

118075



รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะการทำงาน
ของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม




สุกัญญา นัชชัยคุณย์
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

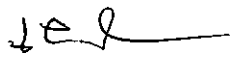
วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิจัยและประเมินผลการศึกษา
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
พ.ศ. 2559

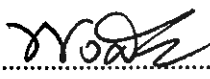
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม


คณะกรรมการสอบได้พิจารณาวิทยานิพนธ์ของ สุกัญญา นาชัยดุลย์ แล้ว
เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการวิจัยและประเมินผลการศึกษา ของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์


..... ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กนกพร ทองสอดแสง) (ผู้แทนบัณฑิตวิทยาลัย)



..... กรรมการ
(ดร.ยาวเรศ ก้านมะลิ) (ผู้ทรงคุณวุฒิ)


..... กรรมการ
(อาจารย์ ดร.พงศักร โพธิ์พุดศักดิ์) (อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก)


..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ว่าที่ ร.ต.ดร.อรัญ ชูยกระเดื่อง) (อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม)

มหาวิทยาลัยอนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม


.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรวาท ทองบุ)
คณบดีคณะครุศาสตร์


.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สนธิ ตีเมืองชัย)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
วันที่.....เดือน 15 มิ.ย. 2559 พ.ศ.

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ชื่อเรื่อง : รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะการทำงาน

ของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ผู้วิจัย : สุกัญญา นาชัยคุลย์ ปรึกษา : ค.ม. (วิจัยและประเมินผลการศึกษา)

อาจารย์ที่ปรึกษา : อาจารย์ ดร.พงศธร โพธิ์พูลศักดิ์ อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

ผศ.ว่าที่ ร.ต.ดร.อรัญ ชูยกระเดื่อง อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 2559

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) สร้างรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 2) ตรวจสอบความสอดคล้องของรูปแบบเชิงสมมติฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จำนวน 440 คน เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลประกอบด้วย แบบสอบถาม จำนวน 5 ตอน 1) ด้านความผูกพันต่อองค์กร มีค่าอำนาจจำแนกรายข้อตั้งแต่ 0.224 – 0.802 ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.940 2) ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีค่าอำนาจจำแนกรายข้อตั้งแต่ 0.250 – 0.725 ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.795 3) ด้านวัฒนธรรมองค์กร มี ค่าอำนาจจำแนกรายข้อตั้งแต่ 0.284 – 0.805 ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.948 และ 4) ด้านสมรรถนะหลัก มี ค่าอำนาจจำแนกรายข้อตั้งแต่ 0.225 – 0.732 ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.901 วิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling : SEM)

ผลการวิจัยพบว่า (1) ตัวแปรที่มีอิทธิพลในรูปที่เป็นสาเหตุ โดยทางตรงอย่างเดียวต่อสมรรถนะการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน ได้แก่ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ตัวแปรที่มีอิทธิพลในรูปที่เป็นสาเหตุ โดยทางตรงและทางอ้อมต่อสมรรถนะการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน ได้แก่ วัฒนธรรมองค์กร และความผูกพันต่อองค์กร และ(2) รูปแบบเชิงสมมติฐานมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์โดยอิทธิพลรวมของตัวแปรสาเหตุที่ส่งผลต่อสมรรถนะการทำงาน ของบุคลากรสายสนับสนุนมากที่สุด คือ วัฒนธรรมองค์กร

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และความผูกพันต่อองค์กรตามลำดับ โดยตัวแปร ทั้งสาม สามารถอธิบายความแปรปรวนของสมรรถนะการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนได้ ร้อยละ 92.5



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

TITLE : A Causal Relationship Model of The Factors Affecting Competency on the Support of RajabhatMahaSarakhamUniversity

AUTHOR : Sukanya Nachaidun

DEGREE : M.Ed. (Educational-
Research and Evaluation)

ADVISORS : Dr. PongtornPopoonsak

Major Advisor

Asst. Prof. Acting Sub Lt. Dr.Arun Suikraduang

Co-Advisor

RAJABHAT MAHA SAKHAM UNIVERSITY, 2016

ABSTRACT

This research were purposes to study : 1) Constructed a causal relationship Model of the factors affecting competency on the support staff of RajabhatMahasarakham University. 2) Compliance checked of Hypothetical form with Empirical data. Sample group was 440 support staff of RajabhatMahasarakham University. The instrument used for data collection was a questionnaire was 5 episode; 1) Concerning Commitment had discrimination by 0.224 – 0.802 and reliability by 0.940, 2) Concerning Satisfaction in work had discrimination by 0.250 – 0.725 and reliability by 0.795, 3) Concerning Organizational Culture had discrimination by 0.284 – 0.805 and reliability by 0.948, and 4) Concerning Core Competency had discrimination by 0.225 – 0.732 and reliability by 0.901. Data analysis by Structural Equation Modeling (SEM).

The research were found : (1) Variable to effect of truly causal to affecting competency on the support staff were satisfaction in work, variable to effect of causal both direct and indirect to affecting competency on the support staff were Organizational Culture and Commitment, and (2) Hypothetical form agreeable with Empirical data variable influence to affecting competency on the most support staff were Organizational Culture, Satisfaction in work and Commitment respectively, the 3 variables to able to explain on variance of Competency in work of support staff by 92.5 percentage.

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงสมบูรณ์ด้วยดีและได้รับความกรุณาจากท่าน อาจารย์ ดร.พงศ์ธร โพธิ์พลศักดิ์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ว่าที่ร้อยตรี ดร.อรัญ ชูยกระเดื่อง อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษา แนะนำให้ข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ และช่วยตรวจสอบแก้ไขจนทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ มีความ สมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กนกพร ทองสอดแสง ผู้แทนบัณฑิต วิทยาลัย ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ และดร.เยาวเรศ ก้านมะลิ ผู้ทรงคุณวุฒิกรรมการ สอบวิทยานิพนธ์ ที่ได้ให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ จนกระทั่งทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ มีความถูกต้องตามหลักวิชาการ

ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประวิทย์ สิมมาทัน ผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สนิท ตีเมืองชัย ผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา ผู้ช่วยศาสตราจารย์อลงกต ภูมิสาคร ผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุทัศน์ วงศ์กระบอกถาวร ผู้เชี่ยวชาญ ด้านภาษา และ อาจารย์อัมพันธ์ พูลพุทธา ผู้เชี่ยวชาญด้านวิจัยและวัดผล ที่ได้กรุณาตรวจ แก้ไข ปรับปรุง และให้คำแนะนำในการสร้างเครื่องมือการวิจัย และขอขอบพระคุณบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างทุกท่านที่ได้กรุณาให้ความร่วมมือ ตอบแบบสอบถามทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยดี

ขอขอบคุณเพื่อน ๆ นักศึกษาปริญญาตรีศาสตรมหาบัณฑิต รุ่น 11ทุกท่าน ที่เป็น กัลยาณมิตรที่คิดตลอดมา และมีส่วนช่วยให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

ขอขอบพระคุณกำลังใจจากครอบครัว ได้แก่ นายจันทร์ นาชัยคุลย์ บิดา, นางอำนวยการ นาชัยคุลย์ มารดา, นายอวยชัย นาชัยคุลย์ น้องชาย, นายอนุชา ลาวงค์ คู่สมรส เด็กชายยงรนต์ ลาวงค์ บุตรชาย และเด็กหญิงธนัชชา ลาวงค์ บุตรสาว ที่คอยให้กำลังใจและให้ความช่วยเหลือในการทำวิจัยมาโดยตลอด ผลการวิจัยในครั้งนี้อาจเป็นประโยชน์แก่สังคมและ ประเทศชาติขอขอบเป็นเครื่องบูชา บิดา มารดา ผู้ให้กำเนิด และญาติพี่น้องทุก ๆ ท่าน ตลอดจนถึง ครู อาจารย์ ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ให้แสงสว่างชีวิตและให้กำลังใจตลอดมา นับเป็น อริยทรัพย์สำหรับผู้วิจัยอย่างสูงยิ่ง

สุกัญญา นาชัยคุลย์

สารบัญ

หัวเรื่อง	หน้า
บทคัดย่อ	ค
ABSTRACT	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญแผนภาพ	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
คำถามวิจัย	3
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	4
สมมติฐานการวิจัย	4
ขอบเขตการวิจัย	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	9
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	10
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสมรรถนะ	10
ปัจจัยส่งผลกระทบต่อสมรรถนะการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน	30
การวิเคราะห์เส้นทาง	68
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	88
กรอบแนวคิดในการวิจัย	105
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	108
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	108
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	109
การสร้างและหาคุณภาพเครื่องมือ	110
การเก็บรวบรวมข้อมูล	111
การวิเคราะห์ข้อมูล	112

หัวเรื่อง	หน้า
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	114
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	120
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	120
ลำดับขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	122
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	123
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	152
วัตถุประสงค์การวิจัย	152
สรุปผล	152
อภิปรายผล	153
ข้อเสนอแนะ	160
บรรณานุกรม	162
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	172
ภาคผนวก ข ผลการวิเคราะห์ค่า IOC ของเครื่องมือ	186
ภาคผนวก ค ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	194
ภาคผนวก ง หนังสือขอความอนุเคราะห์	203
ประวัติผู้วิจัย	209

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1	แสดงการแบ่งกลุ่มงานสายสนับสนุน 23
2	แสดงการแบ่งกลุ่มงานสายวิชาการ 24
3	แสดงการแบ่งกลุ่มงานผู้บริหาร 24
4	ลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ตามทฤษฎีของมาสโลว์ 52
5	การเปรียบเทียบปัจจัยจูงใจและปัจจัยธำรงรักษา 53
6	สรุปทฤษฎี แนวคิด และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะในการปฏิบัติงาน ... 103
7	สัดส่วนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัย ราชภัฏมหาสารคาม 109
8	สรุปค่าสถิติ หรือดัชนีที่ใช้ตรวจสอบความกลมกลืนของโมเดลตามสมมติฐาน กับข้อมูลเชิงประจักษ์ 114
9	สัดส่วนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัย ราชภัฏมหาสารคาม 123
10	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าความเบ้ ค่าความโด่ง และระดับของตัวแปร .. 125
11	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ใน โมเดลของรูปแบบ ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุที่ส่งผลกระทบต่อสมรรถนะการทำงานของบุคลากรสาย สนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 128
12	ดัชนีที่ใช้ในการตรวจสอบความสอดคล้องและความกลมกลืนของตัวแบบ กับข้อมูลเชิงประจักษ์ขององค์ประกอบเชิงยืนยันความผูกพันต่อองค์กร 132
13	ผลการประมาณค่าการวิเคราะห์ห้อยค์ประกอบเชิงยืนยัน โมเดลความผูกพันต่อ องค์กร 133
14	ดัชนีที่ใช้ในการตรวจสอบความสอดคล้องและความกลมกลืนของตัวแบบกับ ข้อมูลเชิงประจักษ์ขององค์ประกอบเชิงยืนยันวัฒนธรรมองค์กร 135
15	ผลการประมาณค่าการวิเคราะห์ห้อยค์ประกอบเชิงยืนยัน โมเดลวัฒนธรรมองค์กร . 135
16	ดัชนีที่ใช้ในการตรวจสอบความสอดคล้องและความกลมกลืนของตัวแบบกับ ข้อมูลเชิงประจักษ์ขององค์ประกอบเชิงยืนยันความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน 138

17	ผลการประมาณค่าการวิเคราะห์ห้อยค์ประกอบเชิงยืนยัน โมเดลความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	138
18	ดัชนีที่ใช้ในการตรวจสอบความสอดคล้องและความกลมกลืนของตัวแบบกับข้อมูลเชิงประจักษ์ขององค์ประกอบเชิงยืนยันสมรรถนะหลัก	141
19	ผลการประมาณค่าการวิเคราะห์ห้อยค์ประกอบเชิงยืนยัน โมเดลสมรรถนะหลัก	141
20	ค่าสถิติวัดความสอดคล้องของโมเดลเชิงสาเหตุครั้งแรกโดยรวม	141
21	ค่าสถิติวัดความสอดคล้องของโมเดลเชิงสาเหตุที่ปรับปรุงกับข้อมูลเชิงประจักษ์โดยรวม	146
22	ค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางของตัวแปรสังเกตในโมเดลโครงสร้างเชิงเส้นโดยรวม	147
23	ผลการวิเคราะห์อิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวมโดยรวม	150
24	ค่าเฉลี่ยความสอดคล้อง (IOC) ระหว่างข้อคำถามกับนิยามคำศัพท์แบบสอบ ถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร	187
25	ค่าเฉลี่ยความสอดคล้อง (IOC) ระหว่างข้อคำถามกับนิยามคำศัพท์แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	189
26	ค่าเฉลี่ยความสอดคล้อง (IOC) ระหว่างข้อคำถามกับนิยามคำศัพท์แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร	190
27	ค่าเฉลี่ยความสอดคล้อง (IOC) ระหว่างข้อคำถามกับนิยามคำศัพท์แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะการทำงาน	191
28	การหาคุณภาพเครื่องมือ	195

สารบัญแผนภาพ

แผนภาพที่	หน้า
1 ลำดับความต้องการของมนุษย์ ตามทฤษฎีของมาสโลว์	50
2 แสดงหลักการความพอใจ-ความก้าวหน้า และหลักการความไม่พอใจ-ถดถอย	54
3 ลักษณะความสัมพันธ์แท้จริง	70
4 ลักษณะความสัมพันธ์เทียม	71
5 ลักษณะความสัมพันธ์ที่เกิดจากอิทธิพลส่งผ่านตัวแปรคั่นกลาง	71
6 การไม่มีความสัมพันธ์	71
7 ลักษณะความสัมพันธ์ที่มีอิทธิพลทางตรงและทางอ้อม	72
8 ลักษณะความสัมพันธ์เชิงเหตุและผลย้อนกลับ	72
9 ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรภายนอกกับตัวแปรภายใน และตัวแปรส่วน ที่เหลือ	73
10 แบบจำลองเส้นทางแสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร	74
11 ขนาดสัมประสิทธิ์เส้นทาง (P_{jk}) ของตัวแปรเหตุต่อตัวแปรผล	11
12 โมเดลการวัด (Measurement Model) และ โมเดลสมการการสร้าง	79
13 โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อสมรรถนะการทำงานของ บุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม	105
14 องค์ประกอบเชิงยืนยัน โมเดลความผูกพันต่อองค์กร	131
15 องค์ประกอบเชิงยืนยัน โมเดลความวัฒนธรรมองค์กร	134
16 องค์ประกอบเชิงยืนยัน โมเดลความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	137
17 องค์ประกอบเชิงยืนยัน โมเดลสมรรถนะหลัก	140
18 โครงสร้างจำลองอิทธิพลเชิงสาเหตุโมเดลตั้งต้นโดยรวม	143
19 โครงสร้างแบบจำลองอิทธิพลเชิงโมเดลสุดท้ายโดยรวม	145

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

จากกระแสการเปลี่ยนแปลงทางด้านเศรษฐกิจและสังคมของโลกในยุคโลกาภิวัตน์ ได้ส่งผลกระทบต่อหน่วยงานภาครัฐและเอกชนในทุกๆ ด้าน โดยเฉพาะหน่วยงานทางการจัดการศึกษา ซึ่งเป็นหน่วยงานหลักในการพัฒนามนุษย์ให้มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานสืบเนื่องมาจากความเจริญก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยี จำเป็นต้องมีการปรับกระบวนการทัศน์และกลยุทธ์ในการบริหารจัดการองค์กรใหม่ เพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงที่กำลังเกิดขึ้น และแนวทางการพัฒนาคุณภาพการศึกษา เพื่อให้ผลผลิตที่ออกไปสู่สังคมมีความสามารถการแข่งขันกับนานาประเทศได้ และเป็นแนวทางเดียวที่จะสร้างความเข้มแข็งทางเศรษฐกิจและสังคมได้อย่างยั่งยืนการพัฒนาในระยะแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 11 (พ.ศ. 2555-2559) ประเทศไทยจะต้องเผชิญกับกระแสการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญทั้งภายในและภายนอกและภายในประเทศที่ปรับเปลี่ยนเร็วและซับซ้อนมากยิ่งขึ้นเป็นทั้งโอกาสและความเสี่ยงต่อการพัฒนาประเทศ โดยเฉพาะข้อผูกพันที่จะเป็นประชาคมอาเซียนในปี 2558 จึงจำเป็นต้องนำภูมิคุ้มกันที่มีอยู่พร้อมทั้งเร่งสร้างภูมิคุ้มกันในประเทศให้เข้มแข็งขึ้นมาใช้ในการเตรียมความพร้อมให้แก่คน สังคม และระบบเศรษฐกิจของประเทศให้สามารถปรับตัวรองรับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงได้อย่างเหมาะสม สามารถพัฒนาประเทศให้ก้าวหน้าต่อไปเพื่อประโยชน์สุขที่ยั่งยืนของสังคมไทยตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ดังนั้นจึงจำเป็นที่หลายๆ องค์กรจะต้องมีการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถและทักษะในการทำงานเพื่อเพิ่มศักยภาพให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงจากสถานการณ์และความเสี่ยง ซึ่งเกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงในระดับโลกและภายในประเทศ โดยเฉพาะภาวะผันผวนด้านเศรษฐกิจ พลังงาน และ ที่เป็นไปอย่างรวดเร็วและส่งผลกระทบต่อประเทศไทยทั้งเชิงบวกและเชิงลบควบคู่กับการยกระดับคุณภาพคน การเสริมสร้างองค์ความรู้ การพัฒนาวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี นวัตกรรม และความคิดสร้างสรรค์ ให้เป็นพลังขับเคลื่อนการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมไทย (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. 2552 : 3)

แนวความคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ (Competency) ความสามารถของบุคคลในองค์กร ได้เริ่มขึ้นในปี ค.ศ. 1960 จากการเสนอบทความทางวิชาการของ David McClelland นักจิตวิทยาแห่งมหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ด ซึ่งได้กล่าวถึงความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะที่ดี

(Excellent Performance) ของบุคคลในองค์กรระดับทักษะความรู้ความสามารถ โดยระบุว่าการวัด IQ และการทดสอบบุคลิกภาพเป็นวิธีการที่ไม่เหมาะสมในการทำนายความสามารถ (Competency) แต่บริษัทควรจะจ้างบุคคลที่มีความสามารถมากกว่าคะแนนทดสอบ (คณีย เทียนพุด. 2546 : 55) สำหรับประเทศไทยได้มีการนำแนวความคิด Competency มาใช้ในองค์กรที่เป็นเครือข่ายบริษัทข้ามชาตินั้นก่อนที่จะแพร่หลายเข้าไปสู่บริษัทชั้นนำของประเทศ เช่น เครือปูนซีเมนต์ไทย ไททรีนาคาร เป็นต้น เนื่องจากภาคเอกชนที่ได้นำแนวคิด Competency ไปใช้และเกิดผลสำเร็จอย่างเห็นได้ชัดเจน ดังเช่น กรณีของเครือปูนซีเมนต์ไทย มีผลให้เกิดการตื่นตัวในวงราชการ โดยได้มีการนำแนวความคิดนี้มาใช้ในการพัฒนาข้าราชการ พลเรือน โดยระยะแรกได้ทดลองนำแนวความคิดการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์โดยยึดหลัก สมรรถนะ (Competency Based Human Resource Development) มาใช้ในระบบการสรรหา ผู้บริหารระดับสูงในระบบราชการไทยและกำหนดสมรรถนะของข้าราชการที่จะสรรหาใน อนาคตตั่งนั้น สมรรถนะ คือ คุณลักษณะต่างๆ คุณลักษณะต่างๆ ได้แก่ ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ ทักษะ ทักษะ ทักษะ ทักษะ ความเชื่อ ตลอดจนพฤติกรรมของบุคคลที่จะสามารถปฏิบัติงาน ให้ประสบความสำเร็จ (ธำรงค์ศักดิ์ คงคาสวัสดิ์. 2550 : 10-15; รัตนาภรณ์ศรีพิชิต. 2548 : 31-35) ภาษาอังกฤษมีคำอยู่หลายคำ ได้แก่ Capability, ability, proficiency, expertise, skill, fitness, aptitude สมรรถนะจึงประกอบด้วย ความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) และคุณลักษณะส่วนบุคคล (Personal characteristic or attributes) ที่ทำให้บุคคลนั้นทำงานในความรับผิดชอบของตนดีกว่าผู้อื่น (สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ. 2548 : 44-48) ดังนั้น สมรรถนะ (Competency) จึงมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานของพนักงานและองค์กร ซึ่งจะช่วยให้การคัดสรรบุคคลที่มี ลักษณะที่ดีทั้งความรู้ ทักษะ และความสามารถ ตลอดจนพฤติกรรมที่เหมาะสมกับงาน เพื่อปฏิบัติงานให้สำเร็จตามความต้องการขององค์กรอย่างแท้จริง ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานทราบถึงระดับความสามารถของตนเองว่าอยู่ในระดับใดและจะต้องพัฒนาในเรื่องใดช่วยให้เกิดการ เรียนรู้ด้วยตนเองมากขึ้น

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เห็นความสำคัญในการพัฒนาศักยภาพสมรรถนะของพนักงานในการปฏิบัติงานให้ได้งานที่มีประสิทธิภาพ และเพื่อเป็นส่วน ในการปฏิบัติงาน ให้มหาวิทยาลัยก้าวไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้ร่วมกัน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ได้ออกข้อบังคับฯ เพื่อให้การดำเนินการเรื่องการประเมินผลปฏิบัติราชการของบุคลากรเป็นไป ด้วยความเรียบร้อย มหาวิทยาลัยฯ จึงมีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำคู่มือการประเมินผล การปฏิบัติราชการ (ข้าราชการ/พนักงานมหาวิทยาลัยสายการสอน, ข้าราชการ / พนักงาน

มหาวิทยาลัย สายสนับสนุน และผู้บริหารที่เป็นบุคลากรสายการสอน) เพื่อใช้ประเมิน เกณฑ์ และตัวชี้วัดที่จะใช้ในการประเมินแต่ละด้าน ขั้นตอนและกอบเวลาในการดำเนินการ บทบาทหน้าที่ของผู้ที่เกี่ยวข้อง แบบฟอร์มที่ใช้ในการประเมิน ตลอดจนรายการเอกสารหลักฐานที่ผู้เข้ารับการประเมินจะต้องเก็บรวบรวมไว้ ซึ่งมหาวิทยาลัยฯ คาดหวังให้ผู้ประเมิน ผู้รับการประเมิน ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ได้รับทราบแนวทางปฏิบัติที่ตรงกัน อันจะส่งผลให้การดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติราชการ เป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยประเมินเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ของงาน เป็นการประเมินผลสัมฤทธิ์ของงาน เป็นการประเมินผลสัมฤทธิ์ของงาน ให้ประเมินจากปริมาณผลงาน คุณภาพผลงาน ความรวดเร็วหรือตรงตามเวลาที่กำหนด หรือความประหยัด หรือความคุ้มค่าของการใช้ทรัพยากร และให้สัดส่วนคะแนนในการประเมิน และพฤติกรรมการปฏิบัติราชการ เป็นการประเมินจากสมรรถนะหลัก สมรรถนะประจำสายงาน และสมรรถนะทางการบริหาร ตามประกาศมหาวิทยาลัยเรื่องการกำหนดสมรรถนะของข้าราชการของมหาวิทยาลัย และให้สัดส่วนคะแนนในการประเมิน ร้อยละ 30.00 (กองบริหารงานบุคคลมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม. (2555)

จากรายงานแบบประเมินพฤติกรรมการปฏิบัติราชการ หรือสมรรถนะของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม รอบที่ 1 และรอบที่ 2 ประจำปีงบประมาณ 2555 พบว่าสมรรถนะในการปฏิบัติงานเป็นภาพกว้างๆ ที่ไม่สามารถระบุได้ว่า ปัจจัยเหล่านั้นมีสาเหตุมาจากอะไรบ้าง ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้ศึกษาว่ามีปัจจัยเชิงสาเหตุใดบ้างที่ส่งผลต่อสมรรถนะการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

คำถามการวิจัย

1. รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามเป็นเช่นไร?
2. รูปแบบเชิงสมมติฐานสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์หรือไม่?
3. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามมีอะไรบ้าง?

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อสร้างรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อสมรรถนะการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
2. เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของรูปแบบเชิงสมมติฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์
3. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

สมมติฐานการวิจัย

รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อสมรรถนะการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จำนวน 680 คน

1.2 ขอบเขตด้านกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จำนวน 440 คน ได้มาโดยใช้การกำหนดอัตราส่วนระหว่างหน่วยตัวอย่างและจำนวนตัวแปร 20 ต่อ 1 (นงลักษณ์ วิรัชชัย. 2542 : 54)

2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่

2.1 ตัวแปรอิสระที่เป็นตัวแปรแฝง จำนวน 3 ตัว ได้แก่

2.1.1 ความผูกพันต่อองค์กร วิเคราะห์ได้จากตัวแปรสังเกตได้ จำนวน 10 ตัว

ได้แก่

- 1) ความสำเร็จในหน้าที่การงาน
- 2) การได้รับการยอมรับนับถือ
- 3) ลักษณะของงาน
- 4) ความรับผิดชอบต่องาน

- 5) ความก้าวหน้าในการทำงาน
- 6) นโยบายและการบริหารงาน
- 7) การควบคุมบังคับบัญชา
- 8) เงินเดือนและค่าตอบแทน
- 9) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
- 10) สภาพการทำงาน

2.1.2 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานวิเคราะห์ได้จากตัวแปรสังเกตได้ จำนวน 2 ตัว ได้แก่

- 1) พฤติกรรมในการปฏิบัติงาน
- 2) เจตคติต่อองค์กร

2.1.3 วัฒนธรรมองค์กรวิเคราะห์ได้จากตัวแปรสังเกตได้ จำนวน 5 ตัว ได้แก่

- 1) ความเหลื่อมล้ำของอำนาจ
- 2) ลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน
- 3) ลักษณะความเป็นปัจเจกนิยม
- 4) ลักษณะความเป็นกลุ่มนิยม
- 5) ความเป็นชายและความเป็นหญิง

2.2 ตัวแปรตามที่เป็นตัวแปรแฝง จำนวน 1 ตัว ได้แก่ สมรรถนะการทำงาน วิเคราะห์ได้จากตัวแปรสังเกตได้ จำนวน 5 ตัว ได้แก่

- 2.2.1 การพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง
- 2.2.2 ความเชี่ยวชาญในงาน
- 2.2.3 จิตบริการ
- 2.2.4 การมีคุณธรรมและจริยธรรม
- 2.2.5 การทำงานเป็นทีม

คำนิยามศัพท์เฉพาะ

บุคลากร หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ทั้งประกอบด้วยข้าราชการพลเรือน พนักงานมหาวิทยาลัย พนักงานราชการ พนักงานประจำ และ พนักงานจ้างชั่วคราว

สมรรถนะหลักของบุคลากรสายสนับสนุน หมายถึง ความสามารถหลัก ที่สะท้อน พฤติกรรมขององค์กรที่ต้องการให้ผู้ปฏิบัติงานทุกคนมีเหมือนๆ กันเพื่อการขับเคลื่อนการ ดำเนินงานภายในองค์กรให้ก้าว ไปสู่วิสัยทัศน์ที่องค์กร ได้ตั้งไว้ประกอบด้วย 5 สมรรถนะคือ

1. การพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การเพิ่มทักษะความรู้ฝึกฝน ความสามารถของตนเองอย่างต่อเนื่อง ให้สามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น
2. ความเชี่ยวชาญในงาน หมายถึง ความสนใจใฝ่รู้สั่งสมความรู้ความสามารถของตน ในการปฏิบัติหน้าที่ด้วยการศึกษาค้นคว้าและพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องจนสามารถนำเอา ผลงานมาประยุกต์ใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่และบริการหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์
3. จิตบริการ หมายถึง มีการบริการที่ดีมีประสิทธิภาพมีความมุ่งมั่นตั้งใจในการ ให้บริการที่ดีต่อผู้รับบริการทุกระดับสามารถแก้ไขปัญหาให้ผู้รับบริการ ได้ทันท่วงทีเพื่อให้เกิด ความประทับใจและได้ประโยชน์อย่างแท้จริง

4. การมีคุณธรรมและจริยธรรม หมายถึง มีจิตสำนึกที่ดีมีจิตใจงามมีความเมตตา ซื่อสัตย์สุจริตมีการครองตนที่จะส่งผลต่อชื่อเสียงของตนเองและหน่วยงาน

5. การทำงานเป็นทีม หมายถึง การทำงานร่วมกับผู้อื่นสร้างและดำรงซึ่งสัมพันธภาพ ที่ดีกับสมาชิกอื่นทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน

วัดได้จากแบบวัดสมรรถนะการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราช ภัฏมหาสารคาม ที่พัฒนาจากแบบวัดของวิไลวรรณ จันทิพย์ (2552 : 107-110)

ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏ มหาสารคามที่มีต่อองค์กรและมีการแสดงออกทางพฤติกรรมอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอใน การทำงานประกอบด้วยตัวแปรสังเกตได้ จำนวน 10 ตัวแปร ได้แก่

1. ความสำเร็จในหน้าที่การงาน หมายถึง ความสำเร็จสมบูรณ์ของงาน ความสามารถในการแก้ปัญหาต่างๆ ได้เป็นที่พอใจแก่ตนเอง เพื่อนร่วมงาน หรือผู้บังคับบัญชา ซึ่งอาจเป็นงานที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาหรือไม่ก็ได้

2. การได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง การยอมรับหรือเห็นด้วยกับความสำเร็จ การได้รับการยกย่อง ชมเชย เชื่อถือ ไว้วางใจในผลงาน ความสามารถ หรือการดำเนินงานจาก ผู้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชาและบุคคลอื่นๆ

3. ลักษณะของงาน หมายถึง งานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทำทลายให้ลงมือทำ หรือเป็นงานที่มีลักษณะสามารถกระทำได้ เป็นชิ้นเป็นอัน ไม่ว่าจะเป็งานง่าย หรืองานยาก เป็นงานที่ชวนให้ปฏิบัติไม่น่าเบื่อ

4. ความรับผิดชอบต่องาน หมายถึง การปฏิบัติงานในหน้าที่หรืองานที่ได้รับมอบหมายและมีอำนาจรับผิดชอบอย่างเต็มที่ มีการกำหนดไว้อย่างชัดเจน และสามารถจัดลำดับของงานได้เอง งานที่ได้รับมอบหมายให้ทำนั้น ผู้บังคับบัญชาไม่จำเป็นต้องตรวจควบคุมมากเกินไป

5. ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน หมายถึง การได้รับพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนหรือค่าจ้างและเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น การมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติม

6. นโยบายและการบริหารงาน หมายถึง นโยบายในการบริหารงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ที่กำหนดโดยผู้บริหารมหาวิทยาลัยฯ และคณะกรรมการบริหารเพื่อสนองต่อหน่วยงานต้นสังกัด ควรมีนโยบายที่ชัดเจน การจัดสายงานที่ไม่ซ้ำซ้อนและเปิดโอกาสให้บุคลากรทุกคนมีส่วนร่วมในการบริหาร

7. การควบคุมบังคับบัญชา หมายถึง การที่ผู้บังคับบัญชาในแต่ละระดับมีความสามารถในการบังคับบัญชาหรือมีความยุติธรรมและมีความเป็นผู้นำ หรือไม่

8. เงินเดือนและค่าตอบแทน หมายถึง ผลตอบแทนจากการทำงาน เช่น ค่าจ้างเงินเดือน ค่าตอบแทนรวมทั้งสวัสดิการ ประโยชน์เกื้อกูลอื่นๆ เช่น ค่าเบี้ยเลี้ยง ค่าพาหนะเดินทาง ค่าช่วยเหลือบุตร ค่ารักษาพยาบาล รวมถึงสวัสดิการต่างๆ เช่น ที่พัก รถรับส่ง ตามความเหมาะสม

9. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล หมายถึง ความสัมพันธ์อันดี ความเข้าใจซึ่งกันและกันระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานที่แสดงออกทั้งกิริยา วาจาและมารยาทอันดี มีความต้องการสังสรรค์และอยู่กันอย่างเป็นระบบสังคมเพื่อให้ความร่วมมือประสานในกิจกรรมต่างๆ ตลอดจนการใช้ความร่วมมือสนับสนุนซึ่งกันและกันตลอดเวลา

10. สภาพการทำงาน หมายถึง สภาพที่เหมาะสมในการทำงาน สภาพการทำงานที่เป็นด้านกายภาพ ได้แก่ สภาพแวดล้อม สถานที่ทำงาน เครื่องมือ เครื่องใช้ วัสดุอุปกรณ์ ความสะดวกสบายในการทำงาน สิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานต่างๆ ตลอดจนครอบคลุมไปถึงความสมดุลของปริมาณงานกับจำนวนบุคลากร

วัดได้จากแบบวัดความผูกพันต่อองค์กร ที่พัฒนาจากแบบวัดของ วิไลวรรณ จันทิพย์

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ทักษะคติในทางบวกที่มีต่องานที่ทำ ซึ่งจะมี ส่วนช่วยให้การปฏิบัติงานขององค์กรบรรลุตามจุดประสงค์ ซึ่งวัดได้จากแบบสอบถามความ พึงพอใจในการปฏิบัติงานประกอบด้วยตัวแปรสังเกตได้ จำนวน 2 ตัวแปร ได้แก่

1. พฤติกรรมในการปฏิบัติงาน หมายถึง การแสดงออกทางด้านความคิด การ กระทำ การทุ่มเทให้กับงานที่ทำ ความรับผิดชอบต่อหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย และความ พยายามในการเรียนรู้ปรับปรุงงาน
2. เจตคติทางบวกต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกที่ดีของบุคคลที่มีต่อองค์กร มี เจตนาที่จะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ การยอมรับเป้าหมาย มีความเคารพในกฎระเบียบที่ องค์กรกำหนดขึ้น

วัดได้จากแบบวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ที่พัฒนาจากแบบวัดของ วันวิสาข์ แสงประทุม (2547: 88)

วัฒนธรรมองค์กร หมายถึง แนวทางการปฏิบัติที่สร้างขึ้นจากคนในองค์กร โดยมีการ เรียนรู้ซึ่งกันและกันและยึดถือปฏิบัติกันมาจนเป็นธรรมเนียมปฏิบัติในองค์กรนั้นๆ ประกอบด้วยตัวแปรสังเกตได้ จำนวน 5 ตัวแปร ได้แก่

1. ความเหลื่อมล้ำของอำนาจ หมายถึง การที่บุคคลพิจารณาความแตกต่างของ สถานภาพทางสังคมถึงความเท่าเทียมกัน บางวัฒนธรรมมีการแบ่งแยกสูง ระหว่างผู้มี สถานภาพทางสังคมแตกต่างกัน เช่น เจ้านายกับลูกน้อง ในสังคมที่มีความแตกต่างทางอำนาจ สูง บุคคลจะรู้สึกถึงความแตกต่างระหว่างบุคคลค่อนข้างมาก เช่น ผู้บริหารจะรู้สึกว่าตนเองมี อำนาจเหนือกว่าพนักงานอย่างมาก และสังคมที่มีความแตกต่างในด้านอำนาจต่ำ ผู้บริหารหรือ ผู้ที่อยู่ในสถานภาพทางสังคมสูงกว่า จะไม่รู้สึกว่าตนเองแตกต่างจากพนักงานมากนัก
2. การหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดของบุคคลว่ารู้สึก อย่างไรกับสถานการณ์ที่เกิดความไม่แน่นอน ซึ่งไม่อาจคาดการณ์ได้ ผู้คนในบางสังคมอาจ รู้สึกว่าเป็นเรื่องปกติ หรือบางสังคมอาจรู้สึกว่าความไม่แน่นอนที่จะเกิดขึ้นเป็นสิ่งที่สร้างความ ยุ่งยากใจ ซึ่งทำให้เกิดพฤติกรรมการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอนดังกล่าว โดยสะท้อนออกมาใน รูปแบบการตัดสินใจ

3. ความเป็นปัจเจกนิยม และกลุ่มนิยม หมายถึง ความเป็นปัจเจกคือมิติหนึ่งของ วัฒนธรรมองค์กรซึ่งลักษณะที่แสดงออกทางสังคมของวัฒนธรรมในมิตินี้ คือบุคคลจะ ให้ ความสำคัญกับเป้าหมาย และความสนใจของตนเอง มากกว่าจะสนใจเป้าหมายของกลุ่ม เป็น อิสระจากกลุ่ม กล้าที่จะเผชิญหน้ากับคนอื่นๆ ในกลุ่ม รับผิดชอบ ดูแลตัวเอง และเฉพาะ

ครอบครัวของตนเองเท่านั้นความเป็นกลุ่มนิยมคือมิติหนึ่งของวัฒนธรรมองค์กร สมาชิกแต่ละคนจะให้ความสำคัญกับโชคชะตา และเป้าหมายของกลุ่ม ก่อนจะคำนึงถึงเป้าหมายของตนเอง สมาชิกจะรักษาความกลมเกลียวกันภายในกลุ่ม มีการพึ่งพาอาศัยกันและกัน มีความร่วมมือและหลีกเลี่ยงการก่อให้เกิดความขัดแย้ง โดยการตอบแทนกันและกัน รวมทั้งผู้ที่หัวหน้ากลุ่มจะต้องคอยปกป้องผู้อื่นในกลุ่มด้วย

4. ลักษณะมุ่งวัตถุและมุ่งคุณภาพ หมายถึง ลักษณะมุ่งวัตถุ คือ การแสดงออกทางสังคมของผู้มีลักษณะความเป็นชาย (Masculinity) ในด้านการตัดสินใจความกล้าหาญ การคิดวิเคราะห์ และวางแผนระดับสูง ลักษณะมุ่งคุณภาพ คือการแสดงออกทางสังคมของผู้มีลักษณะความเป็นหญิง (femininity) เป็นคนที่มีความเกรงใจและประนีประนอมต่อกัน มีความสงบเสถียร อ่อนโยน คำว่าลักษณะความเป็นชาย และความเป็นหญิงเป็นเพียงความสอดคล้องของรูปศัพท์ แต่ไม่ได้มีความหมายตรงตัว เป็นเพียงการอธิบายถึงการแสดงพฤติกรรมตามบทบาททางเพศ เพื่อเป็นการเข้าใจง่ายขึ้น

5. ลักษณะมองระยะยาวและมองระยะสั้นหมายถึง การมองระยะยาวจะให้คุณค่ากับอนาคตมากกว่าปัจจุบัน ใช้เงินอย่างระมัดระวังและมีการวางแผนสำหรับอนาคต และรวมไปถึงความเชื่อในสิ่งใดสิ่งหนึ่งและยึดมั่นไปตลอดชีวิต การมองระยะสั้น จะให้ความสำคัญกับประเพณี การเติมเต็มหน้าที่ทางสังคม และการรักษาหน้าตาและชื่อเสียงในสังคม

วัดได้จากแบบวัดการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร ที่พัฒนาจากแบบวัดของ กัญชกรชัชชน ภัสภมร (2550 : 111-113)

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุที่เหมาะสมของปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
2. ได้ข้อมูลที่จะเป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ
3. เป็นข้อมูลสำหับนักวิจัยอื่นที่ใช้เป็นแนวทางในการทำวิจัยประเด็นที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะการทำงาน เพื่อให้ได้มาซึ่งองค์ความรู้ที่หลากหลาย แปลกใหม่ สามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงพฤติกรรมการทำงานให้เหมาะสมและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัย เรื่อง รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ในครั้งนี้ผู้วิจัยในศึกษาค้นคว้าจากเอกสารและงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสมรรถนะ
2. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะการทำงาน

องบุคลากรสายสนับสนุน

3. การวิเคราะห์เส้นทาง
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
5. กรอบแนวคิดในการวิจัย

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสมรรถนะ

1. ความหมายของสมรรถนะ

สมรรถนะ มีความหมายตรงกับคำในภาษาอังกฤษ คำว่า Competency และอีกหลายคำที่มีความหมายคล้ายกัน ได้แก่ Competence, capability, ability, proficiency, expertise, skill, fitness, aptitude เป็นคำที่ค่อนข้างกว้าง และมีนักวิชาการทั้งของไทยและต่างประเทศได้ให้ความหมายไว้หลายท่าน ดังนี้ (วิไลวรรณ จันทิพย์. 2552 : 11)

ราชบัณฑิตยสถาน (2546 : 1128) ให้ความหมายไว้ว่า สมรรถนะ หรือสมรรถภาพ เป็นคำนาม หมายถึง ความสามารถ เช่นเดียวกับ อานนท์ ศักดิ์วรวิชญ์ (2547 : 60-61) กล่าวถึงสมรรถนะ หมายถึง คุณลักษณะ(สูกัญญา รัศมีธรรม โชติ. 2546: 5); เดวิสและเอลลิสัน (Davies and Ellison. 1997 : 39-40) ของบุคคล อันได้แก่ ความรู้ ทักษะ ความสามารถ (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน หรือสำนักงาน ก.พ. 2548 : 5-6 ; 2551 : 48) และคุณสมบัติอื่นๆ ได้แก่ ค่านิยม จริยธรรม บุคลิกภาพ คุณลักษณะทางกายภาพ และอื่นๆ ซึ่งจำเป็นและสอดคล้องกับความเหมาะสมกับองค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งต้องสามารถจำแนกได้ระหว่างผู้ที่ประสบความสำเร็จในการทำงาน ออกจากผู้ไม่ประสบความสำเร็จในการทำงาน ได้อย่างเป็นเหตุและเป็นผล ซึ่งเรียกรวมๆ ว่า KSAOs (Knowledge Skill Affective Other Characteristics)

นอกจากนั้นอาเธอร์ ภูววิทยาพันธ์ (2549 : 22) อธิบายว่า สมรรถนะ หมายถึง ความสามารถ หรือศักยภาพ ซึ่งเป็นตัวกำหนดรายละเอียดของพฤติกรรม(นิสคาร์ก เวชยานนท์. 2549 : 33)ที่แสดงออกเป็นการตอบคำถามว่า “ทำอย่างไรที่จะทำให้งานที่ได้รับมอบหมาย ประสบผลสำเร็จ (How)” มากกว่าการตอบคำถาม “อะไรเป็นสิ่งที่หัวหน้างานคาดหวังต้องการ (What)”

ส่วน McClelland (1993;อ้างถึงใน วิไลวรรณ จันทิพย์. 2552: 11)

ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า สมรรถนะ คือ บุคลิกลักษณะที่ซ่อนอยู่ภายในปัจเจกบุคคล ซึ่งสามารถผลักดันให้ปัจเจกบุคคลนั้น สร้างผลการปฏิบัติงานที่ดี หรือตามเกณฑ์ที่กำหนดในงานที่ตนรับผิดชอบ แม็คเคลแลนด์ ได้เปรียบเทียบความหมายของสมรรถนะไว้ในหนังสือ The Competency Foundation โดยอธิบายบุคลิกลักษณะของคนเปรียบเสมือนภูเขาน้ำแข็งโดยมีส่วนที่เห็นได้ง่ายคือส่วนที่ลอยอยู่เหนือน้ำ นั่นคือองค์ความรู้ หรือทักษะต่างๆ ที่บุคคลมีอยู่ และ ส่วนใหญ่ที่มองเห็นได้ยากอยู่ใต้น้ำ ได้แก่ แรงจูงใจ อุปนิสัย ภาพลักษณ์ภายใน และบทบาทที่แสดงออกต่อสังคมส่วนที่อยู่ใต้น้ำนี้มีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานของบุคคลอย่างมาก และเป็นส่วนที่พัฒนาได้ยาก

กล่าวโดยสรุปได้ว่า สมรรถนะ หมายถึง ระดับของความสามารถในการใช้ความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) และคุณลักษณะต่าง ๆ (Attributes) ให้เกิดคุณภาพ ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลสูงสุดให้ได้ตามมาตรฐานที่กำหนด หรือสูงกว่ามาตรฐานที่กำหนดในการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในองค์กรและสามารถพัฒนาตนเองให้มีความสามารถพิเศษ นอกเหนือจากความสามารถของงานในหน้าที่

2. ประเภทและองค์ประกอบของสมรรถนะ

2.1 ประเภทของสมรรถนะ

นักวิชาการหลายท่านที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับสมรรถนะได้แบ่งประเภทของสมรรถนะไว้หลายด้าน ดังนี้

ณรงค์วิทย์ แสนทอง (2547 : 10-11) กล่าวถึง ประเภทของสมรรถนะตามแหล่งที่มา มี 3 ประเภทคือ 1) สมรรถนะหลัก (Core Competency) หมายถึง บุคลิกลักษณะของคนที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ ทักษะ ทศนคติ ความเชื่อ และอุปนิสัยของคนในองค์กร โดยรวม ที่จะช่วยสนับสนุนให้องค์การบรรลุเป้าหมายตามวิสัยทัศน์ได้ 2) สมรรถนะประจำกลุ่มงาน (Job Competency) หมายถึง บุคลิกลักษณะของคนที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ ทศนคติ ความเชื่อ หรืออุปนิสัยที่จะช่วยส่งเสริมให้คนๆ นั้นสามารถสร้างผลงานในการ

ปฏิบัติงานตำแหน่งนั้นๆ ได้สูงกว่ามาตรฐาน 3) สมรรถนะส่วนบุคคล (Personal Competency) หมายถึง บุคลิกลักษณะของคนที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ ทัศนคติ ความเชื่อ และอุปนิสัย ที่ทำให้บุคคลคนนั้นมีความสามารถในการทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดได้โดดเด่นกว่าคนอื่น

ทั่วไปส่วนวิไลวรรณ จันทิพย์ (2552 : 16-17) และ เทียน ทองแก้ว (2556) ได้จำแนก สมรรถนะได้เป็น 5 ประเภท คือ 1) สมรรถนะส่วนบุคคล (Personal Competencies) หมายถึง สมรรถนะที่แต่ละคนมี เป็นความสามารถเฉพาะตัว คนอื่นไม่สามารถลอกเลียนแบบได้ เช่น การต่อสู้ป้องกันตัวของ จา พนม นักแสดงชื่อดังในหนังเรื่อง “ต้มยำกุ้ง” ความสามารถของนักดนตรี นักกายกรรม และนักกีฬา เป็นต้น ลักษณะเหล่านี้ยากที่จะเลียนแบบ หรือต้องมีความพยายามสูงมาก 2) สมรรถนะเฉพาะงาน (Job Competencies) หมายถึง สมรรถนะของบุคคลกับการทำงานในตำแหน่ง หรือบทบาทเฉพาะตัว เช่น อาชีพนักสำรวจ ก็ต้องมีความสามารถในการวิเคราะห์ตัวเลข การคิดคำนวณ ความสามารถในการทำบัญชี เป็นต้น และ 3) สมรรถนะองค์การ (Organization Competencies) หมายถึง ความสามารถพิเศษเฉพาะองค์การนั้นเท่านั้น เช่น บริษัท เนชั่นเนล (ประเทศไทย) จำกัด เป็นบริษัทที่มีความสามารถในการผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้า หรือบริษัทฟอร์ด (มอเตอร์) จำกัดมีความสามารถในการผลิตรถยนต์ เป็นต้น หรือ บริษัท ที โอ เอ (ประเทศไทย) จำกัด มีความสามารถในการผลิตสี เป็นต้น 4) สมรรถนะหลัก (Core Competency) หมายถึง ความสามารถตำแหน่งที่บุคคลต้องมี หรือต้องทำให้บรรลุผลตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ เช่น พนักงานเลขานุการสำนักงาน ต้องมีสมรรถนะหลัก คือ การใช้คอมพิวเตอร์ได้ ติดต่อประสานงานได้ดี เป็นต้น หรือ ผู้จัดการบริษัท ต้องมีสมรรถนะหลัก คือ การสื่อสาร การวางแผน และการบริหารจัดการ และการทำงานเป็นทีม เป็นต้น และ 5) สมรรถนะในงาน (Functional Competencies) หมายถึง ความสามารถของบุคคลที่มีตามหน้าที่ที่รับผิดชอบ ตำแหน่งหน้าที่อาจเหมือน แต่ความสามารถตามหน้าที่ต่างกัน เช่น ข้าราชการตำรวจเหมือนกัน แต่มีความสามารถต่างกัน บางคนมีสมรรถนะทางการสืบสวน สอบสวน บางคนมีสมรรถนะทางปราบปราม เป็นต้น

กล่าวโดยสรุปได้ว่า สมรรถนะสามารถแบ่งออกได้ 2 ประเภทหลัก คือ สมรรถนะหลัก (Core Competency) ซึ่งเป็นคุณลักษณะ (ความรู้ ทักษะ และพฤติกรรม) ที่บุคลากรในองค์กรจำเป็นต้องมีเพื่อให้ดำเนินงาน ได้สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายขององค์กร อีกประเภทหนึ่งคือสมรรถนะตามสายวิชาชีพ (Functional Competency) ซึ่งเป็นคุณลักษณะ (ความรู้ ทักษะ และพฤติกรรม) บุคลากรในองค์กรจำเป็นต้องมี และต้องทำในแต่ละกลุ่มงาน หรือตำแหน่งงานเพื่อให้ปฏิบัติงานได้สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมาย

2.2 องค์ประกอบของสมรรถนะ

Spencer and Spencer. (1993;อ้างถึงใน ชาตรี โพธิกุล. 2552 : 24) ได้ขยายความหมายของสมรรถนะว่าเป็นคุณลักษณะที่ตำแหน่งของแต่ละบุคคล (Underlying Characteristic) ที่มีความสัมพันธ์เชิงเหตุผลจากความมีประสิทธิผลของเกณฑ์ที่ใช้ (Criterion Reference) และ/หรือการปฏิบัติงานที่ได้ผลงานสูงกว่ามาตรฐาน (Superior Performance) แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะและผลการปฏิบัติงานที่ต้องการสอดคล้องกับ(วิไลวรรณ จันทิพย์. 2552 : 15) และ (เรชา ชูสุวรรณ. 2550 : 28) สามารถอธิบายได้ดังนี้

1. แรงจูงใจ (Motive) เป็นสิ่งที่บุคคลคิดหรือต้องการอย่างแท้จริง ซึ่งจะเป็นแรงขับเคลื่อนในการกำหนดทิศทางหรือการเลือกของบุคคลเพื่อแสดงออกถึงพฤติกรรม หรือการตอบสนองต่อเป้าหมาย หรือการถอยออกไปจากสิ่งต่างๆ เหล่านั้น
2. คุณลักษณะส่วนบุคคล (Trait) เป็นคุณลักษณะทางกายภาพของบุคคล และรวมถึงการตอบสนองของบุคคลต่อข้อมูลหรือสถานการณ์ที่เผชิญ
3. แนวคิดของตนเอง (Self Concept) เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติ (Attitude) ค่านิยม (Value) และภาพลักษณ์ของบุคคลที่มีต่อตนเอง (Self image) ซึ่งจะเป็นแรงจูงใจที่ทำให้เกิดพฤติกรรมและทำให้สามารถทำนายพฤติกรรมของบุคคลที่มีต่อสถานการณ์ต่างๆ ในช่วงระยะสั้นๆ ได้
4. ความรู้ (Knowledge) เป็นขอบเขตของข้อมูล หรือเนื้อหาเฉพาะด้านที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งครอบครองอยู่
5. ทักษะ (Skill) เป็นความสามารถในการปฏิบัติงานทั้งที่เกี่ยวข้องกับด้านกายภาพ การใช้ความคิด และจิตใจของบุคคลในระดับที่สามารถคิด วิเคราะห์ ใช้ความรู้กำหนดเหตุผลหรือการวางแผนในการจัดการ และในขณะเดียวกันก็ตระหนักถึงความซับซ้อนของข้อมูลได้

3. การกำหนดสมรรถนะ

อเนก เทียนบุชา (2552 : 34 - 37) กล่าวถึงสรุปผลการวิจัยถึงแนวทางในการกำหนดระดับของสมรรถนะหรือ Proficiency Scales และ Behavioral Indicators ในการพัฒนา มาตรฐานอาชีพและระบบคุณวุฒิวิชาชีพสำหรับประเทศไทยว่ามีด้วยกันหลายวิธีแนวทางในการกำหนดระดับสมรรถนะ (Competency) ที่นิยมใช้กันมีอยู่ 3 วิธี โดยทั่วไปมักนำหลักการแบ่งสเกล (Scale) ออกเป็น 5 ระดับหรือที่นิยมเรียกว่า 5-Point Scale มาเป็นแนวทางในการกำหนดระดับของสมรรถนะแต่ละแบบได้แก่

1. กำหนดตามบทบาทสายการบังคับบัญชาได้แก่

1.1 ระดับพนักงาน (Support Staff) เป็นระดับที่องค์กรคาดหวังให้พนักงานกลุ่มนี้เกิดทักษะและความชำนาญในงานที่รับผิดชอบ

1.2 ระดับหัวหน้างาน (Supervisor) เป็นระดับที่องค์กรคาดหวังให้พนักงานในระดับนี้สามารถสอนงานได้เป็นระดับที่มีความรู้ทักษะและความชำนาญในงานเป็นอย่างดีจนสามารถสอนงานพนักงานอื่น (โดยเฉพาะพนักงานระดับสนับสนุน) ได้

1.3 ระดับผู้เชี่ยวชาญ (Professional) เนื่องจากเป็นผู้ที่มีความรู้ทักษะและความเชี่ยวชาญในงานดีเลิศแต่อาจจะขาดทักษะในด้านการบริหารดังนั้นสมรรถนะของพนักงานในกลุ่มนี้จะมุ่งเน้นที่ความสามารถในการนำความรู้ทักษะและความเชี่ยวชาญของตนเองมาสร้างหรือปรับปรุงวิธีการทำงานในหน่วยงานของตน

1.4 ระดับผู้บริหาร (Manager) เป็นกลุ่มผู้บริหารระดับสูงที่องค์กรคาดหวังให้มีความสามารถในการวางแผนและจัดระบบงาน

1.5 ระดับผู้บริหารระดับสูงสุด (Top Executive) เป็นกลุ่มผู้บริหารสูงสุดที่กำหนดทิศทางและกลยุทธ์ขององค์กร

2. กำหนดตามความเชี่ยวชาญ (Expert Model) ใช้ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านในการจัดระดับพฤติกรรมโดยทั่วไปมักมี 5 ระดับจากระดับต่ำสุดถึงระดับสูง ซึ่งบางตำราอาจแบ่งถึง 6 ระดับโดยระดับสูงสุดคือปรมาจารย์หรือผู้รู้จริงซึ่งเป็นระดับที่สูงกว่าขั้นผู้เชี่ยวชาญ

3. กำหนดตามเกณฑ์คุณภาพ/มาตรฐานคุณภาพสากล (Global Scale) โดยการแบ่งระดับสมรรถนะจะคล้ายๆกับกำหนดตามความเชี่ยวชาญข้างต้น โดยเริ่มต้นจากระดับต่ำสุดไปถึงสูงสุดดังนี้คือ

3.1 ยังทำไม่ได้ตามมาตรฐาน (Not Meet Standard)

3.2 ทำได้ตามมาตรฐานที่กำหนดบางส่วน (Partially Meet Standard)

3.3 ทำได้ตามมาตรฐานที่กำหนด (Meet Standard)

3.4 ทำได้สูงกว่ามาตรฐานที่กำหนด (Exceeds Standard)

3.5 ทำได้สูงกว่ามาตรฐานที่กำหนดมาก (Substantially Exceeds Standard)

การกำหนดและพัฒนาระบบสมรรถนะขององค์กรทำได้หลายวิธีเช่นว่าจ้างที่ปรึกษาให้มาช่วยดำเนินการจัดหาระบบสมรรถนะหรือแต่งตั้งคณะทำงานภายในขึ้นมาศึกษาและร่วมกันพัฒนาก็ได้ซึ่งแต่ละวิธีก็มีข้อจำกัดแตกต่างกันในที่นี้จะขอเสนอขั้นตอนการ

กำหนดและพัฒนาระบบสมรรถนะที่เป็นรูปธรรมและคิดว่ามีประสิทธิผลจึงขอเสนอขั้นตอนการพัฒนากระบวนสมรรถนะดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 : การเปิดตัวโครงการพัฒนาระบบสมรรถนะ (Competency Kick-off) เริ่มด้วยขั้นตอนการเปิดตัวโครงการพัฒนาระบบสมรรถนะซึ่งเป็นขั้นตอนแรกที่มีความสำคัญมาก โดยองค์กรควรเชิญทีมงานที่ปรึกษาหรือวิทยากรที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับระบบสมรรถนะมาเป็นวิทยากรเพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับแนวคิดของระบบสมรรถนะและแผนการดำเนินงานของโครงการแก่ผู้บริหารระดับต้น – สูงวัตถุประสงค์ของขั้นตอนนี้ก็เพื่อให้ผู้บริหารทุกระดับทุกคนมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบสมรรถนะความสำคัญและประโยชน์รวมทั้งแผนการดำเนินงานของโครงการและคาดหวังว่าผู้บริหารทุกท่านจะไปถ่ายทอดความรู้ต่อให้กับผู้ใต้บังคับบัญชารับทราบสามารถตอบคำถามหรือข้อสงสัยในเบื้องต้นได้รวมทั้งสามารถให้ความเห็น/ข้อเสนอแนะในการพัฒนาระบบสมรรถนะได้อย่างถูกต้องและตรงกับวัตถุประสงค์กลุ่มเป้าหมายควรเป็นผู้บริหารตั้งแต่ระดับหัวหน้ากลุ่มงาน หัวหน้าฝ่ายรองผู้อำนวยการ/รองคณบดีจนถึงผู้บริหารระดับสูงและคณะทำงานพัฒนาระบบสมรรถนะเป็นต้น

ขั้นตอนที่ 2 : ศึกษารวบรวมข้อมูลปัจจุบันขององค์กร (Organization Investigation and Diagnosis) ทีมที่ปรึกษาและคณะทำงานฯ ศึกษารวบรวมข้อมูลปัจจุบันขององค์กรเกี่ยวกับนโยบายวิสัยทัศน์พันธกิจ (อานนท์ ศักดิ์วรวิชญ์, 2547 : 62) และ (สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ, 2549: 50 – 51 ; 58 – 59) ยุทธศาสตร์การบริหารงานวัฒนธรรมองค์กรระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลสมรรถนะที่ผู้บริหารคาดหวังจากบุคลากรและข้อมูลต่างๆ ไปโดยทำการรวบรวมข้อมูลจากเอกสารคู่มือ Website สัมภาษณ์ผู้บริหารระดับสูงการใช้แบบสอบถามกับบุคลากรระดับต่างๆ ขององค์กรรวมทั้งศึกษาระบบสมรรถนะจากสถาบันองค์กรคู่แข่งหรือองค์กรที่มีโครงสร้างภารกิจงานคล้ายคลึง/ใกล้เคียงกับองค์กรของเราเพื่อนำมาวิเคราะห์และเป็นแนวทางในการให้คำปรึกษาและกำหนดสมรรถนะของบุคลากรให้ถูกต้องเหมาะสมและท้าทายมากขึ้นเมื่อเปรียบเทียบกับองค์กรต่างๆ

ขั้นตอนที่ 3 : การประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนาระบบสมรรถนะ (Competency Workshop) ในขั้นตอนนี้ควรมีการจัดประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนาระบบสมรรถนะขององค์กรเชิญผู้บริหารระดับสูงตั้งแต่หัวหน้า/ผู้อำนวยการ/คณบดีขึ้นไปมาร่วมกำหนดสมรรถนะองค์กร (Organizational Competency) และค้นหาสมรรถนะหลัก (Core Competency) ทั้งนี้เพราะผู้บริหารระดับสูงจะทราบวิสัยทัศน์พันธกิจยุทธศาสตร์ทิศทาง

นโยบายและเป้าหมายในการดำเนินงานขององค์กรรวมทั้งปัญหาอุปสรรคต่างๆอย่างค้ำจิ่ง กำหนดสมรรถนะขององค์กร ได้ชัดเจนและตรงประเด็นมากกว่าบุคลากรกลุ่มอื่นๆเมื่อกำหนด สมรรถนะองค์กรและสมรรถนะหลักเสร็จเรียบร้อยแล้วขั้นตอนต่อไปก็ควรกำหนดสมรรถนะ ตามสายวิชาชีพ (Functional Competency) ทั้งสมรรถนะร่วมและสมรรถนะเฉพาะทางของแต่ละ สายวิชาชีพ (Common & Specific Functional Competency) โดยกลุ่มเป้าหมายควรเป็น บุคคล (Key Persons) ที่เป็นตัวแทนจากสายวิชาชีพต่างๆ

ขั้นตอนที่ 4 : การให้คำปรึกษาเพื่อพัฒนาระบบสมรรถนะ (Competency Development & Coaching) ภายหลังจากจบการประชุมเชิงปฏิบัติการแล้วคณะที่ปรึกษา/ วิทยากรควรมอบหมายให้คณะทำงานแต่ละสายวิชาชีพกลับไปปรับปรุงและพัฒนาสมรรถนะ ตามสายวิชาชีพของตนประมาณ 1-2 สัปดาห์เพื่อเตรียมกลับมาพัฒนาพร้อมกับทีมที่ปรึกษา/ วิทยากรหลังจากนั้นคณะที่ปรึกษา/วิทยากรควรให้คำปรึกษาและชี้แนะ (Competency Consulting & Coaching) การพัฒนาสมรรถนะในแต่ละวิชาชีพให้ถูกต้องและมีความสมบูรณ์ มากขึ้นพร้อมกับการเทียบสมรรถนะตามสายวิชาชีพกับตำแหน่งงาน (Functional Competency Mapping with Job Position)

ขั้นตอนที่ 5 : การรวบรวมและจัดทำพจนานุกรมสมรรถนะ (Competency Profile & Dictionary) คณะที่ปรึกษาและคณะทำงานพัฒนาระบบสมรรถนะขององค์กรร่วมกัน ทบทวนสมรรถนะหลักขององค์กรการจัดทำพจนานุกรมสมรรถนะแต่ละตัว (คำอธิบาย รายละเอียดพฤติกรรมเพิ่มเติมวิธีการประเมินผลและแนวทางการพัฒนา) และจัดการเทียบ สมรรถนะหลักกับตำแหน่งงาน (Core Competency Mapping with Job Position) โดยพิจารณา ว่าแต่ละตำแหน่งควรมีระดับความสามารถมาตรฐานอยู่ในระดับใดคณะที่ปรึกษาฯรวบรวม สมรรถนะทั้งหมดและจัดทำคู่มือพจนานุกรมสมรรถนะขององค์กร (Competency Dictionary) เพื่อจัดเป็นหมวดหมู่สมรรถนะและใช้เป็นมาตรฐานกลางเผยแพร่ให้บุคลากรทุกหน่วยงาน รับทราบตลอดจนขออนุมัติใช้ระบบสมรรถนะขององค์กรจากผู้บริหารระดับสูง

ขั้นตอนที่ 6 : การสื่อสารและการประเมินสมรรถนะข้าราชการ (Communication & Competency Assessment) ขั้นตอนนี้เป็นอีกขั้นตอนที่มีความสำคัญ ไม่น้อยกว่าขั้นตอนที่กล่าวมาแล้วกล่าวคือเมื่อพัฒนาระบบสมรรถนะเสร็จแล้วจะต้องทำการ สื่อสารหรือถ่ายทอดระบบสมรรถนะให้กับบุคลากรทุกคนรับทราบรายละเอียดของระบบ สมรรถนะตั้งแต่แนวคิดหลักการประ โยชน์ของสมรรถนะขั้นตอนการพัฒนาพจนานุกรม สมรรถนะวิธีการประเมินสมรรถนะและนโยบายการนาระบบสมรรถนะไปใช้ในการบริหาร

ทรัพยากรบุคคลทั้งนี้เพื่อให้บุคลากรทุกคนมีความรู้ความเข้าใจเห็นประโยชน์และให้ความร่วมมือในการนำไปใช้ในการวัดประเมินและพัฒนาสมรรถนะของตนเองเมื่อสื่อสารให้บุคลากรทุกคนมีความรู้ความเข้าใจแล้วก็ทำการประเมินสมรรถนะบุคลากรเป็นรายบุคคลและจัดทำแผนการพัฒนาบุคลากรตามแนวทางที่กำหนดไว้ในพจนานุกรมสมรรถนะ

จากการศึกษาการกำหนดสมรรถนะสรุปได้ว่าการกำหนดสมรรถนะของบุคคลองค์กรสามารถกำหนดตามบทบาทสายการบังคับบัญชากำหนดตามความเชี่ยวชาญกำหนดตามเกณฑ์คุณภาพ/มาตรฐานคุณภาพสากลซึ่งจะเป็นข้อกำหนดเพื่อเป็นเงื่อนไขในการเลือกกลุ่มและกำหนดคุณลักษณะของบุคคลได้ตรง

4. การวัดสมรรถนะและการประเมินสมรรถนะ

การวัดหรือประเมินสมรรถนะนั้น ในแวดวงวิชาการและการบริหารพบว่ามีข้อเสนอไว้อย่างหลากหลาย แตกต่างกันไปบ้างตามแนวทางหรือวิธีการนำไปประยุกต์ใช้งาน ซึ่งสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2548 : 45-60) และจอร์จค็อกซ์ ซีริมัย (2554 : 16-18) ได้นำเสนอแนวทางการวัดและประเมินสมรรถนะ โดยแบ่งออกเป็นกลุ่มใหญ่ๆ 3 กลุ่ม ได้แก่

1. วิธีทดสอบผลงาน (Test of Performance) เป็นแบบทดสอบที่ให้ผู้รับการทดสอบทำงานบางอย่าง เช่น การเขียนคำอธิบายคำตอบ การเลือกตอบข้อที่ถูกที่สุด หรือการคิดว่าถ้ารูปทรงเรขาคณิตที่แสดงบนจอหมุนไปแล้วจะเป็นรูปใด แบบทดสอบประเภทนี้ออกแบบมาเพื่อวัดความสามารถของบุคคล (Can do) ภายใต้เงื่อนไขของการทดสอบ ตัวอย่างแบบทดสอบประเภทนี้ ได้แก่ แบบทดสอบความสามารถทางสมองโดยทั่วไป (General Mental ability) แบบทดสอบที่วัดความสามารถเฉพาะ เช่น Spatial ability หรือความเข้าใจด้านเครื่องยนต์กลไกและแบบทดสอบที่วัดทักษะหรือความสามารถทางด้านร่างกาย

2. วิธีประเมินพฤติกรรมที่ได้จากการสังเกต (Behavior Observations) เป็นแบบทดสอบที่เกี่ยวข้องกับการสังเกตพฤติกรรมของผู้รับการทดสอบในบางสถานการณ์ แบบทดสอบประเภทนี้ต่างจากประเภทแรกตรงที่ผู้เข้ารับการทดสอบไม่ต้องพยายามทำงานอะไรบางอย่างที่ออกแบบมาเป็นอย่างดีแล้ว แต่จะวัดจากการสังเกตและประเมินพฤติกรรมในบางสถานการณ์ เช่นการสังเกตพฤติกรรมการเข้าสังคม พฤติกรรมการทำงาน การสัมภาษณ์ที่อาจจัดอยู่ในกลุ่มนี้ด้วย เนื่องจากสมรรถนะเป็นคุณลักษณะเชิงพฤติกรรม ดังนั้นการวัดหรือประเมินที่สอดคล้องที่สุด คือ การสังเกตพฤติกรรม ในการสังเกตพฤติกรรมนั้นมีสมมุติฐาน 2 ประการที่จะทำให้การสังเกตพฤติกรรมมีความถูกต้องดังกล่าวคือ 1) ผู้ที่สังเกตและประเมิน

ต้องทำด้วยความตรงไปตรงมา 2) ผู้ที่สังเกตและประเมินต้องใกล้ชิดเพียงพอที่จะสังเกตพฤติกรรมของผู้ที่ถูกประเมินได้ตามรูปแบบที่กำหนดไว้ นั่น ผู้บังคับบัญชาจะเป็นผู้ประเมินสมรรถนะของข้าราชการ โดยผู้บังคับบัญชาจะทำความเข้าใจกับความหมายและระดับของสมรรถนะที่จะประเมิน และประเมินว่าพฤติกรรมการทำงานโดยรวมๆ ของข้าราชการผู้นั้นสอดคล้องกับระดับสมรรถนะที่ระดับใด โดยผู้บังคับบัญชาจะต้องหมั่นสังเกตและบันทึกพฤติกรรมการทำงานของผู้ที่ถูกประเมินไว้เป็นระยะๆ เพื่อให้เป็นหลักฐานยืนยันในกรณีที่ถูกประเมินไม่เห็นด้วยกับระดับสมรรถนะที่ได้รับการประเมิน

3. วิธีการประเมินตนเอง (Self Reports) เป็นแบบทดสอบที่ให้ผู้ตอบรายงานที่เกี่ยวกับตนเอง เช่น ความรู้สึก ทักษะ ทักษะ ความเชื่อ ความสนใจ แบบทดสอบบุคลิกภาพ แบบสอบถาม แบบสำรวจความคิดเห็นต่างๆ การตอบคำถามประเภทนี้อาจจะไม่ได้เกี่ยวข้องกับความรู้สึกที่แท้จริงของผู้ตอบก็ได้ การทดสอบบางอย่าง เช่น การสัมภาษณ์อาจเป็นการผสมกันระหว่าง Behavior Observations และ Self Reports เพราะเป็นการถามคำถามในการสัมภาษณ์อาจเกี่ยวข้องกับความรู้สึก ความคิดและทัศนคติของผู้ถูกสัมภาษณ์ และในขณะเดียวกันผู้สัมภาษณ์ก็สังเกตพฤติกรรมของผู้ถูกสัมภาษณ์ด้วยในขณะเดียวกัน

เนื่องจากสมรรถนะเป็นคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมนั้น การวัดหรือประเมินที่สอดคล้องที่สุด คือ การสังเกตพฤติกรรม ในการสังเกตพฤติกรรมนั้นมีสมมติฐาน 2 ประการที่จะทำให้การสังเกตพฤติกรรมมีความถูกต้อง กล่าวคือ (1) ผู้ที่สังเกตและประเมินต้องทำด้วยความตรงไปตรงมา (2) ผู้ที่สังเกตและประเมินต้องใกล้ชิดเพียงพอที่จะสังเกตพฤติกรรมของผู้ที่ถูกประเมินได้ตามรูปแบบที่กำหนดไว้ นั่นผู้บังคับบัญชาจะเป็นผู้ประเมินสมรรถนะของข้าราชการ โดยผู้บังคับบัญชาจะทำความเข้าใจกับความหมายและระดับของสมรรถนะที่จะประเมิน และประเมินว่าพฤติกรรมการทำงานโดยรวมๆ ของข้าราชการผู้นั้นสอดคล้องกับระดับ สมรรถนะที่ระดับใด โดยผู้บังคับบัญชาจะต้องหมั่นสังเกตและบันทึกพฤติกรรมการทำงานของผู้ที่ถูกประเมินเป็นระยะๆ เพื่อให้เป็นหลักฐานยืนยันในกรณีที่ถูกประเมินไม่เห็นด้วยกับระดับสมรรถนะที่ได้รับการประเมินส่วน ท้องแก้ว (เว็บไซต์ : สืบค้นเมื่อวันที่ 28 มิถุนายน 2556)

1. ประวัติการทำงานของบุคคล ว่าทำอะไรบ้างมีความรู้ ทักษะ หรือความสามารถอะไร เคยมีประสบการณ์อะไรมาบ้าง จากประวัติการทำงานทำให้ได้ข้อมูลส่วนบุคคล

2. ผลประเมินการปฏิบัติงาน (Performance Appraisal) ซึ่งจะเป็นข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติงานใน 2 ลักษณะ คือ

2.1 ผลการปฏิบัติที่เป็นเนื้องาน (Task Performance) เป็นการทำงานที่ได้เนื้องานแท้ ๆ

2.2 ผลงานการปฏิบัติที่ไม่ใช่เนื้องาน แต่เป็นบริบทของเนื้องาน (Contextual Performance) ได้แก่ ลักษณะพฤติกรรมของคนปฏิบัติงาน เช่น การมีน้ำใจเสียสละช่วยเหลือคนอื่น เป็นต้น

