

Antecedents and Consequences of Participative Behavior Related to Corporate Social Responsibility Projects of Ground Staffs in Thai Airways International¹

Soranat Muangkhot²
Duchduen Bhanthumnavin³

Received: July 3, 2018

Accepted: July 28, 2018

Abstract

Corporate social responsibility (CSR) currently is one of the most important missions of large companies to develop and balance their profits back to generate sustainable development for society. The success of this mission is mainly depend on the participation of their organizational members. This study aimed at investigating the antecedents and consequences of participative behavior related to CSR of ground staffs in Thai Airways International, Results from path analysis reveal fit model ($\chi^2 = 58.201$, $df = 45$, $p\text{-value} = 0.0895$, $RMSEA = 0.026$, $CFI = 0.991$, $TLI = 0.981$, $SRMR = 0.048$) and summarized as follow 1) Model supported the interactionism paradigm in terms of both psychological trait latent and situational factor latent directly and indirectly effect participative behavior related to CSR latent and outcome latent. 2) Psychological trait latent displayed the highest path coefficient to the outcome latent, followed by participative behavior related to CSR latent and situational latent which all together could explain the variance of the outcome latent for 34.2% 3) Psychological state latent displayed the highest path coefficient to the participative behavior latent, followed by situational latent and psychological trait latent which all together could explain the variance of the participative behavior related to CSR latent for 68.5% 4) In details, the findings suggested the importance of reducing materialism, enhancing supervisory social support, and heightened attitude towards CSR project to improve participative behavior relating to CSR in this organizational members.

Keywords: antecedents and consequences, participative behavior, corporate social responsibility, ground staffs

¹ This paper submitted in partial fulfillment of Doctoral Dissertation in Social Development Administration, Faculty of Social and Environmental Development, National Institute of Development Administration.

² Graduate Student, Doctoral degree in Social Development Administration, Faculty of Social and Environmental Development, National Institute of Development Administration. Email: thethames_cu@hotmail.com

³ Associate Professor in Faculty of Social and Environmental Development, National Institute of Development Administration.

ปัจจัยเชิงเหตุและผลของพฤติกรรมการมีส่วนร่วมในโครงการความรับผิดชอบต่อสังคมของ พนักงานบริการภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)¹

สรณัฐ เมืองโคตร²

ดุจเดือน พันธมนาวิน³

บทคัดย่อ

ความรับผิดชอบต่อสังคมเป็นบทบาทที่สำคัญประการหนึ่งของบริษัทต่างๆ ที่จะคืนกำไรสู่สังคมเพื่อทำให้เกิดการพัฒนาที่สมดุลและยั่งยืน ความสำเร็จของการทำโครงการเกี่ยวกับ CSR ในองค์กรหนึ่งจะสำเร็จได้ต้องอาศัยสมาชิกในหน่วยงานเป็นกำลังหลัก ดังนั้นในงานวิจัยนี้จึงศึกษาปัจจัยเชิงเหตุและผลของพฤติกรรมการมีส่วนร่วมในโครงการ CSR ของพนักงานบริการภาคพื้นในบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 431 คน ผลการวิเคราะห์เส้นทางอิทธิพลพบความสัมพันธ์คล้อยกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ($\chi^2 = 58.201$, $df = 45$, $p\text{-value} = 0.0895$, $RMSEA = 0.026$, $CFI = 0.991$, $TLI = 0.981$, $SRMR = 0.048$) และสรุปได้ว่า 1) โมเดลสนับสนุน interactionism model โดยพบว่า จิตลักษณะเดิมและสถานการณ์มีอิทธิพลทั้งทางตรงและทางอ้อมไปยังพฤติกรรมการมีส่วนร่วมในโครงการ CSR และผลลัพธ์ (ความพอใจในการทำงาน ภาพลักษณ์ของบริษัท และความภาคภูมิใจในบริษัท) 2) จิตลักษณะเดิมมีอิทธิพลทางตรงสูงสุด รองลงมาคือ พฤติกรรมการมีส่วนร่วมในโครงการ CSR สถานการณ์ และจิตลักษณะตามสถานการณ์ โดยร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของผลลัพธ์ได้ร้อยละ 34.2 3) จิตลักษณะตามสถานการณ์มีอิทธิพลทางตรงสูงสุด รองลงมาคือ สถานการณ์ และจิตลักษณะเดิม โดยร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรมการมีส่วนร่วมในโครงการ CSR ได้ร้อยละ 68.5 และ 4) ผลการวิจัยแสดงให้เห็นความสำคัญของการลดวัตถุนิยม การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้า และทัศนคติต่อโครงการ ที่มีความสำคัญต่อพฤติกรรมการมีส่วนร่วมในโครงการ CSR ของพนักงาน

คำสำคัญ: ปัจจัยเชิงเหตุและผล พฤติกรรมการมีส่วนร่วม ความรับผิดชอบต่อสังคม พนักงานบริการภาคพื้น

¹ บทความวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์ระดับดุษฎีบัณฑิต สาขาการบริหารการพัฒนาสังคม คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

² นักศึกษาปริญญาเอก สาขาการบริหารการพัฒนาสังคม คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
อีเมล: thethames_cu@hotmail.com

³ รองศาสตราจารย์ ประจำคณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

ที่มาและความสำคัญของปัญหาวิจัย

บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ให้ความสำคัญกับโครงการ CSR เป็นจำนวนหลายโครงการ ซึ่งจะต้องได้รับความร่วมมือจากสมาชิกในองค์กร โดยเฉพาะในเชิงของการมีส่วนร่วมในโครงการ CSR ที่บริษัทจัดขึ้น อย่างไรก็ตาม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการบินนั้น บุคลากรในฝ่ายต่างๆ ต้องทำงานสลับกันอยู่ตลอดเวลา และอาจไม่มีตารางการทำงานที่แน่นอนเหมือนบริษัทอื่นๆ จึงมีพนักงานของบริษัทบางส่วนเข้าร่วมและไม่เข้าร่วมในโครงการ CSR ต่างๆ นอกจากนี้โครงการความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท ยังอาจมีความเกี่ยวข้องกับความภาคภูมิใจหรือการรับรู้ภาพลักษณ์ของบริษัทอีกด้วย ซึ่งความสัมพันธ์ในส่วนนี้ยังมีการศึกษากันน้อย (ทัศนีย์ ธนอนันต์ ตระกูล, 2552) ดังนั้น ในงานวิจัยจึงศึกษาปัจจัยเชิงเหตุและผลของพฤติกรรมการมีส่วนร่วมในโครงการ CSR ในพนักงานของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) เพื่อนำผลการวิจัยนี้ไปเสริมสร้างและพัฒนาให้พนักงานของบริษัทมีพฤติกรรมนี้มากยิ่งขึ้น และยังสามารถนำผลนี้ไปประยุกต์ใช้ในการเสริมสร้างและพัฒนาพนักงานในบริษัทที่มีธุรกิจใกล้เคียงให้มีพฤติกรรมนี้มากยิ่งขึ้น

แนวคิดเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคม (Corporate Social Responsibility: CSR) เป็นแนวคิดที่กล่าวถึงกันมากในประเทศไทยตลอดช่วง 4-5 ปีที่ผ่านมา ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2555 เป็นต้นมา ทางบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จึงได้ให้ความสำคัญในการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมอย่างยั่งยืน อย่างไรก็ตาม ปัญหาที่ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) กำลังประสบอยู่ก็คือ ถึงแม้ว่าจะมีพนักงานบางส่วนที่ได้ตระหนักถึงความสำคัญและเข้าร่วมกับกิจกรรมในโครงการต่างๆ แต่ก็ยังมีพนักงานอีกจำนวนมากที่ไม่ได้ให้ความสนใจหรือไม่ได้เข้าร่วมโครงการเหล่านี้ งานวิจัยนี้จึงมีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาปัจจัยภายในและภายนอกในเชิงของจิตลักษณะและสถานการณ์ของพนักงานการบินไทย โดยเฉพาะในหน่วยธุรกิจบริการภาคพื้น ที่มีความเกี่ยวข้องพฤติกรรมการมีส่วนร่วมโครงการ (CSR) ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการนำไปสู่การเสนอนโยบายและหรือแนวทางการจัดการพัฒนาเพื่อเสริมสร้างให้พนักงานมีความตระหนัก มีทัศนคติที่ดี และมีพฤติกรรมการมีส่วนร่วมในโครงการความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทมากยิ่งขึ้นต่อไป

ในปัจจุบันบริษัทต่างๆ มักต้องการให้พนักงานในหน่วยงานได้เข้าร่วมในโครงการ CSR ให้มาก Cohen & Uphoff (1980) ได้เสนอขั้นตอนของการมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมต่าง โดยขั้นตอนที่มีความสำคัญในการขับเคลื่อนโครงการความรับผิดชอบต่อสังคมที่พนักงานสามารถเข้ามาร่วมได้ คือ ขั้นตอนการ ซึ่งขั้นที่บุคคลลงมือกระทำในการปฏิบัติให้บรรลุเป้าหมายที่ได้ตกลงกันไว้ การสนับสนุนทางสังคมแบ่งออกเป็น 3 มิติ (Bhanthumnavin, 2000) ได้แก่ การสนับสนุนด้านอารมณ์ การสนับสนุนด้านข้อมูลข่าวสาร และการสนับสนุนด้านวัสดุอุปกรณ์ แรงงาน และเงิน ความร่วมมือในโครงการ CSR นั้น พนักงานสามารถให้การสนับสนุนได้ทั้ง 3 ประเภดังกล่าว โดยในการวิจัยนี้ได้แบ่งพฤติกรรมการมีส่วนร่วมในโครงการความรับผิดชอบต่อสังคมตามการสนับสนุนทางสังคมออกเป็น 2 ตัวแปรคือ 1) พฤติกรรมการมีส่วนร่วมทางตรง เป็นการรายงานของพนักงานบริการภาคพื้นที่มีส่วนช่วยเหลือสนับสนุนโครงการ CSR ที่บริษัทจัดขึ้น ใน 2 ด้าน ได้แก่ หนึ่ง ด้านวัสดุอุปกรณ์ เช่น การหาสิ่งของไปร่วมบริจาค การบริจาคในรูปของเงิน เป็นต้น และ สอง ด้านแรงงาน เช่น การลงไปยังพื้นที่ที่จัดโครงการ เป็นต้น และ 2) พฤติกรรมการมีส่วนร่วมทางอ้อม เป็นการรายงานของพนักงานบริการภาคพื้นที่มีส่วน

ช่วยเหลือสนับสนุนโครงการ CSR ที่บริษัทจัดขึ้น ใน 2 ด้าน ได้แก่ หนึ่ง ด้านอารมณ์ เช่น การให้กำลังใจเพื่อนที่เข้าร่วมโครงการ เป็นต้น และสอง ด้านข้อมูลข่าวสาร เช่น ให้ข้อมูล ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับโครงการให้คำปรึกษา แนะนำการปฏิบัติ เป็นต้น โดยแบบวัดทั้งสองตัวแปรนี้ผู้วิจัยเป็นคนสร้าง ซึ่งเป็นแบบวัดชนิดมาตราประเมินรวมค่า ประกอบด้วยมาตราประเมิน 6 หน่วย จาก “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงเลย”

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาปัจจัยเชิงเหตุและผลของพฤติกรรมการมีส่วนร่วมในโครงการ CSR ของพนักงานบริการภาคพื้นในบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยนี้ใช้กรอบแนวคิดตามรูปแบบทฤษฎีปฏิสัมพันธ์นิยม (Interactionism model) (Endler & Magnusson, 1976) ทำแบ่งกลุ่มตัวแปรอิสระและได้ทำการประมวลเอกสารที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

ปัจจัยเชิงเหตุด้านจิตลักษณะที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการมีส่วนร่วมในโครงการความรับผิดชอบต่อสังคม

การมีความเข้าใจที่คลาดเคลื่อน (Misconception) (ดูเดือน พันธมนาวิน, 2558ก) พบว่า นักศึกษาระดับมหับัณฑิตที่มีความเข้าใจผิดเกี่ยวกับการวิจัยน้อย เป็นผู้มีระเบียบในการจัดทำวิจัยมาก รวมทั้งยังพบอีกว่า ผู้ที่มีความเข้าใจผิดในการทำวิจัยน้อย เป็นผู้ที่มีทัศนคติต่อการทำวิจัยมาก ความพร้อมในการทำวิจัยมาก และเอกลักษณ์ด้านจริยธรรมมาก

การประเมินแก่นแห่งตน (Core self evaluation) เป็นบุคลิกลักษณะอย่างหนึ่งจากการที่บุคคลประเมิน (Judge, Van & De Pater, 2004: 327-347) มี 4 ประเด็น คือ 1) การเห็นคุณค่าตนเอง 2) การรับรู้ความสามารถทั่วไปของตน 3) ความเชื่ออำนาจในตน และ 4) ความมั่นคงทางอารมณ์ ผลการวิจัยในอดีตปรากฏว่า การประเมินแก่นแห่งตนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำวิจัย (ดูเดือน พันธมนาวิน, 2558ข) และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรการบินไทย (ดิษฐ์ ศุภสมุท, 2559) ด้วย

Ward & Walkman (1971) กล่าวว่าผู้ที่มีลักษณะวัตถุนิยมสูง เป็นผู้ให้ความสำคัญกับสิ่งของ เงินทอง โดยเชื่อว่าสิ่งเหล่านี้จะสร้างความสุขได้ และเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จในชีวิตด้วย (Chaplin & John, 2007) บุคคลที่มีลักษณะวัตถุนิยมน้อย มักเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมที่น่าปรารถนามาก (นิชาภัทร โพธิ์บาง, 2550) เป็นต้น

ปัจจัยเชิงเหตุด้านสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการมีส่วนร่วมในโครงการความรับผิดชอบต่อสังคม

Eisenberger, Huntington, Hutchison, & Sowa (1986) โดยได้ให้ความหมายของการสนับสนุนจากองค์กรว่า เป็นการรับรู้ของสมาชิกในหน่วยงานว่า เป็นการดูแลเอาใจใส่บุคลากร ส่งเสริมสนับสนุน หรือออกกฎระเบียบที่จะเอื้ออำนวยและสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยต่อการทำงาน ซึ่งพบว่ามีผลเกี่ยวข้องกับทัศนคติที่ดีต่อพฤติกรรมในการทำงาน (สุชาติดา ชลานุเคราะห์, 2552) และทัศนคติที่ดีต่อโครงการ (ศิริกุล กลิ่นทอง, 2549) รวมทั้งมีพฤติกรรมที่ดีด้วย (Byrne & Hochwarter, 2008)

House, Kahn, McLeod, & Williams. (1985) เสนอว่าการสนับสนุนทางสังคมมี 4 ด้าน คือ ด้านอารมณ์ ด้านเงินทอง สิ่งของ แรงงาน ด้านข้อมูลข่าวสาร และด้านการประเมินตนเองและการเปรียบเทียบพฤติกรรม นอกจากนี้การที่หัวหน้าให้การยอมรับและสนับสนุนการดำเนินการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับนโยบายของหน่วยงาน จะยิ่งทำให้สมาชิกของหน่วยงานรักการทำงาน มีขวัญกำลังใจมากขึ้นด้วย (Kang, Gatling, & Kim, 2015; Krongboonying & Lin, 2015) รวมทั้งมีทัศนคติที่ดีต่อโครงการ (ศิริกุล กลิ่นทอง, 2549)

ผลการวิจัยเกี่ยวกับการรับรู้ความคาดหวังจากคนรอบข้าง ปรากฏว่า บุคคลที่รับรู้ทัศนคติทางสังคมในการทำงานมาก เป็นผู้ที่มีทัศนคติที่ดีต่อการทำงานมากด้วย (สุชาติ ชลานุเคราะห์, 2552) และมีความพึงพอใจในการทำงานมากด้วย (Lam, Pine, & Baum, 2003) และมีพฤติกรรมจิตอาสาด้วย (คมนา วัชรานินท์, 2546)

ปัจจัยด้านจิตลักษณะตามสถานการณ์ กับพฤติกรรมการมีส่วนร่วมในโครงการความรับผิดชอบต่อสังคม

บุคคลจะกระทำให้ใดๆ ย่อมขึ้นอยู่กับความเชื่อเกี่ยวกับประโยชน์ ความรู้สึกพอใจ และความพร้อมที่จะทำ ซึ่งรวมเรียกว่า ทัศนคติ (Fishbein & Ajzen, 1975) บุคคลที่มีทัศนคติที่ดีต่อโครงการพัฒนาหนึ่งๆ มักมีพฤติกรรมที่ดีตามเป้าประสงค์ของโครงการด้วย (ดุจดือน พันธุมนาวัน และอัมพร ม้าคนอง, 2552) และมีทัศนคติที่ดีต่อพฤติกรรมการทำงานด้วย (สุชาติ ชลานุเคราะห์, 2552)

ความกตัญญูรู้คุณเป็นคุณธรรมที่สำคัญของชาวไทย ผู้ที่มีความกตัญญูเช่นนี้มักเป็นผู้ที่รับรู้คุณค่าความดีของบุคคลและสิ่งรอบข้างมากด้วย ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมทางด้านคุณธรรม (Camenisch, 1981) งานวิจัยในประเทศไทย ปรากฏว่า ผู้ที่มีการรับรู้คุณค่าความดี มักเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมที่ดีด้วย (เพ็ญแข ทิพชชาภรณ์, 2559)

พฤติกรรมการมีส่วนร่วมในโครงการความรับผิดชอบต่อสังคมที่เกี่ยวข้องกับผลลัพธ์

ความภาคภูมิใจเป็นความรู้สึกนึกคิดที่บุคคลทั่วไปมีต่อสิ่งต่างๆ ที่สำคัญรอบตัว และมีหลายมิติ (Tangney, Wagner, & Gramzow, 1989) พบว่าพฤติกรรมการเป็นพลเมืองดีในองค์กรมีความสัมพันธ์กับความภาคภูมิใจในการทำงานได้สำเร็จ

สำหรับภาพลักษณ์ขององค์กรที่ให้บริการดังเช่นบริษัทการบินไทย งานวิจัยของ (สุภาณี ปัสสา และกัลยกร วรกุลลัญฐานี, 2559) ศึกษาใน 2 มิติ คือ ด้านองค์กร และ ด้านบริการการขาย Carmeli, Gilat, & Waldman (2007) ศึกษาพนักงานจำนวน 217 คน พบความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างผลการปฏิบัติงานขององค์กรโดยเฉพาะในเชิงของ CSR กับการรับรู้ภาพลักษณ์ขององค์กร

ความพอใจในการทำงานถูกมองว่า มีความเกี่ยวข้องกับอารมณ์หรือความรู้สึกที่มีต่องาน Tamm, Eamets, & Motsmees (2010) ได้พบว่าการเข้าร่วมในโครงการ CSR มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพอใจในการทำงาน

จากการประมวลในภาพรวม สรุปได้ว่า ปัจจัยด้านจิตลักษณะเดิม และปัจจัยด้านสถานการณ์มีความเกี่ยวข้องกับตัวแปรด้านจิตลักษณะตามสถานการณ์ และตัวแปรด้านพฤติกรรม และมีความเป็นไปได้ว่าปัจจัยเหล่านี้อาจมีอิทธิพลตรงไปยังผลลัพธ์ด้วย (Karatepe & Demir, 2014) รวมทั้งปัจจัยด้านจิตลักษณะตามสถานการณ์มีความสัมพันธ์กับตัวแปรด้านพฤติกรรม และกลุ่มพฤติกรรมมีความเกี่ยวข้องกับผลลัพธ์ต่างๆ จึงอาจ

กล่าวได้ว่า กลุ่มตัวแปรจิตลักษณะเดิม และกลุ่มตัวแปรสถานการณ์มีอิทธิพลทางอ้อมไปยังผลลัพธ์ โดยผ่านกลุ่มตัวแปรจิตลักษณะตามสถานการณ์ และกลุ่มตัวแปรพฤติกรรม

สมมติฐานการวิจัย

กลุ่มตัวแปรแฝงสถานการณ์ และ กลุ่มตัวแปรแฝงจิตลักษณะเดิม มีอิทธิพลทางตรง ไปยังกลุ่มตัวแปรแฝงพฤติกรรมการมีส่วนร่วมในโครงการ CSR และกลุ่มตัวแปรแฝงผลลัพธ์ และมีอิทธิพลทางอ้อมผ่านกลุ่มตัวแปรแฝงจิตลักษณะตามสถานการณ์ และกลุ่มตัวแปรแฝงพฤติกรรมการมีส่วนร่วมในโครงการ CSR

วิธีดำเนินการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างและวิธีการสุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานบริการภาคพื้นของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ได้มาจากการสุ่มตัวอย่างหลายขั้นกำหนดโควต้า (Multistage Quota Random Sampling) ซึ่งสามารถเก็บได้รวม 617 คน แต่ใช้ได้จริงเพียง 531 ชุด ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ 1) ข้อมูลจำนวน 100 คน ที่ใช้ในการวิเคราะห์คุณภาพแบบวัด และ 2) ข้อมูลจำนวน 431 คน ใช้ในการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน ข้อมูลจากพนักงาน จำนวน 431 คน แบ่งตามลักษณะชีวิตสังคมภูมิหลังของพนักงาน ดังนี้ 1) เพศ แบ่งเป็น พนักงานเพศชาย จำนวน 105 คน (ร้อยละ 24.4) และ พนักงานเพศหญิง จำนวน 326 คน (ร้อยละ 75.60) 2) อายุ มีพิสัยอยู่ระหว่าง 19.16 ปี ถึง 57.08 ปี มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 37.42 ปี ค่ามัธยฐาน เท่ากับ 35.62 ปี SD เท่ากับ 10.79 ปี 3) ระยะเวลาการทำงาน มีพิสัยอยู่ระหว่าง 1 เดือน ถึง 37 ปี มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 13.78 ปี ค่ามัธยฐาน เท่ากับ 10.41 ปี SD เท่ากับ 9.99 ปี และ 4) แผนกการทำงาน แบ่งออกเป็น พนักงานแผนก Front จำนวน 178 คน (ร้อยละ 57.80) และพนักงานแผนก Back office จำนวน 130 คน (ร้อยละ 42.20)

เครื่องมือวัด เครื่องมือที่ใช้วัดตัวแปรโดยส่วนใหญ่แล้วเป็นแบบวัดชนิดมาตราประเมินรวมค่า มีการนำมาทดสอบการวิเคราะห์คุณภาพ ดังตาราง 1

แบบวัดกลุ่มจิตลักษณะเดิม ประกอบด้วย 3 แบบวัด ได้แก่ 1) แบบวัดความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนเกี่ยวกับ CSR เป็นความคิดเห็นเกี่ยวกับ CSR ในลักษณะที่มีความเข้าใจไม่ถูกต้อง จำนวน 12 ข้อ ความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.886 ดังนั้น ผู้ที่ได้คะแนนรวมจากแบบวัดนี้มากเป็นผู้ที่มีความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนเกี่ยวกับ CSR น้อย 2) แบบวัดการประเมินแก่นแห่งตน (Judge, Locke & Durham, 1997) ที่แสดงถึงบุคลิกภาพ 4 ประการ ได้แก่ ความภาคภูมิใจในตนเอง ประสิทธิภาพแห่งตนโดยทั่วไป อาการทางประสาท และความเชื่อในอำนาจในตน เป็นแบบวัดมาตรฐาน จำนวน 12 ข้อ ความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.730 ดังนั้น ผู้ที่ได้คะแนนรวมจากแบบวัดนี้มาก เป็นผู้ที่มีการประเมินแก่นแห่งตนมาก และ 3) แบบวัดวัตถุนิยม เป็นความเชื่อที่ว่า การมีเงินทองทรัพย์สินจะนำมาซึ่งการแสดงถึงฐานะความเป็นอยู่และความอยู่ดีมีสุขของบุคคลนั้น การขวนขวายหาและการครอบครองเงินทองทรัพย์สินจึงเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นในชีวิต จำนวน 12 ข้อ ความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.876 ดังนั้น ผู้ที่ได้คะแนนรวมจากแบบวัดนี้มากเป็นผู้ที่มีลักษณะวัตถุนิยมมาก

แบบวัดกลุ่มตัวแปรสถานการณ์ ประกอบด้วย 3 แบบวัด ได้แก่ 1) แบบวัดการสนับสนุนจากองค์กร เป็นการรายงานการรับรู้ของพนักงานบริการภาคพื้นว่า บริษัทมักสนับสนุนในสิ่งที่เสนอขอไป มักให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ เห็นคุณค่าของผลงานที่พนักงานทำ เป็นแบบวัดที่นำมาจาก (จุเตือน พันธุนาวิน, 2547) จำนวน 15 ข้อ ความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.888 2) แบบวัดการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้า เป็นการรับรู้ของพนักงานบริการภาคพื้นว่า หัวหน้าของตนส่งเสริมให้เข้าร่วมในโครงการเกี่ยวกับ CSR จำนวน 15 ข้อ ความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.928 และ 3) แบบวัดการรับรู้ทัศนคติของสังคม เป็นการรับรู้ความคาดหวังจากคนรอบข้าง โดยเฉพาะคนในครอบครัว และเพื่อนร่วมงานเกี่ยวกับการเข้าร่วมโครงการ CSR จำนวน 12 ข้อ ความเชื่อมั่นค่าเท่ากับ 0.893 ผู้ที่ได้คะแนนรวมจากแบบวัดเหล่านี้มาก เป็นผู้ที่อยู่ในสถานการณ์เอื้ออำนวยมาก

แบบวัดกลุ่มตัวแปรจิตลักษณะตามสถานการณ์ ประกอบด้วย 3 แบบวัด ได้แก่ 1) แบบวัดทัศนคติที่ดีต่อพฤติกรรมการมีส่วนร่วมในโครงการ CSR ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ คือ การประเมินค่า ความรู้สึกต่อการกระทำ และความพร้อมกระทำ จำนวน 15 ข้อ ความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.913 2) แบบวัดทัศนคติที่ดีต่อโครงการ CSR เป็นการวัดความคิดเห็นและความรู้สึกที่มีต่อตัวโครงการที่เกี่ยวกับโครงการที่บริษัทจัดขึ้น จำนวน 15 ข้อ ความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.937 และ 3) แบบวัดการรับรู้คุณความดีแผ่นดิน เป็นการวัดความสำนึกในประโยชน์ของสิ่งแวดล้อมรอบตัว วัดโดยแบบวัดของ (อุบล เลี้ยววาริณ, 2551) โดยคัดเลือกมาจำนวน 12 ข้อ ความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.893 ผู้ที่ได้คะแนนรวมจากแบบวัดทั้งสามนี้มาก เป็นผู้ที่มีจิตลักษณะตามสถานการณ์เหล่านี้มากด้วย

แบบวัดกลุ่มตัวแปรพฤติกรรมการมีส่วนร่วมในโครงการ CSR ประกอบด้วย 2 แบบวัด ได้แก่ 1) แบบวัดพฤติกรรมการมีส่วนร่วมทางตรง ใน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านวัสดุอุปกรณ์ และ ด้านแรงงาน จำนวน 12 ข้อ ความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.828 และ 2) แบบวัดพฤติกรรมการมีส่วนร่วมทางอ้อม ใน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านอารมณ์ และ 2) ด้านข้อมูลข่าวสาร จำนวน 12 ข้อ ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.924 ผู้ที่ได้คะแนนรวมจากแบบวัดทั้งสามนี้มาก เป็นผู้ที่มีพฤติกรรมเหล่านี้มากด้วย

แบบวัดผลลัพธ์ ประกอบด้วย 3 แบบวัด ได้แก่ 1) แบบวัดความภาคภูมิใจในบริษัท เป็นการแสดงความรู้สึกยินดี เต็มใจ หรืออยากให้ผู้อื่นรับทราบเกี่ยวกับบริษัทที่ตนทำงานอยู่ จำนวน 12 ข้อ ความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.949 2) แบบวัดภาพลักษณ์ของบริษัท เป็นการวัดความรู้สึกนึกคิดที่สามารถอธิบายถึงความเป็นเอกลักษณ์ของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 12 ข้อ ความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.809 และ 3) แบบวัดความพอใจในการทำงาน เป็นการวัดความรู้สึกที่มีต่อการทำงานใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านภาระหน้าที่ในการทำงาน ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านสวัสดิการ จำนวน 12 ข้อ ความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.882 ส่วนแบบวัดกลุ่มตัวลักษณะชีวสังคมภูมิหลัง เป็นข้อมูลพื้นฐานของพนักงานบริการภาคพื้น เช่น อายุ เพศ แผนก สถานภาพ ระดับการศึกษา อายุงาน เป็นต้น

การเกณฑ์และแนวทางการหาคุณภาพเครื่องมือวัด

แบบวัดส่วนใหญ่ข้างต้นมีทั้งที่ผู้วิจัยเป็นคนสร้างเองสร้าง และบางส่วนถูกปรับปรุงจากแบบวัดมาตรฐาน โดยได้ผ่านการพิจารณาจากผู้เชี่ยวชาญ (Content validity) แล้วนำไปทดสอบกับพนักงานที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 100 คน โดยทำการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งมีผลตามตาราง 1 ดังนี้

1) ทำการวิเคราะห์หาอำนาจจำแนกรายข้อ (Item -discrimination) ในแบบวัดทุกฉบับ ด้วยสถิติ t-test โดย จำนวนของ df ที่ 100 นั้น ค่า t จะมีค่าเท่ากับ 1.98 (ระดับความมีนัยสำคัญที่ .05) ส่วนการหาค่า Item-Total Correlation หรือ ค่า r เกณฑ์ควรมีค่าตั้งแต่ 0.20

ตาราง 1 ผลการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวัด

ชื่อตัวแปร	จำนวนข้อ ที่เริ่มต้น	จำนวนข้อ ที่ใช้จริง	พิสัยค่า t**	พิสัยค่า r	ค่าความเชื่อมั่น (α)	การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis)						
						ค่าχ ²	df	p-value	RMSEA (≤0.06)	CFI (≥0.95)	TLI (≥0.95)	SRMR (≤0.08)
1.พฤติกรรมการมีส่วนร่วมทางตรง*	16	12	6.278 ถึง 9.827	0.355 ถึง 0.622	0.828	53.35	39	0.0626	0.045	0.982	0.970	0.091
2.พฤติกรรมการมีส่วนร่วมทางอ้อม*	17	12	5.025 ถึง 7.477	0.264 ถึง 0.750	0.924	52.474	39	0.0732	0.043	0.991	0.986	0.032
3.ทัศนคติต่อพฤติกรรมการมีส่วนร่วม*	24	15	4.588 ถึง 7.873	0.495 ถึง 0.738	0.913	57.657	44	0.0812	0.041	0.985	0.978	0.043
4.ทัศนคติต่อโครงการ*	23	15	8.757 ถึง 14.348	0.564 ถึง 0.789	0.937	69.143	58	0.1501	0.032	0.994	0.990	0.035
5.การรับรู้คุณค่าแผ่นดิน	20	12	2.883 ถึง 7.900	0.522 ถึง 0.721	0.893	59.107	47	0.1107	0.037	0.987	0.981	0.037
6.ความภาคภูมิใจในบริษัท*	18	12	9.859 ถึง 14.582	0.693 ถึง 0.809	0.949	55.207	37	0.0602	0.046	0.992	0.986	0.029
7.ภาพลักษณ์ของบริษัท*	18	12	3.389 ถึง 11.829	0.221 ถึง 0.610	0.809	44.822	34	0.1014	0.041	0.987	0.974	0.049
8.ความพอใจในการทำงาน*	18	12	5.456 ถึง 12.192	0.442 ถึง 0.711	0.882	46.816	35	0.0875	0.044	0.989	0.980	0.053
9.ความเข้าใจที่คลาดเคลื่อน*	16	12	3.229 ถึง 11.739	0.040 ถึง 0.758	0.886	55.213	42	0.0831	0.041	0.990	0.984	0.033
10.การประเมินแผนแห่งตน	12	12	3.359 ถึง 10.542	0.122ถึง 0.571	0.736	39.374	28	0.0751	0.047	0.981	0.955	0.058
11.วัดนิยม*	12	12	4.289 ถึง 12.377	0.293 ถึง 0.738	0.876	47.782	37	0.1103	0.040	0.991	0.984	0.054
12.การสนับสนุนจากองค์กร	15	12	6.126 ถึง 13.640	0.392 ถึง 0.722	0.888	55.636	41	0.0633	0.044	0.987	0.978	0.040
13.การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้า	24	15	6.309 ถึง 14.256	0.507 ถึง 0.793	0.928	66.589	56	0.1573	0.032	0.994	0.989	0.033
14.การรับรู้สถานะของสังคม	20	12	6.707 ถึง 10.920	0.409 ถึง 0.711	0.893	33.187	24	0.1002	0.045	0.991	0.976	0.094

หมายเหตุ: * เป็นแบบวัดที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นในงานวิจัยนี้ ** ในงานวิจัยนี้ให้ความสำคัญกับค่า t มากกว่า ค่า r โดยเกณฑ์การคัดเลือกข้อคือ ค่า t ≥ 1.96 และ ค่า r ≥ 0.20; CFA ใช้เกณฑ์ผ่าน 4 ดังนี้ จาก 6 ดัชนีต่อไปนี้โดยเฉพาะ

เมื่อค่า χ^2 ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

2) ทำการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis: CFA) เพื่อหาความตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) (Western & Rosenthal, 2003) โดยควรผ่านเกณฑ์อย่างน้อย 3 ใน 5 เกณฑ์ คือ หนึ่ง ค่าสถิติไค-สแควร์ (Chi-Square Statistics) ต้องไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ สอง ค่ารากที่สองของค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อนกำลังสองโดยประมาณค่า (Root Mean Square Error of Approximation: RMSEA) ต้องมีค่า ≤ 0.06 ขึ้นไป สาม ดัชนีความสอดคล้องเปรียบเทียบ (Comparative Fit Index: CFI) ต้องมีค่า ≥ 0.95 ขึ้นไป สี่ ดัชนี Tucker-Lewis Index (Tucker & Lewis, 1973) ต้องมีค่า ≥ 0.95 ขึ้นไป และ ห้า ดัชนีค่ามาตรฐานของความแตกต่างระหว่างค่าสัมประสิทธิ์ที่สังเกตได้กับค่าสัมประสิทธิ์ที่ถูกทำนาย (Standardized Root Mean Square Residual: SRMR) ต้องมีค่า ≤ 0.06 ลงไป

3) แบบวัดที่ผ่านการคัดเลือกรายชื่อ และการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันแล้ว จึงนำมาวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแต่ละแบบวัดด้วยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Method)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล สถิติที่ใช้คือการวิเคราะห์โมเดลความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้น (Structural equation modeling) เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่สามว่าโมเดลตามสมมติฐานมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์หรือไม่

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่างๆ ปรากฏว่า 1) พฤติกรรมการมีส่วนร่วมโดยตรง มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับพฤติกรรมการมีส่วนร่วมทางอ้อม ($r = 0.581, p < .01$) 2) พิสัยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรในกลุ่มจิตลักษณะตามสถานการณ์ อยู่ระหว่าง -0.064 ถึง 0.531 ($p < .01$) 3) พิสัยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรในกลุ่มผลลัพธ์ อยู่ระหว่าง 0.293 ($p < .01$) ถึง 0.517 ($p < .01$) 4) พิสัยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรในกลุ่มจิตลักษณะเดิม อยู่ระหว่าง 0.067 ถึง 0.189 ($p < .01$) และ 5) พิสัยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรในกลุ่มสถานการณ์ อยู่ระหว่าง 0.269 ($p < .01$) ถึง 0.504 ($p < .01$) ดังแสดงในตาราง 2

