

นวัตกรรมบริการที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานในองค์กร กรณีศึกษา กองบริหารงานบุคคล
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

Service innovation that affects the relationship of employees in the organization, case
studies, personnel management division Suan Sunandha Rajabhat University

สมยศ จิวาลัย¹, บรรดิษฐ์ พระประทานพร

¹นักศึกษาระดับปริญญาโทบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

Somyos.ng@ssru.ac.th

²อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

bundit.ph@ssru.ac.th

บทคัดย่อ

ความสำเร็จ และควมมีประสิทธิภาพขององค์กรนั้นเกิดจากคุณภาพของบุคลากรเป็นสำคัญ การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) คุณลักษณะของปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยนวัตกรรมบริการ และปัจจัยความผูกพันของพนักงานในองค์กร 2) ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลกับความผูกพันของพนักงานในองค์กร 3) อิทธิพลของนวัตกรรมบริการที่มีต่อความผูกพันของพนักงานในองค์กร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล ในการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย บุคลากรทุกระดับ จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และหาค่าความแตกต่างของค่าเฉลี่ยโดยใช้ t-test One - Way ANOVA และ simple Regression Analysis จากผลการศึกษาวิจัย พบว่า การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามการวิจัย เรื่อง นวัตกรรมบริการที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานในองค์กร กรณีศึกษา กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาสามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

เพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายจำนวน 218 คน คิดเป็นร้อยละ 54.5 และเป็นเพศชายจำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 45.5

อายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 222 คน คิดเป็นร้อยละ 55.5 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 32.8 และอายุมากกว่า 50 ปี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 6.8 ตามลำดับ

ระยะเวลาการทำงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ระยะเวลาการทำงาน ตั้งแต่ 5-10 ปี จำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 50.8 รองลงมาคือมากกว่า 10 ปี จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 36 และระยะเวลาการทำงานตั้งแต่ 1- 4 ปี จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 10.8 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 386 คน คิดเป็นร้อยละ 96.5 รองลงมาคือปริญญาตรี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 0.2 และอนุปริญญา/ปวส. จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 3.3 ตามลำดับ

1. นวัตกรรมบริการที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานในองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมาก
2. ผลการทดสอบสมมติฐาน นวัตกรรมบริการที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานในองค์กร นวัตกรรมด้านสภาพแวดล้อมข้อค้นพบที่ได้จากการวิจัย พบว่า ด้านข้อมูลสารสนเทศ(Information: I) ข้อที่เกี่ยวกับความผูกพันใน เรื่องลักษณะของงาน ของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ด้าน

สารสนเทศในระดับมากที่สุด ได้แก่ บุคลากรที่ให้บริการในกองบริหารงานบุคคลให้ข้อมูลด้านลักษณะการบริการ

3. การเปรียบเทียบความแตกต่างด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าต่อการดำเนินการของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา จำแนกตามประเภทผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) ในภาพรวมพบว่า ประเภทผู้ตอบแบบสอบถามแตกต่างกันมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าต่อการดำเนินการของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพบความแตกต่างจึงนำผลการวิเคราะห์ที่ได้ไปทำการทดสอบ เป็นรายคู่ เพื่อดูกลุ่มใดมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าต่อการดำเนินการแตกต่างกัน

คำสำคัญ : นวัตกรรม

ABSTRACT

Success and efficiency of the organization is mainly due to the quality of the personnel. This research is aimed to study 1) the characteristics of personal factors. Service innovation factors And the employee engagement factors in the organization. 2) The difference between personal factors and the employee engagement in the organization. 3) The influence of service innovation on employee engagement in the organization. Classified by personal factors Classified by personal characteristics data In quantitative research The sample consists of 400 personnel at every level, using questionnaires as a tool for data collection The statistics used for data analysis are Percentage, Mean, Standard Deviation and find the difference of mean by using t-test One-Way ANOVA and simple Regression Analysis from The results of the study found that the data analysis of the research questionnaire about service innovation affecting employee engagement in the organization, a case study of the Personnel Administration Division. Suan Sunandha Rajabhat University can conclude the research results as follows

Gender found that the majority of the respondents were 218 males, representing 54.5% and 182 males, accounting for 45.5%.