2.3 ผลการสัมภาษณ์ (Interview) ได้แก่ ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ อาจจะเป็นการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง คือ กำหนดคำถามไว้แล้ว สัมภาษณ์ตามที่กำหนดประเด็นไว้กับการสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้าง คือ สอบถามตามสถานการณ์ คล้ายกับการพูดคุยกันธรรมดา ๆ แต่ผู้สัมภาษณ์จะต้องเตรียมคำถามไว้ในใจ โดยใช้กระบวนการสนทนาให้ผู้ถูกสัมภาษณ์สบายใจ ให้ข้อมูลที่ตรงกับสภาพจริงมากที่สุด

2.4 ศูนย์ประเมิน (Assessment Center) จะเป็นศูนย์รวมเทคนิคการวัดทางจิตวิทยาหลาย ๆ อย่างเข้าด้วยกัน รวมทั้งการสนทนากลุ่มแบบไม่มีหัวหน้ากลุ่มรวมอยู่ด้วยในศูนย์นี้

2.5 360 Degree Feedback หมายถึง การประเมินรอบด้าน ได้แก่ การประเมินจากเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และลูกค้า เพื่อตรวจสอบความรู้ทักษะ และคุณลักษณะ

การตรวจสอบสมรรถนะว่าพฤติกรรมที่เกิดขึ้นนั้นเป็นสมรรถนะที่ต้องการหรือไม่ มีข้อสังเกตดังนี้

1. เป็นพฤติกรรมที่สังเกตได้อธิบายได้
2. สามารถลอกเลียนแบบได้
3. มีผลกระทบต่อความก้าวหน้าขององค์กร
4. เป็นพฤติกรรมที่สามารถนำไปใช้ได้หลายสถานการณ์
5. เป็นพฤติกรรมที่ต้องเกิดขึ้นบ่อย ๆ

ทางเลือกของการประเมินสมรรถนะหากไม่ประเมินสมรรถนะด้วยการสังเกต จะสามารถประเมินวิธีใดได้บ้าง ทางเลือกคือ การจำแนกพฤติกรรมในแต่ละระดับ สมรรถนะออกเป็นข้อ ๆ ทำให้แบบประเมินมีความยาวมากขึ้น นอกจากนั้น อาจมีความยุ่งยากในการ

วิเคราะห์คะแนน และมีค่าใช้จ่ายในการจ้างออกแบบเพิ่มขึ้น ที่สำคัญไม่ว่าจะประเมินแบบใด ถ้าผู้ประเมินไม่ได้ประเมินอย่างตรงไปตรงมาผลการประเมินก็จะไม่เที่ยงตรงอยู่ดี

5. สมรรถนะหลักของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามได้จัดทำและกำหนดสมรรถนะหลักของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 5 สมรรถนะคือ(กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม. 2555: เวย์ไซท์)

1. การพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง
2. ความเชี่ยวชาญในงาน
3. จิตบริการ
4. การมีคุณธรรมและจริยธรรม
5. การทำงานเป็นทีม

5.1 วิธีการกำหนดระดับมาตรฐานแต่ละระดับ

การกำหนดรายละเอียดของสมรรถนะในแต่ละตัวให้มีรายละเอียดครบถ้วน ถูกต้องเริ่มตั้งแต่การกำหนดชื่อคำจำกัดความกำหนดการจัดระดับและกำหนดพฤติกรรมในแต่ละระดับในการกำหนดระดับและคำอธิบายนั้นใช้เกณฑ์ที่ว่าในแต่ละระดับมีลักษณะสำคัญแฝงอยู่ ดังนี้

1. Level 0 : ไม่มี
2. Level 1 : มีความรู้หรือทักษะในด้านนั้น
3. Level 2 : สามารถวางแผนและนำทักษะไปปฏิบัติได้
4. Level 3 : สามารถทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ
5. Level 4 : นอกจากทำได้แล้ว ยังสามารถแนะนำผู้อื่นได้
6. Level 5 : สามารถเป็นแบบอย่างให้กับผู้อื่นได้

5.2 คำจำกัดความและรายละเอียดสมรรถนะ

5.2.1 การพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การเพิ่มทักษะความรู้ฝึกฝนความสามารถของตนเองอย่างต่อเนื่องให้สามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ระดับที่ 5 = สามารถเป็นแบบอย่างในการพัฒนาตนเองให้กับเพื่อนร่วมงานให้ทำงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่อง

- ระดับที่ 4 = สามารถพัฒนาตนเองและแนะนำเพื่อนร่วมงานให้ทำงานที่ได้รับมอบหมายได้
- ระดับที่ 3 = สามารถพัฒนาตนเองให้ทำงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น
- ระดับที่ 2 = สามารถวางแผนและพัฒนาตนเองให้ทำงานที่ได้รับมอบหมาย
- ระดับที่ 1 = มีความรู้และแสวงหาวิธีการพัฒนาตนเองให้สามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายได้
- ระดับที่ 0 = ไม่มีสมรรถนะในด้านนี้หรือไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน

5.2.2 ความเชี่ยวชาญในงาน หมายถึง ความสนใจใฝ่รู้สั่งสมความรู้ความสามารถของตนในการปฏิบัติหน้าที่ด้วยการศึกษาค้นคว้าและพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องจนสามารถนำเอาผลงานมาประยุกต์ใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่และบริการหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์

- ระดับที่ 5 = สามารถเป็นแบบอย่างและสนับสนุนการทำงานของคนในหน่วยงานที่เน้นความเชี่ยวชาญในวิทยากรด้านต่างๆ อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่อง
- ระดับที่ 4 = สามารถพัฒนาตนเองและแนะนำเพื่อนร่วมงานให้มีความรู้และความเชี่ยวชาญในงานมากขึ้น
- ระดับที่ 3 = สามารถพัฒนาตนเองให้สามารถนำความรู้วิทยากรหรือ เทคโนโลยีใหม่ๆ มาปรับใช้กับการปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ
- ระดับที่ 2 = สามารถวางแผนและพัฒนาตนเองให้มีความรู้ในวิชาการและเทคโนโลยีใหม่ๆ ในสาขาอาชีพของตน
- ระดับที่ 1 = มีความรู้และแสวงหาความรู้ใหม่ๆ ในสาขาอาชีพของตนเองหรือที่เกี่ยวข้อง ---
- ระดับที่ 0 = ไม่มีสมรรถนะในด้านนี้หรือไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน

5.2.3 จิตบริการ หมายถึง ความสนใจใฝ่รู้สั่งสมความรู้ความสามารถของตนในการปฏิบัติหน้าที่ด้วยการศึกษาค้นคว้าและพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องจนสามารถนำเอาผลงานมาประยุกต์ใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่และบริการหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์

- ระดับที่ 5 = นำพหุองค์การไปสู่การเป็นแบบอย่างด้านการบริการที่เป็นเลิศ
- ระดับที่ 4 = ถ่ายทอดความรู้และเทคนิคการให้บริการและเป็นแบบอย่างแก่ผู้อื่นอย่างต่อเนื่อง
- ระดับที่ 3 = นำผลการประเมินมาปรับปรุงการให้บริการให้ดีขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพ
- ระดับที่ 2 = สามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับดี
- ระดับที่ 1 = มีความรู้ความเข้าใจและปฏิบัติได้เป็นครั้งคราว
- ระดับที่ 0 = ไม่มีสมรรถนะในด้านนี้หรือไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน

5.2.4 การมีคุณธรรมและจริยธรรม หมายถึง มีจิตสำนึกที่ดีมีจิตใจงามมีความเมตตา ซื่อสัตย์สุจริตมีการครองตนที่จะส่งผลต่อชื่อเสียงของตนเองและหน่วยงาน

- ระดับที่ 5 = สามารถเป็นแบบอย่างและเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมคนส่วนใหญ่ในมหาวิทยาลัยได้
- ระดับที่ 4 = สามารถแนะนำให้ผู้อื่นประพฤติตนตามจรรยาบรรณในวิชาชีพได้
- ระดับที่ 3 = แสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมตามจรรยาบรรณในวิชาชีพเกินกว่าความคาดหวัง
- ระดับที่ 2 = แสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมตามจรรยาบรรณในวิชาชีพเป็นประจำ
- ระดับที่ 1 = แสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมตามจรรยาบรรณในวิชาชีพเป็นครั้งคราว
- ระดับที่ 0 = ไม่มีสมรรถนะในด้านนี้หรือไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน

5.2.5 การทำงานเป็นทีม หมายถึง การทำงานร่วมกับผู้อื่นสร้างและดำรงซึ่งสัมพันธภาพที่ดีกับสมาชิกอื่นทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน

- ระดับที่ 5 = สร้างทีมงานที่เป็นแบบอย่างมีผลงานที่เป็นที่ยอมรับทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย
- ระดับที่ 4 = สามารถถ่ายทอดความรู้ด้านการทำงานเป็นทีมได้เป็นอย่างดี สนับสนุนช่วยเหลือและให้กำลังใจสมาชิกอื่นในทีมเพื่อให้งานประสบความสำเร็จ
- ระดับที่ 3 = แสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมตามจรรยาบรรณในวิชาชีพเกินกว่าความคาดหวัง

- ระดับที่ 2 = สามารถทำงานเป็นทีมได้อย่างมีประสิทธิภาพและนำผลจากการทำงานเป็นทีมไปปรับปรุงได้
- ระดับที่ 1 = มีความเข้าใจถึงประโยชน์ของการทำงานแบบทีมงานแต่ยังไม่ได้ปฏิบัติ
- ระดับที่ 0 = ไม่มีสมรรถนะในด้านนี้หรือไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน

5.3 การกำหนดมาตรฐานของสมรรถนะ(Job Competency Mapping)

การกำหนดมาตรฐานสมรรถนะของบุคลากร (Job Competency Mapping) เป็นการกำหนดมาตรฐานสมรรถนะของบุคคลที่มีความแตกต่างกันตามกลุ่มงานและตำแหน่ง เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการและความเหมาะสมของสมรรถนะที่มหาวิทยาลัยฯ ต้องการ โดยในการได้มาซึ่งมาตรฐานสมรรถนะนั้นคณะกรรมการฯ ได้ดำเนินการวิเคราะห์มาตรฐานสมรรถนะให้สอดคล้องกับการแบ่งกลุ่มของบุคลากรดังนี้

5.3.1 การแบ่งกลุ่มงานสายสนับสนุน

ตารางที่ 1 แสดงการแบ่งกลุ่มงาน สายสนับสนุน

การแบ่งกลุ่ม	ระดับสมรรถนะที่เหมาะสม
กลุ่มที่ 1 ระดับ 1-3 (แรกบรรจุ) กลุ่มที่ 2 ระดับ 2-4 (บรรจุแรกเข้าปวส. อนุปริญญา)	มาตรฐานความสามารถระดับ L2
กลุ่มที่ 3 ระดับ 3-6 (แรกเข้าป.ตรี) ระดับ 4-7 (แรกเข้าป.โท)	มาตรฐานความสามารถระดับ L3
กลุ่มที่ 4 หัวหน้างานระดับ 6 ขึ้นไป ชำนาญการระดับ 6-8 ขึ้นไป	มาตรฐานความสามารถระดับ L4
กลุ่มที่ 5 เชี่ยวชาญระดับ 9 เชี่ยวชาญพิเศษระดับ 10	มาตรฐานความสามารถระดับ L5

5.3.2 การแบ่งกลุ่มงานสายวิชาการ

ตารางที่ 2 แสดงการแบ่งกลุ่มงาน สายวิชาการ

การแบ่งกลุ่ม	ระดับสมรรถนะที่เหมาะสม
กลุ่มที่ 1 อาจารย์	มาตรฐานความสามารถระดับ L3
กลุ่มที่ 2 ผู้ช่วยศาสตราจารย์รองศาสตราจารย์	มาตรฐานความสามารถระดับ L4
กลุ่มที่ 3 ศาสตราจารย์	มาตรฐานความสามารถระดับ L5

4.5.3 การแบ่งกลุ่มงานผู้บริหาร

ตารางที่ 3 แสดงการแบ่งกลุ่มงาน ผู้บริหาร

การแบ่งกลุ่ม	ระดับสมรรถนะที่เหมาะสม
กลุ่มที่ 1 ผู้อำนวยการกองหัวหน้าสำนักงาน คณบดีเลขานุการคณะ รองคณบดี	มาตรฐานความสามารถระดับ L4
กลุ่มที่ 2 คณบดีผู้อำนวยการสำนักรอง อธิการบดีผู้ช่วยอธิการบดี	มาตรฐานความสามารถระดับ L5
กลุ่มที่ 3 อธิการบดี	มาตรฐานความสามารถระดับ L5

5.4 วิธีการประเมินสมรรถนะ

การประเมินสมรรถนะแบ่งออกเป็น 2 ประเภทดังนี้

5.4.1 การประเมินตนเองเป็นการประเมินที่บุคลากรแต่ละคนจะทำการประเมินตนเองในส่วนของสมรรถนะหลักของมหาวิทยาลัย

5.4.2 การให้ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้ประเมินเป็นการประเมิน โดยให้ผู้บังคับบัญชามีส่วนร่วมในการประเมินด้วย โดยหลังจากประเมินแล้วหากผู้บังคับบัญชามีความคิดเห็นที่แตกต่างจากการประเมินตนเองจะนำมาพูดคุยระหว่างผู้ประเมินตนเองกับผู้บังคับบัญชาเพื่อหาข้อสรุปและพิจารณาว่าสมรรถนะของบุคคลนั้นควรอยู่ในระดับใดเพื่อนำผลไปพัฒนาศักยภาพของบุคคลนั้นต่อไป

5.5 วิธีการประเมินสมรรถนะการให้คะแนนการประเมินสมรรถนะ

คะแนนการประเมินสมรรถนะใช้มาตรวัดแบบพิจารณาจุดอ่อนจุดแข็งเชิงพฤติกรรมของผู้รับการประเมิน โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนประเมินสมรรถนะดังนี้

- 1 คะแนน = สมรรถนะที่ประเมิน อยู่ในระดับสมรรถนะที่ต่ำกว่าระดับสมรรถนะที่คาดหวัง 4 ระดับ
- 2 คะแนน = สมรรถนะที่ประเมิน อยู่ในระดับสมรรถนะที่ต่ำกว่าระดับสมรรถนะที่คาดหวัง 3 ระดับ
- 3 คะแนน = สมรรถนะที่ประเมิน อยู่ในระดับสมรรถนะที่ต่ำกว่าระดับสมรรถนะที่คาดหวัง 2 ระดับ
- 4 คะแนน = สมรรถนะที่ประเมิน อยู่ในระดับสมรรถนะที่ต่ำกว่าระดับสมรรถนะที่คาดหวัง 1 ระดับ
- 5 คะแนน = สมรรถนะที่ประเมิน อยู่ในระดับสมรรถนะที่เท่ากับหรือสูงกว่าระดับสมรรถนะที่คาดหวัง

สรุปสำหรับการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดสมรรถนะออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่

- 1) การพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง 2) ความเชี่ยวชาญในงาน 3) จิตบริการ 4) การมีคุณธรรมและจริยธรรม 5) การทำงานเป็นทีม

6. ประโยชน์ของสมรรถนะ

ณรงค์วิทย์แสนทอง (2547 : 78) กล่าวถึงประโยชน์ของสมรรถนะไว้ดังต่อไปนี้

1. ช่วยสนับสนุนวิสัยทัศน์ภารกิจและกลยุทธ์ขององค์กรสมรรถนะที่เป็นหลักหรือที่เรียกกันว่าสมรรถนะหลักนั้นจะช่วยในการสร้างกรอบแนวคิดพฤติกรรมความเชื่อกติชนคติของคนในองค์กรให้เป็นที่ไปในทิศทางเดียวกันกับวิสัยทัศน์ภารกิจและกลยุทธ์ขององค์กรและสมรรถนะที่เป็นหลักเปรียบเสมือนตัวเร่งปฏิกิริยาให้เป้าหมายต่างๆบรรลุเป้าหมายได้ดีและเร็วยิ่งขึ้น

2. การสร้างวัฒนธรรมองค์กร (Corporate Culture) ถ้าองค์กรใดไม่ได้ออกแบบวัฒนธรรมโดยรวมขององค์กรไว้อยู่ไปนานๆพนักงานหรือบุคลากรจะสร้างวัฒนธรรมองค์กรขึ้นมาเอง โดยธรรมชาติซึ่งวัฒนธรรมองค์กรที่เกิดขึ้นเองตามธรรมชาตินี้อาจจะมีบางอย่างสนับสนุนหรือเอื้อต่อการดำเนินธุรกิจขององค์กรแต่วัฒนธรรมบางอย่างอาจจะเป็นปัญหาอุปสรรคต่อการเติบโตขององค์กรดังนั้นสมรรถนะจึงมีประโยชน์ต่อการกำหนดวัฒนธรรมองค์กรกล่าวคือช่วยสร้างกรอบการแสดงออกทางพฤติกรรมของคนในองค์กรโดยรวมให้

เป็นไปในทิศทางเดียวกันช่วยสนับสนุนการดำเนินงานขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นช่วยให้เห็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรในภาพรวมขององค์กรได้และยังช่วยป้องกันไม่ให้เกิดวัฒนธรรมองค์กรตามธรรมชาติที่ไม่พึงประสงค์ได้

3. เป็นเครื่องมือในการบริหารงานด้านทรัพยากรมนุษย์

3.1 การคัดเลือกบุคลากร (Recruitment) สมรรถนะมีประโยชน์ในการคัดเลือกบุคลากรได้แก่ช่วยให้การคัดเลือกคนเข้าทำงานถูกต้องมากขึ้นเพราะคนบางคนเก่งมีความรู้ความสามารถสูงประสบการณ์ดีแต่อาจจะไม่เหมาะสมกับลักษณะการทำงานในตำแหน่งนั้นๆหรือไม่เหมาะสมกับลักษณะของวัฒนธรรมองค์กรก็ได้นำไปใช้ในการออกแบบคำถามหรือแบบทดสอบผลการสูญเสียเวลาและค่าใช้จ่ายในการทดลองงานช่วยลดการสูญเสียเวลาและทรัพยากรในการพัฒนาฝึกอบรมพนักงานใหม่ที่มีความสามารถไม่สอดคล้องกับความต้องการของตำแหน่งงานและช่วยป้องกันความผิดพลาดในการคัดเลือกเพราะหลายครั้งที่ผู้ทำหน้าที่คัดเลือกมีประสบการณ์น้อยตามผู้สมัครไม่ทันหรืออีกนัยหนึ่งก็คือถูกผู้สมัครหลอกนั่นเอง

3.2 การพัฒนาและฝึกอบรม (Training and Development) สมรรถนะมีประโยชน์ในการพัฒนาและฝึกอบรมได้แก่นำมาใช้ในการจัดทำเส้นทางความก้าวหน้าในการพัฒนาและฝึกอบรม (Training Road Map) ช่วยให้ทราบว่าผู้ดำรงตำแหน่งนั้นๆจะต้องมีความสามารถเรื่องอะไรบ้างและช่องว่าง (Training Gap) ระหว่างความสามารถที่ตำแหน่งต้องการกับความสามารถที่เขามีจริงห่างกันมากน้อยเพียงใดเพื่อนำไปใช้ในการจัดทำแผนพัฒนาความสามารถส่วนบุคคล (Individual Development Plan) ต่อไป

3.3 การวางแผนการพัฒนาผู้ดำรงตำแหน่งให้สอดคล้องกับเส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพด้วยการนำเอาสมรรถนะของตำแหน่งงานที่สูงขึ้นไปมาพัฒนาบุคลากรในขณะที่เขายังดำรงตำแหน่งงานที่ต่ำกว่า

3.4 การเลื่อนระดับปรับตำแหน่ง (Promotion) สมรรถนะมีประโยชน์ในการเลื่อนระดับและปรับตำแหน่งคือใช้ในการพิจารณาความเหมาะสมในการดำรงตำแหน่งหรือระดับที่สูงขึ้นไปโดยพิจารณาทั้งเรื่องของความสามารถในงาน (Technical Competencies) และความสามารถทั่วไป (General Competencies) เช่นด้านการบริหารจัดการด้านการงานร่วมกับผู้อื่นด้านระบบการคิดและยังช่วยป้องกันความผิดพลาดในการเลื่อนระดับปรับตำแหน่งเหมือนอดีตที่ผ่านมาดังกล่าวไว้ว่า “ได้หัวหน้าแ่ๆมาหนึ่งคนและสูญเสียผู้ปฏิบัติงานเก่งๆ ไปอีกหนึ่งคน” ซึ่งหมายถึงการที่องค์กรพิจารณาเลื่อนตำแหน่งคนจากคุณสมบัติที่ว่าคนๆนั้นทำงาน

เก่งในตำแหน่งเดิมอยู่มานานผลงานดีตลอดชื่อสัตย์สุจริตแล้วตอบแทนเขาโดยการเลื่อนตำแหน่งงานให้สูงขึ้นทั้งๆที่ผู้ที่ได้รับการเลื่อนตำแหน่งนั้นเขาไม่มีความสามารถในการปกครองคนเลย

3.5 การโยกย้ายตำแหน่งหน้าที่ (Rotation) สมรรถนะมีประโยชน์ในการโยกย้ายตำแหน่งหน้าที่โดยช่วยให้ทราบว่าตำแหน่งที่จะย้ายไปนั้นจำเป็นต้องมีสมรรถนะอะไรบ้างแล้วผู้ที่ย้ายไปมีหรือไม่มีสมรรถนะอะไรบ้างและยังช่วยลดความเสี่ยงในการปฏิบัติงานเพราะถ้าย้ายคนที่มีสมรรถนะไม่เหมาะสมไปอาจจะทำให้เสียทั้งงานและกำลังใจของผู้ปฏิบัติงาน

4. การประเมินผลการปฏิบัติงาน (Performance Appraisal) สมรรถนะมีประโยชน์ในการประเมินผลการปฏิบัติงานดังนี้

4.1 ช่วยให้เห็นว่าสมรรถนะเรื่องใดที่จะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานได้สูงกว่าผลงานมาตรฐานทั่วไป

4.2 ช่วยในการกำหนดแผนพัฒนาความสามารถส่วนบุคคล

5. การบริหารผลตอบแทน (Compensation) สมรรถนะมีประโยชน์ในการบริหารผลตอบแทนดังนี้

5.1 ช่วยในการกำหนดอัตราว่าจ้างพนักงานใหม่ว่าควรจะได้รับผลตอบแทนที่เหมาะสมกับระดับความสามารถไม่ใช่กำหนดอัตราจ้างเริ่มต้นด้วยวุฒิการศึกษาเหมือนอดีตที่ผ่านมา

5.2 ช่วยในการจ่ายผลตอบแทนตามระดับความสามารถที่เพิ่มขึ้นไม่ใช่จ่ายผลตอบแทนตามอายุงานหรือจำนวนปีที่ผ่านมาที่เพิ่มขึ้นเหมือนสมัยก่อนผู้ปฏิบัติงานในการพัฒนาตนเองให้มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับความต้องการขององค์กร/กอง/หน่วยงานส่งผลให้บุคลากรแต่ละคนมีความรู้ความสามารถในแบบที่องค์กรต้องการด้านการบริหารงานบุคคลช่วยให้การบริหารงานบุคคลสอดคล้องต่อเป้าประสงค์ขององค์กรได้แก่การคัดเลือกคนให้ตรงกับภารกิจประเมินผลความก้าวหน้าในอาชีพและการคัดเลือกแนวทางการพัฒนาบุคลากรการนาระบบสมรรถนะไปใช้ในการบริหารทรัพยากรบุคคลในองค์กรมีประโยชน์ต่อบุคลากรผู้บริหารหน่วยงานผู้บริหารระดับสูงและฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคลดังนี้

บุคลากร (Operators)

1. ช่วยให้ผู้บุคลากรทราบถึงระดับสมรรถนะของตนเอง (ความรู้ทักษะและคุณลักษณะ) ว่าอยู่ในระดับใดมีจุดแข็งจุดอ่อนในเรื่องใดบ้างและจะต้องพัฒนาสมรรถนะในเรื่องใดบ้าง
2. ช่วยให้ผู้บุคลากรทราบกรอบพฤติกรรมมาตรฐานหรือพฤติกรรมที่องค์กรคาดหวังให้ตนแสดงพฤติกรรมในตำแหน่งนั้นอย่างไรบ้างและสามารถใช้เป็นเกณฑ์ในการวัดผลความรู้ทักษะและพฤติกรรมในการปฏิบัติงานได้อย่างชัดเจนและเป็นระบบมาตรฐานเดียวกันทั้งองค์กร
3. ช่วยให้ผู้พนักงานทราบถึงเส้นทางความเจริญเติบโตก้าวหน้าในสายวิชาชีพ (Career Development) ของตนเองและแนวทางการพัฒนาศักยภาพของตนเองให้บรรลุเป้าหมายได้อย่างชัดเจน

ผู้บริหารระดับหน่วยงาน (Director, Dean)

1. ช่วยให้ผู้บริหารระดับหน่วยงานทราบถึงสมรรถนะ (ความรู้ทักษะและคุณลักษณะ) ที่บุคลากรในหน่วยงานของตนเองจำเป็นต้องมีเพื่อให้การปฏิบัติงานในตำแหน่งนั้นประสบความสำเร็จและบรรลุเป้าหมาย
2. เป็นข้อมูลพื้นฐานในการวางแผนการพัฒนาบุคลากรในหน่วยงานของตนเป็นรายบุคคล
3. ใช้เป็นเครื่องมือในการพิจารณาสรรหาและคัดเลือกบุคลากรของหน่วยงานให้ตรงกับคุณสมบัติของตำแหน่งงานนั้นๆ

ผู้บริหารระดับสูง (Top Executive)

1. สามารถเชื่อมโยงหรือแปลงวิสัยทัศน์พันธกิจวัฒนธรรมองค์กรหรือยุทธศาสตร์ขององค์กรมาสู่กระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคลได้อย่างชัดเจน
2. ใช้สมรรถนะเป็นตัวผลักดัน (Driver) ให้วิสัยทัศน์พันธกิจวัฒนธรรมองค์กรหรือยุทธศาสตร์ขององค์กรบรรลุเป้าหมายในการดำเนินงาน
3. ช่วยให้องค์กรสามารถประเมินจุดแข็งและจุดอ่อนในศักยภาพของบุคลากรในองค์กรและสามารถนำไปใช้ในการกำหนดแผนยุทธศาสตร์การพัฒนากำลังคนทั้งในระยะสั้นและระยะยาว
4. สามารถนำไปใช้วัดผลการดำเนินงานขององค์กรได้อย่างเป็นระบบและชัดเจน

ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล (Human Resource Management Division)

1. เห็นภาพรวมของสมรรถนะองค์กร สมรรถนะหลักและสมรรถนะตามกลุ่มงาน/ สายวิชาชีพของบุคลากรทุกตำแหน่งงาน
2. สามารถวิเคราะห์ความจำเป็นในการพัฒนาและฝึกอบรมบุคลากรในองค์กรได้ตรงตามความต้องการของบุคลากรและหน่วย
3. นำไปใช้เป็นพื้นฐานในการบริหารทรัพยากรบุคคลในองค์กร อาทิเช่น การสรรหาและคัดเลือกการพัฒนาบุคลากร การประเมินผลการปฏิบัติงาน การวางแผนสืบทอดตำแหน่ง การพัฒนาความก้าวหน้าในสายอาชีพ การดูแลรักษาบุคลากร และการจ่ายผลตอบแทน เป็นต้น

นอกจากนั้น จรัมพร ประถมบุรณ์ (2548 : 23-35) ได้นำเสนอไว้ว่า สมรรถนะ มีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรและองค์กร (ธีรพงศ์ คงศาสวัสดิ์. 2548 : 97-116) สรุปได้ในประการต่างๆ ได้แก่

1. ช่วยให้การคัดสรรบุคคลที่มีลักษณะดีทั้งความรู้ ทักษะ และความสามารถ ตลอดจนพฤติกรรมที่เหมาะสมกับงานเพื่อปฏิบัติงานให้สำเร็จตามความต้องการขององค์กรอย่างแท้จริง
2. ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานทราบถึงระดับความสามารถของตัวเองว่าอยู่ในระดับใด จะต้องพัฒนาในเรื่องใด และช่วยให้เกิดการเรียนรู้ด้วยตนเองมากขึ้นเพียงใด
3. ใช้ประโยชน์ในการพัฒนาฝึกอบรมแก่บุคลากรในองค์กร
4. ช่วยสนับสนุนให้ตัวชี้วัดหลักของผลงาน (KPIs) บรรลุเป้าหมาย เพราะสมรรถนะจะเป็นตัวบ่งบอกได้ว่า ถ้าต้องการให้บรรลุเป้าหมายตามตัวชี้วัดผลงานหลักแล้ว จะต้องใช้สมรรถนะตัวไหนบ้าง
5. ป้องกันไม่ให้ผลงานเกิดจากโชคชะตาเพียงอย่างเดียว เช่น ยอดขายของบุคลากรขายเพิ่มขึ้นสูงกว่าเป้าหมายที่กำหนดทั้งที่บุคลากรขายคนนั้นไม่ค่อยตั้งใจทำงานมากนัก แต่เนื่องจากความต้องการของตลาดสูงจึงทำให้ยอดขายเพิ่มขึ้นเองไม่ต้องลงแรงอะไรมาก แต่ถ้ามีการวัดสมรรถนะแล้วจะทำให้สามารถตรวจสอบได้ว่าบุคลากรคนนั้นประสบความสำเร็จ เพราะโชคช่วยหรือด้วยความสามารถของเขาเอง
6. สมรรถนะช่วยให้เกิดการหล่อหลอมไปสู่สมรรถนะขององค์กรที่ดีขึ้น เพราะถ้าทุกคนปรับสมรรถนะหลักของตัวเองให้เข้ากับผลงานที่องค์กรต้องการอยู่ตลอดเวลาแล้ว

ในระยะยาวก็จะส่งผลให้เกิดเป็นสมรรถนะเฉพาะขององค์กรนั้นๆ เช่นเป็นองค์กรแห่งการคิดสร้างสรรค์(Creative Thinking)

ประโยชน์ของสมรรถนะสรุปได้ว่าประโยชน์ของสมรรถนะทำให้องค์กรสามารถคัดเลือกสรรหาคนเข้ามาร่วมงานสามารถตั้งกำหนดกฎเกณฑ์มาตรฐานเพื่อคัดเลือกและฝึกอบรมพัฒนาให้เพิ่มพูนความรู้ความสามารถรวมถึงถ่ายทอดให้พนักงานด้วยตนเองอีกด้วยซึ่งจะทำให้องค์กรได้ประโยชน์จากการใช้พนักงานให้เหมาะสมกับความรู้ความสามารถทำให้การปฏิบัติงานและการพัฒนางานขององค์กรเป็นไปได้อย่างรวดเร็ว

ปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน

1. ความผูกพันต่อองค์กร

1.1 ความหมายความผูกพันต่อองค์กร

ได้มีนักวิจัยทั้งไทยและต่างประเทศกล่าวถึงความผูกพันต่อองค์กร ดังนี้

นิวัฒน์ พัฒน์นิบลย์ (2551 : 28) ให้นิยามว่าการที่สมาชิกขององค์กรมีความรู้สึก (ณัฐพันธุ์ เขจรนันท์.2551 : 46) เป็นหนึ่งเดียว (ภัทรพล กาญจนปาน. 2552 : 11; ณัฐพร ยี่สุ่น. 2552 : 7) กับองค์กรมีความจงรักภักดีที่ดีที่บุคคลมีต่อองค์กรและต้องการคงความเป็นสมาชิกขององค์กรมีการแสดงออกของพฤติกรรมที่ตั้งใจทุ่มเทความรู้ความสามารถที่มีอยู่ในการทำงานเพื่อความก้าวหน้าขององค์กร โดยแสดงออกทางด้านความคิดความรู้สึกและการแสดงออก (ภาสิริปัญญา. 2553 : 5) ในทางที่ดีของสมาชิกได้แก่มีความตั้งใจที่จะใช้ความรู้ความสามารถที่มีอยู่ในการทำงานมีความสม่ำเสมอในการทำงานมีความเสียสละที่จะทำงานเพื่อส่วนรวมโดยคำนึงถึงชื่อเสียงขององค์กรเป็นสำคัญและมีความต้องการที่จะทำงานในองค์กรต่อไป เช่นเดียวกับ (ภัทรพล กาญจนปาน. 2552 : 11) ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง เป็นความความสัมพันธ์ของบุคคล (Mayer & Schooman. 2002 : 671-674) ต่อองค์กรในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ในด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามทั้งกายและจิตใจ เพื่อที่จะปฏิบัติงานในองค์กรให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ ตลอดจนจนมีความจงรักภักดีต่อองค์กร และมุ่งมั่นปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป

ส่วนมาวเดย์ (Mowday, 2000 : 27) ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งมีองค์ประกอบ 3 ประการคือ 1) ความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร (A strong desire to remain a member of a particular organization) หมายถึง ความ

ต้องการของบุคคลที่มีความสมัครใจอยู่ปฏิบัติงานในองค์กร ไม่ติดหรือมีความต้องการที่จะลาออกจากความเป็นสมาชิกขององค์กร 2) ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร (A willingness to exert high levels of effort on behalf of the organization) หมายถึง การใช้ความสามารถความพยายามของตนเองอย่างเต็มที่เพื่อให้งานขององค์กรประสบความสำเร็จ และ 3) ความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร (A definite belief in, and acceptance of, the value and goals of organization) หมายถึง การยอมรับแนวทางการปฏิบัติงานเพื่อให้สำเร็จตามเป้าหมาย และมีค่านิยมที่สอดคล้องเป็นไปในแนวทางเดียวกันกับองค์กร

ความหมายความผูกพันพันต่อองค์กรสรุปได้ว่าเป็นความรู้สึกับองค์การในด้านบวก และมีความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กรความเต็มใจพร้อมที่จะทุ่มเทความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่กำลังเพื่อปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ

1.2 องค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กร

สเตียร์ (Steers, 1997 : 47) ทำการศึกษารวบรวมงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร และสรุปเป็นแบบจำลองของความผูกพันต่อองค์กร ได้ว่ามี 3 องค์ประกอบคือ

1. ปัจจัยกำหนดความผูกพันต่อองค์กร (Antecedents of Commitment)
2. ความผูกพันต่อองค์กร (Commitment)
3. ผลของความผูกพันต่อองค์กร (Outcomes of Commitment)

ซึ่งองค์ประกอบในด้านปัจจัยกำหนดความผูกพันต่อองค์กรนี้ Steers ได้แบ่งออกเป็น 3 กลุ่มคือ

1. ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติ (Personal Characteristics) ได้แก่ เพศ อายุ ระดับ การศึกษา รายได้ สถานภาพสมรส ความต้องการประสบความสำเร็จ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน เป็นต้น

2. ลักษณะของงาน (Job Characteristics) หมายถึง ลักษณะของงานที่ผู้ปฏิบัติงานรับผิดชอบอยู่ ได้แก่ งานที่มีความท้าทาย ความก้าวหน้าในงาน การป้อนข้อมูลกลับ (Feed back) การมีความหมายของงานที่ทำ โอกาสมีความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน เป็นต้น

3. ประสบการณ์ในการทำงาน (Work Experience) หมายถึง สิ่งที่บุคคลได้รับทราบและเมื่อเรียนรู้เมื่อเข้าไปทำงานในองค์กร เช่น ทักษะคติของกลุ่มงานที่มีต่อองค์กร ความน่าเชื่อถือขององค์กร เป็นต้น

ปัจจัยที่กำหนดและผลของความผูกพันต่อองค์กร อาจจะคาดหวังได้ว่า ผลของความผูกพันต่อองค์กร (Outcomes of Commitment) จะนำไปสู่ความมีประสิทธิภาพขององค์กรนี้ อเลนและเมเยอร์ (Allen and Meyer. 1993 : 49 - 61) ; (Porter, et al. 1975 : 603) ดังนี้

1. ความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและคุณค่าขององค์กรเป็นทัศนคติและความเชื่อของบุคลากรที่มีความเชื่อถ้อยยอมรับและพร้อมที่จะปฏิบัติตามเป้าหมายและคุณค่าขององค์กรอย่างสม่ำเสมออีกทั้งยังมีความเลื่อมใสศรัทธาต่อเป้าหมายที่องค์กรกำหนดรวมถึงความรู้สึกว่าเป็นเป้าหมายและคุณค่าของตนเองคล้ายคลึงกับองค์กรบุคคลซึ่งมีความรู้สึกยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรอย่างมากจะเห็นว่างานคือหนทางที่จะสามารถทำประโยชน์แก่องค์กรได้ คือการร่วมกิจกรรมและทำงานตามคุณค่าอุดมการณ์และเป้าหมายขององค์กรดังนั้นบุคคลกลุ่มนี้จึงมีแนวโน้มที่จะมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรอยู่ในระดับสูง

2. ความตั้งใจและความพร้อมที่จะใช้ความสามารถที่มีอยู่ทำงานในให้องค์กรอย่างเต็มกำลังความสามารถเพื่อแก้ไขปัญหาและพัฒนางานขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายแม้ว่าจะไม่ได้รับผลตอบแทนก็ตามรวมถึงการเสียดสละความสุขส่วนตัวเพื่อประโยชน์ขององค์กร

3. ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะยังคงเป็นสมาชิกขององค์กร โดยที่บุคลากรมีความจงรักภักดีต่อองค์กรยังคงอยู่กับองค์กร

โดยการที่บุคคลจะเกิดความผูกพันต่อองค์กรและต้องการที่จะอยู่กับองค์กรต้องประกอบด้วยลักษณะทางธรรมชาติในด้านต่างๆดังนี้

1. ธรรมชาติของบุคคลเป็นคุณลักษณะของบุคคลนั้น ในด้านจิตวิทยาบุคคลจะต้องมีความต้องการมีเจตคติและค่านิยมมีอารมณ์มีความแตกต่างระหว่างบุคคลทั้งมีสติปัญญาและความสนใจรวมถึงบุคลิกภาพและความสามารถในการปรับตัวของบุคคลนั้น

2. ธรรมชาติของกลุ่มบุคคลต้องอยู่ร่วมกับผู้อื่นในการทำงานความสัมพันธ์และการสนับสนุนจากกลุ่มได้ความสัมพันธ์ทั้งผู้บังคับบัญชาเพื่อนร่วมงานและผู้ใต้บังคับบัญชา

3. ธรรมชาติขององค์กร ได้แก่ สิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน ตลอดจนสภาพแวดล้อมในการทำงาน

4. ธรรมชาติการทำงานลักษณะของงานที่ทำให้ความพึงพอใจในการทำงาน
ความสนใจในงาน

ลักษณะทั้ง 4 ด้านนี้สามารถนำมาเป็นแนวคิดในการพิจารณาถึงความผูกพันต่อ
องค์กรของบุคคลนอกจากนี้ควรจะทำความเข้าใจถึงพฤติกรรมธรรมชาติของบุคคลในองค์กร
เพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์กรให้เกิดขึ้นในองค์กรดังนี้

1. คนเป็นผู้มีการตอบสนองต่องานและชีวิตบุคคลจะแสวงหาวิธีการเพื่อ
ความพึงพอใจและสนองความต้องการรวมทั้งระดับความทะเยอทะยานของตน
2. คนมีสังคมความเป็นสมาชิกในสังคมเป็นสิ่งที่มีความสำคัญมากที่สุดส่วน
หนึ่งของชีวิตซึ่งเกี่ยวข้องกับกลุ่มบุคคลและองค์กรเพื่อปฏิบัติตนในฐานะเป็นส่วนหนึ่งของ
สังคม
3. คนมีความต้องการหลายอย่างแตกต่างกันมีปัจจัยหลายปัจจัยที่คนต้องการ
และความต้องการเหล่านี้เป็นแรงจูงใจที่จะนำไปสู่เป้าหมายที่ต้องการคนแต่ละคนมีความ
ต้องการแตกต่างกัน
4. คนรับรู้และประเมินค่าสิ่งต่างๆแตกต่างกันการรับรู้เป็นผลมาจาก
ประสบการณ์ที่ได้รับดังนั้นการรับรู้ของคนในองค์กรจึงแตกต่างกันทั้งที่อยู่ในสถานการณ์
อย่างเดียวกัน
5. คนมีความคิดและรู้จักเลือกคนมีจุดมุ่งหมายมีการตอบสนองมีความรู้และ
รู้จักคิดเพื่อประเมินค่าสิ่งนั้นแล้วจึงต้องตัดสินใจเลือกที่จะกระทำ
คนมีข้อจำกัดในการตอบสนองความสามารถทางด้านสติปัญญาความสามารถที่แตกต่างของ
บุคคลทำให้บุคคลมีข้อจำกัดในการเรียนรู้และการตอบสนองต่อสิ่งต่างๆแตกต่างกัน

ส่วนบารอน (Baron, 2000 : 165)สรุปไว้ว่า ระดับของความผูกพันต่อองค์กร
ได้รับอิทธิพลจากลักษณะหลายๆ ประการของงาน แสดงออกในลักษณะความรู้สึกพึงพอใจ-ไม่
พึงพอใจในงาน มีผลต่อการรับรู้ของพนักงาน และความพึงพอใจโดยรวมและมีผลกระทบต่อ
พฤติกรรมของพนักงาน ดังนี้

1. ความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง ทำให้อัตราการขาดงานน้อยลง
2. ความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง จะมีความสัมพันธ์กับความพยายาม
ในการทำงานและผลการปฏิบัติงาน กล่าวคือ ความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูงทำให้
พนักงานมีความพยายามที่จะทำงานเพื่อผลประโยชน์ขององค์กร และส่งผลให้มีการ
ปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูงด้วย

3. ความพึงพอใจในงานในระดับสูง เป็นผลมาจากความผูกพันต่อองค์การ
 สรุปลักษณะทั้งสามได้ว่าความผูกพันต่อองค์การคือสิ่งที่แสดงออกซึ่งสัมพันธ์
 ภาพระหว่างบุคคลกับองค์การถ้าบุคคลยังมีความผูกพันต่อองค์การมากเท่าใดแนวโน้มที่จะ
 ลาออกหรือทิ้งองค์การไปก็น้อยลงเท่านั้นแต่แนวคิดทั้งสามดังกล่าวมีความแตกต่างกันคือ

แนวคิดที่หนึ่งเน้นว่าคนที่ทำงานกับองค์การโดยไม่ลาออกไปไหนเป็น
 เพราะคนมีทัศนคติที่ดีต่อองค์การจึงมีความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์การ

แนวคิดที่สองเน้นว่าคนผูกพันกับองค์การเพราะเป็นสิ่งจำเป็นไม่เช่นนั้นจะ
 สูญเสียผลประโยชน์หลายๆอย่างที่ควรจะได้จากการลงทุน

แนวคิดที่สามเน้นว่าคนผูกพันกับองค์การเพราะเมื่อคนเป็นสมาชิกกับ
 องค์การใดก็จะต้องจงรักภักดีต่อองค์การนั้นก็เพราะความถูกต้องเหมาะสมทางสังคม
 จากองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การที่นักวิชาการได้ให้แนวคิดผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า
 บุคลากรที่มีความความตั้งใจเชื่อถือยอมรับและพร้อมที่จะปฏิบัติตามเป้าหมายขององค์การอย่าง
 เต็มกำลังและเสียสละความสุขส่วนตัวเพื่อประโยชน์ขององค์การบุคลากรกลุ่มนี้จะประเมิน
 องค์การและรู้สึกต่อองค์การในทางที่ดีรู้สึกยินดีและภาคภูมิใจกับการเป็นสมาชิกหรือการเป็น
 ส่วนหนึ่งขององค์การมีแนวโน้มที่จะมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆขององค์การในระดับสูงและเชื่อ
 ว่าองค์การจะนำเข้าไปสู่ความสำเร็จได้และมองเห็นแนวทางที่จะทำให้องค์การบรรลุถึงเป้าหมาย
 จนรู้สึกว่ายู่ในสถานะที่มีโอกาสและสามารถประสบความสำเร็จในการทำงานได้

1.3 แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์การ

Allen และ Mayer (Allen & Mayer. 1990 : 1-18) ระบุว่า ความผูกพันต่อองค์การ
 มีลักษณะอันเป็นองค์ประกอบ 3 ประการ ดังนี้

1. ความผูกพันตอบสนอง บุคคลจะผูกพันและคงอยู่ต่อองค์การตราบเท่าที่
 ความคาดหวัง และความพึงพอใจจากความต้องการพื้นฐานด้านประสบการณ์ในงานได้รับ
 ตอบสนอง

2. ความผูกพันต่อเนื้อง บุคคลผูกพันต่อองค์การเนื่องจากได้คำนวณ
 เปรียบเทียบถึงสิ่งที่ได้ลงทุนไปกับองค์การและการสูญเสียเมื่อต้องลาออก

3. ความผูกพันทางจิตใจบุคคลผูกพันต่อองค์การด้วยบรรทัดฐานทางสังคม
 รักและรู้สึกว่าเป็นเจ้าของ

นอกจากนั้นสเตรีย์ และพอเตอร์ (Streers & Porter. 1991 : 303-304) กล่าวว่า
 ความผูกพันต่อองค์การ (Organization Commitment) เป็นขั้นหนึ่งของความสัมพันธ์ระหว่าง

บุคคลกับองค์การในกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับองค์การ (Organization Attachment) 3 ขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. การเข้าเป็นสมาชิกขององค์การ (Organization Entry) เป็นขั้นตอนแรกที่บุคคลเลือกเข้าเป็นสมาชิกในองค์การใดองค์การหนึ่ง เรียกว่า ขั้นที่หนึ่ง (First Stage)
2. การมีความผูกพันต่อองค์การ (Organization Commitment) เป็นขั้นตอนที่บุคคลตัดสินใจที่จะมีความผูกพันที่ลึกซึ้งกับองค์การที่จะเน้นที่ขอบเขตของความรู้สึกของบุคคลที่อันหนึ่งอันเดียวกับเป้าหมายขององค์การ ค่านิยมในการเป็นสมาชิกในองค์การ และความตั้งใจที่จะงานหนักเพื่อความสำเร็จ โดยรวมของเป้าหมายขององค์การ ซึ่งในความรู้สึกเช่นนี้ทำให้ความผูกพันต่อองค์การแตกต่างไปจากความเกี่ยวข้องกับองค์การ คือความเป็นสมาชิกขององค์การ (Organization Attachment, Organizational Memberships) ส่วนสตรีแยร์ และพอเตอร์ (Streers & Porter, 1991 : 306) พบว่า พนักงานที่มีความผูกพันในระดับต่ำจะนำมาซึ่งการขาดงาน และการลาออกจากงานในระดับต่ำ ความผูกพันในระดับต่ำจะนำมาซึ่งผลการปฏิบัติงานในระดับต่ำ และพบว่าพนักงานที่มีความผูกพันในระดับสูงจะมีความเกี่ยวข้องกัน (Attachment) ที่เพิ่มขึ้นแต่ไม่จำเป็นที่จะมีผลการปฏิบัติงานที่เพิ่มขึ้นตามไปด้วย
3. การขาดงานและการลาออกของพนักงาน (Absenteeism and Turnover) เป็นขั้นตอนสุดท้ายของกระบวนการเกี่ยวข้องกับองค์การ (Organization Attachment Process) เป็นขั้นความผูกพันต่อองค์การในระดับสูงที่แนวโน้มที่จะสัมพันธ์กับอัตราการลาออกและการขาดงานในระดับต่ำ

ส่วนไมเนอร์ (Miner, 1992 : 124) ได้ศึกษาและรวบรวมแนวคิดของ Mowday และคณะ โดยแบ่งแนวคิดของความผูกพันต่อองค์กรออกเป็น 2 ด้าน คือ

1. ความผูกพันด้านพฤติกรรม (Behavior Commitment) เป็นความผูกพันต่อองค์กรในรูปของพฤติกรรมที่แสดงออกอย่างต่อเนื่องคงเนิ่นคงวา คือเมื่อคนเกิดความผูกพันต่อองค์กรจะมีการแสดงออกในรูปของพฤติกรรมอย่างต่อเนื่อง คงเส้นคงวาในการทำงาน โดยไม่โยกย้ายเปลี่ยนแปลงที่ทำงาน และพยายามที่จะรักษาสมาชิกภาพ เนื่องจากได้เปรียบเทียบผลเสียที่เกิดขึ้นจากการที่เขาได้ลงทุนลงแรงไปในองค์การ และเป็นการยาก หรือเป็นไปไม่ได้ที่จะเรียกการลงทุนส่วนนั้นกลับคืนมา
2. ความผูกพันทางค่านิยมทัศนคติ (Attitudinal Commitment) เป็นความรู้สึกของบุคคลที่รู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ซึ่งต่างจากแนวคิดแรกที่เป็นผลเนื่องจากการเปรียบเทียบผล ได้ผลเสียที่จะเกิดขึ้นมากกว่าค่านิยมถึงความรู้สึกที่บุคคลจะแสดงออกถึง

ความผูกพันต่อองค์กรเชิงทัศนคติในรูปของความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรความตั้งใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ เพื่อที่จะทำงานให้กับองค์กรและความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาสถานภาพขององค์กรได้

จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันพันต่อองค์กรสรุปได้ว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีองค์ประกอบ 3 ประการ ดังนี้ 1) ความศรัทธาและยอมรับในเป้าหมายและคุณค่าขององค์กร 2) ความเต็มใจที่จะใช้พลังอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานให้กับองค์กร 3) ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะยังคงความเป็นสมาชิกขององค์กร

1.4 ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กรมีความสำคัญที่จะทำให้งานขององค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ได้เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงจะเป็นผู้ที่อุทิศแรงกายแรงใจเพื่อปฏิบัติงานในหน้าที่ของตนให้ดีที่สุดและดีกว่าผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์กรน้อยหรือไม่มีเลย ซึ่งการที่จะเกิดความผูกพันได้ก็ต่อเมื่อจุดมุ่งหมายของสมาชิกได้รับการตอบสนองจากองค์กร ดังนั้นหน้าที่ของผู้บริหารองค์กรก็คือพยายามสร้างทัศนคติที่ดีต่อองค์กรเพื่อให้สมาชิกในองค์กรคงอยู่กับองค์กรอย่างมีคุณค่าด้วยการสร้างให้สมาชิกเกิด ความผูกพันต่อองค์กรทั้งนี้เพื่อประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร

สตีเยร์ (Steers, 1977 : 48) ได้ให้ความเห็นว่าความผูกพันต่อองค์กรใช้ทำนายอัตราการเข้า – ออก(Thomson, 1994 : 135) จากสมาชิกองค์กร ได้ดีกว่าการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในงานเสียอีกกล่าวคือ

1. ความผูกพันต่อองค์กรเป็นแนวความคิดซึ่งมีลักษณะครอบคลุมมากกว่าความพึงพอใจในงานสามารถสะท้อนถึงผลโดยทั่วไปที่บุคคลสนองตอบต่อองค์การ โดยส่วนรวมในขณะที่ความพึงพอใจในงานสะท้อนถึงการตอบสนองของบุคคลต่องานหรือแง่ใดแง่หนึ่งของงานเท่านั้น

2. ความผูกพันต่อองค์กรค่อนข้างจะมีเสถียรภาพมากกว่าความพึงพอใจถึงแม้จะมีการพัฒนาไปอย่างช้าๆแต่ก็จะอยู่อย่างมั่นคง

3. เป็นตัวชี้วัดถึงความมีประสิทธิภาพขององค์การ

นอกจากนั้นสตูว์นอนันต์ชัยลงจันทร์ (2529 : 34) กล่าวว่าความผูกพันต่อองค์กรเป็นเรื่องที่ได้รับความสนใจกันมาในช่วงระยะเวลาที่ผ่านมาได้มีการศึกษาวิจัยกันอย่างกว้างขวางเนื่องจากความผูกพันต่อองค์กรมีความสำคัญดังนี้

1. ทฤษฎีต่างๆซึ่งเป็นพื้นฐานของความผูกพันต่อองค์กรตลอดจน ผลการวิจัยต่างๆได้ชี้ให้เห็นว่าความผูกพันต่อองค์กรนี้อาจจะใช้เป็นเครื่องพยากรณ์พฤติกรรม ของสมาชิกขององค์กรได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งอัตราการเปลี่ยนงาน (Employee Turnover) อัตรา การเข้าออกจางานของสมาชิกในองค์กรเนื่องจากสมาชิกที่มีความผูกพันต่อองค์กรมี แนวโน้มที่จะอยู่กับองค์กรนานกว่าและเต็มใจที่จะทำงานอย่างเต็มความสามารถเพราะเมื่อคน มีความผูกพันต่อองค์กรก็จะมีการแสดงออกในรูปของพฤติกรรมที่ต่อเนื่องมีความคงเส้นคงวา ไม่โยกย้ายเปลี่ยนแปลงที่ทำงาน

2. ความผูกพันต่อองค์กรเป็นผลการศึกษาที่ต่อเนื่องหรือพัฒนาขึ้นมาจาก การศึกษาเรื่องความจงรักภักดี (Loyalty) ของสมาชิกในองค์กรซึ่งผู้บริหารต้องการให้เกิดขึ้นใน องค์กรเนื่องจากความผูกพันต่อองค์กรมีเสถียรภาพมากกว่าความพึงพอใจในงานเพราะความพึง พพอใจในงานสามารถเปลี่ยนแปลงได้จากสภาพแวดล้อมที่สมาชิกในองค์กรต้องเผชิญในแต่ละวัน แต่ความจงรักภักดีเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นและค่อยๆพัฒนาขึ้นช้าๆอย่างมั่นคง

3. การทำความเข้าใจเรื่องความผูกพันต่อองค์กรช่วยให้ผู้ศึกษาเข้าใจ ธรรมชาติของคนโดยทั่วไปมากขึ้นกระบวนการหรือขั้นตอนที่คนจะสร้างความผูกพันหรือเกิด ความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของสังคมย่อยๆขึ้นมาเนื่องจากพฤติกรรมต่างๆย่อมมีที่มาเป็นเรื่อง ความมุ่งหมายหรือเป้าหมายของมนุษย์มีผลมาจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างตนเองกับสิ่งแวดล้อม ซึ่งมีความแตกต่างกันไปในด้านค่านิยมทัศนคติบุคลิกภาพและบทบาทความเข้าใจในกระบวนการ นี้จะช่วยให้เข้าใจพฤติกรรมของคนได้มากขึ้นทั้งนี้ความผูกพันทำให้เกิดประโยชน์ที่ตามมาแก่ องค์กรมากมายดังต่อไปนี้คือ

3.1 อัตราการขาดงาน (Absenteeism) จากทฤษฎีทางพฤติกรรมศาสตร์มี ความเชื่อว่าพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงจะมีแรงจูงใจในการทำงานมากกว่าพนักงานที่มี ความผูกพันต่อองค์กรต่ำจากการศึกษาพบว่าความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับ แรงจูงใจและส่งผลทางอ้อมต่อขวัญกำลังใจซึ่งจะช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมายง่ายขึ้นในทางตรง ข้ามพนักงานที่มีความผูกพันจะมีเป้าหมายและค่านิยมอย่างแท้จริงขององค์กรและมีแนวโน้มที่ จะมีส่วนร่วมกับกิจกรรมขององค์กร

3.2 อัตราการลาออกหรือเปลี่ยนงาน (Turnover) นักวิชาการเชื่อกันว่า ความผูกพันต่อองค์กรจะมีความสัมพันธ์สูงต่อการเปลี่ยนงานของพนักงานถือเป็นตัวทำนาย การลาออกซึ่งสอดคล้องตามความหมายของความผูกพันต่อองค์กรที่หมายถึงความปรารถนา หรือความต้องการของพนักงานที่จะทำงานกับองค์กรให้บรรลุเป้าหมายและไม่มีความ ต้องการจะโยกย้ายเปลี่ยนไปทำงานกับองค์กรอื่น

3.3 การปฏิบัติงาน (Job Performance) พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงจะมีความเต็มใจจริงใจในการพยายามทำงานเพื่อองค์กรจากนิยามความผูกพันต่อองค์กรซึ่งความพยายามอาจจะโยงถึงการปฏิบัติงานที่แท้จริงถึงแม้ว่าความพยายามไม่สามารถรับประกันได้อย่างเพียงพอถึงการปฏิบัติงานที่ดีถ้าในกรณีที่พนักงานนั้นขาดความสามารถหรือเข้าใจธรรมชาติของงานที่ได้รับมอบหมายนั้นคือความผูกพันต่อองค์กรอาจไม่ได้ส่งผลหรือเป็นตัวตัดสินระดับการปฏิบัติงานที่ชัดเจนแน่นอนเพราะการปฏิบัติงานที่แท้จริงมีปัจจัยหลายอย่างที่ใช้ประกอบการตัดสินใจ อาทิเช่น การมุ่งใจความพึงพอใจและความสามารถ

3.4 การบรรลุเป้าหมายขององค์กร (Organization Goal Attainment) พนักงานจะมีความเชื่อมั่นต่อเป้าหมายขององค์กรนักวิชาการกล่าวว่าความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวชี้วัดที่ดีต่อประสิทธิภาพขององค์กรเพราะความต้องการอยู่ร่วมกับองค์กรทำงานตามที่รับผิดชอบจนสามารถบรรลุเป้าหมายสำเร็จ

สรุปได้ว่าความสำคัญของความผูกพันองค์กรเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งต่อความอยู่รอดและความมีประสิทธิภาพขององค์กร อีกทั้งยังเป็นตัวทำนายการลาออกได้ดีกว่าความพึงพอใจในงาน หากพนักงานมีความผูกพันกับองค์กรแล้วจะสามารถส่งผลให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการทำงานให้กับองค์กรทำให้องค์กรมีความเจริญก้าวหน้าต่อไป

1.5 ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร

มอร์เดย์, พอร์เตอร์และสตีลเลอร์ (Mowday, Porter and Steers, 2000 : 56, อ้างถึงในนงเยาว์แก้วมรกต, 2542 : 21) ได้ชี้ให้เห็นว่าปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจประกอบด้วย 4 ปัจจัยคือ

1. คุณลักษณะส่วนบุคคล (Personal Characteristic) ได้แก่อายุระยะเวลาปฏิบัติงานเพศสถานภาพสมรสการศึกษาและความต้องการความก้าวหน้า

1.1 อายุบุคคลที่มีอายุมากจะมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรมากกว่าบุคคลที่อายุน้อยเพราะอายุเป็นสิ่งที่แสดงถึงวุฒิภาวะของบุคคลบุคคลที่มีอายุมากขึ้นจะมีความคิดมีความรอบคอบในการตัดสินใจมากกว่าบุคคลที่มีอายุน้อยและยังมีอายุมากขึ้นก็จะพบว่าสมาชิกองค์กรจะมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรสูงนอกจากนี้ยังพบว่าบุคคลที่มีอายุมากจะอยู่ในองค์กรด้วยเหตุหลายอย่างเช่นความหวังที่จะได้รับเงินตอบแทนพิเศษเช่นเงินบำเหน็จบำนาญถ้าทำงานจนเกษียณอายุราชการ

1.2 เพศผู้หญิงมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรมากกว่าผู้ชายเนื่องจากผู้หญิงมีความตั้งใจที่จะเปลี่ยนงานน้อยกว่าผู้ชายทั้งนี้เพราะเพศหญิงมักทำงานในระดับที่ต่ำกว่าผู้ชาย

1.3 สถานภาพสมรสบุคคลที่มีภาระครอบครัวแล้วจะมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรมากกว่าคนโสดทั้งนี้เพราะภาระที่ต้องรับผิดชอบทำให้ต้องการความมั่นคงในการทำงานมากกว่าอีกทั้งมองงานของเขาในทางบวกสามารถปรับตัวเข้ากับงานได้ดีกว่าจึงไม่ค่อยเปลี่ยนงานยิ่งเมื่อต้องมีการรับเลี้ยงบุตรเพิ่มอีกก็ยิ่งพบว่ามีความยึดมั่นผูกพันสูงขึ้นเท่านั้น

1.4 การศึกษาบุคลากรที่มีการศึกษาสูงจะมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรต่ำทั้งนี้เพราะบุคคลที่มีการศึกษาสูงจะมีความคาดหวังต่อสิ่งที่จะได้รับสูงเนื่องจากมีข้อมูลต่างๆประกอบการตัดสินใจมากกว่าและเชื่อมั่นในตนเองว่ามีโอกาสเปลี่ยนงานใหม่ได้ง่าย

1.5 ระยะเวลาปฏิบัติงานบุคลากรที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานนานจะมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรสูงเนื่องจากบุคคลนั้นได้อุทิศกำลังกายกำลังสติปัญญาสะสมประสบการณ์ทักษะและความชำนาญในงานตามระยะเวลาที่นานขึ้นทำให้เพิ่มความตั้งใจให้ปฏิบัติงานและหวังที่จะได้รับผลประโยชน์ตอบแทนหรือการเลื่อนตำแหน่งที่พึงพอใจมากขึ้นจึงมีความต้องการลาออกจากงานน้อย

1.6 ความต้องการความสำเร็จหรือความต้องการความก้าวหน้าองค์กรที่ทำให้บุคลากรเห็นว่าเขาสามารถทำงานไปสู่จุดมุ่งหมายได้นั้นจะทำให้บุคลากรรู้สึกมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรเพราะการทำงานที่ประสบความสำเร็จนั้นแสดงถึงการมีโอกาสดำเนินงานในการทำงาน

2. ลักษณะงาน (job Characteristics) พบว่าปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันมากที่สุดคือประสบการณ์การทำงานที่ทำให้พนักงานรู้สึกว่าความต้องการทางสภาวะจิตใจของเขาได้รับการตอบสนองเช่นการได้รับความสะดวกสบายภายในองค์กร

2.1 ความหลากหลายของงานหมายถึงลักษณะงานที่จะต้องใช้ความรู้ความสามารถหลายด้านๆจึงเป็นงานที่ท้าทายซึ่งเป็นแรงกระตุ้นและส่งเสริมภาพพจน์ของผู้ปฏิบัติงานได้ลักษณะงานที่มีความหลากหลายเป็นสิ่งจูงใจที่ดีทำให้ไม่รู้สึกเบื่อหน่ายและต้องการปฏิบัติให้สำเร็จตามความคาดหวังและพบว่าความหลากหลายในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร

2.2 ความเป็นอิสระในการปฏิบัติงานหมายถึงลักษณะงานที่เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานมีอิสระเสรีภาพสามารถใช้ดุลยพินิจและตัดสินใจด้วยตนเองในการกำหนดเวลาทำงานและวิธีปฏิบัติที่จะทำให้งานนั้นแล้วเสร็จ โดยไม่มีการควบคุมจากภายนอกจะทำให้บุคลากรปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความรู้ความสามารถและรู้สึกว่าการที่จะทุ่มเทกำลังความสามารถเพื่อทำประโยชน์ให้แก่องค์กรและมีโอกาสได้ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ผลงานใหม่ๆออกมาเพื่อพัฒนาองค์กรให้เจริญก้าวหน้า

2.3 งานที่มีลักษณะท้าทายหมายถึงงานที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถใช้สติปัญญาและใช้ความคิดสร้างสรรค์หรือใช้เทคโนโลยีพิเศษความท้าทายของงานจะเป็นแรงกระตุ้นให้บุคลากรเกิดการทำงานและแสดงความสนใจทำงานเพื่อพิสูจน์ความสามารถของตนเองเพราะจะเกิดความพอใจเมื่อเห็นงานประสบผลสำเร็จ

2.4 งานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นหมายถึงลักษณะงานที่บุคลากรมีโอกาสจะติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่นการได้เข้าสังคมทำให้มีโอกาสแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับคนอื่นก่อให้เกิดความคิดหลากหลายในการพัฒนาด้านตนเองพัฒนางานเมื่อมีสัมพันธ์ภาพกับบุคคลอื่นก็จะกระตุ้นให้เกิดความรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรเป็นเจ้าขององค์กรและจะรู้สึกผูกพันกับองค์กร

3. ลักษณะขององค์กรได้แก่การกระจายอำนาจในองค์กรการมีส่วนร่วมเป็นเจ้าขององค์กรและขนาดขององค์กร

3.1 การกระจายอำนาจในองค์กรหมายถึงการมอบอำนาจจากผู้บริหารลงมาถึงผู้ปฏิบัติผู้บริหารให้ความสำคัญแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาให้ความไว้วางใจให้มีส่วนร่วมในการบริหารมอบอำนาจหน้าที่ให้ตรงกับความสามารถมีส่วนร่วมในการตัดสินใจทั้งในด้านนโยบายและการปฏิบัติงานทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีอิสระในการปฏิบัติงานการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการบริหารองค์กรพบว่ามีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

3.2 ความเป็นเจ้าของกิจการมีความสัมพันธ์ต่อความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรด้วยเหตุที่สมาชิกในองค์กรได้ลงทุนปฏิบัติงานหรือมีส่วนร่วมเป็นเจ้าขององค์กรทำให้เกิดความรู้สึกผูกพันและตั้งใจที่จะทำงานอย่างเต็มที่เพื่อให้ได้ผลกำไรอันเกิดจากการลงทุนครั้งนี้เพราะผลกำไรขององค์กรก็คือผลประโยชน์ของสมาชิกทุกคนดังนั้นบุคลากรที่มีส่วนเป็นเจ้าของกิจการจะมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรมากกว่าคนธรรมดา

3.3 ขนาดขององค์กรพบว่าขนาดขององค์กรมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรองค์กรที่มีขนาดใหญ่บุคลากรจะมีผลให้เกิดความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรในระดับสูงโดยให้เหตุผลว่าในองค์กรขนาดใหญ่บุคลากรจะมีโอกาสก้าวหน้าในงานและได้รับ

ผลประโยชน์ตอบแทนสูงทั้งยังทำให้โอกาสที่จะติดต่อด้านสัมพันธ์กับบุคคลอื่นสูงด้วยจึงทำให้เกิดความเชื่อมั่นผูกพันต่อองค์กรสูง

4. ประสบการณ์จากการทำงานซึ่งจะมีผลให้ผู้ปฏิบัติงานมีความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กรมีความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพาได้และมีความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร

4.1 ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กรเป็นการสร้างความรู้สึกให้กับผู้ปฏิบัติงานหรือสมาชิกในองค์กรว่าการที่เขาได้ลงทุนปฏิบัติงานกับองค์กรแล้วนั้นเขาควรจะได้รับผลตอบแทนอย่างเพียงพอและยุติธรรมเช่นค่าตอบแทนระบบการพิจารณาความดีความชอบโอกาสความก้าวหน้าและการได้รับการพัฒนาและประสบความสำเร็จในการทำงานผลตอบแทนที่ได้รับจะเป็นแรงจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานมีพลังในการทำงานและเป็นปัจจัยที่สร้างความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร

4.2 ความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพาได้เป็นความรู้สึกเชื่อถือไว้วางใจที่บุคคลมีต่อองค์กรว่าองค์กรจะไม่ทอดทิ้งและให้ความช่วยเหลือเมื่อเขาประสบกับปัญหาความน่าเชื่อถือขององค์กรเป็นสิ่งที่ทำให้บุคลากรมีความมั่นใจว่าเขาจะปฏิบัติงานได้อย่างมีเสถียรภาพบุคคลที่มีความไว้วางใจองค์กรสูงรู้สึกว่าจะเป็นที่พึ่งพาได้ก็จะมีคามเชื่อมั่นผูกพันต่อองค์กรสูง

4.3 ความรู้สึกว่าคุณค่ามีความสำคัญต่อองค์กรคือความรู้สึกว่าตนเองได้รับการยอมรับจากองค์กรรู้สึกว่าการปฏิบัติงานของตนที่มีคุณค่านั้นเป็นเสมือนรางวัลจากองค์กรที่ให้กับผู้ปฏิบัติงานเนื่องจากการทุ่มเทแรงกายและกำลังใจเพื่อที่ปฏิบัติงานให้กับองค์กรทำให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่าการปฏิบัติงานของเขามีคุณค่าและองค์กรได้ตอบสนองความต้องการของเขาทางด้านความมีคุณค่าในตนเอง

ส่วนอัลเลน และเมเยอร์ (Allen & Meyer, 1998 : 68 อ้างถึงใน สุขัญกาญจน์ เหลืองอรุณกิจ, 2548 : 19) ได้สรุปแนวคิดในเรื่องความผูกพันต่อองค์กร ผู้นำในการศึกษาความผูกพันต่อองค์กร เป็น 3 พวกคือ

1. แนวคิดความคิดทางด้านทัศนคติ แนวความคิดนี้กล่าวว่าความผูกพันต่อองค์กรเป็นความรู้สึกของบุคคลที่รู้สึกว่าคุณค่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ผู้นำในการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรตามแนวความคิดนี้คือ ศาสตราจารย์ Lyman W. Porter แห่งมหาวิทยาลัย California Iriene และคณะซึ่งได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรว่า หมายถึง

- 1.1 ความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายขององค์กร
- 1.2 ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อประโยชน์ขององค์กร
- 1.3 ความภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

2. แนวความคิดทางด้านพฤติกรรม กล่าวคือความผูกพันต่อองค์กรในรูปแบบความสม่ำเสมอของพฤติกรรม เมื่อคนมีความผูกพันต่อองค์กรแล้ว จะมีความแสดงออกของพฤติกรรมที่ต่อเนื่อง หรือคงเส้นคงวาในการทำงาน ไม่โยกย้ายเปลี่ยนแปลงที่ทำงาน คนที่ผูกพันต่อองค์กรจะรักษาสมาชิกไว้ ซึ่งเป็นผลการเปรียบเทียบผลได้ และผลเสียที่จะเกิดขึ้น หากละทิ้งความเป็นสมาชิกไปจากองค์กร โดยพิจารณาในลักษณะของต้นทุนที่จะเกิดขึ้นหรือผลประโยชน์ที่จะสูญเสียไป ทฤษฎีที่มีชื่อเสียงของแนวคิดนี้คือ ทฤษฎีการลงทุน (Side-bet) ของ Haward S. Becker ซึ่งได้สรุปว่า การพิจารณาความผูกพันต่อองค์กรเป็นผลจากการที่บุคคลได้เปรียบเทียบซึ่งน้ำหนักว่า ถ้าหากเขาลาออกจากองค์กรไปเขาจะสูญเสียอะไรบ้าง

3. แนวคิดเกี่ยวกับความถูกต้องหรือบรรทัดฐานของสังคม แนวความคิดนี้กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร เป็นความจงรักภักดีและเต็มใจที่จะอุทิศตนให้กับองค์กร ซึ่งผลมาจากบรรทัดฐานขององค์กรและสังคม บุคคลรู้สึกว่เมื่อเข้าเป็นสมาชิกขององค์กรแล้ว ต้องมีความผูกพันต่อองค์กร เพราะนั่นคือความถูกต้องความเหมาะสมที่ควรจะทำ ความผูกพันต่อองค์กรเป็นหน้าที่หรือพันธะผูกพันที่สมาชิกต้องมีการปฏิบัติหน้าที่ในองค์กร

สำหรับเฟลด์แมน และอาร์โนลด์ (Feldman and Arnold . 1983 : 193) ได้กล่าวว่า การที่บุคคลจะเกิดความพึงพอใจในงานหรือไม่ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการซึ่งอาจเกิดจากตัวบุคคลที่ปฏิบัติงานเองหน่วยงานลักษณะงานผู้ร่วมงานผู้บริหารสภาพการทำงานค่าจ้าง ความก้าวหน้าในงานตลอดจนสถานการณ์ต่างๆที่เกิดขึ้นในการทำงานซึ่งจำแนกองค์ประกอบที่สำคัญของความพึงพอใจในงานออกเป็น 6 ประการดังนี้

1. รายได้หรือค่าจ้าง (Pay) พิจารณาทั้งในด้านปริมาณค่าจ้างความยุติธรรมหรือความเสมอภาคของค่าจ้างที่ได้รับและวิธีการจ่ายค่าจ้างความพึงพอใจในงานมีผลมาจากค่าจ้างมากกว่าผลประโยชน์ตอบแทนอื่นๆค่าจ้างเป็นตัวบ่งชี้ความพึงพอใจในการทำงานดังนี้

1.1 เงินเป็นปัจจัยที่ช่วยในการตอบสนองความต้องการที่จำเป็นของบุคคลได้โดยนำไปจ่ายแลกกับอาหารที่พักอาศัยเครื่องนุ่งห่มและสิ่งพักผ่อนหย่อนใจต่างๆนอกที่ทำงาน

