



ศึกษาอิทธิพลของคุณลักษณะงานและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร
ที่ส่งผลต่อการปรับตัวและผลการดำเนินงานของพนักงาน : กรณีศึกษา
ธนาคารไทยพาณิชย์ในเขตจังหวัดนนทบุรี

Study Influence of Job characteristics and Perceived Organization
Support affect to Adjustment and Performance of Employees:
A Case Study of Siam Commercial Bank in Nonthaburi Province

อนงค์ ไต้วัลย์
นวรรตน์ ขวนะโชติ

งานวิจัยนี้ได้รับเงินสนับสนุนจากงบประมาณรายได้
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564
คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

บทคัดย่อ

การเปลี่ยนแปลงสภาพการณ์ต่าง ๆ มีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วยิ่งขึ้น ไม่ว่าจะเป็นด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรมและโดยเฉพาะการเปลี่ยนแปลงในการก้าวเข้าสู่ยุคศตวรรษที่ 21 ซึ่งเป็นยุคของการขับเคลื่อนเทคโนโลยี ความคิดสร้างสรรค์ และนวัตกรรม ดังนั้นองค์กรจะต้องดำเนินการเปลี่ยนแปลงอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ การบริหารงานและการทำงานแบบเดิมที่เคยประสบความสำเร็จอาจจะล้าสมัยไม่สามารถทำให้องค์กรนั้นบรรลุเป้าหมายได้ จากความสำคัญดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะทำการศึกษา “อิทธิพลของคุณลักษณะงาน และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ส่งผลต่อการปรับตัวและผลการดำเนินงานของพนักงาน กรณีศึกษาธนาคารไทยพาณิชย์ในจังหวัดนนทบุรี” โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาอิทธิพลของคุณลักษณะงานที่ส่งผลต่อการปรับตัวของพนักงาน ศึกษาอิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ส่งผลต่อการปรับตัวของพนักงาน และศึกษาอิทธิพลการปรับตัวของพนักงานที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานของพนักงาน โดยใช้เครื่องมือแบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 255 คน การวิเคราะห์ข้อมูลเป็นการหาความสัมพันธ์ของตัวแปรโดยใช้ CFA และทดสอบข้อสมมุติฐานจากสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling : SEM)

ผลการวิจัยพบว่า คุณลักษณะงาน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และการปรับตัวของพนักงาน มีค่า p-value น้อยกว่า .05 จึงสรุปว่า คุณลักษณะงาน และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการปรับตัวของพนักงาน และการปรับตัวของพนักงานก็มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อผลการดำเนินงานของพนักงาน จากผลวิจัยดังกล่าว ผู้นำในองค์กรควรเล็งเห็นความสำคัญในลักษณะของการมอบหมายงาน และระบบการสนับสนุนการจูงใจให้เกิดแรงบันดาลใจในการทำงาน โดยการสร้างแรงจูงใจภายใน การสร้างเจตคติและการคิดในแง่บวก และกระตุ้นจิตวิญญาณของทีม เพื่อให้เกิดสิ่งใหม่และสร้างสรรค์ การเอาใจใส่ดูแลค่านึงถึงความต้องการและความแตกต่างระหว่างบุคคล มีปฏิสัมพันธ์ที่ดี และมีการพัฒนาหรือสนับสนุนในการทำงานเพื่อให้บุคคลสามารถบรรลุเป้าหมายของส่วนตนและส่วนรวม

คำสำคัญ : คุณลักษณะงาน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร การปรับตัวของพนักงาน

ผลการดำเนินงานของพนักงาน

Abstract

Changes in any circumstances tended to be faster no matter on the aspect of economic, social, or culture. Especially, changes as we had stepped into the 21st century, a technology driven, creative, and innovative era. Therefore, the organizations were unavoidably to process with changes because the former successful management and operation may be outdated and prevented the organizations to attain the goals. From this significance, the researcher then interested to study on “the influences of Job characteristics and perceived organization support affect to adjustment and performance of employee: a case study of Siam Commercial Bank in Nonthaburi province.” Research objective was to study on the influences of Job characteristics affect to adjustment of employee, the influences of perceived organization support affect to adjustment of employee, and the influences of employee adjustment affect to performance of employee. Questionnaire was used as the tool for data collection from 255 samples. Data analysis was to seek for the relationship between variables using CFA and hypotheses testing via Structural Equation Modeling (SEM).

It was found from the results that Job characteristics, perceived organization support, and employee adjustment had p-value that lesser than 0.05. Therefore, this can be summed that work attributes and perceived organization support had the positive influences toward employee adjustment. In addition, the employee adjustment had positive relationship with employee performance. According to the results, organization leader shall foresee the significance of work assignment and supporting system to motivate for work inspiration. It was to form the internal motivation, positive thinking, and attitude to boost up the team spirit. This would result on creativity and novel things. Moreover, it would consider to take good care on the needs and differences of each person to promote for good relationship and work support or development for person to achieve their own and mutual goals.

Keywords: Job characteristics, perceived organization support, employee adjustment, employee performance

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา ผู้วิจัยขอขอบพระคุณพนักงาน
ธนาคารไทยพาณิชย์ทุกสาขาในจังหวัดนนทบุรี ที่ได้เสียสละเวลาอันมีค่าในการตอบแบบสอบถาม
เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลผลงานวิจัย และจัดทำรายงานวิจัยฉบับนี้ และขอขอบคุณหน่วยงานวิจัยของ
คณะบริหารธุรกิจ ที่ได้ให้ความช่วยเหลือในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ตลอดจนในการดำเนินเรื่อง
ต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อโครงการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุก ๆ ท่านไว้ ณ ที่นี้ด้วย

ผู้วิจัยหวังว่า งานวิจัยเล่มนี้จะเป็นประโยชน์เพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางการบริหารองค์กรของ
ผู้บริหาร รวมถึงการวางแผนเพื่อพัฒนาและเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงานในองค์กรอันจะนำมาซึ่งการมี
ประสิทธิภาพและศักยภาพในการทำงานของพนักงาน ตลอดจนการเสริมสร้างศักยภาพการทำงานของ
บุคลากรให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขันอันจะส่งผล
ต่อสำเร็จต่อองค์กรในยุคที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว

ผศ.ดร. อนงค์ ใต้วัลย์
หัวหน้าคณะวิจัย



สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	ข
Abstract	ค
กิตติกรรมประกาศ	ง
สารบัญ	จ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ซ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความสำคัญและที่มาของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
1.3 คำถามวิจัย	3
1.4 ประโยชน์ของงานวิจัย	4
1.5 ขอบเขตของงานวิจัย	4
1.6 สมมติฐานของงานวิจัย	4
1.7 กรอบแนวคิดของงานวิจัย	5
1.8 คำนิยามศัพท์	5
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
2.1 แนวคิดทฤษฎีคุณลักษณะงาน	8
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร	10
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการปรับตัวของพนักงาน	16
2.4 แนวคิดผลการดำเนินงานของพนักงาน	18
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	20
บทที่ 3 วิธีการดำเนินงานวิจัย	22
3.1 การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	22
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย และการทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ	22
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	25
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล	25
3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	25

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	27
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	27
4.2 การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนาของตัวแปร	29
4.3 การวิเคราะห์แบบจำลองสมการโครงสร้าง	34
บทที่ 5 สรุป อภิปราย และข้อเสนอแนะ	47
5.1 สรุปผลการวิจัย	47
5.2 อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	48
บรรณานุกรม	52
อภิธานศัพท์	55
ภาคผนวก	56



สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
3.1	แสดงเกณฑ์การประเมินความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ของโมเดล	26
4.1	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนสาขาในแต่ละอำเภอ	27
4.2	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ	28
4.3	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ	28
4.4	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา	28
4.5	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้	29
4.6	แสดงค่าสถิติพรรณนาของคุณลักษณะงาน	30
4.7	แสดงค่าสถิติพรรณนาของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร	31
4.8	แสดงค่าสถิติพรรณนาของการปรับตัวของพนักงาน	32
4.9	แสดงค่าสถิติพรรณนาของผลการดำเนินงานของพนักงาน	33
4.10	แสดงค่าสถิติพรรณนาของตัวแปรแฝง (Latent Variable)	33
4.11	แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันระหว่างตัวแปรสังเกตได้	35
4.12	ค่าน้ำหนักขององค์ประกอบ (Factor loading) : คุณลักษณะงาน	37
4.13	ค่าน้ำหนักขององค์ประกอบ (Factor loading) : การรับรู้การสนับสนุนจาก องค์กร	39
4.14	ค่าน้ำหนักขององค์ประกอบ (Factor loading) : การปรับตัวของพนักงาน	40
4.15	ค่าน้ำหนักขององค์ประกอบ (Factor loading) : ผลการดำเนินงานของ พนักงาน	42
4.16	ค่าน้ำหนักขององค์ประกอบ (Factor loading) : ตัวแปรรวม	44
4.17	ตารางการวัดความสอดคล้องของโมเดล (Measuring of model fit)	45
4.18	ตารางการทดสอบข้อสมมติฐาน	46
4.19	ตารางการสรุปผลการทดสอบข้อสมมติฐาน	46

สารบัญภาพ

ภาพ		หน้า
4.1	โมเดลการวัดคุณลักษณะงาน	36
4.2	โมเดลการวัด การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร	38
4.3	โมเดลการวัด ผลการปรับตัวของพนักงาน	40
4.4	โมเดลการวัด ผลการดำเนินงานของพนักงาน	41
4.5	โมเดลการวัดตัวแปรรวม	43
4.6	โมเดลการวัดสมการโครงสร้าง	45



บทที่ 1

ความสำคัญและที่มาของปัญหา

1.1 ความสำคัญและที่มาของปัญหา

กระแสการเปลี่ยนแปลงในโลกธุรกิจปัจจุบัน มีการเปลี่ยนแปลงจากเดิมอย่างรวดเร็ว ส่งผลให้องค์กรธุรกิจต้องมีการปรับตัว เปลี่ยนแปลงเพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน การเปลี่ยนแปลงสภาพการณ์ต่าง ๆ มีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วยิ่งขึ้น ไม่ว่าจะเป็นด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรมและโดยเฉพาะการเปลี่ยนแปลงในการก้าวเข้าสู่ยุคศตวรรษที่ 21 ซึ่งเป็นยุคของการขับเคลื่อนเทคโนโลยี ความคิดสร้างสรรค์ และนวัตกรรม ดังนั้นการเปลี่ยนแปลงองค์กรไม่ใช่ทางเลือกขององค์กรอีกต่อไป แต่เป็นสิ่งที่จะต้องดำเนินการเปลี่ยนแปลงอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ องค์กรต้องมีการปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา การบริหารงานและการทำงานแบบเดิมที่เคยประสบความสำเร็จอาจจะล้าสมัยไม่สามารถทำให้องค์กรนั้นบรรลุเป้าหมายได้ ปัจจุบันรูปแบบการดำเนินงานและความสัมพันธ์ขององค์กรได้เปลี่ยนแปลงไปจากอดีต การบริหารงานที่จะบรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้นไม่เพียงแต่เกิดจากความพร้อมของปัจจัยหรือศักยภาพภายในองค์กรเท่านั้น ผู้บริหารต้องมีความเข้าใจในสภาพแวดล้อมหรือบรรยากาศขององค์กรด้วย บรรยากาศขององค์กรเป็นลักษณะของความรู้สึกและความเข้าใจของสมาชิกในองค์กร เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมและความเป็นไปในองค์กรจะมีความเกี่ยวข้องกับผู้ที่ทำงานในองค์กรโดยตรง เช่น คุณลักษณะงานที่ทำ การรับรู้เกี่ยวกับการสนับสนุนจากองค์กร เป็นต้น การรับรู้และการสัมผัสกับบรรยากาศในแต่ละองค์กรดังกล่าวจะแตกต่างกันไปในแต่ละองค์กร ส่งผลทำให้อุคลากรในองค์กรเกิดการปรับตัว และทำให้ประสิทธิภาพการทำงานของบุคคลนั้นเปลี่ยนแปลงตาม ดังนั้นปัจจัยการรับรู้และบรรยากาศขององค์กรจึงมีความสำคัญและเกี่ยวข้องกับผู้บริหารและบุคลากรในองค์กรโดยตรง ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของบุคลากร หากบุคลากรมีการรับรู้ มีความพึงพอใจในบรรยากาศขององค์กร หรือมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กรก็จะทำให้เกิดความเชื่อมั่น เกิดการปรับตัว และมีความเต็มใจในการทำงาน ก็จะส่งผลทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ

การรับรู้การสนับสนุนขององค์กร (Perceived Organizational Support หรือ POS) ในด้านต่างๆ ของพนักงานเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่ง เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้บุคลากรในองค์กรมีความพึงพอใจในบรรยากาศในการทำงานหรือมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร เป็นการผลักดันให้บุคลากรเกิดการปรับตัว และกระตุ้นให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดีแก่พนักงานซึ่งนำไปสู่เป้าหมายขององค์กร Eisenberger (1986) ได้ให้ความหมายของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรว่า พนักงานมีความเชื่อว่าองค์กรได้ให้คุณค่า ความห่วงใยในความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน ทั้งในด้านของค่าตอบแทน การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง การสนับสนุนด้านทรัพยากร สวัสดิการต่างๆ และค่านิยมองค์กรเพื่อให้เกิดการร่วมมืออย่าง

ดีกับองค์กร แนวคิดทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคมมีอิทธิพลอย่างยิ่งต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (Perceived Organizational Support หรือ POS) Eisenberger et al (1986) ซึ่งการแลกเปลี่ยนทางสังคมที่เกิดขึ้นภายในองค์กรนั้น ส่งผลให้พนักงานเกิดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ตามบทบาทหน้าที่ที่องค์กรให้การสนับสนุนแก่พนักงาน เพื่อแลกเปลี่ยนกับแรงกาย แรงสมอง ในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรบรรลุสู่เป้าหมาย การแลกเปลี่ยนเหล่านี้จะเกิดขึ้นต่อเมื่อทั้งองค์กรและพนักงานต่างรับรู้ถึงคุณค่าของกันและกัน เมื่อองค์กรเล็งเห็นว่าพนักงาน หรือผลการปฏิบัติงานของพนักงานมีคุณค่าต่อองค์กร องค์กรย่อมเต็มใจที่จะสนับสนุนพนักงาน และหาวิธีการในการรักษาพนักงานให้เป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป เมื่อพนักงานรู้ว่าองค์กรให้การสนับสนุนแก่ตน ย่อมมีการปรับตัวเพื่อที่แสดงผลการปฏิบัติงานที่เป็นไปตามจุดมุ่งหมายขององค์กร (Eisenberger et al., 1986)

นอกจากนี้ องค์กรจะประสบความสำเร็จได้นั้นขึ้นอยู่กับพฤติกรรมของบุคคลในองค์กรที่แสดงให้เห็นถึงภาพลักษณ์ขององค์กรนั้นๆ ทุกองค์กรย่อมต้องการบุคคลที่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นหน้าที่ที่ของบุคลากรทุกคนที่ต้องปฏิบัติได้ทุกระเบียบในการทำงาน ที่สามารถปฏิบัติงานตามคุณลักษณะของงานได้อย่างเต็มความสามารถ คุณลักษณะที่จำเป็นของงาน พบว่ามีข้อมูลที่สนับสนุนแนวคิดของเฮิร์สเบิร์ก คือคุณลักษณะของงานจะส่งผลต่อทัศนคติและพฤติกรรมของพนักงาน โดยคุณลักษณะของงานจะแบ่งเป็น 4 ด้านคือความหลากหลาย อำนาจในการตัดสินใจ เอกลักษณะของงานและการให้ผลย้อนกลับ ซึ่งการตอบสนองของคุณลักษณะของงานที่เกิดขึ้นจะแสดงออกในรูปแบบของระดับความพึงพอใจของงาน โดยที่ปัจจัยภายนอกทั้งปัจจัยส่วนบุคคลและสภาพแวดล้อมจะมีผลต่อเนื่องกับระดับความพึงพอใจ นอกจากนี้ แฮคแมนและโอล์ดแฮม (Hackman and Oldham, 1976) ได้ทำการศึกษาการออกแบบลักษณะงานที่จะสร้างแรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งพบว่าการออกแบบลักษณะงานที่แตกต่างกันจะมีผลต่อแรงจูงใจและผลการปฏิบัติงานของพนักงานแม้ว่างานนั้นจะเป็นงานแบบเดียวกัน โดยพบว่าคุณลักษณะของงานจะส่งผลไปยังภาวะจิตใจและภาวะจิตใจจะส่งผลต่อไปยังความพึงพอใจและแรงจูงใจในงาน ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพสูง การขาดงานและการลาออกต่ำคุณลักษณะงานจะก่อให้เกิดการปรับตัว ความกระตือรือร้นและเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ตามคุณลักษณะงานที่ได้รับมอบหมาย (Hackman & Oldham, 1975) ซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพของงานที่ปฏิบัติ

ธนาคารไทยพาณิชย์เป็นธุรกิจหนึ่งที่ให้บริการทางการเงินครบวงจรชั้นนำของประเทศ นำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่หลากหลาย นอกเหนือจากบริการเงินรับฝากและธุรกรรมที่เกี่ยวข้อง การให้สินเชื่อเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าทุกกลุ่ม ธนาคารได้มียุทธศาสตร์หลักภายใต้โครงการ Transformation ที่ถูกออกแบบมาเพื่อปรับรากฐานต่าง ๆ ที่สำคัญ เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันในระยะยาวท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงทางโครงสร้างของธุรกิจการเงินที่มีเทคโนโลยีดิจิทัล

เป็นตัวขับเคลื่อน ตลอดจนพฤติกรรมของผู้บริโภคที่เปลี่ยน ไป และการปรับเปลี่ยนกฎระเบียบต่างๆ ของหน่วยงานที่กำกับดูแล ธนาคารเชื่อมั่นว่า ด้วยก้าวที่กล้าแห่งยุทธศาสตร์ที่สั่งกา จะสามารถพัฒนา รูปแบบการดำเนินธุรกิจและศักยภาพในทุกด้านของธนาคาร ทั้งในด้านทรัพยากรบุคคล กระบวนการทำงาน ผลลัพธ์ และเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อสร้างความแตกต่าง พร้อมทั้งสร้างคุณค่าให้แก่ลูกค้าและสังคมอย่างยั่งยืน ดังนั้นจึงได้เล็งเห็นถึงความสำคัญในการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลในองค์กรที่เป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญ ซึ่งรวมถึงการเข้าใจของพนักงานเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และคุณลักษณะงานที่ได้รับมอบหมาย ทำให้บุคลากรสามารถปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลง และมีความพึงพอใจที่จะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้องค์กรสามารถสร้างความได้เปรียบเชิงการแข่งขัน และบรรลุจุดมุ่งหมายขององค์กร แต่ในทางกลับกันถ้าคุณลักษณะงาน การรับรู้การสนับสนุนขององค์กรไม่เอื้อต่อการทำงาน ก็จะทำให้บุคลากรเกิดแรงกดดัน ซึ่งแรงกดดันเป็นสภาวะความรู้สึกของจิตใจที่ถูกกดดันหรือถูกบีบบังคับจากการปฏิบัติงานจนทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางร่างกายและจิตใจ ทำให้เกิดผลเสียต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรได้

จากความสำคัญและประเด็นปัญหาที่กล่าวมาแล้วข้างต้นผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาเกี่ยวกับอิทธิพลของคุณลักษณะงาน และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ส่งผลต่อการปรับตัวและผลการดำเนินงานของพนักงาน โดยใช้กรณีศึกษาธนาคารไทยพาณิชย์ในเขตจังหวัดนนทบุรี เพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางการบริหารองค์กรของผู้บริหาร รวมถึงการวางแผนเพื่อพัฒนาและเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงานในองค์กรให้ทันกับยุคที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วอันจะนำมาซึ่งการมีประสิทธิภาพและศักยภาพในการทำงานของพนักงาน ตลอดจนการเสริมสร้างศักยภาพการทำงานของบุคลากรให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพอันจะส่งผลความสำเร็จต่อองค์กรต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

- 6.1 ศึกษาอิทธิพลของคุณลักษณะงานที่ส่งผลต่อการปรับตัวของพนักงาน
- 6.2 ศึกษาอิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ส่งผลต่อการปรับตัวของพนักงาน
- 6.3 ศึกษาอิทธิพลการปรับตัวของพนักงานที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานของพนักงาน

1.3 คำถามวิจัย

อิทธิพลของคุณลักษณะงาน และการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรส่งผลต่อการปรับตัวและผลการดำเนินงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์หรือไม่

1.4 ประโยชน์ของงานวิจัย

เพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางการบริหารองค์กรของผู้บริหาร รวมถึงการวางแผนเพื่อพัฒนาและเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงานในองค์กรอันจะนำมาซึ่งการมีประสิทธิภาพและศักยภาพในการทำงานของพนักงานตลอดจนการเสริมสร้างศักยภาพการทำงานของบุคลากรให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขันอันจะส่งผลต่อสำเร็จต่อองค์กรในยุคที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและจะส่งผลทำให้องค์กรได้เปรียบทางการแข่งขัน

1.5 ขอบเขตของงานวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ต้องการจะศึกษาอิทธิพลของคุณลักษณะงาน และการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรที่ส่งผลต่อการปรับตัวและผลการดำเนินงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์

