



โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ในงาน
ของพนักงานองค์การเทรดดิ้งในเขตกรุงเทพมหานคร

A CAUSAL MODEL AFFECTING JOB RETENTION
AMONG TRADING COMPANY EMPLOYEES
IN THE BANGKOK METROPOLITAN AREA

เอกวิณ จุฑาพานิช

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

2563

โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ในงาน
ของพนักงานองค์การเทรตดิ้งในเขตกรุงเทพมหานคร



ปริญญานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาประยุกต์
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ปีการศึกษา 2563
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

A CAUSAL MODEL AFFECTING JOB RETENTION
AMONG TRADING COMPANY EMPLOYEES
IN THE BANGKOK METROPOLITAN AREA



A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of MASTER OF ARTS
(Applied Psychology)
Graduate School, Srinakharinwirot University
2020
Copyright of Srinakharinwirot University

ปริญญานิพนธ์

เรื่อง

โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ในงาน

ของพนักงานองค์การเทรตดิ้งในเขตกรุงเทพมหานคร

ของ

เอกวิณ จุฑาพานิช

ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาประยุกต์

ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

(รองศาสตราจารย์ นายแพทย์ฉัตรชัย เอกปัญญาสกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

คณะกรรมการสอบปากเปล่าปริญญานิพนธ์

..... ที่ปรึกษาหลัก	 ประธาน
(อาจารย์ ดร.พิชชาดา ประสทธิโชค)	(รองศาสตราจารย์ ดร.ปิ่นกนก วงศ์ปิ่นเพชร)
..... ที่ปรึกษาร่วม	 กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อัจฉรา ประเสริฐสิน)	(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อมราพร สุภารา)

ชื่อเรื่อง	โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ในงาน ของพนักงานองค์กรเทรตติ้งในเขตกรุงเทพมหานคร
ผู้วิจัย	เอกวิณ จุฑาพานิช
ปริญญา	ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
ปีการศึกษา	2563
อาจารย์ที่ปรึกษา	อาจารย์ ดร. พิษชาติ ประสิทธิโชค
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อัจฉรา ประเสริฐสิน

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อตรวจสอบความตรงของโมเดลอิทธิพลของคุณลักษณะภายนอกและคุณลักษณะภายใน ที่ส่งผลต่อการคงอยู่ในงานของพนักงานบริษัทเทรตติ้ง โดยมีความพึงพอใจในงานและความตั้งใจที่จะคงอยู่เป็นตัวแปรส่งผ่าน 2) เพื่อศึกษาอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมของปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อการคงอยู่ในงานของพนักงานบริษัทเทรตติ้ง มีกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานบริษัทเทรตติ้งจาก 3 บริษัท รวมจำนวนทั้งสิ้น 314 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modelling: SEM) ผลการศึกษาวิจัยพบว่า โมเดลสมการโครงสร้างปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีผลต่อการคงอยู่ในงานของพนักงานบริษัทเทรตติ้งมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยมีค่า Chi-Square = 80.149, df = 74.0, p. = 0.078, AGFI = 0.954, GFI = 0.981, CFI = 0.996, NFI = 0.989, IFI = 0.996, RMSEA = 0.040, SRMR = 0.012 ซึ่งผ่านเกณฑ์ตามกำหนด เมื่อพิจารณาปัจจัยเชิงสาเหตุจึงสรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ในงานสูงสุด คือด้านความพึงพอใจในงาน มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลโดยรวม 0.85 รองลงมา ด้านคุณลักษณะภายนอก ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลโดยรวม 0.51 ด้านความตั้งใจที่จะคงอยู่ ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลโดยรวม 0.39 และด้านคุณลักษณะภายใน ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลโดยรวม 0.16 ด้วยเหตุนี้จึงสรุปได้ว่า ตัวแปรที่ได้ศึกษานี้ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการคงอยู่ในงานของพนักงานบริษัทเทรตติ้งทั้ง 3 บริษัท

คำสำคัญ : การคงอยู่ในงาน, ความตั้งใจที่จะคงอยู่, ความพึงพอใจในงาน, คุณลักษณะภายนอก, คุณลักษณะภายใน

Title	A CAUSAL MODEL AFFECTING JOB RETENTION AMONG TRADING COMPANY EMPLOYEES IN THE BANGKOK METROPOLITAN AREA
Author	EKAWIN CHUTAPANISH
Degree	MASTER OF ARTS
Academic Year	2020
Thesis Advisor	Dr. Pitchada Prasittichok
Co Advisor	Assistant Professor Dr. Ujsara Prasertsin

This study was a survey research and the purposes of this study are as follows: (1) to examine the causal model of intrinsic and extrinsic characteristics that influence the job retention of the employees of trading organizations through job satisfaction and intent to stay; (2) to investigate the direct and indirect effects of factors influencing job retention among employees of trading organizations. The sample consisted of 314 people, systematically selected from three trading organizations. The research was conducted using a questionnaire as a tool to collect data, analyzed by Structural Equation Modelling (SEM). The research contributed data as Chi-Square = 80.149, df = 74.0, p. = 0.078, AGFI = 0.954, GFI = 0.981, CFI = 0.996, NFI = 0.989, IFI = 0.996, RMSEA = 0.040, SRMR = 0.012, that passed the designated criteria. In conclusion, the coefficient analysis revealed the factors that influenced job retention most were job satisfaction (0.85), extrinsic characteristics (0.51), intention to stay (0.39), and intrinsic characteristics (0.16). Therefore, it was concluded that all factors had a positive influence toward job retention of the employees of the three trading organizations.

Keyword : Job retention, Intent to stay, Job satisfaction, Extrinsic and Intrinsic characteristics

กิตติกรรมประกาศ

ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความช่วยเหลือจากผู้ประสาธิตาและผู้มีพระคุณหลายๆท่าน ข้าพเจ้าจึงอยากแสดงความขอบคุณต่อทุกๆท่านดังนี้

ขอขอบพระคุณอาจารย์ ดร. พิชชาดา ประสทธิโชค ผู้เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ที่คอยให้การช่วยเหลือในการทำวิจัย และยังให้การตรวจทาน ชี้แนะแนวทางเพื่อทำการปรับปรุงแก้ไขเป็นอย่างดี ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงสำหรับเวลาและความกรุณาที่ท่านมอบให้เสมอมา

ขอขอบพระคุณอาจารย์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อัจศรา ประเสริฐสิน ผู้เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาร่วม คอยร่วมให้ความช่วยเหลือและแนะแนวการทำงานวิจัยจนงานวิทยานิพนธ์นี้สำเร็จราบรื่น

ขอขอบพระคุณอาจารย์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อมราพร สุรการ และ อาจารย์ ดร. ชัยยุทธ กลีบบัว ที่คอยให้ความอนุเคราะห์ พิจารณา ชี้แนะและดูแลข้าพเจ้าตลอดระยะเวลาที่ได้ศึกษาที่มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒนี้

ขอขอบพระคุณอาจารย์ รองศาสตราจารย์ ดร. ปิ่นกนก วงศ์ปิ่นเพชร และ รองศาสตราจารย์ ดร. อังคินันท์ อินทรกำแหง ที่ได้สละเวลาของท่านให้เกียรติเป็นประธานการสอบของข้าพเจ้าและได้ให้คำแนะนำในการปรับแก้งานวิจัยนี้ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณเหล่าคณาจารย์ประจำหลักสูตรการศึกษาคติวิทยาประยุกต์ทุกท่าน ที่ให้การประสิทธิ์ประสาทวิชา ข้าพเจ้าจะนำความรู้ที่ได้ไปปรับใช้ต่อไป

ขอขอบพระคุณคุณแม่ พี่สาว น้องชาย ภรรยา และบุตรสาวของข้าพเจ้าที่คอยให้การอุปการะคุณ สนับสนุน และเป็นกำลังใจผู้วิจัยมาตลอดจนงานวิจัยนี้สำเร็จลุล่วงได้เป็นอย่างดีในท้ายที่สุด

ขอขอบพระคุณ คุณวินัสรา วรรณวิน และเพื่อนนิสิตปริญญาโทจิตวิทยาประยุกต์ทุกท่าน ที่คอยให้คำปรึกษาทั้งในเรื่องงานวิจัยและเรื่องต่างๆตลอดช่วงระยะเวลาที่ผ่านมา ประสบการณ์ตลอดระยะเวลาการศึกษานี้เป็นสิ่งที่ล้ำค่าต่อผู้วิจัยอย่างที่สุด

ผู้วิจัยขอขอบคุณทุกท่านจากใจจริง

เอกวิณ จุฑาพานิช

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง.....	ญ
สารบัญรูปภาพ	ฎ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ที่มาและความสำคัญของปัญหา.....	1
คำถามการวิจัย	6
วัตถุประสงค์การวิจัย	6
ความสำคัญของการวิจัย.....	6
ขอบเขตของการวิจัย.....	7
นิยามศัพท์เฉพาะ	9
นิยามเชิงปฏิบัติการ.....	9
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	12
1. การคงอยู่ในงาน.....	13
1.1 ความหมายของการคงอยู่ในงาน (Job Retention).....	13
1.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการคงอยู่ในงาน.....	14
1.3 ความสำคัญของการคงอยู่ในงาน	16
1.4 ปัจจัยที่มีผลต่อการคงอยู่ในงาน.....	16
1.5 การวัดการคงอยู่ในงาน	17

2. ความตั้งใจที่จะคงอยู่ (Intent to Stay).....	18
2.1 ความหมายของความตั้งใจที่จะคงอยู่	18
2.2 แนวคิดที่เกี่ยวข้อง.....	19
2.3 การวัดความตั้งใจที่จะคงอยู่.....	20
3. ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction)	21
3.1 ความหมายของความพึงพอใจในงาน	21
3.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน.....	22
3.3 การวัดความพึงพอใจในงาน.....	23
4. คุณลักษณะภายนอกและคุณลักษณะภายใน (Extrinsic & Intrinsic Characteristics)....	24
4.1 ความหมายของคุณลักษณะภายนอกและคุณลักษณะภายใน.....	24
4.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะภายนอก.....	26
4.3 การวัดการรับรู้ด้านคุณลักษณะภายนอก	26
4.4 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะภายใน	32
4.5 การวัดการรับรู้ด้านคุณลักษณะภายใน	35
6. กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	42
7. สมมติฐานการวิจัย	46
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	47
1. ประชากรและการกำหนดกลุ่มตัวอย่าง.....	47
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	49
2.1 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	49
2.2 การสร้างแบบสอบถามการวัดการคงอยู่ในงาน	51
2.3 การสร้างแบบสอบถามการวัดความตั้งใจที่จะคงอยู่.....	52
2.4 การสร้างแบบสอบถามการวัดความพึงพอใจในงาน	53

2.5 การสร้างแบบสอบถามการวัดคุณลักษณะภายนอก	54
2.6 การสร้างแบบสอบถามการวัดคุณลักษณะภายใน.....	56
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล	57
4. วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล.....	57
การพิทักษ์สิทธิและจรรยาบรรณในการทำวิจัย	60
บทที่ 4 ผลการวิจัย	61
ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง.....	64
ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์สถิติพื้นฐานและสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรวิจัย	65
ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน.....	69
บทที่ 5 สรุป อภิปราย และข้อเสนอแนะ	75
สรุปผลการวิจัย	76
อภิปรายผล	78
ข้อเสนอแนะ	82
บรรณานุกรม	85
ประวัติผู้เขียน.....	111

สารบัญตาราง

	หน้า
ตาราง 1 การสังเคราะห์องค์ประกอบของคุณลักษณะภายนอก.....	29
ตาราง 2 การสังเคราะห์องค์ประกอบคุณลักษณะภายใน.....	36
ตาราง 3 การวิเคราะห์คุณภาพเครื่องมือรายด้าน.....	50
ตาราง 4 แสดงค่าดัชนีความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดล	58
ตาราง 5 แสดงข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง.....	65
ตาราง 6 ค่าสถิติที่ใช้ในการตรวจสอบการแจกแจงแบบโค้งปกติ (Normal Distribution) ของตัวแปรที่ใช้ศึกษา.....	66
ตาราง 7 แสดงการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ตัวแปรแบบจำลองความสัมพันธ์.....	68
ตาราง 8 แสดงค่าสถิติประเมินความกลมกลืนของสมการเชิงโครงสร้างแบบจำลองความสัมพันธ์ก่อนปรับเปลี่ยน.....	69
ตาราง 9 แสดงค่าสถิติประเมินความกลมกลืนของสมการเชิงโครงสร้างแบบจำลองความสัมพันธ์หลังปรับเปลี่ยน	70
ตาราง 10 สรุปค่าอิทธิพลสมการเชิงโครงสร้างเชิงสาเหตุแบบจำลองความสัมพันธ์	73

สารบัญรูปภาพ

	หน้า
ภาพประกอบ 1 ทฤษฎีการคงอยู่ในงาน (Theoretical Model of Job Retention)	14
ภาพประกอบ 2 กรอบแนวคิดในการวิจัย	45
ภาพประกอบ 3 ตัวอย่างแผนภาพเกณฑ์การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 340 คน	49
ภาพประกอบ 4 ผลการทดสอบโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของการคงอยู่ในงาน	71





บทที่ 1

บทนำ

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ในยุคปัจจุบันนี้ เทคโนโลยีนั้นมีการพัฒนาขึ้นอย่างรวดเร็ว ทำให้การสื่อสารข้ามประเทศ เป็นสิ่งที่สามารถทำได้ง่ายและสะดวก มีเครื่องมือหรือช่องทางช่วยเอื้ออำนวยการติดต่ออัน หลากหลาย การแทรกแซงโดยเทคโนโลยีนี้ก่อให้เกิดการพลิกผันทางธุรกิจ (Technology Disruption) ซึ่งหลายๆองค์การโดยเฉพาะองค์การประเภทเทรดดิ้ง (Trading Firm) ที่มุ่งเน้นการ ติดต่อประสานงาน สรรหาสินค้าให้ผู้ซื้อ และแนะนำลูกค้าให้ผู้ผลิต ทำหน้าที่เป็นพ่อค้าคนกลาง ได้รับผลกระทบอย่างหนัก เนื่องจากผู้ผลิตและลูกค้าเริ่มติดต่อตรงหากันโดยไม่ผ่านองค์การเทรด ดิ้ง จึงทำให้องค์การประเภทนี้ต้องพยายามปรับตัวให้ทันเพื่ออยู่รอดและเพื่อยกระดับประสิทธิภาพ ขององค์การ ด้วยการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ มุ่งเน้นการให้บริการและการสร้างความสัมพันธ์ในระยะ ยาว (Long-Term Relationship) กับคู่ค้า ให้ข้อมูลที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ (Cloutier, Felusiak, Hill, & Pemberton-Jones, 2015)

แต่อุปสรรคสำคัญต่อการปรับตัวนี้ คือ ปัญหาเรื่องการลาออกของบุคลากร ซึ่งปัญหานี้ ส่งผลกระทบกับองค์การประเภทนี้ค่อนข้างมาก เนื่องด้วยความที่ไม่มีสินค้าเป็นของตนเอง และ มุ่งเน้นด้าน “การบริการ” เมื่อเกิดการลาออกก็จะทำให้การสร้างความสัมพันธ์นั้นไม่ปะติดปะต่อ ราบรื่น นอกจากนั้น การลาออกของบุคลากรก็จะทำให้การปฏิบัติงานหยุดชะงักเนื่องจากการเสีย กำลังคน และยังก่อให้เกิดภาวะ “สมองไหล” (ชลภัสสรณ์ ศิริวัชรตวรภทร และ ประสพชัย พสุนนท์, 2558) เพราะองค์การประเภทนี้มุ่งเน้นการสื่อสารแลกเปลี่ยนข้อมูลกับคู่ค้าเป็นหลัก แม้ว่าองค์การ จะหาบุคคลใหม่มารับช่วงต่อ ก็ยังต้องใช้เวลาในการเรียนรู้ข้อมูลต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นธรรมชาติของ คู่ค้า ข้อมูลด้านการตลาด ข้อมูลในด้านตัวสินค้า และแนวทางการปฏิบัติงาน เป็นต้น ยิ่งไปกว่า นั้นคือการที่บุคลากรขององค์การลาออกไปอยู่กับบริษัทคู่แข่ง หรือถูกคู่แข่งดึงตัว ซึ่งปัจจุบันการดึง ตัวบุคลากรจากองค์การคู่แข่งนั้นเป็นกลยุทธ์ที่ปฏิบัติกันอย่างแพร่หลาย (Kashyap & Serrao, 2016) และสามารถทำได้หลายช่องทาง ไม่ว่าจะเป็นการติดต่อตรงผ่านเครือข่ายสังคม (Social Network) การสร้างทีมที่ดูแลด้านการคัดสรรและดึงบุคลากรโดยเฉพาะ หรือการว่าจ้างองค์การ ภายนอกที่เชี่ยวชาญด้านการดึงดูบุคลากรโดยเฉพาะ (Headhunter) จนเกิดเป็นสภาวะการ แข่งขันแย่งตัวบุคลากรในตลาด สอดคล้องกับที่ Chan & Ao (2019) ได้อธิบายไว้ว่า องค์การขนาด ใหญ่มักประสบปัญหาในการสูญเสียบุคลากรไปให้กับองค์การขนาดเล็กมากขึ้น เนื่องด้วยองค์การ ขนาดเล็กนั้นมักจะมีการปฏิบัติงานที่คล่องตัวและรวดเร็วกว่าองค์การขนาดใหญ่ ให้คำตอบแทนที่

สูงกว่า และมักจะเสนอตำแหน่งที่ใหญ่กว่าให้ ประกอบกับการที่องค์กรขนาดเล็กเกิดใหม่ (Startup) นั้นเกิดขึ้นมากมายในยุคปัจจุบัน จึงทำให้สภาวะการสูญเสียบุคลากรนั้นเป็นสิ่งที่องค์กรไม่สามารถละเลยได้ องค์กรต่างๆจึงเริ่มตระหนักถึงความสำคัญของการสร้างการคงอยู่ในงานแก่บุคลากรของตน (Aruna & Anitha, 2015) เพราะองค์กรนั้นตระหนักดีถึงผลกระทบที่ต้องเผชิญมากมาย เช่นการสูญเสียโอกาส การถูกเผยแพร่ความลับทางการค้า และการเสียลูกค้าไปให้องค์กรคู่แข่ง เป็นต้น ซึ่งสำหรับองค์กรที่มุ่งเน้นการบริการ ให้ข้อมูลข่าวสารแก่ลูกค้า นั้น หากสูญเสียบุคลากรที่มีความรู้และประสบการณ์ไปให้คู่แข่ง ก็เปรียบเสมือนการสูญเสียสินค้าหรือจุดขายของตนไปโดยสิ้นเชิง

ไม่เพียงเท่านั้น ปัญหาใหญ่อีกอย่างของการลาออกของบุคลากรคือการสูญเสียงบประมาณไปอย่างสิ้นเปลืองทั้งค่าใช้จ่ายโดยตรง (Direct Expenses) เช่น การที่บุคลากรลาออก องค์กรจะต้องทำการหาบุคลากรใหม่เพื่อมาทดแทน ด้วยเหตุนี้ องค์กรจะต้องเสียงบประมาณไปกับการคัดสรรบุคลากร (ดาวเดือน โลหิตปุระ และ ชัยวัฒน์ สมศรี, 2561) โดยเฉพาะในกรณีที่บุคคลที่ลาออกเป็นผู้มีประสบการณ์และทักษะสูงขององค์กรก็จะต้องประสบความยากลำบากในการหาบุคลากรมาทดแทน (เอกสิทธิ์ กันสุวิโร และ บุญอนันต์ พิณัยทรัพย์, 2563) และกรณีที่องค์กรต้องหาบุคลากรมาทดแทนอย่างเร่งด่วน ก็อาจจะทำให้องค์กรมีความจำเป็นต้องใช้บริการของบริษัทสรรหาบุคลากร ยิ่งทำให้เสียงบประมาณสูงมากขึ้นไปอีก นอกจากนี้ องค์กรยังจะต้องเสียงบประมาณที่ใช้ไปกับการอบรมพัฒนาทักษะแก่บุคลากรไปโดยเปล่าประโยชน์หากบุคลากรเหล่านั้นลาออก และสุดท้ายองค์กรก็ต้องเสียงบประมาณเพิ่มในการพัฒนาทักษะแก่บุคลากรใหม่ซ้ำอีกครั้ง จึงเป็นการเสียงบประมาณซ้ำซ้อนอย่างไม่จำเป็น (สรวัยฟ้า กามนต์ และ นงนภัส แก้วพลอย, 2562) องค์กรยังต้องสูญเสียค่าใช้จ่ายแอบแฝง (Hidden Lost) เช่นการที่มีกำลังคนไม่เพียงพอ อาจก่อให้เกิดภาระงานที่มากเกินไปแก่บุคคลที่ยังปฏิบัติงานอยู่จนเกิดเป็นค่าทำงานล่วงเวลา หรือการสูญเสียบุคลากรเพิ่มขึ้นเนื่องจากงานหนักเกินไปหรือขาดผู้นำหรือเพื่อนร่วมงานที่ดี เป็นต้น และสุดท้ายสิ่งที่กระทบขององค์กรมากที่สุดคือการที่องค์กรต้องเผชิญการสูญเสียโอกาสทางธุรกิจ (Opportunity Lost) เนื่องจากสูญเสียบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ หรือเสียลูกค้าไปให้กับคู่แข่ง (ณปภัช นาคเจือทอง, 2552) เป็นต้น

ด้วยเหตุนี้ การสร้างการคงอยู่ในงานจึงเป็นสิ่งที่จำเป็นต่อองค์กรประเภทเทรดดิ้งหรือองค์กรที่มุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์หรือเครือข่าย (Connections) เพราะหากบุคลากรมีการคงอยู่ในงาน ไม่เพียงแก้ปัญหาต่างๆที่กล่าวมาข้างต้นจะลดลง แต่ยังรวมไปถึงการที่องค์กรจะได้รับผลประโยชน์ทางธุรกิจในแง่ของการได้มีโอกาสพัฒนาบุคลากรของตนอย่างต่อเนื่อง ซึ่งส่งผลให้

บุคลากรในองค์กรมีทักษะที่สูงและปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ (วาสนา จันทร์จำเริญ, 2553) และจะเป็นส่วนสำคัญในการสร้างบุคลากรให้เป็นรากฐานสำคัญขององค์กรต่อไปในอนาคต ดังที่งานวิจัยของธนพร ปทุมรังสรรค์ (2557) ได้อธิบายไว้ว่า ปัจจัยพื้นฐานในการดำเนินธุรกิจให้ประสบความสำเร็จต่อองค์กรนั้นมี 4 ปัจจัยประกอบด้วย บุคลากร (Man) เงิน (Money) วัสดุดิบ (Material) และ การบริหารจัดการ (Management) ซึ่ง 4 ปัจจัยนี้มีความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจทุกประเภท ทุกช่วงเวลา โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านบุคลากรเพราะบุคลากรขององค์กรคือปัจจัยหลักที่ทำให้องค์กรนั้นมีการขับเคลื่อนไปได้ อีกทั้งองค์กรย่อมมีความคาดหวังให้บุคลากรที่มีความสามารถหรือมีทักษะที่ดีเป็นผู้ที่จะพัฒนาไปเป็นผู้นำและรากฐานให้แก่องค์กรในอนาคต สอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12 พ.ศ.2560-2564 (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2559) ที่ได้มีการกล่าวถึงการรักษามูลค่าบุคลากรให้มีการคงอยู่กับงานไว้ว่า การรักษาและพัฒนาบุคลากรเป็นการเพิ่มมูลค่าทางเศรษฐกิจสร้างความแข็งแกร่งในภาคเศรษฐกิจทั้งภาครัฐและเอกชน การจัดการทรัพยากรบุคคลนั้นจำเป็นต้องกระทำทั้งระยะสั้นและระยะยาวเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตในสังคม หากการจัดการบุคลากรนั้นไม่มีประสิทธิภาพจะส่งผลให้เสียโอกาสที่จะพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมในหลายด้าน ดังนั้นองค์กรควรให้ความสำคัญอย่างยิ่งกับการจัดการทรัพยากรบุคคลของตนให้มีประสิทธิภาพ จนทำให้บุคลากรเกิดความต้องการที่จะคงอยู่ในงาน มุ่งมั่น อุทิศตนให้กับองค์กรต่อไป

นอกจากนั้น ผู้วิจัยมีความสนใจในเรื่องของการคงอยู่ในงานขององค์กรเทรดดิ้ง ด้วยความที่องค์กรเทรดดิ้งนั้นเปรียบเสมือน “สะพาน” แห่งโลกธุรกิจ ที่คอยเชื่อมการค้าขายทั้งในประเทศและระหว่างประเทศ (Ryan, 2018) องค์กรประเภทนี้จึงมีส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนประเทศชาติ และมีส่วนสำคัญต่อการขยายตัวของมูลค่าผลิตภัณฑ์ของประเทศชาติในองค์กรรวม (Thailand Trading Report, 2562) ซึ่งจะนำมาสู่ความเจริญของประชาชนต่อไป สอดคล้องกับหนึ่งในกลยุทธ์ที่ระบุไว้ในยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561-2580) คือการทำให้ประเทศไทยเป็นชาติแห่งการค้าดังเช่นฮ่องกง หรือ สิงคโปร์ต่อไปในอนาคต

อีกทั้งงานวิจัยนี้ยังสามารถนำไปใช้ต่อยอดเพื่อพัฒนาระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลได้ เพราะงานวิจัยนี้จะเป็นประโยชน์ให้แก่องค์กรในการสร้างความตระหนักว่า ปัจจัยใดคือปัจจัยสำคัญที่องค์กรควรต้องให้ความสนใจเพื่อสร้างการคงอยู่ในงานแก่บุคลากร ดังที่ Alavi & Gill (2017) อธิบายไว้ว่า องค์กรต้องมีความตระหนักถึงความสำคัญของการดูแลและบริหารทรัพยากรบุคคลให้มีประสิทธิภาพ มีการสนับสนุนให้บุคลากรเกิดความต้องการที่จะคงอยู่ในงานให้มากที่สุด เพราะหากบุคลากรในองค์กรนั้นมีความรู้สึกว่าตนเองไม่ได้รับการดูแล เอาใจใส่จาก

องค์การ บุคคลอาจไม่มีความรู้สึกของความเป็นหนึ่งเดียวกับองค์การ ซึ่งอาจส่งผลให้การปฏิบัติงานของบุคคลนั้นไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควรจะเป็น เนื่องจากการรับรู้ถึงการสนับสนุนจากองค์การจะสร้างความพึงพอใจให้กับบุคลากร มีความยอมรับในองค์การ และพัฒนาไปเป็นพฤติกรรมที่บุคลากรพยายามปฏิบัติงานเพื่อองค์การอย่างเต็มความสามารถ และปฏิบัติงานทั้งงานที่ได้รับมอบหมายและงานนอกเหนือหน้าที่อย่างเต็มที่ โดยไม่มีความคิดที่จะลาออก แต่บุคลากรจะมีความต้องการดำรงความเป็นสมาชิกขององค์การ (รัตนภัทร์ สุวรรณสิทธิ และ วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์, 2558) องค์การจึงควรมีความเข้าใจอย่างถ่องแท้ในเรื่องการบริหารให้บุคลากรเกิดการคงอยู่ในงานต่อไป

มีงานวิจัยหลายงานที่ศึกษาเรื่องการคงอยู่ในงาน ดังเช่น งานวิจัยของสุมินทร เป้าธรรม (2554) ที่ได้มีการศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างการได้รับการสนับสนุนจากองค์การ รวมไปถึงความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน และความตั้งใจของพนักงานที่จะลาออก ซึ่งกลุ่มตัวอย่างคือบุคลากรในสังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การนั้นมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความพึงพอใจในการทำงาน และมีความสัมพันธ์เชิงลบต่อความตั้งใจลาออกของบุคลากร นอกจากนี้ยังมีงานวิจัยที่ผลการวิจัยได้บ่งบอกว่า การที่บุคลากรมีการได้รับการสนับสนุนจากองค์การในด้านคุณลักษณะงาน เช่นการให้ความรู้เพิ่มเติม การได้เลื่อนตำแหน่ง การยกย่องเชิดชู การสร้างความมั่นคง การให้ความท้าทายในงาน หรือการให้สวัสดิการที่ดีก็จะส่งผลให้บุคลากรเกิดเจตคติที่ดีต่อองค์การ มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อองค์การ จนส่งผลให้บุคลากรมีความต้องการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การและจะส่งผลดีในเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงาน (รัตนภัทร์ สุวรรณสิทธิ และ วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์, 2558) หรือในงานวิจัยของศศิ อ่วมเพ็ง (2558) ที่กล่าวว่า บุคลากรในองค์การนั้นต่างต้องการการรับรู้ถึงการได้รับการสนับสนุนจากองค์การ เช่น ความเจริญก้าวหน้าและโอกาสเติบโตในหน้าที่การงาน การได้รับรู้ว่าตนเองมีคุณค่าต่อองค์การ ซึ่งงานวิจัยเหล่านี้ได้ให้แนวทางในการพัฒนาการคงอยู่ในงานไว้อย่างหลากหลาย และยังทำให้ผู้วิจัยตระหนักได้ว่า การสนับสนุนจากองค์การเป็นปัจจัยสำคัญปัจจัยหนึ่ง ในการศึกษาเพิ่มเติมเพื่อสร้างการคงอยู่ในงาน

ทั้งนี้ทั้งนั้น ผู้วิจัยยังได้ความรู้เพิ่มเติมจากการทบทวนวรรณกรรมว่า คุณลักษณะภายในงานก็เป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่สร้างการคงอยู่ในงาน จากงานวิจัยของ Rudolph, Katz, Lavigne, & Zacher (2017) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะภายในงานกับพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน ผลการวิจัยค้นพบว่าคุณลักษณะภายในงานนั้นมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการปฏิบัติงานเชิงรุก (Proactive Work Behavior) ความพึงพอใจในงาน และความพึง

พอใจในงาน ซึ่งโดยรวมแล้วส่งผลให้บุคลากรมีผลการทำงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้นและจะนำไปสู่ความต้องการคงอยู่ในงานต่อไป และงานวิจัยของ Oerlemans & Bakker (2018) ได้มีการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะงานแบบสร้างแรงจูงใจกับความต้องการคงอยู่ในงาน งานผลวิจัยค้นพบว่าทั้งสองตัวแปรนั้นมีความสัมพันธ์เชิงบวก นอกจากนี้ในงานวิจัยของประทุมทิพย์ เกตุแก้ว (2551) ก็ได้ศึกษาวิจัยและค้นพบว่าคุณลักษณะของงานนั้นมีความสัมพันธ์กับความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค โดยที่ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคนั้นมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจที่จะคงอยู่ และงานวิจัยของเบญจวรรณ มาลัยรุ่งสกุล (2552) ได้ศึกษาเรื่องคุณลักษณะงานด้านคุณค่าของงาน ความสมดุลระหว่างชีวิตและงาน และความอิสระในการทำงานนั้นมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับการคงอยู่ใน ซึ่งงานวิจัยเหล่านี้ทำให้ผู้วิจัยได้เห็นถึงคุณประโยชน์ของคุณลักษณะภายในงาน ซึ่งเป็นสิ่งที่องค์กรควรต้องรับรู้ เพื่อสามารถนำไปประยุกต์ดัดแปลงเข้ากับงานขององค์กรได้อย่างถูกต้องเหมาะสม

อนึ่ง จากการศึกษาทบทวนวรรณกรรมพบว่าการวิจัยในประเทศไทย ณ ปัจจุบันนั้นมีการศึกษาเรื่องการคงอยู่ในงาน ความพึงพอใจในงาน การรับรู้การสนับสนุนในองค์กร และการรับรู้ด้านคุณลักษณะงาน หากแต่ยังไม่ได้มีการศึกษาถึงความสัมพันธ์ของตัวแปรที่กล่าวมาอย่างเป็นที่กว้างขวางมากนัก ยิ่งไปกว่านั้น โดยมากแล้วหากพูดถึงเรื่องการคงอยู่ในงาน ผลงานวิจัยในประเทศไทยมุ่งเน้นศึกษาไปที่กลุ่มบริษัททั่วไป หรือโรงงาน โรงพยาบาลและการศึกษา โดยอาจยังไม่ได้มีการวิจัยที่มุ่งศึกษาในส่วนขององค์กรเทรตดังอย่างแพร่หลายมากนัก

ด้วยเหตุผลดังที่กล่าวมาทั้งหมด ผู้วิจัยจึงมีความต้องการที่จะศึกษาถึงเรื่องโมเดลความสัมพันธ์ของคุณลักษณะทั้งภายนอกและภายในงาน ความพึงพอใจในงาน ความตั้งใจที่จะคงอยู่ ที่มีผลต่อการคงอยู่ในงาน สำหรับวิธีการวิจัยนั้น ผู้วิจัยได้ใช้การวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่จะนำช่วยอธิบายปรากฏการณ์ของประชากรในวงกว้าง ซึ่งข้อมูลที่ได้มานั้น ทางผู้วิจัยสามารถนำมาสังเคราะห์ให้เป็นหลักการและแนวคิดให้แก่องค์กรต่างๆได้ โดยที่ไม่ได้จำกัดอยู่ที่องค์กรประเภทเทรตดังเท่านั้น แต่ยังรวมไปถึงองค์กรประเภทต่างๆที่มุ่งเน้นการสร้างเสริมความสัมพันธ์ระยะยาวระหว่างคู่ค้าก็สามารถนำไปประยุกต์ใช้ตามบริบทของตนได้ เพราะการได้มาซึ่งข้อมูลด้านการคงอยู่ในงานนี้จะทำให้องค์กรลดค่าใช้จ่ายในการสร้างบุคลากรทดแทน สร้างเสริมความผูกพันในองค์กร รักษาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถไม่ให้เกิดภาวะสมองไหล และยังนำไปต่อยอดแตกองค์ความรู้อื่นๆเพื่อนำไปพัฒนาองค์กรให้เป็นองค์กรที่มีคุณภาพ สร้างสรรค์ประโยชน์ทั้งต่อตัวองค์กร สังคม และประเทศชาติต่อไป

คำถามการวิจัย

1. โมเดลอิทธิพลของคุณลักษณะภายนอกและคุณลักษณะภายใน ที่ส่งผลต่อการคงอยู่ในงานของพนักงานบริษัทเทรตติ้ง โดยมีความพึงพอใจในงานและความตั้งใจที่จะคงอยู่เป็นตัวแปรส่งผ่านนั้นมีความตรงหรือไม่?
2. อิทธิพลทางตรงและทางอ้อมของปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อการคงอยู่ในงานของพนักงานบริษัทเทรตติ้งนั้นเป็นอย่างไร?

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อตรวจสอบความตรงของโมเดลอิทธิพลของคุณลักษณะภายนอกและคุณลักษณะภายใน ที่ส่งผลต่อการคงอยู่ในงานของพนักงานบริษัทเทรตติ้ง โดยมีความพึงพอใจในงานและความตั้งใจที่จะคงอยู่เป็นตัวแปรส่งผ่าน
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมของปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อการคงอยู่ในงานของพนักงานบริษัทเทรตติ้ง

ความสำคัญของการวิจัย

1. ความสำคัญของการวิจัยเชิงวิชาการ

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาทฤษฎีการคงอยู่ในงาน ซึ่งผู้วิจัยได้นำทฤษฎีนี้มาเป็นตัวอ้างอิง โดยมีการนำทฤษฎีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และทฤษฎีการกำหนดตนเองมาใช้ในการอ้างอิง เพื่อดูผลกระทบของการคงอยู่ในงานของพนักงานบริษัทเทรตติ้ง โดยมีความพึงพอใจในงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน ซึ่งเป็นการบูรณาการแนวคิดทางด้านสังคมวิทยาและจิตวิทยาผนวกเข้าด้วยกัน โดยในส่วนทางด้านสังคมวิทยา Theodorson and Theodorson (1969) ได้อธิบายว่า สังคมวิทยามุ่งเน้นศึกษาในเรื่องของพฤติกรรมเชิงสัตว์สังคมของมนุษย์ และศึกษาว่ารูปแบบต่างๆ ของบุคคลและกลุ่มบุคคลนั้นมีปฏิสัมพันธ์กันอย่างไร เช่นรูปแบบการจัดการโครงสร้างองค์การมีความสัมพันธ์กับบุคคลในองค์การอย่างไร อิทธิพลของกลุ่มที่มีต่อบุคคลเป็นอย่างไร หรือตามที่ปัญญา พรวิสุทธิ (2561) ได้กล่าวว่า สังคมวิทยาถือเป็นศาสตร์การศึกษาวิทยาศาสตร์ทั่วไปที่ว่าด้วยปรากฏการณ์ทางสังคมและวัฒนธรรมซึ่งมีความเกี่ยวข้องกันและกันตามลักษณะเฉพาะของปรากฏการณ์นั้นๆ และศึกษาถึงชีวิตและพฤติกรรมของมนุษย์ที่เกิดขึ้นภายในกลุ่ม โดยสนใจว่าสิ่งต่างๆ ในสังคมมีอิทธิพลต่อชีวิตความเป็นอยู่ของมนุษย์อย่างไรบ้างเป็นต้น ในส่วนของจิตวิทยานั้น ในขณะที่จิตวิทยาคือการศึกษาค้นคว้าในด้านสาเหตุและพฤติกรรมของบุคคล เพื่อสร้างความรู้และความเข้าใจถึงปัจจัยสาเหตุ (ไหมไทย ไชยพันธุ์, 2557) จึงเห็นได้ว่าทั้งในส่วนของสังคมวิทยา

และจิตวิทยามีความสำคัญและเป็นองค์ความรู้ที่สำคัญ งานวิจัยนี้จึงมุ่งศึกษาค้นคว้าทั้งสองด้าน คือคุณลักษณะงานกายซึ่งเป็นปัจจัยเชิงสาเหตุที่เป็นไปในเชิงสังคมวิทยา ในขณะที่ตัวแปรเชิงสาเหตุอย่าง คุณลักษณะงานกายใน รวมไปถึงตัวแปรอื่นๆคือ ความพึงพอใจในงาน ความตั้งใจที่จะคงอยู่ และการคงอยู่ในงาน จะเป็นการศึกษาในเชิงจิตวิทยาเป็นหลัก ด้วยเหตุนี้ บทวิจัยนี้จึงสามารถนำไปต่อยอดเพื่อศึกษาทฤษฎีอื่นๆทั้งในแง่สังคมวิทยาและจิตวิทยา เพิ่มเติมจากที่กล่าวมาข้างต้นได้

2. ความสำคัญของการวิจัยเชิงปฏิบัติ

งานวิจัยนี้เป็นการเป็นศึกษาที่สามารถสร้างประโยชน์ให้กับองค์กรได้ ทั้งในมุมมองของผู้บริหาร ฝ่ายบุคคล หรือหัวหน้างาน เพราะบทวิจัยนี้ได้ทำการทดสอบเพื่อเรียนรู้ถึงองค์ประกอบต่างๆที่มีผลต่อการสร้างการคงอยู่ในงานแล้ว องค์กรจะสามารถรับรู้ถึงรายละเอียดของตัวแปรต่างๆว่าสามารถส่งผลต่อการคงอยู่ในงานได้อย่างไรและมีกระบวนการเป็นเช่นไร และสามารถนำไปพัฒนา ออกแบบ หรือปรับปรุงกลยุทธ์และเครื่องมือต่างๆภายในองค์กรเพื่อนำมาสร้างการคงอยู่ในงานให้บุคลากรในองค์กรได้ หากองค์กรมีปัญหาเรื่องการคงอยู่ในงานของพนักงาน องค์กรอาจพัฒนาระบบภายในเช่นการให้หัวหน้าทีมมีการทำงานร่วมกับลูกทีมมากขึ้น หรือการสร้างความท้าทายในงานโดยมีการหมุนเวียนสลับสับเปลี่ยนหน้าที่ เป็นต้น ซึ่งองค์กรอาจใช้ผลการวิจัยเป็นแกนหลักในการปรับปรุงเบื้องต้น ว่าองค์กรควรจะปรับปรุงในส่วนใดก่อน แล้วประเมินผลเพื่อนำมาพิจารณาแนวทางที่ต้องปรับปรุงหรือพัฒนาต่อไปตามความเหมาะสมของผลที่ได้รับ นอกจากนี้ องค์กรสามารถนำเครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัยนี้เป็นเครื่องมือเพื่อศึกษาและตรวจวัดระดับการคงอยู่ในงาน รวมไปถึงตัวแปรอื่นๆ หรือนำเครื่องมือไปปรับปรุงให้เข้ากับบริบทภายในองค์กร เพื่อนำผลมาพัฒนาและปรับปรุงรูปแบบการทำงาน โครงสร้าง หรือนโยบายภายในองค์กรต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้มีการกำหนดขอบเขตการวิจัยดังนี้