1.2 เงินเป็นสัญลักษณ์ของความสำเร็จและความเป็นที่ยอมรับของผู้ปฏิบัติงาน มักมีความรู้สึกที่ว่าค่าจ้างที่ได้รับเป็นผลสะท้อนมาจากความสนใจของฝ่ายบริหาร

2. การกำกับดูแล (Supervision) เกี่ยวข้องกับรูปแบบของการบังคับบัญชาการ กำกับดูแลเรื่องงานมนุษย์สัมพันธ์และทักษะการบริหารความเป็นผู้นำที่สัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานมี 2 ลักษณะคือ

2.1 ผู้นำที่เห็นอกเห็นใจหัวหน้างานที่สนับสนุนและให้ความสนใจ ผู้ใต้บังคับบัญชาจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจ

2.2 ผู้นำเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (Influence or Participation) จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในการทำงานสูงขึ้น

3. ลักษณะงาน (Work Itself) หมายถึงลักษณะที่สำคัญและความน่าสนใจของงานซึ่งจะเกี่ยวข้องกับทักษะความถนัดเฉพาะกับความสามารถที่ใช้ในการทำงาน โอกาสที่จะได้เรียนรู้สิ่งใหม่ ความยากง่ายของงาน ปริมาณงาน โอกาสที่จะทำงานได้สำเร็จ ความซ้ำซากของงาน และโอกาสที่จะดำเนินงานได้ตลอดกระบวนการ

4. เพื่อนร่วมงาน (Co-Worker) ความรู้ความสามารถของเพื่อนร่วมงานการช่วยเหลือซึ่งกันและกันและความเป็นมิตรเป็นองค์ประกอบส่วนหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานกลุ่มทำงานเป็นแหล่งของความพึงพอใจซึ่งเปิดโอกาสให้สมาชิกมีความสัมพันธ์ต่อกัน สมาชิกที่ไม่ค่อยมีโอกาสพูดคุยกับเพื่อนร่วมงานจะมีความรู้สึกไม่พึงพอใจและมีแนวโน้มจะลาออกจากงานกลุ่มทำงานยังเป็นแหล่งที่สำคัญของความพึงพอใจในการทำงานเมื่อสมาชิกมีทัศนคติและค่านิยมคล้ายคลึงกันทัศนคติที่คล้ายคลึงกันจะทำให้ความขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้นในแต่ละวันลดน้อยลงนอกจากนั้นความรู้สึกว่าเป็นที่ยอมรับนับถือจากกลุ่มยังมีความสัมพันธ์อย่างสูงต่อความพึงพอใจในงาน

5. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน (Promotion Opportunities) พิจารณาด้านความยุติธรรมและเป็นไปตามกฎเกณฑ์โดยทั่วไปการเลื่อนตำแหน่งจะทำให้มีการเปลี่ยนแปลงต่อบุคคลในเรื่องการควบคุมลักษณะงานเพื่อนร่วมงานและค่าจ้างความปรารถนาที่จะก้าวหน้า หมายถึงความต้องการที่จะมีรายได้เพิ่มขึ้น ต้องการสถานภาพทางสังคม ต้องการพัฒนาจิตใจให้เป็นคนมีความรับผิดชอบเพิ่มขึ้น และต้องการความเป็นธรรมชาติ

6. สภาพการทำงาน (Working Condition) สภาพการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานอย่างไรก็ตามสภาพการทำงานมีผลต่อความพึงพอใจค่อนข้างน้อยลักษณะต่างๆอันได้แก่ ชั่วโมงการทำงาน เวลาหยุดพัก บริเวณที่ทำงาน อุณหภูมิ ความชื้น การ

ถ่ายเทอากาศแสงเสียงและอุปกรณ์เครื่องมือที่เหมาะสมมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ดังนี้

6.1 ผู้ปฏิบัติงานพึงพอใจสภาพการทำงานที่ดีเพราะสภาพการทำงานดีก่อให้เกิดความสบายทางร่างกายสภาพการทำงานที่ไม่ดีซึ่งมีผลต่อสุขภาพทางกายเช่นอากาศร้อนมากเกินไปแสงสว่างน้อยเกินไปอากาศไม่บริสุทธิ์การถ่ายเทอากาศไม่ดี เป็นต้น

6.2 สภาพการทำงานดีจะเอื้ออำนวยให้การทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพทั้งนี้เพราะไม่มีสิ่งรบกวนเครื่องมืออุปกรณ์ที่เหมาะสมจะช่วยให้การทำงานสำเร็จตามเป้าหมาย

จากการศึกษาสรุปปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรประกอบด้วย ลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะของงาน การออกแบบองค์กร และลักษณะคุณภาพของ ประสิทธิภาพสิ่งต่างๆเหล่านี้มีผลต่อความรู้สึกของบุคลากรว่ามีความผูกพันต่อองค์กรมากน้อย เพียงใดซึ่งส่งผลถึงประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานและความตั้งใจทำงานรวมถึงการคงอยู่กับ องค์กรหรือการลาออกจากองค์กร

1.6 การวัดความผูกพันต่อองค์กร

การวัดความผูกพันต่อองค์กรมีทั้งเครื่องมือวัดความรู้สึก และเครื่องมือวัด พฤติกรรม (Porter and Smith. 1970 : 422)

1. เครื่องมือวัดความรู้สึกที่วัดความผูกพันต่อองค์กร

ค็อกและคณะ (Cook. 1989 : 84-92) ได้รวบรวมแบบวัดความผูกพันต่อ องค์กรไว้ 4 แบบดังนี้

1.1 เครื่องมือวัดความรู้สึกที่วัดความผูกพันต่อองค์กรที่นิยมมากที่สุดคือ เครื่องมือวัดความผูกพันต่อองค์กรชื่อว่า QCQ (The organizational commitment questionnaire) ซึ่งพัฒนาขึ้น โดย Porter และ Smith ในปี ค.ศ.1970 ประกอบด้วยข้อความจำนวน 16 ข้อ เป็นมาตราประมาณค่า 7 ระดับ ผู้ได้คะแนนสูงจะมีความผูกพันต่อองค์กรสูง ส่วนผู้ที่ได้ คะแนนต่ำมีความผูกพันต่อองค์กรต่ำ แบบสอบถามนี้มีความเชื่อมั่นอยู่ระหว่าง 0.82-0.93 เป็นแบบวัดที่วัดบรรทัดฐานทางสังคมของสมาชิกในองค์กร 3 ด้าน คือ 1) ความเชื่อถือ การ ยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร 2) ความพร้อมที่จะใช้ความพยายามที่มีอยู่เพื่อองค์กร 3) ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป

1.2 เครื่องมือที่วัดความผูกพันต่อองค์กร Buchanan เป็นเครื่องมือวัดความ ผูกพัน 3 องค์ประกอบ คือ การแสดงตน (Identification) การมีความเกี่ยวพัน (Involvement)

และความภักดี (loyalty) แบบสอบถามนี้มี 23 ข้อ เป็นแบบมาตราประมาณค่า 7 ระดับ มีความเชื่อมั่นในแต่ละองค์ประกอบเท่ากับ 0.86, 0.84, 0.92 ตามลำดับแต่ละองค์ประกอบมีความสัมพันธ์กัน การแสดงตนมีความสัมพันธ์กับการมีความเกี่ยวพัน โดยมีค่าสหสัมพันธ์ 0.65 การแสดงตนกับความภักดีมีค่าสหสัมพันธ์ 0.74 และมีความเกี่ยวพันกับความภักดีมีค่าสหสัมพันธ์ 0.58

1.3 เครื่องมือวัดความผูกพันต่อองค์กรของ Frakin ซึ่งวัดความผูกพันต่อองค์กรใน 2 ลักษณะ คือ 1) ความเต็มใจที่จะปฏิบัติตามมาตรฐานและกฎเกณฑ์ 2) ความเต็มใจที่จะคงอยู่ในองค์กร ลักษณะแรกมีข้อความ 11 ข้อ และลักษณะหลังข้อความ 5 ข้อ เป็นมาตราประมาณค่า 5 ระดับ แบบสอบถามนี้มีค่าความเชื่อมั่น 0.83 และ 0.63 ตามลำดับ

1.4 เครื่องมือวัดความผูกพันต่อองค์กร Cook และ Wall เป็นการวัดความผูกพันต่อองค์กร 3 องค์ประกอบคือ การแสดงตน (Identification) การมีความเกี่ยวพัน (Involvement) และความภักดี (loyalty) แบบสอบถามนี้มี 9 ข้อ โดยแบ่งเป็นองค์ประกอบละ 3 ข้อ เป็นแบบมาตราประมาณค่า 7 ระดับ มีความเชื่อมั่น แต่ละด้าน 0.72, 0.87 และ 0.82 ตามลำดับ

2. เครื่องมือวัดพฤติกรรมที่วัดความผูกพันต่อองค์กร

คูกและลาฟเฟอร์ตี (Cook and Lafferty.1981 : 88) ได้เสนอแบบวัดความผูกพันต่อองค์กรของ Herbiniak และ Aiutto ซึ่งเป็นเครื่องมือวัดความผูกพันต่อองค์กรทางพฤติกรรมตามแนวความคิดที่ว่าความผูกพันต่อองค์กรเป็นการรับรู้ และการใช้ประโยชน์จากส่วนร่วมในองค์กร ดังนั้นการมีความผูกพันต่อองค์กรอย่างแรงกล้าจะแสดงถึงการไม่เปลี่ยนงานและเต็มใจที่จะทำอยู่ในองค์กรนั้นต่อไป จากเครื่องมือวัดนี้ชี้ให้เห็นว่าความผูกพันต่อองค์กรขึ้นอยู่กับผลประโยชน์ที่ได้รับจากองค์กรเป็นแบบมาตราประมาณค่า 3 ระดับ มีความเชื่อมั่นของเครื่องมือวัดเท่ากับ 0.79 เครื่องมือวัดแบ่งเป็น 4 ด้าน คือ 1) การเพิ่มขึ้นของรายได้ 2) ความมีอิสระในอาชีพ 3) สถานภาพในการทำงาน 4) ความมีมิตรภาพในองค์กร

จากการศึกษา สรุปได้ว่า การวัดความผูกพันต่อองค์กรมี 2 ลักษณะคือ เครื่องมือวัดความรู้สึกรู้สึก และเครื่องมือวัดพฤติกรรม จำนวนเครื่องมือวัดความรู้สึกรู้สึกมีมากกว่าจำนวนเครื่องมือวัดพฤติกรรม เครื่องมือส่วนใหญ่เป็นแบบมาตราประมาณค่า ซึ่งการวัดความผูกพันต่อองค์กร

2. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

2.1 ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หรือความพึงพอใจในการทำงาน ตรงกับคำภาษาอังกฤษว่า “Job Satisfaction” : ซึ่งมีผู้นิยามความหมาย และแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องนี้ ไว้หลายท่าน ดังต่อไปนี้

เซอร์เมอร์ฮอร์น (Schermerhorn, 1991 : 223) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นระดับหรือขั้นความรู้สึก (Feldman และ Arnold, 1983 : 192 ; Good, 1973 : 320) ในด้านบวก (ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2544 : 122) หรือด้านลบของคนที่มีต่อลักษณะต่างๆ ของงานรวมทั้งงานที่ได้รับมอบหมาย การจัดระบบงาน และความสัมพันธ์กับงานเช่นเดียวกับ บรูม และเนเลอร์ (Blum and Naylor, 1968 : 364) กล่าวถึงความพึงพอใจในงาน หมายถึง ทัศนคติหรือความรู้สึกชอบ หรือ ไม่ชอบของผู้ปฏิบัติงานและผลของความไม่พึงพอใจ จะทำให้บุคคลเกิดความรู้สึก โดยแสดงออกมาเป็นความสนใจ กระตือรือร้น เต็มใจ สนุก ร่าเริง กับงานที่ทำ และมีความรับผิดชอบ มุ่งมั่นทำงานจนสำเร็จตามวัตถุประสงค์ ส่วน วิศนีย์วรรณกุล (2548 : 9) กล่าวว่าความพึงพอใจในการทำงานเข้าใจถึงปัจจัยด้านบุคคล ด้านงาน ด้านการจัดการ ด้านการปฏิบัติงาน การบริหาร ด้านสวัสดิการ มีผลทำให้เกิดความพึงพอใจ (Beach, 1970 : 460-461) และไม่พึงพอใจ ในการทำงาน ส่วนความไม่พึงพอใจในการทำงานจะก่อให้เกิดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ในการทำงาน ส่วนความไม่พึงพอใจในการทำงานจะก่อให้เกิดผลกระทบต่อการปฏิบัติงาน เช่นประสิทธิภาพของการทำงานลดน้อยลง การขาดงาน การลางาน การลาออก เป็นต้น

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ทัศนคติหรือความรู้สึกที่ดีต่องานที่ทำ โดยแสดงออกมาเป็นความสนใจ กระตือรือร้น เต็มใจ สนุก ร่าเริง กับงานที่ทำและมีความรับผิดชอบ มุ่งมั่นทำงานจนสำเร็จตามวัตถุประสงค์

2.2 องค์ประกอบที่ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการปฏิบัติงานให้สำเร็จ การที่บุคลากรในองค์กรหรือหน่วยงานจะเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากหรือน้อยนั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยต่างๆ หลายประการด้วยกัน ดังนี้

กิลเมอร์ และคณะ (Gilmer et al. 1966 : 380) ได้จำแนกองค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานไว้ 10 ประการคือ 1) ลักษณะของงานที่ทำ (Intrinsic Aspects of the Job) (ยงยุทธเกษสาคร, 2544 : 161-162) องค์ประกอบนี้สัมพันธ์กับความรู้ความสามารถของผู้

ปฏิบัติ หากได้ทำงานตามที่เขานัดก็จะเกิดความพอใจลือ (Locke. 1976 : 95)2) การนิเทศงาน หรือการบังคับบัญชา (Supervision) (ขงยุทธ เกษสาคร. 2544 : 161-162) มีส่วนสำคัญที่จะทำให้ผู้ทำงานมีความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจต่องานได้ และการนิเทศงานที่ไม่ดีอาจเป็นสาเหตุอันดับหนึ่งที่ทำให้เกิดการขาดงานและลาออกจากงานได้ ในเรื่องนี้เขาพบว่า ผู้หญิงมีความรู้สึกต่อองค์ประกอบนี้มากกว่าผู้ชาย3) ความมั่นคงในงาน (Security) ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงาน ได้ทำงานตามหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ การได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา คนที่มีความรู้น้อยหรือขาดความรู้ย่อมเห็นว่าความมั่นคงในงานมีความสำคัญสำหรับเขามาก แต่คนที่มีความรู้สูงจะรู้สึกว่าไม่มีความสำคัญมากนัก และในคนที่มียุ่มามากขึ้นจะมีความต้องการความมั่นคงปลอดภัยสูงขึ้น4) เพื่อนร่วมงานและการดำเนินงานภายใน (Company and Management) ลือ (Locke. 1976 : 95) ได้แก่ ความรู้ความสามารถ การให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และความมีมิตรภาพอันดีต่อกันของเพื่อนร่วมงานความพอใจต่อเพื่อนร่วมงาน ชื่อเสียงและการดำเนินงานภายในของสถาบัน พบว่า ผู้ที่มีอายุมากจะมีความต้องการเกี่ยวกับเรื่องนี้สูงกว่าผู้ที่มีอายุน้อยการทำงานเป็นทีม (Team Work) (ขงยุทธ เกษสาคร. 2544 : 161-162) การมีมิตรภาพในการทำงานเป็นทีมและสัมพันธภาพของผู้ร่วมงาน มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของลูกจ้างแต่ละคน บุคคลที่ชอบจะได้มีโอกาสได้พบปะสนทนากับบุคคลอื่นที่เขาต้องทำงานด้วย ไม่ของานที่พวกเขาต้องแยกออกจากคนอื่น ๆ กลุ่มทำงานเป็นกลุ่มทางสังคมของลูกจ้างที่มีการสมาคมกันอย่างไม่เป็นทางการ บุคคลมักจะมีผู้ร่วมงานเป็นที่ปรึกษาปัญหาของตนเองและเป็นที่มาของความพอใจ 5) สภาพการทำงาน (Working Condition) ได้แก่ แสง เสียง อากาศ ห้องอาหาร ห้องน้ำ ชั่ว โมงการทำงานลือ (Locke. 1976 : 95) มีงานวิจัยหลายเรื่องที่แสดงว่าสภาพการทำงานมีความสำคัญสำหรับผู้หญิงมากกว่าผู้ชาย ส่วนชั่ว โมงการทำงานมีความสำคัญต่อผู้ชายมากกว่าลักษณะอื่น ๆ ของสภาพการทำงาน และในระหว่างผู้หญิงด้วยกัน โดยเฉพาะผู้ที่แต่งงานแล้วจะเห็นว่าชั่ว โมงการทำงานมีความนำความสำคัญเป็นอย่างมาก6) ค่าจ้าง (Wages) หรือเงินเดือน ได้แก่ จำนวนเงินที่ได้รับตามยุติธรรมและความทัดเทียมกันของรายได้ และวิธีการจ่ายเงินขององค์กรลือ (Locke. 1976 : 95)มักจะก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจมากกว่าความพึงพอใจ ผู้ชายจะเห็นค่าจ้างเป็นสิ่งสำคัญมากกว่าผู้หญิง และผู้ที่ปฏิบัติงานในโรงงานจะเห็นว่าค่าจ้างมีความสำคัญสำหรับเขามากกว่าผู้ที่ปฏิบัติงานในสำนักงาน หรือหน่วยงานรัฐบาล 7) ความก้าวหน้าในการทำงาน (Advancement) เช่น การได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น ขงยุทธ เกษสาคร (2544 : 161-162) ; ลือ (Locke. 1976 : 95) การได้รับสิ่งตอบแทนจากความสามารถในการทำงานของเขา จากงานวิจัยหลายเรื่องสรุปว่า การไม่มี

โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ย่อมก่อให้เกิดความไม่ชอบงาน ผู้ชายมีความต้องการเรื่องนี้สูงกว่าผู้หญิง และเมื่อมีอายุมากขึ้นความต้องการเกี่ยวกับเรื่องนี้จะลดลง 8) ลักษณะทางสังคม (Social aspect of The Job) เกี่ยวข้องกับความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม หรือการให้สังคมยอมรับคนถือ (Locke. 1976 : 95) การได้รับค้ำยกย่องชมเชยในผลสำเร็จของงาน การกล่าววิจารณ์การทำงาน และความเชื่อถือในผลงานซึ่งจะก่อให้เกิดทั้งความพึงพอใจและความไม่พอใจได้ ถ้างานใดผู้ปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่น ได้อย่างมีความสุขก็จะเกิดความพึงพอใจในงานนั้น องค์ประกอบนี้มีความสัมพันธ์กับอายุและระดับงาน ผู้หญิงจะเห็นว่าองค์ประกอบนี้สำคัญกว่าผู้ชาย 9) การติดต่อสื่อสาร (Communication) ได้แก่ การรับ-ส่ง ข้อเสนอเทศคำสั่งการทำรายงานการติดต่อทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน องค์ประกอบนี้มีความสำคัญมากสำหรับผู้ที่มีระดับการศึกษาสูง 10) ผลตอบแทนที่ได้จากการทำงาน (Benefits) ได้แก่ เงินบำเหน็จตอบแทนเมื่อออกจากงาน การบริหารและการรักษาพยาบาล สวัสดิการ อาหาร ที่อยู่อาศัย วันหยุดพักผ่อนต่าง ๆ เป็นต้น (ขงยุทธ เกษสาคร. 2544 : 161-162) ; ถือ (Locke. 1976 : 95)

จากการศึกษา สามารถสรุปได้ว่า องค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานมี 10 ประการคือ 1) ลักษณะของงานที่ทำ 2) การนิเทศงาน (Supervision) 3) ความมั่นคงในงาน 4) เพื่อนร่วมงานและการดำเนินภายใน 5) สภาพการทำงาน 6) ค่าจ้าง 7) ความก้าวหน้าในการทำงาน 8) ลักษณะทางสังคม 9) การติดต่อสื่อสาร และ 10) ผลตอบแทนที่ได้จากการทำงาน

2.3 ความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

จากความหมายหรือนิยามของคำว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ได้กล่าวมาแล้ว ได้มีนักวิชาการทำการศึกษาความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ทำให้ได้แนวคิดที่คล้ายคลึงกัน ดังต่อไปนี้

วิเชียร วิทยอุดม (2547 : 77) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานของพนักงานภายในองค์กรทุกระดับ จะมีผลกระทบต่อความมีประสิทธิภาพในการทำงานและมีผลกระทบต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน เมื่อพนักงานมีความพอใจในงานก็จะเกิดความรู้สึกที่ดี นอกอนากนั้น ปรียาพร วงศ์ อนุตร โรจน์ (2547 : 122) ได้ให้ความสำคัญของการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ดังนี้

1. การรับรู้ปัจจัยต่างๆ ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทำให้หน่วยงานสามารถนำไปใช้ในการสร้างปัจจัยเหล่านี้ให้เกิดขึ้น เป็นประโยชน์ต่อการทำงาน

2. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ทำให้บุคคลมีความตั้งใจในการปฏิบัติงานลดการขาดงาน การลาออก การมาทำงานสาย และการขาดความรับผิดชอบที่มีต่องาน

3. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นการเพิ่มผลผลิตของบุคลากร ทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

ส่วนเดวิส(Davis. 1989 : 114) ได้ให้ความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยมีรายละเอียด คือ

1. ทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายองค์กร
2. สร้างความซื่อสัตย์ภักดีที่มีต่อองค์กร
3. เสริมสร้างวินัยที่ดี อันจะทำให้มีการปฏิบัติตามกฎข้อบังคับ และคำสั่ง
4. ทำให้องค์กรเป็นองค์กรที่เข้มแข็ง
5. ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจที่ดีต่อองค์กรมากยิ่งขึ้น
6. ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความคิดริเริ่มในกิจกรรมต่างๆ
7. ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเชื่อมั่นต่อองค์กรของตนเอง

จากการศึกษา ความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ทำให้บุคคลมีความตั้งใจและเต็มใจในการปฏิบัติงาน ช่วยลดการขาดงาน การลาออกจากงาน และยังสร้างความสามัคคี มีระเบียบวินัย มีความรักความผูกพันต่อองค์กร ส่งผลให้บุคคลมีความกระตือรือร้นในการทำงาน มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมายวัตถุประสงค์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

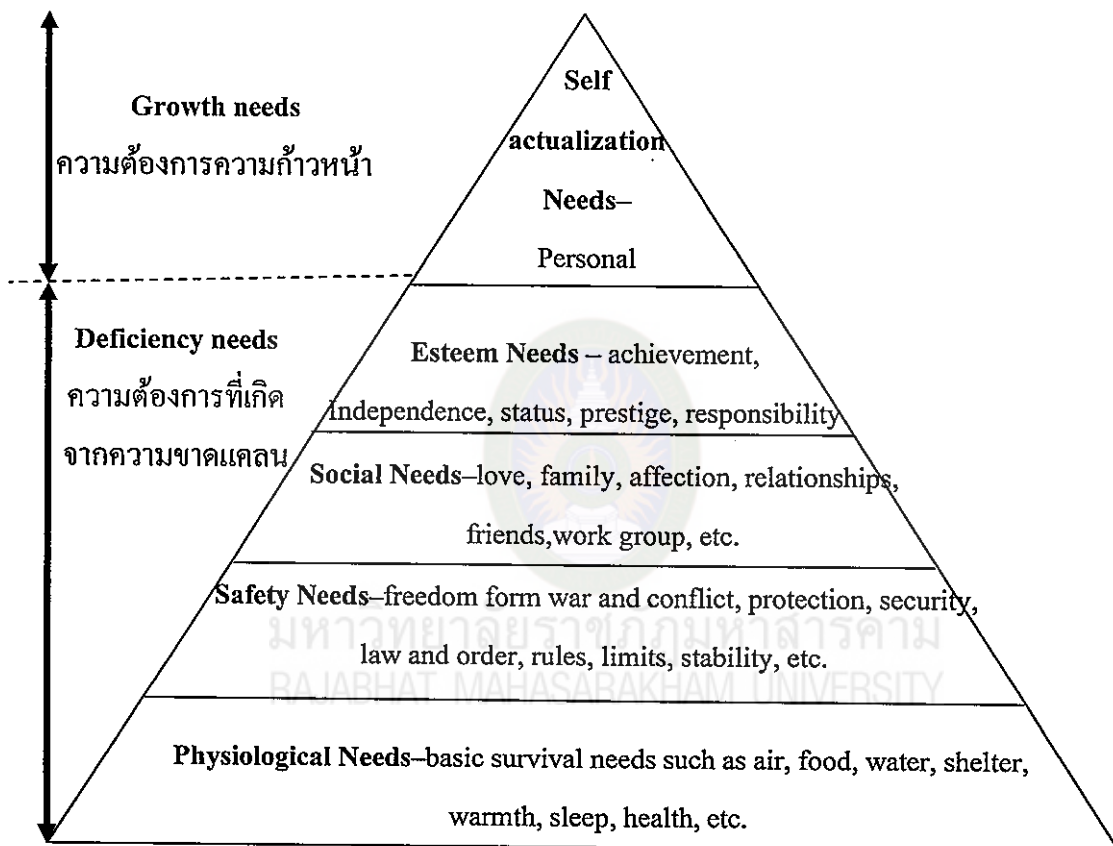
2.4 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

2.4.1 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierachy of Needs) มาสโลว์ (Abraham H. Maslow) เป็นนักจิตวิทยาที่มีชื่อเสียง ได้พัฒนาทฤษฎีความต้องการของบุคคลขึ้น โดยให้ความสนใจกับความต้องการของบุคคล ซึ่งสร้างความกดดันและแรงขับในการแสดงพฤติกรรม โดย Maslow ได้ตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์ไว้ 3 ข้อ (Herzberg.1959 : 253อ้างถึงใน ศรีชัยภัทร วงศ์งานทัศน์. 2551 : 15)

1. มนุษย์ย่อมมีความต้องการอยู่เสมอ และไม่มีที่สิ้นสุด เมื่อความต้องการใดความต้องการหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้ว ก็จะมีความต้องการใหม่เกิดขึ้น

2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่ทำให้เกิดพฤติกรรม หรือที่เรียกว่าลดแรงขับต่อพฤติกรรมลง (Drive Reduction)

3. ความต้องการของมนุษย์นั้นจะเรียงลำดับกันตามความสำคัญจากความต้องการระดับต่ำ (Lower Needs) ไปสู่ความต้องการระดับสูง (Higher Needs) สามารถแบ่งลำดับชั้นความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 5 ระดับต่อไปนี้



แผนภาพที่ 1 ลำดับชั้นความต้องการของมนุษย์ ตามทฤษฎีของมาสโลว์

ที่มา : http://www.novabizz.com/NovaAce/Behavior/Need_Theories.htm

จากภาพที่ 1 อธิบายลำดับชั้นความต้องการตามแนวคิดของมาสโลว์ ไว้ดังนี้ ลำดับชั้นที่ 1 ความต้องการทางกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการลำดับต่ำสุดและเป็นพื้นฐานของชีวิต เป็นแรงผลักดันทางชีวภาพ เช่น ความต้องการอาหาร น้ำ อากาศ ที่อยู่อาศัย หากพนักงานมีรายได้จากการปฏิบัติงานเพียงพอ ก็จะสามารถดำรงชีวิตอยู่ได้ โดยมีอาหารและที่พักอาศัย เขาก็มีกำลังที่จะทำงานต่อไป และการมีสภาพแวดล้อมการ

ทำงานที่เหมาะสม เช่น ความสะอาด ความสว่าง การระบายอากาศที่ดี การบริการสุขภาพ เป็นการสนองความต้องการในลำดับนี้ได้

ลำดับขั้นที่ 2 ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs) เป็นความต้องการที่จะเกิดขึ้นหลังจากที่ความต้องการทางร่างกายได้รับการตอบสนองอย่างไม่ขาดแคลนแล้ว หมายถึง ความต้องการ สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยจากรายทั้งทางกายและจิตใจ ความมั่นคงในงาน ในชีวิตและสุขภาพ การสนองความต้องการนี้ ต่อพนักงาน ทำได้หลายอย่าง เช่น การประกันชีวิตและสุขภาพ กฎระเบียบข้อบังคับที่ยุติธรรม การให้มีสภาพแรงงาน ความปลอดภัยใน การปฏิบัติงาน เป็นต้น

ลำดับขั้นที่ 3 ความต้องการทางสังคม (Social Needs) เมื่อมีความปลอดภัยในชีวิตและมั่นคงในการทำงานแล้ว คนเราจะต้องการความรัก มิตรภาพ ความใกล้ชิดผูกพัน ต้องการเพื่อน การมีโอกาสเข้าสมาคมสังสรรค์กับผู้อื่น ได้รับการยอมรับเป็นสมาชิกในกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งหรือหลายกลุ่ม

ลำดับขั้นที่ 4 ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง (Esteem Needs) เมื่อความต้องการทางสังคมได้รับการตอบสนองแล้ว คนเราจะต้องการสร้างสถานภาพของตัวเองให้สูงเด่น มีความภูมิใจและสร้าง การนับถือตนเอง ชื่นชมในความสำเร็จของงานที่ทำ ความรู้สึกมั่นใจในตัวเองแลเกียรติยศ ความต้องการเหล่านี้ได้แก่ ยศ ตำแหน่ง ระดับเงินเดือนที่สูง งานที่ท้าทาย ได้รับการยกย่องจากผู้อื่น มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในงาน โอกาสแห่งความก้าวหน้าในงานอาชีพ เป็นต้น

ลำดับขั้นที่ 5 ความต้องการเติมความสมบูรณ์ให้ชีวิต (Self-Actualization Needs) เป็นความต้องการระดับสูงสุด คือต้องการจะเติมเต็มศักยภาพของตนเอง ต้องการความสำเร็จในสิ่งที่ปรารถนาสูงสุดของตัวเอง ความเจริญก้าวหน้า การพัฒนาทักษะความสามารถให้ถึงขีดสุดยอด มีความเป็นอิสระในการตัดสินใจและการคิดสร้างสรรค์สิ่งต่างๆ การก้าวสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นในอาชีพและการงาน เป็นต้น

มาสโลว์แบ่งความต้องการเหล่านี้ออกเป็นสองกลุ่ม คือ ความต้องการที่เกิดจากความขาดแคลน (Deficiency Needs) เป็น ความต้องการ ระดับต่ำ ได้แก่ความต้องการทางกายและความต้องการความปลอดภัย อีกกลุ่มหนึ่งเป็น ความต้องการก้าวหน้า และพัฒนาตนเอง (Growth Needs) ได้แก่ความต้องการทางสังคม เกียรติยศชื่อเสียง และความต้องการเติมความสมบูรณ์ให้ชีวิต จัดเป็นความต้องการระดับสูง และอธิบายว่า ความต้องการระดับต่ำจะได้รับการสนองตอบจากปัจจัยภายนอกตัวบุคคล ส่วนความต้องการระดับสูง จะได้รับการสนองตอบ

จากปัจจัยภายในตัวบุคคลเองจากแนวความคิดในทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ ที่ว่าความต้องการขั้นต้นๆ มาก่อน ถ้ายังไม่ได้สนองความต้องการระดับต้นๆ ความต้องการระดับสูงขึ้นไปจะยังไม่เกิด ดังนั้นผู้บริหารจึงควรศึกษาทำความเข้าใจพนักงานก่อนว่ามีความต้องการอยู่ในระดับใดแล้วนำสิ่งที่ซึ่งสนองความต้องการดังกล่าวมาเป็นสิ่งจูงใจในการทำงาน ซึ่งในแต่ละระดับขั้นตอนอาจมีต่างๆ กัน ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4 ลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ ตามทฤษฎีของมาสโลว์

ลำดับขั้นความต้องการ	สิ่งที่ต้องการ	สิ่งจูงใจ
1. ความต้องการทางกาย	อาหาร น้ำ การพักผ่อน อากาศ เพศ การขับถ่าย	ค่าตอบแทน ค่าจ้าง เงินเดือน วันหยุด เวลาพัก สวัสดิการ
2. ความต้องการความมั่นคง และความปลอดภัย	ความปลอดภัย ความมั่นคง การ คุ้มครอง	เงินสงเคราะห์ ความมั่นคงของงาน เงื่อนไขของหน่วยงานในการรักษา ความปลอดภัย การประกันภัย ประกันชีวิต
3. ความต้องการมีส่วนร่วม ในสังคม	กลุ่ม พวกห้อง ครอบครัว มีส่วนร่วมในสังคม ความรัก การเอาใจใส่	สัมพันธภาพที่ดีในหน่วยงาน การ ทำงานเป็นทีม ไม่ตรีจิตของ ผู้ร่วมงาน
4. ความต้องการยอมรับนับ ถือ	สถานะในสังคม การยกย่อง ชมเชย	ตำแหน่งงาน การยอมรับจากสังคม ผลสัมฤทธิ์ในงาน โลรางวัล คำชมเชยการได้เป็นพนักงานดีเด่น
5. ต้องการบรรลุในสิ่งที่ตั้งใจ	ความสามารถ ทักษะ ประสบการณ์ ความคิดสร้างสรรค์	กิจกรรมฝึกอบรม งานที่ท้าทาย งาน ที่ตัดสินใจเองได้ งานที่รับผิดชอบ เอง

จากตารางที่ 4 เห็นว่า ความต้องการในแต่ละลำดับขั้นนำไปสู่การทำงานเพื่อให้ได้มาในสิ่งต่างๆ แม้บางขั้นตอนจะมีความคาบเกี่ยวกันอยู่บ้าง แต่ก็พอจะมองเห็นความแตกต่างในรายละเอียดได้

2.4.2 ทฤษฎี 2 ปัจจัยของเฮิร์ทเบอร์ก (Herzberg's two-factor Theory)

ทฤษฎี 2 ปัจจัย หมายถึง ทฤษฎีการจูงใจ โดย Herzberg ซึ่งได้เสนอว่า ปัจจัยในการทำงานเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงานและไม่พึงพอใจในการทำงาน หรือหมายถึงการทำงานโดยหลักการของเจ้าของกิจการจะพยายามสร้างความพึงพอใจให้กับพนักงาน

การสร้างการจูงใจให้มากขึ้นเป็นสิ่งลำบาก โดย Herzberg สรุปว่า บุคคลจะมีความต้องการในงานที่แยกจากกันเป็นอิสระซึ่งขึ้นอยู่กับ 2 ปัจจัยได้แก่

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) หมายถึง สภาพแวดล้อมของการทำงานที่ทำให้บุคคลเกิดความพอใจ และเกิดการจูงใจในการทำงาน ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะงานที่สร้างสรรค์และท้าทาย ความรับผิดชอบในงาน ความก้าวหน้าในอาชีพ และความเจริญเติบโตขององค์กร เป็นต้น

2. ปัจจัยธำรงรักษา (Maintenance หรือ Hygiene Factors) หมายถึง สภาพแวดล้อมของการทำงานที่ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในงาน และร่วมรักษาให้บุคคลปฏิบัติงานในองค์กร ได้แก่ นโยบายและการบริหารงานในองค์กร วิธีการบังคับบัญชาและการควบคุมดูแลความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร ค่าจ้างและผลตอบแทน สถานภาพในการทำงาน และความปลอดภัยในการทำงาน เป็นต้น

ตารางที่ 5 การเปรียบเทียบปัจจัยจูงใจ และปัจจัยธำรงรักษา

ปัจจัยจูงใจ	ปัจจัยธำรงรักษา
ความสำเร็จในการทำงาน	นโยบายและการบริหารงานในองค์กร
การยอมรับนับถือ	วิธีการบังคับบัญชาและการควบคุมดูแล
ลักษณะงานที่สร้างสรรค์และท้าทาย	ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร
ความรับผิดชอบในงาน	ค่าจ้างและผลตอบแทน
ความก้าวหน้าในอาชีพ	สถานภาพในการทำงาน
ความเจริญเติบโตขององค์กร	ความปลอดภัยในการทำงาน

ทฤษฎีของ Herzberg ได้รับความสนใจและนำไปใช้อย่างกว้างขวาง โดยเฉพาะในการจัดการทรัพยากรมนุษย์ โดยการธำรงรักษาให้คนที่มีความสามารถอยู่กับองค์กร และกระตุ้นให้เขาปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ โดยการออกแบบและจัดระบบงาน การให้ค่าตอบแทนและผลประโยชน์ การพัฒนาอาชีพ และการบริหารงานภายในองค์กร

2.4.3 ทฤษฎี อี-อาร์-จี (Alderfer's ERG Theory)

แอลเดอเฟอร์ (Clayton Alderfer) นักวิชาการแห่งมหาวิทยาลัย Yale ได้พัฒนาทฤษฎีความต้องการการดำรงอยู่ ความสัมพันธ์ และความก้าวหน้า ที่เรียกรวมกันว่า

ทฤษฎี อี-อาร์-จี (ERG Theory) ซึ่งมีพื้นฐานมาจากทฤษฎีความต้องการของ Maslow โดย Alderfer สรุปว่า ความต้องการของมนุษย์สามารถแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่

1. ความต้องการการดำรงอยู่ (Existence Needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ในการที่จะดำรงชีพ เช่น อาหาร น้ำ อากาศ และที่อยู่อาศัย ซึ่งสามารถเปรียบเทียบได้กับความต้องการระดับต้นในลำดับขั้นความต้องการของ Maslow

2. ความต้องการความสัมพันธ์ (Relatedness Needs) เป็นความต้องการที่จะมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นในสังคม เช่น ความรัก และการยอมรับนับถือจากบุคคลอื่น ซึ่งจะเปรียบเทียบได้กับความต้องการการยอมรับและความต้องการทางสังคม

3. ความต้องการความก้าวหน้า (Growth Needs) เป็นความต้องการของบุคคลที่จะก้าวหน้าและพัฒนาตนเอง



แผนภาพที่ 2 หลักการความพอใจ-ความก้าวหน้า และหลักการความไม่พอใจ-ถดถอย

ถึงแม้ทฤษฎี อี-อาร์-จี จะมีพื้นฐานและความคล้ายคลึงกับทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow แต่ก็มีแตกต่างที่สำคัญคือ Alderfer มีความเห็นว่า บุคคลสามารถเกิดความต้องการได้มากกว่าหนึ่งกลุ่มในเวลาเดียวกัน ตลอดจนอธิบายปฏิกิริยาของบุคคลเมื่อไม่สามารถบรรลุความต้องการ โดยหลักการความพอใจ-ความก้าวหน้า (Satisfaction-Progression Principle) และหลักการความไม่พอใจ-ถดถอย (Frustration-Regression Principle) ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า ถ้าความต้องการของบุคคลไม่ได้รับการตอบสนอง เขาก็จะให้ความสำคัญกับความต้องอื่นแทน ตัวอย่างเช่น เนื่องจากรายได้ที่ดีและความมั่นคงของงาน เป็นต้นทำให้นักวิชาการหลายคนให้การยอมรับว่า ทฤษฎี อี-อาร์-จี มีความเป็นจริงในการอธิบายความต้องการของมนุษย์มากกว่าทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้ทฤษฎีของเฮิร์ทเบอร์ก เป็นแนวทางในการวิจัย โดยได้ประยุกต์ใช้ร่วมกับ ทฤษฎีของมาสโลว์ และทฤษฎีของอี-อาร์-จี เพราะผู้วิจัยเห็นว่า ทฤษฎีของ เฮิร์ทเบอร์ก เป็นนักทฤษฎีที่มีชื่อเสียงและเป็นที่ยอมรับกันอย่างแพร่หลาย ประกอบทั้งได้มีผู้นำทฤษฎีไป ดัดแปลงใช้ในวงการศึกษากันทั้งในประเทศและต่างประเทศอย่างได้ผลค่อนข้างดี

มาแล้วซึ่งทฤษฎีของเฮิร์ทเบิร์ตคือปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุนเป็นตัวแปรที่ส่งผลกระทบของบุคลากรสายสนับสนุน

2.5 การวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ปรียาพร วงศ์อนุตร โรจน์ (2544 : 130-131) ได้กล่าวถึงจุดมุ่งหมายของการวัดความพึงพอใจในการทำงานไว้ดังนี้

1. เพื่อเข้าใจถึงปัจจัยต่างๆทั้งด้านส่วนบุคคลด้านงานด้านการจัดการที่เกี่ยวกับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงาน
2. เพื่อเข้าใจถึงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับการปฏิบัติงานว่าอะไรเป็นสาเหตุให้คนทำงานดีได้ดี
3. เพื่อเข้าใจถึงงานลักษณะใดที่คนพึงพอใจและไม่พอใจรวมทั้งเกี่ยวกับการจัดการและการบริหารหน่วยงานนั้น
4. เพื่อเข้าใจถึงผลจากการไม่พึงพอใจงานเช่นการขาดงานลางานและการออกจากงานรวมทั้งได้ศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างการศึกษาค้นคว้าเพื่อการวิจัยบริการต่างๆว่าจะสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับการทำงานได้อย่างไร

อรทัย โคตรบุตร (2553 : 28-29) นักจิตวิทยาได้สร้างแบบวัดความพึงพอใจในการทำงานตามนิยามที่วัดและตามจุดมุ่งหมายของการวัดการแบ่งแบบวัดจึงมีหลายลักษณะดังนี้

1. การแบ่งแบบวัดเป็นข้อความที่ถามมี 2 ลักษณะคือ

1.1 แบบสำรวจปรนัย (Objective Surveys) เป็นแบบวัดที่มีคำถามและคำตอบให้เลือกตอบโดยที่ผู้ตอบต้องตอบตามที่ตนเองมีความคิดเห็นและมีความรู้สึกที่เป็นจริง ข้อมูลที่ได้สามารถวิเคราะห์ด้วยเชิงปริมาณ

1.2 แบบสำรวจเชิงพรรณนา (Descriptive Surveys) เป็นแบบสอบถามที่ผู้ตอบตอบด้วยคำพูดและข้อเขียนของตนเองเป็นแบบสัมภาษณ์หรือคำถามปลายเปิดให้ผู้ตอบได้อิสระข้อมูลที่ได้เป็นไปในลักษณะเชิงคุณภาพ

2. การแบ่งแบบวัดความพึงพอใจในการทำงานยังสามารถแบ่งได้ตามคุณลักษณะของงานเป็น 2 ลักษณะคือ

2.1 แบบวัดความพึงพอใจในงาน โดยทั่วไปเป็นแบบวัดที่วัดความพึงพอใจของบุคคลที่มีความสุขอยู่กับงานโดยส่วนรวม

2.2 แบบวัดความพึงพอใจเฉพาะเกี่ยวกับงานลักษณะของแบบวัดนี้เป็นการวัดความพึงพอใจในงานแต่ละด้านเช่นรายได้ความมั่นคงความก้าวหน้า

3. วัฒนธรรมองค์กร

3.1 ความหมายวัฒนธรรมองค์กร

วัฒนธรรมองค์กร (Organization Culture) เป็นการนำแนวคิดของวัฒนธรรมมาใช้กับองค์กรซึ่งเป็นหน่วยทางสังคมได้มีนักวิชาการหลายท่านให้ความหมายไว้ดังนี้

เกลียว ภากะสัย (2551 : 16) ได้ให้ความหมายไว้ว่าวัฒนธรรมองค์กรหมายถึงวิธีการดำเนินชีวิตของสมาชิกในองค์กรซึ่งมีระเบียบแบบแผนอันเกิดจากการสร้างค่านิยม ความเชื่อ(วิรัชสงวนวงศ์วาน. 2550 : 28)และบรรทัดฐานร่วมกันซึ่งมีอิทธิพลต่อโครงสร้าง กิจกรรมและพฤติกรรมของบุคคลในองค์กรเพื่อร่วมกันทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรนั้นวัฒนธรรมองค์กรจึงเป็นเสมือน“บุคลิกภาพ” (Personality)หรือ“จิตวิญญาณ” (Spirit) ขององค์กร นอกจากนี้ ภาวิศาราตรีสุทธิ (2546 : 47) ได้ให้ความหมายไว้ว่าวัฒนธรรมองค์กรคือความรู้สึกที่เป็นอารมณ์ร่วมที่ช่วยในการประสานองค์กรให้อยู่เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ความเชื่อและสิ่งที่คาดหวังต่างๆที่มีอยู่ร่วมกันในบรรดาสมาชิกองค์กรจากความเชื่อและสิ่งที่คาดหวังเหล่านี้จะกลายเป็นกฎระเบียบของพฤติกรรมกาปฏิบัติหรือบรรทัดฐานซึ่งมีอิทธิพลอย่างมากในการกำกับพฤติกรรมของบุคคลและกลุ่มในองค์กรส่วนRobbins (2003 : 525) ได้ให้ความหมายไว้ว่าวัฒนธรรมองค์กรหมายถึงระบบของทุกอย่างที่ก่อให้เกิดความเข้าใจร่วมกันในแนวทางประเพณีปฏิบัติและแนวทางการทำงานในองค์กรนั้นๆ

สรุปได้ว่าวัฒนธรรมองค์กรหมายถึง วิชาการดำเนินชีวิตในองค์กรที่มีความเชื่อ ค่านิยม บรรทัดฐาน อุดมการณ์ ศิลปะ จริยธรรม กฎหมาย และประเพณีที่ทุกคนมีส่วนร่วมเรียนรู้ด้วยกันและปรับตัวเข้าหากันเพื่อให้องค์กรได้บรรลุตามวัตถุประสงค์นั้น

3.2 องค์ประกอบของวัฒนธรรมองค์กร

จากความหมายของวัฒนธรรมองค์กร ที่ประกอบด้วยสิ่งประดิษฐ์ความเชื่อ ค่านิยม บรรทัดฐาน อุดมการณ์ ฯลฯ เป็นการแสดงให้เห็นว่าองค์ประกอบวัฒนธรรมประกอบด้วยองค์ประกอบต่างๆ หลายองค์ประกอบรวมกัน

รูสโซ (Rousseau. 1990 : 160) เห็นว่าวัฒนธรรมองค์กรประกอบด้วยข้อสมมติฐาน ค่านิยม บรรทัดฐาน แบบแผนพฤติกรรมและสิ่งประดิษฐ์ทางกายภาพสอดคล้องกับ Daft (1991) ที่เห็นว่าวัฒนธรรมองค์กรประกอบด้วยชุดของค่านิยม ความเชื่อ ความเข้าใจ บรรทัดฐาน ซึ่งสมาชิกองค์กรมีอยู่ร่วมกัน เช่นเดียวกับ Hunt (1991) เห็นว่าวัฒนธรรมองค์กร

คือแผลในใจ (Mental Programs) ที่คนจำนวนหนึ่งมีอยู่ร่วมกัน แผลใจในดังกล่าวครอบคลุมถึง ค่านิยม ความเชื่อ ข้อสมมติฐาน พฤติกรรม บรรทัดฐาน และองค์ประกอบอื่นๆ สอดคล้องกับ (Kilmann, Saxton, and Serpa. 1985 : 5-6) ซึ่งสอดคล้องความคิดเห็นของดาฟท์ (Daft. 1991 : 75) ที่เห็นว่า วัฒนธรรมองค์การประกอบด้วยชุดของค่านิยม ความเชื่อ ความเข้าใจและบรรทัดฐานซึ่งสมาชิกองค์การมีอยู่ร่วมกัน เช่นเดียวกับ ฮอฟสเตด (Hofstede. 1990 : 286-316) เห็นว่า องค์ประกอบของวัฒนธรรมองค์การมีลำดับชั้นของการเปลี่ยนแปลงที่แตกต่างกัน 4 ระดับ โดยทำการเปรียบเทียบกับเปลือกของหัวหอม (Onion) จากเปลือกชั้นนอกสุดที่เปลี่ยนแปลงได้ง่ายที่สุดจนถึงเปลือกชั้นในสุดซึ่งเป็นชั้นที่เปลี่ยนแปลงได้ยากที่สุด ดังนี้

1. สัญลักษณ์ (Symbols) หมายถึง สิ่งต่างๆ ที่ใช้แทนความคิด ความรู้สึกของสมาชิก และเป็นที่น่าสนใจเฉพาะสมาชิกขององค์กรเท่านั้น เช่น วัตถุสิ่งของต่างๆ คำพูด การกระทำ เครื่องหมาย คุณภาพ เป็นต้น

2. วีรบุรุษ (Heroes) หมายถึง บุคคลทั้งที่มีชีวิตอยู่หรือเสียชีวิตแล้ว ทั้งที่มีตัวตนหรือที่เกิดจากจินตนาการ ซึ่งสมาชิกในองค์กรสมควรยกย่องนับถือ และยึดถือเป็นแบบอย่างในการประพฤติปฏิบัติ เช่น คุณลักษณะของการทำงานดี การตรงต่อเวลา ความขยัน เป็นต้น

3. ธรรมเนียมปฏิบัติ (Rituals) หมายถึง กิจกรรมต่างๆ ที่สมาชิกเห็นพ้องร่วมกันว่าเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับองค์กร เนื่องจากช่วยเสริมสร้างอารมณ์ร่วมและช่วยควบคุมพฤติกรรมของสมาชิกให้อยู่ในกรอบ เช่น การทักทาย การให้ความเคารพผู้อื่น ขนบธรรมเนียมประเพณีทางสังคม และศาสนา

4. ค่านิยม (Values) หรือ ปรัชญาหลักขององค์กร (Philosophy) หมายถึง ความรู้สึกของสมาชิกในองค์กรที่ใช้เป็นมาตรฐานในการประเมินค่าสิ่งต่างๆ ว่าควรหรือไม่ควรปฏิบัติ ซึ่งจะนำไปสู่การมีพฤติกรรมที่สอดคล้องกับค่านิยมนั้น และถือว่ค่านิยมเป็นแก่นของวัฒนธรรม

ระดับชั้นวัฒนธรรมใน 3 ชั้นแรก คือ สัญลักษณ์ วีรบุรุษ และธรรมเนียมปฏิบัติ รวมเรียกว่า วิถีปฏิบัติ (Practices) เป็นชั้นวัฒนธรรมที่บุคคลภายนอกองค์กรสามารถจะมองเห็น ได้และสมาชิกขององค์กรเท่านั้นที่สามารถตีความหมายสิ่งเหล่านี้ได้อย่างถูกต้อง

ส่วนไชน์ (Schein.1992 : 16-27) ได้นำองค์ประกอบของวัฒนธรรมมาจัดเป็น 3 ระดับ (Three Levels of Culture Edgard Schein) ดังนี้

1. สิ่งประดิษฐ์ (Artifacts) หมายถึง ปรากฏการณ์ทั้งหมดของกลุ่ม ที่สามารถรับรู้ได้ด้วยการเห็น การได้ยิน และรู้สึก เช่น รูปแบบอาคาร การตกแต่งสำนักงาน ตราประจำหน่วยงาน เครื่องแบบ เรื่องเล่าขาน ฯลฯ ลักษณะวัฒนธรรมในระดับนี้ สามารถสังเกตได้ง่าย เนื่องจากเป็นรูปธรรม สัมผัสหรือรู้สึกได้ แต่การแปลความหมายแฝงค่อนข้างยาก แต่ทั้งนี้การสืบค้นเพื่อศึกษาทำความเข้าใจวัฒนธรรม จึงสามารถทำได้ง่ายกว่าระดับอื่น กล่าวคือทำได้โดยการสังเกตพฤติกรรม ฟังคำพูด หรือสอบถามจากบุคลากร แต่อย่างไรก็ดีสิ่งประดิษฐ์เป็นเพียงเปลือกนอกเท่านั้น ยังไม่สามารถเข้าถึงแก่นแท้ของวัฒนธรรมองค์กรได้

2. ค่านิยม (Espoused Values) หมายถึง ค่านิยมที่สมาชิกขององค์กรอ้างว่าได้ทำหรือควรทำ หรืออ้างถึงในทางตรงกันข้ามคือ ไม่ควรทำ เช่น ผู้บริหารของหน่วยงานได้อ้างว่าหน่วยงานของเขาไม่มีระบบอุปถัมภ์แก่ญาติมิตร แต่เมื่อสอบถามพนักงานต่างๆ ให้ข้อมูลตรงกันว่าระบบอุปถัมภ์มีอยู่จริง เป็นต้น เนื่องจากค่านิยมที่อวดอ้างอาจไม่ตรงกับสิ่งที่หน่วยงานเป็นอยู่บางส่วนหรือทั้งหมด ดังนั้น Schein จึงเห็นว่าค่านิยมที่อวดอ้างยังไม่สะท้อนวัฒนธรรมที่แท้จริงของหน่วยงานได้ ลักษณะของวัฒนธรรมในระดับนี้จึงเป็นสิ่งที่มองเห็นได้ยาก แต่สมาชิกในองค์กรยังตระหนักถึงอยู่ เพราะสิ่งนี้ยังไม่ได้ผ่านกาลเวลาแห่งการทดสอบว่าเป็นวิธีปฏิบัติที่ถูกต้อง และในบางโอกาสสมาชิกขององค์กรอาจพูดคุยถกเถียงถึงความเหมาะสมถูกต้องของค่านิยมที่องค์กรอวดอ้างกับบุคคลภายนอก

3. ข้อสมมติฐานพื้นฐาน (Basic assumptions) หมายถึง ค่านิยม ความเชื่อที่สมาชิกส่วนใหญ่ หรือทั้งหมดได้นำไปปฏิบัติเป็นเวลานาน จนเป็นที่ยอมรับว่าสามารถแก้ไขปัญหาให้กับองค์กรได้ เมื่อผ่านกาลเวลาแห่งการทดสอบแล้ว วิธีแก้ปัญหาดังกล่าว สมาชิกสามารถนำไปปฏิบัติได้โดยอัตโนมัติเป็นปกติวิสัย เมื่อพบปัญหาในลักษณะเดียวกัน โดยไม่ได้คิดถึงการมีอยู่ของธรรมเนียม บรรทัดฐานทางวัฒนธรรม นั่นคือสิ่งที่จะค่อยๆ ผังแน่นอยู่ในส่วนลึกของจิตใจกลายเป็นสามัญสำนึก ที่คนกระทำไปโดยไม่ได้ตระหนักถึงการดำรงอยู่ของมัน ดังนั้นข้อสมมติฐานตามความเห็นของ Schein จึงมีลักษณะเป็นนามธรรมที่มองไม่เห็น และสมาชิกองค์กรไม่ตระหนักถึงการดำรงอยู่ของมัน เนื่องจากวัฒนธรรมระดับนี้ ได้ผ่านกาลเวลาแห่งการทดสอบจนเป็นที่ยอมรับของสมาชิกองค์กรว่าสามารถช่วยแก้ปัญหาในหน่วยงานได้ และเห็นว่าข้อสมมติฐานเป็นแก่นแท้ขององค์กร

เนื่องจาก ข้อสมมติฐานเป็นแก่นแท้ขององค์กร แต่มีลักษณะเป็นนามธรรม สัมผัสจับต้องไม่ได้ และฝังลึกในจิตใจ คนในองค์กร ไม่ตระหนักถึง ดังนั้น จึงไม่สามารถค้นพบหรือเข้าถึงข้อสมมติฐานได้โดยตรงทำได้เพียงตีความจากภาษาและหรือเงื่อนไข ที่เป็น

วัฒนธรรมองค์การในระดับที่ 1 (สิ่งประดิษฐ์) และ 2 ค่านิยม ดังนั้น การสืบค้นวัฒนธรรมองค์การจึงมักจะต้องเริ่มจากการ “ขุดค้น” วัฒนธรรมองค์การในระดับที่ 1 และ 2 เพื่อเป็นข้อบ่งชี้ไปสู่ความเข้าใจความหมายที่แท้จริงหรือแก่นแท้วัฒนธรรมองค์การที่เรียกว่า “ข้อสมมติฐาน” นอกจากนั้นกริช สืบสนธิ์ (2538 : 6-8) ให้ความเห็นว่าองค์ประกอบวัฒนธรรมประกอบด้วย

1. สภาพแวดล้อมขององค์การ เป็นส่วนที่กำหนดว่าทำอะไรองค์การจึงจะประสบผลสำเร็จ ซึ่งมีอิทธิพลมากที่สุดในการหล่อหลอมวัฒนธรรมองค์การ
2. ค่านิยม แนวคิดและความเชื่อพื้นฐานขององค์การ เปรียบเสมือนหัวใจของวัฒนธรรม หากบุคลากรมีค่านิยมที่บ่งชี้ถึงความสำเร็จของงาน ย่อมส่งผลถึงความสำเร็จขององค์การด้วย
3. วีรบุรุษ คนที่เป็นวีรบุรุษจะสะท้อนค่านิยมทางวัฒนธรรมที่เป็นแบบอย่างให้บุคคลอื่นทำตาม
4. ขนบธรรมเนียมประเพณี แต่ละองค์การจะมีระบบและรูปแบบของตนเอง ซึ่งแสดงให้เห็นว่าเป็นพฤติกรรมที่องค์การคาดหวัง และยึดถือปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ เช่น พิธีการต่างๆ การยกย่องบุคลากรดีเด่น การเลี้ยงอาลา เป็นต้น
5. ข่ายวัฒนธรรมคือช่องทางการสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการ ซึ่งจะมี “ผู้นำสาร” ส่งผ่านค่านิยมต่างๆ เรื่องราววีรบุรุษ โดยการเล่าเรื่องการนิเทศ ชุบซิบ และจากนักสืบนักเทศน์ เป็นต้น นับเป็นเครือข่ายที่ทรงพลังในองค์การ การควบคุมเครือข่ายตัวบุคคลให้ส่งผ่านข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นประโยชน์ต่อองค์การจึงเป็นเรื่องสำคัญ

จากการศึกษา สรุปได้ว่า วัฒนธรรมองค์การประกอบด้วย สภาพแวดล้อม ค่านิยม วีรบุรุษ ขนบธรรมเนียมประเพณี และข่ายวัฒนธรรม ซึ่งวัฒนธรรมองค์การที่เกี่ยวกับค่านิยมและธรรมเนียมประเพณีจะเป็นบรรทัดฐานที่มีอิทธิพลต่อการกำหนดพฤติกรรมที่คาดหวังขององค์การ ฉะนั้นการจะสร้างวัฒนธรรมที่แข็งแกร่ง ต้องสร้างค่านิยมหลักและจารีตธรรมเนียมปฏิบัติที่ดีขององค์การให้มีความแข็งแรง เพื่อให้เป็นกลไกสำคัญในการชี้นำพฤติกรรมบุคคลได้ทำงานบรรลุเป้าหมายขององค์การต่อไป

3.4 ความสำคัญของวัฒนธรรมองค์การ

วัฒนธรรมองค์การจะเป็นสิ่งกำหนดกรอบระเบียบแบบแผนในการปฏิบัติร่วมกันของสมาชิกทำให้เกิดเอกลักษณ์เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของสมาชิกส่งผลถึงเสถียรภาพขององค์กรเช่นวัฒนธรรมในการมุ่งสร้างสรรคคุณภาพวัฒนธรรมในการสร้างนวัตกรรม

วัฒนธรรมองค์กรจะสะท้อนถึงค่านิยมความเชื่อทัศนคติและบรรทัดฐานขององค์กรและภารกิจขององค์กรที่กำหนดขึ้นมาเป็นแนวทางในการปฏิบัติที่มีอิทธิพลโดยรวมต่อพฤติกรรมของบุคคลและกลุ่มคนในสังคมนั้นๆ ทั้งในระดับบุคคลองค์กรและประเทศจากการค้นคว้าเอกสารที่เกี่ยวข้องพบว่า มีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงความสำคัญของวัฒนธรรมองค์กรไว้ดังนี้

Hellriegel และ Slocum (1982 : 479) ได้กล่าวว่า วัฒนธรรมองค์กรมีความสำคัญอยู่บนพื้นฐานของพฤติกรรมและการปฏิบัติของสมาชิกในองค์กร โดยแบ่งออกได้เป็น 3 อย่างคือ

1. ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรสมาชิกในองค์กรสามารถรับรู้ได้จากเรื่องราวขององค์กรนั้นๆ ในอดีตเพื่อนำมาเป็นบรรทัดฐานและแนวทางในการปฏิบัติงานต่อไปในอนาคต
2. วัฒนธรรมองค์กรจะมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานและการผลิตโดยตรง
3. วัฒนธรรมองค์กรช่วยส่งเสริมความผูกพันของสมาชิกในองค์กรให้มีความรู้สึกร่วมภายใต้ปรัชญาและค่านิยมที่ทุกคนยอมรับและพยายามปฏิบัติให้บรรลุเป้าหมายในที่สุด

Smircich (1985 : 52) ได้กล่าวว่า วัฒนธรรมองค์กรมีความสำคัญในการมีส่วนช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์กร โดยที่วัฒนธรรมองค์กรจะเสริมสร้างความผูกพันให้กับสมาชิกในองค์กร วัฒนธรรมองค์กรจะเป็นสิ่งที่กำหนดกรอบระเบียบแบบแผนในการปฏิบัติร่วมกันของสมาชิกทำให้เกิดเอกลักษณ์เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของสมาชิกในองค์กรส่งผลต่อเสถียรภาพขององค์กรทำให้เกิดภาพพจน์ที่ดีเป็นที่ยอมรับแก่สังคมทั่วไป

จากการศึกษาความสำคัญของวัฒนธรรมองค์กรสรุปได้ว่า วัฒนธรรมองค์กรเป็นสิ่งกำหนดกฎระเบียบการปฏิบัติร่วมกันขององค์กรทำให้เกิดเอกลักษณ์เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์กรช่วยส่งเสริมความผูกพันของสมาชิกในองค์กรให้มีความรู้สึกร่วมภายใต้ปรัชญาและค่านิยมที่ทุกคนยอมรับและพยายามปฏิบัติให้บรรลุเป้าหมายในที่สุด

3.5 ลักษณะสำคัญของวัฒนธรรมองค์กร

ลักษณะของวัฒนธรรมองค์กร โดยทั่วไปก็มีลักษณะคล้ายคลึงกับวัฒนธรรมในสังคม โดยลักษณะสำคัญของวัฒนธรรมองค์กรประกอบด้วย

1. เป็นพฤติกรรมที่สังเกตเห็นได้อย่างสม่ำเสมอ (Observed Behavioral Regularities) เช่นการใช้ภาษาในการติดต่อสื่อสารพิธีการต่างๆและรูปแบบของพฤติกรรมที่บุคคลในองค์กรยอมรับ
2. มีบรรทัดฐาน (Norms) ซึ่งยึดถือเป็นมาตรฐานของพฤติกรรมและแนวทางในการปฏิบัติร่วมกันว่าสิ่งใดจะต้องทำมากน้อยแค่ไหนในการปฏิบัติงาน
3. ค่านิยมที่มีลักษณะเด่น (Dominant Values) เป็นค่านิยมส่วนใหญ่ที่บุคคลในองค์กรยอมรับให้การสนับสนุนและคาดหวังในการปฏิบัติงานร่วมกันเช่นคุณภาพของงานและประสิทธิภาพของงาน
4. มีปรัชญาขององค์กร (Philosophy) เป็นความเชื่อขององค์กรเกี่ยวกับการปฏิบัติงานและการให้บริการ
5. มีกฎระเบียบข้อบังคับ (Rules) เป็นระเบียบแบบแผนและแบบอย่างในการปฏิบัติงานซึ่งสมาชิกจะต้องเรียนรู้เพื่อประสิทธิภาพของกลุ่ม
6. มีบรรยากาศขององค์กร (Organizational Climate) ซึ่งเป็นสิ่งที่สมาชิกขององค์กรกำหนดขึ้นจากปฏิสัมพันธ์ของบุคคลในองค์กรและนอกองค์กรด้วย

จากการศึกษาลักษณะสำคัญของวัฒนธรรมองค์กร สรุปว่า เป็นแบบแผนระเบียบปฏิบัติของบุคคลในแต่ละองค์กรที่ประพฤติปฏิบัติไปในแนวเดียวกันซึ่งกำหนดขึ้นตามความเชื่อและค่านิยมของบุคคลในองค์กรจนสะท้อนออกมาให้เห็นเป็นวัฒนธรรมองค์กร ฉะนั้นในการบริหารงานขององค์กรจึงควรพิจารณาให้ลึกซึ้งว่าวัฒนธรรมใดบ้างที่เป็นอุปสรรคและวัฒนธรรมใดบ้างที่ช่วยส่งเสริมการบริหารงานอันจะเป็นประโยชน์ต่อการวางแผนแนวทางในการแก้ปัญหาต่างๆทั้งนี้เพื่อความมีประสิทธิภาพในการบริหารงานขององค์กรและความเจริญก้าวหน้าของสังคมโดยรวม

3.6 แนวคิดของวัฒนธรรมองค์กร

3.6.1 วัฒนธรรมตามแนวคิดของ Smircich

Smircich.1983 : 52 (อ้างถึงใน วิไลวรรณ จันทิพย์. 2552 : 33) ได้กล่าววว่า วัฒนธรรมองค์กรมาจากแนวคิดพื้นฐาน 2 แนวทางหลัก คือ

1. แนวคิดเชิงปฏิฐานนิยม (Culture as a Variable) เป็นพฤติกรรมของบุคลากรที่สังเกตได้ เป็นตัวแปรตัวหนึ่งที่มีอยู่ในองค์กร นอกเหนือจากตัวแปรอื่น เช่น โครงสร้างองค์กร เทคโนโลยี วัฒนธรรมองค์กรจึงเป็นบางสิ่งบางอย่างที่องค์กรนั้นมี (Culture is Something an Organization Has)

2. แนวคิดเชิงปรากฏการณ์นิยม (Culture as Root Metaphor) วัฒนธรรมองค์การเป็นเรื่องของความคิด ความเชื่อที่อยู่ภายในจิตใจของกลุ่มบุคคล และไม่ได้เป็นเพียงตัวแปรตัวหนึ่งในองค์การเท่านั้น แต่ตัวองค์การเป็นเสมือนวัฒนธรรม หรือกล่าวได้ว่าทุกสิ่งทุกอย่างในองค์การเป็นปรากฏการณ์ทางวัฒนธรรม วัฒนธรรมองค์การจึงเป็นบางอย่างที่องค์การเป็น (Culture is Something an Organization is)

3.6.2 วัฒนธรรมตามแนวคิดของ Cook และ Lafferty

Cook and Lafferty.1989 : 103 (อ้างถึงใน วิไลวรรณจันทร์พิทย์. 2552 : 34)

ได้สร้างทฤษฎีวิวัฒนาการขององค์การมาจากทฤษฎีแบบแผนการดำรงชีวิต (Life style Inventory) ทฤษฎีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลกับการปฏิบัติงานและทฤษฎีแรงจูงใจของ Maslow และ McClland รวมทั้งการนำทฤษฎีของ Katz Maceoby and Morse and Stoghill ที่แบ่งรูปแบบของผู้นำออกเป็น 2 แบบคือ แบบมุ่งเน้นบุคคลและมุ่งเน้นงาน จากรูปแบบข้างต้นมาประกอบกันเป็นลักษณะการดำเนินชีวิตของบุคคลากร ซึ่งจะมีความเชื่อ ค่านิยม และแนวทางการปฏิบัติในองค์กรนั้นๆ จะส่งผลให้พฤติกรรมแสดงออกของแต่ละองค์การแตกต่างกัน สร้างเอกลักษณ์ที่สามารถถ่ายทอดให้บุคลากรรุ่นต่อไปได้ยึดเป็นแนวทางในการปฏิบัติ โดยมีกรอบแนวคิดการสร้างแบบการรับรู้พฤติกรรมที่เป็นบรรทัดฐาน และองค์การคาดหวังจากผู้ปฏิบัติงานในองค์กรนั้น เรียกว่า “การสำรวจวัฒนธรรม” (The Organizational Culture Inventory : OCI) องค์กรเป็น 3 ลักษณะคือ

1. ลักษณะสร้างสรรค์ (Constructive Styles) หมายถึง องค์กรที่ให้ ความสำคัญกับค่านิยมในการทำงาน มุ่งเน้นความพึงพอใจของบุคลากรในองค์กร คือ ต้องการความสำเร็จ ต้องการมาตรฐานสัมพันธ์ บุคลากรจะมีพฤติกรรมที่ขยันหมั่นเพียร กระตือรือร้น มีความสุขในการปฏิบัติงาน รู้สึกว่างานที่ทำทนายตลอดเวลา ผูกพันกับองค์กรมีความเป็นกันเอง ซึ่งเป็นลักษณะพฤติกรรมที่ส่งให้องค์ประกอบประสบความสำเร็จ โดยแบ่งวัฒนธรรมลักษณะสร้างสรรค์ออกเป็น 4 มิติ คือ มิติที่ 1 เน้นความสำเร็จ (Achievement) มิติที่ 2 เน้นสัจการแห่งตน (Self-Actualizing) มิติที่ 3 เน้นบุคคลและการสนับสนุน (Humanistic-Encouraging) มิติที่ 4 เน้นไมตรีสัมพันธ์ (Affricative)

2. ลักษณะตั้งรับ-เฉื่อยชา (Passive-Defensive) หมายถึง องค์กรที่มีค่านิยม และพฤติกรรมแสดงออก มุ่งเน้นความต้องการและความมั่นคงของบุคลากร และผู้นำ ที่มีพฤติกรรมมุ่งเน้นบุคคล พฤติกรรมแสดงออกของบุคลากรจะมีลักษณะคล้ายตามความคิดเห็นของผู้บริหารพึงพาผู้บริหาร ยึดถือระเบียบ หลีกเลี่ยงการกระทำที่ต้องรับผิดชอบ

หลีกเลี่ยงการตัดสินใจและปฏิบัติงานที่มีความเสี่ยงน้อยที่สุด แต่จะยอมรับการมอบหมายงานจากผู้บังคับบัญชา สัมพันธภาพระหว่างบุคคลจะมีลักษณะป้องกันตนเองและตั้งรับซึ่งเป็นแนวทางสร้างความมั่นคง และปลอดภัยก้าวหน้าในการทำงาน แต่ไม่สนใจคุณภาพงาน โดยแบ่งวัฒนธรรมลักษณะตั้งรับ-เฉื่อยชา ออกเป็น 4 มิติ คือ มิติที่ 1 เน้นการเห็นพ้องด้วย มิติที่ 2 เน้นกฎระเบียบ มิติที่ 3 เน้นการพึ่งพา มิติที่ 4 เน้นการหลีกเลี่ยง

3. ลักษณะตั้งรับ-ก้าวร้าว (Aggressive – Defensive Styles) หมายถึง เป็นวัฒนธรรมองค์กรที่มีค่านิยมและพฤติกรรมแสดงออกถึงลักษณะผู้ปฏิบัติงาน และความมั่นคงของบุคลากร พฤติกรรมแสดงออกจะเป็นลักษณะเผชิญหน้า ชอบการมีอำนาจ การแข่งขันที่ต้องมีแพ้ชนะทำให้งานเกิดความท้าทาย แต่จะหลีกเลี่ยงความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้น บุคลากรจะแสดงลักษณะความขัดแย้งยังไม่ไว้วางใจ คำหยาบ และต่อต้านการเปลี่ยนแปลง ชอบความเป็นระบบ มีระเบียบและตำหนิความรับผิดชอบของตนเอง โดยแบ่งวัฒนธรรมลักษณะตั้งรับ-ก้าวร้าว เป็น 4 มิติ คือ มิติที่ 1 เน้นการเห็นตรงกันข้าม (Oppositional) มิติที่ 2 เน้นอำนาจ (Power) มิติที่ 3 เน้นการแข่งขัน (Competitive) มิติที่ 4 เน้นความสมบูรณ์แบบ (Perfectionist)

3.6.3 วัฒนธรรมตามแนวคิดของ Greet Hofstede

Greet Hofstede 1997 : 27 – 122 (อ้างถึงใน วิไลวรรณ จันทิพย์. 2552 : 36-38) แนวคิดเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรตามแนวคิดของกริทฮอฟสเตด (Hofstede 1997 : 27 – 122 ได้ทำการเก็บข้อมูลมากกว่า 116,000 ชุด จากประเทศต่างๆ กว่า 70 ประเทศทั่วโลกในช่วงทศวรรษที่ 90 โดยช่วงแรกเป็นการศึกษาเปรียบเทียบของวัฒนธรรมจากที่แตกต่างกันแล้วพัฒนาเป็นการศึกษาในเชิงลึกของวัฒนธรรมต่างๆ ต่อมาได้มีการศึกษาเพื่อใช้ประโยชน์เชิงพาณิชย์เนื่องจากความเข้าใจในวัฒนธรรมที่แตกต่างนั้น จะทำให้บริษัทสามารถเข้าใจถึงพฤติกรรมผู้บริโภคได้ ซึ่งเป็นผลดีในการออกแบบและผลิตสินค้าเพื่อจำหน่ายได้ตรงตามลักษณะของวัฒนธรรมนั้นๆ ซึ่งจากการสำรวจนั้น ได้ผลการวิจัยออกมาเป็น 4 มิติ ภายหลังมีการศึกษาเพิ่มจนเกิดมิติที่ 5 ขึ้นมา ดังนี้

