ความสัมพันธ์ระหว่างทุนทางจิตวิทยา ความพึงพอใจในการทำงาน กับผลการปฏิบัติงาน โดยมีความผูกพันต่อองค์การเป็นตัวแปรกำกับ

โดย

นางสาวอรรถยา ยศประสิทธิ์

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ
คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
ปีการศึกษา 2561
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

Ref. code: 25615506035509QJU

ความสัมพันธ์ระหว่างทุนทางจิตวิทยา ความพึงพอใจในการทำงาน กับผลการปฏิบัติงาน โดยมีความผูกพันต่อองค์การเป็นตัวแปรกำกับ

โดย

นางสาวอรรถยา ยศประสิทธิ์

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ
คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
ปีการศึกษา 2561
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

Ref. code: 25615506035509QJU

THE RELATIONSHIP BETWEEN PSYCHOLOGICAL CAPITAL JOB SATISFACTION AND PERFORMANCE: THE MODERATING EFFECT OF ORGANIZATIONAL COMMITMENT

BY

MISS ATHAYA YOSPRASIT

A THESIS SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF
THE REQUIREMENTS FOR THE DEGREE OF MASTER OF ARTS
IN INDUSTRIAL AND ORGANIZATIONAL PSYCHOLOGY
FACULTY OF LIBERAL ARTS
THAMMASAT UNIVERSITY
ACADEMIC YEAR 2018

COPYRIGHT OF THAMMASAT UNIVERSITY

Ref. code: 25615506035509QJU

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

คณะศิลปศาสตร์

วิทยานิพนธ์

ของ

นางสาวอรรถยา ยศประสิทธิ์

เรื่อง

ความสัมพันธ์ระหว่างทุนทางจิตวิทยา ความพึงพอใจในการทำงาน
กับผลการปฏิบัติงาน โดยมีความผูกพันต่อองค์การเป็นตัวแปรกำกับ

ได้รับการตรวจสอบและอนุมัติ ให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

เมื่อ วันที่ 1 สิงหาคม พ.ศ. 2562

ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

(ศาสตราจารย์ ดร.รัตนา ศิริพานิช)

กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมโภชน์ เอี่ยมสุภาษิต)

กรรมการสอบวิทยานิพนธ์

(อาจารย์ ดร.รัชนีวรรณ วนิชย์ถนอม)

คณบดี

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาสพงศ์ ศรีพิจารณ์)

หัวข้อวิทยานิพนธ์	ความสัมพันธ์ระหว่างทุนทางจิตวิทยา ความพึงพอใจในการทำงาน กับผลการปฏิบัติงาน โดยมีความผูกพันต่อองค์การเป็นตัวแปรกำกับ
ชื่อผู้เขียน	นางสาวอรรถยา ยศประสิทธิ์
ชื่อปริญญา	ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชา/คณะ/มหาวิทยาลัย	สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์	รองศาสตราจารย์ ดร.สมโภชน์ เอี่ยมสุภาษิต
ปีการศึกษา	2561

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทุนทางจิตวิทยา ความพึงพอใจในการทำงาน กับผลการปฏิบัติงาน โดยมีความผูกพันต่อองค์การเป็นตัวแปรกำกับ กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานขายเครื่องดื่มของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 142 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล แบบสอบถามทุนทางจิตวิทยามีค่าความเที่ยงเท่ากับ .955 แบบสอบถามความพึงพอใจในการทำงานมีค่าความเที่ยงเท่ากับ .912 แบบสอบถามความผูกพันต่อองค์การมีค่าความเที่ยงเท่ากับ .899 และผลการปฏิบัติงาน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson product-moment correlation coefficient: PPMCC) และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบเชิงชั้น (Hierarchical multiple regression analysis)

ผลการวิจัย พบว่า ทุนทางจิตวิทยา และความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .372$, $r = .620$) ความผูกพันต่อองค์การเป็นตัวแปรกำกับในความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับผลการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($\beta = .148$, $\Delta R^2 = .024$) แต่ไม่เป็นตัวแปรกำกับในความสัมพันธ์ระหว่างทุนทางจิตวิทยากับผลการปฏิบัติงาน

คำสำคัญ: ทุนทางจิตวิทยา, ความพึงพอใจในการทำงาน, ผลการปฏิบัติงาน, ความผูกพันต่อองค์การ

Ref. code: 25615506035509QJU

Thesis Title	THE RELATIONSHIP BETWEEN PSYCHOLOGICAL CAPITAL JOB SATISFACTION AND PERFORMANCE: THE MODERATING EFFECT OF ORGANIZATIONAL COMMITMENT
Author	Miss Athaya Yosprasit
Degree	Master of Arts
Major Field/Faculty/University	Industrial and Organizational Psychology Faculty of Liberal Arts Thammasat University
Thesis Advisor	Associate Professor Sompoch Iamsupasit, Ph.D.
Academic Years	2018

ABSTRACT

The relationship between psychological capital, job satisfaction, and performance was studied, with organizational commitment as moderator. Samples were 142 sales officers in a food and beverage company in the Bangkok Metropolitan Area (BMA). Data was collected by questionnaires. Personal factors, psychological capital with Cronbach's Alpha at .955, job satisfaction with Cronbach's Alpha at .912, organizational commitment with Cronbach's Alpha at .899 were measured, and official yearly performance appraised. Data was analyzed by Pearson product-moment correlation coefficient (PPMCC) and hierarchical multiple regression.

Results were that psychological capital and job satisfaction positively correlated with performance at a .01 level (r = .372, r = .620). Organizational commitment moderated the relationship between job satisfaction and performance (β = .148, ΔR^2 = .024) but did not between psychological capital and performance.

Keywords: Psychological capital, Job satisfaction, Performance, Organizational commitment

Ref. code: 25615506035509QJU

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำร็จลุล่วงไปด้วยดีด้วยความอนุเคราะห์จากบุคคลหลายท่าน โดยเฉพาะอย่างยิ่งรองศาสตราจารย์ ดร. สมโภชน์ เอี่ยมสุภาษิต อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่กรุณารับเป็นที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ รวมทั้งยังสละเวลาในการให้ความรู้ คำปรึกษา คอยตรวจสอบข้อบกพร่องและให้คำแนะนำแนวทางในการจัดทำวิทยานิพนธ์ให้ประสบผลสำเร็จ ตั้งแต่เริ่มต้นจนสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ตลอดจนให้คำแนะนำในการนำประโยชน์ที่ได้จากงานวิจัยครั้งนี้ไปปรับใช้ในชีวิตการทำงาน ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ขอขอบพระคุณ ศาสตราจารย์ ดร. รัตนา ศิริพานิช ที่กรุณารับเป็นประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ และให้คำแนะนำเกี่ยวกับระเบียบวิธีวิจัย การตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม และแนวทางในการวิเคราะห์ผลการวิจัย อาจารย์ ดร. รัชนีวรรณ วนิชย์ถนอม ที่กรุณารับเป็นกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ให้ความช่วยเหลือ และให้คำแนะนำตั้งแต่ก่อนผู้วิจัยจะเริ่มทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ทั้งสองท่านได้สละเวลาในการตรวจสอบข้อบกพร่องต่างๆอย่างละเอียด และชี้แนะแนวทางในการแก้ไขจนวิทยานิพนธ์มีความถูกต้องสมบูรณ์ที่สุด

ขอกราบขอบพระคุณบิดาและมารดาที่ให้โอกาสทางการศึกษา ทั้งยังคอยสนับสนุน ให้ความช่วยเหลือในทุกๆด้าน และให้กำลังใจเสมอมา ขอขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิประสาทวิชาความรู้ให้อย่างมากมาย ขอขอบคุณ คุณศิขริน เลขาวิจิตร ที่ให้คำแนะนำ แลกเปลี่ยนความรู้ และช่วยเหลืออย่างมากมายตลอดการทำวิทยานิพนธ์ รวมถึงพี่ๆ MIOP และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทุกท่านที่ช่วยเหลือ และแลกเปลี่ยนข้อมูลต่างๆร่วมกัน

ท้ายที่สุด ผู้วิจัยขออุทิศประโยชน์และคุณงามความดีจากงานวิจัยครั้งนี้ แด่ผู้มีพระคุณทุกท่าน ทั้งที่กล่าวมาข้างต้น และอีกหลายท่านที่ไม่ได้เอ่ยนาม หากการศึกษาวิจัยวิทยานิพนธ์ในครั้งนี้มีข้อบกพร่องประการใด ผู้วิจัยขออภัยไว้ ณ ที่นี้

นางสาวอรรถยา ยศประสิทธิ์

Ref. code: 25615506035509QJU

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(1)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(2)
กิตติกรรมประกาศ	(3)
สารบัญตาราง	(7)
สารบัญภาพ	(8)
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	4
1.3 สมมติฐานการวิจัย	4
1.4 ขอบเขตของการวิจัย	4
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
1.6 คำจำกัดความที่ใช้ในงานวิจัย	5
1.7 กรอบแนวคิดการวิจัย	7
บทที่ 2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทุนทางจิตวิทยา	8
2.1.1 ความหมายของทุนทางจิตวิทยา	8
2.1.2 ความเป็นมาของทุนทางจิตวิทยา	9
2.1.3 แนวคิดเกี่ยวกับทุนทางจิตวิทยา	10
2.1.4 องค์ประกอบของทุนทางจิตวิทยา	12

Ref. code: 25615506035509QJU

2.1.5 การพัฒนาทุนทางจิตวิทยา 18
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน 21
2.2.1 ความหมายของความพึงพอใจในการทำงาน 21
2.2.2 องค์ประกอบของความพึงพอใจในการทำงาน 21
2.2.3 ผลของความพึงพอใจในการทำงาน 23
2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน 23
2.3.1 ความหมายของผลการปฏิบัติงาน 24
2.3.2 แนวคิดเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน 25
2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ 28
2.4.1 ความหมายของความผูกพันต่อองค์การ 28
2.4.2 แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ 29
2.4.3 องค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การ 31
2.4.4 ผลของความผูกพันต่อองค์การ 32
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 33

บทที่ 3 วิธีการวิจัย 37

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย 37
3.2 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย 37
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย 38
3.4 เกณฑ์การให้คะแนนแบบสอบวัด 39
3.5 แนวทางการสร้างและพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย 39
3.5.1 การพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย 39
3.5.2 การทดสอบความถูกต้องของภาษา 41
3.5.3 การนำแบบสอบถามไปทดสอบก่อนใช้จริง (Try out) 41
3.5.4 การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวม (Corrected Item Total Correlation: CITC) 41
3.5.5 การหาค่าความเที่ยง (Reliability) 42
3.6 การเก็บรวบรวมข้อมูล 43
3.7 การวิเคราะห์ข้อมูลและค่าสถิติที่ใช้ 43

Ref. code: 25615506035509QJU

บทที่ 4 ผลการวิจัยและอภิปรายผล 45

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง 45
4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติพื้นฐานของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย 48
4.3 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย 48
4.4 การวิเคราะห์เพื่อทดสอบความผูกพันต่อองค์การในฐานะตัวแปรกำกับของ ความสัมพันธ์ระหว่างทุนทางจิตวิทยา ความพึงพอใจในการทำงาน กับผลการปฏิบัติงาน 49
4.5 อภิปรายผลการวิจัย 55

บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ 61

5.1 วัตถุประสงค์การวิจัย 61
5.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย 61
5.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย 61
5.4 การวิเคราะห์ข้อมูลและค่าสถิติที่ใช้ 63
5.5 สรุปผลการวิจัย 63
5.6 ข้อเสนอแนะสำหรับองค์การ 64
5.7 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป 65

รายการอ้างอิง 66

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวม (Corrected Item Total Correlation: CITC) 77
ภาคผนวก ข เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย 82
ภาคผนวก ค หนังสือรับรองการพิจารณาด้านจริยธรรมการวิจัยในคน 88

ประวัติผู้เขียน 89

Ref. code: 25615506035509QJU

สารบัญตาราง

ตารางที่ หน้า

3.1 เกณฑ์การให้คะแนนแบบสอบถาม 39

3.2 ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Coefficient Alpha) ของแบบสอบถามรายด้านและแบบสอบถามทั้งฉบับ (N = 45) 42

4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำแนกตามเพศ อายุ ระยะเวลาการทำงาน และระดับการศึกษาสูงสุด (N=115) 46

4.2 คะแนนต่ำสุด-สูงสุด ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของทุนทางจิตวิทยา ความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์การ และผลการปฏิบัติงาน (N = 115) 48

4.3 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทุนทางจิตวิทยา ความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์การ และผลการปฏิบัติงาน (N = 115) 49

4.4 การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงชั้นเพื่อทดสอบความผูกพันต่อองค์การในฐานะตัวแปรกำกับของความสัมพันธ์ระหว่างทุนทางจิตวิทยา ความพึงพอใจในการทำงานกับผลการปฏิบัติงาน (N = 115) 53

Ref. code: 25615506035509QJU

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย	7
4.1 แบบจำลอง (Model) ทดสอบความเป็นตัวแปรกำกับของบารอน และเคนนี (Baron & Kenny, 1986)	50
4.2 แบบจำลอง (Model) การทดสอบความผูกพันต่อองค์การในฐานะตัวแปรกำกับของความสัมพันธ์ระหว่างทุนทางจิตวิทยา ความพึงพอใจในการทำงาน กับผลการปฏิบัติงาน ตามแนวคิดของบารอน และเคนนี (Baron & Kenny, 1986)	51
4.3 ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงาน (X2) กับผลการปฏิบัติงาน (Y) เมื่อมีความผูกพันต่อองค์การต่ำ และเมื่อมีความผูกพันต่อองค์การสูง	55

Ref. code: 25615506035509QJU

บทที่ 1
บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ผลการปฏิบัติงาน (Performance) เป็นสิ่งที่ทุกองค์การให้ความสำคัญเป็นอย่างมาก เนื่องจากผลการปฏิบัติงานแสดงให้เห็นถึงระดับของพฤติกรรม ความพยายาม ความรู้ และความสามารถในการทำงานของพนักงาน เป็นสิ่งที่สะท้อนให้เห็นถึงจุดเด่นและจุดด้อยในแต่ละด้านของพนักงานแต่ละคน และยังสะท้อนให้เห็นถึงผลลัพธ์โดยรวมขององค์การว่าประสบความสำเร็จมากน้อยเพียงใด และองค์การได้รับอะไรจากการทำงานของพนักงาน เพื่อให้องค์การสามารถหาแนวทางในการบริหารจัดการปรับปรุง และพัฒนาศักยภาพของพนักงานให้สามารถทำงานได้สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์การอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งส่งผลให้องค์การได้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อก้าวไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้

องค์การส่วนมากจะคาดหวังให้พนักงานสร้างสรรค์ผลงานให้เป็นไปตามทิศทางที่องค์การตั้งไว้ แต่เนื่องด้วยพนักงานแต่ละคนจะมีศักยภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน ดังนั้น องค์การจึงจำเป็น ต้องหาแนวทางที่จะสามารถนำมาส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพของพนักงานให้ตรงตามหน้าที่และความรับผิดชอบ รวมถึงการปลูกฝังให้พนักงานรับรู้และเข้าใจวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์การ ในปัจจุบันนี้ มีการแข่งขันทางธุรกิจสูง ในแต่ละองค์การก็ต้องการพนักงานที่มีศักยภาพสูงมาทำงานในองค์การของตนเอง การรักษาพนักงานขององค์การก็เป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างมาก หากพนักงานมีทัศนคติที่ดีต่อองค์การ พวกเขาจะทำงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ และสร้างผลงานที่มีประสิทธิภาพให้แก่องค์การได้ องค์การจึงต้องคอยเสริมสร้างให้พนักงานเกิดความรู้สึกและทัศนคติที่ดีต่อองค์การอยู่เสมอ นอกจากนี้ องค์การควรสนับสนุนให้พนักงานได้มีโอกาสทำงานในระดับที่สูงขึ้นและมีความท้าทายมากขึ้น เพื่อให้พวกเขาได้เกิดการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ และเป็นการพัฒนาภายในตนเองให้สามารถแสดงศักยภาพของตนเองได้อย่างเต็มที่มากขึ้น หากองค์การให้ความสำคัญในเรื่องทรัพยากรมนุษย์มากเพียงใด พนักงานก็จะเกิดความรู้สึกผูกพันกับองค์การมากเท่านั้น

จากการศึกษาผลงานวิจัยเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน มีงานวิจัยอยู่มากมายที่แสดงให้เห็นความพยายามในการคิดค้นหาแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน โดยการทำให้พนักงานกลายมาเป็นส่วนหนึ่งของทรัพยากรที่สามารถเพิ่มผลการปฏิบัติงานให้กับองค์การ (Bloodgood & Salisbury, 2001, อ้างถึงใน บุศพรรณ ชาตบุษป์, 2557) ยังมีการศึกษาของลูธานส์และยูเซฟ (Luthans & Youssef, 2004) ที่ได้ศึกษาบทบาทของความยืดหยุ่นทางอารมณ์ โดยใช้องค์ประกอบ

Ref. code: 25615506035509QJU

ด้านการรับรู้ความสามารถของตนเอง ด้านความหวัง และด้านการมองโลกในแง่ดี เป็นตัวเชื่อมโยงในการส่งเสริมผลการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในงาน และความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ โดยใช้วิธีการวิจัยแบบวิเคราะห์เส้นทางที่ได้ศึกษาในกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นผู้บริหาร 137 คน พนักงาน 411 คน ในองค์การต่างๆ ผลการศึกษาพบว่า สนับสนุนสมมติฐานที่กำหนดไว้ว่า มีความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเอง ความหวัง และความยืดหยุ่นทางอารมณ์ ทั้งในกลุ่มผู้บริหารและบุคคลากร และยังพบว่า ผลการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในการทำงาน ความสุขในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์การ มีความสัมพันธ์กันซึ่งมีส่วนคล้ายกับการศึกษาของลูธานส์ อโวลิโอ อะเวย์ และนอร์แมน (Luthans, Avolio, Avey, & Norman, 2007) ที่ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทุนทางจิตวิทยากับผลการปฏิบัติงานและความพึงพอใจในการทำงาน พบว่า ทุนทางจิตวิทยามีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานและความพึงพอใจในการทำงาน โดยสามารถประเมินค่าผลการปฏิบัติงานและความพึงพอใจในการทำงานได้

นอกจากนี้ยังมีงานวิจัยที่พบว่า ความผูกพันต่อองค์การ (Organizational commitment) มีผลต่อการมีส่วนร่วมของพนักงาน (Buchanun, 1974) เนื่องจากความผูกพันต่อองค์การจะทำให้พนักงานรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ยอมรับในเป้าหมายขององค์การ มีความทุ่มเทในการทำงาน และปรารถนาที่จะคงอยู่กับองค์การต่อไป (Allen & Meyer, 1990) ความผูกพันต่อองค์การจึงเป็นปัจจัยอย่างหนึ่งที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานเป็นอย่างมาก เนื่องจากความผูกพันต่อองค์การเป็นความรู้สึกและทัศนคติที่ตอบสนองของแต่ละบุคคลกับองค์การ หากองค์การ สามารถสร้างความผูกพันต่อองค์การให้แก่พนักงานได้ พนักงานก็จะมีผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพได้มากกว่าพนักงานที่ไม่มีความผูกพันต่อองค์การ ถ้าหากองค์การมีแต่พนักงานที่ไม่มีความผูกพันต่อองค์การจะส่งผลให้มีอัตราการการขาดงานและการลาออกเพิ่มขึ้น ซึ่งส่งผลกระทบต่อความสำเร็จขององค์การได้อย่างแน่นอน โดยสรุปแล้ว ความผูกพันต่อองค์การมีส่วนช่วยให้องค์การบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายและเป็นแรงผลักให้พนักงานมีผลการปฏิบัติงานที่ดี

ปัจจัยอีกอย่างหนึ่งที่สามารถนำมาช่วยส่งเสริมให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดี คือ ทุนทางจิตวิทยา (Psychological capital) ซึ่งเป็นแนวคิดที่มองสิ่งที่อยู่ภายในจิตใจของบุคคล ว่าเป็นทุนประเภทหนึ่งที่สามารถจูงใจ บริหารจัดการ และพัฒนาให้บุคคลมีมุมมองทางบวก แนวคิดทุนทางจิตวิทยาเห็นว่า บุคคลมีแรงจูงใจในการพัฒนาตนเอง มีเป้าหมาย และหนทางในการก้าวสู่เป้าหมายอย่างชัดเจน สอดคล้องกับงานวิจัยของลูธานส์ อโวลิโอ วาลัมบา และลี (Luthans, Avolio, Walumbwa, & Li, 2005) ที่ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทุนทางจิตวิทยากับผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงงานอุสาหกรรมในประเทศจีน จำนวน 10,000 คน ผลการศึกษาพบว่า ทุนทางจิตวิทยามีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน จากผลการศึกษาดังกล่าวจะเห็นได้ว่า

Ref. code: 25615506035509QJU

องค์การสามารถพัฒนาพนักงานให้มีทุนทางจิตวิทยาที่ดีได้ ซึ่งจะทำให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดีตามมา

นอกจากนี้ ความพึงพอใจในการทำงาน (Job satisfaction) ก็มีส่วนสำคัญที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพให้แก่ผลการปฏิบัติงานได้เช่นกัน หากพนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานก็จะเกิดความรู้สึกและเจตคติที่ดีต่องานและองค์การ แต่ถ้าหากพนักงานมีความรู้สึกไม่พึงพอใจในการทำงานของตนเอง พวกเขาจะแสดงพฤติกรรมการทำงานในทางลบ เช่น ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน การขาดงาน ซึ่งอาจส่งผลให้เกิดการลาออกในเวลาต่อมาได้ เป็นต้น ซึ่งพฤติกรรมดังกล่าวล้วนส่งผลเสียต่อองค์การทั้งสิ้น หากพนักงานรู้สึกไม่พึงพอใจในการทำงาน พวกเขาจะไม่ใช้ความสามารถและศักยภาพของตนเองอย่างเต็มที่ และอาจทำให้เกิดเจตคติทางลบในเรื่องอื่นๆตามมาด้วย เช่น มีทัศนคติที่ไม่ดีต่องาน หรือต่อหัวหน้างาน รวมถึงต่อองค์การ เป็นต้น องค์การสามารถบริหารจัดการและพัฒนาพนักงานให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานได้ เช่น การให้พนักงานมีส่วนร่วมในงานหรือกิจกรรมต่างๆในองค์การ เพื่อให้พนักงานรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ การสร้างการรับรู้โอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน การจัดสรรสวัสดิการที่จำเป็นแก่พนักงาน การให้รางวัลตามสถานการณ์ การจัดการสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี เป็นต้น มีนักวิชาการและผู้วิจัยที่การศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์การ พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกและส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การ (Gaertner, 1999; Jernigan, Beggs, & Kohut, 2002; Lok & Crawford, 2001; Mowday, Porter, & Steers, 1982; Eslami & Gharakhani, 2012) รวมไปถึงระดับของความพึงพอใจในการทำงานยังสามารถพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์การได้ (Feinstein & Vondrasek, 2001)

การศึกษาครั้งนี้มุ่งศึกษาความเป็นตัวแปรกำกับของความผูกพันขององค์การ เนื่องจากความผูกพันต่อองค์การเป็นตัวแปรที่องค์การส่วนใหญ่พึงปรารถนาให้เกิดขึ้นกับพนักงานของตนและความผูกพันต่อองค์การยังมีความสัมพันธ์ทางลบกับอัตราการขาดงานและความไม่ตรงต่อเวลาในการทำงาน (อนันต์ชัย คงจันทร์, 2529) รวมถึงอัตราการลาออก (Blurdorn, 1982; Chen, 1983, as cited in Spector, 1996; William & Hazer, 1986) นอกจากนี้ผลศึกษาของวิทเธย์และคอปเปอร์ (Withey & Cooper, 1989) ยังแสดงให้เห็นว่า หากพนักงานขาดความผูกพันต่อองค์การจะส่งผลทางลบโดยตรงต่อองค์การ โดยเฉพาะจะก่อให้เกิดการละเลยและเพิกเฉยต่อการปฏิบัติหน้าที่ ตลอดจนเกิดการลาออกจากองค์การไปในที่สุด

ด้วยความสำคัญดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทุนทางจิตวิทยาความพึงพอใจในการทำงาน กับผลการปฏิบัติงาน โดยมีความผูกพันต่อองค์การเป็นตัวแปรกำกับ เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้ไปประยุกต์ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากร และพัฒนาองค์การต่อไป

Ref. code: 25615506035509QJU

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทุนทางจิตวิทยากับผลการปฏิบัติงาน

1.2.2 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับผลการปฏิบัติงาน

1.2.3 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์การกับผลการปฏิบัติงาน

1.2.4 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทุนทางจิตวิทยา ความพึงพอใจในการทำงาน กับผลการปฏิบัติงาน โดยมีความผูกพันต่อองค์การเป็นตัวแปรกำกับ

1.3 สมมติฐานการวิจัย

1.3.1 ทุนทางจิตวิทยามีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน

1.3.2 ความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน

1.3.3 ความผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน

1.3.4 ความผูกพันต่อองค์การเป็นตัวแปรกำกับในความสัมพันธ์ระหว่างทุนทางจิตวิทยา ความพึงพอใจในการทำงาน กับผลการปฏิบัติงาน

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

1.4.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานขายเครื่องดื่มของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 142 คน โดยผู้วิจัยได้ใช้ประชากรทั้งหมดเป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้

1.4.2 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

1.4.2.1 ตัวแปรทำนาย คือ

(1) ทุนทางจิตวิทยา (Psychological capital)

(2) ความพึงพอใจในการทำงาน (Job satisfaction)

1.4.2.2 ตัวแปรเกณฑ์ คือ ผลการปฏิบัติงาน (Performance)

1.4.2.3 ตัวแปรกำกับ คือ ความผูกพันต่อองค์การ (Organizational commitment)

Ref. code: 25615506035509QJU

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.5.1 เพื่อทราบความสัมพันธ์ระหว่างทุนทางจิตวิทยา ความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์การ กับผลการปฏิบัติงาน

1.5.2 เพื่อทราบความสัมพันธ์ระหว่างทุนทางจิตวิทยา ความพึงพอใจในการทำงาน กับผลการปฏิบัติงาน โดยมีความผูกพันต่อองค์การเป็นตัวแปรกำกับ

1.5.3 เพื่อนำผลการศึกษาไปเป็นแนวทางในการวางแผนบริหารจัดการ และการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์การ

1.5.4 เพื่อเป็นแนวทางสำหรับผู้ที่สนใจและองค์การต่างๆ ที่สามารถนำผลการวิจัยไปใช้เป็นข้อมูล เพื่อทำการศึกษาวิจัยเพิ่มเติมหรือประยุกต์ใช้ในประเด็นอื่นๆที่น่าสนใจต่อไป

1.6 คำจำกัดความที่ใช้ในงานวิจัย

1.6.1 พนักงาน (Employee) หมายถึง พนักงานขายเครื่องดื่มของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

1.6.2 ทุนทางจิตวิทยา (Psychological capital) หมายถึง คุณลักษณะด้านบวกของบุคคลที่มีความเฉพาะเจาะจง สามารถวัดได้ นำไปใช้ในการบริหารจัดการ พัฒนา และสร้างแรงจูงใจให้พนักงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพได้ ประกอบไปด้วย 4 องค์ประกอบ คือ ความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง (Self-Efficacy) ความหวัง (Hope) ความยืดหยุ่นทางอารมณ์ (Resilience) และการมองโลกในแง่ดี (Optimism) สามารถวัดได้โดยใช้แบบสอบถามทุนทางจิตวิทยา (Psychological Capital Questionnaire – PCQ) ตามแนวคิดของลูธานส์ ยูเซฟ และอโวลิโอ (Luthans, Youssef, & Avolio, 2007) ซึ่งผู้วิจัยได้แปลและพัฒนาภาษาจากภาษาอังกฤษเป็นภาษาไทย

1.6.3 ความพึงพอใจในการทำงาน (Job satisfaction) หมายถึง เจตคติและความรู้สึกของพนักงานที่มีต่องานทั้งทางบวกและทางลบ โดยมีองค์ประกอบของงาน และปัจจัยแวดล้อมต่างๆ มาเกี่ยวข้อง ประกอบไปด้วย 9 องค์ประกอบ คือ ผลตอบแทน (Pay) การเลื่อนตำแหน่ง (Promotion) หัวหน้างาน (Supervision) สวัสดิการ (Fringe benefit) รางวัลจากผลการปฏิบัติงาน (Contingent reward) ระเบียบข้อบังคับในการทำงาน (Operating condition) เพื่อนร่วมงาน (Coworker) ลักษณะงาน (Nature of work) และการติดต่อสื่อสาร (Communication) สามารถวัดได้โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจในการทำงาน (Job Satisfaction Survey) ตามแนวคิดของสเปคเตอร์ (Spector, 1985) ซึ่งผู้วิจัยได้แปลและพัฒนาจากภาษาอังกฤษเป็นภาษาไทย

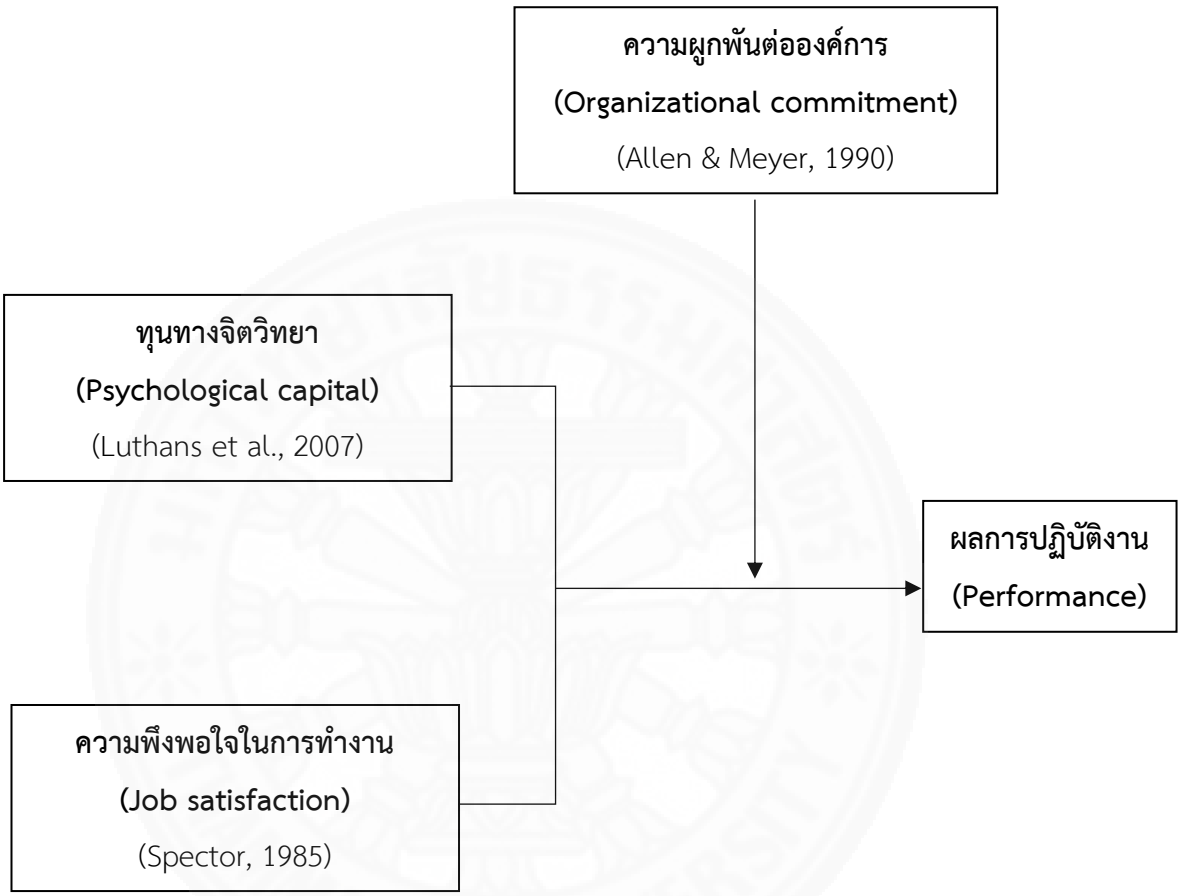
Ref. code: 25615506035509QJU

1.6.4 ผลการปฏิบัติงาน (Performance) หมายถึง ผลสำเร็จที่ได้จากการปฏิบัติงานของพนักงานตามเป้าหมายที่องค์การตั้งไว้ โดยพิจารณาจากการประเมินผลการปฏิบัติงาน ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำข้อมูลผลการปฏิบัติงานของพนักงานขายเครื่องดื่มในบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งที่ได้ทำการศึกษามาใช้ โดยการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์การนี้ แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ การประเมินผลการปฏิบัติงานตามเป้าหมาย (KPI) เป็นการประเมินตามตัวชี้วัดผลงานหลักที่ได้มีการตั้งเป้าหมายไว้ก่อนแล้ว เช่น ยอดขาย การกระจายสินค้า เป็นต้น ผลการประเมินจะเป็นไปตามผลงานที่สามารถทำได้จริงในแต่ละปี และการประเมินผลการปฏิบัติงานตามสมรรถนะ (Competency) เป็นการประเมินการแสดงพฤติกรรมที่แสดงสมรรถนะของพนักงานที่พนักงานและหัวหน้างานเป็นผู้ประเมินร่วมกันตามพฤติกรรมในการทำงาน ซึ่งผู้วิจัยได้นำข้อมูลผลการปฏิบัติงานเฉพาะในส่วนการประเมินผลการปฏิบัติงานตามเป้าหมาย (KPI) มาใช้เป็นข้อมูลในการวิจัยเพียงส่วนเดียว เนื่องจากการประเมินผลการปฏิบัติงานในส่วนนี้ มาจากการเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานที่พนักงานทำได้จริงกับเป้าหมายที่ตั้งไว้ ซึ่งเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานที่สามารถวัดได้อย่างเป็นรูปธรรมมากกว่า

1.6.5 ความผูกพันต่อองค์การ (Organizational commitment) หมายถึง ทัศนคติ ความรู้สึกนึกคิด และพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกต่อองค์การในทางบวก ในลักษณะที่รู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ยอมรับเป้าหมาย และเข้าร่วมกับองค์การ มีความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามในการทำงานเพื่อความสำเร็จขององค์การ มีความจงรักภักดี และต้องการอยู่กับองค์การต่อไป ประกอบไปด้วย 3 องค์ประกอบ คือ ด้านจิตใจ (Affective commitment) ด้านการคงอยู่กับองค์การ (Continuance commitment) และด้านบรรทัดฐาน (Normative commitment) สามารถวัดได้โดยใช้แบบสอบถามความผูกพันต่อองค์การ (A Three-Component Organizational Commitment Questionnaire) ตามแนวคิดของอัลเลน และเมเยอร์ (Allen & Meyer, 1990) ซึ่งผู้วิจัยได้แปลและพัฒนาจากภาษาอังกฤษเป็นภาษาไทย

Ref. code: 25615506035509QJU

1.7 กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

Ref. code: 25615506035509QJU

บทที่ 2
วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างทุนทางจิตวิทยา ความพึงพอใจในการทำงาน กับผลการปฏิบัติงาน โดยมีความผูกพันต่อองค์การเป็นตัวแปรกำกับของพนักงานขายเครื่องดื่มของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร โดยผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร ทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทุนทางจิตวิทยา

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน

2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทุนทางจิตวิทยา

2.1.1 ความหมายของทุนทางจิตวิทยา

ซไนเดอร์และโลเปส (Snyder & Lopez, 2007) ให้ความหมายของทุนทางจิตวิทยา หมายถึง การกระทำหรือการแสดงออกของบุคคลในแง่ที่ดี ซึ่งได้รับการอธิบายโดยสังคมศาสตร์

ลาร์ซัน (Larson, 2004) ได้ให้ความหมายของทุนทางจิตวิทยาไว้ว่า เป็นแนวทางที่มีคุณค่าในการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล

อะเวย์ ลูธานส์ สมิธ และพาล์มเมอร์ (Avey, Luthans, Smith, & Palmer, 2010) กล่าวว่า ทุนทางจิตวิทยามีมุมมองต่างๆในทางบวกและมีความเข้าใจในการจัดการสิ่งต่างๆ

ลูธานส์และคณะ (Luthans et al., 2007) กล่าวถึงความหมายของทุนทางจิตวิทยาว่า เป็นคุณลักษณะด้านบวกของแต่ละบุคคลที่มีความเฉพาะเจาะจง สามารถวัดได้ พัฒนาได้ นำมาใช้ในการบริหารจัดการ จูงใจพนักงานให้มีประสิทธิภาพในการทำงาน ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ ดังต่อไปนี้

1. ความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง (Self-Efficacy) คือ การมีความมั่นใจในความสามารถของตนเองที่จะกระทำ และมีความพยายามในการปฏิบัติภารกิจ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

Ref. code: 25615506035509QJU

2. ความหวัง (Hope) คือ การมีแรงจูงใจมุ่งไปยังเป้าหมายในการปฏิบัติภารกิจ และสามารถคิดหาแนวทาง วิธีการต่างๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้

3. การมองโลกในแง่ดี (Optimism) คือ การให้เหตุผลหรือคำอธิบายในทางบวกต่อสถานการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับตนเองทั้งในปัจจุบันและอนาคต

4. ความยืดหยุ่นทางอารมณ์ (Resilience) คือ ความสามารถในการอดทนและปรับอารมณ์ให้กลับเข้าสู่ภาวะปกติ เมื่อต้องเผชิญกับปัญหา อุปสรรค ความยากลำบาก หรือการเปลี่ยนแปลงต่างๆ เพื่อพยายามหาหนทางในการบรรลุเป้าหมายที่ต้องการได้

กล่าวโดยสรุปได้ว่าทุนทางจิตวิทยา หมายถึง การพัฒนาภาวะจิตใจในทางบวก ซึ่งเป็นคุณลักษณะที่เป็นจุดเด่นหรือจุดแข็ง เป็นคุณลักษณะเฉพาะบุคคลในทางที่ดีและนำไปสู่การกำหนดพฤติกรรมที่สามารถวัดได้ พัฒนาได้ และสามารถจัดการให้เกิดการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพได้

2.1.2 ความเป็นมาของทุนทางจิตวิทยา

การศึกษาทุนทางจิตวิทยาได้เริ่มมาจากการศึกษาแนวคิดจิตวิทยาเชิงบวกซึ่งมาจากภาษาอังกฤษคำว่า Positive Psychology การศึกษาด้านจิตวิทยาเชิงบวกเป็นการเปลี่ยนมุมมองจากเดิมที่เน้นในด้านการบำบัดแก้ไขความผิดปกติในด้านลบของมนุษย์ มาเป็นการส่งเสริมและพัฒนาด้านบวก มองว่ามนุษย์สามารถพัฒนาได้ โดยการศึกษาจิตวิทยาเชิงบวก เริ่มมาจากมาร์ติน ซิลิกแมน (Seligman, 2005) นักจิตวิทยาคนสำคัญซึ่งเปรียบเสมือนบิดาของศาสตร์นี้ โดยเขามองว่าจิตวิทยาเชิงบวกเป็นศาสตร์ที่พยายามศึกษาและค้นหาจุดแข็ง และความดีของมนุษย์ เช่น ความรู้สึกมีคุณค่า การมีสติตื่นลื่นไหลในการทำงาน การมองโลกในแง่ดี ความหวัง และความสุข พร้อมทั้งพยายามหาหนทางในการพัฒนาคุณสมบัติเหล่านี้ เพื่อช่วยให้บุคคลสร้างคุณค่าและความสุขในตนเองให้มากขึ้น

มาร์ติน ซิลิกแมน (Seligman, 2005) มองว่าจิตวิทยาและองค์การแบบดั้งเดิมนั้น เน้นในเรื่องของการมองหาจุดอ่อนหรือการจับผิดบุคคล เพื่อนำมาปรับปรุงและลดข้อผิดพลาดในองค์การมากเกินไป จนทำให้มองข้ามจุดแข็งที่มีอยู่ในตัวบุคคล ดังนั้น การบริหารงานองค์การแบบดั้งเดิม จึงไม่ค่อยประสบความสำเร็จ ขาดความรู้สึกความเป็นเจ้าของในเชิงจิตวิทยา (Psychological Ownership) ซึ่งหมายถึง การที่บุคคลรู้สึกว่าเป้าหมายขององค์การก็คือเป้าหมายของตนเอง ก่อให้เกิดความรับผิดชอบในเป้าหมายนั้น (Pierce, Kostova, & Dirks, 2003, p. 86, as cited in Luthans et al., 2007, p. 5) และเกิดปัญหาต่างๆตามมา เช่น พนักงานมีอัตราการขาดงานหรือการลาออกสูง ผลผลิตขององค์การต่ำกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ เป็นต้น มาร์ติน ซิลิกแมน มองว่าสาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้นนั้น มาจาก การที่พนักงานในองค์การขาดความรู้สึกผูกพันหรือมีส่วนร่วมกับองค์การ ไม่มีความรู้สึกว่าตนเองเป็นเจ้าขององค์การ มองว่าเป้าหมายของตนเองแตกต่างจากเป้าหมายที่องค์การตั้งไว้

Ref. code: 25615506035509QJU

2.1.3 แนวคิดเกี่ยวกับทุนทางจิตวิทยา

ลูธานส์และคณะ (Luthans et al., 2007) กล่าวว่า ทุนทางจิตวิทยาสามารถประยุกต์ใช้เพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานในเชิงรุกในองค์การได้ในภาวะที่องค์การต่างๆ ต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลง ไม่ว่าจะเป็นความไม่มั่นคงทางด้านเศรษฐกิจ ภาวะคุกคามทางด้านการเมืองระหว่างประเทศ ภาวะโลกาภิวัตน์ การแข่งขันทางการค้าระหว่างกลุ่มยุโรปและอเมริกา และการพัฒนาทางด้านการศึกษา และเทคโนโลยีที่ไม่หยุดยั้ง การรวมกันของตัวแปรทั้ง 4 ตัวแปร จะนำไปสู่การเกิดแนวคิดใหม่ คือ ทุนทางจิตวิทยา (Psychological Capital) หรือ PsyCap นั้นเอง ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ทุนทางจิตวิทยา มีคุณค่ามากกว่าทุนมนุษย์ (PsyCap goes beyond human capital) คือ ทุนทางจิตวิทยาไม่ใช่แค่เพียงการแสดงให้เห็นว่าบุคคลมีความรู้ มีทักษะความสามารถ ที่ได้จากการศึกษาเล่าเรียน การฝึกอบรม หรือแม้กระทั้งจากประสบการณ์การทำงานมาแค่นั้น แต่เป็นสิ่งที่บุคคลถูกปลูกฝัง ขัดเกลา ถ่ายทอดทางสังคมมาอย่างเฉพาะเจาะจง ที่เกิดการแลกเปลี่ยนกันระหว่างหัวหน้าและลูกน้องในการทำงาน ก่อเกิดองค์ความรู้ที่อยู่ภายตัวของบุคคล (tacit knowledge) ซึ่งมีความสำคัญอย่างมาก

2. ทุนทางจิตวิทยา มีคุณค่ามากกว่าทุนทางสังคม (PsyCap goes beyond social capital) คือ ทุนทางจิตวิทยาจะแสดงให้เห็นถึงการมีโอกาสใหม่ๆมากกว่าแค่เพียงมีปฏิสัมพันธ์กับสังคม เครือข่าย บุคคล หรือองค์การเท่านั้น

3. ทุนทางจิตวิทยา คือ สิ่งที่เป็นแนวคิดด้านบวก (PsyCap is positive) เนื่องจากทุนทางจิตวิทยาเกิดจากแนวคิด Positive Psychology ซึ่งเดิมเน้นความผิดปกติ (pathology) รวมถึงพยายามจะแก้ไขปัญหาหรือจุดด้อยของบุคคลโดยที่ไม่ได้เริ่มต้นจากศักยภาพเดิมที่เขามีอยู่แล้ว ทำให้ทุนทางจิตวิทยาเป็นตัวสนับสนุนให้เกิดพฤติกรรมองค์การ และการบริหารจัดการกับศักยภาพของมนุษย์

4. ทุนทางจิตวิทยา คือ สิ่งที่มีเอกลักษณ์เฉพาะตัว (PsyCap is unique) คือ ทุนทางจิตวิทยาจะนำไปสู่แนวคิดใหม่ที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัว โดยมีกรอบแนวคิดทฤษฎีใหม่ รวมทั้งโครงสร้างการวัด การประเมิน และโปรแกรมการพัฒนาบุคคล แต่อย่างไรก็ตามกรอบโครงสร้างอาจมีการเปลี่ยนแปลงได้เมื่อเวลาผ่านไป ความเป็นเอกลักษณ์ของตัวแปรนั้น (unique) ได้มีการศึกษาพนักงานในโรงงานของประเทศจีน พบว่า ในแต่ละตัวแปร ได้แก่ ความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง ความหวัง การมองโลกในแง่ดี และความยืดหยุ่นทางอารมณ์มีความสัมพันธ์ในระดับที่เท่าๆกันกับผลลัพธ์ของพฤติกรรม (Performance outcome) และเมื่อนำมารวมกันจะทำให้มีความสัมพันธ์กับผลลัพธ์ของพฤติกรรมมากกว่าการแยกตัวแปรเดี่ยวๆ ด้วยเหตุนี้ จึงทำให้เกิด

Ref. code: 25615506035509QJU

การรวมตัวแปรทั้ง 4 เป็นแนวคิดทุนทางจิตวิทยา แต่ทั้งนี้ทั้งนั้นต่างก็มีความเที่ยงตรงเชิงจำแนก (discriminant validity) โดยผ่านการทดสอบจากการศึกษาวิจัยในกลุ่มตัวอย่างหลายกลุ่ม และมีการทดสอบ higher-order factor ของโครงสร้างทุนทางจิตวิทยาด้วย และทั้ง 4 ตัวแปรต่างก็มีทฤษฎีเฉพาะมารองรับ (Luthans et al., 2007)

5. ทุนทางจิตวิทยา เป็นสิ่งที่มีพื้นฐานมาจากทฤษฎีและการวิจัย (PsyCap is theory and research based) คือ ทุนทางจิตวิทยานั้นอยู่บนพื้นฐานของทฤษฎีหลายแนวคิด เช่น ทฤษฎีการรับรู้ทางสังคมของแบนดูร่า ทฤษฎีความหวังของซไนเดอร์ เป็นต้น

6. ทุนทางจิตวิทยา คือ สิ่งที่สามารถวัดได้ (PsyCap is measurable) ตัวแปรทุนทางจิตวิทยานั้น ได้มีการศึกษาลักษณะการวัดออกมาในลักษณะแบบประเมินทางจิตวิทยา (Psychological Assessment) ที่แสดงให้เห็นถึงความเชื่อมั่นและความเที่ยงของการวัด เช่น การศึกษาแบบวัด Efficacy Synder ซึ่งศึกษาแบบวัด State of Hope, the Wagnild and Young Resilience scale และ Scheier and Carver Optimism Questionaire

7. ทุนทางจิตวิทยา คือ สิ่งที่มีลักษณะการวัดแบบสภาวะและเป็นสิ่งที่สามารถพัฒนาปรับปรุงได้ (PsyCap is state-like and therefore open to development) การวัดแบบสภาวะ (state-like) แตกต่างไปจากตัวแปรแบบ Trait เช่น บุคลิกภาพ หรือระดับสติปัญญาที่ค่อนข้างแน่นอนไม่ได้เปลี่ยนแปลงโดยง่าย การวัดแบบสภาวะ (state-like) หมายถึงการวัดแบบรายงานความคิดเห็นของผู้ตอบ จึงทำให้สามารถพัฒนาและเรียนรู้ได้ เมื่อพบว่าบุคลากรคนใดที่ได้คะแนนจากแบบวัดต่ำ ซึ่งเหมาะแก่การพัฒนาพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรในองค์การ เช่น ตัวแปรการรับรู้ความสามารถของตนเอง โดยแบนดูร่าอธิบายว่าสามารถทำให้เพิ่มมากขึ้นได้ และ Snyder ก็รายงานว่าตัวแปรความหวัง สามารถพัฒนาได้ จึงมีแบบวัดที่เรียกว่า state hope scale นอกจากนี้ ซิลิกแมนก็แสดงให้เห็นว่าตัวแปรการมองโลกในแง่ดีสามารถเรียนรู้ได้ (Seligman, 2005) มาสเทนและรีด ได้อธิบายว่า กลวิธีหนึ่งที่ทำให้บุคคลเกิดความยืดหยุ่นทางอารมณ์ได้คือการให้การช่วยเหลือและพัฒนาบุคคล (Masten & Reed, 2002)

8. ทุนทางจิตวิทยา คือ สิ่งที่จะมีผลกระทบอย่างสูงสุดต่อพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน (PsyCap is impactful on work-related performance) มีงานวิจัยจำนวนมากที่สนับสนุนว่า ทุนทางจิตวิทยามีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน ดังนั้นทุนทางจิตวิทยาจึงมีความสำคัญต่อการนำไปใช้เพื่อนำไปสู่การเกิดผลลัพธ์ทางบวกของพฤติกรรมองค์การได้อย่างแท้จริง

แนวคิดทุนทางจิตวิทยา เป็นการศึกษาพฤติกรรมองค์การเชิงบวก (Positive Organization Behavior : POB) เป็นแนวคิดที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของทฤษฎีและวิทยาศาสตร์ที่

Ref. code: 25615506035509QJU

สามารถพิสูจน์ได้ เป็นการศึกษาคุณสมบัติทางด้านบวกของบุคคลที่จะส่งผลที่ดีต่อองค์การ โดยลูธานส์และคณะ (Luthans et al., 2007) ได้กล่าวไว้ว่า บุคลากรในองค์การจะต้องมีการรับรู้ความสามารถของตนเอง มีความหวัง มีการมองโลกในแง่ดี รวมทั้งมีความยืดหยุ่นทางอารมณ์ ซึ่งหากองค์การมีการพัฒนาบุคลากรให้มีทุนทางจิตวิทยาดังกล่าวจะสามารถทำนายพฤติกรรมทางบวกเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการทำงานได้

2.1.4 องค์ประกอบของทุนทางจิตวิทยา

2.1.4.1 ความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง (Self-Efficacy)

ความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองเป็นแนวคิดที่ได้รับการศึกษาตั้งแต่ปี 1977 ตามทฤษฎีการรู้คิดทางสังคม (Social Cognitive Theory-SCT) ของอัลเบิร์ต แบนดูร่า (Albert bandura) และได้มีการพัฒนาแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้แล้วยังมีการนำมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาการทำงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในองค์การ โดยในระยะแรกแบนดูร่าได้นำเสนอแนวคิดเกี่ยวกับความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองว่าเป็นความคาดหวังเกี่ยวกับความสามารถของตนเอง (Efficacy Expectation) ในลักษณะที่เฉพาะเจาะจง และเป็นความคาดหวังที่กำหนดการแสดงออกของพฤติกรรม ต่อมาแบนดูร่าได้เปลี่ยนจากแนวคิดความคาดหวังเกี่ยวกับความสามารถของตนเองเป็นการรับรู้ความสามารถของตนเอง (Perceived self–efficacy) ซึ่งหมายถึง ความเชื่อมั่นของบุคคลในความสามารถในการจัดการหรือกระทำสิ่งต่างๆ ให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยบุคคลที่มีความสามารถใกล้เคียงกัน อาจมีพฤติกรรมการแสดงออกที่แตกต่างกัน นอกจากนี้แล้วบุคคลคนเดียวกันอาจมีการรับรู้ความสามารถของตนเองแตกต่างไปตามสถานการณ์ แบนดูร่ายังเห็นว่าการรับรู้ความสามารถของตนเองเป็นสิ่งที่ยืดหยุ่นและไม่ตายตัว ซึ่งส่งผลให้เกิดพฤติกรรมการแสดงออกและประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน

อัลเบิร์ต แบนดูร่า (Bandura, 1997) กล่าวถึงความหมายของความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง (Self-efficacy) ว่าเป็นความเชื่อและการคาดการณ์ความสามารถของตัวบุคคลที่จะทำในสิ่งต่างๆให้สำเร็จ และยังช่วยให้เกิดการพัฒนาผลการปฏิบัติงานและเป็นปัจจัย พื้นฐานที่ช่วยให้บุคคลมีความพยายามและพากเพียรเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายที่กำหนด

วู๊ดและแบนดูร่า (Wood & Bandura, 1989) ให้ความหมายของความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองว่าเป็นความรู้สึกของบุคคลว่าเขามีศักยภาพพอ ทำให้แรงจูงใจที่จะกระทำพฤติกรรมต่างๆให้ประสบความสำเร็จ

คุ๊กและฮันแซ็คเกอร์ (Cook & Hunsaker, 2001) ให้ความหมายว่า เป็นการรับรู้ความสามารถของแต่ละบุคคลในการปฏิบัติงานแต่ละชนิดให้ประสบความสำเร็จซึ่งการรับรู้

Ref. code: 25615506035509QJU

ความสามารถของตนเองเป็นสิ่งที่สำคัญ และมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน เพราะเป็นความรู้สึกทางบวกทั้งต่อตนเองและสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้อง

ลูธานส์และคณะ (Luthans et al., 2007) กล่าวว่า ความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง หมายถึง ความเชื่อของบุคคลเกี่ยวกับความสามารถในการสร้างแรงจูงใจและความพยายามในการบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ โดยบุคคลที่มีความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองจะมีคุณลักษณะที่สำคัญ 5 ประการ ดังนี้

1. บุคคลจะตั้งเป้าหมายที่ท้าทาย เลือก และทำในสิ่งที่ยากและท้าทายด้วยตนเอง

2. บุคคลมีความยินดีและปรารถนาในการทำสิ่งต่างๆหรือเป้าหมายที่ท้าทาย

3. บุคคลจะมีแรงจูงใจในตนเองสำหรับการทำตามเป้าหมายสูง

4. บุคคลจะทุ่มเทความพยายามเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

5. เมื่อบุคคลต้องเผชิญกับปัญหา พวกเขาจะสามารถหาแนวทางในการแก้ไข เพื่อให้ผ่านพ้นปัญหาไปได้ โดยบุคคลที่มีความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองสูง จะเป็นพวกที่ตั้งเป้าหมายที่ท้าทายด้วยตนเอง พร้อมทั้งมองหาโอกาสต่างๆในมุมมองบวก

แบนดูร่า (Bandura, 1986) กล่าวว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองมีผลต่อบุคคลในด้านต่างๆ ดังนี้

1. พฤติกรรมการเลือก (Choice Behavior) คือการที่บุคคลตัดสินใจกระทำพฤติกรรมใดๆนั้น ส่วนหนึ่งเป็นผลมาจากการรับรู้ความสามารถของตนเอง โดยบุคคลมีแนวโน้ม ที่จะหลีกเหลี่ยงการแสดงพฤติกรรมหรือสถานการณ์ต่างๆที่คิดว่าอยู่นอกเหนือความสามารถของตนเอง บุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูงจะเลือกทำงานที่มีลักษณะท้าทาย มีแรงจูงใจในการพัฒนา ความสามารถของตนเองให้มีความก้าวหน้ามากยิ่งขึ้น ส่วนบุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองต่ำ มักจะหลีกเลี่ยงงาน ท้อถอย ขาดความมั่นใจ อย่างไรก็ตามบุคคลที่ประเมินความสามารถของตนเองสูงเกินไปก็มักจะประสบความล้มเหลว ไม่สามารถแก้ไขได้ ส่วนบุคคลที่ประเมินความสามารถของตนเองต่ำเกินไป ก็มักจะขาดความพยายามในการทำงานและมีความสงสัยเกี่ยวกับความสามารถของตนเอง ดังนั้น บุคคลควรมีการรับรู้ความสามารถของตนเองให้เหมาะสมหรือสูงกว่าเพียงเล็กน้อย เพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน สร้างโอกาสในความก้าวหน้า และสามารถเลือกงานหรือเป้าหมายที่ท้าทายได้

2. การใช้ความพยายามและความมุ่งมั่นในการทำงาน (Effort Expending and Persistence) ความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองจะเป็นสิ่งกำหนดระดับความพยายามและความมุ่งมั่นในการทำงาน หรือการประสบกับปัญหาต่างๆที่ไม่พึงพอใจ

Ref. code: 25615506035509QJU

3. ลักษณะทางความคิดและปฏิกิริยาตอบสนองทางด้านอารมณ์ (Thought and Emotion Reaction) ความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองจะส่งผลต่อความคิดและปฏิกิริยาทางอารมณ์ของบุคคลในการแสดงพฤติกรรม และมีผลต่อการคาดหวังเกี่ยวกับการจัดการสภาพแวดล้อมที่ต้องเผชิญ โดยบุคคลที่มีความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองสูงจะมีความพยายามเอาใจใส่ในการกระทำสิ่งต่างๆ หรือการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น เมื่อพบกับปัญหา เขาจะกระตุ้นให้ตนเองเกิดความพยายามและพัฒนาตนเองมากขึ้น และมีความคิดว่าความล้มเหลวนั้นเกิดขึ้นจากการขาดความเพียรพยายามของตนเอง ในทางตรงกันข้ามบุคคลที่มีความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองต่ำจะมีแนวโน้มในการแสดงปฏิกิริยาทางอารมณ์ต่อตนเองในแง่ลบ เช่น มีความหวั่นไหว เกิดความเครียด ไม่มีความสุข เกิดความกลัว และแสดงพฤติกรรมต่างๆอย่างไม่เต็มความสามารถที่ตนเองมีอยู่ คิดว่าความล้มเหลวหรือปัญหาที่เกิดขึ้นนั้นมีสาเหตุมาจากการที่ตนเองขาดความสามารถในการกระทำ ซึ่งจะส่งผลให้บุคคลประสบความล้มเหลว

4. การเป็นผู้กำหนดพฤติกรรมของตนเองมากกว่าการรอคอยโชคชะตา (Human as producer rather than simply foreteller of behavior) กล่าวคือ บุคคลที่มีความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองสูง จะพยายามกระทำสิ่งต่างๆด้วยตนเอง เลือกทำในสิ่งที่คิดว่าท้าทายสำหรับตนเอง ไม่ท้อถอย และไม่เชื่อว่าโชคชะตาเป็นตัวกำหนดให้เกิดพฤติกรรม หากเกิดความล้มเหลวจะมองว่าความล้มเหลวนั้นเป็นแรงเสริมให้เกิดความพยายามต่อไป จึงส่งผลให้ไม่มีความเครียดกับความล้มเหลวที่เกิดขึ้น ส่วนบุคคลที่มีความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองต่ำมักจะหลีกเลี่ยงงานหรือการกระทำที่ยาก ขาดความพยายาม เกิดความเครียดและวิตกกังวล เนื่องจากมีความคิดที่ว่าตนเองไม่มีความสามารถเพียงพอ เชื่อว่าโชคชะตามีผลต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวต่างๆ

นอกจากนี้แบนดูร่า (as cited in Luthans et al., 2007) ยังได้กล่าวว่าการรับรู้ความสามารถของตนเอง จะเป็นสิ่งกำหนดความคิด ความรู้สึก การจูงใจตนเอง และการแสดงพฤติกรรมของบุคคล ซึ่งส่งผลต่อกระบวนการหลัก 4 กระบวนการ คือ

1. กระบวนการคิด (Cognitive Process) เป็นกระบวนการที่เกี่ยวกับการได้มาของข้อมูลข่าวสาร การจัดการข้อมูลข่าวสาร และการใช้ประโยชน์จากข้อมูลข่าวสาร โดยกระบวนการคิด คือ การทำให้บุคคลสามารถคาดการณ์เหตุการณ์และหาแนวทางที่จะควบคุมสิ่งต่างๆที่จะกระทบต่อชีวิต ซึ่งการตีความและคาดการณ์สถานการณ์ของแต่ละบุคคล ขึ้นอยู่กับความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองว่าเป็นอย่างไร และนำไปสู่การตั้งเป้าหมายที่แตกต่างกัน โดยบุคคลที่มีความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองสูงจะตั้งเป้าหมายที่ยากและท้าทายตนเอง

Ref. code: 25615506035509QJU

2. กระบวนการจูงใจ(Motivational Process) คือ การคาดการณ์เป้าหมาย การวางแผน และการคำนึงผลที่จะได้รับจากการแสดงพฤติกรรมเอาไว้ล่วงหน้า ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญ ที่ทำให้ตนเองเกิดแรงจูงใจและกระทำพฤติกรรมต่างๆให้เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้ โดยกระบวนการจูงใจเป็นสิ่งที่เกิดจากความคิดและความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองที่จำกระทำสิ่งต่างๆได้ตามที่ต้องการ เกิดเป็นแรงผลักดันและสร้างความพยายามจูงใจตนเองให้กระทำตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

3. กระบวนการด้านความรู้สึก (Affective Process) ความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง จะมีผลต่อการตีความสถานการณ์ต่างๆที่เกิดขึ้นและส่งผลต่อสภาวะทางอารมณ์ ของบุคคลทั้งทางบวกและทางลบ ซึ่งก่อให้เกิดความเครียดและความกดดันแตกต่างกันไปตามความสามารถในการควบคุมสภาวะทางอารมณ์ของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับระดับความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองของแต่ละบุคคล โดยบุคคลที่มีความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองสูงมักจะมีความสามารถในการควบคุมอารมณ์ตนเองได้ดีกว่าบุคคลที่มีความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองต่ำ

4. กระบวนการเลือก (Selection Process) ความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคล โดยบุคคลสามารถที่จะเลือกการกระทำว่าจะหลีกเลี่ยงการกระทำหรือกระทำสิ่งต่างๆ โดยบุคคลมักจะเลือกหลีกเลี่ยงการกระทำในสถานการณ์ที่บุคคลคิดว่ายากเกินความสามารถของตนเอง และบุคคลจะเลือกกระทำในสถานการณ์ที่บุคคลคิดว่าอยู่ในความสามารถของตนเองและเชื่อว่าตนเองสามารถกระทำให้สำเร็จได้

2.1.4.2 ความหวัง (Hope)

การศึกษาเรื่องความหวัง มีมาตั้งแต่ปี 1960 โดยมีนักวิชาการเสนอแนวคิดเรื่องความหวังในหลากหลายแนวทาง แต่แนวทางที่ได้รับการยอมรับและมีการนำไปใช้ คือ ทฤษฎีความหวังของซไนเดอร์ (Snyder, 2002) เขาได้พัฒนาทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความหวังที่มีความน่าเชื่อถือและมีงานวิจัยที่ออกมาสนับสนุนเป็นจำนวนมาก โดยเขาได้กล่าวว่า ความหวังเป็นกระบวนการที่ต่อเนื่องของกลุ่มความคิด (Cognitive set) ประกอบด้วย พลังแห่งความตั้งใจเป็นความคิดที่จะริเริ่มและสนับสนุนให้มีการกระทำเพื่อให้ไปถึงเป้าหมาย และพลังแห่งแนวทางเป็นการคิดเพื่อหาทางใดทางหนึ่งหรือหลายทางที่จะนำไปยังเป้าหมายที่ปรารถนาจะกล่าวถึงกระบวนการของความคิดที่มุ่งเป้าหมาย (Goal-directed thinking) โดยเน้นว่าบุคคลจะแสดงพฤติกรรมที่มุ่งเป้าหมาย (Goal-directed behavior) ออกมาได้นั้นจะต้องผ่านกระบวนการของความคิดที่มุ่งเป้าหมายหรือความหวังก่อน

