

กลวิธีการถ่ายทอดทางสังคมขององค์การที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานและ  
ความผูกพันในองค์การสำหรับพนักงานสถาบันการเงินพิเศษของรัฐ

ปริญญาานิพนธ์  
ของ  
จรัล อุ่ณฐิติวัฒน์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์

พฤษภาคม 2548

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

จรัส อุ่ณฐิติวัฒน์. (2548). กลวิธีการถ่ายทอดทางสังคมขององค์การที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานและความผูกพันในองค์การสำหรับพนักงานสถาบันการเงินพิเศษของรัฐ. ปริญญาโทนิพนธ์ วท.ด.(พฤติกรรมศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. คณะกรรมการควบคุม : รองศาสตราจารย์ ดร. ผจงจิต อินทสุวรรณ, รองศาสตราจารย์ ดร. อรพินทร์ ชูชม, อาจารย์ ดร. พรรณี บุญประกอบ.

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาอิทธิพลของกลวิธีการริเริ่มของพนักงาน กลวิธีการถ่ายทอดทางสังคมขององค์การและความแตกต่างของบุคคลที่มีต่อผลการถ่ายทอดทางสังคมขององค์การระยะไกล คือความพึงพอใจในงาน และความผูกพันในองค์การ โดยมีตัวแปรสื่อกลางคือ ผลการถ่ายทอดทางสังคมขององค์การระยะไกล ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับองค์การ ความรอบรู้ในงาน และความชัดเจนในบทบาท กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานสถาบันการเงินพิเศษของรัฐ 2 แห่ง ใช้การเก็บข้อมูลทางไปรษณีย์ โดยส่งแบบตามไปยังกลุ่มตัวอย่างจำนวน 744 คน และมีผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์สามารถนำมาวิเคราะห์ข้อมูลได้จำนวน 433 คน คิดเป็นอัตราตอบกลับคืนร้อยละ 55.9

ผลการวิจัยแสดงว่าตัวแปร 3 กลุ่ม คือ กลวิธีการริเริ่มของพนักงาน กลวิธีการถ่ายทอดทางสังคมขององค์การและความแตกต่างของบุคคลมีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการถ่ายทอดทางสังคมขององค์การระยะไกล คือความพึงพอใจในงาน และความผูกพันในองค์การ โดยมีตัวแปรสื่อกลาง คือผลการถ่ายทอดทางสังคมขององค์การระยะไกล ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับองค์การ ความรอบรู้ในงาน และความชัดเจนในบทบาท โดยแบบจำลองที่พัฒนาขึ้นสามารถอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจในงานได้ร้อยละ 28 และอธิบายความแปรปรวนของความผูกพันในองค์การได้ร้อยละ 17 ข้อค้นพบจากงานวิจัยนี้ยอมรับสมมุติฐานเพียงบางส่วน ดังข้อสรุปตามกลุ่มตัวแปรต่อไปนี้

1. กลุ่มตัวแปรกลวิธีการริเริ่มของพนักงาน ผลการวิจัยพบว่าพนักงานที่สร้างความสัมพันธ์กับหัวหน้างานมากย่อมมีความพึงพอใจในงานมาก โดยผลนี้ส่งผ่านมาทางความรู้เกี่ยวกับองค์การ และความรอบรู้ในงาน และพนักงานที่สร้างความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมากย่อมมีความพึงพอใจในงานมากเช่นกัน แต่ผลนี้ส่งผ่านมาทางความรู้เกี่ยวกับองค์การเท่านั้น นอกจากนี้การสร้างความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานยังส่งผลไปยังความผูกพันในองค์การ โดยผ่านความชัดเจนในบทบาท สำหรับพนักงานที่มีการแสวงหาข้อมูลจากหัวหน้างานมากย่อมมีความผูกพันในองค์การมาก โดยผลนี้ส่งผ่านมาทางความชัดเจนในบทบาท แต่พนักงานที่แสวงหาข้อมูลจากเพื่อนร่วมงานมากย่อมมีความผูกพันในองค์การน้อย โดยส่งผลผ่านมาทางความชัดเจนในบทบาท

2. กลุ่มตัวแปรกลวิธีการถ่ายทอดทางสังคมขององค์การ ผลวิจัยพบว่าพนักงานที่ได้รับการถ่ายทอดทางสังคมแบบตามลำดับขั้นตอนมากย่อมมีความพึงพอใจในงานมาก โดยผลนี้ส่งผ่านตัวแปรความรู้เกี่ยวกับองค์การ และความรอบรู้ในงาน ในขณะที่เดียวกันพนักงานที่

ได้รับการถ่ายทอดทางสังคมแบบตามลำดับชั้นตอนมากย่อมมีความผูกพันในองค์กรมาก โดยผลส่งผ่านมาทางความชัดเจนในบทบาท พนักงานที่ได้รับการถ่ายทอดสังคมแบบมีตัวแบบมากย่อมมีความพึงพอใจในงานมาก โดยผลนี้ส่งผ่านความรู้เกี่ยวกับองค์กร พนักงานที่ได้รับการถ่ายทอดทางสังคมแบบยอมรับลักษณะเดิมมากย่อมมีความชัดเจนในบทบาทมาก ส่วนพนักงานที่ได้รับการถ่ายทอดทางสังคมแบบไม่เป็นทางการมากมีความพึงพอใจในงานมาก โดยผลนี้ส่งผ่านตัวแปรความรู้เกี่ยวกับองค์กร

3. กลุ่มตัวแปรความแตกต่างของบุคคล ผลการวิจัยพบว่าพนักงานที่มีบุคลิกภาพแบบแสดงตัวมากย่อมมีความพึงพอใจในงานมาก โดยผลนี้ส่งผ่านตัวแปรความรู้เกี่ยวกับองค์กร ความรอบรู้ในงาน ในขณะที่เดียวกันพนักงานที่มีบุคลิกภาพแบบแสดงตัวมากย่อมมีความผูกพันในองค์กรมากโดยผลนี้ส่งผ่านทางตัวแปรความชัดเจนในบทบาท พนักงานที่มีความเชื่ออำนาจในตนมากมีความพึงพอใจในงานมาก โดยผลนี้ส่งผ่านตัวแปรความรู้เกี่ยวกับองค์กร และความรอบรู้ในงาน ส่วนระยะเวลาปฏิบัติงานไม่พบว่าส่งผลต่อผลการถ่ายทอดทางสังคมขององค์กร ทั้งระยะใกล้ และระยะไกล

ผลการวิจัยนี้ได้ให้ข้อเสนอแนะแก่องค์กรสำหรับใช้เป็นแนวทางในการพัฒนากระบวนการถ่ายทอดทางสังคมขององค์กรที่เหมาะสมกับพนักงานเพื่อให้พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับองค์กร ความรอบรู้ในงาน และความชัดเจนในบทบาท ซึ่งนำไปสู่ความพึงพอใจในงานและความผูกพันในองค์กร

Jarun Ounthitawat. (2005). *Organizational Socialization Tactics Affecting Job Satisfaction and Organizational Commitment of Employees in Public Specialized Financial Institutions*. Dissertation, Ph.D. (Behavioral Science). Bangkok : Graduate School, Srinakharinwirot University. Advisor Committee : Assoc. Prof. Dr. Pachongchit Intasuwan, Assoc. Prof. Dr. Oraphin Choochom, Dr. Pannee Boonprakob.

The objective of this research was to study the effects of employee proactive tactics, organizational socialization tactics, and individual differences on distal outcomes of organizational socialization; job satisfaction, and organizational commitment, through mediating variables of proximal outcomes of organizational socialization; organizational knowledge, task mastery, and role clarity. The sample comprised employees of two public specialized financial institutions. Data collection was via mail; questionnaires were sent to the sample of 744 persons; 433 persons were completed responses which can be utilized for data analysis, equivalent to 55.9% response rate.

Result of this research was found that the three factors; employee proactive tactics, organizational socialization tactics, and individual differences had indirect effect on distal outcomes of organizational socialization; job satisfaction, and organizational commitment, through mediating variables of proximal outcomes of organizational socialization; organizational knowledge, task mastery, and role clarity. The adjusted model accounted for 28 percent of variance on job satisfaction and 17 percent of variance on organizational commitment. In summary, this research findings partially confirmed research hypothesis, as follows;

1) Employee proactive tactics: it was found that relationship building with supervisors had the most positive indirect effect on job satisfaction, through variables of organizational knowledge, and task mastery. In addition, it was found that relationship building with coworkers had positive indirect effect on job satisfaction, through variable of organizational knowledge, and had positive indirect effect on organizational commitment, through role clarity, and information seeking from supervisors had positive indirect effect on organizational commitment, through role clarity. But the information seeking from coworkers had negative indirect effect on organizational commitment, through role clarity.

2) Organizational socialization tactics : it was found that variable of sequential socialization had the most positive indirect effect on job satisfaction, through variable of organizational knowledge, task mastery, and had positive indirect effect on organizational commitment, through variable of role clarity. In addition, it was found that variable of serial socialization had positive indirect effect on job satisfaction, through variable of organizational knowledge, investiture socialization had positive direct effect of role clarity. And the informal socialization had negative indirect effect on job satisfaction, through organizational knowledge.

3) Individual differences : it was found that extraversion personality had the most positive indirect effect on job satisfaction, through organizational knowledge, task mastery, and had positive indirect effect on organizational commitment, through variable of role clarity. Internal locus of control had positive indirect effect on job satisfaction, through variable of organizational knowledge, task mastery. Duration of job performance had no indirect effect on proximal outcomes and distal outcomes of organizational socialization

Result of this research presents recommendation to organization as guidelines in development of socialization process appropriate to employees to ensure that employees possess organizational knowledge, task mastery, and role clarity; as well as, job satisfaction and organizational commitment.

## ประกาศคุณูปการ

ปริญญานิพนธ์นี้สำเร็จด้วยดี จากความกรุณาอย่างยิ่งจาก รองศาสตราจารย์ ดร. ผจงจิต อินทสุวรรณ ประธานกรรมการควบคุมปริญญานิพนธ์ รองศาสตราจารย์ ดร. อรพินทร์ ชูชม และ อาจารย์ ดร. พรรณี บุญประกอบ กรรมการควบคุมปริญญานิพนธ์ ที่ได้เสียสละเวลาอันมีค่าให้คำปรึกษา แนะนำ และช่วยเหลือตลอดระยะเวลาการศึกษา และการทำปริญญานิพนธ์นี้อย่างละเอียด

ขอขอบพระคุณ อาจารย์ ดร.วิลาสลักษณ์ ชวัลลี ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ และนายวิรัช นิยมแย้ม ผู้อำนวยการฝ่ายทรัพยากรบุคคล ธนาคารออมสิน กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม ที่กรุณาสละเวลามาเป็นกรรมการสอบปากเปล่า พร้อมทั้งให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่องานวิจัยฉบับนี้อย่างมาก

ขอขอบพระคุณ ผศ.ดร.นวลฉวี ประเสริฐสุข อาจารย์ ดร.ธีรเดช ฉายอรุณ และอาจารย์ ดร.วัลภา สบายยิ่ง ที่ได้กรุณาตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ตลอดจนให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้

ขอขอบคุณ คุณสินีนาฏ กำเนิดเพชร คุณกัลนทกา ภาคพรหม ที่ช่วยประสานงานในการเก็บข้อมูลครั้งนี้ ตลอดจนผู้บริหารและพนักงานของสถาบันการเงินพิเศษทั้งสองแห่งที่อนุเคราะห์ให้ทดลองใช้เครื่องมือและให้เก็บข้อมูลสำหรับการวิจัยในครั้งนี้

ขอขอบคุณ อาจารย์ ดร.ยุทธนา ไชยจุกุล ที่ให้คำแนะนำบางประการที่เป็นประโยชน์ในการวิจัยครั้งนี้ คุณนำชัย ศุภฤกษ์ชัยสกุล คุณอนุ เจริญวงศ์ระยับ ที่ให้คำแนะนำในการวิเคราะห์ข้อมูล และเพื่อน ๆ ปริญญาเอกสาขาการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์รุ่นสามทุกท่านที่ให้กำลังใจ และช่วยเหลือทุกครั้งเมื่อมีปัญหา