มิติที่ 1 วัฒนธรรมความเหลื่อมล้ำของอำนาจ (Power Distance) เป็นลักษณะการยอมรับในอำนาจของผู้บังคับบัญชา อันแสดงให้เห็นถึงรูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างลูกน้องและเจ้านาย ในองค์กรที่มีลักษณะความเหลื่อมล้ำของอำนาจสูง ผู้บังคับบัญชาจะเป็นผู้ตัดสินใจแต่เพียงผู้เดียว ส่วนผู้ที่อยู่ในสายงานต่ำกว่ามีหน้าที่เพียงปฏิบัติตามคำสั่ง การทำงานมีการควบคุม สั่งการใกล้ชิดและเข้มงวด โครงสร้างองค์กรมักจะมีสายบังคับบัญชา

ที่ยาว ส่วนองค์กรที่มีความเหลื่อมล้ำของอำนาจน้อย สมาชิกในองค์กรจะมีสิทธิใกล้เคียงกัน แต่ละคนจะมีความเป็นตัวของตัวเองสูง การตัดสินใจมักจะทำร่วมกันระหว่างผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชา โครงสร้างขององค์กรมักจะมีสายบังคับบัญชาที่สั้น ซึ่ง Greet Wallanch ในบทความ Individual and Organization : The Cultural Match ก็ได้อ้างถึงรูปแบบของวัฒนธรรมองค์กรที่คล้ายๆ กันกับของ Greet Hofstede แต่เรียกว่าวัฒนธรรมแบบราชการ (Bureaucratic Culture) คือมีหน้าที่รับผิดชอบและอำนาจบังคับบัญชาที่ชัดเจน งานมีการแบ่งแผนก หน่วยงานและมีระบบระเบียบ มีลักษณะของการปกครองตามลำดับชั้น ส่วนใหญ่จะเป็นบริษัทที่มีขนาดใหญ่ และมีความมั่นคงในขณะเดียวกัน

มิติที่ 2 วัฒนธรรมการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน (Uncertainty Avoidance)

เป็นลักษณะของสมาชิกในองค์กรที่มีต่อสถานการณ์ความไม่แน่นอน ซึ่งทำให้เกิดพฤติกรรมของการลดหรือหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอนดังกล่าว สะท้อนออกมาในรูปแบบของการตัดสินใจ องค์กรที่มีลักษณะของการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอนสูงนั้นจะพยายามสร้างกฎระเบียบจำนวนมากเพื่อเป็นกรอบให้กับสมาชิกในองค์กรปฏิบัติตาม บางครั้งทำให้เกิดความเครียดสูง และการตัดสินใจต่างๆ จะใช้มติของกลุ่มเป็นหลักหรือตามลำดับชั้นตอน เช่น องค์กรธุรกิจการเงินการธนาคาร ในทางตรงกันข้ามองค์กรที่มีลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอนต่ำนั้นจะมีโครงสร้างองค์กรที่ไม่สลับซับซ้อน มีการสนับสนุนให้หัวหน้างานตัดสินใจในลักษณะที่กล้าเผชิญกับความเสี่ยงพนักงานมีความเครียดในการทำงานน้อย มีการยอมรับในความคิดเห็นที่แตกต่าง และมีความคิดสร้างสรรค์

มิติที่ 3 วัฒนธรรมความเป็นปัจเจกนิยม และกลุ่มนิยม (Individualism and Collectivism)

วัฒนธรรมที่มีลักษณะความเป็นปัจเจกนิยมเป็นลักษณะที่สมาชิกในองค์กรให้ความสำคัญกับตนเองและครอบครัวมากกว่าองค์กร โดยมีลักษณะตรงกันข้ามกับลักษณะเป็นกลุ่มนิยม คือ สมาชิกในสังคมจะให้ความสำคัญกับกลุ่มมากกว่าบุคคล โดยถือว่าเป็นการแลกเปลี่ยนความจงรักภักดีซึ่งกันและกัน นั่นคือ องค์กรที่มีความเป็นปัจเจกนิยมสูงก็จะเป็นกลุ่มนิยมที่ต่ำ องค์กรที่มีลักษณะความเป็นปัจเจกนิยมสูงคาดหวังให้บุคคลนั้นสามารถทำสิ่งต่างๆ ได้ด้วยตนเอง เน้นเรื่องของความคิดสร้างสรรค์ และความสำเร็จ ความมีอิสระและสถานะทางการเงิน เป็นสิ่งที่มีค่าและความสำคัญในสังคมปัจเจกนิยม สมาชิกในองค์กรได้รับการสนับสนุนให้ตัดสินใจได้ด้วยตนเอง ไม่จำเป็นต้องอาศัยการสนับสนุนจากกลุ่ม ตรงกันข้ามกับองค์กรที่มีลักษณะกลุ่มนิยมที่ให้ความสำคัญกับการตัดสินใจแบบกลุ่ม ไม่มีใครที่ต้องการจะได้รับความสนใจเป็นพิเศษ ไม่วางแผนของคนผู้นั้นจะดีเพียงใด นั่นคือความสำเร็จเป็นของ

กลุ่ม การที่บุคคลใดๆ ได้รับการยกย่องเพียงผู้เดียวเป็นสิ่งที่น่าละอาย เพราะความหมายว่า มีสมาชิกเพียงคนเดียวในกลุ่มที่ดีกว่าสมาชิกคนอื่น ๆ องค์กรที่มีลักษณะของกลุ่มนิยมสูงจึงมีลักษณะคล้ายครอบครัว มีความจงรักภักดีซึ่งกันและกัน ในองค์กร

มิติที่ 4 วัฒนธรรมมุ่งวัตถุและมุ่งคุณภาพ (Masculinity and Femininity)

วัฒนธรรมที่มีลักษณะมุ่งวัตถุ หรือมีความเป็นชาย เป็นค่านิยมของสังคมที่ให้ความสำคัญกับเงิน ทอง สิ่งของ และความสำเร็จ โดยมีลักษณะตรงกันข้ามก็คือวัฒนธรรมที่มีลักษณะมุ่งคุณภาพ หรือความเป็นหญิง (Femininity) ที่เป็นค่านิยมของสังคม ซึ่งเน้นการให้ความสำคัญกับผู้อื่นและคุณภาพชีวิต คำว่าลักษณะความเป็นชาย และลักษณะความเป็นหญิงเป็นเพียงความสอดคล้องของรูปศัพท์ แต่ไม่ได้มีความหมายตรงตัว เป็นเพียงการอธิบายถึงการแสดงพฤติกรรมตามบทบาททางเพศ เพื่อเป็นการเข้าใจง่ายขึ้น

มิติที่ 5 วัฒนธรรมการมองระยะยาว กับ การมองระยะสั้น (Long Term and Short Term Orientation)

สังคมที่มีลักษณะการมองระยะยาว จะให้คุณค่ากับอนาคตมากกว่าปัจจุบัน ใช้เงินอย่างระมัดระวังและมีการวางแผนสำหรับอนาคต และรวมไปถึงความเชื่อในสิ่งใดสิ่งหนึ่งและยึดมั่นไปตลอดชีวิต ในทางตรงกันข้าม สังคมที่มีลักษณะการมองระยะสั้น หรือว่าเป็น Short Term Oriented จะให้ความสำคัญกับประเพณี การเติมเต็มหน้าที่ทางสังคม และการรักษาหน้าตาและชื่อเสียงในสังคม

ดังนั้น จะเห็นว่า องค์กรต่างๆ อาจจะมีลักษณะใดลักษณะหนึ่งที่กล่าวมาแล้วข้างต้น มากหรือน้อยขึ้นอยู่กับค่านิยมหลัก (Core Value) ของแต่ละองค์กร ซึ่งค่านิยมหลักจะเป็นปัจจัยเกื้อหนุน หรืออาจเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาองค์กร ส่งผลให้แต่ละองค์กรมีเอกลักษณ์ที่คล้ายคลึงหรือแตกต่างกันไป ซึ่งวัฒนธรรมที่ดีจะช่วยส่งเสริมความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน โดยผ่านความเชื่อและค่านิยมต่างๆ ที่บุคคลมีร่วมกับผู้อื่นในองค์กร

จากแนวของวัฒนธรรมองค์กร สามารถสรุปได้ว่า มุมมองและแนวคิดทุกแนวคิดมีเหตุผลต่างกัน การวิจัยในครั้งนี้ได้เสนอแนวความคิดของ Greet Hofstede เนื่องจากลักษณะองค์กรทั้ง 5 มิติ มีความสอดคล้อง ครอบคลุมทั้งด้านพฤติกรรมปฏิบัติ ค่านิยม และความคิดของสมาชิกในองค์กร ตลอดจนมีมิติที่มีความเชื่อมโยงกับวัฒนธรรมองค์กรรูปแบบดั้งเดิม และวัฒนธรรมองค์กรสมัยใหม่ ผู้วิจัยจึงได้นำแนวคิดวัฒนธรรมองค์กร ของ Greet Hofstede เป็นแนวทางในการศึกษาครั้งนี้

3.7 การวัดวัฒนธรรมองค์กร

การประเมินวัฒนธรรมองค์กรได้มีนักทฤษฎีและมีผู้ศึกษาวิธีการไว้หลากหลาย โดยการประเมิน เป็นการติดตาม และระบุลักษณะของวัฒนธรรมองค์กรที่เป็นอยู่ในองค์กรนั้นๆ มีเครื่องมือหลายชนิดที่ใช้ประเมินวัฒนธรรมองค์กร แต่การเลือกเครื่องมือขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ ตลอดจนถึงความเหมาะสมในการประเมินนั้นๆ มีการนำหลักแนวคิดของนักทฤษฎีหลายๆ ท่านมาใช้ในการสร้างเครื่องมือ และอาจประยุกต์ ปรับปรุง เพื่อให้เหมาะสมกับบริบทที่ต้องการศึกษาวิจัยต่อไป เครื่องมือที่ถูกพัฒนามาใช้ในการประเมินวัฒนธรรมองค์กรมีอยู่หลายชนิดด้วยกัน ซึ่งในที่นี้จะยกตัวอย่างเครื่องมือ เช่น Organizational Culture Inventory (OCI) สร้างขึ้นตามแนวคิดของคูก์ และลาฟเฟอร์ตี้ (Cooke & Lafferty. 1989) Values Questions สร้างขึ้นตามแนวคิดของฮอฟสเต็ดและคณะ (Hofstede et al. 1990) Organization Culture Questionnaire (OCQ) สร้างขึ้นตามแนวคิดของซาซกิน (Sashkin's. 1990) และมีผู้นำมาพัฒนาต่อคือ ฮู (Hsu. 2002), Organizational Culture Profile (OCP) เป็นเครื่องมือที่สร้างขึ้นตามแนวคิดของโอไรลลีและคณะ (O'Reilly et al. 1991) ต่อมาถูกพัฒนาโดยซาร์โรส และคณะ (Sarros et al. 2005) ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้ (นริศรา ไกรศรี. 2556 : 28 -30)

1. Organizational Culture Inventory (OCI) เป็นเครื่องมือที่ใช้ประเมินวัฒนธรรมองค์กรที่สร้างขึ้นตามแนวคิดของคูก์และลาฟเฟอร์ตี้ (Cooke & Lafferty. 1989) โดยประกอบด้วย 3 ด้าน คือ วัฒนธรรมองค์กรลักษณะสร้างสรรค์ (Constructive style) วัฒนธรรมองค์กรลักษณะตั้งรับ – เฉื่อยชา (passive – defensive style) วัฒนธรรมองค์กรลักษณะตั้งรับ – ก้าวร้าว (aggressive defensive) ซึ่งมีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 48 ข้อคำถาม และทั้งหมดเป็นคำถามปลายปิด มีลักษณะมาตรวัดเป็นแบบประเมินค่า (Rating scale) 5 ระดับ ได้แก่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย เห็นด้วยปานกลาง ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

2. Values Questions เป็นเครื่องมือที่สร้างขึ้นตามแนวคิดของฮอฟสเต็ด และคณะ (Hofstede et al. 1990) ประกอบด้วย 9 ด้าน คือการเน้นนำการปฏิบัติงาน (performance oriented), การจ้างระยะยาว (long – term employment), ความรู้สึกผูกพันในกลุ่ม (collectivism), บทบาททั่วไป (generalized roles) โครงสร้างระบบติดต่อสื่อสาร (network structure), การเพิ่มคุณภาพ (Quality enhancement), แนวความคิดระยะยาว (long-term perception), ความสนใจในสิ่งแวดล้อม (environment concern), ความใส่ใจในการแนะนำ (feeling oriented) จำนวน 32 ข้อคำถาม ซึ่งมีลักษณะมาตรวัดเป็นแบบประเมินค่า (point scale) 7 ระดับ และมีค่าความเชื่อมั่นอยู่ที่ระดับ 0.80

3. Organizational Culture Questionnaire (OCQ) เป็นเครื่องมือที่สร้างขึ้นตามแนวคิดของซาชกิน (Sashkin's, 1990) โดยผู้พัฒนาคนแรกคือเคนท์ (Kent, 1995 cited in Hsu, 2002) ซึ่งเครื่องมือครั้งแรกที่ถูกพัฒนา มีชื่อว่า Organization Culture Assessment Questionnaire (OCAQ) ประกอบด้วย 5 ด้าน คือ การจัดการเปลี่ยนแปลง (Managing Change), การบรรลุเป้าหมาย (Achieving Goals), ความร่วมมือของสมาชิกในทีม (Coordinating Teamwork), การแนะนำลูกค้า (Customer Orientation), ความเข้มแข็งขององค์กร (Culture Strength) ซึ่งแต่ละรายด้านจะมีข้อคำถามรายด้านละ 6 ข้อ รวมเป็น 30 ข้อ มีลักษณะมาตรวัดเป็นแบบประเมินค่า Likert Scale) 5 ตั้งแต่ระดับ 1 คือเป็นจริงที่สุด (Completely True) จนถึงระดับ 5 คือไม่จริง (not true)แต่ต่อมาได้มีการปรับโครงสร้างของเครื่องมือให้เหลือ 4 ด้านเพื่อให้เหมาะสมกับการสำรวจองค์กรในแต่ละแห่ง (Hsu, 2002) ซึ่งประกอบด้วยการจัดการการเปลี่ยนแปลง (Managing Change), การบรรลุเป้าหมาย (Achieving Goals), ความร่วมมือของสมาชิกในทีม (Coordinating Teamwork), การแนะนำลูกค้า (Customer Orientation) ซึ่งทำให้เหลือ 24 ข้อคำถาม และได้ปรับชื่อใหม่เป็น Organizational Culture Questionnaire

4. Organizational Culture Profile (OCP) เป็นเครื่องมือที่สร้างขึ้นตามแนวคิดของโอไรลลี่ และคณะ โดยเริ่มแรกสร้างขึ้นโดยโอไรลลี่และคณะมีจำนวน 8 ด้าน และมี 54 ข้อคำถาม (O'Reilly et al.1991) ต่อมาถูกพัฒนาโดยซาร์โรส และคณะ (Sarros et al.2005) โดยได้ลดจำนวน ด้านและจำนวนข้อลง ซึ่งประกอบด้วย 7 ด้าน คือ การส่งเสริมสนับสนุน (Supportiveness), นวัตกรรม (Innovation),ความสามารถในการแข่งขัน (Competitiveness),การปฏิบัติเพื่อบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ (Performance Orientation),ความมั่นคง (Stability),การให้ความสำคัญกับสิ่งตอบแทน (Emphasis on Reward),ความรับผิดชอบต่อสังคม (Social Responsibility) โดยค่าเฉลี่ยสัมประสิทธิ์แอลฟาคอนบราด (The mean Cronbach's alpha Coefficient) เท่ากับ .75(Sarros et al, 2005) และเครื่องมือนี้มีทั้งหมดทั้งหมด 28 ข้อคำถาม มีลักษณะมาตรวัดเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (likert scale)5 ระดับ คือ 1 = ไม่มีเลย (not at all), 2 = เล็กน้อย (minimally), 3 = ปานกลาง (moderately), 4 = มาก (considerably), 5 = มากที่สุด (very much) โดยมีค่าความเชื่อมั่น (reliability) ของแต่ละด้านดังนี้การส่งเสริมสนับสนุน (supportiveness) = .87, นวัตกรรม (innovation) = .80,ความสามารถในการแข่งขัน (competitiveness) = .75,การปฏิบัติเพื่อบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ (performance orientation) = .74,ความมั่นคง (stability) = .66,การให้ความสำคัญกับสิ่งตอบแทน (emphasis on reward) = .80,ความรับผิดชอบต่อสังคม (social responsibility) = .74

การวิเคราะห์เส้นทาง (Path Analysis)

ในการศึกษารูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุและผลนั้น จะต้องนำเทคนิคทางสถิติมาใช้ ซึ่งวิธีหนึ่งที่น่ามาใช้คือ การวิเคราะห์เส้นทาง (Path Analysis)

การวิเคราะห์เส้นทางเป็นวิธีการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติเพื่อทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับความสัมพันธ์เชิงสาเหตุและผล (Causal Relationship) โดยมีวัตถุประสงค์ที่สำคัญ คือ การทดสอบหรือตรวจสอบทฤษฎี (Theory Testing) และการอธิบายความสัมพันธ์เชิงสาเหตุและผล ว่าตัวแปรเหตุแต่ละตัวมีอิทธิพลขนาดเท่าไร มีทิศทางแบบใดต่อตัวแปรผล เพื่อที่จะได้นำไปอธิบายพยากรณ์และควบคุมปรากฏการณ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2542 : 181)

วิเคราะห์เส้นทางนี้ นักการศึกษาด้านยีนคนหนึ่งชื่อซีวอลล์ ไรท์ (Sewall Wright) เป็นผู้พัฒนาขึ้นในปี ค.ศ. 1934 เพื่อศึกษาในด้านยีน (Genetics) ความคิดของไรท์ ในขั้นแรกเป็นเพียงความพยายามนำเสนอวิธีวัดอิทธิพล โดยทางตรงจากสิ่งต่างๆ หลากๆ ทางและใช้วิธีหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเหล่านั้นเป็นหลัก

1. ความหมายของการวิเคราะห์เส้นทาง

ไรท์ (Wright, 1934 : 193) อ้างถึงใน จินตนา ธนวิบูลย์ชัย, 2537 : 2) ได้ให้ความหมายของเทคนิควิเคราะห์เส้นทางว่าเป็นวิธีการผสมผสานข้อมูลเชิงปริมาณซึ่งสามารถวัดได้จากค่าสหสัมพันธ์กับข้อมูลเชิงคุณภาพ ซึ่งได้จากความรู้ตามทฤษฎีเชิงสาเหตุและผลเพื่อการอธิบายในเชิงสถิติ

คิมและ โคเอท์ (Kim and Kohout, 1975 : 6 อ้างถึงใน จินตนา ธนวิบูลย์ชัย, 2537 : 11) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การวิเคราะห์เส้นทาง เป็นวิธีการแยกส่วนและตีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงระหว่างตัวแปรกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง โดยกำหนดว่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรจะต้องเป็นความสัมพันธ์เชิงเหตุผล และเป็นความสัมพันธ์แบบปิด ส่วนเพดเฮาเซอร์ (Pedhauzer, 1982 : 580) อ้างถึงใน จินตนา ธนวิบูลย์ชัย, 2537 : 12) กล่าวว่า การวิเคราะห์เส้นทาง เป็นวิธีการศึกษาผลทางตรงและผลทางอ้อมของตัวแปรต่าง ๆ ที่ตั้งสมมติฐานไว้ว่าเป็นสาเหตุของผลนั้น แต่วิธีการนี้มีใช้วิธีการในการค้นหาสาเหตุหากเป็นวิธีการหนึ่งของการสร้างแบบจำลองเชิงสาเหตุและผล โดยที่นักวิจัยอาศัยพื้นฐานความรู้และข้อกำหนดตามทฤษฎีที่มีอยู่ในการดำเนินการ

นงลักษณ์ วิรัชชัย (2542 : 48) ให้ความหมายว่า การวิเคราะห์เส้นทาง เป็นวิธีการประยุกต์การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ เพื่อหาความสัมพันธ์เชิงเหตุผลและผลระหว่างตัวแปรเชิงปริมาณตามพื้นฐานความรู้ทางทฤษฎี ให้ทราบว่าคุณสมบัติของตัวแปรซึ่งเป็นเหตุมีอิทธิพลต่อตัวแปรซึ่งเป็น

ผลในลักษณะใด อิทธิพลแต่ละประเภทมีปริมาณและทิศทางอย่างไร เพื่อวิเคราะห์ตรวจสอบ ทฤษฎีว่ารูปแบบความสัมพันธ์เชิงเหตุผลและผลจากปรากฏการณ์จริงสอดคล้องหรือขัดแย้งกับ ความสัมพันธ์ตามทฤษฎี

สมบัติ ท้ายเรือคำ (2553 : 21) ; บุญชม ศรีสะอาด (2544 : 181) ให้ความหมายว่า การวิเคราะห์อิทธิพลหรือการวิเคราะห์เส้นทาง (Path Analysis : PA) เป็นการศึกษา ความสัมพันธ์ของตัวแปรในเชิงสาเหตุและผล ซึ่งมีพื้นฐานมาจากการวิเคราะห์การถดถอย (Regression Analysis) โดยอาศัยแผนภาพและสมการ โครงสร้างของแผนภาพที่ได้มาจาก สมมติฐานหรือแนวคิด ทฤษฎีและผลการวิจัยเป็นหลักในการนำมาวิเคราะห์อธิบาย ความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระ (Independent) ที่มีต่อตัวแปรตาม (Dependent) ทั้งในมิติของ ขนาดและมิติของทิศทาง สามารถอธิบายความสัมพันธ์ได้ทั้งทางตรงและทางอ้อม แล้วนำค่า สัมประสิทธิ์ระหว่างตัวแปรมาวิเคราะห์ตามเทคนิคการวิเคราะห์เส้นทาง ผลที่ได้จากการ วิเคราะห์เส้นทางจะเป็นการทดสอบความตรง (Validity) ของโครงสร้างหรือรูปแบบตาม สมมติฐานนั้น ซึ่งเป็นการบ่งบอกว่าข้อมูลเชิงประจักษ์ (Empirical Data) ที่ไปเก็บมานั้น สามารถที่จะสนับสนุนทฤษฎีหรือสมมติฐานที่มีอยู่หรือไม่

จากแนวคิดที่นักวิชาการให้ความหมายการวิเคราะห์เส้นทางดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปได้ว่าการวิเคราะห์เส้นทางมีลักษณะใหญ่ๆ 3 ประการด้วยกัน คือ

1. เป็นเทคนิคทางสถิติที่อาศัยการประยุกต์การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ
2. เป็นการศึกษาขนาดและทิศทางของความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเหตุที่มีต่อ ตัวแปรผลทั้งทางตรงและทางอ้อม
3. ความสัมพันธ์เชิงเหตุและผลนี้ สามารถนำมาเขียนอธิบายได้ด้วยรูปแบบจำลองหรือโมเดลและสมการ โครงสร้างตามรูปแบบจำลองที่สร้างขึ้น

2. ทฤษฎีสัมประสิทธิ์เส้นทาง

รูปแบบแสดงอิทธิพลทางทฤษฎี ผู้วิจัยสามารถแยกค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ในรูปแบบ (r) ออกเป็นผลรวมของพารามิเตอร์ตามทฤษฎีสัมประสิทธิ์เส้นทางได้โดยที่ สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสองตัวใน โมเดลมีค่าเท่ากับผลบวกของอิทธิพล ทางตรง (Direct Effect : DE) อิทธิพลทางอ้อม (Indirect Effect : IE) ความสัมพันธ์เทียม (Spurious Relationship : SR) อิทธิพลร่วม (Joint Effect : JE) ที่ไม่สามารถแยกได้ว่าเป็น อิทธิพลแบบใด ดังสมการต่อไปนี้ (นงลักษณ์ วิรัชชัย.2537 : 180)

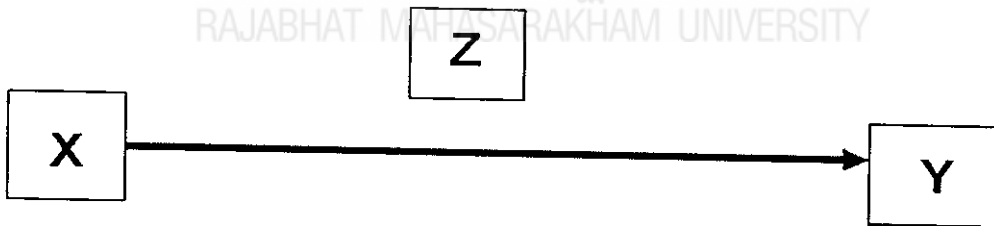
$$r = DE + IE + SR + JE$$

ในการวิเคราะห์เส้นทาง ผู้วิจัยประมาณค่าอิทธิพลทางตรงได้จากการประมาณค่าพารามิเตอร์ในสมการถดถอยตามสมการ โครงสร้างของรูปแบบ แล้วนำค่าอิทธิพลทางตรงนั้นมาประมาณค่าอิทธิพลทางอ้อม ส่วนอิทธิพร่วมและอิทธิพลเทียมหาได้จากการหาผลคูณของอิทธิพลทางตรงตามลูกศรในรูปแบบ แต่ในการวิเคราะห์เส้นทางนั้นเพียงแค่ประมาณค่าสหสัมพันธ์จากอิทธิพลทางตรงและอิทธิพลทางอ้อมเท่านั้น ไม่ควรรวมความสัมพันธ์เทียมและอิทธิพลร่วมเพราะ ถ้ารูปแบบแสดงอิทธิพลมีความตรงและความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเป็นความสัมพันธ์เชิงเหตุผลและผลจริง ค่าความสัมพันธ์เทียมและอิทธิพลร่วมควรจะเป็นศูนย์ (นงลักษณ์ วิรัชชัย.2537 : 182) ดังนั้นค่าสหสัมพันธ์จึงสามารถประมาณค่าจากผลบวกของอิทธิพลทางตรงและอิทธิพลทางอ้อมเพียงสองส่วนเท่านั้น ซึ่งสามารถเขียนสมการใหม่ได้ ดังนี้

$$r = DE + IE$$

จากทฤษฎีดังกล่าวข้างต้น ทำให้เกิดลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในรูปแบบของความสัมพันธ์ ดังนี้

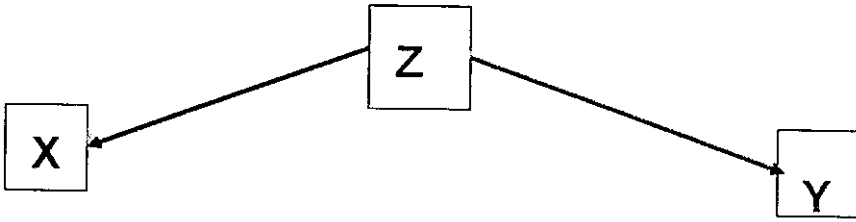
1. ความสัมพันธ์แท้จริง (True Correlation) เป็นความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัว โดยไม่มีตัวแปรอื่นเข้ามาเกี่ยวข้องซึ่งสามารถแสดงได้ดังภาพที่ 2



แผนภาพที่ 3 ลักษณะความสัมพันธ์แท้จริง

จากภาพที่ 3 แสดงว่าตัวแปร X มีอิทธิพลหรือความสัมพันธ์อย่างแท้จริงต่อตัวแปร Y เนื่องจากไม่มีตัวแปรใดมาเกี่ยวข้องต่ออิทธิพลของความสัมพันธ์นั้นเลย

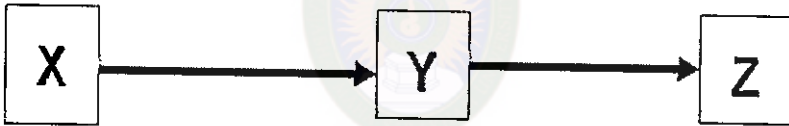
2. ความสัมพันธ์เทียม (Spurious Relationship) เป็นความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัว โดยที่ตัวแปรทั้งสองไม่มีความสัมพันธ์กันเลย แต่ได้รับอิทธิพลจากตัวแปรอื่นที่เป็นตัวแปรเดียวกันซึ่งสามารถแสดงได้ดังภาพที่ 4



แผนภาพที่ 4 ลักษณะความสัมพันธ์เทียม

จากภาพที่ 4 แสดงว่าตัวแปร X ไม่มีอิทธิพลหรือมีความสัมพันธ์ต่อตัวแปร Y แต่ทั้งตัวแปร X และตัวแปร Y ต่างได้รับอิทธิพลจากตัวแปร Z ดังนั้นเราจึงเรียกความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร X กับตัวแปร Y ว่าความสัมพันธ์เทียม

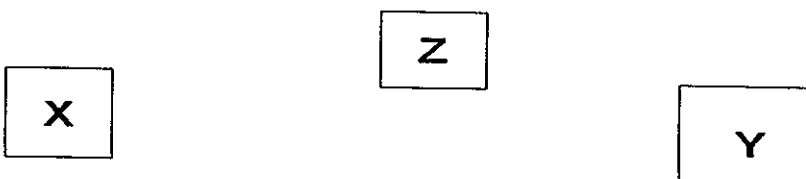
3. ความสัมพันธ์ที่เกิดจากอิทธิพลส่งผ่านตัวแปรคั่นกลาง (Intervening Variable) เป็นความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัว โดยมีตัวแปรอื่นเข้ามาเป็นตัวเชื่อมความสัมพันธ์ซึ่งสามารถแสดงได้ดังภาพที่ 5



แผนภาพที่ 5 ลักษณะความสัมพันธ์ที่เกิดจากอิทธิพลส่งผ่านตัวแปรคั่นกลาง

จากภาพที่ 5 แสดงว่าตัวแปร X มีอิทธิพลต่อตัวแปร Y โดยผ่านไปที่ตัวแปร Z ก่อน เราเรียกความสัมพันธ์ในลักษณะนี้ว่า ความสัมพันธ์ผ่านตัวแปรคั่นกลาง

4. การไม่มีความสัมพันธ์ (No Correlation) เป็นเป็นลักษณะที่ตัวแปร 2 ตัว ไม่มีส่วนเกี่ยวข้อง เมื่อหาความสัมพันธ์จะมีค่าเป็นศูนย์หรือเข้าใกล้ศูนย์ซึ่งสามารถแสดงได้ดังภาพที่ 6

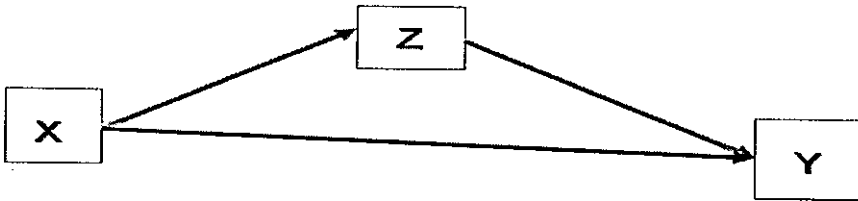


แผนภาพที่ 6 การไม่มีความสัมพันธ์

จากแผนภาพที่ 6 ลักษณะการไม่มีความสัมพันธ์กัน

5. ความสัมพันธ์มีอิทธิพลทางตรงและทางอ้อม (Direct Effect And Indirect Effect)

เป็นความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเหตุที่มีอิทธิพลทางตรงต่อตัวแปรผล นอกจากนี้ตัวแปรเหตุยังมีอิทธิพลทางอ้อมต่อตัวแปรผล โดยส่งผ่านตัวแปรอื่นซึ่งสามารถแสดงได้ดังภาพ ที่ 7



แผนภาพที่ 7 ลักษณะความสัมพันธ์ที่มีอิทธิพลทางตรงและทางอ้อม

จากแผนภาพที่ 7 แสดงว่าตัวแปร X มีอิทธิพลทางตรงต่อตัวแปร Y และมีอิทธิพลทางอ้อมต่อตัวแปร Y โดยส่งผ่านตัวแปร Z --

6. ความสัมพันธ์เชิงเหตุและผลย้อนกลับ เป็นความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวที่ต่างมีอิทธิพลซึ่งกันและกันซึ่งสามารถแสดงได้ดังภาพที่ 8



แผนภาพที่ 8 ลักษณะความสัมพันธ์เชิงเหตุและผลย้อนกลับ

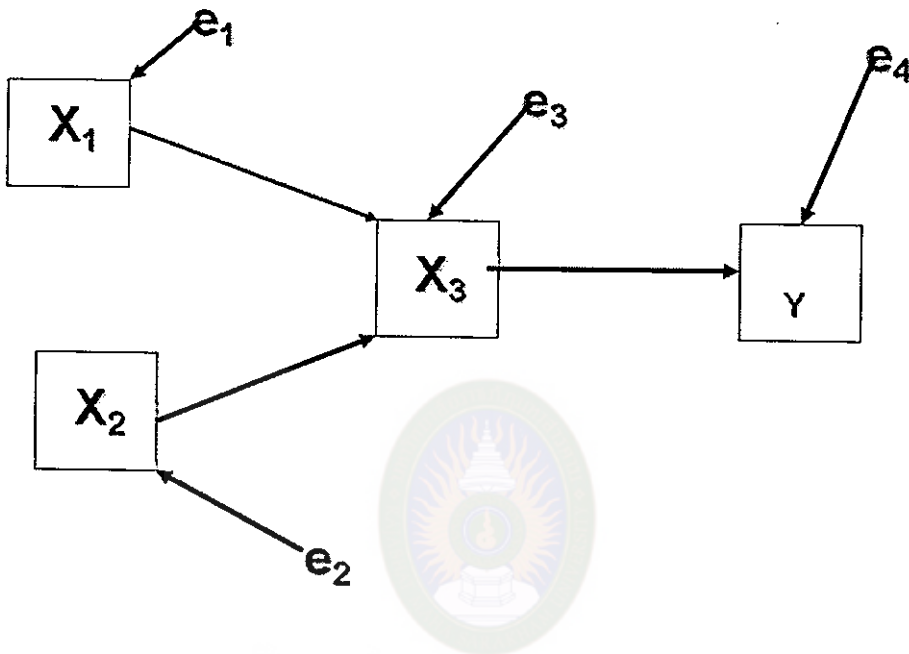
จากแผนภาพที่ 8 แสดงว่าตัวแปร X มีอิทธิพลทางตรงต่อตัวแปร Y และตัวแปร Y ก็มีอิทธิพลทางตรงต่อตัวแปร X

จากรูปแบบความสัมพันธ์เชิงเหตุและผลนั้น สามารถจำแนกได้ 3 ประเภท คือ

1. ตัวแปรภายนอก (Exogenous Variable) เป็นตัวแปรแรกเริ่มของแบบจำลอง ซึ่งเป็นตัวแปรที่เป็นผลมาจากตัวแปรอื่นนอกแบบจำลอง โดยผู้วิจัยไม่สนใจจะอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรดังกล่าวว่าได้รับอิทธิพลจากตัวแปรใดบ้าง

2. ตัวแปรภายใน (Endogenous Variable) เป็นตัวแปรที่เป็นผลของตัวแปรที่อยู่ในรูปแบบ

3. ตัวแปรส่วนที่เหลือ (Residual Variable : e) เป็นตัวแปรที่ไม่อยู่ในรูปแบบแต่อาจมีอิทธิพลต่อตัวแปรที่อยู่ในรูปแบบที่สร้างขึ้นใหม่ ดังแผนภาพที่ 9



แผนภาพที่ 9 ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรภายนอกกับตัวแปรภายใน และตัวแปรส่วนที่เหลือ

RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

จากแผนภาพที่ 9 จะเห็นได้ว่า X_1, X_2 เป็นตัวแปรภายนอก X_3, Y เป็นตัวแปรภายใน โดย Y เรียกอีกชื่อหนึ่งว่า ตัวแปรภายในสุดท้าย และ e_i เป็นตัวแปรส่วนที่เหลือ

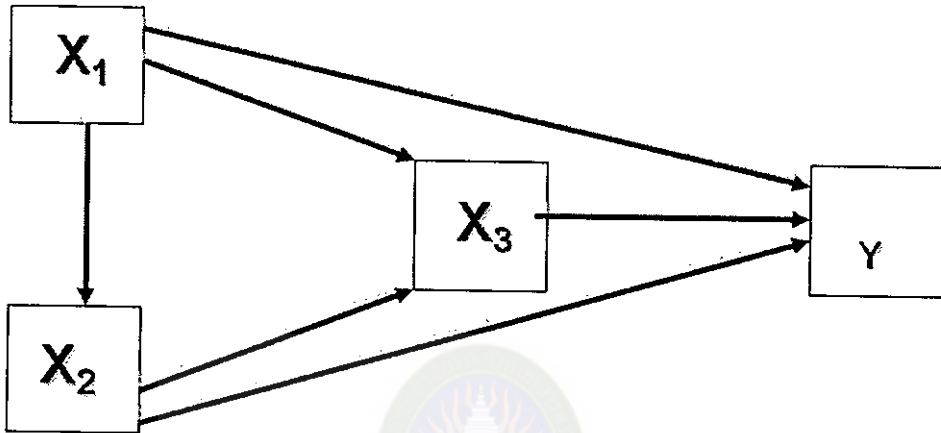
การสร้างแผนภาพหรือรูปแบบแสดงอิทธิพลทางทฤษฎี

ในการวิเคราะห์เส้นทางเชิงเหตุและผลของตัวแปรต่างๆ สามารถแสดงได้ด้วยรูปแบบแสดงอิทธิพล ซึ่งเป็นรูปแบบจำลองที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นตามทฤษฎีเพื่อใช้อธิบายความสัมพันธ์เชิงเหตุและผล

วิธีการสร้างรูปแบบแสดงอิทธิพลตามทฤษฎี แบ่งได้ 2 ขั้นตอน ได้แก่

1. ศึกษาทฤษฎี งานวิจัย และแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับเรื่องหรือปรากฏการณ์ที่จะทำการวิจัย
2. จัดลำดับตัวแปรว่าตัวแปรใดเป็นสาเหตุของตัวแปร แล้วกำหนดเป็นรูปแบบหรือแผนภาพ

การจัดลำดับตัวแปรในรูปแบบหรือแผนภาพที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร จะต้องจัดจากซ้ายไปขวา โดยตัวแปรที่อยู่ทางขวาเป็นตัวแปรที่ถูกกระทบโดยตัวแปรอื่นๆ ที่อยู่ทางซ้ายมือตัวแปรที่ถูกกระทบนี้ คือตัวแปรตามหรือตัวแปรผล ที่จะนำไปเขียนในสมการโครงสร้างซึ่งสามารถแสดงได้ดังแผนภาพที่ 10

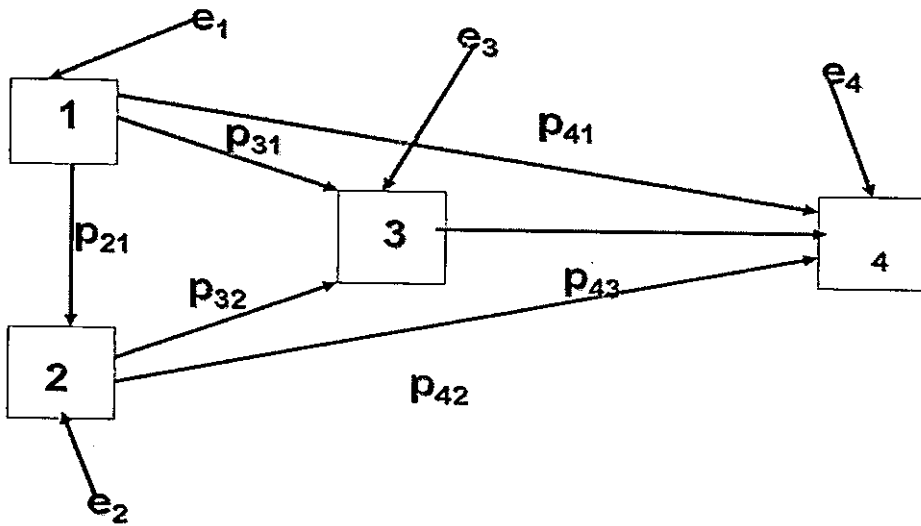


แผนภาพที่ 10 แบบจำลองเส้นทางแสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

ลูกศร \longrightarrow ให้ความหมายว่า ตัวแปรที่อยู่หัวลูกศรนั้น เป็นผลโดยตรงจากตัวแปรที่อยู่ต้นลูกศร ตัวอย่างเช่น $X_1 \longrightarrow X_2$ หมายความว่า ตัวแปร X_1 มีผลโดยตรงต่อตัวแปร X_2 เรียกว่าตัวแปร X_1 ว่าตัวแปรเหตุ เรียกตัวแปร X_2 ว่าตัวแปรผล แบ่งประเภทของตัวแปรในโมเดลการวิจัยตามลักษณะการวัด แบ่งได้ 2 ประเภท

การสร้างสมการ โครงสร้าง

การวิเคราะห์เส้นทางเป็นการวิเคราะห์ที่อาศัยการถดถอยเป็นพื้นฐาน ดังนั้นการวิเคราะห์เส้นทางจึงต้องมีสมการเข้ามาเกี่ยวข้อง เรียกสมการนั้นว่า สมการ โครงสร้าง (Structural Equation) ซึ่งสามารถอธิบายได้ด้วยแผนภาพที่ 11



แผนภาพที่ 11 ขนาดสัมประสิทธิ์เส้นทาง (P_{jk}) ของตัวแปรเหตุต่อตัวแปรผล

จากแผนภาพที่ 11 สามารถสร้างสมการโครงสร้างในรูปคะแนนมาตรฐาน ได้ดังนี้

1. ตัวแปร 1 เป็นตัวแปรภายนอก (Exogenous Variable) ที่ไม่สามารถหาสาเหตุได้ว่าได้รับอิทธิพลมาจากตัวแปรใด จึงมีแต่ตัวแปรส่วนที่เหลือ (Residual Variable : e) เท่านั้นที่มีอิทธิพลต่อตัวแปร 1 ดังนั้น จึงสามารถสร้างสมการโครงสร้างได้ ดังนี้

$$Z_1 = e_1$$

2. ตัวแปร 2 ได้รับอิทธิพลมาจากตัวแปร 1 สามารถสร้างสมการโครงสร้างได้ดังนี้

$$Z_2 = P_{21}Z_1 + e_2$$

3. ตัวแปร 3 ได้รับอิทธิพลมาจากตัวแปร 1 และ 2 สามารถสร้างสมการโครงสร้างได้ดังนี้

$$Z_3 = P_{31}Z_1 + P_{32}Z_2 + e_3$$

4. ตัวแปร 4 ได้รับอิทธิพลมาจากตัวแปร 1 2 และ 3 สามารถสร้างสมการโครงสร้างได้ดังนี้

$$Z_4 = P_{41}Z_1 + P_{42}Z_2 + P_{43}Z_3 + e_4$$

3. วิธีวิเคราะห์เส้นทาง

ในการวิเคราะห์เส้นทาง หรือ การศึกษาความสัมพันธ์เชิงเหตุและผลนั้น มีวิธีวิเคราะห์ 4 วิธี ดังนี้คือ สำราญ มีแจ้ง (2544 : 71-72)

1. การวิเคราะห์ตารางไขว้ (Cross Table Analysis) เป็นวิธีที่นักสังคมวิทยาใช้ในการศึกษาความสัมพันธ์เชิงเหตุและผล โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลไว้ในตารางไขว้ ซึ่งจะแจกแจงความถี่เป็นค่าร้อยละในแต่ละกลุ่มของตัวแปรที่เป็นสาเหตุ แล้วทำการเปรียบเทียบค่าร้อยละระหว่างกลุ่มที่มีต่อตัวแปรผล ตัวแปรเหตุตัวใดที่มีค่าร้อยละสูงกว่าตัวแปรเหตุตัวอื่น ๆ ก็แสดงว่าตัวแปรเหตุตัวนั้นมีความสัมพันธ์เชิงเหตุผลต่อตัวแปรผลมากกว่าตัวแปรอื่น ๆ การวิเคราะห์ตารางไขว้นี้เป็นวิธีที่ง่าย และเป็นวิธีที่สามารถวิเคราะห์ได้ดีกับข้อมูลที่อยู่ในมาตรานามบัญญัติ หรือมาตราเรียงอันดับ แต่ถ้าเป็นข้อมูลที่อยู่ในมาตราอันตรภาคจะต้องนำข้อมูลนั้นมาจัดเป็นกลุ่มเสียก่อน ซึ่งก็จะทำให้เกิดความคลาดเคลื่อนในการจัดกลุ่ม ได้จุดอ่อนของการวิเคราะห์ตารางไขว้ก็คือ ไม่สามารถบอกความสัมพันธ์เชิงเหตุและผลทางอ้อมได้

2. การวิเคราะห์ด้วยโมเดลล็อกลิเนียร์ (Loglinear Model) เป็นวิธีการวิเคราะห์ทางสถิติที่ใช้ศึกษาความสัมพันธ์เชิงเหตุและผลระหว่างตัวแปรที่อยู่ในมาตรานามบัญญัติและมาตราเรียงลำดับการวิเคราะห์ด้วยวิธีนี้จะต้องทำการศึกษาทฤษฎี แนวคิด เพื่อสร้างรูปแบบขึ้นตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยเสียก่อน แล้วจึงทำการประมาณค่าพารามิเตอร์ด้วยการวิเคราะห์ถดถอย

3. การวิเคราะห์เส้นทางแบบดั้งเดิม (Classical Path Analysis) เป็นวิธีที่ต้องทำการศึกษาทฤษฎี งานวิจัย และแนวคิดต่าง ๆ เพื่อสร้างรูปแบบตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย และมีการประมาณค่าขนาดของอิทธิพลหรือค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง (path Coefficient : P) ด้วยเทคนิคการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ โดยประมาณค่าจากการถดถอยตามสมการในรูปแบบที่กำหนดไว้ที่ละสมการ ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน (Standardized Regression Coefficient หรือ Beta Weight : β) ที่ได้จากสมการต่าง ๆ ก็คือค่าขนาดอิทธิพลทางตรงของตัวแปรตามรูปแบบ ดังนั้นค่าขนาดอิทธิพล (P) ของตัวแปรที่เป็นสาเหตุต่อตัวแปรที่เป็นอิทธิพลทางตรง ก็คือค่า β ที่ปรากฏอยู่ในสมการ

4. การวิเคราะห์เส้นทางด้วยโปรแกรมเฉพาะหรือการวิเคราะห์เหตุเส้นทางสมัยใหม่ (Modern Path Analysis) เป็นการวิเคราะห์เส้นทางที่สามารถวิเคราะห์ได้ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์โดยตรง ไม่ต้องทำการวิเคราะห์ด้วยมือเหมือนการวิเคราะห์ด้วยวิธีอื่น ๆ

4. ลักษณะของโมเดลสมการโครงสร้างโปรแกรมสำเร็จรูป

โมเดลสมการโครงสร้างโปรแกรมสำเร็จรูปหรือ Structural Equation Model : SEM) หมายถึง โมเดลแสดงความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นระหว่างตัวแปรที่เป็นได้ทั้งตัวแปรสังเกตได้ (Observed Variable) และตัวแปรแฝง (Latent Variable) ซึ่ง โมเดลสมการโครงสร้าง

โปรแกรมสำเร็จรูปนี้เป็นโมเดลการวิจัยที่ใช้ได้กับงานวิจัยทางสังคมศาสตร์ และพฤติกรรมศาสตร์ส่วนใหญ่เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรหรือปรากฏการณ์ต่างๆ โมเดลสมการโครงสร้าง โปรแกรมสำเร็จรูปเป็นผลของการสังเคราะห์วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล 3 วิธี คือ วิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) การวิเคราะห์อิทธิพล (Path Analysis) และการประมาณค่าพารามิเตอร์ในการวิเคราะห์การถดถอย การวิเคราะห์ด้วยวิธีดังกล่าวจึงสามารถวิเคราะห์องค์ประกอบ และวิเคราะห์อิทธิพล ไปพร้อมกันได้

กัลยา วานิชย์บัญชา วิรัชชัย (2556 : 182) ได้อธิบายว่า การวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง โปรแกรมสำเร็จรูปแตกต่างจากการวิเคราะห์สถิติทั่วไป คือการเน้นความสำคัญของเมทริกซ์ความแปรปรวน-ความแปรปรวนร่วม (Variance-Covariance Matrix) ระหว่างตัวแปร โดยหัวใจสำคัญของการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง โปรแกรมสำเร็จรูป คือ การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างเมทริกซ์ความแปรปรวน-ความแปรปรวนร่วม ที่ได้จากข้อมูลเชิงประจักษ์ กับเมทริกซ์ที่ได้จากการประมาณค่าตาม โมเดลสมการ โครงสร้าง โปรแกรมสำเร็จรูปที่เป็นสมมติฐานการวิจัย ทั้งนี้เพื่อตรวจสอบว่าโมเดลสมการ โครงสร้าง โปรแกรมสำเร็จรูป และข้อมูลเชิงประจักษ์มีความสอดคล้องมากน้อยเพียงใด ซึ่งโมเดลสมการ โครงสร้าง โปรแกรมสำเร็จรูป มีข้อตกลงเบื้องต้นที่ผ่อนคลายจากข้อตกลงเบื้องต้นของ โมเดลเชิงสาเหตุแบบดั้งเดิม (Classical Causal Model) นั่นคือ การศึกษาโมเดลเชิงสาเหตุแบบดั้งเดิมเป็นการศึกษาโมเดลที่ประกอบด้วยตัวแปรสังเกตได้ทั้งหมด และไม่พิจารณาความคลาดเคลื่อนในการวัด เนื่องจากการศึกษาโมเดลเชิงสาเหตุแบบดั้งเดิมมีข้อตกลงเบื้องต้นว่าตัวแปรต้องไม่มี ความคลาดเคลื่อนในการวัด ซึ่งไม่ตรงกับสภาพความเป็นจริง ความแตกต่างนี้จะแสดงถึงข้อดีของโมเดลสมการ โครงสร้าง โปรแกรมสำเร็จรูป คือ

ประการแรก โมเดลสมการ โครงสร้าง โปรแกรมสำเร็จรูปสามารถวิเคราะห์อิทธิพลย้อนกลับได้ จึงสามารถระบุความสัมพันธ์เชิงสาเหตุแบบเส้น (Linear) และแบบบวก (Additive) ได้ทั้งทางเดียวและสองทาง (Recursive and Non-Recursive Model) ในขณะที่โมเดลเชิงสาเหตุแบบดั้งเดิมวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุแบบเส้น และแบบบวกที่เป็นทิศทางเดียวเท่านั้น

ประการที่สอง โมเดลสมการ โครงสร้าง โปรแกรมสำเร็จรูปมีความสามารถในการประมาณค่าพารามิเตอร์เทอมความคลาดเคลื่อน (Error of Measurement) ได้ดีกว่า เนื่องจากมีข้อตกลงเบื้องต้นที่สอดคล้องกับสภาพความเป็นจริงว่าการวัดตัวแปรแฝงในการวิจัยทางการศึกษานั้น จะมีความคลาดเคลื่อนอยู่เสมอซึ่งใน โมเดลสมการ โครงสร้าง โปรแกรมสำเร็จรูป

จะมีวิธีการประมาณค่าพารามิเตอร์หลายแบบ และยอมให้ความแปรปรวนร่วมระหว่างความคลาดเคลื่อนมีค่าไม่เท่ากับศูนย์ได้ ทำให้ผลการวิเคราะห์ดีขึ้น

ประการที่สาม การวิเคราะห์ด้วยโมเดลสมการโครงสร้าง โปรแกรมสำเร็จรูปสามารถวิเคราะห์โมเดลที่มีตัวแปรแฝงได้และตัวแปรมีการวัดตั้งแต่ระดับนามบัญญัติ (Nominal Scale) ขึ้นไป ส่วนใน โมเดลเชิงสาเหตุแบบดั้งเดิมจะมีเฉพาะตัวแปรสังเกตได้เท่านั้น โดยตัวแปรต้องมีระดับการวัดระดับอันตรภาค (Interval Scale)

ประการที่สี่ โมเดลสมการโครงสร้าง โปรแกรมสำเร็จรูป วิเคราะห์ตามหลักการวิเคราะห์อิทธิพล ร่วมกันกับการวิเคราะห์องค์ประกอบ สำหรับโมเดลเชิงสาเหตุแบบดั้งเดิม จะวิเคราะห์ตามหลักการวิเคราะห์เส้นทาง (Path Analysis)

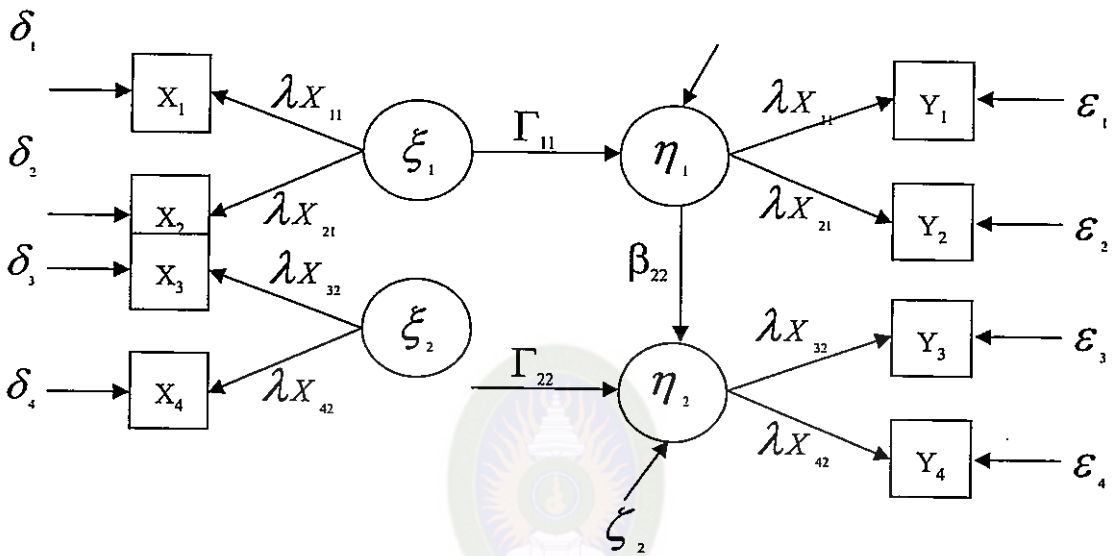
และประการสุดท้าย โมเดลสมการโครงสร้าง โปรแกรมสำเร็จรูปสามารถประมวลค่าดัชนีความสอดคล้องพร้อมกับการวิเคราะห์ข้อมูล แต่โมเดลเชิงสาเหตุแบบดั้งเดิมต้องคำนวณด้วยมือ อีกทั้งการปรับ โมเดล ก็ทำได้ยากกว่าในลิสเรล โมเดลสมการโครงสร้าง โปรแกรมสำเร็จรูปเป็นหัวใจสำคัญของการวิเคราะห์อิทธิพล ซึ่งจะช่วยให้ผู้วิจัยตอบคำถามเกี่ยวกับความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างตัวแปรในการวิจัยได้ การดำเนินการวิเคราะห์เริ่มต้นจากการสร้างโมเดลสมการ โครงสร้าง โปรแกรมสำเร็จรูปอิทธิพลจากพื้นฐานทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็น โมเดลการวิจัย การดำเนินงานเพื่อวิเคราะห์โมเดลสมการ โครงสร้าง โปรแกรมสำเร็จรูป เมื่อนักวิจัย โมเดลเป็นสมมติฐานการวิจัยแล้ว โดยจะนำการเสนอขั้นตอนสำคัญ 4 ขั้นตอน ดังนี้

1. การกำหนดข้อมูลจำเพาะของ โมเดล (Specification of the Model)
2. การระบุความเป็นไปได้ค่าเดียวของ โมเดล (Identification of the Model)
3. การประมาณค่าพารามิเตอร์ของ โมเดล (Parameter Estimation of the Model)
4. การตรวจสอบความตรงของ โมเดล (Validation of the Model)

การวิเคราะห์ในแต่ละขั้นตอนมีรายละเอียด ดังนี้

โมเดลการวิจัยโดยทั่วไปประกอบด้วยตัวแปรภายนอก (Exogenous Variables) ตัวแปรกึ่งกลาง (Intervening Variable) และตัวแปรภายใน (Endogenous Variables) แต่ในโปรแกรมโปรแกรมสำเร็จรูปกำหนดว่าตัวแปรกึ่งกลาง และตัวแปรภายในทั้งหมดรวมเรียกว่าตัวแปรภายใน ดังนั้น โมเดลในโปรแกรมโปรแกรมสำเร็จรูปจึงประกอบด้วย ตัวแปรภายนอก และตัวแปรภายในเท่านั้นใน โปรแกรมโปรแกรมสำเร็จรูปประกอบไปด้วยโมเดลสำคัญสองโมเดล คือ โมเดลการวัด (Measurement Model) และ โมเดลสมการ โครงสร้าง (Structural

Equation Model) โมเดลการวัดสองโมเดล คือ โมเดลการวัดสำหรับตัวแปรภายนอก และ โมเดลการวัดสำหรับตัวแปรภายใน โมเดลการวัดทั้งสอง โมเดลเป็น โมเดลแสดงความสัมพันธ์ โครงสร้างเชิงเส้นระหว่างตัวแปรแฝง และตัวแปรสังเกตได้ ส่วน โมเดลสมการ โครงสร้างเป็น โมเดลแสดงความสัมพันธ์ โครงสร้างเชิงเส้นระหว่างตัวแปรแฝงใน โมเดลการวิจัย



แผนภาพที่ 12 โมเดลการวัด (Measurement Model) และ โมเดลสมการ โครงสร้าง (Structural Equation Model)

โมเดลในแผนภาพมีตัวแปรแฝงที่เป็นตัวแปรภายนอก 2 ตัว และตัวแปรแฝงที่เป็นตัวแปรภายใน 2 ตัว ตัวแปรแฝงทั้ง 4 ตัว แต่ละตัว วัดได้จากการตัวแปรสังเกตได้ 2 ตัวแปร เวกเตอร์ของตัวแปรใน โมเดลมีสัญลักษณ์อักษรกรีก คำอ่าน และความหมายดังนี้

X = Eks เวกเตอร์ตัวแปรแฝงภายนอกสังเกตได้

Y = Wi เวกเตอร์ตัวแปรแฝงภายในสังเกตได้

ξ = Xi เวกเตอร์ตัวแปรแฝงภายนอก

η = Eta เวกเตอร์ตัวแปรแฝงภายใน

δ = Delta เวกเตอร์ความคลาดเคลื่อนในการวัดแปร X

ϵ = Epsilon เวกเตอร์ความคลาดเคลื่อนในการวัดแปร Y

ζ = Zeta เวกเตอร์ความคลาดเคลื่อนในการวัดแปร η

ΛX = Lambda- X = LX เมทริกซ์สัมประสิทธิ์การถดถอยของ ξ บน X

$\Lambda Y = \text{Lambda-Y} = LY$ เมทริกซ์สัมประสิทธิ์การถดถอยของ η บน Y

$\Gamma = \text{Gamma} = GA$ เมทริกซ์อิทธิพลเชิงสาเหตุจาก ξ ไป η

$\beta = \text{Beta} = BE$ เมทริกซ์อิทธิพลเชิงสาเหตุระหว่าง η

$\phi = \text{Phi} = PH$ เมทริกซ์ความแปรปรวน-ความแปรปรวนร่วมระหว่าง ξ

$\psi = \text{Psi} = PS$ เมทริกซ์ความแปรปรวน-ความแปรปรวนร่วมระหว่างความ

คลาดเคลื่อน ξ

$\theta\delta = \text{Theta-delta} = TD$ เมทริกซ์ความแปรปรวน-ความแปรปรวนร่วมระหว่างความคลาดเคลื่อน δ

$\theta\varepsilon = \text{Theta-epsilon} = TE$ เมทริกซ์ความแปรปรวน-ความแปรปรวนร่วมระหว่างความคลาดเคลื่อน ε

ตัวแปรในโมเดลสมการโครงสร้าง (Structural Equation Model) มีความสัมพันธ์กันแสดงในรูปของสมการโครงสร้าง

$$\eta = \beta\eta + \Gamma\xi + \zeta$$

$$\eta_1 = \gamma_{11}\zeta_1 + \zeta_1$$

$$\eta_2 = \beta_{21}\eta_1 + \gamma_{22}\zeta_2 + \zeta_2$$

ในที่นี้

$$\eta = \begin{pmatrix} \eta_1 \\ \eta_2 \end{pmatrix} \beta = \begin{pmatrix} 0 & 0 \\ \beta_{21} & 0 \end{pmatrix} \Gamma = \begin{pmatrix} \lambda_{11} & 0 \\ 0 & 0 \end{pmatrix} \xi = \begin{pmatrix} \xi_1 \\ \xi_2 \end{pmatrix} \zeta = \begin{pmatrix} \zeta_1 \\ \zeta_2 \end{pmatrix}$$

เขียนสมการในรูปเมทริกซ์ได้ดังนี้

$$\begin{pmatrix} \eta_1 \\ \eta_2 \end{pmatrix} = \begin{pmatrix} 0 & 0 \\ \beta_{21} & 0 \end{pmatrix} \begin{pmatrix} \eta_1 \\ \eta_2 \end{pmatrix} + \Gamma = \begin{pmatrix} \lambda_{11} & 0 \\ 0 & \lambda_{22} \end{pmatrix} \begin{pmatrix} \xi_1 \\ \xi_2 \end{pmatrix} + \begin{pmatrix} \zeta_1 \\ \zeta_2 \end{pmatrix}$$

ตัวแปรในโมเดลการวัด (Measurement Model) มีความสัมพันธ์กัน แสดงในรูปของสมการ ดังนี้

$$X = \Lambda X + \delta \quad Y = \Lambda Y + \varepsilon$$

$$X_1 = \lambda_{X_{11}}\xi_1 + \delta_1 \quad Y_1 = \lambda_{Y_{11}}\eta_1 + \varepsilon_1$$

$$X_2 = \lambda_{X_{21}}\xi_1 + \delta_2 \quad Y_2 = \lambda_{Y_{21}}\eta_1 + \varepsilon_2$$

$$X_3 = \lambda_{X_{32}}\xi_2 + \delta_3 \quad Y_3 = \lambda_{Y_{32}}\eta_2 + \varepsilon_3$$

$$X_4 = \lambda_{X_{42}}\xi_2 + \delta_4 \quad Y_4 = \lambda_{Y_{42}}\eta_2 + \varepsilon_4$$

ในที่นี้

$$X = \begin{pmatrix} X_1 \\ X_2 \\ X_3 \\ X_4 \end{pmatrix} \wedge X = \begin{pmatrix} \lambda X_{11} & 0 \\ \lambda X_{21} & 0 \\ 0 & \lambda X_{32} \\ 0 & \lambda X_{42} \end{pmatrix} \xi = \begin{pmatrix} \xi_1 \\ \xi_2 \end{pmatrix} \delta = \begin{pmatrix} \delta_1 \\ \delta_2 \\ \delta_3 \\ \delta_4 \end{pmatrix}$$

$$Y = \begin{pmatrix} Y_1 \\ Y_2 \\ Y_3 \\ Y_4 \end{pmatrix} \wedge Y = \begin{pmatrix} \lambda X_{11} & 0 \\ \lambda X_{21} & 0 \\ 0 & \lambda X_{32} \\ 0 & \lambda X_{42} \end{pmatrix} \eta = \begin{pmatrix} \eta_1 \\ \eta_2 \end{pmatrix} \varepsilon = \begin{pmatrix} \varepsilon_1 \\ \varepsilon_2 \\ \varepsilon_3 \\ \varepsilon_4 \end{pmatrix}$$

เขียนสมการในรูปเมทริกซ์ได้ดังนี้

$$\begin{pmatrix} X_1 \\ X_2 \\ X_3 \\ X_4 \end{pmatrix} = \begin{pmatrix} \lambda X_{11} & 0 \\ \lambda X_{21} & 0 \\ 0 & \lambda X_{32} \\ 0 & \lambda X_{42} \end{pmatrix} \begin{pmatrix} \xi_1 \\ \xi_2 \end{pmatrix} + \begin{pmatrix} \delta_1 \\ \delta_2 \\ \delta_3 \\ \delta_4 \end{pmatrix}$$

$$\begin{pmatrix} Y_1 \\ Y_2 \\ Y_3 \\ Y_4 \end{pmatrix} = \begin{pmatrix} \lambda X_{11} & 0 \\ \lambda X_{21} & 0 \\ 0 & \lambda X_{32} \\ 0 & \lambda X_{42} \end{pmatrix} \begin{pmatrix} \eta_1 \\ \eta_2 \end{pmatrix} + \begin{pmatrix} \varepsilon_1 \\ \varepsilon_2 \\ \varepsilon_3 \\ \varepsilon_4 \end{pmatrix}$$

งานสำคัญในการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมโปรแกรมสำเร็จรูป คือ การกำหนดค่าเมทริกซ์ ทั้ง 8 เมทริกซ์ ให้สอดคล้องกับโมเดลการวิจัย เพื่อจะได้เขียนคำสั่งให้โปรแกรมลิสเรลประมาณค่าพารามิเตอร์ การกำหนดค่าเมทริกซ์ทำได้ 3 แบบ ตามลักษณะของพารามิเตอร์ในโมเดลสมการ โครงสร้าง โปรแกรมสำเร็จรูปซึ่งกัลยา วาณิชย์บัญชา. 2556: 182) แบ่งไว้เป็น 3 ประเภทคือ

1. พารามิเตอร์กำหนด (Fixed Parameters) เมื่อ โมเดลการวิจัย ไม่มีเส้นแสดงอิทธิพลระหว่างตัวแปร พารามิเตอร์ขนาดอิทธิพลตัวนั้นมีค่าเป็นศูนย์ นักวิจัยกำหนดค่าสมาชิกในเมทริกซ์ที่แทนค่าพารามิเตอร์นั้นเป็นพารามิเตอร์กำหนด ใช้สัญลักษณ์ "0"
2. พารามิเตอร์บังคับ (Constrained Parameters) เมื่อ โมเดลการวิจัยมีเส้นแสดงอิทธิพลระหว่างตัวแปร พารามิเตอร์ขนาดอิทธิพลตัวนั้นเป็นค่าที่ต้องประมาณ แต่นักวิจัยสนใจกำหนดให้พารามิเตอร์บางตัวมีค่าเฉพาะคงที่ เช่น มีค่าเท่ากับหนึ่งหรือมีค่าเท่ากับ

พารามิเตอร์ ตัวอื่นๆ กรณีนี้ นักวิจัยกำหนดค่าสมาชิกในเมทริกซ์ที่แทนค่าพารามิเตอร์นั้นเป็นพารามิเตอร์บังคับให้มีค่าเป็นหนึ่ง ใช้สัญลักษณ์ “1”

3. พารามิเตอร์อิสระ (Free Parameters) หมายถึงพารามิเตอร์ที่นักวิจัยต้องการประมาณค่า และมีได้บังคับให้มีค่าอย่างหนึ่งอย่างใด ใช้สัญลักษณ์ “*”

การระบุความเป็นได้ค่าเดียวของโมเดล (Identification of the Model)

การระบุความเป็นได้ค่าเดียวของ โมเดลมีความสำคัญ ผลการค้นพบสรุปได้ว่ามีเงื่อนไขที่ทำให้ระบุความเป็นไปได้ค่าเดียวพอดีที่ต้องพิจารณาอยู่ 3 ประเภท (นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2542 : 45-47) ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. เงื่อนไขจำเป็น (Necessary Condition) ของการระบุได้พอดี โมเดลจะเป็นโมเดลระบุได้พอดีต้องมีเงื่อนไขจำเป็นคือ จำนวนพารามิเตอร์ที่ไม่ทราบค่าจะต้องน้อยกว่าหรือเท่ากับจำนวนสมาชิกในเมทริกซ์ความแปรปรวน-ความแปรปรวนร่วมของกลุ่ม ตัวอย่างเงื่อนไขนี้เรียกว่า กฎที (T-Rule) เป็นเงื่อนไขที่จำเป็นแต่ไม่พอเพียงที่จะระบุความเป็นได้ค่าเดียวของ โมเดล การตรวจสอบเงื่อนไขข้อนี้ทำได้ เมื่อใช้โปรแกรม โปรแกรมสำเร็จรูป เพราะผลการวิเคราะห์จะทำให้จำนวนพารามิเตอร์ที่ต้องการประมาณค่า (t) และจำนวนตัวแปรที่สังเกตได้ (NI) ซึ่งนำมาคำนวณหาจำนวนสมาชิกในเมทริกซ์ความแปรปรวน-ความแปรปรวนร่วมได้ กฎที่กล่าวว่า โมเดลระบุค่าได้พอดีเมื่อ $t < (1/2) (NI) (NI+1)$

2. เงื่อนไขพอเพียง (Sufficient Condition) ของการระบุได้พอดี เงื่อนไขสำหรับการระบุความเป็นไปได้ค่าเดียวของ โมเดลมีหลายกฎแตกต่างกัน ตามลักษณะของ โมเดล ดังนี้

2.1 กฎสำหรับ โมเดลสมการ โครงสร้าง โปรแกรมสำเร็จรูปที่ไม่มีมีความคลาดเคลื่อนในการวัด เงื่อนไขพอเพียง ได้แก่ กฎความสัมพันธ์ทางเดียว (Recursive Rule) กล่าวว่าเมทริกซ์ BE ต้องเป็นเมทริกซ์ได้แนวทแยงและเมทริกซ์ PS ต้องเป็นเมทริกซ์แนวทแยง

2.2 กฎสำหรับ โมเดลการวิเคราะห์ห่อองค์ประกอบเชิงยืนยัน เงื่อนไขพอเพียง ได้แก่ สามตัวบ่งชี้ (3-Indicator Rule) กล่าวว่า สมาชิกในเมทริกซ์ LX จะต้องไม่เท่ากับศูนย์อย่างน้อยหนึ่งจำนวนในแต่ละแถว องค์ประกอบแต่ละองค์ประกอบต้องมีตัวบ่งชี้หรือตัวแปรสังเกตได้อย่างน้อยสามตัว และเมทริกซ์ TD ต้องเป็นเมทริกซ์แนวทแยง

2.3 กฎสำหรับ โมเดลสมการ โครงสร้าง โปรแกรมสำเร็จรูปที่มีความคลาดเคลื่อนในการวัดเงื่อนไขพอเพียง ได้แก่ กฎสองขั้นตอน (2-Step Rule) กล่าวไว้ว่า ขั้นตอนที่หนึ่งให้นักวิจัยโมเดลสมการ โครงสร้าง โปรแกรมสำเร็จรูป เป็นโมเดลการวิเคราะห์องค์ประกอบยืนยันกล่าวว่า รวมตัวแปรภายในและตัวแปรภายนอกเป็นชุดเดียวเสมือนว่า เป็น

ตัวแปรภายนอกอย่างเดียว เช่น ในโมเดลทวิเคราะห์ห้อยประกอบการยืนยันแล้วตรวจสอบโดยใช้กฎสามตัวบ่งชี้ (กฎข้อ 2.2) หากพบว่าโมเดลระบุได้พอดี ให้ตรวจสอบขั้นตอนที่สองต่อไป
ขั้นตอนที่สองให้นำทวิปรับ โมเดลสมการ โครงสร้างโปรแกรมสำเร็จรูปที่
ไม่มีความคลาดเคลื่อนในการวัด กล่าวคือเอาตัวแปรเฉพาะตัวแปรภายในมารวมเป็นชุดเดียว
เสมือนว่าเป็นตัวแปรสังเกตได้ เช่น โมเดลสมการ โครงสร้างโปรแกรมสำเร็จรูปที่ไม่มีความ
คลาดเคลื่อนในการวัดและตรวจสอบโดยใช้กฎในข้อ 2.1