ขอบเขตด้านประชากร

ประชากร คือ พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์จำนวนทั้งหมด 51 สาขาที่อยู่ในเขตจังหวัดนนทบุรี

ขอบเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ตัวแปรอิสระหรือตัวแปรต้น ประกอบด้วย คุณลักษณะงาน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และการปรับตัวของพนักงาน ตัวแปรตาม คือ ผลการดำเนินงานของพนักงาน

ขอบเขตด้านระยะเวลา

งานวิจัยนี้เก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลในช่วงเวลาตั้งแต่ 1 ตุลาคม 2563 ถึง 30 กันยายน 2564

1.6 สมมติฐานของงานวิจัย

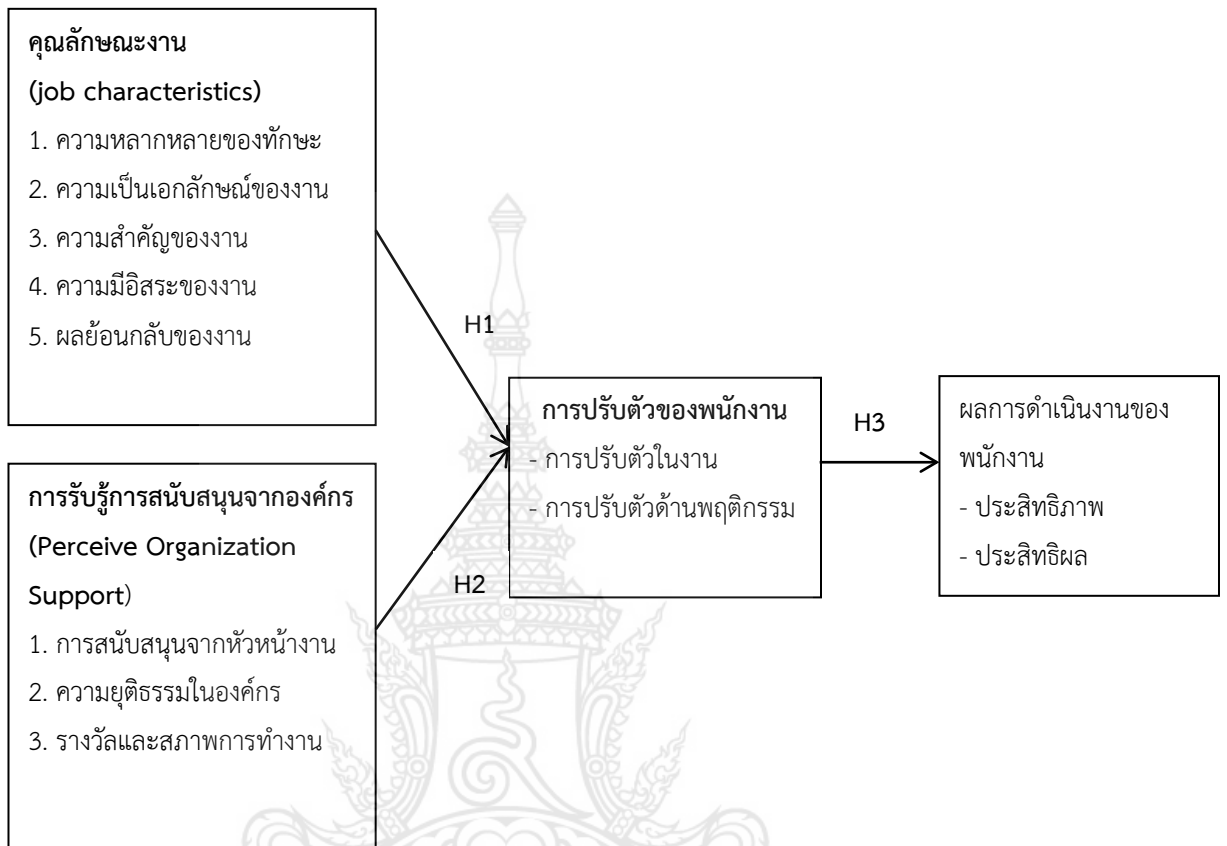
การศึกษา อิทธิพลของคุณลักษณะงาน และการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรที่ส่งผลต่อการปรับตัวและผลการดำเนินงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ ได้กำหนดข้อสมมติฐาน เพื่อทำการทดสอบดังนี้

H1 : คุณลักษณะงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการปรับตัวของพนักงาน

H2 : การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการปรับตัวของพนักงาน

H3 : การปรับตัวของพนักงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานของพนักงาน

1.7 กรอบแนวคิดของงานวิจัย



1.8 คำนิยามศัพท์

1.8.1 คุณลักษณะงาน (Job characteristics)

คุณลักษณะของงาน (Job characteristics) หมายถึง รูปแบบและลักษณะงานที่ได้รับ โดยแบ่งออกเป็น 5 ด้านคือ ความหลากหลายของทักษะที่ใช้ในงาน เอกลักษณ์ของงาน ความสำคัญของงาน ความมีอิสระในการปฏิบัติงาน และการได้รับข้อมูลป้อนกลับจากการปฏิบัติงาน

ความหลากหลายของทักษะ (Skill Variety) หมายถึงจำนวนทักษะที่แตกต่างกันที่ต้องใช้ในการทำงานเพื่อให้งานบรรลุผล

ความมีเอกลักษณ์ของงาน (Task Identity) หมายถึงขอบเขตความรับผิดชอบของงานซึ่งผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานนั้นๆ ได้ตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการและปรากฏผลงานอย่างชัดเจน

ความสำคัญของงาน (Task Significance) หมายถึงลักษณะของงานซึ่งจะมีความสำคัญ และส่งผลกระทบต่อชีวิต ความเป็นอยู่ของผู้อื่น ทั้งในหรือนอกองค์กร

ความมีอิสระในการปฏิบัติงาน (Autonomy) หมายถึงระดับความมีอิสระที่เปิดโอกาส ให้ผู้ปฏิบัติงานใช้วิจารณญาณของตนในการตัดสินใจกำหนดวิธีการทำงาน ระยะเวลาที่ใช้ และแก้ไข ปัญหาที่เกิดขึ้น

ผลป้อนกลับของงาน (Feedback) หมายถึงระดับการได้รับข้อมูลย้อนกลับของ ผู้ปฏิบัติงาน เกี่ยวกับผลลัพธ์และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

1.8.2 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (Perceive Organization Support)

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรหมายถึง การที่พนักงานมีความเชื่อว่าตนเองได้รับการสนับสนุนจากองค์กรให้คุณค่า ให้การยอมรับแก่พนักงาน ส่งเสริมสนับสนุนให้พนักงานมีความเป็นอยู่ที่ดี มีการทำงานที่มีประสิทธิภาพ โดยพนักงานรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรผ่านทางนโยบาย และการปฏิสัมพันธ์กับพนักงานในด้านต่างๆ อาทิ ค่าจ้างผลตอบแทน สวัสดิการความเป็นอยู่ในการทำงาน โอกาสในการเติบโตในสายอาชีพ โอกาสในการพัฒนาตนเอง ความมั่นคงในการทำงาน

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจาก องค์กร และผลของการรับรู้การสนับสนุนจาก องค์กร โรห์เดส (Rhoades, 2002) ดังนี้

1. การสนับสนุนจากหัวหน้างาน (Supervisor Support) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร จะเกิดจากการที่พนักงานพิจารณาว่าองค์กรเห็นคุณค่าต่อการทำงานของพวกเขาอย่างน้อยเพียงใด ซึ่ง การพิจารณาดังกล่าวจะเกี่ยวเนื่องถึงการพิจารณาหัวหน้างานว่า เห็นคุณค่าต่อการทำงานของพวกเขา มากน้อยเพียงใดด้วยเช่นกัน

2. ความยุติธรรมในองค์กร (Fairness) กระบวนการยุติธรรม เป็นสิ่งที่แสดงถึงหนทางที่ นำไปสู่ความยุติธรรมที่ใช้ในการพิจารณาผลตอบแทนให้กับพนักงาน

3. รางวัลและสภาพการทำงาน (Organization Rewards and Job Conditions) เป็นการ ปฏิบัติงานเกี่ยวกับทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรจะเป็นการแสดงให้เห็นการรับรู้ขององค์กรที่มีต่อการ พุ่มเทในการทำงานของพนักงาน ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

1.8.3 การปรับตัวของพนักงาน (employee adjustment)

การปรับตัวของผู้ตามเป็นการปรับตัวในการทำงาน (Work Adjustment) ประกอบด้วย ความสำคัญ 2 ประการ ดังนี้คือ

1. การปรับตัวให้เข้ากับความต้องการขององค์กร หมายถึง ความสามารถในการปรับตัว ในด้านการทำงาน โดยพิจารณาจากความคิด ความรู้ความสามารถ ทักษะในการทำงาน และ บุคลิกภาพที่ เหมาะสมที่ได้รับการพัฒนาให้สอดคล้องกับความต้องการ และความคาดหวังขององค์กร

2. การปรับตัวให้เข้ากับความต้องการส่วนบุคคล หมายถึง ความสามารถของบุคคลที่จะ ปฏิบัติงานอย่างมีความมุ่งมั่นและให้ความสนใจในความสำเร็จของงานที่ออกมาให้เห็นในรูปแบบ พฤติกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับบริบทอื่น และมีโอกาสได้ใช้ความเป็นตัวของตัวเองเข้าไปเสริมการ

ทำงาน ต้องการที่จะได้รับความพอใจตามความจำเป็นด้านสรีระ การมีความมั่นคงปลอดภัย การเป็นส่วนหนึ่งของสังคม การมีเกียรติและศักดิ์ศรี การมีความเข้าใจและรู้จักตนเอง

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า การปรับตัวของผู้ตามหรือพนักงาน มีประเด็นสำคัญอยู่ 2 ประการ คือ การปรับตัวในด้านความคิดเกี่ยวกับงาน และการปรับตัวด้านพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับบริบทอื่นๆ

1.8.4 ผลการดำเนินงานของพนักงาน (employee performance)

ผลการดำเนินงานของผู้ตาม หมายถึง ผลการดำเนินงานทางด้านงานที่ออกมามีประสิทธิผล และผลการดำเนินงานด้านประสิทธิภาพในบริบทอื่นๆ เช่นการให้ความร่วมมือกับสมาชิก การรักษาภาพลักษณ์ขององค์กร การเป็นตัวแทนด้านการสื่อสาร การกระตุ้นให้เกิดความคิด ฯลฯ เป็นต้น



บทที่ 2

แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูลพื้นฐานทั่วไป หลักการ แนวคิดทฤษฎี และ ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังหัวข้อต่อไปนี้

- 2.1 แนวคิดทฤษฎีคุณลักษณะงาน
- 2.2 แนวคิดทฤษฎีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร
- 2.3 แนวคิดการปรับตัว
- 2.4 แนวคิดผลการดำเนินงาน
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดทฤษฎีคุณลักษณะงาน (Job characteristics)

แนวคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะของงานมีที่มาจากการศึกษาเรื่องแรงจูงใจจากคุณสมบัติของงาน (Motivation of task) ซึ่งมีนักวิจัยหลายท่านได้ทำการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าว โดยแนวคิดแรกที่เกิดคือทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์สเบิร์กซึ่งพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการทำงานมี 2 ปัจจัย คือปัจจัยจูงใจ (Motivators) และปัจจัยค้ำจุน (Hygiene) โดยปัจจัยจูงใจจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ ซึ่งเป็นผลมาจากงานที่ทำ เช่น คุณลักษณะของงาน ความก้าวหน้า ความสำเร็จของงาน โดยปัจจัยนี้จะจูงใจให้พนักงานเพิ่มผลผลิตหรือเพิ่มผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ส่วนปัจจัยค้ำจุน จะทำให้บุคคลเกิดความไม่พึงพอใจในงานหรือไม่เกิดความไม่พึงพอใจในงาน ซึ่งเป็นผลมาจากสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน เช่น รูปแบบการบังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เงินเดือน ความมั่นคง โดยปัจจัยนี้จะไม่ทำให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน แต่จะเป็นข้อกำหนดเบื้องต้นที่จะป้องกันไม่ให้นักงาเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน ซึ่งจากแนวคิดนี้เฮิร์สเบิร์กได้ทำการทดสอบแนวคิดของตนอีกครั้งและทำให้เกิดแนวคิด “การเพิ่มหน้าที่และความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน (Job enrichment)” โดยมีข้อสมมติฐานว่าการจูงใจพนักงานนั้นสามารถทำได้โดยการเพิ่มหรือสร้างปัจจัยจูงใจให้กับพนักงาน ซึ่งคุณลักษณะของงานจัดเป็นปัจจัยจูงใจตามทฤษฎีแต่มีเงื่อนไขว่า ปัจจัยค้ำจุนของงานนั้น ๆ จะต้องตอบสนองความต้องการของพนักงานแล้ว

ต่อมาในปี 1965 ทูเนเนอร์และลอเรนส์ได้ทำการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับคุณลักษณะที่จำเป็นของงาน พบว่า ข้อมูลสนับสนุนแนวคิดของเฮิร์สเบิร์ก คือคุณลักษณะของงานจะส่งผลต่อทัศนคติและพฤติกรรมของพนักงาน โดยคุณลักษณะของงานจะแบ่งเป็น 4 ด้านคือ ความหลากหลายอำนาจในการตัดสินใจ เอกลักษณะของงานและการให้ผลย้อนกลับ ซึ่งการตอบสนองของคุณลักษณะของงานที่เกิดขึ้น จะแสดงออกในรูปแบบของระดับความพึงพอใจของงาน โดยที่ปัจจัยภายนอกทั้งปัจจัยส่วนบุคคลและ

สภาพแวดล้อมจะมีผลต่อเนื่องกับระดับความพึงพอใจเช่นกัน ขณะที่แบบจำลองระบบเทคนิคสังคมของเทอร์สและเดวิส ทำการศึกษาผลของการออกแบบลักษณะงานใหม่ต่อผลการปฏิบัติงานพบว่า ความต้องการทางด้านจิตใจของงาน เช่น โอกาสในการเรียนรู้ ความท้าทายและสภาพแวดล้อมขององค์กรจะส่งผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงาน (Richard&Lyman,1990) ปี 1966 สก็อตได้ทำการศึกษา ลักษณะของงานโดยเน้นที่กระบวนการทางจิตวิทยา ซึ่งพบว่า คุณลักษณะของงานจะส่งผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานโดยผ่านกระบวนการกระตุ้น เช่นการเปิดโอกาสให้พนักงานเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการต่าง ๆ โดยหากกระบวนการกระตุ้นพฤติกรรมอยู่ในระดับที่ไม่เหมาะสม บุคคลก็อาจจะเกิดการเปลี่ยนระดับการปฏิบัติงานได้ ดังนั้นหากต้องการให้พนักงานมีการปรับปรุงผลการปฏิบัติงาน ก็ควรที่จะออกแบบกระบวนการที่จะกระตุ้นพนักงานอย่างเหมาะสม และทฤษฎีสุดท้ายคือ ทฤษฎีแรงจูงใจใฝ่สำเร็จที่มีผู้ศึกษาไว้อย่างมากมาโดยพบว่า การเพิ่มคุณค่าของงานนั้นจะให้ผลสำเร็จหรือไม่ขึ้นอยู่กับแรงจูงใจของพนักงานด้วยว่าพนักงานมีความต้องการที่จะก้าวหน้ามากน้อยเพียงใด (Richard&Lyman,1990) จากผลของการศึกษาทำให้เกิดแนวคิดที่ว่าคุณลักษณะของงานสามารถจูงใจพนักงานให้เกิดความพึงพอใจและก่อให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้นได้ ส่งผลให้มีนักวิจัยเริ่มศึกษาข้อมูลเฉพาะในส่วนของคุณลักษณะของงาน โดยเฉพาะแฮคแมนและโอลด์แฮม (Hackman and Oldham,1976) ที่ได้ทำการศึกษาการออกแบบลักษณะงานที่จะสร้างแรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งพบว่าการออกแบบ ลักษณะงานที่แตกต่างกันจะมีผลต่อแรงจูงใจและผลการปฏิบัติงานของพนักงานแม้ว่างานนั้นจะเป็นงานแบบเดียวกันโดยพบว่า คุณลักษณะของงานจะส่งผลไปยังภาวะจิตใจ และภาวะจิตใจจะส่งผลต่อไปยังความพึงพอใจและแรงจูงใจในงาน ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพสูง การขาดงานและ การลาออกต่ำ ขณะที่ล๊อค (Lock,1976) ได้ทำการศึกษาองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจพบว่า ลักษณะของงานเป็นองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยคุณลักษณะของงานที่ดีจะต้องมีความท้าทายก่อให้เกิดการเรียนรู้และมีระดับความยากง่ายที่เหมาะสม ซึ่งช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสในการพัฒนาทักษะของตนเองและสามารถบรรลุเป้าหมายของงานได้

ดังนั้น คุณลักษณะงาน (Job - Characteristics) จึงหมายถึง การออกแบบและการส่งเสริมแรงจูงใจในพนักงาน คือ ลักษณะงานต้องมีความเป็นเอกภาพมีระดับความยากง่าย เป็นงานที่มีความสำคัญที่สามารถขับเคลื่อนองค์กร มีความเป็นอิสระให้พนักงานกำหนดการทำงานและวิธีการต่างๆ เอง และการให้พนักงานได้รับ ทราบเกี่ยวกับประสิทธิภาพและคุณภาพในการทำงานของตนเอง ซึ่ง (J.Richard Hackman and G.R. Oldham,1975) อธิบายองค์ประกอบและคุณลักษณะของงานไว้ ดังนี้

1) ความหลากหลายทักษะ (Skill Variety) หมายถึง คุณลักษณะงานซึ่งผู้ปฏิบัติงานต้องใช้ทักษะ และความชำนาญ ความสามารถหลายๆอย่างในการปฏิบัติงานให้เกิดผลสำเร็จ

2) ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของงาน (Task Identity) หมายถึง คุณลักษณะงานซึ่งผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนได้ปฏิบัติงานนั้นๆ นับตั้งแต่เริ่มต้นกระบวนการจนกระทั่งเสร็จสมบูรณ์ซึ่งระบุได้ว่าชิ้นงานชิ้นใดที่ตนเป็นผู้ทำ

3) ความสำคัญของงาน (Task Significance) หมายถึง คุณลักษณะงานซึ่งผลของงานมีผลกระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่ หรืองานที่พนักงานทำอยู่ส่งผลกระทบต่อผู้อื่น ทำให้พนักงานรู้สึกถึงงานที่ทำอยู่นั้นมีความหมาย และเกิดความพึงพอใจกับงาน

4) ความมีอิสระในการตัดสินใจงาน (Autonomy) หมายถึง คุณลักษณะงานซึ่งผู้ปฏิบัติงานสามารถใช้ดุลพินิจของตนเองอย่างอิสระเสรี กำหนดวิธีการทำงานเพื่อให้งานนั้นสำเร็จลุล่วง

5) ผลสะท้อนกลับจากงาน (Feedback) หมายถึง คุณลักษณะงานเป็นที่ให้ผลสะท้อนกลับชัดเจน ในด้านประสิทธิผลของงานแก่ผู้ปฏิบัติงาน

2.2 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (Perceive Organization Support)

การรับรู้ในการสนับสนุนขององค์กร (Perceived Organization Support: POS) คือ ความเชื่อโดยทั่วไปของบุคลากรเกี่ยวกับการที่องค์กรให้ความสำคัญแก่การช่วยเหลือและดูแลเอาใจใส่ในความเป็นอยู่ของพวกเขา ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Rhoades and Eisenberger (2002) ที่กล่าวถึงการรับรู้สนับสนุนจากองค์กรว่าเป็นปัจจัยที่ ก่อให้เกิดความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ความรู้สึกที่สัมพันธ์กับงาน และตอบสนองความรู้สึกที่ส่งผลต่องานในด้าน ความพึงพอใจในงานและอารมณ์ของพนักงานผู้ปฏิบัติงาน Homans (1958) กล่าวว่า มนุษย์ส่วนใหญ่จะประเมินต้นทุนและผลประโยชน์ อยู่เสมอว่า ต้นทุนและผลประโยชน์สมดุลกันหรือไม่ ต้นทุนคือการทุ่มเททำงาน ความรัก ความผูกพัน องค์กร ผลประโยชน์อาจเป็นผลทางเศรษฐกิจหรือทางจิตวิทยา เช่น การเห็นคุณค่าผลงานและตัวบุคคล การใส่ใจทุกซอกทุกซอ การดูแลความเป็นอยู่ ผลลัพธ์ที่ต้องการก็คือ การทำงานตามบทบาทเดิม และการทำงานเกินบทบาท

ไอเซนเบอร์เกอร์ และคณะ (Eisenberger et al., 2002) ได้ให้ความหมายว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร เป็นความเชื่อของพนักงานในเรื่องการดูแลเอาใจใส่ขององค์กรที่มีต่อพนักงาน ทั้งในด้านสวัสดิการและการดูแลในด้านความเป็นอยู่ของพนักงาน ตลอดจนรางวัลหรือค่าตอบแทนที่คุ้มค่าต่อการทุ่มเทในการทำงานของพนักงาน

ฮัทซิคสัน และกาสต์คา (Huthcison & Garstka, 1996, p.1361) ได้ให้ความหมายว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเป็นการแสดงถึงความผูกพันที่องค์กรมีต่อพนักงาน