จรัส อุ่นจิตวิวัฒน์

## สารบัญ

บทที่	หน้า
<b>1 บทนำ</b>	
ภูมิหลัง .....	1
วัตถุประสงค์การวิจัย .....	4
ความสำคัญการวิจัย .....	4
ขอบเขตการวิจัย .....	4
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	4
ตัวแปรอิสระ .....	5
ตัวแปรสื่อกลาง .....	5
ตัวแปรตาม .....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ .....	6
นิยามปฏิบัติการ .....	6
<b>2 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย .....</b>	<b>11</b>
แนวคิดที่เกี่ยวกับการถ่ายทอดทางสังคมขององค์กร .....	11
ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการถ่ายทอดทางสังคมขององค์กร .....	16
โมเดลที่เกี่ยวข้องกับการถ่ายทอดทางสังคมขององค์กร .....	18
ผลการถ่ายทอดทางสังคมขององค์กร .....	21
ผลการถ่ายทอดทางสังคมขององค์กรระยะใกล้ .....	21
ความรู้เกี่ยวกับองค์กร .....	21
ความรอบรู้ในงาน .....	22
ความชัดเจนในบทบาท .....	22
ผลการถ่ายทอดทางสังคมขององค์กรระยะไกล .....	24
ความพึงพอใจในงาน .....	24
ความผูกพันในองค์กร .....	25
ความสัมพันธ์ของตัวแปรที่ศึกษา .....	27
ความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีการริเริ่มของพนักงานกับ	
ผลการถ่ายทอดทางสังคมขององค์กรระยะใกล้ .....	27
ความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีการถ่ายทอดทางสังคมขององค์กร	
กับผลการถ่ายทอดทางสังคมขององค์กรระยะใกล้ .....	30

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
<b>2 (ต่อ)</b>	
ความสัมพันธ์ระหว่างความแตกต่างของบุคคลกับผล การถ่ายทอดทางสังคมขององค์การระยะไกล .....	34
ความสัมพันธ์ระหว่างผลการถ่ายทอดทางสังคมขององค์การ ระยะไกลกับผลการถ่ายทอดทางสังคมขององค์การระยะไกล .....	37
กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย .....	39
สมมติฐานการวิจัย .....	40
<b>3 วิธีดำเนินการวิจัย .....</b>	<b>42</b>
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	42
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....	42
การหาคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....	54
การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	55
การวิเคราะห์ข้อมูล .....	56
<b>4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....</b>	<b>58</b>
ตอนที่ 1 ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง .....	60
ตอนที่ 2 ค่าสถิติบรรยายของตัวแปร .....	61
ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์อิทธิพล .....	63
<b>5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....</b>	<b>74</b>
สังเขปวัตถุประสงค์การวิจัย สมมติฐานการวิจัย และวิธีดำเนินการวิจัย .....	74
อภิปรายผล .....	78
ข้อเสนอแนะ .....	85
<b>บรรณานุกรม .....</b>	<b>87</b>
<b>ภาคผนวก .....</b>	<b>95</b>
<b>ประวัติย่อผู้วิจัย .....</b>	<b>123</b>



## บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 สัญลักษณ์แทนตัวแปร .....	58
2 สัญลักษณ์แทนค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล .....	59
3 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามข้อมูลพื้นฐาน .....	60
4 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และค่าสถิติ Z ของความเบ้ (Skewness) ค่าสถิติ Z ของความโด่ง (Kurtosis) ก่อนแปลงคะแนนและหลังแปลงคะแนน .....	61
5 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันของตัวแปรที่ศึกษาจากคะแนนดิบ (Raw score) .....	62
6 ค่าดัชนีแบบจำลองเดิม และค่าดัชนีแบบจำลองที่ปรับแล้ว .....	66
7 แสดงค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวมของตัวแปรภายนอกที่ส่งผลต่อตัวแปรภายใน และอิทธิพลของตัวแปรภายในด้วยกันเองที่เป็นคะแนนมาตรฐาน (Standardized solution) .....	67
8 ค่าความสัมพันธ์ระหว่างข้อคำถามรายข้อกับคะแนนรวม (Item-total correlation) และค่าความเชื่อมั่น (Alpha if item deleted) ของแบบวัดการแสวงหาข้อมูลจากหัวหน้างาน .....	109
9 ค่าความสัมพันธ์ระหว่างข้อคำถามรายข้อกับคะแนนรวม (Item-total correlation) และค่าความเชื่อมั่น (Alpha if item deleted) ของแบบวัดการแสวงหาข้อมูลจากเพื่อนร่วมงาน .....	109
10 ค่าความสัมพันธ์ระหว่างข้อคำถามรายข้อกับคะแนนรวม (Item-total correlation) และค่าความเชื่อมั่น (Alpha if item deleted) ของแบบวัดการสร้างความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน .....	110
11 ค่าความสัมพันธ์ระหว่างข้อคำถามรายข้อกับคะแนนรวม (Item-total correlation) และ ค่าความเชื่อมั่น (Alpha if item deleted) แบบวัดการสร้างความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน .....	111
12 ค่าความสัมพันธ์ระหว่างข้อคำถามรายข้อกับคะแนนรวม (Item-total correlation) และค่าความเชื่อมั่น (Alpha if item deleted) ของแบบวัดกลวิธีถ่ายทอดทางสังคมแบบเป็นกลุ่มหรือรายบุคคล (Collective vs. Individual) ....	112

## บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
13 ค่าความสัมพันธ์ระหว่างข้อคำถามรายข้อกับคะแนนรวม (Item-total correlation) และค่าความเชื่อมั่น (Alpha if item deleted) ของแบบวัด กลวิธีถ่ายทอดทางสังคมแบบเป็นทางการหรือไม่เป็นทางการ (Formal vs. Informal) .....	112
14 ค่าความสัมพันธ์ระหว่างข้อคำถามรายข้อกับคะแนนรวม (Item-total correlation) และค่าความเชื่อมั่น (Alpha if item deleted) ของแบบวัด กลวิธีถ่ายทอดทางสังคมแบบยอมรับลักษณะเดิม หรือแบบถอดถอนลักษณะเดิม Investiture vs. Divestiture) .....	113
15 ค่าความสัมพันธ์ระหว่างข้อคำถามรายข้อกับคะแนนรวม (Item-total correlation) และค่าความเชื่อมั่น (Alpha if item deleted) ของแบบวัด กลวิธีถ่ายทอดทางสังคมแบบตามลำดับขั้นตอนหรือแบบไม่เป็นขั้นตอน (Sequential vs. Random) .....	113
16 ค่าความสัมพันธ์ระหว่างข้อคำถามรายข้อกับคะแนนรวม (Item-total correlation) และค่าความเชื่อมั่น (Alpha if item deleted) ของแบบวัด กลวิธีถ่ายทอดทางสังคมแบบมีตัวแบบ หรือแบบที่ไม่มีตัวแบบ (Serial vs. Disjunctive) .....	114
17 ค่าความสัมพันธ์ระหว่างข้อคำถามรายข้อกับคะแนนรวม (Item-total correlation) และค่าความเชื่อมั่น (Alpha if item deleted) ของแบบวัด กลวิธีถ่ายทอดทางสังคมแบบตารางเวลาคงที่ และแบบที่ตารางเวลาไม่คงที่ (Fixed vs. Variable) .....	114
18 ค่าความสัมพันธ์ระหว่างข้อคำถามรายข้อกับคะแนนรวม (Item-total correlation) และค่าความเชื่อมั่น (Alpha if item deleted) ของแบบวัด ความเชื่ออำนาจในตน .....	115
19 ค่าความสัมพันธ์ระหว่างข้อคำถามรายข้อกับคะแนนรวม (Item-total correlation) และค่าความเชื่อมั่น (Alpha if item deleted) ของแบบวัด บุคลิกภาพแบบแสดงตัว .....	115
20 ค่าความสัมพันธ์ระหว่างข้อคำถามรายข้อกับคะแนนรวม (Item-total correlation) และค่าความเชื่อมั่น (Alpha if item deleted) ของแบบวัด ความรู้เกี่ยวกับองค์กร .....	116

## บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
21 ค่าความสัมพันธ์ระหว่างข้อคำถามรายข้อกับคะแนนรวม (Item-total correlation) และค่าความเชื่อมั่น (Alpha if item deleted) ของแบบวัด ความรู้ในงาน .....	117
22 ค่าความสัมพันธ์ระหว่างข้อคำถามรายข้อกับคะแนนรวม (Item-total correlation) และค่าความเชื่อมั่น (Alpha if item deleted) ของแบบวัด ความชัดเจนในบทบาท .....	118
23 ค่าความสัมพันธ์ระหว่างข้อคำถามรายข้อกับคะแนนรวม (Item-total correlation) และค่าความเชื่อมั่น (Alpha if item deleted) ของแบบวัด ความพึงพอใจในงาน .....	118
24 ค่าความสัมพันธ์ระหว่างข้อคำถามรายข้อกับคะแนนรวม (Item-total correlation) และค่าความเชื่อมั่น (Alpha if item deleted) ของแบบวัด ความผูกพันในองค์กร .....	120

## บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 โมเดลกระบวนการถ่ายทอดทางสังคมหลายระดับขององค์การ .....	20
2 ความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีการริเริ่มของพนักงาน (Proactive Tactics) กับผลการถ่ายทอดทางสังคมขององค์การระยะใกล้ (Proximal outcomes) .....	31
3 ความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีการถ่ายทอดทางสังคม (Socialization tactics) กับผลการถ่ายทอดทางสังคมขององค์การระยะใกล้ (Proximal outcomes) .....	33
4 ความสัมพันธ์ระหว่างความแตกต่างของบุคคล กับผลการถ่ายทอดทางสังคม ขององค์การระยะใกล้ (Proximal outcomes) .....	37
5 ความสัมพันธ์ระหว่างผลการถ่ายทอดทางสังคมขององค์การระยะใกล้ (Proximal outcomes) กับผลการถ่ายทอดทางขององค์การสังคมระยะไกล (Distal outcomes) .....	39
6 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย .....	41
7 แบบจำลองเดิม และสัมประสิทธิ์อิทธิพลที่เป็นคะแนนมาตรฐาน (Standardized solution) .....	64
8 แบบจำลองที่ปรับแล้ว และสัมประสิทธิ์อิทธิพลที่เป็นคะแนนมาตรฐาน (Standardized solution) .....	65

# บทที่ 1

## บทนำ

### ภูมิหลัง

การทำงานเป็นกิจกรรมที่สำคัญอย่างหนึ่งของมนุษย์ และคุณค่าของงานที่ชัดเจนที่สุดคือ เป็นเครื่องมือเลี้ยงชีพ เพราะชีวิตมนุษย์ต้องอาศัยปัจจัยสี่สำหรับการเลี้ยงชีพ ซึ่งการทำงานก็เพื่อสามารถผลิตปัจจัยสี่ขึ้นมา หรือเพื่อแลกเปลี่ยนเป็นเงินสำหรับนำมาซื้อหาปัจจัยสี่ แต่การทำงานไม่ได้มีความหมายเพียงแค่นั้น มนุษย์ยังมีความต้องการมากขึ้น โดยอาศัยการทำงานเพื่อเป็นบันไดไปสู่การมีตำแหน่ง หรือฐานะทางสังคม และสุดท้ายมนุษย์ยังอาศัยการทำงานเป็นเครื่องมือฝึกฝนหรือพัฒนาตนให้มีความเชี่ยวชาญเก่งกาจทางใดทางหนึ่ง โดยเฉพาะการฝึกฝนทางจิตใจให้มีความขยัน มีความอดทน ทำให้มีระเบียบวินัย ทำให้รู้จักสัมพันธ์กับเพื่อนพ้องผู้ร่วมงาน (พระธรรมปิฎก. (ประยุทธ์ ปยุตโต) 2538 : 47)

