

ความภักดีของลูกจ้างชั่วคราวที่ปฏิบัติงาน ในมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

The Loyalty of the Temporary Employees to Phranakhon Rajabhat University

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุรางค์รัตน์ แสงศรี*
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ นันทรัตน์ เรืองฤทธิ์นำชัย**
โรจน์ พิริยะเวทากุล***
ดร.จักรพันธ์ กิตตินรรัตน์****

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความต้องการ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ความภักดีของลูกจ้างชั่วคราวที่ปฏิบัติงานอยู่ในมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร และศึกษาอิทธิพลของความต้องการ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่มีต่อความภักดีของลูกจ้างชั่วคราวที่ปฏิบัติงานอยู่ในมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากลูกจ้างชั่วคราวที่ปฏิบัติงานอยู่ในมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ในปีการศึกษา 2552 ทั้งหมด 457 คน ประกอบด้วย สายงานวิชาการ 131 คน สายงานสนับสนุน 326 คน โดยมีผู้ตอบกลับมา จำนวน 280 คน คิดเป็นร้อยละ 61.27 ของกลุ่มประชากรทั้งหมด ทำการวิเคราะห์โดยใช้ค่าสถิติ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบปกติ (Multiple Regression)

ผลการวิเคราะห์พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นต่อตัวแปรความต้องการพื้นฐาน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและความภักดีของลูกจ้างชั่วคราวที่ปฏิบัติงานอยู่ในมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครแตกต่างกัน และไม่พบว่าการจูงใจของคำตอบทางด้านใดด้านหนึ่งมากจนเกินไป ลูกจ้างชั่วคราวที่ปฏิบัติงานจะได้รับการตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและความภักดีในการปฏิบัติงานระดับปานกลาง สำหรับการทดสอบสมมติฐานพบว่า ความต้องการพื้นฐานประกอบด้วย การได้รับการตอบสนอง ความต้องการความปลอดภัย ความต้องการทางสังคมและความสมหวังในชีวิตมีอิทธิพลต่อความภักดีของลูกจ้างชั่วคราวของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ส่วนความภักดีของลูกจ้างชั่วคราวที่ปฏิบัติงานอยู่ในมหาวิทยาลัย

* ประธานหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

** ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สาขาวิชาบัญชี คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร (ถึงแก่กรรม)

*** อาจารย์ประจำสาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

**** ประธานหลักสูตรเศรษฐศาสตรบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

ราชภัฏพระนครขึ้นอยู่กับความพึงพอใจต่อสวัสดิการและความพึงพอใจรวม

คำสำคัญ: ลูกจ้างชั่วคราว, ความภักดี, ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

Abstract

The purposes were study the level of needs, satisfaction of working performance, and the loyalty to Phranakhon Rajabhat University of the temporary employees and study the influence of the needs, satisfaction of the temporary employees working performance of loyalty to Phranakhon Rajabhat University. From a random 457 temporary employees, 131 teachers and 326 officers in 2009, 280 or 61.27 % completed the questionnaires. In analyzing the data, the percentage, mean, S.D., were computed. Multiple Regression in the study.

The findings of this study, it was concluded that the needs, satisfaction of working performance and the loyalty to Phranakhon Rajabhat University of the temporary employees were different. It was found that there was no much concentration of the solution on either side. The temporary employees were satisfied with the basic needs. Although, their satisfaction of working performance was in the middle level, loyalty to the University was in middle level.

Concerning the testing of the hypothesis, it revealed with respect to most basic needs which were the needs to meet safety, social needs and fulfillment in life also affected the loyalty to the University. The loyalty of the

temporary employees of the University depended significantly on the satisfaction on the welfare and on over-all satisfaction.

Keywords:

Temporary Employees, Loyalty, Satisfaction of Working Performance

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันสภาวะเศรษฐกิจ การเมือง สภาพสังคม และสิ่งแวดล้อม เปลี่ยนไปอย่างรวดเร็ว ทุกภูมิภาคของประเทศประสบปัญหาอย่างมาก ก่อให้เกิดการแก่งแย่งชิงดีกัน เพื่อให้ได้มาซึ่งอำนาจ ชื่อเสียง เงินทอง โดยไม่ได้คำนึงถึงสิ่งอื่นใด ทำให้เกิดปัญหาต่าง ๆ ตามมาอย่างมาก การพัฒนาด้านเศรษฐกิจนำไปสู่การใช้ทรัพยากรอย่างไม่มีการดูแลรักษา ขาดจิตสำนึกในการใช้ทรัพยากรดังกล่าว ทำให้บุคคลขาดสติที่มีจิตเป็นสาธารณะ ขาดความสุขที่แท้จริงที่เกิดจากการให้ และด้วยปัจจุบันมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครได้มีการปฏิรูประบบบริหารงาน ตามประกาศการใช้พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัย ส่งผลให้งานด้านบริหารงานบุคคลของมหาวิทยาลัย มีบทบาทและทิศทางที่เปลี่ยนไป การปฏิบัติงานของบุคลากร ทั้งสายงานสนับสนุน และพนักงานมหาวิทยาลัยสายงานวิชาการ ภายใต้กองบริหารงานบุคคล ที่ถือเป็นกำลังสำคัญที่มีบทบาทในการขับเคลื่อนองค์กร ต้องมีการปรับเปลี่ยนและเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม ด้วยปริมาณงานที่เพิ่มขึ้นและต้องปฏิบัติงานอย่างเร่งรีบเพื่อให้ทันตามกำหนดเวลา ทำให้บุคลากรมีเวลาหาความเป็นส่วนตัวและความสุขน้อยลง ซึ่งอาจส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของบุคลากร

สิ่งที่ผู้บริหารในแต่ละองค์กรจะต้องคำนึงถึงอยู่เสมอก็คือ องค์กรควรจะได้รับ การปรับปรุงอย่างไร เพื่อจูงใจให้บุคคลในองค์กรเกิดความภักดีและใช้ความสามารถที่มีอยู่ทำงานให้กับองค์กรอย่างเต็มเม็ดเต็มหน่วย อันจะเป็นแนวทางหนึ่งในการเพิ่มประสิทธิภาพ

ในการทำงานของบุคคลและเป็นการเพิ่มผลผลิตให้แก่องค์กรอีกด้วย หากองค์กรสามารถทำให้บุคคลมีความภาคภูมิใจต่อองค์กรได้มากเท่าใด ก็จะทำให้บุคคลปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป (เพ็ชรี ฐะปะนีย์, 2550) ทุ่มเหตุความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่และมีผลการปฏิบัติงานเป็นที่น่าพอใจ ซึ่งจะเป็นผลดีต่อองค์กรในที่สุด ในทางกลับกันหากเมื่อใดที่บุคคลมีความภาคภูมิใจต่อองค์กรน้อยลง ความต้องการที่จะอยู่ในองค์กรก็ย่อมน้อยลงไปด้วย บุคคลเหล่านี้หากยังคงอยู่ในองค์กรต่อไป ก็จะปฏิบัติงานในองค์กรด้วยความเฉื่อยชาขาดความกระตือรือร้น ซึ่งจะไม่เป็นผลดีต่อองค์กร และเมื่อใดที่มีโอกาส ก็จะหาทางออกจากองค์กรไปสู่องค์กรใหม่ที่ตนคิดว่าดีกว่า การที่บุคคลลาออกจากองค์กรโดยสมัครใจบ่อยครั้งนั้น นอกจากจะเป็นเครื่องแสดงให้เห็นว่าองค์กรนั้นไม่สามารถสร้างความภาคภูมิใจให้เกิดขึ้นในหมู่สมาชิกแล้ว องค์กรยังจะต้องรับภาระในการสรรหาบุคคลใหม่เข้ามาทดแทนบุคคลเดิม ซึ่งทำให้องค์กรต้องเสียเวลาและทรัพยากรต่าง ๆ รวมทั้งจะต้องฝึกอบรมบุคลากรที่เข้ามาใหม่ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานทดแทนบุคคลเดิมที่ลาออกไปอีกด้วย

ความภาคภูมิใจต่อองค์กรจึงเป็นเรื่องที่มีความสำคัญและเป็นเรื่องที่ได้รับการสนใจอย่างมากว่า อะไรคือ ปัจจัยที่ทำให้สมาชิกมีความภาคภูมิใจต่อองค์กร เพื่อจะได้สิ่งเหล่านี้มาใช้ประโยชน์ในการเสริมสร้างและเพิ่มพูนให้สมาชิกเกิดความภาคภูมิใจต่อองค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสภาวะการณ์ที่มีความไม่แน่นอนทางเศรษฐกิจและการเมือง ปัญหาค่าครองชีพที่ทวีความรุนแรงมากขึ้น ทำให้บุคลากรของแต่ละองค์กรต่างต้องประสบกับความไม่แน่นอนในการดำเนินชีวิต ต่างก็จะมีมุ่งแสวงหาแหล่งงานใหม่หรืออาชีพใหม่ที่คาดหวังว่าจะสร้างฐานะความเป็นอยู่ของตนให้ดีขึ้น โดยเฉพาะในกลุ่มเจ้าหน้าที่ของรัฐ ซึ่งบางส่วนยังคงมีสถานภาพเป็นเพียงลูกจ้างชั่วคราว อันเป็นผลมาจากการปฏิรูประบบราชการ นโยบายการลดอัตรากำลังของภาคราชการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในส่วนราชการที่เป็นมหาวิทยาลัยของรัฐ ซึ่งส่วนใหญ่กำลังจะ

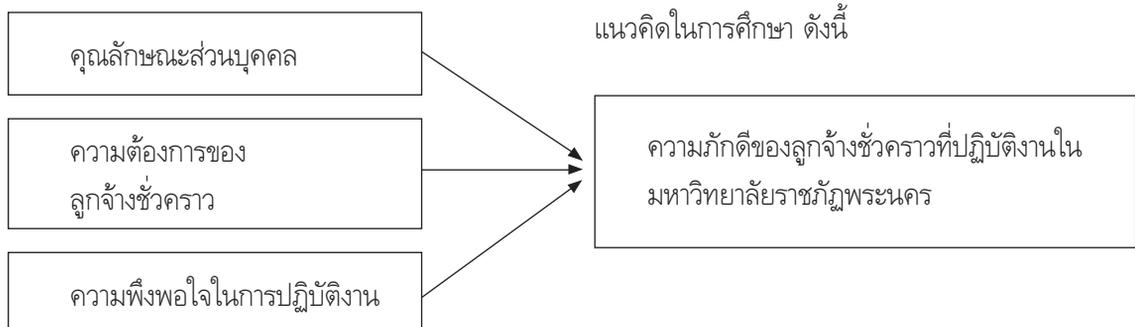
ดำเนินการแปรรูปไปสู่มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ จึงทำให้อัตราข้าราชการลดลงอย่างต่อเนื่องทุกปี ในขณะที่บุคลากรในมหาวิทยาลัยกลับเพิ่มจำนวนมากขึ้นทั้งสายงานวิชาการและสายงานสนับสนุน ตามการขยายตัวของจำนวนนักศึกษา ด้วยเหตุนี้บุคลากรของมหาวิทยาลัยที่เข้าบรรจุใหม่บางส่วนอยู่ในสถานภาพของพนักงานมหาวิทยาลัยและบางส่วนอยู่ในสถานภาพของ “อัตราจ้าง” ซึ่งเป็นการจ้างงานตามสัญญาและมีการประเมินทุก ๆ ปี เมื่อรับการประเมินแล้วอาจส่งผลต่อความภาคภูมิใจต่อองค์กร (พิชญากุล ศิริปัญญา, 2546) ปัจจัยในด้านประสิทธิภาพงานที่ปฏิบัติ ได้แก่ ความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่อองค์กร ความรู้สึกว่าคุณเป็นที่พึ่งพาได้ ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองต่อองค์กร และเจตคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร

ความรู้สึกจงรักภักดีต่อองค์กร (Organization Loyalty) นับเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุด ที่จะบันดาลให้การดำเนินงานขององค์กรประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ เมื่อบุคคลใดรู้สึกว่าคุณไม่ได้รับความสนใจ หรือไม่มีความสำคัญสำหรับองค์กรต่อไป ก็อาจจะขอโอนย้ายไปทำงานในตำแหน่งอื่น หรือทำงานในหน้าที่อย่างไม่เต็มใจ หรือมีฉันทะนั้นก็ลาออกไปจากองค์กรนั้น ในกรณีที่ผู้ปฏิบัติงานไม่มีความภาคภูมิใจต่อองค์กร แต่ไม่ลาออกและเลือกที่จะอยู่ต่อไปในองค์กร โดยไม่ทำงานหรือไม่ตั้งใจปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มที่ ก็จะก่อให้เกิดผลเสียแก่องค์กรนานัปการ ไม่ว่าจะเป็นด้านทรัพยากรที่องค์กรจะต้องนำมาใช้ในการจ่ายเงินเดือน ค่าจ้าง สวัสดิการ สูญเสียเวลาที่จะต้องฝึกหัดบุคลากรที่เข้ามาใหม่เพื่อทดแทนหรือทำงานในหน้าที่คนเก่าปฏิบัติงานไม่ได้ผล สูญเสียบรรยากาศของการทำงานอย่างมีอรรถาธิบายที่ติดต่อกัน รวมทั้งสูญเสียคุณค่าของเป้าหมายที่องค์กรตั้งเอาไว้ ซึ่งองค์กรนั้นไม่อาจจะบรรลุถึงเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล (Remy, 1999) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานของครูในแถบชานเมืองกับครูใน

เมืองของครูในรัฐเนวาด้า พบว่า ความสำเร็จของผู้บริหารขึ้นอยู่กับลักษณะของครู การทำงานด้วยความพึงพอใจในงาน และอิทธิพลของลักษณะ

การบริหารงานของผู้บังคับบัญชา โดยได้สำรวจถึงกระบวนการรับรู้ของครู รูปแบบการศึกษาแบบพึ่งพาในแง่ของการดูแล เพื่อนร่วมงาน เงื่อนไขในการทำงาน ค่าจ้าง ความรับผิดชอบ ลักษณะงาน การเลื่อนตำแหน่ง ความปลอดภัย และการยอมรับ โดยยึดหลักสำคัญคือ ลักษณะการจัดการบริหาร โดยใช้โรงเรียนเป็นกรอบในการศึกษา และมุ่งเน้นในเงื่อนไขของความสัมพันธ์ความพึงพอใจในงานระหว่างครูในแถบซานเมืองและครูในเมืองของรัฐเนวาด้า ข้อมูลที่น่าจะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารในเรื่องของการยอมรับของครูเพื่อการบริหารและเหตุผลใจของครูในที่ทำงาน ตลอดจนเพื่อประโยชน์ในด้านการพัฒนาและการบริหาร

ด้วยเหตุนี้ คณะผู้วิจัยในฐานะที่เป็นบุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครและเป็นนักวิชาการทางด้านการจัดการ ได้วิเคราะห์ถึงปัญหาการสูญเสียบุคลากรในหน่วยงานที่มีความสามารถ ประกอบกับมีความสนใจว่า ทรัพยากรบุคคลที่มีความรู้ความสามารถและมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานซึ่งมีอยู่อย่างจำกัดนั้นควรได้รับการบริหารจัดการอย่างไร จึงจะทำให้บุคลากรเหล่านั้นยังคงอยู่ในองค์กรของตนในระยะยาวสืบไป



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์สำคัญ 2 ประการ คือ เพื่อศึกษา

- 1) ระดับความต้องการ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและความภักดีของลูกจ้างชั่วคราวที่ปฏิบัติงานอยู่ในมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร
- 2) อิทธิพลของความต้องการและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่มีต่อความภักดีของลูกจ้างชั่วคราวที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ จัดเก็บรวบรวมข้อมูลจากลูกจ้างชั่วคราวที่ปฏิบัติงานอยู่ในมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ในปีการศึกษา 2552 โดยการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ความต้องการของลูกจ้างชั่วคราวและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่มีต่อความภักดีของลูกจ้างชั่วคราวที่ปฏิบัติงานอยู่ในมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

กรอบแนวคิดของการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมที่ผ่านมาสรุปลักษณะเกี่ยวกับความภักดีต่อองค์กรดังนี้ คือ คุณลักษณะส่วนบุคคล (Dessler, 1983 อ้างในสุรพลเย็นเจริญ, 2543) ความต้องการของลูกจ้างชั่วคราว (Maslow, 1954) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (Mowday, Steers & Porter, 1979; Werther & Davis, 1982; Lawler, 1983) นำมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา ดังนี้