แอลเลน และลิวซิงเจอร์ (Allen & Leutzinger, 2002) ได้ให้ความหมายว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร คือ ระบบของโครงสร้างภายในองค์กรทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ซึ่งเป็น

นโยบาย และกระบวนการที่บำรุงรักษาวัฒนธรรมองค์กร โดยการสนับสนุนจากองค์กรจะต้องมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องเพื่อให้เกิดพฤติกรรมที่องค์กรต้องการ

ส่วน George and Jones (1996) ให้ความหมายว่า เป็นระดับที่องค์กรเอาใจใส่ดูแลช่วยเหลือและรับฟังข้อร้องเรียนต่างๆ ของสมาชิกองค์กรรวมทั้งปฏิบัติต่อสมาชิกด้วยความเป็นธรรม โดยแบ่งออกได้เป็นสองแบบคือ บุคคลที่ระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรสูง จะเชื่อว่าองค์กรจะเห็นถึงความเสียสละ หากมีปัญหาเกิดขึ้นจะได้รับความช่วยเหลือจากองค์กรและเชื่อว่าองค์กรจะให้คุณภาพชีวิตที่ดี ประเภทที่สองบุคคลที่ระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรต่ำ จะมีความเชื่อว่า ตนกำลังถูกเอาเปรียบจากองค์กรรวมทั้งกำลังถูกละเลย มองข้ามความสามารถ และเชื่อว่าอาจถูกโยกย้ายตำแหน่งหรือถูกให้ออกจากงานได้ตลอดเวลา

สรุปได้ว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรหมายถึง ความเชื่อหรือความคิดเห็นของพนักงาน จากประสบการณ์ที่ได้รับจากการทำงานในองค์กรว่า องค์กรให้คุณค่าการยอมรับและเห็นความสำคัญในการทุ่มเทการทำงาน มีความห่วงใย ความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงานและมีความผูกพันต่อพนักงาน โดยการให้การสนับสนุนการทำงานด้านต่าง ๆ ผ่านนโยบาย บรรทัดฐาน กฎระเบียบ และตัวแทนขององค์กรเพื่อให้พนักงานมีความเป็นอยู่ในการทำงานที่ดี

การสนับสนุนการรับรู้จากองค์กรออกเป็น 4 ด้าน (Eisenberger et al., 1986) ได้แก่

1. ด้านการปฏิบัติงาน หมายถึง การรับรู้ของบุคคลว่าผู้บริหารและหัวหน้างานให้คำแนะนำช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหาในการทำงาน และจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวก รวมทั้งสร้างบรรยากาศเพื่อให้ปฏิบัติงานได้อย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ
2. ด้านความรู้และโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน หมายถึง การรับรู้ของบุคคลต่อองค์การและหัวหน้าในการให้โอกาสในการแสดงผลงาน อบรม เพื่อความก้าวหน้าในสายงานและการปรับเลื่อนตำแหน่ง
3. ด้านการเอาใจใส่ขององค์กรเกี่ยวกับสวัสดิการ ความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน หมายถึง การรับรู้ว่าองค์กรให้ความสนใจต่อความเป็นอยู่และช่วยแก้ไขปัญหาที่เป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงาน
4. ด้านการเห็นคุณค่าในการปฏิบัติงาน ความยุติธรรม หมายถึง การรับรู้ของบุคคลว่าองค์การและหัวหน้าเห็นความสำคัญ ยกย่อง ยอมรับให้มีส่วนร่วมในการทำงานและเห็นใจเมื่อทำงานผิดพลาด

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

แนวความคิดเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ได้รับความสนใจจากนักวิจัยมาเป็นเวลานาน ซึ่งโรห์เดส (Rhoades, 2002) ได้พัฒนาแนวความคิดขึ้นเพื่ออธิบายปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจาก องค์กร และผลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ดังนี้

1. การสนับสนุนจากหัวหน้างาน (Supervisor Support) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร จะเกิดจากการที่พนักงานพิจารณาว่าองค์กรเห็นคุณค่าต่อการทำงานของพวกเขามากน้อยเพียงใด ซึ่งการพิจารณาดังกล่าวจะเกี่ยวเนื่องถึงการพิจารณาหัวหน้างานว่า เห็นคุณค่าต่อการทำงานของพวกเขามากน้อยเพียงใดด้วยเช่นกัน การกระทำต่าง ๆ ของหัวหน้างานนั้น เปรียบเสมือนตัวแทนขององค์กร เพราะหัวหน้างานจะมีความรับผิดชอบโดยตรงต่อพนักงาน และมีหน้าที่ในการประเมินผลงานของพนักงาน ดังนั้น การกระทำต่าง ๆ ของหัวหน้างานอาจส่งผลให้เกิดทั้งความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจของพนักงาน ซึ่งพนักงานจะพิจารณาสิ่งเหล่านี้คือการสนับสนุนจากองค์กร ดังเช่น จากการศึกษาของไอเซนเบอร์เกอร์และคณะพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน ทำให้เกิดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร โดยจากการศึกษากับพนักงานในองค์กรต่าง ๆ จำนวน 314 คน พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรจะขึ้นอยู่กับสถานะภายในขององค์กรของหัวหน้างาน กล่าวคือพนักงานจะมีระดับการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานในระดับสูงต่อสถานะภายในองค์กรของหัวหน้างานที่มีระดับต่ำ เนื่องจากมีการทำงานที่ใกล้ชิดกับพนักงานมากกว่าหัวหน้างานที่มีสถานะภายในองค์กรระดับสูง และจากความเชื่อของพนักงานในเรื่องการประเมินผลงานของพนักงานโดยหัวหน้างานนั้น ข้อมูลที่ได้ในการประเมินจะถูกส่งต่อไปใช้ในการจัดการระดับสูงขององค์กรต่อไป ซึ่งเหตุผลนี้ทำให้พนักงานเชื่อมโยงการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

2. ความยุติธรรมในองค์กร (Fairness) กระบวนการยุติธรรม เป็นสิ่งที่แสดงถึงหนทางที่นำไปสู่ความยุติธรรมที่ใช้ในการพิจารณาผลตอบแทนให้กับพนักงาน มอร์แมนและคณะ (Moorman et al., 1998) ได้ศึกษาเกี่ยวกับหัวหน้างาน และลูกน้องที่ทำงานในโรงพยาบาลทหาร จำนวน 157 คู่ พบว่าความยุติธรรมในองค์กรด้านกระบวนการ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร อย่างไรก็ตามความยุติธรรมอาจจะไม่ส่งผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเสมอไป เนื่องจากองค์กรอาจจะปฏิบัติต่อพนักงานทุกคนอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่สนับสนุนพนักงานทุกคนในองค์กร เช่น การไม่ส่งเสริมความก้าวหน้าในหน้าที่ของพนักงานทุกคนในองค์กร ในกรณีนี้องค์กรมีความยุติธรรม แต่ความยุติธรรมนี้ไม่ได้ทำให้พนักงานรับรู้ถึงการสนับสนุนจากองค์กร

3. รางวัลและสภาพการทำงาน (Organization Rewards and Job Conditions) เป็นการศึกษาเกี่ยวกับทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรจะเป็นการแสดงให้เห็นการรับรู้ขององค์กรที่มีต่อการทุ่มเทในการทำงานของพนักงาน ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร นอกจากนี้จากการศึกษาพบว่า รางวัลและสภาพการทำงานที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์ต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ซึ่งรางวัลและสภาพการทำงานดังกล่าวสามารถจำแนกได้ดังต่อไปนี้

3.1 การยอมรับและเห็นคุณค่าค่าตอบแทน และการเลื่อนตำแหน่งงาน (Recognition, Pay and Promotion) จากทฤษฎีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของไอเซนเบอร์เกอร์ และคณะได้

ศึกษาพบว่า รางวัลและผลตอบแทนสามารถทำให้พนักงานมีเจตคติในทางบวกต่อองค์กร และทำให้พนักงานมีความพยายามและทุ่มเทในการทำงานมากยิ่งขึ้น เนื่องจากพนักงานรับรู้ว่าองค์กรให้การสนับสนุนพนักงานเป็นอย่างดี ส่งผลให้เกิดความรู้สึกต้องตอบแทนบุญคุณขององค์กร จึงทำให้พนักงานทุ่มเทในการทำงาน เพื่อให้องค์กรประสบผลสำเร็จตามที่ได้ตั้งเป้าหมายไว้

3.2 ความมั่นคงในการทำงาน (Job Security) การสร้างความเชื่อมั่นว่าองค์กรจะยังคงจ้าง พนักงานให้ทำงานแก่องค์กรนั้นเป็นสิ่งที่แสดงให้พนักงานรู้สึกว่าการให้การสนับสนุนต่อพนักงานใน ระดับสูง

3.3 ความเป็นอิสระในการตัดสินใจ (Autonomy) คือ การที่พนักงานสามารถควบคุมการทำงานของตนเอง เช่น การวางตารางเวลาในการทำงาน กระบวนการทำงาน และความหลากหลายของงาน ความเป็นอิสระในการตัดสินใจ ทั้งหมดนี้เป็นสิ่งที่แสดงถึงความเชื่อใจขององค์กรที่มีต่อพนักงานว่าจะสามารถตัดสินใจในการทำงาน และสามารถวางระบบการทำงานได้ด้วยตนเอง ซึ่งจะทำให้งานประสบความสำเร็จได้ตามที่องค์กรคาดหวัง นอกจากนี้ความเป็นอิสระในการตัดสินใจในระดับที่สูงจะส่งผลให้การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีระดับที่เพิ่มขึ้นด้วย

3.4 ความเครียด (Role Stressors) หมายถึง การที่พนักงานไม่สามารถจัดการกับสภาพการทำงานของตนเองได้ ในปัจจุบันธุรกิจทั้งภาครัฐและเอกชนต่างต้องมีการแข่งขันกันสูงในทุก ๆ ด้าน ส่งผลให้เกิดแรงกดดันภายในองค์กรในการที่เพิ่มประสิทธิภาพให้แก่องค์กร ดังนั้นพนักงานจึงเกิดภาวะความเครียดขึ้น ความเครียดจะส่งผลให้การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรลดลง และแหล่งกำเนิดของความเครียดอาจเกิดมาจากภาวะดังต่อไปนี้ เช่น ภาระงานที่มากเกินไปและต้องทำให้สำเร็จตามเวลาที่กำหนด และความไม่ชัดเจนของหน้าที่ความรับผิดชอบ เป็นต้น

3.5 การฝึกอบรม (Training) การฝึกอบรมเป็นการกระทำที่สื่อให้เห็นถึงการลงทุนขององค์กรที่มีต่อพนักงาน ซึ่งจะมีผลนำไปสู่การเพิ่มระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ดังเช่นการศึกษาของเวย์, ชอร์ค และลิเดน (Wayne, Shore & Liden, 1997) ซึ่งศึกษากับหัวหน้างานและลูกน้องจากบริษัทต่าง ๆ พบว่า จำนวนของการฝึกอบรมและพัฒนาที่มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

3.6 ขนาดขององค์กร (Organization Size) พนักงานจะมีความรู้สึกว่ามีความค่าน้อยลงในองค์กรที่มีขนาดใหญ่ เนื่องจากองค์กรที่มีขนาดใหญ่มักมีนโยบายที่เป็นทางการสูง และมีกระบวนการทำงานที่ไม่ยืดหยุ่น ทำให้ไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของพนักงาน ซึ่งส่งผลให้ระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานลดลง

4. ปัจจัยด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล คุณลักษณะส่วนบุคคล เช่น อายุ การศึกษา เพศ และอายุงาน เป็นคุณลักษณะที่มีความสัมพันธ์ ต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร เช่น พนักงานที่มีอายุน้อยจะมีความรู้สึกไม่พอใจต่อองค์กร และมีแนวโน้มลาออกจากงานสูง ส่วนพนักงานที่มีอายุ

งานมาก จะมีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรในระดับสูง มีความพอใจต่อการกระทำและสิ่งต่าง ๆ ที่ได้รับจากองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของโรเตส และไอเซนเบอร์เกอร์ พบว่า พนักงานที่มีอายุงานมากจะมีความรู้สึกที่ดีต่อการกระทำต่าง ๆ ที่ตนเองได้รับจากองค์กร โดยจะมีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรสูง

การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน

การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้าเป็นรูปแบบของการรับรู้ของพนักงานเกี่ยวกับการให้คุณค่าของพวกเขาโดยพนักงานทั้งหลายจะมองหัวหน้าของพวกเขาว่าเป็นที่ชื่นชอบหรือไม่ผ่านพวกเขา (Kottke & Sharafinski, 1988) เนื่องจากหัวหน้าเป็นตัวแทนขององค์การซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง และประเมินผลการปฏิบัติงานของลูกน้อง เปรียบได้กับตัวชี้วัดการสนับสนุนขององค์กร (Levinson, 1965) นั่นคือ การรับรู้การสนับสนุนของหัวหน้ามีอิทธิพลอย่างมากต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การของลูกน้อง ขณะที่ความสัมพันธ์เชิงเหตุผลของสองปัจจัยนี้อาจเกิดขึ้นในทางกลับกันก็เป็นได้คือ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การเพิ่มการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน โดยการรับรู้ของพนักงานที่องค์กรให้คุณค่าช่วยเหลือและห่วงใยเกี่ยวกับสวัสดิภาพความเป็นอยู่แก่พวกเขาจากหัวหน้างานที่เป็นตัวแทนขององค์กร (Yoon และ Thye, 2000) นอกจากนี้ ยังมีการศึกษาการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้า พบว่า พนักงานจะรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้ามากกว่ารับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (Kottke & Sharafinski, 1988; Eisenberger et al., 2002) อาจเพราะหัวหน้ามีการติดต่อสัมพันธ์กับพนักงานมากกว่าผู้บริหารที่พนักงานมองว่าเป็นตัวแทนองค์กร เพราะฉะนั้น แม้หัวหน้าจะเปรียบเสมือนเป็นตัวแทนองค์กรแต่พนักงานจะมองการสนับสนุนจากหัวหน้างานต่างไปจากการสนับสนุนจากองค์กร

โดยสรุป การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานเป็นการรับรู้ของพนักงานโดยเชื่อว่ามาจากหัวหน้างานที่เป็นตัวแทนขององค์กร ซึ่งให้คุณค่า ให้ความสำคัญในด้านการมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ การช่วยเหลือพัฒนาและห่วงใยเกี่ยวกับสวัสดิภาพความเป็นอยู่ สภาพการทำงาน สนับสนุนให้พนักงานมีความก้าวหน้าในงานและไม่ปฏิบัติในสิ่งที่จะก่อให้เกิดผลเสียกับพนักงาน

ผลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

1. ความผูกพันต่อองค์กร (Organization Commitment) จากแนวคิดเรื่องบรรทัดฐานเกี่ยวกับการตอบแทน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรจะช่วยสร้างความรู้สึกสำนึกในบุญคุณขององค์กรที่ให้การดูแลเอาใจใส่ชีวิตความเป็นอยู่ของพนักงาน ซึ่งทำให้พนักงานมีความรู้สึกต้องตอบแทนความมีบุญคุณขององค์กรด้วยการดูแลเอาใจใส่และห่วงใยในสวัสดิภาพขององค์กรด้วยเช่นเดียวกัน และจากการศึกษาในพนักงานไปรษณีย์จำนวน 413 คน พบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์กับความผูกพันทางความรู้สึก โดยมีสภาพอารมณ์ที่ดีเป็นสื่อกลาง

2. สภาพจิตใจและอารมณ์ในการทำงาน (Job-related Affect) การรับรู้การสนับสนุนมีอิทธิพลต่อการทำงานของพนักงาน ความพึงพอใจในงาน และสภาพอารมณ์ที่ดีของพนักงาน (สภาพอารมณ์ที่ดีจะแตกต่างจากความพึงพอใจในงานเพราะสภาพอารมณ์ที่ดีจะรวมถึงสภาวะทางอารมณ์ทั่วไปที่ไม่เฉพาะเจาะจงต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรจะทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานเพราะพนักงานได้รับการตอบสนองความต้องการทางด้านอารมณ์สังคม และยิ่งส่งผลให้พนักงานมีระดับความคาดหวังต่อรางวัลและผลตอบแทนเพิ่มมากขึ้นเมื่อมีผลงานที่ดีขึ้น รวมทั้งการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรจะเป็นสัญญาณที่บ่งบอกถึงความช่วยเหลือจากองค์กรที่มีต่อพนักงานที่เดือดร้อนและต้องการความช่วยเหลือ การได้รับการสนับสนุนจากองค์กรจะทำให้พนักงานมีความรู้สึกว่าคุณค่าต่อองค์กร และยิ่งส่งเสริมให้เกิดสภาพอารมณ์ที่ดีด้วย

3. การมีส่วนร่วมในงาน (Job Involvement) การมีส่วนร่วม หมายถึง การที่พนักงานแสดงตนเองและให้ความสนใจต่อการเข้าร่วมทำงานในงานหนึ่ง การที่องค์กรรับรู้ถึงความสามารถของพนักงานจะมีความสัมพันธ์ต่อการมีส่วนร่วมในงานของพนักงาน จึงเป็นผลให้การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรจะสามารถเพิ่มระดับความสนใจต่อการมีส่วนร่วมในงานของพนักงาน

4. ผลการปฏิบัติงาน (Performance) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร จะสามารถเพิ่มผลการปฏิบัติงานทั้งงานตามบทบาทหน้าที่ และงานนอกบทบาทหน้าที่ สำหรับงานนอกบทบาทหน้าที่ เช่น การให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร การกระทำที่ช่วยปกป้ององค์กรจากภัยอันตรายต่างๆ การให้คำแนะนำในการทำงานให้แก่เพื่อนร่วมงาน และการแสวงหาความรู้ทักษะมาประยุกต์ใช้เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่องค์กร

5. ความเครียด (Strains) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรจะช่วยลดการแสดงอาการทางด้านลบทางจิตใจและร่างกาย เช่น ความเครียด ความเหนื่อยล้าทางด้านร่างกาย ความเหนื่อยหน่ายทางอารมณ์ ความวิตกกังวลและ อาการปวดศีรษะ

6. ความต้องการคงอยู่ในองค์กร (Desire to Remain) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์ต่อความต้องการคงอยู่ในองค์กร โดยความต้องการคงอยู่ในองค์กรนั้นจะแตกต่างจากความรู้สึกที่ต้องติดอยู่กับองค์กรอื่นเนื่องจากหากพนักงานลาออกจากองค์กรจะต้องมีค่าใช้จ่ายสูงและผลการวิจัยยังพบว่าพนักงานจะลาออกจากองค์กรเดิมหากได้รับข้อเสนอที่ดีกว่า เช่น ค่าตอบแทนหรือตำแหน่งที่สูงกว่าเดิม

7. พฤติกรรมและการผลະงาน (Withdrawal Behavior) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรจะช่วยลดพฤติกรรมการผลະงาน เช่น ทำงานเฉื่อยชา การขาดงาน และการสมัครใจลาออก การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรจะช่วยเพิ่มความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร และเมื่อพนักงานรับรู้ถึงการสนับสนุนจากองค์กรก็จะแสดงพฤติกรรมดังเช่น การรักษาสภาพการเป็นสมาชิกขององค์กร และการมาทำงานอย่างสม่ำเสมอ

2.3 แนวคิดการปรับตัวของพนักงานหรือผู้ตาม (employee Adjustment)

ตามความหมายของ ฮาวิกเฮริสท (Havighurst, 1972) กล่าวว่า การปรับตัวเป็นสิ่งที่มีความจำเป็นต่อการพัฒนางานอาชีพของพนักงานเป็นอย่างยิ่ง ด้วยเหตุผลคือ บุคคลต้องเผชิญกับสภาพการณ์ใหม่ๆ ซึ่งอาจจะก่อให้เกิดความกลัว ความไม่มั่นใจ และความท้อถอยได้สูง ดังนั้นความสามารถในการปรับตัวจะทำให้มีการพัฒนาการทางอาชีพของบุคลากรก้าวต่อไปอย่างราบรื่น การปรับตัวในการทำงานจะเริ่มจากการปรับตัวให้เข้ากับองค์กร การปรับตัวเข้ากับบุคคลในองค์กร การปรับตัวต่อการทำงานตามตารางเวลา การปรับตัวต่อบทบาทหน้าที่ใหม่ ที่ได้รับการคาดหวัง ไปจนถึงการปรับตัวปรับตัวต่อเกณฑ์อาชีพ เป็นต้น

Coleman (1981) กล่าวว่า การปรับตัวหมายถึง ผลของความพยายามของบุคคลที่พยายามปรับสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นแก่ตน ไม่ว่าปัญหานั้นจะเป็นปัญหาด้านบุคลิกภาพ ด้านความต้องการ หรือด้านอารมณ์ให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมที่บุคคลนั้นอยู่

Bernard (1960) ให้ความหมายของการปรับตัวว่า เป็นการที่บุคคลสามารถปรับตัวให้เข้ากับตนเองและโลกภายนอกได้อย่างดีมีความพึงพอใจความแจ่มใสอย่างสูงสุด มีพฤติกรรมที่เหมาะสมกับ สภาพสังคม มีความสามารถที่จะเผชิญและยอมรับความจริงของชีวิต

จากความหมายของการปรับตัวที่กล่าวมาข้างต้นอาจสรุปได้ว่า การปรับตัวเป็นการแก้ไขปรับปรุงความคับข้องใจด้วยการแสวงหาวิถีทางในการตอบสนองความต้องการของตนเองทั้งการปรับตัวทางภายนอกและภายในร่างกาย ให้สามารถปรับตัวได้ต่อสภาวะแวดล้อมในชีวิต รวมทั้งการตอบสนองความต้องการทั้งทางร่างกาย จิตใจและสังคม

ปัจจัยสำคัญที่ทำให้บุคคลเกิดการปรับตัวแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ

1. ปัจจัยภายใน เป็นความต้องการทางใจ ซึ่งมีอยู่ในตัวบุคคล ได้แก่ ความรักความอบอุ่น ความปลอดภัยความสำเร็จในชีวิต ทำให้บุคคลต้องมีการปรับตัวเพื่อไปสู่เป้าหมายที่ต้องการ

2. ปัจจัยภายนอกเป็นความต้องการของสังคมและสภาพแวดล้อม ซึ่งได้แก่ วัฒนธรรม จารีตประเพณีค่านิยม ศาสนา กฎระเบียบของสังคม ทำให้บุคคลต้องปรับตัวเพื่อตอบสนองความต้องการต่าง ๆ และอยู่ได้โดยไม่มีความกดดันทางจิตใจ

แนวคิดทฤษฎีการปรับตัว

แนวคิดทฤษฎีการปรับตัวของรอย (Roy's Adaptation Model : อ้างอิงจาก Roy & Andrews, (1999), The Roy's Adaptation Model, Stamford: Appleton & Lange) กล่าวถึงการปรับตัวและการให้ความช่วยเหลือบุคคลที่มีปัญหาในการปรับตัวเมื่อมีเหตุการณ์หรือการเปลี่ยนแปลงเข้ามาในชีวิต โดยการปรับตัวเป็นกระบวนการและผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการที่บุคคลมีความคิดและความรู้สึกจากการใช้ความตระหนักรู้ทางปัญญา และการสร้างสรรค์ในการบูรณาการ

ระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อมให้กลมกลืน รอยใช้แนวคิดจากทฤษฎีระบบมาอธิบายระบบการปรับตัวของบุคคลว่า บุคคลเป็นเหมือนระบบการปรับตัวที่มีความเป็นองค์รวม (Holistic adaptive system) และเป็นระบบเปิด ประกอบด้วยสิ่งนำเข้า (Input) กระบวนการเผชิญปัญหา (Coping process) สิ่งนำออก (Output) และกระบวนการป้อนกลับ (Feedback process) แต่ละส่วนนั้นจะทำงานสัมพันธ์เป็นหนึ่งเดียว โดยเมื่อสิ่งเร้าที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงของสิ่งแวดล้อมทั้งภายนอกและภายในผ่านเข้าสู่ระบบการปรับตัวจะกระตุ้นให้บุคคลมีการปรับตัวตอบสนองต่อสิ่งเร้า นั้น โดยใช้กระบวนการเผชิญปัญหา 2 กลไก คือ กลไกการควบคุม และกลไกการคิดรู้ กลไกทั้งสองนั้นจะทำงานควบคู่กันเสมอ ส่งผลให้บุคคลแสดงพฤติกรรมปรับตัวออกมา 4 ด้าน คือ ด้านร่างกาย ด้านอัตโนทัศน์ ด้านบทบาทหน้าที่ และด้านการพึ่งพาระหว่างกัน ผลลัพธ์การปรับตัวมี 2 ลักษณะ คือ ปรับตัวได้และปรับตัวไม่มีประสิทธิภาพ โดยสิ่งนำออกจากระบบนั้นจะป้อนกลับไปเป็นสิ่งนำเข้าระบบเพื่อการปรับตัวที่เหมาะสมต่อไป ทั้งนี้ความสามารถในการปรับตัวของแต่ละบุคคลจะแตกต่างกันโดยขึ้นอยู่กับความรุนแรงของสิ่งเร้า และระดับความสามารถในการปรับตัวของบุคคล ในขณะนั้น

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการปรับตัวในการทำงาน เดวิส และ ลอฟควิสต์ (Davis & Lofquist, 1984) ได้กำหนดทฤษฎีของการปรับตัวในการทำงาน (Work Adjustment) ประกอบด้วย ความสำคัญ 2 ประการ ดังนี้คือ

1. การปรับตัวให้เข้ากับความต้องการขององค์กร หมายถึง ความสามารถในการปรับตัวในด้านการทำงาน โดยพิจารณาจากความคิด ความรู้ความสามารถ ทักษะในการทำงาน และบุคลิกภาพที่เหมาะสมที่ได้รับการพัฒนาให้สอดคล้องกับความต้องการ และความคาดหวังขององค์กร
2. การปรับตัวให้เข้ากับความต้องการส่วนบุคคล หมายถึง ความสามารถของบุคคลที่จะปฏิบัติงานอย่างมีความมุ่งมั่นและให้ความใส่ใจในความสำเร็จของงานที่ออกมาให้เห็นในรูปแบบพฤติกรรมต่างๆ และมีโอกาสได้ใช้ความเป็นตัวของตัวเองเข้าไปเสริมการทำงาน ต้องการที่จะได้รับความพอใจตามความจำเป็นด้านสรีระ การมีความมั่นคงปลอดภัย การเป็นส่วนหนึ่งของสังคม การมีเกียรติและศักดิ์ศรี การมีความเข้าใจและรู้จักตนเอง ซึ่งเมื่อบุคคลสามารถปรับตัวในการทำงานได้ จะส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน (Work Satisfaction) ผู้ที่สามารถปรับตัวในการทำงานได้มักเป็นผู้ที่ได้รับความพึงพอใจในงาน นั้นๆ หรืออาจเป็นผู้ที่มีความสามารถปรับตัวให้คุ้นเคยกับลักษณะงานจนเกิดความพึงพอใจในงานที่ทำ สามารถปรับตัวในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้ที่ประสบปัญหาในการปรับตัวในการทำงาน ส่วนใหญ่มักเป็นผู้ที่ขาดความมั่นใจ ความพึงพอใจในงานที่ทำ และมักมีความคิดเห็นว่างานที่ทำนั้นไม่เหมาะสมกับตนเอง ไม่มีความสามารถเพียงพอที่จะปฏิบัติงานนั้นให้ได้ดี เมื่อเกิดความวิตกกังวลแล้ว ก็จะทำให้ผลการปฏิบัติงานไม่มีประสิทธิภาพ

ดังนั้นจากแนวคิดทฤษฎีดังกล่าว จึงสรุปได้ว่า การปรับตัวของผู้ตามหรือพนักงาน มีประเด็นสำคัญอยู่ 2 ประการ คือ การปรับตัวในด้านความคิดเกี่ยวกับงาน และการปรับตัวด้านพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับบริบทอื่นๆ

2.4 แนวคิดผลการดำเนินงานของพนักงาน (employee performance)

ในการปฏิบัติงานนั้น สิ่งที่ต้องการคาดหวังที่จะได้รับจากพนักงานทุกคนก็คือผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผลในด้านผลผลิตโดยอาจจะเท่ากันหรือสูงกว่าตามวัตถุประสงค์ที่องค์กรได้ตั้งเป้าหมายไว้ซึ่งจะเป็นสิ่งที่บ่งบอกว่า งานที่ทำนั้นได้ผลดีเพียงใด บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้หรือไม่ คำว่า “ผลการปฏิบัติงาน” นั้น ได้มีนักวิชาการให้ความเห็นไว้หลายท่านโดยอาจหมายถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งถือเป็นกิจกรรมอย่างหนึ่งที่มนุษย์ช่วยเปลี่ยนแปลงปัจจัยนำเข้าทรัพยากรต่างๆ ให้เป็นปัจจัยส่งออก เช่น สินค้าและบริการให้เกิดประโยชน์แก่มนุษย์ องค์กร สังคม และประเทศชาติ การวัดผลการปฏิบัติงานของพนักงานแต่ละคนก็เพื่อบ่งชี้ถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานเมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์มาตรฐาน นั่นคือการเปรียบเทียบกับเป้าหมายนโยบาย วัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้หรือเทียบกับผลการปฏิบัติงานของตนเองและผู้ร่วมงานคนอื่นๆ (วีระวัฒน์ ปันนิตมัย, 2540) ดังนั้นผลการปฏิบัติงานจึงถือเป็นเรื่องเดียวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน กล่าวคือเมื่อผลการปฏิบัติงานดีย่อมถือว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูง แต่หากผลการปฏิบัติงานไม่ดีถือว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่ำ

แนวคิดประสิทธิผล

Suthiti Khattiya (Cited in Supaporn Wongkornchaovalit, 2017) ได้กล่าวถึงความสำคัญของประสิทธิผลไว้ว่า ประสิทธิผลเป็นผลสำเร็จหรือผลที่ได้เกิดขึ้น ซึ่งจะมีความแตกต่างจากประสิทธิภาพ โดยประสิทธิผลนั้น เป็นความสามารถในการที่จะทำให้บรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้โดยอาจจะไม่ได้มีการคำนึงถึงปริมาณของทรัพยากรที่ใช้ในกระบวนการของการดำเนินงาน ส่วนประสิทธิภาพเป็นความสามารถในการที่จะทำให้บรรลุจุดหมายตามเป้าหมายที่ได้วางไว้โดยมีการใช้ทรัพยากรต่ำสุด อีกทั้งมีการใช้วิธีการ (Mean) ให้เกิดการจัดสรรการใช้ทรัพยากรที่มีความสิ้นเปลืองน้อยที่สุดโดยมีเป้าหมาย (Goal) คือ ประสิทธิผลหรือการบรรลุจุดหมายตามที่กำหนดไว้อย่างสูงสุด

กิบสัน และคณะ (Gibson and Others 1988:812) นิยาม ประสิทธิผล ไว้ว่า ประสิทธิผล (Effectiveness) เป็นเรื่องของการกระทำใด ๆ หรือพยายามใด ๆ ที่มีความมุ่งหมายจะได้รับผลอะไรสักอย่างให้เกิดขึ้น การกระทำหรือความพยายามจะมีประสิทธิผลสูงต่ำเพียงใดขึ้นอยู่กับว่าผลที่ได้รับนั้น

ตรงครบถ้วนทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ และใช้พลังงานน้อยเพียงใด ประสิทธิภาพอาจพิจารณาเป็น 2 ระดับ คือ

1. ประสิทธิภาพของบุคคล คือ ลักษณะบุคคลที่มีความสามารถปฏิบัติงานใด ๆ หรือปฏิบัติกิจกรรมใด ๆ แล้วประสบความสำเร็จ ทำให้บังเกิดผลตรงและครบถ้วนตามที่มีวัตถุประสงค์ไว้ผลที่เกิดขึ้นมีลักษณะคุณภาพ เช่น ความถูกต้อง ความมีคุณค่า ความเหมาะสมตรงกับความคาดหวังและความต้องการของหมู่คณะ สังคม และผู้นำ ผลนั้นไปใช้เป็นผลที่ได้จากการปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ คือ เป็นการปฏิบัติด้วยความพอใจ ปฏิบัติเต็มความสามารถ ปฏิบัติด้วยการเลือกสรรกลวิธีแลเทคนิควิธีการที่เหมาะสมที่สุดที่จะทำให้บรรลุทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ อย่างสูงสุดแต่ใช้ต้นทุน ทรัพยากรและระยะเวลาที่น้อยที่สุด

2. ประสิทธิภาพขององค์การ ประกอบด้วย

1) การผลิต (Production) องค์การมีประสิทธิผลถ้าองค์การสามารถดำเนินการผลิตให้ได้ผล ผลิตทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพได้ตรงกับความต้องการขององค์การ

2) ประสิทธิภาพ (Efficiency) องค์การที่มีประสิทธิผลถ้าอัตราส่วนระหว่างปัจจัยทรัพยากร (Input) ที่ใช้กับผลผลิต (Output) มีความเหมาะสมในลักษณะที่ใช้ทรัพยากรได้คุ้มค่า

แนวคิดประสิทธิภาพในการทำงาน

การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ได้มีนักวิชาการหลายท่านให้ความหมายดังนี้

จอห์น ดี.มิลเล็ต (John D.Millet,1954) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพหมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงาน ซึ่งความพึงพอใจหมายถึงความพึงพอใจในการบริการให้กับประชาชน โดยพิจารณาจาก เช่น การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า เป็นต้น

กฤษดา เขียววัฒนสุข, รัชนี้ แก้วมณี, นีรนุช สายยุยา และสุภัสสร กิริกา (2561) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการทำงาน หมายถึง การกระทำของแต่ละบุคคลที่มีความสามารถและความในการปฏิบัติงาน โดยอาศัยความพยายามและการทุ่มเทร่างกายและแรงใจในการทำงานให้สำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพทั้ง ด้านคุณภาพ เวลา และปริมาณงานตามมาตรฐานขององค์กร

พีรญา ชื่นวงศ์, (2560) ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานจากกระบวนการทำงานที่สามารถให้ผลผลิตที่มีคุณภาพ ในปริมาณและระยะเวลาที่กำหนด อีกทั้งยังใช้ทรัพยากรขององค์กรอย่างคุ้มค่า ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานแต่ละคนจะมุ่งเน้นทำสิ่งที่ถูกต้อง (Doing the Right Things) และทำสิ่งต่าง ๆ ให้ถูกต้อง (Doing Things Right) ตามเป้าหมายขององค์กร สรุปว่า การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน คือ การปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติม ความสามารถ และทักษะในการทำงานของตนเองหรือผู้อื่นให้ดีขึ้นเจริญขึ้นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ซึ่งจะช่วยให้

ตนเองผู้อื่นและองค์การเกิดความสุขในที่สุด โดยการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาองค์การหรือการพัฒนาสังคม

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สกุล กิตติพิรชล (2560) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่อง ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อความสามารถในการปรับตัวของบุคลากร กลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์และชิ้นส่วน โดยมีวัตถุประสงค์คือ 1) ศึกษาหาปัจจัยเชิงสาเหตุความสามารถในการปรับตัว ของบุคลากรและ 2) ตรวจสอบความสอดคล้องโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความสามารถ ในการปรับตัวของบุคลากรในองค์กรและผลลัพธ์เกี่ยวข้องกับงานของบุคลากรในองค์กรธุรกิจกลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์กับข้อมูลเชิงประจักษ์ ผลการวิจัยเชิงปริมาณพบว่า โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความสามารถในการปรับตัวของบุคลากรในองค์กรธุรกิจมีอิทธิพลต่อผลลัพธ์ที่เกี่ยวข้องกับงานของบุคลากรในองค์กรธุรกิจมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ทั้งนี้ปรากฏชัดเจนด้วยดัชนีวัดระดับความกลมกลืน การตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์พิจารณาจากค่าไค-สแควร์ (χ^2) มีค่าเท่ากับ 87.99 องศาอิสระ (df) เท่ากับ 68 ค่า p-value มีค่าเท่ากับ 0.052 และค่าไค-สแควร์ สัมพันธ์ (χ^2 / df) มีค่าเท่ากับ 1.293 หากเมื่อพิจารณาในประเด็นดัชนีระดับความกลมกลืน ปริมาณ ความแปรปรวน และความแปรปรวนรวมที่อธิบายได้ด้วยโมเดล (GFI) มีค่าเท่ากับ 0.975 และค่าปริมาณ ความแปรปรวนและความแปรปรวนรวมที่อธิบายได้ด้วยโมเดลโดยการปรับแก้ด้วยความซับซ้อนของโมเดล (AGFI) มีค่าเท่ากับ 0.944 ส่วนค่ารากที่สองของค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อนกำลังสองของการประมาณค่า (RMSEA) มีค่าเท่ากับ 0.027

กล้าหาญ ณ น่าน (2556) ศึกษาเรื่อง อิทธิพลของคุณลักษณะงาน บุคลิกภาพ และ ความพึงพอใจในงานที่มีต่อการปรับตัวในการทำงานสำหรับการเข้าสู่ตลาดแรงงานของบัณฑิตใหม่ จากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นบัณฑิตใหม่ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลจำนวนทั้งสิ้น 310 คน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยคุณลักษณะงาน คุณลักษณะบุคลิกภาพ และ ความพึงพอใจในงานที่มีต่อปัจจัยการปรับตัวในการทำงานสำหรับการเข้าสู่ตลาดแรงงานของบัณฑิตใหม่ ผลการศึกษาพบว่า 1) ปัจจัยคุณลักษณะงานซึ่งประกอบด้วยความหลากหลายของทักษะ ความมีเอกภาพในงาน ความสำคัญของงาน ความมีอิสระในงาน และการได้รับข้อมูลย้อนกลับจากงาน มีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจในงาน 2) ปัจจัยคุณลักษณะบุคลิกภาพซึ่งประกอบด้วย บุคลิกภาพแบบประนีประนอม บุคลิกภาพแบบแสดงตัว บุคลิกภาพแบบมีมโนสำนึก และบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์มีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจในงานและการปรับตัวในการทำงาน และ 3) ความพึงพอใจในงาน มีอิทธิพลทางบวกต่อการปรับตัวในการทำงาน ซึ่งประกอบด้วยการปรับตัวให้เข้ากับงาน การปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อม และการปรับตัวให้เข้ากับเพื่อนร่วมงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ซึ่งปัจจัยทั้งหมดสามารถทำนายการปรับตัวในการทำงานได้ร้อยละ 31 และผลการทดสอบสมการ
โครงสร้างที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

กัลยารัตน์ ธีระธนชัยกุล และภัทราทิพย์ ทรวงบุญญา (2558) ศึกษาเรื่องการศึกษาปัจจัยเชิง
สาเหตุที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของอาจารย์สถาบันอุดมศึกษาเอกชนในประเทศไทย จากกลุ่ม
ตัวอย่างอาจารย์ที่ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในประเทศไทยจำนวน 410 คน โดยมี
วัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวมของโมเดลผลการ
ปฏิบัติงานของอาจารย์สถาบันอุดมศึกษาเอกชนในประเทศไทย 2) ศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพล
ต่อผลการปฏิบัติงานของอาจารย์สถาบันอุดมศึกษาเอกชนในประเทศไทย ผลการศึกษา พบว่า
องค์ประกอบด้านวัฒนธรรมองค์การประกอบด้วย การมีส่วนร่วมแบบเกี่ยวข้องในการปฏิบัติพันธกิจ
ความสอดคล้องต้องกัน ความสามารถในการปรับตัว การมุ่งเน้นพันธกิจ องค์ประกอบด้านภาวะผู้นำ
ประกอบด้วย ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ภาวะผู้นำการแลกเปลี่ยน ภาวะผู้นำแบบปล่อยตามสบาย
และองค์ประกอบด้านกระบวนการจัดการความรู้ประกอบด้วย การแสวงหาความรู้ การสร้างความรู้
การจัดเก็บความรู้และการค้นคืนความรู้ และการถ่ายโอนความรู้และการใช้ ประโยชน์ที่มีอิทธิพล
ทางตรงต่อผลการปฏิบัติงานประกอบด้วย ประสิทธิภาพของงาน คุณภาพของงาน และความสามารถ
เกี่ยวกับงาน นอกจากนี้ยังพบว่า องค์ประกอบด้านวัฒนธรรมองค์การ และองค์ประกอบด้านภาวะ
ผู้นำมีอิทธิพลทางตรงและอิทธิพลรวมต่อองค์ประกอบด้านกระบวนการจัดการความรู้ ตามลำดับ



บทที่ 3

วิธีการดำเนินงานวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งผู้จัดทำได้นำแนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาเป็นแนวทางเพื่อศึกษาอิทธิพลของคุณลักษณะงาน และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ส่งผลต่อการปรับตัวและผลการดำเนินงานของพนักงาน โดยใช้กรณีศึกษาราชการไทยพาณิชย์ในเขตจังหวัดนนทบุรี ซึ่งมีวิธีดำเนินการศึกษา ดังนี้

- 3.1 การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ
- 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์จำนวนทั้งหมด 51 สาขาที่อยู่ในเขตจังหวัดนนทบุรี โดยการเลือกกลุ่มตัวอย่าง แบบ Quota Sampling จากกลุ่มพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ทุกสาขา สาขาละ 5 คน จะได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 255 คน

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย และการทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ

3.2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ที่มุ่งเน้น ศึกษาอิทธิพลของคุณลักษณะงาน และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ส่งผลต่อการปรับตัวและผลการดำเนินงานของพนักงาน โดยใช้เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม มีรายละเอียดดังนี้

1. แบบสอบถามประกอบไปด้วย 5 ส่วน
 - ส่วนที่ 1 เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป
 - ส่วนที่ 2 เกี่ยวกับคุณลักษณะงาน
 - ส่วนที่ 3 เกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร
 - ส่วนที่ 4 เกี่ยวกับการปรับตัวของพนักงาน
 - ส่วนที่ 5 เกี่ยวกับผลการดำเนินงานของพนักงาน

2. แบบตรวจสอบรายการ (Check list) ใช้วัดข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

3. แบบมาตราวัดประเมินค่า (rating scale) มี 5 ระดับ

1 = ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

2 = ไม่เห็นด้วย

3 = ไม่แน่ใจ

4 = เห็นด้วย

5 = เห็นด้วยอย่างยิ่ง

หลังจากนั้น ทำการทดสอบคุณภาพของแบบสอบถาม เพื่อให้เกิดความตรงทางด้านเนื้อหา (Content Validity) และความเชื่อมั่นของข้อคำถาม (Reliability) ต่อไป

3.2.2 การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ผู้วิจัยดำเนินการทดสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยก่อนนำไปใช้ในการเก็บข้อมูลจริง เพื่อปรับปรุงแบบสอบถามให้มีความชัดเจน สอดคล้องและเหมาะสมกับบริบทและวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยมีรายละเอียด ดังนี้

3.2.2.1 การทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้ผู้ทรงคุณวุฒิ หรือผู้เชี่ยวชาญเฉพาะเรื่อง รวม 3 ท่าน ทำการพิจารณาและตรวจสอบความเหมาะสมของเนื้อหา และความถูกต้องตามองค์ประกอบที่ผู้วิจัยต้องการศึกษา จากนั้นนำคะแนนประเมินมาวิเคราะห์หาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับคุณลักษณะตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ต้องการวัด (ลัดดาวลัย เพชรโรจน์ และอัจฉรา ชำนิประศาสน์, 2545) โดยกำหนดคะแนนแทนค่าของคำตอบไว้ดังนี้

+1 หมายถึง คำถามสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยหรือนิยามปฏิบัติการ

-1 หมายถึง คำถามไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยหรือนิยามปฏิบัติการ

0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าคำถามสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยหรือนิยามปฏิบัติการ

เมื่อได้รับแบบประเมินค่าความสอดคล้องคืนจากผู้เชี่ยวชาญแล้ว ผู้วิจัยนำมาหาค่าอัตราส่วนความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Index of Consistency : IOC) ตามสูตรต่อไปนี้

$$\text{สูตร } IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC แทน ค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence)

$\sum R$ แทน ผลรวมคะแนนประเมินความสอดคล้อง

N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญที่ตรวจแบบสอบถาม

โดยผู้วิจัยกำหนดให้ค่าดัชนีความสอดคล้องที่ยอมรับได้ตามเกณฑ์ต่อไปนี้

ค่า IOC ≥ 0.50 หมายความว่า คำถามตรงวัตถุประสงค์ของการวิจัย

ค่า IOC < 0.50 หมายความว่า คำถามไม่ตรงวัตถุประสงค์ของการวิจัย

ผลการตรวจสอบค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับคุณลักษณะตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย จากผู้ทรงคุณวุฒิหรือผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน พบว่า ความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม จำแนกรายข้ออยู่ระหว่าง 0.60 ถึง 1.00 มีค่าดัชนีความสอดคล้องโดยเฉลี่ยทั้งหมดมากกว่า 0.50 จึงถือว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ของการวิจัย และมีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (ศิริชัย พงษ์วิชัย, 2556 : 142) โดยผู้วิจัยทำการปรับปรุงแก้ไขข้อคำถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องต่ำกว่า 0.50 ตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิหรือผู้เชี่ยวชาญก่อนนำไปทดลองใช้ (Try Out)

3.2.2.2 การทดสอบค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยตรวจวัดความเชื่อมั่นหรือความสอดคล้องภายในด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ด้วยการนำแบบสอบถามที่ได้ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ ไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 30 คน โดยข้อคำถามต้องมีค่า α ตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป (Santos, 1990) จึงจะถือว่าข้อคำถามมีความเชื่อมั่น

$$\text{สูตร } \alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right]$$

เมื่อ	α	แทน	ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งหมด
	K	แทน	จำนวนข้อคำถามในแบบสอบถาม
	S_i^2	แทน	ผลรวมของความแปรปรวนในแต่ละข้อ
	S_t^2	แทน	ความแปรปรวนของคะแนนรวม

ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของข้อคำถามพบว่า ค่าความเชื่อมั่นของตัวแปรสังเกตที่คำนวณได้จำแนกรายข้อมีค่าความเชื่อมั่นของข้อคำถามโดยรวมมากกว่า 0.70 จึงถือว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นและสามารถนำไปใช้ในการวิจัยได้

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เพื่อให้การวิจัยเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยอย่างครบถ้วน ผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลที่เกี่ยวข้องและมีขั้นตอนการดำเนินการวิจัยดังนี้

3.3.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Sources) การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ผู้วิจัยทำการรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิด้วยวิธีการแจกแบบสอบถาม (Questionnaire Survey) เป็นแบบสอบถามสำหรับพนักงานที่ทำงานอยู่ในธนาคารไทยพาณิชย์จำนวนทั้งหมด 51 ธนาคาร ๆ ละ 5 คน ใช้แบบสอบถามรวมทั้งหมด 255 ชุด โดยผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมด้วยตนเอง

3.3.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Sources) ผู้วิจัยทำการรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ต้องการศึกษาจากหนังสือ ตำรา เอกสาร วารสาร และบทความทางวิชาการ รายงานการวิจัย และวิทยานิพนธ์ รวมถึงการสืบค้นจากฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ทั้งในและต่างประเทศ

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมแบบสอบถามทั้งหมดเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยดำเนินการดังนี้

3.4.1 ตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยทำการตรวจสอบรายละเอียดของการตอบแบบสอบถามแต่ละชุด เพื่อให้ข้อมูลที่ได้รับจากการแจกแบบสอบถามมีความถูกต้องสมบูรณ์ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยพบว่า แบบสอบถามทุกชุดมีความถูกต้อง คิดเป็นร้อยละ 100

3.4.2 ลงรหัส (Coding) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ข้างต้นจำนวน 255 ชุด มาทำการลงรหัสตามที่กำหนด

3.4.3 ประมวลผล (Processing) ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการลงรหัสเรียบร้อยแล้วมาทำการบันทึกลงในโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS for Windows (Statistical Package for the Social Sciences for Windows) และทำการคำนวณทางสถิติ

3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยกำหนดวิธีการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณที่ได้รับจากแบบสอบถามโดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลทางสังคมศาสตร์ เพื่อให้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับข้อมูลและวัตถุประสงค์การวิจัย ซึ่งการวิเคราะห์ข้อมูล โดยการหาความสัมพันธ์ของตัวแปรโดยใช้ CFA และทดสอบข้อสมมุติฐานจากสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling : SEM) ผู้วิจัยใช้เกณฑ์การทดสอบสมการโครงสร้าง (Construct Validity) ไคลน์และไบริน

(Kline. 2011); & (Byrne. 2001) ตั้งข้อสังเกตว่าการตัดสินใจว่าดัชนีใดที่ได้รับการยอมรับจากการประเมินความเหมาะสมต่างๆ ดังปรากฏในตารางที่ 3.1

ตาราง 3.1 แสดงเกณฑ์การประเมินความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ของโมเดล

Fit Index	Criteria	อ้างอิง
Chi-Square	$p \geq .05$	เหมาะสำหรับกลุ่มตัวอย่างขนาด 200-300 (Kline. 2011 : 201)
Chi-Square/df	$< 2-3?$	ไม่มีข้อกำหนดที่ชัดเจน (Kline. 2011 : 204)
ดัชนีวัดความกลมกลืน Tucker-Lewis Index (TLI)	$> .90$	(Byrne. 2001: 79-86) (Schumacker; & Lomax. 2004)
ดัชนีวัดระดับความกลมกลืน Goodness of Fit Index (GFI)	$> .90$	(Byrne. 2001: 79-86)
ดัชนีวัดระดับความสอดคล้องที่ปรับแล้ว Adjusted Goodness-of-fit statistics (AGFI)	$\geq .90$	(Byrne. 2001: 79-86)
ดัชนีวัดความกลมกลืนเปรียบเทียบ Comparative Fit Index (CFI)	$> .90$	(Byrne. 2001: 79-86)
ดัชนีวัดความสอดคล้องอิงเกณฑ์ Normed Fit Index (NFI)	$> .90$	(Byrne. 2001: 79-86)
ค่ารากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของความคลาดเคลื่อนโดยประมาณ Root Mean Square Error Approximation (RMSEA)	$< .08$	(Byrne. 2001: 79-86)
ค่าดัชนีรากที่สองของกำลังสองเฉลี่ยของส่วนที่เหลือ Root Mean Square Residual (RMR)	$< .05$	(Byrne. 2001: 79-86)

Kline. (2011) & Byrne. (2001)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิจัยเรื่องอิทธิพลของคุณลักษณะงาน และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ส่งผลต่อการปรับตัวและผลการดำเนินงานของพนักงาน วัตถุประสงค์ของการวิจัย ได้แก่

1. ศึกษาอิทธิพลของคุณลักษณะงานที่ส่งผลต่อการปรับตัวของพนักงาน
2. ศึกษาอิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ส่งผลต่อการปรับตัวของพนักงาน
3. ศึกษาอิทธิพลการปรับตัวของพนักงานที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานของพนักงาน

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1.1 พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์จำนวนทั้งหมด 6 อำเภอ 51 สาขา จำนวน 255 คน สามารถแสดงผลได้ ดังนี้

ตาราง 4.1 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนสาขาในแต่ละอำเภอ

อำเภอ	จำนวนสาขา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เมือง	19	95	37.25
ปากเกร็ด	10	50	19.61
บางกรวย	8	40	15.69
บางบัวทอง	7	35	13.73
บางใหญ่	6	30	11.76
ไทรน้อย	1	5	1.96
รวม	51	255	100

จากตารางที่ 4.1 ผู้วิจัยทำการเก็บแบบสอบถามจากพนักงาน ทั้งหมด 51 สาขา โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คือสาขาที่อยู่ในอำเภอเมือง จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 37.25 รองลงมาคือสาขาที่อยู่ในอำเภopakเกร็ด จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 19.25 และสาขาที่อยู่ในอำเภอบางกรวย จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 15.69 ตามลำดับ

4.1.2 ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน สามารถแสดงผลได้ ดังนี้

ตาราง 4.2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	85	33.33
หญิง	170	66.67
รวม	255	100.00

ข้อมูลจากตารางที่ 4.2 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 66.67 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33

ตาราง 4.3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
25-35 ปี	187	73.33
36-45 ปี	48	18.82
46 ปีขึ้นไป	20	7.85
รวม	255	100.00

ข้อมูลจากตารางที่ 4.3 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 25-35 ปี จำนวน 187 คน คิดเป็นร้อยละ 73.33 รองลงมาคืออายุ 36-45 ปี จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 18.82 และมีอายุ 46 ปีขึ้นไป จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 7.85 ตามลำดับ

ตาราง 4.4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ปริญญาตรี	227	89.02
ปริญญาโท	28	10.98
ปริญญาเอก	0	0
รวม	255	100.00

ข้อมูลจากตารางที่ 4.4 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 227 คน คิดเป็นร้อยละ 89.02 รองลงมาจบการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 10.98

ตาราง 4.5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้

รายได้ / เดือน (บาท)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
10,000-15,000	18	7.06
15,001-20,000	68	26.67
20,001-25,000	95	37.25
25,001-30,000	64	25.10
30,000 ขึ้นไป	10	3.92
รวม	255	100.00

ข้อมูลจากตารางที่ 4.5 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 20,001-25,000 บาท จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 37.25 รองลงมา มีรายได้ 15,001-20,000 บาท จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 26.67

4.2 การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนาของตัวแปร

ผลการวิเคราะห์นี้เป็นผลการตรวจสอบการแจกแจงข้อมูลของตัวแปรสังเกตได้แต่ละตัวก่อนทำการวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงโครงสร้าง (SEM) โดยใช้สถิติพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ประกอบด้วยตัวแปรแฝง (Latent Variable) และตัวแปรสังเกตได้ (Observe Variable) ดังนี้

4.2.1 คุณลักษณะงาน (Job Characteristics)

4.2.1.1 ความหลากหลายของทักษะ (Skill Variety)

4.2.1.2 ความเป็นเอกลักษณ์ของงาน (Task Identity)

4.2.1.3 ความสำคัญของงาน (Task Significance)

4.2.1.4 ความมีอิสระของงาน (Task Autonomy)

4.2.1.5 ผลย้อนกลับของงาน (Task Feedback)

4.2.2 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (Perceive Organization Support)

4.2.2.1 การสนับสนุนจากหัวหน้างาน (Supervisor Support)

4.2.2.2 ความยุติธรรมในองค์กร (Fairness)

4.2.2.3 รางวัลและสภาพการทำงาน (Organization Rewards and Job Conditions)

4.2.3 การปรับตัวของพนักงาน (Employee Adjustment)

4.2.3.1 การปรับตัวในงาน (Job Adjustment)

4.2.3.2 การปรับตัวด้านพฤติกรรม (Behavior Adjustment)

4.2.4 ผลการดำเนินงานของพนักงาน (Employee performance)

4.2.4.1 ประสิทธิภาพ (effectiveness)

4.2.4.2 ประสิทธิภาพ (efficiency)

4.2.1 คุณลักษณะงาน (Job characteristics)

ตาราง 4.6 แสดงค่าสถิติพรรณนาของคุณลักษณะงาน

	ตัวแปร	Min	Max	Mean	Standard Deviation	Cronbach's Alpha
ความหลากหลาย ของทักษะ	Ski_var1	1.00	5.00	3.59	0.811	0.865
	Ski_var2	1.00	5.00	3.74	0.820	
	Ski_var3	1.00	5.00	3.86	0.848	
ความเป็นเอกลักษณ์ ของงาน	Tas_ide1	1.00	5.00	4.07	0.843	0.845
	Tas_ide2	2.00	5.00	4.02	0.859	
	Tas_ide3	1.00	5.00	3.77	0.781	
ความสำคัญ ในงาน	Tas_sig1	1.00	5.00	4.02	0.821	0.887
	Tas_sig2	2.00	5.00	3.99	0.738	
ความมีอิสระ ในงาน	Tas_aut1	1.00	5.00	3.69	0.880	0.821
	Tas_aut2	1.00	5.00	3.72	0.820	
	Tas_aut3	1.00	5.00	3.73	0.888	
ผลย้อนกลับ ของงาน	Tas_feed1	2.00	5.00	3.95	0.970	0.866
	Tas_feed2	1.00	5.00	3.64	0.877	
	Tas_feed3	1.00	5.00	3.83	0.731	

จากตารางที่ 4.6 ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติพรรณนาลักษณะของตัวแปรคุณลักษณะงานมีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.59 ถึง 4.02 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ระหว่าง 0.731 ถึง 0.970 จึงสรุป

ได้ว่าตัวแปรคุณลักษณะงานมีการกระจายของข้อมูลแบบปกติ และมีความเหมาะสมที่จะนำไปใช้วิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างต่อไป

4.2.2 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (Perceive Organization Support)

ตาราง 4.7 แสดงค่าสถิติพรรณนาของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

ตัวแปร	Min	Max	Mean	Standard Deviation	Cronbach's Alpha	
การสนับสนุนจากหัวหน้างาน	Sup_sup1	2.00	5.00	3.94	0.886	0.822
	Sup_sup2	1.00	5.00	3.91	0.844	
	Sup_sup3	1.00	5.00	3.48	0.814	
	Sup_sup4	2.00	5.00	3.81	0.799	
	Sup_sup5	2.00	5.00	3.87	0.759	
	Sup_sup6	1.00	5.00	4.07	0.881	
ความยุติธรรมในองค์กร	Fair1	2.00	5.00	3.97	0.721	0.890
	Fair2	2.00	5.00	3.82	0.838	
	Fair3	2.00	5.00	3.77	0.898	
	Fair4	2.00	5.00	3.81	0.854	
	Fair5	2.00	5.00	3.90	0.875	
รางวัลและสภาพการทำงาน	Rew_con1	2.00	5.00	3.89	0.860	0.886
	Rew_con2	2.00	5.00	3.76	0.720	
	Rew_con3	3.00	5.00	4.02	0.888	
	Rew_con4	2.00	5.00	3.98	0.870	
	Rew_con5	1.00	5.00	3.77	0.877	
	Rew_con6	2.00	5.00	3.85	0.864	

จากตารางที่ 4.7 ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติพรรณนาลักษณะของตัวแปรการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง ถึง 3.48 ถึง 4.07 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ระหว่าง 0.720 ถึง

0.898 จึงสรุปได้ว่าตัวแปรการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีการกระจายของข้อมูลแบบปกติ และมีความเหมาะสมที่จะนำไปใช้วิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างต่อไป

4.2.3 การปรับตัวของพนักงาน (Employee Adjustment)

ตาราง 4.8 แสดงค่าสถิติพรรณนาของการปรับตัวของพนักงาน

	ตัวแปร	Min	Max	Mean	Standard Deviation	Cronbach's Alpha
การปรับตัวในงาน	Job_adj1	2.00	5.00	3.78	0.765	0.844
	Job_adj2	1.00	5.00	3.66	0.749	
	Job_adj3	2.00	5.00	3.69	0.775	
	Job_adj4	1.00	5.00	4.01	0.816	
	Job_adj5	3.00	5.00	3.94	0.667	
การปรับตัวด้านพฤติกรรม	Beh_adj1	1.00	5.00	4.18	0.693	0.829
	Beh_adj2	2.00	5.00	3.78	0.626	
	Beh_adj3	1.00	5.00	3.94	0.963	
	Beh_adj4	2.00	5.00	3.77	0.770	
	Beh_adj5	2.00	5.00	4.00	0.858	

จากตารางที่ 4.8 ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติพรรณนาลักษณะของตัวแปรของการปรับตัวของพนักงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง ถึง 3.66 ถึง 4.01 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ระหว่าง 0.626 ถึง 0.963 จึงสรุปได้ว่าตัวแปรการปรับตัวของพนักงานมีการกระจายของข้อมูลแบบปกติ และมีความเหมาะสมที่จะนำไปใช้วิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างต่อไป

4.2.4 ผลการดำเนินงานของพนักงาน (Employee Performance)

ตาราง 4.9 แสดงค่าสถิติพรรณนาของการดำเนินงานของพนักงาน

	ตัวแปร	Min	Max	Mean	Standard Deviation	Cronbach's Alpha
ผลการดำเนินงาน	TEff_tive1	2.00	5.00	3.80	0.825	0.833
ด้านประสิทธิผล	TEff_tive1	1.00	5.00	3.88	0.731	
ผลการดำเนินงาน	TEff_cien1	2.00	5.00	3.89	0.785	0.837
ด้านประสิทธิภาพ	TEff_cien1	1.00	5.00	3.83	0.767	

จากตารางที่ 4.9 ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติพรรณนาลักษณะของตัวแปรการดำเนินงานของพนักงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง ถึง 3.80 ถึง 3.89 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ระหว่าง 0.731 ถึง 0.825 จึงสรุปได้ว่าผลการดำเนินงานของพนักงานมีการกระจายของข้อมูลแบบปกติ และมีความเหมาะสมที่จะนำไปใช้วิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างต่อไป

ตาราง 4.10 แสดงค่าสถิติพรรณนาของตัวแปรแฝง (Latent Variable)

ตัวแปร	Min	Max	Mean	Standard Deviation	Cronbach's Alpha
คุณลักษณะงาน	1.05	5.00	3.79	0.755	0.860
การสนับสนุนจากองค์กร	1.00	5.00	3.74	0.520	0.805
การปรับตัวของพนักงาน	2.03	5.00	3.51	0.855	0.889
ผลการดำเนินงานของพนักงาน	2.01	5.00	3.48	0.745	0.878
รวม	2.04	5.00	3.45	0.621	0.854

จากตารางที่ 4.10 ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติพรรณนาลักษณะของตัวแปรแฝงทุกตัวแปร มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง ถึง 3.48 ถึง 3.79 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ระหว่าง 0.520 ถึง 0.855 จึงสรุปได้ว่าผลการดำเนินงานของผู้ตามมีการกระจายของข้อมูลแบบปกติ และมีความเหมาะสมที่จะนำไปใช้วิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างต่อไป

4.3 การวิเคราะห์แบบจำลองสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling Analysis)

4.3.1 การทดสอบการแจกแจงปกติ (Normal Distribution Testing)

ในการพิจารณาค่าการแจกแจงปกติของตัวแปรสังเกตได้แต่ละตัวแปรในการวิจัยครั้งนี้ เป็นตัวแปรที่ได้จากการนำข้อคำถามมาวิเคราะห์องค์ประกอบของข้อคำถาม และทำการสกัดตัวแปรด้วยวิธี Principal Component แล้วนำน้ำหนักปัจจัยมาสร้างคะแนนปัจจัยเป็นค่าของตัวแปรสังเกตได้ โดยผู้วิจัยทำการทดสอบความปกติของข้อมูล (Normality) จากการวัดค่าการกระจายที่สมมาตร หรือค่าความเบ้ (Skewness: SK) จะมีค่าอยู่ในช่วง -3.0 ถึง 3.0 (Kline, 2005) และค่าความสูงของการกระจาย หรือค่าความโด่ง (Kurtosis: KU) จะอยู่ในช่วง -3.0 ถึง 3.0 (Decarlo,1997) จึงจะแสดงว่าข้อมูลมีการกระจายแบบปกติ

การวิจัยในครั้งนี้ เมื่อทำการทดสอบการแจกแจงของตัวแปร จะให้ค่าความเบ้ (Skewness: SK) อยู่ระหว่าง -1.006 ถึง 1.123 และค่า ความโด่ง (Kurtosis: KU) อยู่ระหว่าง -1.013 ถึง 2.445 ดังนั้นจากผลการทดสอบดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า ค่าการแจกแจงของทุกตัวแปรเป็นค่าการแจกแจงแบบปกติ

4.3.2 การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation) เป็นการวิเคราะห์เพื่อหาค่าความสัมพันธ์ของคู่ตัวแปรต้องไม่มีความสัมพันธ์กันเอง (Multicollinearity) และการกำหนดเกณฑ์ความสัมพันธ์ระหว่างคู่ตัวแปรต้องไม่เกิน 0.80 (Hair et al. 1998) ดังแสดงในตาราง 4.11

ตาราง 4.11 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันระหว่างตัวแปรสังเกตได้

	Ski	Tasi	Tass	Tasa	Tasf	Sup1	Sup2	Fair1	Fair2	Rew1	Rew2	Job1	Job2	Ben1	Beh2	Effti	Effci
Ski	1																
Tasi	.345**	1															
Tass	.367**	.358**	1														
Tasa	.369**	.483**	.457**	1													
Tasf	.580**	.530**	.427**	.571**	1												
Sup1	.601**	.452**	.464**	.502**	.548**	1											
Sup2	.392**	.333**	.543**	.443**	.333**	.315**	1										
Fair1	.246**	.357**	.545**	.523**	.431**	.306**	.483**	1									
Fair2	.326**	.456**	.383**	.457**	.602**	.363**	.664**	.314**	1								
Rew1	.428**	.337**	.450**	.334**	.468**	.422**	.389**	.421**	.380**	1							
Rew2	.465**	.382**	.383**	.609**	.480**	.448**	.414**	.355**	.364**	.613**	1						
Job1	.311**	.290**	.299**	.466**	.366**	.399**	.393**	.391**	.321**	.438**	.351**	1					
Job2	.445**	.554**	.645**	.555**	.444**	.543**	.453**	.333*	.540**	.335**	.334**	.335**	1				
Ben1	.552**	.655**	.662**	.563**	.452**	.349**	.443**	.451**	.439**	.338**	.334**	.444**	.342**	1			
Ben2	.383**	.456**	.448**	.553**	.339**	.385**	.336**	.352**	.336**	.384**	.438**	.543**	.451**	.337**	1		
Effti	.444**	.548**	.443**	.611**	.385**	.432**	.395**	.349**	.531**	.424**	.431**	.452**	.375**	.365**	.444**	1	
Effci	.345**	.444**	.4395**	.357**	.365**	.343**	.423**	.429**	.421**	.395**	.338**	.338**	.336**	.335**	.341**	.355**	1

Note : p < 0.01

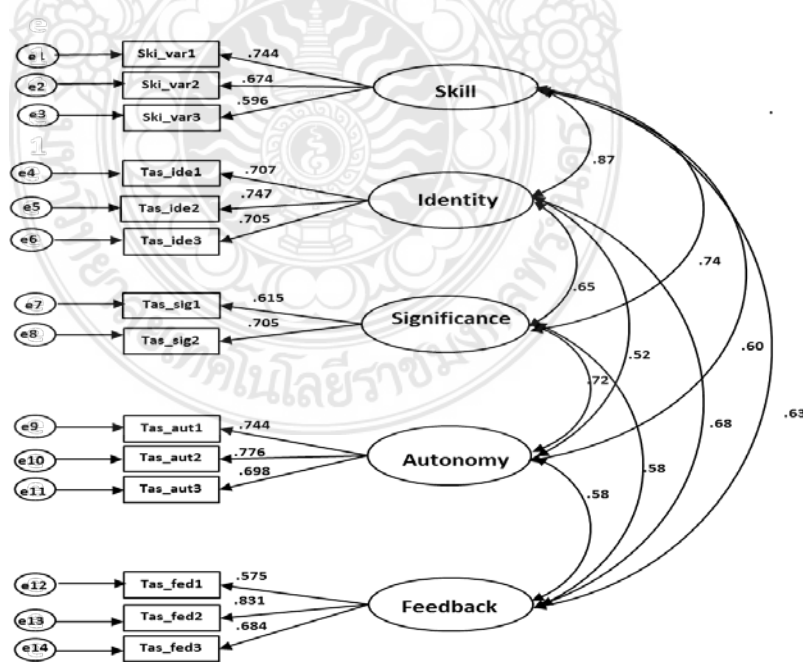
จากตาราง 4.11 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันระหว่างตัวแปรสังเกตได้ จำนวน 6 ตัวแปร ตัวแปรสังเกตได้ทุกคู่มีความสัมพันธ์ทางบวกไปในทิศทางเดียวกัน โดยมีขนาดของความสัมพันธ์หรือค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.246 ถึง 0.664 และไม่มีคู่ตัวแปรสังเกตได้คู่ใดที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์สูงกว่า 0.80 จึงอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ว่าตัวแปรสังเกตได้ไม่มีความสัมพันธ์กันเอง (Multicollinearity)

4.3.3 ความตรงเชิงโครงสร้างของตัวแปร (Convergent Validity)

การวัดความตรงเชิงโครงสร้างของตัวแปร ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis) ในการวิเคราะห์ความตรงเชิงโครงสร้างของตัวแปรองค์ประกอบในโมเดลการวิจัย จำนวน 4 ตัวแปร ได้แก่ คุณลักษณะงาน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร การปรับตัวของพนักงาน และผลการดำเนินงานของพนักงาน ผลการวิเคราะห์แสดงได้ ดังนี้

4.3.3.1 โมเดลการวัดองค์ประกอบเชิงยืนยัน คุณลักษณะงาน (CFA)

ตัวบ่งชี้ในการวัดคุณลักษณะงานในการวิจัยครั้งนี้ เป็นตัวบ่งชี้ที่พัฒนาจากแนวคิดของ (J.Richard Hackman and G.R. Oldham,1975) โดยทำการวัดจากตัวบ่งชี้ 5 ตัวบ่งชี้ ได้แก่ ความหลากหลายของทักษะ (Skill Variety) ความเป็นเอกลักษณ์ของงาน (Task Identity) ความสำคัญของงาน (Task Significance) ความมีอิสระของงาน (Task Autonomy) และผลย้อนกลับของงาน (Task Feedback) ดังแสดงในภาพที่ 4.1 และตาราง 4.12



ภาพที่ 4.1 โมเดลการวัดคุณลักษณะงาน

ความกลมกลืนของโมเดล คุณลักษณะงาน

CMIN	P	CMIN/DF	GFI	AGFI	NFI	TLI	CFI	RMSEA
186.242	.004	1.458	.925	.943	.957	.947	.981	.045

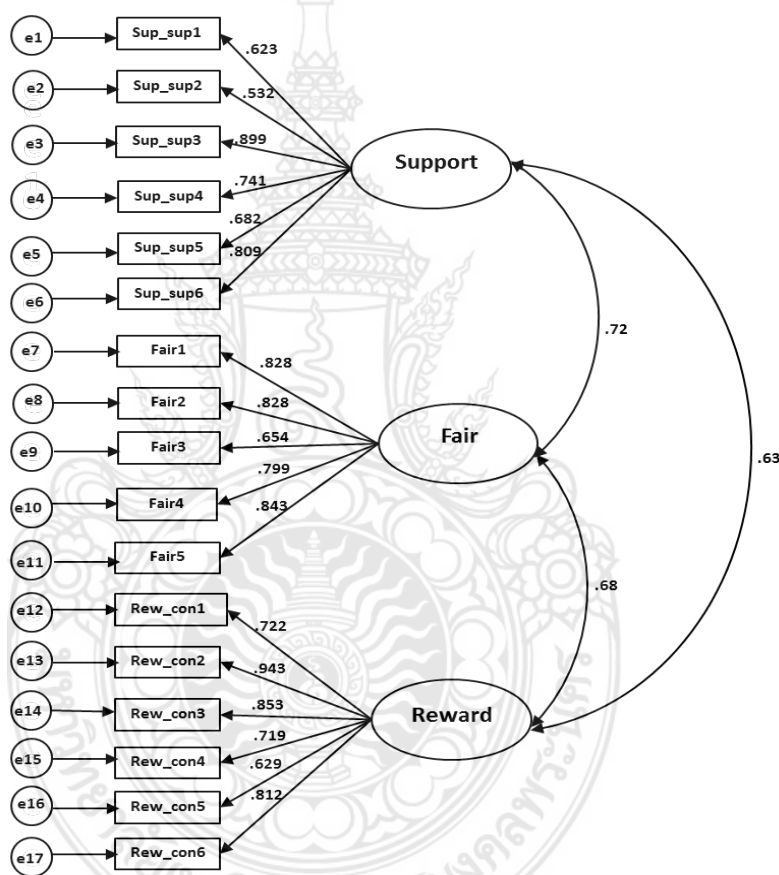
ตาราง 4.12 ค่าน้ำหนักขององค์ประกอบ (Factor loading) : คุณลักษณะงาน

			Factor Loading	S.E.	C.R.	P
Ski_var1	<---	Skill	.744	.050	10.078	***
Ski_var2	<---	Skill	.674	.044	9.802	***
Ski_var3	<---	Skill	.596	.084	14.895	***
Tas_ide1	<---	Ide	.707	.065	13.785	***
Tas_ide2	<---	Ide	.747			
Tas_ide3	<---	Ide	.705	.073	12.608	***
Tas_sig1	<---	Sig	.615	.075	14.001	***
Tas_sig2	<---	Sig	.705	.062	10.741	***
Tas_aut1	<---	Auto	.744	.064	17.258	***
Tas_aut2	<---	Auto	.776			
Tas_aut3	<---	Auto	.698	.082	8.881	***
Tas_fed1	<---	Feed	.575	.088	10.845	***
Tas_fed2	<---	Feed	.831	.087	8.981	***
Tas_fed3	<---	Feed	.684	.094	8.371	***

ข้อมูลจากตารางที่ 4.12 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน พบว่า โมเดลการวัดคุณลักษณะงาน มีความตรงเชิงโครงสร้าง พิจารณาได้จากค่าสถิติที่ใช้ตรวจสอบความตรงของโมเดล ได้แก่ ค่า $CMIN_p = .004$ $CMIN/df = 1.458$ $GFI = .925$ $AGFI = .943$ $NFI = .957$ $TLI = .947$ $CFI = .981$ $RMSEA = .045$ และค่าน้ำหนักขององค์ประกอบของตัวแปร มากกว่า 0.30 ในทุกองค์ประกอบ อ้างถึง Hair, Black, Babin, and Anderson (2010) ซึ่งค่าน้ำหนักขององค์ประกอบของตัวแปรจะต้องมากกว่า 0.30 แสดงให้เห็นว่าโมเดลการวัดคุณลักษณะงานมีความตรงเชิงโครงสร้างสอดคล้องกับผลการวิเคราะห์

4.3.3.2 โมเดลการวัดองค์ประกอบเชิงยืนยันการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (CFA)

ตัวบ่งชี้ในการวัดการสนับสนุนจากองค์กรในการวิจัยครั้งนี้ เป็นตัวบ่งชี้ที่พัฒนาจากแนวคิดของ โรห์เตส โดยทำการวัดจากตัวบ่งชี้ 3 ตัวบ่งชี้ ได้แก่ การสนับสนุนจากหัวหน้างาน (Supervisor Support) ความยุติธรรมในองค์กร (Fairness) รางวัลและสภาพการทำงาน (Organization Rewards and Job Conditions) ดังแสดงในภาพที่ 4.2 และตาราง 4.13



ภาพที่ 4.2 โมเดลการวัดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

ความกลมกลืนของโมเดล การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

CMIN	P	CMIN/DF	GFI	AGFI	NFI	TLI	CFI	RMSEA
187.495	.003	1.578	.972	.943	.971	.982	.953	.049

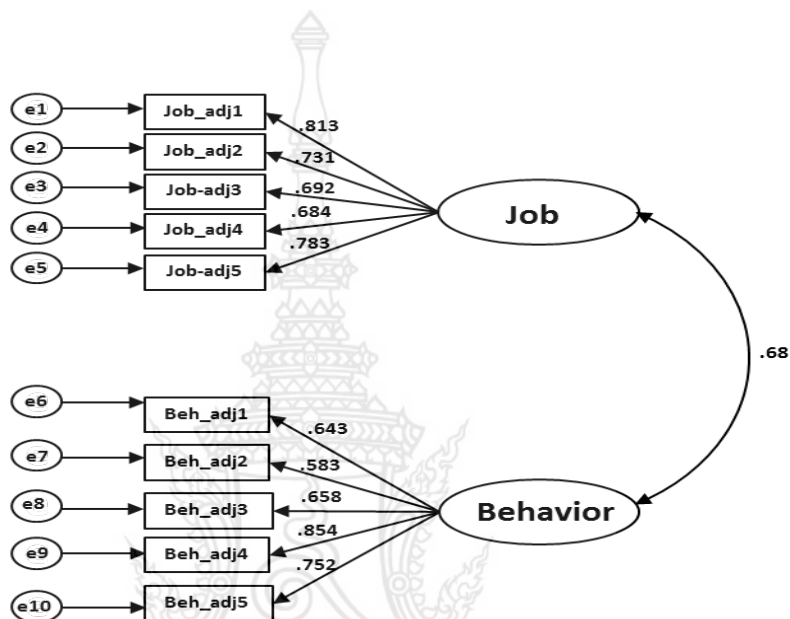
ตาราง 4.13 ค่าน้ำหนักขององค์ประกอบ (Factor loading) : การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

			Factor Loading	S.E.	C.R.	P
Sup_sup1	<---	Sup	.632	.060	8.048	***
Sup_sup2	<---	Sup	.532	.056	10.657	***
Sup_sup3	<---	Sup	.899	.075	14.195	***
Sup_sup4	<---	Sup	.741	.055	13.3 85	***
Sup_sup5	<---	Sup	.682			
Sup_sup6	<---	Sup	.809	.070	14.708	***
Fair1	<---	Fair	.828	.065	16.281	***
Fair2	<---	Fair	.828	.077	11.741	***
Fair3	<---	Fair	.654	.044	16.5 28	***
Fair4	<---	Fair	.799			
Fair5	<---	Fair	.843	.090	7.881	***
Rew_con1	<---	Rew	.722	.079	10.845	***
Rew_con2	<---	Rew	.943	.095	9.981	***
Rew_con3	<---	Rew	.853	.064	7.551	***
Rew_con4	<---	Rew	.719			
Rew_con5	<---	Rew	.629	.057	16.141	.001
Rew_con6	<---	Rew	.812	.087	11.880	***

ข้อมูลจากตารางที่ 4.13 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน พบว่า โมเดลการวัดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร มีความตรงเชิงโครงสร้าง พิจารณาได้จากค่าสถิติที่ใช้ตรวจสอบความตรงของโมเดล ได้แก่ ค่า $CMINp = .003$ $CMIN/df = 1.578$ $GFI = .972$ $AGFI = .943$ $NFI = .971$ $TLI = .982$ $CFI = .953$ $RMSEA = .049$ และค่าน้ำหนักขององค์ประกอบของตัวแปรมากกว่า 0.30 ในทุกองค์ประกอบ อ้างถึง Hair, Black, Babin, and Anderson (2010) ซึ่งค่าน้ำหนักขององค์ประกอบของตัวแปรจะต้องมากกว่า 0.30 แสดงให้เห็นว่าโมเดลการวัดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความตรงเชิงโครงสร้างสอดคล้องกับผลการวิเคราะห์

4.3.3.3 โมเดลการวัดองค์ประกอบเชิงยืนยัน การปรับตัวของพนักงาน (CFA)

ตัวบ่งชี้ในการวัดการปรับตัวของพนักงานการวิจัยครั้งนี้ เป็นตัวบ่งชี้ที่พัฒนาจากแนวคิดของ เดวิส และ ลอฟควิสท์ (Dawis & Lofquist,1984) โดยทำการวัดจากตัวบ่งชี้ 2 ตัว ได้แก่ การปรับตัวด้านงาน (Job Adjustment) และการปรับตัวด้านพฤติกรรม (Behavior Adjustment) ดังแสดงใน ภาพที่ 4.3 และตาราง 4.14



ภาพที่ 4.3 โมเดลการวัด การปรับตัวของพนักงาน

ความกลมกลืนของโมเดล การปรับตัวของพนักงาน

CMIN	P	CMIN/DF	GFI	AGFI	NFI	TLI	CFI	RMSEA
185.100	.030	3.102	.964	.934	.958	.945	.977	.039

ตาราง 4.14 ค่าน้ำหนักขององค์ประกอบ (Factor loading) : การปรับตัวของพนักงาน

			Factor Loading	S.E.	C.R.	P
Job_adj1	<---	Job	.813	.047	15.715	***
Job_adj2	<---	Job	.731	.068	20.440	***
Job_adj3	<---	Job	.692	.074	20.540	***
Job_adj4	<---	Job	.684	.058	17.584	***
Job_adj5	<---	Job	.783	.069	13.924	***

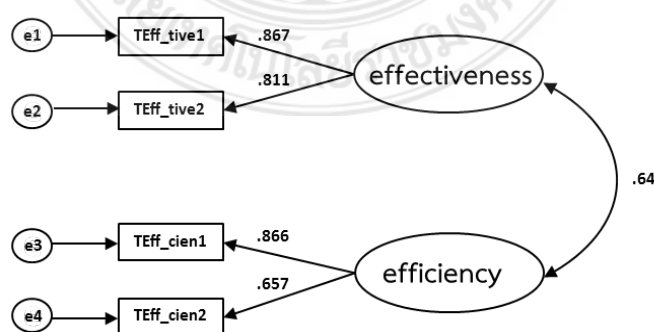
ตาราง 4.14 ค่าน้ำหนักขององค์ประกอบ (Factor loading) : การปรับตัวของพนักงาน (ต่อ)

			Factor Loading	S.E.	C.R.	P
Beh_adj1	<---	Beh	.643	.055	20.441	***
Beh_adj2	<---	Beh	.583			
Beh_adj3	<---	Beh	.658	.074	14.361	***
Beh_adj4	<---	Beh	.854	.068	25.216	***
Beh_adj5	<---	Beh	.752			

ข้อมูลจากตารางที่ 4.14 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน พบว่า โมเดลการวัดการปรับตัวของพนักงาน มีความตรงเชิงโครงสร้าง พิจารณาได้จากค่าสถิติที่ใช้ตรวจสอบความตรงของโมเดล ได้แก่ ค่า CMINp = .030 CMIN/df = 3.102 GFI = .964 AGFI = .934 NFI = .958 TLI = .945 CFI = .977 RMSEA = .039 และค่าน้ำหนักขององค์ประกอบของตัวแปร มากกว่า 0.30 ในทุกองค์ประกอบ อ้างถึง Hair, Black, Babin, and Anderson (2010) ซึ่งค่าน้ำหนักขององค์ประกอบของตัวแปรจะต้องมากกว่า 0.30 แสดงให้เห็นว่าโมเดลการวัดการปรับตัวของพนักงานมีความตรงเชิงโครงสร้างสอดคล้องกับผลการวิเคราะห์

4.3.3.4 โมเดลการวัดองค์ประกอบเชิงยืนยันผลการดำเนินงานของพนักงาน (CFA)

ตัวบ่งชี้ในการวัดผลการดำเนินงานของผู้ตามในการวิจัยครั้งนี้ เป็นตัวบ่งชี้ที่พัฒนาจากแนวคิดของ Borman & Motowidlo (1993) โดยทำการวัดจากตัวบ่งชี้ 2 ตัว ได้แก่ ผลการดำเนินงานด้านประสิทธิผลของงาน (effectiveness) และผลการดำเนินงานด้านประสิทธิภาพและบริบทอื่น (efficiency) ดังแสดงในภาพที่ 4.4 และตาราง 4.15



ภาพที่ 4.4 โมเดลการวัด ผลการดำเนินงานของพนักงาน

ความกลมกลืนของโมเดล ผลการดำเนินงานของพนักงาน

CMIN	P	CMIN/DF	GFI	AGFI	NFI	TLI	CFI	RMSEA
131.471	.050	3.438	.925	.969	.946	.982	.990	.058

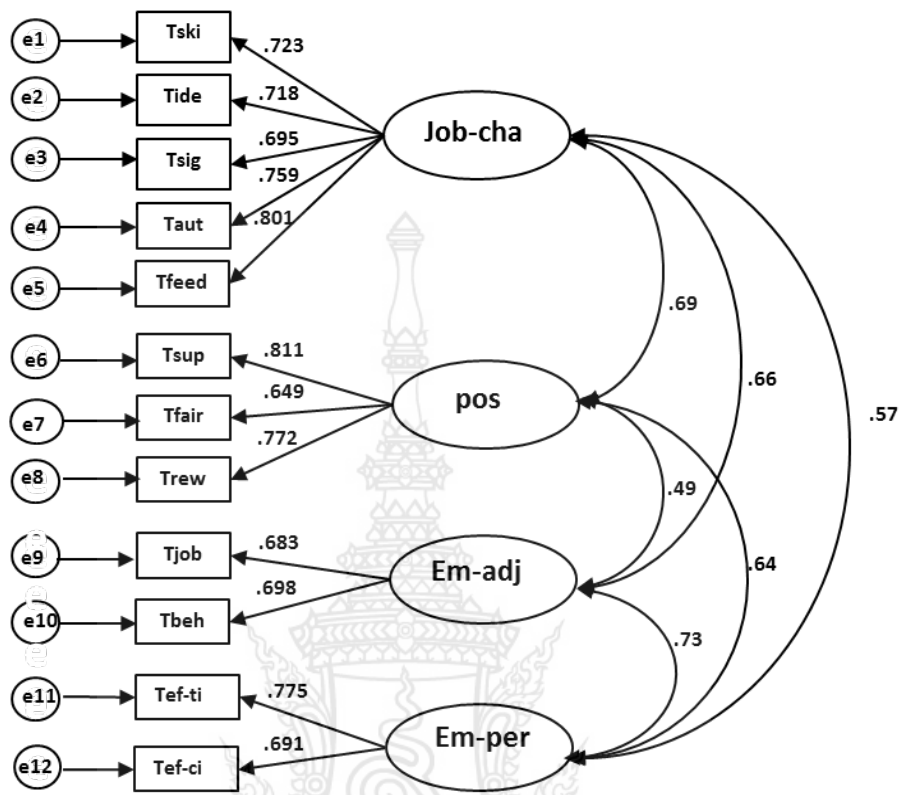
ตาราง 4.15 ค่าน้ำหนักขององค์ประกอบ (Factor loading) : ผลการดำเนินงานของพนักงาน