ในระยะแรกของการทำงานเป็นช่วงหนึ่งที่สำคัญ พนักงานใหม่ต้องเผชิญหน้ากับหัวหน้างานใหม่ เพื่อนร่วมงานใหม่ สิ่งแวดล้อมใหม่ และงานใหม่ การเป็นพนักงานใหม่อาจรู้สึกกังวล ไม่แน่ใจ ตื่นเต้น และประหม่า ที่ต้องเผชิญกับสภาพแวดล้อมใหม่ที่ไม่น่าคุ้นเคยมาก่อน (ซูซีย์ สมิทธีไกร. 2540 : 279) ความรู้สึกเหล่านี้เป็นอุปสรรคต่อการเรียนรู้ การปรับตัว ทำให้องค์กรต้องเข้ามาให้ความช่วยเหลือ และให้คำแนะนำการปฏิบัติตัวให้เหมาะสม เพื่อให้พนักงานใหม่เกิดความประทับใจ ไม่รู้สึกว่าตนเองถูกทอดทิ้ง หรือถูกโดดเดี่ยว การเข้างานใหม่นั้น ความประทับใจครั้งแรกมีความสำคัญสูงสุดในการกำหนดผลที่จะเกิดขึ้นตามมา ได้แก่ทัศนคติ และพฤติกรรมต่าง ๆ (Wanous. 1992) นอกจากนั้นพนักงานใหม่ยังมีความเครียดที่สูงที่สุดในระยะแรกของการทำงาน ซึ่งความเครียดสูงหรือต่ำเกินไปจะทำให้ผลการปฏิบัติงานต่ำ (Wanous. 1992 : 168) ดังนั้นองค์กรทั่วไปจึงให้ความสำคัญกับระยะแรกของการทำงานของผู้เข้าใหม่ เช่น มีการจัดปฐมนิเทศ หรือจัดฝึกอบรมให้กับพนักงานใหม่ในองค์กร การจัดปฐมนิเทศให้กับพนักงานใหม่ก็เพื่อประโยชน์สามประการ (สุดาพร ชูตินทรานนท์. 2540 : 30) คือ 1) ช่วยลดความวิตกกังวลของพนักงานใหม่เกี่ยวกับงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ยิ่งพนักงานใหม่มีความวิตกกังวลน้อยลงเท่าใด ก็จะเรียนรู้งานในหน้าที่ได้ดีมากขึ้นเท่านั้น 2) พนักงานใหม่ได้ทราบความคาดหวังต่าง ๆ ในงานของเขาที่เป็นจริง ทำให้มีเป้าหมายในการทำงาน ไม่ใช้ทำงานอย่างมึตม่น และ 3) พนักงานใหม่ที่ได้รับการปฐมนิเทศอย่างดีจะทำงานได้ดีขึ้น ต้องการขอความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน และหัวหน้างานน้อยลง และอัตราการลาออกน้อยลงด้วย

ในสังคมตะวันตก นักวิชาการให้ความสนใจกับการกระบวนการถ่ายทอดทางสังคมขององค์กรสำหรับพนักงานใหม่ เนื่องจากพบว่าในระยะแรกของการทำงานมีการเปลี่ยนงานที่บ่อยมาก โดยเฉพาะประเทศสหรัฐอเมริกามีการสำรวจพบว่าตลอดช่วงชีวิตการทำงานคนหนึ่งคน

โดยเฉลี่ยจะเปลี่ยนงานถึง 8 ครั้ง (Adkins. 1995 : 839) การเปลี่ยนงานบ่อย โดยเฉพาะในระยะแรกของการทำงาน ทำให้องค์การสูญเสียโอกาส และเวลา และเมื่อคำนวณเป็นค่าใช้จ่ายที่องค์กรต้องลงทุนไปแล้ว นับว่ามีมูลค่าสูงมาก และหากอยู่ในท่ามกลางเศรษฐกิจที่มีการแข่งขันสูง องค์กรต้องการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันโดยลดความสูญเสียนี้ จึงทำให้องค์การต่าง ๆ เห็นความสำคัญของการถ่ายทอดทางสังคมกับพนักงานใหม่ ซึ่งจะเป็นประโยชน์อย่างสูงสุดกับองค์กรในระยะยาว

นอกจากนี้ งานวิจัยบางฉบับให้ความสนใจกับกระบวนการถ่ายทอดทางสังคมขององค์กรกับพนักงานใหม่ เนื่องจากบุคลากรขององค์กรมีการเกษียณการทำงาน หรือมีการลาออกเพิ่มขึ้น ทำให้ต้องมีการบรรจุพนักงานใหม่ องค์กรจึงหาแนวทางที่จะพัฒนา หรือสนับสนุนศักยภาพและความกระตือรือร้นของพนักงานในองค์กร (Daisy. 2000 : 19) โดยเชื่อว่าเมื่อพนักงานใหม่ได้ผ่านกระบวนการถ่ายทอดทางสังคมในระยะแรกแล้ว จะก่อให้เกิดการพัฒนาในตัวบุคคล เช่นมีความเครียดต่ำ มีความพึงพอใจในงานสูง มีความผูกพันในองค์กรสูง และ ผลการปฏิบัติงานสูงเป็นต้น (Saks; & Ashforth. 1997 : 240)

พัฒนาการการศึกษาการถ่ายทอดทางสังคมของพนักงานใหม่ มอริสัน (Morrison. 1993a : 173) ได้วิเคราะห์เป็น 4 แนวคิดคือ 1) การถ่ายทอดเป็นขั้นตอน (State Model) ศึกษาการเปลี่ยนแปลงในกระบวนการถ่ายทอดทางสังคมว่าแต่ละขั้นตอนมีการเปลี่ยนแปลงอะไรบ้าง เช่นการศึกษาของ ฟิลด์แมน (Feldman. 1976) เป็นต้น 2) กลวิธีการถ่ายทอดทางสังคม (Socialization tactics) ศึกษาวิธีการที่องค์กรเป็นผู้จัดการถ่ายทอดให้กับพนักงาน ซึ่งแนวคิดนี้เสนอโดย แวน มาเนน และ ชีน (Van Maanen; & Schein. 1979) 3) กระบวนการรู้คิด (Cognitive processes) มองว่าผู้เข้าทำงานใหม่จะทำความเข้าใจ (Make sense) และจัดการกับสิ่งแวดล้อมที่เข้าไปทำงานใหม่ แต่แนวคิดนี้ยังให้ความสำคัญพนักงานใหม่เป็นในฐานะผู้ถูกกระทำจากองค์กรมากกว่าเป็นผู้ริเริ่มเองกระทำเอง เช่นการศึกษาของ หลุยส์ (Louis. 1980) เป็นต้น และ 4) กลวิธีการริเริ่มของพนักงาน (Proactive) เป็นการศึกษาที่เปลี่ยนมุมมองใหม่ว่าพนักงานใหม่จะเป็นผู้ที่ริเริ่มที่จะปรับตัวเข้ากับองค์กรใหม่ เช่นการศึกษาของ มิลเลอร์ และแจบบลิน (Miller & Jablin. 1991) และ ริเชอร์ (Reichers. 1987) เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีการศึกษาการถ่ายทอดทางสังคมขององค์กรเกี่ยวกับความเหมาะสมระหว่างบุคคลกับองค์กร (Person-Organization fit) เช่นงานวิจัยของ เคเบิล และ จัด (Cable; & Judge. 1996) เป็นต้น

แนวคิดกลวิธีการริเริ่มของพนักงาน (Proactive) ได้รับการยอมรับจากนักวิชาการ เนื่องจากเป็นมุมมองที่ครอบคลุมกว่าแนวคิดที่ผ่านมาเนื่องจากกระบวนการถ่ายทอดทางสังคมไม่ได้เป็นการกระทำขององค์กรเพียงฝ่ายเดียว แต่พนักงานใหม่ก็มีส่วนในการริเริ่มในการกระทำด้วย (Morrison. 1993a : 173) ซึ่งหัวใจของแนวคิดนี้อยู่ที่พนักงานเป็นผู้กระทำ (Proactive) มากกว่าผู้ถูกกระทำ (Reactive) ดังนั้นแนวคิดกลวิธีการริเริ่มของพนักงานมี

ความสำคัญกับการถ่ายทอดทางสังคมขององค์การ ผู้วิจัยจึงนำแนวคิดนี้มาใช้ในการศึกษาในครั้งนี้

ต่อมา แซกส์ และ แอชฟอर्थ (Saks; & Ashforth. 1997) ได้ประมวลผลงานวิจัยที่ผ่านมาแล้วสร้างเป็นแบบจำลองการถ่ายทอดทางสังคมหลายระดับขององค์การ (A multi-level process model of organizational socialization) แบบจำลองนี้ครอบคลุมการศึกษาการถ่ายทอดทางสังคมขององค์การ ที่องค์การเป็นผู้ริเริ่มจัดกระทำ และพนักงานใหม่เป็นผู้ริเริ่มกระทำ นอกจากนี้ ในแบบจำลองยังเพิ่มอิทธิพลของกลุ่มต่อการถ่ายทอดทางสังคมขององค์การด้วย แต่อิทธิพลของกลุ่มมีลักษณะที่ใกล้เคียงกับอิทธิพลขององค์การมากกว่าอิทธิพลจากตัวพนักงานใหม่ ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาอิทธิพลที่เกิดจากองค์การ และจากตัวพนักงานใหม่เท่านั้น นอกจากนี้แล้ว แซกส์ และ แอชฟอर्थ อธิบายว่าวิธีการที่องค์การจัดการถ่ายทอดทางสังคมให้กับพนักงาน การริเริ่มของพนักงานเองจะผ่านกระบวนการทางจิตวิทยา เช่นการเรียนรู้การลดความไม่แน่นอน (Uncertainty reduction) ทำให้เกิดผลการถ่ายทอดทางสังคมแบ่งเป็น 2 ระยะ คือ ผลการถ่ายทอดทางสังคมขององค์การระยะใกล้ (Proximal outcomes) เช่น ความชัดเจนในบทบาท เป็นต้น และผลการถ่ายทอดทางสังคมขององค์การระยะไกล (Distal outcomes) เช่น ความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันในองค์การ เป็นต้น ซึ่งผลการถ่ายทอดทางสังคมระยะไกล ก็คือ ผลทางอ้อมของการถ่ายทอดทางสังคมขององค์การ

มอริสัน (Morrison. 2002 : 1150) เสนอว่าการถ่ายทอดทางสังคมขององค์การระยะแรกเป็นกระบวนการเรียนรู้เกี่ยวกับข้อมูล (Information) แบ่งเป็น 3 ด้าน ประกอบด้วย ข้อมูลขององค์การ คือ ความรู้เกี่ยวกับองค์การ (Organizational knowledge) ข้อมูลเรื่องงาน คือ ความรอบรู้ในงาน (Task mastery) และข้อมูลเกี่ยวกับบทบาท คือ ความชัดเจนในบทบาท (Role clarity) ผลการถ่ายทอดทางสังคมระยะแรกตามแบบจำลองถ่ายทอดทางสังคมหลายระดับขององค์การของ แซกส์ และ แอชฟอर्थ ก็คือ ผลการถ่ายทอดทางสังคมขององค์การระยะใกล้ (Proximal outcomes) ซึ่งจะส่งผลต่อผลการถ่ายทอดทางสังคมระยะไกล (Distal outcomes) ต่อไป ดังนั้นจึงน่าจะสนใจว่าผลการถ่ายทอดทางสังคมระยะใกล้ คือ ความรู้เกี่ยวกับองค์การ ความรอบรู้ในงาน และความชัดเจนในบทบาท ส่งผลต่อผลการถ่ายทอดทางสังคมระยะไกลมากน้อยเพียงใด

นอกจากนี้ ความแตกต่างของบุคคล (Individual differences) โดยเฉพาะความเชื่ออำนาจในตน (Internal locus of control) บุคลิกภาพแบบแสดงตัว (Extraversion) และระยะเวลาปฏิบัติงาน เป็นสิ่งที่สำคัญสำหรับพนักงานใหม่ในปรับตัว และการเรียนรู้ในองค์การ (Morrison. 2002 : 1159) ทำให้พนักงานใหม่เชื่อมั่นในตนเอง และกล้าที่จะกระทำในการเรียนรู้ในการทำงานในองค์การ จึงเป็นตัวแปรที่ช่วยอธิบายการถ่ายทอดทางสังคมขององค์การได้ครอบคลุมยิ่งขึ้น