3. เงื่อนไขจำเป็น (Necessary and Sufficient Condition) ของการระบุได้พอดี
เงื่อนไขประเภทนี้เป็นเงื่อนไขที่มีประสิทธิภาพสูงสุด เมื่อเปรียบเทียบกับเงื่อนไขสองประเภท
แรกเงื่อนไขข้อกล่าวว่ามีโมเดลระบุได้พอดี ต่อเมื่อสามารถแสดงได้โดยการแก้สมการ
โครงสร้างว่าพารามิเตอร์แต่ละค่าจะได้จากการแก้สมการที่เกี่ยวข้องกับการแปรปรวนและ
ความแปรปรวนร่วมของประชากร

การประมาณค่าพารามิเตอร์จากโมเดล (Parameter Estimation of the Model)

หลักการวิเคราะห์โมเดลสมการ โครงสร้าง โปรแกรมสำเร็จรูปคือ การ
ตรวจสอบความกลมกลืนระหว่างโมเดลสมการ โครงสร้าง โปรแกรมสำเร็จรูปที่เป็นสมมติฐาน
วิจัยกับข้อมูลเชิงประจักษ์ การเปรียบเทียบใช้ความแปรปรวน-ความแปรปรวนร่วม เป็นเกณฑ์
ในการเปรียบเทียบ โดยนำเมทริกซ์ความแปรปรวน-ความแปรปรวนร่วมที่คำนวณได้จากกลุ่ม
ตัวอย่างที่เป็นข้อมูลเชิงประจักษ์ (แทนด้วยเมทริกซ์ สัญลักษณ์ S) มาเทียบกับเมทริกซ์ความ
แปรปรวน-ความแปรปรวนร่วม ที่ถูกสร้างขึ้นจากพารามิเตอร์ที่ประมาณค่าได้จากโมเดล
สมการ โครงสร้าง โปรแกรมสำเร็จรูปที่เป็นสมมติฐานการวิจัย (แทนเมทริกซ์ด้วยสัญลักษณ์ Σ
หรือ Sigma) ถ้าเมทริกซ์ทั้งสองมีค่าใกล้เคียงกันหมายความว่า โมเดลสมการ โครงสร้าง
โปรแกรมสำเร็จรูปที่เป็นสมมติฐานการวิจัยมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์

การกำหนดเงื่อนไขให้เมทริกซ์ S และ Sigma มีค่าใกล้เคียงกันนั้นใช้การ
สร้างฟังก์ชันความกลมกลืน (Fit or Fitting Function) เป็นตัวเกณฑ์ในการตรวจสอบและหาก
จะทำให้ได้ค่าประมาณที่มีความคงเส้นคงวา (Consistency) ทุกฟังก์ชันจะต้องมีคุณสมบัติรวม
4 ประการ ดังนี้

1. ฟังก์ชันความกลมกลืนต้องเป็นสเกลลาร์ (Scalar) หรือเป็นเลขจำนวน
2. ฟังก์ชันความกลมกลืนต้องมีค่ามากกว่าหรือเท่ากับศูนย์
3. ฟังก์ชันความกลมกลืนต้องมีค่าเป็นศูนย์ เมื่อเมทริกซ์ Sigma และ S มี
ค่าเท่ากันเท่านั้น

4. ฟังก์ชันความกลมกลืนต้องเป็นฟังก์ชันต่อเนื่อง (Continuous Function)

วิธีการประมาณค่าพารามิเตอร์ในโปรแกรมสำเร็จรูป จะเสนอวิธีประมาณค่าที่ใช้ฟังก์ชันความกลมกลืน ซึ่งมีด้วยกัน 5 แบบดังนี้

1. วิธีกำลังสองน้อยที่สุดไม่ถ่วงน้ำหนัก (Unweighted Least Squares = ULS) เมื่อดูฟังก์ชันความกลมกลืนในวิธีนี้จะเห็นได้ว่ามีความคล้ายคลึงกับวิธีกำลังสองน้อยที่สุด (Ordinary Least Squares = OLS) ในวิธี OLS เป็นการประมาณค่าพารามิเตอร์ โดยมีเงื่อนไขให้ผลรวมกำลังสองของความคลาดเคลื่อนที่มีค่าน้อยที่สุด โดยมีความคลาดเคลื่อนคำนวณจากผลต่างระหว่างคะแนนที่วัดได้กับคะแนนที่เป็นพยากรณ์ในวิธี ULS มีหลักการเดียวกันเพราะฟังก์ชันความกลมกลืนได้มาจากความแตกต่างระหว่างเมทริกซ์ S และ Sigma เฉพาะสมาชิกที่อยู่ในแนวทแยงซึ่งก็คือค่าความแปรปรวน การประมาณค่าพารามิเตอร์ใช้เงื่อนไขให้ผลรวมกำลังสองของความคลาดเคลื่อนมีค่าน้อยที่สุด โดยมีค่าความคลาดเคลื่อนระหว่างความแปรปรวนที่คำนวณได้จากข้อมูลเชิงประจักษ์ กับค่าความแปรปรวนที่พยากรณ์จากค่าประมาณของพารามิเตอร์นั่นเอง

ค่าพารามิเตอร์ที่ประมาณด้วยวิธี ULS มีคุณสมบัติเป็นค่าประมาณที่มีความคงเส้นคงวา (Consistency) แต่ไม่มีประสิทธิภาพ กล่าวคือ ความแปรปรวนของค่าประมาณที่ได้จะไม่ใช้ค่าที่น้อยที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับค่าประมาณที่ได้จากวิธีอื่น ข้อด้อยอีกประการหนึ่งคือ ค่าพารามิเตอร์ที่ได้ขาดคุณสมบัติของความเป็นอิสระจากมาตรฐานวัด คือเป็นพารามิเตอร์ที่เกี่ยวข้องกับหน่วยการวัดหาก โมเดลสมการ โครงสร้าง โปรแกรมสำเร็จรูปมีตัวแปรที่มีหน่วยการวัดต่างกันจะมีผลต่อค่าพารามิเตอร์ มีวิธีแก้ ก็คือต้องใช้เมทริกซ์สหสัมพันธ์แทนเมทริกซ์ความแปรปรวน-ความแปรปรวนร่วม หรือใช้คะแนนมาตรฐานข้อเด่นของวิธีการนี้คือ ความง่ายและความสะดวกในวิธีการประมาณค่า และเป็นวิธีที่เหมาะสมกับข้อมูลที่มีลักษณะการแจกแจงแตกต่างไปจากการแจกแจงแบบปกติพหุนาม (Multivariate-Normal Distribution)

2. วิธีกำลังสองน้อยที่สุดวางนัยทั่วไป (Generalized Least Squares = GLS) ในการวิเคราะห์การถดถอยมีการประมาณค่าพารามิเตอร์ด้วยวิธี OLS แต่เมื่อข้อมูลมีความแปรปรวนของตัวแปรตามไม่เท่ากันทุกค่าของตัวแปรต้น (Heteroscedasticity) หรือมีความสัมพันธ์กันระหว่างความคลาดเคลื่อน (Autocorrelation) จะต้องใช้วิธีการประมาณค่าแบบ GLS ซึ่งเป็นการถ่วงน้ำหนักค่าสังเกตเพื่อปรับแก้ความแปรปรวนที่ไม่เท่าเทียมกัน

หลักการตามวิธี GLS ถูกนำมาประยุกต์ใช้ในการประมาณค่าพารามิเตอร์ใน โมเดลสมการ
โครงสร้าง โปรแกรมสำเร็จรูปเช่นเดียวกันในที่นี้ฟังก์ชันความกลมกลืนของวิธี ULS ถูกถ่วง
น้ำหนักด้วยอินเวอร์สของเมทริกซ์ S นั่นเอง

ค่าประมาณของพารามิเตอร์ที่ได้จากวิธี GLS มีความคงเส้นคงวา มี
ประสิทธิภาพ และเป็นอิสระจากมาตรวัด หรือไม่มีหน่วย อย่างไรก็ตามวิธีนี้ไม่มีตัวแปรสังเกตได้มี
ลักษณะการแจกแจงที่สูงหรือต่ำกว่า โค้งปกติ ค่าประมาณของพารามิเตอร์จะไม่ถูกต้องเพราะ
ข้อมูลไม่เป็นไปตามข้อตกลงเบื้องต้นที่ว่าด้วยการแจกแจงปกติพหุนาม นอกจากนี้ถ้ากลุ่ม
ตัวอย่างมีขนาดเล็ก ค่าประมาณพารามิเตอร์ที่ได้จะมีความลำเอียงเข้าหาศูนย์

3. วิธีโลคัลไลฮูดสูงสุด (Maximum Likelihood = ML) การประมาณ

ค่าพารามิเตอร์ด้วยวิธี ML เป็นวิธีที่ใช้วิเคราะห์ โมเดลสมการ โครงสร้าง โปรแกรมสำเร็จรูปที่
แพร่หลายมากที่สุด วิธีนี้ใช้ฟังก์ชันแบบกลมกลืนที่ไม่ใช่ฟังก์ชันแบบเส้นตรง แต่ก็ยังเป็นฟังก์ชัน
ที่บอกความแตกต่างระหว่างเมทริกซ์ S และ Sigma ได้เพราะถ้าเมทริกซ์ทั้งสองมีค่าใกล้เคียง
กัน เทอมแรกของฟังก์ชันจะมีค่าเท่ากับเทอมที่สาม ในขณะที่เทอมกลางมีค่าเป็นศูนย์

4. วิธีกำลังสองน้อยที่สุดถ่วงน้ำหนักทั่วไป (Generally Weighted Least
Squares = WLS) การประมาณค่าพารามิเตอร์ตามวิธี WLS เป็นวิธีที่มีการวางน้ำหนักทั่วไป
กว้างขวางกล่าวหาว่า วิธี ULS GLS และ ML เป็นกรณีหนึ่งของวิธี WLS การประมาณค่าวิธีนี้
ไม่ได้ใช้เมทริกซ์เต็มรูป แต่ใช้เฉพาะสมาชิกในแนวทแยงและใต้แนวทแยง และใช้เมทริกซ์ที่
มีการตัดข้อมูลสูญหาย (Missing) แบบตัดเฉพาะคู่ที่ขาด (Pair wise) ส่วนคุณสมบัติของ
พารามิเตอร์เหมือนกับวิธี ML

5. วิธีกำลังสองน้อยที่สุดถ่วงน้ำหนักทแยง (Diagonally Weighted Least
Squares = DWLS) การประมาณค่าพารามิเตอร์วิธีนี้พัฒนามาจากวิธี WLS โดยพยายามลด
คอมพิวเตอร์ในการคำนวณ คือ แทนที่จะคำนวณจากทุกสมาชิกในเมทริกซ์ก็คำนวณเฉพาะ
สมาชิกในแนวทแยงของเมทริกซ์ ผลที่ได้ทำให้ค่าประมาณพารามิเตอร์ไม่มีประสิทธิภาพแต่จะ
มีประโยชน์เพราะค่าประมาณ ที่ได้จะอยู่ระหว่างค่าที่ได้จากวิธี ULS และ WLS

การตรวจสอบความตรงของโมเดล (Validation of the Model)

การตรวจสอบความตรงของ โมเดลสมการ โครงสร้าง โปรแกรมสำเร็จรูป
ที่เป็นสมมติฐานการวิจัย หรือการประเมินผลความถูกต้องของโมเดล หรือการตรวจสอบความ
กลมกลืน ระหว่างข้อมูลเชิงประจักษ์กับ โมเดล ซึ่งนำเสนอค่าสถิติที่จะใช้ตรวจสอบความตรง
ของโมเดล รวม 5 วิธี

1. ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานและสหสัมพันธ์ของค่าพารามิเตอร์ (Standard Errors and Correlation of Estimates) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรม โปรแกรมสำเร็จรูปจะให้ค่าประมาณพารามิเตอร์ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานค่าสถิติ และสหพันธ์ระหว่างค่าประมาณถ้าค่าประมาณที่ได้ไม่มีนัยสำคัญ แสดงว่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานมีขนาดใหญ่ และโมเดลการวิจัยอาจจะยังไม่ดีพอ ถ้าสหสัมพันธ์ระหว่างค่าประมาณมีค่าสูงมาก แสดงว่าโมเดลการวิจัยใกล้เคียงไม่เป็นบวกแน่นอน (Non Positive Definite) และเป็น โมเดลที่ไม่ดีพอ

2. สหสัมพันธ์พหุคูณและสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (Multiple Correlation and Coefficients of Definite) ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรม โปรแกรมสำเร็จรูปจะให้ค่าสหสัมพันธ์พหุคูณ และสัมประสิทธิ์การพยากรณ์สำหรับตัวแปรสังเกตได้แยกทีละตัวและรวมทุกตัว รวมทั้งสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ของสมการ โครงสร้างด้วย ค่าสถิติเหล่านี้ควรมีค่าสูงสุด ไม่เกินหนึ่ง และค่าที่สูงแสดงว่าโมเดลมีความตรง

3. ค่าสถิติวัดระดับความกลมกลืน (Goodness of Fit Measurement) ค่าสถิติกลุ่มนี้ใช้ตรวจสอบความตรงของโมเดลเป็นภาพรวมทั้ง โมเดลมิใช่เป็นการตรวจสอบเฉพาะค่าพารามิเตอร์ทีละตัวเหมือนค่าสถิติสองประเภทแรก ในทางปฏิบัตินักวิจัยควรใช้ค่าสถิติวัดระดับความกลมกลืนตรวจสอบความตรงของโมเดลทั้ง โมเดลแล้วตรวจสอบความตรงของพารามิเตอร์แต่ละตัว โดยพิจารณาค่าสถิติสี่ประเภทแรกด้วย เพราะในบางกรณีแม้ว่าค่าสถิติวัดระดับความกลมกลืนจะแสดงว่าโมเดลกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ แต่อาจจะมีค่าพารามิเตอร์บางค่าไม่มีนัยสำคัญก็ได้ นอกจากนี้ค่าสถิติวัดระดับความกลมกลืน ยังใช้ประโยชน์ในการเปรียบเทียบโมเดลที่แตกต่างกันสอง โมเดลได้ด้วยว่า โมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์มากกว่ากัน ค่าสถิติในกลุ่มนี้มี 4 ประเภทดังนี้

3.1 ค่าสถิติไค-สแควร์ (Chi-square Statistics) มีค่าสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐานทางสถิติว่าฟังก์ชันความกลมกลืนมีค่าเป็นศูนย์ การคำนวณค่าไค-สแควร์ คำนวณจากผลคูณขององศาอิสระกับค่าฟังก์ชันความกลมกลืน ถ้าค่าสถิติไค-สแควร์มีค่าสูงมาก แสดงว่าฟังก์ชันความกลมกลืนมีค่าแตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นั่นคือ โมเดลสมการโครงสร้าง โปรแกรมสำเร็จรูปไม่มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ถ้าค่าสถิติไค-สแควร์มีค่าต่ำมาก และใกล้ศูนย์มากเท่าใดแสดงว่า โมเดลสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ การใช้ค่าสถิติไค-สแควร์ เป็นค่าสถิติวัดระดับความกลมกลืน โดยมีข้อตกลงอยู่ 4 ประการ

3.1.1 ตัวแปรสังเกตได้ภายนอกต้องมีการแจกแจงปกติ

3.1.2 การวิเคราะห์ข้อมูลต้องใช้เมทริกซ์ความแปรปรวน-ความแปรปรวนร่วมในการคำนวณ

3.1.3 ขนาดกลุ่มตัวอย่างต้องมีขนาดใหญ่เพราะฟังก์ชันความกลมกลืนจะมีการแจกแจงแบบไค-สแควร์

3.2 ดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (Goodness of Fit Index = GFI) ดัชนี GFI เป็นดัชนีที่พัฒนาขึ้นเพื่อใช้ประโยชน์จากค่าไค-สแควร์ในการเปรียบเทียบความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ของโมเดลสองโมเดล หลักการพัฒนา GFI คือการนำค่าไค-สแควร์มาพิจารณา ถ้าค่าไค-สแควร์ที่ได้มามีค่าสูงเมื่อเทียบกับองศาอิสระ นักวิจัยปรับโมเดลใหม่แล้ววิเคราะห์ข้อมูลอีกครั้งหนึ่ง ค่าไค-สแควร์ที่ได้ใหม่ถ้ามีค่าลดลงมากกว่าค่าแรก แสดงว่าโมเดลใหม่มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ดีขึ้น ดัชนี GFI เป็นอัตราส่วนของผลต่างระหว่างฟังก์ชันความกลมกลืนจากโมเดลก่อนปรับและหลังปรับโมเดล กับฟังก์ชันความกลมกลืนก่อนปรับโมเดล ดัชนี GFI จะมีค่าอยู่ระหว่าง 0 และ 1 และเป็นค่าที่ไม่ขึ้นกับขนาดของกลุ่มตัวอย่างลักษณะการแจกแจงขึ้นอยู่กับขนาดของกลุ่มตัวอย่างค่าเฉลี่ยของการแสดงแจงค่าสถิติจากกลุ่มตัวอย่างสุ่มค่าเพิ่มขึ้น เมื่อขนาดของกลุ่มตัวอย่างค่าเฉลี่ยของการแสดงแจงค่าสถิติจากกลุ่มตัวอย่างสุ่มค่าเพิ่มขึ้น เมื่อขนาดของกลุ่มตัวอย่างมีค่าสูงขึ้นดัชนี GFI ที่เข้าใกล้ 1 แสดงว่า โมเดลมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์

3.3 ดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (Adjusted Goodness of Fit Index = AGFI) เมื่อนำดัชนี GFI มาปรับแก้ โดยคำนึงถึงขนาดขององศาอิสระซึ่งรวมทั้งจำนวนตัวแปรและขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จะได้ดัชนี AGFI ค่าดัชนี AGFI นี้คุณสมบัติเช่นเดียวกับดัชนี GFI

3.4 ดัชนีรากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของส่วนที่เหลือ (Root Means Squared Residual = RMR) ดัชนี RMR เป็นดัชนีที่ใช้ในการเทียบระดับความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ของโมเดลสองโมเดล เฉพาะกรณีที่เป็นการเปรียบเทียบ โดยข้อมูลชุดเดียวกัน ในขณะที่ GFI และ AGFI สามารถใช้เปรียบเทียบได้ทั้งกรณีข้อมูลชุดเดียวกัน และข้อมูลต่างชุดกัน ดัชนี RMR บอกขนาดของส่วนที่เหลือ โดยเฉพาะจากการเปรียบเทียบระดับความกลมกลืนของโมเดลสองโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และจะใช้ได้ดีต่อเมื่อตัวแปรภายนอกและตัวแปรสังเกตได้เป็นตัวแปรมาตรฐาน (Standardized Variable) เพราะค่าของดัชนีแปลความหมายสัมพันธ์กับขนาดของความแปรปรวนและความแปรปรวนร่วมระหว่างตัวแปร ค่าดัชนี RMR ยิ่งเข้าใกล้ศูนย์ แสดงว่า โมเดลมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์

4. การวิเคราะห์เศษเหลือหรือความคลาดเคลื่อน (Analysis of Residuals)

ในการใช้โปรแกรมโปรแกรมสำเร็จรูป การวิเคราะห์ เศษเหลือควบคู่กันกับดัชนีตัวอื่นๆ ที่กล่าวแล้วผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมโปรแกรมสำเร็จรูป ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับความคลาดเคลื่อนมีหลายแบบแต่ละแบบใช้ประโยชน์ในการตรวจสอบความกลมกลืนของโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ดังนี้

4.1 เมทริกซ์เศษเหลือหรือความคลาดเคลื่อน การเปรียบเทียบความกลมกลืน (Fitted Residual Matrix) หมายถึง เมทริกซ์ที่เป็นผลต่างของเมทริกซ์ S และ Sigma โปรแกรมโปรแกรมสำเร็จรูปจะให้ค่าความคลาดเคลื่อนทั้งในรูปคะแนนดิบ และคะแนนมาตรฐาน ค่าความคลาดเคลื่อนในรูปคะแนนมาตรฐาน คือผลหารระหว่างความคลาดเคลื่อนกับค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของความคลาดเคลื่อนนั้น ถ้าโมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลให้ค่าความคลาดเคลื่อนแล้ว โปรแกรมโปรแกรมสำเร็จรูป ให้แผนภาพต้น-ใบ (Stem-and-Leaf Plot) ของความคลาดเคลื่อน

4.2 คิวพล็อต (Q-Plot) เป็นกราฟแสดงความสัมพันธ์ระหว่างค่าความคลาดเคลื่อนกับค่าควอนไทล์ปกติ (Normal Quantiles) ถ้าได้เส้นกราฟมีความชันมากกว่าเส้นทแยงมุมอันเป็นเกณฑ์ในการเปรียบเทียบ แสดงว่า โมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์

5. ดัชนีตัวแปร โมเดล (Model Modification Indices) ดัชนีตัวนี้มี

ประโยชน์มากในการปรับ โมเดล ดัชนีตัดตัวแปร โมเดลเป็นค่าสถิติเฉพาะสำหรับพารามิเตอร์แต่ละตัว มีค่าเท่ากับค่าไคแอสควร์ ที่จะลดลงเมื่อกำหนดให้พารามิเตอร์นั้น ข้อมูลที่ได้นี้เป็นประโยชน์มากสำหรับนักวิจัยในการตัดสินใจปรับ โมเดลสมการ โครงสร้างโปรแกรมสำเร็จรูปให้ดีขึ้น

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. งานวิจัยในประเทศ

วีรพล จักษ์ตรีมงคล (2548 : 108 – 110) ได้ศึกษา เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบวัฒนธรรมองค์กรกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายครุภัณฑ์ บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ณ สนามบินดอนเมือง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ พนักงานฝ่ายครุภัณฑ์ บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ณ สนามบินดอนเมือง จำนวน 384 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า มีค่าความเชื่อมั่น

เท่ากับ 0.963 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐาน โดยทดสอบค่าสหสัมพันธ์ไคสแควร์ (Chi – square) ผลการวิจัย พบว่า 1) พนักงานฝ่ายครุภัณฑ์ มีรูปแบบวัฒนธรรมองค์กรแบบราชการ 2) ระดับความพึงพอใจในการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งความพึงพอใจในการทำงานด้านสถานะทางอาชีพด้านความสำเร็จในงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน และด้านการได้รับการยอมรับนับถืออยู่ในระดับมาก 3) รูปแบบวัฒนธรรมองค์กรมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน โดยรวมของพนักงานฝ่ายครุภัณฑ์ บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ณ สนามบินดอนเมือง

สุชญกาญจน์ เหลืองอรุณกิจ (2548 : 56 – 60) ได้ศึกษา เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงาน วิทยาลัยดุริยางคศิลป์ มหาวิทยาลัยมหิดล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานวิทยาลัยดุริยางคศิลป์ มหาวิทยาลัยมหิดลจำนวน 45 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ t-test, F-test และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ พบว่า ความพึงพอใจในงานของพนักงาน อยู่ในระดับสูง เมื่อเทียบเคียงลักษณะทางประชากรศาสตร์ตามปัจจัย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และระยะเวลาที่ทำงาน ผลการวิจัย พบว่ามีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อเปรียบเทียบลักษณะทางประชากรศาสตร์ตามปัจจัยรายได้พบว่า มีความพึงพอใจในงานที่แตกต่างกัน ส่วนในด้านความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับความผูกพันต่อองค์กร มีความสัมพันธ์กัน

จิรนนท์ เชมมิตร (2550 : 77 – 80) ได้ศึกษา เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรและความผูกพันต่อองค์กร : โรงพยาบาลสำโรง จังหวัดสมุทรปราการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานตั้งแต่ระดับหัวหน้าหน่วยงานของโรงพยาบาลสำโรง จังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 356 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม จำนวน 3 ส่วนหลัก โดยส่วนแรก คือข้อมูลส่วนบุคคล ส่วนที่สองเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร ซึ่งแบ่งเป็นวัฒนธรรมองค์กรเรื่องการทำงาน มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.93 และวัฒนธรรมองค์กรเรื่องการอยู่ร่วมกัน มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.88 และส่วนที่สามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.86 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัย พบว่า 1) บุคลากรของโรงพยาบาลสำโรงมีปัจจัยพื้นฐานแตกต่างกันจะมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน 2) วัฒนธรรมองค์กร และความผูกพันต่อองค์กร โรงพยาบาลสำโรง มีความสัมพันธ์กัน

กัญชกร ชัยนภัสภร (2550: 88 – 92) ได้ศึกษา เรื่อง การรับรู้ของสมาชิกองค์กรที่มีต่อวัฒนธรรมองค์กรกับความผูกพันองค์กร : กรณีศึกษาบริษัทด้านอสังหาริมทรัพย์ กลุ่มประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ สมาชิกองค์กรของบริษัทอสังหาริมทรัพย์ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่จำนวน 230 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม ได้รับแบบสอบถามที่สมบูรณ์สำหรับนำมาใช้วิเคราะห์ได้จริง จำนวน 118 ชุด คิดเป็นร้อยละ 51.30 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) และ LSD (Fisher's Least-Significant Difference) ผลการวิจัย พบว่า 1) การรับรู้วัฒนธรรมองค์กรของสมาชิกองค์กรของบริษัท ส่วนใหญ่มีการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรความเหลื่อมล้ำของอำนาจในระดับสูง การหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอนและความเป็นกลุ่มนิยมในระดับสูง ความเป็นปัจเจกในระดับต่ำ ความเป็นชายและความเป็นหญิงในระดับกลาง โดยมีที่สมาชิกองค์กรมีการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรสูงสุด คือ ความเหลื่อมล้ำของอำนาจ ส่วนมิติที่สมาชิกองค์กรมีการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรต่ำที่สุด คือความเป็นปัจเจกนิยม 2) ความผูกพันองค์กรของสมาชิกองค์กรของบริษัท ส่วนใหญ่มีความผูกพันองค์กรในระดับปานกลาง เมื่อแยกพิจารณาความผูกพันองค์กรเป็นรายด้านพบว่า สมาชิกองค์กรมีความผูกพันองค์กรด้านพฤติกรรมและด้านทัศนคติในระดับปานกลาง 3) สมาชิกองค์กรที่มีอายุแตกต่างกัน มีความผูกพันองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพบว่า สมาชิกองค์กรที่มีอายุแตกต่างกัน มีความผูกพันองค์กรด้านพฤติกรรมไม่แตกต่างกัน และสมาชิกองค์กรที่มีอายุ 31-40 ปี มีความผูกพันต่อองค์กรด้านทัศนคติสูงกว่าสมาชิกองค์กรที่มีอายุ 41-50 ปี 4) สมาชิกองค์กรที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความผูกพันองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพบว่า สมาชิกองค์กรที่มีสถานภาพสมรสมีความผูกพันองค์กรด้านพฤติกรรมต่ำกว่าสมาชิกองค์กรที่มีสถานภาพโสด และสมาชิกองค์กรที่มีสถานภาพโสด มีความผูกพันองค์กรด้านทัศนคติสูงกว่าสมาชิกองค์กรที่มีสถานภาพสมรส 5) สมาชิกองค์กรที่มีประสบการณ์ทำงานแตกต่างกัน จะมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพบว่า สมาชิกองค์กรที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน มีความผูกพันองค์กรด้านพฤติกรรมและด้านทัศนคติแตกต่างกัน 6) สมาชิกองค์กรที่มีระดับงานแตกต่างกัน จะมีความผูกพันองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพบว่า สมาชิกองค์กรที่มีระดับงาน 1-4 มีความผูกพันต่อองค์กรด้านพฤติกรรมสูงกว่าสมาชิกองค์กรที่มีระดับงาน 5-9 และสมาชิกองค์กรที่มีระดับงาน 1-4 มีความผูกพันต่อองค์กรด้านทัศนคติต่ำกว่าสมาชิกองค์กรที่มีระดับงาน

5-9 และ 7) การรับรู้วัฒนธรรมองค์กรความเหลื่อมล้ำของอำนาจ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน และความเป็นปัจเจกนิยม ไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรความเป็นกลุ่มนิยม ความเป็นชาย และความเป็นหญิง มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

เฉลียว ภากะสัย (2551 : 103 – 106) ได้ศึกษา เรื่อง ปัจจัยวัฒนธรรมองค์กรที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อสถาบันของบุคลากร มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ข้าราชการ และพนักงานในมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ประจำปีการศึกษา 2547 ของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จำนวน 563 คน ได้มาโดยการสุ่มแบบแบ่งชั้น เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่าย และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้น ผลการวิจัยพบว่า 1) วัฒนธรรมองค์กรของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด ประเภทบุคลากรและสถาบันที่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้น วัฒนธรรมองค์กรด้านความมุ่งประสงค์ ด้านการเพิ่มอำนาจ และด้านความเอื้ออาทรมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จำแนกตามประเภทบุคลากร โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ รวมทั้งจำแนกตามสถาบันที่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี โดยรวมและรายได้แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้น วัฒนธรรมองค์กร ด้านการตัดสินใจ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 2) ความผูกพันต่อสถาบันของบุคลากรมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด ประเภทของบุคลากร และสถาบันที่จบการศึกษาในระดับ ปริญญาตรี อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นความผูกพันต่อสถาบันด้านความเชื่อและยอมรับค่านิยมและเป้าหมายขององค์กรที่บุคลากรมีความระดับความผูกพันต่อสถาบันแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จำแนกตามประเภทบุคลากร โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ ยกเว้นความผูกพันต่อสถาบันด้านความปรารถนาที่จะยังคงเป็นสมาชิกขององค์กร ที่บุคลากรมีระดับความผูกพันต่อสถาบันแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ 3) วัฒนธรรมองค์กรกับความผูกพันต่อสถาบันของบุคลากรมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์มีความสัมพันธ์กัน ทั้งโดยรวมและจำแนกราย

ด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และ 4) ดัชนีวัฒนธรรมองค์การด้านความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ (X_4)และด้านการยอมรับ (X_7) สามารถพยากรณ์ความผูกพันต่อสถาบันของบุคลากรมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ร้อยละ 37.90 และมีสมการพยากรณ์ความผูกพันต่อสถาบันของบุคลากรมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ในรูปสมการคะแนนดิบ ดังนี้

$$\hat{Y} = 2.06 + .23X_4 + .18X_7$$

หรือเขียนในรูปคะแนนมาตรฐาน ดังนี้

$$\hat{Z}_y = 0.38Z_{x4} + 0.30Z_{x7}$$

ปรัชญา แก้วพัฒน์ (2551 : 99 – 101) ได้ศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะหลักที่พึงประสงค์ของหัวหน้าสถานีอนามัยในจังหวัดสระแก้ว เป็นการวิจัยเชิงพรรณนาแบบภาคตัดขวาง ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ จำนวน 111 คน ศึกษาทุกหน่วยประชากร โดยใช้วิธีการประเมินแบบการป้อนกลับจากทุกฝ่ายรอบทิศทาง (360 Degree Feedback) เก็บรวบรวมข้อมูลทั้งเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ ข้อมูลเชิงปริมาณ ได้แก่ แบบประเมินสมรรถนะหลักแบบสอบถามแรงจูงใจ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ Multiple Logistic Regression ส่วนข้อมูลเชิงคุณภาพ ใช้วิธีวิเคราะห์เชิงเนื้อหา ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะที่พึงประสงค์ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ คืออายุราชการชีวิตความเป็นอยู่ส่วนบุคคล (AOR = 2.50, 2.57 p-value = 0.04, 0.02 ตามลำดับ) ด้านการบริการที่ดี คืออายุราชการ การได้รับการอบรมหลักสูตรผู้บริหารระดับต้น ลักษณะงาน ความสำเร็จในการทำงาน นโยบายและการบริหาร ความมั่นคงในการปฏิบัติงาน (AOR = 14.28, 6.85, 3.77, 5.79, 12.40, 5.0 p-value = 0.001, 0.01, 0.03, 0.02, 0.006, 0.02 ตามลำดับ) ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ คือการดำรงตำแหน่งในปัจจุบัน ชีวิตความเป็นอยู่ส่วนบุคคล (AOR = 3.03, 2.34 p-value = 0.03, 0.04 ตามลำดับ) ด้านจริยธรรม คือ อายุราชการ ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ นโยบายและการบริหาร ชีวิตความเป็นอยู่ส่วนบุคคล (AOR = 3.13, 5.99, 12.5, 4.66, 4.90 p-value = 0.04, 0.04, 0.02, 0.04, 0.009 ตามลำดับ) ด้านความร่วมมือร่วมใจ คือ อายุราชการ ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ นโยบายและการบริหาร ชีวิตความเป็นอยู่ส่วนบุคคล (AOR = 6.11, 5.36, 7.14, 4.89, 4.22 p-value = 0.002, 0.05, 0.05, 0.04, 0.02 ตามลำดับ) ผลการประเมินสมรรถนะหลักที่พึงประสงค์ในด้านความร่วมมือร่วมใจด้านจริยธรรม ด้านการบริการที่ดี ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ร้อยละ 78.9, 77.1, 74.3, 57.8, 33.9 ตามลำดับ

วิไลวรรณ จันทิพย์ (2552 : 81 – 82) ได้ศึกษา เรื่อง รูปแบบความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างเส้นปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะของครูผู้สอน จังหวัดเพชรบูรณ์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ครูผู้สอนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา เพชรบูรณ์ จำนวน 400 คน โดยการสุ่มแบบหลายขั้นตอน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์คือค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ใช้โปรแกรม LISREL ในการตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างรูปแบบตามทฤษฎีกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ผลการวิจัยพบว่า 1) ปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะของครูผู้สอน จังหวัดเพชรบูรณ์ คือปัจจัยจิตใจ และปัจจัยค้ำจุน ซึ่งปัจจัยจิตใจวัดได้จากตัวแปรสังเกตได้ 5 ตัวแปร ดังนี้ ความรับผิดชอบต่องาน ลักษณะของงาน ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน การได้รับการยอมรับนับถือ และความสำเร็จในหน้าที่การงานมีค่าอิทธิพลเท่ากับ 0.80, 0.74, 0.67, 0.59 และ 0.32 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยค้ำจุน วัดได้จากตัวแปรสังเกตได้ 5 ตัวแปร ดังนี้ นโยบายและการบริหารงาน การควบคุมบังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เงินเดือน ค่าตอบแทนและสวัสดิการอื่นๆ และสภาพการทำงาน มีค่าอิทธิพลเท่ากับ 0.83, 0.82, 0.74, 0.61 และ 0.55 ตามลำดับ 2) รูปแบบความสัมพันธ์โครงสร้างเส้นปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะของครูผู้สอน จังหวัดเพชรบูรณ์ ที่พัฒนาขึ้น มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ได้ค่าสถิติ ดังนี้ $\chi^2 = 39.30$, $df = 55$, $P\text{-value} = 0.94559$, $RMSEA = 0.000$, $CN = 821.99$, $SRMR = 0.020$, $GFI = 0.99$, $AGFI = 0.97$, $Largest\ Standardized\ Residual = 1.98$ 3) ปัจจัยที่มีอิทธิพลทางตรงต่อสมรรถนะของครูผู้สอนจังหวัดเพชรบูรณ์ คือ ปัจจัยจิตใจ และปัจจัยค้ำจุน มีค่าอิทธิพลเท่ากับ 0.60 และ 0.12 ตามลำดับ ปัจจัยจิตใจและปัจจัยค้ำจุนมีอิทธิพลทางตรงและอิทธิพลทางอ้อมต่อสมรรถนะหลัก มีค่าอิทธิพลเท่ากับ 0.26, 0.01, 0.42 และ 0.02 ตามลำดับ ปัจจัยจิตใจ และปัจจัยค้ำจุนมีอิทธิพลทางตรงและอิทธิพลทางอ้อมต่อสมรรถนะประจำสายงาน มีค่าอิทธิพลเท่ากับ 0.02, 0.01, 0.58 และ 0.01 ตามลำดับ

อินทิรา ลิ้มปัญญา (2552 : 105 – 106) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะหลักของข้าราชการกรุงเทพมหานคร : กรณีศึกษาเขตกลุ่มกรุงเทพเหนือกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ข้าราชการสำนักงานเขตบางเขน เขตสายไหม และเขตจตุจักร จำนวน 213 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถามมาตราส่วนประกอบ (Rating Scale) สถิติที่ใช้ในการวิจัย คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานด้วยค่าเฉลี่ย $t\text{-test}$ ผลการวิจัย พบว่าข้าราชการกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่มีสมรรถนะหลักโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ($X = 4.12$) เมื่อศึกษาความคิดเห็นที่มีต่อวัฒนธรรมองค์การ พบว่า กรุงเทพมหานครมีวัฒนธรรมลักษณะกระจายอำนาจ หลีกเลียงความไม่แน่นอน ความเป็นกลุ่ม

นิยม มุ่งวัตถุนิยม และมองระยะยาว สำหรับความคิดเห็นที่มีต่อหัวหน้าฝ่ายส่วนใหญ่ พบว่า หัวหน้าฝ่ายมีภาวะผู้นำเปลี่ยนสภาพ ($X = 3.47$) เมื่อทำการทดสอบสมมติฐานปรากฏว่า ข้าราชการที่มีความคิดเห็นต่อวัฒนธรรมลักษณะกระจายอำนาจความเป็นกลุ่มนิยม มองระยะยาว จะมีค่าเฉลี่ยในการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักสูงกว่าข้าราชการที่มีความเป็นกลุ่มนิยม มองระยะยาว จะมีค่าเฉลี่ยในการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักสูงกว่าข้าราชการที่มีความคิดเห็นแตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่การหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน และการมุ่งคุณภาพชีวิตจะมีค่าเฉลี่ยในการปฏิบัติตามสมรรถนะหลักต่ำกว่าข้าราชการที่มีความคิดเห็นแตกต่างอย่าง ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เช่นเดียวกับข้าราชการที่มีความคิดเห็นต่อหัวหน้าฝ่ายที่มีภาวะผู้นำลักษณะการมีอิทธิพลต่ออุดมการณ์ การกระตุ้นทางปัญญา การสร้างแรงคลใจ การให้รางวัลตามสถานการณ์ การจัดการภายใต้เงื่อนไขเชิงรุก จะมีค่าเฉลี่ยในการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักสูงกว่าข้าราชการที่มีความคิดเห็นต่อหัวหน้าฝ่ายไม่มีพฤติกรรมดังกล่าว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในขณะที่ข้าราชการที่มีความคิดเห็นต่อหัวหน้าฝ่ายลักษณะการเอาใจใส่ต่อปัจเจกบุคคล การจัดการภายใต้เงื่อนไขเชิงรับ และไม่แสดงพฤติกรรมไร้การนำ จะมีค่าเฉลี่ยในการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักสูงกว่าข้าราชการที่มีความคิดเห็นต่อหัวหน้าฝ่ายที่ไม่มีพฤติกรรมดังกล่าว อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิสิทธิ์ ทิดโสภา (2553 : 109 – 112) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่าง วัฒนธรรมองค์กรกับสมรรถนะการทำงานของพนักงานลูกจ้างประจำ และลูกจ้างในสังกัด ที่ทำการไปรษณีย์จังหวัดสกลนคร ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงาน ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างในสังกัดที่ทำการไปรษณีย์จังหวัดสกลนคร รวมทั้งสิ้น 129 คน โดยทั้งหมดเป็น ประชากรเป้าหมายเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถามมาตราส่วนประกอบ (Rating Scale) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแจกแจง ความถี่ ทดสอบสมมติฐาน โดยใช้ค่า t-test (Independent Samples) และค่า F-test (One Way ANOVA) กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรม องค์กรกับสมรรถนะการทำงานด้วยสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน(Product Moment Correlation) ผลการวิจัย พบว่า 1) รูปแบบวัฒนธรรมองค์กร โดยภาพรวมอยู่ในระดับสูงเรียงลำดับจากมาก ไปหาน้อย คือวัฒนธรรมราชการ วัฒนธรรมการตลาด วัฒนธรรมเน้นความสัมพันธ์ และ วัฒนธรรมปรับเปลี่ยน 2) ลักษณะของวัฒนธรรมองค์กรเป็นรายด้าน โดยภาพรวมอยู่ใน ระดับสูงเรียงลำดับจากมาก ไปหาน้อย คือ ลักษณะภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชา ลักษณะเด่น

ขององค์กร เกณฑ์ที่ใช้วัดความสำเร็จขององค์กร ผู้นำกำกับกับการบริหารจัดการบุคลากรภายใน
 หน่วยงานลักษณะของบุคลากรภายในองค์กรต่อการทำงาน และยุทธศาสตร์การฝึกอบรมและ
 พัฒนาบุคลากร 3) สมรรถนะหลักโดยรวมอยู่ในระดับสูง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า
 ความซื่อสัตย์มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ถัดมาเป็นการมีใจรักในการให้บริการความรักองค์กร ความ
 พร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงตามลำดับ ซึ่งการทำงาน โดยมุ่งเน้นที่ผลสำเร็จ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด
 4) สมรรถนะการจัดการงานในความรับผิดชอบ โดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง โดยเมื่อพิจารณา
 เป็นรายด้านพบว่าความเป็นผู้นำมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ถัดมาเป็นความสามารถในการทำงานเป็น
 ทีม การตัดสินใจ ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และการแก้ไขปัญหาตามลำดับซึ่งมีความรู้ และ
 ความเข้าใจในธุรกิจขององค์กรมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด 5) พนักงาน ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างสังกัด
 ที่ทำการ ไปรษณีย์จังหวัดสกลนครที่มีคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศ สถานภาพการสมรส อายุ
 ตำแหน่ง รายได้ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการทำงานต่างกัน มีสมรรถนะการทำงาน
 โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน และ 6) วัฒนธรรมองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับ
 สมรรถนะหลักและสมรรถนะการจัดการงานในความรับผิดชอบทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง
 ยกเว้นวัฒนธรรมราชการที่มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะการจัดการงานในความรับผิดชอบด้าน
 การมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และด้านการแก้ไขปัญหา อยู่ในระดับต่ำ

จิริสุดา บัวพันธ์, ประจักษ์ บัวพันธ์ และพรทิพย์ คำพอ (2554 : 679-692) ได้ศึกษาเรื่อง
 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของทันตแพทย์ในโรงพยาบาล
 ชุมชนเขตสาธารณสุขที่ 12 ซึ่งการวิจัยเชิงพรรณนากาดัดขวางในครั้งนี้เพื่อศึกษาปัจจัยที่มี
 ความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของทันตแพทย์ในโรงพยาบาลชุมชน
 เขตสาธารณสุขที่ 12 จำนวน 160 คน ($n = 160$) ผ่านการสุ่มแบบเป็นระบบ โดยใช้สถิติเชิง
 พรรณนา (Descriptive statistics) แจกแจงข้อมูล เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม
 มาตรฐานส่วนประกอบ (Rating Scale) และใช้การวิเคราะห์ทางสถิติด้วย Pearson product
 moment correlation coefficient และ stepwise multiple regression analysis ผลการวิจัยพบว่า
 เพศ (หญิง) ไม่มีความสัมพันธ์ระดับต่ำทางบวกกับการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของทันต
 แพทย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = -0.234, p\text{-value} = 0.003$ และ $r = -0.198, p\text{-value} = 0.01$
 ตามลำดับ) รายได้และระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ระดับต่ำทางบวกกับการ
 ปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของทันตแพทย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = 0.197, p\text{-value}$
 $= 0.013$ และ $r = 0.292, p\text{-value} = 0.01$ ตามลำดับ) ด้านปัจจัยเชิงจิต และด้านปัจจัยด้าน

ในภาพรวม พบว่ามีความสัมพันธ์ระดับปานกลางทางบวกกับการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของทันตแพทย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = 0.536, p\text{-value} = 0.001$ และ $r = 0.458, p\text{-value} = 0.001$ ตามลำดับ) ส่วนการสนับสนุนจากองค์กรในภาพรวม พบว่า มีความสัมพันธ์ระดับสูงทางบวกกับการปฏิบัติตามสมรรถนะหลักของทันตแพทย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = 0.83, p\text{-value} = 0.001$) และปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของทันตแพทย์ ได้แก่ ปัจจัยจูงใจด้านลักษณะงาน ($p\text{-value} = 0.001$) ปัจจัยจูงใจด้านความสำเร็จในการทำงาน ($p\text{-value} < 0.001$) ปัจจัยด้านสถานภาพวิชาชีพ ($p\text{-value} = 0.001$) ปัจจัยจูงใจด้านความรับผิดชอบ ($p\text{-value} = 0.001$) ปัจจัยด้านค่าจ้างการปกครองบังคับบัญชา ($p\text{-value} < 0.001$) ปัจจัยจูงใจความก้าวหน้าในตำแหน่ง ($p\text{-value} < 0.001$) ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ($p\text{-value} < 0.001$) ซึ่งตัวแปรอิสระทั้งเจ็ดตัวสามารถร่วมพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของทันตแพทย์ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชนในเขตสาธารณสุขที่ 12 ได้ร้อยละ 56.0 ปัญหาแรงจูงใจ ร้อยละ 31.0 และสุดท้ายคือด้านสมรรถนะหลัก ร้อยละ 25.8

สัญญา เคนาภูมิ (2554 : 60 – 62) ได้ศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่บุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จำนวน 252 คน ได้มาโดยการกำหนดขนาดผู้ตอบแบบสอบถามโดยใช้สูตรทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973 : 727) และใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาแจกแจงข้อมูลเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถามมาตราส่วนประกอบ (Rating Scale) และใช้การวิเคราะห์ทางสถิติด้วยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ (Multiple linear regression analysis) ผลการวิจัยพบว่า พบว่า 1) บุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามมีคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนฐานของกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรม ลักษณะงานมีส่วนส่งเสริมด้านบูรณาการทางสังคมของผู้ปฏิบัติงาน ลักษณะงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน การเปิด โอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถได้เป็นอย่างดี ลักษณะงานมีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคม โดยตรง สิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ และความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน โดยส่วนรวม ตามลำดับ 2) บุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามมีความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับสูง 2 ด้าน และ ระดับปานกลาง 1 ด้านเรียงลำดับ

ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความเต็มใจที่จะทุ่มเท ความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและยอมรับค่านิยมขององค์กร และความปรารถนาอย่างแรงกล้าในการคงไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกในองค์กร ตามลำดับ3) บุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามมีสมรรถนะการทำงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับสูงมาก 1 ด้าน และระดับปานกลาง 4 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ การยึดมั่นในความถูกต้องขนบธรรมเนียม และจริยธรรม การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ การบริการที่ดี การทำงานเป็นทีม และการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ตามลำดับ 4) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ได้แก่ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและยอมรับค่านิยมขององค์กรลักษณะงานมีส่วนส่งเสริมด้านบูรณาการทางสังคมของผู้ปฏิบัติงาน ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยส่วนรวม ประเภทบุคลากร และที่พักออาศัย ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยในรูปคะแนนดิบคือ 0.180, 0.131, 0.173, 0.179 และ 0.110 ตามลำดับ ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐาน คือ 0.243, 0.289, 0.260, 0.195 และ 0.136 ตามลำดับ ตัวแปรดังกล่าวสามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของสมรรถนะการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ได้ร้อยละ 19.70 ($F=12.106$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

กิจกรรมเพื่อตรงจิตต์, อรสาพันธ์ภักดี และอภิญญาศิริพิทยาคุณกิจ (2555: 5 - 6) ได้ศึกษา เรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติการพยาบาลชั้นสูง โดยใช้กรอบแนวคิดทฤษฎีสองปัจจัยของเซอร์คเบอร์กกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือผู้ปฏิบัติการพยาบาลชั้นสูงที่ได้รับวุฒิบัตรจากสภาการพยาบาลสาขาการพยาบาล อายุรศาสตร์-ศัลยศาสตร์และสาขาการพยาบาลเด็กจำนวน 190 คนเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วยแบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลแบบสอบถามการรับรู้สมรรถนะของตนเองในการปฏิบัติงานและแบบสอบถามความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติการพยาบาลชั้นสูงโดยเก็บรวบรวมข้อมูลผ่านการส่งแบบสอบถามถึงกลุ่มตัวอย่างทางไปรษณีย์การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติ Spearman rank Correlation, Independent t-test, Oneway ANOVA และ Post Hoc: LSDผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับการรับรู้สมรรถนะของตนเองในการปฏิบัติงาน ($r = .24, p < .01$) ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในบทบาทของผู้ปฏิบัติการพยาบาลชั้นสูงที่ต่างกันมีความเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน($p = .02$) นอกจากนี้ยังพบว่าระดับของสถานที่ปฏิบัติงานมีความเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจด้านแรงจูงใจของบุคคล ($p = .04$) และระยะเวลาในการปฏิบัติงานใน

บทบาทของผู้ปฏิบัติการพยาบาลชั้นสูงมีความเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจด้านสิ่งแวดล้อม ($p = .01$) โดยสรุปความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติการพยาบาลชั้นสูงมีความเกี่ยวข้องกับการรับรู้สมรรถนะของตนเองในการปฏิบัติงานสถานที่ปฏิบัติงานและระยะเวลาในการปฏิบัติงานดังนั้นการส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติการพยาบาลชั้นสูงสามารถปฏิบัติงานได้อย่างยั่งยืนผู้บริหารองค์กรจึงควรพัฒนาสิ่งแวดล้อมเพื่อส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติการพยาบาลชั้นสูงสามารถปฏิบัติงานได้ตามบทบาทอย่างมีประสิทธิภาพ

กาวนา ศรีรูป (2556 : 60 – 61) ได้ศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านการเงินและพัสดุ มหาวิทยาลัยรามคำแหง เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจด้านปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน และเพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านการเงินและพัสดุของมหาวิทยาลัยรามคำแหง กลุ่มประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในหน้าที่การเงินและพัสดุ จำนวน 241 คน ได้รับแบบสอบถามคืนที่สมบูรณ์ และสามารถนำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นร้อยละ 100 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์โดยหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน หาค่าความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจด้านปัจจัยเชิงจิตกับ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และสร้างสมการทำนายระหว่างปัจจัยด้านการปฏิบัติงานและความพึงพอใจด้านปัจจัยเชิงจิตที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านการเงินและพัสดุ ของมหาวิทยาลัยรามคำแหงผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับความพึงพอใจด้านปัจจัยด้านการปฏิบัติงานในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้าในงาน สำหรับความพึงพอใจด้านการปฏิบัติงาน พบว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านการเงินและพัสดุมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก 2) พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของบุคลากรด้านปัจจัยด้านการปฏิบัติงานทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้าในงาน กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ 3) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านการเงินและพัสดุของมหาวิทยาลัยรามคำแหง ได้แก่ ความก้าวหน้าในงาน

2. งานวิจัยต่างประเทศ

Glisan and Durick (1988 : 61 – 81) ได้วิจัยปัจจัยทำนายความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรในองค์การบริการสังคมกับกลุ่มตัวอย่างพนักงานองค์การบริการสังคมจำนวน 319 คนจาก 22 องค์การผลการวิจัยได้ยืนยันว่าลักษณะงานซึ่งวัดจากแบบ

วัดของแฮกแมนและโอลแฮมใน 3 ด้านคือทักษะที่หลากหลายเอกลักษณ์งานและความสำคัญของงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรซึ่งวัดจากแบบวัด OCQ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

Kitchen (1990 : 4014 – A) ศึกษาตัวแปรที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรกับกลุ่มตัวอย่างพนักงานองค์กรต่างๆจำนวน 1055 คนพบว่าเพศมีความสัมพันธ์สูงสุดกับความผูกพันต่อองค์กรซึ่งผลดังกล่าวนี้ได้รับการสนับสนุนจากการศึกษาของเซลเลอร์ (Scheller, 1986 : 1580– A) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิผลการสื่อสารกับความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร โดยใช้แบบสอบถามพนักงานของโรงพยาบาลแห่งหนึ่งพบว่าเพศมีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อความผูกพันต่อองค์กร

Matheiu และ Zajac (1990 :179) ได้ศึกษาความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรตามแนวคิดของ Steers (1977) พบว่าคุณลักษณะส่วนบุคคลมีแนวโน้มที่จะก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรได้แก่อายุเพศอายุการทำงานรายได้ระดับงานคุณลักษณะของงานจะมีผลกระทบต่อความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรคือขอบเขตของงานความท้าทายในงานและความหลากหลายในทักษะในขณะที่ความมีอิสระในการทำงานมีผลไม่มากนักและปัจจัยด้านบทบาทมีผลในทางลบต่อความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรด้านภาวะผู้นำมีผลกระทบต่อความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรอย่างมากในด้านการสื่อสารทำให้มีส่วนร่วมในการบริหารงานและความเกี่ยวพันในงานด้านคุณลักษณะขององค์กรมีผลไม่มากนักต่อความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรด้านความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่ออาชีพมีผลต่อความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรด้านพนักงานที่มีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรจะมีความตั้งใจในการหางานใหม่น้อยลงความตั้งใจลาออกน้อยลงและอัตราการลาออกก็น้อยกว่าด้วยในขณะที่ทัศนคติต่อการประเมินผลการปฏิบัติงานจะสูงขึ้นเล็กน้อย

Wright (1990 : 369-381) ได้ศึกษาความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานเทลเลอร์ของธนาคารพบว่าพนักงานที่ถือว่างานเป็นอาชีพ (Career Tellers) จะมองงานว่าเป็นจุดเริ่มต้นบนเส้นทางอาชีพและวางแผนที่จะก้าวหน้าไปสู่การเป็นหัวหน้างานในที่สุดส่วนพนักงานที่ไม่ถือว่างานเป็นอาชีพ (Non-Career Tellers) มองงาน โดยมุ่งเน้นไปที่งานที่ทำให้เขารู้สึกสนุกไปวันๆ ในขณะที่เดียวกันต้องให้คำตอบแทนที่สนองตอบความต้องการส่วนบุคคลด้วยโดยพนักงานที่ถือว่างานเป็นอาชีพอิสระและมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูงมีหัวหน้างานที่ยุติธรรมทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลดีเข้าใจความต้องการความรู้สึกรับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชาซึ่งถ้างานสามารถสร้างบรรยากาศการทำงานให้พนักงานรู้สึกผ่อนคลายและให้ข้อมูลป้อนกลับเป็นระยะๆยิ่งทำให้มีความผูกพันต่อองค์กรสูงขึ้นในขณะที่

ที่พนักงานที่ไม่ถือว่างานเป็นอาชีพนั้นความผูกพันต่อองค์กรขึ้นอยู่กับกลุ่มงานและคุณลักษณะของงานมากกว่าจะขึ้นอยู่กับพฤติกรรมของหัวหน้างาน โดยพนักงานเหล่านี้จะรู้สึกผูกพันต่อองค์กรมากขึ้นเมื่อเขาได้เป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มเพื่อนร่วมงานที่มีความเชื่อมั่นและไว้วางใจซึ่งกันและกันในระดับสูงนอกจากนี้ความผูกพันจะเพิ่มมากขึ้นเมื่อเขาเชื่อว่างานที่ทำมีความมั่นคงและเขาได้รับการปฏิบัติที่ยุติธรรม

Guilmette (1992 : 04A) ศึกษาถึงวัฒนธรรมองค์กรที่มีประสิทธิภาพคือการบริหารภายในองค์กรซึ่งประกอบด้วยรูปแบบการปฏิบัติงานการทำงานเป็นทีมความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานและผู้บริหารการรับรู้สภาพแวดล้อมการปรับตัวเข้ากับองค์กรการรับรู้เป้าหมายขององค์กรและค่านิยมในการทำงาน โดยศึกษาตัวแปรเหล่านี้มีผลต่อความพึงพอใจในงานความผูกพันกับองค์กรการตั้งใจในการทำงานการคงอยู่ในงานการจัดหาสมาชิกองค์กรเข้าทำงานโดยศึกษาในพยาบาลประจำการ 54 คนในโรงพยาบาลของรัฐผลการศึกษาพบว่ารูปแบบการทำงานเป็นทีมมีความพึงพอใจมากกว่าการทำงานไม่เป็นทีมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติแต่ไม่มีความแตกต่างกับความผูกพันกับองค์กรการตั้งใจในการทำงานการคงอยู่และการจัดหาสมาชิกองค์กรความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานกับผู้บริหารมีความร่วมมือสูงมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานความผูกพันกับองค์กรและการตั้งใจในการทำงานแต่ไม่มีความแตกต่างกันกับการจัดหาสมาชิกองค์กรและการคงอยู่ในงานระดับการรับรู้สิ่งแวดล้อมสูงขึ้นสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานความผูกพันกับองค์กรความตั้งใจในการทำงานแต่ไม่แตกต่างกันกับการจัดหาสมาชิกองค์กรและการคงอยู่ในงานการรับรู้ถึงการสนองตอบการปรับตัวเข้ากับองค์กรสูงขึ้นสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานความผูกพันกับองค์กรการจัดหาสมาชิกองค์กรการคงอยู่ในงานแต่ไม่แตกต่างกันกับความตั้งใจทำงานระดับค่านิยมในการทำงานสูงขึ้นไปมีความสัมพันธ์อย่างสูงกับความพึงพอใจในงานความผูกพันในงานการคงอยู่ในงานการจัดหาสมาชิกองค์กรและการตั้งใจในการทำงานดังนั้นวัฒนธรรมการทำงานที่ดีคือการปลูกฝังค่านิยมการทำงานและองค์ประกอบต่างๆทำให้ลดปัญหาการขาดแคลนสมาชิกองค์กรพยาบาลได้รวมทั้งจัดหาพยาบาลที่มีความเหมาะสมกับองค์กรและหน่วยงานได้แนวทางหนึ่ง

Orpen (1993 :8-12) ศึกษาอิทธิพลของบรรทัดฐานวัฒนธรรมองค์กรที่มีต่อการฝึกให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรเพื่อตรวจสอบว่าองค์กรที่มีบรรทัดฐานของวัฒนธรรมองค์กร

แข็งจะมีอิทธิพลทางบวกต่อการฝึกพนักงานให้มีความผูกพันองค์กรมากกว่าองค์กรที่มีบรรทัดฐานของวัฒนธรรมองค์กรอ่อนผลการศึกษากับพนักงาน 2 บริษัทพบว่าพนักงานใหม่ที่ได้รับการฝึกหัดโดยผ่านกระบวนการขัดเกลาทางสังคมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความรู้สึกผูกพันองค์กรเฉพาะในองค์กรที่มีบรรทัดฐานของวัฒนธรรมองค์กรที่แข็งเท่านั้น

Blancero, Boroski; & Dyer (1996 : 383-403) ได้ศึกษาเกี่ยวกับสมรรถนะที่ต้องการในหน่วยงานการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เป็นสมรรถนะหลักที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย 11 สมรรถนะ แบ่งออกเป็น 3 ส่วนคือ

1. สมรรถนะหลัก (Core competency) เป็นสมรรถนะที่ทุกตำแหน่งในหน่วยงานราชการ บริหารทรัพยากรมนุษย์ต้องมี ประกอบด้วย 11 สมรรถนะ แบ่งออกเป็น 3 กลุ่มดังนี้

กลุ่มที่ 1 ศักยภาพส่วนบุคคล (Personal Integrity) ประกอบด้วย 3 สมรรถนะ คือ จริยธรรม (Ethics) มาตรฐานของคุณภาพการปฏิบัติงาน (Standard of Quality) และการตัดสินใจโดยอาศัยหลักของความเป็นเหตุเป็นผลและความจริง

กลุ่มที่ 2 การมุ่งความก้าวหน้าและแรงผลักดัน (Ambition and Drive) ประกอบด้วย 4 สมรรถนะ คือ การมุ่งผลสำเร็จ (Result Orientation) ความคิดริเริ่ม (Initiative) ความมั่นใจ (Self Confidence) และความกระตือรือร้นในการทำงาน (Enthusiasm and Commitment)

กลุ่มที่ 3 ทักษะในการทำงานเป็นทีม (Team Skill) ประกอบด้วย 4 สมรรถนะ คือ การสื่อสาร (Communication) การฟังและตีความ (Listening) การสร้างความสัมพันธ์ (Relationship Building) และความร่วมแรงร่วมใจ (Teamwork)

2. สมรรถนะเสริม (Leverage Competency) เป็นสมรรถนะเสริมที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย 6 สมรรถนะ คือ การสร้างผลกระทบทางอ้อม (Influence) การใช้ทรัพยากรอย่างรู้คุณค่า (Utilization of Resource) ความตระหนักในการต้องการของลูกค้า (Cluster Awareness) ความคิดสร้างสรรค์ (Creativity) การตั้งคำถามและการตีความ (Questioning) และความรู้สึกลูกคน (Organization Astuteness)

3. สมรรถนะประจำตำแหน่งงาน (Role-Specific Competency) ประกอบด้วย 6 สมรรถนะ คือ สมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานด้านการศึกษา และสมรรถนะของทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Competency Practitioner) นักกลยุทธ์ทางด้านทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Strategist/Generalist) การริเริ่ม และคิดค้นในงานด้านทรัพยากรมนุษย์ (Human

Resource Initiative Leader) การสนับสนุนงานด้านทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Operation Support) ที่ปรึกษาด้านทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Consultant) ผู้นำด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Organization Leader) โดยที่ทั้ง 6 ตำแหน่งงานจะประกอบด้วย 33 สมรรถนะ ที่แต่ละตำแหน่งงานต้องการต่างกัน และตอบสนองหน้าที่การทำงานเฉพาะทาง

Hearn; et al (1997 : 157-180) ได้ศึกษาเรื่องกำหนดความสามารถเฉพาะของวิชาชีพในออสเตรเลีย ที่มีต่อกรอบงาน เพื่อการพัฒนาวิชาชีพว่า ความสามารถของวิชาชีพ ได้มาจากการเป็นเจ้าของกลุ่มคุณลักษณะที่เหมาะสม เช่น ความรู้ (Knowledge) ความสามารถ (Ability) ทักษะ (Skill) และทัศนคติ (Attitude) ซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้ จะเป็นพื้นฐานร่วมกันของสมรรถนะ (Competency) ดังนั้นความสามารถทางวิชาชีพ คือคุณลักษณะร่วมกันที่เป็นพื้นฐานให้เกิดความสำเร็จ ในการปฏิบัติงานทางวิชาชีพ ผลการวิจัย พบว่า ในการศึกษากลุ่มตัวอย่าง 7 วิชาชีพ ได้แก่ นักบัญชี วิศวกร นักบริหารทรัพยากรมนุษย์ นักการตลาด นักสังคมสงเคราะห์ ครู และสถาปนิก ในทุกสายอาชีพมีปัจจัย ด้านความสามารถร่วมกัน คือ การแก้ปัญหาเข้าไปมีส่วนร่วมในวิชาชีพ กรอบความคิดของการอ้างอิง ความสามารถทางอารมณ์ ความรู้เกี่ยวกับองค์กร การทำงานเชิงรุก และการมุ่งมั่นเกี่ยวกับลูกค้า

Anderson, Judith A (2000 : 103) ได้ศึกษาวัฒนธรรมองค์กรกับประสิทธิผลของมหาวิทยาลัยชุมชนและสถาบันทางเทคนิคในรัฐเทเนสซี โดยใช้วิธีการสอบถามจากผู้บริหารเจ้าหน้าที่ธุรการ และอาจารย์ จำนวน 1,423 คน ใช้กรอบการศึกษาวัฒนธรรมของคาเมรอนและเอ็ดดิงตัน พบว่าวัฒนธรรมแบบเปลี่ยนแปลงพัฒนา (Adhocracy Culture) มีอิทธิพลต่อการพัฒนาบุคลิกภาพของผู้เรียน การพัฒนาทางวิชาการของผู้เรียน ความพึงพอใจในการจ้างงานของผู้บริหารและอาจารย์ การพัฒนาวิชาชีพและคุณภาพอาจารย์ ความเปิดกว้างของระบบในการปฏิสัมพันธ์กับชุมชน ความสามารถในการได้มาซึ่งทรัพยากร และสุขภาพขององค์กร วัฒนธรรมแบบครอบครัว (Clan Culture) จะมีอิทธิพลต่อการพัฒนาทางวิชาการของผู้เรียน การพัฒนาบุคลิกภาพของผู้เรียน ความพึงพอใจในการจ้างงานของผู้บริหารและอาจารย์ ความเปิดกว้างของระบบในการปฏิสัมพันธ์กับชุมชน ความสามารถในการได้มาซึ่งทรัพยากร สุขภาพองค์กร และความพึงพอใจทางการศึกษาของผู้เรียน วัฒนธรรมแบบราชการ (Bureaucratic Culture) มีอิทธิพลต่อสุขภาพองค์กร การพัฒนาทางวิชาการของผู้เรียน

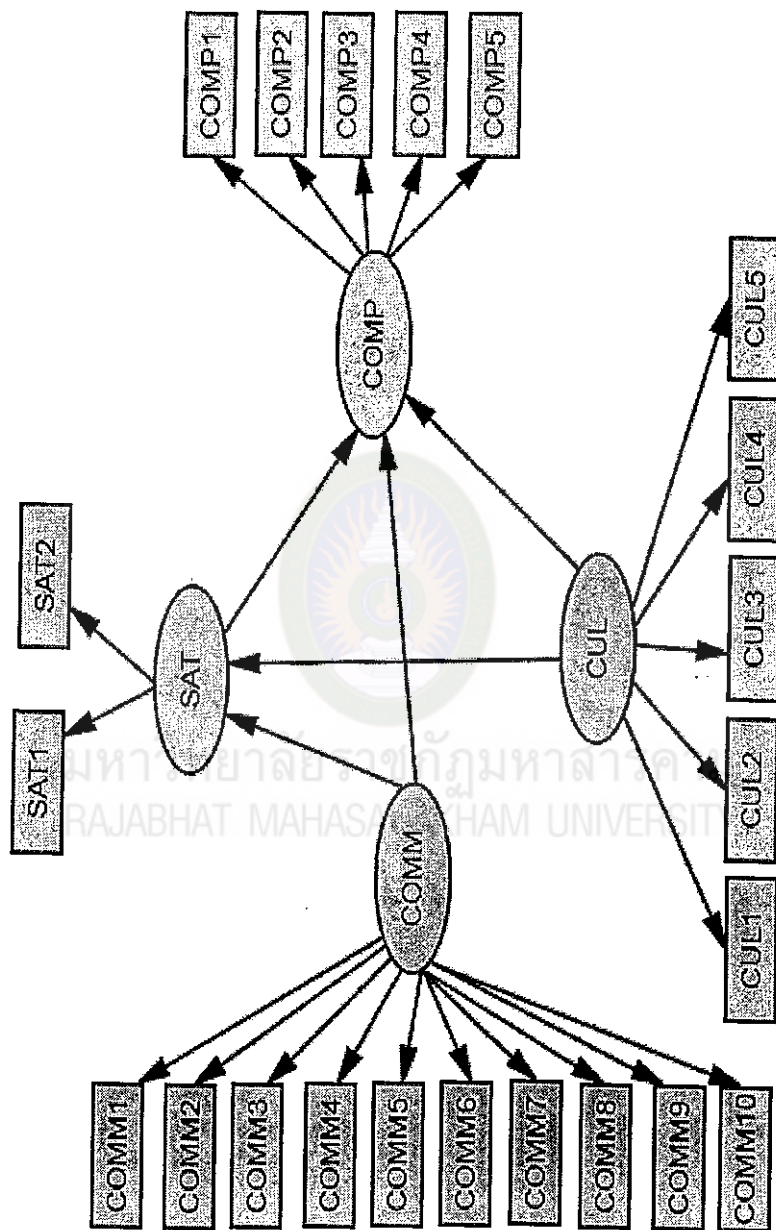
ความพึงพอใจในการจ้างงานของผู้บริหารและอาจารย์ รวมทั้งความสามารถในการได้มาซึ่งทรัพยากร และวัฒนธรรมแบบการตลาด (Market Culture) มีอิทธิพลต่อการพัฒนาบุคลิกภาพของผู้เรียน ความเปิดกว้างของระบบในการปฏิสัมพันธ์กับชุมชน ความสามารถในการได้มาซึ่งทรัพยากร สุขภาพองค์การ และความพึงพอใจทางการศึกษาของผู้เรียน

ตารางที่ 6 สรุปทฤษฎี แนวคิดและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะในการปฏิบัติงาน

ตัวแปร	การประมวลเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
1. สมรรถนะการทำงาน ของบุคลากรสาย สนับสนุน	ราชบัณฑิตสถาน (2546) ; อานนท์ ศักดิ์วรวิชญ์ (2547) ; ตุ๊กตัญญา รัศมี ธรรมโชติ (2546) ; Davies and Ellison (1997) ; สำนักงาน คณะกรรมการข้าราชการพลเรือน หรือสำนักงาน ก.พ. (2548) ; อภรณ์ ภู่วิทยาพันธ์ (2549) ; นิศารักษ์ เวชยานนท์(2549) ; วิไลวรรณ จันทิพย์ (2552) ; ณรงวิทย์ แสนทอง (2547) ; เทื่อน ทองแก้ว (เวปไซต์) ; Spencer and Spencer (1993) ; ชาตรี โพธิกุล(2552) ; เรชา ชูสุวรรณ (2550) ; อนก เทียนบุชา(2552); ณรงวิทย์ แสนทอง (2547) ; จรัมพร ประถมบุรณ์ (2548) ; ชำรงค์ศักดิ์ คงคาสวัสดิ์ (2548); ปรัชญา แก้วพัฒน์ (2551) ; วิไลวรรณ จันทิพย์ (2552) ; อินทรา ลิ้มปัญญา (2552) ; อภิสัทธี คิคโตดา (2553) ; จิริสุดา บัวผัน, ประจักษ์ บัวผัน และพรทิพย์ คำพอ (2554) ; สัญญา เคนาภูมิ (2554) ; กิจภรณ์ เอื้อตรง จิตต์, อรสา พันธุ์ภักดี และอภิญา ศิริพิทยาคุณกิจ (2555) ; Blancero, Boroski & Dyer (1996) ; Hearn et al. (1997)
2. ความผูกพันต่อองค์กร	นิวัฒน์พัฒน์พิบูลย์ (2551) ; ณัฐพันธ์ เขจรนันท์ (2551) ; ภัทรพล กาญ จนปาน (2552) ; ณัฐพร ยี่สู่น (2552) ; ภาสิริ ปัญญาภู (2553) ; Mayer & Schooman (2002) ; Mowday (2000) ; Steers (1977) ; Allen and Meyer (1993) ; Porter, et. al (1975) ; Baron (2000) ; Allen and Meyer (1990) ; Streers & Porter (1991) ; Miner (1992) ; Thomson (1994) ; อนันต์ชัย คงจันทร์ (2529) ; นางเยาว์ แก้วมรกต (2542) ; สุขญ กาญจน์ เหลืองอรุณกิจ (2548) ; Feldman and Arnold (1983) ; Porter and Smith (1970) ; Cook (1989) ; Cook (1981) ; จิรนันท์ เดชมิตร (2550) ; เฉลียว ภากะสัย (2551) ; ปรัชญา แก้วพัฒน์ (2551) ; วิไล วรรณ จันทิพย์ (2552) ; จิริสุดา บัวผัน, ประจักษ์ บัวผัน และพรทิพย์

ตัวแปร	การประมวลเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
3. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	<p>คำพอส (2554) ; สัญญา เคนาภูมิ (2554) ; Glisan and Durick(1988) ; Kitchen (1990) ; Matheiu and Zajac (1990) ; Wright (1990)</p> <p>Schermerthorn (1991) ; Feldman and Arnold (1983) ; Good (1973) ; ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2544) ; Blum and Naylor (1968) ; วิศณีย์ วรรณกุล (2548) ; Beach (1970) ; Gilmer et. al (1966) ; สมยศ นาวิการ (2543) ; ยงยุทธเกษสาคร (2544) ; Lock (1976) ; วิเชียร วิทยอุดม (2547) ; ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2547) ; Davis (1989) ; Herzberg (1959) ; ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2541) ; อรทัย โคตรบุตร (2553) ; วีรพล จักร์ตรีมงคล (2548) ; สุขัญญาญจน์ เหลืองอรุณกิจ (2548) ; ปรัชญา แก้วพัฒน์ (2551) ; กิจภรณ์ เอื้อตรงจิตต์, อรสา พันธุ์ภักดี และอภิญา ศิริพิทยาคุณกิจ (2555) ; ภาวนา ศรีรูป (2556) ; Glisan and Durick(1988)</p>
4. วัฒนธรรมองค์กร	<p>เฉลียว ภากะสัย (2551) ; วิรัช สงวนวงษ์วาน (2550) ; ภาวิดา ธาราศรีสุทธิ (2546) ; Robbins (2003) ; Daft (1991) ; Rousseau (1990) ; Hunt (1991) ; Kilmann, Saxton and Serpa (1985) ; Hofstede (1990) ; Schein (1992) ; กริช สืบสนธิ์ (2538) Hellriegel and Slocum (1982) ; Somircich (1985) ; Smircich (1983) ; วิไลวรรณ จันทิพย์ (2552) ; Cook and Lafferty (1989) ; Greet Hofstede (1997) ; Cook & Lafferty (1989) ; Hsu (2002) ; O'Reilly et al. (1991) ; นริศรา ไกรศรี (2556) ; Sashkin's (1990) ; Kent (1995) ; Sarros et al (2005) ; วีรพล จักร์ตรีมงคล (2548) ; จีรนนท์ เชมมิตร (2550) ; กัญชกรชัยนภัสภมร (2550) ; อินทรา ลิมป์ปัญญา (2552) ; อภิสิตี คัดโสดา (2553) ; Guillmette (1992) ; Orpen (1993) ; Anderson, Judith A (2000)</p>