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

คณะผู้วิจัยได้กำหนดประชากร คือลูกจ้างชั่วคราวที่ปฏิบัติงานอยู่ในมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ในปีการศึกษา 2552 จำนวน 457 คน ประกอบด้วย สายงานวิชาการ 131 คน และสายงานสนับสนุน 326 คน การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง ใช้การคำนวณจากสูตรของ ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973 อ้างในสุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2550) เพื่อให้ข้อมูลมีความหลากหลายมีความผันแปรและลดความคลาดเคลื่อนในการสุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยจึงเพิ่มขนาดตัวอย่างเป็น 280 คน การสุ่มตัวอย่าง ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) ด้วยการนำบัญชีรายชื่อลูกจ้างชั่วคราวที่ปฏิบัติงานอยู่ในมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ในปีการศึกษา 2552 นำบัญชีรายชื่อมาจัดลำดับที่และใช้ตารางเลขสุ่มเพื่อสุ่มเลือกตัวอย่าง (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2550) จนได้ขนาดตัวอย่างครบตามที่ต้องการ

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล ซึ่งประกอบด้วยคำถามแบบกำหนดคำตอบให้ (Check List) และคำถามที่แสดงระดับการให้คะแนน โดยกำหนดค่าเป็นคะแนน 0-10 หากผู้ตอบเห็นด้วยต่อสิ่งที่ปรากฏอยู่ในข้อความมากที่สุดให้คะแนนเต็ม 10 หากเห็นด้วยน้อยที่สุด หรือไม่เห็นด้วยเลย ให้คะแนน 0 ส่วนคะแนนอื่นๆ ให้ตามลำดับความคิดเห็นของผู้ตอบ เมื่อรวบรวมและแจกแจงความถี่แล้วจะใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมาพิจารณาค่าระดับคะแนน โดยใช้เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนนในทุก ๆ มาตราวัด ตามแนวทางของ (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2550) ดังนี้

มากกว่า 7.51	แปลความหมายว่า	สูงมาก
6.51 – 7.50	แปลความหมายว่า	สูง
4.51 – 6.50	แปลความหมายว่า	ปานกลาง
ต่ำกว่า 4.51	แปลความหมายว่า	ต่ำ

ภายหลังจากที่คณะผู้วิจัยได้พัฒนาเครื่องมือในการเก็บข้อมูล จึงทำการทดสอบความถูกต้อง โดยการนำแบบสอบถามที่ได้เรียบเรียงแล้วให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และความเหมาะสมของภาษาที่ใช้เพื่อขอคำแนะนำ และนำมาปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้องเหมาะสม จากนั้นนำไปทดลองใช้ (Pretest) แล้วนำผลที่ได้มาวิเคราะห์ความเชื่อถือได้ (Reliability Analysis) ของแบบสอบถาม โดยหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2546) ปรากฏว่าได้สัมประสิทธิ์ความเชื่อถือได้อยู่ที่ระดับ .697 - .902 ถือว่ามีความเชื่อถือได้ค่อนข้างสูง (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2550) จึงนำแบบสอบถามไปปรับปรุงข้อความบางส่วน เพื่อให้สมบูรณ์มากขึ้นก่อนใช้เก็บข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่างตามบัญชีรายชื่อที่สุ่มตัวอย่างไว้จำนวน 280 ราย จากนั้นจึงนำข้อมูลที่ได้เก็บรวบรวมข้อมูลมาครบถ้วนแล้ว ไปบันทึกลงในคอมพิวเตอร์ แล้วประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยการวิเคราะห์ค่าสถิติตัวแปรเดียวเพื่ออธิบายลักษณะทั่วไปของข้อมูล และสถิติหลายตัวแปรเพื่อทดสอบสมมติฐานและตอบสนองต่อวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

ผลการศึกษา

1. กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นลูกจ้างชั่วคราวที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ส่วนใหญ่เป็นผู้หญิง อายุประมาณ 35 ปี ยังเป็นโสด ทำงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่มาเป็นเวลาประมาณ 6 ปี มีรายได้เฉลี่ย 14,308.25 บาท ต่อเดือน

2. ระดับความต้องการ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและความภาคภูมิใจของลูกจ้างชั่วคราวที่ปฏิบัติงานอยู่ในมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร โดยผลการศึกษาในส่วนต่อไปนี้เป็นไป เพื่อตอบสนองต่อวัตถุประสงค์ของการวิจัย ข้อที่ 1 โดยมีผลการวิเคราะห์สถิติตัวแปรเดียวของตัวแปรทั้ง 4 ตัว ดังนี้

ตาราง 1 ระดับความต้องการ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและความภักดีของลูกจ้างชั่วคราว

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
ความต้องการ	5.28	1.46	ปานกลาง
- ความต้องการทางด้านร่างกาย	4.96	1.84	ปานกลาง
- ความต้องการความปลอดภัย	5.37	1.82	ปานกลาง
- ความต้องการทางสังคม	5.47	1.49	ปานกลาง
- ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง	4.85	1.46	ปานกลาง
- ความต้องการความสำเร็จในชีวิต	6.43	2.01	ปานกลาง
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	6.06	1.22	ปานกลาง
- สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน	5.47	1.93	ปานกลาง
- ค่าตอบแทนและสวัสดิการ	3.96	1.73	ต่ำ
- การยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน	5.97	1.91	ปานกลาง
- ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	4.90	2.30	ปานกลาง
- ความพอใจรวม	6.42	1.91	ปานกลาง
ความภักดีของลูกจ้างชั่วคราว	5.28	1.36	ปานกลาง
- ความตั้งใจที่จะปฏิบัติงาน	8.19	1.51	สูงมาก
- การบอกเล่าเกี่ยวกับมหาวิทยาลัย	4.23	1.67	ต่ำ
- ความตั้งใจที่จะอยู่	6.04	1.75	ปานกลาง

จากตาราง 1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และความภักดีแตกต่างกัน เป็นการเปรียบเทียบจากค่าเฉลี่ย โดยความต้องการของลูกจ้างชั่วคราวอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความต้องการความสำเร็จในชีวิต ได้รับการตอบสนองมากที่สุด รองลงมาคือ ความต้องการทางสังคม ความต้องการความปลอดภัย ความต้องการทางด้านร่างกาย และความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง ตามลำดับ ส่วนความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาแต่ละองค์ประกอบพบว่า ความพึงพอใจในงาานรวมมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ความพึงพอใจต่อการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน ความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจ

ต่อความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และความพึงพอใจต่อค่าตอบแทนและสวัสดิการตามลำดับ และประเด็นสุดท้าย คือ ความภักดีของลูกจ้างชั่วคราวพบว่า อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาแต่ละองค์ประกอบพบว่า ความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ความตั้งใจที่จะอยู่ และการบอกเล่าเกี่ยวกับมหาวิทยาลัยตามลำดับ

3. อิทธิพลของความต้องการ และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับความภักดีของลูกจ้างชั่วคราวที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปร ความต้องการ และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่มีต่อความภักดีของลูกจ้างชั่วคราวของมหาวิทยาลัย

ราชภัฏพระนคร โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบปกติ (Multiple Regression Analysis) แต่เนื่องจากการวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบปกติมีข้อตกลงเบื้องต้นว่า ตัวแปรทุกตัวที่อยู่ในสมการการวิเคราะห์จะต้องมีการกระจายแบบปกติ และการวิเคราะห์นี้ใช้เทคนิคการวิเคราะห์ถดถอยพหุ ซึ่งมีตัวแปรอิสระมากกว่า 1

ตัว ที่ร่วมกันอธิบายตัวแปรตาม โดยมีเงื่อนไขสำคัญว่า ตัวแปรอิสระแต่ละตัวจะต้องไม่ขึ้นอยู่กับหรือสัมพันธ์กับตัวแปรอิสระตัวอื่นมาก หรือ Multicollinearity (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2548) ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ตรวจสอบสภาพทั่วไปของข้อมูล และเงื่อนไขเบื้องต้นของการวิเคราะห์ถดถอย ดังตาราง 2

ตาราง 2 ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความภักดีของลูกจ้างชั่วคราว

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย	t	Sig.	t tolerance	VIF	
ความต้องการ (NEED)	(b)	.175	13.35	.00	.705	1.42
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (JOBSATIS)	.240	3.18	.00	.705	1.42	
ค่าคงที่	3.594	6.10	.00			
R2 = .26		SEE = 1.049	F= 48.95	Sig of F = .000		

จากตาราง 2 พบว่า ค่า Variance Inflation Factor (VIF) อยู่ในเกณฑ์ปกติแสดงว่า ไม่มีปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระที่ใช้ในการวิเคราะห์ จึงทำการวิเคราะห์ถดถอยพหุ และพบว่า ความต้องการและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานส่งผลต่อความภักดีของลูกจ้างชั่วคราวที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร โดยความต้องการและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสามารถอธิบายการผันแปรของความภักดีของลูกจ้างชั่วคราวได้ร้อยละ 26 โดยมีความคาดเคลื่อนเล็กน้อย ซึ่งหมายความว่า การที่ลูกจ้างชั่วคราวที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยได้รับการตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของชีวิต และเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จะทำให้มีความภักดีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครมากยิ่งขึ้น

สรุปและอภิปรายผล

การที่ความต้องการ และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่างมีอิทธิพลต่อความภักดีอย่าง

มีนัยสำคัญทางสถิตินี้ แสดงว่า การได้รับการตอบสนองความต้องการของลูกจ้างชั่วคราวในด้านดังกล่าวอย่างพอเพียงจะทำให้บุคคลเหล่านี้เกิดความภักดีต่อมหาวิทยาลัยมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้อาจเป็นเพราะมนุษย์นั้นมีความต้องการตอบสนองต่อความต้องการขั้นพื้นฐาน อยากทำงานหรืออยู่อาศัยในสถานที่ที่มีความปลอดภัยในชีวิตทรัพย์สิน และความมั่นคงในหน้าที่การงาน หากสถานที่หรือองค์กรใดสามารถตอบสนองความต้องการดังกล่าวได้ก็จะเกิดความจงรักภักดี

ผลการวิเคราะห์ที่ได้จากการศึกษา สอดคล้องกับแนวความคิดของทฤษฎีการจูงใจที่มุ่งเน้นปัจจัยที่เป็นความต้องการของมนุษย์ตามทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริชเบิร์ก (Herzberg) ซึ่งกล่าวถึงองค์ประกอบที่เป็นปัจจัยจูงใจ (Motivators) ว่าเป็นองค์ประกอบที่สำคัญทำให้เกิดความสุขในการทำงาน 5 ประการ ได้แก่ ความสำเร็จ การได้รับการยอมรับ โอกาสเจริญเติบโต ความรับผิดชอบ และลักษณะงาน การทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระและตัวแปรตามพบว่า มีความสัมพันธ์

ไปในทิศทางเดียวกันในระดับสูงและระดับปานกลาง และพบว่า การได้รับการยอมรับจากคนรอบข้างเป็นเรื่องสำคัญที่สุด แม้ว่าสังคมไทยมีการรับรู้ ผู้ปฏิบัติงานที่ใช้แรงงานจะต้องการปัจจัยห้า (Hygiene Factors) อันดับแรก สำหรับผลการทดสอบลำดับรองลงมา คือ ความเป็นครอบครัวในการทำงาน หรือสัมพันธภาพที่ดี ทั้งกับผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงาน ซึ่งเป็นปัจจัยห้า (Hygiene Factors) ทำหน้าที่เป็นตัวป้องกันมิให้เกิดความไม่พึงพอใจในงานและพร้อมที่จะทำงาน ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับผลงานวิจัยของเกล็น โทบ และคณะ (Cited in Jack Canfield & Jacqueline Miller, 1996) และสอดคล้องกับแนวคิดของ (ธารทิพย์ สุขสายชล, 2546) ซึ่งอธิบายว่า มนุษย์มีความต้องการอยู่ 2 ประการใหญ่ ๆ ด้วยกัน คือ ความต้องการภายนอก ได้แก่ รายได้ตอบแทนในการทำงาน ความมั่นคงและปลอดภัยในการทำงาน ตำแหน่งหน้าที่ การทำงานและการได้ทำงานที่ถนัดเหมาะสมกับความรู้ความสามารถและความต้องการภายใน ได้แก่ ความต้องการในการทำงานร่วมกับผู้อื่น ความเป็นผู้ได้รับความยอมรับนับถือจากผู้อื่น ความต้องการในศักดิ์ศรีของตนเอง และความต้องการได้รับความสำเร็จในอนาคต

นอกจากนั้น การได้รับการยอมรับจากคนรอบข้าง เป็นความต้องการทางสังคม (Social Needs) เป็นความต้องการระดับ 3 ตามทฤษฎีของมาสโลว์ (Maslow) และเป็นความต้องการระดับ 2 ตามทฤษฎี ERG ของอัลเดอร์เฟอร์ (Alderfer) คือ ความต้องการด้านความสัมพันธ์ (Relatedness Needs) ที่อธิบายว่า มนุษย์จะดำรงชีพอยู่ได้ ไม่ใช่ความต้องการขั้นพื้นฐานอย่างเดียว แต่การรวมกันเป็นกลุ่มก็มีความจำเป็นอย่างยิ่ง เป็นความต้องการมีความสัมพันธ์ที่ดี เพื่อให้สังคมยอมรับในตัวเขา (วิเชียร วิทยอุดม, 2547)

นอกจากนั้นการที่มนุษย์เป็นสัตว์สังคม ชอบปฏิสัมพันธ์กับคนอื่น ๆ ในสังคม การรับการตอบสนองทางสังคม การได้รับการยอมรับให้เป็นส่วนหนึ่งในสังคมนั้น จะทำให้เกิดความสุขในการใช้ชีวิต และการทำงาน

และจะอยู่ในสังคมแบบนั้นไปด้วยความศรัทธาเชื่อมั่น โดยเฉพาะเมื่อสังคม หรือองค์กรนั้นมีความมั่นคง และทำให้บุคคลนั้นเกิดความเชื่อมั่นว่า จะอยู่และเติบโตได้อย่างมั่นคง โดยเฉพาะในหน้าที่การงาน ย่อมทำให้เกิดความตระหนักถึงผลประโยชน์ และความสำเร็จที่จะติดตามมา จึงยินดีที่จะร่วมอยู่กับองค์กรนั้นด้วยความภักดี

นอกจากนั้น มนุษย์ทุกคนรักศักดิ์ศรีของตัวเอง มนุษย์ทุกคนถือว่า ตนมีศักดิ์ศรีและคุณค่าเสมอ กับมนุษย์ทั่วไป (รติยา นิตยภิรมย์, 2548) ดังนั้น การได้รับการยอมรับจากคนรอบข้างมีผลต่อความพึงพอใจให้พนักงานมีความภักดีในองค์กร และความพึงพอใจในงานซึ่งแนวคิดนี้สอดคล้องกับแนวคิดของ กรีนเบิร์ก และบาร์อน (Greenberg & Baron, 1997) ซึ่งกล่าวว่า ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องนับถือ เป็นความต้องการที่เกี่ยวกับการนับถือตนเองและการได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น เป็นความต้องการความสำเร็จ ความมีเกียรติศักดิ์ศรี ความยอมรับในความมีชื่อเสียง เป็นต้น องค์กรสามารถทำกิจกรรมได้หลายอย่างที่แสดงการตอบสนองความต้องการ เช่น การจัดงานเลี้ยงเป็นรางวัลฉลองความสำเร็จครั้งสำคัญ การให้เงินโบนัส แม้เป็นจำนวนเล็กน้อยก็ตาม การให้การยอมรับคำแนะนำเพื่อปรับปรุงงานจากพนักงาน การมอบรางวัลเป็นโล่ หรือสิ่งของเพื่อแสดงการให้เกียรติหรือยอมรับ การกล่าวยกย่องถึงผลงานดีเด่นของพนักงานในโอกาสต่าง ๆ การประกาศรายชื่อผู้มีผลงานดีเด่นในฐานะเป็น “บุคคลดีเด่นประจำเดือนขององค์กร” การให้สิทธิพิเศษที่แสดงถึงการได้รับเกียรติยกย่องในความสำเร็จ เป็นต้น

ส่วนที่ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานส่งผลต่อความภักดีของลูกจ้างชั่วคราวที่ปฏิบัติงานอยู่ในมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครนั้น อาจเป็นเพราะลูกจ้างชั่วคราวที่ปฏิบัติงานอยู่ในมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครที่มีความรู้สึกพึงพอใจในการทำงาน โดยเฉพาะการได้รับสวัสดิการที่ดี และรู้สึกมีความสุขในการทำงานก็จะเกิดความรู้สึกเป็นสุขที่ได้ทำงานรับใช้องค์กร จึงยินดี

และเต็มใจที่จะยังคงอยู่ต่อไป สอดคล้องกับแนวคิดของ เฮอส์เบิร์ก มอสเนอร์ และสไนเดอร์แมน (Herzberg, Mausner & Snyderman, 1959) กล่าวว่า ปัจจัยที่ทำให้คนเกิดแรงจูงใจและความพึงพอใจในการทำงาน สามารถแบ่งได้เป็นสองกลุ่ม กลุ่มแรกคือ ปัจจัยค้ำจุน เช่น ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติและความรับผิดชอบ เป็นต้น กลุ่มที่สองเป็นปัจจัยที่จูงใจให้คนชอบรักงาน เป็นตัวการสร้างแรงกระตุ้นจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานให้กระตือรือร้นในการทำงานยิ่งขึ้นและสร้างความพึงพอใจให้บุคคลในองค์กรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งทั้งสองปัจจัยนี้ผู้บริหารจะต้องดำเนินการให้มีขึ้นในองค์กรโดยจะต้องมีการตรวจสอบ ดูแล สังเกต พฤติกรรมการปฏิบัติงานของบุคคลตลอดระยะเวลา และจะต้องจัดให้มีเพิ่มมากขึ้นตามลำดับ สอดคล้องกับงานวิจัยของแมนนิ่ง (Manning, 1997) พบว่า สภาพความพึงพอใจและสภาพความไม่พึงพอใจในการทำงาน มาจากปัจจัยกระตุ้น ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน การยอมรับนับถือ การรับผิดชอบที่สูง และการที่มีโอกาสเจริญก้าวหน้าในการทำงาน ซึ่งมีความสำคัญมากเป็นจูงใจในการทำงานและงานที่ทำอยู่เป็นปัจจัย ค้ำจุน ได้แก่ การบริหารงาน การปกครองบังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานซึ่งมีความสำคัญไม่น้อยไปกว่ากัน

ข้อเสนอแนะ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ทำให้ได้ข้อค้นพบซึ่งนำไปสู่ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายต่อผู้บริหารของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครที่มีบุคลากรที่เป็นลูกจ้างชั่วคราว เพื่อการปรับปรุงและพัฒนาสวัสดิการ ค่าตอบแทน โอกาสในหน้าที่การงาน เพื่อรักษาบุคลากรทางการศึกษาเหล่านี้ไว้ เพื่อเป็นกำลังสำคัญในการพัฒนามหาวิทยาลัยต่อไป โดยคณะผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะสำคัญ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

1) มหาวิทยาลัยควรคำนึงและให้ความสำคัญในด้านอัตราเงินเดือน และค่าตอบแทนลูกจ้าง

ชั่วคราวที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร โดยการปรับปรุงให้ค่าตอบแทนที่ได้รับนั้นเพียงพอต่อการดำรงชีพและสอดคล้องกับภาวะเศรษฐกิจ

2) มหาวิทยาลัยควรให้ความสำคัญในด้านสภาพและบรรยากาศการทำงานของลูกจ้าง ชั่วคราวที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ด้วยการเสริมสิ่งอำนวยความสะดวก ดูแลสภาพแวดล้อมให้ร่มรื่นเป็นธรรมชาติ และที่สำคัญต้องจัดการสภาพแวดล้อมด้านความปลอดภัย เพื่อให้รู้สึกเชื่อมั่นในการเข้ามาทำงาน อันจะเป็นการส่งเสริมให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

3) มหาวิทยาลัยควรส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรมีความรักและศรัทธาต่อองค์กรให้มากอย่างต่อเนื่อง ด้วยการจัดสวัสดิการที่เพียงพอ ให้ความยุติธรรม และเที่ยงธรรมในการเลื่อนตำแหน่งงาน และที่สำคัญคือ การให้โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน เช่น การศึกษาต่อ หรือการเลื่อนขั้นเงินเดือนอย่างสม่ำเสมอ ตามผลการปฏิบัติงาน

4) มหาวิทยาลัยควรตระหนักในด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร เพื่อเป็นการสนับสนุนองค์กร มหาวิทยาลัยควรตระหนักและให้ความสำคัญในด้านความพึงพอใจในแต่ละฝ่าย

5) ผู้บริหารควรเอาใจใส่พนักงาน และให้ความช่วยเหลือพนักงาน สร้างบรรยากาศความเป็นมิตรในองค์กร ซึ่งจะทำให้เกิดบรรยากาศที่รู้สึกอบอุ่น และให้การสนับสนุนที่ดีต่อกันในองค์กร ซึ่งจะส่งผลให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน และตั้งใจในการทำงาน

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรศึกษาปัจจัยหรือองค์ประกอบที่จะสามารถสนับสนุน ส่งเสริมให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2) ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานขององค์กรที่มีลักษณะการดำเนินงานคล้ายคลึงกัน เพื่อจะทำให้รู้จักจุดแข็ง จุดอ่อนของคู่

แข่ง ซึ่งจะทำให้สามารถมองเห็นโอกาสในการพัฒนาตัวเองมากยิ่งขึ้นให้อยู่เหนือคู่แข่งอื่นในทุกระดับ