			Factor Loading	S.E.	C.R.	P
TEff_tive1	<---	Effec	.867	.564	8.614	***
TEff_tive2	<---	Effec	.811			
TEff_cien1	<---	Effic	.866	.792	3.861	***
TEff_cien2	<---	Effic	.657			

ข้อมูลจากตารางที่ 4.15 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน พบว่า โมเดลการวัดผลการดำเนินงานของพนักงาน มีความตรงเชิงโครงสร้าง พิจารณาได้จากค่าสถิติที่ใช้ตรวจสอบความตรงของโมเดล ได้แก่ ค่า CMINp = .050 CMIN/df = 3.438 GFI = .925 AGFI = .969 NFI = .946 TLI = .982 CFI = .990 RMSEA = .058 และค่าน้ำหนักขององค์ประกอบของตัวแปร มากกว่า 0.30 ในทุกองค์ประกอบ อ้างถึง Hair, Black, Babin, and Anderson (2010) ซึ่งค่าน้ำหนักขององค์ประกอบของตัวแปรจะต้องมากกว่า 0.30 แสดงให้เห็นว่าโมเดลการวัดผลการดำเนินงานของพนักงานมีความตรงเชิงโครงสร้างสอดคล้องกับผลการวิเคราะห์

4.3.3.5 โมเดลการวัดองค์ประกอบเชิงยืนยันตัวแปรรวม (CFA)

องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis) ในการวิเคราะห์ความตรงเชิงโครงสร้างของตัวแปรองค์ประกอบในโมเดลการวิจัย จำนวน 4 ตัวแปร ได้แก่ คุณลักษณะงาน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร การปรับตัวของพนักงาน และผลการดำเนินงานของพนักงาน ผลการวิเคราะห์ดังแสดงในภาพที่ 4.5 และตาราง 4.16



ภาพที่ 4.5 โมเดลการวัดตัวแปรรวม

ความกลมกลืนของโมเดล ตัวแปรรวม

CMIN	P	CMIN/DF	GFI	AGFI	NFI	TLI	CFI	RMSEA
174.551	.040	2.567	.955	.935	.963	.977	.932	.055

ตาราง 4.16 ค่าน้ำหนักขององค์ประกอบ (Factor loading) : ตัวแปรรวม

			Factor Loading	S.E.	C.R.	P
Tski	<---	Job-cha	.732	.059	9.248	***
Tide	<---	Job-cha	.718	.086	11.247	***
Tsig	<---	Job-cha	.695	.078	14.295	***
Taut	<---	Job-cha	.759	.059	15.185	***
Tfeed	<---	Job-cha	.801			
Tsup	<---	pos	.811	.068	14.448	***
Tfair	<---	pos	.649	.058	17.501	***
Trew	<---	pos	.772	.071	14.641	***
Tjob	<---	Em-adj	.683	.066	17.728	***
Tbeh	<---	Em-adj	.698			
Tef-ti	<---	Em-per	.775	.096	9.851	***
Tef-ci	<---	Em-per	.691	.079	12.735	***

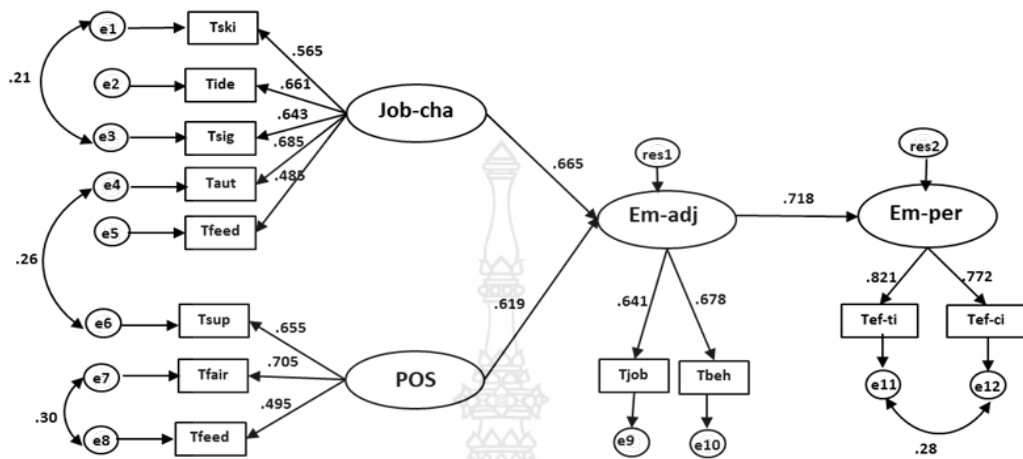
ข้อมูลจากตารางที่ 4.16 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน พบว่า โมเดลการวัดตัวแปรรวม มีความตรงเชิงโครงสร้าง พิจารณาได้จากค่าสถิติที่ใช้ตรวจสอบความตรงของโมเดล ได้แก่ ค่า $CMINp = .040$ $CMIN/df = 2.567$ $GFI = .955$ $AGFI = .935$ $NFI = .963$ $TLI = .977$ $CFI = .932$ $RMSEA = .055$ และค่าน้ำหนักขององค์ประกอบของตัวแปร มากกว่า 0.30 ในทุกองค์ประกอบ อ้างถึง Hair, Black, Babin, and Anderson (2010) ซึ่งค่าน้ำหนักขององค์ประกอบของตัวแปร จะต้องมากกว่า 0.30 แสดงให้เห็นว่าโมเดลการวัดตัวแปรรวมมีความตรงเชิงโครงสร้างสอดคล้องกับผลการวิเคราะห์

4.3.4 ทดสอบสมการโครงสร้างและสมมติฐาน

4.3.4.1 การทดสอบสมการโครงสร้าง

จากการทดสอบปัจจัยเชิงยืนยันผู้วิจัยได้นำตัวแปรที่ผ่านการวัดองค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis: CFA) มาวิเคราะห์สมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling: SEM) เพื่อวิเคราะห์ค่าน้ำหนักอิทธิพลของคุณลักษณะงาน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และการปรับตัวของพนักงานและทดสอบโมเดลสมการโครงสร้างข้อมูลเชิงประจักษ์กับโมเดลการ

วัดผลการดำเนินงานของพนักงาน ซึ่งเป็นการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างระดับเดียว (Single Level SEM) โดยสามารถแสดงผลได้ดังภาพที่ 4.6 และตารางที่ 4.17



ภาพที่ 4.6 โมเดลสมการโครงสร้าง

ความกลมกลืนของโมเดลสมการโครงสร้าง

CMIN	P	CMIN/DF	GFI	AGFI	NFI	TLI	CFI	RMSEA
123.533	.040	3.348	.988	.919	.954	.938	.984	.066

ตาราง 4.17 ตารางการวัดความสอดคล้องของโมเดล (Measuring of model fit)

ดัชนีการวัด	เกณฑ์มาตรฐานการวัด	ค่าสถิติ
<i>p</i> -value	$P > 0.05$.040
CMIN/df	< 3	3.348
GFI	> 0.90	.988
AGFI	> 0.90	.919
RMR	< 0.05	.046
RMSEA	< 0.08	.066
NFI	> 0.90	.954
CFI	> 0.90	.984
TLI	> 0.90	.938

Source: Sinjaru (2012) and Rangsungnoen (2011)

ข้อมูลจากตารางที่ 4.17 ผลการวิเคราะห์ความสอดคล้องของโมเดล (Measuring of model fit) จากโมเดลสมการโครงสร้างด้วยโปรแกรม AMOS โดยพิจารณาได้จากค่าสถิติที่ใช้ตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์ พบว่า ค่า CMINp = .040 CMIN/df = 3.348 GFI = .988 AGFI = .919 NFI = .945 TLI = .938 CFI = .984 RMSEA = .066 ดังนั้นจึงสรุปว่าข้อมูลส่วนมากของโมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์

4.3.4.2 การทดสอบสมมติฐาน

จากการศึกษาอิทธิพลของคุณลักษณะงาน และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ส่งผลต่อการปรับตัวและผลการดำเนินงานของพนักงานได้กำหนดข้อสมมติฐาน เพื่อทำการทดสอบดังนี้

- H1 : คุณลักษณะงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการปรับตัวของพนักงาน
- H2 : การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการปรับตัวของพนักงาน
- H3 : การปรับตัวของพนักงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานของพนักงาน

ตาราง 4.18 ตารางการทดสอบข้อสมมติฐาน

	สมมติฐาน	เครื่องหมาย	ค่าสัมประสิทธิ์	S.E.	C.R.	P
H1	Em-adj <--- Job-cha	+	.238	.068	4.588	***
H2	Em-adj <--- POS	+	.235	.059	3.645	***
H3	Em-per <--- Em-adj	+	.121	.049	4.752	***

ตาราง 4.19 ตารางการสรุปผลการทดสอบข้อสมมติฐาน

	สมมติฐาน	ผลการทดสอบ
H1	คุณลักษณะงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการปรับตัวของพนักงาน	เป็นไปตามสมมติฐาน
H2	การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการปรับตัวของพนักงาน	เป็นไปตามสมมติฐาน
H3	การปรับตัวของพนักงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานของพนักงาน	เป็นไปตามสมมติฐาน

บทที่ 5

สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การนำเสนอผลการวิจัยเรื่อง “อิทธิพลของคุณลักษณะงาน และการรับรู้การสนับสนุน จากองค์กรที่ส่งผลต่อการปรับตัวและผลการดำเนินงานของพนักงาน โดยใช้กรณีศึกษา ธนาคารไทยพาณิชย์ในเขตจังหวัดนนทบุรี” วัตถุประสงค์ของการวิจัย ได้แก่

1. ศึกษาอิทธิพลของคุณลักษณะงานที่ส่งผลต่อการปรับตัวของพนักงาน
2. ศึกษาอิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ส่งผลต่อการปรับตัวของพนักงาน
3. ศึกษาอิทธิพลการปรับตัวของพนักงานที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานของพนักงาน

การวิจัยชิ้นนี้เป็นการวิจัยประยุกต์ (Applied Research) และการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Method Research) โดยมีแบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์จำนวนทั้งหมด 51 สาขาที่อยู่ในเขตจังหวัดนนทบุรี โดยการเลือกกลุ่มตัวอย่าง แบบ Quota Sampling จากกลุ่มพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ทุกสาขา สาขาละ 5 คน จะได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 255 คน

ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามได้ถูกนำมาประมวลผลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ โดยใช้การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่ออธิบายลักษณะข้อมูลประชากรศาสตร์ และการวิเคราะห์ข้อมูล โดยการหาความสัมพันธ์ของตัวแปรโดยใช้ CFA และทดสอบข้อสมมุติฐานจากสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling : SEM) ผู้วิจัยใช้เกณฑ์การทดสอบสมการโครงสร้าง (Construct Validity) ไคลน์และไบร์น (Kline. 2011); & (Byrne. 2001) ตั้งข้อสังเกตว่าการตัดสินใจว่าดัชนีใดที่ได้รับการยอมรับจากการประเมินความเหมาะสมต่างๆ

5.1 สรุปผลการวิจัย

การศึกษาวิจัย เรื่อง “อิทธิพลของคุณลักษณะงาน และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ส่งผลต่อการปรับตัวและผลการดำเนินงานของพนักงาน โดยใช้กรณีศึกษาธนาคารไทยพาณิชย์ในเขตจังหวัดนนทบุรี” ในครั้งนี้ สามารถสรุปและอภิปรายผล ได้ดังนี้

5.1.1 ลักษณะทางประชากรของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างทั้ง 51 สาขา ๆ ละ 5 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุอยู่ระหว่าง 25-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 73.33 ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 227 คน คิดเป็นร้อยละ 89.02 และส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 20,001-25,000 คิดเป็นร้อยละ 37.25

5.1.2 ผลการทดสอบอิทธิพลของคุณลักษณะงาน และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ส่งผลต่อการปรับตัวและผลการดำเนินงานของพนักงาน

จากผลการวิเคราะห์ความสอดคล้องของโมเดล (Measuring of model fit) จากโมเดลสมการโครงสร้างด้วยโปรแกรม AMOS โดยพิจารณาได้จากค่าสถิติที่ใช้ตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์ พบว่า ค่า $CMIN/p = .040$ $CMIN/df = 3.348$ $GFI = .988$ $AGFI = .919$ $NFI = .945$ $TLI = .938$ $CFI = .984$ $RMSEA = .066$ ดังนั้นจึงสรุปว่าข้อมูลส่วนมากของโมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และจากการทดสอบสมมติฐาน ทั้ง 3 สมมติฐาน ได้แก่

H1 : คุณลักษณะงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการปรับตัวของพนักงาน

H2 : การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการปรับตัวของพนักงาน

H3 : การปรับตัวของพนักงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานของพนักงาน

ผลการทดสอบ สรุปว่า สมมติฐานข้อที่ 1 ถึง สมมติฐานข้อที่ 2 คือ คุณลักษณะงาน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และการปรับตัวของพนักงาน มีค่า p-value น้อยกว่า 0.05 จึงสรุปว่าคุณลักษณะงาน และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการปรับตัวของพนักงาน และสมมติฐานข้อที่ 3 การปรับตัวของพนักงาน ก็มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อผลการดำเนินงานของพนักงาน

5.2 อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาวิจัยเรื่อง “อิทธิพลของคุณลักษณะงาน และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ส่งผลต่อการปรับตัวและผลการดำเนินงานของพนักงาน โดยใช้กรณีศึกษาธนาคารไทยพาณิชย์ในเขตจังหวัดนนทบุรี” ข้อมูลที่ได้รับจากการศึกษาวิจัยครั้งนี้สามารถอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ ดังนี้

5.2.1 การอภิปรายผล

ข้อสมมติฐานที่ 1 คุณลักษณะงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการปรับตัวของพนักงาน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับลักษณะงานที่ได้รับมอบหมาย ผู้นำในองค์กรควรเล็งเห็นความสำคัญในลักษณะของการมอบหมายงาน และระบบการสนับสนุนการจูงใจให้เกิดแรงบันดาลใจในการทำงาน โดยการสร้างแรงจูงใจภายใน การสร้างเจตคติและการคิดในแง่บวกและกระตุ้นจิตวิญญาณของทีม กระตุ้นความพยายามของพนักงาน เพื่อให้เกิดสิ่งใหม่และสร้างสรรค์ เพื่อการตระหนักรู้ในเรื่องปัญหา กระตุ้นให้มีการตั้งข้อสมมุติฐาน เปลี่ยนกรอบการมองปัญหา และมีการแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบ มีการแนะนำและการมอบหมายงาน ทำให้พนักงานรู้สึกถึงงานที่ทำอยู่นั้นมีความหมาย และเกิดความ

พึงพอใจกับงาน มีการพัฒนาหรือสนับสนุนในการทำงานเพื่อให้บุคคลสามารถบรรลุเป้าหมายของส่วนตนและส่วนรวม ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ แฮกแมน และโอแฮม (Hackman & Oldham ,1976) ที่ได้ทำการศึกษาการออกแบบลักษณะงานที่จะสร้างแรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งพบว่าการออกแบบลักษณะงานที่แตกต่างกันจะมีผลต่อแรงจูงใจและผลการปฏิบัติงานของพนักงานแม้ว่างานนั้นจะเป็นงานแบบเดียวกันโดยพบว่า คุณลักษณะของงานจะส่งผลไปยังภาวะจิตใจ และภาวะจิตใจจะส่งผลต่อไปยังความพึงพอใจและแรงจูงใจในงาน ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพสูง และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ กล้าหาญ ญ น่าน (2557) ศึกษาเรื่อง อิทธิพลของคุณลักษณะงาน บุคลิกภาพ และความพึงพอใจในงานที่มีต่อการปรับตัวในการทำงานสำหรับการเข้าสู่ตลาดแรงงานของบัณฑิตใหม่จากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นบัณฑิตใหม่ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลจำนวนทั้งสิ้น 310 คน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยคุณลักษณะงาน คุณลักษณะบุคลิกภาพ และ ความพึงพอใจในงานที่มีต่อปัจจัยการปรับตัวในการทำงานสำหรับการเข้าสู่ตลาดแรงงานของบัณฑิตใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยคุณลักษณะงานซึ่งประกอบด้วยความหลากหลายของทักษะ ความมีเอกภาพในงาน ความสำคัญของงาน ความมีอิสระในงาน และการได้รับข้อมูลย้อนกลับจากงาน มีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจในงาน

ข้อสมมติฐานที่ 2 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการปรับตัวของพนักงาน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการยอมรับและมีการปรับตัวตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้น บุคลากรในองค์กรที่ตื่นตัวต่อการเปลี่ยนแปลง ยอมรับสภาพ และเตรียมตัวต่อการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น ไม่ว่าจะเป็นเรื่องงาน หรือเรื่องอื่น ๆ การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานเป็นการรับรู้ของพนักงานโดยเชื่อว่ามาจากหัวหน้างานที่เป็นตัวแทนขององค์กร ซึ่งให้คุณค่า ให้ความสำคัญในด้านการมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ การช่วยเหลือพัฒนาและห่วงใยเกี่ยวกับสวัสดิภาพความเป็นอยู่ สภาพการทำงาน สนับสนุนให้พนักงานมีความก้าวหน้าในงานและไม่ปฏิบัติในสิ่งที่จะก่อให้เกิดผลเสียกับพนักงาน ปฏิบัติต่อบุคคลในฐานะที่เป็นปัจเจกชน การเอาใจใส่ดูแล คำนึงถึงความต้องการและความแตกต่างระหว่างบุคคล มีการติดต่อสื่อสาร และปฏิสัมพันธ์ที่ดี ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ไอเซนเบอร์เกอร์ และคณะ (Eisenberger et al., 2002) กล่าวว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร เป็นความเชื่อของพนักงานในเรื่องการดูแลเอาใจใส่ขององค์กรที่มีต่อพนักงาน ทั้งในด้านสวัสดิการและการดูแลในด้านความเป็นอยู่ของพนักงาน ตลอดจนรางวัลหรือค่าตอบแทนที่คุ้มค่าต่อการทุ่มเทในการทำงานของพนักงาน ส่งผลต่องานในด้านความพึงพอใจในงาน และอารมณ์ของพนักงานผู้ปฏิบัติงาน

ข้อสมมติฐานที่ 3 การปรับตัวของพนักงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานของพนักงาน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มองว่า การยอมรับและมีการปรับตัวตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้น พนักงานในองค์กรสามารถปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายอย่างมีความสุข มีความพึงพอใจในงานที่ทำ ไม่เกิดภาวะเครียดในระหว่างการทำงาน และสามารถปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ได้ดี จะส่งผลทำให้การปฏิบัติงานที่ออกมามีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ เดวิส และ ลอฟควิสต์ (Dawis & Lofquist, 1984) ได้กำหนดทฤษฎีของการปรับตัวในการทำงาน (Work Adjustment) ไว้ว่า ความสามารถในการปรับตัวในด้านการงาน โดยพิจารณาจากความคิด ความรู้ความสามารถ ทักษะในการทำงาน และบุคลิกภาพที่เหมาะสมที่ได้รับการพัฒนาให้สอดคล้องกับความต้องการ และความคาดหวังขององค์กร การปรับตัวให้เข้ากับความต้องการส่วนบุคคล หมายถึง ความสามารถของบุคคลที่จะปฏิบัติงานอย่างมีความมุ่งมั่นและให้ความใส่ใจในความสำเร็จของงานที่ออกมาให้เห็นในรูปแบบพฤติกรรมต่างๆ ซึ่งเมื่อบุคคลสามารถปรับตัวในการทำงานได้ จะส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน (Work Satisfaction) ผู้ที่สามารถปรับตัวในการทำงานได้ มักเป็นผู้ที่ได้รับความพึงพอใจในงาน นั้นๆ หรืออาจเป็นผู้ที่มีความสามารถปรับตัวให้คุ้นเคยกับลักษณะงานจนเกิดความพึงพอใจในงานที่ทำ สามารถปรับตัวในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สกุก กิตติพิรชล (2560) ซึ่งได้ศึกษางานวิจัยเรื่อง ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อความสามารถในการปรับตัวของบุคลากร กลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์และชิ้นส่วน โดยมีวัตถุประสงค์คือ 1) ศึกษาหาปัจจัยเชิงสาเหตุความสามารถในการปรับตัวของบุคลากรและ 2) ตรวจสอบความสอดคล้องโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความสามารถในการปรับตัวของบุคลากรในองค์กรและผลลัพธ์เกี่ยวข้องกับงานของบุคลากรในองค์กรธุรกิจกลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์กับข้อมูลเชิงประจักษ์ ผลการวิจัยเชิงปริมาณพบว่า โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความสามารถในการปรับตัวของบุคลากรในองค์กรธุรกิจมีอิทธิพลต่อผลลัพธ์ที่เกี่ยวข้องกับงานของบุคลากรในองค์กรธุรกิจมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