กรอบแนวคิดในการวิจัย

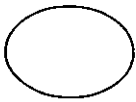


แผนภาพที่ 13 โมเดลความสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อสมรรถนะการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

จากแผนภาพที่ 13 โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อสมรรถนะการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

จากแผนภาพที่ 13 สัญลักษณ์ต่างๆ สามารถอธิบายได้ดังนี้

→ แทน ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุและผล โดยตัวแปรที่อยู่ต้นลูกศรเป็นสาเหตุ ตัวแปรที่อยู่ปลายลูกศรเป็นผล



แทน ตัวแปรแฝง



แทน ตัวแปรสังเกตได้

สัญลักษณ์ที่ใช้แทนตัวแปรแฝง

COMM แทน ความผูกพันต่อองค์กร (Commitment)

SAT แทน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (Satisfaction)

CUL แทน วัฒนธรรมองค์กร (Culture)

COMP แทน สมรรถนะหลัก (Core Competency)

สัญลักษณ์ที่ใช้แทนตัวแปรสังเกตได้

COMM₁ แทน ความสำเร็จในหน้าที่การงาน

COMM₂ แทน การได้รับการยอมรับนับถือ

COMM₃ แทน ลักษณะของงาน

COMM₄ แทน ความรับผิดชอบต่องาน

COMM₅ แทน ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

COMM₆ แทน นโยบายและการบริหารงาน

COMM₇ แทน การควบคุมบังคับบัญชา

COMM₈ แทน เงินเดือนและค่าตอบแทน

COMM₉ แทน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

COMM₁₀ แทน สภาพการทำงาน

SAT₁ แทน พฤติกรรมในการปฏิบัติงาน

SAT₂ แทน เจตคติต่อองค์กร

CUL₁ แทน ความเหลื่อมล้ำของอำนาจ

CUL₂ แทน ลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน

- CUL₃ แทน ลักษณะความเป็นปัจเจกนิยม กลุ่มนิยม
- CUL₄ แทน ลักษณะมุ่งวัตถุและมุ่งคุณภาพชีวิต
- CUL₅ แทน ลักษณะมองระยะยาวและมองระยะสั้น
- COMP₁ แทน การพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง
- COMP₂ แทน ความเชี่ยวชาญในงาน
- COMP₃ แทน จิตบริการ
- COMP₄ แทน การมีคุณธรรมและจริยธรรม
- COMP₅ แทน การทำงานเป็นทีม



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัย เรื่อง รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อสมรรถนะการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม มีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามและเพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของรูปแบบเชิงสมมติฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยมีรายละเอียดของวิธีดำเนินการวิจัยดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การสร้างและหาคุณภาพเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร ที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จำนวน 680 คน
2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จำนวน 440 คน ได้มาโดยใช้การกำหนดอัตราส่วนระหว่างหน่วยตัวอย่างและจำนวนตัวแปร 20 ต่อ 1 (นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2542 : 54)

ขั้นตอนในการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างซึ่งมีขั้นตอนดังนี้

1. กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง (Sample Size) โดยใช้การกำหนดอัตราส่วนระหว่างหน่วยตัวอย่างและจำนวนตัวแปรสังเกตได้ (Observe Variable) 20 ต่อ 1 (นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2542 : 54) ในการวิจัยครั้งนี้มีจำนวนตัวแปรสังเกตได้ทั้งสิ้น 22 ตัวแปร ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 440 คน

2. กำหนดสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่าง (Proportion Stratified Random Sampling) ตามขนาดของประชากร จำแนกเป็น 2 กลุ่ม ดังตารางที่ 7

ตารางที่ 7 สัดส่วนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัย
ราชภัฏมหาสารคาม

ประเภทบุคลากร (สายสนับสนุน)	จำนวนประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
งบประมาณแผ่นดิน	182	118
งบรายได้	496	322
รวม	678	440

3. ผู้วิจัยสุ่มตัวอย่าง โดยใช้การสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ซึ่งให้กลุ่มตัวอย่างตอบด้วยตนเอง (Self Administered Questionnaire) แบ่งออกเป็น 5 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้น สอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านบุคคลเป็นแบบสอบถามรายการ (Check list) โดยให้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบจากตัวเลือกที่กำหนดให้ หรือเติมคำลงในช่องว่างที่กำหนด

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร เป็นชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ชนิด 5 ระดับ โดยข้อความวัดในด้านความสำเร็จในหน้าที่การงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบต่องาน ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน นโยบายและการบริหารงาน การควบคุมบังคับบัญชา เงินเดือนและค่าตอบแทน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และสภาพการทำงาน

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ชนิด 5 ระดับ โดยข้อความวัดในด้านพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน และเจตคติต่อองค์กร

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรเป็นชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ชนิด 5 ระดับ โดยข้อความวัดในด้านความเหลื่อมล้ำของอำนาจ ลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน ลักษณะความเป็นปัจเจกนิยม กลุ่มนิยม ลักษณะมุ่งวัตถุและมุ่งคุณภาพชีวิต และลักษณะมองระยะยาวระยะสั้น

ตอนที่ 5 สมรรถนะการทำงาน เป็นชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ชนิด 5 ระดับ โดยข้อคำถามวัดในด้านการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง ความเชี่ยวชาญในงาน จิตบริการ การมีคุณธรรมและจริยธรรม และการทำงานเป็นทีม

การสร้างและหาคุณภาพเครื่องมือ

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการ ตามลำดับดังนี้

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2. กำหนดนิยามเชิงปฏิบัติการและเขียนข้อคำถามให้สอดคล้องกับนิยามเชิงปฏิบัติการ โดยงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สังเคราะห์ตัวแปรจากเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และแนวคิดทฤษฎีต่างๆ จากตัวแปรประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เป็นกรอบในการสร้างแบบสอบถาม

3. ปรับแบบสอบถามที่ให้ครอบคลุมขอบเขตของเนื้อหาและปัจจัยที่ต้องการศึกษาให้สอดคล้องและครอบคลุมกับนิยามคำศัพท์เฉพาะ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง

4. นำข้อคำถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษา ตรวจสอบว่าข้อคำถามที่ใช้ ความชัดเจนของคำถาม และสิ่งที่ควรปรับปรุงแก้ไข

5. ปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษา

6. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงและสร้างขึ้นเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ เพื่อพิจารณาความตรงเชิงเนื้อหา โดยพิจารณาความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับนิยามประเด็นที่วัด ตลอดจนความชัดเจนของข้อความ และความถูกต้องเหมาะสมของภาษาที่ใช้ ผู้เชี่ยวชาญที่ให้ความอนุเคราะห์ตรวจสอบเครื่องมือ จำนวน 5 ท่าน ดังรายนามต่อไปนี้

6.1 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประวิทย์ลิมาพັນ คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา

6.2 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สนธิ เต็มเมืองชัย คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา

6.3 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ อลงกต ภูมิสายคร คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา

6.4 ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุทัศน์ วงศ์กระบอกถาวร คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ผู้เชี่ยวชาญด้านภาษา

6.5 อาจารย์พันธ์ิ พูลพุทธา คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ผู้เชี่ยวชาญด้านวิจัยและวัดผล

7. นำผลของการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญมาคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) โดยคัดเลือกเฉพาะข้อคำถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถาม คัดเลือกเฉพาะข้อคำถามที่ผ่านเกณฑ์ จำนวน 119 ข้อ และตัดข้อคำถามที่ไม่ผ่านเกณฑ์ทิ้ง จำนวน 3 ข้อ

8. นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบแล้ว เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อแก้ไขและปรับปรุงอีกครั้ง

9. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างบุคลากรสายสนับสนุนที่มหาวิทยาลัยมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 40 คน

10. นำแบบสอบถามจากการทดลองใช้ไปหาคุณภาพเครื่องมือ โดยการคำนวณหาค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามเป็นรายข้อ โดยหาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่าย (Item-total correlation) และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) ทั้งฉบับ โดยใช้การวิเคราะห์ ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) ตามวิธีการของครอนบราค (Cronbach's) พบว่า ด้านความผูกพันต่อองค์กร มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.940 ค่าอำนาจจำแนกรายข้อตั้งแต่ 0.224 – 0.802 ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.795 ค่าอำนาจจำแนกรายข้อตั้งแต่ 0.250 – 0.725 ด้านวัฒนธรรมองค์กร มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.948 ค่าอำนาจจำแนกรายข้อตั้งแต่ 0.284 – 0.805 และด้านสมรรถนะหลัก มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.901 ค่าอำนาจจำแนกรายข้อตั้งแต่ 0.225 – 0.732 หลังผู้วิจัยได้ปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะและจัดพิมพ์เป็นแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์แล้วนำไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูล เพื่อศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีผลต่อสมรรถนะการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ผู้วิจัยดำเนินการดังนี้

1. ทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ถึงอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามเพื่อขอความ

ร่วมมือให้ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคลากรสายสนับสนุนที่ปฏิบัติงานในระดับคณะ ศูนย์ และสำนัก

2. ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการแจกแบบสอบถามบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 440 คน

3. ดำเนินการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 440คน โดยผู้วิจัยเก็บข้อมูลด้วยตนเอง

4. นำแบบสอบถามที่รวบรวมมาได้ ทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ จากนั้นจึงนำไปบันทึกข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยนำข้อมูลที่รวบรวมมาวิเคราะห์ตามระเบียบวิธีทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ซึ่งมีขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. วิเคราะห์หาค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรที่ศึกษา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป

2. การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis : CFA) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างของโมเดลการวัดตัวแปรแฝง

3. ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling :SEM) ด้วยสถิติการวิเคราะห์เส้นทาง (Path Analysis) แบบมีตัวแปรแฝง (Latent Variable) ตามลำดับขั้นตอนต่อไปนี้

3.1 คำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของคะแนนระหว่างข้อคำถามทั้งหมด โดยใช้สูตรของเพียร์สัน (Pearson's Product-moment Correlation Coefficient)

3.2 ตรวจสอบเมตริกซ์สหสัมพันธ์ของข้อมูลแตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติหรือไม่ โดยพิจารณาจากค่า

3.2.1 Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy โดยค่า KMO เป็นการทดสอบว่าข้อมูลมีความเหมาะสมในการใช้วิเคราะห์องค์ประกอบหรือไม่ โดยค่าที่ได้ควรจะมากกว่า .50 จึงถือว่าข้อมูลนั้นเหมาะสมที่จะนำมาใช้ในการวิเคราะห์องค์ประกอบ

3.2.2 Bartlett's Test of Sphericityเป็นการตรวจสอบเมทริกซ์สหสัมพันธ์ของประชากรว่าเป็นเมทริกซ์เอกลักษณะหรือไม่ ดังนั้นค่า Bartlett's Test ควรจะมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$)หมายความว่า เมทริกซ์สหสัมพันธ์ไม่เป็นเมทริกซ์เอกลักษณะ

3.3 นำเมทริกซ์สหสัมพันธ์ของข้อมูลที่มีคุณสมบัติตามการตรวจสอบข้างต้นมาวิเคราะห์โมเดลสมการ โครงสร้าง (Structural Equation Modeling : SEM) ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป และตรวจสอบความตรงเชิง โครงสร้าง ด้วยการพิจารณาความกลมกลืน ดังนี้

3.3.1 ค่าไคว-สแควร์(Chi-Square) เป็นค่าสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐานทางสถิติว่าฟังก์ชันความกลมกลืนมีค่าเป็นศูนย์ การคำนวณไค-สแควร์ สามารถคำนวณได้จากผลคูณของค่าองศาอิสระกับค่าของฟังก์ชันความกลมกลืน ถ้าค่าไคว-สแควร์มีค่าสูงมากแสดงว่าฟังก์ชันความกลมกลืนมีค่าแตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นั่นคือ โมเดลตามสมมติฐานไม่มีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ถ้าค่าสถิติไคว-สแควร์มีค่าต่ำมาก ยังมีค่าใกล้เคียงศูนย์มากเท่าไร แสดงว่าโมเดลสมมติฐานมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (นงลักษณ์ วิรัชชัย. 2537 : 45)นอกจากนั้นสมบัติ ท้ายเรือคำ (2553 : 231) ได้เสนอว่าโมเดลที่มีความกลมกลืน คือโมเดลที่มีค่าไคว-สแควร์ใกล้เคียงกับองศาอิสระ (df) ซึ่งตัวบ่งชี้ คือ ค่าความน่าจะเป็น (Probหรือ Sig) จะต้องไม่มีนัยสำคัญ ($p > .05$)

3.3.2 ดัชนีอัตราส่วนค่าไคว-สแควร์สัมพัทธ์ (Relative Chi-Square Ratio) เป็นอัตราส่วนระหว่างค่าไค-สแควร์ กับจำนวนองศาอิสระ (ไคว-สแควร์หารองศาอิสระ : /df) ในกรณีค่าดัชนีอัตราส่วนไคว-สแควร์สัมพัทธ์น้อยกว่า 2 แสดงว่า โมเดลตามสมมติฐานมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (เสรี ชัดแจ้ง. 2548 : 108)

3.3.3 ดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (Goodness of Fit Index : GFI) ดัชนี GFI จะมีค่าอยู่ระหว่าง 0 – 1 และดัชนี GFI ที่เข้าใกล้ 1 หรือประมาณ .90 ขึ้นไป แสดงว่า โมเดลสมมติฐานมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (สมบัติ ท้ายเรือคำ. 2553: 231)

3.3.4 ดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (Adjusted Goodness of Fit Index : AGFI) ได้จากการนำดัชนี GFI มาปรับแก้ เนื่องจากดัชนี GFI เป็นค่าที่ประมาณจากกลุ่มตัวอย่าง ดังนั้น เพื่อปรับแก้ให้ใกล้เคียงกับค่าจากประชากรจึงทำการปรับแก้ ซึ่งการปรับแก้ต้องคำนึงถึงจำนวนตัวแปร ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง และค่าองศาอิสระ ซึ่งค่าดัชนี AGFI นี้มีคุณสมบัติเหมือนกับดัชนี GFI เพียงแต่ค่า AGFI ที่ได้จะมีค่าต่ำกว่า GFI เสมอ หากพบว่าค่า AGFI มีค่าเข้าใกล้ 1 หรือประมาณ .90 ขึ้นไป แสดงว่าโมเดลสมมติฐานมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (สมบัติ ท้ายเรือคำ. 2553 : 231)

3.3.5 คำนี้นำถึงสองเฉลี่ยของความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่า (Root Mean Square Error of Approximation : RMSEA) เป็นค่าที่บ่งบอกความไม่กลมกลืนของโมเดลตามสมมติฐานกับเมทริกซ์ความแปรปรวนร่วมของประชากร ซึ่งถ้าค่านี้น้อยกว่า .08 แสดงว่าโมเดลมีความกลมกลืนแล้ว (สมบัติ ท้ายเรือคำ. 2553 : 267)

จากค่าสถิติ หรือค่านี้นี้ที่ใช้ตรวจสอบความกลมกลืนของโมเดลตามสมมติฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์ข้างต้น สามารถสรุปได้ดังตารางที่ 5

ตารางที่ 8 สรุปค่าสถิติ หรือค่านี้นี้ที่ใช้ตรวจสอบความกลมกลืนของโมเดลตามสมมติฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ค่านี้นี้ที่ใช้ตรวจสอบความกลมกลืนของโมเดล	เกณฑ์การพิจารณา
ค่าไค-สแควร์ (Chi-Square : χ^2)	ค่าไค-สแควร์ ที่ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ หรือค่าความน่าจะเป็น (p) สูงกว่า .05
ค่านี้อัตราส่วนไค-สแควร์ (Relative Chi-Square Ratio : χ^2/df)	มีค่าน้อยกว่า 2
ค่าค่านี้นี้ GFI (Goodness of Fit Index)	มีค่ามากกว่า .90
ค่าค่านี้นี้ AGFI (Adjusted Goodness of Fit Index)	มีค่ามากกว่า .90
ค่าค่านี้นี้ RMSEA (Root Mean Square Error of Approximation)	มีค่าน้อยกว่า .08

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

1.1 หากค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Congruence : IOC) ของแบบสอบถาม โดยมีสูตรการคำนวณ ดังนี้ (ภักตราพร เกษสังข์. 2549 : 130)

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

เมื่อ IOC แทน ค่านี้นี้ความสอดคล้องมีค่าระหว่าง -1 ถึง +1

ΣR แทน ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ
 N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

1.2 การวิเคราะห์ข้อคำถามเป็นรายข้อ (Item-total correlation) เพื่อหาค่าสหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวมของแบบสอบถาม จากสูตรของเพียร์สัน (Pearson Product-moment Correlation Coefficient) ดังนี้ (ภัทรพร เกษสังข์, 2549 : 171)

$$r = \frac{N \sum xy - \sum x \sum y}{\sqrt{[N \sum x^2 - (\sum x)^2][N \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

เมื่อ r แทน ค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามรายข้อ
 Σx แทน ผลรวมทั้งหมดของคะแนนทั้งฉบับที่ตัดข้อนั้นออก
 Σy แทน ผลรวมทั้งหมดของคะแนนรายข้อ
 Σx^2 แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดของคะแนนทั้งฉบับที่ตัดข้อนั้นออก
 Σy^2 แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดของคะแนนรายข้อ ยกกำลังสอง
 Σxy แทน ผลรวมของผลคูณระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนทั้งฉบับ
 N แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

1.3 การวิเคราะห์หาค่าความเที่ยง (Reliability) ของแบบสอบถามโดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α) ของคอนบราค โดยมีสูตรการคำนวณ ดังนี้ (ภัทรพร เกษสังข์, 2549 : 138)

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left\{ 1 - \frac{\sum s_i^2}{s_t^2} \right\}$$

เมื่อ α แทน ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น
 K แทน จำนวนข้อของแบบสอบถาม
 s_i^2 แทน ผลรวมของความแปรปรวนของคะแนนเป็นรายข้อ
 s_t^2 แทน ความแปรปรวนร่วมของคะแนนแบบสอบถาม

ทั้งฉบับ

2. สถิติพื้นฐานสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล

2.1 คะแนนเฉลี่ย (Mean) โดยมีสูตรการคำนวณ ดังนี้ (ภัทรพร เกษสังข์, 2549 : 152)

$$\bar{X} = \frac{\sum x}{N}$$

เมื่อ \bar{X} แทน ค่าเฉลี่ย
 $\sum x$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
 N แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

2.2 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) โดยมีสูตรการคำนวณ ดังนี้ (ภัทรพร เกษสังข์, 2549 : 162)

$$S.D = \sqrt{\frac{n \sum X^2 - (\sum X)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ S.D แทน ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนน
 $\sum X^2$ แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
 $\sum (x)^2$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
 n แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

3. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัย

3.1 ค่าสหสัมพันธ์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product-moment Correlation Coefficient) มีสูตรดังนี้ (ภัทรพร เกษสังข์, 2549 : 168)

$$r_{xy} = \frac{N \sum xy - \sum x \sum y}{\sqrt{[N \sum x^2 - (\sum x)^2][N \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

เมื่อ r_{xy} แทน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน
 N แทน จำนวนข้อมูลของชุดที่ 1 หรือ 2
 $\sum x$ แทน ผลรวมของคะแนน ชุดที่ 1

$\sum y$	แทน ผลรวมของคะแนนชุดที่ 2
$\sum xy$	แทน ผลรวมของผลคูณของคะแนนแต่ละคู่ของชุดที่ 1,2
$\sum x^2$	แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง ของคะแนนชุดที่ 1
$\sum y^2$	แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง ของคะแนนชุดที่ 2
$\sum (x)^2$	แทน ผลรวมของคะแนนชุดที่ 1 ยกกำลังสอง
$\sum (y)^2$	แทน ผลรวมของคะแนนชุดที่ 2 ยกกำลังสอง

3.2 สถิติที่ใช้ในการประมาณค่าพารามิเตอร์โดยใช้วิธีความน่าจะเป็นสูงสุด
(Maximum Likelihood Estimate : MLE) มีสูตรดังต่อไปนี้ (นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2537: 48)

$$F = \text{Log} \left| \sum \right| + \text{tr} \left(S \sum^{-1} \right) - \text{Log} |S| + k$$

เมื่อ	F	แทน	ฟังก์ชันกลมกลืน
	S	แทน	เมตริกความแปรปรวน-ความแปรปรวนร่วม
	\sum	แทน	เมตริกความแปรปรวน-ความแปรปรวนร่วมที่ได้จาก ค่าพารามิเตอร์
	K	แทน	จำนวนตัวแปรสังเกตได้ทั้งหมดใน โมเดล LISREL
	tr	แทน	ผลรวมของสมาชิกในแนวทแยงของเมตริกซ์

3.3 สถิติที่ใช้ทดสอบความสอดคล้องของรูปแบบใช้สถิติไคว-สแควร์ (Chi-Square Statistics) มีสูตรดังนี้ (นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2537 : 48)

$$\chi^2 = (n-1)F \left[s, \sum \theta \right]; d = \frac{(k)(k+1)}{2} - t$$

เมื่อ	χ^2	แทน	ค่าสถิติไคว-สแควร์ (Chi-Square)
	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
	$F \left[s, \sum \theta \right]$	แทน	ค่าต่ำสุดของฟังก์ชันความกลมกลืน ของรูปแบบจากพารามิเตอร์ θ

k	แทน	จำนวนตัวแปรสังเกตได้ทั้งหมดในรูปแบบ
d	แทน	องศาแห่งความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
t	แทน	จำนวนพารามิเตอร์

3.4 ดัชนีระดับความสอดคล้อง (Goodness of Fit Index : GFI) โดยมีสูตรการคำนวณ ดังนี้(นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2537 : 48)

$$GFI = 1 - \frac{F[S, \sum \theta]}{F[S, \sum 0]}$$

เมื่อ	<i>GFI</i>	แทน	ดัชนีความสอดคล้องของรูปแบบกับข้อมูลเชิงประจักษ์
	$F[S, \sum \theta]$	แทน	ค่าต่ำสุดของฟังก์ชันความกลมกลืนของรูปแบบจากพารามิเตอร์
	$F[S, \sum 0]$	แทน	ค่า F ของรูปแบบที่ไม่มีพารามิเตอร์ในรูปแบบจากพารามิเตอร์ 0

3.5 ดัชนีวัดระดับความสอดคล้องที่ปรับแก้แล้ว (Adjusted Goodness of Fit Index : AGFI) โดยมีสูตรการคำนวณ ดังนี้(นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2537 : 48)

$$AGFI = 1 - \frac{(k)(k-1)}{2d} (1 - GFI)$$

เมื่อ	<i>AGFI</i>	แทน	ดัชนีวัดระดับความสอดคล้องที่ปรับแก้
	k	แทน	จำนวนตัวแปรที่สังเกตได้ทั้งหมดในรูปแบบ
	d	แทน	องศาแห่งความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)

3.6 ดัชนีรากกำลังสองเฉลี่ยความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่า (Root Mean Squared Error of Approximation : RMSEA) โดยมีสูตรการคำนวณ ดังนี้(นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2542: 56)

$$\text{RMSEA} = \sqrt{FO/d}$$

- เมื่อ $\sqrt{FO/d}$ แทน $\text{Max. } |F - (d/n, 0|$
 F แทน ค่าต่ำสุดของฟังก์ชันความกลมกลืนของโมเดล
 จากพารามิเตอร์
- n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
- d แทน องศาแห่งความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
 RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิจัย ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับขั้นตอนการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและแปลความหมายของข้อมูล เพื่อให้เกิดความเข้าใจเกี่ยวกับความหมายในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ที่ตรงกัน ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์และความหมายของสัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

\bar{X}	แทน ค่าเฉลี่ย (Mean)
S	แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
SE	แทน ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (Standard Error)
SC	แทน น้ำหนักองค์ประกอบ (Mean)
TE	แทน อิทธิพลรวม (Total Effects)
IE	แทน อิทธิพลทางอ้อม (Indirect Effects)
DE	แทน อิทธิพลทางตรง (Direct Effects)
r_{xy}	แทน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่าย (Simple Correlation Coefficient)
R^2	แทน สัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (Coefficient of Determination)
df	แทน ค่าองศาอิสระ (Degree of Freedom)
t	แทน ค่าสถิติที (t-value)
p	แทน ระดับนัยสำคัญทางสถิติ
n	แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
χ^2	แทน ดัชนีตรวจสอบความสอดคล้องประเภทค่าสถิติไค-สแควร์ (Chi-Square)

χ^2/df	แทน	ดัชนีอัตราส่วนไค-สแควร์สัมพัทธ์ (Relative Chi-Square Ratio)
GFI	แทน	ดัชนีวัดระดับความสอดคล้อง (Goodness of Fit Index)
AGFI	แทน	ดัชนีวัดระดับความสอดคล้องที่ปรับแก้แล้ว (Adjusted Goodness of Fit Index)
RMSEA	แทน	ดัชนีรากกำลังสองเฉลี่ยของความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่า (Root Mean Square Error of Approximation)
→	แทน	ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุและผล โดยตัวแปรที่อยู่ต้นลูกศรเป็นสาเหตุ ตัวแปรที่อยู่ปลายลูกศรเป็นผล
○	แทน	ตัวแปรแฝง
□	แทน	ตัวแปรสังเกตได้

สัญลักษณ์ที่ใช้แทนตัวแปรแฝง

COMM	แทน	ความผูกพันต่อองค์กร (Commitment)
SAT	แทน	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (Satisfaction)
CUL	แทน	วัฒนธรรมองค์กร (Culture)
COMP	แทน	สมรรถนะหลัก (Core Competency)

สัญลักษณ์ที่ใช้แทนตัวแปรสังเกตได้

COMM ₁	แทน	ความสำเร็จในหน้าที่การงาน
COMM ₂	แทน	การได้รับการยอมรับนับถือ
COMM ₃	แทน	ลักษณะของงาน
COMM ₄	แทน	ความรับผิดชอบต่องาน
COMM ₅	แทน	ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน
COMM ₆	แทน	นโยบายและการบริหารงาน
COMM ₇	แทน	การควบคุมบังคับบัญชา
COMM ₈	แทน	เงินเดือนและค่าตอบแทน
COMM ₉	แทน	ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

COMM ₁₀	แทน	สภาพการทำงาน
SAT ₁	แทน	พฤติกรรมในการปฏิบัติงาน
SAT ₂	แทน	เจตคติต่อองค์กร
CUL ₁	แทน	ความเหลื่อมล้ำของอำนาจ
CUL ₂	แทน	ลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน
CUL ₃	แทน	ลักษณะความเป็นปัจเจกนิยม กลุ่มนิยม
CUL ₄	แทน	ลักษณะมุ่งวัตถุและมุ่งคุณภาพชีวิต
CUL ₅	แทน	ลักษณะมองระยะยาวและมองระยะสั้น
COMP ₁	แทน	การพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง
COMP ₂	แทน	ความเชี่ยวชาญในงาน
COMP ₃	แทน	จิตบริการ
COMP ₄	แทน	การมีคุณธรรมและจริยธรรม
COMP ₅	แทน	การทำงานเป็นทีม

ลำดับขั้นการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น (Preliminary Data Analysis) ประกอบด้วย

1.1 การวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรสังเกตได้

1.2 การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis : CFA) ของโมเดลการวัดตัวแปรแฝง

ตอนที่ 3 การตรวจสอบความสอดคล้องของรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุตามสมมติฐานการวิจัยกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้น ของรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น (Preliminary Data Analysis)

การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น (Preliminary Data Analysis) เป็นการตรวจสอบข้อมูลเพื่อให้ทราบถึงลักษณะธรรมชาติของข้อมูลในเบื้องต้นและมีความเข้าใจในลักษณะความสัมพันธ์ของตัวแปร ซึ่งจะทำให้การวิเคราะห์ข้อมูลเป็นไปอย่างถูกต้อง โดยผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล เบื้องต้น ดังนี้

1.1 การวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรสังเกตได้

การวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรสังเกตได้ เพื่อให้ทราบว่าภาพรวมแล้วบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ค่าเฉลี่ยมีคุณลักษณะต่างๆ ที่พิจารณาอยู่ในระดับใด โดยผลการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของตัวแปรสังเกตได้ แสดงดังตารางที่ 9

ตารางที่ 9 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง

ลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	207	47.00
หญิง	233	53.00
อายุ		
ต่ำกว่า 30 ปี	103	23.40
30-40 ปี	176	40.00
41-50 ปี	94	21.40
51-60 ปี	60	13.60
60 ปีขึ้นไป	7	1.60
$\bar{X} = 38.71$ ปี, $SD. = 9.83$ ปี, $Min = 22$ ปี, $Max = 68$ ปี		
สถานภาพสมรส		
โสด	66	15.00
สมรส	374	85.00
อื่นๆ	-	-

ลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน	ร้อยละ
ระดับการศึกษาขั้นสูงสุด		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	148	33.60
ปริญญาตรี	258	58.60
ประกาศนียบัตรหลังปริญญาตรี	-	-
ปริญญาโท	30	6.80
ปริญญาเอก	4	1.00
ระยะเวลาปฏิบัติงาน		
1-10 ปี	431	98.00
11-20 ปี	8	1.80
21-30 ปี	1	0.20
31-40 ปี	-	-
$\bar{X} = 8.87$ ปี, $SD. = 7.64$ ปี, $Min = 0$ ปี, $Max = 44$ ปี		
รวมรายได้รวมต่อเดือน		
ต่ำกว่า 10,000 บาท	123	28.00
10,001 – 15,000 บาท	155	35.20
15,001 – 19,000 บาท	41	9.30
สูงกว่า 19,000 บาท	121	27.50
$\bar{X} = 15936.48$ บาท, $SD. = 7899.80$ บาท, $Min = 5810$ บาท, $Max = 70000$ บาท		

จากตารางที่ 9 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นหญิง (ร้อยละ 53.00) อายุเฉลี่ย 39 ปี อายุตั้งแต่ 30 - 40 ปี (ร้อยละ 40.00) สถานภาพส่วนใหญ่สมรส (ร้อยละ 85.00) จบการศึกษา ระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 58.60) ปฏิบัติงานมาแล้ว เฉลี่ย 9 ปี ระยะเวลาปฏิบัติงานตั้งแต่ 1-10 ปี (ร้อยละ 98.00) และมีรายได้ต่อเดือน เฉลี่ย 16,000 บาท ตั้งแต่ 10,001 – 15,000 บาท (ร้อยละ 35.20)

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าความเบ้ ค่าความโด่ง และระดับของตัวแปร
สังเกตได้

ตัวแปร	\bar{X}	SD.	Skew	Kurt	ระดับ
ความผูกพันต่อองค์กร (COMM)	4.59	.34	-1.01	.79	มากที่สุด
ความสำเร็จในหน้าที่การงาน(COMM ₁)	4.78	.34	-1.80	3.06	มากที่สุด
การได้รับการยอมรับนับถือ(COMM ₂)	4.71	.40	-1.50	1.65	มากที่สุด
ลักษณะของงาน(COMM ₃)	4.70	.40	-1.55	1.52	มากที่สุด
ความรับผิดชอบต่องาน(COMM ₄)	4.73	.42	-2.13	1.77	มากที่สุด
ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน(COMM ₅)	4.52	.45	-1.00	.78	มากที่สุด
นโยบายและการบริหารงาน(COMM ₆)	4.60	.45	-1.28	1.24	มากที่สุด
การควบคุมบังคับบัญชา(COMM ₇)	4.54	.49	-1.07	.34	มากที่สุด
เงินเดือนและค่าตอบแทน(COMM ₈)	4.60	.42	-1.14	1.58	มากที่สุด
ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล(COMM ₉)	4.47	.50	-.67	-.42	มากที่สุด
สภาพการทำงาน(COMM ₁₀)	4.26	.76	-.88	.30	มาก
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (SAT)	4.57	.38	-.95	1.34	มากที่สุด
พฤติกรรมในการปฏิบัติงาน (SAT ₁)	4.59	.48	-1.41	1.14	มากที่สุด
เจตคติต่อองค์กร (SAT ₂)	4.55	.43	-1.08	.66	มากที่สุด
วัฒนธรรมองค์กร (CUL)	4.30	.28	-.23	-.41	มาก
ความเหลื่อมล้ำของอำนาจ (CUL ₁)	3.67	.99	-.03	-1.50	มาก
ลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน (CUL ₂)	4.62	.52	-1.75	1.57	มากที่สุด
ลักษณะความเป็นปัจเจกนิยม กลุ่มนิยม (CUL ₃)	3.83	.41	-1.48	1.50	มาก
ลักษณะมุ่งวัตถุและมุ่งคุณภาพชีวิต(CUL ₄)	4.71	.42	-1.75	1.32	มากที่สุด
ลักษณะมองระยะยาวและมองระยะสั้น (CUL ₅)	4.67	.44	-1.49	1.97	มากที่สุด
สมรรถนะหลัก (COMP)	4.56	.29	-.91	1.34	มากที่สุด
การพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง(COMP ₁)	4.51	.47	-.77	-.23	มากที่สุด
ความเชี่ยวชาญในงาน(COMP ₂)	4.28	.66	-1.07	.80	มาก
จิตบริการ(COMP ₃)	4.66	.41	-1.29	1.22	มากที่สุด
การมีคุณธรรมและจริยธรรม(COMP ₄)	4.67	.38	-1.32	1.51	มากที่สุด
การทำงานเป็นทีม(COMP ₅)	4.67	.44	-1.49	1.97	มากที่สุด

จากตารางที่ 10 พบว่า ค่าเฉลี่ยมีค่าใกล้เคียงกัน ซึ่งให้เห็นว่าข้อมูลที่ประเมินได้มีค่าใกล้เคียงกันมาก การแจกแจงของตัวแปรเกือบเป็น โคนึงปกติ (Normality distributions) โดยตัวแปรที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ความสำเร็จในหน้าที่การงาน ($\bar{X} = 4.78$) ส่วนตัวแปรที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดในระดับมากที่สุด คือ ความเหลื่อมล้ำของอำนาจ ($\bar{X} = 3.67$) รองลงมา คือ ลักษณะความเป็นปัจเจกนิยม กลุ่มนิยม ($\bar{X} = 3.83$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบ พบว่า องค์ประกอบที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ความผูกพันต่อองค์กร (COMM) ($\bar{X} = 4.59$) รองลงมา คือ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (SAT) ($\bar{X} = 4.57$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายตัวแปรในแต่ละองค์ประกอบ พบว่า องค์ประกอบด้านความผูกพันต่อองค์กร (COMM) ตัวแปรสังเกตได้ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ความสำเร็จในหน้าที่การงาน ($\bar{X} = 4.78$) องค์ประกอบด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (SAT) ตัวแปรสังเกตได้ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด คือ พฤติกรรมในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.59$) องค์ประกอบด้านวัฒนธรรมองค์กร (CUL) ตัวแปรสังเกตได้ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ลักษณะมุ่งวัตถุและมุ่งคุณภาพชีวิต ($\bar{X} = 4.71$) และองค์ประกอบของตัวแปรสมรรถนะหลัก (COMP) แปรสังเกตได้ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด คือ การมีคุณธรรมและจริยธรรม ($\bar{X} = 4.67$) และการทำงานเป็นทีม ($\bar{X} = 4.67$)

ผลการวิเคราะห์ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พบว่า มีค่าอยู่ในเกณฑ์เหมาะสม คือ ค่าน้อยกว่า 1 ซึ่งให้เห็นว่า คะแนนที่ประเมินได้นั้นแตกต่างกัน ไม่มากนัก เมื่อพิจารณาเป็นรายตัวแปรพบว่า ตัวแปรที่มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมากที่สุด คือ ความเหลื่อมล้ำของอำนาจ ($SD = .99$) ส่วนตัวแปรสังเกตได้ที่มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานน้อยที่สุด คือ ความสำเร็จในหน้าที่การงาน ($SD = .34$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบ พบว่า องค์ประกอบที่มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมากที่สุด คือ องค์ประกอบด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (SAT) ($SD = .38$) ซึ่งให้เห็นว่าคะแนนมีการกระจายมาก ส่วนองค์ประกอบที่มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานน้อยที่สุด คือ วัฒนธรรมองค์กร (CUL) ($SD = .28$) ซึ่งให้เห็นว่าคะแนนมีการกระจายน้อย

สำหรับค่าความเบ้ (Skewness) อยู่ในเกณฑ์มาตรฐาน คือ ค่าน้อยกว่า 2 โดยผลการวิเคราะห์พบว่า ส่วนใหญ่คะแนนติดลบ ซึ่งให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ตอบอยู่ในระดับสูงกว่าค่าเฉลี่ย (เบ้ซ้าย) หมายความว่า ส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างตอบเชิงบวก องค์ประกอบที่มีค่า

ความเบ้ที่น้อยที่สุดคือความผูกพันต่อองค์กร (COMM) (Skewness = -1.01) ซึ่งชี้ให้เห็นว่า องค์ประกอบนี้ส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างตอบก่อนข้างเห็นด้วยหรือตอบในเชิงบวก ส่วนองค์ประกอบที่มีค่าเบ้มากที่สุด คือ วัฒนธรรมองค์กร (CUL) (Skewness = -.23) ซึ่งชี้ให้เห็นว่าองค์ประกอบนี้ส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างตอบก่อนข้างเห็นด้วยหรือตอบในเชิงบวก สำหรับ ความโค้ง (Kurtosis) พบว่า มีลักษณะแบน เนื่องจากมีค่าความโค้งน้อยกว่า 3 หมายความว่า คะแนนมีการกระจายมากองค์ประกอบที่มีค่าความโค้งมากที่สุด คือ ความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงาน (SAT) (Kurtosis = 1.34)

1.2 การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้

การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ในรูปแบบ ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ศึกษา ทั้งนี้เพื่อยืนยันว่าตัวแปรที่ศึกษามีองค์ประกอบร่วมกันหรือไม่ ซึ่งค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ทั้ง 22 ตัวแปร แสดงดังตารางที่ 11

ตารางที่ 11 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ ณ โมเดลของรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุที่ส่งผลกระทบต่อสมรรถนะการทำงาน
ของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

	Com1	Com2	Com3	Com4	Com5	Com6	Com7	Com8	Com9	Com10	Sat1	Sat2	Cul1	Cul2	Cul3	Cul4	Cul5	Comp1	Comp2	Comp3	Comp4	Comp5	
Com1	1																						
Com2	.610**	1																					
Com3	.445**	.574**	1																				
Com4	.474**	.507**	.616**	1																			
Com5	.287**	.441**	.467**	.631**	1																		
Com6	.446**	.470**	.519**	.516**	.400**	1																	
Com7	.200**	.293**	.292**	.417**	.451**	.451**	1																
Com8	.383**	.430**	.455**	.403**	.372**	.409**	.456**	1															
Com9	.302**	.355**	.359**	.272**	.351**	.349**	.378**	.547**	1														
Com10	.290**	.386**	.272**	.357**	.338**	.250**	.319**	.363**	.622**	1													
Sat1	.318**	.610**	.109**	.208**	.509**	.507**	.101**	.409**	.602**	.700**	1												
Sat2	.109**	.208**	.700**	.410**	.370**	.205**	.405**	.390**	.307**	.206**	.406**	1											
Cul1	.408**	.202**	.503**	.405**	.119**	.507**	.158**	.607**	.330**	.409**	.159**	.406**	1										
Cul2	.707**	.607**	.505**	.307**	.111**	.700**	.200**	.504**	.403**	.109**	.434**	.483**	.407**	1									
Cul3	.108**	.507**	.634**	.407**	.601**	.108**	.606**	.400**	.101**	.505**	.294**	.476**	.164**	.615**	1								
Cul4	.475**	.576**	.263**	.423**	.739**	.509**	.332**	.415**	.316**	.384**	.507**	.800**	.701**	.608**	.609**	1							
Cul5	.171**	.243**	.501**	.194**	.110**	.142**	.608**	.218**	.161**	.198**	.121**	.302**	.400**	.100**	.505**	.175**	1						
Comp1	.106**	.600**	.501**	.800**	.100**	.208**	.509**	.200**	.100**	.507**	.435**	.314**	.169**	.307**	.402**	.204**	.501**	1					
Comp2	.405**	.610**	.304**	.600**	.509**	.310**	.114**	.410**	.204**	.100**	.310**	.369**	.274**	.293**	.349**	.708**	.108**	.432**	1				
Comp3	.170**	.179**	.158**	.150**	.104**	.132**	.136**	.133**	.119**	.190**	.790**	.709**	.600**	.401**	.306**	.145**	.594**	.130**	.406**	1			
Comp4	.158**	.217**	.234**	.159**	.133**	.158**	.109**	.148**	.136**	.136**	.108**	.607**	.507**	.300**	.304**	.146**	.637**	.500**	.600**	.604**	1		
Comp5	.171**	.243**	.236**	.164**	.110**	.142**	.608**	.218**	.161**	.198**	.302**	.121**	.400**	.100**	.505**	.175**	.404**	.501**	.108**	.594**	.637**	.637**	1

ค่า KMO = .826 จึงถือว่าข้อมูลนั้นเหมาะสมที่จะนำมาใช้ในการวิเคราะห์องค์ประกอบ ส่วนค่า Bartlett's Test มีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .01$) ตัวแปรไม่มีความสัมพันธ์กันเป็นไปตามข้อตกลงเบื้องต้นของการวิเคราะห์

จากตารางที่ 11 พบว่า ตัวแปรสังเกตได้ที่มีความสัมพันธ์กันสูงสุด คือ ลักษณะมุ่งวัตถุ และมุ่งคุณภาพชีวิต (CUL_4) กับเจตคติต่อองค์กร (SAT_2) ($r = .800$) ส่วนตัวแปรสังเกตได้ที่มีความสัมพันธ์กันต่ำสุด คือ ลักษณะมองระยะยาวและมองระยะสั้น (CUL_5) กับลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน (CUL_2) ($r = .100$) การพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง (COM_1) กับความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน (COM_2) ($r = .100$) การพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง ($COMP_1$) กับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (COM_3) ($r = .100$) ความเชี่ยวชาญในงาน ($COMP_2$) กับสภาพการทำงาน (COM_{10}) ($r = .100$) การทำงานเป็นทีม ($COMP_3$) กับลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน (CUL_2) ($r = .100$) และพบว่า ตัวแปรสังเกตได้ทุกตัวมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

เมื่อพิจารณาตัวแปรสังเกตได้ (Observed variables) ภายในตัวแปรแฝง (Latent variable) เดียวกัน พบว่า ลักษณะมุ่งวัตถุและมุ่งคุณภาพชีวิต (CUL_4) กับความเหลื่อมล้ำของอำนาจ (CUL_1) ($r = .701$)

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis : CFA) ของโมเดลการวัดตัวแปรแฝง

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis : CFA) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลการวัดตัวแปรแฝงกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ด้วยดัชนีวัดความสอดคล้อง χ^2 GFI, AGFI และ RMSEA

และตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างของโมเดลการวัดตัวแปรแฝง ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์กร (COMM) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (SAT) วัฒนธรรมองค์กร (CUL) และสมรรถนะหลัก (COMP) โดยพิจารณาความมีนัยสำคัญของค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) ซึ่งควรมีค่าสูงและมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยสามารถนำเสนอผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัดตัวแปรแฝงที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

1. การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน

การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory factor analysis = CFA) เป็นเทคนิคสถิติที่ใช้โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์โมเดลการวัดของตัวแปรแฝง (Latent variable) ที่เกิดจากการวัด โดยตัวแปรโครงสร้าง (Construct variable) ให้เป็นไปตาม ทฤษฎีการวัดที่ผู้วิจัยกำหนดขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องว่า สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ผลการวิเคราะห์ยืนยันองค์ประกอบทำให้สามารถประเมินได้ว่าตัวแปรสังเกตได้กับตัวแปรแฝงมีความเหมือนกัน (Convergent validity) มากน้อยเพียงใดตัวแปรสังเกตได้และตัวแปรแฝงมีความน่าเชื่อถือเพียงพอและเหมาะสมที่จะนำไปใช้ในการวิเคราะห์เส้นทางหรือไม่การทดสอบความกลมกลืนระหว่าง โมเดลองค์ประกอบเชิงยืนยันที่กำหนดขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์ผู้วิจัยวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันด้วย โปรแกรม Amos โดยใช้ค่าสถิติไค-สแควร์ (χ^2) ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้ (AGFI) ดัชนีรากมาตรฐานของค่าเฉลี่ยกำลังสองของเศษเหลือ (RMR) ค่าดัชนีรากกำลังสองเฉลี่ยของค่าความแตกต่างโดยประมาณ (RMSEA) เป็นดัชนีวัดระดับความกลมกลืนค่า C.R. ของตัวแปรสังเกตได้ และค่า R^2 ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันสำหรับตัวแปรแฝงภายนอกและตัวแปรแฝงภายในมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ เพื่อเป็นการตรวจสอบและยืนยัน โมเดลองค์ประกอบเชิงยืนยันว่ามีความเป็นอิสระต่อกันแล้ว พิจารณาจากสถิติจำนวน 3 ดัชนีได้แก่ (1) ค่า C.R. ค่า C.R. มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 และสรุปว่า Factor loading ของตัวแปรสังเกตได้มีค่าไม่เท่ากับศูนย์ (2) ค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน (Standardize factor loading) มีค่าเกินกว่า .50 หรือไม่ หากมีค่าเกินแสดงว่าตัวแปรเชิงประจักษ์ดังกล่าวสามารถอธิบายตัวแปรแฝงได้ดี (3) ค่า R^2 ซึ่งเป็นค่าที่บอกสัดส่วนความแปรผันระหว่างตัวแปรสังเกตได้กับองค์ประกอบร่วม (Communalities) มีค่าเกินกว่า .50

เนื่องจากใน โครงสร้างแบบจำลองอิทธิพลเชิงสาเหตุครั้งนี้ ตัวแปรแฝงแต่ละตัวประกอบด้วยตัวแปรสังเกตได้ซึ่งแต่ละตัวแปรมีองค์ประกอบใหญ่และองค์ประกอบย่อย ผู้วิจัยจึงได้ทำการแบ่งการวิเคราะห์ออกเป็นการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันและการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับที่สอง โดยพิจารณาจากความสัมพันธ์ขององค์ประกอบใหญ่และองค์ประกอบย่อย โดยผู้วิจัยแบ่งการวิเคราะห์ โมเดลตัวแปรสังเกตได้ทั้งหมด 4 โมเดล ดังนี้

1) องค์ประกอบหลักด้านความผูกพันต่อองค์กร (COMM) มีองค์ประกอบย่อยจำนวน 10 องค์ประกอบ

2) องค์ประกอบหลักด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (SAT) มีองค์ประกอบย่อย จำนวน 2 องค์ประกอบ

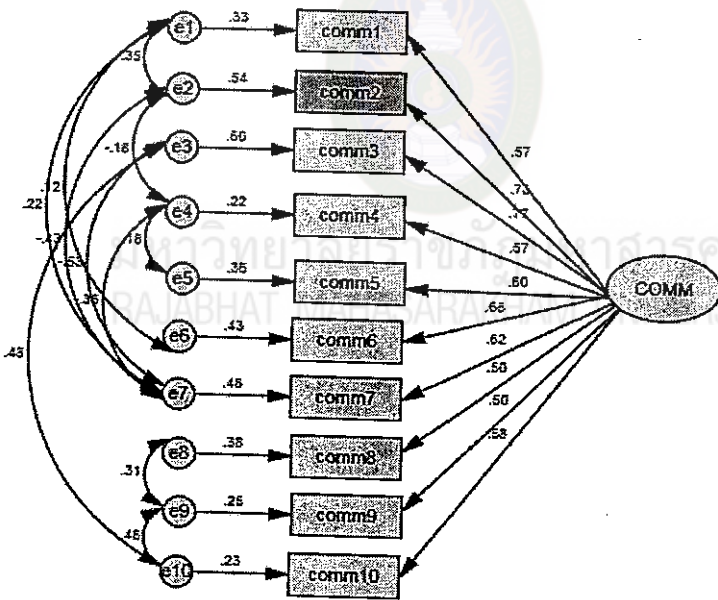
3) องค์ประกอบหลักด้านวัฒนธรรมองค์กร (CUL) มีองค์ประกอบย่อย จำนวน 5 องค์ประกอบ

4) องค์ประกอบหลักด้านสมรรถนะหลัก (COMP) มีองค์ประกอบย่อย จำนวน 5 องค์ประกอบ

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันด้วยโปรแกรม โปรแกรมสำเร็จรูปตามโมเดลทั้ง 4 โมเดล มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1.1 โมเดลด้านความผูกพันต่อองค์กร

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันสำหรับ โมเดลด้านความผูกพันต่อองค์กรปรากฏตามแผนภาพที่ 14



CMIN = 32.947, df = 2, p-value = 0.105, RMSEA = 0.029

แผนภาพที่ 14 องค์ประกอบเชิงยืนยัน โมเดลความผูกพันต่อองค์กร

ผลการวิเคราะห์ตามตารางที่ 12 พบว่าค่าสถิติวัดความสอดคล้องของโมเดล

องค์ประกอบเชิงยืนยันค่าสถิติวัดความกลมกลืนขององค์ประกอบเชิงยืนยัน โมเดลความผูกพันต่อองค์กรที่ปรับปรุงกับข้อมูลเชิงประจักษ์อยู่ในเกณฑ์ที่กำหนดพิจารณาได้จากCMINเท่ากับ

32.947 ที่องศาอิสระ (df) เท่ากับ 24 โดยค่า CMIN/df เท่ากับ 1.373 ซึ่งดีกว่าเกณฑ์ที่กำหนดมีค่าความน่าจะเป็น (P) เท่ากับ 0.105 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ดังนั้นวัดระดับความกลมกลืน (GFI) มีค่า 0.985 ซึ่งดีกว่าเกณฑ์ที่กำหนดดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้ (AGFI) มีค่า 0.967 ซึ่งดีกว่าเกณฑ์ที่กำหนดส่วนดัชนีรากมาตรฐานของค่าเฉลี่ยกำลังสองของเศษเหลือ (RMR) มีค่า 0.007 ซึ่งดีกว่าเกณฑ์ที่กำหนดค่าดัชนีรากกำลังสองเฉลี่ยของค่าความแตกต่างโดยประมาณ (RMSEA) มีค่า 0.00 ซึ่งดีกว่าเกณฑ์ที่กำหนด จึงแสดงให้เห็นว่าสามารถยอมรับโมเดลองค์ประกอบเชิงยืนยันตามที่กำหนด ได้มีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และมีผลการประมาณค่าการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันปรากฏดังตารางที่ 13

ตารางที่ 12 ดัชนีที่ใช้ในการตรวจสอบความสอดคล้องและความกลมกลืนของตัวแบบกับข้อมูลเชิงประจักษ์ขององค์ประกอบเชิงยืนยันความผูกพันต่อองค์กร

ค่าดัชนี	เกณฑ์ที่ใช้พิจารณา	ตัวแบบก่อนปรับ		ตัวแบบหลังปรับ	
CMIN /df	ไม่เกิน 2	10.725	×	1.373	✓
p-value	ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ	0.000	×	0.105	✓
NFI	มากกว่า 0.90	0.770	×	0.980	✓
CFI	มากกว่า 0.90	0.785	×	0.994	✓
IFI	มากกว่า 0.90	0.787	×	0.994	✓
GFI	มากกว่า 0.90	0.858	×	0.985	✓
AGFI	มากกว่า 0.90	0.776	×	0.967	✓
RMSEA	ต่ำกว่า .05	0.149	×	0.000	✓
RMR	เข้าใกล้ศูนย์	0.022	✓	0.007	✓

× หมายถึง ไม่ผ่านเกณฑ์ผลการทดสอบ

✓ หมายถึง ผ่านเกณฑ์ผลการทดสอบดัชนีที่ใช้ในการตรวจสอบความสอดคล้องและความกลมกลืนของตัวแบบกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันขององค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กรด้วยโปรแกรมโปรแกรมสำเร็จรูปปรากฏด้วยค่าน้ำหนักองค์ประกอบในรูปคะแนนมาตรฐานดังปรากฏตามตารางที่ 13

ตารางที่ 13 ผลการประมาณค่าการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน โมเดลความผูกพัน
ต่อองค์กร

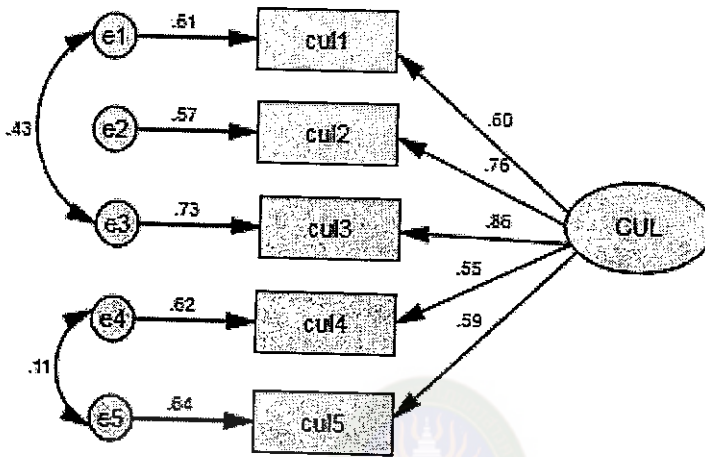
องค์ประกอบ	ค่าน้ำหนัก องค์ประกอบ	SE	C.R.	ค่าน้ำหนัก องค์ประกอบมาตรฐาน	R ²
COMM ₁	1.000	--	--	.571	.526
COMM ₂	1.526	.117	13.058**	.735	.540
COMM ₃	1.621	.149	10.890**	.775	.600
COMM ₄	1.512	.195	7.750**	.567	.518
COMM ₅	1.403	.147	9.547**	.602	.563
COMM ₆	1.519	.139	10.906**	.657	.531
COMM ₇	1.743	.193	9.025**	.691	.577
COMM ₈	1.267	.148	8.555**	.598	.585
COMM ₉	1.870	.229	8.172**	.576	.548
COMM ₁₀	1.349	.135	9.993**	.620	.527

** หมายถึง นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (t-value \geq 2.58)

จากตารางที่ 13 พิจารณาจากค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน (Standardize factor loading) พบว่า มีค่าเกินกว่า .50 ทุกองค์ประกอบ มีค่าตั้งแต่ 0.567-0.775 ตัวแปรสังเกตได้ที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานมากที่สุด คือ COM₃ มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมากที่สุดเท่ากับ 0.775 รองลงมาคือ COM₂ มีค่าเท่ากับ .735 และน้อยที่สุดคือ COM₄ มีค่าเท่ากับ .567 เมื่อพิจารณาค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (SE) และค่าสถิติ C.R. พบว่า แตกต่างจาก 0 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนค่า R² ซึ่งเป็นค่าที่บอกสัดส่วนความแปรผันระหว่างตัวแปรสังเกตได้กับองค์ประกอบรวม (Communalities) พบว่า COM₃ มีค่า R² มากที่สุดเท่ากับ .600 รองลงมาคือ COM₈ มีค่าเท่ากับ .585 และน้อยที่สุดคือ COM₄ มีค่าเท่ากับ .518 ดังนั้น องค์ประกอบย่อยแต่ละองค์ประกอบใน โมเดลความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กันทุกตัว ซึ่งความสัมพันธ์ที่ได้นี้เกิดจากความสัมพันธ์ระหว่างความแปรปรวนและความแปรปรวนร่วมขององค์ประกอบย่อยที่ปรับให้เป็นค่ามาตรฐานแล้ว จึงสรุปได้ว่าแบบจำลองการวัดองค์ประกอบเชิงยืนยัน โมเดลความผูกพันต่อองค์กรมีความเหมาะสมและกลมกลืนกันกับข้อมูลเชิงประจักษ์ที่ได้จากกลุ่มตัวอย่าง

1.2 โมเดลด้านวัฒนธรรมองค์กร

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันสำหรับ โมเดลด้านวัฒนธรรมองค์กร
ปรากฏตามแผนภาพที่ 15



CMIN = 1.834, df = 3, p-value = 0.608, RMSEA = 0.000

แผนภาพที่ 15 องค์ประกอบเชิงยืนยันโมเดลวัฒนธรรมองค์กร

ผลการวิเคราะห์ตามตารางที่ 13 พบว่าค่าสถิติวัดความสอดคล้องของ โมเดล

องค์ประกอบเชิงยืนยันค่าสถิติวัดความกลมกลืนขององค์ประกอบเชิงยืนยัน โมเดลวัฒนธรรม
องค์กรที่ปรับปรุงกับข้อมูลเชิงประจักษ์อยู่ในเกณฑ์ที่กำหนดพิจารณาได้จาก CMIN เท่ากับ
1.834 ที่องศาอิสระ (df) เท่ากับ 3 โดยค่าCMIN/dfเท่ากับ0.611 ซึ่งดีกว่าเกณฑ์ที่กำหนดมีค่า
ความน่าจะเป็น (P) เท่ากับ 0.608ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ดังนั้นวัดระดับความกลมกลืน (GFI) มีค่า
0.998 ซึ่งดีกว่าเกณฑ์ที่กำหนดดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้ (AGFI) มีค่า0.992ซึ่ง
ดีกว่าเกณฑ์ที่กำหนดส่วนดัชนีรากมาตรฐานของค่าเฉลี่ยกำลังสองของเศษเหลือ (RMR) มีค่า
0.004 ซึ่งดีกว่าเกณฑ์ที่กำหนดค่าดัชนีรากกำลังสองเฉลี่ยของค่าความแตกต่างโดยประมาณ
(RMSEA) มีค่า0.000ซึ่งดีกว่าเกณฑ์ที่กำหนด จึงแสดงให้เห็นว่าสามารถยอมรับ โมเดล
องค์ประกอบเชิงยืนยันตามที่กำหนดได้มีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์และมีผลการ
ประมาณค่าการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันปรากฏดังตารางที่ 14

ตารางที่ 14 ดัชนีที่ใช้ในการตรวจสอบความสอดคล้องและความกลมกลืนของตัวแบบ
กับข้อมูลเชิงประจักษ์ขององค์ประกอบเชิงยืนยันวัฒนธรรมองค์กร

ค่าดัชนี	เกณฑ์ที่ใช้พิจารณา	ตัวแบบก่อนปรับ		ตัวแบบหลังปรับ	
CMIN /df	ไม่เกิน 2	7.775	×	.611	√
p-value	ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ	0.000	×	0.608	√
NFI	มากกว่า 0.90	0.898	×	0.995	√
CFI	มากกว่า 0.90	0.909	√	1.000	√
IFI	มากกว่า 0.90	0.910	√	1.000	√
GFI	มากกว่า 0.90	0.902	√	0.998	√
AGFI	มากกว่า 0.90	0.967	√	0.992	√
RMSEA	ต่ำกว่า .05	0.125	×	0.000	√
RMR	เข้าใกล้ศูนย์	0.022	√	0.004	√

× หมายถึง ไม่ผ่านเกณฑ์ผลการทดสอบ

√ หมายถึง ผ่านเกณฑ์ผลการทดสอบดัชนีที่ใช้ในการตรวจสอบความสอดคล้อง
และความกลมกลืนของตัวแบบกับข้อมูลเชิงประจักษ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

RAJABHAT MAHASarakham UNIVERSITY

ผลการวิเคราะห์ห้องค์ประกอบเชิงยืนยันขององค์ประกอบวัฒนธรรมองค์กรด้วย
โปรแกรม โปรแกรมสำเร็จรูปปรากฏด้วยค่าน้ำหนักองค์ประกอบในรูปคะแนนมาตรฐาน ดัง
ปรากฏตามตารางที่ 15

ตารางที่ 15 ผลการประมาณค่าการวิเคราะห์ห้องค์ประกอบเชิงยืนยันโมเดลวัฒนธรรมองค์กร

องค์ประกอบ	ค่าน้ำหนัก องค์ประกอบ	SE	C.R.	ค่าน้ำหนัก องค์ประกอบมาตรฐาน	R ²
CUL ₁	1.000	--	--	.604	.611
CUL ₂	1.754	.045	21.702**	.757	.574
CUL ₃	1.213	.051	21.684**	.857	.735
CUL ₄	1.494	.050	21.466**	.548	.622
CUL ₅	1.891	.052	21.702**	.586	.636

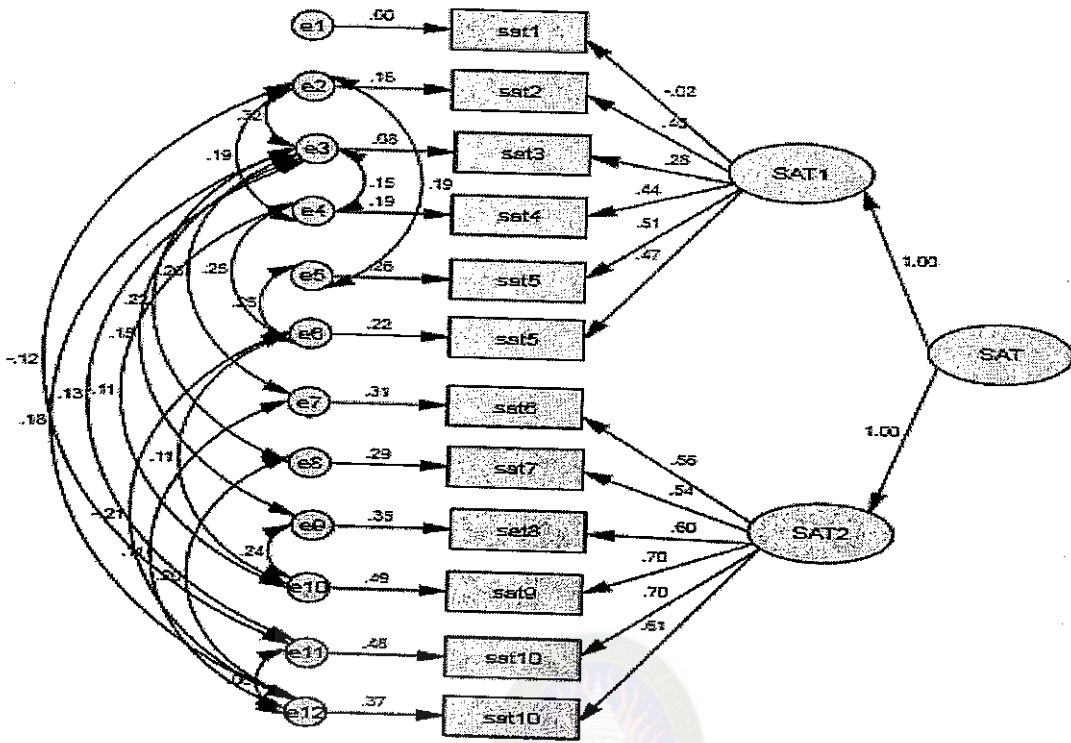
** หมายถึง นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (t-value ≥ 2.58)

จากตาราง 15 พิจารณาจากค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน (Standardize factor loading) พบว่า มีค่าเกินกว่า .50 ทุกองค์ประกอบ มีค่าตั้งแต่ 0.548-0.857 ตัวแปรสังเกตได้ที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานมากที่สุด คือ CUL_3 มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมากที่สุดเท่ากับ 0.857 รองลงมาคือ CUL_3 มีค่าเท่ากับ .757 และน้อยที่สุดคือ CUL_4 มีค่าเท่ากับ .546 เมื่อพิจารณาค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (SE) และค่าสถิติ C.R. พบว่า แตกต่างจาก 0 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนค่า R^2 ซึ่งเป็นค่าที่บอกสัดส่วนความแปรผันระหว่างตัวแปรสังเกตได้กับองค์ประกอบรวม (Communalities) พบว่า CUL_3 มีค่า R^2 มากที่สุดเท่ากับ .735 รองลงมาคือ CUL_3 มีค่าเท่ากับ .636 และน้อยที่สุดคือ CUL_2 มีค่าเท่ากับ .574 ดังนั้นองค์ประกอบย่อยแต่ละองค์ประกอบในโมเดลวัฒนธรรมองค์กรมีความสัมพันธ์กันทุกตัว ซึ่งความสัมพันธ์ที่ได้นี้เกิดจากความสัมพันธ์ระหว่างความแปรปรวนและความแปรปรวนร่วมขององค์ประกอบย่อยที่ปรับให้เป็นค่ามาตรฐานแล้ว จึงสรุปได้ว่าแบบจำลองการวัดองค์ประกอบเชิงยืนยันโมเดลความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสมและกลมกลืนกันกับข้อมูลเชิงประจักษ์ที่ได้จากกลุ่มตัวอย่าง

1.3 โมเดลด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันสำหรับ โมเดลความพึงพอใจในการปฏิบัติงานปรากฏตามภาพที่ 16

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



CMIN = 34.924, df = 26, p-value = 0.113, RMSEA = 0.028

แผนภาพที่ 16 องค์ประกอบเชิงยืนยันโมเดลความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ผลการวิเคราะห์ตามตารางที่ 16 พบว่าค่าสถิติวัดความสอดคล้องของโมเดล องค์ประกอบเชิงยืนยันค่าสถิติวัดความกลมกลืนขององค์ประกอบเชิงยืนยัน โมเดลความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ปรับปรุงกับข้อมูลเชิงประจักษ์อยู่ในเกณฑ์ที่กำหนดพิจารณาได้จาก CMIN เท่ากับ 34.924 ที่องศาอิสระ (df) เท่ากับ 26 โดยค่า CMIN/df เท่ากับ 1.343 ซึ่งดีกว่าเกณฑ์ที่กำหนดมีค่าความน่าจะเป็น (P) เท่ากับ 0.113 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ดังนั้นวัดระดับความกลมกลืน (GFI) มีค่า 0.987 ซึ่งดีกว่าเกณฑ์ที่กำหนดดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้ (AGFI) มีค่า 0.961 ซึ่งดีกว่าเกณฑ์ที่กำหนดส่วนดัชนีรากมาตรฐานของค่าเฉลี่ยกำลังสองของเศษเหลือ (RMR) มีค่า 0.011 ซึ่งดีกว่าเกณฑ์ที่กำหนดค่าดัชนีรากกำลังสองเฉลี่ยของค่าความแตกต่างโดยประมาณ (RMSEA) มีค่า 0.028 ซึ่งดีกว่าเกณฑ์ที่กำหนด จึงแสดงให้เห็นว่าสามารถยอมรับโมเดลองค์ประกอบเชิงยืนยันตามที่กำหนดได้มีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และมีผลการประมาณค่าการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันปรากฏดังตารางที่ 17

ตารางที่ 16 คำนวณที่ใช้ในการตรวจสอบความสอดคล้องและความกลมกลืนของตัวแบบ
กับข้อมูลเชิงประจักษ์ขององค์ประกอบเชิงยืนยันความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ค่าดัชนี	เกณฑ์ที่ใช้พิจารณา	ตัวแบบก่อนปรับ		ตัวแบบหลังปรับ	
CMIN /df	ไม่เกิน 2	11.883	×	1.343	✓
p-value	ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ	0.0000	×	0.113	✓
NFI	มากกว่า 0.90	0.637	×	0.980	✓
CFI	มากกว่า 0.90	0.654	×	0.995	✓
IFI	มากกว่า 0.90	0.657	×	0.995	✓
GFI	มากกว่า 0.90	0.777	×	0.987	✓
AGFI	มากกว่า 0.90	0.677	×	0.961	✓
RMSEA	ต่ำกว่า .05	0.175	×	0.028	✓
RMR	เข้าใกล้ศูนย์	0.044	×	0.011	✓

× หมายถึง ไม่ผ่านเกณฑ์ผลการทดสอบ

✓ หมายถึง ผ่านเกณฑ์ผลการทดสอบดัชนีที่ใช้ในการตรวจสอบความสอดคล้อง
และความกลมกลืนของตัวแบบกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันขององค์ประกอบความพึงพอใจในการ
ปฏิบัติงานด้วยโปรแกรมโปรแกรมสำเร็จรูปปรากฏด้วยค่าน้ำหนักองค์ประกอบในรูปคะแนน
มาตรฐาน ดังปรากฏตามตารางที่ 17

ตารางที่ 17 ผลการประมาณค่าการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันโมเดลความพึงพอใจ
ในการปฏิบัติงาน

องค์ประกอบ	ค่าน้ำหนัก องค์ประกอบ	SE	C.R.	ค่าน้ำหนัก องค์ประกอบมาตรฐาน	R ²
SAT ₁	0.017	.111	2.752**	.506	.600
SAT ₂	0.617	.100	6.187**	.564	.532
SAT ₃	1.972	.396	4.975**	.837	.700
SAT ₄	0.792	.095	8.378**	.503	.562
SAT ₅	1.000	--	--	.574	.524

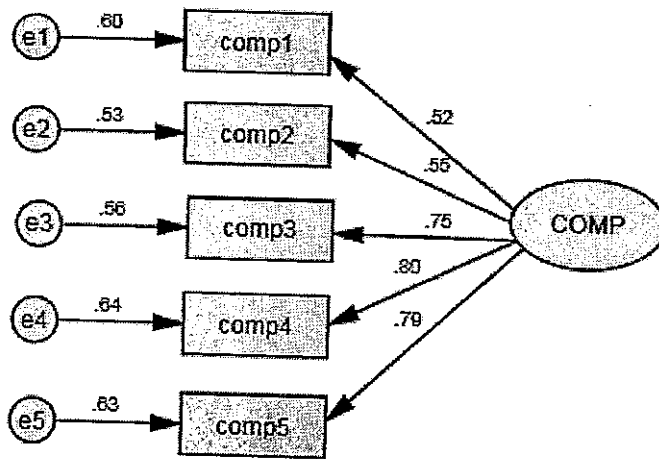
องค์ประกอบ	ค่าน้ำหนัก องค์ประกอบ	SE	C.R.	ค่าน้ำหนัก องค์ประกอบมาตรฐาน	R ²
SAT ₆	0.842	.109	8.175**	.518	.574
SAT ₇	0.728	.078	9.025**	.566	.520
SAT ₈	0.896	.103	8.975**	.551	.504
SAT ₉	0.775	.087	8.907**	.625	.591
SAT ₁₀	0.905	.090	10.108**	.711	.506
SAT ₁₁	1.000	--	--	.691	.577
SAT ₁₂	0.904	.087	10.388**	.595	.554

** หมายถึง นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (t-value \geq 2.58)

จากตารางที่ 17 พิจารณาจากค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน (Standardize factor loading) พบว่า มีค่าเกินกว่า .50 ทุกองค์ประกอบ มีค่าตั้งแต่ 0.503-0.837 ตัวแปรสังเกตได้ที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานมากที่สุด คือ SAT₃ มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมากที่สุดเท่ากับ 0.837 รองลงมาคือ SAT₁₀ มีค่าเท่ากับ 0.711 และน้อยที่สุดคือ SAT₄ มีค่าเท่ากับ 0.503 เมื่อพิจารณาค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (SE) และค่าสถิติ C.R. พบว่า แตกต่างจาก 0 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนค่า R² ซึ่งเป็นค่าที่บอกสัดส่วนความแปรผันระหว่างตัวแปรสังเกตได้กับองค์ประกอบร่วม (Communalities) พบว่า SAT₃ มีค่า R² มากที่สุดเท่ากับ .700 รองลงมาคือ SAT₁ มีค่าเท่ากับ .600 และน้อยที่สุดคือ SAT₈ มีค่าเท่ากับ .504 ดังนั้นองค์ประกอบย่อยแต่ละองค์ประกอบในโมเดลวัฒนธรรมองค์กรมีความสัมพันธ์กันทุกตัว ซึ่งความสัมพันธ์ที่ได้นี้เกิดจากความสัมพันธ์ระหว่างความแปรปรวนและความแปรปรวนร่วมขององค์ประกอบย่อยที่ปรับให้เป็นค่ามาตรฐานแล้ว จึงสรุปได้ว่าแบบจำลองการวัดองค์ประกอบเชิงยืนยันโมเดลวัฒนธรรมองค์กรมีความเหมาะสมและกลมกลืนกันกับข้อมูลเชิงประจักษ์ที่ได้จากกลุ่มตัวอย่าง

