

ปัจจัยพระระดับที่ส่งผลต่อความยึดมั่นผูกพันในงานของเจ้าหน้าที่องค์กรไม่แสวงหาผลกำไร
ที่ปฏิบัติงานด้านเอดส์



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์

ตุลาคม 2555

ปัจจัยพระระดับที่ส่งผลต่อความยึดมั่นผูกพันในงานของเจ้าหน้าที่องค์กรไม่แสวงหาผลกำไร
ที่ปฏิบัติงานด้านเอดส์



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์

ตุลาคม 2555

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ปัจจัยพระระดับที่ส่งผลต่อความยืดหยุ่นผูกพันในงานของเจ้าหน้าที่องค์กรไม่แสวงหาผลกำไร
ที่ปฏิบัติงานด้านเอดส์



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์

ตุลาคม 2555

ปัญญาศาสตร์ ทวีธาตานนท์. (2555). ปัจจัยพระดั่งที่ส่งผลต่อความยึดมั่นผูกพันในงานของเจ้าหน้าที่องค์กรไม่แสวงหาผลกำไรที่ปฏิบัติงานด้านเอดส์. ปรินญาณินพณ์ วท.ม. (การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์). กรุงเทพฯ: บัณทิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
คณะกรรมการควบคุมปรินญาณินพณ์: อาจารย์ ดร. นำชัย ศุภฤกษ์ชัยสกุล

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยทางสภาพแวดล้อมในการทำงาน ปัจจัยทางจิตลักษณะและปัจจัยเกี่ยวกับองค์กรที่มีต่อความยึดมั่นผูกพันในงานของเจ้าหน้าที่องค์กรไม่แสวงหาผลกำไรที่ปฏิบัติงานด้านเอดส์ และศึกษาบทบาทของปัจจัยระดับองค์กรในฐานะที่เป็นตัวแปรปฏิสัมพันธ์ข้ามระดับ (Cross-Level Moderator) ของอิทธิพลปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานและปัจจัยจิตลักษณะในการทำงานที่มีต่อความยึดมั่นผูกพันในงานของเจ้าหน้าที่องค์กรไม่แสวงหาผลกำไรที่ปฏิบัติงานด้านเอดส์ ในกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่องค์กรไม่แสวงหาผลกำไรที่ปฏิบัติงานด้านเอดส์จำนวน 247 คน จาก 35 องค์กร เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามแบบมาตรประเมินรวมค่า 5 และ 7 ระดับ มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับอยู่ในช่วงระหว่าง .84 ถึง .96 และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพื้นฐานและการวิเคราะห์พระดั่ง (Multilevel Analysis) ผลการวิเคราะห์พบว่า

1. ตัวแปรอิสระ ระดับบุคคลที่มีอิทธิพลทางบวกต่อความยึดมั่นผูกพันในงานอย่างมีนัยสำคัญคือ ทุนพลังใจทางบวก ส่วนตัวแปรที่มีอิทธิพลทางลบต่อความยึดมั่นผูกพันในงาน คือ ความต้องการจากงานและการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน
2. การสนับสนุนจากองค์กรเป็นตัวแปรปฏิสัมพันธ์ข้ามระดับของอิทธิพลทางลบของการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานที่มีต่อความยึดมั่นผูกพันในงาน ในลักษณะที่อิทธิพลการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานที่มีต่อความยึดมั่นผูกพันในงานของเจ้าหน้าที่จะยิ่งน้อยลงเมื่ออยู่ในองค์กรที่มีการสนับสนุนจากองค์กรสูง
3. การสนับสนุนจากองค์กรและภาพลักษณ์ขององค์กรเป็นตัวแปรปฏิสัมพันธ์ข้ามระดับของอิทธิพลทางบวกทุนพลังใจทางบวกที่มีต่อความยึดมั่นผูกพันในงาน ในลักษณะที่อิทธิพลของทุนพลังใจทางบวกที่มีต่อความยึดมั่นผูกพันในงานจะมีมากขึ้นเมื่ออยู่ในองค์กรที่ให้การสนับสนุนจากองค์กรสูง และมีภาพลักษณ์ที่ดี

จากข้อค้นพบข้อเสนอแนะในทางปฏิบัติต่อองค์กรและเจ้าหน้าที่ คือ ควรมีการวางแผน และการจัดลำดับความสำคัญของงานที่เหมาะสมเพื่อหลีกเลี่ยงปริมาณงานที่มากเกินไปหรือน้อยเกินไป รวมทั้งการคัดเลือกเจ้าหน้าที่ที่มีทุนพลังใจทางบวก พร้อมทั้งรักษาและส่งเสริมให้ทุนพลังใจทางบวก

นั้นมีอยู่ในตัวเจ้าหน้าที่ต่อไป นอกจากนั้นการสนับสนุนในเรื่องต่างๆ เป็นสิ่งสำคัญที่องค์กรควรจัดหาให้แก่เจ้าหน้าที่ รวมไปถึงควรมีการส่งเสริมให้องค์กรมีภาพลักษณ์ที่ดีด้วยเช่นกัน

สำหรับการวิจัยครั้งต่อไปควรทำการศึกษาในเชิงทดลองเพื่อพัฒนาทุนพลังใจทางบวกโดยการออกแบบโครงการพัฒนานั้นควรคำนึงถึงบทบาทของการสนับสนุนจากองค์กร และภาพลักษณ์ขององค์กรด้วย อีกทั้งควรที่จะมีการเพิ่มตัวแปรอิสระทั้งในระดับบุคคลหรือระดับองค์กรเพื่อที่จะสามารถอธิบายความยืดหยุ่นผูกพันในงานของเจ้าหน้าที่ได้มากขึ้น



THE MULTILEVEL FACTORS AFFECTING WORK ENGAGEMENT OF OFFICERS IN
HIV NON PROFIT ORGANIZATION

AN ABSTRACT
BY
PANJAMAS THAWICHATANON



Presented in Partial Fulfillment of the Requirements for the
Master of Science Degree in Applied Behavioral Science Research
at Srinakharinwirot University

October 2012

Panjamas Thawichatanon. (2012). *The Multilevel Factors Affecting Work Engagement of Officers in HIV Non Profit Organization*. Master Thesis, M.S. (Applied Behavioral Science Research). Bangkok: Graduate School of Srinakharinwirot University. Advisor Committee: Dr. Numchai Supparerkchaisakul .

The first purpose of this study was to test the effect of individual work environment factors, psychological characteristic factors, and organization factors on work engagement in HIV non profit organization officers. The second was to test the organization-level factors as the cross level-moderators of the effects of work environment and psychological characteristic factors on work engagement. The sample consisted of 247 officers from 35 non profit organizations and data were collected by using the 5 and 7 level summated rating scales of which Cronbach's Alpha ranged from .84 to .96. The data were analyzed by using descriptive statistics and multilevel analysis.

The results were as followed:

1. Job demand and peer support were individual-level independent variables which significantly negative effect on work engagement. On the contrary, psychological capital had significant positive effect on work engagement,

2. Organizational support was cross-level moderator for negative effect on work engagement. The role of organizational support was to reduce the negative effect of peer support in case of HIV non profit organization provided higher support to officers.

3. Organizational support and image were cross-level moderators for positive effect of psychological capital on work engagement. The role of organizational support and image were to increase the positive effect of psychological capital in case of HIV non profit organization provided higher support to officers and had more positive image.

From the above results, the researcher had some recommendations in practice. To avoid excessive or insufficient workloads which were the causes of inefficiency, both non profit organization and officers should have proper work, seminar and training schedule and plan. The research found that psychological capital was outstanding variable, organization should recruit the persons who have their own psychological capital and also fully provide

the officers equipments, opportunities, and budget to carry on the operation, as well as keeping good image in officer, service recipients, and non profit organizations view.

Recommendations for future research are the following. Experimental researches should be conducted, by designing the project to develop psychological capital in order to strengthen work engagement and also include the role of organization support and image into project content. Besides, future research should be conducted to study extraneous variables, other independent variables in personal level to distinctly describe work engagement.



ปริญญาานิพนธ์

เรื่อง

ปัจจัยพระระดับที่ส่งผลต่อความยึดมั่นผูกพันในงานของเจ้าหน้าที่องค์กรไม่แสวงหาผลกำไร
ที่ปฏิบัติงานด้านเอดส์

ของ

ปัญญามาส ทวีชาติตานนท์

ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์
ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

.....คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย สันติวัฒนกุล)

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.2555

คณะกรรมการควบคุมปริญญาานิพนธ์

คณะกรรมการสอบปากเปล่า

.....ประธาน

.....ประธาน

(อาจารย์ ดร. นำชัย ศุภฤกษ์ชัยสกุล)

(อาจารย์ ดร.ศักดินา บุญเปี่ยม)

.....กรรมการ

(อาจารย์ ดร.จากรรณ สกุลคู)

.....กรรมการ

(อาจารย์ ดร. นำชัย ศุภฤกษ์ชัยสกุล)

ประกาศคุณูปการ

ปริญญานิพนธ์นี้สำเร็จลุล่วงมาได้ด้วยดีด้วยความอนุเคราะห์จากบุคคลหลายฝ่าย ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์สถาบันวิจัยพฤกษศาสตร์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้แก่ผู้วิจัย โดยเฉพาะอย่างยิ่ง อ.ดร.นำชัย ศุภฤกษ์ชัยสกุล ประธานกรรมการควบคุมปริญญานิพนธ์ ซึ่งท่านได้ให้ความเมตตา เสียสละเวลาอันมีค่าคอยให้คำแนะนำและสนับสนุนทั้งในเรื่องวิชาการและการทำงาน อีกทั้งยังอดทนต่อความล่าช้าในขั้นตอนต่างๆ ของผู้วิจัยมาโดยตลอด

ขอบพระคุณ อ.ดร.ศักดิ์นา บุญเปี่ยมประธานสอบปริญญานิพนธ์ อ.ดร.จากรุวรรณ สกุลสุวรรณกรรมการสอบปริญญานิพนธ์และผู้เชี่ยวชาญในการตรวจเครื่องมือ อีกทั้งให้คำแนะนำและคำปรึกษาที่เป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงส่วนต่างๆของการวิจัย ขอขอบพระคุณ อ.จิระพงศ์ เรืองกุน และคุณวรางคณา รัตนรัตน์ ที่กรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจเครื่องมือ รวมทั้งให้คำแนะนำเพื่อให้เครื่องมือที่ใช้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ขอขอบพระคุณผศ.ดร. ชลัช จงสีปพันธ์ และอ.ศรินทร์ คงธนะ ที่คอยอบรมสั่งสอน ให้กำลังใจและเชื่อมั่นในตัวผู้วิจัยเสมอมาและผู้วิจัยเชื่อว่าท่านทั้งสองจะมีสิ่งเหล่านี้ให้แก่ผู้วิจัยตลอดไป

ขอขอบคุณ คุณสมชาติ ทาแกง และบุคลากรขององค์การไม่แสวงหาผลกำไรที่ปฏิบัติงานด้านเอดส์ทุกท่าน ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลเป็นอย่างดี และขอขอบคุณความเสียสละแรงกายแรงใจในการทำงานเพื่อส่วนรวม ขอขอบคุณ พ.ต.อ. จิรดุล และ พ.ต.อ. (หญิง) สุเจตนา โสทธิพันธ์ คุณวรลักษณ์ แก้วอยู่ คุณกฤษณะ ชโลธร ผู้เปรียบเสมือนพี่ชายและพี่สาวคอยให้กำลังใจ สนับสนุนและปลอบโยนยามที่ผู้วิจัยท้อแท้ต่ออุปสรรคต่างๆ ตลอดมา

ขอขอบคุณกัลยาณมิตรทุกท่าน คุณวัศมิพร พยุงพงษ์ คุณพิชามณูช ปฐมศิริกุล คุณโสธยา คงดิษ คุณแจ่มนิดา คณานันท์ และเพื่อนๆปริญญานิพนธ์ ภาคพิเศษรุ่น 7 ทุกท่านที่คอยกระตุ้น ให้กำลังใจและฝ่าฟันความเหนื่อยยากร่วมกันมา ขอขอบคุณเพื่อนร่วมรุ่นไม่ว่าในระดับปริญญาตรี ภาควิชา รัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โรงเรียนสตรีภูเก็ต และเพื่อนร่วมงานทั้งในอดีตและปัจจุบันที่คอยให้กำลังใจจนกระทั่งปริญญานิพนธ์ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์

ที่สำคัญที่สุดผู้วิจัยขอขอบพระคุณครอบครัวอันเป็นที่รัก โดยเฉพาะมารดาและน้องสาวที่เป็นดั่งชีวิตของผู้วิจัย คอยให้กำลังใจ สนับสนุนและอยู่เคียงข้างไม่ว่าผู้วิจัยจะกำลังตั้งใจทำอะไรอยู่

และท้ายสุดผู้วิจัยขอขอบคุณทุกอุปสรรค ทุกปัญหาที่ให้โอกาสผู้วิจัยได้เรียนรู้และสอนให้ ผู้วิจัยเข้มแข็ง พร้อมที่จะเผชิญกับสิ่งเหล่านี้หากในอนาคตจะเกิดขึ้นต่อไป

ปัญญามาส ทวีชาติตานนท์

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ที่มาและความสำคัญของปัญหา.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	3
ความสำคัญของการวิจัย.....	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	4
ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
นิยามปฏิบัติการ.....	5
กรอบแนวคิด.....	9
สมมติฐานการวิจัย.....	11
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	12
องค์กรไม่แสวงหาผลกำไรด้านเอดส์.....	12
ความยึดมั่นผูกพันในงาน.....	16
ปัจจัยระดับบุคคลที่เกี่ยวข้องกับความยึดมั่นผูกพันในงาน.....	21
ความมีอิสระในการทำงานกับความยึดมั่นผูกพันในงาน.....	21
ความต้องการจากงานกับความยึดมั่นผูกพันในงาน.....	25
การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานและการสนับสนุนจากหัวหน้างานกับความยึดมั่นผูกพันในงาน.....	27
แรงจูงใจอาสากับความยึดมั่นผูกพันในงาน.....	32
ทุนพลังใจทางบวกกับความยึดมั่นผูกพันในงาน.....	35
ปัจจัยระดับองค์กรที่เกี่ยวข้องกับความยึดมั่นผูกพันในงาน.....	38
การสนับสนุนจากองค์กรกับความยึดมั่นผูกพันในงาน.....	38
ภาพลักษณ์ขององค์กรกับความยึดมั่นผูกพันในงาน.....	43
การวิเคราะห์พหุระดับ.....	47

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า	
3	วิธีดำเนินการวิจัย.....	50
	การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	50
	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	50
	ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลรายละเอียดส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่.....	51
	ตอนที่ 2 แบบสอบถามยึดมั่นผูกพันในงานของเจ้าหน้าที่.....	51
	ตอนที่ 3 แบบสอบถามความมีอิสระในการทำงาน.....	52
	ตอนที่ 4 แบบสอบถามความต้องการจากงาน.....	52
	ตอนที่ 5 แบบสอบถามการสนับสนุนจากสังคม.....	53
	ตอนที่ 6 แบบสอบถามแรงจูงใจอาสา.....	54
	ตอนที่ 7 แบบสอบถามทุนพลังใจทางบวก.....	55
	ตอนที่ 8 แบบสอบถามการสนับสนุนจากองค์กร.....	56
	ตอนที่ 9 แบบสอบถามภาพลักษณ์ขององค์กร.....	56
	การหาคุณภาพเครื่องมือ.....	57
	การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	58
	สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล.....	58
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	59
	การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	60
	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในเบื้องต้น.....	60
	ผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย.....	65
5	สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	84
	สรุปผลการวิจัย.....	84
	อภิปรายผล.....	86
	ข้อเสนอแนะเพื่อการปฏิบัติ.....	89
	ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยในครั้งต่อไป.....	90

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
บรรณานุกรม.....	92
ภาคผนวก.....	101
ประวัติย่อผู้วิจัย.....	128



บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามลักษณะทางชีวสังคม.....	60
2 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนตัวแปรระดับเจ้าหน้าที่.....	62
3 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนตัวแปรระดับองค์กร.....	63
4 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรระดับเจ้าหน้าที่และตัวแปรความยึดมั่น ผูกพันในงาน.....	63
5 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรระดับองค์กรและความยึดมั่นผูกพันในงาน....	64
6 ผลการวิเคราะห์แบบจำลองฐานของความยึดมั่นผูกพันในงาน.....	66
7 ผลการวิเคราะห์แบบจำลอง Regression with Random Intercepts.....	70
8 ผลการวิเคราะห์แบบจำลอง Regression with Random Coefficients.....	72
9 ผลการวิเคราะห์แบบจำลอง Regression with Intercept and Slope -as -outcome..	74
10 ผลการวิเคราะห์แบบจำลองสุดท้าย (Final Model).....	77
11 ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ ค่าความสัมพันธ์ระหว่างข้อกับผลรวมของข้อคำถามและค่า ความเชื่อมั่นทั้งฉบับของแบบวัดความยึดมั่นผูกพันในงาน.....	119
12 ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ ค่าความสัมพันธ์ระหว่างข้อกับผลรวมของข้อคำถามและค่า ความเชื่อมั่นทั้งฉบับของแบบวัดการมีอิสระในการทำงาน.....	120
13 ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ ค่าความสัมพันธ์ระหว่างข้อกับผลรวมของข้อคำถามและค่า ความเชื่อมั่นทั้งฉบับของแบบวัดความต้องการจากงาน.....	121
14 ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ ค่าความสัมพันธ์ระหว่างข้อกับผลรวมของข้อคำถามและค่า ความเชื่อมั่นทั้งฉบับของแบบวัดการสนับสนุนจากหัวหน้างาน.....	122
15 ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ ค่าความสัมพันธ์ระหว่างข้อกับผลรวมของข้อคำถามและค่า ความเชื่อมั่นทั้งฉบับของแบบวัดการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน	122
16 ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ ค่าความสัมพันธ์ระหว่างข้อกับผลรวมของข้อคำถามและค่า ความเชื่อมั่นทั้งฉบับของแบบวัดแรงจูงใจอาสา.....	123
17 ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ ค่าความสัมพันธ์ระหว่างข้อกับผลรวมของข้อคำถามและค่า ความเชื่อมั่นทั้งฉบับของแบบวัดทุนพลังใจทางบวก.....	124

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
18 ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ ค่าความสัมพันธ์ระหว่างข้อกับผลรวมของข้อคำถามและค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับของแบบวัดการสนับสนุนจากองค์กร.....	125
19 ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ ค่าความสัมพันธ์ระหว่างข้อกับผลรวมของข้อคำถามและค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับของแบบวัดภาพลักษณ์ขององค์กร.....	125



บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	10
2 แผนภูมิเส้นแสดงตัวแปรการสนับสนุนจากองค์กรเป็นตัวแปรปฏิสัมพันธ์ ข้ามระดับอิทธิพลของการ สนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานที่มีต่อความยึดมั่น ผูกพันในงาน.....	80
3 แผนภูมิเส้นแสดงตัวแปรการสนับสนุนจากองค์กรเป็นตัวแปรปฏิสัมพันธ์ ข้ามระดับอิทธิพลของทุนพลังใจทางบวกที่มีต่อความยึดมั่นผูกพันในงาน	81
4 แผนภูมิเส้นแสดงตัวแปรภาพลักษณ์ขององค์กรในฐานะตัวแปรปฏิสัมพันธ์ ข้ามระดับอิทธิพลของทุนพลังใจทางบวกที่มีต่อความยึดมั่นผูกพันในงาน	82



บทที่ 1

บทนำ

ที่มาและความสำคัญของปัญหาวิจัย

นับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2527 ที่ประเทศไทยได้พบผู้ติดเชื้อเอดส์รายแรกจนกระทั่งถึงปัจจุบัน ประเทศไทยได้พบผู้ติดเชื้อทั้งหมด 376,690 ราย และมีผู้เสียชีวิต 98,721 ราย ซึ่งผู้ติดเชื้อในปัจจุบันนั้นมีปะปนอยู่ในหลากหลายอาชีพ ไม่เพียงอาชีพขายบริการซึ่งดูเหมือนจะเป็นผู้แพร่เชื้อและเป็นอาชีพที่มีความเสี่ยงสูงเท่านั้น แต่ในจำนวนผู้ติดเชื้อทั้งหมดมีเด็กในวัยเรียนและต่ำกว่าวัยเรียนจำนวนนับหมื่นคน (กรมควบคุมโรค. 2554: ออนไลน์) ในอดีตผู้ติดเชื้อเอดส์มักเป็นที่รังเกียจ ถูกมองว่าสาส์นทางเพศเนื่องจากโรคเอดส์สามารถติดต่อได้ทางเพศสัมพันธ์ ทั้งแบบชายกับหญิง และชายกับชาย รวมไปถึงมีพฤติกรรมการใช้สารเสพติดโดยใช้เข็มฉีดยาร่วมกัน ผู้ติดเชื้อจึงเป็นที่รังเกียจของสังคม มักถูกกีดกันและไม่ได้รับสิทธิที่พึงจะได้ ไม่ว่าจะเป็นการทำงาน การศึกษา ความเป็นอยู่ ประกอบกับการประชาสัมพันธ์ที่เน้นทำให้โรคเอดส์ดูเป็นโรคที่น่ากลัว น่ารังเกียจ ไม่มีทางรักษาให้หายขาด โดยลืมไปว่าผู้ติดเชื้อก็เป็นส่วนหนึ่งของสังคมและสามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นและได้รับสิทธิเหมือนคนอื่นเช่นกัน

ตลอดระยะเวลาหลายปีที่ผ่านมารัฐบาลได้กำหนดนโยบายตามแผนป้องกันและแก้ไข ปัญหาเอดส์แห่งชาติ ซึ่งมุ่งเน้นการพัฒนาที่ตัวบุคคลและสภาพแวดล้อมรอบตัวคน เพื่อให้บุคคลรอบข้างและสังคมมีความเข้าใจและยอมรับผู้ติดเชื้อเอดส์และครอบครัวโดยไม่มีการรังเกียจและไม่มีการละเมิดสิทธิอันเนื่องมาจากโรคเอดส์ อีกทั้งเพื่อให้ผู้ติดเชื้อเอดส์และครอบครัวสามารถเข้าถึงบริการให้คำปรึกษาและสามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างปรกติสุข ซึ่งไม่ได้มีเพียงหน่วยงานราชการเท่านั้น ที่ให้ความดูแลและให้ความช่วยเหลือผู้ติดเชื้อเอดส์ แต่ยังมีองค์กรเอกชนหรือองค์กรไม่แสวงหาผลกำไรด้านเอดส์จำนวนไม่น้อยที่ปฏิบัติงานและคลุกคลีอยู่กับผู้ติดเชื้อเอดส์ ในปัจจุบันองค์กรไม่แสวงหาผลกำไรด้านเอดส์ในประเทศไทยนั้นมี 44 องค์กร (คณะกรรมการเผยแพร่และส่งเสริมงานพัฒนา. 2546) โดยปฏิบัติงานอยู่ตามพื้นที่ต่างๆ ทั่วประเทศอย่างต่อเนื่อง กิจกรรมหลักขององค์กรด้านเอดส์ส่วนใหญ่จะดำเนินการด้านการรณรงค์ ให้ความรู้สอดแทรกเนื้อหาส่งเสริมการอยู่ร่วมกัน การอบรมอาสาสมัครเพื่อให้ความรู้ต่อไป รวมไปถึงจัดให้มีการดูแล เยี่ยมบ้านสงเคราะห์ผู้ป่วย ผู้ติดเชื้อ การบริการห้องพัก ให้คำปรึกษา การคุ้มครองสิทธิ การประสานเครือข่ายองค์กร และโภชนาการบำบัดอีกด้วย ซึ่งกลุ่มเป้าหมายในการดำเนินกิจกรรมต่างๆนั้น นอกจากผู้ป่วย ผู้ติดเชื้อ และครอบครัวแล้วยังรวมถึง เด็ก เยาวชน นักศึกษา ประชาชนทั่วไปตามแต่ละสาขาอาชีพทั่วทุกภาคของประเทศไทย

อย่างไรก็ตามแม้ว่าการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่จะเป็นการสร้างประโยชน์ให้แก่สังคม แต่ระหว่างการทำงานนั้นก็เกิดอุปสรรคต่างๆ มากมาย เช่น เจ้าหน้าที่ที่ไม่เพียงพอ ขาดแคลนเงินทุน ความยากลำบากในการประสานงานกับหน่วยงานภายนอก ยากที่จะเป็นที่ยอมรับของผู้ติดเชื้อเอชไอวี อย่างไรก็ตามอุปสรรคที่เกิดขึ้นก็ไม่ได้ทำให้เจ้าหน้าที่องค์กรไม่แสวงหาผลกำไรด้านเอชไอวีต่อต้านการทำงาน กลับยังมีความทุ่มเทแรงกายแรงใจช่วยเหลือเพื่อนมนุษย์ ไม่หวั่นต่อปัญหาในการทำงาน และไม่รู้สึกรังเกียจผู้ติดเชื้อเอชไอวีแต่อย่างใด สามารถกล่าวได้ว่าการทำงานของเจ้าหน้าที่องค์กรไม่แสวงหาผลกำไรนั้น เป็นการดำเนินงานภายใต้ความเสียสละ และภาวะกดดันอย่างแท้จริง โดยสิ่งที่ได้ตอบแทนกลับมาจากการทำงานนั้นไม่ได้เป็นผลกำไร แต่เป็นประโยชน์ ความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นของผู้ติดเชื้อ ครอบครัว และสังคมรอบข้าง ทำให้เกิดคำถามว่าสิ่งใดเป็นแรงผลักดันให้เจ้าหน้าที่องค์กรไม่แสวงหาผลกำไรยังคงมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานในหน้าที่โดยไม่หวั่นต่ออุปสรรคในการทำงาน ลักษณะเช่นนี้คือ ความยึดมั่นผูกพันในงาน (Work Engagement) ซึ่งเป็นตัวแปรทางพฤติกรรมองค์กรที่กำลังได้รับความสนใจในปัจจุบันเนื่องจากความยึดมั่นผูกพันในงานเป็นพฤติกรรมองค์กรทางบวก (Positive Organizational Behavior) ที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานได้ (Bakker; & Demerouti. 2008: 209; citing Luthans. 2002: 59)

ความยึดมั่นผูกพันในงาน หมายถึง สภาวะทางจิตใจในทางบวกที่เกี่ยวข้องกับงาน ซึ่งสะท้อนมาจากความคิด ความรู้สึกหรือพฤติกรรมต่างๆ อันแสดงให้เห็นถึงลักษณะของความกระตือรือร้น การเสียสละ ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับงาน ความตั้งใจและความพร้อมที่จะใช้ความรู้ความสามารถ ความพยายามที่มีอยู่เพื่อปฏิบัติงานและดำเนินกิจกรรมต่างๆ ซึ่งความยึดมั่นผูกพันในงานนี้ประกอบด้วย องค์ประกอบ 3 องค์ประกอบ คือ) 1) ความกระตือรือร้นในการทำงาน (Vigor) 2) การอุทิศตนให้กับงาน (Dedication) และ 3) ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับงาน (Absorption) (Schaufeli; et al. 2002) แม้ว่าความยึดมั่นผูกพันในงานจะได้รับการนิยามเป็นสภาวะทางจิตใจ แต่อย่างไรก็ตามการวัดสภาวะทางจิตใจนี้จะได้วัดจากการสะท้อนจากความคิด ความรู้สึก และพฤติกรรมต่างๆ และเมื่อพิจารณาสิ่งที่เป็นสาเหตุของความยึดมั่นผูกพันในงานทางพฤติกรรมศาสตร์ก็จะประกอบด้วยปัจจัยสภาพแวดล้อมและปัจจัยภายในของบุคคล ดังนั้นในงานวิจัยครั้งนี้จึงได้ทบทวนเอกสารเกี่ยวกับทั้งปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก เพื่อให้สามารถศึกษาปัจจัยที่มีความเกี่ยวข้องกับความยึดมั่นผูกพันในงานได้อย่างครอบคลุม

จากการทบทวนเอกสารพบว่างานวิจัยเกี่ยวกับความยึดมั่นผูกพันในงานส่วนใหญ่เป็นงานวิจัยในต่างประเทศ และศึกษาในองค์กรที่มุ่งแสวงหาผลกำไรเท่านั้น รวมถึงยังขาดองค์ความรู้จากผลการวิจัยที่ศึกษาในบริบทของสังคมไทย ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความยึดมั่นผูกพันในงานของบุคลากรที่ทำงานในองค์กรไม่แสวงหาผลกำไรในบริบทของสังคมไทย เนื่องจากบุคคลเหล่านี้

ทำงานอยู่ภายในองค์กรไม่แสวงหาผลกำไรดังนั้นปัจจัยที่จะส่งผลกับความยึดมั่นผูกพันในงานจึงอาจมาจากปัจจัยบุคคลและองค์กร เพื่อให้ได้ผลการศึกษาที่ครอบคลุมในงานวิจัยครั้งนี้จึงได้พิจารณาในแง่ของระดับการวิเคราะห์ของตัวแปรและเลือกที่จะศึกษาเป็น 2 ระดับ คือ ระดับบุคคลและระดับองค์กร โดยปัจจัยระดับบุคคล แบ่งเป็น 2 กลุ่มคือ กลุ่มแรก ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ ความมีอิสระในการทำงาน ความต้องการจากงาน การสนับสนุนจากหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน กลุ่มที่สอง คือปัจจัยทางจิตลักษณะ ได้แก่ แรงจูงใจอาสา และทุนพลังใจทางบวก ปัจจัยระดับองค์กร ได้แก่ การสนับสนุนจากองค์กร และภาพลักษณ์ขององค์กร ผลจากการวิจัยที่ได้จะสามารถนำไปเป็นแนวทางในการสนับสนุน ส่งเสริมทำให้คุณภาพชีวิตในการทำงานของเจ้าหน้าที่องค์กรไม่แสวงหาผลกำไรหรือองค์กรสาธารณกุศลซึ่งมีลักษณะการทำงานที่คล้ายคลึงกันต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยทางสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งแบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ 1. ปัจจัยเกี่ยวกับงาน ได้แก่ ความมีอิสระในการทำงาน ความต้องการจากงาน 2. ปัจจัยเกี่ยวกับบุคคลแวดล้อม ได้แก่ การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน และการสนับสนุนจากหัวหน้างาน ที่มีต่อความยึดมั่นผูกพันในงานของเจ้าหน้าที่องค์กรไม่แสวงหาผลกำไรที่ปฏิบัติงานด้านเอดส์
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยทางจิตลักษณะ ได้แก่ แรงจูงใจอาสา และ ทุนพลังใจทางบวก ที่มีต่อความยึดมั่นผูกพันในงานของเจ้าหน้าที่องค์กรไม่แสวงหาผลกำไรที่ปฏิบัติงานด้านเอดส์
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยเกี่ยวกับองค์กร ได้แก่ การสนับสนุนจากองค์กรและภาพลักษณ์ขององค์กร ที่มีต่อความยึดมั่นผูกพันในงานของเจ้าหน้าที่องค์กรไม่แสวงหาผลกำไรที่ปฏิบัติงานด้านเอดส์
4. เพื่อศึกษาบทบาทของปัจจัยระดับองค์กรในฐานะที่เป็นตัวแปรปฏิสัมพันธ์ข้ามระดับ (Cross-Level Moderator) ของอิทธิพลปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีต่อความยึดมั่นผูกพันในงานของเจ้าหน้าที่องค์กรไม่แสวงหาผลกำไรที่ปฏิบัติงานด้านเอดส์
5. เพื่อศึกษาบทบาทของปัจจัยระดับองค์กรในฐานะที่เป็นตัวแปรปฏิสัมพันธ์ข้ามระดับ (Cross-Level Moderator) ของอิทธิพลปัจจัยจิตลักษณะในการทำงานที่มีต่อความยึดมั่นผูกพันในงานของเจ้าหน้าที่องค์กรไม่แสวงหาผลกำไรที่ปฏิบัติงานด้านเอดส์

ความสำคัญของการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีความเกี่ยวข้องและส่งผลกระทบต่อความยึดมั่น ผูกพันในงาน เพื่อที่ซึ่งองค์กรสามารถนำไปเป็นส่วนหนึ่งในการกำหนดนโยบายหรือจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานที่จะส่งเสริมให้เกิดความยึดมั่นผูกพันในงานของเจ้าหน้าที่มากยิ่งขึ้น

2. ทำให้ทราบถึงปัจจัยจิตลักษณะที่มีความเกี่ยวข้องและส่งผลกระทบต่อความยึดมั่น ผูกพันในงาน เพื่อที่องค์กรสามารถนำไปเป็นข้อมูลในการกำหนดแนวทางการจัดอบรมเพื่อส่งเสริมให้เกิดความยึดมั่นผูกพันในงานของเจ้าหน้าที่มากยิ่งขึ้น

3. ทำให้ทราบถึงปัจจัยระดับองค์กรที่มีความเกี่ยวข้องและส่งผลกระทบต่อความยึดมั่น ผูกพันในงาน ผลการวิจัยสามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลในการกำหนดนโยบายหรือแนวทางส่งเสริมให้เกิดความยึดมั่นผูกพันในงานของเจ้าหน้าที่มากยิ่งขึ้น

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้เป็นเจ้าหน้าที่องค์กรไม่แสวงหาผลกำไรด้านเอดส์ จาก 44 องค์กร สำหรับกลุ่มตัวอย่างจะเก็บข้อมูลจากองค์กรไม่แสวงหาผลกำไรด้านเอดส์ทั้ง 44 องค์กร โดยในแต่ละองค์กรจะเก็บข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ องค์กรละ 10 คน โดยใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย จากทะเบียนรายชื่อเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับกิจกรรมขององค์กรโดยตรง เช่นการรณรงค์ป้องกัน การให้ความรู้ การประสานงาน ซึ่งไม่รวมถึงเจ้าหน้าที่ฝ่ายสนับสนุน องค์กรที่ใช้เป็นข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้จะต้องมีเจ้าหน้าที่ตอบแบบสอบถามคืนกลับมาอย่างน้อย 3 คน ขึ้นไป ซึ่งกลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยครั้งนี้คือเจ้าหน้าที่ทั้งหมด 247 คน จาก 35 องค์กร

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วยตัวแปร 2 ระดับ คือ

1.1 ระดับที่ 1 ตัวแปรระดับบุคคล แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ประกอบด้วย

- กลุ่มที่ 1 ปัจจัยทางสภาพแวดล้อมในการทำงาน คือ ความมีอิสระในการทำงาน ความต้องการจากงาน การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน และการสนับสนุนจากหัวหน้างาน
- กลุ่มที่ 2 ปัจจัยทางจิตลักษณะ คือ แรงจูงใจอาสาและ ทุนพลังใจทางบวก

1.2 ระดับที่ 2 ตัวแปรระดับองค์กร คือ

- การสนับสนุนจากองค์กร
- ภาพลักษณ์ขององค์กร

2. ตัวแปรตาม คือ ความยึดมั่นผูกพันในงานของเจ้าหน้าที่องค์กรไม่แสวงหาผลกำไรที่ปฏิบัติงานด้านเอดส์

นิยามศัพท์เฉพาะ

องค์กรไม่แสวงหาผลกำไรที่ปฏิบัติงานด้านเอดส์ หมายถึง องค์กรสาธารณกุศล มูลนิธิ องค์กร หรือหน่วยงาน ทั้งภายใต้การดูแลของรัฐ และไม่ได้อยู่ภายใต้การดูแลของรัฐ ซึ่งปฏิบัติงานด้านการรณรงค์ป้องกัน ดูแลส่งเสริมคุณภาพชีวิตแก่ผู้ป่วย และครอบครัวของผู้ป่วยเอดส์ โดยไม่หวังผลตอบแทนเป็นเงินหรือผลกำไร

นิยามปฏิบัติการ

ความยึดมั่นผูกพันในงาน หมายถึง สภาวะทางจิตใจในทางบวกซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับงาน ที่สะท้อนมาจากความคิด ความรู้สึกหรือพฤติกรรมต่างๆ อันแสดงให้เห็นถึงลักษณะของความกระตือรือร้น การเสียสละ ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับงาน ความตั้งใจและความพร้อมที่จะใช้ความรู้ความสามารถ ความพยายามที่มีอยู่เพื่อปฏิบัติงานและดำเนินกิจกรรมต่างๆ ซึ่งความยึดมั่นผูกพันในงานนี้ประกอบด้วย องค์ประกอบ 3 องค์ประกอบ (Schaufeli; & Bakker. 2003:4-5; citing Schaufeli; et al. 2002) คือ

1) ความกระตือรือร้นในการทำงาน (Vigor) หมายถึง การมีพลังใจในการทำงานสูง รวมถึงมีความเต็มใจและความอดทนไม่ย่อท้อเมื่อเผชิญหน้ากับอุปสรรคและความยากลำบากในงานที่ทำ

2) การอุทิศตนให้กับงาน (Dedication) หมายถึง การมีความเสียสละ เอาใจใส่ต่องานอย่างเต็มที่ โดยมีความภาคภูมิใจ มีความรู้สึกกระตือรือร้นและแรงบันดาลใจในการทำงาน และ

3) ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับงาน (Absorption) หมายถึง การมีสมาธิและจดจ่อกับงาน และรู้สึกมีความสุขกับงานที่ทำโดยรู้สึกว่าเวลาในการทำงานผ่านไปอย่างรวดเร็วและยากที่จะละจากงานที่ทำอยู่ได้

การวัดความยึดมั่นผูกพันในงานและองค์กรไม่แสวงหาผลกำไรที่ปฏิบัติงานด้านเอดส์ ผู้วิจัยได้ปรับมาจากแบบวัดความยึดมั่นผูกพันในงาน ของเซาเฟลิ และเบคเคอร์ (Schaufeli; & Bakker. 2003: 48) ซึ่งได้ปรับตามนิยามปฏิบัติการ ประกอบด้วย ความกระตือรือร้นในการทำงาน การอุทิศตนให้กับงาน และความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับงาน โดยข้อคำถามมีลักษณะเป็นแบบมาตรประเมินค่า 7 ระดับตั้งแต่ ไม่จริงที่สุด (1 คะแนน) ถึง จริงที่สุด (7 คะแนน) จำนวน 15 ข้อ สำหรับผู้ที่ได้คะแนนสูงกว่าหมายถึงผู้ที่มีความยึดมั่นผูกพันในงานมากกว่าผู้ที่ได้คะแนนต่ำกว่า

ความมีอิสระในการทำงาน หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่สามารถคิด เสนอความคิดเห็น และตัดสินใจในสิ่งที่เกี่ยวข้องกับงานหรือการปฏิบัติงานของตนด้วยตนเอง ซึ่งความมีอิสระในการทำงานสามารถแบ่งได้ 3 ด้าน (Breugh. 1985: 373) คือ

1. ความมีอิสระในการกำหนดวิธีการทำงาน หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่สามารถเลือกขั้นตอนและวิธีการในการทำงาน ตลอดจนการตัดสินใจเกี่ยวกับการทำงานของตน

2. ความมีอิสระในการกำหนดตารางการทำงาน หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่สามารถที่จะลำดับเวลาการทำงาน เวลาเริ่มต้นและเวลาสิ้นสุดของกิจกรรมการทำงาน กำหนดช่วงเวลาหยุดพักงานและควบคุมอัตราความเร็วของการปฏิบัติงานได้อย่างมีอิสระ

3. ความมีอิสระในการกำหนดเกณฑ์การทำงาน หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่สามารถปรับเปลี่ยน คิดค้น หาแนวทางสร้างเกณฑ์หรือมาตรฐานในการปฏิบัติงาน ทดลองใช้ ประเมินผลและนำมาพัฒนางานได้อย่างอิสระ

การวัดความมีอิสระในการทำงานผู้วิจัยได้ปรับมาจากแบบวัดความมีอิสระในการทำงานของ บรีออคซ์ (Breugh. 1985: 373) ข้อคำถามเป็นแบบมาตรวัดประเมินค่า 7 ระดับไม่เห็นด้วยที่สุด (1 คะแนน) ถึง เห็นด้วยที่สุด (7 คะแนน) จำนวน 9 ข้อ ประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 ด้าน คือ ความมีอิสระในการกำหนดวิธีการทำงาน ความมีอิสระในการกำหนดตารางการทำงาน ความมีอิสระในการกำหนดเกณฑ์การทำงาน สำหรับผู้ที่ได้คะแนนสูงกว่าหมายถึงผู้ที่มีความมีอิสระในการทำงานมากกว่าผู้ที่ได้คะแนนต่ำกว่า

ความต้องการจากงาน หมายถึง ระดับการรับรู้ของเจ้าหน้าที่ถึงความต้องการจากสภาพะงาน ได้แก่ ความต้องการด้านปริมาณงาน คือปริมาณงานที่มากเกินไป น้อยเกินไป และความต้องการด้านสติปัญญา คืองานที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถในการแก้ไขปัญหาและงานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์

แบบสอบถามความต้องการจากงาน ผู้วิจัยได้ปรับมาจากแบบวัดความต้องการในงานของ เรมัน และคณะ ซึ่งได้พัฒนาแบบวัดมาจากมิติหนึ่งของการศึกษา Job Content Survey ของคาธาเซค และแรรดลีย์ (Rehman, Rasli, & Alharthey. 2011: 3793; citing Karasek. 1985; Bradley. 2004) ประกอบด้วยข้อคำถามทั้งหมด 15 ข้อ เป็นมาตรวัดประเมินค่า 5 ระดับ ตั้งแต่ ไม่เห็นด้วยที่สุด (1 คะแนน) ถึง เห็นด้วยที่สุด (5 คะแนน) สำหรับผู้ที่ได้คะแนนสูงกว่าหมายถึงผู้ที่รับรู้ว่างานที่ตนทำมีปริมาณงานที่มากหรือน้อยเกินไปมากกว่าผู้ที่ได้คะแนนที่ต่ำกว่า

การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน หมายถึง การที่เพื่อนร่วมงานได้ให้ความร่วมมือ ความช่วยเหลือ ให้คุณค่าระหว่างบุคคลที่เกี่ยวข้องกัน รวมไปถึงการได้ให้ความรักความผูกพันทำให้การทำงานสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี โดยการสนับสนุนในที่นี้รวมไปถึงการให้การสนับสนุนด้านอารมณ์ เช่น ความรัก ความห่วงใย ความเอื้ออาทร ด้านวัสดุอุปกรณ์ และ 3 ด้านข้อมูลข่าวสารและข้อมูลย้อนกลับ

การสนับสนุนจากหัวหน้างาน หมายถึง การที่หัวหน้างานได้ให้ความร่วมมือในการทำงาน ให้ความช่วยเหลือ ส่งเสริมเจ้าหน้าที่ ทั้งในด้านอารมณ์ วัสดุอุปกรณ์ และข้อมูลข่าวสาร ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะเป็นส่วนส่งเสริมให้การทำงานสำเร็จ ลุล่วงไปได้ด้วยดี

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานและการสนับสนุนจากหัวหน้างาน ตามแนวคิดการสนับสนุนทางสังคมซึ่งแบบวัดที่จะใช้วัดการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานและการสนับสนุนจากหัวหน้างานเป็นแบบวัดการสนับสนุนทางสังคมผู้วิจัยได้ปรับมาจากแบบวัดการรับรู้การสนับสนุนทางสังคมครูของศักดิ์ชัย นิธิวิทยวิ (2532) ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามทั้งหมด 14 ข้อ เกี่ยวกับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน 7 ข้อและจากหัวหน้างาน 7 ข้อ เป็นแบบวัดประเภทมาตรประเมินรวมค่า 6 ระดับ เพื่อให้สอดคล้องกับแบบวัดอื่นๆ ในงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงได้ปรับมาตรประเมินค่าจาก 6 ระดับ เป็น 7 ระดับคือ จาก ไม่จริงที่สุด (1 คะแนน) ถึง จริงที่สุด (7 คะแนน) โดยจะทำการวัดการรับรู้การสนับสนุนทางสังคมจาก 2 แหล่ง คือ จากเพื่อนร่วมงานและจากหัวหน้างาน สำหรับผู้ที่ได้คะแนนสูงกว่าหมายถึงผู้ที่รับรู้การสนับสนุนทางสังคมมากกว่าผู้ที่ได้คะแนนต่ำกว่า

แรงจูงใจอาสา หมายถึง พลังผลักดันที่ทำให้เจ้าหน้าที่ที่มีความต้องการที่จะทำกิจกรรมเพื่อช่วยเหลือ เยียวยา และทำประโยชน์แก่สังคม ประกอบด้วย (1) การให้คุณค่า หมายถึง ความต้องการให้บุคคลอื่นได้รับผลประโยชน์โดยไม่หวังสิ่งตอบแทนใดๆ (2) การทำความเข้าใจหมายถึง การทำกิจกรรมอาสาสมัครเพื่อต้องการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ มีโอกาสที่จะได้ใช้ความรู้ ทักษะและความสามารถที่มีอยู่ (3) หน้าที่การงาน หมายถึง การทำกิจกรรมอาสาสมัครเพื่อสร้างโอกาสด้านการทำงาน สร้างโอกาสในการเรียนเพิ่มมากขึ้น (4) การเข้าสังคม หมายถึง การทำกิจกรรมอาสาสมัครเพื่อต้องการสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น สร้างโอกาสอยู่ร่วมกับผู้อื่นเพิ่มมากขึ้น หรือสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ที่มีความสำคัญกับตนเอง (5) การปกป้องตนเอง หมายถึง การทำกิจกรรมอาสาสมัครเพื่อลดหรือหลีกเลี่ยงความรู้สึกผิดของตนเอง (6) การสนองความต้องการของตนเองหมายถึง การทำกิจกรรมอาสาสมัครเพื่อสร้างความรู้สึกทางบวกให้กับตนเอง

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ปรับมาจากแบบวัดแรงจูงใจอาสา (Volunteer Function Inventory : VFI) ของ Clary และ Snyder (Phillips. 2005: 115; citing Clary; et al. 1998: 1516)

ประกอบด้วยข้อคำถาม จำนวน 30 ข้อ เป็นแบบมาตรวัดประเมินค่า 7 ระดับ ตั้งแต่ ไม่สำคัญที่สุด (1 คะแนน) ถึง สำคัญที่สุด (7 คะแนน) สำหรับผู้ที่ได้คะแนนสูงกว่าหมายถึงผู้ที่มีแรงจูงใจอาสาสมัครมากกว่าผู้ที่ได้คะแนนต่ำกว่า