5.2.2 ข้อจำกัดและเสนอแนะของงานวิจัย

1. ข้อจำกัดของงานวิจัย เนื่องจากงานวิจัยเรื่องนี้ศึกษาเฉพาะธนาคารไทยพาณิชย์ในจังหวัดนนทบุรีเท่านั้น และตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาอาจจะไม่ครอบคลุมในเรื่องของการปรับตัวในการปฏิบัติงานได้ทั้งหมด

2. ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย สามารถนำไปปรับประยุกต์ใช้กับองค์กรอื่นๆ เนื่องจากปัจจุบันสภาพแวดล้อมมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ทำให้องค์กรต้องมีการปรับตัวตาม ส่งผลทำให้บุคลากรในองค์กรต้องปรับตัวตามไปด้วย การปรับตัวของบุคลากรมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับปัจจัยต่างๆ ดังนั้น ผู้นำในองค์กรควรเล็งเห็นความสำคัญในลักษณะของการมอบหมายงาน และระบบการสนับสนุนการจูงใจให้เกิดแรงบันดาลใจในการทำงาน โดยการสร้างแรงจูงใจภายใน การสร้างเจตคติและการคิดในแง่บวก และกระตุ้นจิตวิญญาณของทีม เพื่อให้เกิดสิ่งใหม่และสร้างสรรค์ และมีการพัฒนาหรือสนับสนุนในการทำงานเพื่อให้บุคคลสามารถบรรลุเป้าหมายของส่วนตนและส่วนรวม

3. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป เนื่องจากงานวิจัยเรื่องนี้ศึกษาเฉพาะธนาคารไทยพาณิชย์ในจังหวัดนนทบุรีเท่านั้น ดังนั้นงานวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาจากองค์กรอื่นที่ไม่ใช่ธนาคาร และควรศึกษาตัวแปรอื่นๆ เพิ่มเติม ที่ส่งผลต่อการปรับตัวของบุคลากรในองค์กรซึ่งจะทำให้ผลการวิจัยครอบคลุมและชัดเจนมากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

- กล้าหาญ ณาน. (2557). *อิทธิพลของคุณลักษณะงาน บุคลิกภาพ และ ความพึงพอใจในงานที่มีต่อการปรับตัวในการทำงานสำหรับการเข้าสู่ตลาดแรงงานของบัณฑิตใหม่*. วารสารบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ปีที่ 8 ฉบับที่ 1 มกราคม-เมษายน.
- กัลยารัตน์ อีระชนชัยกุล และภัทราทิพย์ ทรงบุญญา. (2558). *ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของอาจารย์สถาบันอุดมศึกษาเอกชนในประเทศไทย*. วารสาร ชุรกิจปริทัศน์ ปีที่ 7 Volume 7 ฉบับที่ 2 กรกฎาคม - ธันวาคม.
- กฤษดา เขียววัฒนสุข, รัชณี แก้วมณี, นิรุช สุขยงยา และสุภัทสรสา กิริกา. (2561). *แรงจูงใจและบรรยากาศองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท โซนี่ เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด*. Journal of Management Science Nakhon Pathom Rajabhat University Vol.6 No.2 July- December.
- พีรญา ชื่นวงศ์. (2560). *ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน: กรณีศึกษา ธุรกิจการขนส่งในจังหวัดเชียงราย*. วารสารเศรษฐศาสตร์และกลยุทธ์การจัดการ ปีที่ 4 ฉบับที่ 2 กรกฎาคม - ธันวาคม
- ลัดดาวลัย เพชรโรจน์ และอัจฉรา ขำนิประศาสน์. (2547). *ระเบียบวิธีวิจัย*. กรุงเทพฯ: พิมพ์ การพิมพ์.
- วีระวัฒน์ ปันนิตามัย. (2540). *การสร้างองค์การแห่งการเรียนรู้: ที่มาที่ไป*. วารสารข้าราชการ (5) กันยายน ถึง ตุลาคม.
- ศิริชัย พงษ์วิชัย. (2550). *การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์ (พิมพ์ครั้งที่ 21)*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สกุล กิตติพิรัช. (2560). *ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อความสามารถในการปรับตัวของบุคลากรกลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์และชิ้นส่วน*. ดุษฎีนิพนธ์ หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต, สาขาวิชาการพัฒนาองค์การและการจัดการสมรรถนะของมนุษย์, วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- Allen, J., & Leutzinger, J. *The Role of Culture Change in Health Promotion*. Work Place Health Promotion Article. Retrieved July 20, 2009, from <http://healthyculture.com/Articles /Health PromoArticle.html>.
- Byrne, B. M. (2001). *Structural Equation Modeling with AMOS*. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- Coleman, J. S. (1981). "Cognitive Outcomes in Public and Private Schools," *Sociology of Education*. 55 (31) : 65 - 76.

- Davis, R. V., & Lofquist, L. H. (1984). *Application of the Theory of Work Adjustment to Rehabilitation and Counseling*. Minnesota studies in vocational rehabilitation, 58.
- DeCarlo, T. E., & Barone, M. J. (2013). *The interactive effects of sales presentation, suspicion, and positive mood on salesperson evaluations and purchase intentions*. Journal of Personal Selling & Sales Management, 33(1), 53-66.
- Eisenberger, R., Huntington, S. & Sowa, D. (1986). *Perceived organizational support*. Journal of Applied Psychology.
- Eisenberger, R., Armeli, S., Rexwinkel, B., Lynch, P. D., & Rhoades, L. (2002). *Reciprocation of perceived organizational support*. Journal of Applied Psychology, 86, 42–51.
- George, J. M., & Jones, G. R. (1996). *Organizational Behavior (3 rded.)*. New Jersey: PrenticeHall.
- Gibson, James L. and others. (1988). *Organization*. 6 th ed. Texas : Business.
- Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1975). *Development of the Job Diagnostic Survey*. Journal of Applied Psychology, 60(2), 159–170.
- Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1976). *Motivation through the design of work: Test of a theory*. Organizational Behavior and Human Performance, 16, 250- 279.
- Hair Jr JF, Anderson RE, Tatham RL, Black WC. (1998). *Multivariate data analysis*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Hair, J.F., Black, W.C., Babin, B.J. & Anderson, R.E. (2010). *Multivariate Data Analysis*. (7th ed.). Pearson: New York.
- Havighurst, R. J. (1961). *Human development and education*. New York: Longmans.
- Herzberg F. (1968). *One more time:How do you motivate employee?* Harv. Bus. Rev. (January-February): 53–62.
- Homans, G. C. (1958). *Social Behavior as Exchange*. American Journal of Sociology, 63(6) : 597-606..
- Hutchison, S., & Garstka, M. L. (1996). *Source of Perceived Organizational Support : Goal Setting and Feedback*. Journal Applied Social Psychology, 26, 1361 – 1366.
- John D. Millet. (1954). *Management in the Public Service*. New york : Mc Graw Hill Book, Company.

- J. Richard Hackman and Greg R. Oldham. (1975). *A new strategy for job enrichment*. California Management Review. P : 17(4):57-71.
- Kline, R. B. (2011). *Principles and practice of structural equation modeling (3rd ed.)*. New York: Guildford Press.
- Kottke, J. L., & Sharafinski, C. E. (1988). *Measuring perceived supervisory and organizational support*. Educational and Psychological Measurement.
- Lock, E.A. (1976). "Sources of Satisfaction and Dissatisfaction Among Solid Waste Management Employee" : Journal of Applied Psychology, 10-12.
- Moorman, R. H., Blakely, G. L., & Niehoff, B. P. (1998). *Does Perceived Organizational Support Mediate the Relationship Between Percedural Justice and Organizational Citizenship Behavior?*. Academy of Management Journal,41, 351 – 357.
- Rangsunghoen, G. (2011). *Factor analysis by using SPSS and AMOS for research*. Bangkok: SE-EDucation. [in Thai]
- Rensch Bernard, (1960), *Evolution above the Species Level*, New York: Columbia University Press.
- Rhoades, L., & Eisenberger, R. (2002). *Perceived Organizational Support: A Review of the Literature*. Journal of Applied Psychology, 87, 698 – 714.
- Richard M. Steers & Lyman W. Porter. (1990). *Motivation and work behavior*. New Jersey : McGraw-hill.
- Roy & Andrews, (1999), *The Roy's Adaptation Model*, Stamford: Appleton & Lange.
- Sinjaru, T. (2012). *Research and Statistical Analysis with SPSS and AMOS*. 13th ed. Bangkok: S.R. Printing Mass Product.
- Wayne, S. J., Shore, L. M., & Liden, R. C. (1997). *Perceived organizational support and leadermember exchange: A social exchange perspective*. Academy of Management journal, 40(1), 82-111.
- Yoon , J., &Thye, S. (2000). "Supervisor Support in the Work Place: Legitimacy and Positive Affectivity." The Journal of Social Psychology. 14, 295 – 316.

อภิธานศัพท์

TLI	ดัชนีวัดความกลมกลืน (Tucker-Lewis Index)
GFI	ดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (Goodness of Fit Index)
AGFI	ดัชนีวัดระดับความสอดคล้องที่ปรับแล้ว (Adjusted Goodness-of-fit statistics)
CFI	ดัชนีวัดความกลมกลืนเปรียบเทียบ (Comparative Fit Index)
NFI	ดัชนีวัดความสอดคล้องอิงเกณฑ์ (Normed Fit Index)
RMSEA	ค่ารากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของความคลาดเคลื่อนโดยประมาณ (Root Mean Square Error Approximation)
RMR	ค่าดัชนีรากที่สองของกำลังสองเฉลี่ยของส่วนที่เหลือ (Root Mean Square Residual)
CFA	การวิเคราะห์ปัจจัยเชิงยืนยัน (Confirm Factor Analysis)
Job-cha	คุณลักษณะงาน (Job Characteristics)
Skill	ความหลากหลายของทักษะ (Skill Variety)
Ide	ความเป็นเอกลักษณ์ของงาน (Task Identity)
Sig	ความสำคัญของงาน (Task Significance)
Auto	ความมีอิสระของงาน (Task Autonomy)
Feed	ผลย้อนกลับของงาน (Task Feedback)
POS	การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (Perceive Organization Support)
Sup	การสนับสนุนจากหัวหน้างาน (Supervisor Support)
Fair	ความยุติธรรมในองค์กร (Fairness)
Rew	รางวัลและสภาพการทำงาน (Organization Rewards and Job Conditions)
Em-adj	การปรับตัวของพนักงาน (Employee Adjustment)
Job	การปรับตัวในงาน (Job Adjustment)
Beh	การปรับตัวด้านพฤติกรรม (Behavior Adjustment)
Em-per	ผลการดำเนินงานของพนักงาน (Employee Performance)
Effec	ประสิทธิผล (Effectiveness)
Effic	ประสิทธิภาพ (Efficiency)

ภาคผนวก



แบบสอบถาม

ศึกษาอิทธิพลของคุณลักษณะงาน และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ส่งผลต่อการปรับตัว และผลการดำเนินงานของพนักงาน โดยใช้กรณีศึกษารายการไทยพาณิชย์ในเขตจังหวัดนนทบุรี

สาขา.....

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ

25-35 ปี

36-45 ปี

46 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

ปริญญาตรี

ปริญญาตรีโท

ปริญญาเอก

4. รายได้ต่อเดือน

10,000-15,000

15,001-20,000

20,001-25,000

25,001-30,000

30,000 ขึ้นไป

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณลักษณะงาน

คำชี้แจง โปรดทำ O ล้อมรอบระดับค่าตัวเลข ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

1

2

3

4

5

เห็นด้วยน้อย
ที่สุด

เห็นด้วยน้อย

เห็นด้วยปาน
กลาง

เห็นด้วยมาก

เห็นด้วยมาก
ที่สุด

- | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|
| 1. ท่านต้องใช้ทักษะและเทคนิคต่างๆ ในการปฏิบัติงาน..... | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2. ท่านได้ทำโครงการและความสามารถสูง..... | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3. ท่านต้องเรียนรู้เทคนิคและเทคโนโลยีเพื่อใช้ในการทำงาน..... | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4. ท่านต้องเริ่มต้นกระบวนการทำงานและดำเนินการจนเสร็จสิ้น..... | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5. ท่านมีโอกาสได้พบปะกับลูกค้าและบุคคลอื่นๆ ในการทำงานเป็นประจำ..... | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6. เมื่อมีปัญหาใดเกิดขึ้นในการทำงานท่านต้องเข้าไปแก้ปัญหาจนปัญหาดังกล่าว.....
ได้รับการแก้ไขจนเสร็จสิ้น | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

7. งานที่ท่านทำเป็นหน้าที่และภารกิจหลักขององค์กร.....	1	2	3	4	5
8. งานที่ท่านทำต้องใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่เพื่อให้งานนั้นสำเร็จ..... และเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร	1	2	3	4	5
9. ท่านสามารถปฏิบัติงานตามศักยภาพที่ท่านมีอยู่.....	1	2	3	4	5
10. ท่านสามารถใช้การวินิจฉัยการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่.....	1	2	3	4	5
11. ท่านสามารถตัดสินใจงานต่างๆ ตามเหตุและผลของปัจจัยที่เกี่ยวข้อง.....	1	2	3	4	5
12. ท่านได้รับข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพและประสิทธิภาพการทำงานของท่านเป็นประจำ....	1	2	3	4	5
13. ท่านสามารถแสดงความคิดเห็นต่องานที่ปฏิบัติและสามารถอธิบายเหตุผล..... ของสิ่งที่เกิดขึ้นได้	1	2	3	4	5
14. ท่านสามารถนำผลการประเมินมาปรับปรุงการทำงานได้อย่างต่อเนื่อง.....	1	2	3	4	5

ส่วนที่ 3 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

คำชี้แจง โปรดทำ O ล้อมรอบระดับค่าตัวเลข ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

	1	2	3	4	5
	เห็นด้วยน้อย ที่สุด	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยปาน กลาง	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยมาก ที่สุด
1. หัวหน้างานของท่านมีความเป็นธรรมในการรับรู้ความสำเร็จของทีม.....	1	2	3	4	5
2. หัวหน้างานของท่านมีการประชุมชี้แจงแผนงานและติดตามประเมินผล..... การปฏิบัติงานสม่ำเสมอ	1	2	3	4	5
3. สมาชิกในทีมมีส่วนร่วมในการวางแผนพัฒนาประสิทธิภาพของงานทุกโครงการ.....	1	2	3	4	5
4. หัวหน้างานของท่านเปิดโอกาสให้สมาชิกในทีมพัฒนาทักษะอย่างจริงจัง.....	1	2	3	4	5
5. หัวหน้างานของท่านเปรียบเทียบคุณภาพของงานกับมาตรฐานที่กำหนด.....	1	2	3	4	5
6. หัวหน้างานของท่านมีความเป็นธรรมในการประเมินผลการปฏิบัติงาน.....	1	2	3	4	5
7. ข้อพิพาทหรือความขัดแย้งได้รับการแก้ไขอย่างเป็นธรรมในกลุ่มงานของท่าน.....	1	2	3	4	5
8. เพื่อนร่วมงานของท่านมีความสามัคคีและร่วมมือกันทำงานเป็นทีม.....	1	2	3	4	5
9. หัวหน้างานตั้งเป้าหมายที่ท้าทายและทีมของท่านก็สามารถทำตามเป้าหมายได้สำเร็จ	1	2	3	4	5
10. สมาชิกในทีมของท่านสามารถวิเคราะห์ปัญหาและเสนอแนวทางแก้ปัญหาคือ.....	1	2	3	4	5
11. องค์กรเปิดโอกาสให้ท่านแสดงทัศนะถึงพฤติกรรมเพื่อนร่วมงานอย่างสม่ำเสมอ.....	1	2	3	4	5
12. หัวหน้างานของท่านประเมินผลการปฏิบัติงานด้วยความเป็นธรรม.....	1	2	3	4	5
13. แม้พนักงานจะมีความสามารถที่แตกต่างกัน แต่หัวหน้างานสามารถทำงาน..... ได้กับทุกคน	1	2	3	4	5
14. สมาชิกในทีมสนับสนุนแนวทางการทำงานรูปแบบใหม่ๆ.....	1	2	3	4	5
15. หัวหน้างานของท่านรับฟังและเข้าใจปัญหาส่วนตัวของสมาชิกแต่ละคนในทีม.....	1	2	3	4	5

16. ท่านรู้สึกปลอดภัยเมื่อทำงานอยู่ในทีมนี้..... 1 2 3 4 5
17. เมื่อมีข้อเรียกร้องจากลูกค้าเกี่ยวกับการให้บริการ สมาชิกในทีมจะช่วยกันแก้ปัญหา..... 1 2 3 4 5
โดยไม่กล่าวโทษว่าเป็นความผิดของใคร

ส่วนที่ 4 การปรับตัวของพนักงาน

คำชี้แจง โปรดทำ O ล้อมรอบระดับค่าตัวเลข ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|--------------------|--------------|-----------------|-------------|-------------------|
| | เห็นด้วยน้อยที่สุด | เห็นด้วยน้อย | เห็นด้วยปานกลาง | เห็นด้วยมาก | เห็นด้วยมากที่สุด |
| 1. ท่านเข้าใจและยอมรับวิสัยทัศน์ พันธกิจของมหาวิทยาลัย..... | | | | 1 2 3 4 5 | |
| 2. ท่านรู้สึกเครียดกับงานในหน้าที่ปัจจุบัน..... | | | | 1 2 3 4 5 | |
| 3. ท่านกังวลใจเกี่ยวกับงานที่ทำ..... | | | | 1 2 3 4 5 | |
| 4. ท่านยอมรับกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น..... | | | | 1 2 3 4 5 | |
| 5. ท่านมีความสุขกับงานที่ทำในปัจจุบัน..... | | | | 1 2 3 4 5 | |
| 6. ท่านคิดว่างานที่ทำในปัจจุบันเหมาะสมกับความสามารถของท่าน..... | | | | 1 2 3 4 5 | |
| 7. ท่านสามารถทำงานใหม่ที่ไม่เคยทำมาก่อน..... | | | | 1 2 3 4 5 | |
| 8. ท่านกระตือรือร้นที่จะไปทำงานในแต่ละวัน..... | | | | 1 2 3 4 5 | |
| 9. ท่านสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นจากงานด้วยตนเอง..... | | | | 1 2 3 4 5 | |
| 10. เมื่อท่านทำงานผิดท่านยอมรับแต่โดยดี..... | | | | 1 2 3 4 5 | |

ส่วนที่ 5 ผลการดำเนินงานของพนักงาน

คำชี้แจง โปรดทำ O ล้อมรอบระดับค่าตัวเลข ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--|--------------------|--------------|-----------------|-------------|-------------------|
| | เห็นด้วยน้อยที่สุด | เห็นด้วยน้อย | เห็นด้วยปานกลาง | เห็นด้วยมาก | เห็นด้วยมากที่สุด |
| 1. ผลการปฏิบัติงานของท่านมีความถูกต้องเรียบร้อย..... | | | | 1 2 3 4 5 | |
| 2. ผลการปฏิบัติงานของท่านเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้..... | | | | 1 2 3 4 5 | |
| 3. คุณภาพงานของท่านเป็นที่ยอมรับขององค์กร..... | | | | 1 2 3 4 5 | |
| 4. ท่านสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายเสร็จตรงตามกำหนดเวลาเสมอ..... | | | | 1 2 3 4 5 | |
| 5. ท่านเป็นตัวแทนโดยตรงในการติดต่อบุคคลอื่นที่อยู่ภายนอกมหาวิทยาลัย..... | | | | 1 2 3 4 5 | |
| 6. ท่านรักษาภาพลักษณ์ที่ดีต่อลูกค้า ผู้ประกอบการและอื่นๆ..... | | | | 1 2 3 4 5 | |
| 7. ท่านช่วยจัดการปัญหาของบุคคลอื่นได้อย่างเหมาะสม..... | | | | 1 2 3 4 5 | |

- | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|
| 8. ท่านกระตุ้นส่งเสริมให้เกิดความร่วมมือระหว่างสมาชิกในทีม..... | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 11. ท่านเป็นบุคคลที่ทันต่อการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี..... | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 12. ท่านเป็นบุคคลที่มีความรู้ทางเทคโนโลยีซึ่งจำเป็นต่อเพื่อนร่วมงาน..... | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

-----ขอขอบพระคุณ-----



ประวัติย่อผู้วิจัย

- ชื่อ-สกุล ผศ.ดร.อนงค์ ไตวัลย์
- ตำแหน่งทางวิชาการ ผู้ช่วยศาสตราจารย์
- การศึกษา
- ปริญญาเอก ปร.ด. (ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต) การจัดการ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี พ.ศ. 2559
 - ปริญญาโท บธ.ม. (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต) บริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยนเรศวร พ.ศ.2545
 - ปริญญาตรี ศศ.บ. (ศิลปศาสตร์บัณฑิต) การจัดการทั่วไป
สถาบันราชภัฏเชียงใหม่ พ.ศ.2535
- สังกัดหน่วยงาน คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
- Email: anong.t@rmutp.ac.th



ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล ผศ.นวรรตน์ ชวนะโชติ

ตำแหน่งทางวิชาการ ผู้ช่วยศาสตราจารย์

การศึกษา

ปริญญาโท น.ม. (นิติศาสตร์มหาบัณฑิต)

มหาวิทยาลัยรามคำแหง พ.ศ.2548

ปริญญาตรี น.บ. (นิติศาสตร์บัณฑิต)

มหาวิทยาลัยรามคำแหง พ.ศ.2535

สังกัดหน่วยงาน

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

nawarat.c@rmutp.ac.th