1.4 โมเดลสมรณะหลัก

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันสำหรับ โมเดลสมรณะหลัก
ปรากฏตามภาพที่ 17



CMIN = 5.186, df = 4, p-value = 0.159, RMSEA = 0.026

แผนภาพที่ 17 องค์ประกอบเชิงยืนยันโมเดลสมรรถนะหลัก

ผลการวิเคราะห์ตามตารางที่ 18 พบว่าค่าสถิติวัดความสอดคล้องของโมเดล องค์ประกอบเชิงยืนยันค่าสถิติวัดความกลมกลืนขององค์ประกอบเชิงยืนยัน โมเดลสมรรถนะหลักที่ปรับปรุงกับข้อมูลเชิงประจักษ์อยู่ในเกณฑ์ที่กำหนดพิจารณาได้จาก CMIN เท่ากับ 5.186 ที่องศาอิสระ (df) เท่ากับ 4 โดยค่า CMIN/df เท่ากับ 1.296 ซึ่งดีกว่าเกณฑ์ที่กำหนดมีค่าความน่าจะเป็น (P) เท่ากับ 0.269 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) มีค่า 0.995 ซึ่งดีกว่าเกณฑ์ที่กำหนดดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้ (AGFI) มีค่า 0.982 ซึ่งดีกว่าเกณฑ์ที่กำหนดส่วนดัชนีรากมาตรฐานของค่าเฉลี่ยกำลังสองของเศษเหลือ (RMR) มีค่า 0.004 ซึ่งดีกว่าเกณฑ์ที่กำหนดค่าดัชนีรากกำลังสองเฉลี่ยของค่าความแตกต่าง โดยประมาณ (RMSEA) มีค่า 0.026 ซึ่งดีกว่าเกณฑ์ที่กำหนด จึงแสดงให้เห็นว่าสามารถยอมรับ โมเดล องค์ประกอบเชิงยืนยันตามที่กำหนดได้มีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์และมีผลการประมาณค่าการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันปรากฏดังตารางที่ 19

ตารางที่ 18 คำนวณที่ใช้ในการตรวจสอบความสอดคล้องและความกลมกลืนของตัวแบบ
กับข้อมูลเชิงประจักษ์ขององค์ประกอบเชิงยืนยันสมรรถนะหลัก

ค่าดัชนี	เกณฑ์ที่ใช้พิจารณา	ตัวแบบก่อนปรับ		ตัวแบบหลังปรับ	
CMIN /df	ไม่เกิน 2	19.121	×	0.882	✓
p-value	ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ	0.0000	×	0.414	✓
NFI	มากกว่า 0.90	0.835	×	0.991	✓
CFI	มากกว่า 0.90	0.841	×	0.998	✓
IFI	มากกว่า 0.90	0.842	×	0.998	✓
GFI	มากกว่า 0.90	0.927	✓	0.995	✓
AGFI	มากกว่า 0.90	0.781	×	0.982	✓
RMSEA	ต่ำกว่า .05	0.203	×	0.026	✓
RMR	เข้าใกล้ศูนย์	0.034	×	0.004	✓

× หมายถึง ไม่ผ่านเกณฑ์ผลการทดสอบ

✓ หมายถึง ผ่านเกณฑ์ผลการทดสอบดัชนีที่ใช้ในการตรวจสอบความสอดคล้อง
และความกลมกลืนของตัวแบบกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันขององค์ประกอบสมรรถนะหลักด้วย

โปรแกรมโปรแกรมสำเร็จรูปปรากฏด้วยค่าน้ำหนักองค์ประกอบในรูปคะแนนมาตรฐาน ดัง
ปรากฏตามตารางที่ 19

ตารางที่ 19 ผลการประมาณค่าการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันโมเดลสมรรถนะหลัก

องค์ประกอบ	ค่าน้ำหนัก	SE	C.R.	ค่าน้ำหนัก	R ²
	องค์ประกอบ			องค์ประกอบมาตรฐาน	
COMP ₁	1.000	--	--	.516	.600
COMP ₂	1.616	.487	2.029*	.552	.533
COMP ₃	1.980	.142	2.449*	.750	.563
COMP ₄	1.251	.815	2.453*	.802	.642
COMP ₅	1.812	.079	2.454*	.792	.627

* หมายถึง นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($1.96 \leq C.R. \leq 2.58$)

จากตารางที่ 19 พิจารณาจากค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน (Standardize factor loading) พบว่า มีค่าเกินกว่า .50 ทุกองค์ประกอบ มีค่าตั้งแต่ 0.516-0.802 ตัวแปรสังเกตได้ที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานมากที่สุด คือ COMP₃ มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานมากที่สุดเท่ากับ 0.802 รองลงมาคือ COMP₅ มีค่าเท่ากับ .792 และน้อยที่สุดคือ COMP₁ มีค่าเท่ากับ .516 เมื่อพิจารณาค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (SE) และค่าสถิติ C.R. พบว่า แตกต่างจาก 0 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนค่า R² ซึ่งเป็นค่าที่บอกสัดส่วนความแปรผันระหว่างตัวแปรสังเกตได้กับองค์ประกอบร่วม (Communalities) พบว่า COMP₄ มีค่า R² มากที่สุดเท่ากับ .642 รองลงมาคือ COMP₅ มีค่าเท่ากับ .627 และน้อยที่สุดคือ COMP₃ มีค่าเท่ากับ .563 ดังนั้น องค์ประกอบย่อยแต่ละองค์ประกอบในโมเดลสมรรถนะหลักมีความสัมพันธ์กันทุกตัว ซึ่งความสัมพันธ์ที่ได้นี้เกิดจากความสัมพันธ์ระหว่างความแปรปรวนและความแปรปรวนร่วมขององค์ประกอบย่อยที่ปรับให้เป็นค่ามาตรฐานแล้ว จึงสรุปได้ว่าแบบจำลองการวัดองค์ประกอบเชิงยืนยันโมเดลสมรรถนะหลักมีความเหมาะสมและกลมกลืนกันกับข้อมูลเชิงประจักษ์ที่ได้จากกลุ่มตัวอย่าง

2. ผลการวิเคราะห์อิทธิพลเชิงสาเหตุ

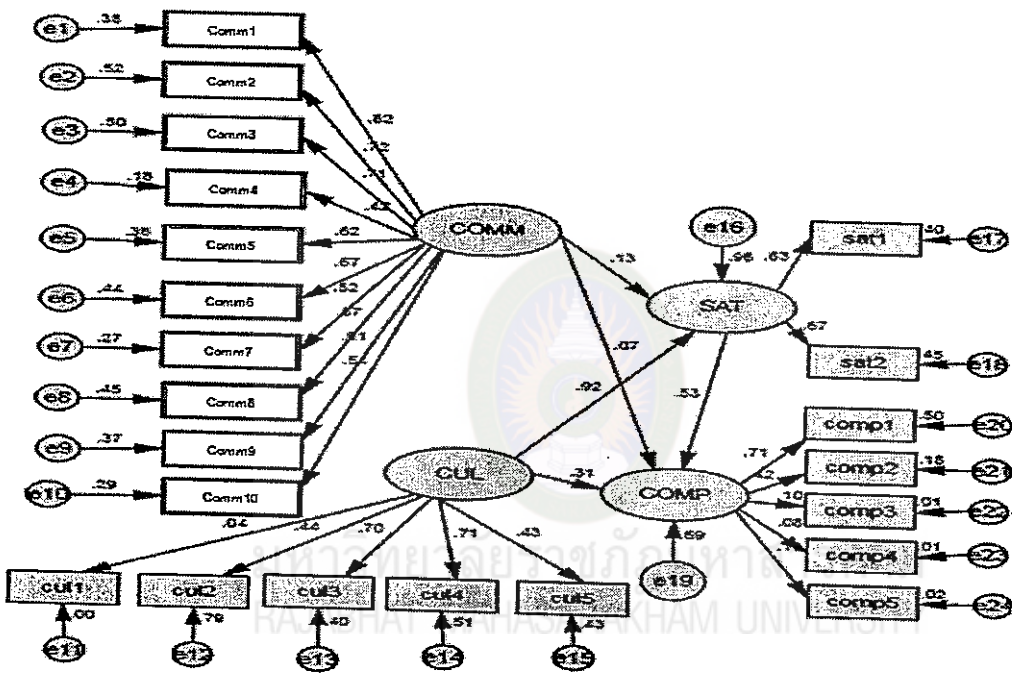
การวิเคราะห์อิทธิพลเชิงสาเหตุใช้โปรแกรมโปรแกรมสำเร็จรูปเป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์ โดยศึกษาผลทางตรงและทางอ้อมโดยอาศัยเส้นเชื่อมโยงระหว่างตัวแปร การหาความสัมพันธ์ทางตรงและทางอ้อมระหว่างตัวแปรแฝงแต่ละตัวหรือตัวแปรสังเกตได้แต่ละตัวในแบบจำลอง จากนั้นจึงตรวจสอบความกลมกลืนระหว่างข้อมูลเชิงประจักษ์กับ โมเดลและ ผู้วิจัยขอเสนอผลการวิเคราะห์อิทธิพลเชิงสาเหตุโดยรวมและตามประเภทของกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

2.1 ผลการทดสอบความสอดคล้องของตัวแบบความสัมพันธ์เชิงโครงสร้าง โดยรวมการทดสอบความสอดคล้องของตัวแบบความสัมพันธ์เชิงโครงสร้าง เป็นการทดสอบความสอดคล้องกลมกลืนกันระหว่างข้อมูลที่ได้จากการสังเกตกับตัวแบบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่าง ๆ ที่ผู้วิจัยตั้งสมมติฐานไว้จากการทบทวนวรรณกรรม โดยการประเมินความพอเหมาะพอดีของการเข้าได้กับข้อมูล (Goodness-of-fit statistics) ด้วยดัชนีที่ใช้ตรวจสอบความกลมกลืนหลายตัว ได้แก่ CMIN/df, RMSEA, GFI และ AGFI

ผู้วิจัยได้ทำการสร้างเมทริกซ์ความแปรปรวนร่วม (Covariance matrix) เพื่อนำความแปรปรวนร่วมดังกล่าวมาใช้ในการดำเนินวิเคราะห์แบบจำลองสมการ โครงสร้างตาม

สมมุติฐานในครั้งนี้เพื่อให้ประมาณค่าด้วยวิธีการ Maximum Likelihood ด้วย โปรแกรมสำเร็จรูป Amos โดยทำการเปรียบเทียบถึงความกลมกลืนระหว่างแบบจำลองตามสมมุติฐานที่พัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพิจารณาจากค่าสถิติ ได้แก่ CMIN/df; GFI; AGFI; RMR; RMSEA; P-Value (Joreskog; & Sorbom, 1996 : 121-122)

ผลการวิเคราะห์แบบจำลองสมการ โครงสร้างตามสมมุติฐานในครั้งนี้แรกตั้งปรากฏตามตารางที่ 18 และแผนภาพที่ 19



CMIN = 1314.574, df = 204, p-value = 0.000, RMSEA = 0.111

แผนภาพที่ 18 โครงสร้างแบบจำลองอิทธิพลเชิงสาเหตุโมเดลตั้งต้น โดยรวม

ตารางที่ 20 ค่าสถิติวัดความสอดคล้องของโมเดลเชิงสาเหตุครั้งแรกโดยรวม

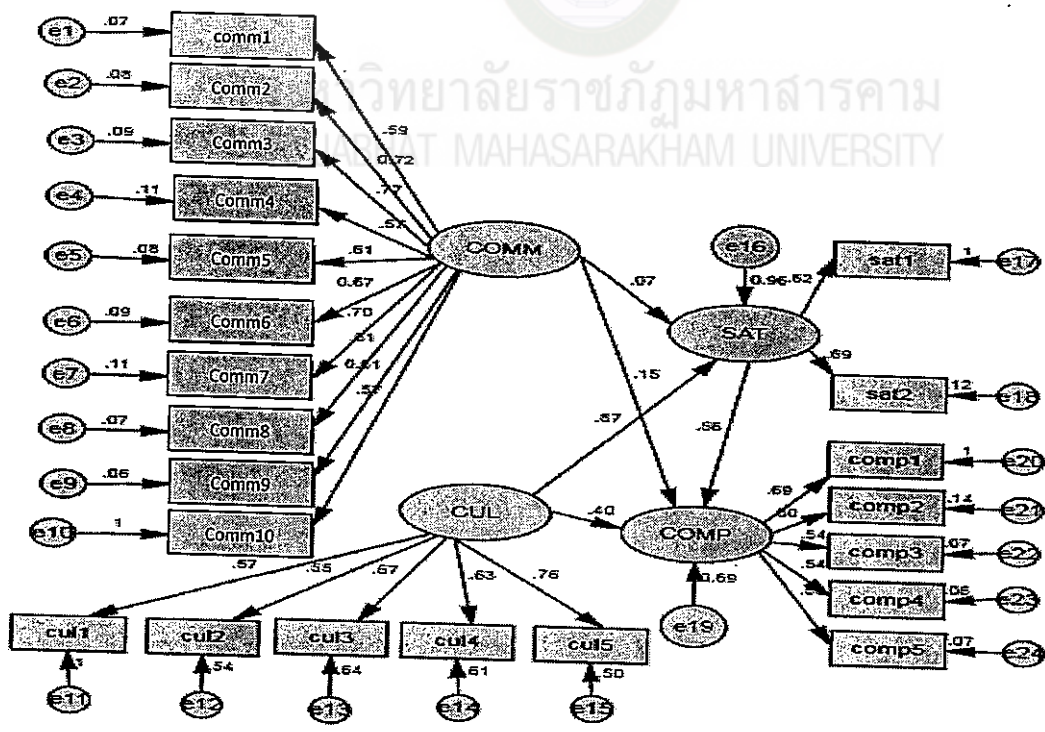
ค่าดัชนี	เกณฑ์ที่ใช้พิจารณา	ค่าสถิติ	ผลการพิจารณา
CMIN/df	ไม่เกิน 2	6.444	×
p-value	ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ	0.000	×
NFI	มากกว่า 0.90	0.651	×
CFI	มากกว่า 0.90	0.651	×
IFI	มากกว่า 0.90	0.654	×
GFI	มากกว่า 0.90	0.781	×
AGFI	มากกว่า 0.90	0.729	×
RMESA	ต่ำกว่า .05	0.111	×
RMR	เข้าใกล้ศูนย์	0.028	√

× หมายถึง ไม่ผ่านเกณฑ์ผลการทดสอบ

√ หมายถึง ผ่านเกณฑ์ผลการทดสอบดัชนีที่ใช้ในการตรวจสอบความสอดคล้องและความกลมกลืนของตัวแบบกับข้อมูลเชิงประจักษ์

จากตารางที่ 20 และภาพที่ 22 แสดงผลการวิเคราะห์แบบจำลองสมการ โครงสร้างตามสมมติฐานในครั้งแรก พบว่าแบบจำลองสมมติฐานยังไม่มี ความคล้อยกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพิจารณาจากค่า $CMIN = 1314.574$ Degree of freedom = 204 $p\text{-value} = 0.000$ $RMESA = 0.111$ เนื่องจากว่า ค่า $CMIN/DF$ ซึ่งมีค่ามากกว่า 2 (6.444) และมีค่าแตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p\text{-value} = 0.000$) ซึ่งควรมีค่ามากกว่า 0.05 ดัชนีวัดระดับความกลมกลืน GFI มีค่า 0.781 ต่ำกว่าเกณฑ์ที่กำหนดดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้ AGFI มีค่า 0.729 ซึ่งควรมีค่ามากกว่า 0.90 ขึ้นไปค่าดัชนีรากกำลังสองเฉลี่ยของค่าความแตกต่างโดยประมาณ RMSEA มีค่า 0.111 ซึ่งควรมีค่าน้อยกว่า 0.05 จึงแสดงให้เห็นว่าแบบจำลองสมการ โครงสร้างตามสมมติฐาน (Hypothesis model) ยังไม่มี ความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (Model non fit) จึงส่งผลทำให้การประมาณค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลในแบบจำลองยังไม่มี ความน่าเชื่อถือเพียงพอที่จะนำไปใช้ได้จริงซึ่ง โจรสคอกและซอร์บอม (Jöreskog; & Sörbom, 1993: 120-121) ได้กล่าวว่า โมเดลเริ่มต้นไม่จำเป็นต้องถูกต้องหรือกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์เสมอไปทั้งนี้อาจมีสาเหตุมาจากข้อมูลเชิงประจักษ์ในการวิจัยไม่พอเพียงที่จะสนับสนุนในโมเดลสมการ โครงสร้างตามสมมติฐานในกรณีนี้ผู้วิจัยจึงพิจารณาหาโมเดล

ที่กลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์เพื่อให้ได้โมเดลที่มีค่าพารามิเตอร์ที่มีนัยสำคัญทางสถิติอย่างแท้จริงมีความเป็นไปได้ทางทฤษฎีและมีความเที่ยงตรงพอที่จะสามารถนำไปทดสอบโมเดลเชิงสาเหตุในขั้นต่อไปได้ดังนั้นผู้วิจัยจึงปรับโมเดลใหม่โดยอาศัยเหตุผลเชิงทฤษฎีประกอบค่าดัชนีปรับแต่งโมเดล (Model modification indices) กล่าวคือ ยินยอมให้ค่าความแปรปรวนของความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (θ) ของตัวแปรสังเกตได้มีความสัมพันธ์กัน ซึ่งเป็นการลากเส้นเพื่อที่จะแสดงความสัมพันธ์ของเมทริกซ์สัมประสิทธิ์ความแปรปรวนแปรปรวนร่วมขององค์ประกอบเฉพาะของเมทริกซ์ THETA DELTA ซึ่งอาศัยค่าดัชนีปรับแต่งโมเดลโดยพิจารณาจากที่ละเส้นและประมวลผลใหม่ทุกครั้งและในแต่ละครั้งจะเลือกจากค่าดัชนีปรับแต่งโมเดลที่ค่าดัชนีปรับแต่งโมเดลที่มากที่สุดก่อนผลการวิเคราะห์ค่าดัชนีความกลมกลืนของโมเดลโดยรวมหลังจากที่ผู้วิจัยได้ดำเนินการปรับโมเดลทำให้สามารถนำเสนอผลการวิเคราะห์ที่ได้ดังตารางที่ 21 แสดงการวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลโดยรวมหลังจากการปรับแก้โมเดลเพื่อให้ความสอดคล้องกลมกลืน (Model fit) กับข้อมูลเชิงประจักษ์และภาพที่ 23 แสดงการวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลโดยรวมหลังจากการปรับแก้โมเดล



CMIN = 190.053, df = 167, p-value = 0.107, RMSEA = 0.018

แผนภาพที่ 19 โครงสร้างแบบจำลองอิทธิพลเชิงโมเดลสุดท้ายโดยรวม

ตารางที่ 21 ค่าสถิติวัดความสอดคล้องของโมเดลเชิงสาเหตุที่ปรับปรุงกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยรวม

ค่าดัชนี	เกณฑ์ที่ใช้พิจารณา	ค่าสถิติ	ผลการพิจารณา
CMIN /df	ไม่เกิน 2	1.138	✓
p-value	ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ	0.107	✓
NFI	มากกว่า 0.90	0.944	✓
CFI	มากกว่า 0.90	0.993	✓
IFI	มากกว่า 0.90	0.993	✓
GFI	มากกว่า 0.90	0.963	✓
AGFI	มากกว่า 0.90	0.945	✓
RMSEA	ต่ำกว่า .05	0.018	✓
RMR	เข้าใกล้ศูนย์	0.015	✓

✓ หมายถึง ผ่านเกณฑ์ผลการทดสอบดัชนีที่ใช้ในการตรวจสอบความสอดคล้อง และความกลมกลืนของตัวแบบกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ผลการวิเคราะห์ตามตารางที่ 21 พบว่าเมื่อพิจารณาผลของค่าสถิติทดสอบของแบบจำลองสมการ โครงสร้างปรับแก้และพัฒนา (Adjust model) กับเกณฑ์มาตรฐานตามข้อเสนอแนะของ Joreskog, & Sorbom (1999 : 121-122) พบว่าค่าสถิติของแบบจำลองทุกค่าผ่านเกณฑ์มาตรฐานตามที่กำหนดไว้ทั้งหมด คือ ค่า CMIN/DF เท่ากับ 1.138 มีค่าน้อยกว่า 2.00 ถือว่าผ่านเกณฑ์ ค่า p-value มีค่าเท่ากับ 0.107 มีค่ามากกว่า 0.05 ถือว่าผ่านเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ค่า Goodness of fit index (GFI) เท่ากับ 0.993 มีค่ามากกว่า .90 ถือว่าผ่านเกณฑ์ตามที่กำหนดไว้ค่า Adjusted goodness of fit index (AGFI) เท่ากับ 0.945 มีค่ามากกว่า .90 ถือว่าผ่านเกณฑ์ตามที่กำหนดไว้ค่า Root mean squared residuals (RMR) เท่ากับ .015 น้อยกว่า .05 ถือว่าผ่านเกณฑ์ตามที่กำหนดไว้ค่า Root mean squared error of approximation (RMSEA) เท่ากับ .018 มีค่าน้อยกว่า 0.05 ถือว่าผ่านเกณฑ์ตามที่กำหนดไว้ค่า Normed fit index (NFI) เท่ากับ 0.944 มีค่ามากกว่า .90 ถือว่าผ่านเกณฑ์ตามที่กำหนดไว้; ค่า Incremental fit index (IFI) มีค่าเท่ากับ 0.993 มีค่ามากกว่า 0.90 ถือว่าผ่านเกณฑ์ตามที่กำหนดไว้ ค่า Comparative fit index (CFI) เท่ากับ 0.993 มีค่ามากกว่า .90 ถือว่าผ่านเกณฑ์ตามที่กำหนดไว้ ทั้งนี้ถือว่าค่าสถิติทดสอบทั้งหมดผ่านเกณฑ์ตามที่กำหนดไว้

2.2 ผลการวิเคราะห์เส้นทางความสัมพันธ์ของโมเดล โครงสร้างเชิงเส้น โดยรวม ภายหลังจากที่ตัวแบบสมการ โครงสร้างมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์แล้ว เพื่อให้ได้สารสนเทศในการอธิบายผลการวิจัยเพิ่มขึ้น จึงมีการประเมินความสามารถของตัวแปรสังเกตได้ที่ใช้วัดตัวแปรแฝงในตัวแบบ โดยพิจารณาจากความมีนัยสำคัญของน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor loading) ประเมินค่าความแปรปรวนที่สกัดได้ และความเชื่อมั่นของตัวแปรแฝงที่ศึกษา เนื่องจากเมื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์ในคราวเดียวกันทั้งหมด ตัวแปรต่าง ๆ ในตัวแบบจะส่งอิทธิพลถึงกัน ทำให้ค่าต่าง ๆ ที่ได้จากการประเมินตัวแบบการวัดโดยอิสระจากตัวแปรอื่น ๆ เปลี่ยนแปลงไป ผลการประเมินค่าน้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรแฝงแต่ละตัว ในตัวแบบสมการ โครงสร้าง ดังปรากฏตามตารางที่ 22

ตารางที่ 22 ค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางของตัวแปรสังเกตได้ในโมเดล โครงสร้างเชิงเส้น โดยรวม

ตัวแปรแฝง	ตัวแปรสังเกตได้	R ²	ค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน	S.E.	C.R.
COMM	COMM ₁	0.548	0.590	0.07	7.886*
	COMM ₂	0.524	0.724	0.08	8.243*
	COMM ₃	0.598	0.773	0.10	2.791*
	COMM ₄	0.520	0.569	0.12	6.946*
	COMM ₅	0.572	0.610	0.09	8.675*
	COMM ₆	0.551	0.672	0.10	8.717*
	COMM ₇	0.593	0.702	0.12	8.330*
	COMM ₈	0.625	0.605	0.08	9.084*
	COMM ₉	0.539	0.588	0.06	10.629*
	COMM ₁₀	0.525	0.574	--	--
CUL	CUL ₁	0.522	0.573	--	--
	CUL ₂	0.530	0.549	0.54	2.956*
	CUL ₃	0.591	0.673	0.07	2.791*
	CUL ₄	0.573	0.626	0.06	2.699*
	CUL ₅	0.547	0.757	0.07	3.143*
SAT	SAT ₁	0.595	0.621	--	--
	SAT ₂	0.661	0.679	0.12	9.806*
COMP	COMP ₁	0.547	0.690	--	--
	COMP ₂	0.646	0.597	0.15	8.243*

ตัวแปรแฝง	ตัวแปรสังเกตได้	R ²	ค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน	S.E.	C.R.
	COMP ₃	0.502	0.543	0.07	2.791*
	COMP ₄	0.501	0.538	0.07	2.699*
	COMP ₅	0.504	0.562	0.07	2.143*

* หมายถึง นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (t-value \geq 2.58)

จากตารางที่ 22 พบว่า ตัวแปรแฝงภายนอก COMM ประกอบด้วย ตัวแปรสังเกตได้ 5 ตัวแปร คือ COMM₁, COMM₂, COMM₃, COMM₄, COMM₅, COMM₆, COMM₇, COMM₈, COMM₉ และ COMM₁₀ จากค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน (Standardize factor loading) พบว่า มีค่าเกินกว่า .50 ทุกองค์ประกอบ มีค่าตั้งแต่ 0.574-0.773 ตัวแปรสังเกตได้ที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานมากที่สุด คือ COMM₃ มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานมากที่สุดเท่ากับ 0.773 รองลงมาคือ COMM₂ มีค่าเท่ากับ 0.724 และน้อยที่สุดคือ COMM₁₀ มีค่าเท่ากับ 0.574 เมื่อพิจารณาค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (SE) และค่าสถิติ C.R. พบว่า แตกต่างจาก 0 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนค่า R² ซึ่งเป็นค่าที่บอกสัดส่วนความแปรผันระหว่างตัวแปรสังเกตได้กับองค์ประกอบร่วม (Communalities) พบว่า COMM₈ มีค่า R² มากที่สุดเท่ากับ 0.625 รองลงมาคือ comm03 มีค่าเท่ากับ 0.598 และน้อยที่สุดคือ COMM₄ มีค่าเท่ากับ 0.520

ตัวแปรแฝงภายนอก CUL ประกอบด้วย ตัวแปรสังเกตได้ 5 ตัวแปร คือ CUL₁, CUL₂, CUL₃, CUL₄ และ CUL₅ จากค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน (Standardize factor loading) พบว่า มีค่าเกินกว่า .50 ทุกองค์ประกอบ มีค่าตั้งแต่ 0.573-0.757 ตัวแปรสังเกตได้ที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานมากที่สุด คือ CUL₅ มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานมากที่สุดเท่ากับ 0.757 รองลงมาคือ CUL₃ มีค่าเท่ากับ 0.673 และน้อยที่สุดคือ CUL₂ มีค่าเท่ากับ 0.549 เมื่อพิจารณาค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (SE) และค่าสถิติ C.R. พบว่า แตกต่างจาก 0 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนค่า R² ซึ่งเป็นค่าที่บอกสัดส่วนความแปรผันระหว่างตัวแปรสังเกตได้กับองค์ประกอบร่วม (Communalities) พบว่า CUL₃ มีค่า R² มากที่สุดเท่ากับ 0.591 รองลงมาคือ CUL₄ มีค่าเท่ากับ 0.573 และน้อยที่สุดคือ CUL₁ มีค่าเท่ากับ 0.522

ตัวแปรแฝงภายใน SAT ประกอบด้วยตัวแปรสังเกตได้ 2 ตัวแปร คือ SAT₁ และ SAT₂ จากค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน (Standardize factor loading) พบว่า มีค่าเกินกว่า .50 ทุกองค์ประกอบ มีค่าตั้งแต่ 0.621-0.679 ตัวแปรสังเกตได้ที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานมากที่สุด คือ SAT₂ มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานมากที่สุดเท่ากับ 0.679 ตามด้วย sat1 มี

ค่าเท่ากับ 0.679 เมื่อพิจารณาค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (SE) และค่าสถิติ C.R. พบว่าแตกต่างจาก 0 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนค่า R^2 ซึ่งเป็นค่าที่บอกสัดส่วนความแปรผันระหว่างตัวแปรสังเกตได้กับองค์ประกอบร่วม (Communalities) พบว่า SAT_2 มีค่า R^2 มากที่สุดเท่ากับ 0.661 ตามด้วย SAT_1 มีค่าเท่ากับ 0.595

ตัวแปรแฝงภายใน COMP ประกอบด้วยตัวแปรสังเกตได้ 5 ตัวแปร คือ $COMP_1$, $COMP_2$, $COMP_3$, $COMP_4$ และ $COMP_5$ จากค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน (Standardize factor loading) พบว่า มีค่าเกินกว่า .50 ทุกองค์ประกอบ มีค่าตั้งแต่ 0.538-0.690 ตัวแปรสังเกตได้ที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานมากที่สุด คือ $COMP_1$ มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมากที่สุดเท่ากับ 0.690 รองลงมาคือ $COMP_2$ มีค่าเท่ากับ 0.597 และน้อยที่สุดคือ $COMP_4$ มีค่าเท่ากับ 0.538 เมื่อพิจารณาค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (SE) และค่าสถิติ C.R. พบว่า แตกต่างจาก 0 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนค่า R^2 ซึ่งเป็นค่าที่บอกสัดส่วนความแปรผันระหว่างตัวแปรสังเกตได้กับองค์ประกอบร่วม (Communalities) พบว่า $COMP_2$ มีค่า R^2 มากที่สุดเท่ากับ 0.646 รองลงมาคือ $COMP_1$ มีค่าเท่ากับ 0.547 และน้อยที่สุดคือ $COMP_4$ มีค่าเท่ากับ 0.501

2.3 ผลการวิเคราะห์ อิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวม

โดยรวม

จากผลการใช้โปรแกรม โปรแกรมสำเร็จรูปวิเคราะห์เส้นทาง

(Pathanalysis) ซึ่งเป็นการแสดงอิทธิพลความสัมพันธ์ของปัจจัยหรือตัวแปรทั้งอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม อิทธิพลรวม และความแปรปรวนของทุกตัว (R^2) ของโมเดลเชิงสาเหตุผู้วิจัย จึงได้นำเสนอผลของอิทธิพลจากตัวแปรเชิงสาเหตุต่อตัวแปรผลออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ อิทธิพลทางตรง (Direct effects : DE) อิทธิพลทางอ้อม (Indirect effects : IE) และอิทธิพลรวม (Total effects :) ดังปรากฏตามตารางที่ 23

ตารางที่ 23 ผลการวิเคราะห์อิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวมโดยรวม

ตัวแปรสาเหตุ	ประเภทของอิทธิพล	ตัวแปรตาม	
		SAT	COMP
COMM	DE	0.065*	0.154*
	IE	-	0.036
	TE	0.065*	0.190*
CUL	DE	0.867*	0.400*
	IE	--	0.486
	TE	0.867*	0.886*
SAT	DE	--	0.561*
	IE	--	--
	TE	--	0.561*
	R ²	0.756	0.925

DE = Direct Effect, IE = Indirect Effect, TE = Total Effect * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 23 เมื่อตรวจสอบการประมาณค่าพารามิเตอร์สัมประสิทธิ์อิทธิพลของตัวแปรแฝงที่ทำการศึกษาในแบบจำลองสมการ โครงสร้าง (Structural model) พบว่า

1. ความผูกพันต่อองค์กร (COMM) ส่งผลทางตรง (Direct effect) ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (SAT) ทางบวกที่ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ 0.065 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และส่งผลโดยรวม (Total effect) ทางบวกที่ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ 0.065 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
2. ความผูกพันต่อองค์กร (COMM) ส่งผลทางตรง (Direct effect) ต่อสมรรถนะหลัก (COMP) ทางบวกที่ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ 0.154 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่งผลทางอ้อม (Indirect effect) ทางบวกที่ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ 0.036 และส่งผลโดยรวม (Total effect) ทางบวกที่ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ 0.190 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. วัฒนธรรมองค์กร (CUL) ส่งผลทางตรง (Direct effect) ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (SAT) ทางบวกที่ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ 0.154 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และส่งผลโดยรวม (Total effect) ทางบวกที่ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ 0.154 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. วัฒนธรรมองค์กร (CUL) ส่งผลทางตรง (Direct effect) ต่อสมรรถนะหลัก (COMP) ทางบวกที่ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ 0.400 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่งผลทางอ้อม (Indirect effect) ทางบวกที่ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ 0.486 และส่งผลโดยรวม (Total effect) ทางบวกที่ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ 0.886 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (SAT) ส่งผลทางตรง (Direct effect) ต่อสมรรถนะหลัก (COMP) ทางบวกที่ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ 0.561 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และส่งผลโดยรวม (Total effect) ทางบวกที่ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ 0.561 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อตัวแปรสมรรถนะหลักเป็นตัวแปรตาม พบว่า อิทธิพลรวมของตัวแปรสาเหตุที่ส่งผลต่อสมรรถนะหลักมากที่สุด คือ วัฒนธรรมองค์กร (CUL) มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพล 0.886 ตามด้วยความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (SAT) มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพล 0.561 ความผูกพันต่อองค์กร (COMM) มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพล 0.190 ตามลำดับ จากผลการวิเคราะห์เขียนเป็นสมการได้ว่า

$$\text{COMP} = 0.886\text{CUL} + 0.561\text{SAT} + 0.190\text{COMM} ; R^2 = 0.925$$

จากสมการอธิบายได้ว่า ตัวแปรปัจจัยที่มีอิทธิต่อสมรรถนะหลัก ได้แก่ วัฒนธรรมองค์กร (CUL) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (SAT) ความผูกพันต่อองค์กร (COMM) โดยตัวแปรทั้งสี่สามารถอธิบายความแปรปรวนของสมรรถนะการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนได้ร้อยละ 92.5

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุที่ส่งผลกระทบต่อสมรรถนะการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ผู้วิจัยสามารถสรุปผลการศึกษาตามลำดับหัวข้อต่อไปนี้

1. วัตถุประสงค์ของการวิจัย
2. สรุปผล
3. อภิปรายผล
4. ข้อเสนอแนะ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อสร้างรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อสมรรถนะ การทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
2. เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของรูปแบบเชิงสมมติฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์
3. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามมีอะไรบ้าง

สรุปผล

การนำเสนอผลการวิจัยรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อสมรรถนะการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ผู้วิจัยนำเสนอตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

การครั้งนี้พบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะการทำงานของบุคลากร สายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามมีดังนี้

1. ตัวแปรที่มีอิทธิพลในรูปที่เป็นสาเหตุ โดยทางตรงอย่างเดียวต่อสมรรถนะการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน ได้แก่ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและตัวแปรที่มีอิทธิพลในรูปที่เป็นสาเหตุ โดยทางตรงและทางอ้อมต่อสมรรถนะการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน ได้แก่วัฒนธรรมองค์กรและความผูกพันต่อองค์กร

2. รูปแบบเชิงสมมติฐานมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์โดยอิทธิพลรวมของตัวแปรสาเหตุที่ส่งผลกระทบต่อสมรรถนะการทำงาน ของบุคลากรสายสนับสนุนมากที่สุด ได้แก่ วัฒนธรรมองค์กร ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และความผูกพันต่อองค์กร ตามลำดับ

3. อิทธิพลรวมของตัวแปรสาเหตุที่ส่งผลกระทบต่อสมรรถนะการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนมากที่สุด ได้แก่ วัฒนธรรมองค์กรความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและความผูกพันต่อองค์กรตามลำดับ โดยทั้งสามสามารถอธิบายความแปรปรวนของสมรรถนะการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน ได้ร้อยละ 92.5

อภิปรายผล

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยได้อภิปรายผลตามสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

สมมติฐานการวิจัยกล่าวว่า “โมเดลตามสมมติฐานสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์”

ผลการวิจัยพบว่า “โมเดลตามสมมติฐานสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยมีค่าดัชนีความสอดคล้อง คือ ค่า CMIN/df เท่ากับ 1.137 ค่า p -value เท่ากับ 0.087 GFI เท่ากับ 0.958, AGFI เท่ากับ 0.933, RMR) เท่ากับ .0013, RMSEA เท่ากับ .018, NFI เท่ากับ 0.974, IFI มีค่าเท่ากับ 0.997 และ CFI เท่ากับ 0.997 มีตัวแปรแฝงภายนอก จำนวน 2 ตัว ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์กร และวัฒนธรรมองค์กร ส่วนตัวแปรแฝงภายใน จำนวน 2 ตัว ได้แก่ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และสมรรถนะหลัก โดยองค์ประกอบทั้งสี่ปัจจัยสามารถอธิบายความแปรปรวนของสมรรถนะการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ร้อยละ 92.5

เมื่อพิจารณาค่าอิทธิพลของตัวแปรที่ส่งผลกระทบต่อสมรรถนะการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ พบว่า มีตัวแปรอิสระจำนวน 3 ตัว ที่เป็นตัวแปรสาเหตุที่ส่งผลกระทบต่อสมรรถนะการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม มากที่สุด คือ วัฒนธรรมองค์กรความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและการความผูกพันต่อองค์กรตามลำดับ ผู้วิจัยอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

1. วัฒนธรรมองค์กรเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลในรูปที่เป็นสาเหตุโดยตรงและทางอ้อมต่อสมรรถนะการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนการที่ผลการวิจัยปรากฏเช่นนี้ อาจเป็นเพราะว่า วัฒนธรรมองค์กรตามแนวคิดของ กริทธออสทิต (Hofstede 1997 : 27 – 122 ได้ทำการเก็บข้อมูลมากกว่า 116,000 ชุด จากประเทศต่างๆ กว่า 70 ประเทศทั่วโลกในช่วงทศวรรษที่ 90 โดยช่วงแรกเป็นการศึกษาเปรียบเทียบของวัฒนธรรมจากที่แตกต่างกันแล้ว

พัฒนาเป็นการศึกษาในเชิงลึกของวัฒนธรรมต่างๆ ต่อมาได้มีการศึกษาเพื่อใช้ประโยชน์เชิงพาณิชย์เนื่องจากความเข้าใจในวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน จะทำให้บริษัทสามารถเข้าใจถึงพฤติกรรมผู้บริโภคได้ ซึ่งเป็นผลดีในการออกแบบและผลิตสินค้าเพื่อจำหน่ายได้ตรงตามลักษณะของวัฒนธรรมนั้นๆ ซึ่งจากการสำรวจนั้น ได้ผลการวิจัยออกมาเป็น 4 มิติ ภายหลังจากมีการศึกษาเพิ่มจนเกิดมิติที่ 5 ขึ้นมา ดังนี้ Greet Hofstede 1997 : 27 – 122 (อ้างถึงใน วิไลวรรณ จันทิพย์. 2552 : 36-38) มิติที่ 1 วัฒนธรรมความเหลื่อมล้ำของอำนาจ (Power Distance) เป็นลักษณะการยอมรับในอำนาจของผู้บังคับบัญชา อันแสดงให้เห็นถึงรูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างลูกน้องและเจ้านาย ในองค์กรที่มีลักษณะความเหลื่อมล้ำของอำนาจสูง ผู้บังคับบัญชาจะเป็นผู้ตัดสินใจแต่เพียงผู้เดียว มิติที่ 2 วัฒนธรรมการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน (Uncertainty Avoidance) เป็นลักษณะของสมาชิกในองค์กรที่มีต่อสถานการณ์ความไม่แน่นอน ซึ่งทำให้เกิดพฤติกรรมของการลดหรือหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน มิติที่ 3 วัฒนธรรมความเป็นปัจเจกนิยมและกลุ่มนิยม (Individualism and Collectivism) วัฒนธรรมที่มีลักษณะความเป็นปัจเจกนิยมเป็นลักษณะที่สมาชิกในองค์กรให้ความสำคัญกับตนเองและครอบครัวมากกว่าองค์กร โดยมีลักษณะตรงกันข้ามกับลักษณะเป็นกลุ่มนิยม คือ สมาชิกในสังคมจะให้ความสำคัญกับกลุ่มมากกว่าบุคคล มิติที่ 4 วัฒนธรรมมุ่งวัตถุและมุ่งคุณภาพ (Masculinity and Femininity) วัฒนธรรมที่มีลักษณะมุ่งวัตถุ หรือมีความเป็นชาย เป็นค่านิยมของสังคมที่ให้ความสำคัญกับเงิน ทอง สิ่งของ และความสำเร็จ โดยมีลักษณะตรงกันข้ามก็คือวัฒนธรรมที่มีลักษณะมุ่งคุณภาพชีวิต หรือความเป็นหญิง (Femininity) ที่เป็นค่านิยมของสังคม ซึ่งเน้นการให้ความสำคัญกับผู้อื่นและคุณภาพชีวิต มิติที่ 5 วัฒนธรรมการมองระยะยาว กับ การมองระยะสั้น (Long Term and Short Term Orientation) สังคมที่มีลักษณะการมองระยะยาว จะให้คุณค่ากับอนาคตมากกว่าปัจจุบัน ใช้เงินอย่างระมัดระวังและมีการวางแผนสำหรับอนาคต และรวมไปถึงความเชื่อในสิ่งใดสิ่งหนึ่งและยึดมั่น ไปตลอดชีวิต ดังนั้น จะเห็นว่า องค์กรต่างๆ อาจจะมีลักษณะใดลักษณะหนึ่งที่กล่าวมาแล้วข้างต้น มากหรือน้อยขึ้นอยู่กับค่านิยมหลัก (Core Value) ของแต่ละองค์กร ซึ่งค่านิยมหลักจะเป็นปัจจัยเกื้อหนุน หรืออาจเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาองค์กร ส่งผลให้แต่ละองค์กรมีเอกลักษณ์ที่คล้ายคลึงหรือแตกต่างกันไป ซึ่งวัฒนธรรมที่ดีจะช่วยส่งเสริมความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน โดยผ่านความเชื่อและค่านิยมต่างๆ ที่บุคคลมีร่วมกับผู้อื่นในองค์กรซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ จิรนนท์ เจริญมิตร (2550 : 77 – 80) พบว่า วัฒนธรรมองค์กรกับความผูกพันต่อองค์กร โรงพยาบาลตำรวจ มีความสัมพันธ์กันเช่นเดียวกับ เกลียวภาคีสัย (2551 : 103 – 106) พบว่าวัฒนธรรมองค์กรกับความผูกพันต่อสถาบันของบุคลากร

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์มีความสัมพันธ์กัน ทั้งโดยรวมและจำแนกรายด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และ คำนวณดัชนีพรรณนองศ์การด้านความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ (X_4) และด้านการยอมรับ (X_5) สามารถพยากรณ์ความผูกพันต่อสถาบันของบุคลากรมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ร้อยละ 37.90 และมีสมการพยากรณ์ความผูกพันต่อสถาบันของบุคลากรมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ในรูปสมการคะแนนดิบ ดังนี้ $\hat{Y} = 2.06 + .23X_4 + .18X_5$ หรือเขียนในรูปคะแนนมาตรฐาน ดังนี้ $\hat{Z}_y = 0.38Z_{x_4} + 0.30Z_{x_5}$ และเช่นเดียวกับ อินทิตรา ลิ้มปัญญา (2552 : 105 – 106) พบว่า กรุงเทพมหานครมีวัฒนธรรมลักษณะกระจายอำนาจ หลีกเลียงความไม่แน่นอน ความเป็นกลุ่มนิยม มุ่งวัตถุนิยม และมองระยะยาว พบว่า หัวหน้าฝ่ายมีภาวะผู้นำเปลี่ยนแปลง ($X = 3.47$) เมื่อทำการทดสอบสมมติฐานปรากฏว่าข้าราชการที่มีความคิดเห็นต่อวัฒนธรรมลักษณะกระจายอำนาจความเป็นกลุ่มนิยม มองระยะยาว จะมีค่าเฉลี่ยในการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักสูงกว่าข้าราชการที่มีความเป็นกลุ่มนิยม มองระยะยาว จะมีค่าเฉลี่ยในการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักสูงกว่าข้าราชการที่มีความคิดเห็นแตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่การหลีกเลียงความไม่แน่นอน และการมุ่งคุณภาพชีวิตจะมีค่าเฉลี่ยในการปฏิบัติตามสมรรถนะหลักต่ำกว่าข้าราชการที่มีความคิดเห็นแตกต่างอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เช่นเดียวกับข้าราชการที่มีความคิดเห็นต่อหัวหน้าฝ่ายที่มีภาวะผู้นำลักษณะการมีอิทธิพลต่ออุดมการณ์ การกระตุ้นทางปัญญา การสร้างแรงคลใจ การให้รางวัลตามสถานการณ์ การจัดการภายใต้เงื่อนไขเชิงรุก จะมีค่าเฉลี่ยในการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักสูงกว่าข้าราชการที่มีความคิดเห็นต่อหัวหน้าฝ่าย ไม่มีพฤติกรรมดังกล่าว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในขณะที่ข้าราชการที่มีความคิดเห็นต่อหัวหน้าฝ่ายลักษณะการเอาใจใส่ต่อปัจเจกบุคคล การจัดการภายใต้เงื่อนไขเชิงรับ และไม่แสดงพฤติกรรมไร้การนำ จะมีค่าเฉลี่ยในการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักสูงกว่าข้าราชการที่มีความคิดเห็นต่อหัวหน้าฝ่ายที่ไม่มีพฤติกรรมดังกล่าว อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เช่นเดียวกับ อภิสิทธิ์ คิดโสคา (2553 : 109 – 112) ซึ่งพบว่า 1) รูปแบบวัฒนธรรมองค์กร โดยภาพรวมอยู่ในระดับสูงเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือวัฒนธรรมราชการ วัฒนธรรมการตลาด วัฒนธรรมเน้นความสัมพันธ์ และวัฒนธรรมปรับเปลี่ยน 2) ลักษณะของวัฒนธรรมองค์กรเป็นรายด้าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับสูงเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ลักษณะภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชา ลักษณะเด่นขององค์กร เกณฑ์ที่ใช้วัดความสำเร็จขององค์กร ผู้นำกำกับการบริหารจัดการ บุคลากรภายในหน่วยงานลักษณะของบุคลากรภายในองค์กรต่อการทำงาน และยุทธศาสตร์การฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร 3) สมรรถนะหลักโดยรวมอยู่ในระดับสูง และเมื่อพิจารณา

เป็นรายด้านพบว่าความซื่อสัตย์มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ถัดมาเป็นการมีใจรักในการให้บริการ ความรักองค์กร ความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงตามลำดับ ซึ่งการทำงาน โดยมุ่งเน้นที่ผลสำเร็จ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด 4) สมรรถนะการจัดการงานในความรับผิดชอบ โดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าความเป็นผู้นำมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ถัดมาเป็นการสามารถในการทำงานเป็นทีม การตัดสินใจ ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และการแก้ไขปัญหาตามลำดับซึ่งมีความรู้ และความเข้าใจในธุรกิจขององค์กรมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด 5) พนักงาน ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างสังกัดที่ทำการไปรษณีย์จังหวัดสกลนครที่มีคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศ สถานภาพ การสมรส อายุ ตำแหน่ง รายได้ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการทำงานต่างกัน มีสมรรถนะการทำงาน โดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน และ 6) วัฒนธรรมองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับสมรรถนะหลักและสมรรถนะการจัดการงานในความรับผิดชอบทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นวัฒนธรรมราชการที่มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะการจัดการงานในความรับผิดชอบด้านการมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และด้านการแก้ไขปัญหา อยู่ในระดับต่ำ

2. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลทางตรงอย่างเดี่ยวต่อสมรรถนะการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนในรูปแบบที่เป็นสาเหตุ สามารถร่วมกันพยากรณ์ตัวแปรตามร่วมกับตัวแปรอื่นๆ ได้ร้อยละ 75.6 ($R^2 = 0.756$) การที่ผลการวิจัยปรากฏเช่นนี้ อาจเป็นเพราะว่าทฤษฎี 2 ปัจจัย Herzberg ได้เสนอว่าปัจจัยในการทำงานเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงานและไม่พึงพอใจในการทำงาน หรือหมายถึงการทำงาน โดยหลักการของเจ้าของกิจการจะพยายามสร้างความพึงพอใจให้กับพนักงาน การสร้างการจูงใจให้มากเป็นสิ่งลำบาก โดย Herzberg สรุปว่า บุคคลจะมีความต้องการในงานที่แยกจากกันเป็นอิสระซึ่งขึ้นอยู่กับ 2 ปัจจัย ได้แก่ 1) ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) หมายถึง สภาพแวดล้อมของการทำงานที่ทำให้บุคคลเกิดความพอใจ และเกิดการจูงใจในการทำงาน ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะงานที่สร้างสรรค์และท้าทาย ความรับผิดชอบในงาน ความก้าวหน้าในอาชีพ และความเจริญเติบโตขององค์กร เป็นต้น 2) ปัจจัยธำรงรักษา (Maintenance หรือ Hygiene Factors) หมายถึง สภาพแวดล้อมของการทำงานที่ป้องกัน ไม่ให้เกิดความไม่พอใจในงาน และร่วมรักษาให้บุคคลปฏิบัติงานในองค์กร ได้แก่ นโยบายและการบริหารงานในองค์กร วิธีการบังคับบัญชาและการควบคุมดูแลความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร ค่าจ้างและผลตอบแทน สถานภาพในการทำงาน และความปลอดภัยในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ศึกษาของ Glisan and Durick (1988 : 61 – 81) ได้วิจัยปัจจัยทำนายความพึง

พอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรในองค์การบริการสังคมกับกลุ่มตัวอย่าง พนักงานองค์การบริการสังคมจำนวน 319 คนจาก 22 องค์การผลการวิจัยได้ยืนยันว่าลักษณะงานซึ่งวัดจากแบบวัดของแฮคแมนและโอลแฮมใน 3 ด้านคือทักษะที่หลากหลายเอกลักษณ์งานและความสำคัญของงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรซึ่งวัดจากแบบวัด OCQ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เช่นเดียวกับภาวนา ศรีรูป (2556 : 60 – 61) พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของบุคลากรด้านปัจจัยด้านการปฏิบัติงานทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้าในงาน กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านการเงินและพัสดุของมหาวิทยาลัยรามคำแหง ได้แก่ ความก้าวหน้าในงานวิรุฬ จักษ์ตรีมงคล (2548 : 108 – 110) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบวัฒนธรรมองค์กรกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายครุภัณฑ์ บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ณ สนามบินดอนเมือง พบว่า พนักงานฝ่ายครุภัณฑ์ มีรูปแบบวัฒนธรรมองค์กรแบบราชการ และมีระดับความพึงพอใจในการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งความพึงพอใจในการทำงานด้านสถานะทางอาชีพด้านความสำเร็จในงานด้านความมั่นคงในการทำงาน และด้านการได้รับการยอมรับนับถืออยู่ในระดับมากและเช่นเดียวกับ กิจภรณ์เอื้อตรงจิตต์, อรสาพันธ์ภักดี และอภิญาศิริพิทยาคุณกิจ (2555 : บทคัดย่อ) ซึ่งพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับการรับรู้สมรรถนะของตนเองในการปฏิบัติงาน ($r = .24, p < .01$) ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในบทบาทของผู้ปฏิบัติการพยาบาลชั้นสูงที่ต่างกันมีความเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ($p = .02$) นอกจากนี้ยังพบว่าระดับของสถานที่ปฏิบัติงานมีความเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจด้านแรงจูงใจของบุคคล ($p = .04$) และระยะเวลาในการปฏิบัติงานในบทบาทของผู้ปฏิบัติการพยาบาลชั้นสูงมีความเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจด้านสิ่งแวดล้อม ($p = .01$) โดยสรุปความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติการพยาบาลชั้นสูงมีความเกี่ยวข้องกับการรับรู้สมรรถนะของตนเองในการปฏิบัติงานสถานที่ปฏิบัติงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานดังนั้นการส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติการพยาบาลชั้นสูงสามารถปฏิบัติงานได้อย่างยั่งยืนผู้บริหารองค์กรจึงควรพัฒนาสิ่งแวดล้อมเพื่อส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติการพยาบาลชั้นสูงสามารถปฏิบัติงานได้ตามบทบาทอย่างมีประสิทธิภาพ

3. ความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลในรูปแบบที่เป็นสาเหตุ โดยทางตรงและทางอ้อมต่อสมรรถนะการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน ได้แก่ วัฒนธรรมองค์กรการที่

ผลการวิจัยปรากฏเช่นนี้ อาจเป็นเพราะว่าปัจจัยที่กำหนดและผลของความผูกพันต่อองค์การ อาจจะคาดหวังได้ว่าผลของความผูกพันต่อองค์การ (Outcomes of Commitment) จะนำไปสู่ความมีประสิทธิภาพขององค์การนี้ อเลนและเมเยอร์ (Allen and Meyer. 1993 : 49 - 61) ; (Porter, et al. 1975 : 603) ดังนี้ 1) ความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและคุณค่าขององค์การเป็นทัศนคติและความเชื่อของบุคลากรที่มีความเชื่อถือยอมรับและพร้อมที่จะปฏิบัติตามเป้าหมาย และคุณค่าขององค์การอย่างสม่ำเสมออีกทั้งยังมีความเลื่อมใสศรัทธาต่อเป้าหมายที่องค์การกำหนดรวมถึงความรู้สึกว่าเป็นเป้าหมายและคุณค่าของตนเองคล้ายคลึงกับองค์การบุคคลซึ่งมีความรู้สึกยึดมั่นผูกพันต่อองค์การอย่างมากจะเห็นว่างานคือหนทางที่จะสามารถทำประโยชน์แก่องค์การได้คือการร่วมกิจกรรมและทำงานตามคุณค่าอุดมการณ์และเป้าหมายขององค์การ ดังนั้นบุคคลกลุ่มนี้จึงมีแนวโน้มที่จะมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์การอยู่ในระดับสูง 2) ความตั้งใจและความพร้อมที่จะใช้ความสามารถที่มีอยู่ทำงานให้องค์การอย่างเต็มกำลังความสามารถ เพื่อแก้ไขปัญหาและพัฒนางานขององค์การให้บรรลุเป้าหมายแม้ว่าจะไม่ได้รับผลตอบแทนก็ตาม รวมถึงการเสียสละความสุขส่วนตัวเพื่อประโยชน์ขององค์การ 3) ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะยังคงเป็นสมาชิกขององค์การ โดยที่บุคลากรมีความจงรักภักดีต่อองค์การยังคงอยู่กับองค์การ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ กัญยชกร ชัยนภัสภมร (2550 : 88 – 92) พบว่าวัฒนธรรมองค์การการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน และความเป็นปัจเจกนิยมไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันขององค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และการรับรู้วัฒนธรรมองค์การความเป็นกลุ่มนิยม ความเป็นชาย และความเป็นหญิง มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันขององค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เช่นเดียวกับผลการวิจัยของปรัชญา แก้วพัฒน์ (2551 : 99 – 101) ซึ่งพบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะที่พึงประสงค์ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ด้านการบริการที่ดี คืออายุราชการ การได้รับการอบรมหลักสูตรผู้บริหารระดับต้น ลักษณะงาน ความสำเร็จในการทำงาน นโยบายและการบริหาร ความมั่นคงในการปฏิบัติงาน (AOR = 14.28, 6.85, 3.77, 5.79, 12.40, 5.0 p-value = 0.001, 0.01, 0.03, 0.02, 0.006, 0.02 ตามลำดับ) ด้านความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ คือการดำรงตำแหน่งในปัจจุบัน ชีวิตความเป็นอยู่ ส่วนบุคคล (AOR = 3.03, 2.34 p-value = 0.03, 0.04 ตามลำดับ) ด้านจริยธรรม คือ อายุราชการ ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ นโยบายและการบริหาร ชีวิตความเป็นอยู่ ส่วนบุคคล (AOR = 3.13, 5.99, 12.5, 4.66, 4.90 p-value = 0.04, 0.04, 0.02, 0.04, 0.009 ตามลำดับ) ด้านความร่วมมือร่วมใจ คือ อายุราชการ ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ นโยบายและการบริหาร ชีวิตความเป็นอยู่ ส่วนบุคคล (AOR = 6.11, 5.36,

7.14, 4.89, 4.22 p-value = 0.002, 0.05, 0.05, 0.04, 0.02 ตามลำดับ) ผลการประเมินสมรรถนะหลักที่พึงประสงค์ในด้านความร่วมมือร่วมใจด้านจริยธรรม ด้านการบริการที่ดี ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ร้อยละ 78.9, 77.1, 74.3, 57.8, 33.9 ตามลำดับ เช่นเดียวกับ วิไลวรรณ จันทิพย์ (2552 : 81 – 82) ซึ่งพบว่า 1) ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อสมรรถนะของครูผู้สอน จังหวัดเพชรบูรณ์ คือปัจจัยจิตใจ และปัจจัยค้ำจุน ซึ่งปัจจัยจิตใจวัดได้จากตัวแปรสังเกตได้ 5 ตัวแปร ดังนี้ ความรับผิดชอบต่องาน ลักษณะของงาน ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน การได้รับการยอมรับนับถือ และความสำเร็จในหน้าที่การงานมีค่าอิทธิพลเท่ากับ 0.80, 0.74, 0.67, 0.59 และ 0.32 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยค้ำจุน วัดได้จากตัวแปรสังเกตได้ 5 ตัวแปร ดังนี้ นโยบายและการบริหารงาน การควบคุมบังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เงินเดือน ค่าตอบแทนและสวัสดิการอื่นๆ และสภาพการทำงาน มีค่าอิทธิพลเท่ากับ 0.83, 0.82, 0.74, 0.61 และ 0.55 ตามลำดับ 2) รูปแบบความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อสมรรถนะของครูผู้สอน จังหวัดเพชรบูรณ์ ที่พัฒนาขึ้น มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ได้ค่าสถิติ ดังนี้ $\chi^2 = 39.30$, $df = 55$, $P\text{-value} = 0.94559$, $RMSEA = 0.000$, $CN = 821.99$, $SRMR = 0.020$, $GFI = 0.99$, $AGFI = 0.97$, $Largest\ Standardized\ Residual = 1.98$ 3) ปัจจัยที่มีอิทธิพลทางตรงต่อสมรรถนะของครูผู้สอนจังหวัดเพชรบูรณ์ คือ ปัจจัยจิตใจ และปัจจัยค้ำจุน มีค่าอิทธิพลเท่ากับ 0.60 และ 0.12 ตามลำดับ ปัจจัยจิตใจและปัจจัยค้ำจุนมีอิทธิพลทางตรงและอิทธิพลทางอ้อมต่อสมรรถนะหลัก มีค่าอิทธิพลเท่ากับ 0.26, 0.01, 0.42 และ 0.02 ตามลำดับ ปัจจัยจิตใจ และปัจจัยค้ำจุนมีอิทธิพลทางตรงและอิทธิพลทางอ้อมต่อสมรรถนะประจำสายงาน มีค่าอิทธิพลเท่ากับ 0.02, 0.01, 0.58 และ 0.01 ตามลำดับและเช่นเดียวกับ จิริสุดา บัวผัน, ประจักษ์ บัวผัน และพรทิพย์ คำพอ (2554 : 679-692) ซึ่งพบว่า เพศ (หญิง) ไม่มีความสัมพันธ์ระดับต่ำทางบวกกับการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของทันตแพทย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = -0.234$, $p\text{-value} = 0.003$ และ $r = -0.198$, $p\text{-value} = 0.01$ ตามลำดับ) รายได้และระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ระดับต่ำทางบวกกับการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของทันตแพทย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = 0.197$, $p\text{-value} = 0.013$ และ $r = 0.292$, $p\text{-value} = 0.01$ ตามลำดับ) ด้านปัจจัยจูงใจ และด้านปัจจัยค้ำจุนในภาพรวม พบว่ามีความสัมพันธ์ระดับปานกลางทางบวกกับการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของทันตแพทย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = 0.536$, $p\text{-value} = 0.001$ และ $r = 0.458$, $p\text{-value} = 0.001$ ตามลำดับ) ส่วนการสนับสนุนจากองค์กรในภาพรวม พบว่า มีความสัมพันธ์ระดับสูงทางบวกกับการปฏิบัติตามสมรรถนะหลักของทันตแพทย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = 0.83$, $p\text{-value}$

=0.001) และปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของทันตแพทย์ ได้แก่ ปัจจัยเชิงจิตด้านลักษณะงาน (p-value = 0.001) ปัจจัยเชิงจิตด้านความสำเร็จในการทำงาน (p-value < 0.001) ปัจจัยด้านสถานภาพวิชาชีพ (p-value = 0.001) ปัจจัยเชิงจิตด้านความรับผิดชอบ (p-value = 0.001) ปัจจัยด้านคำจูงการปกครองบังคับบัญชา (p-value < 0.001) ปัจจัยเชิงจิตความก้าวหน้าในตำแหน่ง (p-value < 0.001) ปัจจัยด้านคำจูงด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (p-value < 0.001) ซึ่งตัวแปรอิสระทั้งเจ็ดตัวสามารถร่วมพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของทันตแพทย์ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชนในเขตสาธารณสุขที่ 12 ได้ร้อยละ 56.0 ปัญหาแรงจูงใจ ร้อยละ 31.0 และสุดท้ายคือด้านสมรรถนะหลัก ร้อยละ 25.8

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากการวิจัยความผูกพันต่อองค์กรพบว่า ตัวแปรสภาพการทำงานการควบคุมบังคับบัญชาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความก้าวหน้าในหน้าที่การงานมีค่าเฉลี่ยต่ำกว่า ดังนั้น หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรดำเนินการส่งเสริม สนับสนุนศึกษาดูงานเมื่อมีโอกาส และควรมีการฝึกอบรมความรู้ในเรื่องการปฏิบัติงานให้ทันต่อเหตุการณ์อยู่เสมอ

วัฒนธรรมองค์กรพบว่า ความเหลื่อมล้ำของอำนาจและลักษณะความเป็นปัจเจกนิยม กลุ่มนิยมมีค่าเฉลี่ยต่ำกว่า ดังนั้น หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรดำเนินการด้านการปรับเปลี่ยนค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กร เพื่อลดความรู้สึกแตกต่างระหว่างสถานภาพ โดยการเสริมสร้างสัมพันธภาพและความเอื้ออาทรให้เพิ่มขึ้นในบรรยากาศการทำงาน

2. ข้อเสนอแนะในการทำการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาเฉพาะบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัย ราชภัฏมหาสารคาม จึงควรมีการศึกษาในกลุ่มตัวอย่างอื่น เช่น บุคลากรสายบริหาร สายวิชาการ วิชาการ

2.2 จากการศึกษา พบว่า ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนใช้ในการศึกษารั้งนี้ 4 ตัวแปรสามารถอธิบายความแปรปรวนของสมรรถนะการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน ได้ร้อยละ 92.5 แสดงว่า ยังมีตัวแปรอื่นๆ ที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน ดังนั้นในการวิจัยครั้งต่อไปควรค้นหาตัวแปรที่มีความสัมพันธ์หรือเป็นสาเหตุให้เกิดสมรรถนะในการทำงาน

2.3 ควรมีการศึกษาในลักษณะของการเปรียบเทียบโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน เช่น การเปรียบเทียบโมเดลของสายสนับสนุน และสายวิชาการ เนื่องจากสภาพเศรษฐกิจและสังคม สภาพแวดล้อม และ โอกาสของบุคลากรสองกลุ่มนี้มีความแตกต่างกัน



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



บรรณานุกรม

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

บรรณานุกรม

- กองบริหารงานบุคคลมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม. (2555). [ออนไลน์] สมรรถนะหลัก (Core Competency) สืบเมื่อ 28 มิถุนายน 2556, จาก <https://www.rmu.ac.th>.
- กริช สืบสนธิ์. (2538). วัฒนธรรมและพฤติกรรมกรรมการสื่อสารในองค์กร. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,
- กัญชกร ชัยนภัสภร. (2550). การรับรู้ของสมาชิกองค์กรที่มีต่อวัฒนธรรมองค์กรกับความผูกพันองค์กร : กรณีศึกษาบริษัทด้านอสังหาริมทรัพย์. การศึกษาค้นคว้าอิสระ (วท.ม.) กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- กิจภรณ์ เอื้อตรงจิตต์ และคณะ. (2555). “ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติการพยาบาลขั้นสูง,” วารสารสภาการพยาบาล. 27(2) : 5 – 16 ; เมษายน – มิถุนายน.
- ขจรศักดิ์ สิริมัย. (2554). เรื่องน่ารู้เกี่ยวกับสมรรถนะ. กรุงเทพฯ : คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มทร.พระนคร,
- คณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, สำนักงาน. (2552). พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545. กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ.
- คณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.), สำนักงาน. (2548). การปรับใช้สมรรถนะในการบริหารมนุษย์. เอกสารประกอบการสัมมนา เรื่องสมรรถนะของข้าราชการ (31 มกราคม 2548). กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน,
- จรัมพร ประถมบุรณ์. (2548). Competency : การพัฒนาเจ้าหน้าที่ให้เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ : วิทยาการยุติธรรม สำนักศาลยุติธรรม.
- จินตนา ธนวิบูลย์ชัย. (2537). การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเทคนิค Path Analysis. (ม.ป.ท.) : (ม.ป.พ.)
- จิรัฐดา บัวผัน, และคณะ. (2554). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของทันตแพทย์ในโรงพยาบาลชุมชนเขตสาธารณสุขที่ 12. วิทยานิพนธ์ ส.ม. ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- จิระนันท์ เดชมิตร. (2550). ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรและความผูกพันต่อองค์กรกรณีศึกษา : โรงพยาบาลลำโรง จังหวัดสมุทรปราการ. การศึกษาค้นคว้า

- อิสระ กจ.ม. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เฉลียว ภากะสัย. (2550). ปัจจัยวัฒนธรรมองค์การที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันสถาบัน
ของบุคลากรมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. ชลบุรี: มหาวิทยาลัย
บูรพา.
- ชาติรี โพธิกุล. (2552). สมรรถนะผู้บริหารโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
สุพรรณบุรี เขต 2 ตามมาตรฐานวิชาชีพครูสภาพ. การศึกษาค้นคว้าอิสระ กศ.ม.
พิษณุโลก : มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- ณรงค์วิทย์ แสนทอง. (2547). **มารู้จัก COMPETENCY กันเถอะ**. กรุงเทพฯ : เอชอาร์
เซ็นเตอร์,
- ณัฐพร ยี่สุน. (2552). **จริยธรรมในองค์กร ความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพัน
ต่อองค์กรของพนักงาน สยามกลการอะไหล่ จำกัด**. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. กรุงเทพฯ :
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ณัฐพันธ์ เขจรนันท์. (2551). **พฤติกรรมองค์การ**. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดเคชั่น,
- คณัย เทียนพูน. (2546). **ดัชนีวัดผลสำเร็จธุรกิจ (KPIs) และการประเมินองค์กรแบบสมดุล
(BSC)**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : นาโกต้า,
- เทือน ทองแก้ว. (2550). **สมรรถนะ (Competency) : หลักการและแนวปฏิบัติ**. เข้าถึงเมื่อ
28มิถุนายน 2556, จาก https://www.google.co.th/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&ved=0CCwQFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.competency.mju.ac.th%2Fdoc%2F22141.doc&ei=XtXzUeieEofirAff9YDobg&usg=AFQjCNG8vbyB2vhaEthtF4E13ZWSgLmNw&sig2=_GNEhf_Y1hYqZv40jBhcUw&bvm=bv.49784469,d.bmk.
- ธีรศักดิ์ คงคาสวัสดิ์. (2550). **Competency ภาคปฏิบัติ-เขาทำอย่างไร**. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ
: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- นางเยาว์ แก้วมรกต. (2542). **ผลของการรับรู้บรรยากาศองค์การที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กร
ของพนักงานบุคคล ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล**. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม.
กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นางลัดกษณ์ วิรัชชัย. (2537). **ความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้น (LISREL) : สถิติวิเคราะห์สำหรับ
การวิจัยทางสังคมศาสตร์และพฤติกรรมศาสตร์**. กรุงเทพฯ : ภาควิชาวิจัยการศึกษา
คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

- _____. (2542). โมเดลลิสเรล (LISREL) : สถิติวิเคราะห์สำหรับการวิจัย. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,
- นิศดารก์ เวชยานนท์. (2549). Competency Based Approach. กรุงเทพฯ : กราฟิโกซีเต็มส์.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2544). การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- _____. (2545). การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- ปรัชญา แก้วพัฒน์. (2551). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะหลักที่พึงประสงค์ของหัวหน้า
สถานีอนามัยในจังหวัดสระแก้ว. วิทยานิพนธ์ ส.ม. ขอนแก่น :
มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2544). จิตวิทยาการศึกษา. กรุงเทพฯ : คลังนานาวิทยา.
- _____. (2547). จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : พิมพ์ดี.
- ภัทรพล กาญจนปาน. (2552). จริยธรรมในองค์กรที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร
ของพนักงานและผลการดำเนินงานของการประปานครหลวง. วิทยานิพนธ์ บธ.ม.
กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ภัทรพร เกษสังข์. (2549). การวิจัยทางการศึกษา. เลข : ภาควิชาวิจัยและประเมินผลการศึกษา
คณะครุศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย.
- ภาวนา ศรีรูป. (2556). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร
ด้านการเงินและพัสดุ มหาวิทยาลัยรามคำแหง. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ภาวิดา ธาราศรีสุทธิ. (2546). การจัดการและพัฒนางานองค์การทางการศึกษา. กรุงเทพฯ : ข้าวฟ่าง.
- ภาสิรี ปัญญาญ. (2553). ความผูกพันของพนักงานต่อองค์การของพนักงานธนาคารทหารไทย
จำกัด(มหาชน)ในจังหวัดเชียงใหม่. การศึกษาค้นคว้าอิสระ บธ.ม. เชียงใหม่ :
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ขงยุทธ เกษสาคร. (2544). ภาวะผู้นำและการจูงใจ. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : เอสเคบุคเน็ต.
- รัตนาภรณ์ ศรีพยัคฆ์. (2545). สมรรถนะ Competency. กรุงเทพฯ : เอกสารทางวิชาการ
สถาบันดำรงราชานุภาพ.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถานพ.ศ.2542. กรุงเทพฯ :
นานมีบุ๊คพับลิเคชั่น.
- เรชา ชูสุวรรณ. (2550). รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของสมรรถนะบุคคลที่ส่งผลต่อ
ประสิทธิผลของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้.
วิทยานิพนธ์ ศษ.ค.ปัตตานี : มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

- วันวิสาข์ แสงประทุม. (2547). การพัฒนาโมเดลความผูกพันต่อองค์กร ของครูโรงเรียนเอกชน.
วิทยานิพนธ์ ค.ม. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิรัช สงวนวงศ์วาน. (2550). การจัดการและพฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ : วี.พี.พี. (1991).
- วิศณีย์ วรรณกุล. (2548). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ
พนักงานรพอร์คัลฟ บริษัท ส. ทรัพย์สว่าง จำกัด. วิทยานิพนธ์ บธ.ม.
กรุงเทพฯ :มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- วิเชียร วิทชอุคม. (2547). พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ : ซี.ระพีฟิล์ม และ ไซเท็กซ์.
- วิไล วรรณจันทิพย์. (2552). รูปแบบความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะ
ของครูผู้สอนจังหวัดเพชรบูรณ์. วิทยานิพนธ์ ค.ม. เพชรบูรณ์ : มหาวิทยาลัย
ราชภัฏเพชรบูรณ์.
- วีรพล จักษ์ตรีมงคล. (2548). ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบวัฒนธรรมองค์กรกับความพึงพอใจ
ในการทำงานของพนักงานฝ่ายครุภัณฑ์ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)
ณ สนามบินดินเมือง. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. ปทุมธานี : มหาวิทยาลัย
ราชภัฏวไลยลงกรณ์.
- สมบัติ ท้ายเรือคำ. สถิติขั้นสูงสำหรับการวิจัย. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม,
2553.
- สัญญา เคนาภูมิ. (2554). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัย
ราชภัฏมหาสารคาม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- สำราญ มีแจ้ง. (2544). สถิติขั้นสูงสำหรับกาวิจัย. กรุงเทพฯ: นิชั่นแอดแเวอร์ไทซิงกรุ๊ป.
- สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ. (2546). “Competency : เครื่องมือการบริหารที่ปฏิเสธไม่ได้.”
วารสาร Human Resource. 8(53) : มีนาคม – เมษายน.
_____. (2548). “Competency : เครื่องมือการบริหารที่ปฏิเสธไม่ได้.”วารสาร Productivity.
9(53) : 44 – 48 ; พฤศจิกายน – ธันวาคม.
- _____. (2549). แนวทางการพัฒนาศักยภาพมนุษย์ด้วย Competency Based Learning.
พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : สิริวัฒนาพริน.
- สุขยกาญจน์ เหลืองอรุณกิจ. (2548). ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับความ
ผูกพันต่อองค์กรของพนักงานวิทยาลัยดุริยางคศิลป์ มหาวิทยาลัยมหิดล.
วิทยานิพนธ์ บธ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.

