน รายได้ต่อเดือน พบว่า ทุกกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก หากพิจารณาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจำแนกรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในทุก ๆ ด้านอยู่ในระดับมาก และในด้านความผูกพันต่อองค์กร พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าความผูกพันต่อองค์กรในระดับมากที่สุด คือ ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อองค์กร และความผูกพันต่อองค์กรในระดับน้อยที่สุด คือ ความภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร หากพิจารณาความผูกพันต่อองค์กรจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาที่ทำงาน รายได้ต่อเดือน พบว่า ทุกกลุ่มตัวอย่างมีความผูกพันต่อองค์กรโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ยกเว้นกลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับปริญญาโท กลุ่มตัวอย่างที่โสด/หม้าย/หย่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาที่ทำงานไม่เกิน 2 ปี และกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท จะมีความผูกพันต่อองค์กรโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าความผูกพันต่อองค์กรในระดับมากที่สุดคือ ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อองค์กร และความผูกพันต่อองค์กรในระดับน้อยที่สุด คือ ความภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร หากพิจารณาความผูกพันต่อองค์กรรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความผูกพันต่อองค์กรในทุก ๆ ด้านอยู่ในระดับสูง จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า

1. ความแตกต่างของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาที่ทำงาน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในทุกด้านและโดยรวมไม่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2. ความแตกต่างของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตาม รายได้ต่อเดือน มี 2 กรณี

2.1 บุคลากรที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน พึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในด้าน 1) การยอมรับนับถือ 2) ลักษณะงาน 3) การปกครองบังคับบัญชา 4) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

2.2 บุคลากรที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน พึงพอใจในการปฏิบัติงานต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในด้าน 1) ความก้าวหน้า 2) ค่าตอบแทนและสวัสดิการ และ 3) ในภาพรวม

3. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สุภาพรณ ห่วงนาค และคณะ (2552) ได้ทำงานวิจัยเรื่อง “การประเมินและเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ วิทยาเขตวังไกลกังวล ปีการศึกษา 2552” ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 61.40) มีอายุระหว่าง 20-34 ปี (ร้อยละ 46.91) การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาโท (ร้อยละ 63.60) และเป็นสายวิชาการ (ร้อยละ 65.90) และมีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มากกว่า 9 ปี ขึ้นไป (ร้อยละ 51.50) พบว่า บุคลากรที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($P < .05$) โดยพบว่า บุคลากรที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานน้อยกว่า 1 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าบุคลากรที่มีประสบการณ์ในการทำงาน ระหว่าง 1 - 4 ปี, 5 - 9 ปี และ มากกว่า 9 ปี ขึ้นไปตามลำดับ ส่วนบุคลากรที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประเภทสายงานต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้น จากผลการวิจัย ควรให้มีการปรับปรุงวิธีการสร้างการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา พร้อมทั้งหาสาเหตุในการทำงานที่ทำให้บุคลากรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานน้อย โดยการกำหนดรูปแบบการปฏิบัติงาน การตรวจสอบ และควรให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ชัดเจน

จิระวัฒน์ ตันสกุล และคณะ (2553) ได้ศึกษา เรื่อง “รูปแบบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ และการพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์” ผลการวิจัย พบว่า 1) ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ทั้ง 11 ตัวแปร ส่วนใหญ่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานมหาวิทยาลัยมีความสัมพันธ์ กับนโยบายและการบริหารสูงสุด มีค่าสหสัมพันธ์ 0.58 รองลงมา คือ ความอิสระในการทำงาน มีค่า

สหสัมพันธ์ 0.53 และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชามีค่าสหสัมพันธ์ 0.51 2) รูปแบบความพึงพอใจการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ Chi-Square = 41.62, df=33, p=0.14, GFI=0.97, AGFI=0.95, RMR=0.04 จากรูปแบบสามารถอธิบายความแปรปรวนความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ได้ร้อยละ 94 ขนาดอิทธิพลที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ได้แก่ ปัจจัยความเจริญก้าวหน้า มีขนาดอิทธิพลรวม 0.89 ปัจจัยการดำรงชีพ มีขนาดอิทธิพลรวม 0.66

วิริญา ชูราณี และคณะ (2553) ได้ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรคณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี” ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง โดยที่มีความพึงพอใจในด้านความสำเร็จในการทำงานมากที่สุด และบุคลากรมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและการปกครองของผู้บังคับบัญชา สถานภาพส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติของบุคลากร ได้แก่ 1) ประเภทของบุคลากร พบว่าบุคลากรสายวิชาการ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงกว่าบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ และ 2) ประสบการณ์ทำงาน พบว่าบุคลากรที่มีประสบการณ์ทำงานมากกว่า จะมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานสูงกว่าบุคลากรที่มีประสบการณ์ทำงานน้อยกว่า และมีข้อเสนอแนะคือ 1) ควรมีการบริหารจัดการ และจัดการบุคลากรภายในองค์กรเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ 2) ควรสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน โดยใช้หลักพื้นฐานในการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และ 3) ควรมีการส่งเสริมให้มีการสร้างภาวะผู้นำกับบุคลากรทุกระดับเพื่อพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง

นฤมล แสงผล (2554) ได้ศึกษาเรื่อง “สภาพการทำงาน และความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ปีการศึกษา 2554” ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 30-40 ปี มีสถานภาพสมรส มีการศึกษาระดับปริญญาโท รายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท มีระยะเวลาในการทำงานระหว่าง 5-10 ปี อยู่สายงานวิชาการ และเป็นข้าราชการ บุคลากรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานโดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ คือ ความรักในงาน ความสำเร็จในงาน การเป็นที่ยอมรับ และการติดต่อสัมพันธ์ บุคลากรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความสุขในการทำงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ คือ ความพึงพอใจในงาน ความกระตือรือร้นในการทำงาน ความรับผิดชอบในงาน และพบว่าเพศ อายุ

สถานภาพ รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาการทำงาน ที่แตกต่างกันมีผลต่อความสุขในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน สำหรับระดับการศึกษา สายงานที่ปฏิบัติ และประเภทบุคลากรที่แตกต่างกันมีผลต่อความสุขในการทำงานแตกต่างกัน และปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงาน ได้แก่ การติดต่อสัมพันธ์ ความรักในงาน ความสำเร็จในงาน การเป็นที่ยอมรับ มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความสุขในการทำงาน

นางสาวนิรขรา ไชยแสง และคณะ (2554) ได้ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจความผูกพันของบุคลากรคณะศึกษาศาสตร์ ประจำปีการศึกษา 2554” ผลการวิจัย พบว่า 1) ความพึงพอใจและความผูกพันของบุคลากร (สายผู้สอน) คณะศึกษาศาสตร์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.20 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.78 โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ ค่าเฉลี่ย 4.47 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.74 ส่วนด้านการบริการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย 4.00 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.90 และ 2) ความพึงพอใจและความผูกพันของบุคลากร (สายสนับสนุน) คณะศึกษาศาสตร์ พบว่า ความพึงพอใจและความผูกพันของบุคลากร (สายสนับสนุน) โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.40 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.61 โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ ค่าเฉลี่ย 4.59 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.65 ส่วนด้านการบริการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านผู้นำ ค่าเฉลี่ย 4.11 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.76

อิสริยา ปิ่นตบแต่ง (2554) ได้ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยเชิงจิตในการแลกเปลี่ยนความรู้ของพนักงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ปีการศึกษา 2554” ผลการวิจัย พบว่า ทั้งปัจจัยเชิงจิตภายนอก และปัจจัยเชิงจิตภายใน มีค่าเฉลี่ยโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งสองปัจจัย มีค่าเฉลี่ย 3.67 และ 3.48 ตามลำดับ ปัจจัยเชิงจิตภายนอกที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การจัดสภาพแวดล้อมในการแลกเปลี่ยนความรู้ (3.86) รองลงมาคือ การได้รับคำชมเชย (3.76) และน้อยที่สุดเป็นการได้รับรางวัล (3.34) ปัจจัยเชิงจิตภายในที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ความเป็นมืออาชีพ (3.72) รองลงมาคือ ความเชื่อมั่นในความรู้ส่วนบุคคล (3.58) และน้อยที่สุด คือ สถานภาพทางสังคม และความไว้วางใจ (3.16) สำหรับช่องทางในการสื่อสารที่พนักงานเห็นว่า จะทำให้การแลกเปลี่ยนความรู้ในหน่วยงานประสบความสำเร็จมากที่สุด คือ การสื่อสารแบบเผชิญหน้า (4.48) รองลงมา คือ การสื่อสารผ่านการประชุมแบบประชุมกลุ่มย่อย (3.92) และน้อยที่สุดเป็นการสื่อสารผ่านทางการใช้โทรศัพท์ (2.41) สำหรับการจัดกิจกรรมการแลกเปลี่ยนความรู้ที่หน่วยงานควรจัดมากที่สุดเรียงตามค่าคะแนนมากที่สุด คือ หน่วยงานควรมีการจัดเวทีสำหรับการแลกเปลี่ยนความรู้มากที่สุด มีค่า คะแนน 1,078 รองลงมาคือจัดระบบพี่เลี้ยง มีค่าคะแนน 750 และมีการจัดตั้งทีมแลกเปลี่ยนความรู้ข้ามสายงานมีค่าคะแนนน้อยที่สุด มีค่าคะแนน 369

สรุปการทบทวนวรรณกรรมตามประเด็นการวิจัย

จากสรุปการทบทวนวรรณกรรมตามประเด็นของการวิจัยครั้งนี้ ทำให้เข้าใจในเนื้อหาหลาย ๆ ด้าน คือ

1. การรับรู้ความสามารถในตนเอง การที่นักจิตวิทยาชาวแคนาดา อัลเบิร์ต แบนดูรา (1986, อ้างใน กิตดา พุ่มพวงษ์, 2553) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับการรับรู้ความสามารถในตนเอง เป็นการที่บุคคลตัดสินใจเกี่ยวกับความสามารถของตนเองที่จะจัดการ และดำเนินการกระทำพฤติกรรมให้บรรลุเป้าหมาย โดยมีความเชื่อว่าพฤติกรรมของคนเราไม่ได้เกิดขึ้นและเปลี่ยนแปลงจากสิ่งแวดล้อม แต่มีปัจจัยอื่นด้วย 3 ปัจจัย คือ 1) ปัจจัยส่วนบุคคล 2) เงื่อนไขเชิงพฤติกรรม และ 3) เงื่อนไขเชิงสภาพแวดล้อม ทั้งนี้หากบุคคลมีความเชื่อว่าตนเองสามารถอย่างไร ก็จะแสดงออกถึงความสามารถนั้น ๆ โดยบุคคลที่เชื่อว่าตนเองมีความสามารถจะมีความอดทน อุตสาหะ ไม่ท้อถอย และจะประสบความสำเร็จ และในทางตรงข้ามหากบุคคลไม่เชื่อว่าตนเองมีความสามารถก็จะไม่มีความอดทน อุตสาหะ ท้อถอย ทำให้ไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ ตามแนวคิดของ คาร์ล โรเจอร์ นักจิตวิทยากลุ่มมนุษยนิยม จะมองมนุษย์ในแง่ดี และเชื่อว่ามนุษย์มีธรรมชาติที่ดีงาม เชื่อว่ามนุษย์ทุกคนมีความรู้สึกนึกคิดเป็นของตนเอง มีภาพจากตาที่มองเห็นสิ่งต่าง ๆ และภาพจากใจ ในการนึกภาพต่าง ๆ ที่เกิดเป็นมโนภาพทางจิตของตนเอง ไม่ว่าคุณสมบัติ รูปสมบัติ และทรัพย์สินสมบัติ โดยจะมีความสมดุลกันระหว่างคุณสมบัติ รูปสมบัติ และทรัพย์สินสมบัติ บุคคลจะเกิดการรับรู้ความสามารถในตนเองอย่างถูกต้อง การรับรู้เกี่ยวกับตนเองตามแนวคิดนี้ทำให้มนุษย์เกิดการเรียนรู้ การเรียนรู้เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นกับมนุษย์ตลอดชีวิต เพราะการเรียนรู้เป็นกระบวนการที่ผู้เรียนได้รับการถ่ายทอดอย่างเป็นระบบ เป็นขั้นเป็นตอนอย่างต่อเนื่อง ทำให้ผู้เรียนเกิดกระบวนการในการเรียนรู้ตนเอง ทั้งกระบวนการเรียนรู้แบบลึก ผู้เรียนตั้งใจ เข้าใจ และพยายามค้นหาความหมายในสิ่งที่ต้องการเรียนรู้ เป็นขั้นตอนของการวิเคราะห์ สังเคราะห์ และประเมินค่า สำหรับกระบวนการเรียนรู้แบบตื้น ผู้เรียนต้องการเพียงแค่ความรู้ ความจำ ความเข้าใจ และการนำไปใช้ สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีการรับรู้ความสามารถในตนเองเพียงด้านเดียว คือ การวัดระดับความเข้ม หรือระดับความมั่นใจ เนื่องจากเป็นวิธีการที่นำมาใช้วัดการรับรู้ความสามารถในตนเองมากที่สุด โดยมีแบบสอบถามผู้ตอบว่าสามารถปฏิบัติงานที่มีความยากของงานเพิ่มขึ้นได้เพียงใด โดยประเมินจากระดับความมั่นใจ จากที่ไม่มีความมั่นใจ จนถึงมีความมั่นใจเต็มที่

2. **คุณลักษณะงาน** ตามที่ Hackman and Oldham (1980, อ้างในกิริดา พุ่มพวงษ์, 2553) และ Milton (1981 อ้างใน โกวิท สะอาดแก้ว, 2554) ได้ให้ความหมายของคุณลักษณะงาน หมายถึง ลักษณะงาน ซึ่งผู้ปฏิบัติงานได้ทำกิจกรรมที่แตกต่างกัน คล้ายคลึงกัน หรือเหมือนกัน ที่ส่งผลต่อสภาวะจิตใจในด้านประสบการณ์ และการรู้ผลการกระทำ ประกอบไปด้วยความหลากหลายของทักษะ ความมีเอกลักษณ์ของงาน ความสำคัญของงาน ความมีอิสระในการทำงาน และผลสะท้อนของงาน ความน่าสนใจของงาน ความเปลี่ยนแปลงของงาน โอกาสที่จะเรียนรู้งาน ปริมาณ โอกาสที่จะทำให้งานสำเร็จ และได้ใช้ความรู้ความสามารถในการทำงานลักษณะงานที่ดี เป็นเสมือนแรงจูงใจภายใน สำหรับการทำงานของบุคคล ที่จะส่งผลให้รู้สึกอยากทำงาน และเมื่อมีผลงานที่ดีจะเป็นเสมือนรางวัลที่ให้กับตนเอง และหากผลงานออกมาไม่ดีก็จะส่งผลให้บุคคลมีความพยายามมากขึ้น เพื่อหลีกเลี่ยงผลงานที่ไม่พึงพอใจ แต่ทั้งนี้งานที่แต่ละบุคคลปฏิบัติอยู่จะเป็นอย่างไร ขึ้นอยู่กับลักษณะของการออกแบบงานว่าจะจัด หรือออกแบบงานอย่างไร เพราะการออกแบบงานเป็นสิ่งที่มียุทธศาสตร์ต่อพฤติกรรมการทำงานของบุคคลในองค์กร และมีความสำคัญโดยตรงต่อการปฏิบัติงานลักษณะงานที่ดี เป็นเสมือนแรงจูงใจภายในสำหรับการทำงานของบุคคล ดังนั้นจำเป็นต้องมีการออกแบบงาน อันจะประกอบด้วย ภาระหน้าที่ หน้าที่และความรับผิดชอบ โดยการออกแบบงานที่นิยมใช้ และมีชื่อเสียงที่สุด คือ รูปแบบการจัดคุณลักษณะของงาน เป็นการทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความสุขในการทำงาน ตามที่นักจิตวิทยา Hackman and Oldham (1980, อ้างในกิริดา พุ่มพวงษ์, 2553) เชื่อว่าแรงจูงใจของบุคคลในการปฏิบัติงานเกิดจากสภาวะทางจิตวิทยา 3 ประการ คือ 1) การรับรู้ผลของการทำงานที่ตนเองได้ปฏิบัติ ว่ามีประสิทธิภาพเพียงใด และมีความพึงพอใจในผลงานเพียงใด 2) การรับผิดชอบต่อผลของงาน เป็นความเชื่อมั่นของบุคคลต่อผลงาน ที่ได้ทุ่มเทความพยายามในการปฏิบัติงานมากกว่าที่จะขึ้นกับกระบวนการทำงาน นายจ้าง หรือเพื่อนร่วมงาน หากบุคคลมีความทุ่มเท และพยายามอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงาน ก็จะทำให้บุคคลนั้นมีความรู้สึกภาคภูมิใจในผลงาน และ 3) การรับรู้ความหมายของการทำงาน หากบุคคลรับรู้ถึงคุณค่างานที่ได้ตนเองได้ปฏิบัติ และได้ทราบข้อมูลเกี่ยวกับงานที่ตนเองได้รับมอบหมายและปฏิบัติ ดังจะเห็นว่าสภาวะทางจิตวิทยาทั้ง 3 ด้านมีผลจากแรงจูงใจภายในของบุคคลที่จะทำให้สามารถปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ และมีประสิทธิภาพ และตามทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณลักษณะงาน ที่ทำให้บุคคลเกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ดีจะทำให้บุคคลสามารถปฏิบัติงานได้ดี ส่งผลให้บุคคลมีพฤติกรรมที่ดีซึ่ง Hackman and Oldham (1980) ได้เสนอแบบจำลองคุณลักษณะงานที่ดี ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ คือ ส่วนที่ 1 คุณลักษณะงาน 5 ประการ ประกอบด้วย ความหลากหลายของ