ดังนั้นในงานวิจัยนี้ จึงมุ่งที่จะศึกษากระบวนการถ่ายทอดทางสังคมขององค์การกับพนักงานที่ปฏิบัติงานในองค์การระยะแรก โดยใช้กลุ่มตัวแปร 3 กลุ่ม คือ กลวิธีการริเริ่มของ

พนักงาน กลวิธีการถ่ายทอดทางสังคมขององค์กร และความแตกต่างของบุคคล ที่ส่งผลต่อการถ่ายทอดทางสังคมขององค์กรระยะไกล คือ ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันในองค์กร โดยมีตัวแปรผลการถ่ายทอดทางสังคมขององค์กรระยะไกล คือ ความรู้เกี่ยวกับองค์กร ความรอบรู้ในงาน และความชัดเจนในบทบาท เป็นตัวแปรสื่อกลาง

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาอิทธิพลของกลวิธีการริเริ่มของพนักงาน (Proactive tactics) กลวิธีการถ่ายทอดทางสังคมขององค์กร (Socialization tactics) และความแตกต่างของบุคคล (Individual differences) ที่มีต่อผลการถ่ายทอดทางสังคมขององค์กรระยะไกล (Distal outcomes) คือความพึงพอใจในงาน และความผูกพันในองค์กร โดยมีตัวแปรสื่อกลาง คือผลการถ่ายทอดทางสังคมขององค์กรระยะใกล้ (Proximal outcomes) ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับองค์กร ความรอบรู้ในงาน และความชัดเจนในบทบาท

### ความสำคัญของการวิจัย

1. ได้รูปแบบความสัมพันธ์ของกลวิธีการริเริ่มของพนักงาน (Proactive tactics) กลวิธีการถ่ายทอดทางสังคมขององค์กร (Socialization tactics) และความแตกต่างของบุคคล (Individual differences) ที่ส่งผลต่อผลการถ่ายทอดทางสังคมระยะไกล (Distal outcomes : ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันในองค์กร) โดยมีตัวแปรสื่อกลาง คือ ผลการถ่ายทอดทางสังคมระยะใกล้ (Proximal outcomes : ความรู้เกี่ยวกับองค์กร ความรอบรู้ในงาน และความชัดเจนในบทบาท)

2. ผลงานวิจัยช่วยเป็นข้อมูลเพื่อใช้ในการพัฒนากระบวนการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กร โดยการใช้กลวิธีการถ่ายทอดทางสังคมขององค์กรที่เหมาะสมกับพนักงาน เพื่อให้พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับองค์กร ความรอบรู้ในงาน และความชัดเจนในบทบาท ตลอดจนมีความพึงพอใจในงาน และความผูกพันในองค์กรเพิ่มขึ้น

### ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีขอบเขตดังนี้

1. **กลุ่มประชากร** ได้แก่ พนักงานสถาบันการเงินพิเศษของรัฐ 2 แห่งที่ปฏิบัติงานมาแล้วไม่เกิน 5 ปี และสำเร็จการศึกษาไม่ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี

2. **กลุ่มตัวอย่าง** พนักงานสถาบันการเงินพิเศษของรัฐ 2 แห่ง ที่ปฏิบัติงานมาแล้วไม่เกิน 5 ปี สำเร็จการศึกษาไม่ต่ำกว่าระดับปริญญาตรีและมีความสมัครใจในการให้ข้อมูลในโครงการวิจัยนี้ จำนวน 433 คน



### 3. ตัวแปรอิสระ ได้แก่

3.1 กลวิธีการริเริ่มของพนักงาน (Proactive Tactics) แบ่งเป็นสองกลุ่มตัวแปรคือ

3.1.1 การแสวงหาข้อมูล (Information Seeking) ได้แก่

ก) การแสวงหาข้อมูลจากหัวหน้างาน

ข) การแสวงหาข้อมูลจากเพื่อนร่วมงาน

3.1.2 การสร้างความสัมพันธ์ (Relationship Building) ได้แก่

ก) การสร้างความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน

ข) การสร้างความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

3.2 กลวิธีการถ่ายทอดทางสังคมขององค์การ (Organizational Socialization tactics) 6 มิติ คือ

ก) การถ่ายทอดทางสังคมแบบเป็นกลุ่ม หรือรายบุคคล (Collective vs. Individual)

ข) การถ่ายทอดทางสังคมแบบเป็นทางการ หรือไม่เป็นทางการ (Formal vs. Informal)

ค) การถ่ายทอดทางสังคมแบบยอมรับลักษณะเดิม หรือแบบถอดถอนลักษณะเดิม (Investiture vs. Divestiture)

ง) การถ่ายทอดทางสังคมแบบตามลำดับขั้นตอน หรือแบบไม่เป็นขั้นตอน (Sequential vs. Random)

จ) การถ่ายทอดทางสังคมแบบมีตัวแบบ หรือแบบที่ไม่มีตัวแบบ (Serial vs. Disjunctive)

ฉ) การถ่ายทอดทางสังคมแบบตารางเวลาคงที่ หรือแบบที่ตารางเวลาไม่คงที่ (Fixed vs. Variable)

3.3 ความแตกต่างของบุคคล (Individual differences)

ก) ความเชื่ออำนาจในตน (Internal locus of control)

ข) บุคลิกภาพแบบแสดงตัว (Extraversion)

ค) ระยะเวลาปฏิบัติงาน

### 4. ตัวแปรสื่อกลาง (Mediating Variables)

ผลการถ่ายทอดทางสังคมขององค์การระยะใกล้ (Proximal outcomes) ได้แก่

ก) ความรู้เกี่ยวกับองค์การ (Organizational knowledge)

ข) ความรอบรู้ในงาน (Task mastery)

ค) ความชัดเจนในบทบาท (Role clarity)

## 5. ตัวแปรตาม

ผลการถ่ายทอดทางสังคมขององค์การระยะไกล (Distal outcomes) ได้แก่

ก) ความพึงพอใจในงาน (Job satisfaction)

ข) ความผูกพันในองค์การ (Organizational commitment)

## นิยามศัพท์เฉพาะ

**พนักงานสถาบันการเงินพิเศษของรัฐ** หมายถึง พนักงานที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานที่รัฐจัดตั้งขึ้นมาเพื่อดำเนินกิจกรรมทางการเงินเฉพาะทาง ได้แก่ ธนาคารออมสิน และธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

## นิยามปฏิบัติการ

**กลวิธีการริเริ่มของพนักงาน (Proactive tactics)** หมายถึง พฤติกรรมที่พนักงานเป็นผู้เริ่มต้นกระทำในกิจกรรม 2 ประเภท คือ การแสวงหาข้อมูล (Information seeking) และการสร้างความสัมพันธ์ (Relationship building) จำแนกเป็น 4 ตัวแปร คือ

**การแสวงหาข้อมูลจากหัวหน้างาน (Information Seeking from Supervisors)** หมายถึง ปริมาณความถี่ที่พนักงานแสวงหาข้อมูลจากหัวหน้างานเกี่ยวกับการทำงาน และองค์การ โดยแบ่งเป็นข้อมูล 7 ด้าน คือ เทคนิคการปฏิบัติงาน ความคาดหวัง สังคม การปฏิบัติงาน บรรทัดฐาน องค์การ และการเมือง วัดโดยแบบวัดที่ปรับปรุงมาจากงานวิจัยของ มอริสัน (Morrison, 1993b) เป็นแบบวัดประเมินค่า (Rating scale) ความถี่ในการแสวงหาข้อมูล 5 ระดับได้แก่ ไม่เคยกระทำเลย เดือนละครั้ง เดือนละสองสามครั้ง สัปดาห์ละครั้ง สัปดาห์ละสองสามครั้ง ผู้ที่ได้คะแนนจากแบบวัดสูงแสดงว่ามีปริมาณความถี่จากการแสวงหาข้อมูลจากหัวหน้างานสูงกว่าผู้ที่ได้คะแนนจากแบบวัดต่ำ

**การแสวงหาข้อมูลจากเพื่อนร่วมงาน (Information Seeking from Co-workers)** หมายถึง ปริมาณความถี่ที่พนักงานแสวงหาข้อมูลจากเพื่อนร่วมงานเกี่ยวกับการทำงาน และองค์การ โดยแบ่งเป็นข้อมูล 7 ด้าน คือ เทคนิคการปฏิบัติงาน ความคาดหวัง สังคม การปฏิบัติงาน บรรทัดฐาน องค์การ และการเมือง วัดโดยแบบวัดที่ปรับปรุงมาจากงานวิจัยของ มอริสัน (Morrison, 1993b) เป็นแบบวัดประเมินค่า (Rating scale) ความถี่ในการแสวงหาข้อมูล 5 ระดับได้แก่ ไม่เคยกระทำเลย เดือนละครั้ง เดือนละสองสามครั้ง สัปดาห์ละครั้ง สัปดาห์ละสองสามครั้ง ผู้ที่ได้คะแนนจากแบบวัดสูงแสดงว่ามีปริมาณความถี่จากการแสวงหาข้อมูลจากเพื่อนร่วมงานสูงกว่าผู้ที่ได้คะแนนจากแบบวัดต่ำ

**การสร้างความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน (Relationship Building with Supervisors)** หมายถึง พฤติกรรมที่พนักงานเข้าไปเกี่ยวข้อง ทำความรู้จัก และมีกิจกรรม

ร่วมกับหัวหน้างาน ทั้งในเรื่องการทำงาน คือ ทำงานอย่างเต็มความสามารถ เข้าร่วมกิจกรรม อุทิศเวลาให้ และเรื่องอื่น ๆ คือ การมอบสิ่งของ การริเริ่มสนทนา และการสอบถามความเป็นอยู่ วัดโดยแบบวัดที่ผู้วิจัยปรับปรุงขึ้นจากงานวิจัยของ แอชฟอร์ด และ แบลค (Ashford; & Black. 1996) เป็นแบบวัดประเมินค่า (Rating scale) ระดับการกระทำ 5 ระดับ คือ ไม่เคยกระทำ ไปจนถึง กระทำมากที่สุด ผู้ที่ได้คะแนนจากแบบวัดสูงแสดงว่าเป็นผู้มีพฤติกรรมสร้างความสัมพันธ์กับหัวหน้างานสูงกว่าผู้ที่ได้คะแนนจากแบบวัดต่ำ

**การสร้างความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Relationship Building with Co-workers)** หมายถึง พฤติกรรมที่พนักงานเข้าไปเกี่ยวข้อง ทำความรู้จัก และมีกิจกรรมร่วมกับเพื่อนร่วมงาน ทั้งในเรื่องการทำงาน คือ ทำงานอย่างเต็มความสามารถ เข้าร่วมกิจกรรม อุทิศเวลาให้ และเรื่องอื่น ๆ คือ การมอบสิ่งของ การริเริ่มสนทนา และการสอบถามความเป็นอยู่ วัดโดยแบบวัดที่ผู้วิจัยปรับปรุงขึ้นจากงานวิจัยของ แอชฟอร์ด และ แบลค (Ashford; & Black. 1996) เป็นแบบวัดประเมินค่า (Rating scale) ระดับการกระทำ 5 ระดับ คือ ไม่เคยกระทำ ไปจนถึง กระทำมากที่สุด ผู้ที่ได้คะแนนจากแบบวัดสูงแสดงว่าเป็นผู้มีพฤติกรรมสร้างความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานสูงกว่าผู้ที่ได้คะแนนจากแบบวัดต่ำ

**กลวิธีการถ่ายทอดทางสังคมขององค์การ (Organizational Socialization tactics)** หมายถึง กระบวนการที่องค์การจัดให้พนักงานได้รับประสบการณ์เกี่ยวกับการทำงาน และองค์การ มี 6 มิติ ได้แก่ 1) การถ่ายทอดทางสังคมแบบเป็นกลุ่ม หรือรายบุคคล 2) การถ่ายทอดทางสังคมแบบเป็นทางการ หรือไม่เป็นทางการ 3) การถ่ายทอดทางสังคมแบบยอมรับลักษณะเดิม หรือแบบถอดถอนลักษณะเดิม 4) การถ่ายทอดทางสังคมแบบตามลำดับขั้นตอน หรือแบบไม่เป็นขั้นตอน 5) การถ่ายทอดทางสังคมแบบมีตัวแบบ หรือแบบที่ไม่มีตัวแบบ และ 6) การถ่ายทอดทางสังคมแบบตารางเวลาคงที่ หรือแบบที่ตารางเวลาไม่คงที่ โดยมีรายละเอียดดังนี้

**การถ่ายทอดทางสังคมแบบเป็นกลุ่ม (Collective)** หมายถึง องค์การจัดประสบการณ์ให้พนักงานใหม่ได้เรียนรู้แบบเดียวกันพร้อมกันหลาย ๆ คน

**การถ่ายทอดทางสังคมแบบเป็นรายบุคคล (Individual)** หมายถึง องค์การจัดประสบการณ์ให้พนักงานใหม่ได้เรียนรู้แบบเดี่ยว ๆ โดยแยกออกจากคนอื่น ๆ ในองค์การ

**การถ่ายทอดทางสังคมแบบเป็นทางการ (Formal)** หมายถึง องค์การแยกจัดประสบการณ์ให้พนักงานเข้าใหม่ได้เรียนรู้การทำงานให้อย่างชัดเจนอย่างเป็นทางการ

**การถ่ายทอดทางสังคมแบบไม่เป็นทางการ (Informal)** หมายถึง องค์การจัดประสบการณ์ให้พนักงานใหม่แบบตามสบาย ไม่แยกโปรแกรมออกจากสมาชิกคนอื่น ๆ ขององค์การ

**การถ่ายทอดทางสังคมแบบยอมรับลักษณะเดิม (Investiture)** หมายถึง การที่องค์กรเปิดโอกาสให้พนักงานใหม่ ใช้ความรู้ความสามารถ ของตนเองอย่างเต็มที่ในการทำงาน

**การถ่ายทอดทางสังคมแบบถอดถอนลักษณะเดิม (Divestiture)** หมายถึง พนักงานเข้าใหม่รับรู้ว่าตนเองถูกปฏิเสธคุณสมบัติที่มีอยู่ ทั้งความรู้ ความสามารถ และแนวคิดในการทำงาน โดยองค์กรใส่เอกลักษณ์ซึ่งเป็นแนวคิดในการทำงานใหม่เข้าไปแทน

**การถ่ายทอดทางสังคมแบบตามลำดับขั้นตอน (Sequential)** หมายถึง องค์กรจัดประสบการณ์ให้พนักงานเข้าใหม่เรียนรู้งานไปตามลำดับ จนกว่าจะสามารถปฏิบัติงานได้

**การถ่ายทอดทางสังคมแบบไม่เป็นขั้นตอน (Random)** หมายถึง การจัดประสบการณ์ให้พนักงานใหม่ได้เรียนรู้ ไม่เน้นความสำคัญของลำดับขั้นตอน จะจัดประสบการณ์อะไรให้ก่อนหรือหลังก็ได้

**การถ่ายทอดทางสังคมแบบมีตัวแบบ (Serial)** หมายถึง การที่องค์กรจัดประสบการณ์ให้กับพนักงานที่เข้าใหม่ โดยจัดผู้มีประสบการณ์ในตำแหน่งที่ใกล้เคียงกันกับพนักงานเข้าใหม่ทำงานอย่างใกล้ชิดกับพนักงานใหม่

**การถ่ายทอดทางสังคมแบบที่ไม่มีตัวแบบ (Disjunctive)** หมายถึง องค์กรเปิดโอกาสให้พนักงานใหม่ทำงานเอง โดยไม่มีผู้มีประสบการณ์ในตำแหน่งที่ใกล้เคียงกับพนักงานใหม่ให้คำแนะนำและทำงานอย่างใกล้ชิดกับพนักงานใหม่

**การถ่ายทอดทางสังคมแบบตารางเวลาคงที่ (Fixed)** หมายถึง การจัดประสบการณ์ให้พนักงานโดยใช้เวลาเป็นองค์ประกอบว่าระยะเวลาสั้นเท่าไรจึงจะจัดประสบการณ์ให้

**การถ่ายทอดทางสังคมแบบที่ตารางเวลาไม่คงที่ (Variable)** หมายถึง องค์กรจัดประสบการณ์พนักงานใหม่โดยไม่กำหนดเวลาที่แน่นอน

การถ่ายทอดทางสังคมทั้ง 6 มิติวัดโดยแบบสอบถามที่ปรับปรุงมาจากแบบสอบถามในงานวิจัยของ โจนส์ (Jones, 1986) เป็นแบบวัดประเมินค่า (Rating scale) ระดับความจริง 5 ระดับ ได้แก่ ไม่จริงที่สุด ไปจนถึง จริงที่สุด การแปลผลใช้คะแนนรวมแต่ละมิติ ผู้ได้คะแนนรวมสูงในแต่ละมิติแสดงว่าได้รับการถ่ายทอดทางสังคมอย่างแรกของมิติ ในทางตรงข้ามผู้ได้คะแนนรวมต่ำในแต่ละมิติแสดงถึงการได้การถ่ายทอดทางสังคมอย่างหลังของมิติ

**ความแตกต่างของบุคคล (Individual differences)** จำแนกเป็น

**ความเชื่ออำนาจในตน (Internal locus of control)** หมายถึง ความเชื่อของพนักงานต่อสิ่งต่าง ๆ ที่ตนได้รับทั้งความสำเร็จ หรือความล้มเหลว นั้นเป็นผลมาจากการกระทำของตนเอง ไม่ได้เกิดจากพลังภายนอก เช่น โชค ความบังเอิญ หรือบุคคลอื่น วัดโดยแบบวัดที่

ปรับปรุงมางานวิจัยของ นวลฉวี ประเสริฐสุข (2542) ซึ่งปรับปรุงมาจากงานของ สเปคเตอร์ (Johns. 1996; citing Spector. 1988) เป็นแบบวัดประเมินค่า (Rating scale) ระดับความคิดเห็น 5 ระดับ ไม่เห็นด้วยที่สุด ไปจนถึง เห็นด้วยที่สุด ผู้ที่ได้คะแนนจากแบบวัดสูงแสดงว่ามีความเชื่ออำนาจในตนเองสูงกว่าผู้ที่ได้คะแนนจากแบบวัดต่ำ

**บุคลิกภาพแบบแสดงตัว (Extraversion)** หมายถึง การเป็นผู้มีความอบอุ่น ชอบอยู่ร่วมกับผู้อื่น การแสดงออกตรงไปตรงมา ชอบมีกิจกรรม ชอบแสวงหาความตื่นเต้น และชอบความสนุกสนาน และเป็นคนมองโลกในแง่ดี วัดจากแบบวัดที่ปรับปรุงมาจากงานวิจัยของ วัลภา สบายยิ่ง (2542) เฉพาะแบบวัดบุคลิกภาพแบบแสดงตัว ซึ่ง วัลภา สบายยิ่ง ได้สร้างโดยใช้แนวคิดของแบบวัดบุคลิกภาพ NEO FFI ของ คอสตา และแมคครี (Costa; & McCrae. 1992) เป็นแบบวัดประเมินค่า (Rating scale) ระดับความคิดเห็น 5 ระดับ ไม่เห็นด้วยที่สุด ไปจนถึง เห็นด้วยที่สุด ผู้ที่ได้คะแนนจากแบบวัดสูงแสดงว่ามีบุคลิกภาพแบบแสดงตัวสูงกว่าผู้ที่ได้คะแนนจากแบบวัดต่ำ

**ผลการถ่ายทอดทางสังคมขององค์การระยะใกล้ (Proximal outcomes)** ได้แก่

**ความรู้เกี่ยวกับองค์การ (Organizational knowledge)** หมายถึง การเรียนรู้ของพนักงานในเนื้อหาที่เกี่ยวกับองค์การในด้านต่าง ๆ คือ ผู้มีอำนาจในองค์การ บรรทัดฐานทางสังคมขององค์การ กลุ่มต่าง ๆ ในองค์การ (การเมือง) ค่านิยมขององค์การ ประวัติขององค์การ นโยบายขององค์การ ภาษาหรือศัพท์เฉพาะที่ใช้ในองค์การ และเป้าหมายขององค์การ วัดโดยแบบวัดที่ผู้วิจัยปรับปรุงโดยใช้พื้นฐานงานวิจัยของ ชอร์ และคณะ (Chao; et al. 1994 : 731-732) แบ่งเป็น 8 ด้าน คือ ผู้มีอำนาจในองค์การ บรรทัดฐานทางสังคมขององค์การ กลุ่มต่าง ๆ ในองค์การ (การเมือง) ค่านิยมขององค์การ ประวัติขององค์การ นโยบายขององค์การ ภาษาหรือศัพท์เฉพาะที่ใช้ในองค์การ และเป้าหมายขององค์การ เป็นแบบวัดประเมินค่า (Rating scale) ระดับความคิดเห็น 5 ระดับ ตั้งแต่ ไม่มีความรู้ ไปจนถึง มีความรู้มากที่สุด ผู้ที่ได้คะแนนจากแบบวัดสูงแสดงว่ามีความรู้เกี่ยวกับองค์การสูงกว่าผู้ที่ได้คะแนนจากแบบวัดต่ำ

**ความรอบรู้ในงาน (Task mastery)** หมายถึง ความรู้วิธีการทำงาน ความสามารถ ความเข้าใจ ความเชี่ยวชาญ และทักษะในการทำงานให้ประสบความสำเร็จตามที่ได้รับมอบหมายและตามตำแหน่งหน้าที่ที่รับผิดชอบ ในการวัดความรอบรู้ในงาน ผู้วิจัยได้ปรับปรุงแบบวัดจากงานวิจัยของ มอริสัน (Morrison. 1993a : Morrison. 2002) เป็นแบบวัดประเมินค่า (Rating scale) ระดับความคิดเห็น 5 ระดับ ไม่เห็นด้วยที่สุด ไปจนถึง เห็นด้วยที่สุด ผู้ที่ได้คะแนนจากแบบวัดสูงแสดงว่ามีความรอบรู้ในงานสูงกว่าผู้ที่ได้คะแนนจากแบบวัดต่ำ

**ความชัดเจนในบทบาท (Role clarity)** หมายถึง ความเข้าใจการปฏิบัติหน้าที่ ความรับผิดชอบ และอำนาจของตนในตำแหน่งที่ตนดำรงอยู่ ตลอดจนทราบถึงความคาดหวังจากบุคคลอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจน ไม่กำกวม วัดโดยแบบวัดที่ปรับปรุงมาจากแบบวัดของ ริซโซ, เฮ้าส์ และเลิร์ตแมน (Rizzo; House; & Lirtzman. 1970 : 155) เป็นแบบวัดประเมินค่า (Rating scale) ระดับการประเมิน 5 ระดับตั้งแต่ ไม่เห็นด้วยที่สุด ไปจนถึง เห็นด้วยที่สุด ผู้ได้คะแนนจากแบบวัดสูงแสดงว่ามีความชัดเจนในบทบาทสูงกว่าผู้ที่ได้คะแนนจากแบบวัดต่ำ

#### **ผลการถ่ายทอดทางสังคมขององค์การระยะไกล (Distal outcomes) ได้แก่**

**ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction)** หมายถึง ระดับความรู้สึกพอใจของพนักงานที่มีต่องานและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน จำแนกเป็นความพึงพอใจในงาน 3 ด้าน คือ 1) ความพึงพอใจในงาน (Intrinsic job satisfaction) เป็นระดับความรู้สึกพอใจของพนักงานที่มีต่อการทำงาน ได้แก่ การใช้ความสามารถ ความสำเร็จในงาน โอกาสทำงานเพื่อบุคคลอื่น ความอิสระในการทำงาน ความคิดสร้างสรรค์ มโนธรรม และความมั่นคง 2) ความพึงพอใจในปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงาน (Extrinsic job satisfaction) เป็นระดับความรู้สึกพอใจของพนักงานที่มีต่อปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ได้แก่ นโยบายขององค์การ หัวหน้างาน ความก้าวหน้า และรายได้ 3) ความพึงพอใจในงานทั่วไป (General Job Satisfaction) เป็นระดับความรู้สึกพอใจของพนักงานที่มีต่อการทำงาน ทั่ว ๆ ไป ได้แก่ เงื่อนไขการทำงาน และเพื่อนร่วมงาน ผู้วิจัยใช้แบบวัดที่ปรับปรุงมาจาก แบบวัดความพึงพอใจในงาน ของมหาวิทยาลัยมินเนโซต้า (Minnesota Satisfaction Questionnaire – MQS) แบ่งเป็น 3 ด้าน คือ 1) ความพึงพอใจในงาน (Intrinsic job satisfaction) 2) ความพึงพอใจปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงาน (Extrinsic job satisfaction) และ 3) ความพึงพอใจในงานทั่วไป (General Job Satisfaction) เป็นแบบวัดประเมินค่า (Rating scale) ระดับความพึงพอใจ 5 ระดับ จากไม่พอใจ ไปจนถึง พอใจมากที่สุด ผู้ได้คะแนนจากแบบวัดสูงแสดงว่ามีความพึงพอใจในงานสูงกว่าผู้ที่ได้คะแนนจากแบบวัดต่ำ