ทุนพลังใจทางบวก หมายถึง ลักษณะสภาวะจิตในทางบวกซึ่งแสดงถึงทุนหรือแนวโน้มแรงจูงใจที่มีอยู่ในตัวของบุคคล ประกอบด้วย การมีความเชื่อมั่น (Efficacy) การมีความหวัง (Hope) การมองโลกในแง่ดี (Optimism) และ การฟื้นคืนสภาพ (Resilience) โดยทุนพลังใจทางบวกเป็นสิ่งที่มีความเอกลักษณ์เฉพาะตัวและสามารถพัฒนาได้ (Luthans; Norman; & Avolio et. 2008: 219-238)

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ปรับมาจากแบบวัดทุนพลังใจทางบวกของลูธัน และคณะ (Luthans et. al. 2008) ซึ่งแบบวัดนี้ได้มาจากองค์ ประกอบด้วย 4 ด้าน คือ ความหวัง (Hope) ความเชื่อมั่นในความสามารถของตน (Self-Efficacy) ความยืดหยุ่น (Resiliency) และ การมองโลกในแง่ดี (Optimism) ประกอบด้วยข้อคำถามทั้งหมด 22 ข้อ เป็นแบบมาตรวัดประเมินค่า 6 ระดับ เพื่อให้สอดคล้องกับแบบวัดอื่นๆ ในงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงได้ปรับมาตรประเมินค่าจาก 6 ระดับ เป็น 7 ระดับคือ จาก ไม่เห็นด้วยที่สุด (1 คะแนน) ถึง เห็นด้วยที่สุด (7 คะแนน) สำหรับผู้ที่ได้คะแนนสูงกว่าหมายถึงผู้ที่มีทุนพลังใจทางบวกมากกว่าผู้ที่ได้คะแนนต่ำกว่า

การสนับสนุนจากองค์กร หมายถึง หมายถึง การที่บุคลากรรับรู้ได้ว่าองค์กรได้ให้คุณค่าให้การยอมรับและเห็นความสำคัญกับสิ่งที่บุคลากรปฏิบัติต่อองค์กร โดยองค์กรได้ให้การสนับสนุนการทำงานในด้านต่างๆ เช่น ผลตอบแทน โอกาสความก้าวหน้า สภาพการทำงานและ ความเป็นอยู่ของบุคลากร

แบบวัดการสนับสนุนจากองค์กร ผู้วิจัยได้ปรับมาจากแบบวัดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของ นำชัย ศุภฤกษ์ชัยสกุล (2550:253-254) ซึ่งได้ปรับมาจากเครื่องมือวัดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของไอเซนเบอร์เกอร์และคณะ ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 8 ข้อ เป็นมาตรวัดประเมินค่า 7 ระดับ จากไม่จริงที่สุด (1 คะแนน) ถึงจริงที่สุด (7 คะแนน) ผู้ที่ได้คะแนนสูงกว่าหมายถึงผู้ที่รับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมากกว่าผู้ที่ได้คะแนนต่ำกว่า

ภาพลักษณ์ขององค์กร หมายถึง การรับรู้ได้ถึงภาพหรือสิ่งที่เกิดจากข้อเท็จจริง ประกอบกับความรู้สึกนึกคิด ความคิดเห็นของบุคคลที่มีต่อองค์กร ประกอบกับการได้รับข้อมูลหรือประสบการณ์ซึ่งความรู้สึกหรือความคิดเห็นนี้สามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาเมื่อได้รับข้อมูลหรือประสบการณ์ใหม่

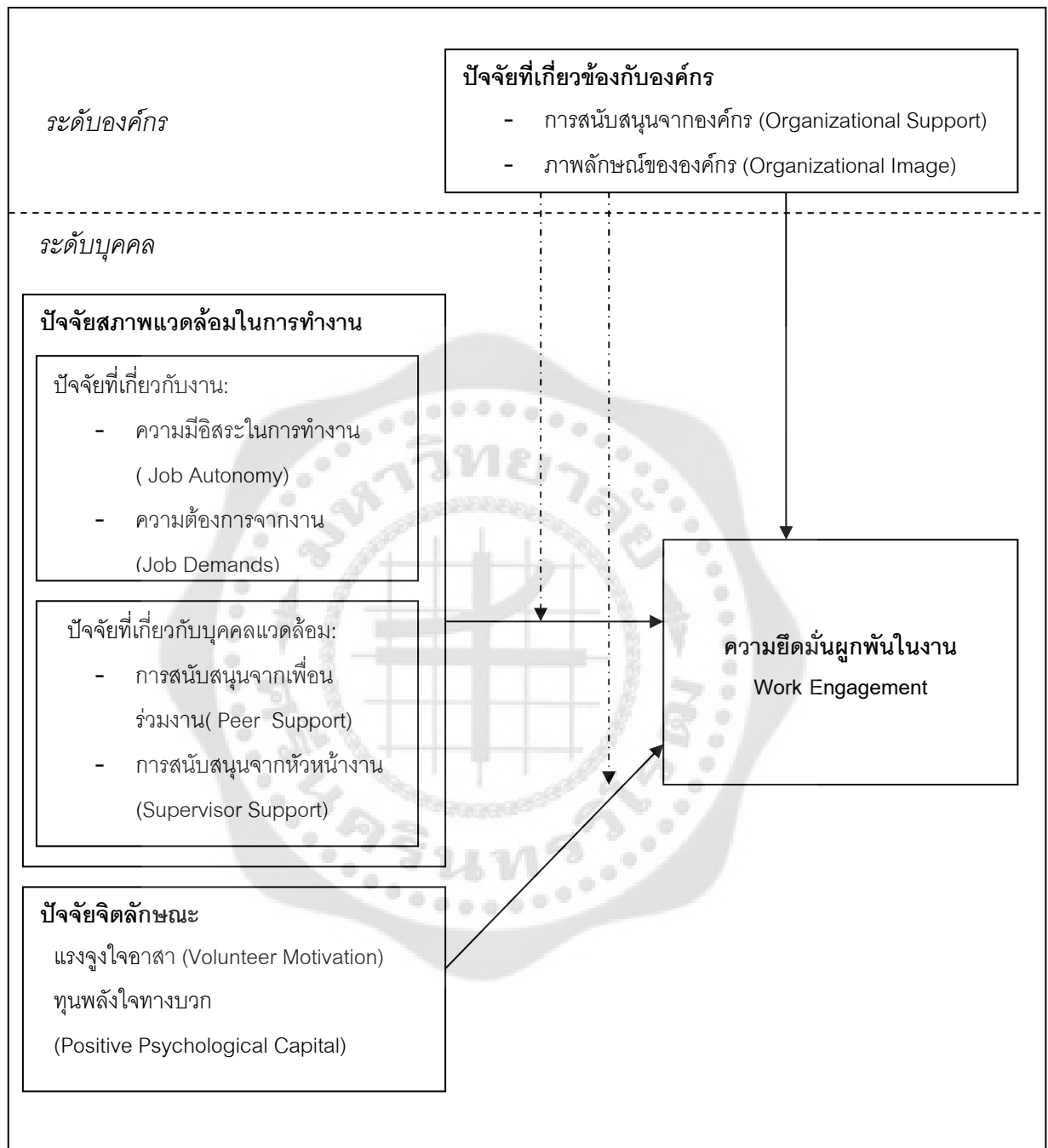
แบบวัดภาพลักษณ์ขององค์กรนั้น ผู้วิจัยได้ปรับและแปลมาจากแบบวัดภาพลักษณ์ขององค์กรของ ริออร์ดันตามคำนิยามในงานวิจัยของดัทตันและดูเคอริช (Riordan; Gatewood; & Bill. 1997: 406; citing Dutton; & Dukerich. 1991: 517-554) ที่ได้ศึกษาและให้ความหมายภาพลักษณ์ขององค์กรจากมุมมองของพนักงาน ประกอบด้วยข้อคำถาม 6 ข้อ เป็นมาตรวัดประเมินค่า 5 ระดับ จากไม่เห็นด้วยที่สุด (1 คะแนน) ถึงเห็นด้วยที่สุด (5 คะแนน) ผู้ที่ได้คะแนนสูงกว่าหมายถึงผู้ที่รับรู้ภาพลักษณ์ขององค์กรในทางบวกมากกว่าผู้ที่ได้คะแนนต่ำกว่า

กรอบแนวคิดการวิจัย

จากแนวคิดและผลการการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับความยึดมั่นผูกพันในงาน พบว่า ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความยึดมั่นผูกพันในงานนั้นไม่ได้มีเพียงแค่ ปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกในระดับบุคคลเพียงอย่างเดียว แต่ยังมีปัจจัยระดับองค์กรอีกด้วย ทั้งนี้จากการทบทวนเอกสารที่เกี่ยวข้องสามารถจัดกลุ่มตัวแปรที่จะศึกษาได้ ดังนี้ กลุ่มปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงาน และกลุ่มปัจจัยที่เกี่ยวกับบุคคลแวดล้อม

ดังนั้นการศึกษาในครั้งนี้จึงเป็นการศึกษาทั้งปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกตัวบุคคลซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับความยึดมั่นผูกพันในงานของเจ้าหน้าที่องค์กรไม่แสวงหาผลกำไรที่ปฏิบัติงานด้านเอตส์ โดยใช้แบบแผนการวิจัยแบบพหุระดับ ซึ่งสามารถแบ่งตัวแปรเป็นสองระดับ ดังนี้ ระดับที่ 1 คือ ตัวแปรปัจจัยระดับบุคคล ประกอบด้วยปัจจัยทางสภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ ความมีอิสระในการทำงานและ ความต้องการจากงาน การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน การสนับสนุนจากหัวหน้างาน ปัจจัยจิตลักษณะ คือ แรงจูงใจอาสา ทุนพลังใจทางบวก ระดับที่ 2 คือ ตัวแปรปัจจัยระดับองค์กร ได้แก่ การสนับสนุนจากองค์กร และภาพลักษณ์ขององค์กร ดังแสดงในภาพประกอบ

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

สมมติฐานในการวิจัย

1. ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ ความมีอิสระในการทำงาน ความต้องการจากงาน การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน การสนับสนุนจากหัวหน้างาน มีอิทธิพลต่อความยึดมั่นผูกพันในงานของเจ้าหน้าที่องค์กรไม่แสวงหาผลกำไรที่ปฏิบัติงานด้านเอดส์
2. ปัจจัยจิตลักษณะ ได้แก่ แรงจูงใจอาสา และ ทุนพลังใจทางบวก มีอิทธิพลต่อความยึดมั่นผูกพันในงานของเจ้าหน้าที่องค์กรไม่แสวงหาผลกำไรที่ปฏิบัติงานด้านเอดส์
3. ปัจจัยเกี่ยวกับองค์กร ได้แก่ สนับสนุนจากองค์กรและภาพลักษณ์ขององค์กร มีอิทธิพลต่อความยึดมั่นผูกพันในงานของเจ้าหน้าที่องค์กรไม่แสวงหาผลกำไรที่ปฏิบัติงานด้านเอดส์
4. ปัจจัยระดับองค์กรเป็นตัวแปรปฏิสัมพันธ์ข้ามระดับ (Cross-Level Moderator) ของอิทธิพลปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีต่อความยึดมั่นผูกพันในงานของเจ้าหน้าที่องค์กรไม่แสวงหาผลกำไรที่ปฏิบัติงานด้านเอดส์
5. ปัจจัยระดับองค์กรเป็นตัวแปรปฏิสัมพันธ์ข้ามระดับ (Cross-Level Moderator) ของอิทธิพลปัจจัยจิตลักษณะในการทำงานที่มีต่อความยึดมั่นผูกพันในงานของเจ้าหน้าที่องค์กรไม่แสวงหาผลกำไรที่ปฏิบัติงานด้านเอดส์

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยพหุระดับที่ส่งผลต่อความยึดมั่นผูกพันในงานของเจ้าหน้าที่องค์กรไม่แสวงหาผลกำไรที่ปฏิบัติงานด้านเอดส์ โดยผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องซึ่งได้นำเสนอ ดังต่อไปนี้

1. องค์กรไม่แสวงหาผลกำไรด้านเอดส์
2. ความยึดมั่นผูกพันในงาน
3. ปัจจัยระดับบุคคลที่เกี่ยวข้องกับความยึดมั่นผูกพันในงาน
 - 3.1 ความมีอิสระในการทำงานกับความยึดมั่นผูกพันในงาน
 - 3.2 ความต้องการจากงานกับความยึดมั่นผูกพันในงาน
 - 3.3 การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานและการสนับสนุนจากหัวหน้างานกับความยึดมั่นผูกพันในงาน
 - 3.4 แรงจูงใจอาสากับความยึดมั่นผูกพันในงาน
 - 3.5 ทุนพลังใจทางบวกกับความยึดมั่นผูกพันในงาน
4. ปัจจัยระดับองค์กรที่เกี่ยวข้องกับความยึดมั่นผูกพันในงาน
 - 4.1 การสนับสนุนจากองค์กรกับความยึดมั่นผูกพันในงาน
 - 4.2 ภาพลักษณ์ขององค์กรกับความยึดมั่นผูกพันในงาน
5. การวิเคราะห์พหุระดับ

1. องค์กรไม่แสวงหาผลกำไรด้านเอดส์

องค์กรไม่แสวงหาผลกำไร องค์กรพัฒนาเอกชน หรือที่รู้จักกันทั่วไปว่า NGOs (Non Governmental Organization) อาจแปลตรงตัวได้ว่าองค์กรที่ไม่ใช่รัฐ เนื่องจากเป็นคำที่กว้างมาก ซึ่งนอกจากจะหมายถึงองค์กรพัฒนาเอกชนแล้วยังหมายถึงองค์กรอื่นๆ ที่ไม่ใช่หน่วยงานราชการ ซึ่งอาจจะรวมถึงบริษัท ห้างร้าน แต่ในความหมายจริงแล้วนั้นบริษัทเป็นองค์กรที่แสวงหาผลกำไร จึงไม่ได้จัดอยู่ในประเภทขององค์กรพัฒนาเอกชน ในต่างประเทศมักเรียกองค์กรพัฒนาเอกชนว่า องค์กรที่ทำงานโดยไม่แสวงหากำไร (Non Profit Organization) หรือ องค์กรอาสาสมัครเอกชน (ปรียาวรรณ สุวรรณสุนย์. 2549: 10) จากการทบทวนเอกสารที่เกี่ยวข้องได้มีผู้วิจัยและนักวิชาการให้ความหมายขององค์กรไม่แสวงหาผลกำไรไว้ ดังนี้ ลี (Lee. 2010: 6-7) ได้กล่าวว่า องค์กรไม่แสวงหาผลกำไรหรืออาจเรียกว่ากลุ่มอาสาสมัคร เป็นองค์กรภาคเอกชนซึ่งไม่สามารถมอบผลกำไรให้แก่บุคคลที่มีความ

เกี่ยวข้องกับองค์กรได้ ซึ่งมีนักวิชาการได้พิจารณาว่าเป็นลักษณะสำคัญขององค์กรไม่แสวงหาผลกำไร ซึ่งทำให้องค์กรนี้จะไม่แสวงหาผลกำไรสูงสุดทางด้านการเงินเพื่อการแบ่งสรรปันส่วนผลประโยชน์ ตามกฎหมายของประเทศสหรัฐอเมริกาได้สนับสนุนองค์กรไม่แสวงผลกำไรโดยการยกเว้นภาษีแก่องค์กรและให้การช่วยเหลืองบประมาณโดยมีพื้นฐานจากความเชื่อที่ว่าองค์กรไม่แสวงหาผลกำไรนั้นได้ดำเนินการโดยที่ไม่ได้มีบริษัทเป็นเจ้าของ ทอมบลิ (Twombly. 2003: 211-212) ได้กล่าวว่า องค์กรไม่แสวงผลกำไรเป็นส่วนสำคัญของการให้บริการเพื่อความมั่งคั่งของมนุษย์ เป็นการเชื่อมโยงระหว่างความเชื่อมั่นในการให้ช่วยเหลือสังคมและเปลี่ยนเป็นการมีเศรษฐกิจแบบพอเพียง ความเชื่อมโยงนี้สะท้อนให้เห็นแนวคิดที่เด่นชัดของ ผู้วางนโยบาย นักวิชาการ และผู้ปฏิบัติ ในแง่ที่องค์กรไม่แสวงผลกำไรสะท้อนให้เห็นถึงทางเลือกที่ดีสำหรับกรให้บริการทางสังคมของรัฐบาล ซึ่งนอกจากนี้ ปรียา วรณ สุวรรณสุนย์ (2549: 11) กล่าวว่า องค์กรพัฒนาเอกชนหมายถึงองค์กร มูลนิธิ หรือสมาคม หรือหน่วยงานที่มีชื่อเรียกเป็นอย่างอื่น ซึ่งมีลักษณะเป็นสถาบันนอกระบบราชการ โดยเป็นองค์กรที่ไม่แสวงหากำไรหรือผลประโยชน์ใดๆ รวมตัวกันขึ้นโดยมีเป้าหมายหรือทิศทางเดียวกัน ทั้งนี้ เพื่อดำเนินบทบาทในการช่วยเหลือ สร้างการมีส่วนร่วม ช่วยแก้ไขปัญหาให้กับชุมชนหรือสังคม โดยเฉพาะปัญหาที่เกิดจากนโยบายด้านการพัฒนาของรัฐที่มีผลกระทบต่อประชาชน ดร.สุรพล สุดารา ได้กล่าวเกี่ยวกับ NGOs และ องค์กรพัฒนาเอกชนไว้ว่า NGOs นั้นหมายถึงกลุ่มคนกลุ่มใดก็ตามที่ได้รวมตัวกันประกอบกิจกรรมเพื่อส่วนรวม จะเป็นกิจกรรมใดๆก็ได้แต่พวกนี้ไม่ใช่ทำกิจกรรมนั้นๆในฐานะเจ้าหน้าที่ของรัฐ กลุ่มคนเหล่านี้จะรวมตัวกันเพื่อทำกิจกรรมเพื่อส่วนรวม มิได้รวมตัวกันเพื่อแสวงหาผลประโยชน์เข้ากลุ่มของตนซึ่งในภาษาไทยจึงเรียกกลุ่มนี้ว่า องค์กรพัฒนาเอกชน (Thai NGO. 2011: Online) สงวน นิตยารัมภ์พงศ์ และ สุรพล มุละดา (2544: 31) ได้สรุปว่าองค์กรพัฒนาเอกชนเป็นองค์กรหรือเป็นที่รวมของบุคคลที่มีวัตถุประสงค์ในการดำเนินการและเป้าหมายร่วมกัน ไม่ทำการค้ากำไรเพื่อตนเอง ไม่เป็นหน่วยงานของรัฐ หรือ ถูกจัดตั้งโดยหน่วยงานของรัฐ มีการดำเนินงานที่เป็นอิสระ และร่วมแก้ปัญหาหรือร่วมพัฒนากับประชาชน

โครงการส่งเสริมองค์กรพัฒนาเอกชนไทยได้นำเสนอแนวคิดพื้นฐานขององค์กรองค์กรไม่แสวงหาผลกำไร (พรณี ไทวกุลพานิชย์. 2545: 8; อ้างอิงจาก โครงการส่งเสริมองค์กรพัฒนาเอกชนไทย. 2531: 96) ไว้ ดังนี้

1. เกิดจากจิตสำนึกว่าเป็นสิทธิและหน้าที่ความรับผิดชอบของประชาชนที่มีต่อสังคม ในการมีส่วนร่วมพัฒนาประเทศ
2. แนวคิดประชาชนต้องมีส่วนร่วมในการพัฒนาประเทศโดยเน้นการพัฒนาคนและรวมกลุ่มเป็นกลวิธีหลัก เพื่อให้ประชาชนสามารถช่วยตนเองและสังคมได้ในที่สุด

3. มุ่งสร้างความเป็นธรรมในสังคม โดยให้ความสำคัญแก่กลุ่มที่เสียเปรียบหรือด้อยโอกาสในด้านต่างๆ ให้มีทางเลือกและทางออกในการดำรงชีวิตได้อย่างเหมาะสม
4. แสวงหาและให้ความสำคัญแก่แนวทางพัฒนาที่คำนึงถึงเงื่อนไข สภาวะแวดล้อมทางเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม เทคโนโลยีอันเหมาะสมแก่ท้องถิ่น
5. มีเป้าหมายให้ผลประโยชน์แก่ประชาชนเป็นสำคัญ มิใช่มุ่งพัฒนาองค์กรของตนหรือมุ่งปริมาณงานที่ไม่คำนึงถึงคุณภาพ
6. ต้องการความอิสระในการกำหนดนโยบายและปฏิบัติงาน โดยยึดมั่นในผลประโยชน์ส่วนรวม
7. ต้องการความเป็นอิสระในการเผยแพร่และเสนอปัญหา บนพื้นฐานแห่งการสร้างสรรค์ต่อสาธารณชนและให้รัฐยอมรับถึงความชอบธรรมในสังคมระบบประชาธิปไตย

บทบาทการดำเนินงานขององค์กรไม่แสวงหาผลกำไรด้านเอดส์

องค์กรพัฒนาเอกชนด้านเอดส์เป็นองค์กรที่มีความสำคัญต่อสังคม เนื่องจากปัญหาเกี่ยวกับโรคเอดส์นั้นเป็นปัญหาที่มีความสำคัญทั้งในแง่ของการป้องกัน การเยียวยาผู้ติดเชื้อ และดูแลให้ผู้ติดเชื้ออยู่ในสังคมได้อย่างปกติสุข ทั้งยังสนับสนุนและให้เกิดการประสานความร่วมมือในการป้องกัน แก้ไขปัญหาเอดส์ร่วมกับภาครัฐอีกด้วย กิจกรรมหลักขององค์กรด้านเอดส์ส่วนใหญ่จะดำเนินการด้านการรณรงค์ ให้ความรู้สอดแทรกเนื้อหาส่งเสริมการอยู่ร่วมกัน การอบรมอาสาสมัคร เพื่อให้ความรู้ต่อไป รวมไปถึงจัดให้มีการดูแล เยี่ยมบ้านสงเคราะห์ผู้ป่วย ผู้ติดเชื้อ การบริการห้องพัก ให้คำปรึกษา การคุ้มครองสิทธิ การประสานเครือข่ายองค์กร และโภชนาการบำบัดอีกด้วย ซึ่งกลุ่มเป้าหมายในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ นั้นนอกจากผู้ป่วย ผู้ติดเชื้อและครอบครัวแล้วยังรวมถึงเด็ก เยาวชน นักศึกษา ประชาชนทั่วไปตามแต่ละสาขาอาชีพ ทั่วทุกภาคของประเทศไทย

ทิศทางในการทำงานขององค์กรพัฒนาเอกชนด้านเอดส์ (สฤณา. 2545: 26)

1. สถานการณ์การแพร่ระบาดของอย่างรุนแรงของโรคเอดส์ในปัจจุบัน โดยเฉพาะการแพร่ระบาดสู่ชุมชนมากขึ้นอย่างน่าวิตก ผู้ติดเชื้อและผู้ป่วยส่วนใหญ่ต้องเผชิญกับปัญหาเอดส์เพียงลำพังในชุมชน ซึ่งองค์กรพัฒนาเอกชนนับเป็นองค์กรที่มีศักยภาพในการทำงานกับชุมชน คือ มีความยืดหยุ่น คล่องตัว และทิศทางในการดำเนินงานป้องกันและควบคุมโรคเอดส์ ควรมุ่งทำงานแนวลึกเน้นเชิงคุณภาพ เข้าถึงชุมชน ครอบครัว กลุ่มเพื่อน ผู้ติดเชื้อและผู้ป่วย
2. องค์กรพัฒนาเอกชนมีบทบาทในการทำงานเกี่ยวกับโรคเอดส์เป็นอย่างมาก แต่ก็ยังมีองค์กรพัฒนาเอกชนอีกเป็นจำนวนมากที่ยังไม่ได้เข้ามาทำงานเกี่ยวกับโรคเอดส์และสัดส่วนของ

องค์กรพัฒนาเอกชนที่ทำงานกับผู้ติดเชื้อ ผู้ป่วยและชุมชน ด้านการบริการ การให้คำปรึกษา การส่งเคราะห์ สนับสนุนทางสังคม จิตใจ ซึ่งมีจำนวนค่อนข้างน้อย

3. แนวทางการทำงานขององค์กรพัฒนาเอกชนต้องอาศัยพลังของชุมชนเป็นสำคัญ รวมทั้งพยายามดึงพลังศักยภาพชุมชนให้มีส่วนร่วมในการควบคุมและป้องกันโรคเอดส์ โดยวิธีการทำงานแบบผสมผสาน

4. การทำงานขององค์กรพัฒนาเอกชนต่อปัญหาเอดส์ ควรพัฒนากลวิธีหลักในการทำงานให้ชัดเจน โดยเฉพาะการใช้ความรัก ความเข้าใจเป็นเครื่องมือสำคัญ ต้องสื่อความรักและความเมตตาให้ปรากฏ ซึ่งจะเป็นทางสู่ความเข้าใจและความร่วมร่วมนใจในการแก้ปัญหาของคนในสังคม

ข้อดีและข้อจำกัดขององค์กรพัฒนาเอกชน

ข้อดี

1. องค์กรพัฒนาเอกชนสามารถระดมกำลังคนที่มีคุณวุฒิ ประสบการณ์ และความชำนาญงานสูงจากทั้งภาครัฐและภาคเอกชนมาช่วยงานได้ไม่น้อย

2. เจ้าหน้าที่มักเป็นคนหนุ่มสาวจะทำงานด้วยใจรัก มีความกระตือรือร้น มุ่งอุทิศตนเพื่อส่วนรวม ต้องการความเป็นอิสระ สามารถคิดค้นและพัฒนาตนเองได้ตามสมควร มีความเชื่อมั่นในตัวเองสูง

3. ความรู้และประสบการณ์ของผู้ทรงคุณวุฒิในระดับกรรมการ ประกอบกับความทุ่มเทอุทิศตนทำงานด้วยใจรักของเจ้าหน้าที่ เป็นการผสมผสาน เอื้อประโยชน์แก่การดำเนินงานขององค์กรพัฒนาเอกชนเป็นอันมาก

4. โครงสร้างการบริหารงานขององค์กรพัฒนาเอกชนยืดหยุ่นได้คล่องตัวต่อการปรับเปลี่ยนและไม่มีกฎระเบียบที่ผูกมัดตนเองมากนักจึงสามารถรองรับวิธีการทำงานที่จะต้องเข้าถึงปัญหาและความต้องการของกลุ่มเป้าหมายต่างๆ ได้เหมาะสมและทันต่อเหตุการณ์มากกว่าระบบราชการ

5. องค์กรพัฒนาเอกชนส่วนใหญ่ที่เกิดขึ้นในระยะหลังๆ นี้มักเปิดรับคนรุ่นใหม่ให้มีโอกาสพัฒนาศักยภาพของตนอย่างเต็มที่ มีบรรยากาศประชาธิปไตยที่เอื้อต่อการแสดงความคิดเห็นด้วยเหตุและผลอย่างตรงไปตรงมา มีการแลกเปลี่ยนประสบการณ์กับปัญหาและวิพากษ์วิจารณ์ซึ่งกันและกัน ผู้บริหารองค์กรพัฒนาเอกชนจึงต้องประสบปัญหาหนักเป็นพิเศษในการที่จะต้องยืดหยุ่นกับคนทำงานค่อนข้างมาก

6. ในปัจจุบันองค์กรพัฒนาเอกชนมีบทบาทหลากหลายในงานพัฒนาสังคม โดยมุ่งให้ความเป็นธรรมแก่กลุ่มชนที่ด้อยโอกาสหรือเสียเปรียบในสังคม

7. เจ้าหน้าที่องค์กรพัฒนาเอกชนสามารถเข้าไปปฏิบัติงานในพื้นที่ห่างไกลกันดาลได้ดีกว่าเจ้าหน้าที่รัฐ

ข้อจำกัด

1. ผู้ทรงคุณวุฒิมีงานประจำทำ จึงสามารถอุทิศเวลาให้ได้แค่บางช่วงเวลา และ บุคคลเหล่านี้มักจะช่วยงานอยู่ในหลายหน่วยงานอีกด้วย

2. เจ้าหน้าที่องค์กรพัฒนาเอกชนมักแสวงหาประสบการณ์ใหม่ๆ คาดหวังสิ่งต่างๆไว้สูงมักปฏิเสธกฎระเบียบและการทำงานบางด้านที่คิดเห็นว่าไร้คุณค่า ประกอบกับความไม่มั่นคงและยังไม่เป็นที่ยอมรับของสังคมในอาชีพ จึงทำให้อัตราการเข้าออกของเจ้าหน้าที่ค่อนข้างสูง

3. การบริหารงานไม่เป็นระบบหรือระเบียบแบบแผนเท่าที่ควร

4. องค์กรพัฒนาเอกชนไม่สามารถควบคุมและกำกับการทำงานให้เป็นระบบได้และยังขาดการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์เพื่อให้มีการรับรู้ผลงานและการแสวงหาความร่วมมือ

5. องค์กรพัฒนาเอกชนจำนวนไม่น้อยที่มักจะประสบปัญหาด้านเงินทุน แม้จะมีผู้พยายามคิดค้นรูปแบบวิธีการดำเนินธุรกิจเพื่อหารายได้มาเลี้ยงตนเองในหลายๆรูปแบบก็ตาม

จากการศึกษานियามตามที่กล่าวมาข้างต้น องค์กรไม่แสวงหาผลกำไรหรือองค์กรพัฒนาเอกชนด้านเอดส์ หมายถึง องค์กร มูลนิธิ สมาคม หน่วยงาน หรือกลุ่มคนที่รวมตัวกันเพื่อดำเนินงานหรือดำเนินกิจกรรมต่างๆ ด้านเอดส์ เช่น การรณรงค์ ป้องกัน ให้ความรู้ เยียวยา และประสานงาน เพื่อส่วนรวม โดยไม่หวังผลประโยชน์หรือผลกำไรในรูปแบบของเงิน ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจะเรียกหน่วยงานดังกล่าวนี้ว่าองค์กรไม่แสวงหาผลกำไร

2. ความยึดมั่นผูกพันในงาน

ความยึดมั่นผูกพันในงานเป็นแนวคิดขององค์กรเชิงบวกซึ่งได้รับความสนใจจากที่ปรึกษาองค์กร (Leiter; & Bakker. 2010) และนักวิชาการต่างๆ อย่างแพร่หลาย คาห์น (ภรรคพร เล็กขาว. 2551:20; อ้างอิงจาก Kahn. 1992: 322) กล่าวว่า การที่บุคคลผูกติดอยู่กับงาน ต้องการที่จะทำงานตามบทบาทที่ตนเองได้รับ โดยบุคคลที่มีความทุ่มเทในงานจะมีพลังงานทั้งทางด้านร่างกาย ความคิดและอารมณ์ กล่าวคือ บุคคลชอบที่จะทำงานไม่ว่างานนั้นจะต้องทำคนเดียวหรือต้องทำร่วมกับผู้อื่นก็ตาม ชอบที่จะใช้ความคิดและมีการเตรียมพร้อมและตื่นตัวอยู่เสมอ มีความตระหนักและพยายามทำความเข้าใจ ความรู้สึกของบุคคลที่ตนเองต้องติดต่อสัมพันธ์ในการทำงาน โดยให้ผู้อื่นได้แสดงออกซึ่งความคิด ความเชื่อ ค่านิยม และความรู้สึก นอกจากนี้ แมสลัค และไลเตอ์ (Andrea Kittredge, 2010: 4;

citing Maslach; & Leiter. 1997) ได้กล่าวว่า ความยึดมั่นผูกพันในงานเป็นรูปแบบที่ตรงข้ามกับความเหนื่อยหน่ายในงาน บุคคลที่มีความยึดมั่นผูกพันในงานจะรู้สึกมีพลัง มีส่วนร่วมในงาน และมีความสามารถที่จะทำงานที่ได้รับมอบหมายให้ประสบความสำเร็จได้ และ เซาเฟลิ (Andrea Kittredge. 2010: 5; citing Schaufeli. 2002) ได้ให้ความหมายของความยึดมั่นผูกพันในงานไว้ว่า ความยึดมั่นผูกพันในงานเป็นภาวะของจิตใจที่สัมพันธ์กับงาน โดยมีเป้าหมายที่จะแสดงออกทางทัศนคติและพฤติกรรมในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับความต้องการคงความเป็นสมาชิกขององค์กร ความตั้งใจและความพร้อมที่จะใช้ความรู้ความสามารถ ความพยายามที่มีอยู่เพื่อปฏิบัติงานให้องค์กร ความผูกพันไม่ใช่สภาวะเพียงชั่วคราวหรือเฉพาะการณ์เท่านั้น แต่ยังรวมไปถึง กระบวนการคิดที่มีประสิทธิภาพ ครอบคลุม และมีความต่อเนื่อง ไม่เจาะจงเพียงแค่เป้าหมายใดเป้าหมายหนึ่ง เหตุการณ์บุคคล หรือพฤติกรรมใดโดยเฉพาะ ซึ่งความยึดมั่นผูกพันในงานนี้ประกอบด้วย องค์ประกอบ 3 องค์ประกอบ (Schaufeli; et al. 2001) คือ

1) ความกระฉับกระเฉงในการทำงาน (Vigor) หมายถึง การมีพลังใจในการทำงานสูง รวมถึงมีความเต็มใจและความอดทนไม่ย่อท้อเมื่อเผชิญหน้ากับอุปสรรคและความยากลำบากในงานที่ทำ

2) การอุทิศตนให้กับงาน (Dedication) หมายถึง การมีความเสียสละ เอาใจใส่ต่องานอย่างเต็มที่ โดยมีความภาคภูมิใจ มีความรู้สึกกระตือรือร้นและแรงบันดาลใจในการทำงาน และ

3) ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับงาน (Absorption) หมายถึง การมีสมาธิและจดจ่อกับงาน และรู้สึกมีความสุขกับงานที่ทำโดยรู้สึกว่าเวลาในการทำงานผ่านไปอย่างรวดเร็วและยากที่จะละจากงานที่ทำอยู่ได้

ในทางตรงกันข้ามบุคคลที่ไม่มีความทุ่มเทในงานก็จะถอนตัวและถอนความรู้สึกนึกคิดออกจากงานที่รับผิดชอบ (Frank; et al. 2004)

นอกจากนี้ ความยึดมั่นผูกพันในงานยังหมายถึง ความรู้สึกทางด้านอารมณ์ที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับงาน มีลักษณะเป็นไปในทางบวก รู้สึกว่างานมีคุณค่า เต็มใจที่จะเสียสละอุทิศตนให้กับการทำงาน และรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับงาน ทำให้เกิดพลังกายและพลังใจในการทำงาน (ปรเมศวร์ ธรรมชาติ. 2553: 18-19) รุ่ง มาสสิก (2553: 5) กล่าวว่า ความผูกพันต่องาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องานว่างานเป็นสิ่งสำคัญและงานเป็นเป้าหมายในการดำเนินชีวิต และความรู้สึกต้องการให้งานที่รับผิดชอบประสบความสำเร็จ โดยบุคคลที่มีความผูกพันในงานจะมีความตั้งใจและทุ่มเทในการทำงาน ส่วน ขนิษฐา ลีอนาม (2554: 16) ได้กล่าวว่า ความผูกพันในงาน หมายถึง จิตใจที่เต็มไปด้วยความรู้สึกด้านบวกเกี่ยวกับทุกสิ่งที่เกี่ยวข้องกับงาน เป็นการผสมผสานร่วมกันระหว่างความผูกพันและความรักดี รู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร รักษาการเป็นสมาชิกภาพขององค์กรตลอดไป

รู้สึกตื่นเต้นมีชีวิตชีวามีความสุขที่ได้อยู่กับงาน มีพลังพ้อมที่จะอุทิศตัวทุ่มเทพลังกาย พลังใจ ปฏิบัติหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างเต็มกำลังความสามารถ เพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ และยุทธการ ก้านจักร (2554: 78) ความยึดมั่นผูกพันในงาน หมายถึง ความรู้สึกที่มีความใส่ใจในงานของตนเองโดยมีความกระตือรือร้นในการทำงาน มีความมั่นคงทางจิตใจและเต็มใจที่จะทำงานโดยไม่เหนื่อยล้ารู้สึกรักและมีความสุขในการทำงาน รวมทั้งพนักงานสามารถจัดการงานของตนเองได้เป็นอย่างดี

จากการทบทวนเอกสารข้างต้นจากแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความยึดมั่นผูกพันในงานที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยมีข้อสังเกตว่าแนวคิดของนักวิชาการแต่ละท่านนั้น มีความแตกต่างกันไปตามลักษณะตัวแปรสังเกตได้ที่ศึกษาแต่มีลักษณะสำคัญที่ใกล้เคียงกันคือ การเข้ามามีส่วนร่วมในการทำงาน มีการแสดงออกทางด้านอารมณ์ความรู้สึก (Affective) และพฤติกรรม (Behavior) ในลักษณะความตั้งใจทุ่มเททั้งพลังกายและพลังใจให้กับงานที่รับผิดชอบอย่างเต็มที่ และรู้สึกถึงความท้าทายกับงานที่ทำ ซึ่งสามารถกล่าวได้ว่าความยึดมั่นผูกพันในงานเป็นภาวะทางจิตใจซึ่งย่อมส่งผลต่อทัศนคติ ความตั้งใจ และพฤติกรรมของบุคคลนั้นๆ ในด้านที่เกี่ยวข้องกับงาน องค์การที่มีบุคลากรที่มีความยึดมั่นผูกพันในงานย่อมได้เปรียบในแง่ของการมีทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญไม่สามารถลอกเลียนแบบได้ และสามารถสรุปได้ว่าความยึดมั่นผูกพันในงานเป็นภาวะของจิตใจทางบวกที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความกระตือรือร้น การเสียสละ ความตั้งใจและความพร้อมที่จะใช้ความรู้ความสามารถ ความพยายามที่มีอยู่เพื่อปฏิบัติงานต่อไป

จากการทบทวนเอกสารที่เกี่ยวข้องกับความยึดมั่นผูกพันในงานและองค์การไม่แสวงหาผลกำไรที่ปฏิบัติงานด้านเอดส์ สามารถสรุปได้ว่าความยึดมั่นผูกพันในงาน คือ ภาวะทางจิตใจในทางบวกซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับงานที่สะท้อนมาจากความคิด ความรู้สึกหรือพฤติกรรมต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ อันแสดงให้เห็นถึงลักษณะของความกระตือรือร้น การเสียสละ ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับงาน ความตั้งใจและความพร้อมที่จะใช้ความรู้ความสามารถ ความพยายามที่มีอยู่เพื่อปฏิบัติงานและดำเนินกิจกรรมต่างๆ เช่น การรณรงค์ ป้องกัน ให้ความรู้ และประสานงานเพื่อส่วนรวมต่อไป ซึ่งความยึดมั่นผูกพันในงานนี้ประกอบด้วย องค์ประกอบ 3 องค์ประกอบ (Schaufeli; & Bakker, 2003:4-5; citing Schaufeli; et al. 2002) คือ ความกระตือรือร้นในการทำงาน การอุทิศตนให้กับงาน และความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับงาน

การวัดความยืดหยุ่นผูกพันในงาน

ตลอดระยะเวลาหลายปีที่ผ่านมาได้มีนักวิชาการจำนวนไม่น้อยที่ได้ทำการศึกษาและสร้างแบบวัดเพื่อวัดความยืดหยุ่นผูกพันในงาน เช่น แบบวัดความเหนื่อยหน่ายในงานของมาสลาช (Maslach Burnout Inventory: MBI) ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ใช้วัดความผูกพันในงานตามแนวคิดของมาสลาช (Maslach; et.al. 2001) ที่มองว่าความยืดหยุ่นผูกพันในงานเป็นแนวคิดที่ตรงกันข้ามกับความเหนื่อยหน่ายในงาน จึงได้เสนอแบบวัดความเหนื่อยหน่ายในงานเพื่อมาวัดความยืดหยุ่นผูกพันในงาน โดยใช้รูปแบบการให้คะแนนตรงกันข้าม ประกอบด้วยองค์ประกอบเกี่ยวกับความอ่อนล้าทางอารมณ์ ความรู้สึกลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น และความสามารถในอาชีพ โดยบุคคลที่มีความผูกพันในงานจะมีคะแนนต่ำในด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์และความรู้สึกลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น และจะมีคะแนนสูงในด้านความสามารถในอาชีพ ต่อมาเดเมอรอติ และ เบเคอร์ (Demerouti; & Bakker. 2008) ก็ได้สร้างเครื่องมือวัด Oldenburg Burnout Inventory (OLBI) ซึ่งในเบื้องต้นแบบวัด OLBI นี้ถูกพัฒนาขึ้นสำหรับวัดความเหนื่อยหน่ายในงานเช่นเดียวกัน โดยประกอบไปด้วยข้อคำถามเชิงบวกและเชิงลบ วัดด้านความเหนื่อยล้าและการมองโลกในแง่ลบ ซึ่งเมื่อกลับค่าคะแนนของข้อคำถามให้ตรงกันข้ามแล้วจึงนำไปประยุกต์เป็นแบบวัดความยืดหยุ่นผูกพันในงานนั่นเอง นอกจากนี้ เมย์ และคณะ (May; et. al. 2004) ได้เสนอแนวคิด 3 องค์ประกอบ คือองค์ประกอบทางกายภาพ ทางอารมณ์ และองค์ประกอบด้านการรู้คิด ซึ่งสัมพันธ์กับองค์ประกอบ 3 ด้าน คือ ความกระตือรือร้นในการทำงาน การอุทิศตนให้กับงาน และความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับงาน ซึ่งเป็นองค์ประกอบในแบบวัด The Utrecht Work Engagement Scale (UWES) ของ เซาเฟลิ และคณะ ได้สร้างขึ้นโดยที่เริ่มแรกมีจำนวนข้อคำถาม 24 ข้อ (UWES-24) และปรับปรุงมาเป็น 17 ข้อ (UWES-17) และ 15 ข้อ (UWES-15) ตามลำดับ

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ จากการทบทวนเอกสารงานวิจัยที่ผ่านมาพบว่างานวิจัยส่วนใหญ่ได้ศึกษาความยืดหยุ่นผูกพันในงานตามแนวคิดของเซาเฟลิและเบเคอร์ ในการวิจัยครั้งนี้การวัดความยืดหยุ่นผูกพันในงานและองค์กรไม่แสวงหาผลกำไรที่ปฏิบัติงานด้านเอดส์ ผู้วิจัยจึงได้แปลมาจากแบบวัดความยืดหยุ่นผูกพันในงาน ของ เซาเฟลิ และ เบเคอร์ (Schaufeli; & Bakker. 2003: 48) และได้ปรับตามนิยามปฏิบัติการ ประกอบด้วย ความกระตือรือร้นในการทำงาน การอุทิศตนให้กับงาน และความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับงาน โดยข้อคำถามมีลักษณะเป็นแบบมาตราประเมินค่า 7 ระดับตั้งแต่ไม่จริงที่สุด (1 คะแนน) ถึง จริงที่สุด (7 คะแนน) สำหรับผู้ที่ได้คะแนนสูงกว่าหมายถึงผู้ที่มีความยืดหยุ่นผูกพันในงานมากกว่าผู้ที่ได้คะแนนต่ำกว่า

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความยึดมั่นผูกพันในงาน

จากการทบทวนเอกสารผู้วิจัยพบว่า มีนักวิจัยและนักวิชาการต่างๆ ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับความยึดมั่นผูกพันในงานซึ่งมีความสัมพันธ์ เกี่ยวข้อง กับองค์ประกอบอื่นๆ อยู่มากมาย สามารถสรุปได้ว่าเจ้าหน้าที่ที่มีความยึดมั่นผูกพันในงานมีแนวโน้มในการลาออกต่ำ (Harter, et al 2002) จะรู้สึกพึงพอใจในงาน และมีพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Saks, 2006)

เบอร์ค และ เอลกอท (Burke; & El-Kot. 2010: 42-60) ได้ศึกษาปัจจัยเชิงเหตุและผลของความยึดมั่นผูกพันในงานของเจ้าหน้าที่ระดับผู้จัดการและระดับผู้เชี่ยวชาญในประเทศอียิปต์ จำนวน 242 คน จากการศึกษาพบว่า ทั้งความต้องการที่จะประสบความสำเร็จ และการทำงานมากสามารถทำนายความยึดมั่นผูกพันในงาน นอกจากนี้ ความยึดมั่นผูกพันในงาน ด้านการอุทิศตนให้กับงานสามารถทำนายผลที่ได้จากการทำงาน เช่น ความพึงพอใจในงาน แนวโน้มในการออกจากงาน ได้ เขาเฟลิ, ทาริส, และ เรเนน (Schaufeli; Taris; & Rhenen. 2008: 173-203) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการทำงานหนักมาก ความเหนื่อยหน่ายและ ความยึดมั่นผูกพันในงานในผู้จัดการสายงานโทรคมนาคมจำนวน 587 ราย พบว่า การทำงานหนักมาก และความยึดมั่นผูกพันในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการทำงานเกินเวลาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

เปรมฤดี ปองมงคล (2546) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ความผูกพันในวิชาชีพ การมีแหล่งประโยชน์ทางสังคม กับความสำเร็จในวิชาชีพของพยาบาลวิชาชีพ จากการศึกษาพบว่า ความผูกพันในวิชาชีพมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จในวิชาชีพของพยาบาล ($r=.671$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และความผูกพันในวิชาชีพกับการมีประโยชน์ทางสังคมสามารถร่วมกันพยากรณ์ความสำเร็จในวิชาชีพของพยาบาลวิชาชีพร้อยละ 58.10 ($R^2=.581$) จากการที่ความผูกพันในวิชาชีพเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการพยากรณ์ความสำเร็จในวิชาชีพของพยาบาลวิชาชีพ อธิบายได้ว่า พยาบาลวิชาชีพที่มีความผูกพันในวิชาชีพจะมีความมุ่งมั่นในการพัฒนาศักยภาพและตั้งใจแน่วแน่ที่จะทำงาน โดยไม่ย่อท้อต่อปัญหาหรืออุปสรรคใดๆ ดังนั้นพยาบาลวิชาชีพจึงเป็นทรัพยากรบุคคลที่สำคัญที่สุดและเป็นหัวใจสู่ความสำเร็จขององค์กร ชนิษฐา ลีอนาม (2554) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสาเหตุกับความผูกพันในงานของพยาบาลวิชาชีพ โดยผลการศึกษาพบว่าการสนับสนุนทางสังคมและปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 นอกจากนี้ ประเมศวร์ ธรรมชาติ ได้ศึกษาความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวความเหนื่อยหน่ายในงานและความทุ่มเทในงานของพนักงานกลุ่มปฏิบัติการและกลุ่มสำนักงานโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในจังหวัดลำพูน จำนวน 424 คน จากการศึกษาพบว่า ความเหนื่อยหน่ายในงานนั้นมีความสัมพันธ์ทางลบกับความทุ่มเทในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r=-4.22$) ยุทธการ ก้านจักร (2554) ได้ศึกษาความสัมพันธ์และตัวพยากรณ์ร่วม

ระหว่างการเรียนรู้วัฒนธรรมองค์กร การบริหารทรัพยากรมนุษย์ ความยืดหยุ่นผูกพันในงานกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานการทำงานเร็วแห่งประเทศไทย จำนวน 217 คน จากการศึกษาพบว่า การรับรู้วัฒนธรรมองค์กร การบริหารทรัพยากรมนุษย์และความยืดหยุ่นผูกพันในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และภรรคพร เล็กขาว (2551) ได้ทำการศึกษาปัจจัยในการทำงานที่ส่งผลต่อความเครียดและความผูกพันในงานของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจราชการแผ่นดิน จำนวน 105 คน จากการศึกษาพบว่า ความเครียดมีความสัมพันธ์ทางลบกับความผูกพันในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และปัจจัยในการทำงานด้านโอกาสก้าวหน้าในอาชีพ ปริมาณงาน ลักษณะขอบเขตงาน ความคลุมเครือของบทบาท ลักษณะการบริหารของผู้บังคับบัญชาส่งผลต่อความผูกพันในงาน และปัจจัยในการทำงานที่สามารถพยากรณ์ความผูกพันในงานคือ โอกาสก้าวหน้าในอาชีพ ขอบเขตงาน ลักษณะงาน

จากการทบทวนเอกสารงานวิจัยที่มีเกี่ยวข้องข้างต้นพบว่าได้มีผู้ศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความยืดหยุ่นผูกพันในงานนั้นมีความเกี่ยวข้องทั้งปัจจัยทางสภาพแวดล้อม และปัจจัยภายใน รวมไปถึงการศึกษาผลที่อาจจะเกิดขึ้นจากความยืดหยุ่นผูกพันในงานได้ สามารถแบ่งเป็นประเภทได้ ดังนี้ ปัจจัยเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน ปัจจัยทางจิตลักษณะ รวมไปถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับองค์กร ดังนั้น เพื่อการศึกษาที่ครอบคลุม ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจึงศึกษาปัจจัยทั้ง 3 ประเภท ดังนี้ ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน ปัจจัยจิตลักษณะ และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับองค์กร

3. ปัจจัยระดับบุคคลที่เกี่ยวข้องกับความยืดหยุ่นผูกพันในงาน

3.1 ความมีอิสระในการทำงานกับความยืดหยุ่นผูกพันในงาน

สเตียร์ (Steer. 1977) ได้ให้ความหมายของความมีอิสระในการทำงานไว้ว่าเป็นลักษณะงานที่เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติมีงาน มีอิสระเสรีภาพสามารถใช้ดุลยพินิจและตัดสินใจในการกำหนดเวลาการทำงาน และวิธีปฏิบัติงานนั้นให้แล้วเสร็จด้วยตนเอง โดยไม่มีการควบคุมจากภายนอก ซึ่งจะทำให้บุคลากรปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความรู้ความสามารถ และรู้สึกว่าจะต้องการที่จะทุ่มเทกำลังความสามารถเพื่อทำประโยชน์แก่องค์กร รวมไปถึงมีโอกาสได้ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ผลงานใหม่ๆ ออกมาเพื่อพัฒนาองค์กร อัลเดอร์ (Alder. 1993) ให้ความหมายของการมีอิสระในการทำงานในการทำงานว่าเป็นความสามารถของพนักงานในการออกแบบลักษณะงาน เสนอและนำความคิดมาใช้ รวมไปถึงตัดสินใจกำหนดระยะเวลาในการทำงานและการหยุดพักได้ นอกจากนี้ ไชมาร์ดและเมอร์ชาน (Simard; & Merchand. 1995) ได้เสนอเพิ่มเติมว่าความมีอิสระในงานช่วยทำให้มีความยืดหยุ่นในกลุ่มมากขึ้น และเป็นปัจจัยที่โน้มน้าวคนให้ปฏิบัติงานที่ปลอดภัยมากขึ้น ในส่วนของ แฮคแมนและ

โอล์ดแมน (Hackman; & Oldman. 1980) เสนอว่าความมีอิสระในการทำงานเป็นระดับที่งานได้ให้อิสระภาพ เสรีภาพ และสิทธิในการตัดสินใจในเรื่องการกำหนดตารางและกระบวนการทำงานเพื่อการปฏิบัติงานของตนเองได้ ซึ่งคล้ายคลึงกับ บรีดจ์ (Breugh. 1985) ได้กล่าวว่า ความมีอิสระในการทำงานคือการที่บุคคลมีความเป็นอิสระ มีความรับผิดชอบในหน้าที่การงานของตน โดยไม่ต้องพึ่งพาบุคคลในสาขาวิชาชีพอื่นที่เกี่ยวข้อง มีการตัดสินใจอย่างอิสระพร้อมที่จะเผชิญกับสิ่งที่เกิดขึ้น รวมทั้งมีความตระหนักในอำนาจหน้าที่ของตนเอง สามารถควบคุมดูแลตนเองได้ ซึ่งสามารถแบ่งความมีอิสระในการทำงานออกเป็น 3 ด้าน คือ ความมีอิสระในการกำหนดวิธีการทำงาน ความมีอิสระในการกำหนดตารางการทำงาน และความมีอิสระในการกำหนดเกณฑ์การทำงาน

ส่วนการศึกษาในประเทศนั้น ภาวนา ประดิษฐ์ (2544: 60) และพรพิมล ผดุงสงฆ์ (2546: 51) ได้ให้ความหมายของความมีอิสระในการทำงานที่คล้ายคลึงกันว่าหมายถึง การที่พนักงานมีอิสระในการปฏิบัติงาน สามารถตัดสินใจในสิ่งที่เกี่ยวข้องกับงานของตนโดยใช้ศักยภาพที่มีอยู่ในตนเองอย่างเต็มที่ มีอิสระในการคิด มีอิสระในการเลือกวิธีปฏิบัติงาน สามารถกำหนดตารางปฏิบัติงาน เวลาหยุดพักงาน อัตราความเร็วของงาน รูปแบบงาน รวมไปถึงสามารถเสนอความคิดของตนต่อกลุ่มเสนองานที่เป็นนวัตกรรมใหม่ๆ และมีอิสระในการกำหนดบทบาทการปฏิบัติงานของตนเอง นอกจากนี้ กฤติน กฤตานุกุลย์ (2550: 10) เสนอว่าผู้ปฏิบัติงานสามารถใช้ศักยภาพที่มีอยู่อย่างเต็มที่และมีอิสระในความคิด การกระทำ และมีอิสระในการตัดสินใจในการทำงาน โดยไม่ถูกควบคุมจากภายนอก แต่อยู่ในขอบเขตของงานที่ตนรับผิดชอบ และวิวรรธ สุกิน (2551: 75) ได้กล่าวถึงการรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับความมีอิสระในการทำงาน หมายถึง ระดับที่บุคคลรับรู้ว่ามีเสรีภาพในการกำหนดแนวทางการจัดการงานของตนเอง

ในส่วนของความสำคัญของความมีอิสระในงาน แบร์ริงและคณะ (อภิญาญ วรณ ประพันธ์. 2545; อ้างอิงจาก Bearing et al. 2001) เสนอว่าปัจจัยอย่างหนึ่งที่ส่งเสริมให้การทำงานมีคุณภาพสูงและการปฏิบัติงานมีคุณภาพ คือความมีอิสระในการทำงาน โดยความมีอิสระในการทำงานนั้นมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นกับงานที่มีคุณภาพสูงด้วย ปาร์คเกอร์และวอลล์ (Parker; & Wall 1988) เสนอว่าความมีอิสระในการทำงานนั้นมีความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงาน ในหน่วยงานที่ขาดความยืดหยุ่น เข้มงวดต่อกฎระเบียบและมีการควบคุมมากเกินไปจะมีผลต่อการลาออก โอนย้าย เบื่อหน่ายงาน ขาดความเอาใจใส่และขาดความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน

จากความหมายข้างต้นสามารถสรุปได้ว่าความมีอิสระในการทำงานหมายถึง การที่เจ้าหน้าที่สามารถคิด เสนอความคิดเห็น และตัดสินใจในสิ่งที่เกี่ยวข้องกับงานหรือการปฏิบัติงานของตนด้วยตนเอง โดยใช้ศักยภาพที่มีอยู่ในตนเองอย่างเต็มที่ ซึ่งความมีอิสระในการทำงานสามารถแบ่งได้ 3

ด้าน คือ ความมีอิสระในการกำหนดวิธีการทำงาน คือเจ้าหน้าที่ที่มีอิสระในการกำหนดและตัดสินใจในเกี่ยวกับขั้นตอนการทำงานของตน ความมีอิสระในการกำหนดตารางการทำงาน คือการที่เจ้าหน้าที่สามารถจัดลำดับการทำงาน ตารางการทำงานได้ด้วยตนเอง และความมีอิสระในการกำหนดเกณฑ์การทำงานคือการที่เจ้าหน้าที่สามารถปรับเปลี่ยนและสร้างแนวทาง มาตรฐานหรือเกณฑ์ในการปฏิบัติงานได้

การวัดความมีอิสระในการทำงาน

บรีออคซ์ (Breugh. 1985) ได้พัฒนาแบบวัดความมีอิสระในการทำงานขึ้น ซึ่งเป็นข้อคำถามแบบมาตรวัดประเมินค่า 7 ระดับ ตั้งแต่ไม่เห็นด้วยที่สุด (1 คะแนน) ถึง เห็นด้วยสุด (7 คะแนน) สำหรับผู้ที่ได้คะแนนสูงกว่าหมายถึงผู้ที่มีอิสระในการทำงานสูงกว่าผู้ที่มีคะแนนน้อยกว่า

เพื่อวัดองค์ประกอบ 3 ด้าน คือ

ความมีอิสระในการกำหนดวิธีการทำงาน หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่สามารถเลือกขั้นตอนและวิธีการในการทำงาน ตลอดจนการตัดสินใจเกี่ยวกับการทำงานของตน

ความมีอิสระในการกำหนดตารางการทำงาน หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่สามารถที่จะลำดับเวลาการทำงาน เวลาเริ่มต้นและเวลาสิ้นสุดของกิจกรรมการทำงาน กำหนดช่วงเวลาหยุดพักงานและควบคุมอัตราความเร็วของการปฏิบัติงานได้อย่างมีอิสระ

ความมีอิสระในการกำหนดเกณฑ์การทำงาน หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่สามารถปรับเปลี่ยนคิดค้น หาแนวทางสร้างเกณฑ์หรือมาตรฐานในการปฏิบัติงาน ทดลองใช้ ประเมินผลและนำมาพัฒนางานได้อย่างอิสระ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความมีอิสระในการทำงาน

จากการทบทวนเอกสารผู้วิจัยพบว่ามีนักวิจัยและนักวิชาการต่างๆ ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับความมีอิสระในการทำงาน สามารถสรุปได้ดังนี้

แลงเฟร็ด (Langfred. 2005: 521) ได้ศึกษาปฏิสัมพันธ์ระหว่างความมีอิสระในการทำงานในระดับกลุ่มงานกับระดับบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของกลุ่มงาน จากการศึกษาพบว่า ความมีอิสระในการทำงานในระดับกลุ่มงานมีปฏิสัมพันธ์กับการพึงพาเชิงภาระงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ความมีอิสระในการทำงานในระดับบุคคลมีปฏิสัมพันธ์กับการพึงพาเชิงภาระงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 นอกจากนี้ยังพบว่า ความมีอิสระในการทำงานในระดับบุคคลมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานเป็นทีมภายใต้ภาวะการพึ่งพาเชิงภาระงานต่ำ มอร์เกสัน ดาลานี และเฮมมิงเวย์ (Morgeson; Delaney-Klinger; & Hemingway. 2005: 402) ได้ศึกษา ความ

มีอิสระในการทำงาน ความสามารถด้านความรู้ความเข้าใจ และทักษะในการทำงาน สามารถทำนายขอบเขตของบทบาทและผลการปฏิบัติงานใน เจ้าหน้าที่บริหารระหว่างประเทศที่ใหญ่ที่สุดในประเทศอเมริกา จำนวน 132 คน จากการศึกษาพบว่า การมีอิสระในงาน ความมีความสัมพันธ์ทางบวกกับขอบเขตของบทบาทอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (เบต้า =.24)ความมีอิสระในการทำงาน ความสามารถด้านความรู้ความเข้าใจ และทักษะที่เกี่ยวข้องในการทำงาน สามารถทำนายขอบเขตของบทบาทได้

พิมพิภา แซ่ฉั่ว (2551) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ความก้าวหน้าในงาน ความมีอิสระในงาน ความผูกพันในงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในพนักงานสำนักงานที่ดิน จังหวัดในเขตชายฝั่งทะเลอันดามัน จำนวน 222 คน จากการศึกษาพบว่า ความก้าวหน้าในงาน ความมีอิสระในงานและความผูกพันในงานมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยความก้าวหน้าในงานมีความสัมพันธ์กับความมีอิสระในการทำงานในระดับต่ำ อภิญา วรณประพันธ์ (2545) ได้ศึกษาความสามารถในการตัดสินใจทางการบริการ ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ความเชื่ออำนาจภายในตน ความมีอิสระในการทำงาน ความสามารถในการตัดสินใจทางการบริหาร ในกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่พยาบาลหัวหน้าเวรป่วยและเวรตึก โรงพยาบาลสังกัดกระทรวงกลาโหม จำนวน 315 คน จากการศึกษาพบว่าความมีอิสระในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการตัดสินใจทางการบริหารของพยาบาลหัวหน้าเวรป่วยและเวรตึกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($r = .135$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าความมีอิสระในการกำหนดเกณฑ์การปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการตัดสินใจทางการบริหารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .168$) นอกจากนี้ กฤติน กฤตานุกุลย์ (2550) ได้ศึกษาระดับความมีอิสระในการปฏิบัติงานและปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความมีอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ปปช.) ในส่วนของสำนักตรวจสอบทรัพย์สินและหนี้สิน จำนวน 125 คน จากการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่ มีความอิสระในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง และปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความมีอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ได้แก่ ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ ปัจจัยด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านโครงสร้างสายบังคับบัญชา และปัจจัยด้านลักษณะการปฏิบัติงาน ภาวนา ประดิษฐ์ (2544) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความมีอิสระในงาน ความคาดหวังในบทบาท บริบทการสนับสนุนกับการปฏิบัติงานที่ปลอดภัย ตามการรับรู้ของพยาบาลห้องผ่าตัด โรงพยาบาลรัฐกรุงเทพมหานคร จำนวน 260 คน จากการศึกษาพบว่า บริบทการสนับสนุนด้านการสนับสนุนจากหัวหน้า ด้านการฝึกอบรมอย่างเพียงพอ ด้านคุณภาพการติดต่อสื่อสารและด้านความมั่นคงในงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปฏิบัติงานที่ปลอดภัยตามการรับรู้ของพยาบาลห้องผ่าตัดอย่างมี

นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($r=.267$) พรพิมล ผดุงสงฆ์(2546) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทักษะในการสื่อสาร ความมีอิสระในงาน กับการจัดการเพื่อความปลอดภัยของผู้ป่วย ในกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นพยาบาลประจำการงานผู้ป่วยใน โรงพยาบาลศูนย์ จำนวน 490 คน จากการศึกษาพบว่า ความมีอิสระในงานโดยรวม และรายด้าน 2 ด้าน คือ ความมีอิสระในการตัดสินใจในการปฏิบัติงาน ความมีอิสระในการควบคุมเวลาปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางกับการจัดการเพื่อความปลอดภัยของผู้ป่วย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($r=.442, .554, .309$ ตามลำดับ) ส่วนด้านความมีอิสระในการเลือกวิธีปฏิบัติงานนั้นมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำกับการจัดการเพื่อความปลอดภัยของผู้ป่วยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($r=.220$)

จากการศึกษางานวิจัยข้างต้นจะเห็นได้ว่า ความมีอิสระในการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน ความยึดมั่นผูกพันในงานงาน ผู้วิจัยจึงเลือกตัวแปรความมีอิสระในการทำงานมาร่วมในการวิจัยศึกษาความยึดมั่นผูกพันในงานของเจ้าหน้าที่องค์การไม่แสวงหาผลกำไรที่ปฏิบัติงานด้านเอดส์โดยคาดว่าความมีอิสระในการทำงานมีอิทธิพลต่อความยึดมั่นผูกพันในงานของเจ้าหน้าที่องค์การไม่แสวงหาผลกำไรที่ปฏิบัติงานด้านเอดส์ด้วย

3.2 ความต้องการจากงานกับความยึดมั่นผูกพันในงาน

ในช่วงหลายสิบปีที่ผ่านมาได้มีการศึกษาลักษณะของงานไว้หลากหลายลักษณะซึ่งรวมถึงความต้องการจากงานอันเป็นสิ่งแวดล้อมหนึ่งที่เกิดขึ้นในการทำงาน คาราเซค (สุภลักษณ์ เศษชม 2551: 24; citing Karasek. 1998) ได้เสนอแนวความคิดความต้องการจากงานและการควบคุมงานขึ้นในปี ค.ศ.1976 โดยได้เน้นถึงความจำเป็นที่จะต้องแยกลักษณะต่างๆของสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านจิตวิทยาสังคมออกเป็น 2 ส่วน และพิจารณาความสัมพันธ์ขององค์ประกอบทั้งสอง คือ ความต้องการจากงานด้านจิตวิทยาและการควบคุมหรืออำนาจในการตัดสินใจ โดยปฏิสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบทั้งสองก่อให้เกิดผลต่อผู้ปฏิบัติงานใน 2 ลักษณะ คือ ผลทางด้านการเรียนรู้เชิงรุกและการพัฒนารูปแบบพฤติกรรมใหม่ และ โอกาสเสี่ยงต่อความเครียดและการเจ็บป่วย ต่อมา เบเคอร์และคาราเซค (Baker; & Karasek. 2000) ได้เสนอเพิ่มเติมว่า ความต้องการจากงานคือ ระดับข้อเรียกร้องจากสภาวะงาน ประกอบด้วย ข้อเรียกร้องด้านปริมาณงาน (Workload) ซึ่งหมายถึงภาระงานที่ต้องปฏิบัติ แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ ปริมาณงานที่น้อยเกินไป และปริมาณงานที่มากเกินไป ปริมาณงานที่น้อยเกินไป หมายถึง ลักษณะงานที่ไม่ทำให้เกิดความกระตือรือร้น งานซ้ำซากจำเจทำให้รู้สึกเบื่อหน่าย ส่วนปริมาณงานมากเกินไป หมายถึง ปริมาณงานมีมากจนไม่สามารถทำเสร็จภายในเวลาที่กำหนด หรือหมายถึงงานที่ยากเกินความสามารถของผู้ปฏิบัติจะทำได้ นอกจากนี้ยังมีความต้องการจากงานด้านสติปัญญา ซึ่งหมายถึง งานที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถในการแก้ไขปัญหาและ

งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และยังรวมไปถึงบทบาทที่คลุมเครือหรือบทบาทในการทำงานที่ขัดแย้งกัน (Bruin; & Taylor. 2006) นอกจากนี้ ค็อกซ์ และกริฟฟิธส์ (Cox; & Griffiths. 1996) ได้กล่าวว่า ความต้องการจากงานนั้นเป็นสาเหตุสำคัญที่ก่อให้เกิดความเสื่อมโทรมทั้งทางร่างกายและจิตใจ จนถือได้ว่าความต้องการจากงานนั้นเป็นสิ่งคุกคามบรรยากาศในการทำงาน ซึ่งอาจจะส่งผลกระทบต่อทั้งสุขภาพกายและสุขภาพจิตของเจ้าหน้าที่

จากความหมายข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า ความต้องการจากงานหมายถึงระดับการรับรู้ของเจ้าหน้าที่ถึงความต้องการจากสภาวะงานของเจ้าหน้าที่ ได้แก่ ความต้องการด้านปริมาณงาน คือ ปริมาณงานที่มากเกินไป น้อยเกินไป หรือและความต้องการด้านสติปัญญา ซึ่งหมายถึงงานที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถในการแก้ไขปัญหาและงานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ซึ่งระดับความต้องการนี้ส่งผลต่อทั้งสุขภาพกายและสุขภาพจิตของเจ้าหน้าที่

การวัดความต้องการจากงาน

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้แปรแบบวัดความต้องการจากงานและการควบคุมงานจากแบบวัดซึ่งได้รับการประยุกต์ใช้ในการศึกษาของ เรมัน ราซิล และ อัลฮาร์เทย์ (Reman; Rasil; & Alharthey. 2011)

แบบวัดความต้องการจากงาน ผู้วิจัยได้ปรับมาจากแบบวัดความต้องการในงาน ของ เรมัน ราซิล และ อัลฮาร์เทย์ (Reman; Rasil; & Alharthey. 2011) ซึ่งเป็นมิติหนึ่งของการศึกษา Job Content Survey ของ คาราเซค (Karasek; et al. 1985) และแบรดลีย์ (Bradley. 2004) เป็นข้อคำถามแบบมาตรวัดประเมินค่า 5 ระดับ ตั้งแต่ ไม่เห็นด้วยที่สุด (1 คะแนน) ถึง เห็นด้วยที่สุด (5 คะแนน) สำหรับผู้ที่ได้คะแนนสูงกว่าหมายถึงผู้ที่รับรู้ว่ามีปัญญางานที่ตนเองทำมีปริมาณงานที่มากเกินไปหรือน้อยเกินไป

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความต้องการจากงาน

เบคเคอร์ และคณะ (Bakker; et al. 2003) ได้ศึกษาอิทธิพลของความต้องการจากงานที่มีต่อระยะเวลาในการหยุดงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายผลิตอาหารสุขภาพ จำนวน 214 คน จากการศึกษาพบว่ายิ่งมีความต้องการจากงานสูงระดับความเหนื่อยหน่ายก็จะสูงและระยะเวลาในการหยุดงานก็จะยาวนานมากขึ้น ไทपालิ และคณะ (Taipale; et al. 2010) ได้ศึกษาบทบาทของความต้องการจากงานที่ส่งผลต่อความยืดหยุ่นผูกพันในงาน ในกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ซึ่งปฏิบัติงานด้านการ

ให้บริการ จำนวน 7,867 คน จาก 8 ประเทศยุโรป จากการศึกษาพบว่าความต้องการจากงานส่งผลต่อความยึดมั่นผูกพันในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

สุรัสวดี ทัศนศีลธรรม (2551) ได้ศึกษาระดับความเครียดจากการทำงานโดยใช้โมเดลความต้องการจากงานและควบคุมงาน ในกลุ่มตัวอย่างจำนวน 91 คน จากการศึกษาพบว่า การควบคุมงาน ความต้องการทางด้านกายภาพ ความไม่มั่นคงในงาน และการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทนงศักดิ์ ยิ่งรัตนสุข และคณะ (2544) ได้ศึกษาองค์ประกอบทางจิตวิทยาสังคมที่เป็นตัวกำหนดระดับความเครียดจากการทำงาน ในกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็น พนักงานผู้ทำงานในสำนักงานของโรงงานอุตสาหกรรมในนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี จำนวน 432 คน จากการศึกษาพบว่า การควบคุมการทำงาน ความต้องการทางด้านกายภาพจากการทำงาน ความไม่มั่นคงในงาน และการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อภรณ์ทิพย์ บัวเพชร (2552) ได้ศึกษาสิ่งแวดล้อมในการทำงานด้านจิตสังคมในกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นพนักงานโรงงานตัดเย็บเสื้อผ้าจำนวน 828 คน จากการศึกษาพบว่าคุณลักษณะที่สำคัญที่สามารถอธิบายความสัมพันธ์กับภาวะสุขภาพจิต ได้แก่ ความพยายามในการทำงาน ข้อเรียกร้องจากงาน ข้อเรียกร้องทางด้านอารมณ์จากงาน การควบคุมงาน การสนับสนุนจากงาน นโยบายและการปฏิบัติขององค์กรและสภาพการทำงานด้านสิ่งแวดล้อมและกายภาพ ที่ระดับ .001

จากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องข้างต้นจะเห็นได้ว่า ความต้องการจากงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน ความเครียดจากการทำงาน ความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน รวมไปถึงความยึดมั่นผูกพันในงาน และผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผู้วิจัยจึงคาดว่าความต้องการจากงานมีอิทธิพลต่อความยึดมั่นผูกพันในงาน

3.3 การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน และการสนับสนุนจากหัวหน้างาน

การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานและการสนับสนุนจากหัวหน้างานถือพฤติกรรมกรรมการสนับสนุนทางสังคมเป็นพฤติกรรมทางสังคมที่แสดงถึงการพึ่งพาอาศัยกันระหว่างบุคคลกับบุคคล บุคคลกับสังคม หรือบุคคลกับชุมชน เพื่อสนองความต้องการทางสังคมของบุคคล ทั้งร่างกาย จิตใจ อารมณ์ และสังคม เพื่อให้เกิดความผาสุกในชีวิต ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน และจากหัวหน้างาน ตามบริบทของการสนับสนุนทางสังคม ดังนี้

เซอร์ไมเจอร์และคณะ (Suurmeijer; et al. 1995: 1221-1229) ได้กล่าวถึงบทบาทของการสนับสนุนทางสังคมต่อบุคคลว่า มีอยู่ 2 ลักษณะคือ 1. การสนับสนุนทางสังคมที่มีบทบาทส่งเสริม

สุขภาพและความเป็นอยู่ที่ดี (A Health Facilitating Function) เป็นบทบาทที่สนองความต้องการของมนุษย์เพื่อความผาสุกในชีวิต เช่นความพึงพอใจ การรู้สึกมีส่วนร่วม เป็นส่วนหนึ่งในสังคม 2. การสนับสนุนทางสังคมมีบทบาทในการลดความเครียด (A stress-reducing function) โดยการให้ความช่วยเหลือ ชี้แนะนำข้อมูลข่าวสารในสถานการณ์เฉพาะอย่าง ซึ่งการสนับสนุนทางสังคมจะเป็นตัวคั่นกลาง หรือป้องกันบุคคลจากผลของความเครียดนั้นๆ จึงสามารถกล่าวได้ว่าการสนับสนุนทางสังคมเป็นปัจจัยแวดล้อมที่สำคัญและมีอิทธิพลต่อบุคคลทั้งภาวะ ปกติและภาวะวิกฤตของชีวิต ปัจจุบันแนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนทางสังคมได้รับความสนใจเป็นอย่างมาก โดยจะช่วยให้คุณจะสามารถปรับตัวกับสถานการณ์ต่าง ๆ ที่ก่อให้เกิดความเครียดได้อย่างเหมาะสม (Brandt; & Weinert. 1985) นอกจากนี้ การรับรู้การสนับสนุนทางสังคมยังช่วยส่งเสริมความมีคุณค่าในตนเองให้กับบุคคล (Norbeck. 1982) และยังทำให้บุคคลเชื่อว่าเขาจะได้รับความรักและการดูแลเอาใจใส่ ได้รับการยกย่องนับถือและมีคุณค่า เป็นส่วนหนึ่งของสังคม สามารถให้สิ่งที่ดี ให้การบริการและการป้องกันให้กันและกันในเวลาคับขันหรือเวลาเกิดอันตราย (Cobb. 1976)

เฮาส์ (House. 1981) ได้ให้ความหมายของการรับรู้การสนับสนุนทางสังคม ว่าเป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ซึ่งประกอบด้วย การรับรู้การสนับสนุนทางสังคม 4 ด้าน ดังนี้ 1) การรับรู้การสนับสนุนทางด้านอารมณ์ (Emotion support) หมายถึง ความเห็นอกเห็นใจ การดูแลเอาใจใส่ การแสดงความรัก ความผูกพันต่อกัน การยอมรับนับถือ และเห็นคุณค่าระหว่างบุคคลที่เกี่ยวข้องกัน 2) การรับรู้การสนับสนุนด้านการประเมินเปรียบเทียบ (Appraisal support) หมายถึง การได้รับข้อมูลย้อนกลับ และการเปรียบเทียบตนเองกับผู้ที่อยู่ร่วมในสังคม 3) การรับรู้การสนับสนุนด้านข้อมูลข่าวสาร (Information support) หมายถึง การได้รับข้อมูลข่าวสาร คำแนะนำข้อเสนอนะแนวทาง และการให้คำปรึกษา ซึ่งสามารถนำไปใช้แก้ปัญหาได้ และ 4) การรับรู้การสนับสนุนด้านสิ่งของหรือบริการ (Instrumental support) หมายถึง การได้รับความช่วยเหลือในรูปวัตถุ หรือสิ่งของเวลา เงิน หรือแรงงาน เพื่อส่งเสริมหรือช่วยแก้ปัญหา (เนืออน พิณประดิษฐ์; และคนอื่น ๆ. 2546: 33-34; อ้างอิงจาก House. 1981) ทอย (Thoi. 1982) ได้อธิบายแนวคิดของการสนับสนุนทางสังคมไว้ว่า เป็นระดับของความต้อการพื้นฐานที่จะได้รับการตอบสนองโดยการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่นในสังคม ความต้อการความรัก การยอมรับ ยกย่องการเห็นคุณค่า การเป็นเจ้าของ ความมีชื่อเสียงและความปลอดภัย ความต้อการพื้นฐานทางสังคมดังกล่าวจะได้รับการตอบสนองเมื่อได้รับการช่วยเหลือดังต่อไปนี้ 1. ความช่วยเหลือด้านอารมณ์และสังคม เช่น การได้รับความรัก ความเห็นอกเห็นใจ ความเข้าใจ การยอมรับและการเห็นคุณค่าจากบุคคลอื่นเป็นที่รัก 2. ความช่วยเหลือด้านสิ่งของ ได้แก่ การได้รับคำแนะนำ ข่าวสาร การช่วยเหลือครอบครัวและการช่วยเหลือทางการเงิน นอกจากนี้ ซาราสัน และคณะ (ณัฐสุตา สุจินันท์กุล. 2541: 30; อ้างอิงจาก Sarason; et al. 1983: 127) ได้กล่าวว่า การ

สนับสนุนทางสังคมเป็นปรากฏการณ์ของบุคคลที่เราสามารถพึ่งพิง บุคคลที่เราสามารถรับรู้ว่าเขาเอาใจใส่ดูแลและให้ความรักแก่เรา การรับรู้การสนับสนุนทางสังคม แบ่งเป็น 3 ด้าน คือ (1) การสนับสนุนทางด้านอารมณ์ (Emotional Support) หมายถึง การได้รับการสนับสนุนค้ำค้ำหรือยืนยันความมั่นใจ (2) การสนับสนุนด้านวัตถุ (Tangible Support) หมายถึง การให้การช่วยเหลือด้านวัตถุสิ่งของตามความต้องการ และ (3) การสนับสนุนด้านข้อมูลข่าวสาร (Information Support) หมายถึง การช่วยเหลือด้านข้อมูลข่าวสารและข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้รับการสนับสนุน (ณัฐสุดา สุจินท์กุล. 2541: 30; อ้างอิงจาก Voydanoff. 1990: 1108; ผอบเธียร วงศ์ภักดี. 2537: 32; อ้างอิงจาก Scafer; et al. 1981: 381-406)

สำหรับการศึกษาในประเทศไทยนั้น พนิดา ธนวัฒนากุล (2547) กล่าวว่า การสนับสนุนทางสังคม หมายถึง การที่บุคคลรู้สึกกว่าตนเองได้รับการสนับสนุน ช่วยเหลือจากหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน เพื่อให้เกิดระบบของการทำงาน เกิดความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เกิดความมีระเบียบในการทำงานด้านต่างๆ ส่วนกมลศรี ว่องเจริญ (2550: 40) ได้ให้ความหมายของการสนับสนุนทางสังคมว่า หมายถึง การแสดงออกของหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานที่ปฏิบัติต่อเจ้าหน้าที่ ด้านการช่วยเหลือในด้านต่างๆ 3 ด้าน ซึ่งจะมีผลต่อความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ได้แก่ ด้านอารมณ์ ด้านการยอมรับนับถือ และด้านสังคม ซึ่งสอดคล้องกับ วรวรรณ อร่ามพงศ์ (2551: 43) ที่กล่าวว่า การรับรู้ถึงการได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากบุคลากรในหน่วยงาน อันประกอบด้วย หัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงาน ใน 3 ด้าน คือ 1) ด้านอารมณ์ 2) ด้านข้อมูลข่าวสาร และ 3) ด้านวัตถุประสงค์ รวมทั้งงบประมาณและแรงงาน ศักดิ์ชัย นิรัญทวี (2532: 64) ได้สรุปความหมายของการสนับสนุนทางสังคมว่าหมายถึง การรับรู้ถึงแหล่งบุคคลที่จะให้ความช่วยเหลือด้านอารมณ์ เช่น ให้ความรัก ความเห็นใจ ความเอื้ออาทรการยอมรับเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม หรือด้านข้อมูลข่าวสาร หรือการช่วยเหลือด้านอื่น ๆ เมื่อตนต้องการ

การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานหมายถึง การที่เพื่อนร่วมงานได้ให้ความร่วมมือ ความช่วยเหลือ เห็นคุณค่าระหว่างบุคคลที่เกี่ยวข้องกัน รวมไปถึงการได้ให้ความรักความผูกพันทำให้การทำงานสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี โดยการสนับสนุนในที่นี้รวมไปถึงการให้การสนับสนุนด้านอารมณ์ เช่น ความรัก ความห่วงใย ความเอื้ออาทร ด้านวัตถุประสงค์ และ 3 ด้านข้อมูลข่าวสารและข้อมูลย้อนกลับ เช่นเดียวกันกับการสนับสนุนจากหัวหน้างาน หมายถึง การที่หัวหน้างานได้ให้ความร่วมมือในการทำงาน ให้ความช่วยเหลือ ส่งเสริมเจ้าหน้าที่ ทั้งในด้านอารมณ์ วัตถุประสงค์ และข้อมูลข่าวสาร ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะเป็นส่วนส่งเสริมให้การทำงานสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

การวัดการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานและจากหัวหน้างาน

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานและจากหัวหน้างานตามแนวคิดการสนับสนุนทางสังคม ซาราสัน และคณะ (ทิพย์สุตา จันทร์แจ่มหล้า. 2544: 22-23; อ้างอิงจาก Sarason; et al: 1983) ได้สร้างแบบวัดการสนับสนุนทางสังคม โดยใช้ชื่อว่า “Social Support Questionnaire: S.S.Q.” ซึ่งประกอบด้วย 2 ส่วนคือ (1) จำนวนบุคคลที่ผู้ตอบรับรู้ว่าจะช่วยเหลือได้ในสถานการณ์ต่าง ๆ เมื่อเขาต้องการ (S.S.Q.-N) และ (2) ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการสนับสนุนที่ได้รับ (S.S.Q.-S) แบบวัดมีลักษณะเป็นมาตราประเมินรวมค่า 6 ระดับ

ในประเทศไทย ศักดิ์ชัย นิรัญทิวี (2532) ได้นำแบบวัด S.S.Q. มาดัดแปลงสร้างเป็นแบบวัดการรับรู้การสนับสนุนทางสังคมของครู จำนวน 28 ข้อ เป็นแบบวัดประเภทมาตราประเมินรวมค่าวัดแหล่งการสนับสนุนทางสังคมที่ครูได้รับขณะประกอบอาชีพครู เป็นการให้การช่วยเหลือในด้านอารมณ์ เช่น ให้ความรัก ความเห็นใจ ความเอื้ออาทร การยอมรับเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม หรือในด้านข้อมูลข่าวสาร สำหรับการวิจัยครั้งนี้เป็นการวัดการรับรู้การสนับสนุนทางสังคมจาก 2 แหล่ง คือ จากเพื่อนร่วมงานและจากหัวหน้างาน โดยผู้วิจัยได้นำแบบวัดการรับรู้การสนับสนุนทางสังคมของ ศักดิ์ชัย นิรัญทิวีมาปรับให้เหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่าง โดยการตัดข้อคำถามซึ่งไม่เกี่ยวข้องกับการสนับสนุนจากหัวหน้างานและจากเพื่อนร่วมงานออกและปรับมาตรวัดจาก 6 ระดับมาเป็น 7 ระดับ ตั้งแต่ ไม่จริงที่สุด (1 คะแนน) ถึง จริงที่สุด (7 คะแนน)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานและจากหัวหน้างาน

คิว (Qiu 2010) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งระหว่างงานกับชีวิตครอบครัว การสนับสนุนจากหัวหน้างานและความตั้งใจจะลาออกจากงานในพนักงาน กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานส่วนหน้าในบริษัทสายการผลิตของประเทศจีน จำนวน 166 คน จากการศึกษาพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจจะลาออกจากงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และยังพบปฏิสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนจากหัวหน้างานและความขัดแย้งระหว่างงานกับชีวิตครอบครัวมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจจะลาออกจากงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 เบทแมน (Bateman. 2009) ได้ศึกษาการรับรู้การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานซึ่งส่งผลกับความพึงพอใจในงาน ความเครียดจากการทำงาน และความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน ในกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นพนักงานบริษัทเสื้อผ้าในประเทศนิวซีแลนด์ 2 บริษัท จำนวน 98 คน จากการศึกษาพบว่า การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ส่วนงานวิจัยในประเทศนั้น พรรณี ไทวกุลพานิชย์ (2545) ได้ศึกษาปัจจัยในการทำงานของนักพัฒนารุ่นใหม่ในองค์กรพัฒนาเอกชนภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับกลุ่มเพื่อนร่วมงาน และความเป็นที่มั่งงาน บรรยากาศในการทำงานในองค์กรที่สร้างความสัมพันธ์ขั้นพื้นฐาน ไม่แข่งขัน สนับสนุนให้เจ้าหน้าที่ทำงานได้แม้จะมีปัญหามากมายในการทำงานก็ตาม ธวัชชัย ศรีพรงาม (2547) ที่ทำการศึกษาค้นคว้าทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานอย่างปลอดภัยของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมสิ่งทอและปั่นด้าย กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานโรงงานอุตสาหกรรมสิ่งทอและปั่นด้าย ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล 5 โรงงาน จำนวน 485 คน พบผลวิจัยในส่วนของการสนับสนุนทางสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานอย่างปลอดภัยคือ การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้า ร่วมกับการเห็นแบบอย่างจากเพื่อนร่วมงาน การรับรู้สภาพแวดล้อมที่เสี่ยงในโรงงานและการทำงานหนักเกินไป สามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานอย่างปลอดภัยในพนักงานกลุ่มรวม และทำนายได้สูงสุดในกลุ่มพนักงานที่มีสถานภาพอื่นๆ ทำนายได้ร้อยละ 23.7 และ 32.8 ตามลำดับ โดยการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้า เป็นตัวทำนายที่สำคัญลำดับที่สองทั้งในกลุ่มรวม และกลุ่มพนักงานที่มีสถานภาพอื่นๆ ($\beta = .19$ และ $.25$ ตามลำดับ) อัจฉราพร บุญญพนิช (2547: 98) ศึกษาปัจจัยทางจิตสังคมที่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญของครูประถมศึกษาระดับปีที่ 1-6 จำนวน 278 คน พบว่าการสนับสนุนทางสังคมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการสอนของครู ($r=.73$) กมลศรี ว่องเจริญ (2550) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยทางจิตและปัจจัยทางสังคมที่ส่งผลต่อความสามารถในการแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน ในกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ที่ผ่านการอบรมหลักสูตรเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ (นครหลวง) รุ่นที่ 1-10 ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จำนวน 205 คน จากการศึกษาพบว่า การสนับสนุนทางสังคมในการทำงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 นอกจากนี้การสนับสนุนทางสังคมในการทำงานมีความสัมพันธ์สูงสุดกับความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน ($r = .560$) วิมลวรรณ ศิริวงศ์ (2547) ได้ศึกษาการสนับสนุนทางสังคมตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลเมืองฉะเชิงเทรา จำนวน 10 คน จากการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่พยาบาลวิชาชีพรู้สึกพึงพอใจในตัวหัวหน้าหอผู้ป่วยซึ่งได้ให้ความอบอุ่น มั่นคง ปลอดภัยและรักใคร่เอาใจใส่ ด้านการได้รับความช่วยเหลือ ด้านการมีโอกาสได้ช่วยเหลือผู้อื่น ด้านการรับรู้ว่าเป็นส่วนหนึ่งของสังคมและด้านการรับรู้ถึงคุณค่าของตนเอง

จากการศึกษางานวิจัยข้างต้นจะเห็นได้ว่า การสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างานนั้นส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงาน ความต้องการจะออกจากงาน โดยการสนับสนุนทางสังคมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน ความต้องการจะออกจากงาน อย่างมีนัยสำคัญทาง

สถิติ ผู้วิจัยจึงคาดว่า การสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างานมีอิทธิพลต่อความยึดมั่นผูกพันในงานของเจ้าหน้าที่องค์กรไม่แสวงหาผลกำไรที่ปฏิบัติงานด้านเอดส์

3.4 แรงจูงใจอาสาสมัครกับความยึดมั่นผูกพันในงาน

การอาสาสมัครเป็นสิ่งที่มีความหมายต่อตัวผู้ปฏิบัติและสังคมรอบข้าง ในแต่ละปีมีบุคคลที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับการทำงานอาสาสมัครนับเป็นจำนวนร้อยล้านคน ซึ่งเป็นแนวโน้มที่ดีและแสดงให้เห็นว่าจะมีผู้ที่พร้อมจะเสียสละและทำประโยชน์แก่ส่วนรวมมากยิ่งขึ้นอาสาสมัครเป็นคำที่เทียบเคียงได้กับศัพท์ภาษาอังกฤษว่า "Volunteer" คำว่า Volunteer มีรากศัพท์ละตินตั้งแต่ ศตวรรษที่ 14 ซึ่งหมายถึงบุคคลที่ไม่ยอมถูกบังคับหรือจัดให้อยู่ในกรอบที่จำกัด เป็นบุคคลที่มุ่งไปตามจิตเสรี ภาษาอังกฤษนั้นเริ่มใช้ตั้งแต่ศตวรรษที่ 17 เริ่มใช้สำหรับทหาร ซึ่งหมายความถึงบุคคลที่เข้าไปทำงานในกองทัพ ไม่ใช่ด้วยคำสั่งหรือทหารทั่วไปแต่เป็นความปรารถนาของตนจากจิตเสรี อาสาสมัครหมายถึงบุคคลซึ่งอาสาช่วยงานด้านบริการโดยปราศจากความคาดหวังในรายได้ซึ่งเป็นความสมัครใจด้วยตนเอง อาสาสมัครเป็นเหมือนศูนย์รวมของสังคมแบบประชาธิปไตย เป็นแกนกลางของภาคประชาสังคม ส่วนประกอบหลักของต้นทุนทางสังคม ซึ่งการเปลี่ยนแปลงด้านการพัฒนานั้นเริ่มมาจากความเป็นผู้นำของปัจเจกชนที่อาสาเข้ามาและให้ความสำคัญกับพลังในการเปลี่ยนแปลงที่มีในตนซึ่งก้าวพ้นการพึ่งพิงปัจจัยทางเศรษฐกิจและการเมืองทั่วไป

การศึกษาเกี่ยวกับการอาสาสมัครและแรงจูงใจนั้นได้รับความสนใจเพิ่มขึ้นในช่วงปี 1970 (Okun, Barr; & Herzog. 1998) เป็นต้นมา จนกระทั่งในช่วงสิบปีต่อมานักวิชาการต่างๆ ได้พบว่าอาสาสมัครที่มาเข้าร่วมกิจกรรมนั้นมีเหตุผลในการเข้าร่วมที่แตกต่างกัน ความต่างต่างกันในงานวิจัยเกี่ยวกับแรงจูงใจอาสาสมัครที่ผ่านมามีผลให้เกิดทฤษฎีหรือแนวคิดต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น แนวคิดการเห็นแก่ผู้อื่น แนวคิดความเห็นแก่ตัว ทฤษฎีการระบุเอกลักษณ์ ทฤษฎีทรัพยากรสังคม ทฤษฎีการแลกเปลี่ยน ทฤษฎีความคาดหวัง ทฤษฎีหน้าที่ (Laura, Phillips. 2005: 17) ซึ่งจากการศึกษาที่ผ่านมาแสดงให้เห็นว่าแรงจูงใจเป็นตัวแปรหลักในแนวคิดหน้าที่ (อนุ เจริญวงศะยัป. 2552) แนวคิดนี้ตั้งสมมติฐานไว้ว่าการตัดสินใจเป็นอาสาสมัครนั้นขึ้นอยู่กับกระบวนการทางเหตุผล พฤติกรรมการอาสาสมัครเป็นกระบวนการประเมินเชิงรู้คิดเกี่ยวกับคุณค่าที่ได้จากการอาสาสมัคร (Cnaan; & Goldberg-Glen. 1991)

คลารี และคณะ (Clary; et al. 1992) กล่าวว่า ความเข้าใจในแรงจูงใจอาสาสมัครมีความสำคัญต่อองค์กรที่ให้บริการแก่สังคมและองค์กรไม่แสวงหาผลกำไรซึ่งจะช่วยส่งเสริมอาสาสมัครให้มีประสิทธิภาพในการทำงานมากยิ่งขึ้น คลารีและสไนเดอร์ (Clary and Snyder 1991) ยังได้จำแนก

หน้าที่ของอาสาสมัครไว้ 6 อย่าง ดังนี้ การให้คุณค่า (Value) การทำความเข้าใจ (Understanding) หน้าที่การงาน (Career) การเข้าสังคม (Social) การปกป้องตนเอง (Protective) การสนองความต้องการของตน (Enhancement) ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

(1) การให้คุณค่า เป็นการอธิบายแรงจูงใจของการอาสาสมัครว่าเกิดมาจากบุคคลให้คุณค่ากับความรู้สึกเอื้อเฟื้อเพื่อผู้อื่น (Altruistic motive) สมิทท์ (Smith. 1981: 23) ได้ให้ความหมายความเอื้อเฟื้อเฟื้อไว้ว่าเป็นแรงจูงใจของมนุษย์ที่แสดงถึงระดับของแรงขับของความพึงพอใจภายในหรือรางวัลทางจิตใจสำหรับความพยายามที่จะรักษาความสมดุลความพึงพอใจภายในของบุคคลอื่นๆ โดยปราศจากความคาดหวังให้ผู้อื่นตอบแทนตนเองให้เกิดความพึงพอใจกลับมา กล่าวคือเป็นผู้ซึ่งคำนึงถึงผู้อื่นอยู่เสมอ (Anderson; & Moore. 1978)

(2) การทำความเข้าใจ เป็นการอธิบายแรงจูงใจของการอาสาสมัครว่าทำให้เกิดโอกาสให้เกิดการเรียนรู้ใหม่ๆ และมีโอกาสที่จะได้ใช้ความรู้ ทักษะ และความสามารถที่มีอยู่ ซึ่งไม่สามารถไปฝึกหัดจากแหล่งอื่นได้ ยกตัวอย่างเช่นอาสาสมัครในสถาบันสุขภาพจะตั้งความหวังในการเป็นอาสาสมัครทำให้ตนเองได้รับประโยชน์ เช่น ได้พัฒนาตนเอง เกิดการเรียนรู้ และอื่นๆ ในชีวิตผ่านการได้ทำงานบริการสังคม

(3) หน้าที่การงาน เป็นการอธิบายแรงจูงใจของการอาสาสมัครว่าทำให้มีโอกาสในการได้งานทำใหม่ หรือเป็นการรักษางานที่ตนเองกำลังทำอยู่

(4) การเข้าสังคม หน้าที่นี้เป็นการอธิบายแรงจูงใจในการเป็นอาสาสมัครเพื่อสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น ผู้ที่มีแรงจูงใจในหน้าที่นี้มองว่าการเป็นอาสาสมัครทำให้ตนเองมีโอกาสอยู่ร่วมกับเพื่อนเพิ่มมากขึ้น หรือผู้ที่มีความสำคัญกับอาสาสมัครได้ทำกิจกรรมอาสาสมัครอยู่ก่อน และหากตนเองเข้าร่วมการทำกิจกรรมด้วยแล้วจะสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ที่มีความสำคัญกับตนเอง

(5) การปกป้องตนเองหน้าที่นี้มีความเกี่ยวข้องกับอีโก้ (Ego) แรงจูงใจนี้ให้ความสนใจกับการปกป้องเอกลักษณ์ต่อลักษณะทางลบของตนเอง ในกรณีของอาสาสมัครอาจเป็นการลดความรู้สึกผิดที่มีโอกาสมากกว่าผู้อื่นและเพื่อค้นหาปัญหาที่มีอยู่ในตนเอง

(6) การสนองความต้องการของตน มีลักษณะที่แสดงถึงอีโก้ของอาสาสมัครเช่นเดียวกับการปกป้องตนเอง ที่มีลักษณะเป็นการปกป้องตนเองจากอารมณ์ทางลบ แต่การสนองความต้องการของตนเป็นลักษณะอารมณ์ทางบวก คือ ต้องการพัฒนาตนเอง ต้องการพัฒนาการเห็นคุณค่าแห่งตน (Self-esteem)

จากที่กล่าวมาข้างต้นสามารถสรุปได้ว่าแรงจูงใจอาสา หมายถึง พลังผลักดันที่ทำให้เจ้าหน้าที่มีความต้องการที่จะทำกิจกรรมเพื่อช่วยเหลือ เยียวยา และทำประโยชน์แก่สังคม ประกอบด้วย (1) การให้คุณค่า (2) การทำความเข้าใจ (3) หน้าที่การงาน (4) การเข้าสังคม (5) การ

ปกป้องตนเอง (6) การสนองความต้องการของตน ซึ่งแรงจูงใจอาสาสมัครจะส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่มีประสิทธิภาพในการทำงานมากยิ่งขึ้น

การวัดแรงจูงใจอาสาสมัคร

คลารีและสไนเดอร์ (Clary; & Snyder. 1991) ได้พัฒนาแบบวัดแรงจูงใจอาสาสมัคร (Volunteer Function Inventory : VFI) ประกอบด้วยองค์ประกอบ 6 ด้าน คือ การให้คุณค่า (Value) การทำความเข้าใจ (Understanding) การพัฒนาตนเอง (Enhancement) หน้าที่การงาน (Career) สังคม (Social) และการปกป้องตนเอง (Protective) ลักษณะข้อคำถามเป็นแบบมาตรวัดประเมินค่า 7 ระดับ ตั้งแต่ไม่มีความสำคัญที่สุด (1 คะแนน) ถึง สำคัญที่สุด (7 คะแนน) โดยผู้ที่ได้คะแนนมากกว่าหมายถึงผู้ที่มีแรงจูงใจอาสาสมัครมากกว่าผู้ที่มีคะแนนน้อยกว่า

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจอาสาสมัคร

โอโมโตและสไนเดอร์ (Omoto; & Snyder. 1995) ได้ทำการศึกษาโมเดลเชิงโครงสร้างในการทำนายการช่วยเหลือผู้อื่นอย่างยั่งยืนในกลุ่มตัวอย่างอาสาสมัครช่วยเหลือผู้ป่วยเอดส์จำนวน 116 คน โดยให้ชื่อโมเดลนี้ว่า "โมเดลกระบวนการของอาสาสมัคร" ในการศึกษาครั้งนี้ โอโมโตและสไนเดอร์ ได้กำหนดให้แรงจูงใจอาสาสมัครมีอิทธิพลทางตรงต่อการอาสาสมัครอย่างยั่งยืน และบุคลิกภาพช่วยเหลือมีอิทธิพลทางอ้อมต่อการอาสาสมัครอย่างยั่งยืนผ่านความพึงพอใจในกิจกรรมและองค์การ และการสนับสนุนทางสังคมมีอิทธิพลทางตรงต่อการอาสาสมัครอย่างยั่งยืน และยังได้แบ่งโมเดลในการวิเคราะห์เป็น 2 โมเดล คือ โมเดลระยะเวลาในการทำกิจกรรมอาสาสมัคร และโมเดลการรับรู้เปลี่ยนแปลงของเจตคติต่อการทำกิจกรรม จากการประเมินความกลมกลืนของโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์พบว่า โมเดลแรงจูงใจอาสาสมัครในภาพรวมมีความกลมกลืนในระดับพอใช้ ส่วนโมเดลแรงจูงใจอาสาสมัครแต่ละตัวมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ในระดับดี และจากการศึกษาพบว่าตัวแปรแฝงแรงจูงใจอาสาสมัครในภาพรวมมีอิทธิพลทางตรงต่อการช่วยเหลือผู้อื่นอย่างยั่งยืนทั้งในโมเดลระยะเวลาการทำกิจกรรมอาสาสมัครและการรับรู้การเปลี่ยนแปลงของเจตคติ แมคนีลา (MacNeela. 2008) ได้ทำการศึกษาในบริบทของเหตุผลที่นำมาสู่การอาสาสมัครและการยังคงมีส่วนร่วมเกี่ยวข้องในกิจกรรมอาสาสมัครในกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นอาสาสมัครจำนวน 26 คน จากสถานพยาบาลที่ให้การดูแลด้านสุขภาพและสังคม 8 แห่งในประเทศไอร์แลนด์ โดยศึกษาและวิเคราะห์จาก 4 ประเด็น คือ วัตถุประสงค์ในการอาสาสมัคร ความสัมพันธ์ส่วนตัว ผลประโยชน์ที่จะได้รับ และความท้าทาย จากการศึกษพบว่าผลประโยชน์ (ซึ่งในที่นี้หมายถึงการได้บรรลุจุดมุ่งหมายและรางวัลที่ไม่ได้คาดหวัง) และความท้าทายในการอาสาสมัคร

นั้นเป็นส่วนสำคัญที่ส่งเสริมให้อาสาสมัครนั้นสนใจเข้าร่วมและยังคงดำเนินกิจกรรมในสถานพยาบาล ที่ให้การดูแลด้านสุขภาพและสังคม

อย่างไรก็ตามในส่วนของผลการวิจัยของ ฟินเคลสไตน์ เพ็นเนอร์ และแบรนนิค (Finkelstein; Penner; & Brannick. 2005) มีความแตกต่างไปจากงานวิจัยที่กล่าวมาข้างต้น ซึ่งจาก ผลการศึกษาของ ฟินเคลสไตน์ เพ็นเนอร์และ แบรนนิค นั้นขัดแย้งกับผลการวิจัยของ โอโมโตะ และสไนเดอร์ (Omoto; & Snyder. 1995) เนื่องจากในงานวิจัยของโอโมโตะ และสไนเดอร์ที่ศึกษา เฉพาะตัวแปรทางจิตวิทยาพบว่าโดยทั่วไปแล้วแรงจูงใจอาสาสมัครมีอิทธิพลทางตรงทางบวกต่อการ อาสาสมัคร แต่เมื่อนำตัวแปรในกลุ่มทฤษฎีเอกลักษณ์ในบทบาทมาร่วมศึกษาในงานวิจัยของ ฟิน เคลสไตน์ เพ็นเนอร์ และแบรนนิคแล้วพบว่าความสัมพันธ์ที่ถดถอยของแรงจูงใจอาสาสมัครต่อการ อาสาสมัครน้อยลง แต่กลายเป็นว่าเอกลักษณ์ในบทบาทมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการอาสาสมัคร แทน ผลการวิจัยดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า เอกลักษณ์ในบทบาทอาจจะเป็นตัวแปรคั่นกลาง (Mediator variable) ในการอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจอาสาสมัครกับการอาสาสมัคร กล่าวคือ เมื่อ อาสาสมัครได้ทำกิจกรรมอาสาสมัครเป็นระยะเวลายาวนานและต่อเนื่อง แรงจูงใจอาสาสมัครจะไม่มี อิทธิพลทางตรงต่อการอาสาสมัครหรือมีก็จะมีขนาดอิทธิพลที่ต่ำ แต่จะมีอิทธิพลทางอ้อมต่อการ อาสาสมัครผ่านเอกลักษณ์ในบทบาทแทน

จากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่าแรงจูงใจอาสาสมัครแม้จะมีแนวคิดพื้นฐานมาจาก แนวคิดเกี่ยวกับการอาสาสมัคร แต่อย่างไรก็ตามแรงจูงใจอาสาสมัครเป็นลักษณะทางจิตของบุคคลที่จะ อาสาหรือช่วยเหลือผู้อื่น ซึ่งอาจมีความเกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่องค์กรไม่แสวงหาผลกำไร ผู้วิจัยคาดว่า แรงจูงใจอาสาสมัครเป็นส่วนสำคัญสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่ที่มีความยึดมั่นผูกพันในงานหรือกิจกรรมที่ทำ และ ยังคงดำเนินกิจกรรม ต่างๆ เหล่านี้ต่อไป

3.5 ทฤษฎีพลังใจทางบวกกับความยึดมั่นผูกพันในงาน

ตลอดระยะเวลาหลายปีที่ผ่านมานักวิชาการได้ให้ความสำคัญกับการจัดการทรัพยากร มนุษย์เชิงบวก ในเชิงส่งเสริมทรัพยากรทางจิตและพัฒนาการปฏิบัติงานของพนักงาน คำว่า Positive Psychological Capital มาจากแนวคิด Positive Psychology หรือในอีกชื่อหนึ่งคือ Psychological Capital ใช้ตัวย่อว่า PsyCap โดยได้ใช้คำว่า Capital หรือทุนมาใช้กับการประเมินในตัวบุคคล เช่น ความสามารถด้านสติปัญญา ทุนทางสังคม ทุนทางวัฒนธรรม เป็นต้น ลูธันส์และคณะ(Luthans et al. 2007) ได้กล่าวว่า ทุนพลังใจทางบวกเป็นการแสดงถึงแนวโน้มแรงจูงใจซึ่งมีอยู่ในตัวมนุษย์ และจะมี

มากขึ้นหากมีต้นทุนทางจิตในทางบวกมาก และทุนพลังใจทางบวกนี้หมายถึงลักษณะสภาวะจิตในทางบวกของบุคคล ซึ่งประกอบด้วย

1. การมีความเชื่อมั่น (Having Confidence) โดยการรับรู้ได้ถึงความสามารถของตนเอง (Self-Efficacy) เพื่อให้ได้มาซึ่งการประสบความสำเร็จจากการทำงานที่ท้าทายนั้น

2. การสร้างความคิดทางบวกหรือ การมองโลกในแง่ดี (Optimism) แสดงถึงลักษณะการรับรู้ตามวิถีคิดของบุคคลที่มีต่อสถานการณ์ที่ไม่ดีว่าไม่ได้เกิดขึ้นอย่างนั้นตลอดไป และสถานการณ์นั้นเกิดขึ้นจากสาเหตุ ไม่ได้เกิดขึ้นเพราะตนเอง

3. การมีความหวัง (Hope) แสดงถึงการมีพลังที่จะหาหนทางและทางเลือกต่างๆ เพื่อนำไปสู่เป้าหมายที่ต้องการ แม้ว่าจะต้องเผชิญอุปสรรคก็ตาม

4. การปรับฟื้นคืนสภาพ (Resilience) แสดงถึงศักยภาพทางจิตใจที่จะเผชิญปัญหาที่เกิดขึ้น ยืนหยัดและยืดหยุ่น เพื่อให้ฟื้นคืนและผ่านพ้นปัญหาไปสู่ความสำเร็จได้

เนลสันและคูเปอร์ (Nelson; & Cooper. 2007) ได้เสนอว่า 1. ทุนพลังใจทางบวกมีคุณค่าเกินไปกว่าทุนมนุษย์คือ ทุนพลังใจทางบวกนั้นไม่ใช่เพียงแต่การแสดงออกถึงการมีองค์ความรู้ มีทักษะความสามารถที่ได้มาจากการศึกษาเล่าเรียน หรือจากประสบการณ์ทำงาน แต่ทุนพลังใจทางบวกคือสิ่งที่มนุษย์ได้รับการปลูกฝัง การขัดเกลาและถ่ายทอดมาโดยเฉพาะ 2. ทุนพลังใจทางบวกมีคุณค่าเกินไปกว่าทุนทางสังคม คือทุนพลังใจทางบวกแสดงให้เห็นถึงการมีโอกาสที่นอกเหนือไปจากการมีปฏิสัมพันธ์กับสังคม คนรอบข้าง หรือองค์กรเท่านั้น 3. ทุนพลังใจทางบวกคือแนวคิดเชิงบวก ที่เกิดมาจากแนวคิด Positive Psychology ซึ่งในเบื้องต้นให้ความสำคัญกับความผิดปกติ รวมถึงพยายามจะแก้ไขปัญหาหรือจุดด้อยของบุคคลโดยที่ไม่ได้เริ่มต้นจากศักยภาพเดิมที่มีอยู่ ทุนพลังใจทางบวกเป็นตัวสนับสนุนให้เกิดพฤติกรรมมององค์กรและการบริหารจัดการกับศักยภาพของมนุษย์ 4. ทุนพลังใจทางบวกเป็นสิ่งที่มิเอกลักษณะเฉพาะตัว คือ ทุนพลังใจทางบวกจะนำไปสู่แนวคิดใหม่ที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัว มีกรอบแนวคิด โครงสร้าง การวัด และ แบบการพัฒนาบุคคลใหม่ๆ 5. ทุนพลังใจทางบวกเป็นสิ่งที่มิพื้นฐานมาจากทฤษฎีและการวิจัย คือทุนพลังใจทางบวกนั้นตั้งอยู่บนพื้นฐานจากทฤษฎีหลายแนวคิด ซึ่งได้ผ่านการศึกษามาแล้ว 6. ทุนพลังใจทางบวกเป็นสิ่งที่สามารถวัดได้ ทั้งในลักษณะแบบประเมินทางจิตวิทยาที่แสดงให้เห็นถึงความเชื่อมั่นและความเที่ยงของการวัด 7. ทุนพลังใจทางบวกคือสิ่งที่มีลักษณะการวัดแบบสภาวะและเป็นสิ่งที่สามารถพัฒนาปรับปรุงได้ การวัดแบบสภาวะหมายถึง การวัดแบบรายงานความคิดเห็นของผู้ตอบ โดยสามารถเปลี่ยนแปลงไปตามสภาวะกาล เหมาะแก่การพัฒนาพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่ 8. ทุนพลังใจทางบวกคือสิ่งที่จะมีผลกระทบอย่างสูงสุดต่อพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับงาน ทั้งในองค์ประกอบย่อยและภาพรวม

จากความหมายข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า ทุนพลังใจทางบวก หมายถึง ลักษณะสภาวะจิตในทางบวกซึ่งแสดงถึงทุนหรือแนวโน้มแรงจูงใจที่มีอยู่ในตัวของของเจ้าหน้าที่ ประกอบด้วย การมีความเชื่อมั่น (Confidence/Efficacy) หมายถึง การมีความมั่นใจในความสามารถของตนเองและความตั้งใจที่จะทำให้งานที่ทำทายนั้นประสบความสำเร็จ การมองโลกในแง่ดี (Optimism) หมายถึง ลักษณะการรับรู้ตามวิถีคิดของบุคคลที่มีต่อสถานการณ์ที่ไม่ดีว่าสถานการณ์นั้นไม่ได้เกิดขึ้นอย่างนั้นตลอดไป และสถานการณ์นั้นเกิดขึ้นเพราะมีสาเหตุให้เกิดไม่ได้เกิดขึ้นเพราะตนเองเป็นผู้ก่อ การมีความหวัง (Hope) หมายถึงการมีพลังที่จะหาหนทางและทางเลือกต่างๆเพื่อนำไปสู่เป้าหมายที่ต้องการ แม้ว่าจะต้องเผชิญอุปสรรคก็ตาม และการปรับฟื้นคืนสภาพ (Resilience) หมายถึง ศักยภาพทางจิตใจที่จะเผชิญปัญหาที่เกิดขึ้น ยืนหยัดและยืดหยุ่น เพื่อให้ฟื้นคืนและผ่านพ้นปัญหาไปสู่ความสำเร็จได้

การวัดทุนพลังใจทางบวก

ลูธันส์และคณะ (Luthans; et. al. 2008) ได้สร้างแบบวัดความทุนพลังใจทางบวก ซึ่งแบบวัดนี้ได้มาจากแนวคิดแต่ละองค์ประกอบทั้ง 4 ด้าน คือ การมีความเชื่อมั่น ของ Park ในปี 1998 ความหวัง (Hope) ของ Snyder และคณะในปี 1966 การมองโลกในแง่ดี (Optimism) ของ Scheier และ Carver ในปี 1985 และการปรับฟื้นคืนสภาพ (Resiliency) ของ Wagnild และ Young ในปี 1993 แบบวัดเป็นแบบมาตรวัดประเมินค่า 6 ระดับ ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ปรับและแปลแบบวัดทุนพลังใจทางบวกของ ลูธันส์และคณะ เพื่อวัดทุนพลังใจทางบวกในเจ้าหน้าที่องค์กรไม่แสวงหาผลกำไรที่ปฏิบัติงานด้านเอดส์ เพื่อเพิ่มความละเอียดในการวัดผู้วิจัยจึงได้ปรับมาตรมาเป็น 7 ระดับ ตั้งแต่ไม่เห็นด้วยที่สุด (1 คะแนน) ถึง เห็นด้วยที่สุด (7 คะแนน)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับทุนพลังใจทางบวก

อะเวย์ และคณะ (Avey; et.al. 2009) ได้ศึกษาปัจจัยทุนพลังใจทางบวกที่ส่งผลต่อภาวะเครียดและการลาออกจากงาน ในกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นพนักงานที่มาจากหลากหลายสายงาน จำนวน 416 คน จากการศึกษพบว่า ทุนพลังใจทางบวกของพนักงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับอาการเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 นอกจากนี้ทุนพลังใจทางบวกยังมีความสัมพันธ์ทางลบกับแนวโน้มที่จะลาออกจากงานและพฤติกรรมกรรมการหางาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ลูธันส์และคณะ (Luthans et.al. 2008) ได้ศึกษาบทบาทของทุนพลังใจทางบวกที่ส่งผลต่อความสัมพันธ์ของบรรยากาศภายในองค์กรและผลการปฏิบัติงาน ในกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นนักศึกษาด้านการจัดการ พนักงานบริการและพนักงานฝ่ายผลิต ของบริษัท จำนวน 737 คน จากการศึกษพบว่า ทุนพลังใจ

ทางบวกมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในงานและความผูกพันในงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และนอกจากนี้ในปีเดียวกัน ลูธันส์และคณะ (Luthans et al. 2008) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทุนพลังใจทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน ในกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่จากอุตสาหกรรมทองแดง 2 แห่ง ในประเทศจีน จำนวน 456 คน จากการศึกษาพบว่า ทุนพลังใจทางบวกมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สวีทแมน (Sweetman et al. 2010) ได้ศึกษาหาความสัมพันธ์ระหว่างทุนพลังใจทางบวกกับการทำงาน อย่างมีความคิดสร้างสรรค์ ในกลุ่มตัวอย่างคนทำงาน จำนวน 899 คน จากการศึกษาพบว่า ทุนพลังใจทางบวกทั้งสององค์ประกอบมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการทำงานอย่างมีความคิดสร้างสรรค์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 อับบาสและราชา (Abbas; & Raja. 2011) ได้ศึกษาอิทธิพลของทุนพลังใจทางบวกที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรมและความเครียดในงาน ในกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่จากหลากหลายองค์กรในประเทศปากีสถาน จำนวน 237 คน จากการศึกษาพบว่า ทุนพลังใจทางบวกมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่าทุนพลังใจทางบวกมีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานและผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผู้วิจัยจึงคาดว่าทุนพลังใจทางบวกส่งผลต่อความยึดมั่นผูกพันในงานของเจ้าหน้าที่องค์กรไม่แสวงหาผลกำไรที่ปฏิบัติงานด้านเอดส์

4. ปัจจัยระดับองค์กรที่เกี่ยวข้องกับความยึดมั่นผูกพันในงาน

4.1 การสนับสนุนจากองค์กรกับความยึดมั่นผูกพันในงาน

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรได้รับความสนใจนั้นเริ่มได้รับความสนใจมากขึ้นในช่วงปี 1980-1989 ไอเซนเบอร์เกอร์และคณะ ได้พัฒนาแนวคิดนี้จากทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม (Social Exchange Theory) ของบลอ (Zagenczyk. 2001: 10; citing blau. 1964) และบรรทัดฐานการตอบแทนของโกลด์เนอร์ (Zagenczyk. 2001: 10; citing Gouldner. 1960) ซึ่ง ไอเซนเบอร์เกอร์และคณะได้เสนอว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรนั้นคือการที่พนักงานรับรู้ได้ถึงการที่องค์กรได้ให้คุณค่ากับสิ่งที่พนักงานปฏิบัติต่อองค์กร และให้ความสนใจต่อคุณภาพชีวิตของพนักงาน การกระทำที่เกิดขึ้นจากบุคคลที่เป็นตัวแทนขององค์กรมักจะถูกมองว่าเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นจากความตั้งใจขององค์กรมากกว่าที่จะมองว่าเกิดจากแรงจูงใจของบุคคลนั้น ที่เป็นเช่นนี้เพราะองค์กรมีภาระผูกพันที่ต้องรับผิดชอบในการกระทำที่เกิดขึ้นจากบุคลากรขององค์กร พนักงานจึงมองว่าการกระทำที่เกิดขึ้นแล้วส่งผลดีหรือไม่ดีกับตนเองเป็นสิ่งบ่งบอกให้เห็นว่าองค์กรนั้นชอบหรือไม่ชอบตน ทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคมเสนอว่าสิ่งที่บุคคลนำมาให้เพื่อแลกเปลี่ยนนั้นจะมีคุณค่าสูงถ้าหากสิ่งนั้นเกิดขึ้นจากการให้

ที่มาจากความเต็มใจที่ปราศจากการบังคับใดใด มากกว่าสิ่งที่คุณจำเป็นต้องให้เนื่องจากสถานการณ์บังคับ

ทฤษฎีการให้การสนับสนุนจากองค์กรยังได้อธิบายถึงกระบวนการทางจิตที่เกิดขึ้นหลังจากเกิดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรไว้ 3 ประการ คือ ประการแรก เนื่องจากปทัสถานของการตอบแทน (Norm of reciprocity) เมื่อบุคคลเกิดการรับรู้ว่าคุณ้องค์กรให้การสนับสนุนตนเองเป็นอย่างดี จะทำให้บุคคลรู้สึกว่าเป็นพันธะที่ทำให้ตนเองต้องใส่ใจในสวัสดิภาพขององค์กรตอบแทนกลับคืนด้วย และจะต้องพยายามช่วยให้องค์กรบรรลุผลตามเป้าหมายต่างๆ ที่ตั้งไว้ประการที่สอง การใส่ใจ การให้การยอมรับ และการเคารพนับถือ ขององค์กรที่สะท้อนผ่านทางกรรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรตอบสนองความต้องการพื้นฐานทางด้านอารมณ์สังคมของมนุษย์ส่งผลให้บุคคลนำเอาความเป็นสมาชิกในองค์กรและสถานภาพของบทบาทการทำงานต่างๆ มาผสมรวมกันกลายเป็นอัตลักษณ์ทางสังคม (Social identity) ประการที่สาม การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรจะช่วยเสริมความคิดของบุคคลที่เชื่อว่าการให้การยอมรับและผลตอบแทนจากองค์กรจะช่วยเพิ่มผลการปฏิบัติงาน ความคิดเช่นนี้จะส่งผลในทางบวกทั้งต่อตัวบุคคลเอง ไม่ว่าจะเป็นการทำให้บุคคลมีความพึงพอใจในงานมากขึ้น มีอารมณ์ที่ดีในการทำงานมากขึ้น หรือต่อองค์กร ไม่ว่าจะเป็นการทำให้เกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น มีผลการปฏิบัติงานดีขึ้น และลดอัตราการเปลี่ยนงานและลาออก (Rhodes; & Eisenberger, 2002)

เวย์น และคณะ (Wayne; et. al. 1997) ได้เสนอว่าการสนับสนุนจากองค์กรในทรรณะของการแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและผู้ใต้บังคับบัญชา เป็นแนวคิดที่มีโครงสร้างกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาแนวคิดทฤษฎีการสนับสนุนจากองค์กรในกระบวนการของการพึ่งพาช่วยเหลือกันเพื่อความสำเร็จ มีการพัฒนาและทดสอบรูปแบบที่เกิดขึ้นมาก่อนและผลที่ตามมาของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นทฤษฎีพื้นฐานทางสังคม ผลที่ได้บ่งชี้ถึงความสัมพันธ์ที่แตกต่างระหว่างผลลัพธ์ที่อธิบายโดยการสนับสนุนทางสังคม นอกจากนี้ ลามาสโตร (Lamastro, 2002) ได้กล่าวว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรนั้นเป็นสิ่งที่บุคลากรรับรู้ได้ถึงพฤติกรรมของผู้บริหารองค์กรที่ให้การสนับสนุนและจัดบรรยากาศองค์กรที่เอื้อต่อการทำงาน โดยที่พนักงานประเมินการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรได้จากพฤติกรรมของตัวตนเององค์กรที่มีการปฏิบัติต่าง ๆ ต่อพนักงาน ซึ่งในประเทศไทยได้มีผู้ให้ความหมายของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรไว้ ดังนี้ พัทธภรณ์ จินกุล (2547) เสนอว่าการสนับสนุนจากองค์กรเป็นการรับรู้ของบุคลากรถึงการสนับสนุนดูแลจากองค์กรโดยรวมเกี่ยวกับการปฏิบัติงานให้มีความคล่องตัวอำนวยความสะดวกต่างๆ ให้โอกาสก้าวหน้าในงาน ดูแลความเป็นอยู่ สวัสดิการต่างๆ โดยคำนึงถึงความต้องการของบุคลากรเป็นสำคัญ เปรมจิตร คล้ายเพชร (2548) ได้ให้ความหมายว่า การรับรู้การ

สนับสนุนจากองค์กรเป็นความคิดเห็นของพนักงานจากประสบการณ์ที่ได้รับจากการทำงานในองค์กรว่าองค์กรให้คุณค่า ให้การยอมรับ และเห็นความสำคัญในการทุ่มเททำงาน มีความห่วงใย และมีความผูกพันต่อพนักงานโดยการให้การสนับสนุนการทำงานในด้านต่าง ๆ ผ่านนโยบายและตัวแทนขององค์กร เพื่อให้พนักงานมีความเป็นอยู่ในการทำงานที่ดี ยุวดี ศิริทรัพย์ (2553) กล่าวว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร เป็นเจตคติของบุคลากรที่มีต่อองค์กรว่า องค์กรให้การดูแลเอาใจใส่ต่อความเป็นอยู่ของบุคลากรเห็นถึงคุณค่าและความสำคัญของบุคลากร รวมทั้งให้การฝึกอบรมและพัฒนาให้บุคลากรมีความเจริญก้าวหน้าในสายอาชีพของตน นอกจากนี้ นำชัย ศุภฤกษ์ชัยสกุล (2550) ได้เสนอการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรในด้านต่างๆ เช่น ด้านผลตอบแทน หมายถึง การรับรู้เกี่ยวกับเงินเดือนและสวัสดิการที่ได้รับจากองค์กร ด้านโอกาสความก้าวหน้า หมายถึง การรับรู้ว่าองค์กรได้ให้โอกาสแก่ตนในการเลื่อนตำแหน่ง การศึกษาอบรมเพิ่มเติม ตลอดจนการได้รับผลตอบแทนที่สูงขึ้น ด้านสภาพการทำงาน หมายถึง การรับรู้ว่าองค์กรได้จัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพ อันได้แก่ สถานที่ทำงาน เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน หมายถึง การรับรู้ของว่าองค์กรมีโอกาที่จะไม่เลิกจ้างหรือปลดตนออกและด้านจิตวิทยาสังคม หมายถึง การรับรู้ว่าองค์กรได้ให้การยอมรับการเห็นคุณค่า ให้ความสำคัญ ตลอดจนยกย่องหรือให้เกียรติในการมีส่วนร่วมทำงานในองค์กร

จากการศึกษานิยามที่กล่าวมาข้างต้นสามารถสรุปได้ว่าการสนับสนุนจากองค์กร หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่รับรู้ได้ว่าองค์กรได้ให้คุณค่า ให้การยอมรับและเห็นความสำคัญกับสิ่งที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อองค์กร โดยองค์กรได้ให้การสนับสนุนการทำงานในด้านต่างๆ เช่น ผลตอบแทน โอกาสความก้าวหน้า สภาพการทำงานและ ความเป็นอยู่ของเจ้าหน้าที่

การวัดการสนับสนุนจากองค์กร

ไอเซ็นเบอร์เกอร์และคณะ (นำชัย ศุภฤกษ์ชัยสกุล. 2550; อ้างอิงจาก Eisenberger; et al. 1986) ผู้บุกเบิกและพัฒนาตัวแปรนี้ได้สร้างเครื่องมือวัดการให้การสนับสนุนจากองค์กรที่ชื่อว่า Survey of Perceived Organizational Support (SPOS) ขึ้นมา ซึ่งมีข้อคำถามทั้งหมด 36 ข้อ แต่เนื่องจากมีข้อคำถามที่มากเกินไป ทำให้ไม่สะดวกที่จะนำไปใช้ในงานวิจัย ไอเซ็นเบอร์เกอร์และคณะ จึงปรับเครื่องมือวัดให้กลายเป็นฉบับย่อที่มีข้อคำถามลดเหลือเพียง 8 ข้อ ซึ่งเครื่องมือวัดนี้ได้ผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงว่าสามารถวัดตัวแปรนี้ที่แตกต่างไปจากความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึก (Affective commitment) (นำชัย ศุภฤกษ์ชัยสกุล. 2550, อ้างอิงจาก Shore; & Trick. 1991) แตกต่างไปจากความพึงพอใจในงาน (Eisenberger; et al.1997) การรับรู้การให้การสนับสนุนจากหัวหน้า (Perceived supervisory support) และความสามารถพึ่งพาองค์กรได้ (Organizational

dependability) (Hutchinson, 1997) นอกจากนี้งานวิจัยเหล่านี้ยังได้ตรวจสอบความเชื่อมั่นแบบ สอดคล้องภายในด้วยค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha มีค่าสูงตั้งแต่ .90 ขึ้นไป เครื่องมือวัดนี้จึง เป็นเครื่องมือที่ได้รับความนิยมนำไปใช้ศึกษาตัวแปรนี้มากที่สุด ดังนั้นในงานวิจัยนี้จึงนำเครื่องมือวัด ฉบับย่อนี้มาปรับเพื่อให้มีความเหมาะสมกับบริบทของกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่องค์กรไม่แสวงหา ผลกำไรที่ปฏิบัติงานด้านเอส

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสนับสนุนจากองค์กร

จากการทบทวนเอกสารผู้วิจัยพบว่า มีนักวิจัยและนักวิชาการต่าง ๆ ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร สามารถสรุปได้ดังนี้

ยูเฉิน (Yuchen. 2009) ได้ศึกษาหาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความผูกพันในงานและความพึงพอใจในงาน ในเจ้าหน้าที่ซึ่งปฏิบัติงานด้านการให้บริการ จำนวน 219 คน จากการศึกษาพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรนั้นมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จ ในอาชีพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ไอเซนเบอร์เกอร์และชาน็อค (Eisenberger; & Shanock. 2006) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของหัวหน้างานกับ การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานของผู้ใต้บังคับบัญชา จากกลุ่มตัวอย่าง 231 คน จากการศึกษา พบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของหัวหน้างานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้การ สนับสนุนจากหัวหน้างานของเจ้าหน้าที่ผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อาหมัด และเยคตา (Ahmad; & Yekta. 2010) ได้ศึกษาการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีต่อความพึง พพอใจในงานของเจ้าหน้าที่ชาวอิหร่านจำนวน 136 คน จากการศึกษาพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจาก องค์กรส่งผลต่อความพึงพอใจในปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และหวัง และซาง (Wang; Zhang. 2010) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนจากองค์กร ความ ผูกพันในองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ในกลุ่มตัวอย่างซึ่งทำงานใน 11 มหาวิทยาลัยในเมืองเฮอหลงเจียง ประเทศจีน จำนวน 778 คน พบว่า การสนับสนุนจากองค์กรมี ความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และการสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ .01

ในส่วนของการศึกษาในประเทศไทย พัชรภรณ์ จินกุล (2547) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ การสนับสนุนจากองค์กรกับความสำเร็จในวิชาชีพของ พยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ กลุ่มตัวอย่างคือ พยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการ จำนวน 370 คน จากการศึกษาพบว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และการสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์

ทางบวกกับความสำเร็จในวิชาชีพของพยาบาลวิชาชีพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยูวดี ศิริยทรัพย์ (2553) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความยุติธรรมในองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ กลุ่มตัวอย่างเป็นเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยมหิดลจำนวน 395 คน จากการศึกษาพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร พบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 นอกจากนี้ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านการปฏิบัติงานและด้านผลตอบแทน โดยการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านการปฏิบัติงานสามารถทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้ร้อยละ 17 แต่เมื่อเพิ่มตัวแปรการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านผลตอบแทนเข้าไปจะสามารถเพิ่มความสามารถในการทำนาย โดยตัวแปรทั้งสองสามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้ร้อยละ 18 นอกจากนี้ เปรมจิตร์ คล้ายเพชร (2548) ได้ศึกษาการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความยุติธรรมในองค์กร ที่มีผลต่อความผูกพันขององค์กร และการตั้งใจลาออก จากพยาบาลระดับปฏิบัติการ โรงพยาบาลศิริราช จำนวน 379 คน จากการศึกษาพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรทุกด้านและโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันขององค์กร และมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจลาออกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 และนอกจากนี้การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรสามารถพยากรณ์ความผูกพันขององค์กรได้ร้อยละ 11.4 ซึ่งนอกจากนี้ยังพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและความผูกพันขององค์กรสามารถร่วมกันทำนายความตั้งใจลาออกได้ร้อยละ 45.1 และ นวลฉวี ประเสริฐสุข (2542) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในอาชีพของผู้บริหารสตรีในธนาคารพาณิชย์ไทย กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้บริหารสตรีที่ดำรงตำแหน่งผู้บริหารระดับกลาง จำนวน 581 คน ผลการศึกษา พบว่า ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์มากที่สุดกับความสำเร็จในอาชีพด้านการเงินและความสำเร็จในด้านอาชีพด้านความก้าวหน้าในการเลื่อนตำแหน่ง คือ การสนับสนุนจากองค์กร

จากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแสดงให้เห็นว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรนั้นมีความเกี่ยวข้อง สัมพันธ์กับพฤติกรรมองค์กร มีความเกี่ยวข้องกับการคงอยู่ หรือออกจากงาน และวิชาชีพของเจ้าหน้าที่ไม่ว่าจะเป็นลักษณะของตัวแปรทำนายหรือตัวแปรที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมดังกล่าว ผู้วิจัยจึงคาดว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลต่อความยึดมั่นผูกพันในงานของเจ้าหน้าที่องค์กรไม่แสวงหาผลกำไรที่ปฏิบัติงานด้านเอดส์

4.2 ภาพลักษณ์ขององค์กรกับความยึดมั่นผูกพันในงาน

การได้ทำงานในองค์กรที่มีชื่อเสียงนั้นทำให้บุคคลมีแรงกระตุ้นในการทำงานสูง เมื่อสมาชิกในองค์กรมีความประทับใจเอกลักษณ์ขององค์กร ก็จะช่วยส่งเสริมความภาคภูมิใจในตัวเอง

ภาพลักษณ์ หรือตรงกับคำว่า Image ในภาษาอังกฤษ (พจนานุกรมฉบับบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525: 620) หมายถึง ภาพที่เกิดจากความนึกคิดหรือที่คิดว่าควรจะเป็นเช่นนั้น เจฟกินส์ (Jefkins 1997) กล่าวว่า ภาพลักษณ์เกิดจากความประทับใจ ซึ่งได้มาจากการได้มีความรู้และความเข้าใจในข้อเท็จจริงนั้นๆ บูลดิง (Boulding. 1975) ได้ให้ความหมายของภาพลักษณ์ว่า ภาพลักษณ์เป็นความรู้และเป็นความรู้สึกของคนเราที่มีต่อสิ่งต่างๆ โดยเฉพาะความรู้นั้น เป็นความรู้ที่เราสร้างขึ้นมาเอง (Subjective Knowledge) ซึ่งประกอบด้วยข้อเท็จจริง คือ คุณค่าที่เราเป็นผู้ให้ร่วมกันอยู่ เป็นการสะสมเกี่ยวกับสิ่งต่างๆ ในโลกรอบตัวเรา เมื่อเราไม่เข้าใจเกี่ยวกับเรื่องนั้น อย่างถ่องแท้แล้วเราจะได้เฉพาะ “ภาพ” บางส่วนหรือลักษณะกว้างๆ ซึ่งมีความไม่ชัดเจนอยู่จึงมักตีความหมาย (Interpret) หรือให้ความหมายกับสิ่งนั้นด้วยตัวเอง

บูร์สติน (Boorstin. 1973) ได้ให้ความหมายของคำว่า ภาพลักษณ์ ไว้ว่า ภาพลักษณ์เป็นภาพที่มนุษย์สร้างขึ้น ด้วยเหตุการณ์เทียม (Pseudo-Events) ซึ่งเป็นสิ่งที่ถูกสร้างขึ้น มาเพื่อจำลองเหตุการณ์ที่ไม่ได้เกิดขึ้นโดยธรรมชาติ เป็นการสร้างจากองค์ประกอบต่างๆ ที่มองเห็นได้ชัดเจน เข้าใจได้ง่าย และสามารถเข้าใจได้หลายความหมาย และมีความน่าเชื่อถือด้วย ภาพลักษณ์ตามแนวคิดของบูร์สติน อาจกล่าวได้เป็น 6 ลักษณะดังนี้

1. ภาพลักษณ์เป็นสิ่งที่ถูกจำลองขึ้นมา (An Image is Simulate) ไม่ได้เกิดขึ้นเองตามธรรมชาติ แต่เกิดจากการวางแผนที่ประกอบกันขึ้นเพื่อตอบสนองวัตถุประสงค์บางอย่างที่กำหนดไว้ เช่นวัตถุประสงค์ทางการประชาสัมพันธ์ ดังนั้น ภาพลักษณ์จึงเกิดการวางแผนประชาสัมพันธ์ การกำหนดกระบวนการ และกลยุทธ์ต่างๆ เป็นอย่างดี

2. ภาพลักษณ์เป็นสิ่งที่เชื่อถือได้ (An Image is Believable) ในการสร้างภาพลักษณ์ สิ่งที่สำคัญที่สุดคือ ความน่าเชื่อถือ กล่าวคือ แม้ว่าภาพลักษณ์จะเป็นภาพที่ถูกสร้างขึ้นมา แต่ต้องอยู่บนพื้นฐานของความน่าเชื่อถือในภาพลักษณ์ที่สร้างขึ้นมานั้น

3. ภาพลักษณ์เป็นสิ่งที่อยู่นิ่ง (An Image is Passive) ภาพลักษณ์ต้องไม่ขัดแย้งกับความเป็นจริงถึงแม้ว่าภาพลักษณ์จะไม่ใช่ความจริง แต่ภาพลักษณ์จะต้องถูกนำเสนออย่างสอดคล้องกับความเป็นจริง

4. ภาพลักษณ์เป็นสิ่งที่เห็นได้ชัด (An Image is Vivid and Concrete) ภาพลักษณ์ถูกสร้างขึ้น เป็นรูปธรรมด้วยการสร้างสรรค์จากนามธรรม ซึ่ง อาจเรียกได้ว่าเป็นการสร้างจินตนาการรูปธรรม เพื่อให้ตอบสนอง ดึงดูดใจ และดึงดูดความรู้สึกทางอารมณ์

5. ภาพลักษณะเป็นสิ่งที่ถูกทำให้ดูง่าย (An Image is Simplified) ภาพลักษณะนี้จะต้องชัดเจน ง่ายต่อการเข้าใจ และจดจำ มีความแตกต่าง แต่สื่อความหมายได้ครบถ้วนตรงตามความต้องการ

6. ภาพลักษณะมีความหมายหลายมุม (An Image is Ambiguous) ภาพลักษณะนี้ในบางครั้ง อาจเป็นสิ่งที่ดูเหมือนกำกวม มีลักษณะที่กำกึ่งระหว่างความคาดหวังกับความเป็นจริงมาบรรจบกัน

ดัตตันและดูเคอริช (Dutton; & Dukerich. 1991) ได้เสนอภาพลักษณะในแง่ของบุคคลากร ภายในองค์กรว่าภาพลักษณะองค์กรเป็นสิ่งที่สมาชิกภายในองค์กรนั้นเชื่อสิ่งบุคคลภายนอกมององค์กร ของพวกเขา ส่วน ดาวลิง (Dowling. 1993) กล่าวว่า ภาพลักษณะเกิดจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างสมาชิก ขององค์กรและบุคคลภายนอก ซึ่งภาพลักษณะที่เกิดจากบุคคลภายนอกนั้นมีที่มาจากทำให้ความ สนใจและอิทธิพลของกลุ่มที่ขยายวงกว้างมากขึ้น นอกจากนี้ภาพลักษณะขององค์กรเป็นการทำงาน ของการส่งสัญญาณซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงการรับรู้การทำงานโดยสมาชิกขององค์กร (Christine M. Riordan et.al :1997)

เสรี วงศ์มณฑา (2542) ภาพลักษณะ หมายถึงข้อเท็จจริง (Objective facts) บวกกับการ ประเมินส่วนตัว (Personal Judgment) แล้วกลายเป็นภาพที่ฝังใจอยู่ในความรู้สึกนึกคิดของบุคคลอยู่ นานแสนนาน ยากที่จะเปลี่ยนแปลง ซึ่งอาจจะแตกต่างไปจากสภาพความจริงก็ได้ เพราะว่า ภาพลักษณะนั้น ไม่ใช่เรื่องของข้อเท็จจริง (Reality) แต่เพียงอย่างเดียว แต่เป็นเรื่องราวของการรับรู้ (Perception) ที่มนุษย์เอาความรู้สึกส่วนตัวเข้าไปปะปนอยู่ในข้อเท็จจริงด้วย วิรัช อภิรัตน์กุล (2535) กล่าวว่า ภาพลักษณะหมายถึงภาพที่เกิดขึ้นในใจเป็นความประทับใจเกิดกับบุคคลที่มีต่อองค์กร สถาบัน บุคคล ซึ่งความประทับใจเกิดจากผลกระทบระหว่างบุคคลกับสิ่งนั้นๆ ไม่ใช่ภาพมายาหรือ ภาพลวงตา แต่เป็นภาพ ประทับใจที่ถูกต้อง ดวงพร คำบุญวัฒน์ (2536) กล่าวว่าภาพลักษณะหมายถึง ภาพที่เกิดจากความรู้สึกนึกคิดหรือภาพที่วาดในใจ อาจเป็นภาพของสิ่งมีชีวิตหรือไม่มีชีวิต อาจเกิด จากการได้รับข้อมูลข่าวสารทั้งประสบการณ์ตรง หรือประสบการณ์ทางอ้อมบวกกับความรู้สึกนึกคิดที่ เกิดขึ้นในจิตใจ และ อาภัสรี ปุชิตาภากรณ์ (2548) เสนอว่าภาพลักษณะเป็นเรื่องของความคิดเห็นของ บุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ตนได้รับรู้หรือมีประสบการณ์ ความคิดเห็นนี้เป็นไปได้ทั้งทางบวกและทาง ลบ และสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาเมื่อได้รับประสบการณ์ใหม่ที่มีอิทธิพลต่อจิตใจและ ความรู้สึกของบุคคล ภาพลักษณะเป็นสิ่งที่สำคัญมากทั้งต่อบุคคลและองค์กร

จากความหมายข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า ภาพลักษณะขององค์กร หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ รับรู้ได้ถึงภาพหรือสิ่งที่เกิดจากข้อเท็จจริง ประกอบกับความรู้สึกนึกคิด ความคิดเห็นของบุคคลที่มีต่อ องค์กร ประกอบกับการได้รับข้อมูลหรือประสบการณ์ซึ่งความรู้สึกหรือความคิดเห็นนี้สามารถ เปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาเมื่อได้รับข้อมูลหรือประสบการณ์ใหม่

การวัดภาพลักษณ์ขององค์กร

ออสวาลด์ (Oswald. 1996; citing Vigoda-Gadot; et. al. 2004) ได้ให้ความสำคัญกับการวัดแบบมาตราประเมินตนเองและทัศนคติของพนักงานที่มีต่อองค์กรในฐานะนายจ้าง นอกจากนี้ กาดอทและคณะ (Gadot; et al. 2003) ได้สร้างแบบวัดประกอบไปด้วยข้อคำถาม 14 ข้อ จาก 3 องค์ประกอบ คือ ภาพลักษณ์ในมุมมองของนายจ้าง ภาพลักษณ์ในแง่ของลูกจ้างที่คำนึงถึงมุมมองของบุคคลภายนอก และภาพลักษณ์สายตาของลูกจ้างในแง่ของการได้รับบริการ ซึ่งต่อมาได้มีการพัฒนาแบบวัดให้ชัดเจนขึ้น จากองค์ประกอบด้วย ภาพลักษณ์ขององค์กรในแง่การให้บริการ และภาพลักษณ์ขององค์กรในแง่ของการจ้างงาน และ ริอร์ดัน (Riordan; et.al. 1997) ได้สร้างแบบวัดซึ่งประกอบไปด้วยข้อคำถาม 6 ข้อ โดยมีที่มาจากค่านิยมตามที่ ดัตตันและคูเคอร์ริช ได้ให้ไว้เมื่อปี 1991 ซึ่งเป็นการนิยามที่ได้จากการทัศนคติของบุคลากรในองค์กรที่พวกเขาเชื่อว่าคนอื่นมององค์กรของพวกเขา ดังนั้นในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ผู้วิจัยจึงได้ปรับและแปลแบบวัดของ ริอร์ดัน (Riordan; et.al.1997) เพื่อมาใช้วัดการรับรู้ภาพลักษณ์ขององค์กร

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับภาพลักษณ์ขององค์กร

จากการทบทวนเอกสารผู้วิจัยพบว่า มีนักวิจัยและนักวิชาการต่างๆ ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับภาพลักษณ์ขององค์กร สามารถสรุปได้ดังนี้

กาดอท (Gadot; et.al. 2003) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาพลักษณ์องค์กร การรับรู้บรรยากาศการเมืองในองค์กร กับปัจจัยอื่นที่เกี่ยวข้องกับงาน เช่น ความพึงพอใจ ความผูกพันในองค์กร และความมีอิสระในการทำงาน ทั้งหมด 2 การศึกษา การศึกษาแรกเป็นการศึกษาในกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นบุคลากรของท้องถิ่นในประเทศอิสราเอล จำนวน 169 คน และ ในการศึกษาที่ 2 เป็นทหารเรือชาวอิสราเอล จำนวน 224 คน ซึ่งได้แบ่งภาพลักษณ์ขององค์กรออกเป็น 2 ประเภท คือ ภาพลักษณ์ขององค์กรด้านบริการ และด้านการจ้างงาน จากการศึกษาพบว่า ภาพลักษณ์ขององค์กรด้านการจ้างงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้บรรยากาศการเมืองในองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และ 0.5 ตามลำดับ ส่วน ริอร์ดันและคณะ (Riordan; et. al. 1997) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการปฏิบัติงานทางสังคมที่ส่งผลโดยตรงกับพฤติกรรมและทัศนคติของบุคลากรในองค์กร ภาพลักษณ์ของบริษัท ในเจ้าหน้าที่บริษัทผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้า จำนวน 174 ราย จากการศึกษาพบว่า ภาพลักษณ์ขององค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนการศึกษาในประเทศไทยนั้นมีนักวิชาการหรือผู้ที่ศึกษาภาพลักษณ์ในแง่ของการจ้างงานไม่มากนัก ผู้วิจัยจึงได้นำเสนองานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับภาพลักษณ์องค์กรในแง่อื่นๆ ดังนี้ ทิพย์ฤทัย ตระการศักดิ์กุล (2545) ได้ศึกษาภาพลักษณ์ขององค์กรกับการรับรู้คุณภาพการบริการของลูกค้า

ธนาคารออมสิน ในเขตจังหวัดเชียงใหม่ ในกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นลูกค้าธนาคารออมสิน จำนวน 370 ราย จากการศึกษาพบว่า ภาพลักษณ์ขององค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการบริการของธนาคารตามการรับรู้ของลูกค้าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กรกมล ทองประชาญ (2553) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาพลักษณ์ของสายการบินต้นทุนต่ำ พฤติกรรมการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน จากการศึกษาพบว่า ภาพลักษณ์ของผู้บริโภคที่มีต่อสายการบินต้นทุนต่ำ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านระยะเวลาที่ใช้บริการสายการบินนกกแอร์ ในทิศทางตรงข้ามระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และภาพลักษณ์ของผู้บริโภคที่มีต่อสายการบินต้นทุนต่ำ ได้แก่ ภาพลักษณ์ของผู้บริโภค โดยรวม ผลรวมด้านตราสัญลักษณ์ และผลรวมด้านบริษัท มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านระยะเวลา, ด้านความถี่ และด้านยอดค่าใช้จ่าย ที่ใช้บริการสายการบินแอร์เอเชีย ในทิศทางตรงข้ามระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จุไรลักษณ์ จันทสิทธิ์ราช (2553) ได้ศึกษาอิทธิพลของภาพลักษณ์บริษัทที่มีต่อความไว้วางใจและความภักดีของลูกค้า บริษัท ฮอนด้า ออโตโมบิล (ประเทศไทย) จำกัด โดยทำการศึกษาในกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ซื้อหรือผู้ใช้ที่เคยเข้ารับบริการที่ศูนย์บริการฮอนด้าอย่างน้อย 1 ครั้ง จำนวน 400 คน จากการศึกษาพบว่า ภาพลักษณ์ของบริษัทโดยรวม มีความสัมพันธ์กับความไว้วางใจของลูกค้าโดยรวม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันในระดับสูง นอกจากนี้วรารณ ชวพงษ์ (2548) ได้ศึกษาภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ตามการรับรู้ของชุมชนท้องถิ่นอำเภอหาดใหญ่ในกลุ่มตัวอย่างเป็นนักเรียน ผู้ปกครอง ผู้บริหารท้องถิ่น นักธุรกิจ สื่อมวลชนและกลุ่มประชาชนทั่วไป ในเขตเทศบาลและนอกเขตเทศบาลอำเภอหาดใหญ่ จำนวน 402 คน จากการศึกษาพบว่า ภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์โดยภาพรวมอยู่ในระดับดี โดยภาพลักษณ์ด้านตัวองค์กรมีคะแนนสูงที่สุด รองลงมา คือ ด้านการจัดการเรียนการสอน ด้านบริการวิชาการ และด้านการวิจัย สำหรับด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมมีคะแนนต่ำสุด เมื่อจำแนกรายด้าน พบว่า ภาพลักษณ์ด้านตัวองค์กร การจัดการเรียนการสอน การวิจัย บริการวิชาการ และด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม มีคะแนนภาพลักษณ์ อยู่ในระดับดีเช่นเดียวกัน โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.00, 3.90, 3.81, 3.83, 3.73 ตามลำดับ

จากการศึกษางานวิจัยข้างต้นจะเห็นได้ว่า ภาพลักษณ์ขององค์กรนั้นส่งผลต่อความรู้สึกทั้งในแง่ของการจ้างงานและการให้บริการ โดยภาพลักษณ์ขององค์กรมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผู้วิจัยจึงเลือกตัวแปรภาพลักษณ์ขององค์กรมาใช้ในการศึกษาความยึดมั่นผูกพันในงานของเจ้าหน้าที่องค์กรไม่แสวงหาผลกำไรที่ปฏิบัติงานด้านเอดส์

5. การวิเคราะห์พหุระดับ

ในปัจจุบันการวิจัยแบบพหุระดับนั้นได้รับความสนใจเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากนักวิจัยได้คำนึงถึงสภาพของข้อมูลซึ่งอยู่ภายใต้สภาพแวดล้อมและกลุ่มทางสังคมซึ่งมีลักษณะลดหลั่นเป็นลำดับชั้น(Hierarchical Data) ซึ่งงานวิจัยที่ศึกษาปรากฏการณ์ในลักษณะนี้เป็นงานวิจัยพหุระดับ (Multileve Research) เนื่องจากตัวแปรที่นำมาศึกษานั้นมีหลายระดับการวิเคราะห์ ลักษณะความเป็นกลุ่มที่ลดหลั่นกันเช่นนี้ส่งผลต่อการวิเคราะห์ทางสถิติ เนื่องจากข้อตกลงเบื้องต้นที่สำคัญที่สุดของการวิเคราะห์สถิติทั่วไปก็คือข้อมูลหรือค่าตัวแปรที่วัดในแต่ละหน่วยตัวอย่างต้องเป็นอิสระจากกัน (Independent Observation) แต่ข้อมูลที่เป็นพหุระดับมีแนวโน้มที่จะละเมิดข้อตกลงเบื้องต้นนี้สูง เนื่องจากบุคคลที่อยู่ภายในกลุ่มเดียวกันจะได้รับอิทธิพลจากความเป็นกลุ่มเดียวกัน คล้ายคลึงกัน ส่งผลให้ค่าของตัวแปรระดับบุคคลในกลุ่มเดียวกันมีความสัมพันธ์กัน การละเมิดข้อตกลงเบื้องต้นนี้ส่งผลเสียทำให้ระดับนัยสำคัญหรือค่าความคลาดเคลื่อนที่เกิดขึ้นจริงในงานวิจัยอาจจะเพิ่มสูงขึ้นกว่าระดับนัยสำคัญที่ตั้งไว้

การวิเคราะห์ข้อมูลที่มีตัวแปรหลายระดับที่ผ่านมาหากไม่ได้ใช้การวิเคราะห์พหุระดับก็จะมีแนวการวิเคราะห์ 2 แนวทาง คือ 1. ไม่สนใจระดับหรือหน่วยการวิเคราะห์และไม่นำมาวิเคราะห์ร่วมด้วย 2. ทำให้หน่วยการวิเคราะห์อยู่ในระดับเดียวกัน อย่างไรก็ตามการวิเคราะห์ทั้ง 2 แนวทางก็มีข้อจำกัดตรงที่ไม่สามารถหาความสัมพันธ์ในลักษณะผลปฏิสัมพันธ์ข้ามระดับ (Cross-Level Interaction) ได้ ปัญหาและข้อจำกัดของการวิเคราะห์แบบเดิมจึงสามารถแบ่งออกเป็น 2 ด้าน คือ

1. ปัญหาทางด้านแนวคิดการวิเคราะห์ (Conceptual Problems) การวิเคราะห์ แบบดั้งเดิมส่วนใหญ่เป็นการวิเคราะห์ที่ไม่ได้นำเอาประเด็นหน่วยการวิเคราะห์เข้ามาพิจารณาร่วมด้วย ทั้งที่หน่วยการวิเคราะห์ที่มีผลสำคัญต่อความเที่ยงตรงในการสรุปผล ข้อมูลที่วิเคราะห์ในระดับหน่วยการวิเคราะห์หนึ่งอาจไม่สามารถนำไปสรุปผลข้ามไปยังหน่วยการวิเคราะห์อื่นได้

2. ปัญหาทางด้านสถิติ (Statistical Problems) การวิเคราะห์แบบเดิมมักมีข้อตกลงเบื้องต้นว่าค่าของตัวแปรแต่ละค่าในกลุ่มต้องไม่มีความสัมพันธ์กัน ดัชนีที่ใช้วัดค่าความสัมพันธ์ภายในกลุ่มนี้เรียกว่า Intraclass Correlation ถ้าค่าสหสัมพันธ์ภายในกลุ่มนี้สูง จะส่งผลให้ค่า α ที่เกิดขึ้นในการวิจัยสูงขึ้นกว่าค่า α ที่ตั้งไว้ ส่งผลให้โอกาสเกิดความผิดพลาดประเภท 1 สูงตามไปด้วย

ด้วยเหตุนี้จึงมีการคิดค้นพัฒนาเทคนิคการวิเคราะห์ข้อมูลพหุระดับที่เหมาะสมขึ้นมา ซึ่งเทคนิคที่ได้รับความนิยมมากที่สุดและนำไปใช้วิเคราะห์ในงานวิจัยอย่างแพร่หลายก็คือเทคนิค Hierarchical Linear Modeling (HLM) หลักการเบื้องต้นในการวิเคราะห์ HLM คือ การวิเคราะห์ที่ใช้

เทคนิคการวิเคราะห์ถดถอยเป็นฐาน แต่ใช้โมเดลการวิเคราะห์ที่พิเศษและแตกต่างกว่าการวิเคราะห์ถดถอยธรรมดาทั่วไป ซึ่งโดยปกติแล้วการวิเคราะห์ถดถอยทั่วไปมีโมเดลการวิเคราะห์ ดังนี้

$$Y_i = \beta_0 + \beta_1 X_i + e_i \quad (1)$$

เมื่อ	Y	แทน	ตัวแปรตาม
	X	แทน	ตัวแปรอิสระ
	e	แทน	ความคลาดเคลื่อน
	β_0	แทน	จุดตัดแกน y ของเส้นสมการถดถอย (Intercept)
	β_1	แทน	ความชันของเส้นสมการถดถอย (Slope)

แต่เมื่อนำมาวิเคราะห์ในกรณีที่มีตัวแปรระดับกลุ่มอยู่ด้วย โมเดลการวิเคราะห์จะกลายเป็น

$$Y_{ij} = \beta_{0j} + \beta_{1j} X_{ij} + e_{ij} \quad (2)$$

จะเห็นว่า จุดที่แตกต่างระหว่างสมการที่ (1) และ (2) ก็คือทุกค่าพารามิเตอร์ในสมการจะมี subscript j เพิ่มขึ้นมา ซึ่งหมายถึงจำนวนกลุ่มของตัวแปรระดับกลุ่มหรือระดับที่ 2 ส่วนย่อย l หมายถึงจำนวนตัวอย่างของตัวแปรระดับที่ 1 หรือระดับบุคคล ดังนั้นถ้านำมาใช้ในกรณีตัวอย่างข้างต้น ถ้าให้ X คือ เศรษฐฐานะ Y คือ ความยึดมั่นผูกพันในงาน และ W คือ ตัวแปรประเภทองค์กร จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดคือเจ้าหน้าที่องค์กรไม่แสวงหาผลกำไรที่ปฏิบัติงานด้านเอดส์ 1000 คน จาก 20 องค์กร ดังนั้นในกรณีนี้ $i = 1000$ และ $j = 20$ จุดที่แตกต่างจากโมเดลการวิเคราะห์ธรรมดาคือการมี subscript j พ่วงท้ายใน β_{0j} และ β_{1j} หมายถึงการถือว่าค่าพารามิเตอร์ทั้งสองเป็นแบบสุ่ม (Random) ไม่ใช่ค่าคงที่ (Fixed) นั่นก็คือ การถือว่าเจ้าหน้าที่ในแต่ละองค์กรจะมีค่าเฉลี่ยตัวแปรตาม (Intercept) แตกต่างกันไปตามระหว่างองค์กร (β_{0j}) และอิทธิพลของตัวแปรอิสระระดับที่ 1 มีต่อตัวแปรตามแตกต่างกันไปตามระหว่างกลุ่ม (β_{1j}) เรียกอีกอย่างหนึ่งว่า (Regression Random Coefficient Models)

การวิเคราะห์ HLM ก็คือการวิเคราะห์ถดถอยสองขั้นตอน ขั้นแรก ก็คือการวิเคราะห์ถดถอยสมการถดถอยระดับที่ 1 ก็คือ สมการ (2) จากนั้นค่อยนำเอาค่าพารามิเตอร์ (β_{0j}) และ (β_{1j}) มาเป็นตัวแปรตามในการวิเคราะห์ถดถอยขั้นที่สอง โดยมีสมการถดถอยดังนี้

$$\beta_{0j} = \gamma_{00} + u_{0j} \quad (3)$$

$$\beta_{1j} = \gamma_{10} + u_{1j} \quad (4)$$

สมการที่ (2) คือสมการในระดับที่ 1 (Level 1 Model) หรือสมการระดับย่อย (Micro Level Model) ส่วนสมการที่ (3) และ (4) นี้เรียกว่าสมการในระดับที่ 2 (Level 2 Model) หรือ สมการในระดับกลุ่ม (Macro Level Model) การกำหนดโมเดลในสมการที่ (3) แสดงให้เห็นว่า ผู้วิจัยต้องการจะทดสอบสมมติฐานว่าค่าเฉลี่ยตัวแปรตามแตกต่างกันไปตามระหว่างกลุ่ม j ส่วนสมการที่ 4 แสดงว่าอิทธิพลของตัวแปรอิสระที่มีต่อตัวแปรตามแตกต่างกันไปตามระหว่างกลุ่ม j และถ้าค่า u_{1j} แตกต่างจาก 0 อย่างมีนัยสำคัญก็แสดงว่าสมมติฐานที่นักวิจัยตั้งไว้ได้รับการสนับสนุนจากข้อมูลเชิงประจักษ์

นอกเหนือจากสมการพหุระดับพื้นฐาน การกำหนดสมการพหุระดับสามารถทำได้หลายแบบขึ้นอยู่กับสมมติฐานการวิจัยที่จะทดสอบ และสามารถเพิ่มเติมตัวแปรระดับกลุ่มเข้ามาวิเคราะห์พร้อมกับตัวแปรระดับบุคคลได้ เช่น ถ้าตัวแปรระดับกลุ่มคือ w_j ถ้าจะทดสอบตัวแปรระดับกลุ่ม w_j มีอิทธิพลต่อตัวแปรตามหรือไม่ ก็สามารถเพิ่มตัวแปร w_j เข้าไปในสมการ Intercept β_{0j} ดังนั้นจะได้สมการใหม่ ดังนี้

$$\beta_{0j} = \gamma_{00} + \gamma_{01}w_j + u_{0j} \quad (5)$$

ดังนั้นถ้าค่า γ_{01} แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญก็แสดงว่าสมมติฐาน w_j มีอิทธิพลกับตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญ

นอกเหนือจากการเพิ่มตัวแปรระดับกลุ่มเข้าไปในสมการ Intercept แล้ว ก็สามารถเพิ่มเข้าไปในสมการ β_{1j} ก็ได้ สมการดังนี้

$$\beta_{1j} = \gamma_{10} + \gamma_{11}w_j + u_{1j} \quad (6)$$

สมการที่ (6) นี้จะเป็นการทดสอบผลปฏิสัมพันธ์ข้ามระดับ Cross-Level Interaction ของตัวแปรระดับกลุ่ม w_j ว่ามีอิทธิพลปฏิสัมพันธ์ข้ามระดับต่อตัวแปรอิสระระดับบุคคล ดังนั้น ถ้า γ_{11} แตกต่างจาก 0 อย่างมีนัยสำคัญแสดงว่าตัวแปรระดับกลุ่ม w_j เป็นตัวแปรปฏิสัมพันธ์ข้ามระดับต่อตัวแปรระดับบุคคล X_1 ที่ต่อตัวแปรตามระดับบุคคล Y_1

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

การวิจัยเรื่อง “ปัจจัยพระดับที่ส่งผลต่อความยึดมั่นผูกพันในงานของเจ้าหน้าที่องค์กรไม่แสวงผลกำไรที่ปฏิบัติงานด้านเอดส์” มีวิธีดำเนินการดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้เป็นเจ้าหน้าที่องค์กรไม่แสวงหาผลกำไรด้านเอดส์ จาก 44 องค์กร สำหรับกลุ่มตัวอย่างจะเก็บข้อมูลจากองค์กรไม่แสวงหาผลกำไรด้านเอดส์ทั้ง 44 องค์กร ในแต่ละองค์กรจะเก็บข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ องค์กรละ 10 คน โดยใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย ซึ่งองค์กรที่ใช้เป็นข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ต้องมีเจ้าหน้าที่ตอบแบบสอบถามคืนกลับมาอย่างน้อย 3 คน ขึ้นไป ซึ่งกลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยครั้งนี้คือเจ้าหน้าที่ทั้งหมด 247 คน จาก 35 องค์กร

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม ซึ่งมีทั้งหมด 9 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลรายละเอียดส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่ฯ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความยึดมั่นผูกพันในงานของเจ้าหน้าที่ฯ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความมีอิสระในการทำงาน

ตอนที่ 4 แบบสอบถามความต้องการในงาน

ตอนที่ 5 แบบสอบถามการสนับสนุนจากสังคม

ตอนที่ 6 แบบสอบถามแรงจูงใจอาสา

ตอนที่ 7 แบบสอบถามทุนพลังใจทางบวก

ตอนที่ 8 แบบสอบถามการสนับสนุนจากองค์กร

ตอนที่ 9 แบบสอบถามภาพลักษณ์ขององค์กร

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลรายละเอียดส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่

- 1) เพศ ชาย หญิง
- 2) อายุ.....ปี
- 3) วุฒิการศึกษา : ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอก
- 4) ประสบการณ์ทำงานปี

ตอนที่ 2 แบบวัดความยึดมั่นผูกพันในงานของเจ้าหน้าที่

การวัดความยึดมั่นผูกพันในงานและองค์กรไม่แสวงหาผลกำไรที่ปฏิบัติงานด้านเอดส์ ผู้วิจัยได้ปรับมาจากแบบวัดความยึดมั่นผูกพันในงาน ของ เซาเฟลิ และ เบคเคอร์ (Schaufeli and Bakker 2003) และได้ปรับตามนิยามปฏิบัติการ ประกอบด้วย ความกระตือรือร้นในการทำงาน การอุทิศตนให้กับงาน และความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับงาน โดยข้อคำถามมีลักษณะเป็นแบบมาตราประเมินค่า 7 ระดับตั้งแต่ ไม่จริงที่สุด (1 คะแนน) ถึง จริงที่สุด (7 คะแนน) จำนวน 15 ข้อ

ตัวอย่างข้อคำถามในการวัดความยึดมั่นผูกพันในงานของเจ้าหน้าที่ มีดังนี้

1	2	3	4	5	6	7
ไม่จริงที่สุด	ไม่จริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่แน่ใจ	ค่อนข้างจริง	จริง	จริงที่สุด

ด้านการทุ่มเทในการทำงาน

0. ฉันรู้สึกกระตือรือร้นและมีพลังเต็มที่ที่จะทำงาน..... 1 2 3 4 5 6 7

ด้านการอุทิศตนในการทำงาน

0.ฉันพบว่างานที่ฉันทำนั้นเป็นงานที่มีความหมายและตรงตามความต้องการอย่าง..... 1 2 3 4 5 6 7
ยิ่ง.....

ด้านการให้เวลากับงาน

0. ขณะที่ฉันทำงาน ฉันรู้สึกว่าเวลาผ่านไปอย่างรวดเร็ว..... 1 2 3 4 5 6 7

ตอนที่ 3 แบบวัดความมีอิสระในการทำงาน

แบบวัดความมีอิสระในการทำงาน ผู้วิจัยได้ปรับและแปรมาจากแบบวัดการมีอิสระในการทำงาน ประกอบด้วยข้อคำถาม 9 ข้อ เป็นมาตรวัดประเมินค่า 7 ระดับ ตั้งแต่ ไม่เห็นด้วยที่สุด (1 คะแนน) ถึง เห็นด้วยที่สุด (7 คะแนน) แบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ การมีอิสระในเลือกวิธีการทำงาน (Method Autonomy) การมีอิสระในการกำหนดตารางการทำงาน (Scheduling Autonomy) และมีอิสระในการกำหนดเกณฑ์ในการทำงาน (Criteria Autonomy)

ตัวอย่างข้อคำถามในการวัดความมีอิสระในการทำงาน มีดังนี้

1	2	3	4	5	6	7
ไม่เห็นด้วยที่สุด	ไม่เห็นด้วย	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ค่อนข้างเห็นด้วย	เห็นด้วย	เห็นด้วยที่สุด

การมีอิสระในเลือกวิธีการทำงาน

0. ฉันมีอิสระในการเลือกวิธีที่จะใช้ในการดำเนินงานของฉัน.. 1 2 3 4 5 6 7

การมีอิสระในการจัดตารางการทำงาน

0. ฉันคิดว่าองค์กรที่ฉันทำงานอยู่เป็นองค์กรที่ได้เข้าไปมีส่วนร่วมกับสังคม..... 1 2 3 4 5 6 7

มีอิสระในการกำหนดเกณฑ์ในการทำงาน

0. ฉันสามารถปรับเปลี่ยนวัตถุประสงค์ในงานของฉันได้..... 1 2 3 4 5 6 7

ตอนที่ 4 แบบวัดความต้องการจากงาน

แบบวัดความต้องการจากงาน ผู้วิจัยได้ปรับและแปรมาจากแบบวัดความต้องการในงาน ของ Saif ur Rehman และคณะ (The Psychometric Impacts of Karasek's Demands and Control Scale on the Employees' Job Dissatisfaction) ซึ่งเป็นมิติหนึ่งของการศึกษา Job Content Survey ของ Karasek (Karasek et al 1985) และ Bradley ประกอบด้วยข้อคำถามทั้งหมด 15 ข้อ เป็นมาตรวัดประเมินค่า 5 ระดับ ตั้งแต่ ไม่เห็นด้วยที่สุด (1 คะแนน) ถึง เห็นด้วยที่สุด (5 คะแนน) แบ่งออกเป็น 4 ด้าน คือ ความต้องการด้านคุณภาพ (Qualitative Demands) ความต้องการกำลังคน (Employee

Demands) ความต้องการด้านปริมาณงาน (Workload Demands) และความต้องการที่ขัดแย้งกัน (Conflicts Demands) ซึ่งจากการศึกษาของ Daryl B. O' Connor et al. (2000) มีค่าความเชื่อมั่นภายในเท่ากับ 0.81 และจากการศึกษาของ Saif-ur-Rehmand และคณะ (2011)

ตัวอย่างข้อคำถามในการวัดความต้องการจากงาน มีดังนี้

1	2	3	4	5
ไม่เห็นด้วยที่สุด	ไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วยที่สุด

0. ฉันต้องการที่จะฝึกฝนเพื่อพัฒนาการทำงานและเพื่อความก้าวหน้าอย่างต่อเนื่อง..... 1 2 3 4 5

0. ฉันจำเป็นต้องใช้ความพยายามทั้งร่างกายและจิตใจอย่างมากในการทำงาน..... 1 2 3 4 5

ตอนที่ 5 แบบวัดการสนับสนุนทางสังคม

แบบวัดการสนับสนุนทางสังคม ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้รับมาจากแบบวัด คักดีชัย นิรัญทวิ (2532) ได้นำแบบวัด S.S.Q. มาดัดแปลงสร้างเป็นแบบวัดการรับรู้การสนับสนุนทางสังคมของครูจำนวน 14 ข้อ เป็นแบบวัดประเภทมาตราประเมนรวมค่า 6 ระดับ เพื่อให้สอดคล้องกับแบบวัดอื่นๆ ในงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงได้ปรับมาตราประเมนค่าจาก 6 ระดับ เป็น 7 ระดับคือ จาก ไม่จริงที่สุด (1 คะแนน) ถึง จริงที่สุด (7 คะแนน) โดยจะทำการวัดการรับรู้การสนับสนุนทางสังคมจาก 2 แหล่ง คือ จากเพื่อนร่วมงานและจากหัวหน้างาน สำหรับผู้ที่ได้คะแนนสูงกว่าหมายถึงผู้รับรู้การสนับสนุนทางสังคมมากกว่าผู้ที่ได้คะแนนต่ำกว่า

ตัวอย่างข้อคำถามในการวัดการสนับสนุนจากสังคม มีดังนี้

1	2	3	4	5	6	7
ไม่จริงที่ เลย	ไม่จริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่แน่ใจ	ค่อนข้างจริง	จริง	จริงที่สุด

0. หัวหน้างาน/เพื่อนร่วมงานให้คำแนะนำแก่ข้าพเจ้าทำให้
คลายกังวลเกี่ยวกับอุปสรรคในการทำงาน..... 1 2 3 4 5 6 7

0. หัวหน้างาน/เพื่อนร่วมงานทำให้ข้าพเจ้ารู้สึกมีคุณค่าใน
การทำงานฉัน..... 1 2 3 4 5 6 7

ตอนที่ 6 แบบวัดแรงจูงใจอาสา

แบบวัดแรงจูงใจอาสา ผู้วิจัยได้ปรับมาจากแบบวัด Volunteer Function Inventory (VFI) ของ Clary และ Snyder ได้สร้างขึ้นเพื่อวัดแรงจูงใจอาสา ซึ่งมีข้อคำถามทั้งหมด 30 ข้อ เป็นมาตรวัด ประเมินค่า 7 ระดับ ตั้งแต่ ไม่มีความสำคัญที่สุด (1 คะแนน) ถึง สำคัญที่สุด (7 คะแนน) ประกอบด้วย องค์ประกอบ 6 ด้าน คือ การให้คุณค่า (Value) การทำความเข้าใจ (Understanding) การพัฒนาตนเอง (Enhancement) หน้าที่การงาน (Career) สังคม (Social) และการปกป้องตนเอง (Protective)

ตัวอย่างข้อคำถามในการวัดแรงจูงใจอาสา มีดังนี้

1	2	3	4	5	6	7
ไม่สำคัญ ที่สุด	ไม่สำคัญ	ค่อนข้างไม่ สำคัญ	ไม่แน่ใจ	ค่อนข้าง สำคัญ	สำคัญมาก	สำคัญที่สุด

0. งานอาสาสมัครช่วยให้ฉันสามารถพ้นจากความทุกข์
ยากลำบากของฉันได้..... 1 2 3 4 5 6 7

0. งานอาสาสมัครช่วยให้ฉันสามารถสร้างเครือข่ายที่มี
ประโยชน์ต่อธุรกิจหรืองานอาชีพของข้าพเจ้า..... 1 2 3 4 5 6 7

0. ฉันมีความกังวลกับผู้ป่วยและครอบครัวที่ฉันดูแลอยู่..... 1 2 3 4 5 6 7

0. คนที่ฉันรู้จักสนใจในการให้บริการชุมชน..... 1 2 3 4 5 6 7

0. งานอาสาสมัครทำให้ฉันได้เรียนรู้แง่มุมใหม่ๆ..... 1 2 3 4 5 6 7

0. การทำงานอาสาสมัครทำให้ฉันรู้สึกว่าเป็นคนที่มี
ความสำคัญ..... 1 2 3 4 5 6 7

ตอนที่ 7 แบบวัดทุนพลังใจทางบวก

แบบวัดทุนพลังใจทางบวก ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ปรับมาจากแบบวัดทุนพลังใจทางบวกของลูธัน และคณะ (Luthan et. al. 2008) ซึ่งแบบวัดนี้ได้มาจากองค์ประกอบด้วย 4 ด้าน คือ ความหวัง (Hope) ความเชื่อมั่นในความสามารถของตน (Self-Efficacy) ความยืดหยุ่น (Resiliency) และการมองโลกในแง่ดี (Optimism) ประกอบด้วยข้อคำถามทั้งหมด 22 ข้อ เป็นแบบมาตราวัดประเมินค่า 6 ระดับ เพื่อให้สอดคล้องกับแบบวัดอื่นๆ ในงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงได้ปรับมาตราประเมินค่าจาก 6 ระดับ เป็น 7 ระดับคือ จาก ไม่เห็นด้วยที่สุด (1 คะแนน) ถึง เห็นด้วยที่สุด (7 คะแนน) สำหรับผู้ที่ได้คะแนนสูงกว่าหมายถึงผู้ที่มีทุนพลังใจทางบวกมากกว่าผู้ที่ได้คะแนนต่ำกว่า

ตัวอย่างข้อคำถามในการวัดทุนพลังใจทางบวก มีดังนี้

1	2	3	4	5	6	7
ไม่เห็นด้วยที่สุด	ไม่เห็นด้วย	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ค่อนข้างเห็นด้วย	เห็นด้วย	เห็นด้วยที่สุด

0. เมื่อฉันเจอสถานการณ์ที่ยุ่งยากในการทำงาน ฉันคิดว่า
ฉันสามารถหาทางออกได้..... 1 2 3 4 5 6 7

0. ฉันสามารถอธิบายการทำงานในขอบข่ายของฉันให้ฝ่าย
บริหารได้..... 1 2 3 4 5 6 7

0. ฉันมักจะจัดการแก้ปัญหาไม่ด้วยวิธีใดก็วิธีหนึ่ง..... 1 2 3 4 5 6 7

0. ฉันเชื่อว่าในอุปสรรคของการทำงานนั้นย่อมมีสิ่งดีๆ หรือ
ข้อดีเสมอ..... 1 2 3 4 5 6 7

ตอนที่ 8 แบบวัดการสนับสนุนจากองค์กร

แบบวัดการสนับสนุนจากองค์กร ผู้วิจัยได้ปรับมาจากแบบวัดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของ ดร.นำชัย ศุภฤกษ์ชัยสกุล ซึ่งได้ปรับมาจากเครื่องมือวัดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของไอเซนเบอร์เกอร์และคณะ ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 8 ข้อ เป็นมาตรวัดประเมินค่า 7 ระดับ จากไม่จริงที่สุด (1 คะแนน) ถึงจริงที่สุด (7 คะแนน)

ตัวอย่างข้อคำถามในการวัดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร มีดังนี้

	1	2	3	4	5	6	7				
	ไม่จริงที่สุด	ไม่จริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่แน่ใจ	ค่อนข้างจริง	จริง	จริงที่สุด				
0. หน่วยงานเอาใจใส่ต่อความเป็นอยู่ที่ดีของฉัน.....					1	2	3	4	5	6	7
0. หน่วยงานให้ความสำคัญกับเป้าหมายและค่านิยมของฉัน.....					1	2	3	4	5	6	7
0. หน่วยงานเต็มใจที่จะให้ความช่วยเหลือ ถ้าฉันมีความต้องการสิ่งใดเป็นพิเศษ.....					1	2	3	4	5	6	7

ตอนที่ 9 แบบวัดภาพลักษณ์ขององค์กร

แบบวัดภาพลักษณ์ขององค์กรนั้น ผู้วิจัยได้ปรับมาจากแบบวัดภาพลักษณ์ขององค์กรของ Riordan et.al (1997) ตามค่านิยมในงานวิจัยของ Dutton and Dukerich (1991) ที่ได้ศึกษาและให้ความหมายภาพลักษณ์ขององค์กรจากมุมมองของพนักงาน ประกอบด้วยข้อคำถาม 6 ข้อ เป็นมาตรวัดประเมินค่า 5 ระดับ จากไม่เห็นด้วยที่สุด (1 คะแนน) ถึงเห็นด้วยที่สุด (5 คะแนน)

ตัวอย่างข้อคำถามในการวัดภาพลักษณ์ขององค์กร มีดังนี้

	1	2	3	4	5
	ไม่เห็นด้วยที่สุด	ไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วยที่สุด

0. ฉันคิดว่าองค์กรที่ฉันทำงานอยู่เป็นองค์กรที่มีชื่อเสียงในด้านดีในสังคม..... 1 2 3 4 5
0. ฉันคิดว่าองค์กรที่ฉันทำงานอยู่เป็นองค์กรที่ได้เข้าไปมีส่วนร่วมกับสังคม..... 1 2 3 4 5
0. ฉันเห็นว่าองค์กรที่ฉันทำงานอยู่มีภาพลักษณ์ที่ดีในสายตาผู้ป่วยและผู้ที่มีความช่วยเหลือ..... 1 2 3 4 5

การหาคุณภาพของเครื่องมือ

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบวัดซึ่งได้แปล และปรับจากผู้อื่นเพื่อให้เกิดความเหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างและงานวิจัย ซึ่งจะทำให้การหาคุณภาพเครื่องมือ ดังนี้

1. การหาความเที่ยงตรง (Validity) โดยการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยให้ผู้เชี่ยวชาญ เป็นผู้ตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาในแบบวัดแต่ละฉบับว่าสามารถวัดได้ถูกต้องตรงตามจุดประสงค์ของเนื้อหาที่จะวัด โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้องรายข้อ (Index of item-Objective Congruence: IOC) และคัดเลือกข้อที่มีค่า IOC มากกว่า 0.5 ขึ้นไป

2. การหาค่าจำแนกรายข้อ (Item Discrimination) ผู้วิจัยนำแบบวัดแต่ละฉบับที่ได้ตรวจสอบความเที่ยงตรงแล้วไปทดลองใช้กับกลุ่มเจ้าหน้าที่ที่มีความคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 50 คน จากนั้นนำข้อมูลมาวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ โดยการหาความสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวม (Item - Total Correlation) แล้วเลือกเฉพาะข้อคำถามที่มีความสัมพันธ์กับคะแนนรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ไว้ใช้ในแบบวัด

3. การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) การหาความเชื่อมั่นของแบบวัดที่ใช้ใน การวิจัยครั้งนี้ จะทำหลังจากการวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกรายข้อแล้ว จากนั้นเลือกเฉพาะข้อที่มีนัยสำคัญทางสถิติและได้รับการปรับปรุงจนมีเนื้อหาครอบคลุมสิ่งที่ต้องการวัด แล้วนำมาหาค่าความเชื่อมั่นชนิดความสอดคล้องภายในด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับอยู่ที่ .84 ถึง .96 สามารถดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้ในภาคผนวก

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยขอหนังสือเพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์และขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ถึงผู้อำนวยการหรือประธานองค์กรนั้นๆ เพื่อขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลงานวิจัย

2. เมื่อได้รับการอนุมัติแล้ว ผู้วิจัยดำเนินการประสานไปยังองค์กรต่างๆ โดยองค์กรในพื้นที่กรุงเทพฯ ผู้วิจัยจะดำเนินการส่งจดหมายและแบบสอบถามที่องค์กรด้วยตนเอง ส่วนพื้นที่ต่างจังหวัด ผู้วิจัยจะส่งแบบสอบถามไป-กลับทางไปรษณีย์ โดยทั้งสองประเภทนั้นจะดำเนินการผ่านเจ้าหน้าที่โครงการของแต่ละองค์กร ซึ่งผู้วิจัยได้ประสานไว้ล่วงหน้าแล้ว ผู้วิจัยจะใช้เวลาในการรวบรวมประมาณ 30 วัน เพื่อติดตามให้ได้แบบสอบถามครบถ้วนและสมบูรณ์มากที่สุด

3. ผู้วิจัยจะนำแบบวัดที่ได้รับมาดำเนินการจัดกระทำข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติต่อไป

สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ทำการประมวลผลข้อมูลเพื่อตอบคำถามการวิจัย มีรายละเอียดดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สถิติพื้นฐาน เช่น ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) เป็นต้น

2. วิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย ใช้การวิเคราะห์พหุระดับ (Multilevel Analysis) เพื่อหาอิทธิพลของตัวแปรอิสระระดับบุคคลและระดับองค์กรที่มีต่อความยึดมั่นผูกพันในงานของเจ้าหน้าที่องค์กรไม่แสวงหาผลกำไรที่ปฏิบัติงานด้านเอดส์

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยเริ่มจากการกำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล และลำดับขั้นตอนการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

สัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อความเข้าใจที่ตรงกันในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัย ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลและการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

Coefficient, γ	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพล
SD	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)
Variance	แทน	ความแปรปรวน
SE	แทน	ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (Standard error)
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน
t-ratio	แทน	ค่าสถิติทดสอบอัตราส่วน t
df	แทน	ระดับของความเป็นอิสระ (Degree of freedom)
χ^2	แทน	ค่าสถิติทดสอบไค-สแควร์
p.	แทน	ค่านัยสำคัญของการทดสอบ

ตัวแปรอิสระระดับบุคคล

X_1	แทน	ความมีอิสระในการทำงาน
X_2	แทน	ความต้องการในงาน
X_3	แทน	การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน
X_4	แทน	การสนับสนุนจากหัวหน้างาน
X_5	แทน	แรงจูงใจอาสา
X_6	แทน	ทุนพลังใจทางบวก

ตัวแปรอิสระระดับองค์กร

W_1	แทน	การสนับสนุนจากองค์กร
W_2	แทน	ภาพลักษณ์ขององค์กร

ตัวแปรตาม

Y	แทน	ความยึดมั่นผูกพันในงาน
---	-----	------------------------

การนำเสนอข้อมูลผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาปัจจัยพหุระดับที่ส่งผลต่อความยึดมั่นผูกพันในงานของเจ้าหน้าที่องค์กรไม่แสวงหาผลกำไรที่ปฏิบัติงานด้านเอดส์ ได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในขั้นตอนเบื้องต้น

- 1.1 การวิเคราะห์ลักษณะของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา
- 1.2 การวิเคราะห์สถิติพื้นฐานของตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา
- 1.3 การวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ของตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลหลักเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย

- 2.1 ผลการวิเคราะห์แบบจำลองฐาน (Base model)
- 2.2 ผลการวิเคราะห์เพื่อสร้างแบบจำลองในการทดสอบสมมติฐานการวิจัย
 - 2.2.1 ผลการวิเคราะห์แบบจำลอง Regression with Random Intercepts
 - 2.2.2 ผลการวิเคราะห์แบบจำลอง Regression with Random Coefficients
 - 2.2.3 ผลการวิเคราะห์แบบจำลอง Regression with Intercept and Slope-as-Outcome
 - 2.2.4 ผลการวิเคราะห์แบบจำลองสุดท้าย (Final Model)

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในเบื้องต้น

1.1 การวิเคราะห์ลักษณะของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

กลุ่มตัวอย่างของการศึกษาคั้งนี้เป็นเจ้าหน้าที่องค์กรไม่แสวงหาผลกำไรที่ปฏิบัติงานด้านเอดส์ จำนวน 247 คน จาก 35 องค์กร โดยมีรายละเอียดดังตาราง 2

ตาราง 1 ลักษณะของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

	ลักษณะทางชีวสังคม	จำนวน	ร้อยละ
เพศ			
	ชาย	49	19.84
	หญิง	198	80.16
	รวม	247	100.00

ตาราง 1 (ต่อ)

อายุ		
น้อยกว่า 25	4	1.62
25-35 ปี	113	45.75
36-45 ปี	76	30.77
46-55 ปี	36	14.57
56 ปีขึ้นไป	18	7.29
รวม	247	100.00
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	32	12.95
ปริญญาตรี	160	64.78
สูงกว่าปริญญาตรี	55	22.27
รวม	247	100.00
ประสบการณ์ในการทำงาน		
น้อยกว่า 10 ปี	120	48.58
10-19 ปี	78	31.58
20-29 ปี	9	3.64
30-39 ปี	38	15.38
40 ปีขึ้นไป	2	0.81
รวม	247	100.00

จากตาราง 1 แสดงว่าเจ้าหน้าที่องค์กรไม่แสวงหาผลกำไรที่ปฏิบัติงานด้านเอดส์ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างของการศึกษาคั้งนี้ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงซึ่งมีจำนวน 198 คน คิดเป็นร้อยละ 80.16 และมีเพศชายจำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 19.84 เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีอายุ 25-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 45.75 รองลงมา คือ อายุ 36-45 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.77 อายุ 46-55 ปี คิดเป็นร้อยละ 14.6 อายุ 56 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 7.3 และมีอายุน้อยกว่า 25 ปี คิดเป็นร้อยละ 1.6 ส่วนระดับการศึกษาของเจ้าหน้าที่พบว่า ส่วนใหญ่เจ้าหน้าที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 64.8 รองลงมาคือ ระดับสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 22.3 และระดับต่ำกว่าปริญญาตรีน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 13.0 ประสบการณ์ในการทำงาน พบว่า เจ้าหน้าที่องค์กรไม่แสวงหาผลกำไรส่วนใหญ่มี

ประสบการณ์ทำงานน้อยกว่า 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 48.58 รองลงมา มีประสบการณ์ 10-19 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.58 ประสบการณ์ 30-39 ปี คิดเป็นร้อยละ 15.38 ประสบการณ์ 20-29 ปี คิดเป็นร้อยละ 3.64 และมีประสบการณ์มากกว่า 40 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 0.81

1.2 การวิเคราะห์สถิติพื้นฐานของตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

1.2.1 การวิเคราะห์สถิติพื้นฐานของตัวแปรระดับเจ้าหน้าที่

ตาราง 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของตัวแปรระดับเจ้าหน้าที่ในงานวิจัยครั้งนี้

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
ความมีอิสระในการทำงาน	5.09	1.25
ความต้องการจากงาน	2.95	0.72
การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน	4.16	1.36
การสนับสนุนจากหัวหน้างาน	3.56	1.40
แรงจูงใจอาสา	4.89	1.07
ทุนพลังใจทางบวก	5.20	1.12
ความยึดมั่นผูกพันในงานฯ	5.59	1.20

จากตาราง 2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ มีคะแนนเฉลี่ยตัวแปรอยู่ระหว่าง 2.95-5.59 (โดยทุกตัวแปรมีคะแนนเต็ม 7 เท่ากันทุกตัวแปรยกเว้นตัวแปรความต้องการจากงาน ซึ่งมีคะแนนเต็ม 5) ซึ่งตัวแปรที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ ตัวแปรความยึดมั่นผูกพันในงาน มีคะแนนเฉลี่ย 5.59 รองลงมาคือตัวแปรทุนพลังใจทางบวก มีคะแนนเฉลี่ย 5.20 ความมีอิสระในการทำงานมีคะแนนเฉลี่ย 5.09 แรงจูงใจอาสา มีคะแนนเฉลี่ย 4.89 การรับรู้การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานมีคะแนนเฉลี่ย 4.16 การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานมีคะแนนเฉลี่ย 3.56 ส่วนตัวแปรความต้องการจากงานมีคะแนนเฉลี่ย 2.95

1.2.2 การวิเคราะห์สถิติพื้นฐานของตัวแปรระดับองค์กร

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของตัวแปรระดับองค์กรในงานวิจัยครั้งนี้

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร	3.89	0.44
ภาพลักษณ์ขององค์กร	4.59	0.16

จากตาราง 3 ตัวแปรระดับองค์กรที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ คือ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (คะแนนเต็ม 7) ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ย 3.89 และภาพลักษณ์ขององค์กร (คะแนนเต็ม 5) มีคะแนนเฉลี่ย 4.59

1.3 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

1.3.1 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรระดับเจ้าหน้าที่และตัวแปรความยึดมั่นผูกพันในงานของเจ้าหน้าที่องค์กรไม่แสวงหาผลกำไรที่ทำงานด้านเอดส์

ตาราง 4 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรระดับเจ้าหน้าที่และตัวแปรความยึดมั่นผูกพันในงานของเจ้าหน้าที่องค์กรไม่แสวงหาผลกำไรที่ทำงานด้านเอดส์

ตัวแปร	ความมีอิสระในการทำงาน	ความต้องการจากงาน	การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน	การสนับสนุนจากหัวหน้างาน	แรงจูงใจอาสา	ทุนพลังใจทางบวก	ความยึดมั่นผูกพัน
ความมีอิสระในการทำงาน	-	.044	.146*	.015	.769**	.728**	.508**
ความต้องการจากงาน		-	-.440**	-.637**	-.074	.362**	.035
การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน			-	.760**	.167**	-.089	-.165**
การสนับสนุนจากหัวหน้างาน				-	.082	-.091	.005
แรงจูงใจอาสา					-	.710**	.487**
ทุนพลังใจทางบวก						-	.636**
ความยึดมั่นผูกพัน							-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 **มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01

จากตาราง 4 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระระดับบุคคลแต่ละคู่พบว่าส่วนใหญ่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ อยู่ระหว่าง .146 -.769 ทั้งนี้พบคู่ของตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กันในทิศทางบวกสูงคือ ความมีอิสระในการทำงานกับแรงจูงใจอาสา ($r = .769$) รองลงมาคือ ความมีอิสระในการทำงานกับทุนพลังใจทางบวก ($r = .728$) และพบว่าตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กันต่ำคือความมีอิสระในการทำงานกับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน ($r = .146$) นอกจากนี้ยังพบว่าตัวแปรอิสระบางคู่มีความสัมพันธ์กันในทิศทางลบคือ ความต้องการจากงานกับการสนับสนุนจากหัวหน้างาน ($r = -.637$) รองลงมาคือความต้องการจากงานกับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน มีค่าเท่ากับ ($r = -.440$)

และเมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามพบว่าตัวแปรอิสระทุกตัวมีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติยกเว้น ตัวแปรความต้องการจากงาน และการสนับสนุนจากหัวหน้างาน โดยตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามที่มีค่าความสัมพันธ์สูงสุดคือตัวแปรทุนพลังใจทางบวก ($r = .636$) รองลงมาคือตัวแปรความมีอิสระในการทำงาน ($r = .508$)

1.3.2 การวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรระดับองค์กรและตัวแปรความยึดมั่นผูกพันในงานของเจ้าหน้าที่องค์กรไม่แสวงหาผลกำไรที่ทำงานด้านเอดส์

ตาราง 5 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรระดับองค์กรและความยึดมั่นผูกพันในงานของเจ้าหน้าที่องค์กรไม่แสวงหาผลกำไรที่ทำงานด้านเอดส์

ตัวแปร	การสนับสนุนจากองค์กร	ภาพลักษณ์ขององค์กร	ความยึดมั่นผูกพันฯ
การสนับสนุนจากองค์กร	-	.588**	-.119
ภาพลักษณ์ขององค์กร		-	-.011
ความยึดมั่นผูกพันฯ			-

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01

จากตาราง 5 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระระดับองค์กรพบว่าตัวแปรการสนับสนุนจากองค์กรและภาพลักษณ์ขององค์กรมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = .588$) และเมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระระดับองค์กรกับตัวแปรตามปรากฏว่าไม่พบความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

ระหว่างการสนับสนุนจากองค์กรและความยึดมั่นผูกพันในงานมีค่าเท่ากับ -.119 และภาพลักษณ์ขององค์กรกับความยึดมั่นผูกพันในงานมีค่าเท่ากับ -.011

2. ผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย

เนื่องจากตัวแปรอิสระในงานวิจัยครั้งนี้มีทั้งระดับเจ้าหน้าที่และระดับองค์กร การวิเคราะห์เพื่อทดสอบว่ามีตัวแปรอิสระใดบ้างที่มีอิทธิพลต่อความยึดมั่นผูกพันในงานของเจ้าหน้าที่องค์กรไม่แสวงหาผลกำไรที่ปฏิบัติงานด้านเอดส์ จึงใช้การวิเคราะห์พหุระดับ (Hierarchical Linear Model) ในการทดสอบสมมติฐานการวิจัย โดยผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัยประกอบด้วย 1. ผลการวิเคราะห์แบบจำลองฐาน 2. ผลการการวิเคราะห์เพื่อสร้างแบบจำลองในการทดสอบสมมติฐานการวิจัย การนำเสนอผลการวิเคราะห์จะนำเสนอตามลำดับของการวิเคราะห์ โดยเริ่มจากการวิเคราะห์แบบจำลองฐานเป็นลำดับแรก

2.1 ผลการวิเคราะห์แบบจำลองฐาน (Base Model)

การวิเคราะห์แบบจำลองฐานเป็นการวิเคราะห์แบบจำลองว่าง (Null model) ที่ปราศจากตัวแปรอิสระใดใดในสมการพหุระดับ เป็นการวิเคราะห์เพื่อตรวจสอบว่าความแปรปรวนของตัวแปรตามในสมการพหุระดับนั้นเป็นความแปรปรวนที่เกิดขึ้นภายในระดับที่ 1 เท่าไร และเกิดขึ้นในระหว่างระดับที่ 2 เท่าไร ซึ่งในงานวิจัยนี้ ระดับที่ 1 ก็คือ ระดับบุคคล ส่วนระดับที่ 2 คือองค์กร ดังนั้นการวิเคราะห์แบบจำลองฐานนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อตรวจสอบว่า ความแปรปรวนของความยึดมั่นผูกพันในงาน เป็นความแปรปรวนที่เกิดขึ้นภายในองค์กรและองค์กรมากน้อยเท่าใด และค่าเฉลี่ยความยึดมั่นผูกพันในงานมีแตกต่างกันไปตามระหว่างองค์กรหรือไม่ การวิเคราะห์นี้จึงเป็นการวิเคราะห์เริ่มต้นที่ใช้เป็นฐานในการเปรียบเทียบการวิเคราะห์ที่มีตัวแปรอิสระในสมการ เพื่อตรวจสอบว่าเมื่อนำตัวแปรอิสระเข้าสู่สมการแล้ว สามารถอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรตามได้เพิ่มขึ้นมากน้อยเพียงใด แบบจำลองฐานจึงมีชื่อเรียกอีกชื่อว่าเป็นแบบจำลองการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวที่มีอิทธิพลสุ่ม (One-Way ANOVA with Random Effects) ซึ่งสมการพหุระดับของแบบจำลองฐานมีดังนี้

สมการระดับบุคคล

$$Y_{ij} = \beta_{0j} + r_{ij}$$

สมการระดับองค์กร

$$\beta_{0j} = \gamma_{00} + u_{0j}$$

โดยที่

Y_{ij}	แทน	คะแนนความยึดมั่นผูกพันในงานของเจ้าหน้าที่ i ในองค์กร j
β_{0j}	แทน	คะแนนเฉลี่ยความยึดมั่นผูกพันในงานของเจ้าหน้าที่ในองค์กร j (จุดตัดแกน y หรือ intercept)
γ_{00}	แทน	คะแนนเฉลี่ยความยึดมั่นผูกพันในงานของเจ้าหน้าที่ในองค์กรทั้งหมดโดยรวม
r_{ij}	แทน	ความคลาดเคลื่อนแบบสุ่มระดับบุคคลภายในองค์กร
u_{0j}	แทน	ความคลาดเคลื่อนแบบสุ่มระดับองค์กรของค่าเฉลี่ยความยึดมั่นผูกพันในงาน

ตาราง 6 ผลการวิเคราะห์แบบจำลองฐานของความยึดมั่นผูกพันในงาน

อิทธิพลคงที่		Coefficient	SE	t-ratio	p.
ค่าเฉลี่ยความยึดมั่นผูกพันในงานโดยรวม γ_{00}		5.601	0.088	63.347	.000
อิทธิพลสุ่ม	SD	Variance	df	χ^2	p.
ระดับองค์กร					
ค่าเฉลี่ยความยึดมั่นผูกพัน u_{0j}	0.277	0.076	34	50.314	0.035
ระดับบุคคล r_{ij}	1.165	1.357			

Deviance = 786.284 จำนวนค่าพารามิเตอร์ที่ประมาณค่า = 3

จากตาราง 6 ผลการวิเคราะห์แบบจำลองฐาน เมื่อพิจารณาผลการทดสอบอิทธิพลคงที่ (Fixed Effects) พบว่าค่าเฉลี่ยความยึดมั่นผูกพันในงานของเจ้าหน้าที่องค์กรไม่แสวงหาผลกำไรที่ปฏิบัติงานด้านเอดส์ของเจ้าหน้าที่ทั้งหมดโดยรวมมีค่าเท่ากับ 5.601 ซึ่งแตกต่างจาก 0 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

และเมื่อพิจารณาอิทธิพลสุ่ม (Random Effects) ปรากฏว่า ค่าเฉลี่ยความยึดมั่นผูกพันในงานของเจ้าหน้าที่องค์กรไม่แสวงหาผลกำไรที่ปฏิบัติงานด้านเอดส์ มีค่า 1.357 และ ค่าเฉลี่ยความยึดมั่นผูกพันในงานของเจ้าหน้าที่องค์กรไม่แสวงหาผลกำไรที่ปฏิบัติงานด้านเอดส์มีความแปรปรวนที่เกิดขึ้นระหว่างองค์กร มีค่า 0.076 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\chi^2 = 50.314$, $p = 0.035$) แสดงว่าความแปรปรวนที่เกิดขึ้นในคะแนนความยึดมั่นผูกพันในงานของเจ้าหน้าที่องค์กรไม่แสวงหาผลกำไรที่ปฏิบัติงานด้านเอดส์มีความแตกต่างกันไปตามระหว่างองค์กร เจ้าหน้าที่ในองค์กรที่แตกต่างกันมี

ค่าเฉลี่ยความยึดมั่นผูกพันในงานแตกต่างกัน เมื่อนำเอาความแปรปรวนมาคำนวณค่าสหสัมพันธ์ภายในกลุ่ม (Intraclass Correlation) ซึ่งมีสูตรในการคำนวณ ดังนี้

$$\rho = \sigma_{00} / (\sigma_{00} + \sigma^2)$$

$$0.053 = 0.076 / (0.076 + 1.357)$$

โดยที่

σ_{00} คือ ความแปรปรวนระดับองค์กร

σ^2 คือ ความแปรปรวนระดับเจ้าหน้าที่

พบว่าค่าสหสัมพันธ์ภายในกลุ่มเท่ากับ 0.053 แสดงว่ามีอิทธิพลของกลุ่มที่ส่งผลทำให้คะแนนความยึดมั่นผูกพันในงานของเจ้าหน้าที่องค์กรไม่แสวงหาผลกำไรที่ปฏิบัติงานด้านเอดส์ไม่เป็นอิสระต่อกันอยู่ประมาณร้อยละ 5.30

2.2 ผลการวิเคราะห์เพื่อสร้างแบบจำลองในการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

การทดสอบสมมติฐานในงานวิจัย นี้ ใช้วิธีสร้างแบบจำลองพหุระดับที่สามารถอธิบายความยึดมั่นผูกพันในงาน ที่ดีที่สุด การสร้างแบบจำลองนั้นสามารถทำได้ 2 วิธี คือ

1. การสร้างแบบจำลองโดยไล่ตัวแปรอิสระทุกตัว ทั้งระดับบุคคลและระดับองค์กร เพื่อประมาณค่าสัมประสิทธิ์ ทุกค่าที่เป็นไปได้ (Top-Down strategy) (Hox, 2010). จากนั้น จะทยอยตัดค่าสัมประสิทธิ์ ที่ไม่มีนัยสำคัญ ออกจากสมการ จนกระทั่งเหลือแต่ค่าสัมประสิทธิ์ที่มีนัยสำคัญเท่านั้น

2. การสร้างแบบจำลองโดยเริ่มต้นจากแบบจำลองฐาน ซึ่งเป็นแบบจำลองว่างเปล่าที่ยังไม่มีตัวแปรอิสระใดๆ จากนั้น จะทยอยประมาณค่าสัมประสิทธิ์ต่างๆ เพื่อทดสอบนัยสำคัญ (Bottom-Up strategy) (Hox, 2010). วิธีการนี้เริ่มต้นโดยไล่ ตัวแปรอิสระทั้งระดับบุคคลและระดับองค์กรเข้าไปเพื่อประมาณค่าสัมประสิทธิ์ อิทธิพลคงที่ (Fixed Effect) ถ้าค่าสัมประสิทธิ์ใดไม่มีนัยสำคัญก็จะตัดออกจากสมการ จากนั้นจะประมาณค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลสุ่ม (Random Effect) เช่นเดียวกันถ้าค่าสัมประสิทธิ์ใดไม่มีนัยสำคัญก็จะตัดออกจากสมการ ดำเนินการไปเช่นนี้จนกระทั่งได้แบบจำลองหรือสมการที่ค่าสัมประสิทธิ์ทุกค่ามีนัยสำคัญสำหรับงานวิจัยนี้ใช้วิธีสร้างแบบจำลองที่ผสมผสาน ทั้งสองวิธี โดยสร้างสมการเริ่มต้นด้วยวิธีการที่ 2

สมการแรกที่สร้างก็คือสมการที่ ไล่ตัวแปรอิสระระดับบุคคลเข้าไปในสมการเพื่อประมาณค่าอิทธิพลคงที่ และทดสอบว่าตัวแปรระดับบุคคลใดบ้างที่มีอิทธิพลต่อความยึดมั่นผูกพันในงานอย่างมีนัยสำคัญ สมการนี้มีชื่อเรียกว่า Regression with Random Intercepts Model จากนั้นสมการที่สองคือสมการที่กำหนดให้ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวแปรอิสระเป็นอิทธิพลสุ่ม เพื่อทดสอบว่าค่าอิทธิพลของตัวแปรอิสระแตกต่างกันไปตามระหว่างองค์กรหรือไม่ สมการนี้เรียกว่า Regression with Random

Coefficients Model ถ้าค่าอิทธิพลสุ่มไม่มีนัยสำคัญสมการที่จะวิเคราะห์ลำดับต่อไปก็คือสมการที่กำหนดให้ตัวแปรระดับองค์กรเป็นตัวแปรอิสระของค่าคงที่ (Intercept) เพื่อทดสอบว่ามีตัวแปรอิสระระดับองค์กรใดบ้างที่มีอิทธิพลต่อความยึดมั่นผูกพันในงาน สมการนี้มีชื่อเรียกว่า Regression with Intercepts-as-Outcomes Model แต่ถ้าค่าอิทธิพลสุ่มมีนัยสำคัญสมการลำดับถัดไปที่จะวิเคราะห์คือสมการที่กำหนดให้ตัวแปรระดับองค์กรเป็นตัวแปรอิสระของทั้งค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยและค่าคงที่เพื่อทดสอบว่าตัวแปรระดับองค์กรใดบ้างที่มีผลปฏิสัมพันธ์ข้ามระดับ (Cross-Level Interaction Effect) ต่อค่าอิทธิพลที่ตัวแปรระดับบุคคลมีต่อความยึดมั่นผูกพันในงาน รวมทั้งเพื่อทดสอบว่าตัวแปรระดับองค์กรใดบ้างที่มีอิทธิพลต่อความยึดมั่นผูกพันในงาน สมการนี้จึงมีชื่อเรียกว่า Regression with Intercepts and Slopes-as-outcome model

โดยทั่วไปการสร้างแบบจำลองที่ใช้วิธีการที่สองคือทยอยเพิ่มการประมาณค่าอิทธิพลต่างๆ ในแบบจำลองเมื่อถึงขั้นตอนการสร้างสมการ Regression with Random Intercepts Model จะตัดค่าสัมประสิทธิ์ที่ไม่มีนัยสำคัญออก แต่เนื่องจากมีความเป็นไปได้ที่ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลถดถอยเมื่อเป็นค่าอิทธิพลคงที่นั้นไม่มีนัยสำคัญ แต่เมื่อกำหนดให้ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลถดถอยเป็นอิทธิพลสุ่มกลับมีนัยสำคัญขึ้นมาได้ ดังนั้นในงานวิจัยนี้จะไม่ตัดค่าอิทธิพลใดที่ไม่มีนัยสำคัญออกจากสมการ และเมื่อวิเคราะห์สมการสุดท้ายในขั้นตอนของวิธีการที่สอง ไม่ว่าจะเป็สมการ Regression with Intercept-as-outcome model หรือ Regression with Intercepts and Slope-as-outcome model จะเริ่มต้นใช้วิธีการที่หนึ่ง คือทยอยตัดค่าอิทธิพลที่ไม่มีนัยสำคัญออกทีละตัว จนกระทั่งเหลือแต่ค่าอิทธิพลที่มีนัยสำคัญในสมการ และเพื่อให้มั่นใจว่าค่าอิทธิพลที่ตัดออกไม่มีนัยสำคัญและไม่มี ความสำคัญต่อความกลมกลืนของแบบจำลอง เพราะมีความเป็นไปได้ที่การทดสอบค่าอิทธิพลในแบบจำลองไม่มีนัยสำคัญ แต่เมื่อตัดค่าอิทธิพลนั้นกลับทำให้แบบจำลองมีคุณภาพด้อยลง เนื่องจากแบบจำลองที่ตัดค่าอิทธิพลออกนั้นเป็นแบบจำลองที่มีค่าสัมประสิทธิ์จำนวนที่น้อยกว่า เป็นแบบจำลองที่เล็กกว่าและซ่อนอยู่ภายใต้แบบจำลองก่อนตัดค่าอิทธิพล (Nested Model) ผู้วิจัยจึงทดสอบว่าแบบจำลองที่ตัดค่าอิทธิพลนั้นมีคุณภาพด้อยลงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติหรือไม่ด้วยการเปรียบเทียบค่า Deviance ซึ่งเป็นค่าที่แสดงถึงคุณภาพของแบบจำลอง ยิ่งมีค่าน้อยก็ยิ่งหมายถึงแบบจำลองที่มีคุณภาพที่ดีกว่า ถ้าแบบจำลองที่ตัดค่าอิทธิพลไม่ได้มีคุณภาพด้อยลงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผลต่างของค่า deviance ระหว่างแบบจำลองทั้งสองจะต้องไม่มีนัยสำคัญตามการแจกแจงของสถิติทดสอบ ไค-แอสควร์ ที่ระดับความเป็นอิสระ (degree of freedom) ของผลต่างจำนวนค่าสัมประสิทธิ์ที่ประมาณค่าระหว่างแบบจำลองทั้งสอง การทดสอบสมมติฐานการวิจัยจะดูจากผลการทดสอบนัยสำคัญของแบบจำลองสุดท้าย

2.2.1 ผลการวิเคราะห์สมการ Regression with Random Intercepts Model

สมการระดับบุคคล

$$Y_{ij} = \beta_{0j} + \beta_{1j} X_{1ij} + \beta_{2j} X_{2ij} + \beta_{3j} X_{3ij} + \beta_{4j} X_{4ij} + \beta_{5j} X_{5ij} + \beta_{6j} X_{6ij} + r_{ij}$$

สมการระดับองค์กร

$$\beta_{0j} = \gamma_{00} + u_{0j}$$

$$\beta_{qj} = \gamma_{q0} \text{ เมื่อ } q = 1, 2, 3, 4, 5, 6$$

โดยที่

X_{1ij}	แทน	ความมีอิสระในการทำงาน
X_{2ij}	แทน	ความต้องการจากงาน
X_{3ij}	แทน	การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน
X_{4ij}	แทน	การสนับสนุนจากหัวหน้างาน
X_{5ij}	แทน	แรงจูงใจอาสา
X_{6ij}	แทน	ทุนพลังใจทางบวก
β_{0j}	แทน	คะแนนเฉลี่ยที่ถูกปรับ (Adjusted mean) ตามตัวแปรอิสระระดับบุคคลของความยึดมั่นผูกพันในงานของเจ้าหน้าที่ในองค์กร j (จุดตัดแกน y หรือ intercept)
β_{qj}	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ (ความชันหรือ slope) อิทธิพลของตัวแปรอิสระระดับบุคคล q ที่มีต่อความยึดมั่นผูกพันในงานของเจ้าหน้าที่ในองค์กร j
γ_{00}	แทน	คะแนนเฉลี่ยความยึดมั่นผูกพันในงานของเจ้าหน้าที่ในองค์กรทั้งหมดโดยรวม
γ_{q0}	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลของตัวแปร q ที่มีต่อความยึดมั่นผูกพันในงานของเจ้าหน้าที่ในองค์กรทั้งหมดโดยรวม
r_{ij}	แทน	ความคลาดเคลื่อนแบบสุ่มระดับบุคคลภายในองค์กร

u_{0j} แทน ความคลาดเคลื่อนแบบสุ่มระดับองค์กรของค่าเฉลี่ยความยึดมั่นผูกพันในงาน

ตาราง 7 ผลการวิเคราะห์แบบจำลอง Regression with Random Intercepts

อิทธิพลคงที่	Coefficient	SE	t-ratio	p. Value
ค่าเฉลี่ยความยึดมั่นผูกพันในงานโดยรวม γ_{00}	5.592	0.067	82.351	0.000
ความมีอิสระในการทำงาน γ_{10}	0.146	0.042	3.412	0.001
ความต้องการจากงาน γ_{20}	-0.404	0.758	-5.341	0.000
การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน γ_{30}	-0.346	0.059	-5.792	0.000
การสนับสนุนจากหัวหน้างาน γ_{40}	0.188	0.043	4.329	0.000
แรงจูงใจอาสา γ_{50}	-0.070	0.039	-1.791	0.074
ทุนพลังใจทางบวก γ_{60}	0.677	0.084	8.046	0.000

อิทธิพลสุ่ม	SD	Variance	df	χ^2	p. Value
ระดับองค์กร					
ค่าเฉลี่ยความยึดมั่นผูกพันในงาน u_{0j}	0.266	0.070	34	62.85	0.002
ระดับบุคคล r_{ij}	0.796	0.633			

Deviance = 606.548 จำนวนค่าพารามิเตอร์ที่ประมาณค่า = 9

จากตาราง 7 การวิเคราะห์แบบจำลอง Regression with Random Intercepts คือการวิเคราะห์ที่ใส่ตัวแปรอิสระระดับบุคคลทั้งหมดในแบบจำลอง เพื่อพิจารณาว่ามีตัวแปรอิสระระดับบุคคลใดบ้างที่มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญต่อตัวแปรตามและเนื่องจากผลการวิเคราะห์ในแบบจำลองฐานพบว่า ค่าเฉลี่ยความยึดมั่นผูกพันในงานของเจ้าหน้าที่มีความแตกต่างกันไปตามระดับองค์กร ดังนั้นในแบบจำลองที่วิเคราะห์นี้จึงกำหนดให้ค่าเฉลี่ยความยึดมั่นผูกพันในงานเป็นอิทธิพลสุ่ม (Random Intercepts) ผลการวิเคราะห์ปรากฏว่าตัวแปรอิสระระดับบุคคลทุกตัวมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้นตัวแปรแรงจูงใจอาสา ตัวแปรที่มีอิทธิพลทางบวกได้แก่ ความมีอิสระในการทำงาน การสนับสนุนจากหัวหน้างาน และทุนพลังใจทางบวก ส่วนตัวแปรที่มีอิทธิพลทางลบคือ ความต้องการจากงาน การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานและแรงจูงใจอาสา เนื่องจากการวิเคราะห์เพื่อสร้างแบบจำลองในงานวิจัยนี้ผสมผสานวิธีการสร้างแบบจำลองทั้งวิธีการสร้างแบบจำลองโดยการทยอยใส่ตัวแปร (Bottom-up strategy) และวิธีการสร้างแบบจำลองที่ตัดตัวแปรที่ไม่มีความสำคัญออกจากแบบจำลอง (Top-down strategy) การวิเคราะห์แบบจำลองนี้อยู่ในขั้นตอนของวิธีการสร้าง

แบบจำลองโดยการทยอยใส่ตัวแปร ดังนั้นถึงแม้ว่าตัวแปรแรงจูงใจอาสาจะไม่มีนัยสำคัญทางสถิติแต่การวิเคราะห์แบบจำลองถัดไปจะยังไม่ตัดตัวแปรนี้ออกจากแบบจำลอง

2.2.2 ผลการวิเคราะห์แบบจำลอง Regression with Random Coefficients

สมการระดับบุคคล

$$Y_{ij} = \beta_{0j} + \beta_{1j} X_{1ij} + \beta_{2j} X_{2ij} + \beta_{3j} X_{3ij} + \beta_{4j} X_{4ij} + \beta_{5j} X_{5ij} + \beta_{6j} X_{6j} + r_{ij}$$

สมการระดับองค์กร

$$\beta_{0j} = \gamma_{00} + u_{0j}$$

$$\beta_{qj} = \gamma_{q0} + u_{qj} \quad \text{เมื่อ } q = 1, 2, 3, 4, 5, 6,$$

โดยที่

β_{0j} แทน คะแนนเฉลี่ยที่ถูกปรับ (Adjusted mean) ตามปัจจัยระดับบุคคลของความยึดมั่นผูกพันในงานของเจ้าหน้าที่ในองค์กร j

β_{qj} แทน ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลของตัวแปรระดับบุคคล q ที่มีต่อความยึดมั่นผูกพันในงานของเจ้าหน้าที่ในองค์กร j

γ_{00} แทน คะแนนเฉลี่ยความยึดมั่นผูกพันในงานของเจ้าหน้าที่ภายในองค์กรทั้งหมดโดยรวม

γ_{q0} แทน ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลของตัวแปรปัจจัยระดับบุคคล q ที่มีต่อความยึดมั่นผูกพันในงานของเจ้าหน้าที่ในองค์กรทั้งหมดโดยรวม

r_{ij} แทน ความคลาดเคลื่อนแบบสุ่มระดับบุคคลภายในองค์กร

u_{0j} แทน ความคลาดเคลื่อนแบบสุ่มระดับองค์กรของค่าเฉลี่ยความยึดมั่นผูกพันในงาน

u_{qj} แทน ความคลาดเคลื่อนแบบสุ่มระดับองค์กรของอิทธิพลของตัวแปรระดับบุคคล q ที่มีต่อความยึดมั่นผูกพันในงาน

ตาราง 8 ผลการวิเคราะห์แบบจำลอง Regression with Random Coefficients

อิทธิพลคงที่	Coefficient	SE	t-ratio	p. Value
ค่าเฉลี่ยความยึดมั่นผูกพันในงานโดยรวม γ_{00}	5.617	0.062	90.407	0.000
ความมีอิสระในการทำงาน γ_{10}	0.103	0.039	2.597	0.014
ความต้องการจากงาน γ_{20}	-0.392	0.056	-6.891	0.000
การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน γ_{30}	0.416	0.059	-6.974	0.000
การสนับสนุนจากหัวหน้างาน γ_{40}	0.145	0.0417	3.484	0.002
แรงจูงใจอาสา γ_{50}	-0.021	0.026	-0.805	0.426
ทุนพลังใจทางบวก γ_{60}	0.495	0.075	6.602	0.000

อิทธิพลสุ่ม	SD	Variance	df	χ^2	p. Value
ระดับองค์กร					
ค่าเฉลี่ยความยึดมั่นผูกพันในงานโดยรวม u_{0j}	0.304	0.092	17	60.291	0.000
ความมีอิสระในการทำงาน u_{1j}	0.168	0.028	17	65.468	0.000
ความต้องการจากงาน u_{2j}	0.125	0.015	17	73.178	0.000
การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน u_{3j}	0.280	0.078	17	72.411	0.000
การสนับสนุนจากหัวหน้างาน u_{4j}	0.072	0.005	17	80.984	0.000
แรงจูงใจอาสา u_{5j}	0.007	0.000	17	39.939	0.002
ทุนพลังใจทางบวก u_{6j}	0.343	0.117	17	74.147	0.000
ระดับบุคคล r_{ij}	0.682	0.466			

Deviance	= 559.722	จำนวนค่าพารามิเตอร์ที่ประมาณค่า =36
----------	-----------	-------------------------------------

การวิเคราะห์แบบจำลอง Regression with Random Coefficients คือการวิเคราะห์โดยกำหนดให้ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลของตัวแปรอิสระระดับบุคคลเป็นอิทธิพลสุ่ม (Random Slopes) เพื่อตรวจสอบว่ามีค่าอิทธิพลของตัวแปรอิสระใดบ้างที่แตกต่างไปตามระดับขององค์กร ผลการวิเคราะห์ปรากฏว่าค่าอิทธิพลของตัวแปรอิสระระดับบุคคลทุกตัวมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงว่าค่าอิทธิพลของตัวแปรอิสระระดับบุคคลทุกตัวมีความเป็นไปได้ที่จะแตกต่างกันไปตามระหว่างองค์กร ดังนั้นแบบจำลองต่อไปที่จะวิเคราะห์ก็คือแบบจำลอง Regression with Intercept and Slope-as-outcome เพื่อตรวจสอบว่าตัวแปรอิสระระดับองค์กรใดบ้างที่สามารถอธิบายความแตกต่างระหว่างองค์กรของค่าอิทธิพลได้

2.2.3 ผลการวิเคราะห์แบบจำลอง Regression with Intercept and Slope-as-outcome

สมการระดับบุคคล

$$Y_{ij} = \beta_{0j} + \beta_{1j} X_{1ij} + \beta_{2j} X_{2ij} + \beta_{3j} X_{3ij} + \beta_{4j} X_{4ij} + \beta_{5j} X_{5ij} + \beta_{6j} X_{6ij} + r_{ij}$$

สมการระดับองค์กร

$$\beta_{0j} = \gamma_{00} + \gamma_{0r} W_{rj} + u_{0j} \quad \text{เมื่อ } r = 1, 2,$$

$$\beta_{qj} = \gamma_{q0} + \gamma_{qr} W_{rj} + u_{qj} \quad \text{เมื่อ } q = 1, 2, 3, 4, 5, 6$$

โดยที่

β_{0j} แทน คะแนนเฉลี่ยที่ถูกปรับ (Adjusted mean) ตามปัจจัยระดับบุคคลและปัจจัยระดับองค์กรของความยึดมั่นผูกพันในงานของเจ้าหน้าที่ในองค์กร j

β_{qj} แทน ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลของตัวแปรระดับบุคคล q ที่มีต่อความยึดมั่นผูกพันในงานของเจ้าหน้าที่ในองค์กร j

γ_{00} แทน คะแนนเฉลี่ยความยึดมั่นผูกพันในงานของเจ้าหน้าที่ในองค์กรทั้งหมดโดยรวม

$\gamma_{0p,r}$ แทน ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลของตัวแปรปัจจัยระดับองค์กร p หรือ r ที่มีต่อค่าเฉลี่ยความยึดมั่นผูกพันในงานของเจ้าหน้าที่ในองค์กรทั้งหมดโดยรวม

γ_{q0} แทน ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลของตัวแปรปัจจัยระดับบุคคล q ที่มีต่อความยึดมั่นผูกพันในงานของเจ้าหน้าที่ในองค์กรทั้งหมดโดยรวม

$\gamma_{qp,r}$ แทน ผลปฏิสัมพันธ์ของตัวแปรระดับองค์กร p หรือ r ที่มีต่อค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลของตัวแปรระดับบุคคล q ที่มีต่อความยึดมั่นผูกพันในงานของเจ้าหน้าที่

r_{ij} แทน ความคลาดเคลื่อนแบบสุ่มระดับบุคคลภายในองค์กร

u_{0j} แทน ความคลาดเคลื่อนแบบสุ่มระดับองค์กรของค่าเฉลี่ยความยึดมั่นผูกพันในงาน

u_{ij} แทน ความคลาดเคลื่อนแบบสุ่มระดับองค์การของอิทธิพลของตัวแปรระดับบุคคล q ที่มีต่อความยืดหยุ่นผูกพันในงาน หลังจากขจัดหรือควบคุมอิทธิพลของปัจจัยระดับองค์การ

ตาราง 9 ผลการวิเคราะห์แบบจำลอง Regression with Intercept and Slope -as -outcome

อิทธิพลคงที่	Coefficient	SE	t-ratio	p. Value
ค่าเฉลี่ยความยืดหยุ่นผูกพันในงาน γ_{00}	5.564	0.059	93.535	0.000
ความมีอิสระในการทำงาน γ_{10}	0.077	0.055	1.385	0.176
ความมีอิสระในการทำงาน x การสนับสนุน จากองค์กร γ_{11}	-0.213	0.112	-1.896	0.067
ความมีอิสระในการทำงาน x ภาพลักษณ์ของ องค์กร γ_{12}	-0.449	0.258	1.739	0.091
ความต้องการจากงาน γ_{20}	-0.378	0.126	-2.987	0.006
ความต้องการจากงาน x การสนับสนุน จากองค์กร γ_{21}	0.007	0.299	0.025	0.980
ความต้องการจากงาน x ภาพลักษณ์ ขององค์กร γ_{22}	-0.126	0.606	-0.209	0.836
การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน γ_{30}	-0.442	0.077	-5.687	0.000
การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน x การสนับสนุนจากองค์กร γ_{31}	0.660	0.198	3.332	0.003
การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน x ภาพลักษณ์ขององค์กร γ_{32}	1.026	0.310	3.303	0.003
การสนับสนุนจากหัวหน้างาน γ_{40}	0.107	0.097	1.099	0.281
การสนับสนุนจากหัวหน้างาน x การ สนับสนุนจากองค์กร γ_{41}	-0.140	0.193	-0.727	0.473
การสนับสนุนจากหัวหน้างาน x ภาพลักษณ์ขององค์กร γ_{42}	-0.738	0.424	-1.739	0.091
แรงจูงใจอาสา γ_{50}	-0.006	0.052	-0.128	0.899
แรงจูงใจอาสา x การสนับสนุนจาก องค์กร γ_{51}	-0.067	0.158	-0.429	0.670
แรงจูงใจอาสา x ภาพลักษณ์ของ องค์กร γ_{52}	-0.395	0.263	-1.501	0.143

ตาราง 9 (ต่อ)

อิทธิพลคงที่	Coefficient	SE	t-ratio	p.
ทุนพลังใจทางบวก γ_{60}	0.435	0.116	3.733	0.001
ทุนพลังใจทางบวกx การสนับสนุนจาก	0.707	0.261	2.705	0.011
องค์กร γ_{61}				
ทุนพลังใจทางบวกx ภาพลักษณ์ของ	1.541	0.474	3.251	0.003
องค์กร γ_{62}				

อิทธิพลสุ่ม	SD	Variance	df	χ^2	p.
ระดับบุคคล					
ค่าเฉลี่ยความยึดมั่นผูกพันในงาน u_{0j}	0.160	0.025	15	54.901	0.000
ค่าเฉลี่ยความมีอิสระในการทำงาน u_{1j}	0.098	0.009	15	64.115	0.000
ค่าเฉลี่ยความต้องการจากงาน u_{2j}	0.100	0.011	15	75.121	0.000
ค่าเฉลี่ยการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน u_{3j}	0.085	0.007	15	70.723	0.000
ค่าเฉลี่ยการสนับสนุนจากหัวหน้างาน u_{4j}	0.033	0.001	15	84.593	0.000
ค่าเฉลี่ยแรงจูงใจอาสา u_{5j}	0.016	0.000	15	40.222	0.000
ค่าเฉลี่ยทุนพลังใจทางบวก u_{6j}	0.131	0.017	15	73.051	0.000
ระดับบุคคล r_{ij}	0.673	0.453			

Deviance	= 523.598	จำนวนค่าพารามิเตอร์ที่ประมาณค่า = 50
----------	-----------	--------------------------------------

การวิเคราะห์แบบจำลอง Regression with Intercept and Slope -as -outcome คือการวิเคราะห์เพื่อตรวจสอบว่ามีตัวแปรอิสระระดับองค์กรใดบ้างที่มีผลปฏิสัมพันธ์ข้ามระดับทำให้ค่าอิทธิพลของตัวแปรอิสระระดับบุคคลแตกต่างกันไปตามระหว่างองค์กร ผลการวิเคราะห์ในแบบจำลองนี้พบว่ามีค่าอิทธิพลบางค่าที่ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้นการวิเคราะห์เพื่อสร้างแบบจำลองสุดท้ายจึงใช้วิธีการตัดค่าอิทธิพลที่ไม่มีนัยสำคัญออกทีละค่าแล้ววิเคราะห์ใหม่ จะไม่ใช้วิธีการตัดค่าอิทธิพลทั้งหมดที่ไม่มีนัยสำคัญออกทีเดียวพร้อมกัน เนื่องจากการตัดค่าอิทธิพลใดอิทธิพลหนึ่งออกผลการวิเคราะห์ในแบบจำลองอาจจะเปลี่ยนไปทั้งในกรณีที่ค่าอิทธิพลเดิมที่ไม่มีนัยสำคัญอาจจะมีความสำคัญขึ้นมาได้ หรือค่าอิทธิพลเดิมที่เคยมีความสำคัญก็อาจจะไม่มีนัยสำคัญอีกต่อไป ดำเนินการวิเคราะห์เช่นนี้ไปจนกระทั่งแบบจำลองมีค่าอิทธิพลทุกค่ามีความสำคัญทั้งหมด สำหรับการวิเคราะห์นี้เนื่องจากค่าอิทธิพลปฏิสัมพันธ์ระหว่างความต้องการจากงานและการสนับสนุนจากองค์กรมีความสำคัญของการทดสอบทางสถิติสูงที่สุด ($p=.980$) ดังนั้นจึงเริ่มวิเคราะห์โดยการตัดค่าอิทธิพลนี้ออกเป็นลำดับแรก

2.2.4 ผลการวิเคราะห์แบบจำลองสุดท้าย (Final Model)

สมการระดับบุคคล

$$Y_{ij} = \beta_{0j} + \beta_{1j} X_{1ij} + \beta_{2j} X_{2ij} + \beta_{3j} X_{3ij} + \beta_{4j} X_{4ij} + \beta_{5j} X_{5ij} + \beta_{6j} X_{6ij} + r_{ij}$$

สมการระดับองค์กร

$$\beta_{0j} = \gamma_{00} + \gamma_{0r} W_{rj} + u_{0j} \quad \text{เมื่อ } r = 1, 2$$

$$\beta_{qj} = \gamma_{q0} + \gamma_{qr} W_{rj} + u_{qj} \quad \text{เมื่อ } q = 1, 2, 3, 4, 5, 6$$

โดยที่

β_{0j} แทน คะแนนเฉลี่ยที่ถูกรับ (Adjusted mean) ตามปัจจัยระดับบุคคลและปัจจัยระดับองค์กรของความยึดมั่นผูกพันในงานของเจ้าหน้าที่ในองค์กร j

β_{qj} แทน ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลของตัวแปรระดับบุคคล q ที่มีต่อความยึดมั่นผูกพันในงานของเจ้าหน้าที่ในองค์กร j

γ_{00} แทน คะแนนเฉลี่ยความยึดมั่นผูกพันในงานของเจ้าหน้าที่ในองค์กรทั้งหมดโดยรวม

$\gamma_{0p,r}$ แทน ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลของตัวแปรปัจจัยระดับองค์กร p หรือ r ที่มีต่อค่าเฉลี่ยความยึดมั่นผูกพันในงานของเจ้าหน้าที่ในองค์กรทั้งหมดโดยรวม

γ_{q0} แทน ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลของตัวแปรปัจจัยระดับบุคคล q ที่มีต่อความยึดมั่นผูกพันในงานของเจ้าหน้าที่ในองค์กรทั้งหมดโดยรวม

$\gamma_{qp,r}$ แทน ผลปฏิสัมพันธ์ของตัวแปรระดับองค์กร p หรือ r ที่มีต่อค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลของตัวแปรระดับบุคคล q ที่มีต่อความยึดมั่นผูกพันในงานของเจ้าหน้าที่

r_{ij} แทน ความคลาดเคลื่อนแบบสุ่มระดับบุคคลภายในองค์กร

- u_{0j} แทน ความคลาดเคลื่อนแบบสุ่มระดับองค์กรของค่าเฉลี่ยความยึดมั่นผูกพันในงาน
- u_{qj} แทน ความคลาดเคลื่อนแบบสุ่มระดับองค์กรของอิทธิพลของตัวแปรระดับบุคคล q ที่มีต่อความยึดมั่นผูกพันในงาน หลังจากขจัดหรือควบคุมอิทธิพลของปัจจัยระดับองค์กร

ตาราง 10 ผลการวิเคราะห์แบบจำลองสุดท้าย (Final Model)

อิทธิพลคงที่	Coefficient	SE	t-ratio	p. Value	
ค่าเฉลี่ยความยึดมั่นผูกพันในงาน γ_{00}	5.607	0.049	113.343	0.000	
ระดับองค์กร					
การสนับสนุนจากองค์กร γ_{01}	-0.483	0.133	-3.634	0.001	
ภาพลักษณ์ขององค์กร γ_{02}	-0.840	0.233	-3.605	0.001	
ระดับบุคคล					
ความต้องการจากงาน γ_{10}	-0.465	0.041	-11.153	0.000	
การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน γ_{20}	-0.329	0.037	-8.792	0.000	
การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน x การสนับสนุนจากองค์กร γ_{21}	0.475	0.127	3.730	0.000	
ทุนพลังใจทางบวก γ_{30}	0.523	0.033	15.537	0.000	
ทุนพลังใจทางบวก x การสนับสนุนจากองค์กร γ_{31}	0.682	0.091	7.425	0.00	
ทุนพลังใจทางบวก x ภาพลักษณ์ขององค์กร γ_{32}	0.877	0.135	6.471	0.000	
อิทธิพลสุ่ม	SD	Variance	df	χ^2	p. Value
ค่าเฉลี่ยความยึดมั่นผูกพันในงาน u_{0j}	0.010	0.000	32	25.658	>.500
ระดับบุคคล r_{ij}	0.729	0.531			
Deviance	= 543.243218	จำนวนค่าพารามิเตอร์ที่ประมาณค่า = 11			

ผลการวิเคราะห์แบบจำลองสุดท้ายเพื่อทดสอบสมมติฐาน คือการวิเคราะห์โดยการทยอยตัดค่าอิทธิพลที่ไม่มีนัยสำคัญออกทีละค่าแล้ววิเคราะห์ใหม่จนกระทั่งได้แบบจำลองสุดท้ายที่ทุกค่าอิทธิพลในแบบจำลองมีนัยสำคัญ ได้ผลการวิเคราะห์ดังที่ได้แสดงไว้ในตาราง เพื่อตรวจสอบว่าค่า

อิทธิพลที่ตัดออกไม่มีนัยสำคัญและไม่ส่งผลให้แบบจำลองมีคุณภาพความกลมกลืนกับข้อมูลด้อยลง ดังนั้นจึงเปรียบเทียบผลต่างของค่า Deviance ระหว่างแบบจำลองสุดท้ายกับแบบจำลอง Regression with Intercept and Slope-as-outcome ซึ่งมีค่าผลต่างเท่ากับ 19.645 เมื่อเทียบกับการแจกแจงแล้วสถิติทดสอบไค-แอสควาร์ที่ระดับความเป็นอิสระของผลต่างจำนวนค่าสัมประสิทธิ์ที่ประมาณของแบบจำลองทั้งสองซึ่งเท่ากับ 39 ปรากฏว่าผลต่างของ Deviance ที่ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ($p = .966$) แสดงว่าแบบจำลองสุดท้ายมีความกลมกลืนกับข้อมูลไม่แตกต่างกันไปจากแบบจำลอง Regression with Intercept and Slope-as-outcome อำนาจการทำนายของแบบจำลองซึ่งพิจารณาจากความแปรปรวนของความยึดมั่นผูกพันในงานที่ตัวแปรในแบบจำลองสามารถอธิบายได้จากสูตรคำนวณ อำนาจการทำนายความแปรปรวนระดับบุคคลและระดับองค์กร ดังนี้ แบบจำลองฐาน แบบจำลองสุดท้าย

$$\text{อำนาจการทำนายความแปรปรวนระดับบุคคล} = \frac{\sigma^2(\text{แบบจำลองฐาน}) - \sigma^2(\text{แบบจำลองสุดท้าย})}{\sigma^2(\text{แบบจำลองฐาน})}$$

$$\text{อำนาจการทำนายความแปรปรวนระดับองค์กร} = \frac{\sigma_{00}(\text{แบบจำลองฐาน}) - \sigma_{00}(\text{แบบจำลองสุดท้าย})}{\sigma_{00}(\text{แบบจำลองฐาน})}$$

พบว่าสามารถอธิบายความแปรปรวนของความยึดมั่นผูกพันในงานระหว่างบุคคลได้ร้อยละ 60.86 และสามารถอธิบายความแปรปรวนของความยึดมั่นผูกพันในงานที่เกิดขึ้นระหว่างองค์กรได้ทั้งหมด

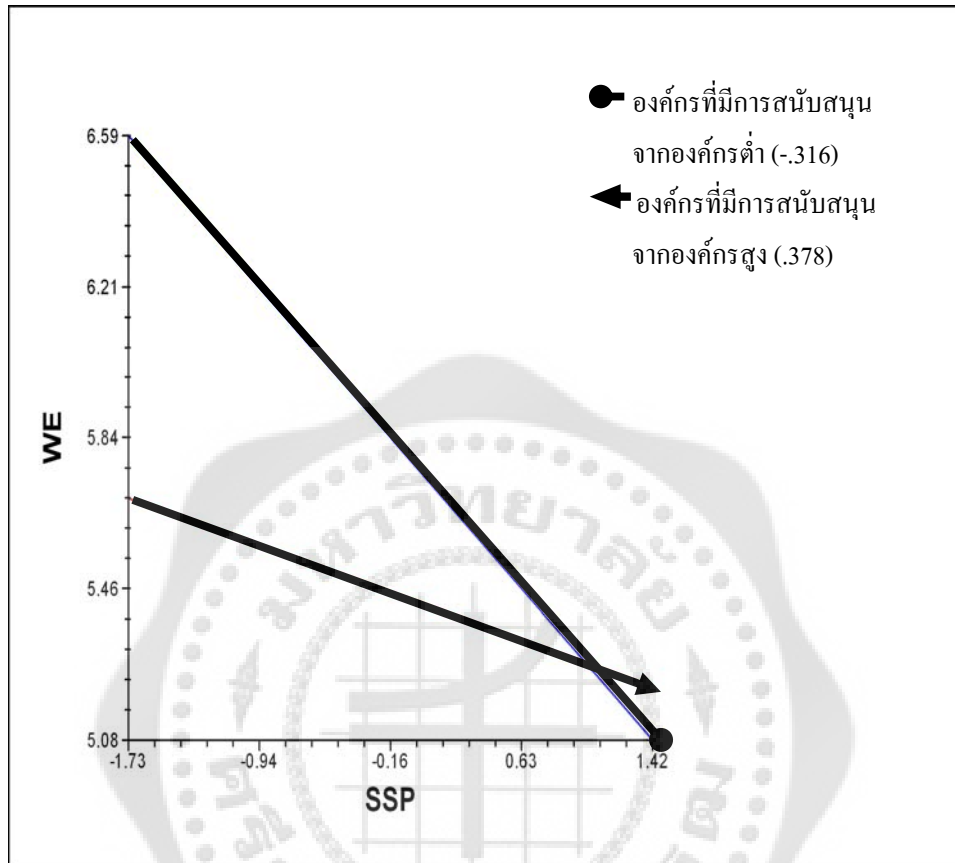
ผลการวิเคราะห์แบบจำลองสุดท้ายพบว่าตัวแปรอิสระระดับบุคคลที่มีอิทธิพลต่อความยึดมั่นผูกพันในงานอย่างมีนัยสำคัญคือความต้องการจากงาน ($\gamma = -.456$) การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน ($\gamma = -.329$) และทุนพลังใจทางบวก ($\gamma = .523$) สำหรับตัวแปรระดับองค์กรที่มีอิทธิพลต่อความยึดมั่นผูกพันในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติได้แก่ การสนับสนุนจากองค์กร ($\gamma = -.483$) และภาพลักษณ์ขององค์กร ($\gamma = -.840$) อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาผลปฏิสัมพันธ์ข้ามระดับพบว่าการสนับสนุนจากองค์กรมีผลปฏิสัมพันธ์ข้ามระดับต่อค่าอิทธิพลของการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน รวมทั้งการสนับสนุนจากองค์กรและภาพลักษณ์ขององค์กรมีผลปฏิสัมพันธ์ข้ามระดับต่ออิทธิพลของทุนพลังใจทางบวก ดังนั้นการแปลความหมายค่าอิทธิพลของการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานและทุนพลังใจทางบวก จึงไม่สามารถแปลผลจากค่าอิทธิพลหลักได้ จะต้องพิจารณาค่าอิทธิพลภายใต้เงื่อนไขของตัวแปรระดับองค์กรที่มีปฏิสัมพันธ์ สำหรับตัวแปรค่าอิทธิพลของตัวแปรระดับองค์กรคือ การสนับสนุนจากองค์กรและภาพลักษณ์ขององค์กรก็ไม่สามารถพิจารณาจากค่าอิทธิพลหลักได้เช่นเดียวกัน

ค่าอิทธิพลหลักของตัวแปรอิสระระดับบุคคลที่สามารถแปลความหมายได้โดยไม่ต้องคำนึงว่า อยู่ภายใต้เงื่อนไขของตัวแปรการสนับสนุนจากองค์กรและภาพลักษณ์ขององค์กรก็คือค่าอิทธิพลของ ความต้องการจากงาน เนื่องจากการสนับสนุนจากองค์กรและภาพลักษณ์ขององค์กรไม่มีปฏิสัมพันธ์ ข้ามระดับต่อค่าอิทธิพลนี้ ค่าอิทธิพลจากผลการวิเคราะห์เป็นค่าลบแสดงว่าความต้องการจากงานมี อิทธิพลทางลบต่อความยึดมั่นผูกพันในงาน ยิ่งเจ้าหน้าที่รับรู้ว่างานที่ตนทำมีความต้องการจากงาน มากขึ้นก็จะมีแนวโน้มว่าจะมีความยึดมั่นผูกพันในงานที่ทำน้อยลง

สำหรับการแปลความหมายผลปฏิสัมพันธ์ข้ามระดับเพื่อเห็นภาพที่ชัดเจนขึ้นผู้วิจัยจึงเสนอ ลักษณะผลปฏิสัมพันธ์ผ่านแผนภูมิที่แสดงในภาพประกอบที่ 2, 3 และ 4 ดังนี้



แผนภูมิเส้นแสดงตัวแปรการสนับสนุนจากองค์กรเป็นตัวแปรปฏิสัมพันธ์ข้ามระดับอิทธิพลของการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานที่มีต่อความยึดมั่นผูกพันในงาน



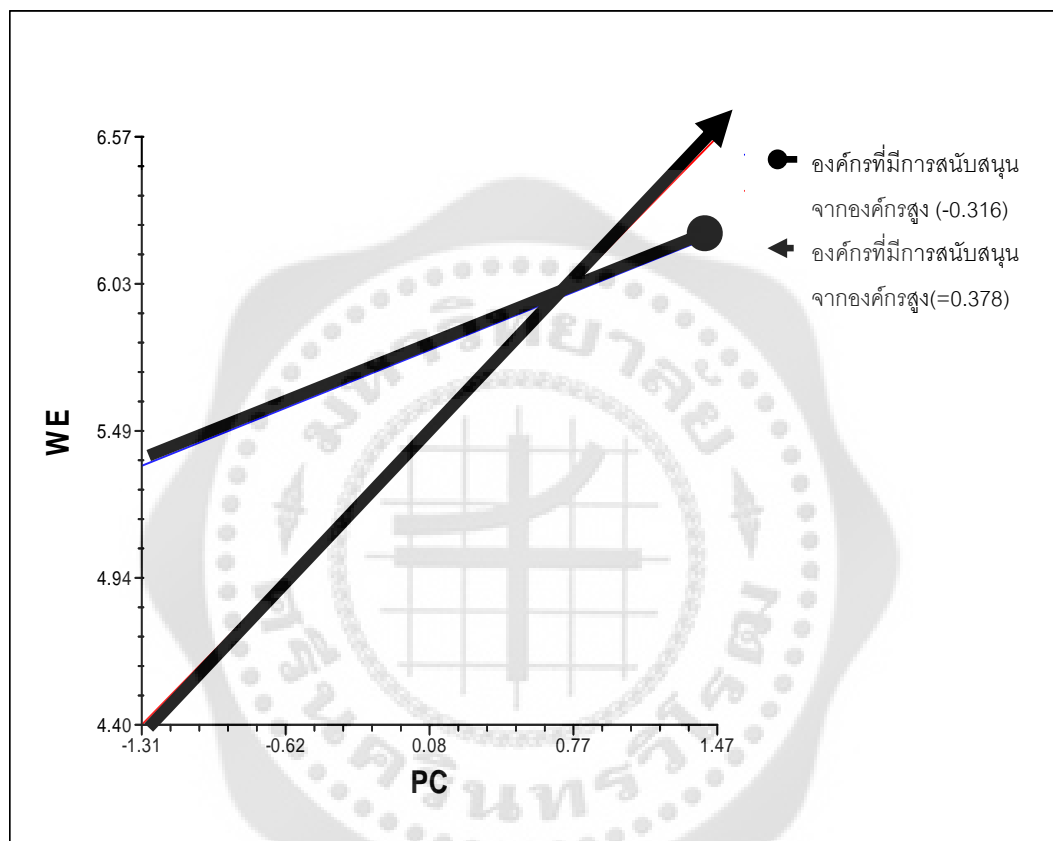
ภาพประกอบ 2

WE แทน ความยึดมั่นผูกพันในงาน SSP แทน การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน

แผนภูมิเส้นที่แสดงในภาพประกอบที่ 2 คือเส้นสมการถดถอยของค่าอิทธิพลการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานที่มีต่อความยึดมั่นผูกพันในงาน โดยแยกออกเป็น 2 เส้น คือ เส้นที่แสดงถึงองค์กรที่มีการสนับสนุนจากองค์กรต่ำ และองค์กรที่มีการสนับสนุนจากองค์กรสูง โดยมีการแบ่งตามค่าควอร์ไทล์ของตัวแปรการสนับสนุนจากองค์กร โดยองค์กรที่มีค่าน้อยกว่าหรือเท่ากับควอร์ไทล์ที่ 1 (-.316) คือองค์กรที่มีการสนับสนุนจากองค์กรต่ำ และองค์กรที่มีค่ามากกว่าหรือเท่ากับควอร์ไทล์ที่ 3 (.378) คือองค์กรที่มีการสนับสนุนจากองค์กรสูง จากแผนภูมิในภาพประกอบที่ 2 จะเห็นได้อย่างชัดเจนว่า อิทธิพลทางลบจากการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานจะมีมากกว่า (เส้นสมการถดถอยที่ชันกว่า) ในองค์กรที่มีการสนับสนุนจากองค์กรต่ำ แต่สำหรับองค์กรที่มีการสนับสนุนจากองค์กรสูง ค่าอิทธิพล

ทางลบนี้จะน้อยลง ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าการสนับสนุนจากองค์กรมีบทบาทในการช่วยลดอิทธิพลทางลบของการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน

แผนภูมิเส้นแสดงตัวแปรการสนับสนุนจากองค์กรเป็นตัวแปรปฏิสัมพันธ์ข้ามระดับอิทธิพลของทุนพลังใจทางบวกที่มีต่อความยึดมั่นผูกพันในงาน



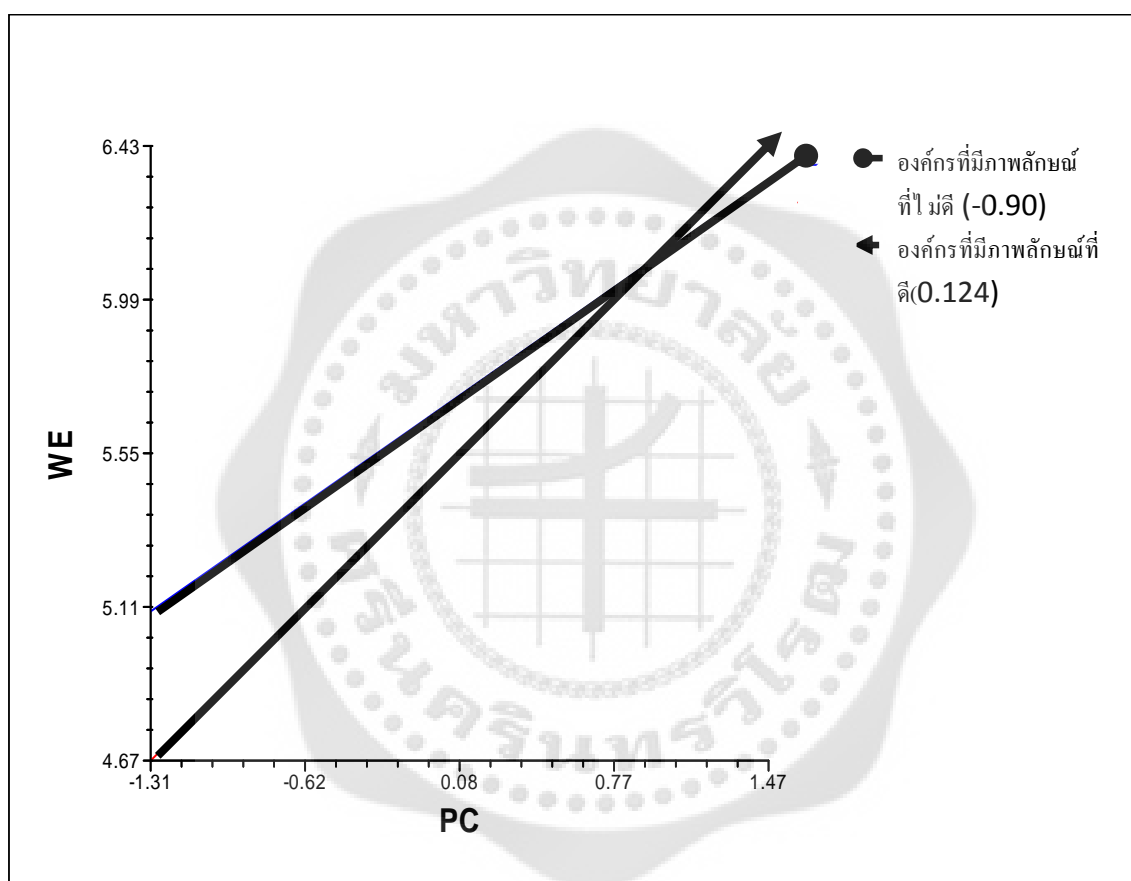
ภาพประกอบ 3

WE แทน ความยึดมั่นผูกพันในงาน PC แทน ทุนพลังใจทางบวก

แผนภูมิเส้นแสดงในภาพประกอบที่ 3 คือเส้นแสดงค่าอิทธิพลทุนพลังใจทางบวกที่มีต่อความยึดมั่นผูกพันในงาน โดยแบ่งออกเป็น 2 เส้น คือ เส้นที่แสดงถึงองค์กรที่มีการสนับสนุนจากองค์กรต่ำ และองค์กรที่มีการสนับสนุนจากองค์กรสูง โดยการใช้การแบ่งตามค่าควอร์ไทล์ของตัวแปรการสนับสนุนจากองค์กร โดยองค์กรที่มีค่าน้อยกว่าหรือเท่ากับ ควอร์ไทล์ที่ 1 (-.316) คือองค์กรที่มีการสนับสนุนจากองค์กรต่ำ และองค์กรที่มีค่ามากกว่าหรือเท่ากับควอร์ไทล์ที่ 3 (.378) คือองค์กรที่มีการสนับสนุนจากองค์กรสูง จากแผนภูมิในภาพประกอบที่ 3 จะเห็นได้ว่า ทุนพลังใจทางบวกจะมีมากกว่าในองค์กร

ที่มีการสนับสนุนจากองค์กรสูง และในองค์กรที่มีการสนับสนุนจากองค์กรต่ำ ค่าอิทธิพลทางบวกนี้ก็จะน้อยลง ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าการสนับสนุนจากองค์กรมีบทบาทในการช่วยเพิ่มอิทธิพลทางบวกของทุนพลังใจทางบวก

แผนภูมิเส้นแสดงตัวแปรภาพลักษณ์ขององค์กรในฐานะตัวแปรปฏิสัมพันธ์ข้ามระดับอิทธิพลของทุนพลังใจทางบวกที่มีต่อความยึดมั่นผูกพันในงาน



ภาพประกอบ 4

WE แทน ความยึดมั่นผูกพันในงาน PC แทน ทุนพลังใจทางบวก

แผนภูมิเส้นแสดงในภาพประกอบที่ 3 คือเส้นแสดงค่าอิทธิพลของทุนพลังใจทางบวกที่มีต่อความยึดมั่นผูกพันในงาน โดยแบ่งออกเป็น 2 เส้น คือ เส้นที่แสดงถึงองค์กรที่มีภาพลักษณ์ที่ไม่ดี และองค์กรที่มีภาพลักษณ์ที่ดี โดยใช้การแบ่งตามค่าคอเวอไรท์ของตัวแปรการภาพลักษณ์ขององค์กรโดยองค์กรที่มีค่าน้อยกว่าหรือเท่ากับ คอเวอไรท์ที่ 1 (-.90) คือองค์กรที่มีภาพลักษณ์ที่ไม่ดี และองค์กรที่มีค่า

มากกว่าหรือเท่ากับควอร์ไทล์ที่ 3 (.124) คือองค์กรที่มีภาพลักษณ์ที่ดี จากแผนภูมิในภาพประกอบที่ 3 จะเห็นได้ว่า ทุนพลังใจทางบวกจะมีมากกว่าในองค์กรที่มีภาพลักษณ์ที่ดี และในองค์กรที่มีภาพลักษณ์ที่ไม่ดี ค่าอิทธิพลทางบวกนี้ก็ลดลง ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าภาพลักษณ์ขององค์กรมีบทบาทในการช่วยเพิ่มอิทธิพลทางบวกของทุนพลังใจทางบวก



บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องปัจจัยพระระดับที่ส่งผลต่อความยึดมั่นผูกพันในงานของเจ้าหน้าที่องค์กรไม่แสวงหาผลกำไรที่ปฏิบัติงานด้านเอดส์ มีความมุ่งหมายที่สำคัญคือ 1) เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยทางสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีต่อความยึดมั่นผูกพันในงานของเจ้าหน้าที่องค์กรไม่แสวงหาผลกำไรที่ปฏิบัติงานด้านเอดส์ 2) เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยทางจิตลักษณะที่มีต่อความยึดมั่นผูกพันในงานของเจ้าหน้าที่องค์กรไม่แสวงหาผลกำไรที่ปฏิบัติงานด้านเอดส์ 3) เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยเกี่ยวกับองค์กรที่มีต่อความยึดมั่นผูกพันในงานของเจ้าหน้าที่องค์กรไม่แสวงหาผลกำไรที่ปฏิบัติงานด้านเอดส์ 4) เพื่อศึกษาบทบาทของปัจจัยระดับองค์กรในฐานะที่เป็นตัวแปรปฏิสัมพันธ์ข้ามระดับ (Cross-Level Moderator) ของอิทธิพลปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีต่อความยึดมั่นผูกพันในงานของเจ้าหน้าที่องค์กรไม่แสวงหาผลกำไรที่ปฏิบัติงานด้านเอดส์ 5) เพื่อศึกษาบทบาทของปัจจัยระดับองค์กรในฐานะที่เป็นตัวแปรปฏิสัมพันธ์ข้ามระดับ (Cross-Level Moderator) ของอิทธิพลปัจจัยจิตลักษณะในการทำงานที่มีต่อความยึดมั่นผูกพันในงานของเจ้าหน้าที่องค์กรไม่แสวงหาผลกำไรที่ปฏิบัติงานด้านเอดส์ ในกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่องค์กรไม่แสวงหาผลกำไรที่ปฏิบัติงานด้านเอดส์ จำนวน 247 คน จากทั้งหมด 35 องค์กร

สรุปผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปร เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระระดับบุคคลพบว่า ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กันในทิศทางบวกสูงสุดคือ ความมีอิสระในการทำงานกับแรงจูงใจอาสา ($r = .769$) และพบว่าตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กันต่ำคือความมีอิสระในการทำงานกับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน ($r = .146$) นอกจากนี้ยังพบว่าตัวแปรอิสระบางคู่มีความสัมพันธ์กันในทิศทางลบคือ ความต้องการจากงานกับการสนับสนุนจากหัวหน้างาน ($r = -.637$) และเมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามพบว่าตัวแปรอิสระทุกตัวมีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติยกเว้น ตัวแปรความต้องการจากงาน และการสนับสนุนจากหัวหน้างาน โดยตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามที่มีค่าความสัมพันธ์สูงสุดคือตัวแปรทุนพลังใจทางบวก ($r = .636$) เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระระดับองค์กรพบว่าตัวแปรการสนับสนุนจากองค์กรและภาพลักษณ์ขององค์กรมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = .588$) และเมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระระดับองค์กรกับ

ตัวแปรตามปรากฏว่าไม่พบความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ระหว่างการสนับสนุนจากองค์กรและความยึดมั่นผูกพันในงานมีค่าเท่ากับ -0.119 และภาพลักษณ์ขององค์กรกับความยึดมั่นผูกพันในงานมีค่าเท่ากับ -0.011

2. ผลการทดสอบสมมติฐาน จากการวิเคราะห์แบบจำลองฐานและแบบจำลองสุดท้ายพบว่าเมื่อเปรียบเทียบผลต่างของค่า Deviance ระหว่างแบบจำลองสุดท้ายกับแบบจำลอง Regression with Intercept and Slope-as-outcome ซึ่งมีค่าผลต่างเท่ากับ 19.645 เมื่อเทียบกับการแจกแจงแล้ว สถิติทดสอบไค-แอสควร์ที่ระดับความเป็นอิสระของผลต่างจำนวนค่าสัมประสิทธิ์ที่ประมาณของแบบจำลองทั้งสองซึ่งเท่ากับ 39 ปรากฏว่าผลต่างของ Deviance ที่ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ($p=.966$) อำนาจการทำนายของแบบจำลองซึ่งพิจารณาจากความแปรปรวนของความยึดมั่นผูกพันในงานที่ตัวแปรในแบบจำลองพบว่าสามารถอธิบายความแปรปรวนของความยึดมั่นผูกพันในงานระหว่างบุคคลได้ร้อยละ 60.86 และสามารถอธิบายความแปรปรวนของความยึดมั่นผูกพันในงานที่เกิดขึ้นระหว่างองค์กรได้ทั้งหมด

จากการศึกษาสามารถสรุปผลการวิจัยตามสมมติฐานได้ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ ความมีอิสระในการทำงาน ความต้องการจากงาน การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน การสนับสนุนจากหัวหน้างาน มีอิทธิพลต่อความยึดมั่นผูกพันในงานของเจ้าหน้าที่องค์กรไม่แสวงหาผลกำไรที่ปฏิบัติงานด้านเอดส์ ผลการศึกษสามารถยอมรับสมมติฐานข้อที่ 1 ได้บางส่วนคือ จากการศึกษาพบว่าความต้องการจากงานและการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานมีอิทธิพลต่อความยึดมั่นผูกพันในงานของเจ้าหน้าที่องค์กรไม่แสวงหาผลกำไรที่ปฏิบัติงานด้านเอดส์

สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยจิตลักษณะ ได้แก่ แรงจูงใจอาสา และ ทุนพลังใจทางบวก มีอิทธิพลต่อความยึดมั่นผูกพันในงานของเจ้าหน้าที่องค์กรไม่แสวงหาผลกำไรที่ปฏิบัติงานด้านเอดส์ ผลการศึกษสามารถยอมรับสมมติฐานข้อที่ 2 ได้บางส่วน คือจากการศึกษาพบว่าตัวแปรทุนพลังใจทางบวกมีอิทธิพลต่อความยึดมั่นผูกพันในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานข้อที่ 3 ปัจจัยเกี่ยวกับองค์กร ได้แก่ การการสนับสนุนจากองค์กรและภาพลักษณ์ขององค์กร มีอิทธิพลต่อความยึดมั่นผูกพันในงานของเจ้าหน้าที่องค์กรไม่แสวงหาผลกำไรที่ปฏิบัติงานด้านเอดส์ จากการศึกษสามารถยอมรับสมมติฐานข้อที่ 3 ได้เนื่องจากการสนับสนุนจากองค์กรและภาพลักษณ์ขององค์กรมีอิทธิพลต่อความยึดมั่นผูกพันในงานของเจ้าหน้าที่องค์กรไม่แสวงหาผลกำไรที่ปฏิบัติงานด้านเอดส์แต่เป็นอิทธิพลทางลบ อย่างไรก็ตาม สมมติฐานข้อที่ 4 และข้อที่ 5 พบว่าการสนับสนุนจากองค์กรและภาพลักษณ์ขององค์กรมีปฏิสัมพันธ์กับตัวแปรระดับบุคคล

ดังนั้นจึงไม่สามารถแปลความหมายของค่าอิทธิพลหลังของตัวแปรระดับองค์กรทั้งสองนี้ได้ ดังนั้นการแปลผลของตัวแปรระดับองค์กรในการวิจัยครั้งนี้คือเป็นไปในลักษณะของเงื่อนไขที่ส่งผลทำให้ค่าของตัวแปรอิสระแตกต่างกันไประหว่างองค์กร

สมมติฐานข้อที่ 4 ปัจจัยระดับองค์กรเป็นตัวแปรปฏิสัมพันธ์ข้ามระดับ (Cross-Level Moderator) ของอิทธิพลปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีต่อความยึดมั่นผูกพันในงานของเจ้าหน้าที่องค์กรไม่แสวงหาผลกำไรที่ปฏิบัติงานด้านเอดส์ ผลการศึกษาสามารถยอมรับสมมติฐานข้อนี้ได้บางส่วน คือจากการศึกษาพบว่าตัวแปรการสนับสนุนจากองค์กรเป็นตัวแปรปฏิสัมพันธ์ข้ามระดับของอิทธิพลการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานที่มีต่อความยึดมั่นผูกพันในงานของเจ้าหน้าที่องค์กรไม่แสวงหาผลกำไรที่ปฏิบัติงานด้านเอดส์ โดยการสนับสนุนจากองค์กรจะไปช่วยปรับลดอิทธิพลทางลบของการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานที่มีต่อความยึดมั่นผูกพันในงาน

สมมติฐานข้อที่ 5 ปัจจัยระดับองค์กรเป็นตัวแปรปฏิสัมพันธ์ข้ามระดับ (Cross-Level Moderator) ของอิทธิพลปัจจัยจิตลักษณะในการทำงานที่มีต่อความยึดมั่นผูกพันในงานของเจ้าหน้าที่องค์กรไม่แสวงหาผลกำไรที่ปฏิบัติงานด้านเอดส์ ผลการศึกษาสามารถยอมรับสมมติฐานข้อนี้ได้บางส่วน คือจากการศึกษาพบว่าทั้งปัจจัยการสนับสนุนจากองค์กรและภาพลักษณ์ขององค์กรเป็นตัวแปรปฏิสัมพันธ์ข้ามระดับของอิทธิพลปัจจัยทุนพลังใจทรงบวกที่ส่งผลต่อความยึดมั่นผูกพันในงาน ซึ่งการสนับสนุนจากองค์กรและภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรจะไปช่วยส่งเสริมอิทธิพลทางบวกของทุนพลังใจทรงบวกที่มีต่อความยึดมั่นผูกพันในงาน

อภิปรายผล

การวิจัยครั้งนี้อิทธิพลหลักของตัวแปรไม่สามารถอภิปรายไปตามสมมติฐานได้เนื่องจากผลการทดสอบพบปฏิสัมพันธ์ข้ามระดับกับตัวแปรอิสระระดับบุคคล ซึ่งถือว่าอิทธิพลของตัวแปรระดับบุคคลที่เกิดขึ้นนั้นเป็นการเกิดภายใต้เงื่อนไขตามสภาพแวดล้อมขององค์กร ดังนั้นเพื่อความชัดเจนและหลีกเลี่ยงความซ้ำซ้อนที่จะเกิดขึ้นในการอภิปรายผล ในการวิจัยครั้งนี้จะได้อภิปรายผลตามตัวแปรอิสระระดับบุคคล ดังนี้

ความมีอิสระในการทำงาน จากการวิเคราะห์แบบจำลองสุดท้ายเพื่อทดสอบสมมติฐานไม่พบว่าความมีอิสระในการทำงานมีอิทธิพลต่อความยึดมั่นผูกพันในงานของเจ้าหน้าที่องค์กรไม่แสวงหาผลกำไรที่ปฏิบัติงานด้านเอดส์ แต่เมื่อพิจารณาจากผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พบว่าตัวแปรความมีอิสระในการทำงานมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจอาสาและทุนพลังใจทรงบวก นอกจากนี้ยังพบว่าตัวแปรความมีอิสระในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความยึดมั่นผูกพันในงาน ซึ่งเป็นไปได้ว่าอิทธิพลของความมีอิสระในการทำงานที่มีต่อความยึดมั่นผูกพันใน

งานนั้นซ้ำซ้อนกันกับทุนพลังใจทางบวก และเมื่อทำการขจัดความซ้ำซ้อนนั้นออกไปทำให้อิทธิพลของความมีอิสระในการทำงานซึ่งมีเบาบางกว่าทุนพลังใจทางบวกนั้นหมดไป ซึ่งในการศึกษาตัวแปรความมีอิสระที่ผ่านมายังไม่พบว่ามีการศึกษาควบคู่ไปกับตัวแปรทุนพลังใจทางบวกจึงไม่มีการศึกษาใดค้นพบหรือเสนอความซ้ำซ้อนดังกล่าว

ความต้องการจากงานจากการศึกษาพบว่าความต้องการจากงานมีอิทธิพลต่อความยึดมั่นผูกพันในงานของเจ้าหน้าที่องค์กรไม่แสวงหาผลกำไรที่ปฏิบัติงานด้านเอดส์ ซึ่งเป็นไปในทิศทางตรงกันข้าม คือเจ้าหน้าที่ที่มีความต้องการจากงานสูงจะเป็นผู้ที่มีความยึดมั่นผูกพันในงานต่ำ ซึ่งเจ้าหน้าที่ที่มีความต้องการจากงานต่ำจะเป็นผู้ที่มีความยึดมั่นผูกพันในงานสูง เนื่องมาจากความต้องการจากงานที่มีมากหรือน้อยเกินไปย่อมส่งผลต่อสุขภาพกายและสุขภาพจิตของเจ้าหน้าที่ ปริมาณงานที่น้อยเกินไปทำให้เกิดความกระตือรือร้น งานซ้ำซากจำเจทำให้รู้สึกเบื่อหน่าย ส่วนปริมาณงานมากเกินไปทำให้เจ้าหน้าที่ไม่สามารถทำเสร็จภายในเวลาที่กำหนด (Baker; & Karasek. 2000) ซึ่งอาจนำมาซึ่งความเบื่อหน่าย ท้อแท้ ขาดความสุขในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับ การศึกษาของไทपालิ และคณะ (Taipale; et al. 2010) ได้ศึกษาบทบาทของความต้องการจากงานที่ส่งผลต่อความยึดมั่นผูกพันในงาน ในกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ซึ่งปฏิบัติงานด้านการให้บริการ จากการศึกษาพบว่าความต้องการจากงานส่งผลต่อความยึดมั่นผูกพันในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 เบคเคอร์ และคณะ (Bakker; et al. 2003) ได้ศึกษาอิทธิพลของความต้องการจากงานที่มีต่อระยะเวลาในการหยุดงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายผลิตอาหารสุขภาพ จากการศึกษาพบว่ายังมีความต้องการจากงานสูงระดับความเหนื่อยหน่ายก็จะสูงและระยะเวลาในการหยุดงานก็จะยาวนานมากขึ้น และการศึกษาของ สุรัสวดี ถนัดศีลธรรม (2551) ได้ศึกษาระดับความเครียดจากการทำงานในคนงานชุดชั้นงานโดยใช้โมเดลความต้องการจากงานและควบคุมงาน จากการศึกษาพบว่า การควบคุมงาน ความต้องการทางด้านกายภาพ ความไม่มั่นคงในงาน และการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การสนับสนุนจากหัวหน้างาน จากการวิเคราะห์แบบจำลองสุดท้ายไม่พบว่าการสนับสนุนจากหัวหน้างานมีอิทธิพลต่อความยึดมั่นผูกพันในงาน แต่เมื่อพิจารณา ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พบว่าตัวแปรการสนับสนุนจากหัวหน้างานมีความสัมพันธ์กับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานอย่างเห็นได้ชัด ซึ่งเป็นไปได้ว่าอิทธิพลของทั้งสองตัวแปรที่มีความซ้ำซ้อนกันตามธรรมชาติของการทำงานทำให้การสนับสนุนในเรื่องของงาน ซึ่งหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานให้การสนับสนุนในการทำงานในทิศทางเดียวกัน แต่สิ่งที่แตกต่างกันคือเพื่อนร่วมงานนั้นไม่ได้มี

ความสัมพันธ์กันเฉพาะแต่ในเรื่องงานเพียงเท่านั้น หากแต่การที่ต้องทำงานร่วมกัน และใช้เวลาร่วมกันมากกว่าหัวหน้างานทำให้เพื่อนร่วมงานมีความสนิทสนม คั่นเคยกันในเรื่องอื่นๆนอกเหนือจากเรื่องงาน ซึ่งทำให้อิทธิพลของการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานนั้นโดดเด่นกว่าการสนับสนุนจากหัวหน้างาน และเมื่อขจัดความซ้ำซ้อนออกไปทำให้อิทธิพลของการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานซึ่งมีโดดเด่นกว่านั้นยังส่งผลต่อความยึดมั่นผูกพันในงาน

การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน เมื่อพิจารณาผลการวิเคราะห์แบบจำลองสุดท้ายพบว่า การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานนั้นมีอิทธิพลต่อความยึดมั่นผูกพันในงานแต่เป็นไปในทิศทางตรงกันข้ามอาจเนื่องด้วยเพื่อนร่วมงานมักมีความคั่นเคย ให้ความสนิทสนมกัน และไม่ได้มีปฏิสัมพันธ์กันแต่เพียงเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานเพียงเท่านั้น หากแต่ยังมีความคั่นเคยและทำกิจกรรมอื่นนอกเหนือจากงาน และหากเพื่อนร่วมงานแลกเปลี่ยนข้อมูลในประเด็นอื่นนอกเหนือจากงานแล้วก็มักจะให้ข้อคิดเห็นหรือคำแนะนำโดยผสมความรู้สึก หรือเหตุผลส่วนตัวลงไปด้วยนั่นเอง ซึ่งแตกต่างจากการศึกษาของ พรรรณี ไทวกุลพานิชย์ (2545) ได้ศึกษาปัจจัยในการทำงานของนักพัฒนารุ่นใหม่ในองค์กรพัฒนาเอกชนภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับกลุ่มเพื่อนร่วมงาน และความเป็นทีมงานบรรยากาศในการทำงานในองค์กรที่สร้างความสัมพันธ์อันดีที่พี่น้อง ไม่แข่งขัน สนับสนุนให้เจ้าหน้าที่ทำงานได้แม้จะมีปัญหามากมายในการทำงานก็ตาม อย่างไรก็ตามจากการศึกษาพบปฏิสัมพันธ์ข้ามระดับในลักษณะที่อิทธิพลทางลบของการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานที่มีต่อความยึดมั่นผูกพันในงานจะลดน้อยลงเมื่อองค์กรให้การสนับสนุนแก่เจ้าหน้าที่สูงขึ้นซึ่งอิทธิพลดังกล่าวนี้จะเกิดขึ้นภายใต้เงื่อนไขของลักษณะตามแต่ละองค์กรแตกต่างกันออกไป

แรงจูงใจอาสา จากการวิเคราะห์ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พบว่าตัวแปรแรงจูงใจอาสาที่มีความสัมพันธ์กับทุนพลังใจทางบวกและความยึดมั่นผูกพันในงาน ซึ่งอาจเป็นไปได้ว่าอิทธิพลของตัวแปรแรงจูงใจอาสาที่มีความซ้ำซ้อนกับตัวแปรทุนพลังใจทางบวก หรืออาจกล่าวได้ว่าอิทธิพลของแรงจูงใจอาสาที่มีต่อความยึดมั่นผูกพันในงานก็เป็นอิทธิพลเดียวกับที่ทุนพลังใจทางบวก และเมื่อขจัดอิทธิพลที่มีความซ้ำซ้อนออกไป ตัวแปรทุนพลังใจทางบวกซึ่งมีความโดดเด่นกว่าจึงยังคงมีอิทธิพลต่อความยึดมั่นผูกพันในงานต่อไป ซึ่งทำให้ผลจากการวิเคราะห์แบบจำลองสุดท้ายไม่พบอิทธิพลของแรงจูงใจอาสาที่มีต่อความยึดมั่นผูกพันในงานของเจ้าหน้าที่องค์กรไม่แสวงหาผลกำไรซึ่งขัดแย้งกับผลการวิจัยของ โอโมโตะ และสไนเดอร์ (Omoto; & Snyder. 1995) เนื่องจากในงานวิจัยของโอโมโตะ และสไนเดอร์ที่ศึกษาเฉพาะตัวแปรทางจิตวิทยาพบว่าโดยทั่วไปแล้วแรงจูงใจอาสาที่มีอิทธิพลทางตรงและทางบวกต่อการอาสาสมัคร

ทุนพลังใจทางบวก จากการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์และผลการวิเคราะห์แบบจำลองสุดท้ายพบว่าตัวแปรทุนพลังใจทางบวกเป็นตัวแปรอิสระระดับบุคคลที่มีความโดดเด่นมากที่สุด นอกจากนี้จากการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่พบว่าตัวแปรทุนพลังใจทางบวกมีความสัมพันธ์กับตัวแปรอิสระอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติถึง 3 ตัวแปรและมีความสัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติแล้ว จากผลการวิเคราะห์แบบจำลองสุดท้ายพบปฏิสัมพันธ์ข้ามระดับ คือพบว่าอิทธิพลของทุนพลังใจทางบวกจะยิ่งสูงขึ้นเมื่อเจ้าหน้าที่อยู่ในองค์กรที่มีการสนับสนุนจากองค์กรสูงและมีภาพลักษณ์ที่ดี ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่รับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ได้รับการดูแลเอาใจใส่ สามารถแสดงความคิดเห็น และเป็นที่ยอมรับ รวมไปถึงการที่องค์กรที่ตนเองปฏิบัติงานอยู่มีภาพลักษณ์ที่ดี ทั้งในแง่การให้ความช่วยเหลือ มีชื่อเสียงในด้านดี ทำให้เจ้าหน้าที่มีแรงกายแรงใจในการทำงาน พร้อมทั้งจะเผชิญอุปสรรค และสามารถปฏิบัติงานต่อไปได้ ซึ่งเจ้าหน้าที่เชื่อว่าการที่ทำงานเต็มทีนั้นจะได้รับการสนับสนุนจากองค์กรเสมอและตนเองก็เป็นส่วนที่ทำให้ภาพลักษณ์ขององค์กรออกมาในด้านดีด้วย

อิทธิพลต่างของปัจจัยระดับบุคคลที่เกิดขึ้นนั้นเป็นการเกิดขึ้นภายใต้เงื่อนไขหรือลักษณะขององค์กร เนื่องจากการทำงานของเจ้าหน้าที่นั้นไม่ได้เป็นอิสระจากองค์กร ดังนั้นสามารถกล่าวได้ว่าสภาพแวดล้อมขององค์กรเป็นเงื่อนไขที่สำคัญของการเกิดอิทธิพลของตัวแปรอิสระระดับบุคคลต่างๆ

ข้อเสนอแนะเพื่อการปฏิบัติ

1. จากการวิจัยพบว่าความต้องการจากงานมีความสัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันในงาน ดังนั้นควรมีการวางแผนการทำงาน หรือลักษณะการทำงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ความต้องการจากงานนั้นเกิดความสมดุล ไม่มากหรือน้อยจนเกินไป เพื่อหลีกเลี่ยงภาวะท้อแท้ เหนื่อยหน่ายในการทำงาน และการส่งเสริมให้เกิดศักยภาพและคุณภาพชีวิตในการทำงานของเจ้าหน้าที่ให้ดีขึ้น

2. จากการวิจัยพบว่าทุนพลังใจทางบวกมีความสัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันในงาน จึงควรส่งเสริมให้บุคลากรมีความเชื่อมั่น มีความหวัง มองโลกในแง่ดี ไม่ท้อแท้ ท้อถอย และมีสภาพจิตใจที่เข้มแข็ง ซึ่งองค์ประกอบเหล่านี้จะนำไปสู่การสนับสนุนความยึดมั่นผูกพันในงานได้ นอกจากนี้องค์กรควรที่จะคัดเลือกพนักงานซึ่งมีคุณสมบัติทางด้านทุนพลังใจทางบวกเพราะหากเจ้าหน้าที่เองไม่มีคุณสมบัติของทุนพลังใจทางบวก คือเป็นคนที่มีมองโลกในแง่ร้าย มีอคติ ท้อแท้ สิ้นหวังต่อปัญหาและอุปสรรคที่ต้องเผชิญ เจ้าหน้าที่เหล่านั้นก็พร้อมที่จะถอนตัว เกิดความเหนื่อยหน่ายและไม่มีแรงกายแรงใจในการทำงาน

3. จากการวิจัยพบว่าการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันในงาน ซึ่งการสนับสนุนดังกล่าวควรเป็นไปในทางที่เหมาะสม เพื่อนร่วมงานควรให้กำลังใจ ให้คำแนะนำอย่างจริงใจ ทั้งในเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว ไม่ใช่แนะนำหรือสนับสนุนให้เพื่อนร่วมงานกระทำในสิ่งที่ไม่ถูกต้อง หรือนำเรื่องส่วนตัวของตนเข้าไปเกี่ยวข้องด้วย

4. จากการวิจัยพบว่าการสนับสนุนจากองค์กร และภาพลักษณ์ขององค์กร ต่างมีความสัมพันธ์กับอิทธิพลของทุนพลังใจทางบวกที่มีต่อความยึดมั่นผูกพันในงาน องค์กรควรให้การสนับสนุน ช่วยเหลือ ใส่ใจเจ้าหน้าที่ในองค์กรของตน ในหลากหลายด้าน รวมไปถึงองค์กรควรมีภาพลักษณ์ที่ดีทั้งในสายตาของบุคคลที่อยู่ภายในองค์กรและบุคคลที่อยู่ภายนอกองค์กรด้วย

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยในครั้งต่อไป

1. ในการวิจัยครั้งนี้พบว่า การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันในงานในทางลบ ซึ่งแม้ว่าผลที่ได้จะแตกต่างจากงานวิจัยหลายๆงาน แต่เป็นเพราะตัวแปรแทรกซ้อนอื่นๆที่ยังนำมาศึกษาในครั้งนี้ ซึ่งควรจะได้นำมาศึกษาเพิ่มเติมเพื่อให้ได้ผลการวิจัยที่ชัดเจนขึ้น เช่น ความสัมพันธ์ในเรื่องส่วนตัวกับเพื่อนในที่ทำงาน

2. ในการวิจัยครั้งนี้ตัวแปรระดับองค์กรสามารถอธิบายความแปรปรวนที่เกิดขึ้นระหว่างองค์กรได้ทั้งหมดไม่ว่าในค่าเฉลี่ยหรืออิทธิพลของตัวแปร ทั้งนี้อาจเป็นเพราะข้อจำกัดของจำนวนของกลุ่มตัวอย่าง ดังนั้นในงานวิจัยอื่นๆ ที่มีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษามากขึ้นก็ควรที่จะเพิ่มตัวแปรระดับองค์กรอื่นๆ เข้าไปด้วย

3. จากการวิเคราะห์แบบจำลองสุดท้าย(Final Model) พบว่าตัวแปรระดับบุคคลที่มีนัยสำคัญทางสถิติได้แก่ ความต้องการจากงาน การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน และทุนพลังใจทางบวก ซึ่งสามารถอธิบายความแปรปรวนของความยึดมั่นผูกพันในงานที่เกิดระหว่างเจ้าหน้าที่แต่ละคนได้ดีขึ้นกว่าแบบจำลองฐาน(Base Model)ที่ไม่มีตัวแปรอิสระได้ร้อยละ 60.86 ดังนั้นยังมีตัวแปรระดับบุคคลตัวแปรอื่นอีกที่ยังไม่ได้ศึกษาในการวิจัยครั้งนี้ ซึ่งในงานวิจัยครั้งต่อไปควรที่จะศึกษาตัวแปรระดับบุคคลอื่นๆเพื่อที่จะสามารถอธิบายความยึดมั่นผูกพันในงานได้ดีขึ้น

4. ในงานวิจัยนี้พบว่าตัวแปรสำคัญที่มีอิทธิพลทางบวกต่อความยึดมั่นผูกพันในงานคือตัวแปรทุนพลังใจทางบวก อย่างไรก็ตามเนื่องจากการวิจัยนี้ใช้วิธีการเก็บข้อมูลครั้งเดียวพร้อมกัน (Cross Sectional Research) ดังนั้นในอิทธิพลของทุนพลังใจทางบวกที่พบในงานวิจัยครั้งนี้จึงไม่สามารถสรุปผลได้ว่าตัวแปรทุนพลังใจทางบวกเป็นตัวแปรเชิงเหตุได้หนักแน่นเท่ากับงานวิจัยเชิงทดลอง ดังนั้นในงานวิจัยต่อไปควรที่จะทำการศึกษาตัวแปรทุนพลังใจทางบวกมาศึกษาในเชิงทดลอง โดย

ออกแบบโครงการพัฒนาทุนพลังใจทางบวกเพื่อส่งเสริมให้เกิดความยึดมั่นผูกพันในงานโดยจะต้องพิจารณาถึงบทบาทของการสนับสนุนจากองค์กรและภาพลักษณ์ขององค์กรร่วมด้วย





บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กมลศรี ว่องเจริญ. (2550). *ปัจจัยทางจิตและสังคมที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ถูกค้าสัมพันธ์ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)*. ปริญญาานิพนธ์ วท.ม. (การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- กรมควบคุมโรค. (2554). *สถานการณ์ผู้ป่วยเอดส์ ณ วันที่ 15 พฤศจิกายน 2554*. สืบค้นเมื่อ 1 มิถุนายน 2555, จาก <http://www.aidsthai.org>
- กฤติน กฤตานุกุลย์. (2550). *ความมีอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ*. ศศ.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.
- ขนิษฐา ลีอนาม. (2554). *รูปแบบโครงสร้างความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันในงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลสังกัดกระทรวงกลาโหมในเขตกรุงเทพมหานคร*. ปริญญาานิพนธ์ กศ.ม. (การวิจัยและสถิติทางการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- คณะกรรมการเผยแพร่และส่งเสริมงานพัฒนา. (2546). *ทำเนียบองค์กรพัฒนาเอกชน 2546 = 2003 Directory of Non-Governmental Organization*. กรุงเทพฯ : คณะกรรมการเผยแพร่และส่งเสริมงานพัฒนา.
- ณัฐสุดา สุจินันท์กุล. (2541). *ปัจจัยด้านครอบครัว การทำงาน และลักษณะส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมพยาบาลวิชาชีพ*. ปริญญาานิพนธ์ วท.ม. (การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ทองศักดิ์ ยิ่งรัตนสุข; พิศมัย เสรีจักรกิจเจริญ; และจิตรพรรณ ภูษาภักดีภพ. (2544). *การประเมินความเครียดจากการทำงานของพนักงานผู้ทำงานในสำนักงานของโรงงานอุตสาหกรรมในนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี*. ชลบุรี: สาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นำชัย ศุภฤกษ์ชัยสกุล. (2550). *การศึกษาความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นพหุระดับปัจจัยภาวะผู้นำ ปัจจัยกลุ่มสาระการเรียนรู้ และปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อเครือข่ายการแลกเปลี่ยนทางสังคมในที่ทำงานและตัวแปรผลทางด้านจิตพิสัยของหัวหน้ากลุ่มสาระการเรียนรู้และครูโรงเรียนมัธยมศึกษาในกรุงเทพมหานคร*. ปริญญาานิพนธ์ วท.ด. (การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

- ปรเมศวร์ ธรรมชาติ. (2553) *ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ความเหน็ดเหนื่อยในงานและความทุ่มเทในงานของพนักงานกลุ่มปฏิบัติการและกลุ่มสำนักงานโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในจังหวัดลำพูน*. การค้นคว้าอิสระ วท.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ). เชียงใหม่: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.
- ปรียววรรณ สุวรรณสุนย์. (2549). *บทบาทขององค์กรพัฒนาเอกชนในกระบวนการเคลื่อนไหวของประชาชนในการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ: กรณีศึกษาโครงการจัดการลุ่มน้ำแม่ปิงตอนบน มูลนิธิคุ้มครองสัตว์ป่าและพรรณพืชแห่งประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์ ร.ม. (การเมืองและการปกครอง). เชียงใหม่: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.
- เปรมจิตร คล้ายเพชร. (2548). *การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความยุติธรรมขององค์กร ที่มีผลต่อความผูกพันขององค์กร และความตั้งใจลาออก*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร
- เปรมฤดี ปองมงคล. (2546). *ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ความผูกพันในวิชาชีพ การมีแหล่งประโยชน์ทางสังคม กับความสำเร็จในวิชาชีพของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลรัฐกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ พย.ม. (การบริหารการพยาบาล). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร
- ผอบเธียร วงศ์ภักดี. (2537). *ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมในธนาคารพาณิชย์ไทย*. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- พรพิมล ผดุงสงฆ์. (2546). *ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะในการสื่อสาร ความมีอิสระในงาน กับการจัดการเพื่อความปลอดภัยของผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์*. วิทยานิพนธ์ พย.ม. (การบริหารการพยาบาล). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- พรรณี ไทกุลพาณิชย์. (2545). *ปัจจัยจูงใจในการทำงานของนักพัฒนารุ่นใหม่ในองค์กรพัฒนาเอกชนภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*. วิทยานิพนธ์ พช.ม. (พัฒนาชุมชน). กรุงเทพฯ: คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- พัทธาภรณ์ จินกุล. (2547). *ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ การสนับสนุนจากองค์กร กับความสำเร็จในวิชาชีพของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ*. วิทยานิพนธ์ พย.ม. (การบริหารการพยาบาล). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.

- พิมพ์วิภา แซ่ฉั่ว. (2551). *ความก้าวหน้าในงาน ความมีอิสระในงาน ความผูกพันในงานและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานที่ดินจังหวัดในเขตชายฝั่งทะเลอันดามัน*. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการทั่วไป). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต. ถ่ายเอกสาร.
- ภรรคพร เล็กขาว. (2551). *ปัจจัยในการทำงานที่ส่งผลต่อความเครียดและความผูกพันในงานของบุคลากร สำนักงานผู้ตรวจราชการแผ่นดิน*. งานวิจัยส่วนบุคคล ศศ.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ภาวณา ประดิษฐ์. (2544). *ความสัมพันธ์ระหว่างความมีอิสระในงาน ความคาดหวังในบทบาท บริบทการสนับสนุนกับการปฏิบัติงานที่ปลอดภัยตามการรับรู้ของพยาบาลห้องผ่าตัด โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ พย.ม. (การบริหารการพยาบาล). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- ยุทธการ ก้านจักร; และทิพทีนนา สมุทธานนท์. (2554, กรกฎาคม-ธันวาคม). การรับรู้วัฒนธรรมองค์การ การบริหารทรัพยากรมนุษย์ความยืดหยุ่นผูกพันในงานกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานการทำเรือแห่งประเทศไทย. *วารสารศรีนครินทร์วิโรฒวิจัยและพัฒนา*. 3(6):74-88.
- ยุวดี ศิริทรัพย์. (2553). *ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ความยุติธรรมในองค์การและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ กรณีศึกษา: มหาวิทยาลัยมหิดล*. วิทยานิพนธ์ กจ.ม. (การจัดการทรัพยากรมนุษย์). ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา. ถ่ายเอกสาร.
- รุ่ง มาสิก. (2553). *ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่องานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลนภดลย์ อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม*. การค้นคว้าอิสระ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). เชียงใหม่: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.
- ละออ อริยกุลนิมิต. (2546). *การวิเคราะห์ตัวประกอบที่ทำให้เกิดการคงอยู่ในกลุ่มงานการพยาบาลโรงพยาบาลศูนย์*. วิทยานิพนธ์ พย.ม. (การบริหารการพยาบาล) กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- ศักดิ์ชัย นิรัญทวี. (2532). *ความแปลกแยกกับพฤติกรรมการทำงานของครูสังกัดกรุงเทพมหานคร*. ปริญญาานิพนธ์ กศ.ด. (พัฒนศึกษาศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

- สกุณา สกุณพนาภรณ์. (2545). *บทบาทขององค์กรพัฒนาเอกชนในการแก้ไขปัญหาโรคเอดส์ในจังหวัดเชียงใหม่*. วิทยานิพนธ์ รป.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์). เชียงใหม่: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.
- สงวน นิตยารัมภ์พงศ์; และสุรพล มุละดา (2544). *จากรากหญ้าถึงขอบฟ้า อดีต ปัจจุบันและอนาคตขององค์กรพัฒนาเอกชนไทย*. กรุงเทพฯ: คบไฟ.
- สุภลักษณ์ เขยชม. (2551). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสามารถในการทำงานของแรงงานในสถานประกอบการ จังหวัดสมุทรปราการ*. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (การพยาบาลสาธารณสุข). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.
- สุรพล สุदारา. (2554). NGOs เอ็นจีโอ กับ สังคมไทย, สืบค้นเมื่อ 16 ตุลาคม 2554, จาก http://www.thaingo.org/story/book_050.htm.
- สุรัสวดี ถนัดศีลธรรม. (2551). *การศึกษาความเครียดจากการทำงานในคนงานชุดชั้นงานโดยใช้แบบจำลอง Demand-Control*. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (สุขศาสตร์อุตสาหกรรมและความปลอดภัย). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.
- อนู เจริญวงศ์ระยับ. (2552). *การรับรู้สภาพแวดล้อมภายในสถานศึกษาและลักษณะส่วนบุคคลที่เอื้อต่อการเป็นอาสาสมัครอย่างยั่งยืนในนักศึกษาในระดับปริญญาตรี*. วิทยานิพนธ์ วท.ด. (การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- อาภรณ์ทิพย์ บัวเพชร. (2552). *การพัฒนาเครื่องมือประเมินสิ่งแวดล้อมในการทำงานด้านจิตสังคมในพนักงานโรงงานตัดเย็บเสื้อผ้า*. วิทยานิพนธ์ ส.ด. (การพยาบาลสาธารณสุข). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.
- Arno, P. S. (1986). The Nonprofit Sector's Response to the AIDS Epidemic: Community-based Services in San Francisco. *American Journal of Public Health* 76(11): 1325-1330.
- Avey, J. B.; Luthans F.; & Jensen S. M, (2009), A Positive Resource for Combating Employee Stress and Turnover. *Human Resource Management* 48(5): 677-693.
- Baker, B. D.; & Karasek, A. R. (2000). Stress. In Levy, S. B., & Wegman, H. D. (Eds.), *Occupational health : Recognizing and work-related disease* (4rd ed). Philadelphia :Lippincott, Williams & Williams.

- Bakker, A.; & Demerouti, E. (2008). Towards a Model of Work Engagement. *Career Development International*. 13(3): 209-223.
- Breaugh, J.A. (1999). Further Investigation of the Work Autonomy Scales: Two Studies. *Journal of Business and Psychology*. 13(3): 357-373.
- Bruin, G. P de; & Taylor, N. (2006). The Job Demand-Control Model of Job Strain Across Gender. *Journal of Industrial Psychology*. 32(1); 66-73.
- Burke, R; & El-Got, G. (2010). Work Engagement among Managers and Professionals in Egypt, Potential Antecedents and Consequences. *African Journal of Economic and Management Studies*. 1(1): 42-60.
- Clary, E. G.; & Snyder, M. (1999). The Motivations to Volunteer: Theoretical and Practical Considerations. *Current Directions in Psychological Science*. 8(5): 156-159.
- Dutton, J. E.; Dukerich, J. M.; & Harquail, C. V. (1994). Organizational Images and Member Identification. *Administrative Science Quarterly*. 39: 239-263.
- Eisenberger, R.; et al. (1986). Perceived Organizational Support. *Journal of Applied Psychology*. 71(3): 500-507.
- Eisenberger R.; Cumming Armelli J.; & Lynch P. (1998). Percieved organizational support. *Discretionary treatment and job satisfaction. Journal of Apply Psychology*. 82 (5).
- Eisenberg, Fabes; & Spinrad. (2005). *Prosocial Development*. Philosophical Roots of Prosocial Behavior.
- Eran, V. G; Eyal, B Z. (2004). Bright Shining Stars: The Mediating Effect of Organizational Image on the Relationship Between Work Variables and Army Officers' Intentions to Leave the Service for a Job in High Tech Industry *Public Personnel Management; Summer*. 33(2): 201.
- Frank, F. D.; Finnegan, R. P.; & Taylor, C. R. (2004) "The Race for Talent: Retaining and Engaging Workers in the 21st Century." *Human Resource Planning*. 27: 12-25.
- Harter, J,K.; Schmidt, F.L.; & Hayers, T.L. (2002) Business-unit-level relationship between employee satisfaction, employee engagement, and business outcomes: A meta-analysis, *Journal of Applied Psychology*. 87: 268-279.

- Hox, J., (2010). *Multilevel Analysis Techniques and Applications*. NY: Rutledge
- Kittredge, Andrea. (2010). *Predicting Work and Organizational Engagement with Work and Personal Factors*. Theses MSc. (Psychology). California : San Jose State University. Retrieved January 13, 2012 from http://scholarworks.sjsu.edu/etd_theses/3771.
- Langfred, Claus W. (2005). Autonomy and Performance in Teams: The Multilevel Moderating Effect of Task Interdependence. *Journal of Management*. 31(4): 513-529.
- Lee, Jyh-An. (2010). Organizing the Unorganized: The Role of Nonprofit Organizations in the Commons Communities. *The Journal of Law, Science & Technology*. 50(3): 275-327.
- Luthans F, Youssef CM, Avolio Bj. (2007). *Psychological capital: developing the human competitive edge*. USA: Oxford University Press.
- Luthans F, Norman, S. M, ; &Volio, Bruce J. (2008). "The Mediating Role of Psychological Capital in the Supportive Organizational Climate Employee Performance Relationship. *Journal of Organizational Behavior*. 29, 219-238.
- MacNeela, P. (2008). The Give and Take of Volunteering: Motives, Benefits, and Personal Connections among Irish Volunteers. *Voluntas*. 19(1):125-139.
- May, D.R. Gilson, R.L. and Harter, L.M. The Psychological Conditions of Meaningfulness, Safety and Availability and the Engagement of the Human Spirit at Work. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*. 77 (2004): 11-37.
- Morgeson, F. P.; Delaney-Klinger, K.; &Hemingway, M. A. (2005). The Importance of Job Autonomy, Cognitive Ability, and Job –Related Skill for Predicting Role Breadth and Job Performance. *Journal of Applied Psychology*. 90(2): 399-406.
- Nelson D.L.: & Cooper C.L. (2007). *Positive Organizational Behavior*. London: Sage Publications.
- Omoto A.; & Snyder M.. (1955). Sustained helping without obligation: Motivation, Longevity of Service and Perceived Attitude Change among AIDS Volunteers. *Journal of Personality and Social Psychology*. 68(4); 671-686.

- Otwari, Daniel A.; & Liu, Xiangping. (2010). Empirical Study on Occupational Engagement of Kenyan Cultural Officers. *Far East Journal of Psychology and Business*. 1(1):3-14.
- Parker, S.K.: & Wall, T.D. (1988). Job and Work Design Organizing work to promote well being and effectiveness. Thousand Oaks. CA: Sage.
- Penner, L.A. (2002). Dispositional and Organizational Influences on Sustained Volunteerism: An Interactionist Perspective. *Journal of Social Issues*. 58(3): 447-467.
- (2004). Volunteerism and Social Problems: Making Things Better or Worse. *Journal of Social Issues*. 60(3): 645-666.
- Penner, L. A.; & Finkelstein, M. A. (1998). Dispositional and Structural Determinants of Volunteerism. *Journal of Personality and Social Psychology*. 74: (2): 525-537.
- Phillip, L. C. (2005). The Impact of Functional Congruence or Incongruence of Volunteer Reward Messages on Task Satisfaction. Retrieved October 3, 2011, from <http://www.drjimmirabella.com>.
- Riordan, C. M.; Gatewood, R. D.; & Jodi Barnes Bill. (1997). Corporate Image: Employee Reactions and Implication for Managing Corporate Social Performance. *Journal of Business Ethics*; 16(4): 401-412
- Rehman, S.; Rasil, A.; & Alharthey, B.. (2011). The psychometric impacts of Karasek's demands and control scale on employees' job dissatisfaction *African Journal of Business Management*. 5(10): 3794-3806.
- Saks, A.M. (2006) Antecedents and consequences of employee engagement. *Journal of Managerial Psychology*. 21:600-619.
- Schaufeli, W.B.; Taris, T. W.; & Rhenen, W. (2008). Workaholism, Burnout, and Work Engagement: Three of a Kind or Three Different Kinds of Employee Well-being?. *Applied Psychology: An International Review*. 57(2): 173-203.
- Schaufeli, W.B. & Bakker, A.B.. (2003). Utrecht Work Engagement Scale. Retrieved November 21, 2011, from <http://www.beanmanaged.eu>.

- Schaufeli, W. B; Salanova, M.; Gonzalez-Roma, V.; & Bakker, A. B. (2002). The Measurement of Engagement and Burnout: A Two Sample Confirmatory Factor Analytic Approach. *Journal of Happiness Studies*. 3(1): 71-92.
- Snyder, M.; & Omoto A. (1992). Volunteerism and Society's Response to the HIV Epidemic. *Current Direction in Psychological Science*. (1)4: 113-116.
- Steer R. M. (1977). *Introduction to Organizationl Behavior*. California. Goodyear Publishing.
- Taipale,S.; Selander,K.; Anttila,T.; & Naetti, J. (2011). Work Engagement in eight European countries: The role of job demands, autonomy, and social support. *International Journal of Sociology and Social Policy*. 31(7/8): 486-504.
- Twombly, E. C. (2003). What Factors Affect the Entry and Exit of Non Profit Human Service Organizations in Metropolitan Area?. *Nonprofit and Volunteer Sector Quarterly*. 32(2): 211-235.
- Zagenczyk, T. J. (2001). A Social Influence Analysis of Perceived Organizational Support. Dissertation Ph.D. (Business School). Pennsylvania: University of Pittsburgh.



ภาคผนวก



รายชื่อองค์กรไม่แสวงหาผลกำไรที่ปฏิบัติงานด้านเอดส์ (คณะกรรมการเผยแพร่และส่งเสริมงานพัฒนา. 2546)

1. คณะกรรมการองค์กรพัฒนาเอกชนด้านเอดส์ (กพอ.)
2. ชมรมเพื่อนวันพุธ
3. ชมรมแสงเทียนเพื่อชีวิต
4. บ้านพักใจ
5. มูลนิธิเข้าถึงเอดส์
6. มูลนิธิป้องกันโรคเอดส์
7. มูลนิธิรักษั้ไทย
8. ศูนย์คุ้มครองสิทธิด้านเอดส์
9. ศูนย์บริการให้คำปรึกษาและอบรมด้านโรคภูมิคุ้มกันบกพร่อง
10. มูลนิธิหมอเสม พริ้งพวงแก้ว
11. สมาคมแนวร่วมภาคธุรกิจไทยด้านภัยเอดส์
12. องค์กรเฟิร์ด เอส บัค อินเตอร์เนชั่นแนล (ประเทศไทย)
13. องค์กรส่งเสริมพันธกิจคริสตจักร ด้านเอดส์
14. องค์กรหมอไร่พรมแดน/เบลเยี่ยม
15. เครือข่ายผู้ติดเชื้อเอชไอวี
16. มูลนิธิไทยอาทร
17. มูลนิธิมิชชั่น วีระไวทยะ
18. มูลนิธิเข้าถึงเอดส์
19. โครงการเยาวชนชนบทป้องกันสารเสพติดและเอดส์
20. โครงการสตรีต้านเอดส์
21. ภาควิชาความร่วมมือเพื่อพัฒนาชุมชน
22. มูลนิธิเกื้อคุณ
23. มูลนิธิพัฒนาเครือข่ายเอดส์
24. มูลนิธิส่งเสริมโอกาสผู้หญิง
25. ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิต
26. ศูนย์เพื่อนชีวิตใหม่

27. เอ็มฟิงคลินิก
28. โครงการกัลยาณมิตร
29. เครือข่ายครูช่างถนน
30. องค์การเตือนภัยเอดส์ (สมาคมพัฒนาชุมชนอำเภอเกษตรวิสัย)
31. โครงการบ้านเน็ต มูลนิธิพัฒนาอีสาน
32. โครงการพัฒนาเครือข่ายเอดส์ ชายแดนไทยอินโดจีน
33. องค์การแอทร์ ประเทศไทย
34. ชมรมธารน้ำใจต้านภัยเอดส์
35. กลุ่มพลังชีวิต
36. กลุ่มภราดรภาพยั้งภัยเอดส์ แห่งประเทศไทย (เส้นสีขาว)
37. โครงการนามชีวิต
38. องค์การสยามแคร์
39. องค์การหมอไร้พรมแดน(ประเทศฝรั่งเศส)
40. มูลนิธิธรรมรักษ์
41. องค์การเผ่าลีซูเพื่อรับมือกับโรคเอดส์
42. โครงการเพื่อนชีวิต
43. โครงการฟ้าสีขาว
- 44.โครงการวิจัยรณรงค์ป้องกันเอดส์

ในงานวิจัยครั้งนี้ไม่ได้รายงานจำนวนข้อมูลที่ได้จากแต่ละองค์กร เนื่องจากมีบางองค์กรไม่มีความประสงค์จะให้รายงาน



ภาคผนวก ข
แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย

เลขที่แบบสอบถาม.....

แบบสอบถามเรื่อง “ปัจจัยพระระดับที่ส่งผลต่อความยึดมั่นผูกพันในงานของเจ้าหน้าที่องค์กรไม่แสวงหาผลกำไรที่ปฏิบัติงานด้านเอดส์” มีทั้งหมด 9 ตอน ใช้เวลาในการทำประมาณ 20 นาที ขอให้ท่านกรุณาตอบแบบสอบถามฉบับนี้ให้ครบ ทุกตอนและโปรดตอบให้ครบทุกข้อ โดยแบบสอบถามมีทั้งด้านหน้า-หลังของกระดาษ ความสมบูรณ์ของคำตอบที่ได้รับจากท่านจะมีคุณค่าอย่างยิ่งต่อผลการวิจัยนี้และขอให้ท่านเชื่อมั่นว่าคำตอบของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับ ซึ่งผู้วิจัยจะนำมาวิเคราะห์ในภาพรวมเท่านั้น ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้เป็นอย่างสูง

คำแนะนำในการตอบ กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน หรือเติมข้อความลงในช่องว่างตามความเป็นจริงของท่าน

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุ.....ปี
3. ระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอก
4. ประสบการณ์ทำงาน.....ปี.....เดือน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความยึดมั่นผูกพันในงาน

ข้อ	ข้อความ	ไม่จริงที่สุด	ไม่จริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่แน่ใจ	ค่อนข้างจริง	จริง	จริงที่สุด
1.	ขณะที่ทำงานฉันรู้สึกได้ว่าตนเองมีพลังเต็มเปี่ยม							
2.	งานที่ฉันทำเต็มไปด้วยความหมายและคุณค่า							
3.	ฉันรู้สึกว่าเวลาผ่านไปอย่างรวดเร็วขณะทำงาน							
4.	ฉันรู้สึกมีพลังและกระฉับกระเฉงกับงาน							

ข้อ	ข้อความ	ไม่จริง ที่สุด	ไม่ จริง	ค่อนข้าง ไม่จริง	ไม่ แน่ใจ	ค่อนข้าง จริง	จริง	จริง ที่สุด
5.	ฉันรู้สึกกระตือรือร้นกับงานที่ทำ							
6.	งานที่ทำให้สร้างแรงบันดาลใจให้แก่ฉัน							
7.	เมื่อตื่นนอนตอนเช้า ฉันรู้สึกอยากไปทำงาน							
8.	ฉันมีความสุขขณะที่ได้ทำงานอย่างขมักเขม้น							
9.	ฉันภูมิใจในงานที่ทำ							
10.	ฉันรู้สึกค้ำคั่งอยู่กับงานที่ทำ							
11.	ฉันสามารถทำงานต่อเนื่องได้เป็นเวลานานๆ							
12.	สำหรับฉัน งานของฉันมีความท้าทาย							
13.	ฉันแทบจะไม่คิดถึงเรื่องอื่นเลยขณะที่ทำงาน							
14.	เมื่อเผชิญปัญหาหรืออุปสรรคขณะทำงาน ฉันสามารถปรับสภาพจิตใจให้กลับสู่ภาวะปกติได้อย่างรวดเร็ว							
15.	แม้ว่าจะมีอุปสรรคในการทำงาน ฉันจะมุ่งมั่นไม่ย่อท้อในการทำงาน							

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความมีอิสระในการทำงาน

ข้อ	ข้อความ	ไม่เห็นด้วยที่สุด	ไม่เห็นด้วย	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ค่อนข้างเห็นด้วย	เห็นด้วย	เห็นด้วยที่สุด
1.	ฉันมีสิทธิที่จะตัดสินใจว่าจะใช้วิธีการอย่างไรในการทำงานให้สำเร็จ (วิธีการที่ใช้)							
2.	ฉันสามารถเลือกและกำหนดขั้นตอนการทำงานได้ด้วยตัวเอง (กระบวนการที่ใช้)							
3.	ฉันมีอิสระในการที่จะเลือกวิธีที่จะใช้ในการทำงาน							
4.	ฉันมีอำนาจควบคุม กำหนดตารางการทำงานของฉันได้เอง							
5.	ฉันพอจะมีอำนาจในการกำหนดลำดับการทำงานก่อนหลังได้							
6.	งานของฉันเป็นงานที่ฉันได้ตัดสินใจได้เองว่าฉันจะทำงานชิ้นไหนเมื่อไหร่							
7.	งานของฉันเปิดโอกาสให้ฉันสามารถปรับแนวทางการประเมินงานที่ใช้โดยทั่วไป ซึ่งทำให้ฉันเน้นหรือลดความสำคัญบางด้านของงานได้							
8.	ฉันสามารถปรับได้ว่าอะไรคือวัตถุประสงค์ของงานที่ฉันควรจะทำให้สำเร็จ							
9.	ฉันพอมีอำนาจควบคุมได้ว่าอะไรคือวัตถุประสงค์ของงานตามมุมมองของหัวหน้างานที่ฉันควรจะทำให้สำเร็จ							

ตอนที่ 4 แบบสอบถามความต้องการจากงาน

ข้อ	ข้อความ	ไม่เห็นด้วยที่สุด	ไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วยที่สุด
1.	ความสามารถและศักยภาพของฉันไม่ได้ถูกนำมาใช้ในงาน					
2.	งานที่ทำเป็นงานที่ต้องทำซ้ำๆ					
3.	ปริมาณงานที่ฉันต้องทำนั้นมีมากเกินไป					
4.	งานที่ทำเป็นงานที่แตกต่างจากข้อตกลงที่ระบุไว้ในภาระงาน					
5.	งานที่ทำเป็นงานที่ต้องใช้ความพยายามอย่างมากทั้งร่างกายและจิตใจ					
6.	งานที่ทำไม่จำเป็นต้องมีการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ					
7.	ฉันมีปัญหาหรือความขัดแย้งกับหัวหน้างานบ้างเป็นครั้งคราว					
8.	ฉันมีปัญหาหรือความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงานบ้างเป็นครั้งคราว					
9.	ฉันไม่เห็นด้วยหรือต่อต้านนโยบายในการบริหารองค์กรบ้างเป็นครั้งคราว					
10.	ฉันมักติดขัดด้วยงานเอกสารทางการที่มากเกินไป					
11.	ความต้องการจากงานที่ทำเบียดเบียนเวลาส่วนตัวของฉันหลายชั่วโมง					
12.	ฉันจำเป็นต้องได้รับการฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอเพื่อการพัฒนาทางอาชีพและเพื่อตอบสนองต่อความต้องการในด้านคุณภาพของงานที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง					
13.	ฉันมีปัญหาหรือขัดแย้งกับองค์กรอันเนื่องมาจากการขาดแคลนเงินสนับสนุนและวัสดุอุปกรณ์ต่างๆ					
14.	ฉันมีปัญหาหรือขัดแย้งกับองค์กรอันเนื่องมาจากจำนวนค่าตอบแทนที่ต่ำ					
15.	ฉันมีปัญหาหรือขัดแย้งกับองค์กรอันเนื่องมาจากการเลื่อนตำแหน่ง					

ตอนที่ 5 แบบสอบถามการรับรู้การสนับสนุนทางสังคม

ข้อ	ข้อความ	ไม่จริง ที่สุด	ไม่จริง	ค่อนข้าง ไม่จริง	ไม่แน่ใจ	ค่อนข้าง จริง	จริง	จริง ที่สุด
1.	ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้ฟังที่ดีเมื่อท่าน ต้องการระบายความในใจ							
2.	ผู้บังคับบัญชาของท่านจะช่วยให้ท่าน พ้นจากภาวะวิกฤตอย่างเต็มกำลัง ความสามารถของเขา							
3.	ผู้บังคับบัญชาจะให้ความช่วยเหลือ แก่ท่านเมื่อท่านต้องการความ ช่วยเหลือในแง่วัตถุปัจจัย เช่น เงิน จำนวนไม่มากนัก							
4.	ผู้บังคับบัญชาเห็นและซาบซึ้งใน คุณค่าของท่านอย่างแท้จริง							
5.	ผู้บังคับบัญชาปลอบโยนท่านเมื่อ ท่านมีความกลัดกลุ้มใจ							
6.	ผู้บังคับบัญชามักพูดคุยแลกเปลี่ยน ข่าวสารความคิดเห็นกับท่าน							
7.	ถ้าท่านริเริ่มทำการสิ่งใดก็ตามที่เป็น เรื่องถูกต้องตามที่ ผู้บังคับบัญชา จะให้การสนับสนุนหรือให้กำลังใจ							
8.	เพื่อนร่วมงานเป็นผู้รับฟังที่ดีเมื่อท่าน ต้องการระบายความในใจ							
9.	เพื่อนร่วมงานจะเป็นผู้ช่วยให้ท่านพ้น จากภาวะวิกฤตอย่างเต็มกำลัง ความสามารถของเขา							
10.	เพื่อนร่วมงานจะให้ความช่วยเหลือ แก่ท่านเมื่อท่านต้องการความ ช่วยเหลือในแง่วัตถุปัจจัยต่างๆ							
11.	เพื่อนร่วมงานเห็นและซาบซึ้งใน คุณค่าของท่านอย่างแท้จริง							

ข้อ	ข้อความ	ไม่จริง ที่สุด	ไม่จริง	ค่อนข้าง ไม่จริง	ไม่แน่ใจ	ค่อนข้าง จริง	จริง	จริง ที่สุด
12.	เพื่อนร่วมงานปลอบโยนท่าเมื่อท่านมีความกตัญญู							
13.	เพื่อนร่วมงานมักพูดคุยแลกเปลี่ยนข่าวสารความคิดเห็นกับท่าน							
14.	ถ้าท่านริเริ่มทำการสิ่งใดก็ตามที่เป็นเรื่องถูกต้องตามหน้าที่ เพื่อนร่วมงานจะให้การสนับสนุนหรือให้กำลังใจ							

ตอนที่ 6 แบบสอบถามแรงจูงใจอาสา

ข้อ	ข้อความ	ไม่ สำคัญ ที่สุด	ไม่ สำคัญ	ค่อนข้าง ไม่สำคัญ	ไม่ แน่ใจ	ค่อนข้าง สำคัญ	สำคัญ	สำคัญ ที่สุด
1.	ไม่ว่าฉันจะรู้สึกอย่างไร การทำงานเชิงอาสาช่วยให้ฉันลิ้มความรู้สึคนั้นได้							
2.	การทำงานเชิงอาสาทำให้ฉันรู้สึกเหนื่อยน้อยลง							
3.	การทำงานเชิงอาสาช่วยลดความรู้สึกลดจากความรู้สึกว่าฉันโศกดีกว่าคนอื่น ๆ							
4.	การทำงานเชิงอาสาช่วยให้ฉันผ่านพ้นปัญหาส่วนตัวมาได้							
5.	การทำงานเชิงอาสาเป็นวิธีหนีความทุกข์ที่ดี							
6.	การทำงานเชิงอาสาช่วยเปิดโอกาสให้ฉันได้ทำงานที่ฉันต้องการ							
7.	การทำงานเชิงอาสาช่วยให้ฉันรู้จักคนใหม่ๆ ที่อาจจะช่วยเหลือธุรกิจหรืออาชีพของฉันได้							
8.	การทำงานเชิงอาสาทำให้ฉันได้สำรวจทางเลือกในอาชีพอื่น							

ข้อ	ข้อความ	ไม่ สำคัญ ที่สุด	ไม่ สำคัญ	ค่อนข้าง ไม่สำคัญ	ไม่ แน่ใจ	ค่อนข้าง สำคัญ	สำคัญ	สำคัญ ที่สุด
9.	การทำงานเชิงอาสาทำให้ฉันประสบ ความสำเร็จในวิชาชีพที่เลือก							
10.	ประสบการณ์จากการทำงานเชิงอาสา ช่วยให้ประวัติการทำงาน(resume)ของ ฉันดูดี							
11.	ฉันรู้สึกหวังใยผู้ที่ด้อยโอกาสมากกว่า ฉัน							
12.	ฉันรู้สึกหวังใยผู้ป่วยและครอบครัวที่ฉัน ดูแลอย่างแท้จริง							
13.	ฉันรู้สึกเห็นอกเห็นใจบุคคลที่ต้องการ ความช่วยเหลือ							
14.	ฉันรู้สึกว่าความช่วยเหลือผู้อื่นเป็นสิ่ง สำคัญ							
15.	ฉันสามารถทำเพื่อองค์กรการกุศลที่ฉัน รู้สึกว่ามีความสำคัญกับฉัน							
16.	ฉันทำงานอาสาเพราะเพื่อนของฉัน ทำงานเชิงอาสา							
17.	ฉันทำงานอาสาเพราะบุคคลที่ฉัน ใกล้ชิดต้องการให้ฉันทำงานเชิงอาสา							
18.	ฉันทำงานอาสาเพราะคนที่ฉันรู้จักก็มี ความสนใจในงานบริการชุมชน เช่นเดียวกับฉัน							
19.	ฉันทำงานอาสาเพราะคนที่ฉันสนิทให้ คุณค่ากับงานบริการสังคมสูง							
20.	ฉันทำงานอาสาเพราะสำหรับคนที่ฉัน รู้จักเป็นอย่างดีการทำงานเชิงอาสาเป็น กิจกรรมสำคัญ							
21.	ฉันสามารถเรียนรู้มากขึ้นเกี่ยวกับ องค์กรการกุศลที่ฉันทำงานด้วย							

ข้อ	ข้อความ	ไม่ สำคัญ ที่สุด	ไม่ สำคัญ	ค่อนข้าง ไม่สำคัญ	ไม่ แน่ใจ	ค่อนข้าง สำคัญ	สำคัญ	สำคัญ ที่สุด
22.	การทำงานเชิงอาสาเปิดมุมมองใหม่ๆ ในการมองสิ่งต่างๆให้กับฉัน							
23.	การทำงานเชิงอาสาทำให้ฉันได้เรียนรู้ สิ่งต่างๆจากประสบการณ์ตรงการที่ได้ ลงมือปฏิบัติจริง							
24.	การทำงานเชิงอาสาทำให้ฉันได้เรียนรู้ว่า จะจัดการกับคนที่หลากหลายแตกต่างกัน ได้อย่างไร(วิธีการจัดการกับคน)							
25.	การทำงานเชิงอาสาทำให้ฉันได้สำรวจ ว่าอะไรคือจุดแข็งของฉัน							
26.	การทำงานเชิงอาสาทำให้ฉันรู้สึก ตนเองมีความสำคัญ							
27.	การทำงานเชิงอาสาช่วยเพิ่มความรู้ ภาคภูมิใจในตัวเองให้กับฉัน							
28.	การทำงานเชิงอาสาทำให้ฉันรู้สึกว่าฉัน เป็นที่ต้องการของผู้อื่น							
29.	การทำงานเชิงอาสาทำให้ฉันรู้สึกดีกับ ตัวเอง							
30.	การทำงานเชิงอาสาเป็นวิธีที่ทำให้ฉันได้ รู้จักเพื่อนใหม่ๆ							

ตอนที่ 7 แบบสอบถามทุนพลังใจทางบวก

ข้อ	ข้อความ	ไม่เห็น ด้วย ที่สุด	ไม่เห็น ด้วย	ค่อนข้าง ไม่เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ค่อนข้าง เห็นด้วย	เห็น ด้วย	เห็น ด้วย ที่สุด
1.	ถ้าหากฉันต้องตกอยู่ในสถานการณ์ที่ ยากลำบากในการทำงาน ฉันก็จะ สามารถหาทางออกจากสถานการณ์ เหล่านั้นได้							
2.	ปัญหาอะไรก็ตามล้วนมีหลายทางออก							
3.	ณ ขณะนี้ฉันกำลังจะบรรลุเป้าหมายของ งานที่ฉันตั้งไว้							
4.	ณ ปัจจุบัน ฉันมองตัวเองว่าฉันค่อนข้าง ประสบความสำเร็จในการทำงาน							
5.	ฉันสามารถคิดหาหนทางมากมายที่จะทำ ให้ฉันบรรลุเป้าหมายที่มีอยู่ในตอนนี้							
6.	ฉันมั่นใจในการวิเคราะห์ปัญหาระยะยาว เพื่อหาทางแก้ไขปัญหานั้น							
7.	ฉันมั่นใจที่จะเป็นตัวแทนขององค์กรใน การพบปะผู้ให้ทุนสนับสนุน							
8.	ฉันมั่นใจว่าจะสามารถมีส่วนร่วมเสนอ ความคิดเห็นในการอภิปรายเกี่ยวกับ ยุทธศาสตร์ขององค์กร							
9.	ฉันมีความมั่นใจในการช่วยกำหนด เป้าหมายของงานในขอบข่ายที่ฉันทำอยู่							
10.	ฉันรู้สึกมั่นใจในการติดต่อบุคคลภายนอก องค์กรเพื่อหาหรือเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้น							
11.	ฉันมั่นใจในการนำเสนอข้อมูลต่างๆให้กับ กลุ่มเพื่อนร่วมงาน							

ข้อ	ข้อความ	ไม่เห็นด้วยที่สุด	ไม่เห็นด้วย	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ค่อนข้างเห็นด้วย	เห็นด้วย	เห็นด้วยที่สุด
12.	เมื่อพบอุปสรรคหรือเกิดการหยุดชะงักในการทำงาน เป็นเรื่องยากลำบากที่จะสร้างกำลังใจให้กลับมาเพื่อก้าวต่อไป							
13.	ฉันสามารถทำงานด้วยตัวคนเดียวได้ถ้าจำเป็น							
14.	ฉันมักจะก้าวผ่านความยุ่งยากหรือความเครียดในการทำงานได้							
15.	ฉันสามารถผ่านพ้นความยุ่งยากในการทำงานได้เพราะเคยผ่านประสบการณ์ทำงานที่ยากลำบากมาก่อน							
16.	ฉันรู้สึกว่าคุณสามารถจัดการหลายสิ่งหลายอย่างได้พร้อมกันในการทำงาน							
17.	เมื่อความไม่แน่นอนเกิดขึ้นในการทำงาน ฉันมักจะคาดหวังผลในทางที่ดีที่สุดที่จะเกิดขึ้น							
18.	ในการทำงาน ถ้าบางสิ่งบางอย่างจะเกิดความผิดพลาดมันก็จะเกิด							
19.	ฉันมักจะมองด้านดีในสิ่งต่างๆที่เกี่ยวข้องกับงานที่ทำ							
20.	ฉันมักจะมองโลกในแง่ดีในสิ่งที่จะเกิดขึ้นกับฉันในอนาคต							
21.	ในงานที่ทำ สิ่งต่างๆไม่เคยเป็นไปตามที่ฉันต้องการ							
22.	ฉันทำงานโดยยึดหลักที่ว่าแม้ในสถานการณ์ที่เลวร้ายก็ยังมีสิ่งดีๆแทรกอยู่เสมอ							

ตอนที่ 8 แบบสอบถามการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ

ข้อ	ข้อความ	ไม่จริง ที่สุด	ไม่ จริง	ค่อนข้าง ไม่จริง	ไม่แน่ใจ	ค่อนข้าง จริง	จริง	จริง ที่สุด
1.	หน่วยงานเอาใจใส่ต่อความเป็นอยู่ที่ ดีของฉัน							
2.	หน่วยงานให้ความสำคัญกับ เป้าหมายและค่านิยมของฉัน							
3.	หน่วยงานไม่ค่อยสนใจในตัวฉัน เท่าใดนัก							
4.	หน่วยงานใส่ใจในความคิดเห็นของ ฉัน							
5.	หน่วยงานเต็มใจที่จะให้ความ ช่วยเหลือ ถ้าฉันมีความต้องการสิ่งใด เป็นกรณีพิเศษ							
6.	เมื่อฉันมีปัญหา จะได้รับความ ช่วยเหลือจากหน่วยงาน							
7.	หน่วยงานจะให้ภัยเมื่อท่านทำความ ผิดพลาดโดยไม่ได้ตั้งใจ							
8.	หน่วยงานจะเอาเปรียบฉันเมื่อมี โอกาส							

ตอนที่ 9 แบบสอบถามการรับรู้ภาพลักษณ์ขององค์กร

ข้อ	ข้อความ	ไม่เห็น ด้วย ที่สุด	ไม่เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	เห็น ด้วย	เห็น ด้วย ที่สุด
1.	ในภาพรวม ฉันคิดว่าองค์กรที่ฉันทำงานมีชื่อเสียงที่ดีในสังคม					
2.	ในภาพรวม ฉันคิดว่าองค์กรที่ฉันทำงานเป็นองค์กรที่มีชื่อเสียงที่ดีในแวดวงองค์กรไม่แสวงหากำไร					
3.	ในภาพรวม ฉันคิดว่าองค์กรที่ฉันทำงานอยู่มีส่วนร่วมกับสังคมในเชิงรุก					
4.	ในภาพรวม ฉันคิดว่าองค์กรที่ฉันทำงานอยู่ด้วยเป็นองค์กรซึ่งมีภาพลักษณ์ที่ดี					
5.	ในภาพรวม ฉันคิดว่าองค์กรที่ฉันทำงานอยู่ได้รับการยอมรับว่าเป็นองค์กรที่ดีที่น่าร่วมงานด้วย					
6.	ในภาพรวม ฉันคิดว่าองค์กรที่ฉันทำงานอยู่มีชื่อเสียงที่ดีในสายตาผู้เข้ารับบริการ					



ภาคผนวก ค

คุณภาพเครื่องมือวัดที่ใช้ในการวิจัย

ตาราง 11 ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ ค่าความสัมพันธ์ระหว่างข้อกับผลรวมของข้อคำถามและค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับของแบบวัดความยึดมั่นผูกพันในงานของเจ้าหน้าที่องค์กรไม่แสวงหาผลกำไรที่ปฏิบัติงานด้านเอดส์

ข้อ	Item-Total Correlation	Corrected Item-Total
		Correlation
1	.89	.87
2	.93	.92
3	.87	.84
4	.94	.93
5	.94	.93
6	.63	.57
7	.50	.45
8	.88	.86
9	.86	.84
10	.83	.79
11	.91	.90
12	.83	.80
13	.70	.66
14	.70	.66
15	.85	.83
ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ		.96

ตาราง 12 ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ ค่าความสัมพันธ์ระหว่างข้อกับผลรวมของข้อคำถามและค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับของแบบวัดการมีอิสระในการทำงาน

ข้อ	Item-Total Correlation	Corrected Item-Total
		Correlation
1	.92	.90
2	.89	.85
3	.87	.82
4	.81	.75
5	.68	.62
6	.80	.74
7	.65	.54
8	.80	.74
9	.83	.77
ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ		.93

ตาราง 13 ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ ค่าความสัมพันธ์ระหว่างข้อกับผลรวมของข้อคำถามและค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับของแบบวัดความต้องการจากงาน

ข้อ	Item-Total Correlation	Corrected Item-Total
		Correlation
1	.73	.64
2	.23	.12
3	.71	.64
4	.53	.43
7	.61	.51
8	.47	.35
9	.89	.85
11	.44	.30
12	.50	.41
13	.33	.22
14	.79	.72
15	.82	.76
ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ		.84

ตาราง 14 ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ ค่าความสัมพันธ์ระหว่างข้อกับผลรวมของข้อคำถามและค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับของแบบวัดการสนับสนุนจากหัวหน้างาน

ข้อ	Item-Total Correlation	Corrected Item-Total
		Correlation
1	.89	.84
2	.75	.64
3	.49	.33
4	.91	.87
5	.88	.83
6	.90	.85
7	.81	.75
ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ		.91

ตาราง 15 ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ ค่าความสัมพันธ์ระหว่างข้อกับผลรวมของข้อคำถามและค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับของแบบวัดการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน

ข้อ	Item-Total Correlation	Corrected Item-Total
		Correlation
8	.86	.81
9	.75	.68
10	.91	.88
11	.96	.95
12	.95	.92
13	.91	.86
14	.91	.88
ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ		.95

ตาราง 16 ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ ค่าความสัมพันธ์ระหว่างข้อกับผลรวมของข้อคำถามและค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับของแบบวัดแรงจูงใจอาสา

ข้อ	Item-Total Correlation	Corrected Item-Total
		Correlation
1	.89	.88
2	.64	.60
3	.41	.36
5	.73	.70
6	.69	.65
7	.73	.70
8	.82	.79
9	.24	.17
10	.42	.37
11	.50	.46
12	.50	.46
13	.56	.51
19	.77	.73
20	.93	.92
21	.71	.67
22	.75	.72
23	.73	.70
24	.84	.82
25	.87	.86
26	.72	.68
27	.68	.64
28	.68	.65
29	.78	.76
30	.38	.35
ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ		.94

ตาราง 17 ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ ค่าความสัมพันธ์ระหว่างข้อกับผลรวมของข้อคำถามและค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับของแบบวัดทุนพลังใจทางบวก

ข้อ	Corrected Item-Total	
	Item-Total Correlation	Correlation
1	.70	.65
2	.43	.38
3	.64	.61
4	.91	.89
5	.79	.75
6	.79	.75
7	.95	.94
8	.79	.75
9	.93	.92
11	.55	.49
12	.67	.63
13	.73	.70
14	.85	.83
15	.70	.65
16	.56	.52
17	.87	.85
18	.80	.78
20	.36	.31
ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ		.95

ตาราง 18 ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ ค่าความสัมพันธ์ระหว่างข้อกับผลรวมของข้อคำถามและค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับของแบบวัดการสนับสนุนจากองค์กร

ข้อ	Item-Total Correlation	Corrected Item-Total
		Correlation
2	.85	.77
3	.84	.74
4	.94	.90
5	.84	.76
6	.35	.14
7	.55	.46
8	.66	.57
ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ		.84

ตาราง 19 ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ ค่าความสัมพันธ์ระหว่างข้อกับผลรวมของข้อคำถามและค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับของแบบวัดภาพลักษณ์ขององค์กร

ข้อ	Item-Total Correlation	Corrected Item-Total
		Correlation
1	.87	.73
2	.92	.88
3	.88	.84
4	.49	.39
5	.96	.94
6	.88	.84
ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ		.89



ภาคผนวก ง

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ

ด้านจิตวิทยา	อ.ดร.จากรวรรณ สกุลคู	สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ด้านพฤติกรรมองค์กร	อ.จิระพงศ์ เรืองกุล	คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี
ด้านการทำงานขององค์กรไม่แสวงหาผลกำไร	คุณวรางคณา รัตนรัตน์	เจ้าหน้าที่โครงการ (Program Officer), องค์กรเคปา - ประสบการณ์ทำงานองค์กรไม่แสวงหาผลกำไร 10 ปี - สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโทด้านรัฐศาสตร์



ประวัติย่อผู้วิจัย

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ ชื่อสกุล	นางสาวปัญญามาส ทวีชาติตานนท์
วันเดือนปีเกิด	17 เมษายน 2527
สถานที่เกิด	อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต
ที่อยู่ปัจจุบัน	385/307 เตาปูนแมนชั่น อาคารซี ถ.เตชะวนิช แขวงบางซื่อ เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร
ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน	เจ้าหน้าที่เลขานุการ
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	สำนักเลขานุการองค์การสำรองข้าวฉุกเฉินของอาเซียนบวกสาม ASEAN Plus Three Emergency Rice Reserve Secretariat
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2544	มัธยมศึกษาตอนปลาย จากโรงเรียนสตรีภูเก็ต
พ.ศ. 2548	ปริญญาตรี (ร.บ.) สาขาความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
พ.ศ. 2555	ปริญญาโท (วท.ม.) สาขาวิชาการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ ประยุกต์ จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