Age found that most respondents are between 31-40 years old, 222 persons, 55.5%, followed by 41-50 years old, 131 people, 32.8% and over 50 years, representing 27 6.8 percent respectively

The duration of work found that the majority of respondents, working period from 5-10 years, 203 people, representing 50.8%, followed by more than 10 years, 144 people, representing 36% and working period from 1-4. Year, 43 people are equal to 10.8 percent respectively

Education level, most respondents have 386 higher education level than bachelor's degree, accounting for 96.5%, followed by 13 bachelor's degree which is 0.2% and diploma / vocational certificate Number of people: 1 person representing 3.3 percent, respectively

1. Service innovation that affects employee engagement in the organization at a high level

2. Hypothesis testing results Service innovations that affect employee engagement in the organization Environmental innovations The findings from the research show that information about I about the commitment to About the nature of the job Of Suan Sunandha Rajabhat University staff Information at the highest level were personnel who provided services in the Personnel Management Division, providing information on service characteristics.

3. Comparison of strong differences in wishes for the operation of Suan Sunandha Rajabhat University Classified by respondents By analyzing the One Way ANOVA in general, it was found that Different types of respondents have fervent desire for the operation of Suan Sunandha Rajabhat University differently. When the difference was found, the results of the analysis were tested in pairs to see which groups had strong desire for the operation.

Keywords: innovation

บทนำ

จากการศึกษา เรื่อง นวัตกรรมบริการที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานในองค์กร กรณีศึกษา กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา การศึกษาในครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำแนวคิดเรื่อง ความผูกพันขององค์กรของ Steer (1991 อ้างถึงใน ทิพวรรณ ศิริคุณ, 2542) มากำหนดเป็น กรอบแนวคิดในการศึกษา ประกอบด้วย ตัวแปรอิสระ ในส่วนของลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระยะเวลาทำงานระดับการศึกษา ตัวแปรอิสระในส่วนของลักษณะงาน ได้แก่ ความหลากหลายของงาน ความท้าทายของงาน ความก้าวหน้าในงาน การมีส่วนร่วมในการบริหารงานงานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นตัวแปรอิสระในส่วนของประสบการณ์ในการทำงาน

แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับนวัตกรรมบริการ ดังนี้

1. ประเภทของนวัตกรรม Schumpeter (1934) ได้แบ่งประเภทของนวัตกรรม สามารถแยกออกได้เป็น 4 ประเภท

1) ข้อมูลสารสนเทศ (Information) ข้อมูลในบริบทนี้หมายถึงวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของคุณค่า (Value) ที่คาดหวังจาก ผลงานของนวัตกรรมบริการ

2) กระบวนการ (Process) กระบวนการในที่นี้ หมายถึง ขั้นตอนการให้บริการในฝั่งผู้ให้บริการ และกระบวนการใช้บริการในฝั่งของผู้ใช้บริการเป็นส่วนสำคัญของนวัตกรรมบริการ

3) เทคโนโลยี (Technologies) เพื่อสนับสนุนกระบวนการที่เป็นส่วนหนึ่งของข้อเสนอเพื่อสร้างคุณค่า รวมทั้งการเชื่อมโยง

4) สภาพแวดล้อม (Environment) สภาพแวดล้อมในบริบทนี้ หมายถึง การรับรู้ถึงข้อมูลประวัติและภาวะการณ์ (Profile) ของ ผู้รับบริการที่จะช่วยให้การสร้างคุณค่าร่วมกันระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการเป็นไปอย่างมี

2. แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

2.1 ความผูกพันต่อองค์กร (Organization commitment) ได้รับการศึกษาค้นคว้าจากนักวิชาการหลายท่าน ซึ่งได้ให้ความหมายของคำว่า “ความผูกพันต่อองค์กร” แตกต่างกันไป โดยผู้วิจัยได้รวบรวมความหมายไว้ดังนี้

Steers (1977 ทิพวรรณ ศิริคุณ, 2542, หน้า 47-48) ให้ทรรศนะไว้ว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่แสดงตนเป็นหนึ่งเดียวกับองค์กร มีค่านิยมที่กลมกลืน กับสมาชิกองค์กรคนอื่นๆ 3 ประการ คือ

- 1) ความเชื่ออย่างแรงกล้า และการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร
- 2) ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อองค์กร
- 3) ความปรารถนาอย่างยิ่งที่จะรักษาไว้ ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร

3. แนวคิดทฤษฎีปัจจัยส่วนบุคคล

3.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ที่เกี่ยวข้องกับบุคคลมีปลายปัจจัยด้วยกัน เพศ อายุ ระยะเวลาทำงาน ระดับการศึกษา ก็เป็นปัจจัยด้านหนึ่งในหลายๆ ด้านที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ของคนทำงานทุกๆ คนทรัพยากรบุคคลซึ่งมีชีวิตจิตใจพร้อมทักษะความชำนาญ และความสามารถที่จะเข้ามาปฏิบัติตามหน้าที่ที่กำหนดไว้โดยมุ่งหวังที่จะให้ได้รับค่าตอบแทนที่ยุติธรรม (หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการการตลาด บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม, 2555 สิทธิโชค แก้วขาว)

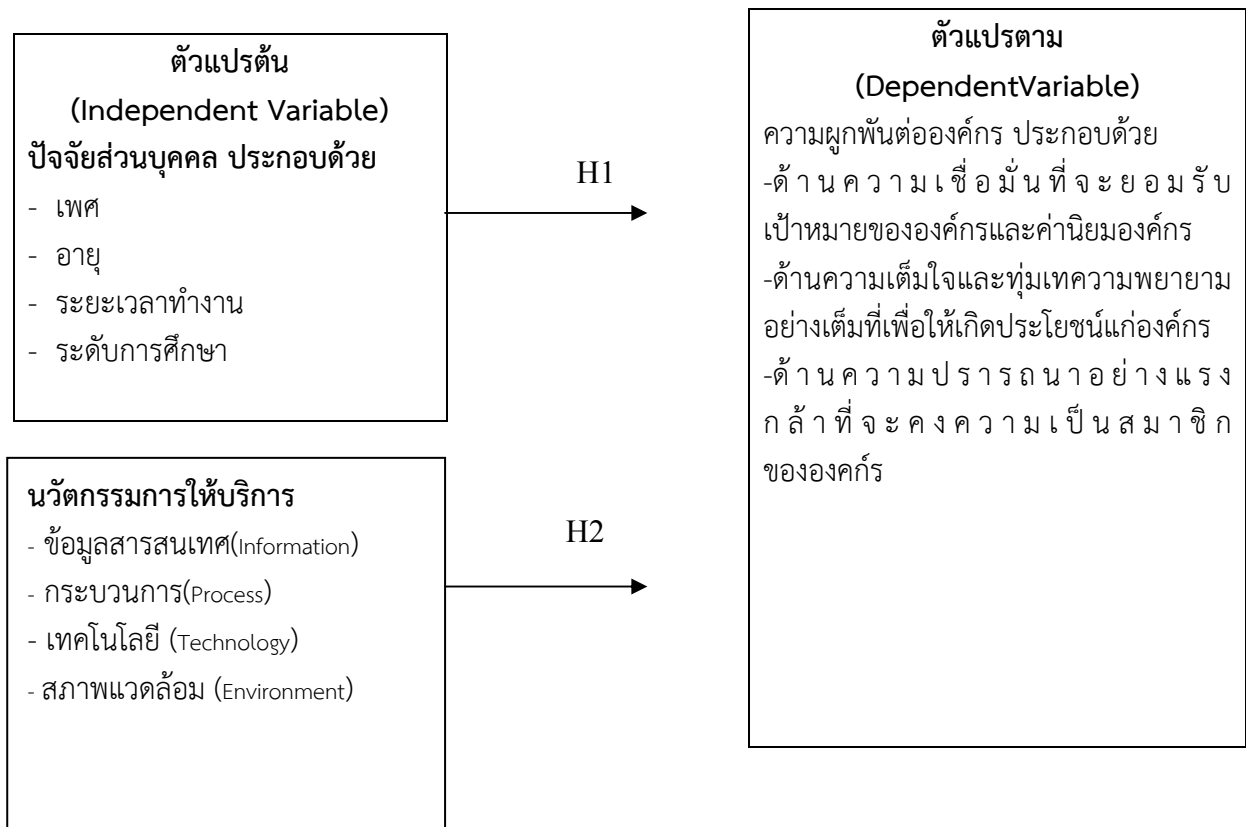
วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาคูณลักษณะของปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยนวัตกรรมบริการ และปัจจัยความผูกพันของพนักงานในองค์กร
2. เพื่อศึกษาความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลกับความผูกพันของพนักงานในองค์กร
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของนวัตกรรมบริการที่มีต่อความผูกพันของพนักงานในองค์กร