3) ควรศึกษาถึงปัญหา และอุปสรรคของการขาดความจงรักภักดีต่อองค์กร เพื่อให้องค์กรสามารถนำปัญหา และอุปสรรคไปปรับปรุงแก้ไขได้ตรงประเด็น รวมทั้งควรศึกษาถึงแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรให้เป็นมืออาชีพ เพื่อสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ

4) ควรทำการศึกษาความพึงพอใจในการทำงาน และความจงรักภักดีต่อองค์กร แยกเป็นสายงานวิชาการกับสายงานสนับสนุน เนื่องจากมีภาระหน้าที่บางส่วนที่แตกต่างกันหรือได้รับสิทธิประโยชน์ รวมถึงคำตอบแทนที่อาจแตกต่างกัน เพื่อลดความหลากหลายของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งจะทำให้งานวิจัยมีความน่าเชื่อถือ และ

มีประสิทธิภาพประสิทธิผลเพิ่มมากขึ้น

5) ควรมีการศึกษาความพึงพอใจในการทำงาน ความจงรักภักดีต่อองค์กรของข้าราชการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร เนื่องจากเป็นบุคลากรอีกกลุ่มหนึ่งที่มีความสำคัญ อันจะทำให้งานวิจัยมีความหลากหลาย และเป็นประโยชน์ต่อองค์กรในที่สุด

6) ปัจจัยของตัวแปรต่าง ๆ อาจมีอีกหลายประการที่ผู้ทำวิจัยไม่ได้กล่าวถึง ทั้งที่เป็นเรื่องสำคัญสำหรับพนักงานระดับปฏิบัติการ เช่น (Canfield & Miller, 1996) พุดถึงผลสำรวจของ (Glenn Tobe et al.) ที่ได้ทำการสำรวจความต้องการของลูกค้า ดังนั้นก่อนการทำวิจัยควรสำรวจความเห็นจากกลุ่มเป้าหมาย โดยการใช้คำถามปลายเปิดเพื่อทราบความเห็นที่กว้างขึ้น



บรรณานุกรม

- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2546). **การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล**. กรุงเทพฯ: ภาควิชาสถิติ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ธารทิพย์ ศุขสายชล. (2546). **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ดีเอสแอลอินเตอร์เนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด**. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- รติยา นิตยภัทรมัย. (2548). **คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสายปฏิบัติการ เขต 2 ฝ่ายปฏิบัติการ 2 ภาคเหนือ กรุงเทพมหานคร บริษัท ซีพี เซเว่นอีเลฟเว่น จำกัด**. วิชานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาการบริหาร และพัฒนาประชาคมเมืองและชนบท มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- พิชญากุล ศิริปัญญา. (2545) **ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค : กรณีศึกษาพนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (เชียงใหม่) ภาคเหนือ**. ค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- เพ็ชรี รูปวีเชตรต์. (2550). **แนวคิดหลักการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมองค์กรด้วยวิธีการ SWOT**. เอกสารประกอบการบรรยาย โครงการพระราชดำริสหกรณ์ล้านกำแพงและโครงการพระราชดำริห้วยฮ่องไคร้ จังหวัดเชียงใหม่ วันที่ 22 – 23 มกราคม 2550 และ 28 – 30 มกราคม 2550. เชียงใหม่: สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

- วิเชียร วิทยอดม. (2547). **พฤติกรรมองค์กร**. (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ: ธีระฟิล์ม และ ไชท์เท็กซ์.
- สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. (2548). **ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์**. กรุงเทพฯ: เพ็ญฟ้าพรินต์ติ้ง.
- _____. (2550). **การใช้สถิติในงานวิจัยให้ถูกต้อง**. กรุงเทพฯ: เพ็ญฟ้าพรินต์ติ้ง.
- สุรพล เย็นเจริญ. (2543). **ความพึงพอใจต่อการเรียนวิชาอาชีพธุรกิจของนักเรียนมัธยมศึกษาปีที่ 5 และมัธยมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนปทุมคงคา สังกัดกรมสามัญศึกษา กรุงเทพมหานคร**. สารนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- Alderfer, C.P. (1977). **Improving organizational communication through long-term intergroup Intervention**. Journal of Applied Behavioral Science, 13, 193-210
- Canfield, J., & Miller, J. (1996). **Heart at work**. (p. 232). New York: McGraw Hill.
- Greenberg, J. & Baron, R.A. (1997) **Behavior in organizations** (6thed.). Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall. pp. 247-286, 1997.
- Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. B. (1959). **The motivation to work**. New York: John Wiley & Sons.
- Jack, Canfield., & Jacqueline Miller. (1996). **Heart at work**. (1sted.). USA: Donnelley/Crawfordsville.
- Manning, Renfo., Clark. (1997). **The Satisfies and Dissatisfies of Virginia Superintendents of School**. Dissertation Abstracts International. 37(7): 4028 – A; January.
- Maslow, A.H. (1954). **Motivation and Personality**. New York: Harper & Brothers.
- Mowday, R., Steers, R., & Porter, L. (1979). **The measurement of organizational commitment**. Journal of Vocational Behavior, 14, 224-227.
- Lawler III, Edward, E. (1983). **Satisfaction and Behavior In Perspective on Behavior in Organization**. Edited by Richard, J.Hackman, Edward E.Lawler III and Lyman W.Porter. 2nd ed. New York: McGraw- Hill.
- Remy, Mark Nicholas. (1999). **The Relationship of Principal Leadership Style and School Site Conditions to Stress Level of Elementary School Teachers**. Dector's Thesis.San Diego: University of San Diego.
- Werther, Willam P. & Davis, Keith JR. (1982). **Personnel Management and Human Resources**. Tokyo: McGraw-Hill.