**ความผูกพันในองค์การ (Organizational commitment)** หมายถึง ความสัมพันธ์ที่หนักแน่นที่พนักงานแสดงตนเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์การ มีความเชื่อมั่นต่อองค์การ และตัดสินใจที่จะเป็นสมาชิกขององค์การต่อไป แบ่งเป็น 3 ด้าน คือ ด้านความรู้สึก (Affective commitment) ด้านความต่อเนื่อง (Continuance commitment) และด้านความรับผิดชอบ (Normative commitment) โดยที่ **ด้านความรู้สึก** เป็นความรู้สึกที่พนักงานมีอารมณ์ความรู้สึกที่เป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์การ และการเข้าไปเกี่ยวข้องและเต็มใจที่จะเป็นสมาชิกขององค์การต่อไป **ด้านความต่อเนื่อง** เป็นความรู้สึกของพนักงานที่จะทำงานในองค์การนี้ต่อไป เนื่องจากตนเองได้ลงทุนลงแรงไปตั้งแต่เข้าเป็นสมาชิกขององค์การ และ**ด้านความรับผิดชอบ** เป็นความรู้สึกของพนักงานรับรู้ว่า เป็นหน้าที่และความรับผิดชอบที่บุคคลต้องสนับสนุนกิจกรรมขององค์การนี้ต่อไป ผู้วิจัยใช้แบบวัดที่ปรับปรุงมาจากแบบวัดความผูกพันใน

องค์การ (Organizational Commitment) ของ เมเยอร์ อลีน และสมิทธิ์ (Mayer; Allen; & Smith. 1993 : 544) จำนวน 3 ด้าน เป็นแบบวัดประเมินค่า (Rating scale) ระดับความรู้สึก 5 ระดับ ไม่เห็นด้วยที่สุด ไปจนถึง เห็นด้วยที่สุด ผู้ได้คะแนนจากแบบวัดสูงแสดงว่ามีความผูกพันในองค์การสูงกว่าผู้ที่ได้คะแนนจากแบบวัดต่ำ

## บทที่ 2

### เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย

การนำเสนอเอกสารในบทนี้แบ่งเป็น 5 ตอน คือ

ตอน 1 แนวคิดเกี่ยวกับการถ่ายทอดทางสังคมขององค์การ

ตอน 2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการถ่ายทอดทางสังคมขององค์การ

ตอน 3 โมเดลที่เกี่ยวข้องกับการถ่ายทอดทางสังคมขององค์การ

ตอน 4 ผลการถ่ายทอดทางสังคมขององค์การ

ตอน 5 ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ศึกษา

#### ตอน 1 แนวคิดเกี่ยวกับการถ่ายทอดทางสังคมขององค์การ

นักวิชาการให้ความสนใจการถ่ายทอดทางสังคมหลายแนวคิด โดยมีการเรียกชื่อกระบวนการนี้แตกต่างกันไป เช่น การถ่ายทอดทางสังคมขององค์การ (Organizational socialization) (Feldman. 1976) การเข้าสู่องค์การ (Organization entry) (Wanous. 1992) การเปลี่ยนแปลงบทบาทในการทำงาน (Work role transitions) (Nicholason. 1984) และประสิทธิผลของการถ่ายทอดทางสังคม (Socialization effectiveness) (Anakwe; & Greenhaus. 1999) โดยแนวคิดเหล่านี้ต้องการตอบคำถามการวิจัย 4 ประเด็น คือ 1) มีข้อมูลอะไรบ้างที่ถูกถ่ายทอดในกระบวนการถ่ายทอดทางสังคม (Socialization content) 2) มีวิธีการถ่ายทอดทางสังคมอย่างไร (Socialization tactics) 3) มีการประเมินอย่างไรว่าพนักงานหรือองค์การประสบความสำเร็จในกระบวนการถ่ายทอดทางสังคม (Socialization effectiveness) และ 4) อะไรคือความสัมพันธ์ระหว่างผลการถ่ายทอดทางสังคมขององค์การกับผลของพฤติกรรม และทัศนคติ (Anakwe; & Greenhaus. 1999 : 315) โดยแนวคิดเหล่านี้มีความหลากหลายในการใช้ทฤษฎีเพื่ออธิบายกระบวนการถ่ายทอดทางสังคมขององค์การในมิติที่ต่างกัน แต่จะมีเป้าหมายเดียวกันเพื่ออธิบายกระบวนการถ่ายทอดทางสังคมของพนักงานในองค์การ

##### 1.1 ความหมาย

การถ่ายทอดทางสังคมขององค์การ หมายถึง กระบวนการที่ทำให้พนักงานขององค์การเห็นคุณค่าของค่านิยม ความสามารถ พฤติกรรมที่คาดหวัง และความรู้ที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน (Louis. 1980 : 229-230) แวน มาเนน และ ชีน (Van Maanen; & Schein. 1979 : 211) กล่าวว่า การถ่ายทอดทางสังคมขององค์การเป็นกระบวนการที่พนักงานต้องเรียนรู้ ปรับตัว และสื่อสารกับพนักงานในหน่วยงาน และในการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลต่าง ๆ เหล่านี้พนักงานได้มาซึ่งทัศนคติ พฤติกรรม และความรู้ที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานในฐานะสมาชิกขององค์การ ส่วน ฮีค (Heck.



1995 :33) กล่าวว่า การถ่ายทอดทางสังคมขององค์การ หมายถึง กระบวนการที่ทำให้บุคคลได้รับการสอน และเรียนรู้เนื้อหาการทำงาน ทักษะ และบทบาทในองค์การ

จากความหมายที่กล่าวมาแล้ว สรุปได้ว่า การถ่ายทอดทางสังคมขององค์การเป็น กระบวนการที่ทำให้พนักงานขององค์การได้เรียนรู้ ทักษะ พฤติกรรม และบทบาทการทำงานใน องค์การ

แนวคิดเกี่ยวกับการถ่ายทอดทางสังคมขององค์การที่ใช้ในงานวิจัยฉบับนี้ ได้แก่ การ ถ่ายทอดทางสังคมแบบเป็นขั้นตอน (State model) กลวิธีการริเริ่มของพนักงาน (Proactive tactics) และ กลวิธีการถ่ายทอดทางสังคม (Socialization tactics) ดังรายละเอียดดังต่อไปนี้

## 1.2 การถ่ายทอดทางสังคมแบบเป็นขั้นตอน (State model)

แนวคิดนี้ นักวิชาการศึกษาว่าในแต่ละขั้นตอนของกระบวนการถ่ายทอดทาง สังคมขององค์การมีอะไรเกิดขึ้น แต่ไม่สนใจว่าการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นได้อย่างไร แนวทาง การศึกษาแนวนี้จึงมีข้อจำกัดในการอธิบายกระบวนการถ่ายทอดทางสังคม และให้ความสนใจ บทบาทของพนักงานเพียงเล็กน้อย (Morrisson. 1993a : 173)

แชมพูค (Champoux. 2000 : 101) กล่าวถึงขั้นตอนการถ่ายทอดทางสังคมขององค์การมี ดังต่อไปนี้

1) ขั้นการเลือก : การถ่ายทอดทางสังคมล่วงหน้า (Choice : Anticipatory Socialization) เป็นขั้นแรกของการถ่ายทอดทางสังคมที่เกิดขึ้นก่อนบุคคลจะเข้าไปทำงานในองค์การ เป็นการให้ แต่ละบุคคลได้เตรียมตัวสำหรับเข้าไปทำงานใหม่ในฐานะพนักงานใหม่ขององค์การ บุคคลจะได้รับ ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะงาน และองค์การที่ต้องการสมัครงานเข้าไปทำงาน โดยจะพิจารณาว่าตนเอง มีความเหมาะสมหรือไม่ ตนเองมีความคาดหวังต่องาน และองค์การอย่างไร

2) ขั้นเข้างาน / เผชิญงานใหม่ (Entry / Encounter) เมื่อผ่านการคัดเลือกเป็นพนักงาน ใหม่ขององค์การแล้ววันแรกของการทำงานเป็นขั้นที่สองของกระบวนการถ่ายทอดทางสังคมของ องค์การ พนักงานใหม่จะเรียนรู้บทบาท หน้าที่ความรับผิดชอบ และกฎระเบียบขององค์การ ซึ่งเป็น ช่วงที่สำคัญทำให้พนักงานใหม่เกิดความวิตกกังวล ขาดความมั่นใจ แต่ถ้องค์การได้ทำหน้าที่ วางแผนให้พนักงานใหม่อย่างเหมาะสม ก็จะส่งผลดีต่อการทำงานในองค์การต่อไป

3) ขั้นการเปลี่ยนเป็นสมาชิกขององค์การ (Change : Metamorphosis) ขั้นนี้พนักงาน ใหม่ประสบความสำเร็จในการแก้ปัญหาความต้องการหลาย ๆ อย่างจากองค์การ พนักงานใหม่รู้สึก สบายในบทบาทใหม่ ความวิตกกังวลลดลง ยอมรับค่านิยมขององค์การอย่างชัดเจน และปรับตัวเข้ากับกลุ่มเพื่อนร่วมงานได้

นอกจากนี้การศึกษาขั้นตอนการถ่ายทอดทางสังคมขององค์การ มีนักวิชาการแบ่งขั้นตอน ที่แตกต่างกันไป คือ มีการแบ่งขั้นตอนให้ละเอียดมากขึ้น เพื่อที่จะศึกษาการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นให้

ละเอียดยิ่งขึ้น โดยที่ การาเวน และ มอเลย์ (Garavan; & Morley. 1997 : 119-125) แบ่งขั้นตอนของการถ่ายทอดทางสังคมขององค์การเป็นเป็น 5 ขั้นตอน คือ

1) ขั้นการถ่ายทอดทางสังคมล่วงหน้า (Anticipatory Socialization) เป็นขั้นที่เกิดก่อนที่บุคคลจะเข้ามาทำงาน โดยที่บุคคลจะได้รับประสบการณ์ข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับลักษณะงาน และองค์การ

2) ขั้นมีความผูกพันทางใจ (Initial Psychology Contract) เป็นขั้นที่เกิดจากการเรียนรู้ในอดีต ทำให้บุคคลมีความคาดหวังในการทำงานในอนาคต เช่น ค่าจ้าง โอกาสความก้าวหน้า เป็นต้น ส่วนองค์การก็คาดหวังต่อบุคคลที่เข้ามาทำงานว่า มีความสามารถในการทำงาน หรือสามารถทำงานกับองค์การได้ตลอดไป

3) ขั้นเข้าสู่องค์การ (The Organizational Encounter) ขั้นนี้เริ่มตั้งแต่วันแรกเมื่อบุคคลเข้าไปทำงาน บุคคลจะเรียนรู้เกี่ยวกับงาน และองค์การในสภาพแวดล้อมใหม่

4) ขั้นการเปลี่ยนแปลงและกระบวนการปรับตัว (Change and Acquisition Process) เป็นขั้นที่บุคคลพบกับสภาพแวดล้อมในการทำงานใหม่ ทำให้บุคคลทำความเข้าใจกับสิ่งแวดล้อมเพื่อลดความไม่แน่นอน ความเครียด หากปรับตัวได้ก็จะเกิดการเรียนรู้ในการทำงาน แต่หากปรับตัวไม่ได้ อาจต้องออกจากงานไป