ทักษะ ความเป็นเอกลักษณ์ของงาน ความสำคัญของงาน ความมีเอกลักษณ์ของงาน (คือ อิสระ ในการคิด และตัดสินใจ) ผลย้อนกลับของงาน ส่วนที่ 2 สภาวะทางจิตวิทยาสัมพันธ์กับ คุณลักษณะของงาน 3 ประการเกี่ยวกับประสบการณ์การรับรู้ คือ ความหมายของงาน ความรับผิดชอบต่อผลของงาน และผลลัพธ์จากการปฏิบัติงาน และส่วนที่ 3 ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นกับตัวบุคคลและงาน คือ แรงงูใจภายในงานสูงขึ้น ผลการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น ความพึงพอใจในงานสูงขึ้น อัตราการขาดงานและการลาออกจากงานลดลง

นอกจากนี้ ความแตกต่างระหว่างปัจเจกบุคคล 3 ประการที่มีส่วนสำคัญต่อความเข้าใจ การตอบสนองในทางบวกต่องานมีผลต่อแรงงูใจภายในงาน และผลลัพธ์จากการปฏิบัติงาน คือ 1) ความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน 2) ความต้องการความเจริญก้าวหน้า 3) ความพึงพอใจต่อปัจจัยภายนอกงาน เช่น รายได้ เพื่อนร่วมงาน หรือผู้บังคับบัญชา สำหรับการวัดระดับของแรงงูใจในงาน จากคุณลักษณะของงานสามารถทำได้โดยการหาค่าจาก สมการที่ใช้ในการวัดศักยภาพโดยรวมของแรงงูใจภายในงาน บนฐานของคุณลักษณะของงานทั้ง 5 ประการ เรียกว่า “คะแนนศักยภาพการงูใจ” ได้มาจาก “ค่าเฉลี่ยของความหลากหลายของทักษะ ความเป็นเอกลักษณ์ของงาน ความสำคัญของงาน คุณด้วยความมีเอกลักษณ์ของงาน และผลย้อนกลับของงาน” หากคะแนนความมีเอกลักษณ์ของงาน และผลย้อนกลับของงานอยู่ในระดับต่ำก็ส่งผลให้คะแนนศักยภาพการงูใจอยู่ในระดับต่ำด้วย สำหรับความหลากหลายของทักษะ การได้รับผิดชอบงานทั้งหมด และความสำคัญของงาน แม้ว่าคะแนนของคุณลักษณะของงานตัวใดก็ตามใน 3 ตัวนี้จะอยู่ในระดับต่ำ คุณลักษณะของงานตัวที่เหลือ สามารถส่งผลให้บุคคลเกิดการรับรู้คุณค่างานทดแทนกันได้ คะแนนศักยภาพการงูใจจะไม่อยู่ในระดับต่ำมาก

3. ความพึงพอใจในงาน จากความคิดเห็นของนักวิชาการหลายคนที่ทำให้ความหมายของความพึงพอใจในงาน ผู้วิจัยพอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกบวกของบุคคลที่มีต่อองค์ประกอบของงาน ลักษณะงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ทำให้บุคคลกระตือรือร้น และมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของการทำงานของบุคคลให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ ทั้งนี้ความพึงพอใจในงาน เป็นความรู้สึกของบุคคลที่ประเมินผลต่อการกระทำในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง และปราศจากความเครียด เช่น ความรู้สึกว่ามีความสำเร็จในงาน รู้สึกว่าได้รับการยกย่อง รู้สึกว่ามีโอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ความรู้สึกที่มีต่องาน เงินเดือน ค่าตอบแทน ความมั่นคงในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ความเชื่อมั่น โดยความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อ

ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ มีความสัมพันธ์กับทัศนคติอย่างแยกไม่ออก หรือบางทีอาจใช้แทนกันได้ ตามความเห็นของ Victor Vroom (1964 อ้างใน กิรดา พุ่มพวงษ์, 2553)

การวัดความพึงพอใจ (หทัยรัตน์ ประทุมสูตร, 2542) โดยปกติจะวัดจากการสอบถามบุคคลที่ต้องการจะถาม มีเครื่องมือที่จะใช้ในการวิจัยหลาย ๆ แนวทาง แต่การศึกษาความพึงพอใจอาจแยกตามแนวทางได้สองแนวทาง ตามแนวคิดของซาตินิคส์ คริสเทนส์ คือ 1) วัดจากสภาพทั้งหมดของแต่ละบุคคล เช่น ที่ทำงาน ที่บ้าน และทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับชีวิต การศึกษาตามแนวทางนี้จะได้อายุที่สมบูรณ์ แต่จะยุ่งยากกับการที่จะวัด และเปรียบเทียบ 2) วัดโดยแยกออกเป็นองค์ประกอบ เช่น เกี่ยวกับงาน การนิเทศงาน นายจ้าง การจูงใจ และความพึงพอใจในงาน ดังนั้น การจูงใจและความพึงพอใจในงานจะมีความสัมพันธ์ระหว่างกัน ดังจะเห็นได้จากนักวิชาการที่นำเสนอทฤษฎีสองปัจจัยของ เฟรดเดอริก เฮิร์ซเบิร์ก (1959, อ้างใน สร้อยตระกูล อรรถมานะ, 2541) เป็นทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพอใจและไม่พอใจในงาน คือ

1. ปัจจัยจูงใจ เช่น ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน ความรับผิดชอบต่องาน ปัจจัยจูงใจนี้หากบุคคลได้รับการชื่นชมและชื่นชมยินดีในผลงาน และความสามารถ จะทำให้บุคคลผู้ปฏิบัติงานเกิดแรงจูงใจ ตั้งใจในการทำงานจนสุดความสามารถ และเพิ่มประสิทธิภาพของงาน ปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ลักษณะของงาน ความสำเร็จของงาน ความก้าวหน้าในการทำงาน ความรับผิดชอบความเจริญเติบโต และการยอมรับนับถือ

2. ปัจจัยสุขอนามัย เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมของงาน ช่วยป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในการทำงาน ได้แก่ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การบังคับบัญชา นโยบายการบริหารงาน สภาพการทำงาน ความมั่นคงในการทำงาน เงินเดือน สถานะอาชีพ และความเป็นอยู่ส่วนตัว

4. ผลการปฏิบัติงาน แนวคิดเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน (นงลักษณ์ เพิ่มชาติ, 2548) สามารถแยกออกได้เป็น 2 ส่วน คือ

4.1 ผลงาน หมายถึง ผลลัพธ์ที่เกิดจากการทำงานของบุคลากร โดยอาจประเมินทั้งในด้านปริมาณ และคุณภาพของผลงาน สามารถแบ่งได้ 2 ลักษณะคือ 1) ปริมาณของผลงาน เป็นข้อมูลที่แสดงว่าผู้ปฏิบัติงานสามารถทำงานได้ตามปริมาณ หรือเวลาที่กำหนดไว้ อาจใช้หน่วยวัดตามลักษณะของงาน 2) คุณภาพของผลงาน เป็นการแสดงว่าผู้ปฏิบัติงานสามารถทำงานได้ดีเพียงไร โดยอาจพิจารณาจากความถูกต้อง ความเรียบร้อย ความสมบูรณ์ หรือความสวยงามประณีตของผลงาน

4.2 ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบ และงานที่เกี่ยวข้อง รวมถึงผู้ปฏิบัติงานต้องเข้าใจวิธีการ และขั้นตอนในการปฏิบัติงานจนสามารถปฏิบัติงานได้เป็นผลสำเร็จ มีความชำนาญในการใช้วัสดุ อุปกรณ์ หรือเครื่องมือที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานโดยระมัดระวังคำนึงถึงความปลอดภัยเป็นหลัก ทั้งนี้ จะต้องมีการแสวง และใฝ่เรียนรู้ และเสาะหาวิธีการใหม่ ๆ เพื่อการทำงานให้ได้ผลงานเป็นที่น่าเชื่อถือ สามารถติดต่อสื่อสาร ถ่ายทอดความคิด ให้ผู้อื่นเข้าใจและรับทราบ สามารถชี้แจง หรืออธิบาย ให้บุคคลทั่วไปมีความเข้าใจง่ายและตรงกัน และมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์เพื่อให้งานประสบความสำเร็จในระยะเวลาอันสั้น และมีประสิทธิภาพ รวมทั้งสามารถแสดงความคิดเห็นข้อเสนอแนะต่าง ๆ ที่สามารถนำไปปฏิบัติให้เกิดประโยชน์ต่อหน่วยงาน

ผลการปฏิบัติงาน สามารถใช้หลักการประเมินผลการปฏิบัติงานที่มีความแตกต่างกัน การประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นกระบวนการพิจารณา ตัดสินว่าบุคคลสามารถปฏิบัติงานได้ดีเพียงไร เมื่อเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่กำหนดไว้ และการสื่อสารให้บุคคลรับทราบถึงผลการประเมินนั้น และหน่วยงานยังสามารถนำมาใช้ในการบริหารงานบุคคลเพื่อให้สามารถประเมินได้ว่า บุคคลนั้น ๆ ควรจะได้รับรางวัลตอบแทนมากน้อยเพียงใด จาก การปฏิบัติงาน และยังทำให้ทราบถึงจุดเด่น จุดด้อย และศักยภาพของบุคลากรในองค์กร อันจะเป็นประโยชน์ต่อการฝึกอบรม การโยกย้าย และการเลื่อนตำแหน่งของบุคลากร ตามทฤษฎี การรับรู้ของบุคคล (Bandura 1977: อ้างในภัทรธิดา ผลงาม, 2544) มีแนวคิดว่าการประเมินผลการปฏิบัติงานมีความเกี่ยวข้องกับการรับรู้ของคน คือ การที่ผู้ประเมินจะประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคคลคนหนึ่งว่าเป็นอย่างไรนั้น มีความสัมพันธ์กับผู้ประเมินว่ามีการรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับบุคคลนั้นเป็นอย่างไร สอดคล้องกับทฤษฎีการรับรู้ของบุคคล ทฤษฎีดังกล่าวได้แสดงให้เห็นว่า เราทุกคนล้วนแต่มีความคิดที่ชัดเจนว่าสิ่งต่าง ๆ จะเป็นเช่นไร เมื่อเราเข้าไปมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลความคิดเหล่านี้ ทำหน้าที่เป็นเครื่องกรองช่วยในการประมวลผลข้อมูลของผู้อื่นจำนวนมาก ด้วยเหตุนี้เรามักจะขจัด หรือมองข้ามข้อมูลที่ไม่ตรงกับความคิดเบื้องต้นของเรา เราจะประมวลผลข้อมูลโดยอัตโนมัติทุกครั้งที่ทำ ได้ หลีกเลี่ยงการใช้ปัญญา และตัดสินใจตามเดิมอยู่เสมอ เมื่อมีเรื่องผิดปกติเกิดขึ้น เราจะถูกบังคับให้คิดรอบคอบขึ้น เพื่อตีความข้อมูลผิดปกตินั้น และกำหนดความคิดเห็นของเราต่อบุคคล หรือกลุ่มบุคคลขึ้นมาใหม่ เราสามารถหลีกเลี่ยงการประมวลผลข้อมูลโดยอัตโนมัติ ตลอดจนอคติ และความเข้าใจผิดอันเกิดจากการประมวลผลด้วยวิธีการแทรกแซงหลายวิธี เช่น การฝึกอบรม วัตถุประสงค์ของการประเมินผลการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นข้อมูลในการ

พิจารณาความดีความชอบ เช่น การขึ้นเงินเดือน เลื่อนขั้นประจำปี การจ่ายโบนัส การเลื่อนตำแหน่ง เป็นต้น ทั้งนี้ การประเมินผลการปฏิบัติงานที่ดีจะต้องคำนึงถึงหลักการสำคัญ คือ มุ่งเน้นการพัฒนาคน (ผู้ปฏิบัติงาน) กับการพัฒนาหน่วยงาน

นอกจากนี้ จากผลการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เช่น งานวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเอง วัฒนธรรมองค์การ ความยุติธรรมในองค์การกับผลการปฏิบัติงาน ของ เบญจมาศ โรจน์ธนกิจ (2546) พบว่า หัวหน้างานมีการรับรู้ความสามารถของตนเองอยู่ในระดับสูง วัฒนธรรมองค์การ ความเป็นกลุ่มนิยม ความเป็นชาย ความเป็นหญิง ความยุติธรรมในองค์การ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน และด้านความเป็นหญิง สามารถร่วมกันพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานได้ ร้อยละ 30 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

งานวิจัยเรื่อง การรับรู้ลักษณะงาน การรับรู้ความสามารถในตนเองและแรงจูงใจ ใฝ่สัมฤทธิ์ที่เกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พยาบาล โรงพยาบาลเมตตาประชารักษ์ (วัดไร่ขิง) ของอุทัย จันทรประภาพ (2547) พบว่า สถานภาพการสมรสของเจ้าหน้าที่พยาบาลที่แตกต่างกันมีผลการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน การรับรู้ลักษณะของงานโดยรวมและรายด้าน เช่น ความหลากหลายของทักษะ ความมีเอกลักษณ์ของงาน ความสำคัญของงาน ความมีอิสระในการทำงาน การรับรู้ความสามารถในตนเอง แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน และการรับรู้ความสามารถในตนเอง แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และการรับรู้ลักษณะงานด้าน ความมีเอกลักษณ์ของงาน ที่สามารถร่วมกันพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

และงานวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถในตนเอง คุณลักษณะงาน ความพึงพอใจในงาน กับผลการปฏิบัติงานของลูกจ้าง คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ของ กิรดา พุ่มพวงษ์ (2551) พบว่า การรับรู้ความสามารถในตนเอง คุณลักษณะของงานโดยรวม และ คุณลักษณะงานด้านความหลากหลายของทักษะ ความมีเอกลักษณ์ของงาน ความอิสระในการทำงาน ผลสะท้อนจากงาน ความพึงพอใจในงานด้าน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การบังคับบัญชา นโยบายและการบริหารงาน สภาพการทำงาน ความมั่นคงในการทำงาน สถานะอาชีพ ลักษณะของงาน ความสำเร็จของงาน ความรับผิดชอบ ความเจริญเติบโต การยอมรับนับถือ โดย มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 สำหรับ คุณลักษณะงานด้านความสำคัญของงาน ความพึงพอใจด้านเงินเดือนและความก้าวหน้าในการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน และ ความพึงพอใจด้านความเป็นอยู่ส่วนตัวมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานอย่างมี

นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้ ความพึงพอใจด้านความรับผิดชอบ การรับรู้ความสามารถในตนเองและคุณลักษณะงานด้านความมีเอกลักษณ์ของงาน มีอำนาจร่วมกันพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ทำให้ผู้วิจัยเชื่อว่า การรับรู้ความสามารถในตนเอง คุณลักษณะงาน ความพึงพอใจในงาน มีผลการปฏิบัติงาน มีผลต่อการปฏิบัติงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีอำนาจร่วมในการพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัย สายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ สามารถเขียนเป็นกรอบแนวคิดการศึกษาตามที่นำเสนอในหัวข้อ กรอบแนวคิดการวิจัยบทที่ 1 นั้นเอง



บทที่ 3

วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถในตนเอง คุณลักษณะงาน และความพึงพอใจในงาน กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยแม่โจ้ สาขาปฏิบัติการ มีวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากร
2. กลุ่มตัวอย่าง
3. เครื่องมือในการวิจัย
4. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากร

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเก็บข้อมูลจากเป็นพนักงานมหาวิทยาลัย สาขาปฏิบัติการ ของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ซึ่งปฏิบัติงานอยู่ในหน่วยงานต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัยแม่โจ้ จังหวัด เชียงใหม่ จำนวนทั้งสิ้น 260 คน จากจำนวนบุคลากรสาขาปฏิบัติการทั้งหมด 741 คน ดังนี้

ตาราง 1 จำนวนพนักงานมหาวิทยาลัยสาขาปฏิบัติการ และหน่วยงานสังกัดมหาวิทยาลัยแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่

หน่วยงาน	จำนวน (คน)	
	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
คณะเทคโนโลยีการประมงและทรัพยากรทางน้ำ	17	4
คณะบริหารธุรกิจ	16	6
คณะผลิตกรรมการเกษตร	66	15
คณะพัฒนาการท่องเที่ยว	12	5
คณะวิทยาศาสตร์	49	10
คณะวิศวกรรมและอุตสาหกรรมเกษตร	29	10
คณะศิลปศาสตร์	13	4
คณะเศรษฐศาสตร์	17	4
คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการออกแบบสิ่งแวดล้อม	14	5

ตาราง 1 (ต่อ)

