

ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับความผูกพันต่อองค์กร โดยมีความเข้มแข็งอดทนเป็นตัวแปรกำกับ

นางสาวธัญญภรณ์	อรรณพ ณ อยุธา	5237441938
นางสาวนันท์นัช	ทองอุปการ	5237444838
นายไพสิฐ	คานทองดี	5237462038

โครงการทางจิตวิทยานี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต

สาขาจิตวิทยา

คณะจิตวิทยาจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2555

RELATIONSHIP BETWEEN JOB SATISFACTION AND ORGANIZATIONAL COMMITMENT:
THE MODERATOR EFFECT OF HARDINESS

Miss Thanyaporn	Annop Na Ayudhya	Student ID 5237441938
Miss Nanthanat	Thongoopakarn	Student ID 5237444838
Mr. Paisit	Karntongdee	Student ID 5237462038

A Senior Project in Partial Fulfillment of the Requirements

For the Degree of Bachelor of Science in Psychology

Faculty of Psychology

Chulalongkorn University

Academic Year 2012

หัวข้อโครงการทางจิตวิทยา

ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับความผูกพันต่อ
องค์กรโดยมีความเข้มแข็งอดทนเป็นตัวแปรกำกับ

โดย

นางสาวธัญญภรณ์ อรรณพ ณ อยุธยา
นางสาวนันท์ ทงอุปการ
นายไพสิฐ คานทองดี

สาขาวิชา

จิตวิทยา

อาจารย์ที่ปรึกษาโครงการทางจิตวิทยาหลัก อาจารย์กมลกานต์ จินข้าง

คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้นับโครงการทางจิตวิทยาฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่ง
ของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบัณฑิต

..... คณบดีคณะจิตวิทยา

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศันนงค์ มณีศรี)

คณะกรรมการสอบโครงการทางจิตวิทยา

..... อาจารย์ที่ปรึกษาโครงการทางจิตวิทยาหลัก

(อาจารย์กมลกานต์ จินข้าง)

..... กรรมการ

(อาจารย์จรุงกุล บุรพวงค์)

..... กรรมการ

(อาจารย์ณัฐารีย์ ศิริวิวัฒน์)

ชัยยุทธ วรรณพ ญ อยุธา นันท์ ทงอุปการ และไพสิฐ คานทองดี : ความสัมพันธ์
ระหว่างความพึงพอใจในงานกับความผูกพันต่อองค์กร โดยมีความเข้มแข็งอดทนเป็นตัวแปรกำกับ.
(RELATIONSHIP BETWEEN JOB SATISFACTION AND ORGANIZATIONAL COMMITMENT:
THE MODERATOR EFFECT OF HARDINESS) อาจารย์ที่ปรึกษา: อาจารย์กมลกานต์ จีนช้าง, 73
หน้า

การศึกษามีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาอิทธิพลของความเข้มแข็งอดทนที่เป็นตัวแปรกำกับ
ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษานี้คือ
พนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร จำนวน 150 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ มาตรฐานความ
พึงพอใจในงาน มาตรฐานความผูกพันต่อองค์กร รวมถึงผู้วิจัยได้พัฒนามาตรฐานความเข้มแข็งอดทนมาใช้ใน
การศึกษานี้ด้วย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ การวิเคราะห์ถดถอย ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1.ความพึงพอใจในงานสามารถทำนายความผูกพันต่อองค์กรในทางบวกได้อย่างมีนัยสำคัญ
($\beta = .30, p < .01$)

2.ความเข้มแข็งอดทนมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญ
($r = .26, p < .01$)

3.ความเข้มแข็งอดทนมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญ
($r = .72, p < .01$)

4.ความเข้มแข็งอดทนไม่ใช่ตัวแปรกำกับ ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานและความ
ผูกพันต่อองค์กร

สาขาวิชา จิตวิทยา

ลายมือชื่อนิสิต.....

ปีการศึกษา 2555

ลายมือชื่อนิสิต.....

ลายมือชื่อนิสิต.....

ลายมือชื่อ อาจารย์ที่ปรึกษาโครงการทางจิตวิทยาหลัก.....

RELATIONSHIP BETWEEN JOB SATISFACTION AND ORGANIZATIONAL
 COMMITMENT: THE MODERATOR EFFECT OF HARDINESS. SENIOR PROJECT
 ADVISOR: KAMONKAN JINCHANG, 73 pp.

The purpose of this research was to study the relationship between job satisfaction and organizational commitment as moderated by hardiness. The instrument in this research was Job Descriptive Index (JDI), Organizational Commitment Questionnaires (OCQ) and Hardiness questionnaire. Data was analyzed using Regression Analysis. The participants were 150 employees of a private company in Bangkok. The results are as follow:

1. Job satisfaction can significantly predict organizational commitment. ($\beta = .30, p < .01$)
2. Hardiness is positive significantly correlated with organizational commitment.
($r = .26, p < .01$)
3. Hardiness is positive significantly correlated with job satisfaction. ($r = .72, p < .01$)
4. Hardiness is not moderator in the relationship between job satisfaction and organizational commitment.

Field of Study: Psychology

Student's Signature.....

Academic Year: 2012

Student's Signature.....

Student's Signature.....

Advisor's Signature.....

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาครั้งนี้สำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยความกรุณาของอาจารย์กมลกานต์ จินข้าง อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ซึ่งถ่ายทอดความรู้ทางวิชาการ รวมทั้งให้คำแนะนำ คำปรึกษา และช่วยตรวจสอบแก้ไขให้การศึกษาครั้งนี้บกพร่องน้อยที่สุดขอขอบคุณเพื่อน ๆ น้อง ๆ คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยทุกคนที่คอยให้ความช่วยเหลือ และให้กำลังใจซึ่งกันและกันมาโดยตลอด รวมถึงผู้ร่วมทำการวิจัยทุกท่านที่สละเวลาทำแบบสอบถามในการศึกษาครั้งนี้

สุดท้ายนี้ขอพระคุณบิดาและมารดาที่สนับสนุนผู้วิจัยในทุกด้าน ทั้งความรัก ความห่วงใย การดูแลเอาใจใส่ กำลังใจ และกำลังทรัพย์ในการศึกษาตลอดมา

นางสาวธัญญภรณ์ อรรณพ ณ อยุธยา

นางสาวนันทน์ช ทองอุปการ

นายไพสิฐ คานทองดี

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญภาพ.....	ญ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	3
ความผูกพันต่อองค์การ.....	3
ความพึงพอใจในงาน.....	12
ความเข้มแข็งอดทน.....	25
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	28
กรอบแนวคิดงานวิจัย.....	30
วัตถุประสงค์ในการวิจัย.....	31
ขอบเขตของการวิจัย.....	31
คำจำกัดความที่ใช้ในงานวิจัย	31
ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย.....	32
สมมติฐานการวิจัย	32
ประโยชน์ที่ได้รับ.....	32

บทที่ 2 วิธีการดำเนินการวิจัย.....	33
กลุ่มตัวอย่าง	33
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	33
ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ	33
วิธีการเก็บข้อมูล.....	39
วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล	39
บทที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	41
การทดสอบสมมติฐานเบื้องต้น	42
การทดสอบสมมติฐาน	44
บทที่ 4 อภิปรายผลการวิจัย.....	49
อิทธิพลความพึงพอใจในงานต่อความผูกพันต่อองค์การ.....	49
ความสัมพันธ์ของความเข้มแข็งอดทนสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ	50
ความสัมพันธ์ของความเข้มแข็งอดทนสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน.....	50
อิทธิพลกำกับของความเข้มแข็งอดทนต่อความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานและ ความผูกพันต่อองค์การ.....	51
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	54
ข้อเสนอแนะ	56
รายการอ้างอิง	57

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1	เปรียบเทียบแนวคิดความผูกพันต่อองค์กร 7
2	จำนวนข้อกระทงของมาตรวัดความผูกพันต่อองค์กรที่ผ่านการคัดเลือก จำแนกตามองค์ประกอบย่อย ด้าน 3..... 34
3	จำนวนข้อกระทงในชั้นพัฒนามาตรความเข้มแข็งอดทน จำแนกตามองค์ประกอบ 36
4	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในชั้นพัฒนามาตร จำแนกตามเพศ อายุ ตำแหน่งงาน ระดับการศึกษา อายุการทำงาน และสถานะ 37
5	จำนวนข้อกระทงของมาตรวัดความเข้มแข็งอดทนที่ผ่านการคัดเลือก จำแนกตามองค์ประกอบย่อย 3 ด้าน..... 39
6	จำนวนและร้อยละของตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ จำนวนบุตร ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุงานปัจจุบัน 42
7	คะแนนต่ำสุด คะแนนสูงสุด ค่ามัชฌิมเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรในการวิจัย..... 44
8	ผลการวิเคราะห์ถดถอยของความผูกพันต่อองค์กร โดยมีความพึงพอใจในงานเป็นตัวทำนาย... 44
9	ค่าสหสัมพันธ์ของตัวแปร ความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในงาน และความเข้มแข็งอดทน 46
10	การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงชั้นเพื่อทำนายความผูกพันต่อองค์กร อันเป็นผลมาจากความพึงพอใจในงาน โดยมีความเข้มแข็งอดทนเป็นตัวแปรกำกับ 47

สารบัญแผนภาพ

แผนภาพที่	หน้า
1 ลำดับชั้นของความต้องการของมนุษย์ (Maslow's Hierarchy of Need).....	15
2 ภาพความสัมพันธ์ของทฤษฎีคุณลักษณะของงาน (Job Characteristics Theory)	22
3 แสดงความสัมพันธ์ของตัวแปรที่ใช้ในงานวิจัยและกรอบแนวคิดการวิจัย.....	30
4 อิทธิพลของความพึงพอใจในงานในการทำนายความผูกพันต่อองค์กร	45
5 แผนภาพแสดงการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงชั้น (Hierarchical Multiple Regression Analysis)	46

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญ

สภาวะแวดล้อมในปัจจุบันเกิดการเปลี่ยนแปลงขึ้นอย่างรวดเร็ว ไม่ว่าจะเป็นด้านเศรษฐกิจของประเทศ ความผันผวนทางการเมือง การเปลี่ยนแปลงทางสังคมและเทคโนโลยี ซึ่งส่งผลกระทบต่อสภาพแวดล้อมภายในองค์กรต่างๆ ด้วยเช่นกัน องค์กรการจึงจำเป็นต้องมีการปรับเปลี่ยนนโยบายรูปแบบการบริหาร โครงสร้างองค์กร เพื่อให้สอดคล้องและทันต่อสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงดังกล่าว นอกจากนี้ยังทำให้องค์กรประสบความสำเร็จตามเป้าหมายและสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันได้ เพราะความสำเร็จขององค์กรนั้นเกิดขึ้นมาจากความสำเร็จของบุคคล หากบุคลากรในองค์กรมีความพึงพอใจในการทำงานแล้วก็จะเกิดประสิทธิภาพในการทำงานนำไปสู่การสร้างผลงานที่เป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร (Hoppock, 1935 อ้างถึงใน ประพาพัทธ์มี ลิ้มสุคนธ์, 2554) นอกจากนี้ความพึงพอใจในงานของบุคคลก็ยังมีส่งผลให้บุคคลเกิดความผูกพันต่อองค์กรอีกด้วย Yang และ Chang (2007) จากการศึกษางานวิจัยพบความเกี่ยวข้องระหว่างความพึงพอใจในงานกับความผูกพันต่อองค์กร เช่น งานวิจัยของ Yang และ Chang (2007) ที่ใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลได้วันระดับปฏิบัติการจำนวน 295 คน และใช้สถิติแบบวิเคราะห์ถดถอย พบว่า ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลทางตรงต่อความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับ Brown (1996 อ้างถึงใน เจตสุภา ลลิตอนันต์พงศ์, 2551) ที่ศึกษาความสัมพันธ์แบบเพียร์สันระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับความพึงพอใจในงานโดยรวม พบว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ทั้งความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรล้วนเกี่ยวข้องกับ 'คน' ซึ่งในปัจจุบันการบริหารจัดการและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นองค์กรภาครัฐ ภาคเอกชน หรือธุรกิจด้านใดก็ตามมักจะให้ความสนใจกับทรัพยากรมนุษย์มากยิ่งขึ้น อาจกล่าวได้ว่า ตัวชี้วัดความสำเร็จอย่างยั่งยืนขององค์กรอยู่ที่ "คุณภาพของคน" เมื่อองค์กรส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรเช่นนี้แล้ว ขั้นตอนการคัดเลือกสรรหาบุคลากรจึงพิถีพิถันในการคัดเลือกคนที่มีคุณภาพเข้าทำงานด้วยการนิยมให้ผู้สมัครทำแบบวัดทางจิตวิทยา ซึ่งเป็นแบบวัดที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพหรือเจตคติ เพื่อคัดกรองและวิเคราะห์ผู้สมัครในขั้นแรกก่อนที่จะทำการทดสอบเกี่ยวกับตัวงานหรือหน้าที่ที่รับผิดชอบต่อไป ตัวอย่างแบบวัดบุคลิกภาพที่นิยมใช้ในองค์กร เช่น MBTI, MMPI หรือ CPI อย่างไรก็ตามยังมีบุคลิกภาพรูปแบบอื่นๆอีกที่น่าจะส่งผลต่อการทำงานและความมั่นคงต่อองค์กรของพนักงาน เช่น บุคลิกภาพแบบเข้มแข็งอดทน (Hardiness) จึงนำมาสู่คำถามของผู้วิจัยว่าบุคลิกภาพเข้มแข็งอดทน ซึ่งเป็นลักษณะหนึ่ง

ของบุคคลที่เปรียบเหมือนตัวต้านทาน เมื่อบุคคลประสบเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดนี้ จะส่งผลมากน้อยอย่างไรต่อความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของบุคคล

Sezgin (2009) ได้ทำการวิจัยความสัมพันธ์ระหว่างความเข้มแข็งอดทน ความผูกพันต่อองค์กรของครูโรงเรียนประถมในตุรกี พบว่า ความเข้มแข็งอดทนสัมพันธ์ทางบวกกับด้านการระบุ (identification) และการซึมซับ (internalization) ตามแนวคิดความผูกพันต่อองค์กร (organization commitment) Kelman (1958 อ้างถึงใน Venugopal, 2008) ในทางกลับกันก็พบว่าในมิติการยอมตาม (compliance) ที่มีความสัมพันธ์กับมิติของความผูกพันทั้งสองข้างต้นในทางลบนั้น พบว่ามีความสัมพันธ์ทางลบกับความเข้มแข็งอดทน จึงสามารถสรุปว่าความเข้มแข็งอดทนนั้นสามารถทำนายความผูกพันต่อองค์กรได้

นอกจากนี้ Brevik, Eid และ Hystad (2011) ยังพบอิทธิพลของความเข้มแข็งอดทน การควบคุมอำนาจในงาน (job control) และข้อเรียกร้องจากการทำงาน (job demands) และการขาดงานจากการป่วยที่มีใบรับรองแพทย์ของพลเรือนจำนวน 7,239 คนและพนักงานของกองทัพกองกำลังนอร์เวย์ ผ่านการวิเคราะห์ทางสถิติแบบวิเคราะห์ถดถอยพบว่าความเข้มแข็งอดทนสามารถทำนายทั้งความเป็นไปได้ของการขาดงาน และตัวเลขของช่วงเวลาขาดงาน ดังนั้นจึงค้นพบผลของปฏิสัมพันธ์ระหว่างความเข้มแข็งอดทน การควบคุมอำนาจในงาน (job control) และผลของการต้องการการเรียกร้องทางจิตใจ (psychological demands) เมื่อการเรียกร้องสูง และการควบคุมในงานสูงจะมีผลต่ออัตราการขาดงานสูงในบุคคลที่มีความเข้มแข็งอดทนต่ำ และยังพบว่าความเข้มแข็งอดทนนั้นมีความสำคัญกับบุคคลและมีความสัมพันธ์กับสุขภาพ อีกทั้งยังเป็นสิ่งสำคัญที่จะพิจารณาความแตกต่างของบุคคลเมื่อทดสอบผลของลักษณะงาน

ส่วนงานวิจัยที่พบความสัมพันธ์ของความเข้มแข็งอดทนกับความพึงพอใจในงาน เช่น งานวิจัยของ McCalister, Dolbier, Webster, Mallon, และ Steinhard (2006) ที่ศึกษาความเข้มแข็งอดทนและการสนับสนุนในการทำงานเป็นตัวทำนายความเครียดในการทำงานและความพึงพอใจในงาน โดยออกแบบงานวิจัยแบบ cross sectional research และใช้การเก็บแบบสอบถาม เก็บจากกลุ่มตัวอย่างสองกลุ่มที่เหมาะสม ตั้งรูปแบบการทำงานออกเป็นสองแบบ 1.บริษัทที่มีความทันสมัย 2.หน่วยงานของรัฐ พบว่าความเข้มแข็งอดทนและการรับรู้การสนับสนุนในงานนั้นส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน และความเครียดในงาน

จากทั้งหมดที่กล่าวมานี้ ผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาว่าความพึงพอใจในงาน (job satisfaction) ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร (organizational commitment) โดยมีบุคลิกภาพเข้มแข็งอดทน (hardiness) เป็นตัวแปรกำกับ ซึ่งประโยชน์ที่จะได้รับจากการศึกษาค้นคว้านี้จะทำให้เกิดความเข้าใจความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน บุคลิกภาพแบบเข้มแข็งอดทน ที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานมากยิ่งขึ้น

นอกจากนี้ผู้บริหารหรือผู้ที่เกี่ยวข้องต่อการสรรหาหรือการดำรงรักษาพนักงาน สามารถนำผลการวิจัยไปใช้ประกอบการสร้างกลยุทธ์หรือการกำหนดนโยบายด้านทรัพยากรบุคคลขององค์กร เพื่อให้สามารถสรรหาและรักษาทรัพยากรบุคคลที่มีคุณภาพ พร้อมทั้งจะทุ่มเททำงานและมีความผูกพันต่อองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ความผูกพันต่อองค์กร (organizational commitment)

1.1 ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร

นักวิชาการจำนวนมากได้ให้คำจำกัดความของความผูกพันต่อองค์กรไว้ต่าง ๆ กัน ดังนี้ Steers และ Porter (1975 อ้างถึงใน เจตสุภา ลลิตอนันต์พงศ์, 2551) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นความรู้สึกที่เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ของพนักงานและวัตถุประสงค์ขององค์กร มีความเต็มใจที่จะทำงานอย่างหนักเพื่อองค์กร พนักงานในองค์กรที่มีความผูกพันต่อองค์กรจะแสดงออกด้วยพฤติกรรมดังนี้

1. ต้องการอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร
2. เต็มใจที่จะทุ่มเทกำลังเพื่อปฏิบัติงาน
3. เชื้ออย่างแรงกล้าและยอมรับในค่านิยมและเป้าหมายขององค์กร

Bateman และ Strasser (1984 อ้างถึงใน Saleem, 2011) ให้ความหมายความผูกพันต่อองค์กรว่าเป็นมิติที่หลากหลาย (multidimensional) เกี่ยวข้องกับความจงรักภักดีของพนักงานที่มีต่อองค์กร ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีเป้าหมายและค่านิยมสอดคล้องกับองค์กร และปรารถนาที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร

Meyer, Allen และ Smith (1991 อ้างถึงใน เจตสุภา ลลิตอนันต์พงศ์, 2551) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร เป็นความรู้สึกที่พนักงานมีต่อองค์กร ซึ่งจะยึดเหนี่ยวให้บุคคลนั้นอยู่กับองค์กร ประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 ด้าน ได้แก่ ผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึก ความต่อเนื่อง และบรรทัดฐานทางสังคม

ชวัลณัฐ เหล่าพูนพัฒน์ (2548) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร เป็นความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อองค์กร ซึ่งจะยึดเหนี่ยวให้พนักงานอยู่ในองค์กรต่อไป และมีอิทธิพลต่อการแสดงพฤติกรรม ของตัวพนักงานในองค์กร

จากคำจำกัดความความผูกพันต่อองค์กรที่ได้กล่าวไว้ข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ความผูกพันต่อองค์กร เป็นความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อองค์กร เป็นความต้องการที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร มีความเชื่อมั่นในวัตถุประสงค์ ค่านิยม และเป้าหมายขององค์กร ต้องการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร โดยมี

พฤติกรรมที่แสดงให้เห็นถึงความเต็มใจ ความมุ่งมั่น และความทุ่มเทในการทำงาน ซึ่งทั้งความรู้สึกและพฤติกรรมของพนักงานดังกล่าวจะเป็นตัวยึดเหนี่ยวพนักงานให้อยู่กับองค์กร

1.2 แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร

Eisenberger, Huntington, Hutchison และ Sowa (1986 อ้างถึงใน LaMastro, 1999) เสนอว่าแนวคิดการแลกเปลี่ยนทางสังคม (Social Exchange Theory) สามารถนำมาอธิบายกระบวนการความผูกพันต่อองค์กรได้ กล่าวคือการทำงานสามารถรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (perceived organizational support) หรือการที่องค์กรสามารถตอบสนองความต้องการของพนักงานได้ พนักงานจะมีเจตคติทางบวกต่อการปฏิบัติงานเป็นการตอบแทนแก่องค์กร เช่น ระดับของความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึกเพิ่มขึ้น และพนักงานจะมีพฤติกรรมการทำงานที่พึงปรารถนา เช่น มีความผูกพันต่อเป้าหมายขององค์กร และมีระดับความตั้งใจในการลาออกต่ำ (Lew, 2009)

จากแนวคิดนี้สามารถสรุปได้ว่าการแลกเปลี่ยนทางสังคม คือการทำงานที่สามารถรับรู้ถึงการสนับสนุนจากองค์กร ส่งผลให้พนักงานตอบแทนองค์กรด้วยพฤติกรรมการทำงานที่ดีขึ้น และก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึก

จากงานวิจัยเรื่องการเปลี่ยนแปลงเจตคติและพฤติกรรมของ Kelman (1958 อ้างถึงใน Venugopal, 2008) ระบุว่า ความผูกพันสามารถเกิดขึ้นได้ 3 รูปแบบ ได้แก่

1. การยินยอม (compliance) เกิดขึ้นเมื่อบุคคลยอมกระทำการที่ผู้นำหรือผู้มีอิทธิพลต้องการ เพียงเพราะต้องการรางวัล และการยอมรับจากผู้อื่น แต่อาจไม่ได้ทำตามเพราะเห็นด้วยหรือศรัทธาในสิ่งนั้น ซึ่งในด้านความผูกพันต่อองค์กร การยินยอมนี้เป็นรูปแบบพฤติกรรมที่เกิดขึ้นเพราะต้องการสิ่งตอบแทนจากการกระทำตาม
2. การเลียนแบบ (identification) เป็นการที่บุคคลเลียนแบบพฤติกรรมของผู้นำหรือบุคคลอื่น และนำเอาทัศนคติที่เหมือนกับบุคคลเหล่านั้นมาใช้ เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างตนกับผู้อื่น และให้ผู้อื่นเกิดความพึงพอใจ ซึ่งการเกิดพฤติกรรมเลียนแบบนี้จะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับความน่าเชื่อถือหรือพลังของผู้ส่งสาร สำหรับในด้านของความผูกพันต่อองค์กรนั้น การเลียนแบบเป็นความผูกพันต่อองค์กรที่ต้องการให้ตนเป็นที่ยอมรับ และต้องการเป็นสมาชิกในองค์กร
3. การปรับเปลี่ยนสู่ภายใน (internalization) เป็นการที่บุคคลยอมรับความคิดของผู้นำด้วยการสนับสนุนและทำตามสิ่งที่ผู้นำต้องการได้สำเร็จ เพราะบุคคลรับรู้ว่าความคิดนั้นตรงกับค่านิยม ความเชื่อ และทัศนคติของตนเอง ในด้านความผูกพันต่อองค์กร การปรับเปลี่ยนสู่ภายในเป็นความผูกพันต่อองค์กรที่เกิดขึ้นเนื่องจากบุคคลรับเอาค่านิยม ความเชื่อ และทัศนคติมาเป็นของตนเอง และพยายามทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ

การยินยอมเกิดขึ้นเมื่อทัศนคติและพฤติกรรมเป็นสิ่งที่ทำให้ได้รับรางวัล แต่ไม่ได้เกิดขึ้นเพราะมีความเชื่อร่วมกันกับองค์กร เมื่อบุคคลยอมรับอิทธิพลขององค์กรเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่น่าพึงพอใจ การเลียนแบบจะเกิดขึ้น และเมื่อค่านิยมของบุคคลเหมือนกับค่านิยมขององค์กร จะทำให้เกิดการปรับเปลี่ยนสู่ภายใน

Mowday, Porter และ Steers (1982 อ้างถึงใน จิราพร พงศ์ไพบุลย์เวชย์, 2551) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรไว้ 2 แนวคิด ได้แก่

1. ความผูกพันต่อองค์กรด้านพฤติกรรม (behavioral commitment) เป็นการที่พนักงานถูกยึดเหนี่ยวไว้กับองค์กรด้วยการลงทุนลงแรงของพนักงานเอง เช่น เวลา ความพยายาม เป็นการลงทุนที่พนักงานให้คุณค่า ถ้าหากออกจากองค์กรก็จะสูญเสียคุณค่าเหล่านั้นไป เช่น ความเป็นอาวุโส ความเป็นผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทาง บำเหน็จบำนาญ ซึ่งความผูกพันต่อองค์กรด้านพฤติกรรมนี้ จะมีแนวโน้มช่วยให้พนักงานยึดมั่นกับงานหรือกิจกรรมที่กำลังดำเนินอยู่ เพื่อคงความเป็นสมาชิกขององค์กรเอาไว้

2. ความผูกพันต่อองค์กรด้านเจตคติ (attitudinal commitment) เป็นความจงรักภักดีที่พนักงานมีต่อองค์กร พนักงานรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีจิตใจผูกพัน ยึดติดกับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร เต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามทำงานให้กับองค์กรเพื่อให้อยู่ในสภาพที่ดีขึ้น

จากแนวคิดของ Allen และ Meyer (1991 อ้างถึงใน รพีพรรณ นาคะประวิง, 2552) สรุปว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นสภาวะทางจิตใจที่แสดงถึงลักษณะความสัมพันธ์ของพนักงานในองค์กรกับองค์กร และเป็นปัจจัยที่พนักงานในองค์กรใช้ในการตัดสินใจว่าจะยังคงอยู่กับองค์กรดังกล่าวต่อไปหรือไม่ ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ ได้แก่

1. ความผูกพันด้านความรู้สึก (affective commitment) หมายถึง ความรู้สึกผูกพันเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร ต้องการที่จะมีส่วนร่วมในองค์กร พนักงานที่มีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึก จะตัดสินใจที่จะอยู่กับองค์กรต่อไป เนื่องจากรู้สึกว่าตนต้องการที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร (want to) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึก ได้แก่

1.1 การรับรู้เกี่ยวกับความมีอิสระตามหน้าที่ (task autonomy) ความสำคัญของหน้าที่ (task significant) ความเป็นเอกลักษณ์ของหน้าที่ (task identification) การมีทักษะที่หลากหลาย (skill variety)

1.2 การรับรู้ว่าองค์กรสามารถพึ่งพาได้ (organizational dependability) เป็นการคำนึงถึงองค์กรในแง่ผลประโยชน์ที่ตนควรได้รับ

1.3 การรับรู้ถึงการมีส่วนร่วมในการจัดการ (participatory management) เป็นความรู้สึกว่าตนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์การด้านความรู้สึกสอดคล้องกับงานวิจัยของ Mowday และคณะ (1982 อ้างถึงใน จิราพร พงศ์ไพบุลย์เวชย์, 2551) ที่ระบุว่า ประสิทธิภาพการทำงานที่องค์การได้เปิดโอกาสให้พนักงานได้เรียนรู้ จะช่วยเติมเต็มความต้องการทางจิตใจ (psychological needs) ของพนักงานได้

2. ความผูกพันด้านความต่อเนื่อง (continuous commitment) หมายถึงความรู้สึกผูกพันต่อองค์การที่มาจากการตระหนักรู้ถึงการลงทุนและค่าตอบแทนที่ได้รับจากองค์การ การที่พนักงานมีความผูกพันด้านความต่อเนื่องต่อองค์การ เนื่องจากพนักงานมีความจำเป็นที่จะเป็นสมาชิกขององค์การ (need to) เพื่อที่จะได้ไม่ต้องเสียประโยชน์ที่ตนควรจะได้รับจากการลงทุนลงแรงไป ความผูกพันต่อองค์การด้านความต่อเนื่องนี้เกิดได้จากการได้รับผลตอบแทนที่น่าพึงพอใจ หรือความลำบากในการหางานใหม่

ความผูกพันต่อองค์การด้านความต่อเนื่อง ได้รับอิทธิพลจากปัจจัยที่ส่งผลต่อความต้องการที่จะได้รับผลตอบแทนที่เพิ่มมากขึ้น เกิดได้จากการรับรู้ถึงการลงทุนของพนักงานแต่ละคนที่มีต่อองค์การ และการรับรู้ถึงการขาดทางเลือกของพนักงาน (Becker, 1960 และ Farrell & Rusbult, 1981; 1983 อ้างถึงใน Allen & Meyer, 1991)

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์การด้านความต่อเนื่อง ได้แก่

- 2.1 อายุ (age)
- 2.2 สถานภาพของตำแหน่งงาน (tenure)
- 2.3 ความพึงพอใจในงาน (job satisfaction)
- 2.4 การลาออก (intention to leave)

3. ความผูกพันด้านบรรทัดฐานทางสังคม (normative commitment) หมายถึง ความรู้สึกผูกพันต่อองค์การเนื่องจากภาระหน้าที่ ความรับผิดชอบ ความถูกต้องเหมาะสมตามบรรทัดฐานในสังคม ความรู้สึกด้านศีลธรรมและจริยธรรม จึงทำให้พนักงานจะยังคงเป็นสมาชิกกับองค์การเพราะคิดว่าเป็นสิ่งที่เหมาะสมและควรที่จะปฏิบัติ

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐานทางสังคม ได้แก่

- 3.1 ความผูกพันกับเพื่อนร่วมงาน (coworker commitment) ประกอบด้วย มิติด้านความรู้สึกและด้านบรรทัดฐาน
- 3.2 ความรู้สึกว่าองค์การสามารถพึ่งพาได้ (organizational dependability)
- 3.3 การรับรู้ถึงการมีส่วนร่วมในการจัดการ (participatory management)

สรุปจากแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์การที่ผู้วิจัยได้รวบรวมมานั้น มีส่วนที่มีความคล้ายคลึงกันอยู่ในด้านของความผูกพันต่อองค์การด้านพฤติกรรมของ Mowday และคณะ (1982) และความผูกพันด้านความต่อเนื่อง ของ Allen และ Meyer (1991) นั่นคือ ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานเกิดขึ้นจากการที่พนักงานได้ลงทุนลงแรงไปในการทำงาน และไม่ต้องลาออกเพราะกลัวจะสูญเสียผลประโยชน์จากองค์การที่ตนควรจะได้รับ และถ้าผลประโยชน์หรือสิ่งตอบแทนนั้นเป็นที่น่าพึงพอใจ พนักงานก็จะปฏิบัติงานอย่างเต็มที่เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ ทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์การมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับการยินยอมในแนวคิดของ Kelman (1958) และแนวความคิดของ Eisenberger และคณะ (1986) โดยความผูกพันที่เกิดขึ้นนี้เป็นความผูกพันด้านความรู้สึก ตามแนวคิดของ Allen และ Meyer (1991) และเป็นความผูกพันต่อองค์การด้านเจตคติ ตามแนวคิดของ Mowday และคณะ (1982) รวมถึงการปรับเปลี่ยนสู่ภายในตามแนวคิดของ Kelman (1958) ที่ว่าพนักงานรู้สึกว่าคุณมีส่วนร่วมในองค์การ เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์การ พยายามปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายและทำให้องค์การพัฒนาไปในทางที่ดีขึ้น จากข้อสรุปข้างต้น สามารถสรุปเป็นตารางได้ดังนี้

ตารางที่ 1 ตารางเปรียบเทียบแนวคิดความผูกพันต่อองค์การ

ลักษณะความผูกพันต่อ องค์การ	แนวคิด			
	Eisenberger และ คณะ (1986)	Kelman (1958)	Mowday, Steers และ Porter (1982)	Allen และ Meyer (1991)
พนักงานตอบแทนองค์การ เมื่อองค์การสามารถ ตอบสนองความต้องการของ ตนได้	การแลกเปลี่ยนทาง สังคม	การยินยอม		ความผูกพันต่อ องค์การด้านความ ต่อเนื่อง
พนักงานยังคงเป็นสมาชิกใน องค์การเพราะกลัวสูญเสีย ผลประโยชน์จากการลงทุน ลงแรง			ความผูกพันต่อ องค์การด้าน พฤติกรรม	ความผูกพันต่อ องค์การด้านความ ต่อเนื่อง
พนักงานสร้างความสัมพันธ์ ที่ดีกับผู้อื่นเพื่อต้องการให้ตน เป็นที่ยอมรับ		การเลียนแบบ		ความผูกพันต่อ องค์การด้าน ความรู้สึก

ตารางที่ 1(ต่อ) ตารางเปรียบเทียบแนวคิดความผูกพันต่อองค์การ

ลักษณะความผูกพันต่อ องค์การ	แนวคิด			
	Eisenberger และ คณະ (1986)	Kelman (1958)	Mowday, Steers และ Porter (1982)	Allen และ Meyer (1991)
พนักงานรู้สึกผูกพันเป็น อันหนึ่งอันเดียวกับองค์การ		การปรับเปลี่ยนสู่ ภายใน	ความผูกพันต่อ องค์การด้านเจตคติ	ความผูกพันต่อ องค์การด้าน ความรู้สึก
พนักงานยังคงอยู่ในองค์การ เพราะความถูกต้องเหมาะสม มีความจงรักภักดี มี ความรู้สึกด้านศีลธรรม จริยธรรม				ความผูกพันต่อ องค์การด้านบรรทัด ฐานทางสังคม

1.3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การ

Mowday และคณະ (1982 อ้างถึงใน Crawford & Lok, 1999) ได้แบ่งปัจจัยความผูกพันต่อองค์การเป็น 4 ประเภท ได้แก่

1. ลักษณะของบุคคล (personal characteristic) ได้แก่ เพศ การศึกษา อายุ และบุคลิกลักษณะ จากงานวิจัยหลายๆ งานพบว่า ความผูกพันต่อองค์การสัมพันธ์ทางบวกกับอายุ อายุงาน และบุคลิกลักษณะ (Porter et al. 1974; Steers, 1977; Stevens et al, 1978 and Oliver, 1990 อ้างถึงใน สุรพงษ์ มีทูน, 2551) นอกจากนี้หลายการศึกษา พบสหสัมพันธ์ทางลบระหว่างระดับการศึกษาและความผูกพันต่อองค์การ (DeCotiis & Summers, 1987; Mowday et al., 1982; Battarsby, Hemmings Kermode, Sutherland & Cox, 1990 อ้างถึงใน Crawford & Lok, 1999) ซึ่งความสัมพันธ์ทางลบนี้เกิดขึ้นเพราะบุคคลอาจรับรู้ว่ามีผลตอบแทนที่ได้รับไม่ได้สะท้อนถึงระดับการศึกษา ทักษะ และความรู้ของตนได้อย่างเพียงพอ (DeCotiis & Summers 1987 อ้างถึงใน Crawford & Lok, 1999)

2. ลักษณะของโครงสร้าง (structural characteristic) ได้แก่ ขนาดขององค์การ การรวมอำนาจการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และความเป็นทางการ ซึ่งเป็นลักษณะเฉพาะของแต่ละองค์การ จากงานวิจัยพบว่าพนักงานในองค์การขนาดเล็กมีความผูกพันกับองค์การสูงกว่าพนักงานในองค์การขนาดใหญ่ (Hodson & Sullivan, 1985 อ้างถึงใน Hodson & Sullivan, 2011) และความผูกพันต่อองค์การสัมพันธ์ทางบวกกับการพึ่งพากันระหว่างสายงาน และการกระจายอำนาจขององค์การ รวมถึงระดับความเป็นทางการ กล่าวได้ว่า พนักงานที่ทำงานในองค์การที่มีการกำหนดกฎระเบียบมากมายจะมีความผูกพัน

ต่อองค์การมากกว่าพนักงานที่ทำงานในองค์การที่มีการกำหนดกฎระเบียบไว้น้อยกว่า (Morris & Sherman, 1982 อ้างถึงใน สุรพงษ์ มีทุน, 2551) และนอกจากนี้ ความผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับระดับการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และความรู้สึกความเป็นเจ้าของขององค์การ (Rhodes & Steers, 1981 อ้างถึงใน สุรพงษ์ มีทุน, 2551)

3.คุณลักษณะที่เกี่ยวข้องกับงาน (job-related characteristic) ได้แก่ ความขัดแย้งในบทบาท ความคลุมเครือในบทบาท ความท้าทายของงาน จากการศึกษพบว่า ปัจจัยภายใน เช่น ความท้าทายของงาน ความเป็นอิสระในการทำงาน มีความสำคัญต่อความผูกพันต่อองค์การมากกว่าปัจจัยภายนอก เช่น ค่าจ้าง สภาพในการทำงาน (Mattaz, 1988 อ้างถึงใน สุรพงษ์ มีทุน, 2551) และนอกจากนี้พบว่าการทำงานซ้ำซากเป็นประจำ มีความสัมพันธ์ทางลบต่อความผูกพันต่อองค์การ (Brooke & Russell, 1988 อ้างถึงใน สุรพงษ์ มีทุน, 2551)

4.ประสบการณ์การทำงาน (work experience) ได้แก่ สัมพันธภาพในองค์การ แนวทางการบริหารงาน หรือสิ่งที่เกิดขึ้นระหว่างการทำงานในองค์การ จากการศึกษพบว่า รางวัลภายใน เช่น การให้ความสำเร็จแก่พนักงาน การเอาใจใส่ความสำเร็จของพนักงาน การทำให้เป้าหมายของพนักงานและองค์การเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน การสร้างความท้าทายในงาน มีอิทธิพลที่สำคัญต่อการพัฒนาความผูกพันต่อองค์การ

ส่วน Gubman (1998 อ้างถึงใน พัทธมาดา ปราโมกษ์ชุติมา, 2553) ได้ให้ปัจจัยที่ทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์การดังนี้

1.การแบ่งปันค่านิยม หรือการเข้าถึงเป้าหมาย (shared values/ sense of purpose) เป็นการปรับค่านิยมของพนักงานให้สอดคล้องกับองค์การ เพื่อให้พนักงานได้แสดงความสามารถในการทำงานอย่างเต็มศักยภาพตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

2.คุณภาพชีวิตในการทำงาน (quality of work life) เป็นความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน รวมถึงการมีอุปกรณ์ เครื่องใช้ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ การมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์การ

3.ลักษณะงาน (job tasks) งานที่ได้รับมอบหมายมีความน่าสนใจ

4.ความสัมพันธ์ในงาน (relationships) ความพึงพอใจในความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์การ ได้แก่ เพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน และลูกค้า

5.ค่าตอบแทนโดยรวม (total compensation) ความพึงพอใจในค่าจ้าง สวัสดิการ และผลตอบแทนต่างๆ

6.โอกาสก้าวหน้า (opportunities for growth) โอกาสในการก้าวหน้าและการได้รับความสำเร็จในหน้าที่

7.ภาวะผู้นำ (leadership) ความเที่ยงและนับถือในผู้นำองค์กร เมื่อพนักงานมีความนับถือในตัวผู้นำองค์กร จะทำให้พนักงานมีพฤติกรรมการทำงานที่ดีขึ้น และต้องการอยู่กับหัวหน้างานและองค์กรมากขึ้น

1.4 ผลของความผูกพันต่อองค์กร

Meyer, Stanley, Herscovitch และ Topolnytsky (2002 อ้างถึงใน จิราพร พงศ์ไพบุลย์เวชย์, 2551) รวบรวมงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับผลของความผูกพันต่อองค์กรดังนี้

1.การลาออกจากงาน (turnover) พนักงานมีความตั้งใจและเต็มใจที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรจากการศึกษา พบว่าความผูกพันต่อองค์กรทั้ง 3 ด้านตามแนวคิดของ Allen และ Meyer (1991) มีความสัมพันธ์ทางลบต่อการลาออกจากงาน (Mowday และคณะ 1982 อ้างถึงใน จิราพร พงศ์ไพบุลย์เวชย์, 2551)

2.ความจงรักภักดีต่อองค์กร (loyalty) พนักงานอุทิศตนเพื่อการทำงานให้แก่องค์กรได้อยู่ในสภาพที่ดีขึ้น จากการศึกษาพบว่า ความจงรักภักดีมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึก และมีความสัมพันธ์ทางลบกับความผูกพันต่อองค์กรด้านความต่อเนื่อง (Mathieu & Zajac, 1990)

3.ผลการปฏิบัติงาน (performance) พนักงานทุ่มเทการทำงานตามบทบาทและนอกเหนือบทบาทเพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย จากการศึกษาพบว่า ผลการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึกและด้านบรรทัดฐานทางสังคม แต่มีความสัมพันธ์ทางลบกับความผูกพันต่อองค์กรด้านความต่อเนื่อง (Mathieu & Zajac, 1990)

4.พฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร (organizational citizenship behavior) เช่น การพูดถึงองค์กรในทางที่ดีแก่บุคคลภายนอก การแนะนำช่วยเหลือพนักงานใหม่ จากการศึกษาพบว่า พฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึกและด้านบรรทัดฐานทางสังคม แต่ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรด้านความต่อเนื่อง (Meyer et al., 2002 อ้างถึงใน จิราพร พงศ์ไพบุลย์เวชย์, 2551)

5.ความเครียดและความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว (stress & work-family conflict) จากการศึกษาพบว่า ความเครียดมีความสัมพันธ์ทางลบกับความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึก แต่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรด้านความต่อเนื่อง (Meyer et al., 2002 อ้างถึงใน จิราพร พงศ์ไพบุลย์เวชย์, 2551)

1.5 ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับตัวแปรอื่น

Meyer และคณะ (2002 อ้างถึงใน รพีพรรณ นาคะประวิง, 2552) ได้วิเคราะห์ห้ปริมาณข้อมูลงานวิจัยจำนวน 155 งานวิจัย เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่างๆ กับความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งผู้วิจัยขอนำเสนอปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยในครั้งนี้ได้แก่

1. การรับรู้ความสามารถของตนเองในงาน (task self-efficiency) มีความสัมพันธ์ทางบวกระดับต่ำกับความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึก

2. ความพึงพอใจในงานโดยรวม (overall job satisfaction) ความเกี่ยวข้องในงาน (job involvement) และความผูกพันต่ออาชีพ (occupational commitment) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึกและมีค่าสหสัมพันธ์สูงกว่าความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานโดยรวมกับความผูกพันต่อองค์กรในด้านความต่อเนื่องและด้านบรรทัดฐานทางสังคม

3. ความยุติธรรมขององค์กร (organizational justice) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรในทุกๆ ด้าน

4. การได้รับการยอมรับจากองค์กร (perceived personal importance) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึกและด้านบรรทัดฐานทางสังคม แต่มีความสัมพันธ์ทางลบกับความผูกพันต่อองค์กรด้านความต่อเนื่อง

2. ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction)

ความพึงพอใจในงานเป็นประเด็นที่ในปัจจุบันองค์กรต่างๆให้ความสำคัญและมีการศึกษาวิจัยจำนวนมาก เพราะมีผลกระทบต่อองค์กรในหลายด้านและยังส่งผลกระทบต่อเจตคติของบุคคลต่อองค์กร จากการศึกษาของ Yang และ Chang (2007) พบว่าความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งความผูกพันในองค์กรนั้นก็ยังเป็นปัจจัยที่จะทำให้คนในองค์กรมีความสุขและผูกพันที่จะปฏิบัติงานในองค์กรต่อไป ความพึงพอใจจึงเป็นตัวแปรหนึ่งที่มีอิทธิพล และมีความสัมพันธ์กับเจตคติ ความคิด และความรู้สึกของคนในองค์กร

2.1 ความหมายของความพึงพอใจในงาน

ในการศึกษาความพึงพอใจในงานนั้นได้มีการศึกษาวิจัยอย่างกว้างขวาง ดังนั้นจึงมีนิยามมากมายเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน โดยผู้วิจัยขอเสนอตัวอย่างนิยามของความพึงพอใจในงานดังต่อไปนี้

Strauss and Sayless (1960 อ้างถึงใน ینگยุทธ พีรพงศ์พิพัฒน์, 2538) อธิบายความพึงพอใจในงานไว้ว่า คือความรู้สึกพอใจในงาน และรู้สึกเต็มใจที่จะทำงานนั้นให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร โดยบุคคลจะรู้สึกพึงพอใจในงานั้นก็ต่อเมื่องานสามารถให้ประโยชน์ตอบแทนทั้งทางด้านวัตถุและจิตใจ ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการพื้นฐานของบุคคลได้

Vroom (1964 อ้างถึงใน ปิยะวดี ตันติขำนาญกุล, 2550) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจในงานคือ ผลจากการที่บุคคลนั้นเข้าไปมีส่วนร่วมในงาน การที่บุคคลมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานในทางบวกหมายถึงว่าบุคคลมีความพึงพอใจในงานของตน ในทางกลับกันเมื่อบุคคลมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานทางลบนั้นก็หมายความว่าบุคคลไม่พึงพอใจในงานของตน และความพึงพอใจนี้เองที่จะสร้างให้บุคคลรักงาน พึงพอใจในงานที่ทำ และมีความสุขกับงาน

Locke (1976 อ้างถึงใน ینگยุทธ พีรพงศ์พิพัฒน์, 2538) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า คือการพึงพอใจ หรือสถานะอารมณ์ทางบวกจากการประเมินงานของตน หรือประสบการณ์จากงานของตน

Morse (1995) อธิบายความพึงพอใจในงานไว้ว่าหมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่มีความสามารถในการลดความตึงเครียด โดยกล่าวว่าความตึงเครียดเกิดจากความต้องการของมนุษย์ เมื่อมีการตอบสนองความต้องการนั้นความเครียดก็จะลดลง ก่อให้เกิดความพึงพอใจในงาน

Spector (1996) อธิบายไว้ว่า ความพึงพอใจในงานคือการอธิบายว่าบุคคลรู้สึกอย่างไรกับงานของตน และมุมมองที่แตกต่างในงานของตน ปริมาณของความชอบก็คือความพึงพอใจ ส่วนปริมาณความไม่ชอบคือความไม่พึงพอใจในงานของตน

Robbins (2003) ได้ให้ความหมายไว้ว่า เป็นความรู้สึกบวกต่องานที่ทำ การมีเจตคติทางบวกแสดงว่าผู้นั้นมีความพึงพอใจในงานสูง บุคคลจะรู้สึกดีต่องาน ภาควุฒิใจในงาน และสนุกกับการทำงาน

ชวัลณัฐ เหล่าพูนพัฒน์ (2548) ให้ความหมายความพึงพอใจในงานไว้ว่า เป็นความรู้สึกของพนักงานในองค์กรที่มีต่องานของตนและสภาพแวดล้อมในการทำงานของบุคคล

Colquitt, Lepine และ Wesson (2009) นิยามว่า ในมุมมองของพฤติกรรมในองค์กร ความพึงพอใจในงานคือ สภาวะทางอารมณ์ที่เป็นผลมาจากการประเมินประสบการณ์ในการทำงานของบุคคล ในอีกแง่หนึ่งเป็นการแสดงถึงหรือสะท้อนว่า รู้สึกและคิดอย่างไรกับงานของตน

Baron และ Greenberg (2009) อธิบายไว้ว่า ความพึงพอใจคือ กระบวนการทางจิตใจ อารมณ์ และการประเมินตอบสนองของบุคคลที่มีต่องานของตน

จากข้างต้นเป็นส่วนหนึ่งของนิยามความพึงพอใจในงาน โดยมีงานวิจัยและการศึกษามากมายที่พยายามอธิบายว่าความพึงพอใจในงานนั้นมีความหมายอย่างไร แต่ยังไม่มียานิยามใดที่เป็นหลัก หรือครอบคลุมมากที่สุด มีผู้วิจัยหลายคนพยายามจะรวบรวมคำนิยามและแบ่งเป็นกลุ่มเพื่อตีความและวิเคราะห์ความหมายของความพึงพอใจในงาน แต่อย่างไรก็ตามยังมีการนิยามและให้ความหมายความพึงพอใจเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ

จากการศึกษานิยามความพึงพอใจในงาน ผู้วิจัยสรุปว่า ความพึงพอใจในงานคือกระบวนการ ปริมาณ และทิศทางของเจตคติที่บุคคลมีต่องานของตน โดยที่มาของเจตคตินั้นมาจากการได้รับการตอบสนองความต้องการของบุคคลทั้งในด้านวัตถุและจิตใจในบริบทของการทำงาน ซึ่งการมีเจตคติในทิศทางบวกแสดงว่าบุคคลมีความพึงพอใจในงานของตน ในขณะที่เจตคติในทิศทางลบ หมายถึงความไม่พึงพอใจในงาน ความพึงพอใจงานจะส่งผลให้บุคคลนั้นมีความสุขกับการทำงานและเต็มใจทำงานเพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน

2.2.1 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Need)

แนวคิดทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์นั้น (Maslow's Hierarchy of Need) ถูกคิดค้นสร้างขึ้นโดย Abraham Maslow (1987) โดยเสนอว่าพฤติกรรมของบุคคลถูกกำหนด และถูกควบคุมโดยแรงจูงใจ มาสโลว์เชื่อว่าการแสดงพฤติกรรมของมนุษย์เกิดจากความ ต้องการและพึงพอใจจากการได้รับการตอบสนองของความต้องการนั้น มาสโลว์ได้ตั้งสมมติฐานไว้ว่า

1.มนุษย์ทุกคนมีความต้องการ เป็นความต้องการที่ไม่สิ้นสุด มีอยู่ตลอดเวลา และเป็นตัวกระตุ้นพฤติกรรม

2.เมื่อความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองแล้ว ก็จะไม่เป็นสิ่งจูงใจของ พฤติกรรมอีกต่อไป

3.ความต้องการของมนุษย์จะเป็นลำดับขั้น เรียงตามลำดับความสำคัญจากต่ำไป หารลำดับขั้นที่สูงกว่า และเมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการที่อยู่ ในระดับขั้นที่สูงกว่าก็จะถูกกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมเพื่อตอบสนอง

มาสโลว์ได้ระบุว่าระดับขั้นความต้องการของมนุษย์นั้นประกอบไปด้วย 5 ลำดับ ขั้นด้วยกัน โดยเรียงเป็นระเบียบดังต่อไปนี้

1.ความต้องการทางด้านร่างกาย (physiological need) เป็นความต้องการ พื้นฐานของมนุษย์ที่จำเป็นความอยู่รอดของชีวิต หากขาดความต้องการนี้ไปร่างกายของ มนุษย์ไม่สามารถใช้การหรือทำงานได้ เช่น ความต้องการอาหาร อากาศ น้ำ ความ ต้องการทางเพศ เสื้อผ้า เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย เป็นต้น ทั้งหมดที่กล่าวมาล้วนมี ความสำคัญต่อร่างกายมนุษย์และมีผลต่อการทำงาน การดำรงชีวิตอยู่ และความสมดุล ในชีวิต เมื่อความต้องการขั้นนี้ซึ่งเป็นความต้องการพื้นฐานได้รับการตอบสนองแล้วก็จะ ส่งผลให้มนุษย์ถูกกระตุ้นด้วยความต้องการในระดับถัดไป

2. ความต้องการด้านความปลอดภัย (safety need) เป็นความต้องการที่ถูก กระตุ้นเมื่อความต้องการขั้นก่อนหน้า คือความต้องการด้านร่างกาย (physiological need) ได้รับการตอบสนอง เป็นความต้องการทางด้านความปลอดภัย มั่นคง ทั้งด้าน ร่างกายและจิตใจ รวมไปถึงความปลอดภัยในทรัพย์สิน สุขภาพ เป็นต้น

3. ความต้องการความเป็นส่วนหนึ่งและความรัก (the belongingness and love needs) เป็นความต้องการในระดับที่สูงขึ้นไปอีกคือ ความต้องการทางด้านสังคม เป็นความต้องการการสัมพันธ์ภาพ การสร้างมิตรภาพ ความต้องการคบค้าสมาคมกับผู้อื่น ได้เข้าร่วมเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มหรือองค์การและได้รับการยอมรับจากกลุ่มที่ตนอยู่ มากไปกว่านั้นคือการรับรู้ว่าคุณเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม

4. ความต้องการความภูมิใจและมีคุณค่าในตนเอง (esteem need) เป็นความต้องการที่ให้ผู้อื่นเห็นความสำคัญของตน ได้รับการยอมรับและนับถือว่าคุณเองนั้นมีคุณค่า หรืออาจจะเป็นความต้องการให้ผู้อื่นยกย่องสรรเสริญตน

5. ความต้องการบรรลุในศักยภาพแห่งตนเอง (self-actualization need) เป็นลำดับขั้นของความต้องการที่สูงที่สุดของมนุษย์ คือความต้องการที่จะพัฒนาตนเองให้เต็มศักยภาพที่มีอยู่ เป็นความต้องการที่มีความแตกต่างกันในแต่ละบุคคล ตามการรับรู้ความคิดที่แตกต่างกัน



แผนภาพ 1 แสดงลำดับขั้นของความต้องการของมนุษย์ (Maslow's Hierarchy of Need)

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Need) เป็นทฤษฎีที่แพร่หลายและได้รับการยอมรับมาเป็นเวลานานในเรื่องการจูงใจพฤติกรรม โดยระบุว่าความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองเป็นแรงผลักดันการเกิดพฤติกรรมของบุคคล แต่ก็ยังไม่สามารถอธิบายแรงจูงใจพฤติกรรมในบริบทองค์การได้ดีเท่าที่ควร จึงมีทฤษฎีที่ได้พัฒนามาจากทฤษฎีของ Maslow เพื่ออธิบายพฤติกรรมของบุคคลในองค์การ ดังเช่นทฤษฎีที่จะกล่าวในลำดับต่อไป

2.2.2 ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (Herzenberg's Two Factor Theory)

ทฤษฎีสองปัจจัยนั้นเป็นทฤษฎีที่นำเสนอมุมมองปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในงานโดยสามารถแบ่งออกได้เป็นสองปัจจัย คือปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน ปัจจัยทั้งสองประการนั้นได้พัฒนามาจากทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of need) ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (1959 อ้างถึงใน พัชฌดา ปราโมกษ์ชุติมา, 2553) นั้นประกอบไปด้วย

1. ปัจจัยจูงใจ (motivator) เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานนั้นโดยตรง (intrinsic to the job) มีองค์ประกอบดังต่อไปนี้

1.1 ลักษณะของงาน (work itself) คืองานที่ท้าทาย ทำท่าย และอาศัยความคิดริเริ่ม

1.2 ความรับผิดชอบ (responsibility) คือความพอใจในขอบเขตและอำนาจในงานที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบ

1.3 การยอมรับนับถือ (recognition) คือการได้รับการยอมรับจากทั้งเพื่อนร่วมงาน ผู้บัญชาการ ผู้มาใช้บริการ โดยอาจจะมาในรูปแบบต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นการได้รับกำลังใจ การยอมรับในความสามารถ การยกย่องชมเชย

1.4 ความก้าวหน้าในงาน (advancement) คือการที่บุคคลมีโอกาสพัฒนา และเปลี่ยนแปลงตำแหน่งในระดับที่สูงขึ้นในองค์กร

1.5 ความสำเร็จในงาน (achievement) คือการที่บุคคลทำงานเต็มความสามารถจนประสบความสำเร็จ

2. ปัจจัยค้ำจุน (hygiene factors) คือปัจจัยที่ส่งผลต่อความไม่พึงพอใจในงาน และจะเกิดความไม่พึงพอใจเมื่อขาดปัจจัยเหล่านี้ โดยเป็นปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง แต่เป็นผลมาจากสิ่งแวดล้อมของงานนั้น (extrinsic to the job) มีองค์ประกอบดังต่อไปนี้

2.1 การปกครองบังคับบัญชา (supervision) คือความสามารถของ ผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงาน

2.2 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (relation with supervisor) คือ ความสัมพันธ์ที่ีระหว่างผู้บังคับบัญชาและบุคคล

2.3 นโยบายและการบริหารองค์การ (company policy and administration) คือความสอดคล้องกันระหว่างนโยบายของบริษัทและการ จัดการบริหารขององค์การ

2.4 สภาพการปฏิบัติงาน (working conditions) คือสภาพของการทำงานและสภาพแวดล้อมของงาน

2.5 เงินเดือน (salary) คือ ค่าตอบแทนที่บุคคลได้รับจากการทำงาน โดย ได้รับความเป็นธรรมในค่าตอบแทน กล่าวคืองานมีความเหมาะสมกับ ค่าตอบแทนที่บุคคลได้รับ

2.6 ความมั่นคงในงาน (job security) คือความรู้สึกมั่นคงที่บุคคลมีต่อ งาน รวมถึงความรู้สึกว่าองค์การ อาชีพ งานของตนนั้นมีความมั่นคง

2.7 สถานะของงาน (status) คืองานหรืออาชีพนั้นได้รับการยอมรับจาก สังคม รวมถึงความมีเกียรติและศักดิ์ศรี

2.8 ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา (relation with subordinates) คือ บุคคลกับผู้ที่อยู่ใต้การบังคับบัญชามีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน

2.9 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (relation with peers) คือ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์ที่ดี เข้าใจ สนับสนุน และทำงานร่วมกันได้ดี

2.10 ความเป็นอยู่ส่วนตัว (personal life) ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีกับชีวิตส่วนตัวของบุคคล ที่สัมพันธ์กับงาน

ตามทฤษฎีของ Herzberg (Herzenberg's Two Factor Theory) ปัจจัยจูงใจ (motivator) เป็นสิ่งที่จะนำไปสู่ความพึงพอใจในงานของบุคคล แต่ไม่ได้เป็นสาเหตุให้พึงพอใจในงาน โดยปัจจัยจูงใจจะช่วยทำหน้าที่สร้างแรงจูงใจในการทำงาน ในขณะที่ปัจจัยค้ำจุน (hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่ป้องกันไม่ให้คุณคนไม่พอใจในงาน แต่ไม่ได้เป็นสาเหตุของความไม่พึงพอใจ อย่างไรก็ตามการขาดปัจจัยค้ำจุนก็ส่งผลให้คุณคนขาดความพึงพอใจในงานได้

2.2.3 ทฤษฎีแรงจูงใจของ McClelland (McClelland Achievement Motivation Theory)

McClelland(1953 อ้างถึงใน ยงยุทธ พีรพงศ์พิพัฒน์, 2538) เสนอว่าแรงจูงใจการทำงานของมนุษย์ ประกอบไปด้วย 3 องค์ประกอบ ดังต่อไปนี้

1.ความต้องการใฝ่สัมฤทธิ์ (achievement needs) คือความต้องการประสบความสำเร็จที่เหนือกว่ามาตรฐาน และมีการตั้งเป้าหมายไว้สูง

2.ความต้องการใฝ่อำนาจ (power needs) คือความต้องการที่จะมีอำนาจเหนือกว่าบุคคลอื่น และพยายามแสดงออกเพื่อให้ได้มาซึ่งอำนาจในการควบคุม โดยมีความต้องการให้บุคคลอื่นที่อยู่ใต้อำนาจนั้นทำตามอำนาจและคำสั่งของตน

3.ความต้องการใฝ่สัมพันธ์ (affiliation needs) เป็นความต้องการในการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น มีมิตรภาพที่ดี หวังจะได้รับมิตรภาพที่ดีกลับมาจากผู้อื่น

ในคนแต่ละคนจะมีความต้องการทั้ง 3 อย่างในระดับที่ไม่เท่ากัน ถ้าความต้องการด้านใดสูงก็จะส่งผลต่อพฤติกรรม และคุณลักษณะของบุคคลนั้น บุคคลจะมีความสุขในการทำงาน หรือพึงพอใจในการทำงานเมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการในด้านที่บุคคลให้ความสำคัญ โดยความต้องการเหล่านี้จะเป็นแรงจูงใจให้บุคคลทำงานและรักดีต่อองค์กร

2.2.4 ทฤษฎีความต้องการแรงผลักดันและแรงจูงใจ (Need-Drive Incentive Theory)

ทฤษฎีความต้องการแรงผลักดันและแรงจูงใจ (Need-Drive Incentive Theory) โดย Hall (1937 อ้างถึงใน ยงยุทธ พีรพงศ์พิพัฒน์, 2538) โดยเป็นทฤษฎีที่พัฒนามาจาก Law of Effect ของ Thorndike ที่เชื่อว่าพฤติกรรมของมนุษย์ก่อมาจากผลที่สร้างความพอใจให้แก่ผู้กระทำ

พฤติกรรมนั้นจะมีโอกาสเกิดขึ้นได้บ่อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งเร้าและพฤติกรรมในอดีต พฤติกรรมจะเกิดได้ โดยการเรียนรู้จากพฤติกรรม สภาพแวดล้อม แรงผลักดันที่ก่อให้เกิดพฤติกรรม และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจ Hall ได้ระบุไว้ว่าความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งเร้ากับพฤติกรรม แรงผลักดัน หรือสิ่งจูงใจเป็นองค์ประกอบพื้นฐานของพฤติกรรม โดยสามารถแสดงสมการการเกิดพฤติกรรมดังต่อไปนี้

$$\text{พฤติกรรม} = \text{ความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งเร้ากับพฤติกรรม} \times \text{แรงผลักดัน} \times \text{สิ่งจูงใจ}$$

2.2.5 ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory)

Lewin และ Tolman (1951 อ้างถึงใน ยงยุทธ พิรพงศ์พิพัฒน์, 2538) กล่าวว่าบุคคลมีความต้องการทั้งในด้านร่างกายและจิตใจ โดยความต้องการนั้นจะก่อให้เกิดความคับข้องหรือความเครียดให้ร่างกาย ความเครียดที่เกิดขึ้นจะกลายเป็นแรงผลักดันในการเกิดพฤติกรรม การที่มนุษย์ตัดสินใจทำพฤติกรรม หรือเลือกทำพฤติกรรมมนุษย์จะพิจารณาจากรางวัลอันเป็นผลจากการเลือกทำพฤติกรรมนั้น ส่วนการทุ่มเทพยายามในการทำพฤติกรรมมากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับ 2 ปัจจัย คือความเข้มข้นของความต้องการในรางวัล และความคาดหวังของบุคคล

Lewin และ Tolman (1951 อ้างถึงใน ยงยุทธ พิรพงศ์พิพัฒน์, 2538) มีความเชื่อที่ว่าพฤติกรรมของมนุษย์มาจากการตัดสินใจอย่างมีเหตุและมีผล การตัดสินใจเลือกมาจากความคาดหวังและผลของพฤติกรรมว่าน่าพึงพอใจหรือไม่

2.2.6 ทฤษฎีการรับรู้คุณค่า (Value-Percept Theory)

Colquitt และคณะ (2009) กล่าวว่า คุณค่าที่บุคคลให้ความสำคัญเป็นสิ่งที่สามารถสร้างความพึงพอใจในงานได้ ทฤษฎีการรับรู้คุณค่าระบุว่าความพึงพอใจในงานนั้นขึ้นอยู่กับสิ่งที่บุคคลรับรู้ว่าสิ่งทำงานให้นั้นมีคุณค่าต่อบุคคลมากน้อยเพียงใด ซึ่งสามารถสรุปเป็นสมการได้ดังนี้

$$\text{ความไม่พึงพอใจ} = (V_{\text{want}} - V_{\text{have}}) \times (V_{\text{importance}})$$

V_{want} = ปริมาณคุณค่าที่พนักงานต้องการ

V_{have} = ปริมาณคุณค่าที่งานให้ได้

Vimportance=ความสำคัญของคุณค่า

ความแตกต่างที่มากเกินไประหว่างปริมาณคุณค่าที่พนักงานต้องการกับปริมาณคุณค่าที่งานให้ได้จะนำไปสู่ความไม่พึงพอใจ โดยเฉพาะเมื่อคุณค่านั้นเป็นสิ่งที่บุคคลให้ความสำคัญ

ทฤษฎีการรับรู้คุณค่า(Value-Percept Theory) เสนอว่าบุคคลจะประเมินความพึงพอใจในงานโดยอ้างอิงถึงด้านที่เจาะจงในงานนั้นๆ ในทฤษฎีนี้มองว่างานนั้นมีองค์ประกอบหลายด้าน โดยมีด้านที่เป็นพื้นฐานในการตัดสินใจของบุคคล

1.ด้านความพึงพอใจในเงินเดือน (pay satisfaction) หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดที่บุคคลมีต่อเงินเดือนของตน กล่าวคือเงินเดือนนั้นเพียงพอต่อการดำรงชีวิต ความมั่นคงในชีวิตเพียงพอสำหรับการใช้จ่ายในปกติ หรือซื้อของที่ราคาแพงขึ้นได้หรือไม่

2.ด้านความพึงพอใจในการเลื่อนตำแหน่ง (promotion satisfaction) หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดที่บุคคลมีต่อนโยบายการเลื่อนตำแหน่งและการให้ความสำเร็จแก่บุคคล รวมถึงความยุติธรรมในการเลื่อนตำแหน่ง ความถี่ และการให้ความสำคัญกับความสามารถในการเลื่อนขั้น ทั้งนี้บุคคลบางกลุ่มอาจจะไม่ต้องการให้มีความถี่ในการเลื่อนตำแหน่งบ่อยครั้งนัก เนื่องจากการเลื่อนตำแหน่งนำไปสู่ขอบเขตการรับผิดชอบและชั่วโมงงานที่มากขึ้น ในขณะที่เดียวกันก็อาจจะมีความสำคัญกับการเลื่อนตำแหน่ง เพราะจะนำไปสู่ความงอกงามส่วนบุคคล (personal growth) ค่าตอบแทนที่สูงขึ้น เกียรติยศ และความภาคภูมิใจที่มากขึ้น

3. ด้านความพึงพอใจในผู้บังคับบัญชา (supervision satisfaction) หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดที่บุคคลมีต่อผู้บังคับบัญชาหรือเจ้านาย ซึ่งรวมไปถึงการรับรู้ว่าคุณบังคับบัญชานั้นมีความสามารถ สุขภาพ และมีทักษะการสื่อสารที่ดี

4.ด้านความพึงพอใจในเพื่อนร่วมงาน (coworker satisfaction) หมายถึง ความรู้สึกที่บุคคลมีต่อเพื่อนร่วมงาน โดยรวมถึงความฉลาด ความรับผิดชอบ ช่วยเหลือ สนุกสนาน และในทางกลับกันไม่เกียจคร้าน ชอบนินทาว่าร้าย หรือมีความน่าเบื่อ

5.ด้านความพึงพอใจในลักษณะงาน (satisfaction with the work itself) สะท้อนความรู้สึกเกี่ยวกับงานในปัจจุบันและลักษณะงานที่ปฏิบัติอยู่ โดยมองว่างานนั้นท้าทาย น่าสนใจ มีคุณค่าและได้ใช้ความสามารถหลักที่ตนมีอยู่ ความพึงพอใจด้านนี้จะให้ความสำคัญกับสิ่งที่บุคคลได้ทำซึ่งแตกต่างจากด้านอื่นที่มาจากสิ่งแวดล้อมของงานและผลจากงาน

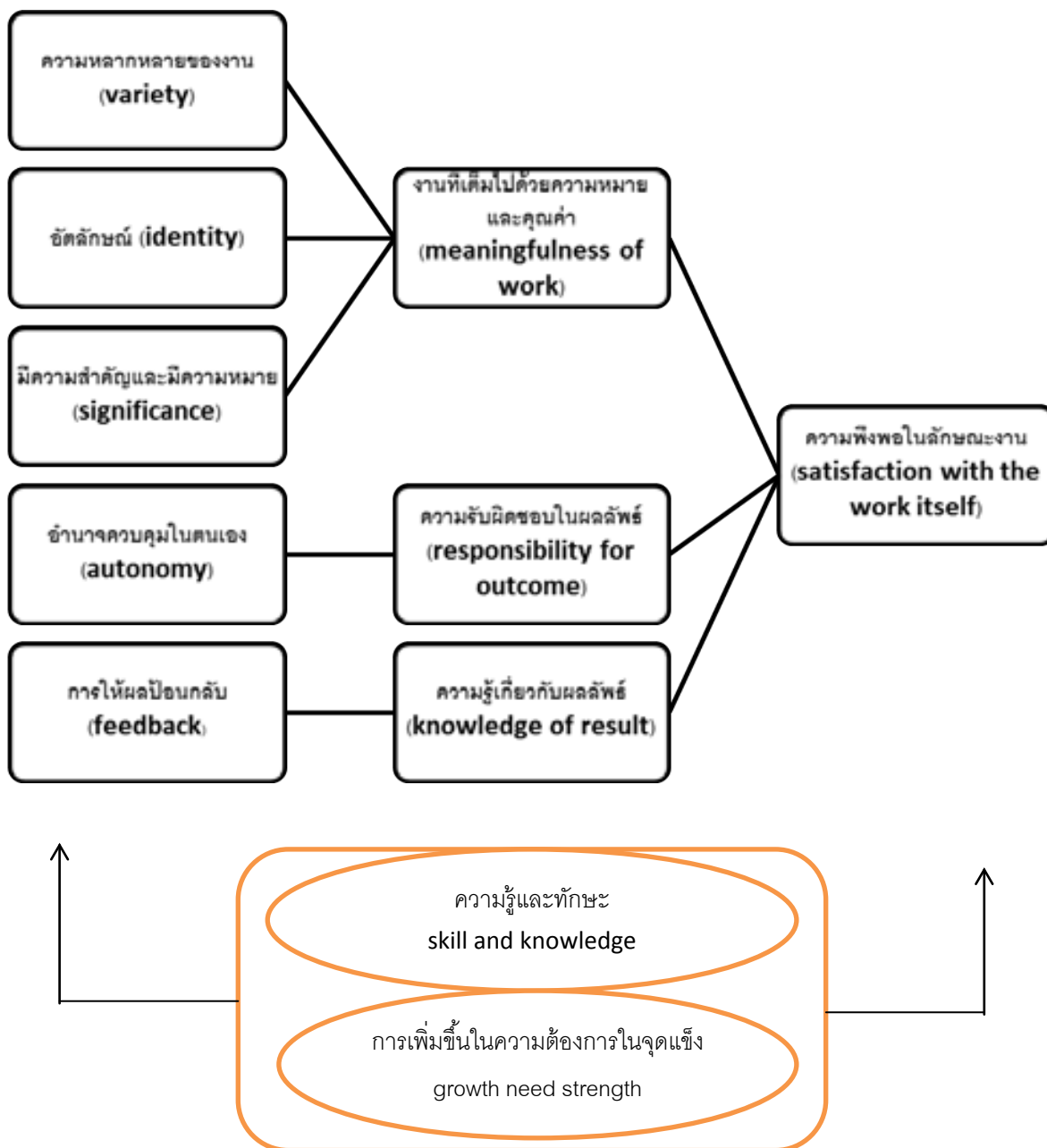
ทฤษฎีการรับรู้คุณค่า (Value Perception) มีมุมมองที่ว่า การที่บุคคลจะพอใจได้ ต้องได้รับเงิน การเลื่อนตำแหน่ง มีความพึงพอใจในผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และตัวงาน และจากงานวิจัยของ Ironson, Brannick, Gibson, Paul และ Smith (1989 อ้างถึงใน Colquitt, et al., 2009) สิ่งที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานมากที่สุดก็คือ ลักษณะของงาน (work itself) รองลงมาคือ ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน การเลื่อนตำแหน่ง และค่าตอบแทน ตามลำดับ

2.2.7 ทฤษฎีคุณลักษณะของงาน (Job Characteristics Theory)

ทฤษฎีคุณลักษณะของงานนั้น เสนอว่าเมื่องานมีคุณลักษณะที่สำคัญในระดับสูงแล้วจะนำไปสู่ความพึงพอใจในงาน โดยคุณลักษณะที่สำคัญมี 5 ประการ ดังนี้

1. ความหลากหลายของงาน (variety) เป็นระดับของงานที่มีจำนวนกิจกรรมที่ต่างกันออกไป มีการใช้ทักษะที่แตกต่างและใช้พรสวรรค์
2. การระบุขอบเขตงาน (identity) เป็นระดับของงานที่ระบุได้ว่ามีขอบเขตของงานอย่างไร ต้องใช้สิ่งใดบ้างเพื่อให้งานสำเร็จ รวมถึงเห็นจุดกำเนิดของงาน และจุดจบพร้อมผลลัพธ์
3. มีความสำคัญและมีความหมาย (significance) คือระดับของงานที่ทำนั้นมีอิทธิพลต่อผู้อื่น หรือกล่าวได้ว่างานที่สามารถช่วยเหลือความเป็นอยู่ในครอบครัวให้ดีขึ้น การมีเงินพอที่จะส่งบุตรหลานเรียน และคุณลักษณะของงานเมื่อมองไปในอนาคตแล้วมีความสำคัญช่วยเหลือผู้อื่น หรือโลกได้
4. อำนาจควบคุมในตนเอง (autonomy) คือระดับที่งานนั้นสามารถให้อิสระ เมื่องานให้อำนาจควบคุมในตนเอง บุคคลจะพยายามมากกว่างานที่ขาดอิสระ ทำตามคำสั่ง ผู้บังคับบัญชา อำนาจควบคุมในตนเอง (autonomy) มีหลากหลายรูปแบบ รวมไปถึงอิสระในการควบคุมเวลา ตารางของงาน วิธีการทำงาน เครื่องมือที่ใช้
5. การให้ผลป้อนกลับ (feedback) คือระดับของผลจากการทำกิจกรรมของงาน ซึ่งเป็นกรทำให้ข้อมูลแก่บุคคลผู้ทำงานนั้นอย่างกระจ่างชัดเจน ว่าบุคคลนั้นมีศักยภาพอย่างไรในการทำงาน

แผนภาพที่ 2 แสดงภาพความสัมพันธ์ของทฤษฎีคุณลักษณะงาน (Job Characteristics Theory) แปลมาจาก Colquitt และคณะ (2009)



จากแผนภาพที่ 2 แสดงภาพความสัมพันธ์ของทฤษฎีคุณลักษณะงาน (Job Characteristics Theory) จะเห็นความสัมพันธ์ระหว่างแก่นคุณลักษณะที่สำคัญ กับความพึงพอใจในลักษณะงานนั้นเป็นผลจากงานที่เต็มไปด้วยความหมายและคุณค่า (meaningfulness of work) ความรับผิดชอบในผลลัพธ์ (responsibility for outcome) และความรู้เกี่ยวกับผลลัพธ์

(knowledge of result) โดยทั้งสามสิ่งนี้เป็นคุณลักษณะทางจิตวิทยา หรืออธิบายจำแนกได้ตั้งนี้ งานที่เต็มไปด้วยความหมายและคุณค่า (meaningfulness of work) คือ การสะท้อนว่างานนั้น สอดคล้องกับความเชื่อและปรัชญาของบุคคล โดยงานนั้นหรือองค์การสร้างความรู้สึกรู้สึกมีความหมายให้กับงาน ในส่วนของความรับผิดชอบในผลลัพธ์ (responsibility for outcome) เป็นส่วนที่บุคคลรับรู้ว่าเป็นหน่วยที่สำคัญที่จะทำให้องค์การสำเร็จ และสุดท้ายความรู้เกี่ยวกับผลลัพธ์ (knowledge of result) คือการสะท้อนว่าบุคคลนั้นรับรู้ว่ามีผลของการทำงาน และ ศักยภาพของตนมากน้อยเพียงใด

นอกจากนั้นยังมีตัวแปรอีกสองตัวแปรคือ ความรู้และทักษะ (knowledge and skill) และการเพิ่มขึ้นของความต้องการในจุดแข็ง (growth need strength) เป็นตัวแปรกำกับ (moderator) ของความสัมพันธ์

2.3 ปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน

อีกหนึ่งปัจจัยที่สำคัญต่อความพึงพอใจในงานและส่งผลเป็นอย่างมาก นั่นก็คือปัจจัยของตัวบุคคลเอง โดย Spector (1996) ได้ทำการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลด้านปัจจัยบุคคลที่ส่งอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน โดยสามารถแบ่งสรุปออกได้เป็นหัวข้อดังนี้

1. ลักษณะบุคลิกภาพ (personality) ลักษณะบุคลิกภาพนั้นเป็นปัจจัยส่วนหนึ่งที่ส่งผลต่อบุคคลในด้านความพึงพอใจในงาน โดยจากการศึกษาของ Newton และ Keenan (1992 อ้างถึงใน Spector, 1996) ที่ศึกษาความพึงพอใจในงานของบุคคล โดยเป็นการศึกษาวิจัยระยะยาว พบว่าการประเมินบุคลิกภาพของบุคคลในวัยรุ่นสามารถทำนายความพึงพอใจในงานของบุคคลในอนาคตได้ ทั้งนี้มีสองปัจจัยด้านลักษณะบุคลิกภาพที่น่าสนใจและส่งผลต่อความพึงพอใจในงานคือ

1.1 อารมณ์ความรู้สึกลบ (negative affectivity) บุคคลที่มีอารมณ์ทางลบ มักจะส่งผลข้ามสถานการณ์ จึงทำให้เมื่ออยู่ในบริบทของการทำงาน หรือองค์การแล้ว บุคคลที่มีลักษณะอารมณ์ทางลบนั้นมีแนวโน้มไม่พึงพอใจในงานด้วย บุคคลที่มีอารมณ์ทางลบมักจะมีประสบการณ์ทางลบกับงาน ทำให้ไม่พึงพอใจในงาน

1.2 ความเชื่ออำนาจในตน (Locus of Control) บุคคลที่มีความเชื่อในอำนาจในตนนั้นจะเชื่อมั่นในการควบคุมสถานการณ์ และเชื่อว่าการควบคุมสถานการณ์นั้นมาจากภายในตัวบุคคลเอง โดยบุคคลที่เชื่อในอำนาจของตนจะมีความพึงพอใจที่สูงกว่าบุคคลที่ไม่เชื่อในอำนาจในตน

2. เพศ (gender) มีความพยายามศึกษาปัจจัยของเพศต่อความพึงพอใจในงานจำนวนมาก แต่ก็มักจะพบความแตกต่างในระดับต่ำ (Spector, 1996) งานวิจัยพบว่าเพศชายมักจะชอบงานที่มีลักษณะจัดการ หรือต้องอาศัยทักษะ ความเชี่ยวชาญ ส่วนเพศหญิงมักจะชอบงานที่ลักษณะงานที่แน่นอนเป็นกิจวัตรมากกว่า

3. อายุ (age) อายุเป็นอีกปัจจัยของบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน โดยจากการศึกษาของ Brush, Moch และ Pooyan (1987 อ้างถึงใน Spector, 1996) พบว่าความสัมพันธ์ของบุคคลกับความพึงพอใจในงานนั้นเปลี่ยนแปลงไปเมื่ออายุมากขึ้น Spector (1996) กล่าวว่าสาเหตุของความพึงพอใจในงานที่มากขึ้นเมื่ออายุมากขึ้น เกิดจากการตระหนักในผลประโยชน์ที่ได้รับเพิ่มขึ้นจากองค์การ เป็นผลจากความก้าวหน้าในอาชีพในองค์การนั้น รวมถึงเงื่อนไขการทำงาน ตำแหน่งงาน และเงินเดือนที่เปลี่ยนไป

2.4 การประเมินความพึงพอใจในงาน

ความพึงพอใจในงานนั้นเป็นตัวแปรที่องค์การให้ความสำคัญและมีการศึกษาวิจัยมากมาย จึงทำให้มีการนิยามความหมาย รวมถึงมีการสร้างแบบประเมินความพึงพอใจในงานจำนวนมาก โดยแต่ละแบบประเมินความพึงพอใจในงานก็จะมีองค์ประกอบการประเมินที่แตกต่างกัน โดยผู้วิจัยนำเสนอแบบวัดที่ได้รับยอมรับและเป็นที่ยอมรับดังต่อไปนี้

1. แบบวัดความพึงพอใจในงาน Job Descriptive Index (JDI) เป็นมาตรที่ได้รับค่านิยมถูกนำมาใช้งานอย่างกว้างขวาง โดยวัดความพึงพอใจในงานใน 5 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจลักษณะงาน ความพึงพอใจค่าตอบแทน ความพึงพอใจความก้าวหน้าในงาน ความพึงพอใจเพื่อนร่วมงาน และความพึงพอใจผู้บังคับบัญชา โดยด้านความพึงพอใจลักษณะงาน ความพึงพอใจ ผู้บังคับบัญชา และความพึงพอใจเพื่อนร่วมงานนั้น มีข้อกระทงด้านละ 18 ข้อ ในด้านความพึงพอใจค่าตอบแทน ความพึงพอใจความก้าวหน้าในงานนั้นประกอบไปด้วยข้อกระทงด้านละ 9 ข้อ รวมทั้งหมด 72 ข้อ

2. แบบวัดความพึงพอใจในงานมินนิโซตา (Minnesota Satisfaction Question: MSQ) โดยแบบวัดนี้จะมีสองรูปแบบคือแบบ 100 ข้อกระทง และแบบ 20 ข้อกระทง ทั้งสองรูปแบบจะประกอบไปด้วย 20 ด้านของความพึงพอใจในงาน โดยเป็นมาตรวัดแบบประเมินค่า (Rating Scale)

3.แบบวัดความพึงพอใจในงาน Job in General Scale (JIG) พัฒนาโดย Ironson และคณะ(1989 อ้างถึงใน Spector, 1996) เป็นการวัดความพึงพอใจในงานโดยรวมไม่มีการเจาะจงหรือแบ่งด้าน โดย JIG นั้นมีรูปแบบมาจาก Job Descriptive Index (JDI) โดยแบบวัดมีทั้งหมด 18 ข้อ แต่ละข้อจะเป็นคำคุณศัพท์หรือวลีสั้นๆเกี่ยวกับงาน

3.ความเข้มแข็งอดทน (Hardiness)

แนวคิดเรื่องความเข้มแข็งอดทนมีมานานกว่า 30 ปี เกิดขึ้นครั้งแรกในปี ค.ศ.1979 โดย Kobasa ได้ตั้งข้อสังเกตว่าบุคคลบางคนประสบกับสถานการณ์ในชีวิตที่ก่อให้เกิดความเครียดสูง แต่ยังสามารถดำรงอยู่ได้ดีไม่เกิดความเจ็บป่วย ต่างกับบางคนที่เจ็บป่วย โดยการศึกษาดังกล่าวมีผลการวิจัยที่อธิบายถึงลักษณะบุคลิกภาพอย่างหนึ่งของบุคคลที่สามารถคงสภาวะสุขภาพที่ดีไว้ได้ แม้จะเผชิญกับสถานการณ์ความเครียดที่รุนแรงในชีวิต นั่นก็คือบุคลิกภาพที่เข้มแข็งอดทน (hardy personality) นั่นเอง

3.1 ความหมายของความเข้มแข็งอดทน

บุคลิกภาพเข้มแข็งอดทนพัฒนาจากพื้นฐานของแนวคิดอัตถิภาวะนิยม (Existentialism) ที่กล่าวว่า ลักษณะต่างๆของมนุษย์ไม่สามารถแยกจากกันได้ ลักษณะต่างๆนั้นเริ่มมาตั้งแต่วัยเด็กจากความสามารถ ความเชื่อหรือค่านิยมของตน จนหล่อหลอมกลายเป็นบุคลิกภาพส่วนบุคคล รวมถึงการเรียนรู้และการปฏิสัมพันธ์ระหว่างพ่อ แม่ และลูกในบรรยากาศการเลี้ยงดูแบบความรักและสนับสนุน นำมาซึ่งการพัฒนาให้เกิดบุคลิกภาพแบบเข้มแข็งอดทนได้ ซึ่งความเข้มแข็งอดทน (hardiness) หมายถึง ลักษณะส่วนบุคคลที่ทำหน้าที่เป็นตัวต้านทาน เมื่อบุคคลประสบกับความเครียดจากเหตุการณ์ในชีวิต ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ ได้แก่ การผูกมัดตนเอง (commitment) ความสามารถในการควบคุมสถานการณ์ (control) และความท้าทาย (challenge) (Kobasa, Maddi & Kahn, 1982) นอกจากนี้ Maddi (2004) ยังกล่าวเพิ่มเติมว่าบุคคลที่มีบุคลิกภาพเข้มแข็งอดทนจะช่วยให้บุคคลนั้นสามารถจัดการกับสถานการณ์ที่มีความตึงเครียดโดยเปลี่ยนองค์ประกอบทั้งสามข้างต้นสู่ความงอกงามแห่งตน (growth) ได้

ความเข้มแข็งอดทน (Hardiness) มี 3 องค์ประกอบ ดังนี้ Kobasa และคณะ (1982)

1. การผูกมัดตนเอง (commitment) เป็นลักษณะที่พัฒนามาจากการเลี้ยงดูด้วยความรักแก่กันและกัน พร้อมทั้งจะช่วยเหลือและสนับสนุนให้เด็กตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานในด้านความรู้สึกปลอดภัยและการได้รับประสบการณ์ที่พึงพอใจต่อความสำเร็จของตน ก่อให้เกิดความภาคภูมิใจและเชื่อมั่นในตนเอง สามารถกระทำกิจกรรมต่างๆด้วยตนเองได้ พื้นฐานเหล่านี้นำไปสู่ลักษณะการเห็นคุณค่าในตนเอง สามารถตัดสินใจลงมือกระทำตามเป้าหมายและให้ลำดับ

ความสำคัญที่แตกต่างกันได้ ทำให้เกิดการผูกมัดตนเองกับสถานการณ์ในชีวิตอย่างเต็มที่ ไม่ว่าจะ เป็นการทำงาน ครอบครัวยุ หรือการปฏิสัมพันธ์กับคนในสังคม บุคคลจะมีความตั้งใจจริง มุ่งมั่น และรับผิดชอบในสิ่งที่ตนกระทำ นอกจากนี้ยังมีความรู้สึกร่วมกับบทบาทหรืองานที่ตนได้รับอย่าง เต็มกำลังแม้ว่าจะเกิดอุปสรรคหรือความยุ่งยากก็ตาม มีความอดทนอดกลั้น เรียนรู้ที่จะอยู่กับผู้อื่น อย่างมีความสุข ซึ่งการผูกมัดตนเองเปรียบเหมือนเกราะป้องกันให้บุคคลรู้ว่าตนเองเข้าไป เกี่ยวข้องและรู้ว่าเพราะเหตุใดตนจึงเลือกที่จะเกี่ยวข้องด้วย ความเข้าใจตนเองเช่นนี้เป็นโครงสร้าง ที่แข็งแกร่งภายในตัวของบุคคล ในทางตรงกันข้ามหากบุคคลขาดการผูกมัดตนเองแล้ว ก็จะไม่ เห็นความสำคัญของกิจกรรมต่างๆที่ตนกระทำ ทำให้ไม่สนใจและหลีกเลี่ยงการทำกิจกรรม เหล่านั้น ส่งผลให้ขาดทักษะการแก้ปัญหา ไม่สามารถนำแหล่งสนับสนุนทางสังคมที่มีอยู่มาใช้ให้ เกิดประโยชน์ กลายเป็นบุคคลที่ประสบความสำเร็จเมื่อต้องประสบเหตุการณ์เหล่านั้นอย่าง หลีกเลี่ยงไม่ได้ นำไปสู่ความเครียดได้ง่าย

2. การควบคุมสถานการณ์ (control) พัฒนามาจากการสอนให้เด็กมีระเบียบวินัยใน ตนเอง สนับสนุนให้เด็กรับผิดชอบและใช้ความสามารถของตนในการจัดการปัญหา แต่บางครั้ง ต้องอาศัยการช่วยเหลือหรือการสนับสนุนจากพ่อแม่บ้าง เมื่องานสำเร็จ เด็กจะเกิดความเชื่อมั่นใน ตนเองว่าสามารถจัดการหรือควบคุมสถานการณ์ที่ตนเผชิญได้ นำมาซึ่งลักษณะบุคคลที่มีความ เชื่อว่าความเครียดหรือการเปลี่ยนแปลงของเหตุการณ์ต่างๆที่ผ่านมาในชีวิต ไม่ได้มาจาก โชคชะตาหรือการกระทำของผู้อื่น แต่มาจากตนเองที่ต้องมีความรับผิดชอบ บุคคลยอมรับ กล้าลง มือทำและสามารถควบคุมความยุ่งยากได้อย่างไม่เครียด ต่างจากบุคคลที่ในวัยเด็กได้รับ ประสบการณ์หรืองานที่พ่อแม่ไม่ให้ความช่วยเหลือเด็กจะรู้สึกว่างงานนั้นยากเกินกว่าที่จะรับได้ ทำ ให้ขาดความมั่นใจในตนเองที่จะจัดการ หรือเด็กที่ได้รับความช่วยเหลือมากเกินไปไม่ได้พัฒนา ความสามารถในการควบคุมสถานการณ์ ส่งผลให้บุคคลมองตนไร้พลังหรือรู้สึกว่าตนถูกคุกคาม จากสถานการณ์ที่ตนไม่สามารถควบคุมได้

3. ความท้าทาย (challenge) พัฒนามาจากการที่เด็กได้รับการอธิบายจากพ่อแม่ถึงการ เปลี่ยนแปลงในชีวิตว่าเป็นประสบการณ์ที่ดีทำให้เกิดการพัฒนา พ่อแม่เป็นผู้ชี้ให้เห็นถึงส่วนที่ดี ของเหตุการณ์ และการสอนให้รู้จักปรับตัวอย่างเหมาะสมและมีความสุขต่อการเผชิญเหตุการณ์ ทุกรูปแบบ ทำให้เด็กมองการเปลี่ยนแปลงในทางดีมากกว่าเลวร้าย บุคคลที่มีพื้นฐานเช่นนี้มีความ เชื่อว่าชีวิตย่อมมีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ และมองเหตุการณ์ที่เผชิญเป็นโอกาสและความท้าทาย ที่จะก่อให้เกิดความเจริญเติบโตแก่ตนเองมากกว่าเป็นการคุกคาม อีกทั้งยังสามารถเข้าใจ เหตุการณ์ต่างๆอย่างมีเหตุผลและประเมินสิ่งที่เกิดขึ้นว่าเป็นโอกาสมากกว่าวิกฤตในชีวิต ทำให้ ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติหน้าที่ที่ตนรับผิดชอบได้อย่างดี

3.2 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเข้มแข็งอดทน

ความเข้มแข็งอดทนเป็นลักษณะบุคลิกภาพที่พัฒนามาตั้งแต่ระยะแรกของชีวิต ซึ่งนอกจากบรรยากาศการเลี้ยงดูและการปฏิสัมพันธ์กับพ่อแม่แล้ว ยังมีปัจจัยอื่นที่เกี่ยวข้องกับความเข้มแข็งอดทนอีกด้วย

3.2.1. เพศ

การศึกษาพบว่าเมื่อผ่านช่วงวัยรุ่นแล้ว เพศชายที่มีระดับการศึกษาสูงจะมีความเข้มแข็งอดทนสูงกว่าเพศหญิง ซึ่ง Hannah และ Morrissey (1987) ให้เหตุผลสนับสนุนว่าเพศชายมีความเชื่อมั่นในตนเองว่าสามารถควบคุมสถานการณ์ได้ และเชื่อว่าจะประสบความสำเร็จในการจัดการความเครียด ส่วน Gerson (1998 อ้างถึงใน ภณิดา ชนวิทยาสัททิกุล, 2548) ทำการศึกษา นักศึกษาระดับปริญญาตรีสาขาจิตวิทยา พบว่า เพศหญิงมีความเข้มแข็งอดทนสูงกว่าเพศชาย ซึ่งขัดแย้งกับผลการวิจัยของ Rhoadewalt และ Zone (1989 อ้างถึงใน ภณิดา ชนวิทยาสัททิกุล, 2548) ที่พบว่าความเข้มแข็งอดทนในเพศชายไม่แตกต่างจากเพศหญิง

3.2.2. การสนับสนุนทางสังคม

Kobasa และคณะ (1982) กล่าวว่า บุคคลพัฒนาลักษณะความเข้มแข็งอดทนตั้งแต่ระยะเริ่มแรกของชีวิตจากการปฏิสัมพันธ์กับพ่อ แม่ ในบรรยากาศการเลี้ยงดูแบบให้ความรักและการสนับสนุนให้เด็กได้รับการตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐาน ซึ่งพ่อและแม่นับเป็นแหล่งสนับสนุนทางสังคมแรกที่ทำให้เกิดความเข้มแข็งอดทนส่วน Pagana (1990 อ้างถึงใน ภณิดา ชนวิทยาสัททิกุล, 2548) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อกระบวนการประเมินสถานการณ์ (cognitive appraisal) โดยศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเข้มแข็งอดทน การสนับสนุนทางสังคมกับการประเมินสถานการณ์ในการฝึกปฏิบัติงานครั้งแรกของนักศึกษาพยาบาล พบว่า การสนับสนุนทางสังคมและความเข้มแข็งอดทนสัมพันธ์ทางบวกกับการประเมินสถานการณ์ว่าการฝึกปฏิบัติงานครั้งแรกมีความท้าทาย และแหล่งสนับสนุนทางสังคมที่สำคัญในการฝึกปฏิบัติ ได้แก่ อาจารย์ผู้นิเทศพยาบาลประจำการ และ Harrisson, Loiselle, Duquette และ Semenic (2002) ทำการศึกษาความเข้มแข็งอดทน แหล่งสนับสนุนการทำงานและความเครียดระหว่างผู้ช่วยพยาบาลและพยาบาลวิชาชีพ พบว่า ผู้ช่วยพยาบาลที่มีความเข้มแข็งอดทนในระดับสูงนั้นจะมีแหล่งสนับสนุนการทำงาน

3.3.3. ประสิทธิภาพของบุคคล

บุคลิกภาพเข้มแข็งอดทนเป็นการพัฒนาอย่างต่อเนื่องมาจากประสบการณ์การเผชิญต่อเหตุการณ์หรือสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงที่ทำให้บุคคลต้องปรับตัวเพื่อให้ดำรงชีวิตได้อย่างเป็นสุข จากผลการศึกษาของ Hegge, Melcher และ William (1999) ที่พบว่า ความเข้มแข็งอดทนของนักศึกษาพยาบาลสูงกว่าคนทั่วไปเล็กน้อย เนื่องจากนักศึกษาพยาบาลกลุ่มเคยมีประสบการณ์การทำงานวิชาชีพต่างๆมาก่อนที่จะเข้าศึกษาพยาบาล ฉะนั้นประสบการณ์ในชีวิตจึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับลักษณะความเข้มแข็งอดทน ซึ่งผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับการศึกษาของ Nicholas และ Leuner (1990 อ้างถึงในภณิดา ชนวิทยาสัททิกุล, 2548) ที่พบว่า บุคคลที่มีประสบการณ์ในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับการผูกมัดตนเอง การมีอำนาจควบคุมสถานการณ์และความรู้สึกท้าทายอยู่เป็นประจำจะมีระดับความเข้มแข็งอดทนสูง เพราะฉะนั้นบุคคลที่มีประสบการณ์การแก้ปัญหาหรือเผชิญหน้ากับปัญหาบ่อยครั้ง จะเกิดการเรียนรู้ ค้นคว้าและมีวิธีจัดการกับปัญหาที่จะเกิดขึ้นในครั้งต่อมา

จากการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับความเข้มแข็งอดทน จะเห็นได้ว่า ความเข้มแข็งอดทนเป็นลักษณะบุคลิกภาพที่เป็นตัวต้านทานความเครียดและสนับสนุนให้บุคคลคงสภาวะที่ดีไว้เมื่อประสบกับเหตุการณ์ความเครียดในชีวิต สามารถสร้างเสริมและพัฒนาได้ตั้งแต่วัยเด็กด้วยการเลี้ยงดูและการปฏิสัมพันธ์กับพ่อแม่ ประกอบด้วย - ลักษณะ คือ การผูกมัดตนเอง (commitment) การควบคุมสถานการณ์ (control) และความท้าทาย (challenge)

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

Meyer และคณะ (2002) ได้ศึกษาและวิจัยความผูกพันต่อองค์กรในด้านความรู้สึกของนักศึกษาพยาบาลชั้นปีแรกและชั้นปีสุดท้าย ของมหาวิทยาลัยควีนส์ ในสหรัฐอเมริกา โดยใช้องค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กร 3 องค์ประกอบ พบว่า นักศึกษาปีแรกจะมีความผูกพันต่อองค์กรในด้านอารมณ์และหน้าที่สูงกว่าความผูกพันต่อองค์กรในด้านการลงทุนลงแรง แต่สำหรับในนักศึกษาระดับปีสุดท้าย ความผูกพันต่อองค์กรในด้านการลงทุนลงแรงจะเพิ่มขึ้น เพราะตนได้ทุ่มเทความพยายาม เวลา และค่าใช้จ่ายต่างๆ ขณะที่ตนกำลังศึกษาไปมาก ทำให้ยากต่อการลาออก

Yang และ Chang (2007) ศึกษาความสัมพันธ์แบบวิเคราะห์ถดถอยระหว่างความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กร โดยใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลได้หวั่นระดับปฏิบัติการจำนวน 295 คน พบว่า ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลทางตรงต่อความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

Brown (1996 อ้างถึงใน เจตสุภา ลลิตอนันต์พงศ์, 2551) ศึกษาความสัมพันธ์แบบเพียร์สันระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับความพึงพอใจในงานโดยรวม พบว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

กาญจนา นุ้ใจกอง (2542 อ้างถึงใน เจตสุภา ลลิตอนันต์พงศ์, 2551) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมการทำงาน โดยใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 243 คน พบว่า องค์ประกอบทั้ง 3 ด้านของความผูกพันต่อองค์กร (ด้านความรู้สึก ด้านความต่อเนื่อง และด้านบรรทัดฐานทางสังคม) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

Dokanee, Hossenian และ Rasouli (2012) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเข้มแข็งอดทน (hardiness) ความพึงพอใจในงาน และ ความเครียดในกลุ่มเจ้าหน้าที่และพนักงานของมหาวิทยาลัย Islamic Azad ใน Mahabad ประเทศอิหร่าน พบว่า มีความแตกต่างระหว่างความเข้มแข็งอดทนของกลุ่มเจ้าหน้าที่ และพนักงานของมหาวิทยาลัยอย่างมีนัยสำคัญ โดยพบความเข้มแข็งอดทนสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานในกลุ่มพนักงาน แต่ไม่พบความสัมพันธ์ในกลุ่มเจ้าหน้าที่

Dolbier, Gottlieb, McCalister และ Steinhardt (2003) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเข้มแข็งอดทน (hardiness) การสนับสนุนจากหัวหน้างาน ความเหนียวแน่นในกลุ่ม และความเครียดในงาน เป็นตัวทำนายความพึงพอใจในงาน พบว่าความเข้มแข็งอดทน (hardiness) การสนับสนุนจากหัวหน้างานและความเหนียวแน่นในกลุ่มระดับสูง มีความสัมพันธ์ต่อระดับความเครียดในงานต่ำ ซึ่งส่งผลต่อความพึงพอใจในงานสูง

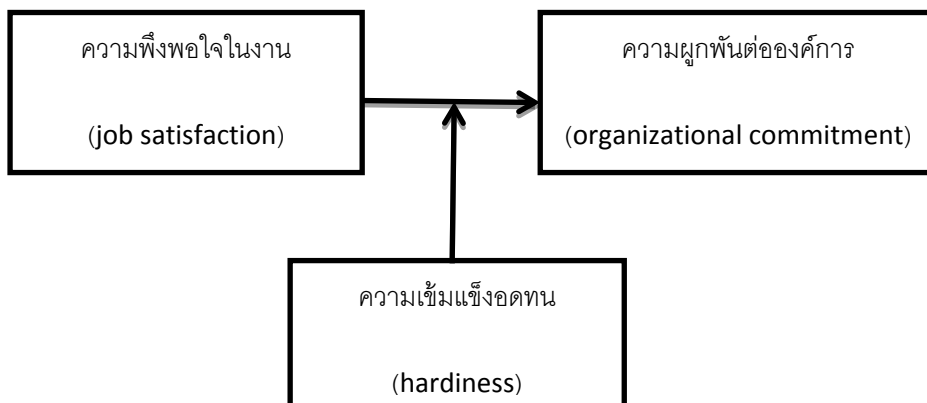
Sezgin (2009) ได้ทำการวิจัยความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรของครู ความเข้มแข็งอดทน และตัวแปรทางประชากรศาสตร์ของโรงเรียนประถมในตุรกี โดยจากการเก็บรวบรวมข้อมูลพบว่าความเข้มแข็งอดทนนั้นมีความสัมพันธ์ทางบวกกับด้านการระบุ (identification) และการซึมซับ (Internalization) ตามแนวคิดความผูกพันต่อองค์กร (organization commitment) ของ Kelson (1958) อ้างถึงใน Venugopal, 2008) ในทางกลับกันก็พบว่าในมิติการยอมตาม (compliance) ที่มีความสัมพันธ์กับมิติของความผูกพันทั้งสองข้างต้นในทางลบนั้น พบว่ามีความสัมพันธ์ทางลบกับความเข้มแข็งอดทน จึงสามารถสรุปได้ว่าความเข้มแข็งอดทนสามารถทำนายความผูกพันต่อองค์กรได้

Brevik, Eid และ Hystad (2011) พบว่าความเข้มแข็งอดทนสามารถทำนายทั้งความเป็นไปได้ของการขาดงาน และตัวเลขของช่วงเวลาขาดงาน และพบผลของปฏิสัมพันธ์ระหว่างความเข้มแข็งอดทน การควบคุมอำนาจในงาน (job control) และผลของของการต้องการการเรียกร้องทางจิตใจ (psychological

demands) เมื่อการเรียกร้องสูง และการควบคุมในงานสูงจะพบว่าเมื่ออัตราการขาดงานสูงในบุคคลที่มีความเข้มแข็งอดทนต่ำ และยังพบว่าความเข้มแข็งอดทนนั้นมีความสำคัญกับบุคคลและมีความสัมพันธ์กับสุขภาพ และเป็นสิ่งที่สำคัญที่จะพิจารณาความแตกต่างของบุคคลเมื่อทดสอบผลของลักษณะงาน

Manning, Williams และ Wolfe (1998) พบว่าความเข้มแข็งอดทนไม่ได้เป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดและผลลัพธ์ทางสุขภาพ อย่างไรก็ตามความเข้มแข็งอดทนนั้นมีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญต่ออารมณ์และปัจจัยทางจิตใจ (psychological factor) ผ่านทางสุขภาพของบุคคล (personal well-being) และประสิทธิภาพการทำงาน บุคคลที่มีความเข้มแข็งอดทนสูงจะรายงานว่าตนมีความพึงพอใจในงานสูงและมีความเครียดในงานต่ำกว่าบุคคลที่ความเข้มแข็งอดทนต่ำ โดยทั่วไปบุคคลที่มีความเข้มแข็งอดทนจะเคยประสบกับคุณภาพชีวิตที่ดีกว่าและมีอารมณ์ทางบวกมาก และมีมุมมองทางลบในชีวิตน้อย นอกจากนั้นบุคคลที่มีความเข้มแข็งอดทนจะมีความเจ็บป่วยทางด้านร่างกายน้อย และมีแนวโน้มความซึมเศร้า ความวิตกกังวลน้อยกว่าบุคคลที่ความเข้มแข็งอดทนต่ำ มากไปกว่านั้นความเข้มแข็งอดทนมีผลทางลบกับความเครียดในงานและชีวิต อาจกล่าวได้ว่า ความเข้มแข็งอดทนนั้นมีความเกี่ยวข้องกับความต้องการในชีวิต

กรอบแนวความคิดงานวิจัย



แผนภาพที่ 3 แสดงความสัมพันธ์ของตัวแปรที่ใช้ในงานวิจัยและกรอบแนวคิดการวิจัย

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานต่อความผูกพันต่อองค์การ
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเข้มแข็งอดทนต่อความผูกพันต่อองค์การ
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเข้มแข็งอดทนต่อความพึงพอใจในงาน
4. เพื่อศึกษาอิทธิพลของความเข้มแข็งอดทนที่เป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์การ

ขอบเขตการวิจัย

การศึกษการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) โดยผู้วิจัยกำหนดขอบเขตการศึกษาเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการในองค์การ จำนวน 150 คน

คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

1. ความผูกพันต่อองค์การ (Organizational Commitment)

เป็นความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อองค์การ เป็นความต้องการที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์การ มีความเชื่อมั่นในวัตถุประสงค์ ค่านิยม และเป้าหมายขององค์การ ต้องการเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ โดยมีพฤติกรรมที่แสดงให้เห็นถึงความเต็มใจ ความมุ่งมั่น และความทุ่มเทในการทำงาน ซึ่งทั้งความรู้สึกและพฤติกรรมของพนักงานดังกล่าวจะเป็นตัวยึดเหนี่ยวพนักงานให้อยู่กับองค์การ

2. ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction)

ความพึงพอใจในงานคือกระบวนการ ปริมาณ และทิศทางของเจตคติที่บุคคลมีต่องานของตน โดยที่มาของเจตคตินั้นมาจากการได้รับการตอบสนองความต้องการของบุคคลทั้งในด้านวัตถุและจิตใจในบริบทของการทำงาน ซึ่งการมีเจตคติในทิศทางบวกแสดงว่าบุคคลมีความพึงพอใจในงานของตน ในขณะที่เจตคติในทิศทางลบ หมายถึงความไม่พึงพอใจในงาน ความพึงพอใจงานจะส่งผลให้บุคคลนั้นมีความสุขกับการทำงานและเต็มใจทำงานเพื่อให้องค์การประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย

3. ความเข้มแข็งอดทน (Hardiness)

ความเข้มแข็งอดทนเป็นลักษณะบุคลิกภาพที่เป็นตัวต้านทานความเครียดและสนับสนุนให้บุคคลคงสภาวะที่ดีไว้เมื่อประสบกับเหตุการณ์ความเครียดในชีวิต สามารถสร้างเสริมและพัฒนาได้ตั้งแต่วัยเด็ก ด้วยการเลี้ยงดูและการปฏิสัมพันธ์กับพ่อแม่ ประกอบด้วย 3 ลักษณะ คือ การผูกมัดตนเอง (commitment) การควบคุมสถานการณ์ (control) และความท้าทาย (challenge)

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

1. ตัวแปรต้น ได้แก่ ความพึงพอใจในงาน
2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์กร
3. ตัวแปรกำกับ ได้แก่ ความเข้มแข็งอดทน

สมมติฐานการวิจัย

1. ความพึงพอใจในงานสามารถทำนายความผูกพันต่อองค์กรได้ในทิศทางบวก
2. ความเข้มแข็งอดทนสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร
3. ความเข้มแข็งอดทนสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน
4. ความเข้มแข็งอดทนเป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กร (ความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรจะมีความสัมพันธ์ทางบวกมากขึ้น เมื่อความเข้มแข็งอดทนมาก และความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรจะมีความสัมพันธ์ทางบวกลดลง เมื่อความเข้มแข็งอดทนต่ำ)

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กร
2. ทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างความเข้มแข็งอดทนและความผูกพันต่อองค์กร
3. ให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างความเข้มแข็งอดทนและความพึงพอใจในงาน
4. ทำให้ทราบถึงอิทธิพลของความเข้มแข็งอดทนที่เป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กร

บทที่ 2

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับความผูกพันต่อองค์กรโดยมีความเข้มแข็งอดทนเป็นตัวแปรกำกับ” มีวิธีการดำเนินการวิจัยดังต่อไปนี้

กลุ่มตัวอย่าง

- ขั้นตอนพัฒนามาตร

พนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร จำนวน 150 คน

- ขั้นตอนการเก็บจริง

พนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร จำนวน 150 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย มาตรวัดความผูกพันต่อองค์กร มาตรวัดความพึงพอใจในงาน และมาตรวัดความเข้มแข็งอดทน

1. มาตรวัดความผูกพันต่อองค์กร

1.1 ผู้วิจัยเลือกใช้มาตรวัดความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment Questionnaires: OCQ) ที่ได้รับการพัฒนาโดยเจตสุภา ลลิตอนันต์พงศ์ (2551) ที่ได้พัฒนามาจากแนวคิดของ Allen และ Meyer (1990) และงานวิจัยของชวลิตนัฐ เหล่าพูนพัฒน์ (2548) จำนวน 18 ข้อ ประกอบด้วยองค์ประกอบทั้งหมด 3 ด้าน ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึก ความผูกพันต่อองค์กรด้านความต่อเนื่อง และความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานทางสังคม โดยค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้องภายในของแต่ละองค์ประกอบเท่ากับ .77 .84 และ .78 ตามลำดับ ตรวจสอบความตรงตามภาวะสันนิษฐานของมาตรวัด (construct validity) โดยเจตสุภา ลลิตอนันต์พงศ์ (2551) ให้ผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณา มาตรนี้ประกอบด้วยข้อกระทงทางบวก 13 ข้อ และข้อกระทงทางลบ 5 ข้อ

1.2 ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้จากการทดลองใช้ (try out) มาประมวลผลด้วยโปรแกรม SPSS for Windows วิเคราะห์ด้วยสถิติทดสอบที (t-test) และการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่น ๆ ในมาตร (Corrected Item-Total Correlation หรือ CITC) อีกครั้ง โดยแบ่งกลุ่มสูงที่เปอร์เซ็นต์ไทล์ที่ 73 หรือสูงกว่า และกลุ่มต่ำที่เปอร์เซ็นต์ไทล์ที่ 27 หรือต่ำกว่า พบว่าค่าความเที่ยงมีความ

ใกล้เคียงกัน แสดงว่าเครื่องมือมีคุณภาพเชื่อถือได้ เหมาะแก่การนำไปใช้ อย่างไรก็ตามพบว่า มีข้อกระทงที่ไม่ผ่านการวิเคราะห์สถิติทดสอบที่ และการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่นๆ ในมาตร จำนวน 3 ข้อ เหลือ 15 ข้อ

กลุ่มสูงได้คะแนนช่วง 60 คะแนน ถึง 73 คะแนน มีจำนวน 42 คน และกลุ่มต่ำได้คะแนนช่วง 35 คะแนน ถึง 50 คะแนน มีจำนวน 47 คน ในการวิเคราะห์ด้วยสถิติทดสอบมีข้อกระทงที่ผ่านการทดสอบจำนวน 16 ข้อ ไม่ผ่านจำนวน 2 ข้อ จากนั้นวิเคราะห์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่นๆ ในมาตร (CITC) โดยพิจารณาคัดเลือกเฉพาะข้อที่มีค่ามากกว่า .14 ตามเกณฑ์การพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์วิกฤติ (critical r) ที่ระดับนัยสำคัญ .05 สำหรับกลุ่มตัวอย่าง 150 คน ทำให้เหลือข้อกระทงที่ผ่านเกณฑ์การคัดเลือกจำนวน 15 ข้อ ไม่ผ่าน 1 ข้อ และได้ค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้องภายในเท่ากับ .81 ($\alpha = .81$) (ดูรายละเอียดได้ที่ ภาคผนวก ข) และมีความสอดคล้องภายในของแต่ละองค์ประกอบดังนี้ (ดูรายละเอียดได้ที่ ภาคผนวก ข)

- 1) ความผูกพันต่อองค์การด้านความรู้สึก มีค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้องภายในเท่ากับ .75
- 2) ความผูกพันต่อองค์การด้านความต่อเนื่อง มีค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้องภายในเท่ากับ .60
- 3) ความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐานทางสังคม มีค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้องภายในเท่ากับ .74

ตารางที่ 2

จำนวนข้อกระทงของมาตรวัดความผูกพันต่อองค์การที่ผ่านการคัดเลือก จำแนกตามองค์ประกอบย่อย 3 ด้าน

องค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การ	ข้อกระทง	ข้อกระทง	จำนวนข้อ
	ทางบวก	ทางลบ	
ความผูกพันต่อองค์การด้านความรู้สึก	4	2	6
ความผูกพันต่อองค์การด้านความต่อเนื่อง	2	1	3
ความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐานทางสังคม	5	1	6
รวม	11	4	15

2. มาตรการวัดความพึงพอใจในงาน

2.1 ผู้วิจัยเลือกใช้มาตรการวัดความพึงพอใจในงานของศิริวรรณ คงชำนาญลิขิต (2550) ซึ่งพัฒนามาจากสมสุข ดิลกสกุลชัย (2534) ซึ่งใช้แนวคิดของมาตรการวัด JDI (Job Descriptive Index) ของ Smith, Kendall และ Hulin (1985) ประกอบด้วยข้อคำถามทั้งหมด 55 ข้อ เป็นข้อคำถามทางบวก 36 ข้อ และข้อคำถามทางลบ จำนวน 19 ข้อ โดยเป็นมาตรการที่ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ คือ ความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงาน ความพึงพอใจในงานด้านรายได้ ความพึงพอใจในงานด้านความก้าวหน้า ความพึงพอใจในงานด้านหัวหน้างาน และความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคในแต่ละองค์ประกอบตั้งแต่ .88 ถึง .94 และมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคของมาตรการวัดความพึงพอใจในงานทั้งฉบับเท่ากับ .96 ($\alpha = .96$) และตรวจสอบความตรงตามภาวะสันนิษฐานของมาตรการวัด (construct validity) โดยให้ผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณา

2.2 ผู้วิจัยนำมาตรการวัดความพึงพอใจในงานไปทดลองเก็บข้อมูลจากพนักงานบริษัทเอกชนที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาจริงในกรุงเทพมหานคร (try out) จำนวน 150 คน (ดูรายละเอียดข้อมูลกลุ่มตัวอย่างได้ที่ ตารางที่ 4) เพื่อทดสอบหาค่าความเที่ยงซ้ำ พบว่ามาตรการวัดความพึงพอใจในงานมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคของมาตรการวัดความพึงพอใจในงานทั้งฉบับเท่ากับ .96 ($\alpha = .96$) และมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคในแต่ละองค์ประกอบดังต่อไปนี้

- 1) ความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงาน มีค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้องภายในเท่ากับ .92
- 2) ความพึงพอใจในงานด้านรายได้ มีค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้องภายในเท่ากับ .93
- 3) ความพึงพอใจในงานด้านความก้าวหน้า มีค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้องภายในเท่ากับ .79
- 4) ความพึงพอใจในงานด้านหัวหน้างาน มีค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้องภายในเท่ากับ .90
- 5) ความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงาน มีค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้องภายในเท่ากับ .88

จากการทดสอบซ้ำพบว่าค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคในรอบทดสอบซ้ำมีค่าตรงกับค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคของต้นฉบับคือ .96 มาตรการวัดความพึงพอใจในงานนี้จึงเป็นเครื่องมือที่เหมาะสมสำหรับงานวิจัยในครั้งนี้

3. มาตรการวัดความเข้มแข็งอดทน

3.1 ผู้วิจัยแปลข้อกระทงจากมาตรการความเข้มแข็งอดทน (Dispositional Resilience Scale (Hardiness) หรือ DRS) ของ Bartone, Ursano, Wright และ Ingraham (1989) จำนวน 30 ข้อ จากภาษาอังกฤษเป็นภาษาไทย มาตรการนี้ประกอบด้วยองค์ประกอบทั้งหมด 3 ด้าน ได้แก่ ด้านผูกมัดตนเอง

(commitment) ด้านควบคุมสถานการณ์ (control) และด้านความท้าทาย (challenge) เป็นข้อกระทงทางบวก 15 ข้อ และข้อกระทงทางลบ 15 ข้อ ดังตารางที่ 3

3.2 นำข้อกระทงที่แปลแล้วจำนวน 30 ข้อให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความถูกต้องในการแปลและความเหมาะสมทางภาษา

ตารางที่ 3

จำนวนข้อกระทงในขั้นพัฒนามาตรความเข้มแข็งอดทน จำแนกตามองค์ประกอบ

องค์ประกอบ	ข้อกระทง	ข้อกระทง	รวม
	ทางบวก	ทางลบ	
ความเข้มแข็งอดทนด้านผูกมัดตนเอง	5	5	10
ความเข้มแข็งอดทนด้านควบคุมสถานการณ์	5	5	10
ความเข้มแข็งอดทนด้านความท้าทาย	5	5	10

3.3 นำข้อกระทงทั้ง 30 ข้อ มาสร้างมาตราประมาณค่าแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) ให้กลุ่มตัวอย่างตอบว่าแต่ละข้อกระทงตรงกับความรู้สึกหรือความคิดเห็นของตนมากน้อยเพียงใด โดยแบ่งระดับการตอบไว้ 5 ระดับ และมีวิธีการให้คะแนนในแต่ละระดับ ดังนี้

ระดับที่ 1 ไม่ตรงอย่างยิ่ง	คิดเป็น 1 คะแนน
ระดับที่ 2 ไม่ตรง	คิดเป็น 2 คะแนน
ระดับที่ 3 ตรงและไม่ตรงพอๆ กัน	คิดเป็น 3 คะแนน
ระดับที่ 4 ตรง	คิดเป็น 4 คะแนน
ระดับที่ 5 ตรงอย่างยิ่ง	คิดเป็น 5 คะแนน

ส่วนข้อทางลบคำนวณคะแนน ดังนี้

ระดับที่ 1 ไม่ตรงอย่างยิ่ง	คิดเป็น 5 คะแนน
ระดับที่ 2 ไม่ตรง	คิดเป็น 4 คะแนน
ระดับที่ 3 ตรงและไม่ตรงพอๆ กัน	คิดเป็น 3 คะแนน
ระดับที่ 4 ตรง	คิดเป็น 2 คะแนน
ระดับที่ 5 ตรงอย่างยิ่ง	คิดเป็น 1 คะแนน

3.2 นำมาตรวจวัดความเข้มแข็งอดทนจำนวน 30 ข้อ ไปทดลองเก็บข้อมูลจากพนักงานบริษัทเอกชนที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาจริงในกรุงเทพมหานคร (try out) จำนวน 150 คน ลักษณะของกลุ่มตัวอย่างในขั้นพัฒนามาตรดั่งแสดงในตารางที่ 4

ตารางที่ 4

จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในขั้นพัฒนามาตร จำแนกตามเพศ อายุ ตำแหน่งงาน ระดับการศึกษา อายุการทำงาน และสถานะ

รายการ		จำนวน	ร้อยละ
เพศ	หญิง	120	80
	ชาย	30	20
อายุ	21 - 30 ปี	59	39.33
	31 - 40 ปี	54	36
	41 - 50 ปี	26	17.33
	51 - 60 ปี	11	7.33
ตำแหน่งงาน	ระดับปฏิบัติการ	102	68
	ระดับหัวหน้างาน	43	28.66
	ระดับผู้บริหาร	3	2
	อื่นๆ	2	1.33
ระดับการศึกษา	ปริญญาตรี	102	68
	ปริญญาโท	44	29.33
	ปริญญาเอก	3	2
	อื่นๆ	1	0.66
อายุการทำงาน	ต่ำกว่า 1 ปี	36	24
	1 - 5 ปี	53	35.33
	5 - 10 ปี	31	20.66
	10 ปีขึ้นไป	30	20

ตารางที่ 4 (ต่อ)

จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในชั้นพัฒนามาตร จำแนกตามเพศ อายุ ตำแหน่งงาน ระดับการศึกษา อายุการทำงาน และสถานะ

รายการ		จำนวน	ร้อยละ
สถานะ	โสด	99	66
	แต่งงาน	48	32
	หย่าร้าง	3	2

3.4 นำข้อมูลที่ได้มาประมวลด้วยโปรแกรม SPSS for Windows วิเคราะห์ด้วยสถิติทดสอบที (t-test) โดยแบ่งกลุ่มสูงที่เปอร์เซ็นต์ไทล์ที่ 73 หรือสูงกว่า และกลุ่มต่ำที่เปอร์เซ็นต์ไทล์ที่ 27 หรือต่ำกว่า กลุ่มสูงได้คะแนนช่วง 109 คะแนน ถึง 124 คะแนน จำนวน 47 คน และกลุ่มต่ำได้คะแนนช่วง 97.77 คะแนน ถึง 83 คะแนน จำนวน 40 คน ในการวิเคราะห์ขั้นนี้มีข้อกระทงที่ผ่านการทดสอบการวิเคราะห์ด้วยสถิติทดสอบที จำนวน 25 ข้อ ไม่ผ่านจำนวน 5 ข้อ จากนั้นวิเคราะห์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่นๆ ในมาตร (Corrected Item-Total Correlation หรือ CITC) โดยพิจารณาคัดเลือกเฉพาะข้อที่มีค่ามากกว่า ตามเกณฑ์การพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์วิกฤต (critical r) ที่ระดับนัยสำคัญ .05 สำหรับกลุ่มตัวอย่าง 150 คน ปรากฏว่าข้อกระทงผ่านเกณฑ์ 28 ข้อ ไม่ผ่านเกณฑ์ 2 ข้อ ค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้องภายใน เท่ากับ .82 ($\alpha = .82$) (ดูรายละเอียดได้ที่ ภาคผนวก ค) และมีความสอดคล้องภายในของแต่ละองค์ประกอบดังนี้ (ภาคผนวก ค ตารางที่ ค 1)

- 1) ด้านผูกมัดตนเอง มีค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้องภายในเท่ากับ .66
- 2) ด้านควบคุมสถานการณ์ มีค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้องภายในเท่ากับ .67
- 3) ด้านความท้าทาย มีค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้องภายในเท่ากับ .63

ตารางที่ 5

จำนวนข้อกระทงของมาตรวัดความเข้มแข็งอดทนที่ผ่านการคัดเลือก จำแนกตามองค์ประกอบย่อย 3 ด้าน

องค์ประกอบของความเข้มแข็งอดทน	ข้อกระทง	ข้อกระทง	จำนวนข้อ
	ทางบวก	ทางลบ	
ความเข้มแข็งอดทนด้านผู้กมัตตนเอง	3	3	6
ความเข้มแข็งอดทนด้านควบคุมสถานการณ์	7	3	10
ความเข้มแข็งอดทนด้านความท้าทาย	5	2	7
รวม	15	8	23

วิธีการเก็บข้อมูล

ในงานวิจัยครั้งนี้กลุ่มผู้วิจัยนำมาตรวัดที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพแล้ว ไปเก็บข้อมูลกับพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 150 คน โดยไม่เปิดเผยวัตถุประสงค์แท้จริงของการวิจัย ผู้วิจัยได้ระบุเพียงว่าเป็นแบบสอบถามเพื่อสำรวจความคิดเห็นทั่วไป และเน้นว่าการวิจัยครั้งนี้จะไม่ส่งผลกระทบต่อผู้ร่วมการวิจัย ไม่มีการนำเสนอข้อมูลเป็นรายบุคคล แต่จะนำเสนอข้อมูลโดยภาพรวมเพื่อใช้ประกอบการทำวิจัยเท่านั้น ทั้งนี้ผลการวิจัยทั้งหมดจะถูกเก็บเป็นความลับ

แบบสอบถามในงานวิจัยครั้งนี้เรียงลำดับของมาตรวัดเป็น 3 ชุด โดยเรียงมาตรวัดความพึงพอใจในงาน ความเข้มแข็งอดทน ความผูกพันต่อองค์การสลับตำแหน่งกัน เพื่อให้แน่ใจว่าลำดับของมาตรมิได้ส่งผลต่อคำตอบของผู้เข้าร่วมการวิจัย

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง ด้วยการคำนวณร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้โปรแกรม SPSS for Windows
2. วิเคราะห์ข้อมูลค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ด้วยการคำนวณคะแนนต่ำสุด คะแนนสูงสุด ค่ามัชฌิมเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้โปรแกรม SPSS for Windows
3. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ความสัมพันธ์ของความเข้มแข็งอดทนกับความพึงพอใจในงาน และความสัมพันธ์ของความเข้มแข็งอดทนและความผูกพันต่อองค์การ ด้วยการหา

สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product – Moment Correlation Coefficient: r_{xy}) โดยใช้โปรแกรม SPSS for Windows

4. วิเคราะห์และทดสอบความเป็นตัวแปรกำกับของความเข้มแข็งอดทน ด้วยการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงชั้น (Hierarchical Multiple Regression) โดยใช้โปรแกรม SPSS for Windows

5. วิเคราะห์และทดสอบการทำนายของความพึงพอใจในงานต่อความผูกพันต่อองค์กรด้วยการวิเคราะห์การถดถอย (Regression Analysis) โดยใช้โปรแกรม SPSS for Windows

บทที่ 3

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยแบ่งออกเป็น 2 ตอน ได้แก่ การทดสอบสถิติพื้นฐานเบื้องต้น และการทดสอบสมมติฐาน

เพื่อให้การนำเสนอผลวิเคราะห์ข้อมูล และการทำความเข้าใจเกี่ยวกับผลการวิเคราะห์ข้อมูล การแปรผลวิเคราะห์ข้อมูลมีความเข้าใจที่ตรงกัน และสะดวกต่อการนำเสนอ ผู้วิจัยขอกำหนดสัญลักษณ์แทนความหมาย ดังต่อไปนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้แทนค่าสถิติในงานวิจัย

N	หมายถึง	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
M	หมายถึง	ค่ามัธยฐานเลขคณิต
SD	หมายถึง	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
Min	หมายถึง	คะแนนต่ำสุด
Max	หมายถึง	คะแนนสูงสุด
β	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน
R	หมายถึง	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ
R^2	หมายถึง	สัมประสิทธิ์การทำนาย
p	หมายถึง	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ
b	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย
SE	หมายถึง	ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของสัมประสิทธิ์ถดถอย
t	หมายถึง	ค่าสถิติทดสอบที (t -test)
ΔR^2	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจที่เปลี่ยนไปในแต่ละโมเดล
ΔF	หมายถึง	ค่าสถิติทดสอบเอฟ (F -test) ที่เปลี่ยนไป

1. การทดสอบสถิติเบื้องต้น

1.1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์

การเก็บข้อมูลขั้นต้นในงานวิจัยนี้มีผู้ร่วมการวิจัยทั้งหมด 150 คน เป็นพนักงานเอกชนทั้งหมด 150 คน แบ่งออกเป็นเพศหญิง 113 คน คิดเป็นร้อยละ 75.33 เพศชาย 37 คน คิดเป็นร้อยละ 24.66 และมีอายุเฉลี่ย 32.06 ปี มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของอายุเฉลี่ยเท่ากับ 7.71 ปี มีตำแหน่งงานระดับปฏิบัติการ 117 คน คิดเป็นร้อยละ 78 ระดับหัวหน้างาน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 18 ระดับผู้บริหาร 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.66 และตำแหน่งอื่นๆ 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.33 ระดับการศึกษาของผู้เข้าร่วมการวิจัยประกอบไปด้วยปริญญาตรี 118 คน คิดเป็นร้อยละ 78.66 ปริญญาโท 31 คน คิดเป็นร้อยละ 20.66 ปริญญาเอก 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.66 มีอายุงานเฉลี่ย 61.20 เดือน และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของอายุงานเฉลี่ยเท่ากับ 79.68 เดือน ดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6

จำนวนและร้อยละของตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ จำนวนบุตร ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุงานปัจจุบัน (N = 150)

	รายการ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ	หญิง	113	75.33
	ชาย	37	24.66
อายุ	21-30 ปี	85	56.66
	31-40 ปี	41	27.33
	41-50 ปี	21	14.00
	51-60 ปี	3	2.66
สถานภาพ	โสด	128	85.33
	แต่งงาน	21	14.00
	หย่าร้าง	1	0.66

ตารางที่ 6 (ต่อ)

จำนวนและร้อยละของตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ จำนวนบุตร ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุงานปัจจุบัน (N = 150)

	รายการ	จำนวน	ร้อยละ
จำนวนบุตร	ไม่มีบุตร	95	63.33
	1 คน	43	28.66
	2 คน	12	8
ระดับการศึกษา	ปริญญาตรี	118	78.66
	ปริญญาโท	31	20.66
	ปริญญาเอก	1	0.66
ตำแหน่งงาน	ระดับปฏิบัติการ	117	78.00
	ระดับหัวหน้างาน	27	18.00
	ระดับบริหาร	4	2.66
	อื่นๆ	2	1.33
อายุงานปัจจุบัน	ต่ำกว่า 1 ปี	48	32.00
	1-5 ปี	59	39.33
	6-10 ปี	16	10.66
	10 ปีขึ้นไป	27	18.00

1.2 ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ย (M) ของตัวแปรที่ใช้ในงานวิจัยพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีค่าเฉลี่ยคะแนนเท่ากับ 47.36 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 3.69 ค่าต่ำสุดของคะแนนเท่ากับ 41 และค่าสูงสุดของคะแนนเท่ากับ 56 ส่วนความพึงพอใจในงานมีค่าเฉลี่ยคะแนนเท่ากับ 188.45 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 24.13 ค่าต่ำสุดของคะแนนเท่ากับ 136 ค่าสูงสุดของคะแนนเท่ากับ 254 ตัวแปรความเข้มแข็ง

อดทนมีค่าเฉลี่ยคะแนนเท่ากับ 77.59 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 11.02 ค่าต่ำสุดของคะแนนเท่ากับ 59 และค่าสูงสุดของคะแนนเท่ากับ 105 ดังตารางที่ 7

ตารางที่ 7

คะแนนต่ำสุด คะแนนสูงสุด ค่ามัธยฐานเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรในการวิจัย
(N = 150)

ตัวแปร	Min	Max	M	SD
1.ความผูกพันต่อองค์กร	41.00	56.00	47.36	3.69
2.ความพึงพอใจในงาน	136.00	254.00	188.45	24.13
3.ความเข้มแข็งอดทน	59.00	105.00	77.59	11.02

2.ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ความพึงพอใจในงานสามารถทำนายความผูกพันต่อองค์กรได้

การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ผู้วิจัยได้วิเคราะห์โดยการวิเคราะห์แบบถดถอย ผลการวิเคราะห์ปรากฏดังในตาราง 8

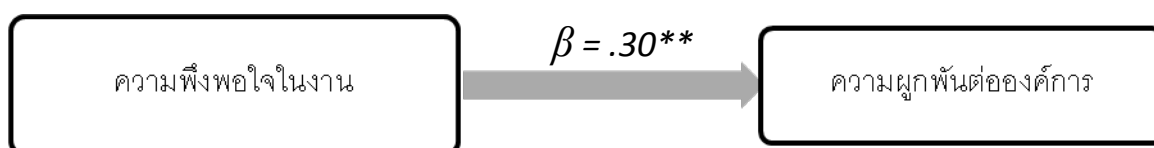
ตารางที่ 8

ผลการวิเคราะห์การถดถอยของความผูกพันต่อองค์กรโดยมีความพึงพอใจในงานเป็นตัวทำนาย
(N = 150)

ตัวแปรทำนาย	R	b	SE	β	R ²
ความพึงพอใจในงาน	.30**	.05**	01**	.30**	.09**

**p < .01, หนึ่งหาง

จากการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานโดยนำความพึงพอใจในงานมาทำนายความผูกพันต่อองค์กร โดยวิธีการวิเคราะห์การถดถอย โดยใช้ตัวแปรทำนายด้วยวิธีการ ENTER พบว่าความพึงพอใจในงานสามารถทำนายความผูกพันต่อองค์กรได้อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 และสามารถอธิบายความแปรปรวนของความผูกพันต่อองค์กรได้ร้อยละ 9 ($R^2 = .09, p < .01$) และมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐานเท่ากับ .30 ($p < .01$) ซึ่งสามารถแสดงแผนภาพของอิทธิพลของความพึงพอใจในงานในการทำนายความผูกพันต่อองค์กรได้ดังนี้



แผนภาพที่ 4 อิทธิพลของความพึงพอใจในงานในการทำนายความผูกพันต่อองค์กร

นอกจากนี้ยังสามารถนำผลที่ได้จากการวิเคราะห์มาสร้างเป็นสมการถดถอยมาตรฐานได้ดังนี้

$$\text{ความผูกพันต่อองค์กร} = 16.02 + .05 (\text{ความพึงพอใจในงาน})$$

$$\hat{Z} \text{ ความผูกพันต่อองค์กร} = (.30) \text{ ความพึงพอใจในงาน}$$

จากสมการถดถอยข้างต้นสามารถอธิบายรายละเอียดได้ว่าถ้าความพึงพอใจในงานเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้ความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มขึ้น .05 หน่วย

สมมติฐานข้อที่ 2 ความเข้มแข็งอดทนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร

จากผลการวิเคราะห์พบว่าความเข้มแข็งอดทนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และพบว่ามีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .26 ($r = .26, p < .01$) ดังตารางที่ 9

สมมติฐานข้อที่ 3 ความเข้มแข็งอดทนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน

จากผลการวิเคราะห์พบว่าความเข้มแข็งอดทนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และพบว่ามีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .72 ($r = .72, p < .01$)) ดังตารางที่ 9

ตารางที่ 9

ค่าสหสัมพันธ์ของตัวแปร ความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในงาน และความเข้มแข็งอดทน

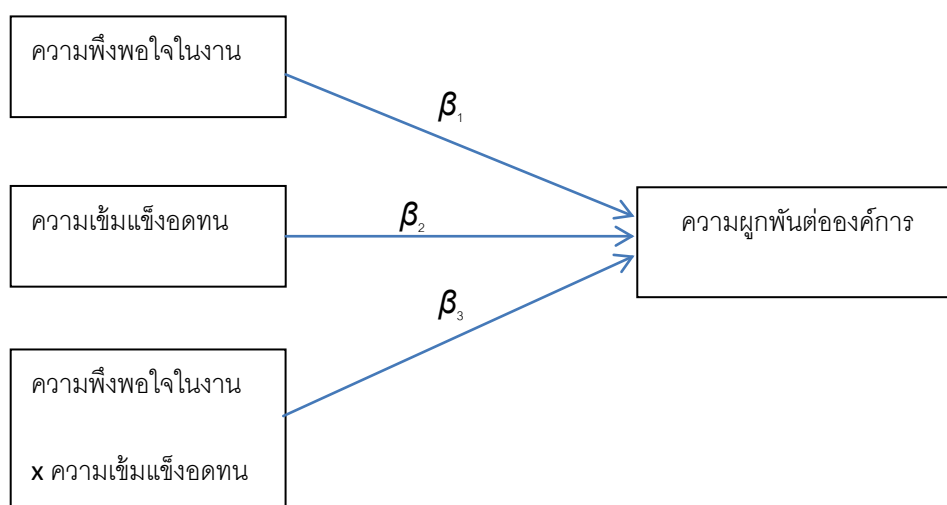
(N = 150)

	1.ความผูกพันต่อ องค์กร	2.ความพึงพอใจในงาน	3.ความเข้มแข็งอดทน
1.ความผูกพันต่อองค์กร			
2.ความพึงพอใจในงาน	.30**		
3.ความเข้มแข็งอดทน	.26**	.72**	

หมายเหตุ **p < .01, ทางเดียว

สมมติฐานข้อที่ 4 ความเข้มแข็งอดทนเป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กร (ความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรจะมีความสัมพันธ์ทางบวกมากขึ้น เมื่อความเข้มแข็งอดทนมาก และความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรจะมีความสัมพันธ์ทางบวกลดลง เมื่อความเข้มแข็งอดทนต่ำ)

จากการวิเคราะห์สมมติฐานดังกล่าวผู้วิจัยได้ใช้การวิเคราะห์ตามแนวคิดของบารอนและเคนนี่ (Baron & Kenny, 1986 อ้างถึงใน โชติกา นาศรีสกุลรัตน์, 2546) ที่กล่าวไว้ว่าตัวแปรกำกับ หมายถึง ตัวแปรเชิงปริมาณหรือเชิงคุณภาพที่มีอิทธิพลต่อความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม ในการทดสอบสมมติฐานที่ว่าความเข้มแข็งอดทนเป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กร ผู้วิจัยได้เลือกใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงชั้น (Hierarchical Multiple Regression Analysis) ซึ่งสามารถแสดงเป็นแผนภาพการวิเคราะห์ที่ได้ดังแผนภาพที่ 5



แผนภาพที่ 5 แผนภาพแสดงการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงชั้น (Hierarchical Multiple Regression Analysis)

ดังนั้นสมการถดถอยพหุคูณเชิงชั้นคือ

$$\text{ความผูกพันต่อองค์กร} = \beta_1(\text{ความพึงพอใจในงาน}) + \beta_2(\text{ความเข้มแข็งอดทน}) \\ + \beta_3[(\text{ความพึงพอใจในงาน}) \times (\text{ความเข้มแข็งอดทน})]$$

ลำดับขั้นการใส่ตัวแปรในการวิจัยเพื่อวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณเชิงชั้น

ขั้นตอนที่ 1 ใส่ตัวแปรความพึงพอใจในงานและความเข้มแข็งอดทน เพื่อทำนายความผูกพันต่อองค์กร

ขั้นตอนที่ 2 เพิ่มตัวแปรปฏิสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานและความเข้มแข็งอดทน เพื่อทำนายความผูกพันต่อองค์กร

ตารางที่ 10

การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงชั้นเพื่อทำนายความผูกพันต่อองค์กร อันเป็นผลมาจากความพึงพอใจในงาน โดยมีความเข้มแข็งอดทนเป็นตัวแปรกำกับ

ตัวแปร	β	t	R	R^2	ΔR^2	ΔF
ขั้นตอนที่ 1			.30	.09	.09	7.59*
ความพึงพอใจในงาน	.23*	2.11*				
ความเข้มแข็งอดทน	.08	.781				
ขั้นตอนที่ 2			.32	.13	.00	1.48
ความพึงพอใจในงาน	.17	1.43				
ความเข้มแข็งอดทน	.12	1.07				
ความพึงพอใจในงาน x ความเข้มแข็งอดทน	.10	1.21				

หมายเหตุ * $p < .05$,

จากตาราง 10 แสดงผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงชั้น (Hierarchical Multiple Regression Analysis) พบว่า

ในขั้นที่ 1 เป็นขั้นการนำตัวแปร ความพึงพอใจในงาน และความเข้มแข็งอดทน มาวิเคราะห์ร่วมกันสามารถอธิบายได้ว่า ตัวแปรต้นความพึงพอใจในงานสามารถทำนายความผูกพันต่อองค์กรได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และสามารถอธิบายความแปรปรวนในตัวแปรตามความผูกพันต่อองค์กรได้ร้อยละ 9 แต่ตัวแปรความเข้มแข็งอดทนไม่สามารถทำนายความผูกพันต่อองค์กรได้

ในขั้นที่ 2 ผู้วิจัยได้นำปฏิสัมพันธ์ระหว่างการความพึงพอใจในงานและความเข้มแข็งอดทน เพิ่มเข้าไปในการวิเคราะห์เพื่อทดสอบความเป็นตัวแปรกำกับอีกครั้ง พบว่าสมการทำนายความผูกพันต่อองค์กร โดยมีความพึงพอใจในงาน ความเข้มแข็งอดทน และปฏิสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานและความเข้มแข็งอดทน ไม่สามารถเพิ่มอำนาจในการทำนายได้ ซึ่งสอดคล้องกับขั้นที่ 1 ที่แสดงให้เห็นว่าความเข้มแข็งอดทนนั้นไม่สามารถทำนายความผูกพันต่อองค์กรได้ ซึ่งผลดังกล่าวไม่สนับสนุนสมมติฐานที่ว่าความเข้มแข็งอดทนเป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กร

เมื่อพิจารณาการถดถอยของปฏิสัมพันธ์พบว่าค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐานเท่ากับ $.10$ ($\beta = .10$) ซึ่งไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อเพิ่มปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเข้าในสมการ ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจที่เปลี่ยนแปลงในแต่ละโมเดล มีค่าเท่ากับ 0 ($\Delta R^2 = 0$) แสดงว่าไม่มีอิทธิพลความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มเติมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จากแนวคิดของบาร์อนและเคนนี่ ความเข้มแข็งอดทนจะเป็นตัวแปรกำกับก็ต่อเมื่อปฏิสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานและความเข้มแข็งอดทนมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 4

บทที่ 4

อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีจุดประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับความผูกพันต่อองค์การ โดยมีความเข้มแข็งอดทนเป็นตัวแปรกำกับ ผู้วิจัยขอเสนอการอภิปรายผลการวิจัยตามสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ความพึงพอใจในงานสามารถทำนายความผูกพันต่อองค์การได้ในทิศทางบวก

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 พบว่า ความพึงพอใจในงานสามารถทำนายความผูกพันต่อองค์การได้ในทิศทางบวก ดังนั้น ผลการวิจัยจึงสนับสนุนสมมติฐานที่ 1

ผลการวิจัยในสมมติฐานที่ 1 แสดงให้เห็นว่าความพึงพอใจในงานสามารถทำนายความผูกพันต่อองค์การได้ นั่นคือความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Yang และ Chang (2007) ที่ศึกษาความสัมพันธ์แบบวิเคราะห้ถดถอยระหว่างความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์การ พบว่าความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลทางตรงต่อความผูกพันต่อองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นอกจากนี้ยังมีงานวิจัยที่สนับสนุนสมมติฐานอีกเช่นกัน ซึ่งเป็นงานวิจัยของ Brown (1996 อ้างถึงใน เจตสุภา ลลิตอนันต์พงศ์, 2551) และกาญจนา นุ้ใจกอง (2542 อ้างถึงใน เจตสุภา ลลิตอนันต์พงศ์, 2551) ที่ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์การกับความพึงพอใจในงาน พบว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

นอกจากนี้องค์ประกอบความพึงพอใจในงาน 5 ด้าน ตามทฤษฎีของการรับรู้คุณค่าของ Colquitt, และคณะ (2009) ได้แก่ ความพึงพอใจในเงินเดือน ความพึงพอใจในการเลื่อนตำแหน่ง ความพึงพอใจในผู้บังคับบัญชา ความพึงพอใจในเพื่อนร่วมงาน และความพึงพอใจในลักษณะงาน สอดคล้องกับ ปัจจัยที่ทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์การของ Gubman (1998 อ้างถึงใน พัทธมา ปรามอกข์ชุติมา, 2553) ที่ได้ระบุว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การ ได้แก่ การแบ่งปันค่านิยม คุณภาพชีวิตในการทำงาน ลักษณะงาน ความสัมพันธ์ในงาน ค่าตอบแทนโดยรวม โอกาสก้าวหน้า และภาวะผู้นำขององค์การ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าถ้าบุคคลมีความพึงพอใจในงานใน 5 ด้านนี้สูง ก็จะส่งผลให้ความผูกพันต่อองค์การสูงเช่นกันตามปัจจัยด้านต่างๆ ดังกล่าวที่มีความสอดคล้องกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ 1

สมมติฐานที่ 2 ความเข้มแข็งอดทนสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การ

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 พบว่า ความเข้มแข็งอดทนสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การ ดังนั้น ผลการวิจัยจึงสนับสนุนสมมติฐานที่ 2

ผลการวิจัยในสมมติฐานที่ 2 แสดงให้เห็นว่าความเข้มแข็งอดทนสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การ จากองค์ประกอบของความเข้มแข็งอดทนของ Kobasa (1982) ในด้านการผูกมัดตนเอง (commitment) ที่กล่าวว่า การผูกมัดตนเองกับสถานการณ์ เช่น การทำงาน บุคคลจะมีความตั้งใจจริง มุ่งมั่น และรับผิดชอบในสิ่งที่ตนกระทำ แล้วยังมีความรู้สึกร่วมกับบทบาทหรืองานที่ตนได้รับอย่างเต็มที่ มีความอดทนอดกลั้น แม้ว่าจะมีอุปสรรคหรือความยุ่งยากเกิดขึ้นก็ตาม เป็นโครงสร้างที่แข็งแกร่งภายในตัวบุคคล ทำให้เห็นความสำคัญของกิจกรรมต่างๆ ที่ตนกระทำ เกิดทักษะในการแก้ปัญหา และกลายเป็นบุคคลที่ประสบความสำเร็จ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดความผูกพันต่อองค์การด้านความรู้สึกของ Allen และ Meyer (1991) ที่กล่าวว่า บุคคลจะคงอยู่กับองค์การเพราะต้องการเป็นสมาชิกและมีส่วนร่วมกับองค์การ ซึ่งปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การด้านความรู้สึกนี้ได้แก่ การรับรู้เกี่ยวกับความสำคัญของหน้าที่ การมีทักษะที่หลากหลาย การที่ตนได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับการทำงาน ซึ่งผู้วิจัยมีความคิดว่าเมื่อบุคคลต้องการที่จะมีส่วนร่วมในองค์การ และรับรู้เกี่ยวกับความสำคัญของงานที่ตนได้รับ ก็จะมีปฏิบัติงานด้วยความอดทนอดกลั้น และทำให้เกิดทักษะในการทำงานที่หลากหลายมากขึ้น ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าความเข้มแข็งอดทนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การ

สมมติฐานที่ 3 ความเข้มแข็งอดทนสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3 พบว่า ความเข้มแข็งอดทนสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน ดังนั้น ผลการวิจัยจึงสนับสนุนสมมติฐานที่ 3

ผลการวิเคราะห์ พบว่า ตัวแปรความเข้มแข็งอดทนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ระดับสูง หมายความว่า หากพนักงานมีบุคลิกภาพเข้มแข็งอดทนระดับสูง ซึ่งอาจมีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับสูงเช่นกัน

จากผลการวิเคราะห์ สอดคล้องกับการศึกษา Luszczynska และ Cieslak (2005 อ้างถึงใน สิริกาญจน์ สง่า, 2551) พบความสัมพันธ์ระหว่างความเข้มแข็งอดทนกับความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญที่ .57 ส่วน Manning และคณะ (1998) พบความสัมพันธ์ทางบวกของตัวแปรดังกล่าวในกลุ่ม

พนักงานบริษัทเอกชนชั้นนำ กลุ่มข้าราชการ กลุ่มพนักงานประกันชีวิตและกลุ่มพนักงานอุตสาหกรรมการผลิตขนาดเล็ก ซึ่งสอดคล้องกับ McCalister และคณะ (2006) ที่พบความสัมพันธ์ลักษณะนี้ในกลุ่มพนักงานบริษัทเอกชน .40 และกลุ่มข้าราชการ .34 ในทางกลับกันความเข้มแข็งอดทนมาก มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในงาน ซึ่งอาจเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงานได้ นอกจากนี้ Saks (2006 อ้างถึงใน สิริกาญจน์ สง่า, 2551) ยังกล่าวอีกว่าผู้ที่มีบุคลิกภาพเข้มแข็งอดทนจะชอบการแสวงหาความท้าทายและสิ่งแปลกใหม่ รวมถึงมีความยึดติดกับคนรอบข้างและสิ่งแวดล้อมรอบตัว รวมถึงการยึดติดกับงานด้วย พร้อมกันนี้การผูกมัด (commitment) กับงานก็มีความสัมพันธ์ทางบวกสูงกับความพึงพอใจในงานตามที่ Maddi (2004) กล่าวว่าบุคคลที่มีบุคลิกภาพเข้มแข็งอดทนจะสามารถจัดการกับสถานการณ์ที่มีความตึงเครียดโดยเปลี่ยนองค์ประกอบทั้งสาม ได้แก่ การผูกมัดตนเอง (commitment) ความสามารถในการควบคุมสถานการณ์ (control) และความท้าทาย (challenge) สู่ออกงามแห่งตน (growth) ได้ ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่าความออกงามแห่งตนอาจนำไปสู่ความพึงพอใจในงานได้ด้วยเช่นกัน

สมมติฐานที่ 4 ความเข้มแข็งอดทนเป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กร (ความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรจะมีความสัมพันธ์ทางบวกมากขึ้น เมื่อความเข้มแข็งอดทนมาก และความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรจะมีความสัมพันธ์ทางบวกลดลง เมื่อความเข้มแข็งอดทนต่ำ)

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 4 พบว่าความเข้มแข็งอดทนไม่ได้เป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กร ผลการวิจัยจึง **ปฏิเสธสมมติฐานที่ 4**

จากการวิเคราะห์ผลเพื่อทดสอบสมมติฐานพบว่า สมมติฐานดังกล่าวไม่ได้รับการสนับสนุน แม้ความพึงพอใจในงานจะสามารถทำนายความผูกพันต่อองค์กรได้ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Yang และ Chang (2007) และ Brown (1996 อ้างถึงใน เจตสุภา ลลิตอนันต์พงศ์, 2551) แม้ว่าความเข้มแข็งอดทนจะมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร แต่ก็ยังไม่สามารถทำนายความผูกพันต่อองค์กรได้และไม่สามารถเพิ่มอำนาจการทำนายระหว่างตัวแปรความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กร ทั้งนี้ผลดังกล่าวไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ Sezgin (2009) ที่พบว่าความเข้มแข็งอดทนสามารถทำนายความผูกพันต่อองค์กร โดยความไม่สอดคล้องดังกล่าวอาจจะเป็นผลมาจากหลายปัจจัย ผู้วิจัยเห็นว่าน่าจะเป็นผลมาจาก 3 ปัจจัยดังต่อไปนี้

ประการแรกงานวิจัยของ Sezgin (2009) ใช้ความผูกพันต่อองค์การตามแนวคิดของ Kelman (1958 อ้างถึงใน Venugopal, 2008) ที่มีองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การที่แตกต่างไปจากองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การตามแนวคิดของ Allen และ Meyer (1991) ที่กลุ่มผู้วิจัยใช้ในการศึกษาความผูกพันต่อองค์การ

ประการที่สอง ผลของกลุ่มตัวอย่างและองค์การที่ทำการศึกษา เนื่องผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานบริษัทเอกชนที่มีขนาดใหญ่ และเป็นบริษัทข้ามชาติที่มีกฎระเบียบในองค์การน้อย อาจจะเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ผลการวิเคราะห์ที่ไม่สนับสนุนสมมติฐาน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Morris และ Sherman (1982 อ้างถึงใน สุรพงษ์ มีทุน, 2551) ที่ระบุว่าพนักงานที่ทำงานในองค์การที่มีการกำหนดกฎระเบียบมากจะมีความผูกพันต่อองค์การมากกว่าพนักงานที่ทำงานในองค์การที่มีกำหนดกฎระเบียบน้อย และจากการศึกษาของ Hodson และ Sullivan (1985 อ้างถึงใน Hodson & Sullivan, 2011) ที่พบว่าพนักงานในองค์การขนาดเล็กมีความผูกพันกับองค์การสูงกว่าพนักงานในองค์การขนาดใหญ่ ผลของโครงสร้างองค์การ ลักษณะขององค์การส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การ และน่าจะมีผลให้พนักงานในบริษัทนั้นๆมีความผูกพันต่อองค์การต่ำ สิ่งแวดล้อมดังกล่าวน่าจะส่งผลให้บุคคลรับรู้ เรียนรู้และนำไปสู่การปรับเปลี่ยนสู่ภายใน (internalization) จากงานวิจัยเรื่องการเปลี่ยนแปลงเจตคติและพฤติกรรมของ Kelman (1958 อ้างถึงใน Venugopal, 2008) ระบุว่า ความผูกพันสามารถเกิดขึ้นได้ 3 รูปแบบ ได้แก่ การยินยอม (compliance) การเลียนแบบ (identification) และ การปรับเปลี่ยนสู่ภายใน (internalization) ผลจากสภาวะแวดล้อมที่มีความผูกพันต่อองค์การต่ำ ย่อมส่งผลให้พนักงานหรือบุคคล ที่มีความเข้มแข็งสูงหรือต่ำก็ตาม เรียนรู้ รับรู้ ยอมรับตาม เลียนแบบ และการปรับเปลี่ยนสู่ภายในตนเอง รับผิดชอบต่อสภาพแวดล้อมที่มีการให้คุณค่าต่อความผูกพันในองค์การต่ำ ส่งผลให้บุคคลที่อยู่ในบริบทดังกล่าวรับอิทธิพลของความผูกพันต่อองค์การที่ต่ำเข้ามาสู่ภายในตน ปัจจัยนี้น่าจะเป็นส่วนหนึ่งที่ส่งผลให้บุคคลที่แม้จะมีความเข้มแข็งอดทนสูงแต่อยู่ในองค์การที่มีสภาพแวดล้อม วัฒนธรรม เพื่อนร่วมงาน ที่มีความผูกพันต่อองค์การต่ำ ก็ส่งผลให้บุคคลที่มีความเข้มแข็งอดทนสูงอาจมีความผูกพันต่อองค์การสูงหรือต่ำก็ได้

ประการที่สามผู้วิจัยเห็นว่าบุคคลที่มีความเข้มแข็งอดทนสูง เป็นบุคคลที่สามารถตัดสินใจลงมือกระทำตามเป้าหมายและให้ลำดับความสำคัญที่แตกต่างกันได้ ทำให้เกิดการผูกมัดตนเองกับสถานการณ์ในชีวิตอย่างเต็มที่ มุ่งมั่นและรับผิดชอบในสิ่งที่ตนกระทำ นอกจากนี้ยังมีความรู้สึกร่วมกับบทบาทหรืองานที่ตนได้รับอย่างเต็มที่กำลังแม้ว่าจะเกิดอุปสรรคหรือความยุ่งยากก็ตาม เป็นบุคคลที่มีความเชื่อว่าการเปลี่ยนแปลงของเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่ผ่านมาในชีวิตไม่ได้มาจากโชคชะตาหรือการกระทำของผู้อื่น แต่มาจากตนเองที่ต้องมีความรับผิดชอบ บุคคลยอมรับ กล้าลงมือทำและสามารถควบคุมความยุ่งยากได้อย่างไม่เครียด มีความเชื่อว่าชีวิตย่อมมีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ และมองเหตุการณ์ที่เผชิญเป็นโอกาสและ

ความท้าทายที่จะก่อให้เกิดความเจริญเติบโตแก่ตนเองมากกว่าเป็นการคุกคาม จากลักษณะของบุคคลที่มีความเข้มแข็งสูง อาจมีบางปัจจัยที่ทำให้บุคคลเหล่านั้นมีทัศนคติต่อการเปลี่ยนแปลงสถานที่ทำงานในทางบวก โดยบุคคลอาจจะเห็นว่าการย้ายที่ทำงานใหม่เป็นการตัดสินใจของตน ตนสามารถรับมือกับการเปลี่ยนแปลงได้ สามารถปรับตัวเข้ากับที่ทำงานใหม่ได้ไม่ยากนัก มองว่าการเปลี่ยนที่ทำงานคือเรื่องท้าทาย และส่งเสริมให้บุคคลก้าวหน้ามากกว่าจะมองว่าการย้ายที่ทำงานคือการสร้างปัญหาให้ชีวิต หรือมองว่าตนจะต้องปรับตัวใหม่ แต่สำหรับบางคนที่มีความเข้มแข็งอดทนสูง ก็อาจจะผูกพัน ไม่คิดย้ายที่ทำงาน ดังนั้นจึงอาจมีตัวแปรหรือปัจจัยอื่นเข้ามาเกี่ยวข้องที่นำศึกษาต่อไป

ปัจจัยทั้งสามประการที่ผู้วิจัยได้กล่าวมา น่าจะเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความสัมพันธ์ของความเข้มแข็งอดทน และความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งกลุ่มผู้วิจัยหวังว่าข้อมูลเหล่านี้จะเป็นประโยชน์ในการศึกษาในอนาคตได้

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานต่อความผูกพันต่อองค์กร
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเข้มแข็งอดทนต่อความผูกพันต่อองค์กร
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเข้มแข็งอดทนต่อความพึงพอใจในงาน
4. เพื่อศึกษาอิทธิพลของความเข้มแข็งอดทนที่เป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กร

สมมติฐานการวิจัย

1. ความพึงพอใจในงานสามารถทำนายความผูกพันต่อองค์กรได้ในทิศทางบวก
2. ความเข้มแข็งอดทนสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร
3. ความเข้มแข็งอดทนสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน
4. ความเข้มแข็งอดทนเป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กร (ความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรจะมีความสัมพันธ์ทางบวกมากขึ้น เมื่อความเข้มแข็งอดทนมาก และความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรจะมีความสัมพันธ์ทางบวกลดลง เมื่อความเข้มแข็งอดทนต่ำ)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัย

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้เป็นพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร จำนวน 150 คน

เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย

1. มาตรวัดความผูกพันต่อองค์กร จำนวน 18 ข้อ เป็นมาตรลิเคิร์ต 5 ระดับ มีค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้องภายในเท่ากับ .81 ($\alpha = .81$) โดยมาตรดังกล่าวได้รับการพัฒนาโดย เจตสุภา ลลิตอนันต์พงศ์ (2551) ที่ได้พัฒนามาจากแนวคิดของ Allen และ Meyer (1990) และงานวิจัยของชวัลณัฐ เหล่าพูนพัฒน์ (2548)

2. มาตรการวัดความพึงพอใจในงาน จำนวน 55 ข้อ เป็นมาตรลิเคิร์ต 5 ระดับ มีค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้องภายในเท่ากับ .96 ($\alpha = .96$) โดยมาตรดังกล่าวเป็นของ ศิริวรรณ คงชำนานฤลิขิต(2550) ซึ่งปรับปรุงและสร้างข้อคำถามเพิ่มเติมจากมาตรการวัดความพึงพอใจในงานของสมสุข ดิลกสกุลชัย (2534) ซึ่งใช้แนวคิดของมาตรการวัด JDI (Job Descriptive Index) ของ Smith et al. (1985)

3. มาตรการวัดความเข้มแข็งอดทน จำนวน 28 ข้อ เป็นมาตรลิเคิร์ต 5 ระดับ มีค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้องภายในเท่ากับ .82 ($\alpha = .82$) ซึ่งผู้วิจัยพัฒนามาจากมาตรการวัดความเข้มแข็งอดทน (Dispositional Resilience Scale (Hardiness) หรือ DRS) ของ Bartone และคณะ (1989)

การเก็บข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปขอความร่วมมือจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร จำนวน 150 คน โดยแบ่งมาตรออกเป็น 3 ชุด และจัดเรียงมาตรการวัดความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กร ความเข้มแข็งอดทนสลับตำแหน่งกัน เพื่อให้แน่ใจว่าลำดับของมาตรจะไม่ส่งผลต่อการตอบคำถามผู้ร่วมการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง ด้วยการคำนวณร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้โปรแกรม SPSS for Windows
2. วิเคราะห์ข้อมูลค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ด้วยการคำนวณคะแนนต่ำสุด คะแนนสูงสุด ค่ามัธยฐานเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้โปรแกรม SPSS for Windows
3. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ความสัมพันธ์ของความเข้มแข็งอดทนกับความพึงพอใจในงาน และความสัมพันธ์ของความเข้มแข็งอดทนและความผูกพันต่อองค์กร ด้วยการหาสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product – Moment Correlation Coefficient: r_{xy}) โดยใช้โปรแกรม SPSS for Windows
4. วิเคราะห์และทดสอบความเป็นตัวแปรกำกับของความเข้มแข็งอดทน ด้วยการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงชั้น (Hierarchical Multiple Regression) โดยใช้โปรแกรม SPSS for Windows
5. วิเคราะห์และทดสอบการทำนายของความพึงพอใจในงานต่อความผูกพันต่อองค์กรด้วยการวิเคราะห์การถดถอย (Regression Analysis) โดยใช้โปรแกรม SPSS for Windows

ผลการวิจัย

1. ความพึงพอใจในงานสามารถทำนายความผูกพันต่อองค์การได้อย่างมีนัยสำคัญ
($\beta = .30, p < .01$)
2. ความเข้มแข็งอดทนมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์การอย่างมีนัยสำคัญ
($r = .26, p < .01$)
3. ความเข้มแข็งอดทนมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญ
($r = .72, p < .01$)
4. ความเข้มแข็งอดทนไม่ใช่ตัวแปรกำกับ ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์การ

ข้อเสนอแนะ

1. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งต่อไป ควรศึกษาเพิ่มเติมในเรื่องของช่วงวัยอายุ (generation) ที่น่าจะเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความสัมพันธ์ของความพึงพอใจ ความเข้มแข็งอดทน ความผูกพันต่อองค์การ ปัจจัยของช่วงวัยอายุ (generation) ที่ต่างกันน่าจะส่งผลให้ค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรนั้นต่างออกไป

2. ในการศึกษาในครั้งต่อไป ควรนำข้อมูลประชากรศาสตร์ด้านอายุงาน ประกอบการวิเคราะห์ เพื่อให้เห็นความต่างของความสัมพันธ์ที่ชัดเจนขึ้น และปัจจัยของของอายุงานของบุคคล น่าจะส่งอิทธิพล หรือมีผลต่อความสัมพันธ์

3. เนื่องจากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ เป็นการศึกษากลุ่มตัวอย่าง ในบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร บางบริษัทเท่านั้น ผลการวิจัยอาจจะใช้ได้เฉพาะกรณีนี้เท่านั้น ในการศึกษาครั้งต่อไป จึงควรศึกษากลุ่มตัวอย่างที่มีความหลากหลายมากขึ้น อาทิ พนักงานรัฐวิสาหกิจ ข้าราชการ หรือพนักงานบริษัทต่างจังหวัด เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยขององค์การ ลักษณะของงาน ลักษณะองค์การ ที่อาจจะมีอิทธิพลต่อความสัมพันธ์

4. ในการทดสอบความตรง (Validity) ของมาตรวัดความเข้มแข็งอดทน ควรใช้การวิเคราะห์แบบวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (confirmatory factor analysis หรือ CFA) โดยโปรแกรม LISREL ซึ่งนิสิตในระดับปริญญาบัณฑิตยังมิได้ศึกษา ฉะนั้นในการศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษาและนำวิธีดังกล่าวมาใช้

รายการอ้างอิง

ภาษาไทย

- จิราพร พงศ์ไพบุลย์เวชย์. (2551). *ความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนจากองค์การตามการรับรู้ของพนักงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยมีความผูกพันกับองค์การเป็นตัวแปรสื่อ* พหุ. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เจตสุภา ลลิตอนันต์พงศ์. (2551). *การพัฒนาโมเดลเชิงสาเหตุของความผูกพันต่อองค์การ*. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชวัลณัฐ เหล่าพูนพัฒนา. (2548). *ปัจจัยส่งผลต่อความผูกพันกับองค์การ โดยมีความพึงพอใจในงานเป็นตัวแปรสื่อ*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- โชติกา นำศรีสกุลรัตน์. (2546). *ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการนำแบบให้พลังและผลการปฏิบัติงาน โดยมีความรู้สึกรับพลังและแรงจูงใจภายในเป็นตัวแปรสื่อและมีความเชื่อในความสามารถของตนเป็นตัวแปรกำกับ*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ประพาฬศรี ลิมสุคนธ์. (2554). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรทางบัญชี: กรณีศึกษาบริษัทในเครือเจริญโภคภัณฑ์*. วิทยานิพนธ์บัญชีมหาบัณฑิต คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ปิยะวดี ตันติขำนาญกุล. (2550). *การเห็นคุณค่าในตนเองของพนักงานชายหญิงวัยผู้ใหญ่ตอนต้นที่มีความพึงพอใจในการทำงานต่างกัน*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาพัฒนาการ คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พัชฌดา ปราโมกษ์ชุติมา. (2553). *ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์การ กับพฤติกรรมเบี่ยงเบนในการทำงาน*. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ภณิดา ขนวิทยาสิทธิกุล. (2548). *ความเข้มแข็งอดทนและสภาวะทางจิตของเยาวชนผู้ปฏิบัติธรรม:*

กรณีศึกษากลุ่มยุวพุทธิกสมาคมแห่งประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาการปรึกษา คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ยงยุทธ พีรพงศ์พิพัฒน์. (2538). *ปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานในองค์การเอกชน*

แห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

รพีพรรณ นาคะประวิง. (2552). *ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงาน ความพึงพอใจในค่าตอบแทน กับ*

ความผูกพันต่อองค์การ. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยา อุตสาหกรรมและองค์การ คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ศิริวรรณ คงชำนานฤลิขิต. (2551). *ผลของความพึงพอใจในงานต่อความตั้งใจในการลาออกโดยมีการรับรู้*

การสนับสนุนจากองค์การเป็นตัวแปรสื่อ. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สิริกัญจน์ สง่า. (2551). *ผลของกลุ่มจิตวิทยาพัฒนาตนและการปรึกษาแนวพุทธต่อความเข้มแข็งอดทน*

ของนักศึกษามหาวิทยาลัย. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาการปรึกษา คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สุรพงษ์ มีทุน. (2551). *ความสัมพันธ์ระหว่างค่านิยมในการทำงานและความผูกพันกับองค์การ.*

วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ภาษาอังกฤษ

- Allen, N. J., Meyer, J. P. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resources Management Review*, 1, 61-89.
- Baron, R. A., & Greenberg, J. (2009). *Behavior in organizations* (9th ed.). Upper Saddle River, NJ: Pearson/Prentice Hall.
- Bartone, P. T., Ursano, R. J., Wright, K.M., & Ingraham, L.H. (1989). The impact of a military air disaster on the health of assistance workers: A prospective study. *Journal of Nervous and Mental Disease*, 177, 317-328.
- Brevik J. I., Eid J., & Hystad S. W. (2011). Effects of psychological hardiness, job demands, and job control on sickness absence: a prospective study. *Journal of Occupational Health Psychology*, 16(3), 265-278.
- Colquitt, J. A., Lepine J. A. & Wesson, M. J. (2009). *Organizational behavior: Improving performance and commitment in the workplace*. NY: McGraw-Hill.
- Crawford, J. & Lok, P. (1999). The relationship between commitment and organizational culture, subculture, leadership style and job satisfaction in organizational change and development. *Leadership & Organization Development Journal*, 20, 365-373.
- Dokanee, F., Hossenian, S. & Rasouli, A., (2012). Relationship between hardiness and job satisfaction & stress among staff and faculty members of Islamic Azad university of Mahabad. *Annals of Biological Research*, 7, 3455-3460.
- Dolbier, C. L., Gottlieb, N. H., & McCalister, K. T. & Steinhardt, M. A. (2003). The relationship between hardiness, supervisor support, group cohesion, and job stress as predictors of job satisfaction. *American Journal of Health Promotion*, 17, 382-389.
- Hannah, T. E., & Morrissey, C. (1987). Correlates of psychological hardiness in Canadian adolescents. *Journal of Social Psychology*, 127, 339-344.

- Harrison, M., Loiselle, C. G., Duquette, A., & Semenic, S. E. (2002). *Hardiness, work support and psychological distress among nursing assistants and registered nurses in Quebec. Journal of Advanced Nursing, 38*, 584-591.
- Hegge, M., Melcher, P. & William, S. (1999). Hardiness, help-seeking behavior, and social support of baccalaureate nursing students. *Journal of Nursing Education, 38*, 179-182.
- Hodson, R., Sullivan, T. A., (2011). *The social organization of work* (5th ed.). Belmont, CA: Wadsworth Cengage Learning.
- Kobasa, S. C. (1979). Stressful life events, personality, and health: An inquiry into hardiness. *Journal of Personality and Social Psychology, 37*, 1-11.
- Kobasa, S. C. (1982). Commitment and coping in stress resistance among lawyers. *Journal of Personality and Social Psychology, 42*, 707-717.
- Kobasa, S., Maddi, S. R. & Kahn, S. (1982). Hardiness and health: A prospective study. *Journal of Personality and Social Psychology, 42*, 168-177.
- LaMastro, V. (1999). Commitment and perceived organizational support. *National Forum Applied Educational Research Journal, 12*, 1-13.
- Lew, T. (2009). The relationship between perceived organizational support, felt obligation, affective organizational commitment and turnover intention of academics working with private higher educational institutions in Malaysia. *European Journal of Social Sciences, 9*, 72-87.
- Maddi, S. R. (2004). Hardiness: An operationalization of existential courage. *Journal of Humanistic Psychology, 44*, 279-298.

- McCalister, K. T., Dolbier, C. L., Webster, J. A., Mallon, M. W. & Steinhardt, M. A. (2006). Hardiness and support at work as predictors of work stress and job satisfaction. *The science of health promotion*, 20, 183-191.
- Mathieu, J. E., Zajac, D. M. (1990). A review and meta-analysis of the antecedents, correlates and consequences of organizational commitment. *Psychological Bulletin*, 108, 171-194.
- Manning, M. R., Williams, R. F. & Wolfe, D. M. (1998). Hardiness and the relationship between stressors and outcomes. *Work & Stress*, 2(3), 205-216.
- Morse, N. C. (1995). *Satisfaction in the White Collar Job: Michigan*. University of Michigan press.
- Maslow, A. H. (1987). *Motivation and personality* (3rd ed.). NY: Harper & Row.
- Robbins, S. P. (2003). *Organizational Behavior* (10th ed.). Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
- Saleem, S. (2011). The impact of financial incentives on employees commitment. *European journal of business and management*, 3, 258-266.
- Sezgin, F. (2009). Relationships between teacher organizational commitment, psychological hardiness and some demographic variables in Turkish primary schools, *Journal of Educational Administration*, 47, 630-651.
- Spector, P. E. (1996). *Job satisfaction: Application, assessment, cause, and consequences*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Venugopal, S. (2008). Organizational commitment: Revised. *Journal of the Indian Academy of Applied Psychology*, 34, 57-68.
- Yang, F. & Chang, C. (2007). Emotional labour, job satisfaction and organizational commitment amongst clinical nurses: A questionnaire survey. *International Journal of Nursing Studies*, 45, 879-887

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

ตัวอย่างแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความรู้สึกและความคิดเห็นของพนักงานบริษัท ในประเด็นต่างๆ โดยไม่มีคำตอบที่ถูกหรือผิด และจะไม่ส่งผลกระทบต่อท่านทั้งสิ้น ข้อมูลต่างๆจะเก็บไว้เป็นความลับ ไม่มีการนำเสนอเป็นรายบุคคล แต่จะนำเสนอโดยภาพรวมเพื่อใช้ประกอบการทำวิจัยเท่านั้น จึงขอความกรุณาท่านตอบคำถามต่อไปนี้ให้ตรงกับตัวท่านมากที่สุด

แบบสอบถามชุดนี้มีทั้งหมด 6 หน้า แบ่งเป็น 4 ตอน โปรดอ่านคำชี้แจง และขอความกรุณาตอบคำถามให้ครบถ้วนทุกตอนและทุกข้อ

ขอขอบคุณในความร่วมมือ

คณะผู้วิจัย

คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าข้อความที่ตรงกับตัวท่านและกรอกข้อความลงในช่องว่าง

1. เพศ หญิง ชาย
2. อายุปี
3. ตำแหน่งงาน ระดับปฏิบัติการ ระดับหัวหน้างาน ระดับบริหาร
 อื่นๆ(โปรดระบุ).....
4. ระดับการศึกษา ป.ตรี ป.โท ป.เอก
 อื่นๆ(โปรดระบุ).....
5. อายุงานปัจจุบัน.....ปี.....เดือน
6. สถานภาพ โสด สมรส หย่าร้าง
7. จำนวนบุตร ไม่มีบุตร มีบุตร โปรดระบุจำนวน คน

ตัวอย่างมาตรวัดความพึงพอใจในงาน

ข้อ	ข้อความ	ไม่ตรง อย่างยิ่ง (1)	ไม่ตรง (2)	ตรง/ไม่ ตรง พอๆกัน (3)	ตรง (4)	ตรงอย่าง ยิ่ง (5)
1	ข้าพเจ้าพึงพอใจในงานที่รับผิดชอบในปัจจุบัน	1	2	3	4	5
2	รายได้ที่ได้รับจากการทำงานนี้เพียงพอต่อการใช้จ่ายประจำวัน	1	2	3	4	5
3	ข้าพเจ้ามีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	1	2	3	4	5
4	ผู้บังคับบัญชาขอความคิดเห็นในการปฏิบัติงานจากข้าพเจ้า	1	2	3	4	5
5	เพื่อนร่วมงานมีส่วนช่วยให้ข้าพเจ้ามีกำลังใจในการปฏิบัติงาน	1	2	3	4	5

ตัวอย่างมาตรวัดความผูกพันต่อองค์กร

ข้อ	ข้อความ	ไม่ตรง อย่างยิ่ง (1)	ไม่ตรง (2)	ตรง/ไม่ ตรง พอๆกัน (3)	ตรง (4)	ตรงอย่าง ยิ่ง (5)
1	ฉันพอใจที่จะใช้ชีวิตการทำงานกับองค์กรนี้ตลอดไป	1	2	3	4	5
2	ฉันถูกสอนให้เชื่อในคุณค่าของความจงรักภักดีต่อองค์กรใดองค์กรหนึ่งเพียงแห่งเดียว	1	2	3	4	5
3	ฉันจะไม่ลาออก ถ้าต้องทำให้คนในองค์กรนี้เดือดร้อน แม้ว่าการลาออกจะเป็นประโยชน์ต่อตัวฉันก็ตาม	1	2	3	4	5
4	ฉันรู้สึกว่าเป็นเจ้าขององค์กรที่ฉันทำงานอยู่ในปัจจุบันนี้	1	2	3	4	5
5	สิ่งสำคัญอย่างหนึ่งที่จะเกิดขึ้นหากฉันลาออกจากองค์กรนี้ คืองานใหม่ที่หายาก	1	2	3	4	5

ตัวอย่างมาตรวัดความเข้มแข็งของตน

ข้อ	ข้อความ	ไม่ตรง อย่างยิ่ง (1)	ไม่ตรง (2)	ตรง/ไม่ ตรง พอๆกัน (3)	ตรง (4)	ตรงอย่าง ยิ่ง (5)
1	ฉันใช้เวลาทำสิ่งต่างๆในชีวิตอย่างคุ้มค่า	1	2	3	4	5
2	หากฉันวางแผนเรื่องใดแล้วฉันจะสามารถทำงานสำเร็จตามแผนนั้นได้	1	2	3	4	5
3	ฉันบรรลุเป้าหมายได้ด้วยความขยันขันแข็ง	1	2	3	4	5
4	ความผิดพลาดที่ฉันสร้างขึ้นเป็นเรื่องยากที่จะแก้ไข	1	2	3	4	5
5	ชีวิตฉันมีเรื่องน่าสนใจแทบทุกวัน	1	2	3	4	5

ภาคผนวก ข

ตาราง ข

ผลการวิเคราะห์รายข้อของมาตรวัดความผูกพันต่อองค์กรทั้ง 3 ด้าน โดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อคำถามแต่ละข้อกับข้อคำถามอื่นๆทั้งหมดในแต่ละด้าน (Corrected Item-Total Correlation-CITC) และค่าสัมประสิทธิ์ความคงที่ภายในแบบแอลฟา (Cronbach's Coefficient of Internal Consistency) ของแบบสอบถามในการสร้างมาตรกรวัด โดยมี $N=150$

ข้อ	ข้อความ	ค่าที (t)	CITC ครั้งที่ 1 (N=150)	CITC ครั้งที่ 2 (N=150)
ความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึก				
1	Aff1	11.31***	.64	.65
2	Aff5	10.50***	.61	.61
3	Aff7	4.37***	.20	.21
4	Aff10	4.53***	.35	.39
5	Aff12	2.71**	.04	-
6	Aff16	7.13***	.50	.48
7	Aff18	10.07***	.70	.69
α				.75
ความผูกพันต่อองค์กรด้านความต่อเนื่อง				
8	Con6	4.05***	.23	.24
9	Con11	3.59***	.23	.21
10	Con13	-.84	-	-
11	Con14	4.06***	.16	.16
α				.56
ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานทางสังคม				
12	Norm2	.93***	-	-
13	Norm3	5.87***	.36	.36
14	Norm4	8.09***	.46	.47
15	Norm8	7.79***	.59	.60

ข้อ	ข้อความ	ค่าที (t)	CITC ครั้งที่ 1 (N=150)	CITC ครั้งที่ 2 (N=150)
16	Norm9	4.99***	.32	.35
17	Norm15	6.16***	.53	.55
18	Norm 17	5.56***	.51	.50
		α		.73
		มาตรวัดความผูกพันต่อองค์การทั้งฉบับ มีค่า α		.81

หมายเหตุ ค่า t ที่ขีดเส้นใต้เป็นการวิเคราะห์โดยแยกความแปรปรวน; ค่า r วิฤต(150, .05, หนึ่งทาง) \approx .141;

CITC คือค่าสหสัมพันธ์ของข้อกระทงนั้นๆ กับข้อกระทงที่เหลือทั้งหมด เมื่อวิเคราะห์ 18 ข้อกระทง

** $p < .01$, หางเดียว. *** $p < .001$, หางเดียว.

ภาคผนวก ค

ตาราง ค

ผลการวิเคราะห์รายข้อของมาตรวัดความเข้มแข็งอดทนทั้ง 3 ด้าน โดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อคำถามแต่ละข้อกับข้อคำถามอื่นๆทั้งหมดในแต่ละด้าน (Corrected Item-Total Correlation-CITC) และค่าสัมประสิทธิ์ความคงที่ภายในแบบแอลฟา (Cronbach's Coefficient of Internal Consistency) ของแบบสอบถามในการสร้างมาตรกรวัด โดยมี $N=150$

ข้อ	ข้อความ	ค่าที (t)	CITC ครั้งที่ 1 (N=150)	CITC ครั้งที่ 2 (N=150)	ข้อ กระทงที่ ผ่านการ วิเคราะห์
ด้านการผูกมัดตนเอง					
1	CM1	5.64***	.52	.53	✓
2	CM4	5.50***	.39	.37	✓
3	CM7	4.84***	.37	.37	✓
4	CM10	4.35***	.33	.33	✓
5	CM15	8.05***	.50	.50	✓
6	CM17	4.25***	.28	.31	✓
7	CM19	5.26***	.37	.39	✓
8	CM21	1.61*	-	-	-
9	CM25	2.16*	.20	.24	✓
10	CM29	0.09	-	-	-
		α		.66	
ด้านการควบคุมสถานการณ์					
11	CL2	6.26***	.48	.51	✓
12	CL5	2.23*	.18	.24	✓
13	CL9	4.76***	.31	.33	✓
14	C13	7.04***	.38	.40	✓
15	CT14	10.21***	.58	.64	✓

ข้อ	ข้อความ	ค่าที (<i>t</i>)	CITC ครั้งที่ 1 (<i>N</i> =150)	CITC ครั้งที่ 2 (<i>N</i> =150)	ข้อ กระทำที่ ผ่านการ วิเคราะห์
16	CT20	3.80***	.33	.36	✓
17	CT24	1.11	-	-	-
18	CT26	3.91***	.30	.31	✓
19	CT27	6.57***	.44	.42	✓
20	CT30	5.01***	.25	.24	✓
<i>α</i>				.67	
ด้านความท้าทาย					
21	CH3	0.18	.37	-	-
22	CH6	6.24***	.37	.40	✓
23	CH8	5.56*	.33	.32	✓
24	CH11	2.13*	.08	-	-
25	CH12	4.52***	.28	.31	✓
26	CH16	6.30***	.40	.43	✓
27	CH18	0.92***	-	-	-
28	CH22	6.33***	.37	.38	✓
29	CH23	7.87***	.43	.42	✓
30	CH28	-3.40***	-.38	-	-
<i>α</i>				.63	
มาตรวัดความเข้มแข็งอดทนทั้งฉบับมีค่า <i>α</i>				.82	

หมายเหตุ ค่า *t* ที่ขีดเส้นใต้เป็นการวิเคราะห์โดยแยกความแปรปรวน; ค่า *r* วิถิต(150, .05, หนึ่งทาง) ≈ .141;

CITC คือค่าสหสัมพันธ์ของข้อกระทำนั้นๆ กับข้อกระทำที่เหลือทั้งหมด เมื่อวิเคราะห์ 23 ข้อกระทำ

p* < .05, หนึ่งทางเดียว. **p* < .001, หนึ่งทางเดียว.