5) ผลของการถ่ายทอดทางสังคม (Socialization outcomes) หากบุคคลผ่านกระบวนการในขั้นที่ 4 ได้โดยไม่ออกจากงานก่อนถือว่าประสบความสำเร็จในกระบวนการถ่ายทอดทางสังคม คือ บุคคลจะมีความพึงพอใจในงาน และความผูกพันในองค์การเพิ่มขึ้น เป็นต้น

การแบ่งขั้นตอนของนักวิชาการที่แบ่งขั้นตอนการถ่ายทอดทางสังคมขององค์การเป็นแบบ 3 ขั้นตอน หรือ 5 ขั้นตอนนั้น มีลักษณะที่เหมือนกันคือเพื่ออธิบายการเปลี่ยนแปลงของกระบวนการถ่ายทอดทางสังคมขององค์การที่เกิดขึ้นแต่ละขั้นตอน แต่ต่างกันในเรื่องรายละเอียดของขั้นตอนที่เพิ่มขึ้น เช่น ขั้นตอนมีความผูกพันทางใจ และขั้นตอนผลของการถ่ายทอดทางสังคม ในงานวิจัยฉบับนี้สนใจศึกษาพนักงานที่เข้าทำงานอยู่แล้ว ซึ่งอยู่ในขั้นตอนการเปลี่ยนเป็นสมาชิกขององค์การ หรือขั้นตอนการเปลี่ยนแปลงและกระบวนการปรับตัวของพนักงาน

### 1.3 กลวิธีการริเริ่มของพนักงาน (Proactive tactics)

แนวคิดนี้ศึกษาการถ่ายทอดทางสังคมขององค์การ โดยมีหลายมุมมองที่อธิบายว่าพนักงานใหม่ใช้ความพยายามทำความเข้าใจกับสิ่งต่าง ๆ ในองค์การ โดยใช้วิธีการแสวงหาข้อมูล (Information seeking) (Miller; & Jablin. 1991) หรือการแสวงหาข้อมูลป้อนกลับ (Feedback seeking) (Ashford; & Cummings. 1983)

มิลเลอร์ และแจบบลิน (Miller; & Jablin. 1991 : 92-93) กล่าวว่าพนักงานใหม่มักจะได้รับรายละเอียดข้อมูลในการทำงานไม่เพียงพอเมื่อเข้าไปทำงานในองค์การ หรืออาจถูกละเลยจากองค์การที่จะถ่ายทอดข้อมูลที่จำเป็นในการทำงานให้กับพนักงานใหม่ได้เรียนรู้ ดังนั้นพนักงานใหม่

จึงใช้วิธีการต่าง ๆ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่จำเป็นสำหรับการทำงาน เช่น การแสวงหาข้อมูล หรือการสร้าง ความสัมพันธ์ ทั้งกับหัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงาน

มอริสัน (Morrison. 1993a : 173) กล่าวว่าแนวคิดการริเริ่มของพนักงาน (Proactive) นั้น ให้ความสำคัญกับพนักงานในฐานะเป็นผู้ที่ริเริ่มจัดการกับสิ่งแวดล้อมที่เขาเผชิญอยู่ในองค์กร ซึ่ง แนวทางนี้ไม่ได้มองว่ากระบวนการถ่ายทอดทางสังคมเกิดจากองค์กรเป็นผู้ริเริ่มกระทำฝ่ายเดียว แต่มองว่าพนักงานยังมีส่วนทำให้เกิดกระบวนการถ่ายทอดทางสังคมขององค์กรอีกด้วย การ ถ่ายทอดทางสังคมขององค์กรแนวคิดนี้จะให้ความสำคัญกับพนักงานใหม่เสมือนตัวแทน (Agents) ที่เป็นผู้กระทำอย่างกระตือรือร้นเพื่อที่จะลดความไม่รู้หรือความไม่แน่นอนหรือไม่แน่ใจ (Uncertainty) กับสิ่งที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน (Saks; & Ashforth. 1997 : 246) โดยที่ กริฟฟิน คอเลลล่า และกอปปาราจู (Griffin; Colella; & Goparaju. 2000 : 454-460) ได้ประมวลงานวิจัยที่ ผ่านมาพบว่านักวิชาการศึกษากลวิธีนี้แตกต่างกันไป เช่น กลวิธีการแสวงหาข้อมูล (Information seeking) กลวิธีการสร้างความสัมพันธ์ (Relationship building) กลวิธีความสัมพันธ์กับพี่เลี้ยง อย่างไม่เป็นทางการ (Informal mentor relationships) เป็นต้น

#### 1.4 กลวิธีการถ่ายทอดทางสังคม (Socialization tactics)

แนวคิดนี้ศึกษากลวิธี หรือวิธีการต่าง ๆ ที่องค์กรใช้ในการถ่ายทอดทางสังคมให้กับ พนักงาน แวน มาเนน และ ชีน (Van Mannen; & Schein. 1979) ได้พัฒนาโมเดลกลวิธีการ ถ่ายทอดทางสังคม โดยองค์กรสามารถสร้างประสบการณ์ให้พนักงานใหม่ได้เรียนรู้ค่านิยม บรรทัดฐานทางสังคม และทักษะในการปฏิบัติงาน มีทั้งหมด 6 มิติ และมองว่ากลวิธีการถ่ายทอด ทางสังคมขององค์กรจะมีอิทธิพลต่อการเรียนรู้ของพนักงานใหม่ในองค์กร ซึ่งแต่ละกลวิธี ประกอบด้วยมิติที่เป็นคู่ที่ตรงข้ามต่อเนื้องกัน คือ 1) การถ่ายทอดทางสังคมแบบเป็นกลุ่มหรือ รายบุคคล (Collective vs. Individual) 2) การถ่ายทอดทางสังคมแบบเป็นทางการหรือไม่เป็น ทางการ (Formal vs. Informal) 3) การถ่ายทอดทางสังคมแบบยอมรับลักษณะเดิม หรือแบบถอด ถอนลักษณะเดิม (Investiture vs. Divestiture) 4) การถ่ายทอดทางสังคมแบบตามลำดับขั้นตอน หรือแบบไม่เป็นลำดับขั้นตอน (Sequential vs. Random) 5) การถ่ายทอดทางสังคมแบบมีตัวแบบ หรือแบบที่ไม่มีตัวแบบ (Serial vs. Disjunctive) และ 6) การถ่ายทอดทางสังคมแบบตารางเวลา คงที่ หรือแบบที่ตารางเวลาไม่คงที่ (Fixed vs. Variable) โดยแต่ละมิติมีรายละเอียดดังนี้

1) การถ่ายทอดทางสังคมแบบเป็นกลุ่มหรือรายบุคคล (Collective vs. Individual) แวน มาเนน และ ชีน (Van Mannen; & Schein. 1979 : 232) ได้ให้นิยามว่าเป็นกลวิธีการถ่ายทอดแบบ เป็นกลุ่ม คือการจัดให้สมาชิกใหม่ทุกคนได้รับประสบการณ์ชุดเดียวกันพร้อมกัน เช่น การจัด ฝึกอบรมให้กับนักของบริษัท ส่วนกลวิธีการถ่ายทอดเป็นรายบุคคลเป็นการให้สมาชิกใหม่มี ประสบการณ์ลำพังคนเดียว โดยแยกจากคนอื่น ๆ เช่น ทนายความที่เริ่มทำงานใหม่ ๆ ต้อง เรียนรู้การปฏิบัติงานด้วยตนเองจากการทำงานในสำนักงานทนายความ เป็นต้น

กลวิธีการถ่ายทอดทางสังคมแบบเป็นกลุ่มนั้น ความคิด ความรู้สึก และการกระทำของกลุ่มมักเป็นไปในทิศทางเดียวกัน การเปลี่ยนมุมมองของแต่ละคนมาจากความเข้าใจปัญหาที่กลุ่มเผชิญอยู่ การถ่ายทอดลักษณะนี้อาจทำให้เกิดวัฒนธรรมย่อยขึ้นในกลุ่ม เช่น ศัพท์ที่ใช้ ความเข้าใจในเรื่องต่าง ๆ ส่วนกลวิธีการถ่ายทอดทางสังคมแบบรายบุคคล จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในตัวบุคคลซึ่งไม่มีอิทธิพลของกลุ่มเข้ามาเกี่ยวข้อง แต่จะขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์ระหว่างผู้รับการถ่ายทอดกับผู้ถ่ายทอด โดยผู้ถ่ายทอดจะเป็นตัวแบบให้กับผู้รับการถ่ายทอด

2) การถ่ายทอดทางสังคมแบบเป็นทางการหรือไม่เป็นทางการ (Formal vs. Informal) แวน มาเนน และ ชีน (Van Mannen; & Schein. 1979 : 236) ได้ให้นิยามว่า กลวิธีการถ่ายทอดแบบเป็นทางการว่าเป็นแบบที่พนักงานใหม่ถูกแยกออกจากสมาชิกปกติในองค์กรโดยถูกจัดให้เข้าร่วมกิจกรรมที่จัดให้อย่างชัดเจน หรือมีโปรแกรมการฝึกอบรมที่เป็นทางการอย่างชัดเจน เช่น การฝึกตำราจ ส่วนกลวิธีการถ่ายทอดทางสังคมแบบไม่เป็นทางการจะไม่มีกระบวนการของพนักงานใหม่อย่างเฉพาะเจาะจง และไม่มีการจัดโปรแกรมที่แยกออกจากสมาชิกองค์กรคนอื่น ๆ ที่มีประสบการณ์มากกว่า เป็นการถ่ายทอดทางสังคมที่อาจจัดว่าเป็นแบบตามสบาย ที่พนักงานใหม่จะเรียนรู้บทบาทใหม่โดยการลองผิดลองถูก เช่น ให้พนักงานใหม่เข้าไปทำงานได้โดยไม่ต้องคำนึงถึงวัฒนธรรมในองค์กรมากนัก

กลวิธีการถ่ายทอดแบบเป็นทางการมีความใกล้ชิดกับกลวิธีการถ่ายทอดแบบเป็นกลุ่มหรือรายบุคคล แต่ในหลักการแล้วแตกต่างกัน ซึ่งส่วนมากของการถ่ายทอดแบบเป็นกลุ่มจะเป็นการถ่ายทอดแบบเป็นทางการ และมีบางส่วนเป็นการถ่ายทอดแบบไม่เป็นทางการ เช่น การพบปะของกลุ่มเพื่อนร่วมงานที่ต่างแผนกกัน อาจมีการถ่ายทอดเรื่องงานอย่างไม่เป็นทางการให้ในกลุ่มเพื่อน ส่วนการถ่ายทอดทางสังคมแบบเป็นทางการจะพบในองค์กรที่ต้องการให้พนักงานใหม่ได้เรียนรู้ เจตคติ ค่านิยม และวิธีการประพฤติปฏิบัติอย่างถูกต้อง การถ่ายทอดทางสังคมแบบเป็นทางการจะเปรียบเหมือนคลื่นลูกแรกที่เน้นเรื่องกว้าง ๆ ซึ่งจะตามมาด้วยคลื่นลูกที่สองที่เป็นการถ่ายทอดทางสังคมแบบไม่เป็นทางการเมื่อพนักงานใหม่เข้าสู่งาน และปฏิบัติงานได้จริง ซึ่งเป็นเรื่องเฉพาะเจาะจง

3) การถ่ายทอดทางสังคมแบบยอมรับลักษณะเดิม หรือแบบถอดถอนลักษณะเดิม (Investiture vs. Divestiture) แวน มาเนน และ ชีน (Van Mannen; & Schein. 1979 : 250) ได้นิยามการถ่ายทอดทางแบบยอมรับลักษณะเดิมว่าเป็นกระบวนการที่องค์กรยอมรับพนักงานใหม่ให้ใช้ความรู้ ความสามารถ ทักษะของตนเองที่มีอยู่อย่างเต็มที่ โดยองค์กรจะไม่พยายามที่จะเปลี่ยนแปลงคุณลักษณะพนักงานใหม่ ส่วนการถ่ายทอดทางสังคมแบบถอดถอนลักษณะเดิมจะปฏิเสธคุณลักษณะส่วนบุคคลบางประการของพนักงานใหม่ และใส่ภาพลักษณ์ใหม่เข้าไปแทน

