อิทธิพลของการรับรู้ความเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ต่อผลการปฏิบัติงานโดยมีความผูกพันในองค์การ และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวแปรส่งผ่านของพนักงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง

THE EFFECT OF ORGANIZATIONAL INCLUSION ON JOB PERFORMANCE AMONG STATE ENTERPRISE EMPLOYEES: THE MEDIATION ROLE OF ORGANIZATIONAL COMMITMENT AND JOB SATISFACTION

วารุณี จันทาพูน

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

2562

อิทธิพลของการรับรู้ความเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ต่อผลการปฏิบัติงานโดยมีความผูกพันในองค์การ และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวแปรส่งผ่านของพนักงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง

วารุณี จันทาพูน

ปริญญานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาประยุกต์
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ปีการศึกษา 2562
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

THE EFFECT OF ORGANIZATIONAL INCLUSION ON JOB PERFORMANCE AMONG STATE ENTERPRISE EMPLOYEES: THE MEDIATION ROLE OF ORGANIZATIONAL COMMITMENT AND JOB SATISFACTION

WARUNEE JANTHAPOON

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements

for the Degree of MASTER OF ARTS

(Applied Psychology)

Graduate School, Srinakharinwirot University

2019

Copyright of Srinakharinwirot University

ปริญญานิพนธ์

เรื่อง

อิทธิพลของการรับรู้ความเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ต่อผลการปฏิบัติงานโดยมีความผูกพันในองค์การ และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวแปรส่งผ่านของพนักงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง

ของ

วารุณี จันทาพูน

ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาประยุกต์

ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

(รองศาสตราจารย์ นายแพทย์ฉัตรชัย เอกปัญญาสกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

คณะกรรมการสอบปากเปล่าปริญญานิพนธ์

..... ที่ปรึกษาหลัก
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สิทธิพงศ์ วัฒนานนท์สกุล)

..... ประธาน
(รองศาสตราจารย์ ดร.อุสา สุทธิสาคร)

..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ นายแพทย์ฉัตรชัย เอกปัญญาสกุล)

ชื่อเรื่อง	อิทธิพลของการรับรู้ความเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ต่อผลการปฏิบัติงาน โดยมีความผูกพันในองค์การ และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวแปรส่งผ่านของพนักงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง
ผู้วิจัย	วารุณี จันทาพูน
ปริญญา	ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
ปีการศึกษา	2562
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สิทธิพงศ์ วัฒนานนท์สกุล

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาอิทธิพลการรับรู้ความเป็นส่วนหนึ่งขององค์การที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและความผูกพันในองค์การเป็นตัวแปรส่งผ่าน และเพื่อตรวจสอบอิทธิพลทางตรงและอิทธิพลทางอ้อมของตัวแปรต่าง ๆ ในโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุกลุ่มตัวอย่าง ในการศึกษาครั้งนี้เป็นพนักงานการยาสูบแห่งประเทศไทย จำนวน 341 คน อายุเฉลี่ย 42 ปี ผู้วิจัยเก็บข้อมูลด้วยแบบวัดที่ผ่านการหาคุณภาพเครื่องมือ และใช้การวิเคราะห์เส้นทางอิทธิพลประมาณค่าพารามิเตอร์อิทธิพลทางตรงและอิทธิพลทางอ้อมในโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ผลการวิจัย พบว่า โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของอิทธิพลการรับรู้ความเป็นส่วนหนึ่งขององค์การที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและความผูกพันในองค์การเป็นตัวแปรส่งผ่าน มีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ดี โดยการรับรู้ความเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และความผูกพันในองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ทั้งนี้ การรับรู้ความเป็นส่วนหนึ่งขององค์การมีอิทธิพลทางตรง และมีอิทธิพลทางอ้อมโดยส่งผ่านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและความผูกพันในองค์การ รวมถึงตัวแปรในโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุร่วมกันอธิบายความแปรปรวนในผลการปฏิบัติงาน คิดเป็นร้อยละ 71 ผลที่ได้จากการวิจัยนี้สอดคล้องกับสมมติฐานวิจัยและยืนยันทฤษฎีการกำหนดตนเอง อีกทั้งผลการศึกษาจะได้นำไปประกอบการจัดทำนโยบายเพิ่มประสิทธิผลการทำงานในพนักงานต่อไป

คำสำคัญ : การรับรู้ความเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ, ผลการปฏิบัติงาน, ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน, ความผูกพันในองค์การ, พนักงาน

Title	THE EFFECT OF ORGANIZATIONAL INCLUSION ON JOB PERFORMANCE AMONG STATE ENTERPRISE EMPLOYEES: THE MEDIATION ROLE OF ORGANIZATIONAL COMMITMENT AND JOB SATISFACTION
Author	WARUNEE JANTHAPOON
Degree	MASTER OF ARTS
Academic Year	2019
Thesis Advisor	Assistant Professor Sittipong Wattananonsakul , Ph.D.

The aims of this study were to test the causal model of job performance in the Tobacco Authority of Thailand employees with the mediating role of job satisfaction and organizational commitment, and to examine the direct and indirect effects of organizational inclusion, organizational commitment, and job satisfaction on job performance. The sample size was 341 employees with an average age of forty-two. The path analysis was performed to estimate the direct and indirect effects and the total effect of the model. The results revealed that the overall goodness-of-fit statistical analysis showed the tested model of job performance was a good fit with the empirical data. The organizational inclusion, job satisfaction, and organizational commitment positively influenced job performance. The effects of organizational inclusion had a direct and indirect effect on job performance by the mediating role of job satisfaction, organizational commitment and job performance can be explained by the variation of the independent variable at approximately 71%. These results demonstrated that the organizational inclusion, job satisfaction, and organizational commitment should be applied in terms of further employee performance intervention programs.

Keyword : Organizational inclusion, Job performance, Job satisfaction, Organizational commitment, Employees

กิตติกรรมประกาศ

ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จและลุล่วงไปได้ด้วยความเมตตา ความกรุณาและความอนุเคราะห์ช่วยเหลือจากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สิทธิพงศ์ วัฒนานนท์สกุล อาจารย์ที่ปรึกษาปริญญานิพนธ์ ผู้ให้คำปรึกษา ดูแล ถ่ายทอดองค์ความรู้ ทั้งทางด้านหลักจิตวิทยาประยุกต์ วิธีวิทยาการวิจัย และการวิเคราะห์ทางสถิติต่าง ๆ รวมทั้งเปิดโอกาสทางด้านความคิดและประสบการณ์ รวมถึงตรวจทานแก้ไขข้อบกพร่องปริญญานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอาจารย์อย่างยิ่ง

ขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.อุสา สุทธิสาคร ที่ได้ให้คำปรึกษา แนะนำ พร้อมทั้งแง่คิดมุมมองใหม่ ๆ และตรวจทานข้อบกพร่องที่ดี เพื่อนำไปแก้ไขให้ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์ทางวิชาการมากยิ่งขึ้น อีกทั้งผู้วิจัยรู้สึกเป็นเกียรติอย่างยิ่ง ที่ท่านอาจารย์สละเวลาอันมีค่าในการเป็นประธานกรรมการสอบปากเปล่าปริญญานิพนธ์ฉบับนี้

ขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ นายแพทย์ฉัตรชัย เอกปัญญาสกุล ผู้เป็นทั้งคณะกรรมการสอบเค้าโครง และ คณะกรรมการสอบปากเปล่า ที่ได้สละเวลาในการให้ความรู้ คำแนะนำที่ดี มุมมองเชิงจิตวิทยาที่หลากหลายและแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ในปริญญานิพนธ์นี้ให้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อมราพร สุรการ และ อาจารย์ ดร.สุเมษย์ หนกหลัง ที่ได้สละเวลาในการเป็นผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อการตรวจแบบวัด พร้อมทั้งให้คำปรึกษา ให้ข้อเสนอแนะ และแก้ไขข้อบกพร่องแก่ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้

ขอขอบพระคุณคณะอาจารย์ประจำหลักสูตร ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาประยุกต์ทุกท่าน ที่ช่วยวางรากฐานถ่ายทอดองค์ความรู้ และคุณสมบัติอันมีค่า เพื่อการศึกษาและการทำงานของผู้วิจัยในอนาคต อีกทั้งเพื่อนนิสิตจิตวิทยาประยุกต์ทุกคนที่คอยช่วยเหลือ ให้กำลังใจ และสนับสนุนทางด้านจิตใจด้วยกันเสมอ รวมทั้งขอขอบคุณบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่มอบทุนนำเสนอผลงานทางวิชาการในต่างประเทศ (GRAD-S-3-63)

ขอกราบขอบพระคุณ ร.ต สำเนียง จันทาพูน ผู้เป็นบิดา นาง เรียง จันทาพูน ผู้เป็นมารดา และนาย อนุเทพ จันทาพูน ผู้เป็นน้องชายที่รักยิ่งของผู้วิจัย ที่คอยเป็นแรงใจเสมอ พร้อมทั้งญาติทุกท่านที่คอยสนับสนุน ทำให้ผู้วิจัยมีความมานะ อดทน และผ่านอุปสรรคทั้งหลายมาได้ด้วยความรักจากท่าน

สุดท้ายนี้ คุณประโยชน์อันเกิดจากปริญญานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องรำลึกถึง ความรักของบุพการี และขอน้อมรำลึกถึงพระคุณของครูอาจารย์ ผู้ซึ่งวางรากฐานองค์ความรู้ ความสามารถ คุณสมบัติที่ดีตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน

วารุณี จันทาพูน

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย ..... ง

บทคัดย่อภาษาอังกฤษ ..... จ

กิตติกรรมประกาศ ..... ฉ

สารบัญ ..... ช

สารบัญตาราง ..... ฎ

สารบัญรูปภาพ ..... ฐ

บทที่ 1 บทนำ 1

ที่มาและความสำคัญ 1

ความมุ่งหมายของการวิจัย 6

ความสำคัญของการวิจัย 6

ขอบเขตของการวิจัย 7

ตัวแปรที่ในการวิจัย 7

นิยามปฏิบัติการ 7

บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 12

1. แนวคิดเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน 14

1.1 ความหมายของผลการปฏิบัติงาน 14

1.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องของผลการปฏิบัติงาน 16

1.3 องค์ประกอบของผลการปฏิบัติงาน 19

1.4 การวัดผลการปฏิบัติงาน 24

1.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องผลการปฏิบัติงาน 25

2. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง 27

2.1 ความหมายทฤษฎีของการกำหนดตนเอง 27
2.2 แนวคิดและทฤษฎีของการกำหนดตนเอง 28
2.3 ปัจจัยต่อทฤษฎีของการกำหนดตนเอง 32
3. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันในองค์การ 36
3.1 ความหมายของความผูกพันในองค์การ 36
3.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องของความผูกพันในองค์การ 41
3.3 องค์ประกอบของความผูกพันในองค์การ 44
3.4 การวัดความผูกพันในองค์การ 49
3.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องความผูกพันในองค์การ 49
4. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน 50
4.1 ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน 50
4.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน 53
4.3 องค์ประกอบของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน 57
4.4 การวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน 63
4.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน 67
5. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ความเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ 68
5.1 ความหมายของการรับรู้ความเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ 69
5.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องของการรับรู้ความเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ 71
5.3 องค์ประกอบของการรับรู้ความเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ 75
5.4 การวัดการรับรู้ความเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ 76
5.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องการรับรู้ความเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ 76
6. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ 78
7. ประเภทของตัวแปรที่สาม 79

7.1 ตัวแปรอิสระร่วม (Covariate) 79
7.2 ตัวแปรรบกวน (Confounder) 79
7.3 ตัวแปรกด (Suppressor) 80
7.4 ตัวแปรบิดเบือน (Distorter) 81
7.5 ตัวแปรส่งผ่าน (Mediator) 82
7.6 ตัวแปรกำกับ (Moderator) 86
8. กรอบแนวคิดการวิจัย 87
8.1 ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ กับผลการปฏิบัติงาน ความผูกพันในองค์การ และความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน 87
8.2 กรอบแนวคิดการวิจัย 90
8.3 สมมุติฐานในการวิจัย 91
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย 92
1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง 92
ประชากรในการวิจัย 92
กลุ่มตัวอย่างและวิธีการสุ่ม 95
การเลือกกลุ่มตัวอย่าง 95
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย 96
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล 113
4. สิทธิของผู้เข้าร่วมวิจัย 114
5. การจัดทำและวิเคราะห์ข้อมูล 115
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล 118
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล 118
การนำเสนอ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยจะนำเสนอแบ่งออกเป็น 4 ขั้นตอน ดังนี้ 119

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล 120
บทที่ 5 สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ 128
ความมุ่งหมายของการวิจัย 128
ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง 128
ตัวแปรในการวิจัยที่ใช้ในการวิจัย 128
เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย 128
สรุปผลการวิจัย 129
การอภิปรายผล 130
ข้อจำกัดของการวิจัย 143
ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในครั้งต่อไป 144
ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้ 144
บรรณานุกรม 146
ภาคผนวก 158
ประวัติผู้เขียน 191

สารบัญตาราง

หน้า

ตาราง 1 สังเคราะห์ความหมายของผลการปฏิบัติงาน 15
ตาราง 2 สังเคราะห์ความหมายของความผูกพันในองค์การ 40
ตาราง 3 สังเคราะห์ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน 52
ตาราง 4 สังเคราะห์องค์ประกอบของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน 62
ตาราง 5 สังเคราะห์ความหมายของการรับรู้ความเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ 70
ตาราง 6 การเลือกกลุ่มตัวอย่างชั้นภูมิแบบสัดส่วน 95
ตาราง 7 ตัวอย่างมาตรวัดการรับรู้ความเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ 99
ตาราง 8 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างมาตรวัดรายข้อกับคะแนนรวมของมาตรวัดการรับรู้ความเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ 100
ตาราง 9 ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (factor loading) ของมาตรวัดการรับรู้การเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ 101
ตาราง 10 ตัวอย่างมาตรวัดความผูกพันในองค์การ 103
ตาราง 11 ค่าสัมประสิทธิ์ระหว่างมาตรวัดกับคะแนนของมาตรวัดความผูกพันในองค์การ 104
ตาราง 12 ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (factor loading) ของมาตรวัดความผูกพันในองค์การ 105
ตาราง 13 ตัวอย่างมาตรวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน 107
ตาราง 14 ค่าอำนาจจำแนกกลุ่มสูงและกลุ่มต่ำของมาตรวัดความพึงพอในการปฏิบัติงาน 108
ตาราง 15 ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (factor loading) ของมาตรวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน 109
ตาราง 16 ตัวอย่างมาตรวัดผลการปฏิบัติงาน 111
ตาราง 17 ค่าอำนาจจำแนกกลุ่มสูงและกลุ่มต่ำของมาตรวัดผลการปฏิบัติงาน 112
ตาราง 18 ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (factor loading) ของมาตรวัดผลการปฏิบัติงาน 113

ตาราง 19 แสดงค่าสถิติและเกณฑ์วัดระดับความกลมกลืนของเมทริกซ์ความแปรปรวนร่วมของโมเดลและเมทริกซ์ความแปรปรวน ความแปรปรวนร่วมของข้อมูลเชิงประจักษ์..... 117

ตาราง 20 ตารางข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม (n=341) 121

ตาราง 21 ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย 122

ตาราง 22 การวิเคราะห์เมทริกซ์สหสัมพันธ์ตัวแปรในโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของผลของการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง 124

ตาราง 23 การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์อิทธิพลรวม (total effect) อิทธิพลทางตรง (direct effect) และ อิทธิพลทางอ้อม (Indirect effect)..... 126

สารบัญรูปภาพ

หน้า

ภาพประกอบ 1 แนวคิดแรงจูงใจจากความต้องการพื้นฐานทางจิตวิทยา 28

ภาพประกอบ 2 ภาวะต่อเนื่องเกี่ยวกับการกำหนดตนเอง ประเภทของแรงจูงใจ และลักษณะพฤติกรรมการกำกับตนเอง 32

ภาพประกอบ 3 ภาวะต่อเนื่องเกี่ยวกับการกำหนดตนเองของทฤษฎีการปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อมของบุคคล ประเภทของแรงจูงใจและลักษณะพฤติกรรมการกำกับตนเอง และความต้องการพื้นฐานทางจิตวิทยา 3 ด้าน 34

ภาพประกอบ 4 แรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation) และ แรงจูงใจภายนอก (Extrinsic Motivation) ของ ทฤษฎี การปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อมของบุคคล (Organismic Integration Theory: OIT) 36

ภาพประกอบ 5 ตัวแปรอิสระร่วม (Covariate) 79

ภาพประกอบ 6 ตัวแปรรบกวน (Confounder) 79

ภาพประกอบ 7 ตัวแปรกด (Classic Suppressor) 80

ภาพประกอบ 8 ตัวแปรกด (Negative Suppressor) 80

ภาพประกอบ 9 ตัวแปรกด (Reciprocal Suppressor) 81

ภาพประกอบ 10 ตัวแปรบิดเบือน (Distorter) 81

ภาพประกอบ 11 Mediation for Explanation 82

ภาพประกอบ 12 Mediation for Design 82

ภาพประกอบ 13 Total effect 83

ภาพประกอบ 14 Direct effect และ Indirect effect 84

ภาพประกอบ 15 การส่งผ่านแบบสมบูรณ์ (Complete mediation or Perfect mediation) 85

ภาพประกอบ 16 การส่งผ่านแบบบางส่วน (Partial mediation) 85

ภาพประกอบ 17 ไม่ส่งผ่านอิทธิพล (No mediation) 86

ภาพประกอบ 18 ตัวแปรกำกับ (Moderator) 86

ภาพประกอบ 19 โมเดลความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงสาเหตุของการรับรู้ความเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ กับผลการปฏิบัติงาน ความผูกพันในองค์การ และความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน 89

ภาพประกอบ 20 กรอบแนวคิดการวิจัย 90

ภาพประกอบ 21 ตัวอย่างแบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม 98

ภาพประกอบ 21 สัมประสิทธิ์อิทธิพลรวม (total effect) อิทธิพลทางตรง (direct effect) และอิทธิพลทางอ้อม (Indirect effect) 127

บทที่ 1
บทนำ

ที่มาและความสำคัญ

การเปลี่ยนแปลงอันเนื่องมาจากสภาพเศรษฐกิจ สังคมและเทคโนโลยี ทั้งในระดับโลกและระดับภาคพื้นเอเชีย ก่อให้เกิดผลกระทบโดยตรงต่อประเทศไทย หน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาคราชการ รัฐวิสาหกิจ และเอกชน หน่วยงานมีกระบวนการต่อการดำเนินงานการบริหารจัดการองค์การเพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพ ส่งผลประสบความสำเร็จตามเป้าหมายของการทำงานในหน่วยงาน เมื่อพิจารณาองค์การในส่วนของภาครัฐ พบว่ามี 2 ส่วนที่สำคัญ คือ หน่วยงานภาคราชการ และ หน่วยงานภาครัฐวิสาหกิจ โดยหน่วยงานภาครัฐวิสาหกิจเป็นเครื่องมือในการดำเนินกิจการ ส่วนของธุรกิจอุตสาหกรรมการผลิตและบริการ รวมทั้งภาคเศรษฐกิจและสังคมแทนภาครัฐ หน่วยงานรัฐวิสาหกิจมีเป้าหมายมุ่งไปสู่การช่วยพัฒนาประเทศ สนับสนุนรวมถึงตอบสนองตามนโยบายของภาครัฐ ในการขับเคลื่อนระบบเศรษฐกิจที่ต้องมีการปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงในทุกมิติเกิดขึ้น เพื่อเป็นการสร้างรายได้ให้แก่หน่วยงานรัฐวิสาหกิจนำไปสู่เป้าหมายความสำเร็จขององค์การและความเป็นเลิศที่ยั่งยืน (คณะกรรมการจัดทำคู่มือสนับสนุนการทำงานของรัฐมนตรี, 2551) แผนการนำองค์การเพื่อประสบความสำเร็จตามที่คณะกรรมการจัดทำคู่มือสนับสนุนการทำงานของรัฐมนตรี (2551) ระบุประเด็นสำคัญ ในการนำองค์การสู่ความเป็นเลิศควรพิจารณา 5 ประเด็น ได้แก่ 1) ประเด็นด้านผู้บริหารระดับสูง ที่มุ่งเน้นให้ความสำคัญกับการบรรลุผลสำเร็จขององค์การต่อการดำเนินงานและเป้าหมาย โดยผลลัพธ์ของการดำเนินการเป็นไปตามแนวทิศทางที่องค์การต้องการ 2) ประเด็นด้านผู้ปฏิบัติงานในองค์การ โดย ผู้ปฏิบัติงานภายในองค์การควรมีความรู้ความสามารถ ในการปฏิบัติงาน องค์การควรมุ่งมั่นพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงาน 3) ประเด็นด้านลูกค้า โดยองค์การต้องสามารถดำเนินงานเกินความคาดหวังของลูกค้า 4) ประเด็นด้านผู้จัดจำหน่าย โดยองค์การมุ่งดำเนินธุรกิจอย่างถูกต้องตามเงื่อนไขที่ตกลงไว้ และ 5) ประเด็นด้านสังคม โดยองค์การมุ่งสู่การดำเนินงานอย่างถูกต้องเหมาะสม ไม่เอาเปรียบ (พฤทธิ์ เทศจีบ, 2552) พิจารณาความกลมกลืนสอดคล้องในความก้าวหน้าองค์การที่เกี่ยวข้องกับประเด็นจิตวิทยา พบว่าประเด็นด้านผู้ปฏิบัติงานในองค์การเป็นสิ่งที่งานวิจัยต่างประเทศก่อนหน้าสนใจศึกษา การศึกษาประเด็นการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อการพัฒนาขององค์การอย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลกระทบให้องค์การมีผลประกอบการและมูลค่าเพิ่มสูงมากขึ้น (วารุณี ทองดี, 2559) จากการสำรวจสถานการณ์องค์การรัฐวิสาหกิจจำนวนมากมีการนำหลักวิธีการ การตั้งเป้าหมายโดยใช้ตัวชี้วัดเป็นเกณฑ์ความสำเร็จ

ขององค์การ รวมไปถึงการพัฒนาศักยภาพและพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานในการแข่งขันกับองค์การอื่น ๆ จุดมุ่งหมายเพื่อการเพิ่มผลลัพธ์ของการปฏิบัติงานภายในองค์การของตนเองให้สูงขึ้น ต้องใช้กลยุทธ์ในการบริหารจัดการงานด้านทรัพยากรบุคคล ทั้งศาสตร์และศิลป์ เพื่อให้องค์การสามารถเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (2562) รายงานว่า พฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานภายในองค์การสามารถคาดการณ์ความสำเร็จขององค์การโดยการศึกษาของวารุณี ทองดี (2559) เสนอว่า บริบทที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับจากงาน ก่อให้เกิดพฤติกรรมที่มุ่งสู่เป้าหมายความสำเร็จองค์การ แบ่งออกเป็น 2 ด้าน ได้แก่ 1) พฤติกรรมการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของของผู้ปฏิบัติงาน (Task perfomance) เช่น ตำแหน่งหน้าที่ได้รับมอบหมายจากองค์การ เพื่อให้ได้ผลของการปฏิบัติงานที่องค์การตั้งไว้ และ 2) พฤติกรรมการปฏิบัติงานนอกเหนือบทบาทหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงาน (Contextual performance) เช่น พฤติกรรมการปฏิบัติงานที่ไม่ได้ระบุเป็นตำแหน่งหน้าที่ของบุคคลนั้น แต่อย่างไรก็ตามหากมีการปฏิบัติงานเหล่านั้นองค์การให้การสนับสนุน เพื่อมุ่งไปสู่ผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์การที่วางไว้ ผลลัพธ์ของพฤติกรรมที่มีความเกี่ยวข้องกับความสำเร็จขององค์การ คือ ผลการปฏิบัติงานเป็นพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานภายในองค์การที่สำคัญ มีความสัมพันธ์กับการเติบโตขององค์การ การพัฒนาให้ผลการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานสูงขึ้น ย่อมทำให้องค์การ1) บรรลุวิสัยทัศน์ (Vision) 2) พันธกิจ (Mission) 3) ค่านิยม (Value) และ 4) วัฒนธรรมองค์การ (Culture) ได้ประสิทธิภาพมากขึ้น (Bernardin & Beatty, 1984; Borman & Motowidlo, 1993; Campbell, McHenry, & Wise, 1990; Viswesvaran & Ones, 2000)

จากเอกสารหลักฐานการศึกษาที่เกี่ยวข้องก่อนหน้านี้ พบว่า ผลการปฏิบัติงาน (Job performance) คือ ผลลัพธ์ของการประพฤติตนที่มีความเกี่ยวเนื่องกับจุดมุ่งหมายต่อองค์การ โดยผลลัพธ์ของการประพฤติตนในการปฏิบัติงาน เกี่ยวเนื่องระหว่างเป้าหมาย นโยบายขององค์การและเป้าหมายส่วนบุคคลโดยมุ่งไปสู่ผลลัพธ์ของความสำเร็จ มีความเกี่ยวข้องทั้งการพัฒนาบุคคลและช่วยขับเคลื่อนให้องค์การบรรลุวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม และวัฒนธรรมองค์การ เป็นผลลัพธ์การประพฤติตนในองค์การ แสดงถึงศักยภาพในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานแต่ละบุคคล มีข้อบ่งชี้ถึงองค์ความรู้ความสามารถต่อการนำไปปฏิบัติสู่นโยบายที่ได้รับมอบหมายและตรงตามวิสัยทัศน์ พันธะกิจ ตลอดจนสนองค่านิยมองค์การ (Beach, 1985; Borman, 2004; Borman & Motowidlo, 1997; Bovee, 1993; Van Knippenberg, 2000) จากการศึกษางานวิจัย พบว่าองค์การที่มุ่งสู่ความสำเร็จ ผลการปฏิบัติงานถือว่าเป็นสิ่งสำคัญในการประเมินประสิทธิภาพและ

ประสิทธิผลของบุคคลากร นำไปสู่ผลลัพธ์คุณภาพโดยรวมขององค์การ องค์การมีความสำเร็จหรือความล้มเหลว ขึ้นอยู่กับผลลัพธ์ในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานภายในองค์การเป็นกุญแจสำคัญ (ดนตรี ทวีไทรวิจิตร, มนตรี พิริยะกุล, และ ประยงค์ มีใจซื่อ, 2555)

เมื่อทบทวนวรรณกรรมที่กี่ยวข้องพบหลักการทฤษฎีทางจิตวิทยาที่อธิบายพฤติกรรมผลการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงาน คือ ทฤษฎีการกำหนดตนเอง (Self – Determination Theory: SDT) เป็นทฤษฎีจิตวิทยาทางด้านแรงจูงใจ อธิบายการเกิดพฤติกรรมในส่วนกระบวนการของแรงจูงใจ อารมณ์ความรู้สึก และบุคคลิกภาพตัวบุคคล (Vansteenkiste, Niemiec, & Soenens, 2010) ทฤษฎีดังกล่าวอธิบายถึงปัจจัยทางสภาพแวดล้อมที่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจของบุคคล พฤติกรรมบุคคลในสังคม รวมถึงการรับรู้ความยุติธรรมจากองค์การของบุคคล โดยทฤษฎีสำคัญที่มีแนวคิดด้านสถานการณ์ (Ryan & Deci, 2000) มีความกลมกลืนสอดคล้องร่วมกับแนวคิดทฤษฎีการกำหนดตนเองเป็นทฤษฎีย่อย คือ ทฤษฎีการปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อมของบุคคล (Organismic Integration Theory: OIT) อธิบายถึงธรรมชาติของบุคคลตามโครงสร้างลักษณะนิสัยส่งผลต่อการพัฒนาการรับรู้ที่มีต่อตนเอง (Sense of self) และการรวมเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันบูรณาการกลุ่มสังคมเน้นการให้พลังทางบวก คำนึงถึงแหล่งที่มาของแรงจูงใจ เริ่มต้นจากการขาดหรือไม่มีแรงจูงใจ (Amotivation) ผ่านกระบวนการรับรู้ต่อสิ่งแวดแวดล้อม สภาพสังคมของแรงจูงใจภายนอก (Extrinsic Motivation) จากการกำกับตนเองภายในโดยการควบคุมจากภายนอก (External regulation) การกำกับตนเองจากสิ่งแวดล้อม (Introjected Regulation) การกำกับจากการรับรู้ความสำคัญเห็นคุณค่าเป้าหมาย (Identified Regulation) และการกำกับจากความสอดคล้องภายในตนเอง ผ่านมโนทัศน์ เจตคติ ส่งผลการตัดสินใจ (Integrated Regulation) ร่วมกับปฏิสัมพันธ์ระหว่างกำกับพฤติกรรมตนเองสู่แรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation) ส่งผลต่อการประพฤติตนที่มีคุณภาพสูง ควบคู่ปัจจัยนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมสู่ผลของการปฏิบัติงาน (Job performance) ด้วยเนื้อหาทฤษฎีมีความสอดคล้องกับบริบททางจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ ที่ประยุกต์อธิบายพฤติกรรมผลการปฏิบัติงาน งานวิจัยนี้จึงพัฒนากรอบแนวคิดในการวิจัย โดยอ้างอิงทฤษฎีดังกล่าว ทำการตรวจสอบความตรงกับผู้ปฏิบัติงานของการยาสูบแห่งประเทศไทย ซึ่งเป็นรัฐวิสาหกิจกลุ่มตัวอย่างมีความเหมาะสมที่จะตรวจสอบอิทธิพลของปัจจัยต่างๆ ส่งผลกับผลการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นประโยชน์ในการนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ภายในองค์การ หรือองค์การอื่นๆ มีรูปแบบโครงสร้างใกล้เคียงกัน ในแง่มุมของแนวทางบริหารจัดการทรัพยากรเพื่อนำไปสู่ผลลัพธ์ของการปฏิบัติงานให้เพิ่มมากขึ้น สอดคล้องนโยบายกระทรวงการคลังเป็นไปตามเกณฑ์ประเมินผล ส่งเสริมให้รัฐวิสาหกิจพัฒนาองค์การอย่างต่อเนื่อง

(State Enterprise Performance Assessment: SEPA) เพื่อก่อให้เกิดความยั่งยืนขององค์การ พ.ศ.2561 และสอดคล้องกับสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (2562) สำนักงานคณะกรรมการนโยบายที่กำหนดให้มีการประเมินผลในการส่งเสริมให้รัฐวิสาหกิจพัฒนาองค์การอย่างต่อเนื่อง (กาญจนา พันธ์ศรีทุม, 2559)

เมื่อพิจารณาถึงแนวคิดทฤษฎีการปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อมของบุคคล แรงจูงใจภายในพบว่า มีปัจจัยส่งผลทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อการปฏิบัติงานมีอยู่หลายปัจจัย งานวิจัยจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การสนใจศึกษาประเด็นที่สอดคล้อง ได้แก่ ความผูกพันในองค์การ (organizational commitment) ที่นักวิชาการทางด้านจิตวิทยาให้ความสนใจและทำการศึกษาวิจัยกันมากทั้งในและต่างประเทศ ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ คือ ความยึดมั่นผูกพันด้านความรู้สึก ความยึดมั่นผูกพันด้านการคงอยู่ และ ความยึดมั่นผูกพันด้านบรรทัดฐาน (Allen & Meyer, 1990) โดยสอดคล้องกับความผูกพันในองค์การเป็นปัจจัยอิทธิพลหนึ่งต่อผลการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านความผูกพันในองค์การจึงกลายเป็นแนวคิดหนึ่งในการบริหารจัดการองค์การ (organizational management) ผลการศึกษาวิจัยก่อนหน้านี้ พบว่าความผูกพันในองค์การ เป็นปัจจัยมีผลต่อผลการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ เมื่อผู้ปฏิบัติงานได้มอบหมายตามข้อตกลง (task performance) และผลการปฏิบัติงานนอกเหนือบทบาทหน้าที่ เมื่อผู้ปฏิบัติงานได้รับเพิ่มเติมมาภายหลัง (contextual performance) (Harter, Schmidt, & Hayes, 2002; Salanova, Agut, & Peiró, 2005; วารุณี ทองดี, 2559) นอกจากนี้งานวิจัยของ Street และ Anthony (1997) รวมถึงMowday, Porter และ Steers (1982) พบว่าการรับรู้ความเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ (Organization inclusion) ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน โดยมีความผูกพันในองค์การ และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน สอดคล้องกับการศึกษาเรื่องความผูกพันในองค์การที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน อีกทั้ง Mor Barak และ Cherin, (1998) พบว่า การรับรู้ความเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (Job satisfaction) และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานก็ยังส่งผลโดยตรงกับการเพิ่มขึ้นของผลการปฏิบัติงาน (Locke & Latham, 1990) รวมถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนี้ยังมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความผูกพันในองค์การ ทั้งความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และความผูกพันในองค์การก็ล้วนมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานด้วยเช่นกัน (Ensher, Grant-Vallone, & Donaldson, 2001; Meyer & Allen, 1997; Meyer, Becker, & Vandenberghe, 2004; Robbins, 2001) ในประเด็นเรื่องการรับรู้ความเป็นส่วนหนึ่งขององค์การงานวิจัยต่างประเทศจำนวนหนึ่งใช้ทฤษฎีเอกลักษณ์ เมื่อทำการค้นคว้าศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในประเทศไทยพบว่า มีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน พบว่าตัวแปรที่ส่งอิทธิพล ได้แก่ การรับรู้โครงสร้างเป้าหมาย การตั้งเป้าหมายผลลัพธ์ การสนับสนุนขององค์การ ค่านิยมวัฒธรรมองค์การ ความไว้วางใจต่อองค์การและความผูกพันต่อองค์การ (Vasasiri & Prangam, 2017; ชูชัย สมิทธิไกร, 2547; ชูชัย สมิทธิไกร, 2556; วารุณี ทองดี, 2559; ศุภวัฒน์ คูธนพงศ์, 2560)

ในประเด็นเรื่องการรับรู้ความเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ งานวิจัยต่างประเทศจำนวนหนึ่งใช้ทฤษฎีเอกลักษณ์ทางสังคม (Social identity theory) ในการอธิบายขยายความในส่วนอิทธิพลทางสังคมที่มีต่อผลการปฏิบัติงาน จากการศึกษาของ Jeongha Hwang และ Karen Hopkins (2015) พบว่า การรับรู้ความเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และความผูกพันในองค์การ โดยอิงทฤษฎีทางจิตสังคมในส่วนเอกลักษณ์ทางสังคม (Social identity theory) ที่กล่าวถึง การรับรู้ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของบุคคลที่มีต่อสังคม เรียกว่าเป็นการรับรู้เอกลักษณ์ทางสังคม มีส่วนส่งผลต่อการกำหนดตัวตนของบุคคลนั้น ๆ ให้เป็นไปตามความเกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมทางสังคมบุคคลสังกัดอยู่ (Ashforth & Mael, 1989) นอกจากนั้นบุคคลยังมีการรับรู้คุณค่าของกลุ่ม มีความภาคภูมิใจต่อกลุ่มของตนเอง (Tajfel & Turner, 1986) ส่งผลให้บุคคลรับรู้เกิดพฤติกรรมการเปลี่ยนแปลงต่อตนเองที่เกิด เช่น ความภาคภูมิใจในความสามารถของกลุ่มตนเอง การรับรู้ความเป็นจริงกับองค์ความรู้ของกลุ่มตนเองศึกษากับกลุ่มการศึกษาอื่น และการซ่อนเร้นของพฤติกรรมบางอย่างหรืออย่างใดอย่างหนึ่ง เพื่อให้เกิดการยอมรับจากกลุ่มสังคมที่บุคคลเข้าร่วม เป็นต้น แต่เมื่อบุคคลไม่ได้เกิดการรับรู้ความรู้สึกว่าบุคคลเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม บุคคลเหล่านั้นมีพฤติกรรมแตกต่างออกไป โดยไม่ปฏิบัติไปตามแนวทางของกลุ่ม (Ashforth & Mael, 1989; Leary & Downs, 1995; Punnett, 2015) นำไปสู่การลดลงของระดับพฤติกรรมผลการปฏิบัติงาน และการได้รับการตอบสนองต่อความต้องการของบุคคล มีความเชื่อมโยงกับความพึงพอใจของบุคคลต่อระบบเอกลักษณทางสังคม (Leary & Downs, 1995) รวมทั้งทฤษฎีเอกลักษณ์ทางสังคม ยังส่งผลให้บุคคลมีพฤติกรรมในการปิดกั้นหรือการปิดบังบางอย่างในการปฏิบัติงาน เพื่อตอบสนองต่อองค์การตามความต้องการ ทำให้องค์การได้รับผลตามเป้าหมาย อย่างไรก็ดีเมื่อผู้ปฏิบัติงานเหล่านั้นไม่เกิดความผูกพัน และไม่ก่อให้เกิดความหลากหลายที่องค์การควรได้รับอีกด้วย (Michàl E Mor Barak, 1999) ในอีกแง่มุมเกี่ยวกับด้านของประเด็นจากแนวคิดการรับรู้เอกลักษณ์ทางสังคมพบว่า มีความสอดคล้องกับทฤษฎีแรงจูงใจภายใน ส่วนของสภาพแวดล้อมที่มีอิทธิพลต่อบุคคล

จากข้อมูลการศึกษาที่กล่าวมาข้างต้น เห็นได้ว่าการศึกษาตัวแปรที่ส่งผลเป็นไปในลักษณะของอิทธิพลของตัวแปรต้น อธิบายตัวแปรตาม แต่ประเด็นการค้นคว้าความสัมพันธ์

ระหว่างตัวแปรต้นกันเองนั้น ยังคงต้องได้รับการศึกษาลักษณะเป็นความสัมพันธ์เชิงสาเหตุที่มีการกำหนดตัวแปรต้น คือ การรับรู้ความเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ตัวแปรส่งผ่าน คือ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและความผูกพันในองค์การ และตัวแปรตาม คือ ผลการปฏิบัติงาน ดังนั้นการวิจัยครั้งนี้จึงมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรการรับรู้ความเป็นส่วนหนึ่งขององค์การและผลของการปฏิบัติงาน โดยตรวจสอบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของการรับรู้ความเป็นส่วนหนึ่งขององค์การต่อผลของการปฏิบัติงาน รวมถึงมีกรอบของทฤษฎีการกำหนดตนเองและทฤษฎีการปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อมของบุคคล ทดสอบความสัมพันธ์ตัวแปรกับกลุ่มประชากรผู้ปฏิบัติงานรัฐวิสาหกิจ โดยมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ความผูกพันในองค์การเป็นตัวแปรส่งผ่าน ผลการศึกษาจะได้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการพิจารณาจัดการพัฒนาศักยภาพผู้ปฏิบัติงานรัฐวิสาหกิจต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อตรวจสอบความตรงของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุด้านการรับรู้ความเป็นส่วนหนึ่งขององค์การที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน โดยมีความผูกพันในองค์การและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวแปรส่งผ่านของผู้ปฏิบัติงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง

2. เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของการรับรู้ความเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ที่ส่งผ่านความผูกพันในองค์การและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ไปยังผลการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง

ความสำคัญของการวิจัย

1. **ด้านวิชาการ**

1.1 ทำให้ทราบถึงอิทธิพลทางตรงที่มีต่อการรับรู้ความเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ รวมทั้งอิทธิพลทางอ้อมที่ส่งผ่านความผูกพันในองค์การ และความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ไปยังผลการปฏิบัติงาน

1.2 สามารถนำองค์ความรู้ที่ได้รับจากการศึกษาวิจัยนำไปประยุกต์ใช้ในการศึกษาตัวแปรอื่นๆ มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงาน

2. **ด้านองค์การ**

2.1 นำข้อค้นพบที่ได้รับจากการศึกษาวิจัยไปปรับใช้ในการออกแบบแนวทาง เพื่อเพิ่มประสิทธิผลต่อการปฏิบัติงานขององค์การทั้งในด้านนโยบาย และด้านการปฏิบัติงานจริง

2.2 ผลการวิจัยสามารถใช้เป็นข้อมูลในการอ้างอิง เพื่อพัฒนารูปแบบการดำเนินนโยบายก่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อการปฏิบัติงานทั้งองค์การ

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากร

ผู้ปฏิบัติงานสายงานหลักและสายงานสนับสนุน การยาสูบแห่งประเทศไทย

กลุ่มตัวอย่าง

ตัวอย่างในการวิจัย คือ ผู้ปฏิบัติงานสายงานหลักและสายงานสนับสนุนของการยาสูบแห่งประเทศไทย เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้ใช้เทคนิคการวิเคราะห์เชิงสาเหตุ (path analysis) การกำหนดกลุ่มตัวอย่างใช้กฎแห่งความจัดเจน (rule of thumb) ที่ระบุว่าการประเมินค่าพารามิเตอร์ ใช้ตัวอย่าง 25 คนต่อการประมาณค่า 1 พารามิเตอร์ (Hair, Black, Babin, Anderson, & Tatham, 1998) ในการศึกษานี้ประกอบด้วยพารามิเตอร์ที่ประมาณค่าตามตัวแปร 4 ตัวแปร ค่าความคลาดเคลื่อนของตัวแปรภายใน 3 พารามิเตอร์ รวม 7 พารามิเตอร์ร่วมกับการปรับโมเดลเชิงสาเหตุอีกประมาณ 6 พารามิเตอร์ รวมเป็น 13 พารามิเตอร์ทั้งหมดที่ต้องประมาณค่าในการวิเคราะห์โมเดลเชิงสาเหตุของความมุ่งมั่นในการทำงาน ดังนั้น 13 X 25 = 325 คน เพื่อป้องกันการคลาดเคลื่อนน้อยที่สุดจึงเพิ่มตัวอย่างอีกร้อยละ 10 เป็น 358 คน เก็บข้อมูลได้แบบวัดคืนกลับ 341 ชุด อัตราการตอบกลับคิดเป็นร้อยละ 95.2

ตัวแปรที่ในการวิจัย

ตัวแปรเชิงสาเหตุ

1. การรับรู้ความเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ (Organizationnal inclusion)

ตัวแปรส่งผ่าน

2. ความผูกพันในองค์การ (Organization commitment)

3. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (Job satisfaction)

ตัวแปรตาม

4. ผลการปฏิบัติงาน (Job performance)

นิยามปฏิบัติการ

1. **การรับรู้ความเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ** (Organization inclusion) หมายถึง การรับรู้ของผู้ปฏิบัติงานก่อให้เกิดความผูกพันกับเอกลักษณ์องค์การ เมื่อได้รับการส่งเสริมต่อการปฏิบัติงาน เป็นกระบวนการต่อผู้ปฏิบัติงานเชื่อมโยงตนเองเข้ากับการเป็นสมาชิกภายในองค์การ

อัตมโนทัศน์ดังกล่าวเป็นแรงจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานแสดงออกทางพฤติกรรมในฐานะการรับรู้ความเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มหรือองค์การอย่างกลมกลืนเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และส่งผลต่อพฤติกรรมการมีส่วนร่วมอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ เพื่อให้องค์การบรรลุไปยังเป้าหมายตั้งไว้ โดยประเมินจากองค์ประกอบ 3 ด้าน ตามแบบวัดของ Hwang และ Hopkins (2015) คือ

1) การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานภายในกลุ่ม (consisting of belongingness) หมายถึง การตั้งเป้าหมายของผู้ปฏิบัติงานมีความสอดคล้องกับเป้าหมายของกลุ่มในการปฏิบัติงาน และการรับรู้ความเป็นส่วนร่วมในการปฏิบัติงานเป็นกลุ่ม โดยผู้ปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ต่อการปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงาน หรือหัวหน้างาน เพื่อให้งานเหล่านั้นบรรลุเป้าหมายที่องค์การตั้งไว้ เช่น การตั้งเป้าหมายยอดการผลิตสินค้า 2,000 กล่อง/วันของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายการผลิต ตามเป้าหมายยอดสินค้าที่องค์การต้องการ เป็นต้น

2) การมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ (influence and decision-making) หมายถึง การรับรู้ความเป็นส่วนหนึ่งของการตัดสินใจในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงาน โดยการตัดสินใจมีผลต่อระบบการปฏิบัติงานหรือภาพรวมขององค์การ เพื่อให้ประสบความสำเร็จบรรลุตามเป้าหมาย บุคคลเกิดการรับรู้การได้รับการยอมรับในงาน เช่น การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ เรื่อง นโยบายการขายสินค้าในที่ประชุมตามยุทธศาสตร์ขององค์การ เป็นต้น

3) ความสามารถในการเข้าถึงทรัพยากร สภาพแวดล้อม ข้อมูล และความสามารถต่อการแสดงความคิดเห็น (access to communications and resources) หมายถึง การรับรู้ของผู้ปฏิบัติงานต่อการสนับสนุนด้านต่าง ๆ ขององค์การ โดยผู้ปฏิบัติงานผู้ปฏิบัติงานสามารถเข้าถึงทรัพยากรภายในองค์การได้ เพื่อสนับสนุนในการปฏิบัติงานเหล่านั้นบรรลุเป้าหมายตั้งไว้ อีกทั้งการร่วมมือกันในงาน และการประสานงานภายในองค์การ เพื่อให้งานบรรลุไปตามวัตถุประสงค์เป้าหมายองค์การ เช่น การเข้าถึงแฟ้มข้อมูลสำคัญขององค์การที่สนับสนุนการปฏิบัติงาน การปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมเอื้อต่อการปฏิบัติงาน ส่งผลต่อเป้าหมายตั้งไว้ เป็นต้น

โดยมาตรวัดการรับรู้ความเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นแบบวัดผู้วิจัยพัฒนามาจากการวัดระดับพฤติกรรมการรับรู้ความเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ โดยพัฒนามาจากมาตรวัดของ Hwang และ Hopkins (2015) เพื่อเก็บข้อมูลในงานวิจัยครั้งนี้ ลักษณะมาตรวัดเป็นมาตรวัดประมาณค่า 5 ระดับ (rating scale) ตั้งแต่ ตรงกับตัวท่าน้อยที่สุด ให้ 1 คะแนน ไปจนถึง ตรงกับตัวท่านมากที่สุด ให้ 5 คะแนน มีจำนวนมาตรวัด 9 ข้อ โดยผู้ที่มีคะแนนสูง หมายถึงบุคคลที่มีระดับการรับรู้ความเป็นส่วนหนึ่งขององค์การสูงกว่าบุคคลที่มีคะแนนต่ำกว่า

2. **ความผูกพันในองค์การ** (Organization commitment) หมายถึง ความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ มีความกลมกลืนกับองค์การ เต็มใจทุ่มอย่างเต็มกำลังกาย กำลังใจ ความจงรักภักดีต่อสังคมที่ผู้ปฏิบัติงานเป็นสมาชิกอยู่ และเสียสละประโยชน์ส่วนตนเพื่อองค์การ โดยยอมรับวัตถุประสงค์ และค่านิยมขององค์การ ตอบสนองต่อการพัฒนาและผลประโยชน์ขององค์การ และความปราถนาที่จะอยู่กับองค์การ โดยประเมินจากองค์ประกอบ 3 ด้าน ตามแนวคิดของ Allen และ Mayer (1990) คือ

1) ความผูกพันด้านจิตใจ (affective commitment) หมายถึง ความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกันกับองค์การ และการมีส่วนร่วมต่อองค์การของผู้ปฏิบัติงาน โดยผู้ปฏิบัติงานที่มีความผูกพันในด้านสภาวะจิตใจต่อพฤติกรรมการแสดงออกถึงความปรารถนามั่นคงอยู่กับองค์การ

2) ความผูกพันด้านการคงอยู่ (continuance commitment) หมายถึง การรับรู้ความรู้สึกผูกพันที่ผู้ปฏิบัติงานมีต่อองค์การ จากการประเมิน และชั่งน้ำหนัก พบว่าหากลาออกจากองค์การไปจะสูญเสียผลประโยชน์ หรือขาดทางเลือกที่ดีกว่า จึงทำให้ผู้ปฏิบัติงานเข้าร่วมปฏิบัติงานกับองค์การในปัจจุบันต่อไป

3) ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน (normative commitment) หมายถึง ความรู้สึกผูกพันต่อองค์การของผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่าเป็นหน้าที่ความรับผิดชอบ ความถูกต้อง และมีความสมเหตุสมผลทางด้านสังคมที่ผู้ปฏิบัติงานควรต้องปฏิบัติงาน และจงรักภักดีต่อองค์การของตนเองปฏิบัติงานอยู่

ทั้งนี้แบบวัดความผูกพันในองค์การ ในการศึกษาวิจัยนี้เป็นแบบวัด ผู้วิจัยพัฒนาจากแบบวัดฉบับย่อของ กาญจนา พันธ์ศรีทุม (2559) ได้รับการพัฒนาขึ้นตามแนวคิดของ Allen และ Mayer (1990) โดยมาตรวัดความผูกพันในองค์การ วัดจากระดับความผูกพันในองค์การของผู้ปฏิบัติงาน ลักษณะเป็นมาตรวัดประมาณค่า 5 ระดับ (rating scale) ตั้งแต่ ตรงกับตัวท่านน้อยที่สุด ให้ 1 คะแนน ไปจนถึง ตรงกับตัวท่านมากที่สุด ให้ 5 คะแนน มีจำนวน 9 ข้อ โดยผู้ที่มีคะแนนสูง หมายถึง บุคคลที่มีระดับความผูกพันในองค์การสูงกว่าบุคคลที่มีคะแนนต่ำกว่า

3. **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน** (Job satisfaction) หมายถึง การตอบสนองต่อความต้องการของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อลักษณะของงานหรืองานเฉพาะที่ได้รับมอบหมาย เป็นพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานแสดงออกจากการรับรู้ความรู้สึกบุคคลมีต่องานที่ตนได้ปฏิบัติ โดยผู้ปฏิบัติงานได้ประเมินจากความพึงพอใจ ได้ตอบสนองต่อความต้องการนั้น ๆ ในทิศทางบวก สำหรับการวิจัยนี้ผู้วิจัยใช้แนวคิดของ วรัญญา แดงสนิท และ ดวงกมล ไตรวิจิตรคุณ (2556) โดยประเมินจากองค์ประกอบ 5 ด้าน ดังนี้

1) ลักษณะของงาน (Work) หมายถึง ความน่าสนใจต่อภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย มีความเหมาะสมต่อองค์ความรู้ ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน มีโอกาสที่จะสำเร็จตามเป้าหมาย

2) การบังคับบัญชา (Supervisor) หมายถึง วิธีการหรือเทคนิคการบังคับบัญชา เช่น หัวหน้างานให้ผู้ปฏิบัติงานเป็นศูนย์กลางหรือให้สิทธิผู้ปฏิบัติงานในมีส่วนร่วมการตัดสินใจ โดยหัวหน้างานต้องสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคล อีกทั้งให้การส่งเสริมหรือให้ความสนใจส่วนบุคคล มีผลต่อการรับรู้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน เป็นต้น

3) เงินเดือน (Pay) หมายถึง การได้รับผลตอบแทนที่ได้รับ ทั้งในลักษณะของการรับรู้ค่าตอบแทนตามที่ตกลงกันไว้ และค่าตอบแทนพิเศษที่เหมาะสม เท่าเทียม ยุติธรรมกับภาระงาน

4) การเลื่อนตำแหน่ง (Promotion) หมายถึง โอกาสในการได้เลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น การได้รับความยุติธรรมในการเลื่อนตำแหน่ง

5) เพื่อนร่วมงาน (Co-Workers) หมายถึง การรับรู้ที่ได้เป็นส่วนหนึ่ง รวมถึงการได้รับการยอมรับจากกลุ่ม หรือการมีองค์ความรู้ มีความสามารถของเพื่อนร่วมงาน การช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เช่น การปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่นอย่างมีความสุข เป็นต้น

ทั้งนี้แบบวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นแบบวัดที่ผู้วิจัยพัฒนาจากแบบวัดของ วรัญญา แดงสนิท และ ดวงกมล ไตรวิจิตรคุณ (2556) พัฒนาขึ้นตามแนวคิดของ Spector (1985) โดยมาตรวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ฉบับ The JobSatisfaction Survey (JSS) วัดจากระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงาน ลักษณะมาตรวัดเป็นมาตรวัดประมาณค่า 5 ระดับ (rating scale) ตั้งแต่ ตรงกับตัวท่านน้อยที่สุด ให้ 1 คะแนน ไปจนถึง ตรงกับตัวท่านมากที่สุด ให้ 5 คะแนน มีจำนวน 15 ข้อ โดยผู้ปฏิบัติงานที่มีคะแนนสูง หมายถึง บุคคลที่มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงกว่าบุคคลที่มีคะแนนต่ำกว่า

4. ผลการปฏิบัติงาน (job performance) หมายถึง ผลลัพธ์เกิดจากการประพฤติตนหรือการกระทำที่มีความเกี่ยวข้องกับเป้าหมายขององค์การ โดยประเมินจากองค์ประกอบ 3 ด้าน ตามแนวคิดของ Viswesvaran และ Ones (2000) ได้แก่

1) ผลิตภาพ (productivity) หมายถึง ปริมาณส่วนของสินค้าหรือปริมาณส่วนของการบริการ เมื่อส่งมอบไปยังผู้รับบริการตามข้อตกลงร่วมกัน และการปฏิบัติงานสำเร็จตามระยะเวลา

2) ความรู้ที่เกี่ยวข้องในงานที่ปฏิบัติ (job knowledge) หมายถึง การมีองค์ความรู้เชี่ยวชาญชำนาญการ และทักษะมีความเกี่ยวข้องกับภาระหน้าที่ที่รับผิดชอบ

3) คุณภาพงาน (quality) หมายถึง ผลลัพธ์ในงาน เป็นไปตรงตามมาตรฐานกำหนดไว้ คุ้มค่ากับทรัพยากรขององค์การลงทุนไป

ทั้งนี้แบบวัดผลการปฏิบัติงาน ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นแบบวัด ผู้วิจัยพัฒนาจากแบบวัดของ วารุณี ทองดี (2559) พัฒนาขึ้นตามแนวคิดของ Viswesvaran (1993) อ้างในถึง Viswesvaran และ Ones (2000) โดยมาตรวัดผลการปฏิบัติงาน วัดจากระดับการรับรู้ต่อการประพฤติตนในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงาน ลักษณะมาตรวัดเป็นมาตรวัดประมาณค่า 5 ระดับ (rating scale) ตั้งแต่ ตรงกับตัวท่านน้อยที่สุด ให้ 1 คะแนน ไปจนถึง ตรงกับตัวท่านมากที่สุด ให้ 5 คะแนน มีจำนวน 9 ข้อ โดยผู้ที่มีคะแนนสูง หมายถึง บุคคลที่มีระดับการรับรู้ต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานสูงกว่าบุคคลที่มีคะแนนต่ำกว่า

บทที่ 2
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้มีการศึกษาค้นคว้า รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับแนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่จะศึกษา ผู้วิจัยขอนำเสนอรายละเอียดและเรียบเรียงตามลำดับดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน
    1.1) ความหมายของผลการปฏิบัติงาน
    1.2) ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องของผลการปฏิบัติงาน
    1.3) องค์ประกอบของผลการปฏิบัติงาน
    1.4) การวัดผลการปฏิบัติงาน
2. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
    2.1) ความหมายทฤษฎีการกำหนดตนเอง
    2.2) แนวคิดทฤษฎีการกำหนดตนเอง
    2.3) ปัจจัยต่อทฤษฎีการกำหนดตนเอง
3. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันในองค์การ
    3.1) ความหมายของความผูกพันในองค์การ
    3.2) ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องของความผูกพันในองค์การ
    3.3) องค์ประกอบของความผูกพันในองค์การ
    3.4) การวัดความผูกพันในองค์การ
4. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
    4.1) ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
    4.2) ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
    4.3) องค์ประกอบของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
    4.4) การวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
5. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ความเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ
    5.1) ความหมายของการรับรู้ความเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ
    5.2) ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องของการรับรู้ความเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ
    5.3) องค์ประกอบของการรับรู้ความเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ
    5.4) การวัดการรับรู้ความเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ
6. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ

7. ประเภทของตัวแปรอิสระที่สาม

7.1) ตัวแปรอิสระร่วม (Covariate)

7.2) ตัวแปรรบกวน (Confounder)

7.3) ตัวแปรกด (Suppressor)

7.4) ตัวแปรบิดเบือน (Distorter)

7.5) ตัวแปรผ่าน (Mediator)

7.6) ตัวแปรปรับเปลี่ยน (Moderator)

8. กรอบแนวคิดการวิจัย

8.1) ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ กับผลการปฏิบัติงาน ความผูกพันในองค์การ และความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

8.2) กรอบแนวคิดการวิจัย

8.3) สมมุติฐานในการวิจัย

1. แนวคิดเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน

ผลการปฏิบัติงาน (job performance) คือ ผลลัพธ์พฤติกรรมขององค์การที่เป็นหัวใจสำคัญ ใช้ในการประเมินศักยภาพ ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงาน แต่ละบุคคล รวมถึงองค์การในภาพรวม โดยถือเป็นที่นิยมทั้งหน่วยงานรัฐ หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ และหน่วยงานเอกชน องค์การต่างให้ความสำคัญ และมุ่งพัฒนากลยุทธ์ ยุทธวิธี ตลอดจนนโยบายต่าง ๆ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานภายในองค์การ มีพฤติกรรมการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และการมุ่งบรรลุต่อเป้าหมายที่องค์การกำหนดไว้ ประเด็นสำคัญ เพื่อนำองค์การมุ่งไปสู่ความเป็นเลิศ สามารถพบจากหลักฐานเชิงประจักษ์จากผลการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานในองค์การ กล่าวได้ว่าความสำเร็จหรือความล้มเหลวขององค์การ จึงขึ้นอยู่กับผลการปฏิบัติงานในผู้ปฏิบัติงานเป็นส่วนสำคัญ โดยการนำเสนอในส่วนนี้ มุ่งนำเสนอองค์ความรู้เกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน รายละเอียดดังต่อไปนี้

1.1 ความหมายของผลการปฏิบัติงาน

จากการค้นคว้าศึกษางานวิจัยและเอกสารเชิงวิชาการ มีนักวิจัยให้นิยามความหมายของผลการปฏิบัติงานอย่างแพร่หลาย พบว่าผลการปฏิบัติงานเป็นตัวแปรได้รับความนิยมในการศึกษา โดยเฉพาะอย่างยิ่งในองค์การที่มุ่งพัฒนาและมุ่งไปสู่จุดหมายความสำเร็จต่อองค์การ ฉะนั้นในการศึกษาครั้งนี้ได้รวบรวมความหมายผลของการปฏิบัติงาน ดังต่อไปนี้

Bernardin และ Beatty (1984 as cited in Viswesvaran & Ones, 2000) ผลการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลลัพธ์ในงานของผู้ปฏิบัติงาน มีความเฉพาะเจาะจง กล่าวคือ ผลการปฏิบัติงานเกิดจากพฤติกรรมการทำงานและส่งผลลัพธ์ออกมา โดยผลลัพธ์ที่ได้พบว่ามีอิทธิพลรวมทำให้เพิ่มขึ้นหรือลดลง ผลลัพธ์จึงขึ้นอยู่กับความสามารถ แรงจูงใจของผู้ปฏิบัติงาน รวมถึงบริบทขีดข้อจำกัดในงานนั้น ๆ

Campbell (1990) ผลการปฏิบัติงาน หมายถึง การประพฤติตนหรือการกระทำใด ๆ มีส่วนเกี่ยวข้องกับเป้าหมายในองค์การ ก่อให้เกิดพฤติกรรมการปฏิบัติหรือการกระทำที่มุ่งไปสู่วัตถุประสงค์ตั้งไว้

Mathis และ Jackson (2000) ผลการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลลัพธ์ของการประเมินในการตัดสินว่าผู้ปฏิบัติงานปฏิบัติงานได้ดีเพียงใด โดยการเปรียบเทียบกับมาตรฐานขององค์การตั้งไว้และมีการสื่อสารแจ้งต่อผู้ปฏิบัติงานทราบถึงผลการประเมิน

Viswesvaran และ Ones (2000) ผลการปฏิบัติงาน หมายถึง การประพฤติตนหรือการกระทำใด ๆ เกิดผลลัพธ์ต่อแรงจูงใจที่ส่งผลต่อผู้ปฏิบัติงาน ผู้ปฏิบัติงานเกิดกระทำต่องานมีความข้องเกี่ยวกับเป้าหมายขององค์การและองค์การวัดประเมินผลลัพธ์ได้

Suliman (2001) ผลการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลลัพธ์ในงาน เกิดจากผลลัพธ์ของการประพฤติตนของผู้ปฏิบัติงานมุ่งไปสู่จุดหมายขององค์การ ซึ่งสามารถวัดผล มีหลักฐานเชิงประจักษ์

Honiball (2009) ผลการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลของการปฏิบัติงานหรือกิจกรรมต่าง ๆ มุ่งสู่ต่อความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์การ โดยผลการประพฤติตนในการทำงานถือเป็นสิ่งเชื่อมโยงกับเป้าหมายของหน่วยงาน หรือองค์การรวมทั้งเป้าหมายส่วนบุคคล

วารุณี ทองดี (2559) ผลการปฏิบัติงาน หมายถึง ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงาน เกิดจากองค์ความรู้ความสามารถ ทักษะ มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานในการใช้ดูแลอุปกรณ์เครื่องมือ การสื่อสาร ความเชื่อถือ ความไว้ใจได้ รวมถึงความสัมพันธ์กับกลุ่มเพื่อนร่วมงาน และการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ว่าจ้าง โดยผู้ปฏิบัติงานมีพฤติกรรมปฏิบัติตามสัญญา ส่งผลลัพธ์ให้เกิดความริเริ่ม ความรับผิดชอบ มีการปรับตัวต่อสถานการณ์การควบคุมอารมณ์ และการตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน

ตาราง 1 สังเคราะห์ความหมายของผลการปฏิบัติงาน

ข้อ	ความหมาย	Bernardin และ Beatty (1984)	Campbell (1990)	Mathis และ Jackson (2000)	Viswesvaran และ Ones (2000)	Suliman (2001)	Honiball (2009)	วารุณี ทองดี (2559)	รวม
1	ผลลัพธ์ที่เกิดจากงานที่มีความเฉพาะเจาะจง ความสามารถ แรงจูงใจของผู้ปฏิบัติงาน	✓						✓	2
2	การประพฤติตนใด ๆ ที่มีความเกี่ยวข้องกับเป้าหมายขององค์การ		✓	✓	✓	✓	✓		5
3	ระดับผลปฏิบัติงาน โดยการเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่ได้กำหนดไว้และมีการสื่อสารแจ้งต่อผู้ปฏิบัติงานทราบถึงผลการประเมิน			✓	✓	✓		✓	4
4	ผลลัพธ์ของงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และผู้ว่าจ้าง การปฏิบัติตามสัญญา ความริเริ่ม การรับผิดชอบ การปรับตัว การควบคุมอารมณ์ และการตรงต่อเวลา							✓	1

จากตาราง 1 การให้นิยามข้างต้น จึงสามารถสรุปนิยามไว้ว่า ผลการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลลัพธ์ของการประพฤติตนที่มีความเกี่ยวเนื่องกับจุดมุ่งหมายต่อองค์การ โดยผลลัพธ์ของการประพฤติตนในการปฏิบัติงาน เป็นเกี่ยวเนื่องระหว่างเป้าหมาย นโยบายขององค์การ และเป้าหมายส่วนบุคคลโดยมุ่งไปสู่ผลลัพธ์ของความสำเร็จ ผลลัพธ์จากการปฏิบัติงานมีความเฉพาะเจาะจงนั้น พบว่าพฤติกรรมการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงาน มีความแตกต่างกันขึ้นอยู่กับองค์ความรู้ความสามารถ การจูงใจของผู้ปฏิบัติงาน และบริบทข้อจำกัดของงาน ที่กล่าวมาสะท้อนให้เห็นผลลัพธ์ให้เกิดพฤติกรรมไปยังผลการปฏิบัติงาน รวมถึงการสะท้อนแนวคิดต่อพฤติกรรมหรือการกระทำกับงานของผู้ปฏิบัติงาน จากการวัดผลประเมินผลลัพธ์ของผู้ปฏิบัติงานปฏิบัติงานได้ดีเพียงใด เมื่อเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่องค์การได้กำหนดไว้

1.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องของผลการปฏิบัติงาน

จากการค้นคว้าศึกษางานวิจัย พบว่าผลการปฏิบัติงานเป็นสิ่งสำคัญในการประเมินผู้ปฏิบัติงานต่อการมุ่งสู่ผลลัพธ์คุณภาพขององค์การ นักวิชาการจำนวนหนึ่งได้ให้แนวคิดงานวิจัยทฤษฎีการกำหนดตนเอง (Self – Determination Theory: SDT) เสนอแนวคิดทฤษฎี เพื่ออธิบายเกี่ยวกับการรับรู้ อารมณ์ ส่งผลต่ออิทธิพลมโนทัศน์ (Vansteenkiste et al., 2010) ทฤษฎีการกำหนดตนเอง มีการศึกษาและพัฒนาจากแนวคิดงานวิจัยของ Deci และ Ryan (1985) เป็นที่ยอมรับอย่างมากเชิงวิชาการเป็นแนวคิดของทฤษฎีที่ครอบคลุมและอธิบายพฤติกรรมได้อย่างชัดเจน กรอบแนวคิดตามทฤษฎีการกำหนดตนเอง สามารถอธิบายถึงตัวแปรส่งผลต่อผลของการปฏิบัติงาน (Job performance) อธิบายการเกิดการกำกับพฤติกรรมจากการพัฒนาขึ้นมาด้วยอิทธิพลของแรงจูงใจส่งผลต่อการรับรู้ของบุคคล เกิดการนำไปใช้ทำความเข้าใจ อธิบายสาเหตุของการเกิดปัญหา ทำนายแนวโน้มที่จะเกิดการประพฤติตน และควบคุมพฤติกรรมของบุคคล

ในประเด็นเรื่องการมุ่งสู่ผลลัพธ์ของผลการปฏิบัติงาน ทฤษฎีการกำหนดตนเอง (SDT) ได้อธิบายเกี่ยวกับกระบวนการกำกับพฤติกรรมและแรงจูงใจ ที่บุคคลมีส่วนร่วมภายใต้เงื่อนไขของการมีอิสระหรือการถูกควบคุม และการตั้งเป้าหมายสู่ความสำเร็จ พบว่ามีทฤษฎีการกำหนดตนเอง มีทฤษฎีย่อยเชื่อมโยงไปยังเป้าหมายของผลการปฏิบัติงาน คือ ทฤษฎีการตั้งเป้าหมาย (Goal content theory: GCT) กล่าวคือ การตั้งเป้าหมายของบุคคลส่งผลต่อแรงจูงใจภายในแรงจูงใจภายนอก และสิ่งแวดล้อมที่มากระทบบุคคล ส่งผลต่อการเกิดพฤติกรรมมุ่งเป้าหมาย มีความท้าทาย มีความเฉพาะเจาะจง นำไปสู่พฤติกรรมการปฏิบัติงานของบุคคลเพิ่มขึ้น เกิดพฤติกรรมปฏิบัติงานมีความทุ่มเทต่อความสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย อีกทั้งทฤษฎีอธิบายให้เห็นถึงความแตกต่างตามความต้องการของบุคคล เพื่อบุคคลได้รับการเติมเต็มความต้องการที่เกิดขึ้น

อย่างเป็นเหตุเป็นผลของเป้าหมาย โดยสมมุติฐานตามทฤษฎีการกำหนดตนเอง ประกอบด้วย 2 ส่วน ได้แก่ 1) ส่วนที่เกิดจากความสนใจหรือจากเหตุผลที่ของพฤติกรรมที่เพิ่มขึ้น และ 2) ส่วนการอธิบายเนื้อหาของการกำหนดเป้าหมายคือสิ่งใดหรือเกิดการรับรู้วัตถุประสงค์ของเป้าหมาย ส่งผลให้เกิดพฤติกรรมความมุ่งมั่นตั้งใจ เพื่อไปให้ถึงเป้าหมายของบุคคล การได้รับรางวัล การเติมเต็มความต้องการจากแรงจูงใจภายในเชิงบวกต่อตนเองของบุคคล ส่งต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงาน (Williams, Niemiec, Patrick, Ryan, & Deci, 2009) นอกจากนี้สภาพแวดล้อมและสภาพทางสังคม มีผลต่อการสนับสนุนหรือความต้องการ ส่งผลต่อระดับของความต้องการทางกระบวนการทางจิตวิทยา ความพึงพอใจที่ส่งผลลัพธ์ของพฤติกรรม (Deci & Ryan, 2002; Ryan & Deci, 2000) สอดคล้องกับทฤษฎีย่อยของทฤษฎีการกำหนดตนเอง คือ ทฤษฎีการปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อมของบุคคล (Organismic integration theory: OIT) (Ryan & Deci, 2000) พฤติกรรมการปรับตัวของบุคคลเกิดจากตามธรรมชาติ ความพึงพอใจของบุคคลต่อการเรียนรู้ ส่งผลให้บุคคลก่อเกิดพฤติกรรมการมีส่วนร่วม จากความแตกต่างกัน ตามทักษะของบุคคลนั้น ๆ การหล่อหลอมบุคคลจากสภาพแวดล้อมในการกำกับพฤติกรรมตนเองไปยังเป้าหมาย การมุ่งสู่เป้าหมายความสำเร็จในแง่มุมของการพัฒนาตนเองให้เกิดความหลากหลาย เพื่อผลลัพธ์การปฏิบัติงานที่ดีของบุคคลนั้น พบว่ามีแนวโน้มสนับสนุนและส่งเสริมการรับรู้ความสามารถภายในตนเองของบุคคลร่วมด้วย (Self-efficacy) จากการศึกษาการปฏิบัติงานให้ได้ผลลัพธ์เพิ่มขึ้น เท่าเดิมหรือลดลงต่อจุดมุ่งหมายตั้งไว้ จากการศึกษาพบว่าพฤติกรรมของบุคคลสามารถปฏิบัติงานต่อเป้าหมายที่กำหนดเริ่มจากขาดแรงจูงใจ (Amotivation) ผ่านกระบวนการรับรู้ต่อสิ่งแวดแวดล้อมสภาพสังคมของแรงจูงใจภายนอก (Extrinsic Motivation) จากการกำกับตนเองภายในโดยการควบคุมจากภายนอก (External regulation) การกำกับตนเองจากสิ่งแวดล้อม (Introjected Regulation) การกำกับจากการรับรู้ความสำคัญเห็นคุณค่าเป้าหมาย (Identified Regulation) และการกำกับจากความสอดคล้องภายในตนเอง ผ่านมโนทัศน์ เจตคติ ส่งผลการตัดสินใจ (Integrated Regulation) ร่วมกับปฏิสัมพันธ์ระหว่างกำกับพฤติกรรมตนเองสู่แรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation) เกิดผลลัพธ์ส่งต่อการประพฤติตนมีคุณภาพสูง บุคคลเกิดการรับรู้ว่าตนเองมีความสามารถปฏิบัติงานไปสู่กระบวนการกำกับพฤติกรรมผลการปฏิบัติงานบรรลุตามเป้าหมายกำหนดไว้ (Deci & Ryan, 2002) ร่วมกับแรงจูงในพฤติกรรมการส่งเสริมประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคคลในด้านการกำกับตนเองในการเรียนรู้ (สิทธิพงศ์ วัฒนานนท์สกุล, 2560) การมุ่งสู่เป้าหมายความสำเร็จส่วนบุคคล จากงานวิจัยได้กล่าว สิ่งสำคัญในการนำไปสู่ความสำเร็จของผลการปฏิบัติงาน คือ แรงจูงใจต่อการกำกับพฤติกรรมให้บุคคลสามารถฟันฝ่า

อุปสรรคในระดับที่ยากเกินขีดความสามารถถึงระดับที่เหมาะสมของบุคคล การได้รับการสนับสนุนทางสภาพแวดล้อมและสังคม ส่งผลเกิดอิทธิพลแรงจูงใจภายในและแรงจูงใจภายนอกต่อการเพิ่มหรือลดลง จากการสนับสนุนส่งเสริมให้เกิดการนำไปประยุกต์ใช้ตามทฤษฎีการกำหนดตนเองได้เสนอแนวคิดไว้ (Deci & Ryan, 1985, 2008)