Ref. code: 25615506035509QJU

ซไนเดอร์ แรนด์ และซิกมอน (Snyder, Rand, & Sigmon, 2002) ได้ให้คำนิยามว่า ความหวัง คือ การลงมือกระทำ (Agency) หรือ ความต้องการที่จะกระทำ (Will power) และวิธีการเพื่อนำไปสู่เป้าหมายที่ต้องการ (Path way) หรือวิธีทางเพื่อความสำเร็จ (Way power) ด้วยองค์ประกอบของความหวัง (Hope) บุคคลสามารถสร้างวิถีทางใหม่เมื่อจุดหมายเดิมนั้นถูกขัดขวาง ท้ายที่สุดพลัง ความต้องการที่จะกระทำ (will power) และแรงจูงใจในความต้องการที่จะมุ่งไปสู่เป้าหมายจ ซึ่งจะช่วยให้บุคคลหาวิถีทางใหม่ โดยจะมีความคิดสร้างสรรค์ นวัตกรรม และทรัพยากรมาช่วยในการพัฒนาให้บุคคลรู้สึกว่าสามารถควบคุมสถานการณ์ได้และเมื่อดำเนินต่อไปเรื่อยๆจะทำให้เกิดความหวังเพิ่มมากขึ้น (Snyder, 2002)

ลูธานส์และคณะ (Luthans et al., 2007) ได้สรุปความหวังไว้ว่าเป็นความมุ่งมั่นปรารถนาด้วยความคิดว่าจะบรรลุความสำเร็จโดยปราศจากความรู้สึกที่สิ้นหวังเป็นสภาวะแรงจูงใจทางบวก ที่สะท้อนความพยายามของบุคคลที่จะบรรลุเป้าหมายเป็นความเชื่อว่าแผนและแนวทางที่กำหนดไว้ มีเพื่อบรรลุเป้าหมาย โดยความหวังมีลักษณะเป็นสองมิติ ประกอบด้วย พลังแห่งความปรารถนา (Will power) และพลังของแนวทาง (Way power)

ซไนเดอร์และโลเปซ (Snyder & Lopez, 2007) กล่าวว่าความหวังประกอบไปด้วยองค์ประกอบ 3 ประการ ดังนี้

1. การมุ่งสู่เป้าหมาย (Goal–Directed) โดยเป้าหมายของบุคคลต้องมีคุณค่าและมีโอกาสในการบรรลุให้สำเร็จ ดังนั้น ความหวังจึงต้องเป็นความคิดที่ไม่ใช่เป็นความหวังที่ไม่มีเป้าหมายใดเชื่อมโยง

2. แนวทางที่ก้าวสู่ความสำเร็จ (Pathways Thinking) คือ การที่บุคคลเชื่อว่าตนเองมีแนวทางในการก้าวไปสู่เป้าหมายที่ต้องการได้ และเชื่อว่าตนเองสามารถหาแนวทางได้หลายแนวทางในการก้าวไปสู่เป้าหมาย โดยเฉพาะในบุคคลที่มีระดับความหวังสูง จะสามารถเผชิญกับอุปสรรคที่มาขวางเป้าหมายของตนได้ เนื่องจากเขาจะสามารถคิดหาและปรับเปลี่ยนแนวทางอื่นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการได้

3. แรงจูงใจในการกระทำ (Agency) เป็นการคิดและการรับรู้ถึงความสามารถในการสร้างแรงจูงใจให้กระทำตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ทั้งยังคงไว้ซึ่งการกระทำที่นำไปสู่เป้าหมาย เพื่อให้เป็นแรงผลักดันให้บุคคลก้าวไปสู่เป้าหมาย ซึ่งแรงจูงใจจะเป็นสิ่งสำคัญในการช่วยหาหนทางในการก้าวผ่านไปสู่ความสำเร็จ

2.1.4.3 การมองโลกในแง่ดี (Optimism)

แนวคิดการมองโลกในแง่ดี ถูกเสนอตามแนวคิดของซิลิกแมน (Seligman, 1998) ซึ่งเขาได้อธิบายลักษณะของบุคคลที่มองโลกในแง่ดี ว่าเป็นรูปแบบการให้เหตุผลของบุคคลที่มี

Ref. code: 25615506035509QJU

ความคิดเกี่ยวกับความสำเร็จว่าเกิดจากปัจจัยภายในของบุคคลที่ค่อนข้างคงทนถาวร และสามารถเกิดขึ้นกับสถานการณ์อื่นๆได้ จะมองปัญหาและความล้มเหลวหรืออุปสรรคที่เกิดขึ้นเป็นเพียงสิ่งชั่วคราว และยังเชื่อว่าความล้มเหลวนั้นเกิดขึ้นจากปัจจัยภายนอก ซึ่งจะทำให้บุคคลมีความคิดที่ไม่กลัวความล้มเหลว เห็นความล้มเหลวเป็นสิ่งท้าทายที่จะผลักดันให้เกิดความพยายามมากขึ้น

ลูธานส์และคณะ (Luthans et al., 2007) กล่าวว่า การมองโลกในแง่ดี หมายถึง การมีวิธีให้เหตุผลหรือมีรูปแบบในการอธิบายที่เป็นบวกต่อสถานการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับตนเองทั้งในปัจจุบันและอนาคต นอกจากนี้ บุคคลที่มองโลกในแง่ดีจะคาดหวังว่าจะมีผลลัพธ์ที่ดีเกิดขึ้นกับตนเอง โดยการมองโลกในแง่ดีจะเป็นทั้งแรงจูงใจและทำให้เกิดแรงจูงใจที่จะก่อให้เกิดความพยายามและมุ่งมั่นในการกระทำเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายที่ต้องการ

กล่าวโดยสรุป การมองโลกในแง่ดี หมายถึง รูปแบบการหาเหตุผลของบุคคลในการอธิบายสถานการณ์ต่างๆ ของบุคคลในทางบวก เชื่อว่าความสำเร็จที่เกิดขึ้นนั้นไม่ได้เกิดจากโชคชะตา หากแต่เกิดจากความสามารถของตนเอง มองว่าความล้มเหลวหรือปัญหาเกิดจากสาเหตุภายนอก และเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นเพียงชั่วคราว

2.1.4.4 ความยืดหยุ่นทางอารมณ์ (Resilience)

การศึกษาเรื่องความยืดหยุ่นทางอารมณ์ มีมาตั้งแต่ปี 1970 โดยในช่วงแรกจะใช้คำว่า ความคงทนทางจิตใจ (Psychologically Invulnerable) ซึ่งหมายถึง การทนต่อความทุกข์ยาก ต่อมา รูเทอร์ (Rutter, 1999) ได้เสนอว่า ความยืดหยุ่นทางอารมณ์เป็นลักษณะทางบวกของแต่ละบุคคลในการตอบสนองต่อความเครียดและความยากลำบาก สามารถนำพาให้บุคคลก้าวผ่านอุปสรรค และช่วยเพิ่มความสามารถในการปรับตัว ดังนั้นเขาจึงใช้คำว่า Resilience แทนคำว่า Psychologically Invulnerable

ลูธานส์และคณะ (Luthans et al., 2007) ได้กล่าวว่า ความยืดหยุ่นทางอารมณ์ ในทุนทางจิตวิทยา หมายถึง ความสามารถที่จะอดทนและปรับอารมณ์กลับเข้าสู่สภาวะปกติได้ในระยะอันสั้นจากปัญหา อุปสรรค ความทุกข์ร้อน ความขัดแย้ง หรือความผิดพลาด และยังหมายรวมถึงความสามารถในการปรับอารมณ์กลับเข้าสู่ภาวะปกติจากสถานการณ์ทางด้านบวกหรือเหตุการณ์ที่ท้าทายด้วย เพื่อพยายามหาหนทางในการบรรลุเป้าหมาย และสามารถเข้าสู่สภาวะสมดุลได้

มาสเทนและรีด (Masten & Reed, 2002) ได้ให้ความหมายของความยืดหยุ่นทางอารมณ์ ว่าเป็นคุณลักษณะทางบวกในการปรับตัวเพื่อเข้าสู่สภาวะปกติ เมื่อต้องเผชิญกับสถานการณ์ที่ยากลำบากและมีความเสี่ยง เป็นลักษณะการปรับตัวในทางบวกเมื่อประสบกับสถานการณ์ต่างๆทั้งทางบวกและทางลบ ซึ่งมีปัจจัยที่ส่งผลต่อความยืดหยุ่นทางอารมณ์ ดังนี้

Ref. code: 25615506035509QJU

1. ปัจจัยด้านต้นทุน (Resiliency Assets) คือ คุณลักษณะหรือสถานการณ์ที่ช่วยส่งเสริมให้บุคคลมีความสามารถในการปรับตัวได้อย่างสูง เช่น ความสามารถทางปัญญา สภาวะทางอารมณ์ การรับรู้ตนเองในทางบวก ความศรัทธา การมีมุมมองต่อชีวิตในด้านบวก ความมั่นคงของอารมณ์ ความสามารถในการควบคุมตนเอง และการมีอารมณ์ขัน เป็นต้น ซึ่งปัจจัยเหล่านี้จะช่วยส่งผลต่อความคิดและอารมณ์ของบุคคล ที่จะช่วยทำให้บุคคลมีกระบวนการปรับตัวต่อสิ่งต่างๆ ดีขึ้น

2. ปัจจัยด้านความเสี่ยง (Resiliency Risk Factor) คือ คุณลักษณะหรือสถานการณ์ที่ทำให้เกิดประสบการณ์ที่ไม่ดี ก่อให้เกิดอันตรายและสับสน เช่น ความเครียด ความเบื่อหน่าย สุขภาพกายที่ไม่ดี การติดยาเสพติด ความเจ็บปวดรุนแรง การมีภาระรับผิดชอบในงานมากขึ้น เป็นต้น โดยสิ่งเหล่านี้ส่งผลต่อความคิดและอารมณ์ของบุคคล ซึ่งส่งผลต่อความสามารถในการปรับตัวของบุคคล

3. การเห็นคุณค่าในสิ่งที่ทำ (The Role of Values in Resiliency) คือ การเห็นคุณค่าและมีความเชื่อที่ดีกับสิ่งที่กระทำอยู่ โดยการเห็นคุณค่านี้จะส่งผลต่อความคิด อารมณ์ และการกระทำของบุคคล ก่อให้เกิดแรงจูงใจในการกระทำเพื่อให้เอาชนะต่ออุปสรรค สร้างความพร้อมในการเรียนรู้พัฒนา สร้างความมุ่งมั่นในการทำให้สำเร็จ ดังนั้นการเห็นคุณค่าในสิ่งที่ทำจึงช่วยส่งผลให้บุคคลมีอารมณ์ทางบวกในการเผชิญกับปัญหาและอุปสรรคต่างๆ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จได้

2.1.5 การพัฒนาทุนทางจิตวิทยา

ทุนทางจิตวิทยาเป็นคุณลักษณะที่สามารถพัฒนาได้โดยการจัดการ การบริหาร และการจูงใจ ตามคุณลักษณะที่เป็นองค์ประกอบของทุนทางจิตวิทยา (Luthans & Youssef, 2004)

2.1.5.1 การพัฒนาคุณลักษณะความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง

แบนดูร่า (Bandura, 1977) กล่าวว่า การพัฒนาการรับรู้ความสามารถของตนเอง มีดังนี้

1. การประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน (Performance Accomplishment) เกิดจากประสบการณ์ความสำเร็จในการทำงานที่แท้จริงของบุคคล ความสำเร็จจะทำให้เกิดการเรียนรู้ว่าตนเองมีความสามารถสูง ในขณะที่ความล้มเหลวที่เกิดขึ้นซ้ำๆจะทำให้รับรู้ว่าความสามารถของตนเองต่ำลง โดยขึ้นอยู่กับโอกาส และเวลาของทั้งความสำเร็จและความล้มเหลวว่าเกิดขึ้นช่วงเวลาใด

2. การสังเกตจากตัวแบบหรือประสบการณ์จากการกระทำของผู้อื่น (Modeling or Vicarious Experience) เป็นการเรียนรู้หรือสังเกตตัวแบบที่แสดงพฤติกรรมและได้รับผลกรรมที่น่าพึงพอใจ รวมทั้งสังเกตจากประสบการณ์ที่ผู้อื่นประสบความสำเร็จ โดยเฉพาะประสบการณ์ที่มีลักษณะคล้ายกับตนเอง เพราะเมื่อเรารับรู้ได้ว่าบุคคลอื่นยังสามารถประสบความสำเร็จ

Ref. code: 25615506035509QJU

ในการปฏิบัติงาน ก็จะเป็นแรงผลักดันให้บุคคลเกิดการจินตนาการถึงความสำเร็จในตนเอง และเกิดความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองว่าตนเองสามารถปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จเช่นเดียวกับบุคคลอื่นได้

3. การจูงใจด้วยคำพูด (Verbal Persuasion) คือ การใช้คำพูดเป็นแรงผลักให้เกิดความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง เช่น การชมเชย การให้กำลังใจ เป็นต้น โดยบุคคลที่จะมาพูดจูงใจจะต้องเป็นผู้ที่มีความเชี่ยวชาญในเรื่องนั้นๆ เป็นบุคคลที่มีชื่อเสียง มีความน่าเชื่อถือ หรือเป็นบุคคลที่ผู้ถูกชักจูงเคารพนับถือ อย่างไรก็ตามแบนดูร่ากล่าวว่า การจูงใจดวยคำพูดไม่ค่อยมีอิทธิพลต่อความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองเมื่อเทียบกับการสังเกตจากตัวแบบหรือประสบการณ์ความสำเร็จของตนเองและของผู้อื่น แบนดูร่าได้เสนอเพิ่มเติมว่าหากจะใช้การจูงใจด้วยคำพูดให้ได้ผลในการสร้างความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง ควรจะใช้ร่วมกับประสบการณ์ความสำเร็จในการปฏิบัติงานของทั้งตนเองและของผู้อื่น ซึ่งจะทำให้บุคคลค่อยๆพัฒนาการรับรู้ความสามารถของตนเองและเกิดเป็นความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง

4. การกระตุ้นสภาวะทางอารมณ์และทางกาย (Physiological and Affective) การกระตุ้นทางอารมณ์และทางกายมีผลต่อการรับรู้ความสามารถของตนเอง หากบุคคลอยู่ในสภาวะที่วิตกกังวล มีความเจ็บป่วยทางร่างกาย มีความเคลียด ความกลัว ความตื่นเต้น รวมทั้งถูกกระตุ้นด้วยประสบการณ์ทางลบ จะทำให้ระดับความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองลดลง

2.1.5.2 การพัฒนาคุณลักษณะความหวัง

ลูธานส์และคณะ (Luthans et al., 2007) ได้กล่าวถึงแนวทางในการพัฒนาความหวังให้เกิดขึ้นในตัวบุคคลและองค์การ ดังนี้

1. การตั้งเป้ามายในการทำงาน (Goal Setting) เพราะเป้าหมายจะเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่มีความสำคัญในการพัฒนาควมหวัง เพราะทำให้บุคคลมีทิศทางในการดำเนินการ มีแรงจูงใจในการคิดหาแนวทางและวิธีการใหม่ๆที่สร้างสรรค์ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการได้

2. การตั้งเป้าหมายที่ท้าทายมากขึ้น (Stretch goal) คือ ลักษณะของเป้าหมายที่ต้องมีความเฉพาะเจาะจงและมีความท้าทายมากยิ่งขึ้น เพื่อกระตุ้นให้บุคคลใช้ความพยายามในการหาแนวทางที่จะบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายมากขึ้น

3. การพัฒนาเป็นไปตามลำดับขั้น (Stepping) คือ การตั้งระดับของเป้าหมายจะต้องทำเป็นขั้นๆ โดยพิจารณาจากความยากในการบรรลุเป้าหมาย ระยะเวลาในการดำเนินการเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมาย และโอกาสในความสำเร็จ โดยให้เริ่มจากเป้าหมายที่มีโอกาสประสบความสำเร็จสูงที่สุดก่อน วิธีนี้จะทำให้บุคคลได้พบกับประสบการณ์ที่ได้รับความสำเร็จไปเรื่อยๆ ซึ่งจะเป็นการพัฒนาความหวังให้เกิดขึ้นกับบุคคลได้อย่างต่อเนื่อง

Ref. code: 25615506035509QJU

2.1.5.3 การพัฒนาคุณลักษณะการมองโลกในแง่ดี

ซไนเดอร์ (Schneider, 2001) ได้เสนอแนวทางการพัฒนาการมองโลกในแง่ดี ดังนี้

1. การผ่อนปรนการประเมินสถานการณ์ในอดีต (Leniency for the pasts) คือ การอธิบายสถานการณ์ที่ล้มเหลวหรือผิดพลาดที่เกิดขึ้นในอดีตด้วยมุมมองที่ดี มองว่าเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นไม่ใช่สิ่งที่แปลก สามารถเกิดขึ้นได้กับทุกคน และไม่ได้เกิดขึ้นบ่อยครั้ง และให้นำข้อผิดพลาดเหล่านั้นมาใช้เป็นแรงผลักดันในการเรียนรู้ ปรับปรุง และพัฒนาตนเองต่อไป

2. การสร้างความพึงพอใจกับปัจจุบัน (Appreciation for the present) คือการยอมรับและสามารถสร้างความพึงพอใจกับสถานการณ์ต่างๆที่เกิดขึ้นในปัจจุบันทั้งสถานการณ์ทางบวกและทางลบ รวมถึงทั้งสถานการณ์ที่ตนเองควบคุมได้หรือควบคุมไม่ได้

3. การมองหาโอกาสในอนาคต (Opportunity seeking for the future) คือ การพยายามมองหาสิ่งที่สามารถปรับปรุงและพัฒนาให้ดีขึ้นได้ในอนาคต

2.1.5.4 การพัฒนาคุณลักษณะความยืดหยุ่นทางอารมณ์

มาสเทนและรีด (Masten & Reed, 2002) ได้เสนอแนวทางการพัฒนาความยืดหยุ่นทางอารมณ์ไว้ ดังนี้

1. การเพิ่มปัจจัยด้านต้นทุน (Asset – Focused Strategies) คือ การที่องค์การส่งเสริมปัจจัยที่เป็นต้นทุนให้กับพนักงาน ซึ่งได้แก่ ทุนมนุษย์ (Human Capital) เช่น การศึกษา ทักษะต่างๆ ความรู้ความสามารถ เป็นต้น โดยผ่านการจัดให้มีการเรียนรู้หรือฝึกอบรม ทุนทางสังคม (Social Capital) เช่น สัมพันธภาพระหว่างบุคคล การมีเครือข่ายทางสังคม เป็นต้น โดยการใช้เทคนิคต่างๆ เช่น การใช้กระบวนการสังคมประกิต (Socialization) การใช้ระบบพี่เลี้ยง (Mentoring) การหมุนเปลี่ยนงาน (Job Rotation) การเปิดโอกาสให้พนักงานสร้างกลุ่มหรือชมรม เป็นต้น ประการสุดท้ายคือทุนทางจิตวิทยา (Psychological Capital) ได้แก่ ความเชื่อมั่นใจในความสามารถของตนเอง ความหวัง การมองโลกในแง่ดี โดยผ่านการนำไปประยุกต์ใช้บริหารจัดการหรือจูงใจพนักงานในการทำงาน

2. การลดปัจจัยเสี่ยง (Risk – Focus Strategies) คือ การที่องค์การหลีกเลี่ยงหรือลดปัจจัยเสี่ยงที่ทำให้พนักงานเกิดประสบการณ์ที่ไม่ดีที่ส่งผลต่ออารมณ์และขัดขวางความสามารถในการปรับอารมณ์ของพนักงาน เช่น หากพนักงานมีความเครียด และความเบื่อหน่ายในการทำงาน ซึ่งหากองค์การไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ องค์การก็จะต้องหาวิธีในการลดปัจจัยเสี่ยง เช่น การจัดกิจกรรมเพื่อลดความเครียด การหมุนเวียนงาน เพื่อให้พนักงานได้เรียนรู้ในสิ่งใหม่ๆ และลดความเบื่อหน่ายในการทำงาน เป็นต้น จะเห็นว่าการลดปัจจัยเสี่ยงสามารถทำได้โดยการเพิ่ม

Ref. code: 25615506035509QJU

ปัจจัยด้านต้นทุน โดยปัจจัยเสี่ยงบางลักษณะสามารถนำมาใช้ในการบริหารจัดการเพื่อเพิ่มความยืดหยุ่นทางอารมณ์ได้ เช่น การเพิ่มขอบเขตความรับผิดชอบในการทำงาน ซึ่งจะทำให้พนักงานเกิดสภาวะกดดัน เกิดความเครียดที่ต้องพบกับการเปลี่ยนแปลง ซึ่งจะเป็นสิ่งที่ผลักดันให้พนักงานมีประสบการณ์ในการเผชิญกับสภาวะความกดดันทางอารมณ์ และสามารถก้าวผ่านอุปสรรคไปได้ แต่ทั้งนี้หัวหน้างานก็ต้องให้การสนับสนุน คำแนะนำ และสอนงานเพื่อช่วยให้พนักงานมีผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้นตรงตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน

2.2.1 ความหมายของความพึงพอใจในการทำงาน

บลัมและเนย์เลอร์ (Blum & Naylor, 1968) กล่าวว่า ความพึงพอใจการทำงานเป็นผลรวมของทัศนคติต่างๆของบุคคล ซึ่งได้ผลมาจากองค์ประกอบของงานและปัจจัยแวดล้อม เช่น ค่าจ้าง สถานภาพ โอกาส ความก้าวหน้าในการทำงาน ความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชา และความเหมาะสมของปริมาณงาน เป็นต้น

ล็อค (Locke, 1976) กล่าวถึงความหมายของความพึงพอใจในการทำงานว่าเป็นภาวะการแสดงออกทางอารมณ์ในทางบวกอันเป็นผลมาจากคุณค่าที่ได้รับจากงานและประสบการณ์ในการทำงานของบุคคลหนึ่ง

มอสทาส (Mottaz, 1987) นิยามความพึงพอใจในการทำงานว่า คือ ความรู้สึกในเชิงบวกซึ่งเป็นผลมาจากการประเมินค่าของสถานที่ทำงานโดยรวม

สเปคเตอร์ (Spector, 1997) ให้ความหมายของความพึงพอใจในการทำงานว่า เป็นการระบุขอบเขตความรู้สึกในงานว่าชอบ (พึงพอใจ) หรือไม่ชอบ (ไม่พึงพอใจ) เป็นความรู้สึกโดยทั่วไปหรือโดยภาพรวมเกี่ยวกับงานในด้านผลตอบแทน การเลื่อนตำแหน่ง หัวหน้างาน สวัสดิการ รางวัลจากประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ระเบียบข้อบังคับในการทำงาน เพื่อนร่วมงาน ลักษณะงาน และการสื่อสารภายในองค์การ

ลูธานส์ (Luthans, 2005) ได้สรุปความหมายของความพึงพอใจในการทำงานว่า เป็นการตอบสนองทางด้านอารมณ์ต่อสถานการณ์ในงาน และตัดสินว่าพึงพอใจในงานหรือไม่ โดยพิจารณาจากลักษณะงาน ค่าตอบแทน โอกาสเลื่อนตำแหน่งงาน หัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงาน

2.2.2 องค์ประกอบของความพึงพอใจในการทำงาน

สเปคเตอร์ (Spector, 1997) ได้เสนอว่าองค์ประกอบที่จะทำให้บุคคลมีความพึงพอใจในการทำงานมี 9 องค์ประกอบ ดังนี้

Ref. code: 25615506035509QJU

1. ผลตอบแทน (Pay) ได้แก่ เงินเดือน ค่าจ้าง และผลตอบแทนอื่นๆ

2. การเลื่อนตำแหน่ง (Promotion) ได้แก่ โอกาสความก้าวหน้าในงาน

3. หัวหน้างาน (Supervisor) ได้แก่ หัวหน้างานสายตรงที่สามารถติดต่อได้ทันที

4. สวัสดิการ (Benefits) ได้แก่ สวัสดิการอื่นทั้งที่เป็นตัวเงินและไม่ใช่ตัวเงิน

5. รางวัลจากผลการปฏิบัติงาน (Reward) ได้แก่ คำชมเชย การยอมรับ และรางวัลจากการทำงานดีมีผลงาน

6. ระเบียบข้อบังคับในการทำงาน (Operate procedures) ได้แก่ กฎเกณฑ์ระเบียบข้อบังคับ นโยบาย และขั้นตอนการทำงาน

7. เพื่อนร่วมงาน (Coworker) ได้แก่ บุคคลที่เกี่ยวข้องในการทำงาน

8. ลักษณะงาน (Nature of work) ได้แก่ หน้าที่ ความรับผิดชอบ เนื้องานของแต่ละบุคคล

9. การสื่อสาร (Communication) ได้แก่ การสื่อสารภายในองค์การ

กรีนเบิร์กและบารอน (Greenberg & Baron, 2000) ได้สรุปและเสนอว่าองค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานมี 3 องค์ประกอบ คือ

1. นโยบายองค์การ (Organization factors) คือ ระบบการทำงานในองค์การ การให้ค่าตอบแทน การเลื่อนตำแหน่ง รวมถึงการให้บุคคลมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ กระจายหน้าที่ความรับผิดชอบ และการบังคับบัญชาด้วยความยุติธรรม

2. ลักษณะงาน (Aspects of jobs) คือ เนื้องาน ปริมาณงาน ความหลากหลายของงาน โอกาสในการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น ความท้าทายในงาน คุณค่าของงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และสภาพสังคม

3. คุณสมบัติของบุคคล (Personal Characteristics) คือ ความนับถือตนเอง ความเชื่อมั่นในตนเอง ความอดทนในงาน สภาพงาน และความอาวุโส

ลูธานส์ (Luthans, 2005) และสมิธ เคนดอล และฮุลิน (Smith, Kendall, & Hulin, 1969) ได้เสนอองค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน 5 องค์ประกอบ คือ

1. ลักษณะงาน (Work itself) ได้แก่ ความรับผิดชอบ ความยากง่ายของงาน การใช้ความสามารถ ความน่าสนใจ มีคุณค่า ความท้าทาย ความภาคภูมิใจในงาน เปิดโอกาสในการเรียนรู้และตัดสินใจเกี่ยวกับงาน

Ref. code: 25615506035509QJU

2. ค่าตอบแทน (Pay) ได้แก่ ผลตอบแทนในรูปของตัวเงินหรือสวัสดิการอื่นๆ โดยเปรียบเทียบระหว่างค่าตอบแทนกับความพยายามในการทำงาน หรือเปรียบเทียบกับบุคคลอื่นที่เห็นว่ามีความเหมาะสมและยุติธรรม

3. โอกาสเลื่อนตำแหน่งงาน (Promotion opportunity) ได้แก่ บุคคลมีโอกาสก้าวหน้าในงานตามลำดับขั้น พิจารณาตามความเหมาะสมและยุติธรรม

4. หัวหน้างาน (Supervisor) ได้แก่ บุคคลผู้มีความสามารถคอยให้ความช่วยเหลือแก่ลูกน้อง และบังคับบัญชาได้อย่างเหมาะสม

5. เพื่อนร่วมงาน (Co-worker) ได้แก่ การมีบรรยากาศในการทำงานร่วมกันเป็นทีม ได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน มีความชำนาญในงาน และให้ความช่วยเหลือ ให้คำแนะนำ

2.2.3 ผลของความพึงพอใจในการทำงาน

เคฮินเด (Kehinde, 2011) ได้สรุปผลของความพึงพอใจในการทำงานไว้ ดังนี้

1. ความสามารถในการผลิต (Productivity) ความพึงพอใจในการทำงานส่งผลทางบวกต่อความสามารถในการทำงานของพนักงาน โดยเมื่อพนักงานทำงานได้ผลผลิตที่ดีย่อมส่งผลกับการได้รับรางวัล ค่าตอบแทน และโอกาสในความก้าวหน้าในงาน ซึ่งสิ่งเหล่านี้ก็จะส่งผลกลับทำให้บุคคลรู้สึกพึงพอใจในงานด้วยเช่นกัน

2. การขาดงาน (Absenteeism) เมื่อพนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานจะทำให้พนักงานมีความสุขในการทำงาน ทำให้พวกเขาอยากมาทำงาน และลดการขาดงานของพนักงานอีกด้วย

3. ความพึงพอใจในชีวิต (Life satisfaction) ความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในชีวิต เนื่องจากหากบุคคลมีปัญหาจากการทำงาน อาจทำให้เกิดความรู้สึกว่าตนเองล้มเหลว ซึ่งสามารถส่งผลต่อปัญหาชีวิตได้ด้วยเช่นกัน

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน

สิ่งสำคัญที่แต่ละองค์การควรให้ความสนใจเป็นอย่างมาก คือ ผลการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์การ เนื่องจากผลการปฏิบัติงานเป็นสิ่งที่สามารถแสดงให้เห็นถึงประสิทธิผลขององค์การ กล่าวคือ หากพนักงานมีผลการปฏิบัติงานที่ดีองค์การก็จะสามารถขับเคลื่อนไปสู่เป้าหมายที่ต้องการได้ โดยองค์การจะต้องคำนึงถึงปัจจัยต่างๆที่จะส่งผลให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดีและตอบสนองให้พนักงานสามารถทำงานให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้

Ref. code: 25615506035509QJU

2.3.1 ความหมายของผลการปฏิบัติงาน

เบลโลว์ (Bellows, 1961) ให้คำจำกัดความการประเมินผลการปฏิบัติงานไว้ว่า เป็นการประเมินคุณค่าของแต่ละบุคคลที่มีต่อองค์การ ซึ่งมักจะดำเนินการโดยผู้บังคับบัญชาหรือผู้ที่อยู่ในตำแหน่งที่สามารถสังเกตและติดตามการปฏิบัติงานของผู้ถูกประเมินได้ โดยการประเมินนี้จะกระทำอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง

บิช (Beach, 1970) ได้ให้ความหมายว่า ผลการปฏิบัติงาน คือ ผลการทำงานของบุคคลที่แสดงให้เห็นถึงความมีศักยภาพ ความรู้ ความสามารถของเขาจากการทำงาน

คาซิโอ (Casio, 1978) ได้นิยามว่าเป็นระบบที่อธิบายรายละเอียดเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานทั้งจุดเด่นและจุดด้อยของพนักงานแต่ละคน ข้อมูลเหล่านี้จะถูกนำไปใช้ประโยชน์ในหลายๆด้าน เช่น เป็นพื้นฐานในการตัดสินใจเกี่ยวกับการบริหารบุคคล การวิจัยเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลการทำนายผลการปฏิบัติงานในอนาคตและการกำหนดเป้าหมายในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากร

วอล์คเกอร์ (Walker, 1991) ให้ความหมายของผลการปฏิบัติงานไว้ว่า คือ ระดับของผลการผลิตที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงานของแต่ละคน หรือการได้รับผลสำเร็จจากเป้าหมายหรือหน้าที่การงานที่ถาวร ซึ่งผลการปฏิบัติงานเป็นผลที่ได้รับจากความพยายาม และความสามารถของแต่ละบุคคล

โบวี (Bovee, 1993) ให้ความหมายของผลการปฏิบัติงานไว้ว่า คือ ระดับความพยายามของบุคคล เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ ก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อองค์การ

แคมป์เบล แมคคลอย โอปเลอร์ และซาเกอร์ (Campbell, McCloy, Oppler, & Sager, 1993) กล่าวถึงผลการปฏิบัติงานไว้ว่าเป็นพฤติกรรมของพนักงานที่เกี่ยวข้องสอดคล้องกับเป้าหมายขององค์การ เป็นเป้าหมายที่บุคคลมีส่วนในการสนับสนุนให้บรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายนั้นเป็นสำคัญ ซึ่งผลการปฏิบัติงานจะอยู่ภายใต้การควบคุมของบุคคลไม่ว่าจะเป็นในเรื่องความรู้คิด การเคลื่อนไหวทางร่างกาย และสัมพันธภาพระหว่างบุคคล โดยองค์การเป็นผู้นำไปสู่เป้าหมายขององค์การ ซึ่งอธิบายขยายความให้เข้าใจได้มากขึ้น ดังนี้

1. ผลการปฏิบัติงาน ไม่สามารถอธิบายได้ในองค์ประกอบเดียว ซึ่งผลการปฏิบัติงานก็จะแตกต่างกันไปตามแต่ละชนิดของพฤติกรรมในการทำงานที่มีความเกี่ยวข้องกับบริบทของงานในองค์การ

2. ผลการปฏิบัติงาน คือ พฤติกรรมในการทำงานไม่ใช่ผลผลิตที่ได้จากการทำงาน โดยแคมป์เบลและคณะ (Campbell et al., 1993) กล่าวถึงผลการปฏิบัติงานไว้ว่า ความเข้าใจที่สมบูรณ์เกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานขึ้นอยู่กับความเข้าใจในวัตถุประสงค์ขององค์การที่

Ref. code: 25615506035509QJU

ปัจเจกบุคคลมีส่วนในการสนับสนุนให้บรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายนั้นเป็นสำคัญ ซึ่งผลการปฏิบัติงานจะอยู่ภายใต้การควบคุมของบุคคลไม่ว่าจะเป็นในเรื่องความรู้คิด การเคลื่อนไหวทางร่างกาย และสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ผลการปฏิบัติงานนี้ถูกนิยามให้มีความหมายใกล้เคียงกับคำว่า พฤติกรรม เพราะเป็นสิ่งที่มนุษย์กระทำและสามารถสังเกตเห็นได้ ซึ่งในที่นี้จะกล่าวเจาะจงเฉพาะการกระทำหรือพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับวัตถุประสงค์ขององค์การและสามารถวัดได้ในรูปแบบความชำนาญของแต่ละปัจเจกบุคคลเท่านั้น กล่าวคือ ผลการปฏิบัติงาน หมายถึง สิ่งที่องค์การจ้างให้ทำ และต้องทำให้ดีด้วย แต่ผลการปฏิบัติงานไม่ใช่ผลลัพธ์ของการกระทำแต่เป็นพฤติกรรมหรือการกระทำ ซึ่งความแตกต่างนี้ก่อให้เกิดความยุ่งยากอยู่บ้าง อย่างน้อยประการหนึ่งที่สำคัญ คือ พฤติกรรมไม่ใช่สิ่งที่จะสังเกตเห็นได้ตลอดเวลา ตัวอย่างเช่น พฤติกรรมการรู้คิดในการแก้ปัญหาทางคณิตศาสตร์ และสามารถรับรู้ได้จากผลสะท้อนที่ปรากฏขึ้นเท่านั้น เช่น ทางออกในการแก้ปัญหาเกิดขึ้นหลังการคิด อย่างไรก็ตาม ทั้งทางออกในการแก้ปัญหาหรือคำตอบ ต่างมาจากผลของพฤติกรรมการรู้คิดที่แฝงอยู่ทั้งสิ้น โดยถูกควบคุมจากปัจเจกบุคคล และได้รวมเอานิยามการกระทำนี้ว่าเป็นผลการปฏิบัติงาน

ทั้งนี้ การนิยามพฤติกรรมที่สังเกตได้ ที่ถูกต้องนั้นค่อนข้างเป็นไปได้ยาก เนื่องจากผลการปฏิบัติงานไม่ได้มุ่งเน้นแต่เฉพาะสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เพราะงานมีมากมายหลายประเภท และมีกิจกรรมที่ซับซ้อน แตกต่างกันไป โดยที่ในแต่ละงานมีองค์ประกอบของผลการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันไปตามข้อกำหนด และรูปแบบความแปรปรวนร่วมตามตัวแปรต่างๆ

ผลการปฏิบัติงานแตกต่างจากคำว่าประสิทธิผล (Effectiveness) หรือผลผลิต (Productivity) ประสิทธิผล คือ การประเมินค่าของผลการปฏิบัติงาน โดยนิยามแล้วความแปรปรวนในการวัดประสิทธิผล ถูกควบคุมโดยการกระทำหลายๆอย่างของบุคคล ตัวอย่างเช่น ถ้ายอดขายของพนักงานขาย ถูกใช้เพื่อกำหนดการให้รางวัล หรือลงโทษ โดยมีพื้นฐานอยู่บนประสิทธิผลนั้นเป็นเรื่องที่ไม่ยุติธรรมและขัดขวางผลิตผล เนื่องจากมีปัจจัยอื่นเข้ามามีผลต่อประสิทธิผลด้วย จากที่กล่าวมาข้างต้นดูเหมือนว่า ผลลัพธ์จะไม่มีความสำคัญแต่ในความเป็นจริงแล้ว ผลลัพธ์ถือว่ามีความสำคัญมาก เพราะถ้าองค์การต้องการทราบถึงแหล่งที่มาของความแปรปรวนของผลการปฏิบัติงาน และแหล่งที่มาของความแปรปรวนของประสิทธิผล องค์การจะต้องพิจารณาจากผลลัพธ์นั้นเอง (Campbell et al., 1993)

2.3.2 แนวคิดเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน

แนวคิดหลายองค์ประกอบของแคมป์เบล (Campbell's Multifactor Model) ซึ่งได้แบ่งผลการปฏิบัติงานเป็นมิติเชิงพฤติกรรมไว้ 8 ประการ ดังนี้

1. ศักยภาพในการทำหน้าที่เฉพาะงาน
2. ศักยภาพในการทำหน้าที่ในงานทั่วไป

Ref. code: 25615506035509QJU

3. ความสามารถในการสื่อสารด้วยการพูดและเขียน

4. ความทุ่มเทในการทำงาน

5. การรักษาวินัยส่วนบุคคล

6. การเป็นหัวหน้างานที่ดี

7. การบริหารจัดการ

อย่างไรก็ตามแนวคิดนี้มีข้อสังเกต คือ ทั้ง 8 องค์ประกอบนี้ไม่ได้อยู่ในรูปแบบเดียวกันและเนื้อหาหรือความหมายอาจมีการเปลี่ยนแปลงไปตามงาน และบางงานอาจมีองค์ประกอบไม่ครบทั้ง 8 ประการ แนวคิดนี้จึงไม่นิยมนำมาใช้แบ่งประเภทหรือองค์ประกอบของผลการปฏิบัติงาน

แนวคิดสามองค์ประกอบหลักของผลการปฏิบัติงานของจอห์นสัน (Johnson's Three Major Components of Performance) จอห์นสันได้พัฒนาแนวคิดเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานส่วนบุคคลที่แคมเบลได้เสนอไว้ ให้มีความครอบคลุมและเป็นสากลมากที่สุด โดยได้แบ่งองค์ประกอบหรือประเภทของผลการปฏิบัติงานเป็น 3 องค์ประกอบหลัก ดังนี้ (as cited in Muchinsky, 2006)

1. ผลการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย เป็นผลการปฏิบัติงานตามความรับผิดชอบที่ระบุไว้ในงานนั้นๆ ซึ่งจะแสดงถึงความมุ่งมั่นในงานได้อย่างชัดเจน รวมถึงแสดงให้เห็นว่าสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพหรือไม่

2. ผลการปฏิบัติงานด้านความเป็นสมาชิกขององค์การ หมายถึง การเป็นพลเมืองที่ดีขององค์การโดยการช่วยให้องค์การดำเนินไปได้อย่างราบรื่นด้วยวิธีต่างๆ นอกเหนือจากงานเฉพาะตำแหน่งหน้าที่ ซึ่งจะส่งผลต่อความก้าวหน้าโดยรวมขององค์การ

3. ผลการปฏิบัติงานด้านการปรับตัว เป็นความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วในการทำงานได้อยู่เสมอ รวมถึงการปรับเปลี่ยนหน้าที่ความรับผิดชอบและพร้อมที่จะเรียนรู้ทักษะใหม่ๆด้วยความเต็มใจ

แนวคิดผลการปฏิบัติงานในเนื้องานที่ได้รับมอบหมายกับผลการปฏิบัติงานตามบริบทของโบรแมนและโมโตวิดโล (Borman and Motowidlo's Task Versus Contextual Performance) ซึ่งแบ่งผลการปฏิบัติงานเป็น 2 ประเภท (Borman, Ilgen, & Klimoski, 2003) คือ

1. ผลการปฏิบัติงานในเนื้องานที่ได้รับมอบหมาย (Task Performance) เป็นผลการปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานที่กำหนดไว้ในคำบรรยายงาน (Job Description) ซึ่งมีผลโดยตรงต่อการผลิตสินค้าและการให้บริการ ทั้งนี้จะเกี่ยวข้องกับทักษะ ความรู้ และความสามารถ

2. ผลการปฏิบัติงานตามบริบทของงาน (Contextual Performance) เป็นพฤติกรรมนอกเหนือจากหน้าที่ หรือเป็นพฤติกรรมที่ไม่ใช่หน้าที่ ซึ่งพนักงานแสดงออกเพื่อสวัสดิภาพ

Ref. code: 25615506035509QJU

ขององค์การ โดยเป็นพฤติกรรมเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ หรือเป็นพฤติกรรมที่แสดงออกเพื่อรักษาและส่งเสริมบริบทการทำงานด้านจิตใจ สังคม และองค์การให้ดีขึ้น

แนวคิดผลการปฏิบัติงานในหน้าที่และผลการปฏิบัติงานนอกเหนือหน้าที่ (In-Role Performance and Extra-Role Performance) เป็นการแบ่งประเภทผลการปฏิบัติงานโดยใช้บทบาทหน้าที่เป็นเกณฑ์ คือ

1. ผลการปฏิบัติงานในหน้าที่ (In-Role Performance) เป็นผลลัพธ์และพฤติกรรมที่จำเป็นอย่างเป็นทางการ ซึ่งส่งผลโดยตรงต่อเป้าหมายขององค์การ หรือผลของพฤติกรรมการปฏิบัติงานในหน้าที่หลักที่ได้รับมอบหมาย โดยดูว่าบุคคลทำหน้าที่เหล่านั้นได้ดีมีประสิทธิภาพเพียงใด

2. ผลการปฏิบัติงานนอกเหนือหน้าที่ (Extra-Role Performance) เป็นผลของพฤติกรรมนอกเหนือหน้าที่ในงานของบุคคลที่เต็มใจทำเพื่อประสิทธิผล และความสำเร็จขององค์การ เป็นพฤติกรรมที่บุคคลควรกระทำ และจำเป็นต่อการส่งเสริมให้องค์การดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ แต่ไม่ได้มีผลโดยรวมต่อระบบการให้รางวัลอย่างเป็นทางการแก่บุคคลเหล่านั้น ซึ่งแบ่งเป็น 2 ลักษณะตามเป้าหมายพฤติกรรม คือ พฤติกรรมที่ส่งผลต่อองค์การ เช่น การทำงานล่วงเวลา การเคร่งครัดในกฎระเบียบขององค์การ เป็นต้น และพฤติกรรมที่ส่งผลต่อตัวบุคคล เช่น การรับฟังความเห็นของเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น ถือเป็นพฤติกรรมที่อยู่บนพื้นฐานของการเห็นแก่ความสุขของผู้อื่นเป็นสำคัญ (Altruism) หรือพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีซึ่งกันและกัน (Interpersonal Citizenship Behavior) ซึ่งในส่วนนี้จะช่วยเพิ่มผลการปฏิบัติงานขององค์การทางอ้อม โดยจะส่งผลต่อระดับผลการปฏิบัติงานของผู้อื่นและของกลุ่ม

ประเวสน์ มหารัตน์สกุล (2543) กล่าวว่า ในการประเมินผลการปฏิบัติงานสามารถประเมินได้หลายประเภท ไม่ว่าจะเป็นการประเมินจากตัวบุคคล หรือประเมินผลลัพธ์ที่ได้จากงาน ซึ่งผู้ที่ทำการประเมินนั้นส่วนมากจะเป็นหัวหน้างาน โดยเขาได้แบ่งประเภทของผลการปฏิบัติงานไว้ 3 ประเภท คือ

1. การประเมินพฤติกรรม คือ การประเมินผลการปฏิบัติงานที่เน้นพฤติกรรมในการทำงาน ซึ่งเป็นวิธีที่องค์การส่วนใหญ่นิยมใช้ประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยจะกำหนดปัจจัยที่ใช้ในการประเมินด้วยพื้นฐานความรู้ และความสามารถที่ได้จากการเรียนรู้ ฝึกอบรม และจากลักษณะการทำงานเปรียบเทียบกับเป้าหมายขององค์การหรือมาตรฐานของงาน แต่การประเมินแบบนี้มีข้อเสีย คือ ผลการประเมินจะขึ้นอยู่กับการตัดสินใจของผู้ประเมินเป็นสำคัญ

2. การประเมินกระบวนการทำงาน คือ การประเมินที่เน้นการทำงาน ซึ่งเป็นวิธีที่ไม่ค่อยนิยม เนื่องจากเป็นเรื่องละเอียดอ่อน และยากต่อการประเมินและควบคุม โดยเฉพาะงาน

Ref. code: 25615506035509QJU

ที่มีเงื่อนไขภายนอกเข้ามาเกี่ยวข้อง และข้อเสียคือเป็นช่องทางการทำลายบรรยากาศการทำงานแบบสร้างสรรค์ และอาจทำให้ทุกๆฝ่ายรวมถึงผู้บริหารต้องสูญเสียเวลาอย่างมากกับรายละเอียดการประเมินแต่ละขั้นตอน

3. การประเมินผลลัพธ์ คือ การประเมินผลการปฏิบัติงานที่เน้นผลลัพธ์ของการทำงานตามเป้าหมาย หรือที่เรียกว่า การบริหารงานแบบมุ่งวัตถุประสงค์ ซึ่งจะต้องมีการกำหนดเป้าหมายของงานไว้ล่วงหน้าก่อนที่จะลงมือปฏิบัติ ในการประเมินจะพิจารณาจากความสำเร็จของการทำงานเป็นหลัก

2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ

2.4.1 ความหมายของความผูกพันต่อองค์การ

พอตเตอร์ สเตียร์ มาวเดย์ และบูเลี่ยน (Porter, Steers, Mowday, & Boulian, 1974) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การ คือ ความรู้สึกผูกพันระหว่างพนักงานกับองค์การที่เกิดจากพนักงานมีความรู้สึกว่าตนเองเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์การ และมีส่วนร่วมกับองค์การ ซึ่งพนักงานที่มีความผูกพันกับองค์การจะมีลักษณะ 3 ประการ คือ มีความเชื่อมั่น ยอมรับต่อเป้าหมาย และค่านิยมขององค์การ มีความตั้งใจที่จะทุ่มเทความสามารถให้กับองค์การ และมีความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์การต่อไป

เบคเกอร์ (Becker, 1960) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การเป็นการที่บุคคลหนึ่งบุคคลใดนำตนเองเข้าไปผูกมัด (engage) กับการกระทำหรือพฤติกรรมบางอย่าง อันเนื่องจากเขาได้ลงทุน เสียเวลา และพลังงานไปกับสิ่งนั้น โดยเรียกสิ่งที่ลงทุนไปนั้นว่า “Side-bet” เช่น การศึกษา อายุ ประสบการณ์การทำงาน เป็นต้น

เชลดอน (Sheldon, 1971) ให้ความหมายว่า ความผูกพันต่อองค์การเป็นทัศนคติของพนักงานที่มีต่อองค์การ เป็นสิ่งที่เกิดจากการที่บุคคลพิจารณาการลงทุนของเขาในองค์การซึ่งเป็นไปในรูปของสิ่งที่เขาได้ลงทุนไปในการปฏิบัติงาน ตลอดจนระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์การซึ่งทำให้เขาสูญเสียโอกาสที่จะไปทำงานที่อื่น แต่สิ่งที่เขาสูญเสียนั้นจะได้กลับมาในรูปแบบของผลตอบแทนคืนมา

บูชานัน (buchanan, 1974) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การ คือ ความรู้สึกเป็นพวกเดียวกัน เป็นความภาคภูมิใจ การยอมรับและยึดมั่นในจุดมุ่งหมายและอุดมการณ์ขององค์การ เป็นผลให้บุคคลมีความเต็มใจที่จะทำงานเพื่อความก้าวหน้าและประโยชน์ขององค์การ มีความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์การตลอดไป

Ref. code: 25615506035509QJU

มาร์ชและมานารี (Marsh & Manari, 1977) ให้ความหมายว่า ความผูกพันต่อองค์การคือบรรทัดฐานและค่านิยมของความจงรักภักดีของบุคคลที่มีต่อองค์การ

มาทิสและแจ็คสัน (Mathis & Jackson, 2002) ได้กล่าวถึงความผูกพันต่อองค์การว่าหมายถึง ระดับความเชื่อและยอมรับเป้าหมายขององค์การ และความต้องการที่จะทำงานในองค์การ โดยความผูกพันต่อองค์การและความพึงพอใจในงานมีแนวโน้มที่มีอิทธิพลซึ่งกันและกัน กล่าวคือ พนักงานที่มีความพึงพอใจในงานของตน จะมีความผูกพันต่อองค์การ ซึ่งสามารถสะท้อนออกมาในลักษณะของการขาดงาน การลาหยุด และการลาออกของพนักงาน

โรบินสัน เพอร์รี่แมน และเฮย์เดย์ (Robinson, Perryman, & Hayday, 2004) กล่าวว่า ความผูกพันจะสะท้อนถึงปฏิสัมพันธ์สองทาง (two-way nature) ระหว่างพนักงานและองค์การ โดยองค์การจะมีความคาดหวังว่าพนักงานที่มีความผูกพันกับองค์การจะตระหนักถึงเรื่องธุรกิจขององค์การและองค์การต้องพัฒนาและสนับสนุนความผูกพันของพนักงานให้มีต่อองค์การด้วย ซึ่งเป็นความสัมพันธ์แบบแลกเปลี่ยน ที่ทั้งสองฝ่ายจะได้รับประโยชน์

2.4.2 แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ

เบคเกอร์ (Becker, 1960) ได้สร้างทฤษฎีที่เรียกว่า Side-bet Theory ซึ่งสรุปสาระสำคัญได้ว่า ความผูกพันต่อองค์การเป็นผลมาจากการที่บุคคลเปรียบเทียบว่าเขาได้ลงทุนในกำลังกาย กำลังปัญญา เวลาให้กับองค์การ และยอมเสียโอกาสบางอย่างไป บุคคลนั้นย่อมหวังที่จะได้รับประโยชน์ตอบแทนจากองค์การ ซึ่งถ้าหากเขาลาออกหรือโยกย้ายจากองค์การนั้นไปแล้ว เขาจะต้องสูญเสียอะไรบ้าง ดังนั้น การที่บุคคลหนึ่ง เข้าร่วมเป็นสมาชิกขององค์การนานเท่าไหร่ก็เท่ากับว่าเขาได้ลงทุนกับองค์การไปมากเท่านั้น ความผูกพันต่อองค์การจะเพิ่มมากขึ้นตามระยะเวลาและยากที่จะละทิ้งองค์การนั้นไป

แนวคิดของ Hewitt Associates กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การ หมายถึง สภาวะความผูกพันทางด้านความรู้สึกหรือจิตใจ และความนึกคิดที่มีต่อองค์การ ซึ่งก่อให้เกิดพฤติกรรมที่จะช่วยให้บริษัทประสบความสำเร็จมากขึ้น โดยพนักงานที่มีความผูกพันจะแสดงออกโดยพฤติกรรม 3 ประการ ดังนี้

1. Say คือ การพูด โดยพนักงานจะพูดถึงองค์การในแง่บวก
2. Stay คือ พนักงานปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์การต่อไป
3. Strive คือ พนักงานจะใช้ความพยายามอย่างเต็มความสามารถเพื่อช่วยเหลือหรือสนับสนุนธุรกิจขององค์การและอาสาสิ่งที่นอกเหนือจากหน้าที่ เพื่อปกป้องผลประโยชน์ขององค์การ

Ref. code: 25615506035509QJU

บูชานัน (Buchanan, 1974) ได้เสนอว่า ความผูกพันต่อองค์การมีอยู่ 3 ลักษณะ ได้แก่

1. ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์การ (Identification) หมายถึง ความภาคภูมิใจในองค์การและยอมรับจุดหมายขององค์การ

2. ความเกี่ยวพันกับองค์การ (Involvement) หมายถึง ความเต็มใจที่จะทำงานเพื่อความก้าวหน้าและประโยชน์ขององค์การ

3. ความจงรักภักดีต่อองค์การ (Loyalty) หมายถึง การยึดมั่นในองค์การและมีความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์การต่อไป

มาร์ชและมานารี (Marsh & Manari, 1977) ได้อธิบายความผูกพันต่อองค์การด้วยทฤษฎีแลกเปลี่ยน (Theory of Exchange) ซึ่งระบุว่า ธรรมชาติของมนุษย์ มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การ โดยธรรมชาติของมนุษย์ ประกอบด้วย ความต้องการ ความปรารถนา ทักษะ ความรู้ มีความคาดหวังที่จะทำงานกับองค์การ หากองค์การสามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลนั้นได้ บุคคลจะตอบสนองกลับโดยจะทำงานเพื่อองค์การอย่างเต็มที่

โดยแนวคิดของมาร์ชและมานารี (Marsh & Manari, 1977) จะสอดคล้องกับแนวคิดของโอลเซน (Olsen, 1987) ที่ได้กล่าวถึงพื้นฐานของทฤษฎีการแลกเปลี่ยนไว้ว่าเป็นการปฏิสังสรรค์ทางสังคมเริ่มขึ้นเมื่อผู้กระทำทางสังคมไม่ว่าจะเป็นคนหรือองค์การให้บางสิ่งบางอย่าง แก่ผู้กระทำอีกฝ่ายหนึ่ง เพื่อหวังว่าจะได้รับผลประโยชน์ที่ต้องการบางประการกลับคืน ถ้าผู้กระทำอีกฝ่ายหนึ่งโต้ตอบในลักษณะที่เหมาะสมการแลกเปลี่ยนก้จะเกิดขึ้น แรงดึงดูดใจพื้นฐาน และธรรมชาติของการแลกเปลี่ยนนี้สามารถเกิดขึ้นได้หลายรูปแบบ กล่าวคือผู้กระทำแต่ละคนมีสิ่งของ ซึ่งอีกฝ่ายหนึ่งต้องการ โดยแต่ละฝ่ายสามารถตอบสนองความต้องการของกันและกันให้บรรลุเป้าหมายได้

สเตียร์และพอตเตอร์ (Steer & Porter, 1991) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การเป็นขั้นหนึ่งของความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์การในกระบวนการที่เกี่ยวพันกับองค์การมี 3 ขั้นตอน คือ

1. การเข้าเป็นสมาชิกขององค์การ (Organizational entry) เป็นขั้นตอนแรกที่บุคคลเลือกเข้าเป็นสมาชิกในองค์การใดองค์การหนึ่ง เรียกว่า ขั้นที่ 1 (First stage)

2. การมีความผูกพันต่อองค์การ (Organization commitment) เป็นขั้นตอนที่บุคคลตัดสินใจที่จะมีความผูกพันที่ลึกซึ้งกับองค์การ โดยความผูกพันต่อองค์การจะเน้นที่ขอบเขตของความรู้สึกของบุคคลที่เป็นอันหนึ่งอันเดียวกับเป้าหมายขององค์การ ค่านิยมในการเป็นสมาชิกในองค์การ และความตั้งใจที่จะทำงานหนัก เพื่อความสำเร็จโดยรวมของเป้าหมายขององค์การ คือ ความเป็นสมาชิกขององค์การ (Organization attachment, Organizationl membership)

Ref. code: 25615506035509QJU

โดย สเตียร์และพอตเตอร์ พบว่า พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์การในระดับสูงจะมีการขาดงานและลาออกจากงานในระดับต่ำ ความผูกพันต่อองค์การในระดับต่ำจะนำมาซึ่งผลการปฏิบัติงานในระดับต่ำ และพบว่าพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์การในระดับสูงจะมีความเกี่ยวพันที่เพิ่มขึ้น แต่ไม่จำเป็นที่จะมีผลการปฏิบัติงานที่เพิ่มขึ้นตามไปด้วย

3. การขาดงานและการลาออกของพนักงาน (Absenteeism and turnover) เป็นขั้นตอนสุดท้ายของกระบวนการเกี่ยวพันกับองค์การ ซึ่งเป็นขั้นตอนที่บุคคลตัดสินใจที่จะอยู่กับองค์การหรือลาออกจากองค์การ โดยพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์การในระดับสูงมีแนวโน้มจะสัมพันธ์กับอัตราการลาออกและการขาดงานในระดับต่ำ นอกจากนี้สเตียร์และพอตเตอร์ (Steer & Porter, 1991) ยังมีความเห็นว่า ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การเป็นความสัมพันธ์ที่เหนียวแน่นของสมาชิกในองค์การ และเป็นพฤติกรรมที่สมาชิกในองค์การมีค่านิยมกลมเกลียวกับสมาชิกคนอื่นๆ แสดงตนเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์การ และเต็มใจที่จะอุทิศกำลังกายและกำลังใจเพื่อเข้าร่วมในกิจกรรมขององค์การ ซึ่งสามารถแสดงให้เห็นถึง

1. ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้า การยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์การ
2. ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อองค์การ
3. ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพในองค์การ

บารอน (Baron, 2000) สรุปว่า ระดับความผูกพันต่อองค์การได้รับอิทธิพลจากลักษณะหลายๆประการของงาน แสดงออกในลักษณะความรู้สึกพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในงาน มีผลต่อการรับรู้ของพนักงาน และความพึงพอใจโดยรวม ซึ่งจะส่งผลต่อพฤติกรรมของพนักงาน ดังนี้

1. ความผูกพันต่อองค์การในระดับสูง ทำให้อัตราการขาดงานและการลางานน้อยลง
2. ความผูกพันต่อองค์การในระดับสูง จะมีความสัมพันธ์กับความพยายามในการทำงานและผลการปฏิบัติงาน โดยพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์การในระดับสูงจะมีความพยายามในการทำงานเพื่อผลประโยชน์ขององค์การและส่งผลให้การปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูงด้วย
3. ความพึงพอใจในงานในระดับสูง เป็นผลมาจากความผูกพันต่อองค์การ

2.4.3 องค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การ

อัลเลนและเมเยอร์ (Allen & Meyer, 1990) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การว่ามี 3 ประการ ดังนี้

Ref. code: 25615506035509QJU

1. ความผูกพันด้านจิตใจ (Affective Commitment) เป็นความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์การ โดยวัดจากความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบ พอใจหรือไม่พอใจต่อองค์การ ซึ่งส่วนของความรู้สึกนี้จะสะท้อนถึงความจงรักภักดี

2. ความผูกพันด้านการคงอยู่ในองค์การ (Continuance Commitment) เป็นความเกี่ยวข้องทางด้านต้นทุนที่พนักงานได้ลงทุนให้กับองค์การ เช่น อายุตัว อายุงาน และการรับรู้ถึงการขาดทางเลือกหรือความยากในการหางานใหม่ เป็นต้น ซึ่งต้นทุนเล่านี้จะส่งผลต่อการประเมินในสิ่งที่พนักงานจะต้องสูญเสียเมื่อต้องออกจากองค์การหรือเป็นการประเมินผลประโยชน์ที่จะได้รับหากยังคงอยู่ในองค์การ เป็นความผูกพันในลักษณะของการแลกเปลี่ยนผลประโยชน์กับการคงอยู่ในองค์การ ซึ่งส่งผลต่อระดับความผูกพันในด้านการคงอยู่ในองค์การของพนักงาน

3. ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน (Normative Commitment) เป็นสิ่งที่เกิดจากความเชื่อว่าเป็นภาระหน้าที่ความรับผิดชอบและความเหมาะสมที่จะต้องทำงานอยู่กับองค์การ มองว่าการอยู่กับองค์การเป็นสิ่งที่ถูกต้องและควรกระทำ เชื่อว่าพนักงานขององค์การต้องมีความผูกพันและจงรักภักดีต่อองค์การ

2.4.4 ผลของความผูกพันต่อองค์การ

1. ผลต่อความตั้งใจลาออก (Turnover intension) ความผูกพันต่อองค์การจะส่งลต่อความตั้งใจในการคงอยู่ของพนักงาน ทำให้พนักงานต้องการอยู่กับองค์การ นอกจากนี้ จากการศึกษายังพบว่าความผูกพันต่อองค์การสามารถพยากรณ์ความตั้งใจจะลาออกได้

2. ผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์การ (Loyalty) ความผูกพันต่อองค์การจะส่งผลต่อความรู้สึกของพนักงาน ทำให้พนักงานมีความเต็มใจในการทำงานเพื่อองค์การและรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ

3. ผลต่อผลการปฏิบัติงาน (Performance) ความผูกพันต่อองค์การเป็นแรงผลักดันให้พนักงานมีผลการปฏิบัติงานที่ดี เนื่องจากพนักงานจะเกิดความพยายามและทุ่มเทให้กับการทำงาน สามารถสร้างแรงจูงใจในการทำงานได้

4. ผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (Organizational Citizenship Behavior) ความผูกพันต่อองค์การจะทำให้พนักงานเกิดความรูสึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ส่งผลให้พนักงานเกิดความเต็มใจในการช่วยเหลือองค์การและเพื่อนร่วมงานที่นอกเหนือจากหน้าที่หลักของตนเอง

Ref. code: 25615506035509QJU

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ลูธานส์และยูเซฟ (Luthans & Youssef, 2004) ศึกษาบทบาทของความยืดหยุ่นทางอารมณ์ โดยใช้องค์ประกอบ ด้านการรับรู้ความสามารถของตนเอง ด้านความหวัง และด้านการมองโลกในแง่ดี เป็นตัวเชื่อมโยงในการส่งเสริมผลการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในงาน และความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ โดยใช้วิธีการวิจัยแบบวิเคราะห์เส้นทาง โดยศึกษาในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้บริหาร 137 คน พนักงาน 411 คน ในองค์การต่างๆ ผลการศึกษาพบว่า สนับสนุนสมมติฐานที่กำหนดไว้ว่า มีความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเอง ความหวัง และความยืดหยุ่นทางอารมณ์ ทั้งในกลุ่มผู้บริหาร และบุคคลากร และพบว่ามีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในงาน ความสุขในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์การ

ลูธานส์และคณะ (Luthans et al., 2005) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทุนทางจิตวิทยากับผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงงานอุสาหกรรมในประเทศจีน จำนวน 10,000 คน ผลการศึกษาพบว่า ทุนทางจิตวิทยา มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

ลูธานส์และเจนเซ่น (Luthans & Jensen, 2005) ได้ศึกษาทุนทางจิตวิทยาด้านบวก ประกอบไปด้วย การรับรู้ความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง (Self-Efficacy) ความหวัง (Hope) การมองโลกในแง่ดี (Optimism) และความยืดหยุ่นทางอารมณ์ (Resilience) กับความยึดมั่นต่อภารกิจขององค์การในอุตสาหกรรมด้านการดูแลสุขภาพ โดยให้พนักงานที่เป็นพยาบาลวิชาชีพประเมินทุนทางจิตวิทยาและความตั้งใจจะคงอยู่กับองค์การ และให้ผู้บังคับบัญชาประเมินความยึดมั่นต่อภารกิจต่อองค์การของพนักงาน ผลการศึกษาพบว่า ทุนทางจิตวิทยามีความสัมพันธ์ทางบวกทั้งกับความตั้งใจจะคงอยู่กับองค์การและความยึดมั่นภารกิจขององค์การ

ลาซันและลูธานส์ (Larson & Luthans, 2006) ศึกษาอิทธิพลของทุนทางจิตวิทยาด้านบวก ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ โดยศึกษากับพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็คทรอนิคในสหรัฐอเมริกา จำนวน 74 คน ผลการศึกษาพบว่า ทุนทางจิตวิทยามีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันกับองค์การรวมทั้ง 3 ด้าน คือ ความผูกพันด้านจิตใจด้านคงอยู่ และด้านบรรทัดฐาน ($r = .313$) แต่เมื่อศึกษาในแต่ละองค์ประกอบ พบว่าความยืดยุ่นทางอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันกับองค์การ ($r = .251$) ซึ่งมีค่าความสัมพันธ์น้อยกว่าทุนทางจิตวิทยาโดยรวม ในทางตรงกันข้าม ความหวังมีความสัมพันธ์กับความผูกพันกับองค์การ ($r = .378$) ซึ่งมีค่าความสัมพันธ์มากกว่าทุนทางจิตวิทยาโดยรวม สำหรับความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองและการมองโลกในแง่ดีไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันกับองค์การ

Ref. code: 25615506035509QJU

ยูเซฟและลูธานส์ (Youssef & Luthans, 2007) ศึกษาความสัมพันธ์ของทุนทางจิตวิทยากับผลการปฏิบัติงานและความผูกพันต่อองค์การ โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 1,032 คน จาก 135 องค์การ ประกอบไปด้วย ภาคอุสาหกรรม 9% ภาคการบริการ 62% ภาคราชการกับเอกชนที่ดำเนินการอุดมการณ์เกี่ยวกับการพัฒนาประเทศ (NGOs) 29% ผลการศึกษาพบว่า มีเพียงทุนทางจิตวิทยาด้านความหวังที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน และความหวังกับความยืดหยุ่นทางอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การ

ลูธานส์และคณะ (Luthans et al., 2007) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศในองค์การที่มีการสนับสนุนซึ่งกันและกันกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานโดยมี “ทุนทางจิตวิทยา” (Positive psychological capital) ประกอบไปด้วย ความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง ความวัง การมองโลกในแง่ดี และความยืดยุ่นทางอารมณ์เป็นตัวแปรสื่อ ซึ่งบรรยากาศในองค์การที่มีการสนับสนุนซึ่งกันและกัน คือบรรยากาศที่เปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการและมีการประสานงานที่ดีและพนักงานให้ความร่วมมือกับองค์การ เก็บข้อมูลจากพนักงานในภาคบริการและพนักงานในภาคอุตสาหกรรมด้านเทคโนโลยี จำนวน 288 คน ผลการศึกษาพบว่า ทุนทางจิตวิทยามีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน และความผูกพันกับองค์การด้านความรู้สึก (Affective commitment) ($r = .25$, $r = .31$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และพบว่าทุนทางจิตวิทยาเป็นตัวแปรสื่อของความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศในองค์การที่มีการสนับสนุนซึ่งกันและกันกับผลการปฏิบัติงาน

ซฮานาวาสและจาฟิ (Shahnawaz & Jafri, 2009) ศึกษาอิทธิพลของทุนทางจิตวิทยาที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ โดยเปรียบเทียบระหว่างองค์การภาคเอกชนและองค์การภาครัฐ โดยการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 160 คน แบ่งเป็น 80 คน จากองค์การภาคเอกชน และอีก 80 คน จากองค์การภาครัฐ ผลการศึกษาพบว่า ระดับของทุนทางจิตวิทยาของตัวแปรความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง ความหวัง การมองโลกในแง่ดี และความยืดหยุ่นทางอารมณ์ของพนักงานจากองค์การภาครัฐและภาคเอกชนมีความแตกต่างกัน และพบว่าทุนทางจิตวิทยาไม่สามารถทำนายความผูกพันต่อองค์การได้ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน

อเวย์, ไรชาร์ด, ลูธานส์ และมฮาทร์ (Avey, Reichard, Luthans, & Mhatre, 2011) ทำการศึกษาผลของทุนทางจิตวิทยากับทัศนคติ พฤติกรรม และการปฏิบัติงานของพนักงาน ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า ทุนทางจิตวิทยามีความสัมพันธ์ทางบวกกับทัศนคติ และพฤติกรรมที่พึงประสงค์ของพนักงาน เช่น ความพอใจในงาน ความผาสุขทางใจ ความผูกพันต่อองค์การ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี เป็นต้น

เชง, โซ กัม ตัง และตัง (Cheung, So-kum Tang, Tang, 2011) ทำการศึกษาทุนทางจิตวิทยาในฐานะตัวแปรกำกับ ระหว่างอารมณ์ของพนักงาน ความเบื่อหน่าย และความพึงพอใจใน

Ref. code: 25615506035509QJU

การปฏิบัติงานของครู ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า ทุนทางจิตวิทยามีความสัมพันธ์โดยตรงกับอารณ์ของพนักงาน ความเบื่อหน่าย และความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

บากเกอร์และออร์เลแมนส์ (Bakker & Oerlemans, 2011) ได้แสดงให้เห็นว่า ความผาสุกของบุคคลในองค์การ จะมีผลต่อการปฏิบัติงาน โดยความผาสุกของบุคคลในองค์การนั้นมาจากความผูกพันในงาน ความพึงพอใจในงาน และปัจจัยอื่นๆร่วมกัน

จาคอบและโซโลมอน (Jacobs & Solomon, 1977) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจกับผลการปฏิบัติงาน โดยตั้งสมมติฐานว่าความพึงพอใจกับผลการปฏิบัติงานจะมีความสัมพันธ์กันมากกว่าเมื่อผลการปฏิบัติงานทำให้เกิดรางวัลหรือผลตอบแทน ผลงานวิจัยสนับสนุนสมมติฐาน โดยพบว่า ความสัมพันธ์ของผลการปฏิบัติงานซึ่งมีรางวัลมาเกี่ยวข้องจะนำไปสู่ความเข้มแข็งขึ้นของความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับผลการปฏิบัติงาน

แมททิวและซาแจค (Matheiu & Zajac, 1990) ได้ทำ Meta-analysis สรุปผลการวิจัยเรื่องความผูกพันกับองค์การในเรื่องปัจจัยนำ (Antecedents) และผลที่ตามมา (Consequences) ของความผูกพันกับองค์การ จำนวน 174 เรื่อง และจัดองค์ประกอบผลการศึกษาที่ได้ตามกรอบแนวคิดของ สเตียร์ (Steers, 1977) จากผลที่ได้นี้ อาจกล่าวได้ว่า

1. คุณลักษณะส่วนบุคคล มีแนวโน้มที่จะสร้างความผูกพันกับองค์การได้ ได้แก่ อายุ (r = .20) เพศ (r = .15) อายุงานในองค์การ (r = .17) เงินเดือน (r = .18) ระดับงาน (r = .18) ซึ่งเป็นไปตามแนวคิดด้านพฤติกรรมการมีจริยธรรมการทำงานหนักแบบโปเตสแตนท์ (r = .28) ซึ่งเป็นไปตามแนวคิดด้านบรรทัดฐานและด้านเจตคติ แต่อิทธิพลที่สำคัญ ได้แก่ การรับรู้ว่าตนเองมีความสามารถ (r = .43) แสดงให้เจนว่าพนักงานจะมีความผูกพันกับองค์การที่ทำให้เขาบรรลุความสำเร็จได้ หรือเจริญก้าวหน้าได้

2. คุณลักษณะของงาน จะมีผลกระทบต่อความผูกพันกับองค์การค่อนข้างมาก ได้แก่ ขอบเขตของงาน (r = .53) ความท้าทายในงาน (r = .34) และความหลากหลายทักษะ (r = .20) แต่ความมีอิสระในงานกลับไม่ค่อยมีผลกระทบมากนัก (r = .08) ในเรื่องของบทบาท พบว่า ส่วนใหญ่ส่งผลในทางลบต่อความผูกพันกับองค์การ ได้แก่ บทบาทที่คลุมเคลือ (r = -.22) ความขัดแย้ง (r = -.27) บทบาทหนักเกินไป (r = -.21) และความกดดัน (r = -.33)

3. ภาวะผู้นำ จะมีผลกระทบต่อความผูกพันกับองค์การค่อนข้างมากเช่นกัน โดยเฉพาะเรื่องการสื่อสาร (r = .45) และการให้มีส่วนร่วมในการบริหาร (r = .38) ความเกี่ยวพันในงาน (r = .43)

4. คุณลักษณะขององค์การ เช่น ขนาด (r = -.01) และการรวมศูนย์อำนาจ (r = -.06) มีผลเพียงเล็กน้อยต่อความผูกพันกับองค์การ

Ref. code: 25615506035509QJU

5. ความพึงพอใจในงาน (r = .53) และความผูกพันต่ออาชีพ (r = .44) ส่งผลดีต่อความผูกพันกับองค์การ

6. ผลที่ตามมาของความผูกพันกับองค์การ พนักงานที่ผูกพันกับองค์การ พบว่า จะมีความตั้งใจหางานใหม่น้อยลง (r = -.59) มีความตั้งใจจะลาออกน้อยลง (r = -.46) มีการลาออกน้อยลง (r = -.27) และรับรู้การประเมินผลการปฏิบัติงานสูงกว่าเล็กน้อย (r = .14)

สเตียร์ (Steer, 1977) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การและผลของความผูกพันต่อองค์การ โดยศึกษากับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานของโรงพยาบาลจำนวน 382 คน โดยใช้แบบประเมินความผูกพันต่อองค์การที่พัฒนาขึ้นโดยพอตเตอร์และคณะ (Porter et al., 1974) ส่วนผลการปฏิบัติงานวัดโดยให้หัวหน้างานเป็นผู้ประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยมี 4 ด้าน ได้แก่ ผลการปฏิบัติงานโดยรวม คุณภาพของงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน และความพร้อมในการเติบโต ผลการศึกษาพบว่า วามผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานในด้านความพร้อมในการเติบโต (r = .01) และด้านคุณภาพของงาน (r = .11)

มิเชล (Michael, 2002) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์การ และผลการปฏิบัติงานด้วยวิธี Meta-analysis พบว่า ความผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน (r = .20) โดยความผูกพันต่อองค์การด้านความรู้สึก (Affective commitment) มีความสัมพันธ์สูงกว่าความผูกพันโดยรวม (r = .23) และพบว่า ความสัมพันธ์ของความผูกพันต่อองค์การกับผลการปฏิบัติงานที่พนักงานเป็นผู้ประเมินตนเอง (r = .24) มีความสัมพันธ์สูงกว่าผลการปฏิบัติงานที่หัวหน้างานเป็น ผู้ประเมิน (r = .19) และยังพบว่า ความผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานนอกเหนือบทบาทหน้าที่ (Extra-role) (r = .25) มากกว่าผลการปฏิบัติงานที่เป็นบทบาทหน้าที่ (In-role) (r = .18)

รักษ์เกียรติ จิรันธรและคณะ (2549) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของเภสัชกรประจำหน่วยบริหารสุขภาพระดับปฐมภูมิใน 6 จังหวัดภาคใต้ตอนบนที่ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจในงานเป็นปัจจัยหนึ่งที่สามารถใช้ทำนายผลการปฏิบัติงานได้

สิริพร วงษ์โทน (2554) ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทุนทางจิตวิทยาด้านบวก ความผูกพันต่อองค์การ และผลการปฏิบัติงาน: กรณีศึกษาธนาคารไทยพาณิชย์แห่งหนึ่ง พบว่า ทุนทางจิตวิทยามีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับผลการปฏิบัติงาน กล่าวคือ บุคคลมีทุนทางจิตวิทยาสูงจะมีผลการปฏิบัติงานที่ดีด้วย โดยการมองโลกในแง่ดีมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานสูงที่สุด รองลงมา คือ ความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง ความหวัง และความยืดหยุ่นทางอารมณ์ แต่ไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างทุนทางจิตวิทยาด้านบวกกับความผูกพันต่อองค์การ

Ref. code: 25615506035509QJU

บทที่ 3
วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงความสัมพันธ์ (Correlation research) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทุนทางจิตวิทยา ความพึงพอใจในการทำงาน กับผลการปฏิบัติงาน โดยมีความผูกพันต่อองค์การเป็นตัวแปรกำกับ โดยการนำเสนอวิธีการวิจัยแบ่งเป็น 7 ส่วน ดังนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

3.2 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.4 เกณฑ์การให้คะแนนแบบสอบวัด

3.5 แนวทางการสร้างและพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.6 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.7 การวิเคราะห์ข้อมูลและค่าสถิติที่ใช้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

3.1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ พนักงานขายเครื่องดื่มของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 142 คน (ข้อมูล ณ เดือนมิถุนายน 2561)

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้ใช้ประชากรทั้งหมดเป็นกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานขายเครื่องดื่มของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 142 คน

3.2 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

3.2.1 ตัวแปรทำนาย

3.2.1.1 ทุนทางจิตวิทยา (Psychological capital) ตามแนวคิดของลูธานส์ และคณะ (Luthans et al., 2007)

3.2.1.2 ความพึงพอใจในการทำงาน (Job satisfaction) ตามแนวคิดของสเปคเตอร์ (Spector, 1985)

Ref. code: 25615506035509QJU

3.2.2 ตัวแปรเกณฑ์

ผลการปฏิบัติงาน (Performance) ตามการประเมินผลการปฏิบัติงานของบริษัทเอกชนที่ทำการศึกษาในครั้งนี้ โดยผู้วิจัยได้นำข้อมูลผลการปฏิบัติงานในส่วนการประเมินผลการปฏิบัติงานตามเป้าหมาย (KPI) มาเป็นข้อมูลในการวิจัย

3.2.3 ตัวแปรกำกับ

ความผูกพันต่อองค์การ (Organizational commitment) ตามแนวคิดของอัลเลนและเมเยอร์ (Allen & Meyer, 1990)

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลการวิจัยครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

3.3.1 แบบสอบถาม (Questionnaire)

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 4 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระยะเวลาการทำงาน และระดับการศึกษาสูงสุด ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check List)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามทุนทางจิตวิทยา ผู้วิจัยได้แปลและพัฒนามาจากแบบสอบถามทุนทางจิตวิทยา (Psychological Capital Questionnaire – PCQ) ตามแนวคิดของลูธานส์และคณะ (Luthans et al., 2007) ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 24 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความพึงพอใจในการทำงาน ผู้วิจัยได้แปลและพัฒนามาจากแบบสอบถามความพึงพอใจในการทำงาน (Job Satisfaction Survey) ตามแนวคิดของสเปคเตอร์ (Spector, 1985) ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 36 ข้อ

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามความผูกพันต่อองค์การ ผู้วิจัยได้แปลและพัฒนามาจากแบบสอบถามความผูกพันต่อองค์การ (A Three-Component Organizational Commitment Questionnaire) ตามแนวคิดของอัลเลนและเมเยอร์ (Allen & Meyer, 1990) ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 24 ข้อ

3.3.2 ผลการปฏิบัติงาน (Performance)

ผู้วิจัยได้นำข้อมูลผลการปฏิบัติงานในส่วนการประเมินผลการปฏิบัติงานตามเป้าหมาย (KPI) ประจำปีที่ใช้จริงของพนักงานขายเครื่องดื่มในบริษัทเอกชนที่ทำการศึกษาในครั้งนี้มาเป็นข้อมูลในการวิจัย

Ref. code: 25615506035509QJU

3.4 เกณฑ์การให้คะแนนแบบสอบวัด

ลักษณะของการตอบแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบ โดยกำหนดหลักเกณฑ์ในการให้คะแนนตามมาตรวัดแบบลิเคิร์ท (Likert scale) ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ตารางที่ 3.1

เกณฑ์การให้คะแนนแบบสอบถาม

ระดับความคิดเห็น	ค่าคะแนน	
	ข้อคำถามทางบวก	ข้อคำถามทางลบ
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5	1
ค่อนข้างเห็นด้วย	4	2
ไม่แน่ใจ	3	3
ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	2	4
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	5

3.5 แนวทางการสร้างและพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.5.1 การพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.5.1.1 แบบสอบถาม (Questionnaire)

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล ผู้วิจัยสร้างขึ้นเป็นแบบให้เลือกตอบเพียงข้อเดียว มีข้อคำถามรวมทั้งสิ้น 4 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระยะเวลาการทำงาน และระดับการศึกษาสูงสุด โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามทำเครื่องหมาย ✓ลงในช่อง ( ) ที่ตรงกับข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามทุนทางจิตวิทยา ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามทุนทางจิตวิทยา (Psychological Capital Questionnaire-PCQ) ของลูธานส์และคณะ (Luthans et al., 2007) มาแปลจากภาษาอังกฤษให้เป็นภาษาไทย และให้ผู้เชี่ยวชาญทั้งด้านภาษาไทยและภาษาอังกฤษทำการแปลภาษาแบบย้อนกลับ (Backward translations) จากภาษาไทยเป็นภาษาอังกฤษอีกครั้ง แล้วนำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เปรียบเทียบกับแบบสอบถามต้นฉบับเพื่อพิจารณาความสอดคล้องและความถูกต้องในเนื้อหาของข้อคำถาม โดยลักษณะของแบบสอบถามมีข้อคำถามรวมทั้งสิ้น 24 ข้อ เป็นข้อคำถามเชิงบวกจำนวน 21 ข้อ และข้อคำถามเชิงลบจำนวน 3 ข้อ

Ref. code: 25615506035509QJU

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความพึงพอใจในการทำงาน ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามความพึงพอใจในการทำงาน (Job Satisfaction Survey) ของสเปคเตอร์ (Spector, 1985) มาแปลจากภาษาอังกฤษให้เป็นภาษาไทย และให้ผู้เชี่ยวชาญทั้งด้านภาษาไทยและภาษาอังกฤษทำการแปลภาษาแบบย้อนกลับ (Backward translations) จากภาษาไทยเป็นภาษาอังกฤษอีกครั้ง แล้วนำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เปรียบเทียบกับแบบสอบถามต้นฉบับ เพื่อพิจารณาความสอดคล้องและความถูกต้องในเนื้อหาของข้อคำถาม โดยลักษณะของแบบสอบถามมีข้อคำถามรวมทั้งสิ้น 36 ข้อ เป็นข้อคำถามเชิงบวกจำนวน 17 ข้อ และข้อคำถามเชิงลบจำนวน 19 ข้อ

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามความผูกพันต่อองค์การ ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามความผูกพันต่อองค์การ (A Three-Component Organizational Commitment Questionnaire) ของอัลเลนและเมเยอร์ (Allen & Meyer, 1990) มาแปลจากภาษาอังกฤษให้เป็นภาษาไทย และให้ผู้เชี่ยวชาญทั้งด้านภาษาไทยและภาษาอังกฤษทำการแปลภาษาแบบย้อนกลับ (Backward translations) จากภาษาไทยเป็นภาษาอังกฤษอีกครั้ง แล้วนำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เปรียบเทียบกับแบบสอบถามต้นฉบับ เพื่อพิจารณาความสอดคล้องและความถูกต้องในเนื้อหาของข้อคำถาม โดยลักษณะของแบบสอบถามมีข้อคำถามรวมทั้งสิ้น 24 ข้อ เป็นข้อคำถามเชิงบวกจำนวน 14 ข้อ และข้อคำถามเชิงลบจำนวน 10 ข้อ

3.5.1.2 ผลการปฏิบัติงาน (Performance)

ผู้วิจัยได้ใช้คะแนนผลการปฏิบัติงานประจำปีที่ใช้จริงของกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้มาเป็นข้อมูลในการวิจัย โดยการประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปี จะมีขึ้นปีละ 2 ครั้ง คือ การประเมินผลการปฏิบัติงานกลางปี (ตุลาคม-มีนาคม) และการประเมินผลการปฏิบัติงานปลายปี (เมษายน-กันยายน) มีคะแนนรวมทั้งหมด คือ 100 คะแนน ซึ่งในแต่ละตัวชี้วัดจะมีการกำหนดค่าน้ำหนักคะแนนไว้อย่างมีแบบแผน การประเมินผลการปฏิบัติงาน แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

(1) การประเมินผลการปฏิบัติงานตามเป้าหมาย (KPI) เป็นการประเมินตามตัวชี้วัดผลงานหลักของพนักงานที่ได้ตั้งเป้าหมายไว้ก่อนเริ่มต้นการประเมินประจำปี ซึ่งแต่ละหน่วยงานจะมีตัวชี้วัดที่แตกต่างกัน ในส่วนนี้มีคะแนนเต็ม คือ 80 คะแนน โดยตัวชี้วัดในการประเมินผลการปฏิบัติงานตามเป้าหมายของพนักงานขายเครื่องดื่มในบริษัทเอกชนแห่งนี้ คือ ยอดขายเปรียบเทียบกับเป้าหมายที่กำหนดไว้ แผนในการเข้าเยี่ยมร้านค้าและการจัดกิจกรรม การเข้าเยี่ยมร้านค้าเปรียบเทียบกับแผนที่ได้กำหนดไว้ การจัดกิจกรรมเปรียบเทียบกับแผนที่ได้กำหนดไว้ การบริหารงบประมาณตามแผนงบกิจกรรมที่กำหนดไว้ การกระจายสินค้าเปรียบเทียบกับเป้าหมายที่กำหนดไว้

Ref. code: 25615506035509QJU

(2) การประเมินผลการปฏิบัติงานตามสมรรถนะ (Competency) เป็นการประเมินการแสดงพฤติกรรมที่แสดงสมรรถนะของพนักงานตามแบบที่บริษัทกำหนด โดยพนักงานที่อยู่ในระดับเดียวกันจะมีตัวชี้วัดพฤติกรรมเหมือนกันทุกหน่วยงาน ตัวอย่างตัวชี้วัดพฤติกรรม เช่น การทำงานเป็นทีม ความรับผิดชอบในงาน การรักษากฎระเบียบและข้อบังคับการทำงาน เป็นต้น โดยแบบประเมินผลการปฏิบัติงานในส่วนนี้มีคะแนนเต็ม 20 คะแนน และมีขั้นตอนในการประเมิน คือ พนักงานจะเป็นผู้ประเมินตนเองก่อน และหัวหน้างานจะเป็นผู้ประเมินในลำดับต่อไป หลังจากนั้นจะมีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นแบบตัวต่อตัวอย่างตรงไปตรงมาระหว่างพนักงานกับหัวหน้างาน เพื่อสร้างความเข้าใจและการปรับเปลี่ยนในด้านต่างๆ

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำข้อมูลผลการปฏิบัติงานในส่วนการประเมินผลการปฏิบัติงานตามเป้าหมาย (KPI) มาใช้เป็นข้อมูลในการวิจัยเพียงส่วนเดียว เนื่องจากการประเมินผลการปฏิบัติงานในส่วนนี้ มาจากการเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานที่พนักงานทำได้จริงกับเป้าหมายที่ตั้งไว้ ซึ่งเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานที่สามารถวัดได้อย่างเป็นรูปธรรมมากกว่า

3.5.2 การทดสอบความถูกต้องของภาษา

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามทั้ง 4 ส่วน รวมเป็น 1 ฉบับ นำทั้งหมดมาทดสอบเพื่อหาความถูกต้องของภาษา และความเข้าใจทางภาษาของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้วยเทคนิค Focus group กับพนักงานขายเครื่องดื่มในเขตจังหวัดอื่นของบริษัทเดียวกันกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 10 คน โดยให้ผู้เข้าร่วมตอบแบบสอบถาม และหลังจากนั้นผู้วิจัยจึงทำการสัมภาษณ์ความเข้าใจทางภาษาอีกครั้ง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกคนมีความเข้าใจภาษาเป็นอย่างดี

3.5.3 การนำแบบสอบถามไปทดสอบก่อนใช้จริง (Try out)

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบแล้วไปทดสอบก่อนใช้จริง โดยทดสอบกับพนักงานขายเครื่องดื่มในเขตจังหวัดอื่นของบริษัทเดียวกันกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 45 คน และได้รับแบบสอบถามที่มีความครบถ้วนสมบูรณ์กลับมาจำนวน 45 ชุด

3.5.4 การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวม (Corrected Item Total Correlation: CITC)

ผู้วิจัยนำผลที่ได้จากการทดสอบก่อนนำไปใช้จริง มาวิเคราะห์รายข้อ (Item analysis) เพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวมทั้งฉบับ (Corrected Item - Total Correlation: CITC) โดยเกณฑ์ในการพิจารณาค่า CITC ข้อคำถามที่มีค่า CITC ต่ำกว่า .24 จะถูกตัดออก (Guilford & Fruchter, 1978) เว้นแต่ว่าข้อคำถามข้อนั้นมีความสำคัญและหากตัดออกไปแล้วจะทำให้เกิดผลกระทบต่อการวิจัย ผู้วิจัยจะคงข้อคำถามนั้นไว้ เมื่อผู้วิจัยหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวมกับแบบสอบถามทั้ง 3 ฉบับ พบว่า มีข้อคำถาม 2

Ref. code: 25615506035509QJU

ข้อของแบบสอบถามความผูกพันต่อองค์การที่มีค่า CITC ต่ำกว่า .24 ได้แก่ ข้อที่ 15 (CITC = .170) และข้อที่ 16 (CITC = .157) แต่เนื่องจากข้อคำถามดังกล่าวยังครอบคลุมเนื้อหาที่ต้องการวัด ผู้วิจัยจึงคงข้อคำถามไว้ (ดูรายละเอียดภาคผนวก ก)

3.5.5 การหาค่าความเที่ยง (Reliability)

ผู้วิจัยคำนวณหาค่าความเที่ยง (Reliability) ของแบบสอบถามรายด้านและแบบสอบถามทั้งฉบับด้วยวิธีความสอดคล้องภายใน (Internal consistency) จากข้อคำถามที่ผ่านเกณฑ์การวิเคราะห์ โดยพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Coefficient Alpha) ซึ่งค่าที่ได้ต้องสูงกว่า .70 (รัตนา ศิริพานิช, 2533) ผลการวิเคราะห์ดังแสดงในตารางที่ 3.2

ตารางที่ 3.2

ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Coefficient Alpha) ของแบบสอบถามรายด้านและแบบสอบถามทั้งฉบับ (N = 45)

รายละเอียด	จำนวนข้อคำถาม (ข้อ)	Cronbach's Alpha
ส่วนที่ 2 แบบสอบถามทุนทางจิตวิทยา	**24**	**.955**
1. ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง	6	.901
2. ด้านความหวัง	6	.877
3. ด้านความยืดหยุ่นทางอารมณ์	6	.891
4. ด้านการมองโลกในแง่ดี	6	.829
ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความพึงพอใจในการทำงาน	**36**	**.912**
1. ด้านผลตอบแทน	4	.711
2. ด้านการเลื่อนตำแหน่ง	4	.708
3. ด้านหัวหน้างาน	4	.758
4. ด้านสวัสดิการ	4	.732
5. ด้านรางวัลจากผลการปฏิบัติงาน	4	.729
6. ด้านระเบียบข้อบังคับในการทำงาน	4	.748
7. ด้านเพื่อนร่วมงาน	4	.764
8. ด้านลักษณะงาน	4	.729
9. ด้านการสื่อสาร	4	.749

Ref. code: 25615506035509QJU

ตารางที่ 3.2

ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Coefficient Alpha) ของแบบสอบถามรายด้านและแบบสอบถามทั้งฉบับ (N = 45) (ต่อ)

รายละเอียด	จำนวนข้อคำถาม (ข้อ)	Cronbach's Alpha
ส่วนที่ 4 แบบสอบถามความผูกพันต่อองค์การ	**24**	**.899**
1. ด้านจิตใจ	8	.869
2. ด้านการคงอยู่ในองค์การ	8	.719
3. ด้านบรรทัดฐาน	8	.838

3.6 การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยติดต่อขออนุญาตเก็บข้อมูลจากบริษัทที่ทำการศึกษา โดยขออนุญาตเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานขายเครื่องดื่มของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 142 คน

2. เมื่อได้รับอนุญาตแล้วจึงนำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง โดยชี้แจงถึงแนวทางและวัตถุประสงค์ในการตอบแบบสอบถาม ซึ่งผลการวิจัยจะนำเสนอในภาพรวม ไม่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานหรือผลการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

3. นำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทั้งหมด โดยคัดเลือกเฉพาะแบบสอบถามที่ตอบสมบูรณ์ เพื่อตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ และนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติต่อไป

3.7 การวิเคราะห์ข้อมูลและค่าสถิติที่ใช้

การวิเคราะห์ข้อมูลทั้งหมดดำเนินการโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistical Package for the Social Science: SPSS) โดยมีขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระยะเวลาการทำงาน และระดับการศึกษาสูงสุด โดยแสดงในรูปแบบของการแจกแจงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

Ref. code: 25615506035509QJU

2. การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติพื้นฐานของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ทุนทางจิตวิทยา ความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์การ และผลการปฏิบัติงาน โดยแสดงคะแนนต่ำสุด (Min) คะแนนสูงสุด (Max) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

3. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ทุนทางจิตวิทยา ความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์การ และผลการปฏิบัติงาน โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson product-moment correlation coefficient: PPMCC)

4. การวิเคราะห์เพื่อทดสอบความผูกพันต่อองค์การในฐานะตัวแปรกำกับของความสัมพันธ์ระหว่างทุนทางจิตวิทยา ความพึงพอใจในการทำงาน กับผลการปฏิบัติงาน โดยใช้สถิติวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบเชิงชั้น (Hierarchical multiple regression analysis)

Ref. code: 25615506035509QJU

บทที่ 4
ผลการวิจัยและอภิปรายผล

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทุนทางจิตวิทยา ความพึงพอใจในการทำงาน กับผลการปฏิบัติงาน โดยมีความผูกพันต่อองค์การเป็นตัวแปรกำกับ ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานขายเครื่องดื่มของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร โดยผู้วิจัยได้ขออนุญาตและดำเนินการแจกแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 142 ชุด และได้รับคืนกลับมาจำนวน 131 ชุด โดยมีแบบสอบถามที่มีความครบถ้วนสมบูรณ์สามารถนำมาวิเคราะห์ข้อมูลได้จำนวน 115 ชุด หลังจากที่ผู้วิจัยได้นำข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมาวิเคราะห์ด้วยวิธีทางสถิติ ผู้วิจัยขอนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วนดังต่อไปนี้

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระยะเวลาการทำงาน และระดับการศึกษาสูงสุด โดยแสดงในรูปแบบของการแจกแจงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติพื้นฐานของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ทุนทางจิตวิทยา ความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์การ และผลการปฏิบัติงาน โดยแสดงโดยแสดงคะแนนต่ำสุด (Min) คะแนนสูงสุด (Max) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

4.3 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ทุนทางจิตวิทยา ความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์การ และผลการปฏิบัติงาน โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson product-moment correlation coefficient: PPMCC)

4.4 การวิเคราะห์เพื่อทดสอบความผูกพันต่อองค์การในฐานะตัวแปรกำกับของความสัมพันธ์ระหว่างทุนทางจิตวิทยา ความพึงพอใจในการทำงาน กับผลการปฏิบัติงาน โดยใช้สถิติวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบเชิงชั้น (Hierarchical multiple regression analysis)

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 115 คน มาวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนาเพื่อแสดงข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระยะเวลาการทำงาน และระดับการศึกษาสูงสุด โดยใช้ค่าสถิติการแจกแจงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) ดังแสดงในตารางที่ 4.1 ดังนี้

Ref. code: 25615506035509QJU

ตารางที่ 4.1

จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำแนกตามเพศ อายุ ระยะเวลาการทำงาน และระดับการศึกษาสูงสุด (N=115)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	75	65.2
หญิง	40	34.8
รวม	**115**	**100.0**
2. อายุ		
25 ปี	1	0.9
27 ปี	5	4.3
28 ปี	10	8.7
29 ปี	12	10.4
30 ปี	17	14.8
31 ปี	14	12.2
32 ปี	13	11.3
33 ปี	5	4.3
34 ปี	9	7.8
35 ปี	8	7.0
36 ปี	6	5.2
37 ปี	6	5.2
38 ปี	5	4.3
39 ปี	1	0.9
40 ปี	2	1.7
41 ปี	1	0.9
รวม	**115**	**100.0**

Ref. code: 25615506035509QJU

ตารางที่ 4.1

จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำแนกตามเพศ อายุ ระยะเวลาการทำงาน และระดับการศึกษาสูงสุด (N = 115) (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
3. ระยะเวลาการทำงาน		
1 ปี	16	13.9
2 ปี	43	37.4
3 ปี	29	25.2
4 ปี	5	4.3
5 ปี	9	7.8
6 ปี	10	8.7
7 ปี	3	2.6
รวม	**115**	**100.0**
4. ระดับการศึกษาสูงสุด		
อนุปริญญา / ปวส.	9	7.8
ปริญญาตรี	105	91.3
ปริญญาโท	1	0.9
รวม	**115**	**100.0**

จากตารางที่ 4.1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีจำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 65.2 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด และอายุของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ คือ 30 ปี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 14.8 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ส่วนระยะเวลาการทำงานส่วนใหญ่ คือ 2 ปี จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 37.4 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด และระดับการศึกษาสูงสุดส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 91.3 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

Ref. code: 25615506035509QJU

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติพื้นฐานของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลสถิติพื้นฐานของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ตัวแปรทำนาย คือ ทุนทางจิตวิทยา และความพึงพอใจในการทำงาน ตัวแปรเกณฑ์ คือ ผลการปฏิบัติงาน ตัวแปรกำกับ คือ ความผูกพันต่อองค์การ โดยแสดงคะแนนต่ำสุด (Min) คะแนนสูงสุด (Max) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ดังแสดงในตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2

คะแนนต่ำสุด-สูงสุด ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของทุนทางจิตวิทยา ความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์การ และผลการปฏิบัติงาน (N = 115)

ตัวแปร	คะแนนต่ำสุด - สูงสุด	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
1. ทุนทางจิตวิทยา	1 - 5	3.78	0.336
2. ความพึงพอใจในการทำงาน	1 - 5	3.66	0.450
3. ความผูกพันต่อองค์การ	1 - 5	3.57	0.292
4. ผลการปฏิบัติงาน	0 - 80	65.15	7.357

จากตารางที่ 4.2 แสดงข้อมูลสิถิติพื้นฐานของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย โดยทุนทางจิตวิทยา ความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์การ มีคะแนนต่ำสุด คือ 1 และคะแนนสูงสุด คือ 5 ทุนทางจิตวิทยามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.336 ความพึงพอใจในการทำงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.450 ความผูกพันต่อองค์การมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.292 ส่วนผลการปฏิบัติงานมีคะแนนต่ำสุด คือ 0 และคะแนนสูงสุด คือ 80 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 65.15 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 7.357

4.3 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทุนทางจิตวิทยา ความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์การ และผลการปฏิบัติงาน โดยหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ดังแสดงในตารางที่ 4.3

Ref. code: 25615506035509QJU

ตารางที่ 4.3

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทุนทางจิตวิทยา ความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์การ และผลการปฏิบัติงาน (N = 115)

ตัวแปร	1	2	3	4
1. ทุนทางจิตวิทยา	-			
2. ความพึงพอใจในการทำงาน	.190*	-		
3. ความผูกพันต่อองค์การ	.412**	.583**	-	
4. ผลการปฏิบัติงาน	.372**	.620**	.583**	-

**p < .01

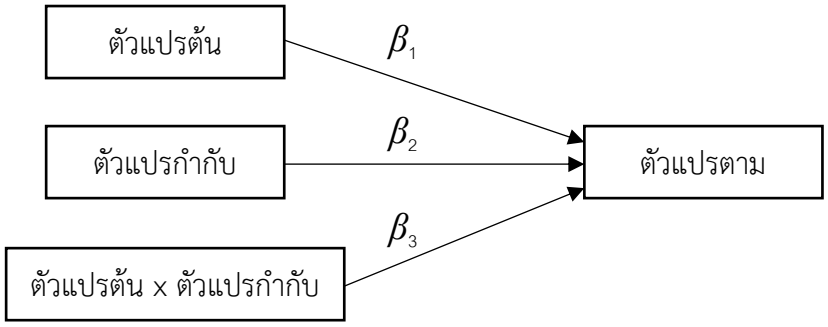
*p < .05

จากตารางที่ 4.3 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรทั้งหมด พบว่า ทุนทางจิตวิทยามีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .190 มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การ และผลการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .412 และ .372 ตามลำดับ ความพึงพอใจในการทำงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การ และผลการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .583 และ .620 ตามลำดับ และความผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .583

4.4 การวิเคราะห์เพื่อทดสอบความผูกพันต่อองค์การในฐานะตัวแปรกำกับของความสัมพันธ์ระหว่างทุนทางจิตวิทยา ความพึงพอใจในการทำงาน กับผลการปฏิบัติงาน

ในการศึกษาครั้งนี้มีทุนทางจิตวิทยา และความพึงพอใจในการทำงานเป็นตัวแปรทำนายผลการปฏิบัติงาน โดยมีความผูกพันต่อองค์การเป็นตัวแปรกำกับ ซึ่งขั้นตอนการทดสอบตัวแปรกำกับตามแนวคิดของบารอน และเคนนี (Baron & Kenny, 1986) คือ การนำตัวแปรต้น ตัวแปรกำกับ และผลคูณของตัวแปรต้นและตัวแปรกำกับที่ต้องการทดสอบเข้ามาในการวิเคราะห์พหุคูณเป็นลำดับ ดังภาพที่ 4.1

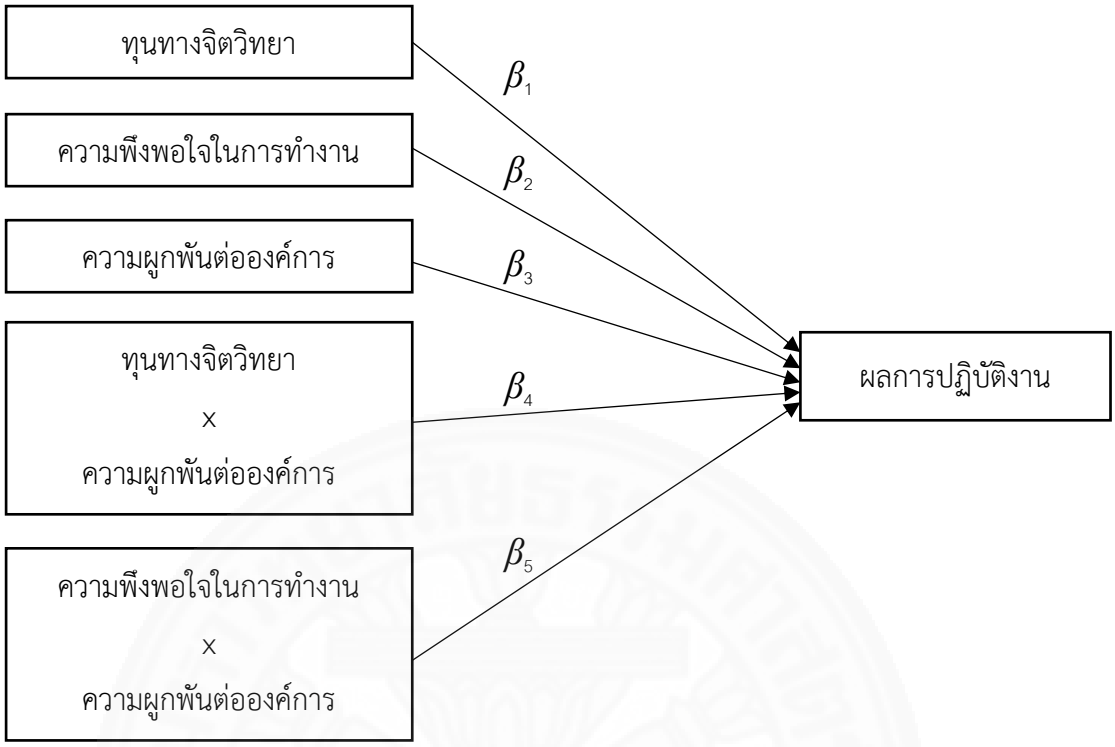
Ref. code: 25615506035509QJU



ภาพที่ 4.1 แบบจำลอง (Model) ทดสอบความเป็นตัวแปรกำกับของบารอน และเคนนี (Baron & Kenny, 1986)

โดยค่าสัมประสิทธิ์ β_1 แสดงผลของตัวแปรต้นที่ส่งไปยังตัวแปรตาม ค่าสัมประสิทธิ์ β_2 แสดงผลของตัวแปรกำกับที่ทดสอบที่ส่งไปยังตัวแปรตาม และค่าสัมประสิทธิ์ β_3 แสดงการส่งผลที่เกิดจากผลคูณของตัวแปรต้นและตัวแปรกำกับที่ต้องการทดสอบ ซึ่งการทดสอบตัวแปรกำกับจะสามารถสรุปว่าเป็นตัวแปรกำกับจริงได้ต่อเมื่อค่าสัมประสิทธิ์ β_3 จะต้องมีนัยสำคัญทางสถิติ กล่าวคือ เมื่อมีความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นกับตัวแปรกำกับ โดยค่าสัมประสิทธิ์ดังกล่าวมีอิทธิพลต่อตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อควบคุมตัวแปรต้นและตัวแปรตามให้คงที่ และใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงชั้น (Hierarchical multiple regression analysis) ซึ่งผู้วิจัยได้ทดสอบความผูกพันต่อองค์การในฐานะตัวแปรกำกับของความสัมพันธ์ระหว่างทุนทางจิตวิทยา ความพึงพอใจในการทำงาน กับผลการปฏิบัติงาน โดยมีแบบจำลอง (Model) ดังภาพที่ 4.2

Ref. code: 25615506035509QJU



ภาพที่ 4.2 แบบจำลอง (Model) การทดสอบความผูกพันต่อองค์การในฐานะตัวแปรกำกับของความสัมพันธ์ระหว่างทุนทางจิตวิทยา ความพึงพอใจในการทำงาน กับผลการปฏิบัติงานตามแนวคิดของบารอน และเคนนี (Baron & Kenny, 1986)

ผู้วิจัยทดสอบตัวแปรกำกับด้วยวิธีการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงชั้น (Hierarchical multiple regression analysis) โดยก่อนการทดสอบตัวแปรกำกับ ผู้วิจัยทำให้คะแนนของตัวแปรเป็นค่าเทียบเท่ากับค่าเฉลี่ย (Centering variable) เนื่องจากไอเคน และเวส (Aiken & West, 1991) แนะนำว่า ควรทำให้คะแนนเป็นค่าเทียบเท่ากับค่าเฉลี่ยก่อน จากนั้นนำคะแนนนี้ไปวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบเชิงชั้น เพื่อให้ได้ผลการวิเคราะห์ที่แม่นยำยิ่งขึ้น และเพื่อเพิ่มความสามารถในการทำนายอิทธิพลของตัวแปรกำกับ หลังจากนั้นได้มีการตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้นของการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบเชิงชั้น เพื่อป้องกันการเกิดความสัมพันธ์ร่วมเส้นตรงพหุ (Multicollinearity) ในกรณีที่ขนาดของความสัมพันธ์มีค่าสูงจะมีผลทำให้ตัวคำนวณที่ได้มีค่าเบี่ยงเบนไปจากค่าที่แท้จริง หลังจากนั้นจึงทดสอบตัวแปรกำกับ โดยการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงชั้น ซึ่งมีลำดับในการใส่ตัวแปรดังต่อไปนี้

Ref. code: 25615506035509QJU

<u>ขั้นที่ 1</u> ใส่ตัวแปรทำนาย ซึ่งได้แก่ ทุนทางจิตวิทยา และความพึงพอใจในการทำงาน ได้สมการถดถอย ดังนี้

ผลการปฏิบัติงาน = β_0(ค่าคงที่) + β_1(ทุนทางจิตวิทยา) + β_2(ความพึงพอใจในการทำงาน)

<u>ขั้นที่ 2</u> เพิ่มตัวแปรกำกับ คือ ความผูกพันต่อองค์การ ได้สมการถดถอย ดังนี้

ผลการปฏิบัติงาน = β_0(ค่าคงที่) + β_1(ทุนทางจิตวิทยา) + β_2(ความพึงพอใจในการทำงาน) + β_3(ความผูกพันต่อองค์การ)

<u>ขั้นที่ 3</u> เพิ่มปฏิสัมพันธ์ระหว่างทุนทางจิตวิทยากับความผูกพันต่อองค์การ และความพึงพอใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การ ได้สมการถดถอย ดังนี้

ผลการปฏิบัติงาน = β_0(ค่าคงที่) + β_1(ทุนทางจิตวิทยา) + β_2(ความพึงพอใจในการทำงาน) + β_3(ความผูกพันต่อองค์การ) + β_4(ทุนทางจิตวิทยา x ความผูกพันต่อองค์การ) + β_5(ความพึงพอใจในการทำงาน x ความผูกพันต่อองค์การ)

จากการวิเคราะห์ข้อมูลทั้งหมดตามแบบจำลอง (Model) การทดสอบความผูกพันต่อองค์การในฐานะตัวแปรกำกับของความสัมพันธ์ระหว่างทุนทางจิตวิทยา ความพึงพอใจในการทำงานกับผลการปฏิบัติงาน ดังแสดงในตารางที่ 4.4

Ref. code: 25615506035509QJU

ตารางที่ 4.4

การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงชั้นเพื่อทดสอบความผูกพันต่อองค์การในฐานะตัวแปรกำกับของความสัมพันธ์ระหว่างทุนทางจิตวิทยา ความพึงพอใจในการทำงาน กับผลการปฏิบัติงาน (N = 115)

	β	R	R^2	ΔR^2	F
ขั้นที่ 1		.672	.451	.451	46.096
ทุนทางจิตวิทยา (β_1)	.264**				
ความพึงพอใจในการทำงาน (β_2)	.570**				
ขั้นที่ 2		.698	.487	.036	35.179
ทุนทางจิตวิทยา (β_1)	.185**				
ความพึงพอใจในการทำงาน (β_2)	.438**				
ความผูกพันต่อองค์การ (β_3)	.252**				
ขั้นที่ 3		.715	.512	.024	22.840
ทุนทางจิตวิทยา (β_1)	.223**				
ความพึงพอใจในการทำงาน (β_2)	.457**				
ความผูกพันต่อองค์การ (β_3)	.251**				
ทุนทางจิตวิทยา x ความผูกพันต่อองค์การ (β_4)	.035				
ความพึงพอใจในการทำงาน x ความผูกพันต่อองค์การ (β_5)	.148*				

**p < .01

*p < .05

จากตารางที่ 4.4 **ในขั้นที่ 1** การวิเคราะห์อิทธิพลหลัก (Main effect) ของตัวแปรทำนาย ได้แก่ ทุนทางจิตวิทยา และความพึงพอใจในการทำงาน พบว่า ทุนทางจิตวิทยา และความพึงพอใจในการทำงาน สามารถทำนายผลการปฏิบัติงานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยสามารถอธิบาย

Ref. code: 25615506035509QJU

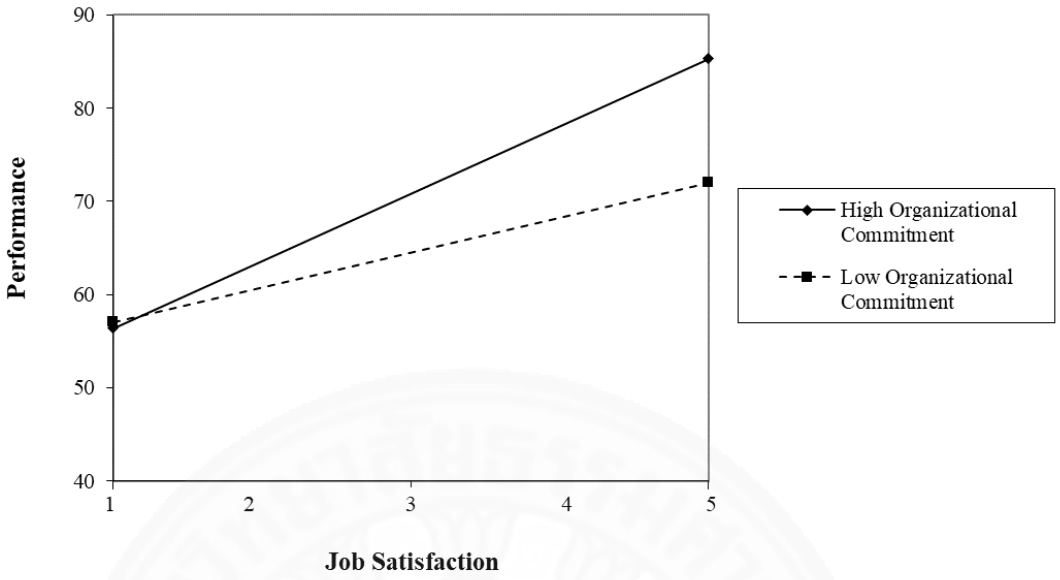
การผันแปรของผลการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 45.1 (R^2 = .451) มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวแปรทุนทางจิตวิทยาเท่ากับ .264 ($p < .01$) และความพึงพอใจในการทำงานเท่ากับ .570 ($p < .01$)

ในขั้นที่ 2 การวิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปรทำนาย ได้แก่ ทุนทางจิตวิทยา ความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์การ พบว่า ทุนทางจิตวิทยา ความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์การ สามารถทำนายผลการปฏิบัติงานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยสามารถอธิบายการผันแปรของผลการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 48.7 (R^2 = .487) มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวแปรทุนทางจิตวิทยาเท่ากับ .185 ($p < .01$) ความพึงพอใจในการทำงานเท่ากับ .438 ($p < .01$) และความผูกพันต่อองค์การเท่ากับ .252 ($p < .01$)

ในขั้นที่ 3 การวิเคราะห์อิทธิพลผลปฏิสัมพันธ์ (Interaction effect) ระหว่างทุนทางจิตวิทยากับความผูกพันต่อองค์การ และความพึงพอใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การ พบว่า ความผูกพันต่อองค์การไม่เป็นตัวแปรกำกับในความสัมพันธ์ระหว่างทุนทางจิตวิทยากับผลการปฏิบัติงาน แต่เป็นตัวแปรกำกับในความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับผลการปฏิบัติงาน โดยผลปฏิสัมพันธ์ระหว่างทุนทางจิตวิทยากับความผูกพันต่อองค์การ ไม่สามารถอธิบายการผันแปรของผลการปฏิบัติงานได้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของปฏิสัมพันธ์เท่ากับ .035 ดังนั้น ความผูกพันต่อองค์การจึงไม่เป็นตัวแปรกำกับในความสัมพันธ์ระหว่างทุนทางจิตวิทยากับผลการปฏิบัติงาน ส่วนผลปฏิสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การ สามารถอธิบายการผันแปรของผลการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 51.2 (R^2 = .512) มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของปฏิสัมพันธ์เท่ากับ .148 ($p < .05$) และ ΔR^2 มีค่าเท่ากับ .024 ซึ่งหมายถึงปฏิสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การสามารถอธิบายความผันแปรของผลการปฏิบัติงานได้เพิ่มขึ้นอีกร้อยละ 2.4 ดังนั้น ความผูกพันต่อองค์การจึงเป็นตัวแปรกำกับในความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับผลการปฏิบัติงาน

ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำข้อมูลผลปฏิสัมพันธ์มาคำนวณเพื่ออธิบายผลการวิเคราะห์ในรูปแบบเส้นกราฟของความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับผลการปฏิบัติงาน เมื่อความผูกพันต่อองค์การอยู่ในระดับต่ำ (-1 SD) และอยู่ในระดับสูง (+1 SD) ดังภาพที่ 4.3

Ref. code: 25615506035509QJU



ภาพที่ 4.3 ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงาน (X_2) กับผลการปฏิบัติงาน (Y) เมื่อมีความผูกพันต่อองค์การต่ำ และเมื่อมีความผูกพันต่อองค์การสูง

จากภาพที่ 4.3 แสดงให้เห็นว่า เส้นกราฟแสดงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับผลการปฏิบัติงานมีลักษณะการเข้าหากันของเส้นตรง ซึ่งหมายความว่าความสัมพันธ์ดังกล่าวมีปฏิสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน (Interaction) โดยมีความผูกพันต่อองค์การเป็นตัวแปรกำกับ สามารถอธิบายได้ว่า ความพึงพอใจในการทำงานกับผลการปฏิบัติงานจะเพิ่มขึ้น เมื่อมีความผูกพันต่อองค์การมากขึ้น ในทางตรงกันข้ามความพึงพอใจในการทำงานกับผลการปฏิบัติงานจะต่ำลง เมื่อมีความผูกพันต่อองค์การในระดับต่ำ

4.5 อภิปรายผลการวิจัย

จากวัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทุนทางจิตวิทยา ความพึงพอใจในการทำงาน กับผลการปฏิบัติงาน โดยมีความผูกพันต่อองค์การเป็นตัวแปรกำกับ โดยใช้การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงชั้น จากผลการวิเคราะห์สามารถอภิปรายผลการวิจัยตามสมมติฐานการวิจัยได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ทุนทางจิตวิทยามีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน

ผลการวิจัย สนับสนุนสมมติฐาน

Ref. code: 25615506035509QJU

ผลการวิเคราะห์ พบว่า ทุนทางจิตวิทยามีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .372 สามารถอธิบายได้ว่า เมื่อพนักงานมีทุนทางจิตวิทยาสูง พนักงานจะมีผลการปฏิบัติงานในระดับสูงด้วย อาจเนื่องมาจากพนักงานที่มีทุนทางจิตวิทยาสูง จะมีเป้าหมายในการทำงานที่ชัดเจน และมีความพยายามคิดหาวิธีการทำงานต่างๆเพื่อให้ตนเองบรรลุเป้าหมาย โดยพนักงานที่มีทุนทางจิตวิทยาที่ดีจะมี ความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง มีความหวัง มีความยืดหยุ่นทางอารมณ์ และมองโลกในแง่ดี กล่าวคือ พนักงานที่มีความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองจะมีแรงจูงใจที่จะบรรลุเป้าหมาย และเชื่อว่าตนเองสามารถทำสิ่งต่างๆได้ดี พนักงานที่มีความหวังจะสามารถหาเหตุผลต่างๆมาสนับสนุนตนเอง และมีความคาดหวังที่จะประสบความสำเร็จ ส่วนพนักงานที่มีความยืดหยุ่นทางอารมณ์เมื่อพวกเขาต้องเผชิญกับปัญหาอุปสรรคต่างๆในการทำงานพวกเขาจะสามารถปรับอารมณ์ให้ตนเองสามารถกลับมาปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว และพนักงานที่มองโลกในแง่ดีจะคิดและหาแนวทางในการอธิบายสิ่งต่างๆในแง่บวก ซึ่งจะทำให้พวกเขาสามารถคิดหาวิธีในการทำงานที่สร้างสรรค์ได้ โดยมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหา ไม่หลีกหนีปัญหา (Brissette, Schiever, & Carver, 2002) ซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้จะช่วยส่งเสริมให้พนักงานมีผลการปฏิบัติงานที่ดีได้ (Luthans et al., 2007) สอดคล้องกับแนวคิดของลูธานส์และคณะ (Luthans et al., 2005) ที่ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทุนทางจิตวิทยากับผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงงานอุสาหกรรมในประเทศจีน จำนวน 10,000 คน ผลการศึกษาพบว่าทุนทางจิตวิทยามีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน และยังมีงานวิจัยของสิริพร วงษ์โทน (2554) ที่ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทุนทางจิตวิทยาด้านบวก ความผูกพันต่อองค์การและผลการปฏิบัติงาน: กรณีศึกษาธนาคารไทยพาณิชย์แห่งหนึ่ง พบว่า ทุนทางจิตวิทยามีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับผลการปฏิบัติงาน กล่าวคือ บุคคลมีทุนทางจิตวิทยาสูงจะมีผลการปฏิบัติงานที่ดีด้วย โดยการมองโลกในแง่ดีมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานสูงที่สุด รองลงมาคือ ความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง ความหวัง และความยืดหยุ่นทางอารมณ์

สมมติฐานที่ 2 ความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน

ผลการวิจัย สนับสนุนสมมติฐาน

ผลการวิเคราะห์ พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .620 สามารถอธิบายได้ว่า เมื่อพนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานสูง พนักงานจะมีผลการปฏิบัติงานในระดับสูงด้วย กล่าวคือ พนักงานที่มีความพึงพอใจในการทำงานจะแสดงพฤติกรรมทางบวกที่สามารถส่งผลต่อการปฏิบัติงานโดยรวมขององค์การ (Bateman & Organ, 1983; Werner, 1994) ซึ่งความพึงพอใจในการทำงานมีผลกระทบต่อพฤติกรรมในการทำงาน และผลการปฏิบัติงานเป็นอย่าง

Ref. code: 25615506035509QJU

มาก สอดคล้องกับแนวคิดของ สมิธ เคนเดล และฮูลิน (Smith, Kendell, & Hulin, 1969) ที่กล่าวไว้ว่า ความรู้สึกพึงพอใจในด้านต่างๆ ทั้งในส่วนของงานที่ทำหรืองานที่ได้รับมอบหมาย รวมถึงความรู้สึกพึงพอใจในผู้ร่วมงาน ไม่ว่าจะเป็นผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน หรือผู้ใต้บังคับบัญชา จะทำให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานได้ดี และความพึงพอใจในการทำงานจะช่วยลดอุปสรรคในการสร้างมนุษยสัมพันธ์ในการทำงานร่วมกัน (เอกชัย กี่สุขพันธุ์, 2538, น. 87) ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของบากเกอร์และออร์เลแมนส์ (Bakker & Oerlemans, 2011, pp. 178-789) ในเรื่องความผาสุกของบุคคลในองค์การ (Subjective Well-being) พบว่า ความผาสุกของบุคคลในองค์การจะมีผลต่อผลการปฏิบัติงานโดยความผาสุกของบุคคลในองค์การนั้น ประกอบจากความผูกพันในงาน ความพึงพอใจในงานและปัจจัยอื่นๆ ร่วมกัน เช่นเดียวกันกับการศึกษาของรักษ์เกียรติ จิรันธรและคณะ (2549) ที่ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของเภสัชกรประจำหน่วยบริหารสุขภาพระดับปฐมภูมิใน 6 จังหวัดภาคใต้ตอนบน ซึ่งผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจในการทำงานสามารถทำนายผลการปฏิบัติงานได้ จากผลการศึกษาจะเห็นว่า หากพนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานสูงผลการปฏิบัติงานก็มีแนวโน้มที่จะอยู่ในระดับสูงเช่นกัน

สมมติฐานที่ 3 ความผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน

ผลการวิจัย สนับสนุนสมมติฐาน

ผลการวิเคราะห์ พบว่า ความผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .583 สามารถอธิบายได้ว่า เมื่อพนักงานมีความผูกพันต่อองค์การสูง พนักงานจะมีผลการปฏิบัติงานในระดับสูงด้วย ซึ่งหากพนักงานมีสภาวะความผูกพันทางด้านความรู้สึกหรือจิตใจ และความนึกคิดที่มีต่อองค์การจะก่อให้เกิดพฤติกรรมที่ต้องการจะช่วยให้องค์การประสบความสำเร็จมากขึ้น (Hewitt Associates, 2004) สอดคล้องกับการศึกษาของสเตียร์ (Steer, 1977) ที่ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การและผลของความผูกพันต่อองค์การ โดยศึกษากับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานของโรงพยาบาลจำนวน 382 คน โดยใช้แบบประเมินความผูกพันต่อองค์การที่พัฒนาขึ้น โดยพอตเตอร์และคณะ (Porter et al., 1974) ส่วนผลการปฏิบัติงานวัดโดยให้หัวหน้างานเป็นผู้ประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยมี 4 ด้าน ได้แก่ ผลการปฏิบัติงานโดยรวม คุณภาพของงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน และความพร้อมในการเติบโต ผลการศึกษาพบว่า ความผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานในด้านความพร้อมในการเติบโต และด้านคุณภาพของงาน นอกจากนี้ยังมีการศึกษาของมิเชล (Michael, 2002) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์การและผลการปฏิบัติงานด้วยวิธี Meta-analysis พบว่า ความผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับ ผลการปฏิบัติงาน ซึ่งแสดงให้เห็นว่า พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์การจะมีความรู้สึก

Ref. code: 25615506035509QJU

เป็นส่วนหนึ่งกับองค์การ ยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ และปรารถนาที่จะอยู่กับองค์การต่อไป ความรู้สึกเหล่านี้จะทำให้พนักงานทุ่มเทให้กับการทำงาน และปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ส่งผลให้พนักงานมีผลการปฏิบัติงานที่ดี

สมมติฐานที่ 4 ความผูกพันต่อองค์การเป็นตัวแปรกำกับในความสัมพันธ์ระหว่างทุนทางจิตวิทยา ความพึงพอใจในการทำงาน กับผลการปฏิบัติงาน

ผลการวิจัย สนับสนุนสมมติฐานบางส่วน

ผลการวิเคราะห์ พบว่า ความผูกพันต่อองค์การไม่เป็นตัวแปรกำกับในความสัมพันธ์ระหว่างทุนทางจิตวิทยากับผลการปฏิบัติงาน แต่เป็นตัวแปรกำกับในความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับผลการปฏิบัติงาน โดยผลปฏิสัมพันธ์ระหว่างทุนทางจิตวิทยากับความผูกพันต่อองค์การ ไม่สามารถอธิบายการผันแปรของผลการปฏิบัติงานได้ มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของปฏิสัมพันธ์เท่ากับ .035 ซึ่งสรุปได้ว่า ความผูกพันต่อองค์การไม่เป็นตัวแปรกำกับในความสัมพันธ์ระหว่างทุนทางจิตวิทยากับผลการปฏิบัติงาน ส่วนผลปฏิสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การสามารถอธิบายการผันแปรของผลการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 51.2 (R^2 = .512) มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของปฏิสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การเท่ากับ .148 ($p < .05$) และ ΔR^2 มีค่าเท่ากับ .024 ซึ่งหมายถึงปฏิสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การสามารถอธิบายความแปรปรวนของผลการปฏิบัติงานได้เพิ่มขึ้นร้อยละ 2.4 ซึ่งสรุปได้ว่า ความผูกพันต่อองค์การเป็นตัวแปรกำกับในความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจใน การทำงานกับผลการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ การเขียนกราฟแสดงความสัมพันธ์ยังช่วยยืนยันสมมติฐาน โดยกราฟมีลักษณะการเข้าหากันของเส้นตรงและมีจุดตัดกันของเส้นกราฟ เนื่องจากความพึงพอใจในการทำงานและผลการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน โดยมี ความผูกพันต่อองค์การเป็นตัวแปรกำกับ ซึ่งตัวแปรกำกับตามแนวคิดของบารอนและเคนนี (Baron & Kenny, 1986) หมายถึง ตัวแปรที่ทำหน้าที่เป็นตัวแปรที่สามที่มีอิทธิพลต่อทิศทางหรือขนาดของความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสองตัว คือ ตัวแปรต้นและตัวแปรตามโดยอาจทำให้ทิศทางหรือขนาดความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตามมีผลเปลี่ยนแปลงไป ผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่า ความผูกพันต่อองค์การเป็นตัวแปรกำกับในความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับผลการปฏิบัติงาน กล่าวคือ ความพึงพอใจใน การทำงานกับผลการปฏิบัติงานจะเพิ่มขึ้นเมื่อมีความผูกพันต่อองค์การมากขึ้น ในทางตรงกันข้าม ความพึงพอใจในการทำงานกับผลการปฏิบัติงานจะต่ำลง เมื่อมีความผูกพันต่อองค์การในระดับต่ำ ซึ่งจะเห็นได้ว่าความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์การมีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์การเป็นอย่างมาก และความพึงพอใจในการทำงานยังมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การด้วย (Gaertner, 1999;

Ref. code: 25615506035509QJU

Jernigan et al., 2002; Lok & Crawford, 2001; Mowday et al., 1982; Eslami & Gharakhani, 2012) โดยความผูกพันต่อองค์การสามารถเกิดขึ้นได้จากความรู้สึกพึงพอใจในการทำงานอันเนื่องมาจากความรู้สึกมีส่วนร่วมในองค์การและเป็นเจ้าขององค์การร่วมกัน ส่งผลให้พนักงานมีความมุ่งมั่นตั้งใจที่จะปฏิบัติงานและเต็มใจที่จะรักษาผลประโยชน์เพื่อองค์การ และสร้างความเจริญก้าวหน้าให้แก่องค์การ (Mowday, Steers, & Porter, 1979) ซึ่งเป็นตัวบ่งชี้ถึงความมีประสิทธิภาพของงานและขององค์การอีกด้วย สอดคล้องกับงานวิจัยของชอร์และมาร์ติน (Shore & Martin, 1989) ที่ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันกับองค์การกับผลการปฏิบัติงาน และความตั้งใจที่จะลาออกของพนักงาน โดยทำการศึกษากับกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม คือ กลุ่มแรกแป็น พนักงานผู้เชี่ยวชาญจำนวน 94 คนของโรงพยาบาลขนาดใหญ่ในมิดเวสต์เทิร์น และกลุ่มตัวอย่างที่สองเป็นพนักงานรับฝาก-ถอนเงินจำนวน 85 คนของธนาคารขนาดใหญ่ในมิดเวสต์เทิร์น ผลการศึกษาพบว่า ความผูกพันกับองค์การมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจคงอยู่หรือความตั้งใจที่จะลาออกจากองค์การมากกว่าความพึงพอใจในการทำงาน ในกลุ่มตัวอย่างของพนักงานธนาคารเท่านั้น และยังพบว่า ความพึงพอใจในการทำงานนั้นจะมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานมากกว่าความผูกพันกับองค์การในทั้งสองกลุ่มตัวอย่าง นอกจากนี้ยังมีงานวิจัยของบากเกอร์และออร์เลแมนส์ (Bakker & Oerlemans, 2011) ที่ได้แสดงให้เห็นว่า ความผาสุกของบุคคลในองค์การจะมีผลต่อการปฏิบัติงาน โดยความผาสุกของบุคคลในองค์การนั้น มาจากความผูกพันในงาน ความพึงพอใจในการทำงาน และปัจจัยอื่นๆร่วมกัน

ความพึงพอใจในการทำงานบางครั้งอาจเกิดขึ้นเนื่องจากปัจจัยแวดล้อมต่างๆ ที่ได้รับจากการทำงาน ซึ่งสามารถช่วยส่งเสริมให้บุคคลรู้สึกเกิดความพึงพอใจในชีวิต เช่น ผลตอบแทน การเลื่อนตำแหน่ง สวัสดิการ รางวัล หัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน ลักษณะงาน เป็นต้น แต่ปัจจัยต่างๆเหล่านี้ก้มีอยู่ในทุกๆองค์การ อาจแตกต่างกันไปในแต่ละองค์การ ซึ่งหากองค์การอื่นสามารถสนับสนุนปัจจัยแวดล้อมเหล่านี้ได้ตรงตามความต้องการของพนักงานมากกว่า ก็อาจส่งผลให้พนักงานลาออกไปองค์การอื่นได้ เนื่องจากปัจจัยแวดล้อมเหล่านี้ โดยส่วนมากแล้วจะเป็นปัจจัยภายนอกที่สามารถเกิดการเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา หรือหากในอนาคตพนักงานเกิดความรู้สึกว่าสิ่งที่ตนเองได้รับจากการทำงานไม่เพียงพอหรือไม่ตรงตามความต้องการของตนเอง ความพึงพอใจในการทำงานก็จะลดลง ซึ่งกระทบต่อผลการปฏิบัติงานอย่างแน่นอน กล่าวคือ ความพึงพอใจในการทำงานที่สามารถเกิดการเปลี่ยน แปลงได้ตลอด สามารถส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานมีการเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเช่นกัน แต่ถ้าหากพนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานสูง ร่วมกับมีความผูกพันต่อองค์การสูง แนวโน้มที่จะมีผลการปฏิบัติงานสูงก็เพิ่มขึ้นด้วย เนื่องจากความผูกพันต่อองค์การเป็นความรู้สึกทางจิตใจและความนึกคิดที่พนักงานมีต่อองค์การ รวมไปถึงความรู้สึกว่าตนเองมีส่วนร่วมและเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับ

Ref. code: 25615506035509QJU

องค์การ ส่งผลให้พนักงานเกิดการทุ่มเทในการทำงานเพิ่มมากขึ้น ดังนั้น องค์การควรหาแนวทางที่จะช่วยให้พนักงานเกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์การและรู้สึกพึงพอใจในการทำงาน เพื่อให้พนักงานมีผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้นต่อไป

Ref. code: 25615506035509QJU

บทที่ 5
สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

5.1 วัตถุประสงค์การวิจัย

5.2.1 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทุนทางจิตวิทยากับผลการปฏิบัติงาน

5.2.2 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับผลการปฏิบัติงาน

5.2.3 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์การกับผลการปฏิบัติงาน

5.2.4 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทุนทางจิตวิทยา ความพึงพอใจในการทำงาน กับผลการปฏิบัติงาน โดยมีความผูกพันต่อองค์การเป็นตัวแปรกำกับ

5.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานขายเครื่องดื่มของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร มีจำนวนทั้งหมด 142 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ กลุ่มประชากรทั้งหมดซึ่งเป็นพนักงานขายเครื่องดื่มของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 142 คน

5.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลการวิจัยครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

5.3.1 แบบสอบถาม (Questionnaire)

<u>ส่วนที่ 1</u> แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 4 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระยะเวลาการทำงาน และระดับการศึกษาสูงสุด ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check list)

<u>ส่วนที่ 2</u> แบบสอบถามทุนทางจิตวิทยา ผู้วิจัยได้แปลและพัฒนามาจากแบบสอบถามทุนทางจิตวิทยา (Psychological Capital Questionnaire – PCQ) ตามแนวคิดของลูธานส์และคณะ (Luthans et al., 2007) ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 24 ข้อ

Ref. code: 25615506035509QJU

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความพึงพอใจในการทำงาน ผู้วิจัยได้แปลและพัฒนามาจากแบบสอบถามความพึงพอใจในการทำงาน (Job Satisfaction Survey) ตามแนวคิดของสเปคเตอร์ (Spector, 1985) ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 36 ข้อ

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามความผูกพันต่อองค์การ ผู้วิจัยได้แปลและพัฒนามาจากแบบสอบถามความผูกพันต่อองค์การ (A Three-Component Organizational Commitment Questionnaire) ตามแนวคิดของอัลเลนและเมเยอร์ (Allen & Meyer, 1990) ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 24 ข้อ

5.3.2 ผลการปฏิบัติงาน (Performance)

ผู้วิจัยได้ใช้คะแนนผลการปฏิบัติงานประจำปีที่ใช้จริงของกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้มาเป็นข้อมูลในการวิจัย โดยการประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปี จะมีขึ้นปีละ 2 ครั้ง คือ การประเมินผลการปฏิบัติงานกลางปี (ตุลาคม-มีนาคม) และการประเมินผลการปฏิบัติงานปลายปี (เมษายน-กันยายน) มีคะแนนรวมทั้งหมด คือ 100 คะแนน ซึ่งในแต่ละตัวชี้วัดจะมีการกำหนดค่าน้ำหนักคะแนนไว้อย่างมีแบบแผน การประเมินผลการปฏิบัติงาน แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

(1) การประเมินผลการปฏิบัติงานตามเป้าหมาย (KPI) เป็นการประเมินตามตัวชี้วัดผลงานหลักของพนักงานที่ได้ตั้งเป้าหมายไว้ก่อนเริ่มต้นการประเมินประจำปี ซึ่งแต่ละหน่วยงานจะมีตัวชี้วัดที่แตกต่างกัน ในส่วนนี้มีคะแนนเต็ม คือ 80 คะแนน โดยตัวชี้วัดในการประเมินผลการปฏิบัติงาน ตามเป้าหมายของพนักงานขายเครื่องดื่มในบริษัทเอกชนแห่งนี้ คือ ยอดขายเปรียบเทียบกับเป้าหมายที่กำหนดไว้ แผนในการเข้าเยี่ยมร้านค้าและการจัดกิจกรรม การเข้าเยี่ยมร้านค้าเปรียบเทียบกับแผนที่ได้กำหนดไว้ การจัดกิจกรรมเปรียบเทียบกับแผนที่ได้กำหนดไว้ การบริหารงบประมาณตามแผนงบกิจกรรมที่กำหนดไว้ การกระจายสินค้าเปรียบเทียบกับเป้าหมายที่กำหนดไว้

(2) การประเมินผลการปฏิบัติงานตามสมรรถนะ (Competency) เป็นการประเมินการแสดงพฤติกรรมที่แสดงสมรรถนะของพนักงานตามแบบที่บริษัทกำหนด โดยพนักงานที่อยู่ในระดับเดียวกันจะมีตัวชี้วัดพฤติกรรมเหมือนกันทุกหน่วยงาน ตัวอย่างตัวชี้วัดพฤติกรรม เช่น การทำงานเป็นทีม ความรับผิดชอบในงาน การรักษากฎระเบียบและข้อบังคับการทำงาน เป็นต้น โดยแบบประเมินผลการปฏิบัติงานในส่วนนี้มีคะแนนเต็ม 20 คะแนน และมีขั้นตอนในการประเมิน คือ พนักงานจะเป็นผู้ประเมินตนเองก่อน และหัวหน้างานจะเป็นผู้ประเมินในลำดับต่อไป หลังจากนั้นจะมีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นแบบตัวต่อตัวอย่างตรงไปตรงมาระหว่างพนักงานกับหัวหน้างานเพื่อสร้างความเข้าใจและการปรับเปลี่ยนในด้านต่างๆ

Ref. code: 25615506035509QJU

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำข้อมูลผลการปฏิบัติงานในส่วนการประเมินผลการปฏิบัติงานตามเป้าหมาย (KPI) มาใช้เป็นข้อมูลในการวิจัยเพียงส่วนเดียว เนื่องจากการประเมินผลการปฏิบัติงานในส่วนนี้ มาจากการเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานที่พนักงานทำได้จริงกับเป้าหมายที่ตั้งไว้ ซึ่งเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานที่สามารถวัดได้อย่างเป็นรูปธรรมมากกว่า

5.4 การวิเคราะห์ข้อมูลและค่าสถิติที่ใช้

ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistical Package for the Social Science: SPSS) โดยมีขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระยะเวลาการทำงาน และระดับการศึกษาสูงสุด โดยแสดงในรูปแบบของการแจกแจงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

2. การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติพื้นฐานของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ทุนทางจิตวิทยา ความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์การ และผลการปฏิบัติงาน โดยแสดงคะแนนต่ำสุด (Min) คะแนนสูงสุด (Max) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

3. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ทุนทางจิตวิทยา ความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์การ และผลการปฏิบัติงาน โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson product-moment correlation coefficient: PPMCC)

4. การวิเคราะห์เพื่อทดสอบความผูกพันต่อองค์การในฐานะตัวแปรกำกับของความสัมพันธ์ระหว่างทุนทางจิตวิทยา ความพึงพอใจในการทำงาน กับผลการปฏิบัติงาน โดยใช้สถิติวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบเชิงชั้น (Hierarchical multiple regression analysis)

5.5 สรุปผลการวิจัย

จากวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ระบุเอาไว้ว่า เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทุนทางจิตวิทยา ความพึงพอใจในการทำงาน กับผลการปฏิบัติงาน โดยมีความผูกพันต่อองค์การเป็นตัวแปรกำกับ สามารถสรุปผลการวิจัยได้ ดังนี้

Ref. code: 25615506035509QJU

1. การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทุนทางจิตวิทยากับผลการปฏิบัติงาน พบว่า ทุนทางจิตวิทยามีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .372

2. การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับผลการปฏิบัติงาน พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .620

3. การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์การกับผลการปฏิบัติงาน พบว่า ความผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .583

4. การศึกษาความเป็นตัวแปรกำกับของความผูกพันต่อองค์การในความสัมพันธ์ระหว่างทุนทางจิตวิทยา ความพึงพอใจในการทำงาน กับผลการปฏิบัติงาน พบว่า ความผูกพันต่อองค์การไม่เป็นตัวแปรกำกับในความสัมพันธ์ระหว่างทุนทางจิตวิทยากับผลการปฏิบัติงาน แต่เป็นตัวแปรกำกับในความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับผลการปฏิบัติงาน โดยผลปฏิสัมพันธ์ระหว่างทุนทางจิตวิทยากับความผูกพันต่อองค์การ มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของปฏิสัมพันธ์เท่ากับ .035 ส่วนผลปฏิสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับผลการปฏิบัติงาน มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของปฏิสัมพันธ์เท่ากับ .148 ($p < .05$) และ ΔR^2 มีค่าเท่ากับ .024 ซึ่งหมายถึงปฏิสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การ สามารถอธิบายความแปรปรวนของผลการปฏิบัติงานได้เพิ่มขึ้นอีกร้อยละ 2.4

5.6 ข้อเสนอแนะสำหรับองค์การ

1. องค์การอาจจัดให้มีการอบรมและพัฒนาศักยภาพของพนักงาน โดยนำเรื่องทุนทางจิตวิทยาเข้าไปประกอบในการอบรมและพัฒนาขององค์การด้วย เนื่องจากคุณลักษณะของทุนทางจิตวิทยาสามารถช่วยส่งเสริมการทำงานให้มีประสิทธิภาพ และสามารถนำไปใช้ในการดำเนินชีวิตประจำวันได้ ซึ่งเป็นการส่งเสริมให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตและทัศนคติที่ดี

2. องค์การควรสร้างและปลูกฝังให้พนักงานในองค์การมีความผูกพันกับองค์การ เพื่อให้พนักงานมีความรู้สึกว่าตนเองเป็นเจ้าขององค์การร่วมกัน ซึ่งจะส่งผลให้พนักงานตั้งใจและทุ่มเทให้กับการทำงานอย่างเต็มใจ เนื่องจากพวกเขาจะไม่ต้องการให้องค์การเสียผลประโยชน์ใดๆไป และผลงานที่ออกมาจะมีประสิทธิภาพมากขึ้น

Ref. code: 25615506035509QJU

3. องค์การควรสร้างทัศนคติในด้านความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์การให้แก่พนักงาน เช่น การให้พนักงานมีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางหรือเป้าหมายขององค์การ หรืออาจจะเริ่มต้นจากการกำหนดเป้าหมายภายในทีมหรือหน่วยงานร่วมกัน เพื่อให้พนักงานเห็นคุณค่าของทิศทาง และเป้าหมายที่ตนเองมีส่วนร่วมในการกำหนด ซึ่งสามารถทำให้พนักงานมีความกระตือรือร้นที่อยากจะทำตามเป้าหมายนั้นมากขึ้น

4. การพัฒนาแนวทาง และนโยบายขององค์การที่จะช่วยส่งเสริมให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน เมื่อองค์การมีแนวทางและนโยบายที่ดีหรือตรงกับความต้องการของพนักงาน พวกเขาจะรู้สึกพึงพอใจกับการทำงาน และรู้สึกว่าองค์การให้ความสำคัญและเห็นคุณค่าในเรื่องของทุนมนุษย์ พวกเขาก็จะเต็มใจทำงานให้องค์การเป็นการตอบแทน รวมถึงการตั้งใจทำงานเพื่อให้ตนเองเติบโตและก้าวหน้าในหน้าที่การงานในองค์การที่ให้ความสำคัญกับพนักงานนี้ด้วย

5.7 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. จากผลการศึกษาครั้งนี้ พบว่า ความผูกพันต่อองค์การไม่ได้เป็นตัวแปรกำกับในความสัมพันธ์ของทุนทางจิตวิทยาและผลการปฏิบัติงาน ดังนั้นหากสนใจศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปรดังกล่าว จึงควรศึกษาตัวแปรอื่นๆที่จะสามารถเป็นตัวแปรกำกับได้

2. การวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาตัวแปรทำนายหรือตัวแปรกำกับอื่นๆที่อาจส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน เช่น ความพึงพอใจในการทำงาน ความสุขในการทำงาน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ เป็นต้น

3. การวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาเพิ่มเติมโดยใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ ควรมีการสัมภาษณ์เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วน และได้ข้อมูลเชิงลึกในเรื่องของทุนทางจิตวิทยา ความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์การ ว่าส่งผลอย่างไรต่อผลการปฏิบัติงานบ้าง

Ref. code: 25615506035509QJU

รายการอ้างอิง

หนังสือและบทความในหนังสือ

ประเวศน์ มหารัตน์สกุล. (2543). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์แนวใหม่*. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย - ญี่ปุ่น).

รัตนา ศิริพานิช. (2533). *หลักการสร้างแบบสอบวัดทางจิตวิทยาและทางการศึกษา.* กรุงเทพฯ: เจริญวิทย์การพิมพ์.

เอกชัย กี่สุขพันธ์. (2538). *การบริหาร: ทักษะและการปฏิบัติ*. กรุงเทพฯ: สุขภาพใจ.

บทความวารสาร

รักษ์เกียรติ จิรันธรและคณะ. (2549). ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของเภสัชกรประจาหน่วยบริการสุขภาพระดับปฐมภูมิใน 6 จังหวัดภาคใต้ตอนบน. *สงขลานครินทร์เวชสาร*, *24*(6), 505-516.

อนันต์ชัย คงจันทร์. (2529). ความผูกพันต่อองค์การ (Organizational Commitment). *วารสารจุฬาลงกรณ์ธุรกิจปริทัศน์*, *9*(34), 34-41.

อาภาพร ตั้งภักดีตระกูล และสิทธิโชค วรานุสันติกูล. (2560). การศึกษาความสัมพันธ์ของความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การ และพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน โดยมีทุนทางจิตวิทยาเป็นตัวแปรกำกับ. *วารสารวิชาการมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, *25*(48), 295-315.

วิทยานิพนธ์

กนกวรรณ ขนอม. (2557). *ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน และความผูกพันของพนักงานต่อองค์การของรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งโดยมีความเกี่ยวพันในงานเป็นตัวแปรกำกับ.* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.

Ref. code: 25615506035509QJU

โฆษิณี สุขเกษม. (2557). *ทุนทางจิตวิทยา การรับรู้ความยุติธรรมต่อองค์การ และผลการปฏิบัติงานโดยมีความผูกพันต่อองค์การเป็นตัวแปรสื่อ.* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.

นวลพรรณ ชื่นประโยชน์. (2554). *ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ความผูกพันในงานและความสามารถในการฟันฝ่าอุปสรรค ต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานสินค้าเกษตรส่งออก.* (สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.

นิศารัตน์ ค้าพลอย. (2557). *ความสัมพันธ์ระหว่างความสุขในการทำงาน ทุนทางจิตวิทยา ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยมีความผูกพันกับองค์การเป็นตัวแปรกำกับ.* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.

บุศพรรณ ชาตบุษป์. (2557). *ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์การ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ของเจ้าหน้าที่องค์การมหาชนในกรุงเทพมหานคร โดยมีความพึงพอใจในงานเป็นตัวแปรกำกับ.* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.

พิชิตชัย เจริญกุล. (2558). *ความพึงพอใจในงาน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ กับความสุขในที่ทำงานของชายผู้มีเพศวิถีแบบชายรักชาย โดยมีการรับรู้การยอมรับความหลากหลายทางเพศเป็นตัวแปรกำกับ.* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.

พิมพรรณ วิไลรัตน์. (2556). *ความสัมพันธ์ระหว่างทุนทางจิตวิทยา ความผาสุกทางใจ กับความผูกพันต่อองค์การ และความผูกพันในงานของบุคลากรในบริษัทประกันวินาศภัยแห่งหนึ่ง.* (สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.

สิริพร วงษ์โทน. (2554). *ทุนทางจิตวิทยาด้านบวก ความผูกพันต่อองค์การ และผลการปฏิบัติงาน: กรณีศึกษาธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง.* (สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.

อรรณพ นิยมเดชา. (2557). *การรับรู้บทบาทภาวะผู้นำเชิงจริยธรรม พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ความผูกพันต่อองค์การ และผลการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การธุรกิจค้าปลีกแห่งหนึ่ง โดยมีการสื่อสารองค์การเป็นตัวแปรสื่อ.* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.

Ref. code: 25615506035509QJU

อรอุมา บัวทอง. (2558). *ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถตนเอง การกำหนดเป้าหมายบุคลิกภาพเชิงรุก กับประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร.* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.

อัจนา วิมลเกียรติขจร. (2554). *ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันกับองค์การ และผลการปฏิบัติงานของพนักงาน: กรณีศึกษาบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง.* (สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.

อัมพิกา สุนทรภักดี. (2559). *การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ การรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพ และผลการปฏิบัติงานของพนักงานขายในธุรกิจประเภทอาหารและเครื่องดื่มแห่งหนึ่ง โดยมีการยึดมั่นต่อเป้าหมายเป็นตัวแปรสื่อ.* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.

Books and Book Articles

Aiken, L. S., West, S. G., & Reno, R. R. (1991). *Multiple regression: Testing and interpreting interactions*. Thousand Oaks, CA, US: Sage Publications.

Bakker, A. B., & Oerlemans, W. (2011). Subjective well-being in organization. In K. S. Cameron & G. M. Spreitzer (Eds.), *The Oxford handbook of positive organizational scholarship* (pp. 178–189). New York: Oxford University Press.

Bandura, A. (1977). *Social learning theory*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.

Bandura, A. (1986). *Social foundations of thought and action: A social cognitive theory.* Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.

Bandura, A. (1997). *Self-efficacy: The exercise of control.* New York: Freeman.

Blum, M. L., & Naylor, J. C. (1968). *Industrial psychology: Its theoretical and social foundations* (3rd Ed.). New York: Harper and Row.

Borman, W. C., Ilgen, D. R., & Klimoski, R. J. (Eds.). (2003). *Handbook of psychology: Industrial and organizational psychology* (Vol. 12). Hoboken, NJ, US: John Wiley & Sons.

Bovee, C. L. (1993). *Management*. New York: McGraw-Hill.

Ref. code: 25615506035509QJU

Campbell, J. P., McCloy, R. A., Oppler, S. H., & Sager, C. E. (1993). A theory of performance. In N. Schmitt & W. C. Borman (Eds.), *Personnel selection in organizations* (pp. 35-70). San Francisco: Jossey-Bass.

Cook, C., & Hunsaker, P. L. (2001). *Management and organizational behavior 3rd edition.* New York: McGraw-Hill.

Davis, K., & Newstrom, J. W. (2001). *Behavior in organizations*. Jakarta: The Erlangga.

Dubin, A. J. (2000). *Applying psychology: Individual organizational effectiveness*. New Jersey: Prentice Hall.

George, J. M., & Jones, G. R. (2002). *Understanding and managing organizational behavior.* Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.

Greenberg, J., & Baron, R. A. (2000). *Behavior in organizations*. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.

Locke, E. A. (1976). The nature and causes of job satisfaction. In M. D. Dunnette (Ed.), *Handbook of industrial and organizational psychology* (pp. 1297-1343). Chicago, IL: Rand McNally.

Luthans, F. (2005). *Organizational behavior*. New York: McGraw-Hill.

Luthans, F., Youssef, M., & Avolio, B. (2007). *Psychological capital: Developing the human competitive edge.* Oxford, England: Oxford University Press.

Masten, A. S., & Reed, M.-G. J. (2002). Resilience in development. In C. R. Snyder & S. J. Lopez (Eds.), *Handbook of positive psychology* (pp. 74-88). New York, US: Oxford University Press.

Mathis, R. L., & Jackson, J. H. (2002). *Human resource management*. US: South-Western.

Mowday, R., Porter, L., & Steers, R. (1982). *Employee-organization linkages: The psychology of commitment absenteeism and turnover*. New York: Academic Press.

Muchinsky, P. M. (2006). *Psychology applied to work*. Belmont, CA: Thomson Wadsworth.

Robinson, D., Perryman, S., & Hayday, S. (2004). *The drivers of employee engagement*. Brighton, UK: Institute for Employment Studies.

Ref. code: 25615506035509QJU

Seligman, M. E. P. (1998). *Learned optimism*. New York: Pocket Books.

Smith, P. C., Kendall, L. M., & Hulin, C. L. (1969). *The measurement of satisfaction in work and retirement*. Chicago: Rand McNally.

Snyder, C. R. (2001). *Coping with stress: Effective people and processes*. Oxford, UK: Oxford University Press.

Snyder, C. R., & Lopez, S. J. (2007). *Positive psychology: The scientific and practical explorations of human strengths*. Thousand Oaks, CA, US: Sage Publications.

Snyder, C. R., Rand, K. L., & Sigmon, D. R. (2002). Hope theory. In C. R. Snyder & S. J. Lopez (Eds.), *Handbook of positive psychology* (pp. 257-276). Oxford, UK: Oxford University Press.

Spector, P. E. (1997). *Job satisfaction: Application, assessment, causes, and consequences.* Thousand Oaks, CA, US: Sage Publications.

Steers, R. M., & Porter, L. W. (Eds.). (1991). *Motivation and work behavior* (5th ed.). New York: McGraw-Hill.

Articles

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

Avey, J. B., Luthans, F., Smith, R. M., & Palmer, N. F. (2010). Impact of positive psychological capital on employee well-being over time. *Journal of Occupational Health Psychology*, *15*(1), 17–28.

Avey, J. B., Reichard, R. J., Luthans, F., & Mhatre, K. H. (2011). Meta-analysis of the impact of positive psychological capital on employee attitudes, behaviors, and performance. *Human Resource Development Quarterly*, *22,* 127-152.

Baron, D. P. (2000). Legislative organization with informational committees. *American Journal of Political Science*, *44*, 485-505.

Ref. code: 25615506035509QJU

Baron, R. M., & Kenny, D. A. (1986). The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, *51*(6), 1173-1182.

Bateman, T. S., & Organ, D. W. (1983). Job satisfaction and the good soldier: The relationship between affect and employee citizenship. *Academy of Management Journal*, *26,* 587–595.

Becker, H. S. (1960). Notes on the concept of commitment. *American Journal of Sociology, 66,* 32-42.

Brissette, I., Scheier, M. F., & Carver, C. S. (2002). The role of optimism in social network development, coping, and psychological adjustment during a life transition. *Journal of Personality and Social Psychology*, *82,* 102-115.

Buchanan, B. (1974). Building organizational commitment: The socialization of managers in work organizations. *Administrative Science Quarterly, 19,* 533-546.

Cheung, F., Tang, C. S.-K., & Tang, S. (2011). Psychological capital as a moderator between emotional labor, burnout, and job satisfaction among school teachers in China. *International Journal of Stress Management*, *18*(4), 348-371.

Cullen, K. L., Edwards, B. D., Casper, Wm. C., & Gue, K. R. (2014). Employees' adaptability and perceptions of change-related uncertainty: Implications for perceived organizational support, job satisfaction, and performance. *Journal of Business and Psychology, 29*(2), 269-280.

Eslami, J., & Gharakhani, D. (2012). Organizational commitment and job satisfaction. *Journal of Science and Technology, 2*(2), 85-91.

Feinstein, A. H., & Vondrasek, D. (2001). A study of relationships between job satisfaction and organizational commitment among restaurant employees. *Journal of Hospitality, Tourism, and Leisure Science, 1*(4), 1-20.

Gaertner, S. (1999). Structural determinants of job satisfaction and organizational commitment in turnover models. *Human Resource Management Review, 9*(4), 479- 493.

Ref. code: 25615506035509QJU

Gorgens-Ekermans, G., & Herbert, M. (2013). Psychological capital: Internal and external validity of the psychological capital questionnaire (PCQ-24) on a South African sample. *SA Journal of Industrial Psychology, 39*(2), 1-12.

Hrebiniak, L. G., & Alutto, J. K. (1972). Personal and role-related factors in the development of organizational commitment. *Administrative Science Quarterly, 17*(12), 555-573.

Jacobs, R., & Solomon, T. (1977). Strategies for enhancing the prediction of job performance from job satisfaction. *Journal of Applied Psychology, 62*(4), 417-421.

Jernigan, I. E., Beggs, J. M., & Kohut, G. F. (2002). Dimensions of work satisfaction as predictors of commitment type. *Journal of Managerial Psychology, 17*(7), 564-579.

Kehinde, O. A. (2011). Impact of job satisfaction on absenteeism: A correlative study. *European Journal of Humanities and Social Sciences*, *1*(1), 26-49.

Koller, L. S., & Hicks, E. R. (2016). Psychological capital qualities and psychological well-being in Australian metal health professionals. *International Journal of Psychological Studies*, *8*(2), 41-53.

Lambert, G. E., Hogan, L. N., & Griffin, L. M. (2007). The impact of distributive and procedural justice on correctional staff job satisfaction and organizational commitment. *Journal of Criminal Justice, 35,* 644-656.

Larson, M., & Luthans, F. (2006). Potential added value of psychological capital in predicting work attitudes. *Journal of Leadership and Organizational Study*, *13*(1), 45-62.

Lehoczk, H. M. (2013). The socio-demographic correlations of psychological capital. *European Scientific Journal, 9*(29), 26-42.

Lok, P., & Crawford, J. (2001). Antecedents of organizational commitment and the mediating role of job satisfaction. *Journal of Managerial Psychology, 16*(8), 594-613.

Luthans, F., & Jensen, S. M. (2002). Hope: A new positive strength for human resource development. *Human Resource Development Review*, *1,* 304-322.

Ref. code: 25615506035509QJU

Luthans, F., & Youssef, C. M. (2004). Human, social, and now positive psychological capital management: Investing in people for competitive advantage. *Organizational Dynamics*, *33*(2), 143-160.

Luthans, F., & Youssef, C. M. (2017). Psychological capital: An evidence-based positive approach. *The Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, *4,* 339-366.

Luthans, F., Avey, J. B., & Patera, J. L. (2008). Experimental analysis of a web-based training intervention to develop positive psychological capital. *Academy of Managemment Learning & Education*, *7,* 209-221.

Luthans, F., Avolio, B. J., Avey, J. B., & Norman, S. M. (2007). Positive psychological capital: Measurement and relationship with performance and satisfaction. *Personnel Psychology*, *60,* 541-572.

Luthans, F., Avolio, B. J., Walumbwa, F. O., & Li, W. (2005). The psychological capital of Chinese workers: Exploring the relationship with performance. *Management and Organization Review*, *1*(2), 249-271.

Luthans, F., Norman, S. M., Avolio, B. J., & Avey, J. B. (2008). The mediating role of psychological capital in the supportive organizational climate-employee performance relationship. *Journal of Organizational Behavior*, *29*(2), 219-238.

Luthans, K. W., & Jensen, S. M. (2005). The linkage between psychological capital and commitment to organizational mission: A study of nurses. *The Journal of Nursing Administration*, *35*(6), 304-310.

Marsh, R. M., & Mannari, H. (1977). Organizational commitment and turnover: A predictive study. *Administrative Science Quarterly*, *22*, 57-75.

Mathieu, J. E., & Zajac, D. A. (1990). Review and meta-analysis of the antecedents, correlates, and consequences of organizational commitment. *Psychological Bulletin*, *108,* 171-194.

Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resources Management Review, 1,* 61–89.

Michael, R. (2002). Attitudinal organizational commitment and job performance: A meta-analysis. *Journal of Organizational Behavior, 23*(3), 257-266.

Ref. code: 25615506035509QJU

Motowidlo, S. J., Borman, W. C., & Schmit, M. J. (1997). A theory of individual differences in task and contextual performance. *Human Performance, 10*(2), 71–83.

Mottaz, J. C. (1987). An analysis of the relationship between work satisfaction and organizational commitment. *The Sociological Quarterly, 28,* 541-558.

Mowday, R., Steers, R., & Porter, L. (1979). The measure of organizational commitment. *Journal of Vocational Behaviour, 14*(2), 224-247.

Pareke, F. J., & Susetyo, S. (2011). Modeling the casual relationship of organizational justice, job satisfaction, and organizational citizenship behavior. *Cambridge Business & Economics Conference,* June 27-28, 1-22.

Porter, L. W., Steers, R. M., Mowday, R. T., & Boulian, P. V. (1974). Organizational commitment, job satisfaction, and turnover among psychiatric technicians. *Journal of Applied Psychology, 59,* 603-609.

Rutter, M. (1999). Resilience concepts and findings: Implications forfamily therapy. *Journal of Family Therapy, 21,* 119-144.

Seijts, G. H., & Latham, G. P. (2011). The effect of commitment to a learning goal, self-efficacy, and the interaction between learning goal difficulty and commitment on performance in a business simulation. *Human Performance, 24*(3), 183-204.

Seligman, M. E. P., Steen, T. A., Park, N., & Peterson, C. (2005). Positive psychology progress: Empirical validation of interventions. *American Psychologist*, *60,* 410–421.

Shahnawaz, M. G., & Jafri, M. H. (2009). Psychological capital as predictors of organizatioanl commitment and organizational citizenship behavior. *Journal of the Indian Academiy of Applied Psychology*, *35,* 78-84.