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มประชากรที่ใช้ในการวิจัยเป็นพนักงานประจำองค์กรเทรดดิ้งภาคเอกชน สัญชาติญี่ปุ่น ที่ตั้งอยู่ในกรุงเทพมหานครจำนวน 3 บริษัท โดยมีจำนวนพนักงานทั้งสิ้น 550 คน ซึ่งกลุ่มประชากรต้องเป็นพนักงานที่ปฏิบัติงานในสาขากรุงเทพมหานคร เป็นหลัก เนื่องด้วยองค์กรเทรดดิ้งทั้งสามองค์กรมีสาขาอยู่ทั่วโลก และยังมีบริษัทร่วมทุนกระจายอยู่ในหลายๆ

จังหวัดของประเทศไทยเช่นกัน ซึ่งกลุ่มประชากรในงานวิจัยนี้จะศึกษาเฉพาะในส่วนของ กรุงเทพมหานครเท่านั้น

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยกำหนดกลุ่มตัวอย่างให้มีจำนวนอย่างน้อย 226 คน โดยกำหนดขนาดตัวอย่างตามหลักการของ Hair, Black, Babin, Anderson, & Tatham (1998) ซึ่งโดยทั่วไปมักใช้

กลุ่มตัวอย่างจำนวนอย่างน้อย 10 คน ต่อค่าพารามิเตอร์ที่ต้องการประมาณค่า 1 ตัว ทั้งนี้ ในโมเดลการวิจัยนี้มีจำนวนพารามิเตอร์ที่ต้องการประมาณค่าจำนวน 22 ค่า ดังนั้น ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมคือ 22×10 เท่ากับ 220 คน แต่ผู้วิจัยได้ทำการเพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างเข้าไปอีกจำนวน 120 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 55 เพื่อป้องกันกรณีแบบสอบถามเสียหายหรือไม่ได้รับการตอบกลับ ทำให้จำนวนโดยรวมของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 340 คน

นอกจากนั้น ผู้วิจัยได้สร้างเงื่อนไขไว้ว่า กลุ่มตัวอย่างต้องเป็นพนักงานที่ได้รับ การบรรจุเป็นพนักงานประจำ ซึ่งเป็นกลุ่มที่ไม่ได้อยู่ในช่วงทดลองงานหรือสัญญาว่าจ้างชั่วคราว เนื่องด้วยพนักงานกลุ่มที่ว่่านี้อาจมีเหตุผลของการคงอยู่ในงานที่ต่างออกไป เช่น ไม่อยากย้ายงาน ช่วงทดลองงานเพราะไม่อยากให้เสียประวัติ หรือระยะเวลาสั้นเกินกว่าที่จะตัดสินใจ เป็นต้น

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรแฝงภายนอก

1.1) คุณลักษณะภายนอก

องค์ประกอบที่ 1: ความยุติธรรมในองค์การ

องค์ประกอบที่ 2: การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา

องค์ประกอบที่ 3: โอกาสในความก้าวหน้า

1.2) คุณลักษณะภายใน

องค์ประกอบที่ 1: ความท้าทายในงาน

องค์ประกอบที่ 2: การมีอิสระในการตัดสินใจ

องค์ประกอบที่ 3: การได้พัฒนาตนเอง

1.3) คุณลักษณะส่วนบุคคล

2. ตัวแปรแฝงภายใน

2.1 ความพึงพอใจในงาน

2.2 ความตั้งใจที่จะคงอยู่

2.3 การคงอยู่ในงาน

นิยามศัพท์เฉพาะ

องค์การเทรดดิ้ง คือ องค์การที่มุ่งเน้นการทำธุรกิจติดต่อประสานงาน เป็นตัวกลางระหว่างผู้ซื้อและผู้ขาย โดยไม่จำกัดการซื้อขายแค่เพียงในประเทศเท่านั้น แต่ยังรวมถึงการนำเข้าส่งออก หรือการซื้อขายระหว่างประเทศ องค์การเทรดดิ้งจะไม่มีสินค้าเป็นของตัวเอง แต่จะมองหาและเชื่อมต่อบริษัทอุปสงค์ (Demand) และอุปทาน (Supply) และทำกำไรจากค่าคอมมิชชั่น นอกจากนี้ องค์การเทรดดิ้งจะมุ่งเน้นในเรื่องการลงทุน เมื่อเห็นว่าธุรกิจหรือองค์การใดมีศักยภาพ ก็อาจทำการพิจารณาร่วมลงทุนเพื่อเป็นกิจการร่วมค้า (Joint Venture) บริษัทย่อย (Subsidiary) พันธมิตร (Affiliate) เป็นต้น ด้วยเหตุนี้การสร้างความสัมพันธ์ทั้งระยะสั้นและระยะยาวกับคู่ค้าจึงเป็นสิ่งสำคัญ

นิยามเชิงปฏิบัติการ

1. **การคงอยู่ในงาน (Job Retention)** หมายถึง การที่บุคลากรภายในองค์การมีความรู้สึกเชิงบวกกับองค์การ โดยบุคลากรมีความรู้สึกของการเป็นส่วนหนึ่งขององค์การและอยากที่จะดำรงไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกขององค์การต่อไปแม้ว่าจะประสบกับปัญหาต่างๆ หรือสิ่งต่างๆ ไม่เป็นไปดังที่คาดหวัง มีพื้นฐานมาจาก ทฤษฎีด้านการคงอยู่ในงาน (Job Retention Theory) ของ Ellenbecker (2004) โดยทำการวัดด้วยแบบสอบถามที่พัฒนาจากเครื่องมือของ Mueller & McCloskey (1990) และ ดลฤดี รัตนปิติกุล (2552) โดยแบบวัดมีจำนวน 3 ข้อ โดยการใช้การแปลผลเป็นสเกลวัดจากต่ำมากไปสูงมาก (1-5)

2. **ความตั้งใจที่จะคงอยู่ (Intent to Stay)** หมายถึง การที่บุคคลมีความตั้งใจจะคงอยู่กับองค์การ โดยยังไม่มีแผนการที่จะมีการเปลี่ยนงานหรือลาออกในช่วงเวลานั้นๆ ไม่เกิน 1-2 ปี มีพื้นฐานมาจากแนวคิดของ Taunton, Krampitz, & Wood (1989) โดยทำการวัดด้วยแบบสอบถามที่อิงจากแนวคิดของ Boyle, Bott, Hansen, Woods, & Taunton (1999) แบบวัดมีจำนวน 3 ข้อ โดยการใช้การแปลผลเป็นสเกลวัดจากต่ำมากไปสูงมาก (1-5)

3. **ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction)** หมายถึง การที่บุคลากรภายในองค์การมีความรู้สึกเชิงบวกกับงานที่บุคคลปฏิบัติงานอยู่ มีความสุขในการปฏิบัติงาน มีชีวิตความเป็นอยู่ภายในองค์การที่ดี มีเจตคติที่ดีต่องาน รวมไปถึงองค์การ มีพื้นฐานมาจากแนวคิดของ Leiter & Maslach (1999) และ Schaufeli, Salanova, González-Romá, and Bakker (2002) โดยทำการวัดด้วยแบบสอบถามซึ่งอ้างอิงมาจาก Organizational Commitment Questionnaire (OCQ) ของ Mowday, Steers, & Porter (1979) แบบวัดมีจำนวน 5 ข้อ โดยการใช้การแปลผลเป็นสเกลวัดจากต่ำมากไปสูงมาก (1-5)

4. คุณลักษณะภายนอก (Extrinsic Characters) หมายถึง ปัจจัยแวดล้อมต่างๆที่ไม่ได้เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง แต่เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นจากสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกองค์การ โดยที่ตัวบุคคลไม่สามารถควบคุมได้ และส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของบุคคลนั้นๆ โดยอิงจากแนวคิดของ Eisenberger, Huntington, Hutchison, & Sowa (1986) โดยทำการวัดด้วยแบบสอบถามที่อ้างอิงมาจาก Rhoades & Eisenberger (2002) แบบวัดมีจำนวน 5 ข้อ โดยใช้การแปลผลเป็นสเกลวัดจากต่ำมากไปสูงมาก (1-5)

4.1 ความยุติธรรมภายในองค์การ (Fairness) หมายถึง การที่บุคคลมีการรับรู้ว่าการที่องค์การมีการให้ความยุติธรรมในเรื่องต่างๆ และมอบความเท่าเทียมกันให้กับบุคลากรทุกคน มีระบบการพิจารณาเพื่อตัดสินใจในเรื่องต่างๆที่มีผลต่อบุคลากรอย่างเป็นเหตุเป็นผล มีแนวทางการจัดการ กฎระเบียบต่างๆ รวมไปถึงการจัดสรรทรัพยากรอย่างเป็นธรรม มีระบบการประเมินผล การปฏิบัติอันโปร่งใสและไม่มีอคติต่อตัวบุคคล

4.2 การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา (Supervisor Support) หมายถึง การที่บุคลากรมีการรับรู้ถึงการได้รับความไว้วางใจจากหัวหน้างาน โดยหัวหน้างานมีการมอบหมายงานที่เหมาะสมแก่บุคลากร คอยให้ความช่วยเหลือและให้ความเห็นเชิงสร้างสรรค์เมื่อบุคลากรประสบกับปัญหา มีความเอาใจใส่ในการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชา

4.3 โอกาสในความก้าวหน้าในสายงาน (Career Advancement) คือ การที่บุคลากรภายในองค์การมีการรับรู้ถึงการได้รับโอกาสในการเปลี่ยนแปลงบทบาทหน้าที่ให้ไปในทิศทางที่ดีขึ้นเมื่อบุคคลมีความรู้ ความสามารถอันเหมาะสม มีการกำหนดหลักเกณฑ์ที่ชัดเจนในการพัฒนาทางด้านสายงาน ได้รับมอบหมายงานที่มีขอบเขตกว้างขึ้นและมีความสำคัญต่อองค์การมากขึ้น เมื่อบุคคลนั้นมีศักยภาพหรือประสบการณ์มากเพียงพอ

5. คุณลักษณะภายใน (Intrinsic Characters) หมายถึง ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวงานที่บุคคลได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติ กล่าวคือเป็นคุณลักษณะของงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของผู้ได้รับมอบหมายโดยอิงจากแนวคิดของ Deci & Ryan (2010) โดยทำการวัดด้วยแบบสอบถามที่ปรับปรุงจากแบบสำรวจเพื่อวินิจฉัยงาน (Job Diagnosis Survey: JDS) ที่ได้รับการพัฒนาโดย Hackman & Oldham (1980) แบบวัดมีจำนวน 5 ข้อ โดยใช้การแปลผลเป็นสเกลวัดจากต่ำมากไปสูงมาก (1-5)

5.1 ความท้าทายในงาน (Job Challenging) หมายถึง การรับรู้ของบุคลากรว่างานที่องค์การมอบหมายให้ปฏิบัตินั้นเป็นงานที่ต้องใช้ทักษะและความรู้ความสามารถ มีความ

ยากในระดับที่เหมาะสมต่อผู้ได้รับมอบหมาย ไม่ยากหรือง่ายจนเกินไป เมื่อมีปัญหาก็เป็นปัญหาที่ผู้ได้รับมอบหมายสามารถแก้ไขและปฏิบัติให้บรรลุแล้วเสร็จได้

5.2 การมีอิสระในงาน (Autonomy) หมายถึง การที่บุคลากรมีการรับรู้ว่าการนั้นให้อิสระในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย บุคคลสามารถทำการออกแบบกลยุทธ์และกระบวนการในการปฏิบัติให้แล้วเสร็จ และยังสามารถตัดสินใจในเรื่องสำคัญต่างๆที่เกี่ยวกับงานนั้นๆได้

5.3 การได้พัฒนาทักษะ (Skills Development) หมายถึง การที่บุคลากรมีการรับรู้ว่าการที่บุคคลปฏิบัติอยู่นั้นส่งผลให้ได้รับโอกาสในการพัฒนาตนเอง ทั้งในแง่ของทักษะการทำงาน ความคิดริเริ่ม อีกทั้งยังมีโอกาสได้ใช้ทักษะที่หลากหลายในการปฏิบัติงาน ได้เรียนรู้สิ่งใหม่ๆ อยู่เสมอ



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตามหัวข้อดังต่อไปนี้

1. การคงอยู่ในงาน
 - 1.1 ความหมายของการคงอยู่ในงาน
 - 1.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการคงอยู่ในงาน
 - 1.3 ความสำคัญของการคงอยู่ในงาน
 - 1.4 ปัจจัยที่มีผลต่อการคงอยู่ในงาน
2. ความตั้งใจที่จะคงอยู่
 - 2.1 ความหมายของความตั้งใจที่จะคงอยู่
 - 2.2 แนวคิดที่เกี่ยวกับความตั้งใจที่จะคงอยู่
 - 2.3 การวัดความตั้งใจที่จะคงอยู่
3. ความพึงพอใจในงาน
 - 3.1 ความหมายของความพึงพอใจในงาน
 - 3.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน
 - 3.3 การวัดความพึงพอใจในงาน
4. คุณลักษณะภายในและคุณลักษณะภายนอก
 - 4.1 ความหมายของคุณลักษณะภายในและคุณลักษณะภายนอก
 - 4.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะภายใน
 - 4.3 การวัดการรับรู้ด้านคุณลักษณะภายใน
 - 4.4 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะภายนอก
 - 4.5 การวัดการรับรู้ด้านคุณลักษณะภายนอก
5. คุณลักษณะส่วนบุคคล
6. กรอบแนวคิดการวิจัย
7. สมมติฐานการวิจัย

1. การคงอยู่ในงาน

1.1 ความหมายของการคงอยู่ในงาน (Job Retention)

จากการศึกษาด้านการคงอยู่ในงาน ได้มีนักวิจัยหลายท่านได้ให้คำจำกัดความไว้หลากหลาย โดยมีใจความหลักที่ผู้วิจัยได้ทำการแบ่งไว้เป็น 3 กลุ่มความหมาย ดังนี้

กลุ่มที่ 1 อธิบายว่าการคงอยู่ในงานคือ การที่บุคคลมีเจตคติเชิงบวกต่อองค์การ และมีความต้องการที่จะปฏิบัติงานกับองค์การต่อไป เช่น Zangaro & Kelley (2011) กล่าวว่า การคงอยู่ในงานคือการที่บุคลากรภายในองค์การมีความรู้สึกเชิงบวกต่อองค์การและมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การไม่มีความต้องการเปลี่ยนงานหรือลาออก หรือ ดลฤดี รัตนปิติกรณ์ (2552) ได้ให้ความหมายของการคงอยู่ในงานว่าหมายถึง การที่บุคคลปฏิบัติงานอยู่ในองค์การโดยมีความรู้สึกมั่นคง และผูกพันกับองค์การ ทำให้มีความรู้สึกต้องการอยู่กับองค์การ ปฏิบัติงานเพื่อองค์การต่อไป

กลุ่มที่ 2 อธิบายว่าการคงอยู่ในงานคือ การที่บุคคลมีความภาคภูมิใจและมั่นใจที่จะปฏิบัติงานต่อไปกับองค์การ เช่น Mathis & Jackson (2004) ได้ให้ความหมายของการคงอยู่ในงานไว้ว่าเป็นการที่บุคคลได้มีการรับรู้ถึงสิ่งที่ได้ตนคาดหวังนั้นได้รับการตอบสนองจากองค์การ จึงทำให้บุคคลเกิดความต้องการรักษาสถานภาพการเป็นสมาชิกกับองค์การต่อไป โดยมีความภาคภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานกับองค์การ และมีความยึดมั่นที่จะอยู่กับองค์การแม้จะเผชิญกับปัญหาต่างๆ ศิริพงษ์ สุนทรวัฒน์กิจ (2554) ก็ยังได้อธิบายว่า การคงอยู่ในงานคือการที่บุคลากรในองค์การมีความมั่นใจในตัวเองค์การ โดยบุคลากรนั้นๆมีความรู้สึกของการเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ มีการปฏิบัติงานและธำรงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ การที่บุคลากรภายในองค์การมีความรู้สึกแรงกล้าที่จะธำรงซึ่งการเป็นสมาชิกขององค์การ โดยบุคลากรนั้นๆมีความรู้สึกมั่นคงยึดมั่นในองค์การ และเกรงว่าจะเกิดการสูญเสียในหลายๆสิ่งที่ได้รับจากองค์การหากตัดสินใจลาออก เช่น สภาพแวดล้อมที่ดี จึงมีความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานให้ดีเพื่อรักษาสถานภาพการเป็นสมาชิกขององค์การ แผนการต่างๆในชีวิต เป็นต้น (ธีระวุฒิ ตรีประสิทธิ์ชัย, 2557)

กลุ่มที่ 3 อธิบายว่าการคงอยู่ในงานคือ การที่บุคคลมีความมุ่งมั่นและทุ่มเทกับการปฏิบัติงานด้วยความต้องการจะปฏิบัติงานกับองค์การต่อไป แม้ว่าจะเผชิญกับปัญหาต่างๆ เช่น นิสาชล ภูมิพื้นผล (2559) ได้กล่าวว่า การคงอยู่ในงาน คือ การที่บุคคลได้เข้ามามีส่วนร่วมกับองค์การจนถึงวาระหนึ่งๆ และปฏิบัติงานด้วยความอุทิศตน มีความอดทน และมุ่งมั่นปฏิบัติงานให้กับองค์การอย่างเต็มที่ไม่ว่าจะเผชิญกับอุปสรรคต่างๆก็จะปฏิบัติงานต่อไปด้วยความอดทน ความสามารถ และวาทะ มิฉินทปญญา (2561) ได้อธิบายถึงการคงอยู่ในงานไว้ว่าเป็นการที่

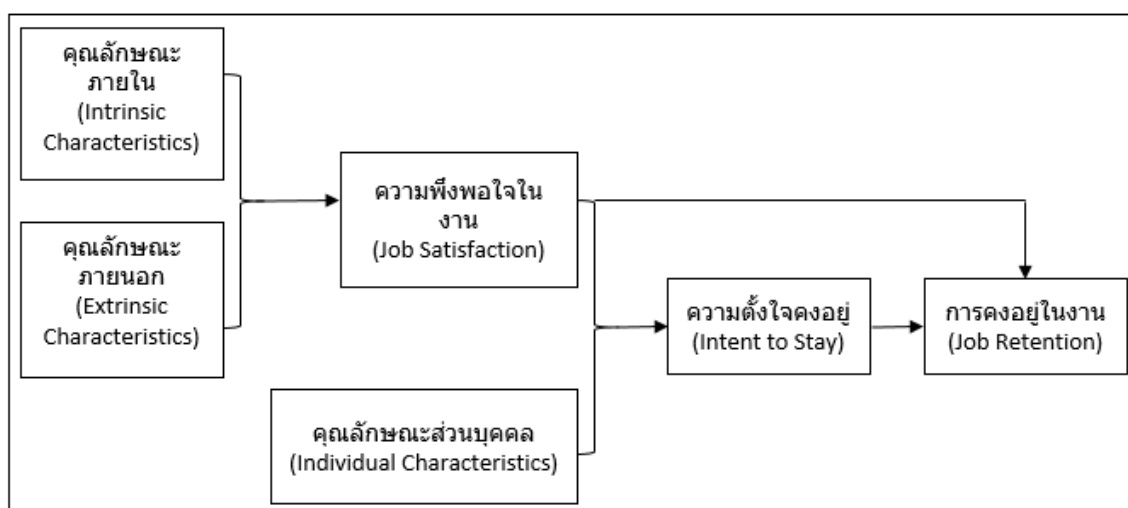
บุคลากรมีการยอมรับในตัวองค์กร รวมไปถึงสิ่งต่างๆที่ได้รับจากองค์กร มีความตั้งใจจะปฏิบัติงานกับองค์กรแม้ว่าจะเผชิญกับปัญหาต่างก็จะมุ่งมั่นปฏิบัติเพื่อให้งานแล้วเสร็จ เป็นต้น

จากความหมายดังกล่าวข้างต้นนั้นสามารถสรุปได้ว่าการคงอยู่ในงานคือการที่บุคลากรภายในองค์กรมีความรู้สึกเชิงบวกกับองค์กร แม้ว่าจะต้องเผชิญปัญหาที่ยังคงมีความรู้สึกมั่นใจและพึงพอใจในองค์กรจนบุคลากรนั้นมีการรักษาสถานภาพการเป็นสมาชิกขององค์กร และมีความต้องการที่จะดำรงซึ่งสถานภาพนั้นไว้ต่อไป

1.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการคงอยู่ในงาน

ทฤษฎีด้านการคงอยู่ในงาน (Job Retention Theory)

Ellenbecker (2004) ได้มีการศึกษารวบรวมผลจากงานวิจัยต่างๆไว้และได้มีการสร้างเป็นโมเดล Job Retention ซึ่งอธิบายว่าการคงอยู่ในงานนั้นได้รับอิทธิพลจากคุณลักษณะภายใน (Intrinsic Characteristics) คุณลักษณะภายนอก (Extrinsic Characteristics) และคุณลักษณะส่วนบุคคล (Individual Characteristics) โดยผ่านความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) นอกจากนี้ความพึงพอใจในงานและคุณลักษณะส่วนบุคคลนั้นมีอิทธิพลทางอ้อมต่อการคงอยู่ในงานโดยมีความตั้งใจที่จะคงอยู่ (Intent to Stay) เป็นตัวแปรส่งผ่าน



ภาพประกอบ 1 ทฤษฎีการคงอยู่ในงาน (Theoretical Model of Job Retention)

ที่มา: Ellenbecker (2004)

การศึกษาโมเดลอิทธิพลนี้ ได้ทำการศึกษาในกลุ่มตัวอย่างที่ประกอบอาชีพพยาบาล ในสถานพยาบาล โดยโมเดลนี้เป็นโมเดลที่ได้จากการรวบรวมข้อมูลที่ได้รับจากผลวิจัย

เชิงประจักษ์ในงานวิจัยเรื่องความพึงพอใจในงาน และการคงอยู่ในงาน ซึ่งการคงอยู่ในงานนั้น หมายถึง ความต้องการคงอยู่กับองค์การและต้องการดำรงไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกในองค์การ ความตั้งใจที่จะคงอยู่หมายถึง การที่บุคคลมีการประเมินถึงความตั้งใจจะคงอยู่กับองค์การต่อไป ณ ช่วงเวลาหนึ่ง ความพึงพอใจในงานหมายถึง การมีมุมมองและความรู้สึกเชิงบวกต่องานที่ปฏิบัติ โดย Ellenbecker ได้อธิบายว่าทั้งความตั้งใจที่จะคงอยู่กับการคงอยู่ในงานนั้นมีความสัมพันธ์กันเป็นอย่างมาก โดยในส่วนของความพึงพอใจในงานนั้นมีอิทธิพลทางตรงต่อการคงอยู่ในงานและความตั้งใจที่จะคงอยู่ ยังมีความพึงพอใจสูง บุคลากรในองค์การก็จะยังมีการคงอยู่ในงานสูงเช่นกัน ในขณะที่ความพึงพอใจในงานและคุณลักษณะส่วนบุคคลจะส่งผลต่อการคงอยู่ในงาน โดยผ่านความตั้งใจที่จะคงอยู่ ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลนั้นจะประกอบไปด้วยข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างคือ เพศ อายุ ระยะเวลาการทำงาน ตำแหน่ง เชื้อชาติ สถานภาพสมรส รายรับในครอบครัว

ด้านตัวแปรคุณลักษณะภายในนั้นหมายถึง ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานและจะส่งผลต่อการรับรู้ของบุคคลที่มีต่องานของตนเอง โดยคุณลักษณะภายในนั้นมีองค์ประกอบคือ ความอิสระในการทำงาน (Autonomy) หมายถึงการได้รับรู้ถึงอิสระในการได้ใช้ความคิดสร้างสรรค์ และตัดสินใจในการทำงาน รวมไปถึงการมีอิสระในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้ป่วย (Independence in Patient Relationship) ความสัมพันธ์ในการทำงานกับผู้อื่น (Relationship with Group) หมายถึงการที่บุคลากรนั้นมีการติดต่อสื่อสารและมีการร่วมมือกับบุคคลอื่นในองค์การเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย จนเกิดเป็นความสัมพันธ์ในเชิงบวก ในส่วนของด้านตัวแปรคุณลักษณะภายนอกนั้นหมายถึง ปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับการทำงานโดยตรงแต่มีความเกี่ยวข้องในทางอ้อม และส่งผลต่อการรับรู้ของบุคคลที่มีต่องานของตนเอง โดยคุณลักษณะภายนอกนั้นประกอบไปด้วย ความเครียดในงาน (Job Stress) หมายถึงความเครียดในเรื่องต่างๆ เช่น การรู้สึกว่าไม่สามารถจัดการกับงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ การถูกมอบหมายให้ได้รับภาระงานที่หนักเกินไป เป็นต้น การควบคุมเวลาในการทำงาน (Control of Work hours & Activities) หมายถึงการที่บุคคลสามารถจัดสรรชั่วโมงการทำงานได้ หรือการที่องค์การให้ความยืดหยุ่นในการบริหารเวลา กิจกรรมการทำงาน และชั่วโมงการทำงาน ผลตอบแทน (Salary & Benefits) หมายถึง เงินเดือนและสวัสดิการต่างๆที่บุคคลจะได้รับ และ การรับรู้ถึงโอกาสจากภายนอก (Perceived job opportunities) หมายถึงการที่บุคคลประเมินถึงความเป็นไปได้ในการลาออกเพื่อย้ายไปทำงานกับองค์การอื่น Ellenbecker ได้อธิบายว่าคุณลักษณะภายในและภายนอกนี้ไม่ว่าจะถูกตรวจวัดในรูปแบบของตัวแปรแฝง หรือในรูปแบบองค์ประกอบของตัวแปรความพึงพอใจในงานก็จะมีอิทธิพล

ทางตรงต่อความตั้งใจที่จะคงอยู่และการคงอยู่ในงาน และมีอิทธิพลทางอ้อมต่อการคงอยู่ในงาน โดยผ่านความตั้งใจที่จะคงอยู่

1.3 ความสำคัญของการคงอยู่ในงาน

การคงอยู่ในงานของบุคลากรในองค์กรนั้นเป็นสิ่งสำคัญอย่างมาก เนื่องด้วยการที่บุคลากรได้ร่วมงานกับองค์กรเป็นระยะเวลานานๆ จะเป็นการลดค่าใช้จ่ายให้แก่องค์กรในการลงทุนลงแรงไปกับการพัฒนาทักษะและความรู้แก่บุคลากรทั้งในแง่ของการฝึกอบรม การดูงานต่างประเทศ การให้ทุนสนับสนุนในการเรียนหรือเพิ่มทักษะในด้านต่างๆ ที่เกี่ยวกับการทำงาน เช่น ภาษา กระบวนการรักษาคุณภาพ เป็นต้น (Fodchuk, 2009) ยิ่งไปกว่านั้น หากบุคลากรมีการลาออกจากงาน หรือไม่มีความรู้สึกของการคงอยู่ในงาน องค์กรต้องเสียงบประมาณไปกับการสรรหาบุคลากรมาทดแทน เช่นการว่าจ้างบริษัทสรรหาบุคลากร (Recruitment Agency) การสร้างทีมสรรหาและพัฒนาบุคลากรภายในองค์กร เพื่อพัฒนาทรัพยากรบุคคล ซึ่งไม่ว่าจะเป็นทางใด องค์กรอาจจะต้องสูญเสียงบประมาณไปโดยไม่จำเป็น

นอกจากนั้นองค์กรอาจต้องสูญเสียบุคลากรที่มีค่าหรือเป็นอนาคตขององค์กรไป ทั้งที่องค์กรมีความคาดหวังหรือมีการวางแผนที่จะให้บุคลากรนั้นๆ เป็นหนึ่งในกำลังหลักในอนาคต ยิ่งไปกว่านั้นองค์กรอาจสูญเสียบุคลากรที่มีค่าขององค์กรให้กับคู่แข่ง ซึ่งจะสร้างผลกระทบเชิงลบให้แก่องค์กรเป็นอย่างมาก เช่น การสูญเสียพนักงานขายที่มีฐานลูกค้ามากและมีความสัมพันธ์ที่ดีเป็นอย่างมากกับลูกค้า เมื่อพนักงานขายคนนั้นย้ายออกจากองค์กรจึงได้ทำการดึงลูกค้าที่ตนเองดูแลไปให้บริการกับองค์กรใหม่ของตนเอง หรือการที่ที่องค์กรสูญเสียบุคลากรที่มีส่วนในการวางแผนกลยุทธ์แก่องค์กร เมื่อบุคคลนั้นลาออกไปอยู่กับองค์กรอื่น จึงได้นำสิ่งที่ตนเองได้เรียนรู้จากองค์กรไปเผยแพร่แก่บริษัทใหม่ เป็นต้น (Berger & Berger, 2011)

จากความสำคัญดังกล่าวข้างต้น เราจึงเห็นได้ว่าการสร้างการคงอยู่ในงานให้แก่บุคลากรเป็นสิ่งสำคัญที่องค์กรต้องให้ความสำคัญเพื่อรักษาบุคลากรให้เป็นกำลังสำคัญแก่องค์กรต่อไปในระยะยาว

1.4 ปัจจัยที่มีผลต่อการคงอยู่ในงาน

ในงานวิจัยของ Berger & Berger (2011) พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการคงอยู่ของพนักงานคือการที่องค์กรมีความสามารถในการตระหนักถึงความต้องการหรือความคาดหวังของบุคลากร การเปิดโอกาสให้บุคลากรได้พัฒนาความรู้ความสามารถ และการที่บุคลากรนั้นมีการรับรู้ถึงความก้าวหน้า นอกจากนั้น ยังมีการอธิบายในงานวิจัยอื่นๆ ว่า ความพึงพอใจในงานและการคงอยู่ในงานนั้นมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน โดยที่การคงอยู่ในงานนั้นจะสูงหากว่าความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับสูง ซึ่งจะนำไปสู่การที่บุคลากรเลือกที่จะอยู่ร่วมกับองค์กรต่อไป คณะผู้วิจัยได้

อธิบายในรายละเอียดว่า ความพึงพอใจในงานนั้นมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานที่ตนเองปฏิบัติ การได้รับการสนับสนุนและเชื่อมั่นจากผู้บังคับบัญชา และความสัมพันธ์กับเพื่อน การได้พัฒนาตนเอง การได้มีโอกาสในการเติบโต และการได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสม (Takawira, Coetzee, & Schreuder, 2014) ในส่วนของงานวิจัยในประเทศ ได้มีการวิจัยในเรื่องของการคงอยู่ในงานของบุคลากรภายในองค์การ ซึ่งจากผลการวิจัยพบว่ามีทั้งหมด 5 ปัจจัยที่มีส่วนสัมพันธ์กับการคงอยู่ในงาน โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ปัจจัยด้านผู้บังคับบัญชา หมายถึง การที่ผู้บังคับบัญชาปฏิบัติต่อผู้ร่วมงาน เช่น การแนะนำ กระบวนการในการปฏิบัติงาน การมีความเชื่อมั่นต่อผู้ใต้บังคับบัญชา
2. ปัจจัยด้านวัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อมขององค์การ หมายถึง ธรรมเนียมปฏิบัติที่บุคลากรภายในองค์การได้รับการสืบทอดและปฏิบัติต่อกันมา
3. ปัจจัยด้านการพัฒนาความรู้ความสามารถให้แก่บุคลากรภายในองค์การ หมายถึง การที่บุคลากรได้มีโอกาสในการพัฒนาทักษะของตนเอง ไม่ได้หยุดนิ่งจนไม่เกิดการพัฒนาแห่งตน
4. ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในสายงาน หมายถึง การที่บุคลากรในองค์การได้รับโอกาสก้าวหน้าในสายงานที่ตนเองปฏิบัติหรือได้รับการยกย่องและยอมรับจากองค์การ
5. ปัจจัยด้านผลประโยชน์ หมายถึง การที่บุคลากรได้รับผลตอบแทนในระดับที่เหมาะสมกับสิ่งที่ตนเองตั้งเป้าหมายว่าจะได้รับไว้ ซึ่งผลตอบแทนนี้อาจมาได้ทั้งในรูปแบบของตัวเงินหรือสิ่งอื่นที่ไม่ใช่ตัวเงินเช่น โบนัสงานดีเด่น การจัดการท่องเที่ยวพักผ่อนซึ่งจัดโดยบริษัท เป็นต้น

จากงานวิจัยของ ศรัณย์ พิมพิทอง (2556) ได้ทำการศึกษาบุคลากรที่ทำงานในมหาวิทยาลัย ซึ่งจากผลการวิจัยได้ค้นพบว่าความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) มีผลกระทบเชิงบวกที่นำไปสู่การยึดมั่นผูกพันในองค์การ โดยที่ตัวแปรทั้งสองตัวนี้มีผลกระทบทางตรงในเชิงบวกต่อการคงอยู่ในงานของบุคลากร นอกจากนั้น ผลการวิจัยยังค้นพบว่าโมเดลโครงสร้างความสัมพันธ์ (The Structural Equation Model) นั้นแสดงให้เห็นว่า บุคลากรที่มีการรับรู้ถึงการสนับสนุนจากองค์การและกลยุทธ์การปฏิบัติงานในด้านทรัพยากรมนุษย์ในระดับที่พอเพียงจะมีการคงอยู่ในงานที่เพิ่มมากขึ้นโดยผ่านทางความพึงพอใจในงานและความยึดมั่นผูกพันเช่นกัน

1.5 การวัดการคงอยู่ในงาน

มีงานวิจัยที่วัดการคงอยู่ในงานโดยอ้างอิงแนวคิดของ McCain's Behavioral Commitment ซึ่งมุ่งศึกษาการคงอยู่กับองค์การ ณ ปัจจุบันในกรณีที่สภาวะในงานและองค์การไม่

เป็นไปอย่างที่คุณคาดหวัง โดยใช้ Likert Scale 5 ระดับ (Mueller & McCloskey, 1990) หลังจากนั้น ได้มีอธิบายว่าการศึกษาเรื่องการคงอยู่ในงานนั้นควรวัดจาก ระยะเวลาตั้งแต่เริ่มปฏิบัติงานจนถึงปัจจุบัน รวมถึงระยะเวลาที่วางแผนว่าจะปฏิบัติงานต่อแม้ว่าจะต้องเผชิญกับปัญหาต่างๆ (Dunkin, Juhl, & Stratton, 1996) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Cowin (2002) ได้ศึกษาระดับการคงอยู่ในงานโดยใช้มาตรวัดแบบ Rating Scale จำนวน 6 ข้อซึ่งตัวข้อคำถามนั้น มุ่งเน้นวัดด้านความคิดและความรู้สึกของการคงอยู่ในงานว่าอยู่ในระดับใดในสถานการณ์ที่ ต่างๆกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ดลฤดี รัตนปิติกุล (2552) ที่มุ่งศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง สภาพแวดล้อมในการทำงานกับการคงอยู่ในงานแม้สถานการณ์ที่ไม่เป็นตามที่หวัง โดยใช้แนวคิด ของ Mueller & McCloskey (1990) มาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับงานวิจัยของตน

โดยสรุปแล้ว การวัดการคงอยู่ในงานนั้นมักจะวัดถึงการที่คุณมีความต้องการอยู่กับองค์กร ทุ่มเทพปฏิบัติงานให้ดีที่สุด แม้ว่าจะต้องเผชิญกับปัญหาหรือความเป็นจริงที่ไม่เป็นไป ตามที่คาดหวัง บุคคลนั้นก็ยังมีความต้องการธำรงความเป็นสมาชิก และอยู่กับองค์กรต่อไป ซึ่ง ในงานวิจัยชิ้นนี้ ผู้วิจัยได้ทำการพัฒนาปรับปรุงโดยอิงมาจากแนวคิดของ Mueller & McCloskey (1990) และงานของ ดลฤดี รัตนปิติกุล (2552) ที่อิงมาจากแนวคิดของนักวิจัยทั้งสองท่านเช่นกัน โดยผู้วิจัยทำการตรวจวัดจากการคงอยู่ในงาน โดยแบบสอบถามที่พัฒนานี้ใช้มาตรวัด 5 ระดับ เพื่อตรวจสอบสมมติฐาน

2. ความตั้งใจที่จะคงอยู่ (Intent to Stay)

2.1 ความหมายของความตั้งใจที่จะคงอยู่

ผู้วิจัยได้ทำการแบ่งแยกความหมายของ ความตั้งใจที่จะคงอยู่ ไว้เป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

กลุ่มที่ 1 อธิบายถึงความตั้งใจที่จะคงอยู่ในมุมมองของความรู้สึก ความต้องการ และ เจตคติ เช่น Osborne (2004) ได้ให้ความหมายว่า เป็นการที่คุณคนนั้นมีการรับรู้เชิงบวก ในทางใดทางหนึ่งต่อองค์กร จนบุคคลนั้นมีความตั้งใจที่จะคงอยู่ในองค์กรต่อไป และ ในส่วนของงานวิจัยในประเทศ และ ธงชัย สันติวงษ์ (2545) ได้อธิบายว่า ความตั้งใจที่จะคงอยู่ คือการที่ บุคคลต้องการธำรงรักษาสถานะการทำงาน เพราะมีความรู้สึกพึงพอใจเนื่องจากสิ่งที่คุณคาดหวัง นั้นได้รับการตอบสนอง จนมีความต้องการอยู่กับองค์กรต่อไป สอดคล้องกับ ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2553) ซึ่งได้อธิบายว่า ความตั้งใจคงอยู่ในงานคือ การที่คุณคนได้ปฏิบัติหน้าที่และไม่มี ความต้องการเปลี่ยน แต่ปรารถนาที่จะไปประกอบอาชีพนั้นต่อไปด้วยความสมัครใจ ณ ช่วงเวลา นั้นๆ

กลุ่มที่ 2 อธิบายถึงความตั้งใจที่จะคงอยู่ในมุมมองเกี่ยวกับระยะเวลา โดย Steel & Lounsbury (2009) ได้ให้ความหมายความตั้งใจที่จะคงอยู่ว่า เป็นความตั้งใจในจิตใจของบุคคลที่เลือกที่จะเป็นสมาชิกองค์กรต่อไป โดยไม่ได้คิดที่จะลาออก ณ ช่วงเวลานั้น โดยความตั้งใจที่จะคงอยู่นั้น เป็นตัวแปรสำคัญในการทำนายแนวโน้มพฤติกรรมกรรมการลาออกที่อาจเกิดขึ้นในช่วง 6 เดือน ถึง 1 ปี วรารัตน์ บุญณสะ (2550) ได้อธิบายว่า ความตั้งใจที่จะคงอยู่ คือการที่บุคคลมีความต้องการอยู่ในองค์กรต่อไปภายในช่วงเวลาอย่างน้อย 1 ปี ดุษฎี เอกพจน์ (2551) ได้ให้ความหมายว่า ความตั้งใจที่จะคงอยู่คือระยะเวลาที่บุคคลมีการวางแผนที่จะปฏิบัติงานกับองค์กรต่อไป โดยวัดเป็นรายปี

โดยสรุปคือ ความตั้งใจคงอยู่ในงาน คือการที่บุคคลมีความต้องการคงอยู่กับองค์กร และยังไม่มีแผนการที่จะมีการเปลี่ยนงาน หรือลาออก ณ ช่วงเวลานั้นๆ ไม่เกิน 1-2 ปี

2.2 แนวคิดที่เกี่ยวข้อง

จากการทบทวนวรรณกรรมในอดีต ได้มีการอธิบายแนวคิดเรื่องความตั้งใจที่จะคงอยู่ไว้อย่างหลากหลาย ซึ่งในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้หยิบยกแนวคิดของ Taunton, Krampitz, & Wood (1989) ซึ่งอธิบายถึงความตั้งใจที่จะคงอยู่กับองค์กรของบุคลากรนั้นมีพื้นฐานที่สำคัญในรูปแบบต่างๆ โดยองค์กรควรพิจารณาถึงปัจจัยเหล่านี้เพื่อปรับใช้กับองค์กรได้อย่างถูกต้อง โดยปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะคงอยู่ไว้ออกเป็น 4 ปัจจัย ดังนี้

1. ปัจจัยด้านบุคลากร หมายถึงคุณลักษณะส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน เช่น เพศ อายุ ประสบการณ์ การศึกษา ภูมิลาเนา และยังรวมไปถึงปัจจัยต่างๆทางด้านทรัพยากรบุคคลเช่น การได้มีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น การได้มีโอกาสทางอาชีพการงาน การได้รับการสนับสนุนจากองค์กร เวลาในการปฏิบัติงาน เป็นต้น

2. ปัจจัยด้านงาน หมายถึงตัวเนื้อหาของงานที่บุคคลได้รับมอบหมาย เช่น ความสำคัญของงาน การมีส่วนร่วมในงาน หรือจำนวนภาระงาน ลักษณะของงาน ทักษะในการทำงาน ฐานะทางวิชาชีพ โครงสร้างของงาน ความจำเจของงาน การมีส่วนร่วมในงาน ความท้าทายในงาน การติดต่อสื่อสารและการให้ข้อมูลย้อนกลับในงาน การมอบหมายให้มีการตัดสินใจได้อย่างอิสระ ความสมดุลของชีวิตการทำงานและครอบครัว การให้ความยืดหยุ่นในการปฏิบัติงาน เป็นต้น

3. ปัจจัยด้านองค์กร หมายถึง การบริหารงานโดยรวมขององค์กรที่มีผลต่อบุคคลในองค์กร เช่น ค่าตอบแทน ขนาดขององค์กร สถานที่ตั้งขององค์กร วัฒนธรรมองค์กร การยอมรับผลงานของบุคลากร ความมั่นคงในหน้าที่การงาน การพิจารณาการเลื่อนตำแหน่ง การ

ให้การฝึกอบรมหรือกิจกรรมสร้างเสริมทักษะ เพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถ การได้อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ที่ได้รับ สภาพแวดล้อมในการทำงาน สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน การปฐมนิเทศบุคลากรใหม่ การนิเทศงาน การติดต่อสื่อสารในองค์กร การจัดการทรัพยากรเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงาน เป็นต้น

4. ปัจจัยด้านผู้บริหาร หมายถึง แนวทางและนโยบายการบริหารขององค์กร เช่น การใช้อำนาจหน้าที่ การใช้กลยุทธ์ต่างๆ ความมุ่งมั่นของผู้นำ การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ แรงจูงใจในการบริหาร รูปแบบความเป็นผู้นำ การรับฟังความคิดเห็นมีความยุติธรรม การสนับสนุนในตัวผู้ใต้บังคับบัญชา และความเข้าใจในตัวผู้ใต้บังคับบัญชา การสร้างความศรัทธาในตัวผู้บริหาร เป็นต้น

ปัจจัยทั้งสี่ด้านนี้ส่งผลให้เกิดความตั้งใจที่จะคงอยู่ ซึ่งผู้วิจัยได้นำแนวคิดนี้มาเป็นหลักอ้างอิงเพื่อปรับใช้ในงานวิจัยนี้ผ่านทางคุณลักษณะภายนอกและภายในงาน ให้ได้มุ่งเน้นสร้างกรอบการวิจัยให้ถูกต้องแม่นยำยิ่งขึ้น

2.3 การวัดความตั้งใจที่จะคงอยู่

การวัดความตั้งใจที่จะคงอยู่นั้นแตกต่างกับการวัดการคงอยู่ในงานโดยจะมุ่งเน้นตรวจสอบเฉพาะระดับความตั้งใจที่จะลาออกหรือเปลี่ยนงาน โดยเน้นที่เรื่องของระยะเวลาในอดีตถึงอนาคต เช่นงานวิจัยของ Taunton et al. (1989) ได้อธิบายการศึกษาการวัดความตั้งใจที่จะคงอยู่ ว่าเป็นการวัดระยะเวลาตั้งแต่บุคคลเริ่มปฏิบัติงานกับองค์กรจนถึงระยะเวลา ณ ปัจจุบัน โดยนับผลรวมของจำนวนวันที่บุคคลนั้นปฏิบัติงานหารด้วยจำนวนวันในช่วงที่ศึกษา คุณด้วย 100 หรืองานวิจัยของ Dibble (1999) ที่อธิบายถึง ความตั้งใจที่จะคงอยู่โดยมุ่งเน้นศึกษาในด้านเวลากล่าวคือการตรวจวัดระยะเวลาที่บุคลากรได้เริ่มปฏิบัติงานกับองค์กรตั้งแต่วันแรกจนถึงระยะเวลา ณ ปัจจุบัน โดยใช้แบบสอบถามศึกษาถึงความต้องการที่จะเปลี่ยนงาน โดยมีมาตราส่วนประมาณค่า 7 ระดับ ซึ่งระดับ 1 หมายถึงความต้องการอยากเปลี่ยนงานนั้นมีน้อยมากที่สุด ไปจนถึงระดับ 7 หมายถึงความต้องการอยากเปลี่ยนงานนั้นมีมากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยในปีเดียวกันของ Boyle et al. (1999) ที่วัดความตั้งใจที่จะคงอยู่ด้วยการวัดการวางแผนที่จะอยู่กับองค์กร และงานวิจัยของ Mathis & Jackson (2004) ที่อธิบายถึงการวัดการคงอยู่ในงาน โดยใช้การคำนวณของ The US Department of Labor ในการวัดอัตราการลาออก กล่าวคือใช้จำนวนบุคลากรที่มีการลาออกในระหว่างเดือน หารด้วยจำนวนบุคลากรทั้งหมดตอนกลางเดือน แล้วนำไปคูณด้วย 100 หรืองานวิจัยของ Friesse & Himes-Ferris (2013) ที่ตรวจวัดความตั้งใจที่จะคงอยู่ ด้วยการตรวจวัดระยะเวลาที่ตั้งใจว่าจะคงอยู่ในงานโดยให้เลือกคำตอบเป็นระยะเวลาคือ

ตั้งใจว่าจะลาออกภายใน 6 เดือน ตั้งใจว่าจะลาออกภายใน 1 ปี และไม่มีแผนที่จะลาออก นอกจากนั้น ในงานวิจัยของ Ganz & Toren (2014) ได้ใช้ระยะเวลาในการปฏิบัติงานและระดับความตั้งใจที่จะลาออกเป็นตัวชี้วัด หรืองานวิจัยของ สุธิดา โดพันธ์านนท์ (2549) ได้วัดการคงอยู่ในงานโดยใช้การตรวจวัดระดับของความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานอยู่ในองค์การอย่างต่อเนื่อง โดยใช้มาตรวัด 7 ระดับ และในงานของ Boyle et al. (1999) อธิบายว่า การวัดความตั้งใจที่จะคงอยู่นั้นคือการวัดเจตนาที่จะส่งผลออกมาเป็นพฤติกรรมตามทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล (Theory of Reasoned Action) ซึ่งเชื่อว่าพฤติกรรมของบุคคลนั้นอยู่ที่เจตนาของตัวบุคคลนั้นๆเอง ด้วยเหตุนี้การวัดความตั้งใจที่จะคงอยู่จึงสามารถพัฒนาไปเป็นการคงอยู่ในงานได้

ในส่วนของงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยเลือกนำเครื่องมือของ Boyle et al. (1999) มาปรับใช้ด้วยเล็งเห็นว่า แบบวัดนี้มีความเหมาะสมกับบริบทที่ผู้วิจัยต้องการศึกษา เนื่องด้วยในบทวิจัยนี้ความตั้งใจที่จะคงอยู่นั้นเป็นสิ่งที่บ่งบอกถึงการวัดความต้องการการปฏิบัติงานกับองค์การ ณ ช่วงเวลานั้นๆ แต่ความตั้งใจที่จะคงอยู่นี้เปรียบเสมือนสิ่งที่สามารถทำให้องค์การคาดการณ์การคงอยู่ในงานของบุคลากรได้

3. ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction)

3.1 ความหมายของความพึงพอใจในงาน

จากการศึกษาวรรณกรรมในอดีต มีนักวิจัยหลายท่านได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานไว้ โดยผู้วิจัยได้แบ่งความพึงพอใจในงานไว้เป็น 2 กลุ่มดังนี้

กลุ่มที่ 1 อธิบายว่าความพึงพอใจในงานคือ เจตคติเชิงบวกที่บุคคลมีต่องานที่ตนเองปฏิบัติ เช่น Feldman & Arnold (1983) ได้ให้ความหมายแก่ความพึงพอใจในงานไว้ว่า เป็นการที่บุคลากรมีความรู้สึกเชิงบวกต่อการปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่ๆตนเองได้รับมอบหมายอย่างดีที่สุด โดยบุคคลนั้นๆจะมีความพึงพอใจในงานเป็นแรงผลักดันทางพฤติกรรมในการปฏิบัติหน้าที่ในด้านร่างกาย จิตใจ ความคิด และความรู้สึก และความพึงพอใจในงานยังได้รับการอธิบายว่าเป็นการที่บุคคลมีการสะสมประสบการณ์ ความรู้สึก และความเชื่อในทางบวกเกี่ยวกับงานที่พวกเขาตนเองปฏิบัติ จนเกิดเป็นเจตคติที่ดีต่องาน ซึ่งเจตคติต่องานนี้มีหลายแง่มุมเช่น เจตคติต่อตัวเนื้องาน เจตคติต่อผู้บังคับบัญชาหรือผู้ใต้บังคับบัญชา เป็นต้น (Jones & George, 2008)

กลุ่มที่ 2 ได้มีการอธิบายเพิ่มเติมไว้ว่าความพึงพอใจในงานหมายถึง เจตคติเชิงบวกที่บุคคลไม่เพียงมีต่องานที่ตนเองปฏิบัติ แต่ยังรวมไปถึงองค์การอีกด้วย เช่น Statt (2004) อธิบายว่า ความพึงพอใจในงานนั้นคือความคาดหวังของบุคคลต่องาน ทั้งในเชิงของตัวงานและผลตอบแทนซึ่งหากตัวงานนั้นตอบสนองขอบเขตที่บุคคลตั้งไว้ บุคคลจะมีความรู้สึกเป็นสุขต่อการ

ปฏิบัติงาน Kaliski (2009) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานไว้ว่า คือความรู้สึกบรรลุนถึงความสำเร็จที่บุคคลนั้นมีต่องาน โดยที่ความสำเร็จนั้นมักจะสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน ชีวิตและความเป็นอยู่ในองค์กร การได้รับค่าตอบแทนจากการปฏิบัติงานได้ดี และรู้สึกมีความสุขในงาน และ Armstrong (2006) ได้อธิบายว่าความพึงพอใจในงานคือ เจตคติเชิงบวกที่บุคคลมีต่อองค์กร โดยมาจากการที่ตนเองได้รับการสนับสนุนจากองค์กรตามที่ตนเองได้คาดหวังไว้ นอกจากนี้ ความพึงพอใจในงานยังหมายถึง เจตคติและความรู้สึกที่บุคคลมีต่องานของตนเอง ซึ่งความรู้สึกและเจตคติทางบวกนั้นสื่อถึงการมีความพึงพอใจในงาน ในขณะที่ความรู้สึกและเจตคติทางลบนั้นสื่อถึงการไม่มีความพึงพอใจในงาน

จึงสรุปได้ว่าความพึงพอใจในงานคือ การที่บุคลากรภายในองค์กรมีเจตคติเชิงบวกกับงาน ความรู้สึกภาคภูมิใจในงานที่ตนเองปฏิบัติอยู่ มีความสุขในการปฏิบัติงาน มีชีวิตความเป็นอยู่ภายในองค์กรที่ดี มีความรู้สึกในเชิงบวกต่อทั้งงานและองค์กร

3.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน

การที่บุคคลไม่มีความพึงพอใจในงานจะก่อให้เกิดความเบื่อหน่ายในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะนำไปสู่ภาวะเหนื่อยหน่าย (Burnout) ซึ่งมีองค์ประกอบคือความเหนื่อยอ่อน (Exhaustion) จนทำให้ผลลัพธ์ของการปฏิบัติงานไม่มีประสิทธิภาพ และอาจนำไปสู่ภาวะเครียดเรื้อรังได้ ในขณะเดียวกันหากบุคคลมีความพึงพอใจในงาน ก็จะมีความรู้สึกกระปรี้กระเปร่า มีความสุขกับการปฏิบัติงาน มีความรู้สีกว่างานไม่ใช่ส่วนเกินของชีวิต องค์ประกอบเหล่านี้จะส่งผลในเชิงตรงกันข้ามกับการไม่มีความพึงพอใจในงานเพราะทำให้บุคคลมีความรู้สึกและอารมณ์เชิงบวกอยู่เสมอ (Leiter & Maslach, 1999) ซึ่ง Schaufeli et al. (2002) ได้ขยายความถึงองค์ประกอบของความพึงพอใจในงานออกเป็น 3 รูปแบบคือ

1. ความขยันขันแข็ง (Vigor) หมายถึง การที่บุคคลสามารถปฏิบัติงานได้อย่างกระฉับกระเฉง กระปรี้กระเปร่า มีพลังในการปฏิบัติงานอย่างไม่เหน็ดเหนื่อย
2. ความทุ่มเท (Dedication) หมายถึง การที่บุคคลมีความอุทิศตน มีความไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค มีความพยายามเพื่อไปให้ถึงเป้าหมายที่ตนเองต้องการบรรลุ
3. ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งกับงาน (Absorption) หมายถึง การที่บุคคลมีความรู้สึกถึงการทำงานและตนเองนั้นเป็นหนึ่งเดียวกัน ไม่ใช่สิ่งที่ต้องปฏิบัติอย่างใจจำยอม แต่เป็นสิ่งที่บุคคลพึงปฏิบัติ และปรารถนาที่จะปฏิบัติอย่างเต็มใจ

แนวคิดทั้งสองข้างต้นสอดคล้องกับผลการศึกษาที่อธิบายถึงแนวคิดที่ว่า ความพึงพอใจในงานคือระดับของความพึงพอใจในด้านความรู้สึก ซึ่งสัมพันธ์และบรรจบกับความคาดหวัง

และเจตคติของตัวบุคคลนั้น จนก่อเกิดเป็นความรู้สึกเชิงบวกต่องานที่ตนปฏิบัติ ซึ่งความรู้สึกเชิงบวกที่นี้จะส่งผลต่อไปสู่การมีพฤติกรรมที่ดีเช่น การปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มกำลังความสามารถ การมีความพยายามในการช่วยเหลือองค์การเท่าที่จะช่วยได้ เป็นต้น และในขณะเดียวกัน การมีรู้สึกของความพึงพอใจในงานก็จะส่งกระทบเชิงลบต่อความเครียด และความเหนื่อยหน่ายที่เป็นสาเหตุสำคัญของการลาออก (Hakanen, Bakker, & Schaufeli, 2006) นอกจากนั้น สันติชัย อินทรอ่อน (2550) ก็ได้อธิบายว่าคำว่าความพึงพอใจของบุคลากรนั้นเริ่มมีการใช้กันแพร่หลายแทนที่คำว่าความผูกมัด หรือ ความจงรักภักดี ตั้งแต่ทศวรรษ 1990 เป็นต้นมา ความพึงพอใจในงานนั้นเป็นสภาวะที่ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพอย่างมาก และเป็นสิ่งที่องค์การสามารถสร้างได้ เพื่อให้บุคลากรเลือกที่จะไม่ลาออกและอยู่กับองค์การต่อไป ความพึงพอใจในงานของบุคลากรนั้นเป็นตัวแปรที่เชื่อมต่อระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยในการปฏิบัติงาน และผลงานการปฏิบัติงาน โดยความพึงพอใจในงานนี้มีองค์ประกอบต่างๆมากมายเช่น การมีส่วนร่วม (Involvement) ความผูกมัด (Commitment) ความหลงใหล (Passion) ความกระตือรือร้น (Enthusiasm) ความมุ่งมั่นพยายาม (Focused effort) และความกระปรี้กระเปร่า (Energy) ซึ่งองค์ประกอบทั้งหมดนั้นหล่อหลอมจนเกิดเป็นความพึงพอใจในงานในตัวบุคลากรขึ้นในท้ายที่สุด

3.3 การวัดความพึงพอใจในงาน

ผู้วิจัยได้ศึกษาด้านการวัดความพึงพอใจในงานและได้พบว่าการวัดความพึงพอใจในงานนั้นมีหลากหลายรูปแบบ เช่น ดัชนีพรรณนางาน (Job Descriptive Index: JDI) เป็นเครื่องมือที่ได้รับการพัฒนาโดย Smith (1969) ตรวจวัดความพึงพอใจในงานจาก 5 ด้าน คือ ด้านเกี่ยวกับลักษณะงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านโอกาสก้าวหน้าในงาน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านเพื่อนร่วมงาน และยังมีแบบ สอบถามวัดความพึงพอใจที่ได้รับการพัฒนาโดย Koustelios & Bagiatas (1997) ซึ่งเป็นที่รู้จักในชื่อว่า The Employee Satisfaction Inventory (ESI) มีทั้งหมด 24 ข้อ และประกอบไปด้วยการตรวจวัด 6 ปัจจัยคือเนื้อหา งาน สภาพการทำงาน หัวหน้างาน ผลตอบแทน โอกาสก้าวหน้า และภาพรวมขององค์การ แบบวัด Organizational Commitment Questionnaire (OCQ) โดย Mowday, Steers, & Porter (1979) ซึ่งมีข้อคำถามทั้งหมด 15 ข้อ แต่ภายหลังได้ถูกตัดให้เหลือ 9 ข้อ โดยมีการตัดข้อคำถามที่เป็นเชิงลบออกไป โดยข้อคำถามนั้นจะเป็นคำถามที่มุ่งเน้นศึกษาถึงความรู้สึกและทัศนคติของบุคลากรที่มีต่อองค์การ นอกจากนั้นก็จะมีแบบสอบถามความพึงพอใจมินเนโซต้า (Minnesota Satisfaction Questionnaire: MSQ) ซึ่งเป็นแบบสอบถามที่ได้รับการพัฒนาโดยมหาวิทยาลัยมินเนโซต้า (Weiss, Dawis, & England, 1967) ให้ผู้ตอบระบุระดับของความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ ในแง่มุมต่างๆของงานที่ปฏิบัติ เช่น ด้านตัว

เนื้อหางาน ด้านค่าตอบแทน เป็นต้น และ ยังรวมไปถึงแบบสอบถามความพึงพอใจในค่าตอบแทน (Pay Satisfaction Questionnaire: PSQ) ซึ่งจะมุ่งเน้นไปที่เรื่องของผลตอบแทนโดยเฉพาะ ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจในผลตอบแทนเป็นอย่างไร

โดยในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยเลือกที่จะดัดแปลงแบบสอบถาม Organizational Commitment Questionnaire (OCQ) เป็นเครื่องมือเพื่อนำมาปรับปรุงเป็นแบบสอบถาม เนื่องด้วยผู้วิจัยมองว่า OCQ นั้นมุ่งเน้นการตรวจวัดความพึงพอใจในงานได้อย่างครอบคลุมเนื่องด้วยเน้นศึกษาถึงเจตคติของกลุ่มตัวอย่างเป็นสำคัญ สอดคล้องกับบริบทที่ผู้วิจัยศึกษา และแบบสอบถามนี้ยังเป็นที่ใช้กันอย่างแพร่หลายจนถึงปัจจุบัน

4. คุณลักษณะภายนอกและคุณลักษณะภายใน (Extrinsic & Intrinsic Characteristics)

4.1 ความหมายของคุณลักษณะภายนอกและคุณลักษณะภายใน

4.1.1 **คุณลักษณะภายนอก** ได้รับการอธิบายถึงความหมายโดย Kanungo (1990) ว่า คือคุณลักษณะของงานที่เกี่ยวข้องกับงานในทางอ้อม และยังคงมีผลต่อความพึงพอใจในงาน โดยมีระดับอิทธิพลที่ส่งผลต่อความพึงพอใจแตกต่างกันไป โดยคุณลักษณะภายนอกนั้นอาจยกตัวอย่างเช่น ความมั่นคงของงาน การปฏิสัมพันธ์กับบุคคล และโอกาสในการเลื่อนขั้น เป็นต้น และ Thomas & Vettehouse (1990) ได้ให้ความหมายว่า คุณลักษณะงานภายนอกนั้นเกี่ยวข้องกับสิ่งเร้าอื่นที่ไม่ใช่ตัวงาน เช่น การได้รับรางวัล ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน หรือวัฒนธรรมองค์การ เป็นต้น โดย Huang & Van de Vliert (2003) อธิบายว่า คุณลักษณะภายนอกคือ สิ่งที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรงเช่น ค่าตอบแทน ความมั่นคง เป็นต้น ในส่วนของ Ellenbecker (2004) ให้ความหมายไว้ว่า คุณลักษณะภายนอกคือ สิ่งที่ไม่เกี่ยวข้องกับตัวงาน แต่เป็นปัจจัยที่ได้รับมาจากสิ่งแวดล้อมต่างๆภายในองค์กร และส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน แนวทางการอธิบายความหมายนี้สอดคล้องกับที่ Van Hooff & Van Hooff (2014) ให้ความหมายว่า คุณลักษณะภายนอกคือ คุณลักษณะของงานในแง่ที่เกี่ยวข้องกับบริบทขององค์การ (Organization Context) กล่าวคือเป็นสิ่งที่บุคคลได้รับจากองค์การหรือมีมุมมองต่อองค์การเช่น ความยุติธรรมภายในองค์การและการสนับสนุนจากองค์การ ซึ่งคุณลักษณะทั้งสองนั้นส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน นอกจากนั้น สมโภช ศรีวิจิตรวรกุล (2562) ได้ให้ความหมายของคุณลักษณะภายนอกนั้นคือปัจจัยภายนอกที่เหนือการควบคุมเช่น บุคคลอื่น เป็นต้น

4.1.2 **คุณลักษณะภายใน** ได้มีการให้ความหมายไว้หลากหลายรูปแบบ เนื่องด้วยคำว่าคุณลักษณะภายในนั้น สามารถสื่อได้ถึงความหมายและองค์ประกอบที่แตกต่างกันได้มากมาย ตามแต่มุมมองและการประเมินของผู้วิจัย Hackman, Oldham, Janson, & Purdy

(1975) อธิบายว่า คุณลักษณะภายในหมายถึง การออกแบบส่งเสริมเนื้อหาภายในงาน เพื่อสร้างแรงจูงใจให้กับพนักงาน โดยตัวเนื้องานนั้นต้องมีความท้าทายคือมีระดับความยากที่เหมาะสมส่งผลให้บุคคลสามารถพัฒนาตนเองได้ ความเป็นอิสระให้บุคคลสามารถกำหนดการตัดสินใจได้ด้วยตนเอง ซึ่งการออกแบบลักษณะงานนี้จะส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน รวมไปถึงผลการปฏิบัติงาน Locke (1976) ได้ทำการศึกษาองค์ประกอบของคุณลักษณะภายใน โดยคุณลักษณะภายในงานที่ดีจะต้องมีความท้าทาย ก่อให้เกิดการเรียนรู้พัฒนาทักษะโดยมีระดับความยากง่ายที่เหมาะสมช่วยให้บุคคลเกิดการพัฒนาด้านตนเอง นอกจากนี้ Thomas & Vettouse (1990) ยังได้อธิบายไว้ว่า คุณลักษณะภายใน คือการที่บุคคลเกิดความรู้สึกเชิงบวกหรือเชิงลบที่เกิดจากการทำงาน เช่น ความรู้สึกของการปฏิบัติงานได้สำเร็จ การได้ทำงานที่ท้าทาย ฯลฯ โดยคุณลักษณะภายในจะส่งผลต่อเจตคติที่มีต่องาน เช่น ความรู้สึกของการปฏิบัติงานได้สำเร็จ การได้ทำงานที่ท้าทาย ฯลฯ ซึ่ง Kanungo (1990) ได้อธิบายเพิ่มเติมว่าคุณลักษณะภายในเป็นสิ่งที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน โดยจะส่งผลต่อแรงจูงใจหรือความทุ่มเทในการปฏิบัติงาน เช่น ความท้าทายของงาน หรือขอบเขตความรับผิดชอบในการะหน้าที่ ซึ่งคุณลักษณะภายในและภายนอกจะส่งผลแตกต่างกันไป โดยในยุคถัดมา Huang & Van De Vliet (2003) ได้อธิบายไว้ในแนวทางเดียวกันว่า คุณลักษณะภายในคือ สิ่งที่เกี่ยวข้องกับตัวงานโดยตรงเช่น ความท้าทายและความอิสระในงาน รวมไปถึง Ellenbecker (2004) ได้ให้ความหมายของคุณลักษณะภายในและภายนอกในมุมมองของตัวงาน กล่าวคือ คุณลักษณะภายในนั้นจะอธิบายในส่วนของปัจจัยที่มาจากตัวงานของบุคคล และ Van Hoof & Van Hooft (2014) ได้ให้ความหมายของคุณลักษณะภายในว่า เป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เป็นสิ่งที่บุคคลจะได้รับจากการปฏิบัติงาน เช่นความน่าสนใจของงาน ความท้าทายของงาน ความหลากหลายของงาน การได้ใช้ทักษะ ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสในการพัฒนาความรู้ ความสามารถของตนเองและสามารถบรรลุเป้าหมายของงานที่ต้องใช้ทักษะที่สูงมากยิ่งขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ สมโภช ศรีวิจิตรวรกุล (2562) คุณลักษณะภายใน ว่าเป็นมุมมองที่บุคคลนั้นมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งด้วยความรู้สึกละแนวคิดของบุคคลนั้น

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า คุณลักษณะภายนอกนั้นอธิบายถึงคุณลักษณะแวดล้อมต่างๆที่ไม่ได้เกี่ยวข้องกับงานโดยตรงและมีผลต่อความพึงพอใจในงาน แต่เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นจากสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกองค์การ โดยที่ตัวบุคคลไม่สามารถควบคุมได้ในขณะที่คุณลักษณะภายในนั้นอธิบายถึงคุณลักษณะที่เกี่ยวข้องกับตัวงานโดยตรงซึ่งมีผลต่อความพึงพอใจในงาน เป็นสิ่งที่บุคคลมีความรู้สึกหรือการรับรู้ต่อตัวงานที่ตนได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติ

4.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะภายนอก

ทฤษฎีการรับรู้ถึงการได้รับการสนับสนุนจากองค์กร (Perceived of Organizational Support: POS)

ผู้วิจัยได้ใช้ทฤษฎี POS นี้เป็นแนวคิดหลักในการศึกษาด้านคุณลักษณะภายนอก โดยทฤษฎีนี้ได้รับการพัฒนาโดย Eisenberger et al. (1986) เป็นทฤษฎีที่อธิบายถึงการรับรู้ของบุคคลากรที่มีต่อการได้รับการช่วยเหลือ สนับสนุน จากองค์กรและมีความรู้สึกว่าองค์กรนั้นเห็นคุณค่าของตน ซึ่งหากบุคคลนั้นมีการรับรู้อยู่ในระดับที่เหมาะสมจะช่วยส่งผลให้บุคคลากรนั้นมีประสิทธิภาพการทำงานที่ดีขึ้นเนื่องจากการเห็นความสำคัญและมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น นอกจากนี้ยังช่วยให้บุคคลากรมีความพึงพอใจในการทำงาน (Job Satisfaction) ที่สูงขึ้นอีกด้วย มีการกล่าวว่าทฤษฎีการรับรู้ถึงการได้รับการสนับสนุนจากองค์กรนั้นมีที่มาจากการที่ผู้บริหารมีการพิจารณาถึงความรู้สึกผูกมัด (Commitment) ระหว่างบุคคลากรและองค์กรว่าบุคคลากรจะเกิดความรู้สึกผูกมัดกับองค์กรก็ต่อเมื่อองค์กรมีความพยายามที่จะผูกมัดกับบุคคลากรก่อน โดยสำหรับบุคคลากร องค์กรนั้นจะมีบทบาทสำคัญเป็นอย่างมากกับความรู้สึกทางสังคมของบุคคลากร เช่นเดียวกับการได้รับผลตอบแทนที่จับต้องได้เช่น ค่าแรงหรือสวัสดิการต่างๆ ซึ่งหากองค์กรมีการสนองความต้องการของบุคคลากรได้อย่างครบถ้วนก็จะทำให้บุคคลากรเกิดความรู้สึกถึงการได้รับการยอมรับ การนับถือ และการปฏิสัมพันธ์จากทางองค์กร จึงกล่าวได้ว่าบุคคลากรจะมีความกระตือรือร้นเพิ่มมากขึ้นหากตนมีการรับรู้ได้ถึงการได้รับการสนับสนุนจากทางองค์กร ในทางกลับกัน หากบุคคลากรไม่สามารถรับรู้ได้ถึงการได้รับการสนับสนุนจากทางองค์กร แล้วนั้น บุคคลากรอาจเกิดความรู้สึกเชิงลบต่อองค์กรได้ เช่น ความรู้สึกถึงการไม่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร การขาดการปฏิสัมพันธ์กับองค์กร การไม่ได้รับการยอมรับนับถือจากองค์กร เป็นต้น ทฤษฎีการรับรู้ถึงการได้รับการสนับสนุนจากองค์กรนี้ยังมีความสัมพันธ์กับการยึดมั่นผูกพันในงาน กล่าวคือหากบุคคลมีการรับรู้ถึงการได้รับการสนับสนุนที่เพียงพอ ก็จะทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกผูกพันกับงาน และนำไปสู่การเพิ่มขึ้นของประสิทธิภาพการทำงาน อีกทั้งยังช่วยขจัดพฤติกรรมไม่พึงประสงค์อีกด้วย นอกจากนี้ยังช่วยเพิ่มการปฏิบัติงานทั้งงานในบทบาทหรืองานนอกบทบาท (In-Role & Extra-Role Performance) อีกด้วย (Eisenberger, Stinglhamber, Vandenberghe, Sucharski, & Rhoades, 2002)

4.3 การวัดการรับรู้ด้านคุณลักษณะภายนอก

การวัดการรับรู้ด้านคุณลักษณะภายนอกนั้นได้มีการศึกษาอย่างเป็นที่แพร่หลายในหลายๆแง่มุม ในส่วนของงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาโดยอ้างอิงจากทฤษฎีการรับรู้ การสนับสนุนภายในองค์กร เนื่องด้วยตัวทฤษฎีนั้นมุ่งเน้นศึกษาด้านปัจจัยภายนอกที่มีผลต่อบุคคลากรใน

องค์การสอดคล้องกับนิยามปฏิบัติการที่ผู้วิจัยได้ตั้งไว้ โดยจากการศึกษาทบทวนวรรณกรรมนั้น องค์ประกอบของคุณลักษณะภายนอกนั้นมีค่อนข้างหลากหลาย เช่น งานวิจัยของ เปรมจิตร คล้ายเพชร (2548) ได้มีการศึกษาการรับรู้การสนับสนุนในองค์การที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน และการคงอยู่ โดยใช้ตัววัด 4 ด้านคือ โอกาสก้าวหน้าในสายงาน ผลตอบแทน ความยุติธรรม และความมั่นคงในงาน ในส่วนของ ฉัตรกมล เจริญวิภาดา (2552) ได้มีการศึกษาถึงการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การโดยใช้ความยุติธรรมเป็นตัววัดที่ส่งผลไปสู่พึงพอใจในงาน หรืองานวิจัยที่ศึกษาด้านอิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานและจากองค์การที่มีผลต่อความตั้งใจในการลาออกจากงานผ่านความผูกพันด้านความรู้สึกต่อองค์กรของพนักงานบริษัทนำเที่ยวในกรุงเทพมหานคร โดยใช้การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา โอกาสก้าวหน้าในสายงาน ผลตอบแทน ความยุติธรรม และความมั่นคงในงานเป็นตัววัด (กัลยา สว่างคง & วิโรจน์ เษฏาอักษรณ์, 2559)

นอกจากนั้น ผู้วิจัยได้สังเคราะห์ผลงานวิจัยของ ปพน ญัฐเมธาวิณ, วิชญญา วัฒน, และอัสรา ประเสริฐสิน (2561) ที่ได้ดัดแปลงมาตรวัดการรับรู้การสนับสนุนขององค์การซึ่งพัฒนามาจาก Survey of Perceived Organizational Support แบบย่อ (SPOS-8) ของ Eisenberger et al. (1986) โดยมาตรวัดนี้เป็นการประมาณค่าแบบ Rating Scale 5 ระดับ ตั้งแต่เห็นด้วยอย่างยิ่งถึงไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งโดยค่าความเชื่อมั่นของมาตรวัดการรับรู้การสนับสนุนขององค์การทั้งฉบับมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของ Cronbach เท่ากับ .79 และในงานของ เปรมจิตร คล้ายเพชร (2548) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การกับการคงอยู่ในงาน โดยมีการพัฒนามาตรวัดการรับรู้ด้านการสนับสนุนจากองค์การกับความสัมพันธ์โดยดัดแปลงจากแนวคิดของ Eisenberger et al. (1986) เช่นกัน ซึ่งแบบสอบถามนั้นมีการแบ่งลักษณะการรับรู้การสนับสนุนออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านจิตอาสามณ์ ด้านการปฏิบัติงาน รวมจำนวนข้อคำถามวัดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การทั้งหมดจำนวน 41 ข้อ ผลของการวิจัยค้นพบว่าการการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการคงอยู่ในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($=.544, p. 01$) นอกจากนั้นในงานของ อัมพิกา สุนทรภักดี (2559) ก็ได้มีการปรับปรุงมาตรวัดการรับรู้การสนับสนุนขององค์การโดยอ้างอิงมาจากแนวคิดของ Rhoades & Eisenberger (2002) แบ่งการวัดการรับรู้ด้านการสนับสนุนจากองค์การออกเป็น 6 ด้านๆละ 7 ข้อ รวมเป็น 42 ข้อ โดยเป็นข้อคำถามเชิงบวก 36 ข้อและเป็นข้อคำถามเชิงลบ 6 ข้อ

ในส่วนของงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้ทำการปรับปรุงแบบตรวจวัดคุณลักษณะภายนอก ซึ่งอ้างอิงมาจากแบบสอบถามการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การของ Rhoades & Eisenberger

(2002) ซึ่งเป็นการตรวจสอบถึงการรับรู้ของบุคลากรที่มีต่อองค์การ เนื่องด้วยแบบวัดนี้มุ่งเน้นศึกษาถึงตัวแปรแฝงที่มีความสอดคล้องกับสิ่งที่ผู้วิจัยได้ศึกษา คือ ความยุติธรรม การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา และ โอกาสก้าวหน้าในสายงาน ทั้งในรูปแบบของผลตอบแทน การเลื่อนตำแหน่ง หรือเงื่อนไขการทำงานอื่นๆ เป็นต้น เครื่องมือวิจัยนี้มีความสอดคล้องกับองค์ประกอบที่ผู้วิจัยต้องการศึกษาอย่างครบถ้วน จึงมีความเหมาะสมที่จะนำมาดัดแปลงใช้ให้เหมาะสมกับบริบท



ตาราง 1 การสังเคราะห์องค์ประกอบของคุณลักษณะภายนอก

	คัมภีร์ สิริบุตร (2540)	กรณีการ เกิดทอง (2548)	วิสัยทัศน์ วังโณ (2546)	เบรมจิตร์ คล้ายเพชร (2548)	อัครกมล เจริญวิภาดา (2552)	วิศิษฐ์ สรเพชญ์พิสัย (2556)	วิวรรณ วงศาไชย (2558)	กัลยา สว่างคง (2559)	อัมพิกา สุนทรภักดี (2559)	วงศาไชย วิวรรณ (2559)	วรินทร์ รุ่งกัลดี (2559)	กฤษดา และคณะ (2562)	วารุณี มลิเทพปัญญา (2561)	ความถี่
การสนับสนุนจาก ผู้บังคับบัญชา	✓	✓	✓			✓	✓	✓	✓	✓	✓			0.7
โอกาสก้าวหน้า ในสายงาน	✓		✓	✓			✓	✓		✓	✓	✓	✓	0.7
ผลตอบแทน	✓			✓			✓	✓	✓	✓		✓	✓	0.5
ความยุติธรรม		✓	✓	✓	✓	✓			✓				✓	0.5
ความมั่นคงใน งาน	✓			✓			✓	✓		✓				0.4
สภาพแวดล้อม ในการทำงาน		✓	✓							✓		✓		0.3
ความสัมพันธ์ กับเพื่อน ร่วมงาน	✓		✓										✓	0.2
การสนับสนุน ด้านจิตอาสามณ์				✓			✓				✓			0.2
ความเครียดใน งาน									✓					0.1
ขนาดของ องค์กร									✓					0.1
นโยบายของ องค์กร							✓							0.1

จากตารางสังเคราะห์วรรณกรรมในอดีตเกี่ยวกับเรื่องคุณลักษณะภายนอก พบว่ามี
อยู่ 4 องค์ประกอบที่มีความถี่ในระดับร้อยละ 5 หรือมากกว่าได้แก่ การสนับสนุนจาก

ผู้บังคับบัญชา โอกาสก้าวหน้าในสายงาน ผลตอบแทน และความยุติธรรม ผู้วิจัยค้นพบในหลายๆ งานวิจัยว่า องค์ประกอบด้านผลตอบแทนนั้นมักจะส่งผลต่อการคงอยู่ในงาน ผู้วิจัยจึงเลือกตัดปัจจัยนี้ออกและเลือกศึกษาเพียง 3 ปัจจัย โดยผู้วิจัยได้ทำการเลือกใช้แนวคิดของ และประยุกต์แบบสอบถามของ อัมพิกา สุนทรภักดี (2559) ในการตรวจวัดองค์ประกอบทั้งสาม ซึ่งมีดังต่อไปนี้

องค์ประกอบที่ 1 ด้านความยุติธรรม (Fairness)

Fodchuk (2009) ได้กล่าวถึงความยุติธรรมในองค์การไว้ว่า คือการรับรู้ของบุคลากรที่มีต่อความยุติธรรมว่าตนเองได้รับการปฏิบัติจากองค์การอย่างไร โดยที่บุคลากรจะพิจารณาจากความยุติธรรมในการกระจายผลตอบแทนหรือทรัพยากรว่ามีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด สอดคล้องกับการให้ความหมายโดย เปรมจิตร คล้ายเพชร (2548) ได้กล่าวถึงการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การว่าความยุติธรรมในองค์การเป็นการแลกเปลี่ยนที่เกิดขึ้นระหว่างผู้บังคับบัญชาและบุคลากร ซึ่งการรับรู้ความยุติธรรมนั้นส่งผลต่อทัศนคติและพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การนั้นมีพื้นฐานอยู่บนการแลกเปลี่ยนทางสังคม หากองค์การสามารถทำให้บุคลากรเกิดการรับรู้ความยุติธรรมได้จะส่งผลในเชิงบวกต่อทั้งบุคลากรและองค์การ จนเกิดเป็นความยึดมั่นผูกพันในองค์การ และยังช่วยส่งผลให้บุคลากรมีระดับของความต้องการลาออกที่ลดน้อยลง

ในส่วนของงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในด้านการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การนั้นก็ได้มีการศึกษาเป็นที่แพร่หลาย อ้างอิงจากงานวิจัยของ Greenberg (1990) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความยุติธรรมที่องค์การมอบให้กับบุคลากรกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ซึ่งผลการวิจัยค้นพบว่าความยุติธรรมในองค์การส่งผลไปถึงประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (Job Performance) อย่างมีนัยยะ กล่าวคือ หากบุคคลมีการรับรู้ถึงความยุติธรรมที่องค์การมีให้ประสิทธิภาพการทำงานของบุคคลากรจะสูงกว่าบุคลากรที่มีการรับรู้ถึงความยุติธรรมจากองค์การในระดับต่ำ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ฉัตรมงคล เจริญวิภาดา (2552) ซึ่งศึกษาถึงความยุติธรรมในองค์การ การได้รับการเพิ่มความสามารถแห่งตน และความพึงพอใจในงาน ซึ่งจากผลการศึกษาวิจัยค้นพบว่าความยุติธรรมในองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การ ด้านจิตใจ ด้านการคงอยู่และด้านบรรทัดฐานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 001 ($r = .410, .399, .582$ ตามลำดับ)

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การคือการที่บุคลากรในองค์การมีการรับรู้ว่าองค์การได้มีแนวทางการบริหารและจัดสรรผลตอบแทนและทรัพยากรให้แก่บุคคลได้อย่างเหมาะสมกับผลการปฏิบัติงานของตน อีกทั้งยังมีแนวทางการจัดการที่มีความ

โปร่งใส มีกฎระเบียบที่เป็นธรรม โดยที่บุคคลจะไม่มีความรู้สึกว่าตนเองเสียเปรียบและถูกเอาเปรียบโดยองค์การ

องค์ประกอบที่ 2 ด้านการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา (Supervisor Support)

Eisenberger et al. (2002) ได้อธิบายไว้ว่า การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา คือการที่ผู้บังคับบัญชานั้นเห็นถึงคุณค่าของสิ่งที่บุคคลปฏิบัติให้แก่องค์การ และให้การเอาใจใส่ทั้งเรื่องงาน และเรื่องสภาวะความเป็นอยู่หรือสภาพจิตใจอีกด้วย เนื่องด้วยผู้บังคับบัญชานั้นคือ ตัวแทนขององค์การ ซึ่งมีหน้าที่ประเมินผลงาน หรือชี้แนะผู้ใต้บังคับบัญชาตามแต่กลยุทธ์และนโยบายขององค์การ บุคลากรจึงรับรู้การสนับสนุนของผู้บังคับบัญชาเสมือนหนึ่งการสนับสนุนขององค์การ นอกจากนั้น บุคลากรนั้นมีความเข้าใจว่าการประเมินของผู้บังคับบัญชานั้นมีผลต่อการ ชักจูงความรู้สึกของผู้บริหารระดับสูง (Top Management) ที่มีต่อตนเป็นอย่างมาก การรับรู้ถึงการสนับสนุนของผู้บังคับบัญชาที่บุคลากรมีจึงเป็นสิ่งสำคัญ จากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เช่น งานของ Holland, Cooper, & Sheehan (2017) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ถึงการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา การติดต่อสื่อสารแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา และความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อองค์การ ซึ่งผลการศึกษาค้นพบว่า การรับรู้ถึงการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา การติดต่อสื่อสารแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชานั้นส่งผลกระทบบวกต่อความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อองค์การ

