

อิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรที่มีต่อการปฏิบัติงานตามวัฒนธรรมองค์การของ
พนักงานที่ปฏิบัติงานธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ โดยมีความไว้วางใจต่อองค์กร และความผูกพันต่อ
องค์กรเป็นตัวแปรส่งผ่าน และทุนทางจิตวิทยาเป็นตัวแปรกำกับ



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาประยุกต์
กรกฎาคม 2560

อิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรที่มีต่อการปฏิบัติงานตามวัฒนธรรมองค์การของ
พนักงานที่ปฏิบัติงานธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ โดยมีความไว้วางใจต่อองค์กร และความผูกพันต่อ
องค์กรเป็นตัวแปรส่งผ่าน และทุนทางจิตวิทยาเป็นตัวแปรกำกับ



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาประยุกต์

กรกฎาคม 2560

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

อิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรที่มีต่อการปฏิบัติงานตามวัฒนธรรมองค์การของ
พนักงานที่ปฏิบัติงานธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ โดยมีความไว้วางใจต่อองค์กร และความผูกพันต่อ
องค์กรเป็นตัวแปรส่งผ่าน และทุนทางจิตวิทยาเป็นตัวแปรกำกับ



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาประยุกต์
กรกฎาคม 2560

ศุภวัฒน์ คุณนพวงศ์ (2560). อิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรที่มีต่อการปฏิบัติงานตามวัฒนธรรมองค์การของพนักงานที่ปฏิบัติงานธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ โดยมีความไว้วางใจต่อองค์กร และความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวแปรส่งผ่าน และทุนทางจิตวิทยาเป็นตัวแปรกำกับ, ปริญญาโท ศศ.ม. (จิตวิทยาประยุกต์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาปริญญาโท: ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สิทธิพงศ์ วัฒนานนท์สกุล, ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิญญา วัฒนโธ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อตรวจสอบความตรงของโมเดลเชิงสาเหตุของการปฏิบัติงานตามวัฒนธรรมองค์การในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ โดยมีทุนทางจิตวิทยาเป็นตัวแปรกำกับ ตามแนวคิดทฤษฎีพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานของ Albanese (1981) และ แนวคิดทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคมของ Blau (1964) ทดสอบกับกลุ่มพนักงานบริษัทอสังหาริมทรัพย์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน

ผลการตรวจสอบพบว่า โมเดลการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร มีอิทธิพลทางอ้อมกับการปฏิบัติงานตามวัฒนธรรมองค์การ เมื่อส่งผ่านความไว้วางใจต่อองค์กร และความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งโมเดลที่พัฒนาขึ้นมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ($\chi^2 = 10.10$, $df=1$, $p=.927$; AGFI = .98; RMSEA = .010 ; SRMR = .00095; $R^2 = .23$)

ผลการวิเคราะห์ความเป็นตัวแปรกำกับของทุนทางจิตวิทยา โดยใช้วิธีการเปรียบเทียบค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย z-test พบว่าค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของการรับรู้การสนับสนุนกับความไว้วางใจต่อองค์กรในกลุ่มตัวอย่างที่มีทุนทางจิตวิทยาระดับต่ำและระดับสูงไม่แตกต่างกันในทางสถิติ เช่นเดียวกับค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของการรับรู้การสนับสนุนกับความผูกพันต่อองค์กรในกลุ่มตัวอย่างที่มีทุนทางจิตวิทยาระดับต่ำและระดับสูงไม่แตกต่างกันในทางสถิติ

โดยพบว่าการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรส่งอิทธิพลผ่านความไว้วางใจต่อองค์กรและความผูกพันต่อองค์กรไปยังการปฏิบัติงานตามวัฒนธรรมองค์การ นั่นคือ เมื่อระดับของการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรเพิ่มขึ้น จะส่งผลต่อความไว้วางใจต่อองค์กร ความผูกพันต่อองค์กร และการปฏิบัติงานตามวัฒนธรรมองค์การในกลุ่มตัวอย่างพนักงานธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ในกรุงเทพมหานครเพิ่มขึ้นด้วย ผลการวิจัยข้างต้นสามารถนำไปใช้เป็นสารสนเทศในการพัฒนาและเพิ่มระดับการปฏิบัติงานตามวัฒนธรรมองค์การกับพนักงานธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ในกรุงเทพมหานคร

EFFECT OF PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT ON ORGANIZATIONAL
CULTURE PERFORMANCE OF REAL ESTATE EMPLOYEE: THE MEDIATION ROLE OF
ORGANIZATIONAL TRUST, ORGANIZATIONAL COMMITMENT AND THE MODERATING
ROLE OF PSYCHOLOGICAL CAPITAL



AN ABSTRACT
BY
SUPPAWAT KHUTHANAPONG

Presented in Partial Fulfillment of the Requirements for the
Master of Arts in Applied Psychology
at Srinakharinwirot University
July 2017

Suppawat Khuthanapong (2017). *Effects of Perceived Organizational Support on Organizational Culture Performance of Real Estate Business Employees: the Mediating Role of Organizational Trust, Organizational Commitment and the Moderating Role of Psychological Capital*, Master of Arts (Applied Psychology). Bangkok: Graduate School, Srinakharinwirit University. Advisor Committee: Asst. Prof. Dr. Sittipong Wattananonsakul, Asst. Prof. Dr. Vitanya Vanno.

This subject of psychological capital has been widely acknowledged as moderating variable. The purpose of this study was to validate the causal relationship model of organizational culture performance: the moderating role of psychological capital based on job performance behavior by Albanese (1981) and social exchange theory by Blau (1964). This study used a field-based questionnaire survey (N = 400) of real estate business employees in Bangkok. The data were analyzed by using Structure Equation Model (SEM)

The results indicated that perceived organizational support (POS) had an indirect effect on organizational culture performance (OCP) through organizational trust (OT) and organizational commitment (OC), but POS had no direct effect on OCP. The overall goodness of fit of the statistical analysis indicated that the causal relationship model of organizational culture performance was a good fit with the empirical data. (Chi-square = .010, $df=1$, $p=.927$; AGFI = .98; RMSEA =.010 ; SRMR =.00095; $R^2 = .23$)

The result of the moderating test revealed that psychological capital did not moderate the direct effect of POS on OT, and also POS on OC.

Therefore, increasing POS would influence to both OT and OC. Then OT and OC may also increase continuously to OCP. This study indicated that these variables should be utilized in further discussion in the human resources department and Real estate business.

ปริญญานิพนธ์

เรื่อง

อิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรที่มีต่อการปฏิบัติงานตามวัฒนธรรมองค์การของ
พนักงานที่ปฏิบัติงานธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ โดยมีความไว้วางใจต่อองค์กร และความผูกพันต่อ
องค์กรเป็นตัวแปรส่งผ่าน และทุนทางจิตวิทยาเป็นตัวแปรกำกับ

ของ

ศุภวัฒน์ คุณนพวงศ์

ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาประยุกต์
ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

.....คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ นายแพทย์ฉัตรชัย เอกปัญญาสกุล)
วันที่.....เดือน.....พ.ศ 2560

อาจารย์ที่ปรึกษาปริญญานิพนธ์

คณะกรรมการสอบปากเปล่า

.....ที่ปรึกษาหลัก

.....ประธาน

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สิทธิพงศ์ วัฒนานนท์สกุล)

(รองศาสตราจารย์ ดร.อุสา สุทธิสาคร)

.....ที่ปรึกษาร่วม

.....กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิญญา วัฒนโณ)

(อาจารย์ ดร.อัศรา ประเสริฐสิน)

.....กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สิทธิพงศ์ วัฒนานนท์สกุล)

.....กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิญญา วัฒนโณ)

งานวิจัยครั้งนี้ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัย
จาก
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ประกาศคุณูปการ

ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดีตามระยะเวลาการศึกษาของหลักสูตร เนื่องจากได้รับความอนุเคราะห์เป็นอย่างดีจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สิทธิพงศ์ วัฒนานนท์สกุล ผู้วิจัยชาวซึ่ง และขอขอบพระคุณในความเมตตา ความอดทนของอาจารย์ที่ช่วยตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ในงานวิจัยโดยละเอียด พร้อมให้ความรู้ คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อตัวผู้วิจัยในการทำวิจัย และก่อให้เกิดการแสวงหาความรู้เพิ่มเติมอยู่เสมอตลอดการทำวิจัยครั้งนี้

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิญญา วัฒนโณ ผู้เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ที่ให้การช่วยเหลือและคำแนะนำอันเป็นประโยชน์ ร่วมเติมเต็มงานวิจัยนี้ครั้ง จนทำให้ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์

ขอขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ ดร.อังคินันท์ อินทรกำแหง และอาจารย์ ดร.อัจศรา ประเสริฐสิน ที่เมตตาและสละเวลาในการให้คำแนะนำ และให้แนวทางในการทำวิจัยฉบับนี้จนสำเร็จลุล่วง

ขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.อุสา สุทธิสาคร และคณะกรรมการสอบปริญญานิพนธ์ทุกท่าน สำหรับคำแนะนำในการปรับปรุงปริญญานิพนธ์ เพื่อให้ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น รวมถึง อาจารย์ ดร.อมราพร สุรการ อาจารย์ ดร.สุตารัตน์ ตันติวิวัฒน์ และ อาจารย์ ชาญรัตน์พิสิฐ ที่สละเวลาเพื่อเป็นผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจแบบสอบถามสำหรับปริญญานิพนธ์ฉบับนี้

ขอขอบพระคุณ คณาจารย์ประจำหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาประยุกต์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒทุกท่านที่ได้อบรมสั่งสอนและประสิทธิ์ประสาทวิชาแก่ผู้วิจัย อีกทั้งให้คำปรึกษาด้วยความเมตตากรุณา

ขอขอบคุณ บริษัทอสังหาริมทรัพย์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ที่ให้การสนับสนุนในการเก็บข้อมูล รวมถึงให้คำแนะนำเกี่ยวกับแบบสอบถาม และเล็งเห็นประโยชน์จากงานวิจัยฉบับนี้เพื่อนำไปเป็นสารสนเทศในฝ่ายทรัพยากรบุคคลต่อไป

ขอขอบคุณ บัณฑิตวิทยาลัยสำหรับการสนับสนุนทุนเพื่อนำเสนอผลงานวิจัย ณ ประเทศญี่ปุ่น รวมทั้งเจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัยทุกท่าน ที่อำนวยความสะดวกในการดำเนินเอกสาร การจัดเตรียมสื่อการเรียนการสอน และประสานงานทุกส่วนที่เกี่ยวข้อง

ขอขอบคุณ คุณพิมพ์นภัสสร หงษ์จ้อย คุณณณิธร ล้อคำ คุณชาลิน สุวรรณวงศ์ คุณวราภรณ์ ทองดี คุณหทัย ใจทา และเพื่อนนิสิตปริญญาโทจิตวิทยาประยุกต์รุ่น 2 ทุกท่าน ที่สละเวลาให้ความช่วยเหลือ คำแนะนำ กำลังใจ มิตรภาพที่ดี ตลอดการทำวิจัยฉบับนี้จนกระทั่งสำเร็จลุล่วง

คุณค่าของปริญญานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอระลึกถึงพระคุณบิดาและมารดาด้วยความกตัญญูที่ได้มอบทุนสนับสนุนเพื่อโอกาสทางการศึกษา มอบความรัก ความห่วงใย กำลังใจ แก่ผู้วิจัยตลอดหลักสูตร และช่วงการทำปริญญานิพนธ์ฉบับนี้จนสำเร็จลุล่วงด้วยดี

ศุภวัฒน์ คุณนพงศ์

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย	6
ความสำคัญของการวิจัย	6
ขอบเขตของการวิจัย	7
ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา	7
นิยามปฏิบัติการ	8
นิยามศัพท์เฉพาะ	9
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	10
แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงาน	11
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร	12
แนวคิดเกี่ยวกับทุนทางจิตวิทยา	22
แนวคิดเกี่ยวกับความไว้วางใจต่อองค์กร	28
แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร	35
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามวัฒนธรรมองค์กร	41
วิธีการวิจัย	52
สมมติฐานในการวิจัย	56
กรอบแนวคิดการวิจัย	56
3 วิธีการดำเนินการวิจัย	58
การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	58
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	60
ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล	82
สิทธิของผู้เข้าร่วมวิจัย	82
การจัดทำและวิเคราะห์ข้อมูล	83

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	86
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง	88
ผลการวิเคราะห์สถิติพื้นฐานของตัวแปร	89
ผลการวิเคราะห์เมทริกซ์สหสัมพันธ์ของตัวแปร	91
ผลการตรวจสอบความตรงของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ	93
ผลการวิเคราะห์อิทธิพลกำกับของทุนทางจิตวิทยา	97
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	102
สรุปผลการวิจัย	102
อภิปรายผลการวิจัย	105
ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป	111
ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย	113
บรรณานุกรม	114
ภาคผนวก	125
ภาคผนวก ก ใบอนุญาตจริยธรรม	126
ภาคผนวก ข ผลการวิเคราะห์ที่สำคัญจากโปรแกรม LISREL 9.2 Student edition	129
ภาคผนวก ค รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ	153
ภาคผนวก ง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	155
ประวัติย่อผู้วิจัย	160

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 ตารางเปรียบเทียบลักษณะของการวิเคราะห์สาเหตุแบบเดิมกับโมเดลลิสเรล....	53
2 ตารางแสดงกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามหน่วยงานภายในสังกัด.....	59
3 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อวัดกับคะแนนรวม (Corrected Item- Total Correlation) ของมาตรวัดการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร.....	63
4 ค่าน้ำหนักองค์ประกอบของมาตรวัดการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร (factor loading) เมื่อหมุนแกนองค์ประกอบมุมฉากด้วยวิธี VARIMAX.....	64
5 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อวัดกับคะแนนรวม (Corrected Item-Total Correlation) ของมาตรวัดทุนทางจิตวิทยา.....	66
6 ค่าน้ำหนักองค์ประกอบของมาตรวัดทุนทางจิตวิทยา (factor loading) เมื่อหมุนแกนองค์ประกอบมุมฉากด้วยวิธี VARIMAX.....	68
7 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อวัดกับคะแนนรวม (Corrected Item-Total Correlation) ของมาตรวัดความไว้วางใจต่อองค์กร..	70
8 ค่าน้ำหนักองค์ประกอบของมาตรวัดความไว้วางใจต่อองค์กร (factor loading) เมื่อหมุนแกนองค์ประกอบมุมฉากด้วยวิธี VARIMAX.....	71
9 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อวัดกับคะแนนรวม (Corrected Item-Total Correlation) ของมาตรวัดความผูกพันต่อองค์กร.....	74
10 ค่าน้ำหนักองค์ประกอบของมาตรวัดความผูกพันต่อองค์กร (factor loading) เมื่อหมุนแกนองค์ประกอบมุมฉากด้วยวิธี VARIMAX.....	76
11 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อวัดกับคะแนนรวม (Corrected Item- Total Correlation) ของมาตรวัดการปฏิบัติงานตามวัฒนธรรมองค์กร.....	79
12 ค่าน้ำหนักองค์ประกอบของมาตรวัดการปฏิบัติงานตามวัฒนธรรมองค์กร (factor loading) เมื่อหมุนแกนองค์ประกอบมุมฉากด้วยวิธี VARIMAX.....	81
13 ค่าสถิติและเกณฑ์วัดระดับความกลมกลืนของเมทริกซ์ความแปรปรวน- ความแปรปรวนร่วมของโมเดล และเมทริกซ์ความแปรปรวน-ความแปรปรวน ร่วมของข้อมูลเชิงประจักษ์.....	85
14 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามโดยการแจกแจงจำนวนและ ร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง.....	89

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
15 ค่าสุดขีดพื้นฐานของตัวแปรในโมเดลที่ใช้ในงานวิจัย	91
16 เมทริกซ์สหสัมพันธ์ตัวแปรในโมเดลเชิงสาเหตุของการปฏิบัติงานตามวัฒนธรรม องค์กรในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์: การศึกษาอิทธิพลกำกับของทุนทางจิตวิทยา	93
17 ผลการวิเคราะห์อิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม อิทธิพลรวมและผลการ วิเคราะห์ความตรงของโมเดล	95
18 ผลการวิเคราะห์ถดถอย (Regression Analysis) โดยการรับรู้การสนับสนุนของ องค์กรเป็นตัวแปรทำนาย โดยมีความไว้วางใจต่อองค์กร และความผูกพัน ต่อองค์กรเป็นตัวแปรตามในกลุ่มตัวอย่างทุนทางจิตวิทยาระดับต่ำ	98
19 ผลการวิเคราะห์ถดถอย (Regression Analysis) โดยการรับรู้การสนับสนุนของ องค์กรเป็นตัวแปรทำนาย โดยมีความไว้วางใจต่อองค์กร และความผูกพัน ต่อองค์กรเป็นตัวแปรตามในกลุ่มตัวอย่างทุนทางจิตวิทยาระดับสูง	99
20 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยระหว่างตัวแปรต้น และตัวแปรตามระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่มีทุนทางจิตวิทยาในระดับต่ำ และกลุ่มตัวอย่างที่มีทุนทางจิตวิทยาในระดับสูง ด้วยการทดสอบ Z-test	100

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย ดัดแปลงมาจาก Shukla และ Rai (2015).....	26
2 ตัวแบบตัวแปรส่งผ่าน.....	54
3 ตัวแบบการกำกับวิเคราะห์ด้วย SEM/MRA.....	55
4 First stage moderation model.....	55
5 Direct effect and first stage moderation model.....	55
6 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	57
7 โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร ความไว้วางใจต่อองค์กร ความผูกพันต่อองค์กร และการปฏิบัติงานตาม วัฒนธรรมองค์กร.....	96
8 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยระหว่างการรับรู้การสนับสนุน ขององค์กรและความไว้วางใจต่อองค์กรระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่มีทุนทาง จิตวิทยาในระดับต่ำ และกลุ่มตัวอย่างที่มีทุนทางจิตวิทยาในระดับสูง.....	100
9 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยระหว่างการรับรู้การสนับสนุน ขององค์กรและความผูกพันต่อองค์กรระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่มีทุนทางจิตวิทยา ในระดับต่ำ และกลุ่มตัวอย่างที่มีทุนทางจิตวิทยาในระดับสูง.....	101

บทที่ 1

บทนำ

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

เศรษฐกิจของประเทศไทยในช่วง 10 ปี ที่ผ่านมาพบว่า เศรษฐกิจประเทศมีการชะลอตัวลง และมีข้อจำกัดด้านการขยายตัวทางเศรษฐกิจ ทำให้เศรษฐกิจไทยมีความเสี่ยงต่อการขาดดุลของประเทศ โดยเฉพาะการลดลงของกำลังแรงงาน การขาดการลงทุนที่เพียงพอ ข้อจำกัดด้านการพัฒนาทางเทคโนโลยีและโครงสร้างการผลิต รวมถึงแนวโน้มที่ลดลงของปริมาณการส่งออกสินค้าไปต่างประเทศและธุรกิจบริการของไทย (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2554) สอดคล้องกับข้อมูลด้านผลิตภัณฑ์มวลรวมของประเทศ (gross domestic product) ข้อมูลอัตราการขยายตัวเศรษฐกิจกับประเทศคู่ค้า และอัตราการส่งออกนำเข้าสินค้าและบริการ พบว่ามีความผันผวน มีแนวโน้มลดลงอย่างต่อเนื่อง (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2558) หลักฐานเหล่านี้ล้วนสะท้อนให้เห็นถึงภาวะเศรษฐกิจของประเทศไทยที่มีการขยายตัวอย่างล่าช้า และไม่เป็นไปตามประเมินการแนวโน้มเศรษฐกิจ และนโยบายทางการเงินเมื่อปี 2557 ทำให้ภาครัฐต้องออกมาตรการผลักดัน สนับสนุนอย่างต่อเนื่อง ได้แก่ การช่วยเหลือการเกษตร มาตรการกระตุ้นอสังหาริมทรัพย์ และส่งเสริมให้เกิดการใช้จ่ายภาครัฐเร็วขึ้นให้สูงขึ้น เพื่อกระตุ้นเศรษฐกิจภาพรวมของประเทศให้ดีขึ้น (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2559) เช่นเดียวกับ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (2554) ได้จัดทำแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 ปี 2555-2559 เพื่อต้องการส่งเสริมบทบาทของภาคธุรกิจเอกชนในการเสริมสร้างความมั่นคงทางเศรษฐกิจและสังคมแก่คนไทย และผลักดันให้ผู้ประกอบการเข้มแข็ง มีบทบาทในการพัฒนาเศรษฐกิจภายในประเทศให้สามารถแข่งขันได้

ด้วยสภาพปัญหาเศรษฐกิจ และสังคม รวมถึงมาตรการภาครัฐ ส่งผลให้ภาคธุรกิจ ทั้งภาครัฐและเอกชน ต่างแข่งขันมุ่งผลสัมฤทธิ์โดยเพิ่มขีดความสามารถขององค์กร ดึงดูดการลงทุนจากต่างประเทศ และพัฒนาความพร้อมขององค์กร (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2559) จากการแข่งขันของภาคธุรกิจดังกล่าวจำเป็นต้องมีการปรับตัว โดยบุคลากรเป็นกลไกสำคัญที่ทำให้องค์กรพัฒนาไปสู่องค์กรที่มีประสิทธิภาพในการแข่งขัน (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2554) บุคลากรที่มีคุณสมบัติและคุณลักษณะที่สนับสนุนให้องค์กรมีประสิทธิภาพในการแข่งขัน คุณลักษณะของบุคลากรดังกล่าวต้องสามารถปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่วางไว้ขององค์กรได้ สอดคล้องกับทิศทางขององค์กร และเข้าใจวัฒนธรรมขององค์กร (สมจินตนา คุ่มภัย, 2553) การที่จะทำให้บุคลากรมีคุณลักษณะข้างต้น โดยเฉพาะการเข้าใจและปฏิบัติตามวัฒนธรรมองค์กร องค์กรต้องมีการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ต่างๆ ในการดำเนินงาน เช่น การทบทวนวิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์บริหาร

ตลอดจน แผนปฏิบัติการประจำปี ที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์และพันธกิจ โดยนำเรื่องวัฒนธรรมขององค์กรมาปรับในการพัฒนาแผนปฏิบัติการประจำปี จะเห็นได้จากการศึกษาวิจัยประเด็นวัฒนธรรมองค์กรที่ปัจจุบันมีผู้ศึกษาอยู่อย่างแพร่หลายทั้งในและต่างประเทศ (Denison, 1990; Kotter & Heskett, 1992) วัฒนธรรมองค์กรจึงเป็นเครื่องมือในการกำหนดทิศทางขององค์กร ที่สะท้อนค่านิยม ความเชื่อและแบบแผนพฤติกรรมการทำงานของสมาชิกในองค์กร ซึ่งหากผู้นำและพนักงานในองค์กรมีการรับรู้และเข้าใจต่อวัฒนธรรมองค์กรอย่างลึกซึ้งและปฏิบัติตาม จะก่อให้เกิดการทำงานแบบร่วมมือกัน อันส่งผลต่อความก้าวหน้าในระดับบุคคล กลุ่ม และองค์กร (ณัฐริดา ชูเจริญพิพัฒน์, 2555) ผลที่ดีที่สุดที่เกิดกับองค์กร อันเกิดจากวัฒนธรรมองค์กร ได้แก่ การวางแผนเป้าหมายร่วมกันระหว่างพนักงานและองค์กรที่ชัดเจน การบรรลุผลตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ การปฏิบัติงานที่สอดคล้องกันทั้งองค์กร ทำให้ไม่เกิดความขัดแย้งภายใน และคำชมจากลูกค้าถึงการดำเนินงานที่ตรงกับภาพลักษณ์ที่สะท้อนสู่สังคม (สมจินตนา คุ่มภัย, 2553) ทั้งนี้หากองค์กรใดขาดการรับรู้และเข้าใจต่อวัฒนธรรมที่เป็นตัวกำหนดแบบแผนพฤติกรรมการทำงาน ย่อมจะก่อให้เกิดความเสียหายต่อการปฏิบัติงานของบุคคล โดยนักวิชาการต่างประเทศ เสนอว่า องค์กรใดที่ไม่ได้ให้ความสำคัญกับวัฒนธรรมองค์กร อาจทำให้การทำงานของพนักงานไม่ตรงตามเป้าหมายขององค์กร ความขัดแย้งภายในองค์กร และเกิดข้อเรียกร้องของลูกค้าย ส่งผลให้ผลสัมฤทธิ์ขององค์กร ความมั่นคง รวมถึงความน่าเชื่อถือขององค์กรที่สะท้อนสู่ภายนอกลดลง (Kotter & Heskett, 1992; Kim, Lee & Yu, 2004) การศึกษาของ Denison (1990) ยังเสนอว่า องค์กรที่ประสบความสำเร็จ พนักงานต้องมีพฤติกรรม ความเชื่อและค่านิยมที่สอดคล้องกับนโยบายและวัฒนธรรมองค์กร พฤติกรรม ความเชื่อ และค่านิยมดังกล่าวทำให้พนักงานมีแนวทางการปฏิบัติงานที่ชัดเจนตามวิถีที่ดั่งใจขององค์กร นอกจากนี้งานวิจัยของ Kotter และ Heskett (1992) พบเช่นกันว่า องค์กรที่ให้ความสำคัญกับวัฒนธรรมองค์กรส่งผลต่อผลการดำเนินงานทางการเงิน โดยองค์กรมีรายได้เพิ่มสูงขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ Kim, Lee และ Yu (2004 อ้างถึงใน สมจินตนา คุ่มภัย, 2553) ที่พบว่า วัฒนธรรมองค์กรในธุรกิจประกันภัยที่ให้ความสำคัญต่อนวัตกรรมส่งผลให้ยอดเงินประกันและอัตราผู้ทำประกันเติบโตสูงขึ้นตามลำดับ

จากการทบทวนวรรณกรรมข้างต้นพอที่ทำให้ทราบว่าวัฒนธรรมองค์กรมีอิทธิพลต่อความสำเร็จขององค์กรในหลายมิติ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการผสมผสานวัฒนธรรมองค์กรกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร ทั้งนี้นักวิชาการต่างประเทศได้ให้นิยามวัฒนธรรมในเชิงการปฏิบัติงานไว้หลายความหมาย โดย Denison (1990) อธิบายวัฒนธรรมองค์กรไว้ว่าหมายถึง ค่านิยม ความเชื่อ รากฐานของระบบการจัดการและพฤติกรรมขององค์กรที่มีผลกระทบต่อสมาชิกขององค์กร สอดคล้องกับ Daft (2001) ได้นำเสนอว่า วัฒนธรรมองค์กร หมายถึง สิ่งที่สมาชิกขององค์กรร่วมกันสร้างและยึดถือปฏิบัติต่อกันจนกระทั่งเป็นค่านิยม และถ่ายทอดแก่สมาชิกใหม่ขององค์กร ขณะที่นิยามการปฏิบัติงานนักวิชาการต่างประเทศ โดย Campbell (1990) ได้อธิบายผลการปฏิบัติงาน ว่าหมายถึง พฤติกรรมหรือการกระทำที่สัมพันธ์กับเป้าหมายในการทำงานขององค์กร สอดคล้องกับ Honiball (2009) ที่นำเสนอนิยามผลการปฏิบัติงานว่าหมายถึง กิจกรรม

ต่าง ๆ อันมุ่งสู่เป้าหมายและความสำเร็จขององค์การ เมื่อพิจารณาความหมายทั้งสองส่วนอธิบายได้ว่าการปฏิบัติงานตามวัฒนธรรมองค์การ เป็นพฤติกรรมหรือการกระทำที่สะท้อนค่านิยม ความเชื่อขององค์การอันนำไปสู่เป้าหมายในการทำงาน (Denison, 1990; Campbell, 1990) หรือกิจกรรมของสมาชิกในองค์การที่ร่วมการสร้างเป็นแบบแผนและยึดปฏิบัติต่อกันจนกระทั่งเป็นค่านิยมถ่ายทอดแก่สมาชิกใหม่ (Daft, 2001; Honiball, 2009) สอดคล้องกับงานวิจัยก่อนหน้านี้ที่มุ่งศึกษาพฤติกรรมการทำงานของพนักงานภายในองค์การที่มุ่งผลสัมฤทธิ์และตอบสนองต่อวัฒนธรรมองค์การ (Beilock & Decaro, 2007; Dobre, 2013 & O'Neill et al., 2011) ซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกับงานวิจัยของ Dobre (2013) ที่ศึกษาเรื่องผลสัมฤทธิ์ขององค์การกับการปฏิบัติงาน พบว่าผลการปฏิบัติงานเป็นส่วนหนึ่งในการจัดการทรัพยากรบุคคล มีอิทธิพลในการเพิ่มประสิทธิภาพขององค์การได้ เมื่อพนักงานได้รับการพัฒนาทักษะ สร้างแรงจูงใจ จะเสริมแรงกระตุ้นให้มีผลการปฏิบัติงานเพิ่มสูงขึ้น ส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์ขององค์การสูงขึ้นตามไปด้วย สอดคล้องกับงานวิจัยของ Schuler (1992) ศึกษาเรื่อง ความเชื่อมโยงระหว่างบุคคลและกลยุทธ์บนความต้องการทางธุรกิจ พบว่า การจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์ในองค์การทั้งในเชิงนโยบาย และพฤติกรรมการทำงานส่งผลการบรรลุผลสัมฤทธิ์ขององค์การอย่างมีประสิทธิภาพ ในด้านความหมายของการปฏิบัติงานได้มีนักวิจัยหลายท่านให้ความหมายไว้ จึงสามารถอธิบายได้ว่า การปฏิบัติงานตามวัฒนธรรมองค์การ หมายถึง พฤติกรรมการทำงานและผลการปฏิบัติงานที่แสดงออกถึงหน้าที่ความรับผิดชอบของสมาชิกในองค์การ อันเกี่ยวข้องกับเป้าหมายองค์การที่สอดคล้องกับวัฒนธรรมขององค์การที่เป็นแบบแผนสืบทอดกันมา

การศึกษาก่อนหน้านี้มุ่งศึกษาพฤติกรรมการทำงานตามวัฒนธรรมโดยพิจารณาตามทฤษฎีพฤติกรรมการทำงาน ของ Albanese (1981) โดยโมเดลเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน มุ่งเน้นที่ 1) ปัจจัยส่วนบุคคล เช่น ความรู้และทักษะ การรับรู้บทบาทหน้าที่ของตน ทักษะ ค่านิยม และแรงจูงใจ และ 2) ปัจจัยสภาพแวดล้อม เช่น ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน บรรยากาศองค์การ วัฒนธรรมและวิสัยทัศน์ขององค์การ ซึ่งคล้ายคลึงกับการรับรู้การสนับสนุนขององค์การในงานวิจัยนี้ หากปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยสภาพแวดล้อมมีความสอดคล้องกลมกลืนกัน จะส่งผลให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และส่งผลต่อองค์การในลำดับต่อไปด้วย Albanese (1981) ยังได้นำเสนอแนวคิดเกี่ยวกับความสำเร็จของการปฏิบัติงานในองค์การประกอบด้วยการทำงาน 2 ลักษณะ คือ 1) การทำงานในลักษณะที่แสดงออกถึงบทบาทหน้าที่ในงานตนเองที่ได้รับมอบหมาย และ 2) การทำงานในลักษณะที่แสดงออกถึงการทำหน้าที่นอกเหนือบทบาทหน้าที่ที่ตนเองรับผิดชอบ

ในปี 1964 Blau ได้เสนอทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม (Social Exchange Theory) ที่ว่าการสนับสนุนขององค์การนั้นมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของบุคคล โดยมุ่งอธิบายพฤติกรรมตอบสนองของบุคคล ซึ่ง Blau (1964) อธิบายไว้ว่าเมื่อบุคคลได้รับทรัพยากรไม่ว่าจะเป็นทางเศรษฐกิจหรือสังคม บุคคลจะมีความรู้สึกปรารถนาที่จะตอบแทนกลับคืนต่อผู้ที่หยิบยื่นให้ ซึ่งต่อมา Eisenberger (1986) ได้นำแนวคิดดังกล่าวมาประยุกต์กับบริบทองค์การ โดยนำเสนอว่า

หากองค์กรจัดสรรทรัพยากรให้แก่พนักงานด้วยความจริงใจ พนักงานจะให้คุณค่าต่อสิ่งนั้น และตอบแทนโดยทุ่มเทแรงกาย ตั้งใจทำงาน เพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่วางไว้

งานวิจัยก่อนหน้ายังพบว่าปัจจัยที่สำคัญที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงาน คือ ปัจจัยสภาพแวดล้อม (situational factors) ได้แก่ การรับรู้การสนับสนุนขององค์กร การสนับสนุนของหัวหน้างาน ภาวะผู้นำ และวัฒนธรรมองค์กร และปัจจัยส่วนบุคคล (personal factors) ได้แก่ แรงจูงใจภายใน ความกระตือรือร้น ความคิดเชิงบวก จิตลักษณะ ความผูกพันต่อองค์กร และความไว้วางใจต่อองค์กร (Darolia, Kumari & Darolia, 2010; Yeh & Hong, 2012; Pillai, Schriesheim, & Williams, 1999; Canipe, 2006; Kara, Günes, & Aydogan, 2015) ดังนั้นงานวิจัยต่างประเทศของ Darolia, Kumari และ Darolia (2010) ที่ศึกษาเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร แรงจูงใจในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานในกลุ่มตัวอย่างข้าราชการอินเดีย พบว่า การรับรู้การสนับสนุนขององค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงาน และเมื่อส่งผ่านแรงจูงใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร ทำให้ผลการปฏิบัติงานยิ่งเพิ่มสูงขึ้น

จากแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่กล่าวมาข้างต้น พบว่าปัจจัยที่สำคัญในการส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานอาจจำแนกเป็น 2 ส่วน คือ 1) ปัจจัยส่วนบุคคล และ 2) ปัจจัยสภาพแวดล้อม โดยปัจจัยส่วนบุคคลในงานวิจัยฉบับนี้ คือ ตัวแปรความไว้วางใจต่อองค์กร และความผูกพันต่อองค์กร เนื่องจากการศึกษางานวิจัยก่อนหน้าของ Elorza และคณะ (2011) ที่ศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารจัดการกำลังคนกับผลการดำเนินการขององค์กร โดยส่งผ่านความผูกพันต่อองค์กร พบว่าความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลทางบวกต่อผลสัมฤทธิ์ขององค์กร เช่นเดียวกับงานวิจัยของ Bakiev (2013) ที่ศึกษาความไว้วางใจในกลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจประเทศคีร์กีซสถาน พบว่า ความไว้วางใจต่อองค์กรมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานในเชิงบวก และปัจจัยสภาพแวดล้อม คือ ตัวแปรการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร สอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม (social exchange theory) (Blau, 1964; Eisenberger et al., 2002) ที่เสนอว่าเมื่อบุคคลได้รับการสนับสนุนทางทรัพยากรจากองค์กร สอดคล้องกับความต้องการของตน บุคคลจะปรารถนาที่จะตอบแทนคืนกลับผู้ที่หยิบยื่นให้

อย่างไรก็ตามการศึกษาในอดีตมีการคัดเลือกชุดตัวแปรต้นที่ส่งผลต่อตัวแปรตามโดยมีการลำดับตัวแปรต้นเหมือนกัน ซึ่งในความเป็นจริงชุดตัวแปรต้นมีลักษณะของการลำดับก่อนหลังที่แตกต่างกัน กล่าวคือตัวแปรต้นมีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุกัน โดยในการวิจัยนี้กำหนดให้การรับรู้การสนับสนุนขององค์กรส่งผ่านอิทธิพลความไว้วางใจต่อองค์กรและความผูกพันต่อองค์กรไปยังตัวแปรตาม ซึ่งจะเห็นได้ว่าการลำดับตัวแปร คือ ตัวแปรสภาพแวดล้อมส่งผลไปยังตัวแปรคุณลักษณะส่วนบุคคล สอดคล้องกับการศึกษาของ Shukla และ Rai (2015) ที่พบว่า การรับรู้การสนับสนุนขององค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความไว้วางใจต่อองค์กรและความผูกพันต่อองค์กร

สิ่งที่น่าสนใจ คือ ความสัมพันธ์ของโมเดลเชิงสาเหตุดังกล่าว เมื่อพิจารณาแนวคิดทฤษฎีพฤติกรรมการทำงาน ทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถกำหนด

โมเดลของการปฏิบัติงานตามวัฒนธรรมองค์การ กล่าวคือ ตัวแปรที่ส่งอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานตามวัฒนธรรมองค์การ คือ การรับรู้สนับสนุนขององค์การ โดยมีความไว้วางใจต่อองค์การและความผูกพันต่อองค์การเป็นตัวแปรส่งผ่าน มีการผันแปรตามตัวแปรคุณลักษณะทางจิต คือ ทุนทางจิตวิทยา

งานวิจัยต่างประเทศให้ความสนใจในการศึกษาทุนทางจิตวิทยา (Psychological Capital) ซึ่งเป็นตัวแปรทางจิตลักษณะ หรือปัจจัยภายในของบุคคลเชิงบวก เกี่ยวกับผลกระทบต่อปัจจัยอื่นอันนำไปสู่การปฏิบัติงาน โดยผลการศึกษาของ Shukla และ Rai (2015) ที่ศึกษาทุนทางจิตวิทยาในฐานะตัวแปรกำกับในความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนขององค์การกับความไว้วางใจและความผูกพันต่อองค์การในกลุ่มตัวอย่างพนักงานเอกชนบริษัทไอทีของอินเดีย พบว่า พนักงานที่มีทุนทางจิตวิทยาสูงจะลดความต้องการในการแสวงหาการสนับสนุนขององค์การ ทำให้พนักงานไม่จำเป็นต้องพึ่งพาการสนับสนุนขององค์การในการพัฒนาผลลัพธ์ทางทัศนคติเมื่อเผชิญกับความเครียดในงาน โดยไม่ลดความไว้วางใจหรือความผูกพันต่อองค์การ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Roberts , Scherer และ Bowyer (2011) ซึ่งศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในงานและการแสดงพฤติกรรมไม่เหมาะสมในที่ทำงาน โดยมีทุนทางจิตวิทยาเป็นตัวแปรกำกับ พบว่า ทุนทางจิตวิทยาสามารถลดผลกระทบระหว่างความเครียดในงานกับการแสดงพฤติกรรมไม่เหมาะสมในที่ทำงานได้ กล่าวคือ พนักงานที่มีทุนทางจิตวิทยาต่ำมีแนวโน้มแสดงพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมสูงกว่าพนักงานที่มีทุนทางจิตวิทยาสูง แสดงให้เห็นว่าตัวแปรทุนทางจิตวิทยามีอิทธิพลในฐานะตัวแปรกำกับต่อปัจจัยทางสังคมและปัจจัยภายในอันนำไปสู่การปฏิบัติงาน ซึ่งเมื่อพิจารณาแล้วมีความสอดคล้องกับทฤษฎีพฤติกรรมการปฏิบัติงานของ Albanese (1981) ที่อธิบายถึงปัจจัยส่วนบุคคลด้านทัศนคติและค่านิยมที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน

จากการทบทวนวรรณกรรมด้านกลุ่มประชากรที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาประเด็นด้านการปฏิบัติงาน พบว่า นักวิจัยศึกษากับกลุ่มประชากรที่เป็นพนักงานบริษัทเอกชน พนักงานรัฐวิสาหกิจ และข้าราชการ (ขจิตพร คมขำ, 2554; ปิยะ ละมุลมอญ, 2556; Darolia, Kumari & Darolia, 2010; Shukla & Rai, 2015) ซึ่งได้ผลมากับกลุ่มประชากรที่เป็นพนักงานเอกชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งธุรกิจเอกชนขนาดใหญ่ ที่มีบุคลากรจำนวนมากเพราะมีการสร้างสรรค์วัฒนธรรมองค์การและนำไปประยุกต์ใช้ในองค์การ ซึ่งวัฒนธรรมองค์การเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมร่วมกันในองค์การ เพื่อให้บุคลากรมีแนวทางในการปฏิบัติงาน เพื่อบรรลุความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์การ (Schein, 1999) อันมีบทบาทต่อพฤติกรรมการทำงาน ทัศนคติและผลการปฏิบัติงาน หล่อหลอมบุคลากรก่อให้เกิดเป็นวิธีการปฏิบัติงาน ค่านิยม แบบแผนและความเชื่อที่จะปฏิบัติสืบต่อกัน เพื่อให้องค์การเกิดเสถียรภาพและมีการเจริญเติบโต (Barnett, 1997 อ้างถึงใน นาฎพิมล คุณเผือก, 2555) และส่งเสริมให้พนักงานและองค์การมีเป้าหมายทิศทางการความสำเร็จร่วมกัน ทั้งนี้เมื่อนำมาประยุกต์การปฏิบัติงานกับวัฒนธรรมองค์การ จึงเป็นการปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพบนพื้นฐานวัฒนธรรมองค์การ เพื่อเป็นแนวทางให้การปฏิบัติ ก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อองค์การ (มุกิตา คงกระพันธ์, 2554)

จากโมเดลตามทฤษฎีข้างต้น กลุ่มประชากรที่ศึกษานั้นส่วนใหญ่เป็นบริษัทเอกชนที่มีบุคลากรขนาดใหญ่ ซึ่งองค์การขนาดใหญ่จะมีอิทธิพลวัฒนธรรมชัดเจนกว่าองค์การขนาดเล็ก โดยในธุรกิจของประเทศไทย มีธุรกิจขนาดใหญ่หลายประเภท เช่น ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ ธุรกิจบริการ และธุรกิจคมนาคม เป็นต้น (ขจิตพร คมขำ, 2554)

ในงานวิจัยครั้งนี้ มีขอบเขตการศึกษาเกี่ยวกับประชากรที่ทำงานในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์แห่งหนึ่งซึ่งเป็นองค์การเอกชนขนาดใหญ่แห่งหนึ่งที่มีบุคลากรเป็นจำนวนมากกว่า 1,000 คน สอดคล้องกับการศึกษาก่อนหน้าที่เป็นธุรกิจขนาดใหญ่ (ขจิตพร คมขำ, 2554) องค์การเอกชนเหล่านี้ต่างปรารถนาในการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานให้บรรลุเป้าหมาย นำองค์การไปสู่ความสำเร็จและมีผลสัมฤทธิ์ทางธุรกิจโดยการส่งเสริมการปฏิบัติงานของพนักงาน ทำให้องค์การมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นตามแนวทางที่องค์การปรารถนา นั่นคือมีพฤติกรรมการทำงาน ทักษะ และเป้าหมายสอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์การ (ปิยะ ละมุลมอญ, 2556)

การศึกษานี้จึงสนใจศึกษาในประเด็นอิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนขององค์การ ที่มีต่อการปฏิบัติงานตามวัฒนธรรมองค์การในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ โดยมีความไว้วางใจและความผูกพันต่อองค์การเป็นตัวแปรส่งผ่าน และทุนทางจิตวิทยาเป็นตัวแปรกำกับ เพื่อได้สารสนเทศที่เป็นประโยชน์ และสามารถนำไปปรับใช้กับองค์การหรือองค์การอื่นๆที่มีบริบทใกล้เคียงกันต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อตรวจสอบความตรงของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของการรับรู้การสนับสนุนขององค์การที่มีต่อการปฏิบัติงานตามวัฒนธรรมองค์การในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ โดยมีความไว้วางใจ และความผูกพันต่อองค์การเป็นตัวแปรส่งผ่าน
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนขององค์การที่มีต่อการปฏิบัติงานตามวัฒนธรรมองค์การในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ โดยมีความไว้วางใจ และความผูกพันต่อองค์การเป็นตัวแปรส่งผ่าน
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนขององค์การที่มีต่อความไว้วางใจ และความผูกพันต่อองค์การ โดยมีทุนทางจิตวิทยากำกับ

ความสำคัญของการวิจัย

ด้านวิชาการ

งานวิจัยฉบับนี้ทำให้ทราบถึงอิทธิพลของความไว้วางใจ และความผูกพันต่อองค์การเป็นตัวแปรส่งผ่าน และทุนทางจิตวิทยาเป็นตัวแปรกำกับ ต่อความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนขององค์การ ต่อการปฏิบัติงานตามวัฒนธรรมองค์การเพื่อทำให้เกิดความเข้าใจต่อความสัมพันธ์ของตัวแปรดังกล่าว

ด้านองค์การ

1. งานวิจัยฉบับนี้ทำให้องค์การรับรู้อิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนขององค์การ ที่มีต่อการปฏิบัติงานตามวัฒนธรรมองค์การในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ โดยมีความไว้วางใจ และความผูกพันต่อองค์การเป็นตัวแปรส่งผ่าน และทุนทางจิตวิทยาเป็นตัวแปรกำกับ เพื่อเป็นข้อมูลสารสนเทศต่อองค์การและคณะบริหารในการตัดสินใจปรับเปลี่ยนเชิงนโยบายด้านปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการทำงานตามวัฒนธรรมองค์การ และเพื่อกำหนดนโยบายส่งเสริมการพัฒนาการทำงานให้สอดคล้องตามวัฒนธรรมองค์การให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. เพื่อเป็นสารสนเทศแก่หน่วยงานทรัพยากรบุคคลของบริษัทธุรกิจอสังหาริมทรัพย์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร เพื่อนำไปปรับแก้ไขแนวทางการพัฒนาให้สอดคล้องกับสภาพปัญหาที่เป็นสาเหตุของการปฏิบัติงานตามวัฒนธรรมองค์การ

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในงานวิจัยนี้ เป็นพนักงานประจำที่มีการทำสัญญาจ้างเป็นพนักงานถาวร (permanent) บริษัทอสังหาริมทรัพย์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จากทั้งหมด 37 แผนก จำนวนทั้งสิ้น 1,204 คน การกำหนดขนาดตัวอย่างอาศัยแนวคิดของ แกกเน และแฮนคอค (Gagne & Hancock, 2006 อ้างถึงใน อัจฉรา ประเสริฐสิน, 2555) ซึ่งระบุควรมีกกลุ่มตัวอย่างประมาณการ 400 คน ดังนั้นผู้วิจัยจึงเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน และกำหนดกลุ่มตัวอย่างแต่ละแผนกคิดเป็นร้อยละ 30.40 ของพนักงานทั้งหมดของแต่ละแผนก โดยใช้วิธีการวิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิตามสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling)

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

1. ตัวแปรตาม คือ การปฏิบัติงานตามวัฒนธรรมองค์การ (organizational culture performance)
2. ตัวแปรต้น คือ การรับรู้การสนับสนุนขององค์การ (perceived organizational support)
3. ตัวแปรส่งผ่าน ประกอบด้วย
 - 3.1 ความไว้วางใจต่อองค์การ (organizational trust)
 - 3.2 ความผูกพันขององค์การ (organizational commitment)
4. ตัวแปรกำกับ คือ ทุนทางจิตวิทยา (psychological capital)

นิยามศัพท์ปฏิบัติการ

การรับรู้การสนับสนุนขององค์กร (perceived organizational support) หมายถึง ความคิดหรือความเชื่อของพนักงานในองค์กร ว่าองค์กรให้ความสำคัญต่อความตั้งใจทำงาน ให้คุณค่า การยอมรับและสนับสนุนในด้านต่างๆ ทั้งความก้าวหน้า ผลตอบแทน และสวัสดิการ โดยสะท้อนผ่านนโยบาย การบริหารงาน และแนวทางการปฏิบัติงานของผู้บริหารหรือตัวแทนองค์กร ตลอดจนดูแลใส่ใจความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน

ในงานวิจัยนี้วัดโดยมาตรวัดที่ปรับปรุงจาก 8-items Survey of Perceived Organizational Support ของ Eisenberger (1986) ลักษณะมาตรวัดเป็นมาตรวัด 5 ระดับ ตั้งแต่ “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” ให้ 5 คะแนน จนถึง “ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง” ให้ 1 คะแนน หากบุคคลมีคะแนนสูง หมายถึง บุคคลรับรู้การสนับสนุนขององค์กรในระดับสูงกว่าบุคคลที่มีคะแนนต่ำ

ทุนทางจิตวิทยาของพนักงาน (psychological capital) หมายถึง การรับรู้ถึงความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองในการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของการทำงาน มีความหวังในการปฏิบัติงานโดยเล็งเห็นถึงความสำเร็จในงาน การมองสถานการณ์ หรือวิกฤติในการทำงานต่างๆ ในแง่ดี เพื่อการพัฒนาตนเองให้สามารถปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น และยืดหยุ่นได้ เมื่อประสบกับเหตุการณ์วิกฤติในการทำงาน หรือการเผชิญปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น

ในงานวิจัยนี้วัดโดยมาตรวัดที่ปรับปรุงจาก Luthans และคณะ (2007) ฉบับ 24 ข้อคำถาม (PCQ-24) ลักษณะมาตรวัดเป็นมาตรวัด 5 ระดับ ตั้งแต่ “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” ให้ 5 คะแนน จนถึง “ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง” ให้ 1 คะแนน หากบุคคลมีคะแนนสูง หมายถึง บุคคลมีระดับทุนทางจิตวิทยาสูงกว่าบุคคลที่มีคะแนนต่ำ

ความไว้วางใจต่อองค์กร (organizational trust) หมายถึง ความเชื่อของบุคคลที่เชื่อว่าองค์กรสามารถพึ่งพาอาศัยได้ และจะกระทำสิ่งอันเป็นประโยชน์ต่อตนเอง โดยองค์กรแสดงออกนโยบายและกิจกรรมอย่างเต็มความสามารถ เชื่อถือได้ เชื่อสัตย์ และไม่แสวงหาผลประโยชน์ต่อพนักงาน อันเป็นผลมาจากความคาดหวังของบุคคลนั้นในทางบวก

ในงานวิจัยนี้วัดโดยมาตรวัดที่ปรับปรุงจาก Cummings และ Bromiley (1996) ลักษณะมาตรวัดเป็นมาตรวัด 5 ระดับ ตั้งแต่ “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” ให้ 5 คะแนน จนถึง “ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง” ให้ 1 คะแนน หากบุคคลมีคะแนนสูง หมายถึง บุคคลมีระดับความไว้วางใจต่อองค์กรสูงกว่าบุคคลที่มีคะแนนต่ำ

ความผูกพันต่อองค์กร (organizational commitment) หมายถึง ทศนคติ ความรู้สึกเชิงบวกของพนักงานที่มีการยอมรับค่านิยมและเป้าหมายขององค์กร ทำให้มีความทุ่มเทพยายามในการปฏิบัติงาน และรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ประารถนาที่จะคงอยู่ในองค์กรต่อไป

ในงานวิจัยนี้วัดโดยมาตรวัดที่ปรับปรุงจาก Meyer และ Allen (1991) ลักษณะมาตรวัดเป็นมาตรวัด 5 ระดับ ตั้งแต่ “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” ให้ 5 คะแนน จนถึง “ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง” ให้ 1

คะแนน หากบุคคลมีคะแนนสูง หมายถึง บุคคลมีระดับความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าบุคคลที่มีคะแนนต่ำ

การปฏิบัติงานตามวัฒนธรรมองค์การ (organizational culture performance)
หมายถึง พฤติกรรมการทำงานและผลการปฏิบัติที่แสดงออกถึงหน้าที่และความรับผิดชอบของบุคคลภายในองค์การต่อกิจกรรมต่างๆ ซึ่งเกี่ยวข้องกับเป้าหมาย และความสำเร็จบริษัทธุรกิจ อสังหาริมทรัพย์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร โดยสอดคล้องกับวัฒนธรรมของบริษัทธุรกิจ อสังหาริมทรัพย์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร 5 ประการ ได้แก่ 1) ความใส่ใจในรายละเอียด (attention to detail) 2) การยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (customer centric) 3) การขับเคลื่อนสู่เป้าหมาย (goal driven) 4) การมีจิตบริการ (service mind) และ 5) การคิดนอกกรอบ (think outside the box) ที่เป็นตัวกำหนดแบบแผนและแนวทางการปฏิบัติงานร่วมกันในองค์การ

ในงานวิจัยนี้วัดโดยใช้มาตรวัดที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นเองตามแนวคิดวัฒนธรรมองค์การ Denison (2000) โดยลักษณะมาตรวัดเป็นมาตรวัด 5 ระดับ ตั้งแต่ “มากที่สุด” ให้ 5 คะแนน จนถึง “น้อยที่สุด” ให้ 1 คะแนน หากบุคคลมีคะแนนสูง หมายถึง บุคคลมีพฤติกรรมการปฏิบัติงานตามวัฒนธรรมองค์การสูงกว่าบุคคลที่มีคะแนนต่ำ

นิยามศัพท์เฉพาะ

พนักงานประจำ หมายถึง พนักงานบริษัทธุรกิจอสังหาริมทรัพย์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ที่มีการทำสัญญาจ้างเป็นพนักงานถาวร (permanent)

ตัวแปรกำกับ หมายถึง ตัวแปรที่ 3 ที่เข้ามาร่วมมือกับตัวแปรต้นกับตัวแปรตาม ที่มีอิทธิพลต่อความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้น และตัวแปรตาม เมื่อเพิ่มตัวแปรกำกับเข้าไปในความสัมพันธ์ จะส่งผลให้สัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร X และ Y มีค่ามากขึ้นหรือลดลง

ตัวแปรส่งผ่าน หมายถึง ตัวแปรที่ 3 ที่เข้ามาแทรกกลางระหว่างตัวแปรต้น กับตัวแปรตาม โดยทำหน้าที่เชื่อมโยงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นกับตัวแปรตาม กล่าวคือ เดิมความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตามอาจไม่เกิดขึ้น หรือเกิดขึ้นในระดับต่ำ แต่เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลผ่านตัวแปรส่งผ่าน พบว่ามีอิทธิพลมากขึ้น

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาค้นคว้าเอกสาร แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่จะศึกษา ผู้วิจัยขอเสนอรายละเอียดตามลำดับหัวข้อดังต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร
 - 2.1 ความหมายการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร
 - 2.2 องค์ประกอบของการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร
 - 2.3 ทฤษฎีการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร
 - 2.4 ทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม
 - 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
3. แนวคิดเกี่ยวกับทุนทางจิตวิทยา
 - 3.1 ความหมายทุนทางจิตวิทยา
 - 3.2 องค์ประกอบของทุนทางจิตวิทยา
 - 3.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
4. แนวคิดเกี่ยวกับความไว้วางใจต่อองค์กร
 - 4.1 ความหมายความไว้วางใจต่อองค์กร
 - 4.2 องค์ประกอบของความไว้วางใจต่อองค์กร
 - 4.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
5. แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร
 - 5.1 ความหมายความผูกพันต่อองค์กร
 - 5.2 องค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กร
 - 5.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
6. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามวัฒนธรรมองค์กร
 - 6.1 ความหมายการปฏิบัติงาน
 - 6.2 ความหมายการปฏิบัติงานตามวัฒนธรรมองค์กร
 - 6.3 ความหมายวัฒนธรรมองค์กร
 - 6.4 องค์ประกอบวัฒนธรรมองค์กร
7. วิธีการวิจัย
 - 7.1 รูปแบบการวิจัยความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ
 - 7.2 ตัวแปรกำกับ

7.3 ตัวแปรส่งผ่าน

8. สมมติฐานในการวิจัย

9. กรอบแนวคิดการวิจัย

1. แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงาน (job performance behavior)

แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงาน โดย อัลบานเนส (Albanese, 1981) ได้กำหนดกรอบแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงาน (job performance behavior) โดยให้ความหมายไว้ว่า พฤติกรรมของพนักงานที่กำกับให้งานประสบผลสำเร็จ ซึ่งไม่ใช่เพียงพฤติกรรมตามบทบาทหน้าที่เท่านั้น แต่รวมถึงสังคม การฝึกอบรม และความสนใจส่วนบุคคลด้วย และได้นำเสนอว่า พฤติกรรมการปฏิบัติงาน มีอิทธิพลมาจาก 2 องค์ประกอบหลัก ได้แก่ 1) ตัวแปรส่วนบุคคล (personal variable) และ 2) ตัวแปรสภาพแวดล้อมในการทำงาน (situational variable)

Albanese (1981) อธิบายว่าตัวแปรส่วนบุคคลและตัวแปรสภาพแวดล้อมในการทำงานมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน เมื่อพิจารณาแล้ว พบว่าทั้งสองตัวแปรสามารถนำไปสู่พฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานของบุคคล เปรียบเสมือนเครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์และจัดการพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงาน ซึ่งลักษณะของตัวแปรส่วนบุคคลและตัวแปรสภาพแวดล้อมที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงาน ดังนี้ 1) **ตัวแปรส่วนบุคคล (personal variable)** ประกอบด้วย 1.1) **ความสามารถและทักษะ (abilities and skills)** อธิบายว่าความสามารถและทักษะ เป็นส่วนของการปฏิบัติงานที่เรียกว่า สิ่งที่สามารถทำได้ (can do) ซึ่งได้นิยามความสามารถ ว่าหมายถึง ลักษณะที่ยั่งยืนของบุคคลที่ได้รับการเรียนรู้ตั้งแต่เยาว์ และปรับใช้เมื่อเผชิญกับภาระงานใหม่ๆ ขณะที่ **ทักษะ** หมายถึง ระดับความเชี่ยวชาญในงานแต่ละด้าน เกิดจากการฝึกฝนจะชำนาญเป็นความสามารถพื้นฐานของบุคคล ซึ่งมีผลให้การทำงานสามารถประสบผลสำเร็จได้ 1.2) **การรับรู้บทบาทหน้าที่ (role perception)** หมายถึง แนวทางที่บุคคลรับรู้ และเข้าใจอย่างถูกต้องเกี่ยวกับงานของตนเอง ว่างานที่เผชิญอยู่คืออะไร สามารถจะปฏิบัติได้อย่างไร และควรจะทำอย่างไรประกอบกับความเชื่อว่าตนเองสามารถปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วงได้และยึดมั่นในการทำงานของตนเอง หากมีการรับรู้ที่ผิดพลาดจะก่อให้เกิด 1) ความคลุมเครือของบทบาท (role ambiguity) และ 2) ความขัดแย้งของบทบาท (role conflict) ส่งผลให้การทำงานของพนักงานนั้นไม่เป็นที่น่าพึงพอใจต่อหัวหน้างานหรือองค์กร 1.3) **ทัศนคติ ค่านิยม แรงจูงใจ (attitudes, values and motivations)** หมายถึง ลักษณะภายในทางจิตของบุคคลที่สนใจถึงจุดประสงค์ เหตุการณ์ต่างๆหรือบุคคลรอบข้าง หรือสภาวะทางจิตของบุคคลที่ก่อให้เกิดความรู้สึกปรารถนาที่จะทำงานหรือชอบที่จะทำงานนั้นโดย Albanese (1981) อธิบายว่า **ทัศนคติ** หมายถึง ส่วนประกอบของอารมณ์ ความคิดและสภาวะทางจิตของบุคคลที่มีส่วนในการแสดงออกของพฤติกรรม ขณะที่ **ค่านิยม** หมายถึงความเชื่อเกี่ยวกับสิ่งที่ดี และสิ่งที่ไม่ดี อันนำไปสู่พฤติกรรมของบุคคล ซึ่งแตกต่างกับทัศนคติ กล่าวคือ บุคคลสามารถมีทัศนคติต่อสิ่งใดๆได้หลากหลายแต่อาจจะมีค่านิยมเพียงไม่กี่อย่างเท่านั้น และ **แรงจูงใจ** หมายถึง สิ่งที่กำหนดแนว

ทางการปฏิบัติงาน เมื่อพนักงานมีแรงจูงใจจะทำให้รู้ว่าตนเองควรทำอะไร ใช้ความรู้ทักษะใด เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติงานที่ดีขึ้น ขณะที่หากพนักงานไม่มีแรงจูงใจที่เหมาะสมจะส่งผลให้การปฏิบัติงานด้อยคุณภาพ

ขณะที่ 2) **ตัวแปรสภาพแวดล้อมในการทำงาน (situational variable)** หมายถึง อิทธิพลสำคัญที่ส่งผลต่อพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงาน โดยสามารถแบ่งเป็น 3 ประเภทตามเกณฑ์ระยะความใกล้ชิด ประกอบด้วย 2.1) *สภาพแวดล้อมระดับใกล้ (immediate)* เช่น บรรยากาศการทำงาน พื้นที่ทางกายภาพ ลักษณะภาระงาน เป้าหมายในการปฏิบัติงาน และผู้ร่วมงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งหัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน หรือผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งส่วนนี้เป็นส่วนที่มีอิทธิพลหลักต่อการปฏิบัติงานของบุคคล 2.2) *สภาพแวดล้อมระดับกลาง (intermediate)* เช่น เป้าหมายและจุดประสงค์ขององค์กร ปรัชญาและความเป็นผู้นำของผู้บริหาร นโยบายและการดำเนินการขององค์กร ซึ่งจะเกี่ยวข้องในส่วนของการจัดองค์การมากกว่าระดับบุคคล 2.3) *สภาพแวดล้อมระดับไกล (external)* เช่น รูปแบบองค์กร ความมั่นคงขององค์กร วัฒนธรรมค่านิยมขององค์กร ระบบเศรษฐกิจ การเมืองและสังคม และสภาพการแข่งขันในตลาดธุรกิจ เป็นต้น

พิจารณาแนวคิดพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานของ Albanese (1981) พบว่า พฤติกรรมการปฏิบัติงานของบุคคลจะต้องเกิดจากปัจจัยทั้งสองปัจจัย ทั้งปัจจัยภายในของบุคคล (ลักษณะส่วนบุคคล) และ ปัจจัยภายนอก (สภาพแวดล้อมในการทำงาน) และการปฏิสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทั้งสองปัจจัยนี้ต้องดำเนินการไปอย่างสอดคล้องกัน กล่าวคือ ความสามารถในการทำงานต้องอาศัยเครื่องมืออุปกรณ์ในการอำนวยความสะดวกในการทำงาน หากขาดสิ่งเหล่านี้อาจมีผลกระทบต่อแรงจูงใจในการทำงาน ส่งผลให้พนักงานไม่ปรารถนาที่จะทำงาน และต่อมาจะตั้งข้อสงสัยกับตนเองว่าสิ่งใดคือสิ่งที่ตนควรทำที่แท้จริง จะเห็นว่าตัวแปรสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีอิทธิพลต่อสิ่งที่พนักงานทำอยู่ สิ่งที่ไม่ปรารถนาที่จะทำ และสิ่งที่ควรจะทำ ซึ่งในงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล (ภายใน) ซึ่งหมายถึง 1) ทักษะจิตวิทยา 2) ความไว้วางใจต่อองค์กร และ 3) ความผูกพันต่อองค์กร ขณะที่ ปัจจัยสภาพแวดล้อม (ภายนอก) หมายถึง การรับรู้การสนับสนุนขององค์กร ซึ่งจะส่งผลต่อการปฏิบัติงานตามวัฒนธรรมองค์กร

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร (perceived organizational support)

การรับรู้การสนับสนุนขององค์กร เป็นตัวแปรที่ได้รับความสนใจอย่างมากและศึกษาอย่างแพร่หลายในการพัฒนาองค์กร เนื่องจากการที่บุคคลได้รับการสนับสนุนขององค์กร ทั้งวัตถุและไม่ใช่วัตถุมาเติมเต็มความต้องการทางกายและทางจิตใจเป็นเสมือนรางวัลหรือสิ่งตอบแทนแก่พนักงาน อย่างไรก็ตาม แม้ว่าองค์กรจะให้การสนับสนุนแก่พนักงานดีมากเท่าใด หากพนักงานปราศจากการรับรู้ ก็ย่อมเสมือนไม่ได้รับการสนับสนุน องค์กรจึงมีความจำเป็นที่ต้องให้การสนับสนุน ทั้งนี้ต้องทำให้พนักงานรับรู้ด้วยว่าได้รับการสนับสนุนอยู่ (Rhoades & Eisenberger, 2002)

ความหมายการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร

การรับรู้การสนับสนุนขององค์กร (perceived organizational support) มีความหมายที่หลากหลายตามนักวิจัยที่ศึกษา นักวิจัยทั้งไทยและต่างประเทศให้คำนิยาม และความหมายไว้ ผู้วิจัยสามารถรวบรวมและอธิบายดังนี้

Eisenberger และคณะ (2001) นิยามการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร ว่าเป็นความเชื่อและความรู้สึกของพนักงานที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน โดยเปรียบองค์การเสมือนบุคคลผู้ให้ หรือบุคคลที่ขาดความเมตตา รับรู้ผ่านทางนโยบาย กระบวนการและการกระทำขององค์การ ซึ่งส่งผลกระทบต่อพนักงาน ด้านความต้องการทางจิตวิทยาและทางสังคม ทำให้พนักงานรับรู้ว่าการ้องค์การพร้อมดำเนินการและสนับสนุนในด้านต่างๆ และการให้ความช่วยเหลือ เช่นเดียวกับ Peelle และ Henry (2007) ได้ให้ความหมาย การรับรู้การสนับสนุนขององค์กร ไว้ว่าเป็นความเชื่อของบุคคลเกี่ยวกับการดูแลเอาใจใส่ การให้ความช่วยเหลือขององค์การแก่พนักงานและองค์การเล็งเห็นถึงความพยายาม คุณค่าและเป้าหมายของพนักงานในการอุทิศตนทำงาน เพื่อให้พนักงานเกิดความพึงพอใจและปฏิบัติงานอย่างเต็มประสิทธิภาพ สอดคล้องกับ Yoon และ Tyne (2002) ที่ให้ความหมายไว้ว่า การรับรู้การสนับสนุนขององค์กร เป็นทัศนคติของพนักงานที่มีต่อองค์การเกี่ยวกับการแสดงความเอาใจใส่ขององค์การต่อความเป็นอยู่ที่ของพนักงาน เช่นเดียวกับ Wayne และคณะ (2003) ที่ให้ความหมายว่า เป็นความเชื่อของพนักงานว่าองค์การให้รางวัลที่เหมาะสมแก่พนักงาน ทำให้พนักงานเกิดพฤติกรรมตอบแทนคืนแก่องค์การ

ขณะที่ Lamastro (2002) ให้ความหมายการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรว่าเป็นพฤติกรรมของผู้บริหารองค์การที่ให้การสนับสนุน มีการจัดบรรยากาศในองค์การให้สะดวกต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยพนักงานจะประเมินการรับรู้การสนับสนุนขององค์การจากการปฏิบัติต่อพนักงานของผู้บริหารหรือองค์การ

ด้านนักวิจัยไทย ได้ให้ความหมายการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรไว้เช่นเดียวกัน งานวิจัยของ วิชญญา วัฒน (2546) ได้สรุปความหมายการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรไว้ว่าเป็นการรับรู้ของพนักงานว่าองค์การให้ความสำคัญของการฝึกอบรมและการพัฒนาที่มีประโยชน์แก่พนักงาน ส่งเสริมความก้าวหน้า ให้ผลตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสม และดูแลความเป็นอยู่ของพนักงาน โดยรับรู้ได้จากการนโยบาย ระเบียบข้อบังคับในการทำงานและการบริหารงานของผู้บริหาร

เปรมจิตร คล้ายเพ็ชร (2548) ได้สรุปความหมายการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรไว้ว่าเป็นความคิดของพนักงานที่ได้รับจากประสบการณ์การทำงานที่เห็นว่าการ้องค์การให้คุณค่า ให้การยอมรับ เห็นความสำคัญในความตั้งใจทำงาน มีความห่วงใยและความผูกพันต่อพนักงาน โดย้องค์การได้ให้การสนับสนุนการทำงานด้านต่างๆ ผ่านทางนโยบาย ตัวแทนองค์การ และให้พนักงานมีความเป็นอยู่ที่ดี สอดคล้องกับ ศศิรินทร์ ทิพย์โอสธ (2556) ที่ให้ความหมายไว้ว่า การรับรู้การสนับสนุนขององค์กร คือ ความเชื่อและความคิดของพนักงานที่มีต่อองค์การ หัวหน้างาน ผู้บริหาร

หรือตัวแทนองค์กร ผ่านการกระทำต่าง ๆ หรือนโยบายองค์กรที่แสดงออกถึงการยอมรับ ให้ความสำคัญ เห็นคุณค่าของพนักงาน และตอบสนองความต้องการของพนักงานด้านต่าง ๆ

จากความหมายข้างต้น ผู้วิจัยจึงขอสรุปความหมายการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร บนพื้นฐานแนวคิดของ Eisenberger และคณะ (2001) ว่า การรับรู้การสนับสนุนขององค์กร คือ ความคิดหรือความเชื่อของพนักงานในองค์กร ว่าองค์กรให้ความสำคัญต่อความตั้งใจทำงาน ให้คุณค่า การยอมรับและสนับสนุนในด้านต่างๆ ทั้งความก้าวหน้า ผลตอบแทน และสวัสดิการ โดยสะท้อนผ่านนโยบาย การบริหารงาน และแนวทางการปฏิบัติงานของผู้บริหารหรือตัวแทนองค์กร ตลอดจนดูแลใส่ใจความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน

องค์ประกอบของการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร

การรับรู้การสนับสนุนขององค์กร มีนักวิจัยได้ศึกษาไว้อย่างแพร่หลายและอธิบายองค์ประกอบต่างๆ ไว้ สามารถรวบรวมและอธิบายองค์ประกอบได้ดังนี้

Rhoades และ Eisenberger (2002) ได้อธิบายปัจจัยที่ก่อให้เกิดการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรที่พนักงานที่ได้รับจากองค์กร 3 อย่างได้แก่ 1) ความยุติธรรม หมายถึง สิ่งที่พนักงานใช้ในการตัดสินใจเกี่ยวกับการกระจายทรัพยากร และเข้าใจถึงผลตอบแทนได้อย่างเป็นธรรม กล่าวคือ พนักงานรับรู้ถึงการกระจายสวัสดิการ หรือค่าตอบแทนที่ทำให้พนักงานเชื่อว่าองค์กรใส่ใจความเป็นอยู่ของพนักงาน 2) การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน หมายถึง การรับรู้ของพนักงานโดยรวมเกี่ยวกับการให้คุณค่าของตนโดยองค์กรผ่านทางหัวหน้างานที่ให้คุณค่าและการดูแลความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงานเพราะหัวหน้าเปรียบเสมือนตัวแทนองค์กรที่ทำหน้าที่รับผิดชอบและประเมินการปฏิบัติงานโดยตรง พนักงานจะพิจารณาการกระทำของหัวหน้าว่าเป็นที่น่าชื่นชมหรือไม่น่าชื่นชม เป็นเสมือนเครื่องวัดการสนับสนุนขององค์กร นอกจากนี้พนักงานยังรับรู้ได้ว่าการประเมินจากหัวหน้างานจะถูกนำเสนอต่อผู้บริหารระดับสูง ทำให้พนักงานเชื่อมโยงได้ว่าการสนับสนุนของหัวหน้า เสมือนการรับรู้สนับสนุนขององค์กร และ 3) สภาพการทำงานและรางวัล หมายถึง สภาพการที่องค์กรแสดงถึงการยอมรับ ให้ความสำคัญการจ่ายค่าตอบแทนและการเลื่อนตำแหน่งให้ความเชื่อมั่นด้านความมั่นคงในการทำงาน ความมีอิสระในงาน ให้การฝึกอบรมพัฒนา เพื่อให้พนักงานเกิดความพึงพอใจและไม่รู้สึกกดดันในงานมากเกินไป (Rhoades & Eisenberger, 2002 อ้างถึงใน ศศินันท์ ทิพย์โอสถ, 2556)

ทั้งนี้ Eisenberger และคณะ (1986) ได้จำแนกการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรออกเป็น 4 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านปฏิบัติงาน เป็นการรับรู้ของพนักงานได้รับกำลังใจในการทำงาน เช่น การรับฟังความคิดเห็นพนักงาน การยอมรับข้อผิดพลาดและให้โอกาสในการปรับปรุงแก้ไข ทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในงาน 2) ด้านความก้าวหน้าและโอกาสในการพัฒนา เป็นการรับรู้ของพนักงานที่รับรู้ว่าการให้โอกาสในการอบรมเพิ่มเติม และได้รับมอบหมายงานที่สำคัญ เหมาะสมกับความสามารถของตนเอง 3) ด้านความใส่ใจในความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน

เป็นการรับรู้ของพนักงานว่าองค์กรเอาใจใส่ต่อความเป็นอยู่ของพนักงาน และช่วยเหลือในการจัดอุปสรรคในการปฏิบัติงาน และ 4) ด้านการเห็นคุณค่าในการปฏิบัติงานของพนักงาน เป็นการรับรู้ของพนักงานว่าองค์กรเล็งเห็นถึงความสำคัญในความพยายามและความสำเร็จของพนักงานในการปฏิบัติงาน และเห็นถึงคุณค่าของพนักงานในการส่งเสริมให้องค์การมีความก้าวหน้ายิ่งขึ้น

ขณะที่งานวิจัยในไทยเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนขององค์การการศึกษาโดยอ้างอิงงานวิจัยของเปรมจิตร์ คล้ายเพชร (2548) บนพื้นฐานแนวคิดของ Eisenberger และคณะ (1986) ได้แบ่งองค์ประกอบของการรับรู้การสนับสนุนขององค์การเป็น 5 ด้าน ได้แก่ 1) การรับรู้การสนับสนุนขององค์การด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ หมายถึง การรับรู้เกี่ยวกับค่าตอบแทน เงินเดือน สวัสดิการด้านต่าง ๆ เพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีของพนักงานและครอบครัว 2) การรับรู้การสนับสนุนขององค์การด้านความรู้ในงานและโอกาสในการก้าวหน้า หมายถึง การรับรู้ว่าองค์การให้โอกาสพนักงานในการเลื่อนตำแหน่ง ก้าวหน้าในสายอาชีพ การส่งเสริมให้มีการศึกษาหรือฝึกอบรม เพื่อพัฒนาความรู้และทักษะ ที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานและความก้าวหน้า 3) การรับรู้การสนับสนุนขององค์การด้านความมั่นคงในการทำงาน หมายถึง การรับรู้ว่าองค์การให้โอกาสและจะยังคงจ้างงานพนักงานต่อไป โดยไม่เลิกจ้างหรือปลดออก 4) การรับรู้การสนับสนุนขององค์การด้านจิตวิทยาสังคม หมายถึง การรับรู้ว่าองค์การให้การยอมรับ ให้ความสำคัญและเห็นคุณค่าหรือให้เกียรติพนักงาน เมื่อทำงานสำเร็จและให้มีส่วนร่วมในการทำงานในองค์การ รวมทั้งเข้าใจเมื่อเกิดความผิดพลาดจากการปฏิบัติงาน และ 5) การรับรู้การสนับสนุนขององค์การด้านการปฏิบัติงาน หมายถึง การรับรู้ว่าผู้บริหารหรือหัวหน้างานให้การส่งเสริม ให้ความไว้วางใจและช่วยเหลือพนักงานเมื่อประสบปัญหา ทำให้พนักงานได้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อให้สามารถทำงานได้อย่างราบรื่น ปลอดภัย และสร้างบรรยากาศที่ดีน่าพึงพอใจ

จากการศึกษาแนวคิดการรับรู้การสนับสนุนขององค์การ พบว่าแนวคิดการรับรู้การสนับสนุนขององค์การมีพื้นฐานมาจากแนวคิด 2 แนวคิดหลักอันได้แก่ 1) ทฤษฎีการสนับสนุนขององค์การ (organizational support theory) โดย Eisenberger และคณะ (1986) และ 2) ทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม (social exchange theory) โดย Blau (1964) ซึ่งสามารถอธิบายรายละเอียดทั้ง 2 แนวคิดได้ดังนี้

ทฤษฎีการรับรู้การสนับสนุนขององค์การ (organizational support theory)

การรับรู้การสนับสนุนขององค์การเป็นมุมมองที่เกิดจากตัวพนักงานที่สะท้อนถึงการสนับสนุนขององค์การที่มีต่อพนักงาน ถึงความดูแลเอาใจใส่ ห่วงใยความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน เมื่อองค์การมีการจัดสรรความต้องการในส่วนนี้ พนักงานจะสามารถรับรู้และตอบสนองกลับออกมาในหลากหลายรูปแบบที่แตกต่างกัน

ในการพัฒนาการรับรู้การสนับสนุนขององค์การได้รับอิทธิพลจากพนักงานที่มีแนวโน้มในการมองว่า องค์การเปรียบเสมือนบุคคลหนึ่ง โดย Levinson (1965 อ้างถึงใน

Eisenberger et al, 2001) ได้อธิบายว่า การกระทำของตัวแทนองค์การมักถูกมองว่าเป็นการกระทำจากองค์การมากกว่าการกระทำด้วยบุคคลที่เป็นตัวแทนเอง เนื่องจากการกระทำของตัวแทนจะได้รับการสนับสนุน หรืออยู่ภายใต้กฎเกณฑ์ ศีลธรรม และความรับผิดชอบทางการเงินขององค์การ จากวัฒนธรรมที่ปฏิบัติกันมาอย่างต่อเนื่อง และกำหนดบทบาทพฤติกรรม ซึ่งในการใช้อำนาจของตัวแทนองค์การจะมีผลกระทบต่อตัวพนักงานทั้งสิ้น ด้วยการเปรียบองค์การเสมือนบุคคลหนึ่ง จะสะท้อนให้เห็นว่าพนักงานมององค์การว่าเป็นที่ชื่นชอบ หรือไม่เป็นที่ชื่นชอบในมุมมองของพนักงาน (Rhoades & Eisenberger, 2002)

เมื่อพนักงานรับรู้ถึงการกระทำขององค์การผ่านการกระทำของตัวแทน ทำให้ประเมินได้ว่าองค์การเมื่อเปรียบเสมือนบุคคลแล้วนั้น จะมีคุณลักษณะอย่างไร เป็นที่ปรารถนาหรือไม่ ในมุมมองของพนักงาน เมื่อพนักงานรับรู้การสนับสนุนขององค์การที่ดี จะก่อให้เกิดพันธะผูกพัน ที่จะร่วมบรรลุเป้าหมายขององค์การ และการมีทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน และสภาพแวดล้อม (ธิดา เชื้อนแก้ว, 2554) เสมือนการแลกเปลี่ยนทางสังคมระหว่างองค์การและพนักงานที่มีอิทธิพลต่อความสัมพันธ์ในองค์การ

จากข้อมูลข้างต้น พบว่าการรับรู้การสนับสนุนขององค์การ พนักงานจะรับรู้การสนับสนุนขององค์การผ่านบุคคลที่เปรียบเสมือนตัวแทนของบริษัท โดยเมื่อรับรู้การสนับสนุนนั้นแล้วจะมีการประเมินว่าตอบสนองความต้องการของตนเองหรือไม่ จึงก่อให้เกิดความสัมพันธ์ต่อความคิดทัศนคติต่อองค์การ และนำไปสู่พฤติกรรมการทำงาน

การวัดการรับรู้การสนับสนุนขององค์การ

Eisenberger (1986) ได้นำเสนอว่าการรับรู้การสนับสนุนสามารถวัดได้เป็นองค์รวม โดยวัดจากมุมมองของพนักงานที่มีต่อองค์การ หรือตัวแทนองค์การเกี่ยวกับความผูกพันขององค์การที่มีให้พนักงาน การเล็งเห็นคุณค่า ชื่นชมผลการปฏิบัติงาน และดูแลเกี่ยวกับความเป็นอยู่ของพนักงาน จนกระทั่งพนักงานรับรู้ว่าองค์การให้คุณค่า และปรารถนาดีต่อพนักงาน โดย Eisenberger (1986) ได้สร้างมาตรวัด survey of perceived organizational support (SPOS) เพื่อใช้วัดการรับรู้การสนับสนุนขององค์การ ซึ่งดั้งเดิมฉบับเต็มเป็นมาตรวัด 36 ข้อคำถาม และต่อมา มีการสร้างฉบับย่อ ได้แก่ 16 ข้อคำถาม และ 8 ข้อคำถาม (Eisenberger, 1986; Eisenberger et al., 2001) ซึ่งมีลักษณะมาตรวัดประมาณค่า 7 ระดับ ตั้งแต่ “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” จนถึง “ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง”

นอกจากนี้ วรรณภู เวณุอาธร (2555) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนขององค์การและจากหัวหน้า ความผูกพันในงาน และความตั้งใจลาออกของพนักงานระดับปฏิบัติการ องค์การภายใต้การดูแลของรัฐแห่งหนึ่ง พบว่าได้ทำการวัดการรับรู้การสนับสนุนขององค์การและจากหัวหน้า โดยแบบสอบถามวัดการรับรู้การสนับสนุนขององค์การที่พัฒนาจากแบบสอบถามของ วิธัญญา วัฒน (2546) ตามแนวคิดของ Eisenberger และคณะ (1986) โดยเป็นแบบสอบถามวัด

ข้อมูลประเภทช่วง (interval scale) มี 5 ระดับ (rating scale) จำนวน 25 ข้อ โดยแบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการปฏิบัติงาน ด้านความรู้ในงานและความก้าวหน้า ด้านการเอาใจใส่ขององค์กรเกี่ยวกับความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน และด้านการเห็นคุณค่าในการปฏิบัติงานของพนักงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของเปรมจิตร คล้ายเพ็ชร (2548) ที่ศึกษาอิทธิพลระหว่างการรักษาการสนับสนุนขององค์กรและความยุติธรรมขององค์กรที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กร และความตั้งใจลาออก พบว่ามีการใช้แบบวัดการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรโดยแบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความรู้ในงานและความก้าวหน้า ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านจิตอาสามณ์ และด้านการปฏิบัติงาน

ดังนั้นสำหรับการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงได้เลือกใช้มาตรวัด 8-item survey of perceived organizational support (SPOS-8) ตามแนวคิดของ Eisenberger (1986) เนื่องจากเป็นฉบับย่อที่มีการตรวจสอบว่าความเชื่อมั่นภายใน (internal reliability) สูง และมาตรวัดมีความเป็นมิติเดียวกัน (unidimensionality) เช่นเดียวกับฉบับเต็ม 36 ข้อคำถาม ซึ่งผู้วิจัยได้มีการปรับปรุงมาตรวัดดังกล่าวโดยการลดลงจาก 7 ระดับ เป็น 5 ระดับ และปรับข้อคำถามจากข้อคำถามเชิงลบ เป็นข้อคำถามเชิงบวกทั้งหมด เพื่อให้เกิดความสอดคล้องกับมาตรวัดอื่นๆ และการประเมินค่าได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน

ทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม (social exchange theory)

ทฤษฎีแลกเปลี่ยนทางสังคม (social exchange theory) ได้อธิบายถึงปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือผู้ที่เกี่ยวข้องกัน มีการแลกเปลี่ยนบางสิ่งต่อกัน พึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน จนพัฒนาความสัมพันธ์ไปสู่ความไว้วางใจกัน เชื่อใจกัน มีพันธะต่อกัน ตลอดระยะเวลาที่ผู้ที่เกี่ยวข้องนั้นยังคงยึดถือกฎของการแลกเปลี่ยนซึ่งกันและกัน (Cropanzano & Mitchell, 2005) กฎของการแลกเปลี่ยนเกี่ยวข้องกับหลักเกณฑ์ของการตอบแทน โดยการกระทำของฝ่ายหนึ่งนำไปสู่การตอบสนองของอีกฝ่ายหนึ่ง

เมื่อนำทฤษฎีอธิบายพฤติกรรมบุคคลในองค์กรกล่าวได้ว่าเมื่อบุคคลได้รับทรัพยากร ไม่ว่าจะเป็นทรัพยากรในทางเศรษฐศาสตร์ การสนับสนุนทางอารมณ์จากองค์กร บุคคลจะมีความรู้สึกว่าต้องตอบแทนในความใส่ใจ หรือแบ่งปันที่องค์กรหยิบยื่นให้ (Blau, 1964) แนวคิดดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยก่อนหน้า โดย Robinson และคณะ (2004 อ้างถึงใน Saks, 2006) ซึ่งอธิบายความผูกพันดังกล่าวว่าเป็นความสัมพันธ์สองทางระหว่างนายจ้างกับลูกจ้าง การที่บุคคลจะตอบสนองคืนแก่องค์กรนั้นขึ้นอยู่กับระดับของความผูกพัน กล่าวคือ บุคคลเลือกที่จะผูกพันกับองค์กรในระดับที่แตกต่างกันขึ้นอยู่กับสิ่งที่บุคคลได้รับจากองค์กร บุคคลมีแนวโน้มที่จะทุ่มเท ทั้งกำลังปัญญา แรงใจ และร่างกาย รวมไปถึงอุทิศตัวเพื่อตอบสนองต่อสิ่งที่องค์กรให้ (สิทธิพงศ์ วัฒนานนท์สกุล, 2556)

Blau (1964) ได้อธิบายไว้ว่า สังคมมนุษย์สามารถแบ่งการแลกเปลี่ยนได้เป็น 2 ประเภท ได้แก่ การแลกเปลี่ยนทางเศรษฐกิจ และการแลกเปลี่ยนทางสังคม ซึ่งการแลกเปลี่ยนทาง

สังคมถือได้ว่าเป็นการแลกเปลี่ยนที่มีความสำคัญมาก เนื่องจากต้องอาศัยพื้นฐานความสัมพันธ์ ซึ่งกันและกัน ความไว้วางใจ เนื่องจากสิ่งที่แลกเปลี่ยนอาจไม่ใช่วัตถุ หรือ สิ่งของ แต่มีผลต่อทัศนคติ และพฤติกรรมที่กระทบต่อองค์การ

Rhoades และ Eisenberger (2002) ได้มีการนำแนวคิดของ Blau (1964) มาประยุกต์กับบริบทขององค์การและพนักงาน อธิบายไว้ว่าทรัพยากรที่ได้รับจากผู้อื่น มีคุณค่ามากขึ้นถ้ามีความเหมาะสม และไม่อยู่ภายใต้การควบคุมของผู้ให้ เช่น ความสมัครใจช่วยเหลือ นอกจากนี้ปัจจัยการทำงานในองค์การ เช่น ค่าตอบแทน การเลื่อนตำแหน่ง และการเพิ่มคุณค่าในงาน ก็มีอิทธิพลต่อการเกิดการรับรู้การสนับสนุนขององค์การอย่างมาก หากพนักงานเชื่อว่าทุกสิ่งเกิดจากความสมัครใจ

Eisenberger และคณะ (1986) ได้อธิบายว่า การแลกเปลี่ยนภายในองค์การ หมายถึง การที่องค์การให้การสนับสนุนพนักงานในด้านต่างๆ เช่น ค่าตอบแทน สวัสดิการ ความก้าวหน้าในอาชีพ โดยพนักงานแลกเปลี่ยนด้วยการทุ่มเทแรงกายแรงใจในการทำงาน ปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ ตั้งใจทำงานและมีพฤติกรรมอันเป็นประโยชน์ต่อองค์การ

จากทั้งสองทฤษฎีข้างต้น ได้สะท้อนให้เห็นถึงแนวคิดพื้นฐานทางสังคมอันนำไปสู่การรับรู้การสนับสนุนขององค์การ โดยมองว่า 1) ทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคมเป็นการแลกเปลี่ยนทรัพยากรระหว่างองค์การและพนักงานอย่างสมดุล ส่งผลให้พนักงานรับรู้ว่า เมื่อแสดงพฤติกรรมอันเป็นประโยชน์ต่อองค์การ องค์การจะเล็งเห็นถึงคุณค่าและสนับสนุนพนักงานให้มีคุณภาพชีวิตและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี ขณะที่ 2) การรับรู้การสนับสนุนขององค์การเป็นการเปรียบองค์การเสมือนมนุษย์ โดยผ่านตัวแทนองค์การ และพนักงานสามารถด้วยตนเอง ถึงความเอาใจใส่หรือไม่เอาใจใส่ขององค์การต่อคุณค่าของพนักงานผ่านการกระทำของตัวแทน ทั้งนี้แนวคิดทั้งสองแนวคิดสะท้อนให้เห็นถึงพฤติกรรมพนักงานที่จะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์การ ช่วยให้องค์การบรรลุเป้าหมาย และประสบความสำเร็จได้

Rhoades และ Eisenberger (2002) ได้อธิบายถึงกระบวนการทางจิตใจที่เป็นผลจากการรับรู้การสนับสนุนขององค์การของพนักงาน ได้แก่ 1) บรรทัดฐานของการตอบแทนซึ่งกันและกัน (reciprocity norm) การรับรู้การสนับสนุนขององค์การจะทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกต่างตอบแทนต่อองค์การ และช่วยเหลือให้องค์การบรรลุเป้าหมายตามที่วางไว้ 2) ความใส่ใจ การให้การยอมรับและความเคารพ การรับรู้การสนับสนุนขององค์การจะตอบสนองความต้องการทางสังคมของพนักงานในการเป็นสมาชิกขององค์การ และดำรงบทบาทนั้นในองค์การ และ 3) การรับรู้การสนับสนุนขององค์การ จะเสริมสร้างความคิดของพนักงาน ว่าองค์การตระหนักถึงประสิทธิภาพการทำงานและผลตอบแทนแก่พนักงาน

ทั้งนี้กระบวนการทางจิตที่เกิดขึ้นแก่พนักงานดังกล่าว จะส่งผลลัพธ์ที่ดีต่อทั้งพนักงานและองค์การ กล่าวคือพนักงานมีความพึงพอใจและมีอารมณ์ทางบวกในการทำงานมากขึ้น ขณะที่องค์การจะได้รับความผูกพันที่มากขึ้น ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานดีขึ้น อัตราการลาออกลดน้อยลง

Rhoades และ Eisenberger (2002) ยังได้อธิบายผลของการเกิดการรับรู้การสนับสนุนขององค์การจากการสังเคราะห์งานวิจัย ได้แก่ 1) ความผูกพันต่อองค์การ (organizational

commitment) กล่าวคือ การรับรู้การสนับสนุนขององค์การส่งผลให้พนักงานเกิดความรู้สึกห่วงใยสวัสดิการขององค์การ เพิ่มความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน และสร้างความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์การในฐานะสมาชิก ผู้มีบทบาทหน้าที่หนึ่งในสังคม นอกจากนี้การรับรู้การสนับสนุนขององค์การจะทำให้พนักงานรู้สึกว่าคุณค่าของตนเองมีเป้าหมายและคุณค่าในองค์การ 2) อารมณ์ในงาน (job-related affect) กล่าวคือ การรับรู้การสนับสนุนขององค์การสนับสนุนว่ามีส่วนกับปฏิกิริยาทางอารมณ์ในงาน เช่น ความพึงพอใจในงาน และอารมณ์เชิงบวก ซึ่งสามารถเพิ่มระดับความพึงพอใจในงานได้เมื่อตอบสนองความต้องการทางด้านอารมณ์สังคม เช่น การเพิ่มความคาดหวังในรางวัล หรือการให้ความช่วยเหลือเมื่อต้องการ ขณะที่อารมณ์เชิงบวกแตกต่างจากความพึงพอใจที่เป็นภาวะอารมณ์ทั่วไป ไม่เจาะจงสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ได้รับอิทธิพลจากสภาพแวดล้อมโดยการรับรู้การสนับสนุนขององค์การจะนำไปสู่ความรู้สึกมีความสามารถและมีคุณค่าของพนักงาน 3) ความเกี่ยวพันในงาน (job involvement) กล่าวคือ ความรู้สึกสนใจในงานใดงานหนึ่งของพนักงาน ซึ่งการรับรู้การสนับสนุนขององค์การมีส่วนเพิ่มการรับรู้ความสามารถของพนักงานและสนใจในงานมากขึ้น 4) ผลการปฏิบัติงาน (performance) กล่าวคือ การรับรู้การสนับสนุนขององค์การจะเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานดีขึ้นมากกว่าที่ได้รับมอบหมายปกติ เช่น ปกป้ององค์การ ช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน และพัฒนาทักษะความสามารถที่เป็นประโยชน์ต่อองค์การ 5) ความเครียด (strain) กล่าวคือ การให้การสนับสนุนด้านอุปกรณ์เครื่องมือในการทำงาน หรือการดูแลด้านอารมณ์ความรู้สึก ส่งผลให้การรับรู้การสนับสนุนขององค์การสามารถลดภาวะจิตใจที่หดหู่ หรือปฏิกิริยาทางลบได้ เช่น ความเครียด ความเหนื่อยหน่าย และอาการปวดศีรษะ เป็นต้น 6) ความปรารถนาที่จะคงอยู่ (desire to remain) ซึ่ง Nye และ Witt (1993 อ้างถึงใน Eisenberger, 2002) ได้ทำการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนขององค์การและความปรารถนาที่จะคงอยู่ในองค์การ พบว่า การรับรู้การสนับสนุนขององค์การมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการคงอยู่กับองค์การ เมื่อได้รับอิสระในงานมากขึ้น เพื่อนร่วมงานที่ดี และค่าตอบแทนที่สูงขึ้น และ 7) พฤติกรรมผลงาน (withdrawal behavior) กล่าวคือ การรับรู้การสนับสนุนขององค์การส่งผลต่อความผูกพันทางอารมณ์ของพนักงาน ซึ่งจะลดพฤติกรรมผลงาน เช่น การขาดลามายา สาย แนวนอนการลาออก และเพิ่มการคงอยู่กับองค์การ และความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ

จากแนวคิดข้างต้น พบว่าการรับรู้การสนับสนุนขององค์การสามารถก่อให้เกิดผลลัพธ์ทางบวกที่หลากหลาย เช่น การพัฒนาความผูกพันต่อองค์การ อารมณ์เชิงบวกในการทำงาน หรือการปฏิบัติงาน เป็นต้น หรือลดระดับผลลัพธ์ทางลบที่อาจเกิดขึ้น เช่น การลดภาวะความเครียดจากการสนับสนุนทางทรัพยากร หรือ การลดพฤติกรรมผลงาน การขาดลามายา ซึ่งสิ่งเหล่านี้มีผลกระทบต่อองค์การ ทั้งในด้านการบริหารจัดการ การพัฒนา ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และผลโยชน์ขององค์การ ดังนั้นการรับรู้การสนับสนุนขององค์การ จึงมีความจำเป็นที่องค์การควรให้ความสำคัญและเอาใจใส่ในประเด็นนี้อันนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ดีต่อบุคคล กลุ่มและองค์การต่อไป

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธะระหว่างการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรกับการปฏิบัติงานตามวัฒนธรรมองค์การ

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธะระหว่างการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรกับการปฏิบัติงานตามวัฒนธรรมองค์การ พบว่ามีงานวิจัยที่มีความสอดคล้องกับการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ดังนี้

มุกิตา คงกระพันธ์ (2554) ได้ทำการศึกษาอิทธิพลของการรับรู้ความสัมพันธะระหว่างบุคคล การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรผ่านความผูกพันต่อองค์กร และความพึงพอใจในงานที่มีต่อผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ในกลุ่มบุคลากรสายสอนและสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี พบว่า การรับรู้การสนับสนุนขององค์กรมีอิทธิพลทางบวกกับผลการปฏิบัติงานตามบทบาทในระดับปานกลาง กล่าวคือ เมื่อพนักงานรับรู้การสนับสนุนในด้านสิ่งตอบแทนที่เป็นตัวเงิน และสิ่งตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงิน จะส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานมีระดับที่สูงขึ้น สอดคล้องกับ รุ่งนภา ปฐมชัยอัมพร และ วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์ (2556) ที่ศึกษาในประเด็น อิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานเอกชน ตามแนวคิด Balanced Scorecard (BSC) ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้การสนับสนุนขององค์กรมีอิทธิพลทางบวกกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน กล่าวคือ เมื่อพนักงานได้รับการสนับสนุนในด้านต่างๆ เช่น ด้านนโยบาย ด้านการจัดสรรทรัพยากร ด้านพัฒนาทักษะและความสามารถ และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้มีความสะดวกในการปฏิบัติงานประกอบกับการพัฒนาขีดความสามารถให้เพิ่มขึ้น ส่งผลให้ประสิทธิผลการปฏิบัติงานเพิ่มสูงขึ้นตามไปด้วย

นอกจากนี้ในงานวิจัยต่างประเทศก็มีการศึกษาการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร เช่นเดียวกัน งานวิจัยของ Afzali, Arash Motahari และ Hatami-Shirkouhi (2014) ที่ศึกษาในบริษัทพนักงานธนาคารชาวอิหร่านเกี่ยวกับอิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร การเสริมพลังทางจิต การเรียนรู้ในองค์กรและผลการปฏิบัติงาน ด้วยการสำรวจเชิงประจักษ์ ผลการวิจัยพบว่า ตัวแปรทั้งสามมีอิทธิพลสำคัญในการพัฒนาผลการปฏิบัติงานให้สูงขึ้น โดยอธิบายได้ว่า ตัวแปรทั้งสามส่งผลให้พนักงานรับรู้ถึงการสนับสนุน เสริมพลัง และการเรียนรู้ ซึ่งเป็นการกระตุ้นลักษณะส่วนบุคคล ส่งเสริมทักษะความสามารถในการเรียนรู้ในองค์กร และสนับสนุนด้านปัจจัยสิ่งแวดล้อม อันนำไปสู่การตั้งเป้าหมายในตนเอง ทำให้พนักงานมีผลการปฏิบัติงานที่สูงขึ้น เมื่อรู้สึกว่ามีสมรรถภาพ และมีคุณค่าในตนเอง

จากงานวิจัยข้างต้นแสดงให้เห็นว่า การรับรู้การสนับสนุนขององค์กรมีอิทธิพลทางบวกกับการปฏิบัติงานทั้งทางตรง และทางอ้อมเมื่อผ่านตัวแปรส่งผ่านในกลุ่มตัวอย่างที่หลากหลาย ทั้งพนักงานรัฐวิสาหกิจ และพนักงานเอกชน เป็นผลมาจากพนักงานรับรู้ถึงการกระตุ้นการสนับสนุนจนกระทั่งรับรู้คุณค่าภายในตน รวมทั้งความรู้และความสามารถของตนเอง อันนำไปสู่ผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรกับความไว้วางใจต่อองค์กร

จากการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรกับความไว้วางใจต่อองค์กร ผู้วิจัยพบว่ามีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องใกล้เคียงกับการวิจัยนี้ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

Canipe (2006) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจ ความผูกพันต่อองค์กร การรับรู้การสนับสนุนขององค์กร และความตั้งใจลาออก ผลการวิจัยพบว่าความไว้วางใจต่อเพื่อนร่วมงาน ต่อหัวหน้างาน และต่อองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญกับความผูกพันต่อองค์กรและการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร กล่าวคือ เมื่อพนักงานรู้สึกไว้วางใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น เพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน และองค์กรระดับสูงจะส่งผลให้พนักงานรู้สึกผูกพันต่อองค์กร รู้สึกว่าองค์กรให้การสนับสนุนในการปฏิบัติงานสูงตามไปด้วย เช่นเดียวกับ งานวิจัยของ Kara, Günes และ Aydogan (2015) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรที่มีอิทธิพลต่อความไว้วางใจต่อองค์กร ในกลุ่มอาจารย์ระดับประถมศึกษาในเมืองตุซซา ประเทศบอสเนีย จำนวน 470 คน พบว่า มีอิทธิพลเชิงบวกต่อกันในระดับต่ำ กล่าวคือ เมื่อกลุ่มอาจารย์ได้รับการสนับสนุนจากโรงเรียนทั้งด้านการศึกษา การบริหารและการรับรู้ความยุติธรรมในระดับสูง จะส่งผลให้มีความไว้วางใจต่อผู้บริหาร ต่อเพื่อนร่วมงาน และโรงเรียนสูงตามไปด้วย

นอกจากนี้ผลการวิจัยของ Narang และ Singh (2012) พบว่าการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรมีอิทธิพลต่อความไว้วางใจต่อองค์กรในกลุ่มพนักงานอินเดียจากบริษัทหลายบริษัทที่ตั้งอยู่ในเขตเมืองหลวง จำนวน 308 คน จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการทางทรัพยากรบุคคลในด้านการจ่ายเงินเดือน การประเมินผล การสรรหาและคัดเลือก ความก้าวหน้าในสายอาชีพ และการสนับสนุนของหัวหน้างาน กับความไว้วางใจต่อองค์กร โดยมีการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรเป็นตัวแปรส่งผ่าน ผลการวิจัยพบว่าการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรทำหน้าที่เป็นตัวแปรผ่านบางส่วน ในความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการทางทรัพยากรบุคคลด้านการจ่ายค่าตอบแทนและการสนับสนุนของหัวหน้างานกับความไว้วางใจต่อองค์กร ในขณะที่ด้านอื่นไม่พบอิทธิพลส่งผ่าน กล่าวคือ เมื่อองค์กรมีการจ่ายค่าตอบแทน และให้การสนับสนุนของหัวหน้างานในระดับสูง จะส่งผลให้พนักงานรับรู้การสนับสนุนขององค์กรสูงขึ้น และส่งอิทธิพลให้ความไว้วางใจต่อองค์กรมีระดับสูงขึ้นตามไปด้วย

จากงานวิจัยข้างต้นแสดงให้เห็นว่า การรับรู้การสนับสนุนขององค์กรมีอิทธิพลทางบวกกับความไว้วางใจต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญ และทำหน้าที่เป็นตัวแปรส่งผ่านบางส่วนในความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการทางทรัพยากรบุคคลและความไว้วางใจต่อองค์กร

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรกับความผูกพันต่อองค์กร

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรกับความผูกพันต่อองค์กร มีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับทั้งสองตัวแปร โดยผู้วิจัยได้ทำการทบทวนวรรณกรรม เรียบเรียงและอธิบายได้ดังนี้

ชัยเสฏฐ์ พรหมศรี (2558) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับอิทธิพลของการรับรู้คือการสนับสนุนขององค์กรและการสนับสนุนของหัวหน้างานที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการทหาร ซึ่งพบว่า การรับรู้การสนับสนุนขององค์กร มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรทางด้านจิตใจและบรรทัดฐานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กล่าวคือ นายทหารชั้นประทวนและสัญญาบัตร เมื่อรับรู้ว่าการสนับสนุนจากองค์กร จะทำให้เกิดความผูกพัน รู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และรู้สึกถึงความรับผิดชอบของตนเองที่ต้องคงอยู่ต่อไปในองค์กรนี้ เช่นเดียวกับงานวิจัยของ สุมินทร เป้าธรรม (2554) ที่ทำการศึกษาการรับรู้ถึงการได้รับการสนับสนุนจากองค์กรความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กรและความตั้งใจที่จะลาออกจากการงานโดยสมัครใจของบุคลากรในสังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี พบว่า การรับรู้การสนับสนุนขององค์กรมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในกลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่ม

จากงานวิจัยข้างต้นแสดงให้เห็นว่า การรับรู้การสนับสนุนขององค์กรมีอิทธิพลทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญ ในกลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างกัน

3. แนวคิดเกี่ยวกับทุนทางจิตวิทยา (psychological capital)

ทุนทางจิตวิทยา ได้รับการเสนอว่าเป็นมโนทัศน์ใหม่ที่เกิดจากจิตวิทยาเชิงบวก (positive psychology) และพฤติกรรมองค์กรเชิงบวก (positive organizational behavior) โดยจิตวิทยาเชิงบวก เน้นถึงจุดแข็งของบุคคลมากกว่าจุดอ่อน และเกี่ยวข้องกับโอกาสในการเติบโตและพัฒนาของบุคคลโดยข้ามผ่านมุมมองเชิงลบ เน้นการทำงาน และพฤติกรรมองค์กรเชิงบวก เปรียบเสมือนการศึกษาและการปฏิบัติของจุดแข็งเชิงบวกในบุคคลที่สามารถวัดได้ พัฒนาและจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อเพิ่มพูนการปฏิบัติงานในองค์กร (Seligman & Csikszentmihalyi, 2000 อ้างถึงใน Shukla & Rai, 2015)

ความหมายทุนทางจิตวิทยา

ทุนทางจิตวิทยา มีผู้สนใจศึกษาอย่างกว้างขวาง ซึ่งนักวิจัยเหล่านั้นให้นิยามความหมายไว้หลากหลายตามบริบทที่ศึกษา โดยผู้วิจัยสามารถรวบรวมและอธิบายได้ดังนี้

Luthans และคณะ (2007) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ทุณทางจิตวิทยา เป็นสภาวะของบุคคลที่เป็นจุดแข็งสามารถพัฒนาคุณลักษณะไปในทางที่ดีได้ ซึ่งนำไปสู่พฤติกรรมที่สามารถวัดได้ พัฒนาได้และนำมาใช้จัดการการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพได้

Choi และ Lee (2013 อ้างถึงใน หฤทัยทิพย์ ตันตเวศ, สุชีราภัทรา ยุตวรรัตน์ และ วิชัย มนัสศิริวิทยา, 2557) ให้ความหมายไว้ว่า ทุณทางจิตวิทยา เป็นพลังทางจิตที่สามารถพัฒนาการปฏิบัติงานของพนักงาน ผ่านกระบวนการรับรู้เชิงบวกและการสร้างแรงจูงใจขณะที่ Snyder & Lopez (2007) ให้ความหมายไว้ว่า ทุณทางจิตวิทยา คือ การกระทำหรือการแสดงออกของบุคคลในเชิงบวกสอดคล้องกับ Shaheen และคณะ (2016) ที่ให้ความหมายว่า ทุณทางจิตวิทยาว่าเป็นสภาวะเชิงบวกทางจิตที่เชื่อมโยงกับการปฏิบัติงาน

ขณะที่ Avey และคณะ (2010 อ้างถึงใน วิชญญา วัฒนโณ, 2556) ให้ความหมายไว้ว่า ทุณทางจิตวิทยาว่าเป็นการพัฒนาสภาวะจิตใจเชิงบวกที่เป็นคุณลักษณะที่ดีเฉพาะบุคคล ซึ่งนำไปสู่การกำหนดพฤติกรรมที่สามารถวัดได้ พัฒนาได้ และจัดการให้มีประสิทธิผลให้เกิดการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพสอดคล้องกับ สายสมร เฉลยกิตติ (2554) ที่ให้ความหมายไว้ว่า ทุณทางจิตวิทยา เป็นการพัฒนาสภาวะจิตใจทางบวกเป็นคุณลักษณะเฉพาะที่ดีของบุคคล ซึ่งเป็นจุดแข็ง นำไปสู่พฤติกรรมที่สามารถกำหนดวัดได้ พัฒนาและจัดการให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้

ในงานวิจัยของไทยได้มีการให้ความหมายไว้เช่นเดียวกัน อาทิ งานวิจัยของณัฐฉิอรินทร์ (2555) ได้ให้ความหมายว่า ทุณทางจิตวิทยาว่า เป็นแรงจูงใจทางบวก การมีสมรรถภาพทางจิตที่ยืดหยุ่น มีพลังใจในทางบวก เพื่อขับเคลื่อนไปสู่พฤติกรรมที่ดี และทำให้ประสบความสำเร็จในชีวิตและหน้าที่การงาน ทั้งในปัจจุบันและอนาคต ขณะที่ หฤทัยทิพย์ ตันตเวศ, สุชีราภัทรา ยุตวรรัตน์ และวิชัย มนัสศิริวิทยา (2557) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ทุณทางจิตวิทยาว่าเป็นคุณลักษณะเฉพาะที่สามารถวัดได้ในแบบสภาวะ (state-like) สามารถเรียนรู้และเปลี่ยนให้ดีขึ้นได้ ซึ่ง วิชญญา วัฒนโณ (2556) ได้ให้ความหมาย ทุณทางจิตวิทยา โดยอ้างอิงจาก Luthans, Youssef และคณะ (2007) ว่าเป็นสภาวะทางจิตวิทยาเชิงบวกเกี่ยวกับการพัฒนาของบุคคลที่มีลักษณะโดย 1) การมีความเชื่อมั่นในการทำงานและใช้ความพยายามในการบรรลุเป้าหมายในงานที่ทำ 2) การให้เหตุผลเชิงบวกเกี่ยวกับความสำเร็จในปัจจุบันและอนาคต 3) มีความมุ่งมั่นพยายามสู่เป้าหมายและปรับแนวทางเพื่อได้มาซึ่งความสำเร็จ และ 4) มีความสามารถกลับสู่สภาพเดิมหรือดีกว่าเดิม เพื่อประสบความสำเร็จ หลังจากเผชิญปัญหาหรือภาวะทุกข์ยาก

จากความหมายข้างต้น ผู้วิจัยจึงขอสรุปความหมายว่า ทุณทางจิตวิทยานับเป็นพื้นฐานแนวคิดของ Luthans และคณะ (2007) ว่า ทุณทางจิตวิทยา (psychological capital) คือ การรับรู้ถึงความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองในการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของการทำงาน มีความหวังในการปฏิบัติงานโดยเล็งเห็นถึงความสำเร็จในงาน การมองสถานการณ์ หรือวิกฤติในการทำงานต่างๆ ในแง่ดี เพื่อการพัฒนาตนเองให้สามารถปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น และยืดหยุ่นได้ เมื่อประสบกับเหตุการณ์วิกฤติในการทำงาน หรือการเผชิญปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น

องค์ประกอบของทุนทางจิตวิทยา

การศึกษาทุนทางจิตวิทยามีผู้วิจัยได้ศึกษาอย่างแพร่หลายและอธิบายองค์ประกอบทุนทางจิตวิทยาที่แตกต่างกันไปตามแต่ละบุคคล ซึ่งสามารถรวบรวมการอธิบายองค์ประกอบต่างๆไว้ได้ดังนี้

Luthans, Youssef และคณะ (2007) ได้อธิบายไว้ว่า ทุนทางจิตวิทยา เป็นภาวะทางจิตเชิงบวกของบุคคลในการพัฒนา มีองค์ประกอบ 4 ด้านได้แก่

1) การรับรู้ความสามารถตนเอง (self-efficacy) หมายถึง การรับรู้ถึงความมั่นใจในการดำเนินการและพยายามทำหน้าที่อื่นท้าทายให้ประสบผลสำเร็จ ขณะที่ Bergheim และคณะ (2014) ได้เรียกว่าเป็น การรับรู้ความสามารถ (efficacy) ซึ่งหมายถึง ความเชื่อในความสามารถของบุคคลที่จะปฏิบัติงานจนกระทั่งสำเร็จลุล่วงไปได้ คล้ายคลึงกันในบริบทของนักวิจัยไทย ที่นำเสนอว่าเป็นความมั่นใจเพื่อให้ประสบผลสำเร็จในงานที่ท้าทาย (confidence) (ณัฐวุฒิ อรินทร์, 2555) สอดคล้องกับ สิริพร วงษ์โทน (2554) ที่ให้ความหมายที่ถึง ความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง (confidence or self- efficacy) หมายถึง ความเชื่อมั่นต่อความสามารถในการปฏิบัติงานของตน ต้องการงานที่ยากและท้าทาย และมีความทุ่มเทพยายามในการปฏิบัติงานเพื่อบรรลุเป้าหมายดังกล่าว เช่นเดียวกับ วิชญญา วัฒนโธ (2556) อธิบายว่าเป็นการรับรู้ความสามารถของตน (self-efficacy) หรือ ความเชื่อมั่น (confidence) หมายถึง การรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับขีดความสามารถที่จะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้ได้ผลตามที่พึงปรารถนา เสมือนความเชื่อในความสามารถกระทำด้วยทักษะภายในตน และความเชื่อดังกล่าวสามารถเปลี่ยนแปลงพัฒนาได้ตามประสบการณ์

2) การมองโลกในแง่ดี (optimism) คือ การสร้างเหตุผลเชิงบวกต่อการประสบความสำเร็จในปัจจุบัน และอนาคต โดย Bergheim และคณะ (2014) อธิบายว่าเป็นแนวโน้มของบุคคลที่มีการให้เหตุผลและความคาดหวังเชิงบวกต่อเหตุการณ์ในอนาคต ขณะที่ ณัฐวุฒิ อรินทร์ (2555) อธิบายว่าเป็นการสร้างความคิดทางบวกหรือการมองโลกในแง่ดี ที่จะนำมาซึ่งความสำเร็จทั้งปัจจุบันและอนาคต สอดคล้องกับ วิชญญา วัฒนโธ (2556) ได้ให้ความหมายว่า การมองโลกในแง่ดี เป็นความคาดหวังต่ออนาคตที่มุ่งเน้นในทางบวก และปรารถนาที่จะได้รับการเติมเต็มความคาดหวังนั้น

3) ความหวัง (hope) คือ ความมุ่งมั่นพยายามเพื่อบรรลุเป้าหมาย และแสวงหาหนทางสู่เป้าหมาย เพื่อความสำเร็จ เมื่อไม่สามารถไปต่อได้ โดย Bergheim และคณะ (2014) อธิบายว่าเป็นแนวโน้มของบุคคลที่มีความมุ่งมั่นพยายามเพื่อบรรลุเป้าหมาย และแสวงหาหนทางสู่เป้าหมายใหม่ เมื่อไม่สามารถไปต่อได้เพื่อดำเนินการให้สำเร็จ ซึ่ง ณัฐวุฒิ อรินทร์ (2555) อธิบายว่าเป็นการมีความเพียรพยายามและการเลือกหนทางที่จะไปถึงเป้าหมาย ขณะที่ วิชญญา วัฒนโธ (2556) อธิบายว่าเป็นความเชื่อของบุคคลว่าสามารถมีอิทธิพลต่อประสบการณ์ตนเองในทางบวกและความรู้สึกที่จะได้รับความสำเร็จจากความตั้งใจจริง

4) **ความยืดหยุ่น (resilience)** คือ ความสามารถในการรักษาและฟื้นคืนกลับเพื่อได้มาซึ่งความสำเร็จ เมื่อเผชิญกับปัญหาหรือสิ่งเลวร้าย โดย Bergheim และคณะ (2014) ได้อธิบายว่าความยืดหยุ่น (resiliency) เป็นความสามารถในการแก้ไขปัญหาเชิงบวก ความสามารถในการฟื้นตัว และก้าวข้ามผ่านไป เมื่อเผชิญกับปัญหาหรือสิ่งเลวร้าย โดยนักวิจัยไทยได้ให้นิยามเกี่ยวกับความยืดหยุ่นไว้แตกต่างกัน ซึ่งนำไปสู่นิยามต่างได้ดังนี้

ณัฐวุฒิ อรินทร์ (2555) ให้นิยามที่ใกล้เคียงกับ Luthans, Youssef และคณะ (2007) ว่าเป็น ความยืดหยุ่น (resilience) กล่าวคือ เมื่อประสบกับปัญหาและสถานการณ์เลวร้าย แต่บุคคลสามารถยืนหยัดและยืดหยุ่นต่อสู้กับปัญหานั้นๆ เพื่อให้ได้มาซึ่งความสำเร็จ ขณะที่ วิรัชญา วัฒนโธ (2556) นิยามว่าเป็น การฟื้นพลัง (resilience) อธิบายว่าเป็นความสามารถในการต่อสู้ฝ่าฟัน และเผชิญกับเหตุการณ์ที่ยากลำบาก เป็นผลมาจากการปรับตัว และสามารถกลับสู่สภาพเดิมอย่างรวดเร็วเมื่อเผชิญกับความล้มเหลว จนกระทั่งประสบความสำเร็จ

ทั้งนี้ สิริพร วงษ์โทน (2554) ได้นิยามไว้ว่าเป็น ความยืดหยุ่นทางอารมณ์ (resilience) หมายถึง ความสามารถในการอดทนและปรับอารมณ์กลับสู่ภาวะปกติได้อย่างรวดเร็ว เมื่อเผชิญกับปัญหา ความล้มเหลว ให้สามารถปฏิบัติงานต่อไปจนสำเร็จได้

จากข้อมูลข้างต้นสามารถสรุปได้ว่าองค์ประกอบของทุนทางจิตวิทยา มีอิทธิพลมาจากพื้นฐานแนวคิด ของ Luthans และคณะ (2007) ซึ่งมีการจำแนกองค์ประกอบออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ 1) การรับรู้ความสามารถตนเอง (self-efficacy) 2) การมองโลกในแง่ดี (optimism) 3) ความหวัง (hope) และ 4) ความยืดหยุ่น (resilience) และพบว่าแนวคิดข้างต้นมีความสอดคล้องกับสภาวะทางจิตเชิงบวก และพฤติกรรมการทำงาน ทั้งนี้ผู้วิจัยจึงเลือกใช้องค์ประกอบของทุนทางจิตวิทยา ของ Luthans, Youssef และคณะ (2007) เพื่อใช้ในการศึกษาครั้งนี้ จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่างานวิจัยของ Luthans, Youssef และคณะ (2007) สามารถแบ่งแยกองค์ประกอบแต่ละองค์ประกอบออกจากกันได้ และงานวิจัยอื่นๆ มีการอ้างอิงถึงงานวิจัยฉบับนี้

การวัดทุนทางจิตวิทยา

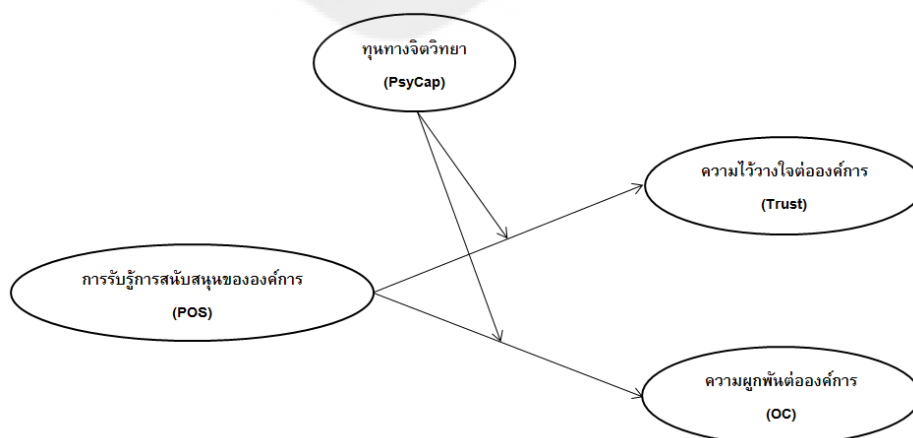
จากการศึกษาและทบทวนเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับทุนทางจิตวิทยา พบว่ามาตรวัดทุนทางจิตวิทยาที่มีการนำเสนอในงานวิจัยได้แก่ Psychological Capital Questionnaire (PCQ-24) โดย Luthans และคณะ (2007) ซึ่งประกอบไปด้วยข้อคำถามทั้งสิ้น 24 ข้อคำถาม ซึ่งเป็นที่นิยมและแพร่หลายในการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับทุนทางจิตวิทยา โดยแบ่งองค์ประกอบข้อคำถามเป็น 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการรับรู้ความสามารถของตนเอง (self-efficacy) (Parker, 1988 อ้างถึงใน Luthans et al., 2007) 6 ข้อคำถาม 2) ด้านความหวังในการทำงาน (hope) (Snyder et al., 1996 อ้างถึงใน Luthans et al., 2007) 6 ข้อคำถาม 3) ด้านการมองโลกในแง่ดี (optimism) (Scheier & Carver, 1985 อ้างถึงใน Luthans et al., 2007) 6 ข้อคำถาม และ 4) ความยืดหยุ่น (resilience) (Wagnild & Young, 1993 อ้างถึงใน Luthans et al., 2007) 6 ข้อคำถาม ซึ่งมีมาตรวัด

6 ระดับตั้งแต่ “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” จนถึง “ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง” ซึ่งมาตรวัด 6 ระดับนี้ใช้เพื่อแบ่งแยกทัศนคติของผู้ทำแบบทดลองให้เลือกตอบแบ่งความแตกต่างชัดเจน ไม่มีค่ากลาง (Luthans et al., 2007) ซึ่งองค์ประกอบทั้ง 4 ด้าน มีค่าตรวจสอบค่าความตรง และความเชื่อมั่น ซึ่งได้ภาพรวมเท่ากับ 0.88, 0.89, 0.89 และ 0.89 ตามลำดับ ซึ่งถือว่าอยู่ในเกณฑ์สูงกว่ามาตรฐานทั่วไป และมีการนำไปแปลภาษามากถึง 14 ประเทศ และศึกษาในบริบทที่แตกต่างกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในบริบทขององค์กร

นอกจากนี้งานวิจัยของ Jafri (2013) ที่ศึกษาเกี่ยวกับทุนทางจิตวิทยากับผลการปฏิบัติงานของนักศึกษาสาขาการจัดการ ประเทศภูฏาน พบว่า มีการวัดทุนทางจิตวิทยาจากทั้ง 4 องค์ประกอบ ได้แก่ ความมั่นใจในความสามารถตนเอง การมองโลกในแง่ดี ความหวัง และความยืดหยุ่น สอดคล้องกับ Peterson (2011) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทุนทางจิตวิทยาและผลการปฏิบัติงานในกลุ่มตัวอย่างของพนักงานให้คำปรึกษาทางการเงิน ซึ่งมีการวัดทุนทางจิตวิทยา 4 องค์ประกอบเช่นเดียวกัน ได้แก่ ความมั่นใจในความสามารถของตนเอง (efficacy) การมองโลกในแง่ดี (optimism) ความหวัง (hope) และการปรับฟื้นคืนได้ (resilience)

ดังนั้นผู้วิจัยจึงเลือกใช้มาตรวัดทุนทางจิตวิทยา Psychological Capital Questionnaire (PCQ-24) โดย Luthans และคณะ (2007) ซึ่งประกอบไปด้วยข้อคำถามทั้งสิ้น 24 ข้อคำถาม ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เนื่องจากมีค่าความเชื่อมั่นในระดับสูงกว่ามาตรฐานทั่วไป และได้รับการยอมรับ มีการนำไปศึกษาอย่างแพร่หลาย โดยเฉพาะอย่างยิ่งในบริบทของการทำงานในองค์กร ซึ่งผู้วิจัยได้มีการปรับปรุงข้อคำถามจากข้อคำถามเชิงลบ เป็นข้อคำถามเชิงบวกทั้งหมด เพื่อให้เกิดความสอดคล้องกับมาตรวัดอื่นๆ การประเมินค่าได้อย่างถูกต้องชัดเจน และปรับเปลี่ยนข้อคำถามให้เข้ากับบริบทของประเทศไทย

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับทุนทางจิตวิทยาในฐานะตัวแปรกำกับ



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย ดัดแปลงมาจาก Shukla และ Rai (2015)

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับกับทุนทางจิตวิทยาในฐานะตัวแปรกำกับ พบว่า มีงานวิจัยที่มีความสอดคล้องใกล้เคียงดังนี้

ดังภาพประกอบ 1 Shukla และ Rai (2015) ได้ศึกษาทุนทางจิตวิทยาในฐานะตัวแปรกำกับ ในความสัมพันธ์ระหว่าง การรับรู้การสนับสนุนขององค์กรกับความไว้วางใจและความผูกพันต่อองค์กร พบว่า พนักงานที่มีทุนทางจิตวิทยาสูงจะลดความต้องการการแสวงหาการสนับสนุนขององค์กร ทำให้พนักงานไม่จำเป็นต้องพึ่งพาการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรในการพัฒนาผลลัพธ์ทางเจตคติ กล่าวคือ พนักงานที่มีทุนทางจิตวิทยาสูงจะเพิ่มการรับรู้ความพอเพียงในตนเอง และลดความคาดหวังจากการสนับสนุนขององค์กร แต่จะไม่ลดความไว้วางใจหรือความผูกพันต่อองค์กร ซึ่ง การมองโลกในแง่ดีจะช่วยในการรักษาความคาดหวังทางบวกต่ออนาคต ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ทุนทางจิตวิทยาเป็นเสมือนกันชนที่จะลดการรับรู้การสนับสนุนในเชิงกระบวนการคิดพิจารณา

งานวิจัยของ Roberts, Scherer และ Bowyer (2011) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในงานและพฤติกรรมไม่เหมาะสม โดยมีทุนทางจิตวิทยาเป็นตัวแปรกำกับ พบว่า ทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกสามารถลดผลกระทบระหว่างความเครียดในงานไปสู่การแสดงพฤติกรรมไม่เหมาะสมได้ กล่าวคือ พนักงานที่มีทุนทางจิตวิทยาสูง จะมีการแสดงพฤติกรรมไม่เหมาะสมน้อยกว่าพนักงานที่มีทุนทางจิตวิทยาต่ำ เมื่อเผชิญกับความเครียดในงาน เช่นเดียวกับงานวิจัยของ Cheung, Tang และ Tang (2011) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความแปรปรวนทางอารมณ์ ภาวะหมดไฟ และความพึงพอใจในงานโดยมีทุนทางจิตวิทยาเป็นตัวแปรกำกับ พบว่าทุนทางจิตวิทยากำกับความสัมพันธ์ทั้งสอง ทั้งความสัมพันธ์เชิงลบระหว่างการเผชิญหน้าในการลดความเป็นปัจเจกบุคคล กับความพึงพอใจในงานลดต่ำลงเมื่อมีทุนทางจิตวิทยาสูงขึ้น เป็นต้น

จากงานวิจัยข้างต้น พบว่า ทุนทางจิตวิทยาในฐานะตัวแปรกำกับ มีความสามารถในการกันชนลดผลกระทบจากอารมณ์และทัศนคติเชิงลบได้หรือการลดความสัมพันธ์ระหว่างความหวังจากสังคม กับพฤติกรรมที่ดีในองค์กร งานวิจัยของ Shukla และ Rai (2015) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรกับความไว้วางใจและความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งทุนทางจิตวิทยามีอิทธิพลลดความหวังในการสนับสนุนขององค์กรให้ต่ำลง ขณะที่ไม่มีผลกระทบต่อการไว้วางใจและความผูกพันต่อองค์กร สอดคล้องกับงานวิจัยทั้งสองข้างต้น (Roberts, Scherer & Bowyer, 2011; Cheung, Tang & Tang, 2011) ที่ทุนทางจิตวิทยาทำหน้าที่ตัวแปรกำกับลดความสัมพันธ์เชิงลบระหว่างตัวแปรสองตัวให้อ่อนแอลง เมื่อบุคคลนั้นๆ มีทุนทางจิตวิทยาในตนเองสูง ผู้วิจัยจึงมีความเห็นว่า ทุนทางจิตวิทยาเป็นตัวแปรที่ส่งเสริมต่อความสัมพันธ์ของตัวแปรในเชิงบวก ขณะที่ทำหน้าที่เป็นกันชนลดผลกระทบหรือความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่เป็นเชิงลบ อันส่งผลให้ทัศนคติ อารมณ์และพฤติกรรมที่ดีต่อบุคคลและองค์กร จนกระทั่งสามารถบรรลุเป้าหมายและประสบความสำเร็จในงานได้

ผู้วิจัยมองว่าตัวแปรทุนทางจิตวิทยาเป็นตัวแปรที่น่าสนใจในการศึกษาในฐานะตัวแปรกำกับ แต่ทั้งนี้งานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวข้องกับทุนทางจิตวิทยาในฐานะตัวแปรกำกับมีอยู่อย่างจำกัด ทั้ง

งานวิจัยในไทยและต่างประเทศ ดังนั้นผู้วิจัยจึงประสงค์ที่จะตรวจสอบทุนทางจิตวิทยานี้ ว่าสามารถเป็นตัวแปรกำกับในสายอาชีพและกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาในบริบทของประเทศไทยหรือไม่

ดังนั้นผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานได้ว่าการรับรู้การสนับสนุนขององค์การมีอิทธิพลต่อความผูกพันและความไว้วางใจต่อองค์การโดยมีทุนทางจิตวิทยาเป็นตัวแปรกำกับ

สมมติฐาน: การรับรู้การสนับสนุนขององค์การมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การในกลุ่มพนักงานธุรกิจอสังหาริมทรัพย์โดยมีทุนทางจิตวิทยาเป็นตัวแปรกำกับ

สมมติฐาน: การรับรู้การสนับสนุนขององค์การมีอิทธิพลต่อความไว้วางใจต่อองค์การในกลุ่มพนักงานธุรกิจอสังหาริมทรัพย์โดยมีทุนทางจิตวิทยาเป็นตัวแปรกำกับ

4. ความไว้วางใจต่อองค์การ (organizational trust)

ความไว้วางใจต่อองค์การ ถือได้ว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลให้องค์การประสบความสำเร็จและก่อให้เกิดความมั่นคง ซึ่งการทำงานในองค์การจำเป็นต้องมีการทำงานร่วมกัน พึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน และด้วยสภาพสังคมที่มีความหลากหลายในที่ทำงาน ความไว้วางใจระหว่างบุคคลเป็นสิ่งสำคัญเริ่มต้นที่ทำให้พนักงานร่วมมือกัน ซึ่งจะนำไปสู่ความไว้วางใจต่อหัวหน้างาน และองค์การตามลำดับ ซึ่งนอกจากจะส่งผลต่อตัวพนักงานเอง ยังส่งผลต่อองค์การให้มีผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพตามไปด้วย (Shukla & Rai, 2015)

ความหมายความไว้วางใจต่อองค์การ

ความไว้วางใจต่อองค์การ (organizational trust) ได้มีนักวิจัยทั้งไทยและต่างประเทศที่ศึกษาในตัวแปรดังกล่าวได้ให้นิยามความหมายไว้หลากหลายแตกต่างกันไป ซึ่งผู้วิจัยสามารถรวบรวมและอธิบายได้ดังนี้

Rousseau และคณะ (1998) ได้ให้ความหมายว่า ความไว้วางใจ คือ ภาวะทางจิตที่เต็มใจยอมรับภาวะความเสี่ยงสูง โดยตั้งอยู่บนความคาดหวังเชิงบวกในความเต็มใจนั้นหรือพฤติกรรมของบุคคลอื่น

Shaw (1997 อ้างถึงใน พิเชษฐ์ ผุงเพิ่มตระกูล, 2554) ให้ความหมายไว้ว่าความไว้วางใจต่อองค์การ เป็นความเชื่อในการกระทำของบุคคลอื่นหรือองค์การ ที่จะสอดคล้องกับสิ่งที่ผู้ไว้วางใจคาดหวังไว้ในทางบวก กล่าวคือ เมื่อเราไว้วางใจองค์การ จะคาดหวังว่าองค์การนั้นจะกระทำสิ่งที่เป็ประโยชน์ต่อเรากลับคืนมาด้วยความสามารถและความตั้งใจ

ขณะที่ Mayer, Davis และ Schoorman (1995) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความไว้วางใจต่อองค์การ เป็นความเต็มใจของบุคคลที่จะยอมรับความเสี่ยงต่อการกระทำขององค์การ บนพื้นฐานความคาดหวังว่าองค์การจะกระทำสิ่งที่ดีต่อตนเอง โดยไม่คำนึงถึงความสามารถในการจัดการหรือการควบคุมขององค์การ

Luhman (1979 อ้างถึงใน Mishra, 1996) เสนอแนวคิดความไว้วางใจที่เป็นที่ยอมรับอย่างกว้างขวางถึง รูปแบบความไว้วางใจ คือ ความไว้วางใจระหว่างบุคคล (interpersonal Trust) เป็นความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชาและความไว้วางใจในระบบ (system trust) เป็นความไว้วางใจในองค์กรโดยภาพรวมทฤษฎีนี้ อธิบายว่า ความไว้วางใจเป็นตัวแทนของระดับความมั่นใจของบุคคลหนึ่งที่มีต่อผู้อื่นในการกระทำที่เป็นธรรมมีจริยธรรมและสามารถพยากรณ์ได้ นอกจากนี้ยังให้ความสำคัญกับความไว้วางใจในองค์กร (organizational trust) เป็นระบบขององค์กรที่แสดงถึงการยอมรับคุณค่าและเป้าหมายขององค์กร รวมถึงความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะอยู่ร่วมกับองค์กร จำแนกความไว้วางใจของบุคคลออกจากความไว้วางใจในองค์กร แม้ว่าเขาเสนอว่า ความไว้วางใจก่อเกิดภายในกรอบของการปฏิสัมพันธ์ที่ได้รับอิทธิพลทั้งจากบุคคลและสังคม

Johnson-George และ Swap (1982 อ้างถึงใน Mayer, Davis & Schoorman, 1995) ได้อธิบายว่า ความไว้วางใจต่อองค์กร คือ ความเต็มใจของบุคคลที่จะรับความเสี่ยงจากองค์กรซึ่งอาจเป็นเพียงหนึ่งในลักษณะร่วมของสถานการณ์ที่น่าไว้วางใจ

Shukla และ Rai (2015) ได้ให้ความหมายความไว้วางใจต่อองค์กร เป็นกุญแจสำคัญที่ก่อให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในที่ทำงาน และมีบทบาทสำคัญในการพัฒนาทัศนคติร่วมของพนักงานต่อองค์กร

Lewis และ Weigert (1985) ได้ให้ความหมาย ความไว้วางใจระหว่างบุคคล คือ การยอมรับของบุคคลถึงความเสี่ยงของการกระทำของบุคคลอื่น โดยคาดหวังว่าบุคคลอื่นจะกระทำกลับอย่างมีความสามารถและรับผิดชอบ

Mishra (1996) ได้ให้ความหมาย ความไว้วางใจต่อผู้บังคับบัญชา ว่าเป็นความเต็มใจของบุคคลที่มีความมั่นคงต่อบุคคลอื่น โดยเชื่อว่าบุคคลนั้น มีความสามารถในการทำงาน มีความสนใจห่วงใยบุคคลใต้บังคับบัญชา และน่าเชื่อถือ

Cummings และ Bromiley (1996) ได้ให้ความหมายว่า ความไว้วางใจ คือ ความเชื่อของบุคคล หรือกลุ่มบุคคลที่มีต่อบุคคลหรือกลุ่มอื่นๆ เกี่ยวกับ 1) ความพยายามที่ดีที่จะปฏิบัติตามด้วยความผูกพันทั้งชัดเจนและโดยนัย 2) ความซื่อสัตย์ในการเจรจาต่อรอง และ 3) การไม่แสวงหาผลประโยชน์ต่อผู้อื่น เมื่อมีโอกาส

นอกจากนี้ในงานวิจัยของคนไทย เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน (2555) ได้นำเสนอความหมาย ความไว้วางใจต่อผู้บังคับบัญชา โดยอธิบายว่าเป็นความเต็มใจของบุคคลในการพึ่งพาผู้อื่น เพื่อให้เกิดความรู้สึกมั่นคง ปลอดภัย แม้จะได้รับผลกระทบทางลบ และความไว้วางใจต่อองค์กร คือ ความรู้สึกเกี่ยวกับความมั่นใจและการสนับสนุนที่บุคคลมีต่อองค์กร เป็นความเชื่อว่าจะตรงต่อและสร้างความผูกพันแก่ตนเอง มุ่งเน้นสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ขณะที่ความไว้วางใจต่อผู้บังคับบัญชา มุ่งเน้นต่อการกระทำของบุคคล องค์กรเป็นสถานที่ที่ทำให้บุคคลคาดหวังต่อความสำเร็จในอนาคต ความไว้วางใจในองค์กรเกี่ยวพันกับความไว้วางใจระหว่างหน่วยงานภายในองค์กร ทั้งเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา ระบบองค์กร กลุ่มงาน และผู้บริหารระดับสูง

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ความไว้วางใจต่อองค์กร คือ ความเชื่อของบุคคลที่เชื่อว่าองค์กรสามารถพึ่งพาอาศัยได้ และจะกระทำสิ่งอันเป็นประโยชน์ต่อตนเอง โดยองค์การแสดงออกนโยบายและกิจกรรมอย่างเต็มความสามารถ เชื่อถือได้ ซื่อสัตย์ และไม่แสวงหาผลประโยชน์ต่อพนักงาน อันเป็นผลมาจากความคาดหวังของบุคคลนั้นในทางบวก

องค์ประกอบของความไว้วางใจต่อองค์กร

การศึกษาความไว้วางใจต่อองค์กรมีการศึกษาอย่างแพร่ทั้งในประเทศไทย และต่างประเทศ โดยเฉพาะนักวิจัยชาวต่างประเทศที่ได้มีการอธิบายถึงองค์ประกอบของความไว้วางใจต่อองค์กรที่หลากหลาย ซึ่งสามารถรวบรวมและอธิบายองค์ประกอบความไว้วางใจดังนี้

Mayer, Davis และ Schoorman (1995) ได้อธิบายแนวคิดเกี่ยวกับการศึกษาความไว้วางใจโดยมีปัจจัยหลักที่ส่งผลความไว้วางใจต่อองค์กร (trust factor) หรือลักษณะของบุคคลที่ได้รับความไว้วางใจ (trustworthiness) 3 ปัจจัยได้แก่ 1) ความสามารถ (ability) คือ ความรู้ ทักษะ และความสามารถพิเศษที่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลมีอยู่ ทำให้ได้รับความไว้วางใจจากผู้อื่นในการทำงานที่ท้าทาย 2) ความเมตตากรุณา (benevolence) คือ ความรู้สึกดี ที่ปรารถนาจะสิ่งดีให้กับบุคคลที่ไว้วางใจ และ 3) การยึดหลักคุณธรรม (integrity) คือ ความเข้าใจของผู้ให้ความไว้วางใจยอมรับต่อบุคคลที่ได้รับความไว้วางใจ โดยเชื่อมั่นว่าบุคคลที่ได้รับความไว้วางใจนั้นมีความคิดความเชื่อที่ดี และความประพฤติที่เสมอต้นเสมอปลาย

ความไว้วางใจระหว่างบุคคลเป็นภาวะจิตหนึ่งของบุคคล ซึ่งมีพื้นฐานมาจาก 2 ส่วน (Lewis & Weigert, 1985; McAlister, 1995 อ้างถึงใน Burke, Sims, Lazzara & Salas, 2007) ได้แก่ 1) พื้นฐานจากอารมณ์ความรู้สึก (affective-based trust) หมายถึง ความผูกพันทางอารมณ์ของบุคคล ที่บุคคลรู้สึกไว้วางใจในความสัมพันธ์ที่แสดงออกถึงการดูแลเอาใจใส่ถึงประโยชน์ของบุคคล และมีความเชื่อว่าความรู้สึกและคุณสมบัติที่ดีจะได้รับการตอบแทน และ 2) พื้นฐานการรับรู้ (cognitive-based trust) หมายถึง การรับรู้ว่าคุณสมบัติที่ไว้วางใจ ทำในสิ่งที่นายกองนับถือในเหตุการณ์หนึ่งๆ และพิจารณาเลือกเหตุผลที่ดี สอดคล้องกับงานวิจัยของ Gillespie และคณะ (2007) ที่นำเสนอว่าปัจจัยที่นำไปสู่ความไว้วางใจตั้งอยู่บนพื้นฐาน 3 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) ด้านการรับรู้ (cognitive trust) คือ ความเชื่อในคุณลักษณะของบุคคลอื่นที่น่าไว้วางใจ 2) ด้านอารมณ์ (affective trust) คือ บทบาทสำคัญของอารมณ์ในกระบวนการเกิดความไว้วางใจ และ 3) ด้านพฤติกรรม (behavioral trust) คือ ความเชื่อใจต่อผู้อื่นและการเปิดเผยข้อมูลที่ละเอียดอ่อนแก่บุคคลนั้น

Mishra (1996) ได้นำเสนอแนวคิดเกี่ยวกับความไว้วางใจต่อผู้บังคับบัญชาไว้ 4 องค์ประกอบ ประกอบด้วย 1) ด้านความสามารถ (competency) คือ ความเชื่อของบุคคลว่าหัวหน้างานสามารถตัดสินใจต่อเหตุการณ์ต่างๆ ได้อย่างถูกต้องเหมาะสม 2) ด้านความเปิดเผย (openness) คือ ความเชื่อของบุคคลว่าหัวหน้างานจะมีความซื่อสัตย์ตรงไปตรงมาต่อบุคลากรในสถานการณ์ต่าง

ปฏิบัติงานด้วยความจริงใจต่อบุคคลและองค์กร และเปิดเผยปัญหา และความสำเร็จของงานอย่างแท้จริงต่อพนักงานอันนำไปสู่การประเมินงาน ผลการปฏิบัติงาน และค่าตอบแทนที่ยุติธรรม อันก่อให้เกิดความไว้วางใจต่อองค์กรของพนักงาน 3) ด้านความห่วงใย (concern) คือ ความเชื่อของบุคคลว่าหัวหน้างานจะกระทำในแนวทางที่เป็นประโยชน์ต่อพนักงานเป็นสำคัญ ไม่แสวงหาผลประโยชน์จากผู้อื่น คำนึงถึงและห่วงใยในด้านความเป็นอยู่ของพนักงานโดยตอบสนองความต้องการของพนักงาน การยอมรับและเข้าใจในคุณค่านั้นๆ และ 4) ด้านความน่าเชื่อถือ (reliability) คือ ความเชื่อว่าหัวหน้างานมีคำพูดและการกระทำที่สอดคล้องกัน มีความเสมอต้นเสมอปลายในพฤติกรรมของการปฏิบัติงาน และปฏิสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้างานและพนักงาน

Luhmann (1979 อ้างถึงใน Mishra, 1996) ได้นำเสนอแนวคิดที่เป็นที่ยอมรับอย่างกว้างขวางเกี่ยวกับความไว้วางใจว่า หมายถึง 1) ความไว้วางใจระหว่างบุคคล (interpersonal trust) กล่าวคือ เป็นความไว้วางใจต่อผู้บังคับบัญชา และ 2) ความไว้วางใจในระบบ (system trust) เป็นความไว้วางใจในองค์กร ซึ่งต่อมา Perry และ Mankin (2007) ได้ศึกษาต่อจากแนวคิดข้างต้นว่าความไว้วางใจทั้งสอง มีการวัดประเมินที่แตกต่างกัน ทำให้สามารถอธิบายลักษณะของการรับรู้ของพนักงานเกี่ยวกับความไว้วางใจได้อย่างรอบด้าน

Cummings และ Bromiley (1996) ได้อธิบายไว้ว่า ความไว้วางใจ ประกอบ 3 มิติ ได้แก่ 1) ความเชื่อว่าบุคคลหรือกลุ่มมีความพยายามที่ดีที่จะปฏิบัติตามด้วยความผูกพัน ทั้งชัดเจนและโดยนัย 2) ความเชื่อว่าบุคคลหรือกลุ่มมีความซื่อสัตย์ในการเจรจาต่อกัน และ 3) ความเชื่อว่าบุคคลหรือกลุ่มไม่แสวงหาผลประโยชน์ต่อผู้อื่น เมื่อมีโอกาส นอกจากนี้ยังอธิบายเพิ่มเติมว่าความไว้วางใจมีอิทธิพลมาจากความเชื่อของบุคคล ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการตัดสินใจที่จะไว้วางใจของบุคคล ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) พื้นฐานจากความรู้สึก (affective) 2) พื้นฐานจากความคิด (cognitive) และ 3) ความตั้งใจในการแสดงพฤติกรรม (intend to behave)

จากข้อมูลข้างต้นสามารถสรุปได้ว่าองค์ประกอบของความไว้วางใจมีนักวิจัยศึกษากันอย่างแพร่หลาย ในการทบทวนเอกสารและงานวิจัยพบว่าแนวคิดของ Gillespie และคณะ (2007) ได้อธิบายปัจจัยองค์ประกอบทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการรับรู้ อารมณ์ และพฤติกรรม ขณะที่ Cummings และ Bromiley (1996) ได้อธิบายถึงองค์ประกอบความไว้วางใจ 3 มิติ ได้แก่ ความพยายามที่ดีในการปฏิบัติงานด้วยความผูกพัน ความซื่อสัตย์ในการเจรจา และการไม่แสวงหาผลประโยชน์ ซึ่งทั้งสองแนวคิดเป็นแนวคิดที่มีความครอบคลุมและชัดเจนทั้งในส่วนของการนิยามองค์ประกอบเกี่ยวกับความไว้วางใจต่อองค์กร สามารถแบ่งแยกองค์ประกอบแล้วไม่ทับซ้อนกัน มีความสอดคล้องกันระหว่างแนวคิดและพฤติกรรมการปฏิบัติในภาพรวมของความไว้วางใจต่อองค์กร อีกทั้งยังถูกใช้ในการอ้างอิงเพื่อการศึกษาตัวแปรความไว้วางใจต่อองค์กรผู้วิจัยจึงเลือกใช้แนวคิดความไว้วางใจต่อองค์กรของ Gillespie และคณะ (2007) และ Cummings และ Bromiley (1996) เพื่อใช้ในการศึกษาครั้งนี้

การวัดความไว้วางใจต่อองค์กร

จากการศึกษาและทบทวนเอกสารงานวิจัยเกี่ยวกับความไว้วางใจต่อองค์กร สามารถแบ่งมาตรวัดที่พบในการศึกษาวิจัยได้ ดังนี้

1.แบบประเมินความไว้วางใจในองค์กร โดย เจลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน (2555) ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 15 ข้อคำถาม มีมาตรวัด 7 ระดับของลิเคิร์ต (likert scale) ตั้งแต่ “ตรงมากที่สุด” จนถึง “ตรงน้อยที่สุด” ซึ่งมีการตรวจสอบคุณภาพในส่วนของความตรงเชิงเนื้อหา (content validity) และความเชื่อมั่น (reliability) เท่ากับ 0.81

2.มาตรวัดความไว้วางใจต่อองค์กร (Organizational Trust Inventory-OTI) โดย Cummings และ Bromiley (1996) ซึ่งมีการนำไปศึกษาในบริบทของการทำงานและการรายงานสภาพแวดล้อมการทำงานของบุคคล ประกอบด้วยข้อคำถามทั้งสิ้น 12 ข้อคำถาม ซึ่งแบ่งมิติการวัดเป็น 3 มิติได้แก่ 1) ความเชื่อว่าบุคคลหรือกลุ่มมีความพยายามที่ดีที่จะปฏิบัติตามด้วยความผูกพัน ทั้งชัดเจนและโดยนัย 2) ความเชื่อว่าบุคคลหรือกลุ่มมีความซื่อสัตย์ในการเจรจาต่อกัน และ 3) ความเชื่อว่าบุคคลหรือกลุ่มไม่แสวงหาผลประโยชน์ต่อผู้อื่น เมื่อมีโอกาส และองค์ประกอบ 3 องค์ประกอบได้แก่ 1) พื้นฐานจากความรู้สึก (affective) 2) พื้นฐานจากความคิด (cognitive) และ 3) ความตั้งใจในการแสดงพฤติกรรม (intend to behave) มีลักษณะมาตรวัดเป็น 7 ระดับ ตั้งแต่ “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” จนถึง “ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง” โดยมาตรวัดนี้มีการตรวจสอบคุณภาพค่าความตรง ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.98 และมีค่าความเชื่อมั่นในแต่ละมิติเท่ากับ 0.93, 0.93 และ 0.90 ตามลำดับ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์สูง

งานวิจัยฉบับนี้จึงเลือกใช้มาตรวัดความไว้วางใจต่อองค์กร (Organizational Trust Inventory-OTI) โดย Cummings และ Bromiley (1996) ในการศึกษาเนื่องจากมีความสอดคล้องทางนิยามเกี่ยวกับความไว้วางใจต่อองค์กรที่ศึกษา และมีค่าความเชื่อมั่นและความตรงในระดับสูง ประกอบกับการศึกษาในบริบทของการทำงานในองค์กรและกลุ่มพนักงาน สอดคล้องกับกลุ่มตัวอย่างของผู้วิจัย ทั้งนี้ผู้วิจัยได้นำมาปรับปรุงข้อคำถามโดยการลดมาตรวัดจาก 7 ระดับเป็น 5 ระดับ เพื่อให้เกิดความชัดเจนและการคำนวณที่ถูกต้องต่อการตอบคำถามของกลุ่มตัวอย่าง และสอดคล้องกับมาตรวัดตัวแปรอื่นในงานวิจัย อีกทั้งปรับเปลี่ยนข้อคำถามให้เข้ากับบริบทประเทศไทย

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจต่อองค์กรกับการ

ปฏิบัติงาน

ผู้วิจัยได้มีการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจต่อองค์กรกับการปฏิบัติงาน พบว่ามีนักวิจัยทั้งไทยและต่างประเทศที่ศึกษาในประเด็นที่ใกล้เคียงกับงานวิจัยนี้ ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

งานวิจัยของ Bakiev (2013) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความไว้วางใจระหว่างบุคคลของตำรวจในที่ทำงานประเทศคีร์กีซสถาน พบว่าความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างความไว้วางใจระหว่างบุคคลกับ

ผลการปฏิบัติงาน กล่าวคือ เมื่อตำรวจมีความไว้วางใจเพื่อนร่วมงานสูงจะส่งผลให้การปฏิบัติงานดีขึ้น และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานสูงขึ้นตามไปด้วย สอดคล้องกับ งานวิจัยของ Colon และ Mayer (1994 อ้างถึงใน Mayer, Davis & Schoorman, 1995) ที่ทำการศึกษาในกลุ่มบริษัทเอเจนซีพบว่า ความเต็มใจที่จะไว้วางใจผู้อื่นมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญต่อพฤติกรรมและผลการปฏิบัติงานของพนักงานภายในบริษัท

งานวิจัยในไทยมีการศึกษาตัวแปรดังกล่าวเช่นเดียวกัน งานวิจัยของ อุซุมพร แก้วขุนทด (2550) ที่ศึกษาความไว้วางใจในผู้นำองค์กร ความไว้วางใจภายในองค์กรและความจงรักภักดี ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานเอกชน พบว่า ความไว้วางใจในผู้นำองค์กร (ด้านมิติความสามารถ ความเปิดเผย และความเชื่อถือได้) และความไว้วางใจในองค์กร (ด้านการให้เกียรติ และการเปิดเผย) มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานเอกชน กล่าวคือ เมื่อผู้นำมีความน่าเชื่อถือในความสามารถ และองค์กรมีความยุติธรรมแก่พนักงานจะกระตุ้นให้พนักงานกระตือรือร้นและตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่ของตน ส่งผลให้ประสิทธิภาพการทำงานสูงขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยต่างประเทศที่อธิบายว่าความไว้วางใจเป็นแหล่งทรัพยากรที่มาจากความร่วมมือ (Shaw, 1997) และ ความไว้วางใจซึ่งกันและกันของบุคคล เป็นปัจจัยที่จะก่อให้เกิดผลลัพธ์ที่มีประสิทธิภาพและความสำเร็จขององค์กร (Reynolds, 1997)

จากงานวิจัยข้างต้น พบว่าความไว้วางใจต่อองค์กร และความไว้วางใจระหว่างบุคคล มีอิทธิพลทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน และพฤติกรรมการปฏิบัติงาน ซึ่งมีการศึกษาในกลุ่มตัวอย่างทั้งพนักงานภาครัฐ และเอกชน โดยพบว่า ผลการวิจัยทั้งสองกลุ่มมีแนวโน้มไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งความสัมพันธ์ของทั้งสองตัวแปรมีความสัมพันธ์ในทิศทางบวก

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความไว้วางใจต่อองค์กรในฐานะตัวแปรส่งผ่าน

การศึกษาความไว้วางใจต่อองค์กรในฐานะตัวแปรส่งผ่าน พบว่าม้งานวิจัยในต่างประเทศมีความเกี่ยวข้องสอดคล้องกับงานวิจัยฉบับนี้ โดยผู้วิจัยได้ทำการทบทวนวรรณกรรมเรียบเรียง และอธิบายได้ดังนี้

Jung และ Avolio (2000) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนและภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง กับคุณค่าความสอดคล้องในการปฏิบัติงานของผู้ตาม โดยมีความไว้วางใจเป็นตัวแปรกำกับ พบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง มีอิทธิพลต่อคุณค่าความสอดคล้องในการปฏิบัติงานของผู้ตามทั้งทางตรง และทางอ้อมเมื่อส่งผ่านความไว้วางใจต่อผู้นำ ขณะที่ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนมีอิทธิพลเพียงทางอ้อมเมื่อส่งผ่านความไว้วางใจต่อผู้นำเท่านั้น กล่าวคือความไว้วางใจสามารถเป็นต้นแปรส่งผ่านที่สมบูรณ์ระหว่างตัวแปรทั้งสองโดยก่อให้เกิดอิทธิพลทางบวกขึ้น ซึ่งหากพนักงานไม่มีความไว้วางใจต่อผู้นำ จะไม่ส่งผลให้ภาวะผู้นำสามารถเพิ่มผลการปฏิบัติงานของพนักงานได้

Pillai, Schriesheim และ Williams (1999) ได้ศึกษาเกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและภาวะผู้นำการแลกเปลี่ยนกับกระบวนการและการกระจายความเป็นธรรม โดยส่งผ่านความยุติธรรมและความไว้วางใจ พบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางอ้อมกับพฤติกรรมการทำงานนอกบทบาทหน้าที่ เมื่อส่งผ่านกระบวนการยุติธรรมและความไว้วางใจเท่านั้น กล่าวคือ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงจะไม่ก่อให้เกิดพฤติกรรมการทำงานนอกบทบาทหน้าที่ หากไม่มีการส่งผ่านกระบวนการยุติธรรมและความไว้วางใจต่อผู้นำ ซึ่งความไว้วางใจและกระบวนการยุติธรรมเป็นตัวแปรส่งผ่านสมบรูณ์ระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตาม

Malhotra และ Singh (2015) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรกับความเพิกเฉยในองค์กร (organizational silence) พบว่า การรับรู้การสนับสนุนขององค์กรมีอิทธิพลทางอ้อมกับความเพิกเฉยในองค์กรเมื่อส่งผ่านความไว้วางใจโดยมีอิทธิพลต่อความเพิกเฉยเชิงยอมรับ ความเพิกเฉยเชิงต่อต้าน และความเพิกเฉยเชิงอาสา กล่าวคือ การรับรู้การสนับสนุนต่อองค์กรมีอิทธิพลเชิงลบกับความเพิกเฉยในองค์กร เมื่อพนักงานรับรู้การสนับสนุนต่อองค์กรทำให้พนักงานมีความเพิกเฉยในองค์กรต่ำลง และเมื่อส่งผ่านความไว้วางใจพบว่า ยิ่งพนักงานรับรู้การสนับสนุนต่อองค์กรระดับสูง ประกอบกับความไว้วางใจต่อองค์กรสูง ยิ่งส่งผลให้พนักงานมีความเพิกเฉยต่อองค์กรต่ำลง

จากงานวิจัยข้างต้น พบว่าความไว้วางใจต่อองค์กรในฐานะตัวแปรส่งผ่าน มีอิทธิพลสมบรูณ์โดยก่อให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตาม เช่น ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับพฤติกรรมการทำงานนอกบทบาทหน้าที่ ซึ่งมีความคล้ายคลึงกับการปฏิบัติงานตามวัฒนธรรมองค์กร นอกจากนี้ยังแสดงความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรกับความเพิกเฉยในองค์กร (Organizational Silence) ที่มีอิทธิพลสมบรูณ์ ซึ่งเป็นตัวแปรต้นของงานวิจัยฉบับนี้

ดังนั้นผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานได้ว่า การรับรู้การสนับสนุนขององค์กรมีอิทธิพลทางอ้อมต่อการปฏิบัติงานตามวัฒนธรรมของพนักงานธุรกิจอสังหาริมทรัพย์โดยมีความไว้วางใจต่อองค์กรเป็นตัวแปรส่งผ่าน

สมมติฐาน : การรับรู้การสนับสนุนขององค์กรมีอิทธิพลทางอ้อมต่อการปฏิบัติงานตามวัฒนธรรมของพนักงานธุรกิจอสังหาริมทรัพย์โดยมีความไว้วางใจต่อองค์กรเป็นตัวแปรส่งผ่าน

5. แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ (organizational commitment)

ความผูกพันต่อองค์การ เป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้องค์การมีผลลัพธ์ที่ดีและมีประสิทธิภาพ เนื่องจากมาจากการทำงานของพนักงานที่พร้อมทุ่มเทแรงกายแรงใจให้กับการทำงานตามเป้าหมาย ซึ่งมาจากการที่พนักงานรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์การของตนเอง โดยสามารถนำไปสู่การดำรงอยู่ของพนักงาน และปรารถนาที่จะอยู่กับองค์การต่อไปในระยะยาว

ความหมายความผูกพันต่อองค์การ

ความผูกพันต่อองค์การ มีการศึกษาอย่างแพร่หลายทั้งในและต่างประเทศ โดยมีนักวิจัยได้ให้นิยามความหมายไว้หลากหลายถึงความผูกพันต่อองค์การ (organizational commitment) ดังนี้

Porter และคณะ (1974 อ้างถึงใน สิริพร วงษ์โพน, 2554) ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์การไว้ หมายถึง ความรู้สึกผูกพันของพนักงานต่อองค์การอันเนื่องมาจากความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ และต้องการมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์การ สอดคล้องกับ Mowday และคณะ (1979 อ้างถึงใน พิเชษฐ์ ผุงเพิ่มตระกูล, 2554) อธิบายความผูกพันต่อองค์การว่าเป็นความรู้สึกส่วนหนึ่งและการมีส่วนร่วมในองค์การ

Manetje (2009) ให้ความหมายความผูกพันต่อองค์การไว้ว่าเป็นสภาวะทางจิตที่แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับองค์การ และมีนัยสำคัญทางสถิติที่แสดงถึงการตัดสินใจคงอยู่กับองค์การในฐานะสมาชิกต่อไป สอดคล้องกับ Miller (2003) ที่อธิบายความผูกพันต่อองค์การว่าเป็นความสัมพันธ์ของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ มีเป้าหมายร่วมกัน และปรารถนาที่ยังคงสภาพความเป็นสมาชิกขององค์การต่อไป เนื่องจากมีความสนใจของบุคคลสอดคล้องกับเป้าหมายและคุณค่าขององค์การ

Miller และ Lee (2001) อธิบายความผูกพันต่อองค์การไว้ว่าเป็นการที่พนักงานยอมรับเป้าหมายขององค์การ และเต็มใจที่จะทุ่มแรงกายพยายามเพื่อองค์การ ภาวะที่สมาชิกองค์การผูกพันเองทั้งการกระทำและความเชื่อไว้กับองค์การทั้งกิจกรรมและและการเป็นส่วนหนึ่งกับองค์การ สอดคล้องกับ Meyer และ Allen (1991) ได้ให้ความหมายความผูกพันต่อองค์การ คือ สภาวะทางจิต หรือทัศนคติที่เป็นความคิดและอารมณ์เชิงบวกของบุคคลต่อองค์การ และอธิบายเพิ่มเติมว่าเป็นภาวะทางจิตใจที่แสดงถึงลักษณะพิเศษของความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานและองค์การ และรวมถึงการตัดสินใจคงอยู่เป็นสมาชิกขององค์การต่อไป

ในขณะเดียวกัน Morrow (1993) และ Best (1994 อ้างถึงใน Manetje, 2009) ได้ให้ความหมายว่า ความผูกพันต่อองค์การเป็นพฤติกรรมที่เกิดจากความเชื่อที่ยึดถือความถูกต้อง ความรับผิดชอบมากกว่าประโยชน์ส่วนบุคคล

จากการทบทวนวรรณกรรมข้างต้นที่มีการศึกษาความหมายของความผูกพันต่อองค์การ สรุปได้ว่าความผูกพันต่อองค์การมีความสอดคล้องกันระหว่าง ทัศนคติ ความรู้สึกและ

พฤติกรรมแสดงออก เป็นความรู้สึกยึดมั่นและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ ส่งผลให้พนักงานมีความพยายามและทุ่มเทในการปฏิบัติแก่องค์การ และการคงอยู่กับองค์การต่อไป มีอิทธิพลมาจากกระบวนการคิดและพิจารณาของพนักงาน

ทั้งนี้ผู้วิจัยจึงศึกษาความผูกพันต่อองค์การ ตามแนวคิดของ Allen และ Meyer (1991) เนื่องจากเป็นแนวคิดที่มีการอธิบายความหมายไว้อย่างชัดเจนและมีการแบ่งองค์ประกอบ โดยสามารถสรุปความหมายของความผูกพันต่อองค์การในงานวิจัยนี้ว่าเป็นทัศนคติ ความรู้สึกเชิงบวกของพนักงานที่มีการยอมรับค่านิยมและเป้าหมายขององค์การ ทำให้มีความทุ่มเทพยายามในการปฏิบัติงาน และรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ประารถนาที่จะคงอยู่ในองค์การต่อไป

องค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การ

ความผูกพันต่อองค์การได้รับการศึกษาอย่างแพร่ทั่วโลก ซึ่งมีนักวิจัยได้ศึกษาองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การที่แตกต่างกัน ซึ่งสามารถรวบรวมและอธิบายองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์การได้ดังนี้

Porter และคณะ (1974 อ้างถึงใน สิริพร วงษ์โทณ, 2554) ได้อธิบายองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การไว้ว่าประกอบด้วย 3 อย่าง ได้แก่ 1) ความเชื่อมั่นในค่านิยมและเป้าหมายขององค์การ 2) ความตั้งใจในการทุ่มเทพลังในการปฏิบัติงานแก่องค์การ และ 3) ความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์การ

ขณะที่ Mowday และคณะ (1979 อ้างถึงใน พิเชษฐ์ ผุงเพิ่มตระกูล, 2554) ได้อธิบายองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การไว้ 2 ลักษณะ ได้แก่ 1) ความผูกพันต่อองค์การด้านพฤติกรรม (behavioral commitment) คือ การแสดงพฤติกรรมของบุคคลในความพยายามที่จะทำงานและมีส่วนร่วมในการทำงาน 2) ความผูกพันต่อองค์การด้านทัศนคติ (attitudinal commitment) คือ ความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกันกับองค์การ โดยแบ่งองค์ประกอบย่อย ได้แก่ 1) มีความเชื่อมั่นและยอมรับในค่านิยมและเป้าหมายขององค์การ 2) มีความตั้งใจทุ่มเท และความพยายามในการปฏิบัติงาน อันเห็นแก่ประโยชน์ขององค์การ และ 3) มีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาและคงอยู่ความเป็นสมาชิกและความจงรักภักดีขององค์การ

Meyer และ Allen (1991) ได้อธิบายองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์การไว้ 3 อย่าง ได้แก่ 1) ความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจ (affective commitment) คือ อารมณ์ความรู้สึกด้านบวกของพนักงานในการมีตัวตนอยู่ ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่ง ต้องการมีส่วนร่วมและรู้สึกยึดมั่นต่อองค์การ ส่งผลให้เมื่อมีระดับด้านจิตใจสูง พนักงานจะปรารถนาที่อยู่กับองค์การต่อไป 2) ความผูกพันต่อองค์การด้านการคงอยู่ในองค์การ (continuance commitment) คือ ความปรารถนาที่อยู่กับองค์การ อันเกิดจากการพิจารณาผลประโยชน์ที่จะได้รับและที่สูญเสียไป เมื่อลาออกจากองค์การ อาทิ ผลตอบแทนด้านการเงิน สวัสดิการ และความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ส่งผลให้เมื่อมีความรู้สึกด้านการคงอยู่ในองค์การระดับสูง ทำให้พนักงานรู้สึกจำเป็นต้องคงอยู่กับองค์การต่อไป

และ 3) ความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐาน (normative commitment) คือ ความเชื่อ ความรู้ของพนักงานว่าการคงอยู่กับองค์การเป็นพันธะ ความถูกต้องและสิ่งที่ควรกระทำ อันเกิดจากค่านิยมของบุคคลที่เชื่อว่า ต้องซื่อสัตย์ จงรักภักดีต่อองค์การ และมองว่า การลาออกจากองค์การจะแสดงออกถึงความไม่น่าเชื่อถือ ความไม่ซื่อสัตย์ ส่งผลให้เมื่อมีความรู้สึกด้านบรรทัดฐานสูง จะทำให้พนักงานรู้สึกว่าการคงอยู่กับองค์การต่อไป โดยองค์ประกอบทั้งสามประการข้างต้น สามารถอธิบายถึงการพัฒนาความผูกพันต่อองค์การและพฤติกรรมของพนักงานได้

Steers (1977 อ้างถึงใน พิเชษฐ์ ผูกเพิ่มตระกูล, 2554) นำเสนอว่าปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การมี 3 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) ลักษณะส่วนบุคคล (personal characteristics) หมายถึง เพศ อายุ ระดับการศึกษาอายุงานและตำแหน่งงาน 2) ลักษณะของงาน (job characteristics) หมายถึง ลักษณะงานที่รับผิดชอบ เช่น อิสระในการทำงาน, การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ความคาดหวังต่อความก้าวหน้าในงาน และผลป้อนกลับงาน และ 3) ประสบการณ์ในงาน (work experiences) หมายถึง สิ่งที่บุคคลได้เรียนรู้จากองค์การ เช่น การยอมรับเป้าหมายและค่านิยมต่อองค์การ ความคาดหวังต่อการสนับสนุนขององค์การ

งานวิจัยข้างต้นสอดคล้องกับงานวิจัยของ Mowday, Steer และ Porter (1982 อ้างถึงใน พิเชษฐ์ ผูกเพิ่มตระกูล, 2554) ได้นำเสนอถึงปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ แบ่งออกเป็น 4 องค์ประกอบได้แก่ 1) ลักษณะส่วนบุคคล เช่น ระดับการศึกษา อายุงานในองค์การ และความต้องการประสบความสำเร็จ 2) ลักษณะงานและบทบาทหน้าที่ในการปฏิบัติงาน เช่น งานเป็นงานที่มีคุณค่า มีบทบาทที่ชัดเจนและสอดคล้องกับตนเอง 3) ประสบการณ์ในงาน เช่น สถานการณ์ที่พนักงานเผชิญในองค์การ การปฏิบัติงานกับหัวหน้างาน และ 4) โครงสร้างขององค์การ เช่น การมีระเบียบแบบแผน บทบาทหน้าที่ที่ชัดเจน การให้อิสระในการตัดสินใจ

จากนิยามและความหมายข้างต้นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ แสดงให้เห็นว่าความผูกพันต่อองค์การมีความสำคัญแก่องค์การทั้งให้ด้านการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อความอยู่รอดขององค์การ ซึ่งองค์การจะต้องธำรงรักษาพนักงาน เพื่อให้มีทรัพยากรที่มีคุณค่า เพียงพอและเหมาะสมต่อการพัฒนาขององค์การ

ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์การ

นักวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การโดยอธิบายถึงความสำคัญของความผูกพันต่อองค์การได้อธิบายไว้หลากหลายดังนี้

Buchanan (1974) อธิบายว่า ความผูกพันต่อองค์การมีความสำคัญต่อองค์การทุกองค์การ เนื่องจากส่งเสริมให้พนักงานเกิดความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ เสมือนเป็นเจ้าขององค์การ โดยการผนวกกันระหว่างภาวะทางจิตของพนักงานกับจุดมุ่งหมายขององค์การ ซึ่งถือได้ว่าเป็นปัจจัยหนึ่งที่จะส่งผลให้องค์การประสบความสำเร็จ

มุกิตา คงกระพันธ์ (2554) นำเสนอว่า ความผูกพันต่อองค์การมีความสำคัญอย่างยิ่ง โดยเฉพาะพนักงานปฏิบัติการ ในการตั้งใจปฏิบัติงานและนำพาองค์การไปสู่เป้าหมายที่วางไว้ โดย

แบ่งเป็น 5 ประเด็นได้แก่ 1) เป็นตัวทำนายอัตราการเข้าออกของพนักงาน 2) เป็นแรงผลักดันให้พนักงานปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น อันเนื่องมาจากความรู้สึกเป็นเจ้าของร่วม 3) เป็นตัวเชื่อมต่อระหว่างความต้องการของบุคคลและเป้าหมายขององค์การเข้าด้วยกัน 4) ช่วยลดการควบคุมจากภายนอก เพราะพนักงานรู้สึกรักและผูกพันต่อองค์การ และ 5) ส่งเสริมให้องค์การมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

จากงานวิจัยข้างต้น ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ความผูกพันต่อองค์การมีความสำคัญต่อองค์การในด้านความอยู่รอด ผลปฏิบัติงาน และความสำเร็จของบุคคลและองค์การอันเนื่องมาจากความสามารถขององค์การ ประกอบด้วย 1) ส่งเสริมให้พนักงานเกิดความรู้สึกเป็นเจ้าของบริษัท มีทัศนคติสอดคล้องกับเป้าหมายขององค์การ 2) ส่งเสริมให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น 3) นำพาองค์การไปสู่ความสำเร็จจากความทุ่มเท ความรักและความผูกพันต่อองค์การ และ 4) ลดอัตราการลาออกเนื่องจากพนักงานรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ

ดังนั้นความผูกพันต่อองค์การไม่เพียงส่งผลต่อองค์การ แต่ยังส่งผลต่อพนักงานเช่นเดียวกัน กล่าวคือพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์การจะทุ่มเทร่างกายแรงใจ ให้ความสามารถอย่างเต็มที่ต่อการปฏิบัติงาน ภายใต้อารมณ์และความรู้สึกเชิงบวก ผูกพันและเต็มใจทำให้ดีที่สุดควบคู่กับการตอบสนองอย่างเหมาะสมกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความต้องการของพนักงาน เช่น โอกาสในการเติบโต หรือความก้าวหน้า เป็นต้น

การวัดความผูกพันต่อองค์การ

จากการศึกษาและทบทวนเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์การพบว่างานวิจัยส่วนใหญ่นิยมใช้มาตรวัดในการวัดความผูกพันต่อองค์การดังนี้

มาตรวัดความผูกพันต่อองค์การ (organizational commitment scale: OCS) โดย Meyer และ Allen (1991) ประกอบด้วย 24 ข้อคำถาม โดยมีองค์ประกอบของข้อคำถาม 3 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) ความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจ 2) ความผูกพันต่อองค์การด้านการคงอยู่ในองค์การ และ 3) ความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐาน ซึ่งมีมาตรวัดประมาณค่า 7 ระดับ ตั้งแต่ “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” จนถึง “ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง” และมีการตรวจสอบคุณภาพ โดยตรวจสอบค่าความเชื่อมั่นแต่ละองค์ประกอบ เท่ากับ .77, .80 และ .71 ตามลำดับ ซึ่งจัดอยู่ในเกณฑ์ระดับสูงของค่าความเชื่อมั่น

นอกจากนี้ Saleh และ Hosek (1976 อ้างถึงใน Kanungo, 1982) ที่ได้ศึกษาความผูกพันต่อองค์การโดยสร้างแบบวัดแบ่งเป็น 2 ฉบับ ได้แก่ ฉบับเต็มจำนวน 20 ข้อ และฉบับย่อจำนวน 6 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .67 และ .73 ตามลำดับ โดยมีมาตรวัด 4 ระดับ (likert scale) ตั้งแต่ “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” จนถึง “ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง” ใกล้เคียงกับงานวิจัยของ Kanungo (1982) ที่ได้ศึกษาความผูกพันต่อองค์การโดยสร้างแบบวัดความผูกพันต่อองค์การขึ้นมาใหม่ โดย

พัฒนาจากแนวคิดของ Lodant & Kejner (1965) ซึ่งประกอบด้วย 10 ข้อคำถาม มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .87 โดยมีมาตรวัดระดับ 6 ระดับ (likert scale) ตั้งแต่ “เห็นด้วย” จนถึง “ไม่เห็นด้วย”

ดังนั้นผู้วิจัยจึงเลือกใช้มาตรวัดความผูกพันต่อองค์การ (organizational commitment scale: OCS) โดย Meyer และ Allen (1991) ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เนื่องจากมาตรวัดนี้เป็นที่ยอมรับหลายในการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ และมีค่าความเชื่อมั่นของมาตรวัดในระดับสูง ซึ่งผู้วิจัยได้นำมาปรับปรุงข้อคำถามโดยการลดมาตรวัดจาก 7 ระดับเป็น 5 ระดับ เพื่อให้เกิดความชัดเจนต่อการตอบคำถามของกลุ่มตัวอย่าง และสอดคล้องกับมาตรวัดตัวแปรอื่นในงานวิจัย อีกทั้งปรับเปลี่ยนข้อคำถามให้เข้ากับบริบทประเทศไทย

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์การกับการปฏิบัติงาน

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์การกับการปฏิบัติงาน พบว่าม้งานวิจัยที่ศึกษาความสัมพันธ์ของทั้งสองตัวแปรในลักษณะต่างๆ ดังนี้

Almutairi (2016) ศึกษาเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การในฐานะตัวแปรกำกับของความสัมพันธระหว่างภาวะผู้นำเชิงเปลี่ยนแปลงกับผลการปฏิบัติงาน (job performance) ในบริบทของกลุ่มพยาบาลประเทศซาอุดีอาระเบีย พบว่า ความผูกพันทางอารมณ์มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการปฏิบัติงานของพยาบาล กล่าวคือ เมื่อพยาบาลรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ มีความเชื่อและความปรารถนาที่จะบรรลุเป้าหมายขององค์การจนสำเร็จระดับสูง ส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานสูงขึ้นตามไปด้วย

Yeh และ Hong (2012) ทำการศึกษากับกลุ่มพนักงานทำรองเท้าชาวไต้หวันในจีนเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบภาวะผู้นำและผลการปฏิบัติงาน โดยมีความผูกพันต่อองค์การเป็นตัวแปรส่งผ่าน พบว่า ความผูกพันต่อองค์การทำหน้าที่เป็นตัวแปรส่งผ่านบางส่วน และมีอิทธิพลทางบวกกับการปฏิบัติงาน โดยพนักงานรู้สึกเต็มใจที่จะคงอยู่และอุทิศตนเพื่อให้เป้าหมายงานบรรลุผลสำเร็จ เนื่องมาจากพนักงานมีค่านิยมและเป้าหมายสอดคล้องกับองค์การ

Elorza และคณะ (2011) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารจัดการกำลังคนกับผลการดำเนินการขององค์การ โดยส่งผ่านความผูกพันต่อองค์การ ในกลุ่มพนักงานบริษัทอุตสาหกรรมการผลิตหลายแห่ง พบว่า ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานทำหน้าที่เป็นตัวแปรสมบูรณ กล่าวคือการบริหารจัดการกำลังคน จะไม่มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินการขององค์การ หากไม่ส่งผ่านความผูกพันต่อองค์การ นอกจากนี้ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานมีอิทธิพลทางบวกกับผลการดำเนินการขององค์การ สอดคล้องกับ Alfalla-Luque, Marin-Garcia และ Medina-Lopez (2015) ที่ศึกษาในกลุ่มบริษัทอุตสาหกรรมเกษตรขนาดกลางและขนาดใหญ่จาก 9 ประเทศ เกี่ยวกับอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมระหว่างความผูกพันต่อองค์การและผลการ

ปฏิบัติงาน พบว่า ความผูกพันต่อองค์การมีอิทธิพลโดยตรงกับผลการปฏิบัติโดยไม่ต้องส่งผ่านตัวแปรใด และมีอิทธิพลเพิ่มขึ้นเล็กน้อย เมื่อส่งผ่านตัวแปรห่วงโซ่อุปทานทางเศรษฐศาสตร์

จากงานวิจัยข้างต้นพบว่า ความผูกพันต่อองค์การมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานทั้งทางตรงและทางอ้อมในเชิงบวก ไม่ว่าจะเป็นฐานะตัวแปรต้น หรือตัวแปรส่งผ่าน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์การในฐานะตัวแปรส่งผ่าน

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์การในฐานะตัวแปรส่งผ่าน พบว่า มีงานวิจัยในต่างประเทศที่มีความสอดคล้องกับตัวแปรที่ศึกษาดังนี้

Almutairi (2016) ศึกษาเกี่ยวกับอิทธิพลของความผูกพันต่อองค์การในความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำเชิงเปลี่ยนแปลงกับผลการปฏิบัติงาน (job performance) พบว่า ภาวะผู้นำเชิงเปลี่ยนแปลงกับผลการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อกัน และเมื่อส่งผ่านความผูกพันทางอารมณ์ ส่งผลให้ความสัมพันธ์เชิงบวกเพิ่มขึ้น กล่าวคือ ความผูกพันทางอารมณ์มีอิทธิพลบางส่วนในฐานะตัวแปรส่งผ่าน

Yeh และ Hong (2012) พบว่าความผูกพันต่อองค์การทำหน้าที่เป็นตัวแปรส่งผ่านบางส่วนในความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบภาวะผู้นำและผลการปฏิบัติงานในกลุ่มพนักงานทำรองเท้าได้หัววันในจีน กล่าวคือ เมื่อหัวหน้างานแสดงออกถึงปฏิสัมพันธ์และถ่ายทอดความรู้สึกผูกพันต่อองค์การแก่พนักงาน ส่งผลให้พนักงานรู้สึกผูกพันต่อองค์การและตั้งใจปฏิบัติงานเพิ่มผลสัมฤทธิ์ในการทำงาน

Chen (2004 อ้างถึงใน Yeh & Hong, 2012) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับผลการปฏิบัติงานในวัฒนธรรมการสนับสนุนและระบบราชการ โดยมีความผูกพันต่อองค์การเป็นตัวแปรส่งผ่านและวัฒนธรรมองค์การเป็นตัวแปรกำกับ พบว่า มีความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับผลการปฏิบัติงานในวัฒนธรรมการสนับสนุนและระบบราชการเมื่อส่งผ่านความผูกพันต่อองค์การ กล่าวคือ เมื่อหัวหน้างานแสดงพฤติกรรมภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงระดับสูง ส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น แต่เมื่อส่งผ่านความผูกพันต่อองค์การทำให้เพิ่มระดับผลการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น จึงอธิบายได้ว่า ความผูกพันต่อองค์การในความสัมพันธ์นี้ทำหน้าที่เป็นตัวแปรส่งผ่านบางส่วน

จากงานวิจัยข้างต้น พบว่าความผูกพันต่อองค์การในฐานะตัวแปรส่งผ่าน ส่งผลทางอ้อมในความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตาม อาทิ ภาวะผู้นำกับผลการปฏิบัติงาน กล่าวคือ ความผูกพันต่อองค์การทำหน้าที่เป็นตัวแปรส่งผ่านบางส่วน ในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นชาวซาอุดีอาระเบียและชาวเอเชียซึ่งมีความใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างชาวไทยที่ผู้วิจัยศึกษา ทั้งนี้ตัวแปรภาวะผู้นำความคล้ายคลึงกับการรับรู้การสนับสนุนขององค์การจากหัวหน้างานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน และตัวแปรผลการปฏิบัติงานมีความสอดคล้องกับการปฏิบัติงานตามวัฒนธรรมองค์การ

ดังนั้นผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานได้ว่า การรับรู้การสนับสนุนขององค์การมีอิทธิพลทางอ้อมต่อการปฏิบัติงานตามวัฒนธรรมของพนักงานธุรกิจอสังหาริมทรัพย์โดยมีความผูกพันต่อองค์การเป็นตัวแปรส่งผ่าน

สมมติฐาน: การรับรู้การสนับสนุนขององค์การมีอิทธิพลทางอ้อมต่อการปฏิบัติงานตามวัฒนธรรมของพนักงานธุรกิจอสังหาริมทรัพย์โดยมีความผูกพันต่อองค์การเป็นตัวแปรส่งผ่าน

6. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามวัฒนธรรมองค์การ (organizational culture performance)

การปฏิบัติงาน ถือได้ว่าเป็นสิ่งสำคัญที่สุดในการทำงานขององค์การทุกองค์การที่สามารถสะท้อนประสิทธิภาพและวัดประสิทธิผลได้ องค์การส่วนมากจะมีวิสัยทัศน์ หรือพันธกิจหรือวัฒนธรรมองค์การ เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานหรือการทำงานของพนักงานให้ไปในทิศทางเดียวกัน อันนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายและการพัฒนาองค์การ ทั้งนี้การปฏิบัติงานสามารถนำไปสู่ความสำเร็จหรือความล้มเหลวขององค์การได้ จึงเป็นสิ่งที่ทุกองค์การควรให้ความสำคัญและพิจารณาถึงแนวโน้มการปฏิบัติงานของพนักงาน เพื่อให้สอดคล้องกับวัฒนธรรมและเป้าหมายที่วางไว้ ในส่วนนี้จึงนำเสนอเกี่ยวกับองค์ความรู้เกี่ยวกับ 1) ความหมายการปฏิบัติงาน 2) ความหมายวัฒนธรรมองค์การ 3) องค์ประกอบการปฏิบัติงานตามวัฒนธรรมองค์การ และ 4) งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบการพัฒนาวัฒนธรรมองค์การ

ความหมายการปฏิบัติงาน (performance)

นักวิชาการที่ศึกษาด้านการปฏิบัติงานในองค์การ ได้ให้นิยามเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน (performance) ไว้หลากหลาย ซึ่งจากการทบทวนวรรณกรรม ผู้วิจัยสามารถเรียบเรียงและอธิบายได้ดังนี้

Bernadin และ Beatty (1984) ได้ให้ความหมายของผลการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลที่เกิดจากงานที่มีลักษณะเฉพาะ อันเนื่องมาจากจากความสามารถ แรงจูงใจ ของบุคคลนั้นๆ ในบริบทการทำงานและข้อจำกัดของงาน

ขณะที่ Campbell (1990) ได้ให้ความหมาย การปฏิบัติงาน ว่าเป็นพฤติกรรมหรือการกระทำที่สัมพันธ์กับเป้าหมายการทำงานขององค์การ สอดคล้องกับ Viswesvaran และ Ones (2000) ที่ให้ความหมาย การปฏิบัติงาน ว่าเป็นการกระทำหรือพฤติกรรมของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับเป้าหมายขององค์การและเป็นที่สามารถวัดได้ เช่นเดียวกับ Suliman (2001) ที่อธิบายการปฏิบัติงานว่าเป็นผลของการปฏิบัติงาน การกระทำกิจกรรมหรือพฤติกรรมเพื่อมุ่งสู่เป้าหมายขององค์การ และสามารถวัดผลได้

Honiball (2009) ได้ให้ความหมายการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลการปฏิบัติงานหรือกิจกรรมต่าง ๆ อันมุ่งสู่เป้าหมายและความสำเร็จขององค์การ โดยถือว่าการปฏิบัติงานเป็นสิ่งที่เชื่อมโยงเป้าหมายของบุคคลและเป้าหมายขององค์การเข้าด้วยกัน ขณะที่ Rotundo และ Sackett (2002) ได้ให้ความหมาย การปฏิบัติงาน ไว้ว่าเป็นการกระทำที่อยู่ภายใต้ควบคุมโดยบุคคล ไม่ได้ถูกบังคับด้วยสภาพแวดล้อมภายนอก

จากความหมายข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่าการปฏิบัติงาน คือ พฤติกรรมหรือการกระทำของบุคคลภายในองค์การต่อกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งเกี่ยวข้องกับเป้าหมาย และความสำเร็จขององค์การ โดยสิ่งที่สามารถวัดและประเมินผลได้

องค์ประกอบของการปฏิบัติงาน

การปฏิบัติงาน เป็นตัวแปรที่มีผู้สนใจศึกษากันอย่างแพร่หลายโดยเฉพาะอย่างยิ่งในองค์การในที่นี่ได้รวบรวมองค์ประกอบของการปฏิบัติงานดังนี้

Borman และ Motowidlo (1993) ได้แบ่งองค์ประกอบของการปฏิบัติงานเป็น 2 ด้าน ได้แก่ 1) พฤติกรรมการปฏิบัติงานตามหน้าที่ (task performance) คือ การปฏิบัติงานต่างๆ ตามที่ได้รับมอบหมายจากองค์การ เพื่อให้บรรลุตามเป้าหมาย และ 2) พฤติกรรมการปฏิบัติงานนอกเหนือบทบาทหน้าที่ (contextual performance) คือ การกระทำต่างๆ ที่ไม่ได้ถูกระบุว่าเป็นหน้าที่ แต่เป็นการกระทำที่จะส่งเสริมและสนับสนุนให้องค์การประสบความสำเร็จและบรรลุผลตามเป้าหมาย

Koopmans (2012) ได้นำเสนอถึง ลักษณะการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์การมี 3 รูปแบบ ประกอบด้วย 1) พฤติกรรมการทำงานตามบทบาทหน้าที่ (task performance) หมายถึง พฤติกรรมปฏิบัติงานของบุคคลด้วยความเชี่ยวชาญหรือหน้าที่ที่รับผิดชอบของบุคคลนั้นซึ่งรวมถึงปริมาณและคุณภาพของงาน ทักษะการทำงาน และความรู้ เป็นต้น 2) พฤติกรรมการทำงานนอกเหนือจากหน้าที่ (contextual performance) หมายถึง พฤติกรรมสนับสนุนองค์การ สังคมและสภาพแวดล้อมที่ส่งผลต่อหน้าที่การงานหลัก รวมถึงอำนวยความสะดวกแก่เพื่อร่วมงาน การปฏิบัติงานเป็นทีม การประสานงานและการสื่อสาร และ 3) พฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน (counterproductive performance) หมายถึง พฤติกรรมของพนักงานที่ส่งผลเสียหายต่อผลประโยชน์ขององค์การอย่างตั้งใจ เช่น การขาดลามาสาย เป็นต้น

จากข้อมูลข้างต้นสามารถสรุปได้ว่าการปฏิบัติงาน อธิบายถึงพฤติกรรมตามบทบาทหน้าที่ และพฤติกรรมที่ไม่เฉพาะเจาะจงกับบทบาทหน้าที่ พบว่าแนวคิดของ Koopmans (2002) ได้อธิบายไว้อย่างครอบคลุมและชัดเจน โดยจำแนกพฤติกรรมการทำงานเป็น 3 ประเภท ได้แก่ 1) พฤติกรรมการทำงานตามบทบาทหน้าที่ 2) พฤติกรรมการทำงานนอกเหนือจากหน้าที่ และ 3) พฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน ซึ่งในการศึกษาวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้คัดสรรเฉพาะพฤติกรรมการทำงาน

ตามบทบาทหน้าที่ และพฤติกรรมการทำงานนอกเหนือจากหน้าที่ ที่มีความสอดคล้องกับบริบท วัฒนธรรมองค์การที่ศึกษา ดังนั้นผู้วิจัยจึงเลือกแนวคิด Koopmans (2002) ประกอบการศึกษาวิจัยครั้งนี้

ความหมายวัฒนธรรมองค์การ (organizational culture)

วัฒนธรรมองค์การ (organizational culture) ได้รับความหมายอย่างแพร่หลายในต่างประเทศ นักวิจัยได้ให้นิยามความหมายไว้หลากหลาย โดยสามารถรวบรวมและอธิบายได้ดังนี้

Daft (2001) ได้ให้ความหมายไว้ว่า วัฒนธรรมองค์การ (organizational culture) คือ สิ่งที่สมาชิกขององค์การร่วมกันสร้างและยึดถือปฏิบัติต่อกันมา จนกระทั่งกลายเป็นความเชื่อและค่านิยม โดยมีการถ่ายทอดให้แก่สมาชิกใหม่ขององค์การ ในการยึดถือและปฏิบัติตามด้วยความถูกต้องตามกัน โดยวัฒนธรรมในแต่ละองค์การจะมีความแตกต่างกันออกไป ตามลักษณะขององค์การนั้นๆ และมีสัญลักษณ์ที่แสดงออกอย่างชัดเจน ทั้งทางกายภาพและการสื่อสาร

วัฒนธรรมองค์การประกอบด้วยสิ่งที่เป็นนามธรรม (intangible phenomena) ได้แก่ ค่านิยม ความเชื่อ ฐานคติ การรับรู้ ปทัสถาน และแบบแผนของพฤติกรรม เป็นสิ่งที่ไม่สามารถมองเห็น (unseen) หรือ ไม่สามารถสังเกตได้ (unobservable) แต่สามารถแสดงออกเป็นสิ่งที่สามารถมองเห็นและสังเกตได้ ผ่านกิจกรรมต่างๆขององค์การที่พบเห็นทั่วไป เมื่อองค์การนำแบบแผนนี้ไปใช้ในการแก้ปัญหาแล้ว สามารถสืบทอดไปยังสมาชิกใหม่ขององค์การ เพื่อให้มีความคิดการรับรู้และแก้ไขปัญหาได้ถูกต้องในทิศทางเดียวกับที่พนักงานได้ปฏิบัติกันมา (Schein, 1992) และมองเห็นแนวทางที่ทำให้้องค์การบรรลุเป้าหมาย (Robbins & DeCenzo, 2004)

วัฒนธรรมองค์การจัดว่าเป็นสิ่งที่อยู่ภายในองค์การที่มีผลกระทบต่อพนักงาน การบริหารจัดการนั้นมีความสำคัญยิ่งเพราะวัฒนธรรมมีอิทธิพลต่อความคิด ความรู้สึก และการทำงานของพนักงาน (Williams, 2008) รวมทั้งมีผลต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวขององค์การ เนื่องจากวัฒนธรรมองค์การสามารถสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน สร้างผลดำเนินการด้านการเงินให้สูงขึ้น นอกจากนี้ถ้าเป็นวัฒนธรรมที่หายาก (rare) หมายถึง วัฒนธรรมที่มีลักษณะหรือคุณสมบัติที่ไม่สามารถพบเห็นได้ในองค์การอื่น ๆ และองค์การอื่นไม่สามารถลอกเลียนแบบวัฒนธรรมนั้นได้อย่างสมบูรณ์ (imperfectly imitable) เช่น ชื่อเสียง ประสบการณ์ที่สั่งสมมายาวนาน เป็นต้น (Barney, 1986)

Schein (1999) ได้นิยามว่า วัฒนธรรมองค์การ คือ ตัวกำหนดพฤติกรรมร่วมกันในองค์การ ทำให้บุคลากรมีแนวทางการปฏิบัติงาน เพื่อบรรลุความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์การ

Denison (1990) ได้ให้ความหมาย วัฒนธรรมองค์การว่าเป็นค่านิยม ความเชื่อ และพื้นฐานการทำหน้าที่ที่เป็นรากฐานของระบบการจัดการ การปฏิบัติงาน และพฤติกรรมขององค์การ โดยมีความหมายต่อสมาชิกขององค์การที่เป็นตัวแทนการอยู่รอดขององค์การ โดยเชื่อว่าการปฏิบัติงานจะไปได้ดีในอนาคต

จากความหมายข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า วัฒนธรรมองค์การ คือ ความเชื่อ ค่านิยม และทัศนคติที่องค์กรกำหนดขึ้นมาจากการประพฤติปฏิบัติกันมาต่อเนื่องยาวนานในการแก้ไขปัญหา และถ่ายทอดสู่สมาชิกใหม่ขององค์การ เพื่อใช้เป็นแบบแผนและแนวทางในการปฏิบัติร่วมกันในองค์การ โดยมีผลกระทบต่อนักงาน การบริหารงานและองค์การในการอยู่รอดหรือประสบผลสำเร็จ ซึ่งวัฒนธรรมองค์การมีลักษณะเป็นทั้งรูปธรรมสามารถมองเห็นได้และนามธรรม ซึ่งจะแสดงออกเป็นพฤติกรรมของพนักงาน

ดังนั้นจากข้อมูลข้างต้น ผู้วิจัยสามารถให้ความหมายการปฏิบัติงานตามวัฒนธรรมองค์การในงานวิจัยนี้ ว่าเป็นพฤติกรรมการทำงานและผลการปฏิบัติที่แสดงออกถึงหน้าที่และความรับผิดชอบของบุคคลภายในองค์การต่อกิจกรรมต่างๆ ซึ่งเกี่ยวข้องกับเป้าหมาย และความสำเร็จของบริษัทธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ โดยสอดคล้องกับวัฒนธรรมของบริษัทธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ 5 ประการ ที่เป็นตัวกำหนดแบบแผนและแนวทางการปฏิบัติงานร่วมกันในองค์การ

องค์ประกอบของวัฒนธรรมองค์การ

วัฒนธรรมองค์การ มีผู้ที่ศึกษาตัวแปรดังกล่าวได้อธิบายองค์ประกอบไว้มากมายตามบริบทการศึกษา ผู้วิจัยได้รวบรวมและอธิบายองค์ประกอบของวัฒนธรรมองค์การไว้ดังนี้

Schein (1999) ได้จำแนกวัฒนธรรมองค์การเป็น 3 ระดับ ได้แก่ 1) วัฒนธรรมทางกายภาพ (artifacts) หมายถึง วัฒนธรรมที่สามารถรับรู้ จับต้องได้ จากการมองเห็น ได้ยิน หรือความรู้สึกของพนักงาน เช่น เทคโนโลยี ภาษา และพิธีการ ซึ่งสามารถแสดงออกถึงวัฒนธรรมได้ง่าย แต่ยากต่อการเข้าใจความหมายของวัฒนธรรมนี้ 2) วัฒนธรรมที่เป็นค่านิยม (espoused values) หมายถึง วัฒนธรรมที่องค์กรกำหนดและสื่อสารไปยังพนักงานให้นำไปปฏิบัติ และพนักงานเห็นว่าเป็นสิ่งที่ควรกระทำตามและทราบถึงวิธีการปฏิบัติ ซึ่งวัฒนธรรมประเภทนี้ จะนำไปสู่พฤติกรรมและการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์การ เช่น กลยุทธ์ เป้าหมายและปรัชญา เป็นต้น และ 3) วัฒนธรรมที่เป็นฐานคติ (basic assumption) หมายถึง วัฒนธรรมที่เกิดจากพฤติกรรมและการกระทำที่พนักงานตอบสนองกับปัญหาและสถานการณ์ต่างๆ โดยพนักงานจะแสดงพฤติกรรมเหล่านี้โดยไม่รู้ตัว สะท้อนความคิด ความเชื่อ และความรู้สึกของบุคคลต่อสิ่งต่างๆ

Luthans (2011) ได้นำเสนอถึงลักษณะสำคัญที่มีผลต่อวัฒนธรรมองค์การ 6 ประการ ได้แก่ 1) ลักษณะพฤติกรรมที่สังเกตได้ (observed behavioral regularities) คือ พฤติกรรมเมื่อสมาชิกในองค์การมีการปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน โดยการใช้ภาษา เทคโนโลยี และพิธีการ อันนำไปสู่ความประพฤติและการปฏิบัติตาม 2) บรรทัดฐาน (norms) คือ พฤติกรรมทั่วไปที่ปรากฏ รวมทั้งคำแนะนำในการทำงาน ในหลายองค์การมักแสดงออกให้รูปแบบสิ่งที่ควรปฏิบัติ และสิ่งที่ไม่ควรปฏิบัติ 3) ค่านิยมที่โดดเด่น (dominant values) คือ คุณค่าหลักขององค์การที่สนับสนุนและคาดหวังให้เกิดการแบ่งปันร่วมกัน เช่น สินค้าคุณภาพสูง การขาดลามาสายต่ำ และการทำงานเต็มประสิทธิภาพ 4) ปรัชญา (philosophy) กล่าวคือ นโยบายที่ตั่งขึ้นมาเป็นความเชื่อขององค์การ

เกี่ยวกับการแนวทางการดูแลพนักงานหรือลูกค้า 5) กฎเกณฑ์ (rules) คือ ข้อบังคับที่เกี่ยวกับ ขั้วเคลื่อนองค์กร โดยผู้ที่มาใหม่ต้องปฏิบัติตามเพื่อเป็นส่วนหนึ่งในสมาชิกกลุ่มขององค์กรอย่างสมบูรณ์ และ 6) บรรยากาศองค์กร (organizational climate) คือ ความรู้สึกที่ถ่ายทอดผ่านทาง ลักษณะกายภาพ แนวทางการปฏิสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน และแนวทางที่สมาชิกองค์กรปฏิบัติต่อ ลูกค้าหรือบุคคลภายนอก

ทั้งนี้ในบริบทของบริษัทธุรกิจอสังหาริมทรัพย์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ได้นำเสนอวัฒนธรรมองค์กรที่มีเอกลักษณ์เฉพาะตัว ที่เป็นแนวทางในการปฏิบัติของพนักงานและการพัฒนาขององค์กรที่ยึดถือมาเป็นระยะเวลานานและใช้ต่อไปในอนาคต ประกอบไปด้วย 5 องค์ประกอบได้แก่ 1) ความใส่ใจในรายละเอียด (attention to detail) กล่าวคือ พฤติกรรมความรับผิดชอบ ความรอบคอบและตรวจสอบความถูกต้องต่อสินค้าและบริการต่างๆ เพื่อนำไปสู่การพัฒนาการปฏิบัติงานและองค์กร พร้อมทั้งนำเสนอต่อลูกค้าอย่างมีคุณภาพสูงสุด 2) การยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (customer centric) กล่าวคือ พฤติกรรมและการรับรู้เข้าใจความต้องการของลูกค้า อันเกิดจากความเอาใจใส่ความต้องการของลูกค้าในทุกประเด็น รู้ถึงความรู้สึกของลูกค้าเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน และตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างเหมาะสม 3) การขับเคลื่อนสู่เป้าหมาย (goal driven) กล่าวคือ พฤติกรรมความมุ่งมั่นในการทำงานของพนักงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายเดียวกัน ตามนโยบายของกลุ่มบริษัท ที่ได้วางไว้ซึ่งจะส่งผลให้องค์กรเติบโตอย่างมั่นคงและยั่งยืน 4) การมีจิตบริการ (service mind) กล่าวคือ พฤติกรรมการดูแลและให้บริการด้วยความเต็มใจและจริงใจต่อลูกค้า ยิ้มแย้ม จริงใจ มีไมตรีจิต สามารถจัดการอารมณ์ภายใน และให้บริการอย่างประทับใจต่อลูกค้า ผู้ร่วมงานและบุคคลอื่นๆ เพื่อให้ก่อให้เกิดความราบรื่น ความประทับใจและความสุขในการทำงานร่วมกัน และ 5) การคิดนอกกรอบ (think outside the box) กล่าวคือ พฤติกรรมการสร้างสรรค์ริเริ่มสิ่งใหม่และกล้าปรับเปลี่ยนการทำงาน โดยมีแรงผลักดันในการพัฒนาความคิดสร้างสรรค์สิ่งใหม่ และลงมือปฏิบัติ เพื่อเพิ่มศักยภาพในสินค้าและบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า

ขณะที่ Denison (1990) อธิบายโมเดลลักษณะพื้นฐาน 4 ประการของวัฒนธรรมองค์กรไว้ประกอบด้วย

1) วัฒนธรรมการมีส่วนร่วม (involvement culture) หมายถึง วัฒนธรรมที่มุ่งเน้นสร้างพลังอำนาจในการบริหารแก่บุคคลทุกระดับ ใช้โครงสร้างการทำงานที่ไม่เป็นทางการในการควบคุมการปฏิบัติงาน การทำงานเป็นทีม การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจของพนักงาน และพัฒนาสมรรถนะอย่างต่อเนื่อง เช่น 1) การเสริมพลังอำนาจ (empowerment) คือ การที่บุคคลมีอำนาจ การริเริ่มและความสามารถในการจัดการกับงานของตนเอง เพื่อสร้างความรู้สึกเป็นเจ้าของและความรับผิดชอบต่อองค์กร 2) การทำงานเป็นทีม (team orientation) คือ ค่านิยมในการทำงานร่วมกัน โดยมีเป้าหมายเดียวกันของพนักงาน ซึ่งองค์กรไว้วางใจในความพยายามของทีมในการทำงานให้ประสบผลสำเร็จ และ 3) การพัฒนาสมรรถภาพของบุคลากรในทุกๆระดับ (capability

development) คือ การที่องค์กรมีการลงทุนในการพัฒนาทักษะบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ เพื่ออยู่ในการแข่งขันทางและตอบสนองความต้องการทางธุรกิจที่มีมาอย่างต่อเนื่อง

2) วัฒนธรรมความมั่นคง (consistency culture) เป็นวัฒนธรรมที่สะท้อนให้เห็นถึงการมีวัฒนธรรมที่เข้มแข็ง มีการประสานงาน และการบูรณาการที่ดี พฤติกรรมมีรากฐานจากค่านิยมหลักขององค์กร ผู้นำและผู้ตามมีทักษะในการเข้าใจข้อตกลงระหว่างกันถึงแม้จะมีทัศนคติที่แตกต่าง ความมั่นคงขององค์กร ก่อให้เกิดเสถียรภาพ และการบูรณาการภายในองค์กร ซึ่งเป็นผลมาจากการมีบรรทัดฐานร่วมกัน องค์กรประกอบหลักของวัฒนธรรมเอกภาพ ได้แก่ 1) ค่านิยมหลัก (core values) คือ สิ่งที่สมาชิกในองค์กรแบ่งปันชุดค่านิยมอันก่อให้เกิดอัตลักษณ์และความคาดหวังที่ชัดเจนขององค์กร 2) ข้อตกลงร่วม (agreement) คือ การที่องค์กรได้ความเห็นพ้องของสมาชิกในองค์กรในประเด็นที่เป็นข้อถกเถียง โดยระดับของความเห็นพ้องและความสามารถในการยอมรับความแตกต่างที่เกิดขึ้น และ 3) ความร่วมมือและการประสานบูรณาการ (coordination and integration) คือ หน่วยในองค์กรและภาระหน้าที่ที่แตกต่างกัน สามารถทำงานร่วมกันเพื่อบรรลุเป้าหมายเดียวกันได้ โดยองค์กรไม่มีบทบาทเข้าไปเกี่ยวข้อง

3) วัฒนธรรมการปรับตัว (adaptability culture) กล่าวคือ เมื่อองค์กรต้องเผชิญหน้ากับการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมทางธุรกิจภายนอก องค์กรต้องมีการยึดบรรทัดฐานหรือความเชื่อเพื่อรับเอา และตีความสภาพแวดล้อมภายนอกเข้าสู่การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการทำงานภายในองค์กร เพื่อเพิ่มโอกาสในการอยู่รอดขององค์กร การเติบโต และพัฒนาขึ้นในอนาคต องค์กรจะมีประสิทธิภาพในการปรับตัวจำเป็นต้องสอดคล้องและตอบสนองต่อสภาพแวดล้อมภายนอก สนใจในตัวลูกค้าและคู่แข่ง ความสามารถในการตอบสนองบุคคลากรภายในทุกระดับ และความสามารถในการปรับเปลี่ยนโครงสร้าง รวมถึงพฤติกรรมองค์กร ซึ่งประกอบด้วย 3 องค์ประกอบหลัก ได้แก่ 1) การสร้างการเปลี่ยนแปลง (creating change) คือ การที่องค์กรสามารถแสวงหาแนวทางที่เหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการการเปลี่ยนแปลงได้ โดยตอบสนองต่อสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ ความนิยมในปัจจุบัน และการเปลี่ยนแปลงในอนาคต 2) การเน้นผู้รับบริการ (customer focus) คือ การที่องค์กรเข้าใจและตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าทั้งปัจจุบันและอนาคต เสมือนกันขับเคลื่อนองค์กรด้วยการคำนึงถึงความต้องการของลูกค้า และ 3) การเรียนรู้ขององค์กร (organizational learning) คือ โอกาสการเรียนรู้วัฒนธรรม การแสวงหาความรู้ และการพัฒนาขีดความสามารถขององค์กร จากการรับและตีความสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร และ

4) วัฒนธรรมพันธกิจ (mission culture) เป็นวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นเกี่ยวกับเป้าหมายขององค์กรและทิศทางซึ่งนำไปสู่เป้าหมาย พันธกิจ จะทำให้องค์กรเกิดการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมปัจจุบัน เพื่อเตรียมกับสิ่งที่ต้องการต้องเป็นในอนาคต การเปลี่ยนแปลงภายในและการตั้งพันธกิจจะนำไปสู่ความผูกพันต่อองค์กรทั้งในระยะสั้นและยาว กล่าวคือ องค์กรมีแนวโน้มประสบความสำเร็จมากขึ้น เมื่อบุคลากรและองค์กรมีเป้าหมายที่สอดคล้องกัน โดยองค์ประกอบของ

วัฒนธรรมพันธกิจ ได้แก่ 1) ทิศทางยุทธศาสตร์และความมุ่งมั่น (strategic direction and Intent) คือ ความตั้งใจเชิงกลยุทธ์ที่ชัดเจนอันนำไปสู่เป้าหมายองค์การ และการสื่อสารแก่พนักงาน เพื่อให้สามารถมีส่วนร่วมและถือเป็นเป้าหมายส่วนบุคคลได้ 2) เป้าหมายและวัตถุประสงค์ (goals and objectives) คือ การที่องค์การมีเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน ซึ่งสามารถนำไปเชื่อมโยงกับพันธกิจ วิสัยทัศน์ และกลยุทธ์องค์การ รวมทั้งการสนับสนุนในพนักงานมีแนวทางเป้าหมายในงานของตนเอง และ 3) วิสัยทัศน์ (vision) คือ มุมมองที่องค์การปรารถนาที่จะเป็นในอนาคต ซึ่งเป็นการรวมเอาค่านิยมหลัก และทัศนคติของบุคคลากรในองค์การ เพื่อเป็นแนวทางขององค์การ

จากแนวคิดของ Denison (1990) ข้างต้น พบว่ามีความสอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์การบางประการของบริษัทธุรกิจอสังหาริมทรัพย์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครในงานวิจัยนี้ ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับองค์ประกอบวัฒนธรรมองค์การข้างต้น พบว่ามีองค์ประกอบที่คล้ายคลึงกัน 2 องค์ประกอบ ได้แก่

1. การยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (customer centric) และ การเน้นผู้รับบริการ (customer focus) กล่าวคือ ความเข้าใจในความต้องการของลูกค้า และตอบสนองความต้องการเหล่านั้น พร้อมนำมาเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน และขับเคลื่อนองค์การต่อไปในอนาคต

2. การขับเคลื่อนสู่เป้าหมาย (goal driven) และการทำงานเป็นทีม (team orientation) กล่าวคือ การปฏิบัติงานของพนักงาน และการทำงานร่วมกันของทีม เพื่อให้บรรลุเป้าหมายเดียวกัน ซึ่งจะส่งผลให้องค์การประสบผลสำเร็จ และเติบโตอย่างมั่นคงยั่งยืน

จากข้อมูลข้างต้นพบว่ามีความสอดคล้องเชิงนิยาม สามารถนำมาประยุกต์ร่วมกันได้ ดังนั้นผู้วิจัยจึงเลือกแนวคิด Denison (1990) ประกอบการศึกษาด้านการปฏิบัติงานตามวัฒนธรรมองค์การวิจัยครั้งนี้

นอกจากนี้พบว่าส่วนที่แตกต่างจากองค์ประกอบทางวัฒนธรรมองค์การของ Denison (1990) ได้แก่ 1) ความใส่ใจในรายละเอียด (attention to detail) 2) การมีจิตบริการ (service Mind) และ 3) การคิดนอกกรอบ (think outside the box) สามารถอธิบายความหมายและองค์ประกอบ ที่สอดคล้องบนพื้นฐานแนวคิดการวิจัยได้ดังนี้

ความใส่ใจในรายละเอียด (attention to detail) คือ พฤติกรรมความรับผิดชอบ ความรอบคอบและตรวจสอบความถูกต้องต่อสินค้าและบริการต่างๆ เพื่อนำไปสู่การพัฒนาการปฏิบัติงาน และองค์การ พร้อมทั้งนำเสนอต่อลูกค้าอย่างมีคุณภาพสูงสุด

จากการศึกษางานวิจัยของ ดุษฎี ทรัพย์ปรง (2529 อ้างถึงใน จุฑารัตน์ กิตติเชมากร, 2553) ได้ให้ความหมายของความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน (responsible work behavior) ไว้ว่าเป็นพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกถึงการปฏิบัติงานของตนด้านต่างๆ ได้แก่ 1) ความเอาใจใส่ในการทำงาน เป็นลักษณะพฤติกรรมที่ปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจจริงตามบทบาทหน้าที่หรืองานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จ 2) ความพยายาม เป็นลักษณะพฤติกรรมที่แสดงถึงความไม่ย่อท้อในงานเมื่อเผชิญปัญหาและอุปสรรคตามภาระที่ตนเองต้องรับผิดชอบ และมุ่งมั่นแก้ไขอย่างเต็ม

ความสามารถ 3) ความละเอียดรอบคอบ เป็นลักษณะพฤติกรรมที่แสดงถึงการคิดใคร่ครวญต่องานที่ปฏิบัติโดยคำนึงถึงความถูกต้อง และความเรียบร้อย ก่อนและหลังปฏิบัติงานนั้น 4) การตรงต่อเวลา เป็น ลักษณะพฤติกรรมที่แสดงถึงการทำงานตามกำหนดเวลานัดหมาย 5) การยอมรับผลการกระทำของตนเอง เป็นลักษณะพฤติกรรมที่แสดงถึงการรับรู้และเข้าใจผลของการปฏิบัติงานนั้นๆ ของตนเอง และ 6) การปรับปรุงงานให้ดียิ่งขึ้น เป็นลักษณะพฤติกรรมที่แสดงถึงนำข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน มาแก้ไข และพัฒนาให้ประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น

พินดา ธนวัฒนากุล (2547) ได้ให้ความหมาย ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน (work behavior on responsibility) ไว้ว่าเป็นพฤติกรรมหรือการกระทำที่พนักงานแสดงออกในการปฏิบัติงาน สามารถแบ่งเป็น 2 ด้านได้แก่ 1) ด้านความรับผิดชอบต่อตนเอง คือ การกระทำและแสดงออกของพนักงานถึงความพยายามในการแสวงหาความรู้ในการปฏิบัติงาน มีความตั้งใจเอาใจใส่ อดทนต่อปัญหาและอุปสรรค ไม่หลีกเลี่ยงหรือละทิ้งงานจนกระทั่งงานสำเร็จ และการวางแผนในการทำงาน รวมทั้งการยอมรับผลจากการกระทำของตนเอง และ 2) ด้านความรับผิดชอบต่อองค์กร คือ การปฏิบัติงานของพนักงาน โดยคำนึงถึงบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบ และความมุ่งมั่นตั้งใจในการปฏิบัติงาน เพื่อบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กร อีกทั้งใช้และรักษาทรัพยากรขององค์กรให้เกิดประโยชน์สูงสุด ภายใต้กฎเกณฑ์ ข้อบังคับ และระเบียบขององค์กร

เมื่อเปรียบเทียบแนวคิดทั้งสองงานวิจัย พบว่า แนวคิดของ พินดา ธนวัฒนากุล (2547) เกี่ยวกับความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน (work behavior on responsibility) มีความสอดคล้องกับความหมาย ความใส่ใจในรายละเอียด (attention to detail) ของบริษัทธุรกิจอสังหาริมทรัพย์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นพฤติกรรมความรับผิดชอบต่องาน แสดงถึงความรอบคอบตั้งใจ การตรวจสอบความถูกต้องเรียบร้อยของการปฏิบัติงาน และผลผลิต โดยมุ่งมั่นเพื่อพัฒนาการทำงาน การนำเสนอสิ่งที่ดีต่อลูกค้า อันนำไปสู่ประโยชน์ขององค์กร

ดังนั้นผู้วิจัยจึงเลือกแนวคิดความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน (work behavior on responsibility) ของ พินดา ธนวัฒนากุล (2547) ในการศึกษาองค์ประกอบด้านความใส่ใจในรายละเอียดของงานวิจัยครั้งนี้

การมีจิตบริการ (service mind) ของบริษัทธุรกิจอสังหาริมทรัพย์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ได้ให้ความหมาย การมีจิตบริการ ว่าเป็นพฤติกรรมการดูแลและให้บริการด้วยความเต็มใจและจริงใจต่อลูกค้ายิ้มแย้ม จริงใจ มีไมตรีจิต มีสามารถจัดการอารมณ์ภายใน และให้บริการอย่างประทับใจต่อลูกค้า ผู้ร่วมงานและบุคคลอื่นๆ เพื่อให้ก่อให้เกิดความราบรื่น ความประทับใจและความสุขในการทำงานร่วมกัน สอดคล้องกับแนวคิด เซาว์นอารมณ์ (emotional intelligence) โดย Goleman (1995) ที่ให้ความหมายไว้ว่า เซาว์นอารมณ์ หมายถึง ความสามารถในการตระหนักรู้ถึง ความรู้สึกของตนเอง และความรู้สึกของผู้อื่น เพื่อเป็นแรงจูงใจให้ตัวเอง บริการจัดการอารมณ์ของตน และอารมณ์ที่เกิดจากความสัมพันธ์อื่นๆ โดย Goleman (1995) ได้นำเสนอองค์ประกอบเซาว์นอารมณ์ไว้ 5 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) การตระหนักรู้อารมณ์ตนเอง

(self-awareness) หมายถึง ตระหนักถึงความรู้สึก ความชอบและความสามารถของตนเอง ประกอบด้วย 1) การตระหนักรู้อารมณ์ตนเอง คือ การทราบถึงอารมณ์ของตนเองและผลของอารมณ์ที่เกิดขึ้น 2) การประเมินตนเองได้อย่างถูกต้อง คือ การรู้จักจุดเด่นจุดด้อยของตนเอง และ 3) ความมั่นใจในตนเอง คือ การเชื่อมั่นในคุณค่าและความสามารถของตนเอง 2) การกำกับควบคุมตนเอง (self-regulation) คือ การจัดการกับอารมณ์ แรงกระตุ้น และความสามารถของตนเองอย่างเหมาะสม ประกอบด้วย 1) การควบคุมตนเอง (ความคุมอารมณ์ด้านลบและแรงกระตุ้น) 2) ความเป็นที่ไว้วางใจ (การมีความซื่อสัตย์) 3) ความรับผิดชอบ 4) การปรับตัว (การเปลี่ยนแปลงตนเองให้เข้ากับสถานการณ์) และ 5) การสร้างสรรค์สิ่งใหม่ (การเปิดรับความคิดและวิธีการใหม่ๆ) 3) การจูงใจตนเอง (motivation) คือ แนวโน้มของอารมณ์ไปสู่เป้าหมาย ประกอบด้วย 1) แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (ความพยายามทำสิ่งที่ดีขึ้น) 2) ภาวะผูกพัน (การยึดเป้าหมายกลุ่ม หรือองค์การ) และ 3) ความคิดริเริ่ม (การสร้างสรรค์แนวคิดใหม่ต่อการปฏิบัติงาน) 4) การร่วมรับรู้ความรู้สึก (empathy) คือ การตระหนักถึงความรู้สึก ความต้องการ และความหวังใฝ่ผู้อื่น ประกอบด้วย 1) การเข้าใจผู้อื่น (การรับรู้ถึงมุมมองและความวิตกกังวลของผู้อื่น) 2) การพัฒนาผู้อื่น (การส่งเสริมความรู้และความสามารถของผู้อื่น) และ 3) การมีจิตใจไปบริการ (การตอบสนองความต้องการของผู้อื่น) และ 5) ทักษะทางสังคม (social skills) คือ ความสามารถในการสานสัมพันธ์กับผู้อื่น ประกอบด้วย 1) การมีอิทธิพลต่อผู้อื่น 2) การสื่อสาร 3) การบริหารความขัดแย้ง 4) การเป็นผู้นำ 5) การกระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลง 6) การสร้างพันธมิตรผูกพัน 7) ความร่วมมือร่วมใจ และ 8) การสร้างทีมงาน

จากข้อมูลข้างต้นแสดงให้เห็นว่า การมีจิตบริการ (service mind) มีความสอดคล้องกับแนวคิด เซวน์อารมณ์ ของ Goleman (1995) ในด้านองค์ประกอบย่อย ได้แก่ 1) การตระหนักรู้อารมณ์ตนเอง 2) การเข้าใจผู้อื่น 3) การมีจิตบริการ และ 4) การสร้างความร่วมมือร่วมใจ ดังนั้นผู้วิจัยจึงเลือกแนวคิดของ Goleman (1995) ในการศึกษาวิจัยด้านการมีจิตบริการ ในครั้งนี้

ในส่วนขององค์ประกอบวัฒนธรรมองค์การของบริษัทธุรกิจอสังหาริมทรัพย์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ลำดับถัดไป **ด้านการคิดนอกกรอบ (think outside the box)** เป็นพฤติกรรม การสร้างสรรค์ริเริ่มสิ่งใหม่และกล้าปรับเปลี่ยนการทำงาน โดยมีแรงผลักดันในการพัฒนาความคิดสร้างสรรค์สิ่งใหม่ และลงมือปฏิบัติ เพื่อเพิ่มศักยภาพในสินค้าและบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า

จากการศึกษาแนวคิดความคิดสร้างสรรค์ (creativity) โดย Amabile (2012) ได้อธิบายความคิดสร้างสรรค์ ไว้ว่าเป็นผลลัพธ์จากการตอบสนองที่เหมาะสมและแปลกใหม่ต่อสิ่งต่างๆ ด้วย วิธีการหรือบทบาทหน้าที่ และคำนึงถึงความเหมาะสมต่อบทบาทหน้าที่ หรือการแก้ไขปัญหา นั้น เพื่อให้การตอบสนองนั้นมีคุณค่า ถูกต้อง และสอดคล้องกับเป้าหมาย แบ่งองค์ประกอบสาเหตุของความคิดสร้างสรรค์ได้ 3 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) ทักษะในเรื่องที่เกี่ยวข้อง (domain relevant skills) หมายถึง ความรู้ ความเชี่ยวชาญ เทคนิค และความฉลาดที่เกี่ยวข้องกับปัญหา หรือ ประเด็นการทำงาน 2) กระบวนการคิดด้านความคิดสร้างสรรค์ (creativity relevant

processes) หมายถึง รูปแบบการรู้คิด เช่น ความสามารถ หรือความยืดหยุ่นทางความคิด และ ลักษณะส่วนบุคคล เช่น การมีวินัยในตนเอง อันนำไปสู่ความแตกต่าง การมีมุมมองใหม่เกี่ยวกับปัญหา เช่นเดียวกับทักษะและการทำงานที่หลากหลายในการสร้างข้อเสนอใหม่ๆ 3) แรงจูงใจต่องานที่ได้รับมอบหมาย (task motivation) หมายถึง ความปรารถนา หรือแรงจูงใจภายในของบุคคลที่จะรับผิดชอบหน้าที่ของตนและแก้ไขปัญหา ด้วยความรู้สึกรักสนใจ ทำหาย หรือพึงพอใจที่จะปฏิบัติมากกว่าการกระทำเพื่อรางวัล หรือการแข่งขัน และปัจจัยสภาพแวดล้อมทางสังคม หมายถึง สภาพแวดล้อมการทำงาน รวมทั้งแรงจูงใจภายนอกที่เป็นส่วนกระตุ้นแรงจูงใจภายใน ซึ่งไม่ได้จัดอยู่ในองค์ประกอบหลัก แต่เป็นส่วนประกอบที่ก่อให้เกิดความคิดสร้างสรรค์

Amabile (2012) ได้ให้ความหมายว่า การปฏิบัติงานเชิงสร้างสรรค์ (creative performance) คือ การที่บุคคลนำทักษะด้านความคิดสร้างสรรค์ พัฒนาจนกระทั่งเกิดความเชี่ยวชาญด้านใดด้านหนึ่งประกอบกับความสามารถด้านอื่นๆ ที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคคล

ขณะที่ Farr และ Ford (1990) ได้ศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานอย่างสร้างสรรค์ (innovative work behavior) ให้ความหมายไว้ว่า เป็นพฤติกรรมการทำงานของบุคคลที่มุ่งหวังประสบความสำเร็จในเป็นส่วนหนึ่งของบทบาทหน้าที่ กลุ่มและองค์การ ในการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ กระบวนการ และความคิดที่เป็นประโยชน์ต่อองค์การ เป็นผลจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และสถานการณ์ก่อให้เกิดผลิตผลใหม่ อันเนื่องมาจากความคิดสร้างสรรค์ของบุคคล ประสิทธิภาพ การเรียนรู้ เพื่อปรับใช้ในการปฏิบัติงานองค์การ (George & Zhou, 2001 อ้างถึงใน De Jong, & Den Hartog, 2008) ทั้งนี้ De Jong และ Den Hartog (2008) ได้นำเสนอองค์ประกอบของพฤติกรรมการทำงานอย่างสร้างสรรค์ไว้ 4 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) การแสวงหาโอกาส (opportunity exploration) คือ การค้นหาวิธีการใหม่ ที่สามารถปรับปรุงและพัฒนากระบวนการทำงานในปัจจุบันให้ดียิ่งขึ้น 2) การริเริ่มความคิดสร้างสรรค์ (Idea generation) หมายถึง การคิดสิ่งแปลกใหม่ การแก้ปัญหาและมุมมองที่แตกต่าง โดยนำความคิดนั้นมาต่อยอด เพื่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น 3) การสร้างแนวร่วม (championing) คือ การนำความคิดที่ได้มา จากการแสวงหา และพัฒนา มาใช้ในการทำงานเป็นผู้นำและชักจูงในผู้อื่นคล้อยตาม และ 4) การประยุกต์ใช้ (application) คือ การนำความคิดจากกระบวนการพัฒนาต่างๆ มาประยุกต์ใช้ในการทำงาน แก้ไขและพัฒนาการทำงานนั้นดียิ่งขึ้น อันแสดงให้เห็นถึงพฤติกรรมการทำงานอย่างสร้างสรรค์

อย่างไรก็ตามเมื่อเปรียบเทียบแนวคิดข้างต้นทั้งสองพบว่า แนวคิดทั้งสองมีความทับซ้อนกันอยู่ โดย การปฏิบัติงานเชิงสร้างสรรค์ ได้ให้ความหมายในส่วนของการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ และความคิดที่เป็นประโยชน์ ทั้งในด้านผลผลิต การบริการ และขั้นตอนกระบวนการ (Amabile, 2012) ขณะที่พฤติกรรมการทำงานอย่างสร้างสรรค์ ได้เพิ่มเติมในส่วนการต่อยอดทางความคิดนั้น ด้วยการพัฒนาและปรับปรุงเข้ากับบริบทการทำงาน ซึ่งมีแนวโน้มที่จะเป็นประโยชน์มากกว่า (De Jong & Den Hartog, 2008)

จากข้อมูลข้างต้น พบว่า ความหมายการคิดนอกกรอบตามวัฒนธรรมองค์การของ บริษัทธุรกิจอสังหาริมทรัพย์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ที่อธิบายถึงพฤติกรรมสร้างสรรค์วิธี

สิ่งใหม่และลงมือปฏิบัติ เพื่อเพิ่มศักยภาพสินค้าและบริการให้ตอบสนองความต้องการของลูกค้า กล่าวคือ การแสดงพฤติกรรมสร้างสรรค์ จากความคิดริเริ่มแปลกใหม่ อันนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในองค์กร สอดคล้องกับ แนวคิดของ De Jong และ Den Hartog (2008) ที่อธิบาย พฤติกรรมการทำงานอย่างสร้างสรรค์ หมายถึง พฤติกรรมการทำงานของบุคคลที่ มุ่งหวังประสบความสำเร็จในเป็นส่วนหนึ่งของบทบาทหน้าที่ กลุ่มและองค์กร ในการสร้างสรรค์สิ่ง ใหม่ กระบวนการ และความคิดที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร ก่อให้เกิดผลิตผลใหม่ อันเนื่องมาจาก ความคิดสร้างสรรค์ของบุคคล ประสบการณ์ การเรียนรู้ เพื่อปรับใช้ในการปฏิบัติงานองค์กร

ดังนั้นผู้วิจัยจึงเลือกแนวคิดพฤติกรรมการทำงานอย่างสร้างสรรค์ De Jong และ Den Hartog (2008) ในการศึกษาองค์ประกอบด้านการคิดนอกกรอบในงานวิจัยครั้งนี้

การวัดการปฏิบัติงานตามวัฒนธรรมองค์กร

จากการศึกษาและทบทวนเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานตาม วัฒนธรรมองค์กร พบว่างานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรมีการศึกษามาตรวัด Denison Organizational Culture Survey ของ Denison (1990) ประกอบด้วยข้อคำถาม 60 ข้อคำถาม โดย มีองค์ประกอบด้านวัฒนธรรมองค์กร 12 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) การเสริมพลังอำนาจ 2) การ ทำงานเป็นทีม 3) การพัฒนาสมรรถภาพของบุคลากร 4) ค่านิยมหลัก 5) ข้อตกลงร่วม 6) ความ ร่วมมือและการประสานบูรณาการ 7) การสร้างการเปลี่ยนแปลง 8) การเน้นผู้รับบริการ 9) การ เรียนรู้ขององค์กร 10) ทิศทางยุทธศาสตร์และความมุ่งมั่น 11) เป้าหมายและวัตถุประสงค์ และ 12) วิสัยทัศน์ ซึ่งมีมาตรวัดประมาณค่า 5 ระดับ ตั้งแต่ “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” จนถึง “ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง” ทั้งนี้มีการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ โดยการตรวจสอบค่าความเชื่อมั่น ซึ่งมาตรวัดนี้มีค่าความ เชื่อมั่นเท่ากับ 0.62-0.84 (Denison, 1990)

ในขณะทำงานวิจัยของ Daft (1999 อ้างถึงใน สุทธนา อันเกียรติพงษ์, 2555) ที่ศึกษา เกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรกับประสิทธิผลขององค์กร พบว่า มีการวัดวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพองค์กรทั้งหมด 4 องค์ประกอบ ได้แก่ วัฒนธรรมแบบครอบครัว (clan culture) วัฒนธรรมแบบราชการ (bureaucratic culture) วัฒนธรรมการปรับตัว (adaptability culture) และ วัฒนธรรมแบบมุ่งสัมฤทธิ์ผล (achievement culture) โดยด้านวัฒนธรรมแบบมุ่งสัมฤทธิ์ผล ได้มี การแบ่งด้านการประเมินย่อยเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการแข่งขัน ด้านการเน้นผลสัมฤทธิ์ ด้านการ ทำงานหนัก ด้านความขยัน และด้านความริเริ่มส่วนบุคคล

อย่างไรก็ดีการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงเลือกใช้มาตรวัดการปฏิบัติงานตามวัฒนธรรม องค์กรที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นมาเองตามแนวคิดวัฒนธรรมองค์กร ซึ่งผู้วิจัยได้ปรับปรุงตามแนวคิดของ Denison (1990) โดยปรับปรุงมาตรวัดด้วยการปรับเปลี่ยนข้อคำถามให้เข้ากับบริบทประเทศไทย และสร้างข้อคำถามตามนิยามวัฒนธรรมองค์กรของบริษัทธุรกิจอสังหาริมทรัพย์แห่งหนึ่งใน กรุงเทพมหานคร

7.วิธีการวิจัย

รูปแบบการวิจัยความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ (causality)

ผู้วิจัยมุ่งนำเสนอองค์ความรู้เกี่ยวกับโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ (structural equation models) (สิทธิพงศ์ วัฒนานนท์สกุล, 2556) โดยมีรายละเอียด ดังนี้

การวิเคราะห์โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุเป็นการศึกษาอิทธิพลระหว่างตัวแปรต่างๆ เพื่อประมาณค่าอิทธิพลทางตรง (direct effect) และอิทธิพลทางอ้อม (indirect effect) ของตัวแปรสาเหตุว่ามีต่อตัวแปรผลหรือไม่ สัมประสิทธิ์อิทธิพล (path coefficient) เป็นค่าสถิติที่บ่งบอกถึงอิทธิพลทางตรงของตัวแปรที่เป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดตัวแปรอีกตัวหนึ่งเปลี่ยนแปลงไป

ในการวิจัยโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างการเรียนรู้การสนับสนุนขององค์กร การมีต่อการปฏิบัติงานตามวัฒนธรรมองค์กรในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ โดยมีความไว้วางใจ และความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวแปรส่งผ่าน และทุนทางจิตวิทยาเป็นตัวแปรกำกับ มีสาเหตุเกิดมาจากตัวแปรต่างๆ ตามแนวคิดทฤษฎี ตั้งเป็นสมมติฐาน โดยการสร้างเป็นแผนภาพเส้นทางแสดงอิทธิพลระหว่างตัวแปรต่างๆ จากนั้นจึงดำเนินการทดสอบแผนภาพตามสมมติฐานว่ามีความสอดคล้อง (Fit) กัน ทั้งนี้การวิเคราะห์เส้นทางมีข้อตกลงเบื้องต้นทางสถิติดังนี้

1. ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในโมเดล จะต้องเป็นเชิงเส้นตรง เป็นบวกและเป็นเหตุผล
2. ความคลาดเคลื่อนแต่ละตัวจะต้องไม่สัมพันธ์กับตัวแปรภายในโมเดล
3. เส้นทางเชิงสาเหตุจะต้องเป็นระบบทิศทางเดียว
4. ตัวแปรวัดอยู่ในมาตราอันตรภาค (interval scale) เมื่อนำมาวิเคราะห์โดยโปรแกรมลิสเรล ทำให้มีข้อได้เปรียบหลายอย่างเมื่อเปรียบเทียบกับวิธีการวิเคราะห์สาเหตุแบบเดิม สรุปได้ดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 1 ตารางเปรียบเทียบลักษณะของการวิเคราะห์สาเหตุแบบเดิมกับโมเดลลิสเรล (สิทธิพงศ์ วัฒนานนท์สกุล, 2556)

การวิเคราะห์สาเหตุแบบเดิม		การวิเคราะห์สาเหตุด้วยโมเดลลิสเรล
ความเหมือน		
1	ค่าเฉลี่ยมีความเคลื่อนไหวมีค่าเป็นศูนย์และมีการกระจายคงที่	ค่าเฉลี่ยมีความเคลื่อนไหวมีค่าเป็นศูนย์และมีการกระจายคงที่
2	ค่าความแปรปรวนร่วมของเทอมความคลาดเคลื่อนกับตัวแปรที่สังเกตได้มีค่าเป็นศูนย์	ค่าความแปรปรวนร่วมของเทอมความคลาดเคลื่อนกับตัวแปรที่สังเกตได้มีค่าเป็นศูนย์
ความแตกต่าง		
1	มีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ (causal relationship) ทางเดียวแบบเส้นเชิงบวก (linear additive)	มีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ (causal relationship) ทางเดียวหรือสองทาง แบบเส้นเชิงบวก (linear additive)
2	ความแปรปรวนร่วมของเทอมของความคลาดเคลื่อนมีค่าเป็นศูนย์	ความแปรปรวนร่วมของเทอมของความคลาดเคลื่อนมีค่าไม่เป็นศูนย์ได้
3	ตัวแปรไม่มีความคลาดเคลื่อนในการวัด	ตัวแปรมีความคลาดเคลื่อนในการวัดได้
4	ในโมเดลมีเฉพาะตัวแปรที่สังเกตได้	ในโมเดลมีเฉพาะตัวแปรที่สังเกตได้ และตัวแปรแฝง
5	ค่าวัดของตัวแปรอยู่ในระดับอันตรภาค	ค่าวัดของตัวแปรอยู่ในระดับตั้งแต่นามบัญญัติขึ้นไป
6	วิเคราะห์ตามหลักการวิเคราะห์เชิงสาเหตุ (path analysis)	วิเคราะห์ตามหลักการวิเคราะห์เชิงสาเหตุ (path analysis) ร่วมกับการวิเคราะห์องค์ประกอบ (factor analysis)
7	ต้องแยกคำนวณดัชนีวัดความกลมกลืน (goodness of fit)	คำนวณดัชนีวัดความกลมกลืน (goodness of fit) ในกระบวนการวิเคราะห์
8	การประมาณค่าใช้การประมาณพารามิเตอร์กำลังสองน้อยที่สุด	การประมาณค่าใช้การประมาณพารามิเตอร์หลายแบบ เช่นกำลังสองน้อยที่สุด (LSD) วิธีไล่คัลลิสต์สูงสุด (ML)

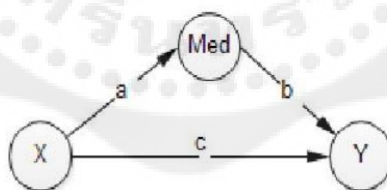
การตรวจสอบความตรงของโมเดล

การพิจารณาความสอดคล้องกลมกลืน (fit) ระหว่างโมเดลที่พัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์จะพิจารณาจากค่าสถิติ Chi-square ที่ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ (Jöreskog & Sörbom, 1996) อย่างไรก็ตาม เนื่องจากค่าสถิติ Chi-square มีความอ่อนไหวต่อขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จึงควรระมัดระวังในการพิจารณา ดังนั้น งานวิจัยนี้ผู้วิจัยจึงพิจารณาค่าสถิติอื่น ๆ ประกอบด้วย ตามเกณฑ์การตัดสินงานวิจัยก่อนหน้า (สิทธิพงศ์ วัฒนานนท์สกุล, 2556)

ตัวแปรส่งผ่าน

ตัวแปรส่งผ่าน (mediator variable) หมายถึง ตัวแปรตัวที่ 3 ที่เข้ามาแทรกกลางระหว่างตัวแปรต้น (X) กับตัวแปรตาม (Y) โดยทำหน้าที่เชื่อมโยงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นกับตัวแปรตาม กล่าวคือ เดิมความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตามอาจไม่เกิดขึ้น หรือเกิดขึ้นในระดับต่ำ แต่เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลผ่านตัวแปรส่งผ่าน พบว่ามีอิทธิพลมากขึ้น ซึ่งอาจมีเพียงตัวแปรส่งผ่านปัจจัยเดียว (single mediator) หรือหลายปัจจัย (multiple mediator) ส่งเสริมให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่าง 2 ตัวแปร (มนตรี พิริยะกุล, 2558)

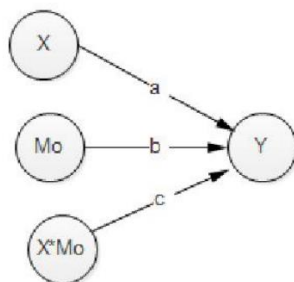
ตัวแปรส่งผ่านจริงค่าอิทธิพลรวม (total effect) คือ a ในเส้นทาง $X \rightarrow Y$ (เรียกว่า a -path) จะต้องลดค่าลงอาจลดลงเหลือ 0 หรือลดลงจนเข้าสู่ระดับไม่มีนัยสำคัญแสดงว่าตัวแปรคั่นกลางมีอิทธิพลเต็มที่หรือสมบูรณ์ (full mediation effect) หรืออาจเพียงลดลงแต่ไม่ลดมากถึง 0 หรือลดลงแต่ยังคงมีนัยสำคัญแสดงว่าตัวแปรคั่นกลางมีอิทธิพลบางส่วน (partial mediation effect) การทดสอบนัยสำคัญอิทธิพลของตัวแปรคั่นกลางเรียกว่าการทดสอบอิทธิพลทางอ้อม (indirect effect) ดังภาพประกอบ 2



ภาพประกอบ 2 ตัวแบบตัวแปรส่งผ่าน

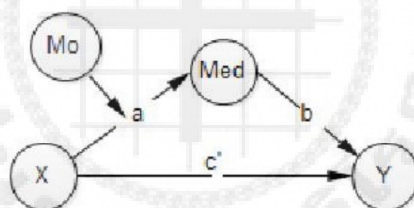
ตัวแปรกำกับ

ตัวแปรกำกับ (moderator variable) หมายถึง ตัวแปรที่ 3 ที่เข้ามาร่วมมือกับตัวแปรต้นโดยเป็น auxiliary independent variable ที่เปลี่ยนแปลงอิทธิพลที่ X มีต่อ Y หรือก่อให้เกิดการเปรียบเทียบอิทธิพลที่ X มีต่อ Y ระหว่างกลุ่มของตัวแปรส่งผ่าน ในกรณีที่เป็นตัวแปรกลุ่ม (categorical variable) ซึ่งเมื่อเพิ่มตัวแปรกำกับเข้าไปในความสัมพันธ์ จะส่งผลให้สัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร X และ Y มีค่ามากขึ้นหรือเปลี่ยนแปลงไปอาจเปลี่ยนค่าจากค่าบวกเป็นค่าลบได้ (มนตรี พิริยะกุล, 2558)



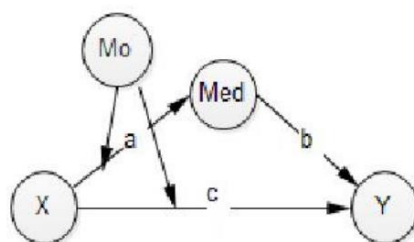
ภาพประกอบ 3 ตัวแบบการกำกับวิเคราะห์ด้วย SEM/MRA

ดังภาพประกอบ 3 เราเรียกอิทธิพลของ X และ MO ว่าอิทธิพลหลัก (main effect หรือ simple effect) และเรียกอิทธิพลของ $X*MO$ ว่าอิทธิพลการกำกับ (moderation effect) สมประสิทธิ์ของอิทธิพลการกำกับคือ c ใช้ตัดสินใจว่า MO มีอิทธิพลการกำกับหรือไม่ กล่าวคือ MO เข้ามาเปลี่ยนแปลงอิทธิพลหลัก ที่ X มีต่อ Y หรือไม่ การกำกับเป็นกรณีที่น่าสนใจเพื่อศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุการกำกับการศึกษาระดับความสัมพันธ์ระหว่าง X กับ Y ขึ้นอยู่กับระดับของตัวแปรกำกับว่ามีมากน้อยเพียงใด กล่าวคือเมื่อตัวแปรกำกับมีค่าเพิ่มขึ้นความสัมพันธ์ตามเส้นทางอาจเพิ่มมากขึ้น



ภาพประกอบ 4 First stage moderation model

ดังภาพประกอบ 4 ตัวแปรกำกับ มีหน้าที่กำกับความสัมพันธ์เดิมให้เปลี่ยนแปลงไปตามค่าหรือระดับของตน ความสัมพันธ์ของตัวแปรตามภาพเส้นทางหรือสมการโครงสร้าง (SEM) เกิดขึ้นได้หลายลักษณะขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของการศึกษาอาจเป็น moderated mediation model เรียกว่า first stage moderation model เพราะ ตัวแปรกำกับเข้าทำหน้าที่เปลี่ยนแปลงอิทธิพลของ a-path (อิทธิพลที่ X มีต่อ Med)



ภาพประกอบ 5 Direct effect and first stage moderation model

ดังภาพประกอบ 5 ตัวแปรกำกับ (Mo) ทำหน้าที่เปลี่ยน direct effect ที่ตัวแปรต้นมีต่อตัวแปรตาม หลังจากเพิ่ม Med เข้ามาในเส้นทาง $X \rightarrow Y$ แล้วเรียกว่า direct effect moderation model

จากข้อมูลข้างต้นสรุปได้ว่า ตัวแปรกำกับ (moderator variable) และตัวแปรส่งผ่าน (mediator variable) มีการนำมาใช้ที่แตกต่างกัน กล่าวคือ 1) ตัวแปรกำกับเข้ามามีส่วนในความสัมพันธ์ เนื่องจากพบว่าความสัมพันธ์ของตัวแปรต้นและตัวแปรตามอ่อนแอกว่ามากเกินไปหรือไม่ มีนัยสำคัญ ซึ่งสาเหตุอาจเกิดจากความสัมพันธ์ตัวแปรต้น $\rightarrow$ ตัวแปรตามเหมาะสมกับเฉพาะคนบางกลุ่ม (เช่น เพศ อายุการเป็นสมาชิก เป็นต้น) หรือสัมพันธ์กันมากน้อยตามระดับของตัวแปรอื่นที่กำกับความสัมพันธ์ไว้ ขณะที่ 2) ตัวแปรส่งผ่านเข้ามามีส่วนร่วมในความสัมพันธ์เนื่องมาจากความสัมพันธ์ตัวแปรต้น $\rightarrow$ ตัวแปรตามแข็งแรงมากไปจึงเข้ามาแทรกในระหว่างตัวแปร เพื่อต้องการทราบถึงเหตุผลเบื้องหลังความสัมพันธ์นั้น ทั้งนี้ตัวแปรส่งผ่านถือว่าเป็นตัวแปรอิสระตัวหนึ่งด้วย

สมมติฐานในการวิจัย

สมมติฐาน 1 อิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรที่มีต่อการปฏิบัติงานตามวัฒนธรรมองค์กรในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ เมื่อความไว้วางใจ และความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวแปรส่งผ่านมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์

สมมติฐาน 2 การรับรู้การสนับสนุนขององค์กร มีอิทธิพลทางอ้อมต่อการปฏิบัติงานตามวัฒนธรรมของพนักงานธุรกิจอสังหาริมทรัพย์โดยมีความไว้วางใจต่อองค์กรเป็นตัวแปรส่งผ่าน

สมมติฐาน 3 การรับรู้การสนับสนุนขององค์กร มีอิทธิพลทางอ้อมต่อการปฏิบัติงานตามวัฒนธรรมของพนักงานธุรกิจอสังหาริมทรัพย์โดยมีความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวแปรส่งผ่าน

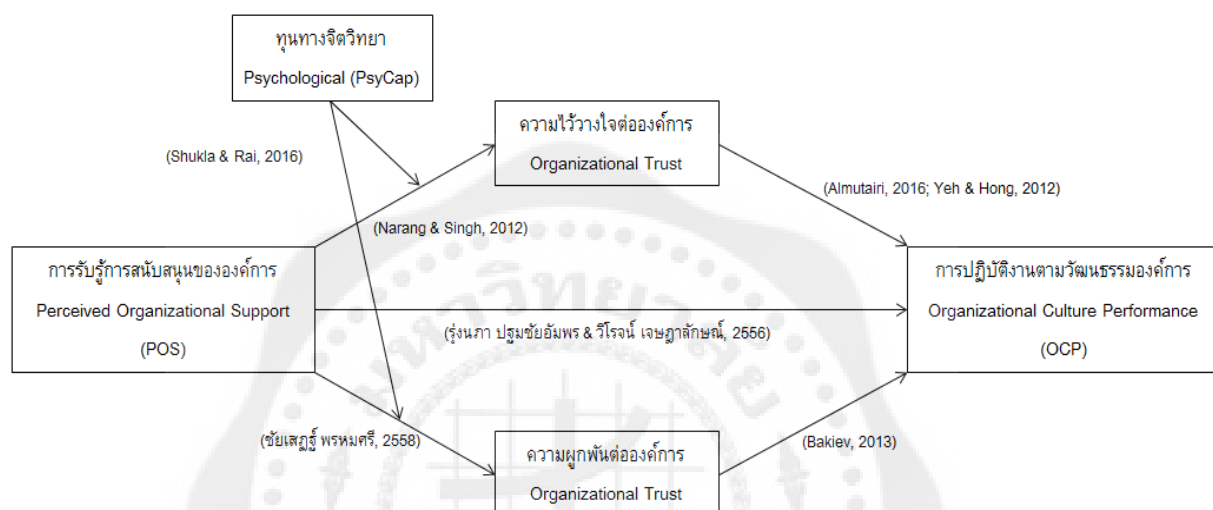
สมมติฐาน 4 การรับรู้การสนับสนุนขององค์กรมีอิทธิพลต่อความไว้วางใจต่อองค์กรโดยมีทุนทางจิตวิทยาเป็นตัวแปรกำกับ

สมมติฐาน 5 การรับรู้การสนับสนุนขององค์กรมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรโดยมีทุนทางจิตวิทยาเป็นตัวแปรกำกับ

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นำมาสู่การศึกษาอิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร ที่มีต่อการปฏิบัติงานตามวัฒนธรรมองค์กรในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ โดยมีความไว้วางใจ และความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวแปรส่งผ่าน และ ทุนทางจิตวิทยาเป็นตัวแปรกำกับ บนพื้นฐานแนวคิดพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงาน (Albanese, 1981) ตลอดจนแนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร (perceived organizational support) ภายใต้ทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม (social exchange theory) ซึ่งเป็นการศึกษาอิทธิพลของการรับรู้การ

สนับสนุนขององค์กรที่นำไปสู่การพัฒนาการปฏิบัติงาน เพื่อจัดการให้มีประสิทธิภาพ ประกอบกับการศึกษาต้นทุนทางจิตวิทยาของบุคคลที่สามารถวัดและพัฒนาได้ โดยงานวิจัยนี้มุ่งเน้นศึกษาตัวแปรการปฏิบัติงานตามวัฒนธรรมองค์กร ที่มีอิทธิพลมาจากการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร (perceived organizational support) โดยมีความไว้วางใจ (organizational trust) และความผูกพันต่อองค์กร (organizational commitment) เป็นตัวแปรส่งผ่าน และ ต้นทุนทางจิตวิทยา (psychological capital) เป็นตัวแปรกำกับ กรอบแนวคิดการวิจัยดังภาพประกอบ 6



ภาพประกอบ 6 กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ มีขั้นตอนการดำเนินการวิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง และการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ เพื่อทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

1. การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล
4. สิทธิของผู้เข้าร่วมวิจัย
5. การจัดทำและวิเคราะห์ข้อมูล

1. การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การกำหนดประชากร

ประชากรในงานวิจัยนี้ เป็นพนักงานประจำที่มีการทำสัญญาจ้างเป็นพนักงานถาวร (permanent) บริษัทอสังหาริมทรัพย์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จากทั้งหมด 37 แผนก จำนวนทั้งสิ้น 1,204 คน

กลุ่มตัวอย่างและวิธีการสุ่ม

กลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยนี้ ได้แก่ พนักงานประจำธุรกิจอสังหาริมทรัพย์แห่งหนึ่ง จำนวน 400 คน การกำหนดขนาดตัวอย่างอาศัยแนวคิดของ แกกเนและแฮนคอค (Gagne & Hancock, 2006 อ้างถึงใน อัจฉรา ประเสริฐสิน, 2555) ซึ่งระบุว่าควรมีกกลุ่มตัวอย่างประมาณการ 400 คน ดังนั้นผู้วิจัยจึงเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน โดยใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิตามสัดส่วน (proportional stratified random sampling) ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 450 ชุด เพื่อให้ครอบคลุม ซึ่งได้รับกลับคืนจำนวน 407 ชุด คิดเป็นร้อยละ 90.44 ทั้งนี้เมื่อตรวจสอบแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนพบว่ามีแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์จำนวนทั้งสิ้น 400 ชุด คิดเป็นร้อยละ 88.89

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยนี้ใช้วิธีการ เลือกกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิตามสัดส่วน (proportional stratified random sampling) โดยมีประชากรเป็นพนักงานของบริษัทอสังหาริมทรัพย์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จำนวน 1,204 ประกอบด้วย 37 หน่วยงาน โดยใช้สัดส่วนประมาณ 1 ต่อ 3 แสดงรายละเอียดดังตาราง 2

ตาราง 2 แสดงกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามหน่วยงานภายในสังกัด

หน่วยงาน	ประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
ฝ่ายบัญชี (AC)	45	15
ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล (AMD)	3	1
ฝ่ายพัฒนารัฐกิจโครงการแนวสูงและธุรกิจใหม่ (BDH)	9	3
ฝ่ายพัฒนารัฐกิจโครงการแนวราบ (BDL)	3	1
ฝ่ายสายงานพัฒนารัฐกิจและพัฒนาโครงการแนวสูง (BPH)	3	1
ฝ่ายสายงานพัฒนารัฐกิจและพัฒนาโครงการแนวราบ (BPL)	9	3
ฝ่ายสนับสนุนธุรกิจ (BS)	33	11
ฝ่ายวางแผนองค์กรและผู้ลงทุนสัมพันธ์ (CI)	6	2
ฝ่ายสื่อสารองค์กรและระบบฐานข้อมูลการตลาด (CMI)	41	14
ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ (CR)	86	29
ฝ่ายมาตรฐานงานก่อสร้าง (CSD)	17	6
ฝ่ายกิจกรรมเพื่อสังคม (CSR)	6	2
ฝ่ายนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ใหม่ (DSD)	3	1
ฝ่ายสำนักบริหาร (EO)	9	3
ฝ่ายการเงิน (FN)	15	5
ฝ่ายรัฐกิจสัมพันธ์ (GA)	58	20
ฝ่ายโฮมแคร์แนวราบ (HCL)	84	28
ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์และบริหารสำนักงาน (HRO)	70	24
ฝ่ายการตลาดและบริหารธุรกิจใหม่ (INB)	19	7
ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT)	32	11
ฝ่ายสำนักกฎหมาย (LG)	21	7
ฝ่ายสื่อสารการตลาดโครงการแนวราบ (MCL)	5	2
ฝ่ายการตลาดองค์กร (MK)	4	2
ฝ่ายการตลาดโครงการแนวสูง (MKH)	23	8
ฝ่ายพัฒนาระบบงานและองค์กร (OD)	5	2
ฝ่ายพัฒนาผลิตภัณฑ์โครงการแนวสูง (PDH)	31	11
ฝ่ายพัฒนาผลิตภัณฑ์โครงการแนวราบ (PDL)	35	12
ฝ่ายบริหารโครงการแนวสูง 1 (PH)	60	20
ฝ่ายบริหารโครงการแนวสูง 2 (PH)	34	12
ฝ่ายบริหารโครงการแนวสูง 3 (PH)	32	11
ฝ่ายบริหารโครงการแนวราบกรุงเทพฯ โซนตะวันออกและต่างจังหวัด (PLE)	74	25
ฝ่ายบริหารโครงการแนวราบกรุงเทพฯ โซนเหนือและต่างจังหวัด (PLN)	86	29
ฝ่ายบริหารโครงการแนวราบกรุงเทพฯ โซนตะวันตกและต่างจังหวัด (PLW)	185	62
ฝ่ายจัดซื้อส่วนโครงการ (PP)	18	6
ฝ่ายสายงานสนับสนุนโครงการ (PS)	11	4
ฝ่ายควบคุมคุณภาพ (QC)	22	8
ฝ่ายประมาณราคา (QS)	7	3
รวมทั้งสิ้น	1,204	400

หมายเหตุ: อัตราส่วนประชากรต่อกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 1:3

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยนี้ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยแบ่งออกเป็น 2 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 มาตรวัดตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย ได้แก่

- 2.1 มาตรวัดการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร
- 2.2 มาตรวัดทุนทางจิตวิทยา
- 2.3 มาตรวัดความไว้วางใจต่อองค์กร
- 2.4 มาตรวัดความผูกพันต่อองค์กร
- 2.5 มาตรวัดการปฏิบัติงานตามวัฒนธรรม

ขั้นตอนการสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยพัฒนาและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือในงานวิจัยนี้ โดยมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ผู้วิจัยได้ปรับปรุงข้อวัดบางส่วนจากมาตรวัดตามทฤษฎีของตัวแปรที่ศึกษา และสร้างข้อวัดเพิ่มเติมขึ้นตามแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เหมาะสมและสอดคล้องกับมาตรวัดแต่ละตัวแปรในกลุ่มพนักงานบริษัทเอกชน

2. นำมาตรวัดข้างต้นให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน ซึ่งเป็นอาจารย์ที่มีความเชี่ยวชาญในสาขาที่แตกต่างกันในด้านจิตวิทยา ด้านการวัดและการประเมิน และด้านการวิจัย (ดังภาคผนวก ค) ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (content validity) และปรับปรุงแก้ไขตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 3 ท่าน โดยข้อวัดที่ไม่ผ่านเกณฑ์การคัดเลือกผู้วิจัยมีการปรับปรุงข้อวัดตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิและอาจารย์ที่ปรึกษาปริญญาโทก่อนการเก็บข้อมูลจริง

3. ทดลองเก็บข้อมูลกับพนักงานบริษัทอสังหาริมทรัพย์ที่มีคุณสมบัติใกล้เคียงกลุ่มตัวอย่างเพื่อตรวจสอบความเข้าใจด้านภาษา พร้อมทั้งให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบสำนวนรายข้อวัด และปรับแก้ภาษาและสำนวนให้เกิดความเข้าใจมากยิ่งขึ้น

4. นำมาตรวัดที่ปรับแก้ภาษาและสำนวนแล้ว ทดลองเก็บข้อมูลกับกลุ่มพนักงานที่มีลักษณะคล้ายกลุ่มตัวอย่างจำนวน 70 คน เพื่อวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกระหว่างกลุ่มพนักงานอสังหาริมทรัพย์ที่มีคะแนนของมาตรวัดแต่ละตัวแปรมากกว่าเปอร์เซ็นต์ไทล์ที่ 75 เป็นกลุ่มสูง และกลุ่มพนักงานอสังหาริมทรัพย์ที่มีคะแนนของมาตรวัดแต่ละตัวแปรน้อยกว่าเปอร์เซ็นต์ไทล์ที่ 25 เป็นกลุ่มต่ำ ด้วยการทดสอบค่าที่แบบกลุ่มตัวอย่างที่เป็นอิสระจากกัน (independent sample t-test) โดยคัดเลือกข้อวัดที่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติตั้งแต่ .05 ขึ้นไป (ดังภาคผนวก ข)

5. นำข้อวัดมาวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวมฉบับเต็ม (Corrected Item-Total Correlation: CITC) โดยผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์คัดเลือกข้อวัดที่มีค่าคะแนน CITC ตั้งแต่ .200 ขึ้นไป และหาค่าความเที่ยง (reliability) แบบสอดคล้องภายในด้วย

สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟ่าของครอนบาค โดยผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์การคัดเลือกข้อวัดที่มีค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่าของครอนบาคตั้งแต่ .700 ขึ้นไป (George และ Mallery, 2003)

6. วิเคราะห์คุณภาพข้อวัดด้านความตรงเชิงภาวะสันนิษฐาน (construct validity) ของแต่ละมาตรวัดโดยวิธีการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (exploratory factor analysis) โดยผู้วิจัยพิจารณาเกณฑ์ค่าน้ำหนักองค์ประกอบที่มากกว่า .300 (Steven, 2009) ที่ผ่านเกณฑ์กำหนดค่าน้ำหนักและสามารถนำข้อวัดไปใช้เก็บข้อมูลจริงได้

การสร้างเครื่องมือและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือแบบมาตรวัดต่างๆที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลักษณะแบบสอบถาม มีลักษณะคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (check list) ประกอบด้วย 1) ข้อมูลนามบัญญัติ (nominal scale) ได้แก่ เพศ และ 2) ข้อมูลเรียงลำดับ (ordinal scale) เช่น อายุ ระดับการศึกษา และอายุงาน โดยมีตัวอย่างแบบสอบถามดังนี้

ตัวอย่างแบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องว่างที่ตรงกับตัวท่านมากที่สุด

เพศ:	☐ ชาย	☐ หญิง			
อายุ:	☐ 20-25 ปี	☐ 26-30 ปี	☐ 31-35 ปี	☐ 36-40 ปี	☐ 40 ปีขึ้นไป
การศึกษา:	☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี	☐ ปริญญาตรี	☐ ปริญญาโท		
ระยะเวลาการทำงาน:	☐ ต่ำกว่า 3 ปี	☐ 3-5 ปี	☐ สูงกว่า 5 ปี		

ตอนที่ 2 มาตรวัดตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย

2.1 มาตรวัดการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร

การรับรู้การสนับสนุนขององค์กร (perceived organizational support) หมายถึง ความคิดหรือความเชื่อของพนักงานว่าองค์กรให้ความสำคัญต่อความตั้งใจทำงาน การยอมรับและสนับสนุนในด้านต่างๆ ได้แก่ ผลตอบแทน สวัสดิการ ตลอดจนดูแลใส่ใจความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน ผ่านนโยบายการบริหารและแนวทางการปฏิบัติงานของผู้บริหารหรือตัวแทนองค์กร

ลักษณะแบบวัด ผู้วิจัยได้ปรับปรุงและสร้างข้อวัดตามแนวคิดของ Eisenberger (1986) ฉบับย่อ 8 ข้อ ที่ศึกษาการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรรวมใน 1 มิติ ลักษณะมาตรวัดเป็นมาตรวัดประมาณค่า 5 ระดับ (rating scale) ตั้งแต่ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1) ไปจนถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง (5) โดย ผู้ที่มีคะแนนสูง หมายถึง ผู้ที่มีระดับการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรสูงกว่าผู้ที่มีคะแนนต่ำ โดยข้อวัดทั้งหมดมีค่าดัชนีความสอดคล้อง (index of item-objective congruence: IOC) อยู่ในช่วง .67-1.00

ตัวอย่างแบบสอบถามการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร
คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องว่างที่ตรงกับตัวท่านมากที่สุด

ท่านเห็นด้วยกับข้อความต่อไปนี้ในระดับใด	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	เห็น ด้วย	เห็นด้วย อย่างยิ่ง
1. บริษัทให้ความสำคัญกับคุณภาพผลงานของฉัน	1	2	3	4	5
2. บริษัทเห็นคุณค่าของความมุ่งมั่นพยายามในการทำงานของฉัน	1	2	3	4	5
3. บริษัทให้รางวัลแก่ฉันเมื่อฉันทำงานประสบผลสำเร็จ	1	2	3	4	5

ผลการวิเคราะห์การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

1. การวิเคราะห์ค่าอำนาจจำแนกและค่าความเที่ยงของมาตรวัดการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร

ผู้วิจัยได้นำข้อวัดจำนวน 8 ข้อ ทำการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรวมรายข้อกับคะแนนรวมฉบับเต็ม (Corrected Item-Total Correlation: CITC) และค่าความเที่ยง (reliability) ของมาตรวัดการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร พบว่า มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างรวมรายข้อกับคะแนนรวมฉบับเต็ม (Corrected Item-Total Correlation: CITC) ระหว่าง .532 – .760 และมีค่าความเที่ยงสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาคเท่ากับ .895 ดังตาราง 3

ตาราง 3 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรวมรายข้อกับคะแนนรวมฉบับเต็ม (Corrected Item-Total Correlation) ของมาตรวัดการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร

นิยามปฏิบัติการ	รายการข้อวัด	ค่า CITC
การรับรู้การสนับสนุนขององค์กร	1. บริษัทให้ความสำคัญกับคุณภาพผลงานของฉัน	.567
ความคิดหรือความเชื่อของพนักงาน	2. บริษัทเห็นคุณค่าของความมุ่งมั่นพยายามในการทำงานของฉัน	.682
ว่าองค์กรให้ความสำคัญและให้คุณค่า ต่อความตั้งใจทำงานการ	3. บริษัท ให้รางวัลแก่ฉันเมื่อฉันทำงานประสบผลสำเร็จ	.533
ยอมรับและสนับสนุนในด้านต่างๆ	4. บริษัท มอบโอกาสการเติบโตในหน้าที่การงานกับฉัน	.740
ทั้งความก้าวหน้า ผลตอบแทน และสวัสดิการโดยสะท้อนผ่านนโยบาย	5. บริษัทไม่เพิกเฉยต่อความกังวลของฉันถึงแม้เป็นเรื่องเล็กน้อย	.702
การบริหารงานและแนวทางการปฏิบัติงานของผู้บริหารหรือตัวแทน	6. บริษัทห่วงใยเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของฉัน	.736
องค์กรตลอดจนดูแลใส่ใจความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน	7. บริษัท ใส่ใจในความคิดเห็นของฉัน	.760
	8. บริษัทเป็นห่วงเป็นใยเกี่ยวกับความเป็นอยู่ที่ดีของฉัน	.702
Cronbach's alpha = .895		

2. การตรวจสอบความตรงเชิงภาวะสันนิษฐานด้วยวิธีการวิเคราะห์องค์ประกอบ

ผู้วิจัยนำมาตรวัดมาวิเคราะห์องค์ประกอบ (factor analysis) เพื่อหาความตรงเชิงภาวะสันนิษฐาน (construct validity) โดยวิธีการสกัดองค์ประกอบแบบ principle component analysis (PCA) และหมุนแกนองค์ประกอบแบบหมุนจากด้วยวิธี VARIMAX โดยพิจารณาค่าของบาร์ทเลทท์ (Bartlett's test of sphericity) และ ผลการตรวจสอบจากค่าดัชนีของไคเซอร์ – ไมเยอร์ – โอลคิน (Kaiser –Meyer – Olkin measure of sampling adequacy : KMO) พบว่า มาตรวัดการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรมีค่า Bartlett's test of sphericity เท่ากับ 347.624 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และมีค่า KMO เท่ากับ .820 ซึ่งถือว่าข้อมูลมีความเหมาะสมในการนำไปวิเคราะห์องค์ประกอบได้ โดยผู้วิจัยได้นำข้อมูลมาวิเคราะห์องค์ประกอบ พบว่า มาตรวัดการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรจัดองค์ประกอบได้ 1 องค์ประกอบ ประกอบด้วย 8 ข้อวัด ค่านำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง .621-.839 ดังตาราง 4

ตาราง 4 ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (factor loading) ของมาตรวัดการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร
เมื่อหมุนแกนองค์ประกอบมุมฉากด้วยวิธี VARIMAX

ข้อวัด	องค์ประกอบ 1
1. บริษัทให้ความสำคัญกับคุณภาพผลงานของฉัน	.658
2. บริษัทเห็นคุณค่าของความมุ่งมั่นพยายามในการทำงานของฉัน	.759
3. บริษัทให้รางวัลแก่ฉันเมื่อฉันทำงานประสบผลสำเร็จ	.621
4. บริษัทมอบโอกาสการเติบโตในหน้าที่การงานกับฉัน	.812
5. บริษัทไม่เพิกเฉยต่อความกังวลของฉันถึงแม้เป็นเรื่องเล็กน้อย	.795
6. บริษัทห่วงใยเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของฉัน	.819
7. บริษัทใส่ใจในความคิดเห็นของฉัน	.837
8. บริษัทเป็นห่วงเป็นใยเกี่ยวกับความเป็นอยู่ที่ดีของฉัน	.781
Bartlett's test of sphericity = 347.624; df = 28; p < .001, Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) = .820	

2.2 มาตรวัดทุนทางจิตวิทยา

ทุนทางจิตวิทยา (psychological capital) หมายถึง การรับรู้ถึงความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองในการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของการทำงาน มีความหวังในการปฏิบัติงานโดยเล็งเห็นถึงความสำเร็จในงาน การมองสถานการณ์ หรือวิกฤติในการทำงานต่างๆ ในแง่ดี เพื่อการพัฒนาตนเองให้สามารถปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น และยืดหยุ่นได้ เมื่อประสบกับเหตุการณ์ วิกฤติในการทำงาน หรือการเผชิญปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ ดังนี้

1) การรับรู้ความสามารถตนเอง (self-efficacy) หมายถึง การรับรู้ของพนักงานเกี่ยวกับความเชื่อมั่นต่อความสามารถในการปฏิบัติงานของตนต่อการทำงานที่ยากและท้าทายและมีความทุ่มเทพยายามในการปฏิบัติงานเพื่อบรรลุเป้าหมาย

2) การมองโลกในแง่ดี (optimism) หมายถึง ความคิดและการรับรู้ในการสร้างเหตุผลเชิงบวกของพนักงานต่อความสำเร็จในการทำงานทั้งปัจจุบัน และอนาคต

3) ความหวัง (hope) หมายถึง การรับรู้ของพนักงานถึงความมุ่งมั่นพยายามเพื่อบรรลุเป้าหมายของตนเองและแสวงหาหนทางสู่เป้าหมาย อันนำไปสู่การประสบความสำเร็จเมื่อไม่สามารถไปต่อได้

4) ความยืดหยุ่น (resilience) หมายถึง การรับรู้ของพนักงานเกี่ยวกับความสามารถในการรักษาและฟื้นคืนกลับสภาพเพื่อได้มาซึ่งความสำเร็จเมื่อเผชิญกับปัญหาหรือสิ่งเลวร้าย

ลักษณะแบบวัด ผู้วิจัยได้ปรับปรุงและสร้างข้อวัดตามแนวคิดของ Luthans และคณะ (2007) ประกอบด้วยข้อวัด 23 ข้อ ลักษณะมาตรวัดเป็นมาตรวัดประมาณค่า 5 ระดับ (rating scale) ตั้งแต่ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1) ไปจนถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง (5) โดยผู้ที่มีคะแนนสูง หมายถึง ผู้ที่มี

ระดับทุนทางจิตวิทยาสูงกว่าผู้ที่มีคะแนนต่ำ โดยข้อวัดทั้งหมดมีค่าดัชนีความสอดคล้อง (index of item-objective congruence: IOC) อยู่ในช่วง .33-1.00 (ปรับปรุงข้อวัดตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิและอาจารย์ที่ปรึกษาแล้ว)

ตัวอย่างแบบสอบถามทุนทางจิตวิทยา

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องว่างที่ตรงกับตัวท่านมากที่สุด

ท่านเห็นด้วยกับข้อความต่อไปนี้ในระดับใด	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	เห็น ด้วย	เห็นด้วย อย่างยิ่ง
1. ฉันมั่นใจในการมีส่วนร่วมอภิปรายกลยุทธ์ของบริษัท	1	2	3	4	5
2. หากการทำงานในปัจจุบันเป็นไปได้ด้วยดีในอนาคตจะมีแนวโน้มที่ดีเช่นเดียวกัน	1	2	3	4	5
3. ฉันพบว่าตนเองค่อนข้างประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน	1	2	3	4	5
4. ฉันสามารถเผชิญความกดดันสูงในงานและข้ามผ่านสถานการณ์นั้นได้	1	2	3	4	5

ผลการวิเคราะห์การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

1. การวิเคราะห์ค่าอำนาจจำแนกและค่าความเที่ยงของมาตรวัดทุนทางจิตวิทยา ผู้วิจัยได้นำข้อวัดจำนวน 23 ข้อ ทำการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรวมรายข้อกับคะแนนรวมฉบับเต็ม (Corrected Item-Total Correlation: CITC) และค่าความเที่ยง (reliability) ของมาตรวัดทุนทางจิตวิทยา พบว่า มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรวมรายข้อกับคะแนนรวมฉบับเต็ม (Corrected Item-Total Correlation: CITC) ระหว่าง .501-.719 และมีค่าความเที่ยงสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาคเท่ากับ .932 ดังตาราง 5

ตาราง 5 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรวมรายข้อกับคะแนนรวมฉบับเต็ม (Corrected Item-Total Correlation) ของมาตรวัดทุนทางจิตวิทยา

นิยามปฏิบัติการ	รายการข้อวัด	ค่า CITC
1. การรับรู้ความสามารถตนเอง (self-efficacy) การรับรู้ของพนักงานเกี่ยวกับความเชื่อมั่นต่อความสามารถในการปฏิบัติงานของตน ต้องการทำงานที่ยากและท้าทายและมีความทุ่มเทพยายามในการปฏิบัติงานเพื่อบรรลุเป้าหมาย	1. ฉันมั่นใจในการมีส่วนร่วมอภิปรายกลยุทธ์ของบริษัท	.512
	2. ฉันมั่นใจในการติดต่อพบปะกับบุคคลภายนอกเช่น ลูกค้าหรือตัวแทนจำหน่าย เพื่อหารือเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้น	.583
	3. ฉันมั่นใจในการนำเสนอข้อมูลต่างๆกับกลุ่มเพื่อนร่วมงาน	.517
	4. ฉันเชื่อมั่นว่าตนเองสามารถทำงานที่ท้าทายให้ประสบความสำเร็จได้	.548
	5. ฉันเชื่อว่าตนเองสามารถช่วยบริษัทวางแผนเป้าหมายในการทำงานได้	.519
	6. ฉันสามารถแสวงหาแนวทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี	.596
2. การมองโลกในแง่ดี (optimism) ความคิดและการรับรู้ในการสร้างเหตุผลเชิงบวกของพนักงานต่อการประสบความสำเร็จในการทำงานทั้งปัจจุบันและอนาคต	7. ฉันมีทัศนคติที่ดีเกี่ยวกับการทำงานที่จะเกิดขึ้นในอนาคต	.660
	8. หากการทำงานในปัจจุบันเป็นไปด้วยดีในอนาคตจะมีแนวโน้มที่ดีเช่นเดียวกัน	.562
	9. ในการทำงานนี้มีหลายสิ่งเป็นไปตามความต้องการของฉัน	.556
	10. ฉันเชื่อว่าเมื่ออุปสรรคผ่านไปจะมีสิ่งดี ๆ เกิดขึ้นเสมอ	.504
	11. ฉันมีมุมมองที่ดีในการทำงานเสมอ	.662
	12. ฉันคิดว่ายังมีปัญหาในการทำงานมากยิ่งเป็นโอกาสในการพัฒนาตนเองไปด้วย	.601
3. ความหวัง (hope) การรับรู้ของพนักงานถึงความมุ่งมั่นพยายามเพื่อบรรลุเป้าหมายของตนเองและแสวงหาหนทางสู่เป้าหมาย อันนำไปสู่การประสบความสำเร็จเมื่อไม่สามารถไปต่อได้	13. ฉันกำลังบรรลุเป้าหมายในงานตามที่เคยตั้งไว้	.573
	14. ฉันปฏิบัติงานด้วยความกระตือรือร้นเพื่อให้บรรลุผลตามเป้าหมาย	.562
	15. แม้เผชิญปัญหา ฉันเชื่อว่าสามารถมุ่งมั่นพยายาม ในการแก้ปัญหาได้	.620
	16. ฉันพบว่าตนเองค่อนข้างประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน	.664
	17. สามารถคิดค้นวิธีการที่หลากหลายเพื่อไปสู่เป้าหมายในงานของตนเองได้	.696
	18. เมื่อมีปัญหาในการทำงานฉันสามารถแสวงหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาได้	.660
4. ความยืดหยุ่น (resilience) การรับรู้ของพนักงานเกี่ยวกับความสามารถในการรักษาและฟื้นคืนกลับสภาพเพื่อได้มาซึ่งความสำเร็จเมื่อเผชิญกับปัญหาหรือสิ่งเลวร้าย	19. ฉันสามารถรับมือกับการทำงานที่หลากหลายได้ในเวลาเดียวกัน	.629
	20. ฉันจัดการกับอุปสรรคในการทำงานได้	.666
	21. เมื่อฉันไม่ประสบความสำเร็จในการทำงาน ฉันจะสามารถลุกขึ้นสู้กับปัญหาและก้าวผ่านไปได้	.501
	22. ฉันสามารถก้าวข้ามความเครียดในงานได้เสมอ	.715
	23. ฉันสามารถเผชิญความกดดันสูงในงานและข้ามผ่านสถานการณ์นั้นได้	.571
Cronbach's alpha = .932		

2. การตรวจสอบความตรงเชิงภาวะสันนิษฐานด้วยวิธีการวิเคราะห์องค์ประกอบ

ผู้วิจัยนำมาตรวัดมาวิเคราะห์องค์ประกอบ (factor analysis) เพื่อหาความตรงเชิงภาวะสันนิษฐาน (construct validity) โดยวิธีการสกัดองค์ประกอบแบบ principle component analysis (PCA) และหมุนแกนองค์ประกอบแบบมุมฉากด้วยวิธี VARIMAX โดยพิจารณาค่าของบาร์ทเลทท์ (Bartlett's test of sphericity) และ ผลการตรวจสอบจากค่าดัชนีของไคเซอร์ – ไมเยอร์ – โอลคิน (Kaiser – Meyer – Olkin measure of sampling adequacy: KMO) พบว่า มาตรวัดทุนทางจิตวิทยามีค่า Bartlett's test of sphericity เท่ากับ 987.771 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และมีค่า KMO เท่ากับ .867 ซึ่งถือว่าข้อมูลมีความเหมาะสมในการนำไปวิเคราะห์องค์ประกอบได้ โดยผู้วิจัยได้นำข้อมูลมาวิเคราะห์องค์ประกอบ พบว่ามาตรวัดทุนทางจิตวิทยาจัดองค์ประกอบได้ 4 องค์ประกอบ ประกอบด้วย 23 ข้อวัด คำนวณน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง .200-.845 ดังตาราง 6



ตาราง 6 ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (factor loading) ของมาตรวัดทุนทางจิตวิทยา เมื่อหมุนแกนองค์ประกอบมุมฉากด้วยวิธี VARIMAX

ข้อวัด	องค์ประกอบ			
	1	2	3	4
1. ฉันมั่นใจในการมีส่วนร่วมอภิปรายกลยุทธ์ของบริษัท	-	.526	-	-
2. ฉันมั่นใจในการติดต่อพบปะกับบุคคลภายนอกเช่น ลูกค้า หรือตัวแทนจำหน่าย เพื่อหารือเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้น	-	.612	-	-
3. ฉันมั่นใจในการนำเสนอข้อมูลต่าง ๆ กับกลุ่มเพื่อนร่วมงาน	-	.746	-	-
4. ฉันเชื่อมั่นว่าตนเองสามารถทำงานที่ท้าทายให้ประสบความสำเร็จได้	-	.650	-	-
5. ฉันเชื่อว่าตนเองสามารถช่วยบริษัทวางแผนเป้าหมายในการทำงานได้	-	.800	-	-
6. ฉันสามารถแสวงหาแนวทางแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นเพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี	-	.702	-	-
7. ฉันมีทัศนคติที่ดีเกี่ยวกับการทำงานที่จะเกิดขึ้นในอนาคต	-	-	.645	-
8. หากการทำงานในปัจจุบันเป็นไปได้ด้วยดีในอนาคตจะมีแนวโน้มที่ดีเช่นเดียวกัน	-	-	.838	-
9. ในการทำงานนี้มีหลายสิ่งเป็นไปตามความต้องการของฉัน	-	-	.288	-
10. ฉันเชื่อว่าเมื่ออุปสรรคผ่านไปจะมีสิ่งดี ๆ เกิดขึ้นเสมอ	-	-	.767	-
11. ฉันมีมุมมองที่ดีในการทำงานเสมอ	-	-	.515	-
12. ฉันคิดว่ายังมีปัญหาในการทำงานมากยังเป็นโอกาสในการพัฒนาตนเองไปด้วย	-	-	.323	-
13. ฉันกำลังบรรลุเป้าหมายในงานตามที่เคยตั้งไว้	.200	-	-	-
14. ฉันปฏิบัติงานด้วยความกระตือรือร้นเพื่อให้บรรลุผลตามเป้าหมาย	.380	-	-	-
15. แม้เผชิญปัญหา ฉันเชื่อว่าสามารถมุ่งมั่นพยายาม ในการแก้ปัญหาได้	.754	-	-	-
16. ฉันพบว่าตนเองค่อนข้างประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน	.464	-	-	-
17. ฉันสามารถคิดค้นวิธีการที่หลากหลายเพื่อไปสู่เป้าหมายในงานของตนเองได้	.674	-	-	-
18. เมื่อมีปัญหในการทำงานฉันสามารถแสวงหาแนวทางในการแก้ไขปัญหได้	.611	-	-	-
19. ฉันสามารถรับมือกับการทำงานที่หลากหลายได้ในช่วงเวลาเดียวกัน	-	-	-	.300
20. ฉันจัดการกับอุปสรรคในการทำงานได้	-	-	-	.460
21. เมื่อฉันไม่ประสบความสำเร็จในการทำงาน ฉันจะสามารถลุกขึ้นสู้กับปัญหาและก้าวผ่านไปได้	-	-	-	.568
22. ฉันสามารถก้าวข้ามความเครียดในงานได้เสมอ	-	-	-	.707
23. ฉันสามารถเผชิญความกดดันสูงในงานและข้ามผ่านสถานการณ์นั้นได้	-	-	-	.845
Bartlett's test of sphericity = 987.771; df = 253; p < .001, Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) = .867				

2.3 มาตรการวัดความไว้วางใจต่อองค์กร

ความไว้วางใจต่อองค์กร (organizational trust) หมายถึง ความคิดและความเชื่อของบุคคลที่เชื่อว่า องค์กรหรือตัวแทนองค์กรสามารถพึ่งพาอาศัยได้ และจะปรารถนาสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่พนักงาน ทั้งทางคำพูดและพฤติกรรม จากความคาดหวังของพนักงานต่อองค์กรตัวแทนองค์กร ในทางบวก

ลักษณะแบบวัด ผู้วิจัยได้ปรับปรุงและสร้างข้อวัดตามแนวคิดของ Cumming และ Bromiley (1996) ประกอบด้วยข้อวัด 11 ข้อ ลักษณะมาตรวัดเป็นมาตรวัดประมาณค่า 5 ระดับ (rating scale) ตั้งแต่ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1) ไปจนถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง (5) โดยผู้ที่มีคะแนนสูงหมายถึง ผู้ที่มีระดับความไว้วางใจต่อองค์กรสูงกว่าผู้ที่มีคะแนนต่ำ โดยข้อวัดทั้งหมดมีค่าดัชนีความสอดคล้อง (index of item-objective congruence: IOC) อยู่ในช่วง .33-1.00 (ปรับปรุงข้อวัดตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิและอาจารย์ที่ปรึกษาแล้ว)

ตัวอย่างแบบสอบถามความไว้วางใจต่อองค์กร

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องว่างที่ตรงกับตัวท่านมากที่สุด

ท่านเห็นด้วยกับข้อความต่อไปนี้ในระดับใด	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
1. ฉันคิดว่าพนักงานในบริษัท เจझกันด้วยข้อเท็จจริง	1	2	3	4	5
2. ฉันรู้สึกว่ บริษัท รักษาสิทธิต่างๆ ที่ให้ไว้กับพนักงาน	1	2	3	4	5
3. ฉันคิดว่าบริษัท ของฉันมีความน่าเชื่อถือ	1	2	3	4	5

ผลการวิเคราะห์การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

1. การวิเคราะห์ค่าอำนาจจำแนกและค่าความเที่ยงของมาตรวัดความไว้วางใจต่อองค์กร

ผู้วิจัยได้นำข้อวัดจำนวน 11 ข้อ ทำการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรวมรายข้อกับคะแนนรวมฉบับเต็ม (Corrected Item-Total Correlation: CITC) และค่าความเที่ยง (reliability) ของมาตรวัดความไว้วางใจต่อองค์กร พบว่ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรวมรายข้อกับคะแนนรวมฉบับเต็ม (Corrected Item-Total Correlation: CITC) ระหว่าง .387-.810 และมีค่าความเที่ยงสัมประสิทธิ์อัลฟ่าของครอนบาคเท่ากับ .898 ดังตาราง 7

ตาราง 7 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรวมรายข้อกับคะแนนรวมฉบับเต็ม (Corrected Item-Total Correlation) ของมาตรวัดความไว้วางใจต่อองค์กร

นิยามปฏิบัติการ	รายการข้อวัด	ค่า CITC
ความไว้วางใจต่อองค์กร	1. ฉันคิดว่าพนักงานในบริษัท เจริญก้าวหน้าด้วยข้อเท็จจริง	.452
ความคิดและความเชื่อของ	2. ฉันรู้สึกว่า บริษัท รักษาสัญญาต่างๆ ที่ให้ไว้กับพนักงาน	.753
บุคคลที่เชื่อว่า องค์การหรือ	3. ฉันคิดว่าบริษัท ของฉันมีความน่าเชื่อถือ	.634
ตัวแทนองค์การสามารถพึ่งพา	4. ฉันรู้สึกว่าบริษัทพยายามเคารพข้อตกลงที่ตั้งร่วมกัน	.568
อาศัยได้ และจะปรารถนาสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่พนักงาน ทั้ง	5. ฉันรู้สึกว่า บริษัทสื่อสารกับพนักงานด้วยความจริงใจ	.741
ทางคำพูดและพฤติกรรม จาก	6. ฉันคิดว่าบริษัทกับแผนกมีแผนงานที่สอดคล้องกัน	.387
ความคาดหวังของพนักงานต่อ	7. ฉันคิดว่าบริษัท จะนำพาฉันไปสู่ความเจริญก้าวหน้าในสายงาน	.449
องค์การ หรือ ตัวแทนองค์การ	8. ฉันรู้สึกว่า บริษัทไม่เอาเปรียบพนักงาน	.810
ในทางบวก	9. ฉันรู้สึกว่าความคาดหวังของบริษัท และของพนักงานมีความสอดคล้องกันดี	.681
	10. ฉันรู้สึกว่าบริษัทไม่แสวงหาผลประโยชน์จากพนักงาน	.654
	11. ฉันรู้สึกว่า บริษัทพยายามมอบสิ่งดี ๆ เกี่ยวกับการทำงานให้แก่ฉัน	.788
Cronbach's alpha = .898		

2. การตรวจสอบความตรงเชิงภาวะสันนิษฐานด้วยวิธีการวิเคราะห์องค์ประกอบ
ผู้วิจัยนำมาตรวัดมาวิเคราะห์องค์ประกอบ (factor analysis) เพื่อหาความตรงเชิงภาวะสันนิษฐาน (construct validity) โดยวิธีการสกัดองค์ประกอบแบบ principle component analysis (PCA) และหมุนแกนองค์ประกอบแบบหมุนจากด้วยวิธี VARIMAX โดยพิจารณาค่าของบาร์ทเลทท์ (Bartlett's test of sphericity) และ ผลการตรวจสอบจากค่าดัชนีของไคเซอร์ – ไมเยอร์ – โอลคิน (Kaiser –Meyer – Olkin measure of sampling adequacy: KMO) พบว่า มาตรวัดความไว้วางใจต่อองค์กรมีค่า Bartlett's test of sphericity เท่ากับ 435.966 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และมีค่า KMO เท่ากับ .858 ซึ่งถือว่าข้อมูลมีความเหมาะสมในการนำไปวิเคราะห์องค์ประกอบได้ โดยผู้วิจัยได้นำข้อมูลมาวิเคราะห์องค์ประกอบ พบว่ามาตรวัดความไว้วางใจต่อองค์กรจัดองค์ประกอบได้ 1 องค์ประกอบ ประกอบด้วย 11 ข้อวัด คำนวณหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง .445-.864 ดังตาราง 8

ตาราง 8 ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (factor loading) ของมาตรวัดความไว้วางใจต่อองค์กร เมื่อหมุนแกนองค์ประกอบมุมฉากด้วยวิธี VARIMAX

ข้อวัด	องค์ประกอบ 1
1. ฉันคิดว่าพนักงานในบริษัท เสรจกันด้วยข้อเท็จจริง	.522
2. ฉันรู้สึกว่า บริษัท รักษาสัญญาต่างๆ ที่ให้ไว้กับพนักงาน	.819
3. ฉันคิดว่าบริษัท ของฉันมีความน่าเชื่อถือ	.715
4. ฉันรู้สึกว่าบริษัทพยายามเคารพข้อตกลงที่ตั้งร่วมกัน	.644
5. ฉันรู้สึกว่า บริษัทสื่อสารกับพนักงานด้วยความจริงใจ	.810
6. ฉันคิดว่าบริษัทกับแผนกมีแผนงานที่สอดคล้องกัน	.445
7. ฉันคิดว่าบริษัท จะนำพาฉันไปสู่ความเจริญก้าวหน้าในสายงาน	.532
8. ฉันรู้สึกว่า บริษัทไม่เอาเปรียบพนักงาน	.864
9. ฉันรู้สึกว่าความคาดหวังของบริษัท และของพนักงานมีความสอดคล้องกันดี	.750
10. ฉันรู้สึกว่าบริษัทไม่แสวงหาผลประโยชน์จากพนักงาน	.736
11. ฉันรู้สึกว่า บริษัทพยายามมอบสิ่งดี ๆ เกี่ยวกับการทำงานให้แก่ฉัน	.852
Bartlett's test of sphericity = 435.966; df = 55; p < .001, Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) = .858	

2.4 มาตรวัดความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กร (organizational commitment) หมายถึง ทศนคติ ความรู้สึกเชิงบวกของพนักงานที่มีการยอมรับค่านิยมและเป้าหมายขององค์กร ทำให้มีความทุ่มเท พยายามในการปฏิบัติงาน และรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร บรรดาที่ว่าจะคงอยู่ในองค์กรต่อไป

ลักษณะแบบวัด ผู้วิจัยได้ปรับปรุงและสร้างข้อวัดตามแนวคิดของ Meyer และ Allen (1991) ประกอบด้วยข้อวัด 24 ข้อ เป็นข้อวัดทางบวก 23 ข้อ และข้อวัดทางลบ 1 ข้อ ลักษณะมาตรวัดเป็นมาตรวัดประมาณค่า 5 ระดับ (rating scale) โดยการให้คะแนนข้อความทางบวก ถ้าตอบ

ระดับความคิดเห็น	คะแนนข้อวัดทางบวก
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1
ไม่เห็นด้วย	2
ปานกลาง	3
เห็นด้วย	4
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5

ขณะที่การให้คะแนนข้อความทางลบถ้าตอบ

ระดับความคิดเห็น	คะแนนข้อวัตทางลบ
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5
ไม่เห็นด้วย	4
ปานกลาง	3
เห็นด้วย	2
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1

การแปลผลคะแนนคะแนนรวมค่าสูงสุดอยู่ที่ 120 คะแนน และต่ำสุด 24 คะแนน ซึ่งคะแนนดังกล่าวจะมีการวิเคราะห์ผลจากตัวเลขคะแนนตามการศึกษาเชิงปริมาณ โดยผู้ที่มีคะแนนสูง หมายถึง ผู้ที่มีระดับความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าผู้ที่มีคะแนนต่ำ โดยข้อวัตทั้งหมดมีค่าดัชนีความสอดคล้อง (index of item-objective congruence: IOC) อยู่ในช่วง .33-1.00 (ปรับปรุงข้อวัตตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิและอาจารย์ที่ปรึกษาแล้ว)

ตัวอย่างแบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กร

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องว่างที่ตรงกับตัวท่านมากที่สุด

ท่านเห็นด้วยกับข้อความต่อไปนี้ในระดับใด	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	เห็น ด้วย	เห็นด้วย อย่างยิ่ง
ด้านจิตใจ (Affective Commitment)					
1. ฉันรู้สึกผูกพันกับบริษัท	1	2	3	4	5
2. ฉันรู้สึกยินดีที่จะพูดถึงบริษัทของฉันให้ บุคคลภายนอกฟัง	1	2	3	4	5
ด้านการคงอยู่ในองค์กร (Continuance Commitment)					
3. ชีวิตฉันจะประสบความสำเร็จหากตัดสินใจ ลาออกจากบริษัทนี้	1	2	3	4	5
4. ฉันคิดว่าการลาออกจากบริษัทนี้จะทำให้ฉัน สูญเสียผลประโยชน์ในหลายๆด้าน	1	2	3	4	5
ด้านบรรทัดฐาน (Normative Commitment)					
5. ฉันเชื่อว่าพนักงานจำเป็นต้องมีความซื่อสัตย์ต่อ บริษัทของตนเอง	1	2	3	4	5
6. ฉันเชื่อว่าการทำงานบริษัทใดบริษัทหนึ่งเป็นระยะ เวลานาน เป็นสิ่งที่ดี	1	2	3	4	5

ผลการวิเคราะห์การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

1. การวิเคราะห์ค่าอำนาจจำแนกและค่าความเที่ยงของมาตรวัดความผูกพันต่อองค์กร

ผู้วิจัยได้นำข้อวัดจำนวน 24 ข้อ ทำการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรวมรายข้อกับคะแนนรวมฉบับเต็ม (Corrected Item-Total Correlation: CITC) และค่าความเที่ยง (reliability) ของมาตรวัดความผูกพันต่อองค์กร พบว่า มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรวมรายข้อกับคะแนนรวมฉบับเต็ม (Corrected Item-Total Correlation: CITC) ระหว่าง .331-.831 และมีค่าความเที่ยงสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาคเท่ากับ .944 ดังตาราง 9



ตาราง 9 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรวมรายข้อกับคะแนนรวมฉบับเต็ม (Corrected Item-Total Correlation) ของมาตรวัดความผูกพันต่อองค์กร

นิยามปฏิบัติการ	รายการข้อวัด	ค่า CITC
1. ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ (affective commitment) ความคิดและความรู้สึกด้านบวกของพนักงานในการมีตัวตนอยู่และเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ต้องการมีส่วนร่วม รู้สึกยึดมั่นต่อองค์กรและมีความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์กรต่อไป	1. ฉันรู้สึกผูกพันกับบริษัท 2. ฉันรู้สึกยินดีที่จะพูดถึงบริษัทของฉันให้บุคคลภายนอกฟัง 3. ฉันมีความรู้สึกที่ตนเองเป็นส่วนหนึ่งของบริษัทนี้ 4. ฉันรู้สึกว่าบริษัทเป็นบ้านของฉัน 5. ฉันรู้สึกว่าความสำเร็จของบริษัทคือความสำเร็จของฉัน 6. ฉันจะมีความสุขหากได้ทำงานอยู่ในบริษัทนี้ต่อไป 7. เมื่อเทียบกับบริษัทอื่น ฉันรู้สึกผูกพันกับบริษัทนี้มากกว่า 8. ฉันรู้สึกว่าบริษัทของฉันเป็นบริษัทที่ฉันปรารถนาจะทำงานต่อไปในอนาคต	.665 .698 .648 .771 .715 .831 .709 .783
2. ความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่ในองค์กร (continuance commitment) ความคิดและความรู้สึกของพนักงาน เกี่ยวกับความปรารถนาที่อยู่กับบริษัทต่อไปอันเนื่องมาจากการพิจารณาถึงผลประโยชน์ที่จะได้รับ กับสิ่งที่จะสูญเสียไปเมื่อลาออกจากองค์กร	9. ฉันไม่กังวลหากตัดสินใจลาออกจากบริษัทนี้ (R) 10. ชีวิตฉันจะประสบความสำเร็จหากตัดสินใจลาออกจากบริษัทนี้ 11. ฉันคิดว่าการลาออกจากบริษัทนี้จะทำให้ฉันสูญเสียผลประโยชน์ในหลายๆด้าน 12. ฉันรู้สึกว่าการทำงานในบริษัทนี้ ทำให้ฉันได้รับความสะดวกสบายในชีวิต 13. ฉันคิดว่าการการทำงานกับบริษัทนี้สามารถตอบสนองความต้องการของฉันได้ 14. ฉันอยากที่จะทำงานกับบริษัทนี้ต่อไปเนื่องจากได้รับสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ที่มากกว่าบริษัทอื่น 15. ฉันรู้สึกว่าแทบจะไม่มีเหตุผลที่ฉันจะลาออกจากบริษัทนี้เลย 16. ฉันรู้สึกว่าจัดการสวัสดิการ และค่าตอบแทนของบริษัทนี้น่าสนใจมากกว่าบริษัทอื่น	.485 .426 .506 .522 .698 .602 .732 .644
3. ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน (normative commitment) ความคิดความเชื่อและความรู้สึกของพนักงานเกี่ยวกับว่า การคงอยู่กับองค์กรถือเป็นพันธะความถูกต้องและสิ่งที่ควรกระทำ อันเกิดจากค่านิยมของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับความซื่อสัตย์, รับผิดชอบต่อองค์กร และมองว่า การลาออกจากองค์กรจะแสดงออกถึงความไม่น่าเชื่อถือ และความไม่ซื่อสัตย์	17. ฉันเรียนรู้เกี่ยวกับความเชื่อในคุณค่าของการทำงานกับบริษัทหนึ่งไปนานๆ 18. ฉันเชื่อว่าพนักงานจำเป็นต้องมีความซื่อสัตย์ต่อบริษัทของตนเอง 19. ฉันเชื่อว่าการทำงานบริษัทใดบริษัทหนึ่งเป็นระยะเวลานานเป็นสิ่งที่ดี 20. ฉันยังคงอยากทำงานกับบริษัทนี้ เพราะเชื่อว่าการมีความภักดีเป็นสิ่งสำคัญที่แสดงถึงศีลธรรมอันดี 21. ฉันคิดว่าการรักษาผลประโยชน์ของบริษัทเป็นสิ่งจำเป็น 22. ฉันคิดว่าบริษัทเป็นส่วนสำคัญในชีวิตของฉัน 23. เมื่อบริษัท ให้ค่าตอบแทนแก่พนักงาน พนักงานควรทำงานอย่างสุดความสามารถ 24. ฉันคิดว่าการละเว้นการทำหน้าที่ของตนเองในเวลานานเป็นสิ่งที่ไม่ถูกต้อง	.783 .355 .570 .730 .653 .815 .369 .331

Cronbach's alpha = .944

หมายเหตุ: R คือ Reverse score ต้องทำการกลับคะแนน

2. การตรวจสอบความตรงเชิงภาวะสันนิษฐานด้วยวิธีการวิเคราะห์องค์ประกอบ

ผู้วิจัยนำมาตรวัดมาวิเคราะห์องค์ประกอบ (factor analysis) เพื่อหาความตรงเชิงภาวะสันนิษฐาน (construct validity) โดยวิธีการสกัดองค์ประกอบแบบ principle component analysis (PCA) และหมุนแกนองค์ประกอบแบบมุมฉากด้วยวิธี VARIMAX โดยพิจารณาค่าของบาร์ทเลทท์ (Bartlett's test of sphericity) และ ผลการตรวจสอบจากค่าดัชนีของไคเซอร์ – ไมเยอร์ – โอลคิน (Kaiser –Meyer – Olkin measure of sampling adequacy: KMO) พบว่า มาตรวัดความไว้วางใจต่อองค์การมีค่า Bartlett's test of sphericity เท่ากับ 1373.798 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และมีค่า KMO เท่ากับ .880 ซึ่งถือว่าข้อมูลมีความเหมาะสมในการนำไปวิเคราะห์องค์ประกอบได้ โดยผู้วิจัยได้นำข้อมูลมาวิเคราะห์องค์ประกอบ พบว่ามาตรวัดความผูกพันต่อองค์การจัดองค์ประกอบได้ 3 องค์ประกอบ ประกอบด้วย 24 ข้อวัด คำนำนหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง .356-.852 ดังตาราง 10



ตาราง 10 ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (factor loading) ของมาตรวัดความผูกพันต่อองค์กร เมื่อหมุนแกนองค์ประกอบมุมฉากด้วยวิธี VARIMAX

ข้อวัด	องค์ประกอบ		
	1	2	3
1. ฉันรู้สึกผูกพันกับบริษัทฯ	.724	-	-
2. ฉันรู้สึกยินดีที่จะพูดถึงบริษัทของฉันให้บุคคลภายนอกฟัง	.475	-	-
3. ฉันมีความรู้สึกที่ตนเองเป็นส่วนหนึ่งของบริษัทนี้	.699	-	-
4. ฉันรู้สึกว่าบริษัทเป็นบ้านของฉัน	.852	-	-
5. ฉันรู้สึกว่า ความสำเร็จของบริษัทคือความสำเร็จของฉัน	.803	-	-
6. ฉันจะมีความสุขหากได้ทำงานอยู่ในบริษัทนี้ต่อไป	.797	-	-
7. เมื่อเทียบกับบริษัทอื่น ฉันรู้สึกผูกพันกับบริษัทนี้มากกว่า	.605	-	-
8. ฉันรู้สึกว่าบริษัทของฉันเป็นบริษัทที่ฉันปรารถนาจะทำงานต่อไปในอนาคต	.602	-	-
9. ฉันไม่กังวลหากตัดสินใจลาออกจากบริษัทนี้	-	.464	-
10. ชีวิตฉันจะประสบความสำเร็จยากลำบาก หากตัดสินใจลาออกจากบริษัทนี้	-	.741	-
11. ฉันคิดว่าการลาออกจากบริษัทนี้จะทำให้ฉันสูญเสียผลประโยชน์ในหลายๆด้าน	-	.814	-
12. ฉันรู้สึกว่าการทำงานในบริษัทนี้ ทำให้ฉันได้รับความสะดวกสบายในชีวิต	-	.597	-
13. ฉันคิดว่าการการทำงานกับบริษัทนี้สามารถตอบสนองความต้องการของฉันได้	-	.694	-
14. ฉันอยากที่จะทำงานกับบริษัทนี้ต่อไปเนื่องจากได้รับสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ที่มากกว่าบริษัทอื่น	-	.784	-
15. ฉันรู้สึกว่าแทบจะไม่มีเหตุผลที่ฉันจะลาออกจากบริษัทนี้เลย	-	.649	-
16. ฉันรู้สึกว่าสวัสดิการ และค่าตอบแทนของบริษัทนี้น่าสนใจมากกว่าบริษัทอื่น	-	.762	-
17. ฉันเรียนรู้เกี่ยวกับความเชื่อในคุณค่าของการทำงานกับบริษัทหนึ่งไปนานๆ	-	-	.356
18. ฉันเชื่อว่าพนักงานจำเป็นต้องมีความซื่อสัตย์ต่อบริษัทของตนเอง	-	-	.705
19. ฉันเชื่อว่าการทำงานบริษัทใดบริษัทหนึ่งเป็นระยะเวลานาน เป็นสิ่งที่ดี	-	-	.644
20. ฉันยังคงอยากทำงานกับบริษัทนี้ เพราะเชื่อว่าความภักดีเป็นสิ่งสำคัญที่แสดงถึงศีลธรรมอันดี	-	-	.562
21. ฉันคิดว่าการรักษาผลประโยชน์ของบริษัทเป็นสิ่งจำเป็น	-	-	.743
22. ฉันคิดว่าบริษัทเป็นส่วนสำคัญในชีวิตของฉัน	-	-	.366
23. เมื่อบริษัทฯ ให้ค่าตอบแทนแก่พนักงาน พนักงานควรทำงานอย่างสุดความสามารถ	-	-	.766
24. ฉันคิดว่าการละเว้นการทำหน้าที่ของตนเองในเวลางานเป็นสิ่งที่ไม่ถูกต้อง	-	-	.642

Bartlett's test of sphericity = 1373.798; df = 276; p < .001 , Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) = .880

2.5 มาตรการปฏิบัติงานตามวัฒนธรรมองค์การ

การปฏิบัติงานตามวัฒนธรรมองค์การ หมายถึง พฤติกรรมการทำงานและผลการปฏิบัติที่แสดงออกถึงหน้าที่และความรับผิดชอบของบุคคลภายในองค์การต่อกิจกรรมต่างๆ ซึ่งเกี่ยวข้องกับเป้าหมาย และความสำเร็จของบริษัทธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ โดยสอดคล้องกับวัฒนธรรมของบริษัทธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ 5 องค์ประกอบ ได้แก่

1) ความใส่ใจในรายละเอียด หมายถึง พฤติกรรมความรับผิดชอบในการทำงาน ความรอบคอบและการตรวจสอบความถูกต้องของสินค้าและบริการต่างๆ พร้อมเข้าใจรายละเอียดในการสื่อสารต่อลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพอันนำไปสู่การพัฒนาการปฏิบัติงานทั้งบุคคลและองค์การ

2) การมีจิตบริการ หมายถึง พฤติกรรมการดูแลและการให้บริการด้วยความเต็มใจ มีไมตรีจิต ยิ้มแย้มจริงใจมีความสามารถในการจัดการอารมณ์ภายในของพนักงาน ต่อลูกค้า และผู้ร่วมงานก่อให้เกิดความประทับใจ ความราบรื่น และความสุขในการทำงานร่วมกัน

3) การคิดนอกกรอบ หมายถึง พฤติกรรมของพนักงานในการริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งใหม่และกล้าปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานแบบเดิม โดยมุ่งเน้นการพัฒนาความคิดสร้างสรรค์และลงมือปฏิบัติได้จริง นำไปสู่การเพิ่มศักยภาพในสินค้าและบริการตามความต้องการของลูกค้า

4) การยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง หมายถึง พฤติกรรมของพนักงานเกี่ยวกับ ความเข้าใจต่อความต้องการของลูกค้า/เพื่อนร่วมงานและตอบสนองความต้องการเหล่านั้น พร้อมนำมาเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและขับเคลื่อนองค์การต่อไปในอนาคต

5) การขับเคลื่อนสู่เป้าหมาย หมายถึง พฤติกรรมของพนักงาน เกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติงานของรายบุคคลและการทำงานร่วมกันของทีม ในการร่วมกันบรรลุเป้าหมายของทั้งพนักงานและองค์การซึ่งส่งผลให้องค์การประสบผลสำเร็จ และเติบโตอย่างมั่นคง

ลักษณะแบบวัด ผู้วิจัยได้สร้างแบบวัดโดยปรับปรุงจากมาตรวัดบางส่วนจาก Denison (2000) และสร้างข้อวัดเพิ่มเติมขึ้นตามนิยามวัฒนธรรมองค์การของบริษัทอสังหาริมทรัพย์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ลักษณะมาตรวัดเป็นมาตรวัด 5 ระดับ (rating scale) ตั้งแต่ น้อยที่สุด (1) ไปจนถึง มากที่สุด (5) ประกอบด้วยข้อวัด 25 ข้อ โดยผู้ที่มีคะแนนสูง หมายถึง ผู้ที่มีระดับการปฏิบัติงานตามวัฒนธรรมองค์การสูงกว่าผู้ที่มีคะแนนต่ำ โดยข้อวัดทั้งหมดมีค่าดัชนีความสอดคล้อง (index of item-objective congruence: IOC) อยู่ในช่วง .67-1.00

ตัวอย่างแบบสอบถามการปฏิบัติงานตามวัฒนธรรมองค์กร

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องว่างที่ตรงกับตัวท่านมากที่สุด

ท่านเห็นด้วยกับข้อความต่อไปนี้ในระดับใด	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
ความใส่ใจในรายละเอียด (Attention to detail)					
1. ฉันทำงานตามที่ได้รับมอบหมายอย่างครบถ้วน	1	2	3	4	5
2. ฉันตรวจสอบความถูกต้องของงานทุกครั้งก่อนส่ง	1	2	3	4	5
การมีจิตบริการ (service mind)					
3. ฉันมักทำให้บุคคลอื่นมีความสุข	1	2	3	4	5
4. ฉันทำงานอย่างเต็มที่เพื่อให้บุคคลรอบข้างเกิดความพึงพอใจ	1	2	3	4	5
การคิดนอกกรอบ (think outside the box)					
5. ฉันแก้ไข เมื่อพบข้อผิดพลาดในการทำงาน	1	2	3	4	5
6. ฉันนำวิธีการทำงานใหม่ๆ มาใช้ปฏิบัติจริง	1	2	3	4	5
การยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (customer centric)					
7. ฉันปรับปรุงการทำงานตามข้อเสนอแนะของลูกค้า	1	2	3	4	5
8. ฉันช่วยเหลือลูกค้าเพื่อนร่วมงานทุกครั้งที่เป็นไปได้	1	2	3	4	5
การขับเคลื่อนสู่เป้าหมาย (goal driven)					
9. ฉันทำงานตามแผนงานที่บริษัทตั้งไว้	1	2	3	4	5
10. ฉันประสานงานกับแผนกอื่นอยู่เสมอ	1	2	3	4	5

ผลการวิเคราะห์การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

1. การวิเคราะห์ค่าอำนาจจำแนกและค่าความเที่ยงของมาตรวัดการปฏิบัติงานตามวัฒนธรรมองค์กร

ผู้วิจัยได้นำข้อวัดจำนวน 25 ข้อ ทำการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรวมรายข้อกับคะแนนรวมฉบับเต็ม (Corrected Item-Total Correlation: CITC) และค่าความเที่ยง (reliability) ของมาตรวัดการปฏิบัติงานตามวัฒนธรรมองค์กร พบว่า มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรวมรายข้อกับคะแนนรวมฉบับเต็ม (Corrected Item-Total Correlation: CITC) ระหว่าง .446 - .756 และมีค่าความเที่ยงสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาคเท่ากับ .948 ดังตาราง 11

ตาราง 11 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรวมรายข้อกับคะแนนรวมฉบับเต็ม (Corrected Item-Total Correlation) ของมาตรวัดการปฏิบัติงานตามวัฒนธรรมองค์การ

นิยามปฏิบัติการ	รายการข้อวัด	ค่า CITC
1. ความใส่ใจในรายละเอียด (attention to detail) พฤติกรรมความรับผิดชอบในการทำงานความรอบคอบและการตรวจสอบความถูกต้องของสินค้าและบริการต่างๆพร้อมเข้าใจรายละเอียดในการสื่อสารต่อลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพอันนำไปสู่การพัฒนาการปฏิบัติงานทั้งบุคคลและองค์การ	1. ฉันระบุปัญหาที่เกิดจากการทำงานของตนเองได้อย่างชัดเจน 2. ฉันทำงานตามที่ได้รับมอบหมายอย่างครบถ้วน 3. ฉันตรวจสอบความถูกต้องของงานทุกครั้งก่อนส่ง 4. ฉันสนใจศึกษาข้อมูลสินค้าและบริการของบริษัทโดยละเอียดเพื่อตอบคำถามลูกค้าได้อย่างถูกต้อง 5. ฉันตอบข้อสงสัยให้ลูกค้าเข้าใจได้ชัดเจน	.634 .446 .502 .558 .596
2. การมีจิตบริการ (service mind) พฤติกรรมการดูแลและการให้บริการด้วยความเต็มใจ มีไมตรีจิต ยิ้มแย้มจริงใจมีความสามารถในการจัดการอารมณ์ภายในของพนักงาน ต่อลูกค้า และผู้ร่วมงานก่อให้เกิดความประทับใจ ความราบรื่น และความสุขในการทำงานร่วมกัน	6. ฉันปรับตัวเข้ากับบุคคลรอบข้างได้อย่างราบรื่น 7. ฉันเข้าใจความต้องการของบุคคลรอบข้างและตอบสนองได้อย่างเหมาะสม 8. ฉันมักทำให้บุคคลอื่นมีความสุข 9. ฉันทำงานอย่างเต็มที่เพื่อให้บุคคลรอบข้างเกิดความพึงพอใจ 10. ฉันยิ้มแย้มแจ่มใสกับบุคคลรอบข้าง	.616 .756 .718 .686 .633
3. ด้านการคิดนอกกรอบ (think outside the box) พฤติกรรมของพนักงานในการริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งใหม่และกล้าปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานแบบเดิม โดยมุ่งเน้นการพัฒนาความคิดสร้างสรรค์และลงมือปฏิบัติได้จริง นำไปสู่การเพิ่มศักยภาพในสินค้าและบริการตามความต้องการของลูกค้า	11. ฉันปรับเปลี่ยนวิธีการพูดคุยกับลูกค้าเป็นประจำ 12. ฉันแก้ไข เมื่อพบข้อผิดพลาดในการทำงาน 13. ฉันนำวิธีการทำงานใหม่ๆมาใช้อย่างจริงจัง 14. ฉันนำเสนอแนวทางที่หลากหลายให้แก่ลูกค้าในการแก้ปัญหา 15. ฉันแสวงหาวิธีการที่ทำให้การทำงานสะดวกยิ่งขึ้น	.675 .699 .602 .659 .743
4. การยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (customer centric) พฤติกรรมของพนักงานเกี่ยวกับ ความเข้าใจต่อความต้องการของลูกค้า/เพื่อนร่วมงานและตอบสนองความต้องการเหล่านั้น พร้อมนำมาเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและขับเคลื่อนองค์การต่อไปในอนาคต	16. ฉันปรับปรุงการทำงานตามข้อเสนอแนะของลูกค้า 17. ฉันเข้าใจความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า/เพื่อนร่วมงาน 18. ฉันมักตอบสนองความต้องการของลูกค้า/เพื่อนร่วมงานได้ถูกต้อง 19. ฉันไม่นิ่งเฉยต่อข้อเรียกร้องของลูกค้า 20. ฉันมักนำเสนอคำติชมของลูกค้าต่อที่ประชุมของบริษัทฯ	.735 .736 .726 .704 .645
5. การขับเคลื่อนสู่เป้าหมาย (goal driven) พฤติกรรมของพนักงาน เกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติงานของรายบุคคลและการทำงานร่วมกันของทีม ในการร่วมกันบรรลุเป้าหมายของทั้งพนักงานและองค์การซึ่งส่งผลให้องค์การประสบผลสำเร็จ และเติบโตอย่างมั่นคง	21. ฉันทำงานตามแผนงานที่บริษัทตั้งไว้ 22. ฉันประสานงานกับแผนกอื่นอยู่เสมอ 23. ฉันตั้งใจทำงานให้เสร็จก่อนถึงกำหนด 24. ฉันพูดคุยกับหัวหน้างานเกี่ยวกับเป้าหมายตนเองที่สอดคล้องกับเป้าหมายบริษัท 25. ฉันสร้างแผนงานให้บรรลุเป้าหมายตนเองตามที่กำหนด	.665 .577 .546 .507 .614
Cronbach's alpha = .948		

2. การตรวจสอบความตรงเชิงภาวะสันนิษฐานด้วยวิธีการวิเคราะห์องค์ประกอบ

ผู้วิจัยนำมาตรวัดมาวิเคราะห์องค์ประกอบ (factor analysis) เพื่อหาความตรงเชิงภาวะสันนิษฐาน (construct validity) โดยวิธีการสกัดองค์ประกอบแบบ principle component analysis (PCA) และหมุนแกนองค์ประกอบแบบหมุนจากด้วยวิธี VARIMAX โดยพิจารณาค่าของบาร์ทเลทท์ (Bartlett's test of sphericity) และ ผลการตรวจสอบจากค่าดัชนีของไคเซอร์ – ไมเยอร์ – โอลคิน (Kaiser –Meyer – Olkin measure of sampling adequacy: KMO) พบว่า มาตรวัดความไว้วางใจต่อองค์การมีค่า Bartlett's test of sphericity เท่ากับ 1207.970 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และมีค่า KMO เท่ากับ .884 ซึ่งถือว่าข้อมูลมีความเหมาะสมในการนำไปวิเคราะห์องค์ประกอบได้ โดยผู้วิจัยได้นำข้อมูลมาวิเคราะห์องค์ประกอบ พบว่ามาตรวัดการปฏิบัติงานตามวัฒนธรรมองค์การสกัดองค์ประกอบได้ 5 องค์ประกอบ ประกอบด้วย 25 ข้อวัด คำนวณน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง .200-.846 ดังตาราง 12



ตาราง 12 ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ(factor loading) ของมาตรวัดการปฏิบัติงานตามวัฒนธรรม
องค์การเมื่อหมุนแกนองค์ประกอบมุมฉากด้วยวิธี VARIMAX

ข้อวัด	องค์ประกอบ				
	1	2	3	4	5
1. ฉันระบุปัญหาที่เกิดจากการทำงานของตนเองได้อย่างชัดเจน	-	-	-	-	.310
2. ฉันทำงานตามที่ได้รับมอบหมายอย่างครบถ้วน	-	-	-	-	.739
3. ฉันตรวจสอบความถูกต้องของงานทุกครั้งก่อนส่ง	-	-	-	-	.756
4. ฉันสนใจศึกษาข้อมูลสินค้าและบริการของบริษัทฯโดยละเอียดเพื่อตอบคำถามลูกค้าได้อย่างถูกต้อง	-	-	-	-	.200
5. ฉันตอบข้อสงสัยให้ลูกค้าเข้าใจได้ชัดเจน	-	-	-	-	.200
6. ฉันปรับตัวเข้ากับบุคคลรอบข้างได้อย่างราบรื่น	-	-	.846	-	-
7. ฉันเข้าใจความต้องการของบุคคลรอบข้างและตอบสนองได้อย่างเหมาะสม	-	-	.628	-	-
8. ฉันมักทำให้บุคคลอื่นมีความสุข	-	-	.491	-	-
9. ฉันทำงานอย่างเต็มที่เพื่อให้บุคคลรอบข้างเกิดความพึงพอใจ	-	-	.391	-	-
10. ฉันยิ้มแย้มแจ่มใสกับบุคคลรอบข้าง	-	-	.707	-	-
11. ฉันปรับเปลี่ยนวิธีการพูดคุยกับลูกค้าเป็นประจำ	-	-	-	.206	-
12. ฉันแก้ไข เมื่อพบข้อผิดพลาดในการทำงาน	-	-	-	.546	-
13. ฉันนำวิธีการทำงานใหม่ๆ มาใช้ปฏิบัติจริง	-	-	-	.835	-
14. ฉันนำเสนอแนวทางที่หลากหลายให้แก่ลูกค้าในการแก้ปัญหา	-	-	-	.430	-
15. ฉันแสวงหาวิธีการที่ทำให้การทำงานสะดวกยิ่งขึ้น	-	-	-	.449	-
16. ฉันปรับปรุงการทำงานตามข้อเสนอแนะของลูกค้า	.658	-	-	-	-
17. ฉันเข้าใจความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า/เพื่อนร่วมงาน	.618	-	-	-	-
18. ฉันมักตอบสนองความต้องการของลูกค้า/เพื่อนร่วมงานได้ถูกต้อง	.704	-	-	-	-
19. ฉันไม่นิ่งเฉยต่อข้อเรียกร้องของลูกค้า	.655	-	-	-	-
20. ฉันมักนำเสนอคำติชมของลูกค้าต่อที่ประชุมของบริษัท	.318	-	-	-	-
21. ฉันทำงานตามแผนงานที่บริษัทตั้งไว้	-	.603	-	-	-
22. ฉันประสานงานกับแผนกอื่นอยู่เสมอ	-	.230	-	-	-
23. ฉันตั้งใจทำงานให้เสร็จก่อนถึงกำหนด	-	.714	-	-	-
24. ฉันพูดคุยกับหัวหน้างานเกี่ยวกับเป้าหมายตนเอง ที่สอดคล้องกับเป้าหมายบริษัท	-	.670	-	-	-
25. ฉันสร้างแผนงานให้บรรลุเป้าหมายตนเองตามที่กำหนด	-	.703	-	-	-

Bartlett's test of sphericity = 1207.970; $df = 300$; $p < .001$, Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) = .884

3. ขั้นตอนและวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยเสนอเรื่องต่อคณะกรรมการจริยธรรมสำหรับพิจารณาโครงการวิจัยที่ทำในมนุษย์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ กรณีการเข้าเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานบริษัท อสังหาริมทรัพย์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร โดยได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการจริยธรรมสำหรับพิจารณาโครงการวิจัยที่ทำในมนุษย์ สถาบันยุทธศาสตร์ทางปัญญาและวิจัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (SWUEC/E-374/2559)
2. ผู้วิจัยนำหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อขอความร่วมมือจาก ผู้อำนวยการฝ่ายทรัพยากรบุคคลบริษัทอสังหาริมทรัพย์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อสร้างข้อมูลสำหรับการวิจัย
3. ผู้วิจัยประสานงาน บริษัทอสังหาริมทรัพย์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร เพื่อชี้แจงขอบเขตในการศึกษา และการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อผู้อำนวยการฝ่ายทรัพยากรบุคคล เกี่ยวกับระยะเวลา และรูปแบบการเก็บรวบรวมข้อมูล
4. ผู้วิจัยจัดเตรียมและแจกแบบสอบถาม เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการเฉพาะเจาะจง แบ่งตามแผนก โดยชี้แจงให้กลุ่มตัวอย่างเข้าใจวัตถุประสงค์และคำชี้แจงของการตอบแบบสอบถามอย่างชัดเจน
5. นำแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมข้อมูลกลับมาเพื่อตรวจสอบความถูกต้องและครบถ้วน
6. ผู้วิจัยได้คัดเลือกแบบสอบถามที่สมบูรณ์ คือตอบครบทุกข้อ ตรวจสอบให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนด จากนั้นจึงนำมาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติเพื่อทดสอบสมมติฐาน และรายงานผลการวิจัยต่อไป

4. สิทธิของผู้เข้าร่วมวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้คำนึงถึงสิทธิของผู้ร่วมวิจัย โดยงานวิจัยนี้ผ่านการพิจารณาจากคณะกรรมการจริยธรรมโครงการวิจัยที่ทำในมนุษย์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เลขที่ SWUEC-352/59E ระยะเวลาการทำวิจัย 1 ปี ก่อนการเก็บข้อมูลผู้วิจัยได้ชี้แจงเกี่ยวกับการตอบแบบสอบถามและพิทักษ์สิทธิ์ตามมาตรฐานของคณะกรรมการจริยธรรมสำหรับพิจารณาโครงการวิจัยที่ทำในมนุษย์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยข้อมูลและคำตอบทั้งหมดจะถูกปกปิดเป็นความลับ และจะนำมาใช้ในการวิเคราะห์ผลการศึกษารั้งนี้โดยออกมาเป็นภาพรวมของการวิจัยเท่านั้น พร้อมเก็บรักษาข้อมูลดังกล่าวไว้โดยลงรหัสมิให้ผู้อื่นเข้าถึงได้เป็นระยะเวลา 2 ปี และทำลายทิ้งเมื่อสิ้นสุดระยะเวลาข้างต้น จึงไม่มีผลกระทบใดๆต่อผู้ตอบหรือหน่วยงานของผู้ตอบ เนื่องจากไม่สามารถนำมาสืบค้นเจาะจงหาผู้ตอบได้

5. การจัดการทำข้อมูลและวิธีวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในงานวิจัยครั้งนี้ โดยผู้วิจัยดำเนินการแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น 3 ขั้นตอน ประกอบด้วย 1) การเตรียมข้อมูลเพื่อการวิเคราะห์ 2)การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น และ 3) การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบสมมติฐานการวิจัย ซึ่งสามารถอธิบายรายละเอียดได้ดังนี้

1. ผู้วิจัยเตรียมข้อมูลเพื่อการวิเคราะห์ โดยตรวจสอบแบบสอบถามที่ได้รับตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างและมีการตอบข้อวัดครบถ้วนทุกข้อ พร้อมให้คะแนนแบบสอบถามตามเกณฑ์การตรวจให้คะแนนที่ได้ไว้

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น โดยใช้สถิติบรรยายของลักษณะกลุ่มตัวอย่างและตัวแปรในการวิจัย ดังนี้

2.1 ผู้วิจัยวิเคราะห์หาความเที่ยง (reliability) ของตัวแปรแต่ละตัวในโมเดล จากสูตร Cronbach's Alpha Coefficient

2.2 ผู้วิจัยวิเคราะห์หาความตรง (validity) โดยการวิเคราะห์องค์ประกอบ (factor analysis) เพื่อหาความตรงเชิงภาวะสันนิษฐาน (construct validity) ของตัวแปรในการพิสูจน์โครงสร้างตามนิยามเชิงปฏิบัติการ และความสอดคล้องกับความเป็นจริง

2.3 ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลสถิติพื้นฐาน ประกอบด้วย การแจกแจงความถี่ (frequency) ค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (M) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ค่าความเบ้ (Skewness) และค่าความโค้ง (Kurtosis) ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

3. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบสมมติฐานการวิจัย

3.1 ผู้วิจัยวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (The Pearson's product moment correlation coefficient)

3.2 วิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ ในการศึกษาอิทธิพลระหว่างตัวแปรต่าง ๆ เพื่อประมาณค่าอิทธิพลทางตรง (direct effect) และทางอ้อม (indirect effect) ของตัวแปรที่สันนิษฐานว่าเป็นสาเหตุต่อตัวแปรผลหรือไม่ และหาค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพล (path coefficient) โดยใช้ค่าสถิติที่แสดงถึงอิทธิพลทางตรงของตัวแปรสาเหตุที่ทำให้ตัวแปรอีกตัวหนึ่งเปลี่ยนไป (Cohen, Cohen, West, & Aiken, 2003 อ้างถึงใน สิทธิพงศ์ วัฒนานนท์สกุล, 2556) เพื่อใช้ในการวิเคราะห์และศึกษารูปแบบอิทธิพลทางตรงของการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรที่มีต่อการปฏิบัติงานตามวัฒนธรรมองค์กร และอิทธิพลทางอ้อมของตัวแปรที่มีการส่งผ่าน ความไว้วางใจต่อองค์กร และความผูกพันต่อองค์กร ไปยังการปฏิบัติงานตามวัฒนธรรมองค์กรของพนักงานบริษัทอสังหาริมทรัพย์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร โดยตรวจสอบสมมติฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์ถึงความสอดคล้องของโมเดลด้วยโปรแกรมลิสเรล (Linear Structural Relations: LISREL) โดยค่าสถิติที่ใช้ตรวจสอบความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลตามสมมติฐาน ดังนี้

3.2.1 ค่าไค-สแควร์ (chi-square) เป็นค่าสถิติที่ใช้ทดสอบความกลมกลืนของโมเดลตามสมมติฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ในการทดสอบโมเดลต้องการให้ค่าไค-สแควร์ ไม่มี

ยสำคัญทางสถิติ ($p>.05$) และควรมีค่าดัชนีน้อยกว่า 2 เพราะต้องการยืนยันว่าโมเดลตามภาวะสันนิษฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์ไม่แตกต่างกันถ้าค่าไค-สแควร์มีค่าสูงมากและมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่าฟังก์ชันความกลมกลืน มีค่าความแตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ หรืออีกนัยหนึ่งคือโมเดลตามภาวะสันนิษฐานไม่กลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ซึ่งผู้วิจัยต้องทำการปรับข้อมูลต่อไปจนเมื่อค่าไค-สแควร์มีค่าต่ำและไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ จึงแสดงว่าโมเดลตามภาวะสมมติฐานมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ซึ่งหากปรับแล้วยังพบว่ามีนัยสำคัญทางสถิติให้พิจารณาดัชนีตัวอื่นๆประกอบ เนื่องจากถ้ากลุ่มตัวอย่างค่อนข้างใหญ่ จะพบว่าค่าไค-สแควร์จะมีนัยสำคัญทางสถิติ

3.2.2 ดัชนีรากกำลังสองเฉลี่ยของความแตกต่างโดยประมาณ (root mean squared error of approximation : RMSEA) เป็นค่าสถิติจากข้อตกลงเบื้องต้นเกี่ยวกับค่าไค-สแควร์ว่าโมเดลลิสเรลตามสมมติฐานมีความเที่ยงตรงนั้นไม่สอดคล้องกับความจริงและเมื่อเพิ่มพารามิเตอร์อิสระแล้วค่าสถิติมีค่าลดลง เนื่องจากค่าสถิติขึ้นอยู่กับประชากรและชั้นของความอิสระ RMSEA จะมีค่าอยู่ระหว่าง 0 และ 1 โดย ถ้าค่าดัชนี RMSEA ต่ำกว่า .05 แสดงว่าโมเดลตามสมมติฐานมีความกลมกลืน กับข้อมูลเชิงประจักษ์ในระดับดี (good fit) ถ้าอยู่ระหว่าง .05 - .08 แสดงว่าพอใช้ได้ และถ้าอยู่ระหว่าง .08 - .10 แสดงว่าไม่ค่อยดี และถ้ามากกว่า .10 แสดงว่าไม่ดี

3.2.3 ดัชนีรากมาตรฐานของค่าเฉลี่ยกำลังสองของส่วนที่เหลือ (standardized root mean squared residual: SRMR) แสดงขนาดของส่วนที่เหลือโดยเฉลี่ยจากการเปรียบเทียบระดับความกลมกลืนของโมเดลตามสมมติฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ค่าดัชนี SRMR ควรมีค่าต่ำกว่า .05

3.2.4 ดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (goodness of fit index: GFI) จะมีค่าอยู่ระหว่าง 0 และ 1 ค่าดัชนี GFI ที่เข้าใกล้ 1 แสดงว่าโมเดลตามภาวะสันนิษฐานมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ค่าดัชนี GFI ควรมีค่าสูงกว่า .90

3.2.5 ดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้ (adjusted goodness of fit index: AGFI) เมื่อนำค่าดัชนี GFI มาปรับแก้ โดยคำนึงถึงขนาดขององศาอิสระ ซึ่งรวมทั้งจำนวนตัวแปรและขนาดของกลุ่มตัวอย่างจะได้ค่าดัชนี AGFI ซึ่งมีคุณสมบัติเช่นเดียวกับค่าดัชนี GFI โดยจะมีค่าอยู่ระหว่าง 0 และ 1 แสดงว่าโมเดลตามภาวะสันนิษฐานมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ค่าดัชนี GFI ควรมีค่าสูงกว่า 0.90

ค่าสถิติที่ใช้เป็นเกณฑ์ในการตรวจสอบความสอดคล้องกลมกลืนระหว่างโมเดลสมมติฐานและข้อมูลเชิงประจักษ์ และระดับความกลมกลืนของเมทริกซ์ความแปรปรวน-ความแปรปรวนร่วมของโมเดล และเมทริกซ์ความแปรปรวน-ความแปรปรวนร่วมของข้อมูลเชิงประจักษ์ แสดงดังตาราง

ตาราง 13 ค่าสถิติและเกณฑ์วัดระดับความกลมกลืนของเมทริกซ์ความแปรปรวน-ความแปรปรวนร่วมของโมเดล และเมทริกซ์ความแปรปรวน-ความแปรปรวนร่วมของข้อมูลเชิงประจักษ์ ดัดแปลงมาจาก สิทธิพงศ์ วัฒนานนท์สกุล (2556) (Thompson et al., 2008; Anderson & Gerbing, 1984; Yu & Muthen, 2002 อ้างถึง ใน สิทธิพงศ์ วัฒนานนท์สกุล, 2556)

ค่าสถิติ	เกณฑ์การพิจารณา
การทดสอบไค-สแควร์	ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ
χ^2 / df	< 2
ดัชนีรากกำลังสองเฉลี่ยของความแตกต่างโดยประมาณ (Root mean squared error of approximation: RMSEA)	< .05 = สอดคล้องดี .05 - .08 = พอใช้ได้ .08 - .10 = ไม่ค่อยดี > .10 = สอดคล้องไม่ดี
ดัชนีรากมาตรฐานของค่าเฉลี่ยกำลังสองของส่วนเหลือ (Standardized root mean squared residual: SRMR)	< .05
ดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (Goodness of fit index: GFI)	> .90
ดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (Adjusted goodness of fit index: AGFI)	> .90

3.3 วิเคราะห์อิทธิพลกำกับตัวทำนายทุนทางจิตวิทยาโดยใช้สถิติวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นอย่างง่าย (simple linear regression analysis) ระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับทุนทางจิตวิทยาสูงและต่ำ จากนั้นใช้สถิติ z-test เปรียบเทียบค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของทั้ง 2 กลุ่ม

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ในการศึกษา 3 ประการ ประกอบด้วย 1) เพื่อตรวจสอบความตรงของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรที่มีต่อการปฏิบัติงานตามวัฒนธรรมองค์กรในธุรกิจสหกรณ์ทรัพย์ โดยมีความไว้วางใจต่อองค์กรและความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวแปรส่งผ่าน 2) เพื่อศึกษาอิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรที่มีต่อการปฏิบัติงานตามวัฒนธรรมองค์กรในธุรกิจสหกรณ์ทรัพย์ โดยมีความไว้วางใจต่อองค์กรและความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวแปรส่งผ่าน และ 3) เพื่อศึกษาอิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรที่มีต่อความไว้วางใจต่อองค์กรและความผูกพันต่อองค์กร โดยมีทุนทางจิตวิทยาเป็นตัวแปรกำกับ

การวิเคราะห์ข้อมูลและแปลความหมายที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้แบ่งการนำเสนอออกเป็น 5 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง เป็นการนำเสนอผลการวิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์สถิติพื้นฐานของตัวแปร เป็นการวิเคราะห์เพื่อตรวจสอบคุณสมบัติของตัวแปรจากค่าเฉลี่ย (M) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) คะแนนสูงสุด (Max) คะแนนต่ำสุด (Min) ค่าความเบ้ ($Skewness$) และค่าความโด่ง ($Kurtosis$)

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เมทริกซ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรในโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร ความไว้วางใจต่อองค์กร ความผูกพันต่อองค์กร และการปฏิบัติงานตามวัฒนธรรมขององค์กร

ตอนที่ 4 ผลการตรวจสอบความตรงของตัวแปรในโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร ความไว้วางใจต่อองค์กร ความผูกพันต่อองค์กร และการปฏิบัติงานตามวัฒนธรรมขององค์กร

ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์อิทธิพลกำกับของทุนทางจิตวิทยาที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรกับความไว้วางใจต่อองค์กร และความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรกับความผูกพันต่อองค์กร

ทั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์แทนค่าสถิติและอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

M	หมายถึง	ค่าเฉลี่ยคะแนนตัวแปร
SD	หมายถึง	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนตัวแปร (Standard Deviation)
N	หมายถึง	จำนวนประชากรทั้งหมด
n	หมายถึง	จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด
Max	หมายถึง	คะแนนสูงสุด
Min	หมายถึง	คะแนนต่ำสุด
SE	หมายถึง	ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (Standard error)
Sk	หมายถึง	ค่าความเบ้ (Skewness)
Ku	หมายถึง	ค่าความโด่ง (Kurtosis)
r	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's product-moment correlation coefficient)
χ^2	หมายถึง	ดัชนีตรวจสอบความกลมกลืน ค่าไค-สแควร์ (Chi-square)
b	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวทำนาย
R^2	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (Coefficient of Determination)
df	หมายถึง	ค่าองศาความเป็นอิสระ (Degree of freedom)
p	หมายถึง	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ
CFI	หมายถึง	ดัชนีวัดความสอดคล้องกลมกลืนเชิงสัมพัทธ์ (Comparative Fit Index)
GFI	หมายถึง	ดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (Goodness of Fit Index)
AGFI	หมายถึง	ดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (Adjusted Goodness of Fit Index)
BE	หมายถึง	เมทริกซ์อิทธิพลเชิงสาเหตุระหว่างตัวแปรภายในแฝง (Beta)
GA	หมายถึง	เมทริกซ์อิทธิพลเชิงสาเหตุระหว่างตัวแปรภายนอกแฝง และตัวแปรภายในแฝง (Gamma)
TE	หมายถึง	ขนาดอิทธิพลรวม (Total Effect)
IE	หมายถึง	ขนาดอิทธิพลทางอ้อม (Indirect Effect)
DE	หมายถึง	ขนาดอิทธิพลทางตรง (Direct Effect)
RMSEA	หมายถึง	ดัชนีรากที่สองของค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อนโดยประมาณ (Root Mean Squared Error of Approximation)
SRMR	หมายถึง	ดัชนีรากมาตรฐานของค่าเฉลี่ยกำลังสองของส่วนเหลือ (Standardized Root Mean Squared Residual)

ชื่อย่อตัวแปร

POS	หมายถึง	การรับรู้การสนับสนุนขององค์กร (Perceived Organizational Support)
PC	หมายถึง	ทุนทางจิตวิทยา (Psychological Capital)
OT	หมายถึง	ความไว้วางใจต่อองค์กร (Organizational Trust)
OC	หมายถึง	ความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment)
OCP	หมายถึง	การปฏิบัติงานตามวัฒนธรรมองค์กร (Organizational Culture Performance)

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามโดยใช้สถิติพื้นฐานในการแจกแจงความถี่จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างตามตัวแปรเพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาการทำงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่าง พนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครจำนวน 400 คน ประกอบด้วย พนักงานชาย จำนวน 104 คน และพนักงานหญิงจำนวน 296 คน โดยคิดเป็นร้อยละ 26 และ 74 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาตามช่วงอายุพบว่า ส่วนใหญ่มีช่วงอายุอยู่ระหว่าง 26-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 38.8 รองลงมาคือช่วงอายุระหว่าง 31-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 31 และน้อยที่สุดคือช่วง 40 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 5.8 ในส่วนของระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 83.5 รองลงมาคือระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 14.2 และน้อยที่สุดคือต่ำกว่าปริญญาตรีคิดเป็นร้อยละ 2.2 ทั้งนี้เมื่อพิจารณาระยะเวลาการทำงาน พบว่า ระยะเวลาการทำงานช่วง 5 ปีขึ้นไป และ 3-5 ปี มีสัดส่วนใกล้เคียงกันโดยคิดเป็นร้อยละ 45.2 และ 36.2 ขณะที่น้อยที่สุดจะอยู่ในช่วงต่ำกว่า 3 ปี คิดเป็นร้อยละ 18.5 ดังตาราง 14

ตาราง 14 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามโดยการแจกแจงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง
($n=400$)

อายุ	เพศชาย		เพศหญิง		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
20-25 ปี	8	7.70	18	6.10	26	6.50
26-30 ปี	38	36.50	117	39.50	155	38.80
31-35 ปี	28	26.90	96	32.40	124	31.00
36-40 ปี	16	15.40	56	18.90	72	18.00
40 ปีขึ้นไป	14	13.50	9	3.00	23	5.80
รวม	104	100.00	296	100.00	400	100.00
ระดับการศึกษา						
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4	3.90	5	1.70	9	2.20
ปริญญาตรี	88	84.60	246	83.10	334	83.50
ปริญญาโท	12	11.50	45	15.20	57	14.20
รวม	104	100.00	296	100.00	400	100.00
ระยะเวลาการทำงาน						
ต่ำกว่า 3 ปี	26	25.00	48	16.20	74	18.50
3-5 ปี	34	32.70	111	37.50	145	36.20
สูงกว่า 5 ปี	44	42.30	137	46.30	181	45.20
รวม	104	100.00	296	100.00	400	100.00

ตอนที่ 2 ผลวิเคราะห์สถิติพื้นฐานของตัวแปร

ผลการวิเคราะห์สถิติพื้นฐานของตัวแปรเป็นการวิเคราะห์ตัวแปรในโมเดลการวิจัย 5 ตัวแปร ประกอบด้วย 1) การรับรู้การสนับสนุนขององค์กร 2) ทักษะทางจิตวิทยา 3) ความไว้วางใจต่อองค์กร 4) ความผูกพันต่อองค์กร และ 5) การปฏิบัติงานตามวัฒนธรรมองค์กร โดยวิเคราะห์จากค่าสถิติ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ค่าความเบ้ (Skewness) และค่าความโด่ง (Kurtosis)

จากผลการวิเคราะห์สถิติพื้นฐานของตัวแปรในโมเดลพบว่า การรับรู้การสนับสนุนขององค์กร มีค่าเฉลี่ย (Mean) เท่ากับ 8 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 4.56 มีค่าสัมประสิทธิ์การกระจาย เท่ากับ .16 ค่าความเบ้ (Skewness) และค่าความโด่ง (Kurtosis) มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 เมื่อวิเคราะห์ค่าความเบ้ (Skewness) มีค่าเป็นลบเท่ากับ (-.67) อธิบายได้ว่า กลุ่มตัวอย่างมีแนวโน้มที่จะเน้นการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรสูงกว่าค่าเฉลี่ยของกลุ่ม และเมื่อพิจารณาค่าความโด่ง (Kurtosis) พบว่ามีค่า

เป็นบวกเท่ากับ (1.92) อธิบายได้ว่า กลุ่มตัวอย่างมีคะแนนการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรมีการแจกแจงโค้งแบนกว่าปกติ (Platykurtic)

จากการผลวิเคราะห์สถิติพื้นฐานของตัวแปรในโมเดล พบว่า ทูทางจิตวิทยา มีคะแนนต่ำสุด (Min) เท่ากับ 23 คะแนนสูงสุด (Max) เท่ากับ 115 ค่าเฉลี่ย (M) เท่ากับ 90.35 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 10.03 มีค่าสัมประสิทธิ์การกระจาย เท่ากับ .11 ค่าความเบ้ (Skewness) และค่าความโด่ง (Kurtosis) มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 เมื่อวิเคราะห์ค่าความเบ้ (Skewness) มีค่าเป็นลบเท่ากับ (-.59) อธิบายได้ว่า กลุ่มตัวอย่างมีส่วนใหญ่มีคะแนนทูทางจิตวิทยาสูงกว่าค่าเฉลี่ยของกลุ่ม และเมื่อพิจารณาค่าความโด่ง (Kurtosis) พบว่ามีค่าเป็นบวกเท่ากับ (4.81) อธิบายได้ว่ากลุ่มตัวอย่างมีคะแนน ทูทางจิตวิทยา มีการแจกแจงโค้งสูงกว่าปกติ (Leptokurtic)

ในส่วนของการวิเคราะห์ตัวแปรความไว้วางใจต่อองค์กร พบว่า มีคะแนนต่ำสุด (Min) เท่ากับ 11 คะแนนสูงสุด (Max) เท่ากับ 55 ค่าเฉลี่ย (M) เท่ากับ 41.4 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 6.45 มีค่าสัมประสิทธิ์การกระจาย เท่ากับ .16 ค่าความเบ้ (Skewness) และค่าความโด่ง (Kurtosis) มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 เมื่อวิเคราะห์ค่าความเบ้ (Skewness) มีค่าเป็นลบเท่ากับ (-1.02) อธิบายได้ว่า กลุ่มตัวอย่างมีส่วนใหญ่มีคะแนนความไว้วางใจต่อองค์กรสูงกว่าค่าเฉลี่ยของกลุ่ม และเมื่อพิจารณาค่าความโด่ง (Kurtosis) พบว่ามีค่าเป็นบวกเท่ากับ (3.01) อธิบายได้ว่า กลุ่มตัวอย่างมีคะแนนความไว้วางใจต่อองค์กรมีการแจกแจงโค้งสูงกว่าปกติ (Leptokurtic)

สำหรับผลการวิเคราะห์ตัวแปรในโมเดล พบว่า ความผูกพันต่อองค์กร มีคะแนนต่ำสุด (Min) เท่ากับ 28 คะแนนสูงสุด (Max) เท่ากับ 120 ค่าเฉลี่ย (M) เท่ากับ 91.34 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 12.27 มีค่าสัมประสิทธิ์การกระจาย เท่ากับ .13 ค่าความเบ้ (Skewness) และค่าความโด่ง (Kurtosis) มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 เมื่อวิเคราะห์ค่าความเบ้ (Skewness) มีค่าเป็นลบเท่ากับ (-.73) อธิบายได้ว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีคะแนนความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าค่าเฉลี่ยของกลุ่ม และเมื่อพิจารณาค่าความโด่ง (Kurtosis) พบว่ามีค่าเป็นบวกเท่ากับ (2.74) อธิบายได้ว่ากลุ่มตัวอย่างมีคะแนนความผูกพันต่อองค์กรมีการแจกแจงโค้งแบนกว่าปกติ (Platykurtic)

จากการผลวิเคราะห์สถิติพื้นฐานของตัวแปรในโมเดล พบว่า การปฏิบัติงานตามวัฒนธรรมองค์กรมีคะแนนต่ำสุด (Min) เท่ากับ 25 คะแนนสูงสุด (Max) เท่ากับ 125 ค่าเฉลี่ย (M) เท่ากับ 97.59 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 11.23 มีค่าสัมประสิทธิ์การกระจาย เท่ากับ .12 ค่าความเบ้ (Skewness) และค่าความโด่ง (Kurtosis) มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 เมื่อวิเคราะห์ค่าความเบ้ (Skewness) มีค่าเป็นลบเท่ากับ (-.58) อธิบายได้ว่า กลุ่มตัวอย่างมีส่วนใหญ่มีคะแนนการปฏิบัติงานตามวัฒนธรรมองค์กรสูงกว่าค่าเฉลี่ยของกลุ่ม และเมื่อพิจารณาค่าความโด่ง (Kurtosis) พบว่ามีค่าเป็นบวกเท่ากับ (3.92) อธิบายได้ว่ากลุ่มตัวอย่างมีคะแนนการปฏิบัติงานตามวัฒนธรรมองค์กรมีการแจกแจงโค้งสูงกว่าปกติ (Leptokurtic) โดยอธิบายรายละเอียดค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรในโมเดลที่ใช้ในงานวิจัยได้ดังตาราง 15

ตาราง 15 ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรในโมเดลที่ใช้ในงานวิจัย

ตัวแปร	Min	Max	M	SD	C.V.	Sk	Ku
การรับรู้การสนับสนุนขององค์กร	8	40	28.75	4.56	.16	-.67***	1.92***
ทุนทางจิตวิทยา	23	115	90.35	10.03	.11	-.59***	4.81***
ความไว้วางใจต่อองค์กร	11	55	41.40	6.45	.16	-1.02***	3.01***
ความผูกพันต่อองค์กร	28	120	91.34	12.27	.13	-.73***	2.74***
การปฏิบัติงานตามวัฒนธรรมองค์กร	25	125	97.59	11.23	.12	-.58***	3.92***

หมายเหตุ *** $p < .001$; การทดสอบนัยสำคัญของความเบ้ (Skewness) และความโด่ง (Kurtosis) คำนวณจากค่าสถิติ $Z_{sk} = Sk / SE_{sk}$ และ $Z_{ku} = Ku / SE_{ku}$; SE for Skewness = .122; SE for Kurtosis = .243

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เมทริกซ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรในโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร ความไว้วางใจต่อองค์กร ความผูกพันต่อองค์กร และการปฏิบัติงานตามวัฒนธรรมขององค์กร

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้ เป็นการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในการวิจัย เพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ ตัวแปรตาม และตัวแปรส่งผ่าน และเพื่อตรวจสอบปัญหาภาวะร่วมเส้นตรงพหุ (Multicollinearity) เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการตรวจสอบความตรงของโมเดลสมมติฐานงานวิจัย

โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุตามกรอบแนวคิดการวิจัยฉบับนี้ ประกอบด้วย 1) ตัวแปรอิสระ (Independent variable) ได้แก่ การรับรู้การสนับสนุนขององค์กร 2) ตัวแปรตาม (Dependent variable) ได้แก่ การปฏิบัติงานตามวัฒนธรรมองค์กร และ 3) ตัวแปรส่งผ่าน (Mediating variable) ได้แก่ ความไว้วางใจต่อองค์กร และ ความผูกพันต่อองค์กร

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเมทริกซ์สหสัมพันธ์ตัวแปรในโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร ความไว้วางใจต่อองค์กร ความผูกพันต่อองค์กร และการปฏิบัติงานตามวัฒนธรรมขององค์กร พบว่าตัวแปรทั้ง 4 ตัว ได้แก่ ตัวแปรการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร ตัวแปรความไว้วางใจต่อองค์กร ตัวแปรความผูกพันต่อองค์กร มีความสัมพันธ์กับตัวแปรการปฏิบัติงานตามวัฒนธรรมองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกคู่ และทุกตัวแปรมีความสัมพันธ์ในทิศทางบวก โดยผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม ตัวแปรส่งผ่านกับตัวแปรตาม และตัวแปรอิสระกับตัวแปรส่งผ่าน สามารถอธิบายได้ดังนี้

ผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์รายคู่ระหว่างตัวแปรอิสระ (การรับรู้การสนับสนุนขององค์กร) และตัวแปรตาม (การปฏิบัติงานตามวัฒนธรรมองค์กร) พบว่า มีความสัมพันธ์ในทิศทางบวก โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .359 และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่าการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรจะแปรผันตรงกับการปฏิบัติงานตามวัฒนธรรมองค์กร เมื่อ

พนักงานกลุ่มธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ในกรุงเทพมหานครมีระดับของการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรมากขึ้น การปฏิบัติงานตามวัฒนธรรมองค์กรมีแนวโน้มมากขึ้นตาม

ผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์รายคู่ระหว่างตัวแปรส่งผ่าน (ความไว้วางใจต่อองค์กร และความผูกพันต่อองค์กร) และตัวแปรตาม (การปฏิบัติงานตามวัฒนธรรมองค์กร) พบว่า มีความสัมพันธ์ในทิศทางบวก โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .383 และ .413 ตามลำดับ และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่า ความไว้วางใจต่อองค์กร และความผูกพันต่อองค์กรจะแปรผันตรงกับการปฏิบัติงานตามวัฒนธรรมองค์กร เมื่อพนักงานกลุ่มธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ในกรุงเทพมหานครมีระดับของความไว้วางใจต่อองค์กร และความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น การปฏิบัติงานตามวัฒนธรรมองค์กรมีแนวโน้มมากขึ้นตาม

ผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์รายคู่ระหว่างตัวแปรอิสระ (การรับรู้การสนับสนุนขององค์กร) และตัวแปรส่งผ่าน (ความไว้วางใจต่อองค์กร และความผูกพันต่อองค์กร) พบว่า มีความสัมพันธ์ในทิศทางบวก โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .661 และ .567 ตามลำดับ และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่า การรับรู้การสนับสนุนขององค์กรจะแปรผันตรงกับความไว้วางใจต่อองค์กร และความผูกพันต่อองค์กร เมื่อพนักงานกลุ่มธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ในกรุงเทพมหานครมีระดับของการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรมากขึ้น ความไว้วางใจต่อองค์กร และความผูกพันต่อองค์กรมีแนวโน้มมากขึ้นตาม ดังตาราง 16

ตาราง 16 เมทริกซ์สหสัมพันธ์ตัวแปรในโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร ความไว้วางใจต่อองค์กร ความผูกพันต่อองค์กร และการปฏิบัติงานตามวัฒนธรรมขององค์กร (n=400)

ตัวแปรในโมเดลการวิจัย	1	2	3	4
การรับรู้การสนับสนุนขององค์กร	1.00			
ความไว้วางใจต่อองค์กร	.661 **	1.00		
ความผูกพันต่อองค์กร	.567 **	.767 **	1.00	
การปฏิบัติงานตามวัฒนธรรมองค์กร	.359 **	.383 **	.413 **	1.00
<i>M</i>	28.730	41.348	91.285	97.610
<i>SD</i>	4.529	6.495	12.367	11.261

หมายเหตุ ** $p < .01$

เมื่อพิจารณาผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์รายคู่ระหว่างตัวแปรอิสระ (การรับรู้การสนับสนุนขององค์กร) และตัวแปรส่งผ่าน (ความไว้วางใจต่อองค์กร และความผูกพันต่อองค์กร) เพื่อใช้ในการตรวจสอบภาวะร่วมเส้นตรงพหุ (multicollinearity) โดยผู้วิจัยมีความประสงค์ตรวจสอบอิทธิพลของตัวแปรอิสระและตัวแปรส่งผ่านที่มีต่อตัวแปรตามในลำดับต่อไป พบว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างของตัวแปรอิสระและตัวแปรส่งผ่าน มีค่าต่ำสุดเท่ากับ .567 และมีค่าสูงสุดเท่ากับ .661 ซึ่งค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าไม่เกิน .800 แสดงว่า ผลการวิเคราะห์นี้ไม่เกิดภาวะร่วมเส้นพหุตรง (multicollinearity) (Hair et al., 2010) ดังนั้นผู้วิจัยจึงสามารถนำเมทริกซ์สหสัมพันธ์นี้ไปวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อตรวจสอบความตรงของโมเดลได้ในลำดับต่อไป

ตอนที่ 4 ผลการตรวจสอบความตรงของตัวแปรในโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร ความไว้วางใจต่อองค์กร ความผูกพันต่อองค์กร และการปฏิบัติงานตามวัฒนธรรมขององค์กร

4.1 ผลการวิเคราะห์ความตรงของตัวแปรในโมเดล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนนี้เป็นการผลการตรวจสอบความตรงของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร ความไว้วางใจต่อองค์กร ความผูกพันต่อองค์กร และการปฏิบัติงานตามวัฒนธรรมขององค์กร โดยใช้วิธีการวิเคราะห์เชิงสาเหตุ (path analysis) ในการวิเคราะห์เมทริกซ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร และมีการปรับเส้นทางอิทธิพลในโมเดล เพื่อให้โมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ พร้อมประมาณค่าอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวม ระหว่างตัวแปรต้น ตัวแปรตาม และตัวแปรส่งผ่าน พบว่า ค่า Chi-square มีค่าเท่ากับ .01 ที่องศาอิสระ (df) เท่ากับ 1 ระดับนัยสำคัญ (p) เท่ากับ .927 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) เท่ากับ .99 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) เท่ากับ .98 ค่า

ดัชนีรากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของส่วนที่เหลือ (SRMR) เท่ากับ .00095 และดัชนีรากที่สองของค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อนโดยประมาณคลาดเคลื่อน (RMSEA) เท่ากับ .010 โดยผลการวิเคราะห์สรุปได้ว่า โมเดลสมมติฐานวิจัยมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ตามกรอบแนวคิดการวิจัย และพบว่า ตัวแปรที่เป็นปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานตามวัฒนธรรมองค์การซึ่งได้แก่ การรับรู้การสนับสนุนขององค์การ ความไว้วางใจต่อองค์การ และความผูกพันต่อองค์การ สามารถอธิบายความแปรปรวนในตัวแปรคิดเป็นร้อยละ 23 ($R^2 = .23$)

4.2 ผลการวิเคราะห์อิทธิพลทางตรง (Direct effect) อิทธิพลทางอ้อม (Indirect effect) และอิทธิพลรวม (Total effect) ระหว่างตัวแปรในโมเดล

ผลการวิเคราะห์อิทธิพลทางตรง (Direct effect: DE) อิทธิพลทางอ้อม (Indirect effect: IE) และอิทธิพลรวม (Total effect: TE) ระหว่างตัวแปรตามโมเดลการวิจัยที่เป็นปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานตามวัฒนธรรมองค์การซึ่งได้แก่ 1) การรับรู้การสนับสนุนขององค์การ 2) ความไว้วางใจต่อองค์การ และ 3) ความผูกพันต่อองค์การ พบว่า ตัวแปรทั้ง 3 ตัวแปรเป็นปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานตามวัฒนธรรมองค์การในกลุ่มพนักงานธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ โดยร่วมกันอธิบายความแปรปรวนในการปฏิบัติงานตามวัฒนธรรมได้ร้อยละ 23 ($R^2=23$) โดยการรับรู้การสนับสนุนขององค์การมีอิทธิพลรวมต่อการปฏิบัติงานตามวัฒนธรรมขององค์การมีค่าเท่ากับ .36 ความไว้วางใจต่อองค์การมีค่าอิทธิพลรวมเท่ากับ .25 และความผูกพันต่อองค์การมีค่าอิทธิพลรวมเท่ากับ .31 โดยทุกค่าอิทธิพลมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

เมื่อพิจารณาอิทธิพลทางตรง (direct effect) ของตัวแปรอิสระที่มีต่อตัวแปรตามพบว่า อิทธิพลทางตรง (direct effect) ของตัวแปรการรับรู้การสนับสนุนขององค์การต่อความไว้วางใจต่อองค์การเป็นอิทธิพลทางบวก มีค่าเท่ากับ .66 โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

เมื่อพิจารณาอิทธิพลทางตรง (direct effect) ของตัวแปรอิสระที่มีต่อตัวแปรตามพบว่า อิทธิพลทางตรง (direct effect) ของตัวแปรการรับรู้การสนับสนุนขององค์การต่อความผูกพันต่อองค์การเป็นอิทธิพลทางบวก มีค่าเท่ากับ .57 โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

เมื่อพิจารณาอิทธิพลทางตรง (direct effect) ของตัวแปรอิสระที่มีต่อตัวแปรตามพบว่า อิทธิพลทางตรง (direct effect) ของตัวแปรการรับรู้การสนับสนุนขององค์การต่อการปฏิบัติงานตามวัฒนธรรมองค์การมีค่าอิทธิพลเท่ากับ .02 แต่**ไม่มี**นัยสำคัญทางสถิติ

ทั้งนี้เมื่อพิจารณาอิทธิพลทางอ้อม (indirect effect) ของการรับรู้การสนับสนุนขององค์การต่อการปฏิบัติงานตามวัฒนธรรมองค์การ พบว่า การรับรู้การสนับสนุนขององค์การมีอิทธิพลทางอ้อมต่อการปฏิบัติงานตามวัฒนธรรมองค์การ เมื่อผ่านตัวแปรความไว้วางใจต่อองค์การและความผูกพันต่อองค์การ โดยมีค่าอิทธิพลเท่ากับ .34 ซึ่งเป็นอิทธิพลทางบวก มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงดังตาราง 17

ตาราง 17 ผลการวิเคราะห์อิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม อิทธิพลรวมและผลการวิเคราะห์ความตรงของโมเดล

ตัวแปรสาเหตุ ตัวแปรผล		การรับรู้การสนับสนุน ขององค์กร	ความไว้วางใจ ต่อองค์กร	ความผูกพันต่อ องค์กร
ความไว้วางใจต่อองค์กร	TE	.66** (.054)	-	-
	IE	-	-	-
	DE	.66** (.054)		
ความผูกพันต่อองค์กร	TE	.57** (.112)	-	-
	IE	-	-	-
	DE	.57** (.112)	-	-
การปฏิบัติงานตามวัฒนธรรมองค์กร	TE	.36** (.099)	.25** (.069)	.31** (.035)
	IE	.34** (.099)	-	-
	DE	.02 <-->	.25** (.069)	.31** (.035)

Chi-square = .01, $df = 1$, $p = .927$, GFI = .99, AGFI = .98, SRMR = .00095, RMSEA = .010

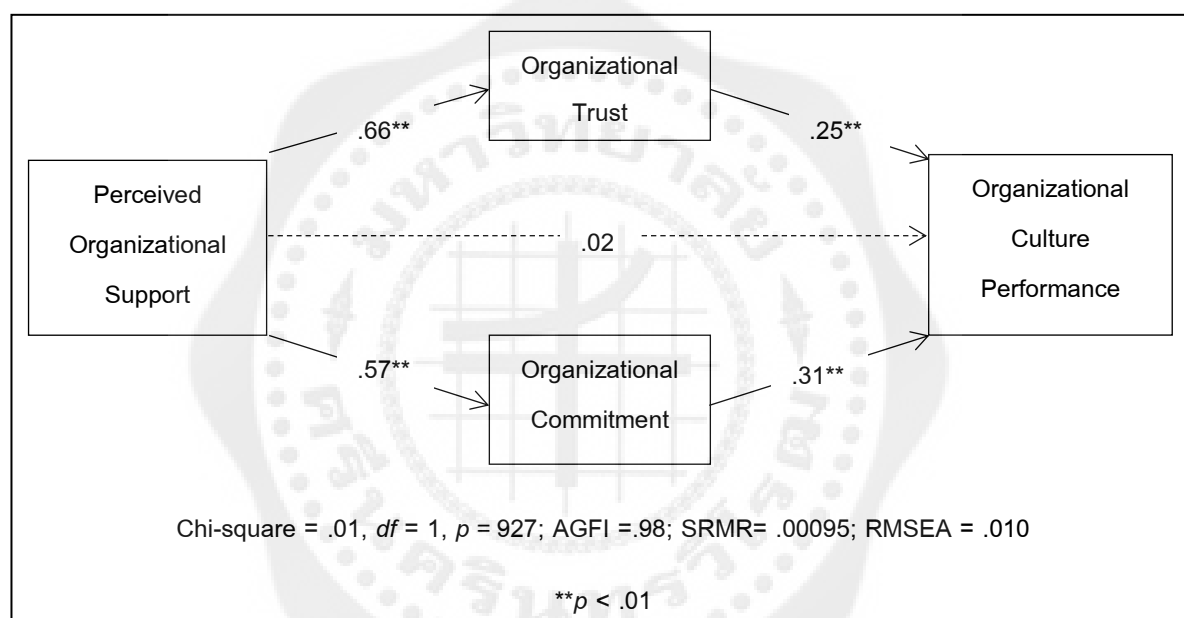
หมายเหตุ *** $p < .01$; <--> พารามิเตอร์กำหนด; TE=Total Effect, IE= Indirect Effect, DE=Direct Effect; ค่าในวงเล็บ = SE (Standard Error)

จากผลการวิเคราะห์ อิทธิพลของตัวแปรการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร ความไว้วางใจต่อองค์กร และความผูกพันต่อองค์กร โดยเมื่อพิจารณาอิทธิพลรวม พบว่าตัวแปรมีอิทธิพลทางบวกกับการปฏิบัติงานตามวัฒนธรรมองค์กร กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรเพิ่มขึ้นมีแนวโน้มที่การปฏิบัติงานตามวัฒนธรรมองค์กรเพิ่มขึ้น เช่นเดียวกับเมื่อพนักงานมีความไว้วางใจต่อองค์กร และความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มสูงขึ้นจะเพิ่มการปฏิบัติงานตามวัฒนธรรมองค์กรสูงขึ้นด้วย ทั้งนี้ผู้วิจัยยังพบว่าความผูกพันต่อองค์กรมีโอกาในการช่วยเพิ่มการปฏิบัติงานตามวัฒนธรรมองค์กรได้มากกว่าความไว้วางใจต่อองค์กร

นอกจากนี้ผลการวิเคราะห์อธิบายว่า การรับรู้การสนับสนุนขององค์กรมีอิทธิพลทางบวกต่อความไว้วางใจต่อองค์กร และความผูกพันต่อองค์กร กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีการรับรู้

การสนับสนุนขององค์กรที่เพิ่มขึ้นจะส่งผลให้พนักงานเกิดความไว้วางใจต่อองค์กร และความผูกพันต่อองค์กรสูงขึ้นเช่นเดียวกัน

เมื่อพิจารณาอิทธิพลทางตรง (direct effect) ของตัวแปรอิสระที่มีต่อตัวแปรตามพบว่า อิทธิพลทางตรง (direct effect) ของตัวแปรการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรต่อการปฏิบัติงานตามวัฒนธรรมองค์กรไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แต่มีอิทธิพลทางอ้อม (indirect effect) ของตัวแปรการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร เมื่อส่งผ่านความไว้วางใจต่อองค์กรและความผูกพันต่อองค์กร กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรที่เพิ่มขึ้นจะทำให้พนักงานเกิดความไว้วางใจต่อองค์กร และความผูกพันต่อองค์กรมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้พนักงานมีการปฏิบัติงานตามวัฒนธรรมองค์กรเพิ่มขึ้นตามไปด้วย โดยสามารถอธิบายได้ดังแผนภาพประกอบ 7



ภาพประกอบ 7 โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร ความไว้วางใจต่อองค์กร ความผูกพันต่อองค์กร และการปฏิบัติงานตามวัฒนธรรมขององค์กร

ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์อิทธิพลกำกับของทุนทางจิตวิทยาที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรกับความไว้วางใจต่อองค์กร และความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรกับความผูกพันต่อองค์กร

การศึกษาตัวแปรทุนทางจิตวิทยาในกลุ่มพนักงานธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ ผู้วิจัยได้มีการแบ่งกลุ่มตัวอย่างเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มพนักงานธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ที่มีทุนทางจิตวิทยาระดับต่ำโดยคะแนนเฉลี่ยน้อยกว่าเปอร์เซ็นต์ไทล์ที่ 25 เท่ากับ 85 คะแนน และกลุ่มพนักงานธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ที่มีทุนทางจิตวิทยาระดับสูงโดยคะแนนมากกว่าเปอร์เซ็นต์ไทล์ที่ 75 เท่ากับ 95 คะแนน ซึ่งมีจำนวนกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 104 และ 107 คน ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนนี้ เป็นการวิเคราะห์อิทธิพลกำกับของทุนทางจิตวิทยาที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรกับความไว้วางใจต่อองค์กร และความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรกับความผูกพันต่อองค์กร โดยสามารถนำเสนอการผลวิเคราะห์ออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ ผลการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์ถดถอย และ ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยด้วย z-test มีรายละเอียดดังนี้

1) ผลการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์ถดถอย

การรับรู้การสนับสนุนขององค์กรมีอิทธิพลต่อความไว้วางใจต่อองค์กรและความผูกพันต่อองค์กรในกลุ่มพนักงานธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ในกรุงเทพมหานครที่มีทุนทางจิตวิทยาระดับต่ำ โดยผลการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์ถดถอยพบว่า การรับรู้การสนับสนุนขององค์กรมีอิทธิพลต่อความไว้วางใจต่อองค์กรและความผูกพันต่อองค์กรในกลุ่มพนักงานธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ในกรุงเทพมหานครที่มีทุนทางจิตวิทยาระดับต่ำ มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเท่ากับ .904 และ 1.588 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน พบว่า ความไว้วางใจต่อองค์กรมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน เท่ากับ .594 และความผูกพันต่อองค์กรมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐานเท่ากับ .566 โดยการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรของกลุ่มพนักงานธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ในกรุงเทพมหานครที่มีทุนทางจิตวิทยาระดับต่ำ มีค่าสัมประสิทธิ์การทำนาย (R^2) เท่ากับ .352 และ .320 ตามลำดับ อธิบายได้ว่า ในกลุ่มพนักงานธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ในกรุงเทพมหานครที่มีทุนทางจิตวิทยาระดับต่ำ การรับรู้การสนับสนุนขององค์กร มีความแม่นยำในการทำนายตัวแปรตามความไว้วางใจต่อองค์กรและความผูกพันต่อองค์กร คิดเป็นร้อยละ 35.20 และ 32.00 ตามลำดับ แสดงดังตาราง 18

ตาราง 18 ผลการวิเคราะห์ถดถอย (Regression Analysis) โดยการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร
เป็นตัวแปรทำนาย และมีความไว้วางใจต่อองค์กร และความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวแปรตาม
ในกลุ่มตัวอย่างทุนทางจิตวิทยาระดับต่ำ ($n=104$)

ตัวแปรตาม	ค่าสัมประสิทธิ์สมการถดถอย		ค่าสัมประสิทธิ์	t	Collinearity statistics	
	b	SE	ถดถอยมาตรฐาน (β)		Tolerance	VIF
ความไว้วางใจต่อองค์กร	.904***	.121	.594	7.451	1.000	1.000
ความผูกพันต่อองค์กร	1.588***	.229	.566	6.936	1.000	1.000

*** $p < .001$

การรับรู้การสนับสนุนขององค์กรมีอิทธิพลต่อความไว้วางใจต่อองค์กรและความผูกพันต่อองค์กรในกลุ่มพนักงานธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ในกรุงเทพมหานครที่มีทุนทางจิตวิทยาระดับสูง โดยผลการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์ถดถอยพบว่า การรับรู้การสนับสนุนขององค์กรมีอิทธิพลต่อความไว้วางใจต่อองค์กรและความผูกพันต่อองค์กรในกลุ่มพนักงานธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ในกรุงเทพมหานครที่มีทุนทางจิตวิทยาระดับสูง มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเท่ากับ .854 และ 1.384 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน พบว่า ความไว้วางใจต่อองค์กรมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน เท่ากับ .635 และความผูกพันต่อองค์กรมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐานเท่ากับ .520 โดยการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรของกลุ่มพนักงานธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ในกรุงเทพมหานครที่มีทุนทางจิตวิทยาระดับสูง มีค่าสัมประสิทธิ์การทำนาย (R^2) เท่ากับ .403 และ .270 ตามลำดับ อธิบายได้ว่า ในกลุ่มพนักงานธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ในกรุงเทพมหานครที่มีทุนทางจิตวิทยาระดับสูง การรับรู้การสนับสนุนขององค์กร มีความแม่นยำในการทำนายตัวแปรตามความไว้วางใจต่อองค์กรและความผูกพันต่อองค์กร คิดเป็นร้อยละ 40.30 และ 27.00 ตามลำดับ แสดงดังตาราง 19

ตาราง 19 ผลการวิเคราะห์ถดถอย (Regression Analysis) โดยการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร เป็นตัวแปรทำนาย และมีความไว้วางใจต่อองค์กร และความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวแปรตาม ในกลุ่มตัวอย่างทุนทางจิตวิทยาระดับสูง ($n=107$)

ตัวแปรตาม	ค่าสัมประสิทธิ์สมการถดถอย		ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน	t	Collinearity statistics	
	b	SE	(β)		Tolerance	VIF
ความไว้วางใจต่อองค์กร	.854***	.101	.635	8.421	1.000	1.000
ความผูกพันต่อองค์กร	1.384***	.222	.520	6.235	1.000	1.000

*** $p < .001$

2) ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยด้วย z-test

$$\text{สูตร A} \quad Z = \frac{b_1 - b_2}{\sqrt{SEb_1^2 + SEb_2^2}}$$

$$\text{สูตร B} \quad Z = \frac{b_1 - b_2}{\sqrt{\frac{V_1(SEb_1^2) + V_2(SEb_2^2)}{V_1 + V_2}}}$$

เมื่อ b	หมายถึง	สัมประสิทธิ์การถดถอย (regression coefficient)
SE	หมายถึง	ค่าประมาณของความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (estimated standard error)
V	หมายถึง	ค่าองศาความเป็นอิสระ (Degree of freedom)

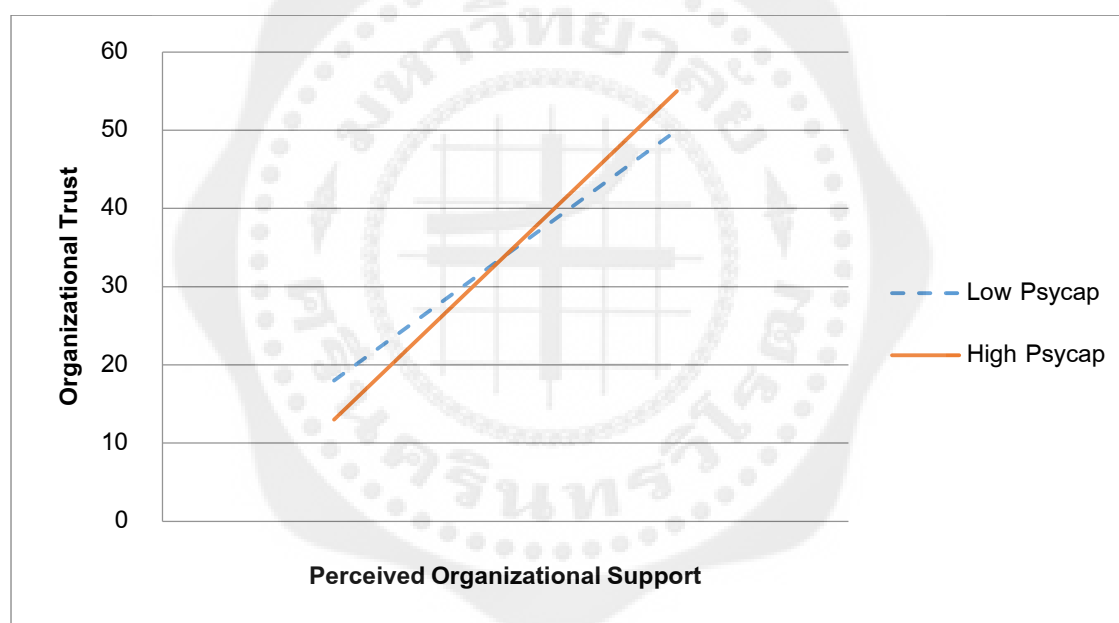
เมื่อพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวแปรต้นที่ทำนายตัวแปรตามในกลุ่มตัวอย่างที่มีทุนทางจิตวิทยาในระดับต่ำ และกลุ่มตัวอย่างที่มีทุนทางจิตวิทยาในระดับสูง พบว่าค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมีค่าไม่ต่างกันและเพื่อพิสูจน์ว่าทุนทางจิตวิทยามีอิทธิพลต่อความสัมพันธ์ระหว่างชุดตัวแปรต้นและตัวแปรตามอย่างไร ทั้งนี้ผู้วิจัยทดสอบความแตกต่างของค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยด้วยการวิเคราะห์ Z-test (Paternoster, Brame, Mazaerolic, & Piquero, 1998; Cloggetal, 1995) โดยสูตร A มาคำนวณค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของผลต่างค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย โดยปราศจากการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างร่วม และใช้สูตร B มาคำนวณค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของผลต่างค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย โดยคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างร่วมด้วย

โดยพิจารณาเปรียบเทียบค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยโดยการทดสอบ z-test พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตามในกลุ่มตัวอย่างที่มีทุนทางจิตวิทยาในระดับสูง และกลุ่มตัวอย่างที่มีทุนทางจิตวิทยาในระดับต่ำไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า ผลการเปรียบเทียบค่า z-test ระหว่าง 2 กลุ่มตัวอย่างไม่แตกต่างกัน ดังตาราง 20

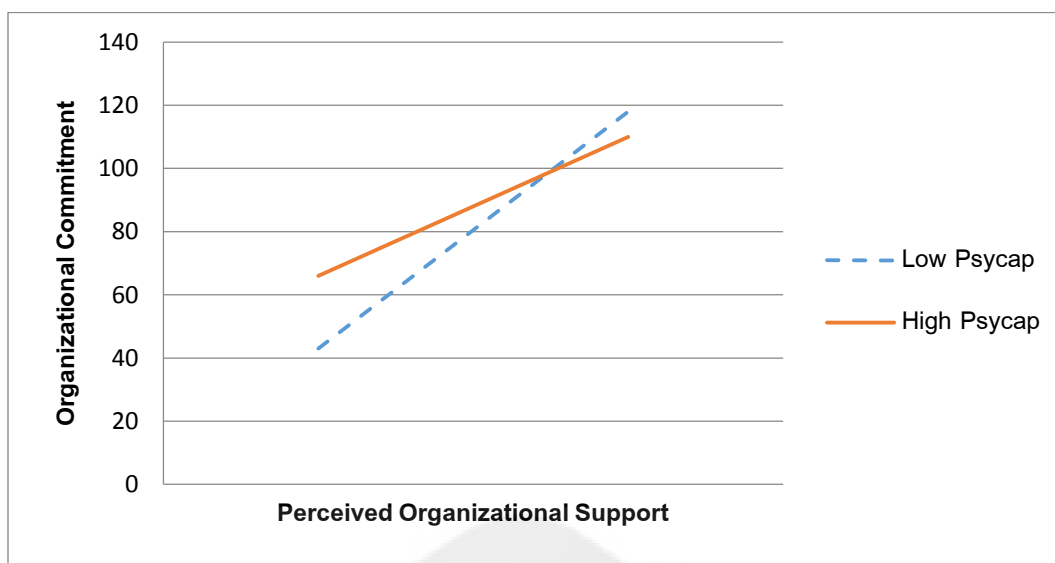
ตาราง 20 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตาม ระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่มีทุนทางจิตวิทยาในระดับต่ำ และกลุ่มตัวอย่างที่มีทุนทางจิตวิทยาในระดับสูง ด้วยการทดสอบ Z-test

ตัวแปรตาม	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของ กลุ่มตัวอย่างที่มีทุนทาง จิตวิทยาระดับต่ำ (n = 104)			ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของ กลุ่มตัวอย่างที่มีทุนทาง จิตวิทยาระดับสูง (n = 107)			Z-test (สูตร A)	Z-test (สูตร B)
	b	SE	β	b	SE	β		
ความไว้วางใจต่อองค์กร	.904***	.121	.594	.854***	.101	.635	.316	.446
ความผูกพันต่อองค์กร	1.588***	.229	.566	1.384***	.222	.520	.642	.907

*** $p < .001$



ภาพประกอบ 8 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยระหว่างการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรและความไว้วางใจต่อองค์กรระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่มีทุนทางจิตวิทยาในระดับต่ำ และกลุ่มตัวอย่างที่มีทุนทางจิตวิทยาในระดับสูง



ภาพประกอบ 9 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยระหว่างการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรและความผูกพันต่อองค์กรระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่มีทุนทางจิตวิทยาในระดับต่ำและกลุ่มตัวอย่างที่มีทุนทางจิตวิทยาในระดับสูง

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

งานวิจัยฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์คือ 1) เพื่อตรวจสอบความตรงของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรที่มีต่อการปฏิบัติงานตามวัฒนธรรมองค์การในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ โดยมีความไว้วางใจต่อองค์กร และความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวแปรส่งผ่าน 2) เพื่อศึกษาอิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรที่มีต่อการปฏิบัติงานตามวัฒนธรรมองค์การในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ โดยมีความไว้วางใจต่อองค์กร และความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวแปรส่งผ่าน 3) เพื่อศึกษาอิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรที่มีต่อความไว้วางใจ และความผูกพันต่อองค์กร โดยมีทุนทางจิตวิทยากำกับ กลุ่มตัวอย่างเป็นกลุ่มพนักงานบริษัทอสังหาริมทรัพย์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลวิจัยครั้งนี้ มี 5 มาตรการ ประกอบด้วย 1) มาตรการการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร 2) มาตรการทุนทางจิตวิทยา 3) มาตรการความไว้วางใจต่อองค์กร 4) มาตรการความผูกพันต่อองค์กร และ 5) มาตรการการปฏิบัติงานตามวัฒนธรรมขององค์กร โดยมีค่าความเที่ยงอยู่ระหว่าง .895-.948 ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์เชิงสาเหตุ (path analysis) ในบทที่ 5 นี้ ผู้วิจัยได้แบ่งการนำเสนอผลการวิจัยไว้ 3 หัวข้อ ได้แก่ 1) สรุปผลการวิจัย 2) การอภิปรายการวิจัยตามสมมติฐาน และ 3) ข้อเสนอแนะ โดยมีรายละเอียดดังนี้

สรุปผลการวิจัย

1) ผลการตรวจสอบความตรงของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรที่มีต่อการปฏิบัติงานตามวัฒนธรรมองค์การในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ โดยมีความไว้วางใจต่อการ และความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวแปรส่งผ่าน

ผลการตรวจสอบความตรงของโมเดลเชิงสาเหตุของการปฏิบัติงานตามวัฒนธรรมองค์การในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์โดยมีความไว้วางใจต่อองค์กร และความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวแปรส่งผ่าน พบว่า โมเดลสมมติฐานวิจัยมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ตามกรอบแนวคิดการวิจัย และตัวแปรที่เป็นปัจจัยเชิงสาเหตุของอิทธิพลการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรที่มีต่อการปฏิบัติงานตามวัฒนธรรมองค์การ โดยมีความไว้วางใจต่อองค์กรและความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวแปรส่งผ่านที่สามารถอธิบายความแปรปรวนในตัวแปรการปฏิบัติงานตามวัฒนธรรมองค์การคิดเป็นร้อยละ 23 ($R^2 = .23$)

2) ผลการศึกษาอิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร ที่มีต่อการปฏิบัติงานตามวัฒนธรรมองค์การในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ โดยมีความไว้วางใจต่อองค์กร และความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวแปรส่งผ่าน

ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปรในโมเดลเชิงสาเหตุของการปฏิบัติงานตามวัฒนธรรมองค์การทางตรง (Direct effect: DE) อิทธิพลทางอ้อม (Indirect effect: IE) และอิทธิพลรวม (Total effect: TE) พบว่าตัวแปร 1) การรับรู้การสนับสนุนขององค์กร 2) ความไว้วางใจต่อองค์กร และ 3) ความผูกพันต่อองค์กรพบว่า ตัวแปรทั้ง 3 ตัวแปร ร่วมกันอธิบายความแปรปรวนในการปฏิบัติงานตามวัฒนธรรมได้ร้อยละ 23 ($R^2=23$)

เมื่อพิจารณาอิทธิพลทางตรง (direct effect) ของตัวแปรอิสระที่มีต่อตัวแปรตามพบว่า อิทธิพลทางตรง (direct effect) ของตัวแปรการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรต่อความไว้วางใจต่อองค์กรเป็นอิทธิพลทางบวก มีค่าเท่ากับ .66 โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ในส่วนของอิทธิพลของตัวแปรการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรต่อความผูกพันต่อองค์กรเป็นอิทธิพลทางบวก มีค่าเท่ากับ .57 โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทั้งนี้อิทธิพลทางตรงของการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรที่มีต่อการปฏิบัติงานตามวัฒนธรรมองค์การไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาอิทธิพลทางอ้อม (indirect effect) ของการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรต่อการปฏิบัติงานตามวัฒนธรรมองค์การ พบว่า การรับรู้การสนับสนุนขององค์กรมีอิทธิพลทางอ้อมต่อการปฏิบัติงานตามวัฒนธรรมองค์การ เมื่อผ่านตัวแปรความไว้วางใจต่อองค์กร และความผูกพันต่อองค์กร โดยมีค่าอิทธิพลเท่ากับ .34 ซึ่งเป็นอิทธิพลทางบวก มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

เมื่อพิจารณาอิทธิพลรวมของการปฏิบัติงานตามวัฒนธรรมองค์การที่ได้รับจากตัวแปรการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร ความไว้วางใจต่อองค์กร และความผูกพันต่อองค์กร พบว่า ตัวแปรข้างต้นมีอิทธิพลทางบวกกับการปฏิบัติงานตามวัฒนธรรมองค์การ กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรเพิ่มขึ้นมีแนวโน้มที่การปฏิบัติงานตามวัฒนธรรมองค์การเพิ่มขึ้นเช่นเดียวกับเมื่อพนักงานมีความไว้วางใจต่อองค์กร และความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มสูงขึ้นจะเพิ่มการปฏิบัติงานตามวัฒนธรรมองค์การสูงขึ้นด้วย ทั้งนี้ผู้วิจัยยังพบว่าความผูกพันต่อองค์กรมีโอกาสนในการช่วยเพิ่มการปฏิบัติงานตามวัฒนธรรมองค์การได้มากกว่าความไว้วางใจต่อองค์กร

นอกจากนี้เมื่อพิจารณาอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมของการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรที่มีต่อการปฏิบัติงานตามวัฒนธรรมองค์การในกลุ่มพนักงานธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ในกรุงเทพมหานคร พบว่า ไม่มีอิทธิพลทางตรง (Direct effect) แต่มีอิทธิพลทางอ้อม (Indirect effect) เมื่อผ่านตัวแปรความไว้วางใจต่อองค์กรและความผูกพันต่อองค์กร อธิบายได้ว่า เมื่อพนักงานกลุ่มธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ในกรุงเทพมหานครมีการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรเพิ่มขึ้น จะส่งผลให้ความไว้วางใจต่อองค์กรและความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มขึ้น จากนั้นความไว้วางใจต่อองค์กร

และความผูกพันต่อองค์การจึงจะส่งผลให้เกิดการปฏิบัติงานตามวัฒนธรรมองค์การเพิ่มมากขึ้นตามไปด้วย

3) ผลการศึกษาอิทธิพลกำกับของทุนทางจิตวิทยาที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนขององค์การกับความไว้วางใจต่อองค์การ และความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนขององค์การกับความผูกพันต่อองค์การ

การศึกษาอิทธิพลกำกับของทุนทางจิตวิทยาที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนขององค์การกับความไว้วางใจต่อองค์การ และความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนขององค์การกับความผูกพันต่อองค์การ โดยผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์ถดถอยในการประมาณค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวแปรการรับรู้การสนับสนุนขององค์การกับความไว้วางใจต่อองค์การ และตัวแปรการรับรู้การสนับสนุนขององค์การกับความผูกพันต่อองค์การในกลุ่มตัวอย่างที่มีทุนทางจิตวิทยาสูงและกลุ่มตัวอย่างที่มีทุนทางจิตวิทยาต่ำ พบว่า การรับรู้การสนับสนุนขององค์การมีอิทธิพลต่อความไว้วางใจต่อองค์การและความผูกพันต่อองค์การในกลุ่มพนักงานธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ในกรุงเทพมหานครที่มีทุนทางจิตวิทยาระดับต่ำ มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเท่ากับ .904 และ 1.588 ตามลำดับ และมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน เท่ากับ .594 และ .566 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์ถดถอยพบว่า การรับรู้การสนับสนุนขององค์การมีอิทธิพลต่อความไว้วางใจต่อองค์การและความผูกพันต่อองค์การในกลุ่มพนักงานธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ในกรุงเทพมหานครที่มีทุนทางจิตวิทยาระดับสูง มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเท่ากับ .854 และ 1.384 ตามลำดับ และมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน เท่ากับ .635 และ .520 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์อิทธิพลกำกับของตัวแปรทุนทางจิตวิทยาที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนขององค์การกับความไว้วางใจต่อองค์การ โดยการเปรียบเทียบค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยด้วยการวิเคราะห์ z-test พบว่ากลุ่มพนักงานธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ที่มีทุนทางจิตวิทยาสูงและต่ำ ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยไม่แตกต่างกันในทางสถิติ เช่นเดียวกับอิทธิพลกำกับของตัวแปรทุนทางจิตวิทยาที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนขององค์การกับความผูกพันต่อองค์การ โดยการเปรียบเทียบค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยด้วยการวิเคราะห์ z-test พบว่ากลุ่มพนักงานธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ที่มีทุนทางจิตวิทยาสูงและต่ำ ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยไม่แตกต่างกันในทางสถิติ

การอภิปรายผล

ผลการศึกษาครั้งนี้อิงตามแนวคิดพฤติกรรมการทำงาน (job performance behavior) ของ Albanese (1981) และทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม (social exchange theory) ของ Blau (1964) ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาและรวบรวมงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมุ่งเน้นศึกษาตัวแปรการทำงานตามวัฒนธรรมองค์การ ตัวแปรอิสระที่ศึกษา คือ การรับรู้การสนับสนุนขององค์การ ตัวแปรส่งผ่าน คือ ความไว้วางใจต่อองค์การ และความผูกพันต่อองค์การ โดยทุนทางจิตวิทยาเป็นตัวแปรกำกับ ในกลุ่มตัวอย่างพนักงานบริษัทอสังหาริมทรัพย์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร การวิจัยครั้งนี้วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์เชิงสาเหตุหรือวิเคราะห์เส้นทาง (Path Analysis) ผู้วิจัยอภิปรายผลการวิเคราะห์ตามสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 โมเดลเชิงสาเหตุของการปฏิบัติงานตามวัฒนธรรมองค์การในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ เมื่อความไว้วางใจและความผูกพันต่อองค์การเป็นตัวแปรส่งผ่านมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์

จากผลการวิเคราะห์ พบว่าโมเดลเชิงสาเหตุของการปฏิบัติงานตามวัฒนธรรมองค์การในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ เมื่อความไว้วางใจ และความผูกพันต่อองค์การเป็นตัวแปรส่งผ่าน มีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยเมื่อพิจารณาค่าดัชนีต่างๆ ที่ชี้วัดความสอดคล้องกลมกลืน (fit) ระหว่างโมเดลที่พัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์ เห็นได้ว่า โมเดลที่ผู้วิจัยได้พัฒนา มีความสอดคล้องกลมกลืนกับทฤษฎีและงานวิจัยก่อนหน้านี้ ที่พัฒนากรอบแนวคิดการวิจัยและอิงทฤษฎีบางส่วนแบบเดียวกัน ตามแนวคิดพฤติกรรมการทำงาน (job performance behavior) ของ Albanese (1981) ที่เสนอว่า รูปแบบการปฏิบัติงานได้รับอิทธิพลจากตัวแปร 2 ส่วน ได้แก่ ตัวแปรส่วนบุคคล (personal variable) และ ตัวแปรสภาพแวดล้อมในการทำงาน (situational variable) ที่เป็นปัจจัยสนับสนุนในการปฏิบัติงาน และทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม (social exchange theory) ของ Blau (1964) ที่สนับสนุนโมเดลที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้น โดยเมื่อองค์การให้การสนับสนุนพนักงานในด้านต่างๆ เช่น การให้คุณค่าต่อผลงาน สวัสดิการความเป็นอยู่ของพนักงาน และความก้าวหน้าในอาชีพ พนักงานจะตอบแทนกลับด้วยการทุ่มเทแรงกายแรงใจในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ และแสดงพฤติกรรมอันเป็นประโยชน์ต่อองค์การสอดคล้องกับวิสัยทัศน์พันธกิจ และวัฒนธรรมขององค์การ

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาในส่วนของปัจจัยเชิงสาเหตุทั้งสอง ได้แก่ ตัวแปรส่วนบุคคล และ ตัวแปรสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยนำนิยามตามแนวคิดของ Albanese (1986) มาปรับใช้ให้สอดคล้องกับบริบทของการทำงานในองค์การ โดยผู้วิจัยได้นิยามตัวแปรส่วนบุคคล (personal variable) หมายถึง ปัจจัยภายในที่เกิดจากบุคคลในการทำงานในองค์การ เชื่อมโยงกับทุนทางจิตวิทยา (psychological capital) โดย Luthans และคณะ (2007) ความไว้วางใจต่อองค์การ (organizational trust) และความผูกพันต่อองค์การ (organizational commitment) ในส่วนของตัวแปรสภาพแวดล้อมในการทำงาน (situational variable) หมายถึง ปัจจัยที่มีสาเหตุมาจากตัวแปร

ทางสังคม เช่น สิ่งที่อำนวยความสะดวกในการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน หัวหน้างานและองค์กร โดยผู้วิจัยเชื่อมโยงกับการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร (perceived organizational support) โดยตัวแปรสภาพแวดล้อมในการทำงานนี้ถือเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับงานวิจัยก่อนหน้านี้ที่ศึกษาเกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ภาวะผู้นำการแลกเปลี่ยนกับกระบวนการและการกระจายความเป็นธรรม โดยส่งผ่านความยุติธรรมและความไว้วางใจ ดังเช่น งานวิจัยของ Pillai, Schriesheim และ Williams (1999) พบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางอ้อมกับพฤติกรรมการปฏิบัติงานนอกบทบาทหน้าที่ เมื่อส่งผ่านกระบวนการยุติธรรมและความไว้วางใจเท่านั้น ถือได้ว่าความไว้วางใจและกระบวนการยุติธรรมเป็นตัวแปรส่งผ่านสมบูรณ์ระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตาม Burns (1978) ได้อธิบายให้ความหมายของภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนว่าเป็นการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและผู้ตามที่มีการแลกเปลี่ยนผลประโยชน์ซึ่งกันและกัน โดยเป็นการแลกเปลี่ยนระหว่างรางวัลกับความสำเร็จในงาน และอธิบายความหมายของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงว่าเป็นภาวะที่ผู้นำและผู้ตามมีปฏิสัมพันธ์กันเพื่อต้องการยกระดับความต้องการซึ่งกันและกัน โดยส่งเสริมด้านการกระตุ้นทางปัญญา ความเป็นปัจเจกบุคคล และการสร้างแรงบันดาลใจ สอดคล้องกับแนวคิดการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรที่อธิบายว่าเป็นพฤติกรรมของผู้บริหารองค์กรหรือบุคคลที่เป็นเสมือนตัวแทนองค์กรที่มีการสนับสนุนและจัดบรรยากาศ ส่งเสริมความก้าวหน้า ความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน และตอบสนองความต้องการของพนักงาน (Bass, 1995) จะเห็นได้ว่าภาวะผู้นำแลกเปลี่ยนและภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีความสอดคล้องและมีลักษณะคล้ายคลึงกับการสนับสนุนขององค์กรต่อพนักงานดังข้อมูลข้างต้น

นอกจากนี้งานวิจัยก่อนหน้านี้ที่ศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับผลการปฏิบัติงานในวัฒนธรรมการสนับสนุนและระบบราชการ โดยมีความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวแปรส่งผ่านและวัฒนธรรมองค์กรเป็นตัวแปรกำกับ เช่นงานวิจัย Chen (2004) อ้างถึงใน Yeh & Hong, (2012) พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรในความสัมพันธ์นี้ทำหน้าที่เป็นตัวแปรส่งผ่านบางส่วน ในความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับผลการปฏิบัติงานในวัฒนธรรมการสนับสนุนและระบบราชการ กล่าวคือพฤติกรรมภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับผลการปฏิบัติงานในวัฒนธรรมการสนับสนุนและระบบราชการมีอิทธิพลทางตรงต่อกัน แต่มีอิทธิพลเพิ่มมากขึ้นเมื่อส่งผ่านความผูกพันต่อองค์กร

จึงสรุปได้ว่า ตามแนวคิดพฤติกรรมปฏิบัติงาน ของ Albanese (1981) และทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม ของ Blau (1964) การปฏิบัติงานตามวัฒนธรรมองค์กรได้รับอิทธิพลจากตัวแปรการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร ความไว้วางใจต่อองค์กร และความผูกพันต่อองค์กร โดยผลการวิเคราะห์ตรวจสอบความตรงของโมเดลพบว่า โมเดลเชิงสาเหตุของการปฏิบัติงานตามวัฒนธรรมองค์กรในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ เมื่อความไว้วางใจ และความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวแปรส่งผ่าน ที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นมีความสอดคล้องกับทฤษฎี งานวิจัยก่อนหน้านี้และกรอบแนวคิดรูปแบบเดียวกัน

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ผลการวิจัยส่วนนี้สนับสนุนสมมติฐานที่ 1

สมมติฐาน 2 การรับรู้การสนับสนุนขององค์การมีอิทธิพลทางอ้อมต่อการปฏิบัติงานตามวัฒนธรรมของพนักงานธุรกิจอสังหาริมทรัพย์โดยมีความไว้วางใจต่อองค์การเป็นตัวแปรส่งผ่าน

สมมติฐาน 3 การรับรู้การสนับสนุนขององค์การมีอิทธิพลทางอ้อมต่อการปฏิบัติงานตามวัฒนธรรมของพนักงานธุรกิจอสังหาริมทรัพย์โดยมีความผูกพันต่อองค์การเป็นตัวแปรส่งผ่าน

ผลการวิจัยอธิบายว่าตัวแปรการรับรู้การสนับสนุนขององค์การไม่พบอิทธิพลทางตรง (Direct effect) กับการปฏิบัติงานตามวัฒนธรรมองค์การในกลุ่มพนักงานธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ แต่มีอิทธิพลทางอ้อม (Indirect effect) ต่อการปฏิบัติงานตามวัฒนธรรมองค์การ เมื่อส่งผ่านตัวแปรความไว้วางใจต่อองค์การ และความผูกพันต่อองค์การ ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ .34 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 นั้นหมายความว่า การรับรู้การสนับสนุนขององค์การส่งผลให้การปฏิบัติงานตามวัฒนธรรมองค์การเพิ่มขึ้น เมื่อส่งผ่านตัวแปรความไว้วางใจต่อองค์การ และความผูกพันต่อองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาตามแนวคิดตัวแปรส่งผ่าน (Mediating variable) (Baron & Kenny, 1986; MacKinnon, Fairchild & Fritz, 2007) พบว่าอิทธิพลทางอ้อมที่เกิดขึ้น นั้นส่งผ่านตัวแปรความไว้วางใจต่อองค์การ และความผูกพันต่อองค์การอย่างสมบูรณ์ (completely mediating effect) อธิบายได้ว่าตัวแปรความไว้วางใจต่อองค์การ และความผูกพันต่อองค์การทำหน้าที่เป็นตัวแปรส่งผ่านสมบูรณ์ (complete mediator) ในอิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนขององค์การที่มีต่อการปฏิบัติงานตามวัฒนธรรมองค์การในกลุ่มพนักงานธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ โดยเมื่อการรับรู้การสนับสนุนขององค์การเพิ่มขึ้นจะส่งอิทธิพลไปยังความไว้วางใจต่อองค์การ และความผูกพันต่อองค์การทั้งหมดเพิ่มขึ้น และต่อจากนั้นตัวแปรความไว้วางใจต่อองค์การ และความผูกพันต่อองค์การจะส่งอิทธิพลต่อไปยังการปฏิบัติงานตามวัฒนธรรมองค์การให้เพิ่มขึ้นเช่นกัน แสดงให้เห็นว่า เมื่อพนักงานได้รับการสนับสนุนขององค์การในด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นการเอาใจใส่ความเป็นอยู่ที่ดี การสนับสนุนจากหัวหน้า และเพื่อนร่วมงาน จะส่งผลให้พนักงานมีความรู้สึกไว้วางใจและผูกพันต่อองค์การ มีความปรารถนาที่จะคงอยู่กับองค์การต่อไปในอนาคต และนำไปสู่การปฏิบัติงานตามวัฒนธรรมองค์การที่มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น มีความตั้งใจในการสร้างผลการปฏิบัติงานที่ดี สอดคล้องกับแนวคิดพฤติกรรมการทำงาน (job performance behavior) ของ Albanese (1981) ที่เสนอว่า พฤติกรรมการทำงานของบุคคลจะเกิดจากปัจจัยทั้งสองปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยภายในของบุคคล (ลักษณะส่วนบุคคล) และ ปัจจัยภายนอก (สภาพแวดล้อมในการทำงาน) และการปฏิสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทั้งสองปัจจัยนี้ต้องดำเนินการไปอย่างสอดคล้องกัน กล่าวคือ ความสามารถในการทำงานต้องอาศัยเครื่องมืออุปกรณ์ในการอำนวยความสะดวกต่อการทำงาน การสนับสนุนจากสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งมีอิทธิพลต่อสิ่งที่พนักงานทำอยู่ สิ่งที่ปรารถนาที่จะทำ และสิ่งที่ควรจะทำ

นอกจากนี้ข้อค้นพบยังสอดคล้องกับทฤษฎีการรับรู้การสนับสนุนขององค์การ (organizational support theory) ของ Eisenberger และคณะ (1986) ที่เสนอว่า ความเชื่อของบุคคลเกี่ยวกับการดูแล เอาใจใส่ การให้ความช่วยเหลือแก่พนักงานและเล็งเห็นถึงความพยายาม

คุณค่าและเป้าหมายของพนักงานในการอุทิศตนทำงาน เพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจและปฏิบัติงานอย่างเต็มประสิทธิภาพ เช่นเดียวกับงานวิจัยของ Wayne และคณะ (2003) ที่เสนอว่าความเชื่อของพนักงานว่าองค์กรให้รางวัลที่เหมาะสมแก่พนักงาน ทำให้พนักงานเกิดพฤติกรรมตอบสนองคืนแก่องค์กร

เมื่อพิจารณาผลการวิจัยอิทธิพลการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรที่มีต่อการปฏิบัติงานตามวัฒนธรรมขององค์กร เมื่อส่งผ่านความไว้วางใจต่อองค์กร พบว่าผลการวิจัยนี้มีความสอดคล้องกับงานวิจัยก่อนหน้านี้ที่ศึกษาเกี่ยวกับภาวะผู้นำและการปฏิบัติงาน เมื่อมีความไว้วางใจต่อองค์กรเป็นตัวแปรส่งผ่าน ดังเช่น งานวิจัยของ Pillai, Schriesheim และ Williams (1999) ที่ศึกษาเกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและภาวะผู้นำการแลกเปลี่ยนกับกระบวนการและการกระจายความเป็นธรรม โดยส่งผ่านความยุติธรรมและความไว้วางใจต่อองค์กร ในกลุ่มตัวอย่างผู้นำจำนวน 192 คนและผู้ใต้บังคับบัญชาจำนวน 155 คน พบว่าความไว้วางใจต่อองค์กรทำหน้าที่เป็นตัวแปรส่งผ่านสมบูรณ์ในอิทธิพลของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและภาวะผู้นำการแลกเปลี่ยนที่มีต่อกระบวนการและการกระจายความเป็นธรรม หมายความว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและภาวะผู้นำการแลกเปลี่ยนไม่มีอิทธิพลทางตรงต่อการกระจายความเป็นธรรม แต่อิทธิพลทางอ้อมเมื่อส่งผ่านความยุติธรรมและความไว้วางใจต่อองค์กร สอดคล้องกับงานวิจัยของ Malhotra และ Singh (2015) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรกับความเพิกเฉยในองค์กร (organizational silence) โดยมีความไว้วางใจเป็นตัวแปรส่งผ่าน พบว่าการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรมีอิทธิพลเชิงลบต่อความเพิกเฉยในองค์กร เมื่อส่งผ่านความไว้วางใจต่อองค์กรทำให้อิทธิพลทางลบของการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรที่มีต่อความเพิกเฉยในองค์กรเพิ่มขึ้น หมายความว่า เมื่อมีการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรเพิ่มขึ้นจะส่งผ่านมีความไว้วางใจต่อองค์กรเพิ่มขึ้นตาม และช่วยลดโอกาสการเกิดความเพิกเฉยในองค์กรลง

ผลการวิจัยนี้มีความสอดคล้องกับงานวิจัยก่อนหน้านี้ที่ศึกษาเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับภาวะผู้นำและผลการปฏิบัติงาน งานวิจัยของ Almutairi (2016) ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรในฐานะตัวแปรกำกับของความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำเชิงเปลี่ยนแปลงกับผลการปฏิบัติงาน (job performance) พบว่า ภาวะผู้นำเชิงเปลี่ยนแปลงกับผลการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อกัน และเมื่อส่งผ่านความผูกพันขององค์กรส่งผลให้เกิดความสัมพันธ์เพิ่มขึ้น แสดงว่า ความผูกพันขององค์กรทำหน้าที่เป็นตัวแปรส่งผ่านบางส่วน สอดคล้องกับงานวิจัยของ Yeh และ Hong (2012) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบภาวะผู้นำและผลการปฏิบัติงาน โดยมีความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวแปรส่งผ่าน ในกลุ่มตัวอย่างพนักงานทำรองเท้าชาวไต้หวันในจีน พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรทำหน้าที่เป็นตัวแปรส่งผ่านบางส่วนในความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบภาวะผู้นำและผลการปฏิบัติงาน

จากผลการวิจัยนี้มีความสอดคล้องกับงานวิจัยก่อนหน้านี้ รวมทั้งมีข้อเสนอแนะจากแนวคิดพฤติกรรมกรปฏิบัติงาน ของ Albanese (1981) และทฤษฎีการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร ของ Eisenberger และคณะ (1986) แสดงให้เห็นว่า 1) อิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุน

ขององค์การที่มีการปฏิบัติงานตามวัฒนธรรมองค์การเกิดขึ้นเมื่อส่งผ่านความไว้วางใจต่อองค์การ กล่าวคือ เมื่อการรับรู้การสนับสนุนขององค์การเพิ่มขึ้น จะส่งผลให้ความไว้วางใจเพิ่มขึ้นตาม จากนั้นความไว้วางใจต่อองค์การจะส่งอิทธิพลให้การปฏิบัติงานตามวัฒนธรรมองค์การเพิ่มขึ้น เช่นเดียวกัน ซึ่งคล้ายคลึงกับ 2) อิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนขององค์การที่มีการปฏิบัติงานตามวัฒนธรรมองค์การเกิดขึ้นเมื่อส่งผ่านความผูกพันต่อองค์การ โดยตัวแปรส่งผ่านทั้งความไว้วางใจต่อองค์การและความผูกพันต่อองค์การ ทำหน้าที่เป็นตัวแปรส่งผ่านสมบูรณ์ (complete mediator)

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ผลการวิจัยในส่วนนี้สนับสนุนสมมติฐานที่ 2 และสมมติฐานที่ 3

สมมติฐาน 4 การรับรู้การสนับสนุนขององค์การมีอิทธิพลต่อความไว้วางใจต่อองค์การ โดยมีทุนทางจิตวิทยาเป็นตัวแปรกำกับ

สมมติฐาน 5 การรับรู้การสนับสนุนขององค์การมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การโดยมีทุนทางจิตวิทยาเป็นตัวแปรกำกับ

จากผลการวิจัยตัวแปรกำกับโดยใช้วิธีการเปรียบเทียบค่าสัมประสิทธิ์ พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐานของตัวแปรต้นการรับรู้การสนับสนุนขององค์การและตัวแปรตาม **ความไว้วางใจต่อองค์การ** ในกลุ่มพนักงานธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ที่มีทุนทางจิตวิทยาระดับต่ำและกลุ่มพนักงานธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ที่มีทุนทางจิตวิทยาระดับสูง พบว่า มีค่าน้ำหนักที่ใกล้เคียงกันเท่ากับ .594 และ .635 ตามลำดับ

จากผลการวิจัยตัวแปรกำกับโดยใช้วิธีการเปรียบเทียบค่าสัมประสิทธิ์ พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐานของตัวแปรต้นการรับรู้การสนับสนุนขององค์การและตัวแปรตาม **ความผูกพันต่อองค์การ** ในกลุ่มพนักงานธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ที่มีทุนทางจิตวิทยาระดับต่ำและกลุ่มพนักงานธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ที่มีทุนทางจิตวิทยาระดับสูง พบว่า มีค่าน้ำหนักที่ใกล้เคียงกันเท่ากับ .566 และ .520 ตามลำดับ ทั้งนี้เมื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของทั้ง 2 กลุ่ม จากทั้งสองตัวแปรตาม พบว่า ขนาดของความสัมพันธ์ไม่แตกต่างกันตามสูตรการทดสอบความแตกต่างของสัมประสิทธิ์ถดถอย ของ ปาเตอร์นอสเตอร์และคณะ (1998) จึงสรุปว่า ทุนทางจิตวิทยาไม่ทำหน้าที่เป็นตัวแปรกำกับในงานนี้

ผลการวิจัยข้างต้นพบว่าไม่สอดคล้องกับงานวิจัยก่อนหน้านี้ที่ศึกษาเกี่ยวกับอิทธิพลของทุนทางจิตวิทยาในฐานะตัวแปรกำกับ เช่น งานวิจัยของ Shukla และ Rai (2016) ที่ศึกษากลุ่มตัวอย่างพนักงานบริษัทไอทีชั้นนำสัญชาติอินเดีย จำนวน 289 คน พบว่า ทุนทางจิตวิทยาทำหน้าที่เป็นตัวแปรกำกับในอิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนขององค์การที่มีต่อความไว้วางใจต่อองค์การ และอิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนขององค์การที่มีต่อความผูกพันขององค์การ หมายความว่าเมื่อพนักงานมีการรับรู้การสนับสนุนขององค์การในระดับเท่ากัน กลุ่มพนักงานที่มีระดับทุนทาง

จิตวิทยาสูง จะมีความไว้วางใจต่อองค์กรและความผูกพันต่อองค์กรมากกว่ากลุ่มที่มีระดับทุนทางจิตวิทยาต่ำ

งานวิจัยก่อนหน้านี้มีความแตกต่างกับงานวิจัยฉบับนี้ในประเด็นของประชากรและกลุ่มตัวอย่าง โดยงานวิจัยก่อนหน้านี้ได้ศึกษาในกลุ่มพนักงานอินเดียของบริษัทไอทีชั้นนำ จำนวน 289 คน ขณะที่งานวิจัยฉบับนี้ศึกษาในกลุ่มพนักงานไทยบริษัทอสังหาริมทรัพย์ จำนวน 400 คน ซึ่งมีความแตกต่างทางเชื้อชาติ วัฒนธรรม และรูปแบบขององค์กร สอดคล้องกับงานวิจัยก่อนหน้านี้ของ Krishna และ Brihmadessam (2006) ที่ได้ทำการสำรวจภูมิหลังทางสังคมของกลุ่มพนักงานฝ่ายไอทีที่ทำงานเกี่ยวกับซอฟต์แวร์ในอินเดียจำนวน 132 คน พบว่ากลุ่มพนักงานฝ่ายไอทีในอินเดียมีสถานะทางเศรษฐกิจและสังคมค่อนข้างดี โดยมากถึงร้อยละ 77 บิดามารดาเป็นผู้มีการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่าปริญญาตรีร้อยละ 84 บิดามารดามีหน้าที่การงานในระดับกลางถึงสูงตั้งแต่ผู้บริหาร แพทย์และนักธุรกิจ และกว่าร้อยละ 70 มีสถานะทางครอบครัวในระดับชนชั้นกลางขึ้นไป แสดงให้เห็นว่ากลุ่มพนักงานฝ่ายไอทีในอินเดียมีลักษณะทางสังคมและเศรษฐกิจที่ค่อนข้างสูง มาจากครอบครัวที่มีความพร้อมในการสนับสนุนทางการศึกษา นอกจากนี้พบว่ากลุ่มพนักงานไอทีส่วนใหญ่จบการศึกษาจากมหาวิทยาลัยรัฐชั้นนำในอินเดีย ซึ่งมีบางส่วนจบจากมหาวิทยาลัยต่างประเทศ และสถาบันเทคโนโลยีชั้นนำของอินเดีย ทั้งนี้ถือกลุ่มพนักงานไอทีอินเดียเป็นบุคลากรที่มีทักษะด้านภาษาอังกฤษที่ค่อนข้างดี ซึ่งอธิบายได้ว่ากลุ่มตัวอย่างพนักงานไอทีของอินเดียมีลักษณะที่เฉพาะตัว กล่าวคือ เป็นบุคลากรที่มีการศึกษา ทักษะทางภาษาที่ดี และสภาพครอบครัวที่พร้อมส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้ อันนำไปสู่การรับรู้ความสามารถของตนเองที่ดี ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยฉบับนี้ซึ่งเป็นพนักงานธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ในประเทศไทยมีลักษณะที่ค่อนข้างหลากหลาย ทั้งสถานทางสังคมและเศรษฐกิจ รวมถึงภูมิหลังของครอบครัว ด้วยสาเหตุทางเชื้อชาติและวัฒนธรรม กล่าวคือ กลุ่มประชากรธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ในประเทศไทยมีการกระจายตัวกันมากกว่ากลุ่มพนักงานฝ่ายไอทีในอินเดียที่มีคุณลักษณะที่ดีรวมกลุ่มกัน จึงส่งผลให้ไม่พบอิทธิพลกำกับของทุนทางจิตวิทยาในความสัมพันธ์ระหว่างชุดตัวแปรข้างต้น

จากงานวิจัยก่อนหน้านี้ยังพบว่า งานวิจัยของ Shukla และ Rai (2016) ได้ใช้เครื่องมือในการวิจัยตัวแปรความไว้วางใจต่อองค์กร โดยใช้มาตรวัดของ Gabarro และ Athos (1976 อ้างถึงใน Colquitt & Rodell, 2011) เป็นมาตรวัด 7 ข้อคำถาม โดยมาตรวัดดังกล่าวเน้นศึกษาความไว้วางใจต่อองค์กร ในลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ความไว้วางใจต่อผู้บังคับบัญชา ขณะที่งานวิจัยฉบับนี้ศึกษาตามแนวคิดและมาตรวัดของ Cummings และ Bromiley (1996) ที่ศึกษาถึงความไว้วางใจต่อองค์กรในลักษณะความไว้วางใจระหว่างของบุคคล และมองว่าองค์การเสมือนบุคคลหนึ่ง เช่นเดียวกับ งานวิจัยก่อนหน้านี้ที่ศึกษาตัวแปรความผูกพันต่อองค์กร โดยใช้มาตรวัดของ Cook & Wall (1980) เป็นมาตรวัด 9 ข้อคำถาม โดยแบ่งองค์การประกอบภายในได้แก่ 1) ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร (identification) 2) การเข้ามามีส่วนร่วมในองค์กร (involvement) และ 3) ความจงรักภักดีต่อองค์กร (loyalty) ขณะที่งานวิจัยฉบับนี้ศึกษาตามแนวคิดและมาตรวัดของ Meyer และ Allen (1991) เป็นมาตรวัด 24 ข้อคำถาม แบ่ง

องค์ประกอบภายใน ได้แก่ 1) ความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจ 2) ความผูกพันต่อองค์การด้านความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์การ และ 3) ความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐาน จึงสรุปได้ว่ามาตรวัดความไว้วางใจต่อองค์การ และความผูกพันต่อองค์การมีความแตกต่างกันกับงานวิจัยก่อนหน้านี้ จึงส่งผลให้ผลการวิจัยมีความแตกต่างกัน ทูทางจิตวิทยาจึงไม่ทำหน้าที่เป็นตัวแปรกำกับในงานวิจัยนี้

นอกจากนี้จากการศึกษาตัวแปรทูทางจิตวิทยาในกลุ่มพนักงานธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ ผู้วิจัยได้มีการแบ่งกลุ่มตัวอย่างเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มพนักงานธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ที่มีทูทางจิตวิทยาระดับต่ำที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยกว่าเปอร์เซ็นต์ไทล์ที่ 25 เท่ากับ 85 คะแนน และกลุ่มพนักงานธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ที่มีทูทางจิตวิทยาระดับสูงที่มีคะแนนมากกว่าเปอร์เซ็นต์ไทล์ที่ 75 เท่ากับ 95 คะแนน ซึ่งมีจำนวนกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 104 และ 107 คนตามลำดับ จากค่าคะแนนเฉลี่ยดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าคะแนนของกลุ่มตัวอย่างมีการเกาะกลุ่มกันไม่ปั้งชี้ว่ากลุ่มตัวอย่างทั้งสองเป็นกลุ่มต่ำจริงและกลุ่มสูงจริงอย่างชัดเจน เนื่องจากมีค่าคะแนนเฉลี่ยที่ใกล้เคียงกัน ส่งผลให้เมื่อนำค่าคะแนนทั้งสองที่มีความใกล้เคียงกันมากมาคำนวณเพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยจึงไม่พบความแตกต่างระหว่าง 2 กลุ่มตัวอย่าง นำไปสู่ผลการวิจัยที่ทูทางจิตวิทยาไม่เป็นตัวแปรกำกับในอิทธิพลการรับรู้การสนับสนุนขององค์การที่มีต่อความไว้วางใจต่อองค์การ และการรับรู้การสนับสนุนขององค์การที่มีต่อความผูกพันต่อองค์การ

จึงเห็นได้ว่างานวิจัยทั้งสองงานข้างต้นมีความแตกต่างกันทั้งแนวคิดของตัวแปรตามที่ใช้ศึกษาและเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา เมื่อพิจารณาแล้ว พบว่ามีการศึกษาบริบทในมาตรวัดทูทางจิตวิทยา ความไว้วางใจต่อองค์การและความผูกพันต่อองค์การ ทั้งเนื้อหาของข้อคำถาม จำนวนข้อคำถาม และองค์ประกอบของมาตรวัดที่แตกต่างกัน รายข้อวัดได้รับการพัฒนาให้สอดคล้องกับบริบทและกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา จึงทำให้ผลการวิเคราะห์ของงานวิจัยฉบับนี้ไม่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Shukla และ Rai (2016) ทั้งนี้จากผลการวิจัยพบว่า ทูทางจิตวิทยายังมีความสัมพันธ์กับตัวแปรความไว้วางใจต่อองค์การและความผูกพันต่อองค์การแต่ไม่มีอิทธิพลกำกับ จึงเป็นไปได้ว่าทูทางจิตวิทยาอาจมีความเหมาะสมในการทำหน้าที่ตัวแปรส่งผ่านมากกว่าตัวแปรกำกับ โดยงานวิจัยนี้ได้พิสูจน์แล้วพบว่าทูทางจิตวิทยาไม่เหมาะสมในฐานะตัวแปรกำกับ

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ผลการวิจัยในส่วนนี้ไม่สนับสนุนสมมติฐานที่ 4 และสมมติฐานที่ 5

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในครั้งต่อไป

1. การศึกษาวิจัยฉบับนี้เป็นการศึกษาโมเดลเชิงสาเหตุของการปฏิบัติงานตามวัฒนธรรมองค์การในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ ซึ่งเป็นลักษณะการศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ (causal relationship model) ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ตัวแปรส่งผ่านทั้งความไว้วางใจต่อองค์การ และความผูกพันต่อองค์การเป็นตัวแปรส่งผ่านสมบูรณ์ หากขาดตัวแปรทั้งสองตัวไปจะไม่ก่อให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนขององค์การกับการปฏิบัติงานตามวัฒนธรรมองค์การ ดังนั้นในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไปในชุดตัวแปรดังกล่าว จึงควรมุ่งเน้นศึกษาการวิจัยเชิงผสมวิธี (mixed method) หรือวิจัยเชิงคุณภาพ (qualitative method) เพิ่มเติม เช่น การโปรแกรมการเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์การ หรืองานวิจัยเพื่อพัฒนาความไว้วางใจต่อองค์การ เป็นต้น เพื่อส่งเสริมความผูกพันต่อองค์การและความไว้วางใจต่อองค์การให้แก่พนักงาน เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกและนำมาเป็นข้อมูลสารสนเทศเพื่อใช้ประโยชน์ต่อไป

2. การวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษากลุ่มประชากรอื่นเพิ่มเติม เช่น กลุ่มธุรกิจหรือวิชาชีพอื่น ๆ กลุ่มประชากรที่อยู่นอกเขตกรุงเทพมหานคร เนื่องจากผลการวิจัยครั้งนี้พบว่าทุนทางจิตวิทยาไม่มีอิทธิพลกำกับในความสัมพันธ์ของการรับรู้การสนับสนุนขององค์การกับความไว้วางใจต่อองค์การ และความผูกพันต่อองค์การ ได้ทำการศึกษาในกลุ่มตัวอย่างพนักงานบริษัทอสังหาริมทรัพย์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ซึ่งอาจได้รับอิทธิพลจากวัฒนธรรมการทำงานของกลุ่มตัวอย่าง ดังนั้น การศึกษาในกลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างออกไปนั้น จะทำให้มีการเปรียบเทียบและยืนยันว่าทุนทางจิตวิทยามีคุณสมบัติในการเป็นตัวแปรกำกับหรือไม่ ก่อให้เกิดองค์ความรู้ใหม่ และได้ข้อมูลสารสนเทศในมุมมองที่หลากหลายยิ่งขึ้น เป็นประโยชน์ต่อองค์การหรือผู้ที่สนใจศึกษาชุดตัวแปรนี้ในการนำไปใช้ประโยชน์

3. จากผลการวิจัยพบว่า ทุนทางจิตวิทยาไม่เป็นตัวแปรกำกับในความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนขององค์การกับความไว้วางใจต่อองค์การและความผูกพันต่อองค์การ ดังนั้นควรมีการปรับเปลี่ยนตัวแปรกำกับที่เป็นตัวแปรทางจิตอื่น ๆ เช่น อารมณ์เชิงบวก สุขภาวะทางจิต ความมุ่งมั่นใฝ่สัมฤทธิ์ เป็นต้น เพื่อตรวจสอบอิทธิพลกำกับของตัวแปรทางจิตอื่น ๆ ในความสัมพันธ์ของชุดตัวแปรดังกล่าวว่ามีอิทธิพลต่อความสัมพันธ์ดังกล่าวหรือไม่ เพื่อให้เกิดองค์ความรู้ใหม่ในการวิจัย และเป็นสารสนเทศแก่องค์การในการพัฒนาตัวแปรทางจิตเพื่อส่งเสริมความสัมพันธ์ของการรับรู้การสนับสนุนขององค์การกับความไว้วางใจต่อองค์การและความผูกพันต่อองค์การ

ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

ผลการวิจัยฉบับนี้ สามารถนำไปเป็นข้อมูลสารสนเทศแก่หน่วยงานทรัพยากรบุคคลในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ ในการประยุกต์และพัฒนาเป็นแนวทางการจัดโปรแกรม โครงการหรือกิจกรรม เพื่อเพิ่มการปฏิบัติงานตามวัฒนธรรมองค์การกับพนักงานภายในองค์กร ทั้งนี้จากการวิจัยนี้พบว่า การรับรู้การสนับสนุนขององค์การมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานตามวัฒนธรรมองค์การเมื่อส่งผ่านตัวแปรความไว้วางใจต่อองค์การและความผูกพันต่อองค์การ ดังนั้นหน่วยงานทรัพยากรบุคคลและองค์กร ควรให้การสนับสนุนแก่พนักงานในด้านต่างๆ เช่น ตัวแปรส่วนบุคคล เช่น ความสามารถ และทักษะ การรับรู้บทบาทของตนเอง หรือแรงจูงใจ และตัวแปรสภาพแวดล้อมในการทำงาน (Albanese, 1981) เช่น ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลทั้งเพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน หรือองค์การ การรับรู้วัฒนธรรมองค์การ และความมั่นคง ยกตัวอย่างเช่น การจัดสวัสดิการที่ตอบสนองความต้องการของพนักงานที่ครอบคลุมถึงการดูแลครอบครัวพนักงาน อาทิ การรักษาพยาบาล การเพิ่มวันลาที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมครอบครัว เป็นต้น การให้ความสำคัญด้านผลงานของพนักงาน โดยการให้รางวัลเมื่อพนักงานทำงานสำเร็จตามเป้าหมาย เช่น โอกาสในความก้าวหน้าทางอาชีพ รวมทั้งบริษัทควรใส่ใจและตระหนักถึงความคิดเห็นและความกังวลของพนักงาน พร้อมนำมาประยุกต์และปรับเปลี่ยนการทำงานให้ได้รับความสะดวกสบายมากยิ่งขึ้น นำไปสู่ความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นในการทำงานของพนักงาน ทั้งนี้หน่วยงานทรัพยากรบุคคลและองค์กร ควรคำนึงถึงการส่งเสริมความไว้วางใจต่อองค์การและความผูกพันต่อองค์การควบคู่กันไปด้วย ซึ่งจะส่งผลให้เกิดการปฏิบัติงานตามวัฒนธรรมองค์การเพิ่มขึ้นเมื่อได้รับการสนับสนุนขององค์การ โดยสามารถจัดกิจกรรมที่เน้นการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างพนักงานและองค์กร หรือเน้นการสรรหาคัดเลือกพนักงานที่มีแนวโน้มของความไว้วางใจต่อองค์การและความผูกพันขององค์การ ยกตัวอย่างเช่น การสร้างกิจกรรมต่างๆตามเทศกาล หรือกิจกรรมกระชับความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้ากับพนักงาน หรือเพื่อนร่วม เพื่อให้เกิดความสัมพันธ์อันดีภายในองค์กร หรือการประยุกต์นำแบบสอบถามความไว้วางใจต่อองค์การและความผูกพันต่อองค์การมาใช้ในการสรรหาคัดเลือกพนักงาน ซึ่งเมื่อพนักงานรับรู้การสนับสนุนขององค์การทั้งด้านส่วนบุคคลและสภาพแวดล้อมการทำงานแล้ว จะส่งผลให้พนักงานมีระดับความไว้วางใจต่อองค์การและความผูกพันต่อองค์การที่สูงขึ้น และเมื่อพนักงานมีความไว้วางใจต่อองค์การและความผูกพันต่อองค์การควบคู่ไปด้วย จะส่งผลต่ออิทธิพลทำให้พนักงานมีระดับการปฏิบัติงานตามวัฒนธรรมองค์การที่สูงขึ้น

การส่งเสริมการรับรู้การสนับสนุนขององค์การ นอกจากจะเป็นการเพิ่มให้พนักงานเกิดการปฏิบัติงานตามวัฒนธรรมองค์การเพิ่มขึ้น ยังส่งผลให้ความไว้วางใจต่อองค์การและความผูกพันต่อองค์การเพิ่มมากขึ้นด้วยเช่นกัน หากพนักงานเกิดการรับรู้การสนับสนุนขององค์การจะส่งเสริมให้เกิดพนักงานตอบแทนคืนกลับองค์การซึ่งเป็นผู้แบ่งทรัพยากรในด้านการปฏิบัติงานอีกด้วย (Blau, 1964)



บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- ขจิตพร คมขำ. (2554). ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรและความผูกพันต่อองค์กร: กรณีศึกษา บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด. (การค้นคว้าอิสระ). มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา, คณะบริหารธุรกิจ.
- จุฑารัตน์ กิตติเชมากร. (2553). ปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานด้านความรับผิดชอบต่อในการปฏิบัติงานและด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. (ปริญญาานิพนธ์มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์, สาขาวิชาการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์.
- เฉลิมชัย กิตติศักดิ์สินาวิน. (2555). ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา และความไว้วางใจในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อความคิดสร้างสรรค์ของบุคคล. *โครงการประชุมเวทีวิชาการระดับชาติ SMARTS*. ครั้งที่ 2, 356- 367.
- ชัยเสฏฐ์ พรหมศรี. (2558). อิทธิพลของการรับรู้ต่อการสนับสนุนจากองค์กรและการสนับสนุนจากหัวหน้างานที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการทหารไทย. *วารสารปัญญาภิวัฒน์*, 7(8), 188-201.
- ณัฐธิดา ชูเจริญพิพัฒน์. (2555). วัฒนธรรมในองค์กรที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ เขตนครสวรรค์. (การค้นคว้าอิสระ). มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา, คณะบริหารธุรกิจ.
- ณัฐวุฒิ อรินทร์, อรพินธ์ ชูชม, ดุชนิธิ โยเหลา และนำชัย ศุภฤกษ์ชัยสกุล. (2556). การทำหน้าที่แปรคั่นกลางของทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกที่มีอิทธิพลต่อสุขภาวะทางจิตและพฤติกรรมการปฏิบัติงานของบุคลากรสาธารณสุขในจังหวัดชายแดนใต้. *Journal of Behavioral Science*. 19. 99-118.
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2558). รายงานภาวะเศรษฐกิจไทย ปี 2558. กรุงเทพฯ: ธนาคารแห่งประเทศไทย.
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2559). รายงานภาวะเศรษฐกิจไทย ปี 2559. กรุงเทพฯ: ธนาคารแห่งประเทศไทย.
- ธิดา เชื้อนแก้ว. (2554). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ : กรณีศึกษาโรงงานผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์แห่งหนึ่ง. (การค้นคว้าอิสระ). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กร.
- นาฏพิมล คุณเผือก. (2555). ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารงานแบบมีส่วนร่วมกับวัฒนธรรมองค์กรของโรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาที่ 3 เขต 3

- จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารการศึกษาระดับปริญญาโท). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม, สาขาวิชาเทคโนโลยีบริหารการศึกษา.
- ปิยะ ละเอียดมอญ. (2556). วัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานีเขต 1. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารการศึกษาระดับปริญญาโท). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม, สาขาวิชาเทคโนโลยีบริหารการศึกษา.
- เปรมจิตร คล้ายเพ็ชร. (2548). การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การความยุติธรรมองค์กรที่มีผลต่อความผูกพันขององค์กรและความตั้งใจลาออก. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารการศึกษาระดับปริญญาโท). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.
- พินดา ธนพัฒน์กุล. (2547). ปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานบริการอย่างมีความรับผิดชอบต่อของพนักงานช่างในกลุ่มบริษัท ไทยรุ่งยูเนี่ยนคาร์ จำกัด (มหาชน). (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารการศึกษาระดับปริญญาโท). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์, สาขาวิชาการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์.
- พรพรรณ บัวทอง. (2557). สถานการณ์ในการทำงาน และลักษณะทางจิตที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานวิจัยอย่างสร้างสรรค์ของนักวิจัยในมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มรัตนโกสินทร์. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารการศึกษาระดับปริญญาโท). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์, สาขาวิชาการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์.
- พิเชษฐ์ ผุงเพิ่มตระกูล. (2554). ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ความไว้วางใจในองค์กร ความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันในองค์กรของบุคลากรทางการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารการศึกษาระดับปริญญาโท). มหาวิทยาลัยศิลปากร, บัณฑิตวิทยาลัย.
- มนตรี พิริยะกุล. (2558). ตัวแปรกำกับและตัวแปรต้นกลางในตัวแบบสมการโครงสร้าง. วารสารวิชาการเทคโนโลยีอุตสาหกรรม, 11(3), 83-96.
- มุกิตา คงกระพันธ์. (2554). การศึกษาอิทธิพลของการรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การรับรู้การสนับสนุนขององค์กร ผ่านความผูกพันต่อองค์กร และความพึงพอใจในงานที่มีต่อผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารการศึกษาระดับปริญญาโท). มหาวิทยาลัยศิลปากร, บัณฑิตวิทยาลัย, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและเอกชน.
- รุ่งนภา ปฐมชัยอัมพร และ วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์. (2556). อิทธิพลการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงาน ตามแนวคิด Balanced Scorecard (BSC). *Journal of Community Development Research (Humanities and Social Sciences)*, 6(2), 75-85.
- วรรณภา เวณุอาธร. (2555). การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การและจากหัวหน้างาน ความผูกพันในงานและความตั้งใจลาออกของพนักงานระดับปฏิบัติการองค์กรภายใต้การดูแลของรัฐแห่ง

- หนึ่ง. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโท). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.
- วิธัญญา วันโณ. (2546). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและจากหัวหน้างานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี โดยมีความกตัญญูทวนเวียนเป็นตัวแปรกำกับ. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโท). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, คณะจิตวิทยา, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.
- วิธัญญา วันโณ. (2556). ทฤษฎีจิตวิทยาเชิงบวกในการทำงานกลุ่มของนิสิตนักศึกษา: การวิจัยและพัฒนาโมเดลการวัดและโปรแกรมเสริมสร้าง. (วิทยานิพนธ์ดุษฎีบัณฑิต). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, คณะครุศาสตร์, สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษา.
- ศศินันท์ ทิพย์โอสถ. (2556). การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานที่มีผลต่อการปฏิบัติงานในภาคธุรกิจธนาคาร. (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, คณะบริหารธุรกิจ, สาขาการจัดการทั่วไป.
- สมจินตนา คุ่มภัย. (2553). การเปรียบเทียบวัฒนธรรมองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพขององค์กร: กรณีศึกษาธุรกิจสาขากิจในประเทศไทย. (วิทยานิพนธ์ดุษฎีบัณฑิต). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, คณะรัฐประศาสนศาสตร์, สาขาวิชาบริหารรัฐประศาสนศาสตร์.
- สายสมร เฉลยกิตติ. (2554). การพัฒนาทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกของพยาบาลวิชาชีพโดยการให้คำปรึกษากลุ่มแบบบูรณาการ. (วิทยานิพนธ์ดุษฎีบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, บัณฑิตวิทยาลัย, สาขาวิชาจิตวิทยาการให้คำปรึกษา.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (2554). แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่สิบเอ็ด พ.ศ. 2555-2559. กรุงเทพฯ: สำนักนายกรัฐมนตรี.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (2559). แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่สิบสอง พ.ศ. 2560-2564. กรุงเทพฯ: สำนักนายกรัฐมนตรี.
- สิทธิพงศ์ วัฒนานนท์สกุล. (2556). รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์โมเดลเชิงสาเหตุของเจตนาเชิงพฤติกรรมการสูบบุหรี่และการพัฒนาโปรแกรมเพื่อเพิ่มผลลัพธ์เชิงป้องกันของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้นเขตกรุงเทพมหานคร. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สิริพร วงษ์โตน. (2554). ความสัมพันธ์ระหว่างทุนทางจิตวิทยาด้านบวก ความผูกพันต่อองค์กร และผลการปฏิบัติงาน: กรณีศึกษาธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง. (การค้นคว้าอิสระ). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.
- สุทธนา อันเกียรติพงษ์. (2555). วัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อ พฤติกรรมการบริหารจัดการของผู้บริหาร ในอุตสาหกรรมเซรามิก จังหวัดลำปาง. (การค้นคว้าอิสระ). มหาวิทยาลัยเนชั่น, คณะบริหารธุรกิจ.
- สุมินทร เป้าธรรม. (2554). การรับรู้ถึงการได้รับการสนับสนุนจากองค์กรความพึงพอใจในการทำงานความผูกพันต่อองค์กรและความตั้งใจที่จะลาออกจากงานโดยสมัครใจของบุคลากร

- ในสังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสานและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล
ธัญบุรี. วารสารมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน, 4(1), 37-55.
- หฤทัยทิพย์ ดัชนีเวช, สุชีราภักตรา ยุทธวรรณ และ วิชัย มนัสศิริวิทยา. (2557). การพัฒนาแบบ
ประเมินต้นทุนทางจิตวิทยาในคนไทยวัยทำงาน. วารสารสมาคมจิตแพทย์แห่งประเทศไทย, 59(1), 73-83.
- อัสตรา ประเสริฐสิน. (2555). การวิจัยและพัฒนาความยืดหยุ่นผูกพันกับการวิจัยของครูโดยการใช้
เทคนิคการเสริมพลัง. (วิทยานิพนธ์ดุษฎีบัณฑิต). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, คณะครุ
ศาสตร์, สาขาวิจัยและจิตวิทยาการศึกษา.
- อุทุมพร แก้วขุนทด. (2550). ความไว้วางใจในผู้นำองค์กร ความไว้วางใจภายในองค์กร และความ
จงรักภักดีต่อองค์กรที่มีผลต่อพฤติกรรมและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน
บริษัท เนตบีเคเค จำกัด. (ปริญญาานิพนธ์มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ,
คณะสังคมศาสตร์, สาขาวิชาการจัดการ.
- Afzali, A., Arash Motahari, A., & Hatami-Shirkouhi, L. (2014). Investigating the influence of
perceived organizational support, psychological empowerment and organizational
learning on job performance: an empirical investigation. *Tehnicki vjesnik*, 21(3),
623-629.
- Albanese, R. (1981). *Managing: Toward accountability for performance* (Third edition).
Homewood IL: Richard D Irwin.
- Alfalla-Luque, R., Marin-Garcia, J. A., & Medina-Lopez, C. (2015). An analysis of the direct
and mediated effects of employee commitment and supply chain integration on
organisational performance. *International Journal of Production Economics*, 162,
242-257.
- Almutairi, D. O. (2016). The Mediating Effects of Organizational Commitment on the
Relationship between Transformational Leadership Style and Job Performance.
International Journal of Business and Management, 11(1), 231-241.
- Amabile, T. M., & Pillemer, J. (2012). Perspectives on the social psychology of creativity.
The Journal of Creative Behavior, 46(1), 3-15.
- Bakiev, E. (2013). The influence of interpersonal trust and organizational commitment on
perceived organizational performance. *Journal of Applied Economics and Business
Research*, 3(3), 166-180.
- Barney, J. B. (1986). Organizational culture: can it be a source of sustained competitive
advantage. *Academy of management review*, 11(3), 656-665.

- Baron, R. M., & Kenny, D. A. (1986). The moderator–mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations. *Journal of personality and social psychology*, 51(6), 1173-1182.
- Bass, B. (1995). *Leadership and performance beyond expectations*. New York: The free press.
- Beilock, S. L., & DeCaro, M. S. (2007). From poor performance to success under stress: working memory, strategy selection, and mathematical problem solving under pressure. *Journal of Experimental Psychology: Learning, Memory, and Cognition*, 33(6), 983-998.
- Bernardin, H. J., & Beatty, R. W. (1984). *Performance appraisal: Assessing human behavior at work*. Kent Pub. Co..
- Blau, P. M. (1964). *Exchange and power in social life*. Transaction Publishers.
- Borman, W. C., & Motowidlo, S. M. (1993). Expanding the criterion domain to include elements of contextual performance. *Personnel Selection in Organizations*; San Francisco: Jossey-Bass, 71-98.
- Buchanan, B. (1974). Building organizational commitment: The socialization of managers in work organizations. *Administrative science quarterly*, 19(4), 533-546.
- Burke, C. S., Sims, D. E., Lazzara, E. H., & Salas, E. (2007). Trust in leadership: A multi-level review and integration. *The Leadership Quarterly*, 18(6), 606-632.
- Campbell, J. P., McHenry, J. J., & Wise, L. L. (1990). Modeling job performance in a population of jobs. *Personnel Psychology*, 43(2), 313-575.
- Canipe, J. S. (2006). *Relationships among trust, organizational commitment, perceived organizational support, and turnover intentions*. (Doctoral dissertation). Alliant International University.
- Cheung, F., Tang, C. S. K., & Tang, S. (2011). Psychological capital as a moderator between emotional labor, burnout, and job satisfaction among school teachers in China. *International Journal of Stress Management*, 18(4), 348-371.
- Clogg, C. C. (1995). *Latent class models*. In *Handbook of statistical modeling for the social and behavioral sciences*. Berlin: Springer Science & Business Media.
- Colquitt, J. A., & Rodell, J. B. (2011). Justice, trust, and trustworthiness: A longitudinal analysis integrating three theoretical perspectives. *Academy of Management Journal*, 54(6), 1183-1206.

- Cook, J., & Wall, T. (1980). New work attitude measures of trust, organizational commitment and personal need non-fulfillment. *Journal of occupational psychology*, 53(1), 39-52.
- Cropanzano, R., & Mitchell, M. S. (2005). Social exchange theory: An interdisciplinary review. *Journal of management*, 31(6), 874-900.
- Cummings, L. L., & Bromiley, P. (1996). The organizational trust inventory (OTI). *Trust in organizations: Frontiers of theory and research*, 302(330), 39-52.
- Daft, R. L. (2001). *Essentials of organization theory and design*. South Western Educational Publishing.
- Darolia, C. R., Kumari, P., & Darolia, S. (2010). Perceived organizational support, work motivation, and organizational commitment as determinants of job performance. *Journal of the Indian Academy of Applied Psychology*, 36(1), 69-78.
- De Jong, J. P., & Den Hartog, D. N. (2008). Innovative work behavior: Measurement and validation. *EIM Business and Policy Research*, 1-27.
- Denison, D. R. (1990). *Corporate culture and organizational effectiveness*. New jersey: John Wiley & Sons.
- Denison, D. R. (2000). Organizational culture: Can it be a key lever for driving organizational change. *The international handbook of organizational culture and climate*, 18(4), 347-372.
- Denison, D. R., & Neale, W. (1996). *Denison organizational culture survey*. Miami: Denison Consulting.
- Dobre, O. I. (2013). Employee motivation and organizational performance. *Review of Applied Socio-Economic Research*, 5(1), 53-60.
- Eisenberger, R., Armeli, S., Rexwinkel, B., Lynch, P. D., & Rhoades, L. (2001). Reciprocation of perceived organizational support. *Journal of applied psychology*, 86(1), 42-51.
- Eisenberger, R., Huntington, S., & Sowa, D. (1986). Perceived organizational support. *Journal of Occupational Psychology*, 71(3), 500-507.
- Elorza, U., Aritzeta, A., & Ayestaran, S. (2011). Exploring the black box in Spanish firms: the effect of the actual and perceived system on employee s' commitment and organizational performance. *The International Journal Human Resource Management*, 22(7), 1401–1422.
- George, D., & Mallery, P. (2003). *SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference*, 11, 20-52.

- Gillespie, A. (2007). The intersubjective dynamics of trust, distrust and manipulation. *Trust and distrust: sociocultural perspectives*, 131-152.
- Gillet, N., Gagné, M., Sauvagère, S., & Fouquereau, E. (2013). The role of supervisor autonomy support, organizational support, and autonomous and controlled motivation in predicting employees' satisfaction and turnover intentions. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 22(4), 450-460.
- Goleman, D. P. (1995). Emotional intelligence: Why it can matter more than IQ for character, *health and lifelong achievement*, 1-34.
- Hersey, P., & Blanchard, K. H. (1993). *Management of organizational behavior: Utilizing human resources*. New Jersey: Prentice-Hall, Inc.
- Heskett, J. L., & Kotter, J. P. (1992). Corporate culture and performance. *Business Review*. Vol, 2, 83-93.
- Honiball, G. F. (2009). *Managers' perceptions of the relationship between spirituality and work performance*. (Doctoral dissertation).
- Jafri, M. H. (2013). A Study of the Relationship of Psychological Capital and Students' Performance. *Business Perspectives and Research*, 1(2), 9-16.
- Jöreskog, K. G., & Sörbom, D. (1996). *LISREL 8: User's reference guide*. Scientific Software International.
- Jung, D. I., & Avolio, B. J. (2000). Opening the black box: An experimental investigation of the mediating effects of trust and value congruence on transformational and transactional leadership. *Journal of organizational Behavior*, 21(8), 949-964.
- Kanungo, R. N. (1982). Measurement of job and work involvement. *Journal of applied psychology*, 67(3), 341.
- Kara, S. B. K., Güneş, D. Z., & Aydoğan, N. N. (2015). Perceived organizational support and organizational trust in primary schools. *Journal of Human Sciences*, 12(2), 385-393.
- Kim Jean Lee, S., & Yu, K. (2004). Corporate culture and organizational performance. *Journal of managerial psychology*, 19(4), 340-359.
- Koopmans, L., Bernaards, C., Hildebrandt, V., van Buuren, S., van der Beek, A. J., & de Vet, H. C. (2012). Development of an individual work performance questionnaire. *International journal of productivity and performance management*, 62(1), 6-28.
- LaMastro, V. (2002). Commitment and perceived organization support. *Journal of Occupational Psychology*, 84(7), 42-44.
- Lewis, J. D., & Weigert, A. (1985). Trust as a social reality. *Social forces*, 63(4), 967-985.

- Liden, R. C., Wayne, S. J., Kraimer, M. L., & Sparrowe, R. T. (2003). The dual commitments of contingent workers: An examination of contingents' commitment to the agency and the organization. *Journal of Organizational Behavior*, 24(5), 609-625.
- Luthans, F. (2011). *Organizational Behavior: An Evidence-Based Approach* (Twelfth edition). New York: McGraw-Hill.
- Luthans, F., Youssef, C. M., & Avolio, B. J. (2007). *Psychological capital: Developing the human competitive edge*. Oxford: Oxford University Press.
- MacKinnon, D. P., Fairchild, A. J., & Fritz, M. S. (2007). Mediation analysis. *Annu. Rev. Psychol.*, 58, 593-614.
- Singh, B. S., & Malhotra, M. (2015). The Mediating Role of Trust in the relationship between Perceived Organizational Support and Silence. *International Journal of Scientific and Research Publications*, 5(9), 1-10.
- Manetje, O., & Martins, N. (2009). The relationship between organisational culture and organisational commitment. *Southern African Business Review*, 13(1), 87-111.
- Mayer, R. C., Davis, J. H., & Schoorman, F. D. (1995). An integrative model of organizational trust. *Academy of management review*, 20(3), 709-734.
- Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1984). Testing the "side-bet theory" of organizational commitment: Some methodological considerations. *Journal of applied psychology*, 69(3), 372-378.
- Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human resource management review*, 1(1), 61-89.
- Miller, D., & Lee, J. (2001). The people make the process: commitment to employees, decision making, and performance. *Journal of management*, 27(2), 163-189.
- Miller, K. (2003). Values, attitudes and job satisfaction. In Robbins, S.P.
- Mishra, A. K. (1996). Organizational responses to crisis. *Trust in Organizations: Frontiers of theory and research*, 261-287.
- Morrow, P. C., & McElroy, J. C. (1993). Introduction: Understanding and managing loyalty in a multi-commitment world. *Journal of Business Research*, 26(1), 1-2.
- Narang, L., & Singh, L. (2012). Role of perceived organizational support in the relationship between HR practices and organizational trust. *Global Business Review*, 13(2), 239-249.

- O'Neill, O. A., Feldman, D. C., Vandenberg, R. J., De Joy, D. M., & Wilson, M. G. (2011). Organizational achievement values, high involvement work practices, and business unit performance. *Human Resource Management*, 50(4), 541-558.
- Paternoster, R., Brame, R., Mazerolle, P., & Piquero, A. (1998). Using the correct statistical test for the equality of regression coefficients. *Criminology*, 36(4), 859-866.
- Peelle III, H. E. (2007). Reciprocating perceived organizational support through citizenship behaviors. *Journal of Managerial Issues*, 19(4), 554-575.
- Perry, R. W., & Mankin, L. D. (2007). Organizational trust, trust in the chief executive and work satisfaction. *Public Personnel Management*, 36(2), 165-179.
- Peterson, S. J., Luthans, F., Avolio, B. J., Walumbwa, F. O., & Zhang, Z. (2011). Psychological capital and employee performance: A latent growth modeling approach. *Personnel Psychology*, 64(2), 427-450.
- Pillai, R., Schriesheim, C. A., & Williams, E. S. (1999). Fairness perceptions and trust as mediators for transformational and transactional leadership: A two-sample study. *Journal of management*, 25(6), 897-933.
- Rhoades, L., & Eisenberger, R. (2002). Perceived organizational support: a review of the literature. *Journal of applied psychology*, 87(4), 698-714.
- Robbins, S.P., & DeCenzo. (2004). Human Resource Management. 12th edition, New Wally&Sons, New York, 2004, 55-68.
- Roberts, S. J., Scherer, L. L., & Bowyer, C. J. (2011). Job stress and incivility: What role does psychological capital play?. *Journal of Leadership & Organizational Studies*, 18(4), 449-458.
- Rotundo, M., & Sackett, P. R. (2002). The relative importance of task, citizenship, and counterproductive performance to global ratings of job performance: a policy-capturing approach. *Journal of applied psychology*, 87(1), 66-80.
- Rousseau, D. M., Sitkin, S. B., Burt, R. S., & Camerer, C. (1998). Not so different after all: A cross-discipline view of trust. *Academy of management review*, 23(3), 393-404.
- Saks, A. M. (2006). Antecedents and consequences of employee engagement. *Journal of managerial psychology*, 21(7), 600-619.
- Schein, E. (1999). *The Corporation Culture Survival Guide*. Jossey-Bass. San Francisco, CA.
- Schuler, R. S. (1992). Strategic human resources management: Linking the people with the strategic needs of the business. *Organizational Dynamics*, 21(1), 18-32.

- Shaheen, S., Bukhari, I., & Adil, A. (2016). Moderating role of psychological capital between perceived organizational support and organizational citizenship behavior and its dimensions. *International Journal of Research Studies in Psychology*, 5(2), 41-50.
- Shaw, R. B. (1997). *Trust in the balance: Building successful organizations on results, integrity, and concern*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Shukla, A., & Rai, H. (2015). Linking Perceived Organizational Support to Organizational Trust and Commitment: Moderating Role of Psychological Capital. *Global Business Review*, 16(6), 981-996.
- Suliman, A. M. (2001). Work performance: is it one thing or many things? The multidimensionality of performance in a Middle Eastern context. *International Journal of Human Resource Management*, 12(6), 1049-1061.
- Tesluk, P., Hofmann, D., & Quigley, N. (2002). Integrating the linkages between organizational culture and individual outcomes at work. *Psychological management of individual performance*, 441.
- Viswesvaran, C., & Ones, D. S. (2000). Perspectives on models of job performance. *International Journal of Selection and Assessment*, 8(4), 216-226.
- Yeh, H., & Hong, D. (2012). The mediating effect of organizational commitment on leadership type and job performance. *The Journal of Human Resource and Adult Learning*, 8(2), 50-59.
- Yoon, J., & Thye, S.R. (2002). A dual process model of organizational commitment: job satisfaction and organizational support. *Work and Occupations*, 29(1): 97-124.







MF4Version1:15/7/2556

ใบรับรองจริยธรรมการวิจัยของข้อเสนอการวิจัย
เอกสารข้อมูลคำอธิบายสำหรับผู้เข้าร่วมการวิจัยและยินยอม

หมายเลขข้อเสนอการวิจัย SWUEC- 352/59E

ข้อเสนอการวิจัยนี้และเอกสารประกอบของข้อเสนอการวิจัยตามรายการแสดงด้านล่าง ได้รับการพิจารณาจากคณะกรรมการสำหรับพิจารณาโครงการวิจัยที่ทำในมนุษย์ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒแล้ว คณะกรรมการฯ มีความเห็นว่าข้อเสนอการวิจัยที่จะดำเนินการมีความสอดคล้องกับหลักจริยธรรมสากล ตลอดจนกฎหมาย ข้อบังคับและข้อกำหนดภายในประเทศ จึงเห็นสมควรให้ดำเนินการวิจัยตามข้อเสนอการวิจัยนี้ได้

ชื่อโครงการวิจัยเรื่อง: โมเดลเชิงสาเหตุของการปฏิบัติงานตามวัฒนธรรมองค์การในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์:
การศึกษาอิทธิพลกำกับของทุนทางจิตวิทยา

ชื่อผู้วิจัยหลัก: นายศุภวัฒน์ คุณนพวงศ์

สังกัด: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

เอกสารที่รับรอง:

1. แบบเสนอโครงการวิจัย
2. โครงร่างการวิจัย
3. เอกสารชี้แจงผู้เข้าร่วมการวิจัย
4. หนังสือให้ความยินยอมเข้าร่วมโครงการวิจัย

เอกสารที่พิจารณาทบทวน

1. แบบเสนอโครงการวิจัย	ฉบับที่ 2 วัน/เดือน/ปี 21 ม.ค. 2560
2. โครงร่างการวิจัย	ฉบับที่ 2 วัน/เดือน/ปี 21 ม.ค. 2560
3. เอกสารชี้แจงผู้เข้าร่วมการวิจัย	ฉบับที่ 2 วัน/เดือน/ปี 21 ม.ค. 2560
4. หนังสือให้ความยินยอมเข้าร่วมโครงการวิจัย	ฉบับที่ 2 วัน/เดือน/ปี 21 ม.ค. 2560

(ลงชื่อ).....
 (นายปิยชาติ บุญเพ็ญ)

รักษาการแทนเลขานุการคณะกรรมการจริยธรรมสำหรับพิจารณาโครงการวิจัยที่ทำในมนุษย์

(ลงชื่อ).....
 (แพทย์หญิงสุรพร ภัทรสุวรรณ)

ประธานคณะกรรมการจริยธรรมสำหรับพิจารณาโครงการวิจัยที่ทำในมนุษย์

หมายเลขรับรอง : SWUEC/E-374/2559

วันที่ให้การรับรอง : 26/01/2560

วันหมดอายุใบรับรอง : 26/01/2561

ที่ ศธ 6922(4)/ 123

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

- 6 ก.พ. 2560

เรื่อง ขอแจ้งผลการพิจารณาโครงการวิจัยเลขที่ SWUEC 352/59

เรียน นายศุภวัฒน์ คุณนพวงศ์

สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. ใบรับรองโครงการวิจัย SWUEC/E-374/2559

ตามที่ท่านได้ส่งโครงการวิจัยเรื่อง โมเดลเชิงสาเหตุของการปฏิบัติงานตามวัฒนธรรมองค์กรในธุรกิจ
อสังหาริมทรัพย์ : การศึกษาอิทธิพลกับของทุนทางจิตวิทยา โครงการวิจัยเลขที่ SWUEC 352/59 เพื่อรับการพิจารณาจาก
คณะกรรมการจริยธรรมสำหรับพิจารณาโครงการวิจัยที่ท่านในมนุษย์ นั้น

คณะกรรมการจริยธรรมสำหรับพิจารณาโครงการวิจัยที่ท่านในมนุษย์ ได้พิจารณาโครงการวิจัยดังกล่าว บัดนี้
คณะกรรมการฯ ให้การรับรองโครงการวิจัยดังกล่าวแล้วเมื่อวันที่ 26 มกราคม 2560 รายละเอียดดังนี้

Certificate Number SWUEC/E-374/2559
Date of Approval 26 มกราคม 2560 (อายุใบรับรองโครงการวิจัย 12 เดือน)
Date of Expiration 26 มกราคม 2561
Continuing Review ทุก 12 เดือน (ครบกำหนดส่งรายงานครั้งแรก วันที่ 26 มกราคม 2561)

ในการนี้ คณะกรรมการจริยธรรมสำหรับพิจารณาโครงการวิจัยที่ท่านในมนุษย์ ขอความกรุณาให้ผู้วิจัย
ส่งรายงานความก้าวหน้าของการวิจัยและต่ออายุการรับรองก่อนกำหนดวันหมดอายุ 30 วัน เพื่อให้เป็นไปตามวิธีดำเนินการ
มาตรฐาน (SOPs version 2.0) ของคณะกรรมการฯ ทั้งนี้รายละเอียดของเอกสารที่ให้การรับรองตามที่ปรากฏใน Certificate
of Approval (Certificate Number SWUEC/E-374/2559) ที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(แพทย์หญิงสุรพร ภัทรสุวรรณ)

ประธานคณะกรรมการจริยธรรมสำหรับพิจารณาโครงการวิจัยที่ท่านในมนุษย์



ภาคผนวก ข
ผลการวิเคราะห์ที่สำคัญจากโปรแกรม LISREL 9.2 student edition

ผลการวิเคราะห์การตรวจสอบความตรงของโมเดลการวิจัยด้วยโปรแกรมลิสเรล (LISREL 9.2 student edition)

DATE: 5/ 7/2017
TIME: 15:58

L I S R E L 9.20 (STUDENT)

BY

Karl G. Jöreskog & Dag Sörbom

This program is published exclusively by
Scientific Software International, Inc.
<http://www.ssicentral.com>

Copyright by Scientific Software International, Inc., 1981-2014
Use of this program is subject to the terms specified in the
Universal Copyright Convention.

The following lines were read from file D:\suppawatk\Desktop\lisrel with EF\SYNTAX1.spl:

```
DA NI=4 NO=400 MA=CM
LA
POSTOTAL TRUSTTOT CMNTTOTA PERFTOTA
KM
1
.661 1
.567 .767 1
.359 .383 .413 1
ME
28.7300 41.3475 91.2850 97.6100
SD
4.52862 6.49517 12.3671 11.26077
SE
2 3 4 1 /
MO NX=1 NY=3 BE=FU GA=FI PS=SY TE=FU
FR BE(3,1) BE(3,2) GA(1,1) GA(2,1) GA(3,1)
FI GA(3,1)
VA .05 GA(3,1)
FR TE(2,1)
PD
OU PC RS EF FS SS SC MI
DA NI=4 NO=400 MA=CM
```

```
Number of Input Variables 4
Number of Y - Variables 3
Number of X - Variables 1
Number of ETA - Variables 3
Number of KSI - Variables 1
Number of Observations 400
```

DA NI=4 NO=400 MA=CM

Covariance Matrix

	TRUSTTOT	CMNTTOTA	PERFTOTA	POSTOTAL
	-----	-----	-----	-----
TRUSTTOT	42.187			
CMNTTOTA	61.610	152.945		
PERFTOTA	28.013	57.516	126.805	
POSTOTAL	19.443	31.755	18.307	20.508

Total Variance = 342.446 Generalized Variance = 3081484.854

Largest Eigenvalue = 230.905 Smallest Eigenvalue = 8.648

Condition Number = 5.167

Means

TRUSTTOT	CMNTTOTA	PERFTOTA	POSTOTAL
-----	-----	-----	-----
41.347	91.285	97.610	28.730

DA NI=4 NO=400 MA=CM

Parameter Specifications

BETA

	TRUSTTOT	CMNTTOTA	PERFTOTA
	-----	-----	-----
TRUSTTOT	0	0	0
CMNTTOTA	0	0	0
PERFTOTA	1	2	0

GAMMA

	POSTOTAL

TRUSTTOT	3
CMNTTOTA	4
PERFTOTA	0

PHI

POSTOTAL

5

PSI

TRUSTTOT	CMNTTOTA	PERFTOTA
-----	-----	-----
6	7	8

ALPHA

TRUSTTOT	CMNTTOTA	PERFTOTA
-----	-----	-----
10	11	12

DA NI=4 NO=400 MA=CM

Number of Iterations = 9

LISREL Estimates (Maximum Likelihood)

BETA

	TRUSTTOT	CMNTTOTA	PERFTOTA
	-----	-----	-----
TRUSTTOT	- -	- -	- -
CMNTTOTA	- -	- -	- -
PERFTOTA	0.441 (0.069) 6.381	0.278 (0.035) 7.952	- -

GAMMA

	POSTOTAL

TRUSTTOT	0.948 (0.054) 17.678
CMNTTOTA	1.548 (0.112) 13.786
PERFTOTA	0.050

Covariance Matrix of Y and X

	TRUSTTOT	CMNTTOTA	PERFTOTA	POSTOTAL
TRUSTTOT	42.166			
CMNTTOTA	30.074	152.851		
PERFTOTA	27.938	57.331	126.804	
POSTOTAL	19.433	31.739	18.421	20.508

Mean Vector of Eta-Variables

TRUSTTOT	CMNTTOTA	PERFTOTA
41.347	91.285	97.610

PHI

POSTOTAL
20.508
(1.452)
14.124

PSI

Note: This matrix is diagonal.

TRUSTTOT	CMNTTOTA	PERFTOTA
23.753	103.731	97.622
(1.682)	(7.328)	(7.322)
14.126	14.155	13.333

Squared Multiple Correlations for Structural Equations

TRUSTTOT	CMNTTOTA	PERFTOTA
0.437	0.321	0.230

NOTE: R^2 for Structural Equations are Hayduk's (2006) Blocked-Error R^2

Reduced Form

	POSTOTAL
TRUSTTOT	0.948 (0.054) 17.656
CMNTTOTA	1.548 (0.112) 13.769
PERFTOTA	0.898 (0.099) 9.077

Squared Multiple Correlations for Reduced Form

TRUSTTOT	CMNTTOTA	PERFTOTA
0.437	0.321	0.130

ALPHA

TRUSTTOT	CMNTTOTA	PERFTOTA
14.125	46.822	52.560
(1.559)	(3.265)	(4.697)
9.059	14.340	11.190

Log-likelihood Values

	Estimated Model	Saturated Model
Number of free parameters(t)	13	14

-2ln(L)	7576.377	7576.369
AIC (Akaike, 1974)*	7602.377	7604.369
BIC (Schwarz, 1978)*	7654.266	7660.249

*LISREL uses $AIC = 2t - 2\ln(L)$ and $BIC = t\ln(N) - 2\ln(L)$

Goodness-of-Fit Statistics

Degrees of Freedom for (C1)-(C2)	1
Maximum Likelihood Ratio Chi-Square (C1)	0.00830 (P = 0.9274)
Due to Covariance Structure	0.00830
Due to Mean Structure	0.00
Browne's (1984) ADF Chi-Square (C2_NT)	0.00829 (P = 0.9274)
Estimated Non-centrality Parameter (NCP)	0.0
90 Percent Confidence Interval for NCP	(0.0 ; 0.747)
Minimum Fit Function Value	0.000
Population Discrepancy Function Value (F0)	0.0
90 Percent Confidence Interval for F0	(0.0 ; 0.00187)
Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA)	0.0
90 Percent Confidence Interval for RMSEA	(0.0 ; 0.0432)
P-Value for Test of Close Fit (RMSEA < 0.05)	0.956
Expected Cross-Validation Index (ECVI)	0.0575
90 Percent Confidence Interval for ECVI	(0.0575 ; 0.0594)
ECVI for Saturated Model	0.0500
ECVI for Independence Model	1.715
Chi-Square for Independence Model (6 df)	677.904
Normed Fit Index (NFI)	1.00
Non-Normed Fit Index (NNFI)	1.009
Parsimony Normed Fit Index (PNFI)	0.167
Comparative Fit Index (CFI)	1.000
Incremental Fit Index (IFI)	1.001
Relative Fit Index (RFI)	1.00
Critical N (CN)	319115.102
Root Mean Square Residual (RMR)	0.0804
Standardized RMR	0.000948
Goodness of Fit Index (GFI)	1.00
Adjusted Goodness of Fit Index (AGFI)	1.00
Parsimony Goodness of Fit Index (PGFI)	0.1000

DA NI=4 NO=400 MA=CM

Fitted Covariance Matrix

	TRUSTTOT	CMNTTOTA	PERFTOTA	POSTOTAL
TRUSTTOT	42.166			
CMNTTOTA	61.560	152.851		
PERFTOTA	27.938	57.331	126.804	
POSTOTAL	19.433	31.739	18.421	20.508

Fitted Means

	TRUSTTOT	CMNTTOTA	PERFTOTA	POSTOTAL
	41.347	91.285	97.610	28.730

Fitted Residuals

	TRUSTTOT	CMNTTOTA	PERFTOTA	POSTOTAL
TRUSTTOT	0.021			
CMNTTOTA	0.051	0.094		
PERFTOTA	0.075	0.184	0.001	
POSTOTAL	0.010	0.016	-0.114	- -

Fitted Residuals for Means

	TRUSTTOT	CMNTTOTA	PERFTOTA	POSTOTAL
	- -	- -	0.000	- -

Standardized Residuals for Means

TRUSTTOT	CMNTTOTA	PERFTOTA	POSTOTAL
-----	-----	-----	-----
- -	- -	0.000	- -

Summary Statistics for Fitted Residuals

Smallest Fitted Residual = -0.114
 Median Fitted Residual = 0.019
 Largest Fitted Residual = 0.184

Stemleaf Plot

```

- 1|1
- 0|00
  0|122579
  1|8
  
```

Standardized Residuals

	TRUSTTOT	CMNTTOTA	PERFTOTA	POSTOTAL
	-----	-----	-----	-----
TRUSTTOT	0.010			
CMNTTOTA	0.014	0.019		
PERFTOTA	0.002	0.009	0.000	
POSTOTAL	0.001	0.012	-0.023	- -

Summary Statistics for Standardized Residuals

Smallest Standardized Residual = -0.023
 Median Standardized Residual = 0.006
 Largest Standardized Residual = 0.019

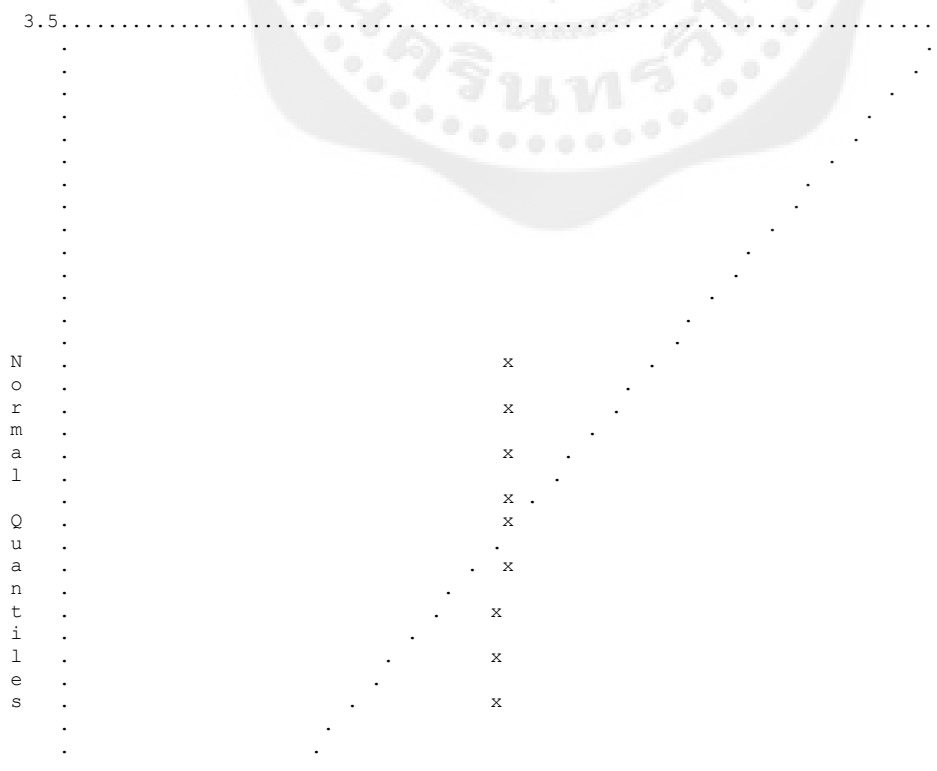
Stemleaf Plot

```

- 2|3
- 1|
- 0|00
  0|129
  1|0249
  
```

DA NI=4 NO=400 MA=CM

Qplot of Standardized Residuals





DA NI=4 NO=400 MA=CM

Modification Indices and Expected Change

Modification Indices for BETA

	TRUSTTOT	CMNTTOTA	PERFTOTA
-----	-----	-----	-----
TRUSTTOT	- -	0.008	0.008
CMNTTOTA	0.008	- -	0.008
PERFTOTA	- -	- -	0.008

Expected Change for BETA

	TRUSTTOT	CMNTTOTA	PERFTOTA
-----	-----	-----	-----
TRUSTTOT	- -	0.010	0.004
CMNTTOTA	0.043	- -	0.011
PERFTOTA	- -	- -	-0.356

Standardized Expected Change for BETA

	TRUSTTOT	CMNTTOTA	PERFTOTA
-----	-----	-----	-----
TRUSTTOT	- -	0.000	0.000
CMNTTOTA	0.001	- -	0.000
PERFTOTA	- -	- -	-0.003

Modification Indices for GAMMA

	POSTOTAL
-----	-----
TRUSTTOT	- -
CMNTTOTA	- -
PERFTOTA	0.008

Expected Change for GAMMA

	POSTOTAL
-----	-----
TRUSTTOT	- -
CMNTTOTA	- -
PERFTOTA	-0.018

Standardized Expected Change for GAMMA

	POSTOTAL
-----	-----
TRUSTTOT	- -
CMNTTOTA	- -
PERFTOTA	-0.007

No Non-Zero Modification Indices for PHI

Modification Indices for PSI

	TRUSTTOT	CMNTTOTA	PERFTOTA
-----	-----	-----	-----
TRUSTTOT	- -	- -	- -
CMNTTOTA	0.008	- -	- -
PERFTOTA	0.008	0.008	- -

Expected Change for PSI

	TRUSTTOT	CMNTTOTA	PERFTOTA
-----	-----	-----	-----

TRUSTTOT	- -		
CMNTTOTA	1.010	- -	
PERFTOTA	0.447	1.194	- -

Standardized Expected Change for PSI

	TRUSTTOT	CMNTTOTA	PERFTOTA
	-----	-----	-----
TRUSTTOT	- -		
CMNTTOTA	0.013	- -	
PERFTOTA	0.006	0.009	- -

Modification Indices for THETA-EPS

	TRUSTTOT	CMNTTOTA	PERFTOTA
	-----	-----	-----
TRUSTTOT	0.008		
CMNTTOTA	- -	- -	
PERFTOTA	0.008	0.008	- -

Expected Change for THETA-EPS

	TRUSTTOT	CMNTTOTA	PERFTOTA
	-----	-----	-----
TRUSTTOT	-1.014		
CMNTTOTA	- -	- -	
PERFTOTA	0.447	1.194	- -

Modification Indices for THETA-DELTA-EPS

	TRUSTTOT	CMNTTOTA	PERFTOTA
	-----	-----	-----
POSTOTAL	0.008	0.008	0.008

Expected Change for THETA-DELTA-EPS

	TRUSTTOT	CMNTTOTA	PERFTOTA
	-----	-----	-----
POSTOTAL	0.935	1.372	-0.163

Modification Indices for THETA-DELTA

POSTOTAL

0.008

Expected Change for THETA-DELTA

POSTOTAL

0.568

No Non-Zero Modification Indices for ALPHA

No Non-Zero Modification Indices for KAPPA

Maximum Modification Index is 0.01 for Element (1, 1) of THETA-EPS

Covariance Matrix of Parameter Estimates

	BE 3_1	BE 3_2	GA 1_1	GA 2_1	PH 1_1	PS 1_1
	-----	-----	-----	-----	-----	-----
BE 3_1	0.005					
BE 3_2	0.000	0.001				
GA 1_1	0.000	0.000	0.003			
GA 2_1	-0.001	0.000	0.004	0.013		
PH 1_1	0.000	0.000	0.000	0.000	2.103	
PS 1_1	-0.002	0.002	0.000	0.000	0.000	2.821
PS 2_2	0.061	-0.017	-0.003	-0.004	0.000	4.947
PS 3_3	-0.077	-0.016	0.008	0.013	0.000	-0.503
TE 2_1	0.020	-0.003	-0.001	-0.002	0.000	3.735
AL 1	0.012	0.006	-0.082	-0.109	0.000	0.003
AL 2	0.020	0.009	-0.109	-0.361	0.000	0.005
AL 3	-0.239	-0.130	0.036	0.056	0.000	-0.105
KA 1	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000

Covariance Matrix of Parameter Estimates

PS 2_2	PS 3_3	TE 2_1	AL 1	AL 2	AL 3
-----	-----	-----	-----	-----	-----

PS 2_2	53.572					
PS 3_3	-2.324	53.474				
TE 2_1	16.227	-1.189	8.592			
AL 1	0.075	-0.234	0.034	2.425		
AL 2	0.119	-0.372	0.053	3.208	10.635	
AL 3	-0.969	4.666	-0.538	-1.042	-1.655	22.008
KA 1	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000

Covariance Matrix of Parameter Estimates

KA 1	

KA 1	0.051

DA NI=4 NO=400 MA=CM

Correlation Matrix of Parameter Estimates

	BE 3_1	BE 3_2	GA 1_1	GA 2_1	PH 1_1	PS 1_1
-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----
BE 3_1	1.000					
BE 3_2	0.189	1.000				
GA 1_1	-0.117	-0.103	1.000			
GA 2_1	-0.089	-0.078	0.632	1.000		
PH 1_1	0.000	0.000	0.000	0.000	1.000	
PS 1_1	-0.014	0.032	-0.001	-0.001	0.000	1.000
PS 2_2	0.120	-0.066	-0.007	-0.005	0.000	0.402
PS 3_3	-0.152	-0.064	0.021	0.016	0.000	-0.041
TE 2_1	0.100	-0.032	-0.007	-0.006	0.000	0.759
AL 1	0.116	0.102	-0.988	-0.624	0.000	0.001
AL 2	0.088	0.077	-0.624	-0.988	0.000	0.001
AL 3	-0.737	-0.794	0.141	0.107	0.000	-0.013
KA 1	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000

Correlation Matrix of Parameter Estimates

	PS 2_2	PS 3_3	TE 2_1	AL 1	AL 2	AL 3
-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----
PS 2_2	1.000					
PS 3_3	-0.043	1.000				
TE 2_1	0.756	-0.055	1.000			
AL 1	0.007	-0.021	0.007	1.000		
AL 2	0.005	-0.016	0.006	0.632	1.000	
AL 3	-0.028	0.136	-0.039	-0.143	-0.108	1.000
KA 1	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000

Correlation Matrix of Parameter Estimates

KA 1	

KA 1	1.000

DA NI=4 NO=400 MA=CM

Factor Scores Regressions

Y

	TRUSTTOT	CMNTTOTA	PERFTOTA	POSTOTAL
-----	-----	-----	-----	-----
TRUSTTOT	1.664	-0.526	0.074	0.118
CMNTTOTA	-2.223	1.664	0.038	1.044
PERFTOTA	0.000	0.000	1.000	0.000

X

	TRUSTTOT	CMNTTOTA	PERFTOTA	POSTOTAL
-----	-----	-----	-----	-----
POSTOTAL	0.000	- -	- -	1.000

DA NI=4 NO=400 MA=CM

Standardized Solution

BETA

	TRUSTTOT	CMNTTOTA	PERFTOTA
-----	-----	-----	-----
TRUSTTOT	- -	- -	- -
CMNTTOTA	- -	- -	- -

PERFTOTA 0.255 0.305 - -

GAMMA

POSTOTAL

TRUSTTOT 0.661
CMNTTOTA 0.567
PERFTOTA 0.020

Correlation Matrix of Y and X

	TRUSTTOT	CMNTTOTA	PERFTOTA	POSTOTAL
	-----	-----	-----	-----
TRUSTTOT	1.000			
CMNTTOTA	0.375	1.000		
PERFTOTA	0.382	0.412	1.000	
POSTOTAL	0.661	0.567	0.361	1.000

PSI

Note: This matrix is diagonal.

	TRUSTTOT	CMNTTOTA	PERFTOTA
	-----	-----	-----
	0.563	0.679	0.770

Regression Matrix Y on X (Standardized)

POSTOTAL

TRUSTTOT 0.661
CMNTTOTA 0.567
PERFTOTA 0.361

DA NI=4 NO=400 MA=CM

Total and Indirect Effects

Total Effects of X on Y

	POSTOTAL

TRUSTTOT	0.948 (0.054) 17.700
CMNTTOTA	1.548 (0.112) 13.804
PERFTOTA	0.898 (0.099) 9.099

Indirect Effects of X on Y

	POSTOTAL

TRUSTTOT	- -
CMNTTOTA	- -
PERFTOTA	0.848 (0.099) 8.593

Total Effects of Y on Y

	TRUSTTOT	CMNTTOTA	PERFTOTA
	-----	-----	-----
TRUSTTOT	- -	- -	- -
CMNTTOTA	- -	- -	- -
PERFTOTA	0.441 (0.069) 6.389	0.278 (0.035) 7.962	- -

Largest Eigenvalue of $B*B'$ (Stability Index) is 0.272

DA NI=4 NO=400 MA=CM

Standardized Total and Indirect Effects

Standardized Total Effects of X on Y

	POSTOTAL

TRUSTTOT	0.661
CMNTTOTA	0.567
PERFTOTA	0.361

Standardized Indirect Effects of X on Y

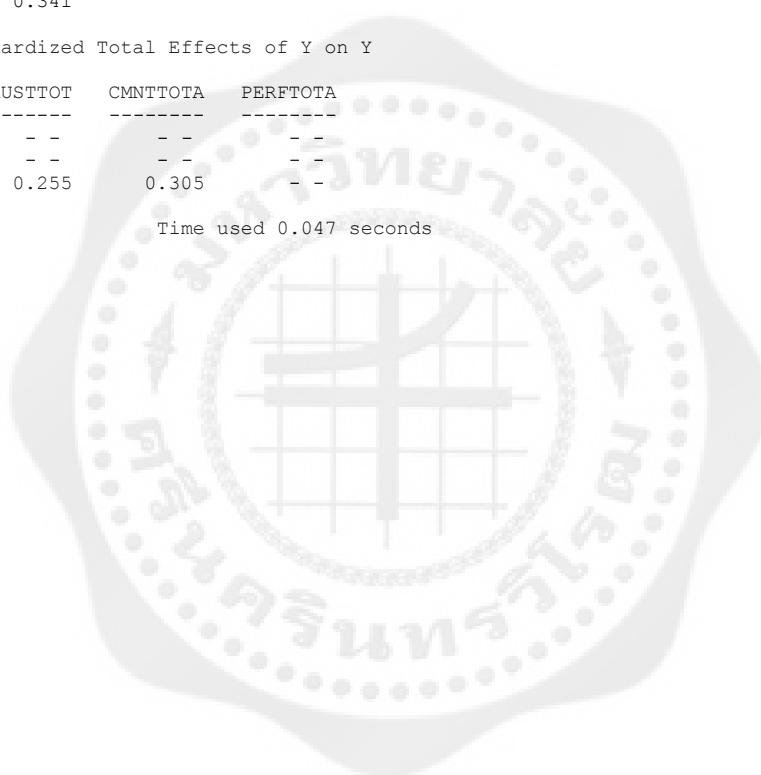
	POSTOTAL

TRUSTTOT	- -
CMNTTOTA	- -
PERFTOTA	0.341

Standardized Total Effects of Y on Y

	TRUSTTOT	CMNTTOTA	PERFTOTA
	-----	-----	-----
TRUSTTOT	- -	- -	- -
CMNTTOTA	- -	- -	- -
PERFTOTA	0.255	0.305	- -

Time used 0.047 seconds



Regression analysis Organizational Trust

Low psychological capital

Model Summary^{b,c}

Model	R		R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
	PCgroup = 1.00 (Selected)	PCgroup ~= 1.00 (Unselected)				R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.594 ^a	.616	.352	.346	5.23333	.352	55.510	1	102	.000

a. Predictors: (Constant),
POStotal

b. Unless noted otherwise, statistics are based only on cases for which PCgroup = 1.00.

c. Dependent Variable: OTtotal

ANOVA^{b,c}

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	1520.291	1	1520.291	55.510	.000 ^a
Residual	2793.546	102	27.388		
Total	4313.837	103			

a. Predictors: (Constant),
POStotal

b. Dependent Variable:
OTtotal

c. Selecting only cases for which
PCgroup = 1.00

Coefficients^{a,b}

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1 (Constant)	13.896	3.190		4.356	.000					
POStotal	.904	.121	.594	7.451	.000	.594	.594	.594	1.000	1.000

a. Dependent Variable:

OTtotal

b. Selecting only cases for which PCgroup

= 1.00

Residuals Statistics^{a,b}

	PCgroup = 1.00 (Selected)					PCgroup ~= 1.00 (Unselected)				
	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	21.1252	46.4268	37.3558	3.84189	104	24.7397	50.0414	40.7364	3.80983	296
Residual	-2.24268E1	14.54942	.00000	5.20786	104	-2.23905E1	13.41674	2.01360	4.65374	296
Std. Predicted Value	-4.225	2.361	.000	1.000	104	-3.284	3.302	.880	.992	296
Std. Residual	-4.285	2.780	.000	.995	104	-4.278	2.564	.385	.889	296

a. Dependent Variable:

OTtotal

b. Pooled Cases

High psychological capital

Model Summary^{b,c}

Model	R		R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
	PCgroup = 2.00 (Selected)	PCgroup ~= 2.00 (Unselected)				R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.635 ^a	.598	.403	.397	4.56065	.403	70.907	1	105	.000

a. Predictors: (Constant),
POStotal

b. Unless noted otherwise, statistics are based only on cases
for which PCgroup = 2.00.

c. Dependent Variable:
OTtotal

ANOVA^{b,c}

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1474.837	1	1474.837	70.907	.000 ^a
	Residual	2183.948	105	20.800		
	Total	3658.785	106			

a. Predictors: (Constant), POStotal

b. Dependent Variable: OTtotal

c. Selecting only cases for which PCgroup = 2.00

Coefficients^{a,b}

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1 (Constant)	18.897	3.206		5.894	.000					
POStotal	.854	.101	.635	8.421	.000	.635	.635	.635	1.000	1.000

a. Dependent Variable: OTtotal

b. Selecting only cases for which PCgroup
= 2.00

Residuals Statistics^{a,b}

	PCgroup = 2.00 (Selected)					PCgroup ~= 2.00 (Unselected)				
	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	34.2649	53.0484	45.6355	3.73009	107	25.7270	53.0484	42.6193	3.59656	293
Residual	-1.86801E1	9.61234	.00000	4.53908	107	-2.60952E1	10.29649	2.83768	4.80295	293
Std. Predicted Value	-3.048	1.987	.000	1.000	107	-5.337	1.987	-.809	.964	293
Std. Residual	-4.096	2.108	.000	.995	107	-5.722	2.258	-.622	1.053	293

a. Dependent Variable:
OTtotal

Coefficients^{a,b}

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1 (Constant)	18.897	3.206		5.894	.000					
POStotal	.854	.101	.635	8.421	.000	.635	.635	.635	1.000	1.000

b. Pooled Cases

Organizational Commitment

Low psychological capital

Model Summary^{b,c}

Model	R		R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
	PCgroup = 1.00 (Selected)	PCgroup ~= 1.00 (Unselected)				R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.566 ^a	.495	.320	.314	9.88194	.320	48.110	1	102	.000

a. Predictors: (Constant), POSTotal

b. Unless noted otherwise, statistics are based only on cases for which PCgroup = 1.00.

c. Dependent Variable: OCTotal

ANOVA^{b,c}

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	4698.043	1	4698.043	48.110	.000 ^a
	Residual	9960.572	102	97.653		
	Total	14658.615	103			

a. Predictors: (Constant), POSTotal

b. Dependent Variable: OCTotal

c. Selecting only cases for which PCgroup = 1.00

Coefficients^{a,b}

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1 (Constant)	42.645	6.024		7.079	.000					
POStotal	1.588	.229	.566	6.936	.000	.566	.566	.566	1.000	1.000

a. Dependent Variable:

OCtotal

b. Selecting only cases for which PCgroup

= 1.00

Residuals Statistics^{a,b}

	PCgroup = 1.00 (Selected)					PCgroup ~= 1.00 (Unselected)				
	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	55.3528	99.8307	83.8846	6.75367	104	61.7067	106.1847	89.8274	6.69731	296
Residual	-3.92997E1	37.52776	.00000	9.83385	104	-3.03572E1	31.87729	4.29418	9.60367	296
Std. Predicted Value	-4.225	2.361	.000	1.000	104	-3.284	3.302	.880	.992	296
Std. Residual	-3.977	3.798	.000	.995	104	-3.072	3.226	.435	.972	296

a. Dependent Variable:

OCtotal

b. Pooled Cases

High psychological capital

Model Summary^{b,c}

Model	R		R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
	PCgroup = 2.00 (Selected)	PCgroup ~= 2.00 (Unselected)				R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.520 ^a	.508	.270	.263	9.98518	.270	38.870	1	105	.000

a. Predictors: (Constant), POSTotal

b. Unless noted otherwise, statistics are based only on cases for which PCgroup = 2.00.

c. Dependent Variable: OCTotal

ANOVA^{b,c}

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3875.522	1	3875.522	38.870	.000 ^a
	Residual	10468.908	105	99.704		
	Total	14344.430	106			

a. Predictors: (Constant), POSTotal

b. Dependent Variable: OCTotal

c. Selecting only cases for which PCgroup = 2.00

Coefficients^{a,b}

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	(Constant)	56.356	7.019		8.029	.000					
	POSTotal	1.384	.222	.520	6.235	.000	.520	.520	.520	1.000	1.000

Model Summary^{b,c}

Model	R		R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
	PCgroup = 2.00 (Selected)	PCgroup ~= 2.00 (Unselected)				R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.520 ^a	.508	.270	.263	9.98518	.270	38.870	1	105	.000

a. Predictors: (Constant), POSTotal

a. Dependent Variable:

OCTotal

b. Selecting only cases for which PCgroup

= 2.00

Residuals Statistics^{a,b}

	PCgroup = 2.00 (Selected)					PCgroup ~= 2.00 (Unselected)				
	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	81.2687	111.7174	99.7009	6.04661	107	67.4284	111.7174	94.8115	5.83016	293
Residual	-3.68049E1	23.89095	.00000	9.93797	107	-4.68771E1	26.88336	6.36095	9.27993	293
Std. Predicted Value	-3.048	1.987	.000	1.000	107	-5.337	1.987	-.809	.964	293
Std. Residual	-3.686	2.393	.000	.995	107	-4.695	2.692	-.637	.929	293

a. Dependent Variable:

OCTotal

b. Pooled Cases

ตารางค่าอำนาจจำแนกของมาตรวัดการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร

รายการข้อวัด	กลุ่มสูง (n=19)		กลุ่มต่ำ (n=22)		t
	M	S.D.	M	S.D.	
1.บริษัทให้ความสำคัญกับคุณภาพผลงานของฉัน	4.28	.46	3.11	.76	6.910***
3.บริษัทเห็นคุณค่าของความมุ่งมั่นพยายามในการทำงานของฉัน	4.22	.65	2.67	.84	6.034***
4.บริษัทให้รางวัลแก่ฉันเมื่อฉันทำงานประสบผลสำเร็จ	4.17	.62	2.56	.86	4.983***
5.บริษัทมอบโอกาสการเติบโตในหน้าที่การงานกับฉัน	4.17	.38	2.17	.71	9.136***
7.บริษัทไม่เพิกเฉยต่อความกังวลของฉันถึงแม้เป็นเรื่องเล็กน้อย	4.17	.62	2.17	.71	8.996***
8.บริษัทห่วงใยเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของฉัน	4.11	.58	2.39	.61	8.185***
9.บริษัทใส่ใจในความคิดเห็นของฉัน*	4.39	.61	2.44	.78	8.923***
10.บริษัทเป็นห่วงเป็นใยเกี่ยวกับความเป็นอยู่ที่ดีของฉัน	4.22	.73	2.11	.68	7.025***

หมายเหตุ *** $p < .001$

ตารางค่าอำนาจจำแนกของมาตรวัดทุนทางจิตวิทยา

รายการข้อวัด	กลุ่มสูง (n=18)		กลุ่มต่ำ (n=21)		t
	M	S.D.	M	S.D.	
1.ฉันมั่นใจในการมีส่วนร่วมอภิปรายกลยุทธ์ของบริษัท	3.90	.77	2.72	.75	4.847***
2.ฉันมั่นใจในการติดต่อพบปะกับบุคคลภายนอกเช่น ลูกค้า หรือ ตัวแทนจำหน่าย เพื่อหารือเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้น	4.62	.50	3.44	.70	5.918***
3.ฉันมั่นใจในการนำเสนอข้อมูลต่างๆกับกลุ่มเพื่อนร่วมงาน	4.57	.60	3.72	.75	3.859**
4.ฉันเชื่อมั่นว่าตนเองสามารถทำงานที่ท้าทายให้ประสบผลสำเร็จได้	4.67	.58	3.61	.70	5.095***
5.ฉันเชื่อว่าตนเองสามารถช่วยบริษัทวางเป้าหมายในการทำงานได้	4.38	.74	3.39	.50	4.814***
6.ฉันสามารถแสวงหาแนวทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเพื่อให้งานสำเร็จ ลุล่วงไปได้ด้วยดี	4.57	.60	3.44	.51	6.347***
7.ฉันมีทัศนคติที่ดีเกี่ยวกับการทำงานที่จะเกิดขึ้นในอนาคต	4.67	.66	3.56	.70	5.059***
8.หากการทำงานในปัจจุบันเป็นไปได้อย่างดีในอนาคตจะมีแนวโน้มที่ดี เช่นเดียวกัน	4.67	.66	3.67	.59	4.985***
9.ในการทำงานนี้มีหลายสิ่งเป็นไปตามความต้องการของฉัน	4.05	.80	3.17	.62	3.860***
10.ฉันเชื่อว่าเมื่ออุปสรรคผ่านไปจะมีสิ่งดีๆเกิดขึ้นเสมอ	4.67	.58	3.67	.84	4.261***
11.ฉันมีมุมมองที่ดีในการทำงานเสมอ	4.62	.59	3.50	.62	5.756***
12.ฉันคิดว่ายังมีปัญหาในการทำงานมากยังเป็นโอกาสในการพัฒนา ตนเองไปด้วย	4.81	.40	3.56	.62	7.631***
13.ฉันกำลังบรรลุเป้าหมายในงานตามที่เคยตั้งไว้	4.14	.65	3.11	.76	4.509***
14.ฉันปฏิบัติงานด้วยความกระตือรือร้นเพื่อให้บรรลุผลตามเป้าหมาย	4.43	.51	3.83	.38	4.077***
15.แม้เผชิญปัญหา ฉันเชื่อว่าสามารถมุ่งมั่นพยายาม ในการแก้ปัญหาได้	4.62	.50	3.72	.67	4.684***

รายการข้อวัด	กลุ่มสูง (n=18)		กลุ่มต่ำ (n=21)		t
	M	S.D.	M	S.D.	
16.ฉันพบว่าตนเองค่อนข้างประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน	4.10	.70	3.00	.59	5.284***
17.ฉันสามารถคิดค้นวิธีการที่หลากหลายเพื่อไปสู่เป้าหมายในงานของตนเองได้	4.43	.51	3.33	.59	6.137***
18.เมื่อมีปัญหาในการทำงานฉันสามารถแสวงหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาได้	4.43	.51	3.39	.50	6.420***
19.ฉันสามารถรับมือกับการทำงานที่หลากหลายได้ในช่วงเวลาเดียวกัน	4.43	.81	3.00	.77	5.648***
20.ฉันจัดการกับอุปสรรคในการทำงานได้	4.57	.60	3.39	.61	6.105***
21. เมื่อฉันไม่ประสบผลสำเร็จในการทำงาน ฉันจะสามารถลุกขึ้นสู้กับปัญหาและก้าวผ่านไปได้	4.43	1.03	3.50	.62	3.471**
22.ฉันสามารถก้าวข้ามความเครียดในงานได้เสมอ	4.67	.48	3.33	.69	6.908***
23.ฉันสามารถเผชิญความกดดันสูงในงานและข้ามผ่านสถานการณ์นั้นได้	4.67	.48	3.67	.77	4.779***

หมายเหตุ ** $p < .01$, *** $p < .001$

ตารางค่าอำนาจจำแนกของมาตรวัดความไว้วางใจต่อองค์กร

รายการข้อวัด	กลุ่มสูง (n=19)		กลุ่มต่ำ (n=20)		t
	M	S.D.	M	S.D.	
1.ฉันคิดว่าพนักงานในบริษัท เจริญก้าวหน้าด้วยข้อเท็จจริง	3.79	.83	2.80	.79	4.150***
2.ฉันรู้สึกว่ บริษัท รักษาสัญญาต่างๆ ที่ให้ไว้กับพนักงาน	4.21	.99	2.20	.42	9.439***
3.ฉันคิดว่าบริษัท ของฉันมีความน่าเชื่อถือ	4.79	.85	3.40	.42	5.630***
4.ฉันรู้สึกว่บริษัทพยายามเคารพข้อตกลงที่ตั้งร่วมกัน	4.16	.64	2.90	.50	5.977***
5.ฉันรู้สึกว่ บริษัทสื่อสารกับพนักงานด้วยความจริงใจ	3.95	.76	2.75	.40	6.951***
6.ฉันคิดว่าบริษัทกับแผนกมีแผนงานที่สอดคล้องกัน	4.32	.64	3.25	.67	4.560***
7.ฉันคิดว่าบริษัท จะนำพาฉันไปสู่ความเจริญก้าวหน้าในสายงาน	4.11	.76	3.10	.57	5.194***
8.ฉันรู้สึกว่ บริษัทไม่เอาเปรียบพนักงาน	4.37	.72	2.55	.50	8.900***
9. ฉันรู้สึกว่ความคาดหวังของบริษัท และของพนักงานมีความสอดคล้องกันดี	4.11	.73	2.75	.57	6.567***
10.ฉันรู้สึกว่บริษัทไม่แสวงหาผลประโยชน์จากพนักงาน	4.00	.67	2.70	.75	5.489***
11.ฉันรู้สึกว่ บริษัทพยายามมอบสิ่งดี ๆ เกี่ยวกับการทำงานให้แก่ฉัน	4.32	.01	2.65	.48	8.968***

หมายเหตุ *** $p < .001$

ตารางค่าอำนาจจำแนกของมาตรวัดความผูกพันต่อองค์กร

รายการข้อวัด	กลุ่มสูง (n=19)		กลุ่มต่ำ (n=19)		t
	M	S.D.	M	S.D.	
1.ฉันรู้สึกผูกพันกับบริษัท	4.58	.61	3.11	.99	5.515***
2.ฉันรู้สึกยินดีที่จะพูดถึงบริษัทของฉันให้บุคคลภายนอกฟัง	4.79	.42	3.63	.90	5.107***
3.ฉันมีความรู้สึกที่ตนเองเป็นส่วนหนึ่งของบริษัทนี้	4.74	.45	3.21	.71	7.877***
4.ฉันรู้สึกว่าบริษัทเป็นบ้านของฉัน	4.53	.61	2.68	1.11	6.343***
5.ฉันรู้สึกว่า ความสำเร็จของบริษัทคือความสำเร็จของฉัน	4.68	.48	2.95	1.13	6.175***
6.ฉันจะมีความสุขหากได้ทำงานอยู่ในบริษัทนี้ต่อไป	4.68	.48	2.74	.99	7.715***
7.เมื่อเทียบกับบริษัทอื่น ฉันรู้สึกผูกพันกับบริษัทนี้มากกว่า	4.53	.61	3.16	1.12	4.678***
8.ฉันรู้สึกว่าบริษัทของฉันเป็นบริษัทที่ฉันปรารถนาจะทำงานต่อไปในอนาคต	4.53	.61	2.63	1.12	6.489***
9.ฉันไม่กังวลหากตัดสินใจลาออกจากบริษัทนี้	3.53	1.31	2.63	1.16	2.228*
10.ชีวิตฉันจะประสบความสำเร็จหากตัดสินใจลาออกจากบริษัทนี้	3.74	1.19	2.37	.90	3.996***
11.ฉันคิดว่าการลาออกจากบริษัทนี้จะทำให้ฉันสูญเสียผลประโยชน์ในหลายๆด้าน	4.26	.93	2.89	.94	4.511***
12.ฉันรู้สึกว่าการทำงานในบริษัทนี้ ทำให้ฉันได้รับความสะดวกสบายในชีวิต	4.26	.73	3.05	.91	4.511***
13.ฉันคิดว่าการการทำงานกับบริษัทนี้สามารถตอบสนองความต้องการของของฉันได้	4.26	.81	2.79	.85	5.468***
14.ฉันอยากที่จะทำงานกับบริษัทนี้ต่อไปเนื่องจากได้รับสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ที่มากกว่าบริษัทอื่น	4.26	.87	2.84	.96	4.781***
15.ฉันรู้สึกว่าแทบจะไม่มีเหตุผลที่ฉันจะลาออกจากบริษัทนี้เลย	4.26	.81	2.53	1.17	5.322***
16.ฉันรู้สึกว่าจัดการสวัสดิการ และค่าตอบแทนของบริษัทนี้น่าสนใจมากกว่าบริษัทอื่น	4.26	.73	2.89	1.24	4.134***
17.ฉันเรียนรู้เกี่ยวกับความเชื่อในคุณค่าของการทำงานกับบริษัทหนึ่งไปนานๆ	4.47	.51	2.58	1.02	7.248***
18.ฉันเชื่อว่าพนักงานจำเป็นต้องมีความซื่อสัตย์ต่อบริษัทของตนเอง	4.79	.42	3.95	.91	3.660**
19.ฉันเชื่อว่าการทำงานบริษัทใดบริษัทหนึ่งเป็นระยะเวลานานเป็นสิ่งที่ดี	4.63	.60	3.00	.82	7.030***
20.ฉันยังคงอยากทำงานกับบริษัทนี้ เพราะเชื่อว่าความภักดีเป็นสิ่งสำคัญที่แสดงถึงศีลธรรมอันดี	4.47	.70	2.47	.90	7.634***
21.ฉันคิดว่าการรักษาผลประโยชน์ของบริษัทเป็นสิ่งจำเป็น	4.74	.45	3.11	.74	8.220***
22.ฉันคิดว่าบริษัทเป็นส่วนสำคัญในชีวิตของฉัน	4.37	.50	2.68	.75	8.172***
23.เมื่อบริษัท ให้ค่าตอบแทนแก่พนักงาน พนักงานควรทำงานอย่างสุดความสามารถ	4.47	.51	3.74	.73	3.588**
24.ฉันคิดว่าการละเว้นการทำหน้าที่ของตนเองในเวลางานเป็นสิ่งที่ไม่ถูกต้อง	4.32	.75	3.47	.84	3.258**

หมายเหตุ * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

ตารางค่าอำนาจจำแนกของมาตรวัดการปฏิบัติงานตามวัฒนธรรมองค์การ

รายการข้อวัด	กลุ่มสูง (n=19)		กลุ่มต่ำ (n=19)		t
	M	S.D.	M	S.D.	
1.ฉันระบุปัญหาที่เกิดจากการทำงานของตนเองได้อย่างชัดเจน	4.58	.51	3.59	.71	5.078***
2.ฉันทำงานตามที่ได้รับมอบหมายอย่างครบถ้วน	4.58	.61	3.82	.81	3.714**
3.ฉันตรวจสอบความถูกต้องของงานทุกครั้งก่อนส่ง	4.58	.51	3.59	.62	4.950***
4.ฉันสนใจศึกษาข้อมูลสินค้าและบริการของบริษัทโดยละเอียดเพื่อตอบคำถามลูกค้าได้อย่างถูกต้อง	4.53	.61	3.29	.77	5.859***
5.ฉันตอบข้อสงสัยให้ลูกค้าเข้าใจได้ชัดเจน	4.47	.70	3.47	.62	5.017***
6.ฉันปรับตัวเข้ากับบุคคลรอบข้างได้อย่างราบรื่น	4.68	.48	3.77	.56	5.600***
7.ฉันเข้าใจความต้องการของบุคคลรอบข้างและตอบสนองได้อย่างเหมาะสม	4.47	.51	3.47	.62	5.460***
8.ฉันมักทำให้บุคคลอื่นมีความสุข	4.58	.51	3.35	.61	7.500***
9.ฉันทำงานอย่างเต็มที่เพื่อให้บุคคลรอบข้างเกิดความพึงพอใจ	4.58	.51	3.65	.61	5.050***
10.ฉันยิ้มแย้มแจ่มใสกับบุคคลรอบข้าง	4.84	.38	3.65	.70	7.719***
11.ฉันปรับเปลี่ยนวิธีการพูดคุยกับลูกค้าเป็นประจำ	4.58	.69	3.35	.61	6.545***
12.ฉันแก้ไข เมื่อพบข้อผิดพลาดในการทำงาน	4.74	.56	3.53	.52	8.021***
13.ฉันนำวิธีการทำงานใหม่ๆ มาใช้ปฏิบัติจริง	4.53	.77	3.29	.47	6.085***
14.ฉันนำเสนอแนวทางที่หลากหลายให้แก่ลูกค้าในการแก้ปัญหา	4.68	.48	3.06	.56	8.834***
15.ฉันแสวงหาวิธีการที่ทำให้การทำงานสะดวกยิ่งขึ้น	4.74	.45	3.35	.49	8.889***
16.ฉันปรับปรุงการทำงานตามข้อเสนอแนะของลูกค้า	4.68	.48	3.18	.53	9.608***
17.ฉันเข้าใจความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า/เพื่อนร่วมงาน	4.47	.51	3.12	.33	9.029***
18.ฉันมักตอบสนองความต้องการของลูกค้า/เพื่อนร่วมงานได้ถูกต้อง	4.42	.51	3.18	.39	8.021***
19.ฉันไม่นิ่งเฉยต่อข้อเรียกร้องของลูกค้า	4.84	.38	3.35	.61	8.491***
20.ฉันมักนำเสนอคำติชมของลูกค้าต่อที่ประชุมของบริษัทฯ	4.58	.61	3.12	.33	7.995***
21.ฉันทำงานตามแผนงานที่บริษัทตั้งไว้	4.47	.61	3.29	.47	5.774***
22.ฉันประสานงานกับแผนกอื่นอยู่เสมอ	4.63	.68	3.53	.72	5.975***
23.ฉันตั้งใจทำงานให้เสร็จก่อนถึงกำหนด	4.42	.77	3.71	.69	3.462***
24.ฉันพูดคุยกับหัวหน้างานเกี่ยวกับเป้าหมายตนเอง ที่สอดคล้องกับเป้าหมายบริษัท	4.00	.94	3.06	.75	3.695**
25.ฉันสร้างแผนงานให้บรรลุเป้าหมายตนเองตามที่กำหนด	4.37	.68	3.41	.62	3.995**

หมายเหตุ ** $p < .01$, *** $p < .001$

ภาคผนวก ค
รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ



รายนามผู้ทรงคุณวุฒิที่ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือการวิจัย

- 1.อาจารย์ ดร.อมราพร สุรการ อาจารย์ประจำบัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- 2.อาจารย์ ดร.สุดาร์ตน์ ตันติวิวัฒน์ อาจารย์ประจำสถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- 3.อาจารย์ ชชาญ รัตน์ะพิสิฐ อาจารย์ประจำภาควิชาจิตวิทยา คณะมนุษยศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



ภาคผนวก ก
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย



**แบบสอบถามโมเดลเชิงสาเหตุของการปฏิบัติงานตามวัฒนธรรมองค์การ:
การศึกษาอิทธิพลกำกับของทุนทางจิตวิทยา**

คำชี้แจง: แบบสอบถามฉบับนี้มี 6 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 2.การรับรู้การสนับสนุนขององค์การ 3.ทุนทางจิตวิทยา 4.ความไว้วางใจต่อองค์การ 5.ความผูกพันต่อองค์การ และ 6.การปฏิบัติงานตามวัฒนธรรมองค์การ ซึ่งแบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของปริมาณงานของนิสิตหลักสูตรจิตวิทยาประยุกต์ สาขาพหุวิทยาการ/สหวิทยาการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ผู้วิจัยจึงใคร่ขอความกรุณาจากท่านในการตอบแบบสอบถามด้วยความเป็นจริงและตามความคิดเห็นของท่านอย่างครบถ้วนทุกข้อ

ทั้งนี้ผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลเป็นความลับ และไม่กระทบต่อการทำงานหรือก่อให้เกิดความเสียหายแก่ท่าน โดยจะนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้ประโยชน์เพื่อการวิจัย และนำเสนอผลวิจัยเป็นภาพรวมเท่านั้น พร้อมเก็บรักษาข้อมูลดังกล่าวไว้โดยลงรหัสมิให้ผู้อื่นเข้าถึงได้เป็นระยะเวลา 2 ปี และทำลายทิ้งเมื่อสิ้นสุดระยะเวลาข้างต้น

ศุภวัฒน์ คุณพงศ์ ผู้วิจัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องว่างที่ตรงกับตัวท่านมากที่สุด

เพศ: ☐ ชาย ☐ หญิง

อายุ: ☐ 20-25 ปี ☐ 26-30 ปี ☐ 31-35 ปี ☐ 36-40 ปี ☐ 40 ปีขึ้นไป

การศึกษา: ☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี ☐ ปริญญาตรี ☐ ปริญญาโท

ระยะเวลาการทำงาน: ☐ ต่ำกว่า 3 ปี ☐ 3-5 ปี ☐ สูงกว่า 5 ปี

ตอนที่ 2 แบบสอบถามการรับรู้การสนับสนุนขององค์การ ทุนทางจิตวิทยา ความไว้วางใจต่อองค์การ ความผูกพันต่อองค์การ และการปฏิบัติงานตามวัฒนธรรมขององค์การ

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

คำอธิบาย: บริษัทในที่นี้ หมายถึง บริษัทที่ท่านสังกัดอยู่ หรือตัวแทนบริษัท

ผู้บริหาร หมายถึง ผู้บริหารระดับสูงในสายงานของตนเอง (VP ขึ้นไป)

หัวหน้างาน หมายถึง ผู้บังคับบัญชาในสายงานของตนเอง (Supervisor/Manager)

ท่านเห็นด้วยกับข้อความต่อไปนี้ในระดับใด	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
1.บริษัทให้ความสำคัญกับคุณภาพผลงานของตน	1	2	3	4	5
2.บริษัทเห็นคุณค่าของความมุ่งมั่นพยายามในการทำงานของตน	1	2	3	4	5

ท่านเห็นด้วยกับข้อความต่อไปนี้ในระดับใด	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
3.บริษัท ให้รางวัลแก่ฉันเมื่อฉันทำงานประสบผลสำเร็จ	1	2	3	4	5
4.บริษัท มอบโอกาสการเติบโตในหน้าที่การงานกับฉัน	1	2	3	4	5
5.บริษัท ไม่เพิกเฉยต่อความกังวลของฉันถึงแม้เป็นเรื่องเล็กน้อย	1	2	3	4	5
6.บริษัท ห่วงใยเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของฉัน	1	2	3	4	5
7.บริษัท ใส่ใจในความคิดเห็นของฉัน	1	2	3	4	5
8.บริษัท เป็นห่วงเป็นใยเกี่ยวกับความเป็นอยู่ที่ดีของฉัน	1	2	3	4	5
9.ฉันมั่นใจในการมีส่วนร่วมอภิปรายกลยุทธ์ของบริษัท	1	2	3	4	5
10.ฉันมั่นใจในการติดต่อพบปะกับบุคคลภายนอกเช่น ลูกค้า หรือตัวแทนบริษัทอื่น เพื่อหารือเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้น	1	2	3	4	5
11.ฉันมั่นใจในการนำเสนอข้อมูลต่างๆกับกลุ่มเพื่อนร่วมงาน	1	2	3	4	5
12.ฉันเชื่อมั่นว่าตนเองสามารถทำงานที่ท้าทายให้ประสบผลสำเร็จได้	1	2	3	4	5
13.ฉันเชื่อว่าตนเองสามารถช่วยบริษัททางเป้าหมายในการทำงานได้	1	2	3	4	5
14.ฉันสามารถแสวงหาแนวทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเพื่อให้งานสำเร็จลงไปได้ด้วยดี	1	2	3	4	5
15.ฉันมีทัศนคติที่ดีเกี่ยวกับการทำงานที่จะเกิดขึ้นในอนาคต	1	2	3	4	5
16.หากการทำงานในปัจจุบันเป็นไปได้ดีด้วยดีในอนาคตจะมีแนวโน้มที่ดีเช่นเดียวกัน	1	2	3	4	5
17.ในการทำงานนี้มีหลายสิ่งเป็นไปตามความต้องการของฉัน	1	2	3	4	5
18.ฉันเชื่อว่าเมื่ออุปสรรคผ่านไปจะมีสิ่งดีเกิดขึ้นเสมอ	1	2	3	4	5
19.ฉันมีมุมมองที่ดีในการทำงานเสมอ	1	2	3	4	5
20.ฉันคิดว่ายังมีปัญหาในการทำงานมากยิ่งเป็นโอกาสในการพัฒนาตนเองไปด้วย	1	2	3	4	5
21.ฉันกำลังบรรลุเป้าหมายในงานตามที่เคยตั้งไว้	1	2	3	4	5
22.ฉันปฏิบัติงานด้วยความกระตือรือร้นเพื่อให้บรรลุผลตามเป้าหมาย	1	2	3	4	5
23.แม้เผชิญปัญหา ฉันเชื่อว่าสามารถมุ่งมั่นพยายาม ในการแก้ปัญหาได้	1	2	3	4	5
24.ฉันพบว่าตนเองค่อนข้างประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน	1	2	3	4	5
25.ฉันสามารถคิดค้นวิธีการที่หลากหลายเพื่อไปสู่เป้าหมายในงานของตนเองได้	1	2	3	4	5
26.เมื่อมีปัญหาในการทำงานฉันสามารถแสวงหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาได้	1	2	3	4	5
27.ฉันสามารถรับมือกับการทำงานที่หลากหลายได้ในช่วงเวลาเดียวกัน	1	2	3	4	5
28.ฉันจัดการกับอุปสรรคในการทำงานได้	1	2	3	4	5
29.ฉันสามารถปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมต่างๆได้โดยไม่ประสบปัญหา	1	2	3	4	5
30.เมื่อฉันไม่ประสบผลสำเร็จในการทำงาน ฉันจะสามารถลุกขึ้นสู้กับปัญหาและก้าวผ่านไป	1	2	3	4	5
31.ฉันสามารถก้าวข้ามความเครียดในงานได้เสมอ	1	2	3	4	5
32.ฉันสามารถเผชิญความกดดันสูงในงานและข้ามผ่านสถานการณ์นั้นได้	1	2	3	4	5
33.ฉันคิดว่าพนักงานในบริษัท เจริญก้าวหน้าขึ้นด้วยข้อเท็จจริง	1	2	3	4	5
34.ฉันรู้สึกว่าเป็นที่รักของผู้อื่นที่ให้อภัยกับพนักงาน	1	2	3	4	5
35.ฉันคิดว่าบริษัท ของฉันมีความน่าเชื่อถือ	1	2	3	4	5
36.ฉันรู้สึกว่าเป็นที่ปรึกษาและคอยช่วยเหลือที่พึ่งพิงกัน	1	2	3	4	5

ท่านเห็นด้วยกับข้อความต่อไปนี้ในระดับใด	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
37.ฉันรู้สึกว่าเป็นที่สื่อสารกับพนักงานด้วยความจริงใจ	1	2	3	4	5
38.ฉันคิดว่าบริษัทกับแผนกมีแผนงานที่สอดคล้องกัน	1	2	3	4	5
39.ฉันคิดว่าบริษัทจะนำพาฉันไปสู่ความเจริญก้าวหน้าในสายงาน	1	2	3	4	5
40.ฉันรู้สึกว่าเป็นที่เปรียบพนักงาน	1	2	3	4	5
41.ฉันรู้สึกถึงความคาดหวังของบริษัท และของพนักงานมีความสอดคล้องกันดี	1	2	3	4	5
42.ฉันรู้สึกว่าเป็นที่แสวงหาผลประโยชน์จากพนักงาน	1	2	3	4	5
43.ฉันรู้สึกว่าเป็นที่พยายามมองสิ่งดีๆเกี่ยวกับการทำงานให้แก่อัน	1	2	3	4	5
44.ฉันรู้สึกผูกพันกับบริษัท	1	2	3	4	5
45.ฉันรู้สึกยินดีที่จะพูดถึงบริษัทของฉันกับบุคคลภายนอกฟัง	1	2	3	4	5
46.ฉันมีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของบริษัทนี้	1	2	3	4	5
47.ฉันรู้สึกว่าเป็นบ้านของฉัน	1	2	3	4	5
48.ฉันรู้สึกว่าการสำเร็จของบริษัทคือความสำเร็จของฉัน	1	2	3	4	5
49.ฉันจะมีความสุขหากได้ทำงานอยู่ในบริษัทนี้ต่อไป	1	2	3	4	5
50.เมื่อเทียบกับบริษัทอื่น ฉันรู้สึกผูกพันกับบริษัทนี้มากกว่า	1	2	3	4	5
51.ฉันรู้สึกว่าเป็นที่ของฉันเป็นบริษัทที่ฉันปรารถนาจะทำงานต่อไปในอนาคต	1	2	3	4	5
52.ฉันไม่กังวลหากตัดสินใจลาออกจากบริษัทนี้	1	2	3	4	5
53.ชีวิตฉันจะประสบความสำเร็จหากตัดสินใจลาออกจากบริษัทนี้	1	2	3	4	5
54.ฉันคิดว่าหากลาออกจากบริษัทนี้จะทำให้ฉันสูญเสียผลประโยชน์ในหลายด้าน	1	2	3	4	5
55.ฉันรู้สึกว่าการทำงานในบริษัทนี้ ทำให้ฉันได้รับความสะดวกสบายในชีวิต	1	2	3	4	5
56.ฉันคิดว่าการทำงานกับบริษัทนี้สามารถตอบสนองความต้องการของของฉันได้	1	2	3	4	5
57.ฉันอยากที่จะทำงานกับบริษัทนี้ต่อไปเนื่องจากได้รับสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ที่มากกว่าบริษัทอื่น	1	2	3	4	5
58.ฉันรู้สึกว่าการขาดผลที่ฉันจะลาออกจากบริษัทนี้เลย	1	2	3	4	5
59.ฉันรู้สึกว่าการจัดการสวัสดิการ และค่าตอบแทนของบริษัทนี้น่าสนใจมากกว่าบริษัทอื่น	1	2	3	4	5
60.ฉันเรียนรู้เกี่ยวกับความเชื่อในคุณค่าของการทำงานกับบริษัทหนึ่งไปนานๆ	1	2	3	4	5
61.ฉันเชื่อว่าพนักงานจำเป็นต้องมีความซื่อสัตย์ต่อบริษัทของตนเอง	1	2	3	4	5
62.ฉันเชื่อว่าการทำงานบริษัทใดบริษัทหนึ่งเป็นระยะเวลานานเป็นสิ่งที่ดี	1	2	3	4	5
63.ฉันยังคงอยากทำงานกับบริษัทนี้ เพราะเชื่อว่าการรักกันเป็นสิ่งสำคัญที่แสดงถึงศีลธรรมอันดี	1	2	3	4	5
64.ฉันคิดว่าการรักษาผลประโยชน์ของบริษัทเป็นสิ่งจำเป็น	1	2	3	4	5
65.ฉันคิดว่าบริษัทเป็นส่วนสำคัญในชีวิตของฉัน	1	2	3	4	5
66.เมื่อบริษัทให้ค่าตอบแทนแก่พนักงาน พนักงานควรทำงานอย่างสุดความสามารถ	1	2	3	4	5
67.ฉันคิดว่าภาระงานที่หนักหนาของงานในเวลางานเป็นสิ่งที่ไม่ถูกต้อง	1	2	3	4	5

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องว่างที่ตรงกับพฤติกรรมของท่านมากที่สุด

คำอธิบาย: บริษัทในที่นี้ หมายถึง บริษัทที่ท่านสังกัดอยู่ หรือตัวแทนบริษัท

ผู้บริหาร หมายถึง ผู้บริหารระดับสูงในสายงานของตนเอง (VP ขึ้นไป)

หัวหน้างาน หมายถึง ผู้บังคับบัญชาในสายงานของตนเอง (Supervisor/Manager)

ลูกค้า ในที่นี้ หมายถึง ลูกค้าภายนอก เพื่อนร่วมงาน หรือบุคคลที่ทำงานด้วย (กรณีไม่ได้ประสานงานกับลูกค้าโดยตรง)

ท่านมีพฤติกรรมตรงกับข้อความต่อไปนี้ในระดับใด	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
68.ฉันระบุปัญหาที่เกิดจากการทำงานของตนเองได้อย่างชัดเจน	1	2	3	4	5
69.ฉันทำงานตามที่ได้รับมอบหมายอย่างครบถ้วน	1	2	3	4	5
70.ฉันตรวจสอบความถูกต้องของงานทุกครั้งก่อนส่ง	1	2	3	4	5
71.ฉันสนใจศึกษาข้อมูลสินค้าและบริการของบริษัทโดยละเอียดเพื่อตอบคำถามลูกค้าได้อย่างถูกต้อง	1	2	3	4	5
72.ฉันตอบข้อสงสัยให้ลูกค้าเข้าใจได้ชัดเจน	1	2	3	4	5
73.ฉันปรับตัวเข้ากับบุคคลรอบข้างได้อย่างราบรื่น	1	2	3	4	5
74.ฉันเข้าใจความต้องการของบุคคลรอบข้างและตอบสนองได้อย่างเหมาะสม	1	2	3	4	5
75.ฉันมักทำให้บุคคลอื่นมีความสุข	1	2	3	4	5
76.ฉันทำงานอย่างเต็มที่เพื่อให้บุคคลรอบข้างเกิดความพึงพอใจ	1	2	3	4	5
77.ฉันยิ้มแย้มแจ่มใสกับบุคคลรอบข้าง	1	2	3	4	5
78.ฉันปรับเปลี่ยนวิธีการพูดคุยกับลูกค้าเป็นประจำ	1	2	3	4	5
79.ฉันแก้ไข เมื่อพบข้อผิดพลาดในการทำงาน	1	2	3	4	5
80.ฉันนำวิธีการทำงานใหม่ๆมาใช้ปฏิบัติจริง	1	2	3	4	5
81.ฉันนำเสนอแนวทางที่หลากหลายให้แก่ลูกค้าในการแก้ปัญหา	1	2	3	4	5
82.ฉันแสวงหาวิธีการที่ทำให้การทำงานสะดวกยิ่งขึ้น	1	2	3	4	5
83.ฉันปรับปรุงการทำงานตามข้อเสนอแนะของลูกค้า	1	2	3	4	5
84.ฉันเข้าใจความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า/เพื่อนร่วมงาน	1	2	3	4	5
85.ฉันมักตอบสนองความต้องการของลูกค้า/เพื่อนร่วมงานได้ถูกต้อง	1	2	3	4	5
86.ฉันไม่เบี่ยงเบนข้อเรียกร้องของลูกค้า	1	2	3	4	5
87.ฉันมักนำเสนอคำติชมของลูกค้าต่อที่ประชุมของบริษัทฯ	1	2	3	4	5
88.ฉันทำงานตามแผนงานที่บริษัทตั้งไว้	1	2	3	4	5
89.ฉันประสานงานกับแผนกอื่นอยู่เสมอ	1	2	3	4	5
90.ฉันตั้งใจทำงานให้เสร็จก่อนถึงกำหนด	1	2	3	4	5
91.ฉันพูดคุยกับหัวหน้างานเกี่ยวกับเป้าหมายตนเองที่สอดคล้องกับเป้าหมายบริษัท	1	2	3	4	5
92.ฉันสร้างแผนงานให้บรรลุเป้าหมายตนเองตามที่กำหนด	1	2	3	4	5

*****ขอขอบคุณที่ท่านใช้เวลาในการตอบแบบสอบถาม*****

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล	นาย ศุภวัฒน์ คุณนพวงศ์
วันเดือนปีเกิด	5 กุมภาพันธ์ 2534
สถานที่เกิด	จังหวัด ราชบุรี
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	99/364 เดอะเบส พาร์คอีส ซอยริมคลองพระโขนง แขวงพระโขนงเหนือ เขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร 10110
สถานที่ทำงาน	บริษัท แสสนสิริ จำกัด (มหาชน)
ตำแหน่งปัจจุบัน	เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์อาวุโส
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ.2555	ปริญญาตรี สังคมสงเคราะห์ศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
พ.ศ.2560	ปริญญาโท ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาประยุกต์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