Sheldon, M. E. (1971). Investments and involvements as mechanisms producing commitment to the organization. *Administrative Science Quarterly*, 16, 143-150.

Shore, L. M., & Martin, H. J. (1989). Job satisfaction and organizational commitment in relation to work performance and turnover intentions. *Human Relations*, *42,* 625-638.

Ref. code: 25615506035509QJU

Snyder, C. R. (2002). Hope theory: Rainbows in the mind. *Psychological Inquiry*, *13*(4), 249-275.

Spector, P. (1985). Measurement of human service staff satisfaction: Development of the job satisfaction survey. *American Journal of Community Psychology*, *13,* 693-713.

Steer, R. M. (1977). Antecedents and outcomes of organizational commitment. *Administrative Science Quarterly*, *22*(1), 46-56.

Werner, J. M. (1994). Dimensions that make a difference: Examining the impact of in-role and extrarole behaviors on supervisory ratings. *Journal of Applied Psychology*, *79*(1), 98-107.

Williams, L. J., & Anderson, S. E. (1991). Job satisfaction and organizational commitment as predictors of organisational citizenship and in-role behaviours. *Journal of Management, 17,* 601-617.

Williams, L. J., & Hazer, J. T. (1986). Antecedents and consequences of satisfaction and commitment in turnover models: A re-analysis using latent variable structural equation methods. *Journal of Applied Psychology*, *71*, 219-231.

Withey, M. J., & Cooper, W. H. (1989). Predicting exit, voice, loyalty, and neglect. *Administrative Science Quarterly*, *34*(4), 521-539.

Wood, R. E., & Bandura, A. (1989). Social cognitive theory of organizational management. *Academy of Management Review*, *14,* 361-384.

Youssef, C. M., & Luthans, F. (2007). Positive organizational behavior in the workplace: The impact of hope, optimism, and resilience. *Journal of Management*, *33*(5), 774-800.

Zeinabadia, h. (2010). Job satisfaction and organizational commitment as antecedents of organizational citizenship behavior (OCB) of teachers. *Procedia Social and Behavioral Sciences*, *5*(2010), 998–1003.

Ref. code: 25615506035509QJU

Electronic Media

Guilford, J. P., & Fruchter, B. (1978). *Fundamental statistics in psychology and education*. Retrieved from http://www.watpon.in.th/table/pearson.pdf

Hewitt Associates. (2004). *Employee engagement higher at double-digit growth companies*. Retrieved from http://www.hewitt.com/doubledigitgrowth

Larson, M. D. (2004). *Positive psychological capital: A comparison with human capital and social capital and analysis of a training intervention* (Doctoral dissertation). University of Nebraska-Lincoln. Retrieved from http://digitalcommons.unl.edu/ dissertations/AAI3142090/

Ref. code: 25615506035509QJU

ภาคผนวก

Ref. code: 25615506035509QJU

ภาคผนวก ก
การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวม
(Corrected Item Total Correlation: CITC)

ผลการทดสอบค่าความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content reliability) ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวมของแบบสอบถาม (Corrected Item – Total Correlation: CITC) (N=45)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามทุนทางจิตวิทยา

ข้อ	ข้อคำถาม	CITC
แบบสอบถามทุนทางจิตวิทยา (Cronbach's Alpha = .955)		
ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง (Cronbach's Alpha = .901)		
1	ฉันรู้สึกมั่นใจในการวิเคราะห์ปัญหาระยะยาว เพื่อหาแนวทางแก้ไข	.552
2	ฉันรู้สึกมั่นใจในการนำเสนอผลงานของฉันในการประชุมกับผู้บริหาร	.906
3	ฉันรู้สึกมั่นใจในการมีส่วนช่วยหารือเกี่ยวกับกลยุทธ์ของบริษัท	.828
4	ฉันรู้สึกมั่นใจในการมีส่วนช่วยตั้งเป้าหมายการทำงานของหน่วยงานของฉัน	.805
5	ฉันรู้สึกมั่นใจในการติดต่อกับบุคคลภายนอกบริษัท (เช่น คู่ค้า, ลูกค้า) เพื่อหารือถึงปัญหาต่างๆ	.728
6	ฉันรู้สึกมั่นใจในการนำเสนอข้อมูลให้กับกลุ่มเพื่อนร่วมงาน	.622
ด้านความหวัง (Cronbach's Alpha = .877)		
7	หากฉันต้องหาทางแก้ไขปัญหาด้วยตัวเอง ฉันสามารถคิดหาวิธีได้หลายวิธี	.666
8	ในตอนนี้ ฉันได้ทำตามเป้าหมายการทำงานของฉันอย่างกระตือรือร้น	.784
9	มีแนวทางมากมายในการแก้ไขปัญหา	.718
10	ในตอนนี้ ฉันพบว่าตนเองค่อนข้างจะประสบความสำเร็จในการทำงาน	.674
11	ฉันสามารถคิดวิธีที่จะไปสู่เป้าหมายการทำงานได้หลายวิธี	.839
12	ในเวลานี้ ฉันพบเป้าหมายการทำงานที่ฉันได้ตั้งไว้แล้ว	.457
ด้านความยืดหยุ่นทางอารมณ์ (Cronbach's Alpha = .891)		
13	เมื่อฉันพบความล้มเหลวในการทำงาน กว่าฉันจะฟื้นตัวและเดินหน้าต่อไปได้นั้นยาก	.465
14	ฉันมักจะจัดการกับอุปสรรคต่างๆในการทำงานด้วยวิธีใดวิธีหนึ่งได้อยู่เสมอ	.794

Ref. code: 25615506035509QJU

ข้อ	ข้อคำถาม	CITC
15	หากฉันต้องทำงานเพียงลำพัง ฉันก็สามารถทำได้	.714
16	ฉันมักจะผ่านความเครียดต่างๆในการทำงานได้อยู่เสมอ	.792
17	ฉันสามารถผ่านช่วงเวลาที่ยากลำบากในการทำงานไปได้ เพราะฉันมีประสบการณ์มาก่อน	.781
18	ฉันรู้สึกว่าฉันสามารถจัดการกับสิ่งต่างๆในการทำงานได้ในเวลาเดียวกัน	.808
ด้านการมองโลกในแง่ดี (Cronbach's Alpha = .829)		
19	เมื่อมีสิ่งที่ไม่แน่นอนเกิดขึ้นกับฉัน ฉันมักจะหวังว่ามันเป็นสิ่งที่ดีที่สุดเสมอ	.865
20	หากมีข้อผิดพลาดบางอย่างในการทำงานเกิดขึ้น มันก็จะต้องเกิดขึ้น	.865
21	ฉันมองว่างานของฉันมีด้านดีอยู่เสมอ	.512
22	ฉันมองสิ่งที่จะเกิดขึ้นกับฉันในอนาคตในแง่ดี	.439
23	ในการทำงาน สิ่งต่างๆ ไม่เคยเป็นไปตามที่ฉันต้องการ	.560
24	ฉันมองการทำงานว่า "ในสิ่งที่เลวร้ายยังพอมีสิ่งที่ดีอยู่"	.430

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความพึงพอใจในการทำงาน

ข้อ	ข้อคำถาม	CITC
แบบสอบถามความพึงพอใจในการทำงาน (Cronbach's Alpha = .912)		
ด้านผลตอบแทน (Cronbach's Alpha = .711)		
1	ฉันรู้สึกว่าฉันได้รับผลตอบแทนที่เหมาะสมกับงานที่ทำ	.536
10	การขึ้นเงินเดือนมีน้อยมากและนานๆจะมีครั้ง	.413
19	เมื่อคิดถึงสิ่งที่องค์การตอบแทนกับฉัน ฉันรู้สึกว่าองค์การไม่ได้ให้ความสำคัญกับฉัน	.474
28	ฉันรู้สึกพึงพอใจกับโอกาสในการขึ้นเงินเดือนของฉัน	.574
ด้านการเลื่อนตำแหน่ง (Cronbach's Alpha = .708)		
2	โอกาสในการได้เลื่อนตำแหน่งมีน้อยมาก	.637
11	คนที่ทำงานดี ควรได้รับโอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง	.343
20	ผู้คนที่นี่สามารถก้าวหน้าได้รวดเร็วพอๆกับที่อื่นๆ	.554
33	ฉันพึงพอใจกับโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งของฉัน	.459
ด้านหัวหน้างาน (Cronbach's Alpha = .758)		

Ref. code: 25615506035509QJU

ข้อ	ข้อคำถาม	CITC
3	หัวหน้างานของฉันมีความสามารถในการทำงานของเขามาก	.528
12	หัวหน้างานของฉันไม่ยุติธรรมกับฉัน	.544
21	หัวหน้างานของฉันให้ความสนใจกับความรู้สึกของลูกน้องน้อยมาก	.601
30	ฉันชอบหัวหน้างานของฉัน	.555
ด้านสวัสดิการ (Cronbach's Alpha = .732)		
4	ฉันไม่พึงพอใจกับสวัสดิการที่ฉันได้รับ	.544
13	สวัสดิการที่ฉันได้รับ ดีพอๆกับที่องค์การอื่นเสนอให้	.566
22	สวัสดิการที่พวกเราได้รับมีความเป็นธรรม	.487
29	มีสวัสดิการบางอย่างที่เราควรได้รับแต่ไม่ได้รับ	.496
ด้านรางวัลจากผลการปฏิบัติงาน (Cronbach's Alpha = .729)		
5	เมื่อฉันทำงานดี ฉันได้รับคำชมเชยอย่างที่ควรได้รับ	.597
14	ฉันไม่รู้สึกว่า งานที่ฉันทำได้รับการชื่นชม	.506
23	มีรางวัลเพียงเล็กน้อยสำหรับพนักงานที่นี่	.469
32	ฉันรู้สึกว่างานที่ฉันตั้งใจทำ ไม่ได้รับการตอบแทนอย่างที่ควรจะได้	.507
ด้านระเบียบข้อบังคับในการทำงาน (Cronbach's Alpha = .748)		
6	กฎระเบียบข้อบังคับและขั้นตอนการทำงานที่มีอยู่มาก ทำให้งานออกมาดีค่อนข้างยาก	.486
15	กฎระเบียบและขั้นตอนการทำงานที่มีอยู่มาก ไม่ได้เป็นอุปสรรคต่อความพยายามในการทำงานที่ดีของฉัน	.478
24	ฉันมีงานให้ทำมากเกินไป	.618
31	ฉันมีงานเอกสารมากเกินไป	.604
ด้านเพื่อนร่วมงาน (Cronbach's Alpha = .764)		
7	ฉันชอบคนที่ฉันทำงานด้วย	.635
16	ฉันพบว่าตนเองต้องทำงานหนักมากขึ้น เพราะฉันทำงานกับคนที่ไม่มีความสามารถ	.400
25	ฉันชอบเพื่อนร่วมงานของฉัน	.667
34	มีการทะเลาะวิวาทและการแข่งขันในที่ทำงานอยู่มาก	.564
ด้านลักษณะงาน (Cronbach's Alpha = .729)		
8	บางครั้งฉันรู้สึกว่างานของฉันไม่มีความหมาย	.500
17	ฉันชอบสิ่งที่ฉันได้ทำในการทำงาน	.564

Ref. code: 25615506035509QJU

ข้อ	ข้อคำถาม	CITC
27	ฉันรู้สึกภาคภูมิใจในงานที่ฉันทำ	.458
35	งานของฉันเป็นงานที่น่าสนุก	.568
ด้านการสื่อสาร (Cronbach's Alpha = .749)		
9	การติดต่อสื่อสารภายในองค์การนี้ดี	.596
18	เป้าหมายขององค์การนี้ไม่ชัดเจนสำหรับฉัน	.495
26	บ่อยครั้งที่ฉันรู้สึกว่าตนเองไม่รู้ว่าอะไรจะเกิดขึ้นต่อไปกับองค์การ	.583
36	การมอบหมายงานไม่มีการอธิบายอย่างครบถ้วน	.504

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามความผูกพันต่อองค์การ

ข้อ	ข้อคำถาม	CITC
แบบสอบถามความผูกพันต่อองค์การ (Cronbach's Alpha = .899)		
ด้านจิตใจ (Cronbach's Alpha = .869)		
1	ฉันจะมีความสุขมากหากได้ใช้ชีวิตการทำงานที่เหลือกับองค์การนี้	.886
2	ฉันรู้สึกดีที่ได้พูดถึงองค์การของฉันกับบุคคลภายนอก	.614
3	ฉันรู้สึกว่าปัญหาต่างๆขององค์การนี้เป็นปัญหาของฉันด้วย	.495
4	ฉันคิดว่าตนเองสามารถเปลี่ยนไปรู้สึกผูกพันกับองค์การอื่นได้ง่ายเหมือนๆ กับองค์การนี้	.634
5	ฉันไม่รู้สึกว่า "ตนเองเป็นส่วนหนึ่งในครอบครัว" กับองค์การของฉัน	.635
6	ฉันไม่รู้สึกผูกพันกับองค์การนี้	.795
7	องค์การนี้มีความหมายสำหรับฉันมาก	.554
8	ฉันไม่รู้สึกว่าองค์การนี้เป็นของฉัน	.447
ด้านการคงอยู่ในองค์การ (Cronbach's Alpha = .719)		
9	ฉันไม่กลัวว่าจะเกิดอะไรขึ้น ถ้าฉันลาออกจากที่นี่ โดยไม่มีงานอื่นรองรับ	.364
10	มันยากมากสำหรับฉัน ที่จะลาออกจากองค์การในตอนนี้ แม้ว่าฉันจะต้องการก็ตาม	.508
11	ชีวิตฉันจะยุ่งยากมาก ถ้าฉันตัดสินใจลาออกจากองค์การในตอนนี้	.639
12	การลาออกจากองค์การในตอนนี้ ไม่ได้ส่งผลเสียอะไรกับฉันเท่าไหร่	.551
13	การอยู่ในองค์การเป็นสิ่งจำเป็นและฉันก็ต้องการจะอยู่ในตอนนี้	.600
14	ฉันรู้สึกว่าตนเองมีทางเลือกน้อยมากที่จะตัดสินใจลาออกจากองค์การนี้	.340

Ref. code: 25615506035509QJU

15	ผลที่จะตามมาหากฉันลาออกจากองค์การนี้ คือ งานมีให้เลือกน้อย	.170
16	เหตุผลสำคัญอย่างหนึ่งที่ฉันยังทำงานอยู่ในองค์การนี้ คือ การลาออกอาจทำให้ต้องสูญเสียสวัสดิการทั้งหมดที่ฉันได้รับ โดยที่องค์การอื่นไม่มี	.157
ด้านบรรทัดฐาน (Cronbach's Alpha = .838)		
17	ฉันคิดว่าทุกวันนี้ผู้คนมีการย้ายงานจากบริษัทหนึ่งไปอีกบริษัทหนึ่งบ่อยเกินไป	.740
18	ฉันไม่เชื่อว่าคนเราต้องจงรักภักดีต่อองค์การของตนเองอยู่เสมอ	.463
19	การย้ายจากองค์การหนึ่งไปอีกองค์การหนึ่ง ไม่ได้เป็นเรื่องผิดศีลธรรมสำหรับฉัน	.539
20	เหตุผลสำคัญอย่างหนึ่งที่ฉันยังทำงานอยู่ในองค์การนี้ คือ ฉันเชื่อว่าความจงรักภักดีเป็นสิ่งสำคัญและมันเป็นสิ่งจำเป็นที่เราควรจะอยู่กับองค์การต่อไป	.559
21	หากฉันได้รับข้อเสนอที่ดีกว่าจากองค์การอื่น ฉันรู้สึกว่ามันไม่ถูกต้องที่จะลาออกจากองค์การนี้	.508
22	ฉันถูกสอนให้เชื่อในความจงรักภักดีต่อองค์การเพียงองค์การเดียว	.619
23	มันจะดีกว่าถ้าเราได้ทำงานกับองค์การเพียงองค์การเดียวไปตลอด	.398
24	ฉันไม่คิดว่าตนเองอยากจะเป็น "คนขององค์การ" อีกต่อไป	.740

Ref. code: 25615506035509QJU

ภาคผนวก ข
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
ความสัมพันธ์ระหว่างทุนทางจิตวิทยา ความพึงพอใจในการทำงาน
กับผลการปฏิบัติงาน โดยมีความผูกพันต่อองค์การเป็นตัวแปรกำกับ

<u>คำชี้แจง</u>

แบบสอบถามในครั้งนี้ เป็นส่วนหนึ่งในการศึกษาระดับปริญญาโท คณะศิลปศาสตร์ สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีวัตถุประสงค์ คือ เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทุนทางจิตวิทยา ความพึงพอใจในการทำงาน กับผลการปฏิบัติงาน โดยมีความผูกพันต่อองค์การเป็นตัวแปรกำกับ โดยแบบสอบถามนี้แบ่งเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล
ส่วนที่ 2 แบบสอบถามทุนทางจิตวิทยา
ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความพึงพอใจในการทำงาน
ส่วนที่ 4 แบบสอบถามความผูกพันต่อองค์การ

ขอความกรุณาจากท่านตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงมากที่สุด ข้อมูลที่ได้จะถือเป็นความลับ และการสรุปผลการศึกษาจะเป็นไปในภาพรวม และจะนำไปใช้เพื่อการศึกษาวิจัยเท่านั้น ซึ่งไม่มีผลกระทบหรือเกิดความเสียหาย ต่อการทำงานหรือชีวิตส่วนตัวของท่านแต่ประการใด

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล

<u>คำชี้แจง</u> : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ( ) ที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

1. เพศ ( ) ชาย ( ) หญิง

2. อายุ.....ปี

3. ระยะเวลาการทำงาน.....ปี

4. ระดับการศึกษาสูงสุด
   ( ) มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. ( ) อนุปริญญา / ปวส. ( ) ปริญญาตรี
   ( ) ปริญญาโท ( ) อื่นๆ ระบุ.....

Ref. code: 25615506035509QJU

<u>คำชี้แจง</u>: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ( ) ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับ 5 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ระดับ 4 หมายถึง ค่อนข้างเห็นด้วย
ระดับ 3 หมายถึง ไม่แน่ใจ
ระดับ 2 หมายถึง ค่อนข้างไม่เห็นด้วย
ระดับ 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ข้อ	ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		1	2	3	4	5
ส่วนที่ 2 แบบสอบถามทุนทางจิตวิทยา						
1	ฉันรู้สึกมั่นใจในการวิเคราะห์ปัญหาระยะยาว เพื่อหาแนวทางแก้ไข					
2	ฉันรู้สึกมั่นใจในการนำเสนอผลงานของฉันในการประชุมกับผู้บริหาร					
3	ฉันรู้สึกมั่นใจในการมีส่วนช่วยหารือเกี่ยวกับกลยุทธ์ของบริษัท					
4	ฉันรู้สึกมั่นใจในการมีส่วนช่วยตั้งเป้าหมายการทำงานของหน่วยงานของฉัน					
5	ฉันรู้สึกมั่นใจในการติดต่อกับบุคคลภายนอกบริษัท (เช่น คู่ค้า , ลูกค้า) เพื่อหารือถึงปัญหาต่างๆ					
6	ฉันรู้สึกมั่นใจในการนำเสนอข้อมูลให้กับกลุ่มเพื่อนร่วมงาน					
7	หากฉันต้องหาทางแก้ไขปัญหาด้วยตัวเอง ฉันสามารถคิดหาวิธีได้หลายวิธี					
8	ในตอนนี้ ฉันได้ทำตามเป้าหมายการทำงานของฉันอย่างกระตือรือร้น					
9	มีแนวทางมากมายในการแก้ไขปัญหา					
10	ในตอนนี้ ฉันพบว่าตนเองค่อนข้างจะประสบความสำเร็จในการทำงาน					
11	ฉันสามารถคิดวิธีที่จะไปสู่เป้าหมายการทำงานได้หลายวิธี					
12	ในเวลานี้ ฉันพบเป้าหมายการทำงานที่ฉันได้ตั้งไว้แล้ว					

Ref. code: 25615506035509QJU

ข้อ	ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		1	2	3	4	5
13	เมื่อฉันพบความล้มเหลวในการทำงาน กว่าฉันจะฟื้นตัวและเดินหน้าต่อไปได้นั้นยาก					
14	ฉันมักจะจัดการกับอุปสรรคต่างๆในการทำงานด้วยวิธีใดวิธีหนึ่งได้อยู่เสมอ					
15	หากฉันต้องทำงานเพียงลำพัง ฉันก็สามารถทำได้					
16	ฉันมักจะผ่านความเครียดต่างๆในการทำงานได้อยู่เสมอ					
17	ฉันสามารถผ่านช่วงเวลาที่ยากลำบากในการทำงานไปได้เพราะฉันมีประสบการณ์มาก่อน					
18	ฉันรู้สึกว่าฉันสามารถจัดการกับสิ่งต่างๆในการทำงานได้ในเวลาเดียวกัน					
19	เมื่อมีสิ่งที่ไม่แน่นอนเกิดขึ้นกับฉัน ฉันมักจะหวังว่ามันเป็นสิ่งที่ดีที่สุดเสมอ					
20	หากมีข้อผิดพลาดบางอย่างในการทำงานเกิดขึ้น มันก็จะต้องเกิดขึ้น					
21	ฉันมองว่างานของฉันมีด้านดีอยู่เสมอ					
22	ฉันมองสิ่งที่จะเกิดขึ้นกับฉันในอนาคตในแง่ดี					
23	ในการทำงาน สิ่งต่างๆไม่เคยเป็นไปตามที่ฉันต้องการ					
24	ฉันมองการทำงานว่า “ในสิ่งที่เลวร้ายยังพอมีสิ่งที่ดีอยู่”					
ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความพึงพอใจในการทำงาน						
1	ฉันรู้สึกว่าฉันได้รับผลตอบแทนที่เหมาะสมกับงานที่ทำ					
2	โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งมีน้อยมาก					
3	หัวหน้างานของฉันมีความสามารถในการทำงานของเขามาก					
4	ฉันไม่พึงพอใจกับสวัสดิการที่ฉันได้รับ					
5	เมื่อฉันทำงานดี ฉันได้รับคำชมเชยอย่างที่ควรได้รับ					
6	กฎระเบียบข้อบังคับและขั้นตอนการทำงานที่มีอยู่มากทำให้งานออกมาดีค่อนข้างยาก					
7	ฉันชอบคนที่ฉันทำงานด้วย					
8	บางครั้งฉันรู้สึกว่างานของฉันไม่มีความหมาย					
9	การติดต่อสื่อสารภายในองค์การนี้ดี					

Ref. code: 25615506035509QJU

ข้อ	ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		1	2	3	4	5
10	การขึ้นเงินเดือนมีน้อยมากและนานๆจะมีครั้ง					
11	คนที่ทำงานดี ควรได้รับโอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง					
12	หัวหน้างานของฉันไม่ยุติธรรมกับฉัน					
13	สวัสดิการที่ฉันได้รับ ดีพอๆกับที่องค์การอื่นเสนอให้					
14	ฉันไม่รู้สึกว่า งานที่ฉันทำได้รับการชื่นชม					
15	กฎระเบียบและขั้นตอนการทำงานที่มีอยู่มาก ไม่ได้เป็นอุปสรรคต่อความพยายามในการทำงานที่ดีของฉัน					
16	ฉันพบว่าตนเองต้องทำงานหนักมากขึ้น เพราะฉันทำงานกับคนที่ไม่มีความสามารถ					
17	ฉันชอบสิ่งที่ฉันได้ทำในการทำงาน					
18	เป้าหมายขององค์การนี้ไม่ชัดเจนสำหรับฉัน					
19	เมื่อคิดถึงสิ่งที่องค์การตอบแทนกับฉัน ฉันรู้สึกว่าองค์การไม่ได้ให้ความสำคัญกับฉัน					
20	ผู้คนที่นี่สามารถก้าวหน้าได้รวดเร็วพอๆกับที่อื่นๆ					
21	หัวหน้างานของฉันให้ความสนใจกับความรู้สึกของลูกน้องน้อยมาก					
22	สวัสดิการที่พวกเราได้รับมีความเป็นธรรม					
23	มีรางวัลเพียงเล็กน้อยสำหรับพนักงานที่นี่					
24	ฉันมีงานให้ทำมากเกินไป					
25	ฉันชอบเพื่อนร่วมงานของฉัน					
26	บ่อยครั้งที่ฉันรู้สึกว่าตนเองไม่รู้ว่าอะไรจะเกิดขึ้นต่อไปกับองค์การ					
27	ฉันรู้สึกภาคภูมิใจในงานที่ฉันทำ					
28	ฉันรู้สึกพึงพอใจกับโอกาสในการขึ้นเงินเดือนของฉัน					
29	มีสวัสดิการบางอย่างที่เราควรได้รับแต่ไม่ได้รับ					
30	ฉันชอบหัวหน้างานของฉัน					
31	ฉันมีงานเอกสารมากเกินไป					
32	ฉันรู้สึกว่างานที่ฉันตั้งใจทำ ไม่ได้รับการตอบแทนอย่างที่ควรจะได้					
33	ฉันพึงพอใจกับโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งของฉัน					

Ref. code: 25615506035509QJU

ข้อ	ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		1	2	3	4	5
34	มีการทะเลาะวิวาทและการแข่งขันในที่ทำงานอยู่มาก					
35	งานของฉันเป็นงานที่น่าสนุก					
36	การมอบหมายงาน ไม่มีการอธิบายอย่างครบถ้วน					
ส่วนที่ 4 แบบสอบถามความผูกพันต่อองค์การ						
1	ฉันจะมีความสุขมากหากได้ใช้ชีวิตการทำงานที่เหลือกับองค์การนี้					
2	ฉันรู้สึกดีที่ได้พูดถึงองค์การของฉันกับบุคคลภายนอก					
3	ฉันรู้สึกว่าปัญหาต่างๆขององค์การนี้เป็นปัญหาของฉันด้วย					
4	ฉันคิดว่าตนเองสามารถเปลี่ยนไปรู้สึกผูกพันกับองค์การอื่นได้ง่ายเหมือนๆ กับองค์การนี้					
5	ฉันไม่รู้สึกว่า “ตนเองเป็นส่วนหนึ่งในครอบครัว” กับองค์การของฉัน					
6	ฉันไม่รู้สึกผูกพันกับองค์การนี้					
7	องค์การนี้มีความหมายสำหรับฉันมาก					
8	ฉันไม่รู้สึกว่าองค์การนี้เป็นของฉัน					
9	ฉันไม่กลัวว่าจะเกิดอะไรขึ้น ถ้าฉันลาออกจากที่นี่ โดยไม่มีงานอื่นรองรับ					
10	มันยากมากสำหรับฉัน ที่จะลาออกจากองค์การในตอนนี้ แม้ว่าฉันจะต้องการก็ตาม					
11	ชีวิตฉันจะยุ่งยากมาก ถ้าฉันตัดสินใจลาออกจากองค์การในตอนนี้					
12	การลาออกจากองค์การในตอนนี้ ไม่ได้ส่งผลเสียอะไรกับฉันเท่าไหร่					
13	การอยู่ในองค์การเป็นสิ่งจำเป็นและฉันก็ต้องการจะอยู่ในตอนนี้					
14	ฉันรู้สึกว่าตนเองมีทางเลือกน้อยมากที่จะตัดสินใจลาออกจากองค์การนี้					
15	ผลที่จะตามมาหากฉันลาออกจากองค์การนี้ คือ งานมีให้เลือกน้อย					

Ref. code: 25615506035509QJU

ข้อ	ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		1	2	3	4	5
16	เหตุผลสำคัญอย่างหนึ่งที่ฉันยังทำงานอยู่ในองค์การนี้ คือ การลาออกอาจทำให้ต้องสูญเสียสวัสดิการทั้งหมดที่ฉันได้รับ โดยที่องค์การอื่นไม่มี					
17	ฉันคิดว่าทุกวันนี้ผู้คนมีการย้ายงานจากบริษัทหนึ่งไปอีกบริษัทหนึ่งบ่อยเกินไป					
18	ฉันไม่เชื่อว่าคนเราต้องจงรักภักดีต่อองค์การของตนเองอยู่เสมอ					
19	การย้ายจากองค์การหนึ่งไปอีกองค์การหนึ่ง ไม่ได้เป็นเรื่องผิดศีลธรรมสำหรับฉัน					
20	เหตุผลสำคัญอย่างหนึ่งที่ฉันยังทำงานอยู่ในองค์การนี้ คือ ฉันเชื่อว่าความจงรักภักดีเป็นสิ่งสำคัญและมันเป็นสิ่งจำเป็นที่เราควรจะอยู่กับองค์การต่อไป					
21	หากฉันได้รับข้อเสนอที่ดีกว่าจากองค์การอื่น ฉันรู้สึกว่ามันไม่ถูกต้องที่จะลาออกจากองค์การนี้					
22	ฉันถูกสอนให้เชื่อในความจงรักภักดีต่อองค์การเพียงองค์การเดียว					
23	มันจะดีกว่าถ้าเราได้ทำงานกับองค์การเพียงองค์การเดียวไปตลอด					
24	ฉันไม่คิดว่าตนเองอยากจะเป็น “คนขององค์การ” อีกต่อไป					

Ref. code: 25615506035509QJU

ภาคผนวก ค
หนังสือรับรองการพิจารณาด้านจริยธรรมการวิจัยในคน

หนังสือรับรองการพิจารณาด้านจริยธรรมการวิจัยในคน
คณะอนุกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ชุดที่ 2 สาขาสังคมศาสตร์
99 หมู่ที่ 18 ถ.พหลโยธิน ต.คลองหนึ่ง อ.คลองหลวง จ.ปทุมธานี 12121
โทร. 0-2564-4440-79 ต่อ 1804, โทรสาร 0-2564-3937

หนังสือรับรองเลขที่ 086/2561
รหัสโครงการวิจัย 112/2561
ชื่อโครงการวิจัย ความสัมพันธ์ระหว่างทุนทางจิตวิทยา ความพึงพอใจในการทำงานกับผลการปฏิบัติงาน โดยมีความผูกพันต่อองค์การเป็นตัวแปรกำกับ

ชื่อผู้วิจัย นางสาวอรรถยา ยศประสิทธิ์
หน่วยงานที่รับผิดชอบ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
เอกสารที่รับรอง
1. โครงร่างการวิจัย ฉบับที่ 2 วันที่ 4 ตุลาคม 2561
2. เอกสารชี้แจงข้อมูลแก่ผู้เข้าร่วมโครงการวิจัย (Information Sheet) ฉบับที่ 2 วันที่ 4 ตุลาคม 2561
3. หนังสือแสดงเจตนายินยอมเข้าร่วมการวิจัย (Consent Form) ฉบับที่ 2 วันที่ 4 ตุลาคม 2561

คณะอนุกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ชุดที่ 2 ได้พิจารณาอนุมัติด้านจริยธรรมการทำวิจัยในคนให้ดำเนินการวิจัยข้างต้นได้ ตามมติการพิจารณาแบบ Expedited Review

ระยะเวลาที่อนุมัติ 1 ปี
อนุมัติ ณ วันที่ 16 ตุลาคม 2561
หมดอายุวันที่ 16 ตุลาคม 2562
กำหนดส่งรายงานความก้าวหน้า 16 ตุลาคม 2562

ถ้าหากผู้วิจัยไม่สามารถดำเนินการทันตามกำหนดของอายุใบรับรอง โครงการวิจัย (1 ปี) ให้ผู้วิจัยดำเนินการยื่นเรื่องขอต่ออายุขยายเวลา ก่อนครบกำหนดอย่างน้อย 30 วัน

ลงชื่อ.....
(ศาสตราจารย์ ระพีพรรณ คำหอม)
ประธานคณะอนุกรรมการ

ลงชื่อ.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วิไลภรณ์ โคตรบึงแก)
อนุกรรมการและเลขานุการ

อนุมัติ ณ วันที่ 16 ตุลาคม 2561
หมดอายุ วันที่ 16 ตุลาคม 2562

Ref. code: 25615506035509QJU

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นางสาวอรรถยา ยศประสิทธิ์
วันเดือนปีเกิด	14 มกราคม 2533
วุฒิการศึกษา	ปีการศึกษา 2554: รัฐศาสตร์บัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

Ref. code: 25615506035509QJU