องค์ประกอบที่ 3 ด้านความก้าวหน้าในสายงาน (Career Advancement)

Mathis & Jackson (2004) ได้มีการกล่าวถึงการรับรู้ความก้าวหน้าในสายงานว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์ประกอบที่จะทำให้บุคคลเกิดความต้องการที่จะมีการคงอยู่ในงาน เพราะเป็นการที่บุคลากรสามารถรับรู้ได้ถึงคุณค่าและความสำคัญแห่งตน ซึ่งบุคคลนั้นมีการรับรู้ว่าจะหากตนเองได้รับโอกาสในการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง หรือมีโอกาสดำเนินความสามารถของตนอย่างเต็มที่ในงานที่ตนได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบ องค์การจะมีการรับทราบถึงสิ่งที่ตนปฏิบัติ และผลลัพธ์ของงาน และองค์การจะมีการนำข้อมูลเหล่านั้นไปประเมินอย่างเหมาะสมต่อไป และ Adekola (2011) ได้อธิบายว่า ความก้าวหน้าในสายงานเป็นการรับรู้ของบุคคลต่อหน้าที่การงานของตน หากบุคคลมีการรับรู้ถึงความก้าวหน้าในอาชีพนั้นมีระดับไม่สูงหากเปรียบเทียบกับองค์การอื่น บุคลากรอาจเกิดความต้องการที่จะเปลี่ยนแปลงเพื่อโอกาสในความก้าวหน้าได้ ซึ่งอาจนำไปสู่การพิจารณามองหาโอกาสใหม่ๆ พฤติกรรมขาด ลา มาสาย หรือการลาออก ในส่วนของการทบทวนวรรณกรรมนั้น งานวิจัยของ Ismajli, Krasniqi, & Qosja (2015) ได้ศึกษาวิเคราะห์แรงจูงใจของบุคลากรโดยประเมินจากผลการปฏิบัติงานค้นพบว่า การรับรู้ถึงความก้าวหน้าในสาย

งานคือตัวแปรหลักในการสร้างแรงจูงใจให้แก่บุคลากร งานวิจัยนี้แสดงให้เห็นว่า การพัฒนาปรับปรุงผลงานของบุคลากรแต่ละคนนั้นมีส่วนสัมพันธ์กับแผนการที่บุคลากรนั้นๆ ได้วางเอาไว้ หรือคาดหวังว่าจะไปให้ถึง ดังนั้นการสร้างว่าการรับรู้ถึงความก้าวหน้าในอาชีพจึงเป็นสิ่งสำคัญที่องค์กรต้องพยายามทำให้บุคลากรมีความตระหนักถึง ซึ่งหากบุคลากรมีการรับรู้ถึงโอกาสในความก้าวหน้าที่จะส่งผลให้บุคคลมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานต่อไป หรืองานของ ศุภชัย รุ่งเจริญสุขศรี (2558) ได้ศึกษาถึงผลกระทบของการรับรู้ถึงความก้าวหน้าในสายงาน ความผูกพันในองค์กร ความพึงพอใจในสวัสดิการ ที่มีต่อความภักดีต่อองค์กรของบุคลากร (Loyalty of Employees) ซึ่งจากผลการศึกษาค้นพบว่าการรับรู้ถึงความก้าวหน้าในสายงาน รวมไปถึงความผูกพันในองค์กร ความพึงพอใจในสวัสดิการนั้นส่งผลกระทบเชิงบวกต่อความภักดีต่อองค์กรของบุคลากร ซึ่งจะส่งผลให้บุคลากรเกิดความต้องการที่จะคงอยู่กับองค์กรต่อไป เป็นต้น

จากทฤษฎี แนวคิด และองค์ประกอบต่างๆ ผู้วิจัยจึงสามารถสรุปได้ว่าการได้รับการสนับสนุนจากองค์กรนั้นมีส่วนสำคัญอย่างมากต่อการก่อให้เกิดความพึงพอใจในงาน ซึ่งบุคลากรนั้นจะเกิดความรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า และสิ่งที่ตนทำนั้นไม่ได้ทำอย่างสูญเปล่าแต่ได้รับการรับรู้จากองค์กร จนก่อให้เกิดเป็นความพึงพอใจในงานและการคงอยู่ในงาน ผู้วิจัยจึงประยุกต์ใช้ทฤษฎีการรับรู้ถึงการได้รับการสนับสนุนจากองค์กร (Perceived of Organizational Support: POS) มาอธิบายความสัมพันธ์ที่มีต่อความพึงพอใจในงานและการคงอยู่ในงาน ในการศึกษาครั้งนี้

4.4 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะภายใน

4.4.1 ทฤษฎีการกำหนดตนเอง (Self-Determination Theory: SDT)

ผู้วิจัยได้ใช้ทฤษฎีการกำหนดตนเองที่ได้รับการพัฒนาโดย Deci & Ryan (2010) มาปรับใช้กับงานวิจัยนี้ ซึ่งทฤษฎีนี้ใช้อธิบายถึงคุณลักษณะภายในงาน เนื่องด้วยทฤษฎีการกำหนดตนเองเป็นทฤษฎีที่อธิบายถึง ความต้องการภายในของบุคคลที่ผลักดันให้บุคคลเกิดชุดของพฤติกรรม (A Series of Behavior) โดยที่มีแรงจูงใจ (Motivation) เป็นตัวผลักดัน ซึ่งแรงจูงใจนั้นแบ่งออกได้เป็นสองรูปแบบคือ แรงจูงใจที่มาจากภายใน (Intrinsic) และแรงจูงใจที่มาจากภายนอก (Extrinsic) แรงจูงใจทั้งสองรูปแบบนี้เป็นผลักดันให้เกิดการกระทำทั้งแบบรู้ตัว (Consciousness) และไม่รู้ตัว (Unconsciousness) ซึ่งหากอ้างอิงจากทฤษฎีการเสริมแรง (Reinforcement Theory) บุคคลจะเกิดการกระทำได้เมื่อบุคคลนั้นๆ มีความต้องการที่จะได้รางวัล (Reward) หรือ หลีกเลี่ยงการถูกทำโทษ (Penalty)

อย่างไรก็ตาม ในส่วนของทฤษฎีการกำหนดตนเองนั้นจะมุ่งเน้นอธิบายในสิ่งที่ต่างออกไปคือ แต่ละบุคคลมีการก่อเกิดพฤติกรรมโดยมีที่มาจากความต้องการจากภายในของบุคคลเหล่านั้น ไม่ได้มุ่งเน้นอธิบายถึงความต้องการที่เกิดจากการชักจูงจากภายนอก แรงจูงใจจาก

ภายในนั้นคือแรงผลักดันที่ขับเคลื่อนพฤติกรรมของบุคคล เช่น ความรู้สึกพึงพอใจในตนเอง (Self-Satisfaction) ความสุข ความพอใจ ความท้าทาย ความอยากรู้อยากเห็น ความภาคภูมิใจ เป็นต้น โดยไม่ได้มุ่งเน้นศึกษาพฤติกรรมที่เกิดจากแรงขับเคลื่อนจากภายนอกเช่น รางวัล ความกดดัน ฯลฯ อย่างไรก็ตามแม้ว่าทฤษฎีการกำหนดตนเองจะมุ่งเน้นการอธิบายในส่วนองแรงจูงใจจากภายใน แต่ก็ยังมีการอธิบายถึงความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจจากภายในและแรงจูงใจจากภายนอก โดย Deci & Ryan (2010) อธิบายไว้ว่า แรงจูงใจจากภายในอาจมีการเสริมแรงโดยมีแรงจูงใจจากภายนอก ยกตัวอย่างเช่น องค์การมีการจัดกิจกรรมสร้างเสริมความสัมพันธ์แก่พนักงานในองค์การ พนักงานได้ทำความรู้จักกับพนักงานคนอื่นๆ จนเกิดความรู้สึกยึดมั่นผูกพันในงานส่งผลให้พนักงานมีความสุขกับสังคมในที่ทำงาน จนพัฒนาไปเป็นความรู้สึกพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) เป็นต้น ซึ่งหากกล่าวโดยสรุปแล้ว ทฤษฎีการกำหนดตนเอง นั้นมุ่งเน้นศึกษาแรงจูงใจและบุคลิกภาพของมนุษย์ โดยศึกษาและระบุถึงแหล่งที่มาของแรงจูงใจ อธิบายถึงบทบาทและประเภทของแรงจูงใจทั้งจากภายในและภายนอก โดยอาจจะส่งผลแตกต่างกันในแต่ละบุคคล

นอกจากนั้นทฤษฎีการกำหนดตนเองก็มุ่งเน้นการอธิบายว่า ปัจจัยทางสังคมและวัฒนธรรมนั้นผลักดันให้บุคคลมีแรงจูงใจในการเริ่มต้นลงมือกระทำกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งที่สามารถนำพาบุคคลนั้นไปสู่เป้าหมายได้อย่างไร โดยมีการคำนึงถึงความเป็นอยู่ที่ดี (Well Being) และคุณภาพของผลงาน (Quality of Performance) ของบุคคลด้วยเช่นกัน ในเชิงจิตวิทยาภายในของแต่ละบุคคลนั้น ทฤษฎีการกำหนดตนเองนี้อิงอยู่บนพื้นฐานความเชื่อที่ว่า แต่ละบุคคลจะมีความพยายาม ความยึดมั่น อยู่ในตนเอง ซึ่งในทางทฤษฎีจะเรียกอีกอย่างว่า “แนวโน้มการเติบโตโดยธรรมชาติ” (Inherent Growth Tendencies) นอกจากนี้ Deci และ Ryan ยังเชื่อว่า แต่ละบุคคลมีความต้องการ แต่กำเนิด (Innate Needs) ซึ่งหากบุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการพื้นฐานทั้ง 3 สิ่งนั้น บุคคลจะเกิดความกำหนดตนเองได้ หรือมีการเกิด “การกำหนดพฤติกรรม” (Behavioral Regulation) และนำไปสู่การยึดมั่นในพฤติกรรมนั้นๆ จนเกิดเป็นความพึงพอใจที่ความต้องการได้รับการตอบสนอง (Need Satisfaction) ทฤษฎีการกำหนดตนเองนั้นมี 3 องค์ประกอบคือ

1. ความต้องการอิสระในการตัดสินใจด้วยตนเอง (Need for Autonomy) คือ การที่บุคคลมีความต้องการที่จะได้เป็นผู้ลงมือปฏิบัติสิ่งใดสิ่งหนึ่งด้วยตนเอง หรือการที่บุคคลได้รับรู้ถึงความอิสระ มีการได้ใช้ความสามารถ ทักษะ ของตนอย่างเต็มศักยภาพ และยังมีได้รับ

สิทธิในการตัดสินใจกระบวนการ การกระทำ หรือเป้าหมายด้วยตนเองในระดับที่บุคคลมีความพึงพอใจ

2. ความต้องการเป็นบุคคลที่มีความสามารถ (Need for Competence) คือ การที่บุคคลมีความต้องการจะได้มีการรับรู้ว่าเป็นผู้ที่มีทักษะ ความรู้ ความสามารถสูง และยังสามารถควบคุมผลลัพธ์ที่เกิดจากการกระทำของตนได้ ซึ่งอาจจะรวมไปถึงการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างประสบการณ์ของตนให้มีความเชี่ยวชาญในหลายๆรูปแบบ

3. ความต้องการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น (Need for Relatedness) คือ การที่บุคคลมีการสื่อสารกับบุคคลอื่นๆ จนบุคคลนั้นเกิดความรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม หรือได้มีการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น และไม่รู้สึกลึกถึงความโดดเดี่ยวเกิดขึ้นในตัวบุคคลนั้นๆ

เมื่อความต้องการพื้นฐานทั้ง 3 องค์ประกอบได้รับการตอบสนอง บุคคลจะเกิดแรงจูงใจและความยึดมั่นผูกพันกับกิจกรรมนั้นๆ ซึ่งจะส่งผลไปสู่การยกระดับประสิทธิภาพ ความเพียรพยายาม และความคิดสร้างสรรค์ นอกจากนั้น ทฤษฎีการกำหนดตนเองยังอธิบายไว้ว่าหากองค์ประกอบทั้งสามไม่ได้รับการตอบสนองหรือสนับสนุนแล้วจะก่อให้เกิดผลกระทบเชิงลบในตัวบุคคลนั้นๆ เช่น พนักงานในองค์การเกิดความเหนื่อยหน่าย เบื่อในตัวเอง จนนำไปสู่การลาออกในที่สุด

4.4.2 ทฤษฎีคุณลักษณะเฉพาะของงาน (Core Job Dimensions)

นอกจากทฤษฎีการกำหนดตนเองข้างต้นแล้ว ผู้วิจัยยังได้นำทฤษฎีคุณลักษณะเฉพาะของงานซึ่งเป็นทฤษฎีที่ได้รับการพัฒนาโดย Hackman & Oldham (1980) มาใช้อ้างอิงในการออกแบบงานวิจัย ในส่วนของคุณลักษณะภายใน โดยทฤษฎีนี้ได้พัฒนาแนวคิดด้านการรับรู้คุณลักษณะเฉพาะของงาน โดยได้อธิบายไว้ว่าการรับรู้ด้านคุณลักษณะงานที่ดีจะชักจูงให้บุคลากรมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ส่งผลให้บุคคลมีความอยากปฏิบัติงาน การที่บุคคลได้รับผลของการปฏิบัติงานที่ดีจะเปรียบเสมือนการให้รางวัลกับตัวบุคคลเอง ถ้าหากบุคคลมีผลการปฏิบัติงานที่ไม่ดีพอ บุคคลจะมีความพยายามมากขึ้นเพื่อหลีกเลี่ยงความไม่พอใจไม่ให้เกิดขึ้นอีก นอกจากนั้น Hackman และ Oldham ยังได้อธิบายถึงแนวคิดการออกแบบคุณลักษณะงานแก่องค์การเพื่อสร้างแรงจูงใจในการทำงาน โดยมีสาระสำคัญคือองค์ประกอบ 5 ประการ ดังนี้

1. ความหลากหลายของการใช้ทักษะ (Skill Variety) หมายถึง การที่บุคลากรต้องใช้ความสามารถและความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานที่ตนได้รับมอบหมายอย่างมีประสิทธิภาพ

2. ความเป็นส่วนหนึ่งของงาน (Task Identity) คือการที่บุคคลได้มีส่วนในการปฏิบัติงานตั้งแต่เริ่มต้นกระบวนการจนเสร็จสิ้นกระบวนการ

3. ความสำคัญของตัวงาน (Task Significance) คือระดับความสำคัญของงานที่ส่งผลกระทบต่อองค์กร โดยที่งานนั้นมีอาจทำให้เกิดได้ทั้งผลกระทบในเชิงบวกและเชิงลบ ต่อองค์กรขึ้นอยู่กับผู้ที่ได้รับมอบหมายปฏิบัติงานนั้นได้พอหรือไม่

4. ความมีอิสระในการทำงาน (Autonomy) หมายถึงการที่บุคคลที่ได้รับมอบหมายงานมีส่วนในการตัดสินใจเกี่ยวกับกระบวนการปฏิบัติงานมากน้อยแค่ไหน ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของการวางแผน การปฏิบัติงาน การกำหนดเวลาในการทำงาน เป็นต้น

5. การได้รับข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) คือการที่บุคคลได้รับทราบถึงผลการปฏิบัติงานของตน ซึ่งทำให้บุคคลากรนั้นสามารถนำไปพัฒนาทักษะของตนเองต่อไปได้ เพราะเป็นการทำให้บุคคลทราบว่าตนเองปฏิบัติงานได้ดีหรือไม่ มีจุดไหนที่ต้องปรับปรุง มีด้านไหนที่บุคคลควรต้องพัฒนา การได้รับข้อมูลย้อนกลับจะช่วยเติมช่องว่างที่บุคคลควรต้องพัฒนาเพิ่มเติม อีกทั้งยังเป็นการตอบสนองทางอ้อมว่าสิ่งที่บุคคลปฏิบัตินั้นได้รับการรับรู้โดยองค์กร ในเวลาต่อมา Hackman และ Oldham ได้เสนอรูปแบบคุณลักษณะงานที่อิงพื้นฐานจากการศึกษาสภาวะทางจิตวิทยา ซึ่งรูปแบบนี้จะสามารถเพิ่มคุณค่าของงาน และจะส่งผลต่อแรงจูงใจของบุคลากรในท้ายที่สุด

4.5 การวัดการรับรู้ด้านคุณลักษณะภายใน

ในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเรื่องวรรณกรรมต่างๆ และค้นพบการวัดในรูปแบบต่างๆ เช่น แบบสำรวจเพื่อวินิจฉัยงาน (Job Diagnosis Survey: JDS) ที่ได้รับการพัฒนาโดย Hackman & Oldham (1980) เป็นแนวคิดที่เป็นที่นิยมและได้รับการยอมรับและนำไปประยุกต์ใช้มาก แบบสำรวจเพื่อวินิจฉัยงานนี้เป็นแบบสำรวจที่ใช้การวัดระดับความมากน้อย (Degree) ของคุณลักษณะงานในแต่ละด้าน โดยมาตรวัดนี้จะมีจำนวน 31 ข้อ ประกอบด้วยองค์ประกอบทั้ง 5 ด้านคือความหลากหลายของการใช้ทักษะ ความเป็นส่วนหนึ่งของงาน ความสำคัญของตัวงาน ความมีอิสระในการทำงาน การได้รับข้อมูลย้อนกลับเพื่อพัฒนาทักษะ ซึ่งแบบวัดได้ถูกนำไปประยุกต์ใช้ในหลายๆงานวิจัยเช่นในงานวิจัยของ Güteryüz, Güney, Aydın, & AŞan (2008) ที่ได้ประยุกต์แบบสำรวจเพื่อวินิจฉัยงานและนำไปใช้เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน ความฉลาดทางอารมณ์ และความยึดมั่นในองค์กร หรืองานวิจัยของ Dawal, Taha, & Ismail (2009) ที่ได้ศึกษาเรื่องผลกระทบของกระบวนการทำงานที่มีผลต่อความพึงพอใจของบุคลากร หรืองานวิจัยของ ณฐวรรณ โอศาสาตร์, วาทีนี แนนซารี, และ อรณี ดอนอ่อนบัว (2558)

ได้ทำการศึกษาวิจัยในเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะงาน การรับรู้ความต้องการของ
บทบาทในงาน มโนทัศน์แห่งตน และความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โดยมีสุขภาวะองค์รวม
เป็นตัวแปรส่งผ่าน ในส่วนขององค์ประกอบการรับรู้ด้านคุณลักษณะภายในนั้น

สำหรับงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยเลือกใช้แบบสำรวจเพื่อวินิจฉัยงานหรือ JDS มาปรับปรุง
เนื่องด้วยข้อคำถามนั้นมีความสอดคล้องกับสิ่งที่ต้องการศึกษา จึงสามารถนำมาพัฒนาปรับปรุง
เพื่อให้เข้ากับบริบทได้ ผู้วิจัยได้ทำการสังเคราะห์จากการทบทวนวรรณกรรมในอดีต ได้ผลออกมา
ดังนี้

ตาราง 2 การสังเคราะห์องค์ประกอบคุณลักษณะภายใน

	กรณีการ เกิดทอง (2548)	นฤตม์พรประสิทธิ์ (2554)	ปกกณ จันทศาสตร์ (2557)	สุวิทย์พร บุญโชคเจริญศรี (2559)	Cross & Wyman (2006)	Kuvass (2009)	Kuvaas & Dysvik (2009)	Van Rooyen et al. (2010)	Lyu, Zhang, Wang, & Lee (2011)	Galletta et al. (2011)	Haivas et al. (2013)	Goldenhuis et al. (2014)	Slemp et al. (2015)	ความถี่
ความอิสระใน การทำงาน	✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓	✓		✓		0.7
ความท้าทาย ในงาน			✓	✓	✓	✓		✓			✓			0.5
การได้พัฒนา ทักษะ		✓		✓	✓	✓	✓	✓						0.5
ความเป็นหนึ่ง เดียวกับงาน		✓	✓							✓				0.2
งานที่มี ปฏิสัมพันธ์กับ ผู้อื่น			✓		✓			✓						0.2

ตาราง 2 (ต่อ)

งานที่มี ปฏิสัมพันธ์กับ ผู้อื่น			✓		✓			✓						0.2
เป็นงานที่มี ความสำคัญ		✓		✓								✓		0.2
ได้รับผลสะท้อน กลับจากงาน		✓						✓	✓					0.2

จากตารางสังเคราะห์วรรณกรรมในอดีตเกี่ยวกับเรื่องการวัดการรับรู้ด้านคุณลักษณะงานภายใน พบว่ามีอยู่ 3 องค์ประกอบสำคัญที่ใช้ในการวัด โดยผู้วิจัยเลือกประยุกต์ใช้แนวคิดของ Hackman และ Oldham เช่นกัน เนื่องจากมีความตรงต่อบริบทที่ผู้วิจัยต้องการศึกษา อีกทั้งองค์ประกอบที่แบบสอบถามนี้มุ่งเน้นก็มีความสอดคล้องกับองค์ประกอบที่ผู้วิจัยต้องการสำรวจ ผู้วิจัยจึงนำเครื่องมือของ Hackman และ Oldham หรือ JDS มาปรับใช้เนื่องด้วยบริบทของข้อคำถามที่ต้องการศึกษานั้นมีความใกล้เคียง โดยสามารถนำมาปรับให้เหมาะสมกับองค์ประกอบทั้งสาม ซึ่งมีดังต่อไปนี้

องค์ประกอบที่ 1 ด้านความท้าทายในงาน (Job Challenging)

ในส่วนนี้ ผู้วิจัยได้หยิบยกคำอธิบายความหมายของนักวิจัยบางท่าน เช่น Gavin & Axelrod (1977) ได้อธิบายถึงความท้าทายในงานว่า ความท้าทายในงานคือลักษณะงานประเภทหนึ่ง คืองานที่มีระดับความยากที่สามารถบรรลุได้โดยบุคคลที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งงานนั้นๆจะต้องมีการใช้ทักษะเพื่อการปฏิบัติให้แล้วเสร็จอย่างมีประสิทธิภาพ โดย Gavin และ Axelrod ยังได้อธิบายว่า เมื่อองค์การมอบหมายงานที่มีความท้าทาย องค์การต้องพิจารณาถึงความเหมาะสมของผู้ปฏิบัติงาน หากความท้าทายในงานอยู่ในระดับที่เหมาะสมกับบุคคลจะก่อให้เกิดแรงจูงใจในงาน และเมื่อบุคคลปฏิบัติได้แล้วเสร็จก็จะนำไปสู่ความพึงพอใจในงานอีกด้วย และในงานของ McCall, Lombardo, & Morrison (1988) ได้กล่าวว่า ความท้าทายในงานคือการที่องค์การมอบหมายงานที่ต้องอาศัยทักษะระดับสูงของบุคลากรที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบในการปฏิบัติงานนั้นๆ เนื่องด้วยตัวงานนั้นมีความยากและซับซ้อนกว่างานที่บุคลากรทำอยู่เป็นประจำ คุณลักษณะของตัวงานจึงมีความยากและต้องอาศัยความพยายาม แรงจูงใจ และทักษะที่จำเป็นมากกว่าปกติ เพื่อให้บุคลากรสามารถหาหนทางเพื่อให้การปฏิบัติงานนั้นบรรลุ

ได้ เปรียบเสมือนการก้าวออกจากขอบเขตที่ตนเองเคยชิน (Comfort Zone) เพื่อค้นพบประสบการณ์ใหม่ๆในการทำงาน

โดยสรุปแล้ว ความท้าทายในงานคือ งานที่ต้องอาศัยทักษะ ความรู้ ประสบการณ์เพื่อที่จะสามารถบรรลุให้แล้วเสร็จ โดยงานที่บุคคลได้รับมอบหมายให้ปฏิบัตินั้นไม่มีความซ้ำซากจำเจ ตัวบุคคลจะต้องมีความพยายามที่จะพัฒนาตนเอง เพิ่มพูนทักษะ เรียนรู้สิ่งใหม่ เพื่อปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้ลุล่วงได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จากการศึกษาทบทวนเอกสารที่เกี่ยวข้องของผู้วิจัย ความท้าทายในงานนั้น หากอยู่ในระดับที่เหมาะสมจะสามารถสร้างผลกระทบเชิงบวกให้กับบุคลากรในองค์กรได้มากมาย เช่นงานวิจัยของ DeRue, Nahrgang, Hollenbeck, & Workman (2012) ได้ค้นพบว่า ความท้าทายในงานจะมีผลกระทบเชิงบวกต่อพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานของบุคลากร เนื่องด้วยบุคลากรต้องศึกษาและคิดวิธีการใหม่ๆที่จะบรรลุเป้าหมายได้ ทำให้บุคลากรมีพฤติกรรมของการเรียนรู้และพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้ผลงานนั้นออกมามีประสิทธิภาพมากที่สุด และในงานของ ชัลวานา ฮะซานี (2550) ได้วิจัยเรื่องความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งผลการศึกษานั้น ยืนยันว่า ความท้าทายในงานนั้นมีความสัมพันธ์ต่อการทำงานของบุคลากรเป็นอย่างดี และเป็นตัวแปรที่กระตุ้นให้บุคลากรเกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน จนส่งผลให้บุคลากรเกิดความผูกพันต่อองค์กรตามลำดับ งานวิจัยนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สมจิตร จันทรพิพิธ (2557) ซึ่งได้ศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในองค์กรมหาชน และค้นพบว่า บุคลากรมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง โดยมีความท้าทายในงานเป็นหนึ่งในปัจจัยหลักที่ส่งผลกระทบเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร นอกจากนั้นผลการศึกษาวิจัยด้านความท้าทายในงานของ ปัทมา สิงห์พันธุ์เดช (2559) ที่ค้นพบว่า ปัจจัยด้านความท้าทายในงานส่งผลกระทบเชิงบวกต่อความพึงพอใจในงาน เนื่องจากการพัฒนาความรู้ความสามารถ และการเพิ่มทักษะในการทำงานส่งผลให้บุคลากรเกิดความรู้สึกว่างานของตนเองนั้นมีความน่าสนใจ และยังมีความรู้สึกของการได้รับความไว้วางใจจากองค์กร ซึ่งจะนำไปสู่ความยึดมั่นในองค์กรจนส่งผลให้บุคลากรมีการคงอยู่ในงานเพิ่มขึ้นด้วย

องค์ประกอบที่ 2 ด้านการมีอิสระในงาน (Autonomy)

Hackman & Oldham (1980) ได้อธิบายถึงการมีอิสระในงานว่าเป็น การที่ คุณลักษณะของงานของบุคคลนั้น เอื้ออำนวยให้บุคคลได้มีโอกาสในการใช้การไตร่ตรองและ วิจารณ์ญาณในการคิดกระบวนการ และทำการตัดสินใจวางแผนการหรือกลยุทธ์เพื่อการ ปฏิบัติงานที่ตนเองได้รับมอบหมายให้มีประสิทธิภาพ โดยบุคคลนั้นจะได้มีโอกาสกำหนดขั้นตอน หรือแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นได้ด้วยตนเอง นอกจากนี้การมีอิสระในการปฏิบัติงานจะทำให้

บุคคลรู้สึกว่าการสำเร็จของงานนั้นขึ้นอยู่กับความตั้งใจและความสามารถตนเองมากกว่าปัจจัยภายนอก ซึ่งจะมีผลทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับงาน มีความรับผิดชอบต่อผลการปฏิบัติงาน และมีการรับรู้ถึงความสำเร็จเมื่อบรรลุเป้าหมายมากขึ้น ในเวลาต่อมา Wall, Jackson, & Mullahey (1995) ได้อธิบายเพิ่มเติมถึงความมีอิสระในงานว่า เป็นการที่องค์กรได้ให้สิทธิแก่บุคลากรที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงาน โดยบุคลากรนั้นจะมีสิทธิในการบริหารแผนการปฏิบัติงาน ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของกลยุทธ์ กระบวนการ ขั้นตอนการทำงาน เวลา และการตัดสินใจ โดยมีการกำหนดระดับความอิสระที่บุคลากรสามารถกระทำได้อย่างชัดเจน โดยมีเป้าหมายคือบรรลุในผลงานที่องค์กรคาดหวังไว้ นอกจากนี้ ในงานวิจัยของ Hattie & Timperley (2007) ได้กล่าวไว้ว่า ความมีอิสระในงานคือการที่พนักงานในองค์กรได้รับสิทธิเสรีภาพในการปฏิบัติงานตามแต่ดุลพินิจของตน โดยการปฏิบัติงานนั้นยังอยู่ภายใต้ขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบที่องค์กรกำหนดไว้ เช่นการมีอิสระในการใช้ดุลพินิจในการปฏิบัติงานและการที่บุคคลมีโอกาใช้ความคิดสร้างสรรค์ประยุกต์ใช้เข้ากับการปฏิบัติงานของตน และในงานของ Kirkland, Eisenberger, Lewis, & Wen (2017) ได้กล่าวไว้ว่า ความมีอิสระในงานคือการที่บุคลากรในองค์กรสามารถที่จะมีสิทธิในการจัดตารางการทำงาน และยังมีสิทธิในการตัดสินใจ นอกจากนี้บุคคลยังสามารถกำหนดวิธีการปฏิบัติงานของตนเองได้ตามความเหมาะสมกับบริบทของงานที่ได้รับมอบหมายนั้น และมีการให้ความหมายความมีอิสระในงานไว้ว่าคือ คุณลักษณะของงาน ซึ่งองค์กรมอบหมายให้ผู้ที่ได้รับมอบหมายงานได้มีอิสระที่จะใช้ดุลพินิจของตนเองในการตัดสินใจในกระบวนการทำงาน ไม่ว่าจะเป็นกำหนดขั้นตอน และวิธีการในการดำเนินการปฏิบัติงาน (จารุวรรณ เมืองเจริญ & ประสพชัย พสุนนท์, 2018)

โดยสรุปแล้ว ความมีอิสระในงานคือการที่บุคลากรที่ได้รับมอบหมายงานได้รับความอิสระในการที่จะสามารถกำหนดขั้นตอนการทำงาน ระยะเวลาในแต่ละขั้นตอน กระบวนการต่างๆที่เกี่ยวข้อง และบุคคลสามารถตัดสินใจในเรื่องต่างๆได้ โดยการปฏิบัติงานต่างๆนั้นอิงอยู่บนเป้าหมายของที่บุคคลได้รับมอบหมายให้บรรลุได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จากการศึกษาทบทวนเอกสารที่เกี่ยวข้องของผู้วิจัย ความมีอิสระในงานนั้นได้รับการศึกษามาในหลากหลายรูปแบบ เช่นงานวิจัยของ Denison (1984) ที่ได้ผลการวิจัยว่าองค์กรควรให้บุคลากรได้มีอิสระในการทำงาน โดยควรมอบอำนาจให้กับบุคลากรเพื่อตัดสินใจตามขอบเขตที่บุคลากรสามารถกระทำได้ ซึ่งส่งผลให้การขาดงานและลาออกของบุคลากรนั้นลดน้อยลง และยังส่งผลให้การปฏิบัติงานนั้นมีประสิทธิภาพมากขึ้น และในเวลาถัดมา Taylor, Bradley, & Nguyen (2003) ได้ทำการศึกษาวิจัยความสัมพันธ์ระหว่าง ความมีอิสระในงาน และ

ความพึงพอใจในงาน ซึ่งจากผลการศึกษานั้นค้นพบว่าความมีอิสระในงานนั้นมีความสัมพันธ์เชิงบวกเป็นอย่างมากต่อความพึงพอใจในงานของบุคลากรหากเปรียบเทียบกับตัวแปรอื่นๆ เช่น เงินเดือน สวัสดิการ ความก้าวหน้า ความมั่นคง และความสำคัญของงานที่มีกับองค์กร และงานวิจัยของ Greguras & Diefendorff (2009) ได้ศึกษาถึงความมีอิสระในงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน ซึ่งส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรเชิงอารมณ์ ผลการวิจัยค้นพบว่าความมีอิสระในงานนั้นมีสหสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรเชิงอารมณ์ หลังจากนั้น Fisher (2010) ได้ศึกษาองค์ประกอบของความสุขในการปฏิบัติงาน โดยสรุปผลการวิจัยได้ว่า การมีความอิสระในงานนั้นเป็นองค์ประกอบที่สำคัญอย่างหนึ่งที่จะส่งผลเพิ่มเติมให้กับบุคลากรในองค์กรมีความสุขต่องานที่ได้รับมอบหมายและรวมไปถึงเจตคติที่มีต่อองค์กรอีกด้วย และ Lin, Pham, Li, & Lin (2015) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความมีอิสระในงาน รูปแบบการเป็นผู้นำ ความพึงพอใจในงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ค้นพบว่าความมีอิสระในงานนั้นส่งผลต่อผู้นำแบบนำทีมมุ่งเน้นความร่วมมือมากที่สุด ซึ่งนำไปสู่ความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยที่ได้ศึกษาถึงองค์ประกอบของความสุขในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในเมืองพัทยาและพบว่าความมีอิสระในการทำงานส่งผลเชิงบวกให้พนักงานโรงแรมนั้นมีความสุขในการปฏิบัติงาน (ถิรรัตน์ พิมพาภรณ์ & ประสพชัย พสุนนท์, 2016)

องค์ประกอบที่ 3 ด้านการได้พัฒนาทักษะ (Skill Development)

การได้พัฒนาทักษะนั้น ได้รับการอธิบายไว้อย่างหลากหลาย เช่น งานวิจัยของ London & Smither (1999) ได้กล่าวไว้ว่า การพัฒนาทักษะนั้น บุคคลต้องมีการจัดการตนเองที่ดีและมีประสิทธิภาพ ซึ่งหมายรวมถึงการที่บุคคลมีเป้าหมายที่ชัดเจน มีความแน่วแน่และมุ่งมั่นที่จะไปถึงเป้าหมาย และมีการกำหนดวิธีการเพื่อที่จะบรรลุเป้าหมาย นอกจากนี้ การพัฒนาทักษะอาจสามารถได้รับการผลักดันจากบุคคลอื่น องค์กร หรือปัจจัยรอบข้างที่สร้างแรงจูงใจให้บุคคลมีความต้องการที่จะพัฒนาตนเอง และงานวิจัยของ Antonacopoulou (2000) ได้ให้ความหมายของการพัฒนาทักษะไว้ว่า การที่บุคคลมุ่งเน้นการ-บรรลุเป้าหมายที่ตนเองตั้งไว้ โดยความตั้งใจที่จะบรรลุเป้าหมายนั้นต้องมาจากความตั้งใจของตัวบุคคลเอง การได้พัฒนาทักษะจึงมีการตระหนักรู้ในตนเอง (Self-Awareness) เป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่จะนำไปสู่การเรียนรู้ นอกจากนี้การคงอยู่ของการได้พัฒนาทักษะยังขึ้นอยู่กับแนวคิดและความรับผิดชอบในตนเอง (Personal Responsibility) ของบุคคลนั้นๆ การพัฒนาตนเองนั้นมีโครงสร้างที่มาจากมุมมองที่บุคคลมีต่อตนเอง และนำไปสู่ความต้องการที่จะเปลี่ยนแปลง ซึ่งนำไปสู่ผลลัพธ์ที่บุคคลมีการ

เสริมสร้างความรู้และทักษะให้แก่ตนเอง บุคคลจะมีความพึงพอใจหากได้รับการสนับสนุน เช่นการให้แรงจูงใจหรือการจัดหาทรัพยากรให้ เมื่อบุคคลมีการตัดสินใจแน่วแน่ที่จะพัฒนาทักษะ ความรู้ และความสามารถของตน นอกจากนั้น งานวิจัยของ Reichard & Johnson (2011) ระบุว่า การได้พัฒนาทักษะนั้นคือการพัฒนาตนเองในระดับบุคคล ทั้งในด้านทักษะ ความรู้ และความสามารถ ซึ่งการได้พัฒนาทักษะอาจทำได้โดยการฝึกฝน การสนับสนุนจากองค์กร หรือการปฏิบัติงาน ขึ้นอยู่กับการที่บุคคลนั้นมีเป้าหมายเช่นไร และมีการออกแบบแนวทาง กิจกรรม และพฤติกรรม เพื่อที่จะบรรลุเป้าหมายนั้นๆอย่างไร ซึ่งการพัฒนาทักษะนั้นบุคคลต้องมีการจัดการตนเอง (Self-Management) โดยมีการได้รับการเกื้อหนุนจากองค์กรอย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ

ทางด้านงานวิจัยในประเทศไทย ได้มีการระบุนิยามของการพัฒนาทักษะไว้ว่า คือการที่บุคคลมีการเปลี่ยนแปลง ปรับปรุง หรือแก้ไข พฤติกรรมของบุคคลเพื่อพัฒนาไปสู่พฤติกรรมที่ดีขึ้น โดยบุคคลมีการคิดวิเคราะห์เรื่องราวต่างๆ โดยได้รับการปลูกฝังให้มีระบบระเบียบ มุ่งมั่น มีความตั้งใจที่จะศึกษาใฝ่เรียนใฝ่รู้ ได้รับการสนับสนุนให้ใช้ความคิดสร้างสรรค์ เพื่อจุดมุ่งหมาย จนมีการเติบโตและพัฒนาทางศักยภาพ เพื่อนำพาตนเองและองค์กรไปสู่การประสบความสำเร็จ บุคคลจะมุ่งเน้นการได้พัฒนาทักษะใน 3 รูปแบบ คือการพัฒนาตนเองในด้านการเรียนหรือการปฏิบัติงาน คือ การพัฒนาความสามารถทางด้านเพิ่มพูนความรู้ โดยมีความกระตือรือร้น ขยันหมั่นเพียรศึกษา ใฝ่หาความรู้ มีความสงสัยและอยากเรียนรู้เพิ่มเติม มีการศึกษาวิธีการใหม่ๆเพื่อที่จะนำพาให้ตนเองมีการพัฒนาตนเองและมีความรู้มากยิ่งขึ้น การพัฒนาตนเองในด้านส่วนตัว คือ การพัฒนาทักษะในเชิงอุปนิสัย เพื่อให้ตนเองสามารถฟันฝ่าอุปสรรควิเคราะห์ แก้ไขปัญหาต่างๆที่เข้ามาได้อย่างถูกต้อง โดยใช้วิธีการกำหนดเป้าหมายในชีวิตให้ตนเอง สร้างความเชื่อมั่น สร้างความเชื่อมั่นในจิตใจตนเอง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ การพัฒนาทักษะในด้านสังคม คือ การพัฒนาความสามารถในการปฏิบัติตัวเพื่อเข้าสังคม โดยมีการประพฤติตนที่เหมาะสม มีการวางตัวที่ทำให้บุคคลเป็นที่ยอมรับของสังคม มีการเข้าหากลุ่มเพื่อน หรือผู้มีอาวุโสกว่าได้อย่างราบรื่น (วีรวิชัย ปิยนนทศิลป์, ชุตินันต์ สะสง, สุพจน์ คำมะนิด, บุปผา คำนวน, & กิตติ เขียวทอง, 2561) นอกจากนั้น นิตยา วันทยานันท์ (2556) ก็ได้มีการระบุนิยามของการพัฒนาทักษะไว้ว่า การที่บุคคลมีกระบวนการในการเพิ่มความรู้ความสามารถในด้านต่างๆของตนเอง ประกอบไปด้วย การพัฒนาตนเองด้านวิชาชีพ ด้านวิสัยทัศน์ และด้านบุคลิกภาพ เพื่อทำให้บุคคลมีกระบวนการในการบรรลุเป้าหมายที่ตนเองตั้งใจได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งยังจะช่วยให้สามารถบรรลุเป้าหมายได้เร็วขึ้น และการพยายามพัฒนาตนเองนี้ ยังก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในพฤติกรรมต่อบุคคล โดยบุคคลจะมีแรงผลักดันใน

ความต้องการพัฒนาทักษะของตนเอง ซึ่งจะส่งผลให้บุคคลมีการเรียนรู้อยู่ตลอดเวลา และมีความพร้อมที่จะสามารถรับมือกับความเปลี่ยนแปลงต่างๆ ได้อย่างทันท่วงที และในการศึกษาของ ศิริพร อาจบัณฑิต (2558) กล่าวว่า การพัฒนาทักษะหมายถึง การเรียนรู้พัฒนาทักษะและความรู้ของตนเองจากแหล่งความรู้ต่างๆ ทั้งจากที่ตนเองแสวงหา หรือปัจจัยสนับสนุนต่างๆ ที่องค์การมอบให้ เช่น การอบรมเพิ่มทักษะ การสนับสนุนด้านระบบสารสนเทศเพื่ออำนวยความสะดวกในการหาข้อมูลเพื่อเรียนรู้ เพื่อที่บุคคลจะได้พัฒนาความเป็นมืออาชีพและความก้าวหน้าในสายงานของตน

จากการศึกษางานวิจัยข้างต้นตามที่กล่าวมานี้ จึงสรุปได้ว่า การได้พัฒนาทักษะคือการที่บุคคลได้มีการปฏิบัติงานที่ความหลากหลาย ได้ใช้ประสบการณ์ ความรู้ และทักษะต่างๆ อย่างเต็มความสามารถ มีโอกาสในการได้รับการอบรมเพิ่มพูนความรู้แก่ตนเอง ซึ่งส่งผลให้บุคคลนั้นมีการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง ไม่มีความรู้สึกของความเบื่อหน่ายที่เกิดจากการปฏิบัติงานที่ซ้ำซากจำเจ

6. กรอบแนวคิดในการวิจัย

เนื่องจากองค์การเทรตดิ้งเป็นองค์การประเภทที่มีความจำเป็นต้องมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์ระยะยาวกับคู่ค้าเพื่อรักษาผลประโยชน์ทางธุรกิจ แต่ด้วยสภาพสังคมที่เปลี่ยนแปลง การแข่งขันในตลาดนั้นมีสูงขึ้น องค์การเทรตดิ้งจึงไม่อาจละเลยที่จะศึกษาและปรับปรุงการคงอยู่ในงานของพนักงานได้ ด้วยเหตุนี้ งานวิจัยนี้จึงต้องการที่จะศึกษาถึงตัวแปรที่จะสร้างการคงอยู่ในงานให้มากยิ่งขึ้น โดยผู้วิจัยได้นำทฤษฎีการคงอยู่ในงานของ Ellenbecker (2004) รวมไปถึงผลวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยต่างๆ ทั้งจากคุณลักษณะภายนอกและภายใน ความพึงพอใจในงาน ความตั้งใจที่จะคงอยู่ ที่ส่งผลต่อการคงอยู่ในงาน มาเป็นกรอบแนวคิดเพื่ออธิบายถึงสาเหตุของการคงอยู่ในงานว่ามีกระบวนการอย่างไร โดยจากการสังเคราะห์วรรณกรรมตามที่ได้กล่าวไว้ก่อนหน้านี้ สามารถประจักษ์ได้ว่าตัวแปรต่างๆ ในงานวิจัยนี้มีความสัมพันธ์และมีอิทธิพลส่งถึงกัน และนอกจากนั้นยังมีงานวิจัยอื่นๆ ที่อธิบายถึงความสัมพันธ์ของตัวแปรต่างๆ ที่ผู้วิจัยยกมาสร้างเป็นกรอบแนวคิดดังนี้ โดยผู้วิจัยได้ทำการสรุปเพิ่มเติมในแต่ละตัวแปร ดังนี้

คุณลักษณะภายนอก คือคุณลักษณะแวดล้อมต่างๆ ที่เกี่ยวกับองค์การและงานในทางอ้อม ซึ่งคุณลักษณะภายนอกนี้จะสามารถส่งผลต่อความพึงพอใจในงานและการคงอยู่ในงาน โดยองค์ประกอบของคุณลักษณะภายนอกนั้นมีหลากหลาย หากแต่องค์ประกอบที่มีความถี่สูงถึงการส่งผลต่อความพึงพอใจในงานและการคงอยู่ในงานที่ได้จากการสังเคราะห์ของผู้วิจัยตามตารางที่ 1 นั่นคือ ความยุติธรรม การได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา และโอกาสก้าวหน้าในสายงาน และยังมีงานวิจัยอื่นเช่น Bettencourt & Brown (1997) ที่ได้วิจัยถึงอิทธิพลของ

คุณลักษณะภายนอกโดยมีองค์ประกอบคือ ความยุติธรรม การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา และโอกาสก้าวหน้าในสายงาน รวมไปถึงผลตอบแทน โดยผลการวิจัยพบว่าคุณลักษณะภายนอกนี้จะสร้างความพึงพอใจในงาน รวมไปถึงสร้างพฤติกรรมเอื้อต่อสังคม (Prosocial Behavior) อีกด้วย Saeed et al. (2013) ได้ศึกษาพบว่าบุคลากรในองค์การโทรคมนาคมมีความพึงพอใจในงานเพิ่มมากขึ้นเมื่อได้รับการตอบสนองด้านโอกาสในการก้าวหน้าในสายงาน และความยุติธรรม และในงานวิจัยของ Qureshi & Hamid (2017) ได้ศึกษาค้นพบว่าบุคลากรในองค์การมีความพึงพอใจในงานเพิ่มขึ้นหากบุคลากรมีมุมมองที่ดีต่อผู้บังคับบัญชา และมีการรับรู้ถึงความยุติธรรมในองค์การ โดยในงานวิจัยนี้ความยุติธรรมนั้นจะศึกษาในส่วนของผู้บังคับบัญชาโดยเฉพาะ และงานวิจัยของ Yarbrough, Martin, Alfred, & McNeill (2017) ยังอธิบายว่าคุณลักษณะภายนอกอย่างโอกาสก้าวหน้าในสายงานนั้นมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความพึงพอใจในงานและความตั้งใจที่จะคงอยู่

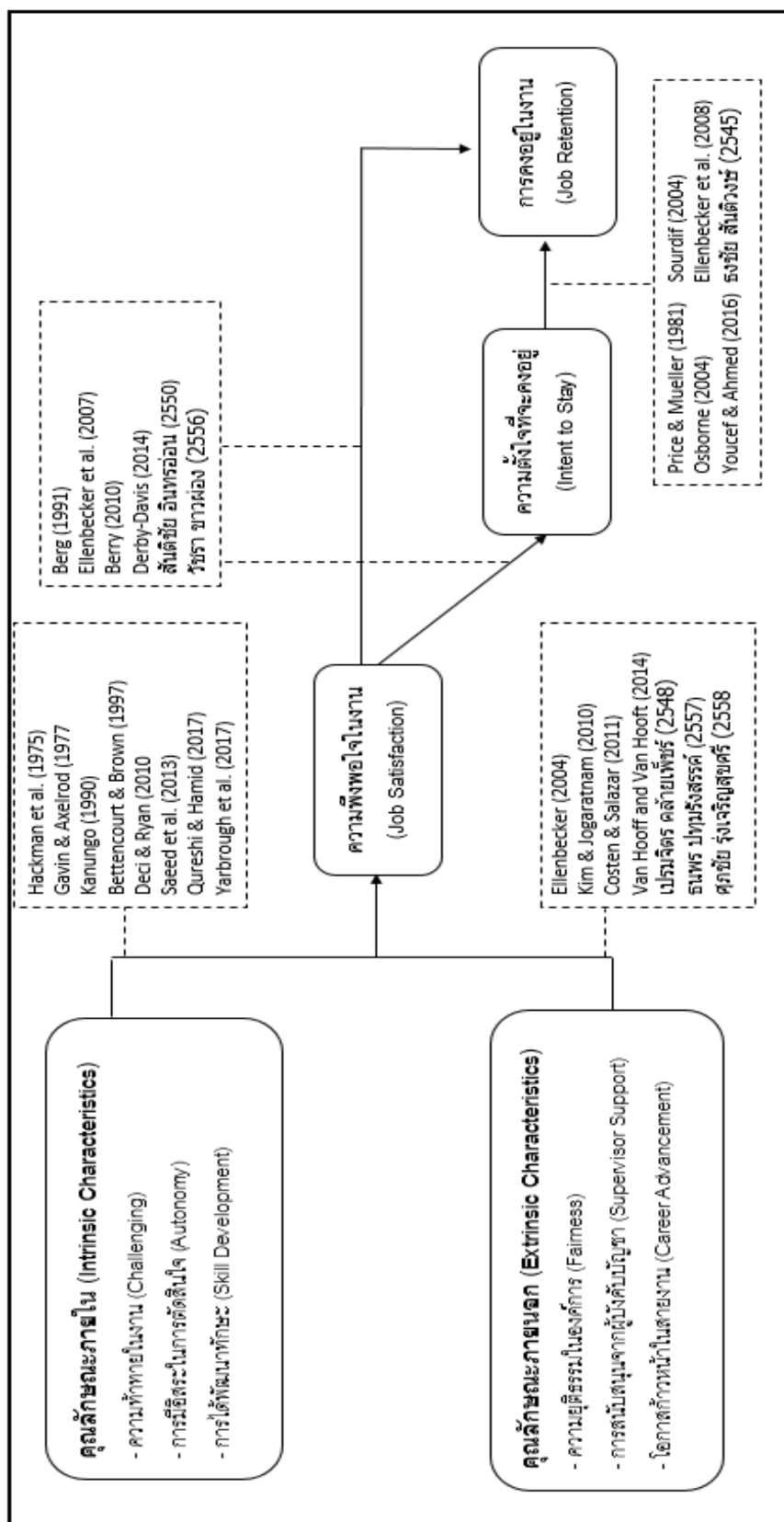
ในขณะเดียวกัน คุณลักษณะภายในคือตัวแปรที่อธิบายถึงคุณลักษณะที่เกี่ยวข้องกับตัวเนื้องานโดยตรง ซึ่งในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้สังเคราะห์และได้องค์ประกอบคือ ความท้าทายในงาน ความมีอิสระในการตัดสินใจ และการได้พัฒนาทักษะ ตามตาราง 2 โดยจากการศึกษาที่ผ่านมาพบว่าคุณลักษณะภายในมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน เช่น ในงานวิจัยของ Kim & Jogaratnam (2010) พบว่า คุณลักษณะงานคือ ความท้าทายในงานและการมีอิสระในการตัดสินใจนั้นส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน ในงานวิจัยของ Costen & Salazar (2011) ได้ผลการวิจัยว่า หากบุคลากรมีการรับรู้ถึงการได้พัฒนาทักษะใหม่ๆก็จะเกิดความพึงพอใจในงาน รวมไปถึงการคงอยู่ในงานขึ้นได้ และในงานวิจัยของ ธนพร ปทุมรังสรรค์ (2557) ลักษณะงานที่มีความท้าทาย น่าสนใจ และส่งผลให้เกิดการพัฒนาทักษะจะช่วยให้เกิดการคงอยู่ในงานขึ้น

ความพึงพอใจในงานนั้นมีอิทธิพลอย่างมากต่อความตั้งใจที่จะคงอยู่และการคงอยู่ในงาน งานวิจัยของ Berg (1991) ได้ศึกษาพบว่าความพึงพอใจในงานนั้นส่งผลกระทบเชิงบวกต่อความตั้งใจที่จะคงอยู่ของพนักงานสถานีโทรทัศน์ อีกทั้งในงานวิจัยของ Ellenbecker, Samia, Cushman, & Porell (2007) อธิบายว่ากลยุทธ์การสร้างการคงอยู่ในงานขององค์กรนั้นมีอิทธิพลต่อความตั้งใจที่จะคงอยู่โดยมีความพึงพอใจในงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน ความตั้งใจที่จะคงอยู่ในงานวิจัยของ M. L. Berry (2010) ได้อธิบายถึงอิทธิพลของความผูกพันในงานและความยุติธรรมด้านผลตอบแทนนั้นมีผลต่อความตั้งใจที่จะคงอยู่โดยมีความพึงพอใจในงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน งานวิจัยของ Derby-Davis (2014) อธิบายว่าความพึงพอใจในงานจะส่งผลต่อความตั้งใจคงอยู่ซึ่งจะใช้เป็นตัวทำนายการลาออกของกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นพยาบาลได้อย่างมีนัยยะ วัชรรา ชาวผ่อง

(2556) ได้ศึกษาพบว่าความพึงพอใจในงานนั้นเป็นตัวแปรที่สามารถทำนายความตั้งใจที่จะคงอยู่ของพยาบาลได้

ความตั้งใจที่จะคงอยู่นั้นมีความสัมพันธ์อย่างมากต่อการคงอยู่ในงาน โดยความตั้งใจที่จะคงอยู่คือการที่บุคลากรไม่มีความคิดที่จะเปลี่ยนงานหรือลาออก ณ ช่วงเวลาหนึ่ง โดยความตั้งใจที่จะคงอยู่สามารถพัฒนาขึ้นเป็นการคงอยู่ในงานได้ ดังเช่นในงานวิจัยของ Price & Mueller (1981) ที่ศึกษาได้ผลวิจัยว่าตัวทำนายการคงอยู่ในงานคือตัวแปรที่สำคัญในการพยากรณ์การคงอยู่ในงาน Sourdif (2004) ที่ผลการวิจัยสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในงานจะส่งผลต่อความตั้งใจที่จะคงอยู่ซึ่งจะพัฒนาเป็นการคงอยู่ในงานต่อไป นอกจากนั้นยังมีงานวิจัยที่อธิบายว่าความตั้งใจที่จะคงอยู่และความพึงพอใจในงานคือตัวทำนายการคงอยู่ในงานที่มีประสิทธิภาพ (Ellenbecker, Porell, Samia, Byleckie, & Milburn, 2008) และในงานวิจัยของ Youcef & Ahmed (2016) ได้สรุปไว้ว่า ความตั้งใจที่จะคงอยู่นั้นมีอิทธิพลต่อการคงอยู่ในงานและความตั้งใจที่จะคงอยู่นี้ได้รับอิทธิพลจากความพึงพอใจในงานโดยมีความเชื่อมั่นในองค์กรเป็นตัวแปรส่งผ่าน

โดยในงานวิจัยนี้ได้มีการใช้ทฤษฎีการรับรู้ถึงการสนับสนุนจากองค์กร (Perceived of Organizational Support) ของ Eisenberger et al. (1986) เพื่ออธิบายถึงคุณลักษณะภายนอก (ความยุติธรรมในองค์กร การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา และโอกาสก้าวหน้าในสายงาน) และในส่วนของคุณลักษณะภายใน ผู้วิจัยได้หยิบยกทฤษฎี การกำหนดตนเอง (Self-Determination) ของ Deci & Ryan (2010) เพื่ออธิบายถึงความท้าทายในงาน การมีอิสระในการตัดสินใจ และการได้พัฒนาตนเอง เพื่ออธิบายถึงความมีอิทธิพลต่อ ความพึงพอใจในงาน ความตั้งใจที่จะคงอยู่ และการคงอยู่ในงาน โดยจากการทบทวนวรรณกรรมทั้งหมด ผู้วิจัยสรุปเป็นกรอบแนวคิดได้ ดังนี้



ภาพประกอบ 2 กรอบแนวคิดในการวิจัย

7. สมมติฐานการวิจัย

จากกรอบแนวคิดการวิจัยข้างต้น ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐาน จากกรอบแนวคิดการวิจัยข้างต้น และได้พัฒนาโมเดลสมมติฐานซึ่งเป็นโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของการคงอยู่ในงาน โดยมีสมมติฐานว่าโมเดลสมมติฐานมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ มีรายละเอียดของสมมติฐาน ดังนี้

1. คุณลักษณะภายนอกมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความพึงพอใจในงาน
2. คุณลักษณะภายในมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความพึงพอใจในงาน
3. ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อการคงอยู่ในงาน
4. ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความตั้งใจที่จะคงอยู่
5. ความตั้งใจที่จะคงอยู่มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อการคงอยู่ในงาน
6. คุณลักษณะภายนอกมีอิทธิพลทางอ้อมเชิงบวกต่อการคงอยู่ในงานโดยมีความพึงพอใจในงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน
7. คุณลักษณะภายในมีอิทธิพลทางอ้อมเชิงบวกต่อการคงอยู่ในงานโดยมีความพึงพอใจในงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน
8. คุณลักษณะภายนอกมีอิทธิพลทางอ้อมเชิงบวกต่อความตั้งใจที่จะคงอยู่โดยมีความพึงพอใจในงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน
9. คุณลักษณะภายในมีอิทธิพลทางอ้อมเชิงบวกต่อความตั้งใจที่จะคงอยู่โดยมีความพึงพอใจในงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน
10. ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลทางอ้อมเชิงบวกต่อการคงอยู่ในงาน โดยมีความตั้งใจที่จะคงอยู่เป็นตัวแปรส่งผ่าน

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ในงานของพนักงานองค์การเทรตติ้งในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยโดยใช้การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งมีขั้นตอนการดำเนินงานวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและการกำหนดกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

โดยการศึกษาระยะนี้ได้จัดทำขึ้นเพื่อตอบคำถามวิจัยข้อ 1 และข้อ 2 ตามวัตถุประสงค์การวิจัยคือ เพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์ของโมเดลอิทธิพลของคุณลักษณะภายในและคุณลักษณะภายนอก ที่ส่งผลต่อการคงอยู่ในงานของพนักงานบริษัทเทรตติ้ง โดยมีความพึงพอใจในงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน และเพื่อศึกษาทิศทางและขนาดของปัจจัย คุณลักษณะภายในและคุณลักษณะภายนอก และความพึงพอใจในงาน ที่ส่งผลต่อการคงอยู่ในงานของพนักงานบริษัทเทรตติ้ง

1. ประชากรและการกำหนดกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรสำหรับงานวิจัยนี้เป็นประชากรจากองค์การประเภทเทรตติ้งภาคเอกชน สัญชาติญี่ปุ่นที่มีที่ตั้งอยู่ในจังหวัดกรุงเทพมหานครจำนวน 3 องค์การ ซึ่งทั้งสามองค์การมีพนักงานรวมกันทั้งสิ้นจำนวน 550 คน โดยสามารถแบ่งแยกเป็นรายบริษัทได้ดังนี้

1. บริษัทเทรตติ้งที่ 1 มีพนักงานประจำ จำนวนทั้งสิ้น 220 คน
2. บริษัทเทรตติ้งที่ 2 มีพนักงานประจำ จำนวนทั้งสิ้น 200 คน
3. บริษัทเทรตติ้งที่ 3 มีพนักงานประจำ จำนวนทั้งสิ้น 130 คน

ซึ่งกลุ่มตัวอย่างคือบุคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์การเทรตติ้งทั้ง 3 องค์การซึ่งมีที่ตั้งอยู่ในกรุงเทพมหานคร โดยผู้วิจัยได้ทำการกำหนดขนาดตัวอย่างตามสูตรของ Hair et al. (1998) ซึ่งโดยทั่วไปมักใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวนอย่างน้อย 10 คน ต่อ 1 พารามิเตอร์ โดยในงานวิจัยนี้ค่าพารามิเตอร์ที่ต้องการประมาณค่าทั้งหมดจำนวน 22 ค่า ตัว ทั้งนี้ ในโมเดลการวิจัยนี้มีจำนวนพารามิเตอร์ที่ต้องการประมาณค่าจำนวน 22 ค่า ดังนั้น ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมคือจำนวนทั้งหมด 220 คน กลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 226 คน อย่างไรก็ตาม ผู้วิจัยได้ทำการเก็บตัวอย่างเพิ่มขึ้นเป็น 340 คน หรือ 55% เพื่อป้องกันกรณีที่แบบสอบถามที่ได้รับกลับมานั้นไม่สมบูรณ์ หรือไม่

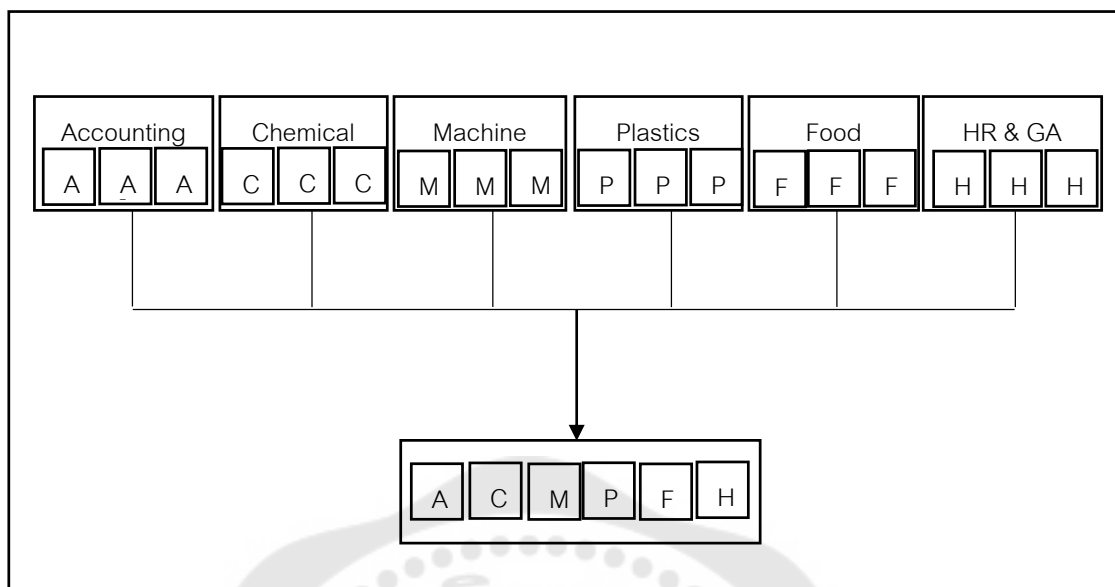
ได้รับการตอบกลับ ทำให้จำนวนโดยรวมของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 340 คน โดยกลุ่มตัวอย่างต้องมีเงื่อนไขตามที่ตั้งไว้คือ เป็นพนักงานที่ได้รับการบรรจุเป็นพนักงานประจำ ซึ่งเป็นกลุ่มที่ไม่ได้อยู่ในช่วงทดลองงานหรือสัญญาว่าจ้างชั่วคราว เนื่องด้วยพนักงานกลุ่มที่ว่านี้ อาจมีเหตุผลของการคงอยู่ในงานที่ต่างออกไป เช่นไม่อยากร้ายงานช่วงทดลองงานเพราะไม่อยากให้เสียประวัติ หรือระยะเวลาสั้นเกินกว่าที่จะตัดสินใจ ฯลฯ โดยผู้วิจัยได้รับการตอบกลับเป็นจำนวนทั้งสิ้น 314 คน คิดเป็นร้อยละ 92 โดยแบบสอบถามที่ได้รับการตอบกลับนั้นไม่มีส่วนที่ต้องคัดออกเนื่องจากมีความครบถ้วนสมบูรณ์ โดยการเก็บตัวอย่างนั้นผู้วิจัยได้ทำการแบ่งขั้นตอนการสุ่มตัวอย่างออกเป็น 2 วิธีคือ

1.1 การกำหนดกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เนื่องจากการวิจัยนี้ศึกษาถึงเรื่องการคงอยู่ในงานของบุคลากรองค์การเทรตดิ้ง ผู้วิจัยจึงได้ทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างจาก 3 องค์การที่ถูกจัดเป็นประเภทธุรกิจเทรตดิ้งโดยแท้ หมายถึงเป็นองค์การที่ไม่ได้มีสินค้าหรือโรงงานผลิตเป็นของตนเอง มุ่งเน้นการนำเข้า-ส่งออก การจัดการ การประสานงาน และการติดต่อสื่อสารทั้งในและต่างประเทศ เพื่อให้ผลการทดสอบมีความสอดคล้องกับบริบทที่ศึกษา และเลือกเฉพาะพนักงานที่ได้รับการบรรจุเป็นพนักงานประจำ โดยเลือกตัดพนักงานที่อยู่ในช่วงทดลองงาน หรือพนักงานประเภทสัญญาว่าจ้างชั่วคราวออก

1.2 การสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) (ธีรภูมิ เอกะกุล, 2549) เป็นการสุ่มตัวอย่างโดยแบ่งตามสัดส่วนของแผนก โดยใช้เกณฑ์การกำหนดหมายเลขตามแผนผังที่นั่งในองค์การเริ่มตั้งแต่แผนกบัญชีไปจนครบทุกแผนก แล้วทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวนร้อยละ 60 ในแต่ละแผนก เช่น แผนกบัญชีกำหนดหมายเลข 1-11 แผนกบุคคลกำหนดหมายเลข 12-20 แผนกเครื่องจักรกำหนดหมายเลข 21-27 แผนกเคมีกำหนดหมายเลข 28-45 ไปจนครบทุกแผนก จากนั้น ผู้วิจัยจะทำการเลือกหมายเลขดังนี้

- หมายเลข 1-8 จากแผนกบัญชี (คิดเป็นร้อยละ 60 ของแผนก)
- หมายเลข 12-16 จากแผนกบุคคล (คิดเป็นร้อยละ 60 ของแผนก)
- หมายเลข 21-24 จากแผนกเครื่องจักร (คิดเป็นร้อยละ 60 ของแผนก)
- หมายเลข 28-39 จากแผนกเคมี (คิดเป็นร้อยละ 60 ของแผนก)

ทั้งนี้ทั้งนั้น เพื่อให้มีการกระจายและครอบคลุมประเภทกลุ่มตัวอย่างมากที่สุด ดังตัวอย่างตามภาพประกอบ



ภาพประกอบ 3 ตัวอย่างแผนภาพเกณฑ์การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 340 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือในการวิจัยคือแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยผู้วิจัยได้ทำการศึกษาทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องต่างๆเพื่อนำมาสร้างเป็นเครื่องมือวิจัย โดยเครื่องมือวิจัยนี้มีทั้งหมด 5 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ภูมิลำเนา และระยะเวลาในการปฏิบัติงานกับองค์กร

ส่วนที่ 2 การคงอยู่ในงานและความตั้งใจที่จะคงอยู่

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจในงาน

ส่วนที่ 4 คุณลักษณะภายใน ประกอบด้วยความท้าทายในงาน ความมีอิสระในงาน การได้พัฒนาทักษะ

ส่วนที่ 5 คุณลักษณะภายนอก ประกอบด้วยความยุติธรรม การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา ความก้าวหน้าในสายงาน

2.1 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.1.1 ทำการกำหนดเป้าหมาย และสิ่งที่ต้องการจะศึกษาเรียนรู้ เพื่อให้มีแนวทางที่ชัดเจนในการลงมือปฏิบัติ

2.1.2 ศึกษาทบทวนวรรณกรรมในอดีต เพื่อให้ทราบถึงหลักการและแนวความคิด โดยผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์เนื้อหาที่เกี่ยวข้องต่างๆ วิทยุและตัวแปรที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมารวบรวมเป็นข้อมูลอ้างอิง

2.1.3 ศึกษาแบบสอบถามที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ศึกษา และนำมาประยุกต์ใช้ให้เข้ากับบริบทและขอบเขตของเรื่องที่ต้องการศึกษา

2.1.4 กำหนดนิยามปฏิบัติการโดยอ้างอิงจากเอกสาร และข้อมูลต่างๆ ที่ทำการรวบรวมก่อนหน้า

2.1.5 ดำเนินการสร้างแบบวัดโดยแบ่งแยกเป็นหมวดหมู่ตามแต่ละตัวแปร

2.1.6 ทำการตรวจสอบหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยนำแบบวัดมาทำการหาค่า IOC (The index of item-objective congruence) โดยทุกข้อต้องมีค่าดัชนีความสอดคล้องตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป (Lawshe, 1975)

2.1.7 ทำการทดลองใช้แบบสอบถาม (Try Out) กับกลุ่มบุคคลที่ไม่ได้เกี่ยวข้องกับกลุ่มตัวอย่าง

2.1.8 วิเคราะห์คุณภาพเครื่องมือเพื่อหาความเชื่อมั่น โดยเครื่องมือนี้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha) ทั้งฉบับเท่ากับ .951 โดยมีค่าความเชื่อมั่นรายด้าน และมีค่า CITC ไม่ต่ำกว่า 0.20 (Norman & Streiner, 2003) โดยเครื่องมือนี้มีค่าผ่านเกณฑ์ โดยอยู่ระหว่าง .267-.761 ตามตารางดังนี้

ตาราง 3 การวิเคราะห์คุณภาพเครื่องมือรายด้าน

	ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค	CITC
การคงอยู่ในงาน	.895	.468 - .743
ความตั้งใจที่จะคงอยู่	.897	.357 - .569
ความพึงพอใจในงาน	.902	.267 - .553

ตาราง 3 (ต่อ)

ความท้าทายในงาน	.898	.441 - .641
ความอิสระในงาน	.905	.477 - .638
การได้พัฒนาทักษะ	.893	.523 - .672
ความยุติธรรมในองค์การ	.903	.495 - .656
การสนับสนุนจาก ผู้บังคับบัญชา	.897	.634 - .761
ความก้าวหน้าในสายงาน	.902	.486 - .721

2.1.9 นำเครื่องมือที่สมบูรณ์ไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างเพื่อเก็บข้อมูลเป็นลำดับถัดไป

2.2.0 ผู้วิจัยได้ดำเนินการขอหนังสือขอความร่วมมือเพื่อขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูล และได้รับการรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์จากทางมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒก่อนทำการเก็บข้อมูล นำแบบวัดการคงอยู่ในงานไปเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง โดยขั้นตอนนี้ทางผู้วิจัยได้รับการอนุเคราะห์จากทางแผนกบุคคลของแต่ละบริษัทในการเป็นผู้กระจายแบบสอบถามออนไลน์ ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามสามารถแสกน QR Code และตอบแบบสอบถามผ่านทางโทรศัพท์มือถือได้ทันที นำผลข้อมูลที่ได้มากระทำการจำแนกแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์มาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

2.2 การสร้างแบบสอบถามการวัดการคงอยู่ในงาน

ในส่วนของการสร้างแบบสอบถามเพื่อวัดระดับการคงอยู่ในงาน ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือวัดโดยพัฒนาจากแนวคิดของ Mueller & McCloskey (1990) และ ดลฤดี รัตนปิติกรณ์

(2552) โดยแบบสอบถามนี้เป็นแบบสอบถามปลายปิด ข้อคำถามมีจำนวนทั้งสิ้น 3 ข้อโดยเป็นคำถามเชิงบวกทั้งหมด

ตัวอย่างข้อคำถามสำหรับการวัดการคงอยู่ในงาน

- ฉันไม่มีแผนที่จะลาออกจากบริษัทภายใน 1 ปีนี้
- ฉันมีการวางแผนที่จะปฏิบัติงานกับบริษัทนี้ต่อไปในอนาคต

แบบสอบถามเป็นแบบมาตรวัดระดับ แบ่งออกเป็น 1-5 ระดับจากน้อยไปมาก รายละเอียดของแต่ละระดับมีดังนี้

คะแนน	ความหมาย
5	ท่านเห็นด้วยกับข้อความในประโยคนั้นมากที่สุด
4	ท่านเห็นด้วยกับข้อความในประโยคนั้นมาก
3	ท่านเห็นด้วยกับข้อความในประโยคนั้นปานกลาง
2	ท่านเห็นด้วยกับข้อความในประโยคนั้นน้อย
1	ท่านไม่เห็นด้วยกับข้อความในประโยคนั้น

โดยการแปลงผลคะแนนความตั้งใจคงอยู่ในงาน ผู้วิจัยได้อ้างอิงจากประคองกรรณสูตร (2541) โดยใช้คะแนนเฉลี่ยเป็นเกณฑ์การพิจารณา ดังนี้

ค่าคะแนนเฉลี่ย	การแปลผลระดับคะแนน
4.50 – 5.00	การคงอยู่ในงานอยู่ในระดับสูงมาก
3.50 - 4.49	การคงอยู่ในงานอยู่ในระดับสูง
2.50 --3.49	การคงอยู่ในงานอยู่ในระดับปานกลาง
1.50 --2.49	การคงอยู่ในงานอยู่ในระดับต่ำ
1.00-- 1.49	การคงอยู่ในงานอยู่ในระดับต่ำมาก

2.3 การสร้างแบบสอบถามการวัดความตั้งใจที่จะคงอยู่

ผู้วิจัยได้ทำการปรับปรุงแบบสอบถามวัดความตั้งใจที่จะคงอยู่โดยอิงจากแนวคิดของ Boyle et al. (1999) ที่วัดความตั้งใจที่จะคงอยู่ด้วยการวัดการวางแผนที่จะอยู่กับองค์การครอบคลุมถึงความคิดที่จะคงอยู่ในงานหรือจะลาออกจากงาน ซึ่งแบบวัดนี้แสดงถึงระดับความมั่นใจที่จะคงอยู่งาน และความเป็นไปได้ที่จะอยู่ต่อ และรวมไปถึงความตั้งใจมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานกับองค์การต่อไป ณ ช่วงเวลานั้นๆ โดยแบบสอบถามเป็นแบบประมาณค่า Likert Scale 5-7 ระดับ ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงเห็นว่าเครื่องมือวัดนี้มีความเหมาะสมกับบริบทและสามารถนำมาปรับใช้ได้เหมาะสม

ตัวอย่างข้อคำถามสำหรับการวัดความพึงพอใจในงาน

- ณ ตอนนี้ยังไม่มีบริษัทไหนเหมาะสมกับฉันเท่ากับบริษัทนี้
- ฉันไม่มีแผนที่จะลาออกจากบริษัทภายใน 1 ปีนี้

แบบสอบถามเป็นแบบมาตรวัดระดับ แบ่งออกเป็น 1-5 ระดับจากน้อยไปมาก รายละเอียดของแต่ละระดับมีดังนี้

คะแนน	ความหมาย
5	ท่านเห็นด้วยกับข้อความในประโยคนั้นมากที่สุด
4	ท่านเห็นด้วยกับข้อความในประโยคนั้นมาก
3	ท่านเห็นด้วยกับข้อความในประโยคนั้นปานกลาง
2	ท่านเห็นด้วยกับข้อความในประโยคนั้นน้อย
1	ท่านไม่เห็นด้วยกับข้อความในประโยคนั้น

โดยการแปลผลคะแนนความตั้งใจคงอยู่ในงาน ผู้วิจัยได้อ้างอิงจากประคองกรรณสูตร (2541) โดยใช้คะแนนเฉลี่ยเป็นเกณฑ์การพิจารณา ดังนี้

ค่าคะแนนเฉลี่ย	การแปลผลระดับคะแนน
4.50 – 5.00	ความตั้งใจที่จะคงอยู่ อยู่ในระดับสูงมาก
3.50 - 4.49	ความตั้งใจที่จะคงอยู่ อยู่ในระดับสูง
2.50 --3.49	ความตั้งใจที่จะคงอยู่ อยู่ในระดับปานกลาง
1.50 --2.49	ความตั้งใจที่จะคงอยู่ อยู่ในระดับต่ำ
1.00-- 1.49	ความตั้งใจที่จะคงอยู่ อยู่ในระดับต่ำมาก

2.4 การสร้างแบบสอบถามการวัดความพึงพอใจในงาน

ผู้วิจัยได้ทำการปรับปรุงแบบสอบถามวัดความพึงพอใจในงานโดยอิงจากแบบสอบถาม Organizational Commitment Questionnaire (OCQ) ของ Mowday et al. (1979) มาสร้างเป็นแบบสอบถามสำหรับงานวิจัยนี้ เนื่องจากผู้วิจัยมองว่า OCQ นั้นมีความสัมพันธ์กับบริบทที่ผู้วิจัยต้องการศึกษามากที่สุด เพราะแบบสอบถาม OCQ จะมุ่งเน้นตรวจสอบทางด้านเจตคติและความรู้สึกของกลุ่มตัวอย่างเท่านั้น เช่น ‘ฉันรู้สึกว่าการเป็นพนักงานเป็นส่วนหนึ่งของฉัน’ เป็นต้น โดยจะไม่ตรวจสอบปัจจัยอื่นๆ เช่น ผลตอบแทน ด้านมาตรฐานองค์กร หรือปัจจัยอื่นๆ ดังเช่นแบบสอบถามอื่น โดยแบบสอบถามนี้ประกอบด้วยข้อคำถามทั้งหมด 5 ข้อ เป็นข้อคำถามเชิงบวกทั้งสิ้น 5 ข้อ

ตัวอย่างข้อคำถามสำหรับการวัดความพึงพอใจในงาน

- ไม่ว่างานของคนรอบข้างเป็นอย่างไร ฉันคิดว่างานของฉันก็เป็นงานที่ดี

- งานของฉันเหมาะกับความรู้ความสามารถของฉัน

แบบสอบถามเป็นแบบมาตรวัดระดับ แบ่งออกเป็น 1-5 ระดับจากน้อยไปมาก รายละเอียดของแต่ละระดับมีดังนี้

คะแนน	ความหมาย
5	ท่านเห็นด้วยกับข้อความในประโยคนั้นมากที่สุด
4	ท่านเห็นด้วยกับข้อความในประโยคนั้นมาก
3	ท่านเห็นด้วยกับข้อความในประโยคนั้นปานกลาง
2	ท่านเห็นด้วยกับข้อความในประโยคนั้นน้อย
1	ท่านไม่เห็นด้วยกับข้อความในประโยคนั้น

โดยการแปลผลคะแนนความตั้งใจคงอยู่ในงาน ผู้วิจัยได้อ้างอิงจากประคอง กรรณสูต (2541) โดยใช้คะแนนเฉลี่ยเป็นเกณฑ์การพิจารณา ดังนี้

ค่าคะแนนเฉลี่ย	การแปลผลระดับคะแนน
4.50 – 5.00	ความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับสูงมาก
3.50 - 4.49	ความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับสูง
2.50 --3.49	ความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับปานกลาง
1.50 --2.49	ความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับต่ำ
1.00-- 1.49	ความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับต่ำมาก

2.5 การสร้างแบบสอบถามการวัดคุณลักษณะภายนอก

ผู้วิจัยได้ทำการปรับปรุงแบบตรวจวัดคุณลักษณะภายนอก ซึ่งอ้างอิงมาจากแบบสอบถามการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของ Rhoades & Eisenberger (2002) ซึ่งเป็นการตรวจสอบถึงการรับรู้ของบุคลากรที่มีต่อองค์กรว่าสิ่งที่พวกตนได้ทุ่มเทให้กับองค์กรนั้นมีการได้รับการตอบรับหรือสนับสนุนกลับมาจากองค์กรหรือไม่ โดยแบบวัดของ Rhoades และ Eisenberger นั้นสอบถามเจาะจงถึงเรื่อง ความยุติธรรม การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา และการตอบแทนจากองค์กร ทั้งในรูปแบบของผลตอบแทน การเลื่อนตำแหน่ง หรือเงื่อนไขการทำงานอื่นๆ เป็นต้น เครื่องมือวิจัยนี้มีความสอดคล้องกับองค์ประกอบที่ผู้วิจัยต้องการศึกษาคือ ความยุติธรรม การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และโอกาสก้าวหน้าในสายงาน โดยผู้วิจัยได้ทำการจำแนกการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรออกเป็น 3 ด้านๆละ 5 ข้อ โดยประกอบด้วยข้อคำถามเชิงบวกทั้งสิ้น 15 ข้อ แบ่งเป็นหมวดหมู่ดังนี้

- ข้อคำถามด้านการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร มี 5 ข้อ เป็นคำถามเชิงบวกทั้งสิ้น 5 ข้อ

- ข้อคำถามด้านการรับรู้การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา มี 5 ข้อ เป็นคำถามเชิงบวกทั้งสิ้น 5 ข้อ
- ข้อคำถามด้านการรับรู้ถึงโอกาสก้าวหน้าในสายงาน มี 5 ข้อ เป็นคำถามเชิงบวกทั้งสิ้น 5 ข้อ

ตัวอย่างข้อคำถามสำหรับการวัดการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ

- องค์การมีการบริหารจัดการเรื่องต่างๆให้กับพนักงานอย่างยุติธรรม
- องค์การมีหลักเกณฑ์ที่ยุติธรรมในการจัดสรรทรัพยากรให้กับพนักงาน

ตัวอย่างข้อคำถามสำหรับการวัดการรับรู้การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา

- ผู้บังคับบัญชาให้ความใส่ใจในการปฏิบัติงานของฉันอยู่เสมอ
- ผู้บังคับบัญชาคอยให้ความช่วยเหลือเวลาที่ฉันประสบปัญหา

ตัวอย่างข้อคำถามสำหรับการวัดการรับรู้ถึงโอกาสก้าวหน้าในสายงาน

- องค์การมีหลักการในการปรับเลื่อนตำแหน่งที่ชัดเจน
- ฉันมองเห็นโอกาสที่จะเติบโตในองค์การ

แบบสอบถามเป็นแบบมาตรวัดระดับ แบ่งออกเป็น 1-5 ระดับจากน้อยไปมาก

รายละเอียดของแต่ละระดับมีดังนี้

คะแนน	ความหมาย
5	ท่านเห็นด้วยกับข้อความในประโยคนั้นมากที่สุด
4	ท่านเห็นด้วยกับข้อความในประโยคนั้นมาก
3	ท่านเห็นด้วยกับข้อความในประโยคนั้นปานกลาง
2	ท่านเห็นด้วยกับข้อความในประโยคนั้นน้อย
1	ท่านไม่เห็นด้วยกับข้อความในประโยคนั้น