- เสรี ชัดแจ้ง. (2548). โมเดลสมการโครงสร้าง. ชลบุรี : ภาควิชาการวิจัยและการวัดผลการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อนันต์ชัย คงจันทร์. (2529). “ความผูกพันต่อองค์กร,”วารสารจุฬาลงกรณ์ธุรกิจปริทัศน์. 9(34) : 34 – 41 ; กันยายน.
- อนุกเทียนบุชา. (2552). การพัฒนาสมรรถนะหลักเพื่อเตรียมคนเข้าสู่งาน. วิทยานิพนธ์ค.อ.ด. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- อรทัย โดทรบุตร. (2553). การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษายโสธรเขต 1. วิทยานิพนธ์ค.ม.ชัยภูมิ : มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ.
- อานนท์ ศักดิ์วีระชัย. (2547). “แนวคิดเรื่องสมรรถนะ Competency : เรื่องเก่าที่เรายังหลงทาง,” วารสาร Chulalongkon Review. 16:57 – 72 ; กรกฎาคม – กันยายน.
- อาภรณ์ ภู่วิทยพันธ์. (2549). Competency Dictionary. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : กราฟิโกซิส เต็มส์.
- อินทิรา ลิ้มปัญญา. (2552). ปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะหลักของข้าราชการกรุงเทพมหานคร : กรณีศึกษากลุ่มเขตกรุงเทพเหนือ. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกริก.
- อภิสิทธิ์ คัด โสดา. (2553). ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรกับสมรรถนะการทำงานของพนักงานลูกจ้างประจำและลูกจ้างในสังกัดที่ทำการไปรษณีย์จังหวัดสกลนคร. วิทยานิพนธ์ รปม. สกลนคร : มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- Allen, N.J. & Meyer, J.P. “The measurement and antecedents of affective, continuance And normative commitment to the organizations,” (1990) *Journal of occupational Psychology*.63 : 1-18.
- _____. (1993). “Organization Commitment : Evidence of Career Stage Effect,” *Journal of Business Ressearch*.21 : 49-61.
- _____. (1998). “Organizational Commitment : Evidence of Career Stage Effect,” *Journal of Business Research*.26 :49-61.
- Anderson, J.A. (2000). *Explanatory roles of mission and culture : Organizational effectiveness InTennessee’s community colleges*.Memphis : The University of Memphis.

- Baron, R.A. (2000). **Behavior in Organization**. Boston : Allyn and Bacon.
- Becker, B.E., Huselid, M.A. & Ulrich, D. (2001) **The HR Scorecard : Linking People, Strategy, Performance**. Boston : Harvard Business School Press.
- Beach, D. S. (1970). **The management of people at work**. 2nd ed. New York : Macmillan.
- Blancero, D., Boroski, L. & Dyer, L. (1996). "Key Competencies for a transformed Human Resource Organization : Results of a Field Study," **Journal of Human Resource Management**. 35 : 383-403 ; July.
- Brewster, C., Farndale, E. & Ommeren, J. (2000). **HR Competencies and Professional Standards**. UK : WFPMA, Cranfield University.
- Blum, Minton L.; & Jane C. Naylor. (1968). **Industrial Psychology**. New York : Harper & Row Publisher.
- Cook, R. A., & Lafferty, L.J. (1989). **Organization Culture Inventory**. Plymouth, MI: Human Syner-gistics.
- Daft, R.L. (1991). **Management**. 2nd ed. New York : Dryden Press.
- Davis, K., & Newstrom, J.W. (1989). **Human behavior at work : Organizational behavior**. 8th ed. New York : McGraw-Hill.
- Feldman, D.C. and H.J. Arnold. (1983). **Managing Individual and Group Behavior in Organization**. New York : McGraw-Hill.
- Gilmer, V.H.B. (1966). **Industrial Psychology**. New York : McGraw-Hill.
- Glisson, C., & Durick M. (1988). "Predictors of Job Satisfaction and Organizational Commitment in Human Service Organizations," **Journal of Administrative Science Quarterly**. 61-81.
- Good, C.V. (1973) **Dictionary of Education**. New York : McGraw-Hill.
- Guillemette, E.J. (1992). "Organizational Culture, Commitment and Effectiveness: An Empirical Investigation in Hospital," **Journal of Dissertation Abstracts International**. 53 : 04A.
- Hearn, G., et.al. (1997). "Defining Generic Professional Competencies in Australia: Toward a Framework for Professional Development: Asia Pacific," **Journal of Human Resources**. 34:157-180 ; January.

- Hellriegel, D., Jackson S. E. & Slocum, JW. (2001). **Management : A Competency Based Approach, 9th ed.** USA : Thompson, South-Western Educational Publishing.
- Hofstede, G. et al. (1990). "Measuring organizational cultures : A qualitative and quantitative Study across twenty cases," *Journal of Administrative Science Quarterly*.
286 – 316 ; June.
- _____. (1997). **Cultures and Organizations: Software of the Mine.** New York : McGraw-Hill.
- Hunt, J.G. (1991). **Leadership : A new synthesis.** Newbury Park, California : Sage.
- Joreskog, Karl G. & Sorbom, D. (1999). **LISREL 8 : New Statistical Features.** Chicago : Scientific Software International.
- Kilmann, R. H., Saxton, M.J., & Serpa, R. (1985). **Gaining control of the corporate culture.** San Francisco : Jossey-Bass.
- Kim, J. O. & Kohout, F. J. (1975). **Special topics in general linear models, In : SPSS- statistical package for the social sciences.** New York : McGraw-Hill.
- Kitchen, M. L. (1990). "The Role of Selected Variable on Organizational Commitment in Selected Organization in North Texas Metropolitan Area," *Journal of Dissertation Abstracts International*. 50(12) : 4014-A ; June.
- Locke, E. A. (1976). "The nature and causes of job satisfaction," **Handbook of Industrial and Organizational Psychology.**
- Mathieu, J.E., & Zajac, D.M. (1990). "A review and meta-analysis of antecedents, correlates and 3 consequences of organizational commitment," **Journal of Psychological Bulletin**. 108 ; 171-194.
- McClelland & Stumpf, L. (1993). "The Organizational culture : Implication for nursing service," *Journal of Nursing Administration*. 23 : 54 – 60 ; April.
- Miner, J. B. (1992). **Industrial-organization : Software of the mind.** London : McGraw-Hill.
- Mowday, R. T. (2000). **Porter, L.W. & Steers, R. W. Employee Organizational Linkage : The Psychology of commitment Absenteeism and Turnover.** New York : Academic Press.

- Orpen, C. (1993). "Employee commitment to the organization," **Journal of Recruitment, Selection & Retention**. 2 : 8-12.
- Pedhazur, Elaza J. (1982). **Multiple Regression in Behavioral Research**. New York : CBS College Publishing.
- Porter, L. W. ,& Smith, F. J. (1970). **The Etiology of Organizational Commitment**. University of California, unpublished paper.
- Porter, L. W., Lawler, E.E., & Hackman, J.R. (1975). **Behavior in Organization** (4th ed.). New York : McGraw-Hill.
- Robbins, Stephen P. (2003). **Organizational Behavior**. New Jersey : Pearson Education.
- Rousseau, D. M. **Assessing organizational culture : The case for multiple methods**
Organizational climate and culture. San Francisco : Jossey-Bass.
- Schermerhorn, John R., James G., Hunt & Richard N. Osborn. (1991). **Managing Organizational Behavior**. 4th ed. New York: John Willey and Sons.
- Smircich, L. (1983). "Concepts of Culture and Organizational Analysis," *Journal of Administrative Science Quarterly*. 28 (3) : 339-358.
- _____. (1985). **Is the Concept of Culture a Paradigm for Understanding Organizations and Ourselves ?**. in **Organizational Culture**. Newbury Park : CA : SAGE.
- Spencer, LM. & Spencer, SM. (1993). **Competence at Work : Models for Superior Performance**. New York : John Wiley & Sons.
- Steers, R.M. (1977). "Antecedents and outcomes of organizational commitment," *Journal of Administrative Science Quarterly*. 22 :46-56.
- Steers, R.M. & Lyman W Porter. (1991). **Motive and Work Behavior**. 2nd ed. Singapore : McGraw-Hill.
- Thomson, R., & Malry, C. (1994). **Developing human resources**. Oxford, England: Butterworth- Heinemann.

Wright, P.L. (1990). "Teller job satisfaction and organizational commitment as they relate to career Orientations," *Journal of Human Relation*.43(4) : 369 – 381.

Wright, S. (1934). "The method of path coefficients," *Journal of Ann. Math Statist.*
5 : 161-215.



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ภาคผนวก ก
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

การวิจัยเรื่อง: รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

คำชี้แจง

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งลักษณะ 1. แบบสอบถามฉบับนี้สร้างขึ้นเพื่อศึกษารูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

2. ขอความร่วมมือจากข้าพเจ้าตอบแบบสอบถามทุกข้อ
3. คำตอบทุกคำตอบในแบบสอบถาม ผู้วิจัยถือเป็นความลับ
4. แบบสอบถามเพื่อการวิจัย แบ่งออกเป็น 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย อายุ เพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาขั้นสูงสุด จำนวนปีที่ปฏิบัติงาน รายได้รวมต่อเดือน ซึ่งข้อคำถามมีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) จำนวน 6 ข้อ

ของเครื่องมือเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ จำนวน 47 ข้อ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งข้อคำถามมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับจำนวน 12 ข้อ

ตอนที่ 4 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร ซึ่งข้อคำถามมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับจำนวน 30 ข้อ

ตอนที่ 5 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะการทำงาน ซึ่งข้อคำถามมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับจำนวน 30 ข้อ

การวิจัยในครั้งนี้ ใช้เป็นข้อมูลเพื่อประโยชน์ในการทำงานวิทยานิพนธ์เท่านั้น และจะนำเสนอผลการวิจัยในภาพรวม จะไม่มีผลกระทบใดๆ ต่อข้าพเจ้า และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่ได้กรุณาอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

นางสาวสุกัญญานาชัยคุลย์

นักศึกษาหลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ผู้วิจัย

แบบสอบถามสำหรับการวิจัย

เรื่อง

รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะการทำงานของบุคลากรสาย
สนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () หรือข้อความที่ตรงตามความเป็นจริงของข้าพเจ้า

1. เพศ
() ชาย () หญิง
2. อายุ.....ปี
3. สถานภาพสมรส
() โสด () สมรส () อื่นๆ
4. ระดับการศึกษาขั้นสูงสุด
() ต่ำกว่าปริญญาตรี () ปริญญาตรี
() ประกาศนียบัตรหลังปริญญาตรี () ปริญญาโท
() ปริญญาเอก
5. จำนวนปีที่ปฏิบัติงาน.....ปี
6. รายได้รวมต่อเดือน
() ต่ำกว่า 10,000 บาท () 10,001 – 15,000 บาท
() 15,001 – 19,000 บาท () สูงกว่า 19,000 บาท

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

คำชี้แจง ข้อความต่อไปนี้เป็นการสำรวจความคิดเห็นของข้าพเจ้าเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของข้าพเจ้า ขอให้ข้าพเจ้าพิจารณาว่า ข้าพเจ้าเห็นด้วยกับข้อความต่อไปนี้หรือไม่ แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ข้าพเจ้าเห็นว่าตรงตามความเป็นจริงในการปฏิบัติงานเพียงข้อเดียว โดยมีเกณฑ์ ดังนี้

มากที่สุด	หมายถึง	ข้าพเจ้าปฏิบัติงานตามข้อความนั้นมากที่สุด
มาก	หมายถึง	ข้าพเจ้าปฏิบัติงานตามข้อความนั้นค่อนข้างมาก
ปานกลาง	หมายถึง	ข้าพเจ้าปฏิบัติงานตามข้อความนั้นบางส่วน
น้อย	หมายถึง	ข้าพเจ้าปฏิบัติงานตามข้อความนั้นค่อนข้างน้อย
น้อยที่สุด	หมายถึง	ข้าพเจ้าปฏิบัติงานตามข้อความนั้นน้อยหรือไม่ได้ปฏิบัติเลย

ข้อที่	รายการประเมิน	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.	ความสำเร็จในหน้าที่การงาน ข้าพเจ้าสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย สมบูรณ์ตลอดตามเวลา					
2.	ข้าพเจ้าสามารถแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานให้ สำเร็จตลอดตามที่ตั้งใจ					
3.	ข้าพเจ้าสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายจนประสบ ผลสำเร็จ					
4.	ข้าพเจ้ารู้สึกภาคภูมิใจในผลงานที่ทำไปแล้วประสบ ผลสำเร็จ					
5.	ผลงานข้าพเจ้าที่ทำมีคุณภาพตามมาตรฐานที่ กำหนด					
6.	<u>การได้รับการยอมรับนับถือ</u> ผู้บังคับบัญชา ยอมรับในความสามารถและผลงาน ของข้าพเจ้า					
7.	เพื่อนร่วมงาน ยอมรับในความสามารถและผลงาน ของข้าพเจ้า					
8.	ข้าพเจ้าได้รับการยกย่อง ชมเชย จากผู้บังคับบัญชา					
9.	ข้าพเจ้าได้รับการยกย่อง ชมเชย จากเพื่อนร่วมงาน					
10.	งานที่ข้าพเจ้าได้รับมอบหมายมีปริมาณงานที่ เหมาะสมสามารถกระทำให้สำเร็จได้					
11.	<u>ลักษณะของงาน (งานประจำและงานพิเศษ)</u> งานที่ข้าพเจ้าได้รับมอบหมายมีความท้าทาย ความสามารถ					
12.	งานที่ข้าพเจ้าได้รับมอบหมายเปิดโอกาสให้ใช้ ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์					
13.	งานที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติตรงกับความรู้ ความสามารถของข้าพเจ้า					
14.	งานที่ข้าพเจ้าได้รับมอบหมายมีปริมาณงานที่ เหมาะสมสามารถกระทำให้สำเร็จได้					
15.	งานที่ข้าพเจ้ารับผิดชอบรู้สึกไม่น่าเบื่อถือ					
	<u>ความรับผิดชอบต่องาน</u>					

ข้อที่	รายการประเมิน	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
16.	แม้จะมีภาระกิจหลายอย่างข้าพเจ้าก็สามารถทำงานเสร็จตามกำหนด					
17.	ข้าพเจ้ามีอิสระในการทำงานตามที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มที่					
18.	ข้าพเจ้าปฏิบัติงานโดยมุ่งมั่นให้เกิดความสำเร็จและได้ผลงานตามเวลาที่กำหนด					
	<u>ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน</u>					
19.	ข้าพเจ้าแสวงหาโอกาสพัฒนาตนเองในด้านความรู้ความสามารถทางด้านวิชาการ					
20.	ผู้บังคับบัญชาของข้าพเจ้าสนับสนุนให้ข้าพเจ้ามีโอกาสเพิ่มพูนประสบการณ์วิชาชีพ เช่น ประชุมสัมมนา อบรม การศึกษาดูงาน และ การศึกษาต่อ					
21.	ข้าพเจ้าได้ปฏิบัติงานที่ส่งเสริมสนับสนุนให้ข้าพเจ้าได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น					
22.	เมื่อเทียบกับเพื่อน ตัวข้าพเจ้ามีความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานน้อยกว่าเพื่อน					
23.	มหาวิทยาลัยฯ มีนโยบายและการบริหารงานที่ชัดเจน ปฏิบัติได้ ทุกคนมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและแนวทางการบริหารงานในมหาวิทยาลัยฯ					
24.	ผู้บังคับบัญชามอบหมายงานได้ตรงกับความสามารถของข้าพเจ้า					
	<u>นโยบายและการบริหารงาน</u>					
25.	มหาวิทยาลัยฯ มีการมอบหมายงานและติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างชัดเจน					
26.	มหาวิทยาลัยฯ มีการกำหนดหน้าที่ของบุคลากรอย่างชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร					
27.	บุคลากรทุกคนมีอิสระเสรีในการเสนอความคิดเห็นในที่ประชุม					
	<u>การควบคุมบังคับบัญชา</u>					

ข้อที่	รายการประเมิน	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
28.	ผู้บังคับบัญชาให้ความสนใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรทุกคน					
29.	ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ					
30.	ผู้บังคับบัญชาสามารถแก้ปัญหาในการปฏิบัติงานได้ทันที่					
31.	เมื่อมีปัญหาข้าพเจ้าสามารถติดต่อสื่อสารและประสานงานกับผู้บังคับบัญชาได้ตลอดเวลา					
32.	ผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรมเป็นผู้นำและมีความเป็นกันเอง					
33.	เงินเดือนที่ได้รับคุ้มค่ากับปริมาณงานที่ข้าพเจ้าปฏิบัติ					
34.	มหาวิทยาลัยจัดสรรเรื่องที่อยู่อาศัยให้กับบุคลากร					
35.	ข้าพเจ้าพอใจในอัตราเงินเดือนที่ได้รับในปัจจุบัน					
	<u>เงินเดือน ค่าตอบแทน และสวัสดิการอื่นๆ</u>					
36.	มหาวิทยาลัยฯ จัดให้ค่าล่วงเวลา คุ้มค่ากับปริมาณงานที่ข้าพเจ้าปฏิบัติ					
37.	สวัสดิการที่ได้รับและที่มหาวิทยาลัยฯ จัดให้ ได้แก่ เบี้ยเลี้ยง ที่พัก มีความเหมาะสมกับสภาพการณ์ปัจจุบัน					
	<u>ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล</u>					
38.	ผู้บังคับบัญชาให้ความช่วยเหลือด้วยความเต็มใจเมื่อผู้บังคับบัญชามีปัญหาไม่ว่าจะเป็นเรื่องงานหรือเรื่องส่วนตัว					
39.	การประสานงานของทุกๆ ฝ่ายในมหาวิทยาลัยฯ ประสานสัมพันธ์กันด้วยดี					
40.	ข้าพเจ้าและเพื่อนร่วมงานมีความสามัคคีและให้ความร่วมมือช่วยเหลือในการทำงานเป็นอย่างดี					
41.	บุคลากรมีโอกาสร่วมกิจกรรมพบปะสังสรรค์กับเพื่อนร่วมงานนอกเหนือจากเวลาปฏิบัติงาน					
42.	ข้าพเจ้าและเพื่อนร่วมงานต่างแลกเปลี่ยน เรียนรู้					

ข้อที่	รายการประเมิน	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	ประสบการณ์ในการทำงานเป็นอย่างดี					
43.	สถานที่ทำงานมีสภาพทางกายภาพที่ดี ไม่ทรุดโทรม และมีการดูแลรักษาอยู่เสมอ มีการจัดอาคารสถานที่เป็นระเบียบเรียบร้อยสะอาดและเอื้อต่อการปฏิบัติงาน					
44.	การจัดสภาพแวดล้อมในมหาวิทยาลัยฯ ได้แก่ อุณหภูมิ แสงสว่าง การถ่ายเท อากาศ มีความเหมาะสม ร่มรื่น ส่งเสริมบรรยากาศการเรียนการสอนและการทำงาน					
	สภาพการทำงาน					
45.	มหาวิทยาลัยฯ มีวัสดุ อุปกรณ์สำนักงาน ที่เพียงพอและเหมาะสมในการทำงาน					
46.	สภาพห้องทำงานมีบรรยากาศดี การจัดสถานที่ห้องทำงานสะดวกสบาย และเหมาะสมในการทำงาน					
47.	มหาวิทยาลัยฯ มีการจัดหาคู่มือ เอกสารวิชาการที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานไว้ในหน่วยงานอย่างหลากหลาย					

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง ข้อความต่อไปนี้เป็นการสำรวจความคิดเห็นของข้าพเจ้าเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของข้าพเจ้า ขอให้ข้าพเจ้าพิจารณาว่า ข้าพเจ้าเห็นด้วยกับข้อความต่อไปนี้หรือไม่ แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ข้าพเจ้าเห็นว่าตรงตามความเป็นจริงในการปฏิบัติงานเพียงข้อเดียว โดยมีเกณฑ์ ดังนี้

มากที่สุด	หมายถึง	ข้าพเจ้าปฏิบัติงานตามข้อความนั้นมากที่สุด
มาก	หมายถึง	ข้าพเจ้าปฏิบัติงานตามข้อความนั้นค่อนข้างมาก
ปานกลาง	หมายถึง	ข้าพเจ้าปฏิบัติงานตามข้อความนั้นบางส่วน
น้อย	หมายถึง	ข้าพเจ้าปฏิบัติงานตามข้อความค่อนข้างน้อย
น้อยที่สุด	หมายถึง	ข้าพเจ้าปฏิบัติงานตามข้อความนั้นน้อยหรือไม่ได้ปฏิบัติเลย

ข้อ ที่	รายการประเมิน	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
1.	พฤติกรรมในการปฏิบัติงาน ข้าพเจ้าใช้ความสามารถเต็มที่ในการปฏิบัติงานเพื่อให้ งานบรรลุผล					
2.	ข้าพเจ้าต้องการให้ผลงานที่ปฏิบัติออกมาดีและน่า พอใจ					
3.	ถ้าไม่มีธุระจำเป็นจริงๆ ข้าพเจ้าจะไม่ลาหยุดงาน					
4.	ข้าพเจ้ามีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน					
5.	ข้าพเจ้าสนใจที่จะใฝ่หาความรู้เพิ่มเติมและปรับปรุง การทำงานให้ดีขึ้นอยู่เสมอ					
6.	ข้าพเจ้ามีความคิดริเริ่มที่จะแก้ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นใน การปฏิบัติงาน					
7.	เจตคติต่อองค์กร ข้าพเจ้ารู้สึกว่าการถ่ายทอดงานกับเพื่อนร่วมงานเป็น งานที่มีคุณค่า					
8.	ที่มีความสุขที่ได้ปฏิบัติงานในตำแหน่งของข้าพเจ้า					
9.	การปฏิบัติงานในหน่วยงานของข้าพเจ้ามีการ ประเมินผลอย่างยุติธรรม					
10.	ข้าพเจ้ายินดีที่จะปฏิบัติงานในหน้าที่แม้จะเป็นงานที่ เหน็ดเหนื่อย					
11.	กฎระเบียบที่ตั้งขึ้นในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม และเป็นธรรม					
12.	งานที่ข้าพเจ้าปฏิบัติมีวิธีการจัดการที่ดีและเป็นระบบ					

ตอนที่ 4 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร

คำชี้แจง ข้อความต่อไปนี้เป็นการสำรวจความคิดเห็นของข้าพเจ้าเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของข้าพเจ้า ขอให้
ข้าพเจ้าพิจารณาว่า ข้าพเจ้าเห็นด้วยกับข้อความต่อไปนี้หรือไม่ แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ข้าพเจ้า
เห็นว่าตรงตามความเป็นจริงในการปฏิบัติงานเพียงข้อเดียว โดยมีเกณฑ์ ดังนี้

มากที่สุด	หมายถึง	ข้าพเจ้าปฏิบัติงานตามข้อความนั้นมากที่สุด
มาก	หมายถึง	ข้าพเจ้าปฏิบัติงานตามข้อความนั้นค่อนข้างมาก
ปานกลาง	หมายถึง	ข้าพเจ้าปฏิบัติงานตามข้อความนั้นบางส่วน
น้อย	หมายถึง	ข้าพเจ้าปฏิบัติงานตามข้อความนั้นค่อนข้างน้อย

น้อยที่สุด หมายถึง ข้าพเจ้าปฏิบัติงานตามข้อความนั้นน้อยหรือไม่ได้ปฏิบัติเลย

ข้อ ที่	รายการประเมิน	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
1.	<u>วัฒนธรรมความเหลื่อมล้ำของอำนาจ</u> ผู้บังคับบัญชามีความเป็นกันเอง ไม่ถือตัว และปฏิบัติ ตนเหมือนเป็นเพื่อนร่วมงานของผู้ใต้บังคับบัญชา					
2.	ผู้บังคับบัญชาปรึกษาหารือกับผู้ใต้บังคับบัญชา รับฟัง ความคิดเห็น และตัดสินใจร่วมกับผู้ใต้บังคับบัญชา					
3.	ผู้บังคับบัญชามีลักษณะการปกครองและบัญชาแบบ ประชาธิปไตย					
4.	ผู้บังคับบัญชาไม่ค่อยจะรับฟังความคิดเห็นของ ผู้ใต้บังคับบัญชา					
5.	ผู้บังคับบัญชามีลักษณะการปกครอง และบังคับบัญชา แบบเผด็จการ					
6.	<u>ลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน</u> บุคลากรมีความระมัดระวังในการทำงาน เนื่องจาก กลัวจะผิดพลาด					
7.	บุคลากรถูกเข้มงวดในเรื่องระเบียบวินัยมาก					
8.	บุคลากรทุกคนต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบและขั้นตอน การปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด					
ข้อ ที่	รายการประเมิน	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
9.	บุคลากรต่างคนต่างทำงานเพื่อความสำเร็จตาม เป้าหมายของตนเอง					
10.	<u>ลักษณะความเป็นปัจเจกนิยม กลุ่มนิยม</u> มีการแข่งขันกันในการทำงานระหว่างสมาชิกภายใน หน่วยงานเพื่อผลประโยชน์หรือความก้าวหน้าของ ตนเอง					
11.	บุคลากรทำงานร่วมกันอย่างอบอุ่น เหมือนคนใน ครอบครัวเดียวกัน					
12.	บุคลากรต่างคนต่างทำงานอย่างหุ่่มเห เพื่อร่วมกัน สร้างผลงานให้แก่หน่วยงานของตนเอง					

ข้อ ที่	รายการประเมิน	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
13.	บุคลากรทำงานแบบพึ่งพากัน ร่วมมือและช่วยเหลือกัน					
14.	บุคลากรมักจะตัดสินใจด้วยตนเองตามลำพัง แต่จะคำนึงถึงเสียง ส่วนใหญ่ของที่ประชุม					
15.	การตัดสินใจของผู้บังคับบัญชาขึ้นอยู่กับข้อมูลมากกว่าการตัดสินใจตามความรู้สึก					
16.	ลักษณะมุ่งวัตถุประสงค์และมุ่งคุณภาพชีวิต มีการควบคุมพฤติกรรมการทำงานของบุคลากร โดยสร้างความเข้าใจให้ตรงกัน ในหลักการเกี่ยวกับการปฏิบัติงานและให้ทุกคนยึดถือหลักการนี้ร่วมกัน					
17.	บุคลากรจะปฏิบัติงานตามหลักการที่ตกลงกันในหน่วยงานมากกว่าจะคำนึงถึงความรู้สึกของเพื่อนร่วมงาน แม้การปฏิบัตินั้นจะขัดกับความรู้สึกของเพื่อนร่วมงาน					
18.	ความขัดแย้งระหว่างบุคคลมักเกิดจากความแตกต่างของความคิดเกี่ยวกับแนวทางในการทำงาน แต่ก็สามารถทำความเข้าใจและ ตกลงกันได้ อย่างมีระบบและรวดเร็ว					
19.	ผู้บังคับบัญชามักจะคำนึงถึงความรู้สึกของผู้ร่วมงานมากกว่าจะปฏิบัติตามหลักการอย่างเคร่งครัด					
20.	บุคลากรมีการทำงานร่วมกันด้วยความเข้าใจ					
21.	เพื่อนร่วมงานมีความมีความเปิดเผยและจริงใจต่อกัน					
22.	บุคลากรมีการร่วมมือกัน และประสานงานกันเป็นอย่างดี					
23.	เมื่อมีความขัดแย้งระหว่างบุคคลขึ้น คู่กรณีมักแก้ปัญหาด้วยการประนีประนอม					
	ลักษณะมองระยะยาวและมองระยะสั้น					
24.	ข้าพเจ้ามีความคาดหวังที่จะได้เลื่อนเงินเดือน					
25.	ข้าพเจ้ามีความรู้สึกว่างค์กรสามารถตอบสนองต่อความต้องการของข้าพเจ้าได้อย่างเหมาะสม					
26.	ความแตกต่างทางด้านเงินเดือนไม่สามารถทำให้					

ข้อ ที่	รายการประเมิน	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
	ข้าพเจ้าตัดสินใจเปลี่ยนงานได้					
27.	ข้าพเจ้ายังคงอยากทำงานกับมหาวิทยาลัยฯ เนื่องจากได้รับสวัสดิการและผลประโยชน์ที่เหมาะสม					
28.	ข้าพเจ้ามีความรู้ว่าองค์กรนี้เปรียบเสมือนเป็นบ้านของข้าพเจ้า					
29.	ข้าพเจ้ามีความคิดว่าองค์กรนี้ให้ในสิ่งที่ข้าพเจ้าต้องการมากกว่าองค์กรอื่น					
30.	ข้าพเจ้าพร้อมที่จะให้ความร่วมมือต่อองค์กร โดยไม่มีความเคลือบแคลงใจใดๆ					

ตอนที่ 5 แบบสอบถามสมรรถนะการทำงาน

คำชี้แจง ข้อความต่อไปนี้เป็นการสำรวจความคิดเห็นของข้าพเจ้าเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของข้าพเจ้า ขอให้ข้าพเจ้าพิจารณาว่า ข้าพเจ้าเห็นด้วยกับข้อความต่อไปนี้หรือไม่ แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ข้าพเจ้าเห็นว่าตรงตามความเป็นจริงในการปฏิบัติงานเพียงข้อเดียว โดยมีเกณฑ์ ดังนี้

มากที่สุด	หมายถึง	ข้าพเจ้าปฏิบัติงานตามข้อความนั้นมากที่สุด
มาก	หมายถึง	ข้าพเจ้าปฏิบัติงานตามข้อความนั้นค่อนข้างมาก
ปานกลาง	หมายถึง	ข้าพเจ้าปฏิบัติงานตามข้อความนั้นบางส่วน
น้อย	หมายถึง	ข้าพเจ้าปฏิบัติงานตามข้อความค่อนข้างน้อย
น้อยที่สุด	หมายถึง	ข้าพเจ้าปฏิบัติงานตามข้อความนั้นน้อยหรือไม่ได้ปฏิบัติเลย

ข้อที่	รายการประเมิน	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
1.	<u>สมรรถนะด้านการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง</u> ข้าพเจ้าสนใจเข้าร่วม อบรม สัมมนา ศึกษาดูงานทางวิชาการอย่างต่อเนื่อง					
2.	ข้าพเจ้าสามารถในการนำความรู้ หรือเทคโนโลยีใหม่ๆ ICT มาประยุกต์ใช้ ในการพัฒนางานและพัฒนาตนเองอยู่เสมอ					

ข้อที่	รายการประเมิน	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3.	ข้าพเจ้าชอบแลกเปลี่ยนความคิดเห็นด้านวิชาการและการปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงาน มาพัฒนาตนเอง					
4.	ข้าพเจ้าพัฒนาตนเองอยู่เสมอสามารถปฏิบัติงานตามแนวทางใหม่ที่ทันกับการเปลี่ยนแปลงของสังคมโลก					
5.	ข้าพเจ้าติดตามแนวโน้มนวัตกรรมที่ทันสมัยประยุกต์ใช้ความรู้เชิงวิชาการ และเทคโนโลยีต่างๆ มาใช้กับการทำงานอย่างต่อเนื่อง					
6.	<u>สมรรถนะด้านความเชี่ยวชาญในงาน</u> ข้าพเจ้ามีความรู้ทักษะและความชำนาญเกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติ					
7.	ข้าพเจ้ามีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานได้แก่สามารถใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานให้สำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ ประหยัดทรัพยากรต่างๆ ทั้งด้านเวลางบประมาณและกำลังคน ฯลฯ					
8.	ข้าพเจ้ามีความรวดเร็วในการปฏิบัติงานให้สำเร็จทันภายในระยะเวลาที่กำหนด					
9.	ข้าพเจ้ามีปริมาณงานที่ได้รับตรงตามเป้าหมายที่กำหนดอย่างมีประสิทธิภาพ					
10.	ข้าพเจ้าปฏิบัติงานด้วยความถูกต้องตามเป้าหมายและผลลัพธ์ที่กำหนด					
11.	<u>สมรรถนะด้านจิตบริการ</u> ข้าพเจ้าบริการผู้มาติดต่อด้วยอภัยภัยและไม่ตรีอันดีเพื่อสร้างความประทับใจแก่ผู้มารับบริการ					
12.	ข้าพเจ้าสามารถตอบคำถามและให้คำแนะนำ สื่อสาร ข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ที่ชัดเจนแก่ผู้มารับบริการได้ตลอดการบริการ					
13.	ข้าพเจ้าพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีขั้นตอนและกำหนดเวลาที่ชัดเจน					
14.	ข้าพเจ้าหาวิธีการ ในการสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการได้โดยรับฟังจากความต้องการของผู้อื่น					
15.	ข้าพเจ้ากำหนดเป้าหมาย และแนวทางการปฏิบัติงาน					

ข้อที่	รายการประเมิน	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	ที่สอดคล้องและสนองความต้องการของผู้รับบริการ ในสถานการณ์ต่างๆ อย่างมีประสิทธิภาพต่อเนื่อง					
16.	ข้าพเจ้าประสานงานภายในหน่วยงาน เพื่อให้ ผู้รับบริการ ได้รับบริการที่ต่อเนื่องและรวดเร็ว					
17.	<u>สมรรถนะด้านการมีคุณธรรมและจริยธรรม</u> ข้าพเจ้าปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ไม่แสวงหา ประโยชน์โดยมิชอบกรณีที่วิชาชีพใดมีจรรยาบรรณ วิชาชีพกำหนดไว้พึงปฏิบัติตามจรรยาบรรณวิชาชีพ นั้นด้วย					
18.	ข้าพเจ้าปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยความสุจริตเสมอ ภาคและปราศจากอคติ					
19.	ข้าพเจ้าปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มกำลังความสามารถ รอบคอบรวดเร็วขยันหมั่นเพียรถูกต้องสมเหตุสมผล โดยคำนึงถึงประโยชน์ของราชการเป็นสำคัญ					
20.	ข้าพเจ้าช่วยเหลือเกื้อกูลกัน ในทางที่ขอรวมทั้ง ส่งเสริมและสนับสนุนให้เกิดความสามัคคีร่วมแรง ร่วมใจในบรรดาเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อส่วนรวม					
21.	ข้าพเจ้าปฏิบัติต่อเพื่อนร่วมงานตลอดจนผู้เกี่ยวข้อง ด้วยความสุภาพมีน้ำใจและมนุษยสัมพันธ์อันดี					
22.	ข้าพเจ้าปฏิบัติตนให้เป็นที่น่าเชื่อถือศรัทธาของ บุคคลทั่วไป					
23.	ข้าพเจ้ารักษาเกียรติภูมิของตนเองและองค์กร โดยไม่ กระทำการใดๆ ที่เสื่อมเสียต่อชื่อเสียงและภาพพจน์ ขององค์กร					
	<u>สมรรถนะด้านการทำงานเป็นทีม</u>					
24.	ข้าพเจ้าขอประสานงานระหว่างหน่วยงานทั้ง ภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยฯ					
25.	ข้าพเจ้าสามารถแก้ไขปัญหาในการทำงานและรับฟัง ความคิดเห็นของผู้อื่นเสมอ					
26.	ข้าพเจ้าสามารถเจรจาต่อรองให้ทุกคนในทีมงาน					

ข้อที่	รายการประเมิน	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	ยอมรับแนวทางที่กำหนดเพื่อบรรลุเป้าหมายร่วมกัน					
27.	ข้าพเจ้าสามารถปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ บุคคล และลักษณะงานที่แตกต่างกันได้ตลอดเวลา					
28.	ข้าพเจ้าสามารถประสานงานและส่งเสริมความสัมพันธ์ภาพอันดีในทีมงานความร่วมมือ ช่วยเหลือ และสนับสนุน ในการทำงานร่วมกับผู้อื่นเสมอ					
29.	ในการทำงานร่วมกันข้าพเจ้ามีโอกาสได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ ซึ่งกันและกันให้คำแนะนำช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานในลักษณะ สร้างสรรค์					
30.	ข้าพเจ้าให้กำลังใจเพื่อนร่วมงาน ส่งเสริม สนับสนุน เพื่อนร่วมงานในการทำงานอย่างต่อเนื่อง					

ขอขอบพระคุณในความร่วมมือ

ภาคผนวก ข

ผลการวิเคราะห์ค่า IOC ของเครื่องมือ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 24 ค่าเฉลี่ยความสอดคล้อง (IOC) ระหว่างข้อคำถามกับนิยามคำศัพท์แบบสอบถาม
ความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

คำถาม ข้อที่	คะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ					รวม	เฉลี่ย	สรุปผล
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5			
ความพึงพอใจในหน้าที่การงาน								
1	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	สอดคล้อง
2	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	สอดคล้อง
3	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	สอดคล้อง
4	+1	+1	0	+1	+1	4	0.80	สอดคล้อง
5	+1	+1	0	+1	+1	4	0.80	สอดคล้อง
ค่าที่ได้รับจากรชมรมบันเทิง								
6	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	สอดคล้อง
7	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	สอดคล้อง
8	0	+1	+1	+1	+1	4	0.80	สอดคล้อง
9	0	+1	+1	+1	+1	4	0.80	สอดคล้อง
10	+1	+1	+1	+1	-1	5	1.00	สอดคล้อง
ลักษณะของงาน								
11	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	สอดคล้อง
12	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	สอดคล้อง
13	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	สอดคล้อง
14	+1	+1	+1	+1	-1	3	0.60	สอดคล้อง
15	+1	+1	+1	+1	-1	3	0.60	สอดคล้อง
ความรับผิดชอบต่องาน								
16	+1	+1	0	+1	-1	2	0.40	ไม่สอดคล้อง
17	+1	+1	0	+1	-1	2	0.40	ไม่สอดคล้อง
18	+1	+1	+1	+1	-1	3	0.60	สอดคล้อง
19	+1	+1	+1	+1	-1	3	0.60	สอดคล้อง
20	+1	+1	0	+1	+1	4	0.80	สอดคล้อง

คำถาม ข้อที่	คะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ					รวม	เฉลี่ย	สรุปผล
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5			
ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน								
21	+1	+1	0	+1	-1	2	0.40	ไม่สอดคล้อง
22	0	+1	+1	+1	+1	4	0.80	สอดคล้อง
23	0	+1	+1	+1	+1	4	0.80	สอดคล้อง
24	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	สอดคล้อง
25	+1	+1	0	+1	+1	4	0.80	สอดคล้อง
นโยบายและการบริหารงาน								
26	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	สอดคล้อง
27	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	สอดคล้อง
28	+1	+1	0	+1	+1	4	0.80	สอดคล้อง
29	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	สอดคล้อง
30	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	สอดคล้อง
การควบคุมผู้บังคับบัญชา								
31	+1	+1	+1	+1	-1	3	0.60	สอดคล้อง
32	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	สอดคล้อง
33	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	สอดคล้อง
34	+1	+1	+1	+1	-1	3	0.60	สอดคล้อง
35	+1	+1	+1	+1	-1	3	0.60	สอดคล้อง
เงินเดือนและค่าตอบแทน								
36	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	สอดคล้อง
37	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	สอดคล้อง
38	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	สอดคล้อง
39	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	สอดคล้อง
40	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	สอดคล้อง
ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล								
41	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	สอดคล้อง
42	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	สอดคล้อง

คำถาม ข้อที่	คะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ					รวม	เฉลี่ย	สรุปผล
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5			
43	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	สอดคล้อง
44	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	สอดคล้อง
45	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	สอดคล้อง
สภาพการทำงาน								
46	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	46
47	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	47
48	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	48
49	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	49
50	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	สอดคล้อง

ตารางที่ 25 ค่าเฉลี่ยความสอดคล้อง (IOC) ระหว่างข้อคำถามกับนิยามคำศัพท์แบบสอบถาม
ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

คำถาม ข้อที่	คะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ					รวม	เฉลี่ย	สรุปผล
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5			
พฤติกรรมในการปฏิบัติงาน								
1	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	สอดคล้อง
2	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	สอดคล้อง
3	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	สอดคล้อง
4	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	สอดคล้อง
5	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	สอดคล้อง
6	+1	+1	0	+1	+1	4	0.80	สอดคล้อง
เจตคติทางบุคคลองค์กร								
7	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	สอดคล้อง
8	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	สอดคล้อง
9	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	สอดคล้อง
10	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	สอดคล้อง

คำถาม ข้อที่	คะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ					รวม	เฉลี่ย	สรุปผล
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5			
11	+1	+1	+1	+1	-1	3	0.60	สอดคล้อง
12	+1	+1	0	+1	-1	3	0.60	สอดคล้อง

ตารางที่ 26 ค่าเฉลี่ยความสอดคล้อง (IOC) ระหว่างข้อคำถามกับนิยามคำศัพท์แบบสอบถาม
ความคิดเห็นเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร

คำถาม ข้อที่	คะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ					รวม	เฉลี่ย	สรุปผล
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5			
ความเหนือมือสิ่งของอำนาจ								
1	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	สอดคล้อง
2	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	สอดคล้อง
3	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	สอดคล้อง
4	+1	+1	0	+1	+1	4	0.80	สอดคล้อง
5	0	+1	0	+1	+1	4	0.80	สอดคล้อง
ลักษณะนิสัยความไม่แน่นอน								
6	+1	+1	+1	+1	0	4	0.80	สอดคล้อง
7	+1	+1	+1	+1	0	4	0.80	สอดคล้อง
8	+1	+1	+1	+1	0	4	0.80	สอดคล้อง
9	+1	+1	+1	+1	0	4	0.80	สอดคล้อง
ความเป็นปัจเจกนิยม และกลุ่มนิยม								
10	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	สอดคล้อง
11	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	สอดคล้อง
12	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	สอดคล้อง
13	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	สอดคล้อง
14	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	สอดคล้อง
15	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	สอดคล้อง
ความลักษณะปัจเจกและปัจเจกภาพชีวิต								

คำถาม ข้อที่	คะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ					รวม	เฉลี่ย	สรุปผล
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5			
16	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	สอดคล้อง
17	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	สอดคล้อง
18	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	สอดคล้อง
19	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	สอดคล้อง
20	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	สอดคล้อง
21	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	สอดคล้อง
22	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	สอดคล้อง
23	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	สอดคล้อง
ลักษณะของระบบและของระบบ								
24	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	สอดคล้อง
25	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	สอดคล้อง
26	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	สอดคล้อง
27	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	สอดคล้อง
28	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	สอดคล้อง
29	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	สอดคล้อง
30	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	สอดคล้อง

ตารางที่ 27 ค่าเฉลี่ยความสอดคล้อง (IOC) ระหว่างข้อคำถามกับนิยามคำศัพท์แบบสอบถาม
ความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะการทำงาน

คำถาม ข้อที่	คะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ					รวม	เฉลี่ย	สรุปผล
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5			
ลักษณะขนาดตนเองอย่างพอเพียง								
1	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	สอดคล้อง
2	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	สอดคล้อง
3	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	สอดคล้อง
4	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	สอดคล้อง

คำถาม ข้อที่	คะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ					รวม	เฉลี่ย	สรุปผล
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5			
5	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	สอดคล้อง
ความเชี่ยวชาญในงาน								
6	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	สอดคล้อง
7	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	สอดคล้อง
8	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	สอดคล้อง
9	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	สอดคล้อง
10	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	สอดคล้อง
จิตบริการ								
11	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	สอดคล้อง
12	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	สอดคล้อง
13	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	สอดคล้อง
14	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	สอดคล้อง
15	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	สอดคล้อง
16	+1	+1	+1	+1	0	4	0.80	สอดคล้อง
มีคุณธรรมและจริยธรรม								
17	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	สอดคล้อง
18	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	สอดคล้อง
19	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	สอดคล้อง
20	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	สอดคล้อง
21	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	สอดคล้อง
22	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	สอดคล้อง
23	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	สอดคล้อง
การทำงานเป็นทีม								
24	+1	+1	0	+1	+1	4	0.80	สอดคล้อง
25	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	สอดคล้อง
26	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	สอดคล้อง
27	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	สอดคล้อง

คำถาม ข้อที่	คะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ					รวม	เฉลี่ย	สรุปผล
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5			
28	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	สอดคล้อง
29	+1	+1	0	+1	+1	4	0.80	สอดคล้อง
30	+1	+1	0	+1	+1	4	0.80	สอดคล้อง



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ภาคผนวก ก

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 28 การหาคุณภาพเครื่องมือ

ข้อที่	ข้อความ	ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ
	ความผูกพันต่อองค์กร	
	ความสำเร็จในหน้าที่การงาน	
1.	ข้าพเจ้าสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายสมบูรณ์ลุล่วงตามเวลา	0.360
2.	ข้าพเจ้าสามารถแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วงตามที่ตั้งใจ	0.532
3.	ข้าพเจ้าสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายจนประสบผลสำเร็จ	0.657
4.	ข้าพเจ้ารู้สึกภาคภูมิใจในผลงานที่ทำไปแล้วประสบผลสำเร็จ	0.610
5.	ผลงานข้าพเจ้าที่มีคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนด	0.694
	การได้รับการยอมรับนับถือ	
6.	ผู้บังคับบัญชา ยอมรับในความสามารถและผลงานของข้าพเจ้า	0.714
7.	เพื่อนร่วมงาน ยอมรับในความสามารถและผลงานของข้าพเจ้า	0.686
8.	ข้าพเจ้าได้รับการยกย่อง ชมเชย จากผู้บังคับบัญชา	0.432
9.	ข้าพเจ้าได้รับการยกย่อง ชมเชย จากเพื่อนร่วมงาน	0.557
10.	งานที่ข้าพเจ้าได้รับมอบหมายมีปริมาณงานที่เหมาะสมสามารถกระทำให้สำเร็จได้	0.375
	ลักษณะของงาน (งานประจำและงานพิเศษ)	
11.	งานที่ข้าพเจ้าได้รับมอบหมายมีความท้าทายความสามารถ	0.568
12.	งานที่ข้าพเจ้าได้รับมอบหมายเปิดโอกาสให้ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	0.440
13.	งานที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติตรงกับความรู้ ความสามารถของข้าพเจ้า	0.646
14.	งานที่ข้าพเจ้าได้รับมอบหมายมีปริมาณงานที่เหมาะสมสามารถกระทำให้สำเร็จได้	0.686
15.	งานที่ข้าพเจ้ารับผิดชอบรู้สึกไม่น่าเบื่อ	0.544
	ความรับผิดชอบต่องาน	
16.	แม้จะมีภารกิจหลายอย่างข้าพเจ้าก็สามารถทำงานเสร็จตามกำหนด	0.529
17.	ข้าพเจ้ามีอิสระในการทำงานตามที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มที่	0.612
18.	ข้าพเจ้าปฏิบัติงานโดยมุ่งมั่นให้เกิดความสำเร็จและได้ผลงานตามเวลาที่กำหนด	0.613
	ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	
19.	ข้าพเจ้าแสวงหาโอกาสพัฒนาตนเองในด้านความรู้ความสามารถ	0.617

ข้อที่	ข้อความ	ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ
20.	ทางด้านวิชาการ ผู้บังคับบัญชาของข้าพเจ้าสนับสนุนให้ข้าพเจ้ามีโอกาสเพิ่มพูน ประสบการณ์วิชาชีพ เช่น ประชุมสัมมนา อบรม การศึกษาดูงาน และการศึกษาต่อ	0.736
21.	ข้าพเจ้าได้ปฏิบัติงานที่ส่งเสริมสนับสนุนให้ข้าพเจ้าได้เลื่อนตำแหน่ง สูงขึ้น	0.652
22.	เมื่อเทียบกับเพื่อน ตัวข้าพเจ้ามีความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การ งานน้อยกว่าเพื่อน	0.692
23.	มหาวิทยาลัยฯ มีนโยบายและการบริหารงานที่ชัดเจน ปฏิบัติได้ ทุก คนมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและแนวทางการบริหารงานใน มหาวิทยาลัยฯ	0.779
24.	ผู้บังคับบัญชามอบหมายงาน ได้ตรงกับความสามารถของข้าพเจ้า	0.636
25.	มหาวิทยาลัยฯ มีการมอบหมายงานและติดตามประเมินผลการ ปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างชัดเจน	0.530
26.	มหาวิทยาลัยฯ มีการกำหนดหน้าที่ของบุคลากรอย่างชัดเจนเป็นลาย ลักษณ์อักษร	0.326
27.	บุคลากรทุกคนมีอิสระเสรีในการเสนอความคิดเห็นในที่ประชุม	0.302
28.	การควบคุมบังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาให้ความสนใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรทุกคน	0.282
29.	ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	0.537
30.	ผู้บังคับบัญชาสามารถแก้ปัญหาในการปฏิบัติงานได้ทันที่	0.663
31.	เมื่อมีปัญหาข้าพเจ้าสามารถติดต่อสื่อสาร และประสานงานกับ ผู้บังคับบัญชาได้ทุกเวลา	0.485
32.	ผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรมเป็นผู้นำและมีความเป็นกันเอง	0.292
	การควบคุมบังคับบัญชา	
	เงินเดือน ค่าตอบแทน และสวัสดิการอื่นๆ	
33.	เงินเดือนที่ได้รับคุ้มค่ากับปริมาณงานที่ข้าพเจ้าปฏิบัติ	0.453
34.	มหาวิทยาลัยฯ จัดสรรเรื่องที่อยู่อาศัยให้กับบุคลากร	0.530
35.	ข้าพเจ้าพอใจในอัตราเงินเดือนที่ได้รับในปัจจุบัน	0.326
36.	มหาวิทยาลัยฯ จัดให้ค่าล่วงเวลา คุ้มค่ากับปริมาณงานที่ข้าพเจ้า ปฏิบัติ	0.460

ข้อที่	ข้อความ	ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ
37.	สวัสดิการที่ได้รับและที่มหาวิทยาลัยฯ จัดให้ ได้แก่ เบี้ยเลี้ยง ที่พัก มีความเหมาะสมกับสภาพการณ์ปัจจุบัน	0.802
	ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	
38.	ผู้บังคับบัญชาให้ความช่วยเหลือด้วยความเต็มใจเมื่อผู้ใต้บังคับบัญชา มีปัญหาไม่ว่าจะเป็นเรื่องงานหรือเรื่องส่วนตัว	0.353
39.	การประสานงานของทุกๆ ฝ่ายในมหาวิทยาลัยฯ ประสานสัมพันธ์กัน ด้วยดี	0.639
40.	ข้าพเจ้าและเพื่อนร่วมงานมีความสามัคคีและให้ความร่วมมือช่วยเหลือในการทำงานเป็นอย่างดี	0.632
41.	บุคลากรมีโอกาสร่วมกิจกรรมพบปะสังสรรค์กับเพื่อนร่วมงาน นอกเหนือจากเวลาปฏิบัติงาน	0.652
42.	ข้าพเจ้าและเพื่อนร่วมงานต่างแลกเปลี่ยน เรียนรู้ประสบการณ์ในการทำงานเป็นอย่างดี	0.644
43.	สถานที่ทำงานมีสภาพทางกายภาพที่ดี ไม่ทรุดโทรม และมีการดูแลรักษาอยู่เสมอ มีการจัดอาคารสถานที่เป็นระเบียบเรียบร้อยสะอาด และเอื้อต่อการปฏิบัติงาน	0.393
44.	การจัดสภาพแวดล้อมในมหาวิทยาลัยฯ ได้แก่ อุณหภูมิ แสงสว่าง การถ่ายเท อากาศ มีความเหมาะสม ร่มรื่น ส่งเสริมบรรยากาศการเรียนรู้การสอนและการทำงาน	0.311
45.	มหาวิทยาลัยฯ มีวัสดุ อุปกรณ์สำนักงาน ที่เพียงพอและเหมาะสมในการทำงาน	0.365
46.	สภาพห้องทำงานมีบรรยากาศดี การจัดสถานที่ห้องทำงาน สะดวกสบาย และเหมาะสมในการทำงาน	0.324
47.	มหาวิทยาลัยฯ มีการจัดหาคู่มือ เอกสารวิชาการที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานไว้ในหน่วยงานอย่างหลากหลาย	0.224
ค่าความเชื่อมั่นรายด้านเท่ากับ 0.940		
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน		
พฤติกรรมในการปฏิบัติงาน		
1.	ข้าพเจ้าใช้ความสามารถเต็มที่ในการปฏิบัติงานเพื่อให้งานบรรลุผล	0.250
2.	ข้าพเจ้าต้องการให้ผลงานที่ปฏิบัติออกมาดีและน่าพอใจ	0.283
3.	ถ้าไม่มีธุระจำเป็นจริงๆ ข้าพเจ้าจะไม่ลาหยุดงาน	0.501
4.	ข้าพเจ้ามีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน	0.725

ข้อที่	ข้อความ	ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ
5.	ข้าพเจ้าสนใจที่จะใฝ่หาความรู้เพิ่มเติมและปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้นอยู่เสมอ	0.718
6.	ข้าพเจ้ามีความคิดริเริ่มที่จะแก้ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน	0.667
	เจตคติต่อองค์กร	
7.	ข้าพเจ้ารู้สึกว่าการถ่ายถอดงานกับเพื่อนร่วมงานเป็นงานที่มีคุณค่า	7.
8.	ที่มีความสุขที่ได้ปฏิบัติงานในตำแหน่งของข้าพเจ้า	8.
9.	การปฏิบัติงานในหน่วยงานของข้าพเจ้ามีการประเมินผลอย่างยุติธรรม	9.
10.	ข้าพเจ้ายินดีที่จะปฏิบัติงานในหน้าที่แม้จะเป็นงานที่หนักหน่วง	10.
11.	กฎระเบียบที่ต้งขึ้นในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสมและเป็นธรรม	11.
12.	งานที่ข้าพเจ้าปฏิบัติมีวิธีการจัดการที่ดีและเป็นระบบ	12.
ค่าความเชื่อมั่นรายด้านเท่ากับ 0.795		
	วัฒนธรรมองค์กร	
	วัฒนธรรมความเหลื่อมล้ำของอำนาจ	
1.	ผู้บังคับบัญชามีความเป็นกันเองไม่ถือตัว และปฏิบัติตนเหมือนเป็นเพื่อนร่วมงานของผู้ใต้บังคับบัญชา	0.524
2.	ผู้บังคับบัญชาปรึกษาหารือกับผู้ใต้บังคับบัญชา รับฟังความคิดเห็นและตัดสินใจร่วมกับผู้ใต้บังคับบัญชา	0.679
3.	ผู้บังคับบัญชามีลักษณะการปกครอง และบัญชาแบบประชาธิปไตย	0.761
4.	ผู้บังคับบัญชาไม่คอยจะรับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา	0.732
5.	ผู้บังคับบัญชามีลักษณะการปกครอง และบัญชาแบบเผด็จการ	0.767
	ลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน	
6.	บุคลากรมีความระมัดระวังในการทำงาน เนื่องจากกลัวจะผิดพลาด	0.783
7.	บุคลากรถูกเข้มงวดในเรื่องระเบียบวินัยมาก	0.507
8.	บุคลากรทุกคนต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบและขั้นตอนการปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด	0.492
9.	บุคลากรต่างคนต่างทำงานเพื่อความสำเร็จตามเป้าหมายของตนเอง	
	ลักษณะความเป็นปัจเจกนิยม กลุ่มนิยม	
10.	มีการแข่งขันกันในการทำงานระหว่างสมาชิกภายในหน่วยงานเพื่อผลประโยชน์หรือความก้าวหน้าของตนเอง	0.458
11.	บุคลากรทำงานร่วมกันอย่างอบอุ่น เหมือนคนในครอบครัวเดียวกัน	0.585
12.	บุคลากรต่างคนต่างทำงานอย่างทุ่มเท เพื่อร่วมกันสร้างผลงานให้แก่	0.493

ข้อที่	ข้อความ	ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ
	หน่วยงานของตนเอง	
13.	บุคลากรทำงานแบบพึ่งพากัน ร่วมมือและช่วยเหลือกัน	0.667
14.	บุคลากรมักจะตัดสินใจด้วยตนเองตามลำพัง แต่จะคำนึงถึงเพียงส่วนใหญ่ของที่ประชุม	0.663
15.	การตัดสินใจของผู้บังคับบัญชาขึ้นอยู่กับข้อมูลมากกว่าการตัดสินใจตามความรู้สึก	0.555
	ลักษณะมุ่งวัตถุและมุ่งคุณภาพชีวิต	
16.	มีการควบคุมพฤติกรรมการทำงานของบุคลากร โดยสร้างความเข้าใจให้ตรงกันในหลักการเกี่ยวกับการปฏิบัติงานและให้ทุกคนยึดถือหลักการนี้ร่วมกัน	0.559
17.	บุคลากรจะปฏิบัติงานตามหลักการที่ตกลงกันในหน่วยงานมากกว่าจะคำนึงถึงความรู้สึกของเพื่อนร่วมงาน แม้การปฏิบัตินั้นจะขัดกับความรู้สึกของเพื่อนร่วมงาน	0.679
18.	ความขัดแย้งระหว่างบุคคลมักเกิดจากความแตกต่างของความคิดเกี่ยวกับแนวทางในการทำงาน แต่ก็สามารถทำความเข้าใจและตกลงกันได้อย่างมีระบบและรวดเร็ว	0.698
19.	ผู้บังคับบัญชามักจะคำนึงถึงความรู้สึกของผู้ร่วมงานมากกว่าจะปฏิบัติตามหลักการอย่างเคร่งครัด	0.643
20.	บุคลากรมีการทำงานร่วมกันด้วยความเข้าใจ	0.668
21.	เพื่อนร่วมงานมีความเปิดเผยและจริงใจต่อกัน	0.666
22.	บุคลากรมีการร่วมมือกัน และประสานงานกันเป็นอย่างดี	0.631
23.	เมื่อมีความขัดแย้งระหว่างบุคคลขึ้น คู่กรณีมักแก้ปัญหาด้วยการประนีประนอม	0.805
	ลักษณะมองระยะยาวและมองระยะสั้น	
24.	ข้าพเจ้ามีความคาดหวังที่จะได้เลื่อนเงินเดือน	0.617
25.	ข้าพเจ้ามีความรู้สึกว่าองค์กรสามารถตอบสนองต่อความต้องการของข้าพเจ้าได้อย่างเหมาะสม	0.524
26.	ความแตกต่างทางด้านเงินเดือน ไม่สามารถทำให้ข้าพเจ้าตัดสินใจเปลี่ยนงานได้	0.679
27.	ข้าพเจ้ายังคงอยากทำงานกับมหาวิทยาลัยฯ เนื่องจากได้รับสวัสดิการและผลประโยชน์ที่เหมาะสม	0.612
28.	ข้าพเจ้ามีความรู้ว่าองค์กรนี้เปรียบเสมือนเป็นบ้านของข้าพเจ้า	.284

ข้อที่	ข้อความ	ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ
29.	ข้าพเจ้ามีความคิดว่าองค์กรนี้ให้ในสิ่งที่ข้าพเจ้าต้องการมากกว่าองค์กรอื่น	.531
30.	ข้าพเจ้าพร้อมที่จะให้ความร่วมมือต่อองค์กร โดยไม่มีความเคลือบแคลงใจใดๆ	.601
ค่าความเชื่อมั่นรายด้านเท่ากับ 0.948		
สมรรถนะหลัก		
สมรรถนะด้านการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง		
1.	ข้าพเจ้าสนใจเข้าประชุม อบรม สัมมนา ศึกษาดูงานทางวิชาการอย่างต่อเนื่อง	0.557
2.	ข้าพเจ้าสามารถในการนำความรู้ หรือเทคโนโลยีใหม่ๆ ICT มาประยุกต์ใช้ ในการพัฒนางานและพัฒนาตนเองอยู่เสมอ	0.390
3.	ข้าพเจ้าชอบแลกเปลี่ยนความคิดเห็นด้านวิชาการและการปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงาน มาพัฒนาตนเอง	0.225
4.	ข้าพเจ้าพัฒนาตนเองอยู่เสมอสามารถปฏิบัติงานตามแนวใหม่ ที่ทันกับการเปลี่ยนแปลงของสังคมโลก	0.370
5.	ข้าพเจ้าติดตามแนวโน้มวิชาการที่ทันสมัย ประยุกต์ใช้ความรู้เชิงวิชาการ และเทคโนโลยีต่างๆ มาใช้กับการทำงานอย่างต่อเนื่อง	0.262
สมรรถนะด้านความเชี่ยวชาญในงาน		
6.	ข้าพเจ้ามีความรู้ทักษะและความชำนาญเกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติ	0.272
7.	ข้าพเจ้ามีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน ได้แก่สามารถใช้ความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานให้สำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ ประหยัคทรัพยากรต่างๆทั้งด้านเวลางบประมาณและกำลังคน ฯลฯ	0.276
8.	ข้าพเจ้ามีความรวดเร็วในการปฏิบัติงานให้สำเร็จทันภายในระยะเวลาที่กำหนด	0.365
9.	ข้าพเจ้ามีปริมาณงานที่ได้รับตรงตามเป้าหมายที่กำหนดอย่างมีประสิทธิภาพ	0.240
10.	ข้าพเจ้าปฏิบัติงานด้วยความถูกต้องตามเป้าหมายและผลลัพธ์ที่กำหนด	0.557
สมรรถนะด้านจิตบริการ		
11.	ข้าพเจ้าบริการผู้มาติดต่อด้วยอัธยาศัยและไมตรีอันดีเพื่อสร้างความประทับใจแก่ผู้มารับบริการ	0.535

ข้อที่	ข้อความ	ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ
12.	ข้าพเจ้าสามารถตอบคำถามและให้คำแนะนำ สื่อสารข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ที่ชัดเจนแก่ผู้มารับบริการได้ตลอดการบริการ	0.685
13.	ข้าพเจ้าพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีขั้นตอนและกำหนดเวลาที่ชัดเจน	0.416
14.	ข้าพเจ้าหาวิธีการในการสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการได้โดยรับฟังจากความต้องการของผู้อื่น	0.484
15.	ข้าพเจ้ากำหนดเป้าหมาย และแนวทางการปฏิบัติงานที่สอดคล้อง และสนองความต้องการของผู้รับบริการในสถานการณ์ต่างๆ อย่างมีประสิทธิภาพต่อเนื่อง	0.522
16.	ข้าพเจ้าประสานงานภายในหน่วยงาน เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่ต่อเนื่องและรวดเร็ว	0.492
	สมรรถนะด้านการมีคุณธรรมและจริยธรรม	
17.	ข้าพเจ้าปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ไม่แสวงหาประโยชน์โดยมิชอบกรณีที่วิชาชีพ ใดมีจรรยาบรรณวิชาชีพกำหนดไว้พึงปฏิบัติตามจรรยาบรรณวิชาชีพนั้นด้วย	0.323
18.	ข้าพเจ้าปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยความสุจริตเสมอภาคและปราศจากอคติ	0.627
19.	ข้าพเจ้าปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มกำลังความสามารถรอบคอบรวดเร็ว ขยันหมั่นเพียรถูกต้องสมเหตุสมผล โดยคำนึงถึงประโยชน์ของราชการเป็นสำคัญ	0.542
20.	ข้าพเจ้าช่วยเหลือเกื้อกูลกัน ในทางที่ชอบรวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนให้เกิดความสามัคคีร่วมแรงร่วมใจในบรรดาเพื่อนร่วมงาน ในการปฏิบัติหน้าที่เพื่อส่วนรวม	0.650
21.	ข้าพเจ้าปฏิบัติต่อเพื่อนร่วมงานตลอดจนผู้เกี่ยวข้องด้วยความสุภาพมีน้ำใจและมนุษยสัมพันธ์อันดี	0.499
22.	ข้าพเจ้าปฏิบัติตนให้เป็นที่น่าเชื่อถือศรัทธาของบุคคลทั่วไป	0.535
23.	ข้าพเจ้ารักษาเกียรติภูมิของตนเองและองค์กร โดยไม่กระทำการใดๆ ที่เสื่อมเสียต่อชื่อเสียงและภาพพจน์ขององค์กร	0.516
	สมรรถนะด้านการทำงานเป็นทีม	
24.	ข้าพเจ้าชอบประสานงานระหว่างหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยฯ	0.495
25.	ข้าพเจ้าสามารถแก้ไขปัญหาในการทำงานและรับฟังความคิดเห็น	0.576

ข้อที่	ข้อความ	ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ
	ของผู้อื่นเสมอ	
26.	ข้าพเจ้าสามารถเจรจาต่อรองให้ทุกคนในทีมงานยอมรับแนวทางที่กำหนดเพื่อบรรลุเป้าหมายร่วมกัน	0.535
27.	ข้าพเจ้าสามารถปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ บุคคลและลักษณะงานที่แตกต่างกันได้ตลอดเวลา	0.488
28.	ข้าพเจ้าสามารถประสานงานและส่งเสริมความสัมพันธ์ภาพอันดีในทีมงานความร่วมมือ ช่วยเหลือและสนับสนุนในการทำงานร่วมกับผู้อื่นเสมอ	0.600
29.	ในการทำงานร่วมกันข้าพเจ้ามีโอกาสได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ ซึ่งกันและกัน ให้คำแนะนำช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานในลักษณะ สร้างสรรค์	0.613
	สมรรถนะด้านการทำงานเป็นทีม	
30.	ข้าพเจ้าให้กำลังใจเพื่อนร่วมงาน ส่งเสริม สนับสนุนเพื่อนร่วมงานในการทำงานอย่างต่อเนื่อง	0.732
ค่าความเชื่อมั่นรายด้านเท่ากับ 0.901		



ภาคผนวก ง

หนังสือขอความอนุเคราะห์

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โทร. ๓๐๐

ที่ บว. ๖๕๕๐/๒๕๕๖

วันที่ ๖ ธันวาคม ๒๕๕๖

เรื่อง เรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเรื่องมือการวิจัย

เรียน ศศ.ดร.ประวิทย์ สิมมาทัน

ด้วย นางสาวสุกัญญา นาศัยดูดยี รหัสประจำตัว ๕๕๘๒๑๐๑๗๐๑๐๖ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชา
วิจัยและประเมินผลการศึกษา รูปแบบการศึกษานอกเวลาราชการ ศูนย์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลัง
ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะการทำงานของ
บุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม” เพื่อให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย
บรรลุตามวัตถุประสงค์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ
ความถูกต้องของเนื้อหาการวิจัย

ด้าน ตรวจสอบความถูกต้องด้านเนื้อหา ภาษา

ตรวจสอบด้านการวัดและประเมินผล

ตรวจสอบด้านสถิติ การวิจัย

อื่นๆ ระบุ.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี
ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(นางสาวจิระนัน เสนาจรรย์)

รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย รักษาการแทน

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โทร. ๓๐๐

ที่ บว. ว ๑๕๕๐/๒๕๕๖

วันที่ ๖ ธันวาคม ๒๕๕๖

เรื่อง เรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน ผศ.ดร.สนิท ตีเมืองชัย

ด้วย นางสาวสุกัญญา นาชัยคุณย์ รหัสประจำตัว ๕๕๘๒๑๐๑๗๐๑๐๖ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาวิจัยและประเมินผลการศึกษา รูปแบบการศึกษานอกเวลาราชการ ศูนย์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม” เพื่อให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาการวิจัย

ด้าน ตรวจสอบความถูกต้องด้านเนื้อหา ภาษา

ตรวจสอบด้านการวัดและประเมินผล

ตรวจสอบด้านสถิติ การวิจัย

อื่นๆ ระบุ.....

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(นางสาวจีระนัน เสนาจักร์)

รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย รักษาราชการแทน

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โทร. ๓๐๐

ที่ บว. ๑๕๕๐/๒๕๕๖

วันที่ ๖ ธันวาคม ๒๕๕๖

เรื่อง เรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน ผศ. อลงกต ภูมิสาคร

ด้วย นางสาวสุกัญญา นาชัยคุลย์ รหัสประจำตัว ๕๕๘๒๑๐๑๗๐๑๐๖ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาวิจัยและประเมินผลการศึกษา รูปแบบการศึกษามอกเวลาราชการ ศูนย์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม” เพื่อให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาการวิจัย

ด้าน ตรวจสอบความถูกต้องด้านเนื้อหา ภาษา

ตรวจสอบด้านกรวดและประเมินผล

ตรวจสอบด้านสถิติ การวิจัย

อื่นๆ ระบุ.....

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบกมลมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(นางสาวจิระนันท์ เสมอจักร์)

รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย รักษาราชการแทน

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โทร. ๓๐๐

ที่ บว. ๑๕๕๐/๒๕๕๖

วันที่ ๖ ธันวาคม ๒๕๕๖

เรื่อง เรียงเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน ศส.สุทัศน์ วงศ์กระบอกถาวร

ด้วย นางสาวสุกัญญา นาชัยคุณย์ รหัสประจำตัว ๕๕๘๒๑๐๑๗๐๑๐๖ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิจัยและประเมินผลการศึกษา รูปแบบการศึกษานอกเวลาราชการ ศูนย์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อสมรรถนะการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม” เพื่อให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ ความถูกต้องของเนื้อหาการวิจัย

- ด้าน ตรวจสอบความถูกต้องด้านเนื้อหา ภาษา
- ตรวจสอบด้านการวัดและประเมินผล
- ตรวจสอบด้านสถิติ การวิจัย
- อื่นๆ ระบุ.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(นางสาวจิระนัน เสนาจักร์)

รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย รักษาราชการแทน

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โทร. ๓๐๐

ที่ บว.ว ๑๕๕๐/๒๕๕๖

วันที่ ๖ ธันวาคม ๒๕๕๖

เรื่อง เรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน อาจารย์อหันธ์รี พูลพุทธา

ด้วย นางสาวสุกัญญา นาชัยดุลย์ รหัสประจำตัว ๕๕๘๒๑๐๑๓๐๑๐๖ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาวิจัยและประเมินผลการศึกษา รูปแบบการศึกษานอกเวลาราชการ ศูนย์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “รูปแบบความล้มพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม” เพื่อให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาการวิจัย

- ด้าน ตรวจสอบความถูกต้องด้านเนื้อหา ภาษา
- ตรวจสอบด้านการวัดและประเมินผล
- ตรวจสอบด้านสถิติ การวิจัย
- อื่นๆ ระบุ.....

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(นางสาวจีระนัน เสนาจิทร์)

รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย รักษาราชการแทน

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ นางสาวสุกัญญา นาชัยคุลย์
วันเกิด 19 มิถุนายน 2523
สถานที่เกิด จังหวัดมหาสารคาม
ที่อยู่ปัจจุบัน 117 หมู่ 7 ตำบลนาโพธิ์ อำเภอกุฉินารายณ์
จังหวัดมหาสารคาม 44130
สถานที่ทำงาน ศูนย์คอมพิวเตอร์ คณะครุศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์
ประวัติการศึกษา
พ.ศ. 2546 วิทยาศาสตร์บัณฑิต (วท.บ.) สาขาวิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
พ.ศ. 2554 ประกาศนียบัตรบัณฑิต วิชาชีพครู
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
พ.ศ. 2559 ครุศาสตรมหาบัณฑิต (ค.ม.) สาขาวิชาวิจัยและประเมินผลทางการ
ศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม