

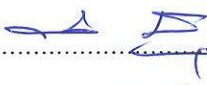
ความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างระหว่างความผูกพันต่อองค์กร การสร้าง
เสริมความสามารถของพนักงานและประสิทธิผลในการปฏิบัติ
งานของวิทยาลัยอาชีวศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการ
อาชีวศึกษา เขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

ปานกมล ทรัพย์สาร

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์การ)
คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

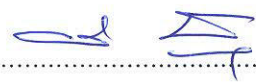
2558

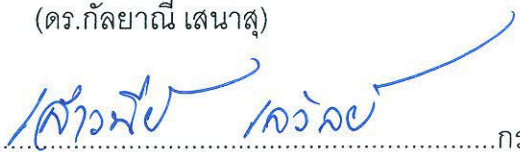
ความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างระหว่างความผูกพันต่อองค์กร การสร้าง
เสริมความสามารถของพนักงานและประสิทธิผลในการปฏิบัติ
งานของวิทยาลัยอาชีวศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการ
อาชีวศึกษา เขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร
ปานกมล ทรัพย์सार
คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

ศาสตราจารย์  อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก
(ดร.กัลยาณี เสนาสัก)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ได้พิจารณาเห็นสมควรอนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของ
การศึกษาตามหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์การ)

รองศาสตราจารย์  ประธานกรรมการ
(ดร.บังอร ไสพิส)

ศาสตราจารย์  กรรมการ
(ดร.กัลยาณี เสนาสัก)

รองศาสตราจารย์  กรรมการ
(ดร.เสาวนีย์ เลวลัย)

รองศาสตราจารย์  คณบดี
(ดร.วิชัย อุตสาหจิต)

ตุลาคม 2558

บทคัดย่อ

ชื่อวิทยานิพนธ์	ความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างระหว่างความผูกพันต่อองค์กร การสร้างเสริม ความสามารถของพนักงานและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของ วิทยาลัยอาชีวศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา เขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร
ชื่อผู้เขียน	นางสาวปานกมล ทรัพย์सार
ชื่อปริญญา	วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์การ)
ปีการศึกษา	2558

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างของความผูกพันต่อ
องค์กร การสร้างเสริมความสามารถของพนักงานและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน โดยใช้การเก็บ
แบบสอบถามจาก ครู อาจารย์และเจ้าหน้าที่ของวิทยาลัยอาชีวศึกษา สังกัดสำนักงาน
คณะกรรมการการอาชีวศึกษา เขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ที่เปิดสอนสายพาณิชยการ ในสาขา การ
บัญชี การตลาด คอมพิวเตอร์ธุรกิจและธุรกิจค้าปลีก จำนวนทั้งสิ้น 296 คน โดยใช้การวิเคราะห์
สมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling: SEM) ด้วยโปรแกรม AMOS

ผลการวิจัยแสดงว่า ความผูกพันต่อองค์กร การสร้างเสริมความสามารถของพนักงานและ
ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กันแบบมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อกัน โดยความ
ผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลรวมต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ร้อยละ 77 การสร้างเสริม
ความสามารถของพนักงานมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ร้อยละ 91
และความผูกพันต่อองค์กรและการสร้างเสริมความสามารถของพนักงานมีความสัมพันธ์ทางบวก
ต่อกันที่ 0.84 ซึ่งสนับสนุนกับสมมติฐานการวิจัย และโมเดลสมการโครงสร้างที่ได้มีความ
สอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ดี การทดสอบสถิติ ไค-สแควร์ เท่ากับ 15.979 โดย p-
value เท่ากับ 0.142 องศาอิสระ (DF) เท่ากับ 11 และค่าไค-สแควร์สัมพัทธ์ (CMID/DF) เท่ากับ
1.453 ค่าดัชนีวัดระดับความสอดคล้อง (GFI) ดัชนีความคลาดเคลื่อน RMSEA และค่าดัชนี CFI
มีค่าเท่ากับ 0.985, 0.039 และ 0.995 ตามลำดับ

ผลการวิจัยยังชี้ให้เห็นถึงความผูกพันต่อองค์กรซึ่งเป็นเรื่องของตัวบุคคลนั้นอยู่ในระดับสูงอยู่แล้วและเมื่อมีการสร้างเสริมความสามารถของพนักงานซึ่งเป็นเรื่องของตัวองค์กรเข้ามาทำให้ยิ่งส่งเสริมให้เกิดประสิทธิผลในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้นและสามารถทำให้เกิดประสิทธิผลในการปฏิบัติงานได้มากกว่าการที่บุคลากรในองค์กรจะมีเพียงแต่ความผูกพันต่อองค์กรเพียงอย่างเดียว ทำให้เสนอแนะได้ว่า การมีการสร้างเสริมความสามารถของพนักงานเข้ามามีบทบาทและเป็นตัวสนับสนุนการทำงานของบุคลากร ย่อมต้องส่งผลทำให้ผลการปฏิบัติงานมีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

ABSTRACT

Title of Thesis	Structural Relationship among Organizational Engagement, Employee Enablement and Work Effectiveness of Vocational Colleges under the Office of Vocational Education Commission, in Bangkok Metropolitan Area
Author	Miss Pankamon Suppayasarn
Degree	Master of Science (Human Resource and Organization Development)
Year	2015

The purpose of this research aims at studying the structural relationship among organizational engagement, employee enablement and work effectiveness by using questionnaires to collect data from teachers and staff of Vocational Colleges under the Office of the Vocational Education Commission Employees in Bangkok Metropolitan Area that provide commercial programs consisting of accounting, marketing, business computer and retail business. A total of 296 samples were analyzed by structural equation model (SEM) with AMOS.

The study results find that organizational engagement, employee enablement and work effectiveness are related with positive effects. The total positive effect of organizational engagement to work effectiveness is 0.77 and statistically significant. While the total direct positive effect on employees enablement to work effectively is 0.90. Additionally, organizational engagement positive direct to employee enablement is 0.84. The model was a good fit to the empirical data (chi-square=14.903, $p=0.187$, $DF=11$, $CMID/DF=1.355$, $GFI=0.986$, $RMSEA=0.035$ and $CFI=0.996$).

The study results show that organizational engagement which is the subject of a person has already been the high level and adds the employee enablement which is the subject of the organization could create good work effectiveness. Employee enablement can create more work effectiveness than the condition that people in the organization are only highly engaged.

The result of the study suggests that enhancing employee enablement in an organization improve more work effectiveness than focusing on only enhancing engagement.

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงเป็นอย่างดีโดยได้รับความเมตตากรุณาอย่างยิ่งจาก ศาสตราจารย์ ดร.กัลยาณี สেনาสุ ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ที่ได้ให้คำปรึกษาและดูแลเอาใจใส่ตลอดจนตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ในการทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ด้วยดีตลอดมา ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งและขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงในความเมตตากรุณาครั้งนี้ ขอกราบขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ ดร.บังอร โสฬส ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ และรองศาสตราจารย์ ดร.เสาวนีย์ เลวลย์ กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ที่ได้เสียสละเวลาในการตรวจอ่านและเสนอแนะข้อคิดเห็นอันเป็นประโยชน์ต่อการจัดทำวิทยานิพนธ์ ทำให้วิทยานิพนธ์มีความสมบูรณ์มากขึ้น

นอกจากนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งหมด ไม่ว่าจะเป็นเจ้าหน้าที่ฝ่ายการศึกษาของคณะที่คอยตามเรื่องให้และอาจารย์ประจำงานวิจัยของสถานศึกษาที่เข้าไปเก็บข้อมูลซึ่งให้ความร่วมมือและสนับสนุนจนงานวิจัยฉบับนี้สำเร็จ ขอขอบคุณเพื่อนๆ ที่ให้แนะนำและกำลังใจมาตลอด

ท้ายที่สุด ขอกราบขอบพระคุณครอบครัวที่คอยกระตุ้นและให้กำลังใจแก่ผู้วิจัยตลอดมา ซึ่งเป็นผู้อยู่เบื้องหลังแห่งความสำเร็จในครั้งนี้

ปานกมล ทรัพย์สาร

กันยายน 2558

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	(3)
ABSTRACT	(5)
กิตติกรรมประกาศ	(7)
สารบัญ	(8)
สารบัญตาราง	(10)
สารบัญภาพ	(12)
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์งานวิจัย	4
1.3 คำถามในการวิจัย	4
1.4 ขอบเขตการศึกษา	4
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
บทที่ 2 ทบทวนวรรณกรรม	6
2.1 แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน	6
2.2 แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร	15
2.3 แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวกับการสร้างเสริมความสามารถของพนักงาน	22
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	29
2.5 ข้อมูลทั่วไปขององค์กรที่ศึกษา	32
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	34
3.1 กรอบแนวคิด	34
3.2 นิยามเชิงปฏิบัติการ	35
3.3 สมมติฐานในการวิจัย	37
3.4 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา	37

3.5 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	37
3.6 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	38
3.7 การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ	44
3.8 การวิเคราะห์ข้อมูล	45
3.9 สรุปขั้นตอนในการศึกษา	46
บทที่ 4 ผลการศึกษา	47
4.1 การวิเคราะห์กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม	47
4.2 การวิเคราะห์สถิติพื้นฐานของตัวแปรและความเชื่อถือได้ของข้อคำถาม	49
4.3 การวิเคราะห์องค์ประกอบของตัวแปร	52
4.4 การวิเคราะห์ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย	66
4.5 การวิเคราะห์ผลการทดสอบนอกเหนือสมมติฐานการวิจัย	77
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	83
5.1 สรุปผลการศึกษา	84
5.2 สรุปและอภิปรายผลตามสมมติฐาน	85
5.3 ข้อเสนอแนะเพื่อการประยุกต์ใช้	89
5.4 ข้อจำกัดของงานวิจัยและข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยในอนาคต	90
บรรณานุกรม	92
ภาคผนวก	104
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	105
ภาคผนวก ข การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง	113
ภาคผนวก ค การวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	117
ประวัติผู้เขียน	126

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1 มิติประสิทธิผลและตัวบ่งชี้ที่ Hoy and Miskel ได้ขยายความไว้	12
2.2 ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการวัดประสิทธิผลตามที่ Steers เสนอ	14
2.3 แนวคิดของความผูกพันของพนักงานจากองค์กรที่ปรึกษาต่าง ๆ	18
2.4 องค์ประกอบต่างๆภายในองค์กรที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานของ Gilmer	25
2.5 ความสอดคล้องของ แนวทางการสร้างเสริมความสามารถของ Tower Watson และ HayGroup	28
3.1 เกณฑ์การให้คะแนนในแบบสอบถาม	39
3.2 การวิเคราะห์เครื่องมือในการเก็บข้อมูล ด้านความผูกพันของพนักงาน	39
3.3 การวิเคราะห์เครื่องมือในการเก็บข้อมูล ด้านการสร้างเสริม ความสามารถของพนักงาน	41
3.4 แนวคิดและทฤษฎีพื้นฐานของข้อคำถาม ด้านประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน	42
3.5 ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	45
4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	48
4.2 ผลการวิเคราะห์สถิติพื้นฐานของตัวแปร	51
4.3 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis: EFA)	53
4.4 เกณฑ์พิจารณาดัชนีความสอดคล้องของโมเดล	54
4.5 ดัชนีวิเคราะห์องค์ประกอบของตัวแปรความเข้ากันได้กับองค์กร	55
4.6 ดัชนีวิเคราะห์องค์ประกอบของตัวแปรความพยายามทุ่มเทในการทำงาน	56
4.7 ดัชนีวิเคราะห์องค์ประกอบของตัวแปรความมุ่งมั่นด้านจิตใจ	57
4.8 ดัชนีวิเคราะห์องค์ประกอบของตัวแปรการมีทรัพยากรที่ดีพร้อมที่จะส่งเสริมการ ทำงาน	59
4.9 ดัชนีวิเคราะห์องค์ประกอบของตัวแปรความสามารถที่จะตอบสนอง การทำงานที่ท้าทายได้อย่างมีประสิทธิภาพ	61

4.10	ดัชนีวิเคราะห์องค์ประกอบของตัวแปรการปรับปรุงคุณภาพของ บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	64
4.11	ดัชนีวิเคราะห์องค์ประกอบของตัวแปรการเพิ่มพูนคุณค่าขององค์กรในตลาด	65
4.12	ดัชนีวิเคราะห์องค์ประกอบของตัวแปรตามสมมติฐานที่ 1 (ก่อนปรับ)	67
4.13	ดัชนีวิเคราะห์องค์ประกอบของตัวแปรตามสมมติฐานที่ 1 (หลังปรับ)	68
4.14	ดัชนีวิเคราะห์องค์ประกอบของตัวแปรตามสมมติฐานที่ 2 (ก่อนปรับ)	69
4.15	ดัชนีวิเคราะห์องค์ประกอบของตัวแปรตามสมมติฐานที่ 2 (หลังปรับ)	70
4.16	ดัชนีวิเคราะห์องค์ประกอบของตัวแปรตามสมมติฐานที่ 3 (ก่อนปรับ)	71
4.17	ดัชนีวิเคราะห์องค์ประกอบของตัวแปรตามสมมติฐานที่ 3 (หลังปรับ)	73
4.18	ดัชนีวิเคราะห์องค์ประกอบของโมเดลสมการโครงสร้าง (ก่อนปรับ)	74
4.19	ดัชนีวิเคราะห์องค์ประกอบของโมเดลสมการโครงสร้าง (หลังปรับ)	76
4.20	ดัชนีวิเคราะห์องค์ประกอบของโมเดลสมการโครงสร้างอิทธิพลทางอ้อม	77
4.21	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของความผูกพันต่อองค์กรพิจารณาตาม ปัจจัยส่วนบุคคล	78
4.22	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของการสร้างเสริมความสามารถของพนักงาน พิจารณาตามปัจจัยส่วนบุคคล	79
4.23	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน พิจารณาตามปัจจัยส่วนบุคคล	80
4.24	ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ของอายุเป็นรายคู่	81
4.25	ผลการวิเคราะห์หาความแตกต่างของกลุ่มประชากรด้านสถานภาพ	81
4.26	ผลการวิเคราะห์หาความแตกต่างของกลุ่มประชากร ด้านตำแหน่งหน้าที่/ความรับผิดชอบ	82

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
3.1 โมเดลความสัมพันธ์	35
4.1 โมเดลวิเคราะห์องค์ประกอบของตัวแปรความเข้ากันได้กับองค์กร	55
4.2 โมเดลวิเคราะห์องค์ประกอบของตัวแปรความพยายามทุ่มเทในการทำงาน	56
4.3 โมเดลวิเคราะห์องค์ประกอบของตัวแปรความมุ่งมั่นด้านจิตใจ	57
4.4 โมเดลวิเคราะห์องค์ประกอบของตัวแปรความเป็นอิสระจากอุปสรรค เพื่อให้งานสำเร็จ	58
4.5 โมเดลวิเคราะห์องค์ประกอบของตัวแปรการมีทรัพยากรที่ดี พร้อมที่จะส่งเสริมการทำงาน	59
4.6 โมเดลวิเคราะห์องค์ประกอบของตัวแปรความสามารถที่จะตอบสนอง การทำงานที่ท้าทายได้อย่างมีประสิทธิภาพ	60
4.7 โมเดลวิเคราะห์องค์ประกอบของตัวแปรการเพิ่มพูนผลการปฏิบัติงาน หรือผลิตภาพของพนักงาน	62
4.8 โมเดลวิเคราะห์องค์ประกอบของตัวแปรความสามารถดึงดูดและรักษาคนเก่ง	63
4.9 โมเดลวิเคราะห์องค์ประกอบของตัวแปรการปรับปรุงคุณภาพของบริการและ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	64
4.10 โมเดลวิเคราะห์องค์ประกอบของตัวแปรการเพิ่มพูนคุณค่าขององค์กรในตลาด	65
4.11 โมเดลวิเคราะห์องค์ประกอบตามสมมติฐานที่ 1 (ก่อนปรับ)	66
4.12 โมเดลวิเคราะห์องค์ประกอบของตัวแปรตามสมมติฐานที่ 1 (หลังปรับ)	68
4.13 โมเดลวิเคราะห์องค์ประกอบของตัวแปรตามสมมติฐานที่ 2 (ก่อนปรับ)	69
4.14 โมเดลวิเคราะห์องค์ประกอบของตัวแปรตามสมมติฐานที่ 2 (หลังปรับ)	70
4.15 โมเดลวิเคราะห์องค์ประกอบของตัวแปรตามสมมติฐานที่ 3 (ก่อนปรับ)	71
4.16 โมเดลวิเคราะห์องค์ประกอบของตัวแปรตามสมมติฐานที่ 3 (หลังปรับ)	72
4.17 การวิเคราะห์องค์ประกอบของโมเดลสมการโครงสร้าง (ก่อนปรับ)	74

4.18 การวิเคราะห์องค์ประกอบของโมเดลสมการโครงสร้าง (หลังปรับ)	75
4.19 การวิเคราะห์องค์ประกอบของโมเดลสมการโครงสร้างอิทธิพลทางอ้อม	77

สัญลักษณ์และคำย่อ

สัญลักษณ์

ความหมาย

Eng	ความผูกพันของพนักงาน (Organizational Engagement)
Ena	การสร้างเสริมความสามารถของพนักงาน (Employees Enablement)
Eff	ประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน (Work Effectiveness)
P-O Fit	ความเข้ากันได้กับองค์กร (Person-Organization Fit)
Dis Eff	ความพยายามทุ่มเทในการทำงาน (Discretionary Effort)
Aff Com	ความมุ่งมั่นด้านจิตใจ (Affective Commitment)
Free	ความเป็นอิสระจากอุปสรรคเพื่อทำงานสำเร็จ (Freedom from obstacles to success at work)
Envi	การมีทรัพยากรที่ดี ที่พร้อมจะส่งเสริมการทำงาน (Availability of resources to perform well)
Cha	ความสามารถที่จะตอบสนองการทำงานที่ท้าทายได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Ability to meet work challenges effectively)
Pro	การเพิ่มพูนผลการปฏิบัติงานหรือผลิตภาพของพนักงาน (Organizational Productivity)
Talent	ความสามารถดึงดูดและรักษาคคนเก่ง (Talent Competitiveness)
Cus	การปรับปรุงคุณภาพของการบริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (Quality of customer services and satisfaction)
Val	การเพิ่มพูนคุณค่าขององค์กรในตลาด (Market Value Enhancement)

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

องค์กรต่างๆทั้งภาครัฐและเอกชนในปัจจุบันต้องเผชิญกับกระแสโลกาภิวัตน์ ซึ่งมีบทบาทสำคัญต่อการเปลี่ยนแปลงมากมาย ไม่ว่าจะเป็นด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง เทคโนโลยีสารสนเทศ วัฒนธรรมและสภาพแวดล้อม การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวส่งผลให้เกิดความต้องการกำลังคนที่มีความรู้ ความสามารถสูงขึ้น รวมทั้งการพัฒนาขีดความสามารถเพื่อเป็นแรงผลักดันให้เกิดการปฏิรูปการศึกษามาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2543 (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2543) หลายองค์กรเริ่มตระหนักและตื่นตัวกับการเปลี่ยนแปลง และพยายามหาวิธีที่จะดำรงอยู่ภายใต้ภาวะความเปลี่ยนแปลงนี้ โดยการสร้างจุดเด่นให้กับองค์กรของตน แล้วสิ่งที่ถือว่าเป็นทรัพยากรที่เด่นและสำคัญที่สุดในองค์กรคือทรัพยากรมนุษย์ เพราะทรัพยากรมนุษย์จัดว่าเป็นทรัพยากรที่สามารถเรียนรู้และสามารถพัฒนาได้ อีกทั้งยังสามารถตอบสนองต่อสิ่งท้าทายที่เกิดขึ้นการบริหารจัดการบุคคลที่ดีจึงมีผลต่อความมั่นคงขององค์กรในระยะยาว

การปฏิบัติงานของบุคคลภายในองค์กรต้องอาศัยทักษะ ความรู้ความสามารถ ที่มีประสิทธิภาพสูงในการปฏิบัติหรือดำเนินงาน มีการเรียนรู้และมีการพัฒนาทักษะในการทำงานในด้านต่างๆมากขึ้น และสิ่งที่องค์กรควรตระหนักอยู่เสมออีกคือองค์กรจะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อย่างไรเพื่อจูงใจและส่งเสริมให้บุคลากรเกิดขวัญและกำลังใจ เกิดความผูกพัน เกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร เกิดการยอมรับเป้าหมายในค่านิยมหรือวัฒนธรรมภายในองค์กร และพร้อมที่จะมุ่งมั่นทุ่มเทพลังความสามารถในการทำงานเพื่อให้สัมฤทธิ์ผลดังที่องค์กรปรารถนา ในขณะเดียวกันก็ต้องพยายามที่จะรักษาไว้ซึ่งสมาชิกภาพขององค์กร มีความผูกพันกับองค์กร อันทำให้เกิดความเชื่อ ความศรัทธา และก่อให้เกิดพฤติกรรมในเชิงบวกต่อองค์กรซึ่งจะเป็นหนทางในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ลดพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ การมุ่งพัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้มีความพร้อมทั้งทางด้านความสามารถและด้านจิตใจ ให้เกิดความพึงพอใจในการ

ทำงาน มีทัศนคติที่ดีต่อการทำงานและการให้ผลตอบแทนที่คุ้มค่าที่ทำให้บุคลากรทำงานอย่างมีความสุข รวมถึงสามารถรักษาและพัฒนาบุคลากรที่มีค่าให้อยู่กับองค์กรได้นานที่สุด

การศึกษาหาปัจจัยที่ส่งผลเชื่อมโยงกับการทำงานที่มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานจึงเป็นสิ่งที่มีความจำเป็นต่อองค์กรในภาวะที่มีการแข่งขันกันสูงเช่นนี้ จากงานวิจัยหลายชิ้นที่ได้ศึกษา (Saks, 2006; HayGroup, 2011) การทำให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กรเป็นสิ่งที่สมาชิกในองค์กรได้มุ่งมั่นและทุ่มเทต่องานและองค์กรจนสามารถทำงานได้เกินความคาดหวังที่ตั้งไว้และยังรวมไปถึงการที่พนักงานได้มีส่วนร่วมกับการทำงานที่อย่างต่อเนื่อง ส่งผลในวงกว้างต่อความผูกพันที่พนักงานมีต่อองค์กร พร้อมกันนั้นยังรวมไปถึงการมีสภาพแวดล้อมภายในองค์กรที่สนับสนุนให้เกิดการสร้างเสริมความสามารถของพนักงานในการปฏิบัติงาน จนส่งผลให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพได้ มีการรับรู้ในเรื่องต่างๆของภายในองค์กรของพนักงาน ทั้ง รูปแบบ โครงสร้างและกระบวนการในการทำงานและการบริหารงานขององค์กร ที่สนับสนุนและมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในการทำงานที่เหมาะสม นอกจากนั้น บริษัท Kimberly-Clark (2012) ยังได้นำการสร้างเสริมความสามารถของพนักงาน (Enablement) มาใช้ในการวางแผนงานประจำปีและนำมาใช้ในการวางกลยุทธ์ขององค์กรเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ได้วางไว้ด้วย

ในการศึกษารั้วนี้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาในบริบทของสถานศึกษาระดับอาชีวศึกษา สายพาณิชยการ ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร เนื่องด้วยปัจจุบัน เกิดการเปลี่ยนแปลงต่างๆ มากมายที่จะส่งผลกระทบต่อตลาดแรงงาน (Labor Market) แรงงานในระดับอาชีวศึกษา มีความสำคัญต่อการพัฒนาประเทศและมีอิทธิพลต่อความมั่นคงทางด้านการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม แนวโน้มของการแข่งขันทางการค้าระหว่างประเทศที่มีแนวโน้มจะมีการแข่งขันที่สูงขึ้นส่งผลให้สถานประกอบการต่างๆทั้งภายในและต่างประเทศ มีโอกาสในการเลือกแรงงานมากขึ้น ทำให้แรงงานที่มีคุณภาพ มีความรู้ มีทักษะอาชีพ ทำให้การกำหนดนโยบายของประเทศในด้านต่าง ๆ มีผลกระทบต่ออาชีวศึกษาทั้งทางตรงและทางอ้อม (สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ, 2553) รวมไปถึงกระแสโลกาภิวัตน์จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างยิ่งต่อตลาดแรงงานในระดับโลกและส่งผลมาถึงระบบอาชีวศึกษาด้วย เพราะตลาดมีความต้องการแรงงานคุณภาพสูงเนื่องจากแรงงานที่มีความสามารถจะผลิตสินค้าที่มีคุณภาพและสามารถลดการสูญเสียที่เกิดจากการผลิตได้มาก (Carnoy, 1999) ซึ่งสถานศึกษาเป็นองค์กรประเภทหนึ่งที่ต้องมีการแข่งขันและมีการจัดการระบบทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรด้วย

ข้อมูลของสำนักงานสถิติแห่งชาติที่ทำการสำรวจสถานการณ์การว่างงาน พบว่า อัตราการว่างงาน ในเดือน มกราคม พ.ศ. 2558 เพิ่มขึ้น เมื่อเทียบกับเดือน มกราคม พ.ศ. 2557 จาก 3.6 แสนคน เพิ่มขึ้นเป็น 4 แสนคน และพบความน่าสนใจที่ว่าตลาดแรงงานต้องการคนที่จบการศึกษาระดับอาชีวศึกษาเกือบครึ่ง โดยเฉพาะใน 14 กลุ่มอุตสาหกรรม ประกอบด้วย กลุ่มยานยนต์ กลุ่มสิ่งทอ กลุ่มพลาสติก กลุ่มเครื่องจักรกลการเกษตร กลุ่มเครื่องนุ่งห่ม กลุ่มชิ้นส่วนและอะไหล่ยานยนต์ กลุ่มไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ กลุ่มเครื่องปรับอากาศ กลุ่มผลิตภัณฑ์ยาง กลุ่มเครื่องจักรกลและโลหะการ กลุ่มอัญมณีและเครื่องประดับ กลุ่มการพิมพ์และบรรจุภัณฑ์ กลุ่มเซรามิกและกลุ่มเฟอร์นิเจอร์ ในช่วง 4 ปีข้างหน้า (พ.ศ.2557 - 2560) ที่ปัจจุบันทั้ง 14 กลุ่มอุตสาหกรรมนี้ มีจำนวนแรงงานแล้วทั้งสิ้น 3,399,922 คน แต่ในอีก 4 ปีข้างหน้าจะมีความต้องการแรงงานเพิ่มขึ้นอีกถึง 681,836 คน โดยเป็นแรงงานที่จบการศึกษาไม่เกินมัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.6) จำนวน 395,772 คน จบการศึกษาระดับอาชีวศึกษา จำนวน 199,395 คน และจบการศึกษาระดับอุดมศึกษา จำนวน 86,669 คน โดยในระดับอาชีวศึกษา สายพาณิชยการ นักศึกษาที่จบในสาย การบัญชี การตลาด คอมพิวเตอร์ธุรกิจและธุรกิจค้าปลีก เป็นสาขาที่มีความต้องการในอันดับต้นๆ (กรมการจัดหางาน, 2557; สภาอุตสาหกรรม, 2556; เดลินิวส์, 2556, 5 สิงหาคม) และในการศึกษาของ ดวงนภา มกรานุรักษ์ (2554) ได้กล่าวถึงในเรื่องยุทธศาสตร์ด้านการศึกษาของสหรัฐอเมริกาและประเทศจีน ว่า ยุทธศาสตร์ด้านการศึกษาของประเทศสหรัฐอเมริกา ในการพัฒนาด้านอาชีวศึกษาเพื่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม โดยผู้นำสหรัฐอเมริกา (บารัค โอบามา) คาดหวังไว้ว่า ในปี ค.ศ. 2020 ชาวอเมริกันจะมีอัตราส่วนของการมีการศึกษาและมีทักษะอาชีพที่สูงที่สุดในโลก ในขณะเดียวกันสาธารณรัฐประชาชนจีน ก็เล็งเห็นถึงความสำคัญของคุณภาพแรงงานของตน จึงได้มีการเพิ่มและขยายการศึกษาด้านอาชีวศึกษาจาก 19 % เป็น 45.3 % พร้อมกันนั้นยังได้เพิ่มโรงเรียนด้านอาชีวศึกษากว่า 3,000 โรงเรียน ในช่วง 10 ปี (พ.ศ.2544 - 2554) ที่ผ่านมา เพื่อเป็นการนำร่องการพัฒนาและเพื่อส่งเสริมการอาชีวศึกษาในประเทศจีน นอกจากนั้น ทางองค์การ UNESCO (2002) ยังได้ย้ำให้เห็นถึงความสำคัญของการอาชีวศึกษา ว่าจะสามารถก่อให้เกิดการพัฒนาศักยภาพของบุคคลในด้านทักษะ วิชาชีพ ช่วยให้บุคคลทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถเพิ่มผลผลิตจากการทำงานได้ซึ่ง ถือเป็นส่วนที่จะส่งเสริมให้บุคคลมีรายได้ อันจะทำให้สามารถพัฒนาคุณภาพชีวิตของตนเองและครอบครัวได้

ด้วยเหตุผลข้างต้นจึงทำให้ผู้วิจัยเห็นว่า ควรต้องเร่งเสริมสร้างและพัฒนาบุคลากรในสายอาชีวศึกษา ซึ่งเป็นกลุ่มคนที่มีความสำคัญในการผลิตบัณฑิตด้านอาชีวศึกษา โดยการวิจัยหาสาเหตุเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกลุ่มนี้ให้เต็มศักยภาพ เพื่อเป็นทรัพยากร

อันสำคัญยิ่งต่อการผลิตแรงงานที่มีคุณภาพ ป้อนให้กับตลาดแรงงาน ตรงตามความต้องการ
แรงงานของประเทศและพัฒนาให้เท่าทันกระแสโลกที่กำลังเปลี่ยนแปลงอยู่ในปัจจุบัน

1.2 วัตถุประสงค์งานวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาผลกระทบของความผูกพันต่อองค์กรที่มีต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

1.2.2 เพื่อศึกษาผลกระทบของการสร้างเสริมความสามารถของพนักงานที่มีต่อ

ประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

1.2.3 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของความผูกพันต่อองค์กรกับการสร้างเสริมความสามารถ
ของพนักงาน

1.2.4 เพื่อศึกษาโครงสร้างความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กร การสร้างเสริม
ความสามารถของพนักงานและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

1.3 คำถามในการวิจัย

1.3.1 ความผูกพันต่อองค์กรมีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานหรือไม่

1.3.2 การสร้างเสริมความสามารถของพนักงานมีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน
หรือไม่

1.3.3 ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับการสร้างเสริมความสามารถของพนักงาน
หรือไม่

1.3.4 ความผูกพันต่อองค์กร การสร้างเสริมความสามารถของพนักงานและประสิทธิผลใน
การปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างระหว่างกันหรือไม่

1.4 ขอบเขตการศึกษา

1.4.1 ด้านเนื้อหา

การศึกษานี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับผลกระทบระหว่างความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร
การสร้างเสริมความสามารถของพนักงานและประสิทธิผลในการทำงาน โดยศึกษาจาก
สถานศึกษาระดับ ปวช. ปวส. 21 แห่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นการศึกษาเชิงอนุมาน ที่ศึกษา
ความสัมพันธ์ของตัวแปร (Interrelationship Research) โดยจะศึกษา เปรียบเทียบความแตกต่าง

หรือความสัมพันธ์ของตัวแปรที่ได้กำหนดขึ้น พร้อมทั้งนำแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องมาสร้างเป็นแบบทดสอบเพื่ออธิบายถึงผลกระทบที่เกิดขึ้น

1.4.2 ด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ อาจารย์และเจ้าหน้าที่ของสถานศึกษาระดับอาชีวศึกษา ในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ในเขตกรุงเทพมหานคร 10 แห่ง ที่เปิดการเรียนการสอนสายพาณิชยการ ในรายวิชา การบัญชี การตลาด คอมพิวเตอร์ธุรกิจและธุรกิจค้าปลีก

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.5.1 ทำให้ทราบผลที่เกิดจากความสัมพันธ์ของความผูกพันต่อองค์กร การส่งเสริมความสามารถของพนักงานและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

1.5.2 สามารถนำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการจัดการเพื่อสร้างและเพิ่มประสิทธิผลในการทำงานได้

1.5.3 เพื่อเป็นข้อมูลในการจัดการองค์กรและเพื่อการพัฒนาองค์กรต่อไป

บทที่ 2

ทบทวนวรรณกรรม

ในงานวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาถึงความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างของความผูกพันต่อองค์กร การสร้างเสริมความสามารถของพนักงานต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของวิทยาลัยอาชีวศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา เขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยได้ศึกษา รวบรวม แนวความคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มีลำดับหัวข้อดังต่อไปนี้

- 2.1 แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน
- 2.2 แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร
- 2.3 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการสร้างเสริมความสามารถของพนักงาน
- 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.5 ข้อมูลทั่วไปขององค์กรที่ศึกษา

2.1 แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

2.1.1 ความหมาย

แนวคิดเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (Work Effectiveness) มีนักวิชาการสนใจศึกษาและให้คำนิยามไว้มากมาย ตั้งแต่ปี ค.ศ.1950 นักวิชาการในสมัยนั้น กล่าวว่า ประสิทธิภาพหมายถึง การที่องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ ซึ่งการให้ความหมายนี้ยังขาดความชัดเจนในการนำไปใช้จริง ทำให้มีนักวิชาการได้นิยามประสิทธิภาพให้ชัดเจนขึ้น เช่น Chester I. Bernard (1972) ได้พูดถึงประสิทธิภาพ ในแนวของสภาพการทำงานที่เป็นการปฏิบัติงานจริงและตรงตามบทบาทหน้าที่ที่องค์กรได้กำหนดไว้แล้ว Morphet (1976) ยังได้ให้ความหมายโยงไปถึงความสามารถของผู้นำที่จะเป็นผู้ที่ทำหน้าที่จูงใจให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้มาทำงานนั้นให้เกิดผลสำเร็จแก่องค์กรด้วย ขณะที่ Robbins (1990: 49) ยังเสริมเพิ่มเข้าไปด้วยว่า ประสิทธิภาพเป็นตัววัดความสำเร็จและความอยู่รอดขององค์กร ในขณะที่ Kuriloft and others (1993) ได้กล่าวถึง

ประสิทธิผลเพิ่มเติมในแง่ของความสามารถในการจัดการกับปัจจัยนำเข้า (Input) และผลลัพธ์ (Output) ที่มีความสมดุลกัน (Equilibrium)

ในประเทศไทย ราชบัณฑิตยสถาน (2542) ได้ให้ความหมายของประสิทธิผล ว่าเป็นผลสำเร็จที่เกิดขึ้น ซึ่งมีความแตกต่างจากประสิทธิภาพ ที่เป็นเรื่องของความสามารถที่ทำให้เกิดผลงาน ในการศึกษาวิจัยในไทยนั้น ศิริวรรณ เสรีรัตน์ สมชาย หิรัญกิตติ และธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ (2550) ได้อธิบายไว้ว่า ประสิทธิผล คือความสามารถในการสร้างให้บรรลุวัตถุประสงค์หรือจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้ โดยอาจจะไม่ได้คำนึงถึงปริมาณของทรัพยากรที่ได้ใช้ไปในกระบวนการ แต่ประสิทธิภาพเป็นเรื่องของความสามารถในการบรรลุจุดมุ่งหมายโดยใช้ทรัพยากรได้ต่ำที่สุดและมีการใช้วิธีการจัดการให้เกิดการจัดสรรทรัพยากรที่สิ้นเปลืองน้อยที่สุด โดยมีเป้าหมายอยู่ที่ประสิทธิผลหรือการบรรลุจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้อย่างสูงสุด

การให้ความหมายที่แตกต่างกันในเรื่องประสิทธิผล ทำให้เกิดความคิดที่แตกต่างกันในเรื่องของการวัดประสิทธิผลรวมไปจนถึงวิธีการในการปรับปรุงประสิทธิผลของพนักงานและองค์กร ตามมา ความแตกต่างกันตามมุมมองและทัศนะของแต่ละสาขา ยกตัวอย่างเช่น ด้านมุมมองของนักเศรษฐศาสตร์จะมองประสิทธิผลในรูปของผลกำไร หรือผลประโยชน์จากการลงทุน (Return on Investment) ส่วนนักวิทยาศาสตร์จะมองในแง่ของสิ่งประดิษฐ์หรือผลผลิตใหม่ๆ และนักสังคมสังเคราะห์ศาสตร์จะมองถึงคุณภาพชีวิตการทำงาน เป็นต้น (Brooks, 2008)

ในการศึกษาครั้งนี้ พิจารณาว่า ประสิทธิผล เป็นเรื่องของความสามารถที่จะดำเนินงานหรือปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นให้สามารถบรรลุเป้าหมาย วัตถุประสงค์และบทบาทหน้าที่ตามที่องค์กรได้วางไว้ และจากความหมายของประสิทธิผลนี้ ทำให้ประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน คือ ผลจากการปฏิบัติงานของพนักงานที่เกิดขึ้นเพื่อให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้ เพื่อทำให้เกิดผลสำเร็จแก่องค์กร

2.1.2 มิติของประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

ในเรื่องพิจารณาประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ตามที่ Gibson, Ivancevich and Donnelly (1991) ได้ให้ไว้ ซึ่งสามารถแบ่งเป็น 3 ระดับ คือ

2.1.2.1 ประสิทธิผลของแต่ละบุคคล ที่จะเน้นในเรื่องผลการปฏิบัติงานของสมาชิกในองค์กร ภาระงานที่เป็นส่วนหนึ่งของตำแหน่งงานในองค์กร ซึ่งจะเกิดได้จาก ทักษะ ความรู้ ความสามารถ ทัศนคติ แรงจูงใจและความเครียดของแต่ละบุคคล

2.1.2.2 ประสิทธิผลของกลุ่ม ถือเป็นผลอันเนื่องมาจากสมาชิกทุกคนในองค์กร

เกิดจากความสามัคคีกัน โครงสร้าง ผู้นำ บทบาท สถานะและบรรทัดฐานของกลุ่ม

2.1.2.3 ประสิทธิภาพขององค์กร จะประกอบด้วยประสิทธิผลของบุคคลและกลุ่ม
เกิดได้จากสภาพแวดล้อม เทคโนโลยี กลยุทธ์ที่ใช้ โครงสร้าง กระบวนการและวัฒนธรรมองค์กร

2.1.3 แนวทางและตัวบ่งชี้ในการประเมินประสิทธิผลการปฏิบัติงาน

แนวทางที่ใช้ในการศึกษาประสิทธิผลอาจสรุปได้ 6 แนวทางด้วยกัน โดยเริ่มแรกนั้น Robbins (1990) ได้เสนอแนวทางในการศึกษาไว้อยู่ 4 แนวทางด้วยกัน ต่อมา Cameron (2005) และ Hoy and Miskel (2008) ได้เสนอแนวทางในการศึกษาประสิทธิผลขององค์กรเพิ่มเติมจัดเป็นแนวทางที่ 5 และแนวทางที่ 6 ตามลำดับ ประกอบด้วย

2.1.3.1 แนวทางการบรรลุเป้าหมาย (Goal Attachment Approach) เป็นแนวทางที่ศึกษาไปตามความหมายขององค์กรที่กล่าวถึงสิ่งที่สร้างขึ้นเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายเฉพาะ (Specific Goals) ระดับการบรรลุของเป้าหมายตามที่กำหนดไว้เป็นการเน้นที่ผล (Ends) มากกว่าวิธีการ (Means) ฐานคติ (Assumption) ของแนวทางนี้ คือ องค์กรต้องมีเป้าหมายแน่นอน (Ultimate Goals), เป้าหมายที่มีจะต้องมีความชัดเจนเข้าใจตรงกัน, เป้าหมายต้องไม่มากเกินไป เป็นเป้าหมายที่มีความเห็นสอดคล้องกันและวัดความก้าวหน้าของเป้าหมายได้ เป้าหมายองค์กรที่จะทำให้เป็นไปตามฐานคติควรทำให้เป็นเป้าหมายเชิงปฏิบัติการ (Operative Goals) เป็นเป้าหมายเฉพาะ (Specific Goals) ขององค์กรเพื่อให้เข้าใจตรงกันและสามารถวัดได้ แต่แนวทางนี้ก็มีจุดอ่อน ตรงที่มักจะพบว่า เป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างเป็นทางการกับเป้าหมายที่เกิดขึ้นจริงนั้นแตกต่างกัน เพราะองค์กรมีทั้งเป้าหมายระยะสั้นและระยะยาว และไม่ได้มีแค่เป้าหมายเดียว ทำให้ในบางครั้งเป้าหมายมีความขัดแย้ง ไม่สอดคล้องกัน ทางแก้คือต้องกำหนดเป้าหมายจากความสำคัญที่มีต่อองค์กร มีการสังเกตพฤติกรรมของพนักงานเพื่อวัดเป้าหมายที่เกิดขึ้นจริง ใส่ใจกับเป้าหมายที่พิสูจน์ สามารถวัดได้และปรับเปลี่ยนเป้าหมายให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา (Cameron, 2005)

2.1.3.2 แนวทางเชิงระบบ (The System Approach) ซึ่งจะเป็นแนวทางที่ใช้ในการศึกษาตามความหมายขององค์กรที่ว่า องค์กรเป็นระบบ (Systems) ต้องการปัจจัย (Inputs) มีกระบวนการเปลี่ยนปัจจัย (Process) และมีผลผลิต (Outputs) ต้องรักษาเสถียรภาพและความสมดุล ดังนั้น แนวทางเชิงระบบจึงมุ่งเน้น ความสามารถขององค์กรในการจัดทรัพยากร การรักษาเสถียรภาพและความสมดุล ของระบบภายในองค์กร และการมีปฏิสัมพันธ์อย่างประสพผลสำเร็จกับสภาพแวดล้อมภายนอก แนวทางเชิงระบบเน้นที่วิธีการ (Means) มากกว่าที่ผล (Ends) ข้อดี

ของแนวทางเชิงระบบ คือ การทำให้ผู้บริหารตระหนักในความสำคัญของการพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกันของระบบย่อยในองค์กรและเหมาะสมกับองค์กรที่มีเป้าหมายคลุมเครือไม่สามารถวัดได้ เพราะสามารถใช้เกณฑ์อื่น ๆ แทนการทำให้บรรลุเป้าหมาย แต่แนวทางนี้วัดประสิทธิผลในเชิงปริมาณได้ยาก โดยเฉพาะความเที่ยงตรงและความน่าเชื่อถือ (Valid and Reliable) เพราะให้ความสำคัญกับวิธีการนำไปสู่ประสิทธิผลมากกว่าผลลัพธ์ขององค์กร ดังนั้นจึงต้องพิจารณาถึงผลลัพธ์ในระยะยาวเป็นหลัก

2.1.3.3 แนวทางเชิงกลยุทธ์กับกลุ่มที่เกี่ยวข้องกับองค์กร (The Strategic – Constituencies Approach) ถือเป็นการศึกษาประสิทธิผลองค์กรแนวใหม่ โดยแนวทางนี้จะพิจารณาองค์กรในฐานะที่เป็นระบบภายใต้สภาพแวดล้อม ซึ่งต้องดำเนินการให้สอดคล้องกับความต้องการ ความพึงพอใจของกลุ่มที่เกี่ยวข้องที่ให้การสนับสนุนองค์กรให้สามารถอยู่รอด ความหมายของประสิทธิผลองค์กรตามแนวทางนี้คือ ระดับความสามารถขององค์กรในการตอบสนองความต้องการของกลุ่มที่เกี่ยวข้องในสภาพแวดล้อมขององค์กร แนวทางกลุ่มที่เกี่ยวข้องจะคล้ายคลึงกับแนวทางเชิงระบบ คือ ทั้ง 2 แนวทางตระหนักถึงความสำคัญของการพึ่งพาอาศัยภายในระบบ แต่มีจุดเน้นต่างกัน โดยแนวทางกลุ่มที่เกี่ยวข้อง เชิงกลยุทธ์จะพิจารณาสภาพแวดล้อมเฉพาะส่วนที่เกี่ยวข้องกับการอยู่รอดขององค์กร ผู้บริหารขององค์กรจะไม่ละเลยต่อกลุ่มที่มีอำนาจที่มีอิทธิพลต่อการดำเนินงานขององค์กร แต่ในทางปฏิบัติแล้ว แนวทางนี้ทำได้ยาก เพราะสภาพแวดล้อมมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาและรวดเร็ว จึงต้องมีการวิเคราะห์อยู่เสมอว่ากลุ่มผู้เกี่ยวข้องใดมีความสำคัญและจำเป็นอย่างมากต่อองค์กรและตอบสนองความต้องการต่อกลุ่มนั้นมากกว่ากลุ่มที่มีความสำคัญน้อย

2.1.3.4 แนวทางการแข่งขันทางค่านิยม (The Competing – Values Approach) เป็นกรอบแนวคิดแบบบูรณาการ ในการศึกษาประสิทธิผลองค์กร โดยหลักของแนวคิดนี้ คือ ประสิทธิผลขององค์กรจะมีความเป็นอัตนัย (Subjective) ขึ้นอยู่กับค่านิยม ความชอบ และความสนใจของผู้ประเมินจึงไม่มีเกณฑ์ที่ดีที่สุด การใช้หลักเกณฑ์ใด จึงขึ้นอยู่กับ การให้คุณค่าหรือความสนใจของผู้ประเมินเป็นสำคัญ สำหรับการประเมินประสิทธิผลองค์กร แนวทางนี้คาดว่าจะทำให้การประเมินประสิทธิผลองค์กรเหมาะสมยิ่งขึ้น โดยกำหนดองค์ประกอบทั่วไปของเกณฑ์ประสิทธิผลองค์กรและใช้องค์ประกอบเหล่านั้นเป็นพื้นฐานในการกำหนดคุณค่าที่แข่งขันเพื่อที่จะกำหนดรูปแบบประสิทธิผลที่มีลักษณะเฉพาะได้ในแต่ละรูปแบบ ซึ่งรูปแบบของแนวคิดนี้ ประกอบไปด้วย 1) การจัดโครงสร้างองค์กรในสองมิติที่ตรงข้ามกัน (ยืดหยุ่นและควบคุม) 2) การพัฒนาความเป็นอยู่ของพนักงานและความอยู่รอดขององค์กร 3) การให้คุณค่าแก่

วิธีการและเป้าหมาย แนวคิดนี้ จึงเป็นการผสมผสานระหว่างเป้าหมายและวิธีการ เพื่อที่จะแก้ปัญหาที่เกิดจากแนวคิดการกำหนดเป้าหมายและแนวคิดเชิงระบบ รวมไปถึงแนวทางเชิงกลยุทธ์กับกลุ่มที่เกี่ยวข้องกับองค์กรด้วย

2.1.3.5 แนวทาง Positive Organizational Scholarship เป็นแนวคิดที่เกิดขึ้น ในปี ค.ศ.1990 ซึ่งเป็นการศึกษาถึงผลลัพธ์ กระบวนการและคุณสมบัติทางบวก โดยไม่ได้นำเสนอแนวคิดหรือทฤษฎีใดเพียงทฤษฎีเดียว แต่ให้ความสำคัญกับพลวัต (Dynamics) ที่มีความยอดเยี่ยม การเติบโต ความมั่งคั่ง ความอุดมสมบูรณ์ ความยืดหยุ่น ความดีงาม เน้นที่ความดี ดึงศักยภาพของมนุษย์ในทางบวกและใส่ใจต่อการจัดการ ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นผลการปฏิบัติงานในเชิงบวก ทำให้แนวคิดนี้มีความแตกต่างจากแนวทางแบบอื่นๆ เพราะแนวคิดนี้จะเป็นการมุ่งหาสิ่งที่ดีที่สุดสำหรับมนุษย์ มุ่งเน้นปรากฏการณ์ที่เป็นบวก ละเลยผลทางลบและให้ความสำคัญกับผลลัพธ์ที่ประสบความสำเร็จอย่างสูงเพื่อใช้ประเมินประสิทธิผลขององค์กรเป็นสำคัญ (Cameron, 2005: 320)

2.1.3.6 แนวทางแบบบูรณาการ (Integrated Approach) ที่ Hoy and Miskel (2008) เสนอ เป็นการแนวทางที่ใช้ใน การประเมินประสิทธิผลใน 3 ส่วน คือ พหุเกณฑ์ (Multiple Criteria) มิติเวลาและผู้เกี่ยวข้อง โดยที่

1) พหุเกณฑ์จะเป็นแนวทางที่ใช้ประเมินประสิทธิผลแบบใช้หลายมิติในการประเมิน ซึ่งจะใช้รูปแบบการประเมินตามที่ Parsons (1991 อ้างถึงใน Hoy and Miskel, 2008) ได้กำหนดไว้ 4 แบบ โดยเรียวย่อว่า “AGIL” คือ

(1) การปรับตัว (Adaptation - A) เป็นหน้าที่ของระบบที่จะต้องปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมให้ได้ เช่น โรงเรียนอำนวยความสะดวกให้สอดคล้องจุดประสงค์ของสิ่งแวดล้อมและกลุ่มผู้ที่เกี่ยวข้อง โดยพยายามเปลี่ยนรูปให้สอดคล้องกับสภาพการณ์ภายนอก

(2) การบรรลุเป้าหมาย (Goal Attainment - G) เป็นการมุ่งให้บรรลุเป้าหมายของระบบ ได้แก่ กระบวนการขององค์กร การประสานงาน และความสัมพันธ์ทางสังคมให้มีลักษณะเป็นหน่วยเดียวกัน (Single Unity)

(3) การบูรณาการ(Integration - I) เป็นการสร้างความมั่นคงของสังคมภายในระบบ ได้แก่ กระบวนการขององค์กร การประสานงาน และความสัมพันธ์ทางสังคมให้มีลักษณะเป็นหน่วยเดียวกัน (Single Unity)

(4) การรักษาสีงซ้อนเร้นภายใน หรือการคงสภาพความสมบูรณ์ของระบบค่านิยม (การรักษาสภาพภายใน) (Latency - L) เป็นการรักษาความมั่นคงของคุณค่าของระบบ ได้แก่ รูปแบบวัฒนธรรมและระบบการจูงใจ

2) มิติเวลา การประเมินสิทธิผลองค์กร สิ่งที่เป็นเกณฑ์ประเมินจะเกี่ยวข้องกับเวลา โดยแบ่งออกเป็น 3 ระยะ คือ ระยะสั้น ระยะกลาง และระยะยาว เช่น การประเมินประสิทธิภาพองค์กรสำหรับสถานศึกษา เกณฑ์ในระยะเวลานั้น จะประเมินผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ขวัญกำลังใจ ความพึงพอใจในการทำงาน และความจงรักภักดี เกณฑ์ระยะกลาง จะประเมินความสามารถในการปรับตัวต่อสิ่งแวดล้อม และการพัฒนาของสถานศึกษา รวมทั้งการพัฒนาแผนการสอน ความก้าวหน้าทางอาชีพครู – อาจารย์ และความสำเร็จของนักเรียนที่จบการศึกษาไปแล้ว และเกณฑ์ระยะยาว คือ ความสามารถในการอยู่รอดของสถานศึกษา อย่างไรก็ตาม เกณฑ์ประสิทธิภาพองค์กรอาจมีการเปลี่ยนแปลงทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความพอใจของกลุ่มผู้ที่เกี่ยวข้องอีกด้วย อาจเป็นข้อจำกัดใหม่ หรือมีความคาดหวังต่อประสิทธิภาพของสถานศึกษา เกณฑ์ประสิทธิภาพเฉพาะต่าง ๆ อาจเปลี่ยนไปตามลักษณะวงจรชีวิตขององค์กรที่เปลี่ยนไป เช่น ในระยะประกอบการเริ่มแรกต้องเน้นที่เกณฑ์ความยืดหยุ่น การได้มาซึ่งทรัพยากรและเมื่อองค์กรมีวุฒิภาวะแล้ว เกณฑ์พื้นฐานจะได้แก่ การติดต่อสื่อสาร สถานสภาพความสามารถในการผลิต ประสิทธิภาพ และการกำหนดเป้าหมาย

3) กลุ่มผู้ที่เกี่ยวข้อง (Multiple Constituencies) ใช้ค่านิยมและความคิดของกลุ่มผู้ที่เกี่ยวข้องซึ่งจะสะท้อนถึงเกณฑ์ประสิทธิภาพ เป็นความสนใจของแต่ละบุคคลหรือกลุ่มภายในหรือภายนอกองค์กรที่มีอิทธิพลต่อการดำเนินงานขององค์กร เพื่อให้เกณฑ์ประสิทธิภาพสอดคล้องกับความพึงพอใจของกลุ่มผู้ที่เกี่ยวข้อง มโนทัศน์นี้จึงเป็นการประเมินประสิทธิภาพองค์กรตามแนวทางเชิงสัมพันธ์กับภาพการณ์ (Relativistic Multiple – Contingency Approach)

จากแนวทางแบบบูรณาการตามการประเมินที่ Parsons ได้กำหนดไว้ 4 แบบนั้น Hoy and Miskel (2008: 382-383) ได้ขยายความและเสนอตัวบ่งชี้ในการวัด แสดงในตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1 มิติประสิทธิผลและตัวบ่งชี้ที่ Hoy and Miskel ได้ขยายความไว้

มิติของประสิทธิผล	ตัวบ่งชี้ประสิทธิผล
การปรับตัว (Adaptation)	ความสามารถในการปรับตัว (Adaptability) นวัตกรรม (Innovation) ความก้าวหน้า (Growth) การพัฒนา (Development)
การบรรลุเป้าหมาย (Goal Attainment)	ผลสัมฤทธิ์ (Achievement) คุณภาพ (Quality) การได้มาซึ่งทรัพยากร (Resource Acquisition) ประสิทธิภาพ (Efficiency)
การบูรณาการ (Integration)	ความพึงพอใจ (Satisfaction) บรรยากาศองค์การ (Climate) การติดต่อสื่อสาร (Communication)
การรักษาสภาพภายใน (Latency)	ความจงรักภักดี (Loyalty) ความสนใจในชีวิต (Central Life Interests) การจูงใจ (Motivation) การมีชื่อเสียงขององค์กร (Identity)

แหล่งที่มา: Hoy and Miskel, 2008.

แนวทางในการวัดประสิทธิผลทั้ง 6 แนวทางข้างต้น ในทางปฏิบัติแล้ว องค์การต่างๆ ได้ให้ความสำคัญกับการวัดประสิทธิผลขององค์กรในหลายแนวทาง ไม่ได้มีการมุ่งเน้นที่แนวทางใดแนวทางหนึ่ง ซึ่งตัวบ่งชี้หรือตัวชี้วัดที่องค์กรนิยมใช้ จากการศึกษาส่วนใหญ่ที่พบเกี่ยวกับการวัดประสิทธิผลนั้นจะเน้นหนักไปในเรื่องของการวัดประสิทธิผลขององค์กร ซึ่งสามารถนำมาอธิบายการวัดประสิทธิผลในการปฏิบัติงานได้ ซึ่งตามที่ Steers (1977) และ Dessler (1997) ได้กล่าวไว้ การวัดประสิทธิผลขององค์กรสามารถแบ่งได้ออกเป็น 2 ประเภท

ประเภทที่หนึ่ง คือ การวัดประสิทธิผลขององค์กรโดยใช้ตัวบ่งชี้เดียว (Single Criterion Measure of Effectiveness) (Hoy and Miskel, 2008) โดยการวัดประสิทธิผลของ

องค์กรในระยะแรกนั้น ส่วนมากจะวัดด้วยตัวบ่งชี้เดียวและจะใช้ตัวบ่งชี้ที่เหมาะสมที่สุดเพียงตัวเดียวเท่านั้นในการวัดความสำเร็จขององค์กร (Steers, 1991) ตัวบ่งชี้ที่มักจะใช้ เช่น ความสามารถในการผลิต กำไรสุทธิ ความเติบโต ความสำเร็จของงาน ความมั่นคงขององค์กรและการบรรลุเป้าหมาย เป็นต้น และตามที่ Campbell (1977) ได้ทำการสำรวจถึงตัวบ่งชี้ที่ใช้วัดประสิทธิผลขององค์กรแบบตัวบ่งชี้เดียวนั้น พบว่า ตัวบ่งชี้ที่มักใช้ มีอยู่ด้วยกัน 30 ตัว สามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภทคือ ตัวบ่งชี้ที่ใช้วัดประสิทธิผลขององค์กรและตัวบ่งชี้ที่ใช้วัดการปฏิบัติงานของพนักงาน

ตัวบ่งชี้ที่ใช้วัดประสิทธิผลขององค์กร ประกอบไปด้วย ประสิทธิภาพโดยรวม (Overall Effectiveness), ผลิตภาพ (Productivity), ประสิทธิภาพ (Efficiency), กำไร (Profit), คุณภาพ (Quality), การเจริญเติบโต (Growth), การควบคุม (Control), ความยืดหยุ่นและการปรับตัว (Flexibility/Adaptation), การวางแผนและการกำหนดเป้าหมาย (Planning and Goal Setting), การใช้ประโยชน์จากสภาพแวดล้อม (Utilization of Environment), การประเมินจากภายนอกองค์กร (Evaluations by External Entities), เสถียรภาพ (Stability), คุณค่าของทรัพยากรมนุษย์ (Value of Human Resources) และการบรรลุเป้าหมาย (Achievement Emphasis)

ตัวบ่งชี้ที่ใช้วัดการปฏิบัติงานของพนักงาน ประกอบไปด้วย ความถี่ของการเกิดอุบัติเหตุ (Accidents), การขาดงาน (Absenteeism), การลาออกจากงาน (Turnover), ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction), การจูงใจ (Motivation),ขวัญกำลังใจ (Morale), ความขัดแย้ง/ความสามัคคี (Conflict/Cohesion), ความเห็นพ้องต้องกันในเป้าหมาย (Goal Consensus), การยอมรับเป้าหมายมาเป็นแนวทางปฏิบัติ (Internalization of Organizational Goals), ความสอดคล้องต่อบทบาทและปทัสสถาน (Role and Norm Congruence), ทักษะระหว่างบุคคลด้านบริหาร (Managerial Interpersonal Skills), ทักษะด้านการงานบริหาร (Managerial Task Skills), การจัดการข้อมูลและการสื่อสาร (Information Management and Communication), ความพร้อม (Readiness), การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (Participation and Shared Influence) และการเน้นในการฝึกอบรมและการพัฒนา (Training and Development Emphasis)

แต่การวัดผลแบบตัวบ่งชี้เดียวก็น่ามีปัญหาที่สำคัญที่เกิดขึ้น คือ การวัดผลแบบตัวบ่งชี้เดียวนั้นไม่เป็นที่ยอมรับว่า มีความครอบคลุมและเพียงพอต่อการวัดประสิทธิผลขององค์กรแล้ว เพราะปกติแล้วองค์กรจะมีวัตถุประสงค์หลายตัว การที่จะวัดประสิทธิผลโดยใช้ตัวบ่งชี้เดียว

นั้นจึงเป็นไปได้ยาก เนื่องจากจะไม่สามารถสะท้อนให้เห็นถึงปัจจัยอื่นๆที่จะมีผลต่อประสิทธิผลขององค์กรได้ (McFarland, 1979)

ประเภทที่สอง คือ การวัดประสิทธิผลขององค์กรโดยใช้ตัวบ่งชี้หลายตัว (Multiple Criterion Measure of Effectiveness) เป็นการวัดที่ได้รับความนิยมมากและแพร่หลาย เป็นการใช้เครื่องมือที่เรียกว่า เครื่องวัดประสิทธิผลหลายองค์ประกอบ: Multivariate Effectiveness Measures (Steers, 1977) โดยการวัดผลโดยใช้ตัวบ่งชี้หลายตัวนี้ทำได้โดยการนำตัวบ่งชี้ที่ใช้วัดในการวัดตัวบ่งชี้เดี่ยวมาวัดรวมกัน ทำให้สามารถสะท้อนให้เห็นถึงปัจจัยต่างๆที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์กรได้เป็นอย่างดี นอกจากนั้น Steers (1977) ยังได้เสนอตัวแปรสำคัญที่จะมีอิทธิพลต่อการวัดประสิทธิผล ไว้ 4 ประการ คือ ลักษณะขององค์กร ลักษณะของสภาพแวดล้อม ลักษณะของพนักงาน และนโยบายการบริหารและปฏิบัติ ตามตารางที่ 2.2

ตารางที่ 2.2 ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการวัดประสิทธิผลตามที่ Steers เสนอ

ตัวแปรที่มีอิทธิพล	ตัวบ่งชี้
ลักษณะขององค์กร	โครงสร้างขององค์กร (การกระจายอำนาจและการแบ่งงานตามความชำนาญ) ความเป็นทางการ (ช่วงการบังคับบัญชา ขนาดขององค์กรและหน่วยงาน เทคโนโลยี)
ลักษณะของสภาพแวดล้อม	สิ่งแวดล้อมภายนอก (ความซับซ้อน ความมั่นคง ความไม่แน่นอน) สิ่งแวดล้อมภายใน (แนวโน้มของความสำเร็จ ความเอาใจใส่ต่อพนักงาน การให้รางวัลและลงโทษ ความมั่นคง ความเสี่ยง การเปิดเผย)
ลักษณะของพนักงาน	ความผูกพันต่อองค์กร (ความสนใจ การดำรงรักษาไว้) การปฏิบัติงาน (การจูงใจ เป้าหมาย ความต้องการ ความสามารถในการทำงาน บทบาทพนักงานที่ชัดเจน)
นโยบายการบริหารและปฏิบัติ	การวางเป้าหมายที่แน่นอน การจัดหาและการใช้ทรัพยากร การสร้างสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติ การติดต่อสื่อสาร ภาวะผู้นำ การตัดสินใจ การปรับตัวขององค์กร

การวัดประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของงานวิจัยชิ้นนี้ จะใช้การวัดประสิทธิผลขององค์กร โดยใช้แนวทางแบบบูรณาการ (Integrated Approach) ที่ Hoy and Miskel (2008) เสนอ ที่ประกอบไปด้วยการวัดประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน 4 มิติ ได้แก่ การปรับตัว (Adaptation), การบรรลุเป้าหมาย (Goal Attainment), การบูรณาการ (Integration) และการรักษาสภาพภายใน (Latency) เพราะแนวทางนี้เป็นการบูรณาการแนวทางการบรรลุเป้าหมาย แนวทางเชิงระบบและแนวทางเชิงกลยุทธ์กับกลุ่มที่เกี่ยวข้องกับองค์กร เข้าด้วยกัน โดยจะเลือกวัดประสิทธิผลในการปฏิบัติงานเพียงในเรื่องของการเพิ่มพูนการปฏิบัติงาน (ผลิตภาพ) ของพนักงาน, การดึงดูดและการรักษาคนเก่ง, การปรับปรุงคุณภาพของการบริการและความพึงพอใจของลูกค้าและการเพิ่มพูนคุณค่าขององค์กรในตลาดมาศึกษา

2.2 แนวคิด ความหมายและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร

2.2.1 ความหมาย

การศึกษาเรื่องความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร ได้มีการศึกษาและพัฒนาเรื่อยมาทั้งจากทางด้านนักวิชาการ (Academic) และทางด้านสายปฏิบัติ (Practitioner) ซึ่งในด้านของสายปฏิบัตินี้มีสถาบันที่ปรึกษาเอกชนต่างๆ นำไปใช้ทั้ง Gallup, Hewitt, ISR, Hay, IES เป็นต้น (ศรัณยา แสงลิ้มสุวรรณ และคนอื่นๆ, 2556) Albrecht (2010) ได้กล่าวถึงการใช้อำคำศัพท์ที่หลากหลายเกี่ยวกับความผูกพัน ไม่ว่าจะเป็น Work Engagement, Employee Engagement, Organizational Commitment และ ปัจจุบัน Employee Engagement ได้รับความนิยมมากกว่า ซึ่งงานวิจัยนี้ก็ใช้คำนี้ในการศึกษาเช่นเดียวกัน ซึ่งได้มีผู้ให้คำนิยามและความหมายไว้หลากหลายดังนี้

ความผูกพันของพนักงานเป็นความพยายามของสมาชิกในองค์กรที่มีต่องานและองค์กร (Katz and Kahn, 1996) มีการทุ่มเทพลังกายพลังใจอย่างเต็มที่ให้กับงานที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งพลังกายพลังใจนี้จะแสดงออกมาได้ในหลายรูปแบบ ทั้ง การทำงานอย่างสร้างสรรค์อย่างมีคุณค่าสามารถทำงานได้เกินความคาดหวังของลูกค้าและองค์กร (Gubman, 1998) ความผูกพันของพนักงานนั้น ถือเป็นโครงสร้างที่มีหลายมิติ สามารถแบ่งได้เป็น มิติด้านความรู้สึกผูกพันของพนักงาน มิติด้านการเรียนรู้ การคิดและมิติทางด้านกายภาพ ซึ่ง Katz and Kahn (1996) ได้กล่าวไว้ว่า พนักงานสามารถเกิดความผูกพันในมิติใดก็ได้ และ Miles (2001) ยังได้ให้ความหมาย

เกี่ยวกับความผูกพันของพนักงานว่าเป็นลักษณะของการมีส่วนร่วมของพนักงานอย่างต่อเนื่องและรวมไปถึงความรู้สึกโดยรวมของพนักงานที่เกิดขึ้นเมื่อได้มีส่วนร่วมในงาน โดยสิ่งจำเป็นที่พนักงานจะแสดงออกถึงความผูกพันก็คือ ความตั้งใจ (The Will) ที่ประกอบไปด้วย ความรู้สึกถึงเป้าหมาย มีความห่วงใยและภาคภูมิใจ เป็นผลให้เกิดความพยายามอย่างเต็มความสามารถในการทำงาน และ วิธีการ (The Way) ที่ถือเป็นแหล่งการสนับสนุนทรัพยากร อุปกรณ์เครื่องมือต่างๆจากองค์กร เพื่อนำไปใช้สร้างความสำเร็จตามที่ตั้งเป้าไว้และจากการศึกษาแนวคิดของบริษัทที่ปรึกษาต่างๆ พบว่า ในการเกิดความผูกพันของพนักงาน จะมีลักษณะที่สำคัญที่เหมือนกัน คือ การที่พนักงานมีส่วนร่วมในงานอย่างต่อเนื่อง (The Gallup Organization, 2010; Hewitt Associate, 2010) และเชื่อมโยงกับความรู้สึกและพฤติกรรมต่อองค์กรที่พนักงานได้แสดงออกมาด้วย และความผูกพันของพนักงานนี้จะส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรด้วย

ตั้งแต่อดีต Buchanan (1974) และต่อเนื่องมา Allen and Meyer (1991) ได้ให้ความหมายของความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร ที่คล้ายคลึงกันว่า ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรเป็นการแสดงความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร มีการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของตนอย่างเต็มที่และมีความจงรักภักดีให้กับองค์กรที่อยู่ ซึ่งความผูกพันต่อองค์กรนี้เป็นผลมาจากความสัมพันธ์ของบุคคลที่มีต่อองค์กรในรูปของการลงทุนทางกาย โดย Porter and Smith (1991 อ้างถึงใน Steers and Porter, 1991) ได้แบ่งความหมายของความผูกพันต่อองค์กรออกเป็น 3 ลักษณะ คือ 1) มีความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร 2) มีความเต็มใจที่จะทุ่มเทและพร้อมที่จะใช้ความพยายามที่มีอยู่เพื่อองค์กร 3) ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กร และความผูกพันต่อองค์กรนี้ยังเป็นองค์ประกอบสำคัญที่จะยึดเหนี่ยวจิตใจของพนักงานให้มีความจงรักภักดี มีความมุ่งมั่นทุ่มเทกำลังกายกำลังใจในการปฏิบัติงานและพัฒนาองค์กรให้มีความก้าวหน้า โดยที่ทุกคนมีความรู้สึกถึงความเป็นหนึ่งเดียวกันกับองค์กร

โดยสรุปแล้ว ความผูกพันต่อองค์กรเป็นลักษณะที่สมาชิกในองค์กรมีส่วนร่วมและสามารถเข้ากับองค์กรได้อย่างเต็มที่ สมาชิกมีความพยายามทุ่มเทต่องานที่ได้รับมอบหมาย จนก่อให้เกิดเป็นความรู้สึกผูกพันกับองค์กรและพร้อมที่จะมุ่งมั่นและทุ่มเทต่องานและองค์กร

2.2.2 ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพัน

ความผูกพันของพนักงานมีแนวโน้มที่จะเป็นตัวชี้วัดได้ถึงประสิทธิภาพและความมั่นคงขององค์กร (Trahant, 2007) การที่พนักงานจะเกิดความผูกพันต่อองค์กร แบ่งออกเป็น 4 ปัจจัย (Buchanan, 1974)

2.2.2.1 ปัจจัยด้านบุคคล (Personal Factors) เป็นคุณลักษณะส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้องกับงาน ประกอบด้วย อายุ เพศ ระดับการศึกษาสถานภาพสมรส ระยะเวลาในการทำงาน ระดับตำแหน่งและอัตราเงินเดือน

2.2.2.2 ปัจจัยด้านลักษณะงาน (Characteristic Factors) โดยลักษณะงานที่แตกต่างกันจะส่งผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน (Steers, 1977) ซึ่งลักษณะงานที่มีอิทธิพลตามที่ Buchanan (1974) และ Steers (1977) ได้ให้ไว้เหมือนกัน คือความสำคัญของงาน ความหลากหลายและท้าทายของงาน การมีส่วนร่วมในการทำงาน การมีโอกาสก้าวหน้า มีอิสระในการทำงาน ที่จะส่งผลทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร

2.2.2.3 ปัจจัยด้านองค์กร (Organization Factors) เป็นการรับรู้ของสมาชิกต่อสภาพแวดล้อมในช่วงปฏิบัติงาน ประสบการณ์ที่ได้รับจะมีผลต่อความผูกพัน ประกอบด้วย ลักษณะการกระจายอำนาจในองค์กร ความสำคัญของงานต่อองค์กร ความชัดเจนของกฎข้อบังคับต่างๆในการทำงานและการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการทำงาน

2.2.2.4 ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน (Work Experience Factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกรู้สึกของพนักงาน ว่ามีการรับรู้ต่อการปฏิบัติงานในองค์กรในแบบที่ความรู้สึกที่มีความสำคัญต่อหน่วยงาน หน่วยงานมีความยุติธรรม ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ความพึงพอใจที่มีต่อผลประโยชน์ตอบแทนพิเศษ

2.2.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่องความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร มีการศึกษาหลายรูปแบบ ซึ่ง Shuck (2010) ที่ได้รวบรวมและจัดกลุ่ม ไว้ 4 กลุ่มด้วยกัน คือ

2.2.3.1 แบบความต้องการและความพึงพอใจ (Need-Satisfying Approach) ของ Kahn (1990) ที่ได้นำเสนอ ทฤษฎีความผูกพัน (Engagement Theory) ในสถานที่ทำงาน ในบทความเรื่อง “Psychological Conditions of Personal Engagement and Disengagement at Work” โดยนิยามความผูกพันไว้ว่า เป็นพฤติกรรมในการแสดงออกที่บุคคลที่ต้องการ เป็นการ ทำงานที่จะส่งเสริมความเชื่อมโยงกับงานและกับบุคคลอื่น ผ่านการมีส่วนร่วมและมีการแสดงความสามารถ ในลักษณะของการแสดงออกทางอารมณ์ (Emotional) ทางความรู้สึก (Affective)

และทางร่างกาย (Physical) ซึ่งพัฒนามาจากงานของ Freud และ Maslow (Psychologists, 1970 อ้างถึงใน Shuck, 2010) และได้มีผู้นำแนวคิดนี้ไปศึกษาพัฒนาต่อ เช่น May, Gilson and Harter (2004) ที่ได้นำเอาแนวคิดของ Kahn ไปศึกษาต่อในกลุ่มตัวอย่างบริษัทประกัน ซึ่งได้แบ่งองค์ประกอบความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร ออกเป็น 3 ส่วนคือ ความมีคุณค่า (Meaningfulness) ความมั่นคง (Safety) และความพร้อมใช้งาน (Availability) แนวคิดนี้ได้รับความนิยมมากที่สุด โดยเฉพาะอย่างยิ่ง สถาบัน องค์กรที่ปรึกษาเอกชนต่างๆ ที่ได้นำเอาแนวคิดของทั้ง 4 กลุ่มมาปรับใช้ ซึ่งสามารถสรุปได้ดังตารางที่ 2.3

ตารางที่ 2.3 แนวคิดของความผูกพันของพนักงานจากองค์กรที่ปรึกษาต่างๆ

องค์กรที่ปรึกษา	แนวคิด / ปัจจัยความผูกพัน
The Gallup Organization	ลำดับชั้นของความผูกพัน (Hierarchy of Engagement) ประกอบด้วย - ความต้องการขั้นพื้นฐาน - การสนับสนุนด้านการจัดการ - ความสัมพันธ์และความเจริญก้าวหน้า
Hewitt Associates	ภาวะผู้นำ วัฒนธรรม ลักษณะงาน ค่าตอบแทนโดยรวม คุณภาพชีวิต โอกาสที่ได้รับและความสัมพันธ์
Burke	องค์กร ผู้จัดการ กลุ่มงาน งานที่ทำ สายอาชีพและลูกค้า
Tay Nelson Sofres	องค์กร งานที่ทำ
Development Dimension International Inc.	เป้าหมายของงาน ค่านิยมของบุคคล การสนับสนุนร่วมมือ
ISR	การพัฒนาอาชีพ ภาวะผู้นำ การมอบอำนาจ ภาพลักษณ์องค์กร
The Institute for Employment Studies	การมีส่วนร่วม การรับรู้ถึงคุณค่า โอกาสแสดงความคิดเห็น โอกาสในการพัฒนางาน การได้รับความสนใจในความเป็นอยู่
Alpha Measure	ภาวะผู้นำ
Dr.Ed Gubman	คุณค่าและความรับผิดชอบ โครงการต่างๆ ความสัมพันธ์

แหล่งที่มา: สุรัสวดี สุวรรณเวช, 2549.

2.2.3.2 แบบวัดความเหนื่อยล้า (Burnout-Antithesis Approach) ของ Maslach, Schaufeli and Leiter (2001) วิธีการนี้ได้ถูกศึกษาและพัฒนา โดย Schaufeli, Salanova, González-Roma, and Bakker (2002) ได้นำมาศึกษาและใช้เป็นกรอบในการสร้างเครื่องมือ MBI-GS โดยเฉพาะ Schaufeli and others (2002) ได้ให้ความหมายของความผูกพันไว้ว่า "เป็นความรู้สึกเชิงบวกของพนักงานที่มีความผูกพันในงานจะมีความสุข ความกระตือรือร้นทุ่มเทแรงกายแรงใจและเต็มใจทำงานของตน แบ่งได้เป็นความกระตือรือร้นในการทำงาน (Vigor) การอุทิศตนทำงาน (Dedication) และ ความทุ่มเทในงาน (Absorption) จนถูกเรียกว่า ความผูกพันต่องาน (Work Engagement) (Kahn, 1990)

2.2.3.3 แบบความพึงพอใจ-ความผูกพัน (Harter's Satisfaction-Engagement Approach) ของ Harter, Schmidt and Hayes (2002) โดยมีพื้นฐานการวิจัยของ Harter and others (2002) ที่ศึกษาจากองค์กรในภาคธุรกิจ ทั้งหมด 7,939 แห่ง ซึ่งได้ให้คำจำกัดความของ Employee Engagement ว่าเป็น "การมีส่วนร่วมและความพึงพอใจรวมทั้งความกระตือรือร้นในการทำงานที่แต่ละคนมี" แล้ว The Gallup Work Audit (GWA) ก็ได้พัฒนาต่อมาเป็น คำถาม 12 ประการ ที่สามารถนำมาวัดความผูกพันของพนักงานได้อย่างแท้จริง (Buckingham and Coffman, 1999)

2.2.3.4 แบบหลายมิติของ Saks (Saks' Multi-dimensional Approach) (Saks, 2006) เป็นแนวคิดที่เชื่อว่าความผูกพันมาจากหลายมุมมองและหลายมิติ ได้ถูกพัฒนาขึ้นมาจากพื้นฐานแนวคิดเรื่องของการแลกเปลี่ยนทางสังคม (Social Exchange Model) และเป็นงานวิจัยชิ้นแรกที่แยกศึกษาระหว่าง ความผูกพันในงาน (Job Engagement) กับ ความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Engagement) (Shuck, 2010) ซึ่ง Saks ได้กล่าวว่า ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรเป็นปัจจัยที่แตกต่างและมีความเป็นเอกลักษณ์ ประกอบด้วย จิตใจ อารมณ์และพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับบทบาทการปฏิบัติงานของแต่ละคน ซึ่งปัจจัยที่จะส่งผลต่อความผูกพันคือ ความเข้ากันได้กับองค์กร (Person-Organization Fit) ความผูกพันด้านความรู้สึก (Affective Commitment) และบรรยากาศทางจิตวิทยา (Psychological Climate) ที่จะส่งผลต่อการพัฒนาความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรแล้ว ความผูกพันของพนักงานก็มีอิทธิพลที่จะส่งผลต่อ ความพยายามทุ่มเทในการทำงาน (Discretionary Effort) และในงานวิจัยของ Saks (2006) ได้พบว่า ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) ความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment) และความตั้งใจที่จะลาออก (Intention to Quit) มีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร

การศึกษาวิธีการแบบต่างๆ ทั้ง 4 แบบได้มีการนำมาใช้และกล่าวอ้างอิงถึงเท่าๆ กัน (Christian and Slaughter, 2007) สำหรับงานวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้แนวทางพื้นฐานของ Saks (2006) ที่กล่าวถึงปัจจัยที่จะส่งผลต่อความผูกพันแบบหลายมิติ แต่จะเลือกศึกษาเพียงเรื่องของความเข้ากันได้กับองค์กร (Person-Organization Fit) จากการศึกษาของ Hoffman and Woehr, 2006; Resick, Baltes and Shantz, 2007 และ Verquer, Beehr and Wagner, 2003 พบว่า เมื่อมีความเข้ากันได้กับองค์กร ก็จะเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการทำงาน ซึ่งจะมีความหมายมากกับแต่ละบุคคล (Cartwright and Holmes, 2006; Kahn, 1990) ก่อให้เกิดการทำงานมีประสิทธิภาพ การทำงานจะมีผลกับการพัฒนาทัศนคติที่เกี่ยวข้องกับงาน งานที่เหมาะสมจะเป็นสิ่งกระตุ้นให้พนักงานมีส่วนร่วมในพฤติกรรมที่มุ่งไปที่ผลลัพธ์ขององค์กร (Hoffman and Woehr, 2006) พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานที่ดีจะส่งผลต่อความรู้สึกถึงคุณค่าของงานที่ทำ Kristoff-Brown, Zimmerman and Johnson (2005) ได้ศึกษาถึง ความสัมพันธ์ระหว่างตัวบุคคลกับงาน กับองค์กร กับกลุ่มและกับหัวหน้างาน พบหลักฐานที่ชี้ว่า ความเข้ากันได้กับองค์กร (P-O Fit) มีผลกับความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กร ความตั้งใจที่จะลาออก ความพึงพอใจต่อหัวหน้างานและต่อผลการปฏิบัติงานในภาพรวมด้วยและผลของความเหมาะสมกับงานก็เป็นมีความสำคัญกับเป้าหมายขององค์กรด้วย (Kristoff and others, 2005)

ความผูกพันด้านความรู้สึก (Affective Commitment) ถือว่าเป็นองค์ประกอบที่สำคัญต่อความผูกพันต่อองค์กรอย่างยิ่ง (Robinson, Perryman and Hayday, 2004) เพราะ พนักงานที่มีความผูกพันด้านความรู้สึก จะรู้สึกถึงความเป็นเจ้าของ มีความตั้งใจที่จะทำตามเป้าหมายขององค์กรและพยายามมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (Allen and Meyer, 1991; Mowday, Porter and Steers, 1982; Rhoades, Eisenberger and Armeli, 2001) การรับรู้ของพนักงานเกี่ยวกับงานของพวกเขา เช่น งานที่เหมาะสมของพวกเขาจะมีความสัมพันธ์กับความผูกพันด้านความรู้สึก (Affective Commitment) และทัศนคติที่เกี่ยวข้องกับงาน (Job-related Attitudes) ความผูกพันด้านความรู้สึกนี้ได้รับการพิจารณาว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญของความมุ่งมั่น (Dedication) ความจงรักภักดี (Loyalty) และความพึงพอใจ (Satisfaction) (Rhoades and others, 2001) มากไปกว่านั้น ประเภทของความมุ่งมั่นนี้จะให้ความสำคัญกับเชื่อมโยงทางด้านจิตใจของพนักงานกับการทำงานของพวกเขาอย่างใกล้ชิด ซึ่งสอดคล้องกับคุณภาพความผูกพัน (Saks, 2006, Macey and Schneider, 2008) พนักงานที่มีความผูกพันด้านความรู้สึก จะรู้สึกถึงความเป็นเจ้าของเพิ่มขึ้น มีความตั้งใจที่จะทำตาม เป้าหมายขององค์กรและพยายามมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (Allen and Meyer, 1991; Mowday and others, 1982; Rhoades and others, 2001) และจาก

ผลของการศึกษา Allen and Meyer (1991) มีหลักฐานที่แสดงว่างานที่เหมาะสม (Job Fit) เกี่ยวข้องอย่างมีนัยสำคัญกับการพัฒนาของความมุ่งมั่น ใน 6 และ 12 เดือน ทั้งผลการศึกษายังชี้ให้เห็นว่า การรับรู้ของพนักงานเกี่ยวกับงานของพวกเขา เช่น งานที่เหมาะสมของพวกเขา มีความสัมพันธ์กับความผูกพันด้านความรู้สึก (Affective Commitment) และทัศนคติที่เกี่ยวข้องกับงาน (Job-related Attitudes) การค้นพบนี้เป็นการแสดงความแตกต่างที่สำคัญความผูกพันด้านความรู้สึก ที่มีอิทธิพลต่อการทำงาน นอกจากนี้ผลการวิจัยจากการศึกษานี้ยังชี้ให้เห็นว่าระดับของความผูกพันด้านความรู้สึก มีผลกระทบต่อผลิตภาพ (Productivity) ความพึงพอใจ (Satisfaction) และการลาออก (Turnover) ขององค์กร

ความพยายามทุ่มเทในการทำงาน (Discretionary Effort) เป็นปัจจัยที่สำคัญต่อองค์กร ซึ่งมาจากความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร (Lloyd, 2008) ความพยายามทุ่มเทเป็นความพยายามที่สมัครใจที่สูงกว่าความต้องการขั้นต่ำต่อเป้าหมายขององค์กร รวมถึงการทุ่มเทเวลาเป็นพิเศษเพื่อให้บรรลุผลงานเร็วขึ้น เป็นปัจจัยที่สำคัญต่อองค์กร และเป็นสิ่งที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร (Campbell, McCloy, Oppler and Sager, 1993; Harter, Schmidt and Hayes, 2002; Kahn, 1990; Saks, 2006 and Kular, Gatenby, Rees, Soane, and Truss, 2008) งานวิจัยของ Saks (2006) ได้ให้ความหมายของความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร ในเรื่องของการทำงานมีส่วนร่วมเชื่อมโยงระหว่างความพยายามทุ่มเทในการทำงาน (Discretionary Effort) และความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร (Employee Engagement) งานวิจัยหลายชิ้นยังสนับสนุนการใช้ความพยายามทุ่มเทในการทำงานนี้เป็นตัวแปรของความผูกพันของพนักงาน (Lloyd, 2008) นอกจากนี้ยังมีผลที่ชี้ให้เห็นว่าทักษะความสามารถ ความเป็นอิสระเป็นปัจจัยที่สำคัญในการทำนายความพยายามทุ่มเทในการทำงาน ผลการศึกษพบว่า บทบาทและพฤติกรรมที่เหมาะสมและการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อาจจะมีอยู่ในความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร แต่กับความพยายามทุ่มเทในการทำงาน เป็นผลร่วมกันที่ได้ระหว่างพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานที่ดีและบรรยากาศการทำงานที่ดี (Lloyd, 2008) นั้นทำให้ความพยายามทุ่มเทเป็นความพยายามที่สมัครใจที่สูงกว่าความต้องการขั้นต่ำต่อเป้าหมายโดยตรงขององค์กร รวมถึงการทุ่มเทเวลาเป็นพิเศษเพื่อให้บรรลุผลงานเร็วขึ้น เป็นปัจจัยที่สำคัญต่อองค์กร (Lloyd, 2008)

2.3 แนวคิด ความหมายและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการสร้างเสริมความสามารถของพนักงาน

2.3.1 ความหมาย

การสร้างเสริมความสามารถของพนักงาน (Enablement) ยังเป็นสิ่งที่พูดถึงกันในช่วงแคบ นอกจากนี้การสร้างเสริมความสามารถของพนักงานถือได้ว่าเป็นกุญแจสำคัญที่จะทำให้เกิดประสิทธิผลต่อองค์กรอย่างยั่งยืน เพราะองค์กรอาจจะประสบความสำเร็จในการจูงใจพนักงาน แต่ผลที่เกิดขึ้นก็เป็นเพียงผลในระยะสั้นเท่านั้น เพราะในระยะยาวควรทำให้เกิดการสร้างเสริมสร้างและมีการสนับสนุนความสามารถของพนักงานอย่างเต็มที่ (HayGroup, 2013) และตามที่ สำนักงานคณะกรรมการ

การพัฒนาระบบข้าราชการ (ก.พ.ร., 2554) ได้ให้ความหมายการสร้างเสริมความสามารถของพนักงาน ว่าเป็นการสร้างเสริมความพร้อมทั้งในด้านศักยภาพและองค์ประกอบที่จำเป็นแก่บุคลากรและองค์กร เพื่อสนับสนุนให้การเปลี่ยนแปลงสามารถเกิดขึ้นได้ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของพฤติกรรมการทำงาน การสร้างและพัฒนาทักษะ/ความรู้ การสนับสนุนเครื่องมือใหม่ๆ ปรับปรุงกระบวนการทำงานต่างๆ เพื่อตอบสนองกับสภาพแวดล้อมการทำงานใหม่ๆ มีการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการทำงาน มีการปรับเปลี่ยนขอบเขตหน้าที่ของงานต่างๆภายในโครงสร้างเพื่อให้เกิดความเหมาะสมกับแนวทางใหม่ๆ

นอกจากนั้น บริษัทที่ปรึกษาเอกชนต่างๆยังหันมาให้ความสนใจกับ การเสริมสร้างความสามารถของพนักงาน (Enablement) ทั้ง HayGroup (2011)และ Tower Watson (2012) ได้เพิ่มการสร้างเสริมความสามารถของพนักงานเข้าไปในการศึกษาเรื่องสภาพแวดล้อมในการทำงาน (Work Environment) ซึ่งปัจจัยที่ HayGroup (2011) ใช้ในการศึกษาประกอบไปด้วย 6 เรื่อง คือ การบริหารผลการปฏิบัติงาน อำนาจในการสั่งการและการตัดสินใจ การจัดสรรทรัพยากร การฝึกอบรมและพัฒนา การร่วมมือกันและงาน โครงสร้างรวมถึงกระบวนการในการทำงาน Tower Watson (2012) ได้กล่าวเพิ่มเติมว่า การเสริมสร้างความสามารถของพนักงานถือเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงาน เพราะถ้าองค์กรไม่มีสภาพแวดล้อมที่เอื้อให้เกิดการสร้างเสริมความสามารถของพนักงานแล้ว จะถือเป็นอุปสรรคอย่างหนึ่งที่จะทำให้พนักงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพได้ยากขึ้นและจะส่งผลทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดต่ำลงด้วย จากการศึกษาในปัจจุบันที่แสดงให้เห็นถึงความสำคัญของการเสริมสร้างความสามารถของพนักงานที่จะใช้ในการรักษาผลการปฏิบัติงานให้อยู่ในระดับสูง ซึ่ง

สภาพแวดล้อมที่จะสนับสนุนให้เกิดการเสริมสร้างความสามารถของพนักงานนั้นมีอยู่ 3 แนวทาง ได้แก่ ความเป็นอิสระจากอุปสรรคที่จะทำให้งานสำเร็จ การมีทรัพยากรที่ดีที่พร้อมจะส่งเสริมการทำงานและความสามารถที่จะตอบสนองการทำงานที่ท้าทายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

โดยสรุปแล้ว การเสริมสร้างความสามารถของพนักงานเป็น การสร้างความพร้อมทั้งในด้านศักยภาพและองค์ประกอบด้านสภาพแวดล้อมภายในองค์กรที่จำเป็นแก่บุคลากรและองค์กร เพื่อสนับสนุนให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพ พนักงานแสดงบทบาทหน้าที่ที่เหมาะสมของตนเองออกมา การเสริมสร้างความสามารถที่ดีจะทำให้ทักษะและความสามารถในการทำงานเป็น สิ่งที่มีความท้าทายและน่าสนใจ

2.3.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

จากความหมายและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการเสริมสร้างความสามารถของพนักงานที่ได้กล่าวมาข้างต้น แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องและสามารถนำมาอธิบายสนับสนุนได้ คือ ทฤษฎีบทบาท (Role Theory) และแนวคิดเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมภายในองค์กร (Internal Environment)

2.3.2.1 ทฤษฎีบทบาท (Role Theory) เป็นทฤษฎีหนึ่งที่ Moorhead and Griffin (2001) ได้นำทฤษฎีนี้มาใช้อธิบายถึงบทบาทของมนุษย์ในองค์กรและใช้อธิบายถึงแบบแผนพฤติกรรมของบุคคลภายใต้ตำแหน่งใดตำแหน่งหนึ่ง ซึ่งมีอิทธิพลทำให้แสดงพฤติกรรมนั้นออกมาได้เหมาะสมตามแต่ละตำแหน่ง

1) ประเภทของบทบาท ตามที่ Turner (1982) ได้กล่าวถึงประเภทของบทบาท จากมุมมองของนักทฤษฎี สามารถสรุปได้ 3 แบบ ประกอบด้วย 1) บทบาทที่กำหนดหรือบทบาทในอุดมคติ เป็นบทบาทที่เน้นให้คนปฏิบัติตาม ความคาดหวังตามแต่สถานะภาพ เป็นบทบาทตามความคาดหวังของบุคคลอื่นๆ 2) บทบาทตามใจ เป็นบทบาทที่แต่ละคนในสถานะนั้นๆ แสดงออกมาหลังจากที่ได้ ผ่านการรับรู้และตีความ ปรับความคาดหวังต่างๆ ผ่านตัวตนแล้ว และ 3) บทบาทจริง เป็นบทบาทที่แต่ละคนแสดงออกมาจริง เป็นพฤติกรรมที่แสดง ออกมา

2) แนวความคิดเกี่ยวกับทฤษฎีบทบาท ในการศึกษาบทบาททางสังคม วิทยา สามารถแบ่งความคิดเกี่ยวกับบทบาทออกได้ 2 แนวคิดใหญ่ๆ คือ 1) แนวคิดเชิงโครงสร้าง (Structure Tradition) โดยจะพิจารณาว่าบทบาทประกอบจากการเชื่อมโยงกันของชุดความคาดหวัง สิทธิ หน้าที่ของตำแหน่งหรือสถานะภาพนั้นๆ ในสังคม แล้วในแต่ละตำแหน่งก็จะมี ความคาดหวังเป็นกรอบให้ปฏิบัติตาม ซึ่งความคาดหวังที่เป็นกรอบในการปฏิบัติของแต่ละสถานะภาพ

มีอยู่ 2 แบบ คือ แบบความคาดหวังจากบท เป็นความคาดหวังที่เกิดจากบรรทัดฐานทางสังคมเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมภายใต้เงื่อนไขต่างและแบบความคาดหวังจากผู้แสดงอื่น เกิดจากคนอื่นมีผลต่อพฤติกรรมการแสดงออกของเรา เป็นการแสดงบทบาทตามความต้องการของผู้อื่น 2) แนวคิดเชิงปฏิสัมพันธ์สัญลักษณ์ (Symbolic Interaction Theory) เป็นบทบาทที่มีลักษณะไม่ตายตัวหรือถูกกำหนดไว้ก่อนจากโครงสร้างทางสังคม แต่จะถูกกำหนดผ่านรูปแบบองค์กรหรือโครงสร้างทางสังคมตามแต่สถานการณ์นั้นๆ เป็นบทบาทที่สามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ทฤษฎีบทบาท (Role Theory) มีความสำคัญต่อการสร้างเสริมความสามารถของพนักงาน เมื่อองค์กรมีการสร้างเสริมความสามารถของพนักงานแล้ว พนักงานปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ของตน ปฏิบัติตามความคาดหวังที่องค์กรได้คาดหวังตามหน้าที่นั้นๆ ก็จะส่งผลให้การสร้างเสริมความสามารถของพนักงานที่องค์กรมีเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้วย

2.3.2.2 แนวคิดเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมภายในองค์กร นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ไว้ว่า สภาพแวดล้อมภายในองค์กร เป็นสิ่งสำคัญและถือเป็นปัจจัยหนึ่งของความสำเร็จหรือประสิทธิผลขององค์กร (Steers, 1977) ที่ทุกองค์กรต้องคำนึงถึง นำมาซึ่งการปรับปรุงพัฒนาองค์กรเพื่อให้พนักงานรู้สึกอยากทำงานและมีความสุขกับงานที่ทำ (ตุลา มหาพสุธานนท์, 2545) โดยถือเป็นการรับรู้ของคนในองค์กรที่มีต่อรูปแบบและโครงสร้างขององค์กร (วิทยา ด้านธำรงกุล, 2546) กระบวนการบริหารงาน การตัดสินใจและการสั่งการ การเอาใจใส่ สนับสนุน ร่วมมือช่วยเหลือเกื้อกูลกัน มีความไว้วางใจซึ่งกันและกัน การรับรู้เหล่านี้มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมและเจตคติของพนักงาน โดยสภาพแวดล้อมภายในองค์กรจะเป็นแรงกดดันที่สำคัญและมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในการทำงานที่เหมาะสมต่อองค์กรต่อไป (สมยศ นาวิการ, 2544) และ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคนอื่นๆ (2550) ยังได้ให้ความหมายของสภาพแวดล้อมภายในองค์กรรวมถึง แรงกดดันภายในองค์กรที่จะส่งผลต่อการทำงานขององค์กร ที่ประกอบไปด้วย เจ้าของกิจการ ผู้ถือหุ้น คณะกรรมการบริหาร พนักงาน วัฒนธรรมต่างๆ ขององค์กร ซึ่งสามารถแบ่งออกได้เป็น 4 ด้านด้วยกัน คือ ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านการเรียนการสอน ด้านการบริหารและด้านกายภาพ สรุปได้ว่า สภาพแวดล้อมภายในองค์กร เป็น การรับรู้ในเรื่องต่างๆ ของภายในองค์กร ทั้ง รูปแบบ โครงสร้างและกระบวนการในการทำงานและการบริหารงานขององค์กร ที่มีสนับสนุนและอิทธิพลต่อพฤติกรรมในการทำงานที่เหมาะสม

1) องค์ประกอบของสภาพแวดล้อมภายในองค์กรได้มีผู้กล่าวถึงองค์ประกอบของสภาพแวดล้อมภายในองค์กรไว้หลายคน เช่น

(1) Gilmer (1975) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบต่างๆ ภายในองค์กร ที่เอื้อต่อผลในการปฏิบัติงานไว้ 10 ประการ คือ ความมั่นคงในงาน (Security) ได้แก่ ความรู้สึกว่าได้ทำงานในหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ มีหลักประกันความมั่นคงและได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน (Opportunity for Advancement) ได้แก่ การมีโอกาสเลื่อนไปสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น หน่วยงานและการจัดการ (Company and Management) ได้แก่ ความพอใจต่อหน่วยงาน ความมีชื่อเสียง การดำเนินงานของหน่วยงาน และการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ ค่าจ้าง (Wages) ได้แก่ จำนวนรายได้ประจำ และรายได้ที่จ่ายเป็นพิเศษ ซึ่งหน่วยงานให้แก่ผู้ทำงาน ลักษณะของงานที่ทำ (Intrinsic Aspects of the Job) ได้แก่ การได้ทำงาน ซึ่งมีลักษณะตรงกับความถนัด ทักษะ และความรู้ความสามารถ การนิเทศงาน (Supervision) ได้แก่ เทคนิค วิธีการ และความสามารถในการนิเทศงานของผู้บังคับบัญชา และความสัมพันธ์อันดีกับผู้บังคับบัญชา ลักษณะทางสังคม (Social Aspects of the Job) ได้แก่ การทำงานร่วมงานกันกับบุคคลอื่นและมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน การติดต่อสื่อสาร (Communication) ได้แก่ สภาพและลักษณะการติดต่อสื่อสาร ทั้งระหว่างภายในและภายนอกหน่วยงาน รวมถึงการยอมรับฟังและการได้รับการยอมรับด้วย สภาพการทำงาน (Working Conditions) ได้แก่ ภาวะแวดล้อมต่างๆ ในการทำงาน เช่น ชั่วโมงการทำงาน แสง เสียง อากาศ ห้องอาหาร ห้องน้ำ ประโยชน์เกื้อกูลต่างๆ (Benefits) ได้แก่ เงินเดือน บำเหน็จตอบแทนเมื่อออกจากงาน การบริการ และการรักษาพยาบาลที่อยู่อาศัย สวัสดิการ

ตารางที่ 2.4 องค์ประกอบต่างๆ ภายในองค์กรที่เอื้อต่อผลในการปฏิบัติงาน ของ Gilmer

องค์ประกอบ	รายละเอียด
ความมั่นคงในงาน (Security)	ความรู้สึกว่าได้ทำงานในหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ มีหลักประกันความมั่นคงและได้รับความเป็นธรรมจาก ผู้บังคับบัญชา
โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน (Opportunity for Advancement)	การมีโอกาสเลื่อนไปสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น

ตารางที่ 2.4 (ต่อ)

องค์ประกอบ	รายละเอียด
บริษัทและการจัดการ (Company and Management)	ความพอใจต่อบริษัท ความมีชื่อเสียง การดำเนินงานของหน่วยงาน และการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ
ค่าจ้าง (Wages)	จำนวนรายได้ประจำ และรายได้ที่จ่ายเป็นพิเศษ ซึ่งบริษัทให้แก่ผู้ทำงาน
ลักษณะของงานที่ทำ (Intrinsic Aspects of the Job)	การได้ทำงาน ซึ่งมีลักษณะตรงกับความถนัด ทักษะ และความรู้ความสามารถ
การนิเทศงาน (Supervision)	เทคนิค วิธีการ และความสามารถในการนิเทศงานของผู้บังคับบัญชา และความสัมพันธ์อันดีกับผู้บังคับบัญชา
ลักษณะทางสังคม (Social Aspects of the Job)	การทำงานร่วมงานกันกับบุคคลอื่นและมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน
การติดต่อสื่อสาร (Communication)	สภาพและลักษณะการติดต่อสื่อสาร ทั้งระหว่างภายในและภายนอกหน่วยงาน รวมถึงการยอมรับฟังและการได้รับการยอมรับด้วย
สภาพการทำงาน (Working Conditions)	ภาวะแวดล้อมต่างๆ ในการทำงาน เช่น ชั่วโมงการทำงาน แสง เสียง อากาศ ห้องอาหาร ห้องน้ำ
ประโยชน์เกื้อกูลต่างๆ (Benefits)	เงินเดือน บำเหน็จตอบแทนเมื่อออก จากงาน การบริการและการรักษาพยาบาลที่อยู่อาศัย สวัสดิการ

แหล่งที่มา: Gilmer, 1975.

(2) Likert (1981) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ประกอบด้วย 6 ด้าน คือ ด้านการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรที่ผู้ปฏิบัติงานสามารถรู้ความเป็นไปภายในองค์กร ด้านที่ผู้นำมีการติดต่อสื่อสารอย่างเปิดเผยเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องสู่การปฏิบัติงานที่ได้ผลดีการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ด้านผู้ปฏิบัติงานมี

ส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายขององค์กร ด้านข่าวสารที่ได้รับเพียงพอต่อการตัดสินใจการสนับสนุนผู้ปฏิบัติงานในการทำงาน ด้านองค์กรเอาใจใส่ จัดสวัสดิการ ปรับปรุงสภาพการทำงาน เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกพอใจในการทำงาน การใช้อำนาจและอิทธิพลในองค์กร และด้านการนำเทคนิคและวิทยาการมาใช้ในองค์กร ที่มีการปรับปรุงและได้รับการจัดการเป็นอย่างดีการจูงใจพนักงานในการทำงาน เพราะบรรยากาศที่ดีจะต้องมีการยอมรับความแตกต่าง ความขัดแย้งภายในองค์กร

(3) Li and Zhang (2010) ได้ศึกษาพบว่า องค์ประกอบที่สำคัญของสภาพแวดล้อมภายในองค์กรที่นิยมศึกษา ด้วยกัน 4 ปัจจัย คือ

(3.1) ระบบรางวัลที่เหมาะสม (Appropriate Reward System) เพื่อที่จะให้ระบบการให้รางวัล มีประสิทธิภาพจะต้องพิจารณาจากเป้าหมาย ข้อเสนอแนะและให้ความสำคัญกับความรับผิดชอบส่วนบุคคลและผลตอบแทนตามผลงาน

(3.2) การสนับสนุนการจัดการ (Management Support) เกี่ยวข้องกับความตั้งใจของผู้บริหารที่จะอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน

(3.3) ความพร้อมของทรัพยากร (Resources Availability) เป็นปัจจัยได้รับการยอมรับและยืนยันในหลายงานวิจัยว่า องค์กรจะต้องทำให้พนักงานรู้สึกได้ว่าพวกเขาสามารถได้รับการสนับสนุนทางทรัพยากรที่จำเป็นสำหรับการทำงาน

(3.4) โครงสร้างองค์กร (Organizational Structure) ถึงแม้ว่าจะมีรูปแบบโครงสร้างองค์กรที่แตกต่างกัน แต่โครงสร้างองค์กรก็ถือเป็นสิ่งสำคัญในการศึกษาเรื่องสภาพแวดล้อมภายในองค์กรอยู่เสมอ

ซึ่งทั้ง 4 ปัจจัยข้างต้นนี้ เป็นปัจจัยที่มีผู้วิจัยและทำการศึกษาเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมภายในองค์กรนิยมนำมาศึกษา

จากที่กล่าวมาทั้งหมด พบว่า การทำให้พนักงานสามารถจัดการงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ องค์กรควรมุ่งเน้นไปที่การสร้างเสริมความสามารถของพนักงาน และจากทฤษฎีบทบาทและแนวคิดเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ได้แสดงให้เห็นถึงความเชื่อมโยงที่ว่า เมื่อองค์กรมีสภาพแวดล้อมภายในองค์กรที่สนับสนุนการทำงานได้อย่างเหมาะสม ย่อมทำให้สมาชิกภายในองค์กรแสดงบทบาทที่เหมาะสมออกมา ทำให้พนักงานสามารถทำงานให้กับองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะศึกษาปัจจัยสภาพแวดล้อมที่จะสนับสนุนให้เกิดการเสริมสร้างความสามารถของพนักงาน จาก 3 แนวทาง ที่ Tower Watson (2012) ได้กำหนด คือ 1) ความ

เป็นอิสระจากอุปสรรคที่จะทำให้งานสำเร็จ (Freedom from Obstacles to Success at Work) 2) การมีทรัพยากรที่ดีที่พร้อมจะส่งเสริมการทำงาน (Availability of Resources to Perform Well) และ 3) ความสามารถที่จะตอบสนองการทำงานที่ท้าทายได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Ability to Meet Work Challenges Effectively) โดยมี ปัจจัยที่ HayGroup (2011) ใช้ในการศึกษาทั้ง 6 เรื่อง สันนิษฐาน ซึ่งประกอบไปด้วย 1) การบริหารผลการปฏิบัติงาน (Performance Management) 2) อำนาจในการสั่งการและการตัดสินใจ (Authority and Empowerment) 3) การจัดสรรทรัพยากร (Resources) 4) การฝึกอบรมและพัฒนา (Training and Development) 5) การร่วมมือกัน (Collaboration) 6) งาน โครงสร้างรวมถึงกระบวนการในการทำงาน (Work, Structure and Process) สามารถอธิบายได้ ตามตารางที่ 2.6

ตารางที่ 2.5 ความสอดคล้องของแนวทางการสร้างเสริมความสามารถของ Tower Watson และ HayGroup

Tower Watson	HayGroup
ความเป็นอิสระจากอุปสรรคที่จะทำให้ งานสำเร็จ (Freedom from obstacles to success at work)	- อำนาจในการสั่งการและการตัดสินใจ (Authority and empowerment) - งาน โครงสร้างรวมถึงกระบวนการในการทำงาน (Work, Structure and Process)
การมีทรัพยากรที่ดีที่พร้อมจะส่งเสริมการ ทำงาน (Availability of resources to perform well)	- การจัดสรรทรัพยากร (Resources) - การฝึกอบรมและพัฒนา (Training and development)
ความสามารถที่จะตอบสนองการทำงานที่ ท้าทายได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Ability to meet work challenges effectively)	- การบริหารผลการปฏิบัติงาน (Performance management) - การร่วมมือกัน (Collaboration)

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่อง ความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างของความผูกพันต่อองค์กร การสร้างเสริมความสามารถของพนักงานและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ได้มีผู้ทำการศึกษาเกี่ยวกับเรื่องความผูกพันหลายเรื่อง แต่ในเรื่องการสร้างเสริมความสามารถของพนักงานยังเป็นเรื่องใหม่ที่มีคนศึกษาน้อย และยังไม่ค่อยมีใครทำการศึกษาในเรื่องของการสร้างเสริมความสามารถของพนักงานต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

2.4.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องความสัมพันธ์ของความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร และประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับทั้งความผูกพันต่อองค์กรต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน พบงานวิจัยที่สนับสนุนว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีผลในทางบวกต่อประสิทธิผลของหน่วยงาน และความผูกพันต่อองค์กรนี้ยังส่งผลต่อไปถึงการเพิ่มผลการปฏิบัติงานด้วย (วันดี ทับทิม, 2546; Pillai and Williams, 2004) สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริเพ็ญ อรัญศิริ (2550) ภรดี สีหบุตร (2555) และโสภณ ม่วงทอง (2553) ที่ต่างก็ศึกษา พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีผลหรือมีความสัมพันธ์ทางตรงในเชิงบวกต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานเช่นเดียวกัน ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ความผูกพันที่บุคลากรมีต่อองค์กรของตนนั้นสามารถแสดงถึงประสิทธิผลในการปฏิบัติงานได้ การที่บุคลากรในองค์กรจะสามารถทำงานให้กับองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้นจะต้องมีความตั้งใจที่จะทำตามงานเป้าหมายขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Verquer and others (2003) Hoffman and Woehr (2006) และ Resick and others (2007) พบว่า เมื่อบุคลากรในองค์กรมีความเข้ากันได้กับองค์กร มีความผูกพันด้านความรู้สึกกับองค์กรก็จะเป็นเปิดโอกาสให้บุคลากรที่มีส่วนร่วมในการทำงานมากขึ้น ซึ่งสิ่งนี้จะมีความหมายมากกับแต่ละบุคคล (Cartwright and Holmes, 2006) เมื่อบุคลากรรู้สึกถึงการมีส่วนร่วมในงาน ก็จะมีความตั้งใจที่จะทำงานตามเป้าหมายขององค์กรสอดคล้องกับการศึกษาของ พร้อมกันนั้น การศึกษาของ Trahan (2007) และ Mcleod and Clarke (2009) ที่ศึกษาพบว่า ความผูกพันของพนักงานมีแนวโน้มจะเป็นตัวชี้วัดการดำเนินงานของบริษัท และความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรจะส่งผลต่อความสามารถในการแข่งขัน และประสิทธิภาพในการทำงานของด้วย

ดังนั้นผู้วิจัยจึงคาดว่า “ความผูกพันต่อองค์กรมีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน” (สมมติฐานที่ 1)

2.4.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องความสัมพันธ์ของการสร้างเสริมความสามารถของ พนักงานและประสิทธิผลในการทำงาน

การศึกษาเรื่องการสร้างเสริมความสามารถของพนักงาน ถือเป็นเรื่องใหม่ที่ยังไม่ค่อยมีการศึกษามากนัก ผู้วิจัยจึงได้นำผลการศึกษาของงานวิจัยที่มีความเชื่อมโยงกับองค์ประกอบของตัวแปรที่ศึกษาเรื่องความเป็นอิสระจากอุปสรรคที่จะทำให้งานสำเร็จ และความสามารถที่จะตอบสนองการทำงานที่ทำภายใต้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยนำการศึกษาเรื่องสภาพแวดล้อมภายในองค์กรกับประสิทธิผลในการทำงานมาประกอบ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Anderson and Kelliher (2009), Li and Zhang (2010) และ Timms and Brough (2013) ที่พบว่า องค์การควรให้ความสนใจกับการส่งเสริมให้มีการสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี มีบรรยากาศที่เหมาะสมในการทำงาน จะทำให้พนักงานสามารถจัดการงานได้อย่างมีประสิทธิภาพถือเป็นการเพิ่มประสิทธิผลในการปฏิบัติงานอีกทางหนึ่ง รวมไปถึงลักษณะสภาพการทำงานที่มีความยืดหยุ่นจะส่งผลต่อความมุ่งมั่นที่พนักงานมีต่อองค์กรในเชิงบวกและยังพบอีกด้วยว่า ยิ่งการทำงานที่มีความยืดหยุ่นสูงจะยิ่งส่งผลให้เกิดความมุ่งมั่นที่มีต่อองค์กรมากตามไปด้วย เพราะนั่นแสดงให้เห็นถึงการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรและนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร ประกอบกับการศึกษาของ เจริญศรี พันปี (2546) ที่ทำการศึกษถึงประสิทธิผลของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ยังสนับสนุนอีกว่า สภาพแวดล้อมภายในมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลทางอ้อมมากที่สุด จากการศึกษาของ Kongkiti, Kris, Law, Pekka and Kanchana (2010) ยังพบว่าการทำงานให้เกิดประสิทธิผลจะต้องอาศัยสภาพแวดล้อมภายในองค์กรที่ดี มีระบบการบริหารจัดการภายในที่ดี องค์กรจึงจะสามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

นอกจากนั้น Mazzei (2014) ได้ศึกษาเรื่อง การสื่อสารภายในองค์กรเพื่อส่งเสริมความสามารถให้กับพนักงานศึกษากลยุทธ์ของบริษัทในประเทศสหรัฐอเมริกาและประเทศอิตาลี ซึ่งเป็นงานวิจัยที่พูดถึงการสร้างเสริมความสามารถของพนักงานจากการติดต่อสื่อสารกันภายในองค์กร มีวัตถุประสงค์เพื่อที่จะเข้าใจและศึกษาวิธีการเชิงกลยุทธ์ของการสื่อสารภายในที่จะสามารถส่งเสริมประสิทธิผลของพนักงาน ซึ่งการสื่อสารเชิงกลยุทธ์ เช่น การเผยแพร่ข้อมูลเชิงบวกที่ช่วยเพิ่มชื่อเสียงของบริษัท การกระทำเหล่านี้จะรักษาความได้เปรียบในการแข่งขันของบริษัท โดยที่การสื่อสารกับพนักงานได้รับการแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ การสำรวจการตีความร่วมกันกับพนักงานและการแสดงกลยุทธ์การสื่อสารภายในให้กับพนักงานจะเป็นสื่อสารที่มีประสิทธิภาพต่อองค์กร ผลที่ได้ พบว่า การสร้างเสริมความสามารถของพนักงานด้านการติดต่อสื่อสารกันภายในองค์กรสามารถส่งเสริมประสิทธิผลของพนักงานและถือเป็นการรักษาความได้เปรียบในการแข่งขันของบริษัท ทั้งยังเป็นการสื่อสารที่มีประสิทธิผลและทำให้เกิดประสิทธิภาพต่อองค์กร

ดังนั้นผู้วิจัยจึงคาดว่า “การสร้างเสริมความสามารถของพนักงานมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน” (สมมติฐานที่ 2)

2.4.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ของความผูกพันต่อองค์กรกับการสร้างเสริมความสามารถของพนักงาน

การศึกษาเรื่องการสร้างเสริมความสามารถของพนักงาน ถือเป็นเรื่องใหม่ที่ยังไม่ค่อยมีการศึกษามาก ผู้วิจัยจึงได้นำผลการศึกษาของงานวิจัยที่มีความเชื่อมโยงกับองค์ประกอบของตัวแปรที่ศึกษาเรื่องความเป็นอิสระจากอุปสรรคที่จะทำให้งานสำเร็จ การมีทรัพยากรที่ดีที่พร้อมจะส่งเสริมการทำงานและความสามารถที่จะตอบสนองการทำงานที่ท้าทายได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยนำผลการศึกษามาจากการศึกษาเรื่องสภาพแวดล้อมภายในองค์กรกับความผูกพันต่อองค์กรมาประกอบ โดยงานวิจัยที่พบส่วนมาก มักจะนำเอาสภาพแวดล้อมภายในองค์กรมาเป็นองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กร ยกตัวอย่างเช่นงานวิจัยของ สุกานดา ศุภคติสันต์ (2540) ประพนธ์ ละอองนวล (2542) และ กานต์วีร์ จันทร์เจือมาศ (2548) ศึกษาเรื่องของความผูกพันต่อองค์กร จากสภาพแวดล้อมภายในองค์กร โดยมีองค์ประกอบเกี่ยวข้องกับรูปแบบการทำงานที่มีความท้าทาย การให้อำนาจในการตัดสินใจ และการจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ที่พร้อมสนับสนุนการทำงาน โดยทั้ง 3 งานวิจัยนี้ต่างแสดงผลไปในทิศทางเดียวกันว่า องค์ประกอบของสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ทั้งในเรื่องรูปแบบการทำงานที่มีความท้าทาย การให้อำนาจในการตัดสินใจ และการจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เพื่อสนับสนุนการทำงานนั้น มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร รวมไปถึงงานวิจัยของ Timms and Brough (2013) ที่ได้ศึกษาเรื่องสภาพแวดล้อมในการทำงานและความผูกพันที่มีต่องานของ ครูจำนวน 312 คน ที่สอนอยู่ในโรงเรียนเอกชนในรัฐควีนแลนด์ ประเทศออสเตรเลีย ที่พบว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานมีผลต่อความผูกพันในงาน ซึ่งจากผลการศึกษา แสดงว่า ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในองค์กรมีอิทธิพลสนับสนุนให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร

ดังนั้นผู้วิจัยจึงคาดว่า “ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับการสร้างเสริมความสามารถของพนักงาน” (สมมติฐานที่ 3)

จาก สมมติฐานที่มีทั้ง 3 ข้อ ทั้งสมมติฐานที่ 1 คือ ความผูกพันต่อองค์กรมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน สมมติฐานที่ 2 คือ การสร้างเสริมความสามารถของพนักงานมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและสมมติฐานที่ 3 คือ ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับการสร้างเสริมความสามารถของพนักงาน ทำให้ผู้วิจัยสามารถเชื่อมโยงความสัมพันธ์ของสมมติฐาน ทั้ง 3 เข้าด้วยกัน ผู้วิจัยจึงคาดว่า “ความผูกพันต่อองค์กร การสร้างเสริมความสามารถ

ของพนักงานและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างระหว่างกัน” (สมมติฐานที่ 4)

2.5 ข้อมูลสถานศึกษา

2.5.1 ข้อมูลทั่วไป

แนวความคิดการจัดการศึกษาอาชีพได้มีมาตั้งแต่ยุคสมัยที่ประเทศไทยเริ่มมีอาชีพหัตถกรรมมากขึ้นนอกเหนือไปจากอาชีพ กสิกรรม การอาชีวศึกษา เริ่มอย่างเป็นระบบเมื่อได้รับการบรรจุในโครงการศึกษา พ.ศ. 2441 เป็นการศึกษาพิเศษซึ่งหมายถึง การเรียนวิชา เฉพาะ เพื่อให้เกิด ความชำนาญ โดยในปี พ.ศ.2452 การจัดการศึกษา ได้แบ่งออกเป็น 2 ประเภทคือ โรงเรียน สามัญศึกษา สอนวิชา สามัญ และโรงเรียน วิสามัญศึกษาสอนวิชาเพื่อออกไปประกอบอาชีพ เช่น แพทย์ วิศวกร ภาษาอังกฤษ พาณิชยการ ครู เป็นต้น ในปี พ.ศ.2453 ได้จัดตั้ง โรงเรียนอาชีวศึกษา แห่งแรก คือ โรงเรียนพาณิชยการที่วัดมหาพฤฒาราม และวัดราชบูรณะ ปี พ.ศ. 2456 จัดตั้ง โรงเรียน เพาะช่าง และปี พ.ศ.2460 จัดตั้งโรงเรียนฝึกหัดครูประถมกสิกรรม

แผนการศึกษาแห่งชาติ ได้มีผลต่อการกำหนดการศึกษาอาชีพให้ชัดเจนยิ่งขึ้น โดยในแผนการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2475 ได้กำหนดว่าวิสามัญศึกษา ได้แก่ การศึกษาริชาชีพซึ่งจัดให้เหมาะสมกับภูมิประเทศ เช่น กสิกรรม หัตถกรรม และพาณิชยการ เพื่อเป็นพื้นฐานความรู้สำหรับ ประกอบการเกษตรกรรมและ อุตสาหกรรม ต่าง ๆ และในแผนการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2479 ได้ปรากฏคำว่า "อาชีวศึกษา" เป็นครั้งแรกในระบบการศึกษาของประเทศไทย โดยแบ่งออกเป็น 3 ชั้น คือ อาชีวศึกษา ขั้นต้น กลาง และสูง รับนักเรียนจากโรงเรียนสามัญศึกษาของทุกระดับ การอาชีวศึกษาได้ถูกพัฒนาขึ้นเป็นลำดับ โดยโรงเรียนที่เปิดสอนในระดับมัธยมอาชีวศึกษา ตอนปลาย หลายแห่ง ได้รับอนุมัติให้เปิดสอนในระดับอาชีวศึกษาชั้นสูง และโรงเรียนอาชีวศึกษาชั้นสูง เฉพาะวิชาอีกหลายแห่ง ได้จัดตั้งขึ้น เพื่อรับนักเรียน ที่จบมัธยมศึกษาปีที่ 6 สายสามัญเข้าศึกษา ต่อ (ดวงนภา มกรานุรักษ์, 2554)

รายชื่อสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการอาชีวศึกษา ในเขตพื้นที่ กรุงเทพมหานครทั้ง 21 แห่ง ประกอบด้วย วิทยาลัยเทคนิคราชสีหราชาราม, วิทยาลัยอาชีวศึกษา ธนบุรี, วิทยาลัยอาชีวศึกษาเสาวภา, วิทยาลัยพาณิชยการธนบุรี, กาญจนานิเทศวิทยาลัยช่างทองหลวง, วิทยาลัยเทคนิคมีนบุรี, วิทยาลัยเทคนิคกาญจนาภิเษกมหานคร, วิทยาลัยการอาชีพ กาญจนานิเทศหนองจอก, วิทยาลัยบริหารธุรกิจและการท่องเที่ยวกรุงเทพ, วิทยาลัยพาณิชยการ

บางนา, วิทยาลัยพณิชยการอินทราชัย, วิทยาลัยอาชีวศึกษาเอี่ยมละออ, วิทยาลัยเทคนิคสุโขทัย, วิทยาลัยพณิชยการเชตุพน, วิทยาลัยสารพัดช่างธนบุรี, วิทยาลัยสารพัดช่างนครหลวง, วิทยาลัยการอาชีพนวมินทรราชูทิศ, วิทยาลัยศิลปหัตถกรรมกรุงเทพ, วิทยาลัยสารพัดช่างพระนคร, วิทยาลัยสารพัดช่างสีพระยาและวิทยาลัยเทคนิคดอนเมือง

สำหรับวิธีการเลือกองค์กรที่จะศึกษาและการเลือกผู้ตัวอย่างจากประชากร จะนำเสนอในบทที่ 3 ต่อไป

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างระหว่างความผูกพันต่อองค์กร การสร้างเสริมความสามารถของพนักงานและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ศึกษาในอาจารย์และเจ้าหน้าที่ของสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา กรุงเทพมหานคร เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ โดยนำแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องมาสร้างเป็นแบบทดสอบเพื่ออธิบายถึงโครงสร้างความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้น โดยการศึกษาครั้งนี้มีวิธีการดำเนินการดังนี้

3.1 กรอบแนวคิด

3.2 นิยามเชิงปฏิบัติการ

3.3 สมมติฐานในการวิจัย

3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.5 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

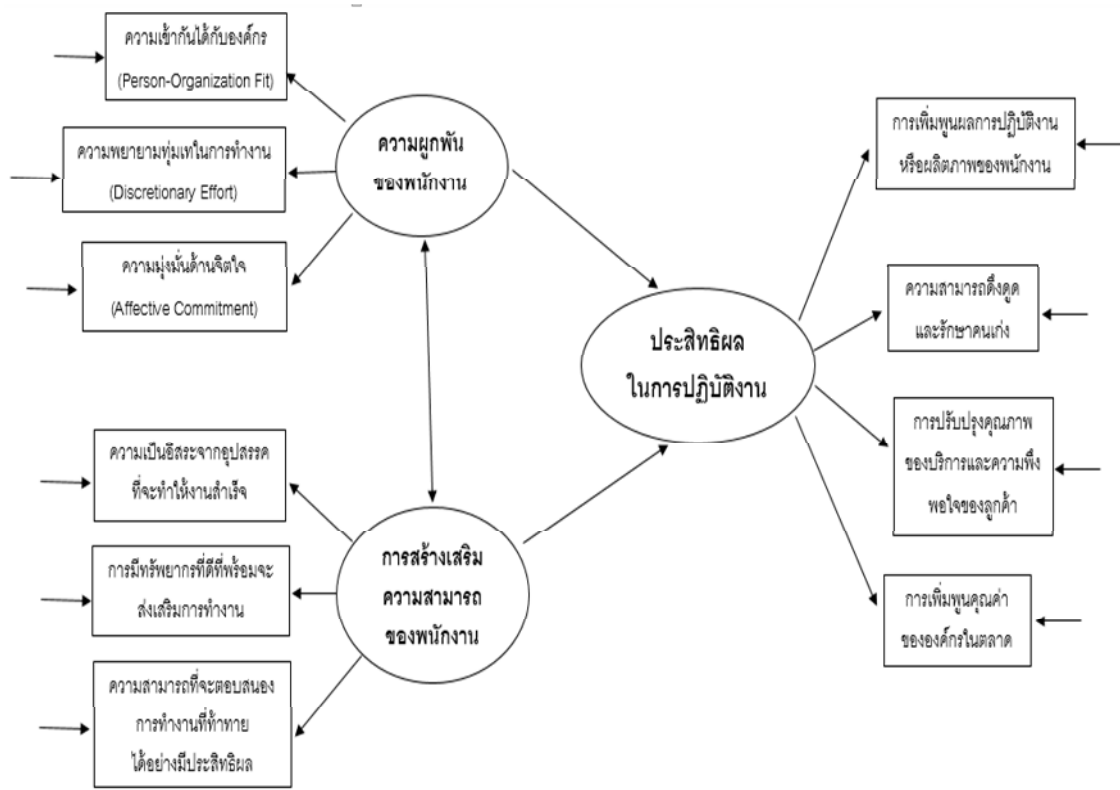
3.6 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

3.7 การทดสอบความเชื่อมั่นและความเที่ยงตรงของแบบวัด

3.8 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 กรอบแนวคิด

กรอบแนวคิดในการศึกษานี้ ศึกษาเรื่อง ประกอบไปด้วย ความเข้ากันได้กับองค์กร ความพยายามทุ่มเทในการทำงานและความผูกพันด้านความรู้สึก ด้านการสร้างเสริมความสามารถของพนักงาน ประกอบด้วย ความเป็นอิสระจากอุปสรรคที่จะทำให้งานสำเร็จ การมีทรัพยากรที่ดีที่พร้อมส่งเสริมการทำงานและความสามารถที่จะตอบสนองการทำงานที่ท้าทายได้อย่างมีประสิทธิภาพ และด้านประสิทธิภาพในการทำงาน ประกอบด้วย การเพิ่มพูนผลการปฏิบัติงาน ความสามารถดึงดูดและรักษาคนเก่ง การปรับปรุงคุณภาพของบริการและความพึงพอใจของลูกค้าและการเพิ่มพูนคุณค่าขององค์กรในตลาด ดังรายละเอียดในภาพที่ 3.1



ภาพที่ 3.1 โมเดลความสัมพันธ์

3.2 นิยามเชิงปฏิบัติการ

3.2.1 ประสิทธิภาพในการทำงาน หมายถึง ผลจากการปฏิบัติงานของพนักงานที่เกิดขึ้นเพื่อให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ ทำให้เกิดผลสำเร็จแก่องค์กร ประกอบไปด้วย การเพิ่มพูนผลการปฏิบัติงาน ความสามารถดึงดูดและรักษาคณะลูกค้า การปรับปรุงคุณภาพของบริการและความพึงพอใจของลูกค้าและการเพิ่มพูนคุณค่าขององค์กรในตลาด

3.2.2 ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร หมายถึง ลักษณะที่สมาชิกในองค์กรมีส่วนร่วมและสามารถเข้ากับองค์กรได้อย่างเต็มที่ สมาชิกมีความพยายามทุ่มเทต่องานที่ได้รับมอบหมาย จนก่อให้เกิดเป็นความรู้สึกผูกพันกับองค์กรและพร้อมที่จะมุ่งมั่นและทุ่มเทต่องานและองค์กร ประกอบไปด้วย ความเข้ากันได้กับองค์กร ความพยายามทุ่มเทในการทำงานและความผูกพันด้านความรู้สึก

3.2.3 การสร้างเสริมความสามารถของพนักงาน หมายถึง การสร้างความพร้อมทั้งในด้านศักยภาพและองค์ประกอบด้านสภาพแวดล้อมภายในองค์กรที่จำเป็นแก่บุคลากรและองค์กร เพื่อสนับสนุนให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพ พนักงานแสดงบทบาทหน้าที่ที่เหมาะสมของตนเองออกมา การเสริมสร้างความสามารถที่ดีจะทำให้ทักษะและความสามารถในการทำงานเป็นสิ่งที่มีความท้าทายและน่าสนใจ ประกอบด้วย ความเป็นอิสระจากอุปสรรคที่จะทำให้งานสำเร็จ การมีทรัพยากรที่ดีที่พร้อมส่งเสริมการทำงานและความสามารถที่จะตอบสนองการทำงานที่ท้าทายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3.3 สมมติฐานในการวิจัย

เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับผลกระทบของความผูกพันต่อองค์กรและการสร้างเสริมความสามารถของพนักงานต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน จากแนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและในกรณีที่งานวิจัยมีตัวแปรต้นหรือตัวแปรตามจำนวนมาก การหาความสัมพันธ์จึงจะต้องใช้ สถิติเชิงตัวแปรพหุ (Multivariate Statistics) และโมเดลสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling: SEM)

สมมติฐานที่ 1

ความผูกพันต่อองค์กรมีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

สมมติฐานที่ 2

การสร้างเสริมความสามารถของพนักงานมีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

สมมติฐานที่ 3

ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับการสร้างเสริมความสามารถของพนักงาน

สมมติฐานที่ 4

ความผูกพันต่อองค์กร การสร้างเสริมความสามารถของพนักงานและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างระหว่างกัน

3.4 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

3.4.1 ประชากร ประชากรที่ใช้ศึกษาในครั้งนี้เป็นอาจารย์และเจ้าหน้าที่ในสถานศึกษาระดับอาชีวศึกษา จากสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา เขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ทั้ง 21 แห่ง

3.4.2 กลุ่มตัวอย่าง ใช้การเลือกโดยคัดเลือกจากสายการศึกษาที่เปิดสอนและวิชาที่เปิดสอนของแต่ละสถานศึกษาที่กำหนดตามขอบเขตในการศึกษา ตามลำดับ

3.4.2.1 การคัดเลือกจากสายการศึกษาที่เปิดสอน จากสถานศึกษาทั้งหมด 21 แห่ง ได้คัดเลือกสถานศึกษาที่เปิดการเรียนการสอนในสายพาณิชยการได้ทั้งหมด 19 แห่ง

3.4.2.2 การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างจากรายวิชาที่เปิดสอน โดยได้กำหนดเป็นรายวิชา บัญชี รายวิชาการตลาด รายวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจและรายวิชาธุรกิจค้าปลีก ได้ทั้งหมด 10 แห่งและใช้เป็น Pilot Test 1 แห่ง ซึ่งสถานศึกษาทั้ง 9 แห่งนี้ มีอาจารย์และเจ้าหน้าที่ในสถานศึกษา จำนวน 1,115 คน และใช้การคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างตามแนวคิด Rule of 10 ที่เสนอว่า จำนวนข้อมูลควรมากกว่าจำนวนตัวแปรหรือข้อคำถามอย่างน้อย 10 เท่า (Everitt, 1975; Nunnally, 1978; Marascuilo and Levin, 1983) ดังนั้นขนาดของกลุ่มตัวอย่างในการศึกษานี้ จึงควรมีจำนวน 410 คนขึ้นไปเนื่องจากมีข้อคำถามทั้งหมด 41 ข้อ จำนวนตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ทั้งหมด 415 คน

3.5 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการศึกษานี้ ผู้ศึกษาได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยเริ่มจากการติดต่อองค์กรที่จะเข้าไปทำการศึกษา เพื่อสอบถามข้อมูลเบื้องต้นถึงชื่อและหรือตำแหน่งของบุคลากรในสถานศึกษาที่ผู้ศึกษาต้องทำหนังสือเรียนขออนุญาต จากนั้นจึงทำหนังสือเพื่อขออนุญาตเก็บข้อมูลอย่างเป็นทางการจากคณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ส่งถึงทางสถานศึกษา พร้อมแนบตัวอย่างแบบสอบถามที่จะใช้เก็บข้อมูล เมื่อได้รับอนุญาตแล้วจึงดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามกับอาจารย์และเจ้าหน้าที่ของสถานศึกษา โดยรวบรวมข้อมูลกลับไม่เกิน 30 วัน หลังจากวันที่ส่งแบบสอบถามให้ จากนั้นตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมา ลงคะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนด และนำข้อมูลวิเคราะห์ผลต่อไป

3.6 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

3.6.1 แบบสอบถาม

แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการศึกษานี้ ในหัวข้อที่เกี่ยวข้องกับผลกระทบของความผูกพันต่อองค์กรและการสร้างเสริมความสามารถของพนักงานต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ลักษณะโครงสร้างคำถามของแบบสอบถาม เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษานี้ ประกอบไปด้วย 5 ตอน จำนวน 48 ข้อ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยสอบถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน สถานภาพการจ้างงานและตำแหน่งหน้าที่ ความรับผิดชอบ ซึ่งลักษณะคำถามเป็นแบบให้เลือกตอบ โดยจะเว้นช่องว่างให้เติมคำตอบ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร ประกอบไปด้วย การวัดด้าน ความเข้ากันได้กับองค์กร ความพยายามทุ่มเทในการทำงานและความผูกพันด้านความรู้สึก ซึ่งลักษณะของคำถามเป็นแบบให้เลือกตอบ จำนวน 14 ข้อ ตามตารางที่ 3.3

ตอนที่ 3 แบบสอบถามการสร้างเสริมความสามารถของพนักงาน ประกอบไปด้วยข้อคำถามเกี่ยวกับการเป็นอิสระจากอุปสรรคที่จะทำให้งานสำเร็จ การมีทรัพยากรที่ดีที่พร้อมจะส่งเสริมการทำงานและความสามารถที่จะตอบสนองการทำงานที่ท้าทายได้อย่างมีประสิทธิภาพ ลักษณะของคำถามเป็นแบบให้เลือกตอบ จำนวน 12 ข้อ ตามตารางที่ 3.4

ตอนที่ 4 การวัดประสิทธิภาพในการทำงาน เป็นคำถามที่คำถามประกอบไปด้วย การเพิ่มพูนผลการปฏิบัติงาน ความสามารถดึงดูดและรักษาคนเก่ง การปรับปรุงคุณภาพของบริการและความพึงพอใจของลูกค้าและการเพิ่มพูนคุณค่าขององค์กรในตลาด เป็นคำถามแบบให้เลือกตอบ จำนวน 15 ข้อ ตามตารางที่ 3.5

ตอนที่ 5 เป็นคำถามปลายเปิด เพื่อให้แสดงข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ

ในแบบสอบถามตอนที่ 2 – ตอนที่ 4 สร้างมาตรวัดตามวิธีการของ Likert ซึ่งเป็นวิธีการเพื่อใช้วัดเจตคติต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งด้วยคำถามหลายๆข้อ โดยกำหนดให้การตอบตัวเลือกต่างๆในแต่ละข้อความถี่การให้คะแนนเป็น 5, 4, 3, 2, 1

ตารางที่ 3.1 เกณฑ์การให้คะแนนในแบบสอบถาม

ระดับความคิดเห็น	ข้อคำถามเชิงบวก	ข้อคำถามเชิงลบ
มากที่สุด	5	1
มาก	4	2
ปานกลาง	3	3
น้อย	2	4
น้อยที่สุด	1	5

ตารางที่ 3.2 การวิเคราะห์เครื่องมือในการเก็บข้อมูล ด้านความผูกพันของพนักงาน

ตัวแปรย่อย	ประเด็นคำถาม	ค่า คำถาม	แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่ เกี่ยวข้อง
ความเข้ากันได้ กับองค์กร (Person- Organization Fit)	1. ท่านเห็นว่าคุณนิยมของท่านเข้ากันกับค่านิยม ของวิทยาลัย	+	Shuck (2010)
	2. ท่านคิดว่าค่านิยมและภาพลักษณ์ของ วิทยาลัยสะท้อนให้เห็นถึงค่านิยมและบุคลิกภาพ ของตัวท่านเอง	+	
	3. ค่านิยมของวิทยาลัยมีความคล้ายคลึงกับ ค่านิยมของตัวท่าน	+	
	4. ค่านิยมของท่านเข้ากันกับค่านิยมของพนักงาน อื่นๆ ในวิทยาลัย	+	

ตารางที่ 3.2 (ต่อ)

ตัวแปรย่อย	ประเด็นคำถาม	ค่า คำถาม	แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่ เกี่ยวข้อง
ความพยายาม ทุ่มเทในการ ทำงาน (Discretionary Effort)	5. เมื่อท่านทำงาน ท่านจะทุ่มเททำงานเต็มที่	+	Shuck (2010)
	6. ท่านทำงานเกินกว่าที่คนอื่นคาดหวัง	+	
	7. ท่านสนใจที่จะทำงานนานกว่าเวลาปกติ เพื่อให้งานบรรลุผลได้เร็วขึ้น	+	
	8. ท่านพยายามอดทนทำงานเอาชนะอุปสรรค เพื่อให้บรรลุงานที่สำคัญ	+	
	9. ท่านทำงานหนักเพื่อที่จะช่วยให้วิทยาลัยของ ท่านประสบความสำเร็จได้	+	
ความผูกพัน ด้านความรู้สึก (Affective Commitment)	10. ท่านมีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของวิทยาลัย	+	Shuck (2010)
	11. ท่านมีความภูมิใจที่จะบอกคนอื่น ๆ ว่าท่าน ทำงานที่วิทยาลัยนี้	+	
	12. การทำงานในวิทยาลัยนี้ มีความหมายที่ สำคัญต่อตัวท่าน	+	
	13. ท่านมีความสุขในการทำงานที่วิทยาลัยนี้ จนกว่าจะเกษียณ	+	
	14. ท่านรู้สึกว่ปัญหาที่วิทยาลัยต้องเผชิญถือเป็น ปัญหาของท่านด้วย	+	

ตารางที่ 3.3 การวิเคราะห์เครื่องมือในการเก็บข้อมูล ด้านการสร้างเสริมความสามารถของ
พนักงาน

ตัวแปรย่อย	ประเด็นคำถาม	ค่า คำถาม	แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่ เกี่ยวข้อง
ความเป็นอิสระ จากอุปสรรคที่ จะทำให้งาน สำเร็จ	1. วิทยาลัยของท่านได้ให้อิสระอย่างเต็มที่ในการ พัฒนาความคิดสร้างสรรค์ใหม่ๆของแต่ละบุคคล หรือทีมงาน	+	Li and Zhang (2010)
	2. ความคิดสร้างสรรค์ วิสัยทัศน์หรือความคิด ปรับปรุงโครงการของวิทยาลัยมักจะมาจาก ผู้ได้บังคับบัญชา	+	Q48 ของ HayGroup (2011) : Enablement
	3. ท่านมีอำนาจในการตัดสินใจที่จะดำเนินการ งานของท่านได้อย่างมีประสิทธิภาพ	+	
การมีทรัพยากร ที่ดีที่พร้อมจะ ส่งเสริมการ ทำงาน	4. องค์การสามารถจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นให้กับ พนักงานในการดำเนินการสร้างสรรค์ความคิด ใหม่ๆ	+	
	5. โครงการทดลอง (Pilot Project) หลายโครงการ ของวิทยาลัยได้รับการสนับสนุนจากองค์กร ถึงแม้ว่าบางโครงการมีแนวโน้มที่จะล้มเหลวก็ตาม	+	Li and Zhang (2010)
	6. พนักงานของวิทยาลัยสามารถเข้าถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้องทั้งหมด	+	
	7. วิทยาลัยของท่านได้จัดให้มีการฝึกอบรมเพื่อให้ ท่านสามารถจัดการกับงานของท่านได้ดียิ่งขึ้น	+	
	8. ท่านได้รับค่าตอบแทนเพิ่มเติมสำหรับ ความสำเร็จของนวัตกรรม	+	

ตารางที่ 3.3 (ต่อ)

ตัวแปรย่อย	ประเด็นคำถาม	ค่า คำถาม	แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่ เกี่ยวข้อง
ความสามารถ ที่จะตอบสนอง	9.วิทยาลัยได้ส่งเสริมให้ท่านได้พัฒนาความคิด ใหม่ๆของพวกท่านเอง	+	Li and Zhang (2010)
การทำงานที่ท้อ ทายได้อย่างมี	10.ข้อกำหนดในงานของท่านเป็นไปตามสิ่งที่ ท่านสามารถทำได้	+	Q 39
ประสิทธิผล	11.งานของท่านทำให้ท่านได้ใช้ทักษะและ ความสามารถที่ท่านมีอยู่ได้เป็นอย่างดี	+	HayGroup (2011) : Enablement Q 28
	12.งานของท่านได้ให้โอกาสที่จะสร้างผลงานที่ท้อ ทายและน่าสนใจ	+	Q 29

ตารางที่ 3.4 แนวคิดและทฤษฎีพื้นฐานของข้อคำถาม ด้านประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

ตัวแปรย่อย	ประเด็นคำถาม	ค่า คำถาม	แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่ เกี่ยวข้อง
การเพิ่มพูนผล การปฏิบัติงาน	1. บุคลากรของวิทยาลัยใช้เวลาทำการปฏิบัติ หน้าที่ให้เกิดประโยชน์กับวิทยาลัยอย่างเต็มที่	+	มิติด้านการ บรรลุเป้าหมาย
	2. วิทยาลัยของท่านได้จัดให้มีกิจกรรมเพิ่ม ความรู้ ความสามารถอยู่เสมอ	+	(Goal Attainment) :
	3. ท่านสามารถเสนอแนะหรือปรับเปลี่ยนวิธีการ ทำงาน เพื่อให้กระบวนการทำงานเป็นไปอย่าง รวดเร็วและราบรื่นมากยิ่งขึ้น	+	Hoy and Miskel (2008)

ตารางที่ 3.4 (ต่อ)

ตัวแปรย่อย	ประเด็นคำถาม	ค่า คำถาม	แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่ เกี่ยวข้อง
ความ สามารถดึงดูด และรักษา คนเก่ง	4. วิทยาลัยของท่านสามารถดึงดูดบุคลากรที่มี	+	มิติด้านการ รักษาสถานภาพ (Latency) : Hoy and Miskel (2008)
	ความสามารถให้มาทำงานได้		
	5. เมื่อมีตำแหน่งงานว่าง วิทยาลัยของท่าน	+	
	สามารถบรรจุใหม่ได้อย่างรวดเร็ว	+	
การปรับปรุง คุณภาพของ บริการและ ความพึงพอใจ ของลูกค้า	6. วิทยาลัยของท่านสามารถรักษาคนเก่งให้อยู่ กับองค์กรได้	+	มิติด้านการ บูรณาการ (Integration) : Hoy and Miskel (2008)
	7. คนเก่งในวิทยาลัยของท่าน พร้อมที่จะลาออก ไปทำงานในที่ที่ได้รับค่าตอบแทนสูงกว่า	-	
	8. วิทยาลัยของท่านได้นำข้อเสนอแนะที่ได้มา	+	
	ปรับปรุงและพัฒนาองค์กรอยู่เสมอ	+	
	9. วิทยาลัยของท่านมุ่งเน้นการให้บริการอย่าง	+	
	เต็มความสามารถด้วยความเสมอภาค ปราศจาก อคติ	+	
	10. คุณภาพของการบริการในวิทยาลัยของท่าน มีการพัฒนาให้สูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง	+	
	11. นักเรียนของท่านมีความพึงพอใจต่อวิทยาลัย ในระดับสูง	+	

ตารางที่ 3.4 (ต่อ)

ตัวแปรย่อย	ประเด็นคำถาม	ค่า คำถาม	แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่ เกี่ยวข้อง
การเพิ่มพูน คุณค่าของ องค์กรในตลาด	12. วิทยาลัยของท่านมียุทธศาสตร์ในการสร้าง ภาพลักษณ์ที่ดี เพื่อประชาสัมพันธ์องค์กรให้เป็น ที่ยอมรับของคนทั่วไป	+	มิติด้านการ ปรับตัว
	13. ผู้ที่จบการศึกษาจากวิทยาลัยของท่าน สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับสถาน ประกอบการที่รับพวกเขาเข้าทำงาน	+	(Adaptation) :
	14. วิทยาลัยของท่านได้รับการจัดอันดับในระดับ ต้นๆของสถานประกอบการประเภทเดียวกัน	+	Hoy and Miskel (2008)
	15. นักเรียนที่เลือกเรียนในสายอาชีวศึกษาจะ เลือกวิทยาลัยของท่านเป็นอันดับต้นๆ	+	

3.7 การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ

3.7.1 การตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา

การตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของแบบสอบถาม ของแบบสอบถามชุดนี้ ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามที่ประยุกต์และสร้างขึ้นไปปรึกษาคณะกรรมการวิทยานิพนธ์ เพื่อให้เกิดความถูกต้องและมีความสมบูรณ์ของเนื้อหาที่จะศึกษา

3.7.2 การตรวจสอบความเชื่อมั่น

การตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability) แบบสอบถามชุดนี้ โดยการนำไปทดสอบหาค่าความเชื่อมั่นสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบแอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของ Cronbach โดยการนำ Pilot – Test กับกลุ่มตัวอย่างจริง 1 โรงเรียน จำนวน 30 คน ซึ่งถ้าผลที่ได้มีค่า ตั้งแต่ 0.75 ขึ้นไปจึงจะถือว่าผ่าน

เมื่อทำการทดสอบค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามแต่ละฉบับได้ค่าความเชื่อมั่นสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบแอลฟา (Alpha Coefficient) มากกว่า 0.75 ทั้งสิ้น ดังตารางที่ 3.5

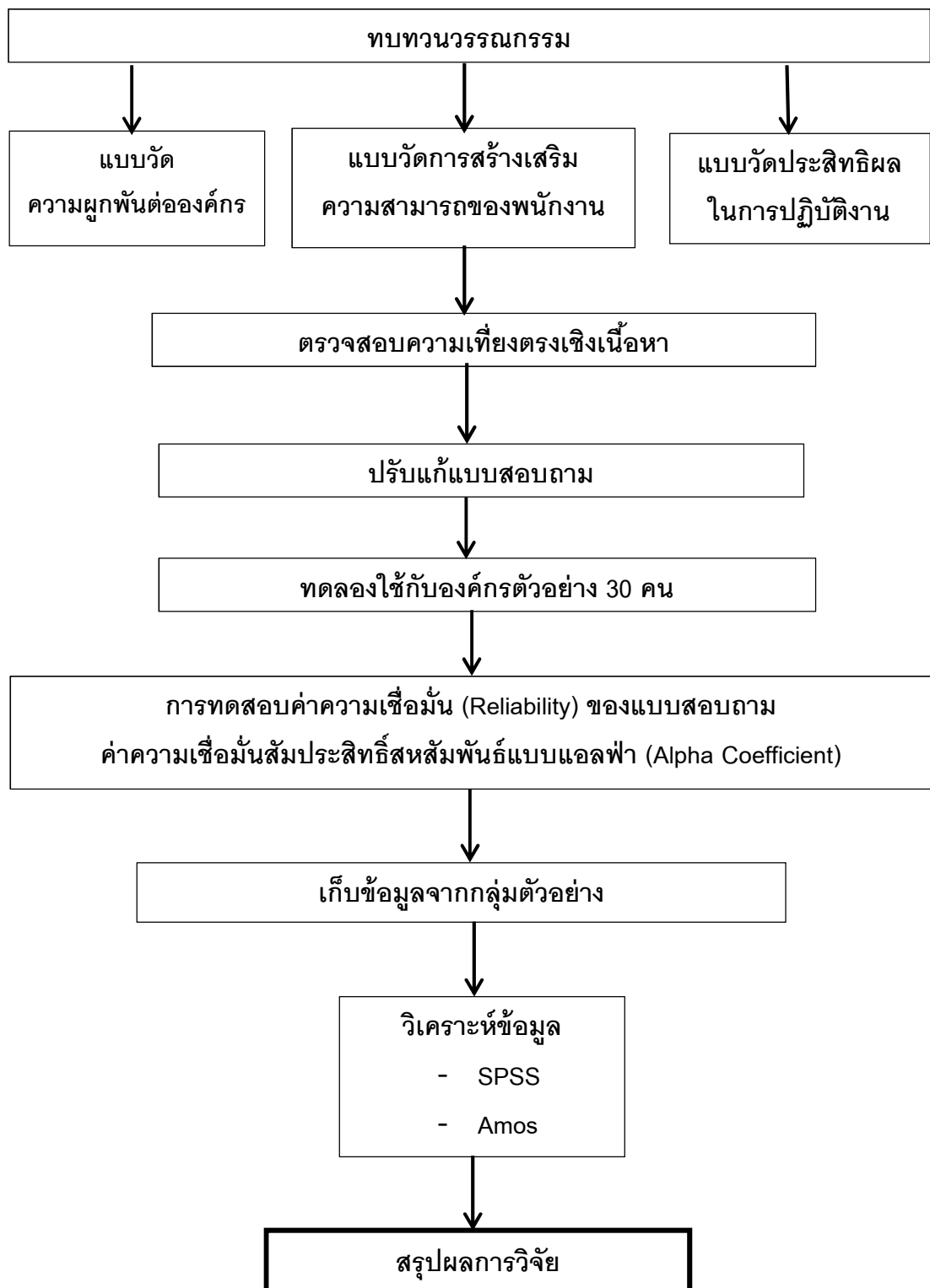
ตารางที่ 3.5 ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ตัวแปร	ค่าความเชื่อมั่น
1. ด้านความผูกพันต่อองค์กร	0.811
2. ด้านการสร้างเสริมความสามารถของพนักงาน	0.936
3. ด้านประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน	0.877

3.8 การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษานี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างระหว่างความผูกพันต่อองค์กร การสร้างเสริมความสามารถของพนักงานและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยจึงได้ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS วิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน และใช้โปรแกรมสำเร็จรูป AMOS มาวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง (Structural Equation Model: SEM)

3.9 สรุปขั้นตอนในการศึกษาวิจัย



บทที่ 4

ผลการศึกษา

บทนี้จะนำเสนอผลการศึกษาที่ได้มาจากการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม จากงานวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างระหว่างความผูกพันต่อองค์กร การสร้างเสริมความสามารถของพนักงานและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน โดยนำเสนอผลการศึกษาตามลำดับดังนี้

- 4.1 การวิเคราะห์กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม
- 4.2 การวิเคราะห์สถิติพื้นฐานของตัวแปรและความเชื่อถือได้ของข้อคำถาม
- 4.3 การวิเคราะห์องค์ประกอบของตัวแปร
- 4.4 การวิเคราะห์ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย
- 4.5 การวิเคราะห์นอกเหนือสมมติฐาน

4.1 การวิเคราะห์กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามที่ต้องการในการทำวิจัยครั้งนี้จำนวน 415 ฉบับ ได้รับกลับคืนมา 306 ฉบับ และสามารถใช้ได้จริงทั้งสิ้น 296 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 71.33 ของแบบสอบถามที่ต้องการ โดยข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม สามารถสรุปได้ดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดเป็นเพศหญิง ร้อยละ 78.4 อายุส่วนใหญ่มากกว่า 46 ปี คิดเป็นร้อยละ 38.2 รองลงมาเป็นช่วงอายุ 25 – 35 ปี คิดเป็นร้อยละ 26 สถานะภาพครอบครัว ส่วนใหญ่ของผู้ตอบแบบสอบถามมีสถานะภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 49 รองลงมาคือสถานะภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 48.3 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ร้อยละ 51 เป็นผู้จบการศึกษาในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และรองลงมามีผู้จบการศึกษาในระดับปริญญาโทหรือเทียบเท่า ร้อยละ 28.4 ด้านประสบการณ์ในการทำงาน 21 ปีขึ้นไปมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 33.8 และมีประสบการณ์ในการทำงาน 1-5 ปี ร้อยละ 18.6 รองลงมาส่วนใหญ่ของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นข้าราชการ คิดเป็นร้อยละ 54.4 และมีลูกจ้างชั่วคราวรอง

ลงมา คิดเป็นร้อยละ 36.5 และในตำแหน่งหน้าที่หรือความรับผิดชอบมีครูอาจารย์มากที่สุด ร้อยละ 49.7 ตามมาด้วยตำแหน่งเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร คิดเป็นร้อยละ 35.1 จากข้อมูลดังกล่าว สามารถแสดงรายละเอียดดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
- ชาย	64	21.6
- หญิง	232	78.4
2. อายุ		
- ต่ำกว่า 25 ปี	36	12.2
- 25 – 35 ปี	77	26.0
- 36 – 46 ปี	70	23.6
- มากกว่า 46 ปี	113	38.2
3. สถานภาพ (ครอบครัว)		
- โสด	145	49.0
- สมรส	143	48.3
- หย่า	7	2.4
- อื่นๆ	1	0.3
4.ระดับการศึกษา		
- ต่ำกว่า ปวช.	7	2.4
- ปวช./ มัธยมปลาย	8	2.7
- ปวส. / อนุปริญญา	44	14.9
- ปริญญาตรี	151	51.0
- ปริญญาโท	84	28.4
- สูงกว่าปริญญาโท	2	0.7

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน(คน)	ร้อยละ
5. ประสบการณ์ในการทำงาน		
- ต่ำกว่า 1 ปี	23	7.8
- 1 – 5 ปี	55	18.6
- 6 – 10 ปี	49	16.6
- 11 – 15 ปี	37	12.5
- 16 - 20 ปี	32	10.8
- 21 ปีขึ้นไป	100	33.8
6. สถานภาพการจ้างงาน		
- ข้าราชการ	161	54.4
- พนักงานราชการ	7	2.4
- ลูกจ้างประจำ	11	3.7
- ลูกจ้างชั่วคราว	108	36.5
- อื่นๆ	9	3.0
7. ตำแหน่งหน้าที่ /ความรับผิดชอบ		
- ผู้บริหาร	1	0.3
- ครู / อาจารย์	147	49.7
- ครูผู้ช่วย	37	12.5
- เจ้าหน้าที่ / บุคลากร	104	35.1
- อื่นๆ	7	2.4

4.2 การวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามและสถิติพื้นฐานของตัวแปร

4.2.1 ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

การตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาและสามารถใช้ได้จริง จำนวน 296 ฉบับ มาตรวจสอบหาคุณภาพแบบสอบถามและหาความเชื่อมั่น

ของแบบสอบถามอีกครั้ง โดยใช้ 3 วิธีในการตรวจสอบ วิธีแรกคือการ การดูค่า Corrected Item-Total Correlation ซึ่งตามหลักเกณฑ์การพิจารณานั้น ข้อคำถามที่มีค่า Corrected Item-Total Correlation น้อยกว่า 0.2 ไม่ควรนำมาใช้ในงานวิจัย โดยผลการทดสอบ พบว่า แบบสอบถามข้อที่ 40 เป็นข้อคำถามเดียวที่มีค่าน้อยกว่า 0.2 วิธีที่สอง คือการหาค่าอำนาจจำแนก (Discrimination) โดยใช้ค่า t-test ในการวิเคราะห์ พิจารณาจากค่า t-test ที่มีนัยสำคัญ ($p < .05$) ผลการทดสอบพบว่า ข้อคำถามข้อที่ 40 ($p > .05$) เป็นคำถามเดียวที่ไม่ผ่านเกณฑ์พิจารณาเพราะไม่มีอำนาจจำแนก ดังนั้นงานวิจัยนี้จึงได้ตัดข้อคำถามข้อที่ 40 ออกและวิธีที่สามที่ใช้ในการตรวจสอบความเชื่อมั่น คือการทดสอบเพื่อหาค่าความเชื่อมั่นสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบแอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของ Cronbach ซึ่งแบบสอบถามต้องมีค่าความเชื่อมั่นสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบแอลฟาของ Cronbach ที่ได้ค่าตั้งแต่ 0.75 ขึ้นไปถือว่าใช้ได้

ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นโดยการทำกับกลุ่มตัวอย่างจริง 9 โรงเรียน จำนวน 296 คน แบบสอบถามแต่ละฉบับอีกครั้งได้ค่าความเชื่อมั่นมากกว่า 0.75 ทั้งสิ้น โดย

4.2.1.1 ความผูกพันของพนักงาน ด้านความผูกพันของพนักงาน มีค่าความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามทั้งฉบับ เท่ากับ 0.909 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ความเชื่อถือได้ของตัวแปรความเข้ากันได้กับองค์กร (Person-Organization Fit) เท่ากับ 0.879 ความเชื่อถือได้ของตัวแปรความพยายามทุ่มเทในการทำงาน (Discretionary Effort) เท่ากับ 0.879 และความเชื่อถือได้ของตัวแปรความมุ่งมั่นด้านจิตใจ (Affective Commitment) เท่ากับ 0.867 ซึ่งแสดงว่าข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมีค่าความเชื่อถือได้ของมาตรวัดอยู่ในระดับสูง

4.2.1.2 การสร้างเสริมความสามารถของพนักงาน ด้านความผูกพันของพนักงาน มีค่าความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามทั้งฉบับ เท่ากับ 0.925 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ความเชื่อถือได้ของตัวแปรความเป็นอิสระจากอุปสรรคที่จะทำให้งานสำเร็จ เท่ากับ 0.752 ความเชื่อถือได้ของตัวแปรการมีทรัพยากรที่ดีที่พร้อมจะส่งเสริมการทำงาน เท่ากับ 0.881 และความเชื่อถือได้ของตัวแปรความสามารถที่จะตอบสนองการทำงานที่ทำทนายได้อย่างมีประสิทธิภาพ เท่ากับ 0.842 ซึ่งแสดงว่าข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมีค่าความเชื่อถือได้ของมาตรวัดอยู่ในระดับสูง

4.2.1.3 ประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านความผูกพันของพนักงาน มีค่าความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามทั้งฉบับ เท่ากับ 0.918 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ความเชื่อถือได้ของตัวแปรการเพิ่มพูนผลการปฏิบัติงานหรือผลผลิตภาพของพนักงานเท่ากับ 0.783 ความเชื่อถือได้ของตัวแปรความสามารถดึงดูดและรักษาคณก่ง เท่ากับ 0.890 การปรับปรุงคุณภาพของบริการ

และความพึงพอใจของลูกค้าเท่ากับ 0.901 และความเชื่อถือได้ของตัวแปรการเพิ่มพูนคุณค่าขององค์กรในตลาด เท่ากับ 0.892 ซึ่งแสดงว่าข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมีค่าความเชื่อถือได้ของมาตรวัดอยู่ในระดับสูง

4.2.2 การวิเคราะห์สถิติพื้นฐานของตัวแปร

การวิเคราะห์ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าความเบ้และค่าความโด่งของตัวแปรทั้งหมด พบว่า ตัวแปรที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ความสามารถดึงดูดและรักษาคณเฑาะว์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.05 และตัวแปรที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความพยายามทุ่มเทในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.29 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรย่อยทั้งหมด มีค่าน้อยกว่า 1 แสดงว่าการให้ข้อมูลไม่มีความแตกต่างกันมากนัก โดยตัวแปรย่อยที่มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานน้อยสุด คือ ความพยายามทุ่มเทในการทำงาน S.D. อยู่ที่ 0.544 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างมีการแสดงความคิดเห็นต่อเรื่องความพยายามทุ่มเทในการทำงานไม่แตกต่างกันมากและความสามารถดึงดูดและรักษาคณเฑาะว์ มีค่า S.D. สูงสุด อยู่ที่ 0.998 แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างมีการแสดงความคิดเห็นต่อเรื่องความสามารถดึงดูดและรักษาคณเฑาะว์แตกต่างกัน ค่าความเบ้ ควรมีค่าไม่เกิน ± 2 และค่าความโด่ง ควรมีค่าไม่เกิน ± 3 เมื่อพิจารณาแล้วพบว่า ข้อมูลมีการแจกแจงอยู่ในเกณฑ์ปกติ ซึ่งค่าความเบ้มีค่าลบทุกตัวแสดงว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้คะแนนสูงกว่าค่าเฉลี่ย ตามตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 วิเคราะห์สถิติพื้นฐานของตัวแปร

ตัวแปร	ตัวแปรย่อย	จำนวน ข้อ	ค่าสถิติ			
			$\bar{x}$	SD	skewness	kurtosis
ความผูกพัน ของ พนักงาน	ความเข้ากันได้กับองค์กร (Person-Organization Fit)	4	3.6333	.66725	-.101	-.491
	ความพยายามทุ่มเทในการทำงาน (Discretionary Effort)	5	4.2924	.54443	-.634	.589
	ความผูกพันด้านความรู้สึก (Affective Commitment)	5	4.1531	.68127	-.617	-.266

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ตัวแปร	ตัวแปรย่อย	จำนวน ข้อ	ค่าสถิติ			
			$\bar{x}$	SD	skewness	kurtosis
การสร้างเสริม	ความเป็นอิสระจากอุปสรรคที่จะทำ	3	3.5136	.76284	-.244	-.212
	ให้งานสำเร็จ					
ความสามารถ	การมีทรัพยากรที่ดีที่พร้อมจะส่งเสริม	5	3.3352	.76998	-.084	-.267
	การทำงาน					
ของพนักงาน	ความสามารถที่จะตอบสนองการ	4	3.7044	.70507	-.462	.195
	ทำงานที่ทำหายได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
ประสิทธิ	การเพิ่มพูนผลการปฏิบัติงาน	3	3.6871	.72898	-.789	1.415
	ความสามารถดึงดูดและรักษาคณะ	3	3.0541	.9976	-.057	-.655
ผลใน	การปรับปรุงคุณภาพของบริการและ	4	3.5154	.80167	-.452	.282
	ความพึงพอใจของลูกค้า					
ปฏิบัติ	การเพิ่มพูนคุณค่าขององค์กรใน	4	3.8355	.76278	-.799	1.312
	ตลาด					

4.3 การวิเคราะห์องค์ประกอบของตัวแปร

4.3.1 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis)

การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis: EFA) โดยการหาค่า KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) ซึ่งเป็นค่าที่บอกถึงความเหมาะสมของข้อมูลที่จะนำมาวิเคราะห์องค์ประกอบแบบ EFA โดยข้อมูลที่เหมาะสมสำหรับการวิเคราะห์จะต้องมีค่า KMO มากกว่า 0.5 และมีค่า Bartlett's Test of Sphericity ที่ใช้สำหรับตรวจสอบสมมติฐานว่า ตัวแปรมีความสัมพันธ์กันหรือไม่ และต้องมีค่าความแปรปรวนสะสมขององค์ประกอบ (Total Variance Explained) ที่คำนวณได้รวมกันต้องมากกว่าร้อยละ 60 จึงจะถือว่าเหมาะสม ซึ่งผลการวิเคราะห์ตัวแปรพบว่า ความผูกพันของพนักงาน มีค่า KMO เท่ากับ 0.905 การสร้างเสริมความสามารถของพนักงาน มีค่า KMO เท่ากับ 0.916 และประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน มีค่า KMO เท่ากับ 0.933 ซึ่งตัวแปรทั้ง 3 ตัว มีค่า Bartlett's Test of Sphericity ที่ใช้สำหรับตรวจสอบสมมติฐาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.00 แสดงว่า ตัวแปรแต่ละตัวมีความสัมพันธ์กัน และค่าความแปรปรวนสะสมขององค์ประกอบ ที่

คำนวณได้ของแต่ละตัวแปร พบว่า ความผูกพันของพนักงาน ได้ร้อยละ 69.9 การสร้างเสริมความสามารถของพนักงาน ได้ร้อยละ 71.108 และประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน คำนวณได้ ร้อยละ 75.32 ซึ่งเป็นไปตามข้อตกลงของการวิเคราะห์องค์ประกอบ ตามตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 วิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis: EFA)

ตัวแปร	ค่าสถิติ		
	KMO	Sig.	Total Variance Explained (%)
ความผูกพันของพนักงาน	0.905	0.00	69.9
การสร้างเสริมความสามารถของพนักงาน	0.916	0.00	71.108
ประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน	0.933	0.00	62.719

4.3.2 การวิเคราะห์องค์ประกอบของตัวแปรโดยใช้โปรแกรม AMOS

การวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้ทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์องค์ประกอบของตัวแปรย่อยแต่ละตัว โดยใช้โปรแกรม AMOS ซึ่งงานวิจัยนี้ได้ศึกษาตัวแปรหลัก 3 เรื่องด้วยกัน โดยแต่ละตัวแปรหลักจะมีองค์ประกอบดังต่อไปนี้ 1) เรื่องความผูกพันต่อองค์กร ประกอบไปด้วย ความเข้ากันได้กับองค์กร ความผูกพันด้านความรู้สึก และความพยายามทุ่มเทในการทำงาน 2) เรื่องการสร้างเสริมความสามารถของพนักงาน ประกอบไปด้วย ความเป็นอิสระจากอุปสรรคเพื่อที่จะทำงานให้สำเร็จ การมีทรัพยากรที่ดีที่พร้อมจะส่งเสริมการทำงานและความสามารถที่จะตอบสนองการทำงานที่ท้าทายได้อย่างมีประสิทธิภาพ และ 3) เรื่องประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ประกอบไปด้วย การเพิ่มพูนผลการปฏิบัติงานหรือผลผลิตภาพของพนักงาน ความสามารถดึงดูดและรักษาคนเก่ง การปรับปรุงคุณภาพของบริการและความพึงพอใจของลูกค้าและ การเพิ่มพูนคุณค่าขององค์กรในตลาด

การตรวจสอบองค์ประกอบของโมเดลนั้น ต้องพิจารณาจากค่าดัชนีที่ใช้ตรวจสอบโมเดลของตัวแปรแต่ละตัว โดยจะพิจารณาจากดัชนี 5 ตัวด้วยกัน ตามตารางที่ 4.4

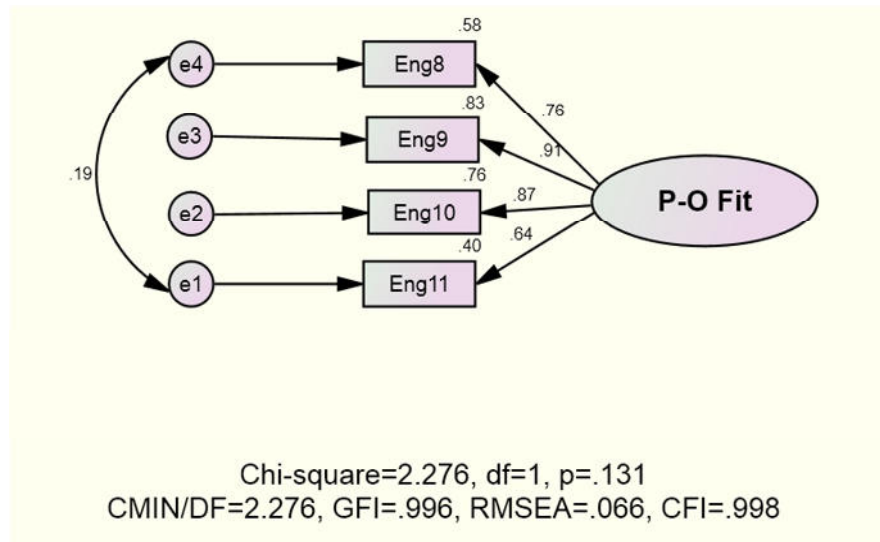
ตารางที่ 4.4 เกณฑ์พิจารณาดัชนีความสอดคล้องของโมเดล

การประเมิน	เกณฑ์	การพิจารณา
ค่าสถิติทดสอบ p-Value หรือ ค่าระดับความน่าจะเป็นของไคสแควร์	> 0.05	ค่า p มากกว่า 0.05 แสดงว่าโมเดล ต้นแบบกับข้อมูลที่ได้มาจริงมีความ สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์
ค่าไคสแควร์สัมพัทธ์ (CMID/DF)	< 3	ค่า CMID/DF ต้องน้อยกว่า 3 และถ้าค่า CMID/DF ยังมีค่าใกล้ 0 มาก แสดงว่า โมเดลนั้นมีความกลมกลืนสอดคล้องกับ ข้อมูลเชิงประจักษ์มากขึ้นเท่านั้น
ค่าดัชนีวัดระดับความสอดคล้อง (GFI)	> 0.90	ค่าดัชนี GFI ต้องมีค่ามากกว่า 0.9 และยิ่ง มีค่าใกล้ 1 มาก ยิ่งแสดงว่ามีความ สอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ มาก
ค่าดัชนีรากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของ การประมาณค่าความคลาดเคลื่อน (RMSEA)	< 0.08	ค่าดัชนี RMSEA จะต้องน้อยกว่า 0.08 ยิ่งมีค่าใกล้ 0 มากเท่าไรยิ่งแสดงว่า โมเดลมีค่าความคลาดเคลื่อนน้อยทำให้ โมเดลมีความกลมกลืนสอดคล้องกับ ข้อมูลเชิงประจักษ์มากขึ้น
ค่าดัชนีความสอดคล้องสัมพัทธ์ (CFI) เป็นค่าที่บอกว่าโมเดลมีความสอดคล้อง กับข้อมูลเชิงประจักษ์มากขึ้น	> 0.95	ค่า CFI ควรมีค่ามากกว่า 0.95 ยิ่งใกล้ 1 มากก็แสดงว่าโมเดลมีความสอดคล้องกับ ข้อมูลเชิงประจักษ์ดีและเป็นระดับที่โมเดล ควรยอมรับ

4.3.2.1 เรื่องความผูกพันของพนักงาน ประกอบไปด้วยตัวแปรย่อย

1) ความเข้ากันได้กับองค์กร (Person – Organization Fit) ในตัวแปรย่อยนี้ มีข้อคำถามที่เกี่ยวข้องอยู่ 4 ข้อด้วยกัน ซึ่งข้อคำถามทั้ง 4 ข้อนี้ พบว่า ค่าสถิติทดสอบ p-Value เท่ากับ 0.131 ค่าไคสแควร์สัมพัทธ์ (CMID/DF) มีค่า 2.276 ค่าดัชนีวัดระดับความสอดคล้อง (GFI) มีค่า 0.996 ซึ่งมากกว่า 0.9 แสดงว่ามีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิง

ประจักษ์มาก ค่าดัชนีรากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของการประมาณค่าความคลาดเคลื่อน (RMSEA) มีค่า 0.066 และค่าดัชนีความสอดคล้องสัมพันธ์ (CFI) เป็นค่าที่บอกว่าโมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์มากขึ้น ได้ 0.998 ซึ่งมีค่าใกล้ 1 ก็แสดงว่าโมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ดี ตามภาพที่ 4.1 และตารางที่ 4.5



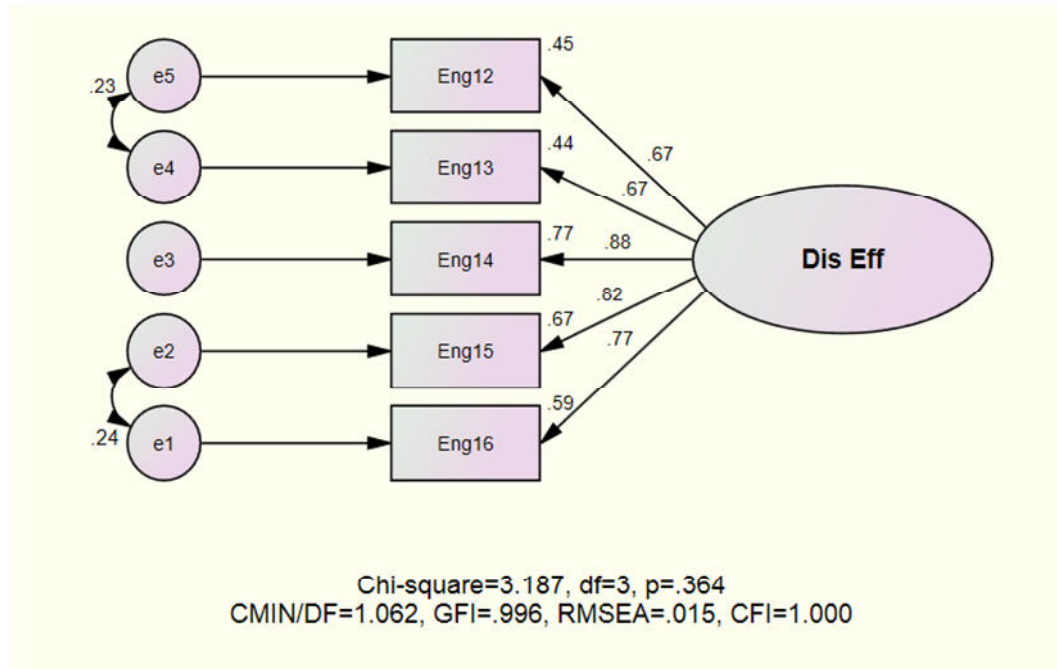
ภาพที่ 4.1 โมเดลวิเคราะห์องค์ประกอบของตัวแปรความเข้ากันได้กับองค์กร

ตารางที่ 4.5 ดัชนีวิเคราะห์องค์ประกอบของตัวแปรความเข้ากันได้กับองค์กร

การประเมิน	เกณฑ์	ค่าสถิติ	ผลการพิจารณา
p-Value	> 0.05	0.131	ผ่านเกณฑ์
CMID/DF	< 3	2.276	ผ่านเกณฑ์
GFI	> 0.90	0.996	ผ่านเกณฑ์
RMSEA	< 0.08	0.066	ผ่านเกณฑ์
CFI	> 0.95	0.998	ผ่านเกณฑ์

2) ความพยายามทุ่มเทในการทำงาน (Discretionary Effort) ในตัวแปรย่อยนี้มีข้อคำถามที่เกี่ยวข้องอยู่ 5 ข้อด้วยกัน ซึ่งข้อคำถามทั้ง 5 ข้อนี้ พบว่า ค่าสถิติทดสอบ p-Value เท่ากับ 0.364 ค่าไคสแควร์สัมพันธ์ (CMID/DF) มีค่า 1.062 ค่าดัชนีวัดระดับความสอดคล้อง (GFI) มีค่า 0.996 ซึ่งมากกว่า 0.9 แสดงว่ามีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิง

ประจักษ์มาก ค่าดัชนีรากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของการประมาณค่าความคลาดเคลื่อน (RMSEA) มีค่าเท่ากับ 0.015 และค่าดัชนีความสอดคล้องสัมพัทธ์ (CFI) เป็นค่าที่บอกว่าโมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์มากขึ้น ได้ 1 ซึ่งก็แสดงว่าโมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ดีมาก ตามภาพที่ 4.2 และตารางที่ 4.6

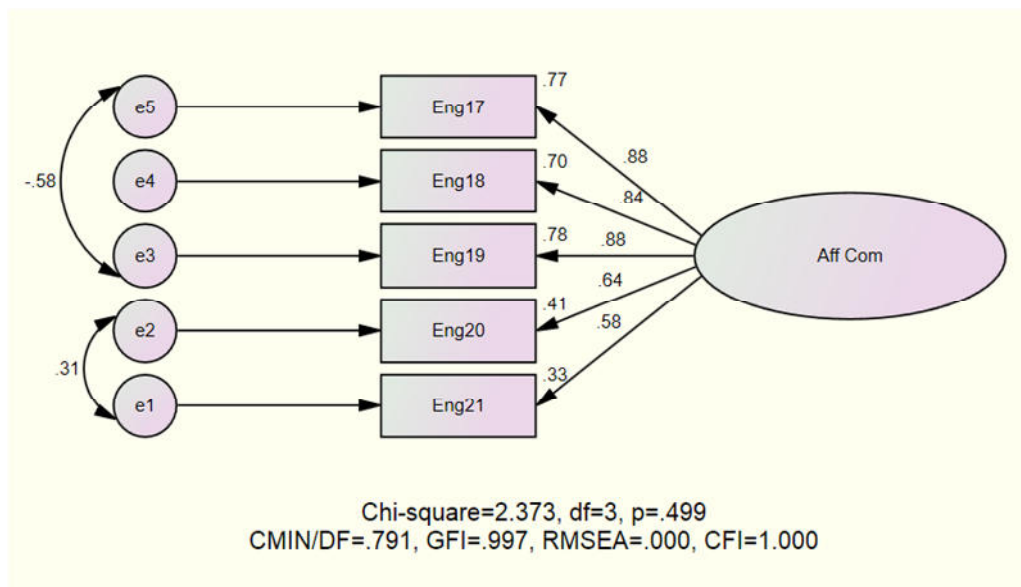


ภาพที่ 4.2 โมเดลวิเคราะห์องค์ประกอบของตัวแปรความพยายามทุ่มเทในการทำงาน

ตารางที่ 4.6 ดัชนีวิเคราะห์องค์ประกอบของตัวแปรความพยายามทุ่มเทในการทำงาน

การประเมิน	เกณฑ์	ค่าสถิติ	ผลการพิจารณา
p-Value	> 0.05	0.364	ผ่านเกณฑ์
CMID/DF	< 3	1.062	ผ่านเกณฑ์
GFI	> 0.90	0.996	ผ่านเกณฑ์
RMSEA	< 0.08	0.015	ผ่านเกณฑ์
CFI	> 0.95	1	ผ่านเกณฑ์

3) ความมุ่งมั่นด้านจิตใจ (Affective Commitment) ในตัวแปรย่อยนี้ มีข้อคำถามที่เกี่ยวข้องอยู่ 5 ข้อด้วยกัน ซึ่งข้อคำถามทั้ง 5 ข้อนี้ พบว่า ค่าสถิติทดสอบ p-Value เท่ากับ 0.499 ค่าไคสแควร์สัมพัทธ์ (CMID/DF) มีค่า 0.791 ค่าดัชนีวัดระดับความสอดคล้อง (GFI) มีค่า .997 ซึ่งมากกว่า 0.9 แสดงว่ามีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์มาก ค่าดัชนีรากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของการประมาณค่าความคลาดเคลื่อน (RMSEA) มีค่าเป็น 0 และค่าดัชนีความสอดคล้องสัมพัทธ์ (CFI) เป็นค่าที่บอกว่าโมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์มากขึ้น มีค่าเป็น 1 แสดงว่าโมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ดีมาก ตามภาพที่ 4.3 และตารางที่ 4.7



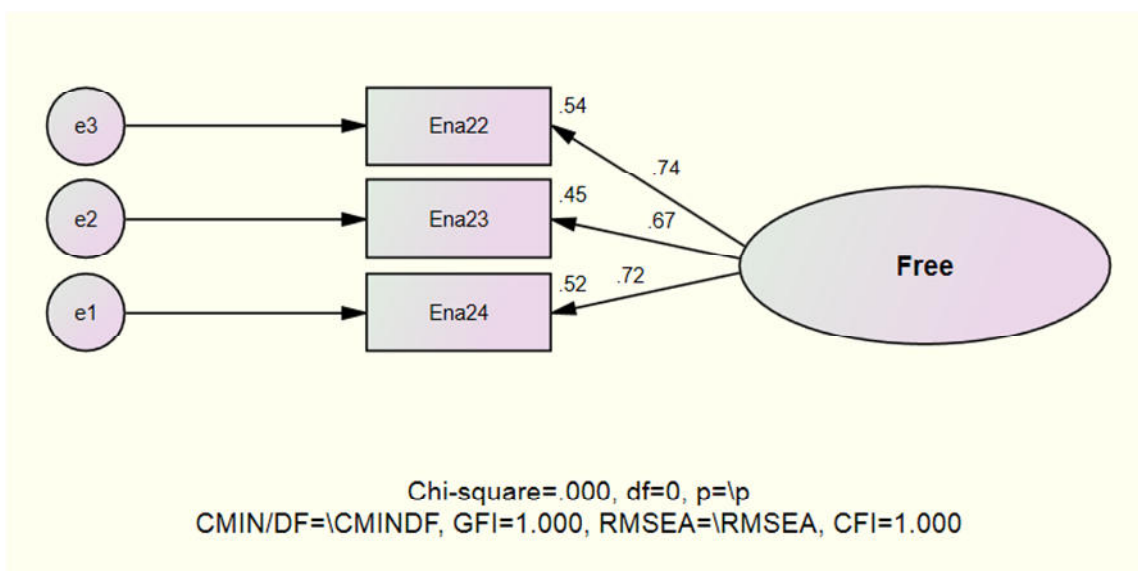
ภาพที่ 4.3 โมเดลวิเคราะห์องค์ประกอบของตัวแปรความมุ่งมั่นด้านจิตใจ

ตารางที่ 4.7 ดัชนีวิเคราะห์องค์ประกอบของตัวแปรความมุ่งมั่นด้านจิตใจ

การประเมิน	เกณฑ์	ค่าสถิติ	ผลการพิจารณา
p-Value	> 0.05	0.499	ผ่านเกณฑ์
CMID/DF	< 3	0.791	ผ่านเกณฑ์
GFI	> 0.90	0.997	ผ่านเกณฑ์
RMSEA	< 0.08	0	ผ่านเกณฑ์
CFI	> 0.95	1	ผ่านเกณฑ์

4.3.2.2 เรื่องการสร้างเสริมความสามารถของพนักงาน ประกอบไปด้วยตัวแปรย่อย ดังนี้

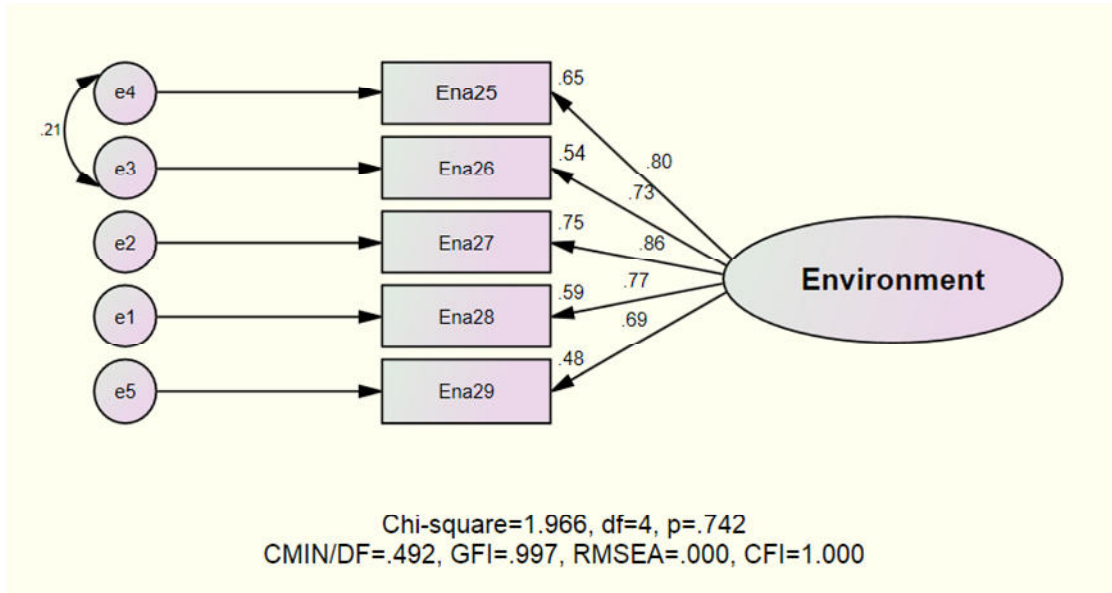
1) ความเป็นอิสระจากอุปสรรคเพื่อให้งานสำเร็จ ในตัวแปรย่อยนี้ มีข้อคำถามที่เกี่ยวข้องอยู่ 3 ข้อด้วยกัน ซึ่งข้อคำถามทั้ง 3 ข้อนี้ พบว่า โมเดลมีลักษณะเป็น Just Identification โปรแกรมรายงานค่า $df = 0$ (Perfect Fit) ไม่รายงานค่าสถิติทดสอบ p-Value ค่าดัชนีรากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของการประมาณค่าความคลาดเคลื่อน (RMSEA) แต่รายงานค่าดัชนีวัดระดับความสอดคล้อง (GFI) มีค่า เป็น 1 ซึ่งแสดงว่ามีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์มาก และค่าดัชนีความสอดคล้องสัมพัทธ์ (CFI) เป็นค่าที่บอกว่าโมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์มากขึ้น มีค่าเป็น 1 ก็แสดงว่าโมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ดี ตามภาพที่ 4.4



ภาพที่ 4.4 โมเดลวิเคราะห์องค์ประกอบของตัวแปรความเป็นอิสระจากอุปสรรคเพื่อให้งานสำเร็จ

2) การมีทรัพยากรที่ดีพร้อมที่จะส่งเสริมการทำงาน ในตัวแปรย่อยนี้ มีข้อคำถามที่เกี่ยวข้องอยู่ 5 ข้อด้วยกัน ซึ่งข้อคำถามทั้ง 5 ข้อนี้ พบว่า ค่าสถิติทดสอบ p-Value เท่ากับ .742 ค่าไคสแควร์สัมพัทธ์ (CMIN/DF) มีค่า .492 ค่าดัชนีวัดระดับความสอดคล้อง (GFI) มีค่า .997 ซึ่งมากกว่า 0.9 แสดงว่ามีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์มาก ค่าดัชนีรากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของการประมาณค่าความคลาดเคลื่อน (RMSEA) มีค่า .000 และค่าดัชนีความสอดคล้องสัมพัทธ์ (CFI) เป็นค่าที่บอกว่าโมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิง

ประจักษ์มากขึ้น มีค่าเป็น 1 ซึ่งแสดงว่าโมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ดีมาก ตามภาพที่ 4.5 และตารางที่ 4.8

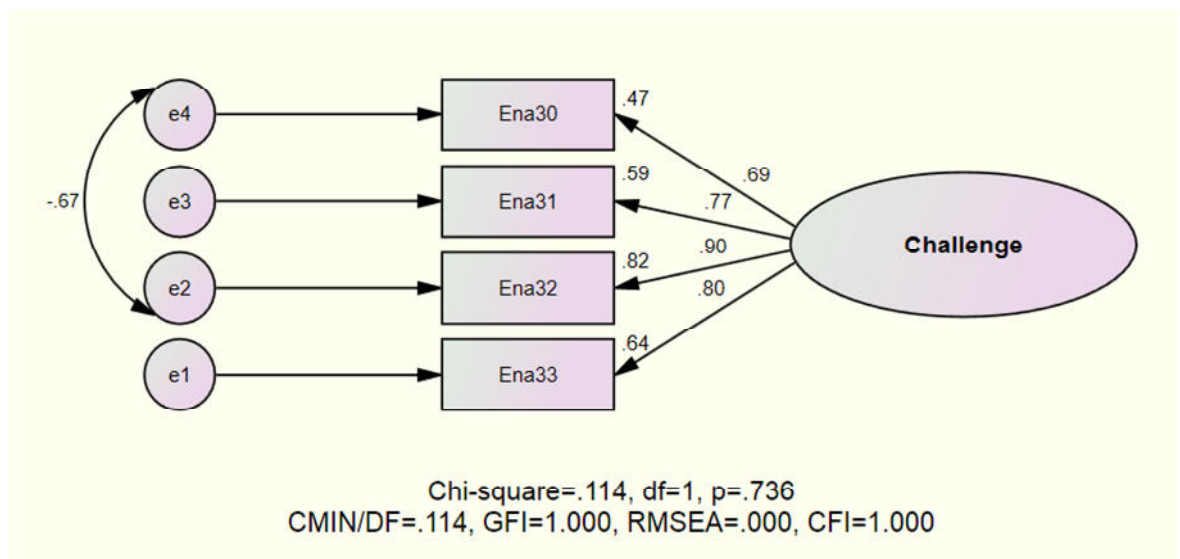


ภาพที่ 4.5 โมเดลวิเคราะห์องค์ประกอบของตัวแปรการมีทรัพยากรที่ดีพร้อมที่จะส่งเสริมการทำงาน

ตารางที่ 4.8 ดัชนีวิเคราะห์องค์ประกอบของตัวแปรการมีทรัพยากรที่ดีพร้อมที่จะส่งเสริมการทำงาน

การประเมิน	เกณฑ์	ค่าสถิติ	ผลการพิจารณา
p-Value	> 0.05	0.742	ผ่านเกณฑ์
CMID/DF	< 3	0.492	ผ่านเกณฑ์
GFI	> 0.90	0.997	ผ่านเกณฑ์
RMSEA	< 0.08	0	ผ่านเกณฑ์
CFI	> 0.95	1	ผ่านเกณฑ์

3) ความสามารถที่จะตอบสนองการทำงานที่ทำทนายได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในตัวแปรย่อยนี้ มีข้อคำถามที่เกี่ยวข้องอยู่ 4 ข้อด้วยกัน ซึ่งข้อคำถามทั้ง 4 ข้อนี้พบว่า ค่าสถิติทดสอบ p-Value เท่ากับ 0.736 ค่าไคสแควร์สัมพัทธ์ (CMID/DF) มีค่า 0.114 ค่าดัชนีวัดระดับความสอดคล้อง (GFI) มีค่าเป็น 1 ซึ่งมากกว่า 0.9 แสดงว่ามีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์มาก ค่าดัชนีรากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของการประมาณค่าความคลาดเคลื่อน (RMSEA) มีค่าเป็น 0 และค่าดัชนีความสอดคล้องสัมพัทธ์ (CFI) เป็นค่าที่บอกว่าโมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์มากขึ้น มีค่าเป็น 1 ก็แสดงว่าโมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ดีมาก ตามภาพที่ 4.6 และตารางที่ 4.9



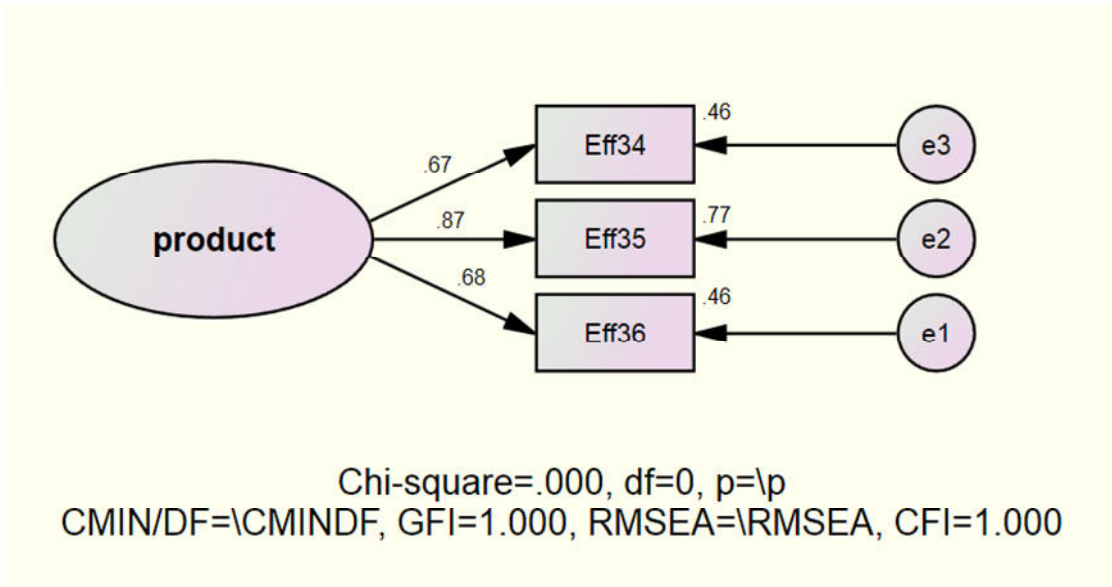
ภาพที่ 4.6 โมเดลวิเคราะห์องค์ประกอบของตัวแปรความสามารถที่จะตอบสนองการทำงานที่ทำทนายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ตารางที่ 4.9 ดัชนีวิเคราะห์องค์ประกอบของตัวแปรความสามารถที่จะตอบสนองการทำงานที่
ท้าทายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การประเมิน	เกณฑ์	ค่าสถิติ	ผลการพิจารณา
p-Value	> 0.05	0.736	ผ่านเกณฑ์
CMID/DF	< 3	0.114	ผ่านเกณฑ์
GFI	> 0.90	1	ผ่านเกณฑ์
RMSEA	< 0.08	0	ผ่านเกณฑ์
CFI	> 0.95	1	ผ่านเกณฑ์

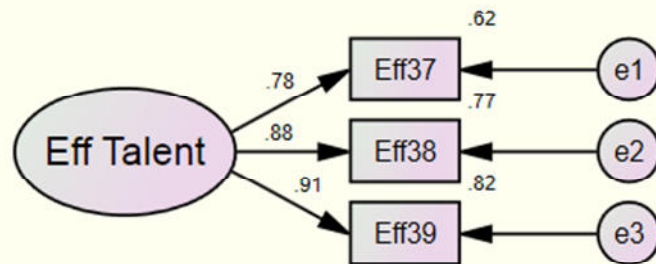
4.3.2.3 เรืองประสิทธิผลในการทำงาน ประกอบไปด้วยตัวแปรย่อย

1) การเพิ่มพูนผลการปฏิบัติงานหรือผลผลิตภาพของพนักงาน ในตัวแปรย่อยนี้ มีข้อคำถามที่เกี่ยวข้องอยู่ 3 ข้อด้วยกัน ซึ่งข้อคำถามทั้ง 3 ข้อนี้ พบว่า พบว่า โมเดลมีลักษณะเป็น Just Identification โปรแกรมรายงานค่า $df = 0$ (Perfect Fit) ไม่รายงานค่าสถิติทดสอบ p-Value ค่าดัชนีรากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของการประมาณค่าความคลาดเคลื่อน (RMSEA) แต่รายงานค่าดัชนีวัดระดับความสอดคล้อง (GFI) มีค่า เป็น 1 ซึ่งแสดงว่ามีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์มาก และค่าดัชนีความสอดคล้องสัมพันธ์ (CFI) เป็นค่าที่บอกว่าโมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์มากขึ้น มีค่าเป็น 1 ก็แสดงว่าโมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ดี ตามภาพที่ 4.7



ภาพที่ 4.7 โมเดลวิเคราะห์องค์ประกอบของตัวแปรการเพิ่มพูนผลการปฏิบัติงานหรือผลผลิตภาพ
ของพนักงาน

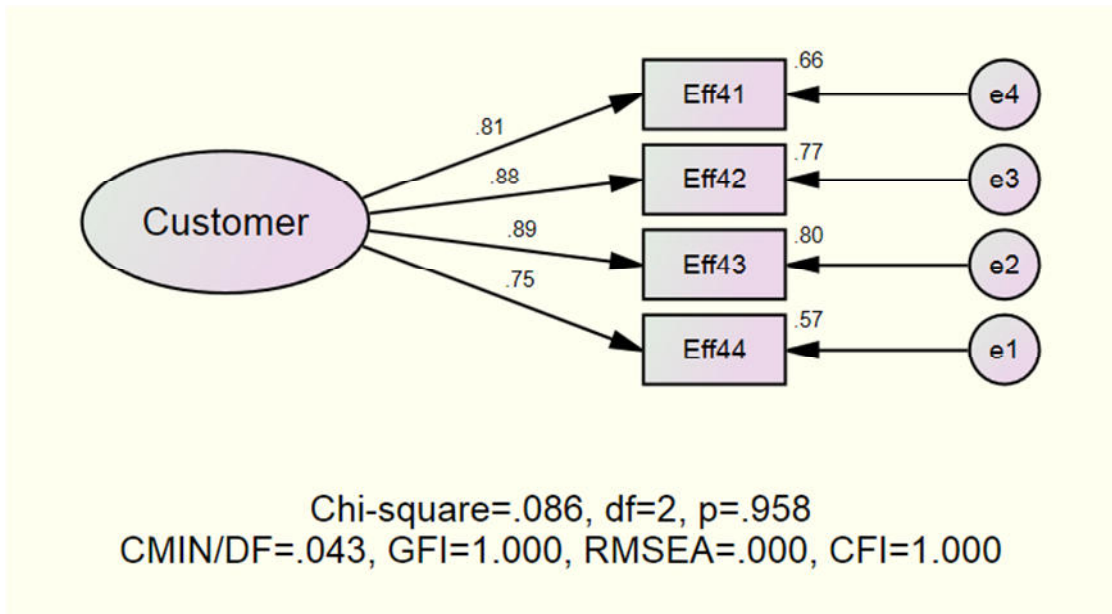
2) ความสามารถดึงดูดและรักษาคณเฑาะ ในตัวแปรย่อยนี้ มีข้อคำถามที่เกี่ยวข้องอยู่ 3 ข้อด้วยกัน ซึ่งข้อคำถามทั้ง 3 ข้อนี้ พบว่า พบว่า โมเดลมีลักษณะเป็น Just Identification โปรแกรมรายงานค่า $df = 0$ (Perfect Fit) ไม่รายงานค่าสถิติทดสอบ p -Value ค่าดัชนีรากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของการประมาณค่าความคลาดเคลื่อน (RMSEA) แต่รายงานค่าดัชนีวัดระดับความสอดคล้อง (GFI) มีค่า เป็น 1 ซึ่งแสดงว่ามีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์มาก และค่าดัชนีความสอดคล้องสัมพันธ์ (CFI) เป็นค่าที่บอกว่าโมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์มากขึ้น มีค่าเป็น 1 ก็แสดงว่าโมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ดีมาก ตามภาพที่ 4.8



Chi-square=.000, df=0, p=\p
CMIN/DF=\CMINDF, GFI=1.000, RMSEA=\RMSEA, CFI=1.000

ภาพที่ 4.8 โมเดลวิเคราะห์องค์ประกอบของตัวแปรความสามารถดึงดูดและรักษาคนเก่ง

3) การปรับปรุงคุณภาพของบริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ในตัวแปรร้อยนี้ มีข้อคำถามที่เกี่ยวข้องอยู่ 4 ข้อด้วยกัน ซึ่งข้อคำถามทั้ง 4 ข้อนี้ พบว่า ค่าสถิติทดสอบ p-Value เท่ากับ 0.958 ค่าไคสแควร์สัมพันธ์ (CMID/DF) มีค่า 0.043 ค่าดัชนีวัดระดับความสอดคล้อง (GFI) มีค่าเป็น 1 ซึ่งมากกว่า 0.9 แสดงว่ามีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์มาก ค่าดัชนีรากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของการประมาณค่าความคลาดเคลื่อน (RMSEA) มีค่า 0.000 และค่าดัชนีความสอดคล้องสัมพันธ์ (CFI) เป็นเป็นค่าที่บอกว่าโมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์มากขึ้น ได้ 1 ซึ่งแสดงว่าโมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์มาก ตามภาพที่ 4.9 และตารางที่ 4.10



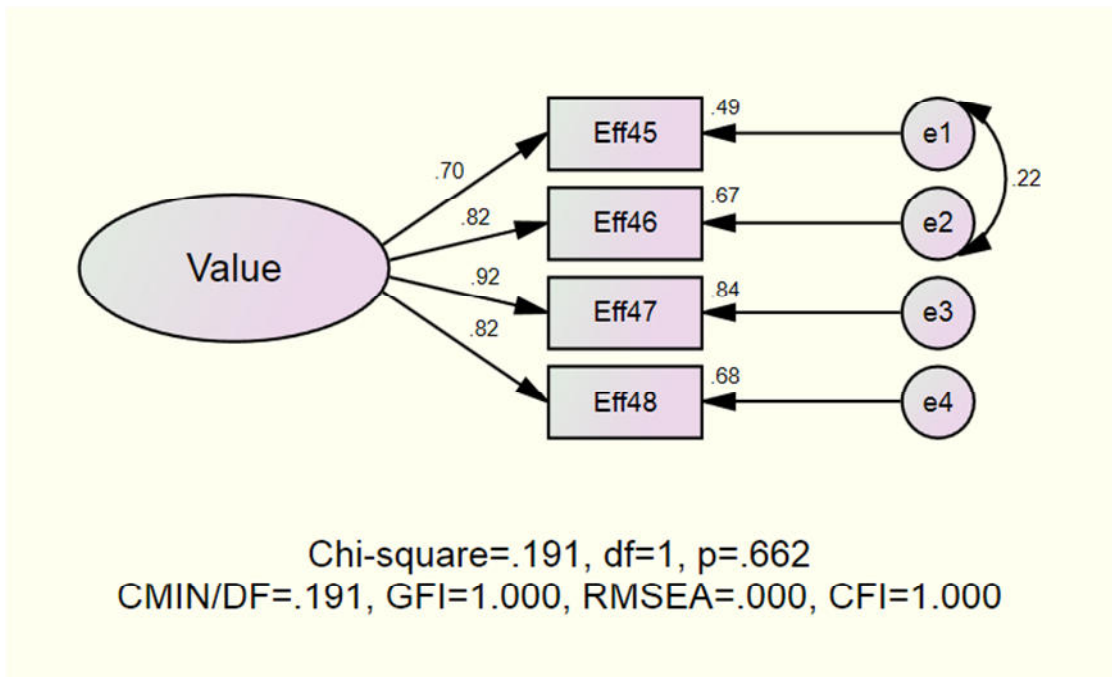
ภาพที่ 4.9 โมเดลวิเคราะห์องค์ประกอบของตัวแปรการปรับปรุงคุณภาพของบริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ตารางที่ 4.10 ดัชนีวิเคราะห์องค์ประกอบของตัวแปรการปรับปรุงคุณภาพของบริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

การประเมิน	เกณฑ์	ค่าสถิติ	ผลการพิจารณา
p-Value	> 0.05	0.958	ผ่านเกณฑ์
CMID/DF	< 3	0.043	ผ่านเกณฑ์
GFI	> 0.90	1	ผ่านเกณฑ์
RMSEA	< 0.08	0	ผ่านเกณฑ์
CFI	> 0.95	1	ผ่านเกณฑ์

4) การเพิ่มพูนคุณค่าขององค์กรในตลาด ในตัวแปรย่อยนี้ มีข้อคำถามที่เกี่ยวข้องอยู่ 4 ข้อด้วยกัน ซึ่งข้อคำถามทั้ง 4 ข้อนี้ พบว่า ค่าสถิติทดสอบ p-Value เท่ากับ 0.662 ค่าไคสแควร์สัมพัทธ์ (CMID/DF) มีค่า 0.191 ค่าดัชนีวัดระดับความสอดคล้อง (GFI) มีค่าเป็น 1 ซึ่งมากกว่า 0.9 แสดงว่ามีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์มาก ค่าดัชนีรากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของการประมาณค่าความคลาดเคลื่อน (RMSEA) มีค่า 0.000 และค่าดัชนี

ความสอดคล้องสัมพันธ์ (CFI) เป็นเป็นค่าที่บอกว่าโมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์มากขึ้น มีค่าเป็น 1 ก็แสดงว่าโมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ดีมาก ตามภาพที่ 4.10 และตารางที่ 4.11



ภาพที่ 4.10 โมเดลวิเคราะห์องค์ประกอบของตัวแปรการเพิ่มพูนคุณค่าขององค์กรในตลาด

ตารางที่ 4.11 ดัชนีวิเคราะห์องค์ประกอบของตัวแปรการเพิ่มพูนคุณค่าขององค์กรในตลาด

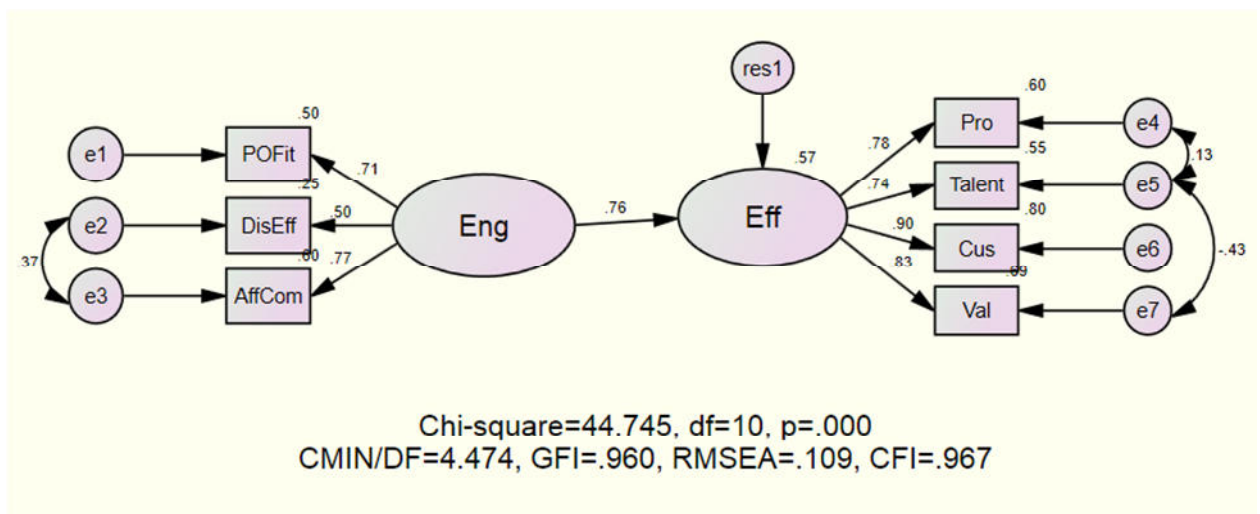
การประเมิน	เกณฑ์	ค่าสถิติ	ผลการพิจารณา
p-Value	> 0.05	0.662	ผ่านเกณฑ์
CMID/DF	< 3	0.191	ผ่านเกณฑ์
GFI	> 0.90	1	ผ่านเกณฑ์
RMSEA	< 0.08	0	ผ่านเกณฑ์
CFI	> 0.95	1	ผ่านเกณฑ์

4.4 การวิเคราะห์ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

ผู้วิจัยได้ทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์องค์ประกอบของโมเดลสมการโครงสร้าง ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย มีดังนี้

4.4.1 สมมติฐานที่ 1 ความผูกพันต่อองค์กรมีผลทางตรงในเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 โดยการวิเคราะห์สมการโครงสร้าง พบว่า เมื่อตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์ในครั้งแรก พร้อมทั้งมีการปรับแต่งองค์ประกอบโดยการเชื่อมเส้นลูกศร ดัชนีที่ได้ มีเพียงค่าดัชนีวัดระดับความสอดคล้อง (GFI) และค่าดัชนีความสอดคล้องสัมพันธ์ (CFI) เท่านั้นที่ผ่านเกณฑ์การประเมิน ส่วนค่าดัชนีที่เหลือทั้ง ค่า p-Value ค่าไคสแควร์สัมพันธ์ (CMID/DF) และค่าดัชนีรากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของการประมาณค่าความคลาดเคลื่อน (RMSEA) ไม่ผ่านเกณฑ์การประเมิน ตามภาพที่ 4.11 และตารางที่ 4.12

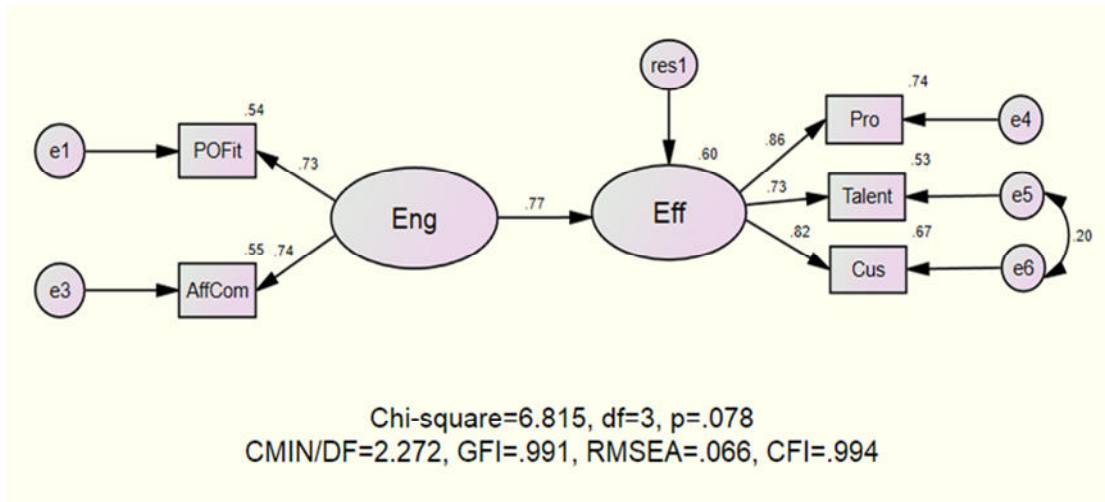


ภาพที่ 4.11 โมเดลวิเคราะห์องค์ประกอบตามสมมติฐานที่ 1 (ก่อนปรับ)

ตารางที่ 4.12 ดัชนีวิเคราะห์องค์ประกอบของตัวแปรตามสมมติฐานที่ 1 (ก่อนปรับ)

การประเมิน	เกณฑ์	ค่าสถิติ	ผลการพิจารณา
p-Value	> 0.05	0	ไม่ผ่านเกณฑ์
CMID/DF	< 3	4.474	ไม่ผ่านเกณฑ์
GFI	> 0.90	0.960	ผ่านเกณฑ์
RMSEA	< 0.08	0.109	ไม่ผ่านเกณฑ์
CFI	> 0.95	0.967	ผ่านเกณฑ์

เมื่อปรับแต่งองค์ประกอบของตัวแปรให้มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยใช้วิธีการตัดตัวแปรบางตัวที่มีค่าไม่เหมาะสมออกไป เพื่อให้ได้โมเดลที่มีความสมบูรณ์ที่สุด จึงได้ตัดตัวแปรเรื่องความผูกพันของพนักงาน ด้านความพยายามทุ่มเทในการทำงาน และเรื่องประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ด้านการเพิ่มพูนคุณค่าขององค์กรในตลาดออกไป ทำให้โมเดลที่ได้มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ดีมาก โดยมีค่าดัชนีการวัดผ่านเกณฑ์ทุกด้านและเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยความผูกพันต่อองค์กร(Eng)มีอิทธิพลทางตรง(DE)ต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน(Eff) ถึงร้อยละ 77 พิจารณาจากสถิติที่ใช้ในการทดสอบความกลมกลืน ได้แก่ สถิติทดสอบ ไค- สแควร์ เท่ากับ 6.815 โดย p-value เท่ากับ .078 องศาอิสระ (df) เท่ากับ 3 และค่าไค-สแควร์สัมพัทธ์ (CMID/df) เท่ากับ 2.272 ค่าดัชนีวัดระดับความสอดคล้อง (GFI) เท่ากับ .991 ดัชนีความคลาดเคลื่อน RMSEA เท่ากับ .066 และค่าดัชนี CFI เท่ากับ .994 ซึ่งความเข้ากันได้กับองค์กร (PO Fit)และความมุ่งมั่นด้านจิตใจ มีอำนาจในการทำนายความผูกพันต่อองค์กร (Eng) ได้ ร้อยละ 73และ ร้อยละ 74 ตามลำดับ ส่วนการเพิ่มพูนผลการปฏิบัติงานของพนักงาน (Pro) ความสามารถดึงดูดและรักษาคณะ (Talent)และการปรับปรุงคุณภาพของบริการและความพึงพอใจของลูกค้า (Cus) มีอำนาจในการทำนายประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน (Eff) ได้ถึง ร้อยละ 86 ร้อยละ 73และร้อยละ 82 ตามลำดับ ตามภาพที่ 4.12 และตารางที่ 4.13



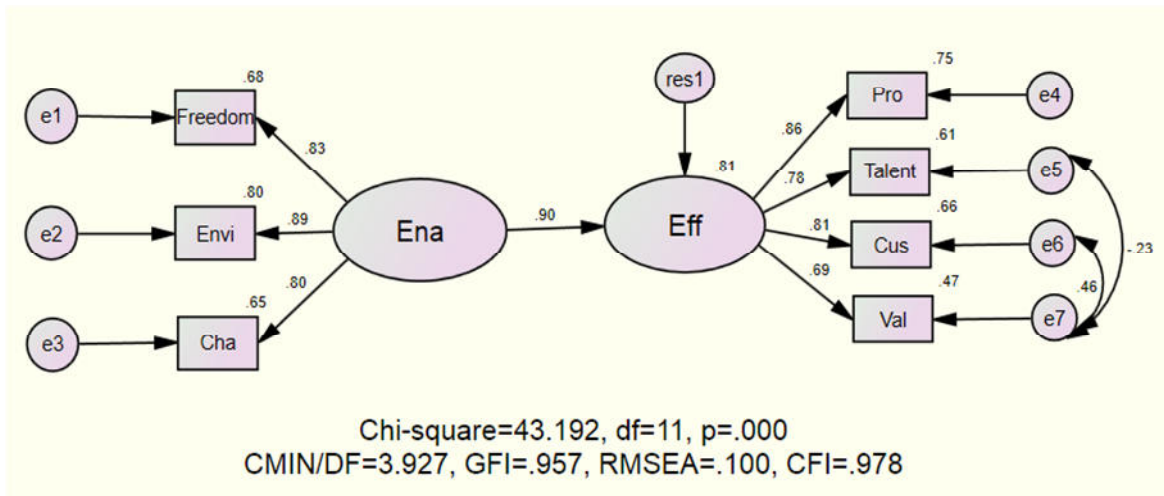
รูปที่ 4.12 โมเดลวิเคราะห์องค์ประกอบของตัวแปรตามสมมติฐานที่ 1 (หลังปรับ)

ตารางที่ 4.13 ดัชนีวิเคราะห์องค์ประกอบของตัวแปรตามสมมติฐานที่ 1 (หลังปรับ)

การประเมิน	เกณฑ์	ค่าสถิติ	ผลการพิจารณา
p-Value	> 0.05	0.078	ผ่านเกณฑ์
CMID/DF	< 3	2.272	ผ่านเกณฑ์
GFI	> 0.90	0.991	ผ่านเกณฑ์
RMSEA	< 0.08	0.066	ผ่านเกณฑ์
CFI	> 0.95	0.994	ผ่านเกณฑ์

4.4.2 สมมติฐานที่ 2 การสร้างเสริมความสามารถของพนักงานมีผลทางตรงในเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 โดยการวิเคราะห์สมการโครงสร้าง พบว่า เมื่อตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์ในครั้งแรก พร้อมทั้งมีการปรับแต่งองค์ประกอบโดยการเชื่อมเส้นลูกศร ดัชนีที่ได้ มีเพียงค่าดัชนีวัดระดับความสอดคล้อง (GFI) และค่าดัชนีความสอดคล้องสัมพัทธ์ (CFI) เท่านั้นที่ผ่านเกณฑ์การประเมิน ส่วนค่าดัชนีที่เหลือทั้ง ค่า p-Value ค่าไคสแควร์สัมพัทธ์ (CMID/DF) และค่าดัชนีรากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของการประมาณค่าความคลาดเคลื่อน (RMSEA) ไม่ผ่านเกณฑ์การประเมิน ตามภาพที่ 4.13 และตารางที่ 4.14



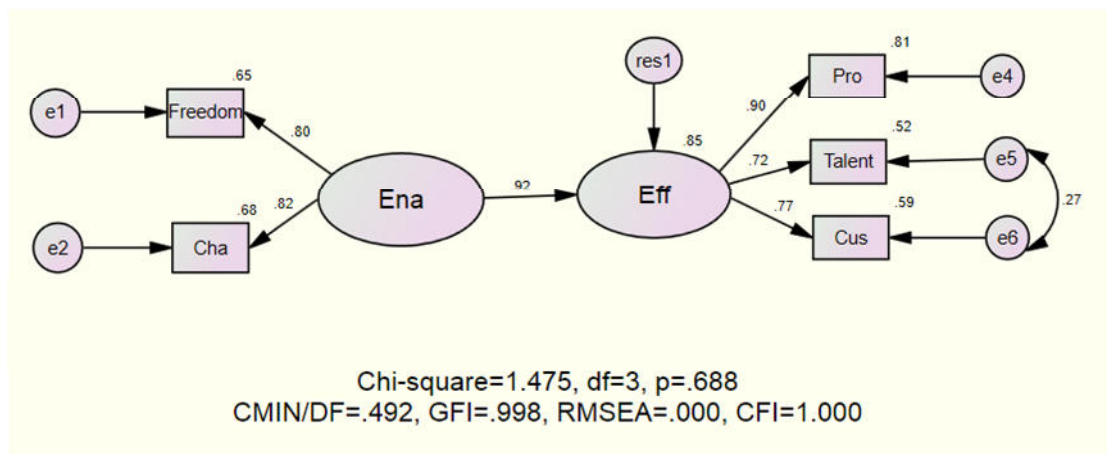
ภาพที่ 4.13 โมเดลวิเคราะห์องค์ประกอบของตัวแปรตามสมมติฐานที่ 2 (ก่อนปรับ)

ตารางที่ 4.14 ดัชนีวิเคราะห์องค์ประกอบของตัวแปรตามสมมติฐานที่ 2 (ก่อนปรับ)

การประเมิน	เกณฑ์	ค่าสถิติ	ผลการพิจารณา
p-Value	> 0.05	0	ไม่ผ่านเกณฑ์
CMID/DF	< 3	3.927	ไม่ผ่านเกณฑ์
GFI	> 0.90	0.957	ผ่านเกณฑ์
RMSEA	< 0.08	0.1	ไม่ผ่านเกณฑ์
CFI	> 0.95	0.978	ผ่านเกณฑ์

เมื่อปรับแต่งองค์ประกอบของตัวแปรให้มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยใช้วิธีการตัดตัวแปรบางตัวที่มีค่าไม่เหมาะสมออกไปและการเชื่อมเส้นลูกศร เพื่อให้ได้โมเดลที่มีความสมบูรณ์ที่สุด จึงได้ตัดตัวแปรเรื่องการสร้างเสริมความสามารถของพนักงาน ด้านการมีทรัพยากรที่ดีที่พร้อมจะส่งเสริมการทำงานและเรื่องประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ด้านการเพิ่มพูนคุณค่าขององค์กรในตลาดออกไป ทำให้โมเดลที่ได้มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ดีมาก โดยมีค่าดัชนีการวัดผ่านเกณฑ์ทุกด้านและเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ พิจารณาจากสถิติที่ใช้ในการทดสอบความกลมกลืน ได้แก่ สถิติทดสอบ ไค-สแควร์ เท่ากับ 1.475 โดย p-value เท่ากับ .688 องศาอิสระ (df) เท่ากับ 3 และค่าไค-สแควร์สัมพัทธ์ (CMID/df) เท่ากับ 0.492 ค่าดัชนีวัดระดับความสอดคล้อง (GFI) เท่ากับ .998 ดัชนีความคลาดเคลื่อน RMSEA เท่ากับ 0 และค่าดัชนี

CFI เท่ากับ 1 แสดงให้เห็นว่าผลที่ได้ตรงตามข้อมูลเชิงประจักษ์มาก โดยการสร้างเสริมความสามารถของพนักงาน (Ena) มีอิทธิพลทางตรง(DE)ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (Eff) ถึงร้อยละ 92 โดยมีความเป็นอิสระจากอุปสรรคที่จะทำให้งานสำเร็จ (Freedom) และความสามารถที่จะตอบสนองการทำงานที่ท้าทายได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Cha) สามารถทำนายการสร้างเสริมความสามารถของพนักงาน(Ena) ได้ถึงร้อยละ 80 และร้อยละ 82 ตามลำดับและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน(Eff) มีการเพิ่มพูนผลการปฏิบัติงานของพนักงาน (Pro) สามารถทำนายได้มากที่สุดถึงร้อยละ 90 การปรับปรุงคุณภาพของบริการและความพึงพอใจของลูกค้า (Cus) สามารถทำนายได้ถึง ร้อยละ 77 และความสามารถดึงดูดรักษาคนเก่ง (Talent) สามารถทำนายได้ร้อยละ 72 ตามภาพที่ 4.14 และตารางที่ 4.15



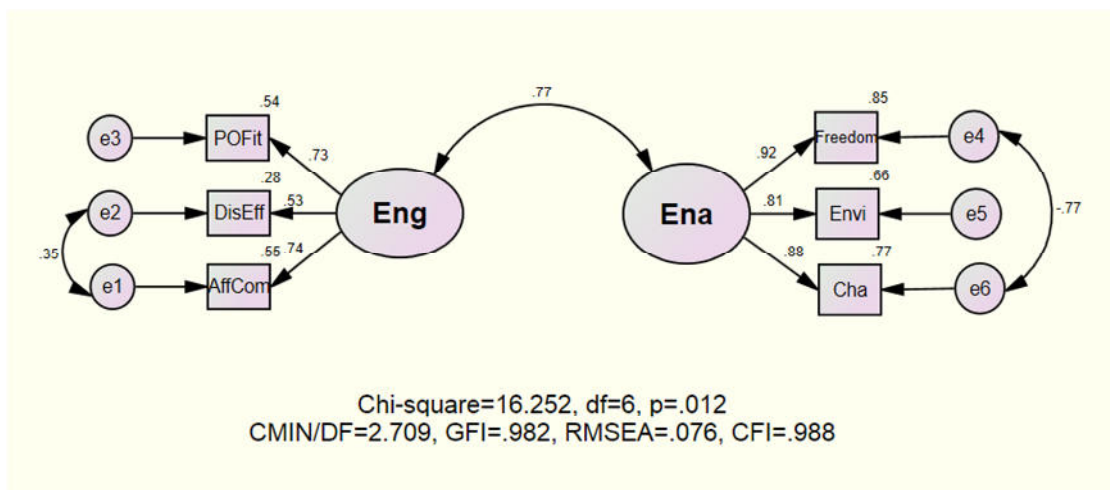
ภาพที่ 4.14 โมเดลวิเคราะห์หองค์ประกอบของตัวแปรตามสมมติฐานที่ 2 (หลังปรับ)

ตารางที่ 4.15 ดัชนีวิเคราะห์หองค์ประกอบของตัวแปรตามสมมติฐานที่ 2 (หลังปรับ)

การประเมิน	เกณฑ์	ค่าสถิติ	ผลการพิจารณา
p-Value	> 0.05	0.688	ผ่านเกณฑ์
CMID/DF	< 3	0.492	ผ่านเกณฑ์
GFI	> 0.90	0.998	ผ่านเกณฑ์
RMSEA	< 0.08	0	ผ่านเกณฑ์
CFI	> 0.95	1	ผ่านเกณฑ์

4.4.3 สมมติฐานที่ 3 ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับ การสร้างเสริมความสามารถของพนักงาน

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3 โดยการวิเคราะห์สมการโครงสร้าง พบว่า เมื่อตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์ในครั้งแรก พร้อมทั้งมีการปรับแต่งองค์ประกอบโดยการเชื่อมเส้นลูกศร ดัชนีที่ได้ มีเพียงค่า p-Value เท่านั้นที่ไม่ผ่านเกณฑ์การประเมิน ส่วนค่าดัชนีที่เหลือ ทั้งค่าดัชนีวัดระดับความสอดคล้อง (GFI) ค่าดัชนีความสอดคล้องสัมพันธ์ (CFI) ค่าไคสแควร์สัมพันธ์ (CMID/DF) และค่าดัชนีรากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของการประมาณค่าความคลาดเคลื่อน (RMSEA) ผ่านเกณฑ์การประเมิน ตามภาพที่ 4.15 และตารางที่ 4.16

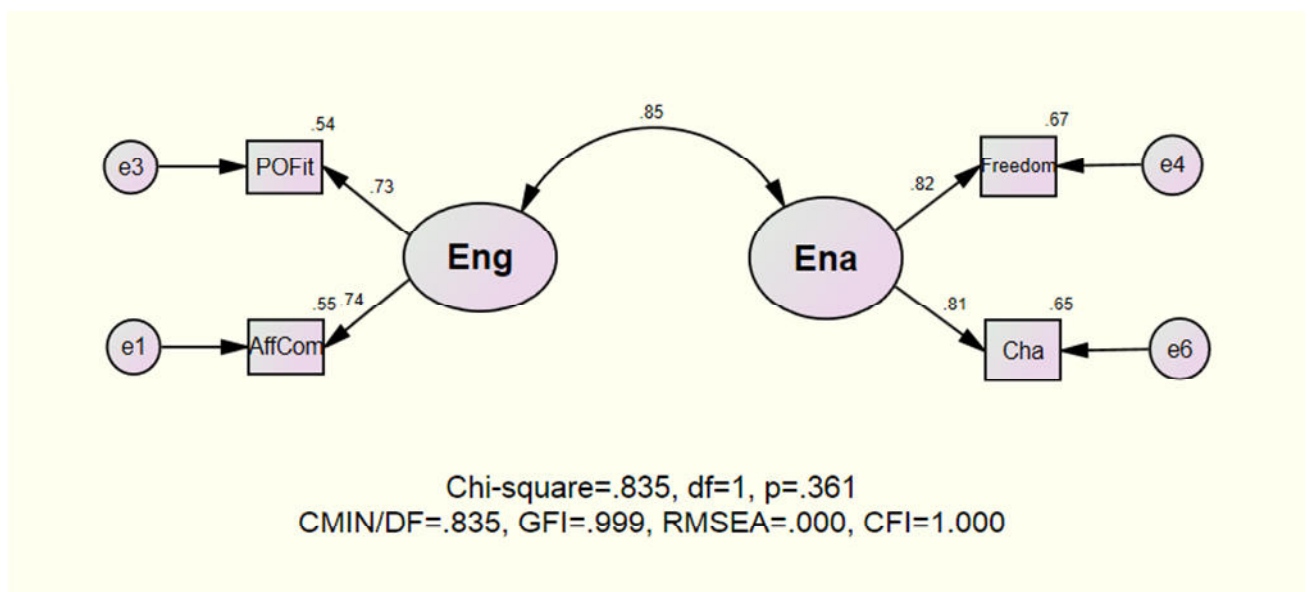


ภาพที่ 4.15 โมเดลวิเคราะห์องค์ประกอบของตัวแปรตามสมมติฐานที่ 3 (ก่อนปรับ)

ตารางที่ 4.16 ดัชนีวิเคราะห์องค์ประกอบของตัวแปรตามสมมติฐานที่ 3 (ก่อนปรับ)

การประเมิน	เกณฑ์	ค่าสถิติ	ผลการพิจารณา
p-Value	> 0.05	0.012	ไม่ผ่านเกณฑ์
CMID/DF	< 3	2.709	ผ่านเกณฑ์
GFI	> 0.90	0.982	ผ่านเกณฑ์
RMSEA	< 0.08	0.076	ผ่านเกณฑ์
CFI	> 0.95	0.988	ผ่านเกณฑ์

เมื่อปรับแต่งองค์ประกอบของตัวแปรให้มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยใช้วิธีการตัดตัวแปรบางตัวที่มีค่าไม่เหมาะสมออกไป เพื่อให้ได้โมเดลที่มีความสมบูรณ์ที่สุด จึงได้ตัดตัวแปรเรื่องความผูกพันของพนักงาน ด้านความพยายามทุ่มเทในการทำงาน และตัวแปรเรื่องการสร้างเสริมความสามารถของพนักงาน ด้านการมีทรัพยากรที่ดีที่พร้อมจะส่งเสริมการทำงานออกไป ทำให้โมเดลที่ได้มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ดีมาก โดยมีค่าดัชนีการวัดผ่านเกณฑ์ทุกด้านและเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ พิจารณาจากสถิติที่ใช้ในการทดสอบความกลมกลืน ได้แก่ สถิติทดสอบ ไค-สแควร์ เท่ากับ 0.835 โดย p-value เท่ากับ .361 องศาอิสระ (df) เท่ากับ 1 และค่าไค-สแควร์สัมพัทธ์ (CMID/df) เท่ากับ 0.835 ค่าดัชนีวัดระดับความสอดคล้อง (GFI) เท่ากับ .999 ดัชนีความคลาดเคลื่อน RMSEA เท่ากับ 0 และค่าดัชนี CFI เท่ากับ 1 โดยความผูกพันต่อองค์กร (Eng) มีความสัมพันธ์กับการสร้างเสริมความสามารถของพนักงานสูงถึง ร้อยละ 85 โดยความเข้ากันได้กับองค์กร (PO Fit) และความมุ่งมั่นด้านจิตใจ มีอำนาจในการทำนายความผูกพันต่อองค์กร (Eng) ได้ ร้อยละ 73 และ ร้อยละ 74 ตามลำดับและมีความเป็นอิสระจากอุปสรรคที่จะทำให้งานสำเร็จ (Freedom) และความสามารถที่จะตอบสนองการทำงานที่ท้าทายได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Cha) สามารถทำนายการสร้างเสริมความสามารถของพนักงาน (Ena) ได้ถึง ร้อยละ 82 และ ร้อยละ 81 ตามลำดับ ตามภาพที่ 4.16 และตารางที่ 4.17



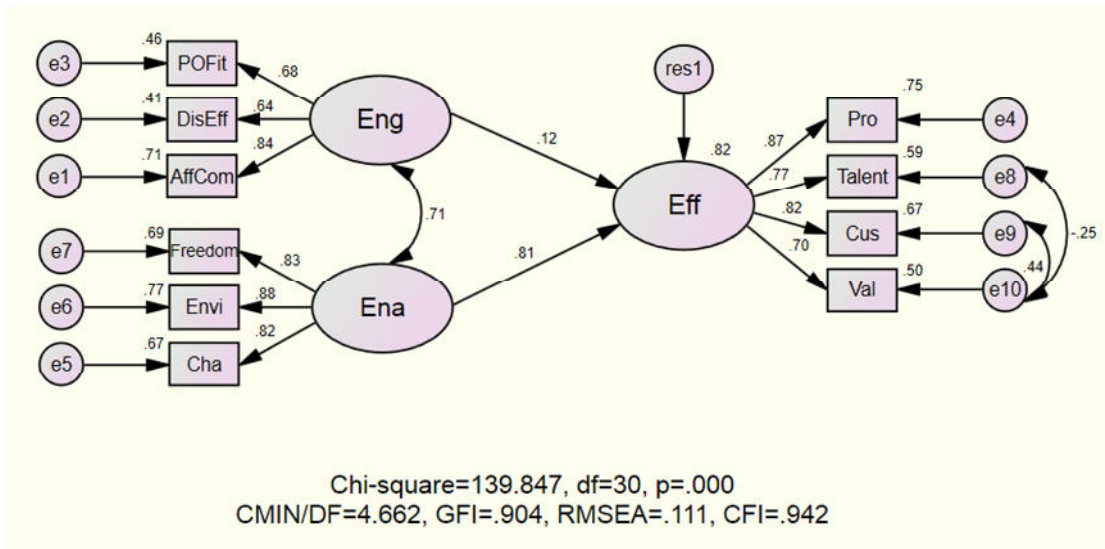
ภาพที่ 4.16 โมเดลวิเคราะห์องค์ประกอบของตัวแปรตามสมมติฐานที่ 3 (หลังปรับ)

ตารางที่ 4.17 ดัชนีวิเคราะห์องค์ประกอบของตัวแปรตามสมมติฐานที่ 3 (หลังปรับ)

การประเมิน	เกณฑ์	ค่าสถิติ	ผลการพิจารณา
p-Value	> 0.05	0.361	ผ่านเกณฑ์
CMID/DF	< 3	0.835	ผ่านเกณฑ์
GFI	> 0.90	0.999	ผ่านเกณฑ์
RMSEA	< 0.08	0	ผ่านเกณฑ์
CFI	> 0.95	1	ผ่านเกณฑ์

4.4.4 สมมติฐานที่ 4 ความผูกพันต่อองค์กร การสร้างเสริมความสามารถของพนักงานและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างระหว่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานของสมมติฐานทั้ง 3 ที่ได้แสดงในขั้นต้น นั้น สามารถสรุปความสอดคล้องของโมเดลสมการโครงสร้าง โดยการนำสมมติฐานมารวมวิเคราะห์เป็นโมเดลสมการโครงสร้าง พบว่า เมื่อเมื่อตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์ในครั้งแรก ดัชนีที่ใช้ประเมิน ทั้งค่า p-Value ค่าไคสแควร์สัมพัทธ์ (CMID/DF) ค่าดัชนีวัดระดับความสอดคล้อง (GFI) ค่าดัชนีรากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของการประมาณค่าความคลาดเคลื่อน (RMSEA) และค่าดัชนีความสอดคล้องสัมพันธ์ (CFI) ไม่ผ่านเกณฑ์การประเมิน ตามภาพที่ 4.17 และตารางที่ 4.18



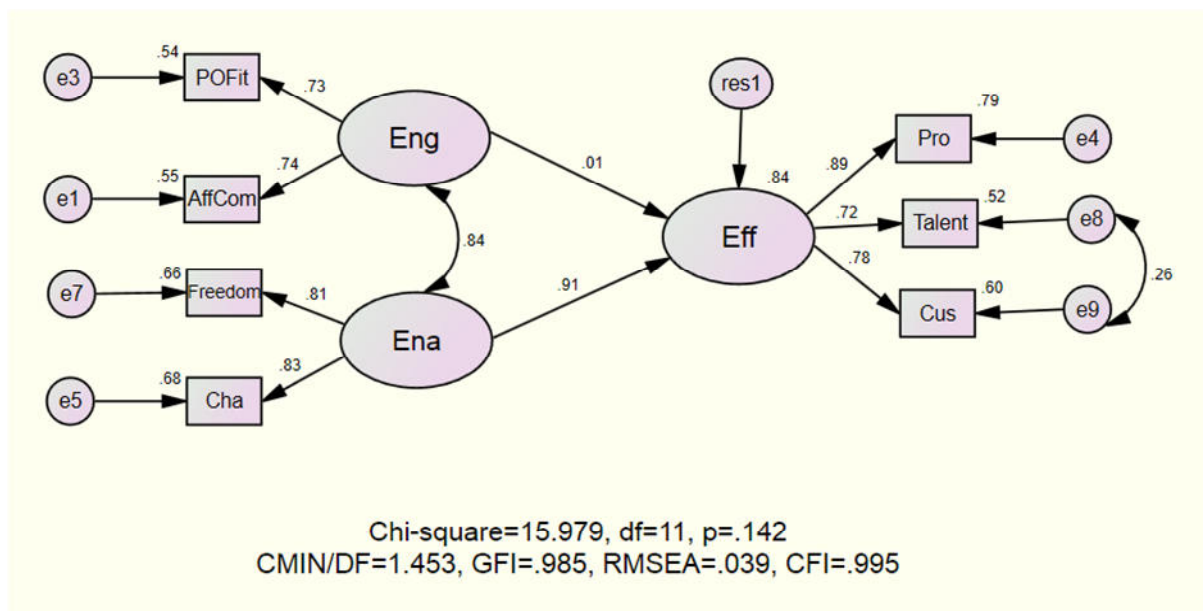
ภาพที่ 4.17 วิเคราะห์องค์ประกอบของโมเดลสมการโครงสร้าง (ก่อนปรับ)

ตารางที่ 4.18 ดัชนีวิเคราะห์องค์ประกอบของโมเดลสมการโครงสร้าง (ก่อนปรับ)

การประเมิน	เกณฑ์	ค่าสถิติ	ผลการพิจารณา
p-Value	> 0.05	0	ไม่ผ่านเกณฑ์
CMID/DF	< 3	4.662	ไม่ผ่านเกณฑ์
GFI	> 0.90	0.904	ผ่านเกณฑ์
RMSEA	< 0.08	0.111	ไม่ผ่านเกณฑ์
CFI	> 0.95	0.942	ไม่ผ่านเกณฑ์

เมื่อปรับแต่งองค์ประกอบของตัวแปรให้มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยใช้วิธีการตัดตัวแปรบางตัวที่มีค่าไม่เหมาะสมออกไปพร้อมทั้งมีการปรับแต่งองค์ประกอบ โดยการเชื่อมเส้นลูกศร เพื่อให้ได้โมเดลที่มีความสมบูรณ์ที่สุด จึงได้ตัดตัวแปรเรื่องความผูกพันของพนักงาน ด้านความพยายามทุ่มเทในการทำงาน ตัวแปรเรื่องการสร้างเสริมความสามารถของพนักงาน ด้านการมีทรัพยากรที่ดีที่พร้อมจะส่งเสริมการทำงานออกไป และตัวแปรเรื่องประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ด้านการเพิ่มพูนคุณค่าขององค์กรในตลาดออกไป ทำให้โมเดลที่ได้มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ดีมาก โดยมีค่าดัชนีการวัดผ่านเกณฑ์ประเมินทุกด้านและเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ พิจารณาจากสถิติที่ใช้ในการทดสอบความกลมกลืน ได้แก่ สถิติทดสอบ ไค-สแควร์ เท่ากับ 15.979 โดย p-value เท่ากับ .142 องศาอิสระ (df) เท่ากับ 11 และค่า

ไค-สแควร์สัมพัทธ์ (CMID/df) เท่ากับ 1.453 ค่าดัชนีวัดระดับความสอดคล้อง (GFI) เท่ากับ .985 ดัชนีความคลาดเคลื่อน RMSEA เท่ากับ 0.039 และค่าดัชนี CFI เท่ากับ .995 ซึ่งแสดงให้เห็นว่า โมเดลสมการโครงสร้างนี้ตรงตามข้อมูลเชิงประจักษ์มาก โดยความผูกพันต่อองค์กร (Eng) มีอิทธิพลทางตรง(DE)ต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน(Eff) ร้อยละ 1 การสร้างเสริมความสามารถของพนักงาน(Ena)มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน(Eff) ร้อยละ 91 และความผูกพันต่อองค์กร (Eng) กับการสร้างเสริมความสามารถของพนักงาน(Ena)มีความสัมพันธ์กัน ร้อยละ 84 ซึ่งความเข้ากันได้กับองค์กร (PO Fit)และความมุ่งมั่นด้านจิตใจ มีอำนาจในการทำนายความผูกพันต่อองค์กร (Eng) ได้ ร้อยละ 73และ ร้อยละ 74 ตามลำดับ ความเป็นอิสระจากอุปสรรคที่จะทำให้งานสำเร็จ (Freedom) และความสามารถที่จะตอบสนองการทำงานที่ทำทนายได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Cha) สามารถทำนายการสร้างเสริมความสามารถของพนักงาน(Ena) ได้ถึงร้อยละ 81และร้อยละ 83 ตามลำดับและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน(Eff)มีการเพิ่มพูนผลการปฏิบัติงานของพนักงาน (Pro) สามารถทำนายได้มากที่สุดถึงร้อยละ 89 ตามมาด้วยการปรับปรุงคุณภาพของบริการและความพึงพอใจของลูกค้า (Cus) สามารถทำนายได้ถึง ร้อยละ 78 และความสามารถดึงดูดรักษาคนเก่ง (Talent) สามารถทำนายได้ร้อยละ 72 ตามภาพที่ 4.18 และตารางที่ 4.19

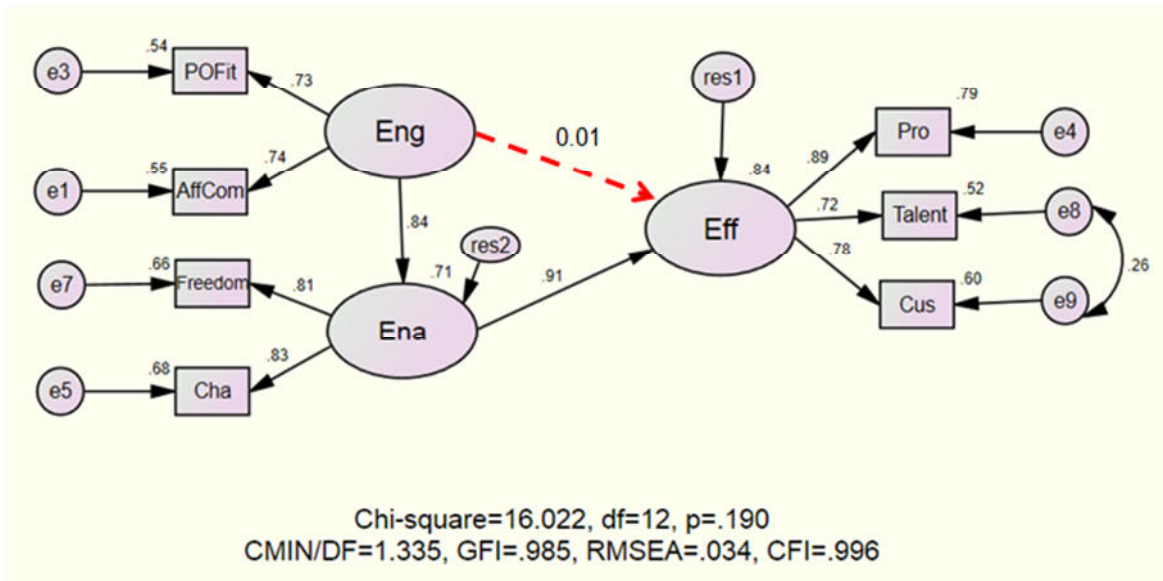


ภาพที่ 4.18 วิเคราะห์องค์ประกอบของโมเดลสมการโครงสร้าง (หลังปรับ)

ตารางที่ 4.19 ดัชนีวิเคราะห์องค์ประกอบของโมเดลสมการโครงสร้าง (หลังปรับ)

การประเมิน	เกณฑ์	ค่าสถิติ	ผลการพิจารณา
p-Value	> 0.05	0.142	ผ่านเกณฑ์
CMID/DF	< 3	1.453	ผ่านเกณฑ์
GFI	> 0.90	0.985	ผ่านเกณฑ์
RMSEA	< 0.08	0.039	ผ่านเกณฑ์
CFI	> 0.95	0.995	ผ่านเกณฑ์

การวิเคราะห์การถดถอยเป็นเพียงการศึกษาเฉพาะอิทธิพลทางตรง (Direct Effect: DE) ผู้วิจัยจึงได้เพิ่มการวิเคราะห์เส้นทาง (Path Analysis) เพื่อศึกษาหาอิทธิพลทางอ้อม (Indirect Effect: IE) ของตัวแปร ความผูกพันต่อองค์กร (Eng) ที่มีต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน (Eff) ผ่านทางการสร้างเสริมความสามารถของพนักงาน (Ena) โดยความผูกพันต่อองค์กร (Eng) มีอิทธิพลต่อการสร้างเสริมความสามารถของพนักงาน (Ena) ร้อยละ 84 และการสร้างเสริมความสามารถของพนักงาน (Ena) ก็มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน (Eff) ร้อยละ 91 สามารถหาค่าอิทธิพลทางอ้อมได้จากการคำนวณ ตามสูตรได้ $(0.84 \times 0.91) = 0.76$ (กัลยา วาณิชยปัญญา, 2556) อิทธิพลทางอ้อมที่ความผูกพันต่อองค์กร (Eng) ที่มีต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน (Eff) ผ่านทางการสร้างเสริมความสามารถของพนักงาน (Ena) เป็นร้อยละ 76 ทำให้สามารถหาอิทธิพลรวม (TE) ของความผูกพันต่อองค์กร (Eng) ที่มีต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน (Eff) ได้โดยการนำเอาอิทธิพลทางตรงและอิทธิพลทางอ้อมมาบวกกัน ซึ่งอิทธิพลทางตรง (DE) ของความผูกพันต่อองค์กร (Eng) ที่มีต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน (Eff) เป็นร้อยละ 1 และอิทธิพลทางอ้อมที่ความผูกพันต่อองค์กร (Eng) ที่มีต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน (Eff) เป็นร้อยละ 76 ทำให้อิทธิพลรวม (Total Effect: TE) ของความผูกพันต่อองค์กร (Eng) ที่มีต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน (Eff) เป็นร้อยละ 77 ($76 + 1 = 77$) ตามภาพที่ 4.19 และตารางที่ 4.20



ภาพที่ 4.19 วิเคราะห์องค์ประกอบของโมเดลสมการโครงสร้างอิทธิพลทางอ้อม

ตารางที่ 4.20 ดัชนีวิเคราะห์องค์ประกอบของโมเดลสมการโครงสร้างอิทธิพลทางอ้อม

การประเมิน	เกณฑ์	ค่าสถิติ	ผลการพิจารณา
p-Value	> 0.05	0.190	ผ่านเกณฑ์
CMID/DF	< 3	1.335	ผ่านเกณฑ์
GFI	> 0.90	0.985	ผ่านเกณฑ์
RMSEA	< 0.08	0.034	ผ่านเกณฑ์
CFI	> 0.95	0.996	ผ่านเกณฑ์

4.5 การวิเคราะห์ผลการทดสอบนอกเหนือสมมติฐานการวิจัย

การทดสอบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลกับตัวแปรต่างๆ จะรวมข้อมูลทั่วไปที่มีจำนวนผู้ตอบน้อยเข้าด้วยกัน ได้แก่ ระดับการศึกษาจะรวมการศึกษาระดับต่ำกว่าปวช (n = 7) ระดับปวช.หรือมัธยมปลาย (n = 8) และระดับปวส.หรืออนุปริญญา (n = 44) เข้าด้วยกันเป็นการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี (n = 59) และรวมระดับปริญญาโท (n = 84) กับระดับที่สูงกว่าปริญญาโท (n = 2) เข้าด้วยกันเป็นระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี (n = 86) สถานภาพการจ้าง

งานจะแยกเป็นสองกลุ่มได้แก่ ข้าราชการ (n= 161) และไม่ใช่ข้าราชการ (n= 135) และตำแหน่งหน้าที่/ความรับผิดชอบจะแยกเป็นสองกลุ่ม ได้แก่ กลุ่มครู/อาจารย์ (n= 184) และกลุ่มเจ้าหน้าที่ (n= 112)

4.5.1 สมมติฐานเพิ่มเติม ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ต่อการสร้างเสริมความสามารถของพนักงานและต่อประสิทธิผล ในการปฏิบัติงาน

การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ต่อการสร้างเสริมความสามารถของพนักงานและต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานตามสมมติฐานโดยใช้ โปรแกรม SPSS ในการวิเคราะห์ โดยวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อความผูกพันของพนักงาน การสร้างเสริมความสามารถและประสิทธิผลการปฏิบัติงาน แตกต่างกันหรือไม่ โดยวิเคราะห์เป็นรายด้าน ดังนี้

4.5.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อความผูกพันของพนักงาน

ผลการวิเคราะห์ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรที่แตกต่างกัน ตามตารางที่ 4.21

ตารางที่ 4.21 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของความผูกพันต่อองค์กรพิจารณาตาม
ปัจจัยส่วนบุคคล

ตัวแปร	ปัจจัยประชากร	F	p-value	แปลผล
ความ ผูกพัน ต่อ องค์กร	เพศ	0.003	0.957	ไม่แตกต่างกัน
	อายุ	1.432	0.233	ไม่แตกต่างกัน
	สถานภาพ(ครอบครัว)	0.448	0.719	ไม่แตกต่างกัน
	ระดับการศึกษา	0.652	0.660	ไม่แตกต่างกัน
	ประสบการณ์ในการทำงาน	0.806	0.546	ไม่แตกต่างกัน
	สถานภาพ	0.2058	0.086	ไม่แตกต่างกัน
	ตำแหน่งหน้าที่ /ความรับผิดชอบ	1.014	0.401	ไม่แตกต่างกัน

หมายเหตุ: * มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

4.5.1.2 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อการสร้างเสริมความสามารถของพนักงาน

ผลการวิเคราะห์ พบว่า ปัจจัยบุคคลที่แตกต่างกัน ในด้านเพศ ด้านอายุ ด้านสถานภาพ(ครอบครัว) ด้านระดับการศึกษาด้านประสบการณ์ในการทำงาน ไม่มีความแตกต่างกัน ในด้านการสร้างเสริมความสามารถของพนักงาน แต่มีเพียงปัจจัยบุคคลด้านสถานภาพการจ้างงาน ที่มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ตามตารางที่ 4.22

ตารางที่ 4.22 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของการสร้างเสริมความสามารถของพนักงาน
พิจารณาตามปัจจัยส่วนบุคคล

ตัวแปร	ปัจจัยประชากร	F	p-value	แปลผล
การ	เพศ	0.331	0.565	ไม่แตกต่างกัน
สร้าง	อายุ	1.297	0.276	ไม่แตกต่างกัน
เสริม	สถานภาพ(ครอบครัว)	1.602	0.189	ไม่แตกต่างกัน
ความ	ระดับการศึกษา	0.858	0.509	ไม่แตกต่างกัน
สามารถ	ประสบการณ์ในการทำงาน	0.981	0.43	ไม่แตกต่างกัน
ของ	สถานภาพการจ้างงาน	0.889	0.579	ไม่แตกต่างกัน
พนักงาน	ตำแหน่งหน้าที่ / ความ รับผิดชอบ	0.771	0.545	ไม่แตกต่างกัน

หมายเหตุ: * มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

4.5.1.3 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน
ผลการวิเคราะห์ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ในด้านเพศ ด้านสถานภาพ(ครอบครัว) ด้านระดับการศึกษาด้านประสบการณ์ในการทำงาน ด้านสถานภาพการจ้างงานและตำแหน่งหน้าที่ ความรับผิดชอบไม่มีความแตกต่างกันในด้านประสิทธิผลในการปฏิบัติงานแต่มีเพียงปัจจัยบุคคลด้านอายุที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ตามตารางที่ 4.23

ตารางที่ 4.23 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของประสิทธิผลในการปฏิบัติงานพิจารณาตามปัจจัยส่วนบุคคล

ตัวแปร	ปัจจัยประชากร	F	p-value	แปลผล
ประสิทธิ	เพศ	0.624	0.430	ไม่แตกต่างกัน
ผลในการ	อายุ	3.808	0.011*	แตกต่างกัน
ปฏิบัติงาน	สถานภาพ(ครอบครัว)	1.717	0.163	ไม่แตกต่างกัน
	ระดับการศึกษา	1.451	0.206	ไม่แตกต่างกัน
	ประสบการณ์ในการทำงาน	1.899	0.095	ไม่แตกต่างกัน
	สถานภาพการจ้างงาน	0.490	0.579	ไม่แตกต่างกัน
	ตำแหน่งหน้าที่ /ความรับผิดชอบ	1.939	0.104	ไม่แตกต่างกัน

หมายเหตุ: * มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ดังนั้นจึงได้นำปัจจัยด้านอายุมาเปรียบเทียบเชิงพหุคูณ (Multiple Comparison Test) เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ เพื่อให้ทราบว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพคู่ใดที่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ด้วย LSD Test พบว่าเมื่อทดสอบความแตกต่างด้านประสิทธิผลในการปฏิบัติงานจำแนกตามกลุ่มอายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีจำนวน 2 คู่ ได้แก่ คู่ที่ 1 คือกลุ่มตัวอย่างที่เป็นกลุ่มที่มีอายุระหว่าง 25-35 ปี กับกลุ่มที่มีอายุระหว่าง 36-45 มีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.003 ซึ่งแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ และคู่ที่ 2 คือกลุ่มตัวอย่างที่เป็นกลุ่มที่มีอายุระหว่าง 25-35 ปี กับกลุ่มที่มีอายุมากกว่า 46 ปี มีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.006 ซึ่งแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งสรุปได้ว่า บุคลากรกลุ่มที่มีอายุในช่วง 25-35 ปี มีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานสูงกว่า กลุ่มอายุสูงขึ้นไป ดังรายละเอียด ตามตารางที่ 4.24

ตารางที่ 4.24 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของอายุเป็นรายคู่

อายุ	N	Mean	1)	2)	3)	4)
1) < 25	36	3.429	-	- 0.147	0.188	0.126
2) 25 – 35	77	3.577		-	0.336*	0.273*
3) 36 – 45	70	3.241			-	- 0.062
4) 46 >	113	3.303				-

หมายเหตุ: * มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

นอกจากนั้น ผู้วิจัยได้วิเคราะห์เพิ่มเติมหาความแตกต่างของกลุ่มตัวอย่างด้านสถานภาพและตำแหน่งหน้าที่/ความรับผิดชอบจะมีผลต่อตัวแปรที่ศึกษาต่างกันหรือไม่ โดยแบ่งกลุ่มออกเป็น 2 กลุ่มคือกลุ่มที่ 1 คือกลุ่มที่แบ่งเป็นข้าราชการและกลุ่มที่ไม่ใช่ข้าราชการ เพื่อนำมาเปรียบเทียบเป็นรายด้าน พบว่า การเป็นข้าราชการและไม่ใช่ข้าราชการ ไม่มีผลแตกต่างกันต่อความผูกพันต่อองค์กร การสร้างเสริมความสามารถของพนักงานและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน (ตามตารางที่ 4.25) กลุ่มที่ 2 คือกลุ่มที่แบ่งด้านตำแหน่งหน้าที่/ความรับผิดชอบ เป็นกลุ่มที่เป็นครู/อาจารย์กับกลุ่มเจ้าหน้าที่ พบว่า กลุ่มที่เป็นครู/อาจารย์และเจ้าหน้าที่ ไม่มีผลแตกต่างกันต่อความผูกพันต่อองค์กร การสร้างเสริมความสามารถของพนักงานและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน (ตามตารางที่ 4.26)

ตารางที่ 4.25 ผลวิเคราะห์หาความแตกต่างของกลุ่มตัวอย่างด้านสถานภาพการจ้างงาน

ตัวแปร	F	p-value	แปลผล
ความผูกพันต่อองค์กร	0.012	0.450	ไม่แตกต่างกัน
การสร้างเสริมความสามารถของพนักงาน	0.889	0.579	ไม่แตกต่างกัน
ประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน	0.490	0.986	ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.26 ผลวิเคราะห์หาความแตกต่างของกลุ่มตัวอย่างด้านตำแหน่งหน้าที่/ความรับผิดชอบ

ตัวแปร	F	p-value	แปลผล
ความผูกพันต่อองค์กร	0.253	0.395	ไม่แตกต่างกัน
การสร้างเสริมความสามารถของพนักงาน	1.062	0.351	ไม่แตกต่างกัน
ประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน	0.018	0.111	ไม่แตกต่างกัน

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “ความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างระหว่างความผูกพันต่อองค์กร การสร้างเสริมความสามารถของพนักงานและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน” เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัย 1) เพื่อศึกษาผลกระทบของความผูกพันต่อองค์กรที่มีต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน 2) เพื่อศึกษาผลกระทบของการสร้างเสริมความสามารถของพนักงานที่มีต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของความผูกพันต่อองค์กรกับการสร้างเสริมความสามารถของพนักงาน 4) เพื่อศึกษาโครงสร้างความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กร การสร้างเสริมความสามารถของพนักงานและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของวิทยาลัยอาชีวศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา เขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา คือ อาจารย์และเจ้าหน้าที่ในสถานศึกษาระดับอาชีวศึกษา จากสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา เขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ที่ผ่านการคัดเลือกจากรายวิชาที่เปิดสอน (รายวิชาบัญชี, การตลาด, คอมพิวเตอร์ธุรกิจและธุรกิจค้าปลีก) จำนวน 9 แห่ง โดยมีจำนวนอาจารย์และเจ้าหน้าที่ในสถานศึกษาทั้งสิ้น 1,115 คน และใช้การคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างตามแนวคิด Rule of 10 ที่เสนอว่า จำนวนข้อมูลควรมากกว่าจำนวนตัวแปรหรือข้อคำถามอย่างน้อย 10 เท่า (Everitt, 1975; Nunnally, 1978; Marascuilo and Levin, 1983) ดังนั้น ขนาดของกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จึงควรมีจำนวน 410 คนขึ้นไป เนื่องจากมีข้อคำถามทั้งหมด 41 ข้อ จึงได้แจกแบบสอบถามไปทั้งสิ้น 415 ชุด ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาทั้งสิ้น 306 ชุด และมีแบบสอบถามที่ใช้ได้จริง 296 ชุด คิดเป็นร้อยละ 71.33 ของจำนวนแบบสอบถามที่ต้องการเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถาม มี 5 ตอน ประกอบไปด้วย ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 แบบสอบถามความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร ที่ปรับมาจากงานวิจัยของ Shuck (2010) ตอนที่ 3 แบบสอบถามการสร้างเสริมความสามารถของพนักงาน ที่ปรับและประยุกต์มาจากงานวิจัยของ Li and Zhang (2010) และ HayGroup (2011) ตอนที่ 4 แบบสอบถามประสิทธิผล

ในการปฏิบัติงาน โดยประยุกต์มาจากแนวคิดของ Hoy and Miskel (2008) และตอนที่ 5 เป็นคำถามปลายเปิดเพื่อให้เห็นความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ ซึ่งแบบสอบถามตอนที่ 2 ตอนที่ 3 และตอนที่ 4 มีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับอยู่ที่ 0.909 อยู่ที่ 0.925 และอยู่ที่ 0.938 ตามลำดับ

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนาเพื่อหาค่าการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าความแปรปรวน ค่าสถิติ t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis: EFA) จากการหาค่า KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) ด้วยโปรแกรมทางสถิติ (SPSS) และโปรแกรม AMOS เพื่อการวิเคราะห์องค์ประกอบของตัวแปรสังเกตได้และเพื่อการวิเคราะห์สมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling: SEM) ตามสมมติฐาน

5.1 สรุปผลการศึกษา

ในการวิจัยครั้งนี้ การเก็บรวบรวมข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างของการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ อาจารย์และเจ้าหน้าที่ของวิทยาลัยอาชีวศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา เขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ที่ได้คัดเลือกทั้ง 9 แห่ง จำนวน 296 คน ลักษณะของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่ พบว่า กลุ่มที่ศึกษาส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชายซึ่งส่วนใหญ่มีอายุมากกว่า 46 ปี รองลงมาเป็นช่วง อายุ 25 – 35 ปี และอายุ 36 – 46 ปีในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน สถานภาพทางครอบครัวมีจำนวนใกล้เคียงกันระหว่างเป็นโสดและสมรสแล้ว ส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี รองลงมาคือระดับปริญญาโท ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงาน 21 ปีขึ้นไป รองลงมาเป็นประสบการณ์ในการทำงาน 1 – 5 ปี ในสถานภาพการจ้างงาน ผู้ที่เป็นข้าราชการเป็นผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด รองลงมาคือ ผู้ที่เป็นลูกจ้างชั่วคราว โดยมีตำแหน่งหน้าที่ ครู อาจารย์ตอบแบบสอบถามเป็นมากที่สุด

การวิเคราะห์ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของตัวแปรทั้งหมด พบว่า ตัวแปรที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ความสามารถดึงดูดและรักษาคนเก่ง มีค่าเฉลี่ย อยู่ที่ 3.05 และตัวแปรที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความพยายามทุ่มเทในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.29 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรย่อยทั้งหมด มีค่าน้อยกว่า 1 แสดงว่าการให้ข้อมูลไม่มีความแตกต่างกันมากนัก โดยตัวแปรย่อยที่มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานน้อยสุด คือ ความพยายามทุ่มเทในการทำงาน S.D. อยู่ที่

0.544 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างมีการแสดงความคิดเห็นต่อเรื่อง ความพยายามทุ่มเทในการทำงาน ไม่แตกต่างกันมากและความสามารถดึงดูดและรักษาคนเก่ง มีค่า S.D. สูงสุด อยู่ที่ 0.998 แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างมีการแสดงความคิดเห็นต่อเรื่อง ความสามารถดึงดูดและรักษาคนเก่ง แตกต่างกัน

การวิเคราะห์ความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามทั้งฉบับ เรื่องความผูกพันของพนักงาน มีค่าความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามทั้งฉบับ เท่ากับ 0.909 เรื่องการสร้างเสริมความสามารถของพนักงานมีค่าความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามทั้งฉบับ เท่ากับ 0.925 และเรื่องประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน มีค่าความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามทั้งฉบับ เท่ากับ 0.918 แสดงว่าข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมีค่าความเชื่อถือได้ของมาตรวัดอยู่ในระดับสูง พร้อมกันนั้นผู้วิจัยได้ทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์หองค์ประกอบของตัวแปรย่อยแต่ละตัว โดยใช้โปรแกรม AMOS ซึ่งงานวิจัยนี้ได้ศึกษาตัวแปรหลัก 3 เรื่องด้วยกัน โดยแต่ละตัวแปรหลักจะมีองค์ประกอบดังต่อไปนี้

- 1) เรื่องความผูกพันต่อองค์กร ประกอบไปด้วย ความเข้ากันได้กับองค์กร ความผูกพันด้านความรู้สึก และความพยายามทุ่มเทในการทำงาน
- 2) เรื่องการสร้างเสริมความสามารถของพนักงาน ประกอบไปด้วย ความเป็นอิสระจากอุปสรรคเพื่อที่จะทำงานให้สำเร็จ การมีทรัพยากรที่ดีที่พร้อมจะส่งเสริมการทำงานและความสามารถที่จะตอบสนองการทำงานที่ทำภายใต้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และ
- 3) เรื่องประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ประกอบไปด้วย การเพิ่มพูนผลการปฏิบัติงานหรือผลิตภาพของพนักงาน ความสามารถดึงดูดและรักษาคนเก่ง การปรับปรุงคุณภาพของบริการและความพึงพอใจของลูกค้าและ การเพิ่มพูนคุณค่าขององค์กรในตลาด ผลที่ได้จากการวิเคราะห์แสดงให้เห็นว่า ข้อมูลมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์มาก

5.2 สรุปและอภิปรายผลตามสมมติฐาน

5.2.1 ความผูกพันต่อองค์กรต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

ผลการวิจัย พบว่า ความผูกพันต่อองค์กร ด้านความเข้ากันได้กับองค์กรและด้านความพยายามทุ่มเทในการทำงาน มีผลทางตรงในเชิงบวกต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ด้านการเพิ่มพูนผลการปฏิบัติงานหรือผลิตภาพของพนักงาน ด้านความสามารถดึงดูดและรักษาคนเก่ง และด้านการปรับปรุงคุณภาพของบริการและความพึงพอใจของลูกค้า ตรงตามสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้ โดยความผูกพันมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานถึงร้อยละ 77 ซึ่งผลที่ได้สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริเพ็ญ อรัญศิริ (2550) ภรดี สีหบุตร (2555) และโสภณ ม่วงทอง (2555) ที่ต่างก็ศึกษา พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีผลหรือมีความสัมพันธ์ทางตรงในเชิงบวกต่อประสิทธิผลใน

การปฏิบัติงานเช่นเดียวกัน ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า ความผูกพันที่อาจารย์และเจ้าหน้าที่มีต่อสถานศึกษาของตนนั้นสามารถแสดงถึงประสิทธิผลในการปฏิบัติงานได้ เนื่องจากการที่อาจารย์และเจ้าหน้าที่มีความเข้ากันได้กับองค์กร (Person-Organization Fit) และมีความผูกพันด้านความรู้สึก (Affective Commitment) กับองค์กร จะสามารถทำงานให้กับองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความตั้งใจที่จะทำตามงานเป้าหมายขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Hoffman and Woehr, 2006; Resick and others, 2007; และ Verquer and others, 2003 ที่พบว่า เมื่อบุคลากรในองค์กรมีความเข้ากันได้กับองค์กร มีความผูกพันด้านความรู้สึกกับองค์กรก็จะเป็นการเปิดโอกาสให้อาจารย์และเจ้าหน้าที่มีส่วนร่วมในการทำงานมากขึ้น ซึ่งสิ่งนี้จะมีความหมายมากกับแต่ละบุคคล (Cartwright and Holmes, 2006) เมื่ออาจารย์และเจ้าหน้าที่รู้สึกถึงการมีส่วนร่วมในงาน ก็จะมี ความตั้งใจที่จะทำงานตามเป้าหมายขององค์กรสอดคล้องกับการศึกษาของ Trahan (2007) และ Mcleod and Clarke (2009) ที่ศึกษาพบว่า ความผูกพันของพนักงานมีแนวโน้มจะเป็นตัวชี้วัดการดำเนินงานขององค์กรและความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรจะส่งผลต่อความสามารถในการแข่งขันและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานด้วย

5.2.2 การสร้างเสริมความสามารถของพนักงานต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

ผลการวิจัยพบว่า การสร้างเสริมความสามารถของพนักงานมีผลทางตรงในเชิงบวกต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน เป็นไปตามสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้ซึ่งแสดงให้เห็นว่า การสร้างเสริมความสามารถของพนักงาน ไม่ว่าจะเป็นด้านความเป็นอิสระจากอุปสรรคที่จะทำให้งานสำเร็จและด้านความสามารถที่จะตอบสนองการทำงานที่ท้าทายได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ด้านการเพิ่มพูนผลการปฏิบัติงานหรือผลผลิตของพนักงาน ด้านความสามารถดึงดูดและรักษาคนเก่งและด้านการปรับปรุงคุณภาพของบริการและความพึงพอใจของลูกค้าทั้งสิ้น

การศึกษาเรื่องการสร้างเสริมความสามารถของพนักงาน ถือเป็นเรื่องใหม่ที่ยังไม่ค่อยมีการศึกษามาก ผู้วิจัยจึงได้นำผลการศึกษางานวิจัยที่มีความเชื่อมโยงกับองค์ประกอบของตัวแปรที่ศึกษาเรื่องความเป็นอิสระจากอุปสรรคที่เพื่อทำให้งานสำเร็จ และความสามารถที่จะตอบสนองการทำงานที่ท้าทายได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยนำการศึกษาเรื่องสภาพแวดล้อมภายในองค์กรกับประสิทธิผลในการทำงานมาประกอบ จากการศึกษาของ เจริญศรี พันปี (2546) ที่ทำการศึกษถึงประสิทธิผลของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน พบว่า สภาพแวดล้อมภายในมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลทางอ้อมมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Anderson and Kelliher (2009), Li

and Zhang (2010) และ Timms and Brough (2013) ที่พบว่า องค์การควรให้ความสนใจและให้ความสำคัญกับการส่งเสริมให้มีการสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี มีบรรยากาศที่เหมาะสมในการทำงาน จะทำให้พนักงานสามารถจัดการงานได้อย่างมีประสิทธิภาพถือเป็นการเพิ่มประสิทธิผลในการปฏิบัติงานอีกทางหนึ่ง รวมไปถึงลักษณะสภาพการทำงานที่มีความยืดหยุ่นจะส่งผลต่อความมุ่งมั่นที่ครู อาจารย์และเจ้าหน้าที่มีต่อองค์กรในเชิงบวกและยังพบอีกด้วยว่า ยิ่งการทำงานที่มีความยืดหยุ่นสูง มีอิสระในการทำงานและการมีอำนาจในการตัดสินใจบางอย่างจะยิ่งส่งผลให้เกิดความมุ่งมั่นที่มีต่อองค์กรมากตามไปด้วย เพราะนั่นแสดงให้เห็นถึงการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรและนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กรและยังสอดคล้องกับงานวิจัยของของ Mazzei (2014) ที่ได้ศึกษาพบว่า การสร้างเสริมความสามารถของพนักงานด้านการติดต่อสื่อสารกันภายในองค์กรที่เน้นการร่วมมือของสมาชิกในองค์กรสามารถส่งเสริมประสิทธิผลของพนักงานและถือเป็นการรักษาความได้เปรียบในการแข่งขันขององค์กร

5.2.3 ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับการสร้างเสริมความสามารถของพนักงาน

ผลการวิจัยพบว่า ความผูกพันต่อองค์กร ทั้งในด้านความเข้ากันได้กับองค์กรและด้านความพยายามทุ่มเทในการทำงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการสร้างเสริมความสามารถของพนักงาน ด้านความเป็นอิสระจากอุปสรรคเพื่อที่จะทำงานให้สำเร็จและด้านความสามารถที่จะตอบสนองการทำงานที่ทำทนายได้อย่างมีประสิทธิภาพได้ในระดับสูง แสดงให้เห็นว่า ความผูกพันต่อองค์กรและการสร้างเสริมความสามารถของพนักงานต่างก็สนับสนุนและมีความเกี่ยวข้องกัน

การศึกษาเรื่องการสร้างเสริมความสามารถของพนักงาน ถือเป็นเรื่องใหม่ที่ยังไม่ค่อยมีการศึกษานัก ผู้วิจัยจึงได้นำผลการศึกษาของงานวิจัยที่มีความเชื่อมโยงกับองค์ประกอบของตัวแปรที่ศึกษาเรื่องความเป็นอิสระจากอุปสรรคที่จะทำให้งานสำเร็จ และความสามารถที่จะตอบสนองการทำงานที่ทำทนายได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยนำการศึกษาเรื่องสภาพแวดล้อมภายในองค์กรกับความผูกพันต่อองค์กรมาประกอบโดยงานวิจัยที่พบส่วนมาก มักจะนำเอาสภาพแวดล้อมภายในองค์กรมาเป็นองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กร ยกตัวอย่างเช่น งานวิจัยของ สุกานดา ศุภคติสันต์ (2540) กานตริวี จันทรเจือมาศ (2548) และประนอม ละออง นวล (2552) ที่ศึกษาเรื่องของความผูกพันต่อองค์กร โดยมีสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ที่เกี่ยวข้องกับรูปแบบการทำงานที่มีความท้าทาย อำนาจในการตัดสินใจ การจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆที่พร้อมสนับสนุนการทำงาน จากผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในองค์กรมีอิทธิพลสนับสนุนให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร ช่วยยืนยันผลการศึกษานี้ว่า ความผูกพัน

ต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับการสร้างเสริมความสามารถของพนักงานและเป็นความสัมพันธ์ในเชิงบวกด้วย ซึ่งสาเหตุที่ทำให้ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับการสร้างเสริมความสามารถของพนักงาน ผู้วิจัยคาดว่า การสร้างเสริมความสามารถของพนักงานไม่ว่าจะเป็นเรื่องการเป็นอิสระจากอุปสรรคที่จะทำให้งานสำเร็จและความสามารถที่จะตอบสนองการทำงานที่ทำทนายได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น ล้วนเป็นสิ่งที่เมื่อองค์กรได้มีการพัฒนาและส่งเสริมอย่างเต็มที่แล้วนั้น ย่อมทำให้บุคลากรในองค์กรสามารถทำงานได้อย่างเต็มที่ เกิดการมีส่วนร่วมในการทำงานจนก่อให้เกิดความผูกพันกับองค์กรได้ในที่สุด

5.2.4 สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผล

การวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรซึ่งประกอบไปด้วย ด้านความเข้ากันได้กับองค์กรและด้านความพยายามทุ่มเทในการทำงาน เรื่องการสร้างเสริมความสามารถของพนักงาน ประกอบไปด้วย ด้านความเป็นอิสระจากอุปสรรคเพื่อที่จะทำงานให้สำเร็จและด้านความสามารถที่จะตอบสนองการทำงานที่ทำทนายได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ประกอบไปด้วย ด้านการเพิ่มพูนผลการปฏิบัติงานหรือผลผลิตของพนักงาน ด้านความสามารถดึงดูดและรักษาคณะและด้านการปรับปรุงคุณภาพของบริการและความพึงพอใจของลูกค้า

การทดสอบสมมติฐานทั้งหมด ผลการวิจัยสามารถนำมาสรุปได้ว่า ความผูกพันต่อองค์กรและการสร้างเสริมความสามารถของพนักงานสามารถมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานและความผูกพันต่อองค์กรกับการสร้างเสริมความสามารถของพนักงานมีความสัมพันธ์ต่อกัน จากผลการวิเคราะห์ทุกตัวแปรที่ศึกษาต่างก็มีความสัมพันธ์สนับสนุนเชื่อมโยงกันในทางตรงเชิงบวก ตรงตามสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้ทั้งสิ้น แต่ผลที่ไม่ได้แสดงออกมานั้น พบว่า การสร้างเสริมความสามารถของพนักงานมีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน (0.91) มากกว่าอิทธิพลรวมที่ความผูกพันต่อองค์กรมีต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ($0.01 + (0.84 \times 0.91) = 0.77$) ซึ่งผลที่ได้แตกต่างจากการทดสอบตามสมมติฐานเป็นรายชื่อที่ความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ทำให้ผู้วิจัยได้ตั้งข้อสังเกตไว้ว่า ที่ผลการวิจัยออกมาเป็นเช่นนี้แสดงให้เห็นว่า บุคลากรซึ่งเป็นเรื่องของตัวบุคคลนั้น มีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับสูงอยู่แล้ว แต่เมื่อมีการสร้างเสริมความสามารถของพนักงานเข้ามา ทำให้ยิ่งส่งเสริมให้เกิดประสิทธิผลการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น ซึ่งการสร้างเสริมความสามารถของพนักงาน ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการเป็นอิสระจากอุปสรรคที่จะทำให้งานสำเร็จ เรื่องความสามารถที่จะ

ตอบสนองการทำงานที่ท้าทายได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับการจัดการภายในองค์กร องค์กรควรเป็นผู้ที่ดูแลจัดการและเห็นถึงคุณค่าของการสร้างเสริมความสามารถของพนักงานที่จะสามารถก่อให้เกิดประสิทธิผลในการปฏิบัติงานได้มากกว่าการที่บุคลากรในองค์กรจะมีเพียงแต่ความผูกพันต่อองค์กรเพียงอย่างเดียว การมีการสร้างเสริมความสามารถของพนักงาน เข้ามามีบทบาทหรือเป็นตัวสนับสนุนการทำงานของบุคลากร ย่อมต้องส่งผลทำให้ผลการปฏิบัติงานมีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น ซึ่งผลที่ได้นี้ก็สอดคล้องกับงานวิจัยของ HayGroup (2013) ที่ได้ทำวิจัยเกี่ยวกับประสิทธิผลขององค์กร พบว่า การมีความผูกพันต่อองค์กรเพียงอย่างเดียว ไม่ได้ช่วยยืนยันการมีประสิทธิผลขององค์กรเพราะองค์กรหลายแห่งมีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับสูง แต่ผลการปฏิบัติงานขององค์กรก็ยังไม่อยู่ในระดับที่คาดหวังไว้ ดังนั้นสิ่งที่องค์กรควรจะต้องมี คือการเพิ่มความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรและมีการพัฒนาระบบที่สามารถสนับสนุนการทำงาน of พนักงานให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

5.3 ข้อเสนอแนะเพื่อการประยุกต์ใช้

การวิจัยครั้งนี้แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กร การสร้างเสริมความสามารถของพนักงานกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ซึ่งผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า

5.3.1 ด้านความผูกพันต่อองค์กร

ด้านความผูกพันต่อองค์กร ประกอบไปด้วย ด้านความเข้ากันได้กับองค์กรและด้านความมุ่งมั่นด้านจิตใจ ที่บุคลากรมีต่อองค์กร ซึ่งจะเน้นไปที่ตัวบุคคลที่มีต่อองค์กรนั้น โดยความผูกพันต่อองค์กรของครู อาจารย์และเจ้าหน้าที่ในสถาบันการศึกษามีอยู่ในระดับสูง พร้อมทั้งมีการปลูกฝังค่านิยมและความเป็นหนึ่งเดียวกันกับสถาบันด้วย ดังนั้นสถาบันการศึกษาจึงต้องมีแนวทางในการรักษาและเพิ่มความผูกพันนี้ให้มีเพิ่มขึ้นตลอด มีการสร้างการมีส่วนร่วมในงาน มีการจัดกิจกรรมเพื่อให้บุคลากรเกิดความรัก ความผูกพันกับองค์กรให้มากยิ่งขึ้น เช่น การมอบรางวัล การยกย่อง การให้คุณค่ากับตัวบุคลากร เป็นต้น

5.3.2 ด้านการสร้างเสริมความสามารถของพนักงาน

ด้านการสร้างเสริมความสามารถของพนักงาน เป็นสิ่งที่องค์กรได้สนับสนุนให้เกิดประกอบไปด้วย ความเป็นอิสระจากอุปสรรคที่จะทำให้งานสำเร็จและความสามารถที่จะตอบสนองการทำงานที่ท้าทายได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นเรื่องที่ทางองค์กรหรือทางสถาบัน

จะต้องมีการจัดการและให้ความสำคัญ เพราะผลจากการวิจัยได้แสดงให้เห็นแล้วว่า การสร้างเสริมความสามารถของพนักงาน เป็นสิ่งที่จะช่วยให้เกิดประสิทธิผลในการปฏิบัติงานได้ดี ไม่ว่าจะเป็นการความจะเปิดโอกาสให้ครู อาจารย์และเจ้าหน้าที่ในสถาบันได้แสดงศักยภาพในการทำงาน ให้อิสระในการพัฒนางาน เปิดโอกาสในการตัดสินใจ พร้อมทั้งมีการมอบหมายงานที่ท้าทายความสามารถให้ได้ทำอยู่เสมอ เพื่อเป็นการกระตุ้นให้ครู อาจารย์และเจ้าหน้าที่ในสถาบันมีความตื่นตัวในการทำงาน

5.3.3 ด้านประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

ด้านประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ที่ประกอบไปด้วย ด้านการเพิ่มพูนผลการปฏิบัติงาน ด้านความสามาถดึงดูดและรักษาคณเก่งและด้านการปรับปรุงคุณภาพของบริการและความพึงพอใจของลูกค้า สามารถนำงานวิจัยไปใช้ในการพัฒนาสถาบันได้โดยอาศัยผลที่ได้จากการศึกษา เพื่อให้สถาบันสามารถรักษาประสิทธิผลในการปฏิบัติให้สูงอยู่เสมอ ด้วยการสนับสนุนส่งเสริมและพัฒนาให้ครู อาจารย์และเจ้าหน้าที่ในสถาบัน เกิดความผูกพันต่อองค์กร พร้อมทั้งมีระบบที่จะเสริมสร้างการทำงานของบุคลากรให้สามารถทำงานได้อย่างเต็มที่

5.4 ข้อจำกัดของงานวิจัยและข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยในอนาคต

5.4.1 ข้อจำกัดของงานวิจัย

5.4.1.1 ลักษณะของกลุ่มประชากรในการศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาเฉพาะกรณีกับอาจารย์และเจ้าหน้าที่ของสถานศึกษาในระดับอาชีวศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการอาชีวศึกษา เขตพื้นที่กรุงเทพมหานครเท่านั้น ดังนั้นเรื่องของความสัมพันธ์ของความผูกพันต่อองค์กร การสร้างเสริมความสามารถของพนักงานและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานจึงไม่ใช่ผลทั้งหมดของอาจารย์และเจ้าหน้าที่ของสถานศึกษาในระดับอาชีวศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการอาชีวศึกษาทั่วประเทศ

5.4.1.2 การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ จากการเก็บแบบสอบถาม ทำให้ไม่ทราบถึงข้อมูลที่จะได้มาจากการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพอื่น ๆ เช่น จากการสัมภาษณ์หรือการสังเกตการณ์ รวมไปถึงจำนวนของอาจารย์ที่ตอบแบบสอบถามมีน้อยกว่าจำนวนของเจ้าหน้าที่และมีสถานศึกษาในระดับอาชีวศึกษา 2 แห่งที่ตอบแบบสอบถามมากที่สุดทำให้ผลการศึกษาที่ได้มีข้อจำกัดอยู่บ้าง

5.4.1.3 การวิจัยนี้ศึกษาในบริบทของสถานศึกษาและของประเทศไทย ซึ่งอาจมีองค์ประกอบหรือบริบทอื่นไม่ว่าจะองค์กรอื่นหรือของต่างประเทศที่ทำให้ผลการศึกษาที่ได้แตกต่างจากการศึกษา

5.4.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยในอนาคต

ผลการศึกษาที่พบทำให้สามารถเสนอแนะแนวทางหรือเรื่องที่ควรทำวิจัยต่อไป ดังนี้

5.4.2.1 ลักษณะของกลุ่มประชากรในการศึกษาค้างนี้ เป็นการศึกษาเฉพาะกรณีอาจารย์และเจ้าหน้าที่ของสถานศึกษาในระดับอาชีวศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการอาชีวศึกษา เขตพื้นที่กรุงเทพมหานครซึ่งเป็นองค์กรของรัฐเท่านั้น ดังนั้นในการศึกษาค้างต่อไป จึงควรมีการขยายขอบเขตของกลุ่มประชากรออกไปยังองค์กรเอกชนหรือองค์กรของรัฐในส่วนต่างๆ เพื่อจะได้นำผลวิจัยมาเปรียบเทียบกันและเพื่อให้ผลงานวิจัยสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้อย่างกว้างขวางมากขึ้น

5.4.2.2 ในการวิจัยค้างนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถาม ดังนั้นในการวิจัยค้างต่อไป จึงควรทำการวิจัยในเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์และสังเกตพฤติกรรม ก็จะทำให้ผลการวิจัยมีความสมบูรณ์มากขึ้น

5.4.2.3 การวิจัยค้างนี้เป็นการศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กร การสร้างเสริมความสามารถของพนักงานกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ซึ่งองค์ประกอบบางตัวของแต่ละตัวแปรอาจไม่พบในกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา ทั้งเรื่องความผูกพันต่อองค์กร ที่ไม่พบองค์ประกอบด้านความผูกพันด้านความรู้สึก เรื่องการสร้างเสริมความสามารถของพนักงาน ที่ไม่พบองค์ประกอบด้านการมีทรัพยากรที่ดีที่พร้อมจะส่งเสริมการทำงานและเรื่องประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ที่ไม่พบองค์ประกอบด้านการเพิ่มพูนคุณค่าขององค์กรในตลาด ดังนั้นการวิจัยค้างต่อไปในอนาคตจึงควรมีการศึกษาในตัวแปรดังกล่าวให้ครบเพื่อให้ได้ขอบเขตความรู้ที่กว้างขึ้น

5.4.2.4 การวิจัยค้างนี้เป็นการศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กร การสร้างเสริมความสามารถของพนักงานกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานเท่านั้น ซึ่งจากการทบทวนแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง พบว่ายังมีตัวแปรอีกหลายตัวที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน เช่น ความพึงพอใจในงาน การมีส่วนร่วมในงาน ภาวะผู้นำ คุณภาพชีวิตในการทำงาน เป็นต้น ดังนั้นการวิจัยค้างต่อไปจึงควรมีการศึกษาในตัวแปรดังกล่าวหรือตัวแปรที่เกี่ยวข้องอื่นๆ เพื่อให้ได้ขอบเขตความรู้ที่กว้างขึ้น

บรรณานุกรม

- ก.พ.ร. 2554. **มุมมองความรู้การพัฒนาระบบราชการไทย ตอน การบริหารการเปลี่ยนแปลง.**
ค้นวันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2557 จาก <http://www.opdc.go.th>.
- กรกฎ พลพานิช. 2540. **ปัจจัยที่มีผลต่อองค์การของพนักงานบังคับบัญชาและ
พนักงานวิชาชีพ การตลาด บริษัท ปูนซีเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน).** วิทยานิพนธ์
ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- กรมการจัดหางาน กองวิจัยตลาดแรงงาน. 2557. **สถานการณ์การว่างงานการเลิกจ้าง
และความต้องการแรงงาน.** ค้นวันที่ 10 เมษายน 2557 จาก
<http://lmi.doe.go.th/>.
- กฤษกร ดวงสว่าง. 2540. **ความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรในธุรกิจปิโตรเลียม.**
วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- กฤษมณฑ์ วัฒนาณรงค์. 2555. **ความสำคัญและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับอาชีวศึกษา.**
ค้นวันที่ 15 มกราคม 2557 จาก
http://www.sueksa.go.th/index.php?option=com_content&view=article&id=788:2012-02-13-02-07-12&catid=34:announcement
- กัลยา วาณิชยปัญญา. 2556 . **การวิเคราะห์สมการโครงสร้าง (SEM) ด้วย AMOS.**
กรุงเทพมหานคร : ห้างหุ้นส่วนจำกัดสามลดา.
- กานต์วี จันทร์เจือมาศ. 2548. **การศึกษาปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อ
องค์การ กรณีศึกษา : บริษัท อุตสาหกรรมแอมมิ จำกัด.** วิทยานิพนธ์ปริญญา
โทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ.
- เจริญศรี พันปี. 2546. **ความพึงพอใจของครูต่อพฤติกรรมคุณธรรมและการ
บริหารงานของผู้บริหาร.** วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏ
กาญจนบุรี.
- ธัญญา รัตนพันธ์. 2553. **การพัฒนาโมเดลเชิงสาเหตุของความผูกพันต่อองค์การ
ของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนวิชาการในเขตกรุงเทพมหานครและ
ปริมณฑล.** วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- ณาทยา บุญเกิด. 2548. **ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานการ**
ประปานครหลวง. สารนิพนธ์คณะบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนคร
 รินทรวิโรฒ.
- ดวงนภา มกรานุรักษ์. 2554. **อนาคตภาพการอาชีวศึกษาไทยในศตวรรษหน้า (พ.ศ.**
2554-2564). วิทยานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- เดลินิวส์.** 2556 (5 สิงหาคม). สภาอุตสาหกรรมเผย อีก 5 ปี ต้องการแรงงานเพิ่ม เกือบ 7
 แสน. ค้นวันที่ 9 เมษายน 2557. จาก
[http://www.dailynews.co.th/Content/education/73034/สภาอุตสาหกรรมใน5ปีต้องการ](http://www.dailynews.co.th/Content/education/73034/สภาอุตสาหกรรมใน5ปีต้องการแรงงานอีกเกือบ7แสน)
 แรงงานอีกเกือบ7แสน.
- ตุลา มหาพสุธานนท์. 2545. **หลักการจัดการและการบริหาร.** กรุงเทพมหานคร: พ.ศ.
 พัฒนาจำกัด.
- ทองยศ แก้วมงคล. 2555. **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการบริหารงานวิชาการ**
ของโรงเรียนประถมศึกษาสังกัดกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาดุษฎี
 บัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- นารี อาแว. 2545. **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการบริหารวิชาการของหัวหน้า**
ภาควิชาคณะพยาบาลศาสตร์มหาวิทยาลัยเอกชน. วิทยานิพนธ์ปริญญาดุษฎี
 บัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ประนอม ละอองนวล. 2542. **ปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การและ**
ผลการปฏิบัติงาน : ศึกษากรณีเฉพาะมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ.
 วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2544. **จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล.** กรุงเทพมหานคร:
 พิมพ์ดี.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2548. **จิตวิทยาอุตสาหกรรม.** กรุงเทพมหานคร: ศูนย์ส่งเสริม
 กรุงเทพ.
- พัฒนา คดีพิศาล. 2553. **ประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัท เวิลด์**
พลาส จำกัดและบริษัทในเครือ. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต
 มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

- ภรดี สีหบุตร. 2555. **ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การกับประสิทธิผลองค์การตามการรับรู้ของผู้ให้บริการสถานพยาบาลสังกัดกองบัญชาการกองทัพไทย**. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- รัชนี้ ตริสุทธิวงษา. 2552. **ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการ ทำงาน ความจงรักภักดีต่อองค์กร และประสิทธิภาพการทำงาน ของพนักงานมหาวิทยาลัยมหาสารคาม**. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ราชบัณฑิตยสถาน. 2542. **พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน**. กรุงเทพมหานคร : อักษร
- ลำพูน เอกฐิน. 2542. **ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของครูโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา กรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วันดี ทับทิม. 2546. **ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ภาวะผู้นำกับความผูกพันต่อองค์กรและประสิทธิผลของหน่วยงานในโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม1**. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วันวิสาข์ แสงประชุม. 2547. **การพัฒนาโมเดลความผูกพันต่อองค์กรของครูโรงเรียนเอกชน**. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิทยา ดำนังอรกุล. 2546. **การบริหาร**. กรุงเทพมหานคร: เวิร์ดเวฟ เอ็ดดูเคชั่น.
- ศรัญญา แสงลิ้มสุวรรณ และคนอื่นๆ. 2556. **การพัฒนาโมเดลความผูกพันของพนักงานต่อองค์การของพนักงาน ในบริษัทสัญญาติญี่ปุ่นในประเทศไทย**. **วารสารพฤติกรรมศาสตร์**. 19, 2 (กรกฎาคม): 77-93.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, สมชาย หิรัญภิตติ และธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ. 2550. **การจัดการและพฤติกรรมองค์การ**. กรุงเทพมหานคร: ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- ศิริเพ็ญ อรัญศิริ. 2550. **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและความผูกพันต่อองค์การของบรรณารักษ์ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของห้องสมุดสถานศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานในเขตพัฒนาพื้นที่ชายฝั่งทะเลตะวันออก**. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.

- สมยศ นาวิการ. 2544. **การบริหารเพื่องานเป็นเลิศ**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: บรรณกิจเทรดดิ้ง.
- สภาอุตสาหกรรม. 2556. **ทิศทางแรงงานใน 5 ปีข้างหน้า**. ค้นวันที่ 10 เมษายน 2557. จาก <http://www.fti.or.th/2011/thai/ftinews.aspx>.
- สุกานดา ศุภคติสันต์. 2540. **ลักษณะส่วนบุคคลและสภาพแวดล้อมองค์การที่มีผลต่อ ความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน:กรณีศึกษาบริษัทเงินทุนในเขต กรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สุรัสวดี สุวรรณเวช. 2549. การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อการสร้าง ความผูกพันในองค์การ. **วารสารข้าราชการ**. 51 (พฤษภาคม-มิถุนายน): 10.
- โสภิต ม่วงทอง. 2555. **ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของโรงเรียนเอกชนประเภทสามัญในภาคตะวันออก**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. 2543. **รายงานการเสวนาทางวิชาการ มิติใหม่ของการ ประเมินผล:การเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง**. กรุงเทพมหานคร: ม.ป.พ.
- สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ. 2553. **สมรรถนะการศึกษาไทยในเวทีสากล พ.ศ. 2552**. ค้นวันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2557 จาก <http://www.sueksa.go.th/>.
- เสาวรักษ์ สุวรรณสว่าง. 2550. **ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ของพนักงานบริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- อรอุมา ศรีสว่าง. 2544. **ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของบุคลากรในมหาวิทยาลัยเอกชน**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- Albrecht, I. S. 2010. **Hand book of Employee Engagement, Perspectives, Issues, Research and Practice**. Chrltenham UK.: Edward Elgar Publishing.
- Allen, N. J., and Meyer, J. P. 1991. A Three - Component Conceptualization of Organizational Commitment. **Human Resource Management Review**. 1 (1): 61-89.
- Anderson, D. and Kelliher, C. 2009. Flexible Working and Engagement: the Importance of Choice. **Q Emerald Group Publishing Limited**. 8 (2): 13-18.