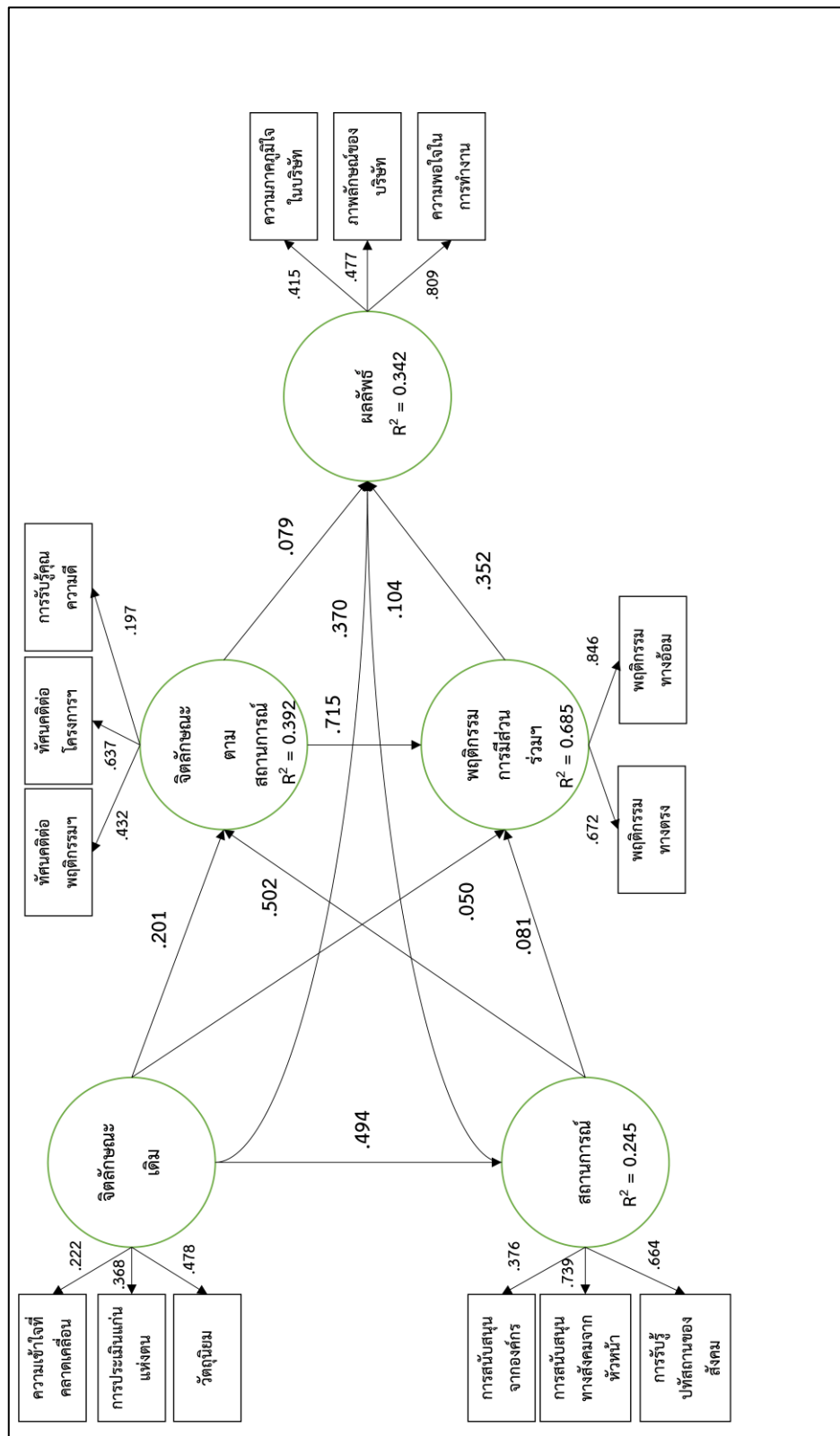
ผลการวิเคราะห์เส้นทางอิทธิพล

การวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้เป็นวิเคราะห์ด้วยโมเดลแฝง (Latent Model) โดยการใช้การประมาณค่าโดยวิธี Maximum Likelihood พบว่าข้อมูลเชิงประจักษ์กลมกลืนกับโมเดล ทำให้โมเดลนี้สนับสนุนสมมติฐานโดยส่วนใหญ่ ซึ่งมีดัชนีความกลมกลืนที่เป็นไปตามเกณฑ์ (ภาพประกอบ 1) ($\chi^2 = 58.201, df = 45, p\text{-value} = 0.0895, RMSEA = 0.026, CFI = 0.991, TLI = 0.981, SRMR = 0.048$)

ตาราง 2 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรสังเกต (n=431)

ชื่อตัวแปร	Mean	Sd.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
1 พฤติกรรมการมีส่วนร่วมในโครงการ CSR โดยตรง	48.610	7.185	1												
2 พฤติกรรมการมีส่วนร่วมในโครงการ CSR โดยอ้อม	54.297	9.420	.581**	1											
3 ทิศนคติต่อพฤติกรรมมีส่วนร่วมในโครงการ CSR	83.278	7.561	.394**	.271**	1										
4 ทศนคติต่อโครงการ CSR	77.652	6.991	.389**	.443**	.531**	1									
5 การรับรู้คุณค่าความดีแผ่นดิน	70.803	8.579	-.148**	0.026	-0.022	-0.064	1								
6 ความภาคภูมิใจในบริษัท	84.060	11.527	-0.053	0.068	-0.051	0.008	.434**	1							
7 ภาพลักษณ์ของการบินไทย	74.144	6.808	0.038	.113*	.107*	0.064	.283**	.517**	1						
8 ความพอใจในการทำงาน	67.956	5.367	.158**	.225**	.189**	.190**	0.05	.293**	.381**	1					
9 ความเข้าใจผิดเกี่ยวกับ CSR	36.963	8.394	.187**	0.00	.267**	.176**	-.295**	-.150**	0.064	.153**	1				
10 การประเมินกันเองกับ CSR	48.162	4.912	0.001	0.074	.183**	.099*	.106*	0.093	.171**	.233**	0.067	1			
11 ทัศนคติ	36.181	10.026	.249**	.163**	.176**	.169**	-.243**	-.106*	0.07	.257**	.136**	.189**	1		
12 การสนับสนุนจากองค์กร	57.244	6.432	0.088	.167**	.116*	.138**	.157**	.187**	.316**	.264**	0.066	.241**	.126**	1	
13 การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้า	79.211	9.465	.336**	.482**	.256**	.308**	-0.081	0.023	.152**	.285**	.104*	.153**	.174**	.269**	1
14 การรับรู้ทัศนคติของสังคม	69.870	6.763	.225**	.326**	.314**	.260**	0.036	0.091	.160**	.287**	.136**	.155**	.173**	.273**	.504**

หมายเหตุ * p<.05, ** p<.01



ภาพประกอบ 1 ผลการทดสอบความกลมกลืนของโมเดลความสัมพันธ์เชิงเหตุด้านจิตลักษณะเดิม สถานการณ์ และจิตลักษณะตามสถานการณ์ที่มีต่อพฤติกรรมมีส่วนร่วมในโครงการความรับผิดชอบต่อสังคม และผลลัพธ์ ในกลุ่มรวม ($n = 431$ คน, * $p < .05$, *** $p < .01$)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในตาราง 3 ในส่วนของโมเดลการวัดของกลุ่มจิตลักษณะเดิมแสดงให้เห็นว่า วัตถุนิยมเป็นตัวแปรที่มีน้ำหนักองค์ประกอบมากที่สุดในกลุ่มนี้ (Factor loading เท่ากับ 0.478) รองลงมาคือ การประเมิณแก่นแห่งตน (Factor loading เท่ากับ 0.368) และ ความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนเกี่ยวกับ CSR เป็นตัวแปรที่มีน้ำหนักองค์ประกอบน้อยที่สุดในกลุ่มนี้ (Factor loading เท่ากับ 0.221)

ในส่วนของโมเดลการวัดของกลุ่มสถานการณ์ (ตาราง 3) แสดงให้เห็นว่า การสนับสนุนจากหัวหน้า เป็นตัวแปรที่มีน้ำหนักองค์ประกอบมากที่สุดในกลุ่มนี้ (Factor loading เท่ากับ 0.739) รองลงมาคือ การรับรู้ทัศนคติทางสังคม (Factor loading เท่ากับ 0.664) และการสนับสนุนจากองค์กร เป็นตัวแปรที่มีน้ำหนักองค์ประกอบน้อยที่สุดในกลุ่มนี้ (Factor loading เท่ากับ 0.376)

ตาราง 3 ค่าประมาณพารามิเตอร์และค่าสถิติที่เกี่ยวข้องในการตรวจสอบความตรงของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมการมีส่วนร่วมในโครงการ CSR และผลลัพธ์

ตัวแปรเหตุ และตัวแปรผล	ค่าประมาณพารามิเตอร์			
	คะแนนดิบ b	คะแนน (SE)	มาตรฐาน (β)	t
โมเดลการวัด				
Matrix LX (น้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรสังเกตได้ภายนอก)				
จิตลักษณะเดิม				
ความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนเกี่ยวกับ CSR	1.000	.000	0.221	3.511***
การประเมิณแก่นแห่งตน	0.978	.313	0.368	5.737***
วัตถุนิยม	2.593	.817	0.478	6.825***
สถานการณ์				
การสนับสนุนจากองค์กร	1.000	.000	0.376	7.506***
การสนับสนุนจากหัวหน้า	2.889	.454	0.739	18.126***
การรับรู้ทัศนคติทางสังคม	1.857	.293	0.664	16.108***
Matrix LY (น้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรสังเกตได้ภายใน)				
จิตลักษณะตามสถานการณ์				
ทัศนคติที่ดีต่อพฤติกรรมการมีส่วนร่วมในโครงการ CSR	1.000	.000	0.433	6.436***
ทัศนคติที่ดีต่อโครงการ CSR	1.378	.219	0.639	9.665***
การรับรู้คุณค่าความดีแผ่นดิน	0.530	.000	0.197	6.169***
พฤติกรรมการมีส่วนร่วมในโครงการความรับผิดชอบต่อสังคม				
พฤติกรรมการมีส่วนร่วมทางตรง	1.000	.000	0.672	18.0115***
พฤติกรรมการมีส่วนร่วมทางอ้อม	1.691	.158	0.846	23.689***

ตาราง 3 (ต่อ)