ขอบเขตการวิจัย

1) เพศ 2) อายุ 3) ระดับการศึกษา 4) ระยะเวลาการทำงาน Belch and Belch (2005 อ้างถึงใน อัจฉรา นพวิญญวงษ์, 2550), (หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการการตลาด บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม, 2555 สิทธิโชค แก้วขาว)

กรอบแนวคิด



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิด นวัตกรรมบริการที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานในองค์กร กรณีศึกษา กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ “นวัตกรรมบริการที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานในองค์กร กรณีศึกษา กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา” ซึ่งเป็นการวิจัย เชิงปริมาณ (Quantitative research) โดยการสำรวจ (Survey research) ดำเนินการวิจัยโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งผู้วิจัยจะมีขั้นตอนดังนี้

ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา จำนวน 1,931 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาโดยใช้วิธีการคำนวณหากลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของยามาเน่ (Sample Size) ผู้วิจัยได้ทำการกำหนดขนาด. กลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรทาโรยามาเน่ (Taro Yamane, 1973, p.125 อ้างถึงใน ฤเดช เกิดวิชัย2550, หน้า 137

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

เมื่อ n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
N แทน ขนาดของประชากร

e แทน ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง โดยกำหนดให้มี ความคลาดเคลื่อน 0.05

e แทน ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง โดยกำหนดให้มี ความคลาด
เคลื่อน 0.05

$$\frac{1,931}{1 + 1,931 (0.05)^2}$$

$$n = 399.79 \text{ คน}$$

ในการวิจัยครั้งนี้เพื่อให้ข้อมูลมีความคลาดเคลื่อน จึงกำหนดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 400 คน จากกรคำนวณตามสูตรกลุ่มตัวอย่างที่ต้องใช้ในการวิจัย คือ 399.79 คน ดังนั้น กำหนด ขนาดของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยทั้งหมดคือ จำนวน 399.79 คน ตามตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนกลุ่มตัวอย่าง พนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

หน่วยงาน	จำนวนพนักงานทั้งหมด		จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
สายวิชาการ	919	$\frac{919 \times 399.79}{1,931}$	= 190.27
สายสนับสนุนวิชาการ	1,012	$\frac{1,012 \times 399.79}{1,931}$	= 209.52
รวม	1,931		= 399.79

ขั้นตอนการทำวิจัย

ในการสร้างแบบสอบถามเพื่อใช้ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมีขั้นตอนในการสร้างดังนี้

1. ศึกษาแนวความคิดและทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่องความผูกพันองค์กรจากนั้นนำมากำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัยเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร และตรวจสอบเนื้อหาของ แบบสอบถามว่าครอบคลุมวัตถุประสงค์หรือไม่จากนั้นนำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบ ความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างของเนื้อหาและภาษาที่ใช้แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไข และนำเสนอ ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบอีกครั้ง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ขอหนังสือขอความอนุเคราะห์ และแนะนำตัวผู้วิจัยจากมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ถึงคณบดีตามคณะหน่วยงานในมหาวิทยาลัยเพื่อขอความร่วมมือและขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล การเก็บรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามไป 400 ชุด โดยมีแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมา และมีความสมบูรณ์ จำนวน 400 ชุด คิดเป็น 100 เปอร์เซ็นต์

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยนวัตกรรมบริการบริการที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานในองค์กร กรณีศึกษา กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยวิธีการทางสถิติโปรแกรมสำเร็จรูป ดังนี้

1. การวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive method)

1.1 เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ ที่ 1 เพื่อศึกษาเพื่อศึกษาคุณลักษณะของปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยนวัตกรรมบริการ และปัจจัยความผูกพันของพนักงานในองค์กร โดยคำนวณหาค่าร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย(Mean)

1.2 การวิเคราะห์เชิงปริมาณ (Qualitative method)

ผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามการวิจัย เรื่อง นวัตกรรมบริการที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานในองค์กร กรณีศึกษา กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาสามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายจำนวน 218 คน คิดเป็นร้อยละ 54.5 และเป็นเพศชายจำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 45.5 อายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 222 คน คิดเป็นร้อยละ 55.5 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 32.8 และอายุมากกว่า 50 ปีจำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 6.8 ตามลำดับ ระยะเวลาการทำงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ระยะเวลาการทำงาน ตั้งแต่ 5-10 ปี จำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 50.8 รองลงมาคือมากกว่า 10 ปี จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 36 และระยะเวลาทำงานตั้งแต่ 1- 4 ปี จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 10.8 ตามลำดับ ระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 386คน คิดเป็นร้อยละ 96.5 รองลงมาคือปริญญาตรี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 0.2 และอนุปริญญา/ปวส. จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 3.3 ตามลำดับ

1. นวัตกรรมบริการที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานในองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมาก

2. ผลการทดสอบสมมติฐาน นวัตกรรมบริการที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานในองค์กร นวัตกรรมด้านสภาพแวดล้อม

ข้อค้นพบที่ได้จากการวิจัย พบว่า

ด้านข้อมูลสารสนเทศ(Information:I) ข้อที่เกี่ยวกับความความผูกพันใน เรื่องลักษณะของงาน ของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ด้านสารสนเทศในระดับมากที่สุด ได้แก่ บุคลากรที่ให้บริการในกองบริหารงานบุคคลให้ข้อมูลด้านลักษณะการบริการ

ด้านกระบวนการ(Process:P)ข้อที่เกี่ยวกับความความผูกพันใน เรื่องลักษณะของงาน ของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ด้านกระบวนการในระดับมากที่สุด ได้แก่ บุคลากรที่ให้บริการในกองบริหารงานบุคคลให้การบริการอย่างเป็นกระบวนการ

ด้านเทคโนโลยี (Technologies: T) ข้อที่เกี่ยวกับความความผูกพันใน เรื่องลักษณะของงาน ของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ด้านเทคโนโลยีในระดับมากที่สุด ได้แก่ กองบริหารงานบุคคลมีการเครื่องใช้สำนักงานด้านไอที(IT)เข้ามาช่วยให้การบริการ

ด้านสภาพแวดล้อม (Environment: E) ข้อที่เกี่ยวกับความความผูกพันใน เรื่องลักษณะของงาน ของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ด้านสภาพแวดล้อมในระดับมากที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่กองบริหารงานบุคคลแต่งกายสะอาด บุคลิกภาพดี สุภาพ ให้ความรู้สึกเป็นมืออาชีพ และน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33

