

ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับผลการปฏิบัติงานของ  
พนักงาน ผ่านตัวแปรสื่อจิตวิญญานในการทำงาน: กรณีศึกษาพนักงานของ  
องค์การธุรกิจด้านอุตสาหกรรมล้อแม่เหล็กยนต์แห่งหนึ่งในประเทศไทย



สุพัตรา วรวุฒิปุทธพงศ์

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์กร)  
คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์  
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

2565

ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การกับผลการปฏิบัติงานของ  
พนักงาน ผ่านตัวแปรสื่อจิตวิญญาณในการทำงาน: กรณีศึกษาพนักงานของ  
องค์การธุรกิจด้านอุตสาหกรรมล้อแม่เหล็กยนต์แห่งหนึ่งในประเทศไทย

สุพัตรา วรวิมลพิรุฑพงศ์

คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

..... อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก  
(รองศาสตราจารย์ ดร.กฤตกร นวกิจไพฑูรย์)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ได้พิจารณาแล้วเห็นสมควรอนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของ  
การศึกษาตามหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์การ)

..... ประธานกรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาวิณี เพชรสว่าง)

..... กรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิริสุข รักถิ่น)

..... กรรมการ  
(รองศาสตราจารย์ ดร.กฤตกร นวกิจไพฑูรย์)

## บทคัดย่อ

ชื่อวิทยานิพนธ์	ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ผ่านตัวแปรสื่อจิตวิญญาณในการทำงาน: กรณีศึกษาพนักงานขององค์การธุรกิจด้านอุตสาหกรรมล้อแม่เหล็กยนต์แห่งหนึ่งในประเทศไทย
ชื่อผู้เขียน	นางสาวสุพัตรา วรวิฑูฒิพุทพงษ์
ชื่อปริญญา	วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์การ)
ปีการศึกษา	2565

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ จิตวิญญาณในการทำงาน และผลการปฏิบัติงานของพนักงาน 2) ศึกษาอิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การและจิตวิญญาณในการทำงาน ต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน และ 3) ศึกษาการเป็นตัวแปรสื่อของจิตวิญญาณในการทำงาน ในความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การและผลการปฏิบัติงานของพนักงาน การศึกษานี้เป็นการวิจัยในเชิงปริมาณซึ่งทำการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากพนักงานขององค์การธุรกิจด้านอุตสาหกรรมล้อแม่เหล็กยนต์แห่งหนึ่งในประเทศไทยจำนวน 204 คน โดยผลการศึกษาพบว่า 1) พนักงานในองค์การมีระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ จิตวิญญาณในการทำงาน และผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก 2) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีอิทธิพลเชิงบวกต่อจิตวิญญาณในการทำงาน และจิตวิญญาณในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน และ 3) จิตวิญญาณในการทำงานเป็นตัวแปรสื่ออย่างสมบูรณ์ในความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การและผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

## ABSTRACT

<b>Title of Thesis</b>	The Relationship between Perceived Organizational Support and Employee Performance through the Mediating Role of Workplace Spirituality: A Case Study of the Employees of Automotive Wheel Company in Thailand
<b>Author</b>	Miss Supattra Worawutputtapong
<b>Degree</b>	Master of Science (Human Resource and Organization Development)
<b>Year</b>	2022

---

This research aims to 1) study the level of perceived organizational support, workplace spirituality, and employee performance 2) study the influence of perceived organizational support and workplace spirituality on employee performance and 3) study the role of workplace spirituality as the mediator on the relationship between perceived organizational support and employee performance. This quantitative research collected data from 204 employees of automotive wheel company in Thailand. The results of this study show that 1) the level of perceived organizational support, workplace spirituality, and employee performance are high 2) perceived organizational support is positively related with employee performance, perceived organizational support is positively related with workplace spirituality, and workplace spirituality is positively related with employee performance and 3) workplace spirituality fully mediates the relationship between perceived organizational support and employee performance.

## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สามารถสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีเนื่องจากได้รับความอนุเคราะห์จาก รองศาสตราจารย์ ดร.กฤตกร นวกิจไพฑูรย์ ซึ่งเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณในความเมตตากรุณา เอาใจใส่ให้คำแนะนำมาโดยตลอด และช่วยเหลือขัดเกลาให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นรูปเป็นร่างขึ้นได้จนกระทั่งวิทยานิพนธ์นี้เสร็จสมบูรณ์

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาวิณี เพชรสว่าง ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิริสุข รักถีน กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ สำหรับคำแนะนำเพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ให้สมบูรณ์มากยิ่งขึ้น รวมถึงขอบพระคุณผู้บริหารและพนักงานทุกท่านในองค์การกลุ่มธุรกิจด้านอุตสาหกรรมล้อแม่กรดยนต์ สำหรับความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ซึ่งทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สามารถสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

ทั้งนี้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้จะสำเร็จไม่ได้หากขาดแรงผลักดันและกำลังใจการสนับสนุนจากครอบครัวอันเป็นที่รัก กัลยาณมิตรที่ดีทุกท่าน คุณวรัญญา มารีย์สิริสกุล (พีเบิร์ด) ที่มีความเมตตาและให้คำแนะนำในการทำวิทยานิพนธ์มาโดยตลอด รวมไปถึงคุณอนันต์สร ฤกษ์อุดม (นัทสี) ที่คอยเข้าใจและสนับสนุนในทุก ๆ เรื่อง เป็นกำลังใจและเป็นแรงผลักดันในการจัดทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยจึงขอขอบพระคุณทุกท่านมา ณ โอกาสนี้

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยขอขอบคุณความตั้งใจ ความพยายาม และความอดทนของตนเองที่ทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงขึ้นได้ ทั้งนี้ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าวิทยานิพนธ์ฉบับนี้จะก่อให้เกิดประโยชน์แก่องค์การต่าง ๆ หรือผู้ที่สนใจไม่มากนักน้อย และหากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีข้อบกพร่องประการใด ผู้วิจัยต้องขออภัยมา ณ ที่นี้ด้วย

สุพัตรา วรวุฒิปุทธพงศ์

มิถุนายน 2566

## สารบัญ

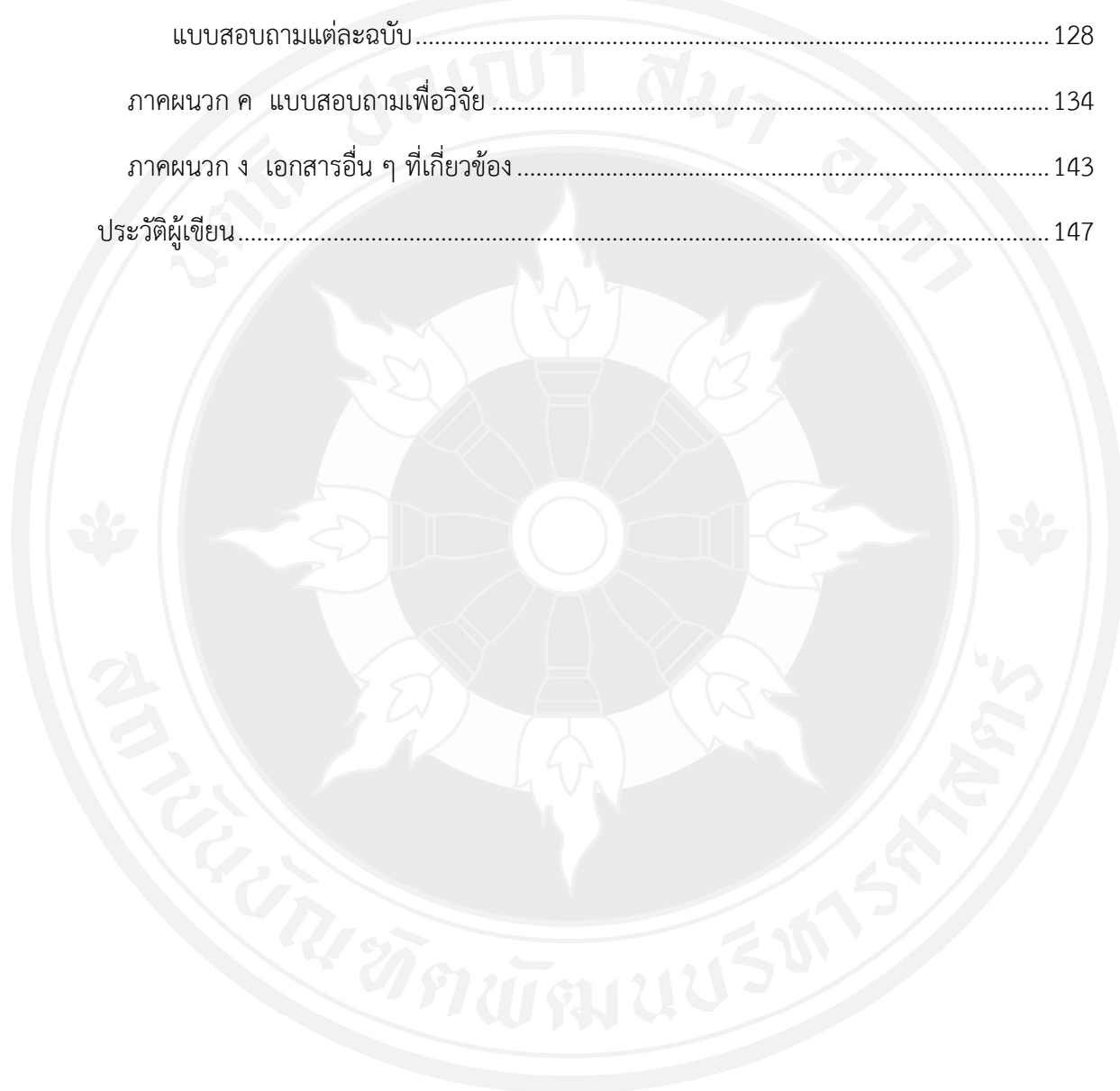
	หน้า
บทคัดย่อ .....	ค
ABSTRACT .....	ง
กิตติกรรมประกาศ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ฉ
สารบัญภาพ .....	ช
บทที่ 1 บทนำ .....	1
1.1 ที่มาและความสำคัญ.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	5
1.3 คำถามในการวิจัย .....	5
1.4 สมมติฐานในการวิจัย.....	6
1.5 ขอบเขตของการวิจัย.....	6
1.5.1 ขอบเขตด้านประชากร .....	6
1.5.2 ขอบเขตด้านเนื้อหาในการศึกษา .....	6
1.5.3 ขอบเขตด้านระยะเวลาในการศึกษา.....	7
1.5.4 ขอบเขตด้านเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา .....	7
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย .....	8
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	9
2.1 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (Perceived Organizational Support) .....	10
2.1.1 นิยามและองค์ประกอบของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร.....	10
2.1.2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร .....	16

2.1.3	ความสำคัญของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร.....	18
2.2	จิตวิญญาณในการทำงาน (Workplace Spirituality) .....	21
2.2.1	นิยามและองค์ประกอบของจิตวิญญาณในการทำงาน.....	22
2.2.2	ปัจจัยที่ส่งผลต่อจิตวิญญาณในการทำงาน .....	28
2.2.3	ความสำคัญของจิตวิญญาณในการทำงาน .....	31
2.3	ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน (Employee Performance).....	32
2.3.1	นิยามและองค์ประกอบของผลการปฏิบัติงานของพนักงาน .....	32
2.3.2	ปัจจัยที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน.....	38
2.3.3	ความสำคัญของผลการปฏิบัติงานของพนักงาน .....	40
2.4	ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร.....	41
2.4.1	ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจาก องค์กรกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน .....	41
2.4.2	ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจาก องค์กรกับจิตวิญญาณในการทำงาน.....	45
2.4.3	ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างจิตวิญญาณในการทำงานกับผล การปฏิบัติงานของพนักงาน.....	47
2.4.4	ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการเป็นตัวแปรสื่อของจิตวิญญาณในการทำงานใน ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและผลการปฏิบัติงานของ พนักงาน.....	50
2.5	กรอบแนวคิดในการวิจัย .....	51
บทที่ 3	วิธีดำเนินการวิจัย.....	52
3.1	ประชากรในการวิจัย.....	53
3.2	กลุ่มตัวอย่าง .....	53
3.3	ตัวแปรที่ศึกษาและคำนิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการ .....	54
3.3.1	การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (Perceived Organizational Support).....	54

3.3.2 จิตวิญญาณในการทำงาน (Workplace Spirituality) .....	55
3.3.3 ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน (Employee Performance) .....	56
3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....	57
3.4.1 รายละเอียดของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	57
3.4.2 การดำเนินการจัดทำเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	60
3.4.3 การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	61
3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	64
3.6 การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล .....	65
3.6.1 การจัดทำข้อมูล.....	65
3.6.2 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	65
3.7 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	66
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	71
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม .....	72
4.2 ผลการวิเคราะห์ระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร จิตวิญญาณในการทำงาน และผล การปฏิบัติงานของพนักงาน .....	74
4.3 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร จิตวิญญาณในการ ทำงาน และผลการปฏิบัติงานของพนักงาน และผลการวิเคราะห์เพื่อแสดงว่าตัวแปรอิสระไม่มี ความสัมพันธ์กันสูงเกินไปจนเกิดภาวะ Multicollinearity.....	77
4.4 ผลการทดสอบสมมติฐานอิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและจิตวิญญาณใน การทำงาน ต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน .....	81
4.4.1 สมมติฐานที่ 1: การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการ ปฏิบัติงานของพนักงาน.....	81
4.4.2 สมมติฐานที่ 2: การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อจิตวิญญาณใน การทำงาน .....	85
4.4.3 สมมติฐานที่ 3: จิตวิญญาณในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานของ พนักงาน.....	87

4.5 ผลการทดสอบสมมติฐานการเป็นตัวแปรสื่อของจิตวิญญาณในการทำงาน ในความสัมพันธ์ ระหว่างการเรียนรู้การสนับสนุนจากองค์กรและผลการปฏิบัติงานของพนักงาน .....	89
4.5.1 สมมติฐานที่ 4: จิตวิญญาณในการทำงานเป็นตัวแปรสื่อในความสัมพันธ์ระหว่าง การเรียนรู้การสนับสนุนจากองค์กรและผลการปฏิบัติงานของพนักงาน .....	89
บทที่ 5 การสรุปผลการวิจัย การอภิปรายผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ .....	94
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	96
5.1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม .....	96
5.1.2 ผลการวิเคราะห์ระดับการเรียนรู้การสนับสนุนจากองค์กร จิตวิญญาณในการทำงาน และผลการปฏิบัติงานของพนักงาน .....	96
5.1.3 ผลการทดสอบสมมติฐานอิทธิพลของการเรียนรู้การสนับสนุนจากองค์กร และจิต วิญญาณในการทำงาน ต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน .....	97
5.1.4 ผลการทดสอบสมมติฐานการเป็นตัวแปรสื่อของจิตวิญญาณในการทำงานใน ความสัมพันธ์ระหว่างการเรียนรู้การสนับสนุนจากองค์กรและผลการปฏิบัติงานของ พนักงาน.....	97
5.2 การอภิปรายผลการวิจัย.....	97
5.2.1 การอภิปรายผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1: การเรียนรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพล เชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน .....	98
5.2.2 การอภิปรายผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2: การเรียนรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพล เชิงบวกต่อจิตวิญญาณในการทำงาน .....	99
5.2.3 การอภิปรายผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3: จิตวิญญาณในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวก ต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน .....	100
5.2.4 การอภิปรายผลการทดสอบสมมติฐานที่ 4: จิตวิญญาณในการทำงานเป็นตัวแปรสื่อใน ความสัมพันธ์ระหว่างการเรียนรู้การสนับสนุนจากองค์กรและผลการปฏิบัติงานของ พนักงาน.....	101
5.3 ข้อเสนอแนะสำหรับองค์กร.....	102
5.4 ข้อจำกัดในการทำวิจัยและข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาวิจัยในอนาคต .....	104

บรรณานุกรม.....	106
ภาคผนวก.....	124
ภาคผนวก ก Lambda Table.....	125
ภาคผนวก ข รายละเอียดต่าง ๆ ของค่าความเชื่อมั่น และความสัมพันธ์รายข้อของ ข้อคำถามใน แบบสอบถามแต่ละฉบับ.....	128
ภาคผนวก ค แบบสอบถามเพื่อวิจัย.....	134
ภาคผนวก ง เอกสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง.....	143
ประวัติผู้เขียน.....	147



## สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 2.1	นิยามของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร.....	10
ตารางที่ 2.2	องค์ประกอบของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร .....	12
ตารางที่ 2.3	ความสอดคล้องขององค์ประกอบแต่ละด้านตามแนวคิดของอัมพิกา สุนทร ภักดี (2559) เทียบกับองค์ประกอบตามแนวคิดของนักวิชาการท่านอื่น ๆ... 15	15
ตารางที่ 2.4	นิยามของจิตวิญญานในการทำงาน .....	22
ตารางที่ 2.5	องค์ประกอบของจิตวิญญานในการทำงาน .....	24
ตารางที่ 2.6	ความสอดคล้องขององค์ประกอบแต่ละด้านตามแนวคิดของ Petchsawang and Duchon (2009) เทียบกับองค์ประกอบตามแนวคิด ของนักวิชาการท่านอื่น ๆ .....	26
ตารางที่ 2.7	นิยามของผลการปฏิบัติงานของพนักงาน .....	33
ตารางที่ 2.8	องค์ประกอบของผลการปฏิบัติงานของพนักงาน.....	34
ตารางที่ 2.9	ความสอดคล้องขององค์ประกอบแต่ละด้านตามแนวคิดของ Koopmans et al. (2014) เทียบกับองค์ประกอบแต่ละด้านตามแนวคิด ของนักวิชาการแต่ละท่าน.....	36
ตารางที่ 3.1	แสดงจำนวนข้อคำถามเชิงบวก และเชิงลบของแบบสอบถามการรับรู้ การสนับสนุนจากองค์กร.....	57
ตารางที่ 3.2	เกณฑ์การให้คะแนนของแบบสอบถามการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร....	58
ตารางที่ 3.3	แสดงจำนวนข้อคำถามเชิงบวก และเชิงลบของแบบสอบถามจิตวิญญาน ในการทำงาน.....	59
ตารางที่ 3.4	เกณฑ์การให้คะแนนของแบบสอบถามจิตวิญญานในการทำงาน .....	59
ตารางที่ 3.5	เกณฑ์การให้คะแนนของแบบสอบถามผลการปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่ และผลการปฏิบัติงานตามบริบท .....	60
ตารางที่ 4.1	ค่าความถี่และร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม .....	72

ตารางที่ 4.2	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับจากการแปลผลค่าเฉลี่ยของ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร.....	75
ตารางที่ 4.3	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับจากการแปลผลค่าเฉลี่ยของ จิตวิญญาณในการทำงาน.....	76
ตารางที่ 4.4	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับจากการแปลผลค่าเฉลี่ยของ ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน .....	76
ตารางที่ 4.5	ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร จิตวิญญาณในการทำงาน และผลการปฏิบัติงานของพนักงาน .....	77
ตารางที่ 4.6	ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร จิตวิญญาณในการทำงาน และผลการปฏิบัติงานของพนักงาน รวมทั้ง องค์ประกอบต่าง ๆ ของตัวแปรทั้งสาม .....	78
ตารางที่ 4.7	ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) ค่าการยอมรับ (Tolerance) และ ค่าองค์ประกอบความแปรปรวนที่สูงเกินความเป็นจริง (Variance Inflation Factor: VIF) ของตัวแปรอิสระ.....	80
ตารางที่ 4.8	ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรต่อผล การปฏิบัติงานของพนักงานและองค์ประกอบต่าง ๆ ของผลการปฏิบัติงาน ของพนักงาน โดยใช้วิธีการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ .....	81
ตารางที่ 4.9	ผลการวิเคราะห์อิทธิพลขององค์ประกอบต่าง ๆ ของการรับรู้การสนับสนุน จากองค์กร ต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานและองค์ประกอบต่าง ๆ ของผลการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยใช้วิธีการวิเคราะห์การถดถอย พหุคูณ.....	83
ตารางที่ 4.10	ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรต่อ จิตวิญญาณในการทำงาน (Model 1) และอิทธิพลขององค์ประกอบต่าง ๆ ของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรต่อจิตวิญญาณในการทำงาน (Model 2) โดยใช้วิธีการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ.....	86
ตารางที่ 4.11	ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของจิตวิญญาณในการทำงานต่อผล การปฏิบัติงานของพนักงานและองค์ประกอบต่าง ๆ ของผลการปฏิบัติงาน ของพนักงาน โดยใช้วิธีการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ .....	88

- ตารางที่ 4.12 ผลการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรใน Model ต่าง ๆ เพื่อพิสูจน์การเป็นตัวแปรสื่อของจิตวิญญาณในการทำงาน ในความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและ ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยใช้วิธีการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ แบบช่วงชั้น ..... 91
- ตารางที่ 4.13 ผลการทดสอบการเป็นตัวแปรสื่อโดยใช้สถิติทดสอบ Z (Z-test) ตาม วิธีการของ Sobel (1982) เพื่อยืนยันว่าจิตวิญญาณในการทำงานเป็นตัวแปรสื่อ ในความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และผลการปฏิบัติงานของพนักงาน..... 93



## สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 2.1 ความสัมพันธ์ของตัวแปรปัจจัยที่มีผลต่อจิตวิญญาณในการทำงาน.....	30
ภาพที่ 2.2 กรอบแนวคิดในการวิจัย .....	51
ภาพที่ 3.1 อิทธิพลโดยตรงทั้งหมดของตัวแปรต้น (X) ที่มีต่อตัวแปรตาม (Y) [c].....	69
ภาพที่ 3.2 อิทธิพลโดยตรงของตัวแปรต้น (X) ที่มีต่อตัวแปรตาม (Y) [c'] และอิทธิพลโดยอ้อมของตัวแปรต้น (X) ผ่านตัวแปรสื่อ (M) ไปสู่ตัวแปรตาม (Y) [ab].....	69
ภาพที่ 4.1 อิทธิพลโดยตรงทั้งหมดของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน [c].....	90
ภาพที่ 4.2 อิทธิพลโดยตรงของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน [c'] และอิทธิพลโดยอ้อมของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ผ่านจิตวิญญาณในการทำงาน ไปสู่ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน [ab] .....	90

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ที่มาและความสำคัญ

ปัจจุบันในยุคโลกาภิวัตน์ซึ่งมีการเปลี่ยนแปลง ทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคมที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวส่งผลต่อการพัฒนาประเทศและทำให้องค์กรเกิดการแข่งขันที่สูงขึ้น เช่น การแข่งขันด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ตลอดจนการแข่งขันเพื่อแย่งชิงพื้นที่ทางการตลาด เป็นต้น ดังนั้นองค์กรจึงต้องมีการพัฒนาและปรับปรุงตัวเองเพื่อให้ทันต่อสภาพการณ์ที่มีการแข่งขันกันสูง โดยที่ “มนุษย์” ถือว่าเป็นทรัพยากรทางการบริหารที่สำคัญที่สุด เช่นเดียวกับ สุนันทา เลาหนันท์ (2542) ที่มีมุมมองในด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ว่าเป็นการปฏิบัติการที่เกี่ยวข้องกับทรัพยากรมนุษย์ให้มีคุณภาพและเกิดความสำเร็จจนบรรลุเป้าหมายขององค์กร ซึ่งมีกระบวนการที่สำคัญ ดังเช่น การจ่ายค่าตอบแทนและสวัสดิการ การพัฒนาและการฝึกอบรม และการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ นอกจากนี้เมื่อเวลาผ่านไป ความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีด้านต่าง ๆ มีการพัฒนาและเจริญอย่างรวดเร็ว จึงจำเป็นที่องค์กรจะต้องพัฒนาบุคลากรให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี และเหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน (จุไรรัตน์ จุลจักรวัฒน์, 2557)

ปัจจุบันไม่ว่าองค์กรในภาครัฐหรือภาคเอกชน ต่างหันมาให้ความสำคัญต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ โดยเน้นการบริหารจัดการบุคลากรภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพ เพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้ตรงตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กร (เสกสรร อรกุล, 2556) จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่องค์กรมีความต้องการที่จะเพิ่มคุณค่าทางทรัพยากรมนุษย์ที่มีอยู่อย่างต่อเนื่อง ด้วยการปรับโครงสร้าง การสร้างแรงจูงใจ การฝึกอบรมและพัฒนา การสร้างความผูกพันต่อองค์กร เป็นต้น ซึ่งปัจจัยดังกล่าวมีส่วนสำคัญอย่างยิ่งต่อความสำเร็จในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ภายในองค์กร อันจะทำให้เกิดความสามารถในการแข่งขันในภาวะเศรษฐกิจปัจจุบัน ซึ่งการที่บุคลากรภายในองค์กรมีผลการปฏิบัติงานที่ดีและมีประสิทธิภาพในการทำงานระดับสูง จึงกลายเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งสำหรับการพัฒนาและการเจริญเติบโตขององค์กรอย่างมั่นคงและยั่งยืนทั้งในปัจจุบันและอนาคต และสร้างรายได้เปรียบในการแข่งขันทางธุรกิจ (Comparative Advantage) (อังคณา จรรยาวิวัฒน์กุล, 2546) ผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพของพนักงานภายในองค์กร คือ

พฤติกรรมที่แสดงออกมาทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ ซึ่งสิ่งเหล่านี้เกิดจากปัจจัยทั้งภายในและภายนอกขององค์กร ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมของพนักงานในองค์การในการปฏิบัติงานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ (วัชร เลิศพงษ์พันธ์, 2553) ดังนั้น องค์การจึงควรศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์การ เพื่อหาแนวทางและวิธีการในการทำให้พนักงานมีทัศนคติและพฤติกรรมที่ส่งเสริมต่อผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ อันก่อให้เกิดประสิทธิผลต่อองค์การในรูปของปริมาณและคุณภาพตามที่องค์กรตั้งเป้าหมายไว้ ซึ่งจะทำให้้องค์การมีความมั่นคงในภาวะเศรษฐกิจ การเมือง สิ่งแวดล้อม และเทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว

การสนับสนุนการทำงานให้แก่พนักงานในด้านต่าง ๆ เช่น ด้านค่าจ้าง ค่าตอบแทน สวัสดิการ ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านโอกาสในการเติบโตของสายอาชีพ โดยการจัดฝึกอบรมและด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยการหาเครื่องมือที่ใช้ในการทำงาน การรักษาความปลอดภัยให้แก่พนักงาน ล้วนแต่เป็นการลงทุนเพื่อให้พนักงานเกิดความมั่นใจว่าได้รับการสนับสนุนที่ดีจากองค์กรและได้รับความสะดวกในการปฏิบัติงาน เมื่อพนักงานได้รับการสนับสนุนเป็นอย่างดีแล้ว จะเกิดความสัมพันธ์ที่ดี มีความผูกพันกับองค์กร และนำไปสู่ผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (Casimir et al., 2014) ซึ่งส่งผลให้้องค์การได้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ ดังนั้น การจ้างงานจึงเปรียบเสมือนการแลกเปลี่ยนในการปฏิสัมพันธ์ระหว่างองค์กรและพนักงาน เป็นการตอบสนองผลประโยชน์ซึ่งกันและกันที่เกิดขึ้นในระหว่างการปฏิสัมพันธ์ โดยต่างฝ่ายจะเปรียบเทียบผลประโยชน์ที่ตนจะได้รับและสิ่งที่ตนจะต้องเสียไปในช่วงระหว่างความสัมพันธ์ ซึ่งแนวคิดนี้มาจากทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม (Social Exchange Theory) ของ Blau (1964) ซึ่งกล่าวไว้ว่า การแลกเปลี่ยนทางสังคมเป็นการกระทำเพื่อให้ผู้อื่นพอใจ ไม่เจาะจงผลประโยชน์หรือข้อผูกมัด โดยที่ผู้กระทำคาดหวังถึงผลลัพธ์ที่จะตอบแทนกลับมาในอนาคต โดยไม่ได้มีการกำหนดก่อนล่วงหน้า แนวคิดจากทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคมมีอิทธิพลอย่างยิ่งต่อทฤษฎีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (Perceived Organizational Support หรือ POS) ของ Eisenberger et al. (1986) การแลกเปลี่ยนทางสังคมที่เกิดขึ้นภายในองค์กรส่งผลให้พนักงานเกิดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรตามบทบาทหน้าที่ที่องค์กรให้การสนับสนุนแก่พนักงาน ไม่ว่าจะเป็นการจ่ายค่าจ้าง ค่าตอบแทน สวัสดิการสนับสนุนการปฏิบัติงานในทุก ๆ ด้าน รวมถึงการลงทุนกับบุคลากรในด้านต่าง ๆ เพื่อแลกเปลี่ยนกับการลงแรงกายแรงสมองในการปฏิบัติงานของพนักงานให้้องค์การบรรลุสู่เป้าหมาย การแลกเปลี่ยนเหล่านี้ ซึ่งจะเกิดขึ้นต่อเมื่อทั้ง้องค์การและพนักงานต่างรับรู้ถึงคุณค่าของกันและกัน เมื่อ้องค์การเล็งเห็นว่าพนักงานมีคุณค่าต่อ้องค์การ ้องค์การย่อมเต็มใจที่จะสนับสนุนพนักงาน และหาวิธีการในการรักษาพนักงานให้เป็นสมาชิกของ้องค์การต่อไป ทั้งนี้พนักงานสามารถรับรู้ถึงการสนับสนุนจาก้องค์การแล้ว ย่อมอยากตอบแทน้องค์การโดยการตั้งใจปฏิบัติหน้าที่เพื่อให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดีตามมา (Eisenberger et al., 1986)

ทั้งนี้ Eisenberger et al. (1986) ได้กล่าวว่าการที่พนักงานรับรู้ถึงคุณค่าและความใส่ใจที่องค์กรมอบให้ ยังถือว่าเป็นหนึ่งในลักษณะของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่ผลักดันให้พนักงานปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร โดยรูปแบบของการสนับสนุนจากองค์กรอาจหมายถึง ค่าตอบแทนและสวัสดิการ การเติบโตในสายอาชีพ การสนับสนุนด้านสภาพการทำงาน รวมถึงการสร้างค่านิยมที่ดีให้แก่องค์กรเพื่อให้พนักงานรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร จากผลการศึกษาด้วยวิธีการวิเคราะห์ห่อภิมาณ (Meta-analysis) ของ Rhoades and Eisenberger (2002) ได้สรุปว่าการที่พนักงานได้รับการสนับสนุนที่ดีจากองค์กร ส่งผลให้พนักงานทำงานอย่างเต็มกำลังความสามารถให้แก่องค์กร ทำให้องค์กรเกิดการพัฒนามีศักยภาพ พนักงานก็จะได้รับคุณภาพชีวิตที่ดี มีสวัสดิการที่ดี มีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานเพื่อสร้างประโยชน์และสร้างผลงานที่ดีให้กับองค์กร ผลการปฏิบัติงานในทุกด้านขององค์กรจะออกมามีประสิทธิภาพเป็นที่ต้องการของผู้บริโภค เพื่อเป็นแนวทางขององค์กรในการบริหารจัดการบุคคลให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เช่น ด้านความยุติธรรม ด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างาน ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านความรู้และโอกาสในการเติบโตในสายอาชีพ ด้านสภาพการทำงาน รวมทั้งสามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาแผนกลยุทธ์ในการสนับสนุนและส่งเสริมผลการปฏิบัติงานของพนักงานให้ดียิ่งขึ้นต่อไป (Rhoades & Eisenberger, 2002)

นอกจากนี้ เพื่อเป็นการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมการทำงานและความต้องการที่แปรเปลี่ยนไปตามยุคสมัย องค์กรต่าง ๆ จึงตระหนักถึงการแสวงหาวิธีการใหม่ ๆ เพื่อที่จะสามารถตอบโจทย์ในการสร้างขวัญกำลังใจ การเพิ่มความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร ช่วยทำให้พนักงานมีความรักในงานที่ทำ อีกทั้งการพยายามที่จะสร้างบรรยากาศในที่ทำงานเพื่อให้พนักงานได้นำศักยภาพที่ตนมีมาใช้ในงานได้อย่างเต็มที่ควบคู่ไปกับการที่พนักงานได้ตระหนักถึงสิ่งที่เขาได้เป็นส่วนหนึ่งในการมีส่วนช่วยทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์อีกทางหนึ่งด้วย ซึ่งต่อมาได้เกิดแนวคิดใหม่เพื่อนำมาใช้ในการพัฒนาองค์กร ซึ่งได้รับความสนใจจากผู้บริหารองค์กรเป็นอย่างมาก นั่นก็คือ การส่งเสริมการมีจิตวิญญาณในที่ทำงาน (Spirituality in the Workplace) Ashmos and Duchon (2000) ให้ความหมายของคำว่าจิตวิญญาณในการทำงาน (Workplace Spirituality) ว่าเป็นการรับรู้และยอมรับถึงการให้คุณค่าทางด้านจิตใจ โดยเกิดจากการที่ได้ทำงานที่มีความหมาย และการรับรู้ถึงการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร (Ashmos & Duchon, 2000) โดยปัจจัยภายในองค์กร ได้แก่ วัฒนธรรมองค์กร กลยุทธ์ และนโยบายการจัดการทรัพยากรมนุษย์สามารถเพิ่มจิตวิญญาณในที่ทำงานได้ ซึ่งผู้นำขององค์กรจำเป็นต้องเสริมสร้างคุณค่าด้านจิตวิญญาณในการทำงาน ส่งเสริมความปลอดภัยด้านจิตใจโดยการให้พนักงานสามารถแสดงตัวตนและแสดงออกทางความคิดโดยไม่ต้องกลัวผลกระทบด้านลบต่ออาชีพการงาน (Pratt & Ashforth, 2003) และเมื่อผู้นำแสดงให้เห็นถึงความสอดคล้องกันระหว่างวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมาย และแนวทางปฏิบัติขององค์กรจะ

ส่งผลต่อจิตวิญญาณในองค์กรในวงกว้างและนำไปสู่สภาพแวดล้อมการทำงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (Fry, 2003; Fry et al., 2005; Fry et al., 2006; Fry & Slocum, 2008; Fry & Cohen, 2009; Fry & Kriger, 2009)

ตามแนวคิดการส่งเสริมการมีจิตวิญญาณในการทำงาน จะก่อให้เกิดผลดีต่อการพัฒนาองค์กรโดยรวมและผลดีในด้านต่าง ๆ ต่อตัวพนักงานในองค์กรอีกด้วย จากผลการศึกษาวิจัยหลายชิ้นในต่างประเทศแสดงให้เห็นว่าการส่งเสริมการมีจิตวิญญาณในการทำงานส่งผลดีต่อทั้งพนักงานและองค์กร ได้แก่ ทำให้พนักงานมีความซื่อสัตย์ มีความถ่อมตน และการมีจิตสำนึกในการให้บริการต่อผู้อื่น (Beazley, 1998) การมีขวัญกำลังใจ (Leigh, 1997) การมีความพร้อมและเต็มที่ในการทำงานของพนักงาน (Krishnakumar & Neck, 2002) การมีส่วนร่วมในงาน มีความพึงพอใจในงาน และมีความผูกพันต่อองค์กร (Milliman, Czaplewski, & Ferguson, 2003; Pawar, 2009a, 2009b; Rego & Cunha, 2008; Trott, 1996) และส่งผลให้องค์กรเกิดความสำเร็จและมีผลประกอบการรวมที่ดี (Duchon & Plowman, 2005; Garcia-Zamor, 2003; Milliman, Ferguson, Trickett, & Condemi, 1999; Rego, Cunha, & Souto, 2007) ดังนั้นการศึกษาวิจัยเพิ่มเติมเพื่อทำความเข้าใจเกี่ยวกับแนวคิดการมีจิตวิญญาณในการทำงานให้มากขึ้นจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการพัฒนาศักยภาพพนักงานให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายส่วนบุคคลและสามารถทำให้องค์กรประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้

งานวิจัยที่ศึกษากระบวนการในความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีต่อผลการปฏิบัติงาน ได้ศึกษาตัวแปรสื่อ ได้แก่ ความยึดมั่นต่อเป้าหมาย (อัมพิกา สุนทรภักดี, 2559) ความผูกพันต่อองค์กร (พงศกร เอี่ยมสะอาด และวิโรจน์ เจษฎาลักษณ์, 2562) ความพึงพอใจในงาน (Putri, Haryadi, & Anggraeni, 2018) เป็นต้น แต่ยังมีงานวิจัยเพียงไม่กี่ชิ้นในต่างประเทศที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร จิตวิญญาณในการทำงาน และผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ตัวอย่างเช่น งานวิจัยของ Chinomona (2012) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยมีจิตวิญญาณในการทำงานและพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Citizenship Behavior) เป็นตัวแปรสื่อ ซึ่งศึกษากลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานรัฐวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME) ในเมืองชิตุงวิชาของสาธารณรัฐซิมบับเว แผนกฝ่ายผลิตและฝ่ายบริการ ได้สรุปผลการศึกษาไว้ว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานในทางอ้อมอย่างมีนัยสำคัญ โดยผ่านตัวแปรสื่อคือจิตวิญญาณในการทำงานและพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ทั้งนี้ยังไม่มียงานวิจัยในประเทศไทยที่ใช้จิตวิญญาณในการทำงานเป็นตัวแปรสื่อในการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ดังนั้นจึงเป็นช่องว่างงานวิจัย ที่สามารถศึกษาต่อยอดได้

จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยต้องการศึกษาอิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยมีจิตวิญญานในการทำงานเป็นตัวแปรสื่อ ผู้วิจัยได้เลือกองค์การธุรกิจด้านอุตสาหกรรมล้อแม่กรรถยนต์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร เนื่องจากองค์การนี้ได้ให้ความสำคัญกับพนักงานทุกคน “เสมือนอยู่ในครอบครัวเดียวกัน” ซึ่งมีนโยบายในการดูแลค่าตอบแทน สวัสดิการต่าง ๆ ที่ช่วยเหลือและยกระดับคุณภาพชีวิตของพนักงาน ตลอดจนสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานให้แก่พนักงาน ดังนั้นองค์การนี้จึงตอบโจทย์กับสิ่งที่ผู้วิจัยต้องการที่จะศึกษา

ทั้งนี้สิ่งที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัยในครั้งนี้ คือ ความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร จิตวิญญานในการทำงาน และผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ทั้งนี้สามารถเป็นแนวทางในการบริหารจัดการในด้านต่างๆ เช่น ค่าตอบแทน สวัสดิการ ความมั่นคงในการทำงาน โอกาสในการเติบโตของสายอาชีพ และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน เพื่อพัฒนาผลการปฏิบัติงานของพนักงานให้ดีขึ้น และท้ายที่สุดทำให้เพิ่มประสิทธิภาพแก่องค์กรได้มากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่างานวิจัยครั้งนี้จะสามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคตต่อไป

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร จิตวิญญานในการทำงาน และผลการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์การ
- 2) เพื่อศึกษาอิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและจิตวิญญานในการทำงานต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์การ
- 3) เพื่อศึกษาบทบาทการเป็นตัวแปรสื่อของจิตวิญญานในการทำงานที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและผลการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์การ

## 1.3 คำถามในการวิจัย

- 1) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร จิตวิญญานในการทำงาน และผลการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์การอยู่ในระดับใด
- 2) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและจิตวิญญานในการทำงานมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานหรือไม่ อย่างไร

3) จิตวิญญูณในการทำงานเป็นตัวแปรสื่อในความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และผลการปฏิบัติงานของพนักงานหรือไม่ อย่างไร

#### 1.4 สมมติฐานในการวิจัย

- 1) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน
- 2) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อจิตวิญญูณในการทำงาน
- 3) จิตวิญญูณในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน
- 4) จิตวิญญูณในการทำงานเป็นตัวแปรสื่อในความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

#### 1.5 ขอบเขตของการวิจัย

เพื่อให้การศึกษาเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยมีจิตวิญญูณในการทำงานเป็นตัวแปรสื่อ: กรณีศึกษาพนักงานขององค์กรธุรกิจด้านอุตสาหกรรมล้อแม่กรยนต์แห่งหนึ่งในประเทศไทย” ผู้วิจัยกำหนดขอบเขตของการวิจัยดังนี้

##### 1.5.1 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานขององค์กรธุรกิจด้านอุตสาหกรรมล้อแม่กรยนต์ จำนวน 480 คน (ข้อมูล ณ เดือนมีนาคม 2565)

##### 1.5.2 ขอบเขตด้านเนื้อหาในการศึกษา

- 1) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (Perceived Organizational Support: POS) โดยใช้วิธีการวัดของ อัมพิกา สุนทรภักดี (2559) ซึ่งได้พัฒนาจากแนวคิดของ Eisenberger (1986) และพื้นฐานองค์ประกอบรายด้านของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรตามแนวคิดของ Rhoades and Eisenberger (2002) สามารถวัดได้ 6 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านความยุติธรรม 2) ด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างาน 3) ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ 4) ด้านความมั่นคงในการทำงาน 5) ด้านความรู้และโอกาสในการเติบโตในสายอาชีพ และ 6) ด้านสภาพการทำงาน

2) จิตวิญญาณในการทำงาน (Workplace Spirituality) โดยใช้แนวคิดของ Petchsawang and Duchon (2012) สามารถวัดได้ 4 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) ความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ (Compassion) 2) สติ (Mindfulness) 3) งานที่มีความหมาย (Meaningful Work) และ 4) ความสุขที่เหนือวัตถุนิยม (Transcendence)

3) ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน (Employee Performance) โดยใช้แนวคิดของ Koopmans, Bernaards, Hildebrandt, and De Vet (2014) สามารถวัดได้ 2 องค์ประกอบ ได้แก่ ผลการปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่ (Task Performance) และผลการปฏิบัติงานตามบริบท (Contextual Performance)

### 1.5.3 ขอบเขตด้านระยะเวลาในการศึกษา

การศึกษาคครั้งนี้ ผู้วิจัยจะใช้ระยะเวลาในการศึกษาทั้งสิ้น 1 ปี โดยเริ่มต้นศึกษา ตั้งแต่เดือน กุมภาพันธ์ 2565 ถึงเดือนมีนาคม 2566

### 1.5.4 ขอบเขตด้านเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษาคครั้งนี้ ผู้วิจัยจะทำการศึกษาในเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษา โดยรายละเอียดเบื้องต้นของแบบสอบถาม มีดังต่อไปนี้

1) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ใช้แบบสอบถามวัดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรจากอัมพิกา สุนทรภักดี (2559) ประกอบด้วย 6 องค์ประกอบ โดยพัฒนาจากแนวคิดของ Eisenberger (1986) ซึ่งมีพื้นฐานตามแนวคิดของ Rhoades and Eisenberger (2002) โดยอัมพิกา สุนทรภักดี (2559) เลือกรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร 2 ด้านใหญ่ คือ 1) ด้านความยุติธรรม และ 2) ด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างาน อ้างอิงจากการวิเคราะห์ห่อภิมาณ (Meta-analysis) ของ Rhoades and Eisenberger (2002) และเลือกด้านย่อยของด้านรางวัลและสภาพการทำงานเพิ่มเติมเป็นจำนวน 4 ด้าน คือ 1) ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ (Rhoades & Eisenberger, 2002) ใช้คำว่าด้านการยอมรับ ค่าตอบแทน การเลื่อนตำแหน่ง (Recognition, Pay & Promotions) 2) ด้านความมั่นคงในการทำงาน 3) ด้านความรู้และโอกาสในการเติบโตในสายอาชีพ (Rhoades & Eisenberger, 2002) ใช้คำว่าด้านการฝึกอบรม (Training) และ 4) ด้านสภาพการทำงาน อ้างอิงจาก Sloan and Johnson (1968, อ้างถึงใน จันทรพา ทัดภูธร, 2543) ซึ่งได้กล่าวว่าการสนับสนุนด้านสภาพการทำงาน มีผลต่อความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน และทำให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ ซึ่งตรงกับปัจจัยด้านรางวัลและสภาพการทำงานของ Rhoades and Eisenberger (2002) ดังนั้น จึงแบ่งการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ได้ดังนี้ 1) ด้านความยุติธรรม 2) ด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างาน 3) ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ 4) ด้านความมั่นคงในการทำงาน 5) ด้านความรู้

และโอกาสในการเติบโตในสายอาชีพ และ 6) ด้านสภาพการทำงาน ประกอบไปด้วยข้อคำถามจำนวน 32 ข้อ

2) จิตวิญญาณในการทำงาน ใช้แบบสอบถามวัดจาก Petchsawang and Duchon (2012) ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ คือ 1) ความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ 2) สติ 3) งานที่มีความหมาย และ 4) ความสุขที่เหนือวัตถุนิยม ประกอบไปด้วยข้อคำถามจำนวน 22 ข้อ

3) ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ใช้แบบสอบถาม “Individual Work Performance Questionnaire” ของ Koopmans et al. (2014) แปลเป็นภาษาไทยโดย วรัญญมารีย์สิริสกุล (2565) ประกอบด้วย 2 องค์ประกอบ ได้แก่ ผลการปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่ และผลการปฏิบัติงานตามบริบท ประกอบไปด้วยข้อคำถามจำนวน 13 ข้อ

## 1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย

1) ผลการศึกษาทำให้ทราบถึงระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ระดับจิตวิญญาณในการทำงาน และระดับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน เพื่อนำมาซึ่งการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพของพนักงานและเป็นผลดีต่อการพัฒนาองค์กรให้ก้าวหน้ามากยิ่งขึ้นต่อไปในอนาคต

2) ผลการศึกษสามารถใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการบุคคลให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เช่น การสนับสนุนจากองค์กรแก่พนักงาน ได้แก่ 1) ด้านความยุติธรรม 2) ด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างาน 3) ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ 4) ด้านความมั่นคงในการทำงาน 5) ด้านความรู้และโอกาสในการเติบโตในสายอาชีพ และ 6) ด้านสภาพการทำงาน ซึ่งส่งผลให้พนักงานเกิดจิตวิญญาณในการทำงาน รวมทั้งสามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาแผนกลยุทธ์ในการสนับสนุนและส่งเสริมผลการปฏิบัติงานของพนักงานให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยมีจิตวิญญาณในการทำงานเป็นตัวแปรสื่อ: กรณีศึกษาพนักงานขององค์กรธุรกิจด้านอุตสาหกรรมล้อแม่เหล็กยนต์แห่งหนึ่งในประเทศไทย ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษา โดยจะนำเสนอตามลำดับหัวข้อ ดังต่อไปนี้

#### 2.1 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

2.1.1 นิยามและองค์ประกอบของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

2.1.2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

2.1.3 ความสำคัญของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

#### 2.2 จิตวิญญาณในการทำงาน

2.2.1 นิยามและองค์ประกอบของจิตวิญญาณในการทำงาน

2.2.2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อจิตวิญญาณในการทำงาน

2.2.3 ความสำคัญของจิตวิญญาณในการทำงาน

#### 2.3 ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

2.3.1 นิยามและองค์ประกอบของผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

2.3.2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

2.3.3 ความสำคัญของผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

#### 2.4 ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

2.4.1 ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

2.4.2 ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับจิตวิญญาณในการทำงาน

2.4.3 ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ของจิตวิญญาณในการทำงานกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

2.4.4 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการเป็นตัวแปรสื่อของจิตวิญญาณในการทำงานในความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

## 2.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย

### 2.1 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (Perceived Organizational Support)

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร เป็นแนวคิดที่มีพื้นฐานมาจากแนวคิดการแลกเปลี่ยนทางสังคม (Social Exchange Ideology) คือ การที่พนักงานมีความเชื่อว่าองค์กรให้คุณค่า มีความห่วงใยในความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน ด้านค่าตอบแทน การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง การสนับสนุน ด้านทรัพยากร สวัสดิการต่าง ๆ และค่านิยมองค์กรเพื่อให้เกิดการร่วมมือ (Eisenberger et al., 1986, อ้างถึงใน อัมพิกา สุนทรภักดี, 2559) ซึ่งสิ่งเหล่านี้ส่งผลให้พนักงานเกิดความจงรักภักดีต่อบริษัท และต้องการตอบแทนบริษัทด้วยการตั้งใจทำงานให้บรรลุผลสำเร็จ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรจึงมีความสำคัญต่อการศึกษาวิจัย โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

#### 2.1.1 นิยามและองค์ประกอบของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

จากการทบทวนวรรณกรรมจากทั้งในและต่างประเทศ พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรสามารถระบุความหมายได้หลากหลายมิติด้วยกัน อ้างอิงจากนักวิจัยการและนักวิจัยดังตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1 นิยามของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

แหล่งที่มา	นิยาม
Eisenberger et al. (1986)	การที่องค์กรแสดงความเห็นอกเห็นใจและให้ความสำคัญกับความอยู่ดีมีสุขของพนักงาน ทั้งในด้านค่าตอบแทน สวัสดิการ การเลื่อนตำแหน่ง และค่านิยมขององค์กร
Shore and Tetrick (1991)	ความเชื่อของพนักงานที่ประเมินจากประสบการณ์การรับรู้ของตนเองด้านนโยบายองค์กร ภาระบวกรทำงาน และการปฏิบัติต่อพนักงานจากองค์กร
Hutchison and Garstka (1996)	การรับรู้ของพนักงานถึงผลกระทบของการกระทำหรือนโยบายที่มาจากองค์กร
Eisenberger et al.	ความเชื่อหรือความรู้สึกของพนักงานจากประสบการณ์ที่ได้รับในการทำงาน

แหล่งที่มา	นิยาม
(2001)	ว่าองค์การเปรียบเสมือนบุคคลที่มีความใจดีมีเมตตาหรือบุคคลที่ใจร้าย โหดเหี้ยม โดยจะพิจารณาจากนโยบายหรือกฎระเบียบขององค์การที่มีผลกระทบต่อพนักงาน
Lamastro (2002)	การรับรู้ของพนักงานถึงพฤติกรรมของผู้บริหารที่ให้การสนับสนุนและมีการจัดบรรยากาศขององค์การให้เอื้ออำนวยต่อการทำงาน โดยพนักงานจะรับรู้การสนับสนุนจากองค์การได้จากการปฏิบัติต่อพนักงานผ่านนโยบายของผู้บริหาร
George and Jones (2002)	การที่องค์การดูแลใส่ใจความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน รับฟังข้อร้องเรียนของพนักงาน ช่วยเหลือพนักงานในด้านต่าง ๆ และปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเป็นธรรม
Rhoades and Eisenberger (2002)	ความเชื่อของพนักงานว่าองค์การได้เห็นถึงคุณค่าในความทุ่มเทของพนักงาน และมีความห่วงใยในความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน พร้อมทั้งให้การสนับสนุนในด้านต่าง ๆ
วิธัญญา วัฒนโณ (2546)	การรับรู้ของพนักงานว่าองค์การได้ให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วม มีพัฒนา และฝึกอบรม การส่งเสริมความก้าวหน้าในการทำงาน การให้ค่าตอบแทน และสวัสดิการ รวมถึงการเอาใจใส่สุขภาพและสภาพแวดล้อมในการทำงาน
เปรมจิตร คล้ายเพชร (2548)	การที่พนักงานรับรู้ถึงคุณค่าที่องค์การมอบให้ รวมถึงการเป็นที่ยอมรับในองค์การ ตลอดจนกฎระเบียบ นโยบาย ข้อบังคับที่สนับสนุนพนักงานในองค์การ
ภคพร ภูไพบูลย์ (2554)	การที่พนักงานรับรู้ได้ว่าองค์การได้ให้การสนับสนุนในมิติต่าง ๆ ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงการดูแลเอาใจใส่ และการให้ความสำคัญต่อการอยู่ดีมีสุขของพนักงาน
รมิตา น่วมเกตุ (2555)	การที่พนักงานได้รับรู้ว่าองค์การให้ความสำคัญ มองเห็นคุณค่าในการที่พนักงานได้ทุ่มเทในการทำงานทั้งด้านการให้รางวัล ผลตอบแทนและสวัสดิการ ความเป็นอยู่และด้านจิตใจ โดยเป็นการสนับสนุนผ่านการกำหนดนโยบายขององค์การ เพื่อให้พนักงานมีความเป็นอยู่ในการทำงานที่ดีและสามารถทำงานในองค์การได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จากคำนิยามของนักวิชาการหลายท่านในเรื่องการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การที่กล่าวถึงข้างต้นจะเห็นว่า Eisenberger et al. (1986), George and Jones (2002), Rhoades and Eisenberger (2002), วิธัญญา วัฒนโณ (2546), เปรมจิตร คล้ายเพชร (2548), ภคพร ภูไพบูลย์

(2554) และรมิตา น่วมเกตต์ (2555) เน้นเรื่องความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงานในด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ในขณะที่ Shore and Tetrick (1991), Hutchison and Garstka (1996), Eisenberger et al. (2001) และ Lamastro (2002) ได้เน้นเรื่องการสนับสนุนพนักงานโดยผ่านการกำหนดนโยบายจากองค์กร แต่โดยรวมแล้วนักวิชาการหลายท่านได้ให้นิยามของการรับรู้การสนับสนุนในทิศทางเดียวกัน ดังนั้นผู้วิจัยขอสรุปความหมายของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร คือ การที่พนักงานรับรู้ได้ถึงการสนับสนุนจากองค์กรในรูปแบบต่าง ๆ เช่น ค่าตอบแทน การดูแลสุขภาพแวดล้อมในที่ทำงาน การใส่ใจสุขภาพะในการทำงาน และสวัสดิการ ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าองค์กรเห็นคุณค่าการทำงานของพนักงานคนดังกล่าว

นอกจากนี้นักวิชาการหลายท่านได้ทำการจำแนกองค์ประกอบของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรออกเป็นองค์ประกอบต่าง ๆ โดยมีรายละเอียด ตามตารางที่ 2.2 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 2.2 องค์ประกอบของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

แหล่งที่มา	องค์ประกอบต่าง ๆ
Armeli, Eisenberger, Fasolo and Lynch (1998)	1) ความยุติธรรมในองค์กร (Fairness) 2) การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชา (Supervisor Support) 3) รางวัลและสภาพการทำงาน (Organizational Rewards and Job Conditions)
Rhoades and Eisenberger (2002)	1) ความยุติธรรม (Fairness) 2) การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน (Supervisor Support) 3) รางวัลและสภาพการทำงาน (Organizational Rewards and Job Conditions)
เปรมจิตร์ คล้ายเพ็ชร์ (2548) พัฒนามาจาก Eisenberger (1986)	1) ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ (Compensation and Welfare) 2) ด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า (Knowledge and Career Growth Opportunities) 3) ด้านความมั่นคงในการทำงาน (Job Security) 4) ด้านจิตอาารมณ์ (Recognition) 5) ด้านการปฏิบัติงาน (Supervisor Support)
รชฎ ชยสดมภ์ (2550) พัฒนามาจาก เปรมจิตร์	1) ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ (Compensation and Welfare) 2) ด้านความรู้และโอกาสก้าวหน้า (Knowledge and Career

แหล่งที่มา	องค์ประกอบต่าง ๆ
คล้ายเพ็ชร์ (2548)	Growth Opportunities) 3) ด้านความมั่นคงในการทำงาน (Job Security) 4) ด้านจิตอาารมณ์ (Recognition) 5) ด้านการปฏิบัติงาน (Supervisor Support)
วรางคณา แก้วมณี (2554)	1) ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ (Compensation and Welfare) 2) ด้านความรู้และโอกาสก้าวหน้า (Knowledge and Career Growth Opportunities) 3) ด้านการปฏิบัติงาน (Supervisor Support)
ภคพร ภูไพบูลย์ (2554)	1) ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ (Compensation and Welfare) 2) ด้านจิตอาารมณ์ (Recognition) 3) ด้านการปฏิบัติงาน (Supervisor Support) 4) ด้านการพัฒนาตนเองและโอกาสก้าวหน้าในงาน (Self-Development and Career Growth Opportunities) 5) ด้านความมั่นคงในงาน (Job Security)
อัมพิกา สุนทรภักดี (2559)	1) ด้านความยุติธรรม (Fairness)
พัฒนามาจาก Rhoades and Eisenberger (2002)	2) ด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างาน (Supervisor Support) 3) ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ (Compensation and Welfare) 4) ด้านความมั่นคงในการทำงาน (Job Security) 5) ด้านความรู้และโอกาสในการเติบโตในสายอาชีพ (Knowledge and Career Growth Opportunities) 6) ด้านสภาพการทำงาน (Job Condition)

ตารางที่ 2.2 ได้แสดงให้เห็นถึงความหลากหลายขององค์ประกอบของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การที่มาจากแนวคิดของนักวิชาการที่แตกต่างกัน โดยในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้เลือกใช้องค์ประกอบ 6 ด้านของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การของอัมพิกา สุนทรภักดี (2559) ซึ่งได้อ้างอิงจากแนวคิดของ Rhoades and Eisenberger (2002) ที่มีองค์ประกอบ 3 ด้านหลัก ๆ คือ 1) ด้านความยุติธรรม 2) ด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างาน และ 3) ด้านรางวัลและสภาพการทำงาน โดยอัมพิกา สุนทรภักดี (2559) เลือกการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ 2 ด้านหลัก คือ ด้านความยุติธรรม และด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างาน และเลือกด้านย่อยของด้านรางวัลและสภาพการทำงาน อีก 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ซึ่ง Rhoades and Eisenberger (2002)

ใช้คำว่าด้านการยอมรับค่าตอบแทนและการเลื่อนตำแหน่ง (Recognition, Pay & Promotions) 2) ด้านความมั่นคงในการทำงาน 3) ด้านความรู้และโอกาสในการเติบโตในสายอาชีพ ซึ่ง Rhoades and Eisenberger (2002) ใช้คำว่าด้านการฝึกอบรม (Training) และ 4) ด้านสภาพการทำงาน อ้างอิงจาก Sloan and Johnson (1968, อ้างถึงใน จันทร์พา ทัดภูธร, 2543) ซึ่งได้กล่าวว่าการสนับสนุนด้านสภาพการทำงาน มีผลต่อความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน และทำให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ ซึ่งตรงกับปัจจัยด้านรางวัลและสภาพการทำงานของ Rhoades and Eisenberger (2002)

ผู้วิจัยได้เลือกใช้องค์ประกอบของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของอัมพิกา สุนทรภักดี (2559) เนื่องด้วยยุคสมัยที่เปลี่ยนแปลงไป มีบทบาทด้านเทคโนโลยีที่เพิ่มมากขึ้น เพื่อให้ทันยุคสมัย ปัจจุบัน ครอบคลุมแนวคิดเรื่องการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และมีความเหมาะสมกับองค์การที่ผู้วิจัยทำการศึกษา ซึ่งได้ทำการสรุปไว้ท้ายตารางที่ 2.1 ในข้างต้น องค์ประกอบแต่ละด้านของอัมพิกา สุนทรภักดี (2559) มีความสอดคล้องกับองค์ประกอบตามแนวคิดของนักวิชาการหลายท่าน ดังแสดงได้ในตารางที่ 2.3 ต่อไปนี้

ตารางที่ 2.3 ความสอดคล้องขององค์ประกอบแต่ละด้านแนวคิดของอัมพิกา สุนทรภักดี (2559) เทียบกับองค์ประกอบแนวคิดของนักวิชาการท่านอื่น ๆ

นักวิชาการ		องค์ประกอบของการบริการสนับสนุนจากองค์กร			
อัมพิกา สุนทรภักดี (2559)	ด้านความยุติธรรม	ด้านการสนับสนุน จากหัวหน้างาน	ด้านผลตอบแทนและ สวัสดิการ	ด้านความมั่นคงใน การทำงาน	ด้านความรู้และ โอกาสในการเติบโต ในสายอาชีพ ด้านรางวัลและ สภาพในการทำงาน
Armeli, Eisenberger, Fasolo and Lynch (1998)	ด้านความยุติธรรม ในองค์การ	ด้านการสนับสนุน จากหัวหน้างาน	ด้านรางวัลและสภาพใน การทำงาน	สภาพในการทำงาน	ด้านรางวัลและ สภาพในการทำงาน
Rhoades and Eisenberger (2002)	ด้านความยุติธรรม ในองค์การ	ด้านการสนับสนุน จากหัวหน้างาน	ด้านรางวัลและสภาพใน การทำงาน	ด้านรางวัลและ สภาพในการทำงาน	ด้านรางวัลและ สภาพในการทำงาน
เปรมจิตร์ คล้ายพีชร์ (2548)		ด้านการปฏิบัติงาน/ ด้านจิตอาารมณ์	ด้านผลตอบแทนและ สวัสดิการ/ด้านจิตอาารมณ์	ด้านความมั่นคงใน การทำงาน	ด้านความรู้ในงาน และโอกาสก้าวหน้า ด้านความรู้และ โอกาสก้าวหน้า
รชฎ ขยสดมภ์ (2550)		ด้านการปฏิบัติงาน/ ด้านจิตอาารมณ์	ด้านผลตอบแทนและ สวัสดิการ/ด้านจิตอาารมณ์		ด้านความรู้และ โอกาสก้าวหน้า
วารางคณา แก้วมณี (2554)		ด้านการปฏิบัติงาน	ด้านผลตอบแทนและ สวัสดิการ		ด้านความรู้และ โอกาสก้าวหน้า
ภคพร ภูโพนบูลย์ (2554)		ด้านการปฏิบัติการ/ ด้านจิตอาารมณ์	ด้านผลตอบแทนและ สวัสดิการ/ด้านจิตอาารมณ์	ด้านความมั่นคงใน งาน	ด้านการพัฒนา ตนเองและโอกาส ก้าวหน้าในงาน

นอกจากนี้ จากการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับเครื่องมือในการวัดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ผู้วิจัยได้เลือกใช้แบบสอบถามของอัมพิกา สุนทรภักดี (2559) เรื่องการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพและผลการปฏิบัติงานของพนักงานชายในธุรกิจประเภทอาหารและเครื่องดื่มแห่งหนึ่ง โดยมีการยึดมั่นต่อเป้าหมายเป็นตัวแปรสื่อ โดยงานวิจัยได้ทำการพัฒนาแบบสอบถามวัดการรับรู้การสนับสนุนตามแนวคิดของ Eisenberger (1986) โดยอิงพื้นฐานองค์ประกอบของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรตามแนวคิดของ Rhoades and Eisenberger (2002) แบบสอบถามของอัมพิกา สุนทรภักดี (2559) มีการยกองค์ประกอบย่อยในด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ (ด้านการยอมรับค่าตอบแทนและการเลื่อนตำแหน่ง) ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านความรู้และโอกาสในการเติบโตในสายอาชีพ (ด้านการฝึกอบรม) และด้านสภาพการทำงานขึ้นมาเป็นองค์ประกอบหลัก เพื่อให้ผลการศึกษาสะท้อนถึงปัจจัยรายด้านที่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานและจิตวิญญาณในการทำงานอย่างชัดเจน เนื่องจาก Cumming and Schwab (1973) กล่าวว่าเพื่อนร่วมงาน การตอบแทน สภาพแวดล้อม และการฝึกอบรมเป็นปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดผลการปฏิบัติงานของพนักงาน และ Kinjerski and Skrypnik (2006) กล่าวว่าบรรยากาศภายในองค์กรเป็นปัจจัยให้เกิดจิตวิญญาณในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับองค์ประกอบย่อยตามแนวคิดของ Rhoades and Eisenberger (2002) ที่อัมพิกา สุนทรภักดี (2559) นำมาพัฒนาซึ่งมีความครอบคลุมและเหมาะสมกับองค์กรที่ผู้วิจัยทำการศึกษา ซึ่งแบบสอบถามนี้มีคุณภาพ มีความน่าเชื่อถือ และมีความเข้ากับบทบาทขององค์กรในประเทศไทย เนื่องจากแบบสอบถามได้รับการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยดำเนินการทดสอบตามสูตรของ Lawshe (1975, pp. 563-575) จากผู้เชี่ยวชาญ 5 คน ซึ่งมีอัตราส่วนของความเที่ยงตรงตามเนื้อหาต่ำสุดที่ยอมรับไม่ต่ำกว่า .99 และค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม เท่ากับ .909 โดยแบบสอบถามนี้ประกอบด้วยข้อความจำนวน 32 ข้อ โดยมีองค์ประกอบ 6 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความยุติธรรม 2) ด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างาน 3) ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ 4) ด้านความมั่นคงในการทำงาน 5) ด้านความรู้และโอกาสในการเติบโตในสายอาชีพ และ 6) ด้านสภาพการทำงาน ซึ่งผู้วิจัยมีความคาดหวังว่าเครื่องมือดังกล่าวจะทำให้การศึกษาเรื่องการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรนี้มีความน่าเชื่อถือและนำมาซึ่งผลการวิจัยที่ตรงตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

### 2.1.2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

Rhodes and Eisenberger (2002, อ้างถึงใน ภาณุ ปิ่นทุกำพล และกฤษดา เขียววัฒนสุข, 2562) ได้อธิบายปัจจัยที่ทำให้เกิดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร โดยแบ่งเป็น 2 ปัจจัยหลัก ปัจจัยแรก คือ ปัจจัยด้านองค์กร (Organizational Treatment) ซึ่งมี 3 ด้าน ได้แก่

1) ความยุติธรรม (Fairness) คือ การที่พนักงานในองค์การพิจารณาประเด็นต่าง ๆ โดยเปรียบเทียบกับบุคคลอื่น ซึ่งประเด็นดังกล่าวอาจเกี่ยวข้องกับค่าตอบแทน และกระบวนการที่ควรได้รับความเป็นธรรมอย่างเท่าเทียมกันทั้งองค์การ ทั้งนี้ ก่อนที่องค์การจะทำเอากระบวนการดังกล่าวเข้ามาใช้ ควรชี้แจงรายละเอียดและกฎเกณฑ์ให้พนักงานได้ทราบโดยทั่วถึงกัน อีกทั้งยังควรมีกระบวนการหรือช่องทางการรับฟังเสียงจากพนักงานก่อนการตัดสินใจ เนื่องจากการสนับสนุนจากองค์การ ที่รวมไปถึงทรัพยากรต่าง ๆ อย่างยุติธรรม เท่าเทียม และทั่วถึง จะส่งผลให้พนักงานรับรู้ถึงการสนับสนุนจากองค์การ

2) การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน (Supervisor Support) คือ การที่หัวหน้างานให้การสนับสนุนหรือให้คุณค่าต่อการทำงานของพนักงานในองค์การ โดยอาจอยู่ในลักษณะของการแบ่งปันองค์ความรู้ การเปิดให้มีช่องทางการรับฟัง การให้ข้อเสนอแนะหรือคำปรึกษาในการทำงาน พร้อมทั้งรวมแก้ปัญหาไปพร้อมกับพนักงานในองค์การ พฤติกรรมดังกล่าวจะส่งผลให้พนักงานรับรู้ถึงการสนับสนุนจากองค์การมากยิ่งขึ้น

3) รางวัลและสภาพการทำงาน (Organizational Rewards & Job Conditions)

(1) การยอมรับ ค่าตอบแทน และการเลื่อนตำแหน่ง (Recognition, Pay & Promotions) คือ การสนับสนุนพนักงานที่ส่งมอบการปฏิบัติงานที่มีคุณค่าด้วยการให้รางวัล ค่าตอบแทน หรือการเลื่อนตำแหน่งที่เหมาะสมและยุติธรรม ซึ่งจะส่งผลให้พนักงานเกิดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ

(2) ความมั่นคงในการทำงาน (Job Security) คือ การสร้างความเชื่อมั่นให้กับพนักงานว่าองค์การต้องการที่จะรักษาพนักงานไว้ แม้ในกรณีที่องค์การต้องเผชิญกับสถานการณ์ที่วิกฤติ

(3) อิสระในการตัดสินใจ (Autonomy) คือ การที่องค์การให้อำนาจและอิสระแก่พนักงานในการตัดสินใจทำเรื่องต่าง ๆ เช่น การกำหนดเวลาในการทำงานด้วยตนเอง รูปแบบหรือวิธีการที่ใช้ในการทำงาน รวมถึงการมอบหมายงานที่มีความหลากหลาย ช่วยให้พนักงานรับรู้ได้ถึง การสนับสนุนจากองค์การ

(4) ความเครียด (Role Stressors) คือ ผลกระทบจากการทำงานที่อาจขาดข้อมูลที่เพียงพอ การที่จำนวนงานมีมากกว่ากำลังคนในองค์การ หรืองานมีข้อจำกัดด้านเวลาและทรัพยากร รวมถึงการที่พนักงานมีบทบาทการทำงานที่ไม่ชัดเจน โดยความเครียดที่เกิดจากสถานการณ์ดังกล่าวจะส่งผลในแง่ลบต่อระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การของพนักงาน

(5) การฝึกอบรม (Training) คือ การที่องค์การสนับสนุนการพัฒนาทักษะ ศักยภาพ ความรู้ความสามารถของพนักงาน ด้วยวิธีการเรียนรู้ในลักษณะต่าง ๆ ซึ่งส่งผลให้พนักงานเกิดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ

(6) ขนาดขององค์กร (Organization Size) คือ การที่ขนาดขององค์กรส่งผลต่อระเบียบ กฎเกณฑ์ วิธีการดำเนินงานในองค์กร ยกตัวอย่างเช่น องค์กรที่มีขนาดเล็ก อาจมีความยืดหยุ่นกว่าองค์กรขนาดใหญ่ จึงอาจทำให้พนักงานสามารถทำงานได้อย่างเป็นอิสระ มีข้อจำกัดในกฎระเบียบน้อย ส่งผลเชิงบวกต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

ในส่วนปัจจัยที่สองคือ ปัจจัยส่วนบุคคล (Employee Characteristics) ได้แก่

1) บุคลิกภาพ (Personality) การที่พนักงานแสดงออกผ่านพฤติกรรมในการทำงาน โดยเฉพาะการแสดงออกด้านอารมณ์ เนื่องจากพนักงานจะพิจารณาการกระทำขององค์กรว่าเป็นการสนับสนุนหรือขัดขวางการทำงานของพนักงานคนดังกล่าว ซึ่งจะส่งผลต่อภาวะอารมณ์และพฤติกรรมของพนักงาน ยกตัวอย่างเช่น หากพนักงานมีอารมณ์เชิงบวกก็จะส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน และจะส่งมอบผลการทำงานออกมาได้ดีกว่าพนักงานที่มีอารมณ์เชิงลบ สภาวะอารมณ์ดังกล่าวส่งผลต่อระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

2) คุณลักษณะส่วนบุคคล (Individual Characteristics) เช่น อายุ การศึกษา เพศ และอายุงาน มีผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ยกตัวอย่าง การสนับสนุนจากองค์กรมักจะให้กับพนักงานที่มีอายุงานมากหรือมีประสบการณ์การทำงานในองค์กรสูง ซึ่งการสนับสนุนดังกล่าวส่งผลเชิงลบต่อระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรในกลุ่มพนักงานที่มีอายุงานน้อยกว่า (ประเวช ชุ่มเกษรกุลกิจ, 2553)

จากการศึกษางานวิจัยดังกล่าวทำให้เห็นว่าปัจจัยที่มีผลทำให้เกิดการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรมากคือ ด้านความยุติธรรม ด้านการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน และด้านรางวัลและสภาพการทำงาน เพื่อให้ได้ผลปฏิบัติงานที่ดีจากพนักงาน (Rhoades & Eisenberger, 2002) เนื่องจากพนักงานสามารถรับรู้ได้ถึงความยุติธรรมที่องค์กรมอบให้ และการที่หัวหน้างานใส่ใจในการทำงานของตัวพนักงาน รวมถึงการให้ค่าตอบแทนที่เหมาะสม ล้วนมีส่วนให้พนักงานเกิดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

### 2.1.3 ความสำคัญของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

เมื่อพนักงานรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรในระดับสูง พนักงานจะมีความเต็มใจที่จะตอบแทนให้แก่พนักงาน เช่น การตั้งใจปฏิบัติงานเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กรและมีพฤติกรรมในการเป็นพนักงานที่ดีให้แก่องค์กร ซึ่งในทางกลับกันเมื่อพนักงานรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรในระดับต่ำ พนักงานจะเกิดการต่อต้านองค์กร โดยการไม่ตั้งใจปฏิบัติงานของตนเองให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรและมีพฤติกรรมที่ตั้งใจในการลาออกจากองค์กร จากการศึกษาเกี่ยวกับการรับรู้สนับสนุนจากองค์กรโดย Rhoades and Eisenberger (2002, อ้างถึงใน สุพิมล มาลีธีรังสี, 2554) แบ่งพฤติกรรมของพนักงานจากการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเป็น 7 รูปแบบ ได้แก่ ความผูกพันต่อ

องค์การ ความรู้สึกที่เกี่ยวข้องกับงาน ความผูกพันในงาน ความตึงเครียด ความต้องการคงอยู่ในองค์การ พฤติกรรมหลีกเลี่ยงงาน และผลการปฏิบัติการ ดังจะอธิบายโดยละเอียดดังนี้

1) ความผูกพันต่อองค์การ (Organizational Commitment) จากแนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับบรรทัดฐานของการตอบแทนซึ่งกันและกัน (The Reciprocity Norm) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การจะสร้างให้เกิดความรู้สึกของการตอบแทนบุญคุณแก่กัน (Eisenberger, Armeli, Rexwinkel, Lynch, & Rhoades, 2001) เช่น องค์การควรให้สวัสดิการที่ดีแก่พนักงาน และพนักงานควรทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ ซึ่งจะช่วยเพิ่มความผูกพันด้านจิตใจ (Affective Commitment) ให้แก่พนักงาน นอกจากนี้การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การยังช่วยเพิ่มความผูกพันด้านจิตใจผ่านการเติมเต็มความต้องการทางด้านสังคมและอารมณ์ (Armeli et al., 1998; Eisenberger et al., 1986) การเติมเต็มความต้องการในลักษณะนี้จะก่อให้เกิดความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ตลอดจนเป็นเครื่องแสดงถึงสมาชิกภาพและสถานภาพตามบทบาท เช่น ตำแหน่งหัวหน้างานจัดเป็นสมาชิกคนหนึ่งขององค์การแต่ในขณะที่ตำแหน่งนี้ก็เป็นสิ่งบ่งบอกถึงอัตลักษณ์ทางสังคมเช่นกัน นอกจากนี้การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การยังกระตุ้นให้พนักงานเกิดสำนึกแห่งเป้าหมาย (Sense of Purpose) อีกด้วย Shore and Tetrick (1991) เสนอแนะว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การอาจช่วยลดความรู้สึกของการผูกติดกับองค์การ หรือความผูกพันด้านการคงอยู่ต่อเนื่อง (Continuance Commitment) ซึ่งจะเกิดขึ้นเมื่อพนักงานถูกบีบคั้นให้อยู่ทำงานกับองค์การต่อไปเนื่องจากการลาออกของพนักงานหนึ่งคนจะทำให้องค์การมีค่าใช้จ่ายสูงขึ้นในหลายด้าน

2) ความรู้สึกที่เกี่ยวข้องกับงาน (Job-Related Affect) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การถูกตั้งสมมุติฐานว่ามีความสัมพันธ์กับปฏิกริยาโต้ตอบทางความรู้สึกของพนักงานที่มีต่องาน รวมไปถึงความพึงพอใจในงานและอารมณ์ทางบวกของพนักงานด้วยเช่นกัน ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ทัศนคติทางด้านอารมณ์ความรู้สึกที่มีต่องาน (Witt, 1991) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การจะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในงานโดยรวม หากพนักงานได้รับการตอบสนองความต้องการทางด้านสังคมและอารมณ์อย่างเต็มที่ และมีความคาดหวังระหว่างผลงานกับรางวัลตอบแทนสูงมากขึ้น รวมทั้งได้รับสัญญาณว่าองค์การพร้อมให้ความช่วยเหลือยามที่พวกเขาต้องการ แนวคิดเกี่ยวกับอารมณ์ทางบวกแตกต่างไปจากความพึงพอใจในงานตรงที่อารมณ์ทางบวกเป็นภาวะทางอารมณ์ทั่วไปที่ปราศจากภาวะวิสัยที่ชัดเจน (George, 1989) ซึ่งอารมณ์เป็นสภาวะที่เกิดขึ้นชั่วขณะหนึ่งเมื่อถูกกระทบจากสิ่งแวดล้อมและเป็นเพียงภาวะหนึ่งของความรู้สึก (George & Brief, 1992) นอกจากนี้การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การยังส่งผลต่อความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อขีดความสามารถและคุณค่าในตัวเอง อีกทั้งยังช่วยส่งเสริมอารมณ์ทางบวกของพนักงานอีกด้วย (Eisenberger et al., 2001; George & Brief, 1992)

3) การมีส่วนร่วมในงาน (Job Involvement) คือ การแสดงออกของพนักงานถึงความสนใจและความต้องการมีส่วนร่วมในการทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งโดยเฉพาะ (O'Driscoll & Randall, 1999) การศึกษาของ Eisenberger et al. (1997) พบว่า การรับรู้ขีดความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์กับความสนใจในงาน และมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร รวมทั้งการศึกษาความสัมพันธ์ของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความพึงพอใจต่อรางวัล การมีส่วนร่วมในงาน และความผูกพันต่อองค์กรของ O'Driscoll and Randall (1999) แสดงให้เห็นว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในงานด้วยความผูกพันในงานเป็นคุณลักษณะหนึ่งของบุคคลที่องค์กรต้องการ เพราะผู้ที่มีความรักความผูกพันในงานสูงจะเป็นผู้ที่มีความกระตือรือร้นในการทำงาน มีความใส่ใจในงานที่ทำ ซึ่งเปรียบเสมือนตัวแปรที่นำไปสู่ผลการปฏิบัติงานในระดับที่สูงขึ้น (Macey & Schneider, 2008; Rich, LePine & Crawford, 2010; Schaufeli & Bakker, 2004)

4) ความตึงเครียด (Strain) งานวิจัยของ George et al. (1993) และ Robblee (1998) พบว่า เมื่อพนักงานเผชิญหน้ากับความคาดหวังจากองค์กรว่าจะต้องสร้างผลงานให้ดีขึ้นและรับรู้ได้ว่าองค์กรสนับสนุนพวกเขาเป็นอย่างดี ด้วยการให้ความช่วยเหลือทั้งด้านทรัพยากรและด้านอารมณ์ความรู้สึก พนักงานจะสามารถลดปฏิกิริยาทางจิตใจที่ไม่พึงประสงค์ หรืออาการทางกายที่เกิดขึ้นจากสิ่งเร้าความเครียดของตนได้ นอกจากนี้ยังมีการศึกษาพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรสามารถลดระดับความเครียดทั่ว ๆ ไปของพนักงานได้เช่นกัน (Viswesvaran, Sanchez, & Fisher, 1999)

5) ความต้องการคงอยู่ในองค์กร (Desire to Remain) Witt et al. (1991) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและความต้องการคงอยู่ในองค์กรของพนักงาน โดยใช้มาตรวัดของ Hrebiniak and Alutto (1972) เพื่อประเมินหาแนวโน้มการลาออกของพนักงานหากพนักงานได้ค่าตอบแทนที่สูงขึ้น ได้เลื่อนตำแหน่งงาน หรือการที่พนักงานได้มีเพื่อนร่วมงานที่ดีขึ้น ซึ่งความต้องการคงอยู่ในองค์กรแตกต่างจากความรู้สึกที่ต้องติดอยู่กับองค์กรเนื่องจากถ้าพนักงานลาออกจากองค์กรจะมีค่าใช้จ่ายที่สูง ผลจากการวิจัยพบว่าพนักงานจะลาออกจากองค์กรเดิมหากได้รับข้อเสนอที่ดีกว่า เช่น ค่าตอบแทนหรือตำแหน่งที่สูงกว่าเดิม

6) พฤติกรรมหลีกเลี่ยงงาน (Withdrawal Behavior) พฤติกรรมหลีกเลี่ยงงานของพนักงานจะแสดงให้เห็นได้จากที่พนักงานเข้าร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กรน้อยลง มีงานวิจัยหลายชิ้นพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความตั้งใจลาออกของพนักงาน (ยกตัวอย่างเช่น Allen et al., 2003; Aquino & Griffeth, 1999; Guzzo, Noonan & Elron, 1994; Wayne et al., 1997) ซึ่งพฤติกรรมหลีกเลี่ยงงานที่แท้จริงจะเห็นได้จากความเชื่องช้าในการทำงาน (Tardiness) การขาดงานเป็นประจำ (Absenteeism) และการลาออกโดยสมัครใจ

(Voluntary Turnover) ทั้งนี้ หากเป็นองค์การสร้างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การให้แก่พนักงานผ่านวิธีต่าง ๆ เช่น การพยายามรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์การ การให้ความดูแลเอาใจใส่เป็นอย่างดีและสม่ำเสมอ ตลอดจนให้ผลตอบแทนตรงตามเวลา เพื่อให้พนักงานเกิดความรู้สึกอยากจะทำตอบแทนให้กับองค์การก็จะทำให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์การทางด้านจิตใจสูงขึ้น ซึ่งส่งผลต่อการลดพฤติกรรมหลีกเลี่ยงงานของพนักงานได้ด้วย

7) ผลการปฏิบัติงาน (Performance) เกี่ยวข้องกับระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ เนื่องจากหากองค์การให้การสนับสนุนพนักงานในระดับสูงก็จะส่งผลให้พนักงานคนดังกล่าวปฏิบัติงานที่นอกเหนือจากภาระหน้าที่ของตนเอง เช่น การให้การช่วยเหลือหรือช่วยเพื่อนร่วมงานแก้ปัญหา การแสดงความคิดเห็นเชิงบวกหรือความคิดเห็นที่ช่วยให้องค์การเกิดการพัฒนารวมถึงการเพิ่มความรู้และทักษะที่เป็นประโยชน์ให้กับองค์การ ผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพของพนักงานภายในองค์การ คือพฤติกรรมที่แสดงออกมาทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ ซึ่งสิ่งเหล่านี้เกิดจากปัจจัยทั้งภายในและภายนอกขององค์การ ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมของพนักงานในองค์การในการปฏิบัติงานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ (วัชร เลิศพงษ์พันธ์, 2553) ดังนั้นองค์การจึงควรศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานภายในองค์การ เพื่อหาแนวทางและวิธีการในการทำให้บุคลากรมีทัศนคติและพฤติกรรมที่ส่งเสริมต่อผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ อันจะก่อให้เกิดประสิทธิผลต่อองค์การในรูปของคุณภาพและปริมาณตามที่องค์การได้ตั้งเป้าหมายไว้ ซึ่งจะทำให้ องค์การมีความมั่นคงในภาวะเศรษฐกิจ การเมือง สิ่งแวดล้อม และเทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว

นอกจากนี้ การที่องค์การใส่ใจและให้ความสำคัญกับสิ่งที่พนักงานต้องการนั้นส่งผลในแง่บวกต่อความรู้สึกจากภายในของพนักงาน เสมือนว่าได้รับการยอมรับหรือรู้สึกว่ามีตัวตนในองค์การ องค์การที่สร้างบรรยากาศแห่งการสนับสนุนและดูแลเอาใจใส่พนักงานเป็นอย่างดีจะทำให้พนักงานรู้สึกว่าการปฏิบัติกับตนเองบนพื้นฐานของความเป็นมนุษย์ ไม่ใช่เพียงแต่การปฏิบัติในฐานะของลูกจ้างและนายจ้างในองค์การเท่านั้น สิ่งนี้เองที่จะทำให้พนักงานได้รับแรงกระตุ้นและรู้สึกอยากส่งมอบผลงานที่ดีกลับคืนสู่องค์การ ทั้งนี้ Colbert et al. (2004) ยังกล่าวด้วยว่าองค์การที่ให้การสนับสนุนหรือใส่ใจพนักงานในระดับต่ำจะทำให้พนักงานทำงานอย่างไม่เต็มที่ไม่ได้ทุ่มเทให้กับงานอย่างแท้จริง

## 2.2 จิตวิญญาณในการทำงาน (Workplace Spirituality)

จิตวิญญาณในการทำงานเป็นแนวคิดที่มีการเริ่มกล่าวถึงอย่างแพร่หลายในช่วงต้นทศวรรษ 1990 โดยเฉพาะอย่างยิ่งในแถบทวีปอเมริกาเหนือ ต่อมา ในปี 2003 Giacalone and Jurkiewicz ได้รวบรวมบทความวิชาการมากถึง 32 เรื่อง ที่เกี่ยวกับเรื่องจิตวิญญาณในการทำงาน เข้ามารวมไว้ใน

หนังสือเล่มเดียวกัน (Garcia-Zamor, 2003) โดยตั้งชื่อหนังสือว่า คู่มือจิตวิญญาณในการทำงานกับ ผลการปฏิบัติการขององค์กร (Workplace Spirituality and Organizational Performance) (Giacalone, Jurkiewicz, & Fry, 2005) แนวคิดเกี่ยวกับเรื่องจิตวิญญาณในการทำงานนั้น เป็นแนวคิดใหม่ที่ได้รับความสนใจและความนิยมอย่างมาก ทั้งในแวดวงวิชาการและในภาคธุรกิจ ทั่วไป

### 2.2.1 นิยามและองค์ประกอบของจิตวิญญาณในการทำงาน

จากการศึกษาค้นคว้างานวิชาการและงานวิจัยในเรื่องจิตวิญญาณในการทำงาน พบว่า มีนักวิชาการและนักวิจัยหลายท่านได้ให้คำจำกัดความของจิตวิญญาณในการทำงาน ซึ่งได้รวบรวมมา ในตารางที่ 2.4 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 2.4 นิยามของจิตวิญญาณในการทำงาน

แหล่งที่มา	นิยาม
Ashmos and Duchon (2000)	การที่พนักงานได้รับการสนับสนุนเอาใจใส่ชีวิตภายในที่เติมเต็มจากการได้ทำงานที่มีความหมาย และอยู่ในบริบทสังคมในที่ทำงานที่ตนปรารถนา
Milliman, Czaplewski, and Ferguson (2003)	การที่พนักงานมีความรู้สึกที่ดีอย่างลึกซึ้งต่องานที่ทำ เป็นงานที่เต็มไปด้วยความหมายและจุดประสงค์ มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ในสังคมในที่ทำงาน และงานที่ทำนั้นจะต้องมีความสอดคล้องกับค่านิยมหลักของตนด้วย
Giacalone and Jurkiewicz (2003)	กรอบแนวคิดจากค่านิยมหลักขององค์กรที่แสดงให้เห็นถึงวัฒนธรรมขององค์กรในการส่งเสริมให้พนักงาน มีประสบการณ์ทำงานที่ดี ผ่านกระบวนการในการทำงาน องค์กรพร้อมที่จะให้การสนับสนุนและอำนวยความสะดวกแก่พนักงาน เพื่อให้เกิดการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันและกัน ในองค์กรและมีความสุขกับการทำงานในองค์กรแห่งนี้
Sheep (2004)	การประสานกลมกลืนระหว่างตัวตนกับงานที่ทำการรับรู้ความหมายในงานที่ ทำความรู้สึกปิติ และความเจริญงอกงามในชีวิตภายในจากงานที่ทำ
Kinjerski and Skrypnek (2004)	การที่บุคคลมีกำลังภายในการทำงานอย่างเต็มเปี่ยม การมีความรู้สึกปิติยินดี มีความรู้สึกสอดคล้องระหว่างค่านิยมหลักของตนกับงานที่ทำ มีความเชื่อว่า ตนได้ทำงานที่มีความหมายสอดคล้องกับจุดประสงค์และเป้าหมายของชีวิต มีความสัมพันธ์ที่ดีกับสังคมในที่ทำงาน มีความสัมพันธ์ในจิตวิญญาณที่ เชื่อมโยงกับตนเองและส่งผลดีต่องานที่ทำ รวมไปถึงความรู้สึกที่สมบูรณ์แบบ

แหล่งที่มา	นิยาม
	กับงานที่ทำ
Smith and Rayment (2007)	การที่บุคคลหรือองค์การมองงานของตนที่เป็นเสมือนโอกาสที่จะทำให้เกิดความงอกงามทางจิตวิญญาณที่แท้จริง เพื่อสามารถสร้างประโยชน์ให้กับบุคคลอื่นและสังคมโดยรวม โดยที่บุคคลหรือองค์การพยายามและทุ่มเทอย่างเต็มความสามารถ ที่จะสร้างคุณค่าให้เกิดขึ้นจากงานที่เขาทำ ซึ่งจะประกอบไปด้วย การดูแลเอาใจใส่ การมีจิตใจเมตตากรุณา การสนับสนุนผู้อื่น รวมไปถึงความซื่อสัตย์ต่อตนเองและผู้อื่นด้วย
Marques, Dhiman, and King (2007)	การที่บุคคลมีประสบการณ์ในการเชื่อมโยงกับบุคคลอื่นในการทำงานร่วมกันในองค์การ ทั้งนี้จะต้องประกอบไปด้วยความซื่อสัตย์จริงใจ การมีน้ำใจไมตรี และมีความปรารถนาดีต่อกันและกัน โดยเกิดขึ้นจากจิตสำนึกภายในที่เห็นคุณค่าและความหมายของงานที่ตนทำอยู่ โดยจะส่งผลทำให้บุคคลนั้นเกิดแรงจูงใจในการทำงานที่มากยิ่งขึ้น และสามารถสร้างความสำเร็จให้กับองค์การโดยรวม
Petchsawang and Duchon (2012)	การปฏิบัติงานในองค์การโดยมุ่งเน้นการมีสุขภาวะหรือมีความเป็นอยู่ที่ดี รวมถึงการมีเมตตา ความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น การสร้างบรรยากาศในการทำงานที่ดี ตลอดจนการแสดงออกถึงความซื่อสัตย์ ความน่าเชื่อถือ และเป็นที่ไว้วางใจแก่คนในองค์การ
Gatling (2015)	การที่พนักงานรับรู้ในเชิงจิตวิญญาณถึงการสนับสนุนการทำงานขององค์การ ซึ่งเกิดขึ้นภายใต้สภาพแวดล้อมการทำงานที่เป็นชุมชนที่มีความสอดคล้องกัน
เปรมิกา บุญเกิด (2558)	การตระหนักและการยอมรับ รวมทั้งการส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรในองค์การได้มีการรับรู้คุณค่าภายในจิตใจของตนเองโดยการให้ความสำคัญผ่านการทำงานที่มีคุณค่าและมีความหมาย ที่เกิดจากการรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์การและการทำงานอยู่ร่วมกันภายใต้สังคมเดียวกัน ซึ่งจะช่วยให้เกิดค่านิยมในระดับบุคคลและระดับองค์การเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน
สิทธิพร ปรีรอด (2559)	การสนับสนุนบุคลากรให้ตระหนักถึงคุณค่าและชีวิตจิตใจของตนเองโดยผ่านการเอาใจใส่และความสำคัญจากการได้ทำงาน ที่ดูมีคุณค่าและเหมาะสมกับความสามารถของบุคลากร ซึ่งมาจากความรู้สึกของการได้เป็นส่วนหนึ่งในการทำงานจนเกิดการหลอมรวมระหว่างค่านิยมของตนเองและค่านิยมของการทำงาน

จากคำนิยามของนักวิชาการหลายท่านในเรื่องจิตวิญญาณในการทำงานที่กล่าวถึงข้างต้น จะเห็นว่า นักวิชาการส่วนใหญ่ให้นิยามของจิตวิญญาณในการทำงานในทิศทางเดียวกันในเรื่องของการเห็นคุณค่าและความหมายของงานที่ทำ และมีความสัมพันธ์ที่ดีในสังคมที่ทำงาน Milliman, Czaplewski and Ferguson (2003), Kinjerski and Skrypnek (2004), เปรมิกา บุญเกิด (2558) และ สติธิพร ปรีรอด (2559) ได้ให้นิยามเพิ่มเติมในเรื่องคำนิยามของการทำงานต้องมีความสอดคล้องกับค่านิยมหลักของตนเอง ทั้งนี้ Smith and Rayment (2007) และ Petchsawang and Duchon (2012) ได้กล่าวเรื่องของการทำงานที่มีจิตใจที่เมตตาต่อผู้อื่น ดังนั้นผู้วิจัยขอสรุปความหมายของจิตวิญญาณในการทำงาน หมายถึง สภาพที่บุคคลปฏิบัติงานจนเกิดความรู้สึกปีติยินดีด้วยความตระหนักรู้ค่านิยมของตนเองมีความเชื่อมโยงกับงานที่ทำ เห็นคุณค่าและความหมายของงานที่ทำให้เกิดความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และมีความสัมพันธ์ที่ดีกับสังคมในที่ทำงานโดยการทำงานที่มีความเมตตาต่อผู้อื่น

นอกจากนี้นักวิชาการหลายท่านยังได้ทำการจำแนกองค์ประกอบของจิตวิญญาณในการทำงานออกเป็นด้านต่าง ๆ ตามตารางที่ 2.5 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 2.5 องค์ประกอบของจิตวิญญาณในการทำงาน

แหล่งที่มา	องค์ประกอบต่าง ๆ
Ashmos and Duchon (2000)	1) การตระหนักรู้ถึงความต้องการที่แท้จริงในชีวิต (Inner Life) 2) การได้ทำงานที่มีความหมาย (Meaning and Purpose in Work) 3) การมีความสัมพันธ์ที่ดีกับสังคมในที่ทำงาน (Sense of Connection & Community)
Milliman, Czaplewski, and Ferguson (2003)	1) งานที่มีความหมาย (Meaningful Work) 2) ความสัมพันธ์ที่ดีกับสังคมในที่ทำงาน (Community) 3) งานที่ต้องมีความสอดคล้องกับค่านิยมหลักของตน (Alignment with Organizational Values)
Kinjerski and Skrypnek (2006)	1) ความผูกพันต่องาน (Engaging Work) 2) การมีความสัมพันธ์ (A Spiritual Connection) 3) การมีจิตสำนึกที่ดีต่อชุมชนสังคมในที่ทำงาน (Sense of Community) 4) การมีประสบการณ์แห่งความสุขในการทำงาน (A Mystical Experience)
Armenio and Miguel (2008)	1) การอยู่ร่วมกันเป็นทีม (Team's Sense of Community) 2) ความสอดคล้องกันระหว่างค่านิยมขององค์กรและของบุคคล (Alignment between Organizational and Individual Values)

แหล่งที่มา	องค์ประกอบต่าง ๆ	
	3) ความรู้สึกให้การสนับสนุนแก่ผู้อื่น (Sense of Contribution to the Community)	
	4) ความรู้สึกสนุกสนานในที่ทำงาน (Sense of Enjoyment at Work)	
	5) โอกาสสำหรับชีวิตภายใน (Opportunities for the Inner Life)	
	Petchsawang and Duchon (2009)	1) ความเชื่อมโยงกันและกัน (Connection)
		2) ความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ (Compassion)
3) สติ (Mindfulness)		
4) งานที่มีความหมาย (Meaningful Work)		
5) ความสุขที่เหนือวัตถุนิยม (Transcendence)		

ตารางข้างต้นได้แสดงให้เห็นถึงความหลากหลายขององค์ประกอบของจิตวิญญาณในการทำงานที่มาจากแนวคิดของนักวิชาการที่แตกต่างกัน โดยในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้เลือกใช้องค์ประกอบจากแนวคิดของ Petchsawang and Duchon (2009) ซึ่งมีความครบถ้วนสมบูรณ์และครอบคลุมแนวคิดเรื่องจิตวิญญาณในการทำงานดังแสดงในตารางที่ 2.5 รวมทั้งองค์ประกอบแต่ละด้านตามแนวคิดของ Petchsawang and Duchon (2009) มีความสอดคล้องกับองค์ประกอบตามแนวคิดของนักวิชาการหลายท่าน ดังแสดงในตารางที่ 2.6 ดังต่อไปนี้



จากตารางข้างต้นจะสังเกตเห็นว่าองค์ประกอบตามนิยามของ Petchsawang and Duchon (2009) มี “สติ” เป็นส่วนหนึ่งของจิตวิญญาณในการทำงาน ในขณะที่งานวิจัยชิ้นอื่นไม่มีองค์ประกอบในด้านนี้ เนื่องจากในยุคนี้มีการเปลี่ยนแปลงทางสังคมและเศรษฐกิจอย่างรวดเร็ว ส่งผลให้ผู้คนต้องมีการปรับตัวเพื่อความอยู่รอด และผู้คนมีความเครียดมากขึ้น มีความต้องการหาความสงบทางจิตใจ ตัวอย่างเช่น The Wall Street Journal ได้ทำการสำรวจพบว่าพนักงานมีการใช้เฟซบุ๊ก 21 ครั้งต่อวัน และเช็คอีเมล 74 ครั้งต่อวัน (Meister, 2015 อ้างถึงใน Petchsawang, 2019) ซึ่งเป็นสิ่งที่ทำให้รบกวนการทำงานและทำให้พนักงานไม่สติและสมาธิในการทำงาน ดังนั้นแนวคิดจึงให้ความสำคัญและให้การยอมรับในเรื่องของสติในองค์การ (Petchsawang, 2019)

สติ หมายถึง “สภาวะความตื่นตัว มองเห็นภาพ ความคิด และความรู้สึกได้อย่างชัดเจน สมบูรณ์” (Heaton, Schmidt-Wilk, & Travis, 2004, p. 64, อ้างถึงใน Petchsawang, 2019, p. 121) โดยสติมี 3 ระดับ ได้แก่ 1) ระดับจิตอยู่กับปัจจุบัน 2) ระดับจิตที่เปิดรับ และ 3) ระดับจิตไม่ตัดสินไม่วิเคราะห์ (Petchsawang, 2019) มนุษย์เราสามารถเพิ่มระดับของสติให้อยู่ในระดับที่สูงขึ้นจากการฝึกวิปัสสนากรรมฐาน (Heaton et al., 2004, อ้างถึงใน Petchsawang, 2019) การมีสติจึงหมายถึง การตระหนักรู้และสนใจอยู่กับปัจจุบันในแต่ละช่วงขณะจิต (Baer, Smith, & Allen, 2004; Brown & Ryan, 2003; Kabat-Zinn, 1990; Lau et al., 2006; Melbourne Mindfulness Academic Interest Group, 2006; Walach et al., 2006, อ้างถึงใน Petchsawang, 2019) ดังนั้นการมีสติในการทำงานจึงมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง

นอกจากนี้จากการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับเครื่องมือในการวัดจิตวิญญาณในการทำงาน ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามของ Petchsawang and Duchon (2009) เรื่องจิตวิญญาณในการทำงาน (Workplace Spirituality) โดยพัฒนาจากงานวิจัยเรื่อง Spirituality at work: A conceptualization and measure ของ Ashmos and Duchon (2000) ซึ่งแบบสอบถามมีคุณภาพและมีความน่าเชื่อถือ เนื่องจาก Petchsawang and Duchon (2009) ได้ศึกษาในเรื่องของจิตวิญญาณในการทำงานเป็นจำนวนมาก ได้แก่ Measuring Workplace Spirituality in an Asian Context (Petchsawang & Duchon, 2009), Meditation, Workplace Spirituality and Work Performance (Petchsawang & Duchon, 2012), Spirituality and Leadership in Thailand (Petchsawang & Morris, 2006) และ Workplace spirituality, mindfulness meditation, and work engagement (Petchsawang & McLean, 2017) โดยแบบสอบถามนี้ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 37 ข้อ โดยข้อคำถามมีองค์ประกอบแค่ 4 ด้านเท่านั้น ได้แก่ 1) เอื้อเพื่อเพื่อแผ่ (Compassion) 2) สติ (Mindfulness) 3) งานที่มีความหมาย (Meaningful Work) และ 4) ความสุขที่เหนือวัตถุนิยม (Transcendence) เนื่องจากงานวิจัยเรื่อง Measuring Workplace Spirituality in an Asian Context ของ Petchsawang and Duchon (2009) ได้ทำการวิจัยกลุ่มตัวอย่างในทวีป

เอเชียที่นับถือศาสนาพุทธ ซึ่งผลจากการวิจัยออกมาว่าข้อคำถามขององค์ประกอบด้านความเชื่อมโยงกันและกัน (Connection) ไม่มีความสัมพันธ์ต่อกันในทุกข้อคำถาม ดังนั้นจึงทำการตัดองค์ประกอบด้านนี้ออก

เครื่องมือวัดจิตวิญญาณในการทำงานของ Petchsawang and Duchon (2009) มีการนำไปใช้ในงานวิจัยอย่างแพร่หลาย โดยเฉพาะอย่างยิ่งในบริบทเอเชีย เช่นงานวิจัยของ Shrestha (2016), Sony and Mekolth (2017, 2019), Habeeb (2019), Petchsawang and Duchon (2012), และ Petchsawang and McLean (2017), เพ็ญศรี วัฒยากร, วิมลรัตน์ จงเจริญ และ ประภาพร ชูกำแหง (2559) เป็นต้น จึงเป็นหลักฐานเชิงประจักษ์ที่แสดงให้เห็นว่าเครื่องมือวัดจิตวิญญาณในการทำงานนี้มีความน่าเชื่อถือและสามารถนำมาซึ่งผลการวิจัยที่ตรงตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

## 2.2.2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อจิตวิญญาณในการทำงาน

จากการทบทวนวรรณกรรมสามารถสรุปปัจจัยที่ส่งผลต่อจิตวิญญาณในการทำงานได้ดังนี้

Kinjerski and Skrypnik (2006) อธิบายปัจจัยที่ทำให้เกิดจิตวิญญาณในการทำงานไว้ดังนี้

1) เกิดขึ้นได้เอง (Always There) เนื่องจากการมีและการดำรงอยู่ของจิตวิญญาณที่มาจากความตระหนักรู้ของแต่ละบุคคลและการเชื่อมโยงจิตวิญญาณเข้ามาอยู่ในวิถีปกติของการดำรงชีวิต

2) เกิดจากหลายปัจจัยรวมกัน (Coming Together) โดยมักจะเกิดในช่วงกลางของชีวิตที่คุณค่าส่วนตัว ความสามารถ แรงบันดาลใจ และประสบการณ์ชีวิตทั้งหมดถูกหลอมรวมเข้าด้วยกันทำให้เกิดความเข้าใจในเรื่องจิตวิญญาณในการทำงานมากขึ้น

3) เหตุการณ์ที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง (Transformative Events) เหตุการณ์ที่ทำให้เกิดความสนใจและทำให้เห็นคุณค่ากับตนเองมากยิ่งขึ้น ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงและเข้าใจถึงความสำคัญของจิตวิญญาณต่อการดำรงชีวิตมากยิ่งขึ้น

4) บริรยากาศภายในองค์กร (Contextually Sensitive) ปัจจัยหรือบริบทที่เกิดขึ้นในองค์กรทำให้เกิดความเข้าใจและเห็นคุณค่าของจิตวิญญาณ

Marques (2007) กล่าวว่า ปัจจัยที่ทำให้เกิดจิตวิญญาณในการทำงานมี 3 ประการ ได้แก่

1) ปัจจัยภายนอก (External Factor) ได้แก่ บริรยากาศการทำงาน เช่น บริรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่น่าชวนมอง ร่มรื่น มีความเป็นระเบียบ เป็นต้น

2) ปัจจัยภายใน (Internal Factor) ได้แก่ ผู้นำหรือผู้บริหารระดับสูงที่มีลักษณะเห็นอกเห็นใจ มีความเมตตาเอาใจใส่ต่อพนักงานในทุกระดับ เข้าใจถึงความแตกต่างของแต่ละบุคคล ซึ่งผู้นำมีส่วนสำคัญในการสร้างแรงจูงใจและกระตุ้นให้พนักงานเกิดจิตวิญญาณในการทำงาน

นอกจากนี้เพื่อนร่วมงานที่มีความสนุกสนาน มีความไว้วางใจกัน ให้ความเคารพนับถือ และเข้าใจความแตกต่างของแต่ละบุคคล จะทำให้เกิดความรู้สึกว่าพันธกิจสามารถบรรลุได้จากการทำงานร่วมกันของทีม ส่งผลให้มีผลการปฏิบัติงานที่ดีอีกด้วย

3) ปัจจัยโดยรวม (Contextual Factor) หมายถึง บรรยากาศในการทำงานและเพื่อนร่วมงาน ซึ่งประกอบด้วย ความสุขสงบ มีการดำรงตนอย่างไม่เป็นทางการเพื่อให้เกิดความรู้สึกสบาย มีการแสดงออกอย่างเป็นมิตร มีการจัดสถานที่พักผ่อนที่เหมาะสม มีระบบสวัสดิการและระบบให้รางวัลที่เหมาะสม รวมทั้งมีโครงการที่ทำเพื่อสังคม เป็นต้น

Karakas (2010) กล่าวว่า จิตวิญญาณมักถูกหล่อหลอมมาจากที่ทำงาน ผ่านการได้รับการดูแลอย่างดี (Well-Being) และทำให้รู้สึกว่ามีคุณค่าจากการที่ได้ทำงานให้แก่องค์กร รวมไปถึงความรู้สึกของการได้เชื่อมโยงหรือการได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร (Interconnectedness) ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นองค์ประกอบของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่ส่งผลต่อจิตวิญญาณในการทำงาน

Giacalone and Jurkiewicz (2003, อ้างถึงใน ดวงสมร บุญผดุง, ฤเดช เกิดวิชัย, ญัฐพงษ์ เตชะรัตนเสถียร, สุรมน จันทร์เจริญ และชาญเดช เจริญวิริยะกุล, 2562) ศึกษาปัจจัยด้านโครงสร้างและกระบวนการทำงานในองค์กรที่ส่งผลถึงจิตวิญญาณในการทำงาน พบว่า หนึ่งในปัจจัยที่ส่งผลต่อจิตวิญญาณในการทำงานคือ ภาวะผู้นำที่สนับสนุนการสร้างค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กร รวมถึงรูปแบบการทำงานที่เหมาะสมกับพนักงานในองค์กร เพื่อส่งเสริมการส่งมอบงานที่มีคุณค่าหรือมีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ Banyhamdan, Harrim, and Al-Qutop. (2012) ที่กล่าวว่า การพัฒนาจิตวิญญาณในการทำงานขององค์กรควรมีปัจจัยที่สำคัญ ได้แก่ ผู้นำเชิงจิตวิญญาณ วัฒนธรรมองค์กร และการออกแบบงานที่เหมาะสม

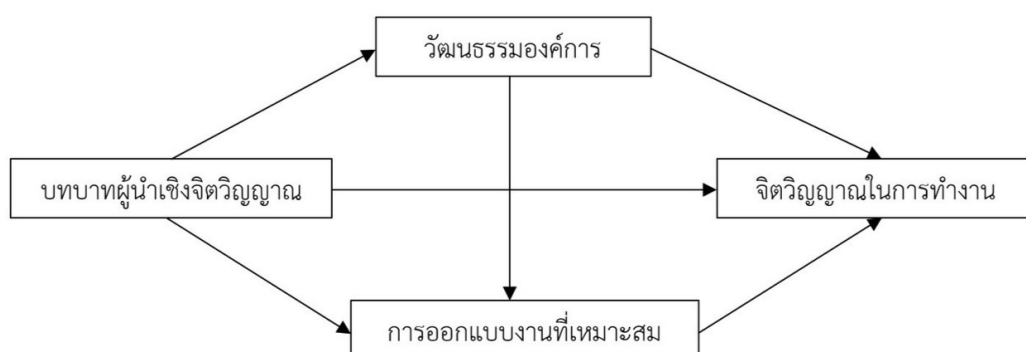
ดวงสมร บุญผดุง และคณะ (2562) กำหนดปัจจัยที่มีผลต่อจิตวิญญาณในการทำงานอย่างเป็นรูปธรรมโดยมีปัจจัยด้าน 1) ผู้นำเชิงจิตวิญญาณ (Spiritual Leadership) 2) วัฒนธรรมองค์กร (Organizational Culture) และ 3) การออกแบบงานที่เหมาะสม (Job Design) โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1) ผู้นำเชิงจิตวิญญาณ เป็นผู้นำที่มีบทบาทในการหล่อเลี้ยงจิตวิญญาณของพนักงานในการทำงาน ซึ่งมีคุณลักษณะคือ (1) ผู้นำที่ใช้ปัญญา (Spiritual Leadership) (2) ผู้นำที่แท้จริง (Authentic Leadership) และ (3) ผู้นำเชิงจริยธรรม (Ethical Leadership) (Marques, 2006) ผู้นำที่มีลักษณะดังกล่าวเป็นผู้นำเชิงแนะแนว ซึ่งแนะนำพนักงานว่าสิ่งใดควรทำหรือไม่ควรทำ โดยถ่ายทอดผ่านโครงสร้าง การจัดการ และ กระบวนการทำงาน เช่น การกำหนด ปรัชญา วิสัยทัศน์ ค่านิยม พันธกิจ และวัฒนธรรมองค์กร (Bennis & Thomas, 2002)

2) วัฒนธรรมองค์การ อ้างอิงจากงานของ Giacalone and Jurkiewicz (2003) ได้กล่าวว่าการสร้างค่านิยมและวัฒนธรรมองค์การส่งผลให้พนักงานเกิดความแน่นแฟ้น เห็นอกเห็นใจ เพื่อนร่วมงาน ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ส่วนร่วมขององค์การ และทำให้พนักงานรับรู้ถึงคุณค่าของตนเองและผู้อื่น ซึ่งส่งผลต่อระดับจิตวิญญาณในการทำงานของพนักงาน

3) การออกแบบงานที่เหมาะสม อ้างอิงจากงานของ Heine, Proulx, and Vohs (2006) ได้กล่าวว่าการที่องค์การให้อำนาจและอิสระพนักงานในการออกแบบรูปแบบการทำงานให้พื้นที่ในการแสดงความคิดเห็น รวมถึงมีช่องทางการสื่อสารที่ชัดเจนและเข้าถึงได้ง่าย ส่งผลให้พนักงานได้ใช้ทักษะความรู้ความสามารถและศักยภาพของตนเอง และสามารถส่งมอบงานที่มีคุณค่าให้แก่องค์การได้ ซึ่งส่งผลต่อระดับจิตวิญญาณในการทำงานของพนักงานคนดังกล่าว

จากงานวิจัยข้างต้นแสดงให้เห็นว่าภาวะผู้นำและการสนับสนุนค่านิยมและวัฒนธรรมองค์การ รวมถึงการให้อิสระและอำนาจในการออกแบบการทำงานแก่พนักงานในองค์การ และจิตวิญญาณในการทำงาน ล้วนแล้วแต่มีความสัมพันธ์ต่อกันทั้งสิ้น โดยจะเห็นได้ว่าหากองค์การสนับสนุนรูปแบบการทำงานที่เหมาะสมกับพนักงาน ก็จะมีผลเชิงบวกต่อระดับจิตวิญญาณในการทำงาน ดังภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2.1 ความสัมพันธ์ของตัวแปรปัจจัยที่มีผลต่อจิตวิญญาณในการทำงาน

แหล่งที่มา: ดวงสมร บุญผดุง และคณะ (2562).

จากการศึกษางานวิจัยดังกล่าวสรุปได้ว่าปัจจัยที่ทำให้เกิดจิตวิญญาณในการทำงาน ได้แก่ บรรยากาศในที่ทำงาน สวัสดิการที่ดี เพื่อนร่วมงาน ผู้นำเชิงจิตวิญญาณหรือหัวหน้างาน วัฒนธรรมองค์การ และการออกแบบงานที่เหมาะสมต่อความต้องการของพนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับองค์ประกอบของการรับรู้การสนับสนุนขององค์การ จะทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่าจากการที่ได้ทำงาน และรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ทั้งนี้ถ้าองค์การต้องการให้พนักงานเกิดจิตวิญญาณในการทำงานเพิ่มมากขึ้น จึงควรสร้างบรรยากาศในที่ทำงานที่เอื้อต่อการทำงาน ออกแบบ

การทำงานที่มีความเหมาะสมแก่พนักงาน เลือกผู้นำเชิงจิตวิญญาณที่สามารถสร้างแรงจูงใจ สามารถชี้แนะพนักงานได้โดยถ่ายทอดผ่านโครงสร้าง การจัดการ และกระบวนการทำงานให้พนักงานเกิดจิตวิญญาณในการทำงาน

### 2.2.3 ความสำคัญของจิตวิญญาณในการทำงาน

ประเด็นเรื่องจิตวิญญาณในการทำงาน กลายเป็นเรื่องสำคัญที่หลายองค์การกำลังให้ความสนใจ จากการศึกษางานวิจัยต่างประเทศของ Daniel (2010) ที่ศึกษาผลกระทบของจิตวิญญาณในการทำงานต่อประสิทธิภาพของทีม พบว่า จิตวิญญาณในการทำงานส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพของทีมที่เพิ่มมากขึ้น เนื่องจากสมาชิกในทีมเมื่อมีการรับรู้ถึงจิตวิญญาณในการทำงานที่แต่ละคนมี เช่น ความเชื่อมั่น ความคิดสร้างสรรค์ ตลอดจนการเคารพในกันและกัน จะส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกภายในทีม ความผูกพันภายในองค์กร และทำให้ประสิทธิภาพการทำงานของทีมดีขึ้น ความขัดแย้งในทีมจะลดลง ทำให้เกิดบรรยากาศในการทำงานที่เป็นบวก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Krishnakumar and Neck (2002) ที่พบว่าในองค์กรที่มีการนำมิติด้านจิตวิญญาณมาใช้ จะมีผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เพิ่มขึ้น แสดงให้เห็นว่าการมีจิตวิญญาณในการทำงานถือเป็นปัจจัยสำคัญในระดับปัจเจกบุคคลที่สร้างผลตอบแทนให้กับองค์กรในระดับสูง เนื่องจากจะช่วยสร้างความรับผิดชอบและความจงรักภักดีต่อค่านิยมองค์กร ตลอดจนนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงที่ดีต่อองค์กรจากภายในไปสู่ภายนอกผ่านการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมองค์กรภายในประเทศ (Gatling, 2015)

Petchsawang and Duchon (2009) ได้ศึกษาการวัดตัวแปรจิตวิญญาณในการทำงานในบริบทของภูมิภาคเอเชียที่เป็นชาวพุทธ โดยศึกษาพนักงานในกลุ่มธุรกิจด้านอาหารและเบเกอรี่ที่มีการจัดการที่ดีและมีประสิทธิภาพ โดย Petchsawang and Duchon (2009) ได้ทำการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งการสัมภาษณ์ (Petchsawang & Morris, 2006) พบว่าจิตวิญญาณในการทำงานวัดได้จาก 5 องค์ประกอบ คือ 1) ความเชื่อมโยงกันและกัน (Connection) 2) ความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ (Compassion) 3) สติ (Mindfulness) 4) งานที่มีความหมาย (Meaningful Work) และ 5) ความสุขที่เหนือวัตถุนิยม (Transcendence) หลังจากทดสอบแบบวัดเรียบร้อยแล้วเหลือเพียง 4 องค์ประกอบ โดยตัดองค์ประกอบความเชื่อมโยงกันและกันออกไป เพื่อให้เข้ากับบริบทของภูมิภาคเอเชีย งานวิจัยชิ้นนี้จึงมีปัจจัยที่ครอบคลุมจำนวน 4 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) ความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ 3) สติ 4) งานที่มีความหมาย และ 5) ความสุขที่เหนือวัตถุนิยม และมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาที่ฉบับเท่ากับ .85 ( $\alpha = .85$ )

Marques, Dhiman, and King (2007) พบว่า หนึ่งในประเด็นสำคัญที่องค์กรควรพิจารณานอกเหนือจากปัจจัยทางกายภาพคือเรื่องของจิตวิญญาณ ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงการแสดงออกว่าบุคคล

ดังกล่าวเห็นคุณค่าในตนเองและผู้อื่น ตลอดจนการค้นพบความหมายและเป้าหมายสำคัญของการมีชีวิตอยู่ ทั้งนี้จากการศึกษาและพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการประเมินประเด็นดังกล่าว พบว่า มีตัวชี้วัดที่สำคัญทั้งหมด 7 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) ความกล้ายืนหยัดทำในสิ่งที่ถูกต้อง 2) ความเมตตากรุณา 3) การมีเป้าหมายและความพอเพียง 4) การให้ความสำคัญกับความเป็นมนุษย์ 5) การอ่อนน้อมถ่อมตน 6) การให้อภัย และ 7) ความเป็นมิตร โดยจิตวิญญาณเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์หรือมีอิทธิพลต่อปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน เช่น ความสุขในการทำงาน การเห็นคุณค่าของตนเองของผู้อื่น และของงาน รวมถึงการพัฒนาภาวะผู้นำและการพัฒนาองค์กร

จิตวิญญาณในสถานที่ทำงานเป็นวัฒนธรรมองค์การอย่างหนึ่ง que เรียกว่า วัฒนธรรมทางจิตวิญญาณ (Spiritual Culture) ที่ให้ความสำคัญกับบุคคลหรือพนักงานที่ทำงานในองค์กร จิตวิญญาณในสถานที่ทำงานกระตุ้นให้พนักงานเกิดแรงบันดาลใจและทำงานต้องการพัฒนาตนเอง รวมถึงยกระดับศักยภาพ เพื่อขับเคลื่อนเป้าหมายของตนเองและเป้าหมายขององค์กร ดังนั้น องค์กรที่สนับสนุนวัฒนธรรมองค์การที่มุ่งเน้นการเรียนรู้และพัฒนาตนเองของพนักงาน จึงนับว่าเป็น องค์กรที่ส่งเสริมจิตวิญญาณในการทำงานด้วยเช่นกัน

## 2.3 ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน (Employee Performance)

ผลการปฏิบัติงานของพนักงานเป็นสิ่งสำคัญในการดำเนินงานขององค์กรในการบ่งชี้ถึง ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ซึ่งนำมาใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน มุ่งเน้นพัฒนา คนและพัฒนาองค์กร ดังนั้นองค์กรควรให้ความสำคัญต่อการพัฒนานโยบายในการส่งมอบคุณค่า ให้แก่พนักงาน เพื่อสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งมีรายละเอียดเกี่ยวกับผลการ ปฏิบัติงานของพนักงานที่สำคัญดังต่อไปนี้

### 2.3.1 นิยามและองค์ประกอบของผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

จากการศึกษาค้นคว้างานวิชาการและงานวิจัยในเรื่องผลการปฏิบัติงานของพนักงานพบว่ามี การให้คำจำกัดความของผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่หลากหลาย ซึ่งได้รวบรวมในตารางที่ 2.7 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 2.7 นิยามของผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

แหล่งที่มา	นิยาม
Beach (1970)	ผลการทำงานของบุคคลที่แสดงให้เห็นถึงควมมีศักยภาพ ความรู้ และความสามารถของเขาจากการทำงาน
Campbell (1991)	คุณค่าที่เกิดจากพฤติกรรมที่เฉพาะเจาะจง โดยองค์การเป็นผู้นำให้บรรลุสู่เป้าหมายที่สำคัญขององค์การ
Bovee (1993)	ระดับความพยายามของบุคคลเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ ก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อองค์การ
Schmitt and Chan (1998)	ตัวกำหนดพฤติกรรมของพนักงานซึ่งส่งผลการดำเนินงานขององค์การและเป็นตัวนำพาองค์การสู่เป้าหมาย
Millward (2005)	พฤติกรรมในบริบทของการทำงาน ตำแหน่ง บทบาท ที่เต็มไปด้วยคุณค่าที่พฤติกรรมจะนำไปสู่คุณค่านั้น
Currie (2006)	พฤติกรรมที่บุคคลแสดงเพื่อกระทำบางสิ่งในงาน แสดงการกระทำในสภาพแวดล้อมการทำงาน บางคนแสดงพฤติกรรมได้ดีกว่าอีกบุคคลหนึ่ง บุคคลแสดงพฤติกรรมได้ดีในบทบาทหนึ่ง แต่ได้ไม่ดีในอีกบทบาทหนึ่ง
Koopmans, Bernaards, Hildebrandt, De Vet, and Van der Beek (2014)	พฤติกรรมที่มีความสัมพันธ์ต่อเป้าหมายขององค์การ
มุสดี รุมาคม (2551)	กระบวนการที่ดำเนินไปอย่างต่อเนื่องในการประเมินและการบริหารพฤติกรรม และผลที่ได้จากการปฏิบัติงานของพนักงาน
อลงกรณ์ มีสุทธาและสมิต สัชฌุกร (2551)	การประเมินพนักงานจากผลการปฏิบัติงาน รวมถึงคุณลักษณะสำคัญที่ต้องมีเพื่อใช้ในการปฏิบัติงานตามเวลาที่กำหนด โดยการประเมินและสังเกตพฤติกรรมดังกล่าว ต้องกระทำอย่างเป็นระบบ และอยู่บนหลักเกณฑ์เดียวกัน
พิจิตรา ใช้เอกปัญญา (2551)	ผลลัพธ์ที่เกิดจากการทำงานซึ่งแสดงให้เห็นถึงศักยภาพและประสิทธิภาพของบุคคลในการปฏิบัติงานเพื่อการบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์การ

จากคำนิยามของผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่กล่าวถึงข้างต้น ผู้วิจัยขอสรุปความหมายว่า ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน หมายถึง ผลลัพธ์ของพฤติกรรมที่บุคคลกระทำในงานโดยผลลัพธ์มีความสอดคล้องกับเป้าหมายขององค์การ และการประเมินผลการปฏิบัติงานคือ การประเมินความสำเร็จของงานที่มีเป้าหมายสอดคล้องกับเป้าหมายขององค์การเพื่อประโยชน์ในการบริหารและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

นอกจากนี้ นักวิชาการหลายท่านได้จำแนกองค์ประกอบของผลการปฏิบัติงานของพนักงาน เพื่อให้เข้าใจถึงผลการปฏิบัติงานของพนักงานมากยิ่งขึ้น โดยแสดงในตารางที่ 2.8 ดังนี้

ตารางที่ 2.8 องค์ประกอบของผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

แหล่งที่มา	องค์ประกอบต่าง ๆ
Porter and Lawler (1968)	1) ผลการปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่ (Task Performance) 2) ผลการปฏิบัติงานตามบริบท (Contextual Performance)
Katz and Kahn (1978)	1) ผลการปฏิบัติงานตามบทบาทในเชิงระบบ (Role Performance in System) 2) พฤติกรรมสร้างนวัตกรรมหรือพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ (Innovative or Spontaneous Behaviors) 3) การเข้าร่วมและอยู่กับองค์การ (Joining and Staying with The Organization)
Murphy (1989)	1) ผลการปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่ (Task Performance) 2) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Relations) 3) พฤติกรรมการทำลายหรือเป็นอันตราย (Destructive or Hazardous Behaviors) 4) พฤติกรรมการหยุดทำงาน (Downtime Behaviors)
Campbell (1990)	1) ความชำนาญในการทำงานที่เจาะจงเฉพาะงาน (Job-Specific Task Proficiency) 2) ความชำนาญในการทำงานที่ไม่เจาะจงเฉพาะงาน (Non-Job-Specific Task Proficiency) 3) ความชำนาญในการสื่อสารด้วยการเขียนและวาจา (Written and Oral Communication Proficiency) 4) การทุ่มเทพยายาม (Demonstrating Effort)

แหล่งที่มา	องค์ประกอบต่าง ๆ
	5) การรักษาระเบียบวินัย (Maintaining Personal Discipline) 6) การเกื้อหนุนการปฏิบัติงานของเพื่อนร่วมงานและทีม (Facilitating Peer and Team Performance) 7) การบังคับบัญชาหรือภาวะผู้นำ (Supervision and Leadership) 8) การจัดการหรือการบริหารงาน (Management and Administration)
Borman and Brush (1993)	1) การปฏิบัติงานเชิงเทคนิค (Technical Activities) 2) ผู้นำและการบังคับบัญชา (Leadership and Supervision) 3) การบริหารจัดการระหว่างบุคคล (Interpersonal Dealings) 4) พฤติกรรมเฉพาะบุคคลที่เป็นประโยชน์ต่องาน (Useful Personal Behavior)
Borman and Motowidlo (1993)	1) ผลการปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่ (Task Performance) 2) ผลการปฏิบัติงานตามบริบท (Contextual Performance)
Conway (1999)	1) การอุทิศตนให้กับงาน (Job Dedication) 2) การอำนวยความสะดวกให้กับผู้อื่น (Interpersonal Facilitation) 3) ผลการปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่ในด้านเทคนิคและการบริหาร (Technical-Administrative Task Performance) 4) ภาวะผู้นำในการปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่ (Leadership Task Performance) 5) ผลการปฏิบัติงานโดยรวม (Overall Performance)
Mathis and Jackson (2003)	1) ประสิทธิภาพของงาน (Effectiveness) 2) คุณภาพของงาน (Quality) 3) สมรรถนะเกี่ยวกับงาน (Competency)
Koopmans, Bernaards, Hildebrandt, and De Vet (2014)	1) ผลการปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่ (Task Performance) 2) ผลการปฏิบัติงานตามบริบท (Contextual Performance) 3) พฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน (Counterproductive Work Behavior)

ตารางข้างต้นได้แสดงให้เห็นถึงความหลากหลายขององค์ประกอบของผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่มาจากแนวคิดของนักวิชาการที่แตกต่างกัน โดยในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยเลือกใช้ 2 องค์ประกอบจากแนวคิดของ Koopmans et al. (2014) ได้แก่ 1) ผลการปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่ (Task Performance) คือ ผลการปฏิบัติงานที่เกิดจากการปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่ของตนเอง ซึ่งขึ้นอยู่กับตำแหน่งหรือระดับขั้นทางสายอาชีพของพนักงานแต่ละคน และ 2) ผลการปฏิบัติงานตามบริบท (Contextual Performance) คือ ผลการปฏิบัติงานที่นอกเหนือจากการปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่ของตนเอง ซึ่งเกิดจากความสมัครใจที่จะช่วยเหลือหรือเอื้ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่ของเพื่อนร่วมงานภายในองค์การให้สำเร็จลุล่วง ซึ่งมีความครอบคลุมแนวคิดเรื่องผลการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ โดยที่ผู้วิจัยตัดองค์ประกอบด้านพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน (Counterproductive Work Behavior) ออกไป เนื่องจากพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานเป็นพฤติกรรมที่พนักงานแสดงออกในการลดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งไม่ได้เป็นองค์ประกอบของผลการปฏิบัติงานโดยตรง ทั้งนี้ 2 องค์ประกอบดังกล่าวตามแนวคิดของ Koopmans et al. (2014) มีความสอดคล้องกับองค์ประกอบแต่ละด้านตามแนวคิดของนักวิชาการหลายท่าน ดังแสดงได้ในตารางที่ 2.9 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 2.9 ความสอดคล้องขององค์ประกอบแต่ละด้านตามแนวคิดของ Koopmans et al. (2014) เทียบกับองค์ประกอบแต่ละด้านตามแนวคิดของนักวิชาการแต่ละท่าน

นักวิชาการ	องค์ประกอบของผลการปฏิบัติงานของพนักงาน	
Koopmans et al. (2014)	ผลการปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่	ผลการปฏิบัติงานตามบริบท
Porter and Lawler (1968)	ผลการปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่	ผลการปฏิบัติงานตามบริบท
Katz and Kahn (1978)	ผลการปฏิบัติงานตามบทบาทในเชิงระบบ	พฤติกรรมสร้างนวัตกรรมหรือพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์/ การเข้าร่วมและอยู่กับองค์การ
Murphy (1989)	ผลการปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่	ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
Campbell (1990)	ความชำนาญในการทำงานที่เจาะจงเฉพาะงาน/ ความชำนาญในการทำงานที่ไม่เจาะจงเฉพาะ งาน	ความชำนาญในการสื่อสารด้วย การเขียนและวาจา/ การทุ่มเทพยายาม/ การรักษาระเบียบวินัย/ การเกื้อหนุนการปฏิบัติงานของ

นักวิชาการ	องค์ประกอบของผลการปฏิบัติงานของพนักงาน
Koopmans et al. (2014)	ผลการปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่ ผลการปฏิบัติงานตามบริบท เพื่อนร่วมงานและทีม/ การบังคับบัญชาหรือภาวะผู้นำ/ การจัดการหรือการบริหารงาน
Borman and Brush (1993)	กิจกรรมเชิงเทคนิค ภาวะผู้นำและการบังคับบัญชา/ การสัมพันธ์ระหว่างบุคคล/ พฤติกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อ งาน
Borman and Motowidlo (1993) Conway (1999)	ผลการปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่ การอุทิศตนให้กับงาน/ ผลการปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่ ในด้านเทคนิคและการบริหาร/ ภาวะผู้นำในการปฏิบัติ งานตามภาระหน้าที่
Mathis and Jackson (2003)	ผลการทำงาน/ ประสิทธิภาพของงาน/ สมรรถนะเกี่ยวกับงาน

นอกจากนี้ จากการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับเครื่องมือในการวัดผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ผู้วิจัยได้เลือกใช้แบบสอบถามของ Koopmans et al. (2014) เรื่องผลการปฏิบัติงานส่วนบุคคล (Individual Work Performance Questionnaire) มาจากงานวิจัยเรื่อง Improving the Individual Work Performance Questionnaire using Rasch Analysis ของ Koopmans et al. (2014) ซึ่งเป็นแบบสอบถามที่มีคุณภาพและมีความน่าเชื่อถือ เนื่องจากงานวิจัยดังกล่าวได้ทำการปรับปรุงคุณภาพของแบบสอบถามเป็นครั้งที่ 3 จากงานวิจัย 2 ชิ้น ได้แก่ งานวิจัยเรื่อง Development of An Individual Work Performance Questionnaire ของ Koopmans et al. (2013) และงานวิจัยเรื่อง Construct Validity of the Individual Work Performance Questionnaire ของ Koopmans et al. (2014) โดยแบบสอบถามนี้ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 18 ข้อ อยู่ภายในองค์ประกอบ 3 ด้าน ได้แก่ 1) ผลการปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่ 2) ผลการปฏิบัติงานตามบริบท และ 3) พฤติกรรมที่ลดประสิทธิภาพการทำงาน จึงเป็นหลักฐานเชิงประจักษ์ที่

แสดงให้เห็นว่าเครื่องมือวัดผลการปฏิบัติงานของพนักงานของ Koopmans et al. (2014) มีความน่าเชื่อถือและสามารถนำมาซึ่งผลการวิจัยที่ตรงตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เนื่องจากผู้วิจัยได้เลือกเพียง 2 องค์ประกอบ ได้แก่ ผลการปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่ และผลการปฏิบัติงานตามบริบท ดังนั้นแบบสอบถามในงานวิจัยจึงประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 13 ข้อ

### 2.3.2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

ปัจจัยที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน ได้มีการอธิบายไว้ดังต่อไปนี้

Cumming and Schwab (1973) ได้กล่าวว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์การเป็นผลมาจากปัจจัยสภาพแวดล้อม ได้แก่ 1) การออกแบบ 2) งานการบริหารงาน 3) เพื่อนร่วมงาน 4) การตอบแทน 5) สภาพการปฏิบัติงาน 6) การฝึกอบรม และ 7) การประเมินผล งาน ซึ่งเกี่ยวข้องกับนโยบายการบริหารขององค์การ และปัจจัยบุคคล ได้แก่ 1) ความสามารถของบุคคล และ 2) แรงจูงใจที่จะทำงานให้ได้ผลลัพธ์ที่ต้องการ ทั้งสองปัจจัยช่วยให้ผลการปฏิบัติงานเป็นที่น่าพอใจ

Porter and Lawler (1975) อธิบายเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคคล ประกอบด้วย 1) แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน 2) ความสามารถและทักษะของบุคคล 3) ความชัดเจนในบทบาทและการยอมรับในบทบาท และ 4) โอกาสในการปฏิบัติงาน ผู้บริหารสามารถส่งเสริมการปฏิบัติงานของบุคคลโดยการสร้างแรงจูงใจ มอบหมายงานที่ชัดเจน และจัดสิ่งแวดล้อมให้เอื้อต่อการปฏิบัติงาน

Schermerhorn et al. (2000) ได้กล่าวไว้ว่า ผลการปฏิบัติงานของบุคคลขึ้นอยู่กับปัจจัยดังต่อไปนี้ 1) คุณสมบัติส่วนบุคคล ขึ้นอยู่กับปัจจัยลักษณะชีวภาพ ความสามารถ และสภาพจิตใจของบุคคล 2) ความพยายามในการปฏิบัติงาน ขึ้นอยู่กับปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และ 3) การสนับสนุนขององค์การ ขึ้นอยู่กับทรัพยากร เครื่องมือ โครงสร้างและขนาดขององค์การ เทคโนโลยี วัฒนธรรม การออกแบบการงาน กระบวนการกลุ่ม และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

The Institute for Employment Studies (IES) (2004, อ้างถึงใน Strebler, 2004) คือ ศูนย์วิจัยสำหรับให้คำปรึกษาในด้านทรัพยากรมนุษย์และการจ้างงาน ได้แบ่งปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานจำนวน 4 ด้านหลัก โดยมีรายละเอียดดังนี้

1) ด้านองค์การ (Organizational Factors) แบ่งเป็น 7 ด้านย่อย ได้แก่ การลดขนาดองค์การ (Downsizing) วัฒนธรรม (Culture) การจัดหาทรัพยากร (Resourcing) การออกแบบงาน (Job Design) การเปลี่ยนงาน (Job Transition) การจัดสรรภาระงาน (Work Loading) และการทำงานที่ยืดหยุ่น (Flexible Working)

2) ด้านผู้จัดการสายงาน (Line-Manager Factors) แบ่งเป็น 5 ด้านย่อย ได้แก่ รูปแบบการบริหารจัดการ (Management Style) การตั้งค่ามาตรฐาน (Setting Standards) การสอนงานและการสนับสนุน (Coaching and Support) ความคงเส้นคงวาและความเป็นธรรม (Consistency and Fairness) และความผูกพันและความมุ่งมั่นทำงาน (Engagement and Commitment)

3) ด้านทรัพยากรมนุษย์ (HR Factors) แบ่งเป็น 6 ด้านย่อย ได้แก่ การคัดเลือก (Selection) การบริหารผลการปฏิบัติงาน (Performance Management System) ฝึกอบรม (Training) โอกาสที่เท่าเทียมกัน (Equal Opportunities) ความเป็นครอบครัว (Family-Friendly) และความสมดุลของชีวิตและการทำงาน (Work-Life Balance)

4) ด้านปัจจัยส่วนบุคคล (Individual Factors) แบ่งเป็น 6 ด้านย่อย ได้แก่ ความสามารถและทักษะ (Capability and Skills) พฤติกรรมและทัศนคติ (Behaviors and Attitudes) ความพยายาม (Efforts) การไม่สามารถมาปฏิบัติงานได้และการลาป่วย (Absence and Sickness) สถานะส่วนบุคคล (Personal Circumstances) และภูมิหลัง (Background)

ชาโรณี จันทรแสงศรี (2540) ได้สรุปปัจจัยที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน โดยแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ 1) ความต้องการภายนอก (External Need) ได้แก่ รายได้หรือค่าตอบแทน ความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อมทางกายภาพ และตำแหน่งหน้าที่ และ 2) ความต้องการภายใน (Internal Need) ได้แก่ ความต้องการแสดงความจงรักภักดี ความเป็นเพื่อนและความรักใคร่ ความต้องการมีส่วนร่วมในหมู่คณะ และความต้องการในศักดิ์ศรีของตัวเอง

ชกรศักดิ์ พรหมสาขา ณ สกลนคร (2556) ได้สรุปแนวคิดเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานว่าผลการปฏิบัติงานจะขึ้นอยู่กับผู้ปฏิบัติงานว่าได้รับการตอบสนองความต้องการภายในและภายนอก (Internal and External Needs) อย่างไร ซึ่งถ้าได้รับการตอบสนองแล้ว ย่อมส่งผลถึงผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ โดยความต้องการภายใน ได้แก่ ความต้องการความรัก ความต้องการแสดงความจงรักภักดี ความต้องการมีส่วนร่วมในหมู่คณะ และความต้องการในศักดิ์ศรีของตัวเอง ส่วนความต้องการภายนอก ได้แก่ รายได้หรือค่าตอบแทน ความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อมทางกายภาพ และตำแหน่งหน้าที่

จากการศึกษางานวิจัยที่อธิบายถึงปัจจัยที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน สรุปได้ว่าการที่พนักงานได้รับการตอบสนองความต้องการภายในและภายนอก จะส่งผลถึงผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพของพนักงาน นอกจากนี้ผลการปฏิบัติงานของพนักงานขึ้นอยู่กับคุณสมบัติของพนักงาน ความพยายามในการปฏิบัติงานของพนักงาน และการสนับสนุนขององค์กร ซึ่งสามารถเชื่อมโยงไปถึงตัวแปรต้นของงานวิจัยคือ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรได้ เมื่อพนักงานรับรู้ถึงการสนับสนุนขององค์กรจะส่งผลให้พนักงานมีผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และการสนับสนุนของ

องค์การนั้นยังมีปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเป็นปัจจัยที่สำคัญ โดยที่ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของจิตวิญญาณในการทำงาน จึงสรุปได้ว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การและจิตวิญญาณในการทำงานของพนักงาน มีความเชื่อมโยงกันกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

### 2.3.3 ความสำคัญของผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

จากงานวิจัยเรื่องอิทธิพลของผลการปฏิบัติงานของพนักงานต่อการเติบโตขององค์การในมุมมองด้านการจัดการของ ธกรศักดิ์ พรหมสาขา ณ สกลนคร (2556) กล่าวว่า ผลลัพธ์ที่เกิดจากพฤติกรรมของบุคลากรในองค์การที่แสดงออกมาในรูปของการปฏิบัติงานที่แสดงให้เห็นถึงศักยภาพและประสิทธิภาพของบุคลากร โดยวัดผลการปฏิบัติงาน จากการประเมินผลการปฏิบัติงานที่องค์การได้กำหนดเป็นเกณฑ์มาตรฐานไว้เพื่อให้การปฏิบัติงานของบุคลากรมีประสิทธิภาพและบรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์การ

McQuerrey (2020) กล่าวว่าหากพนักงานมีความต้องการที่จะแสดงความสามารถในการทำงาน ต้องการเลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่ง และต้องการความไว้วางใจจากหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน พนักงานต้องทำผลการปฏิบัติงานของตนเองให้อยู่ในระดับที่ดีอย่างสม่ำเสมอ โดย McQuerrey (2020) ได้กล่าวถึงความสำคัญของผลการปฏิบัติงานที่ดีและวิธีการปฏิบัติงานเพื่อได้ซึ่งผลการปฏิบัติงานที่ดี 6 ด้าน ได้แก่

1) ความมั่นคงในงาน (Job Security) เมื่อมีผู้คนมากมายที่ต้องการจะได้ทำงานเป็นจำนวนมากดังนั้นพนักงานจึงมีความเสี่ยงต่อการได้ทำงานในองค์การอยู่เสมอ แต่เมื่อพนักงานมีผลการปฏิบัติงานที่ดีจะส่งผลให้เกิดความมั่นคงในการทำงานแก่ตนเองและทำให้ลดความเสี่ยงที่จะโดนเลิกจ้าง ดังนั้นจึงควรเข้าใจวัตถุประสงค์ในบทบาทหน้าที่ในการทำงานของตนเองและกำหนดเป้าหมายในการทำงานให้บรรลุผลสำเร็จ

2) การพัฒนาอาชีพ (Career Development) เมื่อพนักงานมีผลการปฏิบัติงานที่ดีมีความทุ่มเทในการทำงานอยู่เสมอ จะส่งผลให้สามารถพัฒนาอาชีพการงานได้ดียิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังเป็นที่ยอมรับและต้องการขององค์การต่าง ๆ อีกด้วย ซึ่งเมื่อพนักงานมีความต้องการที่จะมองหาโอกาสใหม่ ๆ ในการทำงาน เช่นการเปลี่ยนงาน หัวหน้างานก็จะรับรองการทำงานในด้านบวกให้แก่องค์การใหม่

3) โอกาสในการก้าวหน้า (Advancement Opportunity) เมื่อพนักงานต้องการเลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่ง ผลการปฏิบัติงานในระดับสูงกว่าค่าเฉลี่ยถือเป็นสิ่งสำคัญ เนื่องจากองค์การมักจะพิจารณาผู้ที่มีผลการปฏิบัติงานที่อยู่ในระดับสูงเป็นอันดับแรก

4) ศักยภาพในการสร้างรายได้ (Earning Potential) เมื่อพนักงานมีผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้นส่งผลให้เกิดโอกาสในการสร้างรายได้ที่สูงขึ้น เนื่องจากองค์กรมักจะประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานอยู่เสมอ ดังนั้นเมื่อพนักงานปฏิบัติงานตามคำแนะนำของหัวหน้างาน ปรับปรุงข้อผิดพลาด และพัฒนาทักษะในการทำงานอยู่เสมอ พนักงานก็จะมีโอกาสในการเพิ่มฐานเงินเดือนมากยิ่งขึ้น

5) เพื่อนร่วมงาน (Colleagues) เมื่อพนักงานมีผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้นจะส่งผลที่ดีต่อเพื่อนร่วมงานด้วย เนื่องจากจะทำให้ชีวิตการทำงานมีความผ่อนคลาย ลดความเครียดในการทำงาน และส่งผลให้เกิดวัฒนธรรมองค์การในการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ดังนั้นเมื่อพนักงานตั้งใจปฏิบัติงานอย่างสุดความสามารถแล้วยังจำเป็นต้องมีส่วนร่วมต่อเพื่อนร่วมงานด้วย โดยการช่วยเหลือกันในการปฏิบัติงานต่าง ๆ

6) ความภาคภูมิใจในการทำงาน (Work Pride) เมื่อพนักงานมีผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้นจะส่งผลให้เกิดความภาคภูมิใจในการทำงาน เนื่องจากเมื่อพนักงานได้ทุ่มเทในการปฏิบัติงานแล้ว จะเกิดรู้สึกพอใจในความสำเร็จของตนเอง นอกจากนี้ยังช่วยผลักดันตนเองให้กลายเป็นผู้เชี่ยวชาญในสายอาชีพได้

จากการศึกษาความสำคัญของผลการปฏิบัติงานข้างต้นสรุปได้ว่า เมื่อพนักงานมีผลการปฏิบัติงานที่ดีจะส่งผลให้เกิดความมั่นคงในอาชีพการงาน มีการพัฒนาอาชีพอย่างสม่ำเสมอ ทำให้มีโอกาสก้าวหน้าในอาชีพ มีศักยภาพในการสร้างรายได้ ยกกระตือรือร้นเงินเดือนของตนเอง และเป็นที่ยอมรับของหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน สุดท้ายก็จะเกิดความภาคภูมิใจในการทำงาน

## 2.4 ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

### 2.4.1 ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

ผู้วิจัยใช้ 2 ทฤษฎีในการอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การและผลการปฏิบัติงาน ได้แก่ ทฤษฎีการสนับสนุนขององค์การ (Organizational Support Theory) และทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม (Social Exchange Theory) โดยมีรายละเอียดดังนี้

#### 1) ทฤษฎีการสนับสนุนขององค์การ

จากแนวคิดของ Eisenberger et al. (1986) ที่กล่าวถึงความเชื่อของพนักงานที่มีต่อองค์การในการให้คุณค่าของตน ด้วยการแสดงให้เห็นถึงการให้ความช่วยเหลือ การให้ความสำคัญและการดูแลเอาใจใส่ความอยู่ดีมีสุขของพนักงาน ซึ่งการรับรู้ดังกล่าวเกิดจากการที่องค์การให้การสนับสนุนต่าง ๆ แก่พนักงาน ทั้งรางวัลที่เป็นตัวเงิน สวัสดิการที่ช่วยยกระดับชีวิตความเป็นอยู่ให้ดีขึ้น

การเลื่อนตำแหน่ง เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ทำให้พนักงานเกิดความผูกพันและแสดงพฤติกรรมสำคัญที่ดีที่เป็นประโยชน์ต่อองค์การโดยการรู้สึกต้องตอบแทนองค์การให้บรรลุถึงผลสำเร็จ โดยการรับรู้ของพนักงานที่มีพื้นฐานของการแลกเปลี่ยน คือถ้ามีใครให้อะไรแก่ตน ตนก็จะตอบแทนคืนเขา เช่นเดียวกัน สอดคล้องกับ Gouldner (1960, อ้างถึงใน จิรนนท์ วงษ์ไทยวรรณ, 2551) ที่ได้เสนอว่า บรรทัดฐานของการแลกเปลี่ยนเป็นความคิดของปัจเจกบุคคลที่จะให้ความช่วยเหลือและไม่ทำร้ายคนที่เคยช่วยเหลือไว้ นั่นคือเมื่อฝ่ายที่ได้ให้ผลประโยชน์กับอีกฝ่ายหนึ่งแล้ว ฝ่ายที่รับประโยชน์จะเกิดความรู้สึกเป็นหนี้บุญคุณต่อฝ่ายที่ให้ประโยชน์กับเขา ดังนั้นทฤษฎีการสนับสนุนขององค์การ สรุปได้ว่าหากองค์การสามารถให้การตอบสนองความต้องการของพนักงานได้ หรือให้การสนับสนุนในด้านต่าง ๆ เพื่อให้พนักงานได้มีความเป็นอยู่ที่ดี ยิ่งพนักงานรับรู้ว่างค์การให้การสนับสนุนมากก็ยิ่งรู้สึกว่าองค์การมีความผูกพันต่อตน ก็จะส่งผลให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์การเช่นเดียวกัน และทำให้พนักงานมีความพยายามที่จะตอบแทนโดยสะท้อนออกมาในรูปแบบของผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ

## 2) ทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม

การแลกเปลี่ยนระหว่างกันของคนในสังคมเป็นสิ่งที่มาตั้งแต่การเริ่มมีการอยู่ร่วมกันเป็นสังคมของมนุษย์ ต้องมีทั้งการรับรู้และการให้ ไม่ว่าจะเป็นการแลกเปลี่ยนสิ่งของหรือแลกเปลี่ยนความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน การแลกเปลี่ยนเป็นธรรมชาติทางสังคมที่อยู่บนพื้นฐานของความไว้วางใจที่จะแลกเปลี่ยนตอบแทนกันในอนาคต ความสัมพันธ์ในการจ้างงานก็เช่นเดียวกัน มีการแลกเปลี่ยนระหว่างลูกจ้างกับนายจ้าง (Blau, 1964; Cropanzano & Mitchell, 2005, อ้างถึงใน พรสร้อย วรงค์ศรีสุกุล, 2557) Blau (1964) กล่าวว่า ทฤษฎีการแลกเปลี่ยน แบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ การแลกเปลี่ยนทางเศรษฐกิจ (Economic Exchange Theory) และการแลกเปลี่ยนทางสังคม (Social Exchange Theory) โดยการแลกเปลี่ยนทางสังคมจะอยู่บนพื้นฐานของความเชื่อใจระหว่างกัน ซึ่งแนวคิดทฤษฎีการแลกเปลี่ยน ถูกพัฒนาขึ้นเพื่อใช้อธิบายความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลให้เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยจัดให้มีหลักเกณฑ์ในการสร้างแนวคิดเพื่อให้เข้าใจถึงความสัมพันธ์ของแต่ละบุคคลกับองค์การ ที่จะทำให้อุบัติการได้รับการตอบสนองในทางบวกโดยได้รับในสิ่งที่พวกเขาปรารถนาจากบุคคลอื่น ทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคมจะเป็นสิ่งจูงใจให้พนักงานเกิดการแลกเปลี่ยนกับองค์การ เมื่อพนักงานประเมินความสัมพันธ์ในการแลกเปลี่ยนทางสังคม โดยผ่านการสนับสนุนจากองค์การที่มีต่อพนักงาน (พรสร้อย วรงค์ศรีสุกุล, 2557) เช่น องค์การที่มีรางวัลที่จับต้องได้ พนักงานต้องได้รับการตอบสนองที่ดี พนักงานก็จะรับรู้ถึงความหวังใต้องค์การมีให้ ทำให้เกิดความรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ รู้สึกเป็นหนี้บุญคุณ และมีความรู้สึกต้องการตอบแทนให้กับองค์การโดยการพยายามทุ่มเททำงานและมีความจงรักภักดีรวมทั้งต้องการคงอยู่กับองค์การต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับ Setton, Bennett, and Liden (1996) ที่พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจาก

องค์การส่งผลในทางบวกต่อคุณภาพของความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับองค์การและความผูกพันต่อองค์การ ดังนั้นทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม กล่าวได้ว่า ความเชื่อใจระหว่างองค์การ หัวหน้างาน และพนักงาน เป็นสิ่งสำคัญ เมื่อองค์การให้การสนับสนุนในการจัดหาทรัพยากร สวัสดิการ และดูแลความเป็นอยู่ที่ดีให้แก่พนักงาน พนักงานก็จะมีความรู้สึกที่ดีและผูกพันต่อองค์การ และตอบแทนองค์การโดยแสดงผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น (Meyer & Allen, 1997; Mowday et al., 1982)

นอกจากนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ดังต่อไปนี้

รัชนิกร กุญแจทอง (2555) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การสนับสนุนจากองค์การที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของคณะกรรมการป้องกันควบคุมโรคและภัยสุขภาพ จังหวัดขอนแก่น เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 100 คน โดยการสุ่มและสุ่มตัวอย่างเพื่อสัมภาษณ์แบบเจาะลึก จำนวน 10 คน โดยมีตัวแปรอิสระ 2 ตัวแปร คือ การสนับสนุนจากองค์การด้านวัสดุอุปกรณ์และการสนับสนุนจากองค์การด้านบุคลากร ผลการวิจัยสรุปได้ว่าปัจจัยด้านบุคลากร ด้านวัสดุอุปกรณ์ และด้านบริหารจัดการมีความสัมพันธ์ระดับสูงทางบวกกับการปฏิบัติงานของคณะกรรมการประสานงานสาธารณสุขระดับอำเภอจังหวัดขอนแก่นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p\text{-value} < 0.001$ ,  $r = 0.721, 0.756$  และ  $0.813$  ตามลำดับ) ดังนั้นหากต้องการให้ผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการฯ ดีขึ้น องค์การควรมีการสนับสนุนด้านงบประมาณ กำลังคน เงิน วัสดุอุปกรณ์ และการบริหารจัดการ จึงจะทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ

อัมพิกา สุนทรภักดี (2559) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ การรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพ และผลการปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ พนักงานขายในธุรกิจประเภทอาหารและเครื่องดื่ม จำนวน 272 คน จากประชากรทั้งหมด 648 คน ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญ และในรายด้านทั้ง 6 ด้าน คือ ด้านความยุติธรรม ด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างาน ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านโอกาสและการเติบโตในสายอาชีพ และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญเช่นเดียวกัน

Riggle et al. (2009) ได้ทำการศึกษาเชิงอภิมาน (Meta-analysis) ในเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การและผลลัพธ์ที่เกี่ยวข้องกับงาน ซึ่งประกอบไปด้วยตัวแปรความผูกพันต่อองค์การ ความผูกพันต่องาน ผลการปฏิบัติงาน และความตั้งใจในการลาออก โดยทำการศึกษางานวิจัยทั้งหมดตั้งแต่ช่วง ปี 1986 ถึง ปี 2006 ซึ่งประกอบไปด้วยการศึกษางานวิจัยจำนวน 167 เรื่อง ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การกับ

ผลการปฏิบัติงาน พบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการปฏิบัติงานโดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ที่ 0.26

Arshadi and Hayavi (2013) ได้ทำการศึกษาตัวแปรต้นคือการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และตัวแปรตามคือ ผลการปฏิบัติงานและความผูกพันทางด้านจิตใจกับองค์กร (Affective Commitment) โดยมีพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีกับองค์กรเป็นตัวแปรสื่อ โดยกลุ่มตัวอย่างคือพนักงานในบริษัท National Iranian Drilling Company (NIDC) จำนวน 318 คน จากการศึกษาพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญ

Jin and Zhong (2014) ได้ศึกษาเรื่อง อิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรต่อผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรมของทีม ในงานวิจัยได้ศึกษาตัวแปรการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร การผสมผสานองค์ความรู้ (Knowledge Integration) และผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรม (Innovative Performance) ทำการศึกษาทีมนักวิจัยด้านวิทยาศาสตร์ที่ได้รับทุนจากกระทรวงศึกษาของประเทศจีน ในช่วงปี 2004-2011 ซึ่งทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจำนวน 342 ทีม ใน 32 เมือง ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานเชิงจิตพิสัย (Subjective) และเชิงเป้าหมาย (Objective) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.33 และ 0.41 ตามลำดับ นอกจากนี้ยังพบว่าการผสมผสานองค์ความรู้เป็นสื่อกลางในความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ถึงการสนับสนุนจากองค์กรและผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรมของทีม

Cullen et al. (2014) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความสามารถในการปรับตัวของพนักงานและการรับรู้ถึงการเปลี่ยนแปลง: ผลกระทบต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความพึงพอใจในงาน และผลการปฏิบัติงาน โดยทำการศึกษาในกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มในสหรัฐอเมริกา ได้แก่ กลุ่มแรกจากพนักงานในศูนย์กระจายสินค้า 3 แห่งของบริษัทเก็ซซกรรม ได้รับแบบสอบถามตอบกลับ 68 % (N = 147) ซึ่งแบบสอบถามที่สมบูรณ์มีจำนวน 93 ฉบับ และกลุ่มที่สองจากพนักงานในศูนย์กระจายสินค้า 2 แห่งของบริษัทร้านทำผมนานาชาติ ได้รับแบบสอบถามตอบกลับ 78 % (N = 389) ซึ่งแบบสอบถามที่สมบูรณ์มีจำนวน 379 ฉบับ ซึ่งได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับผลการปฏิบัติงานเฉพาะกลุ่มตัวอย่างที่ 1 โดยผลจากการศึกษาพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานโดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.39

Shen et al. (2014) ได้ศึกษาเรื่อง การรับรู้การสนับสนุนขององค์กรกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานในประเทศจีน โดยกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาคือ พนักงาน จำนวน 450 คน ประกอบด้วยพนักงานระดับหัวหน้างานจำนวน 153 คน และพนักงานใต้บังคับบัญชาจำนวน 297 คน จาก 13 บริษัทในประเทศจีน โดยทำการศึกษาตัวแปรต้นคือการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และ

ตัวแปรตามคือผลการปฏิบัติงาน โดยมีการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและเอกลักษณ์ขององค์กรเป็นตัวแปรสื่อ ผลจากการศึกษาพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญกับผลการปฏิบัติงาน มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.37 โดยการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีส่วนในการส่งเสริมเอกลักษณ์ขององค์กร ซึ่งนำไปสู่พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดี รวมถึงมีประสิทธิภาพการทำงานที่เพิ่มมากขึ้น

Putri, Haryadi, and Anggraeni (2018) ได้ศึกษาเรื่อง อิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยมีความพึงพอใจในงานเป็นตัวแปรสื่อ โดยกลุ่มตัวอย่างที่ทำการแจกแบบสอบถามคือ คือนักวิจัยของ LIPI Center of Oceanographic Research ในเมืองจาการ์ตาตอนเหนือ ประเทศอินโดนีเซีย จำนวน 87 คน จากประชากรทั้งหมด 101 คน ได้รับแบบสอบถามส่งคืนจำนวน 81 คน ผลจากการศึกษาพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญ และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรส่งผลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมากโดยผ่านความพึงพอใจในงานเป็นตัวแปรสื่อ

จากการทบทวนงานวิจัยและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องข้างต้น ผู้วิจัยตั้งสมมติฐานงานวิจัยที่ 1 ได้ว่า “การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน”

#### 2.4.2 ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับจิตวิญญาณในการทำงาน

ผู้วิจัยได้ใช้ทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม (Social Exchange Theory) ในการอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและผลการปฏิบัติงาน โดยมีรายละเอียดดังนี้

ทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคมของ Blau (1964) กล่าวว่า การแลกเปลี่ยนทางสังคมเป็นการกระทำเพื่อให้ผู้อื่นพอใจ ไม่เจาะจงผลประโยชน์ หรือข้อผูกมัด และผู้กระทำคาดหวังถึงผลที่จะได้รับตอบแทนกลับมาในอนาคต โดยไม่ได้มีการกำหนดก่อนล่วงหน้า แนวคิดจากทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคมมีอิทธิพลอย่างยิ่งต่อทฤษฎีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของ Eisenberger et al. (1986) การแลกเปลี่ยนทางสังคมที่เกิดขึ้นภายในองค์กรส่งผลให้พนักงานเกิดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ตามบทบาทหน้าที่ที่องค์กรให้การสนับสนุนแก่พนักงาน ได้แก่ การจ่ายค่าจ้าง ค่าตอบแทน สวัสดิการ การสนับสนุนในด้านการปฏิบัติงาน และการลงทุนให้แก่พนักงานในด้านต่าง ๆ เพื่อแลกเปลี่ยนกับความตั้งใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเพื่อให้องค์กรบรรลุสู่เป้าหมาย ซึ่งการแลกเปลี่ยนจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อองค์กรและพนักงานต่างรับรู้ถึงคุณค่าของกันและกัน เมื่อองค์กรเห็นว่าพนักงานมีคุณค่าต่อองค์กร องค์กรย่อมเต็มใจที่จะสนับสนุนพนักงาน และพยายามรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรต่อไป เมื่อพนักงานรับรู้ว่าองค์กรให้การสนับสนุนแก่ตนเอง

พนักงานย่อมเกิดจิตวิญญาณในการทำงาน ซึ่งอ้างอิงจาก Karakas (2010) ที่ได้กล่าวว่าจิตวิญญาณมักจะถูกล่อหลอมผ่านการได้รับการดูแลอย่างดี (Well-Being) จากองค์กร และทำให้เกิดความรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่าจากการที่ได้ทำงานให้แก่องค์กร รวมไปถึงความรู้สึกของการได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร เช่น เมื่อนายจ้างให้การสนับสนุนในการทำงานแก่พนักงาน พนักงานจะแสดงทัศนคติในการทำงานในแง่บวก เกิดความรู้สึกชอบคุณองค์กร โดยการส่งมอบผลการปฏิบัติงานที่ดีออกมา และท้ายที่สุดคือการทำงานที่พนักงานได้ค้นพบถึงคุณค่าหรือความหมายในการทำงาน รู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และช่วยให้เกิดค่านิยมที่สอดคล้องกับองค์กรในที่สุด (Chinomona, 2012)

นอกจากนี้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับจิตวิญญาณในการทำงาน มีดังต่อไปนี้

Chinomona (2012) ได้ศึกษาในเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน โดยมีจิตวิญญาณในการทำงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานเป็นตัวแปรสื่อ ซึ่งกลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานรัฐวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME) ในเมืองซิดูงวิซ่าของสาธารณรัฐซิมบับเว แผนกฝ่ายผลิตและฝ่ายบริการ โดยทำการแจกแบบสอบถามจำนวน 450 ฉบับ ได้รับแบบสอบถามส่งคืนจำนวน 320 ฉบับ ซึ่งมีอัตราการตอบกลับ 71.1% ผลการศึกษาพบว่า ระดับการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรยิ่งสูง พนักงานจะมีระดับจิตวิญญาณในการทำงานและมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่สูงยิ่งขึ้นตามลำดับ และเมื่อระดับจิตวิญญาณในการทำงานสูงขึ้น พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรก็จะยิ่งสูงขึ้นเช่นกัน นอกจากนี้เมื่อจิตวิญญาณในการทำงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีระดับที่สูงขึ้นจะมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญ ทั้งนี้การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีผลกระทบต่อจิตวิญญาณในการทำงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.84 ซึ่งมีผลกระทบมากกว่าที่จะส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.24 โดยสรุปผลการศึกษาดังที่กล่าวมาได้ว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีผลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยส่งผลทางอ้อมผ่านจิตวิญญาณในการทำงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานซึ่งเป็นตัวแปรสื่อ

Bhaskar and Mishra (2019) ได้ศึกษาในเรื่องจิตวิญญาณในการทำงานในมิติด้านบริบทที่มีต่อการเพิ่มความพึงพอใจในอาชีพและลดความตั้งใจที่จะลาออกของพนักงาน โดยมีการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรเป็นตัวแปรต้น งานวิจัยนี้ได้แยกเป็น 2 กรณี ได้แก่ กรณีแรกเป็นความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับความพึงพอใจในอาชีพ โดยมีจิตวิญญาณในการทำงานเป็นตัวแปรสื่อ ส่วนกรณีที่สองเป็นความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรกับความตั้งใจที่จะลาออกของพนักงาน โดยมีจิตวิญญาณในการทำงานเป็นตัวแปรกำกับ (Moderator) ซึ่งตัวแปรจิตวิญญาณในการทำงานในงานวิจัยนี้ได้ใช้ 2 องค์ประกอบ ได้แก่ งานที่มีความหมาย

(Meaningful Work) และการมีจิตสำนึกที่ดีต่อชุมชนสังคมในที่ทำงาน (Sense of Community) โดยกลุ่มตัวอย่างคือผู้จัดการที่ทำงานในองค์กรของประเทศอินเดียประกอบด้วย 5 ธุรกิจ ได้แก่ ไอที และการให้บริการเกี่ยวกับไอที (33%) การผลิตและวิศวกรรมอุตสาหกรรม (31%) การธนาคารและบริการด้านการเงิน (26%) และธุรกิจอื่นๆ เช่น การให้คำปรึกษา น้ำมันและก๊าซ การศึกษา (10%) เป็นต้น โดยแจกแบบสอบถามจำนวน 430 ฉบับ ได้รับแบบสอบถามส่งคืนจำนวน 332 ฉบับ ซึ่งแบบสอบถามที่สมบูรณ์มีจำนวน 314 ฉบับ ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร, งานที่มีความหมาย และการมีจิตสำนึกที่ดีต่อชุมชนสังคมในที่ทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในอาชีพอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งในทางกลับกัน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร, งานที่มีความหมาย และการมีจิตสำนึกที่ดีต่อชุมชนสังคมในที่ทำงานมีความสัมพันธ์เชิงลบกับการตั้งใจที่จะลาออกของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญ นอกจากนี้สรุปได้ว่างานที่มีความหมายและการมีจิตสำนึกที่ดีต่อชุมชนสังคมในที่ทำงานเป็นสื่อกลางในความสัมพันธ์ระหว่าง การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและความพึงพอใจในอาชีพอย่างมีนัยสำคัญ

Islam, Khan, and Asad (2019) ได้ศึกษาในเรื่องจิตวิญญาณในการทำงานในบริบทของทวีปเอเชียใต้: บทบาทของวัฒนธรรมการเรียนรู้ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และพฤติกรรมการแบ่งปันความรู้ ได้ทำการศึกษาตัวแปรต้นคือการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและวัฒนธรรมการเรียนรู้ ตัวแปรตามคือจิตวิญญาณในการทำงาน โดยมีพฤติกรรมการแบ่งปันเป็นตัวแปรสื่อ ซึ่งกลุ่มตัวอย่างคือพนักงานของธนาคารในประเทศปากีสถาน จำนวน 226 คน ผลการศึกษาพบว่า วัฒนธรรมการเรียนรู้มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร พฤติกรรมการแบ่งปันความรู้ และจิตวิญญาณในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญ นอกจากนี้การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับพฤติกรรมการแบ่งปันความรู้ และจิตวิญญาณในที่ทำงาน อย่างมีนัยสำคัญ

จากการทบทวนงานวิจัยและทฤษฎีข้างต้น ผู้วิจัยตั้งสมมติฐานงานวิจัยที่ 2 ได้ว่า “การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อจิตวิญญาณในการทำงาน”

### 2.4.3 ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างจิตวิญญาณในการทำงานกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

จากการที่ได้ทบทวนวรรณกรรมผู้วิจัยได้เลือกนำ 3 แนวคิดดังต่อไปนี้ในการอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างจิตวิญญาณในการทำงานและผลการปฏิบัติงาน ได้แก่ แนวคิดของ Neck and Milliman (1994) Marques et al. (2005) และ Karakas (2009) โดยมีรายละเอียดดังนี้

Neck and Milliman (1994) ได้ทำการศึกษาในเรื่องภาวะผู้นำทางความคิดและการเติมเต็มทางจิตวิญญาณในการทำงาน จากการศึกษาพบว่าจิตวิญญาณในการทำงานส่งผลเชิงบวกต่อผลการ

ปฏิบัติงานของพนักงานและองค์กร โดยจิตวิญญาณสามารถทำให้บุคคลมีจิตสำนึกในเชิงลึก โดยการส่งเสริมให้เกิดความสามารถในด้านความคิดริเริ่มส่งผลให้พนักงานสามารถพัฒนาตนเองได้มากยิ่งขึ้น อย่างมีจุดมุ่งหมายและเป็นไปตามวิสัยทัศน์ขององค์กร ซึ่งทำให้เกิดการเพิ่มนวัตกรรมใหม่ ๆ ให้แก่ องค์กร และเมื่อองค์กรได้เปิดโอกาสให้พนักงานได้เติบโตและพัฒนาตัวเองมากยิ่งขึ้นจะส่งผลให้ พนักงานเกิดความกระตือรือร้นในการทำงานมากยิ่งขึ้นเช่นกัน อีกทั้งยังพบว่า ค่านิยมขององค์กรที่ อิงกับจิตวิญญาณในการทำงานจะสนับสนุนรูปแบบการทำงานเป็นทีม รวมถึงกระตุ้นความมุ่งมั่นตั้งใจ ในการปฏิบัติงานของพนักงาน จึงนำมาซึ่งข้อสรุปที่ว่าจิตวิญญาณในการทำงานส่งผลให้พนักงานเกิด ความคิดริเริ่ม แรงจูงใจในการปฏิบัติงานและผูกพันต่อองค์กร ซึ่งมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของ พนักงาน

Marques et al. (2005) กล่าวว่า จิตวิญญาณในการทำงานเป็นประสบการณ์ของการ เชื่อมโยงกันในสังคมการทำงานโดยมีการช่วยเหลือซึ่งกันและกันในกระบวนการทำงาน โดยจิต วิญญาณในการทำงานเป็นการตระหนักรู้ถึงการขับเคลื่อนจากพลังภายในโดยมีความซื่อสัตย์สุจริต ความเมตตา และความกล้าหาญ ซึ่งนำไปสู่สภาพแวดล้อมที่สร้างแรงบันดาลใจร่วมกันโดยมี จุดมุ่งหมายในการทำงาน มีมาตรฐานทางจริยธรรมสูง มีการยอมรับ เกิดความสงบสุข และความ ไว้วางใจกัน ทำให้เกิดความปรองดองและผลการปฏิบัติงานของทีมที่ดีขึ้น

Karakas (2010) กล่าวว่า จิตวิญญาณในการทำงานส่งเสริมผลการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยแบ่งเป็น 3 มุมมอง ได้แก่ 1) จิตวิญญาณในการทำงานช่วยปรับปรุงผลการปฏิบัติงานของ พนักงานให้ดีขึ้นและทำให้เพิ่มประสิทธิผลขององค์กร 2) จิตวิญญาณช่วยยกระดับความเป็นอยู่และ คุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงาน ซึ่งส่งผลให้พนักงานสามารถส่งมอบงานที่มีความหมายแก่องค์กรได้ และ 3) ทำให้พนักงานรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร

นอกจากนี้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างจิตวิญญาณใน การทำงานกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน มีดังต่อไปนี้

Albuquerque, Cunha, Martins, and Sá (2014) ได้วิจัยเรื่องจิตวิญญาณในการทำงาน และผลการปฏิบัติงาน โดยใช้กลุ่มตัวอย่างคือบุคลากรทางการแพทย์ของสาธารณสุขมูลฐาน (Primary Health Care) ในประเทศโปรตุเกส ซึ่งได้แก่ แพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ธุรการ จำนวน 266 คน ผลการศึกษาพบว่าจิตวิญญาณในการทำงานในองค์ประกอบด้านการมีจิตสำนึกที่ดีต่อชุมชนสังคมในที่ ทำงาน (Sense of Community) ส่งผลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญ

Petchsawang and Duchon (2012) ได้วิจัยเรื่องจิตวิญญาณในการทำงาน การทำสมาธิ และผลการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยใช้การสุ่มกลุ่มตัวอย่างคือพนักงานบริษัทอาหารและเบเกอรี่ ขนาดใหญ่ในประเทศไทย จำนวน 250 คน เข้าร่วมการอบรมกรรมฐานประกอบด้วยการสอนหลัก ปรัชญาของพระพุทธศาสนาและการสนทนาเกี่ยวกับการฝึกสมาธิและปฏิบัติวิปัสสนากัมมัฏฐาน

โดยใช้ระยะเวลาทั้งหมด 8 วัน ผลการศึกษาพบว่าพนักงานที่ฝึกสมาธิเป็นประจำมีจิตวิญญาณในการทำงานมากกว่าพนักงานที่ไม่ฝึกสมาธิเป็นประจำ และการฝึกสมาธิช่วยเสริมสร้างความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างจิตวิญญาณในการทำงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

ธมลวรรณ มีเหมย (2554) ได้วิจัยเรื่องภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้และจิตวิญญาณในองค์การที่ส่งผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงาน โดยมีกลุ่มตัวอย่างคือผู้บริหารระดับต้นของธุรกิจอุตสาหกรรมอาหารแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 210 คน ผลการวิจัยพบว่า ภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้โดยรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.373 จิตวิญญาณในการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.394 นอกจากนี้ภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้และจิตวิญญาณในการทำงานสามารถร่วมกันพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานได้ 20.1%

นุรพิตรรี เจ๊ะอาแว และรัตติกรณ์ วงวิศาล (2559) ได้ศึกษาเรื่อง จิตวิญญาณในที่ทำงาน สมดุลระหว่างชีวิต และการทำงาน กับผลการปฏิบัติงาน โดยกลุ่มตัวอย่างคือพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย (สำนักงานใหญ่) จำนวน 242 คน ผลการศึกษาพบว่า ภาวะผู้นำโดยรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการอย่างมีนัยสำคัญ ( $r = 0.194$ ) จิตวิญญาณในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการอย่างมีนัยสำคัญ ( $r = 0.405$ ) สมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ( $r = 0.610$ ) ผลจากการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของตัวแปรภาวะผู้นำ จิตวิญญาณในการทำงาน สมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน กับผลการปฏิบัติงาน พบว่า จิตวิญญาณในที่ทำงานและสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานสามารถพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานได้ 38.8%

พันธกานต์ เขียวอ้อม (2561) ศึกษาวิจัยเรื่อง ภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้ จิตวิญญาณในสถานที่ทำงาน และผลการปฏิบัติงาน โดยมีกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้บริหารระดับต้นขององค์การรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง จำนวน 117 คน ผลการศึกษาพบว่า ภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้และจิตวิญญาณในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการปฏิบัติงาน ( $r = 0.818, 0.612$  ตามลำดับ) นอกจากนี้ ภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้และจิตวิญญาณในการทำงานสามารถร่วมกันพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานได้ 68.2%

จากการศึกษางานวิจัยข้างต้นที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างจิตวิญญาณในการทำงานกับผลการปฏิบัติงาน สรุปได้ว่าผลการวิจัยเป็นไปในทำนองเดียวกัน คือจิตวิญญาณในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งเมื่อพิจารณาถึงแนวคิดของ Neck and Milliman (1994) ได้กล่าวว่าจิตวิญญาณในการทำงานส่งผลเชิงบวกต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน ดังนั้นเมื่อพนักงานมีจิตวิญญาณในการทำงาน จะส่งผลให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดีตามมา ซึ่งมีการเชื่อมโยงกับทฤษฎีวิจัยข้างต้น ที่กล่าวสรุปผลว่าเมื่อระดับของจิตวิญญาณในการทำงานของ

พนักงานอยู่ในระดับสูง ผลการปฏิบัติงานของพนักงานก็จะอยู่ในระดับสูงเช่นกัน ดังนั้น ผู้วิจัยตั้งสมมติฐานงานวิจัยที่ 3 ได้ว่า “จิตวิญญาณในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน”

#### 2.4.4 ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการเป็นตัวแปรสื่อของจิตวิญญาณในการทำงาน ในความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและผลการปฏิบัติงาน ของพนักงาน

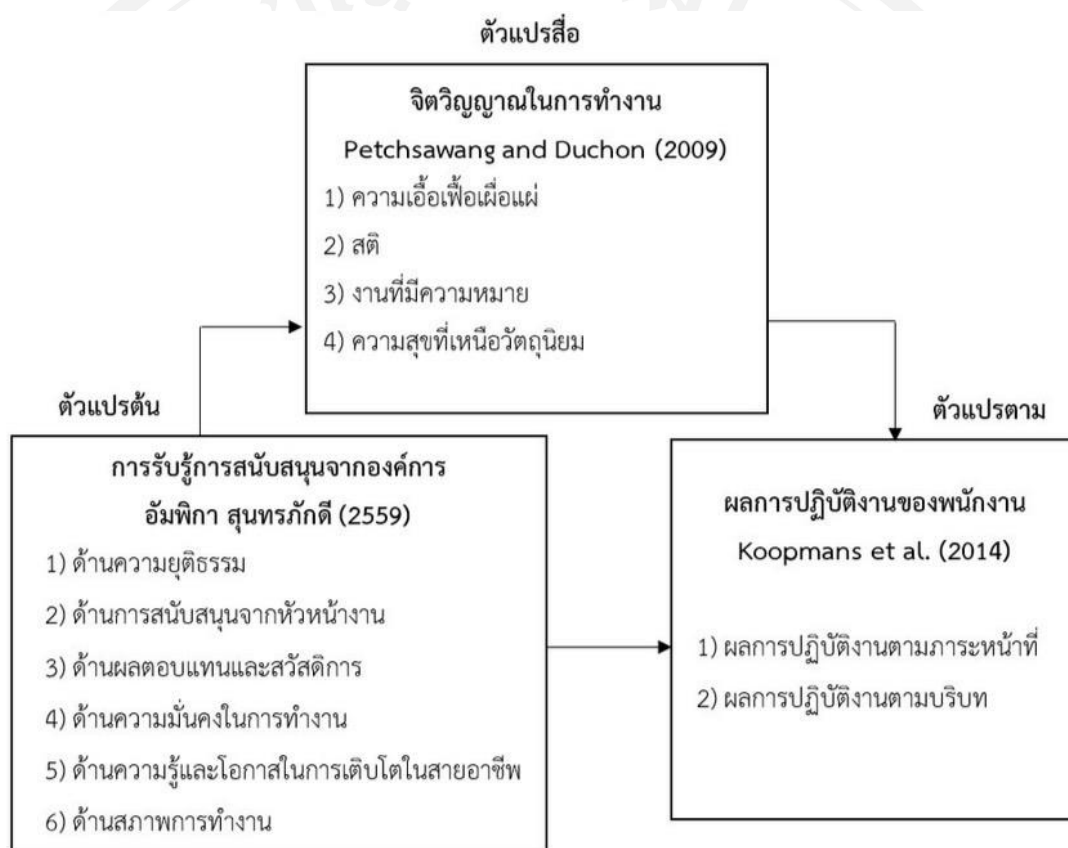
ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับทฤษฎีที่สามารถอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร จิตวิญญาณในการทำงาน และผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งได้ค้นพบว่า ทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม (Social Exchange Theory) สามารถนำมาใช้อธิบายความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรข้างต้นได้ โดยรายละเอียดของทฤษฎีดังกล่าวมีดังต่อไปนี้

ทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม (Social Exchange Theory) อธิบายถึงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล หรือความสัมพันธ์ในการแลกเปลี่ยนระหว่างองค์กรกับพนักงาน (Blau, 1964) ทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคมสามารถเชื่อมโยงความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนจากองค์กร จิตวิญญาณในการทำงาน และผลการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยองค์กรที่มีการสนับสนุนให้แก่พนักงานดีเยี่ยม เช่น จัดสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี ปลอดภัย และการมีค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสม เป็นต้น ย่อมทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกอยากมีส่วนร่วม เกิดจิตวิญญาณในการทำงาน และเกิดความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งจะส่งผลให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานเพื่อตอบแทนให้แก่องค์กร (Xia & Yang, 2010) นำไปสู่การส่งมอบผลการปฏิบัติงานออกมาให้แก่องค์กรได้อย่างดีเยี่ยมและท้ายที่สุดคือค้นพบถึงคุณค่าหรือความหมายในการทำงาน รู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และช่วยให้เกิดค่านิยมที่สอดคล้องกับองค์กรในที่สุด โดยสรุปได้ว่า ทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม อธิบายถึงความสัมพันธ์ในการแลกเปลี่ยนระหว่างองค์กรกับพนักงาน โดยที่องค์กรให้ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสมแก่พนักงาน จะทำให้พนักงานพบคุณค่าหรือความหมายในการทำงาน จนเกิดจิตวิญญาณในการทำงาน และนำไปสู่แรงจูงใจในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่เพื่อตอบแทนให้แก่องค์กร

จากการทบทวนงานวิจัยและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องข้างต้น ผู้วิจัยตั้งสมมติฐานงานวิจัยที่ 4 ได้ว่า “จิตวิญญาณในการทำงานเป็นตัวแปรสื่อในความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและผลการปฏิบัติงานของพนักงาน”

## 2.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยมีจิตวิญญาณในการทำงานเป็นตัวแปรสื่อ: กรณีศึกษาพนักงานขององค์กรธุรกิจด้านอุตสาหกรรมล้อแม่เหล็กยนต์แห่งหนึ่งในประเทศไทย” ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังภาพที่ 2.2



ภาพที่ 2.2 กรอบแนวคิดในการวิจัย

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยมีจิตวิญญาณในการทำงานเป็นตัวแปรสื่อ: กรณีศึกษาพนักงานขององค์การธุรกิจด้านอุตสาหกรรมล้อแม่กรดยนต์แห่งหนึ่งในประเทศไทย ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีดำเนินการวิจัยตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

- 3.1 ประชากรในการวิจัย
- 3.2 กลุ่มตัวอย่าง
- 3.3 ตัวแปรที่ศึกษาและคำนิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการ
  - 3.3.1 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (Perceived Organizational Support)
  - 3.3.2 จิตวิญญาณในการทำงาน (Workplace Spirituality)
  - 3.3.3 ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน (Employee Performance)
- 3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
  - 3.4.1 รายละเอียดของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
  - 3.4.2 การดำเนินการจัดทำเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
  - 3.4.3 การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.6 การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล
  - 3.6.1 การจัดทำข้อมูล
  - 3.6.2 การวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.7 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

### 3.1 ประชากรในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานขององค์การธุรกิจด้านอุตสาหกรรมล้อแม่กรดยนต์แห่งหนึ่งในประเทศไทย จำนวน 480 คน (ข้อมูล ณ เดือนมีนาคม 2565) ซึ่งองค์การนี้ตั้งอยู่ในนิคมอุตสาหกรรมเวลโกรว์ จังหวัดฉะเชิงเทรา ดำเนินกิจการด้านการออกแบบ ผลิตสินค้า และจำหน่ายล้ออัลลอย (Alloy) ในประเทศและส่งออกไปยังต่างประเทศมายาวนานกว่า 30 ปี โดยมีทุนจดทะเบียนอยู่ที่ 200,000,000 บาท ซึ่งได้รับรางวัลผู้ประกอบการธุรกิจส่งออกดีเด่นประจำปี 2560 ทั้งนี้องค์การยังให้ความสำคัญของการอบรมพัฒนาความรู้และทักษะในการทำงาน และสวัสดิการต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่พนักงานทุกคน โดยมีการฝึกทักษะในการทำงานผ่าน On Job Training (OJT) คือการฝึกปฏิบัติงานไปพร้อมกับการทำงานจริง หากเกิดความเสียหายขึ้นจะแก้ไขได้อย่างรวดเร็ว ทั้งนี้มีการจัดฝึกอบรมภายใน (In-house Training) เกี่ยวกับระบบ latf16949 ISO14001 อยู่เสมอ รวมถึงมีการจัดอบรมภายนอก (Public Training) เกี่ยวกับความรู้เชิงวิศวกรรมต่าง ๆ ด้วยเช่นกัน

### 3.2 กลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามหลักการแปรผันร่วมกันของขนาดกลุ่มตัวอย่างและความคลาดเคลื่อนของการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรคำนวณของ Krejcie and Morgan (1970) ซึ่งกำหนดค่าความเชื่อมั่นที่ 95% (Confidence = 95%) และยอมรับความคลาดเคลื่อนได้ 5% มีสูตรการคำนวณดังนี้

$$n = \frac{x^2 NP(1 - p)}{e^2(N - 1) + x^2 p(1 - p)}$$

- โดย  $n$  = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง  
 $N$  = ขนาดของประชากร  
 $e$  = ระดับความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้  
 $x^2$  = ค่าไคสแควร์ที่ df เท่ากับ 1 และระดับความเชื่อมั่น 95% ( $x^2 = 3.841$ )  
 $p$  = สัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากร (ถ้าไม่ทราบให้กำหนด  $p = 0.5$ )

เมื่อแทนค่าในสูตรคำนวณ

$$n = \frac{3.841 \times 480 \times 0.5(1-0.5)}{0.05^2(480-1) + 3.841 \times 0.5(1-0.5)}$$

$$n = 213.61$$

จากการคำนวณตามสูตรผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวน 214 คน ซึ่งเนื่องจากผู้วิจัยต้องการเพิ่มความเป็นไปได้ในการเก็บรวบรวมแบบสอบถามให้ครบตามจำนวนที่เหมาะสม และหลีกเลี่ยงกรณีที่ผู้ตอบแบบสอบถามไม่สามารถส่งคืนแบบสอบถามมาได้ ผู้วิจัยจึงดำเนินการเก็บข้อมูลมากกว่าที่กำหนดไว้ รวมเป็นจำนวนทั้งสิ้น 480 คน หรือประชากรทั้งหมด และเมื่อเก็บรวบรวมแบบสอบถามเรียบร้อยแล้วนำไปคำนวณอัตราการตอบกลับ (Response Rate)

### 3.3 ตัวแปรที่ศึกษาและค่านิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการ

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการศึกษาตัวแปรการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร จิตวิญญาณในการทำงาน และผลการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยมีค่านิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการ ดังต่อไปนี้

#### 3.3.1 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (Perceived Organizational Support)

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (Perceived Organizational Support) หมายถึง การที่พนักงานในองค์กรรับรู้ได้ถึงคุณค่าที่องค์กรมอบให้ตลอดจนการดูแลเอาใจใส่ทั้งในด้านของความอยู่ดีมีสุข ค่าตอบแทนและสวัสดิการ การเติบโตในสายอาชีพ ตลอดจนสภาพแวดล้อมในการทำงาน รวมถึงการสร้างค่านิยมที่มุ่งเน้นการทำงานร่วมกัน (Eisenberger et al., 1986, อ้างถึงใน อัมพิกา สุนทรภักดี, 2559) โดยประกอบด้วย 6 องค์ประกอบ โดยมีรายละเอียดดังนี้

1) ด้านความยุติธรรม (Fairness) หมายถึง การที่พนักงานรับรู้ถึงความยุติธรรมในองค์กร ในประเด็นต่าง ๆ ที่อาจส่งผลกระทบต่อพนักงานคนดังกล่าว ทั้งในแง่ของการประเมินผลงาน กฎระเบียบ ทั้งนี้ องค์กรได้สื่อสารให้พนักงานทราบโดยทั่วถึงก่อนนำระบบดังกล่าวมาใช้ในองค์กร รวมถึงชี้แจงให้พนักงานรับทราบข้อมูลที่ถูกต้อง ประกอบกับการรับฟังพนักงานก่อนนำไปสู่กระบวนการตัดสินใจ

2) ด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างาน (Supervisor Support) หมายถึง การรับรู้หัวหน้างานเห็นคุณค่าของพนักงาน มีการยอมรับ สนับสนุน ให้คำปรึกษา รับฟัง ถ่ายทอดความรู้ และช่วยเหลือแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานแก่พนักงาน

3) ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ (Compensation and Welfare) หมายถึง การรับรู้ว่าองค์การเล็งเห็นคุณค่าของพนักงาน โดยการจ่ายค่าตอบแทนที่คุ้มค่ากับผลการปฏิบัติงาน และมอบสวัสดิการเพื่อให้พนักงานมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดี

4) ด้านความมั่นคงในการทำงาน (Job Security) หมายถึง การรับรู้และเชื่อมั่นว่า องค์การจะรักษาพนักงานไว้ให้เป็นส่วนหนึ่งขององค์การต่อไป แม้ว่าจะมีการลดขนาดขององค์การลง ก็ตาม

5) ด้านความรู้และโอกาสในการเติบโตในสายอาชีพ (Knowledge and Career Growth Opportunities) หมายถึง การรับรู้ของพนักงานว่าตนเองมีโอกาสนในการเติบโตภายใน องค์การในอนาคต มีการฝึกอบรม เพิ่มความรู้และทักษะที่จำเป็นต่องาน และการเติบโตในสายงาน

6) ด้านสภาพการทำงาน (Job Condition) หมายถึง การที่องค์การมีสภาพการทำงานที่เหมาะสม มีอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ มีการสนับสนุน เครื่องมือทางเทคโนโลยีระบบสารสนเทศต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน และมีการช่วยเหลือสนับสนุนด้าน ข้อมูล และเครื่องมือต่าง ๆ รวมถึงวิธีการใช้งานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้พนักงานสามารถ ปฏิบัติงานได้เต็มกำลังความสามารถ

### 3.3.2 จิตวิญญาณในการทำงาน (Workplace Spirituality)

จิตวิญญาณในการทำงาน (Workplace Spirituality) หมายถึง การรับรู้และยอมรับถึงการให้คุณค่าด้านจิตใจของมนุษย์ ที่ได้รับการหล่อเลี้ยงจากการที่ได้ทำงานที่มีคุณค่าและมีความหมาย โดยเกิดจากการได้เป็นส่วนหนึ่งหรือการอยู่ร่วมกันในสถานที่ทำงาน (Ashmos & Duchon, 2000 อ้างถึงใน ชนกาญจน์ พันธุ์เดิมวงศ์, 2559) โดยประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ (Petchsawang & Duchon, 2009) โดยมีรายละเอียดดังนี้

1) ความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ (Compassion) หมายถึง การรู้สึกเห็นอกเห็นใจผู้อื่น (Twigg & Parayitam, 2006 อ้างถึงใน Petchsawang & Duchon, 2009) และมีความปรารถนาที่จะบรรเทาความทุกข์แก่ผู้อื่น (Farlex, 2007, อ้างถึงใน Petchsawang & Duchon, 2009) ซึ่งนำไปสู่ความรับผิดชอบต่อผู้ที่ด้อยโอกาสหรือมีความทุกข์ (Delgado, 2005, อ้างถึงใน Petchsawang & Duchon, 2009)

2) สติ (Mindfulness) หมายถึง การรู้สึกตัวว่ากำลังทำอะไรและเกิดอะไรขึ้นในทวักขณะ ทำให้คนที่มีสติสามารถอยู่กับประสบการณ์ต่าง ๆ ได้ และโต้ตอบกับทุกเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นได้อย่างดี (Weare, 2013, อ้างถึงใน สลิตา ภูทอง, 2560)

3) งานที่มีความหมาย (Meaningful Work) หมายถึง การรับรู้ภาพรวมขององค์การ และนำมาเปรียบเทียบกับงานที่ได้ปฏิบัติ ว่าผลงานที่ออกมา นั้นมีความสำคัญ มีคุณค่า คุณประโยชน์

ที่จะนำองค์การไปสู่เป้าหมายหรือไม่ (The Ken Blanchard Companies, 2009, อ้างถึงใน กุสธิตา กรมเวช, 2558)

4) ความสุขที่เหนือวัตถุนิยม (Transcendence) หมายถึง การที่มนุษย์สามารถเชื่อมโยงถึงพลังในระดับที่สูงกว่ามนุษย์ทั่วไปจะเชื่อมโยงได้ แต่ในที่นี้ไม่เกี่ยวข้องกับการเชื่อมโยงกับพระเจ้าในทางศาสนา เนื่องจากงานวิจัยชิ้นนี้ศึกษาเกี่ยวกับจิตวิญญาณ (Spirituality) ทั้งนี้ยังรวมถึงมิติด้านประสบการณ์ที่ลึกลับ เช่น การมีพลังในเชิงบวกหรือมีการชีวิตชีวา การรู้สึกว่าคุณเองมีชีวิตที่สมบูรณ์แบบแล้ว และอยู่เหนือวัตถุ รวมถึงประสบการณ์ที่มีความสุขและร่าเริง (Petchsawang & Duchon, 2009)

### 3.3.3 ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน (Employee Performance)

ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน (Employee Performance) หมายถึง ผลลัพธ์ของพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งผลลัพธ์ต้องมีความสอดคล้องกับเป้าหมายขององค์การ ทั้งนี้ผลการปฏิบัติการเป็นตัวกำหนดความสำเร็จขององค์การ ตามแนวคิดของ Koopmans et al. (2014, อ้างถึงใน วรัญญ มารีศรีสกุล, 2564) โดยประกอบ 2 องค์ประกอบ โดยมีรายละเอียดดังนี้

1) ผลการปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่ (Task Performance) หมายถึง ผลลัพธ์ของการปฏิบัติงานที่เกิดจากจากปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่ของตนเอง ซึ่งขึ้นอยู่กับตำแหน่งหรือระดับชั้นทางสายอาชีพของพนักงานแต่ละคน โดยสามารถวัดได้จากการทำงานได้สำเร็จตรงเวลา การวางแผนในการทำงาน การคำนึงถึงผลลัพธ์ที่ต้องการในระหว่างการทำงาน การสามารถแยกแยะประเด็นหลักออกจากประเด็นรองในการทำงาน และการปฏิบัติงานได้ดีโดยไม่ต้องใช้เวลาหรือความพยายามมาก

2) ผลการปฏิบัติงานตามบริบท (Contextual Performance) หมายถึง ผลลัพธ์ของการปฏิบัติงานที่นอกเหนือจากงานตามภาระหน้าที่ของตนเอง อันเกิดจากการกระทำด้วยความสมัครใจซึ่งช่วยสนับสนุนให้งานตามภาระหน้าที่ที่มีความสำเร็จสมบูรณ์ขึ้นหรือช่วยอำนวยความสะดวกให้การปฏิบัติงานของบุคคลอื่น ๆ ภายในองค์การ โดยสามารถวัดได้จากการต้องรับผิดชอบภาระงานที่นอกเหนือจากงานประจำที่ทำอยู่ การเริ่มต้นภาระงานใหม่ด้วยตนเองเมื่อภาระงานเดิมเสร็จสิ้นแล้ว การรับภาระงานที่ทำหายความสามารถเมื่อมีโอกาส การแสวงหาความรู้ให้ตนเองได้มีความรู้ที่ทันสมัยเกี่ยวกับงานที่ทำ การพยายามพัฒนาทักษะการทำงานให้มีความทันสมัย การค้นพบวิธีแก้ปัญหาใหม่ ๆ ที่สร้างสรรค์ การมองหาความท้าทายใหม่ ๆ ในการทำงาน และการมีส่วนร่วมอย่างแข็งขันในการประชุมเรื่องงาน

### 3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

#### 3.4.1 รายละเอียดของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ดำเนินการโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยเนื้อหาของแบบสอบถามถูกแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

1) แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 7 ข้อ ซึ่งมีลักษณะคำถามแบบตรวจสอบรายการ (Check Lists) ให้ตรงกับสภาพความเป็นจริงของท่านที่สุด ได้แก่ เพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อายุ อายุงาน ตำแหน่งงาน และรายได้รวมต่อเดือน

2) แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ใช้แบบสอบถามเพื่อวัดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (Perceived Organizational Support) ของ อัมพิกาสุนทรภักดี (2559) จำนวน 32 ข้อคำถาม ประกอบด้วย 6 องค์ประกอบ ได้แก่

- |  |                         |
|--|-------------------------|
| (1) ด้านความยุติธรรม                         | จำนวน 4 ข้อ (ข้อ 1-4)   |
| (2) ด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างาน             | จำนวน 5 ข้อ (ข้อ 5-9)   |
| (3) ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ                 | จำนวน 6 ข้อ (ข้อ 10-15) |
| (4) ด้านความมั่นคงในการทำงาน                 | จำนวน 5 ข้อ (ข้อ 16-20) |
| (5) ด้านความรู้และโอกาสในการเติบโตในสายอาชีพ | จำนวน 5 ข้อ (ข้อ 21-25) |
| (6) ด้านสภาพการทำงาน                         | จำนวน 7 ข้อ (ข้อ 26-32) |

แบบสอบถามการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีข้อคำถาม 32 ข้อ แบ่งเป็นข้อคำถามเชิงบวกและเชิงลบ ดังรายละเอียดในตารางที่ 3.1 ต่อไปนี้

ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนข้อคำถามเชิงบวก และเชิงลบของแบบสอบถามการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร	จำนวน (ข้อ)	ข้อคำถาม	
		เชิงบวก	เชิงลบ
ด้านความยุติธรรม	4	1, 2, 3, 4	-
ด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างาน	5	5, 6, 7, 8	9
ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ	6	10, 11, 12, 13, 14	15
ด้านความมั่นคงในการทำงาน	5	16, 17, 18, 19, 20	-

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร	จำนวน (ข้อ)	ข้อคำถาม	
		เชิงบวก	เชิงลบ
ด้านความรู้และโอกาสในการเติบโตในสายอาชีพ	5	21, 22, 23, 24, 25	-
ด้านสภาพการทำงาน	7	26, 27, 28, 29, 30, 31	32

ลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตรวัดการประมาณค่าแบบมาตราส่วน (Rating Scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังรายละเอียดในตารางที่ 3.2 ต่อไปนี้

ตารางที่ 3.2 เกณฑ์การให้คะแนนของแบบสอบถามการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

ระดับความคิดเห็น	คะแนนข้อคำถามเชิงบวก	คะแนนข้อคำถามเชิงลบ
เห็นด้วยอย่างยิ่ง (Strongly Agree)	5	1
เห็นด้วย (Agree)	4	2
เห็นเป็นกลาง (Neutral)	3	3
ไม่เห็นด้วย (Disagree)	2	4
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (Strongly Disagree)	1	5

3) แบบสอบถามเกี่ยวกับจิตวิญญาณในการทำงาน ใช้แบบสอบถามเพื่อวัดจิตวิญญาณในการทำงาน (Workplace Spirituality) ของ Petchsawang and Duchon (2009) จำนวน 22 ข้อคำถาม ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ ได้แก่

- |                              |                         |
|------------------------------|-------------------------|
| (1) เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่       | จำนวน 4 ข้อ (ข้อ 1-4)   |
| (2) สติ                      | จำนวน 6 ข้อ (ข้อ 5-10)  |
| (3) งานที่มีความหมาย         | จำนวน 7 ข้อ (ข้อ 11-17) |
| (4) ความสุขที่เหนือวัตถุนิยม | จำนวน 5 ข้อ (ข้อ 18-22) |

ตารางที่ 3.3 แสดงจำนวนข้อคำถามเชิงบวก และเชิงลบของแบบสอบถามจิตวิญญาณในการทำงาน

จิตวิญญาณในการทำงาน	จำนวน (ข้อ)	ข้อคำถาม	
		เชิงบวก	เชิงลบ
ด้านเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่	4	1, 2, 3, 4	-
ด้านสติ	6	-	5, 6, 7, 8, 9, 10
ด้านงานที่มีความหมาย	7	11, 12, 13, 14, 15, 16, 17	-
ด้านความสุขที่เหนือวัตถุนิยม	5	18, 19, 20, 21, 22	-

ลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตรวัดการประมาณค่าแบบมาตราส่วน (Rating Scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังรายละเอียดในตารางที่ 3.4 ต่อไปนี้

ตารางที่ 3.4 เกณฑ์การให้คะแนนของแบบสอบถามจิตวิญญาณในการทำงาน

ระดับความคิดเห็น	คะแนนข้อคำถามเชิงบวก	คะแนนข้อคำถามเชิงลบ
เห็นด้วยอย่างยิ่ง (Strongly Agree)	5	1
เห็นด้วย (Agree)	4	2
เห็นเป็นกลาง (Neutral)	3	3
ไม่เห็นด้วย (Disagree)	2	4
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (Strongly Disagree)	1	5

4) แบบสอบถามเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ใช้แบบสอบถามเพื่อวัดผลการปฏิบัติงานส่วนบุคคล (Individual Work Performance Questionnaire) ของ Koopmans et al. (2014) จำนวน 13 ข้อคำถาม ประกอบด้วย 2 องค์กรประกอบ ได้แก่

- (1) ผลการปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่ จำนวน 5 ข้อ (ข้อ 1-5)
- (2) ผลการปฏิบัติงานตามบริบท จำนวน 8 ข้อ (ข้อ 6-13)

ลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตรวัดการประมาณค่าแบบมาตราส่วน (Rating Scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังรายละเอียดในตารางที่ 3.5 ต่อไปนี้

ตารางที่ 3.5 เกณฑ์การให้คะแนนของแบบสอบถามผลการปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่และผลการปฏิบัติงานตามบริบท

ระดับพฤติกรรมที่แสดงออก	คะแนนข้อคำถามเชิงบวก	คะแนนข้อคำถามเชิงลบ
บ่อยครั้ง (Often)	5	1
ค่อนข้างบ่อย (Frequently)	4	2
บางครั้ง (Sometimes)	3	3
นาน ๆ ครั้ง (Seldom)	2	4
ไม่เคยทำ (Never)	1	5

### 3.4.2 การดำเนินการจัดทำเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามส่วนต่าง ๆ ในข้างต้นนั้น มีขั้นตอนการดำเนินการจัดทำดังต่อไปนี้

- 1) ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร จิตวิญญาณในการทำงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงาน
- 2) ค้นหาและคัดเลือกแบบสอบถามที่มีคุณภาพและความน่าเชื่อถือ โดยพิจารณาจากการตรวจสอบคุณภาพ โดยแบบสอบถาม ประกอบไปด้วย

(1) แบบสอบถามเพื่อวัดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (Perceived Organizational Support) ของอัมพิกา สุรินทร์ภักดี (2559) ซึ่งพัฒนาแบบสอบถามจากแนวคิดของ Eisenberger (1986) และพื้นฐานองค์ประกอบรายด้านตามแนวคิดของ Rhoades and Eisenberger (2002)

(2) แบบสอบถามเพื่อวัดจิตวิญญาณในการทำงาน (Workplace Spirituality) ของ Petchsawang and Duchon (2009)

(3) แบบสอบถามเพื่อวัดผลการปฏิบัติงานส่วนบุคคล (Individual Work Performance Questionnaire) ของวัญญู มารีย์สิริสกุล (2564) ซึ่งพัฒนาแบบสอบถามมาจาก Koopmans et al. (2014)

3) นำแบบสอบถามที่ทำการคัดเลือกแล้วเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาในการพิจารณาตรวจสอบเพื่อให้แนวทางในการปรับปรุงแก้ไข

4) แก้ไขตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษาแล้วนำเสนอให้ผู้ทรงคุณวุฒิ ได้แก่ ผศ.ดร. ภาวิณี เพชรสว่าง และ ผศ.ดร. ศิริสุข รักถิ่น ตรวจสอบ ความถูกต้องเชิงเนื้อหา (Content Validity) ความถูกต้องเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) ความเหมาะสมในด้านภาษา (Wording) และการสื่อความหมายของคำถาม

5) นำแบบสอบถามที่ได้ทำการปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาและผู้ทรงคุณวุฒิ เสนอต่อคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ เพื่อพิจารณาถึงความสมบูรณ์ของเนื้อหาและความสอดคล้องกับบริบทขององค์การที่ทำการศึกษา

6) นำแบบสอบถามที่ได้ทำการปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาอีกครั้งหนึ่ง เพื่อพิจารณาถึงความสมบูรณ์ของเนื้อหาและความสอดคล้องกับบริบทขององค์การที่ทำการศึกษาก่อนนำไปเก็บรวบรวมข้อมูล

### 3.4.3 การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

#### 3.4.3.1 ความเที่ยงตรง (Validity) ของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถามที่ผู้วิจัยนำมาประยุกต์ใช้ในการวิจัยได้รับการตรวจสอบความเที่ยงตรงจากผู้จัดทำแบบสอบถาม โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1) แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ผู้วิจัยนำมาจากแบบสอบถามเพื่อวัดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของอัมพิกา สุนทรภักดี (2559) ซึ่งได้พัฒนาแบบสอบถามมาจากแนวคิดของ Rhoades and Eisenberger (2002) ได้รับการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยมีรายละเอียดดังนี้

ความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) อัมพิกา สุนทรภักดี (2559) ดำเนินการทดสอบตามสูตรของ Lawshe (1975) โดยผู้เชี่ยวชาญ 5 คน โดยอัตราส่วนของความเที่ยงตรงตามเนื้อหาต่ำสุดที่ยอมรับนั้นต้องไม่ต่ำกว่า .99 จากการตรวจสอบจึงได้ข้อคำถามที่ผ่านเกณฑ์ 35 ข้อ และได้้นำแบบสอบถามไปทดลองก่อนใช้จริงกับพนักงานที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน แล้วนำมาตรวจสอบคุณภาพ โดยวิเคราะห์รายข้อ (Item Analysis) ทำการ

หาค่าอำนาจจำแนกโดยการจัดกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามเป็นกลุ่มต่ำ (25%) และกลุ่มสูง (25%) และนำผลของทั้งสองกลุ่มมาทดสอบหาค่า T-test และตัดข้อคำถามที่มีค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จากการวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนก พบว่ามีข้อคำถามที่ผ่านเกณฑ์จำนวน 32 ข้อ และนำข้อคำถามที่มีค่าความเที่ยงตรงตามเนื้อหาที่มีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ .99 และมีค่าอำนาจจำแนกมากกว่าหรือเท่ากับ 1.75 มาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยการวัดค่าคงที่ภายใน (Internal Consistency) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha Coefficient) ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามที่ยอมรับได้ต้องไม่ต่ำกว่า .65 (ประคอง วรรณสุด, 2538 อ้างถึงใน อัมพิกา สุนทรภักดี, 2559) แบบสอบถามการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีจำนวน 32 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่น (Reliability) เท่ากับ .909 โดยในแต่ละด้านมีค่าความเชื่อมั่นดังนี้ ด้านความยุติธรรม เท่ากับ .845 ด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างาน เท่ากับ .652 ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ เท่ากับ .635 ด้านความมั่นคงในการทำงาน เท่ากับ .828 ด้านความรู้และโอกาสในการเติบโตในสายอาชีพ เท่ากับ .813 และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน เท่ากับ .848

2) แบบสอบถามเกี่ยวกับจิตวิญญาณในการทำงาน ผู้วิจัยนำมาจากแบบสอบถามเพื่อวัดจิตวิญญาณในการทำงานของ Petchsawang and Duchon (2009) โดย Petchsawang and Duchon (2009) สร้างแบบวัดจิตวิญญาณองค์กรในระดับบุคคล ดำเนินการตรวจสอบจากพนักงานกลุ่มธุรกิจด้านอาหารและเบเกอรี่ในประเทศไทย จำนวน 250 คน จากจำนวนพนักงานทั้งหมดประมาณ 3,800 คน โดยกลุ่มตัวอย่างได้ส่งแบบสอบถามคืน 206 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 82.4 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด โดยใช้การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งการสัมภาษณ์ (Petchsawang & Morris, 2006) พบว่าจิตวิญญาณในการทำงานวัดได้จาก 5 องค์ประกอบ คือ 1) ความเชื่อมโยงกันและกัน (Connection) 2) ความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ (Compassion) 3) สติ (Mindfulness) 4) งานที่มีความหมาย (Meaningful Work) และ 5) ความสุขที่เหนือวัตถุนิยม (Transcendence) มีทั้งหมด 37 ข้อ แต่หลังจากทดสอบคุณสมบัติการวัดเชิงจิตวิทยา (Psychometric Properties) ทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ความเที่ยงตรง (Validity) เชิงเหมือนและเชิงจำแนก (Convergent and Discriminant Validity) โดยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis: CFA) คัดเกล้าแบบวัดแล้วเหลือเพียง 4 องค์ประกอบ จำนวน 22 ข้อ โดยตัดองค์ประกอบความเชื่อมโยงกัน (Connection) ออกไป ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ .85 ( $\alpha = .85$ ) นอกจากนี้แบบวัดนี้ถูกตรวจสอบและนำไปใช้ในหลายงานวิจัยโดยเฉพาะในบริบทเอเชีย เช่น งานวิจัยของ Shrestha (2016), Sony and Mekolth (2017, 2019), Habeeb (2019), Petchsawang and Duchon (2012), และ Petchsawang and McLean (2017), เพ็ญศรี วัฒนากร, วิมลรัตน์ จงเจริญ และประภาพร ชูกำเหนิด (2559) เป็นต้น

3) แบบสอบถามเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งนำมาจากแบบสอบถามเรื่องผลการปฏิบัติงานส่วนบุคคล (Individual Work Performance Questionnaire) ของ Koopmans et al. (2014) ได้รับการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) โดยดำเนินการตรวจสอบจากพนักงานชาวดัตช์จำนวน 1,424 คน ซึ่งปฏิบัติงานในสามภาคส่วนอาชีพ ได้แก่ ผู้ปฏิบัติงานด้านการใช้แรงงาน (Blue Collar) ผู้ปฏิบัติงานด้านการให้บริการ (Pink Collar) และผู้ปฏิบัติงานในสำนักงาน (White Collar) โดยได้มีการดำเนินการตรวจสอบในสองรูปแบบ ได้แก่ ความเที่ยงตรงเชิงเหมือนและเชิงจำแนก ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

(1) ความเที่ยงตรงเชิงเหมือน (Convergent Validity) แบบสอบถามเรื่องผลการปฏิบัติงานส่วนบุคคล (Individual Work Performance Questionnaire) มีความสัมพันธ์กับแบบสอบถามเรื่องสุขภาพและผลการปฏิบัติงานขององค์การอนามัยโลก (World Health Organization's Health and Performance Questionnaire) และแบบสอบถามเรื่องความผูกพันต่องานของ Utrecht (Utrecht Work Engagement Scale) ซึ่งเป็นแบบสอบถามที่มีความคล้ายคลึงกันทางแนวคิดและทฤษฎี โดยมีความสัมพันธ์กันทั้งโดยรวมและรายข้อ ในทั้งสามภาคส่วนอาชีพ (Koopmans et al., 2014) ซึ่งเป็นการบ่งชี้ว่าแบบสอบถามเรื่องผลการปฏิบัติงานส่วนบุคคลนี้ มีความเที่ยงตรงในเชิงเหมือน

(2) ความเที่ยงตรงเชิงจำแนก (Discriminant Validity) ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) มีความแตกต่างกับผลการปฏิบัติงานส่วนบุคคล (Individual Work Performance) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และมีความสัมพันธ์แบบตอบสนองต่อกันอย่างชัดเจน กล่าวคือ พนักงานที่มีความพึงพอใจในงานสูง จะมีผลการปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่ และผลการปฏิบัติงานตามบริบทสูงกว่าพนักงานที่มีความพึงพอใจในงานต่ำ เมื่อพิจารณาแบบสอบถามเรื่องผลการปฏิบัติงานส่วนบุคคลจะเห็นได้ว่า ผลการปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่และผลการปฏิบัติงานตามบริบทมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจในงานและสุขภาพโดยรวม ซึ่งบ่งชี้ให้เห็นว่า แบบสอบถามเรื่องผลการปฏิบัติงานส่วนบุคคลนี้มีความเที่ยงตรงเชิงจำแนก

จากคำอธิบายข้างต้นแสดงให้เห็นว่า เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยทุกฉบับในการวิจัยครั้งนี้ ได้ผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity) อย่างครบถ้วน ผู้วิจัยจึงสามารถนำเครื่องมือเหล่านี้มาประยุกต์ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้

#### 3.4.3.2 การตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้ดำเนินการหาความเชื่อมั่นโดยการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน (Pilot Test) ด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น (Reliability Coefficient) ดังต่อไปนี้

1) แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.928 โดยค่าความเชื่อมั่นของแต่ละองค์ประกอบได้ดังนี้

- (1) ด้านความยุติธรรม เท่ากับ 0.892
- (2) ด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างาน เท่ากับ 0.624
- (3) ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ เท่ากับ 0.784
- (4) ด้านความมั่นคงในการทำงาน เท่ากับ 0.831
- (5) ด้านความรู้และโอกาสในการเติบโตในสายอาชีพ เท่ากับ 0.893
- (6) ด้านสภาพการทำงาน เท่ากับ 0.861

2) แบบสอบถามเกี่ยวกับจิตวิญญาณในการทำงาน มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.881

3) แบบสอบถามเกี่ยวกับผลการปฏิบัติการของพนักงาน มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.889 โดยค่าความเชื่อมั่นของแต่ละองค์ประกอบได้ดังนี้

- (1) ผลการปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่ เท่ากับ 0.860
- (2) ผลการปฏิบัติงานตามบริบท เท่ากับ 0.822

ทั้งนี้ รายละเอียดค่าความเชื่อมั่นและความสัมพันธ์ของข้อคำถามในแบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร จิตวิญญาณในการทำงาน และผลการปฏิบัติงานของพนักงาน แสดงในภาคผนวก ข

### 3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังขั้นตอนต่อไปนี้

1) ผู้วิจัยขออนุญาตในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อทำการวิจัยจากพนักงานขององค์การธุรกิจด้านอุตสาหกรรมล้อแม่กรดยนต์แห่งหนึ่งในประเทศไทย

2) ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลกับพนักงานขององค์การธุรกิจด้านอุตสาหกรรมล้อแม่กรดยนต์โดยผู้วิจัยจัดเตรียมแบบสอบถามให้เพียงพอกับจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการเก็บรวบรวมข้อมูล ทำการชี้แจงให้ผู้ตอบแบบสอบถามเข้าใจถึงวัตถุประสงค์และวิธีตอบแบบสอบถาม แล้วจึงทำการแจกแบบสอบถามให้กับพนักงาน

3) เมื่อผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามคืนแล้ว ผู้วิจัยจึงทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม

4) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สมบูรณ์แล้วทำการวิเคราะห์ประมวลผลข้อมูลต่อไป

### 3.6 การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยทำการประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ (SPSS) โดยดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

#### 3.6.1 การจัดทำข้อมูล

เมื่อผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามคืนแล้ว ผู้วิจัยนำแบบสอบถามมาดำเนินการดังต่อไปนี้

- 1) การตรวจสอบข้อมูล (Checking) ผู้วิจัยทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลเรียบร้อยแล้ว และทำการคัดแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก
- 2) การลงรหัส (Coding) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สมบูรณ์มาลงรหัสแทนข้อมูลที่ได้กำหนดไว้ในแบบสอบถาม
- 3) การประมวลผลข้อมูล (Processing) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ลงรหัสเรียบร้อยแล้วมาลงรหัสในโปรแกรม Microsoft Excel แล้วดึงข้อมูลลงโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ (SPSS) และทำการประมวลผลข้อมูล

#### 3.6.2 การวิเคราะห์ข้อมูล

- 1) การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
- 2) การวิเคราะห์ระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร จิตวิญญาณในการทำงาน และผลการปฏิบัติงานของพนักงาน
- 3) การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร จิตวิญญาณในการทำงาน และผลการปฏิบัติงานของพนักงาน
- 4) การทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร จิตวิญญาณในการทำงาน และผลการปฏิบัติงานของพนักงาน
- 5) การทดสอบสมมติฐานการเป็นตัวแปรสื่อของจิตวิญญาณในการทำงานที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

### 3.7 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1) การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการหาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

2) การวิเคราะห์ระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร โดยการหาค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

โดยในการวิเคราะห์ระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ผู้วิจัยจะใช้วิธีการอิงเกณฑ์ในการแปลความหมาย โดยเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่แบ่งมาตราส่วนประมาณค่าระดับออกเป็น 5 ช่วงเท่า ๆ กัน ดังนี้ (มัลลิกา บุณนาค, 2537)

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5-1}{5} = 0.8 \end{aligned}$$

ดังนั้น เกณฑ์สำหรับระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรทั้งโดยรวมและรายองค์ประกอบ เป็นดังนี้

4.21 - 5.00	หมายถึง	มีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรอยู่ในระดับมากที่สุด
3.41 - 4.20	หมายถึง	มีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรอยู่ในระดับมาก
2.61 - 3.40	หมายถึง	มีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง
1.81 - 2.60	หมายถึง	มีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรอยู่ในระดับน้อย
1.00 - 1.80	หมายถึง	มีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรอยู่ในระดับน้อยที่สุด

3) การวิเคราะห์ระดับจิตวิญญานในการทำงาน เริ่มจากการหาค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

โดยการวิเคราะห์ระดับจิตวิญญานในการทำงาน ผู้วิจัยจะใช้วิธีการอิงเกณฑ์ในการแปลความหมาย โดยเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่แบ่งมาตราส่วนประมาณค่าระดับออกเป็น 5 ช่วงเท่า ๆ กัน ดังนี้ (มัลลิกา บุณนาค, 2537)

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5-1}{5} = 0.8 \end{aligned}$$

ดังนั้น เกณฑ์สำหรับระดับจิตวิญญานในการทำงานโดยรวม เป็นดังนี้

4.21 - 5.00	หมายถึง	มีจิตวิญญานในการทำงานในระดับมากที่สุด
3.41 - 4.20	หมายถึง	มีจิตวิญญานในการทำงานในระดับมาก
2.61 - 3.40	หมายถึง	มีจิตวิญญานในการทำงานในระดับปานกลาง
1.81 - 2.60	หมายถึง	มีจิตวิญญานในการทำงานในระดับน้อย
1.00 - 1.80	หมายถึง	มีจิตวิญญานในการทำงานในระดับน้อยที่สุด

4) การวิเคราะห์ระดับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยการหาค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

โดยการวิเคราะห์ระดับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ผู้วิจัยจะใช้วิธีการอิงเกณฑ์ในการแปลความหมาย โดยเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่แบ่งมาตราส่วนประมาณค่าระดับออกเป็น 5 ช่วงเท่า ๆ กัน ดังนี้ (มัลลิกา บุณนาค, 2537)

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5-1}{5} = 0.8 \end{aligned}$$

ดังนั้น เกณฑ์สำหรับระดับผลการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวม เป็นดังนี้

4.21 - 5.00	หมายถึง	มีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด
3.41 - 4.20	หมายถึง	มีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก
2.61 - 3.40	หมายถึง	มีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง
1.81 - 2.60	หมายถึง	มีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อย
1.00 - 1.80	หมายถึง	มีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อยที่สุด

5) การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร จิตวิญญาณในการทำงาน และผลการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient:  $r$ )

6) การวิเคราะห์เพื่อแสดงว่าตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์กันสูงเกินไปจนเกิดภาวะ Multicollinearity โดยพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) ค่าการยอมรับ (Tolerance) และค่าองค์ประกอบความแปรปรวนที่สูงเกินความเป็นจริง (Variance Inflation Factor: VIF) ของตัวแปรอิสระ

โดยตัวแปรอิสระที่มีความสัมพันธ์กันสูงเกินไปจนเกิดภาวะ Multicollinearity จะมีลักษณะดังนี้ 1) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) มีค่ามากกว่า 0.80 2) ค่าการยอมรับ (Tolerance) มีค่าใกล้ 0 และ 3) ค่าองค์ประกอบความแปรปรวนที่สูงเกินความเป็นจริง (Variance Inflation Factor: VIF) มีค่าตั้งแต่ 10 ขึ้นไป (อุทัยวรรณ สายพัฒนา และฉัตรศิริ ปิยะพิมลสิทธิ์, 2547)

7) การทดสอบสมมติฐานอิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

8) การทดสอบสมมติฐานอิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรต่อจิตวิญญาณในการทำงาน โดยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

9) การทดสอบสมมติฐานอิทธิพลของจิตวิญญาณในการทำงานต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

10) การทดสอบสมมติฐานการเป็นตัวแปรสื่อของจิตวิญญาณในการทำงานที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและผลการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบช่วงชั้น (Hierarchical Multiple Regression Analysis) ในโปรแกรม SPSS ซึ่งมีขั้นตอนการดำเนินการทดสอบการเป็นตัวแปรสื่อตามแนวคิดของ Baron and Kenny (1986) นอกจากนี้ ยังมีการทดสอบการเป็นตัวแปรสื่อ โดยใช้สถิติทดสอบ  $Z$  ( $Z$ -test) ตามวิธีการของ Sobel (1982) รายละเอียดดังต่อไปนี้

(1) การทดสอบการเป็นตัวแปรสื่อตามแนวคิดของ Baron and Kenny (1986)

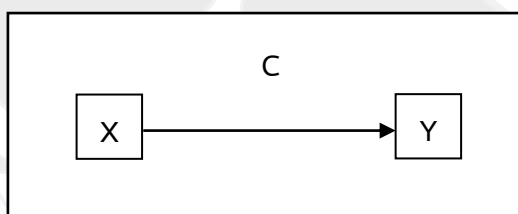
ก) การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรต้น ( $X$ ) ที่มีต่อตัวแปรตาม ( $Y$ ) โดยจะได้อิทธิพลโดยตรงทั้งหมดของ  $X$  ที่มีต่อ  $Y$  คือ ค่า  $c$  ดังแสดงในภาพที่ 3.1

ข) การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรต้น ( $X$ ) ที่มีต่อตัวแปรสื่อ ( $M$ ) โดยจะได้อิทธิพลโดยตรงของ  $X$  ที่มีต่อ  $M$  คือ ค่า  $a$  ดังแสดงในภาพที่ 3.2

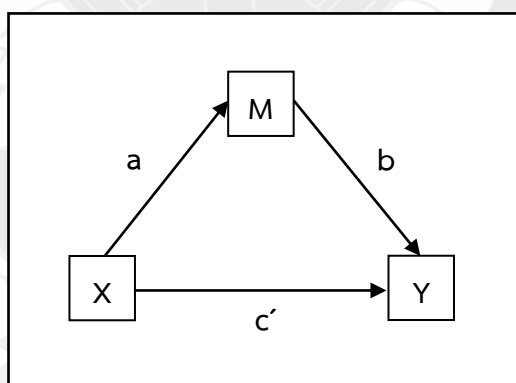
ค) การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรต้น ( $X$ ) และตัวแปรสื่อ ( $M$ ) ที่มีต่อตัวแปรตาม ( $Y$ ) โดยจะได้อิทธิพลโดยตรงที่เหลืออยู่ของ  $X$  ที่มีต่อ  $Y$  เมื่อควบคุมอิทธิพลของ

M ให้มีค่าคงที่ คือ ค่า  $c$  และจะได้อิทธิพลโดยตรงของ M ที่มีต่อ Y เมื่อควบคุมอิทธิพลของ X ให้มีค่าคงที่ คือ ค่า  $b$  ดังแสดงในภาพที่ 3.2

ง) พิจารณาการเป็นตัวแปรสื่อโดย 1) พิจารณาค่า  $c'$  ในขั้นตอนที่ 3 แล้วไม่พบนัยสำคัญทางสถิติ หมายความว่า ตัวแปรสื่อดังกล่าวเป็นตัวแปรสื่ออย่างสมบูรณ์ (Full Mediation) 2) พิจารณาค่า  $c'$  ในขั้นตอนที่ 3 แล้วพบนัยสำคัญทางสถิติ โดยที่ค่า  $c'$  น้อยกว่า  $c$  หมายความว่า ตัวแปรสื่อดังกล่าวเป็นตัวแปรสื่อบางส่วน (Partial Mediation) และ 3) พิจารณาค่า  $a$  หรือ ค่า  $b$  แล้วไม่พบนัยสำคัญทางสถิติ หมายความว่า ตัวแปรสื่อดังกล่าวไม่ได้เป็นตัวแปรสื่อในความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตาม (No Mediation)



ภาพที่ 3.1 อิทธิพลโดยตรงทั้งหมดของตัวแปรต้น (X) ที่มีต่อตัวแปรตาม (Y) [ $c$ ]  
แหล่งที่มา: อรุณา เจริญสุข (2558).



ภาพที่ 3.2 อิทธิพลโดยตรงของตัวแปรต้น (X) ที่มีต่อตัวแปรตาม (Y) [ $c'$ ] และอิทธิพลโดยอ้อมของตัวแปรต้น (X) ผ่านตัวแปรสื่อ (M) ไปสู่ตัวแปรตาม (Y) [ $ab$ ]  
แหล่งที่มา: อรุณา เจริญสุข (2558).

(2) ทดสอบนัยสำคัญของอิทธิพลทางอ้อม ( $ab$ ) โดยใช้สถิติทดสอบ Z (Z-test) ตามวิธีการของ Sobel (1982) ซึ่งมีสูตรดังต่อไปนี้

$$Z = \frac{ab}{\sqrt{a^2\sigma_b^2 + b^2\sigma_a^2}}$$

โดย  $a$  คือ ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรต้น (X) ที่มีต่อตัวแปรต้นกลาง (M)

$b$  คือ ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรต้นกลาง (M) ที่มีต่อตัวแปรตาม (Y) โดยควบคุมตัวแปรต้น (X)

$\sigma_a$  คือ ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของ  $a$

$\sigma_b$  คือ ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของ  $b$

โดยตัวแปรต้นกลาง (M) ที่ทดสอบ จะเป็นตัวแปรต้นกลางในความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้น (X) และแปรตาม (Y) เมื่อค่า Z ที่ได้ มีค่า p-value น้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ผ่านตัวแปรสื่อจิตวิญญาณในการทำงาน: กรณีศึกษาพนักงานขององค์กรธุรกิจด้านอุตสาหกรรมล้อแม่กรดยนต์แห่งหนึ่งในประเทศไทย” ผู้วิจัยได้แบ่งการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

4.2 ผลการวิเคราะห์ระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร จิตวิญญาณในการทำงาน และผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

4.3 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร จิตวิญญาณในการทำงาน และผลการปฏิบัติงานของพนักงาน และผลการวิเคราะห์เพื่อแสดงว่าตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์กันสูงเกินไปจนเกิดภาวะ Multicollinearity

4.4 ผลการทดสอบสมมติฐานอิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและจิตวิญญาณในการทำงาน ต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

4.4.1 สมมติฐานที่ 1: การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

4.4.2 สมมติฐานที่ 2: การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อจิตวิญญาณในการทำงาน

4.4.3 สมมติฐานที่ 3: จิตวิญญาณในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

4.5 ผลการทดสอบสมมติฐานการเป็นตัวแปรสื่อของจิตวิญญาณในการทำงาน ในความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

4.5.1 สมมติฐานที่ 4: จิตวิญญาณในการทำงานเป็นตัวแปรสื่อในความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

#### 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการดำเนินการเก็บข้อมูลเป็นจำนวนทั้งสิ้น 480 คน หรือประชากรทั้งหมด โดยแบบสอบถามได้รับการตอบกลับมา 204 ฉบับและเมื่อได้ทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับกลับมา ได้เป็นจำนวนทั้งหมด 204 ฉบับ ซึ่งได้นำมาคำนวณอัตราการตอบกลับ (Response Rate) คิดเป็นร้อยละ 42.5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อายุ อาชีพ ตำแหน่งงาน และรายได้ รวมต่อเดือน โดยการหาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) มีรายละเอียดตามตารางที่ 4.1 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.1 ค่าความถี่และร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยส่วนบุคคล	ความถี่ (Frequency)	ร้อยละ (Percentage)
<b>เพศ</b>		
ชาย	114	55.9
หญิง	90	44.1
<b>รวม</b>	<b>204</b>	<b>100</b>
<b>สถานภาพสมรส</b>		
โสด	126	61.8
สมรส	73	35.8
หย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่	5	2.5
<b>รวม</b>	<b>204</b>	<b>100</b>
<b>ระดับการศึกษา</b>		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	36	17.6
ปริญญาตรี	127	62.3
สูงกว่าปริญญาตรี	41	20.1
<b>รวม</b>	<b>204</b>	<b>100</b>
<b>อายุ</b>		
ต่ำกว่า 30 ปี	87	42.6
30 ปี – 40 ปี	89	43.6
40 ปีขึ้นไป – 50 ปี	26	12.7

ปัจจัยส่วนบุคคล	ความถี่ (Frequency)	ร้อยละ (Percentage)
50 ปีขึ้นไป – 60 ปี	2	1.0
<b>รวม</b>	<b>204</b>	<b>100</b>
<b>อายุงาน</b>		
ต่ำกว่า 1 ปี	37	18.1
1 ปี – 4 ปี	73	35.8
4 ปีขึ้นไป – 7 ปี	51	25
7 ปีขึ้นไป – 10 ปี	21	10.3
10 ปีขึ้นไป	22	10.8
<b>รวม</b>	<b>204</b>	<b>100</b>
<b>ตำแหน่งงาน</b>		
กลุ่มพนักงานปฏิบัติการ	147	72.1
กลุ่มเชี่ยวชาญ	35	17.2
กลุ่มบริหาร	22	10.8
<b>รวม</b>	<b>204</b>	<b>100</b>
<b>รายได้รวมต่อเดือน</b>		
ต่ำกว่า 20,000 บาท	44	21.6
20,000–30,000 บาท	73	35.8
30,001-40,000 บาท	40	19.6
40,001-50,000 บาท	24	11.8
50,001–60,000 บาท	6	2.9
มากกว่า 60,000 บาท	17	8.3
<b>รวม</b>	<b>204</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.1 ซึ่งแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 204 คน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 55.9 ส่วนเพศหญิง จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 44.1

สำหรับสถานภาพสมรส ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานะโสด จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 61.8 รองลงมา คือ สมรส จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 35.8 และหย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5 ตามลำดับ

สำหรับระดับการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 62.3 รองลงมาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 20.1 และระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 17.6 ตามลำดับ

สำหรับอายุ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 30 ปี - 40 ปี จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 43.6 รองลงมา มีอายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 42.6 มีอายุ 40 ปีขึ้นไป - 50 ปี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 12.7 และมีอายุ 50 ปีขึ้นไป-60 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.0 ตามลำดับ

สำหรับอายุงาน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุงาน 1 ปี - 4 ปี จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 35.8 รองลงมาเป็นผู้ที่มีอายุงาน 4 ปีขึ้นไป - 7 ปี จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 25.0 ผู้ที่มีอายุงานต่ำกว่า 1 ปี จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 18.1 ผู้ที่มีอายุงาน 10 ปีขึ้นไป จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 10.8 และผู้ที่มีอายุงาน 7 ปีขึ้นไป - 10 ปี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 10.3 ตามลำดับ

สำหรับตำแหน่งงาน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นกลุ่มพนักงานปฏิบัติการ จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 72.1 รองลงมา คือ กลุ่มเชี่ยวชาญ จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 17.2 และกลุ่มบริหาร จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 10.8 ตามลำดับ

และท้ายที่สุด สำหรับรายได้รวมต่อเดือน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ 20,000 - 30,000 บาท จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 35.8 รองลงมา มีรายได้ต่ำกว่า 20,000 บาท จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 21.6 รายได้ 30,001 - 40,000 บาท จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 19.6 รายได้ 40,001 - 50,000 จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 11.8 รายได้มากกว่า 60,000 จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 8.3 และรายได้ 50,001 - 60,000 บาท จำนวน 6 คน ร้อยละ 2.9 ในแต่ละกลุ่มตามลำดับ

#### 4.2 ผลการวิเคราะห์ระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ จิตวิญญาณในการทำงาน และผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

จากข้อมูลการตอบแบบสอบถามของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 204 คน สามารถสรุปค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และระดับจากการแปลผลค่าเฉลี่ยของตัวแปรแต่ละตัว ได้แก่ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ จิตวิญญาณในการทำงาน และผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.2 ถึง 4.4 ต่อไปนี้

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับจากการแปลผลค่าเฉลี่ยของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับจากการแปลผลค่าเฉลี่ย
1) ด้านความยุติธรรม	3.93	0.83	มาก
2) ด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างาน	3.94	0.82	มาก
3) ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ	3.25	0.80	ปานกลาง
4) ด้านความมั่นคงในการทำงาน	3.78	0.81	มาก
5) ด้านความรู้และโอกาสในการเติบโตในสายอาชีพ	3.66	0.95	มาก
6) ด้านสภาพการทำงาน	3.58	0.77	มาก
<b>การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร</b>	<b>3.66</b>	<b>0.61</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.2 ซึ่งแสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับจากการแปลผลค่าเฉลี่ยของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร สามารถวิเคราะห์ได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.66$ ,  $SD = 0.61$ ) เมื่อพิจารณาแต่ละองค์ประกอบพบว่า ทุกองค์ประกอบมีระดับจากการแปลผลค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากและปานกลาง โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังต่อไปนี้ 1) ด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างานอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.94$ ,  $SD = 0.82$ ) 2) ด้านความยุติธรรมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.93$ ,  $SD = 0.83$ ) 3) ด้านความมั่นคงในการทำงานอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.78$ ,  $SD = 0.81$ ) 4) ด้านความรู้และโอกาสในการเติบโตในสายอาชีพอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.66$ ,  $SD = 0.95$ ) 5) ด้านสภาพการทำงานอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.58$ ,  $SD = 0.77$ ) และ 6) ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.25$ ,  $SD = 0.80$ )

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับจากการแปลผลค่าเฉลี่ยของจิตวิญญาณในการทำงาน

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับจากการแปลผลค่าเฉลี่ย
1) ด้านเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่	4.31	0.60	มากที่สุด
2) ด้านสติ	4.34	0.97	มากที่สุด
3) ด้านงานที่มีความหมาย	3.64	0.85	มาก
4) ด้านความสุขที่เหนือวัตถุนิยม	3.49	0.92	มาก
<b>จิตวิญญาณในการทำงาน</b>	<b>3.92</b>	<b>0.54</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.3 ซึ่งแสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับจากการแปลผลค่าเฉลี่ยของจิตวิญญาณในการทำงาน สามารถวิเคราะห์ได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีจิตวิญญาณในการทำงานอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.92$ ,  $SD = 0.54$ ) เมื่อพิจารณาแต่ละองค์ประกอบพบว่า ทุกองค์ประกอบมีระดับจากการแปลผลค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดและมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังต่อไปนี้ 1) ด้านสติอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.34$ ,  $SD = 0.97$ ) 2) ด้านเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.31$ ,  $SD = 0.60$ ) 3) ด้านงานที่มีความหมายอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.64$ ,  $SD = 0.85$ ) และ 6) ด้านความสุขที่เหนือวัตถุนิยมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.49$ ,  $SD = 0.92$ )

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับจากการแปลผลค่าเฉลี่ยของผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับจากการแปลผลค่าเฉลี่ย
1) ผลการปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่	4.29	0.52	มากที่สุด
2) ผลการปฏิบัติงานตามบริบท	4.03	0.58	มาก
<b>ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน</b>	<b>4.13</b>	<b>0.51</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.4 ซึ่งแสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับจากการแปลผลค่าเฉลี่ยของผลการปฏิบัติงานของพนักงาน สามารถวิเคราะห์ได้ว่า ผลการปฏิบัติงานของพนักงานอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.13$ ,  $SD = 0.51$ ) เมื่อพิจารณาแต่ละองค์ประกอบพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีผลการ

ปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.29$ ,  $SD = 0.52$ ) และมีผลการปฏิบัติงานตามบริบทอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.03$ ,  $SD = 0.58$ )

#### 4.3 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร จิตวิญญาณในการทำงาน และผลการปฏิบัติงานของพนักงาน และผลการวิเคราะห์เพื่อแสดงว่าตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์กันสูงเกินไปจนเกิดภาวะ Multicollinearity

ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร จิตวิญญาณในการทำงาน และผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient:  $r$ ) โดยมีรายละเอียดตามตารางที่ 4.5 และ 4.6 ดังนี้

ตารางที่ 4.5 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร จิตวิญญาณในการทำงาน และผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

	การรับรู้การสนับสนุน จากองค์กร	จิตวิญญาณ ในการทำงาน	ผลการปฏิบัติงาน ของพนักงาน
การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร	1		
จิตวิญญาณในการทำงาน	0.557**	1	
ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน	0.326**	0.570**	1

หมายเหตุ: \* $p < 0.05$ ; \*\* $p < 0.01$

ตารางที่ 4.6 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร จิตวิญญาณในการทำงาน และผลการปฏิบัติงานของพนักงาน รวมทั้งองค์ประกอบต่าง ๆ ของตัวแปรทั้งสาม

	POS	POS1	POS2	POS3	POS4	POS5	POS6	WS	EP	EP1	EP2
POS	1										
POS1	0.780**	1									
POS2	0.646**	0.480**	1								
POS3	0.755**	0.618**	0.312**	1							
POS4	0.684**	0.399**	0.416**	0.447**	1						
POS5	0.789**	0.476**	0.477**	0.379**	0.501**	1					
POS6	0.803**	0.603**	0.296**	0.582**	0.351**	0.633**	1				
WS	0.557**	0.379**	0.496**	0.329**	0.435**	0.446**	0.412**	1			
EP	0.326**	0.271**	0.292**	0.160*	0.298**	0.258**	0.212**	0.570**	1		
EP1	0.139*	0.107	0.257**	-0.038	0.127	0.123	0.077	0.440**	0.841**	1	
EP2	0.387**	0.326**	0.272**	0.248**	0.353**	0.299**	0.258**	0.565**	0.953**	0.638**	1

หมายเหตุ: \* $p < 0.05$ ; \*\* $p < 0.01$

อักษรย่อต่าง ๆ ข้างต้น มีความหมายดังนี้ POS: การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร  
 POS1: ด้านความยุติธรรม POS2: ด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างาน POS3: ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ POS4: ด้านความมั่นคงในการทำงาน POS5: ด้านความรู้และโอกาสในการเติบโตในสายอาชีพ POS6: ด้านสภาพการทำงาน WS: จิตวิญญาณในการทำงาน EP: ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน EP1: ผลการปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่ และ EP2: ผลการปฏิบัติงานตามบริบท

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร จิตวิญญาณในการทำงาน และผลการปฏิบัติงานของพนักงาน จากตารางที่ 4.5 และ 4.6 แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ระหว่างตัวแปรแต่ละคู่ โดยสามารถสรุปรายละเอียดที่สำคัญได้ดังต่อไปนี้

1) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (POS) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับจิตวิญญาณในการทำงาน (WS) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.557

องค์ประกอบต่าง ๆ ของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ (POS1 ถึง POS6) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับจิตวิญญาณในการทำงาน (WS) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.379, 0.496, 0.329, 0.435, 0.446 และ 0.412 ตามลำดับ

2) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ (POS) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน (EP) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.326

(1) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ (POS) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับองค์ประกอบต่าง ๆ ของผลการปฏิบัติงานของพนักงาน (EP1 ถึง EP2) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.139 และ 0.387 ตามลำดับ

(2) องค์ประกอบต่าง ๆ ของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ (POS1 ถึง POS6) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน (EP) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.271, 0.292, 0.160, 0.298, 0.258 และ 0.212 ตามลำดับ

3) จิตวิญญาณในการทำงาน (WS) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน (EP) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.570

จิตวิญญาณในการทำงาน (WS) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับองค์ประกอบต่าง ๆ ของผลการปฏิบัติงานของพนักงาน (EP1 ถึง EP2) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.440 และ 0.565 ตามลำดับ

ลำดับต่อมา ในการวิเคราะห์เพื่อแสดงว่าตัวแปรอิสระ ได้แก่ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ จิตวิญญาณในการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กันสูงเกินไปจนเกิดภาวะ Multicollinearity โดยพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) ค่าการยอมรับ (Tolerance) และค่าองค์ประกอบความแปรปรวนที่สูงเกินความเป็นจริง (Variance Inflation Factor: VIF) ของตัวแปรอิสระ

โดยตัวแปรอิสระที่มีความสัมพันธ์กันสูงเกินไปจนเกิดภาวะ Multicollinearity จะมีลักษณะดังนี้ 1) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) มีค่ามากกว่า 0.80 2) ค่าการยอมรับ (Tolerance) มีค่าใกล้ 0 และ 3) ค่าองค์ประกอบความแปรปรวนที่สูงเกินความเป็นจริง (Variance Inflation Factor: VIF) มีค่าตั้งแต่ 10 ขึ้นไป (อุทัยวรรณ สายพัฒนา และฉัตรศิริ ปิยะพิมลสิทธิ์, 2547)

สำหรับตัวแปรอิสระทั้งสองในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ จิตวิญญาณในการทำงาน มีผลการวิเคราะห์ค่าสถิติต่าง ๆ ดังกล่าวข้างต้น ดังตารางที่ 4.7 ต่อไปนี้

ตารางที่ 4.7 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) ค่าการยอมรับ (Tolerance) และค่าองค์ประกอบความแปรปรวนที่สูงเกินความเป็นจริง (Variance Inflation Factor: VIF) ของตัวแปรอิสระ

ตัวแปรอิสระ	จิตวิญญาณในการทำงาน			การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร		
	r	Tolerance	VIF	r	Tolerance	VIF
การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร	0.671**	0.921	1.086	-	-	-
จิตวิญญาณในการทำงาน	-	-	-	0.661**	0.899	1.113

หมายเหตุ: \* $p < 0.05$ ; \*\* $p < 0.01$

ในการวิเคราะห์ค่าการยอมรับ (Tolerance) และค่าองค์ประกอบความแปรปรวนที่สูงเกินความเป็นจริง (Variance Inflation Factor: VIF) ข้างต้น ผู้วิจัยได้กำหนดให้ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อายุ อาชีพ ตำแหน่งงาน และรายได้รวมต่อเดือน เป็นตัวแปรควบคุม

จากตารางที่ 4.7 ซึ่งแสดงผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) ค่าการยอมรับ (Tolerance) และค่าองค์ประกอบความแปรปรวนที่สูงเกินความเป็นจริง (Variance Inflation Factor: VIF) ของตัวแปรอิสระทั้งสอง ได้แก่ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและจิตวิญญาณในการทำงาน สามารถสรุปผลได้ดังต่อไปนี้

1) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) ของตัวแปรอิสระทั้งสองเท่ากับ 0.671 และ 0.661 ซึ่งน้อยกว่าเกณฑ์ที่กำหนดไว้ คือ มากกว่า 0.80 ดังนั้นตัวแปรอิสระทั้งสองจึงไม่มีระดับความสัมพันธ์ที่สูงเกินไป

2) ค่าการยอมรับ (Tolerance) ของตัวแปรอิสระทั้งสองเท่ากับ 0.921 และ 0.899 ซึ่งมากกว่าเกณฑ์ที่กำหนดไว้ คือ มีค่าใกล้ 0 ดังนั้นตัวแปรอิสระทั้งสองจึงไม่มีระดับความสัมพันธ์ที่สูงเกินไป

3) ค่าองค์ประกอบความแปรปรวนที่สูงเกินความเป็นจริง (Variance Inflation Factor: VIF) ของตัวแปรอิสระทั้งสองเท่ากับ 1.086 และ 1.113 ซึ่งน้อยกว่าเกณฑ์ที่กำหนดไว้ คือ มีค่าตั้งแต่ 10 ขึ้นไป ดังนั้นตัวแปรอิสระทั้งสองจึงไม่มีระดับความสัมพันธ์ที่สูงเกินไป

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ตัวแปรอิสระทั้งสอง ได้แก่ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และจิตวิญญาณในการทำงาน ไม่มีระดับความสัมพันธ์ที่สูงเกินไปจนเกิดภาวะ Multicollinearity ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงสามารถดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลในขั้นต่อไป นั่นคือ การทดสอบสมมติฐานของการวิจัย ซึ่งใช้สถิติการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### 4.4 ผลการทดสอบสมมติฐานอิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและจิตวิญญาณในการทำงาน ต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

##### 4.4.1 สมมติฐานที่ 1: การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

ในการทดสอบสมมติฐานที่ 1 ผู้วิจัยใช้การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) เพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (B) ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร กับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยมีปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อายุ อายุงาน สายงาน ตำแหน่งงาน และรายได้รวมต่อเดือน เป็นตัวแปรควบคุม มีรายละเอียดตามตารางที่ 4.8 ดังนี้

ตารางที่ 4.8 ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานและองค์ประกอบต่าง ๆ ของผลการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยใช้วิธีการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ตัวแปร	ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน	องค์ประกอบต่าง ๆ	
		ผลการปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่	ผลการปฏิบัติงานตามบริบท
	B	B	B
(ค่าคงที่)	2.983	3.989	2.354
การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร	0.301**	0.148**	0.396**
Adjusted R <sup>2</sup>	0.188	0.103	0.216
F	6.859**	3.910**	7.975**

หมายเหตุ: \* $p < 0.05$ ; \*\* $p < 0.01$

ในการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณข้างต้น ผู้วิจัยได้กำหนดให้ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อายุ อายุนงาน ตำแหน่งงาน และรายได้รวมต่อเดือน เป็นตัวแปรควบคุม

จากตารางที่ 4.8 แสดงผลการวิเคราะห์อิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานและองค์ประกอบต่าง ๆ ของผลการปฏิบัติงานของพนักงาน มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การและปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามสามารถทำนายผลการปฏิบัติงานของพนักงานได้ร้อยละ 18.8 (Adjusted  $R^2 = 0.188$ ) โดยที่การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ 0.301 ซึ่งจากค่าสัมประสิทธิ์ดังกล่าวสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

หากการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะมีผลทำให้ผลการปฏิบัติงานของพนักงานเพิ่มขึ้นโดยเฉลี่ย 0.301 หน่วย ทั้งนี้เมื่อกำหนดให้ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าคงที่

2) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การและปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามสามารถทำนายผลการปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่ได้ร้อยละ 10.3 (Adjusted  $R^2 = 0.103$ ) โดยที่การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ 0.148 ซึ่งจากค่าสัมประสิทธิ์ดังกล่าวสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

หากการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะมีผลทำให้ผลการปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่เพิ่มขึ้นโดยเฉลี่ย 0.148 หน่วย ทั้งนี้เมื่อกำหนดให้ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าคงที่

3) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การและปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามสามารถทำนายผลการปฏิบัติงานตามบริบทได้ร้อยละ 21.6 (Adjusted  $R^2 = 0.216$ ) โดยที่การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานตามบริบทอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ 0.396 ซึ่งจากค่าสัมประสิทธิ์ดังกล่าวสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

หากการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะมีผลทำให้ผลการปฏิบัติงานตามบริบทเพิ่มขึ้นโดยเฉลี่ย 0.396 หน่วย ทั้งนี้เมื่อกำหนดให้ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าคงที่

ต่อมาผู้วิจัยใช้การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) ด้วยวิธี Stepwise ในโปรแกรม SPSS เพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (B) ระหว่างองค์ประกอบต่าง ๆ ของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานและองค์ประกอบต่าง ๆ ของผลการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยมีปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อายุ อายุงาน สายงาน ตำแหน่งงาน และรายได้รวมต่อเดือน เป็นตัวแปรควบคุม โดยมีรายละเอียดตามตารางที่ 4.9 ดังนี้

ตารางที่ 4.9 ผลการวิเคราะห์อิทธิพลขององค์ประกอบต่าง ๆ ของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานและองค์ประกอบต่าง ๆ ของผลการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยใช้วิธีการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ตัวแปร	องค์ประกอบต่าง ๆ		
	ผลการปฏิบัติงาน ของพนักงาน	ผลการปฏิบัติงาน	ผลการปฏิบัติงาน
		ตามภาระหน้าที่	ตามบริบท
B	B	B	
(ค่าคงที่)	3.163	3.855	2.373
ด้านความยุติธรรม	-	-	0.124*
ด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างาน	0.122**	0.163**	-
ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ	-	-	-
ด้านความมั่นคงในการทำงาน	-	-	0.130*
ด้านความรู้และโอกาสในการเติบโต	0.114**	-	0.114*
ในสายอาชีพ			
ด้านสภาพการทำงาน	-	-	-
Adjusted R <sup>2</sup>	0.183	0.174	0.223
F	6.059**	5.149**	6.837**

หมายเหตุ: \* $p < 0.05$ ; \*\* $p < 0.01$

ในการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณข้างต้น ผู้วิจัยได้กำหนดให้ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อายุ อายุงาน สายงาน ตำแหน่งงาน และรายได้รวมต่อเดือน เป็นตัวแปรควบคุม

จากตารางที่ 4.9 ซึ่งแสดงผลการวิเคราะห์อิทธิพลขององค์ประกอบต่าง ๆ ของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานและองค์ประกอบต่าง ๆ ของผลการปฏิบัติงานของพนักงาน มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1) องค์ประกอบต่าง ๆ ของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การและปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม สามารถทำนายผลการปฏิบัติงานของพนักงานได้ร้อยละ 18.3 (Adjusted  $R^2 = 0.183$ ) โดยองค์ประกอบที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ได้แก่ ด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างาน และด้านความรู้และโอกาสในการเติบโต โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ 0.122 และ 0.114 ตามลำดับ ซึ่งจากค่าสัมประสิทธิ์ดังกล่าวสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

หากด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างานเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะมีผลทำให้ผลการปฏิบัติงานของพนักงานเพิ่มขึ้นโดยเฉลี่ย 0.122 หน่วย ทั้งนี้เมื่อกำหนดให้องค์ประกอบของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การอีก 5 ด้าน และปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าคงที่ รวมทั้งหากด้านความรู้และโอกาสในการเติบโตเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะมีผลทำให้ผลการปฏิบัติงานของพนักงานเพิ่มขึ้นโดยเฉลี่ย 0.114 หน่วย ทั้งนี้เมื่อกำหนดให้องค์ประกอบของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การอีก 5 ด้าน และปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าคงที่

2) องค์ประกอบต่าง ๆ ของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การและปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม สามารถทำนายผลการปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่ ได้ร้อยละ 17.4 (Adjusted  $R^2 = 0.174$ ) โดยองค์ประกอบที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ได้แก่ ด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ 0.163 ซึ่งจากค่าสัมประสิทธิ์ดังกล่าวสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

หากด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างานเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะมีผลทำให้ผลการปฏิบัติงานของพนักงานเพิ่มขึ้นโดยเฉลี่ย 0.163 หน่วย ทั้งนี้เมื่อกำหนดให้องค์ประกอบของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การอีก 5 ด้าน และปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าคงที่

3) องค์ประกอบต่าง ๆ ของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การและปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม สามารถทำนายผลการปฏิบัติงานตามบริบทได้ร้อยละ 22.3 (Adjusted  $R^2 = 0.223$ ) โดยองค์ประกอบที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานตามบริบทอย่างมี

นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ด้านความยุติธรรม ด้านความมั่นคงในการทำงาน และด้านความรู้และโอกาสในการเติบโตในสายอาชีพ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ 0.124, 0.130 และ 0.114 ตามลำดับ ซึ่งจากค่าสัมประสิทธิ์ดังกล่าวสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

หากด้านความยุติธรรมเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะมีผลทำให้ผลการปฏิบัติงานตามบริบทเพิ่มขึ้นโดยเฉลี่ย 0.124 หน่วย ทั้งนี้เมื่อกำหนดให้องค์ประกอบของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรอีก 5 ด้าน และปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าคงที่ รวมทั้งหากด้านความมั่นคงในการทำงานเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะมีผลทำให้ผลการปฏิบัติงานตามบริบทเพิ่มขึ้นโดยเฉลี่ย 0.130 หน่วย ทั้งนี้เมื่อกำหนดให้องค์ประกอบของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรอีก 5 ด้าน และปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าคงที่ นอกจากนี้หากด้านความรู้และโอกาสในการเติบโตในสายอาชีพเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะมีผลทำให้ผลการปฏิบัติงานตามบริบทเพิ่มขึ้นโดยเฉลี่ย 0.114 หน่วย ทั้งนี้เมื่อกำหนดให้องค์ประกอบของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรอีก 5 ด้าน และปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าคงที่

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลข้างต้นซึ่งพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานและองค์ประกอบต่าง ๆ ของผลการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ได้สนับสนุนสมมติฐานที่ 1 ที่ว่า “การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน”

#### 4.4.2 สมมติฐานที่ 2: การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อจิตวิญญาณในการทำงาน

ในการทดสอบสมมติฐานที่ 2 ผู้วิจัยใช้การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) ด้วยวิธี Stepwise ในโปรแกรม SPSS เพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (B) ระหว่าง 1) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับจิตวิญญาณในการทำงาน และ 2) องค์ประกอบต่าง ๆ ของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับจิตวิญญาณในการทำงาน โดยมีปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อายุ อายุงาน ตำแหน่งงาน และรายได้รวมต่อเดือน เป็นตัวแปรควบคุม โดยมีรายละเอียดตามตารางที่ 4.10 ดังนี้

ตารางที่ 4.10 ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การต่อจิตวิญญาณในการทำงาน (Model 1) และอิทธิพลขององค์ประกอบต่าง ๆ ของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การต่อจิตวิญญาณในการทำงาน (Model 2) โดยใช้วิธีการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ตัวแปร	จิตวิญญาณในการทำงาน	
	B (Model 1)	B (Model 2)
(ค่าคงที่)	2.160	1.999
การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ	0.540**	-
ด้านความยุติธรรม	-	-
ด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างาน	-	0.203**
ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ	-	-
ด้านความมั่นคงในการทำงาน	-	0.101*
ด้านความรู้และโอกาสในการเติบโตในสายอาชีพ	-	-
ด้านสภาพการทำงาน	-	0.155**
Adjusted R <sup>2</sup>	0.428	0.447
F	19.969**	15.942**

หมายเหตุ: \* $p < 0.05$ ; \*\* $p < 0.01$

ในการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณข้างต้น ผู้วิจัยได้กำหนดให้ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อายุ อาชีพ สหายงาน ตำแหน่งงาน และรายได้รวมต่อเดือน เป็นตัวแปรควบคุม

จากตารางที่ 4.10 ซึ่งแสดงผลการวิเคราะห์อิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การต่อจิตวิญญาณในการทำงาน (Model 1) และความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบต่าง ๆ ของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การกับจิตวิญญาณในการทำงาน (Model 2) มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การและปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามสามารถทำนายจิตวิญญาณในการทำงานได้ร้อยละ 42.8 (Adjusted R<sup>2</sup> = 0.428) โดยที่การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีอิทธิพลเชิงบวกต่อจิตวิญญาณในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ 0.540 ซึ่งจากค่าสัมประสิทธิ์ดังกล่าวสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

หากการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะมีผลทำให้จิตวิญญานในการทำงานเพิ่มขึ้นโดยเฉลี่ย 0.540 หน่วย ทั้งนี้เมื่อกำหนดให้ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าคงที่

2) องค์ประกอบต่าง ๆ ของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การและปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม สามารถทำนายจิตวิญญานในการทำงานได้ร้อยละ 44.7 (Adjusted  $R^2 = 0.447$ ) โดยองค์ประกอบที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อจิตวิญญานในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ได้แก่ ด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน และด้านสภาพการทำงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ 0.203, 0.101 และ 0.155 ตามลำดับ ซึ่งจากค่าสัมประสิทธิ์ดังกล่าวสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

หากด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างานเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะมีผลทำให้จิตวิญญานในการทำงานเพิ่มขึ้นโดยเฉลี่ย 0.203 หน่วย ทั้งนี้เมื่อกำหนดให้องค์ประกอบของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การอีก 5 ด้าน และปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าคงที่ นอกจากนี้หากด้านความมั่นคงในการทำงานเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะมีผลทำให้จิตวิญญานในการทำงานเพิ่มขึ้นโดยเฉลี่ย 0.101 หน่วย ทั้งนี้เมื่อกำหนดให้องค์ประกอบของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การอีก 5 ด้าน และปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าคงที่ รวมทั้งหากด้านสภาพการทำงานเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะมีผลทำให้จิตวิญญานในการทำงานเพิ่มขึ้นโดยเฉลี่ย 0.155 หน่วย ทั้งนี้เมื่อกำหนดให้องค์ประกอบของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การอีก 5 ด้าน และปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าคงที่

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลข้างต้นซึ่งพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีอิทธิพลเชิงบวกต่อจิตวิญญานในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 ได้สนับสนุนสมมติฐานที่ 2 ที่ว่า “การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีอิทธิพลเชิงบวกต่อจิตวิญญานในการทำงาน”

#### 4.4.3 สมมติฐานที่ 3: จิตวิญญานในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

ในการทดสอบสมมติฐานที่ 3 ผู้วิจัยใช้การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) เพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (B) ระหว่างจิตวิญญานในการทำงานกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน และองค์ประกอบต่าง ๆ ของผลการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยมีปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อายุ อายุงาน สายงาน ตำแหน่งงาน และรายได้รวมต่อเดือน เป็นตัวแปรควบคุม มีรายละเอียดตามตารางที่ 4.11 ดังนี้

ตารางที่ 4.11 ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของจิตวิญญาณในการทำงานต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานและองค์ประกอบต่าง ๆ ของผลการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยใช้วิธีการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ตัวแปร	องค์ประกอบต่าง ๆ		
	ผลการปฏิบัติงาน ของพนักงาน	ผลการปฏิบัติงาน ตามภาระหน้าที่	ผลการปฏิบัติงานตาม บริบท
	B	B	B
(ค่าคงที่)	1.981	2.980	1.356
จิตวิญญาณในการทำงาน	0.508**	0.374**	0.592**
Adjusted R <sup>2</sup>	0.331	0.213	0.328
F	13.536**	7.870**	13.397**

หมายเหตุ: \* $p < 0.05$ ; \*\* $p < 0.01$

ในการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณข้างต้น ผู้วิจัยได้กำหนดให้ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อายุ อายุงาน ตำแหน่งงาน และรายได้รวมต่อเดือน เป็นตัวแปรควบคุม

จากตารางที่ 4.11 แสดงผลการวิเคราะห์อิทธิพลของจิตวิญญาณในการทำงานต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานและองค์ประกอบต่าง ๆ ของผลการปฏิบัติงานของพนักงาน มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1) จิตวิญญาณในการทำงานและปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามสามารถทำนายผลการปฏิบัติงานของพนักงานได้ร้อยละ 33.1 (Adjusted R<sup>2</sup> = 0.331) โดยที่จิตวิญญาณในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ 0.508 ซึ่งจากค่าสัมประสิทธิ์ดังกล่าวสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

หากจิตวิญญาณในการทำงานเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะมีผลทำให้ผลการปฏิบัติงานของพนักงานเพิ่มขึ้นโดยเฉลี่ย 0.508 หน่วย ทั้งนี้เมื่อกำหนดให้ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าคงที่

2) จิตวิญญาณในการทำงานและปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามสามารถทำนายผลการปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่ได้ร้อยละ 21.3 (Adjusted R<sup>2</sup> = 0.213) โดยที่จิต

วิญญานในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ 0.374 ซึ่งจากค่าสัมประสิทธิ์ดังกล่าวสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

หากจิตวิญญานในการทำงานเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะมีผลทำให้ผลการปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่เพิ่มขึ้นโดยเฉลี่ย 0.374 หน่วย ทั้งนี้เมื่อกำหนดให้ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าคงที่

3) จิตวิญญานในการทำงานและปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามสามารถทำนายผลการปฏิบัติงานตามบริบทได้ร้อยละ 32.8 (Adjusted  $R^2 = 0.328$ ) โดยที่จิตวิญญานในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานตามบริบทอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ 0.592 ซึ่งจากค่าสัมประสิทธิ์ดังกล่าวสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

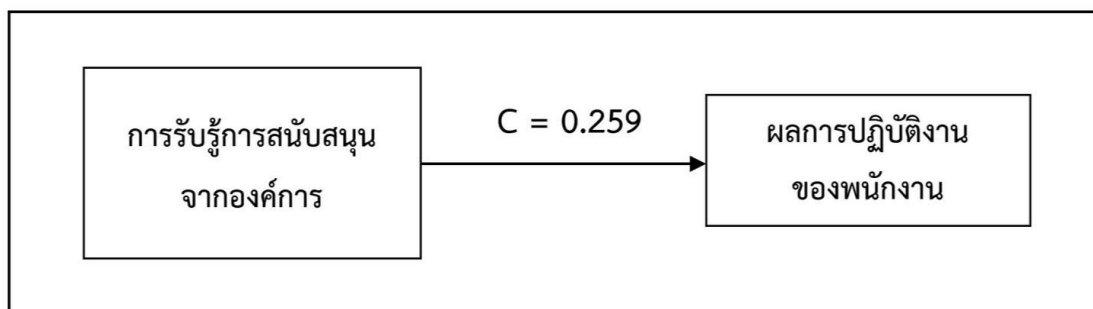
หากจิตวิญญานในการทำงานเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะมีผลทำให้ผลการปฏิบัติงานตามบริบทเพิ่มขึ้นโดยเฉลี่ย 0.592 หน่วย ทั้งนี้เมื่อกำหนดให้ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าคงที่

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลข้างต้นซึ่งพบว่า จิตวิญญานในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานและองค์ประกอบต่าง ๆ ของผลการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ได้สนับสนุนสมมติฐานที่ 3 ที่ว่า “จิตวิญญานในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน”

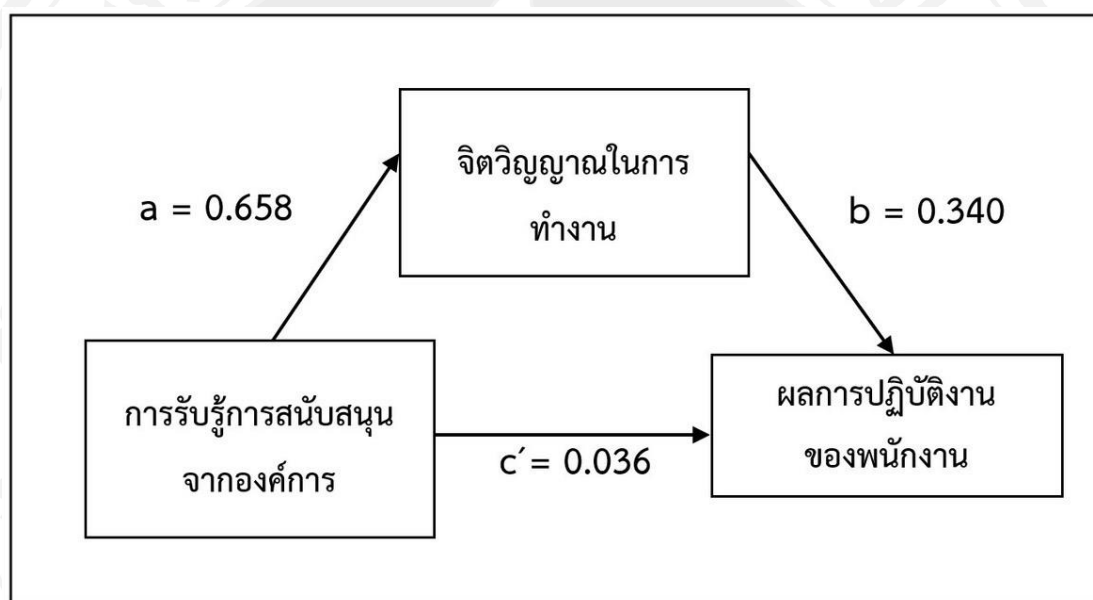
#### 4.5 ผลการทดสอบสมมติฐานการเป็นตัวแปรสื่อของจิตวิญญานในการทำงาน ในความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การและผลการปฏิบัติงาน ของพนักงาน

##### 4.5.1 สมมติฐานที่ 4: จิตวิญญานในการทำงานเป็นตัวแปรสื่อในความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การและผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

ในการทดสอบสมมติฐานที่ 4 ผู้วิจัยใช้การถดถอยพหุคูณแบบช่วงชั้น (Hierarchical Multiple Regression) ซึ่งมีขั้นตอนการดำเนินการทดสอบการเป็นตัวแปรสื่อตามแนวคิดของ Baron and Kenny (1986) โดยมีรายละเอียดดังภาพที่ 4.1 และ 4.2 และคำอธิบายดังต่อไปนี้



ภาพที่ 4.1 อิทธิพลโดยตรงทั้งหมดของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน [c]



ภาพที่ 4.2 อิทธิพลโดยตรงของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน [c'] และอิทธิพลโดยอ้อมของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ผ่านจิตวิญญาณในการทำงาน ไปสู่ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน [ab]

1) การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์การถดถอยของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยจะได้อิทธิพลโดยตรงทั้งหมดของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน คือ ค่า c (ภาพที่ 4.1)

2) การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์การถดถอยของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีต่อจิตวิญญาณในการทำงาน โดยจะได้อิทธิพลโดยตรงของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีต่อจิตวิญญาณในการทำงาน คือ ค่า a (ภาพที่ 4.2)

3) การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์การถดถอยของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและจิตวิญญาณในการทำงานที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยจะได้อิทธิพลโดยตรงที่เหลืออยู่ของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน เมื่อควบคุมอิทธิพลของจิตวิญญาณในการทำงานให้มีค่าคงที่ คือ ค่า  $c$  และจะได้อิทธิพลโดยตรงของจิตวิญญาณในการทำงานที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน เมื่อควบคุมอิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรให้มีค่าคงที่ คือ ค่า  $b$  (ภาพที่ 4.2)

โดยผลการวิเคราะห์ในขั้นตอนต่าง ๆ มีรายละเอียดตามตารางที่ 4.12 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.12 ผลการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรใน Model ต่าง ๆ เพื่อพิสูจน์การเป็นตัวแปรสื่อของจิตวิญญาณในการทำงาน ในความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและผลการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยใช้วิธีการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบช่วงขั้น

ตัวแปร	Model 1	Model 2	Model 3
	ผลการปฏิบัติงาน ของพนักงาน	จิตวิญญาณในการ ทำงาน	ผลการปฏิบัติงาน ของพนักงาน
	B (c)	B (a)	B (c' และ b)
(ค่าคงที่)	2.983	2.160	1.951
การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร	0.301**	0.540**	0.043
จิตวิญญาณในการทำงาน	-	-	0.478**
Adjusted R <sup>2</sup>	0.188	0.428	0.329
F	6.859**	19.969**	12.048**

หมายเหตุ: \* $p < 0.05$ , \*\* $p < 0.01$

ในการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณข้างต้น ผู้วิจัยได้กำหนดให้ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อายุ อายุงาน ตำแหน่งงาน และรายได้รวมต่อเดือน เป็นตัวแปรควบคุม

จากตารางที่ 4.12 แสดงผลการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรใน Model ต่าง ๆ เพื่อพิสูจน์การเป็นตัวแปรสื่อของจิตวิญญาณในการทำงานในความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและผลการปฏิบัติงานของพนักงาน สามารถสรุปได้ดังต่อไปนี้

1) Model 1 แสดงให้เห็นว่า  $c$  (ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ 0.301) มีค่า  $p$ -value น้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 หมายความว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

2) Model 2 แสดงให้เห็นว่า  $a$  (ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ 0.540) มีค่า  $p$ -value น้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 หมายความว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลต่อจิตวิญญาณในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

3) Model 3 แสดงให้เห็นว่า  $b$  (ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ 0.478) มีค่า  $p$ -value น้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 หมายความว่า จิตวิญญาณในการทำงานมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

4) Model 3 แสดงให้เห็นว่า  $c'$  (ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ 0.043) มีค่า  $p$ -value มากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 หมายความว่า จิตวิญญาณในการทำงานเป็นตัวแปรสื่ออย่างสมบูรณ์ (Full Mediation) ในความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและผลการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ต่อมาผู้วิจัยจะดำเนินการทดสอบการเป็นตัวแปรสื่อโดยใช้สถิติทดสอบ  $Z$  (Z-test) ตามวิธีการของ Sobel (1982) เพื่อยืนยันว่าจิตวิญญาณในการทำงานเป็นตัวแปรสื่อ ในความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและผลการปฏิบัติงานของพนักงาน มีสูตรดังต่อไปนี้

$$Z = \frac{ab}{\sqrt{a^2\sigma_b^2 + b^2\sigma_a^2}}$$

โดย  $a$  คือ ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีต่อจิตวิญญาณในการทำงานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.540

$b$  คือ ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของจิตวิญญาณในการทำงานที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยควบคุมการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.478

$\sigma_a$  คือ ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของ  $a$  ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.049

$\sigma_b$  คือ ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของ  $b$  ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.074

ทั้งนี้จิตวิญญาณในการทำงานจะเป็นตัวแปรสื่อในความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและผลการปฏิบัติงานของพนักงาน เมื่อค่า  $Z$  ที่ได้ มีค่า  $p$ -value น้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยผลการทดสอบการเป็นตัวแปรสื่อดังกล่าวมีรายละเอียดตามตารางที่ 4.13 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.13 ผลการทดสอบการเป็นตัวแปรสื่อโดยใช้สถิติทดสอบ Z (Z-test) ตามวิธีการของ Sobel (1982) เพื่อยืนยันว่าจิตวิญญาณในการทำงานเป็นตัวแปรสื่อ ในความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

$Z = \frac{ab}{\sqrt{a^2\sigma_b^2 + b^2\sigma_a^2}}$	Z	p-value
	5.573	0.000

จากตารางที่ 4.13 ซึ่งแสดงผลการทดสอบการเป็นตัวแปรสื่อโดยใช้สถิติทดสอบ Z (Z-test) ตามวิธีการของ Sobel (1982) เพื่อยืนยันว่าจิตวิญญาณในการทำงานเป็นตัวแปรสื่อในความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและผลการปฏิบัติงานของพนักงาน สามารถสรุปได้ว่า Z มีค่าเท่ากับ 5.573 และมีค่า p-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 หมายความว่า จิตวิญญาณในการทำงานเป็นตัวแปรสื่อในความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและผลการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ดังนั้น ผลการวิเคราะห์ข้อมูลข้างต้น จึงสนับสนุนสมมติฐานที่ 4 ที่ว่า “จิตวิญญาณในการทำงานเป็นตัวแปรสื่อ ในความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและผลการปฏิบัติงานของพนักงาน”

## บทที่ 5

### การสรุปผลการวิจัย การอภิปรายผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ

ในการศึกษางานวิจัยเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ผ่านตัวแปรสื่อจิตวิญญาณในการทำงาน: กรณีศึกษาพนักงานขององค์กรธุรกิจด้านอุตสาหกรรมล้อแม่เหล็กยนต์แห่งหนึ่งในประเทศไทย” โดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัย ได้แก่ 1) เพื่อศึกษาระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร จิตวิญญาณในการทำงาน และผลการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร 2) เพื่อศึกษาอิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และจิตวิญญาณในการทำงาน ต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร และ 3) เพื่อศึกษาบทบาทการเป็นตัวแปรสื่อของจิตวิญญาณในการทำงานที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและผลการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานขององค์กรธุรกิจด้านอุตสาหกรรมล้อแม่เหล็กยนต์จำนวน 480 คน (ข้อมูล ณ เดือนมีนาคม 2565) โดยการกำหนดกลุ่มตัวอย่างใช้หลักการแปรผันร่วมกันของขนาดกลุ่มตัวอย่างและความคลาดเคลื่อนของการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง โดยคำนวณจากสูตรของ Krejcie and Morgan (1970, pp. 607-610) จากการคำนวณตามสูตรได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 214 คน ซึ่งผู้วิจัยต้องการเพิ่มความเป็นไปได้ในการเก็บรวบรวมแบบสอบถามให้ครบตามจำนวนที่เหมาะสม และหลีกเลี่ยงกรณีที่ผู้ตอบแบบสอบถามไม่สามารถส่งคืนแบบสอบถามมาได้ ผู้วิจัยจึงดำเนินการเก็บข้อมูลเป็นจำนวนทั้งสิ้น 480 คน หรือประชากรทั้งหมด ซึ่งแบบสอบถามได้รับการตอบกลับและเมื่อได้ทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับกลับมา ได้เป็นจำนวน 204 ฉบับ ซึ่งอัตราการตอบกลับ (Response Rate) คิดเป็นร้อยละ 42.5

จากการวิจัยในครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ประกอบด้วย 4 ส่วน ได้แก่ 1) แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 7 ข้อ ได้แก่ เพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อายุ อายุงาน ตำแหน่งงาน และรายได้รวมต่อเดือน 2) แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ใช้แบบสอบถามเพื่อวัดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (Perceived Organizational Support) ของ อัมพิกา สุนทรภักดี (2559) จำนวน 32 ข้อ 3) แบบสอบถามเกี่ยวกับจิตวิญญาณในการทำงาน ใช้แบบสอบถามเพื่อวัดจิตวิญญาณในการทำงาน (Workplace Spirituality) ของ Petchsawang and Duchon (2009)

จำนวน 22 ข้อ 4) แบบสอบถามเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ใช้แบบสอบถามเพื่อวัดผลการปฏิบัติงานส่วนบุคคล (Individual Work Performance Questionnaire) ของ Koopmans et al. (2014) จำนวน 13 ข้อ

สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ (SPSS) โดยทำการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้ 1) วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) 2) วิเคราะห์ระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ จิตวิญญาณในการทำงาน และผลการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยใช้ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) 3) วิเคราะห์ความสัมพันธ์ของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ จิตวิญญาณในการทำงาน และผลการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient:  $r$ ) และการวิเคราะห์เพื่อแสดงว่าตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์กันสูงเกินไปจนเกิดภาวะ Multicollinearity โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) ค่าการยอมรับ (Tolerance) และค่าองค์ประกอบความแปรปรวนที่สูงเกินความเป็นจริง (Variance Inflation Factor: VIF) ของตัวแปรอิสระ 4) ทดสอบสมมติฐานอิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การและจิตวิญญาณในการทำงาน ต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) และ 5) ทดสอบสมมติฐานการเป็นตัวแปรสื่อของจิตวิญญาณในการทำงาน ในความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ และผลการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบช่วงชั้น (Hierarchical Multiple Regression) ซึ่งมีขั้นตอนการดำเนินการทดสอบการเป็นตัวแปรสื่อตามแนวคิดของ Baron and Kenny (1986) รวมไปถึงสถิติทดสอบ Z (Z-test) ตามวิธีการของ Sobel (1982) โดยสามารถสรุปผลการวิจัย อภิปรายผลการทดสอบสมมติฐาน และนำเสนอข้อเสนอนี้

## 5.1 การสรุปผลการวิจัย

### 5.1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

5.1.2 ผลการวิเคราะห์ระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ จิตวิญญาณในการทำงาน และผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

5.1.3 ผลการทดสอบสมมติฐานอิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การและจิตวิญญาณในการทำงาน ต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

5.1.4 ผลการทดสอบสมมติฐานการเป็นตัวแปรสื่อของจิตวิญญาณในการทำงาน ในความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ และผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

## 5.2 การอภิปรายผลการวิจัย

5.2.1 การอภิปรายผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1: การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

5.2.2 การอภิปรายผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2: การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร มีอิทธิพลเชิงบวกต่อจิตวิญญาณในการทำงาน

5.2.3 การอภิปรายผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3: จิตวิญญาณในการทำงาน มีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

5.2.4 การอภิปรายผลการทดสอบสมมติฐานที่ 4: จิตวิญญาณในการทำงาน เป็นตัวแปรสื่อในความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

5.3 ข้อเสนอแนะสำหรับองค์กร

5.4 ข้อจำกัดในการทำวิจัยครั้งนี้และข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยในอนาคต

## 5.1 สรุปผลการวิจัย

### 5.1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 204 คน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายจำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 55.9 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสภาพสมรสเป็นโสด จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 61.8 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีจำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 62.3 อายุของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 30-40 ปี จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 43.6 อายุงานของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 1-4 ปี จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 35.8 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีตำแหน่งงานอยู่ในกลุ่มพนักงานปฏิบัติการ จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 72.1 และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้รวม 20,000-30,000 บาทต่อเดือน จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 35.8

### 5.1.2 ผลการวิเคราะห์ระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร จิตวิญญาณในการทำงาน และผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

การวิเคราะห์ระดับของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร จิตวิญญาณในการทำงาน และผลการปฏิบัติงานของพนักงาน พบว่าพนักงานในองค์การธุรกิจด้านอุตสาหกรรมล้อแม่เหล็กยนต์ ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างมีระดับของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร จิตวิญญาณในการทำงาน และผลการปฏิบัติงานของพนักงานทั้งรายด้านและโดยรวมอยู่ในระดับมาก

### 5.1.3 ผลการทดสอบสมมติฐานอิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และจิตวิญญานในการทำงาน ต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

1) ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1: การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน พบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

2) ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2: การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อจิตวิญญานในการทำงาน พบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

3) ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3: จิตวิญญานในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน พบว่าจิตวิญญานในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

### 5.1.4 ผลการทดสอบสมมติฐานการเป็นตัวแปรสื่อของจิตวิญญานในการทำงานในความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

จากผลการทดสอบสมมติฐานที่ 4: จิตวิญญานในการทำงานมีบทบาทเป็นตัวแปรสื่อในความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน พบว่าจิตวิญญานในการทำงานมีบทบาทการเป็นตัวแปรสื่ออย่างสมบูรณ์ (Full Mediation) ในความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

## 5.2 การอภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้แสดงผลการวิจัยที่สามารถตอบคำถามการวิจัยทั้ง 3 ข้อได้อย่างครบถ้วน ได้แก่ 1) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร จิตวิญญานในการทำงาน และผลการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรอยู่ในระดับมาก 2) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อจิตวิญญานในการทำงาน และจิตวิญญานในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน และ 3) จิตวิญญานในการทำงานเป็นตัวแปรสื่ออย่างสมบูรณ์ (Full Mediation) ในความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งผลการวิจัยดังกล่าวสามารถอภิปรายผลการทดสอบสมมติฐานได้ดังรายละเอียดดังต่อไปนี้

### 5.2.1 การอภิปรายผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1: การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

จากผลการวิเคราะห์อิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน พบว่าผลการวิจัยสนับสนุนสมมติฐานที่ 1 โดยการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

โดยสามารถอธิบายตามทฤษฎีการสนับสนุนขององค์กร จากแนวคิดของ Eisenberger et al. (1986) ที่กล่าวถึงการที่องค์กรให้ความสำคัญและดูแลเอาใจใส่ความเป็นอยู่ของพนักงาน สิ่งนี้ส่งผลให้พนักงานเกิดพฤติกรรมที่ดีและเป็นประโยชน์ต่อองค์กรโดยการรู้สึกต้องตอบแทนองค์กร ทั้งนี้ยังสามารถอธิบายตามทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคมได้ว่า การแลกเปลี่ยนเป็นธรรมชาติทางสังคมที่อยู่บนพื้นฐานของความไว้วางใจที่จะแลกเปลี่ยนตอบแทนกัน เช่นเดียวกับการแลกเปลี่ยนระหว่างลูกจ้างกับนายจ้าง ทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคมเป็นสิ่งจูงใจให้พนักงานเกิดการแลกเปลี่ยนกับองค์กร พนักงานจะมีประเมินความสัมพันธ์ในการแลกเปลี่ยนทางสังคม โดยผ่านการสนับสนุนจากองค์กรที่มีต่อพนักงาน (พรสรัญญ์ วงศ์ศรีศุภกุล, 2557) และเมื่อองค์กรให้การสนับสนุนดูแลความเป็นอยู่ที่ดีให้แก่พนักงาน พนักงานก็จะตอบแทนองค์กรโดยแสดงผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น (Meyer & Allen, 1997; Mowday et al., 1982)

หากพิจารณาถึงบริบทขององค์กรธุรกิจด้านอุตสาหกรรมล้อแม่กรรถยนต์แห่งนี้ จะเห็นได้ว่าองค์กรให้การสนับสนุนความเป็นอยู่ที่ดีให้แก่พนักงาน ทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกที่ดีแก่องค์กร และตั้งใจทำงานส่งผลให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดีตามมา ซึ่งในปัจจุบันมีองค์กรหลายแห่งให้การส่งเสริมด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรผ่านสวัสดิการต่าง ๆ รวมถึงความเอาใจใส่พนักงานในองค์กร ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรจึงเป็นเรื่องที่นำไปสู่ผลการปฏิบัติงานที่ดีของพนักงาน

เช่นเดียวกับงานวิจัยของ Arshadi and Hayavi (2013), Jin and Zhong (2014) และ Shen et al. (2014) ที่พบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน นอกจากนี้จากงานวิจัยของ Putri, Haryadi, and Anggraeni (2018) ยังสนับสนุนผลการศึกษาที่ว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยมีความพึงพอใจในงานเป็นตัวแปรสื่อ ซึ่งในประเทศอินโดนีเซีย ก็พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรส่งผลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมากโดยผ่านความพึงพอใจในงานเป็นตัวแปรสื่อ

จากผลการวิจัยพบว่า องค์ประกอบของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านผลตอบแทนและสวัสดิการและด้านสภาพการทำงานไม่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ Pearce et al. (1985) ได้ศึกษาระบบการจ่าย

ค่าตอบแทนตามความรู้ความสามารถ (Merit pay) ของผู้จัดการในองค์กรที่มีต่อผลการปฏิบัติงานขององค์กร ซึ่งพบว่า การจ่ายค่าตอบแทนตามความรู้ความสามารถไม่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานขององค์กร เนื่องจากภาระหน้าที่ของผู้จัดการมีความซับซ้อนเกินกว่าที่จะประเมินค่าของงานได้ และค่าตอบแทนของผู้จัดการไม่สามารถวัดจากผลการปฏิบัติงานได้ เนื่องจากผลการปฏิบัติงานขึ้นอยู่กับความรู้ความสามารถของพนักงานอีกหลายคน นอกจากนี้งานวิจัยของ Kadek and Sagung และ Agus and Djoko (2016) พบว่า ค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงินไม่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ทั้งนี้จากการสัมภาษณ์ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรที่ศึกษาทำให้ทราบว่าในบริบทขององค์กรธุรกิจด้านอุตสาหกรรมล้อแม่เหล็กยนต์ พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ในสายวิศวกรรม ซึ่งทำงานอยู่ในโรงงานผลิตเป็นส่วนใหญ่ จึงมีความเป็นไปได้ที่พนักงานจะมองข้ามถึงความสะดวกสบายของสถานที่ทำงาน และพอใจกับการสนับสนุนด้านอื่น ๆ ที่องค์กรมอบให้เป็นอย่างมาก เช่น การจัดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพของพนักงาน หรือการถ่ายทอดความรู้ในสายอาชีพ การสร้างความเชื่อมั่นให้แก่พนักงานว่าจะยังคงเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรต่อไป เป็นต้น ถึงแม้การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านค่าตอบแทนจะมากหรือน้อยและด้านสภาพการทำงานจะเป็นเช่นไรก็ได้ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

### 5.2.2 การอภิปรายผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2: การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อจิตวิญญาณในการทำงาน

จากผลการวิเคราะห์อิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรต่อจิตวิญญาณในการทำงาน พบว่าผลการวิจัยสนับสนุนสมมติฐานที่ 2 โดยการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อจิตวิญญาณในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

โดยสามารถอธิบายตามทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคมของ Blau (1964) ซึ่งได้กล่าวว่าการแลกเปลี่ยนทางสังคมเป็นการกระทำเพื่อให้ผู้อื่นพอใจ ไม่เจาะจงผลประโยชน์ หรือข้อผูกมัด และผู้กระทำมีความคาดหวังถึงผลที่จะได้รับกลับมา ซึ่งการแลกเปลี่ยนจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อองค์กรและพนักงานต่างรับรู้ถึงคุณค่าของกันและกัน เมื่อองค์กรเห็นว่าพนักงานมีคุณค่าต่อองค์กร องค์กรย่อมเต็มใจที่จะสนับสนุนพนักงาน และพยายามรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรต่อไป เมื่อพนักงานรับรู้ว่าองค์กรให้การสนับสนุนแก่ตนเอง พนักงานย่อมเกิดจิตวิญญาณในการทำงาน

หากพิจารณาถึงบริบทขององค์กรธุรกิจด้านอุตสาหกรรมล้อแม่เหล็กยนต์แห่งนี้ จะเห็นได้ว่า องค์กรมีการสนับสนุนพนักงานในหลาย ๆ ด้าน อาทิเช่น ด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน และด้านสภาพการทำงาน เป็นต้น พนักงานจึงเกิดรู้สึกสบายใจและปลอดภัยต่อการปฏิบัติหน้าที่ ส่งผลให้พนักงานเกิดทัศนคติทางบวกในการทำงาน ซึ่งจิตวิญญาณมักจะถูกหล่อหลอมผ่านการดูแลอย่างดีจากองค์กร และทำให้เกิดความรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่าจาก

การที่ได้ทำงานให้แก่องค์กร รวมไปถึงความรู้สึกของการได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร (Karakas, 2010)

ผลการวิจัยดังกล่าว สอดคล้องกับการศึกษาของ Chinomona (2012) ที่ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน โดยมีจิตวิญญาณในการทำงานและพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานเป็นตัวแปรสื่อ พบว่า ระดับการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรที่สูง พนักงานจะมีระดับจิตวิญญาณในการทำงานที่สูงยิ่งขึ้น และเช่นเดียวกับ Islam, Khan, and Asad (2019) ที่ได้ศึกษาความสัมพันธ์ของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร วัฒนธรรมการเรียนรู้ และจิตวิญญาณในการทำงาน ซึ่งมีพฤติกรรมแบ่งปันเป็นตัวแปรสื่อ ในกลุ่มพนักงานของธนาคารในประเทศปากีสถาน ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกจิตวิญญาณในที่ทำงาน

### 5.2.3 การอภิปรายผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3: จิตวิญญาณในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

จากผลการวิเคราะห์อิทธิพลของจิตวิญญาณในการทำงานต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน พบว่าผลการวิจัยสนับสนุนสมมติฐานที่ 3 โดยจิตวิญญาณในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

โดยสามารถอธิบายตามแนวคิดของ Neck and Milliman (1994) ที่ได้กล่าวว่า จิตวิญญาณสามารถทำให้บุคคลมีจิตสำนึกในเชิงลึก โดยการส่งเสริมให้เกิดความสามารถในด้านความคิดริเริ่ม ส่งผลให้พนักงานสามารถพัฒนาตนเองได้มากยิ่งขึ้นอย่างมีจุดมุ่งหมายและเป็นไปตามวิสัยทัศน์ขององค์กร และเมื่อองค์กรได้เปิดโอกาสให้พนักงานได้เติบโตตัวเอง จะส่งผลให้พนักงานเกิดความกระตือรือร้นในการทำงานมากยิ่งขึ้น รวมทั้งแนวคิดของ Marques et al. (2005) ที่ได้กล่าวว่า จิตวิญญาณในการทำงานเป็นการตระหนักรู้ถึงการขับเคลื่อนจากพลังภายในโดยมีความซื่อสัตย์สุจริต ความเมตตา และความกล้าหาญ ซึ่งนำไปสู่สภาพแวดล้อมที่สร้างแรงบันดาลใจร่วมกันโดยมีจุดมุ่งหมายในการทำงานและผลการปฏิบัติงานของทีมที่ดีขึ้น นอกจากนี้ยังสามารถอธิบายตามแนวคิดของ Karakas (2009) ซึ่งกล่าวว่า จิตวิญญาณในการทำงานส่งเสริมผลการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยแบ่งเป็น 3 มุมมอง ได้แก่ 1) จิตวิญญาณในการทำงานช่วยปรับปรุงผลการปฏิบัติงานของพนักงานให้ดีขึ้นและทำให้เพิ่มประสิทธิผลขององค์กร 2) จิตวิญญาณช่วยยกระดับความเป็นอยู่และคุณภาพชีวิตในการทำงาน ทำให้พนักงานมีจุดมุ่งหมายในการทำงานส่งผลให้งานมีความหมาย และ 3) ทำให้พนักงานรู้สึกถึงการเชื่อมโยงเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันในสังคมที่ทำงาน

หากพิจารณาถึงบริบทขององค์กรธุรกิจด้านอุตสาหกรรมล้อแม่กรดยนต์แห่งนี้ จะเห็นได้ว่าพนักงานในองค์กรมีจิตวิญญาณในการทำงานโดยเฉลี่ยในระดับมาก พนักงานในองค์กรมีความ

เอื้อเพื่อซึ่งกันและกัน และเห็นถึงความหมายของงาน ซึ่งบ่งบอกได้ว่าพนักงานเห็นคุณค่าตนเองต่อ งานที่ทำ ซึ่งส่งผลให้พนักงานเกิดความทุ่มเทต่อการทำงาน ดังนั้นจึงเกิดผลการปฏิบัติงานที่ดี และ ท้ายที่สุดส่งผลให้บรรลุเป้าหมายหลักขององค์การ

ผลการวิจัยดังกล่าว สอดคล้องกับการศึกษาของ Albuquerque, Cunha, Martins, and Sá (2014) ที่ได้วิจัยเรื่องจิตวิญญาณในการทำงานและผลการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการแพทย์ของ สาธารณสุขมูลฐาน (Primary Health Care) ในประเทศโปรตุเกส แล้วพบว่าจิตวิญญาณในการ ทำงานส่งผลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงาน รวมถึงงานวิจัยของ Petchsawang and Duchon (2012) ที่พบว่า จิตวิญญาณในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน เช่นเดียวกับกับ ธรรมวรรณ มีเหมย (2554) ที่ทำการวิจัยซึ่งพบว่า จิตวิญญาณในองค์การมีอิทธิพลเชิง บวกต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยเฉพาะผู้บริหารระดับต้นในองค์การ อีกทั้ง นุรพิตตรี เจ๊ะ อาแว และรัตติกรณ์ วงวิศาล (2559) และพันชานต์ เขียวอิม (2561) พบในลักษณะเดียวกันว่า จิตวิญญาณในองค์การส่งผลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์การ

#### 5.2.4 การอภิปรายผลการทดสอบสมมติฐานที่ 4: จิตวิญญาณในการทำงานเป็นตัวแปร สื่อในความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การและผลการ ปฏิบัติงานของพนักงาน

จากผลการวิเคราะห์การเป็นตัวแปรสื่อของจิตวิญญาณในการทำงานในความสัมพันธ์ระหว่าง การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การและผลการปฏิบัติงานของพนักงาน พบว่าผลการวิจัยสนับสนุน สมมติฐานที่ 4 โดยจิตวิญญาณในการทำงานเป็นตัวแปรสื่ออย่างสมบูรณ์ (Full Mediation) ใน ความสัมพันธ์การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การและผลการปฏิบัติงานของพนักงาน หมายความว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานผ่านจิต วิญญาณในการทำงานและยังมีอิทธิพลทางตรงต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานด้วย

โดยสามารถอธิบายตามทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม ได้ว่าความสัมพันธ์ในการ แลกเปลี่ยนระหว่างองค์การกับพนักงาน สามารถเชื่อมโยงความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนจาก องค์การ จิตวิญญาณในการทำงาน และผลการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยองค์การที่มีการสนับสนุน ให้แก่พนักงานที่ดี ส่งผลทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกมีส่วนร่วมและเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ค้นพบ คุณค่าหรือความหมายในการทำงาน ทำให้เกิดจิตวิญญาณในการทำงาน ซึ่งนำไปสู่การส่งมอบผลการ ปฏิบัติงานที่ดีให้แก่องค์การ

หากพิจารณาถึงบริบทขององค์การธุรกิจด้านอุตสาหกรรมล้อแม่กรรถยนต์แห่งนี้ จะเห็นได้ว่า องค์การมีการส่งเสริมการสนับสนุนด้านต่าง ๆ แก่พนักงาน โดยการจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ ดี ปลอดภัย และการมีค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสม ซึ่งส่งผลให้พนักงานเกิดความรู้สึกมีส่วน

ร่วม เป็นส่วนหนึ่งขององค์การ โดยการมอบโอกาสให้พนักงานได้พัฒนาและเติบโตในสายงาน เพื่อให้พนักงานรับรู้ถึงคุณค่าของงานที่ทำ มีอิสระในการตัดสินใจในงาน เกิดการส่งผ่านทางจิตวิญญาณในการทำงาน ซึ่งจะนำไปสู่ผลการปฏิบัติงานที่ดีของพนักงาน ท้ายที่สุดส่งผลให้บรรลุตรงตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ขององค์การ

ผลการศึกษาดังกล่าว สอดคล้องกับการศึกษาของ Chinomona (2012) ซึ่งได้ศึกษาในเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน โดยมีจิตวิญญาณในการทำงานและพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานเป็นตัวแปรสื่อ โดยศึกษาพนักงานรัฐวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME) ในเมืองชิตุงวิซ่าของสาธารณรัฐซิมบับเว แผนกฝ่ายผลิตและฝ่ายบริการ พบว่า ระดับการรับรู้การสนับสนุนขององค์การยิ่งสูง พนักงานจะมีระดับจิตวิญญาณในการทำงานสูงยิ่งขึ้น นอกจากนี้เมื่อจิตวิญญาณในการทำงานมีระดับที่สูงขึ้นจะมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ทั้งนี้การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีผลกระทบท่อจิตวิญญาณในการทำงาน โดยสรุปได้ว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีผลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยส่งผลทางอ้อมผ่านจิตวิญญาณในการทำงานซึ่งเป็นตัวแปรสื่อ ดังนั้นการศึกษาดังกล่าวจึงแสดงผลในทิศทางเดียวกัน คือจิตวิญญาณในการทำงานเป็นตัวแปรสื่อในความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การและผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

### 5.3 ข้อเสนอแนะสำหรับองค์การ

จากผลการศึกษาดังนี้ สะท้อนให้เห็นว่าองค์การควรให้ความสำคัญกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การของพนักงานและส่งเสริมจิตวิญญาณในการทำงานให้แก่พนักงานในองค์การ ดังนี้

- 1) จากผลการวิจัยแม้จะพบว่าองค์ประกอบของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านความยุติธรรมไม่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญ แต่จากผลการวิเคราะห์พบว่าการรับรู้การสนับสนุนด้านความยุติธรรมมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานตามบริบทของพนักงาน ซึ่งคือผลการปฏิบัติงานที่นอกเหนือจากการปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่หลักของตนเอง เป็นการสมัครใจที่จะช่วยเหลือการปฏิบัติงานของเพื่อนร่วมงานคนอื่น ๆ บ่งบอกถึงความเอื้ออาทรต่อกันของพนักงานในองค์การ ด้วยเหตุนี้องค์การจึงจำเป็นต้องมีการสื่อสารกับพนักงานอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้พนักงานได้ทราบข้อมูลที่ถูกต้อง รวมถึงประกาศกฎระเบียบที่แน่นชัดให้พนักงานได้ทราบทั่วกัน นอกจากนี้องค์การควรเปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ เพื่อให้พนักงานเกิดรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ซึ่งนำมาสู่ผลการปฏิบัติงานตามบริบทของพนักงานที่ดียิ่งขึ้น

2) จากผลการวิจัยซึ่งพบว่าองค์ประกอบของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อจิตวิญญาณในการทำงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญ ด้วยเหตุนี้องค์การจึงจำเป็นต้องมุ่งเน้นให้หัวหน้างานแต่ละฝ่ายให้ความสำคัญ ช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหา และสนับสนุนพนักงานในฝ่ายของตนเอง โดยการส่งเสริมและผลักดันความสามารถในสายอาชีพให้แก่พนักงาน รวมทั้งแสดงความรับผิดชอบต่อผลงานของพนักงานทั้งเรื่องที่ดีและไม่ดี ซึ่งนำมาสู่การเกิดจิตวิญญาณในการทำงานของพนักงานและส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่ดียิ่งขึ้น

3) จากผลการวิจัยซึ่งพบว่าองค์ประกอบของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านความมั่นคงในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อจิตวิญญาณในการทำงานและผลการปฏิบัติงานตามบริบทของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญ ด้วยเหตุนี้องค์การจึงจำเป็นต้องให้ความสำคัญในเรื่องความมั่นคงในอาชีพต่อพนักงานทุกคน โดยการให้ความเชื่อมั่นแก่พนักงานทุกคนว่าจะไม่โดนเลิกจ้างงาน หากพนักงานมีความประพฤติที่ดีทั้งภายในและภายนอกองค์การ อีกทั้งมีความตั้งใจปฏิบัติงานตามบริบทหรือภาระงานที่ได้รับอย่างเต็มที่จนมีผลการปฏิบัติงานที่ดี รวมทั้งสร้างความก้าวหน้าทางสายอาชีพของพนักงานทุกคน จะนำมาซึ่งจิตวิญญาณในการทำงานและผลการปฏิบัติงานตามบริบทของพนักงานที่ดียิ่งขึ้น

4) จากผลการวิจัยซึ่งพบว่าองค์ประกอบของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านความรู้และโอกาสในการเติบโตในสายอาชีพมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญ ด้วยเหตุนี้องค์การจึงจำเป็นต้องให้ความสำคัญในเรื่องการฝึกอบรมพนักงานอย่างสม่ำเสมอถึงหัวหน้างานควรเปิดโอกาสในการเติบโตในสายอาชีพแก่พนักงาน โดยการมอบหมายงานที่มีความท้าทายเพื่อให้พนักงานได้พัฒนาศักยภาพของตนเอง ซึ่งนำไปสู่ผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่ดียิ่งขึ้น

5) จากผลการวิจัยซึ่งพบว่าองค์ประกอบของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านสภาพการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อจิตวิญญาณในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญ ด้วยเหตุนี้องค์การจึงจำเป็นต้องให้ความสำคัญในเรื่องสภาพการทำงาน อาทิเช่น สถานที่ทำงานมีความเอื้ออำนวยเพียงพอ และถูกสุขลักษณะแก่พนักงานทุกคน รวมถึงองค์การควรใส่ใจในเรื่องเครื่องมือ อุปกรณ์ต่าง ๆ ที่สามารถส่งเสริมการทำงาน of พนักงานให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยสิ่งเหล่านี้จะส่งผลให้พนักงานเกิดความรู้สึกเบิกบานในการทำงาน ซึ่งก่อให้เกิดจิตวิญญาณในการทำงาน ซึ่งจะส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวมในที่สุด

6) จากผลการวิจัยซึ่งพบว่าจิตวิญญาณในการทำงานเป็นตัวแปรสื่อ ในความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การและผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้วยเหตุนี้องค์การจึงจำเป็นต้องสร้างจิตวิญญาณในการทำงานให้แก่พนักงานทุกคน โดยเริ่มจากการเป็นต้นแบบที่ดีให้แก่

พนักงาน สามารถช่วยส่งเสริมให้พนักงานเกิดความมั่นคงทางจิตใจ รวมถึงสร้างความเชื่อมโยงระหว่างวิสัยทัศน์ ภารกิจ และเป้าหมายขององค์กรให้สอดคล้องกับค่านิยมทางจิตวิญญาณ (Petchsawang, 2019) ทั้งนี้ควรให้พนักงานมีโอกาสในการแสดงความคิดเห็นอย่างเป็นอิสระ ส่งเสริมให้พนักงานได้ทำงานที่ตรงกับศักยภาพของแต่ละบุคคล นอกจากนี้องค์กรควรให้ความสำคัญในเรื่องของการพัฒนาสติ เนื่องจากการพัฒนาสติเป็นส่วนช่วยให้เกิดการพัฒนจิตวิญญาณในการทำงาน (Petchsawang, 2019) เช่น ก่อนเริ่มประชุมทุกเช้าใช้เวลาสั้น ๆ ในการพิจารณาอยู่กับลมหายใจ เพื่อให้พนักงานได้มีสติตั้งแต่เริ่มต้นทำงานในทุก ๆ วัน ซึ่งนำมาสู่ผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่ดียิ่งขึ้น ทั้งนี้จัดกิจกรรมให้พนักงานได้พูดคุยแลกเปลี่ยนทางความคิดในเรื่องของค่านิยมส่วนตัว วิสัยทัศน์ พันธกิจ และการให้พนักงานสามารถแสดงตัวตนและแสดงออกทางความคิดสร้างสรรค์ โดยสร้างความปลอดภัยด้านจิตใจว่ากิจกรรมดังกล่าวจะไม่ส่งผลกระทบต่อหน้าที่การงาน (Pratt & Ashforth, 2003) ซึ่งการจัดกิจกรรมเช่นนี้จะส่งผลให้พนักงานมีความไว้วางใจซึ่งกันและกันและมีส่วนร่วมในค่านิยมในการทำงานเดียวกัน

#### 5.4 ข้อจำกัดในการทำวิจัยและข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาวิจัยในอนาคต

- 1) การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างในองค์การธุรกิจด้านอุตสาหกรรม ล้อแม็กรถยนต์เพียงอย่างเดียว ดังนั้นในการวิจัยครั้งถัดไป ผู้วิจัยควรขยายขอบเขตการศึกษาไปยังธุรกิจอื่น ๆ ที่แตกต่างกันออกไป เช่น ธนาคาร รัฐวิสาหกิจ ธุรกิจด้านออนไลน์ เป็นต้น เนื่องจากแต่ละกลุ่มตัวอย่างย่อมมีความแตกต่างกันออกไป ซึ่งอาจจะส่งผลต่อผลการศึกษานี้ได้
- 2) การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาจิตวิญญาณในการทำงานเป็นตัวแปรสื่อในความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและผลการปฏิบัติงานของพนักงาน การวิจัยในครั้งต่อไป ควรพิจารณาตัวแปรอื่น ๆ นอกเหนือจากจิตวิญญาณในการทำงานในบทบาทของตัวแปรสื่อ เช่น ความหลงใหลในงาน (Work Passion) วัฒนธรรมองค์กร (Organizational Culture) เป็นต้น เพื่อต่อยอดการวิจัยในครั้งนี้อย่างยิ่ง
- 3) การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) ในการทดสอบสมมติฐาน ซึ่งได้อธิบายผลการศึกษารวมของตัวแปรโดยรวมเท่านั้น ดังนั้นในการวิจัยครั้งต่อไปควรนำสถิติขั้นสูง เช่น การวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling: SEM) เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ของตัวแปรต้นแต่ละด้านที่มีผลต่อตัวแปรสื่อและตัวแปรตามได้อย่างชัดเจนมากขึ้น นอกจากนี้ การวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างยังสามารถควบคุมความคลาดเคลื่อนของการวัด (Measurement Error) ซึ่งส่งผลต่อความแม่นยำของการประมาณค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่าง ๆ

4) การวิจัยในครั้งนี้มีข้อจำกัดในด้านกระบวนการเก็บข้อมูล เนื่องจากใช้วิธีการเก็บแบบสอบถามโดยใช้ Google Form เพื่อความสะดวกในการกระจายแบบสอบถามให้เข้าถึงพนักงานทุกคนในองค์กร แต่วิธีการเก็บแบบสอบถามด้วยวิธีดังกล่าวมีข้อจำกัดในเรื่องอัตราการตอบกลับแบบสอบถามให้ได้ตามจำนวนที่ตั้งไว้ ซึ่งผู้วิจัยทำการเพิ่มแรงจูงใจในการตอบแบบสอบถาม โดยการมอบรางวัลแก่พนักงานที่ตอบแบบสอบถาม แต่ถึงอย่างไรก็ยังมีข้อจำกัดในการเข้าถึงกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยจึงสามารถเก็บข้อมูลได้เพียงร้อยละ 42.5 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ตั้งไว้

5) ข้อมูลในการศึกษาวิจัยนี้เป็นแบบตัดขวาง (Cross-Sectional Data) ซึ่งเป็นการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเพียงครั้งเดียว ทำให้ผลสรุปของงานวิจัยไม่สามารถแสดงถึงความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ (Causal Relationship) ได้ การวิจัยครั้งต่อไปควรออกแบบการเก็บข้อมูลแบบระยะยาว (Longitudinal Data) คือ การเก็บข้อมูลของตัวแปรจากกลุ่มตัวอย่างกลุ่มเดิมในช่วงเวลาที่แตกต่างกัน



## บรรณานุกรม

- กุลธิดา กรมเวช. (2558). ความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงานของพนักงาน: ปัจจัยที่เกี่ยวข้องและการพัฒนา. *HROD Journal*, 7(2), 87-97.
- เกตุณภัส เมธิ์สิวัฒน์. (2555). ความสัมพันธ์ของความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่องานและองค์การ กับความตั้งใจลาออกของพนักงานในธุรกิจโรงแรม จังหวัดนครราชสีมา (วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี, นครราชสีมา.
- จันทร์พา ทัดภูธร. (2543). อิทธิพลของการสนับสนุนจากองค์การ และการแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้า ลูกน้อง ตามการรับรู้ของลูกค้าที่มีต่อการตอบสนองของลูกค้า: กรณีศึกษาพยาบาลวิชาชีพ ระดับปฏิบัติการ (วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- จิรนนท์ วงษ์ไทยวรรณ. (2551). ความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคการ รับรู้การสนับสนุนจากองค์การและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ: กรณีศึกษา พยาบาลวิชาชีพของโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดนครปฐม (การค้นคว้าอิสระปริญญา มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- จุไรรัตน์ จุลจักรวัฒน์. (2557). ความคิดในการปฏิบัติราชการของข้าราชการไทยกับการจัดการภาครัฐ แนวใหม่ (วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพมหานคร.
- ชนกกาญจน์ พันธุ์เต็มวงศ์. (2559). จิตวิญญาณในการทำงาน: มิติใหม่ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์. *Modern Management Journal*, 13(2), 1-10.
- ชัยพร วิชชาวุธ. (2523). การวิจัยเชิงจิตวิทยา. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.
- ชาโรณี จันทร์แสงศรี. (2540). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานควบคุม จราจรทางอากาศของบริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด (วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- ดวงสมร บุญผดุง, ฤเดช เกิดวิชัย, ณัฐพงษ์ เตชะรัตนเสถียร, สุรมน จันทร์เจริญ และชาญเดช เจริญ วิริยะกุล. (2562). ปัจจัยที่มีผลต่อจิตวิญญาณในการทำงานของบุคลากรทางการแพทย์ ใน โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราช. *วารสารสมาคมนักวิจัย*, 24(2), 40-50.
- ธรงค์ศักดิ์ พรหมสาขา ณ สกลนคร. (2556). ปัจจัยที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา สถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก (วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีปทุม, กรุงเทพมหานคร.
- ธมลวรรณ มีเหมย. (2554). ภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้จิตวิญญาณในองค์การที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน

- ของผู้บริหารระดับต้น ธุรกิจอุตสาหกรรมอาหารแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- นุรพิตตรี เจ๊ะอาแว. (2559). *ภาวะผู้นำ จิตวิญญาณในที่ทำงาน สมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย (สำนักงานใหญ่)* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- ประคอง กรรณสูต. (2538). *สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ประเวช ชุ่มเกษรกุลกิจ. (2553). การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความผูกพันในงาน การเพิ่มคุณค่าระหว่างงานกับครอบครัวและความสุขเชิงอัตวิสัยของพนักงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง. *วารสารวิชาการศิลปศาสตร์ประยุกต์*, 3(2), 20-27.
- เปรมจิตร์ คล้ายเพชร. (2548). *การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรความยุติธรรมองค์การที่มีผลต่อความผูกพันองค์กรและความตั้งใจลาออก* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- เปรมิกา บุญเกิด. (2558). *จิตวิญญาณในการทำงานของผู้ประกอบวิชาชีพทนายความ* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- ผุสดี รุมาคม. (2551). *การประเมินการปฏิบัติงาน*. กรุงเทพมหานคร: คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พงศกร เอี่ยมสะอาด และ วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์. (2562). อิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีผลต่อการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของพนักงานในกลุ่มธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. *Veridian E-Journal*, 12(6), 511-526.
- พรสร้อย วังศรีศรีสกุล. (2557). *การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กร : กรณีศึกษาการประปาส่วนภูมิภาค* (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- พันธกานต์ เขียวอิม. (2561). *ภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้ จิตวิญญาณในสถานที่ทำงาน และผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารระดับต้นในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง* (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- พิจิตรา ใช้เอกปัญญา. (2551). *ความสัมพันธ์ระหว่างระบบการบริหารผลการปฏิบัติงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงานปฏิบัติการของโรงพยาบาลเอกชน*. (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยศรีปทุม, กรุงเทพมหานคร.
- พิมล มาลีรังสี. (2554). *การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และการรับรู้แบบอย่างปฏิบัติของผู้นำที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันในงาน: กรณีศึกษาบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง* (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยศรีปทุม, กรุงเทพมหานคร.

- มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- เพ็ญศรี วัฒนากร, วิมลรัตน์ จงเจริญ และประภาพร ชูกำเนิด. (2559). ความผาสุกทางจิตวิญญาณและจิตวิญญาณในการทำงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย. *วารสารสงขลานครินทร์*, 27(3), 115–126.
- ภคพร ภูไพบูลย์. (2554). ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำแบบปฏิรูป การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การและความพึงพอใจในงาน กรณีศึกษา: กลุ่มงานสนับสนุนและบริการของหน่วยงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง (การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- ภาณุ ปันชูกำพล และกฤษฎา เขียววัฒนสุข. (2562). การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน. *Journal of Management Science Nakhon Pathom Rajabhat University*, 6(1), 138-151.
- ภาวิช ทองโรจน. (2561). *สภาสถาบันอุดมศึกษากับการพัฒนาอุดมศึกษา*. กรุงเทพมหานคร: เลขาธิการคณะกรรมการการอุดมศึกษา.
- ภาวิณี เพชรสว่าง. (2562). สติและจิตวิญญาณองค์กร. *Journal of HR intelligence*, 15(1), 118-44.
- มนัส หันนาคินทร์. (2557). *ประสบการณ์ในการบริหารบุคลากร* (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- มัลลิกา บุณนาค. (2537). *สถิติเพื่อการตัดสินใจ*. กรุงเทพมหานคร: ภาควิชาสถิติ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- มารวย วิชาญยุทธนากุล. (2560). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว* (การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพมหานคร.
- มาลีณี อ้นวิเศษ. (2554). ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของงาน อุบนิสัย 8 ประการ รูปแบบการบังคับบัญชาของหัวหน้างาน และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ กับความตั้งใจในการลาออกของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า ในธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง เขตกรุงเทพมหานคร โดยมีความผูกพันต่อองค์การเป็นตัวแปรสื่อ (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- รชฎ ชยสดมภ์. (2550). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ พฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีขององค์การและความผูกพันต่อองค์การ: กรณีศึกษาโรงงานอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์แห่งหนึ่ง (สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- รมิตา น่วมเกตุ. (2555). *การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การคุณลักษณะของงานและความผูกพันต่อองค์การของพนักงานประจำฝ่ายทรัพยากรบุคคล บริษัท เซ็นทรัลรีเทล คอร์ปอเรชั่น จำกัด* (ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต งานวิจัยส่วนบุคคล). สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- รัชนิกร กุญแจทอง. (2555). การสนับสนุนจากองค์การที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของคณะกรรมการ ป้องกันควบคุมโรคและภัยสุขภาพ จังหวัดขอนแก่น. *วารสารสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 6 ขอนแก่น*, 19(2), 17-25.
- ลลิตา ภู่ทอง. (2560). ผลของการฝึกสติของนักศึกษาสาขาภาษาอังกฤษ มหาวิทยาลัยแม่โจ้. *วารสารศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้*, 5(2). 85-96.
- วรัญญา มารีย์สิริสกุล. (2564). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้แบรนด์นายจ้างกับผลการปฏิบัติงานของ พนักงาน ผ่านตัวแปรสื่อความพึงพอใจในงาน: กรณีศึกษาขององค์กรรัฐวิสาหกิจด้าน สาธารณูปโภคพื้นฐานแห่งหนึ่งในประเทศไทย (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). สถาบัน บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- วรางคณา แก้วมณี. (2554). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ความผูกพันในงาน และพฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ: กรณีศึกษาโรงพยาบาลรัฐบาลแห่งหนึ่ง ใน จังหวัดสมุทรปราการ (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- วัชระ เลิศพงษ์วรพันธ์. (2553). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบริการบุคลากร ของบริษัทสายการบินแห่งหนึ่ง (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- วิรัชญา วัฒนโณ. (2546). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ และหัวหน้างานกับ พฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยมีความกตัญญูทดแทนเป็นตัวแปรกำกับ (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพมหานคร.
- สิทธิพร ปรีรอด. (2559). ความสัมพันธ์ระหว่างจิตวิญญาณในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์การและ พฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ: กรณีศึกษา สำนักงานปลัดกระทรวง ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมนจลธัญบุรี, ปทุมธานี.
- สุนันทา เลานันท์. (2542). การบริหารทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพมหานคร: คณะวิทยาการจัดการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.
- เสกสรร อรกุล. (2556). ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ พนักงาน บริษัท เมทเทิลคอม จำกัด (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยศรีปทุม, กรุงเทพมหานคร.
- อรอุมา เจริญสุข. (2558). ตัวแปรส่งผ่าน. In *สารานุกรมศึกษาศาสตร์ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ* (pp. 96-104). กรุงเทพมหานคร: คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทร วิโรฒ.

- อลงกรณ์ มีสุทธา และ สมิต สัจฉกร. (2551). *การประเมินผลการปฏิบัติงาน*. กรุงเทพมหานคร: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น.
- อังคณา จรรยาวิวัฒน์กุล. (2546). ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการ สังกัด สำนักงานงบประมาณ (วิทยาลัยพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพมหานคร.
- อัมพิกา สุนทรภักดี. (2559). *การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร การรับรู้ความสามารถ ของตนเองด้านอาชีพ และผลการปฏิบัติงานของพนักงานขายในธุรกิจประเภทอาหารและเครื่องดื่มแห่งหนึ่ง* (วิทยาลัยพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อุทัยวรรณ สายพัฒนา, และฉัตรศิริ ปิยะพิมลสิทธิ์. (2547). Collinearity. *วารสารปาริชาติ*, 17(1), 55-62.
- Albuquerque, I. F., Cunha, R. C., Martins, L. D., & Sá, A. B. (2014). Primary health care services: workplace spirituality and organizational performance. *Journal of Organizational Change Management*, 27(1), 59–82.
- Allen, D. G., Shore, L. M., Griffeth, R. W. (2003). The role of perceived organizational support and supportive human resource practices in the turnover process. *Journal of Management*, 29(1), 99-118.
- Aquino, K. & Griffeth, R. W. (1999). *An exploration of the antecedents and consequences of Perceived organizational support: A longitudinal study* (Unpublished manuscript, University of Delaware, Newark.
- Armeli, S., Eisenberger, R., Fasolo, P., & Lynch, P. (1998). Perceived organizational support and police performance: The moderating influence of socioemotional needs. *Journal of Applied Psychology*, 83(2), 288–297.
- Armenio, R., & Miguel, P. E. (2008). Workplace spirituality and organizational commitment: An empirical study. *Journal of Organization Change Management*, 21(1), 53-75.
- Arshadi, N., & Hayavi, G. (2013). The effect of perceived organizational support on affective commitment and job performance: Mediating role of OBSE. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 84, 739-743.
- Ashmos, D. P., & Duchon, D. (2000). Spirituality at work: A conceptualization and measure. *Journal of Management Inquiry*, 9(2), 134–145.
- Baer, R. A., Smith, G. T., & Allen, K. B. (2004). Assessment of mindfulness by self-report. *The Kentucky Inventory of Mindfulness Skills. Assessment*, 11(3), 191-206.

- Banyhamdan, K. M., Harrim, H., & Al-Qutop, M. A. Y. (2012). Transforming an organization into a spiritual one: a five-pathway integrated framework. *International Journal of Business and Management*, 7(11), 74-86.
- Baron, R. M., & Kenny, D. A. (1986). The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51(6), 1173-1182.
- Beach, D. S. (1970). *Personnel: The management of people at work*. New York: Macmillan.
- Beazley, H. (1998). *Meaning and measurement of spirituality in organizational settings: Development of a spirituality assessment scale* (Unpublished doctoral dissertation). The George Washington University, Washington.
- Bennis W. G., Thomas R. J. (2002a). Crucibles of leadership. *Harvard Business Review*, 80, 62-68. Retrieved from <https://hbr.org/2002/09/crucibles-of-leadership>
- Bennis W. G., Thomas R. J. (2002b). *Geeks and geezers: How era, values, and defining moments shape leaders-How tough times shape good leaders*. Boston, MA: Harvard Business School Working Knowledge.
- Bhaskar, A. U., & Mishra, B. (2019). Putting workplace spirituality in context: Examining its role in enhancing career satisfaction and reducing turnover intentions with perceived organizational support as an antecedent. *Personnel Review*, 48(7), 1848-1865.
- Bhatnagar, J. (2012). Management of innovation: Role of psychological empowerment, work engagement and turnover intention in the Indian context. *The International Journal of Human Resource Management*, 23(5), 928-951.
- Blau, P. M. (1964). *Exchange and power in social life*. New York: Wiley.
- Borman, W. C., & Motowidlo, S. J. (1993). Expanding the criterion domain to include elements of contextual performance. In N. Schmitt, W. C. Borman, & Associates (Eds.), *Personnel selection in organizations* (pp. 71-98). San Francisco: Jossey-Bass.
- Bovee, C. L. (1993). *Management*. New York: McGraw-Hill College.
- Brown, K.W., & Ryan, R. M. (2003). The benefits of being present: mindfulness and its role in psychological well-being. *Journal of Personality and Social Psychology*,

84(4), 822-848.

- Campbell, A. (1991). Subjective measures of well-being. *American Psychologist*, 31, 117-124.
- Campbell, J. P. (1990). Modeling the performance prediction problem in industrial and organizational psychology. In M. D. Dunnette & L. M. Hough (Eds.), *Handbook of Industrial and organizational psychology* (pp. 687–732). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Cash K. C., & Gray G. R. (2000). A framework for accommodating religion and spirituality in the workplace. *Academy of Management Executive*, 14(3), 124-134.
- Chinomona, R. (2012). The impact of organizational support on work spirituality, organizational citizenship behaviour and job performance: The case of Zimbabwe's small and medium enterprises (SME) sector. *African Journal of Business Management*, 6(36), 10003-10014.
- Colbert, B.A. (2004). The complex resource-based view: Implications for theory and practice in strategic human resource management. *Academy of Management Review*, 29(3): 341–358.
- Conway, J. M. (1999). Distinguishing contextual performance from task performance for managerial jobs. *Journal of Applied Psychology*, 84(1), 3-13.
- Cropanzano, R., & Mitchell, M. S. (2005). Social exchange theory: An interdisciplinary review. *Journal of Management*, 31(6), 874–900.
- Cullen, K. L., Edwards, B. D., Casper, W. C., & Gue, K. R. (2014). Employees' adaptability and perceptions of change-related uncertainty: Implications for perceived organizational support, job satisfaction, and performance. *Journal of Business and Psychology*. 29(2), 269-280.
- Cummings, L. L., & Schwab, D. P. (1973). *Performance in organization: Determinants and appraisal*. Glenview, Ill.: Scott, Foresman.
- Currie, D. (2006). *Introduction to human resource management: A guide to personnel in practice*. London: Chartered Institute of Personnel and Development.
- Daniel, J. L. (2010). The effect of workplace spirituality on team effectiveness. *Journal of Management Development*, 29(5), 442-456.
- Delgado, C. (2005). A discussion of the concept of spirituality. *Nursing Science Quarterly*,

18(2), 157-162.

- Dewi, A. S. K. (2021). The effect of motivation, work environment and financial compensation on employee performance at Mercure Hotel Kuta. *European Journal of Business and Management Research*, 6(6), 227-231.
- Duchon, D., & Plowman, D. A. (2005). Nurturing the spirit at work: Impact on work unit performance. *The Leadership Quarterly*, 16(5), 807-833.
- Eisenberger, R., Armeli, S., Rexwinkel, B., Lynch, P. D., & Rhoades, L. (2001). Reciprocation of perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 86(1), 42-51.
- Eisenberger, R., Cumming, J., Armeli, S., & Lynch, P. (1997). Perceived organizational support, discretionary treatment, and job satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 82(5), 812-820.
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., & Sowa, D. (1986). Perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 71(3), 500-507.
- Farlex. (2007). Compassion. *The free dictionary*. Retrieved from <http://www.thefreedictionary.com/compassion>
- Fry, L. W. (2003). Toward a theory of spiritual leadership. *The Leadership Quarterly*, 14, 693-727.
- Fry, L. and Cohen, M. (2009). Spiritual leadership as a paradigm for organizational transformation and recovery from extended work hours cultures. *Journal of Business Ethics*, 84, 265-278.
- Fry, L. & Kriger, M. (2009). Towards a theory of being-centered leadership: Multiple levels of being as context for effective leadership. *Human Relations*, 62(11), 1667-1696.
- Fry, L. W., Matherly, L. L., & Vitucci, S. (2006). Spiritual leadership theory as a source for future theory, research, and recovery from workaholism. In: R. J. Burke (ed.). *Research companion to working time and work addiction* (pp. 330-552.). Northampton, MA: Edward Elgar.
- Fry, L. W., & Slocum, J. W. Jr. (2008). Maximizing the triple bottom line through spiritual leadership. *Organizational Dynamics*, 37(1), 86-96.
- Fry, L. W., Vitucci, S., & Cedillo, M. (2005). Spiritual leadership and army transformation:

- Theory, measurement, and establishing a baseline. *The Leadership Quarterly*, 16(5), 835-862.
- Garcia-Zamor, J. C. (2003). Workplace spirituality and organizational performance. *Public Administration Review*, 63(3), 355–363.
- Gatling, A. (2015). A caution model for integrating workplace spirituality into hospitality organizational transformation. *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, 14(2), 177-194.
- George, J. M., & Brief, A. P. (1992). Feeling good-doing good: A conceptual analysis of the Mood at work-organizational spontaneity relationship. *Psychological Bulletin*, 112(2), 310-329.
- George, J. M., & Jones, G. R. (2002). *Understanding and managing organizational behaviour* (3<sup>rd</sup> ed.). Upper Saddle River, N.J.: Prentice Hall.
- Giacalone, R. A., & Jurkiewicz, C. L. (Eds.) (2003). *Handbook of workplace spirituality and organizational performance*. Armonk, NY: Sharpe.
- Giacalone, R., Jurkiewicz, C., & Fry, L. (2005). From advocacy to science the next steps in workplace spirituality research. *Handbook of the Psychology of Religion and Spirituality*, 515-528.
- Gian Casimir, Yong Ngee Keith Ng, Karen Yuan Wang, & Gavin Ooi. (2014). The relationships amongst leader-member exchange, perceived organizational support, affective commitment, and in-role performance: A social-exchange perspective. *Leadership & Organization Development Journal*, 35(5), 366-385.
- Greenberg J. (1990). *Behavior in organizations: Understanding and managing the human side of work*. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
- Guzzo, R. A., & Noonan, K. A. (1994). Human resource practices as communications and the psychological contract. *Human Resource Management*, 33(3), 447-462.
- Guzzo, R. A., Noonan, K. A., & Elron, E. (1994). Expatriate managers and the psychological contract. *Journal of Applied Psychology*, 79(4), 617-626.
- Habeeb, S. (2019). Relation between organisational citizenship behavior, workplace spirituality and job performance in BFSI sector in India. *Problems and Perspectives in Management*, 17(1), 176-188.
- Heaton, D. P., Schmidt-Wilk, J., & Travis, F. (2004). Constructs, methods, and measures

- for researching spirituality in organizations. *Journal of Organizational Change Management*, 17(1), 62-82.
- Heine, S. J., Proulx, T., & Vohs, K. D. (2006). The meaning maintenance model: On the coherence of social motivations. *Personality and Social Psychology Review*, 10(2), 88-110.
- Hrebiniak, L. G., & Alutto, J. A. (1972). Personal and role-related factors in the development of organizational commitment. *Administrative Science Quarterly*, 555-573.
- Hutchison, S., & Garstka, M. L. (1996). Source of perceived organizational support: goal setting and feedback 1. *Journal of Applied Social Psychology*, 26(15), 1351-1366.
- Islam, T., Khan, M. K., & Asad, M. (2019c). Workplace spirituality in South Asian context: The role of learning culture, organizational support, and knowledge sharing. *South Asian Studies*, 34(1), 195-212.
- Jin, L., & Zhong, Y. (2014). Contextual factors affecting the influence of perceived organizational support on team innovative performance. *Social Behavior and Personality: An International Journal*, 42(3), 517-528.
- Kabat-Zinn, J. (1990). *Full catastrophe living: Using the wisdom of your body and mind to face stress, pain, and illness*. New York, NY: Delta.
- Karakas, F. (2010). Spirituality and performance in organizations: A literature review. *Journal of Business Ethics*, 94(1), 89-106.
- Katz, D., & Kahn, R. L. (1978). *The social psychology of organizations* (Vol. 2, p. 528). New York: Wiley.
- The Ken Blanchard companies. (2009a). *Employee Passion. perspective, employee work passion: Volume 1 (Online)*. Retrieved from <http://www.kenblanchard.com>
- The Ken Blanchard Companies. (2009b). From engagement to work passion. perspective. Retrieved from [http://www.kenblanchard.com/img/pub/Blanchard\\_From\\_Engagement\\_to\\_Work\\_Passion.pdf](http://www.kenblanchard.com/img/pub/Blanchard_From_Engagement_to_Work_Passion.pdf)
- Kinjerski, V. M., & Skrypnek, B. J. (2004). Defining spirit at work: Finding common ground. *Journal of Organizational Change Management*, 17(1), 26-42.
- Kinjerski, V., & Skrypnek, B. J. (2006a). *Measuring the intangible: Development of the Spirit at Work Scale*. Best paper proceedings of the sixty-fifth annual meeting of

- the Academy of Management (CD), A1-A6.
- Kinjerski, V., & Skrypnek, B. J. (2008a). Four paths to spirit at work: Journeys of personal meaning, fulfillment, well-being, and transcendence through work. *The Career Development Quarterly*, *56*(4), 319-329.
- Koopmans, L., Bernaards, C. M., Hildebrandt, V. H., De Vet, H. C., & Van der Beek, A. J. (2014). Construct validity of the individual work performance questionnaire. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, *56*(3), 331-337.
- Koopmans, L., Bernaards, C. M., Hildebrandt, V. H., & De Vet, H. (2014). Improving the Individual work performance questionnaire using rasch analysis. *Journal of Applied Measurement*, *15*(2), 123-148.
- Koopmans, L., Bernaards, C., Hildebrandt, V., Van Buuren, S., Van der Beek, A. J., & De Vet, H. C. (2013). Development of an individual work performance questionnaire. *International Journal of Productivity and Performance Management*, *62*(1), 6-28.
- Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining sample size for research activities. *Educational and Psychological Measurement*, *30*(3), 607-610.
- Krishnakumar, S., & Neck, C. P. (2002). The “what”, “why” and “how” of spirituality in the workplace. *Journal of Managerial Psychology*, *17*(3), 153-164.  
Lahore, Pakistan. Muhammad Khalid Khan University of the Punjab, Lahore, Pakistan.
- Momina Asad University of the Punjab, Lahore, Pakistan (2019). Workplace Spirituality in South Asian Context: The Role of Learning Culture, Organizational Support and Knowledge Sharing. *A Research Journal of South Asian Studies*.
- Lamastro, V. (2002). Commitment and Perceived Organizational Support. *Journal of Applied Social Psychology*, *(29)*, 38.
- Lau, M. A., Bishop, S. R., Segal, Z. V., Buis, T., Anderson, N. D., Carlson, L., ... & Devins, G. (2006). The Toronto mindfulness scale: Development and validation. *Journal of Clinical Psychology*, *62*(12), 1445-1467.
- Lawshe, C. H. (1975). A quantitative approach to content validity. *Personnel Psychology*, *28*(4), 563-575.
- Leigh, P. (1997). The new spirit at work, *Training & Development*, *51*(3), 26-41.
- Macey, W. H., & Schneider, B. (2008). The meaning of employee engagement. *Industrial*

and *Organizational Psychology*, 1(1), 3-30.

- Marques, J., Dhiman, S., & King, R. (2007). *Spirituality in the workplace: What it is, why it matters, how to make it work for you*. Personhood Press.
- Marques, J., Dhiman, S., & King, R. (2005). Spirituality in the workplace: Developing an integral model and a comprehensive definition. *Journal of American Academy of Business*, 7(1), 81-91.
- Marques, J. F. (2006). The spiritual worker: An examination of the ripple effect that enhances quality of life in-and outside the work environment. *Journal of Management Development*, 25(9), 884-895.
- Maslow, A. H. (1954). *Motivation and personality*. New York: Harper and Row.
- Mathis, R. L., & Jackson, J. H. (2003). *Human resource management* (10<sup>th</sup> ed.). Cincinnati, OH: South Western.
- McGhee, P., & Grant, P. (2008). Spirituality and ethical behaviour in the workplace: Wishful thinking or authentic reality. *EJBO-Electronic Journal of Business Ethics and Organization Studies*, 13, 61-70.
- McQuerrey. (2020). *Importance of good job performance*. Retrieved from <https://woman.thenest.com/importance-motivation-workplace-9401.html>
- Meister, J. (2015). Future of work: Mindfulness as a leadership practice. *Forbes Online*. Retrieved from <https://www.forbes.com/sites/jeannemeister/2015/04/27/future-of-work-mindfulness-as-a-leadership-practice/#36e13d7c3e1c>
- Melbourne Mindfulness Academic Interest Group. (2006). *Mindfulness-based psychotherapies: A review of conceptual foundations, empirical evidence, and practical considerations*. *Australian and New Zealand Journal of Psychiatry*, 40(4), 285-94.
- Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1997). *Commitment in the workplace: Theory, research, and application*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Milliman, J., Czaplewski, A. J., & Ferguson, J. (2003). Workplace spirituality and employee work attitudes: An exploratory empirical assessment. *Journal of Organizational Change Management*, 16(4), 426-447.
- Milliman, J., Ferguson, J., Trickett, D., & Condemi, B. (1999). Spirit and community at Southwest Airlines: An investigation of a spiritual values-based model. *Journal of*

- Organizational Change Management*, 12(3), 221-233.
- Millward, Lynne J. (2005). *Understanding occupational and organizational psychology*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Mowday, R. T., Porter, L. W., & Steers, R. M. (1982). *Employee—organization linkages: The Psychology of commitment, absenteeism, and turnover*. New York: Academic Press.
- Murphy, K. R. (1989). Dimensions of job performance. In R. Dillon & J. Pellingrino (Eds.), *Testing: Applied and theoretical perspectives* (pp. 218–247). New York: Praeger.
- Neck, C. P., & Milliman, J. F. (1994). Thought self-leadership: Finding spiritual fulfillment in organizational life. *Journal of Managerial Psychology*, 9(6), 9-16.
- O’Driscoll, M. P., & Randall, D. M. (1999). Perceived organizational support, satisfaction with rewards, and employee job involvement and organizational commitment. *Applied Psychology: An International Review*, 48(2), 197-209.
- Pawar, B. S. (2009). Individual spirituality, workplace spirituality and work attitudes: An empirical test of direct and interaction effects. *Leadership & Organization Development Journal*, 30(8), 759-777.
- Pawar, B. S. (2009). Workplace spirituality facilitation: A comprehensive model. *Journal of Business Ethics*, 90, 375–386.
- Pearce, J. L., Stevenson, W. B., & Perry, J. L. (1985). Managerial compensation based on organizational performance: A time series analysis of the effects of merit pay. *Academy of Management Journal*, 28(2), 261-278.
- Petchsawang, P., & Duchon, D. (2009). Measuring workplace spirituality in an Asian context, *Human Resource Development International Journal*, 12(4), 459-468.
- Petchsawang, P., & Duchon, D. (2012). Workplace spirituality, meditation, and work performance. *Journal of Management, Spirituality & Religion*, 9(2), 189-208.
- Petchsawang, P., & McLean, G. N. (2017). Workplace spirituality, mindfulness meditation, and work engagement. *Journal of Management, Spirituality & Religion*, 14(3), 216-244.
- Petchsawang, P., & Morris, M.L. (2006). Spirituality and leadership in Thailand. In *Conference proceeding of 2006 Academy of Human Resource Development Conference held in Columbus, Ohio*. Conducted by the Academy of Human

Resource Development.

Porter, L. W., & Lawler, E. E. (1968). *Managerial attitudes and performance*. Illinois:

Richard D. Irwin.

Porter, L. W., Lawler, E. E., & Hackman, J. R. (1975). *Behavior in organization* (4<sup>th</sup> ed.).

New York: McGraw-Hill.

Pratt, M. G., & Ashforth, B. E. (2003). Fostering meaningfulness in working and at work. In

K. S. Cameron, J. E. Dutton, & R. E. Quinn (Eds.). *Positive organizational scholarship: Foundations of a new discipline* (pp. 309-327). San Francisco, CA:

Berrett-Koehler.

Putri, K., Haryadi, H., & Anggraeni, A. I. (2018). The influence of POS on employee

performance with job satisfaction as a mediator. *Journal of Accounting Management and Economics*, 20(2), 18-29.

Rego, A., & Pina e Cunha, M. (2008). Workplace spirituality and organizational

commitment: an empirical study. *Journal of Organizational Change Management*, 21(1), 53-75.

Rego, A., Pina E. Cunha, M., & Souto, S. (2007). Workplace spirituality, commitment, and

self-reported individual performance: An empirical study. *Management Research: Journal of the Iberoamerican Academy of Management*, 5(3), 163-

183.

Rhoades, L., & Eisenberger, R. (2002). Perceived organizational support: A review of the

literature. *Journal of Applied Social Psychology*, 32(4), 698-714.

Rhoades, L., Eisenberger, R., & Armeli, S. (2001). Affective commitment to the

organization: the contribution of perceived organizational support. *Journal of Applied Social Psychology*, 31(5), 825-836.

Rich, B. L., Lepine, J. A., & Crawford, E. R. (2010). Job engagement: Antecedents and

effects on job performance. *Academy of Management Journal*, 53(3), 617-635.

Riggle, R. J., Edmondson, D. R., & Hansen, J. D. (2009). A meta-analysis of the

relationship between perceived organizational support and job outcomes: 20 years of research. *Journal of Business Research*, 62(10), 1027-1030.

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2011). *Organizational behavior* (14<sup>th</sup> ed.). Upper Saddle

River, NJ: Pearson Education.

- Robblee, M. A. (1998). Confronting the threat of organizational downsizing: Coping and health. *Dissertation Abstracts International: Section B: The Sciences and Engineering*, 59(6-B), 3072.
- Rothbard, N. P. (2001). Enriching or depleting? The dynamics of engagement in work and family roles. *Administrative Science Quarterly*, 46(4), 655–684.
- Said, T., Le Louarn, J. Y., & Tremblay, M. (2007). The performance effects of major workforce reductions: Longitudinal evidence from North America. *The International Journal of Human Resource Management*, 18(12), 2075-2094.
- Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2004). Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: A multi-sample study. *Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior*, 25(3), 293–315.
- Schermerhorn, J. R. (2000). *Management*. New York: John Wiley & Sons.
- Schmidt, S. (2011). Mindfulness in east and west--is it the same? In H. Walach, S. Schmidt, & W. B. Jonas (Eds.), *Neuroscience, consciousness, and spirituality* (pp. 23-39). New York: Springer.
- Schmitt, N., & Chan, D. (1998). *Personnel selection*. London: Sage.
- Settoon, R. P., Bennett, N., & Liden, R. C. (1996). Social exchange in organizations: Perceived organizational support, leader-member exchange, and employee reciprocity. *Journal of Applied Psychology*, 81(3), 219-227.
- Sheep, M. L. (2004). Nailing down gossamer: A valid measure of the person-organization fit of workplace spirituality. *Academy of Management Proceedings*, (1), B1-B6.
- Shen, J., Chanda, A., D'netto, B., & Monga, M. (2009). Managing diversity through human resource management: An international perspective and conceptual framework. *The International Journal of Human Resource Management*, 20(2), 235-251.
- Shen, Y., Jackson, T., Ding, C., Yuan, D., Zhao, L., Dou, Y., & Zhang, Q. (2014). Linking perceived organizational support with employee work outcomes in a Chinese context: Organizational identification as a mediator. *European Management Journal*, 32(3), 406-412.
- Shore, S. Taylor., & L. Tetrick. (1991). *The employment relationship: Examining psychological and contextual perspective*. Oxford: Oxford University Press.

- Shrestha, A. K. (2016). Further validation of workplace spirituality scale in an eastern context. *Journal of Business and Management Research*, 1(1), 1-13.
- Sloan, S., & Johnson, A. C. (1968). New context of personnel appraisal. *Harvard Business Review*.
- Smith, J. A., & Rayment, J. J. (2007). The global SMP fitness framework: A guide for leaders exploring the relevance of spirituality in the workplace. *Management Decision*, 45(2), 217-234.
- Sobel, M. E. (1982). Asymptotic confidence intervals for indirect effects in structural equation models. *Sociological Methodology*, 13, 290-312.
- Sofiah, K. K., Padmashantini, P., & Gengswari, K. (2014). A Study on organizational citizenship behavior in banking industry. *International Journal for Innovation Education and Research*, 2(7), 73-82
- Sony, M. & Mekoth, N. (2017). Workplace spirituality, frontline employee adaptability and job outcomes: An empirical study. *International Journal of Process Management and Benchmarking*, 7(4), 437-465.
- Sony, M., & Mekoth, N. (2019). The relationship between workplace spirituality, job satisfaction and job Performance. *International Journal of Process Management and Benchmarking*, 9(1), 27-46.
- Steden, R. V., Wal, Z. V. D., & Lasthuizen, K. (2013). Overlapping values, mutual prejudices: Empirical research into the ethos of police officers and private security guards. *Administration and Society*, 1-24.
- Steers, R. M. (1977). *Motivation and work behavior*. Singapore: McGraw Hill.
- Strebler, M. (2004). *Tackling poor performance*. Brighton: Institute for Employment Studies.
- Subekti, A., & Setyadi, D. (2016). The implication of financial compensation and performance appraisal system to job satisfaction and motivation also employee performance in PT Pupuk Kalimantan Timur Indonesia. *International Journal of Business and Management Invention*, 5(2), 16-27.
- Takawira, N., Coetzee, M., & Schreuder, D. (2014). Job embeddedness, work engagement and turnover intention of staff in a higher education institution: An exploratory study. *SA Journal of Human Resource Management*, 12(1), 1-10.

- Trott, D. (1996). *Spiritual well-being of workers: An exploratory study of spirituality in the workplace* (Unpublished doctoral dissertation). The University of Texas, Austin.
- Twigg, N. W., & Parayitam, S. (2006). Spirit at work: Spiritual typologies as theory builders. *Journal of Organizational Culture*, 10(2): 117-33.
- Venkatachalam, L. (2004). The contingent valuation method: A review. *Environmental Impact Assessment Review*, 24(1), 89-124.
- Viswesvaran, C., Sanchez, J. I., & Fisher, J. (1999). The role of social support in the process of work stress: A meta-analysis. *Journal of Vocational Behavior*, 54(2), 314-334.
- Vosloban, R. I. (2012). The influence of the employee's performance on the company's growth—a managerial perspective. *Procedia Economics and Finance*, 3, 660-665.
- Walach, H., Buchheld, N., Buttermuller, V., Kleinknecht, N., & Schmidt, S. (2006). Measuring mindfulness—The Freiberg mindfulness inventory (FMI). *Personality and Individual Differences*, 40(8), 1543-1555.
- Wayne, S. J., Shore, L. M., Bommer, W. H., & Tetrick, L. E. (2002). The role of fair treatment and rewards in perceptions of organizational support and leader-member exchange. *Journal of Applied Psychology*, 87(3), 590-598.
- Wayne, S. J., Shore, L. M., & Liden., R. C. (1997). Perceived organizational support and leader-member exchange: A social exchange perspective. *Academy of Management Journal*, 40(1), 82–111.
- Weare, K. (2013). Developing mindfulness with children and young people: a review of the evidence and policy context. *Journal of Children's Services*, 8(2), 141-153.
- Witt, L. A. (1991). Exchange ideology as a moderator of job attitudes—organizational citizenship behaviors relationships 1. *Journal of Applied Social Psychology*, 21(18), 1490-1501.
- Xia, H., & Yang, L. (2010). The employer branding and employee performance. In *3<sup>rd</sup> International Conference on Information Management, Innovation Management, and Industrial Engineering*, 4, 536-538.
- Yamane, T. (1975). *Statistics: An introductory analysis* (3<sup>rd</sup> ed.). New York: Harper and Row.







ภาคผนวก ก

Lambda Table

## Lambda Table

Lambda value of the F Test as a Function of Power, u, and v (Alpha = 0.05)\*

u	v	Power							
		.25	.50	.60	.70	.80	.90	.95	.99
1	20	1.8	4.2	5.4	6.8	8.7	11.6	14.4	20.4
	60	1.7	4.0	5.1	6.4	8.1	10.9	13.4	19.0
	120	1.7	3.9	5.0	6.3	8.0	10.7	13.2	18.7
	∞	1.6	3.8	4.9	6.2	7.8	10.5	13.0	18.4
2	20	2.6	5.8	7.2	9.0	11.2	14.8	18.1	25.1
	60	2.4	5.2	6.5	8.1	10.1	13.3	16.2	22.5
	120	2.3	5.1	6.4	7.9	9.9	13.0	15.8	21.9
	∞	2.3	5.0	6.2	7.7	9.6	12.7	15.4	21.4
3	20	3.3	7.0	8.7	10.7	13.3	17.3	21.0	28.8
	60	2.9	6.1	7.6	9.4	11.6	15.1	18.3	25.1
	120	2.8	6.0	7.4	9.1	11.3	14.6	17.7	24.3
	∞	2.7	5.8	7.2	8.8	10.9	14.2	17.2	23.5
4	20	3.9	8.1	10.0	12.2	15.1	19.5	23.6	32.2
	60	3.3	6.9	8.6	10.5	12.9	16.7	20.1	27.3
	120	3.2	6.7	8.2	10.1	12.4	16.0	19.3	26.3
	∞	3.1	6.4	7.9	9.7	11.9	15.4	18.6	25.2
5	20	4.4	9.1	11.2	13.6	16.8	21.6	26.0	35.3
	60	3.7	7.7	9.4	11.4	14.1	18.1	21.7	29.3
	120	3.6	7.3	9.0	10.9	13.4	17.2	20.7	28.0
	∞	3.4	7.0	8.6	10.5	12.8	16.5	19.8	26.7
6	20	4.9	10.1	12.3	15.0	18.4	23.6	28.4	38.3
	60	4.1	8.3	10.2	12.3	15.1	19.3	23.1	31.1
	120	3.9	7.9	9.7	11.7	14.4	18.4	22.0	29.6
	∞	3.7	7.5	9.2	11.1	13.6	17.4	20.9	28.0
7	20	5.4	11.0	13.5	16.3	20.0	25.5	30.6	41.2
	60	4.4	8.9	10.9	13.2	16.1	20.5	24.5	32.9
	120	4.2	8.4	10.3	12.5	15.2	19.4	23.1	31.0
	∞	4.0	8.0	9.7	11.8	14.4	18.3	21.8	29.2
8	20	5.9	11.9	14.5	17.6	21.5	27.4	32.8	44.1
	60	4.8	9.5	11.6	14.0	17.0	21.6	25.8	34.5
	120	4.5	9.0	10.9	13.2	16.0	20.3	24.2	32.4
	∞	4.2	8.4	10.2	12.3	15.0	19.1	22.7	30.4
9	20	6.4	12.8	15.6	18.9	23.0	29.3	34.9	46.9
	60	5.1	10.1	12.3	14.8	17.9	22.7	27.1	36.0
	120	4.8	9.4	11.5	13.8	16.8	21.3	25.3	33.7
	∞	4.4	8.8	10.7	12.9	15.6	19.8	23.6	31.4

u	v	Power							
		.25	.50	.60	.70	.80	.90	.95	.99
10	20	6.9	13.7	16.7	20.1	24.4	31.1	37.1	49.6
	60	5.4	10.6	12.9	15.5	18.8	23.8	28.3	37.6
	120	5.0	9.9	12.0	14.4	17.5	22.1	26.3	34.9
	$\infty$	4.7	9.2	11.2	13.4	16.2	20.5	24.4	32.4
11	20	7.4	14.5	17.7	21.3	25.9	32.8	39.1	52.3
	60	5.7	11.2	13.5	16.2	19.6	24.8	29.4	39.0
	120	5.3	10.3	12.5	15.0	18.2	23.0	27.2	36.1
	$\infty$	4.9	9.6	11.6	13.9	16.8	21.2	25.1	33.3
12	20	7.8	15.4	18.7	22.5	27.3	34.6	41.2	55.0
	60	6.0	11.7	14.1	16.9	20.5	25.8	30.6	40.4
	120	5.5	10.8	13.0	15.6	18.9	23.8	28.2	37.2
	$\infty$	5.1	9.9	12.0	14.4	17.3	21.8	25.9	34.2
13	20	8.3	16.2	19.7	23.7	28.7	36.4	43.3	57.6
	60	6.3	12.2	14.7	17.6	21.3	26.8	31.7	41.8
	120	5.8	11.2	13.5	16.2	19.5	24.6	29.1	38.3
	$\infty$	5.3	10.2	12.4	14.8	17.8	22.4	26.5	35.0

\* คำนวณโดย ผศ.นิคม ถนอมเสียง โปรแกรม Stata: `npnF(u,v,(invFtail(u,v,alpha)),1-Power)` Adapted From Table 9.4.2 (Cohen,1988)

แหล่งที่มา: นิคม ถนอมเสียง (2560).





ภาคผนวก ข

รายละเอียดต่าง ๆ ของค่าความเชื่อมั่น และความสัมพันธ์รายข้อของ  
ข้อคำถามในแบบสอบถามแต่ละฉบับ

รายละเอียดต่าง ๆ ของค่าความเชื่อมั่น และความสัมพัทธ์รายข้อของข้อคำถามใน  
แบบสอบถามแต่ละฉบับ

1) แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร จำนวน 32 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.928 โดยมีรายละเอียดแบบรายข้อ ดังต่อไปนี้

ข้อคำถาม	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1. องค์กรมีความยุติธรรมในการบริหารจัดการเรื่องต่างๆในองค์กรที่มีผลกระทบต่อพนักงาน	0.772	0.923
2. องค์กรมีการแจ้งให้พนักงานทราบล่วงหน้าก่อนมีการประกาศใช้กฎระเบียบต่างๆ	0.330	0.928
3. องค์กรมีการสื่อสารกับพนักงานอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้พนักงานทราบข้อมูลที่ต้องการจากองค์กร	0.716	0.924
4. องค์กรเปิดโอกาสให้ท่านได้แสดงความคิดเห็นในเรื่องต่างๆ	0.767	0.923
5. หัวหน้างานติดตาม และให้คำแนะนำเพื่อพัฒนาท่านอยู่เสมอ	0.586	0.925
6. เมื่อท่านประสบปัญหาในการทำงาน หัวหน้างานไม่นิ่งเฉยที่จะช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหา แนะนำแนวทางในการแก้ไขปัญหาให้ท่าน	0.524	0.926
7. หัวหน้างานแสดงความรับผิดชอบต่อผลงานของท่านทั้งที่ดีและไม่ดี	0.500	0.926
8. หัวหน้างานเป็นกำลังสำคัญในการผลักดันและจูงใจให้ท่านไม่ย่อท้อ	0.432	0.927
9. หัวหน้างานละเอียดในการควบคุม ดูแล และตรวจสอบการทำงานของท่าน	-0.199	0.937
10. เงินเดือนและสวัสดิการต่างๆ ที่ได้รับจากองค์กรนั้นเหมาะสม	0.429	0.927
11. องค์กรจ่ายค่าตอบแทนที่คุ้มค่ากับผลงานที่ท่านทำให้แก่องค์กร	0.593	0.925
12. องค์กรเอาใจใส่ในชีวิตและความเป็นอยู่ที่ดีของท่าน	0.579	0.925
13. ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ได้รับเพียงพอกับภาระค่าใช้จ่ายของท่าน	0.555	0.925
14. ค่าตอบแทนนั้นเหมาะสมตามตำแหน่งหน้าที่ที่ท่านรับผิดชอบ	0.338	0.928

ข้อคำถาม	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
15. สวัสดิการและค่าตอบแทนต่างๆ ที่ได้รับจากองค์กรนั้น ไม่เพียงพอต่อการสร้างความมั่นคงในชีวิต	-0.065	0.934
16. ตราบใดที่ท่านสามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายขององค์กร องค์กรจะยังคงจ้างงานท่านต่อไป	0.256	0.928
17. ท่านทราบว่าองค์กรไม่มีนโยบายในการปลดพนักงานหรือเลิกจ้างงาน แม้ว่าจำเป็นต้องลดขนาดขององค์กรก็ตาม	0.528	0.926
18. ท่านมั่นใจว่าท่านมีความมั่นคงในอนาคต หากท่านอยู่ในองค์กรแห่งนี้	0.664	0.924
19. ท่านเชื่อว่าองค์กรจะไม่เลิกจ้างงานพนักงาน หากองค์กรประสบภาวะวิกฤติ หรือปัญหาทางการเงิน	0.612	0.925
20. ท่านมีความเชื่อมั่นในหลักประกัน และความมั่นคงที่องค์กรมอบให้แก่ท่าน	0.682	0.924
21. ท่านได้รับการฝึกอบรมหรือการสอนงานจากหัวหน้างานเพื่อพัฒนาศักยภาพของท่านอย่างสม่ำเสมอ	0.766	0.923
22. หัวหน้างานเคยพูดคุยกับท่านถึงโอกาสในการเติบโตในอาชีพของท่าน	0.455	0.927
23. หัวหน้างานมอบหมายงานที่มีความท้าทาย นอกเหนือจากงานประจำให้แก่ท่าน เพื่อพัฒนาศักยภาพของท่าน	0.603	0.925
24. ท่านมองเห็นโอกาสที่จะเติบโตในองค์กร	0.719	0.923
25. องค์กรมีนโยบายในการปรับระดับและเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งที่ชัดเจน	0.684	0.924
26. สถานที่ทำงานของท่านมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ น้ำดื่ม ที่เพียงพอและถูกสุขลักษณะ	0.662	0.924
27. ท่านได้รับการสนับสนุน อุปกรณ์ ทางเทคโนโลยี เช่น โทรศัพท์มือถือ แท็บเล็ต อย่างเพียงพอ	0.586	0.925
28. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องช่วยเหลือสนับสนุนให้ท่านสามารถปฏิบัติงาน	0.791	0.923

ข้อคำถาม	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ได้เต็มที่		
29. เครื่องมือและระบบสารสนเทศที่องค์กรจัดหาให้ตอบสนองตรงตามความต้องการในการทำงานของท่าน และทำให้ท่านทำงานได้สะดวกขึ้น	0.588	0.925
30. ท่านได้รับการอบรมการใช้เครื่องมือต่างๆ จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ท่านสามารถใช้เครื่องมือเหล่านั้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ	0.752	0.923
31. เครื่องมือและระบบสารสนเทศที่องค์กรจัดหาให้ ส่งเสริมทำให้ผลงานของท่านมีประสิทธิภาพมากขึ้น	0.792	0.922
32. ท่านต้องการให้มีการสนับสนุนและปรับปรุงเครื่องมือที่ใช้ในการทำงานให้มากกว่าเดิม	-0.022	0.931

2) แบบสอบถามเกี่ยวกับจิตวิญญาณในการทำงาน จำนวน 22 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.881 โดยมีรายละเอียดแบบรายข้อ ดังต่อไปนี้

ข้อคำถาม	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1. ท่านเอาใจเขามาใส่ใจเรา	0.410	0.878
2. ท่านเอาใจใส่และเห็นอกเห็นใจเพื่อนร่วมงาน	0.526	0.876
3. ท่านพยายามช่วยเพื่อนร่วมงานให้คลายทุกข์	0.109	0.886
4. ท่านตระหนักถึงความต้องการของเพื่อนร่วมงาน	0.469	0.877
5. ท่านทำงานไปโดยอัตโนมัติโดยไม่ได้มีสติจดจ่อกับสิ่งที่ท่านทำ	0.005	0.891
6. ท่านทำงานโดยไม่ใส่ใจ	0.113	0.885
7. ท่านทำของตกหล่นหรือเสียหายเพราะทำงานสะเพรา มัวแต่คิดถึง	-0.231	0.897

ข้อคำถาม	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
สิ่งอื่น		
8. ท่านมุ่งทำงานให้เสร็จโดยที่ไม่ได้ใส่ใจกับมันอย่างจริงจัง	0.063	0.886
9. บางครั้งท่านไปไหนโดยไม่ได้ตั้งใจ และลืมไปว่าท่านมาที่นี่ทำไม	0.098	0.886
10. ท่านทำงานไปโดยอัตโนมัติ คือ ไม่รู้สึกตัวว่าท่านกำลังทำอะไรอยู่	0.023	0.886
11. ท่านรู้สึกเบื่อบานในการทำงาน	0.807	0.867
12. ท่านตั้งหน้าตั้งตารอการมาทำงาน	0.759	0.866
13. ท่านเชื่อว่าผู้อื่นมีความสุขจากผลการทำงานของท่าน	0.742	0.868
14. จิตใจของท่านมีพลังจากการทำงาน	0.853	0.862
15. ท่านเชื่อว่างานท่านให้ผลที่ดีต่อส่วนรวมในสังคม	0.811	0.865
16. ท่านรู้สึกว่าการทำงานทำให้ชีวิตท่านมีความหมาย	0.570	0.873
17. งานที่ท่านทำเชื่อมโยงต่อสิ่งที่ท่านคิดว่าสำคัญต่อชีวิตของท่าน	0.720	0.868
18. บางครั้งในการทำงาน ท่านรู้สึกถึงพลังอันเปี่ยมล้นที่ยากต่อการอธิบายได้	0.738	0.867
19. ท่านรู้สึกสบายใจในการทำงานในที่ทำงาน	0.753	0.867
20. ท่านมีความสุขในการทำงาน	0.771	0.867
21. ท่านรู้สึกมีสมาธิในการทำงานอย่างแรงกล้าจนกระทั่งลืมเวลาและสถานที่	0.394	0.879
22. บางครั้งท่านรู้สึกอึดอัดกับสภาวะในการทำงาน	0.733	0.867

3) แบบสอบถามเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน จำนวน 13 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.889 โดยมีรายละเอียดแบบรายข้อ ดังต่อไปนี้

ข้อคำถาม	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1. ท่านสามารถทำงานได้สำเร็จตรงเวลา	0.640	0.879
2. ท่านวางแผนในการทำงาน	0.608	0.880
3. ท่านคำนึงถึงผลลัพธ์ที่ต้องการในระหว่างการทำงาน	0.760	0.878
4. ท่านสามารถแยกแยะประเด็นหลักออกจากประเด็นรองในการทำงาน	0.684	0.876
5. ท่านปฏิบัติงานได้ดีโดยไม่ต้องใช้เวลาหรือความพยายามมาก	0.592	0.881
6. ท่านต้องรับผิดชอบภาระงานที่นอกเหนือจากงานประจำที่ท่านทำอยู่	0.469	0.887
7. ท่านเริ่มต้นภาระงานใหม่ด้วยตนเองเมื่อภาระงานเดิมเสร็จสิ้นแล้ว	0.504	0.885
8. ท่านรับภาระงานที่ทำหายนความสามารถเมื่อมีโอกาส	0.621	0.879
9. ท่านแสวงหาความรู้ให้ตนเองได้มีความรู้ที่ทันสมัยเกี่ยวกับงานที่ท่านทำ	0.687	0.876
10. ท่านพยายามพัฒนาทักษะการทำงานของท่านให้มีความทันสมัย	0.680	0.877
11. ท่านค้นพบวิธีแก้ปัญหาใหม่ ๆ ที่สร้างสรรค์	0.682	0.876
12. ท่านมองหาความท้าทายใหม่ ๆ ในการทำงาน	0.615	0.879
13. ท่านมีส่วนร่วมอย่างแข็งขันในการประชุมเรื่องงาน	0.373	0.901



ภาคผนวก ค

แบบสอบถามเพื่อวิจัย

## แบบสอบถามเพื่อวิจัย

เรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานผ่านตัวแปรสื่อจิตวิญญาณในการทำงาน: กรณีศึกษาองค์การธุรกิจด้านอุตสาหกรรมล้อแม่กรดยนต์”

**คำชี้แจง** แบบสอบถามชุดนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์ในระดับปริญญาโท ตามหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์การ) คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ผ่านตัวแปรสื่อจิตวิญญาณในการทำงาน: กรณีศึกษาองค์การธุรกิจด้านอุตสาหกรรมล้อแม่กรดยนต์ โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 7 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การจำนวน 32 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับจิตวิญญาณในการทำงาน จำนวน 22 ข้อ

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน จำนวน 13 ข้อ

ในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้ ข้อมูลจะได้รับการเก็บรักษาไว้เป็นความลับตามหลักจรรยาบรรณของงานวิจัย ผู้วิจัยจะถือเป็นความลับในการใช้ประโยชน์เพื่อการศึกษาวิจัยเท่านั้น โดยไม่มีผลกระทบใด ๆ ต่อความมั่นคงในหน้าที่การปฏิบัติงานของท่าน จะไม่มีการเปิดเผยข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามในรายงานผลการวิจัย และจะไม่นำไปใช้ในการพาดพิงถึงบุคคลอื่นและหน่วยงานใด ๆ ทั้งสิ้น ดังนั้นผู้วิจัยจึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการช่วยตอบแบบสอบถามให้ตรงกับความคิดเห็นของท่านให้มากที่สุด เพื่อให้ผลการศึกษามีความเที่ยงตรงและเป็นประโยชน์ในการพัฒนาองค์การต่อไป ประการสุดท้าย ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือมา ณ ที่นี้

ขอแสดงความนับถือ

นางสาวสุพัชรา วรภูมิพุทธวงศ์

คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

## แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับผลการปฏิบัติงานของ  
พนักงาน ผ่านตัวแปรสื่อจิตวิญญาณในการทำงาน: กรณีศึกษาองค์กรธุรกิจ  
ด้านอุตสาหกรรมล้อแม่เหล็กยนต์

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	
คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย <input checked="" type="checkbox"/> ลงใน <input type="checkbox"/> หน้าข้อความ ให้ตรงกับสภาพความเป็นจริงของท่านที่สุด	
1. เพศ	<input type="checkbox"/> ชาย <input type="checkbox"/> หญิง
2. สถานภาพสมรส	<input type="checkbox"/> โสด <input type="checkbox"/> สมรส <input type="checkbox"/> หย่าร้าง / หม้าย / แยกกันอยู่
3. ระดับการศึกษา	<input type="checkbox"/> ต่ำกว่าปริญญาตรี <input type="checkbox"/> ปริญญาตรี <input type="checkbox"/> สูงกว่าปริญญาตรี
4. อายุ	<input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 30 ปี <input type="checkbox"/> 30 ปี-40 ปี <input type="checkbox"/> 40 ปีขึ้นไป-50 ปี <input type="checkbox"/> 50 ปีขึ้นไป-60 ปี
5. อายุงาน	<input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 1 ปี <input type="checkbox"/> 1 ปี-4 ปี <input type="checkbox"/> 4 ปีขึ้นไป-7 ปี <input type="checkbox"/> 7 ปีขึ้นไป-10 ปี <input type="checkbox"/> 10 ปีขึ้นไป
6. ตำแหน่งงาน	<input type="checkbox"/> กลุ่มพนักงานปฏิบัติการ <input type="checkbox"/> กลุ่มเชี่ยวชาญ <input type="checkbox"/> กลุ่มบริหาร
7. รายได้รวมต่อเดือน	<input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 20,000 บาท <input type="checkbox"/> 20,000-30,000 บาท 30,001-40,000 บาท <input type="checkbox"/> 40,001-50,000 บาท <input type="checkbox"/> 50,001-60,000 บาท มากกว่า 60,000 บาท

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (จำนวน 32 ข้อ)  
คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ท่านเห็นว่าตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	เห็น ด้วย	เห็น เป็น กลาง	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่ เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง
<b>ด้านความยุติธรรม</b>					
1. องค์กรมีความยุติธรรมในการบริหารจัดการเรื่องต่างๆในองค์กรที่มีผลกระทบต่อพนักงาน					
2. องค์กรมีการแจ้งให้พนักงานทราบล่วงหน้าก่อนมีการประกาศใช้กฎระเบียบต่างๆ					
3. องค์กรมีการสื่อสารกับพนักงานอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้พนักงานทราบข้อมูลที่ต้องจากองค์กร					
4. องค์กรเปิดโอกาสให้ท่านได้แสดงความคิดเห็นในเรื่องต่างๆ					
<b>ด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างาน</b>					
5. หัวหน้างานติดตาม และให้คำแนะนำเพื่อพัฒนาท่านอยู่เสมอ					
6. เมื่อท่านประสบปัญหาในการทำงาน หัวหน้างานไม่นิ่งเฉยที่จะช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหา แนะนำแนวทางในการแก้ไขปัญหาให้ท่าน					
7. หัวหน้างานแสดงความรับผิดชอบต่อผลงานของท่านทั้งที่ดีและไม่ดี					
8. หัวหน้างานเป็นกำลังสำคัญในการผลักดันและจูงใจให้ท่านไม่ย่อท้อ					
9. หัวหน้างานละเอียดในการควบคุม ดูแล และตรวจสอบการ					

ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	เห็น ด้วย	เห็น เป็น กลาง	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่ เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง
ทำงานของท่าน					
<b>ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ</b>					
10. เงินเดือนและสวัสดิการต่างๆ ที่ได้รับจากองค์กรนั้นเหมาะสม					
11. องค์กรจ่ายค่าตอบแทนที่คุ้มค่ากับผลงานที่ท่านทำให้แก่องค์กร					
12. องค์กรเอาใจใส่ในชีวิตและความเป็นอยู่ที่ดีของท่าน					
13. ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ได้รับเพียงพอกับภาระค่าใช้จ่ายของท่าน					
14. ค่าตอบแทนนั้นเหมาะสมตามตำแหน่งหน้าที่ที่ท่านรับผิดชอบ					
15. สวัสดิการและค่าตอบแทนต่างๆ ที่ได้รับจากองค์กรนั้นไม่เพียงพอต่อการสร้างความมั่นคงในชีวิต					
<b>ด้านความมั่นคงในการทำงาน</b>					
16. トラバドที่ท่านสามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายขององค์กร องค์กรจะยังคงจ้างงานท่านต่อไป					
17. ท่านทราบว่าองค์กรไม่มีนโยบายในการปลดพนักงานหรือเลิกจ้างงาน แม้ว่าจำเป็นต้องลดขนาดขององค์กรก็ตาม					
18. ท่านมั่นใจว่าท่านมีความมั่นคงในอาชีพ หากท่านอยู่ในองค์กรแห่งนี้					
19. ท่านเชื่อว่าองค์กรจะไม่เลิกจ้างงานพนักงาน หากองค์กรประสบภาวะวิกฤติ หรือปัญหาด้านการเงิน					
20. ท่านมีความเชื่อมั่นในหลักประกัน และความมั่นคงที่					

ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	เห็น ด้วย	เห็น เป็น กลาง	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่ เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง
องค์กรมอบให้แก่ท่าน					
<b>ด้านความรู้และโอกาสในการเติบโตในสายอาชีพ</b>					
21. ท่านได้รับการฝึกอบรมหรือการสอนงานจากหัวหน้างานเพื่อพัฒนาศักยภาพของท่านอย่างสม่ำเสมอ					
22. หัวหน้างานเคยพูดคุยกับท่านถึงโอกาสในการเติบโตในอาชีพของท่าน					
23. หัวหน้างานมอบหมายงานที่มีความท้าทายนอกเหนือจากงานประจำให้แก่ท่าน เพื่อพัฒนาศักยภาพของท่าน					
24. ท่านมองเห็นโอกาสที่จะเติบโตในองค์กร					
25. องค์กรมีนโยบายในการปรับระดับและเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งที่ชัดเจน					
<b>ด้านสภาพการทำงาน</b>					
26. สถานที่ทำงานของท่านมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ น้ำดื่ม ที่เพียงพอและถูกสุขลักษณะ					
27. ท่านได้รับการสนับสนุนอุปกรณ์ทางเทคโนโลยี เช่น โทรศัพท์มือถือ แท็บเล็ต อย่างเพียงพอ					
28. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องช่วยเหลือสนับสนุนให้ท่านสามารถปฏิบัติงานได้เต็มที่					
29. เครื่องมือและระบบสารสนเทศที่องค์กรจัดหาให้ตอบสนองตรงตามความต้องการในการทำงานของท่าน และทำให้ท่านทำงานได้สะดวกขึ้น					
30. ท่านได้รับการอบรมการใช้เครื่องมือต่างๆ จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ท่านสามารถใช้เครื่องมือ					

ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	เห็น ด้วย	เห็น เป็น กลาง	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่ เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง
เหล่านั้ันได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
31. เครื่องมือและระบบสารสนเทศที่องค์การจัดหาให้ส่งเสริมทำให้ผลงานของท่านมีประสิทธิภาพมากขึ้น					
32. ท่านต้องการให้มีการสนับสนุนและปรับปรุงเครื่องมือที่ใช้ในการทำงานให้มากกว่าเดิม					

**ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับจิตวิญญาณในการทำงาน (จำนวน 22 ข้อ)**

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ท่านเห็นว่าตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว

ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	เห็น ด้วย	เห็น เป็น กลาง	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่ เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง
<b>เอื้อเพื่อเผื่อแผ่</b>					
1. ท่านเอาใจเขามาใส่ใจเรา					
2. ท่านเอาใจใส่และเห็นอกเห็นใจเพื่อนร่วมงาน					
3. ท่านพยายามช่วยเพื่อนร่วมงานให้คลายทุกข์					
4. ท่านตระหนักถึงความต้องการของเพื่อนร่วมงาน					
<b>สติ</b>					
5. ท่านทำงานไปโดยอัตโนมัติโดยไม่ได้มีสติจดจ่อกับสิ่งที่ท่านทำ					
6. ท่านทำงานโดยไม่ใส่ใจ					

ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	เห็น ด้วย	เห็น เป็น กลาง	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่ เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
7. ท่านทำของตกหล่นหรือเสียหายเพราะทำงานสะเพร่า มัวแต่คิดถึงสิ่งอื่น					
8. ท่านมุ่งทำงานให้เสร็จโดยที่ไม่ได้ใส่ใจกับมันอย่างจริงจัง					
9. บางครั้งท่านไปไหนโดยไม่ได้ตั้งใจ และลืมไปว่าท่านมาที่นี่ทำไม					
10. ท่านทำงานไปโดยอัตโนมัติ คือ ไม่รู้สึกตัวว่าท่านกำลังทำอะไรอยู่					
<b>งานที่มีความหมาย</b>					
11. ท่านรู้สึกเบิกบานในการทำงาน					
12. ท่านตั้งหน้าตั้งตารอการมาทำงาน					
13. ท่านเชื่อว่าผู้อื่นมีความสุขจากผลการทำงานของท่าน					
14. จิตใจของท่านมีพลังจากการทำงาน					
15. ท่านเชื่อว่างานที่ท่านให้ผลที่ดีต่อส่วนรวมในสังคม					
16. ท่านรู้สึกว่าการทำงานทำให้ชีวิตท่านมีความหมาย					
17. งานที่ท่านทำเชื่อมโยงต่อสิ่งที่ท่านคิดว่าสำคัญต่อชีวิตของท่าน					
<b>ความสุขที่เหนือวัตถุนิยม</b>					
18. บางครั้งในการทำงาน ท่านรู้สึกถึงพลังอันเปี่ยมล้นที่ยากต่อการอธิบายได้					
19. ท่านรู้สึกสบายใจในการทำงานในที่ทำงาน					
20. ท่านมีความสุขในการทำงาน					
21. ท่านรู้สึกมีสมาธิในการทำงานอย่างแรงกล้าจนกระทั่งลืมเวลาและสถานที่					
22. บางครั้งท่านรู้สึกอึดอัดสุขสันต์ในการทำงาน					

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน (จำนวน 13 ข้อ)  
คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ท่านเห็นว่าตรงกับระดับความถี่ของพฤติกรรมของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว

ข้อความ	ระดับความถี่ของพฤติกรรม				
	บ่อย ครั้ง	ค่อนข้าง บ่อย	บางครั้ง	นานๆ ครั้ง	ไม่เคย ทำ
<b>ผลการปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่</b>					
1. ท่านสามารถทำงานได้สำเร็จตรงเวลา					
2. ท่านวางแผนในการทำงาน					
3. ท่านคำนึงถึงผลลัพธ์ที่ต้องการในระหว่างการทำงาน					
4. ท่านสามารถแยกแยะประเด็นหลักออกจากประเด็นรองในการทำงาน					
5. ท่านปฏิบัติงานได้ดีโดยไม่ต้องใช้เวลาหรือความพยายามมาก					
<b>ผลการปฏิบัติงานตามบริบท</b>					
6. ท่านต้องรับผิดชอบภาระงานที่นอกเหนือจากงานประจำที่ท่านทำอยู่					
7. ท่านเริ่มต้นภาระงานใหม่ด้วยตนเองเมื่อภาระงานเดิมเสร็จสิ้นแล้ว					
8. ท่านรับภาระงานที่ทำหายนความสามารถเมื่อมีโอกาส					
9. ท่านแสวงหาความรู้ให้ตนเองได้มีความรู้ที่ทันสมัยเกี่ยวกับงานที่ท่านทำ					
10. ท่านพยายามพัฒนาทักษะการทำงานของท่านให้มีความทันสมัย					
11. ท่านค้นพบวิธีแก้ปัญหาคือสิ่งใหม่ๆ ที่สร้างสรรค์					
12. ท่านมองหาความท้าทายใหม่ๆ ในการทำงาน					
13. ท่านมีส่วนร่วมอย่างแข็งขันในการประชุมเรื่องงาน					



ภาคผนวก ง

เอกสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

COA No. 2022/0040

Protocol ID No. ECNIDA 2022/0043



เอกสารรับรองโครงการวิจัย

Certificate of Approval

คณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ขอรับรองว่าโครงการวิจัยตามที่ระบุ  
ด้านล่างได้ผ่านการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ และได้รับการรับรองตามแนวทางหลักจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ที่เป็น  
มาตรฐานสากล ได้แก่ ประกาศเฮลซิงกิ แนวทางการปฏิบัติการวิจัยทางคลินิกที่ดี และรายงานเบลมอนต์

This is to certify that the research project identified below has received an approval on human research  
protection by the Ethics Committee in Human Research, National Institute of Development Administration, which  
is in full compliance with international guidelines of human research protection such as Declaration of Helsinki,  
CIOMS Guidelines, and the Belmont Report.

ชื่อโครงการ:	ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ผ่านตัวแปรสื่อจิตวิญญาณในการทำงาน กรณีศึกษา: พนักงานขององค์การธุรกิจด้านอุตสาหกรรม ล้อแม็กรถยนต์แห่งหนึ่งในประเทศไทย
Project title:	The Relationship between Perceived Organizational Support and Employee Performance through the Mediating Role of Workplace Spirituality: A Case Study of the Employees of Automotive Wheel Company in Thailand
ผู้วิจัยหลัก:	นางสาวสุภัทรา วรวิมลพิพิธพงศ์
Principal Investigator:	Miss Supattra Worawutputtpong
อาจารย์ที่ปรึกษา:	รองศาสตราจารย์ ดร.กฤตกร นวกิจไพฑูรย์
Advisor:	Associate Professor Dr.Kritkorn Nawakitphaitoon
สังกัด:	คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
Affiliation:	Graduate School of Human Resource Development National Institute of Development Administration
ประเภทการพิจารณา:	การพิจารณาแบบเร่งด่วน
Type of Protocol Review:	Expedited Review

(ศาสตราจารย์ ดร.กัลยาณี สนาสุ)

ประธานคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์  
Chairperson of the Ethics Committee in Human Research,  
National Institute of Development Administration

วันที่รับรอง: 22 มีนาคม 2565  
Approval Date: March 22<sup>nd</sup>, 2022

วันหมดอายุการรับรอง: 21 มีนาคม 2566  
Expiration Date: March 21<sup>st</sup>, 2023





ที่ อว ๗๒๑๒/๓๙๕

คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์  
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์  
ถนนเสรีไทย คลองจั่น บางกะปิ กทม. ๑๐๒๔๐

๕ เมษายน ๒๕๖๕

เรื่อง ขออนุญาตให้นักศึกษาทำการทดสอบแบบสอบถามและเก็บรวบรวมข้อมูล

เรียน ประธานกรรมการบริหาร

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามงานวิจัย

ด้วย นางสาวสุพัตรา วรวิฑูฒิพุดงค์ รหัสประจำตัว ๖๑๒๐๖๑๑๐๐๔ นักศึกษาชั้นปริญญาโท หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์การ คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ กำลังทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ผ่านตัวแปรสื่อจิตวิญญาณในการทำงาน: กรณีศึกษาองค์กรธุรกิจด้านอุตสาหกรรมล้อแม็กรถยนต์” โดย รศ.ดร.กฤตกร นวกิจไพฑูรย์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา

ในการนี้ คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ จึงใคร่ขออนุญาตให้นักศึกษาทำการทดสอบแบบสอบถามและเก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคลากร จำนวน ๔๘๐ คน โดยจะดำเนินการเก็บข้อมูลผ่านแบบสอบถาม เพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์และรายงานผลการศึกษาในภาพรวม โดยมีได้ระบุถึงข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น และจะนำข้อมูลที่ไปประกอบการทำวิทยานิพนธ์เรื่องดังกล่าว ทั้งนี้ หากท่านประสงค์จะขอข้อมูลเพิ่มเติมโปรดติดต่อ นางสาวสุพัตรา วรวิฑูฒิพุดงค์ หมายเลขโทรศัพท์ ๐๙-๒๖๙๙-๖๖๕๒

คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี จึงขอขอบคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ดาวิชา ศรีธีร์รัตน์)

รองคณบดีฝ่ายวิชาการ

ปฏิบัติการแทนคณบดีคณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

สำนักงานเลขานุการ

โทรศัพท์ ๐๒-๗๒๗๓๔๗๘

โทรสาร ๐๒-๓๗๕๓๙๗๖

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล สุพัตรา วรวุฒิปุทฺธพงศ์  
ประวัติการศึกษา หลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต  
สาขาเศรษฐศาสตร์สหกรณ์  
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์  
ปีที่สำเร็จการศึกษา พ.ศ. 2559  
ประสบการณ์การทำงาน พ.ศ. 2560  
ธนาคารออมสิน  
มิถุนายน 2566-ปัจจุบัน  
บริษัท รักษาความปลอดภัย กรุงเทพมหานคร จำกัด