โดยการแปลผลคะแนนความตั้งใจคงอยู่ในงาน ผู้วิจัยได้อ้างอิงจากประกอบกรรณสูตร (2541) โดยใช้คะแนนเฉลี่ยเป็นเกณฑ์การพิจารณา ดังนี้

ค่าคะแนนเฉลี่ย	การแปลผลระดับคะแนน
4.50 – 5.00	การรับรู้คุณลักษณะภายนอกอยู่ในระดับสูงมาก
3.50 - 4.49	การรับรู้คุณลักษณะภายนอกอยู่ในระดับสูง
2.50 --3.49	การรับรู้คุณลักษณะภายนอกอยู่ในระดับปานกลาง
1.50 --2.49	การรับรู้คุณลักษณะภายนอกอยู่ในระดับต่ำ
1.00-- 1.49	การรับรู้คุณลักษณะภายนอกอยู่ในระดับต่ำมาก

2.6 การสร้างแบบสอบถามการวัดคุณลักษณะภายใน

ผู้วิจัยได้ทำการปรับปรุงแบบวัดคุณลักษณะภายในโดยอ้างอิงจากแบบวัดด้านคุณลักษณะงาน หรือ Job Diagnostic Survey (JDS) ของ Hackman & Oldham (1980) โดยแบบวัดนี้มุ่งเน้นการตรวจสอบคุณลักษณะงาน 5 มิติคือ ความหลากหลายของทักษะที่ใช้ ความมีเอกลักษณ์ของงาน ความสำคัญของงาน ความมีอิสระในการปฏิบัติงาน และข้อมูลป้อนกลับของงาน เนื่องจากแบบตรวจวัดด้านคุณลักษณะงานของ Hackman และ Oldham นั้นมีความครอบคลุมค่อนข้างกว้าง ผู้วิจัยจึงเลือกนำเฉพาะข้อที่มีความสอดคล้องกับบริบทที่ผู้วิจัยต้องการศึกษา มาปรับปรุงให้เข้ากับองค์ประกอบที่ศึกษาเพื่อให้ความเหมาะสมกับบริบท เช่น ข้อคำถามด้านความหลากหลายของทักษะที่ใช้ ผู้วิจัยได้นำมาปรับใช้กับข้อคำถามด้านการได้พัฒนาทักษะ และ ความท้าทายในงาน เป็นต้น โดยผู้วิจัยได้ทำการจำแนกการรับรู้ด้านคุณลักษณะงานออกเป็น 3 ด้านๆละ 5 ข้อ โดยประกอบด้วยข้อคำถามเชิงบวกทั้งสิ้น 15 ข้อ แบ่งเป็นหมวดหมู่ดังนี้

- ข้อคำถามด้านการรับรู้ความท้าทายในงานมี 5 ข้อ เป็นคำถามเชิงบวกทั้งสิ้น 5 ข้อ
- ข้อคำถามด้านการรับรู้ด้านการมีอิสระในการตัดสินใจมี 5 ข้อ เป็นคำถามเชิงบวกทั้งสิ้น 5 ข้อ
- ข้อคำถามด้านการรับรู้ด้านการได้พัฒนาทักษะมี 5 ข้อ เป็นคำถามเชิงบวกทั้งสิ้น 5 ข้อ

ตัวอย่างข้อคำถามสำหรับการวัดการรับรู้ด้านความท้าทายในงาน

- งานที่ฉันทำมีความท้าทาย
- งานที่ฉันทำต้องใช้ทักษะในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า

ตัวอย่างข้อคำถามสำหรับการวัดการรับรู้ด้านการมีอิสระในการตัดสินใจ

- ฉันมีอิสระในงานที่ได้รับมอบหมาย
- ฉันสามารถใช้วิจารณญาณของฉันในการแก้ไขปัญหาด้วยตัวเอง

ตัวอย่างข้อคำถามสำหรับการวัดการรับรู้ด้านการได้พัฒนาตนเอง

- งานของฉันทำให้ฉันได้พัฒนาทักษะของตนเอง
- งานของฉันทำให้ฉันได้เรียนรู้ในสิ่งใหม่

แบบสอบถามเป็นแบบมาตรวัดระดับ แบ่งออกเป็น 1-5 ระดับจากน้อยไปมาก รายละเอียดของแต่ละระดับมีดังนี้

คะแนน

ความหมาย

5

ท่านเห็นด้วยกับข้อความในประโยคนั้นมากที่สุด

- | | |
|---|---|
| 4 | ท่านเห็นด้วยกับข้อความในประโยคนั้นมาก |
| 3 | ท่านเห็นด้วยกับข้อความในประโยคนั้นปานกลาง |
| 2 | ท่านเห็นด้วยกับข้อความในประโยคนั้นน้อย |
| 1 | ท่านไม่เห็นด้วยกับข้อความในประโยคนั้น |

โดยการแปลผลคะแนนความตั้งใจอยู่ในงาน ผู้วิจัยได้อ้างอิงจากประคอง
กรรณสูต (2541) โดยใช้คะแนนเฉลี่ยเป็นเกณฑ์การพิจารณา ดังนี้

ค่าคะแนนเฉลี่ย	การแปลผลระดับคะแนน
4.50 – 5.00	การรับรู้คุณลักษณะภายในอยู่ในระดับสูงมาก
3.50 - 4.49	การรับรู้คุณลักษณะภายในอยู่ในระดับสูง
2.50 --3.49	การรับรู้คุณลักษณะภายในอยู่ในระดับปานกลาง
1.50 --2.49	การรับรู้คุณลักษณะภายในอยู่ในระดับต่ำ
1.00-- 1.49	การรับรู้คุณลักษณะภายในอยู่ในระดับต่ำมาก

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในส่วนของการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจนี้ มีขั้นตอนในการเก็บข้อมูล ดังนี้

1. ผู้วิจัยดำเนินการขอหนังสือขอความร่วมมือเพื่อการวิจัยจากทางบัณฑิตวิทยาลัยของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลโดยกระทำการติดต่อผ่านแผนกบุคคลจากองค์การเทรตดิ้งทั้งสามองค์การ
2. นำแบบวัดการคงอยู่ในงานไปเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง
3. นำผลข้อมูลที่ได้มากระทำการจำแนกโดยคัดแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์มาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติต่อไป

4. วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติต่างๆ ดังนี้

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percent)
2. วิเคราะห์คะแนนโดยรวมและรายด้านของตัวแปรทั้งหมดโดยใช้สถิติหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
3. วิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นกับตัวแปรตาม โดยใช้สูตรสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) และทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติการวิเคราะห์เส้นทาง (Path Analysis) และการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์สมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling : SEM) ด้วยโปรแกรม LISREAL 8.8

ซึ่งการวิเคราะห์สมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling : SEM) เป็นเทคนิคการวิเคราะห์สมมติฐานระหว่างตัวแปรแฝง(Latent Variable) หลายๆ ปัจจัยพร้อมกัน ผู้วิจัยดำเนินการทดสอบความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลตามสมมติฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์โดยพิจารณาจากค่าดัชนีทดสอบความเหมาะสมของโมเดล (Model Fit) และเพื่อชี้ว่าโมเดลนั้นๆ มีความน่าเชื่อถือเพียงใด โดยใช้ค่าดัชนีทดสอบความเหมาะสมของโมเดลจากตารางแสดงค่าดัชนีความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดล

ตาราง 4 แสดงค่าดัชนีความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดล

ลำดับ	ค่าดัชนี	เกณฑ์	การพิจารณา
1	ค่าสถิติไคสแควร์ (Chi-Square: χ^2)	$P > .05$	ค่า P มีมากกว่า 0.05 จะแสดงว่าโมเดลมีความเหมาะสมและสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์
2	ค่าดัชนีวัดระดับความสอดคล้องกลมกลืน)Goodness of Fit Index: GFI)	> 0.90	ค่าดัชนี GFI ต้องมากกว่า 0.90 และถ้าค่า GFI มีค่าใกล้ 1 มากเท่าไร หมายถึงโมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์มากขึ้นเท่านั้น
3	ค่าดัชนีวัดระดับความสอดคล้องที่ปรับแก้)Adjusted Goodness Fit Index: AGFI)	> 0.90	ค่าดัชนี GFI ต้องมากกว่า 0.90 และถ้าค่า GFI มีค่าใกล้ 1 มากเท่าไร หมายถึงโมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์มากขึ้นเท่านั้น
4	ค่าดัชนีรากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของการประมาณค่าความคาดเคลื่อน (Root Mean Square Error of Approximation: RMSEA)	< 0.08	ค่าดัชนี RMSEA ต้องต่ำกว่า 0.08 และถ้าค่า RMSEA มีค่าใกล้ 0 มากเท่าไร หมายถึงโมเดลมีความคาดเคลื่อนน้อย หมายถึงโมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์มากขึ้นเท่านั้น
5	ค่าดัชนีวัดความสอดคล้องเชิงสัมพัทธ์)Comparative Fit Index: CFI)	> 0.90	ค่า CFI อยู่ระหว่าง 0 และ 1 และหากค่า CFI มีค่าดัชนี > 0.90 เป็นระดับที่โมเดลถูกยอมรับ

จากตาราง 4 ได้แสดงถึงค่าดัชนีความสอดคล้องของโมเดล ซึ่งค่าดัชนีทั้ง 5 รายการ คือ χ^2 , GFI1, AGFI, CFI และ RMSEA จะถูกนำมาใช้เพื่อทดสอบความสอดคล้อง ของโมเดลตาม สมมติฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยมีรายละเอียดข้อมูลดังต่อไปนี้

1. ค่าสถิติไคสแควร์ (Chi-Square: χ^2) ใช้เพื่อทดสอบความสอดคล้องของโมเดล สมมติฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์ เพื่อพิสูจน์ว่าโมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ค่า ระดับนัยสำคัญทางสถิติ (p) ต้องมากกว่า 0.05 ถึงจะมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ถ้า ค่าสถิติไคสแควร์มีค่าสูงมากและมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่าความสอดคล้องมีค่าแตกต่างจาก ศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติหรือหมายถึง โมเดลตามสมมติฐานยังไม่สอดคล้องกับข้อมูลเชิง ประจักษ์ ซึ่งผู้วิจัยต้องดำเนินการปรับโมเดลต่อไปจนค่าสถิติไคสแควร์ที่ทดสอบไม่มีนัยสำคัญทาง สถิติ

2. ดัชนีวัดระดับความสอดคล้องกลมกลืน (Goodness of Fit Index: GFI) ควร อยู่ระหว่าง 0-1 โดยค่า 1 หมายถึงค่าชี้วัดที่แสดงว่าโมเดลนั้นๆ มีความสอดคล้องที่สุด แต่หาก หากค่า GFI มีค่าดัชนีมากกว่า 0.90 เป็นระดับที่โมเดลควรถูกยอมรับ

3. ดัชนีวัดระดับความสอดคล้องกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (Adjusted Goodness Fit Index: AGFI) ควรมีค่าอยู่ระหว่าง 0-1 โดยค่า 1 หมายถึงค่าชี้วัดที่แสดงว่าโมเดลนั้นๆ มีความ สอดคล้องที่สุด แต่หากค่า AGFI มีค่าดัชนีมากกว่า 0.90 ถือว่าเป็นระดับที่โมเดลควรถูกยอมรับ

4. ค่าดัชนีวัดความสอดคล้องเชิงสัมพัทธ์ (Comparative Fit Index: CFI) จะ พิจารณาความสอดคล้องกลมกลืนเชิงสัมพัทธ์ โดยค่า CFI อยู่ระหว่าง 0 และ 1 และหากค่า CF มี ค่าดัชนีมากกว่า 0.90 ถือว่าเป็นระดับที่โมเดลควรถูกยอมรับ

5. ค่าดัชนีรากที่สองของค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อนโดยประมาณ (Root Mean Squared Error of Approximation: RMSEA) เป็นค่าสถิติจากข้อตกลงเบื้องต้นเกี่ยวกับค่าไคส แควร์ ว่าโมเดลตามสมมติฐานมีความเที่ยงตรงนั้นไม่สอดคล้องกับความจริง RMSEA ควรมีค่าอยู่ ระหว่าง 0.05-0.08 หรือน้อยกว่า 0.08 ซึ่งแสดงว่าโมเดลตามสมมติฐานมีความสอดคล้องกับ ข้อมูลเชิงประจักษ์ และค่าที่เข้าใกล้ 0 ถือว่าเป็นค่าที่ดีที่สุด

สถิติที่ใช้ตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลตามสมมติฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์ นั้น ใช้พิจารณาโมเดลตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ หากค่าสถิติที่คำนวณได้ไม่เป็นไปตามเกณฑ์ที่ กำหนด ผู้วิจัยต้องทำการปรับโมเดลใหม่โดยอาศัยเหตุผลเชิงทฤษฎีและค่าดัชนีปรับแต่งโมเดล (Model Modification Indices) ซึ่งเป็นค่าสถิติเฉพาะของพารามิเตอร์แต่ละตัวทำการปรับโมเดล จนได้โมเดลที่มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์และมีค่าสถิติตามเกณฑ์ที่กำหนด

การพิทักษ์สิทธิและจรรยาบรรณในการทำวิจัย

ผู้วิจัยได้ดำเนินการขอหนังสือจากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒและได้รับการอนุมัติอย่างถูกต้อง (หมายเลขรับรอง SWUEC-G-070/2563X) จากนั้นจึงทำการส่งมอบให้กับฝ่ายทรัพยากรบุคคลของแต่ละองค์การของกลุ่มตัวอย่าง เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลจากบุคลากรขององค์การอย่างถูกต้องตามจรรยาบรรณ โดยข้าพเจ้าได้ทำการเข้าพบเจ้าหน้าที่ผู้มีอำนาจเพื่อแนะนำตนเอง ชี้แจงวัตถุประสงค์การทำวิจัย และขอความร่วมมือในการทำวิจัย และทำการรับรองว่าข้อมูลทั้งหมดจะถูกนำไปใช้อย่างถูกต้องและเหมาะสมต่อไป



บทที่ 4

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยในหัวข้อ "การศึกษาโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ในงานของพนักงานองค์กรเทรตติ้งในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ที่มีจุดมุ่งหมาย 2 ประการ ประการที่หนึ่งคือ เพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์ของโมเดลอิทธิพลของคุณลักษณะภายในและคุณลักษณะภายนอก ที่ส่งผลต่อการคงอยู่ในงานของพนักงานบริษัทเทรตติ้ง โดยมีความพึงพอใจในงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน และประการที่สองคือ เพื่อศึกษาทิศทางและขนาดของปัจจัย คุณลักษณะภายในและคุณลักษณะภายนอก และความพึงพอใจในงาน ที่ส่งผลต่อการคงอยู่ในงานของพนักงานบริษัท เทรตติ้ง โดยใช้วิธีการสำรวจ โดยผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถาม และใช้กลุ่มตัวอย่างจากองค์กรประเภทเทรตติ้งภาคเอกชนสัญชาติญี่ปุ่นที่มีถิ่นฐานตั้งอยู่ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร จำนวนทั้งสิ้น 3 องค์กร โดยจำนวนตัวอย่างทั้งหมดมีจำนวน 314 ตัวอย่าง โดยในส่วนของสถิติการวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติบรรยาย (Descriptive Statistics) การแจกแจงความถี่ของข้อมูลด้วยค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) มีการใช้สถิติในการวิเคราะห์สมการโครงสร้าง (System Equation Model: SEM) ตรวจสอบความกลมกลื่นของโมเดลการวิจัยกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (Model Fit) โดยผู้วิจัยทำการตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (Assessment of Model Fit) โดยดัชนีที่ใช้ในการตรวจสอบความสอดคล้องกลมกลื่นของโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์ประกอบด้วย ดัชนีค่า Chi-Square, CFI, GFI, IFI, NFI, AGF, RMSEA และ RMR โดยเกณฑ์ในการตรวจสอบความสอดคล้องกลมกลื่นของโมเดลประมวลผลข้อมูลจากโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบาย

การกำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่สอดคล้องกัน ในส่วนของผลการประมวล และข้อมูลต่างๆ ที่ผู้วิจัยได้ทำการสรุปและนำเสนอผลลัพธ์นี้ ผู้วิจัยจึงขอกล่าวถึงสัญลักษณ์ รวมไปถึงอักษรย่อต่างๆ ที่ได้มีการใช้ในงานวิจัย ดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n	หมายถึง	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	หมายถึง	ค่าเฉลี่ย
SD	หมายถึง	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

C.V.	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์การกระจาย (Coefficient of Variation)
r.	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's product moment correlation coefficient)
χ^2	หมายถึง	ค่าสถิติไค-สแควร์ (Chi-Square)
λ	หมายถึง	น้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading)
Sig.	หมายถึง	ค่าความน่าจะเป็นสำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ
df.	หมายถึง	ค่าองศาอิสระ
R^2	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เชิงพหุคูณกำลังสอง
**	หมายถึง	อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.001
*	หมายถึง	อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05
CFI	หมายถึง	ดัชนีวัดความสอดคล้องกลมกลืนเชิงสัมพัทธ์ (Comparative Fit Index)
GFI	หมายถึง	ดัชนีวัดความกลมกลืน (Goodness of Fit Index: GFI)
AGFI	หมายถึง	ดัชนีวัดความกลมกลืนที่ปรับแก้ไขแล้ว (Adjusted Goodness of Fit)
RMSEA	หมายถึง	ดัชนีรากที่สองของค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อนกำลังสองของการประมาณค่า (Root Mean Square Error of Approximation)
SRMR	หมายถึง	ดัชนีวัดความสอดคล้องกลมกลืนในรูปความคลาดเคลื่อนหรือ รากที่สองของค่าเฉลี่ยกำลังสองของส่วนเหลือมาตรฐาน (Standardized Root Index)
NFI	หมายถึง	ดัชนีความกลมกลืนประเภทเปรียบเทียบกับรูปแบบอิสระ (Normed Fit Index)
IFI	หมายถึง	ดัชนีความกลมกลืนเชิงเปรียบเทียบกับรูปแบบฐาน (Incremental Fit Index)

ความหมายและตัวย่อของตัวแปรงานวิจัย

RETE คือ ฉันจะอยู่กับบริษัทต่อไปแม้ว่าจะเผชิญกับปัญหาในงาน, ฉันมีการวางแผนที่จะปฏิบัติงานกับบริษัทต่อไปในอนาคต, ภูมิใจเมื่อบอกกับคนอื่นว่าฉันทำงานกับบริษัทนี้

INTE คือ เป็นความต้องการของฉันที่จะปฏิบัติงานกับบริษัทให้นานที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้, ในตอนนี้ยังไม่มีบริษัทไหนเหมาะสมกับฉันเท่ากับบริษัทนี้, ฉันไม่มีแผนที่จะลาออกจากบริษัทภายใน 1 ปีนี้

SATI คือ ฉันรู้สึกพึงพอใจในงานที่ฉันทำอยู่, ไม่ว่างานของคนรอบข้างเป็นอย่างไร ฉันก็ยังคิดว่างานของฉันเป็นงานที่ดี, ฉันมีความภูมิใจที่จะเล่าให้คนอื่นฟังถึงงานที่ทำ, งานของฉันเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของฉัน, รู้สึกภาคภูมิใจเวลาที่ปฏิบัติงานได้ลุล่วง

IC1 คือ ด้านความท้าทายในงาน

IC2 คือ ด้านความมีอิสระในงาน

IC3 คือ ด้านการได้พัฒนาทักษะ

EC1 คือ ด้านความยุติธรรมภายในองค์กร

EC2 คือ ด้านการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา

EC3 คือ ด้านความก้าวหน้าในสายงาน

เกณฑ์ค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ค่า Chi-Square (χ^2) ควรมีค่าน้อยกว่า 2.00 แสดงว่า โมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (Hair, Black, Babin, Anderson, & Tatham, 2006)

ดัชนีวัดความสอดคล้องกลมกลืนเชิงสัมพัทธ์ (Comparative Fit Index: CFI) การพิจารณาความสอดคล้องกลมกลืนเชิงสัมพัทธ์ โดย CFI ที่ดีควรมีค่า 0.90 ขึ้นไป แสดงว่าโมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนเชิงสัมพัทธ์ ผลของค่าดัชนีนี้เป็นไปตามแนวคิดของ (Hair et al., 2006)

ดัชนีวัดความกลมกลืน (Goodness of Fit Index: GFI) เป็นการแสดงถึงปริมาณความแปรปรวนและความแปรปรวนรวมที่อธิบายได้ด้วยโมเดล ผลของค่าดัชนีนี้เป็นไปตามแนวคิดของ Hair et al., 2006 และ Muller (1998) ค่าที่ยอมรับได้ควรมีค่า 0.90 ขึ้นไป เพราะแสดงว่าโมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนเชิงสัมพัทธ์

ดัชนีวัดความกลมกลืนที่ปรับแก้ไขแล้ว (Adjusted Goodness of Fit Index: AGFI) เป็นการแสดงถึงปริมาณความแปรปรวนและความแปรปรวนรวมที่อธิบายได้ด้วยโมเดลปรับแก้ด้วยองศาความเป็นอิสระ ซึ่ง Hair et al. (2006) และ R. O. Mueller (1996) ได้อธิบายว่า ค่าที่ดีควรมีค่า 0.90 ขึ้นไป หรือมากกว่า 0.80 (Gefen, Straub, & Boudreau, 2000) ถือว่าโมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนเชิงสัมพัทธ์

ดัชนีรากที่สองของค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อนกำลังสองของการประมาณค่า (Root Mean Square Error of Approximation: RMSEA) เป็นค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานโดยค่า RMSEA ที่ดีควรมีค่าน้อยกว่า 0.05 หรือมีค่าระหว่าง 0.05 ถึง 0.08

ดัชนีวัดความสอดคล้องกลมกลืนในรูปความคลาดเคลื่อน หรือ รากที่สองของค่าเฉลี่ยกำลังสองของส่วนเหลือมาตรฐาน (Standardized Root Mean Square Residual: SRMR) ควรมีค่าน้อยกว่า 0.05 จึงจะสรุปได้ว่าโมเดลสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ดัชนีความกลมกลืนประเภทเปรียบเทียบกับรูปแบบอิสระ (Normed fit index; NFI) โดยค่า NFI ที่ยอมรับได้ควรมีมากกว่า 0.90 จึงแสดงว่าโมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนเชิงสัมพัทธ์ ซึ่งเป็นผลของค่าดัชนีตามแนวคิดของ Hair et al. (2006)

ดัชนีความกลมกลืนเชิงเปรียบเทียบกับรูปแบบฐาน (Incremental fit index, IFI) ควรมีค่ามากกว่า 0.90 จึงแสดงว่าโมเดลความสอดคล้องกลมกลืนเชิงสัมพัทธ์ ผลของค่าดัชนีตามแนวคิดของ Hair et al. (2006)

ผู้วิจัยได้ทำการสรุปผลงานวิจัยโดยแบ่งออกได้เป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์สถิติพื้นฐานและสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรวิจัย

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของตัวอย่างโดยใช้ค่าสถิติพื้นฐานได้แก่ จำนวนและร้อยละ ข้อมูลเบื้องต้นของตัวอย่างประกอบด้วยเพศ อายุ สถานภาพสมรส ภูมิลำเนา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของตัวอย่างพบว่า ตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 69.43 หรือ 218 คน ตัวอย่างอยู่ในช่วงอายุ 31-40 ปีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 53.18 หรือ 167 คน รองลงมาอยู่ในช่วงอายุ 21-30 ปีคิดเป็นร้อยละ 31.21 หรือ 98 คน ในส่วนของสถานภาพสมรส ร้อยละ 71.97 หรือ 226 คน ยังมีสถานภาพโสด ตัวอย่างส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาที่กรุงเทพและปริมณฑล โดยคิดเป็นร้อยละ 62.74 หรือ 197 คน ระยะเวลาในการปฏิบัติงานกับบริษัท โดยมากที่สุดคือกลุ่มตัวอย่างที่ปฏิบัติงานตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 45.86 หรือ 144 คน รองลงมาคือ 1 ปีขึ้นไปถึง 3 ปี คิดเป็นร้อยละ 2.8 หรือ 81 คน โดยรายละเอียดอื่นๆ แสดงในข้อมูลตามตารางด้านล่าง ดังนี้

ตาราง 5 แสดงข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม		จำนวน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	96	30.57
	หญิง	218	69.43
	รวม	314	100.00
อายุ	อายุ 21-30 ปี	98	31.21
	อายุ 31-40 ปี	167	53.18
	อายุ 41-50 ปี	47	14.97
	อายุ 51-60 ปี	2	0.64
	รวม	314	100.00
สถานภาพสมรส	โสด	226	71.97
	สมรส	82	26.11
	หย่าร้าง / แยกกันอยู่ / หม้าย	6	1.91
	รวม	314	100.00
ภูมิลำเนา	กรุงเทพและปริมณฑล	197	62.74
	ต่างจังหวัด	117	37.26
	รวม	314	100.00
ระยะเวลาในการปฏิบัติงานกับบริษัท	ต่ำกว่า 1 ปี	27	8.60
	1 ปีขึ้นไป ถึง 3 ปี	81	25.80
	3 ปีขึ้นไป ถึง 5 ปี	62	19.75
	5 ปีขึ้นไป	144	45.86
	รวม	314	100.00
จำนวนทั้งหมด		314	100.00

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์สถิติพื้นฐานและสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรวิจัย

2.1 การตรวจสอบลักษณะการแจกแจงของตัวแปร

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของตัวแปร เพื่อตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้นในการวิเคราะห์แบบจำลองโครงสร้างความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ ซึ่งประกอบด้วยการตรวจสอบลักษณะการแจกแจงของตัวแปรและการตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ผู้วิจัยจึงได้คำนวณพิสัย (Range) ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ความแปรปรวน (Variance) ความเบ้ (Sk) ความโด่ง (Ku) สรุปผลได้ดังต่อไปนี้

ตาราง 6 ค่าสถิติที่ใช้ในการตรวจสอบการแจกแจงแบบโค้งปกติ (Normal Distribution) ของตัวแปรที่ใช้ศึกษา

Variable	Range	$\bar{X}$	SD	Variance	Sk	Ku
ด้านคุณลักษณะภายใน						
IC1	2.80	4.32	0.62	0.39	-0.75	0.00
IC2	3.40	4.00	0.75	0.56	-0.50	-0.25
IC3	4.00	4.02	0.84	0.70	-0.89	0.66
ด้านคุณลักษณะภายนอก						
EC1	4.00	3.73	0.94	0.89	-0.54	0.02
EC2	4.00	3.98	0.90	0.81	-0.82	0.43
EC3	4.00	3.78	0.92	0.85	-0.65	0.14
ด้านความพึงพอใจในงาน						
SATI	4.00	3.95	0.80	0.63	-0.60	0.03
ด้านความตั้งใจที่จะคงอยู่						
INTE	4.00	3.97	0.95	0.91	-0.89	0.21
ด้านการคงอยู่ในงาน						
RETE	4.00	3.77	0.93	0.86	-0.53	-0.11

ผลการวิเคราะห์การตรวจสอบค่าสถิติตัวแปรแบบจำลองความสัมพันธ์ รวมทั้งหมด 9 ตัวแปรสังเกตได้ มีค่าพิสัยที่ 2.80 – 4.00 ค่าต่ำสุด 2.00 และสูงสุด 5.00 มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.73 – 4.32 โดยมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) อยู่ระหว่าง 0.62 – 0.95 แสดงให้เห็นว่าข้อมูลมีการกระจายอยู่ใกล้กับค่าเฉลี่ยโดยค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานดังกล่าวมีค่าไม่เกิน 30% ของค่าเฉลี่ย

และมีค่าความแปรปรวน (Variance) หรือค่ากำลังสองของค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเพื่อวัดการกระจายของข้อมูลอยู่ระหว่าง 0.39 – 0.91 เมื่อพิจารณาค่าความเบ้ (Skewness) หรือความไม่สมมาตรของการแจกแจงในภาพรวม ตัวแปรมีการแจกแจงในลักษณะเบ้ขวาจนถึงเบ้ซ้าย แสดงว่าข้อมูลของตัวแปรทั้งหมดมีค่าคะแนนสูงกว่าค่าเฉลี่ย โดยมีค่าความเบ้อยู่ระหว่าง -0.50 ถึง -0.89 มีค่าความโด่ง (Kurtosis) มีค่าระหว่าง -0.25 ถึง 0.66 จึงถือว่าตัวแปรมีความโด่งสูงกว่าโด่งปกติเล็กน้อย ซึ่งแสดงให้เห็นว่าตัวแปรมีความเที่ยงความเหมาะสมที่จะนำไปวิเคราะห์หาแนวโน้มแบบจำลองสมการเชิงโครงสร้างความสัมพันธ์ได้

2.2 การตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความสัมพันธ์เชิงเส้นตรง ด้วยการคำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ได้ผลการตรวจสอบความสัมพันธ์ดังตาราง 7



ตาราง 7 แสดงการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ตัวแปรแบบจำลองความสัมพันธ์

ตัวแปร	คุณลักษณะภายใน			คุณลักษณะภายนอก			ความพึงพอใจในงาน	ความตั้งใจที่จะคงอยู่	การคงอยู่ในงาน
	IC1	IC2	IC3	EC1	EC2	EC3	SATI	INTE	RETE
IC1	1.000	0.583	0.703	0.464	0.504	0.529	0.534	0.411	0.414
		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
IC2	0.583	1.000	0.624	0.486	0.516	0.482	0.485	0.432	0.386
			0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
IC3	0.703	0.624	1.000	0.617	0.580	0.675	0.580	0.491	0.457
				0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
EC1	0.464	0.486	0.617	1.000	0.724	0.748	0.678	0.587	0.585
					0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
EC2	0.504	0.516	0.580	0.724	1.000	0.799	0.604	0.476	0.483
						0.000	0.000	0.000	0.000
EC3	0.529	0.482	0.675	0.748	0.799	1.000	0.627	0.510	0.547
							0.000	0.000	0.000
SATI	0.534	0.485	0.580	0.678	0.604	0.627	1.000	0.749	0.727
								0.000	0.000
INTE	0.411	0.432	0.491	0.587	0.476	0.510	0.749	1.000	0.727
									0.000
RETE	0.414	0.386	0.457	0.585	0.483	0.547	0.727	0.727	1.000

สรุปผลการวิเคราะห์เพื่อทำการตรวจสอบสหสัมพันธ์ตัวแปรแบบจำลองโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ในงานของพนักงานองค์การเทรตดิ้งในเขตกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย ด้านคุณลักษณะภายใน ด้านคุณลักษณะภายนอก ด้านความพึงพอใจในงาน ด้านความตั้งใจที่จะคงอยู่ ด้านการคงอยู่ในงาน รวมทั้งหมด 9 ตัวแปรสังเกตได้ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง 0.411 - 1.000 ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ในเชิงบวกและไม่

เกิน 0.80 แสดงให้เห็นว่าตัวแปรอิสระมีความเป็นอิสระต่อกันไม่มีความสัมพันธ์กันมาก ไม่มีการควบคุมตัวแปรใดๆไว้ มีความเที่ยงตรงมีความเป็นเอกภาพ ตัวแปรแฝงเป็นไปตามเกณฑ์นำเข้าโมเดลแบบจำลองความสัมพันธ์ได้

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

การทดสอบแบบจำลองสมการโครงสร้างของโมเดลแบบจำลองความสัมพันธ์

การนำเสนอส่วนนี้เป็นการวิเคราะห์สมการโครงสร้างของโมเดล (System Equation Model: SEM) ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ในงานของพนักงานองค์การเทรตติ้งในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อทำการตรวจสอบความเหมาะสมและความถูกต้องของโมเดลสมการเชิงโครงสร้างและทำการปรับโมเดลให้มีความสมบูรณ์ เพื่อให้ค่าสถิติเป็นที่ยอมรับโดยวิธีเชื่อมตัวแปร Modification Indices และทำการตรวจสอบความเหมาะสมและความถูกต้องของโมเดลด้วยการพิจารณาค่าน้ำหนักตัวแปรและค่า R² เพื่อทำการตรวจสอบความผันแปรร่วมของตัวบ่งชี้สรุปผลดังนี้

ตาราง 8 แสดงค่าสถิติประเมินความกลมกลืนของสมการเชิงโครงสร้างแบบจำลองความสัมพันธ์ก่อนปรับแบบ

ดัชนี	เกณฑ์วัด	ผลลัพธ์	แปลผล	อ้างอิง
Chi-Square	-	1247.289	-	-
Sig.	> 0.05	0.000	ไม่กลมกลืน	Hair et al. ((2006
GFI	> 0.90	0.712	ไม่กลมกลืน	Hair et al. (2006)
AGFI	> 0.90	0.614	ไม่กลมกลืน	Durrande-Moreau and Usunier (1999)
NFI	> 0.90	0.728	ไม่กลมกลืน	Hair et al. (2006)
IFI	> 0.90	0.746	ไม่กลมกลืน	Hair et al. (2006)
CFI	> 0.90	0.745	ไม่กลมกลืน	Hair et al. (2006)
RMR	< 0.05	0.17	ไม่กลมกลืน	Diamantopoulos, Siguaw, and Siguaw (2000)
RMSEA	< 0.05	0.178	ไม่กลมกลืน	Hair et al. (2006)

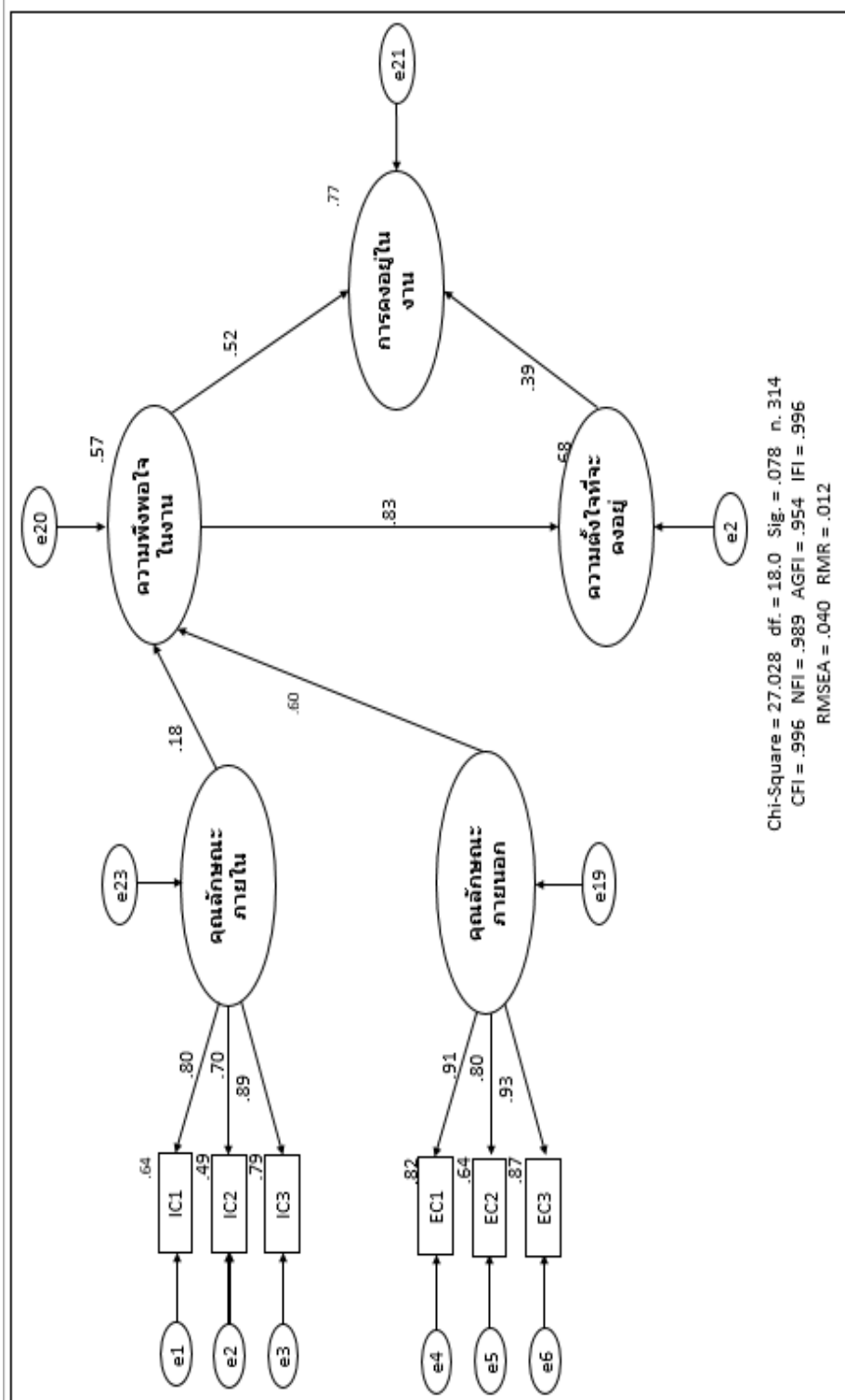
ผลการวิเคราะห์สถิติประเมินความกลมกลืนของสมการเชิงโครงสร้างแบบจำลองความสัมพันธ์ก่อนปรับโมเดลพบว่าไม่มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยมีค่า Chi-Square = 1247.289 df. = 114.0 Sig. = 0.000 < 0.05 และมีค่าดัชนีวัดความสอดคล้องกลมกลืน

เชิงสัมพัทธ์ (CFI) เท่ากับ 0.745 ต่ำกว่าเกณฑ์ 0.90, ดัชนีวัดความกลมกลืน (GFI) เท่ากับ 0.712 ต่ำกว่าเกณฑ์ 0.90, ดัชนีวัดความกลมกลืนที่ปรับแก้ไขแล้ว (AGFI) เท่ากับ 0.614 ต่ำกว่าเกณฑ์ 0.80, ดัชนีรากที่สองของค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อนกำลังสองของการประมาณค่า (RMSEA) เท่ากับ $0.178 > 0.05$ สูงกว่าเกณฑ์, ดัชนีความกลมกลืนประเภทเปรียบเทียบกับรูปแบบอิสระ (NFI) เท่ากับ 0.728 ต่ำกว่าเกณฑ์ 0.90 และดัชนีความกลมกลืนเชิงเปรียบเทียบกับรูปแบบฐาน (IFI) เท่ากับ 0.746 ต่ำกว่าเกณฑ์ 0.90 และดัชนีวัดความสอดคล้องกลมกลืนในรูปความคลาดเคลื่อน หรือ รากที่สองของค่าเฉลี่ยกำลังสองของส่วนเหลือมาตรฐาน (RMR) เท่ากับ $0.170 > 0.05$ สูงกว่าเกณฑ์ ซึ่งดัชนีข้างต้นไม่ผ่านเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ทั้ง 7 ดัชนี จึงกล่าวได้ว่าโมเดลไม่มีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ จึงนำมาปรับเปลี่ยนจำลองใหม่โดยวิธีเชื่อมตัวแปร Modification Indices โดยทำการปรับเปลี่ยนจำลองโดยวิธีเชื่อมต่อความคลาดเคลื่อนระหว่างสองตัวแปรของโมเดลสมการเชิงโครงสร้างความสัมพันธ์ รวมจำนวนทั้งสิ้น 40 คู่

ตาราง 9 แสดงค่าสถิติประเมินความกลมกลืนของสมการเชิงโครงสร้างแบบจำลองความสัมพันธ์หลังปรับเปลี่ยน

ดัชนี	เกณฑ์วัด	ผลลัพธ์	แปลผล	อ้างอิง
Chi-Square	-	27.028	-	-
Sig.	> 0.05	0.078	กลมกลืน	Hair et al. (2006)
GFI	> 0.90	0.981	กลมกลืน	Durand-Moreau and Usunier (1999)
AGFI	> 0.90	0.954	กลมกลืน	Hair et al. (2006)
NFI	> 0.90	0.989	กลมกลืน	Hair et al. (2006)
IFI	> 0.90	0.996	กลมกลืน	Hair et al. (2006)
CFI	> 0.90	0.996	กลมกลืน	Hair et al. (2006)
RMR	< 0.05	0.012	กลมกลืน	Diamantopoulos, Siguaw, and Siguaw (2000)
RMSEA	< 0.05	0.040	กลมกลืน	Hair et al. (2006)

จากตาราง เมื่อพิจารณาค่าดัชนีวัดความกลมกลืนตามเกณฑ์ที่ใช้ในการพิจารณาความกลมกลืน พบว่าโมเดลสมการเชิงโครงสร้างแบบจำลองโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ในงานของพนักงานองค์กรเทรตติ้งในเขตกรุงเทพมหานคร ที่ปรับเปลี่ยนมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ แสดงผลตามภาพประกอบ



ภาพประกอบ 4 ผลการทดสอบโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของการคงอยู่ในงาน

ด้วยเหตุนี้จึงพิจารณาได้ว่าโมเดลสมการเชิงโครงสร้างหลังปรับแก้ นั้นสอดคล้องตามแนวคิดของ Hair et al. (2006) แสดงว่า โมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยมีค่า $\chi^2 = 27.028$ $df = 18.0$ และ $Sig. = 0.078 > 0.05$ นอกจากนั้นผลการวิเคราะห์พบว่า ดัชนีและค่าสถิติเหล่านี้ผ่านเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ทั้ง 7 ดัชนี สรุปได้ดังนี้

1. ดัชนีวัดความสอดคล้องกลมกลืนเชิงสัมพัทธ์ (Comparative Fit Index: CFI) ซึ่งผลการวิเคราะห์มีค่าเท่ากับ $0.996 > 0.90$ ผลของค่าดัชนีเป็นไปตามแนวคิดของ Hair et al. (2006) ซึ่ง CFI ที่ดีควรมีค่า 0.90 ขึ้นไป แสดงว่าโมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนเชิงสัมพัทธ์

2. ดัชนีวัดความกลมกลืน (Goodness of Fit Index: GFI) เป็นการแสดงถึงปริมาณความแปรปรวนและความแปรปรวนร่วมที่อธิบายได้ด้วยโมเดล ซึ่งผลการวิเคราะห์มีค่าเท่ากับ $0.981 > 0.90$ ผลของค่าดัชนีเป็นไปตามแนวคิดของ Hair et al. (2006) และ Mueller (1996) ซึ่ง GFI ที่ดีควรมีค่า 0.90 ขึ้นไป แสดงว่าโมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนเชิงสัมพัทธ์

3. ดัชนีวัดความกลมกลืนที่ปรับแก้ไขแล้ว (Adjusted Goodness of Fit Index: AGFI) เป็นการแสดงถึงปริมาณความแปรปรวนและความแปรปรวนร่วมที่อธิบายได้ด้วยโมเดล ปรับแก้ด้วยองศาความเป็นอิสระ โดยทั่วไปค่า AGFI มีค่าระหว่าง 0 ถึง 1 ค่า ซึ่ง ค่า AGFI ที่ยอมรับได้ควรมีค่ามากกว่า 0.90 ซึ่งผลการวิเคราะห์มีค่าเท่ากับ $0.954 > 0.90$ ผลของค่าดัชนีเป็นไปตามแนวคิดของ Durand-Moreau and Usunier (1999) ซึ่ง AGFI ที่ดีควรมีค่า 0.90 ขึ้นไป แสดงว่าโมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนเชิงสัมพัทธ์

4. ดัชนีรากที่สองของค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อนกำลังสองของการประมาณค่า (Root Mean Square Error of Approximation: RMSEA) เป็นค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานโดยค่า RMSEA ที่ดีมากควรมีค่าน้อยกว่า 0.05 หรือมีค่าระหว่าง 0.05 ถึง 0.08 หมายถึงโมเดลค่อนข้างสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ซึ่งผลการวิเคราะห์มีค่าเท่ากับ $0.040 < 0.08$ ซึ่งเป็นค่า RMSEA ที่ดีมาก ผลของค่าดัชนีเป็นไปตามแนวคิด ตรงตามเกณฑ์ของ Hair et al. (2006) แสดงว่าโมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนเชิงสัมพัทธ์

5. ดัชนีความกลมกลืนประเภทเปรียบเทียบกับรูปแบบอิสระ (Normed fit index: NFI) เป็นค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน โดยค่า NFI ที่ยอมรับได้ควรมีค่ามากกว่า 0.90 ซึ่งผลการวิเคราะห์มีค่าเท่ากับ $0.989 > 0.90$ ผลของค่าดัชนีเป็นไปตามแนวคิดของ Hair et al. (2006) แสดงว่าโมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนเชิงสัมพัทธ์

6. ดัชนีความกลมกลืนเชิงเปรียบเทียบกับรูปแบบฐาน (Incremental fit index: IFI) เป็นค่าดัชนีที่ทดสอบเปรียบเทียบรูปแบบทดสอบกับรูปแบบฐานที่ตัวแปรทุกตัวแปรไม่มี

ความสัมพันธ์กับมีค่ามากกว่า 0.90 ซึ่งจะแสดงว่ารูปแบบทางทฤษฎีสามารถใช้อธิบายความสัมพันธ์ของตัวแปรได้อย่างดีโดยค่า IFI ที่ยอมรับได้ควรมีค่ามากกว่า 0.90 ซึ่งผลการวิเคราะห์มีค่าเท่ากับ $0.996 > 0.90$ ผลของค่าดัชนีนี้เป็นไปตามแนวคิดของ Hair et al. (2006) แสดงว่าโมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนเชิงสัมพัทธ์

7. ดัชนีรากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของส่วนเหลือ (Root Mean Square Residual: RMR) เป็นค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน โดยค่า RMR ควรมีค่าน้อยกว่า 0.05 ซึ่งค่าที่ดีควรมีค่าเท่ากับ 0 หรือเข้าใกล้ 0 มากที่สุด ซึ่งผลการวิเคราะห์มีค่า RMR เท่ากับ $0.012 < 0.05$ ซึ่งเป็นค่า RMR ที่ดีมาก ผลของค่าดัชนีนี้เป็นไปตามแนวคิดและตรงตามเกณฑ์ (Diamantopoulos et al., 2000) แสดงว่าโมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนเชิงสัมพัทธ์

จากผลการวิเคราะห์ค่าดัชนีทั้ง 7 ตัว มีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ซึ่งให้เห็นว่าสมการเชิงโครงสร้างแบบจำลองโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ในงานของพนักงานองค์การเทรตดิ้งในเขตกรุงเทพมหานคร มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ตามเงื่อนไขในการระดับที่ได้รับการยอมรับทางสถิติและเป็นไปตามเกณฑ์การกำหนด ซึ่งแสดงว่าโมเดลในการวัดนี้มีความเที่ยงตรง (Validity) หรือ OK Fit Confirm และจากโมเดลข้างต้น ผู้วิจัยได้ทำการสรุปค่าอิทธิพลสมการเชิงโครงสร้างเชิงสาเหตุแบบจำลองความสัมพันธ์ดังนี้

ตาราง 10 สรุปค่าอิทธิพลสมการเชิงโครงสร้างเชิงสาเหตุแบบจำลองความสัมพันธ์

ตัวแปรตาม	R2	อิทธิพล	ตัวแปรอิสระ			
			คุณลักษณะภายนอก	คุณลักษณะภายใน	ความพึงพอใจในงาน	ความตั้งใจที่จะคงอยู่
ความพึงพอใจในงาน	0.57	ทางตรง	0.60	0.18	-	-
		ทางอ้อม	-	-	-	-
ความตั้งใจที่จะคงอยู่	0.68	ทางตรง	-	-	0.83	-
		ทางอ้อม	0.50	0.15	-	-
การคงอยู่ในงาน	0.77	ทางตรง	-	-	0.52	0.39
		ทางอ้อม	0.51	0.16	0.33	-

ผลการวิเคราะห์ทดสอบสมการเชิงโครงสร้างแบบจำลองความสัมพันธ์พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการดำรงคงอยู่ในงานสูงสุดคือ ด้านความพึงพอใจในงาน มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลโดยรวมที่ 0.85 รองลงมาคือด้านคุณลักษณะภายนอก มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลโดยรวมที่ 0.51 ด้านความตั้งใจที่จะคงอยู่ มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลโดยรวมที่ 0.39 ด้านคุณลักษณะภายใน มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลโดยรวมที่ 0.16 และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการดำรงคงอยู่สูงสุดคือ ด้านความพึงพอใจในงาน มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลโดยรวมที่ 0.83 รองลงมาคือ ด้านคุณลักษณะภายนอก มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลโดยรวมที่ 0.50 ด้านคุณลักษณะภายใน มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลโดยรวมที่ 0.15 นอกจากนี้ผลวิจัยพบว่าด้านคุณลักษณะภายนอกมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลโดยรวมที่ 0.60 และด้านคุณลักษณะภายในมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลโดยรวมที่ 0.18



บทที่ 5

สรุป อภิปราย และข้อเสนอแนะ

งานวิจัยนี้มีจุดมุ่งหมายที่จะศึกษาโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ในงานของพนักงานองค์การเทรตดิ้งในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งผู้วิจัยทำการสรุปสาระสำคัญของ การวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะดังนี้

วัตถุประสงค์ของงานวิจัยคือ 1. เพื่อตรวจสอบความตรงของโมเดลอิทธิพลของ คุณลักษณะภายนอกและคุณลักษณะภายใน ที่ส่งผลต่อการคงอยู่ในงานของพนักงานบริษัทเทรต ดิ้ง โดยมีความพึงพอใจในงานและความตั้งใจที่จะคงอยู่เป็นตัวแปรส่งผ่าน 2. เพื่อศึกษาอิทธิพล ทางตรงและทางอ้อมของปัจจัยเชิงสาเหตุ ที่ส่งผลต่อการคงอยู่ในงานของพนักงานบริษัทเทรตดิ้ง

ตัวอย่างการวิจัยในครั้งนี้คือ พนักงานจากองค์การประเภทเทรตดิ้งภาคเอกชนสัญชาติ ญี่ปุ่นที่มีที่ตั้งอยู่ในจังหวัดกรุงเทพมหานครจำนวน 3 องค์การ ซึ่งทั้งสามองค์การมีพนักงานรวมกัน ทั้งสิ้นจำนวน 550 คน โดยผู้วิจัยได้ทำการกำหนดขนาดตัวอย่างตามตารางของ Hair et al. (1998) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 220 คน อย่างไรก็ตาม ผู้วิจัยได้ทำการ เก็บตัวอย่างเพิ่มขึ้นเป็น 340 คน หรือ 55% โดยประมาณ เพื่อป้องกันกรณีที่เป็นแบบสอบถามที่ได้รับ กลับมานั้นไม่สมบูรณ์หรือไม่ได้รับการตอบกลับ ซึ่งผู้วิจัยได้รับการตอบกลับเป็นจำนวนทั้งสิ้น 314 คน คิดเป็นร้อยละ 92

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องต่างๆเพื่อนำมาสร้างเป็นเครื่องมือวิจัย โดยเครื่องมือวิจัยนี้มีทั้งหมด 5 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ภูมิลำเนา และระยะเวลาในการปฏิบัติงานกับองค์การ ส่วนที่ 2 การคงอยู่ในงานและความตั้งใจที่จะคงอยู่ ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจในงาน ส่วนที่ 4 คุณลักษณะภายใน ประกอบด้วยความท้าทายในงาน ความมีอิสระในงาน การได้พัฒนาทักษะ ส่วนที่ 5 คุณลักษณะภายนอก ประกอบด้วยความยุติธรรม การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา ความก้าวหน้าในสายงาน โดยผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบหาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยนำแบบวัดมาทำการหาค่า IOC (The index of item-objective congruence) โดยทุกข้อต้องมีค่าดัชนีความสอดคล้องตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป ซึ่งเครื่องมือนี้มีค่าความเที่ยงอยู่ที่ 0.90 และได้ทำการทดลองใช้แบบสอบถาม (Try Out) กับกลุ่มบุคคลที่ไม่ได้เกี่ยวข้องกับกลุ่มตัวอย่าง วิเคราะห์คุณภาพเครื่องมือเพื่อหาค่าอำนาจจำแนกและค่าความเชื่อมั่น โดยเครื่องมือนี้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha) เท่ากับ .951 และมี

คุณภาพเครื่องมือรายด้านอยู่ที่ .267-.761 หลังจากนั้น ผู้วิจัยได้นำเครื่องมือที่สมบูรณ์ไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างเพื่อเก็บข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการขอหนังสือขอความร่วมมือเพื่อขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูล และได้รับการรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์จากทางมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒก่อนทำการเก็บข้อมูล (หมายเลขรับรอง SWUEC-G-070/2563X) นำแบบวัดการคงอยู่ในงานไปเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง โดยขั้นตอนนี้ทางผู้วิจัยได้รับการอนุเคราะห์จากทางแผนกบุคคลของแต่ละบริษัทในการเป็นผู้กระจายแบบสอบถามออนไลน์ ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามสามารถแสกน QR Code และตอบแบบสอบถามผ่านทางโทรศัพท์มือถือได้ทันที จากนั้นจึงนำผลข้อมูลที่ได้มากระทำการจำแนกแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์มาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติเป็นลำดับถัดไป

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติบรรยาย (Descriptive Statistics) การแจกแจงความถี่ของข้อมูลด้วยค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) มีการใช้สถิติในการวิเคราะห์สมการโครงสร้าง (System Equation Model: SEM) ตรวจสอบความกลมกลืนของโมเดลการวิจัยกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (Model Fit) โดยผู้วิจัยทำการตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (Assessment of Model Fit) โดยดัชนีที่ใช้ในการตรวจสอบความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ประกอบด้วย ดัชนีค่า Chi-Square, CFI, GFI, IFI, NFI, AGF, RMSEA และ RMR โดยเกณฑ์ในการตรวจสอบความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดล ประมวลผลข้อมูลจากโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ

สรุปผลการวิจัย

จากผลการวิเคราะห์ทั้งหมด ผู้วิจัยได้ทำการสรุปผลการทดสอบสมมติฐานแบบจำลองสมการเชิงโครงสร้างความสัมพันธ์ได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1: คุณลักษณะภายนอกมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความพึงพอใจในงาน ผลการทดสอบคือคุณลักษณะภายนอกมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความพึงพอใจในงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง 0.60 มีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงได้ร้อยละ 57 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.001 สรุปได้ว่า ยอมรับสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 2: คุณลักษณะภายในมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความพึงพอใจในงาน ผลการทดสอบคือคุณลักษณะภายในมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความพึงพอใจในงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง 0.18 มีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงได้ร้อยละ 57 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 สรุปได้ว่า ยอมรับสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 4: ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความตั้งใจที่จะ

สมมติฐานที่ 5: ความตั้งใจที่จะคงอยู่มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อการคงอยู่ในงาน

สมมติฐานที่ 6: คุณลักษณะภายนอกมีอิทธิพลทางอ้อมเชิงบวกต่อการคงอยู่ในงาน

สมมติฐานที่ 7: คุณลักษณะภายในมีอิทธิพลทางอ้อมเชิงบวกต่อการคงอยู่ในงาน

สมมติฐานที่ 8: คุณลักษณะภายนอกมีอิทธิพลทางอ้อมเชิงบวกต่อความตั้งใจที่จะ

สมมติฐานที่ 9: คุณลักษณะภายในมีอิทธิพลทางอ้อมเชิงบวกต่อความตั้งใจที่จะคง

อยู่ โดยมีความพึงพอใจในงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน ผลการทดสอบคือ คุณลักษณะภายนอกมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความตั้งใจที่จะคงอยู่โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง 0.15 มีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงได้ร้อยละ 68 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.001 สรุปได้ว่า ยอมรับสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 10: ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลทางอ้อมเชิงบวกต่อการคงอยู่ในงาน โดยมีความตั้งใจที่จะคงอยู่เป็นตัวแปรส่งผ่าน ผลการทดสอบคือ ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อการคงอยู่ในงานโดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง 0.33 มีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงได้ร้อยละ 77 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.001 สรุปได้ว่า ยอมรับสมมติฐาน

อภิปรายผล

ผู้วิจัยได้อภิปรายผลการวิจัยตามลำดับของสมมติฐาน ดังต่อไปนี้

คุณลักษณะภายนอกมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในงานตามสมมติฐานสอดคล้องกับทฤษฎีของ Eisenberger et al. (2002) โดยด้านคุณลักษณะภายนอกมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความพึงพอใจในงานโดยรวมที่ 0.60 สอดคล้องกับงานวิจัยของ พรภัทร์ รุ่งมงคลทรัพย์ (2556) ที่พบว่าคุณลักษณะภายนอกนั้นมีผลต่อความพึงพอใจในงานเป็นอย่างมาก โดยคุณลักษณะภายนอกคือ ด้านความยุติธรรม การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา และโอกาสก้าวหน้าในสายงานนั้นส่งผลให้บุคคลากรมีความรู้สึกว่าองค์กรนั้นเห็นคุณค่าของและมีความพึงพอใจในการทำงานที่สูง สอดคล้องกับงานวิจัยของฉัตรกมล เจริญวิภาดา (2552) ซึ่งในมุมมองของพนักงาน องค์กรจะมีบทบาทสำคัญเป็นอย่างมากกับความรู้สึกทางสังคมของบุคลากร ในส่วนของคุณลักษณะภายในด้านความท้าทายในงาน การได้มีอิสระในงาน การได้ใช้ทักษะส่งผลให้บุคคลเกิดความรู้สึกถึงความมีส่วนร่วมในงาน มีความรู้สึกถึงความสำคัญของบทบาทหน้าที่ในตน ซึ่งทำให้บุคคลนั้นรู้สึกถึงความมั่นคงจนเกิดเป็นความรู้สึกพึงพอใจในงาน (พิศมัย บุญญาภา & ภิรดา ชัยรัตน์, 2563)

คุณลักษณะภายในมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในงานตามสมมติฐานสอดคล้องกับทฤษฎีของ Deci & Ryan (2010) ซึ่งอธิบายถึงการที่บุคคลได้รับการตอบสนองตามเงื่อนไขในการทำงานก็จะก่อให้เกิดแรงจูงใจที่จะปฏิบัติงานและเกิดเป็นความพึงพอใจในท้ายที่สุด โดยด้านคุณลักษณะภายในมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความพึงพอใจในงานโดยรวมที่ 0.18 ด้วยเหตุนี้ องค์กรควรต้องมีความใส่ใจในด้านคุณลักษณะภายใน ซึ่งประกอบไปด้วย ความท้าทายในงาน ความมีอิสระในงาน และการได้พัฒนาทักษะ จากผลการวิจัยจะเห็นได้ว่าทั้งสามองค์ประกอบมีความสำคัญให้บุคลากรมีเจตคติที่ดีต่อการทำงาน ดังเช่นในที่ Hackman & Oldham (1980) ได้อธิบายไว้ว่าคุณลักษณะงานที่ดีมีประสิทธิภาพนั้นจะสร้างแรงจูงใจให้บุคคลมีความต้องการจะปฏิบัติงาน โดยเจตคตินี้จะส่งผลให้บุคคลมีความต้องการอยากที่จะปฏิบัติงานซึ่งก็คือ ความพึงพอใจในงานนั่นเอง นอกจากนี้ Van Hoof & Van Hooft (2014) ก็ยังได้อธิบายถึง

การที่บุคคลได้มีความสำเร็จจากการปฏิบัติงานของตนเองก็จะก่อให้เกิดความพึงพอใจและยินดีที่จะปฏิบัติงานต่อไป

ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการคงอยู่ในงานตามสมมติฐานโดยมีค่าสัมประสิทธิ์โดยรวมที่ 0.85 ผลการวิเคราะห์โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุได้อธิบายให้เห็นว่าความพึงพอใจในงานนั้นมีส่วนในการเพิ่มการคงอยู่ในงาน (Hakanen et al., 2006) ซึ่งหมายความว่าพนักงานองค์กรที่ตรงทั้งสามองค์กรนั้นมีการรับรู้ถึงความพอใจในงานเป็นปัจจัยสำคัญปัจจัยหนึ่ง สอดคล้องกับงานวิจัยของ สันติชัย อินทรอ่อน (2550) โดยหากองค์กรสามารถสร้างความพึงพอใจในงานให้เกิดขึ้นได้ องค์กรก็มีแนวโน้มสูงที่จะรักษาบุคลากรให้คงอยู่กับองค์กรได้ และความพึงพอใจในงานจะส่งผลถึงความต้องการดำรงไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกขององค์กร ความรู้สึกนี้เป็นผลทางพฤติกรรมที่มีที่มาจากความพึงพอใจในงาน และสามารถใช้อย่างมีประสิทธิภาพได้เป็นอย่างดี (ชัชวาล อรวงศ์ศุภทัต & ศรัณย์ พิมพ์ทอง, 2018)

ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความตั้งใจที่จะคงอยู่เป็นไปตามสมมติฐานโดยมีค่าสัมประสิทธิ์โดยรวมที่ 0.83 ซึ่งหมายความว่า ความตั้งใจที่จะคงอยู่นั้นจะเกิดขึ้นหรือมีการดำรงไว้ก็ต่อเมื่อบุคลากรมีระดับของความพึงพอใจในงานที่มากพอ (Steel & Lounsbury, 2009) หรือสอดคล้องกับงานวิจัยที่อธิบายว่าหากบุคลากรในองค์กรเกิดความพึงพอใจในงาน บุคลากรเหล่านั้นจะไม่มี ความคำนึงถึงการมองหาโอกาสใหม่ๆ หรือการย้ายงานในช่วงเวลา ณ ตอนนั้น (ปริญญญา ปิ่นทอง & จุฑามาศ ทวีไพบูลย์วงศ์, 2561) และยังมีงานวิจัยที่อธิบายว่า ความตั้งใจที่จะคงอยู่นั้นสืบเนื่องด้วยตัวบุคลากรมีความผูกพันและพึงพอใจกับงานและองค์กรของตนเองอยู่แล้ว แม้ว่าจะงานที่อื่นๆอาจให้ผลตอบแทนที่มากกว่าเช่น เงินเดือนที่สูงกว่าสวัสดิการที่ดีกว่า หรือตำแหน่งที่ใหญ่โตกว่าก็อาจไม่สามารถโน้มน้าวให้บุคลากรมีความคิดจะเปลี่ยนงานได้ในระยะเวลานั้นๆ ตราบใดที่บุคคลยังคงมีความพึงพอใจในงานอยู่ (สิริพิมพ์ ชูพาน, อาริรัตน์ ขำอยู่, ศิริวัลห์ วัฒนสินธุ์, & ดวงใจ วัฒนสินธุ์, 2560)

ความตั้งใจที่จะคงอยู่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการคงอยู่ในงานเป็นไปตามสมมติฐานโดยมีค่าสัมประสิทธิ์โดยรวมที่ 0.39 สอดคล้องกับแนวคิดของ Taunton et al. (1989) ความตั้งใจที่จะคงอยู่ในงานนั้นเป็นปัจจัยที่สามารถทำนายถึงการคงอยู่ในงานได้เป็นอย่างมาก สอดคล้องกับที่ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2553) สรุปไว้ว่า หากบุคลากรมีความตั้งใจที่จะคงอยู่ในช่วงเวลานั้นๆสูง องค์กรก็สามารถคาดการณ์ได้ว่าบุคลากรจะมีการคงอยู่ในงานที่สูงตามไปด้วยซึ่งจะส่งผลให้บุคลากรมีการทำงานที่ทุ่มเท และไม่รู้สึกรำคาญเป็นส่วนเกินของชีวิต สอดคล้องกับงานวิจัยของ จุฬารัตน บินดุหลม (2562) ระดับความตั้งใจที่จะลาออกเป็นตัวชี้วัดถึงการคงอยู่ในงาน รวมไปถึง

ถึงประสิทธิภาพการทำงาน และการเป็นส่วนหนึ่งของงาน ด้วยเหตุนี้ ความตั้งใจคงอยู่ในงาน จึงส่งผลต่อการคงอยู่ในงานและองค์การสามารถคาดหวังได้ถึงประสิทธิภาพการทำงาน หากองค์การสามารถรับรู้ได้ถึงความตั้งใจที่จะคงอยู่ของพนักงาน องค์การสามารถออกแบบนโยบายที่เหมาะสมเพื่อเสริมสร้างการคงอยู่ในงานให้มากยิ่งขึ้น รวมไปถึงสามารถป้องกันกรณีที่พนักงานลาออกได้อย่างทัน่วงที่ได้อีกด้วย

ความตั้งใจที่จะคงอยู่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการคงอยู่ในงานเป็นไปตามสมมติฐานโดยมีค่าสัมประสิทธิ์โดยรวมที่ 0.39 สอดคล้องกับแนวคิดของ Taunton et al. (1989) ความตั้งใจที่จะคงอยู่ในงานนั้นเป็นปัจจัยที่สามารถทำนายถึงการคงอยู่ในงานได้เป็นอย่างมาก สอดคล้องกับที่ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2553) สรุปไว้ว่า หากบุคลากรมีความตั้งใจที่จะคงอยู่ในช่วงเวลานั้นๆสูง องค์การก็สามารถคาดการณ์ได้ว่าบุคลากรจะมีการคงอยู่ในงานที่สูงตามไปด้วยซึ่งจะส่งผลให้บุคลากรมีการทำงานที่ทุ่มเท และไม่รู้สึกรำงานเป็นส่วนเกินของชีวิต สอดคล้องกับงานวิจัยของจุไรวรรณ บินดุเลหม (2562) ระดับความตั้งใจที่จะลาออกเป็นตัวชี้วัดถึงการคงอยู่ในงาน รวมไปถึงถึงประสิทธิภาพการทำงาน และการเป็นส่วนหนึ่งของงาน ด้วยเหตุนี้ ความตั้งใจคงอยู่ในงาน จึงส่งผลต่อการคงอยู่ในงานและองค์การสามารถคาดหวังได้ถึงประสิทธิภาพการทำงาน หากองค์การสามารถรับรู้ได้ถึงความตั้งใจที่จะคงอยู่ของพนักงาน องค์การสามารถออกแบบนโยบายที่เหมาะสมเพื่อเสริมสร้างการคงอยู่ในงานให้มากยิ่งขึ้น รวมไปถึงสามารถป้องกันกรณีที่พนักงานลาออกได้อย่างทัน่วงที่ได้อีกด้วย

คุณลักษณะภายนอกมีอิทธิพลทางอ้อมเชิงบวกต่อการคงอยู่ในงาน โดยมีความพึงพอใจในงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน เป็นไปตามสมมติฐานโดยมีค่าสัมประสิทธิ์โดยรวมที่ 0.51 สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุมินทร เป้าธรรม (2554) ที่ได้มีการศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะภายนอก ที่มีผลต่อความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน และความตั้งใจของพนักงานที่จะคงอยู่กับองค์การ ซึ่ง ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การนั้นมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความพึงพอใจในการทำงาน และมีความสัมพันธ์ต่อความตั้งใจที่จะคงอยู่ของบุคลากร ซึ่งรัตนภัทร์ สุวรรณสิทธิ์ และ วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์ (2558) ได้อธิบายไว้ว่า คุณลักษณะภายนอกนั้นส่งผลให้บุคลากรมีความต้องการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การและจะส่งอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในงาน ช่วยให้มีผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น เป็นต้น

คุณลักษณะภายในมีอิทธิพลทางอ้อมเชิงบวกต่อการคงอยู่ในงาน โดยมีความพึงพอใจในงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน 0.16 สอดคล้องกับงานวิจัยของ Rudolph et al. (2017) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะภายในงานกับความพึงพอใจในงานและ

การคงอยู่ในงาน โดยผลการวิจัยค้นพบว่าคุณลักษณะภายในงานนั้นมีอิทธิพลเชิงบวกกับการความพึงพอใจในงาน เนื่องจากทำให้บุคคลมีผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น และส่งผลต่อการคงอยู่ในงานต่อไป และงานวิจัยของ Oerlemans & Bakker (2018) ซึ่งอธิบายว่าคุณลักษณะภายในงานส่งผลต่อการสร้างความพึงพอใจและการคงอยู่ในงานสอดคล้องกับทฤษฎีของ Hackman & Oldham (1980) ตามที่ได้กล่าวไว้ข้างต้น

คุณลักษณะภายนอกมีอิทธิพลทางอ้อมเชิงบวกต่อความตั้งใจที่จะคงอยู่ โดยมีความพึงพอใจในงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน 0.50 สอดคล้องกับทฤษฎีของ Eisenberger et al. (1987) ซึ่งได้อธิบายว่าคุณลักษณะภายนอกนั้นจะก่อให้เกิดความพึงพอใจในงาน โดยความพึงพอใจในงานนั้นสามารถสร้างอิทธิพลเชิงบวกได้อย่างหลายหลาย ไม่ว่าจะเป็นความผูกพันในงาน (Work Engagement) ความภักดีต่อองค์กร (Organizational Loyalty) ก่อให้เกิดเป็นประสบการณ์และเจตคติเชิงบวกต่อองค์กรรวมไปถึงความตั้งใจที่จะคงอยู่ (Wnuk, 2017) ดังนั้นความพึงพอใจในงานนั้นจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่องค์กรต้องพิจารณาและมุ่งเน้นในการสร้างความพึงพอใจอยู่อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้เกิดเป็นความตั้งใจที่จะคงอยู่อย่างต่อเนื่อง จนนำไปสู่การคงอยู่ในงานต่อไป

คุณลักษณะภายในมีอิทธิพลทางอ้อมเชิงบวกต่อความตั้งใจที่จะคงอยู่ โดยมีความพึงพอใจในงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน 0.15 สอดคล้องกับแนวคิดของ Hackman et al. (1975) ซึ่งอธิบายว่าองค์กรควรให้ความสนใจกับคุณลักษณะภายในงาน โดยมุ่งเน้นการออกแบบส่งเสริมเนื้อหาภายในงาน เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับพนักงาน โดยตัวเนื่องานนั้นต้องมีความท้าทาย คือมีระดับความยากที่เหมาะสม ส่งผลให้บุคคลสามารถพัฒนาตนเองได้ ความเป็นอิสระให้บุคคลสามารถกำหนดการตัดสินใจได้ด้วยตนเอง ซึ่งการออกแบบลักษณะงานนี้จะส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน ผลการปฏิบัติงาน และจะนำไปสู่ความตั้งใจที่จะคงอยู่ในท้ายที่สุด

ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลทางอ้อมเชิงบวกต่อการคงอยู่ในงาน โดยมีความตั้งใจที่จะคงอยู่เป็นตัวแปรส่งผ่าน 0.52 สอดคล้องกับแนวคิดของ Leiter & Maslach (1999) และ Schaufeli et al. (2002) ซึ่งอธิบายว่าความพึงพอใจในงานคือระดับของความพึงพอใจในด้านความรู้สึก ซึ่งสัมพันธ์กับสิ่งที่บุคคลตั้งเป้าหมาย หรือมีความคาดหวังไว้ก่อนหน้านี้ จนก่อให้เกิดเป็นความรู้สึกเชิงบวกต่องานที่ตนปฏิบัติ ซึ่งเจตคติเชิงบวกเหล่านี้จะนำไปสู่ผลลัพธ์ที่บุคคลจะมีพฤติกรรมที่ดีเช่น การปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มกำลังความสามารถ การมีความพยายามในการช่วยเหลือองค์กรเท่าที่จะช่วยได้ เป็นต้น และในขณะเดียวกัน การมีความรู้สึกของความพึงพอใจ

ในงานก็จะส่งกระทบเชิงลบต่อความเครียด และความเหนื่อยหน่ายที่เป็นสาเหตุสำคัญของการลาออก โดยในท้ายที่สุด บุคคลก็จะเกิดการคงอยู่ในงานต่อไป

ตามข้อมูลข้างต้น การวิจัยนี้เป็นไปตามทฤษฎีการคงอยู่ในงานของ Ellenbecker และตัวแปรทั้งหมดนั้นมีผลต่อการคงอยู่ในงานของพนักงานองค์การเทรตดิงในจังหวัดกรุงเทพมหานครทั้งสามบริษัทได้ องค์การจึงไม่อาจจะเลยถึงความสำคัญของปัจจัยเหล่านี้ และสามารถนำไปปรับใช้ในเชิงปฏิบัติได้ต่อไป

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

1.1) การคงอยู่ในงานนั้นได้รับอิทธิพลอย่างมากต่อการสร้างความพึงพอใจในงานซึ่งจะนำไปสู่ความตั้งใจที่จะคงอยู่ และการคงอยู่ในงานต่อไป ผลการศึกษานี้อธิบายถึงความสำคัญของปัจจัยทางจิตวิทยา ซึ่งองค์การจะสามารถทำการปรับปรุงนโยบายที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะภายนอก และรูปแบบการทำงานที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะภายใน เพื่อพัฒนาการคงอยู่ในงาน องค์การอาจทดลองศึกษาและปฏิบัติในลักษณะการวิจัยเชิงทดลอง หรือพัฒนาตัวแทรกแซง (Intervention) ได้อย่างเหมาะสม ซึ่งการนำไปประยุกต์โดยคำนึงถึงธรรมชาติขององค์การ เพื่อให้สามารถนำไปปรับใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด

1.2) ผลที่ได้จากงานวิจัยนี้ชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของคุณลักษณะภายนอกและคุณลักษณะภายในที่มีต่อองค์การเทรตดิง เนื่องด้วยสามารถส่งอิทธิพลเชิงบวกต่อความคงอยู่ในงานผ่านทางความพึงพอใจในงานและความตั้งใจที่จะคงอยู่ ด้วยเหตุนี้ จึงมีความสำคัญที่องค์การควรจะทำเครื่องมือวัดเพื่อตรวจเช็คว่าคุณสมบัติประกอบต่าง ๆ ในองค์การนั้นอยู่ในระดับใด เช่น ความท้าทายในงานนั้นอยู่ในระดับสูง ปานกลาง หรือต่ำ อีกทั้งยังสามารถประเมินความความพึงพอใจในงาน ความตั้งใจที่จะคงอยู่ และการคงอยู่ในงานได้อีกด้วยเพื่อนำผลที่ได้มาวิเคราะห์และทำการปรับปรุงได้อย่างตรงประเด็น และยังสามารถจัดลำดับความสำคัญของสิ่งที่องค์การควรต้องปรับปรุงเป็นลำดับขั้นได้อย่างเหมาะสม โดยองค์การประเภทเทรตดิงสามารถนำเครื่องมือจากงานวิจัยนี้ไปปรับใช้ได้ แต่หากเป็นองค์การประเภทอื่น องค์การควรมีการตรวจสอบเครื่องมืออย่างละเอียดถี่ถ้วนว่ามีความสอดคล้องกับบริบทขององค์การหรือไม่ โดยองค์การควรทำการประเมินถึงวัฒนธรรมในองค์การ ธรรมชาติขององค์การ เนื้อหางาน ฯลฯ เพื่อให้สามารถนำเครื่องมือไปปรับใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น เพราะองค์การบางประเภทอาจมีความแตกต่างจากองค์การประเภทเทรตดิงค่อนข้างมาก จึงอาจต้องตรวจสอบบริบทขององค์การและความเหมาะสมในการนำเครื่องมือไปใช้และปรับปรุงต่อไป

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1) การวิจัยครั้งต่อไปควรกำหนดแนวคิดและกิจกรรมว่าองค์การเทรตดิ่งควรปฏิบัติในแนวทางใดจึงจะสามารถสร้างองค์ประกอบของคุณลักษณะภายนอกและภายในที่มีประสิทธิภาพมากพอจนก่อเกิดการคงอยู่ในงาน การวิจัยครั้งต่อไปจึงอาจเป็นการสานต่อเพื่อออกแบบแนวคิดในมุมมองที่เฉพาะเจาะจงมากยิ่งขึ้น เช่น ในมุมมองของบุคลากร องค์ประกอบของคุณลักษณะภายนอกซึ่งก็คือ ความยุติธรรม การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา และโอกาสก้าวหน้าในสายงานนั้นมีที่มาจากอะไร เช่น พฤติกรรมเชิงการเมืองที่ดีในองค์การ การมีทรัพยากรเพียงพอ สภาพแวดล้อมที่มีความแน่นอนและความผันผวนต่ำ ปัจจัยเหล่านี้อาจมีอิทธิพลเชิงบวกต่อคุณลักษณะภายใน เป็นต้น (J. M. Berry, 2015) ด้วยเหตุนี้ การวิจัยครั้งต่อไปจึงอาจมุ่งศึกษาในเชิงลึกของตัวแปรทั้งหมด เพื่อให้ได้เข้าใจในแก่นของการคงอยู่ในงานมากยิ่งขึ้น

2.2) การสร้างการคงอยู่ในงานในองค์การเทรตดิ่งนั้นสามารถกระทำได้ในรูปแบบอื่นๆ อย่างไม่ได้บ้าง และมีปัจจัยใดอีกที่สามารถส่งผลอิทธิพลเชิงบวก ข้อคำถามนี้นั้นเป็นสิ่งที่ควรค่าการศึกษาเพิ่มเติม ยกตัวอย่างเช่น หากมีการนำทฤษฎีทรัพยากรการขัดเกลาทางสังคม (Socialization Resources Theory: SRT) ของ Saks & Gruman (2012) ซึ่งเป็นทฤษฎีที่ใช้ปัจจัยต่างๆ เช่น การสร้างความมีส่วนร่วม การสนับสนุนในเรื่องต่างๆ เพื่อสร้างการปรับตัวให้กับบุคลากรใหม่ทำให้เกิดความผูกพันในงานมากขึ้น ซึ่งจะนำไปสู่การคงอยู่ในงานในท้ายที่สุด (Saks, 2006) ด้วยเหตุนี้ จึงเป็นเรื่องน่าศึกษาว่า ตัวแปร หรือ ปัจจัยอื่นใดบ้างที่สามารถสร้างการคงอยู่ในงานให้เกิดขึ้นได้ รวมไปถึงอาจต่อยอดเพิ่มเติมด้วยการศึกษาถึงปัจจัยที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานได้ในเวลาเดียวกัน ปัจจัยที่ต่างออกไปอาจส่งผลในลักษณะที่แตกต่างออกไปหรือไม่ ยกตัวอย่างเช่น คุณลักษณะนิสัยและพฤติกรรมส่วนบุคคล เช่น ความเป็นคนมีความมั่นใจ ความทะเยอทะยาน หรือความชอบในการเรียนรู้สิ่งใหม่ รวมไปถึงเรื่องของผลตอบแทน สวัสดิการ บทบาทหน้าที่ หรือลำดับขั้นของตำแหน่งนั้นจะมีน้ำหนักความสัมพันธ์และอิทธิพลอย่างไรต่อการคงอยู่ในงาน เพื่อเจาะลึกถึงประเด็นที่ว่า สิ่งเหล่านี้มีผลกระทบต่อการคงอยู่ในงานมากน้อยเพียงใด และมีความสัมพันธ์กับตัวแปรอื่นๆ มากน้อยแค่ไหน ซึ่งการศึกษาเพิ่มเติมเหล่านี้อาจเป็นแนวทางให้องค์การทำการเลือกสรรบุคลากรได้อย่างเหมาะสม และยังช่วยให้องค์การมีความเข้าใจถึงการปรับปรุงองค์การเพื่อเพิ่มการคงอยู่ในงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2.3) งานวิจัยนี้มุ่งเน้นศึกษาว่าปัจจัยใดสามารถสร้างการคงอยู่ในงานซึ่งเป็นการศึกษาอิทธิพลเชิงบวก ด้วยเหตุนี้ การศึกษาในอนาคตอาจเพิ่มเติมนการศึกษาปัจจัยที่อาจก่อให้เกิดการถดถอยของการคงอยู่ในงานซึ่งอาจนำไปสู่การลาออกเช่น การมองหาความมั่นคงในงาน (Job

Security) เช่น พนักงานขายที่ได้รับผลตอบแทนส่วนใหญ่จากค่าคอมมิชชั่น หรือความต้องการเป็นที่ยอมรับของสังคม เช่น พนักงานที่ทำงานในองค์กรขนาดเล็กและมีความต้องการย้ายไปทำงานกับองค์กรที่ใหญ่กว่า มั่นคงกว่า และมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก หรือการจัดการความเครียดส่วนบุคคล เพื่อให้เกิดเป็นองค์ความรู้และมีความเข้าใจในแง่มุมที่หลากหลาย ยกตัวอย่างเช่น ผู้วิจัยอาจมีการศึกษาถึงแนวคิดหรือทฤษฎีในเรื่องของ ความยืดหยุ่นทางจิตใจ (Resilience) ของบุคลากรนั้นมีอิทธิพลต่อการคงอยู่ในงานที่มีความเครียดสูงหรือไม่และอย่างไร หรือความสัมพันธ์ของข้อเรียกร้องจากงาน (Job Demand) และกรอบแนวคิดแบบเติบโต (Growth Mindset) นั้นมีอิทธิพลต่อการคงอยู่ในงานหรือไม่และอย่างไร เป็นต้น เพื่อให้มีความตระหนักรู้ถึงการคงอยู่ในงาน และปัจจัยที่อาจจะเป็นสาเหตุทำให้บุคลากรลาออกได้อย่างชัดเจนและครบถ้วน สามารถหาแนวทางเพื่อเสริมสร้างการคงอยู่และป้องกันการลาออกได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป



บรรณานุกรม

- Adekola, B. (2011). Career planning and career management as correlates for career development and job satisfaction. A case study of Nigerian Bank Employees.“. *Australian Journal of Business and Management Research*, 2.
- Alavi, S. B., & Gill, C. (2017). Leading change authentically: How authentic leaders influence follower responses to complex change. *Journal of Leadership & Organizational Studies*, 24(2), 157-171.
- Antonacopoulou, E. P. (2000). Employee development through self-development in three retail banks. *Personnel Review*, 29(4), 491-508.
- Armstrong, M. (2006). *A handbook of human resource management practice*. London: Kogan Page Publishers.
- Aruna, M., & Anitha, J. (2015). Employee retention enablers: Generation Y employees. *SCMS Journal of Indian Management*, 12(3), 94.
- Berg, T. R. (1991). The importance of equity perception and job satisfaction in predicting employee intent to stay at television stations. *Group & Organization Studies*, 16(3), 268-284.
- Berger, L. A., & Berger, D. R. (2011). *The talent management handbook: Creating a sustainable competitive advantage by selecting, developing, and promoting the best people*: McGraw-Hill New York, NY.
- Berry, J. M. (2015). *Lobbying for the people: The political behavior of public interest groups*: Princeton University Press.
- Berry, M. L. (2010). Predicting Turnover Intent: Examining the Effects of Employee Engagement, Compensation Fairness, Job Satisfaction, and Age.
- Bettencourt, L. A., & Brown, S. W. (1997). Contact employees: Relationships among workplace fairness, job satisfaction and prosocial service behaviors. *Journal of retailing*, 73(1), 39-61.