ตัวแปรเหตุ และตัวแปรผล	ค่าประมาณพารามิเตอร์				
	คะแนนดิบ b	(SE)	คะแนน	t	
			มาตรฐาน (β)		
ผลลัพธ์					
ความภาคภูมิใจในบริษัท	1.000	.000	0.415	9.037***	
ภาพลักษณ์ของบริษัท	0.674	.080	0.477	9.538***	
ความพอใจในการทำงาน	0.901	.142	0.809	13.729***	
สมการโมเดล Matrix GA (Gamma)					
จิตลักษณะเดิม→สถานการณ์	0.646	.228	0.495	5.637***	
จิตลักษณะเดิม→จิตลักษณะตามสถานการณ์	0.350	.000	0.205	1.485***	
สถานการณ์ →จิตลักษณะตามสถานการณ์	0.666	.176	0.499	3.969***	
จิตลักษณะเดิม→พฤติกรรมการมีส่วนร่วมในโครงการ CSR	0.130	.000	0.050	3.357***	
สถานการณ์ →พฤติกรรมการมีส่วนร่วมในโครงการ CSR	1.160	.287	0.081	6.339***	
จิตลักษณะเดิม→ผลลัพธ์	0.977	.436	0.370	3.720***	
สถานการณ์ →ผลลัพธ์	0.210	.000	0.104	5.785***	
Matrix BE (Beta)					
จิตลักษณะตามสถานการณ์ →พฤติกรรมการมีส่วนร่วมในโครงการ CSR	1.064	.277	0.713	6.252***	
จิตลักษณะตามสถานการณ์ →ผลลัพธ์	0.120	.000	0.079	5.321***	
พฤติกรรมการมีส่วนร่วมในโครงการ CSR →ผลลัพธ์	0.360	.000	0.352	7.676***	
เมทริกซ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร	1	2	3	4	5
1. ผลลัพธ์	1.000				
2. พฤติกรรมการมีส่วนร่วม	0.409	1.000			
3. จิตลักษณะตามสถานการณ์	0.284	0.820	1.000		
4. จิตลักษณะเดิม	0.602	0.413	0.452	1.000	
5. สถานการณ์	0.547	0.605	0.600	0.495	1.000

หมายเหตุ: * p<.05, *** p<.001

ในส่วนของโมเดลการวัดของกลุ่มจิตลักษณะตามสถานการณ์ (ตาราง 3) แสดงให้เห็นว่า ทศนคติที่ดีต่อโครงการ CSR เป็นตัวแปรที่มีน้ำหนักองค์ประกอบมากที่สุดในกลุ่มนี้ (Factor loading เท่ากับ 0.639) รองลงมาคือ ทศนคติที่ดีต่อพฤติกรรมการมีส่วนร่วมในโครงการ CSR (Factor loading เท่ากับ 0.433) และการรับรู้คุณความดีแผ่นดิน เป็นตัวแปรที่มีน้ำหนักองค์ประกอบน้อยที่สุดในกลุ่มนี้ (Factor loading เท่ากับ 0.197)

ในส่วนของโมเดลการวัดของกลุ่มพฤติกรรมการมีส่วนร่วมในโครงการ CSR (ตาราง 3) แสดงให้เห็นว่า พฤติกรรมการมีส่วนร่วมทางอ้อม เป็นตัวแปรที่มีน้ำหนักองค์ประกอบมากที่สุดในกลุ่มนี้ (Factor loading เท่ากับ 0.846) และพฤติกรรมการมีส่วนร่วมทางตรง เป็นตัวแปรที่มีน้ำหนักองค์ประกอบน้อยที่สุดในกลุ่มนี้ (Factor loading เท่ากับ 0.672)

ในส่วนของโมเดลการวัดของกลุ่มผลลัพธ์ (ตาราง 3) แสดงให้เห็นว่า ความพอใจในการทำงาน เป็นตัวแปรที่มีน้ำหนักองค์ประกอบมากที่สุดในกลุ่มนี้ (Factor loading เท่ากับ 0.809) รองลงมาคือ ภาพลักษณ์ของบริษัท (Factor loading เท่ากับ 0.477) และความภาคภูมิใจในบริษัท เป็นตัวแปรที่มีน้ำหนักองค์ประกอบน้อยที่สุดในกลุ่มนี้ (Factor loading เท่ากับ 0.415)

เมื่อพิจารณาโมเดลการวิจัย โดยพิจารณาจากอิทธิพลรวม (Total effect = TE) อิทธิพลทางตรง (Direct effect = DE) และ อิทธิพลทางอ้อม (Indirect effect = IE) ของผลลัพธ์ (ตาราง 4) พบว่า กลุ่มตัวแปรที่มีอิทธิพลโดยรวมสูงที่สุดต่อผลลัพธ์ คือ จิตลักษณะเดิม (TE = 0.601) รองลงมา คือ พฤติกรรมการมีส่วนร่วมในโครงการ ความรับผิดชอบต่อสังคม (TE = 0.352) จิตลักษณะตามสถานการณ์ (TE = 0.331) และสถานการณ์ (TE = 0.298) ส่วนกลุ่มตัวแปรที่มีอิทธิพลทางตรงที่มากที่สุดต่อผลลัพธ์ คือ จิตลักษณะเดิม (DE = 0.370) รองลงมาคือ พฤติกรรมการมีส่วนร่วมในโครงการความรับผิดชอบต่อสังคม (DE = 0.352) สถานการณ์ (DE = 0.104) และ จิตลักษณะตามสถานการณ์ (DE = 0.079) ส่วนกลุ่มตัวแปรที่มีอิทธิพลทางอ้อมที่มากที่สุดต่อผลลัพธ์ คือ จิตลักษณะตามสถานการณ์ (IE = 0.252) รองลงมาคือ จิตลักษณะเดิม (IE = 0.231) และสถานการณ์ (IE = 0.194) โดยค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R^2) ของสมการโครงสร้างตัวแปรภายในของผลลัพธ์ มีค่าเท่ากับ 0.341

เมื่อพิจารณาอิทธิพลรวม (Total effect = TE) อิทธิพลทางตรง (Direct effect = DE) และ อิทธิพลทางอ้อม (Indirect effect = IE) ของพฤติกรรมการมีส่วนร่วมในโครงการความรับผิดชอบต่อสังคม (ตาราง 4) พบว่า กลุ่มตัวแปรที่มีอิทธิพลโดยรวมสูงที่สุดต่อพฤติกรรมการมีส่วนร่วมในโครงการ CSR คือ จิตลักษณะตามสถานการณ์ (TE = 0.715) รองลงมาคือ สถานการณ์ (TE = 0.444) และจิตลักษณะเดิม (TE = 0.412) ส่วนกลุ่มตัวแปรที่มีอิทธิพลทางตรงสูงที่สุดต่อพฤติกรรมการมีส่วนร่วมในโครงการ CSR คือ จิตลักษณะตามสถานการณ์ (DE = 0.715) รองลงมาคือ สถานการณ์ (DE = 0.081) และจิตลักษณะเดิม (DE = 0.050) และกลุ่มตัวแปรที่มีอิทธิพลทางอ้อมสูงที่สุดต่อพฤติกรรมการมีส่วนร่วมในโครงการ CSR คือ จิตลักษณะเดิม (IE = 0.361) รองลงมาคือ สถานการณ์ (IE = 0.359) โดยค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R^2) ของสมการโครงสร้างตัวแปรภายในของพฤติกรรมการมีส่วนร่วมในโครงการ CSR มีค่าเท่ากับ 0.687

เมื่อพิจารณาอิทธิพลรวม (Total effect = TE) อิทธิพลทางตรง (Direct effect = DE) และ อิทธิพลทางอ้อม (Indirect effect = IE) ของจิตลักษณะตามสถานการณ์ (ตาราง 4) พบว่า กลุ่มตัวแปรที่มีอิทธิพลโดยรวมสูงที่สุดต่อจิตลักษณะตามสถานการณ์ คือ สถานการณ์ (TE = 0.502) รองลงมาคือ จิตลักษณะเดิม (TE = 0.499) ส่วนกลุ่มตัวแปรที่มีอิทธิพลทางตรงสูงที่สุดต่อจิตลักษณะตามสถานการณ์ คือ สถานการณ์ (DE = 0.502) รองลงมา คือ จิตลักษณะเดิม (DE = 0.201) รวมทั้งยังพบอีกว่า จิตลักษณะเดิมมีอิทธิพลทางอ้อมต่อจิตลักษณะตามสถานการณ์ด้วย (IE = 0.248) โดยค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R^2) ของสมการโครงสร้างตัวแปรภายในของจิตลักษณะตามสถานการณ์ มีค่าเท่ากับ 0.392

ตาราง 4 อิทธิพลทางตรง และ อิทธิพลทางอ้อมของสถานการณ จิตลักษณะเดิม สถานการณ และ จิตลักษณะตามสถานการณ ที่มีต่อพฤติกรรมการมีส่วนร่วมในโครงการความรับผิดชอบต่อสังคม และผลลัพธ์ ในกลุ่มรวม (n=431)

ตัวแปรเชิงสาเหตุ	ตัวแปรเชิงผลภายในโมเดล												
	สถานการณ์				จิตลักษณะตามสถานการณ์				พฤติกรรมการมีส่วนร่วม				ผลลัพธ์
	DE	IE	TE		DE	IE	TE		DE	IE	TE		
จิตลักษณะเดิม	b	0.646	-	0.646	0.350	0.431	0.781	0.130	0.934	1.064	0.977	0.612	1.589
	S.E.	0.087	-	0.087	0.056	0.058	0.065	0.013	0.078	0.079	0.099	0.045	0.088
	β	0.494	-	0.494	0.201	0.248	0.449	0.050	0.361	0.412	0.370	0.231	0.601
สถานการณ์	b				0.666	-	0.666	0.160	0.709	0.869	0.210	0.393	0.603
	S.E.				0.087	-	0.087	0.013	0.100	0.100	0.018	0.056	0.048
	β				0.502	-	0.502	0.081	0.359	0.444	0.104	0.194	0.298
จิตลักษณะตามสถานการณ์	b							1.064	-	1.064	0.120	0.383	0.503
	S.E.							0.110	-	0.110	0.015	0.054	0.058
	β							0.715	-	0.715	0.079	0.252	0.331
พฤติกรรมการมีส่วนร่วม	b										0.360	-	0.360
	S.E.										0.046	-	0.046
	β										0.352	-	0.352
R ²				0.244		0.392			0.687			0.341	

หมายเหตุ: ค่า b (คะแนนดิบ), ค่า S.E. (Standard Error), ค่า β (คะแนนมาตรฐาน), DE (Direct Effect), IE (Indirect Effect), TE (Total Effect)

เมื่อพิจารณาอิทธิพลรวม (Total effect = TE) อิทธิพลทางตรง (Direct effect = DE) และ อิทธิพลทางอ้อม (Indirect effect = IE) ของสถานการณ์ (ตาราง 4) พบว่า กลุ่มตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อสถานการณ์ คือ จิตลักษณะเดิม (TE = 0.494) โดยมีอิทธิพลทางตรงเพียงอย่างเดียว ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.494 โดยค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R^2) ของสมการโครงสร้างตัวแปรภายในของสถานการณ์ มีค่าเท่ากับ 0.244

อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องที่มีจุดประสงค์ที่ต้องการศึกษาปัจจัยเชิงเหตุและผลของพฤติกรรมการมีส่วนร่วมในโครงการ CSR ในบริษัทขนาดใหญ่ที่สำคัญของประเทศ ได้ศึกษาพนักงานของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งให้ผลปรากฏว่า ตัวแปรแฝงกลุ่มจิตลักษณะเดิม และตัวแปรแฝงกลุ่มสถานการณ์ มีอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมไปยังตัวแปรแฝงพฤติกรรมการมีส่วนร่วมในโครงการ CSR และกลุ่มตัวแปรแฝงผลลัพธ์ด้วย โดยผ่านกลุ่มตัวแปรแฝงจิตลักษณะตามสถานการณ์ ผลในส่วนนี้จึงสนับสนุนสนับสนุนรูปแบบทฤษฎีปฏิสัมพันธ์นิยม ที่ข้อมูลถูกวิเคราะห์ด้วยสถิติการวิเคราะห์เส้นทางอิทธิพล ซึ่งปรากฏผลในงานวิจัยในอดีต (ดุจเดือน พันธมนาวิน, 2547) รวมทั้งผลการวิจัยนี้แสดงให้เห็นว่า ตัวแปรแฝงกลุ่มสถานการณ์ และตัวแปรแฝงกลุ่มจิตลักษณะเดิม มีอิทธิพลทั้งทางตรงและทางอ้อมไปยังกลุ่มตัวแปรแฝงพฤติกรรมการมีส่วนร่วมในโครงการ CSR และกลุ่มตัวแปรแฝงผลลัพธ์

นอกจากนี้ยังพบอีกว่าตัวแปรแฝงกลุ่มจิตลักษณะตามสถานการณ์มีอิทธิพลทางตรงสูงที่สุดไปยังกลุ่มตัวแปรแฝงพฤติกรรมการมีส่วนร่วมในโครงการความรับผิดชอบต่อสังคม โดยมีทัศนคติต่อการมีส่วนร่วมในโครงการ CSR ที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบสูงที่สุดในกลุ่มตัวแปรแฝงนี้ ซึ่งผลการวิจัยในอดีตก็แสดงให้เห็นว่า บุคลากรที่มีทัศนคติที่ดีต่อโครงการมาก มักเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมตามเป้าประสงค์ของโครงการมากด้วย (เช่น ดุจเดือน พันธมนาวิน และอัมพร ม้าคนอง, 2552; ศิริกุล กลิ่นทอง, 2549)

รวมทั้งยังพบอีกว่า ตัวแปรแฝงกลุ่มสถานการณ์มีอิทธิพลทางตรงสูงที่สุดต่อตัวแปรแฝงจิตลักษณะตามสถานการณ์ โดยการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้าสูงเป็นตัวแปรที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบสูงที่สุดในกลุ่มตัวแปรแฝงนี้ ทำให้เห็นถึงอิทธิพลของหัวหน้ากลุ่มงานที่ต่อทัศนคติต่อโครงการที่ส่งผลต่อไปยังพฤติกรรมได้ ผลการวิจัยในอดีตแสดงให้เห็นว่า หัวหน้ากลุ่มงานมีความเกี่ยวข้องกับทัศนคติต่อพฤติกรรมการทำงาน และพฤติกรรมการทำงานต่างๆ ทั้งในหน้าที่และนอกเหนือหน้าที่ในองค์การด้วย (ปริยานุช วิทยราชวัลลภ และอังศินันท์ อินทรกำแหง, 2560)

ในการวิจัยนี้ยังพบอีกว่า ตัวแปรแฝงกลุ่มจิตลักษณะเดิมมีอิทธิพลต่อกลุ่มตัวแปรแฝงพฤติกรรมการมีส่วนร่วมในโครงการความรับผิดชอบต่อสังคม และกลุ่มตัวแปรแฝงผลลัพธ์ทั้งในทางตรงและในทางอ้อม โดยผ่านกลุ่มตัวแปรแฝงสถานการณ์ ผลการวิจัยเช่นนี้เริ่มมีปรากฏในงานวิจัยภายใน 5 ปีที่ผ่านมา (ดวงเดือน พันธมนาวิน และดุจเดือน พันธมนาวิน, 2559)

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากการวิเคราะห์ผลการวิจัยในเรื่องนี้สามารถเสนอแนะนโยบายและหรือแนวทางการปฏิบัติได้ดังนี้

ประการที่หนึ่ง เนื่องจากตัวแปรวัดคุณิยมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมากที่สุดในกลุ่มตัวแปรแฝงจิต ลักษณะเดิม ซึ่งตัวแปรแฝงนี้ส่งอิทธิพลทั้งทางตรงและทางอ้อมไปยังกลุ่มตัวแปรแฝงพฤติกรรมการมีส่วนร่วมในโครงการ

CSR และกลุ่มตัวแปรแฝงผลลัพธ์ จึงควรมีการรณรงค์เรื่องความพอเพียงในการลดวัตถุนิยมในบุคลากรในองค์กรนี้ เพื่อที่จะส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมที่ดีและผลลัพธ์ที่น่าปรารถนาต่อไป

ประการที่สอง หัวหน้ากลุ่มงาน เป็นบุคคลที่มีความสำคัญต่อพฤติกรรมการมีส่วนร่วมในโครงการ CSR ของบุคลากรในหน่วยงานนี้ ดังนั้นการส่งเสริมให้หัวหน้ามีความยืดหยุ่นในการทำงานเพื่อที่จะเอื้ออำนวยให้บุคลากรเข้าร่วมโครงการฯ ได้ จึงเป็นนโยบายที่บริษัทควรให้ความสำคัญ ซึ่งจะส่งผลทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานอีกด้วย

ประการที่สาม การประชาสัมพันธ์ให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อโครงการ เป็นอีกแนวทางหนึ่งที่อาจช่วยเสริมสร้างการมีพฤติกรรมการมีส่วนร่วมในโครงการ CSR ในองค์กรนี้ได้มากยิ่งขึ้น

ประการที่สี่ บุคลากรส่วนใหญ่มักเน้นการมีส่วนร่วมทางอ้อมมากกว่าทางตรง ซึ่งอาจเป็นไปได้ว่า ลักษณะงานขององค์กรนี้เป็นในเชิงของการบริการ พนักงานหลายคนอาจไม่สามารถหยุดงานไปร่วมโครงการได้ แต่ก็มักจะให้กำลังใจและบอกข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับโครงการ ดังนั้นบริษัทอาจส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมทางตรงมากยิ่งขึ้น โดยการจัดตารางการทำงานที่เอื้อในการเข้าร่วมกิจกรรมในโครงการ สนับสนุนโดยการส่งข้อความผ่านแอปพลิเคชัน Line ประชาสัมพันธ์ล่วงหน้าในกลุ่มงานเพื่อขอรับบริจาควัสดุสิ่งของหรือเงิน

เอกสารอ้างอิง

- คมนา วัชรานินท์. (2546). *ปัจจัยเชิงเหตุและผลที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมอาสาสมัครพัฒนาของนักศึกษามหาวิทยาลัย* (ภาคนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, สาขาพัฒนาสังคม.
- ดุจเดือน พันธมนาวิน. (2547). *ปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการสนับสนุนทางสังคมของหัวหน้าในสถานีนอมาลัยตำบล* (รายงานผลการวิจัย). กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ดุจเดือน พันธมนาวิน และอัมพร ม้าคอง. (2552). *การฝึกอบรมจิตลักษณะและทักษะแบบบูรณาการที่มีผลต่อพฤติกรรมการพัฒนานักเรียนของครูคณิตศาสตร์ในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น* (รายงานผลการวิจัย). กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการการวิจัยแห่งชาติ.
- ดุจเดือน พันธมนาวิน. (2558ก). *ปัจจัยเชิงเหตุที่เกี่ยวข้องกับความพร้อมและศักยภาพของการเป็นนักวิจัยของบุคคลหลายประเภท: ระดับนักศึกษาปริญญาตรี* (รายงานผลการวิจัย). กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ดุจเดือน พันธมนาวิน. (2558ข). *ปัจจัยเชิงเหตุที่เกี่ยวข้องกับความพร้อมและศักยภาพของการเป็นนักวิจัยของบุคคลหลายประเภท: ระดับนักศึกษาปริญญาโท-เอก* (รายงานผลการวิจัย). กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ดวงเดือน พันธมนาวิน และดุจเดือน พันธมนาวิน. (2559). *ความเหลื่อมล้ำทางจิตสังคมของโอกาสการวิจัยที่เป็นตัวทำนายที่สำคัญของประสิทธิผลในงานวิจัยของนักวิชาการไทย*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการการวิจัยแห่งชาติ.

- ดิษฐ์ ศุภสมุท. (2559). ปัจจัยเชิงเหตุแบบบูรณาการทางด้านจิตลักษณะและสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรม
การบริการบนเครื่องบินของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). สถาบัน
บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, สาขาการบริหารการพัฒนาสังคม.
- ทัศนีย์ ธนอนันต์ตระกูล. (2552). ความสัมพันธ์ระหว่างการพัฒนาการบัญชีสิ่งแวดล้อม ความรับผิดชอบต่อสังคม
และภาพลักษณ์ องค์กรของธุรกิจกระดาษ ในประเทศไทย (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ).
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, บัณฑิตวิทยาลัย, การบัญชี.
- นิชาภัทร โพธิ์บาง. (2550). ลักษณะจิตใจและสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานราชการอย่างมี
จริยธรรมของเจ้าหน้าที่การเงินการบัญชี (ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีนครินทร
วิโรฒ, บัณฑิตวิทยาลัย, การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์.
- ปริญญ์ วิริยราชวัลลภ และอังศินันท์ อินทรกำแหง. (2560). อิทธิพลทุกระดับของการสอนงานตามหลักการ
จัดการของหัวหน้างานและสถานการณ์ทางจิตสังคมที่มีผลต่อพฤติกรรมปฏิบัติงานอย่างมีผลสัมฤทธิ์
สูงของข้าราชการในสังกัดกระทรวงยุติธรรม. วารสารพฤติกรรมศาสตร์เพื่อการพัฒนา, 9(1), 41-60.
- เพ็ญแข ทิพชลาภรณ์. (2559). ความพอเพียงทางจิตวิทยาและปัจจัยทางสถานการณ์ที่มีความสัมพันธ์กับ
พฤติกรรมการทำงานของผู้บริหารท้องถิ่น (ภาคินพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหาร
ศาสตร์, สาขาพัฒนาสังคม.
- สุภาณี ปัสสา และกัลยกร วรกุลลัญฐานัน. (2559). การรับรู้ภาพลักษณ์ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)
ของชาวต่างชาติ (รายงานโครงการเฉพาะบุคคลปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะ
วารสารและสื่อสารมวลชน.
- ศิริกุล กลิ่นทอง. (2549). ปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการ ที่เข้าร่วมโครงการ
การเรียนรู้ตามรอยพระยุคลบาท (ภาคินพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์,
สาขาพัฒนาสังคม.
- สุชาติ ชลาญเคราะห์. (2552). ปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานอย่างมีจริยธรรมของหัวหน้า
สถานีอนามัย (ภาคินพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, สาขาการบริหารการ
พัฒนาสังคม.
- อุบล เลี้ยววาริณ. (2551). การวิจัยเพื่อการพัฒนาเครื่องมือวัดแบบพหุมิติของจิตลักษณะด้านการรับรู้คุณความดี
(รายงานผลการวิจัย). กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ.
- Bhanthumnavin, D. (2000). Importance of supervisory social support and its implications for HRD
in Thailand. *Journal of Psychology and Developing Societies*, 12(2), 155–167.
- Byrne, Z. S. & Hochwarter, W. A. (2008). Perceived organizational support and performance:
Relationships across levels of organizational cynicism. *Journal of Managerial Psychology*,
23(1), 54-72.

- Carmeli, A., Gilat, G., & Waldman, D. A. (2007). The role of perceived organizational performance in organizational identification, adjustment and job performance. *Journal of Management Studies*, 44, 972-992.
- Chaplin, L. N., & John, D. R. (2007). Growing up in a material world: Age differences in materialism in children and adolescents. *Journal of Consumer Research*, 34(4), 480-493. DOI: 10.1086/518546
- Cohen, J. M., & Uphoff, N. T. (1980). *Effective Behavior in Organizations*. NY: Richard D. Irwin.
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., & Sowa, D. (1986). Perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 71(3), 500-507.
- Endler, N. S., & Magnusson, D. (1976). Toward an interactional psychology of personality. *Psychological Bulletin*, 83(5), 956-974. DOI: 10.1037/0033-2909.83.5.956
- Fishbein, M., & Ajzen, I. (1975). *Belief, attitude, intention and behaviour: An introduction to theory and research*. MA: Addison-Wesley.
- House, J. S., Kahn, R. L., McLeod, J. D., & Williams, D. (1985). *Measures and concepts of social support*. In S. Cohen & S. L. Syme (Eds.), *Social support and health* (pp. 83-108). San Diego, CA, US: Academic Press.
- Judge, T. A., Van Vianen, A. E. M., & De Pater, I. E. (2004). Emotional stability, core self-evaluations, and job outcomes: A review of the evidence and an agenda for future research. *Human Performance*, 17, 327-347.
- Judge, T. A., Locke, E. A., & Durham, C. C. (1997). The dispositional causes of job satisfaction: A core evaluations approach. *Research in Organizational Behavior*, 19, 151-188.
- Kang, H. J. A., Gatling, A., & Kim, J. S. (2015). The impact of supervisory support on organizational commitment, career satisfaction, and turnover intention for hospitality frontline employees. *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, 14, 68-89.
- Karatepe, O. M., & Demir, E. (2014). Linking core self-evaluations and work engagement to work-family facilitation: A study in the hotel industry. *International Journal of contemporary hospitality management*, 26(2), 307-323.
- Krongboonying, W., & Lin, Y. C. (2015). The moderating effect of perceived supervisor support on the relationship between organizational politics and job satisfaction in aviation industry in Thailand. *International Proceedings of Management and Economy*, 84, 99-107.
- Lam, T., Pine, R., & Baum, T. (2003). Subjective norms: Effects on job satisfaction. *Annals of Tourism Research*, 30(1), 160-177.

- Tangney, J. P., Wagner, P., & Gramzow, R. (1989). *The test of self-conscious Affect*. Fairfax, VA: George Mason University.
- Tamm, K., Eamets, R., & Motsmees, P. (2010). *Relationship between Corporate Social Responsibility and Job Satisfaction: The Case of Baltic Countries*. Retrieved from <https://pdfs.semanticscholar.org/c7e5/214a5d6e845fc26f38591219a1147c9edb84.pdf>
- Ward, S., & Walkman, D. B. (1971). Family and media influences on adolescent consumer learning. *American Behavioral Scientist*, 14(3), 415-427.

Translated Thai References (ส่วนที่แปลรายการอ้างอิงภาษาไทย)

- Bhanthumnavin, D. E. (1993). *Theory of work and moral behavior*. Bangkok: National Institute of Development Administration. [In Thai].
- Bhanthumnavin, D. E. (2004). *Psycho-social antecedents of supervisory social support behavior in health centers* (Research report). Bangkok: National Institute of Development Administration. [In Thai].
- Bhanthumnavin, D. E. (2015a). *Antecedents of readiness and potential to become researchers in different types of individuals: Graduate students* (Research report). Bangkok: National institute of Development Administration. [In Thai].
- Bhanthumnavin, D. E. (2015b). *Antecedents of readiness and potential to become researchers in different types of individuals: Researchers* (Research report). Bangkok: National institute of Development Administration. [In Thai].
- Bhanthumnavin, D., & Bhanthumnavin, D. E. (2016). *Inequality of psycho-social opportunities in research effectiveness among Thai scholars*. Bangkok: National Research Council of Thailand.
- Bhanthumnavin, D. E., & Mekanong, A. (2009). *Training on psychological traits and integrated skill affecting behaviors of mathematics teacher in lower* (Research Report). Bangkok: National Research Council. [In Thai].
- Jalanukaoh, S. (2009). *Psychosocial correlates of moral-work behavior of health center chiefs* (Master's Thesis). National Institute of Development Administration. [In Thai].
- Klinthong, S. (2006). *Psycho-social correlates of work behavior in civil servant trained in the Following Royal Foot Steps program* (Master's Thesis). National Institute of Development Administration. [In Thai].
- Leowarin, U. (2008). *An empirical development of multidimensional assessment of attitudinal gratefulness* (Research report). Bangkok: National Research council. [In Thai].

- Patsa, S., & Worrakuluktanee, K. (2015). *Image of Thai Airways International Public Company Limited of Foreigner* (Master's thesis). Thammasat University. [In Thai].
- Pobaang, N. (2007). *Psychological characteristics and situations related to ethical work behavior of government treasurers* (Master's thesis). Srinakharinwirot University. Graduate School, Applied Behavioral Science. [In Thai].
- Supasamut, D. (2015). *Integration of psychological and situational antecedents of work behavior in cabin crew* (Doctoral dissertation). National Institute of Development Administration, School of Social and Environmental Development. [In Thai].
- Thanaanantrakul, T. (2009). *Relationships between development of environmental accounting, social responsibility, and corporate image of paper business in Thailand* (Master's thesis). Mahasarakham University. Graduate School. Accounting. [In Thai].
- Tipkachaporn, P. (2016). *Psychological sufficiency and situational factor as correlates of work behavior of Local administrators* (Independent study). National institute of Development Administration, School of Social and Environmental Development. [In Thai].
- Watcharatanin, K. (2003). *Antecedents and consequences factors relating to volunteering behavior of university students* (Master's thesis). National Institute of Development Administration, School of Social and Environmental Development. [In Thai].