หน่วยงาน	จำนวน (คน)	
	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
คณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยี	21	5
คณะสารสนเทศและการสื่อสาร	10	5
บัณฑิตวิทยาลัย	12	5
วิทยาลัยบริหารศาสตร์	14	7
วิทยาลัยพลังงานทดแทน	4	1
ศูนย์กล้วยไม้และไม้ดอกไม้ประดับ	4	1
สถาบันบ่มเพาะวิสาหกิจ	3	1
สถาบันบริการตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานผลิตภัณฑ์	8	4
สถาบันรับรองระบบการผลิตผลิตภัณฑ์การเกษตร	1	1
สำนักงานบริหารทรัพย์สิน	1	1
สำนักงานอธิการบดี	298	129
สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ	27	8
สำนักฟาร์มมหาวิทยาลัย	18	5
สำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการการเกษตร	52	15
สำนักหอสมุด	35	10
รวม	741	261

ข้อมูล : กองการเจ้าหน้าที่ ณ วันที่ 20 ธันวาคม 2553

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้จากการคำนวณตามสูตรของทาโรยามานะ (บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์, 2535: 68) ดังนี้

สูตรการคำนวณกลุ่มตัวอย่าง

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

เมื่อ n = จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากร

e = ค่าความคลาดเคลื่อน (กำหนดที่ระดับ 0.05)

$$\text{แทนค่า } n = \frac{741}{1 + 741 (0.05)^2} = 260$$

จำนวนสมาชิกกลุ่มตัวอย่าง = 260 ราย

ดังนั้นในการวิจัยครั้งนี้ จะใช้กลุ่มตัวอย่าง อย่างน้อยจำนวน 260 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วยเครื่องมือทั้งหมด 5 ชนิดคือ

1. แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล

เป็นการสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงานในมหาวิทยาลัยแม่โจ้ และรายได้ต่อเดือน

2. แบบวัดการรับรู้ความสามารถในตนเอง

เป็นแบบวัดที่ผู้วิจัยประยุกต์มาจากแบบวัดการรับรู้ความสามารถในตนเองของ อุทัยวรรณ จันทระประภาพ (2547) ปรับปรุงมาจากแบบวัดตามกรอบแนวคิดของทฤษฎีแบนดูรา (Bandura) มีค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดเท่ากับ 0.79 แบบวัดเป็นแบบให้เลือกตอบตามระดับความมั่นใจ จำนวน 18 ข้อ ใช้มาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตามวิธีการ ของลิเคิร์ต (Likert) ตั้งแต่มั่นใจมากที่สุด ไปจนถึงมั่นใจน้อยที่สุด (หมายเหตุ: ประกอบด้วยข้อคำถามตามแบบสอบถามส่วนที่ 2 ในภาคผนวก ก)

การให้คะแนน

ระดับความมั่นใจมากที่สุด	5 คะแนน
ระดับความมั่นใจมาก	4 คะแนน
ระดับความมั่นใจปานกลาง	3 คะแนน
ระดับความมั่นใจน้อย	2 คะแนน
ระดับความมั่นใจน้อยที่สุด	1 คะแนน

การแปลผล

ระดับคะแนน 3.68-5.00 แสดงว่า มีการรับรู้ความสามารถในตนเองสูง

ระดับคะแนน 2.34-3.67 แสดงว่า มีการรับรู้ความสามารถในตนเองปานกลาง

ระดับคะแนน 1.00-2.33 แสดงว่า มีการรับรู้ความสามารถในตนเองต่ำ

3. แบบวัดคุณลักษณะงาน

เป็นแบบวัดแบบให้เลือกตอบจำนวน 22 ข้อ ใช้มาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตั้งแต่เห็นด้วยอย่างยิ่งไปจนถึงไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยแบบวัดคุณลักษณะของงาน ประกอบด้วย ข้อคำถามคุณลักษณะของงาน 5 ด้าน ตามวิธีการ ของลิเคิร์ต (Likert) ประกอบด้วยคำถามเชิงบวก จำนวน 15 ข้อ คำถามเชิงลบ 7 ข้อ ผู้วิจัยปรับปรุงจากแบบสอบถามของอรุณรัตน์ ศกุนะสิงห์, 2541 ดังนี้ (หมายเหตุ แบบสอบถามส่วนที่ 3 แบบวัดคุณลักษณะงานในภาคผนวก ก)

1. ด้านความหลากหลายของทักษะ

1.1 เชิงบวก ได้แก่ ข้อ 1,5,7

1.2 เชิงลบ ได้แก่ ข้อ 15,21

2. ด้านความมีเอกลักษณ์ของงาน

2.1 เชิงบวก ได้แก่ ข้อ 2,17

2.2 เชิงลบ ได้แก่ ข้อ 11,

3. ด้านความสำคัญของงาน

3.1 เชิงบวก ได้แก่ ข้อ 3,16,20

3.2 เชิงลบ ได้แก่ ข้อ 14,

4. ด้านความมีอิสระในการทำงาน

4.1 เชิงบวก ได้แก่ ข้อ 6,8,9,12

4.2 เชิงลบ ได้แก่ ข้อ 18

5. ด้านผลสะท้อนจากงาน

5.1 เชิงบวก ได้แก่ ข้อ 4,10,22

5.2 เชิงลบ ได้แก่ ข้อ 13,19

การให้คะแนนเชิงบวกรวมทั้งหมด 15 ข้อให้คะแนนดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง 5 คะแนน

เห็นด้วย 4 คะแนน

ไม่แน่ใจ 3 คะแนน

ไม่เห็นด้วย 2 คะแนน

ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง 1 คะแนน

การให้คะแนนเชิงลบรวมทั้งหมด 7 ข้อให้คะแนนดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง 1 คะแนน

เห็นด้วย 2 คะแนน

ไม่แน่ใจ	3 คะแนน
ไม่เห็นด้วย	4 คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5 คะแนน

การแปลผล

ระดับคะแนน 3.68-5.00 แสดงว่า มีการรับรู้คุณลักษณะงานในระดับสูง

ระดับคะแนน 2.34-3.67 แสดงว่า มีการรับรู้คุณลักษณะงานในระดับ

ปานกลาง

ระดับคะแนน 1.00-2.33 แสดงว่า มีการรับรู้คุณลักษณะงานในระดับต่ำ

4. แบบวัดความพึงพอใจในงาน

เป็นแบบวัดที่ดัดแปลงมาจากแบบวัดความพึงพอใจในงานด้านปัจจัยสุขภาพจิต และปัจจัยงูใจ ตามทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg ของอรุณรัตน์ ศกุนะสิงห์ (2541) ใช้มาตรา ส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตามวิธีการของลิเคิร์ต (Likert) ตั้งแต่ระดับพึงพอใจมากที่สุด ไปจนถึงพึงพอใจน้อยที่สุด ประกอบด้วย ข้อคำถามเชิงบวกทั้งหมด โดยแบบวัดความพึงพอใจแยก ได้ 2 ด้าน (ตามแบบสอบถามส่วนที่ 4 ความพึงพอใจในงาน ภาคผนวก ก) ดังนี้

1. ด้านปัจจัยสุขภาพ ประกอบด้วยข้อคำถาม 8 ด้าน คือ

- | | |
|----------------------------------|-----------|
| 1.1 ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล | ข้อ 1-3 |
| 1.2 ด้านการบังคับบัญชา | ข้อ 4-6 |
| 1.3 ด้านนโยบายและการบริหารงาน | ข้อ 7-9 |
| 1.4 ด้านสภาพการทำงาน | ข้อ 10-13 |
| 1.5 ด้านความมั่นคงในการทำงาน | ข้อ 14-15 |
| 1.6 ด้านเงินเดือน | ข้อ 16-18 |
| 1.7 ด้านสถานะของอาชีพ | ข้อ 19-21 |
| 1.8 ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว | ข้อ 22-23 |

2. ด้านปัจจัยงูใจ ประกอบด้วยข้อคำถาม 6 ด้าน คือ

- | | |
|--------------------------------|-----------|
| 2.1 ด้านลักษณะของงาน | ข้อ 24-26 |
| 2.2 ด้านความสำเร็จของงาน | ข้อ 27-30 |
| 2.3 ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน | ข้อ 31-32 |
| 2.4 ด้านความรับผิดชอบ | ข้อ 33-35 |
| 2.5 ด้านความเจริญเติบโต | ข้อ 36-38 |
| 2.6 ด้านการยอมรับนับถือ | ข้อ 39-40 |

การให้คะแนน

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	5 คะแนน
ระดับความพึงพอใจมาก	4 คะแนน
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	3 คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อย	2 คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	1 คะแนน

การแปลผล

ระดับคะแนน 3.68-5.00 แสดงว่า มีความพึงพอใจในงานระดับสูง

ระดับคะแนน 2.34-3.67 แสดงว่า มีความพึงพอใจในงานระดับปานกลาง

ระดับคะแนน 1.00-2.33 แสดงว่า มีความพึงพอใจในงานระดับต่ำ

5. แบบวัดผลการปฏิบัติงาน

เป็นแบบวัดที่ดัดแปลงมาจากแบบวัดผลการปฏิบัติงานของ วัชร จ๋ำปาแดง (2548) มีจำนวน 27 ข้อ ใช้มาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตามวิธีการ ของลิเคิร์ต (Likert) ตั้งแต่ผลการปฏิบัติงานดีมากไปจนถึงควรปรับปรุง ประกอบด้วยข้อคำถามเชิงบวกทั้งหมด ประกอบด้วยข้อคำถาม 9 ด้าน (แบบสอบถามส่วนที่ 5 แบบวัดผลการปฏิบัติงาน ในภาคผนวก ก) ดังนี้

- | | |
|------------------------------------|-----------|
| 1. ด้านความรู้ในงาน | ข้อ 1-3 |
| 2. ด้านคุณภาพของงาน | ข้อ 4-6 |
| 3. ด้านปริมาณงาน | ข้อ 7-9 |
| 4. ด้านความรับผิดชอบในงาน | ข้อ 10-12 |
| 5. ด้านความร่วมมือและมนุษยสัมพันธ์ | ข้อ 13-15 |
| 6. ด้านการตัดสินใจและการแก้ปัญหา | ข้อ 16-18 |
| 7. ด้านความสามารถในการเรียนรู้ | ข้อ 19-21 |
| 8. ด้านความเป็นผู้นำ | ข้อ 22-24 |
| 9. ด้านความประพฤติ | ข้อ 25-27 |

การให้คะแนน

ระดับผลการปฏิบัติงานดีมาก	5 คะแนน
ระดับผลการปฏิบัติงานดี	4 คะแนน
ระดับผลการปฏิบัติงานปานกลาง	3 คะแนน
ระดับผลการปฏิบัติงานพอใช้	2 คะแนน
ระดับผลการปฏิบัติงานควรปรับปรุง	1 คะแนน

การแปลผล

ระดับคะแนน 3.68-5.00 แสดงว่า มีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง

ระดับคะแนน 2.34-3.67 แสดงว่า มีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับ

ปานกลาง

ระดับคะแนน 1.00-2.33 แสดงว่า มีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับต่ำ

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. คณะผู้วิจัยนำหนังสือจากวิทยาลัยบริหารศาสตร์ ไปติดต่องานเลขานุการของแต่ละคณะและหน่วยงานในมหาวิทยาลัยแม่โจ้ โดยชี้แจงวัตถุประสงค์ในการวิจัย เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล พร้อมทั้งแนบแบบสอบถามไปด้วย
2. เมื่อได้รับอนุมัติจากคณบดี หัวหน้าสำนักงาน แต่ละหน่วยงานผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีการนัดหมายวัน เวลา ที่จะขอรับคืนแบบสอบถาม
3. ตรวจสอบข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้รับคืนทั้งหมด และทำการวิเคราะห์ด้วยวิธีการทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป แล้วจึงอภิปรายผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติเชิงบรรยาย (descriptive statistics) ได้แก่ ค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) เพื่อใช้บรรยายลักษณะทางประชากร การรับรู้ความสามารถในตนเอง คุณลักษณะงาน ความพึงพอใจในงาน และผลการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่าง
2. สถิติเชิงอนุมาน (inferential statistics) เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานการวิจัย
 - 2.1 การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (pearson's product moment correlation coefficient) เพื่อทดสอบสมมติฐานที่ 1 ที่ว่า “การรับรู้ความสามารถของตนเอง คุณลักษณะงาน ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ กับผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยแม่โจ้”
 - 2.2 วิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (stepwise multiple regression analysis) เพื่อทดสอบสมมติฐานที่ 2 ที่ว่า “ การรับรู้ความสามารถของตนเอง คุณลักษณะงาน ความพึงพอใจในงานมีอำนาจร่วมในการพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยแม่โจ้”

บทที่ 4

ผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้แบ่งการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น 3 ส่วน คือ

- ส่วนที่ 1 ลักษณะทางประชากรของกลุ่มตัวอย่าง
- ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติของตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา
- ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ทดสอบสมมติฐานการ

ส่วนที่ 1 ลักษณะทางประชากรของกลุ่มตัวอย่าง

ในการวิจัยครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานมหาวิทยาลัย สายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ที่ทำงานในส่วนสำนักงานของคณะ/สำนัก/กอง/ ศูนย์ ของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่ จำนวนทั้งหมด 260 ชุด

ลักษณะทางประชากรของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงานในมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ตำแหน่งงาน และรายได้ต่อเดือน รายละเอียดตามตาราง 1

ตาราง 2 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน ตำแหน่งงาน และรายได้ต่อเดือน

(n=260)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
- ชาย	89	34.2
- หญิง	171	65.8
อายุ		
- น้อยกว่า 25 ปี	28	10.8
- อายุ 26 ถึง 30 ปี	81	31.2
- อายุ 31 ถึง 40 ปี	88	33.8
- อายุ 41 ถึง 50 ปี	39	15.0
- อายุ 51 ถึง 60 ปี	24	9.2

ตาราง 2 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ระดับการศึกษา		
- อนุปริญญา	10	3.8
- ปริญญาตรี	167	64.2
- สูงกว่าปริญญาตรี	83	31.9
อายุการทำงานในมหาวิทยาลัยแม่โจ้		
- 1-5 ปี	125	48.1
- 6-10 ปี	58	22.3
- 11-15 ปี	28	10.8
- 16-20 ปี	22	8.5
- 21-25 ปี	9	3.5
- 26 ปีขึ้นไป	18	6.9
ตำแหน่งงาน		
- หัวหน้างาน	40	15.4
- ปฏิบัติการ	220	84.6
รายได้		
- 7,000 – 10,000 บาท	57	21.9
- 10,001-15,000 บาท	83	31.9
- 15,001-20,000 บาท	81	31.2
- มากกว่า 20,001 บาท	39	15.0

จากตาราง 2 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 260 คน ดังนี้

เพศ พบว่ากลุ่มตัวอย่างพนักงานมหาวิทยาลัย สายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ส่วนมากเป็น เพศชาย 89 คน คิดเป็นร้อยละ 34.2 และเพศหญิง 171 คน คิดเป็นร้อยละ 65.8

อายุ พบว่ากลุ่มตัวอย่างพนักงานมหาวิทยาลัย สายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ มี อายุอยู่ระหว่าง 31-40 ปีมากที่สุด จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 33.8 รองลงมาอายุระหว่าง 26-30 ปี จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 31.2 และอันดับที่สาม อายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 15.0

ระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างพนักงานมหาวิทยาลัย สายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ การศึกษาอยู่ระดับปริญญาตรีมากที่สุด จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 64.2 รองลงมา มีระดับการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 31.9 และระดับอนุปริญญา จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 3.8

อายุงานในมหาวิทยาลัยแม่โจ้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างพนักงานมหาวิทยาลัย สายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ อยู่ระหว่าง 1-5 ปี มากที่สุด จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 48.1 รองลงมา คือ 6-10 ปี จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 22.3 และลำดับที่สาม คือ 11-15 ปี คิดเป็นร้อยละ 10.8

ตำแหน่งงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างพนักงานมหาวิทยาลัย สายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ เป็นผู้ทำงานในระดับปฏิบัติงานมากที่สุด จำนวน 220 คน คิดเป็นร้อยละ 84.6 และระดับหัวหน้างานจำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 15.4

รายได้ต่อเดือน พบว่า กลุ่มตัวอย่างพนักงานมหาวิทยาลัย สายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ มีรายได้ระหว่าง 10,001-15,000 บาท มากที่สุด จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 31.9 รองลงมา คือ 15,001-20,000 บาท จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 31.2 และ 7,000-10,000 บาท จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 21.9

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย ตัวแปรด้านการรับรู้ความสามารถในตนเอง คุณลักษณะงาน ความพึงพอใจในงาน และผลการปฏิบัติงาน ผลการวิเคราะห์เป็นดังนี้

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ยของตัวแปร ด้านการรับรู้ความสามารถในตนเอง ของพนักงานมหาวิทยาลัย สายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ (n=260)

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	การแปลผล
การรับรู้ความสามารถในตนเองโดยรวม	2.68	0.543	ปานกลาง
1. สามารถแก้ไขปัญหาสัมพันธภาพที่เกิดขึ้นกับเพื่อนร่วมงานได้	3.68	0.632	สูง
2. สามารถตัดสินใจเลือกวิธีการที่ดีที่สุดทำให้การปฏิบัติงานหน้าที่บรรลุผลสำเร็จ	3.88	0.631	สูง

ตาราง 3 (ต่อ)

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	การแปลผล
3. สามารถแสดงความรับผิดชอบต่อผลการกระทำ ของท่าน	4.14	0.631	สูง
4. สามารถวางแผนงานในการทำงานเพื่อให้ผล เป็นไปตามที่กำหนดไว้	3.88	0.725	สูง
5. เมื่อเกิดปัญหาในการทำงานสามารถแก้ไข ปัญหาได้ทันทั่วทั้งที่	3.76	0.774	สูง
6. สามารถอธิบายเหตุผลในการทำงานที่ถูกต้องได้ ถ้าพบว่าเพื่อนร่วมงานปฏิบัติงานไม่ถูกต้อง	3.68	0.889	สูง
7. สามารถเข้ากับบุคคลรอบข้างได้ดี	3.91	1.001	สูง
8. สามารถประยุกต์ทฤษฎีและหลักวิชาการเพื่อใช้ ในการพัฒนาวิธีการทำงานให้มีประสิทธิภาพได้	3.66	0.884	ปานกลาง
9. สามารถปรับปรุงและพัฒนาวิธีการทำงานให้มี ประสิทธิภาพได้	3.75	0.850	สูง
10. สามารถอธิบายเหตุผลในการเลือกกระทำ พฤติกรรมที่ต้องใช้การตัดสินใจได้	3.69	0.873	สูง
11. สามารถตัดสินใจแก้ไขเหตุการณ์เฉพาะหน้าได้	3.69	0.916	สูง
12. สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน ได้	3.82	0.894	สูง
13. สามารถรับผิดชอบหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายใน การทำงานได้	3.95	0.916	สูง
14. สามารถติดตามข่าวสารเพื่อพัฒนาตนเองได้ทัน เหตุการณ์อยู่เสมอ	3.68	0.876	สูง
15. สามารถนำเสนอความคิดสร้างสรรค์เพื่อพัฒนา วิธีการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น	3.58	0.864	ปานกลาง
16. สามารถทำให้บุคคลรอบข้างไว้วางใจในตัวท่าน	3.69	0.847	สูง
17. สามารถปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุเป้าหมายที่ กำหนดได้	3.84	0.886	สูง
18. สามารถพัฒนาตนเองโดยการหาความรู้เพิ่มเติม อยู่เสมอ	3.79	0.932	สูง

จากตาราง 3 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้ความสามารถในตนเองโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 2.68 (S.D. 0.543)

เมื่อพิจารณา การรับรู้ความสามารถตนเองในแต่ละด้าน พบว่า การรับรู้ความสามารถในตนเอง ของพนักงานมหาวิทยาลัยสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อผลการกระทำ มีค่าความมั่นใจในตนเองระดับสูง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 (S.D. 0.631) ลำดับที่สอง คือ ความสามารถรับผิดชอบหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายในการทำงาน มีค่าความมั่นใจในตนเองระดับสูง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 (S.D. 0.916) และลำดับที่สาม คือ สามารถเข้ากับบุคคลรอบข้างได้ดี มีค่าความมั่นใจในตนเองระดับสูง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 (S.D. 1.011) และการรับรู้ความสามารถตนเอง มีค่าความมั่นใจในตนเองระดับปานกลาง 2 ด้าน คือ ความสามารถนำเสนอความคิดสร้างสรรค์เพื่อพัฒนาวิธีการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 (S.D. 0.864) และ สามารถประยุกต์ทฤษฎีและหลักวิชาการเพื่อใช้ในการพัฒนาวิธีการทำงานให้มีประสิทธิภาพได้ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 (S.D. 0.884)

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ยของตัวแปรคุณลักษณะงานโดยรวม และจำแนกรายด้าน ของพนักงานมหาวิทยาลัย สายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ (n=260)

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	การแปลผล
คุณลักษณะงานโดยรวม	2.17	0.486	ต่ำ
- ด้านความหลากหลายของทักษะ	2.15	0.467	ต่ำ
- ด้านความมีเอกลักษณ์ของงาน	2.34	0.605	ปานกลาง
- ด้านความสำคัญของงาน	2.18	0.622	ต่ำ
- ด้านความมีอิสระในการทำงาน	2.34	0.606	ปานกลาง
- ด้านผลสะท้อนจากงาน	2.14	0.514	ต่ำ

จากตาราง 4 พบว่า การรับรู้คุณลักษณะงานโดยรวมอยู่ในระดับต่ำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.17 (S.D. 0.486) เมื่อพิจารณาคคุณลักษณะงานรายด้าน พบว่า คุณลักษณะงาน ด้านความมีเอกลักษณ์ของงาน และความมีอิสระในการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 2.34 (S.D. 0.605, 0.606) สำหรับคุณลักษณะงานด้านความสำคัญของงาน มีค่าอยู่ในระดับต่ำค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.18 (S.D. 0.622) ความหลากหลายของทักษะ มีค่าอยู่ในระดับต่ำ

ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.15 (S.D. 0.467) และผลสะท้อนจากงานมีค่าอยู่ในระดับต่ำ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.14 (S.D. 0.514)

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ย ของตัวแปรความพึงพอใจในงาน โดยรวม และจำแนกรายด้าน ของพนักงาน
มหาวิทยาลัยสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ (n=260)

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	การแปลผล
ความพึงพอใจในงานโดยรวม	2.33	0.601	ต่ำ
ด้านปัจจัยสุขภาพ	2.29	0.584	ต่ำ
1. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	2.15	0.514	ต่ำ
2. ด้านการบังคับบัญชา	2.33	0.728	ต่ำ
3. ด้านนโยบายและการบริหารงาน	2.32	0.694	ต่ำ
4. ด้านสภาพการทำงาน	2.27	0.699	ต่ำ
5. ด้านความมั่นคงในการทำงาน	2.28	0.675	ต่ำ
6. ด้านเงินเดือน	1.91	0.722	ต่ำ
7. ด้านสถานะของอาชีพ	2.54	0.635	ปานกลาง
8. ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว	2.18	0.720	ต่ำ
ด้านปัจจัยจิตใจ	2.47	0.660	ปานกลาง
9. ด้านลักษณะของงาน	2.40	0.686	ปานกลาง
10. ด้านความสำเร็จของงาน	2.62	0.662	ปานกลาง
11. ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน	2.18	0.743	ต่ำ
12. ด้านความรับผิดชอบ	2.57	0.663	ปานกลาง
13. ด้านความเจริญเติบโต	2.25	0.747	ต่ำ
14. ด้านการยอมรับนับถือ	2.27	0.726	ต่ำ

จากตาราง 5 พบว่า ความพึงพอใจในงานโดยรวมอยู่ในระดับต่ำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.33 (S.D. 0.601) จำแนกเป็น ด้านปัจจัยสุขภาพ มีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับต่ำ มีค่าเฉลี่ย 2.30 (S.D. 0.584) ด้านปัจจัยจิตใจ มีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.47 (S.D. 0.660)

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในงานรายด้าน พบว่า ด้านปัจจัยสุขภาพ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระดับปานกลาง เพียงด้านเดียว คือ สถานะของอาชีพ มีค่าเฉลี่ย 2.54 (S.D. 0.635) ตัวแปรด้านอื่นมีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับต่ำ ซึ่งเรียงตามลำดับได้ดังนี้ ความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับต่ำที่สุด คือ เงินเดือน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.91 (S.D. 0.722) ลำดับที่สอง คือ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีค่าเฉลี่ย 2.15 (S.D. 0.514) และลำดับที่สามคือ ความเป็นอยู่ส่วนตัว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.18 (S.D. 0.720)

สำหรับด้านปัจจัยงาน จำแนกตามรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจในงาน มีค่าอยู่ในระดับปานกลาง เพียง 3 ตัวแปร เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ลำดับแรก คือ ความสำเร็จของงาน มีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.62 (S.D. 0.662) ลำดับที่สองคือ ความรับผิดชอบ มีค่าอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.57 (S.D. 0.663) และลำดับที่สาม คือ ด้านลักษณะของงาน มีค่าอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.40 (S.D. 0.686) สำหรับตัวแปรที่เหลือ มีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับต่ำ

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ย ของตัวแปรผลการปฏิบัติงานโดยรวม และจำแนกรายด้านของพนักงานมหาวิทยาลัยสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ (n=260)

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	การแปลผล
ผลการปฏิบัติงานโดยรวม	2.64	0.663	ปานกลาง
1. ด้านความรู้ในงาน	2.47	0.715	ปานกลาง
2. ด้านคุณภาพของงาน	2.48	0.688	ปานกลาง
3. ด้านปริมาณงาน	2.47	0.694	ปานกลาง
4. ด้านความรับผิดชอบในงาน	2.65	0.649	ปานกลาง
5. ด้านความร่วมมือและมนุษยสัมพันธ์	2.74	0.658	ปานกลาง
6. ด้านการตัดสินใจและการแก้ปัญหา	2.53	0.715	ปานกลาง
7. ด้านความสามารถในการเรียนรู้	2.62	0.705	ปานกลาง
8. ด้านความเป็นผู้นำ	2.52	0.732	ปานกลาง
9. ด้านความประพฤติ	2.71	0.662	ปานกลาง

จากตาราง 6 พบว่า ผลการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.64 (S.D. 0.663) เมื่อพิจารณาผลการปฏิบัติงานรายด้าน พบว่า ด้านความร่วมมือและมนุษย

สัมพันธ์ อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.74 (S.D. 0.658) รองลงมาคือด้านความประพฤติ มีค่าอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.71 (S.D. 0.662) และ ด้านความรับผิดชอบในงาน มีค่าอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.65 (S.D. 0.649)

ส่วนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐานการศึกษา

สมมติฐานที่ 1 การรับรู้ความสามารถในตนเอง คุณลักษณะงาน ความพึงพอใจในงาน มีความสัมพันธ์ กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัย สายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยแม่โจ้

การทดสอบสมมติฐานที่ 1 วิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อทดสอบ การรับรู้ความสามารถของตนเอง คุณลักษณะงาน ความพึงพอใจในงาน มีความสัมพันธ์ กับผลการปฏิบัติงาน ของพนักงานมหาวิทยาลัยสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ โดยรวมและจำแนกรายด้านว่ามีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานหรือไม่ มีผลการวิเคราะห์ดังนี้

ตาราง 7 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรการรับรู้ความสามารถในตนเอง จำแนกรายด้าน กับผลการปฏิบัติงาน

ตัวแปร	ผลการปฏิบัติงาน
	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
การรับรู้ความสามารถในตนเองโดยรวม	.396**
1. สามารถแก้ไขปัญหาสัมพันธ์ภาพที่เกิดขึ้นกับเพื่อนร่วมงานได้	.351**
2. สามารถตัดสินใจเลือกวิธีการที่ดีที่สุดทำให้การปฏิบัติงานหน้าที่บรรลุผลสำเร็จ	.376**
3. สามารถแสดงความรับผิดชอบต่อผลการกระทำของท่าน	.351**
4. สามารถวางแผนเกณฑ์ในการทำงานเพื่อให้ผลเป็นไปตามที่กำหนดไว้	.368**
5. เมื่อเกิดปัญหาในการทำงานสามารถแก้ไขปัญหาได้ทันทั่วทั้งที่	.335**
6. สามารถอธิบายเหตุผลในการทำงานที่ถูกต้องได้ถ้าพบว่าเพื่อนร่วมงานปฏิบัติงานไม่ถูกต้อง	.268**
7. สามารถเข้ากับบุคคลรอบข้างได้ดี	.217**
8. สามารถประยุกต์ทฤษฎีและหลักวิชาการเพื่อใช้ในการพัฒนาวิธีการทำงานให้มีประสิทธิภาพได้	.304**

ตาราง 7 (ต่อ)

ตัวแปร	ผลการปฏิบัติงาน
	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
9. สามารถปรับปรุงและพัฒนาวิธีการทำงานให้มีประสิทธิภาพได้	.282**
10. สามารถอธิบายเหตุผลในการเลือกกระทำพฤติกรรมที่ต้องใช้การตัดสินใจได้	.287**
11. สามารถตัดสินใจแก้ไขเหตุการณ์เฉพาะหน้าได้	.363**
12. สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวันได้	.245**
13. สามารถรับผิดชอบหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายในการทำงานได้	.254**
14. สามารถติดตามข่าวสารเพื่อพัฒนาตนเองได้ทันเหตุการณ์อยู่เสมอ	.210**
15. สามารถนำเสนอความคิดสร้างสรรค์เพื่อพัฒนาวิธีการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น	.226**
16. สามารถทำให้นักคลุรอบข้างไว้วางใจในตัวท่าน	.259**
17. สามารถปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดได้	.281**
18. สามารถพัฒนาตนเองโดยการหาความรู้เพิ่มเติมอยู่เสมอ	.284**

** $p < 0.01$

จากตาราง 7 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ของตัวแปรด้าน การรับรู้ความสามารถในตนเอง กับผลการปฏิบัติงาน พบว่า การรับรู้ความสามารถในตนเอง มีความสัมพันธ์ทางบวก กับผลการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($r=.396$)

เมื่อวิเคราะห์รายด้านของตัวแปรจำนวน 18 ตัวแปร ด้านการรับรู้ความสามารถในตนเอง พบว่า ทั้ง 18 ตัวแปร คือ 1) สามารถแก้ไขปัญหาสัมพันธภาพที่เกิดขึ้นกับเพื่อนร่วมงานได้ 2) สามารถตัดสินใจเลือกวิธีการที่ดีที่สุดทำให้การปฏิบัติงานหน้าที่บรรลุผลสำเร็จ 3) สามารถแสดงความรับผิดชอบต่อผลการกระทำของท่าน 4) สามารถวางกฎเกณฑ์ในการทำงานเพื่อให้ผลเป็นไปตามที่กำหนดไว้ 5) เมื่อเกิดปัญหาในการทำงานสามารถแก้ไขปัญหาได้ทันท่วงที 6) สามารถอธิบายเหตุผลในการทำงานที่ถูกต้องได้ถ้าพบว่าเพื่อนร่วมงานปฏิบัติงานไม่ถูกต้อง 7) สามารถเข้ากับบุคคลรอบข้างได้ดี 8) สามารถประยุกต์ทฤษฎีและหลักวิชาการเพื่อใช้ในการพัฒนาวิธีการทำงานให้มีประสิทธิภาพได้ 9) สามารถปรับปรุงและพัฒนาวิธีการทำงานให้มีประสิทธิภาพได้ 10) สามารถอธิบายเหตุผลในการเลือกกระทำพฤติกรรมที่ต้องใช้การตัดสินใจได้ 11) สามารถตัดสินใจแก้ไขเหตุการณ์เฉพาะหน้าได้ 12) สามารถแก้ไขปัญหาที่

เกิดขึ้นในชีวิตประจำวันได้ 13) สามารถรับผิดชอบหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายในการทำงานได้ 14) สามารถติดตามข่าวสารเพื่อพัฒนาตนเองได้ทันเหตุการณ์อยู่เสมอ 15) สามารถนำเสนอความคิดสร้างสรรค์เพื่อพัฒนาวิธีการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น 16) สามารถทำให้นุคคลรอบข้างไว้วางใจในตัวท่าน 17) สามารถปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดได้ และ 18) สามารถพัฒนาตนเองโดยการหาความรู้เพิ่มเติมอยู่เสมอ มีความสัมพันธ์ทางบวก กับผลการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($r=.351, .376, .351, .368, .335, .268, .217, .304, .282, .287, .363, .245, .254, .210, .226, .259, .281$ และ $.284$)

ตาราง 8 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรการรับรู้คุณลักษณะงานโดยรวม และ
จำแนกรายด้าน กับผลการปฏิบัติงาน

ตัวแปร	ผลการปฏิบัติงาน
	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
การรับรู้คุณลักษณะงานโดยรวม	0.183**
1. ด้านความหลากหลายของทักษะ	0.122*
2. ด้านความมีเอกลักษณ์ของงาน	0.187**
3. ด้านความสำคัญของงาน	0.168**
4. ด้านความมีอิสระในการทำงาน	0.267**
5. ด้านผลสะท้อนจากงาน	0.169**

* $p < 0.05$

** $p < 0.01$

จากตาราง 8 การแสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ของตัวแปรการรับรู้คุณลักษณะงานโดยรวม และจำแนกรายด้าน กับผลการปฏิบัติงาน พบว่า คุณลักษณะงาน จำแนกรายด้าน มีเพียงด้านความหลากหลายของทักษะ มีความสัมพันธ์ทางบวก กับผลการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($r=.122$) สำหรับ คุณลักษณะงาน ของอีก 4 ตัวแปร มีความสัมพันธ์ทางบวก กับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 คือ ด้านความมีเอกลักษณ์ของงาน ความสำคัญของงาน ความมีอิสระในการทำงาน และผลสะท้อนจากงาน ($r=.169, .183, .168, .168, .268$ และ $.189$)

ตาราง 9 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรความพึงพอใจในงานโดยรวม
และจำแนกรายด้าน กับผลการปฏิบัติงาน

ตัวแปร	ผลการปฏิบัติงาน
	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
ความพึงพอใจในงานโดยรวม	0.562**
ด้านปัจจัยสุขภาพ	0.477**
1. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	0.189**
2. ด้านการบังคับบัญชา	0.240**
3. ด้านนโยบายและการบริหารงาน	0.330**
4. ด้านสภาพการทำงาน	0.424**
5. ด้านความมั่นคงในการทำงาน	0.354**
6. ด้านเงินเดือน	0.269**
7. ด้านสถานะของอาชีพ	0.540**
8. ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว	0.412**
ด้านปัจจัยจิตใจ	0.701**
1. ด้านลักษณะของงาน	0.527**
2. ด้านความสำเร็จของงาน	0.649**
3. ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน	0.418**
4. ด้านความรับผิดชอบ	0.616**
5. ด้านความเจริญเติบโต	0.479**
6. ด้านการยอมรับนับถือ	0.584**

** $p < 0.01$

จากตาราง 9 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรความพึงพอใจในงานโดยรวม และจำแนกรายด้าน กับผลการปฏิบัติงาน พบว่า ความพึงพอใจในงานโดยรวม มีความสัมพันธ์ทางบวก กับผลการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($r=0.562$) และเมื่อจำแนกเป็น 2 ด้าน คือ ปัจจัยสุขภาพ และปัจจัยจิตใจ พบว่ามีความสัมพันธ์ทางบวก กับผลการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ($r=0.477, 0.701$)

ความพึงพอใจในงานด้านปัจจัยสุขภาพ จำแนกตามตัวแปร 7 ตัวแปร พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การบังคับบัญชา นโยบายและการบริหารงาน สภาพการทำงาน ความ

มันคงในการทำงาน เงินเดือน สถานะของความเป็นอยู่ส่วนตัว มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($r=.268, .189, .240, .330, .424, .354, .269, .540$) และ

ความพึงพอใจในงาน ด้านปัจจัยจูงใจ จำแนกตามตัวแปร 6 ตัวแปร พบว่า ลักษณะของงาน ความสำเร็จของงาน ความก้าวหน้าในการทำงาน ความรับผิดชอบ ความเจริญเติบโต และการยอมรับนับถือ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($r=.412, .527, .649, .418, .616, .479, .584$)

สมมติฐานที่ 2 การรับรู้ความสามารถในตนเอง คุณลักษณะงาน ความพึงพอใจในงาน มีอำนาจร่วมในการพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยแม่โจ้

การทดสอบสมมติฐานที่ 2 วิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) เพื่อทดสอบตัวแปรการรับรู้ความสามารถในตนเอง คุณลักษณะงานรายด้าน และความพึงพอใจในงานรายด้าน ในการพยากรณ์ผลการปฏิบัติงาน มีผลการวิเคราะห์ ตามตาราง 10 ดังนี้

ตาราง 10 ผลการวิเคราะห์อำนาจพยากรณ์ของตัวแปร การรับรู้ความสามารถในตนเอง คุณลักษณะงานรายด้าน และความพึงพอใจในงานรายด้าน กับผลการปฏิบัติงาน

ตัวพยากรณ์	B	SE.b	Beta	t	Sig.
ค่าคงที่	.309	.201		1.536	.126
1.การรับรู้ความสามารถในตนเอง	.256	.057	.210	4.662	.000
2.คุณลักษณะงาน	-.033	.118	-.024	.962	.778
2.1 ความหลากหลายของทักษะ	-.145	.082	-.102	-.132	.081
2.2 ความมีเอกลักษณ์ของงาน	.065	.060	.057	1.698	.281
2.3 ความสำคัญของงาน	.086	.065	.081	1.468	.187
2.4 ความมีอิสระในการทำงาน	.057	.068	.049	2.092	.401
2.5 ผลสะท้อนจากงาน	-.005	.085	-.003	1.065	.958
3.ความพึงพอใจในงาน	.106	.113	.096	.985	.347
3.1 ปัจจัยสุขภาพ	-.079	.099	-.070	-.796	.427
3.2 ปัจจัยจูงใจ	.604	.068	.601	8.919	.000

$R = .738^a$ $R^2 = .545$ $S.E._{est} = .456$ $F = 29.798$

** $P < 0.01$.

จากตาราง 10 ผลการวิเคราะห์อำนาจพยากรณ์ของตัวแปร การรับรู้ความสามารถ
ในตนเอง คุณลักษณะงานรายด้าน และความพึงพอใจในงานรายด้าน ที่มีต่อผลการปฏิบัติงาน
พบว่า ตัวแปรที่มีอำนาจพยากรณ์ผลการปฏิบัติงาน ของกลุ่มตัวอย่างมีอยู่ 2 ตัวแปร คือ การรับรู้
ความสามารถของตนเอง และความพึงพอใจในงานด้านปัจจัยเชิงใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่
ระดับ 0.01 ($F = 29.798$) ทั้งนี้ตัวแปรทั้งสองตัว สามารถร่วมพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานได้ร้อยละ
54.5 ($R^2 = .545$) มีความคลาดเคลื่อนของการพยากรณ์เท่ากับ .456

ดังนั้น สามารถสร้างสมการที่ใช้สำหรับการพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานในรูป
คะแนนดิบได้ดังนี้

ผลการปฏิบัติงาน = $0.309 + 0.256$ (การรับรู้ความสามารถของตนเอง) + 0.604 (ความ
พึงพอใจในงานด้านปัจจัยเชิงใจ) และทั้งนี้ยังสามารถสร้างสมการการวิเคราะห์การถดถอย
พหุคูณในรูปคะแนนมาตรฐานได้ดังนี้

$Z_{\text{ผลการปฏิบัติงาน}} = 0.210$ (การรับรู้ความสามารถของตนเอง) + 0.601 (ความพึงพอใจใน
งานด้านปัจจัยเชิงใจ)

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัย เรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองต่อคุณลักษณะงาน ความพึงพอใจในงานกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัย สายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยแม่โจ้” โดยมีวัตถุประสงค์ในการวิจัย คือ (1) ศึกษาความสัมพันธ์ของการรับรู้ความสามารถในตนเอง คุณลักษณะงาน ความพึงพอใจในงาน และผลการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัย สายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ และ (2) ศึกษาตัวแปรที่มีอำนาจการพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัย สายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยแม่โจ้

โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างพนักงานมหาวิทยาลัยแม่โจ้ สายปฏิบัติการ จำนวนทั้งสิ้น 260 คน จากจำนวนบุคลากรสายปฏิบัติการทั้งหมด 741 คน มีระดับความคลาดเคลื่อนที่มาตรฐาน 0.05 และระดับความเชื่อมั่นที่ 0.95 คณะผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 260 ชุด ได้รับแบบตอบคืน 260 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100.00

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้

1. ลักษณะทางประชากรของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างพนักงานมหาวิทยาลัยสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 65.8 และเพศชาย จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 34.20 ส่วนใหญ่อายุเฉลี่ย 31-40 ปี จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 33.5 ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 64.2 มีอายุการทำงานในมหาวิทยาลัยแม่โจ้ อยู่ระหว่าง 1-5 ปี จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 48.1 ส่วนใหญ่เป็นตำแหน่งงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 220 คน คิดเป็นร้อยละ 84.6 และมีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,001-15,000 บาท จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 31.9

2. การรับรู้ความสามารถในตนเอง กลุ่มตัวอย่างพนักงานมหาวิทยาลัยสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ มีการรับรู้ความสามารถในตนเองอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.68 (S.D. 0.543) เมื่อจำแนกเป็นรายได้ มีค่าเฉลี่ยการรับรู้ความสามารถในตนเองสูงสุดคือ ด้านสามารถแสดงความรับผิดชอบต่อผลการกระทำของท่าน มีค่าอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 (S.D. 0.631) และการรับรู้ความสามารถในตนเอง มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด มีค่าอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านสามารถนำเสนอความคิดสร้างสรรค์เพื่อพัฒนาวิธีการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 (S.D. 0.864)

3. **คุณลักษณะงาน การรับรู้คุณลักษณะงาน** โดยรวมของพนักงานมหาวิทยาลัยสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ มีค่าอยู่ในระดับต่ำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.17 (S.D. 0.486) เพื่อพิจารณา รายได้ พบว่า ความมีเอกลักษณ์ของงาน และด้านความมีอิสระในการทำงาน อยู่ระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.34 (S.D. 0.605, 0.606) สำหรับด้าน ความหลากหลายของทักษะ และผลสะท้อน จากงานอยู่ในระดับต่ำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.18 , 2.15 และ 2.14 ตามลำดับ (S.D. 0.622 , 0.467 และ 0.514)

4. **ความพึงพอใจในงาน** กลุ่มตัวอย่างพนักงานมหาวิทยาลัยสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ มีความพึงพอใจในงาน โดยรวมอยู่ในระดับต่ำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.33 (S.D. 0.601) เมื่อจำแนกความพึงพอใจในงานออกเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านปัจจัยสุขภาพ มีทั้งหมดอยู่ 8 ตัวแปร มีความพึงพอใจในงาน อยู่ในระดับต่ำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.23 (S.D. 0.584) โดยมี 7 ตัวแปรที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงานที่อยู่ในระดับต่ำ คือ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การบังคับบัญชา นโยบายและการบริหารงาน สภาพการทำงาน ความมั่นคงในการทำงาน เงินเดือน และความเป็นอยู่ส่วนตัว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.15, 2.33, 2.32, 2.27, 2.28, 1.91, และ 2.81 (S.D. 0.514, 0.728, 0.694, 0.699, 0.675, 0.722 และ 0.720) ทั้งนี้มีเพียง 1 ตัวแปรเท่านั้น ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับปานกลาง คือ สถานะของอาชีพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.54 (S.D. 0.635)

ด้านปัจจัยจิตใจ มีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.47 (S.D. 0.660) มีทั้งหมด 6 ตัวแปร มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับปานกลาง 3 ตัวแปร คือ ลักษณะงาน ความสำเร็จของงาน และความรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.40, 2.62 และ 2.57 (S.D. 0.686, 0.662 และ 0.726) และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับต่ำ 3 ตัวแปร คือ ความก้าวหน้าในการทำงาน ความเจริญเติบโต และการยอมรับนับถือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.18, 2.25 และ 2.27 (S.D. 0.743, 0.747 และ 0.726)

5. **ผลการปฏิบัติงาน** กลุ่มตัวอย่างพนักงานมหาวิทยาลัยสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ มีผลการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.64 (S.D. 0.663) จำแนกออกเป็นรายด้านได้เป็น 9 ด้าน โดยทั้งหมดที่มีค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ทั้ง 9 ด้าน คือ ความรอบรู้ในงาน คุณภาพของงาน ปริมาณงาน ความรับผิดชอบในงาน ความร่วมมือและมนุษยสัมพันธ์ การตัดสินใจ และการแก้ปัญหา ความสามารถในการเรียนรู้ ความเป็นผู้นำ และ ความประพฤติ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.47, 2.48, 2.47, 2.65, 2.74, 2.53, 2.62, 2.52 และ 2.71 (S.D. 0.715, 0.688, 0.694, 0.649, 0.658, 0.715, 0.705, 0.732 และ 0.662)

6. ความสัมพันธ์ของการรับรู้ความสามารถในตนเอง คุณลักษณะงาน ความพึงพอใจในงาน และผลการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัย สายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยแม่โจ้

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1

(1) การรับรู้ความสามารถของตนเองของพนักงานมหาวิทยาลัยสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ มีความสัมพันธ์ทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.396

(2) คุณลักษณะงานของพนักงานมหาวิทยาลัยสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ โดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.001 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.183 และจำแนกรายงานด้าน พบว่า ด้านความหลากหลายของทักษะ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.122 และอีก 4 ด้าน คือ ความมีเอกลักษณ์ของงาน ความสำคัญของงาน ความมีอิสระในการทำงาน และผลสะท้อนจากงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.187, 0.168, 0.267 และ 0.169

(3) ความพึงพอใจในงานของพนักงานมหาวิทยาลัยสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ มีความพึงพอใจในงานโดยรวม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.562 จำแนกออกเป็น 2 ด้าน คือ ด้านปัจจัยสุขภาพ และด้านปัจจัยจิตใจ มีความสัมพันธ์ทางบวก กับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.477 และ 0.701

7. ตัวแปรที่มีอำนาจการพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัย สายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยแม่โจ้

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 พบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเอง และความพึงพอใจในงานด้านปัจจัยจิตใจ ของพนักงานมหาวิทยาลัยสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ มีอำนาจในการพยากรณ์ผลการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($F = 29.798$) ทั้งนี้กลุ่มตัวแปรทั้ง 2 ตัวแปร สามารถร่วมพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 54.5 ($R^2 = .545$) มีความคลาดเคลื่อนของการพยากรณ์เท่ากับ .456

อภิปรายผลการวิจัย

จากการผลการวิจัย ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถในตนเอง คุณลักษณะงาน ความพึงพอใจในงานกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 การรับรู้ความสามารถของตนเอง มีความสัมพันธ์ทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.396 คุณลักษณะงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.001 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.83 อภิปรายผลได้ดังนี้

การรับรู้ความสามารถในตนเองและผลการปฏิบัติงาน

การรับรู้ความสามารถในตนเอง เป็นสิ่งที่บุคคลจะต้องทำการรู้จักตนเองก่อน วิธีที่บุคคลจะรู้จักตนเองได้ชัดเจน คือ การสำรวจตนเอง ทำให้บุคคลสามารถมองตนเองได้อย่างชัดเจน ทั้งแง่บวกและลบ ส่วนดีและส่วนที่ต้องปรับปรุง บุคลิกภาพและต้องพยายามทำให้เป็นกลาง ไม่เข้าข้างตนเอง และการที่บุคคลได้ตัดสินใจเกี่ยวกับความสามารถของตนเองที่จะจัดการ และดำเนินการกระทำพฤติกรรมให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยสิ่งที่กำหนดประสิทธิภาพของการแสดงออกขึ้นอยู่กับรับรู้ความสามารถของตนเองในสภาพการณ์นั้น ๆ หากบุคคลมีความเชื่อว่าตนเองมีความสามารถอย่างไร ก็จะแสดงถึงความถึงความสามารถนั้น ๆ คนที่มีความเชื่อตนเองว่ามีความสามารถ จะมีความอดทน ความอดสาเห ไม่ท้อถอย และจะประสบความสำเร็จ และในทางตรงกันข้ามบุคคลใดมีความคาดหวังในความสามารถของตนเองต่ำ บุคคลนั้นมีแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรมในทางตรงข้าม (อัลเบิร์ต แบนดูรา, 1986 อ้างใน กิรดา พุ่มพวงษ์, 2553)

จากผลการวิจัย การรับรู้ความสามารถในตนเองของพนักงานมหาวิทยาลัยสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ กับผลการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($r=0.396$) แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้ความสามารถในตนเองในระดับปานกลาง แสดงให้เห็นถึงความเชื่อมั่นในตนเองมีความรู้ ความสามารถเกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติอย่างเพียงพอ และงานไม่ยากเกินความสามารถที่จะกระทำ และจัดการให้ประสบความสำเร็จตามที่ตั้งเป้าหมายไว้ได้อยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับผลการปฏิบัติงานโดยรวมของกลุ่มตัวอย่างที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับผลการวิจัยของ เบญจมาศ โรจน์ธนกิจ (2546) พบว่า 1) หัวหน้างานมีการรับรู้ความสามารถของตนเองอยู่ในระดับสูง การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และการรับรู้ความสามารถของตนเองสามารถร่วมพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 30 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

อีก ทั้งยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของ กิรดา พุ่มพวงษ์ (2551) พบว่า การรับรู้ความสามารถในตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และการรับรู้ความสามารถในตนเองมีอำนาจร่วมกันพยากรณ์ผลการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 รวมทั้ง อุทัยวรรณ จันทรประภาพ (2547) พบว่า การรับรู้ความสามารถในตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน และการรับรู้ความสามารถในตนเอง สามารถร่วมกันพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คุณลักษณะของงาน และผลการปฏิบัติงาน

ตามแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณลักษณะงานของ Hackman and Oldham (1980, อ้างใน กิรดา พุ่มพวงษ์, 2553) ได้เสนอทฤษฎีจำลองคุณลักษณะงาน ที่ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสเรียนรู้งาน ใช้ความรู้ความสามารถในการทำงานมากขึ้น เพิ่มโอกาสให้ประสบผลสำเร็จในงานให้สูงขึ้นด้วยลักษณะงานดังกล่าว ประกอบด้วย คุณลักษณะ 5 ด้าน ที่มีส่วนให้พนักงานเกิดแรงงูใจในการปฏิบัติงานคือ 1) ความหลากหลายของทักษะ 2) ความมีเอกลักษณ์ของงาน 3) ความสำคัญของงาน 4) ความมีเอกสิทธิ์ของงาน และ 5) ผลย้อนกลับของงาน

จากผลการวิจัยพบว่า คุณลักษณะงานโดยรวมมีความความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ($r = .183$) สามารถอภิปรายได้ดังนี้ บุคคลที่มีการรับรู้คุณลักษณะงานในทางที่ดี ไม่ว่าจะเป็นรับรู้ด้านงานที่ทำ มีความสำคัญ มีคุณค่า และมีความหมาย ก่อให้เกิดประโยชน์ และเปิดโอกาสให้สามารถใช้ความคิดสร้างสรรค์ จัดการปัญหาด้วยตนเอง มีอิสระในการตัดสินใจทำให้บุคคลเกิดความภาคภูมิใจในงานที่ทำ และหากงานนั้นประสบผลสำเร็จหรือรับทราบผลลัพธ์ของการทำงาน จะก่อให้เกิดแรงงูใจในการทำงานเพิ่มมากขึ้น กลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้คุณลักษณะงานโดยรวมอยู่ในระดับต่ำ เมื่อจำแนกการรับรู้คุณลักษณะของงานรายด้านพบว่า ด้านความหลากหลายของทักษะ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ($r = .122$) และความมีเอกลักษณ์ของงาน ความสำคัญของงาน ความมีอิสระในการทำงาน และผลสะท้อนของงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ($r = .187, .168, .267$ และ $.125$) ดังนั้น คุณลักษณะงานที่เหมาะสมสามารถสร้างให้บุคคลเกิดความรู้สึกดีต่องานที่ทำ เมื่อบุคคลเกิดความรู้สึกพึงพอใจต่องานที่ทำ บุคคลย่อมมีความมุ่งมั่นตั้งใจ และทุ่มเทให้กับการทำงานมากขึ้น ด้านความมีอิสระในการทำงาน เพิ่มความรู้สึกการมีส่วนร่วมในการทำงาน ไม่ว่าจะเป็นด้านผลสำเร็จหรือล้มเหลวของงาน สำหรับด้านผลสะท้อนของงาน ทำให้บุคคลทราบถึงผลลัพธ์จากงานที่ได้ทำว่ามีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด จะเห็นว่า คุณลักษณะงานสามารถสร้างเงื่อนไขให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้สึก

รับผิดชอบต่องาน มีความมุ่งมั่นในการทำงานให้เสร็จตามกำหนดเวลา อัตราการการขาดงาน หนึ่งงาน ลางาน และลาออกจากงานลดลง สำหรับพนักงานสายปฏิบัติการ ของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ นั้น สามารถอธิบายถึงการรับรู้คุณลักษณะงานทั้ง 5 ด้าน ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดการพัฒนาการทำงานของตนเองเสมอ เช่นการเข้ารับการฝึกอบรม การร่วมสัมมนาเชิงปฏิบัติการ และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง

จากผลการวิจัยการรับรู้คุณลักษณะงานรายด้าน พบว่า มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติงาน มหาวิทยาลัยแม่โจ้ เนื่องจากมหาวิทยาลัยแม่โจ้เป็นสถาบันการศึกษา และมุ่งเน้นด้านวิชาการ คือ การจัดการเรียนการสอน การวิจัยและการผลิตบัณฑิต ดังนั้น บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ จึงเป็นผู้ที่มีบทบาทในการสนับสนุนและส่งเสริมจุดมุ่งหมายของมหาวิทยาลัยให้สามารถบรรลุผลตามเป้าหมายและวิสัยทัศน์ที่วางไว้ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ กิรดา พุ่มพงษ์ (2551) ที่พบว่า คุณลักษณะของงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน โดยคุณลักษณะงาน ด้านความหลากหลายของทักษะ ความมีเอกลักษณะของงาน ความอิสระในการทำงาน และผลสะท้อนจากงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน และงานวิจัยของ อุทัยวรรณ จันทระประภาพ (2547) พบว่า การรับรู้ลักษณะงานโดยรวม และรายด้าน ได้แก่ ความหลากหลายของทักษะ ความมีเอกลักษณะของงาน ความสำคัญของงาน ความมีอิสระในการทำงานของเจ้าหน้าที่พยาบาลมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน การรับรู้ความสามารถในตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน และ การรับรู้ความสามารถในตนเอง ด้านความมีเอกลักษณะของงาน สามารถร่วมกันพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 41.6 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ความพึงพอใจในงานและผลการปฏิบัติงาน

ตามทฤษฎีระดับความต้องการของมาสโลว์ เชื่อว่าคนมีความต้องการตลอดเวลาตามลำดับ ตั้งแต่ความต้องการระดับต่ำไปหาสูง ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นแรงจูงใจอีกต่อไป และ เฟรดเดอริก เฮิร์ชเบิร์ก และคณะ (1959, อ้างใน สร้อยตระกูล อรรถมานะ : 2541) ได้เสนอทฤษฎี 2 ปัจจัย ซึ่งเป็นทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพอใจ และไม่พอใจในงาน คือ 1) ปัจจัยจูงใจ มีความสัมพันธ์โดยตรงกับลักษณะงานที่ทำ ก่อให้เกิดความพอใจในงาน เช่น ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน ความได้รับผิดชอบต่องาน ซึ่งจะทำให้บุคคลเกิดความชื่นชอบยินดีในผลงาน และความสามารถของตนเอง ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดแรงจูงใจในการทำงานจนสุดความสามารถ และช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของงาน ได้แก่ ลักษณะของงาน ความสำเร็จของงาน แรงจูงใจในการทำงาน ความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่วางในการทำงาน ความก้าวหน้าในการทำงาน ความรับผิดชอบ

ความเจริญเติบโต การยอมรับนับถือ 2) ปัจจัยสุขอนามัย เป็นปัจจัยที่ช่วยป้องกันมิให้บุคคลเกิดความไม่พอใจในการทำงาน แต่ไม่ช่วยกระตุ้นให้บุคคลกระตือรือร้นในการทำงานมากขึ้น แต่เป็นปัจจัยเกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมของงาน ได้แก่ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การบังคับบัญชา นโยบายการบริหารงาน สภาพการทำงาน ความมั่นคงในการทำงาน เงินเดือน สถานะอาชีพ ความเป็นอยู่ส่วนตัว และสอดคล้องกับ Von Haller B. Gilmer (อ้างใน วิชา เทียมลม, 2551) สรุปองค์ประกอบที่เอื้อต่อความพอใจในการทำงาน คือ ความมั่นคงปลอดภัย โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน สถานที่ทำงานและการจัดการ ค่าจ้างหรือรางวัล ลักษณะของงานน่าสนใจ การควบคุมบังคับบัญชา ลักษณะทางสังคม การติดต่อสื่อสาร สภาพการทำงาน สิ่งตอบแทนหรือสวัสดิการต่าง ๆ ระหว่างที่ทำงานหรือออกจากงาน เป็นต้น

จากผลการวิจัยจะพบว่า ความพึงพอใจในงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($r = .562$) สามารถอธิบายได้ว่า ความพึงพอใจในปัจจัยสุขภาพมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($r = .477$) เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมภายนอกงาน ช่วยลดความไม่พึงพอใจในงาน ไม่เป็นสิ่งที่จูงใจให้คนทำงานมากขึ้น แต่จะช่วยให้บุคคลทำงานในองค์กรได้สะดวกสบายมากขึ้น เช่น บุคคลหากมีความพึงพอใจในงาน ไม่ว่าจะเป็นด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การบังคับบัญชา นโยบายและการบริหารงาน สภาพการทำงาน ความมั่นคงในการทำงาน เงินเดือน สถานะของอาชีพ ความเป็นอยู่ส่วนตัว มีผลต่อการปฏิบัติงาน โดยบุคคลที่มีทัศนคติทางบวก และมีความพึงพอใจในงาน จะมีความกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่น มีขวัญ และกำลังใจในการทำงาน และจะส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพ และประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน

และปัจจัยจูงใจ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($r = .701$) เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์โดยตรงกับลักษณะงานที่ทำ ทำให้บุคคลเกิดความชื่นชมยินดีในผลงาน และความสามารถของตน มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ อธิบายได้ว่า กลุ่มตัวอย่าง ส่วนมากมีอายุงานอยู่ในมหาวิทยาลัยระหว่าง 1-5 ปี ดังนั้นความพึงพอใจในงานโดยรวมจึงอยู่ในระดับต่ำ อาจสรุปได้ว่าความพึงพอใจในงานเป็นความรู้สึกชอบ และเต็มใจที่จะปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร หากองค์กรสามารถตอบสนองความพึงพอใจของบุคลากรได้มาก และเพิ่มความความพึงพอใจในงานของบุคลากรให้สูงขึ้นได้ บุคคลจะเกิดความรู้สึกทางบวกกับงานและองค์กร ก่อให้เกิดความกระตือรือร้นในการทำงาน และตั้งใจทำงาน ทำให้ผลการปฏิบัติงานมีคุณภาพ มีการใช้ความคิด

สร้างสรรค์เพื่อพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ กิรดา พุ่มพวงษ์ (2551) ที่พบว่า ความพึงพอใจในงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การบังคับบัญชา นโยบาย และการบริหารงาน สภาพการทำงาน ความมั่นคงในการทำงาน สถานะอาชีพ ลักษณะของงาน ความสำเร็จของงาน ความรับผิดชอบ ความเจริญเติบโต การยอมรับนับถือ มีความสัมพันธ์ทางบวก กับผลการปฏิบัติงาน

และงานวิจัยของ เกษชญา มีความสุข (2545) พบว่า ข้าราชการสาย ค มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับปานกลาง ความมั่นคงในงาน ความสำคัญของงาน ความมีอิสระในงาน และความหลากหลายในงาน ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง สามารถทำนายความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง ในฐานะข้าราชการสาย ค มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ได้ร้อยละ 61.10 สอดคล้องกับงานวิจัยของ คณะกรรมการวิจัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง (2552 ข) พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก พึงพอใจในการปฏิบัติงานมากที่สุดคือ ลักษณะงาน และพึงพอใจในการปฏิบัติงานน้อยที่สุด คือ ค่าตอบแทนและสวัสดิการ หากพิจารณาความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จำแนกรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในทุก ๆ ด้านอยู่ในระดับมาก พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาที่ทำงาน และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในทุกด้าน และโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งใจ ว่าบุคลากรที่มีรายได้ต่อเนื่องต่างกัน พึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในด้าน 1) การยอมรับนับถือ 2) ลักษณะงาน 3) การปกครองบังคับบัญชา 4) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และงานวิจัยของมหาวิทยาลัยรามคำแหง (2552 ก) พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหงในภาพรวม อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ลักษณะการปฏิบัติงาน เงินเดือน ค่าตอบแทนและสวัสดิการอยู่ในระดับมาก ด้านความมั่นคงก้าวหน้าในการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง

สมมติฐานที่ 2 การรับรู้ความสามารถในตนเอง คุณลักษณะงาน และความพึงพอใจในงานมีอำนาจร่วมกันพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยแม่โจ้

จากผลการวิจัยพบว่า เมื่อจำแนกความพึงพอใจในงานรายด้าน กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่ ตามทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (1923 - 2000 อ้างใน วัชร จ่าปาแดง, 2548) พบว่า การสนับสนุนสมมติฐานที่ 2 เพียง

บางส่วน คือ การรับรู้ความสามารถในตนเอง ความมีเอกลักษณ์ของงาน ความพึงพอใจในงาน ความมีอิสระในการทำงาน มีอำนาจร่วมในการพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน มหาวิทยาลัยสาขปฏิบัติกร มหาวิทยาลัยแม่โจ้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($F=29.798$) ผลการวิจัยการถดถอยพหุสูตรแบบเป็นขั้นตอน แสดงให้เห็นว่า การรับรู้ความสามารถในตนเอง ความมีเอกลักษณ์ของงาน ความพึงพอใจในงาน ด้านปัจจัยจูงใจ สามารถร่วมพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 54.5 ($R^2=.545$) ทั้งนี้ตัวแปรที่มีอำนาจในการพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่างได้ดีที่สุด คือ การรับรู้ความสามารถในตนเอง รองลงมาคือ ความพึงพอใจในด้านปัจจัยจูงใจ

จากผลการวิจัยดังกล่าว สามารถอภิปรายได้ดังนี้ การรับรู้ความสามารถของตนเอง คือ บุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถในตนเองสูง จะเป็นผู้ที่มีความมั่นใจและเชื่อมั่นว่าตนเองสามารถจัดการแก้ไขปัญหาและสถานการณ์ทุกอย่างได้ ในการทำงานก็เช่นเดียวกัน บุคคลที่มีความมุ่งมั่น มานะ พยายามและเอาใจใส่ต่อการทำงานเป็นอย่างมาก ผู้ที่มีการรับรู้ความสามารถในตนเองสูงจะเป็นผู้ที่ยอมรับผลต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากพฤติกรรมการทำงานของตนเองได้ไม่ว่างานนั้นจะประสบความสำเร็จหรือล้มเหลว หากเกิดปัญหาหรืออุปสรรคในงาน บุคคลจะเชื่อมั่นว่าตนเองจะสามารถจัดการปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำงานด้วยความรู้ และความสามารถของตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ อุทัยวรรณ จันทระประภาพ (2547) พบว่า การรับรู้ความสามารถในตนเองของเจ้าหน้าที่พยาบาล โรงพยาบาลเมตตาประชารักษ์ (วัดไร่ขิง) สามารถร่วมกันพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 41.6 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และกิริดา พุ่มพงษ์ (2551) พบว่า การรับรู้ความสามารถในตนเอง มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และมีอำนาจร่วมพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ

ตัวแปรสุดท้ายคือ ความพึงพอใจในงานด้านปัจจัยจูงใจ ของพนักงานมหาวิทยาลัยสาขปฏิบัติกร มหาวิทยาลัยแม่โจ้ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และมีอำนาจร่วมพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทั้งนี้ความพึงพอใจในงานด้านปัจจัยจูงใจ จำแนกเป็นรายด้านคือ ลักษณะของงาน ความสำเร็จของงาน ความก้าวหน้าในการทำงาน ความรับผิดชอบ ความเจริญเติบโต และการยอมรับนับถือ คือ การที่บุคคลได้มีโอกาสจัดการงานและได้รับผิดชอบงานทั้งหมด มีอำนาจในงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มที่ สามารถตัดสินใจ และแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำงานด้วยความรู้ และความสามารถของตนเอง และมีอิสระในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับขวัญและกำลังใจในการ

ปฏิบัติงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของคณะกรรมการวิจัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง (2552 ข) พบว่า ทุกกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยบุคลากรที่มีรายได้ ต่อเดือนต่างกัน พึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ไม่ว่าจะเป็น เป็นด้านการยอมรับนับถือ ลักษณะงาน การปกครองบังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และบุคลากรที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญที่ .05 ในด้านความก้าวหน้า ค่าตอบแทนและสวัสดิการ และงานวิจัยวิริยัญญา ชูราชย์และ คณะ (2553) พบว่า บุคลากรคณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี มีความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจในด้านความสำเร็จในการทำงานมาก ที่สุด และน้อยที่สุด คือ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และการปกครองของผู้บังคับบัญชา และงานวิจัยของ นฤมล แสงผล (2554) พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานในภาพรวม อยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยที่ส่งผลต่อสภาพการทำงาน และความพึงพอใจในการทำงานของ บุคลากรในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี คือ การติดต่อสัมพันธ์ ความรักในงาน ความสำเร็จใน งาน การเป็นที่ยอมรับ มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความสุขในการทำงาน

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

จากผลการวิจัยพบว่า

1. การรับรู้ความสามารถในตนเอง มีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน แล้วยังสามารถพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานด้วย เนื่องจากการรับรู้ความสามารถในตนเองจะเกิดขึ้น ได้จากปัจจัยหลาย ๆ อย่าง ดังนั้น องค์กรควรหมั่นบทบาทในการช่วยส่งเสริม และพัฒนาให้บุคลากร ในองค์กรให้มีการรับรู้ความสามารถในตนเองในระดับสูง เช่น การให้การฝึกอบรม พัฒนาแนวทาง การทำงานให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความมั่นใจในการทำงานมากยิ่งขึ้น

นอกจากนี้ องค์กรควรสร้างแรงจูงใจหรือความคาดหวังให้เกิดขึ้นแก่บุคลากรด้วย เพราะแม้ว่าบุคลากรจะมีการรับรู้ความสามารถในตนเองสูง ก็อาจจะไม่แสดงพฤติกรรมนั้นหาก ขาดสิ่งจูงใจ

2. คุณลักษณะงาน มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ที่จะส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงาน และผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร โดยคุณลักษณะงาน ด้านระดับการศึกษา อายุ และสภาพการทำงานเท่านั้น ที่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน ทั้งนี้การออกแบบ คุณลักษณะงานจะส่งผลให้บุคคลเกิดความรู้สึกพึงพอใจ หรือส่งผลแรงจูงใจในการทำงาน หรือไม่นั้น องค์กรสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพิจารณาเกี่ยวกับการกำหนดคุณลักษณะ ของงานให้กับบุคลากรในองค์กรให้มีลักษณะงานที่ช่วยส่งเสริมความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

จะสามารถพัฒนาไปสู่ทัศนคติทางบวกของบุคลากรที่มีต่องาน และองค์กร นอกจากนี้ยังทำให้บุคลากรมีความเต็มใจที่จะประพฤติปฏิบัติตนให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดีและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3. ความพึงพอใจในการทำงาน องค์กรควรให้ความสำคัญกับบุคลากร โดยสอบถาม หรือสำรวจความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในองค์กรอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ทราบว่า ความพึงพอใจของบุคลากรอยู่ในระดับใด ปัจจัยด้านใดที่มีความสำคัญ และบุคลากรได้รับการตอบสนองเพียงพอแล้วหรือไม่ หากองค์กรสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรให้มีระดับสูงขึ้นในทุกด้าน เช่น การจัดลักษณะงานที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของบุคลากร การให้โอกาสบุคลากรรับผิดชอบในงานด้วยตนเอง ส่งเสริมความก้าวหน้าให้แก่บุคลากร พัฒนาศักยภาพของบุคลากรในหน่วยงานอย่างสม่ำเสมอ ให้เกียรติ ยกย่อง ชมเชยบุคลากรที่มีศักยภาพในการทำงานสูง ส่งเสริมความสำเร็จในการทำงานของบุคลากร สร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดกับบุคลากรในองค์กร บังคับบัญชาด้วยความยุติธรรม โปร่งใส มีนโยบายและการบริหารงานที่ชัดเจนเปิดโอกาสให้บุคลากรเข้ามามีส่วนร่วม รวมทั้งจัดสภาพแวดล้อมในงานให้สะอาด ปลอดภัย

4. การพัฒนาศักยภาพบุคลากร สนับสนุนให้บุคลากรมีโอกาสพัฒนาศักยภาพในการทำงานให้มากขึ้น และเปิดโอกาสให้บุคลากรได้ค้นหาความถนัด หรือความชอบของตนเอง เพื่อจะได้จัดสรรบุคลากรให้เหมาะสมกับงานได้ถูกต้อง เช่น การเปิดโอกาสให้มีการฝึกอบรมเสริมความรู้ ทักษะ รวมทั้งเทคนิคต่าง ๆ ในการทำงาน เป็นต้น

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาวิจัยประชากรกลุ่มอื่น หรือขยายขอบเขตกลุ่มประชากรให้กว้างขวางขึ้น เช่น บุคลากรในสายวิชาการ เช่น อาจารย์ ผู้บริหาร หรือประชากรในมหาวิทยาลัยแม่โจ้ เชียงใหม่ วิทยาเขตแพร่ และวิทยาเขตชุมพร และศึกษาเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มประชากรดังกล่าว

2. ควรศึกษาในหัวข้อนี้โดยใช้รูปแบบ และวิธีการเก็บข้อมูลที่ได้ข้อมูลสมบูรณ์ยิ่งขึ้น เนื่องจากการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบวัดการประเมินผลการปฏิบัติงาน เป็นแบบวัด ผู้ปฏิบัติงานจะทำการประเมินผลการปฏิบัติงานด้วยตนเอง เป็นวิธีหนึ่งที่ใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงานจากหลากหลายวิธี และวิธีการประเมินตนเองนี้บุคคลมีแนวโน้มที่จะประเมิน

ตนเองสูงกว่าความเป็นจริง จึงมีโอกาที่ผลการประเมินอาจคลาดเคลื่อนจากความเป็นจริงได้ ดังนั้นการวิจัยในครั้งต่อไป สำหรับการประเมินผลการปฏิบัติงานควรใช้วิธีการประเมินอื่น ๆ ร่วมด้วย เช่น ผลการประเมินจากหัวหน้างาน หรือเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น

3. ควรศึกษาวิจัยในหัวข้อเดิมตามช่วงเวลาที่กำหนดในอนาคต เพื่อให้ทราบถึงแนวโน้ม ทิศทาง พัฒนาการเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายปฏิบัติการของมหาวิทยาลัยแม่โจ้



บรรณานุกรม

- กฤษณ์ เสรีจกิจดี. 2548. ปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของครูระดับประถมศึกษาของโรงเรียนเอกชนในจังหวัดสุพรรณบุรี. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.
- กรรณิกา เทพนวล. 2552. คุณภาพชีวิตในการทำงาน กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนการสอน ของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ . การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการจัดการทั่วไป คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- กันยา สุวรรณแสง. 2533. จิตวิทยาทั่วไป. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพมหานคร : อักษรพิทยา.
- กิตดา พุ่มพวงษ์. 2553. ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถในตนเอง คุณลักษณะงาน ความพึงพอใจในงาน กับผลการปฏิบัติงานของลูกจ้าง คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. การศึกษาค้นคว้าแบบอิสระ. วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ) มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- กิตติมา ปรีดีดิลก. 2529. ทฤษฎีการบริหารองค์การ. กรุงเทพฯ ฯ : ชนະการพิมพ์
- เกษชญา มีความสุข . 2545. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองและความสัมพันธ์ระหว่างความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองกับความพึงพอใจในงานของข้าราชการ สาย ค มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- จรรยา ทองถาวร. 2536. มนุษย์สัมพันธ์. กรุงเทพฯ ฯ : ชารอักษรการพิมพ์.
- จินตนา เขตจำนนต์. 2548. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนการสอน มหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคกลาง. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.
- จิระวัฒน์ ดันสุกถ และคณะ. 2553. ความพึงพอใจและการพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ . งานวิจัย. คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี.
- จำเนียร จวงตระกูล. 2531. การประเมินผลการปฏิบัติงาน. กรุงเทพฯ ฯ : โอเคียนสโตร.
- ชลลดา ทวีคุณ. 2548 . ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ กับความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ วิทยาเขตนนทบุรี. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

- ชาญชัย อาจินสมาจาร. 2547. การบริหารทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ด บุ๊คส์.
- ชูชัย สมितिไกร. 2542. การฝึกอบรมบุคลากรในองค์กร (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์
แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ณัฏฐา กริทธิธู. 2550. การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ. ปริญญานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต (การอุดมศึกษา)
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ธงชัย สันติวงษ์. 2537 พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- ธนชัย ขมจินดา. 2540. การบริหารงานบุคคล. เอกสารการสอนชุดวิชาหน่วยที่ 1-7. (พิมพ์ครั้งที่
2) นนทบุรี : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- เทพพนม เมืองแมน และสวีส สุวรรณ. 2529. พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- ทิพาดี เมฆสวรรค์. 2543. การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์. สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพล
เรือน. (เอกสารอัดสำเนา).
- พิรยา เชาวลิทวงศ์. 2554. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกห้วงค์ประกอบ การรับรู้ความสามารถ
ของตนเอง และพฤติกรรมความปลอดภัยในการทำงาน: กรณีศึกษาของพนักงานฝ่าย
สายช่างการบินแห่งหนึ่ง. วิชานิพนธ์หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา
จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ ภาควิชาจิตวิทยา คณะศิลปศาสตร์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ไพโลน ผ่องใส. 2536. การจัดการสมัยใหม่. กรุงเทพมหานคร : คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ภัทรธิดา ผลงาม. 2544. ความพึงพอใจและความต้องการของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาต่อ
กระบวนการจัดการเรียนการสอนระดับบัณฑิตศึกษาสถาบันราชภัฏเลย. เลข :
สถาบันราชภัฏเลย และกระทรวงศึกษาธิการ.
- ภาณุวัฒน์ บุตรเรียง. 2555. การพัฒนาหลักสูตรอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะไอซีที สำหรับ
ผู้ประกอบการผลิตภัณฑ์ชุมชนจังหวัดนครนายก. งานวิจัยโครงการเสริมสร้าง
สมรรถนะด้านไอซีที กิจกรรมที่ 1 เพิ่มพูนความรู้ทักษะไอซีที. กรุงเทพฯ : สำนัก
คอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ภัชวรรณ อุดมชัยรัมย์. 2543. การศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อ
งานระหว่างพนักงานที่มีการรับรู้คุณลักษณะของงานที่แตกต่างกัน. วิชานิพนธ์
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- เบญจมาศ โรจน์ธนกิจ. 2546. ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเอง
วัฒนธรรมองค์การ ความยุติธรรมในองค์การกับผลการปฏิบัติงาน. วิทยานิพนธ์วิชา-
ศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ประไพรัตน์ ไวยทยกุล และคณะ. 2554. การรับรู้และความคาดหวังในการปฏิบัติหน้าที่ของ
สำนักงานสภามหาวิทยาลัยนเรศวรในมุมมองของประชาคม: รายงานผลการวิจัย
มหาวิทยาลัยนเรศวร. พิษณุโลก : มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- ประยูรศรี บุตรแสนคม 2555. การคัดเลือกตัวแปร พยากรณ์เข้าไปในสมการถดถอยพหุคูณ.
วารสารการวัดผลการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. ปีที่ 18 ฉบับที่ 1 (กรกฎาคม
2555).
- ปรัชญนันท์ นิลสุข. 2545. กระบวนการเรียนรู้ การเชื่อมโยง และรูปแบบการเรียนการสอนผ่าน
เว็บที่มีต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน การแก้ปัญหาและการถ่ายโยงการเรียนรู้.
วารสารวิทยบริการ ปีที่ 13 ฉบับที่ 1. (มกราคม – เมษายน 2545): หน้า 19-30.
- พ่องพรรณ ปิ่นแก้ว. 2553. การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของงานกับการรับรู้
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท น้ำมันอพลโล (ไทย)
จำกัด. วิทยานิพนธ์ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- พริยา เชาวลิทวงศ์. 2554. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกห้วงค์ประกอบ การรับรู้ความสามารถ
ของตนเอง และพฤติกรรมความปลอดภัยในการทำงาน: กรณีศึกษาของพนักงานฝ่าย
สายช่างการบินแห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยา
อุตสาหกรรมและองค์การ ภาควิชาจิตวิทยา คณะศิลปศาสตร์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ไพลิน ผ่องใส. 2536. การจัดการสมัยใหม่. กรุงเทพมหานคร: คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ภัชวรรณ อุดมชัยศรี. 2543. การศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อ
งานระหว่างพนักงานที่มีความรู้คุณลักษณะของงานที่แตกต่างกัน. วิทยานิพนธ์
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ภัทรธิดา ผลงาม. 2544. ความพึงพอใจและความต้องการของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาต่อ
กระบวนการจัดการเรียนการสอนระดับบัณฑิตศึกษาสถาบันราชภัฏเลย. เลย:
สถาบันราชภัฏเลย และกระทรวงศึกษาธิการ.

- ภาณุวัฒน์ บุตรเรียง. 2555. การพัฒนาหลักสูตรอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะไอซีที สำหรับผู้ประกอบการผลิตภัณฑ์ชุมชนจังหวัดนครนายก. งานวิจัยโครงการเสริมสร้างสมรรถนะด้านไอซีที กิจกรรมที่ 1 เพิ่มพูนความรู้ทักษะไอซีที. กรุงเทพฯ: สำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- มหาวิทยาลัยแม่โจ้. 2553. รายงานบุคลากรทั้งหมดจำแนกตามคณะ/หน่วยงานที่สังกัด ประเภทบุคลากรและงานสาย ปีการศึกษา 2553 (ภาคเรียนที่ 2). เชียงใหม่ : กองการเจ้าหน้าที่ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- มหาวิทยาลัยแม่โจ้. 2554. คู่มือสมรรถนะมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ฉบับปรับปรุง มิถุนายน 2554. เชียงใหม่ : คณะกรรมการดำเนินการกำหนดสมรรถนะมาตรฐานของตำแหน่งและคณะกรรมการจัดการความรู้. มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- มหาวิทยาลัยรามคำแหง. 2552ก. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง: รายงานวิจัยสถาบัน. กรุงเทพฯ : สำนักงานตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- มหาวิทยาลัยรามคำแหง. 2552 ข. ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติจังหวัดกาญจนบุรี: รายงานการวิจัย. กาญจนบุรี: คณะกรรมการวิจัยมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดกาญจนบุรี.
- มัลลิกา ต้นสอน. 2544. พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ : ด้านสุทธาการพิมพ์.
- ระดมพล ช่วยชูชาติ. 2557. กระบวนการการเรียนรู้การสอน : Learning Process. [ระบบออนไลน์] แหล่งที่มา <http://www.radompon.com/weblog/?p=651>
- รุ่งรัตน์ เหล่ารัศมีวัฒน์. 2552. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ). สารนิพนธ์ หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- เริงศักดิ์ ปานเจริญ. 2535. หลักการและเทคนิคการประเมินผลงาน. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ. 2551. การบริหารค่าจ้างและเงินเดือน. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ : บพิธการพิมพ์.
- วรานารถ แสงมณี. 2547. การบริหารทรัพยากรมนุษย์/งานบุคคล. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ : ประสิทธิ์ภัณฑ์เอนด์พรีนติ้ง.
- วัชร จ้าปาแดง. 2548. ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับผลการปฏิบัติงาน

ของพนักงานในอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศ เขตอุตสาหกรรมบางกระบือ จังหวัด
ปทุมธานี. วิทยานิพนธ์ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลย
อลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์.

วิริยญา ชูธานี และคณะ. 2553. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร คณะบริหาร-
ศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี. วารสารวิทยาการจัดการและสารสนเทศศาสตร์ ปีที่
6 ฉบับที่ 1 (ตุลาคม 2553 – มีนาคม 2554): หน้า 60-74

วิสาชา เทียมลม. 2551. การศึกษาแรงจูงใจและการมีส่วนร่วมในกิจกรรมของนักศึกษา
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ.

วิระยุทธ ชาคะกาญจน์. 2547. การบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์. [ระบบออนไลน์] แหล่งที่มา :
[Http://mail.rint.ac.th/edu/w_vichakran/personal.doc](http://mail.rint.ac.th/edu/w_vichakran/personal.doc).

ศิริพงษ์ เสาภายน. 2547. หลักการบริหารการศึกษา : ทฤษฎีและแนวปฏิบัติ. กรุงเทพฯ :
บุ๊คพอยท์.

สร้อยตระกูล อรรถมานะ. 2541. พฤติกรรมองค์การ : ทฤษฎีการประยุกต์. (พิมพ์ครั้งที่ 1).
กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สำนักงาน ก.พ. สำนักวิจัยและพัฒนาระบบงานบุคคล. 2537. คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติ
ราชการ : แนวทางการกำหนดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย. นนทบุรี : สำนักงาน
คณะกรรมการข้าราชการพลเรือน จังหวัดนนทบุรี.

สุนทรารณ มะโน. 2552. การพัฒนากิจกรรมการเรียนรู้จริยธรรมสำหรับเยาวชนโดยวัดและ
ชุมชน : กรณีศึกษาสถานวัดตะโหมด ตำบลตะโหมด อำเภอดงหลวง จังหวัดพัทลุง.
วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสิ่งแวดล้อมศึกษา
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

สุพจน์ ทราบแก้ว. 2543. การวัดผลการปฏิบัติงาน: เอกสารประกอบการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ
จัดทำแผนกลยุทธ์ สถาบันราชภัฏเชียงราย. เชียงราย: สถาบันราชภัฏเชียงราย.
(เอกสารอัดสำเนา).

สุภาพรณ ห่วงนาคและคณะ. 2552. การประเมินและเปรียบเทียบความพึงพอใจในการ
ปฏิบัติงานของบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์
วิทยาเขตวังไกลกังวล ปี การศึกษา 2552: รายงานวิจัย. สำนักงานวิทยาเขตวังไกลกังวล
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์.

สุรางค์ ไคว์ตระกูล. 2553. จิตวิทยาการศึกษา. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย

หทัยรัตน์ ประทุมสูตร. 2542. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลโรงพยาบาล ชุมชน

จังหวัดพิษณุโลก. รายงานผลการงานวิจัย มหาวิทยาลัยนเรศวร. พิษณุโลก :

มหาวิทยาลัยนเรศวร

อรุณรัตน์ ศกุนะสิงห์. 2541. ปัจจัยสุขภาพจิต และปัจจัยเชิงจิตที่สัมพันธ์กับขวัญกำลังใจในการ

ปฏิบัติงานของทันตภิบาล. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาการศึกษา

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

อิสริยา ปิ่นตบแต่ง. 2554. ปัจจัยเชิงจิตในการแลกเปลี่ยนความรู้ของพนักงานสายสนับสนุน ใน

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา

เทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.

อุทัย หิรัญโค. 2523. การปกครองท้องถิ่น. กรุงเทพฯ: โอเคียนสโตร์.

อุทัยวรรณ จันทระประภาพ. 2547. การรับรู้ลักษณะงาน การรับรู้ความสามารถในตนเอง แรงจูงใจ

ใฝ่สัมฤทธิ์ ที่เกี่ยวข้องกับผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พยาบาล โรงพยาบาลเมตตา

ประธารักษ์ (วัดไร่ขิง) กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.



ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

แบบสอบถามงานวิจัย

เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถในตนเอง คุณลักษณะงาน
ความพึงพอใจในงาน กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยสายปฏิบัติการ
มหาวิทยาลัยแม่โจ้

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์ในการตอบคำถามอันเป็น
ประโยชน์ ข้อมูลที่ได้จะถือเป็นความลับที่ใช้เพื่อการวิจัยเท่านั้น

ข้อชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงใน () ที่ท่านเลือก หรือเติมข้อความลงในช่องที่กำหนด

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ () 1.ชาย () 2.หญิง
2. อายุปี
3. ระดับการศึกษา () 1.อนุปริญญา () 2. ปริญญาตรี
() 3.สูงกว่าปริญญาตรี
4. อายุการทำงานในมหาวิทยาลัยแม่โจ้ปี
5. ตำแหน่งงาน () 1. หัวหน้างาน () 2. ปฏิบัติการ
ตำแหน่ง.....
6. รายได้ () 1. 7,000-10,000 บาท () 2. 10,001-15,000 บาท
() 3. 15,001-20,000 บาท () 4. 20,001 บาทขึ้นไป

ส่วนที่ 2 แบบวัดการรับรู้ความสามารถในตนเอง

ข้อ	ข้อความ	ระดับความมั่นใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1	ท่านสามารถแก้ไขปัญหาสัมพันธภาพที่เกิดขึ้นกับเพื่อนร่วมงานได้					
2	ท่านสามารถตัดสินใจเลือกวิธีการที่ดีที่สุด ทำให้การปฏิบัติงานหน้าที่บรรลุผลสำเร็จ					

ข้อ	ข้อความ	ระดับความมั่นใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3	ท่านสามารถแสดงความรับผิดชอบต่อผลการกระทำของท่าน					
4	ท่านสามารถวางกฎเกณฑ์ในการทำงานเพื่อให้ผลเป็นไปตามที่กำหนดไว้					
5	เมื่อเกิดปัญหาในการทำงานท่านสามารถแก้ไขได้ทันที					
6	ท่านสามารถอธิบายเหตุผลในการทำงานที่ถูกต้องได้ ถ้าพบว่าเพื่อนร่วมงานปฏิบัติงานไม่ถูกต้อง					
7	ท่านสามารถเข้ากับบุคคลรอบข้างได้ดี					
8	ท่านสามารถประยุกต์ทฤษฎีและหลักวิชาการเพื่อใช้ในการพัฒนาวิธีการทำงานให้มีประสิทธิภาพได้					
9	ท่านสามารถปรับปรุงและพัฒนาวิธีการทำงานให้มีประสิทธิภาพได้					
10	ท่านสามารถอธิบายเหตุผลในการเลือกกระทำพฤติกรรมที่ต้องใช้การตัดสินใจได้					
11	ท่านสามารถตัดสินใจแก้ไขเหตุการณ์เฉพาะหน้าได้					
12	ท่านสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวันได้					
13	ท่านสามารถรับผิดชอบหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายในการทำงานได้					
14	ท่านสามารถติดตามข่าวสารเพื่อพัฒนาตนเองได้ทันเหตุการณ์อยู่เสมอ					
15	ท่านสามารถนำเสนอความคิดสร้างสรรค์เพื่อพัฒนาวิธีการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น					
16	ท่านสามารถทำให้บุคคลรอบข้างไว้วางใจในตัวท่าน					

ข้อ	ข้อความ	ระดับความมั่นใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
17	ท่านสามารถปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดได้					
18	ท่านสามารถพัฒนาตนเองโดยการหาความรู้เพิ่มเติมอยู่เสมอ					

ส่วนที่ 3 แบบวัดคุณลักษณะงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องที่อธิบายลักษณะงานของท่านได้ถูกต้องที่สุด

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
1	งานที่ทำอยู่ประกอบด้วยหน้าที่ที่หลากหลาย และต้องใช้ความสามารถหลายด้านจึงจะสำเร็จ					
2	งานที่ทำเป็นงานที่ท่านทำตั้งแต่ขั้นตอนแรก ของงานจนถึงขั้นตอนสุดท้ายของงาน					
3	งานที่ท่านมีความสำคัญและมีผลกระทบต่องาน ของผู้อื่น หรือการดำเนินชีวิตของผู้อื่น					
4	งานที่ท่านเมื่อทำเสร็จแล้วสามารถรู้ผลการ ทำงานได้ว่าท่านทำงานได้ดีเพียงใด					
5	งานที่ท่านเปิดโอกาสให้ท่านได้ทำงานหลาย ๆ อย่าง					
6	ในการทำงานท่าน มีโอกาสตัดสินใจด้วย ตนเองว่าควรทำงานด้วยวิธีใดและควรทำเสร็จ เมื่อไร					
7	ในแต่ละวัน ท่านมีหลากหลายหน้าที่และแต่ละ หน้าที่ไม่ซ้ำกัน					
8	งานที่ท่านเปิดโอกาสให้ท่านใช้ความคิด สร้างสรรค์และตัดสินใจทำงานด้วยตนเอง					

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
9	เมื่อการทำงานมีปัญหา ท่านตัดสินใจแก้ปัญหาด้วยตนเองได้					
10	ท่านสามารถพิจารณาได้ว่าตนเองทำงานได้ดีเพียงใด โดยไม่ต้องรอให้ผู้อื่นบอก					
11	ท่านทำงานตามขั้นตอน ตามที่ผู้อื่นบอกและเสนอแนะไว้ให้					
12	งานนี้เปิดโอกาสให้ท่านมีอิสระในการตัดสินใจที่จะทำงานได้เองในทุก ๆ เรื่อง					
13	ท่านไม่สามารถตรวจสอบผลงานที่ท่านทำได้ด้วยตนเอง					
14	งานที่ท่านรับผิดชอบอยู่ไม่ค่อยมีความสำคัญต่อหน่วยงานเท่าใดนัก					
15	งานที่ท่านทำอยู่ไม่จำเป็นต้องใช้ความชำนาญหรือใช้ทักษะหลายด้านประกอบกัน					
16	ผลงานของท่านไม่ว่าจะออกมาเป็นเช่นไร ต่างมีผลกระทบต่อผู้อื่นเป็นจำนวนมาก					
17	งานที่ท่านทำมีการออกแบบไว้อย่างเหมาะสมจนสามารถทำได้เองตั้งแต่แรกจนเสร็จสิ้นงาน					
18	ท่านไม่มีอิสระที่จะตัดสินใจในการปฏิบัติงานของตน ต้องรอรับคำสั่งจากผู้อื่น					
19	ลักษณะงานที่ท่านทำอยู่ ท่านไม่ต้องมีหน้าที่ที่จะต้องตรวจสอบความถูกต้องของผลงานตนเอง					
20	งานที่ท่านทำหากทำได้ผู้อื่นจะได้รับประโยชน์ แต่หากทำได้ไม่ดีก็จะทำให้ผู้อื่นเสียหาย					

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
21	งานที่ท่านทำอยู่ค่อนข้างเป็นงานที่ไม่ต้องใช้ความชำนาญใดเป็นพิเศษ					
22	เมื่อทำงานเสร็จท่านสามารถบอกได้ว่าผลงานที่เกิดขึ้นนั้นดีหรือไม่ดี					

ส่วนที่ 4 แบบวัดความพึงพอใจในงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องที่อธิบายลักษณะงานของท่านได้ถูกต้องที่สุด

ข้อ	ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1	ผู้บังคับบัญชาให้การช่วยเหลือท่านเป็นอย่างดีเมื่อท่านเกิดปัญหา					
2	ท่านกับเพื่อนร่วมงานทำงานร่วมกันอย่างราบรื่น					
3	ท่านมีโอกาสนในการร่วมสังสรรค์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานอย่างสม่ำเสมอ					
4	ผู้บังคับบัญชาของท่านแบ่งงานและมอบหมายงานอย่างชัดเจนสอดคล้องกับสภาพความเป็นจริง					
5	ผู้บังคับบัญชาของท่านให้คำปรึกษาและแนะนำการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ					
6	ผู้บังคับบัญชารับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของท่านในการปฏิบัติงาน					
7	หน่วยงานของท่านมีนโยบายและวัตถุประสงค์ในการทำงานที่ชัดเจน					
8	ท่านรู้สึกว่าการสร้างและการบริหารงานของหน่วยงานท่านในปัจจุบันมีความเหมาะสม					

ข้อ	ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
9	ท่านมีโอกาสร่วมแสดงความคิดเห็นในการกำหนดเป้าหมายและนโยบายการดำเนินงานของหน่วยงาน					
10	สถานที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานของท่าน เช่น แสง เสียง อากาศ ความแออัด มีความเหมาะสม					
11	เครื่องมือ เครื่องใช้ที่จำเป็นในการปฏิบัติงานมีความเพียงพอ					
12	ที่ทำงานของท่านมีสาธารณูปโภคพื้นฐาน เช่น ห้องน้ำ สถานที่พักผ่อน อย่างเพียงพอ					
13	ท่านคิดว่าปริมาณงานที่ท่านรับผิดชอบอยู่เหมาะสมไม่หนักจนเกินไป					
14	ท่านมีความรู้สึกมั่นคงในตำแหน่งงานที่ท่านดำรงอยู่					
15	หน่วยงานของท่านมีความมั่นคงและมีการเจริญเติบโตขึ้นเป็นลำดับ					
16	เงินเดือนที่ท่านได้รับเพียงพอต่อการครองชีพในปัจจุบัน					
17	เงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับภาระงานที่ท่านรับผิดชอบ					
18	การปรับขึ้นเงินเดือนของท่านเหมาะสมและยุติธรรม					
19	ท่านมีความภูมิใจในตำแหน่งหน้าที่การงานของท่าน					
20	หน่วยงานของท่านได้รับการยอมรับและได้รับความเชื่อถือจากสังคมภายนอก					
21	ตำแหน่งหน้าที่การงานของท่านมีความสำคัญต่อหน่วยงาน					

ข้อ	ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
22	ท่านมีเวลาและโอกาสในการพักผ่อนอย่างเพียงพอ ไม่เป็นเหตุให้เสียสุขภาพ และมีคุณภาพชีวิตที่ดี					
23	การทำงานไม่ส่งผลกระทบต่อชีวิตส่วนตัวและความมีอิสระในการดำรงชีวิตของท่าน					
24	ท่านมีโอกาสใช้ความรู้ ความสามารถ และความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่					
25	งานที่ทำ เป็นลักษณะงานที่ท่านชอบและสนใจ					
26	งานที่ทำ เป็นงานที่ให้โอกาสท่านมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ					
27	ท่านสามารถตัดสินใจและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำงานได้เสมอ					
28	ท่านสามารถปฏิบัติงานได้บรรลุเป้าหมายที่ท่านตั้งไว้					
29	ท่านปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายประสบผลสำเร็จและเสร็จทันตามกำหนดเวลาที่กำหนด					
30	ท่านรู้สึกว่าคุณเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จของหน่วยงาน					
31	หน่วยงานของท่านสนับสนุนให้มีการเปลี่ยนตำแหน่งงานเพื่อความก้าวหน้าและตรงตามความรู้ความสามารถ					
32	ท่านมีโอกาสเลื่อนตำแหน่งหน้าที่การงานที่สูงขึ้นตามลำดับ					
33	ท่านมีความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ท่านรับผิดชอบอย่างเต็มความสามารถ					
34	ท่านมีอำนาจหน้าที่พอที่จะปฏิบัติงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบให้ประสบความสำเร็จได้					

จํากัด	จํากัดความ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
35	ท่านสามารถรับผิดชอบงานที่ท่านปฏิบัติได้ครบถ้วนสมบูรณ์					
36	ท่านมีโอกาสดำเนินการพัฒนาความรู้ ความสามารถ และทักษะการทำงานเพิ่มมากขึ้นในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ					
37	ท่านมีโอกาสดำเนินเข้าร่วมอบรมสัมมนาทางวิชาการตามที่ท่านต้องการได้					
38	ท่านได้รับการสนับสนุนให้ศึกษา หรือฝึกอบรมเพิ่มเติมตามหน้าที่ที่รับผิดชอบอย่างเหมาะสม					
39	ผู้บังคับบัญชาให้ความเชื่อถือและยอมรับในความคิดเห็นของท่าน					
40	ท่านได้รับการยกย่องและชมเชยจากเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงาน					

ส่วนที่ 5 แบบวัดผลการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับระดับผลการปฏิบัติงานของท่าน

ข้อ	ข้อความ	ระดับผลการปฏิบัติงาน				
		ดีมาก	ดี	พอใช้	ยังไม่ดี	ต้องปรับปรุง
1	ท่านมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎข้อบังคับ และระเบียบการปฏิบัติงาน					
2	ท่านมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติงานอย่างถูกต้อง					
3	ท่านมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับงานในหน้าที่ รวมทั้งงานที่ท่านต้องเกี่ยวข้อง					
4	ท่านสามารถปฏิบัติงานโดยได้ผลงานที่มีคุณภาพตรงตามเป้าหมาย					

ข้อ	ข้อความ	ระดับผลการปฏิบัติงาน				
		ดีมาก	ดี	พอใช้	ยังไม่ดี	ต้องปรับปรุง
5	ผลงานของท่านมีความถูกต้อง ไม่ต้องแก้ไขบ่อย ๆ					
6	ท่านสามารถปฏิบัติงานและได้ผลงานที่ดี บรรลุตามผลสำเร็จที่วางไว้					
7	ท่านสามารถปฏิบัติงานโดยได้ปริมาณงานตรงตามที่ได้รับมอบหมาย					
8	ท่านสามารถทำงานได้แล้วเสร็จตามเวลาที่กำหนด					
9	ท่านทำงานได้ปริมาณมากกว่าที่ผู้บังคับบัญชากำหนด					
10	ท่านปฏิบัติงานที่รับผิดชอบด้วยความทุ่มเท แรงกาย แรงใจและสติปัญญาเพื่อให้งานสำเร็จ					
11	ท่านปฏิบัติงานที่รับผิดชอบด้วยความสนใจและเอาใจใส่จนเป็นผลสำเร็จ					
12	ท่านไม่หลีกเลี่ยงหรือเกี่ยงงานที่ได้รับมอบหมาย					
13	ท่านยินดีให้ความช่วยเหลือผู้อื่นในการทำงานเสมอ					
14	ท่านให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานทุกอย่างเป็นอย่างดี					
15	ท่านสามารถปรับตัวเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้ดี					
16	ท่านสามารถวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาที่เกิดจากการทำงานของท่านได้					
17	ท่านมีการตัดสินใจในการแก้ปัญหาอย่างเป็นขั้นตอนและสามารถแก้ไขปัญหานั้นได้					
18	ท่านสามารถตัดสินใจแก้ไขปัญหาคืออย่างรวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์					

ข้อ	ข้อความ	ระดับผลการปฏิบัติงาน				
		ดีมาก	ดี	พอใช้	ยังไม่ดี	ต้องปรับปรุง
19	ท่านสามารถเรียนรู้เกี่ยวกับงานที่ท่านปฏิบัติได้อย่างรวดเร็ว					
20	ท่านพัฒนาตนเองในการแสวงหาความรู้ใหม่ๆ มาช่วยให้การปฏิบัติงานดีขึ้น					
21	ท่านสามารถใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ ที่ช่วยในการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของท่าน					
22	ท่านมีส่วนร่วมในการพัฒนา หรือแก้ปัญหาในการทำงาน					
23	ท่านเสนอแนวคิดหรือข้อเสนอแนะที่สามารถนำไปปฏิบัติได้					
24	ท่านมีความคิดหรือข้อเสนอแนะที่สามารถนำไปปฏิบัติได้					
25	ท่านปฏิบัติตามระเบียบวินัยของทางราชการ					
26	ท่านมาปฏิบัติงานตรงตามเวลาราชการและทำงานเต็มเวลา					
27	ท่านปฏิบัติงานตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชา					

***ขอขอบพระคุณทุกท่าน ที่สละเวลาในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้**

คณะผู้วิจัย

นางอรทัย ใจป้อ

นายธรรมพร ดันตรา

นางสาวกัญญ์ณีย์ ดวงงา

นายมรรค กงดี

ภาคผนวก ข

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล	นางอรทัย ใจป้อ (หัวหน้าโครงการ)
ตำแหน่ง	นักวิชาการศึกษาชำนาญการ
สังกัดหน่วยงาน	วิทยาลัยบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้
วุฒิการศึกษา	วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์สหกรณ์
สถาบันการศึกษา	มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ปีที่สำเร็จการศึกษา 2540
ชื่อ-สกุล	นายธรรมพร ดันตรา (ผู้ร่วมวิจัย)
ตำแหน่ง	อาจารย์
สังกัดหน่วยงาน	วิทยาลัยบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้
วุฒิการศึกษา	ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาบริหารศาสตร์(การบริหารองค์การ ภาครัฐและเอกชน)
สถาบันการศึกษา	มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ปีที่สำเร็จการศึกษา 2550
ชื่อ-สกุล	นางสาวภักตุณีย์ ดวงงา (ผู้ร่วมวิจัย)
ตำแหน่ง	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปชำนาญการพิเศษ
สังกัดหน่วยงาน	วิทยาลัยบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้
วุฒิการศึกษา	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
สถาบันการศึกษา	มหาวิทยาลัยรามคำแหง ปีที่สำเร็จการศึกษา 2550
ชื่อ-สกุล	นายมรรค คงดี (ผู้ร่วมวิจัย)
ตำแหน่ง	นักวิชาการศึกษา
สังกัดหน่วยงาน	วิทยาลัยบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้
วุฒิการศึกษา	ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชามนุษย์และการจัดการสิ่งแวดล้อม
สถาบันการศึกษา	มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ปีที่สำเร็จการศึกษา 2551