จากการศึกษางานวิจัยเมื่อวิเคราะห์องค์ประกอบเกี่ยวกับเป้าหมายความสำเร็จระยะยาวของบุคคล พบว่ามี 2 ลักษณะ ได้แก่ 1) เป้าหมายภายใน (Intrinsic goal) คือ เป้าหมายในชีวิตของบุคคล มีความเกี่ยวข้องกับบุคคลอื่นส่งผลต่อการกำกับพฤติกรรมมีประโยชน์กับบุคคลอื่น พฤติกรรมการพัฒนาตนเอง โดยเป้าหมายเน้นแรงจูงใจจากความพึงพอใจของบุคคลตามความต้องการตามจิตวิทยาพื้นฐาน (Basic psychological needs : BPN) และ 2) เป้าหมายภายนอก (Extrinsic goal) คือ เป้าหมายเกี่ยวข้องกับการรับรู้ของบุคคลต่อความมั่นคง มั่งคั่ง ชื่อเสียง การได้รับการยอมรับ จากสภาพแวดล้อมและสังคม สะท้อนให้บุคคลรับรู้คุณค่าต่อตนเองจากแรงจูงภายนอก โดยทั้ง 2 เป้าหมายนี้มีความแตกต่างกันทางด้านความสัมพันธ์ที่มีต่อความต้องการพื้นฐานของบุคคล การมีปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อม และสภาพทางสังคม มีผลลัพธ์ต่อความสำเร็จ การสนับสนุนการรับรู้จึงมีความจำเป็นในการสร้างแรงจูงใจ มีผลต่อการให้เกิดพฤติกรรมในการปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง รวมถึงความต้องการในการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น นำไปสู่พฤติกรรมจากความพึงพอใจของบุคคล เมื่อบุคคลมีการรับรู้ต่อการติดต่อประสานงานกัน และการรับรู้การมีการมีส่วนร่วมในสภาพแวดล้อมและสภาพทางสังคม (Kanat-Maymon, Benjamin, Stavsky, Shoshani, & Roth, 2015)

จากที่กล่าวมาข้างต้นนี้ จึงสรุปทฤษฎีการกำหนดตนเอง (Self – Determination Theory: SDT) การกำกับตนเอง และสิ่งแวดล้อมที่มีผลต่อการรับรู้ มโนทัศน์ นำไปสู่เป้าหมายของผลการปฏิบัติงาน โดยมีทฤษฎีย่อยของทฤษฎีการกำหนดตนเองในการอธิบาย คือ ทฤษฎีการปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อมของบุคคล (Organismic integration theory: OIT) อธิบาย พฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานต่อเป้าหมายกำหนดตั้งไว้ เริ่มจากขาดแรงจูงใจ (Amotivation) ผ่านกระบวนการรับรู้ต่อสิ่งแวดแวดล้อม สภาพสังคมของแรงจูงใจภายนอก (Extrinsic Motivation) จากการกำกับตนเองภายในโดยการควบคุมจากภายนอก (External regulation) การกำกับตนเองจากสภาพแวดล้อม (Introjected Regulation) การกำกับจากการรับรู้ความสำคัญเห็นคุณค่าเป้าหมาย (Identified Regulation) และการกำกับจากความสอดคล้องภายในตนเองผ่านมโนทัศน์ เจตคติ ส่งผลการตัดสินใจ (Integrated Regulation) ร่วมกับปฏิสัมพันธ์ระหว่างกำกับพฤติกรรมตนเองสู่แรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation) เกิดผลลัพธ์ส่งต่อการประพฤติ

ตนมีคุณภาพสูง บุคคลเกิดการรับรู้ว่าตนเองมีความสามารถปฏิบัติงานไปสู่กระบวนการกำกับพฤติกรรมผลการปฏิบัติงานบรรลุตามเป้าหมายกำหนดไว้ (Deci & Ryan, 2008; Ryan & Deci, 2000) อีกทั้งการอธิบายพฤติกรรมผู้ปฏิบัติงานจากกระบวนการมุ่งสู่เป้าหมายความสำเร็จของผลการปฏิบัติงาน คือ ทฤษฎีการตั้งเป้าหมาย (Goal content theory: GCT) การตั้งเป้าหมายของผู้ปฏิบัติงานส่งผลต่อแรงจูงใจภายใน แรงจูงใจภายนอก และสิ่งแวดล้อมที่มากระทบขั้นตอนการสร้างแรงจูงใจในกำกับพฤติกรรมผู้ปฏิบัติงาน ส่งผลต่อการเกิดการประพฤติตนที่มุ่งไปสู่เป้าหมายมีความท้าทาย มีความจำเพาะเจาะจง พฤติกรรมการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น การรับรู้การตอบสนองตามความต้องการขั้นพื้นฐาน และ การรับรู้จากสิ่งแวดล้อมทางสังคม ผู้ปฏิบัติงานมีพฤติกรรมทุ่มเทในการปฏิบัติงานให้สำเร็จตามข้อกำหนดเกณฑ์จุดมุ่งหมายขององค์การ (Deci & Ryan, 1985) เพราะเหตุนี้ การรับรู้ของผู้ปฏิบัติงานต่อการได้รับการตอบสนองความต้องการและการได้รับการสนับสนุนด้านต่าง ๆ จึงส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดการรับรู้เชิงบวก นำไปสู่ความพึงพอใจมีผลต่อความผูกพันของกลุ่มตนเอง ถือเป็นสิ่งสำคัญต่อองค์การในการประยุกต์ใช้และการพัฒนาทรัพยากรบุคคล (สิทธิพงศ์ วัฒนานนท์สกุล, 2560) มุ่งสู่ผลของความตั้งใจในการปฏิบัติพฤติกรรมตามเป้าหมาย เช่น ผลของการปฏิบัติงานที่องค์การคาดหวัง เป็นต้น

1.3 องค์ประกอบของผลการปฏิบัติงาน

จากการค้นคว้าศึกษางานวิจัยและเอกสารเชิงวิชาการ นำเสนอแนวคิดโดยแบ่งองค์ประกอบของผลการปฏิบัติงานไว้อย่างหลากหลาย และผลการปฏิบัติงานเป็นตัวแปรได้รับการศึกษาอย่างแพร่หลาย โดยเฉพาะอย่างยิ่งในองค์การ จึงได้รวบรวมองค์ประกอบของผลการปฏิบัติงาน มีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

Campbell (1990) แบ่งองค์ประกอบผลการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานเป็น 8 ด้าน ได้แก่

1. ความชำนาญในการปฏิบัติงานเจาะจงเฉพาะงาน (job specific task proficiency) หมายถึง ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่าง ๆ จำเป็นต่อตำแหน่งงานที่ได้กำหนด เช่น ประสบการณ์ต่อความชำนาญในการตรวจสอบบัญชีของตำแหน่งงานพบัญชี ความชำนาญปฏิบัติให้การพยาบาลศัลยกรรมหัวใจเด็กเล็กของงานพยาบาลศัลยกรรมเด็กเล็ก ความชำนาญการปรุงใบยาของตำแหน่งผู้ปฏิบัติงานกองการใบยา เป็นต้น

2. ความชำนาญในการปฏิบัติงานไม่เจาะจงเฉพาะงาน (non-job specific task proficiency) หมายถึง ระดับประสบการณ์ด้านความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติภารกิจ ไม่จำกัด

อยู่เฉพาะตำแหน่งงานตามที่กำหนดเท่านั้น เช่น การใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ การใช้สื่ออิเล็กทรอนิค การใช้ภาษาอังกฤษ เป็นต้น

3. ความชำนาญในการสื่อสารการทำงานด้วยการเขียน และการพูด (written and oral communication task proficiency) หมายถึง ระดับประสิทธิภาพในการเขียนและการพูด เพื่อการสื่อสารชี้แจ้งข้อมูลต่าง ๆ ให้แก่ผู้ปฏิบัติงานภายในองค์การ มีความหลากหลายรูปแบบ เช่น บอร์ดความรู้ แผ่นพับ การนำเสนอข้อมูลผลกำไรประจำไตรมาตรในที่ประชุม เป็นต้น

4. ความทุ่มเทพยายาม (demonstrating effort) หมายถึง การประพฤติตนต่อผู้ปฏิบัติงานในความมุ่งมานะอุตสาหะ ความพยายาม และความเต็มใจปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์ยากลำบาก

5. การรักษาระเบียบวินัย (maintaining personal discipline) หมายถึง พฤติกรรมการหลีกเลี่ยงหรือพฤติกรรมฝ่าฝืนกฎระเบียบ เช่น การขาดงาน การใช้สารเสพติด การทุจริต เป็นต้น

6. การสนับสนุนการปฏิบัติงานของเพื่อนร่วมงาน และกลุ่ม (facilitating peer and team performance) หมายถึง ระดับของการประพฤติตนหรือการกระทำส่งผลให้กลุ่มเพื่อประสิทธิภาพในงาน เช่น พฤติกรรมการเป็นตัวอย่างที่ดี เป็นต้น

7. การบังคับบัญชาหรือภาวะผู้นำ (supervision /leadership) หมายถึง พฤติกรรม การกระทำมีการชักจูงใจหรือการส่งอิทธิพลของการปฏิบัติงานต่อผู้ใต้บังคับบัญชาเพื่อให้งานนั้น ๆ มีผลสำเร็จลุล่วงอย่างมีประสิทธิภาพ

8. การจัดการหรือการบริหารงาน (management /administration) หมายถึง การจัดการภารกิจต่าง ๆ เกี่ยวข้องในการบริหาร เช่น การติดตามความก้าวหน้าของการปฏิบัติงาน การแก้ไขวิกฤตการณ์ การควบคุมการใช้จ่าย การเป็นตัวแทนของหน่วยงาน เป็นต้น

Borman และ Motowidlo (1993) แบ่งองค์ประกอบผลการปฏิบัติงานออกเป็นพฤติกรรมการปฏิบัติงาน 2 ด้าน ได้แก่

1. พฤติกรรมของการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ (task performance) หมายถึง การประพฤติตนในการปฏิบัติงานต่าง ๆ เมื่อผู้ปฏิบัติงานได้รับมอบหมายจากองค์การเพื่อให้สำเร็จเป็นไปตามวัตถุประสงค์

2. พฤติกรรมของการปฏิบัติงานนอกเหนือบทบาทหน้าที่ (contextual performance) หมายถึง การประพฤติตนในการปฏิบัติงานต่าง ๆ ที่ไม่ได้รับการชี้แจงโดยระบุว่า

เป็นหน้าที่ แต่เป็นการประพฤติตนหรือการกระทำในการส่งเสริมองค์การให้ประสบความสำเร็จบรรลุเป็นไปตามวัฤประสงค์

โดยความแตกต่างระหว่างพฤติกรรมตามบทบาทหน้าที่และพฤติกรรมนอกเหนือบทบาทหน้าที่วิเคราะห์ได้จากเกณฑ์ 3 ด้าน คือ (Borman & Motowidlo, 1993; Motowidlo & Schmit, 1999; ชูชัย สมิทธิไกร, 2547)

1. กิจกรรมกำกับพฤติกรรมในงาน พบว่าเป็นการประพฤติตนมีความแตกต่างระหว่างตำแหน่งต่าง ๆ เช่น พฤติกรรมในงาน คือ การผลิตบรรจุบุหรี่ของตำแหน่งผู้ปฏิบัติงานกองม้วนและบรรจุ และการปรุงใบยาของกองการใบยา แต่การกำกับพฤติกรรมนอกงานเป็นการกระทำมีความสอดคล้องกันในตำแหน่งงานต่าง ๆ เช่น พฤติกรรมนอกงาน คือ การจัดโครงการKaizen ในการพัฒนารูปแบบกระบวนการทำงานให้สะดวก การสร้างสภาพแวดล้อมในงานให้ปลอดภัยขึ้น ภายในหน่วยงานนั้น ๆ เป็นต้น

2. พฤติกรรมในงานมีความสัมพันธ์กับองค์ความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน ในขณะพฤติกรรมนอกงานเกี่ยวเนื่องกับบุคลิกและแรงจูงใจของบุคคล เช่น การมีส่วนร่วมของผู้ปฏิบัติงานกองใบยาและกองม้วนในการออกกำลังกาย เพื่อลดความอ้วน เป็นต้น

3. พฤติกรรมในงานเป็นสิ่งที่องค์การกำหนดไว้อย่างชัดเจน กล่าวคือ การกำกับพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานต้องกระทำ แต่พฤติกรรมนอกงานเป็นพฤติกรรมอยู่นอกเหนือพิจารณาของผู้ปฏิบัติงานว่าจะปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติ เช่น พฤติกรรมการพัฒนาความรู้ของบุคคลากรในการฝึกอบรมตามข้อกำหนดตัวชี้วัดขององค์การ เป็นต้น

ดังนั้นเมื่อวิเคราะห์จากองค์ประกอบทั้ง 8 ด้านของการปฏิบัติงานที่ Campbell (1990) เห็นได้ว่ามีองค์ประกอบ 5 ด้านจัดว่าเป็นพฤติกรรมในงาน ได้แก่ 1) ความชำนาญในการปฏิบัติงานเจาะจงเฉพาะงาน 2) ความชำนาญในการปฏิบัติงานไม่เจาะจงเฉาะงาน 3) ความชำนาญในการสื่อสารการปฏิบัติงานด้วยการเขียน และการพูด 4) การบังคับบัญชาหรือภาวะผู้นำ และ 5) การจัดการและการบริหารงาน และองค์ประกอบ 3 ด้าน ของพฤติกรรมนอกเหนืองาน ได้แก่ 1) ความทุ่มเทพยายาม 2) การรักษาระเบียบวินัย และ 3) การเกื้อหนุนการปฏิบัติงานของเพื่อนร่วมงาน และทีม

Viswesvaran (2000) เสนอองค์ประกอบของผลการปฏิบัติงานประกอบด้วยองค์ประกอบ 10 ด้าน ได้แก่

1. ภาพรวมผลการปฏิบัติงาน (overall job performance) หมายถึง ผลลัพธ์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมของผู้ปฏิบัติงาน

2. ผลิตภาพ (productivity) หมายถึง ผลลัพธ์ปริมาณของบริการหรือสินค้าที่ถูกส่งมอบไปยังผู้รับบริการ

3. ความทุ่มเทพยายาม (effort) หมายถึง ความวิริยะอุตสาหะของผู้ปฏิบัติงานต่อการแสดงพฤติกรรมหรือการกระทำส่งผลให้งาน เมื่อได้รับมอบหมายก่อให้เกิดผลลัพธ์สูงสุดในงาน

4. องค์ความรู้ในงานที่ปฏิบัติงาน (job knowledge) หมายถึง องค์ความรู้ความคล่องตัว ความชำนาญการของบุคคล มีพฤติกรรมแสดงออกมาในการปฏิบัติงานของตนอง

5. ความสามารถด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (interpersonal competence) หมายถึง ความสามารถด้านการมีปฏิสัมพันธ์ สัมพันธภาพอันดีในการปฏิบัติงานร่วมกับบุคคลอื่นในองค์การ

6. ความสามารถด้านการบริหารจัดการ (administrative competence) หมายถึง ความสามารถด้านการดำเนินการจัดการของผู้ปฏิบัติงาน และการกำกับพฤติกรรมตามบทบาทที่แตกต่างกันภายในองค์การ

7. คุณภาพงาน (quality) หมายถึง คุณภาพของงาน โดยมีพฤติกรรมการแสดงออกมาตรงตามมาตรฐานเป้าหมายขององค์การกำหนดไว้

8. ความสามารถด้านการติดต่อสื่อสาร (communication competence) หมายถึง องค์ความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงานต่อการติดต่อสื่อสารได้อย่างสมบูรณ์ครบถ้วนตรงตามจุดมุ่งหมายของงานที่ได้รับมอบหมาย

9. ภาวะผู้นำ (leadership) หมายถึง หัวหน้างานมีความสามารถโน้มน้าวหรือการกระตุ้นผู้ใต้บังคับบัญชาหรือผู้ร่วมงานให้เกิดความขยันหมั่นเพียร เพื่อให้ผลลัพธ์ของงาน

10. การปฏิบัติงานตามกฎเกณฑ์ (compliance with the rules) หมายถึง การกำกับพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์การกำหนดไว้

นอกจากนั้นยังพบการทบทวนวรรณกรรมอย่างเป็นระบบ (systematic review) เกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน ของ Koopmans และคณะ (2011) องค์ประกอบของตัวแปรผลการปฏิบัติงาน มีความแตกต่างกันในแง่ของนิยาม ตามแนวคิดและงานวิจัยจากการนำมาใช้ต่อการประเมินผลลัพธ์ พบว่าจากงานวิจัยศึกษามีการรวบรวมกรอบแนวคิด สรุปกรอบแนวคิดองค์ประกอบของผลการปฏิบัติงานมี 4 ด้าน คือ 1) พฤติกรรมการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ (task performance) 2) พฤติกรรมการปฏิบัติงานนอกเหนือจากหน้าที่ (contextual performance) 3) พฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน (counterproductive work behavior) และ

องค์ประกอบด้านอื่น ๆ ที่ไม่ได้จัดอยู่ในองค์ประกอบหลักทั้ง 3 ด้าน จึงการแบ่งรายละเอียดของผลการปฏิบัติงาน (Koopmans et al., 2011) สะท้อนให้เห็นว่าองค์ประกอบความถี่ของการวัดประเมินผลการปฏิบัติงาน แบ่งออกเป็น 2 องค์ประกอบหลัก ดังนี้คือ 1) พฤติกรรมของการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ (task performance) และ 2) พฤติกรรมของการปฏิบัติงานนอกเหนือจากหน้าที่ (contextual performance) อย่างไรก็ดี ในการศึกษาค้นคว้างานวิจัยนี้ ผู้วิจัยจึงได้ข้อสรุปเรื่องที่เกี่ยวข้อง การวัดผลในเฉพาะส่วนของพฤติกรรมของการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ (task performance) เพราะมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์งานวิจัย ตรงตามความต้องการวัดผลสัมฤทธิ์ที่ก่อให้เกิดผลลัพธ์โดยตรงต่อความสำเร็จของตัวชี้วัด และผลการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงาน

จากแนวคิดเชิงวิชาการของนักวิจัยที่มีความหลากหลายข้างต้นขององค์ประกอบของผลการปฏิบัติงาน แบ่งออกเป็น 2 กลุ่มใหญ่ กล่าวคือ 1) พฤติกรรมการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ (task performance) และ 2) พฤติกรรมการปฏิบัติงานนอกเหนือบทบาทหน้าที่(contextual performance) (Borman & Motowidlo, 1993; Motowidlo & Schmit, 1999; ชูชัย สมิทธิไกร, 2547) สอดคล้องกับ Viswesvaran (2000) เสนอองค์ประกอบของผลการปฏิบัติงาน คือ 1) ภาพรวมผลของการปฏิบัติงาน (overall job performance) 2) ผลิตภาพ (productivity) 3) ความทุ่มเทพยายาม (effort) 4) องค์ความรู้ในงานที่ปฏิบัติงาน (job knowledge) 5) ความสามารถด้านการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (interpersonal competence) 6) ความสามารถด้านการบริหาร (administrative competence) 7) คุณภาพงาน (quality) 8) ความสามารถด้านการติดต่อสื่อสาร (communication competence) 9) ภาวะผู้นำ (leadership) 10)การปฏิบัติงานตามกฎเกณฑ์ (compliance with the rules) เมื่อวิเคราะห์ตามวัตถุประส่งงานวิจัยร่วมกับการศึกษาทบทวนในงานวิจัยครั้งนี้ จึงให้ผู้วิจัยมีความสนใจองค์ประกอบผลการปฏิบัติงานจากเดิมของ Viswesvaran (1993) และพัฒนาองค์ประกอบผลการปฏิบัติงานจากแนวคิดของ Viswesvaran (2000) คือ 1) ผลิตภาพ (productivity) หมายถึง ปริมาณของสินค้าหรือบริการที่ถูกส่งมอบไปยังผู้รับบริการตามข้อตกลง และการปฏิบัติงานสำเร็จตามระยะเวลาที่กำหนด 2) ความรู้ที่เกี่ยวข้องต่องานที่ปฏิบัติ (job knowledge) หมายถึง การมีองค์ความรู้ ความเชี่ยวชาญ และ ทักษะที่เกี่ยวข้องกับภาระหน้าที่ที่รับผิดชอบ และ 3) คุณภาพงาน (quality) หมายถึง ผลลัพธ์ในงาน มีความเป็นไปตรงตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ คุ้มค่ากับทรัพยากรที่องค์การลงทุนไป และผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ

1.4 การวัดผลการปฏิบัติงาน

Gomez-Mejia Balkin และ Cardy (2007) เสนอแนวคิดเรื่องผลการปฏิบัติงานสามารถวัดได้ 2 รูปแบบ ได้แก่ 1) ผลการปฏิบัติงานที่แท้จริง (absolute value) คือ การวัดประเมินจากผลลัพธ์ของการปฏิบัติงานจริง เช่น ปริมาณของผลิตผลของความสามารถต่อการทำผลกำไร เป็นต้น 2) ผลการปฏิบัติงานแบบเทียบเคียง (relative judgment) คือ การวัดประเมินผลลัพธ์จากภาพรวมของผลการปฏิบัติงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับงานทั้งหมด และองค์ประกอบด้านพฤติกรรม

จากการค้นคว้าศึกษาเพิ่มเติมพบว่า Wall และคณะ (2004) ได้นำเสนอเรื่องการวัดผลการปฏิบัติงานในองค์การส่วนใหญ่ ใช้ลักษณะการวัดประเมินผลของความเกี่ยวข้องในงานและองค์ประกอบพฤติกรรมหรือการกระทำของบุคคล เรียกว่า การวัดเชิงอัตวิสัย(subjective measures) มากกว่าการวัดเชิงประจักษ์ เป็นรูปธรรมเชิงภาวะวิสัย (objective measure) เป็นการวัดเฉพาะปริมาณผลงานหรือผลลัพธ์เชิงประจักษ์ ฉะนั้นเห็นได้ว่าการวัดประเมินเชิงอัตวิสัยสามารถอธิบายเรื่องของผลการปฏิบัติงานได้ครอบคลุมทั้งในส่วนบุคคลและในส่วนภาพรวมขององค์การ

ในอีกแง่มุม เมื่อพิจารณาตามแนวคิดการวัดผลการปฏิบัติงาน สามารถประเมินผลหลากหลายรูปแบบ ได้แก่ การสังเกต การสัมภาษณ์ การใช้แบบประเมินต่าง ๆ โดยขึ้นอยู่กับบริบทขององค์การเป็นผู้กำหนดเกณฑ์การประเมินเหล่านั้น นอกจากนี้การศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องของ Heneman และ Judge (2006) เสนอแนวคิดเรื่องการวิเคราะห์งาน อีกแนวคิดหนึ่งที่สามารถนำมาใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน คือการใช้แบบประเมินผลการปฏิบัติงาน เป็นประเด็นที่ได้รับความสนใจขององค์การในการมุ่งพัฒนาผลการปฏิบัติงานช่วงก่อนหน้านี้ เรื่องของการวัดประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงาน (Pulakos, Schmitt, & Chan, 1996)

จากการศึกษางานวิจัยก่อหน้านี้พบประเด็นที่เกี่ยวข้องเรื่องมาตรวัด ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้พัฒนามาตรวัดตามแนวคิดของ Viswesvaran (2000) กล่าวคือ เป็นมาตรวัดประมาณค่า 5 ระดับตั้งแต่ “ตรงกับตัวท่านน้อยที่สุด” จนถึง “ตรงกับตัวท่านมากที่สุด” โดยผู้วิจัยได้คำนึงถึงความสอดคล้องกับการประเมินผลการปฏิบัติงานจริง การวัดจากพฤติกรรมหรือการกระทำการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ (task performance) หมายถึง การปฏิบัติงานต่าง ๆ ตามที่บุคคลได้รับมอบหมายจากองค์การ เพื่อให้บรรลุผลตามเป้าหมาย อันประกอบด้วย 1) ผลิตภาพ (productivity) 2) ความรู้ที่เกี่ยวข้องในงานที่ปฏิบัติ (job knowledge) และ 3) คุณภาพงาน (quality) (Viswesvaran & Ones, 2000)

1.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องผลการปฏิบัติงาน

การศึกษาค้นคว้าปัจจัยส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน เป็นประเด็นน่าสนใจที่องค์การรวมถึงนักวิจัยให้ความสนใจ เมื่อพิจารณาเพิ่มเติมพบว่า การศึกษางานวิจัยการหาตัวแปรมีความสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อระดับของผลการปฏิบัติงานอยู่หลากหลาย เมื่อพิจารณาประเด็นในบริบทของจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ พบว่า ความผูกพันในองค์การ ถือเป็นส่วนประกอบสำคัญและเป็นผลลัพธ์ขององค์การ (Findler, Wind, & Barak, 2007; Shore et al., 2011) โดยมีงานวิจัยแสดงให้เห็นว่าความผูกพันในองค์การ ความสัมพันธ์กันในทิศทางบวกต่อการประเมินผลการปฏิบัติงานของหัวหน้างาน และมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน ยกตัวอย่างเช่น การศึกษารูปแบบของความผูกพันในองค์การกับผลการปฏิบัติงาน โดยมีกลุ่มตัวอย่าง เป็นกลุ่มของผู้ปฏิบัติงานและเป็นผู้ปฏิบัติงานส่วนของการปฏิบัติงานด้านอุตสาหกรรมในประเทศสหรัฐอเมริกา จำนวน 587 คน พบว่า ความผูกพันในองค์การ มีผลไปยังอิทธิพลต่อการทำนายผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ (Halbesleben & Wheeler, 2008) สอดคล้องกับงานวิจัยที่ศึกษาความผูกพันในองค์การ เป็นตัวแปรส่งผ่านไปยังผลลัพธ์เชิงบวกและผลการปฏิบัติงาน กล่าวคือ การศึกษาของ Hwang และ Hopkins (2015) พบว่าความผูกพันในองค์การ และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน ความสัมพันธ์กันระหว่างการเป็นส่วนหนึ่งขององค์การกับความสำเร็จของงาน และความรู้สึกที่อยากจะออกจากงาน นอกจากปัจจัยด้านความผูกพันในองค์การที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน ในทิศทางบวกขององค์การแล้ว Sonnentag (2003) ระบุประเด็นการศึกษาและเสนอแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน โดยแบ่งออกเป็น 3 แนวคิด ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดในด้านของความหลากหลายที่แตกต่างระหว่างบุคคล (individual different perspective) มุ่งเน้นไปยังความแตกต่างของผู้ปฏิบัติงานมีผลต่อผลการปฏิบัติงาน และการศึกษางานวิจัยของ Campbell et al. (1990) ได้สนับสนุนแนวคิดจากการนำเสนอโมเดลความแตกต่าง ระหว่างบุคคลมีผลต่อผลการปฏิบัติงาน กล่าวคือ องค์ความรู้เชิงประจักษ์ (declarative knowledge) องค์ความรู้ทักษะเชิงกระบวนการ (procedural knowledge)

2. แนวคิดในด้านสถานการณ์ (situational perspective) มุ่งเน้นปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม สามารถส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานมีระดับการปฏิบัติงานที่เพิ่มขึ้นหรือน้อยลง ได้แก่ แนวคิดเกี่ยวข้องกับแรงจูงใจ เช่น ทฤษฎีการกำหนดตนเองของ Deci และRyan (Self – Determination Theory: SDT) โดยมีทฤษฎีย่อยของทฤษฎีการกำหนดตนเองในการอธิบาย คือ ทฤษฎีการปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อมของบุคคล (Organismic integration theory: OIT) กล่าวคือ

พฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานต่อเป้าหมายกำหนดตั้งไว้ เริ่มจากขาดแรงจูงใจ (Amotivation) ผ่านกระบวนการรับรู้ต่อสภาพแวดแวดล้อม สภาพสังคมของแรงจูงใจภายนอก (Extrinsic Motivation) จากการกำกับตนเองภายในโดยการควบคุมจากภายนอก (External regulation) การกำกับตนเองจากสภาพแวดล้อม (Introjected Regulation) การกำกับจากการรับรู้ความสำคัญเห็นคุณค่าเป้าหมาย (Identified Regulation) และการกำกับจากความสอดคล้องภายในตนเอง ผ่านมโนทัศน์ เจตคติ ส่งผลการตัดสินใจ (Integrated Regulation) ร่วมกับปฏิสัมพันธ์ระหว่างกำกับพฤติกรรมตนเองสู่แรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation) เกิดผลลัพธ์ส่งผลให้เกิดพฤติกรรมมีคุณภาพสูง บุคคลเกิดการรับรู้ว่าตนเองมีความสามารถปฏิบัติงานไปสู่กระบวนการกำกับพฤติกรรมตามเป้าหมายกำหนดไว้มีผลต่อผลการปฏิบัติงาน

3. แนวคิดในด้านการกำกับผลการปฏิบัติงาน (performance regulation perspective) มุ่งเน้นไปยังแนวทางด้านพฤติกรรมต่อผลการปฏิบัติงาน และด้านมโนทัศน์ส่งต่อการกำกับพฤติกรรมการปฏิบัติงาน ทฤษฎีใช้ในการอธิบายแนวคิด จะมุ่งเน้นไปในด้านกระบวนของการรับรู้ กระบวนการเรียนรู้ และทฤษฎีเกี่ยวข้องกับการกระทำ (action theory) ทั้งนี้ทฤษฎีนำเสนอแนวคิดที่ใช้ในการอธิบายกระบวนการการเกิดหารประพฤติตนต่อผลการปฏิบัติงาน คือ ทฤษฎีการตั้งเป้าหมาย (Goal content theory: GCT) การตั้งเป้าหมายของผู้ปฏิบัติงานส่งผลต่อแรงจูงใจภายใน แรงจูงใจภายนอก และสภาพแวดล้อมที่มากระทบกระบวนการแรงจูงใจในกำกับพฤติกรรมผู้ปฏิบัติงาน ส่งผลต่อการเกิดพฤติกรรมมุ่งเป้าหมาย มีความท้าทาย มีความเฉพาะเจาะจง พฤติกรรมการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น การรับรู้การตอบสนองตามความต้องการขั้นพื้นฐาน และ การรับรู้จากสิ่งแวดล้อมทางสังคม ผู้ปฏิบัติงานมีพฤติกรรมทุ่มเทในการปฏิบัติงานให้สำเร็จตามการกำหนดเกณฑ์เป้าหมายขององค์การ ทั้งนี้ การกำกับพฤติกรรมการเรียนรู้ของเป้าหมายและแรงจูงใจทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความแตกต่าง รวมถึงองค์ความรู้ความสามารถต่อการปฏิบัติงานที่เกิดผลลัพธ์ตามของแต่ละบุคคลกำหนดไว้ (Deci & Ryan, 1985; Locke & Latham, 2013; สิทธิพงศ์ วัฒนานนท์สกุล, 2556)

จากที่ได้กล่าวข้างต้นนี้แสดงให้เห็นแนวคิดด้านผลการปฏิบัติงาน จึงสรุปจากการมุ่งเน้นไปยังการกำกับพฤติกรรมหรือการกระทำเกิดการกำหนดตนเองจากแรงจูงใจภายในและแรงจูงในภายนอก โดยส่งผลต่อการปฏิบัติงาน จากการค้นคว้างานวิจัยเกี่ยวข้องกับการรับรู้การเป็นส่วนหนึ่งจากมโนทัศน์ เจตคติต่อสภาพแวดล้อม และสังคมต่อตนเอง มีความเชื่อเกี่ยวกับพฤติกรรมของบุคคลมีพฤติกรรมที่สามารถทำนายได้ไปในทิศทางบวกหรือลบ โดยขึ้นอยู่กับความ

ผูกพันในองค์การ และความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พบว่าเป็นเหตุผลต่อการกำกับพฤติกรรมของบุคคลไปสู่ผลลัพธ์ของการปฏิบัติงานที่น่าพึงพอใจขององค์การ

2. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

2.1 ความหมายทฤษฎีของการกำหนดตนเอง

จากการศึกษางานวิจัยทฤษฎีการกำหนดตนเอง (Self – Determination Theory: SDT) กล่าวคือ ทฤษฎีที่อธิบายเกี่ยวกับกระบวนการของแรงจูงใจ อารมณ์ ความรู้สึก และบุคลิกภาพของตัวบุคคล (Vansteenkiste et al., 2010) โดยมีการพัฒนามาอย่างยาวนานจากแนวคิดงานวิจัยของ Edward Deci และ Richard Ryan (1985) ซึ่งจากการศึกษาทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจและบุคลิกภาพของมนุษย์ด้วยแนวทางการศึกษาเชิงประจักษ์และยังอธิบายถึงปัจจัยทางสิ่งแวดล้อมส่งผลต่อแรงจูงใจของบุคคล การปฏิบัติตัวต่อสังคม (Ryan & Deci, 2000) โดยการอธิบายจากบุคคลกระทำสิ่งต่าง ๆ ด้วยแนวคิดแรงจูงใจ ความมีอิสระ (Autonomy) สอดคล้องกับความยินยอมพร้อมใจต่อการตัดสินใจ บุคคลกระทำการต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุตามเงื่อนไข กล่าวคือเป็นการมุ่งเน้นให้ความสำคัญต่อทัศนะคติในเชิงจิตวิทยา โดยบุคคลสามารถมีพฤติกรรมควบคู่กับอิสระของบุคคลได้ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการพื้นฐานทางจิตวิทยา (Basic Psychological Needs) ตามสภาวะของบุคคลจะสามารถปฏิบัติได้ คุณลักษณะจำเป็น (Competence) ก่อให้เกิดผลลัพธ์ตามเป้าหมาย จากการศึกษาพบว่าการพัฒนา และการสร้างเงื่อนไขด้านสิ่งแวดล้อมและทางสภาพสังคมส่งผลต่อการสนับสนุน และบั่นทอนการเกิดอิสระของบุคคลด้วยการมีปฏิสัมพันธ์กันภายในกลุ่มสังคม (Relatedness) การรับรู้เอื้ออาทรห่วงใย การรับรู้คุณค่าของตนเอง หรือการรับรู้ความเป็นส่วนหนึ่งของตนเองของกลุ่ม จึงเป็นผลที่สนับสนุนบุคคลภายใต้บริบทของสังคมและสิ่งแวดล้อมต่อการเพิ่มความรู้สึง แรงจูงใจ ทัศนะคติเชิงบวก การรับรู้ความรู้สึกความพึงพอใจต่อความต้องการพื้นฐานทางจิตวิทยา ส่งผลต่อการเกิดพฤติกรรมของบุคคล (Deci & Ryan, 1985; Ryan & Deci, 2000; Williams et al., 2009)

จากข้างต้นที่กล่าวมา เห็นได้ว่าความหมายของทฤษฎีการกำหนดตนเองที่สามารถเชื่อมโยงไปยังตัวแปรการรับรู้ความเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ความผูกพันในองค์การ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และผลการปฏิบัติงานของงานวิจัยนี้ จึงสรุปได้ว่ากระบวนการแรงจูงใจ อารมณ์ ความรู้สึก และบุคลิกภาพของบุคคลนั้น มีปัจจัยจากสภาพสิ่งแวดล้อมทางสังคมที่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจ ก่อให้เกิดพฤติกกรรมของบุคคลในการแสดงออกต่อความมุ่งมั่นในการปฏิบัติตัวทางสังคม จากแนวคิดแรงจูงใจจากความต้องการพื้นฐานทางจิตวิทยา ความมีอิสระของบุคคล (Autonomy) การมีปฏิสัมพันธ์กันภายในกลุ่มสังคม (Relatedness) ความสามารถ คุณลักษณะที่

มีความจำเป็น (Competence) สอดคล้องกับการได้รับการยอมรับและการตัดสินใจของบุคคลในการกระทำต่าง ๆ เพื่อให้บุคคลเหล่านั้นบรรลุตามเงื่อนไขและเป้าหมาย ดังภาพประกอบ 1

ภาพประกอบ 1 แนวคิดแรงจูงใจจากความต้องการพื้นฐานทางจิตวิทยา

2.2 แนวคิดและทฤษฎีของการกำหนดตนเอง

จากการศึกษาแนวคิดของทฤษฎีการกำหนดตนเอง พบว่าทฤษฎีการกำหนดตนเองนี้ประกอบไปด้วยทฤษฎีย่อย 5 ทฤษฎีที่สามารถอธิบายกระบวนการทางจิตวิทยาทางสังคมที่มีผลต่อบุคคล อีกทั้ง The Organismic Dialectic ได้เสนอว่าธรรมชาติของบุคคลเหล่านั้น เกิดจากโครงสร้างลักษณะนิสัยที่มีผลต่อการพัฒนาการรับรู้ของบุคคลที่มีต่อตนเอง (Sense of self) และรวมเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ที่เกี่ยวข้องกับการที่บุคคลมีความโน้มเอียงในการสร้างความสัมพันธ์ติดต่อซึ่งกันและกันระหว่างตนเองกับบุคคลอื่นในสังคม รวมถึงบริบททางสังคมที่เป็นปัจจัยสำคัญช่วยสนับสนุนความรู้สึกที่เกิดขึ้นของบุคคล (Deci & Ryan, 2002) ดังต่อไปนี้

2.2.1 ทฤษฎีด้านความคิด (Cognitive Evaluation Theory: CET) คือ ทฤษฎีที่อธิบายแรงจูงใจภายในที่ส่งผลต่อพฤติกรรมของบุคคล โดยบุคคลแสดงพฤติกรรมหรือตอบสนองต่อความรู้สึกที่ตนเองได้รับ พบว่าการแสดงออกทางพฤติกรรมของบุคคลเหล่านี้ บ่งบอกถึงลักษณะการประเมินปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางสังคมของบุคคลไปยังการพัฒนาแรงจูงใจภายในและความสนใจ ก่อให้เกิดการเรียนรู้จากภายในตนเองของบุคคล เช่นการกำหนดบทบาทหน้าที่ทางสังคม (Interpersonal Control) การเปรียบเทียบตนเองกับผู้อื่น รวมถึงบุคคลได้รับสิ่งต่าง ๆ ของสิ่งแวดล้อมทางสังคมที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ เป็นต้น (Ryan & Deci, 2000)

2.2.2 ทฤษฎีการปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อมของบุคคล (Organismic Integration Theory: OIT) คือ ทฤษฎีที่อธิบายการปรับตัวของบุคคล โดยมุ่งความสนใจภายใต้ความคิดของ

ตนเอง ในแง่มุมของการพัฒนาความหลากหลายและอิทธิพลต่อสิ่งแวดล้อม เริ่มจากการขาดแรงจูงใจ (Amotivation) ผ่านกระบวนการรับรู้ต่อสิ่งแวดแวดล้อม สภาพสังคมของแรงจูงใจภายนอก (Extrinsic Motivation) จากการกำกับตนเองภายในโดยการควบคุมจากภายนอก (External regulation) การกำกับตนเองจากสภาพแวดล้อม (Introjected Regulation) การกำกับจากการรับรู้ความสำคัญและเห็นคุณค่าเป้าหมาย (Identified Regulation) และการกำกับจากความสอดคล้องภายในตนเอง ผ่านมโนทัศน์ เจตคติ ส่งผลการตัดสินใจ (Integrated Regulation) ร่วมกับปฏิสัมพันธ์ระหว่างกำกับพฤติกรรมตนเองสู่แรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation) เกิดผลลัพธ์ส่งต่อพฤติกรรมมีคุณภาพสูง บุคคลเกิดการรับรู้จากแรงจูงใจ หรือความต้องการเปลี่ยนแปลงสิ่งต่าง ๆ โดยบุคคลยอมรับสิ่งแวดล้อมทางสังคมที่มีอิทธิพลสูงกว่าตนเองและตรงต่อความต้องการของตนเอง เช่น ค่านิยม ความพึงพอใจ เป็นต้น ส่งผลต่อความรู้สึกและพฤติกรรมนำไปสู่มโนทัศน์ เจตคติที่เพิ่มขึ้นหรือลดลงของบุคคล โดยการกำกับพฤติกรรมตนเองให้ได้รับการยอมรับ จากการประเมินคุณค่าในตนเองจากข้อมูลย้อมกลับจากกลุ่มหรือสังคมที่ตนเองรวมอยู่ ทำให้บุคคลเกิดพฤติกรรมการพัฒนาตนเอง เกิดการเปลี่ยนแปลงที่มาจากแรงจูงใจ ทำให้บุคคลเกิดความยอมรับในตนเอง และเป็นไปตามจุดมุ่งหมายของกลุ่มที่ตั้งไว้ (Deci & Ryan, 1985; Ryan & Deci, 2000)

2.2.3 ทฤษฎีเชิงสาเหตุ (Causality Orientation Theory: COT) คือ ทฤษฎีที่อธิบายความแตกต่างของลักษณะอุปนิสัยจากสิ่งแวดล้อมกับการเกิดพฤติกรรมของบุคคลต่อความตั้งใจต้องการ รวมทั้งการจัดการต่าง ๆ การที่บุคคลมีความมุ่งมั่นด้วยตนเองนั้น เกิดจากการได้รับการสนับสนุนโดยเหตุผลภายในตนเอง (Causality Orientations) 3 อย่างดังนี้ 1) การได้รับอิสระ (Autonomy Orientation) บุคคลสามารถแสดงออกทางพฤติกรรมในการปฏิบัติหรือแสดงออกตามความต้องการของตนเอง โดยให้ความสนใจต่อความต้องการหรือเห็นคุณค่านั้น ๆ 2) การกำหนด (Control Orientation) บุคคลแสดงออกทางพฤติกรรมจากการได้รับรางวัล ได้รับสิ่งอำนวยประโยชน์ การได้รับการยอมรับ 3) การขาดแรงจูงใจ (Impersonal or A motivated Orientation) บุคคลมีพฤติกรรมวที่แสดงออกถึงความวิตกกังวลกับความสามารถ การรับรู้จากภายในของตนเอง ส่งผลต่อพฤติกรรมการมีอิสระในตนเอง (Ryan & Deci, 2000; Williams et al., 2009)

2.2.4 ความต้องการพื้นฐานทางจิตวิทยาของบุคคล (Basic Psychological Needs) คือ แนวคิดด้านความต้องการทางจิตวิทยาพื้นฐานเป็นหัวใจสำคัญและได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวาง เมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนอง ก่อให้เกิดพลังที่ช่วยให้บุคคลมีแรงจูงใจภายใน เช่น บุคคลค้นหาประสบการณ์ใหม่ การได้รับการโน้มน้าวให้ทำสิ่งที่ท้าทาย การ

เพิ่มขีดความสามารถของตนเอง เกิดการส่งผลที่ดีต่อการเรียนรู้ (Reeve, 2012) โดยความต้องการพื้นฐานทางจิตวิทยามี 3 อย่าง ได้แก่ 1) ความต้องการมีอิสระ (Autonomy) 2) ความต้องการมีความสามารถ (Competence) 3) ความต้องการด้านความสัมพันธ์กับผู้อื่น (Relatedness) โดยการอธิบายด้านความต้องการเป็นพื้นฐานทางธรรมชาติที่เกิดขึ้นของบุคคล รวมถึงการคำนึงถึงปัจจัยทางสภาพแวดล้อมช่วยการสนับสนุนความต้องการพื้นฐานทางจิตวิทยา ส่งผลต่อบุคคลเกิดแรงจูงใจ พฤติกรรม รวมถึงการพัฒนา (Kanat-Maymon et al., 2015) โดยเฉพาะอย่างยิ่งในทฤษฎีความต้องการพื้นฐาน ที่กล่าวว่า บุคคลเมื่อได้รับการตอบสนองต่อความต้องการทางจิตวิทยา จากหลักการที่เป็นศูนย์กลางของทฤษฎีความต้องการพื้นฐาน เนื่องจากความต้องการทางจิตวิทยานั้น ส่งผลให้เกิดพลังแก่การยึดมั่นผูกพันและสามารถได้รับและเติมเต็มของบุคคลตามความต้องการที่ อีกทั้งบุคคลแสดงออกถึงพฤติกรรมความยึดมั่นผูกพันในการพัฒนาตนเองอย่างกระตือรือร้น (Active engagement) แต่ในบางครั้งก็มีส่วนร่วมแบบขาดความกระตือรือร้น (Passive) ในขณะที่การละเลยหรือขัดขวางการเติมเต็มความต้องการเหล่านี้จะทำให้เกิดความรู้สึกเอาใจออกห่าง (Disaffection) (Ryan & Deci, 2000)

2.2.5 ทฤษฎีการกำหนดเป้าหมาย (Goal Content Theory: GCT) คือ ทฤษฎีที่บ่งชี้ถึงความแตกต่างจากเป้าหมายของแรงจูงใจภายในและภายนอก รวมไปถึงสภาพแวดล้อมที่มากระทบส่งผลต่อการเกิดการจูงใจ เห็นถึงความแตกต่างที่เป็นเหตุและเป็นผลจากเป้าหมาย กล่าวคือ การสร้างสมมุติฐานตามทฤษฎี โดยมีขอบเขตของการศึกษาด้านแรงจูงใจที่บุคคลสนใจเป็นเหตุผลของการเกิดพฤติกรรมที่เพิ่มขึ้น และการอธิบายเนื้อหาของการกำหนดเป้าหมายว่าคือสิ่งใด เป็นอย่างไร ทำให้บุคคลเกิดการรับรู้เป้าหมายของวัตถุประสงค์ เกิดจากเหตุผลใด ส่งผลต่อพฤติกรรมความมุ่งมั่นในการสร้างเป้าหมายของบุคคลนั้น โดยมีแรงจูงใจภายใน คือค่านิยม การรับรางวัล การได้รับการเติมเต็มตามสิ่งที่ต้องการ ส่งผลต่อแรงจูงใจภายในเชิงบวกเกิดการรับรู้คุณค่าในตนเอง แต่อย่างไรก็ตามเป้าหมายเหล่านี้มีความแตกต่างจากความพึงพอใจและความต้องการพื้นฐาน และการมีสุขภาวะที่ดี (Williams et al., 2009)

เอกสารการทบทวนเชิงวิชาการของทฤษฎีการกำหนดตนเองเป็นทฤษฎีแรงจูงใจ โดยนักวิจัยได้ทำการค้นคว้าศึกษาเข้าใจเกี่ยวกับแรงจูงใจของบุคคล รวมถึงความยึดมันผูกพันในเป้าหมายที่เป็นผลมาจากแรงจูงใจ (Reeve & Halusic, 2009) เนื่องจากโครงสร้างการทำงานของความยึดมันผูกพันในเชิงวิชาการได้อย่างชัดเจน (Appleton, 2008) หากนำมาประยุกต์ใช้ทางการศึกษาจะช่วยแสริมสร้างให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความสนใจในการปฏิบัติงาน การเห็นคุณค่าต่อการ

ทำงานและมีความเชื่อมั่นในความสามารถการปฏิบัติงานมากขึ้น นอกจากนี้ยังเป็นประโยชนต่อการบริหารจัดการภายในองค์การ (Reeve & Halusic, 2009)

จากข้างต้นที่กล่าวมา แสดงให้เห็นถึงแนวคิดของทฤษฎีการกำหนดตนเอง พบว่ามีทฤษฎีย่อยที่สามารถเชื่อมโยงไปยังตัวแปรการรับรู้ความเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ความผูกพันในองค์การ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และผลการปฏิบัติงานในงานวิจัยนี้ จึงสรุปได้ว่า ทฤษฎีการกำหนดตนเองของ Deci และ Ryan (Self – Determination Theory: SDT) กล่าวถึง การที่บุคคลมีการรับรู้ความยุติธรรมจากองค์การ โดยทฤษฎีที่สำคัญสำหรับแนวคิดด้านเหตุการณ์หรือสถานการณ์ คือ ทฤษฎีย่อย การปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อมของบุคคล (Organismic Integration Theory: OIT) ประกอบด้วย 1) โดยเริ่มต้นจากการขาดแรงจูงใจ (Amotivation) 2) การรับรู้ต่อสิ่งแวดแวดล้อม สภาพสังคมของแรงจูงใจภายนอก (Extrinsic Motivation) ผ่านกระบวนการการรับรู้ 2.1)กำกับตนเองภายในโดยการควบคุมจากภายนอก (External regulation) 2.2) การกำกับตนเองจากสิ่งแวดล้อม (Introjected Regulation) 2.3) การกำกับจากการรับรู้ความสำคัญและเห็นคุณค่าเป้าหมาย (Identified Regulation) และ 2.4) การกำกับจากความสอดคล้องภายในตนเองผ่านมโนทัศน์ เจตคติ ส่งผลการตัดสินใจ (Integrated Regulation) ร่วมกับปฏิสัมพันธ์ระหว่าง 3) กำกับพฤติกรรมตนเองสู่แรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation) เกิดผลลัพธ์ต่อบุคคลในการเกิดพฤติกรรมที่มีคุณภาพสูง บุคคลเกิดขั้นตอนในการรับรู้ว่าตนเองมีการจูงใจต่องาน เพื่อมุ่งสู่กระบวนการกำกับพฤติกรรมผลการปฏิบัติงานมุ่งสู่ความสำเร็จต่อจุดมุ่งหมายตั้งไว้ ซึ่งระดับของการรับรู้สภาพแวดล้อมเหล่านี้ จะมีผลต่อสภาวะทางจิตก่อให้เกิดรูปแบบการกำกับพฤติกรรมทั้ง 6 ลักษณะดังที่กล่าวมาข้างต้นนี้ เกิดผลลัพธ์ต่อผลการปฏิบัติงาน แต่อย่างไรก็ตามบุคคลหรือผู้ปฏิบัติงานผู้ปฏิบัติงานมีความเชื่อมั่นต่อกลุ่ม หน่วยงาน หรือองค์การ ก่อให้เกิดความสัมพันธ์ในทิศทางบวกกับองค์การ ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่เพิ่มสูงขึ้น ดังภาพประกอบ 2

ภาพประกอบ 2 ภาวะต่อเนื่องเกี่ยวกับการกำหนดตนเอง ประเภทของแรงจูงใจ และลักษณะพฤติกรรมการกำกับตนเอง

ที่มา: Ryan และ Deci (2000)

นอกจากนี้ในด้านมโนทัศน์ของกระบวนการปฏิบัติงาน เจตคติขององค์การ การรับรู้ความเป็นส่วนหนึ่ง ที่ครอบคลุมด้านจิตใจ ความคิด และพฤติกรรมของเจตคติ ที่ช่วยเพิ่มความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานในทิศทางบวก โดยทฤษฎีที่ใช้ในการอธิบายแนวคิดนี้ ได้เสนอแนวคิดด้านกระบวนการในการเกิดผลการปฏิบัติงาน คือ ทฤษฎีการตั้งเป้าหมาย (Goal content theory: GCT) ซึ่งเป็นทฤษฎีย่อยส่วนหนึ่งของทฤษฎี STD ที่พบว่าการตั้งเป้าหมายของบุคคลมีผลต่อผลการปฏิบัติงาน เป็นเป้าหมายที่สร้างความท้าทาย มีความเฉพาะเจาะจง โดยมุ่งไปสู่การปฏิบัติงานต่อบุคคล อันมีผลให้เกิดความทุ่มเทในการปฏิบัติงานให้สำเร็จ สอดคลองกับการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและความมุ่งมั่นของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อองค์การ จากการเป็นตัวชี้วัดด้านความสำเร็จในองค์การ จากความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานและความมุ่งมั่นยินดีในการปฏิบัติงาน ซึ่งความสัมพันธ์ของผู้ปฏิบัติงานสะท้อนต่อความสำเร็จเป้าหมายที่กำหนดไว้ ทำให้เกิดผลลัพธ์ตามแต่ละบุคคลตั้งไว้ บุคคลที่มีการตั้งเป้าหมายนั้น จะนำไปสู่ผลสัมฤทธิ์ของงานที่สูงขึ้นตามมา

2.3 ปัจจัยต่อทฤษฎีของการกำหนดตนเอง

จากการค้นคว้าศึกษาทฤษฎีการกำหนดตนเอง เป็นทฤษฎีที่มีเอกลักษณ์ โดยให้ความสำคัญกับการปฏิบัติงานที่เน้นด้านการให้พลังทิศทางบวกแก่ผู้ปฏิบัติงาน โดยสะท้อนถึงแหล่งที่มาของแรงจูงใจจากภายในเป็นกุญแจสำคัญในการเกิดความยึดมั่นผูกพันที่มีคุณภาพสูง

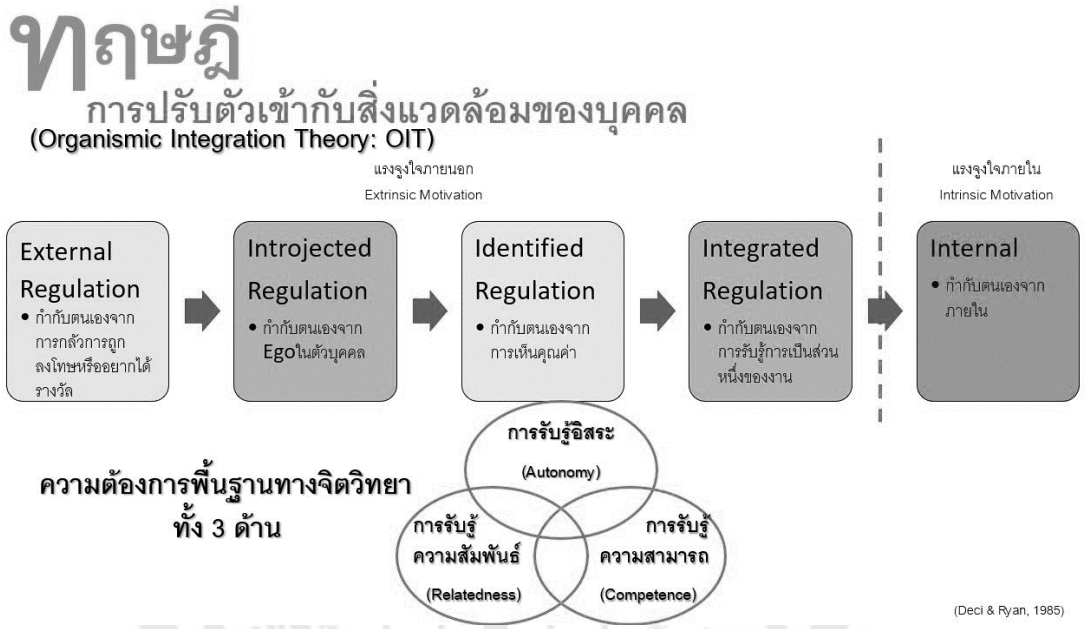
โดยการมีสัมพันธภาพปฏิสัมพันธ์ระหว่างแหล่งที่มาของแรงจูงใจจากภายในกับปัจจัยที่นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรม ดังนี้คือ

1. แรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation) จากแนวคิดทฤษฎีการประเมินการรู้คิด ได้กล่าวถึงสภาพแวดล้อมด้านทางสังคม มีบทบาทหลักที่สามารถสนับสนุนหรือยับยั้งการเกิดการจูงใจภายใน ซึ่งส่งผลกระทบให้บุคคลได้รับการสนับสนุนหรือขัดขวางความต้องการทางจิตวิทยาพื้นฐาน ทั้งสามด้านได้แก่ ความต้องการมีอิสระในตนเอง ความต้องการมีความสามารถ และความต้องการมีความสัมพันธ์กับผู้อื่น (Ryan & Deci, 2000) ทำให้เกิดความพึงพอใจพื้นฐาน ได้แก่ ความรู้สึกมีอิสระในตนเอง (Feeling autonomous) ความรู้สึกมีความสามารถ (Feeling competent) ผ่านไปสู่การเกิดความรู้สึกด้านความสัมพันธ์ (Feeling relatedness) (Ryan & Deci, 2000)

2. แรงจูงใจภายนอก (Extrinsic Motivation) จากบริบทสิ่งแวดล้อมทางสังคม บางครั้งบุคคลอาจไม่ได้เกิดจากความรู้สึกพึงพอใจหรือความสนใจอย่างแท้จริง พฤติกรรมการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นอาจไม่ได้มาจากแรงจูงใจภายใน แต่เป็นการเรียนรู้หรือพฤติกรรมของบุคคล ที่อาจเกิดจากปัจจัยอื่นหรือเหตุผลอื่น จากผลของกิจกรรมต่าง ๆ ที่มีมาจากแรงจูงใจจากภายนอก แนวคิดเกี่ยวกับทฤษฎีการปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อมของบุคคล Organismic Integration Theory (OIT) ซึ่งเป็นทฤษฎีย่อยของทฤษฎีการกำหนดตนเอง (Ryan & Deci, 2000) จึงอธิบายถึงบุคคลที่มีแนวโน้มในการบูรณาการประสบการณ์ของตนเองอย่างต่อเนื่อง และมีแนวคิดสะท้อนถึงสิ่งสำคัญในชีวิต หากสิ่งที่ถูกกระตุ้นจากภายนอกนั้นเป็นสิ่งสำคัญต่อการส่งเสริมสนับสนุนให้บุคคลกระทำกิจกรรม แต่หากไม่ได้เกิดจากความสนใจของบุคคลเอง บุคคลนั้นจะมีแนวโน้มใช้สิ่งที่อยู่ภายใน (Internalize) รวมเข้ากับการกระทำ เพื่อจัดการกับพฤติกรรมการกำกับจากภายนอก (External regulation) ที่เกิดขึ้น ถือเป็นกระบวนการทางธรรมชาติของบุคคลในการเปลี่ยนแปลงจากการกำกับพฤติกรรมจากภายนอกตนเองไปสู่การกำกับตนเอง (Self-regulation) (Schafer, 1968) โดยลักษณะที่เกิดจากภายในบุคคลนี้ (Internalization) รวมถึงเป็นกระบวนการที่มีความต่อเนื่อง และเกี่ยวข้องต่อการควบคุม อีกทั้งยังเป็นส่วนหนึ่งของการผสมผสานระหว่างความรู้สึกที่มีต่อตนเอง (Sense of setก) กับสิ่งที่ส่งผลกระทบให้บุคคลมีอิสระในตนเองอีกด้วย

ทฤษฎีการปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อมของบุคคล (OIT) จึงได้เสนอการจัดหมวดหมู่ลักษณะของการกำกับพฤติกรรมของแรงจูงใจภายนอกที่เป็นผล ที่มาจากแนวคิดลักษณะเกิดขึ้นภายใน (Internaize) ที่ให้ผลต่างกัน โดยมีลักษณะของความต้องการพื้นฐานทางจิตวิทยามี 3 อย่าง ได้แก่ 1) ความต้องการมีอิสระ (Autonomy) 2) ความต้องการมีความสามารถ

(Competence) 3) ความต้องการด้านความสัมพันธ์กับผู้อื่น (Relatedness) ความต้องการเหล่านี้ล้วนเป็นธรรมชาติในตัวบุคคล รวมถึงการคำนึงถึงปัจจัยทางสภาพแวดล้อมช่วยการสนับสนุนความต้องการพื้นฐานทางจิตวิทยา ส่งผลให้บุคคลเกิดพฤติกรรม พัฒนาการของบุคคลได้ และชนิดแรงจูงใจที่แตกต่างกัน ดังภาพประกอบ 3 (Ryan & Deci, 2000)



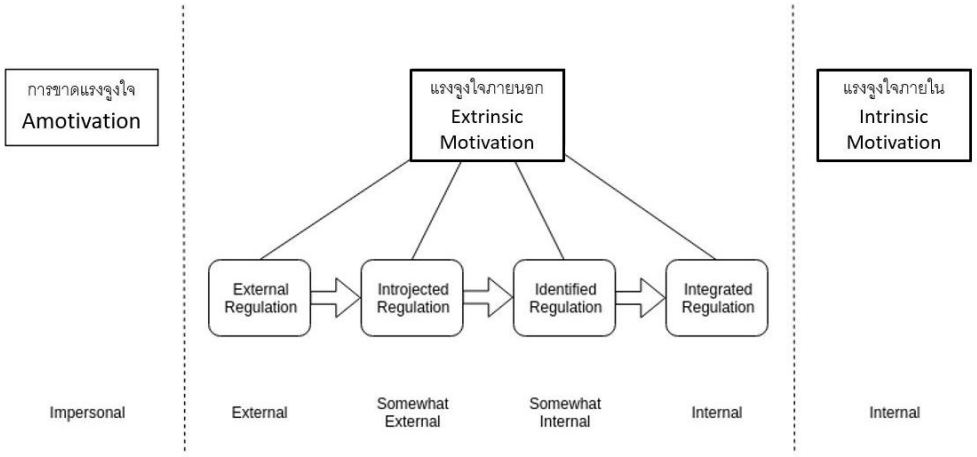
ภาพประกอบ 3 ภาวะต่อเนื่องเกี่ยวกับการกำหนดตนเองของทฤษฎีการปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อมของบุคคล ประเภทของแรงจูงใจและลักษณะพฤติกรรมการกำกับตนเอง และความต้องการพื้นฐานทางจิตวิทยา 3 ด้าน

ที่มา: (Deci & Ryan, 1985; Ryan & Deci, 2000)

จากภาพประกอบที่ 3 เป็นการแสดงถึงการเพิ่มขึ้นของแรงจูงใจอย่างต่อเนื่องภายใต้ความแตกต่างของลักษณะการกำกับพฤติกรรม ที่เริ่มต้นจากการขาดหรือไม่มีแรงจูงใจ (Amotivation) ผ่านกระบวนการการกำกับพฤติกรรมจากแรงจูงใจภายนอก (Extrinsic motivation) ไปสู่แรงจูงใจภายใน (Intrinsic motivation) จากทางด้านซ้าย จึงแสดงถึงการที่บุคคลขาดแรงจูงใจ ที่ส่งผลทำให้บุคคลไม่แสดงพฤติกรรมหรือแสดงพฤติกรรมออกมาลักษณะเป็นผู้รับการขาดความตั้งใจในการกระทำ ซึ่งผลของการขาดแรงจูงใจนี้ ทำให้บุคคลไม่สามารถประสบผลสำเร็จได้ เนื่องจากทำให้ขาดการรับรู้ความสามารถในตนเอง (Bandura, 1977; Ryan & Deci,

2000) ไม่เห็นถึงคุณค่าต่อการกระทำหรือผลลัพธ์ที่ได้จากการกระทำ (Ryan & Deci, 2000) นอกจากนี้ภาพยังแสดงให้เห็นถึงภาวะต่อเนื่องของการจัดประเภทของพฤติกรรม ที่มาจากแรงจูงใจภายนอก ซึ่งแต่ละประเภทนี้ มีความแตกต่างกันของพฤติกกรมการกำกับตนเอง จากด้านซ้าย การไม่มีพฤติกรรมการกำกับตนเองไปสู่ด้านขวาของภาพ กล่าวคือ การกำกับจากภายในตนเองที่สะท้อนให้เห็นถึงบุคคล กระทำเพื่อความพึงพอใจของตนเอง และยังแสดงให้เห็นถึงการมีอิสระในระดับสูงและสะท้อนถึงพฤติกรรมของบุคคล (Deci & Ryan, 2002) ทั้งนี้พฤติกรรมที่มาจากแรงจูงใจภายนอกสามารถอธิบายด้วยการรับรู้แรงจูงใจที่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับภาวะต่อเนื่องระหว่างแรงจูงใจ จากการไม่มีแรงจูงใจไปสู่การมีแรงจูงใจภายใน (Ryan & Deci, 2000) และมีความแตกต่างกันของการมีอิสระในการกำกับพฤติกรรมอีกด้วย (Ryan & Deci, 2000)

จากข้างต้นที่นำเสนอมานี้ แสดงให้เห็นถึงแนวคิดต่อทฤษฎีการกำหนดตนเอง โดยมีทฤษฎีย่อยที่สามารถเชื่อมโยงไปยังตัวแปรเชิงสาเหตุ การรับรู้ความเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ความผูกพันในองค์การ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และผลการปฏิบัติงานของงานวิจัยนี้ จึงสรุปได้ว่า ทฤษฎีการกำหนดตนเอง (Self – Determination Theory: SDT) ของ DeciและRyan (1985) กล่าวถึง การที่บุคคลเกิดการรับรู้ความยุติธรรมจากองค์การ โดยทฤษฎีเน้นหลักสำคัญสำหรับแนวคิดด้านเหตุการ์หรือสถานการณ์ คือ ทฤษฎี การปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อมของบุคคล (Organismic Integration Theory: OIT) เริ่มจากการขาดหรือไม่มีแรงจูงใจ (Amotivation) ผ่านขั้นตอนการกำกับพฤติกรรมจากแรงจูงใจภายนอก (Extrinsic motivation) ไปสู่แรงจูงใจภายใน (Intrinsic motivation) ส่งผลต่อการแสดงประเภทของพฤติกรรมที่มาจากแรงจูงใจภายนอก และแรงจูงใจภายใน พฤติกรรมแต่ละประเภทนี้ มีความแตกต่างกันในพฤติกรรมการกำกับตนเองจากด้านซ้าย ไม่มีพฤติกรรมการกำกับตนเอง ไปสู่ด้านขวาของภาพที่สะท้อนให้เห็นถึงบุคคลมีพฤติกกรมกำกับตนเองเพื่อความพึงพอใจของบุคคล และยังแสดงให้เห็นถึงการมีอิสระในระดับสูง และแสดงถึงพฤติกรรมการเกิดที่มาจากแรงจูงใจภายนอกนี้ และสอดคล้องกับภาวะต่อเนื่องในพฤติกรรมระหว่างการไม่มีแรงจูงใจไปสู่การมีแรงจูงใจภายในต่อการกำกับพฤติกรรมของบุคคล ดังภาพประกอบ 4



ภาพประกอบ 4 แรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation) และ แรงจูงใจภายนอก (Extrinsic Motivation) ของ ทฤษฎี การปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อมของบุคคล (Organismic Integration Theory: OIT)

3. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันในองค์การ

3.1 ความหมายของความผูกพันในองค์การ

จากการศึกษานักวิจัยได้ให้ความหมายความผูกพันกับองค์การที่แตกต่างกันออกไป ดังนี้คือ

Sheldon (1971) ให้ความหมายว่า เป็นทัศนคติหรือเจตคติของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งมีการเชื่อมโยงระหว่างเอกลักษณ์ต่อตัวผู้ปฏิบัติงานกับองค์การ หากผู้ปฏิบัติงานมีความผูกพันกับองค์การ พบว่าผู้ปฏิบัติงานมีความตั้งใจทำงานให้บรรลุเป้าหมาย

Buchanan (1974) ให้ความหมายว่า เป็นความเต็มใจที่จะปฏิบัติหน้าที่ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ ค่านิยม และแนวทางการปฏิบัติงานต่อบทบาทของตนเอง เพื่อให้เกิดผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมายขององค์การ พบว่าความผูกพันต่อองค์การนั้นเป็นทัศคติที่เป็นกุญแจสำคัญอย่างยิ่งต่อองค์การ เพราะเป็นตัวเชื่อมโยงระหว่างแนวคิดแนวคิดของผู้ปฏิบัติงานกับจุดมุ่งหมายหรือเป้าหมายขององค์การ ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีการรับรู้ความรู้สึก เป็นเจ้าขององค์การ และเป็นผู้ที่มีส่วนร่วมในการสร้างองค์การ

Mowday, Steer และ Porter (1974) ให้ความหมายว่า ความผูกพันกับองค์การเป็นการให้ระดับความมากน้อยของการระบุตนเอง และการมีส่วนร่วมของผู้ปฏิบัติงานกับองค์การ

Steer (1977) ให้ความหมายว่า ความผูกพันกับองค์การ เป็นความรู้สึกอย่างแรงกล้าที่ผู้ปฏิบัติงานแสดงตนว่า เป็นส่วนหนึ่งส่วนเดียวกันกับองค์การ มีความข้องเกี่ยวและการมีส่วนร่วมต่อองค์การ โดยชี้ให้เห็นว่าความผูกพันกับองค์การเป็นหัวใจสำคัญต่อความสามารถใช้ในการทำนาย อัตราการเข้าออกจากงานได้ดีกว่า

Marsh และ Mannari (1977) ให้ความหมายว่า ความผูกพันกับองค์การ เป็นระดับความมากน้อยต่อการรับรู้ความรู้สึกในการเป็นเจ้าของหรือการรับรู้ความจงรักภักดีต่อองค์การ เป็นการยอมรับในเป้าหมายขององค์การ และการประเมินองค์การในทิศทางบวก (Marsh, R. M., & Mannari, H., 1977 as cited in Lounsbury, J. W., & Hoopes, L. L.1986)

Mowday และคณะ (1982) ให้ความหมายว่า ความผูกพันกับองค์การของผู้ปฏิบัติงาน โดยแบ่งออกเป็น 3 ลักษณะ ได้แก่

1. ยอมรับในเป้าหมายขององค์การ หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานรับรู้ว่าค่านิยมของตนเอง มีความสอดคล้องกับจุดมุ่งหมาย เป้าหมายขององค์การ

2. เต็มใจที่จะปฏิบัติงานหนักเพื่อองค์การ หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานเกิดความภาคภูมิใจที่ตนเองได้ปฏิบัติงานให้กับองค์การนั้ น ๆ และรับรู้ว่าองค์การช่วยส่งเสริมแรงบันดาลใจต่อการทำงานให้แก่ตนเอง

3. ปรารถนาที่จะปฏิบัติงานอยู่ในองค์การ หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานที่ยังคงปฏิบัติงานอยู่ในองค์การเดิมต่อไป ไม่ลาออกไปปฏิบัติงานให้องค์การอื่น

Allen และ Meyer (1990) ให้ความหมายว่า ความผูกพันกับองค์การ เป็นสภาวะทางด้านจิตใจที่แสดงออกถึงลักษณะความสัมพันธ์ของผู้ปฏิบัติงานต่อองค์การ เป็นการรับรู้ความรู้สึกที่ผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อองค์การ โดยความรู้สึกดังกล่าวนี้ เป็นปัจจัยที่ผู้ปฏิบัติงานใช้ในการตัดสินใจ ว่ายังมั่นคงอยู่กับองค์การต่อไปหรือไม่อย่างไร

Allen และ Meyer (1993) ให้ความหมายว่า ความผูกพันกับองค์การ เป็นปัจจัยที่บุคคลใช้ในการตัดสินใจว่า จะยังคงอยู่กับองค์การต่อไปหรือไม่ โดยความผูกพันกับองค์การนั้นมีลักษณะเป็นสภาวะทางจิตใจ (psychological state) ที่ประกอบไปด้วยองค์ประกอบย่อย 3 ด้าน ได้แก่ ความผูกพันด้านจิตใจ (affective commitment) ความผูกพันด้านการคงอยู่ (continuance commitment) และความผูกพันด้านบรรทัดฐาน (normative commitment) ต่อมา Allen และ Meyer (1993) ได้ศึกษาพบว่าการรับรู้ความรู้สึกผูกพันในองค์การ มีแนวคิดของความรู้สึกผูกพันที่นำมาใช้อยู่บนพื้นฐานของโมเดล 3 องค์ประกอบ (Three-Component Model) โมเดลนี้ โดยได้นำเสนอแนวคิดว่า ผู้ปฏิบัติงานจะยังมั่นคงอยู่กับองค์การ ซึ่งมีองค์ประกอบ 3 ประการ กล่าวคือ

1. ความปรารถนาที่จะอยู่ในองค์การหรือความผูกพันด้านจิตใจ

2. การยอมรับว่าค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวเนื่องกับการออกจากงาน จะสูงหรือความผูกพันด้านการคง

3. ความรู้สึกรับผิดชอบต่อหน้าที่หรือความผูกพันด้านบรรทัด

Stanley และคณะ (2013) ให้ความหมายว่า ความผูกพันกับองค์การ เป็นการอธิบายและสามารถทำนายพฤติกรรม และอัตราการเข้าออกจากงาน เมื่อผู้ปฏิบัติงานมีความผูกพันในองค์การระดับสูง จะมีแนวโน้มอยู่กับองค์การได้นาน และมีความเต็มใจในการปฏิบัติงาน ผู้ปฏิบัติงานเกิดความจงรักภักดีต่อองค์การอีกด้วย

กาญจนา พันธ์ศรีทุม (2559) ให้ควมหมายว่า ความผูกพันต่อองค์การที่มุ่งเน้นในด้านผลลัพธ์ขององค์องการ โดยเป็นการรับรู้ความรู้สึกส่วนของผู้ปฏิบัติงานมีในองค์การ ซึ่งเป็นสิ่งยึดเหนี่ยวที่ก่อให้เกิดการคงอยู่ของผู้ปฏิบัติงาน

โดยแต่ละองค์ประกอบพบว่า มีพัฒนาการแยกจากกัน และก่อให้เกิดผลที่แตกต่างกันในเรื่องของพฤติกรรมการปฏิบัติงาน ซึ่งเพิ่มความรู้สึกท้าทาย และเพิ่มความสะดวกสบายต่อผู้ปฏิบัติงานในองค์การ ที่มีความผูกพันด้านการคงอยู่พัฒนาในบทบาทของจำนวน และความสำคัญของการลงทุน เกี่ยวกับผู้ปฏิบัติงานที่ทำในองค์การ เช่น เงินบำนาญ และระดับ เป็นต้น โดยผู้ปฏิบัติงานรับรู้ความรู้สึกว่าพวกเขามีทางเลือกต่อการจ้างในงาน ส่วนความผูกพันด้านบรรทัดฐานเป็นที่โต้เถียงกันว่า มีที่มาจากส่วนที่เกี่ยวข้องกับประสบการณ์ทางสังคมในอดีต