- Avery, D. R., McKay, P. F., and Wilson, D. C. 2007. Engaging the Aging Workforce: The Relationship Between Perceived Age Aimiarity, Satisfaction with Coworkers, and Employee Engagement. **Journal of Applied Psychology**. 92 (6): 1542-1556.
- Barnard, C. I. 1972. **The Functions of Executive**. Massachusetts: Harvard University Press.
- Brooks, Arthur C. 2008. **Social Entrepreneurship: a Modern Approach to Social Value Creation**. Upper Saddle River, N.J. : Pearson Prentice Hall.
- Brown, S.P. 1996. A Meta-Analysis and Review of Organizational Research on Job Involvement. **Psychological Bulletin**. 120 (2): 235-55.
- Buchanan II, B. 1974. Building Organizational Commitment: the Socialization of Managers in Work Organization. **Administrative Science Quartery**. 19, 4 (December): 533-546.
- Buckingham, M. and Coffman, C. 1999. **First, Break all the Rules; What the World's Greatest Managers do Differently**. New York: Simon and Schuster.
- Cameron, K. S. 2005. Organizational Effectiveness: Its Demise and Re-Emergence Through Positive Organizational Scholarship. In **Great Minds in Management: the Process of Theory Development**. Ken G. Smith and Michael A. Hitt, eds. New York: Oxford University Press. Pp. 304-330
- Campbell, J. P. 1977. On the Nature of Organizational Effectiveness. In **New perspectives on organizational effectiveness**. P. S. Goodman, J. M. Pennings and Associates. eds. San Francisco – London: Jossey-Bass Publishers: Pp. 13-55.
- Campbell, J. P.; McCloy, R. A.; Oppler, S. H. and Sager, C. E. 1993. A theory of Performance. In **Personnel Selection in Organizations**. N. Schmitt, W. C. Borman, & Associates eds. Pp. 35–69.
- Carnoy, M. 1999. **Globalization and Educational Reform: What Planners Need to Know**. Retrieved May 10, 2014 from <http://unesdoc.unesco.org/image/0012/001201/120274e.pdf>

- Cartwright, S. and Holmes, N. 2006. The Meaning of Work: The Challenge of Regaining Employee Engagement and Reducing Cynicism. **Human Resource Management Review**. 16 (2): 199-208.
- Christian, M. S. and Slaughter, J. E. 2007. Work Engagement: A Meta-Analytic Review and Directions for Research in an Emerging area. **Paper Present at the 67th annual meeting of Academy of Management** Philadelphia. Pp.1-6
- Dessler, G. 1997. Human Resource Management. Upper Saddle River, New Jersey: Prentice – Hall.
- Edwinah, A. 2013. Employee Involvement Organizational Effectiveness. **Journal of Management Development**. 32 (7): 661-674.
- Everitt, S. 1975. Multivariate Analysis: The Need for Data, and Other Problems. **British Journal of Psychiatry**, 126 (3): 227-240.
- Gboyega, Adio. 2011. Job Satisfaction and Career Commitment of Librarians in Federal University Libraries in Nigeria. **Chinese Management Studies**. 5 (3): 325-344.
- Gibson, J. L.; Ivancevich, J. M. and Donnelly, J. H. 1991. **Organizations: Behavior, Structure, Processes**. 7th edition. Homewood, Ill. : Irwin.
- Gilmer, B. Von Haller. 1971. **Industrial and Organizational Psychology**. New York: McGraw-Hill Book.
- Gilmer, B. Von Haller. 1975. Applied Psychology: **Adjustment in living and Work**. 2rd ed. New York: McGraw-Hill.
- Gubman, E. L. 1998. The Engaging Leader: Winning with Today's free. **Agent Workforce**. Chicago: Dearborn Trade.
- Harter, J. K.; Schmidt, F. L., and Hayes, T. 2002. Business-Unit-Level Relationship between Employee Satisfaction, Employee Engagement, and Business Outcomes: A meta-analysis. **Journal of Applied Psychology**. 87 (2): 268-279.

- HayGroup. 2011. **Employee Effectiveness**. Retrieved November 25, 2013 from http://www.haygroup.com/downloads/th//EE_Organization_Sample_111010.pdf
- HayGroup. 2013. **6 ขั้นตอนเพื่อสร้างแรงจูงใจในการทำงานและความผูกพันในองค์กรเพื่อรักษาคณเฑงขององค์กร**. ค้นวันที่ 15 พฤศจิกายน 2557. จาก <http://www.haygroup.com/th/press/details.aspx?id=37185>.
- Hewitt Associate. 2010. **Employee Engagement**. Retrieved December 24, 2013 from <http://www.was4.hewitt.com>.
- Hoffman, B. J. and Woehr, D. J. 2006. A Quantitative Review of the Relationship between Person Organization Fit and Behavioral Outcomes. **Journal of Vocational Behavior**. 68 (3): 389-399.
- Hornsby, J.S.; Kuratko, D.F. and Montagno, R.V. 1999. Perception of Internal Factors for Corporate Entrepreneurship: a Comparison of Canadian and US Managers , **Entrepreneurship Theory and Practice**, 24 (2): 11.
- Hoy, W. K. and Miskel, C. G. 2001. **Educational Administration: Theory, Research and Practice**, 6th edition. Boston: McGraw-Hill.
- Hoy, W. K. and Miskel, C. G. 2008. **Educational Administration: Theory, Research And Practice**, 8th edition. Boston: McGraw-Hill.
- Ivan T. R. and Cary L. C. 2010. 9Full Engagement: the Integration of Employee Engagement and Psychological Well-Being. **Leadership & Organization Development Journal**. 31 (4): 324-336.
- Kahn, W.A. 1990. Phycological Conditions of Personal Engagement and Disengagement at Work. **Academy of Management Journal**. 33 (4): 692-724.
- Katz, O. and Kahn. R. 1996. **The Social Psychology of Organizations**. 2nd ed. New York: Wiley.

- Kimberly-Clark. 2012. **Employee Engagement: overview**. Retrieved October 28, 2013 from <http://www.sustainabilityreport2011.kimberly-clark.com/people/employees/employee-engagement/employee-satisfaction.aspx>
- Kongkiti, P.; Kris, M.Y. Law; Pekka, Kess and Kanchana, R. 2010. Sustaining Effective Business Value Chain: Future Challenges. **Industrial Management & Data Systems**. 110 (8): 1176-1191.
- Kristof-Brown, A. L.; Zimmerman, R. D. and Johnson, E. C. 2005. Consequences of Individuals' Fit at Work: A Meta-Analysis of Person-Job, Person-Organization, Person-Group, and Person-Supervisor Fit. **Personnel Psychology**, 58 (2): 281–342.
- Kular, S.; Gatenby, M.; Rees, C.; Soane, E. and Truss, K. 2008. **Employee Engagement: A literature Review**. Kingston University, Kingston Business School. Retrieved February 15, 2014 from <http://eprints.kingston.ac.uk/4192/1/19wempen.pdf>
- Kuriloft, A. H. and others. 1993. **Starting and Managing the Small Business**. 3rd ed. New York: Mc.Graw-Hill, Inc.
- Leung, J. and Kleiner, B. H.. 2004. Effective Management in the Food Industry. **Management Research News**. 27 (4/5): 72-81.
- Li, Q. and Zhang Z. 2010. A Theoretical and Empirical Research on the Mediating Effect of Internal Entrepreneurial Environment. **Journal of Chinese Entrepreneurship**. 2 (1): 5-18
- Likert, R. 1981. **Management Styles and the Human Component in Leadership on The Job: Guides to Good Supervision**. New York: AMACOM.
- Lincoln J.R. and Kalleberg A. 1990. **Culture, Control, and Commitment: A Study of Work Organization and Work Attitudes in the United States and Japan**, Cambridge: Cambridge University Press.

- Lloyd, R. 2008. Discretionary Effort and the Performance Domain. **The Australian and New Zealand Journal of Organization Psychology**. 1 (August): 22-34.
- Macey, W. H. and Schneider, B. 2008. The Meaning of Employee Engagement. **Industrial and Organization Psychology**. 1 (1): 3-30.
- Marascuilo, A. and Levin, R 1983. **Multivariate Statistics in the Social Sciences**. Monterey, CA: Brooks/Cole.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B. and Leiter, M. P. 2001. Job Burnout. **Annual Review of Psychology**. 52(1): 397-422.
- Mathieu, J.E. and Farr J.L. 1991. Further Evidence for the Discriminant Validity of Measures of Organizational Commitment, Job Involvement and Job Satisfaction. **Journal of Applied Psychology**. 76 (1): 127 – 133.
- May, D. R.; Gilson, R. L. and Harter, L. M. 2004. The Psychological Conditions of Meaningfulness, Safety, and Availability and the Engagement of the Human Spirit at Work. **Journal of Occupational Psychology**. 77 (1): 11-37.
- Mazzei, A. 2014. Internal communication for employee enablement: Strategies in American and Italian companies. **Corporate Communications: An International Journal**. 19 (2): 216-230.
- McFarland, D.E. 1979. **Management: Principles and Practices**. New York: The Macmillan Company.
- McLeod, D. and Clarke, N. 2009. **Engaging for Success: Enhancing Performance Through Employee Engagement**. A Report to Government, Department for Business, Innovation and Skills, London.
- Miles, R. H. 2001. Beyond the age of Dilbert: Accelerating Corporate Transformations by Rapidly Engaging all Employees, **Organizational Dynamics**. 29 (4): 313-321
- Moorhead, G. and Griffin, R.W., 2001. **Organizational Behavior: Managing People and Organization**. Boston: Houghton Mifflin Co.

- Morphet. E.L. 1976. **Satisfaction in the White Collar job**. Michigan: University of Michigan.
- Mowday, R. T.; Porter, L. W. and Steers, R. M. 1982. **Employee-Organization linkages: The Psychology of Commitment, Absenteeism, and Turnover**. New York: Academic Press.
- Mumford, E. 1972. **Job Satisfaction**. London: Longman Press.
- Nunnally, C. 1978. **Psychometric Theory**. 2nd ed. New York: McGraw-Hill.
- Pillai, R. and Williams, E. A. 2004. Transformational Leadership, Self-efficacy, Group Cohesiveness, Commitment, and Performance. **Journal of Organizational Change Management**. 17 (2): 144-159.
- Ramdeja, D. 2001. **Organizational Commitment of Thai University Instructors: A study of Public and Private University in Bangkok Metropolis**. Doctoral dissertation National Institute of Development Administration.
- Resick, C. J.; Baltes, B. B. and Shantz, C. W. 2007. Person-Organization fit and workrelated attitudes and decisions: Examining Interactive Effects with Job Fit and Conscientiousness. **Journal of Applied Psychology**. 92 (5): 1446-1455.
- Rhoades, L.; Eisenberger, R. and Areli, S. 2001. Affective Commitment to the Organization: The Contribution of Perceived Organizational Support. **Journal of Applied Psychology**. 86 (5): 825-836.
- Richa C., Santosh R. and Mukesh K. B.. 2012. Relationships between Occupational Self-efficacy, Human Resource Development Climate, and Work Engagement. **Emerald Group Publishing Limited**. 18 (7/8): 370-383.
- Robbins, S. P. 1990. **Organization Theory: Structure: Design, and Applications**. 3rd ed. New Jersey: Perntice – Hall Inc.
- Robbins, S. P. 2003. **Essentials of Organizational Behavior**. 7th ed. Upper Saddle River, New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Robinson, D.; Perryman, S. and Hayday, S. 2004. **The Drivers of Employee Engagement**. Brighton: Institute for Employment Studies.

- Ronald J. B.; Mustafa K.; Wang J. and Lisa F. 2009. Work Engagement Among Hotel Managers in Beijing, China: Potential Antecedents and Consequences. **Tourism Review**. 64 (3): 4-18.
- Saks, A. M. (2006). Antecedents and Consequences of Employee Engagement. **Journal of Managerial Psychology**. 21 (7): 600-619.
- Schaufeli, W.B. and Bakker, A.B. 2004. Job Demands. Job Resources and Their Relationship with Burnout and Engagement: A Multi-Sample Study. **Journal of Organizational Behavior**. 25(3): 293-315.
- Schaufeli, W. B.; Salanova, M.; Gonzalez-Roma, V. and Bakker, A. B. 2002. The Measurement of Engagement and Burnout: A Two Sample Confirmatory Factor Analytic Approach. **Journal of Happiness Studies**. 3 (1): 71-92.
- Schullery, N. M. 2013. Workplace Engagement and Generational Differences in Values. **Business Communication Quarterly**. 76 (2): 252-265.
- Shuck, M. B. 2010. **Employee Engagement: An Examination of Antecedent and Outcome Variables**. Doctoral dissertation Florida International University.
- Steers, R. M. 1977. **Organization Effectiveness**. California: Goodyear Publishers Inc.
- Steers, R. M. 1991. **Introduction to Organization Behavior**. New York: Harper Collin Publishers Inc.
- Steers, R. M. and Porter, L. 1991. **Motivation and Work Behavior**. 5th ed. New York: Mcgraw-Hill
- The Gallup Consulting. 2010. **The State of the Global Workplace: A worldwide Study of Employee Engagement and Wellbeing**. Retrieved October 28, 2013 from <http://www.gallup.com/Search/Default.aspx?q=disengaged+worker&s=&i=&t=&p=4&a=0>.
- The Gallup Organization. 2004. **Engagement**. Retrieved Octoberr 28, 2013 from <http://www.gallup.com>.

- Timms, C. and Brough, P. 2013. "I like being a teacher" Career Satisfaction, the Work Environment and Work Engagement. **Journal of Educational Administration**. 51 (6): 768-789.
- Tower Watson. 2012. **The-Power of Three: Taking-Engagement to New Heights**. Retrieved January 25, 2014 from <http://www.towerswatson.com/en-CA/Insights/IC-Types/Survey-Research-Results/2011/02/The-Power-of-Three--Taking-Engagement-to-New-Heights>.
- Trahan, B. 2007. 'Debunking Five Myths Concerning Employee Engagement, **Public Manager**. 36 (1): 53-59.
- Turner, J. C. 1982. Towards a Cognitive Redefinition of the Social Group. In **Social Identity and Intergroup Relations**. H. Tajfel, ed., Cambridge: Cambridge University Press.
- UNESCO. 2002. **Technical and Vocational Education and Training in the Twenty-First Century**. Paris: United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization.
- Vandenberg, R. J. and Lance, C. E. 1992. Examining the Causal Order of Job Satisfaction and Organizational Commitment. **Journal of Management**, 18 (1): 153-167.
- Verquer, M. L.; Beehr, T. A. and Wagner, S. H. 2003. A Meta-Analysis of Relations between Person-Organization Fit and Work Attitudes. **Journal of Vocational Behavior**. 63 (3): 473– 489.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

แบบสอบถามฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการวิจัย เรื่อง ความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างระหว่าง ความผูกพันต่อองค์กร

การสร้างเสริมความสามารถของพนักงานและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของวิทยาลัยอาชีวศึกษา สังกัดคณะกรรมการการอาชีวศึกษา เขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ของความผูกพันของพนักงาน ความสัมพันธ์ของการสร้างเสริมความสามารถของพนักงานและประสิทธิผลในการทำงาน ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการจัดทำวิทยานิพนธ์ในระดับปริญญาโท คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์การ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

ผู้ศึกษาใคร่ขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามชุดนี้ให้ครบทุกข้อและตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด เพื่อประโยชน์ในทางวิชาการและการประยุกต์ใช้เพื่อการพัฒนา โดยข้อมูลที่ท่านตอบนี้จะถือเป็นความลับและนำไปใช้ในการวิเคราะห์ผลโดยภาพรวม ไม่มีการพิจารณาหรือเปิดเผยในรายบุคคล จึงไม่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของท่าน

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัย

ปานกมล ทรัพย์สาร

sup.pankamon@gmail.com

แบบสอบถาม ชุดที่

แบบสอบถาม

❖ คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้เป็นคำถามเกี่ยวกับ ผลกระทบของความผูกพันของพนักงาน
ผลกระทบของการสร้างเสริมความสามารถของพนักงานที่มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงาน
แบบสอบถามนี้ จะแบ่งออกเป็น 5 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน 7 ข้อ
ตอนที่ 2 ความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร	จำนวน 14 ข้อ
ตอนที่ 3 การสร้างเสริมความสามารถของพนักงาน	จำนวน 12 ข้อ
ตอนที่ 4 การวัดประสิทธิผลในการทำงาน	จำนวน 15 ข้อ
ตอนที่ 5 ข้อคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ	จำนวน 1 ข้อ รวม 49 ข้อ

โดยแบบสอบถาม ตอนที่ 2-4 เป็นการวัดระดับความคิดเห็นจะเรียงลำดับการให้คะแนน
กำหนดให้ จากระดับความเห็นด้วยมากที่สุด ไป ระดับความเห็นด้วยน้อยที่สุดและตอบ
แบบสอบถามชุดนี้ให้ครบทุกข้อและตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

❖ คำอธิบายสำหรับแบบสอบถามชุดนี้

- **ประสิทธิผลในการทำงาน** หมายถึง ผลจากการปฏิบัติงานของพนักงานที่เกิดขึ้น
เพื่อให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้ ทำให้เกิดผลสำเร็จแก่องค์กร ประกอบไปด้วย การ
เพิ่มพูนผลการปฏิบัติงาน ความสามารถดึงดูดและรักษาคณเฑาะ การปรับปรุงคุณภาพของบริการ
และความพึงพอใจของลูกค้าและการเพิ่มพูนคุณค่าขององค์กรในตลาด
- **ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร** หมายถึง ลักษณะที่สมาชิกในองค์กรมีส่วนร่วม
ร่วมและสามารถเข้ากับองค์กรได้อย่างเต็มที่ มีความพยายามทุ่มเทต่องานที่ได้รับมอบหมาย จน
เกิดเป็นความรู้สึกผูกพันกับองค์กรและพร้อมที่จะมุ่งมั่นและทุ่มเทต่องานและองค์กร ประกอบไป
ด้วย ความเข้ากันได้กับองค์กร ความพยายามทุ่มเทในการทำงานและความผูกพันด้านความรู้สึก
- **การสร้างเสริมความสามารถของพนักงาน** หมายถึง การสร้างความพร้อมทั้งใน
ด้านศักยภาพและองค์ประกอบด้านสภาพแวดล้อมภายในองค์กรที่จำเป็นแก่บุคลากรและองค์กร
เพื่อสนับสนุนให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพ พนักงานแสดงบทบาทหน้าที่ที่เหมาะสมของ
ตนเองออกมา การเสริมสร้างความสามารถที่ดีจะทำให้ทักษะและความสามารถในการทำงานเป็น
สิ่งที่มีความท้าทายและน่าสนใจ ประกอบด้วย ความเป็นอิสระจากอุปสรรคที่จะทำให้งานสำเร็จ
การมีทรัพยากรที่ดีที่พร้อมส่งเสริมการทำงานและความสามารถที่จะตอบสนองการทำงานที่ท้า
ทายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ตอนที่ 1

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ตามความเป็นจริง มากที่สุด

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. อายุ ☐ ต่ำกว่า 25 ปี ☐ 25 – 35 ปี
☐ 36 – 46 ปี ☐ มากกว่า 46 ปี
3. สถานภาพ (ครอบครัว) ☐ โสด ☐ สมรส
☐ หย่า ☐ อื่นๆ (ระบุ).....
4. ระดับการศึกษา ☐ ต่ำกว่า ปวช. ☐ ปวช./ มัธยมศึกษาปลาย ☐ ปวส. / อนุปริญญา
☐ ปริญญาตรี ☐ ปริญญาโท ☐ สูงกว่าปริญญาโท
5. ประสบการณ์ในการทำงาน ☐ ต่ำกว่า 1 ปี ☐ 1 – 5 ปี ☐ 6 – 10 ปี
☐ 11 – 15 ปี ☐ 16-20 ปี ☐ 21 ปีขึ้นไป
6. สถานภาพ ☐ ข้าราชการ ☐ พนักงานราชการ ☐ ลูกจ้างประจำ
☐ ลูกจ้างชั่วคราว ☐ อื่นๆ
7. ตำแหน่งหน้าที่ / ความรับผิดชอบ ☐ ผู้บริหาร ☐ ครู / อาจารย์ ☐ ครูผู้ช่วย
☐ เจ้าหน้าที่ / บุคลากร ☐ อื่นๆ (ระบุ).....

ตอนที่ 2 ความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อองค์กร

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ เพียงหนึ่งข้อ ลงในช่องระดับความคิดเห็นที่ตรงกับความรู้สึกที่แท้จริงของท่าน

ข้อความ	ระดับความเห็นด้วย				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ความเข้ากันได้กับองค์กร					
8. ท่านเห็นว่าค่านิยมของท่านเข้ากันกับค่านิยมของวิทยาลัย					
9. ท่านคิดว่าค่านิยมและภาพลักษณ์ของวิทยาลัยสะท้อนให้เห็นถึงค่านิยมและบุคลิภาพของตัวท่านเอง					
10. ค่านิยมของวิทยาลัยมีความคล้ายคลึงกับค่านิยมของตัวท่าน					
11. ค่านิยมของท่านเข้ากันกับค่านิยมของบุคลากรอื่นๆในวิทยาลัย					
ความพยายามทุ่มเทในการทำงาน					
12. เมื่อท่านทำงาน ท่านจะทุ่มเททำงานเต็มที่					
13. ท่านทำงานเกินกว่าที่คนอื่นคาดหวัง					
14. ท่านสมัครใจที่จะทำงานนานกว่าเวลาปกติเพื่อให้งานบรรลุผลได้เร็วขึ้น					
15. ท่านพยายามอดทนทำงานเอาชนะอุปสรรคเพื่อให้บรรลุงานที่สำคัญ					
16. ท่านทำงานหนักเพื่อที่จะช่วยให้วิทยาลัยของท่านประสบความสำเร็จได้					
ความผูกพันด้านความรู้สึก					
17. ท่านมีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของวิทยาลัย					
18. ท่านมีความภูมิใจที่จะบอกคนอื่น ๆ ว่าท่านทำงานที่วิทยาลัยนี้					
19. การทำงานในวิทยาลัยนี้ มีความหมายที่สำคัญต่อตัวท่าน					
20. ท่านมีความสุขในการทำงานที่วิทยาลัยนี้จนกว่าจะเกษียณ					
21. ท่านรู้สึกว่ปัญหาที่วิทยาลัยต้องเผชิญถือเป็นปัญหาของท่านด้วย					

ตอนที่ 3 การสร้างเสริมความสามารถของบุคลากร

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ เพียงหนึ่งข้อ ลงในช่องระดับความคิดเห็นที่ตรงกับความรู้สึกที่แท้จริงของท่าน

ข้อความ	ระดับความเห็นด้วย				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านความเป็นอิสระจากอุปสรรคที่จะทำให้งานสำเร็จ					
22. วิทยาลัยของท่านได้ให้อิสระอย่างเต็มที่ในการพัฒนาความคิดสร้างสรรค์ใหม่ๆของแต่ละบุคคลหรือทีมงาน					
23.ความคิดสร้างสรรค์ ทัศนคติหรือความคิดปรับปรุงโครงการของวิทยาลัยมักจะมาจากผู้ได้บังคับบัญชา					
24. ท่านมีอำนาจมากพอที่จะดำเนินการงานของท่านได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
ด้านการมีทรัพยากรที่ดีที่พร้อมจะส่งเสริมการทำงาน					
25. ทางวิทยาลัยสามารถจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นให้กับบุคลากรในการดำเนินการสร้างสรรค์ความคิดใหม่ๆ					
26.โครงการทดลอง (Pilot Project) หลายโครงการของวิทยาลัยได้รับการสนับสนุนจากวิทยาลัย ถึงแม้ว่าบางโครงการมีแนวโน้มที่จะล้มเหลวก็ตาม					
27.บุคลากรของวิทยาลัยสามารถเข้าถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้องทั้งหมด					
28. วิทยาลัยของท่านได้จัดให้มีการฝึกอบรมเพื่อให้ท่านสามารถจัดการกับงานของท่านได้ดียิ่งขึ้น					
29. ท่านได้รับค่าตอบแทนเพิ่มเติมสำหรับความสำเร็จของนวัตกรรม					
ด้านความสามารถที่จะตอบสนองการทำงานที่ท้าทายได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
30. วิทยาลัยได้ส่งเสริมให้ท่านได้พัฒนาความคิดใหม่ๆของท่านเอง					
31.ข้อกำหนดในงานของท่านเป็นไปตามสิ่งที่ท่านสามารถทำได้					
32. งานของท่านทำให้ท่านได้ใช้ทักษะและความสามารถที่ท่านมีได้เป็นอย่างดี					
33. งานของท่านได้ให้โอกาสที่จะสร้างผลงานที่ท้าทายและน่าสนใจ					

ตอนที่ 4 การสอบถามประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ เพียงหนึ่งข้อ ลงในช่องระดับความคิดเห็นที่ตรงกับความรู้สึกที่แท้จริงของท่าน

ข้อความ	ระดับความเห็นด้วย				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
การเพิ่มพูนผลการปฏิบัติงาน					
34. บุคลากรของวิทยาลัยใช้เวลาทำการปฏิบัติหน้าที่ให้เกิดประโยชน์กับวิทยาลัยอย่างเต็มที่					
35. วิทยาลัยของท่านได้จัดให้มีกิจกรรมเพิ่มความรู้ ความสามารถอยู่เสมอ					
36. ท่านสามารถเสนอแนะหรือปรับเปลี่ยนวิธีการทำงาน เพื่อให้กระบวนการทำงานเป็นไปอย่างรวดเร็วและราบรื่นมากยิ่งขึ้น					
ความสามารถดึงดูดและรักษาคณเฑาะ					
37. วิทยาลัยของท่านสามารถดึงดูดบุคลากรที่มีความสามารถให้มาทำงานได้					
38. เมื่อมีตำแหน่งงานว่าง วิทยาลัยของท่านสามารถบรรจุใหม่ได้อย่างรวดเร็ว					
39. วิทยาลัยของท่านสามารถรักษาคณเฑาะให้อยู่กับองค์กรได้					
40. คณเฑาะในวิทยาลัยของท่าน พร้อมทั้งจะลาออกไปทำงานในที่ที่ได้รับความตอบแทนสูงกว่า					
การปรับปรุงคุณภาพของบริการและความพึงพอใจของลูกค้า					
41. วิทยาลัยของท่านได้นำข้อเสนอแนะที่ได้มาปรับปรุงและพัฒนาองค์กรอยู่เสมอ					
42. วิทยาลัยของท่านมุ่งเน้นการให้บริการอย่างเต็มความสามารถด้วยความเสมอภาค ปราศจากอคติ					
43. คุณภาพของการบริการในวิทยาลัยของท่าน มีการพัฒนาให้สูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง					
44. นักเรียนของท่านมีความพึงพอใจต่อวิทยาลัยในระดับสูง					
การเพิ่มพูนคุณค่าขององค์กรในตลาด					
45. วิทยาลัยของท่านมียุทธศาสตร์ในการสร้างภาพลักษณ์ที่ดี เพื่อประชาสัมพันธ์องค์กรให้เป็นที่ยอมรับของคนทั่วไป					
46. ผู้ที่จบการศึกษาจากวิทยาลัยของท่านสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับสถานประกอบการที่รับพวกเขาเข้าทำงาน					
47. วิทยาลัยของท่านได้รับการจัดอันดับในระดับต้นๆของสถานประกอบการประเภทเดียวกัน					
48. นักเรียนที่เลือกเรียนในสายอาชีพจะเลือกวิทยาลัยของท่านเป็นอันดับต้นๆ					

ตอนที่ 5 ข้อคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ

โปรดแสดงความคิดเห็น หรือ ช่วยเสนอแนะเพิ่มเติม ว่าวิทยาลัยควรทำอะไรหรือน่าจะมีแนวทางในการปฏิบัติอย่างไรในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับ ความผูกพันต่อองค์กร การสร้างเสริมความสามารถของบุคลากรและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ตามที่ท่านเห็นสมควร

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณอย่างสูงที่กรุณาให้ข้อมูล

ภาคผนวก ข

การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ตารางผนวก 1 การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างตามสายการสอนและรายวิชาที่เปิดสอน

No.	สถานศึกษา	รายวิชาที่เปิดสอน								เลือกครั้งที่ 1*	เลือกครั้งที่ 2**	จำนวนบุคลากร***
		พาณิชยฯ	บัญชี	การตลาด	คอมพิวเตอร์	โรงแรม	แพทยฯ	ศิลป	อื่นๆ			
1	วิทยาลัยเทคนิคราชสีห์ธาราม		✓		✓					x	o	
2	วิทยาลัยอาชีวศึกษานนบุรี		✓	✓	✓	✓	✓	✓		x	✓	73
3	วิทยาลัยอาชีวศึกษาเสาวภา					✓	✓		✓	x	o	
4	วิทยาลัยพาณิชยการนนบุรี	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	x	✓	190
5	กาญจนาภิเษกวิทยาลัยช่างทองหลวง									o	o	
6	วิทยาลัยเทคนิคมีนบุรี		✓		✓				✓	x	o	
7	วิทยาลัยเทคนิคกาญจนาภิเษกมหานคร	✓								x	o	
8	วิทยาลัยการอาชีพกาญจนาภิเษกหนองจอก		✓	✓	✓			✓		x	✓	75
9	วิทยาลัยบริหารธุรกิจและการท่องเที่ยวกรุงเทพ		✓	✓	✓	✓		✓	✓	x	✓	80
10	วิทยาลัยพาณิชยการบางนา		✓	✓	✓	✓		✓	✓	x	✓	132
11	วิทยาลัยพาณิชยการอินทราชัย	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	x	✓	100

ตารางผนวก 1 การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างตามสายการสอนและรายวิชาที่เปิดสอน (ต่อ)

No.	สถานศึกษา	รายวิชาที่เปิดสอน								เลือกครั้งที่ 1*	เลือกครั้งที่ 2**	จำนวนบุคลากร***
		พาณิชยฯ	บัญชี	การตลาด	คอมพิวเตอร์ธุรกิจ	โรงแรม	แฟชั่น	ศิลป	อื่นๆ			
12	วิทยาลัยอาชีวศึกษา เอี่ยมละออ									O	O	
13	วิทยาลัยเทคนิคสุโขทัย							✓		X	O	
14	วิทยาลัยพัฒนการเขตฯ	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	X	✓	150
15	วิทยาลัยสารพัดช่างธนบุรี				✓		✓		✓	X	O	
16	วิทยาลัยสารพัดช่าง นครหลวง		✓	✓	✓	✓	✓	✓		X	✓	82
17	วิทยาลัยการอาชีพ นวมินทร์ราชูทิศ		✓		✓	✓				X	O	
18	วิทยาลัยศิลปหัตถกรรม กรุงเทพ		✓	✓	✓			✓		X	✓	70
19	วิทยาลัยสารพัด ช่างพระนคร		✓		✓				✓	X	O	
20	วิทยาลัยสารพัด ช่างสีพระยา		✓		✓		✓			X	O	
21	วิทยาลัยเทคนิคดอนเมือง		✓	✓	✓			✓		X	✓	169

หมายเหตุ: เลือกครั้งที่ 1* คือ การคัดเลือกจากสายการศึกษาที่เปิดสอน ในสายพาณิชยการได้ทั้งหมด 19 แห่ง

เลือกครั้งที่ 2** คือ การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างจากรายวิชาที่เปิดสอน รายวิชา บัญชี, การตลาด,
คอมพิวเตอร์ธุรกิจและธุรกิจค้าปลีก ได้ทั้งหมด 10 แห่ง

จำนวนบุคลากร*** คือ ประชากรของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางผนวก 2 ตารางแสดงโควตาของกลุ่มตัวอย่างแต่ละโรงเรียน

ลำดับ ที่	สถานศึกษา	จำนวน บุคลากร	Rule of 10 (415)	จำนวนที่ ขอไป	จำนวนที่ ได้รับกับคืน
1.	วิทยาลัยอาชีวศึกษา ธนบุรี	88	24	30	30
2.	วิทยาลัยพณิชยการ ธนบุรี	192	53	75	88
3.	วิทยาลัยเทคนิคดอน เมือง	172	48	65	-
4.	วิทยาลัยบริหารธุรกิจ และการท่องเที่ยว กรุงเทพ	99	28	35	23
5.	วิทยาลัยพณิชยการ บางนา	134	37	50	50
6.	วิทยาลัยพณิชยการ อินทราชัย	102	28	40	38
7.	วิทยาลัยพณิชยการเชตุ พน	172	48	60	47
8.	วิทยาลัยสารพัดช่าง นครหลวง	82	23	30	-
9.	วิทยาลัยศิลปหัตถกรรม กรุงเทพ	74	21	30	30
รวม		1115	310	415	306
Pilot	วิทยาลัยการอาชีพ กาญจนานิกะ หนองจอก	75		30	28

ภาคผนวก ค

การวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

1. ด้านความผูกพันต่อองค์กร

1.1 การวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามรวมของด้านความผูกพันต่อองค์กร

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.909	.912	14

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Eng8	53.0713	45.831	.628	.579	.902
Eng9	53.0661	44.925	.634	.711	.902
Eng10	53.2436	45.129	.603	.680	.903
Eng11	53.1284	46.912	.494	.449	.907
Eng12	52.2963	48.028	.522	.472	.906
Eng13	52.7028	46.686	.537	.467	.906
Eng14	52.4480	46.451	.612	.624	.903
Eng15	52.4217	46.567	.636	.647	.902
Eng16	52.4725	45.740	.663	.644	.901
Eng17	52.4692	44.646	.716	.627	.899
Eng18	52.4047	44.923	.704	.691	.899
Eng19	52.4580	44.542	.715	.631	.899
Eng20	52.9183	42.803	.622	.495	.904
Eng21	52.7878	45.133	.588	.422	.904

1.2 การวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามรายด้าน

ด้าน	ข้อแบบ สอบ ถาม	t-value	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted	Cronbach's Alpha
ความเข้ากันได้กับ องค์กร (Person-Organization Fit)	Eng8	-13.562**	.737	.847	.879
	Eng9	-13.657**	.807	.817	
	Eng10	-13.26**	.786	.826	
	Eng11	-10.325**	.634	.883	
ความพยายาม ทุ่มเทในการ ทำงาน (Discretionary Effort)	Eng12	-10.257**	.657	.866	.879
	Eng13	-10.986**	.647	.870	
	Eng14	-13.407**	.779	.836	
	Eng15	-14.74**	.767	.840	
	Eng16	-16.095**	.722	.850	
ความผูกพันด้าน ความรู้สึกรัก (Affective Commitment)	Eng17	-16.201**	.725	.832	.867
	Eng18	-16.953**	.749	.827	
	Eng19	-18.123**	.752	.825	
	Eng20	-15.786**	.671	.854	
	Eng21	-14.393**	.612	.858	

หมายเหตุ: **p<0.01

2. ด้านการสร้างเสริมความสามารถของพนักงาน

2.1 การวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามรวมของด้านการสร้างเสริม ความสามารถของพนักงาน

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.925	.925	12

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Ena22	38.3607	55.829	.664	.477	.919
Ena23	38.4559	56.231	.585	.395	.922
Ena24	38.7451	53.611	.704	.541	.918
Ena25	38.6523	53.308	.771	.675	.915
Ena26	38.6908	55.603	.692	.540	.918
Ena27	38.6690	54.615	.760	.656	.915
Ena28	38.3631	54.197	.745	.631	.916
Ena29	39.1199	54.006	.639	.495	.921
Ena30	38.5580	53.453	.750	.648	.915
Ena31	38.3550	56.778	.640	.581	.920
Ena32	38.0889	57.507	.592	.656	.922
Ena33	38.3174	55.879	.665	.631	.919

2.2 การวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามรายด้าน

ด้าน	ข้อแบบ สอบ ถาม	t-value	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted	Cronbach's Alpha
ความเป็นอิสระ จากอุปสรรคที่จะ ทำงานสำเร็จ	Ena22	-16.413**	.598	.653	.752
	Ena23	-13.975**	.561	.690	
	Ena24	-17.194**	.589	.663	
การมีทรัพยากรที่ ดีที่พร้อมจะ ส่งเสริมการ ทำงาน	Ena25	-18.868**	.757	.845	.881
	Ena26	-14.278**	.704	.858	
	Ena27	-18.65**	.783	.840	
	Ena28	-16.478**	.710	.856	
	Ena29	-14.496**	.644	.876	
ความสามารถที่ จะตอบสนองการ ทำงานที่ท้าทาย ได้อย่างมี ประสิทธิผล	Ena30	-17.019**	.562	.861	.842
	Ena31	-12.626**	.724	.782	
	Ena32	-11.3**	.712	.788	
	Ena33	-14.137**	.745	.770	

หมายเหตุ: **p<0.01

3. ด้านประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

3.1 การวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามรวมของด้านประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.918	.925	15

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Eff34	48.2563	86.738	.571	.417	.915
Eff35	48.4535	83.070	.737	.612	.909
Eff36	48.7018	84.210	.648	.488	.912
Eff37	48.9195	82.178	.705	.644	.910
Eff38	49.2433	81.477	.620	.676	.914
Eff39	49.1479	79.782	.734	.745	.909
Eff40	49.6270	95.752	-.052	.087	.938
Eff41	48.6938	82.717	.772	.670	.909
Eff42	48.7018	81.695	.743	.688	.909
Eff43	48.6083	82.240	.782	.725	.908
Eff44	48.5650	83.004	.766	.659	.909
Eff45	48.4161	83.097	.710	.604	.910
Eff46	48.1993	85.704	.637	.652	.913
Eff47	48.2533	84.506	.691	.722	.911
Eff48	48.4195	84.504	.617	.638	.913

3.2 การวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามรายด้าน

ด้าน	ข้อแบบ สอบ ถาม	t-value	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted	Cronbach's Alpha
การเพิ่มพูนผลการ ปฏิบัติงาน	Eff34	-11.124**	.587	.745	.783
	Eff35	-15.335**	.693	.625	
	Eff36	-14.01**	.593	.740	
ความสามารถ ดึงดูดและรักษา คนเก่ง	Eff37	-16.179**	.620	.573	.706
	Eff38	-14.531**	.708	.492	
	Eff39	-18.472**	.746	.469	
	Eff40	-1.514	.046	.890	
การปรับปรุง คุณภาพของ บริการและความ พึงพอใจของลูกค้า	Eff41	-15.745**	.763	.877	.901
	Eff42	-16.354**	.812	.860	
	Eff43	-16.354**	.828	.853	
	Eff44	-15.612**	.715	.894	
การเพิ่มพูนคุณค่า ของ องค์กรในตลาด	Eff45	-14.943**	.693	.887	.892
	Eff46	-11.05**	.793	.851	
	Eff47	-13.201**	.820	.839	
	Eff48	-11.848**	.753	.864	

หมายเหตุ: **p<0.01

3.3 การวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามรวมของด้านประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน (หลังตัดข้อ 40)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.938	.940	14

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Eff34	45.7256	86.498	.577	.417	.937
Eff35	45.9229	82.958	.734	.604	.933
Eff36	46.1712	84.021	.649	.488	.935
Eff37	46.3889	81.955	.709	.641	.933
Eff38	46.7127	81.461	.613	.676	.937
Eff39	46.6173	79.842	.722	.738	.933
Eff41	46.1632	82.367	.785	.665	.931
Eff42	46.1712	81.486	.747	.687	.932
Eff43	46.0777	81.936	.792	.725	.931
Eff44	46.0344	82.695	.776	.658	.931
Eff45	45.8855	82.708	.725	.603	.933
Eff46	45.6687	85.330	.653	.652	.935
Eff47	45.7227	84.081	.710	.722	.933
Eff48	45.8889	84.037	.637	.636	.935

3.4 การวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามรายด้าน (หลังตัดข้อ 40)

ด้าน	ข้อแบบ สอบ ถาม	t-value	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted	Cronbach's Alpha
การเพิ่มพูนผลการ ปฏิบัติงาน	Eff34	-11.124**	.587	.745	.783
	Eff35	-15.335**	.693	.625	
	Eff36	-14.01**	.593	.740	
ความสามารถ ดึงดูดและรักษา คนเก่ง	Eff37	-16.179**	.738	.885	.890
	Eff38	-14.531**	.804	.827	
	Eff39	-18.472**	.823	.808	
การปรับปรุง คุณภาพของ บริการและความ พึงพอใจของลูกค้า	Eff41	-15.745**	.763	.877	.901
	Eff42	-16.354**	.812	.860	
	Eff43	-16.354**	.828	.853	
	Eff44	-15.612**	.715	.894	
การเพิ่มพูนคุณค่า ของ องค์กรในตลาด	Eff45	-14.943**	.693	.887	.892
	Eff46	-11.05**	.793	.851	
	Eff47	-13.201**	.820	.839	
	Eff48	-11.848**	.753	.864	

หมายเหตุ: **p<0.01

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ ชื่อสกุล

นางสาวปานกมล ทรัพย์सार

ประวัติการศึกษา

สังคมสงเคราะห์ศาสตร์บัณฑิต

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ปีสำเร็จการศึกษา พ.ศ. 2553

ประวัติการทำงาน

พ.ศ. 2554 - 2555

เจ้าหน้าที่ประสานงาน

บริษัท Sodexo Thailand (Ltd.) Site AIT

รางวัลหรือทุนการศึกษา

ได้รับทุนสนับสนุนการทำวิทยานิพนธ์

จากสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

ประจำปี พ.ศ. 2558