- Boyle, D. K., Bott, M. J., Hansen, H. E., Woods, C. Q., & Taunton, R. L. (1999). Manager's leadership and critical care nurses' intent to stay. *American Journal of Critical Care*, 8(6), 361.
- Chan, S. H. J., & Ao, C. T. D. (2019). The mediating effects of job satisfaction and organizational commitment on turnover intention, in the relationships between pay satisfaction and work-family conflict of casino employees. *Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism*, 20(2), 206-229.
- Cloutier, O., Felusiak, L., Hill, C., & Pemberton-Jones, E. J. (2015). The Importance of Developing Strategies for Employee Retention. *Journal of Leadership, Accountability & Ethics*, 12(2).
- Cowin, L. (2002). The effects of nurses' job satisfaction on retention: an Australian perspective. *JONA: The Journal of Nursing Administration*, 32(5), 283-291.
- Dawal, S. Z., Taha, Z., & Ismail, Z. (2009). Effect of job organization on job satisfaction among shop floor employees in automotive industries in Malaysia. *International Journal of Industrial Ergonomics*, 39(1), 1-6.
- Deci, E. L., & Ryan, R. M. (2010). Intrinsic motivation. *The corsini encyclopedia of psychology*, 1-2.
- Denison, D. R. (1984). Bringing corporate culture to the bottom line. *Organizational dynamics*, 13(2), 5-22.
- Derby-Davis, M. J. (2014). Predictors of nursing faculty's job satisfaction and intent to stay in academe. *Journal of Professional Nursing*, 30(1), 19-25.
- DeRue, D. S., Nahrgang, J. D., Hollenbeck, J. R., & Workman, K. (2012). A quasi-experimental study of After-Event Reviews and leadership development. *Journal of applied psychology*, 94, 997-1015.
- Diamantopoulos, A., Siguaw, J. A., & Siguaw, J. A. (2000). *Introducing LISREL: A guide for the uninitiated*: Sage.
- Dibble, S. (1999). *Keeping your valuable employees: retention strategies for your organization's most important resource*: John Wiley & Sons.

- Dunkin, J. W., Juhl, N., & Stratton, T. (1996). Why rural practice? *Nursing management*, 27(12), 26.
- Durrande-Moreau, A., & Usunier, J.-C. (1999). Time styles and the waiting experience: an exploratory study. *Journal of Service Research*, 2(2), 173-186.
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., & Sowa, D. (1986). Perceived organizational support. *Journal of applied psychology*, 71(3), 500.
- Eisenberger, R., Stinglhamber, F., Vandenberghe, C., Sucharski, I. L., & Rhoades, L. (2002). Perceived supervisor support: Contributions to perceived organizational support and employee retention. *Journal of applied psychology*, 87(3), 565.
- Ellenbecker, C. H. (2004). A theoretical model of job retention for home health care nurses. *Journal of advanced nursing*, 47(3), 303-310.
- Ellenbecker, C. H., Porell, F. W., Samia, L., Byleckie, J. J., & Milburn, M. (2008). Predictors of home healthcare nurse retention. *Journal of Nursing Scholarship*, 40(2), 151-160.
- Ellenbecker, C. H., Samia, L., Cushman, M. J., & Porell, F. W. (2007). Employer retention strategies and their effect on nurses' job satisfaction and intent to stay. *Home Health Care Services Quarterly*, 26(1), 43-58.
- Feldman, D. C., & Arnold, H. J. (1983). *Managing individual and group behavior in organizations*: McGraw-Hill College.
- Fisher, C. D. (2010). Happiness at work. *International journal of management reviews*, 12(4), 384-412.
- Fodchuk, K. M. (2009). Organizational Justice Perceptions in China: Development of the Chinese Organizational Justice Scale.
- Friese, C. R., & Himes-Ferris, M. L. (2013). Nursing practice environments and job outcomes in ambulatory oncology settings. *The Journal of nursing administration*, 43(3), 149.
- Ganz, F. D., & Toren, O. (2014). Israeli nurse practice environment characteristics, retention, and job satisfaction. *Israel journal of health policy research*, 3(1), 7.

- Gavin, J. F., & Axelrod, W. L. (1977). Managerial stress and strain in a mining organization. *Journal of Vocational Behavior*, 11, 66-74.
- Gefen, D., Straub, D., & Boudreau, M.-C. (2000). Structural equation modeling and regression: Guidelines for research practice. *Communications of the association for information systems*, 4(1), 7.
- Greenberg, J. (1990). Organizational justice: Yesterday, today, and tomorrow. *Journal of management*, 16(2), 399-432.
- Greguras, G. J., & Diefendorff, J. M. (2009). Different fits satisfy different needs: Linking person-environment fit to employee commitment and performance using self-determination theory. *Journal of applied psychology*, 94(2), 465.
- Güteryüz, G., Güney, S., Aydın, E. M., & AŞan, Ö. (2008). The mediating effect of job satisfaction between emotional intelligence and organisational commitment of nurses: A questionnaire survey. *International journal of nursing studies*, 45(11), 1625-1635.
- Hackman, J. R., Oldham, G., Janson, R., & Purdy, K. (1975). A new strategy for job enrichment. *California Management Review*, 17(4), 57-71.
- Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1980). *Work redesign* Addison-Wesley series on organization development. Boston: Addison-Wesley.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., Anderson, R. E., & Tatham, R. (2006). Multivariate data analysis . Uppersaddle River. In: NJ: Pearson Prentice Hall.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., Anderson, R. E., & Tatham, R. L. (1998). *Multivariate data analysis* (Vol. 5): Prentice hall Upper Saddle River, NJ.
- Hakanen, J. J., Bakker, A. B., & Schaufeli, W. B. (2006). Burnout and work engagement among teachers. *Journal of school psychology*, 43(6), 495-513.
- Hattie, J., & Timperley, H. (2007). The power of feedback. *Review of educational research*, 77(1), 81-112.
- Holland, P., Cooper, B., & Sheehan, C. (2017). Employee voice, supervisor support, and engagement: the mediating role of trust. *Human Resource Management*, 56(6), 915-929.

- Huang, X., & Van de Vliert, E. (2003). Where intrinsic job satisfaction fails to work: National moderators of intrinsic motivation. *Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior*, 24(2), 159-179.
- Ismajli, N., Krasniqi, I., & Qosja, E. (2015). Career development and advancement of human resources—how they influence the performance qualities of local government administration. *Issues in Business Management and Economics*, 3(2), 17-23.
- Jones, G. R., & George, J. M. (2008). *Understanding and managing organizational behavior* (Fifth Edition). New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Kaliski, B. S. (2009). *Encyclopedia of Business and Finance* (Second Edition). Detroit: Thompson Gale.
- Kanungo, R. N. (1990). Work alienation in developing countries: Western models and Eastern realities. *Management in developing countries*, 1937208.
- Kashyap, S. J., & Serrao, N. D. (2016). Motives to Stay: Gaining Employee Insights for Designing Talent Retention Strategies.
- Kim, K., & Jogaratnam, G. (2010). Effects of individual and organizational factors on job satisfaction and intent to stay in the hotel and restaurant industry. *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, 9(3), 318-339.
- Kirkland, J. E., Eisenberger, R., Lewis, B. A., & Wen, X. (2017). *Perceived Organizational Support, Anticipated Change in Organizational Support, and Commitment*. Paper presented at the Academy of Management Proceedings.
- Koustelios, A. D., & Bagiatis, K. (1997). The Employee Satisfaction Inventory (ESI): Development of a scale to measure satisfaction of Greek employees. *Educational and psychological Measurement*, 57(3), 469-476.
- Lawshe, C. H. (1975). A quantitative approach to content validity. *Personnel psychology*, 28(4), 563-575.
- Leiter, M. P., & Maslach, C. (1999). Six areas of worklife: a model of the organizational context of burnout. *Journal of health and Human Services administration*, 472-489.

- Lin, P.-K., Pham, B. T. N., Li, S.-Y., & Lin, P.-C. (2015). *Impacts of leadership styles, job satisfaction, and job characteristics on public servants' organizational commitment*. Paper presented at the 2015 12th International Conference on Service Systems and Service Management (ICSSSM).
- Locke, E. A. (1976). The nature and causes of job satisfaction. *Handbook of industrial and organizational psychology*.
- London, M., & Smither, J. W. (1999). Empowered self-development and continuous learning. *Human Resource Management: Published in Cooperation with the School of Business Administration, The University of Michigan and in alliance with the Society of Human Resources Management*, 38(1), 3-15.
- Mathis, R., & Jackson, J. (2004). Human Resource Management, Singapore. *Thomson Asia Pte. Ltd.*
- McCall, M. W., Lombardo, M. M., & Morrison, A. M. (1988). *The lessons of experience: How successful executives develop on the job* Lexington: MA: Lexington Books.
- Mowday, R. T., Steers, R. M., & Porter, L. W. (1979). The measurement of organizational commitment. *Journal of Vocational Behavior*, 14(2), 224-247.
- Mueller, C. W., & McCloskey, J. C. (1990). Nurses' job satisfaction: a proposed measure. *Nursing research*.
- Norman, G. R., & Streiner, D. L. (2003). *PDQ statistics*: PMPH USA.
- Oerlemans, W. G., & Bakker, A. B. (2018). Motivating job characteristics and happiness at work: A multilevel perspective. *Journal of applied psychology*, 103(11), 1230.
- Osborne, S. (2004). The art of rewarding and retaining staff, part 1. *Nurse Leader*, 2(3), 49-51.
- Price, J. L., & Mueller, C. W. (1981). A causal model of turnover for nurses. *Academy of management journal*, 24(3), 543-565.
- Qureshi, M. A., & Hamid, K. (2017). Impact of supervisor support on job satisfaction: A moderating role of fairness perception. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 7(3), 235-242.

- Reichard, R. J., & Johnson, S. K. (2011). Leader self-development as organizational strategy. *The Leadership Quarterly*, 22(1), 33-42.
- Rhoades, L., & Eisenberger, R. (2002). Perceived organizational support: a review of the literature. *Journal of applied psychology*, 87(4), 698.
- Rudolph, C. W., Katz, I. M., Lavigne, K. N., & Zacher, H. (2017). Job crafting: A meta-analysis of relationships with individual differences, job characteristics, and work outcomes. *Journal of Vocational Behavior*, 102, 112-138.
- Ryan, P. (2018). Sogo Shosha: Understanding Japan's super suppliers and distributors. Retrieved from <https://www.japantimes.co.jp/news/2018/11/19/business/sogo-shosha-understanding-japans-super-suppliers-distributors/#.XT2f5ugzblU>
- Saeed, R., Lodhi, R. N., Iqbal, A., Nayyab, H. H., Mussawar, S., & Yaseen, S. (2013). Factors influencing job satisfaction of employees in telecom sector of Pakistan. *Middle-East Journal of Scientific Research*, 16(11), 1476-1482.
- Saks, A. M. (2006). Antecedents and consequences of employee engagement. *Journal of Managerial Psychology*.
- Saks, A. M., & Gruman, J. A. (2012). Getting newcomers on board: A review of socialization practices and introduction to socialization resources theory. *The Oxford handbook of organizational socialization*, 27-55.
- Schaufeli, W. B., Salanova, M., González-Romá, V., & Bakker, A. B. (2002). The measurement of engagement and burnout: A two sample confirmatory factor analytic approach. *Journal of Happiness studies*, 3(1), 71-92.
- Smith, P. C. (1969). The measurement of satisfaction in work and retirement: A strategy for the study of attitudes.
- Sourdif, J. (2004). Predictors of nurses' intent to stay at work in a university health center. *Nursing & Health Sciences*, 6(1), 59-68.
- Statt, D. A. (2004). *The Routledge dictionary of business management* (Third Edition). Detroit: Routledge.
- Steel, R. P., & Lounsbury, J. W. (2009). Turnover process models: Review and synthesis of a conceptual literature. *Human resource management review*, 19(4), 271-282.

- Takawira, N., Coetzee, M., & Schreuder, D. (2014). Job embeddedness, work engagement and turnover intention of staff in a higher education institution: An exploratory study. *SA Journal of Human Resource Management*, 12(1), 1-10.
- Taunton, R. L., Krampitz, S. D., & Wood, C., Q. . (1989). Manager impact on retention of hospital staff: Part I. *Journal of Nursing Administration*, 19(3), 14-18.
- Taylor, J., Bradley, S., & Nguyen, A. (2003). Job autonomy and job satisfaction: new evidence.
- Thailand Trading Report. (2562). สถิติการนำเข้า-ส่งออกของประเทศไทยระหว่างปี 2541-2561. สืบค้นจาก http://www2.ops3.moc.go.th/data_trade.aspx
- Theodorson, G. A., & Theodorson, A. G. (1969). A modern dictionary of sociology.
- Thomas, K. W., & Velthouse, B. A. (1990). Cognitive elements of empowerment: An “interpretive” model of intrinsic task motivation. *Academy of management review*, 15(4), 666-681.
- Van Hooff, M. L., & Van Hooft, E. A. (2014). Boredom at work: Proximal and distal consequences of affective work-related boredom. *Journal of occupational health psychology*, 19(3), 348.
- Wall, T. D., Jackson, P. R., & Mullarkey, S. (1995). Further evidence on some new measures of job control, cognitive demand and production responsibility. *Journal of organizational behavior*, 16(5), 431-455.
- Weiss, D. J., Dawis, R. V., & England, G. W. (1967). Manual for the Minnesota satisfaction questionnaire. *Minnesota studies in vocational rehabilitation*.
- Wnuk, M. (2017). Organizational conditioning of job satisfaction. A model of job satisfaction. *Contemporary Economics*, 11(1), 31-44.
- Yarbrough, S., Martin, P., Alfred, D., & McNeill, C. (2017). Professional values, job satisfaction, career development, and intent to stay. *Nursing Ethics*, 24(6), 675-685.
- Youcef, S., Ahmed, S. S., & Ahmed, B. (2016). The impact of job satisfaction on turnover intention by the existence of organizational commitment, and intent to stay as

intermediates variables using approach PLS in sample worker department of transport Saida. *Management*, 6(6), 198-202.

Zangaro, G. A., & Kelley, P. A. W. (2011). Job Satisfaction and Retention of Military Nurses. *Annual Review of Nursing Research, Volume 28: Nursing Workforce Issues*, 2010, 28, 19.

กฤษฎา เขียววัฒนะสุข, สันติกร ภูมิปฐมกุล, & วิจิตตรา ผลมะม่วง. (2562). แรงจูงใจและบรรยากาศองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานกรณีศึกษาบริษัท โซนี่เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด. *Journal of Management Science Nakhon Pathom Rajabhat University*, 6(2), 36-49.

กัลยา สว่างคง, & วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์. (2559). อิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน และจากองค์กรที่มีผลต่อความตั้งใจในการลาออกจากงานผ่านความผูกพันด้านความรู้สึกต่อองค์กรของพนักงานบริษัทนำเที่ยวในกรุงเทพมหานคร. *วารสารการจัดการสมัยใหม่*, 14(1), 91-100.

จารุวรรณ เมืองเจริญ, & ประสพชัย พสุนนท์. (2018). ลักษณะส่วนบุคคล และลักษณะของงานที่มีผลต่อความก้าวหน้าในอาชีพของบุคลากรสถานบันอุดมศึกษาเอกชน. *Panyapiwat Journal*, 10(2), 117-127.

จุไรวรรณ บินดุเลหม. (2562). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจคงอยู่ในงานของข้าราชการและลูกจ้างองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา. (ปริญญานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, สงขลา.

ฉัตรกมล เจริญวิภาดา. (2552). ความสัมพันธ์ระหว่างความยุติธรรมในองค์กร การได้รับการเพิ่มความสามาถแห่งตน กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลชุมชน. (ปริญญานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.

ชลภัศสรณ์ ศรีวรรณธรร, & ประสพชัย พสุนนท์. (2558). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานแผนกห่วงโซ่อุปทาน: กรณีศึกษาบริษัทผู้ผลิตสินค้าอุปโภคบริโภคแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร. *Veridian E-Journal, Silpakorn University (Humanities, Social Sciences and arts)*, 8(1), 185-200.

ชัชวาล อรรถศรีสุภทัต, & ศรัณย์ พิมพ์ทอง. (2018). ปัจจัยเชิงเหตุที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์การของวิศวกรเจนเนอเรชันวายในรัฐวิสาหกิจด้านสื่อสารโทรคมนาคมไทย. *Journal of Industrial Education*, 17(1), 120-128.

- ชัลวานา สะธานี. (2550). ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรกรณีศึกษา พนักงานโรงงานแยกก๊าซธรรมชาติ จังหวัดระยอง บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน). (ปริญญานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- ฐิติวัจน์ ทองแก้ว, & วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์. (2560). ความสัมพันธ์ของการรับรู้ถึงการได้รับการสนับสนุนจากองค์กร พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และผลการปฏิบัติงานด้านวิชาการของบุคลากรสายวิชาการในสังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มรัตนโกสินทร์ 7(1), 68-81. https://e-jodil.stou.ac.th/filejodil/14_5_0.pdf
- ณัฐวรรณ ไชยศาสตร์, วาทีนี แนนชาวี, & อรณี ดอนอ่อนเป้า. (2558). ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะงาน ความสอดคล้องระหว่างการเรียนรู้ความต้องการของบทบาทในงานและมโนทัศน์แห่งตน และความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โดยมีสุขภาวะองค์กรเป็นตัวแปรส่งผ่าน. (ปริญญานิพนธ์มหาบัณฑิต). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.
- ณปภัช นาคเจือทอง. (2552). การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อแนวโน้มการลาออกของพนักงานในสวนอุตสาหกรรมโรจนะจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. (ปริญญานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพฯ.
- ดลฤดี รัตนปิติกุล. (2552). ปัจจัยทำนายการคงอยู่ในงานของพยาบาลวิชาชีพเครือโรงพยาบาลพญาไท. (ปริญญานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.
- ดาวเดือน โลหิตปุระ, & ชัยวัฒน์ สมศรี. (2561). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการลาออกของพนักงานบริษัทเอกชนในอำเภอเมืองจังหวัดลำปาง. *PAYAP UNIVERSITY JOURNAL*, 28(1), 167-178.
- ดุษฎี เอกพจน์. (2551). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ในงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลสามจังหวัดชายแดนภาคใต้. (ปริญญานิพนธ์ ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, สุโขทัย.
- ถิตรัตน์ พิมพากรณ์, & ประสพชัย พสุนนท์. (2016). องค์ประกอบความสุภาพการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจโรงแรมเมืองพัทยา. *Veridian E-Journal, Silpakorn University (Humanities, Social Sciences and arts)*, 9(1), 121-139.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2545). การจัดการ. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ธนพร ปทุมรังสรรค์. (2557). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการคงอยู่ในองค์การของพนักงานกลุ่ม Generation Y: กรณีศึกษากลุ่มธุรกิจออนไลน์แห่งหนึ่ง. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.

- ธีระวุฒิ เอกะกุล. (2549). ระเบียบวิธีวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. อุบลราชธานี: วิทยา
 ออฟเซทการพิมพ์, 2549.
- ธีระวุฒิ ตรีประสิทธิ์ชัย. (2557). ปัจจัยที่จะส่งผลกระทบต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรใน
 อุตสาหกรรมการโรงแรมระดับ 5 ดาวในกรุงเทพมหานคร. (ปริญญานิพนธ์ ปริญญา
 มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพฯ.
- นิตยา วันทยานันท์. (2556). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจคงอยู่ในงานของพยาบาลวิชาชีพ
 กลุ่มลูกจ้างชั่วคราวโรงพยาบาลในเขตจังหวัดสกลนคร. (ปริญญานิพนธ์ ปริญญา
 มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- นิสาชล ภูมิพื้นผล. (2559). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของพนักงาน: กรณีศึกษา บริษัท เดล
 แมกซ์ แมชินเนอรี่ จำกัด. (ปริญญานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี
 ราชมงคลธัญบุรี, ปทุมธานี). สืบค้นจาก
<http://www.repository.rmutt.ac.th/xmlui/bitstream/handle/123456789/3047/RMUTT-155532.pdf?sequence=1>
- เบญจวรรณ มาลัยรุ่งสกุล. (2552). ปัจจัยสิ่งแวดล้อมกับความสุขในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ
 ในโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ. (ปริญญานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต).
 มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ปริญญา ปิ่นทอง, & จุฑามาศ ทวีไพบูลย์วงศ์. (2561). อิทธิพลของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มี
 ต่อความตั้งใจคงอยู่ของพนักงานวิศวกรกลุ่มเจนเอเรชั่นวายในเขตนิคมอุตสาหกรรมจังหวัด
 ระยอง. วารสาร สุทธิ ปริทัศน์, 32(103), 174-188.
- ปพน ณัฐเมธาวิณ, วิชญญา วัฒนโณ, & อัจฉรา ประเสริฐสิน. (2561). อิทธิพลของการรับรู้การ
 สนับสนุนขององค์กรที่มีต่อความยึดมั่นผูกพันในงานโดยมีปัญญาด้านการเข้าใจตนเองเป็น
 ตัวแปรส่งผ่าน. วารสารมนุษยศาสตร์ปริทรรศน์, 39(2).
- ประทุมทิพย์ เกตุแก้ว. (2551). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้คุณลักษณะงาน ความสามารถในการ
 เผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคกับความสุขในการทำงานของพยาบาล งานการพยาบาลผ่าตัด:
 กรณีศึกษาโรงพยาบาลรัฐแห่งหนึ่ง. (ปริญญานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต).
 มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2553). จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล (พิมพ์ครั้งที่ 2): พิมพ์ดี.
- ปัญญา พรภิสุทธิ. (2561). ความสัมพันธ์ระหว่างรัฐศาสตร์กับสังคมวิทยา. *Journal of Modern Learning Development*, 3(1), 43-56.

- ปัทมา สิงห์พันธุ์เดช. (2559). ความพึงพอใจในการเลือกเป็นพนักงานสัญญาจ้างกรณีศึกษาบริษัท
จัดหางานเอกชนแห่งหนึ่ง. (ปริญญานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
, กรุงเทพฯ.
- เปรมจิตร์ คล้ายเพชร. (2548). การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความยุติธรรมองค์กรที่มีผลต่อ
ความผูกพันองค์กรและความตั้งใจลาออก. (ปริญญานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต).
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- พรภักดิ์ รุ่งมงคลทรัพย์. (2556). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอปีย จำกัด.
(ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีปทุม, กรุงเทพฯ. (การค้นคว้าอิสระ).
- พิศมัย บุญญาภา, & ภริดา ชัยรัตน์. (2563). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัท ที่
โอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่. *Research and Development Journal, Loei
Rajabhat University*, 15(53), 41-49.
- รัตนภัทร์ สุวรรณสิทธิ์, & วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์. (2558). การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีอิทธิพล
ต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานผ่านสมรรถนะหลักของบุคลากรสำนักงานประกันสังคม.
Veridian E-Journal, Silpakorn University (Humanities, Social Sciences and arts),
8(2), 2217-2235.
- ลลิตา พลเชื้อ. (2560). การศึกษาวัฒนธรรมองค์กร ภาวะผู้นำของผู้บริหาร และความผูกพันต่อ
องค์กร ที่มีผลต่อ การตั้งใจลาออกของพนักงานในกลุ่มบริษัทอุตสาหกรรมเครื่องสำอาง.
(ปริญญานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพฯ.
- วรวิรัตน์ บุญณสะ. (2550). ความสัมพันธ์ระหว่างความตั้งใจคงอยู่ในงานของพยาบาลใหม่กับการ
ตั้งเป้าหมายส่วนบุคคลและความผูกพันต่อเป้าหมาย. (ปริญญานิพนธ์ปริญญา
มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- วัชรรา ขาวผ่อง. (2556). ปัจจัยทำนายความพึงพอใจในงานและความตั้งใจคงอยู่ในงานของพยาบาล
วิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน ภาคตะวันออก. (ปริญญานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต).
มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- วันเพ็ญ เพ็ชรรัตน์, พรรัตน์ แสงหาญ, & อธิพล เครือทอง. (2556). การธำรงรักษาและการคงอยู่ของ
คนเก่งในนิคมอุตสาหกรรมแห่งหนึ่งจังหวัดชลบุรี. *วารสารการจัดการ*, 2(2), 59-70.
- วารุณี มลิณทปัญญา. (2561). ปัจจัย ที่ สัมพันธ์ กับ การ คง อยู่ ใน งาน ของ บุคลากร โรง พยาบาล
มหาวิทยาลัย. *Journal of Humanities and Social Sciences Thonburi University*,
12(28), 244-255.

- วาสนา จันทร์จ่าย. (2553). การศึกษาปัจจัยบางประการที่ส่งผลต่อการพัฒนาตนเองของนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต. (ปริญญานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต
(. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.
- วีรวิชัย ปิยนนท์ศิลป์, ชุตินันต์ สะสอง, สุพจน์ คำมะณี, นุพผา คำนวน, & กิตติ เขียวทอง. (2561). กลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรเพื่อเพิ่มศักยภาพทางการแข่งขัน. *Mahamakut Graduate School Journal*, 16(2), 260-272.
- ศรัณย์ พิมพ์ทอง. (2556). ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ในองค์กรของพนักงาน มหาวิทยาลัยสายวิชาการในประเทศไทย. วารสารบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 37(142), 16-32.
- ศศิ อ่วมเพ็ง. (2558). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานระดับบังคับบัญชา สำนักงานบัญชีกลาง บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน). (ปริญญานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- ศิริพงษ์ สุนทรวัฒน์กิจ. (2554). ปัจจัยที่จะส่งผลต่อการรักษานักงาน ให้คงอยู่กับองค์กร: ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานในธุรกิจ Wedding studio ในเขตกรุงเทพฯ. (ปริญญานิพนธ์ ปริญญามหาบัณฑิต). คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- ศิริพร อาจปักษา. (2558). การประเมินความต้องการจำเป็นในการพัฒนาตนเองของครูสถานศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชนจังหวัดราชบุรี. *Veridian E-Journal, Silpakorn University (Humanities, Social Sciences and arts)*, 8(2), 1251-1264.
- ศุภชัย รุ่งเจริญสุขศรี. (2558). การศึกษาความผูกพันในองค์กรการพัฒนาความก้าวหน้าในสายอาชีพและความพึงพอใจในสวัสดิการพนักงานส่งผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพฯ. (การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต).
- สมจิตร จันท์เพ็ญ. (2557). ความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์กรมหาชน). (ปริญญานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- สมโภช ศรีวิจิตรวรกุล. (2562). ปัจจัยทางจิตวิทยาองค์กรเชิงบวกที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาบุคลากรสู่องค์กรแห่งความเป็นเลิศ: กรณีศึกษาบริษัทในเขตนิคมอุตสาหกรรมไฮเทค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. *Journal of MCU Peace Studies*, 7(1), 242-253.

สร้อยฟ้า กามนต์, & นงนภัส แก้วพลอย. (2562). แนวโน้มที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานสังกัดกลุ่มบริหารความเสี่ยง. Paper presented at the Rangsit Graduate Research Conference: RGRC.

สันติชัย อินทรอ่อน. (2550, มกราคม-เมษายน). ความผูกพันของพนักงาน (Employee Engagement). วารสารทรัพยากรมนุษย์, 3(1), 3-13.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2559). แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่สิบสอง พ.ศ. 2560-2564. สืบค้นจาก https://www.nesdb.go.th/ewt_dl_link.php?nid=6422.

สิริพิมพ์ ชูพาน, อาริรัตน์ ขำอยู่, ศิริวิทย์ วัฒนสินธุ์, & ดวงใจ วัฒนสินธุ์. (2560). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจคงอยู่ในงานของพยาบาลวิชาชีพ. *The Journal of Faculty of Nursing Burapha University*, 25(4), 1-10.

สุธิดา โตพันธานนท์. (2549). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ในองค์กรของพยาบาลวิชาชีพกลุ่มพนักงานมหาวิทยาลัย โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ. (ปริญญานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.

สุมินทร เป้าธรรม. (2554). การรับรู้ถึงการได้รับการสนับสนุนจากองค์กร ความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และความตั้งใจที่จะลาออกจากการงานโดยสมัครใจของบุคลากรในสังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. *RMUTI JOURNAL*, 4(1), 37-55.

ไหมไทย ไชยพันธุ์. (2557). จิตวิทยา: แนวคิดทฤษฎีการศึกษาการปรับพฤติกรรมในชั้นเรียน. วารสารมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, 1(1).

อัมพิกา สุนทรภักดี. (2559). การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร การรับรู้ความสามารถของตนเอง ด้านอาชีพ และผลการปฏิบัติงานของพนักงานขายในธุรกิจประเภทอาหารและเครื่องดื่มแห่งหนึ่ง โดยมีการยึดมั่นต่อเป้าหมายเป็นตัวแปรสื่อ. (ปริญญานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.

เอกสิทธิ์ กันสุวิโร, & บุญอนันต์ พินัยทรัพย์. (2563). อิทธิพลของการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำและสมาชิกการสื่อสารและความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานและเจตจำนงในการลาออก. *Executive Journal*, 40(2), 144-155.



ภาคผนวก ก
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถามการวิจัย

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของปริญญานิพนธ์หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาประยุกต์ แผนกวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ แบบสอบถามมีทั้งสิ้น 5 ส่วนได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 การคงอยู่ในงานและความตั้งใจที่จะคงอยู่

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจในงาน

ส่วนที่ 4 คุณลักษณะภายใน ประกอบด้วยความท้าทายในงาน ความมีอิสระในงาน การได้พัฒนาทักษะ

ส่วนที่ 5 คุณลักษณะภายนอก ประกอบด้วยความยุติธรรม การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา ความก้าวหน้าในสายงาน

ผู้วิจัยขอความกรุณาจากท่านตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงอย่างครบถ้วนในทุกข้อคำถาม ซึ่งการตอบแบบสอบถามของท่าน รวมถึงข้อมูลของท่านทั้งหมดจะได้รับการเก็บเป็นความลับสูงสุด โดยจะไม่มีผลกระทบหรือความเสียหายใดๆ เกิดขึ้นกับท่าน ผู้วิจัยจะนำข้อมูลมาวิเคราะห์และเสนอผลในภาพรวมเท่านั้น

ขอขอบพระคุณทุกท่านเป็นอย่างสูงที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

เอกวิณ จุฑาพานิช

นิสิตปริญญาโท หลักสูตรจิตวิทยาประยุกต์

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับตัวท่าน

1.) เพศ

☐ (1) ชาย

☐ (2) หญิง

2.) อายุ

☐ (1) 21-30 ปี

☐ (2) 31-40 ปี

☐ (3) 41-50 ปี

☐ (4) 51-60 ปี

3.) สถานภาพสมรส

☐ (1) โสด

☐ (2) สมรส

☐ (3) หย่าร้าง / หม้าย / แยกกันอยู่

4.) ภูมิลำเนา

☐ (1) กรุงเทพฯ/ปริมณฑล

☐ (2) ต่างจังหวัด

5.) ระยะเวลาในการปฏิบัติงานกับบริษัท

☐ (1) ต่ำกว่า 1 ปี

☐ (2) 1 ปีขึ้นไป ถึง 3 ปี

☐ (3) 3 ปีขึ้นไป ถึง 5 ปี

☐ (4) 5 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามด้านการคงอยู่ในงานและความตั้งใจที่จะคงอยู่

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่าน

ข้อที่	รายการ	ระดับความคิดเห็น				
		ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ด้านการคงอยู่ในงาน						
1.	ฉันจะอยู่กับบริษัทต่อไปแม้ว่าจะเผชิญกับปัญหาในงาน					
2.	ฉันมีการวางแผนที่จะปฏิบัติงานกับบริษัทต่อไปในอนาคต					
3.	ฉันภูมิใจเมื่อบอกกับคนอื่นว่าฉันทำงานกับบริษัทนี้					

ข้อที่	รายการ	ระดับความคิดเห็น				
		ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ด้านความตั้งใจที่จะคงอยู่						
4.	เป็นความต้องการของฉันที่จะปฏิบัติงานกับบริษัทให้นานที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้					
5.	ในตอนนี้ยังไม่มีบริษัทไหนเหมาะสมกับฉันเท่ากับบริษัทนี้					
6.	ฉันไม่มีแผนที่จะลาออกจากบริษัทภายใน 1 ปีนี้					

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามด้านความพึงพอใจในงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่าน

ข้อที่	รายการ	ระดับความคิดเห็น				
		ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
7.	ฉันรู้สึกพึงพอใจในงานที่ฉันทำอยู่					
8.	ไม่ว่างานของคนรอบข้างเป็นอย่างไร ฉันก็ยังคิดว่างานของฉันเป็นงานที่ดี					
9.	ฉันมีความภูมิใจที่จะเล่าให้คนอื่นฟังถึงงานที่ทำ					
10.	งานของฉันเหมาะกับความรู้ความสามารถของฉัน					
11.	ฉันรู้สึกภาคภูมิใจเวลาที่ปฏิบัติงานได้ลุล่วง					

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามด้านคุณลักษณะภายใน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่าน

ข้อที่	รายการ	ระดับความคิดเห็น				
		ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ด้านความท้าทายในงาน						
12.	งานของฉันเป็นงานที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถ					
13.	งานของฉันต้องอาศัยทักษะการแก้ปัญหา					
14.	งานของฉันมีการตั้งเป้าหมายที่ท้าทายความสามารถ					
15.	ฉันมองว่าแต่ละปัญหาในงานของฉันนั้นมีทางแก้ไข					
16.	งานของฉันมีความยากแต่อยู่ในระดับที่ปฏิบัติให้แล้วเสร็จได้					
ด้านความมีอิสระในงาน						
17.	ฉันมีอิสระในงานที่ได้รับมอบหมาย					
18.	ฉันสามารถใช้วิจารณญาณของฉันในการแก้ไขปัญหาด้วยตัวเอง					
19.	ฉันสามารถกำหนดขั้นตอนการทำงานด้วยตนเองได้					
20.	ฉันได้ใช้ความคิดสร้างสรรค์ของตนอย่างเต็มที่ในการทำงาน					
21.	บริษัทให้โอกาสพนักงานแสดงความคิดเห็นได้อย่างเต็มที่					
ด้านการได้พัฒนาทักษะ						
22.	ฉันได้ใช้ทักษะหลากหลายในการปฏิบัติงาน					
23.	ฉันมีโอกาสได้เรียนรู้ทักษะใหม่ๆ จากงาน					
24.	ฉันได้พัฒนาตนเองจากงานนี้					
25.	ฉันมีโอกาสได้เรียนรู้สิ่งใหม่ๆ จากกิจกรรมของบริษัท					
26.	งานที่ฉันทำเป็นงานที่ต้องใช้ความคิดริเริ่มอยู่เสมอ					

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามด้านคุณลักษณะภายนอก

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่าน

ข้อที่	รายการ	ระดับความคิดเห็น				
		ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ด้านความยุติธรรมภายในองค์กร						
27.	บริษัทของฉันมีแนวทางการบริหารจัดการอย่างเป็นธรรม					
28.	บริษัทมีหลักเกณฑ์ที่ยุติธรรมในการจัดสรรทรัพยากรให้กับพนักงาน					
29.	ฉันได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างเป็นธรรม					
30.	การประเมินของบริษัทฉันมีกระบวนการพิจารณาที่โปร่งใส					
31.	บริษัทของฉันมีการใช้กฎระเบียบที่มีความยุติธรรม					
ด้านการสนับสนุนจากผู้บริหาร						
32.	หัวหน้าคอยให้คำปรึกษากับฉัน					
33.	หัวหน้าของฉันคอยให้ความช่วยเหลือเวลาที่ฉันประสบปัญหา					
34.	ฉันได้รับความเชื่อใจจากหัวหน้า					
35.	หัวหน้าคอยให้การสนับสนุนการปฏิบัติงานของฉัน					
36.	หัวหน้าได้มอบหมายงานที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของฉัน					
ด้านความก้าวหน้าในสายงาน						
37.	บริษัทมีเกณฑ์การเลื่อนตำแหน่งที่เหมาะสม					
38.	บริษัทจะมอบหมายงานที่มีความสำคัญมากขึ้นให้แก่พนักงานที่มีศักยภาพ					
39.	ความก้าวหน้าในสายงาน ขึ้นอยู่กับความรู้ความสามารถของพนักงาน					
40.	บริษัทมีระบบการเลื่อนตำแหน่งที่โปร่งใสชัดเจน					
41.	เมื่อพนักงานมีประสบการณ์มากพอ บริษัทจะมอบหมายงานที่มีขอบเขตกว้างขึ้น					

“ขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างยิ่ง ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้”



ภาคผนวก ข
คุณภาพเครื่องมือ

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
SUM_A	35.7850	25.465	.719	.895
SUM_B	35.5072	27.528	.671	.897
SUM_C	35.2561	29.819	.626	.902
SUM_D	35.0961	28.483	.683	.898
SUM_E	35.4094	28.313	.552	.905
SUM_F	35.4694	26.101	.738	.893
SUM_G	35.6161	27.512	.592	.903
SUM_H	35.4894	25.836	.695	.897
SUM_I	35.4961	27.538	.603	.902

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.951	41

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
A1	158.4333	517.978	.637	.950
A2	158.5000	509.293	.743	.949
A3	158.8333	524.075	.468	.951
B4	158.1667	527.247	.462	.951
B5	158.4000	523.283	.569	.950
B6	158.3667	528.999	.357	.952
C7	158.4667	538.189	.267	.952
C8	157.9667	538.378	.295	.951
C9	158.1000	526.990	.553	.950
C10	158.2333	535.771	.317	.951
C11	157.5333	539.637	.331	.951
D12	157.7333	527.789	.613	.950
D13	157.7333	531.926	.528	.950
D14	158.2667	524.547	.598	.950
D15	157.8333	534.075	.441	.951
D16	157.9333	525.237	.641	.950

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
E17	158.2333	520.737	.532	.950
E18	158.1667	535.454	.377	.951
E19	158.3333	527.126	.517	.950
E20	158.3000	526.838	.510	.950
E21	158.0333	526.447	.638	.950
F22	158.1000	520.576	.632	.950
F23	158.2333	521.978	.523	.950
F24	158.2333	518.806	.586	.950
F25	158.3667	516.930	.672	.949
F26	158.4333	515.013	.640	.949
G27	158.5667	523.220	.569	.950
G28	158.5667	526.530	.495	.950
G29	158.2667	524.685	.656	.950
G30	158.4333	520.047	.614	.950
G31	158.2667	521.995	.609	.950
H32	158.4000	515.766	.669	.949
H33	158.4667	514.326	.649	.949
H34	158.0667	522.202	.634	.950
H35	158.2000	520.097	.651	.949
H36	158.3333	509.885	.761	.949
I37	158.5000	520.741	.633	.950
I38	158.2000	523.269	.692	.949
I39	158.2667	526.547	.486	.951
I40	158.3667	527.206	.487	.951
I41	158.1667	518.902	.721	.949



รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

- | | |
|---|---|
| 1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พินดา วราสุนันท์ | คณะศึกษาศาสตร์และพัฒนศาสตร์
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ |
| 2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สรัญญา จันทร์ชูสกุล | คณะศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยศิลปากร |
| 3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ศจี จิระโร | สำนักทะเบียนและวัดผล
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช |



ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	เอกวิณ จุฑาพานิช
วัน เดือน ปี เกิด	28 พฤษภาคม 2523
สถานที่เกิด	กรุงเทพฯ
วุฒิการศึกษา	ปริญญาโทคณะ BUSINESS สาขา INTEGRATED MARKETING COMMUNICATION จาก QUEENSLAND UNIVERSITY OF TECHNOLOGY ปริญญาตรีคณะมนุษยศาสตร์ สาขาภาษาอังกฤษ จากมหาวิทยาลัย กรุงเทพ
ที่อยู่ปัจจุบัน	เขตประเวศ จังหวัดกรุงเทพฯ