จากการทบทวนวรรณกรรมที่ศึกษาเพิ่มเติมเรื่องความผูกพันในองค์การ พบว่า นักวิจัยนำเสนอความหมายของความผูกพันในองค์การอย่างแพร่หลาย โดยพิจารณาความหมายความผูกพันในองค์การ พบว่า เป็นการรับรู้ความรู้สึกในผู้ปฏิบัติงานเป็นส่วนหนึ่งในองค์การ มีความกลมกลืนกับสมาชิกขององค์การ มีความเต็มใจ เสียสละประโยชน์ส่วนตนเพื่อองค์การ Richand M. และ Steers (1977) สอดคล้องกับความผูกพันในองค์การเป็นทัศนคติหรือเจตคติความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานต่อองค์การ ในลักษณะที่สอดคล้องยอมรับกับวัตถุประสงค์ และการเกิดค่านิยมในองค์การ เป็นความสมัครใจที่ผู้ปฏิบัติงานเสียสละในการทุ่มเทกำลังกาย และความจงรักภักดีต่อสังคมที่เขาเป็นสมาชิกอยู่ เพื่อการพัฒนาและผลประโยชน์ต่อองค์การ และมีความ

ปราถนาที่จะคงอยู่กับองค์การ (Mowday et al., 1982; Sheldon, 1971) ซึ่งพบว่าจากแนวคิดให้นิยามความผูกพันในองค์การแบ่งเป็นองค์ประกอบ 3 ส่วน คือ

1. ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน (Identification) คือ การแสดงออกจากค่านิยมและเป้าหมายของผู้ปฏิบัติงานผู้ปฏิบัติงาน

2. ความใส่ใจกับองค์การ (Involvenment) คือ การปฏิบัติงานตามบทบาทต่อผู้ปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ

3. ความจงรักภักดี (Loyalty) คือ ความรู้สึก ความผูกพันในองค์การ

อย่างไรก็ตามยังพบว่ายังมีนักวิจัยที่ได้ให้แนวคิดของความหมายความผูกพันในองค์การที่แตกต่าง จากการค้นคว้าศึกษางานวิจัย จึงสามารถจัดกลุ่มความหมาย คือ ผู้ปฏิบัติงานแสดงพฤติกรรมออกมาต่อองค์การ ในรูปแบบของพฤติกรรมที่ต่อเนื่องในการปฏิบัติงาน โดยไม่โยกย้าย ปรับเปลี่ยนที่ทำงานของผู้ปฏิบัติงานผูกพันอยู่ต่อองค์การ และการเป็นสมาชิกพยายามคงสภาพของการเป็นสมาชิกภาพไว้ เพราะการเปรียบเทียบผลที่จะเกิดขึ้น หากผู้ปฏิบัติงานละทิ้งสภาพของสมาชิกหรือลาออก เป็นความรู้สึกความต้องการที่จะ“อยู่” หรือ “ไม่อยากไป” จากองค์การ ฉะนั้นการสนับสนุนด้านแรงจูงใจให้แก่ผู้ปฏิบัติงานในองค์การ ไม่ว่าจะเป็นผลตอบแทน เช่น สวัสดิการต่าง ๆ อัตราเงินเดือน โบนัส ค่าล่วงเวลา เป็นต้น โดยที่กล่าวมานี้จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมั่นใจว่าจะมีคุณภาพชีวิตที่ดี และเกิดความรู้สึกอยากอยู่กับองค์การ สร้างสรรค์คุณภาพผลงานดีๆ เพื่อให้องค์การก้าวสู่ความสำเร็จตามเป้าหมาย (โสมย์สิรี มูลทอง, 2556)

ตาราง 2 สังเคราะห์ความหมายของความผูกพันในองค์การ

ข้อ	ความหมาย	Sheldon (1971)	Buchanan (1974)	Mowday, Steer, และ Porter (1974)	Steer (1977)	Marsh และ Mannari (1977)	Mowday และคณะ (1982)	Allen และ Meyer (1990)	Allen และ Meyer (1993)	Stanley และคณะ (2013)	กาญจนา พันธ์ศรีทุม (2559)	รวม
1	ทัศนคติหรือเจตคติ การรับรู้ความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งมีการเชื่อมโยงระหว่างเอกลักษณ์ของตัวผู้ปฏิบัติงานกับองค์การ การมีส่วนร่วมในการเป็นเจ้าขององค์การ	✓	✓		/			✓		✓	✓	5
2	ผู้ปฏิบัติงานมีความตั้งใจ การยอมรับปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย	✓			✓							2
3	บรรทัดฐาน การรับรู้ความรู้สึก ความเต็มใจ ความรับผิดชอบที่จะปฏิบัติหน้าที่ด้วยความจงรักภักดี เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ ค่านิยม และการปฏิบัติงานตามบทบาทของตนเอง เพื่อให้เกิดผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์การ			✓	✓		✓		✓	✓	✓	6
4	ความผูกพันกับองค์การ เป็นการรับรู้ความรู้สึกอย่างแรงกล้าที่ผู้ปฏิบัติงานแสดงตนว่า เป็นส่วนหนึ่งส่วนเดียวกันกับองค์การ มีความเกี่ยวข้องและมีส่วนร่วมกับองค์การ มีความจงรักภักดี ปราถนาที่จะปฏิบัติงานกับองค์การ			✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	7
5	ทำนายพฤติกรรม และอัตราการเข้าออกจากงาน				✓					✓		2

จากตาราง 2 ความหมายของความผูกพันในองค์การที่กล่าวมานี้ จึงสรุปได้ว่า ความผูกพันในองค์การ หมายถึง เจตคติ เจตคติที่ส่งผลต่อการรับรู้ความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ มีความกลมกลืนกับองค์การ เต็มใจทุ่มเทกำลังกาย ความจงรักภักดีต่อสังคมที่เขาเป็นสมาชิกอยู่ และเสียสละประโยชน์ส่วนตนเพื่อองค์การด้วยความเต็มใจ โดยยอมรับวัตถุประสงค์ และค่านิยมขององค์การ เพื่อความก้าวหน้าและผลประโยชน์ขององค์การ และความปราถนาที่จะคงอยู่กับองค์การ

3.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องของความผูกพันในองค์การ

ในการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันกับองค์การในยุคต้นๆนั้นจะเน้นโครงสร้างและ การประเมินความผูกพันกับองค์การในมิติเดียว คือ ความผูกพันด้านจิตใจในองค์การ โดยมุมมองของภาพรวม รวมถึงผู้ที่เสนอแนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันกับองค์การยุคต้นๆนั้น คือ Porter และคณะ (1974) โดยได้อธิบายถึงความผูกพันกับองค์การว่าเป็นการแสดงออกในลักษณะ 3 ประการด้วยกัน คือ 1) มีความเชื่อมั่นระดับสูงและการยอมรับต่อเป้าหมายขององค์การ 2) มีความสมัครใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงาน เพื่อประโยชน์ขององค์การ และ 3) มีความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกภาพขององค์การไว้

ต่อมา Myer และ Allen (1997) ได้เสนอแนะและศึกษาแนวความคิดความผูกพันในองค์การภายใต้แนวคิดด้านทัศนคติ (attitudinal approach) โดยให้แนวคิดว่า ความผูกพันในองค์การเป็นสภาวะทางด้านจิตใจบ่งบอกถึงสภาพเงื่อนไขที่มุ่งไปสู่การเกิดความผูกพันกับองค์การรวมกับพฤติกรรมที่คาดว่าจะเกิดขึ้นจากความผูกพันกับองค์การ โดยจำแนกความผูกพันกับองค์การเป็น 3 ด้าน อันได้แก่

1. ความผูกพันด้านจิตใจ (affective commitment) หมายถึง ความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกันกับองค์การ และการมีส่วนร่วมในองค์การของผู้ปฏิบัติงาน โดยผู้ปฏิบัติงานที่มีความผูกพันด้านจิตใจแสดงออกถึงความปรารถนาที่จะมั่นคงอยู่กับองค์การ

2. ความผูกพันด้านการคงอยู่ (continuance commitment) หมายถึง การรับรู้ความรู้สึกผูกพันในผู้ปฏิบัติงานขององค์การ จากการประเมิน และชั่งน้ำหนักแล้ว พบว่าหากลาออกจากองค์การไปจะสูญเสียผลประโยชน์ หรือขาดทางเลือกที่ดีกว่า จึงทำให้เกิดความจำเป็นในการทำงานกับองค์การปัจจุบันต่อไป

3. ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน (normative commitment) หมายถึง การรับรู้ความรู้สึกผูกพันในองค์การจากการที่ผู้ปฏิบัติงานรับรู้ความรู้สึกว่าเป็นหน้าที่ความรับผิดชอบความถูกต้อง และความสมเหตุสมผลทางสังคมที่ผู้ปฏิบัติงานควรทำงาน และมีความจงรักภักดีต่อองค์การที่ตนเองปฏิบัติงานอยู่

จากการศึกษาความผูกพันในองค์การ ได้มีนักวิจัยได้กล่าวถึง ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow (Maslow hierarchy of needs theory) คือทฤษฎีที่เสนอแนวคิดกับความต้องการขั้นพื้นฐานในมนุษย์ โดยนักจิตวิทยา Abraham Maslow พบว่าทฤษฎีการจูงใจที่มีใช้กันอย่างแพร่หลาย โดย Maslow เสนอแนวคิดว่าความต้องการของมนุษย์มีรูปแบบเป็นลำดับขั้นจาก

ระดับต่ำสุดไปยังระดับสูงสุด เมื่อความต้องการต่อระดับหนึ่งได้รับการตอบสนอง มนุษย์จะมีความต้องการอื่นในระดับที่เพิ่มสูงขึ้นต่อไป (Maslow, 2000) ดังต่อไปนี้

1. ความต้องการทางร่างกาย (Physiological needs) หมายถึง ความต้องการขั้นพื้นฐานของบุคคล ต่อความอยู่รอด เช่น อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย เป็นต้น

2. ความต้องการความปลอดภัย และความมั่นคง (Security or safety needs) หมายถึง การที่บุคคลสามารถได้รับต่อความต้องการทางด้านร่างกายแล้ว บุคคลก็จะมีความต้องการในระดับที่เพิ่มสูงขึ้นต่อไป เช่น ความต้องการด้านความปลอดภัยในชีวิต เป็นต้น

3. ความต้องการความผูกพันหรือการยอมรับ (Affiliation or acceptance needs) หมายถึง ความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มทางสังคม โดยถือเป็นธรรมชาติในมนุษย์ เช่น ความต้องการได้รับซึ่งความรัก ความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของหมู่คณะ เป็นต้น

4. ความต้องการการยกย่อง (Esteem needs) หมายถึง ความต้องการที่จะได้รับการเคารพนับถือ และสถานภาพจากสังคม เช่น ความต้องการได้รับความเคารพนับถือ เป็นต้น

5. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization) หมายถึง ความต้องการอันสูงสุดของมนุษย์ เช่น ความต้องการที่จะทำทุกสิ่งทุกอย่างได้สำเร็จ เป็นต้น

จากทฤษฎีที่กล่าวมาข้างต้นตามลำดับขั้นความต้องการของ Maslow สามารถแบ่งความต้องการออกได้เป็น 2 ระดับ คือ

1. ความต้องการในระดับต่ำ (Lower order needs) คือ ความต้องการในขั้นที่ 1, ขั้นที่ 2 และขั้นที่ 3 ตามลำดับขั้นความต้องการของ Maslow ได้แก่ ความต้องการทางร่างกาย (Physiological needs) ความต้องการความปลอดภัยและมั่นคง (Security or safety needs) ความต้องการความผูกพันหรือการ (Affiliation or acceptance needs)

2. ความต้องการในระดับสูง (Higher order needs) คือ ความต้องการในขั้นที่ 4 และ 5 ตามลำดับขั้นความต้องการของ Maslow ได้แก่ ความต้องการการยกย่อง (Esteem needs) และความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization)

นอกจากนี้จากการค้นคว้าศึกษายังพบว่าด้านความต้องการเหล่านั้นขึ้นอยู่กับช่วงของความก้าวหน้าในงานอาชีพการางานของมนุษย์ (Person's career stage) ขนาดที่มีขององค์การ และทำเลที่ตั้ง ซึ่งยังไม่มีได้มีข้อบ่งชี้อย่างชัดเจนว่าความพึงพอใจต่อความต้องการในระดับหนึ่งจะลดความสำคัญ หรือเพิ่มความสำคัญของความต้องการในระดับที่สูงขึ้น

เมื่อพิจารณาจากการศึกษาความผูกพันในองค์การ ยังพบว่าทฤษฎีความต้องการที่แสวงหาของ McClelland (McClelland's acquired needs theory) ในช่วงปี ค .ศ. 1971 กำหนด

โดยนักจิตวิทยา David I. McClelland เสนอการศึกษาโดยใช้แบบทดสอบด้านการรับรู้ของมนุษย์ (Thematic Apperception Test :TAT) เพื่อวัดความต้องการ โดยแบบทดสอบ TAT เป็นเทคนิคการนำเสนอภาพต่างๆ โดยให้เขียนเรื่องราวเกี่ยวกับด้านที่เขาเห็น McClelland จึงเสนอถึงแนวความคิดด้านความต้องการไว้ 3 ประการ โดยแบบทดสอบ TAT ซึ่ง McClelland กล่าวว่าเป็นกุญแจสำคัญในการที่จะเข้าใจถึงมุมมองด้านพฤติกรรมของมนุษย์ (McClelland, 1971 as cited in Steers, Mowday,& Shapiro, 2004) ดังต่อไปนี้

1. ความต้องการความสำเร็จ (Need for achievement) หมายถึง ความต้องการในการจะทำสิ่งต่าง ๆ ให้เต็มกำลัง และดีที่สุด เพื่อมุ่งสู่ความสำเร็จ ในการวิจัยของ McClelland พบว่ามนุษย์ที่ต้องการผลสำเร็จในระดับสูง มีรูปแบบของการชอบการแข่งขัน ชอบทำงานที่มีความท้าทาย และความต้องการได้รับข้อมูลป้อนกลับ เพื่อการประเมินผลงานของบุคคล เพื่อใช้ในการพัฒนา มีความชำนาญในการวางแผน มีความรับผิดชอบสูง และกล้าที่จะเผชิญกับความผิดพลาด

2. ความต้องการความผูกพัน (Need for affiliation) หมายถึง ความต้องการการยอมรับจากกลุ่มสังคม ความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มความต้องการมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อบุคคลอื่น มนุษย์ที่มีความต้องการด้านความผูกพันสูง มุมมองที่ดีด้านสถานการณ์การร่วมมือมากกว่าสถานการณ์การแข่งขัน โดยจะพยายามสร้าง และรักษาปฏิสัมพันธ์อันดีกับบุคคลอื่น

3. ความต้องการอำนาจ (Need for power) หมายถึง ความต้องการด้านอำนาจเพื่อการมีอิทธิพลเหนือบุคคลอื่น มนุษย์ที่มีความต้องการในอำนาจสูง โดยแสวงหาหนทาง เพื่อทำให้บุคคลมีอิทธิพลเหนือผู้อื่น ต้องการให้ผู้อื่นเคารพนับถือและยกย่อง ต้องการที่จะเป็นผู้นำ ต้องการทำงานที่อยู่ในระดับสูงว่าบุคคลอื่น และมีความกังวล เรื่องอำนาจมากกว่าการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพ

McClelland จึงได้เสนอเรื่องความต้องการ 3 ด้านเป็นผลมาจากประสบการณ์ในช่วงชีวิต โดยเขาจะกระตุ้นผู้บริหารในการเข้าถึงกระบวนการที่จะระบุถึงความต้องการผลสำเร็จ ความต้องการด้านความผูกพัน ความต้องการด้านอำนาจทั้งหลายที่มีต่อกลุ่มบุคคลอื่น เพื่อที่จะสามารถส่งเสริมสภาพแวดล้อมของการทำงานที่สะท้อนต่อความต้องการของแต่ละบุคคลได้ (McClelland, 1971 as cited in Steers, Mowday, & Shapiro, 2004)

ประโยชน์ของทฤษฎีนี้ คือ แต่ละความต้องการจะมีการเชื่อมโยงกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในลักษณะต่างๆ โดย McClelland พบว่า

1. ความต้องการด้านอำนาจในระดับปานกลางถึงระดับสูงต่อการมีปฏิสัมพันธ์กับความต้องการทางด้านความผูกพันระดับต่ำในผลลัพธ์เป้าหมายที่คาดหวังของผู้บริหารระดับสูง

2. ความต้องการด้านอำนาจระดับสูงจะทำให้มนุษย์มีความเต็มอกเต็มใจใจที่จะส่งอิทธิพลหรือผลกระทบไปยังกลุ่มบุคคลอื่น

3. ความต้องการด้านความผูกพันในระดับต่ำจะทำให้ผู้บริหารมีความสามารถในการตัดสินใจโดยปราศจากความวิตกกังวลว่ากลุ่มบุคคลอื่นจะเกิดความไม่พึงพอใจ

นอกจากนี้ McClelland ยังพบรูปแบบการจูงใจความสำเร็จที่ชัดเจนที่สุดในบริษัทขนาดเล็กแห่งหนึ่ง ซึ่งประธานส่วนของบริษัทมีแรงจูงใจด้านการมุ่งผลสำเร็จสูงมาก ในขณะที่พบว่าบริษัทขนาดใหญ่ผู้บริหารระดับสูงจะมีแรงจูงใจด้านผลสำเร็จในระดับปานกลาง และมีความต้องการด้านการมีอำนาจ และความผูกพันระดับสูง ส่วนผู้บริหารในระดับกลาง และระดับสูงจะมีแรงจูงใจด้านผลสำเร็จสูงกว่าประธานส่วนของบริษัทอีกด้วย

เมื่อพิจารณาการศึกษางานวิจัยข้างต้นที่ จึงสรุปได้ว่า ความผูกพันในองค์การ ได้มีนักวัจัยได้อธิบายทฤษฎีในการสนับสนุนงานวิจัยนี้ คือ ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow และ ทฤษฎีความต้องการที่แสวงหาของ McClelland ที่กล่าวถึงแรงจูงใจของผู้ปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดพฤติกรรมการแสดงออกในทิศทางบวกต่อผลสำเร็จในองค์การ

3.3 องค์ประกอบของความผูกพันในองค์การ

ในขั้นตอนการเกิดความผูกพันในองค์การมีปัจจัยที่เป็นตัวกำหนด และมีผลต่อความผูกพันกับองค์การหลายปัจจัยด้วยกัน ดังที่มีผู้วิจัยได้นาเสนอไว้ดังนี้

1. ความเชื่อมั่นไว้วางใจต่อผู้นำ (trust in leader) จากการศึกษาของ Dirks และ Ferrin (2002) ที่ศึกษา เรื่องความไว้วางใจในภาวะผู้นำกับความผูกพันในองค์การ มีความสัมพันธ์กันมาก (Dirks & Ferrin, 2002)

2. การสนับสนุนจากองค์การ (organizational support) จากการศึกษาของ Scandura และ Lankau (1993 as cited in Carls on & Perrewe, 1999) ซึ่งได้ศึกษาความผูกพันกับองค์การ พบว่าการให้การส่งเสริมจากองค์การ เป็นปัจจัยที่ทำให้ระดับความผูกพันกับองค์การของผู้ปฏิบัติงานสูงขึ้น

3. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (job satisfaction) และบรรยากาศจริยธรรม (ethical climate) จากการศึกษาค้นคว้าของ Mulki, Jaramillo และ Locander (2006) ที่ได้ศึกษาความผูกพันกับองค์การ พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และการส่งเสริมบรรยากาศด้าน

จริยธรรม ได้แก่ การมีมาตรฐาน บรรทัดฐาน และค่านิยมด้านคุณธรรมร่วมกันสูงขึ้นเช่นกัน นอกจากนี้การศึกษาของ Dirks และ Ferrin (2002) พบว่าความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานกับความผูกพันในองค์การมีความสัมพันธ์กันเพิ่มสูงขึ้นมาก

จากการศึกษางานวิจัย นักวิชาการหลายท่านมุ่งความสนใจศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันในองค์การ และพบว่ายังไม่มีแบบจำลองใดที่บงชี้การวัดอย่างชัดเจนว่า อะไรคือตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการก่อให้เกิดการรับรู้ความรู้สึกผูกพันขององค์การ จึงได้ผลการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันที่แตกต่างกัน ดังต่อไปนี้

ความผูกพันเป็นภาวะของจิตใจที่มีปฏิสัมพันธ์กับงาน โดยมีเป้าหมายในการแสดงออกทางด้านทัศนคติ และด้านพฤติกรรมต่อการทำงานที่เกี่ยวข้องกับความต้องการคงความเป็นผู้ปฏิบัติงานผู้ปฏิบัติงานขององค์การ ความตั้งใจ และความพร้อมที่จะใช้องค์ความรู้ความสามารถ ความมุมานะพยายามที่มีอยู่ในปฏิบัติงานให้องค์การ ความผูกพันไม่ใช่สภาวะเพียงชั่วคราวหรือเฉพาะการณ์เท่านั้น แต่เป็นกระบวนการคิดที่มีประสิทธิภาพ ครอบคลุม และติดต่อกัน ซึ่งไม่เจาะจงเพียงแค่เป้าหมายใดเป้าหมายหนึ่งเหตุการณ์บุคคล หรือพฤติกรรมใดโดยเฉพาะ ซึ่งประกอบด้วย

1. ความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน (Vigor) หมายถึง บุคลิกลักษณะในผู้ปฏิบัติงานผู้ปฏิบัติงานที่แสดงออกถึงความมุ่งมั่นเปี่ยมไปด้วยพลัง และมีความสามารถในการปรับสภาพจิตใจให้มีความยืดหยุ่นในขณะที่ปฏิบัติงาน

2. การอุทิศตัวเองให้เป็นส่วนหนึ่งของงาน (Dedication) หมายถึง การอุทิศทุ่มเทในการปฏิบัติงาน โดยรับรู้ถึงการปฏิบัติงานในลักษณะการปฏิบัติงานหนัก การใช้ระยะเวลาให้กับการปฏิบัติงาน และความพยายามในการเพิ่มพูนความรู้ใหม่ ๆ เพื่อพัฒนาตนเองและองค์การ

3. การให้เวลากับงาน (Absorption) หมายถึง บุคลิกลักษณะที่เต็มไปด้วยความตั้งใจ จดจ่อ และมีความสุขกับการปฏิบัติงาน โดยสละเวลาส่วนตนเองต่อการปฏิบัติงาน และความยากของงานที่ทำ (Schaufeli & Salanova, 2008)

จากที่กล่าวข้างต้นยังพบว่ายังมีการศึกษาปัจจัยส่งผลต่อความผูกพันในองค์การจำนวน 4 ด้าน มุ่งไปสู่ความผูกพันในองค์การในผู้ปฏิบัติงาน มีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

1. ด้านองค์การ (Company) ได้แก่ การถ่ายทอดนโยบาย กลยุทธ์ให้กับทุกหน่วยงาน การจัดให้มีช่องทางในการสื่อสารชี้แจ้งข้อมูลกับผู้ปฏิบัติงาน การเปิดโอกาสและรับฟังความคิดเห็น การสร้างสิ่งแวดล้อมที่เหมาะสม มีความปลอดภัยด้านการทำงานอย่างมีระบบ ตาม

หลักมาตรฐานการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับดี การส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดการเรียนรู้ และความคิดริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ ในองค์การ

2. ด้านงาน (Job) ได้แก่ การให้ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมต่อการตัดสินใจ การจัดเตรียม อุปกรณ์เครื่องมือให้ผู้ปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ การมอบหมายงานให้เหมาะสมกับองค์ความรู้ความสามารถ และผู้ปฏิบัติงานมีรูปแบบการทำงานให้สอดคล้องกลมกลืนต่อองค์การ

3. ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Development) ได้แก่ การวางแผนงานในการพัฒนาทรัพยากรบุคคลอย่างเหมาะสม การบริหารข้อจำกัดขีดของความสามารถ (Competency) ในองค์การ และผู้ปฏิบัติงาน โดยผู้ปฏิบัติงานมีการรับรู้ความรู้สึกที่มั่นคงต่อการทำงาน มีโอกาสศึกษาเรียนรู้ เติบโตในการทำงาน และการรับผลค่าตอบแทนที่เป็นธรรมเหมาะสม

4. ด้านภาวะผู้นำ (Leadership) ได้แก่ ผู้บังคับบัญชามีการแจ้งผลการประเมินให้ผู้ปฏิบัติงานได้ทราบ ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญกับเรื่องการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ผู้บังคับบัญชามีการให้คำแนะนำและแนวทางผู้บังคับบัญชามีการเปิดโอกาสรับฟังความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงาน และผู้บังคับบัญชามีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกล (สมาคมการจัดการงานบุคคลแห่งประเทศไทย, 2555)

อย่างไรก็ตามยังพบว่าการแบ่งปัจจัยส่งผลต่อความผูกพันในองค์การ เป็น 3 กลุ่ม ประกอบด้วย

1. คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติงาน (Personal Characteristic) ประกอบด้วย 1) อายุ 2) เพศ 3) สถานภาพสมรส 4) ระดับการศึกษา 5) ระยะเวลาปฏิบัติงาน 6) ระดับตำแหน่ง และ 7) อัตราเงินเดือน

2. คุณลักษณะงานที่ปฏิบัติ (Job Characteristic) รูปแบบงานที่แตกต่างกันต่ออิทธิพลมีผลกับระดับของความผูกพันในองค์การหลากหลาย โดยรูปแบบของงานที่ดีนั้น จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานรับรู้ความรู้สึกการจูงใจ มีความมุ่งมานะต่อการปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มคุณค่าให้แก่ตนเอง ถึงแม้ว่าผลงานจะยังไม่เป็นไปตามความคาดหวัง แต่มีความทุ่มเทพยายามเพิ่มมากขึ้น เพื่อเพิ่มรางวัลให้กับตัวเอง และสร้างคุณภาพของงานที่ดีขึ้น อันได้แก่

2.1 ความมีอิสระในการปฏิบัติงาน หมายถึง รูปแบบของงานที่ผู้ปฏิบัติงานสามารถทำงานได้อย่างมีอิสระ ตามสิ่งที่ได้รับบทบาทหน้าที่ของตนเอง มีความสามารถใช้การคิดวิเคราะห์ การแยกแยะ และการตัดสินใจได้ด้วยตนเอง โดยไม่มีสิ่งเร้าจากการควบคุมภายนอกส่งผลให้ปฏิบัติงานได้อย่างเต็มกำลังความรู้ความสามารถ

2.2 ความหลากหลายของการปฏิบัติงาน หมายถึง หน้าที่ของการปฏิบัติงานที่มีระดับของความง่ายไปจนถึงระดับความยากที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับ ต้องใช้องค์ความรู้ความสามารถ มีลักษณะรูปแบบที่ไม่ซ้ำซ้อน ไม่จำเจ หรือการทำกิจกรรมที่หลากหลายให้งานสำเร็จผล และกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานหรือผู้ปฏิบัติงานมีความสนใจในงานที่ตนเองปฏิบัติอยู่

2.3 ผลของการส่งข้อมูลย้อนกลับในงาน หมายถึง เมื่อผู้ปฏิบัติงานด้ส่งผลงานให้แก่องค์การแล้วนั้น องค์การต้องให้การตอบรับด้านการเสนอแนะเพื่อพัฒนาในการส่งข้อมูลย้อนกลับต่อผู้ปฏิบัติงาน รวมทั้งข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นที่ได้รับจากกลุ่มเพื่อนร่วมงาน หรือผู้บังคับบัญชา

2.4 งานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์ต่อผู้อื่น หมายถึง ลักษณะงานที่ผู้ปฏิบัติงานผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสที่จะมีปฏิสัมพันธ์กับกลุ่มหรือบุคคลอื่น การได้เข้ากลุ่มสังคมทำให้มีโอกาสได้นำเสนอข้อคิดเห็นกับบุคคลอื่น ก่อให้เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ต่อการพัฒนาตนเอง การพัฒนาในงาน เมื่อมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นเป็นการกระตุ้นให้เกิดการรับรู้ความรู้สึกว่าบุคคลได้รับการเป็นส่วนหนึ่งขององค์การมีความรู้สึกเป็นเจ้าขององค์การ และการรับรู้ความรู้สึกผูกพันต่อองค์การ

3. ประสบการณ์ที่มีในการปฏิบัติงาน (Work Experience) หมายถึง การรับรู้ของผู้ปฏิบัติงานต่อสิ่งแวดล้อม ในช่วงปฏิบัติงานก่อให้เกิดประสบการณ์เป็นคุณหรือโทษ ส่งผลต่อความผูกพันที่มีให้องค์การ โดยกำหนดไว้ 4 ด้านได้แก่

3.1 ความรู้สึกว่าบุคคลมีความสำคัญในองค์การ คือ การรับรู้ความรู้สึกของตนเองที่ได้รับการยอมรับจากองค์การ รับรู้กว่าการปฏิบัติงานของตนมีคุณค่าเปรียบเป็นการได้รับรางวัลขององค์การที่ได้ให้จากการปฏิบัติงาน ส่งผลให้เกิดความจงรักภักดี และมุมมองที่สะท้อนว่าตนเป็นส่วนหนึ่งในองค์การ

3.2 ความรู้สึกว่าองค์การเป็นที่พึ่งพาได้ หมายถึง การรับรู้ความรู้สึกไว้วางใจบุคคลมีความยึดมั่นเชื่อถือต่อองค์การ การรับรู้ว่าองค์การจะไม่ทอดทิ้งเมื่อเขาพบเจออุปสรรค

3.3 ความมุ่งหวังที่ได้รับการตอบสนองจากองค์การ หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานได้ลงทุนปฏิบัติงานในองค์การ มีความมุ่งหวังจะได้รับค่าตอบแทน และองค์ประกอบที่ส่งเสริมความผูกพันในองค์การ

3.4 ทัศนคติต่อกลุ่มผู้ร่วมงานและองค์การ หมายถึง เจตคติของกลุ่มภายในองค์การทำให้สภาพแวดล้อมในองค์การแตกต่างกัน โดยสภาพแวดล้อมภายในขององค์การที่ดีนั้นควรมีความรัก ความสามัคคี การให้ความช่วยเหลือร่วมมือกัน ทำให้ผู้ปฏิบัติงานรับรู้ว่าเจตคติของ

กลุ่มเป็นไปในทิศทางบวก ส่งผลให้เกิดการรับรู้ความรู้สึกที่จะอยู่กับองค์การต่อไป (Steers, Mowday, & Shapiro, 2004)

เมื่อพิจารณษจากความหมายข้างต้น จึงสรุปได้ว่า ปัจจัยส่งผลต่อความผูกพันในองค์การ มีหลายประการดังนี้

1. ลักษณะบุคคล ประกอบด้วย 1) อายุ 2) เพศ 3) สถานภาพสมรส 4) ระดับการศึกษา 5) ระยะเวลาปฏิบัติงาน 6) ระดับตำแหน่ง และ 7) อัตราเงินเดือน

2. ลักษณะของงาน ประกอบด้วย ลักษณะงานที่แตกต่างกัน อิสระในการปฏิบัติงาน การป้อนกลับของงาน โอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น

3. ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย การรับรู้ความรู้สึกว่าบุคคลมีแรงผลักดันต่อองค์การ รับรู้ความรู้สึกว่าองค์การเป็นที่พึ่งพาได้ มีความมุ่งหวังเมื่อได้รับการตอบสนองจากองค์การ มีมุมมองแนวคิดทิศทางบวกต่อเพื่อนร่วมงานและองค์การ

อีกทั้งการศึกษางานวิจัยได้มีนักวิจัย กว่าวถึงองค์ประกอบของความผูกพันในองค์การ คือ การมีทัศนคติ ความรู้สึกนึกคิด และพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานที่แสดงออกต่อองค์การด้วยการยอมรับเป้าหมาย วัฒนธรรม และค่านิยมขององค์การ โดยประเมินจากองค์ประกอบ 3 ด้าน ตามแนวคิดของ Allen และ Mayer (1990) คือ

1. ความผูกพันด้านจิตใจ (affective commitment) หมายถึง การรับรู้ความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกันกับองค์การ และการมีส่วนร่วมต่อองค์การของผู้ปฏิบัติงาน โดยผู้ปฏิบัติงานที่มีความผูกพันทางด้านจิตใจแสดงออกถึงความปรารถนาที่จะคงอยู่ในองค์การ

2. ความผูกพันด้านการคงอยู่ (continuance commitment) หมายถึง หมายถึงความรู้สึกผูกพันของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อองค์การ จากการประเมิน และชั่งน้ำหนักแล้ว พบว่าหากลาออกจากองค์การไปจะสูญเสียผลประโยชน์ หรือขาดทางเลือกที่ดีกว่า จึงทำให้มีความจำเป็นจะต้องทำงานกับองค์การในปัจจุบันต่อไป

3. ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน (normative commitment) หมายถึง การรับรู้ความรู้สึกผูกพันต่อองค์การจากการที่ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่าเป็นหน้าที่ความรับผิดชอบ ความถูกต้องและจงรักภักดีต่อองค์การที่ตนเองปฏิบัติงานอยู่

จากการศึกษางานวิจัยข้างต้น จึงสรุปที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยนี้ได้ว่า องค์ประกอบของความผูกพันในองค์การ คือ การมีทัศนคติ ความรู้สึกนึกคิด และพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานที่แสดงออกต่อองค์การ ด้วยการยอมรับเป้าหมาย วัฒนธรรม และค่านิยมขององค์การ โดยประเมินจากองค์ประกอบ 3 ด้าน ตามแนวคิดของ Allen และ Mayer (1990) คือ 1) ความผูกพันด้านจิตใจ

(affective commitment) 2) ความผูกพันด้านการคงอยู่ (continuance commitment) และ 3) ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน (normative commitment)

3.4 การวัดความผูกพันในองค์การ

แบบวัดของ Allen และ Meyer (1990) ได้พัฒนามาตรวัด เพื่อวัดองค์ประกอบทั้ง 3 องค์ประกอบของความผูกพันในองค์การ พบว่าทั้ง 3 องค์ประกอบของความผูกพันในองค์การ สามารถวัดได้อย่างน่าเชื่อถือ แต่อย่างไรก็ตามพบว่าบางส่วนมีการทับซ้อนกันระหว่างความผูกพันด้านจิตใจ และความผูกพันด้านบรรทัดฐาน แต่ทั้ง 2 องค์ประกอบ มีความเป็นอิสระจากความผูกพันด้านการคงอยู่ และจากผลการวิเคราะห์ ความสัมพันธ์แบบมาตราน รูปแบบของความสัมพันธ์ระหว่างมาตรวัดความผูกพัน โดยเฉพาะความผูกพันด้านจิตใจ และด้านการคงอยู่ รวมทั้ งตัวแปรสาเหตุมีความสอดคล้องกับการทำนาย

แบบวัดของ Mowday, Steer และ Porter (1974) ได้พัฒนาแบบวัด Organizational commitment questionare (OCQ) โดยลักษณะของข้อมาตรวัดข้อคำถามเกี่ยวกับทัศนคติ กล่าวคือ การเสนอว่าแบบวัด OCQ มีโครงสร้างสอดคล้องกับแบบวัดด้านจิตใจของความผูกพันในองค์การ ตามแนวคิดของ Allen และ Meyer (1984) เพื่อให้เหมาะสมกับการวัดความผูกพันในองค์การด้านจิตใจมากที่สุด มั่งเน้นสะท้อนการวัดด้านจิตใจเพียงเดียว

กาญจนา พันธ์ศรีทุม (2559) ได้พัฒนาแบบวัด ในการวัดองค์ประกอบตามแนวคิด Allen และ Mayer (1990) โดยสะท้อนการวัด 3 ด้านของความผูกพันในองค์การ ซึ่งมี 19 ข้อ เพื่อวัดในบริบทขององค์การรัฐวิสาหกิจ

3.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องความผูกพันในองค์การ

จากการศึกษางานวิชาการและงานวิจัย ได้มีนักวิจัยศึกษาความผูกพันในองค์การ กับผลการปฏิบัติงาน การรับรู้ความเป็นส่วนหนึ่งในองค์การ และความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ดังนี้

Cohen (2007) ได้กล่าวถึง ความผูกพันกับองค์การ โดยชี้ให้เห็นข้อดีหลายประการ รวมทั้งข้อจำกัดบางประการของวิธีการขั้นสูงของ Allen และ Meyer (1997) โดยผลการวิจัยที่แสดงให้เห็นประโยชน์ และความตรงเชิงเนื้อหา ส่วนข้อจำกัดบางประการ กล่าวคือ ความจำกัดของความตรงเชิงการทำนาย ความไม่ชัดเจน ในกรอบความคิดของความผูกพันด้านการคงอยู่ และแนวคิดซ้ำซ้อนระหว่างความผูกพัน ด้านบรรทัดฐาน และความผูกพันด้านจิตใจ อีกทั้งยังชี้ให้เห็นอีกว่า แนวความคิดที่สร้างจุดแข็งของวิธีการในปัจจุบัน และลดข้อจำกัดขององค์การ โดยชี้ให้เห็นถึงความหลากหลายระหว่างความโน้มเอียงของความผูกพัน และเจตคติความผูกพันที่พัฒนาก่อนที่บุคคลจะเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งขององค์การและหลังจากการเข้ามาเป็นหนึ่งขององค์การ

Solinger, Olffen และ Roe (2008) ได้นำเสนอแนวความคิดโมเดลของความผูกพันในองค์การของ Allen และ Meyer (1997) นำเสนอการปรับแนวความคิดที่แสดงให้เห็นว่า โมเดลเป็นปรากฏการณ์ที่นำเสนอแนวคิดเจตคติแตกต่างกัน โดยคณะผู้วิจัยกล่าวว่า ความผูกพันในองค์การสามารถเข้าใจว่าเป็นเจตคติที่เกี่ยวกับองค์การ ในขณะที่ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน และด้านการคงอยู่เป็นเจตคติเกี่ยวกับรูปแบบเฉพาะของพฤติกรรม เช่น การอยู่ในองค์การเดิมหรือการลาออก นอกจากนั้นสามารถทำนายการลาออกหรือการทำนายพฤติกรรมที่เฉพาะเจาะจงขององค์การจากการอภิปรายเกี่ยวกับความหมาย และเจตคติขององค์การ ครอบคลุมด้านจิตใจ ความคิด และพฤติกรรมของเจตคติ ซึ่งช่วยเพิ่มความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานในทิศทางบวกอีกด้วย

จากการศึกษาข้างต้น จึงสรุปได้ว่าความผูกพันในองค์การ กับผลการปฏิบัติงาน การรับรู้ความเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กัน ที่แสดงให้เห็นศักยภาพที่มีในตัวผู้ปฏิบัติงานผู้ปฏิบัติงานในองค์การ ควบคู่ไปกับความสำเร็จในเป้าหมายขององค์การในกรอบแนวความคิดของงานวิจัย

4. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

4.1 ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

จากการศึกษางานวิจัยพบว่าความหมายของ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นกุญแจที่สำคัญประการหนึ่งที่มีผลต่อผลลัพธ์ของงานที่บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ อันเป็นผลจากการได้รับการตอบสนองต่อแรงจูงใจหรือความต้องการของแต่ละบุคคลในแนวทางที่บุคคลมีความพึงพอใจ ดังต่อไปนี้

Spector (1985) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นการตอบสนองต่อความต้องการของบุคคลที่มีต่อลักษณะของงานหรืองานเฉพาะที่ได้รับมอบหมาย โดยมีระดับมากน้อยจากความรู้สึกพึงพอใจหรือทัศนคติในงานนั้น ๆ

Brooke, Russell และ Price (1988) ให้ความหมายว่า การรับรู้ด้านความรู้สึกทัศนคติเชิงบวกที่สะท้อนให้เห็นถึงการตอบสนองต่อสถานการณ์ของงาน การประสบความสำเร็จ

Locke และ Latham (1990) ให้ความหมายว่า เป็นความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความรู้สึกหรือประสบการณ์ของบุคคลที่มีต่องานนั้น ๆ ในทิศทางบวก

คณิต ดวงหัสดี (2537) ให้ความหมายว่า เป็นความรู้สึกชอบหรือพอใจของบุคคลที่มีต่อการปฏิบัติงานและองค์ประกอบหรือสิ่งจูงใจอื่น ๆ ถ้างานที่ปฏิบัติหรือองค์ประกอบเหล่านั้นตอบสนองความต้องการของบุคคลได้ บุคคลนั้นจะเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานขึ้น จะอุทิศ

เวลา แรงกาย แรงใจ รวมทั้งสติปัญญาให้แก่งานของตนให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีคุณภาพ (สุทธกร เฟื่องกรณ์, 2556)

บุญมั่น ธนาศุภวัฒน์ (2537) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นเจตคติในทางบวกของบุคคลที่มีต่องานหรือกิจกรรมที่เขาทำ ซึ่งเป็นผลให้บุคคล เกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงาน มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน ซึ่งจะส่งผลต่อความสำเร็จ และเป็นไปตามเป้าหมายขององค์การ ดังนั้น ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีผลต่อการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานในองค์การเป็นอย่างมากที่จะสร้างสรรค์ความเจริญก้าวหน้า และนำความสำเร็จตามเป้าหมายมาสู่องค์การ (เอกศิษฏ์ เจริญธันยบูรณ์ และ ไพบูลย์ อาชารุ่งโรจน์, 2560)

Michàl E Mor Barak และ Levin (2002) ให้ความหมายว่า ระดับความรู้สึกทิศทางบวกที่ผู้ปฏิบัติงานมีต่องาน การจ้างงานหรือองค์การ จากความคาดหวังของบุคคลนั้น ๆ

Findler et al. (2007) ให้ความหมายว่า ปฏิกิริยาที่บุคคลแสดงออกทางด้านอารมณ์จากงานของแต่ละบุคคล

Acquavita, Pittman, Gibbons และ Castellanos-Brown (2009) ให้ความหมายว่า ปัจจัยขององค์การที่สนับสนุนการปฏิบัติงาน ซึ่งส่งผลต่อการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานขององค์การ

Nagar (2012) ให้ความหมายว่า พฤติกรรมที่แสดงออกจากการรับรู้ ทัศนคติของบุคคลที่สะท้อนจากงานที่ปฏิบัติ รวมถึงสภาวะอารมณ์หรือปฏิกิริยาที่บ่งบอกต่องาน ลักษณะงานของบุคคลนั้น ๆ เช่น ความกระตือรือร้น การขาดงาน เป็นต้น

Törnroos, Jokela และ Hakulinen (2019) ให้ความหมายว่า พฤติกรรมการแสดงออกระหว่างบุคคลและสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่เหมาะสมต่อความต้องการ

ตาราง 3 สังเคราะห์ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ข้อ	ความหมาย	Spector (1985)	Brooke, Russell, & Price (1988)	Locke & Latham 1990)	คณิต ดวงหัสดี (2537)	บุญมั่น ธนาคุภวัฒน์ (2537)	Michal E Mor Barak & Levin (2002)	Findler, Wind, & Barak (2007)	Acquavita, Pittman, Gibbons, & Castellanos-Brown (2009)	Nagar (2012)	Törnroos, Jokela, & Hakulin (2019)	รวม
1	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นทุกสิ่งทุกอย่างที่ลดความตึงเครียดของผู้ปฏิบัติงานให้น้อยลง							✓		✓		3
2	ทัศนคติ การตอบสนองต่อความต้องการของบุคคลที่มีต่อลักษณะของงานหรืองานเฉพาะที่ได้รับมอบหมาย	✓	✓	✓	✓	✓	✓					6
3	ปัจจัยขององค์การที่สนับสนุนการปฏิบัติงาน ซึ่งส่งผลต่อการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อความพึงพอใจในงานขององค์การ								✓			1
4	พฤติกรรมการแสดงออกระหว่างบุคคลและสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่เหมาะสมและตอบสนองต่อความต้องการของบุคคลอ									✓	✓	2

จากตาราง 3 การศึกษาที่เกี่ยวข้องกับความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ได้กล่าวมาข้างต้นนั้น จึงสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ทัศนคติการตอบสนองต่อความต้องการของบุคคลที่มีต่อลักษณะของงานหรืองานเฉพาะที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกจากการรับรู้ความรู้สึกที่บุคคลมีต่องานที่ตนได้ปฏิบัติ โดยบุคคลได้ประเมินจากความพึงพอใจ ทัศนคติ ซึ่งได้ตอบสนองต่อความต้องการนั้น ๆ ในทิศทางบวก

4.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

จากการศึกษางานวิจัยและค้นคว้าเอกสารทางวิชาการ พบว่ามีนักวิจัยและนักวิชาการได้เสนอแนวคิดทฤษฎีของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่เกิดจากการรับรู้ โดยส่งผลกระทบต่อแรงจูงใจของบุคคล ซึ่งทำให้เกิดการกระตุ้นเชิงบวกส่งผลให้เกิดพฤติกรรมการปฏิบัติงานให้สำเร็จตามเป้าหมายนั้น ๆ ดังต่อไปนี้

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow (Maslow hierarchy of needs theory) คือ ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ โดยนักจิตวิทยา Abraham Maslow ซึ่งเป็นทฤษฎีการจูงใจที่มีใช้กันอย่างแพร่หลาย ซึ่ง Maslow ได้เสนอแนวคิดว่าความต้องการของมนุษย์ มีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากระดับต่ำสุดไปยังระดับสูงสุด เมื่อความต้องการในระดับหนึ่งได้รับการตอบสนอง มนุษย์จะเกิดความพึงพอใจและมีความต้องการอื่นในระดับที่สูงขึ้นตามลำดับ ดังนี้

1. ความต้องการทางร่างกาย (Physiological needs) หมายถึง ความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ เพื่อความอยู่รอด เช่น อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค อากาศ น้ำดื่ม การพักผ่อน เป็นต้น

2. ความต้องการความปลอดภัย และความมั่นคง (Security or safety needs) หมายถึง การที่มนุษย์สามารถตอบสนองต่อความต้องการทางร่างกายแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการในระดับที่สูงขึ้นต่อไป เช่น ความต้องการความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สิน เป็นต้น

3. ความต้องการความผูกพันหรือการยอมรับ (Affiliation or acceptance needs) หมายถึง ความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสังคมถือเป็นธรรมชาติของมนุษย์

4. ความต้องการการยกย่อง (Esteem needs) หมายถึง ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องนับถือ และสถานะจากกลุ่มสังคม

5. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization) หมายถึง ความต้องการสูงสุดของแต่ละบุคคล

จากทฤษฎีที่กล่าวมาข้างต้นตามลำดับขั้นความต้องการของ Maslow สามารถแบ่งความต้องการออกได้เป็น 2 ระดับ คือ

1. ความต้องการในระดับต่ำ (Lower order needs) คือ ความต้องการในขั้นที่ 1, 2 และ3 ตามลำดับขั้นความต้องการของ Maslow ได้แก่ ความต้องการทางร่างกาย (Physiological needs) ความต้องการความปลอดภัยและมั่นคง (Security or safety needs)

ความต้องการความผูกพันหรือการได้รับการยอมรับของบุคคล (Affiliation or acceptance needs)

2. ความต้องการในระดับสูง (Higher order needs) คือ ความต้องการในขั้นที่ 4 และ 5 ตามลำดับขั้นความต้องการของ Maslow ได้แก่ ความต้องการการยกย่อง (Esteem needs) และความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization)

นอกจากนี้จากการศึกษายังพบว่าความต้องการขึ้นอยู่กับช่วงความก้าวหน้าในงานอาชีพของมนุษย์ (Person's career stage) ขนาดขององค์การ และสภาพแวดล้อม ซึ่งยังไม่มีได้มีการระบุอย่างชัดเจนว่าความพึงพอใจในความต้องการในระดับหนึ่งจะลดความสำคัญ และเพิ่มความสำคัญของความต้องการในระดับที่สูงขึ้น (Maslow, 2000)

เมื่อศึกษาเพิ่มเติมพบว่า แนวคิดทฤษฎีของ Herzberg (1959) ได้ทำการศึกษาทดลองเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยการสัมภาษณ์วิศวกรในเมืองพิทส์เบอร์ก ประเทศสหรัฐอเมริกา ซึ่งได้ผลการศึกษาสรุปได้ว่า สาเหตุที่ผู้ปฏิบัติงานในองค์การเกิดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้นมี 2 องค์ประกอบดังนี้

1. องค์ประกอบกระตุ้น (Motivation Factors) หรือ ปัจจัยจูงใจมีลักษณะสัมพันธ์กับเรื่องของงานโดยตรง โดยเป็นสิ่งที่จูงใจบุคคลให้มีความตั้งใจในการปฏิบัติงานและเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน กล่าวคือ

1.1 ความสำเร็จของงาน หมายถึง การที่บุคคลสามารถปฏิบัติงานได้เสร็จสิ้นและประสบผลสำเร็จ

1.2 การได้การยอมรับนับถือ หมายถึง บุคคลได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากกลุ่มสังคม เพื่อน ผู้บังคับบัญชาหรือจากกลุ่มบุคคลอื่น

1.3 ลักษณะของงาน หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีของบุคคลที่มีต่อลักษณะของงาน

1.4 ความรับผิดชอบ หมายถึง ความพึงพอใจเกิดขึ้นจากการได้รับการมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจรับผิดชอบอย่างเต็มที่

1.5 ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน หมายถึง การเปลี่ยนแปลงในสถานะหรือตำแหน่งของผู้ปฏิบัติงานในองค์การ

2. องค์ประกอบค้ำจุน (Hygine Factors) หรือ ปัจจัยค้ำจุน เป็นปัจจัยเกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงานหรือส่วนประกอบของงาน ทำหน้าที่ป้องกันไม่ให้บุคคลเกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน คือ หากบุคคลขาดปัจจัย จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจใน

การปฏิบัติงาน แต่ถึงอย่างไรก็ตามแม้ว่าจะมีปัจจัยที่กล่าวมาอยู่ ก็ไม่สามารถยืนยันได้ว่าเป็นแรงจูงใจของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งปัจจัยที่กล่าวมาข้างต้น ได้แก่

2.1 เงินเดือน หมายถึง ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในเงินเดือนหรืออัตราการเพิ่มเงินเดือน

2.2 โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต หมายถึง การที่บุคคลได้รับการแต่งตั้งโยกย้ายตำแหน่งภายในองค์การแล้ว รวมไปถึงสถานการณ์ที่บุคคลสามารถได้รับความก้าวหน้าในทักษะหรือวิชาชีพของตนเอง จึงกล่าวโดยรวมได้ว่าการที่บุคคลได้รับสิ่งใหม่ ๆ ในการเพิ่มพูนทักษะที่จะช่วยเอื้อต่อวิชาชีพตนเอง

2.3 ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา หมายถึง การติดต่อไม่ว่าจะเป็นกิริยาหรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน

2.4 สถานะของอาชีพ หมายถึง ลักษณะของงานหรือสถานะที่เป็นองค์ประกอบ ทำให้บุคคลเกิดการรับรู้ความรู้สึกต่องาน เช่น การมีรถประจำตำแหน่ง เป็นต้น

2.5 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา หมายถึง การติดต่อพบปะกัน โดยกิริยาหรือวาจา แต่ไม่ได้รวมถึงการยอมรับนับถือ

2.6 นโยบายและการบริหารงานขององค์การ หมายถึง การจัดการและการบริหารงานขององค์การ

2.7 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เป็นความสัมพันธ์ภาพที่ดี ความช่วยเหลือเอื้อเฟื้อกันในการปฏิบัติงาน

2.8 สถานภาพการปฏิบัติงาน ได้แก่ สถานภาพทางกายภาพที่เอื้อต่อความเป็นสุขในการปฏิบัติงาน

2.9 ความเป็นส่วนตัว หมายถึง สถานการณ์ซึ่งลักษณะบางประการของงาน ส่งผลต่อชีวิตส่วนตัว โดยลักษณะของผลงานนั้น เป็นองค์ประกอบหนึ่งทำให้บุคคลมีความรู้สึกอย่างใดอย่างหนึ่งต่องานของเขา

2.10 ความมั่นคงในงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลเกิดความมั่นคงของงานและความมั่นคงในองค์การ

2.11 วิธีการปกครองบังคับบัญชา หมายถึง ความรู้ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงานหรือความยุติธรรมในการบริหารงาน (สุทธกร เฟื่องกรณ์, 2556)

นอกจากนั้นยังพบว่าแนวคิดทฤษฎี X และทฤษฎี Y ของ McGrego ได้ศึกษาเปรียบเทียบบุคคลตาม ทฤษฎี X และทฤษฎี Y ดังต่อไปนี้

ทฤษฎี X มีความเชื่อว่าภายในจิตใจของบุคคลที่ปฏิบัติงานทั่ว ๆ ไป ไม่ชอบปฏิบัติงานและหากมีโอกาสเป็นไปได้ บุคคลก็จะหลบหรือหลีกเลี่ยงงาน เนื่องจากไม่ชอบการปฏิบัติงานของตนเอง ฉะนั้นต้องมีการบังคับควบคุม หรือต้องข่มขู่ว่าจะลงโทษ เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามเป้าหมายที่องค์การต้องการ บุคคลที่ปฏิบัติงานจะไม่ยอมรับผิดชอบ หรืออยากลดความรับผิดชอบลง และจะแสวงหาข้อแนะนำที่เป็นแบบทางการจากคนอื่น เมื่อมีโอกาสจะพบพฤติกรรมของบุคคลที่ปฏิบัติงานส่วนใหญ่ให้ความสำคัญทางด้านความมั่นคงปลอดภัยมากกว่าองค์ประกอบอื่น ๆ เกี่ยวข้องกับงาน และแสดงออกในแง่ความมุ่งมั่นทะเยอทะยานที่ลดลงอย่างเห็นได้ชัด

ในสายงานผู้บังคับบัญชาที่ยึดถือตามทฤษฎี X เป็นหลักจะมีความรู้สึกว่าบุคคลแต่ละบุคคลจะต้องถูกควบคุมอย่างเข้มงวด มีการสั่งการโดยตรง การจูงใจด้วยผลตอบแทนทางด้านการเงิน การใช้ระเบียบวินัย และอำนวยหน้าที่ เขาเห็นว่าจุดสำคัญของ การจูงใจ คือ การตอบสนองความต้องการของบุคคลที่ทำงานด้วยความต้องการระดับต่ำ

แต่อย่างไรก็ตาม จากที่กล่าวข้างต้นในทางตรงกันข้ามกับแนวความคิดทางด้านลบเกี่ยวกับธรรมชาติบุคคลเหล่านี้ McGregor ได้ตั้งสมมติฐานที่เรียกว่า ทฤษฎี Y ไว้ คือ บุคคลที่ปฏิบัติงาน สามารถมองการทำงานว่าเป็นธรรมดา เช่นเดียวกับการต้องการพักผ่อน และการต้องเล่น หากบุคคลที่ปฏิบัติงานทุกคนดำเนินงานด้วยตนเอง บุคคลมีแรงจูงใจในความสามารถควบคุมตนเองได้ และหากพวกเขาให้คำมั่นหรือยึดมั่นวัตถุประสงค์ของการปฏิบัติงาน ซึ่งโดยปกติบุคคลที่ปฏิบัติงานสามารถเรียนรู้ที่จะยอมรับหรือแสวงหาความรับผิดชอบ จากแนวความคิดสร้างสรรค์ กล่าวคือ ความสามารถที่จะทำการตัดสินใจทิศทางบวกของบุคคลทุกคน

ในสายงานผู้บังคับบัญชาตามทฤษฎี Y แนวความคิดเชื่อว่าการมีสภาพแวดล้อมการใช้แนวทางที่เหมาะสมนั้นบุคคลจะควบคุมและการสั่งการด้วยตนเอง เพื่อความสำเร็จในเป้าหมายขององค์การได้ ผู้บริหารตามทฤษฎีนี้เชื่อว่าการตอบสนองความต้องการระดับสูงนั้น จะมีความสำคัญต่อการพัฒนาตนเองของบุคคลที่ทำงานแต่ละบุคคล (วรัญญา แดงสนิท และดวงกมล ไตรวิจิตรคุณ, 2556)

จากกล่าวโดยสรุปได้ว่า ทฤษฎี X และทฤษฎี Y ทางด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้น เป็นการแสดงแนวคิดแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมและธรรมชาติของมนุษย์ต่อการสร้างแรงจูงใจแก่กลุ่มผู้ปฏิบัติงาน ร่วมกับความเชื่อเกี่ยวกับพฤติกรรมต่อการทำงานของผู้ปฏิบัติงานว่าเป็นอย่างทฤษฎี X หรือทฤษฎี Y ตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายสำคัญขององค์การ เพื่อให้ผลลัพธ์หรือรางวัลตามผลสำเร็จของงานที่บุคคลปฏิบัติอยู่ แต่ละบุคคลสามารถ

ส่งเสริมให้เกิดผลการปฏิบัติหน้าที่ได้โดยตรงต่อเป้าหมายขององค์การ โดยผลลัพธ์หรือรางวัลที่ดูจะมีความหมาย และสำคัญต่อบุคคลมากที่สุด คือ การรับรู้ความพึงพอใจที่บุคคลอื่นให้ความสำคัญ และมีการร่วมยินดีต่อความสำเร็จของงานที่ตนรับผิดชอบ ประกอบกับการที่บุคคลเหล่านั้นสามารถบรรลุถึงวัตถุประสงค์หรือความสำเร็จสมหวังในชีวิต

จากการศึกษางานวิจัยข้างต้นที่กล่าวมานี้ จึงสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้มีนักวิจัยและนักวิชาการได้อธิบายทฤษฎีในการสนับสนุนงานวิจัยนี้ คือ ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow และทฤษฎีสองปัจัยของ Herzberg ที่กล่าวถึง ความต้องการของบุคคลที่ได้รับการตอบสนอง ก่อให้เกิดความพึงพอใจ อีกทั้งยังพัฒนาลำดับขั้นความต้องการไปยังขั้นอื่น เมื่อบุคคลเหล่านั้นได้รับการรู้การได้รับการตอบสนอง แต่อย่างรก็ตามยังมีทฤษฎี X และทฤษฎี Y ของ McGregor ที่กล่าวถึง ด้านความพึงพอใจของบุคคลในการปฏิบัติงาน เป็นการแสดงออกเกี่ยวกับพฤติกรรมและธรรมชาติของมนุษย์ ที่ใช้ในการการจูงใจแก่สมาชิกผู้ปฏิบัติงาน โดยขึ้นอยู่กับความเชื่อเกี่ยวกับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานว่าเป็นอย่างทฤษฎี X หรือทฤษฎี Y ตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายหลักขององค์การ เพื่อให้ผลตอบแทนหรือรางวัลตามความสำเร็จของผลงานของบุคคลอีกด้วย

4.3 องค์ประกอบของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งในการปฏิบัติงานให้สำเร็จ ถ้าผู้บริหารสำนักงานมีความเข้าใจในเรื่องการบริหารงานบุคคลเป็นอย่างดี ประกอบกับมีปัจจัยเป็นเครื่องจูงใจมาก ย่อมทำให้ผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

Glimmer (1971) ให้ความหมายว่าถึงองค์ประกอบความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน 10 ด้านดังนี้

1. ลักษณะของงานที่ทำ มีความสัมพันธ์กับความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน หากได้ปฏิบัติงานตามที่บุคคลถนัด หรือตามความสามารถ บุคคลเกิดความพอใจ บุคคลที่มีความรู้สูงมักรับรู้ความรู้สึกชอบงานในองค์ประกอบนี้มาก

2. การบังคับบัญชา มีส่วนสำคัญที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจต่องานและการบังคับบัญชาที่ไม่ดี อาจเป็นสาเหตุอันดับหนึ่ง ทำให้เกิดการขาดงาน และลาออกจากงาน ในเรื่องนี้พบว่าผู้หญิงมีความรู้สึกไวต่อการบังคับบัญชามากกว่าผู้ชาย

3. ความมั่นคงในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความมั่นคงในการปฏิบัติงาน การได้ปฏิบัติงานตามหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ การได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา บุคคลที่มีพื้นความรู้น้อยหรือขาดความรู้ย่อมเห็นว่าความมั่นคงในการปฏิบัติงานมีความสำคัญต่อตนเอง

มาก แต่บุคคลที่มีความรู้สูงจะรู้สึกว่าไม่มีความสำคัญมากนัก และบุคคลที่มีอายุมากขึ้น จะมีความต้องการความมั่นคงในการทำงานสูงขึ้น

4. บริษัทและการดำเนินงาน ได้แก่ ขนาดขององค์การ ชื่อเสียง รายได้และการประชาสัมพันธ์ให้เป็นที่รู้จักกันแพร่หลายขององค์การ องค์ประกอบนี้ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกมั่นคง ปลอดภัยในการปฏิบัติงาน ผู้ที่มีอายุมากจะมีความต้องการเกี่ยวกับเรื่องนี้สูงกว่าผู้ที่มีอายุน้อย

5. สภาพการทำงาน ได้แก่ แสง เสียง อากาศ ห้องอาหาร ห้องน้ำ ห้องสุขา ชั่วโมงการทำงานมีการวิจัยหลายเรื่องที่แสดงให้เห็นว่า สภาพการปฏิบัติงานมีความสำคัญต่อผู้ชายมากกว่าลักษณะอื่น ๆ ของการปฏิบัติงาน และในระหว่างผู้หญิงโดยเฉพาะผู้ที่แต่งงานแล้วจะเห็นว่าชั่วโมงการปฏิบัติงานมีความสำคัญเป็นอย่างมาก

6. ค่าจ้าง หรือรายได้จะมีความสัมพันธ์กับเงินซึ่งผู้ปฏิบัติงานมักจะจัดอันดับค่าจ้างนี้ไว้ในอันดับเกือบสูง แต่ก็ยังให้ความสำคัญน้อยกว่าโอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน และความมั่นคงปลอดภัย องค์ประกอบนี้มักจะก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจมากกว่าความพึงพอใจ ผู้ชายจะเห็นค่าจ้างเป็นสิ่งสำคัญมากกว่าผู้หญิง และผู้ที่ปฏิบัติงานในโรงงานจะเห็นว่า ค่าจ้างมีความสำคัญสำหรับเขามากกว่าผู้ที่ปฏิบัติงานในสำนักงาน หรือหน่วยงานของรัฐบาล

7. ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน เช่น การได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น การได้สิ่งตอบแทนจากความสามารถในการปฏิบัติงานของเขา จากงานวิจัยหลายเรื่องสรุปได้ว่า การไม่มีโอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงานย่อมก่อให้เกิดความไม่ชอบงาน ผู้ชายมีความต้องการเรื่องนี้สูงกว่าผู้หญิง และเมื่ออายุมากขึ้นความต้องการเกี่ยวกับเรื่องนี้จะลดลง

8. ลักษณะทางสังคม องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสังคมหรือการให้สังคมยอมรับตนเอง ซึ่งก่อให้เกิดทั้งความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจได้ ถ้างานใดผู้ปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้น องค์ประกอบนี้มีความสัมพันธ์กับอายุ และระดับงาน ผู้หญิงจะเห็นว่าองค์ประกอบนี้สำคัญมากกว่าผู้ชาย

9. การติดต่อสื่อสาร ได้แก่ การรับ-ส่งข้อมูลสารสนเทศ คำสั่ง การทำรายงาน การติดต่อทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน องค์ประกอบนี้มีความสำคัญมากสำหรับผู้ที่มีระดับการศึกษาสูง

10. ผลตอบแทนที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน ได้แก่ เงินบำเหน็จตอบแทนเมื่อออกจากงาน การบริการ และการรักษาพยาบาล สวัสดิการอาหาร ที่อยู่ วันหยุดพักผ่อนต่าง ๆ

นอกจากนี้ Glimer (1967) ได้สรุปความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและปัจจัยส่วนบุคคลได้ดังนี้

1. เพศ จากการสำรวจหลายครั้ง เพศหญิงมีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าเพศชาย อาจจะเป็นเพราะว่าเพศหญิงมีความต้องการด้านเงิน และความทะเยอทะยานทางอาชีพน้อยกว่าเพศชาย

2. จำนวนผู้อยู่ในความอุปการะ ผลจากการศึกษาพวกเจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงาน (White – collar workers) พบว่าผู้ที่ต้องการรับผิดชอบเลี้ยงดูผู้ที่อยู่ในความอุปการะจำนวนมากจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานน้อย สาเหตุมาจากปัญหาสภาวะการเงินที่บีบคั้นอยู่

3. อายุ จากการศึกษาในกลุ่มคนต่างกลุ่มจะได้ผลของความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่างกัน คือ เสมียนฝ่ายผู้ปฏิบัติงานที่ค่อนข้างมีอายุ แต่มีรายได้และสถานภาพการปฏิบัติงานต่ำ จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูง และจากการศึกษาในบางกลุ่ม พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูง เมื่อบุคคลมีอายุมากขึ้น แต่ในบางกลุ่มกลับพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจะลดลง

4. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน จากการสำรวจหลายครั้ง พบว่า ในระยะแรกเริ่มเข้าปฏิบัติงานบุคคลจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงและจะลดลงเรื่อย ๆ จนถึงปีที่ 5 หรือปีที่ 8 จากนั้นจะเพิ่มขึ้นอีก เมื่อมีอายุการปฏิบัติงานมากขึ้น และขวัญในการปฏิบัติงานจะสูงที่สุดเมื่อทำงานมาแล้ว 20 ปี

5. ความเฉลียวฉลาด พบว่ามีความสัมพันธ์ระหว่างความเฉลียวฉลาดกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยขึ้นกับขอบเขตของความฉลาด และความยากง่ายของงาน คือถ้าให้ผู้ที่มีความเฉลียวฉลาดมาก ๆ ปฏิบัติงานที่ง่าย ๆ ก็จะทำให้เกิดความเบื่อหน่ายได้

6. ระดับการศึกษา มีหลักฐานเป็นจำนวนมากที่แสดงให้เห็นถึงความขัดแย้งที่หาข้อสรุปไม่ได้ ระหว่างความสัมพันธ์ของระดับการศึกษากับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เช่น จากการศึกษากับผู้ปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ พบว่า กลุ่มคนที่ยังไม่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงสุด แต่จากการศึกษาอื่น ๆ กลับพบว่าระดับการศึกษากับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่มีความสัมพันธ์กัน

7. บุคลิกภาพส่วนตัว พบว่าบุคลิกภาพส่วนตัวมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน กล่าวคือบุคคลที่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มักจะเป็นผู้ที่ได้รับการศึกษาดีมีความคล่องตัว สามารถปรับเปลี่ยนความคิดได้ตามกาลเทศะ มีพื้นฐานมาจากครอบครัวที่มีความสุข มีความเข้าใจถึงสภาพที่แท้จริงของตัวเขา และจุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้ ส่วนบุคคลที่ไม่มีความ

พึงพอใจในการปฏิบัติงานมีบุคลิกภาพตรงข้ามกับที่กล่าวมาแล้ว (Locke & Latham, 1990, 2013; Spector, 1985)

Cooper และ others (1979) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พบว่าคุณลักษณะส่วนตัว ได้แก่ เพศ อายุ ระดับของวิชาชีพ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยความพึงพอใจจะเพิ่มขึ้นตามอายุ ปัจจัยภายนอก ได้แก่ เงินเดือน ความมั่นคง โอกาส การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และค้นพบด้วยว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีช่องว่างลำดับขั้น คือผู้จัดการมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าคนงานรายชั่วโมง(Cooper-Hakim & Viswesvaran, 2005)

Locke และ Latham (1990) ได้ทำการศึกษาความรู้สึกหรือทัศนคติ ที่มีต่อการปฏิบัติงานที่บุคคลรับผิดชอบ ซึ่งเป็นความรู้สึกที่บุคคลได้รับการตอบสนองทั้งทางร่างกายและจิตใจ อันเป็นผลสืบเนื่องมาจากปัจจัยหรือองค์ประกอบต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน ดังนี้

1. ลักษณะของงาน (Work) หมายถึง ความน่าสนใจต่อภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย มีความเหมาะสมกับความรู้ ความสามารถของบุคคลการผู้ปฏิบัติงาน มีโอกาสที่จะสำเร็จตามเป้าหมาย

2. การบังคับบัญชา (Supervisor)หมายถึง วิธีการหรือเทคนิคการบังคับบัญชา เช่น หัวหน้างานให้ผู้ปฏิบัติงานเป็นศูนย์กลางหรือให้สิทธิผู้ปฏิบัติงานในมีส่วนร่วมการตัดสินใจ โดยหัวหน้างานต้องสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคล อีกทั้งให้การสนับสนุนหรือให้ความสนใจส่วนบุคคล ซึ่งมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและสภาพการทำงาน เป็นต้น

3. องค์การและการจัดการ (Company and management) หมายถึง การรับรู้และพึงพอใจในเรื่อง ความเอาใจใส่ นโยบายต่างๆ ต่อผู้ปฏิบัติงาน

4. สภาพการทำงาน (Working condition) หมายถึง สภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ แสง เสียง อากาศ ห้องอาหาร ห้องน้ำ และจำนวนชั่วโมงการทำงาน

5. เงินเดือน (Pay) หมายถึง ผลตอบแทนที่ได้รับ ทั้งในลักษณะของค่าตอบแทนตามที่ตกลงกันไว้ และค่าตอบแทนพิเศษที่เหมาะสม เท่าเทียม ยุติธรรมกับภาระงาน

6. การเลื่อนตำแหน่ง (Promotion) หมายถึง โอกาสได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น การได้รับความยุติธรรมในการเลื่อนตำแหน่ง เช่น การได้เลื่อนขั้นตามคุณสมบัติที่องค์การกำหนด เป็นต้น

7. เพื่อนร่วมงาน (Co-Workers) หมายถึง การรับรู้ที่ได้เป็นส่วนหนึ่งของสังคม การได้รับการยอมรับจากสังคม หรือความรู้ ความสามารถของเพื่อร่วมงาน การช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เช่น การปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่นอย่างมีความสุข เป็นต้น

8. การได้รับการยอมรับนักถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยกย่องชมเชยจากผลงานหรือความสำเร็จของงาน เช่น การกล่าวชมเชยถึงผลการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานประจำปี เป็นต้น

9. ผลตอบแทน (Benefits) หมายถึง เงินบำเหน็จ หรือบำนาญ การรักษาพยาบาล และสวัสดิการอื่นๆ เช่น อาหาร ที่อยู่ วันหยุดพักผ่อนต่าง ๆ เป็นต้น

วรัญญา แดงสนิท และ ดวงกมล ไตรวิจิตรคุณ (2556) ได้เสนอแนวคิด 5 องค์ประกอบของบุคคลที่มีต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานประกอบด้วย

1. ความพึงพอใจต่อเพื่อนร่วมงาน (co-workers) หมายถึง การที่บุคคลมีความพึงพอใจต่อเพื่อนร่วมงานที่เกิดจากความสามารถและความชำนาญจากในงานเหล่านั้น การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ความสามัคคีกันในกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน การให้การสนับสนุนช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

2. ความพึงพอใจต่อการนิเทศงาน (supervision) หมายถึง ความพึงพอใจที่บุคคลมีต่อผู้บริหารต่อความสามารถในการปฏิบัติงาน การให้คำปรึกษา การให้ความช่วยเหลือตลอดจนถึงความเอาใจใส่ต่อความรู้สึกของผู้ใต้บังคับบัญชา อีกทั้งการให้ข้อมูลย้อนกลับที่ก่อให้เกิดประโยชนีต่อการปฏิบัติงาน

3. ความพึงพอใจต่อโอกาสในความก้าวหน้า (promotion) หมายถึง ความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่อโอกาสของความก้าวหน้าต่อการปฏิบัติงาน การได้รับการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งงานให้สูงขึ้น ตามความเหมาะสมและยุติธรรม

4. ความพึงพอใจต่อเงินเดือน (salary) หมายถึง ความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่อเงินเดือนที่ได้รับจากการปฏิบัติงานนั้น ๆ ตามความรู้ความสามารถของตนเองอย่างเหมาะสม รวมไปถึงการได้รับเงินค่าตำแหน่งหรือการเลื่อนขั้น

5. ความพึงพอใจต่อลักษณะงานที่ปฏิบัติ (nature of work) หมายถึง ความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่อลักษณะโครงสร้างของงาน ที่มีความท้าทาย ความชัดเจน เปิดโอกาสต่าง ๆ ก่อให้เกิดความคิดสร้างสรรค เพื่อบุคคลจะได้พัฒนาองค์ความรู้

ตาราง 4 สังเคราะห์องค์ประกอบของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ข้อ	องค์ประกอบของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	Glimmer (1971)	Cooper and others (1979)	Spector (1985)	Locke & Latham,(1990)	Cooper-Hakim & Viswesvaran (2005)	Locke & Latham (2013)	วรัญญา แดงสนิท (2556)	รวม
1	ด้านสวัสดิการ			✓	✓		✓		3
2	ด้านเพื่อนร่วมงาน	✓		✓	✓		✓	✓	5
3	ด้านเงินเดือน	✓	✓	✓	✓		✓	✓	6
4	ด้านโอกาสความก้าวหน้าในงาน	✓		✓				✓	3
5	ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน			✓					1
6	ด้านนิเทศงาน	✓		✓				✓	3
7	ด้านตำแหน่งงาน		✓		✓		✓		3
8	ด้านการสื่อสาร	✓		✓					2
9	ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	✓			✓		✓		3
10	ด้านลักษณะงานที่ทำ	✓		✓	✓		✓	✓	5
11	ด้านความสัมพันธ์ของหัวหน้ากับลูกน้อง	✓			✓		✓		3
12	ด้านการได้รับการยอมรับ				✓		✓		2
13	ด้านความมั่นคง	✓	✓						2
14	ด้านลักษณะทางสังคม	✓							1
15	ด้านการบริหารจัดการองค์การ				✓		✓		2