3.1 ปัจจัยส่วนบุคคล มีความแตกต่างกับความผูกพันต่อองค์กร ด้านความเชื่อมั่นที่จะยอมรับเป้าหมายขององค์กร จำแนกตามเพศ ด้วยวิธีการ t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่า เพศชายกับเพศหญิงมีความเชื่อมั่นด้านธรรมาภิบาลไม่แตกต่างกัน

3.2 การเปรียบเทียบความแตกต่างด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าต่อการดำเนินการของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา จำแนกตามประเภทผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) ในภาพรวมพบว่า ประเภทผู้ตอบแบบสอบถามแตกต่างกันมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าต่อการดำเนินการของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพบความแตกต่างจึงนำผลการวิเคราะห์ที่ได้ไปทำการทดสอบ เป็นรายคู่ เพื่อดูกลุ่มใดมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าต่อการดำเนินการแตกต่างกัน

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษาวิจัย ทำให้ทราบว่าบุคลากร ส่วนใหญ่มีความผูกพันของพนักงานในองค์กร ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา อยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะเรื่องความเอาใจใส่ในการทำงาน มี Sheldon (1971 อ้างถึงใน จีราวรรณ หาดทรายทอง, 2539, หน้า 21) ศึกษาความผูกพันต่อ องค์กรของนักวิทยาศาสตร์ และวิศวกร พบว่า อายุงาน หรือระยะเวลาที่อยู่ในตำแหน่งในองค์กรมี ความสัมพันธ์ต่อองค์กร

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาวิจัยเรื่อง “เรื่องนวัตกรรมบริการที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานในองค์กรกรณีศึกษา กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา” ผู้ศึกษาวิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้า โดยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาควรนำผลการวิจัยไปใช้กำกับนโยบายเพื่อบริหารงานโดยตระหนักถึงความต้องการของผู้รับบริการโดยเฉพาะบุคลากรที่มาติดต่องานบริการ

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

1. ผู้บริหารควรนำผลการวิจัยไปปฏิบัติดำเนินงานโดยตระหนักถึงหน้าที่ และมีความรับผิดชอบเอาใจใส่ความต้องการและ

กระตือรือร้นในการ โดยผ่านศูนย์รับเรื่องราวของมหาวิทยาลัย

2. ผู้บริหารควรกำหนดให้บุคลากร ได้รับรู้ข่าวสาร และมีส่วนร่วมในการร่วมรับรู้ ร่วมคิด ร่วมทำ และร่วมตรวจสอบ

เอกสารอ้างอิง

จีราวรรณ หาดทรายทอง 2539. ความผูกพันองค์กร: ศึกษากรณี การประปานครหลวง.

วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิตบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ทิพวรรณ ศิริคุณ, 2542. ความผูกพันองค์กร หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการ

จัดการการตลาด บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม.

สิทธิโชค แก้วขาว 2555 ของความสามารถที่จะเข้ามาปฏิบัติตามหน้าที่ที่กำหนดไว้โดย

มุ่งหวังที่จะให้ได้รับค่าตอบแทนที่ยุติธรรมระยะเวลาการทำงาน.

Belch and Belch (2005อ้างถึงใน อัจฉรา นพวิญญวงค์, 2550) (หลักสูตรบริหารธุรกิจ

มหาบัณฑิต สาขาการจัดการการตลาด บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม,2555 สิทธิโชค แก้วขาว.

Taro Yamane, 1973, p.125 อ้างถึงใน ฤเดช เกิดวิชัย2550, หน้า 137

Sheldon (1971 อ้างถึงใน จีราวรรณ หาดทรายทอง, 2539, หน้า 21 **ศึกษาความผูกพันต่อ องค์กรของ นักวิทยาศาสตร์และวิศวกร พบว่า อายุงาน หรือระยะเวลาที่อยู่ในตำแหน่งในองค์กรมี ความสัมพันธ์ต่อองค์กร**