จากตาราง 4 สังเคราห์งานวิจัยที่ได้ศึกษา จึงได้ข้อสรุปว่า องค์ประกอบของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีหลากหลายด้าน ซึ่งมีนักวิจัยได้กล่าวถึงองค์ประกอบของ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในงานวิจัยใช้ทั้งหมด 15 ด้าน โดยผู้วิจัยได้พิจารณาจากการสังเคราะค์องค์ประกอบแล้ว จึงเลือกตามแนวความคิดของ วรัญญา แดงสนิท และ ดวงกมล ไตรวิจิตรคุณ (2556) มาเป็นเกณฑ์ในการคัดเลือก เพื่อการวัดที่ครอบคลุมกับงานวิจัยนี้ โดยมีแนวคิดอันเป็นผลสืบเนื่องมาจากองค์ประกอบต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน ดังนี้

1. ลักษณะของงาน (Work)

2. การบังคับบัญชา (Supervisor)

3. เงินเดือน (Pay)

4. การเลื่อนตำแหน่ง (Promotion)

5. เพื่อนร่วมงาน (Co-Workers)

4.4 การวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

Bemard (1968) ได้อธิบายถึงสิ่งจูงใจที่ใช้เป็นเครื่องกระตุ้นบุคคลให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมี 8 ประการ (Bemard, 1968 as cited in Tu, Plaisent, Bernard, & Maguiraga, 2005) คือ

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ ได้แก่ เงิน สิ่งของ หรือสภาวะทางกายที่ให้แก่ผู้ปฏิบัติงานเป็นการตอบแทนชดเชยหรือเป็นรางวัลที่เขาได้ปฏิบัติงาน ให้แก่หน่วยงานนั้นมาเป็นอย่างดี

2. สิ่งจูงใจที่เป็นโอกาสของบุคคลที่มิใช่วัตถุ เป็นสิ่งจูงใจสำคัญที่ช่วยส่งเสริมความร่วมมือในการปฏิบัติงานมากกว่ารางวัลที่เป็นวัตถุ เพราะสิ่งจูงใจที่เป็นโอกาสนี้ผู้ปฏิบัติงานจะได้รับแตกต่างกัน เช่น เกียรติภูมิ การใช้สิทธิพิเศษ เป็นต้น

3. สภาพทางกายที่พึงปรารถนา เป็นสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ได้แก่ สถานที่ปฏิบัติงาน เครื่องมือการปฏิบัติงาน สิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานต่าง ๆ ซึ่งเป็นสิ่งอันก่อให้เกิดความสุขทางกายในการปฏิบัติงาน

4. ผลประโยชน์ทางอุดมคติ เป็นสมรรถภาพของหน่วยงานที่สนองความต้องการของบุคคลด้านความภาคภูมิใจ ที่ได้แสดงฝีมือ การได้มีโอกาสช่วยเหลือครอบครัวตนเอง และผู้อื่นทั้งได้แสดงความภักดีต่อองค์การ

5. ความดึงดูดใจในสังคม เป็นความสัมพันธ์ฉันท์มิตร ถ้าความสัมพันธ์เป็นไปด้วยดีจะทำให้เกิดความผูกพัน และความพอใจที่จะร่วมงานกับองค์การ

6. การปรับสภาพการปฏิบัติงานให้เหมาะสมกับวิธีการ และทัศนคติของบุคคล เป็นการปรับปรุงตำแหน่งวิธีการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน

7. โอกาสที่จะร่วมมือในการปฏิบัติงาน เป็นการเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่ามีส่วนร่วมในงาน เป็นบุคคลสำคัญคนหนึ่งของหน่วยงาน มีความรู้สึกเท่าเทียมกันในหมู่ผู้ร่วมงานและมีกำลังใจในการปฏิบัติงาน

8. สภาพของการอยู่ร่วมกัน เป็นความพอใจของบุคคลในด้านสังคมหรือความมั่นคงในการปฏิบัติงาน

Herzberg (1959) ได้ศึกษาทดลองเกี่ยวกับการจูงใจในการทำงานโดยการสัมภาษณ์วิศวกรในเมืองพิทส์เบอร์ก ประเทศสหรัฐอเมริกาผลการศึกษาสรุปได้ว่า สาเหตุที่ผู้ปฏิบัติงานในองค์การเกิดความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้นมี 2 องค์ประกอบ (Gawel, 1997) คือ

1. องค์ประกอบกระตุ้น (Motivation Factors) หรือปัจจัยจูงใจมีลักษณะสัมพันธ์กับเรื่องของงานโดยตรง เป็นสิ่งที่จูงใจบุคคลให้มีความตั้งใจในการปฏิบัติงานและเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานปัจจัยนี้ได้แก่

1.1 ความสำเร็จของงาน หมายถึง การที่บุคคลสามารถปฏิบัติงานได้เสร็จสิ้นและประสบผลสำเร็จ

1.2 การได้การยอมรับนับถือ หมายถึง การที่บุคคลได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากกลุ่มเพื่อน ผู้บังคับบัญชา หรือจากกลุ่มบุคคลอื่น

1.3 ลักษณะของงาน หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีของบุคคลที่มีต่อลักษณะของงาน

1.4 ความรับผิดชอบ หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการที่ได้รับการมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจรับผิดชอบอย่างเต็มที่

1.5 ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน หมายถึง การเปลี่ยนแปลงในสถานะหรือตำแหน่งของผู้ปฏิบัติงานในองค์การ

2. องค์ประกอบค้ำจุน (Hygine Factors) หรือปัจจัยค้ำจุนเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงานหรือส่วนประกอบของงาน ทำหน้าที่ป้องกันไม่ให้คนเกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน กล่าวคือ หากขาดปัจจัยเหล่านี้จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน แต่แม้ว่าจะมีปัจจัยเหล่านี้อยู่ ก็ไม่อาจยืนยันได้ว่าเป็นสิ่งจูงใจของผู้ปฏิบัติงาน ปัจจัยนี้ได้แก่

2.1 เงินเดือน หมายถึง ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในเงินเดือนหรืออัตราการเพิ่มเงินเดือน

2.2 โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต นอกจากจะหมายถึง การที่บุคคลได้รับการแต่งตั้งโยกย้ายตำแหน่งภายในองค์การแล้ว ยังหมายถึงสถานการณ์ที่บุคคลสามารถได้รับความก้าวหน้าในทักษะหรือวิชาชีพของเขา ดังนั้นจึงหมายถึงการที่บุคคลได้รับสิ่งใหม่ ๆ ในการเพิ่มพูนทักษะที่จะช่วยเอื้อต่อวิชาชีพของเขา

2.3 ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา หมายถึง การติดต่อไม่ว่าจะเป็นกิริยาหรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน

2.4 สถานะของอาชีพ หมายถึง ลักษณะของงานหรือสถานะที่เป็นองค์ประกอบทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกต่องาน เช่น การมีรถประจำตำแหน่ง เป็นต้น

2.5 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา หมายถึง การติดต่อพบปะกัน โดยกิริยาหรือวาจาแต่มิได้รวมถึงการยอมรับนับถือ

2.6 นโยบายและการบริหารงานขององค์การ หมายถึง การจัดการและการบริหารงานขององค์การ

2.7 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เป็นความสัมพันธ์ภาพที่ดี ความช่วยเหลือเอื้อเฟื้อกันในการปฏิบัติงาน

2.8 สถานภาพการปฏิบัติงาน ได้แก่ สถานภาพทางกายภาพที่เอื้อต่อความเป็นสุขในการปฏิบัติงาน

2.9 ความเป็นส่วนตัว หมายถึง สถานการณ์ซึ่งลักษณะบางประการของงานส่งผลต่อชีวิตส่วนตัวในลักษณะของผลงานนั้นเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่ทำให้บุคคลมีความรู้สึกอย่างใดอย่างหนึ่งต่องานของเขา

2.10 ความมั่นคงในงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีความมั่นคงของงานความมั่นคงในองค์การ

2.11 วิธีการปกครองบังคับบัญชา หมายถึง ความรู้ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงานหรือความยุติธรรมในการบริหารงาน

Spector (1985) จากการศึกษาพบว่าตามแนวคิดของ Spector ได้พัฒนาแบบข้อวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน 36 ข้อ ซึ่งมีการประเมินความพึงพอในในแง่มุม 9 ด้าน ดังนี้

1. ลักษณะของงาน (Work) หมายถึง ความน่าสนใจต่อภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย มีความเหมาะสมกับความรู้ ความสามารถของบุคคลการผู้ปฏิบัติงาน มีโอกาสที่จะสำเร็จตามเป้าหมาย

2. การบังคับบัญชา (Supervisor) หมายถึง วิธีการหรือเทคนิคการบังคับบัญชา เช่น หัวหน้างานให้ผู้ปฏิบัติงานเป็นศูนย์กลางหรือให้สิทธิผู้ปฏิบัติงานในมีส่วนร่วมการตัดสินใจ โดยหัวหน้างานต้องสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคล อีกทั้งให้การสนับสนุนหรือให้ความสนใจส่วนบุคคล ซึ่งมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและสภาพการทำงาน เป็นต้น

3. องค์การและการจัดการ (Company and management) หมายถึง การรับรู้และพึงพอใจในเรื่อง ความเอาใจใส่ นโยบายต่างๆ ต่อผู้ปฏิบัติงาน

4. สภาพการทำงาน (Working condition) หมายถึง สภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ แสง เสียง อากาศ ห้องอาหาร ห้องน้ำ และจำนวนชั่วโมงการทำงาน

5. เงินเดือน (Pay) หมายถึง ผลตอบแทนที่ได้รับ ทั้งในลักษณะของค่าตอบแทนตามที่ตกลงกันไว้ และค่าตอบแทนพิเศษที่เหมาะสม เท่าเทียม ยุติธรรมกับภาระงาน

6. การเลื่อนตำแหน่ง (Promotion) หมายถึง โอกาสได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น การได้รับความยุติธรรมในการเลื่อนตำแหน่ง เช่น การได้เลื่อนขั้นตามคุณสมบัติที่องค์การกำหนด เป็นต้น

7. เพื่อนร่วมงาน (Co-Workers) หมายถึง การรับรู้ที่ได้เป็นส่วนหนึ่งของสังคม การได้รับการยอมรับจากสังคม หรือความรู้ ความสามารถของเพื่อร่วมงาน การช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เช่น การปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่นอย่างมีความสุข เป็นต้น

8. การได้รับการยอมรับนักถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยกย่องชมเชยจากผลงานหรือความสำเร็จของงาน เช่น การกล่าวชมเชยถึงผลการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานประจำปี เป็นต้น

9. ผลตอบแทน (Benefits) หมายถึง เงินบำเหน็จ หรือบำนาญ การรักษาพยาบาล และสวัสดิการอื่นๆ เช่น อาหาร ที่อยู่ วันหยุดพักผ่อนต่าง ๆ เป็นต้น

จากข้างต้นที่กล่าวมาจึงได้ข้อสรุปว่า แบบวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานวิจัยนี้ คือ การรับรู้ความรู้สึกหรือมโนทัศน์ เจตคติของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อการปฏิบัติงานของตนในหน้าที่ความรับผิดชอบ อันเป็นการรับรู้ความรู้สึกที่บุคคลได้รับการตอบสนองทั้งทางร่างกายและจิตใจ อันเป็นผลสืบเนื่องมาจากปัจจัยหรือองค์ประกอบต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน สำหรับการวิจัยนี้ผู้วิจัยใช้แนวคิดของ Spector (1985) โดยประเมินจากองค์ประกอบ 9 ด้าน ดังนี้

1. ลักษณะของงาน (Work)
2. การบังคับบัญชา (Supervisor)
3. องค์การและการจัดการ (Company and management)
4. สภาพการทำงาน (Working condition
5. เงินเดือน (Pay)
6. การเลื่อนตำแหน่ง (Promotion)

7. เพื่อนร่วมงาน (Co-Workers)

8. การได้รับการยอมรับนักถือ (Recognition)

9. ผลตอบแทน (Benefits)

ทั้งนี้แบบวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นแบบวัดผู้วิจัยพัฒนาจากแบบวัดของ Spector (1985) ฉบับ The JobSatisfaction Survey (JSS) ซึ่งพัฒนาขึ้นตามแนวคิดของ Lock (1976) มีจำนวนทั้งหมด 36 ข้อ

นำไปสู่แบบวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ วรัญญา แดงสนิท และ ดวงกมล ไตรวิจิตรคุณ (2556) ซึ่งพัฒนาขึ้นตามแนวคิดของ Spector (1985) ฉบับ The JobSatisfaction Survey (JSS) ที่ประเมินจากองค์ประกอบ 5 ด้าน ดังนี้

1. ลักษณะของงาน (Work)

2. การบังคับบัญชา (Supervisor)

3. เงินเดือน (Pay)

4. การเลื่อนตำแหน่ง (Promotion)

5. เพื่อนร่วมงาน (Co-Workers)

ทั้งนี้แบบวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจึงพิจารณาแบบวัดที่ผู้วิจัยพัฒนาจากแบบวัดของ วรัญญา แดงสนิท and ดวงกมล ไตรวิจิตรคุณ (2556) ซึ่งพัฒนาขึ้นตามแนวคิดของ Spector (1985) ฉบับ The JobSatisfaction Survey (JSS) มีจำนวนทั้งหมด 15 ข้อ เพื่อให้ครอบคลุมกับงานวิจัยนี้

4.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

เมื่อพิจารณาถึงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน กับผลการปฏิบัติงาน การรับรู้ความเป็นส่วนหนึ่งในองค์การ และความผูกพันในองค์การ จากการศึกษาค้นคว้างานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

Lawler III (1994) และ Findler และคณะ (2007) ได้ศึกษาความสัมพันธ์การรับรู้ความเป็นส่วนหนึ่งของผู้ปฏิบัติงานต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ระดับความผูกพันในองค์การ และความเป็นอยู่ที่ดีของผู้ปฏิบัติงาน

Harter และคณะ (2002) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงาน ที่มีต่อความผูกพันในองค์การ ของธุรกิจ จำนวน 36 บริษัท ที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานขององค์การ

Michàlle E Mor Barak, Levin, Nissly และ Lane (2006) ได้ศึกษาการรับรู้ความเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ซึ่งทำนายบริบทของการปฏิบัติงาน ที่ส่งผลทิศทางบวกต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แต่ในทางกลับกันการรับรู้ความเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ได้อธิบายความสัมพันธ์ในทิศทางลบ ที่ทำนายบริบทความตั้งใจในการลาออกของผู้ปฏิบัติงานได้อีกด้วยอย่างมีนัยสำคัญ

Nagar (2012) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและความมุ่งมั่นของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อองค์การจากการตรวจสอบความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จขององค์การ จากความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานและความมุ่งมั่นยินดีในการปฏิบัติงาน ซึ่งความสัมพันธ์ของผู้ปฏิบัติงานต่อความสำเร็จและเป้าหมายที่ตั้งไว้

Purvanova (2013) ได้ศึกษาการรับรู้ความรู้สึกต่อการปฏิบัติงานในกลุ่มหน่วยงาน พบว่าหากบุคคลหรือผู้ปฏิบัติงานผู้ปฏิบัติงานขาดความเชื่อมั่นต่อกลุ่ม หน่วยงาน หรือองค์การ มีโอกาสเกิดความขัดแย้งภายในกลุ่ม หน่วยงาน หรือองค์การ ทำให้เกิดผลในทิศทางลบต่อองค์การขึ้นได้ แต่อย่างไรก็ตามบุคคลหรือผู้ปฏิบัติงานผู้ปฏิบัติงานมีความเชื่อมั่นต่อกลุ่มหน่วยงานหรือองค์การ ก่อให้เกิดความสัมพันธ์ในทิศทางบวกต่อองค์การ ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่เพิ่มสูงขึ้น

จากการศึกษาค้นคว้าข้างต้น จึงสรุปได้ว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน กับผลการปฏิบัติงาน การรับรู้ความเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ และความผูกพันในองค์การ มีความสัมพันธ์กันที่แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์จากงานวิจัย แนวคิดแสดงให้เห็นการรับรู้ที่มีของผู้ปฏิบัติงานต่อองค์การที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ นำไปสู่พฤติกรรมการปฏิบัติงาน เพื่อเป้าหมายผลสำเร็จขององค์การ

5. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ความเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ

จากการศึกษางานวิจัยที่มีความเกี่ยวข้องกับองค์การ มีประเด็นด้านบุคคลขององค์การเริ่มได้รับความสนใจจากนักวิชาการและนักวิจัยให้การศึกษาในระยะเวลาที่ผ่านมา (Roberson, 2006) โดยประเด็นที่ควรศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวข้องกับการรับรู้ความเป็นส่วนหนึ่ง ซึ่งในบริบทด้านสังคมการปฏิบัติงาน (Michàl E Mor Barak, 1999) และด้านจิตวิทยาสังคม (Brewer, 1991) เมื่อพิจารณามุ่งศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติม พบงานวิจัยกล่าวถึงแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้ความเป็นส่วนหนึ่งขององค์การกับความสัมพันธ์เชิงประจักษ์และการอธิบายค่าอิทธิพลค่าความสัมพันธ์ที่มีความเกี่ยวข้องกับการรับรู้ความเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ (Berka, 2014) ที่นำไปสู่ความสนใจ

ในการศึกษาเชิงวิชาการ และการศึกษาค้นคว้าเพื่อพัฒนาด้านงานวิจัยในอนาคตอีกด้วย (Shore et al., 2011)

5.1 ความหมายของการรับรู้ความเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ

นักวิจัยและนักวิชาการหลายท่านได้เสนอแนวคิด และนิยามความหมายของการรับรู้ความเป็นส่วนหนึ่งขององค์การเอาไว้หลากหลายกัน ดังนี้

Michàl E Mor Barak (1999) ได้เสนอแนวคิดความหมาย การรับรู้ความเป็นส่วนหนึ่ง และการรับรู้การไม่เป็นส่วนหนึ่ง กล่าวคือ การที่บุคคลรับรู้ความเป็นส่วนหนึ่งของระบบขององค์การในการปฏิบัติงานอย่างเป็นทางการ เช่น ช่องทางการเข้าถึงข้อมูล ทรัพยากรภายในองค์การ การตัดสินใจในที่ประชุม และการรับรู้ความเป็นส่วนหนึ่งขององค์การอย่างไม่เป็นทางการ เช่น การแสดงความคิดเห็น การตัดสินใจสำหรับการปฏิบัติงานในระหว่างการรับประทานอาหารกลางวันภายในกลุ่มผู้ปฏิบัติงานกับหัวหน้างาน เป็นต้น

Hope Pelled, Ledford และ Albers Mohrman (1999) ได้ให้ความหมาย การรับรู้ความเป็นส่วนหนึ่ง กล่าวคือ ระดับที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับการยอมรับและได้รับการปฏิบัติจากองค์การ ซึ่งส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดการรับรู้ความเป็นส่วนหนึ่งองค์การ การรับรู้ความรู้สึกเป็นคนในองค์การ

Avery, McKay, Wilson และ Volpone (2008) เสนอแนวคิดให้ความหมาย การรับรู้ความเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ กล่าวคือ เกิดจากความเชื่อของผู้ปฏิบัติงานที่มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานด้วยความมุ่งมั่นต่อองค์การ รวมทั้งการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจต่อการปฏิบัติงาน เพื่อผลการปฏิบัติงานไปถึงพันธกิจที่องค์การตั้งไว้ โดยองค์การมีการปฏิบัติต่อผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงาน มีความเชื่อ มีการเคารพในศักยภาพความสามารถจากตัวตนของผู้ปฏิบัติงานเอง เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานเหล่านั้นไปถึงเป้าหมายที่องค์การวางไว้

Roberson (2006) ได้ให้ความหมาย การมุ่งเน้นการรับรู้ความเป็นส่วนหนึ่ง กล่าวคือ การขจัดซึ่งปัญหาอุปสรรคภายในองค์การ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีส่วนร่วมอย่างเต็มที่ต่อการปฏิบัติงานสำหรับองค์การ

เมื่อพิจารณาจากการศึกษาแนวคิดงานวิจัยอื่น ๆ ได้ให้ความหมายการรับรู้ความเป็นส่วนหนึ่งที่หลากหลาย กล่าวคือ การยอมรับความเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ จากมุ่งมองความแตกต่างของบุคคลหรือผู้ปฏิบัติงานภายในองค์การ เช่นเดียวกับ Roberson (2006) และ Miller (1998) เมื่อองค์การได้ลดข้อจำกัดหรืออุปสรรคต่อการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานออกไป ส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานภายในองค์การสามารถแสดงถึงศักยภาพ ความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่าง

เต็มที่ รวมทั้ง Wasserman, Gallegos และ Ferdman (2008) ได้ให้ความหมาย เมื่อบุคคลอยู่ภายในกลุ่มสังคมมีความเป็นเอกลักษณ์ทางสังคม กล่าวคือ กลุ่มผู้ปฏิบัติงานในองค์การ กลุ่มบุคคลหรือกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น การนำเสนอทางความคิดด้านต่าง ๆ ทำให้องค์การรับรู้ และมีการตอบสนองต่อความคิดเห็นเหล่านั้น โดยการตอบสนองขององค์การ ทำให้เกิดความผูกพันในองค์การ ส่งผลต่อพฤติกรรมผู้ปฏิบัติงานในการปฏิบัติงานต่อความต้องการหรือเป้าหมายขององค์การที่ตั้งไว้ให้สำเร็จอีกด้วย

จากการให้ความหมายข้างต้นนี้ ในการนิยามด้านความหมายที่หลากหลาย กล่าวคือ เป็นการรับรู้ความรู้สึก ความเชื่อ โดยมีการปฏิบัติงานส่วนของการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การได้รับการยอมรับที่มีต่อกลุ่มหรือองค์การ ก่อให้เกิดการรับรู้ความเป็นส่วนหนึ่งขององค์การของผู้ปฏิบัติงาน ผู้วิจัยจึงทำการสังเคราะห์ดังตารางที่ 5

ตาราง 5 สังเคราะห์ความหมายของการรับรู้ความเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ

ข้อ	ความหมาย	Miller (1998)	Michal E Mor Barak (1999)	Hope Pelled, Ledford, & Albers Mohrman (1999)	Avery, McKay, Wilson, & Volpone (2008)	Roberson (2006)	Wasserman, Gallegos, & Ferdman (2008)	รวม
1	การที่บุคคลรับรู้ความรู้สึกความเป็นส่วนหนึ่งของระบบขององค์การในการปฏิบัติงานอย่างเป็นทางการ เช่น ช่องทางการเข้าถึงข้อมูล ทรัพยากรภายในองค์การ การตัดสินใจในที่ประชุม และการรับรู้ความเป็นส่วนหนึ่งขององค์การอย่างไม่เป็นทางการ เช่น การแสดงความคิดเห็น		✓	✓				2
2	ความเชื่อของผู้ปฏิบัติงานที่มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานด้วยความมุ่งมั่นต่อองค์การ รวมทั้งการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจต่อการปฏิบัติงาน เพื่อผลการปฏิบัติงานไปถึงพันธกิจที่องค์การตั้งไว้				✓			1
3	การขจัดซึ่งปัญหาอุปสรรคภายในองค์การ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีส่วนร่วมอย่างเต็มที่ต่อการปฏิบัติงานสำหรับองค์การ	✓				✓		2
4	ส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น การนำเสนอทางความคิดด้านต่าง ๆ ซึ่งทำให้องค์การรับรู้ และมีการตอบสนองต่อความคิดเห็นเหล่านั้น โดยการตอบสนองขององค์การ ทำให้เกิดความผูกพันในองค์การ ส่งผลต่อพฤติกรรมผู้ปฏิบัติงานในการปฏิบัติงานต่อความต้องการหรือเป้าหมายขององค์การที่ตั้งไว้						✓	1

จากตาราง 5 การให้ความหมายการรับรู้ความเป็นส่วนหนึ่งขององค์การที่หลากหลาย โดยมีนักวิจัยและนักวิชาการได้นำเสนอเอาไว้ข้างต้น ผู้วิจัยจึงสรุปความหมายของการรับรู้ความเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ คือ การรับรู้ของผู้ปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความผูกพันกับเอกลักษณ์อย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่างขององค์การ จากการได้รับการสนับสนุนในการปฏิบัติงาน เช่น ทรัพยากร อุปกรณ์ ข้อมูล สภาพแวดล้อม เป็นต้น อีกทั้งยังเป็นกระบวนการที่ผู้ปฏิบัติงานเชื่อมโยงตนเองเข้ากับการเป็นสมาชิกภายในองค์การ ซึ่กระบวนการคิดดังกล่าวเป็นแรงผลักดันให้ผู้ปฏิบัติงานแสดงออกทางพฤติกรรมในฐานะการรับรู้ความเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มหรือองค์การอย่างกลมกลืนเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และส่งผลต่อพฤติกรรมการมีส่วนร่วมอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ

5.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องของการรับรู้ความเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ

จากการศึกวิจัยก่อนหน้านี้ได้มีนักวิจัยและนักวิชาการหลายท่านได้เสนอแนวคิดและทฤษฎีของการรับรู้ความเป็นส่วนหนึ่งขององค์การที่มีความหลากหลาย อีกทั้งมีความเกี่ยวข้องกันดังนี้

ทฤษฎีการเปรียบเทียบทางสังคม (social comparison theory) คือ พฤติกรรมของบุคคลที่เกิดจากการเปรียบเทียบ โดยผ่านความต้องการและความคิดเห็นของตนเอง เพื่อให้ได้มาซึ่งผลประเมินจากการเปรียบเทียบว่าเหมาะสมหรือไม่ รวมทั้งเป็นการเปรียบเทียบความคิดเห็นและความสามารถของตนเองกับบุคคลอื่น ๆ ที่มีความใกล้ชิด นำไปสู่ผลของการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมให้มีความใกล้เคียงกับสังคม เช่น การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการรับประทานอาหาร การเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงานตามวัฒนธรรมองค์การ เป็นต้น โดยทฤษฎีการเปรียบเทียบทางสังคม ทำให้เห็นว่าเมื่อมีการเปรียบเทียบและส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ก่อให้เกิดการปรับตัวที่มีการเสริมสร้างความสามารถในตนเองของบุคคลอีกด้วย (Brown & Lohr, 1987; Wegner, Mullen, & Goethals, 1987) อีกทั้ง Festinger (1954) ได้กล่าวว่า บุคคลมีการเลือกการเปรียบเทียบ โดยมักเปรียบเทียบกับบุคคลใกล้ชิด โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่มีความคิดเห็นและความสามารถใกล้เคียงกับตนเอง ซึ่งบุคคลไม่นิยมในการเลือกบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่มีความคิดเห็นและความสามารถที่แตกต่างกับตน หากบุคคลตกอยู่ในสถานการณ์ที่ต้องอยู่ในสังคมที่มีความคิดเห็นและความสามารถที่แตกต่างกัน บุคคลเหล่านั้นมีแนวโน้วที่จะหลบหลีกหรือหลีกหนีจากกลุ่มนั้น ๆ อีกด้วย ในทางตรงกันข้ามเมื่อบุคคลตกอยู่ในสถานการณ์ที่ต้องอยู่ในสังคมที่มีความใกล้เคียงกับตนเอง บุคคลจะรับรู้ถึงการเป็นส่วนหนึ่งของสังคมนั้น ๆ เช่นเดียวกัน

ทฤษฎีปฏิสัมพันธ์เชิงสัญญาลักษณ์ (symbolic interaction theory) คือ ทฤษฎีทางสังคงมวิทยาที่กล่าวถึง แนวคิดเรื่องการกระทำหรือพฤติกรรมระหว่างกันและสัญลักษณ์ของบุคคล ซึ่งเป็นการบ่งบอกถึงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับสังคม โดยผ่านแนวคิดของบุคคลอื่นส่งผลต่อพฤติกรรมตนเอง กล่าวคือ การกระทำหรือพฤติกรรมของบุคคลแสดงออกส่งผลต่อความคิดหรือพฤติกรรมของอีกบุคคลหนึ่ง เช่น การโฆษณาขายผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ทางโทรทัศน์ พฤติกรรมไม่สูบบุหรี่ จากการรณรงค์ไม่สูบบุหรี่ในโรงพยาบาล พฤติกรรมความตั้งใจการปฏิบัติงาน จากวัฒนธรรมการปฏิบัติของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานภายในองค์การ เป็นต้น ซึ่งการกระทำหรือพฤติกรรมเหล่านั้น มีการถ่ายทอดทางความคิด โดยการกระทำหรือพฤติกรรมที่แสดงออกมาเป็นการสื่อสารความหมายของความสัมพันธ์นั้น ๆ (Michàl E Mor Barak, 1999; Michàl E Mor Barak, Findler, & Wind, 2016; คณินธร ล้อคำ, 2560)

จากการทฤษฎีทั้ง 2 ที่กล่าวมาข้างต้นจึงทำให้เห็นว่า กระทำหรือพฤติกรรมของบุคคล เกิดจากสภาพแวดล้อมทางสังคมต่อการรับรู้ความเป็นส่วนหนึ่ง ที่ส่งผลให้เกิดพฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกมาในเชิงบวก เพื่อให้อยู่ในกลุ่มสังคมนั้น ๆ (Han & Shavitt, 1994)

ทฤษฎีเอกลักษณ์ทางสังคม (social identity theory: SIT) จากแนวคิดของ Tajfel and Turner (1986) และ Hogg and Turner (1987) ได้กล่าวว่า การเข้าใจการรับรู้ความรู้สึกและพฤติกรรมที่มีต่อกลุ่มที่ตั้งไว้ โดยทฤษฎีเอกลักษณ์ทางสังคม ชี้ให้เห็นว่าบุคคลรับรู้ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของสังคมที่มีต่อบุคคล และเอกลักษณ์ทางสังคม ซึ่งสะท้อนให้เห็นความสำคัญคุณลักษณะ ความสามารถบางอย่างหรืออย่างใดอย่างหนึ่ง ที่กำหนดตัวตนของบุคคลนั้น ๆ ที่มีความเกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมทางสังคมของบุคคล ทำให้บุคคลมีความรู้สึกว่าอยู่ในกลุ่มนั้น ๆ (Ashforth & Mael, 1989) และมีความเชื่อในด้านการแบ่งแยกกลุ่มจากความรู้สึกจากบุคคล บุคคลมีการรับรู้คุณค่าของกลุ่ม มีความภาคภูมิต่อกลุ่มของตนเอง (Tajfel & Turner, 1986) นอกจากนั้นกลุ่มสังคม ส่งผลให้บุคคลรับรู้ความรู้สึกว่าตนเองมีการเปลี่ยนแปลง เช่น ความภาคภูมิใจในความสามารถของกลุ่มตนเอง การรับรู้ความเป็นจริงเกี่ยวกับองค์ความรู้ของกลุ่มที่ตนเองศึกษากับกลุ่มการศึกษาอื่น และการซ่อนเร้นพฤติกรรมบางอย่างหรืออย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อให้ได้รับการยอมรับจากกลุ่มสังคมที่ตนเองเข้าร่วม เป็นต้น แต่อย่างไรก็ตามเมื่อบุคคลไม่ได้รับรู้ความรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม บุคคลเหล่านั้นมีพฤติกรรมที่แตกต่างออกไป โดยไม่ปฏิบัติไปตามทิศทางของกลุ่ม (Ashforth & Mael, 1989; Leary & Downs, 1995; Punnett, 2015) นอกจากนี้การได้รับบการตอบสนองต่อความต้องการของบุคคล นำไปสู่ความพึงพอใจของบุคคลต่อระบบเอกลักษณทางสังคม (Leary & Downs, 1995) ในอีกแง่มุมเอกลักษณ์ทางสังคม

ยังส่งผลทำให้บุคคลมีการปกปิดบางอย่างในการปฏิบัติงาน เพื่อตอบสนองต่อความต้องการขององค์การ จึงทำให้องค์การได้รับผลตามเป้าหมาย แต่ไม่ก่อให้เกิดความหลากหลายที่องค์การควรได้รับอีกด้วย (Michàl E Mor Barak, 1999)

ทฤษฎีการปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อมของบุคคล (Organismic integration theory: OIT) จากแนวคิดของ Ryan และ Deci (2000) ซึ่งเป็นหนึ่งในทฤษฎีย่อยของทฤษฎีการกำหนดตนเอง (Self – Determination Theory: SDT) ได้กล่าวว่าเป็นความสนใจภายในของบุคคล โดยบุคคลมีแนวโน้มในการบูรณาการจากประสบการณ์ของตนเอง โดยทำให้เกิดการพัฒนาที่มีความหลากหลาย ส่งผลต่ออิทธิพลของในรูปแบบลักษณะพฤติกรรมการกำกับตนเอง ซึ่งเป็นลักษณะจากการขาดแรงจูงใจ (Amotivation) ผ่านกระบวนการรับรู้ต่อสิ่งแวดแวดล้อม สภาพสังคมของแรงจูงใจภายนอก (Extrinsic Motivation) จากการกำกับตนเองภายในโดยการควบคุมจากภายนอก (External regulation) การกำกับตนเองจากสิ่งแวดล้อม(Introjected Regulation) การกำกับจากการรับรู้ความสำคัญและเห็นคุณค่าเป้าหมาย (Identified Regulation) และการกำกับจากความสอดคล้องภายในตนเอง ผ่านมโนทัศน์ เจตคติ ส่งผลการตัดสินใจ (Integrated Regulation) ร่วมกับปฏิสัมพันธ์ระหว่างกำกับพฤติกรรมตนเองสู่แรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation) เกิดผลลัพธ์ส่งต่อพฤติกรรมมีคุณภาพสูง บุคคลเกิดการรับรู้จากแรงจูงใจ หรือความต้องการเปลี่ยนแปลงสิ่งต่าง ๆ โดยบุคคลยอมรับสิ่งแวดล้อมทางสังคมที่มีอิทธิพลสูงกว่าตนเองและตรงต่อความต้องการของตนเอง เช่น ค่านิยม ความพึงพอใจ เป็นต้น ส่งผลต่อความรู้สึกและพฤติกรรม นำไปสู่มโนทัศน์ เจตคติที่เพิ่มขึ้นหรือลดลงของบุคคล โดยการกำกับพฤติกรรมตนเองให้ได้รับการยอมรับ จากการประเมินคุณค่าในตนเองจากข้อมูลย้อมกลับจากกลุ่มหรือสังคมที่ตนเองรวมอยู่ ทำให้บุคคลเกิดพฤติกรรมการพัฒนาตนเอง เกิดการเปลี่ยนแปลงที่มาจากแรงจูงใจทำให้บุคคลเกิดความยอมรับในตนเอง และเป็นไปตามเป้าหมายกลุ่มที่ตั้งไว้ (Deci & Ryan, 1985; Ryan & Deci, 2000) โดยที่บุคคลเหล่านั้นได้รับการสนับสนุนจากสภาพแวดล้อมทางสังคมที่มีการส่งผลไปยังอิทธิพลของการเพิ่มหรือส่งเสริมพฤติกรรมการกำกับตนเองจากแรงจุงใจภายใน เช่น การรับรู้คุณค่าในตนเอง การรับรู้ถึงเป้าหมาย เป็นต้น จากนั้นจึงส่งผลต่อการรับรู้การได้รับการสนับสนุนความเป็นอิสระในตนเอง และการได้รับผลจากการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น ดังนั้นจึงนำไปสู่พฤติกรรมการกำหนดตนเอง (Self-determine regulation) ที่เรียกว่า บุคลิกลักษณะ ซึ่งเกิดขึ้นจากแรงจูงใจภายในตนเอง (Internalization) ที่เป็นผลมาจากความอยากเปลี่ยนแปลงสิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น โดยที่บุคคลมีการยอมรับต่อสิ่งมีอิทธิพลจากบริบททางสังคม และตรงต่อความต้องการ เช่น ค่านิยม พันธกิจ วิสัยทัศน์ เป็นต้น ซึ่งมีความสอดคล้องกับค่านิยมหรือเป้าหมายของ

บุคคล นำไปสู่ความพึงพอใจที่บุคคลได้รับ ส่งผลให้เกิดการกระทำต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อความคิด ความรู้สึก และพฤติกรรม นำไปสู่ทัศนคติที่มีต่อการเพิ่มขึ้นหรือลดลงจากภายในตนเองของบุคคล ต่อพฤติกรรมการกำกับตนเอง จากการแรงจูงใจการกำกับภายนอกของสภาพแวดล้อมและสภาพทางสังคม (Ryan & Deci, 2000) เกิดการรับรู้ความรู้สึกยอมรับในตนเอง

Optimal distinctiveness theory (ODT) จากแนวคิดของ Brewer (1991) ได้กล่าวถึงกรอบแนวคิดความเข้าใจด้านการรับรู้ความเป็นส่วนหนึ่ง ซึ่งมีความเชื่อมโยงกับองค์การ อีกทั้ง Shore et al. (2011) จากการศึกษาพบ 2 รูปแบบ ซึ่งมีความสอดคล้องกับการรับรู้ความเป็นส่วนหนึ่ง ความรู้สึกของการมีส่วนร่วม ความรู้สึกถึงการเป็นส่วนหนึ่งในการเป็นเจ้าของร่วมกับองค์การ นอกจากนี้ ODT ได้อธิบายถึงแนวคิดความต้องการความสมดุลของบุคคลให้เป็นเหมือนกับบุคคลอื่นภายในกลุ่ม ในทางตรงกันข้ามกับความต้องการที่แตกต่างกับบุคคลอื่นนอกกลุ่ม เพื่อให้เห็นถึงความแตกต่างจากบุคคลนอกกลุ่มตนเอง (Brewer, 1991) ซึ่งพบว่าก่อนแนวความคิดและทฤษฎีการรับรู้ความเป็นส่วนหนึ่ง มีการเชื่อมโยงกับบุคคลในด้านของความต้องการได้รับการยอมรับ อย่างไรก็ตามแนวคิดและทฤษฎี ได้กล่าวถึงบุคคลที่ไม่ต้องการความคิดเห็นหรือแนวคิดจากบุคคลอื่นภายนอกกลุ่ม (Pickett, Silver, & Brewer, 2002) รวมถึงความต้องการที่ได้รับการยอมรับของกลุ่มและความต้องในเอกลักษณ์กลุ่มของแต่ละบุคคล ซึ่งบุคคลยึดถือเป็นสิ่งสำคัญอีกด้วย แต่อย่างไรก็ตาม สิ่งหนึ่งที่มีความสำคัญกว่า คือ บุคลิกภาพของแต่ละบุคคล จากการศึกษา พบว่าบุคคลที่มีความต้องการความสมดุล มีความพยายามในการสร้างเอกลักษณ์ทางสังคม โดยการหาความแตกต่างจากกลุ่มสังคมอื่น และพยายามให้ตนเองมีความเหมือนกับภายในกลุ่มสังคมของตนเอง (Jetten, Spears, & Manstead, 1998; Pickett et al., 2002) เช่นเดียวกับ Shore et al. (2011) ได้กล่าวถึง ODT คือ แนวคิดก่อนที่จะพบการรับรู้ความเป็นส่วนหนึ่ง จากการศึกษาระดับการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงาน ว่าพวกเขามีความภาคภูมิใจต่อการได้เข้าร่วมเป็นสมาชิกขององค์การ จากความสามรถ และประสบการณ์ของผู้ปฏิบัติงาน โดยความภาคภูมิใจ ก่อให้เกิดความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานต่อความต้องการในการได้รับการยอมรับ และการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มที่ได้รับจากองค์การ

จากแนวคิดและทฤษฎีที่กล่าวมาข้างต้น จึงสรุปได้ว่า การรับรู้ความเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ในแนวคิดแนวคิดของด้านความคิด เกี่ยวกับการรับรู้ที่บุคคลมีต่อตนเอง และในแนวคิดความคิดที่บุคคลรับรู้ว่าบุคคลอื่น มีการรับรู้เกี่ยวกับตนเองเช่นไร ส่งผลต่อพฤติกรรมของบุคคลนั้น ๆ โดยเกิดจากการเปรียบเทียบจากกลุ่ม อีกทั้งสภาพแวดล้อมทางสังคม ยังส่งผลต่อพฤติกรรมบุคคลที่แสดงออกมาในเชิงสัญลักษณ์ ซึ่งบ่งบอกถึงความสัมพันธ์กันภายในกลุ่มสังคมในทิศ

ทางบวกอีกด้วย นอกจากนี้ยังสะท้องให้เห็นถึงความเข้าใจของบุคคลในการรับรู้เอกลักษณทางสังคมของกลุ่มตนเอง ทำให้รู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งกับกลุ่ม มีพฤติกรรมที่เหมือนกับบุคคลอื่นภายในกลุ่มและมีพฤติกรรมที่แตกต่างจากบุคคลภายนอกกลุ่ม เพื่อให้มีความรู้สึกที่เป็นส่วนร่วมของกลุ่มตนเอง นำไปสู่พฤติกรรมของบุคคล ที่ตอบสนองต่อทิศทางหรือเป้าหมายกลุ่มของตนเอง ซึ่งเรียกว่าเอกลักษณ์ทางสังคม เช่นเดียวกับการรับรู้ความเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ที่บุคคลรับรู้ความรู้สึกที่ได้รับการยอมรับในความสามารถ และศักยภาพที่มี โดยทำให้บุคคลมีความภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งหรือมีส่นร่วมกับกลุ่มหรือองค์การ ซึ่งเป็นการตอบสนองจากองค์การ รวมทั้งบุคคลมีความรู้สึกว่าตนเองเป็นเจ้าของร่วมกับองค์การอีกด้วย

5.3 องค์ประกอบของการรับรู้ความเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ

จากการศึกษาขององค์ประกอบของการรับรู้ความเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ผลจากการศึกษาพบว่า ดังต่อไปนี้

1. การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานภายในกลุ่ม (consisting of belongingness) หมายถึง การตั้งเป้าหมายของผู้ปฏิบัติงานที่มีความสอดคล้องกับเป้าหมายของกลุ่มในการปฏิบัติงาน และการรับรู้ความเป็นส่วนร่วมในการปฏิบัติงานเป็นทีม โดย ผู้ปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ต่อการปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงาน หรือหัวหน้างาน เพื่อให้งานเหล่านั้นบรรลุเป้าหมายที่องค์การตั้งไว้ เช่น การตั้งเป้าหมายยอดการผลิตสินค้า 2,000 กล่อง/วันของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายการผลิต ตามเป้าหมายยอดสินค้าที่องค์การต้องการ เป็นต้น

2. การมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ (influence and decision-making) หมายถึง การรับรู้ความเป็นส่วนหนึ่งของการตัดสินใจในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงาน โดยการตัดสินใจมีผลต่อระบบการปฏิบัติงานหรือภาพรวมขององค์การ เพื่อให้ประสบความสำเร็จบรรลุตามเป้าหมาย ซึ่งบุคคลเกิดการรับรู้การได้รับการยอมรับในงาน เช่น การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเรื่อง นโยบายการขายสินค้าในที่ประชุมตามยุทธศาสตร์ขององค์การ เป็นต้น

3. ความสามารถในการเข้าถึงทรัพยากร สภาพแวดล้อม ข้อมูล และความสามารถต่อการแสดงความคิดเห็น (access to communications and resources) หมายถึง การรับรู้ของผู้ปฏิบัติงานต่อการสนับสนุนด้านต่าง ๆ ขององค์การ โดยที่ผู้ปฏิบัติงานผู้ปฏิบัติงานสามารถเข้าถึงทรัพยากรภายในองค์การได้ เพื่อสนับสนุนในการปฏิบัติงานเหล่านั้นบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ อีกทั้งการร่วมมือกันในงาน และการประสานงานภายในองค์การ เพื่อให้งานบรรลุไปตามวัตถุประสงค์ เป้าหมายที่องค์การ เช่น การเข้าถึงแฟ้มข้อมูลสำคัญขององค์การที่สนับสนุนการ

ปฏิบัติงาน การปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมที่เอื้องาน ซึ่งส่งผลต่อเป้าหมายที่ตั้งไว้ เป็นต้น (Hwang & Hopkins, 2015)

จาก Hwang and Hopkins (2015) ที่กล่าวมาข้างต้น จึงสรุปเกี่ยวกับงานวิจัยนี้ได้ว่า องค์ประกอบของการรับรู้การเป็นส่วนหนึ่งขององค์การมี 3 องค์ประกอบ ดังนี้ การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานภายในกลุ่ม (consisting of belongingness), การมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ (influence and decision-making) และ ความสามารถในการเข้าถึงทรัพยากร สภาพแวดล้อม ข้อมูล และความสามารถต่อการแสดงความคิดเห็น (access to communications and resources)

5.4 การวัดการรับรู้ความเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ

จากการศึกษาการวิเคราะห์ของ Mor-Barak และ Cherin (1998) พบว่า มาตรวัดด้านการรับรู้ความเป็นส่วนหนึ่งและการรับรู้ไม่เป็นส่วนหนึ่ง มีจำนวน 15 ข้อ โดยประกอบด้วย 3 ด้าน กล่าวคือ 1) การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานภายในกลุ่ม 2) มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ และ 3) ความสามารถในการเข้าถึงทรัพยากร ข้อมูล ความสามรถต่อการนำเสนอ การแสดงความคิดเห็น ซึ่งเป็นจุดเริ่มต้นของมาตรวัดการรับรู้ความเป็นส่วนหนึ่งและการรับรู้การไม่เป็นส่วนหนึ่ง โดยองค์ประกอบ 3 ด้านนี้ บ่งชี้และให้การสนับสนุนต่อรูปแบบแนวคิดนี้ ซึ่งมีความน่าเชื่อถือ โดยมีการนำมาตรวัดทำการศึกษางานวิจัยอย่างต่อเนื่อง และพัฒนาการวัดที่มีความตรงต่อบริบทขององค์การ (Acquavita et al., 2009; Michàl E Mor Barak & Levin, 2002; Michàlle E Mor Barak et al., 2006; Findler et al., 2007; Hwang & Hopkins, 2012; Hwang & Hopkins, 2015)

ดังนั้นผู้วิจัยจึงเลือกมาตรวัดการรับรู้ความเป็นส่วนหนึ่งขององค์การของ Hwang and Hopkins (2015) มาพัฒนา เพื่อเก็บข้อมูลในงานวิจัยครั้งนี้ โดยมีค่า Cronbach's alpha α = .88 ลักษณะมาตรวัดเป็นมาตรวัดประมาณค่า 5 ระดับ (rating scale) ตั้งแต่ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1) ไปจนถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง (5) โดยผู้ที่มีคะแนนสูง หมายถึง ผู้ที่มีระดับการรับรู้ความเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ สูงกว่าผู้ที่มีคะแนนต่ำ โดยข้อวัดทั้งหมดมีค่าดัชนีความสอดคล้อง (index of item-objective congruence: IOC) อยู่ในช่วง .67 – 1.00

5.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องการรับรู้ความเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ

เมื่อพิจารณาถึงความสัมพันธ์การรับรู้ความเป็นส่วนหนึ่งขององค์การกับผลการปฏิบัติงาน ความผูกพันในองค์การ และความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จากการศึกษาค้นคว้างานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

Lawler III (1994) และ Findler et al. (2007) ได้ศึกษาความสัมพันธ์การรับรู้ความเป็นส่วนหนึ่งของผู้ปฏิบัติงานต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ระดับความผูกพันในองค์การ และความเป็นอยู่ที่ดีของผู้ปฏิบัติงาน

Wayne, Shore และ Liden (1997) ได้ศึกษาการรับรู้ความเป็นส่วนหนึ่ง พบว่าได้เชื่อมโยงทางอ้อมกับบริบทการปฏิบัติงาน ซึ่งพบพฤติกรรมการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานในระดับที่เพิ่มสูงขึ้นขององค์การ

Mor-Barak และ Cherin (1998) พบว่าการรับรู้ความเป็นส่วนหนึ่งและการรับรู้การไม่เป็นส่วนหนึ่ง มีผลกระทบกับกลุ่มหน่วยงาน

Cast และ Burke (2002) รวมถึง Jowett and Clark-Carter (2006) ได้ศึกษาความสัมพันธ์การรับรู้ความเป็นส่วนหนึ่ง พบว่าทำให้เกิดความสัมพันธ์ทิศทางบวก ส่งผลให้เกิดความผูกพันที่เพิ่มขึ้นได้

Swann Jr, Milton และ Polzer (2000) และ Kouzes and Posner (2007) ได้ศึกษาความสัมพันธ์การรับรู้ความเป็นส่วนหนึ่ง พบว่าทำให้เกิดแรงจูงใจ ที่ก่อให้เกิดความสร้างสรรค์และผลของการปฏิบัติงานที่ดีต่อองค์การ

Michàlle E Mor Barak et al. (2006) ได้ศึกษาการรับรู้ความเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ซึ่งทำนายบริบทของการปฏิบัติงาน ที่ส่งผลทิศทางบวกต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แต่ในทางกลับกันการรับรู้ความเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ได้อธิบายความสัมพันธ์ในทิศทางลบ ที่ทำนายบริบทความตั้งใจในการลาออกของผู้ปฏิบัติงานได้อีกด้วยอย่างมีนัยสำคัญ

Cho and Mor Barak (2008) ได้ศึกษาการรับรู้ความเป็นส่วนหนึ่ง พบว่าการรับรู้ความเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ได้ทำนายในทิศทางบวกที่เพิ่มขึ้นถึงความผูกพันในองค์การ และผลการปฏิบัติงาน

Shore et al. (2011) ได้ศึกษากลุ่มหน่วยงาน ที่ชี้ให้เห็นถึงปัจจัยการรับรู้ความเป็นส่วนหนึ่งในกลุ่ม ซึ่งมีความแตกต่างระหว่างบุคคลในการรับรู้การมีส่วนร่วม และการเห็นคุณค่าของการเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับกลุ่มหรือองค์การ

Purvanova (2013) ได้ศึกษาการรับรู้ความรู้สึกต่อการปฏิบัติงานในกลุ่มหน่วยงาน พบว่าหากบุคคลหรือผู้ปฏิบัติงานผู้ปฏิบัติงานขาดความเชื่อมั่นต่อกลุ่ม หน่วยงาน หรือองค์การ มีโอกาสเกิดความขัดแย้งภายในกลุ่ม หน่วยงาน หรือองค์การ ทำให้เกิดผลในทิศทางลบต่อองค์การขึ้นได้ แต่อย่างไรก็ตามบุคคลหรือผู้ปฏิบัติงานผู้ปฏิบัติงานมีความเชื่อมั่นต่อกลุ่ม

หน่วยงาน หรือองค์การ ก่อให้เกิดความสัมพันธ์ในทิศทางบวกต่อองค์การ ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่เพิ่มสูงขึ้น

จากการศึกษาค้นคว้าข้างต้น จึงสรุปได้ว่าการรับรู้ความเป็นส่วนหนึ่งขององค์การกับผลการปฏิบัติงาน ความผูกพันในองค์การ และความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กันที่แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์จากงานวิจัย แนวคิดแสดงให้เห็นการรับรู้ที่มีของผู้ปฏิบัติงานต่อความเป็นส่วนหนึ่งของค์การ ที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมการปฏิบัติงานที่ดี เกิดความสร้างสรรค์และผลในการปฏิบัติงาน เพื่อให้เห็นความเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มและการได้รับการยอมรับจากกลุ่มของผู้ปฏิบัติงาน

6. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ

เป็นการศึกษาอิทธิพลระหว่างตัวแปรต่าง ๆ เพื่อประมาณค่าอิทธิพลทางตรง (direct effect) และอิทธิพลทางอ้อม (indirect effect) ของตัวแปรที่สันนิษฐานว่าเป็น สาเหตุต่อตัวแปรที่เป็นผลหรือไม่สัมประสิทธิ์อิทธิพล (path coefficient) เป็นค่าสถิติที่บ่งบอกถึงอิทธิพลทางตรงของตัวแปรที่เป็นสาเหตุ ที่ทำให้อีกตัวหนึ่งเปลี่ยนแปลงไป (Cohen, Cohen, West, & Aiken, 2003) ในการวิจัยโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ ด้านการรับรู้ความเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง โดยมีความผูกพันในองค์การและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน มีสาเหตุเกิดมาจากตัวแปรต่าง ๆ ตามแนวคิดทฤษฎี ตั้งเป็นสมมติฐาน โดยการสร้างเป็นภาพประกอบเส้นทางแสดงอิทธิพลระหว่างตัวแปรต่าง ๆ จากนั้นจึงดำเนินการทดสอบ ภาพประกอบตามสมมติฐานว่ามีความสอดคล้องกันทั้งนี้ การวิเคราะห์เส้นทางมีข้อตกลงเบื้องต้นทางสถิติ (นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2542 อ้างในถึง วารุณี ทองดี, 2559) ดังนี้

1) ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในโมเดลจะต้องเป็นเชิงเส้นตรง เป็นบวกและเป็นเหตุผล

2) ความคลาดเคลื่อนแต่ละตัวจะต้องไม่สัมพันธ์กับตัวแปรภายในโมเดล

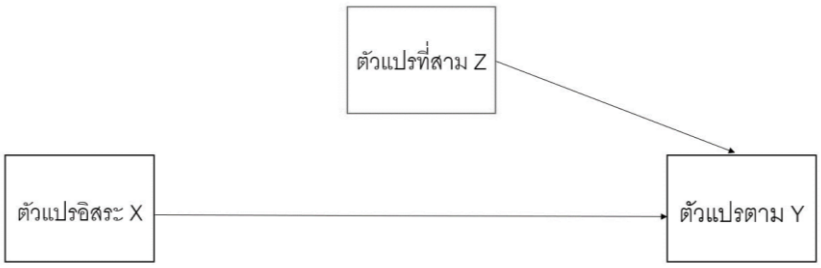
3) เส้นทางเชิงสาเหตุ จะต้องเป็นระบบทิศทางเดียว

4) ตัวแปรวัดอยู่ในมาตราอันตรภาค (สิทธิพงศ์ วัฒนานนท์สกุล, 2556 อ้างในถึง วารุณี ทองดี, 2559)

7. ประเภทของตัวแปรที่สาม

7.1 ตัวแปรอิสระร่วม (Covariate)

ประเภทของตัวแปรที่สามมีอิสระร่วมกัน โดยส่งอิทธิพลต่อตัวแปรตาม คือ ตัวแปรอิสระ X ร่วมกับตัวแปรที่สาม Z ส่งอิทธิพลร่วมกันไปยังตัวแปรตาม Y ดังภาพประกอบ 5

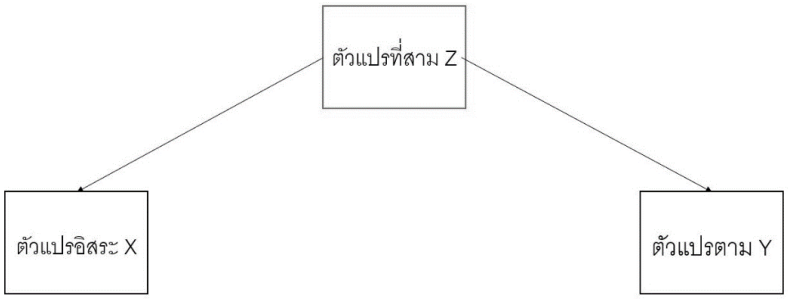


ภาพประกอบ 5 ตัวแปรอิสระร่วม (Covariate)

ที่มา: นำชัย ศุภฤกษ์ชัยสกุล (2557)

7.2 ตัวแปรรบกวน (Confounder)

ประเภทของตัวแปรที่สาม โดยเป็นตัวแปรรบกวนที่มีอิทธิพลต่อตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม เมื่อตัวแปรรบกวนไม่ได้รับการควบคุม สามารถสร้างความสัมพันธ์ลวง (Spurious Relationship) ก่อให้เกิดผลลัพธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตามมีความสัมพันธ์กัน แต่เมื่อผู้วิจัยมีการควบคุมตัวแปรรบกวน ผลลัพธ์ของความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตามจะหายไปจากผลลัพธ์ที่พบ คือ ตัวแปรที่สาม Z ส่งอิทธิพลรบกวนกับตัวแปรอิสระ X และตัวแปรตาม Y ทำให้เกิดความสัมพันธ์ลวง หากควบคุมตัวแปรที่สาม Z จะพบว่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ X และตัวแปรตาม Y หายไป ดังภาพประกอบ 6

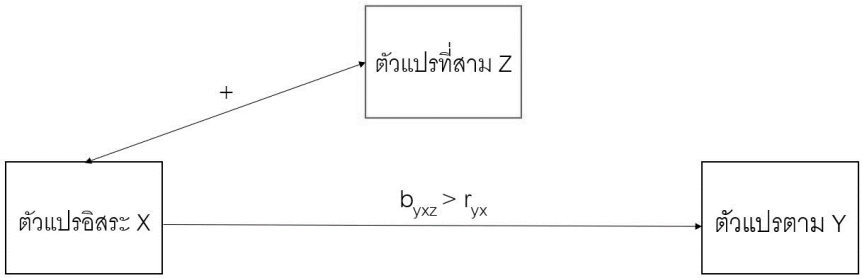


ภาพประกอบ 6 ตัวแปรรบกวน (Confounder)

ที่มา: นำชัย ศุภฤกษ์ชัยสกุล (2557)

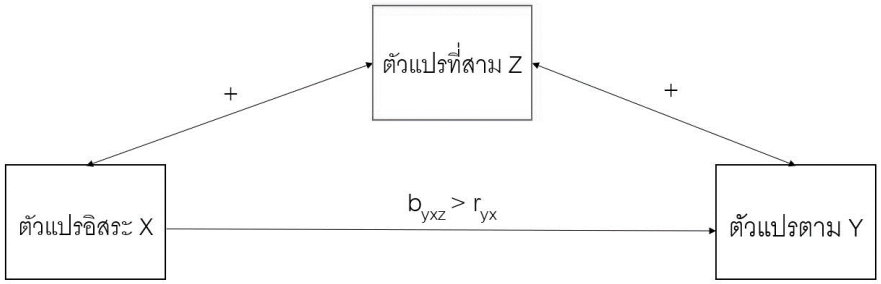
7.3 **ตัวแปรกด** (Suppressor)

ประเภทของตัวแปรที่สาม พบว่ามีการกดความสัมพันธ์ระหว่าตัวแปรอิสระ X และตัวแปรตาม Y เมื่อพิจารณาตัวแปรดังกล่าวผู้วิจัยไม่มีการควบคุมตัวแปรที่สาม Z ทำให้ไม่พบความสัมพันธ์ระหว่าตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม หรืออาจพบในขนาดความสัมพันธ์ที่ต่ำ หากผู้วิจัยมีการควบคุมตัวแปรที่สาม Z ผลลัพธ์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ X และตัวแปรตาม Y จะมีค่าความสัมพันธ์เพิ่มขึ้นจากเดิม (ศิริชัย กาญจนวาสี, 2557) ดังภาพประกอบ 7, 8 และ 9



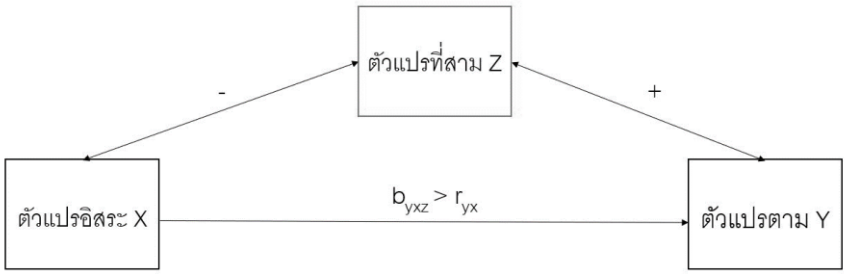
ภาพประกอบ 7 ตัวแปรกด (Classic Suppressor)

ที่มา: นำชัย ศุภฤกษ์ชัยสกุล (2557)



ภาพประกอบ 8 ตัวแปรกด (Negative Suppressor)

ที่มา: นำชัย ศุภฤกษ์ชัยสกุล (2557).

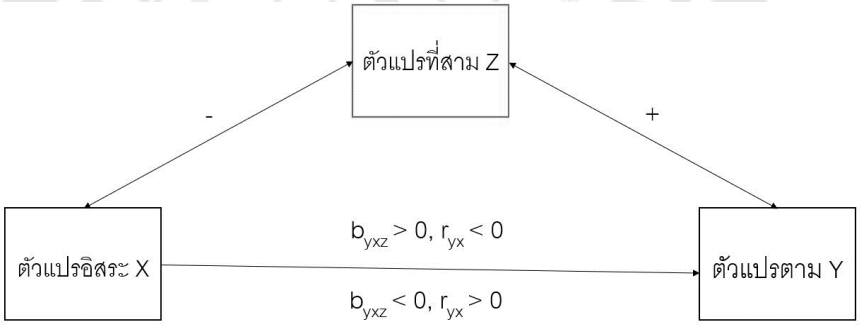


ภาพประกอบ 9 ตัวแปรกด (Reciprocal Suppressor)

ที่มา: นำชัย ศุภฤกษ์ชัยสกุล (2557)

7.4 ตัวแปรบิดเบือน (Distorter)

ประเภทของตัวแปรที่สาม โดยตัวแปรที่สาม Z ทำหน้าที่บิดเบือนทิศทางความสัมพันธ์แท้จริงระหว่างตัวแปรอิสระ X และตัวแปรตาม Y เมื่อพิจารณาควบคุมความสัมพันธ์แท้จริงของตัวแปรอิสระ X และตัวแปรตาม Y เกิดการเปลี่ยนทิศทางตรงกันข้ามจากผลลัพธ์เดิมที่พบจากการไม่ได้รับการควบคุม ดังภาพประกอบ 10



ภาพประกอบ 10 ตัวแปรบิดเบือน (Distorter)

ที่มา: นำชัย ศุภฤกษ์ชัยสกุล (2557).

7.5 ตัวแปรส่งผ่าน (Mediator)

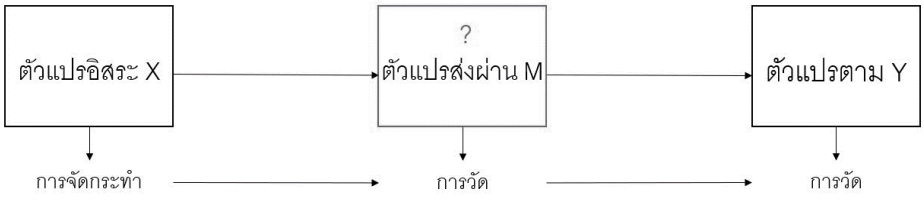
ประเภทตัวแปรที่สาม โดยเป็นตัวแปรทำหน้าที่ส่งผ่านอิทธิพลของตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม กล่าวคือ เป็นตัวแปรคั่นกลางความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ตัวแปรส่งผ่านจึงช่วยอธิบายถึงสาเหตุว่าทำไม (Why) ตัวแปรอิสระจึงมีผลต่อตัวแปรตามอย่างไร (How) (ปิยรัฐ ธรรมพิทักษ์, และ นำชัย ศุภฤกษ์ชัยสกุล, 2557) จากการศึกษางานวิจัยพบว่า การนำตัวแปรส่งผ่านใช้ในงานวิจัยมีดังนี้

1) การอธิบายงานวิจัยเชิงสหสัมพันธ์ (Correlational Research) โดยการนำตัวแปรส่งผ่าน M คั่นกลางมาวิเคราะห์ เพื่ออธิบายค่าความสัมพันธ์ว่า ทำไมตัวแปรอิสระ X จึงส่งผลต่อตัวแปรตาม Y อย่างไร เรียกว่า Mediation for Explanation (Baron & Kenny, 1986; James & Brett, 1984)ดังภาพประกอบ 11

ภาพประกอบ 11 Mediation for Explanation

ที่มา: สิทธิพงศ์ วัฒนานนท์สกุล (2560)

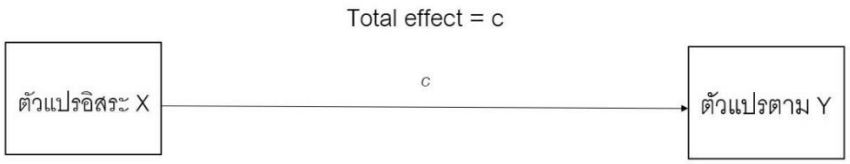
2) การอธิบายงานวิจัยเชิงทดลอง (Experimental Research) โดยการระบุสาเหตุและทฤษฎีรองรับตัวแปรส่งผ่าน M เป็นสาเหตุส่งต่อตัวแปรตาม Y ในการศึกษา การสร้างตัวแปรทดลองมีผลต่อการเปลี่ยนแปลงต่อตัวแปรส่งผ่าน M เพื่อส่งผลลัพธ์ต่อตัวแปรตาม Y เรียกว่า Mediation for Design (Baron & Kenny, 1986; James & Brett, 1984) ดังภาพประกอบ 12



ภาพประกอบ 12 Mediation for Design

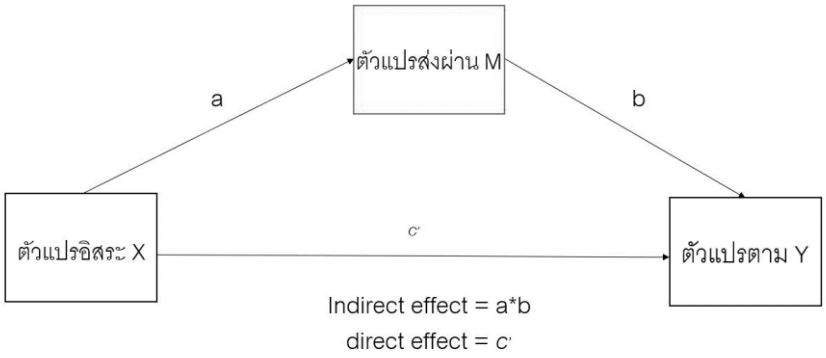
ที่มา: นำชัย ศุภฤกษ์ชัยสกุล (2557).

การวิเคราะห์อิทธิพลส่งผ่าน เมื่อพิจารณาพบว่าการศึกษาตัวแปรนิยมใช้ทางด้านงานวิจัยสังคมศาสตร์ พฤติกรรมศาสตร์อย่างแพร่หลาย การอธิบายปรากฏการณ์ของการส่งอิทธิพลที่แท้จริงระหว่างตัวแปรในโมเดล การศึกษาอิทธิพลระหว่างตัวแปรส่งผ่านมีเพียงตัวแปรเดียว เรียกว่า (Single mediator) เมื่อการศึกษามีจำนวนตัวแปรเพิ่มมากขึ้นหรือมีความซับซ้อนเพิ่ม กล่าวคือ การศึกษาวิจัยกำหนดตัวแปรอิสระมากกว่าหนึ่งตัวแปร มีการกำหนดตัวแปรตามมากกว่าหนึ่งตัวแปร หรือมีตัวแปรส่งผ่านมากกว่าหนึ่งตัวแปร (Multiple mediator) จากการศึกษางานวิจัยและสถิติวิเคราะห์ในการตรวจสอบและการแปลผลการวิเคราะห์มีความจำเป็นใช้สถิติวิเคราะห์ขั้นสูง การประยุกต์ใช้เทคนิคทางสถิติในการหาคำตอบวิเคราะห์ข้อมูลของการส่งอิทธิพลตัวแปรส่งผ่าน จากการใช้สถิติวิเคราะห์อย่างต่อเนื่องเริ่มตั้งแต่การใช้สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of variance) การใช้สถิติวิเคราะห์การถดถอย (Regression analysis) การใช้สถิติวิเคราะห์อิทธิพล (Path analysis) จนถึงการใช้สถิติวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างเชิงสาเหตุ (Structural equation modeling: SEM) จากการวิเคราะห์ที่ได้จากตัวแปรอิสระและตัวแปรตามผลลัพธ์ คือ ตัวแปรอิสระ X ส่งอิทธิพลไปยังตัวแปรตาม Y ค่าเส้นอิทธิพล เรียกว่า ค่าอิทธิพลร่วม (total effect) ดังภาพประกอบ 13, ตัวแปรอิสระ X ส่งผ่านอิทธิพลไปยังตัวแปรตาม Y เรียกว่าค่าอิทธิพลทางตรง (Direct effect) และตัวแปรอิสระ X ส่งอิทธิพลผ่านปตัวแปรส่งผ่าน M และส่งต่อไปยังตัวแปรตาม Y เรียกว่า ค่าอิทธิพลทางอ้อม (Indirect effect) (Baron & Kenny, 1986; Wu & Zumbo, 2008; สิทธิพงศ์ วัฒนานนท์สกุล, 2560) ดังภาพประกอบ 14



ภาพประกอบ 13 Total effect

ที่มา: สิทธิพงศ์ วัฒนานนท์สกุล (2560)

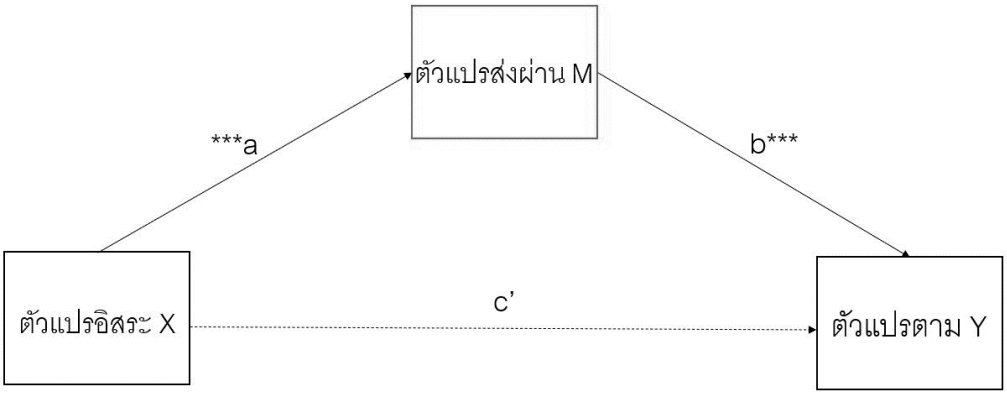


ภาพประกอบ 14 Direct effect และ Indirect effect

ที่มา: สิทธิพงศ์ วัฒนานนท์สกุล (2560)

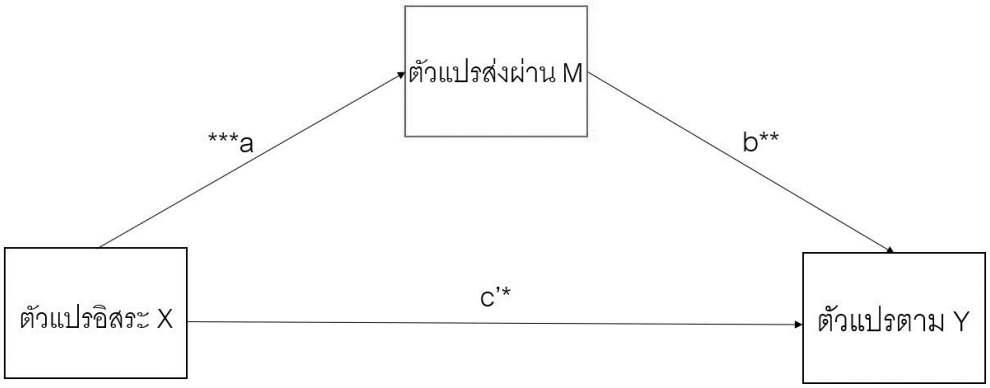
ลักษณะของอิทธิพลส่งผ่านจากตัวแปรอิสระไปยังตัวแปรตาม เมื่อทำการวิเคราะห์ทางสถิติพบว่าลักษณะของอิทธิพลส่งผ่านมีดังนี้ 1) การส่งผ่านแบบสมบูรณ์ (Complete mediation or Perfect mediation) ผลจากการส่งผ่านอิทธิพลแบบสมบูรณ์เชิงสาเหตุแบบเชิงเส้น คือ ตัวแปรอิสระ X ส่งอิทธิพลทางอ้อมเกิดผลลัพธ์ไปตัวแปรตาม Y โดยตัวแปรอิสระ X ต้องส่งอิทธิพลทางตรงไปตัวแปรส่งผ่าน M ก่อน จากนั้นจึงส่งอิทธิพลไปตัวแปรตาม Y หากมีการควบคุมอิทธิพลตัวแปรส่งผ่าน M จะทำให้ตัวแปรอิสระ X ไม่สามารถส่งผ่านอิทธิพลไปยังตัวแปรตาม Y เรียกการส่งผ่านนี้ว่า การส่งผ่านแบบสมบูรณ์ (Complete mediation model) ดังภาพประกอบ 15 2) การส่งผ่านแบบบางส่วน (Partial mediation) ผลการส่งผ่าอิทธิพลแบบบางส่วนของรูปแบบความสัมพันธ์อย่างง่าย เมื่อนำตัวแปรส่งผ่าน M ศึกษาในโมเดลโครงสร้างเชิงสาเหตุพบว่าตัวแปรอิสระ X ส่งอิทธิพลต่อตัวแปรส่งผ่าน M อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ a*** และตัวแปรส่งผ่าน M ส่งอิทธิพลต่อตัวแปรตาม Y ลดลงแต่ยังคงมีนัยสำคัญทางสถิติ b** เมื่อพิจารณาขณะเดียวกันพบว่าอิทธิพลทางตรงบางส่วนของตัวแปรอิสระ X ส่งอิทธิพลต่อตัวแปรตาม Y อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ c'* ดังภาพประกอบ 16 และ 3) ไม่ส่งผ่านอิทธิพล (No mediation) จากการตรวจสอบอิทธิพลทางตรงจากตัวแปรอิสระ X ที่มีอิทธิพลต่อตัแปรส่งผ่าน M และการส่งอิทธิพลทางตรงจากตัวแปรอิสระ X ไปยังตัวแปรตาม Y พบนัยสำคัญทางสถิติ a และ c' แต่ผลการส่งอิทธิพลของตัวแปรส่งผ่าน M ไปยังตัวแปรตาม Y ไม่พบว่ามีนัยสำคัญ b เป็นลักษณะของการไม่มีการส่งผ่านอิทธิพลของตัวแปรในโมเดลโครงสร้างเชิงสาเหตุ กรณีนี้แสดงให้เห็นว่าตัวแปรส่งผ่าน M ทำหน้าที่เสมือน

ตัวแปรตามอีกตัวหนึ่งเท่านั้น (Baron & Kenny, 1986; James & Brett, 1984; Wu & Zumbo, 2008)



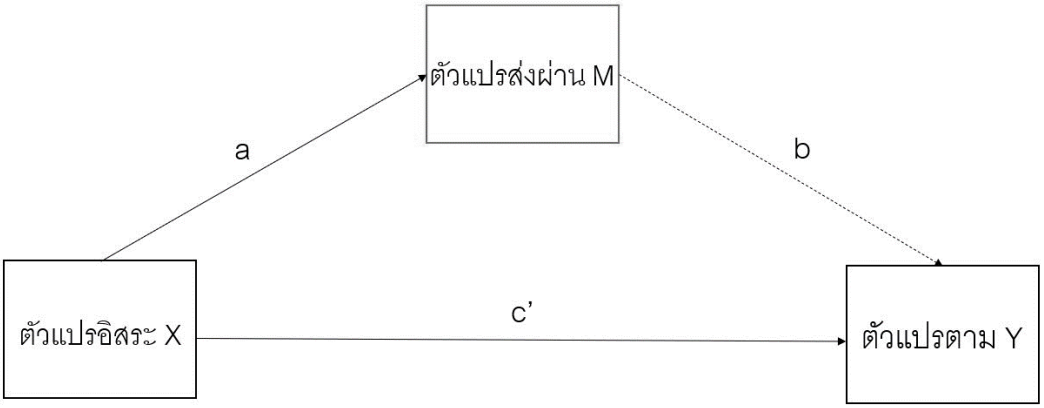
ภาพประกอบ 15 การส่งผ่านแบบสมบูรณ์ (Complete mediation or Perfect mediation)

ที่มา: นำชัย ศุภฤกษ์ชัยสกุล (2557).



ภาพประกอบ 16 การส่งผ่านแบบบางส่วน (Partial mediation)

ที่มา: นำชัย ศุภฤกษ์ชัยสกุล (2557)

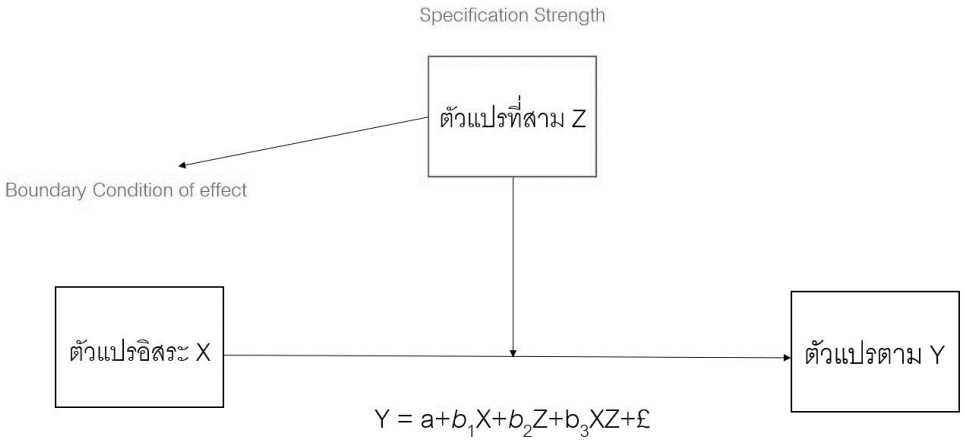


ภาพประกอบ 17 ไม่ส่งผ่านอิทธิพล (No mediation)

ที่มา: นำชัย ศุภฤกษ์ชัยสกุล (2557).

7.6 ตัวแปรกำกับ (Moderator)

ประเภทตัวแปรที่สาม พบว่าตัวแปรมีอิทธิพลทำให้ขนาดหรือทิศทางความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตามเปลี่ยนแปลงไปตามค่าของตัวแปรนั้น โดยอิทธิพลความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ X และตัวแปรตาม Y ที่เพิ่มขึ้นหรือลดลงตามขนาดความสัมพันธ์ หรืออาจจะเปลี่ยนทิศทางความสัมพันธ์ที่ตรงกันข้าม (Baron & Kenny, 1986) ดังภาพประกอบ 18



ภาพประกอบ 18 ตัวแปรกำกับ (Moderator)

ที่มา: นำชัย ศุภฤกษ์ชัยสกุล (2557)

8. กรอบแนวคิดการวิจัย

8.1 ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ กับผลการปฏิบัติงาน ความผูกพันในองค์การ และความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน เป็นเรื่องที่องค์การและนักวิจัยให้ความสนใจเมื่อศึกษาเพิ่มเติม จะพบว่าการหาตัวแปรที่มีความสัมพันธ์อันส่งผลต่อระดับของผลการปฏิบัติงานอยู่หลากหลายแนวคิด ซึ่งแนวคิดที่ได้รับความสนใจเป็นอย่างมาก ในการศึกษาในบริบทของจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คือ การรับรู้ความเป็นส่วนหนึ่งของบุคคลต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ระดับความผูกพันในองค์การ ที่ถือเป็นส่วนประกอบสำคัญ และเป็นผลลัพธ์ขององค์การ (Findler et al., 2007; Lawler III, 1994; Shore et al., 2011) โดยมีงานวิจัยที่แสดงให้เห็นว่าความผูกพันในองค์การ มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับการประเมินผลการปฏิบัติงานของหัวหน้างาน และมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน ยกตัวอย่างเช่น การศึกษารูปแบบของความผูกพันในองค์การกับผลการปฏิบัติงาน โดยมีกลุ่มตัวอย่าง เป็นผู้ปฏิบัติงานและผู้ปฏิบัติงานที่ปฏิบัติงานด้านอุตสาหกรรมในประเทศสหรัฐอเมริกา จำนวน 587 คน พบว่า ความผูกพันในองค์การ มีอิทธิพลในการทำนายผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ (Halbesleben & Wheeler, 2008) โดยสอดคล้องกับงานวิจัยที่ความสัมพันธ์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงาน ที่มีต่อความผูกพันในองค์การ ของธุรกิจ จำนวน 36 บริษัท ที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานขององค์การ (Harter et al., 2002) รวมถึงศึกษาความผูกพันในองค์การ ที่เป็นตัวแปรส่งผ่านไปยังผลลัพธ์เชิงบวกและผลการปฏิบัติงาน กล่าวคือ การศึกษาของ (Hwang & Hopkins, 2015) พบว่าความผูกพันในองค์การ และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวแปรคั่นกลาง ความสัมพันธ์ระหว่างการเป็นส่วนหนึ่งขององค์การกับผลการปฏิบัติงาน นอกจากปัจจัยด้านความผูกพันในองค์การที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน ในแง่บวกขององค์การแล้ว (Cho & Mor Barak, 2008; Sonnentag, 2003) ได้มีการศึกษาและเสนอแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน โดยแบ่งออกเป็น 3 แนวคิด ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดในด้านความแตกต่างระหว่างบุคคล (individual different perspective) ที่มุ่งเน้นเรื่อง ความแตกต่างของบุคคล โดยส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน ซึ่ง Campbell et al. (1990) ได้เสนอแนวคิดโมเดลความแตกต่าง ระหว่างบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน กล่าวคือ ความรู้เชิงประจักษ์ (declarative knowledge) ความรู้ทักษะเชิงกระบวนการ (procedural knowledge)

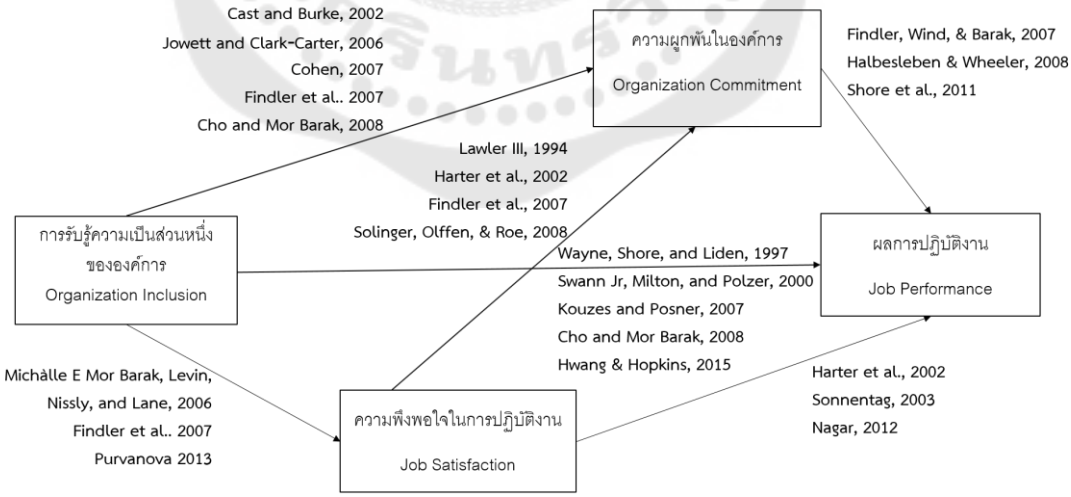
2. แนวคิดในด้านสถานการณ์ (situational perspective) โดยมุ่งเน้นปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม ที่สามารถสนับสนุนให้ผู้ปฏิบัติงานมีระดับการปฏิบัติงานที่เพิ่มขึ้นหรือน้อยลงได้

ซึ่งได้แก่แนวคิดที่เกี่ยวข้อง เช่น ทฤษฎีการกำหนดตนเองของDeciและRyan (Self – Determination Theory: SDT) กล่าวถึง การที่บุคคลได้รับรู้ความยุติธรรมจากองค์การ รวมทั้งแนวคิดในเรื่องภาวะผู้นำ แต่อย่างไรก็ตามแนวคิดและทฤษฎีที่สำคัญสำหรับแนวคิดด้านสถานการณ์ คือ ทฤษฎีการกำหนดตนเอง จากแนวคิดของทฤษฎีย่อย คือ การปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อมของบุคคล (Organismic Integration Theory: OIT) ประกอบด้วย 1) โดยเริ่มจากการขาดแรงจูงใจ (Amotivation) 2)การรับรู้ต่อสิ่งแวดแวดล้อม สภาพสังคมของแรงจูงใจภายนอก (Extrinsic Motivation) ผ่านการรับรู้ 2.1)กำกับตนเองภายในโดยการควบคุมจากภายนอก (External regulation) 2.2) การกำกับตนเองจากสิ่งแวดล้อม (Introjected Regulation) 2.3) การกำกับจากการรับรู้ความสำคัญและเห็นคุณค่าเป้าหมาย (Identified Regulation) และ 2.4) การกำกับจากความสอดคล้องภายในตนเอง ผ่านมโนทัศน์ เจตคติ ส่งผลการตัดสินใจ (Integrated Regulation) ร่วมกับปฏิสัมพันธ์ระหว่าง 3) กำกับพฤติกรรมตนเองสู่แรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation) ส่งผลต่อสภาวะทางจิตก่อให้เกิดลักษณะการกำกับพฤติกรรมทั้ง 6 ลักษณะดังที่กล่าวมาข้างต้นนี้ ที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน จากการศึกษางานวิจัยพบว่าการรับรู้ความเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ซึ่งทำนายบริบทของการปฏิบัติงาน ที่ส่งผลทิศทางบวกต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แต่ในทางกลับกันการรับรู้ความเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ได้อธิบายความสัมพันธ์ในทิศทางลบ ที่ทำนายบริบทความตั้งใจในการลาออกของผู้ปฏิบัติงานได้อีกด้วยอย่างมีนัยสำคัญ (Michàlle E Mor Barak et al., 2006) สอดคลองกับการศึกษาการรับรู้ความรู้สึกต่อการปฏิบัติงานในกลุ่มหน่วยงาน พบว่าหากบุคคลหรือผู้ปฏิบัติงานผู้ปฏิบัติงานขาดความเชื่อมั่นต่อกลุ่ม หน่วยงาน หรือองค์การ มีโอกาสเกิดความขัดแย้งภายในกลุ่ม หน่วยงาน หรือองค์การ ทำให้เกิดผลในทิศทางลบต่อองค์การขึ้นได้ แต่อย่างไรก็ตามบุคคลหรือผู้ปฏิบัติงานผู้ปฏิบัติงานมีความเชื่อมั่นต่อกลุ่ม หน่วยงาน หรือองค์การ ก่อให้เกิดความสัมพันธ์ในทิศทางบวกต่อองค์การ ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่เพิ่มสูงขึ้น (Purvanova, 2013)

3. แนวคิดในด้านการกำกับผลการปฏิบัติงาน (performance regulation perspective) ที่มุ่งเน้นไปยังกระบวนการของผลการปฏิบัติงาน และในด้านมโนทัศน์ของกระบวนการปฏิบัติงาน เจตคติขององค์การ การรับรู้ความเป็นส่วนหนึ่ง ที่ครอบคลุมด้านจิตใจ ความคิด และพฤติกรรมของเจตคติ ที่ช่วยเพิ่มความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานในทิศทางบวก (Meyer & Allen, 1997; Mor-Barak & Cherin, 1998; Solinger, Van Olffen, & Roe, 2008; Wayne et al., 1997) ซึ่งทฤษฎีที่ใช้ในการอธิบายแนวคิดนี้ จะมุ่งเน้นไปในด้านกระบวนการรับรู้ และทฤษฎีเกี่ยวกับการกระทำ (action theory) ทั้งนี้ทฤษฎีที่ใช้อธิบาย

กระบวนการการเกิดผลการปฏิบัติงาน คือ ทฤษฎีการตั้งเป้าหมาย (Goal content theory: GCT) ซึ่งเป็นทฤษฎีย่อยส่วนหนึ่งของทฤษฎี STD ที่พบว่า การตั้งเป้าหมายของบุคคลส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน เป็นเป้าหมายที่ต้องมีความท้าทาย มีความเฉพาะเจาะจง โดยจะนำไปสู่การปฏิบัติงานของบุคคล อันส่งผลให้เกิดความทุ่มเทต่อการปฏิบัติงานให้สำเร็จ สอดคลองกับการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและความมุ่งมั่นของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อองค์การจากการตรวจสอบความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จขององค์การ จากความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานและความมุ่งมั่นยินดีในการปฏิบัติงาน ซึ่งความสัมพันธ์ของผู้ปฏิบัติงานต่อความสำเร็จ เป้าหมายที่ตั้งไว้ (Nagar, 2012) อีกด้วย ทั้งนี้การตั้งเป้าหมายที่แตกต่างกันนี้รวมถึงความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงาน ที่ทำให้เกิดผลลัพธ์ตามแต่ละบุคคลกำหนดไว้ บุคคลที่มีการตั้งเป้าหมายนั้น จะนำไปสู่ผลสัมฤทธิ์ของงานที่สูงขึ้นตามมา (Locke & Latham, 2013)

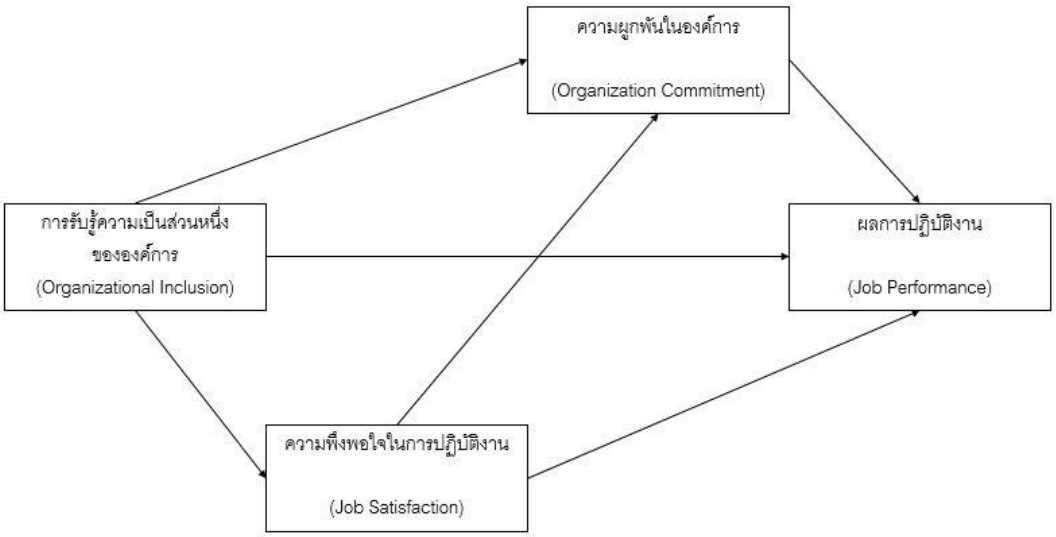
จากที่ได้กล่าวข้างต้นนี้ จึงแสดงให้เห็นแนวคิดด้านผลการปฏิบัติงาน โดยมุ่งเน้นไปยังการกระทำหรือพฤติกรรมที่เกิดขึ้นจากการเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ โดยส่งผลต่อการปฏิบัติงาน จากการค้นคว้างานวิจัยเกี่ยวข้องกับการเป็นส่วนหนึ่งขององค์การนั้น มีความเชื่อว่าบุคคลจะมีพฤติกรรมไปในทิศทางใด ขึ้นอยู่กับความผูกพันในองค์การ และความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นเหตุผลที่นำบุคคลไปสู่การแสดงพฤติกรรมหรือการกระทำ เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ของการปฏิบัติงานที่น่าพึงพอใจ (Cast & Burke, 2002; Hwang & Hopkins, 2015; Jowett & Clark-Carter, 2006; Mowday et al., 1982)



ภาพประกอบ 19 โมเดลความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงสาเหตุของการรับรู้ความเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ กับผลการปฏิบัติงาน ความผูกพันในองค์การ และความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

จากภาพประกอบ 5 เมื่อได้ทบทวนมาข้างต้น จึงสามารถสรุปแนวคิดเรื่องความผูกพันในองค์การ มีความสัมพันธ์และส่งผลต่อผลลัพธ์ในงานนั้น ๆ ทั้งในระดับของพฤติกรรมหรือการกระทำ และแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จ จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันในองค์การ กับผลการปฏิบัติงาน ในบริบทขององค์การนั้นมีการศึกษาอย่างแพร่หลาย เนื่องจากงานวิจัยส่วนใหญ่ที่นิยมศึกษาในบริบทขององค์การต่าง ๆ เพื่อการพัฒนาศักยภาพขององค์การอยู่เสมอ แต่จากการศึกษาผลงานวิจัยในบริบทขององค์การที่ผู้วิจัยได้ศึกษามานั้น พบว่าองค์การที่มีรูปแบบโครงสร้างขององค์การยังพบได้น้อยในเชิงวิชาการ ผู้วิจัยจึงได้เทียบเคียงกับงานวิจัยที่มีบริบท ซึ่งสอดคล้อง และใกล้เคียงกับตัวแปรที่จะศึกษา ทั้งนี้ พบว่ามีผู้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยเชิงสาเหตุ ที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถเพิ่มระดับผลการปฏิบัติงานได้มากขึ้น ซึ่งเป็นแนวคิดเรื่องความผูกพันในองค์การเป็นแนวคิดที่ได้รับการศึกษาอย่างแพร่หลาย (Findler et al., 2007; Lawler III, 1994; Mowday et al., 1982; Shore et al., 2011) จากผลวิจัยดังกล่าวนี้ จึงนำไปสู่ข้อเสนอแนะในการพฤติกรรมการปฏิบัติของบุคคลากร โดยผู้วิจัยได้ตั้งข้อเสนอแนะว่าองค์การควรมีกระบวนการจัดการพฤติกรรมของบุคคลากรที่มีความผูกพันในองค์การ อันจะส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดการพัฒนาและเรียนรู้ โดยจะนำไปสู่ผลการปฏิบัติงานที่ดีอีกด้วย (Allen & Meyer, 1990; Kouzes & Posner, 2007; Meyer, Stanley, Herscovitch, & Topolnytsky, 2002; Swann Jr et al., 2000)

8.2 กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพประกอบ 20 กรอบแนวคิดการวิจัย

8.3 สมมุติฐานในการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 โมเดลความสัมพันธ์อิทธิพลของการรับรู้ความเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน โดยมีความผูกพันในองค์การ และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวแปรส่งผ่านของผู้ปฏิบัติงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง สอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์

สมมติฐานที่ 2 การรับรู้ความเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ส่งผลทางอ้อมในทิศทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง โดยมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน

สมมติฐานที่ 3 การรับรู้ความเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ส่งผลทางอ้อมในทิศทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง โดยมีความผูกพันในองค์การเป็นตัวแปรส่งผ่าน

บทที่ 3
วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีขั้นตอนของการดำเนินการวิจัย ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างแล้วนำผลของข้อมูลที่ได้รับไปทำการวิเคราะห์ทางสถิติ เพื่อใช้ในการทดสอบสมมติฐานที่ตั้งไว้ ดังนี้

1. การกำหนดประชากรและเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. สิทธิของผู้ร่วมวิจัย
5. การจัดทำและวิเคราะห์ข้อมูล

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ประชากร คือ ผู้ปฏิบัติงานส่วนกลางและส่วนภูมิภาครายเดือน ประเภทผู้ปฏิบัติงาน ระดับผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานระดับปฏิบัติการขององค์การ การยาสูบแห่งประเทศไทย มีจำนวน 2,781 คน รายละเอียดดังนี้

1. สายงานหลัก มีจำนวน 1,953 คน
2. สายงานสนับสนุน มีจำนวน 828 คน

(ฝ่ายทรัพยากรบุคคล การยาสูบแห่งประเทศไทย, 2562)

โดยแบ่งจำแนกออกเป็น 6 กลุ่มภารกิจ และคณะกรรมการตรวจสอบ มีรายละเอียดดังนี้

1. กลุ่มภารกิจด้านบริหาร (Deputy Governor for Administration) คือ การบริหารดำเนินด้านธุรกิจและการบริหารดำเนินการด้านผลกระทบในกิจการ การยาสูบแห่งประเทศไทย การเลื่อนย้ายตำแหน่งผู้ปฏิบัติงาน การปรับปรุงโครงสร้างอัตรากำลังผู้ปฏิบัติงาน ประกอบด้วย

1.1 ฝ่ายทรัพยากรบุคคล

1.2 ฝ่ายบัญชีและการเงิน

1.3 ฝ่ายบริหารกลาง

1.4 ฝ่ายยุทธศาสตร์องค์การ

1.5 สำนักงบประมาณ

1.6 สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ

1.7 สำนักกฎหมาย

2. กลุ่มภารกิจด้านการผลิต (Deputy Governor for Production) คือ การดำเนินการพิจารณาการจัดซื้อเครื่องจักรที่สามารถผลิตบุหรี่ในรูปแบบที่ทันสมัย การย้ายเครื่องจักร การปรับปรุงเครื่องจักร การจัดดำเนินการย้ายโรงงานผลิต ส่วนของภาคอุตสาหกรรมโรงงานการผลิตโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุทธยา ด้านการจัดจ้างที่ปรึกษา การขยายระยะเวลาดำเนินการ ประกอบด้วย

2.1 ฝ่ายโรงงานผลิตยาสูบ 3

2.2 ฝ่ายโรงงานผลิตยาสูบ 4

2.3 ฝ่ายโรงงานผลิตยาสูบ 5

2.4 สำนักโครงการย้ายโรงงานผลิตยาสูบ ส่วนอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

2.5 ส่วนงานโครงการย้ายโรงงานยาสูบ สำนักงานใหญ่ คลองเตย

3. กลุ่มภารกิจด้านการตลาด (Deputy Governor for Marketing) คือ การดำเนินการจัดทำแผนธุรกิจยาสูบซึ่งเป็นธุรกิจหลัก (Core Business) การดำเนินการแก้ไขปรับปรุงระเบียบฯ ความเป็นธรรมให้เหมาะสมกับตัวแทนร้านขายส่งยาสูบ ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี ปรับปรุงบรรจุภัณฑ์ยาเส้น ประกอบด้วย

3.1 ฝ่ายตลาด

3.2 ฝ่ายขาย

3.3 ฝ่ายการแพทย์

3.4 สำนักป้องกันบุหรี่ผิดกฎหมาย

4. กลุ่มภารกิจด้านใบยา (Deputy Governor for Leaf) คือ แนวทางในการกำหนดด้านการปฏิบัติและการกำหนดด้านหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจำหน่ายใบยาดิบ ใบยาอบหรือทำความสะอาดแล้ว และผลิตผลพลอยได้จากการผลิตใบยา รวมทั้งพิจารณาแนวทางดำเนินการส่งผลกระทบกับเกษตรกรน้อยที่สุด ประกอบด้วย

4.1 ฝ่ายใบยา

4.2 สายงานผู้ชำนาญการปรุง

4.3 สายงานผู้ชำนาญการใบยา

5. กลุ่มภารกิจด้านบริหารจัดการผลิต (Deputy Governor for Production Management) คือ ดำเนินการพิจารณาในรูปหน่วยธุรกิจด้านการพิมพ์ปลอดการปลอมแปลง ภายใต้พระราชบัญญัติ

การยาสูบแห่งประเทศไทย 2561 รวมทั้งการปรับปรุงตามเป้าหมายการดำเนินงานเพื่อให้เกิดความชัดเจน และการดำเนินการเพื่อให้เกิดความคล่องตัวในด้านการบริหารจัดการ และการแข่งขันด้านธุรกิจ ทบทวนกระบวนการบริหารงบประมาณ และกระบวนการทำงาน (การจัดซื้อ นำเข้าพัสดุห่อม้วน และสารปรุงจากต่างประเทศ) ประกอบด้วย

5.1 ฝ่ายวิศวกรรมและพัฒนา

5.2 ฝ่ายวิจัยและพัฒนา

5.3 ฝ่ายวางแผนการผลิต

5.4 ฝ่ายจัดหาและรักษาพัสดุ

5.5 ฝ่ายการพิมพ์

6. กลุ่มภารกิจด้านพัฒนาธุรกิจ (Deputy Governor for Business Development) คือ ดำเนินการตรวจวัดตรงตามมาตรฐาน ตรวจสอบคุณภาพด้านสิ่งแวดล้อมรอบนอกการยาสูบ และสิ่งแวดล้อมต่อการปฏิบัติงานภายในองค์การ การบริหารจัดการการสื่อสารภายในองค์การและแนวทางที่ใช้ในการดำเนินการสื่อสารด้านธุรกิจ อันประกอบไปด้วย

6.1 ฝ่ายอำนวยการและสื่อสารองค์การ

6.2 ผู้ตรวจการ

6.3 สำนักคุณภาพ ความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อม

7. คณะกรรมการตรวจสอบ (Audit Committee) คือ การตรวจสอบภายในองค์การ

7.1 ฝ่ายตรวจสอบภายใน

จากที่กล่าวมา 6 กลุ่มภารกิจ และคณะกรรมการตรวจสอบ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์เพื่อหาเงื่อนไขในการเลือกกลุ่มตัวอย่างจากประชากรทั้งหมดจากกลุ่มงานที่มีความหลากหลาย โดยการแบ่งเป็นสายงานหลักและสายงานสนับสนุน ดังนี้

1. สายงานหลัก คือ ด้านเกษตรกรรม ด้านวิทยาศาสตร์ ด้านอุตสาหกรรมวิศวกรรม ด้านพาณิชยกรรม จำนวนทั้งหมด 1,953 คน

2. สายงานสนับสนุน คือ ด้านบัญชี ด้านกฎหมาย ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านศิลปศาสตร์/สังคมศาสตร์ ด้านสาธารณสุข(อาชีวอนามัย) ด้านแพทย์ ด้านพยาบาลศาสตร์ ด้านเทคนิคการแพทย์ ด้านภสัชศาสตร์และอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง จำนวนทั้งหมด 828 คน

กลุ่มตัวอย่างและวิธีการสุ่ม

ตัวอย่างในการวิจัยได้แก่ ผู้ปฏิบัติงานสายงานหลักและสายงานสนับสนุนของการยาสูบแห่งประเทศไทย เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้ใช้เทคนิคการวิเคราะห์เชิงสาเหตุ (path analysis) การกำหนดกลุ่มตัวอย่างใช้กฎแห่งความจัดเจน (rule of thumb) ที่ระบุว่าการประเมินค่าพารามิเตอร์ ใช้ตัวอย่าง 25 คนต่อการประมาณค่า 1 พารามิเตอร์ (Hair et al., 1998) ในการศึกษานี้ประกอบด้วยพารามิเตอร์ที่ประมาณค่าตามตัวแปร 4 ตัวแปร ค่าความคลาดเคลื่อนของตัวแปรภายใน 3 พารามิเตอร์ รวม 7 พารามิเตอร์ร่วมกับการปรับโมเดลเชิงสาเหตุอีกประมาณ 6 พารามิเตอร์ รวมเป็น 13 พารามิเตอร์ทั้งหมดที่ต้องประมาณค่าในการวิเคราะห์โมเดลเชิงสาเหตุของความมุ่งมั่นในการทำงาน ดังนั้น 13 X 25 = 325 คน เพื่อป้องกันการคลาดเคลื่อนน้อยที่สุดจึงเพิ่มตัวอย่างอีกร้อยละ 10 เป็น 358 คน เก็บข้อมูลได้แบบวัดคืนกลับ 341 ชุด อัตราการตอบกลับคิดเป็นร้อยละ 95.2

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาวิจัยนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีการเลือกตัวอย่างโดยการเลือกแบบการสุ่มแบบง่าย (simple random sampling) เพื่อให้ครอบคลุมและตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ในการกำหนดเลือกกลุ่มตัวอย่างครั้งนี้ จากการจำแนกเป็นสายงานหลักและสายงานสนับสนุนที่ประกอบด้วยสมาชิกมีคุณลักษณะคุณสมบัติระหว่างกลุ่มสอดคล้องกลมกลืนกันมากที่สุด โดยการวิจัยครั้งนี้แบ่งออกมาจากเป็นกลุ่มภารกิจบริการด้านต่าง ๆ ภายในองค์การรัฐวิสาหกิจ คือ การเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ทำการจำแนกกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนของจำนวนผู้ปฏิบัติงานการยาสูบแห่งประเทศไทยตามตารางที่ 6 ดังนี้

ตาราง 6 การเลือกกลุ่มตัวอย่างชั้นภูมิแบบสัดส่วน

ข้อ	รายละเอียด	จำนวนประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง	จำนวนผู้ตอบกลับ
1	สายงานหลัก	1,953	249	237
2	สายงานสนับสนุน	828	109	104
	รวม	2,781	358	341

ที่มา: ข้อมูลจำนวนประชากร ฝ่ายทรัพยากรบุคคล การยาสูบแห่งประเทศไทย, 2562

2. **เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย**

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 2 ส่วน กล่าวคือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ร่วมวิจัย

ส่วนที่ 2 การพัฒนามาตรวัดตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย ดังนี้

2.1 มาตรวัดการรับรู้ความเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ

2.2 มาตรวัดความผูกพันในองค์การ

2.3 มาตรวัดความพึงพอในการปฏิบัติงาน

2.4 มาตรวัดผลการปฏิบัติงาน

ขั้นตอนการสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารวิชาการในการพัฒนาและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือสำหรับงานวิจัย มีขั้นตอนคือ

1. ผู้วิจัยได้ศึกษาพัฒนาตรวจสอบมาตรวัดในบางส่วน จากมาตรวัดตามทฤษฎีของตัวแปรจากการศึกษาเอกสารทางวิชาการและงานวิจัยที่มีความเกี่ยวข้อง ผู้วิจัยสร้างมาตรวัดเพิ่มเติมตามแนวคิดทฤษฎีที่มีความเกี่ยวข้องกัน เพื่อให้ได้มาตรวัดที่มีความสอดคล้องกลมกลืนกับมาตรวัดแต่ละตัวแปรในผู้ปฏิบัติงานการยาสูบแห่งประเทศไทย

2. ผู้วิจัยนำมาตรวัดที่กล่าวข้างต้นส่งตรวจสอบคุณภาพของมาตรวัด โดยวิเคราะห์ความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และนำมาตรวัดให้ผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาจำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบคุณภาพในเรื่องของการใช้ด้านภาษา ความครอบคลุมนิยามของมาตรวัดสามารถวัดได้ถูกต้อง ตรงตามจุดประสงค์ของเนื้อหาที่กำหนดในด้านการวัดและการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ โดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of item-objective congruence: IOC) จากการกำหนดให้เนื้อหาของมาตรวัดสอดคล้องกับนิยามเชิงปฏิบัติการ และคัดเลือกข้อวัดที่มีค่า IOC สูงกว่าหรือเท่ากับ 0.5 สำหรับการวิจัยนำไปใช้ แต่อย่างไรก็ตามมาตรวัดที่ไม่ผ่านเกณฑ์การคัดเลือกผู้วิจัยมีการปรับปรุงและแก้ไขข้อบกพร่องก่อนการเก็บข้อมูล

3. ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบและทดลองเก็บข้อมูลแก่ผู้ปฏิบัติงานที่มีคุณสมบัติใกล้เคียงกลุ่มตัวอย่าง เพื่อการตรวจสอบด้านความเข้าใจในด้านภาษา อีกทั้งผู้วิจัยจัดส่งให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบรายละเอียดเนื้อหาให้มีคุณภาพตรงตามข้อกำหนดต่อรายมาตรวัด และปรับแก้ไขตามคำแนะนำด้านภาษาให้เข้าใจมากยิ่งขึ้น

4. นำมาตรวัดไปทดลองใช้ (Try out) และดำเนินการทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ โดยรวบรวมข้อมูลจากผู้ปฏิบัติงานรัฐวิสาหกิจ การยาสูบแห่งประเทศไทยที่ไม่ได้เป็นกลุ่มตัวอย่างจริง จำนวน 150 คน เพื่อนำข้อมูลใช้ในมาวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกระหว่างกลุ่ม

ผู้ปฏิบัติงานที่มีคะแนนของมาตรวัดแต่ละตัวแปรมากกว่าเปอร์เซ็นไทล์ที่ 75 เป็นกลุ่มสูง และ กลุ่มผู้ปฏิบัติงานที่มีคะแนนของมาตรวัดแต่ละตัวแปรน้อยกว่าเปอร์เซ็นไทล์ที่ 25 เป็นกลุ่มต่ำ จากการทดสอบค่าที่แบบกลุ่มตัวอย่างที่เป็นอิสระต่อกัน (independent sample t-test) โดยคัดเลือกรายมาตรวัดที่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติตั้งแต่ .05 ขึ้นไป

5. นำผลลัพธ์ที่ได้จากการคัดเลือกดำเนินการวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันระหว่างผลลัพธ์คะแนนรวมของแบบมาตรวัด (corrected item-total correlation: CITC) และนำผลที่ได้ที่มีค่าความสัมพันธ์เป็นบวกและมีค่าตั้งแต่ .35 ขึ้นไป

6. นำผลลัพธ์ที่ได้จากการดำเนินการทดลองใช้ มาวิเคราะห์หาค่าความเที่ยง (Reliability) โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) เพื่อหาความสอดคล้องที่มีต่อมาตรวัด (internal consistency) ซึ่งในการพิจารณาค่าของข้อวัดที่เหมาะสม

7. ดำเนินการปรับปรุงและแก้ไขจนได้มาตรวัดที่มีคุณภาพดีแล้ว จึงนำเสนอต่อคณะกรรมพิจารณาดำเนินการควบคุมปริญญานิพนธ์ก่อนจะดำเนินการจัดพิมพ์เพื่อทำการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

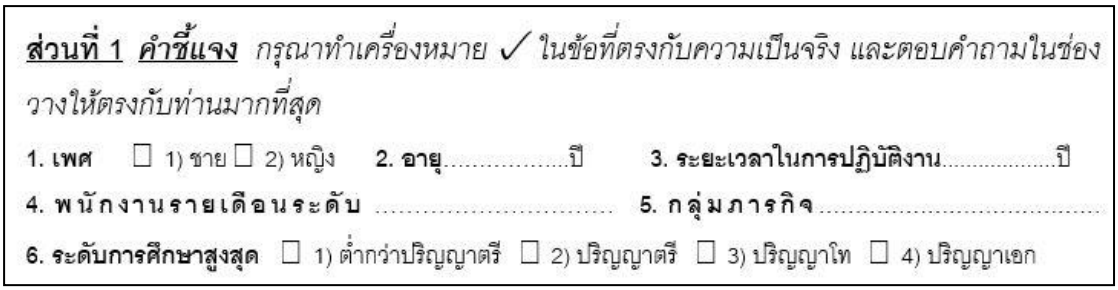
ผู้วิจัยทำการสร้างเครื่องมือมาตรวัดและทำการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ เพื่อให้ตรงตามวัตถุประสงค์ในมาตรวัดต่าง ๆ สำหรับงานวิจัยมีรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ร่วมวิจัย

รูปแบบของคำถามเป็นลักษณะตรวจสอบรายการ (check lists) และการเลือกในรูปแบบข้อที่ตรงกับความเป็นจริงที่สุด โดยมีรายละเอียดของมาตรวัดระดับข้อมูลดังนี้

1. ข้อมูลนามบัญญัติ (nominal scale) ได้แก่ เพศ

2. ข้อมูลเรียงลำดับ (ordinal scale) ได้แก่ อายุ ระยะเวลาของการปฏิบัติงานผู้ปฏิบัติงานระดับตำแหน่งงาน กลุ่มภารกิจ และระดับการศึกษา ตามภาพประกอบที่ 21 ดังนี้


ส่วนที่ 1 คำชี้แจง *กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริง และตอบคำถามในช่องว่างให้ตรงกับท่านมากที่สุด*

1. เพศ ☐ 1) ชาย ☐ 2) หญิง **2. อายุ**.....ปี **3. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน**.....ปี

4. พนักงานรายเดือนระดับ ..... **5. กลุ่มภารกิจ**.....

6. ระดับการศึกษาสูงสุด ☐ 1) ต่ำกว่าปริญญาตรี ☐ 2) ปริญญาตรี ☐ 3) ปริญญาโท ☐ 4) ปริญญาเอก

ภาพประกอบ 21 ตัวอย่างแบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 การพัฒนามาตรวัดตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย

2.1 มาตรวัดการรับรู้ความเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ

ผู้วิจัยศึกษาตามแนวคิด การรับรู้การเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ได้ปรับปรุงตามการสังเคราะห์เอกสารของ Hwang และ Hopkins (2015) วัดโดยใช้มาตรวัดที่ผู้วิจัยดำเนินการพัฒนาขึ้นเองตามแนวคิดการรับรู้การเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ แบบ 3 ด้าน ได้แก่

1) การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานภายในกลุ่ม (consisting of belongingness) หมายถึง การตั้งเป้าหมายของผู้ปฏิบัติงานมีความสอดคล้องกับเป้าหมายของกลุ่มในการปฏิบัติงาน และการรับรู้ความเป็นส่วนร่วมในการปฏิบัติงานเป็นกลุ่ม โดยผู้ปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ต่อการปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงาน หรือหัวหน้างาน เพื่อให้งานเหล่านั้นบรรลุเป้าหมายที่องค์การตั้งไว้

2) การมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ (influence and decision-making) หมายถึง การรับรู้ความเป็นส่วนหนึ่งของการตัดสินใจในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงาน โดยการตัดสินใจมีผลต่อระบบการปฏิบัติงานหรือภาพรวมขององค์การ เพื่อให้ประสบความสำเร็จบรรลุตามเป้าหมาย บุคคลเกิดการรับรู้การได้รับการยอมรับในงาน

3) ความสามารถในการเข้าถึงทรัพยากร สภาพแวดล้อม ข้อมูล และความสามารถต่อการแสดงความคิดเห็น (access to communications and resources) หมายถึง การรับรู้ของผู้ปฏิบัติงานต่อการสนับสนุนด้านต่าง ๆ ขององค์การ โดยผู้ปฏิบัติงานผู้ปฏิบัติงานสามารถเข้าถึงทรัพยากรภายในองค์การได้ เพื่อสนับสนุนในการปฏิบัติงานเหล่านั้นบรรลุเป้าหมายตั้งไว้ อีกทั้งการร่วมมือกันในงาน และการประสานงานภายในองค์การ เพื่อให้งานบรรลุไปตามวัตถุประสงค์ เป้าหมายองค์การ

ทั้งนี้มาตรวัดการรับรู้ความเป็นส่วนหนึ่งขององค์การที่ใช้ในการศึกษาวิจัยนี้เป็นมาตรวัดที่ผู้วิจัยพัฒนาจากแบบวัดฉบับของ ซึ่งได้รับการพัฒนาขึ้นตามแนวคิดของ Mor-Barak และ Cherin (1998) วัดโดยใช้มาตรวัดที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นเองตามแนวคิดความผูกพันในองค์การ

แบบ 3 ด้าน ซึ่งได้ปรับปรุงตามการสังเคราะห์เอกสารของ Hwang and Hopkins (2015) จำนวนทั้งหมด 15 ข้อ

จากที่กล่าวมาโดยมาตรวัดการรับรู้การเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ได้แก่ การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานภายในกลุ่ม (consisting of belongingness) มีมาตรวัดจำนวน 5 ข้อ การมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ (influence and decision-making) มีมาตรวัดจำนวน 5 ข้อ และความสามารถในการเข้าถึงทรัพยากร ข้อมูล ความสามรถต่อการนำเสนอ การแสดงความคิดเห็น (access to communications and resources) มีมาตรวัดจำนวน 5 ข้อ ส่วนมาตรวัดการรับรู้มาตรวัดมีรูปแบบเป็นมาตรวัดประมาณค่า 5 ระดับ ตั้งแต่ ตรงกับตัวท่านมากที่สุดจนถึง ตรงกับตัวท่านน้อยที่สุด

ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามของมาตรวัดกับวัตถุประสงค์ (index of item-objective confruence: IOC) ตั้งแต่ .30 ถึง 1.00 และผู้วิจัยมีการปรับปรุงมาตรวัดตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิและอาจารย์ที่ปรึกษาปริญญานิพนธ์ แบบมาตรวัดการเป็นส่วนหนึ่งขององค์การมีค่าความเที่ยงแบบสอดคล้องภายในของมาตรวัด ตามสูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) เท่ากับ .92 แสดงดังตาราง 7 ดังต่อไปนี้

ตัวอย่างมาตรวัดการรับรู้ความเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ

ตาราง 7 ตัวอย่างมาตรวัดการรับรู้ความเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ

คำชี้แจง ทำเครื่องหมาย X ทับตัวเลขที่ตรงกับตัวท่านมากที่สุด

ข้อ	มาตรวัด	ตรงมากที่สุด	ตรงมาก	ตรง	ตรงน้อย	ตรงน้อยที่สุด
0	ท่านปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายของหน่วยงาน	1	2	3	4	5
00	ท่านภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน	1	2	3	4	5
000	ท่านให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน	1	2	3	4	5

ค่าอำนาจจำแนกของมาตรวัดการรับรู้การเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ

จากตาราง 8 มาตรวัดการรับรู้ความเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อวัดกับคะแนนรวมอื่น ๆ (Correlation Item-Total Correlation: CITC) ระหว่าง .45- .77 โดยทุกมาตรวัดมีอำนาจจำแนกสูงกว่าเกณฑ์ที่ตั้งไว้ที่ .20 ตามองค์ประกอบที่ 1 ด้านการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานภายในกลุ่ม องค์ประกอบที่ 2 ด้านการมีอิทธิพลต่อการ

ตัดสินใจ และองค์ประกอบที่ 3 ด้านความสามารถในการเข้าถึงทรัพยากร สภาพแวดล้อม ข้อมูล และความสามารถต่อการแสดงความคิดเห็น

จากข้อมูลข้างต้นจึงแสดงให้เห็นว่ามาตรวัดของการรับรู้การเป็นส่วนหนึ่งขององค์การดำเนินการประยุกต์ใช้วัดการรับรู้การเป็นส่วนหนึ่งขององค์การในผู้ปฏิบัติงานรัฐวิสาหกิจและดำเนินการประยุกต์จำแนกผู้ปฏิบัติงานรัฐวิสาหกิจ ซึ่งมีการรับรู้การเป็นส่วนหนึ่งขององค์การสูง ออกจากผู้ปฏิบัติงานรัฐวิสาหกิจมีการรับรู้การเป็นส่วนหนึ่งขององค์การต่ำ ผู้วิจัยมีการกำหนดลักษณะเฉพาะ ตามนิยามของตัวแปรในการวิจัย โดยมาตรวัดที่ผู้วิจัยสร้างมีลักษณะเป็นข้อวัดมาตราส่วนประเมินในการตรวจสอบคุณภาพของมาตรวัด โดยมีรายละเอียดของค่าอำนาจจำแนกดังตารางที่ 8

ตาราง 8 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างมาตรวัดรายข้อกับคะแนนรวมของมาตรวัดการรับรู้ความเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ

ข้อ	มาตรวัด	กลุ่ม				CITC
		สูง (n = 41)		ต่ำ (n = 38)		(n = 150)
		M	*SD*	*M*	*SD*	
1	ท่านปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายของหน่วยงาน	4.24	.43	3.39	.59	.60
2	ท่านภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน	4.51	.55	3.45	.55	.63
3	ท่านให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน	4.63	.49	3.63	.54	.61
4	ท่านช่วยเหลืองานหัวหน้านอกเหนือจากงานประจำ	4.37	.70	3.21	.62	.45
5	หัวหน้างานเห็นความสำคัญของท่าน	4.27	.59	3.00	.52	.59
6	ท่านคำนึงถึงผลกระทบจากการกระทำของตนเอง	4.49	.60	3.29	.52	.60
7	ก่อนตัดสินใจท่านคำนึกถึงผลกระทบต่อเพื่อนร่วมงาน	4.61	.49	3.42	.55	.68
8	ท่านทำงานอย่างรอบคอบเสมอ	4.54	.60	3.26	.60	.63
9	ท่านสามารถแก้ไขปัญหาในงานเฉพาะหน้าได้	4.49	.51	3.24	.54	.69
10	เพื่อนร่วมงานได้เรียนรู้วิธีการตัดสินใจในงานจากท่าน	4.34	.57	3.00	.52	.69
11	ท่านเข้าถึงข้อมูลในงานที่ได้รับมอบหมาย	4.34	.57	3.18	.39	.67
12	ท่านสามารถประสานงานกับหน่วยงานอื่น	4.68	.47	3.32	.57	.71
13	ท่านมีความกระตือรือร้นในการทำงานให้สำเร็จร่วมกับหน่วยงาน	4.78	.42	3.34	.58	.77
14	ท่านเข้าถึงสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นประโยชน์ต่องาน	4.46	.50	3.21	.47	.69
15	ท่านอดทนต่อความไม่สะดวกต่าง ๆ ต่างภายในหน่วยงาน	4.29	.72	3.45	.55	.48
Cronbach's Alpha เท่ากับ .92						

หมายเหตุ มาตรวัดทุกข้อมีค่าเฉลี่ยรายข้อกลุ่มสูงกลุ่มต่ำแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทุกข้อ

การวิเคราะห์องค์ประกอบของมาตรวัดการรับรู้การเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ

ในงานวิจัยครั้งนี้ มีการตรวจสอบความตรงเชิงภาวะสันนิษฐาน โดยดำเนินการด้วยวิธีวิเคราะห์องค์ประกอบ (construct validity) ผู้วิจัยใช้วิธีการสกัดองค์ประกอบแบบ principle component analysis (PCA) จากการวิเคราะห์มีการหมุนแกนองค์ประกอบแบบตั้งฉาก ด้วยวิธี varimax ในการวิเคราะห์ใช้ค่า Bartlett's test of sphericity และ Kaiser-Meyer-Olkin measurement of sampling adequacy (KMO) ได้ข้อมูลพบว่ามาตรวัดการรับรู้การเป็นส่วนหนึ่งขององค์การมีค่า Bartlett's test of sphericity เท่ากับ 1123.85 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และมีค่า KMO เท่ากับ .91 กล่าวคือข้อมูลมีความเหมาะสมในการนำไปวิเคราะห์องค์ประกอบได้ และในการวิเคราะห์ครั้งนี้พบว่า ค่าน้ำหนักองค์ประกอบมีค่าระหว่าง .06 ถึง .86 แสดงดังตาราง 9

ตาราง 9 ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (factor loading) ของมาตรวัดการรับรู้การเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ

ข้อ	มาตรวัด	1	2	3
1	ท่านปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายของหน่วยงาน	.30	.20	.67
2	ท่านภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน	.34	.12	.79
3	ท่านให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน	.07	.33	.81
4	ท่านช่วยเหลืองานหัวหน้านอกเหนือจากงานประจำ	.61	.38	.06
5	หัวหน้างานเห็นความสำคัญของท่าน	.36	.56	.23
6	ท่านคำนึงถึงผลกระทบจากการกระทำของตนเอง	.14	.69	.46
7	ก่อนตัดสินใจท่านคำนึกถึงผลกระทบต่อเพื่อนร่วมงาน	.23	.86	.11
8	ท่านทำงานอย่างรอบคอบเสมอ	.31	.72	.28
9	ท่านสามารถแก้ไขปัญหาในงานเฉพาะหน้าได้	.51	.56	.19
10	เพื่อนร่วมงานได้เรียนรู้วิธีการตัดสินใจในงานจากท่าน	.72	.28	.22
11	ท่านเข้าถึงข้อมูลในงานที่ได้รับมอบหมาย	.61	.30	.42
12	ท่านสามารถประสานงานกับหน่วยงานอื่น	.63	.29	.49
13	ท่านมีความกระตือรือร้นในการทำงานให้สำเร็จร่วมกับ	.73	.19	.33
14	ท่านเข้าถึงสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นประโยชน์ต่อ	.67	.13	.11
15	ท่านอดทนต่อความไม่สะดวกต่าง ๆ ต่างภายใน	.30	.20	.67
KMO = .91, Bartlett's test of sphericity= 1123.85, df = 91, p < .001				

2.2 มาตรวัดความผูกพันในองค์การ

โดยในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกศึกษาความผูกพันในองค์การ แบบ 3 ด้าน ได้แก่

1) ความผูกพันด้านจิตใจ (affective commitment) หมายถึง ความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกันกับองค์การ และการมีส่วนร่วมในองค์การของผู้ปฏิบัติงาน โดยผู้ปฏิบัติงานที่มีความผูกพันด้านจิตใจมีพฤติกรรมแสดงออกถึงความปรารถนาที่จะคงอยู่กับองค์การ

2) ความผูกพันด้านการคงอยู่ (continuance commitment) หมายถึง การรับรู้ความรู้สึกผูกพันที่ผู้ปฏิบัติงานมีต่อองค์การ จากการประเมิน และชั่งน้ำหนัก พบว่าหากลาออกจากองค์การไปจะสูญเสียผลประโยชน์ หรือขาดทางเลือกที่ดีกว่า จึงทำให้ผู้ปฏิบัติงานเข้าร่วมปฏิบัติงานกับองค์การในปัจจุบันต่อไป

3) ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน (normative commitment) หมายถึง ความรู้สึกผูกพันต่อองค์การของผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่าเป็นหน้าที่ความรับผิดชอบ ความถูกต้อง และความเหมาะสมทางสังคมที่ผู้ปฏิบัติงานควรต้องปฏิบัติงาน และจงรักภักดีต่อองค์การของตนเองปฏิบัติงานอยู่

ทั้งนี้มาตรวัดความผูกพันในองค์การที่ใช้ในการศึกษาวิจัยนี้เป็นมาตรวัดที่ผู้วิจัยพัฒนาจากแบบวัดฉบับย่อของ กาญจนา พันธ์ศรีทุม (2559) ซึ่งได้รับการพัฒนาขึ้นตามแนวคิดของ Allen และ Mayer (1990)วัดโดยใช้มาตรวัดที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นเองตามแนวคิดความผูกพันในองค์การ แบบ 3 ด้าน ซึ่งได้ปรับปรุงตามการสังเคราะห์เอกสารของ Allen และ Meyer (1990) จำนวนทั้งหมด 15 ข้อ

โดยมาตรวัดความผูกพันด้านจิตใจ (affective commitment) ได้แก่มาตรวัดจำนวน 5 ข้อ มาตรวัดความผูกพันด้านการคงอยู่ (continuance commitment) มีมาตรวัดจำนวน 5 ข้อ และมาตรวัดความผูกพันด้านบรรทัดฐาน (normative commitment) มีมาตรวัดจำนวน 5 ข้อ มาตรวัดมีรูปแบบมาตรวัดเป็นมาตรวัดประมาณค่า 5 ระดับ ตั้งแต่ตรงกับตัวท่านมากที่สุดจนถึงตรงกับตัวท่านน้อยที่สุด

ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามของมาตรวัดกับวัตถุประสงค์ (index of item-objective confruence: IOC) ตั้งแต่ .30 ถึง 1และผู้วิจัยมีการปรับปรุงมาตรวัดตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิและอาจารย์ที่ปรึกษาปริญญานิพนธ์ แบบมาตรวัดความผูกพันในองค์การมีค่าความเที่ยงแบบสอดคล้องภายในของมาตรวัด ตามสูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) เท่ากับ .94 แสดงดังตาราง 10 ดังต่อไปนี้

ตัวอย่างมาตรวัดความผูกพันในองค์การ

ตาราง 10 ตัวอย่างมาตรวัดความผูกพันในองค์การ

คำชี้แจง ทำเครื่องหมาย X ทับตัวเลขที่ตรงกับตัวท่านมากที่สุด

ข้อ	มาตรวัด	ตรงมากที่สุด	ตรงมาก	ตรง	ตรงน้อย	ตรงน้อยที่สุด
0	ท่านมีความสุขที่ได้ปฏิบัติงานกับองค์การ	1	2	3	4	5
00	ท่านยินดีปฏิบัติตามระเบียบองค์การ แม้บางครั้งจะทำให้อึดอัด	1	2	3	4	5
000	องค์การใส่ใจดูแลท่านเป็นอย่างดี ท่านจึงมีความภักดีต่อองค์การนี้	1	2	3	4	5

ค่าอำนาจจำแนกของมาตรวัดความผูกพันในองค์การ

จากตาราง 11 มาตรวัดของความผูกพันในองค์การ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อวัดกับคะแนนรวมอื่น ๆ (Correlation Item-Total Correlation: CITC) ระหว่าง .51 - .85 โดยทุกมาตรวัดมีอำนาจจำแนกสูงกว่าเกณฑ์ที่ตั้งไว้ที่ .20 ตามองค์ประกอบที่ 1 ด้านความผูกพันด้านจิตใจ องค์ประกอบที่ 2 ความผูกพันด้านการคงอยู่ และองค์ประกอบที่ 3 ด้านความผูกพันด้านบรรทัดฐาน

จากข้อมูลข้างต้นจึงแสดงให้เห็นว่ามาตรวัดของความผูกพันในองค์การ สามารถดำเนินการประยุกต์ใช้วัดความผูกพันในองค์การในผู้ปฏิบัติงานรัฐวิสาหกิจ และดำเนินการจำแนกผู้ปฏิบัติงานรัฐวิสาหกิจ ซึ่งมีการรับรู้ความผูกพันในองค์การสูง ออกจากผู้ปฏิบัติงานรัฐวิสาหกิจที่มีการรับรู้ความผูกพันในองค์การต่ำ ผู้วิจัยได้มีการกำหนดลักษณะเฉพาะ ตามนิยามของตัวแปรในการวิจัยครั้งนี้ โดยมาตรวัดที่สร้างมีลักษณะเป็นรายข้อวัด ตามมาตราส่วนประเมินตรวจสอบคุณภาพของมาตรวัด โดยมีรายละเอียดของค่าอำนาจจำแนกดังตารางที่ 11

ตาราง 11 ค่าสัมประสิทธิ์ระหว่างมาตรวัดกับคะแนนของมาตรวัดความผูกพันในองค์การ

ข้อ	มาตรวัด	กลุ่ม สูง (n = 40)		กลุ่ม ต่ำ (n = 40)		CITC (n = 150)
		M	*SD*	*M*	*SD*	
1	องค์การทำให้ชีวิตการทำงานของท่านมีคุณค่า	4.55	.50	3.05	.85	.67
2	ท่านมีความรู้สึกเป็นเจ้าขององค์การนี้	4.30	.91	2.58	.81	.70
3	ท่านเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ	4.70	.56	2.90	.63	.80
4	ท่านมีความเต็มใจในการทำงานกับองค์การ	4.88	.33	3.35	.70	.77
5	ท่านภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์การ	4.85	.36	3.10	.63	.85
6	ท่านคำนึงถึงผลกระทบจากการกระทำของตนเอง	4.58	.55	2.83	.81	.78
7	ก่อนตัดสินใจท่านคำนึกถึงผลกระทบต่อเพื่อนร่วมงาน	4.11	1.07	2.80	.79	.54
8	ท่านทำงานอย่างรอบคอบเสมอ	4.48	.51	2.88	.76	.72
9	ท่านสามารถแก้ไขปัญหาในงานเฉพาะหน้าได้	4.68	.57	2.78	.86	.80
10	เพื่อนร่วมงานได้เรียนรู้วิธีการตัดสินใจในงานจากท่าน	4.10	1.17	2.73	.85	.51
11	ท่านเข้าถึงข้อมูลในงานที่ได้รับมอบหมาย	4.88	.33	3.08	.92	.81
12	ท่านสามารถประสานงานกับหน่วยงานอื่น	4.55	.60	2.98	.77	.73
13	ท่านมีความกระตือรือร้นในการทำงานให้สำเร็จร่วมกับหน่วยงาน	4.60	.59	3.15	.74	.63
14	ท่านเข้าถึงสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นประโยชน์ต่องาน	4.73	.45	3.58	.71	.56
15	ท่านอดทนต่อความไม่สะดวกต่าง ๆ ต่างภายในหน่วยงาน	4.90	.30	3.28	.82	.70
	Cronbach's Alpha เท่ากับ .94					

หมายเหตุ มาตรวัดทุกข้อมีค่าเฉลี่ยรายข้อกลุ่มสูงกลุ่มต่ำแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทุกข้อ

การวิเคราะห์องค์ประกอบของมาตรวัดความผูกพันในองค์การ

ในงานวิจัยครั้งนี้ มีการตรวจสอบความตรงเชิงภาวะสันนิษฐาน โดยดำเนินการด้วยวิธีวิเคราะห์องค์ประกอบ (construct validity) ผู้วิจัยใช้วิธีการสกัดองค์ประกอบแบบ principle component analysis (PCA) จากการวิเคราะห์มีการหมุนแกนองค์ประกอบแบบตั้งฉาก ด้วยวิธี varimax ในการวิเคราะห์ใช้ค่า Bartlett's test of sphericity และ Kaiser-Meyer-Olkin measurement of sampling adequacy (KMO) ได้ข้อมูลพบว่ามาตรวัดความผูกพันในองค์การมีค่า Bartlett's test of sphericity เท่ากับ 1566.98 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และมีค่า KMO เท่ากับ .92 กล่าวคือข้อมูลมีความเหมาะสมในการนำไปวิเคราะห์องค์ประกอบได้ และในการวิเคราะห์พบว่า ค่าน้ำหนักองค์ประกอบมีค่าระหว่าง .27 ถึง .89 แสดงดังตาราง 12

ตาราง 12 ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (factor loading) ของมาตรวัดความผูกพันในองค์การ

ข้อ	มาตรวัด	1	2	3
1	องค์การทำให้ชีวิตการทำงานของท่านมีคุณค่า	.28	.78	.14
2	ท่านมีความรู้สึกเป็นเจ้าขององค์การนี้	.25	.83	.14
3	ท่านเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ	.42	.76	.19
4	ท่านมีความเต็มใจในการทำงานกับองค์การ	.75	.31	.34
5	ท่านภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์การ	.72	.45	.31
6	ท่านคำนึงถึงผลกระทบจากการกระทำของตนเอง	.61	.53	.23
8	ท่านทำงานอย่างรอบคอบเสมอ	.27	.73	.30
9	ท่านสามารถแก้ไขปัญหาในงานเฉพาะหน้าได้	.69	.47	.20
11	ท่านเข้าถึงข้อมูลในงานที่ได้รับมอบหมาย	.37	.19	.79
12	ท่านสามารถประสานงานกับหน่วยงานอื่น	.45	.45	.44
13	ท่านมีความกระตือรือร้นในการทำงานให้สำเร็จร่วมกับหน่วยงาน	.29	.28	.80
14	ท่านเข้าถึงสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นประโยชน์ต่องาน	.26	.13	.89
15	ท่านอดทนต่อความไม่สะดวกต่าง ๆ ต่างภายในหน่วยงาน	.82	.17	.30
KMO = .92, Bartlett's test of sphericity= 1566.98, *df* = 78, $p < .001$				

2.3 มาตรวัดความพึงพอในการปฏิบัติงาน

ผู้วิจัยได้ศึกษาตามแนวคิดของ Spector (1985) โดย วรัญญา แดงสนิท และดวงกมล ไตรวิจิตรคุณ (2556) พัฒนาแนวคิดจากเดิม ซึ่งแบ่งองค์ประกอบของความพึงพอในการปฏิบัติงาน ออกเป็น 5 มิติ คือ

1) ลักษณะของงาน (Work) หมายถึง ความน่าสนใจต่อภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย มีความเหมาะสมกับความรู้ ความสามารถของผู้ปฏิบัติงานผู้ปฏิบัติงาน มีโอกาสที่จะสำเร็จตามเป้าหมาย

2) การบังคับบัญชา (Supervisor) หมายถึง วิธีการหรือเทคนิคการบังคับบัญชา เช่น หัวหน้างานให้ผู้ปฏิบัติงานเป็นศูนย์กลางหรือให้สิทธิผู้ปฏิบัติงานในมีส่วนร่วมการตัดสินใจ โดยหัวหน้างานต้องสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคล อีกทั้งให้การสนับสนุนหรือให้ความสนใจส่วนบุคคล มีผลต่อการรับรู้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน เป็นต้น

3) เงินเดือน (Pay) หมายถึง การได้รับผลตอบแทนที่ได้รับ ทั้งในลักษณะของการรับรู้ค่าตอบแทนตามที่ตกลงกันไว้ และค่าตอบแทนพิเศษที่เหมาะสม เท่าเทียม ยุติธรรมกับภาระงาน

4) การเลื่อนตำแหน่ง (Promotion) หมายถึง โอกาสในได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น การได้รับความยุติธรรมในการเลื่อนตำแหน่ง

5) เพื่อนร่วมงาน (Co-Workers) หมายถึง การรับรู้ที่ได้เป็นส่วนหนึ่งของสังคม การได้รับการยอมรับจากสังคม หรือการมีองค์ความรู้ มีความสามารถของเพื่อนร่วมงาน การช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เช่น การปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่นอย่างมีความสุข เป็นต้น

ทั้งนี้มาตรวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นแบบวัดที่ผู้วิจัยพัฒนาจากแบบวัดของ Spector (1985) ฉบับ The JobSatisfaction Survey (JSS) ซึ่งพัฒนาขึ้นตามแนวคิดของ Lock (1976) มีจำนวนทั้งหมด 36 ข้อ จึงนำไปสู่แบบวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ วรัญญา แดงสนิท และ ดวงกมล ไตรวิจิตรคุณ (2556) ซึ่งพัฒนาขึ้นตามแนวคิดของ Spector (1985) ฉบับ The JobSatisfaction Survey (JSS) ที่ประเมินจากองค์ประกอบ 5 ด้าน มีจำนวนทั้งหมด 25 ข้อ

จากที่กล่าวมาการวัดความพึงพอในการปฏิบัติงานเพื่อความสอดคล้องกับงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยเลือกมาตรวัดความความพึงพอในการปฏิบัติงาน ของ วรัญญา แดงสนิท และ ดวงกมล ไตรวิจิตรคุณ (2556) โดยมาตรวัดลักษณะของงาน (Work) มีมาตรวัดจำนวน 5 ข้อ มาตรวัดการบังคับบัญชา (Supervisor) มีมาตรวัดจำนวน 5 ข้อ มาตรวัดเงินเดือน (Pay) มีมาตรวัดจำนวน 5 ข้อ มาตรวัดการเลื่อนตำแหน่ง (Promotion) มีมาตรวัดจำนวน 5 ข้อ และมาตรเพื่อนร่วมงาน (Co-Workers) มีมาตรวัดจำนวน 5 ข้อ มาตรวัดเป็นมาตรวัดประมาณค่า 5 ระดับ ตั้งแต่ตรงกับตัวท่านมากที่สุด จนถึงตรงกับตัวท่านน้อยที่สุด

ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามของมาตรวัดกับวัตถุประสงค์ (index of item-objective confruence: IOC) ตั้งแต่ .30 ถึง 1 และผู้วิจัยมีการปรับปรุงมาตรวัดตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิและอาจารย์ที่ปรึกษาปริญญานิพนธ์ แบบมาตรวัดความพึงพอในการปฏิบัติงานมีค่าความเที่ยงแบบสอดคล้องภายในของมาตรวัด ตามสูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) เท่ากับ .94 แสดงดังตาราง 13 ดังต่อไปนี้

ตัวอย่างมาตรวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ตาราง 13 ตัวอย่างมาตรวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง ทำเครื่องหมาย X ทับตัวเลขที่ตรงกับตัวท่านมากที่สุด

ข้อ	มาตรวัด	ตรงมากที่สุด	ตรงมาก	ตรง	ตรงน้อย	ตรงน้อยที่สุด
0	ท่านพึงพอใจกับงานที่ท่านรับผิดในปัจจุบัน	1	2	3	4	5
00	ท่านพึงพอใจการใช้ทักษะที่มีในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ	1	2	3	4	5
000	ท่านพึงพอใจกับทำเลที่ตั้งของสถานที่ทำงาน	1	2	3	4	5

ค่าอำนาจจำแนกของมาตรวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

จากตาราง 14 มาตรวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อวัดกับคะแนนรวมอื่น ๆ (Correlation Item-Total Correlation: CITC) ระหว่าง .43 - .75 โดยทุกมาตรวัดมีอำนาจจำแนกสูงกว่าเกณฑ์ที่ตั้งไว้ที่ .20 ตามองค์ประกอบที่ 1 ด้านลักษณะของงาน องค์ประกอบที่ 2 ด้านการบังคับบัญชา องค์ประกอบที่ 3 ด้านเงินเดือน องค์ประกอบที่ 4 ด้านการเลื่อน และองค์ปรกอบที่ 5 ด้านเพื่อน

จากข้อมูลข้างต้นจึงแสดงให้เห็นว่ามาตรวัดของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสามารถดำเนินการประยุกต์ในการใช้วัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานรัฐวิสาหกิจ และดำเนินการประยุกต์ในการจำแนกผู้ปฏิบัติงานรัฐวิสาหกิจ ซึ่งมีการรับรู้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูง ออกจากผู้ปฏิบัติงานรัฐวิสาหกิจมีการรับรู้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่ำ ผู้วิจัยมีการกำหนดลักษณะเฉพาะตามนิยามของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ โดยมาตรวัดที่สร้างมีรูปแบบเป็นข้อวัดมาตราส่วนในการประเมินตรวจสอบคุณภาพของมาตรวัด โดยมีรายละเอียดของค่าอำนาจจำแนกดังตารางที่ 14

ตาราง 14 ค่าอำนาจจำแนกกลุ่มสูงและกลุ่มต่ำของมาตรวัดความพึงพอในการปฏิบัติงาน

ข้อ	มาตรวัด	กลุ่ม สูง (*n* = 40)		กลุ่ม ต่ำ (*n* = 40)		CITC (*n* = 150)
		M	*SD*	*M*	*SD*	
1	ความรับผิดชอบในงานของท่านมีความชัดเจน	4.53	.51	3.55	.72	.45
2	ลักษณะงานที่ท่านทำมีความน่าสนใจ	4.32	.48	3.32	.81	.50
3	ท่านมีโอกาสได้ใช้ความคิดสร้างสรรค์ในงานที่ทำ	4.15	.66	3.28	.60	.43
4	งานของท่านเปิดโอกาสในการพัฒนาความรู้ใหม่	4.28	.51	3.18	.77	.51
5	งานที่ได้รับมอบหมายมีความท้าทายต่อความรู้ความสามารถของท่าน	4.25	.54	3.21	.58	.54
6	ผู้บังคับบัญชาของท่านเป็นที่พึ่งได้	4.28	.64	2.59	.93	.66
7	ผู้บังคับบัญชาของท่านดูแลเอาใจใส่สมาชิกอย่างเท่าเทียม	4.23	.58	2.39	1.13	.71
8	ผู้บังคับบัญชาของท่านยอมรับในความรู้ ความสามารถของท่าน	4.18	.50	2.74	.79	.68
9	ผู้บังคับบัญชาของท่าน รับฟังความคิดเห็นของสมาชิกในองค์กร	4.15	.53	2.68	.93	.65
10	ผู้บังคับบัญชาได้เสนอแนะข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับงานที่ทำกับท่านเสมอ	4.10	.50	2.58	.92	.68
11	ท่านได้รับเงินเดือนที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน	4.20	.61	2.66	.94	.62
12	ท่านได้รับโอกาสในการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนอย่างยุติธรรม	3.98	.73	2.37	.82	.70
13	เงินเดือนที่ท่านได้รับมีความเหมาะสมกับความต้องการ	3.98	.66	2.53	.83	.63
14	ท่านได้รับค่าตอบแทนพิเศษที่เหมาะสมกับภาระงาน	3.75	.93	2.26	.86	.56
15	ท่านรู้สึกว่าทำงานน้อยเกินไป เมื่อเทียบกับเงินเดือนที่ได้รับ	2.89	1.17	2.47	.92	.61
16	ท่านรู้สึกตำแหน่งงานของท่านเหมาะสม	4.13	.65	2.87	.66	.71
17	ท่านได้รับเลื่อนตำแหน่งอย่างยุติธรรม	3.98	.73	2.34	.81	.75
18	องค์การมีระบบการเลื่อนตำแหน่งด้วยความโปร่งใส่	3.90	.74	2.03	.79	.72
19	ระบบการเลื่อนตำแหน่ง ทำให้องค์การได้พิจารณาจากความรู้ความสามารถ	3.98	.77	2.11	.86	.66
20	ท่านได้รับเงินเดือนที่เหมาะสมเทียบเท่ากับภาระงาน	4.10	.63	2.47	.80	.43
21	ท่านมีความสัมพันธ์อันดีต่อเพื่อนร่วมงาน	4.45	.50	3.66	.78	.45
22	ท่านได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานเสมอ	4.45	.55	3.58	.76	.51
23	เพื่อนร่วมงานของท่านมีความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน	4.38	.54	3.32	.87	.54
24	ท่านสามารถปรึกษาเพื่อนร่วมงานได้	4.47	.51	3.45	.72	.54
25	ท่านได้รับเชิญร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ในหน่วยงานกับเพื่อนร่วมงานเสมอ	4.35	.53	3.34	.75	.45
	Cronbach's Alpha เท่ากับ .937					

หมายเหตุ มาตรวัดทุกข้อมีค่าเฉลี่ยรายข้อกลุ่มสูงกลุ่มต่ำแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทุกข้อ

การวิเคราะห์องค์ประกอบของมาตรวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ในงานวิจัยครั้งนี้ มีการตรวจสอบความตรงเชิงภาวะสันนิษฐาน โดยดำเนินการด้วยวิธีวิเคราะห์องค์ประกอบ (construct validity) ผู้วิจัยใช้วิธีการสกัดองค์ประกอบแบบ principle component analysis (PCA) จากการวิเคราะห์มีการหมุนแกนองค์ประกอบแบบตั้งฉาก ด้วยวิธี varimax ในการวิเคราะห์ใช้ค่า Bartlett's test of sphericity และ Kaiser-Meyer-Olkin measurement of sampling adequacy (KMO) ได้ข้อมูลพบว่ามาตรวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีค่า Bartlett's test of sphericity เท่ากับ 2940.60 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และมีค่า KMO เท่ากับ .88 กล่าวคือข้อมูลมีความเหมาะสมในการนำไปวิเคราะห์องค์ประกอบได้ และในการวิเคราะห์พบว่า ค่าน้ำหนักองค์ประกอบมีค่าระหว่าง .21 ถึง .88 แสดงดังตาราง 15

ตาราง 15 ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (factor loading) ของมาตรวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ข้อ	มาตรวัด	1	2	3	4	5
1	ความรับผิดชอบในงานของท่านมีความชัดเจน	.16	.06	.33	.68	-.36
2	ลักษณะงานที่ท่านทำมีความน่าสนใจ	.06	.15	.28	.82	.09
3	ท่านมีโอกาสได้ใช้ความคิดสร้างสรรค์ในงานที่ทำ	.04	.13	.17	.81	.34
4	งานของท่านเปิดโอกาสในการพัฒนาความรู้ใหม่	.20	.26	.12	.67	-.18
5	งานที่ได้รับมอบหมายมีความท้าทายต่อความรู้ความสามารถของท่าน	.21	.23	.11	.74	.08
6	งานที่ได้รับมอบหมายมีความท้าทายต่อความรู้ความสามารถของท่าน	.21	.85	.16	.17	.03
7	ผู้บังคับบัญชาของท่านเป็นที่พึ่งได้	.29	.88	.16	.11	.01
8	ผู้บังคับบัญชาของท่านดูแลเอาใจใส่สมาชิกอย่างเท่าเทียม	.23	.87	.12	.19	.01
9	ผู้บังคับบัญชาของท่านยอมรับในความรู้ ความสามารถของท่าน	.21	.86	.06	.21	.06
10	ผู้บังคับบัญชาของท่าน รับฟังความคิดเห็นของสมาชิกในองค์กร	.37	.64	.15	.20	.07
11	ท่านได้รับเงินเดือนที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน	.72	.11	.13	.18	.26
12	ท่านได้รับโอกาสในการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนอย่างยุติธรรม	.80	.28	.07	.13	.01
13	เงินเดือนที่ท่านได้รับมีความเหมาะสมกับความต้องการ	.83	.11	.07	.11	-.01
14	ท่านได้รับค่าตอบแทนพิเศษที่เหมาะสมกับภาระงาน	.75	.12	.01	.15	-.18
16	ท่านรู้สึกตำแหน่งงานของท่านเหมาะสม	.54	.18	.29	.17	.51
17	ท่านได้รับเลื่อนตำแหน่งอย่างยุติธรรม	.79	.24	.15	.08	.21
18	องค์การมีระบบการเลื่อนตำแหน่งด้วยความโปร่งใส่	.41	.12	.038	-.05	.78
19	ระบบการเลื่อนตำแหน่ง ทำให้องค์การได้พิจารณาจากความรู้ความสามารถ	.40	.11	.036	-.16	.77
20	ท่านได้รับเงินเดือนที่เหมาะสมเทียบเท่ากับภาระงาน	.10	.19	.086	.10	.82
21	ท่านมีความสัมพันธ์อันดีต่อเพื่อนร่วมงาน	.13	-.03	.84	.172	.03
22	ท่านได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานเสมอ	.07	.08	.87	.16	-.13
23	เพื่อนร่วมงานของท่านมีความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน	.13	.18	.83	.13	-.02
24	ท่านสามารถปรึกษาเพื่อนร่วมงานได้	.15	.19	.81	.13	.08
25	ท่านได้รับเชิญร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ในหน่วยงานกับเพื่อนร่วมงานเสมอ	.13	.21	.70	.21	.32

KMO = .88, Bartlett's test of sphericity= 2940.60, df = 276, p < .001

2.4 มาตรวัดผลการปฏิบัติงาน

การวัดผลการปฏิบัติงานวัดจากระดับการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงาน ต่อการเกิดพฤติกรรมการปฏิบัติงาน ส่งผลลัพธ์ให้งานประสบความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์การที่กำหนดไว้ โดยใช้มาตรวัดตามแนวคิดของ Viswesvaran และ Once (2000) รวมถึง วารุณี ทองดี (2559) โดยวิจัยเล่มนี้ สังเคราะห์องค์ประกอบผลการปฏิบัติงานในการวัด 3 มิติ คือ

1) ผลิตภาพ (productivity) หมายถึง ปริมาณของสินค้าหรือปริมาณของการบริการ เมื่อส่งมอบไปยังผู้รับบริการตามข้อตกลงร่วมกัน และการปฏิบัติงานสำเร็จตามระยะเวลา

2) ความรู้ที่เกี่ยวข้องในงานที่ปฏิบัติ (job knowledge) หมายถึง การมีองค์ความรู้ ความชำนาญเชี่ยวชาญ และ ทักษะมีความเกี่ยวข้องกับภาระหน้าที่ที่รับผิดชอบ

3) คุณภาพงาน (quality) หมายถึง ผลลัพธ์ของงาน เป็นไปตรงตามมาตรฐานกำหนดไว้ คุ้มค่ากับทรัพยากรขององค์การลงทุนไป

ทั้งนี้แบบวัดผลการปฏิบัติงาน ที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นแบบวัดที่ผู้วิจัยพัฒนาจากแบบวัดของ วารุณี ทองดี (2559) ซึ่งพัฒนาขึ้นตามแนวคิดของ Viswesvaran (1993) (Viswesvaran, 1993 as cited in Viswesvaran & Ones, 2000) มีจำนวนทั้งหมด 15 ข้อ

ซึ่งผู้วิจัยดำเนินการพัฒนามาตรวัดที่ใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน ตามแบบประเมินด้วยตนเอง (self report) โดยมาตรวัดผลิตภาพ (productivity) มีมาตรวัดจำนวน 5 ข้อ มาตรวัดความรู้ที่เกี่ยวข้องในงานที่ปฏิบัติ (job knowledge) มีมาตรวัดจำนวน 5 ข้อ และมาตรวัดคุณภาพงาน (quality) มีมาตรวัดจำนวน 5 ข้อ มาตรวัดเป็นมาตรวัดประมาณค่า 5 ระดับตั้งแต่ตรงกับตัวท่านมากที่สุด จนถึงตรงกับตัวท่านน้อยที่สุด

ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามของมาตรวัดกับวัตถุประสงค์ (index of item-objective confruence: IOC) ตั้งแต่ .30 ถึง 1 และผู้วิจัยมีการปรับปรุงมาตรวัดตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิและอาจารย์ที่ปรึกษาปริญญานิพนธ์ แบบมาตรวัดผลการปฏิบัติงานมีค่าความเที่ยงแบบสอดคล้องภายในของมาตรวัด ตามสูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) เท่ากับ .94 แสดงดังตาราง 16 ดังต่อไปนี้

ตัวอย่างมาตรวัดผลการปฏิบัติงาน

ตาราง 16 ตัวอย่างมาตรวัดผลการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง ทำเครื่องหมาย X ทับตัวเลขที่ตรงกับตัวท่านมากที่สุด

ข้อที่	มาตรวัด	ตรงมากที่สุด	ตรงมาก	ตรง	ตรงน้อย	ตรงน้อยที่สุด
0	ท่านสามารถปฏิบัติงานเสร็จตรงตามเวลาที่องค์การกำหนด	1	2	3	4	5
00	ท่านมีความเชี่ยวชาญในงานที่ได้รับมอบหมายเป็นอย่างดี	1	2	3	4	5
000	ท่านปฏิบัติงานได้คุ้มค่ากับทรัพยากรที่เสียไป	1	2	3	4	5

ค่าอำนาจจำแนกของมาตรวัดผลการปฏิบัติงาน

จากตาราง 17 มาตรวัดผลการปฏิบัติงาน มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อวัดกับคะแนนรวมอื่น ๆ (Correlation Item-Total Correlation: CITC) ระหว่าง .52 - .78 โดยทุกมาตรวัดมีอำนาจจำแนกสูงกว่าเกณฑ์ที่ตั้งไว้ที่ .20 ตามองค์ประกอบที่ 1 ด้านผลิตภาพ องค์ประกอบที่ 2 ด้านความรู้ที่เกี่ยวข้องในงานที่ปฏิบัติ และองค์ปรกอบที่ 3 ด้านคุณภาพงาน

จากที่กล่าวมาข้างต้นนี้จึงแสดงให้เห็นว่ามาตรวัดของผลการปฏิบัติงาน สามารถดำเนินการประยุกต์ใช้วัดผลการปฏิบัติงานในผู้ปฏิบัติงานรัฐวิสาหกิจ และดำเนินการประยุกต์ใช้จำแนกผู้ปฏิบัติงานรัฐวิสาหกิจมีผลการปฏิบัติงานสูง ออกจากผู้ปฏิบัติงานรัฐวิสาหกิจมีผลการปฏิบัติงานต่ำ ผู้วิจัยได้มีการกำหนดลักษณะเฉพาะ ตามนิยามของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย โดยมาตรวัดที่สร้างมีรูปแบบเป็นรายข้อวัด ตามมาตราส่วนประเมินตรวจสอบคุณภาพของมาตรวัด โดยมีรายละเอียดของค่าอำนาจจำแนกดังตารางที่ 17

ตาราง 17 ค่าอำนาจจำแนกกลุ่มสูงและกลุ่มต่ำของมาตรวัดผลการปฏิบัติงาน

ข้อ	มาตรวัด	กลุ่ม				CITC
		สูง (n = 40)		ต่ำ (n = 40)		(*n* = 150)
		M	*SD*	*M*	*SD*	
1	ท่านทำงานเสร็จตามเวลาที่หน่วยงานกำหนด	4.64	.48	3.51	.51	.73
2	ท่านมีผลงานตามตัวชี้วัดของหน่วยงาน	4.74	.45	3.46	.60	.67
3	ท่านปฏิบัติงานสำเร็จก่อนกำหนด	4.48	.55	3.24	.49	.71
4	ท่านทำงานโดยคำนึกถึงผลประโยชน์ต่อหน่วยงาน	4.79	.42	3.41	.55	.70
5	ท่านวางแผนในการทำงาน เพื่อบรรลุเป้าหมาย	4.60	.50	3.32	.47	.75
6	ท่านมีความเชียวชาญในงานที่ได้รับมอบหมาย	4.38	.49	3.10	.49	.75
7	ท่านใช้ความรู้ความสามารถ เพื่อให้งานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จลุล่วง	4.62	.49	3.34	.53	.77
8	ท่านใช้ทักษะต่องานตามเป้าหมาย	4.48	.51	3.20	.40	.77
9	ท่านได้รับการยกย่องด้านความชำนาญในงานจากเพื่อนร่วมงาน	4.14	.61	3.02	.42	.61
10	ท่านเป็นตัวอย่างในการทำงานของเพื่อนร่วมงาน	4.12	.59	2.93	.41	.64
11	ท่านไม่เคยได้รับข้อร้องเรียนเกี่ยวกับมาตรฐานการทำงาน	4.38	.79	2.90	.85	.52
12	ท่านทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ	4.62	.49	3.29	.46	.76
13	ท่านทำงานคุ้มค่ากับทรัพยากรที่องค์การเสียไป	4.45	.74	3.24	.49	.69
14	ท่านทำงานโดยคำนึงถึงผลลัพธ์ของหน่วยงานที่กำหนด	4.64	.48	3.29	.51	.77
15	ท่านใช้ความรู้ความสามารถ เพื่อผลลัพธ์ในงานตามมาตรฐาน	4.64	.48	3.46	.50	.78
	Cronbach's Alpha เท่ากับ .941					

หมายเหตุ มาตรวัดทุกข้อมีค่าเฉลี่ยรายข้อกลุ่มสูงกลุ่มต่ำแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทุกข้อ

การวิเคราะห์องค์ประกอบของมาตรวัดผลการปฏิบัติงาน

ในงานวิจัยครั้งนี้ มีการตรวจสอบความตรงเชิงภาวะสันนิษฐาน โดยดำเนินการด้วยวิธีวิเคราะห์องค์ประกอบ (construct validity) ผู้วิจัยใช้วิธีการสกัดองค์ประกอบแบบ principle component analysis (PCA) จากการวิเคราะห์มีการหมุนแกนองค์ประกอบแบบ

ตั้งฉาก ด้วยวิธี varimax ในการวิเคราะห์ใช้ค่า Bartlett's test of sphericity และ Kaiser-Meyer-Olkin measurement of sampling adequacy (KMO) ได้ข้อมูลพบว่ามาตรวัดผลการปฏิบัติงานมีค่า Bartlett's test of sphericity เท่ากับ 1643.88 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และมีค่า KMO เท่ากับ .91 กล่าวคือข้อมูลมีความเหมาะสมในการนำไปวิเคราะห์องค์ประกอบได้ และในการวิเคราะห์พบว่า ค่าน้ำหนักองค์ประกอบมีค่าระหว่าง .48 ถึง .90 แสดงดังตาราง 18

ตาราง 18 ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (factor loading) ของมาตรวัดผลการปฏิบัติงาน

ข้อ	มาตรวัด	1	2	3
1	ท่านทำงานเสร็จตามเวลาที่หน่วยงานกำหนด	.73	.33	.20
2	ท่านมีผลงานตามตัวชี้วัดของหน่วยงาน	.72	.16	.32
3	ท่านปฏิบัติงานสำเร็จก่อนกำหนด	.70	.31	.20
4	ท่านทำงานโดยคำนึกถึงผลประโยชน์ต่อหน่วยงาน	.70	.47	.05
5	ท่านวางแผนในการทำงาน เพื่อบรรลุเป้าหมาย	.64	.46	.21
6	ท่านมีความเชียวชาญในงานที่ได้รับมอบหมาย	.55	.28	.54
7	ท่านใช้ความรู้ความสามารถ เพื่อให้งานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จ	.66	.26	.50
8	ท่านใช้ทักษะต่องานตามเป้าหมาย	.62	.31	.48
9	ท่านได้รับการยกย่องด้านความชำนาญในงานจากเพื่อนร่วมงาน	.18	.20	.90
10	ท่านเป็นตัวอย่างในการทำงานของเพื่อนร่วมงาน	.26	.18	.85
12	ท่านทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ	.33	.64	.42
13	ท่านทำงานคุ้มค่ากับทรัพยากรที่องค์การเสียไป	.20	.82	.27
14	ท่านทำงานโดยคำนึงถึงผลลัพธ์ของหน่วยงานที่กำหนด	.39	.85	.12
15	ท่านใช้ความรู้ความสามารถ เพื่อผลลัพธ์ในงานตามมาตรฐาน	.41	.76	.19
KMO = .91, Bartlett's test of sphericity= 1643.88, *df* = 91, $p < .001$				

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. ผู้วิจัยยื่นพิจารณาขอการรับรองจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ ได้แก่

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

2. ผู้วิจัยนำบันทึกชี้แจงวัตถุประสงค์และขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูล จากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อดำเนินการขออนุญาตจากองค์การในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัย

3. เมื่อดำเนินการข้างต้นที่กล่าวมาได้รับการอนุมติเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยจะประสานงานไปยังกลุ่มภารกิจฯ และหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อส่งแบบสอบถามมาตรวัด โดยมีการใส่ซองปิดผนึกไปยังหน่วยงานต่าง ๆ ตามตารางการสุ่มตัวอย่าง โดยไม่มีการระบุชื่อหรือรหัส และระบุระยะเวลาในการขอรับแบบสอบถามคืน

4. ผู้วิจัยใช้เวลาในการรวบรวมแบบสอบถาม

5. นำแบบสอบถามที่ได้ รับกลับมาตรวจสอบความความถูกต้องและครบถ้วน

6. ผู้วิจัยดำเนินการนำแบบสอบถามมาตรวัดที่ผ่านการตรวจสอบุณภาพ มาดำเนินการจัดทำข้อมูลในการวิเคราะห์ผลข้อมูลทางสถิติ เพื่อใช้ในการทดสอบสมมุติฐาน และดำเนินการรายงานผลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ต่อไป

การรับรองจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์

ผู้วิจัยดำเนินการยื่นขอพิจารณาเรื่องขอการรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ ดังต่อไปนี้

ผู้วิจัยได้ดำเนินการยื่นเรื่องขอรับการพิจารณาคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ รหัสโครงการ SWUEC และได้ผ่านการรับรองจากคณะกรรมการฯ เมื่อวันที่ 13 มีนาคม 2563 ใบรับรองการอนุมัติให้ดำเนินการวิจัยในมนุษย์ (Certificate of Approval: COA) เลขที่ SWUEC-G-248/2562E

4. สิทธิของผู้เข้าร่วมวิจัย

ในการศึกษางานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้คำนึงถึงสิทธิของผู้ร่วมวิจัย โดยก่อนการเก็บข้อมูล ผู้วิจัย ได้ชี้แจงอาสาสมัครผู้ร่วมวิจัยเกี่ยวกับแนวทางการตอบแบบวัดและพิทักษ์สิทธิ์ โดยข้อมูลของอาสาสมัครผู้ร่วมวิจัยและคำตอบทั้งหมดจะถูกปกปิดเป็นความลับ และผู้วิจัยจะนำผลแบบวัดมาใช้ในการวิเคราะห์ผลการศึกษา โดยเสนอออกมาในรูปแบบที่เป็นผลลัพธ์ในภาพรวมของการวิจัยเท่านั้น จึงไม่มีผลกระทบใด ๆ ต่ออาสาสมัครผู้ร่วมวิจัย เนื่องจากไม่สามารถนำมาสืบค้นเจาะจงหาอาสาสมัครผู้ร่วมวิจัยได้ ผู้เข้าร่วมวิจัยมีสิทธิ์ที่จะไม่ตอบคำถามข้อใดข้อหนึ่ง หากอาสาสมัครผู้ร่วมวิจัยไม่สบายใจหรืออึดอัดที่จะตอบคำถาม ก็มีสิทธิ์ที่จะไม่ตอบแบบวัดทั้งหมดได้โดยไม่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงาน รวมทั้งมีสิทธิ์ที่จะไม่เข้าร่วมการวิจัยได้ทุกเมื่อ โดยไม่ต้องแจ้งเหตุผล และหากอาสาสมัครผู้ร่วมวิจัยมีข้อร้องเรียนสามารถแจ้งได้ที่ประธานจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ โดยการดำเนินการวิจัยนี้ ไม่พบว่ามีการร้องเรียนหรือการขอถอนตัวจากอาสาสมัครผู้ร่วมวิจัย

5. การจัดทำและวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษางานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

1. ดำเนินการวิเคราะห์ผลจากข้อมูลเบื้องต้นของกลุ่มตัวอย่าง โดยการใช้สถิติบรรยายค่าความถี่ (Frequency) และการใช้สถิติค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อจำแนกลักษณะรูปแบบทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุ งาน รวมถึงใช้ในการดูการกระจายของข้อมูลด้วยการหาค่าเฉลี่ย (M) ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD) จากโปรแกรมเอมอส (AMOS) ซึ่งเป็นโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

2.วิเคราะห์เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น จากการหาค่าความตรง (validity) โดยการวิเคราะห์องค์ประกอบ (factor analysis) เพื่อในการหาค่าทางสถิติความตรงเชิงภาวะสันนิษฐาน (construct validity) ของตัวแปรในการตรวจสอบ โครงสร้างโมเดลตามนิยามเชิงปฏิบัติการ และความสอดคล้องตามความเป็นจริง

3. วิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อใช้ในการหาความสัมพันธ์ทางสถิติระหว่างตัวแปร

4. วิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ เพื่อใช้ในการศึกษาอิทธิพลระหว่างตัวแปรต่าง ๆ เพื่อการวิเคราะห์ทางสถิติที่ใช้การประมาณค่าอิทธิพลทางตรง (direct effect) และการประมาณค่าอิทธิพลทางอ้อม (indirect effect) ของตัวแปรที่สันนิษฐานว่าเป็นสาเหตุต่อตัวแปรที่เป็นผลหรือไม่เป็นผลสัมประสิทธิ์อิทธิพล (path coefficient) โดยใช้ค่าสถิติ ในการบ่งบอกถึงการประมาณค่าอิทธิพลทางตรงของตัวแปรที่เป็นสาเหตุของผลที่ทำให้ตัวแปรอีกตัวหนึ่งเปลี่ยนแปลงไป (Cohen et al., 2003) เพื่อดำเนินการวิเคราะห์ และการดำเนินการศึกษาในลักษณะรูปแบบของอิทธิพลทางตรงของการเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน และการศึกษาในรูปแบบของอิทธิพลทางอ้อมที่มีความผูกพันในองค์การ และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไปยังผลการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานรัฐวิสาหกิจ การยาสูบแห่งประเทศไทย โดยผ่านการพิสูจน์ความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลตามสมมติฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ด้วยโปรแกรมเอมอส (AMOS) โดยค่าสถิติที่ใช้ตรวจสอบความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลตามสมมติฐาน ดังนี้

3.1 ค่าไค-สแควร์ (chi-square) คือค่าทางสถิติที่ใช้ในการทดสอบความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลตามสมมติฐานต่อข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยการทำแบบวัดของโมเดลต้องการให้ค่าไค – สแควร์ ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ (p>.05) และผลที่ได้ควรมีค่าดัชนีน้อยกว่า 2 เนื่องจากต้องการโมเดลตามสันนิษฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์นั้นไม่แตกต่างกัน ถ้าค่าไค-สแควร์มีค่าสูงมาก และมีนัยสำคัญทางสถิติ ทำให้เห็นได้ว่าฟังก์ชั่นความสอดคล้องกลมกลืน มีค่าความ

แตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติหรืออีกนัยหนึ่ง คือ โมเดลตามภาวะสันนิษฐานไม่สอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ซึ่งผู้วิจัยต้องดำเนินการการปรับข้อมูลในงานวิจัยต่อไปจนกว่าค่าไค- สแควร์มีค่าต่ำและไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ จึงแสดงให้เห็นว่าโมเดลเ)นไปตามภาวะสมมติฐานมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ หากปรับแก้ไขแล้วยังพบว่ามีนัยสำคัญทางสถิติ ให้ผู้วิจัยพิจารณาดัชนีตัวอื่น ๆ ประกอบ เพราะถ้าการดำเนินการของกลุ่มตัวอย่างค่อนข้างใหญ่ จะพบว่าค่าไค – สแควร์จะมีนัยสำคัญทางสถิติ

3.2 ดัชนีรากกำลังสองเฉลี่ยของความแตกต่างโดยประมาณ (root mean squared error of approximation : RMSEA) เป็นค่าทางสถิติ จากการดำเนินการ่ของข้อตกลงเบื้องต้นเกี่ยวกับค่าไค-สแควร์ว่าโมเดลตามสมมติฐาน มีความเที่ยงตรงนั้นไม่สอดคล้องกับความจริง และเมื่อเพิ่มพารามิเตอร์อิสระแล้วค่าทางสถิติมีค่าลดลง เพราะค่าทางสถิติเหล่านั้นขึ้นอยู่กับประชากรและการดำเนินขั้นตอนของความอิสระ RMSEA จะมีค่าทางสถิติอยู่ระหว่าง 0 และ 1 โดย ถ้าค่าดัชนี RMSEA ต่ากว่า.05 แสดงว่าโมเดลตามสมมุติฐานมีความสอดคล้องกลมกลืน กับข้อมูลเชิงประจักษ์ในระดับดี (good fit) ถ้าอยู่ระหว่าง .05 - .08 แสดงว่าข้อมูลเชิงประจักษ์อยู่ระดับพอใช้ได้ และถ้าอยู่ระหว่าง .08 – .10 แสดงว่าข้อมูลเชิงประจักษ์อยู่ระดับไม่ค่อยดี และถ้ามากกว่า .10 แสดงว่าข้อมูลเชิงประจัก์อยู่ระดับไม่ดี

3.3 ดัชนีรากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของส่วนที่เหลือ (root mean squared residual: RMR) เป็นการแสดงให้เห็นขนาดของส่วนที่เหลือ โดยเฉลี่ยจากการเปรียบเทียบระดับความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลตามสมมติฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ค่าดัชนี RMR ควรมีค่าต่ำกว่า.05

3.4 ดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (goodness of fit index: GFI) ทางสถิติจะมีค่าอยู่ระหว่าง 0 และ 1 โดยค่าดัชนี GFI ที่เข้าใกล้ 1 แสดงให้เห็นว่าโมเดลตามภาวะสันนิษฐานมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ดังนั้นค่าดัชนี GFI ควรมีค่าสูงกว่า.90

3.5 ดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้ (adjusted goodness of fit index: AGFI) เมื่อดำเนินการนำค่าดัชนี GFI มาปรับแก้ การคำนึงถึงขนาดขององศาอิสระที่รวมทั้งจำนวนตัวแปรและขนาดของกลุ่มตัวอย่างนั้นจะได้ค่าดัชนี AGFI มีคุณสมบัติ เช่นเดียวกับค่าดัชนี GFI โดยค่าทางสถิติจะมีค่าอยู่ระหว่าง 0 และ 1 แสดงที่แสดงให้เห็นว่าโมเดลตามภาวะสันนิษฐานมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยค่าดัชนี GFI ควรมีค่าสูงกว่า 0.90

ค่าสถิติที่ใช้เป็นเกณฑ์ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ เพื่อศึกษาอิทธิพลระหว่างตัวแปรต่าง ๆ เพื่อประมาณค่าอิทธิพลทางตรง (direct effect) และอิทธิพลทางอ้อม (indirect effect) มีรายละเอียดแสดงดังตาราง 19

ตาราง 19 แสดงค่าสถิติและเกณฑ์วัดระดับความกลมกลืนของเมทริกซ์ความแปรปรวนร่วมของโมเดลและเมทริกซ์ความแปรปรวน ความแปรปรวนร่วมของข้อมูลเชิงประจักษ์

(สิทธิพงศ์ วัฒนานนท์สกุล, 2560)

ค่าสถิติ	เกณฑ์การพิจารณา
Chi-square/df	< 2
ดัชนีรากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของการประมาณค่าความคลาดเคลื่อน (Root Mean Square Error of Approximation: RMSEA)	< 0.05 = สอดคล้องดี
	0.05 – 0.08 = พอใช้ได้
	0.08 – 0.10 = ไม่ค่อยดี
	> 0.10 = สอดคล้องไม่ดี
ดัชนีรากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของส่วนเหลือมาตรฐาน (Standardized Root Mean Square Residual: SRMR)	< 0.05
ดัชนีวัดระดับความกลมกลืน) Goodness of Fit Index: GFI)	> 0.09
ดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (Adjusted Goodness of Fit Index: AGFI)	> 0.09
ดัชนีวัดระดับความพอดีเปรียบเทียบ (Comparative Fit Index)	> 0.09
Largest Standardized Residual ค่าส่วนเหลือที่มากที่สุด	< 2.00

บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 2 ประการ คือ 1) เพื่อตรวจสอบความตรงของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุด้านการรับรู้ความเป็นส่วนหนึ่งขององค์การที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน โดยมีความผูกพันในองค์การและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวแปรส่งผ่านของผู้ปฏิบัติงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง 2) เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลทางตรงของการรับรู้ความเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ รวมทั้งอิทธิพลทางอ้อมที่ส่งผ่านความผูกพันในองค์การและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ไปยังผลการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง

การวิเคราะห์ข้อมูล และแปลความหมายผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ เพื่อแสดงให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการนำเสนอและการแปลความหมายผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยจึงได้ทำการกำหนดสัญลักษณ์แทนค่าสถิติ และอักษรย่อแทนความหมายต่าง ๆ ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

M	หมายถึง	ค่าเฉลี่ย
SD	หมายถึง	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
N	หมายถึง	จำนวนประชากรทั้งหมด
n	หมายถึง	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
Max	หมายถึง	คะแนนสูงสุด
Min	หมายถึง	คะแนนต่ำสุด
SE	หมายถึง	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน
b	หมายถึง	ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ
β	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน
r	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation coefficient)
Chi-square	หมายถึง	ดัชนีตรวจสอบความกลมกลืน ค่าสถิติไคสแควร์ (Chi-Square)
df	หมายถึง	ค่าองศาความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
r^2	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์

		(Coefficient of Determination)
p	หมายถึง	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ
TE	หมายถึง	ขนาดอิทธิพลรวม (Total Effects)
IE	หมายถึง	ขนาดอิทธิพลทางอ้อม (Indirect Effects)
DE	หมายถึง	ขนาดอิทธิพลทางตรง (Direct Effects)
CFI	หมายถึง	ดัชนีวัดความสอดคล้องกลมกลืนเชิงสัมพัทธ์ (Comparative Fit Index)
GFI	หมายถึง	ดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (Goodness of Fit Index)
AGFI	หมายถึง	ดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (Adjusted Goodness of Fit Index)
RMSEA	หมายถึง	ดัชนีรากที่สองของค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อนโดยประมาณ (Root Mean Square Error of Approximation)
SRMR	หมายถึง	ดัชนีรากที่สองของค่าเฉลี่ยกำลังสองของส่วนเหลือมาตรฐาน (Standardized Root Mean Square Residual)

เพื่อความเข้าใจต่อการนำเสนอผลการวิจัยสะดวกขึ้น ผู้วิจัยจึงกำหนดสัญลักษณ์ และอักษรภาษาอังกฤษของตัวแปรใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เพื่อการวิเคราะห์และนำเสนอข้อมูล ดังต่อไปนี้

OI	หมายถึง	การรับรู้ความเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ (Organization inclusion)
OC	หมายถึง	ความผูกพันในองค์การ (Organization commitment)
JS	หมายถึง	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (Job satisfaction)
JP	หมายถึง	ผลการปฏิบัติงาน (Job performance)

การนำเสนอ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยจะนำเสนอแบ่งออกเป็น 4 ขั้นตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง เป็นการนำเสนอผลการวิเคราะห์การ แจกแจงความถี่ จำนวน ร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์สถิติพื้นฐานของตัวแปร เป็นการวิเคราะห์เพื่อตรวจสอบคุณสมบัติ ของตัวแปรจากค่าเฉลี่ย (M) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) คะแนนสูงสุด (Max) คะแนนต่ำ (Min)

ตอนที่ 3 ผลการตรวจสอบความตรงของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุด้านการรับรู้ความเป็นส่วนหนึ่งขององค์การที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน โดยมีความผูกพันในองค์การและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวแปรส่งผ่านของผู้ปฏิบัติงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์อิทธิพลทางอ้อมของการรับรู้ความเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ที่ส่งผ่านความผูกพันในองค์การและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ไปยังผลการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง

การเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 358 คน โดยมีผู้เปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับอายุ จำนวน 341 คน คิดเป็นร้อยละ 95.20 และมีผู้เปิดเผยข้อมูลด้านการศึกษาจำนวน 341 คน คิดเป็นร้อยละ 95.20 ตามเงื่อนไขของจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ที่ให้สิทธิของผู้เข้าร่วมการวิจัย ในการขอไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนตัวบางประการได้ และจากขอมูลที่ได้รับมานี้ ผู้วิจัยนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ความถี่และร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย เพศ อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และระดับการศึกษา จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 37.54 เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 62.46 มีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 53.67 และมีระดับการศึกษาสูงสุดของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 60.70 รองลงมาคือระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 27.86 รายละเอียดดังตาราง 20

ตาราง 20 ตารางข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม (n=341)

ตัวแปร	เพศชาย		เพศหญิง		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
อายุ (*M* = 41.80)						
31 – 40	76	22.29	82	24.05	158	46.33
41 – 50	52	15.25	131	38.42	183	53.67
รวม	128	37.54	213	62.46	341	100.00
การศึกษา						
ต่ำกว่าปริญญาตรี	21	6.16	18	5.28	39	11.40
ปริญญาตรี	67	19.65	140	41.06	207	60.70
ปริญญาโท	40	11.73	55	16.13	95	27.86
รวม	128	37.54	213	62.46	341	100.00

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์สถิติพื้นฐานของตัวแปร

จากผลการวิเคราะห์สถิติเบื้องต้นของตัวแปรที่ศึกษาในโมเดลการวิจัยนี้จำนวน 4 ตัวแปร ได้แก่ 1) การรับรู้ความเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ 2) ความผูกพันในองค์การ 3) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน 4) ผลการปฏิบัติงาน ด้วยการวิเคราะห์ค่าสถิติต่าง ๆ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (M) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) คะแนนสูงสุด (Max) คะแนนต่ำสุด (Min) ผลการวิเคราะห์มีรายละเอียดดังนี้

ผลการวิเคราะห์สถิติพื้นฐานของตัวแปรในโมเดลการวิจัย

จากผลการวิเคราะห์ พบว่าตัวแปร ผลการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย (M) เท่ากับ 36.57 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 5.07 คะแนนสูงสุด (Max) เท่ากับ 45 คะแนนต่ำสุด (Min) เท่ากับ 18

จากผลการวิเคราะห์ พบว่าตัวแปรการรับรู้ความเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ มีค่าเฉลี่ย (M) เท่ากับ 47.12 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 6.61 คะแนนสูงสุด (Max) เท่ากับ 60 คะแนนต่ำสุด (Min) เท่ากับ 24

จากผลการวิเคราะห์ พบว่าตัวแปรความผูกพันในองค์การ มีค่าเฉลี่ย (M) เท่ากับ 36.28 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 4.69 คะแนนสูงสุด (Max) เท่ากับ 45 คะแนนต่ำสุด (Min) เท่ากับ 18

จากผลการวิเคราะห์ พบว่าตัวแปรความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย (M) เท่ากับ 37.75 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 5.18 คะแนนสูงสุด (Max) เท่ากับ 45 คะแนนต่ำสุด (Min) เท่ากับ 18

ตาราง 21 ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปร	Max	Min	M	SD	SE
ผลการปฏิบัติงาน	45	18	36.57	5.07	0.27
การรับรู้ความเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ	60	24	47.12	6.61	0.36
ความผูกพันในองค์การ	45	18	36.28	4.69	0.25
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	45	18	37.75	5.18	0.28

ตอนที่ 3 ผลวิเคราะห์เมทริกซ์สหสัมพันธ์ตัวแปรในโมเดล

จากผลวิเคราะห์เมทริกซ์สหสัมพันธ์ตัวแปรในโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุที่มีต่ออิทธิพลของการรับรู้ความเป็นส่วนหนึ่งขององค์การส่งผลต่อผลของการปฏิบัติงาน โดยมีความผูกพันในองค์การ และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวแปรส่งผ่านของผู้ปฏิบัติงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง

การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนนี้ เป็นการวิเคราะห์ทางสถิติความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร สังเกตได้ในการวิจัย เพื่อดำเนินการตรวจสอบทางสถิติความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเชิงสาเหตุและตัวแปรตาม รวมทั้งพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเชิงสาเหตุ เพื่อการดำเนินการใช้เป็นข้อมูลในการพิสูจน์ความตรงของโมเดลสมมุติฐานการวิจัย

จากผลการวิเคราะห์เมทริกซ์สหสัมพันธ์ตัวแปรในโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของผลของการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง พบว่า ตัวแปร การรับรู้ความเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ความผูกพันในองค์การ และความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พบว่ามีความสัมพันธ์กับตัวแปรผลของการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติทุกคู่ โดยตัวแปรทั้งหมดมีความสัมพันธ์ในทิศทางบวก กับผลของการปฏิบัติงาน แสดงดังตาราง 22

ผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์รายคู่ระหว่างตัวแปรผลของการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งกับการรับรู้ความเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ พบว่าตัวแปรผลของการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้ความเป็นส่วนหนึ่งขององค์การอย่างมีนัยสำคัญ ที่ระดับ .01 มีขนาดความสัมพันธ์เท่ากับ .71 แสดงว่าหากผู้ปฏิบัติงาน

รัฐวิสาหกิจมีระดับของการรับรู้ความเป็นส่วนหนึ่งขององค์การมากขึ้น ระดับผลของการปฏิบัติงานมีแนวโน้มมากขึ้นด้วย

ผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์รายคู่ระหว่างตัวแปรผลของการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง กับความผูกพันในองค์การ พบว่าตัวแปรผลของการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในองค์การอย่างมีนัยสำคัญ ที่ระดับ .01 มีขนาดความสัมพันธ์เท่ากับ .79 แสดงว่าหากผู้ปฏิบัติงานรัฐวิสาหกิจมีระดับของความผูกพันในองค์การมากขึ้น ระดับผลของการปฏิบัติงานมีแนวโน้มมากขึ้นด้วย

ผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์รายคู่ระหว่างตัวแปรผลของการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พบว่าตัวแปรผลของการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญ ที่ระดับ .01 มีขนาดความสัมพันธ์เท่ากับ .77 แสดงว่าหากผู้ปฏิบัติงานรัฐวิสาหกิจมีระดับของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากขึ้น ระดับผลของการปฏิบัติงานมีแนวโน้มมากขึ้นด้วย

ผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์รายคู่ระหว่างตัวแปรการรับรู้ความเป็นส่วนหนึ่งขององค์การกับความผูกพันในองค์การ พบว่าตัวแปรการรับรู้ความเป็นส่วนหนึ่งขององค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในองค์การอย่างมีนัยสำคัญ ที่ระดับ .01 มีขนาดความสัมพันธ์เท่ากับ .78 แสดงว่า หากผู้ปฏิบัติงานรัฐวิสาหกิจมีระดับของการรับรู้ความเป็นส่วนหนึ่งขององค์การมากขึ้น ระดับความผูกพันในองค์การมีแนวโน้มมากขึ้นด้วย

ผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์รายคู่ระหว่างตัวแปรการรับรู้ความเป็นส่วนหนึ่งขององค์การกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พบว่าตัวแปรการรับรู้ความเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญ ที่ระดับ .01 มีขนาดความสัมพันธ์เท่ากับ .66 แสดงว่าหากผู้ปฏิบัติงานรัฐวิสาหกิจมีระดับของการรับรู้ความเป็นส่วนหนึ่งขององค์การมากขึ้น ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีแนวโน้มมากขึ้นด้วย

ผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์รายคู่ระหว่างตัวแปรความผูกพันในองค์การ กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พบว่าตัวแปรความผูกพันในองค์การ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญ ที่ระดับ .01 มีขนาดความสัมพันธ์เท่ากับ .74 แสดงว่าหากผู้ปฏิบัติงานรัฐวิสาหกิจมีระดับของความผูกพันในองค์การ มากขึ้น ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีแนวโน้มมากขึ้นด้วย

ตาราง 22 การวิเคราะห์เมทริกซ์สหสัมพันธ์ตัวแปรในโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของผลของการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง

ตัวแปร	M	SD	1	2	3	4
1) ผลการปฏิบัติงาน	36.57	5.07	1			
2) การรับรู้ความเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ	47.12	6.61	.71**	1		
3) ความผูกพันในองค์การ	36.28	4.69	.79**	.78**	1	
4) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	37.75	5.18	.76**	.66**	.73**	1

หมายเหตุ ***p*<.01*

พิจารณาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเชิงสาเหตุ ได้แก่ 1) การรับรู้ความเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ 2) ความผูกพันในองค์การ 3) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พบว่ามีขนาดความสัมพันธ์ระหว่าง .66 ถึง .79 ซึ่งค่าความสัมพันธ์ดังกล่าว มีขนาดความสัมพันธ์ไม่เกิน .80 (Hair et al., 2010) แสดงว่าความสัมพันธ์ของตัวแปรที่นำมาวิเคราะห์ไม่เกิดภาวะร่วมเส้นตรงพหุ (multicollinearity) อย่างไรก็ตามค่าสหสัมพันธ์มีระดับสูงการแปลผลจึงต้องมีความระมัดระวัง ผู้วิจัยนำเมทริกซ์สหสัมพันธ์ชุดนี้ไปวิเคราะห์โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของผลการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง เพื่อตรวจสอบความตรงของโมเดล นำเสนอรายละเอียดในตอนที่ 4

ตอนที่ 4 ผลการตรวจสอบความตรงของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ

ผลการตรวจสอบความตรงของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของอิทธิพลของการรับรู้ความเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ที่ส่งผลต่อผลของการปฏิบัติงาน โดยมีความผูกพันในองค์การและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวแปรส่งผ่านของผู้ปฏิบัติงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง พบว่าก่อนการปรับโมเดล มีค่า Chi-square มีค่าเท่ากับ .03 ที่องศาอิสระเท่ากับ 4 ระดับนัยสำคัญเท่ากับ .001 ดัชนีวัดความสอดคล้องกลมกลืนเชิงสัมพัทธ์ (Comparative Fit Index: CFI) เท่ากับ .98 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (Adjusted Goodness of Fit Index: AGFI) เท่ากับ .98 ค่าดัชนีรากของค่าเฉลี่ยกำลัง สองของการประมาณค่าความคลาดเคลื่อน (Root Mean Square Error of Approximation: RMSEA) เท่ากับ 0.01 และดัชนีรากที่สองของค่าเฉลี่ยกำลังสองของส่วนเหลือมาตรฐาน (Standardized Root Mean Square Residual: SRMR) เท่ากับ .29

เมื่อทำการปรับโมเดลแล้ว พบว่าค่าอิทธิพลทางตรง (direct effect) และค่าอิทธิพลทางอ้อม (indirect effect) ระหว่างตัวแปรแฝงตามกรอบแนวคิดการวิจัย พบว่าตัวแปรที่เป็นปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อผลของการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง ได้แก่ 1) การรับรู้ความเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ 2) ความผูกพันในองค์การ 3) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยตัวแปรดังกล่าว ร่วมกันอธิบายความ แปรปรวนในตัวแปรตาม คิดเป็นร้อยละ 71 (R^2 = .71)

เมื่อพิจารณาค่าอิทธิพลทางตรง (direct effect) ของตัวแปรเชิงสาเหตุที่มีต่อตัวแปรตามผลของการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง พบว่าค่าอิทธิพลทางตรง (direct effect) ของการรับรู้ความเป็นส่วนหนึ่งขององค์การต่อผลของการปฏิบัติงานมีนัยสำคัญทางสถิติระดับที่ .001 (DE = .16) แต่ส่งผลค่าอิทธิพลทางอ้อม (indirect effect) ผ่านความผูกพันในองค์การ และความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (IE = .55)

เมื่อพิจารณาค่าอิทธิพลทางตรง (direct effect) ของตัวแปรความผูกพันในองค์การที่มีต่อตัวแปรผลของการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง พบว่าค่าอิทธิพลทางตรง (direct effect) มีนัยสำคัญทางสถิติ ระดับที่ .001 (DE = .39) แต่ส่งผลค่าอิทธิพลทางอ้อม (Indirect effect) ผ่านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (IE= .15)

เมื่อพิจารณาค่าอิทธิพลทางตรง (direct effect) ของตัวแปรความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ที่มีต่อตัวแปรผลของการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง พบว่าค่าอิทธิพลทางตรง (direct effect) มีนัยสำคัญทางสถิติ ระดับที่ .001 (DE = 37)

ผลจากการวิเคราะห์ทางสถิติหลังจากการปรับโมเดล สรุปได้ว่าโมเดลที่ผู้วิจัยนำเสนอขึ้นมานี้ มีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (Chi-Square = .032, df= 1, *p*= .86, CFI = .98, AGFI = .98, RMSEA = .01, SRMR = .29) โดยตัวแปรทั้ง 3 ตัวแปร คือ 1) การรับรู้ความเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ 2) ความผูกพันในองค์การ 3) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน สามารถอธิบายความแปรปรวนในตัวแปรตาม คือ ผลของการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง คิดเป็นร้อยละ 70 (R^2 = .71)

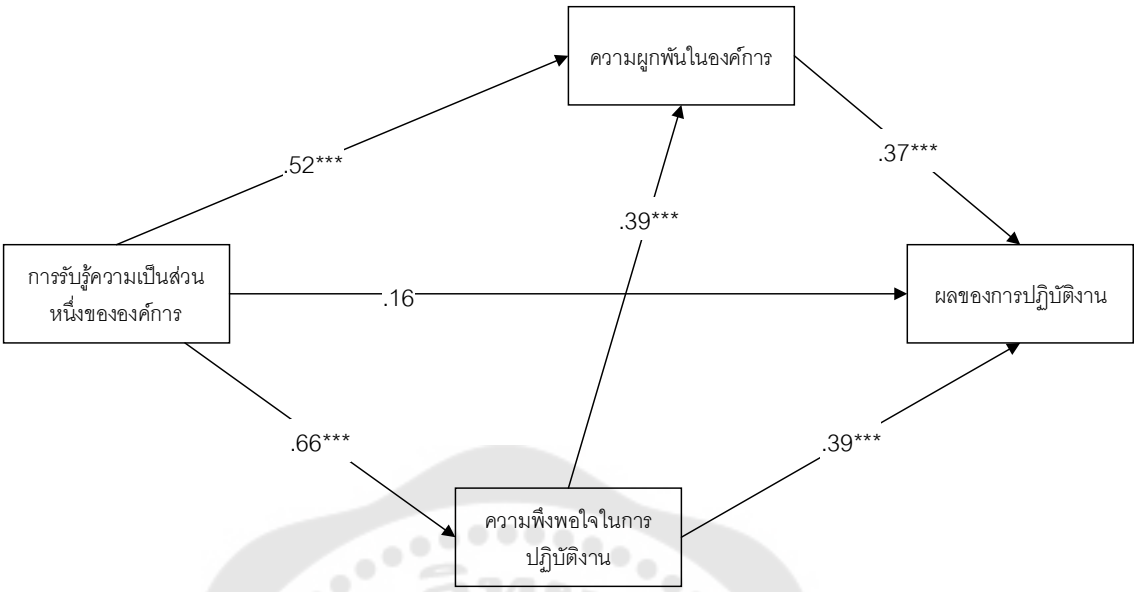
ผลการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์อิทธิพลรวม (total effect) อิทธิพลทางตรง (direct effect) และ อิทธิพลทางอ้อม (Indirect effect) แสดงดังตาราง 23 ทั้งนี้ผู้วิจัยนำเสนอรูปโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ ของผลการปฏิบัติงาน ดังภาพประกอบ 6

ตาราง 23 การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์อิทธิพลรวม (total effect) อิทธิพลทางตรง (direct effect) และ อิทธิพลทางอ้อม (Indirect effect)

ตัวแปรสาเหตุ / ตัวแปรผล		การรับรู้ความเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ความผูกพันในองค์การ
ความพึงพอใจในการ	TE	.66***	-	-
ปฏิบัติงาน		(.03)	-	-
R^2 = .437	DE	.66	-	-
		-	-	-
	IE	-	-	-
		-	-	-
ความผูกพันในองค์การ	TE	.78***	.39***	-
		(.03)	(.04)	-
R^2 = .696	DE	. 52***	.39***	-
		(.04)	-	-
	IE	.26	-	-
		-	-	-
ผลของการปฏิบัติงาน	TE	.71***	.52***	.39***
		(.04)	(.04)	(.06)
R^2 = .705	DE	.16	.37***	.39***
		-	-	-
	IE	.55	.15	-
		-	-	-

Chi-square = 0.032, *df* = 1, *p* = .86, AGFI = .98 RMSEA = 0.01, SRMR = 0.29, CFI = .98, GFI = .98

*หมายเหตุ **p <.01, <--> พารามิเตอร์กำหนด, TE = ขนาดอิทธิพลรวม, IE = ขนาดอิทธิพลทางอ้อม, DE = ขนาดอิทธิพลทางตรง, ค่าในวงเล็บ คือ ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน*



หมายเหตุ *** $p < .001$

ภาพประกอบ 22 สัมประสิทธิ์อิทธิพลรวม (total effect) อิทธิพลทางตรง (direct effect) และอิทธิพลทางอ้อม (Indirect effect)

จากตาราง 23 และภาพประกอบ 21 จึงสรุปได้ว่าค่าอิทธิพลแสดงให้เห็นความตรงของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุจึงตอบสมมุติฐานข้อที่ 1 โดยกรอบแนวคิดในงานวิจัยนี้อ้างอิงมาจากทฤษฎีการกำหนดตนเองมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ รวมทั้งตารางยังบ่งชี้ว่าสมมุติฐานข้อที่ 2 สามารถอธิบายได้ด้วยค่าอิทธิพลดังนี้ การรับรู้ความเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ส่งผลค่าอิทธิพลทางอ้อมในทิศทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง โดยมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน จะเห็นได้ว่าค่าอิทธิพลทางอ้อม (Indirect effect) =.66 x .37 อยู่ที่.24 เป็นไปในทิศทางบวก และสมมุติฐานข้อที่ 3 สามารถอธิบายได้ด้วยค่าอิทธิพลดังนี้ การรับรู้ความเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ส่งผลทางอ้อมในทิศทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง โดยมีความผูกพันในองค์การเป็นตัวแปรส่งผ่าน จะเห็นได้ว่าค่าอิทธิพลทางอ้อม (Indirect effect) = .52 x .39 อยู่ที่.20 เป็นไปในทิศทางบวก

บทที่ 5
สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อตรวจสอบความตรงของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุด้านการรับรู้ความเป็นส่วนหนึ่งขององค์การที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน โดยมีความผูกพันในองค์การและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวแปรส่งผ่านของผู้ปฏิบัติงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง

2. เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลทางอ้อมของการรับรู้ความเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ที่ส่งผ่านความผูกพันในองค์การและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ไปยังผลการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง

ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างเป็นกลุ่มผู้ปฏิบัติงานสายงานหลักและสายงานสนับสนุน การยาสูบแห่งประเทศไทยจำนวน 341 คน

ตัวแปรในการวิจัยที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ มี 4 มาตรวัด ประกอบด้วย

1. มาตรวัดการรับรู้ความเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ
2. มาตรวัดความผูกพันในองค์การ
3. มาตรวัดความพึงพอในการปฏิบัติงาน
4. มาตรวัดผลการปฏิบัติงาน

จากการหาคุณภาพเครื่องมือ โดยมีค่าความเที่ยงอยู่ระหว่าง .66 ถึง .79 ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์เชิงสาเหตุ (Path analysis)

เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย

ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิจัยในบทนี้แบ่งออกเป็น 3 หัวข้อ ได้แก่

1. สรุปผลการวิจัย
2. อภิปรายผลการวิจัยตามสมมุติฐาน
3. ข้อเสนอแนะ รายละเอียดดังนี้

สรุปผลการวิจัย

1. ผลวิเคราะห์ตรวจสอบความตรงของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุด้านการรับรู้ความเป็นส่วนหนึ่งขององค์การที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน โดยมีความผูกพันในองค์การและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวแปรส่งผ่านของผู้ปฏิบัติงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง

ผลการวิเคราะห์ตรวจสอบผลความตรงของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของผลการปฏิบัติงาน โดยการรับรู้ความเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ความผูกพันในองค์การและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง พบว่าตัวแปรการรับรู้ความเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ความผูกพันในองค์การ และความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับตัวแปรผลของการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติทุกคู่ โดยตัวแปรทั้งหมดมีความสัมพันธ์ทางสถิติในทิศทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน จากการวิเคราะห์พบว่าค่า Chi-square เท่ากับ .032 ที่องศาอิสระ (*df*) เท่ากับ 1 ระดับนัยสำคัญ (*p*) เท่ากับ .86 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) เท่ากับ .98 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) เท่ากับ .98 และค่าดัชนีรากของค่าเฉลี่ยกำลัง สองของเศษเหลือมาตรฐาน (RMSEA) เท่ากับ .01 ผลที่กล่าวมาข้างต้น ทำให้สามารถสรุปได้ว่า โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุที่พัฒนาตามกรอบแนวคิดมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยตัวแปรเชิงสาเหตุ ทั้ง 3 สามารถอธิบายความแปรปรวนในผลการปฏิบัติงาน คิดเป็นร้อยละ 71 (R^2 = .71)

2. ผลการวิเคราะห์อิทธิพลทางอ้อมของการรับรู้ความเป็นส่วนหนึ่งขององค์การที่ส่งผ่านความผูกพันในองค์การและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ไปยังผลการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง

ส่วนผลการวิเคราะห์อิทธิพลทางตรง (direct effect) และอิทธพลทางอ้อม (indirect effect) ระหว่างตัวแปรแฝงตามกรอบแนวคิดการวิจัยดังนี้

เมื่อพิจารณาค่าอิทธิพลทางตรง (direct effect) ของการรับรู้ความเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง พบว่าค่าอิทธิพลทางตรง (direct effect) ของการรับรู้ความเป็นส่วนหนึ่งขององค์การต่อผลการปฏิบัติงานมีนัยสำคัญทางสถิติ ระดับที่ .001 (DE = .16) และส่งอิทธิพลทางอ้อม (indirect effect) ผ่านความผูกพันในองค์การ และความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (IE = .55) ทำให้พบว่า การรับรู้ความเป็นส่วนหนึ่งขององค์การและผลการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กัน แต่อย่างไรก็ตามงานวิจัยนี้พบว่าอิทธิพลทางอ้อมของความผูกพันในองค์การและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีส่วนสำคัญต่อการเกิดอิทธิพลของการรับรู้ความเป็นส่วนหนึ่งขององค์การต่อผลการปฏิบัติงานเพิ่มสูงขึ้น

เมื่อพิจารณาค่าอิทธิพลทางตรง (direct effect) ของผลการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งที่มีต่อความผูกพันในองค์การ พบว่าค่าอิทธิพลทางตรง (direct effect) มีนัยสำคัญทางสถิติ ระดับที่ .001 (DE = .39) และส่งผลค่าอิทธิพลทางอ้อม (Indirect effect) ผ่านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (IE= .15)

เมื่อพิจารณาค่าอิทธิพลทางตรง (direct effect) ของผลการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งที่มีต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พบว่าค่าอิทธิพลทางตรง (direct effect) มีนัยสำคัญทางสถิติ ระดับที่ .001 (DE = .37)

เมื่อพิจารณาค่าอิทธิพลรวม (total effect) พบว่าตัวแปรที่มีค่าอิทธิพลรวม (total effect) ต่อผลของการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งมากที่สุด คือ การรับรู้ความเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ (TE=.71) รองลงมาคือ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (TE= .52) และความผูกพันในองค์การ (TE= .39) เมื่อพิจารณาจากการวิเคราะห์พบว่า เมื่อผู้ปฏิบัติงานขาดการรับรู้ความเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ การมุ่งไปสู่ความสำเร็จของผลการปฏิบัติงานสามารถเกิดขึ้นได้ แต่อย่างไรก็ตามการวิเคราะห์พบว่า ผู้ปฏิบัติงานที่มีการรับรู้ความเป็นส่วนหนึ่งขององค์การส่งผลต่อการมุ่งไปสู่ความสำเร็จของผลการปฏิบัติงานเพิ่มสูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

การอภิปรายผล

ผลการศึกษางานวิจัยในครั้งนี้ โดยโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของอิทธิพลการรับรู้ความเป็นส่วนหนึ่งขององค์การที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงาน (.71) พบว่าอิทธิพลทางตรงของการรับรู้ความเป็นส่วนหนึ่งขององค์การต่อผลของการปฏิบัติงาน (.16) มีนัยสำคัญทางสถิติ ระดับที่ .001 และส่งอิทธิพลทางอ้อมผ่านความผูกพันในองค์การ และความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (.55) มีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ดี รวมถึงตัวแปรในโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุร่วมกันอธิบายความแปรปรวนในผลการปฏิบัติงาน คิดเป็นร้อยละ 71 จากการศึกษาค้นคว้าผู้วิจัยรวบรวมและสังเคราะห์งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมุ่งเน้นศึกษาผลของการปฏิบัติงาน โดยมีตัวแปรเชิงสาเหตุที่ศึกษา คือ การรับรู้ความเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ตัวแปรส่งผ่าน คือ ความผูกพันในองค์การ และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ข้อสรุปการศึกษาโดยการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยการวิเคราะห์เส้นทาง (Path Analysis) จากการวิเคราะห์พบว่าสอดคล้องกับสมมติฐานและยืนยันตามหลักฐานเชิงวิชาการของทฤษฎีการกำหนดตนเอง (self-determination theory) (Deci, Olafsen, & Ryan, 2017) กล่าวคือ โมเดลอิทธิพลของการรับรู้ความเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง โดยมีความผูกพันในองค์การ และ

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน ที่ให้ความสำคัญกับการปฏิบัติงานมุ่งเน้นการให้พลังทางบวกแก่ผู้ปฏิบัติงาน โดยองค์การคำนึงถึงแหล่งที่มาของแรงจูงใจจากภายในเป็นกุญแจสำคัญในการเกิดความผูกพันที่มีคุณภาพสูง โดยมีการปฏิสัมพันธ์ระหว่างแหล่งที่มาของแรงจูงใจจากภายในกับปัจจัยในการส่งผลลัพธ์นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรม ดังนี้คือ

1. แรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation) จากแนวคิดทฤษฎีการประเมินการรู้คิด ได้กล่าวถึงสภาพแวดล้อมทางสังคมมีบทบาทสำคัญ ที่สามารถส่งเสริมหรือยับยั้งการเกิดแรงจูงใจภายใน ซึ่งส่งผลกระทบให้บุคคลได้รับการสนับสนุนหรือขัดขวางความต้องการทางจิตวิทยาพื้นฐาน ทั้งสามด้านได้แก่ ความต้องการมีอิสระในตนเอง ความต้องการมีความสามารถ และความต้องการมีความสัมพันธ์กับผู้อื่น (Ryan & Deci, 2000) ทำให้เกิดความพึงพอใจพื้นฐาน ได้แก่ ความรู้สึกมีอิสระในตนเอง (Feeling autonomous) ความรู้สึกมีความสามารถ (Feeling competent) ผ่านไปสู่การเกิดความรู้สึกด้านความสัมพันธ์ (Feeling relatedness) (Ryan & Deci, 2000)

2. แรงจูงใจภายนอก (Extrinsic Motivation) จากบริบทสิ่งแวดล้อมทางสังคม บางครั้งบุคคลอาจไม่ได้เกิดจากความรู้สึกพึงพอใจหรือความสนใจอย่างแท้จริง พฤติกรรมการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นอาจไม่ได้มาจากแรงจูงใจภายใน แต่เป็นการเรียนรู้หรือพฤติกรรมของบุคคล ที่อาจเกิดจากปัจจัยอื่นหรือเหตุผลอื่น จากผลลัพธ์ของกิจกรรมต่าง ๆ ที่มีมาจากแรงจูงใจจากภายนอก แนวคิดเกี่ยวกับทฤษฎีการปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อมของบุคคล Organismic Integration Theory (OIT) ซึ่งเป็นทฤษฎีย่อยของทฤษฎีการกำหนดตนเอง (Ryan & Deci, 2000) จึงอธิบายถึงบุคคลที่มีแนวโน้มในการบูรณาการประสบการณ์ของตนเองอย่างต่อเนื่อง และมีแนวคิดว่าเป็นสิ่งสำคัญในชีวิต หากสิ่งที่ถูกกระตุ้นจากภายนอกนั้นเป็นสิ่งสำคัญต่อการส่งเสริมสนับสนุนให้บุคคลกระทำกิจกรรม แต่หากไม่ได้เกิดจากความสนใจของบุคคลเอง บุคคลนั้นจะมีแนวโน้มใช้สิ่งที่อยู่ภายใน (Internalize) รวมเข้ากับการกระทำ เพื่อจัดการกับพฤติกรรมการกำกับจากภายนอก (External regulation) ที่เกิดขึ้น ถือเป็นกระบวนการทางธรรมชาติของบุคคลในการเปลี่ยนแปลงจากการกำกับพฤติกรรมจากภายนอกตนเองไปสู่การกำกับตนเอง (Self-regulation) (Schafer, 1968) โดยลักษณะที่เกิดจากภายในบุคคลนี้ (Internalization) รวมถึงเป็นกระบวนการที่มีความต่อเนื่อง และเกี่ยวข้องต่อการควบคุม อีกทั้งยังเป็นส่วนหนึ่งของการผสมผสานระหว่างความรู้สึกที่มีต่อตนเอง (Sense of setก) กับสิ่งที่ส่งผลกระทบให้บุคคลมีอิสระในตนเองอีกด้วย

ทฤษฎีการปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อมของบุคคล (OIT) จึงได้เสนอการจัดหมวดหมู่ลักษณะของการกำกับพฤติกรรมของแรงจูงใจภายนอกที่เป็นผล ที่มาจากกระบวนการลักษณะที่

เกิดขึ้นภายใน (Internaize) ที่ให้ผลต่างกัน โดยมีลักษณะของความต้องการพื้นฐานทางจิตวิทยามี 3 อย่าง ได้แก่

1. ความต้องการมีอิสระ (Autonomy)

2. ความต้องการมีความสามารถ (Competence)

3. ความต้องการด้านความสัมพันธ์กับผู้อื่น (Relatedness)

โดยความต้องการเหล่านี้ล้วนเป็นธรรมชาติของบุคคล รวมถึงการคำนึงถึงปัจจัยทางสภาพแวดล้อมช่วยการสนับสนุนความต้องการพื้นฐานทางจิตวิทยา ส่งผลให้บุคคลเกิดพฤติกรรมพัฒนาการของบุคคลได้ และชนิดแรงจูงใจที่แตกต่างกัน โดยคำนึงถึงความเชื่อมโยงไปยังตัวแปรการรับรู้ความเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ความผูกพันในองค์การ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และผลการปฏิบัติงานของงานวิจัยนี้ จากทฤษฎีสำหรับแนวคิดด้านสถานการณ์ ประกอบด้วย

1. โดยเริ่มจากการขาดแรงจูงใจ (Amotivation)

2. การรับรู้ต่อสิ่งแวดแวดล้อม สภาพสังคมของแรงจูงใจภายนอก (Extrinsic Motivation) ผ่านการรับรู้

2.1 กำกับตนเองภายในโดยการควบคุมจากภายนอก (External regulation)

2.2 การกำกับตนเองจากสิ่งแวดล้อม (Introjected Regulation)

2.3 การกำกับจากการรับรู้ความสำคัญและเห็นคุณค่าเป้าหมาย (Identified Regulation)

2.4 การกำกับจากความสอดคล้องภายในตนเอง ผ่านมโนทัศน์ เจตคติ ส่งผลการตัดสินใจ (Integrated Regulation) ร่วมกับปฏิสัมพันธ์ระหว่าง

3. กำกับพฤติกรรมตนเองสู่แรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation) เกิดผลลัพธ์ส่งต่อพฤติกรรมมีคุณภาพสูง บุคคลเกิดการรับรู้ว่าตนเองจากแรงจูงใจต่องาน เพื่อมุ่งสู่กระบวนการกำกับพฤติกรรมผลการปฏิบัติงานสำเร็จตามจุดมุ่งหมายกำหนดไว้ ซึ่งระดับของการรับรู้สิ่งแวดล้อมเหล่านี้ จะส่งผลต่อสภาวะทางจิตก่อให้เกิดลักษณะการกำกับพฤติกรรมทั้ง 6 ลักษณะดังที่กล่าวมาข้างต้นนี้ ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน แต่อย่างไรก็ตามบุคคลหรือผู้ปฏิบัติงานผู้ปฏิบัติงานมีความเชื่อมั่นต่อกลุ่ม หน่วยงาน หรือองค์การ ก่อให้เกิดความสัมพันธ์ในทิศทางบวกต่อองค์การ ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่เพิ่มสูงขึ้น

อีกทั้งด้านมโนทัศน์ของกระบวนการปฏิบัติงาน เจตคติขององค์การ การรับรู้ความเป็นส่วนหนึ่ง ที่ครอบคลุมด้านจิตใจ ความคิด และพฤติกรรมของเจตคติ ที่ช่วยเพิ่มความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานในทิศทางบวก โดยทฤษฎีที่ใช้ในการอธิบายแนวคิดนี้

ใช้อธิบายกระบวนการการเกิดผลการปฏิบัติงาน คือ ทฤษฎีการตั้งเป้าหมาย (Goal content theory: GCT) ซึ่งเป็นทฤษฎีย่อยส่วนหนึ่งของทฤษฎีการกำหนดตนเองที่พบว่า การตั้งเป้าหมายของบุคคลส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน เป็นเป้าหมายที่ต้องมีความท้าทาย มีความเฉพาะเจาะจง โดยจะนำไปสู่การปฏิบัติงานของบุคคล อันส่งผลให้เกิดความทุ่มเทต่อการปฏิบัติงานให้สำเร็จ สอดคลองกับการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและความมุ่งมั่นของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อองค์การเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จขององค์การ จากความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานและความยินดีในการปฏิบัติงาน ซึ่งความสัมพันธ์ทางบวกของผู้ปฏิบัติงานต่อความสำเร็จ เป้าหมายที่ตั้งไว้ ทำให้เกิดผลลัพธ์ตามแต่ละบุคคลกำหนดไว้ บุคคลที่มีการกำหนดจุดมุ่งหมายนั้น จะนำไปสู่ผลสัมฤทธิ์ของงานที่สูงขึ้นตามมา

ผลการศึกษาการรับรู้ความเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง โดยมีความผูกพันในองค์การ และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน เมื่อพิจารณาจากการศึกษาเอกสารวิชาการและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบแง่มุมทางวิชาการที่สอดคล้องกับทฤษฎีการกำหนดตนเองอธิบายว่า พฤติกรรมการกำกับของแรงจูงใจภายนอกที่เป็นผล มาจากกระบวนการลักษณะที่เกิดขึ้นภายใน (Internaize) ให้ผลต่างกัน มุมเน้นจากลักษณะของความต้องการพื้นฐานทางจิตวิทยา 3 อย่าง ได้แก่ 1) ความต้องการมีอิสระ (Autonomy) 2) ความต้องการมีความสามารถ (Competence) และ 3) ความต้องการด้านความสัมพันธ์กับผู้อื่น (Relatedness) ความต้องการเหล่านี้ล้วนเป็นธรรมชาติของบุคคล จากการที่บุคคลได้รับรู้ความยุติธรรมจากองค์การ โดยทฤษฎีที่สำคัญสำหรับแนวคิดด้านสถานการณ์ คือ ทฤษฎีการปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อมของบุคคล (Organismic Integration Theory: OIT) เริ่มจากการขาดหรือไม่มีแรงจูงใจ (Amotivation) ผ่านกระบวนการการกำกับพฤติกรรมจากแรงจูงใจภายนอก (Extrinsic motivation) ไปสู่แรงจูงใจภายใน (Intrinsic motivation) ส่งผลต่อการแสดงประเภทของพฤติกรรมที่มาจากแรงจูงใจภายนอก และ แรงจูงใจภายใน พฤติกรรมเหล่านี้มีความแตกต่างกัน เพื่อความพึงพอใจของบุคคล และยังแสดงให้เห็นถึงการมีอิสระในระดับสูงและสะท้อนถึงภาวะต่อเนื่องในพฤติกรรมระหว่างการไม่มีแรงจูงใจไปสู่การมีแรงจูงใจภายในต่อการกำกับพฤติกรรมของบุคคลส่งผลต่อการแสดงออกพฤติกรรมที่มาจากแรงจูงใจภายนอก ผู้วิจัยอภิปรายผลการวิเคราะห์ตามสมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 โมเดลความสัมพันธ์อิทธิพลของการรับรู้ความเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน โดยมีความผูกพันในองค์การ และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวแปรส่งผ่านของผู้ปฏิบัติงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง สอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์

จากผลการวิเคราะห์ พบว่าโมเดลอิทธิพลของการรับรู้ความเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง โดยมีความผูกพันในองค์การ และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน มีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยเมื่อวิเคราะห์จากค่าดัชนีต่าง ๆ ที่ชี้วัดความสอดคล้องกลมกลืน (Model fit) ของโมเดลที่พัฒนาขึ้น พบได้ว่าโมเดลที่พัฒนาขึ้นนั้นมีความสอดคล้องกลมกลืนกับทฤษฎีและงานวิจัยก่อนหน้าที่ใช้แนวคิดการวิจัย และอิงทฤษฎีที่ใกล้เคียงกัน ตามแนวคิดทฤษฎีการกำหนดตนเองของ Deci และ Ryan (1985) โดยอธิบายได้จากทฤษฎีย่อย คือ ทฤษฎีการปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อมของบุคคล (Organismic Integration Theory: OIT) อธิบายถึงธรรมชาติของบุคคลตามโครงสร้างลักษณะนิสัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาการรับรู้ที่มีต่อตนเอง (Sense of self) และการรวมเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันบูรณาการกลุ่มสังคมเน้นการให้พลังทางบวกนี้ศึกษาแรงจูงใจ และบุคลิกภาพของบุคคล นอกจากนั้นยังอธิบายถึงปัจจัยทางสภาพแวดล้อมที่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจของบุคคล (Ryan & Deci, 2000) สอดคล้องกับแนวคิดของ Myer และ Allen (1990) อธิบายความผูกพันในองค์การจากมโนทัศน์ของผู้ปฏิบัติงาน จำนวน 250 คนจาก 2 องค์การ พบว่า ความผูกพันในองค์การเป็นสภาวะทางจิตใจสะท้อนให้เห็นถึงแรงจูงใจของผู้ปฏิบัติงานต่อเงื่อนไขนำไปสู่การเกิดความผูกพันในองค์การและการกำกับของพฤติกรรมผู้ปฏิบัติงานที่คาดว่าจะเกิดผลลัพธ์ในทิศทางบวกต่อองค์การ และทฤษฎีทางจิตสังคมในส่วนเอกลักษณ์ทางสังคม (Social identity theory) อธิบายว่า การรับรู้ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของผู้ปฏิบัติงานต่อองค์การ เป็นส่วนในการกำกับพฤติกรรมตัวตนของผู้ปฏิบัติงาน ให้เป็นไปตามสถานการณ์กับสภาพแวดล้อมทางสังคมที่ผู้ปฏิบัติงานสังกัดอยู่ (Ashforth & Mael, 1989) จากการศึกษาที่กล่าวข้างต้นมาพบว่าเป็นปัจจัยสนับสนุนของผลการปฏิบัติงาน

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาและทบทวนในส่วนของปัจจัยเชิงสาเหตุ โดยนำนิยามตามแนวคิดของ Deci และ Ryan (1985) มาปรับใช้ให้สอดคล้องกับบริบทของผลการปฏิบัติงาน โดยผู้วิจัยได้นิยามตัวแปรอิงจากทฤษฎีการกำหนดตนเอง โดยมีทฤษฎีย่อยที่สามารถเชื่อมโยงไปยังตัวแปรการรับรู้ความเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ความผูกพันในองค์การ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของงานวิจัยนี้ จึงสรุปได้ว่า ทฤษฎีการกำหนดตนเอง (Self – Determination Theory: SDT) ของ Deci และ Ryan (1985) กล่าวถึง การที่บุคคลได้รับรู้สภาพแวดล้อมจากองค์การ โดย

ทฤษฎีที่สำคัญอธิบาย คือ ทฤษฎีการปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อมของบุคคล (Organismic Integration Theory: OIT) คือ เมื่อผู้ปฏิบัติงานเข้าสู่สภาพแวดล้อมภายในองค์การ โดยเริ่มจากการขาดแรงจูงใจ (Amotivation) ผ่านกระบวนการรับรู้ต่อสิ่งแวดแวดล้อม สภาพสังคมของแรงจูงใจภายนอก (Extrinsic Motivation) จากการกำกับตนเองภายในโดยการควบคุมจากภายนอก (External regulation) การกำกับตนเองจากสิ่งแวดล้อม (Introjected Regulation) การกำกับจากการรับรู้ความสำคัญเห็นคุณค่าเป้าหมาย (Identified Regulation) และการกำกับจากความสอดคล้องภายในตนเอง ผ่านมโนทัศน์ เจตคติ ส่งผลการตัดสินใจ (Integrated Regulation) ร่วมกับปฏิสัมพันธ์ระหว่างกำกับพฤติกรรมตนเองสู่แรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation) เกิดผลลัพธ์ส่งต่อพฤติกรรมมีคุณภาพสูง บุคคลเกิดการรับรู้ว่าตนเองมีความสามารถปฏิบัติงานไปสู่กระบวนการกำกับพฤติกรรมผลการปฏิบัติงานสำเร็จตามเป้าหมายกำหนดไว้ (Deci & Ryan, 1985, 2002)

ผลจากการวิเคราะห์ พบว่าการรับรู้ความเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ โดยมีองค์ประกอบ 1) การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานภายในกลุ่ม (consisting of belongingness) 2) การมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ (influence and decision-making) 3) ความสามารถในการเข้าถึงทรัพยากร สภาพแวดล้อม ข้อมูล และความสามารถต่อการแสดงความคิดเห็น (access to communications and resources) มีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับทฤษฎีการกำหนดตนเอง สิ่งที่เหมือนกัน คือ ทฤษฎีย่อยการปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อมของบุคคล อธิบายจากการรับรู้สิ่งแวดล้อมสังคมที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจภายนอก (Extrinsic Motivation) ของผู้ปฏิบัติงานต่อการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานกลุ่ม (consisting of belongingness) การรับรู้การกำกับตนเองจากสิ่งแวดล้อม (Introjected Regulation) ส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานเห็นคุณค่าของตนเองสอดคล้องกับความสามารถในการเข้าถึงทรัพยากร สภาพแวดล้อม ข้อมูล และความสามารถต่อการแสดงความคิดเห็น (access to communications and resources) รวมถึงการรับรู้แรงจูงในจากการกำกับจากความสอดคล้องภายในตนเอง ผ่านมโนทัศน์ เจตคติ ส่งผลการตัดสินใจ (Integrated Regulation) ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดการตัดสินใจในงาน (influence and decision-making) ส่งผลต่อพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานในการปฏิบัติงาน เพื่อความสำเร็จเป้าหมายขององค์การ สอดคล้องกับการศึกษางานวิจัยของ Michàl E Mor Barak และคณะ (2016) อีกทั้ง ความผูกพันในองค์การ มีองค์ประกอบ 1) ความผูกพันด้านจิตใจ (affective commitment) 2) ความผูกพันด้านการคงอยู่ (continuance commitment) และ3) ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน (normative commitment) มีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับทฤษฎีการกำหนดตนเอง โดยมีองค์ประกอบเหมือนและใกล้เคียงกัน

อธิบายจากทฤษฎีย่อยการปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อมของบุคคล โดยสิ่งที่เหมือนกัน คือ การกำกับตนเองจากสิ่งแวดล้อม (Introjected Regulation) มีความสัมพันธ์กับองค์ประกอบความผูกพันด้านจิตใจ (affective commitment) จากแรงจูงใจภายนอกของสิ่งแวดล้อมที่ส่งผลต่อความภาคภูมิใจ การเห็นคุณค่าตนเองและเพื่อนร่วมงานของผู้ปฏิบัติงาน และ การรับรู้แรงจูงใจภายนอกด้านการกำกับจากความสอดคล้องภายในตนเอง ผ่านมโนทัศน์ เจตคติ ส่งผลการตัดสินใจ (Integrated Regulation) ที่ส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความผูกพันด้านการคงอยู่ (continuance commitment) โดยผู้ปฏิบัติงานรับรู้ความเป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงาน รับรู้เป้าหมายของงานและเลือกทิศทางในการปฏิบัติงาน เพื่อมุ่งสู่ผลสำเร็จ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาเรื่องความผูกพันในองค์การที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของ Mowday et al. (1982) และความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีองค์ประกอบ 1) ลักษณะของงาน (Work) 2) การบังคับบัญชา (Supervisor) 3) เงินเดือน (Pay) 4) การเลื่อนตำแหน่ง (Promotion) และ 5) เพื่อนร่วมงาน (Co-Workers) ความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับทฤษฎีการกำหนดตนเอง โดยมีองค์ประกอบเหมือนและใกล้เคียงกัน อธิบายจากทฤษฎีย่อยการปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อมของบุคคล เช่น การกำกับตนเองจากสิ่งแวดล้อม (Introjected Regulation) มีความสัมพันธ์กับองค์ประกอบเงินเดือน (Pay) จากการรับรู้แรงจูงใจภายนอกจากค่าตอบแทนที่ผู้ปฏิบัติงานได้ทำข้อตกลงกับองค์การจากตำแหน่งหน้าที่ของการปฏิบัติงาน เป็นต้น สอดคล้องกับการศึกษา ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และความผูกพันในองค์การ พบว่ามีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการปฏิบัติงาน (Ensher et al., 2001; Meyer & Allen, 1997; Meyer et al., 2004; Robbins, 2001) รวมถึงการศึกษาของ Mor Barak และ Cherin (1998) เรื่อง การรับรู้ความเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานส่งผลโดยตรงกับการเพิ่มขึ้นของผลการปฏิบัติงานด้วยเช่นกัน (Locke & Latham, 1990) จากการศึกษาดังที่กล่าวข้างต้นจึงสามารถอธิบายสาเหตุของการเกิดพฤติกรรม เพื่อนำไปสู่การพัฒนาตนเองของผู้ปฏิบัติงาน โดยการเกิดพฤติกรรมในส่วนของกระบวนการของแรงจูงใจ อารมณ์ความรู้สึก และบุคคลิกภาพของตัวบุคคล สอดคล้องกับทฤษฎีการกำหนดตนเอง (Deci & Ryan, 1985; Vansteenkiste et al., 2010)

นอกจากนี้งานวิจัยก่อนหน้าศึกษาเกี่ยวกับการอธิบายในส่วนอิทธิพลทางสังคมให้มีกระจ่างชัดเจนมากยิ่งขึ้น ซึ่งจากการศึกษาของ Jeongha Hwang และ Karen Hopkins (2015) พบว่าการรับรู้ความเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและความผูกพันในองค์การ ข้อค้นพบชี้ให้เห็นว่าการรับรู้ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของบุคคลที่มีต่อสังคม ซึ่งมีส่วนในการกำหนดตัวตนของบุคคลนั้น ๆ ให้เป็นไปตามความเกี่ยวข้องกับ

สภาพแวดล้อมทางสังคมที่บุคคลสังกัดอยู่ (Ashforth & Mael, 1989) นอกจากนั้นบุคคลยังมีการรับรู้คุณค่าของกลุ่ม มีความภาคภูมิใจต่อกลุ่มของตนเอง (Tajfel & Turner, 1986) ส่งผลให้บุคคลรับรู้การเปลี่ยนแปลงตนเอง เช่น ความภาคภูมิใจในความสามารถของกลุ่มตนเอง การรับรู้ความเป็นจริงเกี่ยวกับองค์ความรู้ของกลุ่มที่ตนเองศึกษากับกลุ่มการศึกษาอื่น แต่เมื่อบุคคลไม่ได้เกิดความรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม บุคคลเหล่านั้นมีพฤติกรรมที่แตกต่างออกไป โดยไม่ปฏิบัติไปตามทิศทางของกลุ่ม (Ashforth & Mael, 1989; Leary & Downs, 1995; Punnett, 2015) นำไปสู่การลดลงของผลการปฏิบัติงาน

ทฤษฎีการกำหนดตนเองของ Deci และ Ryan (1985) คือ ทฤษฎีย่อยการปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อมของบุคคล จากการรับรู้สิ่งแวดล้อมสังคมที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจภายนอก (Extrinsic Motivation) ของผู้ปฏิบัติงานต่อการรับรู้ความเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ความผูกพันในองค์การและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอธิบายถึงผลการปฏิบัติงาน ได้รับอิทธิพลจากการรับรู้ความเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ความผูกพันในองค์การและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยผลการวิเคราะห์ตรวจสอบความตรงของโมเดลพบว่า โมเดลเชิงสาเหตุของผลการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง เมื่อการรับรู้ความเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ความผูกพันในองค์การและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวแปรเชิงสาเหตุ จากการพิจารณาประเด็นดังกล่าวที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้น มีความสอดคล้องกับทฤษฎีและงานวิจัยก่อนหน้า รวมถึงกรอบแนวคิดรูปแบบใกล้เคียงกัน ดังนั้นจึงได้ข้อสรุปว่า ผลการวิจัยส่วนนี้สนับสนุนสมมติฐานที่ 1

สมมติฐานที่ 2 การรับรู้ความเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ส่งผลทางอ้อมในทิศทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง โดยมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลอธิบายได้ว่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลรวม (total effect) พบว่าตัวแปรที่มีอิทธิพลรวม (total effect) ต่อผลการปฏิบัติงานมากที่สุด คือ การรับรู้ความเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ (TE=.71) รองลงมาคือ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (TE= .52) และความผูกพันในองค์การ (TE= .39) เมื่อพิจารณาจากการวิเคราะห์พบว่าการรับรู้ความเป็นส่วนหนึ่งขององค์การต่อผลการปฏิบัติงานมีนัยสำคัญทางสถิติ ระดับที่ .001 (DE = .16) และส่งอิทธิพลทางอ้อม (indirect effect) ผ่านความผูกพันในองค์การ และความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (IE = .55) ทำให้พบว่า การรับรู้ความเป็นส่วนหนึ่งขององค์การและผลการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กัน แต่อย่างไรก็ตามจากการศึกษาพบว่าอิทธิพลทางอ้อมของความผูกพันในองค์การและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีส่วนสำคัญต่อการเกิดอิทธิพลของการรับรู้ความเป็นส่วนหนึ่งขององค์การต่อผลการปฏิบัติงานเพิ่มสูงขึ้น สามารถอธิบายความแปรปรวนในผลการปฏิบัติงาน คิดเป็นร้อยละ

71 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เป็นส่วนสำคัญทำให้อิทธิพลการรับรู้ความเป็นส่วนหนึ่งขององค์การส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานเพิ่มสูงขึ้น เมื่อส่งผ่านตัวแปรความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาตามแนวคิดตัวแปรส่งผ่าน (Mediating variable) (Baron & Kenny, 1986) อิทธิพลทางอ้อมที่เกิดขึ้นนั้นส่งผ่านตัวแปรความผูกพันในองค์การและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานบางส่วน (Partial mediating effect) อธิบายได้ว่าตัวแปรความผูกพันในองค์การและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทำหน้าที่เป็นตัวแปรส่งผ่านบางส่วน (Partial mediator) ในอิทธิพลของการรับรู้ความเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ที่มีต่อผลการปฏิบัติงาน โดยเมื่อการรับรู้ความเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ เพิ่มขึ้นจะส่งอิทธิพลไปยังความผูกพันในองค์การและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทั้งหมดเพิ่มขึ้น และต่อจากนั้นตัวแปรความผูกพันในองค์การและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ส่งอิทธิพลต่อไปยังผลการปฏิบัติงานให้เพิ่มขึ้นเช่นกัน แสดงให้เห็นว่า เมื่อผู้ปฏิบัติงานมีการรับรู้ความเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ จากการรับรู้แรงจูงใจในการกำกับพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานมีความผูกพันในองค์การและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน นำไปสู่ผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น เมื่อมีผลิตภาพจากผลการปฏิบัติงานตามกำหนด องค์ความรู้ และคุณภาพความคุ้มค่าต่อผลลัพธ์ของงานในทางเดียวกับองค์การ สอดคล้องกับทฤษฎีการกำหนดตนเอง ของ Deci และ Ryan (1985) เสนอว่า การแสดงถึงการเพิ่มขึ้นของแรงจูงใจอย่างต่อเนื่องภายใต้ความแตกต่างของลักษณะการกำกับพฤติกรรม ที่เริ่มต้นจากการขาดหรือไม่มีแรงจูงใจ (Amotivation) ผ่านกระบวนการการกำกับพฤติกรรมจากแรงจูงใจภายนอก (Extrinsic motivation) ไปสู่แรงจูงใจภายใน (Intrinsic motivation) สะท้อนถึงการที่บุคคลขาดแรงจูงใจ ส่งผลทำให้บุคคลไม่แสดงพฤติกรรมหรือแสดงพฤติกรรมออกมาลักษณะเป็นผู้รับ การขาดความตั้งใจในการกระทำ ซึ่งผลของการขาดแรงจูงใจนี้ ทำให้บุคคลไม่สามารถประสบผลสำเร็จ เนื่องจากทำให้ขาดการรับรู้ความสามารถของตนเอง บุคคลไม่เห็นถึงคุณค่าของการกระทำหรือผลลัพธ์ของการกระทำ (Ryan & Deci, 2000) นอกจากนี้ยังสะท้อนให้เห็นถึงภาวะต่อเนื่องของการจัดประเภทของพฤติกรรม ที่มาจากแรงจูงใจภายนอก แต่ละประเภทมีความแตกต่างกัน เริ่มจากจากการกำกับตนเองภายในโดยการควบคุมจากภายนอก (External regulation) การกำกับตนเองจากสิ่งแวดล้อม (Introjected Regulation) การกำกับจากการรับรู้ความสำคัญเห็นคุณค่าเป้าหมาย (Identified Regulation) และการกำกับจากความสอดคล้องภายในตนเอง ผ่านมโนทัศน์ เจตคติ ส่งผลการตัดสินใจ (Integrated Regulation) กล่าวคือ การกำกับสะท้อนให้เห็นถึงบุคคลกระทำพฤติกรรม เพื่อตอบสนองต่อสิ่งแวดล้อมภายนอก และยังแสดงให้เห็นถึงอิทธิพลการรับรู้แรงจูงใจของบุคคล (Deci & Ryan, 2002) ทั้งนี้พฤติกรรมที่มาจาก

แรงจูงใจภายนอกสามารถอธิบายด้วยเป้าหมายหรือผลลัพธ์ มุ่งสู่การมีแรงจูงใจภายใน (Ryan & Deci, 2000) และมีพฤติกรรมการพัฒนาการตนเองของผู้ปฏิบัติงานรัฐวิสาหกิจ

ผลจากการวิเคราะห์ พบว่าการรับรู้ความเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ โดยมีองค์ประกอบ 1) การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานภายในกลุ่ม (consisting of belongingness) 2) การมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ (influence and decision-making) 3) ความสามารถในการเข้าถึงทรัพยากร สภาพแวดล้อม ข้อมูล และความสามารถต่อการแสดงความคิดเห็น (access to communications and resources) มีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับทฤษฎีการกำหนดตนเอง สิ่งที่เหมือนกัน คือ ทฤษฎีย่อยการปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อมของบุคคล อธิบายจากการรับรู้สิ่งแวดล้อมสังคมที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจภายนอก (Extrinsic Motivation) ของผู้ปฏิบัติงานต่อการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานกลุ่ม (consisting of belongingness) การรับรู้การกำกับตนเองจากสิ่งแวดล้อม (Introjected Regulation) ส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานเห็นคุณค่าของตนเองสอดคล้องกับความสามารถในการเข้าถึงทรัพยากร สภาพแวดล้อม ข้อมูล และความสามารถต่อการแสดงความคิดเห็น (access to communications and resources) รวมถึงการรับรู้แรงจูงในจากการกำกับจากความสอดคล้องภายในตนเอง ผ่านมโนทัศน์ เจตคติ ส่งผลการตัดสินใจ (Integrated Regulation) ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดการตัดสินใจในงาน (influence and decision-making) ส่งผลต่อพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานในการปฏิบัติงาน เพื่อความสำเร็จเป้าหมายขององค์การ สอดคล้องกับการศึกษางานวิจัยของ Michàl E Mor Barak et al. (2016) และความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีองค์ประกอบ 1) ลักษณะของงาน (Work) 2) การบังคับบัญชา (Supervisor) 3) เงินเดือน (Pay) 4) การเลื่อนตำแหน่ง (Promotion) และ 5) เพื่อนร่วมงาน (Co-Workers) ความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับทฤษฎีการกำหนดตนเอง โดยมีองค์ประกอบเหมือนและใกล้เคียงกัน อธิบายจากทฤษฎีย่อยการปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อมของบุคคล เช่น การกำกับตนเองจากสิ่งแวดล้อม (Introjected Regulation) มีความสัมพันธ์กับองค์ประกอบเงินเดือน (Pay) จากการรับรู้แรงจูงใจภายนอกจากค่าตอบแทนที่ผู้ปฏิบัติงานได้ทำข้อตกลงกับองค์การจากตำแหน่งหน้าที่ของการปฏิบัติงาน เป็นต้น สอดคล้องกับการศึกษาของ Mor Barak และ Cherin (1998) เรื่อง การรับรู้ความเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานส่งผลโดยตรงกับการเพิ่มขึ้นของผลการปฏิบัติงานด้วยเช่นกัน (Locke & Latham, 1990) จากการศึกษาดังที่กล่าวข้างต้นจึงสามารถอธิบายสาเหตุของการเกิดพฤติกรรม เพื่อนำไปสู่การพัฒนาตนเองของผู้ปฏิบัติงาน โดยการเกิดพฤติกรรมในส่วนของกระบวนการของแรงจูงใจพฤติกรรมการกำกับของตัวบุคคล การศึกษาและเสนอแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน โดยงานวิจัยที่

กล่าวข้านต้นได้มีความสอดคล้องที่มุ่งเน้นไปยังกระบวนการของผลการปฏิบัติงาน และในด้านมโนทัศน์ของกระบวนการปฏิบัติงาน เจตคติขององค์การ การรับรู้ความเป็นส่วนหนึ่ง ที่ครอบคลุมด้านจิตใจ ความคิด และพฤติกรรมของเจตคติ ที่ช่วยเพิ่มความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานในทิศทางบวก (Meyer & Allen, 1997; Mor-Barak & Cherin, 1998; Solinger et al., 2008; Wayne et al., 1997) สอดคล้องกับทฤษฎีการกำหนดตนเอง (Deci & Ryan, 1985)

จากผลการวิจัยนี้มีความสอดคล้องกับงานวิจัยก่อนหน้านี้ รวมทั้งมีข้อสนับสนุนจากทฤษฎีการกำหนดตนเองของ Deci และ Ryan (1985) แสดงให้เห็นว่า 1) อิทธิพลของการรับรู้ความเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงาน เกิดขึ้นเมื่อส่งผ่านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกล่าวคือ เมื่อการรับรู้ความเป็นส่วนหนึ่งขององค์การเพิ่มขึ้น จะส่งผลให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นตาม จากนั้นความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ส่งอิทธิพลให้ผลการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทำหน้าที่เป็นตัวแปรส่งผ่านบางส่วน (Partial mediator) ดังนั้นจึงได้ข้อสรุปว่า ผลการวิจัยในส่วนนี้สนับสนุนสมมติฐานที่ 2

สมมติฐานที่ 3 การรับรู้ความเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ส่งผลทางอ้อมในทิศทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง โดยมีความผูกพันในองค์การเป็นตัวแปรส่งผ่าน

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลอธิบายได้ว่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลรวม (total effect) พบว่าตัวแปรที่มีอิทธิพลรวม (total effect) ต่อผลการปฏิบัติงานมากที่สุด คือ การรับรู้ความเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ (TE=.71) รองลงมาคือ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (TE= .52) และความผูกพันในองค์การ (TE= .39) เมื่อพิจารณาจากการวิเคราะห์พบว่าการรับรู้ความเป็นส่วนหนึ่งขององค์การต่อผลการปฏิบัติงานมีนัยสำคัญทางสถิติ ระดับที่ .001 (DE = .16) และส่งอิทธิพลทางอ้อม (indirect effect) ผ่านความผูกพันในองค์การ และความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (IE = .55) ทำให้พบว่า การรับรู้ความเป็นส่วนหนึ่งขององค์การและผลการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กัน แต่อย่างไรก็ตามจากการศึกษาพบว่าอิทธิพลทางอ้อมของความผูกพันในองค์การและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีส่วนสำคัญต่อการเกิดอิทธิพลของการรับรู้ความเป็นส่วนหนึ่งขององค์การต่อผลการปฏิบัติงานเพิ่มสูงขึ้น สามารถอธิบายความแปรปรวนในผลการปฏิบัติงาน คิดเป็นร้อยละ 71 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เป็นส่วนสำคัญทำให้อิทธิพลการรับรู้ความเป็นส่วนหนึ่งขององค์การส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานเพิ่มสูงขึ้น เมื่อส่งผ่านตัวแปรความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาตามแนวคิดตัวแปรส่งผ่าน (Mediating variable) (Baron & Kenny, 1986) อิทธิพลทางอ้อมที่เกิดขึ้นนั้นส่งผ่านตัวแปรความผูกพันใน

องค์การและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานบางส่วน (Partial mediating effect) อธิบายได้ว่าตัวแปรความผูกพันในองค์การและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทำหน้าที่เป็นตัวแปรส่งผ่านบางส่วน (Partial mediator) ในอิทธิพลของการรับรู้ความเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ที่มีต่อผลการปฏิบัติงาน โดยเมื่อการรับรู้ความเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ เพิ่มขึ้นจะส่งอิทธิพลไปยังความผูกพันในองค์การและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทั้งหมดเพิ่มขึ้น และต่อจากนั้นตัวแปรความผูกพันในองค์การและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ส่งอิทธิพลต่อไปยังผลการปฏิบัติงานให้เพิ่มขึ้นเช่นกัน แสดงให้เห็นว่า เมื่อผู้ปฏิบัติงานมีการรับรู้ความเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ จากการรับรู้แรงจูงใจในการกำกับพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานมีความผูกพันในองค์การและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน นำไปสู่ผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น เมื่อมีผลิตภาพจากผลการปฏิบัติงานตามกำหนด องค์ความรู้ และคุณภาพความคุ้มค่าต่อผลลัพธ์ของงานในทางเดียวกับองค์การ สอดคล้องกับทฤษฎีการกำหนดตนเอง ของ Deci และ Ryan (1985) เสนอว่า การแสดงถึงการเพิ่มขึ้นของแรงจูงใจอย่างต่อเนื่องภายใต้ความแตกต่างของลักษณะการกำกับพฤติกรรม อธิบายจากทฤษฎีย่อยการปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อมของบุคคล ที่เริ่มต้นจากการขาดหรือไม่มีแรงจูงใจ (Amotivation) ผ่านกระบวนการการกำกับพฤติกรรมจากแรงจูงใจภายนอก (Extrinsic motivation) ไปสู่แรงจูงใจภายใน (Intrinsic motivation) สะท้อนถึงการที่บุคคลขาดแรงจูงใจส่งผลทำให้บุคคลไม่แสดงพฤติกรรมหรือแสดงพฤติกรรมออกมาลักษณะเป็นผู้รับ การขาดความตั้งใจในการกระทำ ซึ่งผลของการขาดแรงจูงใจนี้ ทำให้บุคคลไม่สามารถประสบผลสำเร็จเนื่องจากทำให้ขาดการรับรู้ความสามารถของตนเอง บุคคลไม่เห็นถึงคุณค่าของการกระทำหรือผลลัพธ์ของการกระทำ (Ryan & Deci, 2000) นอกจากนี้ยังสะท้อนให้เห็นถึงภาวะต่อเนื่องของการจัดประเภทของพฤติกรรม ที่มาจากแรงจูงใจภายนอก แต่ละประเภทมีความแตกต่างกัน เริ่มจากจากการกำกับตนเองภายในโดยการควบคุมจากภายนอก (External regulation) การกำกับตนเองจากสิ่งแวดล้อม (Introjected Regulation) การกำกับจากการรับรู้ความสำคัญเห็นคุณค่าเป้าหมาย (Identified Regulation) และการกำกับจากความสอดคล้องภายในตนเอง ผ่านมโนทัศน์ เจตคติ ส่งผลการตัดสินใจ (Integrated Regulation) กล่าวคือ การกำกับสะท้อนให้เห็นถึงบุคคลกระทำพฤติกรรม เพื่อตอบสนองต่อสิ่งแวดล้อมภายนอก และยังแสดงให้เห็นถึงอิทธิพลการรับรู้แรงจูงใจของบุคคล (Deci & Ryan, 2002) ทั้งนี้พฤติกรรมที่มาจากแรงจูงใจภายนอกสามารถอธิบายด้วยเป้าหมายหรือผลลัพธ์ มุ่งสู่การมีแรงจูงใจภายใน (Ryan & Deci, 2000)และมีพฤติกรรมการพัฒนาการตนเองของผู้ปฏิบัติงานรัฐวิสาหกิจ

ผลจากการวิเคราะห์ พบว่าการรับรู้ความเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ โดยมีองค์ประกอบ 1) การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานภายในกลุ่ม (consisting of belongingness) 2) การมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ (influence and decision-making) 3) ความสามารถในการเข้าถึงทรัพยากร สภาพแวดล้อม ข้อมูล และความสามารถต่อการแสดงความคิดเห็น (access to communications and resources) มีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับทฤษฎีการกำหนดตนเอง สิ่งที่เหมือนกัน คือ ทฤษฎีย่อยการปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อมของบุคคล อธิบายจากการรับรู้สิ่งแวดล้อมสังคมที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจภายนอก (Extrinsic Motivation) ของผู้ปฏิบัติงานต่อการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานกลุ่ม (consisting of belongingness) การรับรู้การกำกับตนเองจากสิ่งแวดล้อม (Introjected Regulation) ส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานเห็นคุณค่าของตนเองสอดคล้องกับความสามารถในการเข้าถึงทรัพยากร สภาพแวดล้อม ข้อมูล และความสามารถต่อการแสดงความคิดเห็น (access to communications and resources) รวมถึงการรับรู้แรงจูงในจากการกำกับจากความสอดคล้องภายในตนเอง ผ่านมโนทัศน์ เจตคติ ส่งผลการตัดสินใจ (Integrated Regulation) ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดการตัดสินใจในงาน (influence and decision-making) ส่งผลต่อพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานในการปฏิบัติงาน เพื่อความสำเร็จเป้าหมายขององค์การ สอดคล้องกับการศึกษางานวิจัยของ Michàl E Mor Barak et al. (2016) และความผูกพันในองค์การ มีองค์ประกอบ 1) ความผูกพันด้านจิตใจ (affective commitment) 2) ความผูกพันด้านการคงอยู่ (continuance commitment) และ3) ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน (normative commitment) มีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับทฤษฎีการกำหนดตนเอง โดยมีองค์ประกอบเหมือนและใกล้เคียงกัน อธิบายจากทฤษฎีย่อยการปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อมของบุคคล โดยสิ่งที่เหมือนกัน คือ การกำกับตนเองจากสิ่งแวดล้อม (Introjected Regulation) มีความสัมพันธ์กับองค์ประกอบความผูกพันด้านจิตใจ (affective commitment) จากแรงจูงใจภายนอกของสิ่งแวดล้อมที่ส่งผลต่อความภาคภูมิใจ การเห็นคุณค่าตนเองและเพื่อนร่วมงานของผู้ปฏิบัติงาน และ การรับรู้แรงจูงใจภายนอกด้านการกำกับจากความสอดคล้องภายในตนเอง ผ่านมโนทัศน์ เจตคติ ส่งผลการตัดสินใจ (Integrated Regulation) ที่ส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความผูกพันด้านการคงอยู่ (continuance commitment) โดยผู้ปฏิบัติงานรับรู้ความเป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงาน รับรู้เป้าหมายของงานและเลือกทิศทางในการปฏิบัติงาน เพื่อมุ่งสู่ผลสำเร็จ สอดคล้องกับงานวิจัยอิทธิพลการรับรู้ความเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ที่มีต่อผลการปฏิบัติงาน เมื่อส่งผ่านความผูกพันในองค์การ คือ การรับรู้ความเป็นส่วนหนึ่งของบุคคลต่อ ระดับความผูกพันในองค์การ ที่ถือเป็นองค์ประกอบสำคัญของผลลัพธ์ขององค์การ (Findler et al., 2007; Lawler III, 1994; Shore et al., 2011) รวมกับงานวิจัยที่แสดงให้

เห็นว่าความผูกพันในองค์การ มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับการประเมินผลการปฏิบัติงานของหัวหน้างาน และมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน การศึกษาของ Halbesleben และ Wheeler (2008) รูปแบบของความผูกพันในองค์การกับผลการปฏิบัติงาน โดยมีกลุ่มตัวอย่าง เป็นผู้ปฏิบัติงานและผู้ปฏิบัติงานที่ปฏิบัติงานด้านอุตสาหกรรมในประเทศสหรัฐอเมริกา จำนวน 587 คน พบว่า ความผูกพันในองค์การ มีอิทธิพลในการทำนายผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ โดยสอดคล้องกับงานวิจัยที่ความสัมพันธ์ความผูกพันในองค์การของผู้ปฏิบัติงาน จากองค์การภาคเอกชน จำนวน 36 บริษัท ที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน (Harter et al., 2002)

จากการศึกษาผลการวิจัยครั้งนี้มีความสอดคล้องกับงานวิจัยก่อนหน้านี้ รวมถึงมีข้อสนับสนุนจากทฤษฎีการกำหนดตนเองของ Deci และ Ryan (1985) แสดงให้เห็นว่า 1) อิทธิพลของการรับรู้ความเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงาน เกิดขึ้นเมื่อส่งผ่านความผูกพันในองค์การกล่าวคือ เมื่อการรับรู้ความเป็นส่วนหนึ่งขององค์การเพิ่มขึ้น จะส่งผลให้ความผูกพันในองค์การเพิ่มขึ้นตาม จากนั้นความผูกพันในองค์การที่ส่งอิทธิพลให้ผลการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น และความผูกพันในองค์การทำหน้าที่เป็นตัวแปรส่งผ่านบางส่วน (Partial mediator) ดังนั้นจึงได้ข้อสรุปว่า ผลการวิจัยในส่วนนี้สนับสนุนสมมติฐานที่ 3

ข้อจำกัดของการวิจัย

1. จากการศึกษาครั้งนี้กลุ่มตัวอย่างและประชากรในการวิจัย จำนวน 341 คน มีข้อจำกัดเป็นกลุ่มผู้ปฏิบัติงานรัฐวิสาหกิจ ดังนั้นการอ้างอิงไปถึงกลุ่มประชากรประเภทอื่นที่มีโครงสร้างแตกต่างกันจึงต้องระมัดระวังในการแปลความหมาย

2. ผลการพิจารณาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเชิงสาเหตุ ได้แก่ 1) การรับรู้ความเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ 2) ความผูกพันในองค์การ 3) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พบว่ามีขนาดค่าความสัมพันธ์ทางสถิติที่ระหว่าง .66 ถึง .79 ซึ่งค่าความสัมพันธ์ทางสถิติดังกล่าว มีขนาดค่าความสัมพันธ์ทางสถิติไม่เกิน .80 (Hair et al., 2010) แสดงว่าค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรที่นำมาวิเคราะห์ไม่เกิดภาวะร่วมเส้นตรงพหุ (multicollinearity) แต่อย่างไรก็ตามมีค่าในระดับสูงอาจส่งผลต่อการวิเคราะห์ในการวิจัย การแปลความจึงต้องระมัดระวัง

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในครั้งต่อไป

1. การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาโมเดลเชิงสาเหตุของผลการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง โดยเป็นรูปแบบของการศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ (causal relationship model) จากงานวิจัยนี้พบว่า ตัวแปรส่งผ่านทั้งความผูกพันในองค์การ และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวแปรส่งผ่านอย่างสมบูรณ์ หากขาดตัวแปรทั้งสองตัวไปจะไม่ก่อให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความเป็นส่วนหนึ่งขององค์การกับผลการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง ดังนั้นจากการศึกษาวิจัยครั้งต่อไปในชุดแบบวัดตัวแปรดังกล่าวจึงควรมุ่งเน้นศึกษาการวิจัยเชิงผสานวิธี (mixed method) หรือวิจัยเชิงคุณภาพ (qualitative method) เพิ่มเติม

2. การวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานควรวัดจากการประเมินในหลายด้าน เช่น ทั้งด้านบุคคล และ สิ่งแวดล้อม เพื่อให้ได้คำตอบอย่างแท้จริง ไม่เกิดการตอบตามความคาดหวังของตนเอง และลดอคติของผู้ตอบแบบวัด

3. นำโมเดลการวิจัยในครั้งนี้ไปศึกษาเพิ่มเติมกับประชากรในบริบทอื่น ๆ เพื่อให้เข้าใจรูปแบบความสัมพันธ์ของการรับรู้ความเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ผลการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง และความผูกพันในองค์การ และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมของประเทศไทยได้มากขึ้น

ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

1.นำไปส่งเสริมการรับรู้ความเป็นส่วนหนึ่งขององค์การส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานให้แก่องค์การที่มีโครงสร้างรูปแบบลักษณะใกล้เคียงกัน สามารถนำไปประยุกต์ใช้และพัฒนาต่อยอดตามเป้าหมายที่องค์การต้องการ สร้างวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม วัฒนธรรมองค์การต่อนโยบายในอนาคต จากการจัดโครงการ โปรแกรมหรือกิจกรรมตามผลการวิจัย เพื่อเพิ่มผลการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานในองค์การ และสามารถคาดการณ์สถานการณ์ของผลการปฏิบัติองค์การในอนาคต

2.การพัฒนาโปรแกรมโดยมีตัวแปรเชิงสาเหตุ ได้แก่ 1) การรับรู้ความเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ 2) ความผูกพันในองค์การ 3) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ส่งผลต่อผลลัพธ์ความสำเร็จที่มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น จากผลิตภาพของผลการปฏิบัติงานตามกำหนด องค์ความรู้และคุณภาพความคุ้มค่าต่อผลลัพธ์แก่องค์การ โดยอิงกระบวนการความต้องการทางจิตวิทยาตามทฤษฎีการกำหนดตนเอง ของ Deci และ Ryan (1985) เสนอว่า การแสดงถึงการเพิ่มขึ้นของแรงจูงใจอย่างต่อเนื่องภายใต้ความแตกต่างของลักษณะการกำกับพฤติกรรม อธิบายจากทฤษฎีย่อยการปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อมของบุคคล เริ่มต้นจากการขาดหรือไม่มีแรงจูงใจ (Amotivation)

ผ่านกระบวนการการกำกับพฤติกรรมจากแรงจูงใจภายนอก (Extrinsic motivation) ไปสู่แรงจูงใจภายใน (Intrinsic motivation) สะท้อนถึงการที่บุคคลขาดแรงจูงใจ ส่งผลทำให้บุคคลไม่แสดงพฤติกรรมหรือแสดงพฤติกรรมออกมาลักษณะเป็นผู้รับ การขาดความตั้งใจในการกระทำ ซึ่งผลของการขาดแรงจูงใจนี้ ทำให้บุคคลไม่สามารถประสบผลสำเร็จ เนื่องจากทำให้ขาดการรับรู้ความสามารถของตนเอง บุคคลไม่เห็นถึงคุณค่าของการกระทำหรือผลลัพธ์ของการกระทำ (Ryan & Deci, 2000) นอกจากนี้ยังสะท้อนให้เห็นถึงภาวะต่อเนื่องของการจัดประเภทของพฤติกรรมที่มาจากแรงจูงใจภายนอก แต่ละประเภทมีความแตกต่างกัน เริ่มจากจากการกำกับตนเองภายในโดยการควบคุมจากภายนอก (External regulation) การกำกับตนเองจากสิ่งแวดล้อม (Introjected Regulation) การกำกับจากการรับรู้ความสำคัญเห็นคุณค่าเป้าหมาย (Identified Regulation) และการกำกับจากความสอดคล้องภายในตนเอง ผ่านมโนทัศน์ เจตคติ ส่งผลการตัดสินใจ (Integrated Regulation) ของการกำกับบุคคลกระทำพฤติกรรม เพื่อตอบสนองต่อสิ่งแวดล้อมภายนอก และยังแสดงให้เห็นถึงอิทธิพลการรับรู้แรงจูงใจของบุคคล (Deci & Ryan, 2002) ทั้งนี้พฤติกรรมที่มาจากแรงจูงใจภายนอกสามารถใช้ในการอธิบายด้วยเป้าหมายหรือผลลัพธ์ มุ่งไปสู่การมีแรงจูงใจภายในส่งผลต่อพฤติกรรมการพัฒนาการตนเอง ซึ่งเป็นแรงจูงใจเชิงจิตวิทยา 3 อย่าง คือ 1) บุคคลมีอิสระในการเลือก (Autonomy) 2) บุคคลตัดสินใจในกระทำการต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุตามเงื่อนไข (Competence) และ 3) การมีปฏิสัมพันธ์กันภายในกลุ่มสังคม (Relatedness) ตามทฤษฎีการกำหนดตนเอง (Ryan & Deci, 2000)

บรรณานุกรม

Acquavita, S. P., Pittman, J., Gibbons, M., & Castellanos-Brown, K. (2009). Personal and organizational diversity factors' impact on social workers' job satisfaction: Results from a national internet-based survey. *Administration in Social Work, 33*(2), 151-166.

Allen, N. J., & Meyer, J. P. (1990). The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization. *Journal of occupational psychology, 63*(1), 1-18.

Allen, N. J., & Meyer, J. P. (1993). Organizational commitment: evidence of career stage effects? *Journal of business research, 26*(1), 49-61.

Appleton, P. (2008). *Children's anxiety: a contextual approach*. Routledge.

Ashforth, B. E., & Mael, F. (1989). Social identity theory and the organization. *Academy of management review, 14*(1), 20-39.

Avery, D. R., McKay, P. F., Wilson, D. C., & Volpone, S. (2008). *Attenuating the effect of seniority on intent to remain: The role of perceived inclusiveness.* Paper presented at the meeting of the Academy of Management, Anaheim, CA.

Bandura, A. (1977). Self-efficacy: toward a unifying theory of behavioral change. *Psychological review, 84*(2), 191.

Barak, M. E. M. (1999). Beyond affirmative action: Toward a model of diversity and organizational inclusion. *Administration in Social Work, 23*(3-4), 47-68.

Barak, M. E. M., & Levin, A. (2002). Outside of the corporate mainstream and excluded from the work community: A study of diversity, job satisfaction and well-being. *Community, Work & Family, 5*(2), 133-157.

Barak, M. E. M., Findler, L., & Wind, L. H. (2016). Diversity, inclusion, and commitment in organizations: International empirical explorations. *Journal of Behavioral and Applied Management, 2*(2), 813.

Barak, M. E. M., Levin, A., Nissly, J. A., & Lane, C. J. (2006). Why do they leave? Modeling child welfare workers' turnover intentions. *Children and Youth Services Review, 28*(5), 548-577.

Baron, R. M., & Kenny, D. A. (1986). The moderator–mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations. *Journal of personality and social psychology, 51*(6), 1173.

Berka, G. C. (2014). *In search of greater understanding of organizational inclusion: an expanded approach.* (Doctoral dissertation). The University of North Carolina at Charlotte.

Bernardin, H. J., & Beatty, R. W. (1984). *Performance appraisal: Assessing human behavior at work*. Boston, M.S. : Kent Publishing Company.

Borman, W. C., & Motowidlo, S. (1993). Expanding the criterion domain to include elements of contextual performance. *San Francisco:* Jossey-Bass.

Brewer, M. B. (1991). The social self: On being the same and different at the same time. *Personality and social psychology bulletin, 17*(5), 475-482.

Brooke, P. P., Russell, D. W., & Price, J. L. (1988). Discriminant validation of measures of job satisfaction, job involvement, and organizational commitment. *Journal of applied psychology, 73*(2), 139.

Brown, B. B., & Lohr, M. J. (1987). Peer-group affiliation and adolescent self-esteem: An integration of ego-identity and symbolic-interaction theories. *Journal of personality and social psychology, 52*(1), 47.

Campbell, J. P., McHenry, J. J., & Wise, L. L. (1990). Modeling job performance in a population of jobs. *Personnel psychology, 43*(2), 313-575.

Cast, A. D., & Burke, P. J. (2002). A theory of self-esteem. *Social forces, 80*(3), 1041-1068.

Cho, S., & Mor Barak, M. E. (2008). Understanding of diversity and inclusion in a perceived homogeneous culture: A study of organizational commitment and job performance among Korean employees. *Administration in Social Work, 32*(4),

100-126.

Cohen, J., Cohen, P., West, S., & Aiken, L. (2003). *Applied multiple correlation/regression analysis for the social sciences.* Hillsdale, NJ: Erlbaum.

Cooper-Hakim, A., & Viswesvaran, C. (2005). The construct of work commitment: testing an integrative framework. *Psychological bulletin, 131*(2), 241.

Deci, E. L., & Ryan, R. M. (1985). The general causality orientations scale: Self-determination in personality. *Journal of research in personality, 19*(2), 109-134.

Deci, E. L., & Ryan, R. M. (2002). Overview of self-determination theory: An organismic dialectical perspective. In E. L. Deci, & R. M. Ryan. (Eds.). *Handbook of self-determination research*. NY : The University of Rochester Press.

Deci, E. L., & Ryan, R. M. (2008). Self-determination theory: A macrotheory of human motivation, development, and health. *Canadian psychology/Psychologie canadienne, 49*(3), 182.

Deci, E. L., Olafsen, A. H., & Ryan, R. M. (2017). Self-determination theory in work organizations: The state of a science. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior, 4*, 19-43.

Dirks, K. T., & Ferrin, D. L. (2002). Trust in leadership: Meta-analytic findings and implications for research and practice. *Journal of applied psychology, 87*(4), 611.

Ensher, E. A., Grant-Vallone, E. J., & Donaldson, S. I. (2001). Effects of perceived discrimination on job satisfaction, organizational commitment, organizational citizenship behavior, and grievances. *Human Resource Development Quarterly, 12*(1), 53-72.

Findler, L., Wind, L. H., & Barak, M. E. M. (2007). The challenge of workforce management in a global society: Modeling the relationship between diversity, inclusion, organizational culture, and employee well-being, job satisfaction and organizational commitment. *Administration in Social Work, 31*(3), 63-94.

Gawel, J. E. (1997). Herzberg's theory of motivation and Maslow's hierarchy of needs.

Practical Assessment, Research & Evaluation, 5(11), 3.

Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., Anderson, R. E., & Tatham, R. L. (1998). *Multivariate data analysis* (5th ed.). Prentice hall Upper Saddle River, NJ.

Halbesleben, J. R., & Wheeler, A. R. (2008). The relative roles of engagement and embeddedness in predicting job performance and intention to leave. *Work & Stress, 22*(3), 242-256.

Han, S.-P., & Shavitt, S. (1994). Persuasion and culture: Advertising appeals in individualistic and collectivistic societies. *Journal of Experimental Social Psychology, 30*(4), 326-350.

Harter, J. K., Schmidt, F. L., & Hayes, T. L. (2002). Business-unit-level relationship between employee satisfaction, employee engagement, and business outcomes: A meta-analysis. *Journal of applied psychology, 87*(2), 268.

Hogg, M. A., & Turner, J. C. (1987). Social identity and conformity: A theory of referent informational influence. *Current issues in European social psychology, 2*, 139-182.

Honiball, G. F. (2009). *Managers' perceptions of the relationship between spirituality and work performance*. (Doctoral dissertation). University of South Africa, Pretoria.

Hope Pelled, L., Ledford, J., Gerald E, & Albers Mohrman, S. (1999). Demographic dissimilarity and workplace inclusion. *Journal of Management studies, 36*(7), 1013-1031.

Hwang, J., & Hopkins, K. (2012). Organizational inclusion, commitment, and turnover among child welfare workers: A multilevel mediation analysis. *Administration in Social Work, 36*(1), 23-39.

Hwang, J., & Hopkins, K. M. (2015). A structural equation model of the effects of diversity characteristics and inclusion on organizational outcomes in the child welfare workforce. *Children and Youth Services Review, 50*, 44-52.

James, L. R., & Brett, J. M. (1984). Mediators, moderators, and tests for mediation. *Journal*

of applied psychology, 69(2), 307.

Jetten, J., Spears, R., & Manstead, A. S. (1998). Defining dimensions of distinctiveness: Group variability makes a difference to differentiation. *Journal of personality and social psychology, 74*(6), 1481.

Jowett, S., & Clark-Carter, D. (2006). Perceptions of empathic accuracy and assumed similarity in the coach–athlete relationship. *British Journal of Social Psychology, 45*(3), 617-637.

Kanat-Maymon, Y., Benjamin, M., Stavsky, A., Shoshani, A., & Roth, G. (2015). The role of basic need fulfillment in academic dishonesty: A self-determination theory perspective. *Contemporary Educational Psychology, 43*, 1-9.

Koopmans, L., Bernaards, C. M., Hildebrandt, V. H., Schaufeli, W. B., de Vet Henrica, C., & van der Beek, A. J. (2011). Conceptual frameworks of individual work performance: a systematic review. *Journal of occupational and environmental medicine, 53*(8), 856-866.

Kouzes, J. M., & Posner, B. Z. (2007). The Leadership Challenge San Francisco. *CA, Jossey*.

Lawler III, E. E. (1994). From job-based to competency-based organizations. *Journal of organizational behavior, 15*(1), 3-15.

Leary, M. R., & Downs, D. L. (1995). Interpersonal functions of the self-esteem motive. In *Efficacy, agency, and self-esteem* (pp. 123-144). Springer.

Locke, E. A., & Latham, G. P. (1990). Work motivation and satisfaction: Light at the end of the tunnel. *Psychological science, 1*(4), 240-246.

Locke, E. A., & Latham, G. P. (2013). *New developments in goal setting and task performance*. Routledge.

Lounsbury, J. W., & Hoopes, L. L. (1986). A vacation from work: Changes in work and nonwork outcomes. *Journal of Applied psychology*, *71*(3), 392.

Maslow, A. H. (2000). *The Maslow business reader*. NY : John Wiley & Sons.

Mathis, R. L., & Jackson, J. H. (2000). *Human Resource Management*. Ohio : South Western College Publishing.

Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1997). *Commitment in the workplace: Theory, research, and application*. Sage.

Meyer, J. P., Becker, T. E., & Vandenberghe, C. (2004). Employee commitment and motivation: a conceptual analysis and integrative model. *Journal of applied psychology, 89*(6), 991.

Meyer, J. P., Stanley, D. J., Herscovitch, L., & Topolnytsky, L. (2002). Affective, continuance, and normative commitment to the organization: A meta-analysis of antecedents, correlates, and consequences. *Journal of vocational behavior, 61*(1), 20-52.

Miller, F. A. (1998). Strategic culture change: The door to achieving high performance and inclusion. *Public personnel management, 27*(2), 151-160.

Mor-Barak, M. E., & Cherin, D. A. (1998). A tool to expand organizational understanding of workforce diversity: Exploring a measure of inclusion-exclusion. *Administration in Social Work, 22*(1), 47-64.

Motowidlo, S. J., & Schmit, M. J. (1999). Performance assessment in unique jobs. In Pulakos (Ed.), *The changing nature of performance* (pp. 56-86). TX : Rice University.

Mowday, R. T., Porter, L. W., & Steers, R. (1982). *Organizational linkages: The psychology of commitment, absenteeism, and turnover.* San Diego, CA : Academic Press.

Mulki, J. P., Jaramillo, F., & Locander, W. B. (2006). Emotional exhaustion and organizational deviance: Can the right job and a leader's style make a difference? *Journal of business research, 59*(12), 1222-1230.

Nagar, K. (2012). Organizational commitment and job satisfaction among teachers during

times of burnout. *Vikalpa, 37*(2), 43-60.

Pickett, C. L., Silver, M. D., & Brewer, M. B. (2002). The impact of assimilation and differentiation needs on perceived group importance and judgments of ingroup size. *Personality and social psychology bulletin, 28*(4), 546-558.

Porter, L. W., Steers, R. M., Mowday, R. T., & Boulian, P. V. (1974). Organizational commitment, job satisfaction, and turnover among psychiatric technicians. *Journal of applied psychology, 59*(5), 603.

Pulakos, E. D., Schmitt, N., & Chan, D. (1996). Models of job performance ratings: An examination of ratee race, ratee gender, and rater level effects. *Human Performance, 9*(2), 103-119.

Punnett, B. J. (2015). *International perspectives on organizational behavior and human resource management*. London : Routledge.

Purvanova, R. K. (2013). The role of feeling known for team member outcomes in project teams. *Small Group Research, 44*(3), 298-331.

Reeve, J. (2012). A self-determination theory perspective on student engagement. In S. L. CHristenson, A. L. Reschly, & Cathy Wylie. (Eds.). *Handbook of research on student engagement* (pp. 149-172). NY : Springer.

Reeve, J., & Halusic, M. (2009). How K-12 teachers can put self-determination theory principles into practice. *School Field, 7*(2), 145-154.

Robbins, S. P. (2001). *Organisational behaviour: global and Southern African perspectives*. Pearson South Africa.

Roberson, Q. M. (2006). Disentangling the meanings of diversity and inclusion in organizations. *Group & Organization Management, 31*(2), 212-236.

Ryan, R. M., & Deci, E. L. (2000). Self-determination theory and the facilitation of intrinsic motivation, social development, and well-being. *American psychologist, 55*(1), 68.

Salanova, M., Agut, S., & Peiró, J. M. (2005). Linking organizational resources and work engagement to employee performance and customer loyalty: the mediation of service climate. *Journal of applied psychology, 90*(6), 1217.

Schafer, R. (1968). *Aspects of internalization*. International Universities Press, Inc.

Schaufeli, W. B., & Salanova, M. (2008). 18 Enhancing work engagement through the management of human resources. In K. Naswall, J. Hellgren, & M. Sverke. (Eds.). *The individual in the changing working life* (pp. 380). Cambridge University Press.

SEPO. (2019). *About SEPA*. Retrieved from www.sepo.go.th

Sheldon, M. E. (1971). Investments and involvements as mechanisms producing commitment to the organization. *Administrative science quarterly, 16*(2).

Shore, L. M., Randel, A. E., Chung, B. G., Dean, M. A., Holcombe Ehrhart, K., & Singh, G. (2011). Inclusion and diversity in work groups: A review and model for future research. *Journal of management, 37*(4), 1262-1289.

Solinger, O. N., Van Olffen, W., & Roe, R. A. (2008). Beyond the three-component model of organizational commitment. *Journal of applied psychology, 93*(1), 70.

Sonnentag, S. (2003). Recovery, work engagement, and proactive behavior: a new look at the interface between nonwork and work. *Journal of applied psychology, 88*(3), 518.

Spector, P. E. (1985). Measurement of human service staff satisfaction: Development of the Job Satisfaction Survey. *American journal of community psychology, 13*(6), 693-713.

Stanley, L., Vandenberghe, C., Vandenberg, R., & Bentein, K. (2013). Commitment profiles and employee turnover. *Journal of vocational behavior, 82*(3), 176-187.

Steers, R. M. (1977). Antecedents and outcomes of organizational commitment. *Administrative science quarterly*, *22*(1), 46-56.

Street, M. D., & Anthony, W. P. (1997). A Conceptual Framework Establishing the Relationship between Grouptiunk and Escalating Commitment Behavior. *Small Group Research, 28*(2), 267-293.

Steers, R. M., Mowday, R. T., & Shapiro, D. L. (2004). The future of work motivation theory. *Academy of Management review*, *29*(3), 379-387.

Swann Jr, W. B., Milton, L. P., & Polzer, J. T. (2000). Should we create a niche or fall in line? Identity negotiation and small group effectiveness. *Journal of personality and social psychology, 79*(2), 238.

Tajfel, H., & Turner, J. (1986). The social identity theory of intergroup behaviour. In Worchel S. I. & Austin W.G. (Eds.). Psychology of intergroup relations. *Chicago: Nelson Hall*.

Törnroos, M., Jokela, M., & Hakulinen, C. (2019). The relationship between personality and job satisfaction across occupations. *Personality and Individual Differences, 145*, 82-88.

Tu, L., Plaisent, M., Bernard, P., & Maguiraga, L. (2005). Comparative age differences of job satisfaction on faculty at higher education level. *International journal of educational management*.

Vansteenkiste, M., Niemiec, C. P., & Soenens, B. (2010). The development of the five mini-theories of self-determination theory: An historical overview, emerging trends, and future directions. In *The decade ahead: Theoretical perspectives on motivation and achievement* (pp. 105-165). Emerald Group Publishing Limited.

Viswesvaran, C. (1993). *Modeling job performance: Is there a general factor?* Iowa: IOWA University.

Viswesvaran, C., & Ones, D. S. (2000). Measurement error in “Big Five Factors” personality assessment: Reliability generalization across studies and measures. *Educational and psychological measurement, 60*(2), 224-235.

Wasserman, I. C., Gallegos, P. V., & Ferdman, B. M. (2008). Dancing with resistance.

Diversity resistance in organizations, 175-200.

Wayne, S. J., Shore, L. M., & Liden, R. C. (1997). Perceived organizational support and leader-member exchange: A social exchange perspective. *Academy of management journal, 40*(1), 82-111.

Wegner, D., Mullen, B., & Goethals, G. R. (1987). Theories of group behavior. *Theories of group behavior*, 185-208.

Williams, G. C., Niemiec, C. P., Patrick, H., Ryan, R. M., & Deci, E. L. (2009). The importance of supporting autonomy and perceived competence in facilitating long-term tobacco abstinence. *Annals of Behavioral Medicine, 37*(3), 315-324.

Wu, A. D., & Zumbo, B. D. (2008). Understanding and using mediators and moderators. *Social Indicators Research, 87*(3), 367.

กาญจนา พันธ์ศรีทุม. (2559). *อิทธิพลของปัจจัยด้านความยึดมั่นผูกพันในงาน ความผูกพันต่อองค์การ และ ความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกของผู้ปฏิบัติงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง.* (ปริญญานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.

คณะกรรมการจัดทำคู่มือสนับสนุนการทำงานของรัฐมนตรี. (2551). *ชุดคู่มือสนับสนุนการทำงานของรัฐมนตรี*. สืบค้นจาก http://www.soc.go.th/Primework.htm

คณินธร ล้อคำ. (2560). *การพัฒนาตัวบ่งชี้คุณลักษณะพัฒนาการวัยรุ่นเชิงบวกในบริบทของวัยรุ่นไทย*. (ปริญญานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.

ดนตรี ทวีไทรวิจิตร, มนตรี พิริยะกุล, และ ประยงค์ มีใจซื่อ. (2555). *อิทธิพลของปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ที โอ ที จำกัด (มหาชน)*. วารสารวิทยาการจัดการสมัยใหม่ คณะ วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏ ลำปาง, 5(2).

ชูชัย สมิทธิไกร. (2547). *การสรรหาการคัดเลือกและการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ชูชัย สมิทธิไกร. (2556). *การสรรหา การคัดเลือก และการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร* (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

นรเศรษฐ วาสะศิริ, และ ณฐวัฒน์ พระงาม. (2560). การจัดการทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในมหาวิทยาลัยพิษณุโลก. *วารสารการวิจัยกาสะลองคำ, 11*(3), 185-195.

ปิยรัฐ ธรรมพิทักษ์, และ นำชัย ศุภฤกษ์ชัยสกุล. (2557). เทคนิคการวิเคราะห์แบบจำลองโครงสร้างความสัมพันธ์พหุระดับกับการวิเคราะห์แบบจำลองตัวแปรคั่นกลางพหุระดับ. ใน *รวมบทความวิธีวิทยาและทฤษฎีเพื่อการวิจัยพฤติกรรมในองค์กร*. กรุงเทพฯ: สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

พฤทธิ์ เทศจีบ. (2552). การถดถอยขององค์การและแนวทางการปรับตัวสู่ความเป็นเลิศ. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, 29*(3), 206-218.

วรัญญา แดงสนิท, และ ดวงกมล ไตรวิจิตรคุณ. (2556). ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูโดยมีความยึดมั่นผูกพันในงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน. *Online Journal of Education, 9*(2), 295-307.

วารุณี ทองดี. (2559). *อิทธิพลการรับรู้โครงสร้างเป้าหมายที่มีต่อการปฏิบัติงานของบุคคลากรสายสนับสนุนสังกัดมหาวิทยาลัย โดยมีการตั้งเป้าหมายเชิงสัมฤทธิ์และความยึดมั่นผูกพันในงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน.* (ปริญญานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.

ศิริชัย กาญจนวาสี, และ ชัยลิขิต สร้อยเพชรเกษม. (2557). ตัวแปรสำหรับการ วิจัย: ความหมายประเภทการคัดเลือกการวัดและการควบคุม. *Journal of Education Thaksin University, 14*(1), 9-37.

ศุภวัฒน์ คูธนพงศ์. (2560). *อิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนขององค์การที่มีต่อการปฏิบัติงานตามวัฒนธรรมองค์การของผู้ปฏิบัติงานที่ปฏิบัติงานธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ โดยมีความไว้วางใจต่อองค์การและความผูกพันต่อองค์การเป็นตัวแปรส่งผ่าน และทุนทางจิตวิทยาเป็นตัวแปรกำกับ.* (ปริญญานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาประยุกต์). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.

สิทธิพงศ์ วัฒนานนท์สกุล. (2558). การพัฒนาทักษะการเรียนรู้โดยการเป็นผู้เรียนแบบรีเฟล็กทีฟ. *วารสารพฤติกรรมศาสตร์เพื่อการพัฒนา*, *7*(1), 1-14.

สิทธิพงศ์ วัฒนานนท์สกุล. (2560). การตรวจสอบความตรงโมเดลการวัดกลยุทธ์การกำกับตนเองใน

การเรียนรู้เชิงวิชาการของนักศึกษามหาวิทยาลัย. *วารสารพฤติกรรมศาสตร์*, *23*(2), 43-60.

สุทธกร เฟื่องกรณ์. (2556). *การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองคลังสำนักพระราชวัง.* (การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีประทุม, กรุงเพทฯ

เอกศิษฏ์ เจริญธันยบูรณ์, และ ไพบูลย์ อาชารุ่งโรจน์. (2560). บุคลิกภาพทักษะและภาวะผู้นำของหัวหน้าทีมที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร. *Veridian E-Journal, Silpakorn University (Humanities, Social Sciences and arts), 10*(1), 1604-1619.

ภาคผนวก

1. Printout เครื่องมือ

```
T-TEST GROUPS=ING(2 1)
  /MISSING=ANALYSIS
  /VARIABLES=IN1 to IN15
  /CRITERIA=CI(.95).
```

T-Test

Group Statistics

ING		N	M	SD	SE
IN1	2.00	41	4.24	.43	.07
	1.00	38	3.39	.59	.10
IN2	2.00	41	4.51	.55	.09
	1.00	38	3.45	.55	.09
IN3	2.00	41	4.63	.49	.08
	1.00	38	3.63	.54	.09
IN4	2.00	41	4.37	.70	.11
	1.00	38	3.21	.62	.10
IN5	2.00	41	4.27	.59	.09
	1.00	38	3.00	.52	.08
IN6	2.00	41	4.49	.60	.09
	1.00	38	3.29	.52	.08
IN7	2.00	41	4.61	.49	.08
	1.00	38	3.42	.55	.09
IN8	2.00	41	4.54	.60	.09
	1.00	38	3.26	.60	.10
IN9	2.00	41	4.49	.51	.08
	1.00	38	3.24	.54	.09
IN10	2.00	41	4.34	.57	.09
	1.00	38	3.00	.52	.08
IN11	2.00	41	4.34	.57	.09
	1.00	38	3.18	.39	.06
IN12	2.00	41	4.68	.47	.07
	1.00	38	3.32	.57	.09
IN13	2.00	41	4.78	.42	.07
	1.00	38	3.34	.58	.09
IN14	2.00	41	4.46	.50	.08
	1.00	38	3.21	.47	.08
IN15	2.00	41	4.29	.72	.11
	1.00	38	3.45	.55	.09

Independent Samples Test

		Levene's Test F	Levene's Test Sig.	t-test for Equality of Means t	df	Sig. 2t	M Diff	SE Diff	95% Confidence Lower	95% Confidence Upper
IN1	assume	9.081	.003	7.28	77	.000	.849	.117	.617	1.081
	not			7.20	67	.000	.849	.118	.614	1.085
IN2	assume	.000	.999	8.53	77	.000	1.065	.125	.816	1.313
	not			8.53	77	.000	1.065	.125	.816	1.313
IN3	assume	.875	.353	8.66	77	.000	1.003	.116	.772	1.233
	not			8.63	75	.000	1.003	.116	.771	1.234
IN4	assume	3.890	.052	7.74	77	.000	1.155	.149	.858	1.453
	not			7.78	77	.000	1.155	.149	.859	1.451
IN5	assume	7.600	.007	10.08	77	.000	1.268	.126	1.018	1.519
	not			10.13	77	.000	1.268	.125	1.019	1.518
IN6	assume	3.848	.053	9.52	77	.000	1.198	.126	.948	1.449
	not			9.57	77	.000	1.198	.125	.949	1.448
IN7	assume	1.751	.190	10.10	77	.000	1.189	.118	.954	1.423
	not			10.06	74	.000	1.189	.118	.953	1.424
IN8	assume	.899	.346	9.45	77	.000	1.273	.135	1.005	1.542
	not			9.45	76	.000	1.273	.135	1.005	1.542
IN9	assume	2.552	.114	10.61	77	.000	1.251	.118	1.016	1.486
	not			10.58	75	.000	1.251	.118	1.015	1.486
IN10	assume	13.064	.001	10.85	77	.000	1.341	.124	1.095	1.588
	not			10.89	77	.000	1.341	.123	1.096	1.587
IN11	assume	14.824	.000	10.36	77	.000	1.157	.112	.935	1.380
	not			10.51	71	.000	1.157	.110	.938	1.377
IN12	assume	2.051	.156	11.60	77	.000	1.367	.118	1.132	1.602
	not			11.51	72	.000	1.367	.119	1.130	1.604
IN13	assume	10.513	.002	12.67	77	.000	1.438	.114	1.212	1.664
	not			12.51	67	.000	1.438	.115	1.209	1.668
IN14	assume	7.562	.007	11.35	77	.000	1.253	.110	1.033	1.473
	not			11.38	77	.000	1.253	.110	1.034	1.472
IN15	assume	.138	.712	5.83	77	.000	.845	.145	.557	1.134
	not			5.89	75	.000	.845	.144	.559	1.131

```
T-TEST GROUPS=COG(2 1)
  /MISSING=ANALYSIS
  /VARIABLES=CO1 to CO15
  /CRITERIA=CI(.95).
```

T-Test

Group Statistics

COG		N	M	SD	SE
CO1	2.00	40	4.55	.50	.08
	1.00	40	3.05	.85	.13
CO2	2.00	40	4.30	.91	.14
	1.00	40	2.58	.81	.13
CO3	2.00	40	4.70	.56	.09
	1.00	40	2.90	.63	.10
CO4	2.00	40	4.88	.33	.05
	1.00	40	3.35	.70	.11
CO5	2.00	40	4.85	.36	.06
	1.00	40	3.10	.63	.10
CO6	2.00	40	4.58	.55	.09
	1.00	40	2.83	.81	.13
CO7	2.00	40	4.11	1.07	.17
	1.00	40	2.80	.79	.13
CO8	2.00	40	4.48	.51	.08
	1.00	40	2.88	.76	.12
CO9	2.00	40	4.68	.57	.09
	1.00	40	2.78	.86	.14
CO10	2.00	40	4.10	1.17	.19
	1.00	40	2.73	.85	.13
CO11	2.00	40	4.88	.33	.05
	1.00	40	3.08	.92	.14
CO12	2.00	40	4.55	.60	.09
	1.00	40	2.98	.77	.12
CO13	2.00	40	4.60	.59	.09
	1.00	40	3.15	.74	.12
CO14	2.00	40	4.73	.45	.07
	1.00	40	3.58	.71	.11
CO15	2.00	40	4.90	.30	.05
	1.00	40	3.28	.82	.13

Independent Samples Test

		Levene's Test F	Levene's Test Sig.	t-test for Equality of Means t	df	Sig. 2t	M Diff	SE Diff	95% Confidence Lower	95% Confidence Upper
CO1	assume	.069	.793	9.64	78	.000	1.500	.156	1.190	1.810
	not			9.64	64	.000	1.500	.156	1.189	1.811
CO2	assume	.027	.869	8.93	78	.000	1.725	.193	1.341	2.109
	not			8.93	77	.000	1.725	.193	1.340	2.110
CO3	assume	.189	.665	13.44	78	.000	1.800	.134	1.533	2.067
	not			13.44	77	.000	1.800	.134	1.533	2.067
CO4	assume	27.354	.000	12.43	78	.000	1.525	.123	1.281	1.769
	not			12.43	56	.000	1.525	.123	1.279	1.771
CO5	assume	3.042	.085	15.19	78	.000	1.750	.115	1.521	1.979
	not			15.19	62	.000	1.750	.115	1.520	1.980
CO6	assume	.415	.521	11.28	78	.000	1.750	.155	1.441	2.059
	not			11.28	68	.000	1.750	.155	1.440	2.060
CO7	assume	2.285	.135	6.24	78	.000	1.313	.211	.894	1.732
	not			6.24	72	.000	1.313	.211	.893	1.732
CO8	assume	.216	.643	11.11	78	.000	1.600	.144	1.313	1.887
	not			11.11	68	.000	1.600	.144	1.313	1.887
CO9	assume	1.369	.246	11.61	78	.000	1.900	.164	1.574	2.226
	not			11.61	68	.000	1.900	.164	1.574	2.226
CO10	assume	3.491	.065	6.01	78	.000	1.375	.229	.920	1.830
	not			6.01	71	.000	1.375	.229	.919	1.831
CO11	assume	15.530	.000	11.66	78	.000	1.800	.154	1.493	2.107
	not			11.66	49	.000	1.800	.154	1.490	2.110
CO12	assume	.250	.619	10.24	78	.000	1.575	.154	1.269	1.881
	not			10.24	74	.000	1.575	.154	1.269	1.881
CO13	assume	.003	.956	9.72	78	.000	1.450	.149	1.153	1.747
	not			9.72	75	.000	1.450	.149	1.153	1.747
CO14	assume	13.852	.000	8.62	78	.000	1.150	.133	.884	1.416
	not			8.62	66	.000	1.150	.133	.884	1.416
CO15	assume	21.092	.000	11.80	78	.000	1.625	.138	1.351	1.899
	not			11.80	50	.000	1.625	.138	1.348	1.902

```
T-TEST GROUPS=JZG(2 1)
  /MISSING=ANALYSIS
  /VARIABLES=JZ1 to JZ25
  /CRITERIA=CI(.95).
```

T-Test

Group Statistics

JZG		N	M	SD	SE
JZ1	2.00	40	4.53	.51	.08
	1.00	38	3.55	.72	.12
JZ2	2.00	40	4.32	.48	.08

Independent Samples Test

		Levene's Test F	Levene's Test Sig.	t-test for Equality of Means t	df	Sig. 2t	M Diff	SE Diff	95% Confidence Lower	95% Confidence Upper
JZ1	assume	7.643	.007	6.90	76	.000	.972	.141	.692	1.253
	not			6.84	66	.000	.972	.142	.689	1.256
JZ2	assume	4.814	.031	6.72	76	.000	1.005	.150	.707	1.302

	1.00	38	3.32	.81	.13
JE3	2.00	40	4.15	.66	.10
	1.00	38	3.28	.60	.10
JE4	2.00	40	4.28	.51	.08
	1.00	38	3.18	.77	.12
JE5	2.00	40	4.25	.54	.09
	1.00	38	3.21	.58	.09
JE6	2.00	40	4.28	.64	.10
	1.00	38	2.59	.93	.15
JE7	2.00	40	4.23	.58	.09
	1.00	38	2.39	1.13	.18
JE8	2.00	40	4.18	.50	.08
	1.00	38	2.74	.79	.13
JE9	2.00	40	4.15	.53	.08
	1.00	38	2.68	.93	.15
JE10	2.00	40	4.10	.50	.08
	1.00	38	2.58	.92	.15
JE11	2.00	40	4.20	.61	.10
	1.00	38	2.66	.94	.15
JE12	2.00	40	3.98	.73	.12
	1.00	38	2.37	.82	.13
JE13	2.00	40	3.98	.66	.10
	1.00	38	2.53	.83	.13
JE14	2.00	40	3.75	.93	.15
	1.00	38	2.26	.86	.14
JE15	2.00	40	2.89	1.17	.19
	1.00	38	2.47	.92	.15
JE16	2.00	40	4.13	.65	.10
	1.00	38	2.87	.66	.11
JE17	2.00	40	3.98	.73	.12
	1.00	38	2.34	.81	.13
JE18	2.00	40	3.90	.74	.12
	1.00	38	2.03	.79	.13
JE19	2.00	40	3.98	.77	.12
	1.00	38	2.11	.86	.14
JE20	2.00	40	4.10	.63	.10
	1.00	38	2.47	.80	.13
JE21	2.00	40	4.45	.50	.08
	1.00	38	3.66	.78	.13
JE22	2.00	40	4.45	.55	.09
	1.00	38	3.58	.76	.12
JE23	2.00	40	4.38	.54	.09
	1.00	38	3.32	.87	.14
JE24	2.00	40	4.47	.51	.08
	1.00	38	3.45	.72	.12
JE25	2.00	40	4.35	.53	.08
	1.00	38	3.34	.75	.12

	not			6.63	59	.000	1.005	.151	.701	1.308
JE3	assume	.157	.693	6.05	76	.000	.869	.144	.583	1.155
	not			6.06	76	.000	.869	.143	.584	1.154
JE4	assume	2.631	.109	7.46	76	.000	1.091	.146	.799	1.382
	not			7.38	64	.000	1.091	.148	.796	1.386
JE5	assume	.092	.762	8.20	76	.000	1.039	.127	.787	1.292
	not			8.18	75	.000	1.039	.127	.786	1.292
JE6	assume	5.802	.018	9.33	76	.000	1.681	.180	1.322	2.039
	not			9.24	65	.000	1.681	.182	1.317	2.044
JE7	assume	20.622	.000	9.09	76	.000	1.830	.201	1.429	2.231
	not			8.95	54	.000	1.830	.204	1.420	2.240
JE8	assume	9.739	.003	9.61	76	.000	1.438	.150	1.140	1.736
	not			9.51	62	.000	1.438	.151	1.136	1.741
JE9	assume	14.908	.000	8.57	76	.000	1.466	.171	1.125	1.806
	not			8.46	58	.000	1.466	.173	1.119	1.813
JE10	assume	25.240	.000	9.16	76	.000	1.521	.166	1.190	1.852
	not			9.03	56	.000	1.521	.168	1.184	1.859
JE11	assume	9.371	.003	8.66	76	.000	1.542	.178	1.187	1.897
	not			8.57	63	.000	1.542	.180	1.182	1.902
JE12	assume	9.557	.003	9.13	76	.000	1.607	.176	1.256	1.957
	not			9.11	74	.000	1.607	.176	1.255	1.958
JE13	assume	8.693	.004	8.56	76	.000	1.449	.169	1.111	1.786
	not			8.51	71	.000	1.449	.170	1.109	1.788
JE14	assume	.046	.830	7.33	76	.000	1.487	.203	1.083	1.891
	not			7.35	76	.000	1.487	.202	1.084	1.890
JE15	assume	2.560	.114	1.75	76	.084	.420	.240	-.058	.897
	not			1.76	73	.082	.420	.238	-.055	.894
JE16	assume	.281	.598	8.45	76	.000	1.257	.149	.961	1.553
	not			8.45	76	.000	1.257	.149	.960	1.553
JE17	assume	4.339	.041	9.31	76	.000	1.633	.175	1.284	1.982
	not			9.29	74	.000	1.633	.176	1.283	1.983
JE18	assume	.895	.347	10.80	76	.000	1.874	.173	1.528	2.219
	not			10.78	75	.000	1.874	.174	1.528	2.220
JE19	assume	3.362	.071	10.12	76	.000	1.870	.185	1.502	2.238
	not			10.09	74	.000	1.870	.185	1.500	2.239
JE20	assume	6.162	.015	10.01	76	.000	1.626	.162	1.303	1.950
	not			9.95	71	.000	1.626	.163	1.300	1.952
JE21	assume	9.159	.003	5.35	76	.000	.792	.148	.497	1.087
	not			5.29	63	.000	.792	.150	.493	1.091
JE22	assume	5.162	.026	5.82	76	.000	.871	.150	.573	1.169
	not			5.77	67	.000	.871	.151	.570	1.172
JE23	assume	3.913	.052	6.48	76	.000	1.059	.163	.734	1.385
	not			6.40	61	.000	1.059	.165	.728	1.390
JE24	assume	4.813	.031	7.28	76	.000	1.026	.141	.745	1.307
	not			7.21	66	.000	1.026	.142	.742	1.310
JE25	assume	1.806	.183	6.89	76	.000	1.008	.146	.717	1.299
	not			6.84	67	.000	1.008	.147	.714	1.302

*exclude

```
T-TEST GROUPS=JPG(2 1)
  /MISSING=ANALYSIS
  /VARIABLES=JP1 to JP15
  /CRITERIA=CI(.95).
```

T-Test

Group Statistics

JPG		N	M	SD	SE
JP1	2.00	42	4.64	.48	.07
	1.00	41	3.51	.51	.08
JP2	2.00	42	4.74	.45	.07
	1.00	41	3.46	.60	.09
JP3	2.00	42	4.48	.55	.09
	1.00	41	3.24	.49	.08
JP4	2.00	42	4.79	.42	.06
	1.00	41	3.41	.55	.09
JP5	2.00	42	4.60	.50	.08
	1.00	41	3.32	.47	.07
JP6	2.00	42	4.38	.49	.08
	1.00	41	3.10	.49	.08
JP7	2.00	42	4.62	.49	.08
	1.00	41	3.34	.53	.08
JP8	2.00	42	4.48	.51	.08
	1.00	41	3.20	.40	.06
JP9	2.00	42	4.14	.61	.09
	1.00	41	3.02	.42	.07
JP10	2.00	42	4.12	.59	.09
	1.00	41	2.93	.41	.06
JP11	2.00	42	4.38	.79	.12
	1.00	41	2.90	.85	.13
JP12	2.00	42	4.62	.49	.08
	1.00	41	3.29	.46	.07
JP13	2.00	42	4.45	.74	.11
	1.00	41	3.24	.49	.08
JP14	2.00	42	4.64	.48	.07
	1.00	41	3.29	.51	.08
JP15	2.00	42	4.64	.48	.07
	1.00	41	3.46	.50	.08

Independent Samples Test

		Levene's Test		t-test for Equality of Means						
									95% Confidence	
		F	Sig.	t	df	Sig. 2t	M Diff	SE Diff	Lower	Upper
JP1	assume	3.478	.066	10.39	81	.000	1.131	.109	.914	1.347
	not			10.39	81	.000	1.131	.109	.914	1.347
JP2	assume	11.222	.001	11.06	81	.000	1.275	.115	1.045	1.504
	not			11.02	74	.000	1.275	.116	1.044	1.505
JP3	assume	6.226	.015	10.76	81	.000	1.232	.115	1.004	1.460
	not			10.78	80	.000	1.232	.114	1.005	1.460
JP4	assume	15.396	.000	12.89	81	.000	1.371	.106	1.159	1.583
	not			12.84	75	.000	1.371	.107	1.158	1.584
JP5	assume	2.571	.113	12.02	81	.000	1.278	.106	1.067	1.490
	not			12.03	81	.000	1.278	.106	1.067	1.490
JP6	assume	7.156	.009	11.91	81	.000	1.283	.108	1.069	1.498
	not			11.91	81	.000	1.283	.108	1.069	1.498
JP7	assume	.077	.782	11.40	81	.000	1.278	.112	1.055	1.501
	not			11.38	80	.000	1.278	.112	1.054	1.501
JP8	assume	23.729	.000	12.77	81	.000	1.281	.100	1.081	1.481
	not			12.80	78	.000	1.281	.100	1.082	1.480
JP9	assume	9.238	.003	9.75	81	.000	1.118	.115	.890	1.347
	not			9.79	73	.000	1.118	.114	.891	1.346
JP10	assume	5.375	.023	10.62	81	.000	1.192	.112	.969	1.416
	not			10.66	73	.000	1.192	.112	.969	1.415
JP11	assume	.065	.799	8.22	81	.000	1.486	.181	1.126	1.846
	not			8.21	80	.000	1.486	.181	1.126	1.846
JP12	assume	2.761	.100	12.68	81	.000	1.326	.105	1.118	1.535
	not			12.69	81	.000	1.326	.105	1.118	1.534
JP13	assume	4.162	.045	8.76	81	.000	1.208	.138	.934	1.483
	not			8.80	71	.000	1.208	.137	.935	1.482
JP14	assume	.427	.516	12.34	81	.000	1.350	.109	1.132	1.568
	not			12.33	81	.000	1.350	.110	1.132	1.568
JP15	assume	2.904	.092	10.86	81	.000	1.179	.109	.963	1.396
	not			10.85	81	.000	1.179	.109	.963	1.396

```
*A * CITC.
RELIABILITY
  /VARIABLES=IN1 to IN15
  /SCALE('Inclusion') ALL
  /MODEL=ALPHA
  /STATISTICS=CORR
  /SUMMARY=TOTAL.
```

Reliability

Scale: Inclusion

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	150	100.0
	Exc	0	0.0
	Total	150	100.0

a. Listwise deletion based on

Reliability

C'Alpha	C'Alpha Standard	N of Items
.919	.921	15

Item-Total Statistics

	M Del	V Del	CITC	r^2	C'Alpha del	
IN1	54.59	44.53	.598	.532	.915	
IN2	54.49	43.81	.634	.586	.913	
IN3	54.34	44.06	.605	.571	.914	
IN4	54.71	43.68	.454	.359	.921	*exclude
IN5	54.84	42.91	.593	.488	.915	
IN6	54.57	43.15	.603	.434	.914	
IN7	54.47	43.19	.675	.589	.912	
IN8	54.51	43.11	.625	.585	.914	
IN9	54.63	42.77	.693	.594	.911	
IN10	54.76	42.47	.690	.571	.911	
IN11	54.62	43.28	.671	.542	.912	
IN12	54.48	42.53	.713	.663	.911	
IN13	54.41	42.08	.765	.692	.909	
IN14	54.59	43.17	.691	.581	.912	
IN15	54.63	44.91	.478	.304	.918	

Inter-Item Correlation Matrix

	IN1	IN2	IN3	IN4	IN5	IN6	IN7	IN8	IN9	IN10	IN11	IN12	IN13	IN14	IN15
IN1	1.000	.596	.552	.263	.395	.361	.410	.370	.435	.426	.460	.354	.442	.435	.353
IN2	.596	1.000	.560	.327	.342	.367	.493	.303	.421	.441	.410	.499	.640	.497	.296
IN3	.552	.560	1.000	.409	.217	.385	.545	.392	.461	.388	.366	.519	.495	.376	.237
IN4	.263	.327	.409	1.000	.458	.249	.378	.223	.310	.341	.329	.309	.362	.355	.143
IN5	.395	.342	.217	.458	1.000	.434	.429	.411	.381	.469	.487	.403	.491	.456	.336
IN6	.361	.367	.385	.249	.434	1.000	.550	.489	.431	.425	.398	.440	.506	.478	.343
IN7	.410	.493	.545	.378	.429	.550	1.000	.578	.585	.428	.347	.490	.518	.445	.287
IN8	.370	.303	.392	.223	.411	.489	.578	1.000	.655	.602	.442	.439	.456	.359	.328
IN9	.435	.421	.461	.310	.381	.431	.585	.655	1.000	.608	.524	.539	.533	.431	.359
IN10	.426	.441	.388	.341	.469	.425	.428	.602	.608	1.000	.543	.525	.526	.564	.341
IN11	.460	.410	.366	.329	.487	.398	.347	.442	.524	.543	1.000	.597	.575	.584	.396
IN12	.354	.499	.519	.309	.403	.440	.490	.439	.539	.525	.597	1.000	.732	.632	.391
IN13	.442	.640	.495	.362	.491	.506	.518	.456	.533	.526	.575	.732	1.000	.590	.461
IN14	.435	.497	.376	.355	.456	.478	.445	.359	.431	.564	.584	.632	.590	1.000	.442
IN15	.353	.296	.237	.143	.336	.343	.287	.328	.359	.341	.396	.391	.461	.442	1.000

```
RELIABILITY
  /VARIABLES=C01 to C015
  /SCALE('Commitment') ALL
  /MODEL=ALPHA
  /STATISTICS=CORR
  /SUMMARY=TOTAL.
```

Reliability

Scale: Commitment

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	150	100.0
	Exc	0	0.0
	Total	150	100.0

a. Listwise deletion based on

Reliability

C'Alpha	C'Alpha Standard	N of Items
.941	.943	15

Item-Total Statistics

	M Del	V Del	CITC	r^2	C'Alpha del	
C01	53.42	85.58	.669	.606	.938	
C02	53.78	83.20	.700	.665	.938	
C03	53.46	83.71	.796	.766	.935	
C04	53.16	85.81	.767	.799	.936	
C05	53.22	84.01	.850	.822	.934	
C06	53.52	83.34	.777	.669	.935	
C07	53.75	86.50	.537	.526	.942	*exclude
C08	53.55	84.76	.721	.609	.937	
C09	53.54	82.35	.801	.722	.935	
C010	53.74	85.91	.507	.507	.943	*exclude
C011	53.22	82.92	.807	.772	.935	
C012	53.48	84.89	.725	.634	.937	
C013	53.40	86.83	.634	.598	.939	
C014	53.20	89.34	.559	.577	.941	
C015	53.15	84.70	.700	.675	.937	

Inter-Item Correlation Matrix

	C01	C02	C03	C04	C05	C06	C07	C08	C09	C010	C011	C012	C013	C014	C015
C01	1.000	.618	.689	.546	.628	.566	.438	.639	.522	.249	.527	.421	.426	.320	.444
C02	.618	1.000	.771	.506	.581	.572	.486	.596	.572	.344	.532	.581	.436	.287	.425
C03	.689	.771	1.000	.676	.679	.698	.495	.623	.655	.344	.588	.590	.485	.403	.553
C04	.546	.506	.676	1.000	.832	.663	.349	.482	.627	.282	.692	.540	.592	.533	.748
C05	.628	.581	.679	.832	1.000	.724	.453	.623	.703	.437	.786	.589	.578	.535	.688
C06	.566	.572	.698	.663	.724	1.000	.369	.611	.718	.370	.685	.595	.513	.444	.585
C07	.438	.486	.495	.349	.453	.369	1.000	.444	.448	.599	.425	.415	.237	.207	.235
C08	.639	.596	.623	.482	.623	.611	.444	1.000	.635	.379	.570	.571	.466	.437	.452
C09	.522	.572	.655	.627	.703	.718	.448	.635	1.000	.497	.758	.556	.513	.437	.657
C010	.249	.344	.344	.282	.437	.370	.599	.379	.497	1.000	.502	.425	.309	.269	.342
C011	.527	.532	.588	.692	.786	.685	.425	.570	.758	.502	1.000	.673	.498	.427	.703
C012	.421	.581	.590	.540	.589	.595	.415	.571	.556	.425	.673	1.000	.534	.523	.570
C013	.426	.436	.485	.592	.578	.513	.237	.466	.513	.309	.498	.534	1.000	.701	.518
C014	.320	.287	.403	.533	.535	.444	.207	.437	.437	.269	.427	.523	.701	1.000	.500
C015	.444	.425	.553	.748	.688	.585	.235	.452	.657	.342	.703	.570	.518	.500	1.000

```
RELIABILITY
  /VARIABLES=JZ1 to JZ14, JZ16 to JZ25
  /SCALE('Job satisfaction') ALL
  /MODEL=ALPHA
  /STATISTICS=CORR
```

```
/SUMMARY=TOTAL.
```

Reliability

Scale: Job satisfaction

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	150	100.0
	Exc	0	0.0
	Total	150	100.0

a. Listwise deletion based on

Reliability

C'Alpha	C'Alpha Standard	N of Items
.937	.936	24

Item-Total Statistics

	M Del	V Del	CITC	r^2	C'Alpha del
JS1	81.63	159.40	.454		.936
JS2	81.79	158.62	.501		.935
JS3	81.92	160.24	.431		.936
JS4	81.90	158.71	.509		.935
JS5	81.86	158.69	.543		.935
JS6	82.01	151.55	.663		.933
JS7	82.16	149.06	.707		.932
JS8	82.02	153.70	.684		.933
JS9	82.02	153.38	.653		.933
JS10	82.15	153.26	.675		.933
JS11	82.04	153.69	.619		.934
JS12	82.32	151.51	.704		.932
JS13	82.23	154.11	.629		.934
JS14	82.58	153.43	.556		.935
JS16	82.12	155.72	.613		.934
JS17	82.34	151.07	.709		.932
JS18	82.55	149.46	.746		.932
JS19	82.53	149.49	.718		.932
JS20	82.23	152.45	.664		.933
JS21	81.59	160.38	.431		.936
JS22	81.67	160.01	.448		.936
JS23	81.77	158.07	.510		.935
JS24	81.66	158.71	.535		.935
JS25	81.77	158.54	.535		.935

Inter-Item Correlation Matrix

	JS1	JS2	JS3	JS4	JS5	JS6	JS7	JS8	JS9	JS10	JS11	JS12	JS13	JS14	JS16	JS17	JS18	JS19	JS20	JS21	JS22	JS23	JS24	JS25
JS1	1.000	.628	.415	.463	.479	.267	.220	.265	.269	.260	.252	.219	.279	.242	.234	.163	.167	.234	.220	.365	.422	.348	.352	.315
JS2	.628	1.000	.732	.476	.570	.315	.293	.320	.321	.376	.247	.263	.170	.219	.291	.223	.186	.139	.179	.370	.391	.362	.349	.419
JS3	.415	.732	1.000	.508	.583	.272	.247	.275	.326	.255	.203	.204	.143	.155	.320	.213	.165	.129	.199	.250	.236	.256	.286	.370
JS4	.463	.476	.508	1.000	.570	.357	.347	.388	.375	.377	.246	.306	.263	.231	.263	.264	.362	.338	.237	.223	.227	.277	.330	.249
JS5	.479	.570	.583	.570	1.000	.389	.347	.400	.386	.362	.349	.319	.234	.253	.285	.338	.301	.315	.305	.277	.231	.291	.239	.360
JS6	.267	.315	.272	.357	.389	1.000	.861	.797	.779	.624	.350	.432	.347	.260	.354	.395	.506	.502	.303	.196	.283	.277	.302	.342
JS7	.220	.293	.247	.347	.347	.861	1.000	.854	.830	.661	.318	.495	.373	.394	.378	.465	.593	.569	.366	.174	.248	.307	.331	.381
JS8	.265	.320	.275	.388	.400	.797	.854	1.000	.856	.633	.363	.469	.332	.324	.322	.443	.511	.501	.337	.149	.228	.313	.285	.330
JS9	.269	.321	.326	.375	.386	.779	.830	.856	1.000	.629	.340	.399	.346	.281	.378	.408	.487	.485	.325	.097	.171	.283	.289	.233
JS10	.260	.376	.255	.377	.362	.624	.661	.633	.629	1.000	.432	.499	.384	.383	.409	.426	.553	.543	.434	.191	.205	.309	.340	.359
JS11	.252	.247	.203	.246	.349	.350	.318	.363	.340	.432	1.000	.568	.708	.442	.508	.596	.542	.488	.690	.286	.165	.234	.270	.266
JS12	.219	.263	.204	.306	.319	.432	.495	.469	.399	.499	.568	1.000	.642	.633	.464	.734	.752	.703	.660	.150	.153	.228	.258	.287
JS13	.279	.170	.143	.263	.234	.347	.373	.332	.346	.384	.708	.642	1.000	.641	.506	.598	.593	.583	.717	.147	.173	.196	.262	.177
JS14	.242	.219	.155	.231	.253	.260	.394	.324	.281	.383	.442	.633	.641	1.000	.410	.593	.580	.587	.518	.104	.181	.127	.127	.157
JS16	.234	.291	.320	.263	.285	.354	.378	.322	.378	.409	.508	.464	.506	.410	1.000	.593	.482	.450	.505	.306	.325	.290	.423	.420
JS17	.163	.223	.213	.264	.338	.395	.465	.443	.408	.426	.596	.734	.598	.593	.593	1.000	.775	.698	.661	.250	.179	.331	.272	.352
JS18	.167	.186	.165	.362	.301	.506	.593	.511	.487	.553	.542	.752	.593	.580	.482	.775	1.000	.901	.662	.194	.179	.270	.300	.294
JS19	.234	.139	.129	.338	.315	.502	.569	.501	.485	.543	.488	.703	.583	.587	.450	.698	.901	1.000	.678	.178	.175	.256	.292	.250
JS20	.220	.179	.199	.237	.305	.503	.366	.337	.325	.434	.690	.660	.717	.518	.505	.661	.662	.678	1.000	.327	.225	.308	.289	.263
JS21	.365	.370	.250	.223	.277	.196	.174	.149	.097	.191	.286	.150	.147	.104	.306	.250	.194	.178	.327	1.000	.773	.637	.591	.599
JS22	.422	.391	.236	.227	.231	.283	.248	.228	.171	.205	.165	.153	.173	.181	.325	.179	.179	.175	.225	.773	1.000	.681	.659	.566
JS23	.348	.362	.256	.277	.291	.277	.307	.313	.283	.309	.234	.228	.196	.127	.290	.331	.270	.256	.308	.637	.681	1.000	.761	.601
JS24	.352	.349	.286	.330	.239	.302	.331	.285	.289	.340	.270	.258	.262	.127	.423	.272	.300	.292	.289	.591	.659	.761	1.000	.635
JS25	.315	.419	.370	.249	.360	.342	.381	.330	.233	.359	.266	.287	.177	.157	.420	.352	.294	.250	.263	.599	.566	.601	.635	1.000

```
RELIABILITY
  /VARIABLES=JP1 to JP15
  /SCALE('Job performance') ALL
  /MODEL=ALPHA
  /STATISTICS=CORR
  /SUMMARY=TOTAL.
```

Reliability

Scale: Job performance

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	150	100.0
	Exc	0	0.0
	Total	150	100.0

a. Listwise deletion based on

Reliability

C'Alpha	C'Alpha Standard	N of Items
.941	.945	15

Item-Total Statistics

	M Del	V Del	CITC	r^2	C'Alpha del	
JP1	54.24	52.83	.726	.627	.936	
JP2	54.28	52.75	.666	.539	.937	
JP3	54.46	52.44	.709	.583	.936	
JP4	54.26	52.18	.701	.673	.937	
JP5	54.36	52.42	.752	.626	.935	
JP6	54.55	52.33	.748	.640	.936	
JP7	54.32	52.35	.770	.769	.935	
JP8	54.43	52.46	.768	.752	.935	
JP9	54.71	53.46	.610	.725	.939	
JP10	54.79	53.01	.642	.704	.938	
JP11	54.61	51.31	.524	.390	.945	*exclude
JP12	54.32	52.06	.758	.625	.935	
JP13	54.38	52.56	.692	.645	.937	
JP14	54.30	51.97	.768	.837	.935	
JP15	54.24	52.65	.775	.778	.935	

Inter-Item Correlation Matrix

	JP1	JP2	JP3	JP4	JP5	JP6	JP7	JP8	JP9	JP10	JP11	JP12	JP13	JP14	JP15
JP1	1.000	.633	.621	.552	.588	.495	.623	.647	.400	.432	.412	.576	.499	.572	.607
JP2	.633	1.000	.544	.550	.521	.552	.585	.538	.480	.488	.326	.441	.452	.497	.483
JP3	.621	.544	1.000	.615	.550	.590	.526	.552	.408	.442	.480	.554	.454	.563	.547
JP4	.552	.550	.615	1.000	.664	.545	.596	.571	.288	.397	.333	.497	.550	.687	.602
JP5	.588	.521	.550	.664	1.000	.619	.620	.628	.406	.432	.475	.602	.526	.620	.642
JP6	.495	.552	.590	.545	.619	1.000	.697	.622	.581	.597	.429	.583	.483	.508	.561
JP7	.623	.585	.526	.596	.620	.697	1.000	.828	.557	.586	.332	.596	.480	.535	.594
JP8	.647	.538	.552	.571	.628	.622	.828	1.000	.580	.558	.327	.613	.510	.574	.584
JP9	.400	.480	.408	.288	.406	.581	.557	.580	1.000	.807	.282	.522	.447	.370	.397
JP10	.432	.488	.442	.397	.432	.597	.586	.558	.807	1.000	.346	.506	.423	.377	.431
JP11	.412	.326	.480	.333	.475	.429	.332	.327	.282	.346	1.000	.497	.418	.472	.484
JP12	.576	.441	.554	.497	.602	.583	.596	.613	.522	.506	.497	1.000	.625	.653	.676
JP13	.499	.452	.454	.550	.526	.483	.480	.510	.447	.423	.418	.625	1.000	.772	.659
JP14	.572	.497	.563	.687	.620	.508	.535	.574	.370	.377	.472	.653	.772	1.000	.848
JP15	.607	.483	.547	.602	.642	.561	.594	.584	.397	.431	.484	.676	.659	.848	1.000

```
*PCA.
FACTOR
    /VARIABLES IN1 to IN3, IN5 to IN15
    /MISSING LISTWISE
    /ANALYSIS IN1 to IN3, IN5 to IN15
    /PRINT INITIAL KMO ROTATION
    /CRITERIA FACTORS(3) ITERATE(25)
    /EXTRACTION PC
    /CRITERIA ITERATE(25)
    /ROTATION VARIMAX
    /METHOD=CORRELATION.
```

Factor Analysis

KMO and Bartlett

KMO		.907
Bartlett's Test	Chi-Sq	######
	df	91
	Sig.	.000

Total Variance Explained

Compo	Initial Eigenvalues Total	Var%	CUM%	Loadings Total	Var%	CUM%
1	6.97	49.81	49.81	3.40	24.29	24.29
2	1.07	7.66	57.47	2.96	21.12	45.41
3	1.02	7.29	64.76	2.71	19.35	64.76
4	.74	5.32	70.08			
5	.73	5.21	75.29			
6	.69	4.91	80.20			
7	.51	3.64	83.84			
8	.47	3.38	87.22			
9	.41	2.91	90.13			
10	.38	2.70	92.83			
11	.30	2.16	94.99			
12	.28	2.00	96.99			
13	.22	1.58	98.57			
14	.20	1.43	100			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotated Component Matrix[a]

	Component 1	2	3
IN1	.309	.209	.674
IN2	.336	.131	.793
IN3	.070	.334	.805
IN5	.806	.181	.095
IN6	.859	.557	.234
IN7	.142	.685	.460
IN8	.230	.856	.113
IN9	.368	.719	.286
IN10	.511	.561	.194
IN11	.717	.276	.223
IN12	.613	.299	.417
IN13	.629	.288	.485
IN14	.734	.190	.327
IN15	.665	.183	.317

Extraction Method: Principal
a. Rotation converged in 6

Component

Compo	1	2	3
1	.631	.570	.527
2	.506	.213	-.836
3	.589	-.794	.154

Extraction Method: Principal

```
FACTOR
    /VARIABLES JZ1 to JZ14, JZ16 to JZ25
    /MISSING LISTWISE
    /ANALYSIS JZ1 to JZ14, JZ16 to JZ25
    /PRINT INITIAL KMO ROTATION
    /CRITERIA FACTORS(5) ITERATE(25)
    /EXTRACTION PC
```

```
FACTOR
    /VARIABLES CO1 to CO6, CO8, CO9, CO11 to CO15
    /MISSING LISTWISE
    /ANALYSIS CO1 to CO6, CO8, CO9, CO11 to CO15
    /PRINT INITIAL KMO ROTATION
    /CRITERIA FACTORS(3) ITERATE(25)
    /EXTRACTION PC
    /CRITERIA ITERATE(25)
    /ROTATION VARIMAX
    /METHOD=CORRELATION.
```

Factor Analysis

KMO and Bartlett

KMO		.917
Bartlett's Test	Chi-Sq	######
	df	78
	Sig.	.000

Total Variance Explained

Compo	Initial Eigenvalues Total	Var%	CUM%	Loadings Total	Var%	CUM%
1	7.97	61.29	61.29	3.99	30.67	30.67
2	1.12	8.61	69.90	3.67	28.25	58.92
3	.80	6.13	76.03	2.22	17.11	76.03
4	.60	4.59	80.62			
5	.50	3.87	84.49			
6	.40	3.05	87.53			
7	.34	2.61	90.14			
8	.32	2.44	92.59			
9	.27	2.11	94.70			
10	.25	1.90	96.60			
11	.19	1.45	98.04			
12	.14	1.08	99.12			
13	.11	.88	100			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotated Component Matrix[a]

	Component 1	2	3
CO1	.240	.777	.213
CO2	.248	.833	.138
CO3	.420	.763	.108
CO4	.754	.309	.342
CO5	.722	.450	.309
CO6	.611	.535	.227
CO8	.273	.726	.500
CO9	.687	.469	.196
CO11	.799	.387	.192
CO12	.441	.456	.649
CO13	.293	.278	.803
CO14	.286	.133	.886
CO15	.820	.168	.300

Extraction Method: Principal
a. Rotation converged in 5

Component

Compo	1	2	3
1	.666	.616	.421
2	.204	-.693	.691
3	-.718	.374	.587

Extraction Method: Principal

```
FACTOR
    /VARIABLES JP1 to JP10, JP12 to JP15
    /MISSING LISTWISE
    /ANALYSIS JP1 to JP10, JP12 to JP15
    /PRINT INITIAL KMO ROTATION
    /CRITERIA FACTORS(3) ITERATE(25)
    /EXTRACTION PC
```

```
/CRITERIA ITERATE(25)
/ROTATION VARIMAX
/METHOD=CORRELATION.
```

Factor Analysis

KMO and Bartlett

KMO		.879
Bartlett's Test	Chi-Sq	######
	df	276
	Sig.	.000

Total Variance Explained

	Initial Eigenvalues			Loadings		
Compo	Total	Var%	CUM%	Total	Var%	CUM%
1	9.84	41.00	41.00	5.73	23.89	23.89
2	3.25	13.53	54.53	4.25	17.70	41.59
3	2.22	9.27	63.80	3.81	15.86	57.45
4	1.73	7.20	71.00	3.19	13.30	70.75
5	.80	3.34	74.34	.86	3.59	74.34
6	.76	3.19	77.52			
7	.66	2.77	80.29			
8	.58	2.44	82.73			
9	.50	2.10	84.82			
10	.46	1.92	86.74			
11	.43	1.81	88.55			
12	.42	1.77	90.32			
13	.37	1.54	91.86			
14	.33	1.39	93.25			
15	.27	1.13	94.38			
16	.26	1.07	95.45			
17	.21	.88	96.34			
18	.17	.71	97.05			
19	.16	.68	97.73			
20	.15	.64	98.37			
21	.13	.55	98.92			
22	.11	.44	99.36			
23	.09	.38	99.74			
24	.06	.26	100			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotated Component Matrix[a]

	Component				
	1	2	3	4	5
JE1	.158	.059	.328	.679	-.355
JE2	.066	.145	.235	.815	.094
JE3	.043	.126	.126	.807	.338
JE4	.190	.262	.119	.668	-.183
JE5	.206	.231	.110	.738	.079
JE6	.207	.853	.136	.160	.027
JE7	.284	.884	.196	.105	.010
JE8	.239	.869	.115	.186	.004
JE9	.218	.862	.059	.213	.063
JE10	.367	.641	.152	.263	.060
JE11	.719	.109	.129	.176	.259
JE12	.795	.282	.066	.134	.009
JE13	.826	.108	.074	.114	-.002
JE14	.750	.125	.009	.156	-.184
JE16	.535	.176	.285	.167	.506
JE17	.790	.243	.134	.079	.208
JE18	.784	.409	.115	.038	-.045
JE19	.760	.404	.109	.036	-.157
JE20	.822	.099	.193	.086	.102
JE21	.133	-.031	.840	.176	.027
JE22	.074	.077	.868	.162	-.127
JE23	.126	.178	.830	.136	-.017
JE24	.152	.186	.811	.133	.076
JE25	.127	.211	.702	.218	.327

Extraction Method: Principal Component Analysis.
a. Rotation converged in 6 iterations.

Component Transformation Matrix

Compo	1	2	3	4	5
1	.650	.525	.396	.372	.076
2	-.551	-.154	.692	.439	.026
3	.482	-.705	.417	-.304	.063
4	.190	-.451	-.430	.759	.005
5	.066	-.011	.073	.024	-.995

Extraction Method: Principal Component Analysis.

```
/CRITERIA ITERATE(25)
/ROTATION VARIMAX
/METHOD=CORRELATION.
```

Factor Analysis

KMO and Bartlett

KMO		.912
Bartlett's Test	Chi-Sq	######
	df	91
	Sig.	.000

Total Variance Explained

	Initial Eigenvalues			Loadings		
Compo	Total	Var%	CUM%	Total	Var%	CUM%
1	8.23	58.79	58.79	4.13	29.51	29.51
2	1.29	9.22	68.01	3.40	24.30	53.81
3	.85	6.04	74.05	2.83	20.24	74.05
4	.59	4.24	78.29			
5	.53	3.82	82.11			
6	.49	3.52	85.64			
7	.39	2.78	88.42			
8	.36	2.58	91.00			
9	.32	2.32	93.31			
10	.28	1.97	95.29			
11	.25	1.78	97.07			
12	.17	1.21	98.28			
13	.14	1.00	99.28			
14	.10	.72	100			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotated Component Matrix[a]

	Component		
	1	2	3
JP1	.729	.331	.201
JP2	.715	.161	.318
JP3	.698	.314	.204
JP4	.701	.470	.050
JP5	.636	.464	.210
JP6	.352	.253	.536
JP7	.661	.260	.496
JP8	.622	.314	.481
JP9	.178	.202	.901
JP10	.261	.184	.853
JP12	.536	.644	.416
JP13	.206	.819	.203
JP14	.393	.851	.118
JP15	.412	.775	.186

Extraction Method: Principal Component Analysis.
a. Rotation converged in 6 iterations.

Component

Compo	1	2	3
1	.666	.572	.478
2	-.110	-.558	.822
3	-.737	.601	.309

Extraction Method: Principal Component Analysis.

2. Printout วิเคราะห์เส้นทาง (path analysis)

Analysis Summary

Date and Time

Date: Monday, May 11, 2020
Time: 10:21:15 AM

Title

aom path: Monday, May 11, 2020 10:21 AM

Groups

Group number 1 (Group number 1)

Notes for Group (Group number 1)

The model is recursive.
Sample size = 341

Variable Summary (Group number 1)

Your model contains the following variables (Group number 1)

Observed, endogenous variables
JP
JZ
CO
Observed, exogenous variables
IN
Unobserved, exogenous variables
e1
e2
e3

Variable counts (Group number 1)

Number of variables in your model:	7
Number of observed variables:	4
Number of unobserved variables:	3
Number of exogenous variables:	4
Number of endogenous variables:	3

Parameter Summary (Group number 1)

	Weights	Covariances	Variances	Means	Intercepts	Total
Fixed	3	0	1	0	0	4
Labeled	0	0	0	0	0	0
Unlabeled	6	0	3	0	0	9
Total	9	0	4	0	0	13

Models

Default model (Default model)

Notes for Model (Default model)

Computation of degrees of freedom (Default model)

Number of distinct sample moments:	10
Number of distinct parameters to be estimated:	9
Degrees of freedom (10 - 9):	1

Result (Default model)

Minimum was achieved
Chi-square = .032
Degrees of freedom = 1
Probability level = .858

Maximum Likelihood Estimates

Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

			Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
JZ	<---	IN	0.52	0.032	16.261	***	par_2
CO	<---	JZ	0.353	0.036	9.808	***	par_5
CO	<---	IN	0.371	0.028	13.097	***	par_6
JP	<---	IN	0.123	0.037	3.312	***	par_1
JP	<---	JZ	0.36	0.043	8.274	***	par_3
JP	<---	CO	0.427	0.058	7.388	***	par_4

Standardized Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

			Estimate
JZ	<---	IN	0.661
CO	<---	JZ	0.391
CO	<---	IN	0.522
JP	<---	IN	0.159
JP	<---	JZ	0.368
JP	<---	CO	0.394

Variances: (Group number 1 - Default model)

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
IN	43				
e1	14.972	1.148	13.038	***	par_7
e3	6.611	0.507	13.038	***	par_8
e2	7.5	0.575	13.038	***	par_9

Squared Multiple Correlations: (Group number 1 - Default model)

	Estimate
JZ	0.437
CO	0.696
JP	0.705

Matrices (Group number 1 - Default model)

Factor Score Weights (Group number 1 - Default model)

Total Effects (Group number 1 - Default model)

	IN	JZ	CO
JZ	0.52	0	0
CO	0.555	0.353	0
JP	0.547	0.511	0.427

Standardized Total Effects (Group number 1 - Default model)

	IN	JZ	CO

JZ	0.661	0	0
CO	0.781	0.391	0
JP	0.711	0.522	0.394

Direct Effects (Group number 1 - Default model)

	IN	JZ	CO
JZ	0.52	0	0
CO	0.371	0.353	0
JP	0.123	0.36	0.427

Standardized Direct Effects (Group number 1 - Default model)

	IN	JZ	CO
JZ	0.661	0	0
CO	0.522	0.391	0
JP	0.159	0.368	0.394

Indirect Effects (Group number 1 - Default model)

	IN	JZ	CO
JZ	0	0	0
CO	0.184	0	0
JP	0.424	0.151	0

Standardized Indirect Effects (Group number 1 - Default model)

	IN	JZ	CO
JZ	0	0	0
CO	0.259	0	0
JP	0.551	0.154	0

Minimization History (Default model)

Iteration		Negative eigenvalues	Condition #	Smallest eigenvalue	Diameter	F	NTries	Ratio
0	e	2		-0.182	9999	760.092	0	9999
1	e	0	21.336		1.032	122.816	18	0.887
2	e	0	12.581		0.252	35.745	4	0
3	e	0	12.29		0.216	2.001	2	0
4	e	0	11.991		0.055	0.036	1	0.99
5	e	0	11.991		0.002	0.032	1	1.004
6	e	0	11.991		0	0.032	1	1

Pairwise Parameter Comparisons (Default model)

Variance-covariance Matrix of Estimates (Default model)

	par_1	par_2	par_3	par_4	par_5	par_6	par_7	par_8	par_9
par_1	0.001								
par_2	0	0.001							
par_3	0	0	0.002						
par_4	-0.001	0	-0.001	0.003					
par_5	0	0	0	0	0.001				
par_6	0	0	0	0	-0.001	0.001			
par_7	0	0	0	0	0	0	1.319		
par_8	0	0	0	0	0	0	0	0.257	
par_9	0	0	0	0	0	0	0	0	0.331

Correlations of Estimates (Default model)

	par_1	par_2	par_3	par_4	par_5	par_6	par_7	par_8	par_9
par_1	1								
par_2	0	1							
par_3	-0.204	0	1						
par_4	-0.579	0	-0.47	1					
par_5	0	0	0	0	1				
par_6	0	0	0	0	-0.661	1			

par_7	0	0	0	0	0	0	1		
par_8	0	0	0	0	0	0	0	1	
par_9	0	0	0	0	0	0	0	0	1

Miscellaneous

Model Fit Summary

CMIN

Model	NPAR	CMIN	DF	P	CMIN/DF
Default model	9	0.032	1	0.858	0.032
Saturated model	10	0	0		
Independence model	4	1023.201	6	0	170.533

RMR, GFI

Model	RMR	GFI	AGFI	PGFI
Default model	0.29	1	1	0.1
Saturated model	0	1		
Independence model	16.561	0.376	-0.04	0.226

Baseline Comparisons

Model	NFI Delta1	RFI rho1	IFI Delta2	TLI rho2	CFI
Default model	1	1	1.001	1.006	1
Saturated model	1		1		1
Independence model	0	0	0	0	0

Parsimony-Adjusted Measures

Model	PRATIO	PNFI	PCFI
Default model	0.167	0.167	0.167
Saturated model	0	0	0
Independence model	1	0	0

NCP

Model	NCP	LO 90	HI 90
Default model	0	0	2.112
Saturated model	0	0	0
Independence model	1017.201	915.775	1126.006

FMIN

Model	FMIN	F0	LO 90	HI 90
Default model	0	0	0	0.006
Saturated model	0	0	0	0
Independence model	3.009	2.992	2.693	3.312

RMSEA

Model	RMSEA	LO 90	HI 90	PCLOSE
Default model	0	0	0.079	0.907
Independence model	0.706	0.67	0.743	0

AIC

Model	AIC	BCC	BIC	CAIC
Default model	18.032	18.301	52.519	61.519
Saturated model	20	20.299	58.319	68.319
Independence model	1031.201	1031.32	1046.528	1050.528

ECVI

Model	ECVI	LO 90	HI 90	MECVI

Default model	0.053	0.056	0.062	0.054
Saturated model	0.059	0.059	0.059	0.06
Independence model	3.033	2.735	3.353	3.033

HOELTER

Model	HOELTER 0.05	HOELTER 0.01
Default model	40707	70308
Independence model	5	6

Execution time summary

Minimization:	0.021
Miscellaneous:	0.198
Bootstrap:	0
Total:	0.219

3. **จริยธรรม**

MF-04-version-2.0
วันที่ 18 ต.ค. 61

หนังสือยืนยันการยกเว้นการรับรอง
คณะกรรมการจริยธรรมสำหรับพิจารณาโครงการวิจัยที่ทำในมนุษย์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

(เอกสารนี้เพื่อแสดงว่าคณะกรรมการจริยธรรมสำหรับพิจารณาโครงการวิจัยที่ทำในมนุษย์ ได้พิจารณาโครงการวิจัยนี้)

ชื่อโครงการวิจัย : อิทธิพลของการรับรู้ความเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานโดยมีความผูกพันในองค์การ และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวแปรส่งผ่านของพนักงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง

ชื่อหัวหน้าโครงการวิจัย : นางสาววารุณี จันทาพูน

หน่วยงานต้นสังกัด : บัณฑิตวิทยาลัย

รหัสโครงการวิจัย : SWUEC-G-248/2562X

โครงการวิจัยนี้เป็นโครงการวิจัยที่เข้าข่ายยกเว้น (Research with Exemption from SWUEC)

วันที่ยืนยัน : 23 ธันวาคม 2563

ยืนยันโดย : คณะกรรมการจริยธรรมสำหรับพิจารณาโครงการวิจัยที่ทำในมนุษย์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

คณะกรรมการจริยธรรมสำหรับพิจารณาโครงการวิจัยที่ทำในมนุษย์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ดำเนินการรับรองโครงการวิจัยตามแนวทางหลักจริยธรรมการวิจัยในคนที่เป็นสากล ได้แก่ Declaration of Helsinki, the Belmont Report, CIOMS Guidelines และ the International Conference on Harmonization in Good Clinical Practice (ICH-GCP)

ออกให้ ณ วันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2563

(ลงชื่อ).....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทันตแพทย์หญิงณปภา เอี่ยมจิรกุล)
กรรมการและเลขานุการคณะกรรมการจริยธรรม
สำหรับพิจารณาโครงการวิจัยที่ทำในมนุษย์

(ลงชื่อ).....
(แพทย์หญิงสุรีพร ภัทรสุวรรณ)
ประธานคณะกรรมการจริยธรรม
สำหรับพิจารณาโครงการวิจัยที่ทำในมนุษย์

หมายเลขรับรอง : SWUEC/X/G-248/2562

4. แบบมาตรวัด

ส่วนที่ 1 คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง และตอบคำถามในช่องว่างให้ตรงกับท่านมากที่สุด

1. **เพศ** ☐ 1) ชาย ☐ 2) หญิง 2. **อายุ**.....ปี 3. **ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน**.....ปี

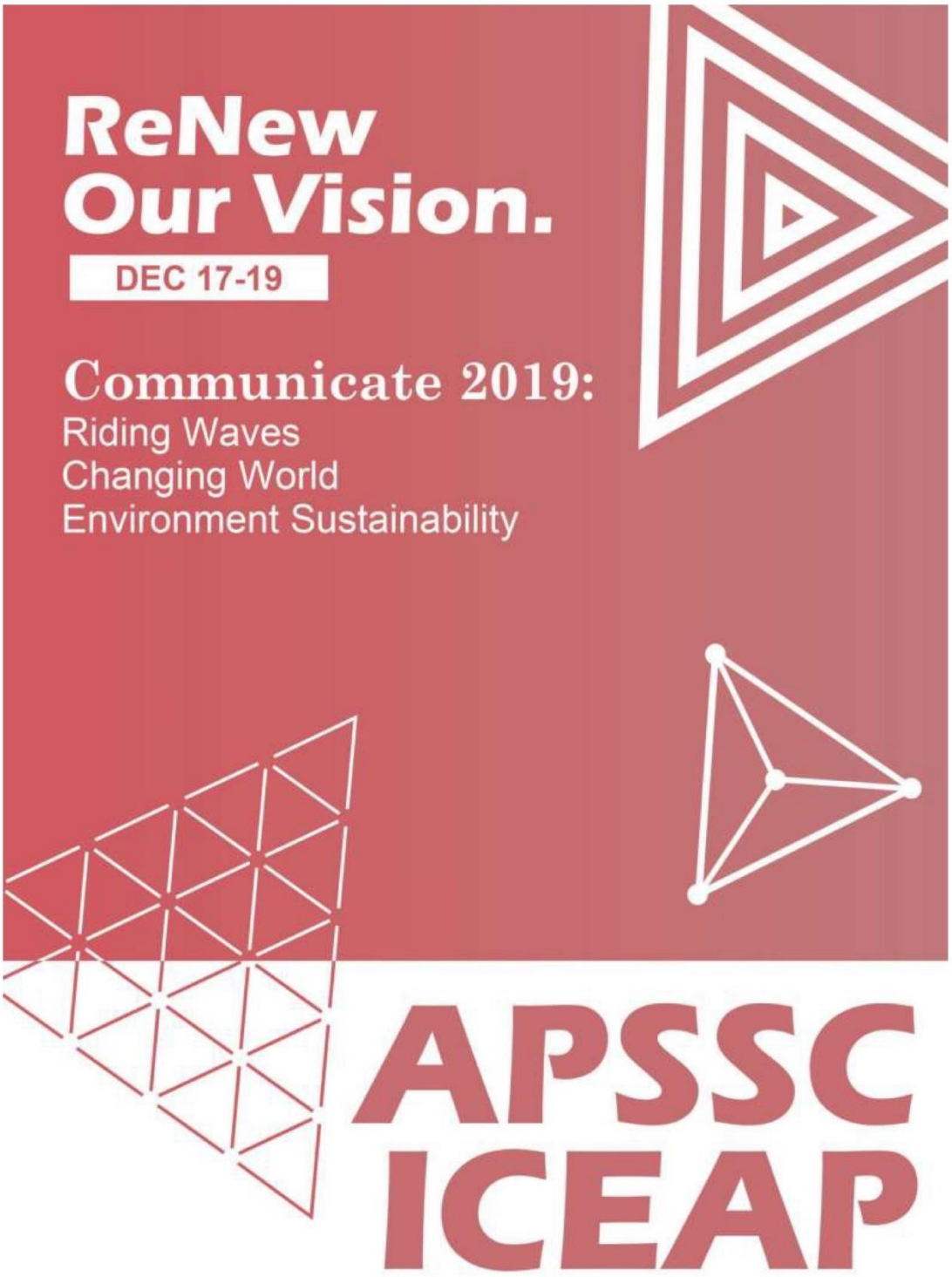
4. **พนักงานรายเดือนระดับ** ..... 5. **กลุ่มภารกิจ**.....

6. **ระดับการศึกษาสูงสุด** ☐ 1) ต่ำกว่าปริญญาตรี ☐ 2) ปริญญาตรี ☐ 3) ปริญญาโท ☐ 4) ปริญญาเอก

ส่วนที่ 2 คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย X ในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อ	ข้อวัด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1	ท่านปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายของหน่วยงาน	5	4	3	2	1
2	ท่านภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน	5	4	3	2	1
3	ท่านให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน	5	4	3	2	1
4	ก่อนตัดสินใจในการทำงาน ท่านคำนึกถึงผลกระทบต่อเพื่อนร่วมงาน	5	4	3	2	1
5	ท่านสามารถแก้ไขปัญหาในงานเฉพาะหน้าได้	5	4	3	2	1
6	เพื่อนร่วมงานได้เรียนรู้วิธีการตัดสินใจในงานจากท่าน	5	4	3	2	1
7	ท่านเข้าถึงข้อมูลในงานที่ได้รับมอบหมาย	5	4	3	2	1
8	ท่านมีความกระตือรือร้นในการทำงานให้สำเร็จร่วมกับหน่วยงาน	5	4	3	2	1
9	ท่านเข้าถึงสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นประโยชน์ต่องาน	5	4	3	2	1
10	ท่านมีความรู้สึกเป็นเจ้าขององค์กรนี้	5	4	3	2	1
11	ท่านรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร	5	4	3	2	1
12	ท่านมีความเต็มใจในการทำงานกับองค์กร	5	4	3	2	1
13	ท่านชื่นชมองค์กรกับบุคคลภายนอก	5	4	3	2	1
14	การทำงานร่วมกับองค์กรนี้ ทำให้ได้พัฒนาตนเอง	5	4	3	2	1
15	ท่านเสียดาย หากท่านไม่ได้เป็นพนักงานองค์กรนี้	5	4	3	2	1
16	ท่านมีความผูกพันกับองค์กรนี้	5	4	3	2	1
17	ท่านรับรู้ว่าปัญหาขององค์กรเป็นปัญหาของตนเอง	5	4	3	2	1
18	ท่านมีความตั้งใจ จะทำงานกับองค์กรนี้จนเกษียณอายุ	5	4	3	2	1
19	ลักษณะงานที่ท่านทำมีความน่าสนใจ	5	4	3	2	1
20	งานของท่านเปิดโอกาสในการพัฒนาความรู้ใหม่	5	4	3	2	1
21	งานที่ได้รับมอบหมายมีความเหมาะสมต่อความรู้ความสามารถของท่าน	5	4	3	2	1
22	ผู้บังคับบัญชาของท่านดูแลเอาใจใส่สมาชิกอย่างเท่าเทียม	5	4	3	2	1
23	ผู้บังคับบัญชาของท่านยอมรับในความรู้ ความสามารถของท่าน	5	4	3	2	1
24	ผู้บังคับบัญชาได้เสนอแนะข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับงานที่ทำกับท่านเสมอ	5	4	3	2	1
25	ท่านได้รับเงินเดือนที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน	5	4	3	2	1
26	ท่านได้รับโอกาสในการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนอย่างยุติธรรม	5	4	3	2	1
27	ท่านได้รับค่าตอบแทนพิเศษที่เหมาะสมกับภาระงาน	5	4	3	2	1
28	ท่านได้รับเลื่อนตำแหน่งอย่างยุติธรรม	5	4	3	2	1
29	องค์กรมีระบบการเลื่อนตำแหน่งด้วยความโปร่งใส่	5	4	3	2	1
30	ระบบการเลื่อนตำแหน่ง ทำให้องค์กรได้พิจารณาจากความรู้ความสามารถ	5	4	3	2	1
31	ท่านมีความสัมพันธ์อันดีต่อเพื่อนร่วมงาน	5	4	3	2	1
32	เพื่อนร่วมงานของท่านมีความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน	5	4	3	2	1
33	ท่านสามารถปรึกษาเพื่อนร่วมงานได้	5	4	3	2	1
34	ท่านทำงานเสร็จตามเวลาที่หน่วยงานกำหนด	5	4	3	2	1
35	ท่านปฏิบัติงานสำเร็จก่อนกำหนด	5	4	3	2	1
36	ท่านวางแผนในการทำงาน เพื่อบรรลุเป้าหมาย	5	4	3	2	1
37	ท่านมีความเชี่ยวชาญในงานที่ได้รับมอบหมาย	5	4	3	2	1
38	ท่านใช้ความรู้ความสามารถ เพื่อให้งานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จลุล่วง	5	4	3	2	1
39	ท่านใช้ทักษะต่องานตามเป้าหมาย	5	4	3	2	1
40	ท่านทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ	5	4	3	2	1
41	ท่านทำงานโดยคำนึงถึงผลลัพธ์ของหน่วยงานที่กำหนด	5	4	3	2	1
42	ท่านใช้ความรู้ความสามารถ เพื่อผลลัพธ์ในงานตามมาตรฐาน	5	4	3	2	1

5. Article


ReNew
Our Vision.
DEC 17-19
Communicate 2019:
Riding Waves
Changing World
Environment Sustainability
APSSC
ICEAP

Conference Proceedings

Dec. 17-19, 2019
Kyoto, Japan

APSSC
Asia-Pacific Social Science Conference

ISBN 987-986-90052-5-8

ICEAP
The International Conference on Education and Psychology

ISBN 978-986-5654-03-0

Content

Topic	Page
Local Host Message	5
International Committees	6
Special Thanks to Session Chairs	9
Tuesday at a Glance	10
Wednesday at a Glance	11
Thursday at a Glance	12
General Information	13
Presentation Guide	14
Room Schedule I	16
Room Schedule II	17
Floor Guide	18
Directions & Access	19
Keynote Presentation: Malcolm Sim	21
Personality and Exam Performance Afshin Gharib, William Phillips	24
Equity Financing and Debt Financing in Economic Growth Khay Boon Tan	25
Tracking Performance of Leveraged ETFs in the Asia-Pacific Region Meng-Lan Yueh, Peter Miu, Jin Han	27
Populism in Muslim Democracies and Its Absence Syaza Farhana Mohamad Shukri	28
Thai High School Students' Attitudes toward Seeking School Counseling Pattaraporn Jamsai, Sumalee Khum-in	44
Transition from Occupation Regime to a Post-War International Sui Generis Entity Chucheng Huang	52
The Economic Benefit of Rice Farming System Implementing Jajar Legowo Planting Method Julian Witjaksono, Rita Indrasti, Jefny B. Markus Rawung	54
The Mechanism of Confrontation towards Intergroup Prejudice Reduction Vivian Hsueh Hua Chen, Joshua Lai Ho Yin	57

Topic	Page
Examining the Relationships between Lifestyles and Job Preferences amongst Youth in the Marginalized Community Hamisah Hasan, Elizabeth Zu Yee Wong	59
Building the Consultation Concept of Confucianism: The Self-Concept of Confucianism Meng-Hsin Hsieh	60
Thai Short Film: A Micro Counter-public in Thai Public Sphere Malinee Khumsupa	62
Understanding within Couples - A Preliminary Research Study Meng-Chieh Fang, Ian Bushnell	72
Music Relationships, Human Development and Lifestyle: The Growth of A Person Through Active Music Making in Community Music (CM) Contexts Joan Pietersen	86
Paper versus Screen: How Consistency of Reading Preferences and Assigned Medium Influence Reading Comprehension Yu-Cin Jian, Jia-Han Su	95
E-Learning Onlince Course Production Process Lanh Huu Nguyen, Sen Van Huynh, Vu Thien Giang, Tham Hong Tran, HuÃ¢n Thanh Nguyen, Long Duc Le	97
The National Skills Competition for the Disabled: Understanding Implementation and Training Chiajen Chen	106
The Efficacy of Preceptorship to Improve Evidence-based Practice Competencies Xihn Xuh Chen, Hul Ping Sun	110
Adopting R.I.S.E Model for EBHC-related Preceptorship Program Yuan Han Lee	112
Reducing the Postoperative Urinary Catheter Use Longer than Two Days by Creative Tools Yi-Ling Chung, Hsing Chan Chiu, Han-Lin Yen, Yi-Ching Chen, Chi-Fang Chen, Mei-Ling Sung, Pi-Ju Wu	114

Topic	Page
Using Multiple Teaching Strategies to improve the Learning Effectiveness of Novice Nurses Hua Yin Hsu, Chiu Hsia Hung	115
Developing A Framework for Nursing Handover and Nursing Documentation HsingChan Queenie Chlu	117
The Career Decision Making Processes of -Kuan Tao Missionaries Pei-Rou Lai	118
Tabletop Game Design for Older Adults Yi-Ching Liu, Li-Hao Chen	120
Full-Endoscopic Foraminoplasty and Discectomy for Acute Lumbar Radiculopathy Resulting From Foraminal Stenosis after Osteoporotic Vertebral Fracture: A Case Report of New Surgical Strategy Ling Chun Liu, Hsiu-Chu Chiu, Chien-Min Chen	126
Sterile Surgical Clothes Delivered by Al Unmanned Vehicles Project Hui-Tzi Lin, Chih-Jen Hsu, Hui-Chuan Yang	127
An Investigation of the ideas about Integrating Montessori Method and Multicultural Science Education to Design the Teaching Aids in Early Childhood Education Pei Yu Chou	129
A Pilot Study of the Effectiveness of a Parenting Education Group Miao-Hua Chen	131
A Preliminary Study on Comparison of Design Students' Spatial Ability and Stereoscopic Perception Yung Ting Chen, Yu-Hsu Lee	133
A Study on the Correlation between the Degree of comprehension about the Three Legal Rights and the Judgments on Legally Right from Wrong about the SNS Behaviors Sakiko Sumai, Yuri Suzuki, Norio Ishii,Kayo Haruta	147
Social Media and Public Spheres in a Controlled Media Environment Arul Chib, Claire Stravato, Vivian Chen	157

Topic	Page
Family Communication Patterns Based on Islamic Experts Viewpoint Wan Anita Wan Abas, Khairunnisa Mohamed Hussan, Jusang Bolong, Mohd Sukki Othman	159
Popularity Process of An Online Page Creator Turned A Writer: A Case Study on @Beargirlfriend or "Kon-Arai-Pen-Fan-Mee "Fanpage. Wattanee Phoovatis	160
The Isan-ness Ideology and Linguistic Strategies in The Isaan Record Online News Worapong Khuibut, Supakit Buakaw	168
Social Media's Role in Macao's Emergency Public Communication Ka Man Ng	178
"Why Did You Say What You Said?": The Need for Listening in Today's Times Shubhasree Bhattacharyya	187
The Japanese in Wartime Nanjing through the Lens of a Japanese Newspaper Norihito Mizuno	189
The Application of Generative Patterns for Supporting Industrial Design with Algorithmic Modeling Yu-Hsu James Lee, Ming-Huang Lin	190
A Study and Analysis to the Austrian Musician, Scholz and His Literature and Recording Resources Yu Chen Huang	200
A Study to Scholz's Educational Image and Contribution Yu Chen Huang	201
Assessing Early Childhood Education Policy Impacts on School Readiness in Indonesia Wahyu Nurhayati, Didi Pujohadi	202
The Impact of Credit Rating Agencies on the Chinese Markets Jerome Hubler, Christine Louargant, Xuheng Tong	203
Cross-border Workers in the Greater Region of Luxembourg and Financial instability: *a Non-Linear ARDL Approach* Vincent Fromentin	205

Topic	Page
Change in knowledge and Consciousness in Three Learning Methods Blended Sotoyama Environmental Education Isao Miyaji, Hirokazu Fukui	225
Discovering the Mystery of Hedges under Meta-discourse Assumptions - As Doctoral Dissertations for Example Chiaying Angel Hsieh	236
Heritage of Women Missionary from England to Formosa: Marjorie Lands borough and Her Mission History in Central Taiwan in the Early 20th Century Kuel Mel Chang, Yao Jen Liu, LI-Chu Chan	237
China - A Challenge to Asean's Unity: 45TH Asean Ministerial Meeting as a Case Nguyen Hoang Hanh Thai	249
The Protection of Geographical Indications in ASEAN: Challenges and Opportunities for Harmonisation Archariya Wongburanavart	258
State Duty to Protect against Business-Related Human Rights Abuses by International Shipping Industry Nuanchan Changchit	273
The Southeast Asian Rail Connection: A Perspective of International Relations Shang-Su Wu	285
Haptic and Visual Images of Product Materials Shu-Yu Chang, LI-Hao Chen	287
A Study of the Consumers' Preference on Contemporary Fashion Illustration Style Image Yumin Chang, Pei-Jung Cheng	293
Confirmatory Factor Analysis of Psychological Empowerment in Manufacturing Industrial Employees Narupot Piampanya, Sittipong Wattananonsakul	303

Topic	Page
The Organizational Inclusion Measurement Model for the Tobacco Authority of Thailand Warunee Janthapoon, Sittipong Wattananonsakul	307
Egocentric speech in Question-Asking-Answering of a College English Grammar Exam Cheng Hsu, Chia-Pei Wu	311
Investigating the Blended Instruction with a SPOC in English Business Writing Chia Pei Wu	313
The Relationship between Marital Satisfaction With Quality of Life in Married Nurses Hui Fan Lin, Wen Hui Lin, Wan Chuan Kung, Ling Chun Tseng	317
Could Co-Living Style Create A More Caring Community in Hong Kong? Ka Chui Ng	318
The Development of the Need for Power Scale - Results of Explore Analysis and Confirmatory Analysis Tienheng Wu, Yuanyu Ting, Minglung Wu	320
The Role of Emotion Regulation on Problematic Relationships and Self-Injury among Young Adults Yun-Jy Yeh, Jyun-Hong Chen, Yu-An Chen	322
Misinformation Persistence as a Function of Personal Relevancy, Emotionality and Retraction Type Tess Pak	324
A study on the Relationship between Parental Co-Parenting and Children's Adaptive Behaviors Yan Wang, Jihui Zou, Jing Guo	326
Effects of Community-based Outdoor Education on Mental Health of Students in Rural School Sumate Noklang	328
Strategies for Enhancing the Innovative Behavior in Undergraduate Students Chaiyut Kleebbua	329

Topic	Page
Active Learning and Its Outcomes: A Case Study from the Education Reform Project in Thailand Amaraporn Surakarn, Thasuk Junprasert, Narisara Peungposop, Napattararat Chaiakkarakkan	330
The Effect of Self-Perception of Reading Ability on Reading Time of Prathom Five (Grade 5) Students in Bangkok Waiyawut Yoonisil	331
Application of Self-designed Spectrometer in High School Chou-Sung Yang, Kuan Fu Huang, Wei Fan Chen, Chien Fang Chen, Hui Hsiang Lin	332
The Multi-level Causal Factors Influencing Partnerships between Schools Families and Communities to Improving the Quality of Students Life in Inclusive School: THAILAND Orawan Nimtalung	333
The Study on the Needs, Content and Implementation of Pre-Retirement Courses in Taiwan: A Perspective of Productive Ageing Meng Ching Hu, Jui Chi Liang, Zong Wun Yao	335
Variables Affecting of a Multi-level Management Success, Social Responsibility and Environmental Sustainability and Quality of Life of University Stuff in Northeast Thailand Orathai Pansawan	336
Development of Academic Skills for Living by Use the Training Package for People with Autism Kanniga Singthong	342

Local Host Message

Dr. Hiroshi Uechi

Faculty of Commerce
Osaka Gakuin University

Dear delegates and colleagues,

It is my great honor to welcome all of you to the conferences in Kyoto, Japan, which promotes exchanges of information, communications and collaborations among researchers worldwide. I am Hiroshi Uechi, your local host in Kyoto, Japan, and a Professor at Osaka Gakuin University in Osaka, working in the field of physics, theoretical nuclear-astrophysics, biochemical interactions, and energy-harvesting technologies.

We are living in the 21st century by succeeding cultural, economic, technological and scientific progress as a legacy of the prosperity of humanity in the present day. We have prospered and enjoyed the seed of advanced culture of current society, but still have serious and delicate unsolved issues in ecology, environment, energy resources, economy, and education system. We need active and constructive communications and collaborations in all expertise in order to resolve problems and sustain our societies, environmental and ecological systems, energy resources.

The international conferences will host many distinguished leading experts, executives and entrepreneurs in the fields of their expertise. On behalf of the organizing committee, I would like to express sincere gratitude to all participants for their enthusiastic support and contributions. In addition to researchers' mutual communications, we would like to welcome all of you to the above conferences and hope that every participant and accompanying family member will enjoy cultural explorations in Kyoto, Osaka and Nara. Thank you.

International Committees

Adeeb Jarrah, United Arab Emirates University, United Arab Emirates
Ahrar Husain, Jamia Millia Islamia, India
Alex Yao Tang, National Cheng Kung University, Taiwan
Ashish Pareek, Maharshi Dayanand Saraswati University, India
Atefeh Ferdosipour, Azad University, Iran
Azidah Abu Ziden, Universiti Sains Malaysia
Azilawati, Nanyang Technological University, Singapore
Aziz Bin Ahmad, University Malaysia Terengganu, Malaysia
B. Suresh Lal, Kakatiya University, India
Badar Alam Iqbal, Aligarh Muslim University, India
Bayram Akarsu, Erciyes University, Turkey
Bor-Tyng Wang, Feng Chia University, Taiwan
Brian Hunt, Mahidol University, Thailand
Cathine G. Scott, Morris College in Sumter, USA
Chen-Yi Lin, National Taichung University of Science and Technology, Taiwan
Chia-Hwan Chen, National Taipei University of Education, Taiwan
Chia-Ming Chang, National Chia-Yi University, Taiwan
Chib Datta Meghe, Institute of Management Studies, India
Chih-Wei Peng, Taipei Medical University and Hospital, Taiwan
Ching-Yi Tien, I-Shou University, Taiwan
Chi-Ying Chen, Asia University, Taiwan
Concepcion C. Libuit, City University of Pasay, Philippines
Darshan Kaur Narang, University of Rajasthan, India
Dharam Vir Mahajan, CCS University, India
Donald L. Amoroso, Auburn University at Montgomery, USA
Donghun Lee, Sungkyunkwan University, South Korea
Eddy K.W. Li, The Chinese University of Hong Kong, Hong Kong
Edward Hwang, Chung Hua University, Taiwan
Eric Santos Parilla, University of Asia and the Pacific, Philippines
Frank S.C. Tseng, National Kaohsiung First University of Science and Technology, Taiwan
Funda Varnaci Uzun, Aksaray University, Turkey
Hamzeh Dodeen, United Arab Emirates University, United Arab Emirates
Intan Soliha Binti Ibrahim, Universiti Malaysia Sabah, Malaysia
Irene Guatno Toribio, Philippine Christian University, Philippines
Jalil Safaei, University of Northern British Columbia, Canada
Jamie Halsall, University of Huddersfield, UK
Jeffrey Trambley, Musashino Gakuin University, Japan
Jian-Horng Chen, Chung Shan Medical University, Taiwan
John Christian S. Jardin, Palawan State University, Philippines
John Erinorio Perez, University of the Philippines Los Baños, Philippines
Jonas Chao-Pen Yu, Takming University of Science and Technology, Taiwan
Joseph Lau, The University of Hong Kong, Hong Kong
Joyce Zhou, Emporia State University, USA
Junaid M. Shaikh, Curtin University Sarawak Malaysia, Malaysia

Kaedsiri Jaroenwisan, Silpakorn Univesity, Thailand
Kanokphon Chantanarungpak, Srinakharinwirot University, Thailand
Karen Miranda Fernandez, Imus Institute, Philippines
Karendra Devroop, University of South Africa, South Africa
Kyung Hee Kim, Mokpo National University, South Korea
Kim Sangho, Ritsumeikan Asia Pacific University, Japan
Deok Man Kim, Baekseok University, South Korea
Krishna Govender, AAA School of Advertising, South Africa
Hsiao-Tseng Lin, Meiho University, Taiwan
Linda Oshita, University of Hawaii, USA
Margaret Sanapo, Ritsumeikan University, Japan
Maria Cristina M. De los Santos, Kyungdong University-Global Campus, South Korea
Marie Paz E. Morales, Philippine Normal University, Philippines
Mehryar Nooriafshar, University of Southern Queensland, Australia
Michael Kao, Chang Gung University, Taiwan
Micheal Kon, Aletheia University, Taiwan
Michelle M. Mukherjee, Queensland University of Technology, Australia
Mindy Suzanne Andino, Bloomsburg University, USA
Ming-Chang Chih, National Chung Hsing University, Taiwan
Mingchu Luo, Emporia State University, USA
Mohamad Hafis Amat Simin, University Sultan Zainal Abdin, Malaysia
Mohamed Ahmed El Khouli, Sadat Academy for Management Science, Egypt
Mohamed Hammad Hendy, Beni-Suef University, Egypt
N. S. Ravishankar, Axis Bank, India
Naim Uzun, Aksaray University, Turkey
Nezaket Memmedli, Azerbaijan National Academy of Sciences, Azerbaijan
Ng Woon Lam, Nanyang Technological University, Singapore
Nukshi Esther Imsong, Institution of Psychology Counselling and Educational Research, India
Obydullah Al Marjuk, Independent University, Bangladesh
Ozgul Keles, Aksaray University, Turkey
Prasong Tanpichai, Kasetsart University, Thailand
Ramayah Thurasamy, Universiti Sains Malaysia, Malaysia
Reem Abed Almotaleb Abuiyada, Dhofar University, Palestine
Ricky Ng, Vocational Training Council, Hong Kong
Ronald Griffin, Florida Agricultural & Mechanical University, USA
Rotaru Ioan-Gheorghe, Timotheus Brethren Theological Insititute of Bucharest, Romania
Ruby Ann L. Ayo, Bicol University, Philippines
Sadiq Abdulwahed Ahmed Ismail, United Arab Emirates University, United Arab Emirates
Sally dhruva' Stephenson, Frosterburg State University, USA
Shaik. Feroz, Caledonian College of Engineering, Oman
Shiv Prasad, Maharshi Dayanand Saraswati University, India
Shujen Lee, Asia University, Taiwan
Shun-Hsing Chen, Oriental Institute of Technology, Taiwan
Soon Song, Wonkwang University, South Korea
Stacey Jocoy, Texas Tech University, USA
Sunil Kumar, Alliance University, India

T.S.Devaraja, University of Mysore, Hemagangothri Campus, India
Tan Khay Boon, SIM Global Education, Singapore
Theeraphab Phetmalaikul, Srinakharinwirot University, Thailand
Vijayaletchumy Subramaniam, Universitas Putra Malaysia, Malaysia
Wang Yu-Shan, National Kaohsiung First University of Science and Technology, Taiwan
Wei-Cheng Mau, Wichita State University, USA
Yong-Ho Kim, Pukyong National University, South Korea
Yong-Taek Rhim, Namseoul University, South Korea

Special Thanks to Session Chairs

Afshin Gharib, Dominican University of California, USA

Vivian Hsueh Hua Chen, Nanyang Technological University, Singapore

Arul Chib, Nanyang Technological University, Singapore

Norihito Mizuno, Akita International University, Japan

Isao Miyaji, Okayama University of Science, Japan

Shang-Su Wu, Nanyang Technological University, Singapore

ICEAP-0033

The Organizational Inclusion Measurement Model for the Tobacco Authority of Thailand

Warunee Janthapoon [a], Sittipong Wattananonsakul [b]
[a] Graduate School, Srinakharinwirot University, Thailand
E-mail address: smilly.aomam@gmail.com

[b] Graduate School, Srinakharinwirot University, Thailand
E-mail address: sittpongw@g.swu.ac.th

Abstract

Background: workplace play an important role in encouraging employee's perceived of organization inclusion which lead to the organization commitment. The organization are finding instruments to measure employees perceived of organization inclusion in order to develop strategies plan to improve the organization. Little is known about the factor structure of the Hwang & Hopkins organization inclusion scale for employee among Thailand employees.

Objective: the aim of this study was to examine the factor structure of the Hwang & Hopkins organization inclusion scale for Thailand employees via confirmatory factor analysis

Design and Methods: the study used a cross-sectional design, a sample of 250 employees from Tobacco Authority of Thailand (TOAT). Completed the Hwang & Hopkins organization inclusion scale for employee. Factor analysis was applied to analyze the resulting data

Result: the overall result of the internal consistency reliability and confirmatory factor analysis provided evidence support the reliability and three factors of the Hwang & Hopkins organization inclusion scale for employee

Conclusion: the finding of confirmatory factor analysis provides the evidence supporting the reliability and three factor of Hwang & Hopkins organization inclusion scale for employee when evaluated with a Thai employee (TOAT) sample in this study. Thus, it is appropriate to use the Hwang & Hopkins organization inclusion scale for employee in for assessing the organization inclusion among Thai employees.

Keywords: organizational inclusion, perception of organizational inclusion, employee involvement

1. Background/ Objectives and Goals

Research on organizational inclusion has been widely studied, based on the organizational inclusion model (Hwang & Hopkins, 2012). Due to increasing inclusion among employees in the state enterprise sector, it is essential to understand how workforce inclusion can be channeled into positive organizational outcomes. Management teams are finding instruments to measure employee's organizational inclusion in order to develop strategies to improve it (Mor Barak, 2015; Mousa & Puhakka, 2019a). Using theories of social identity and self-determination, we tested a conceptual model of organizational inclusion. The objective of this study focused on perception of organizational inclusion and validated a scale for measuring the organizational inclusion among the employees of Tobacco Authority of Thailand (TOAT). The aim of this research was to examine the factor structure of the Hwang & Hopkins organizational inclusion scale for TOAT employees using confirmatory

factor analysis. The organizational inclusion scale evaluates an individual's sense of inclusion on in relation at five levels and each with three factors: work group, organization, supervisor, upper management and social/informal. Each of the levels was categorized based on the individual's sense of inclusion consisting of: (1) Consisting of belongingness; (2) Influence and decision-making; and (3) Access to communications and resources.

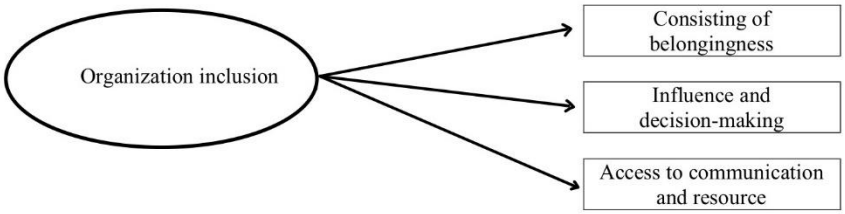


Fig 1: organization inclusion measurement model

2. Methods

Participants

The collecting and analyzing quantitative data gathered form questionnaires with 250 persons from 8,500 populations, consists of 2 groups who related to the production filed from 2 production line in Bangkok metro area and urban area. The selection of sample size, used the two-stage random samplings from each population group (Hair, 2006)

Data collection

This study collected and analyzed of quantitative data. The five-point scale questionnaires were used to collect data. These questionnaires were tested for IOC and reliability of Cronbach's alpha. The researcher was conducted requested cooperation in data collection and self-collected data from 2 production line.

Data analysis

To achieves the objectives of this research, researcher analyze the data with exploratory factor analysis to select the important variables for the measurement model, and confirmatory factor analysis to confirm the structure of the measurement model

Exploratory factor analysis determines the number and relationship between components includes the statistics analysis and statistical preliminary agreement, and exploratory factor analysis. There are 4 steps in exploratory factor analysis, 1) examined preliminary agreement by using KMO, Bartlett's test of Sphericity Approx, Chi-square to determine the suitability and relevance of the data. 2) run factor extraction by using principal component analysis, component's Eigen values > 1. 3) oblique factor rotation by Promax method as the four components not independent. 4) adopted the name and the weight of each component to define the name and determine the weight indicator

Confirmatory factor analysis determines the models fitting empirical data with confirmatory factor analysis is to examine whether components model is fit for

empirical data

3. Results/ Conclusion/ Contribution

The overall results of internal consistency reliability and confirmatory factor analysis provided evidence supporting the reliability and three-factor structure of the Hwang & Hopkins organizational inclusion scale for TOAT employees when applied to a TOAT employee sample in this study. The three-factor model influencing an individual's sense of inclusion are: (1) Consisting of belongingness; (2) Influence and decision-making; and (3) Access to communications and resources. The results showed that a three – factor model of organizational inclusion had a better overall consistent to the empirical data. Thus, it is appropriate to use the Hwang & Hopkins organizational inclusion scale for TOAT employees in assessing the organizational inclusion among Thai state enterprise employees. These indicators should be utilized in further developmental strengthening programs for TOAT employees. The limitation of this study and suggestions for future research are discussed.

Fit index	Criteria	CFA	Result
χ^2	P > .05	χ^2= 46.290, df = 39 (P = .197)	pass
χ^2/df	< 3	1.187	pass
RMSEA	< .07	.043	pass
SRMR	< .08	.029	pass
NFI	> .95	.967	Pass
TLI	> .95	.992	Pass
CFI	> .95	.995	pass

Table 1: Confirmatory factor analysis result

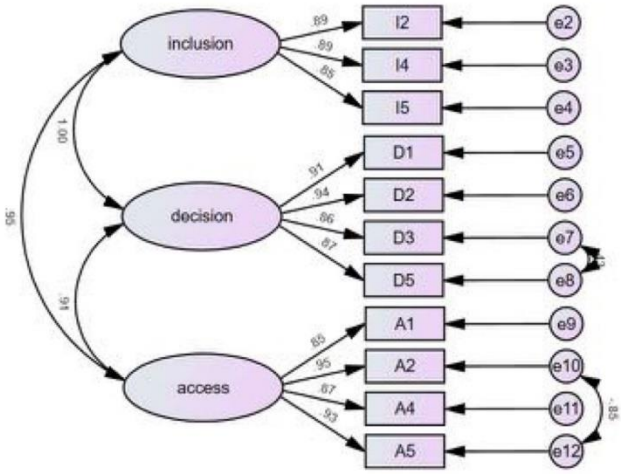


Fig 2: Confirmatory factor analysis

This study was able to support the Hwang & Hopkins organization inclusion scale for employee as a valid and reliable tool to assist in examine the attitude of employees by replicating this tool in Thailand employee context with similar results. The replication of this tool had been recommended by (Hwang & Hopkins) within an international context, and additionally, this study was also able to test the tool with a distinct employee cohort (Barak, Findler, & Wind, 2016; Hwang & Hopkins, 2012; Mor Barak, 2015; Mousa & Puhakka, 2019b). The further contribution of this study, was the extension of using confirmatory factor analysis, which revealed that with strong testing, a fair to good fitting model. Whilst more error terms could have been correlated to get a better fitting model.

This study supports Hwang & Hopkins organization inclusion scale for employee as psychometrically robust measure of evidence-based with Thailand employees. The results have found that the measurement tool is replicable within an international context and able to able to apply in Thailand context. Further refinement would make a good tool even better. Opportunities for further refinement of the tool such as greater discrimination of items and restructuring of subscale may improve the overall structural validity.

4. Acknowledgements

This research was granted by the Graduate School, Srinakharinwirot University (GRAD-S3-2563)

References

Barak, M. E. M., Findler, L., & Wind, L. H. (2016). Diversity, inclusion, and commitment in organizations: International empirical explorations. *Journal of Behavioral and Applied Management, 2*(2), 813.

Hair, J. F. (2006). *Multivariate data analysis*: Pearson Education India.

Hwang, J., & Hopkins, K. (2012). Organizational inclusion, commitment, and turnover among child welfare workers: A multilevel mediation analysis. *Administration in Social Work, 36*(1), 23-39.

Mor Barak, M. E. (2015). Inclusion is the key to diversity management, but what is inclusion? *Human Service Organizations: Management, Leadership & Governance, 39*(2), 83-88.

Mousa, M., & Puhakka, V. (2019a). Inspiring organizational commitment. *Journal of Management Development*.

Mousa, M., & Puhakka, V. (2019b). Inspiring organizational commitment: Responsible leadership and organizational inclusion in the Egyptian health care sector. *Journal of Management Development, 38*(3), 208-224.

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล นางงสาว วารุณี จันทาพูน

วัน เดือน ปี เกิด 23 กันยายน 2531

สถานที่เกิด พะเยา

วุฒิการศึกษา โรงเรียนสามัคคีวิทยาคม จังหวัดเชียงราย

วิทยาลัยพยาบาลกองทัพเรือ มหาวิทยาลัยมหิดล กรุงเทพมหานคร

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ กรุงเทพมหานคร

ที่อยู่ปัจจุบัน 546 หมู่ที่ 17 ตำบลบ้านดู่ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย 57100

ผลงานตีพิมพ์ The International Conference on Education and Psychology 2019

ISBN 978-986-5654-03-0