4) การถ่ายทอดทางสังคมแบบตามลำดับขั้นตอนหรือไม่เป็นขั้นตอน (Sequential vs. Random) แวน มาเนน และ ชีน (Van Mannen; & Schein. 1979 : 241) ได้นิยามการถ่ายทอดทางสังคมแบบตามลำดับขั้นตอนนั้น เกิดขึ้นในกรณีที่องค์กร หรืออาชีพนั้น ๆ ได้กำหนดขั้นตอนการถ่ายทอดที่ชัดเจน เช่น แพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านจะต้องผ่านโปรแกรมพรีคลินิก ต้องฝึกงาน

และเป็นแพทย์ประจำบ้านก่อน ถึงจะสอบเป็นแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทางได้ ส่วนการถ่ายทอดทางสังคมแบบไม่เป็นขั้นตอนเกิดขึ้นเมื่อลำดับขั้นตอนการถ่ายทอดไม่ชัดเจน คลุมเครือ หรือมักเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ เช่นกรณีลำดับขั้นตอนของการหมุนเวียนตำแหน่งหน้าที่ และแผนของพนักงานเพื่อเปลี่ยนไปสู่ตำแหน่งผู้จัดการทั่วไปมักไม่ระบุได้อย่างชัดเจนว่าต้องได้รับการถ่ายทอดเรื่องใดบ้าง ก่อนขึ้นสู่ตำแหน่งใหม่ พนักงานใหม่ที่มีประสบการณ์แบบไม่เป็นขั้นตอนจะได้พบความหลากหลายเกี่ยวกับมุมมอง และการรับรู้เกี่ยวกับบทบาทที่เป็นเป้าหมาย

5) การถ่ายทอดทางสังคมแบบมีตัวแบบ หรือแบบที่ไม่มีตัวแบบ (Serial vs. Disjunctive) แวน มาเนน และ ชีน (Van Mannen; & Schein. 1979 : 247) ให้นิยามการถ่ายทอดทางสังคมแบบมีตัวแบบนั้นจะใช้ผู้มีประสบการณ์มากกว่า หรือผู้ดำรงตำแหน่งประเภทเดียวกันในองค์กร มาให้การดูแล ให้คำแนะนำแก่พนักงานใหม่ในการทำงาน เพื่อให้พนักงานใหม่ได้ทราบวาทะบทใหม่ของตนเองคืออะไร ส่วนการถ่ายทอดทางสังคมแบบไม่มีตัวแบบ คือพนักงานใหม่ไม่ดำเนินรอยตามตัวแบบ หรือไม่มีตัวแบบที่จะบอกพนักงานใหม่ว่าเขาต้องแสดงบทบาทใหม่อย่างไร

6) การถ่ายทอดทางสังคมแบบตารางเวลาคงที่ หรือแบบที่ตารางเวลาไม่คงที่ (Fixed vs. Variable) แวน มาเนน และ ชีน (Van Mannen; & Schein. 1979 : 244) ให้นิยามการถ่ายทอดทางสังคมแบบตารางเวลาคงที่ คือการที่องค์กรจัดประสบการณ์ให้พนักงานใหม่ตามกำหนดเวลาที่แน่นอนให้สัมพันธ์กับการทำงานแต่ละขั้นตอนเมื่อสำเร็จเพื่อเปลี่ยนไปสู่บทบาทใหม่ ส่วนการถ่ายทอดทางสังคมแบบตารางเวลาไม่คงที่ พนักงานใหม่จะไม่ได้รับข้อมูล หรือได้รับข้อมูลเพียงเล็กน้อยในการเข้าสู่บทบาทใหม่

กลวิธีการถ่ายทอดทางสังคมขององค์กรทั้ง 6 มิติ มีอิทธิพลต่อผู้เข้าทำงานใหม่ที่แตกต่างกันเพราะประสบการณ์ที่องค์กรจัดให้ต่างกัน จึงทำให้เกิดหลอหลอมความรู้สึก ทัศนคติ และพฤติกรรม บทบาท และความคาดหวังของพนักงานใหม่ ตลอดจนมีความพึงพอใจในงาน และความผูกพันในองค์กร

## ตอน 2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการถ่ายทอดทางสังคมขององค์กร

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการถ่ายทอดทางสังคมขององค์กรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ทฤษฎีการลดความไม่แน่นอน (Uncertainty reduction theory) และ ทฤษฎีการรู้คิดทางสังคม (Social cognitive theory) ดังมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

### 1.1 ทฤษฎีการลดความไม่แน่นอน (Uncertainty reduction theory)

ทฤษฎีนี้ใช้อธิบายปรากฏการณ์การถ่ายทอดทางสังคมอย่างกว้างขวาง แซกส์ และ แอชฟอर्थ (Saks; & Ashforth. 1997 : 236) กล่าวว่ากรอบแนวคิดของงานวิจัยการถ่ายทอดทางสังคมขององค์กรส่วนใหญ่ใช้ทฤษฎีการลดความไม่แน่นอนมาอธิบายกระบวนการถ่ายทอดทางสังคม โดยทฤษฎีนี้มองว่าผู้เข้าทำงานใหม่จะประสบกับความไม่แน่นอนระดับสูงในระยะแรกของการ

ทำงาน และจะถูกจูงใจจากองค์การให้พนักงานใหม่ลดความไม่แน่นอนเหล่านั้นลง ด้วยการให้พนักงานใหม่สามารถที่จะทำนายผลการทำงานของตนเอง มีความเข้าใจการทำงาน และมีความสามารถที่จะควบคุมผลงานของตนเองได้

การลดความไม่แน่นอนจะผ่านกระบวนการได้มาซึ่งมีข้อมูลจากช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ เช่น การมีปฏิสัมพันธ์ การสร้างความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น เมื่อพนักงานใหม่สามารถลดความไม่แน่นอนได้แล้ว จะทำให้พนักงานใหม่มีความรู้ ความชำนาญในการปฏิบัติงาน เข้าใจบทบาทของตนเอง และยังคงทำงานในหน่วยงานเดิมต่อไป ดังนั้นกลวิธีของการถ่ายทอดทางสังคมมีอิทธิพลต่อพนักงานใหม่โดยจะลดระดับความไม่แน่นอน หรือความไม่แน่ใจ (Uncertainty) และความวิตกกังวลของพนักงานใหม่

กลวิธีการริเริ่มของพนักงาน (Proactive tactics) ได้ใช้ทฤษฎีการลดความไม่แน่นอนอธิบายกระบวนการถ่ายทอดทางสังคมขององค์การที่มองพนักงานใหม่เป็นผู้ถูกกระทำจากองค์การเพียงอย่างเดียวนั้นไม่เพียงพอ จึงเกิดการเปลี่ยนแปลงไปสู่การวิจัยเรื่องการถ่ายทอดทางสังคมขององค์การแนวใหม่ คือ การริเริ่มของพนักงาน (Proactive) (Morrison. 1993a : 173) นอกจากนี้ มิลเลอร์ และ แจบบลิน (Miller; & Jablin. 1991) ใช้ทฤษฎีการลดความไม่แน่นอนอธิบายการถ่ายทอดทางสังคมโดยเน้นไปที่การสื่อสารของพนักงานใหม่กับพนักงานในองค์การ ที่มองว่าการแสวงหาข้อมูลหรือการสร้างความสัมพันธ์ของพนักงานใหม่ก็เพื่อต้องการลดความไม่แน่นอนในการทำงานที่เกิดขึ้น

## 1.2 ทฤษฎีการรู้คิดทางสังคม (Social cognitive theory)

ทฤษฎีนี้เป็นแนวคิดของ แบนดูรา (Bandura. 1986, 1997) ที่อธิบายพฤติกรรมมนุษย์เนื่องจากการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันขององค์ประกอบ 3 ด้าน คือ ด้านพฤติกรรม ด้านการรู้คิด และด้านสิ่งแวดล้อม ซึ่งหมายความว่า ถ้าองค์ประกอบด้านใดเปลี่ยนแปลงไป ก็จะทำให้องค์ประกอบอื่น ๆ เปลี่ยนแปลงตามไปด้วย เช่น พนักงานใหม่เห็นเพื่อนร่วมงานในองค์การทำงานโดยการแสวงหาข้อมูลเกี่ยวกับการทำงานแล้วประสบความสำเร็จ (ด้านสิ่งแวดล้อม) จึงทำให้พนักงานใหม่มีความเชื่อว่า (ด้านการรู้คิด) หากตนเองมีการแสวงหาข้อมูลเกี่ยวกับการทำงานแล้วจะทำให้ตนเองประสบความสำเร็จได้ ดังนั้นพนักงานใหม่จึงมีพฤติกรรมแสวงหาข้อมูล (ด้านพฤติกรรม) และพฤติกรรมแสวงหาข้อมูลของพนักงานใหม่นั้น ยังเป็นองค์ประกอบด้านสิ่งแวดล้อมให้พนักงานคนอื่น ๆ อีกด้วย องค์ประกอบทั้ง 3 ด้าน ตามทฤษฎีการรู้คิดทางสังคมที่เกี่ยวข้องกับองค์การ คือ การเรียนรู้จากตัวแบบที่ประสบความสำเร็จในองค์การ (Vicarious learning) และการกำกับตัวเอง (self-regulatory) ซึ่งเป็นกลไกที่สำคัญของการรับรู้ความสามารถของตนเอง (self-efficacy)

การรับรู้ความสามารถของตนเอง ถูกนิยามว่า เป็นความเชื่อในความสามารถอย่างหนึ่งที่จะจัดระบบและกระทำเพื่อให้บรรลุผลตามที่กำหนดได้ (วิลลาคลักซ์ 2542 : 175)

แหล่งที่มาของการรับรู้ความสามารถของตนเอง คือ การประสบความสำเร็จจากการกระทำ (Enactive mastery experience) การสังเกตตัวแบบที่เคยประสบความสำเร็จ (Vicarious experience) การพูดชักจูง (Verbal persuasion) และสภาวะทางกายและอารมณ์ (Physiological and affective states)

การรับรู้ความสามารถของตนเองทำให้พนักงานใหม่มีการแสวงหาข้อมูลในตัวแบบของบทบาท (Role models) จากหัวหน้างาน หรือเพื่อนร่วมงาน ทำให้เกิดการเรียนรู้สิ่งต่างๆ ในองค์กรทั้งในด้านทักษะ พฤติกรรม และบทบาทของตนเองเกี่ยวกับการทำงาน

### ตอน 3 โมเดลที่เกี่ยวข้องกับการถ่ายทอดทางสังคมขององค์กร

โมเดลที่เกี่ยวข้องกับการถ่ายทอดทางสังคมขององค์กรในการศึกษาครั้งนี้ คือ โมเดลการสร้างความเข้าใจ (Sense making ) และโมเดลกระบวนการถ่ายทอดทางสังคมหลายระดับขององค์กร ดังมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

#### 3.1 โมเดลการสร้างความเข้าใจ (Sense making )

หลุยส์ (Louis. 1980) ได้ใช้โมเดลการสร้างความเข้าใจ (Sense making) อธิบายประสบการณ์ของพนักงานใหม่ และสิ่งที่เกิดขึ้นในองค์กร โดยมีขั้นตอน คือ การเปลี่ยนแปลง (Change) การเปรียบเทียบ (Contrast) และความประหลาดใจ (Surprise) ซึ่งพนักงานใหม่จะทำความเข้าใจกับสิ่งที่เกิดขึ้นในองค์กรดังรายละเอียดดังนี้

1) การเปลี่ยนแปลง (Change) ในขั้นนี้ เมื่อเริ่มต้นเข้าไปทำงาน พนักงานใหม่จะเปลี่ยนจากสิ่งแวดล้อมเก่าไปสู่สิ่งแวดล้อมใหม่ สิ่งที่เห็นชัดของการเปลี่ยนแปลงในขั้นนี้ คือ ทางวัตถุ เช่น ที่อยู่ใหม่ เงินเดือน ลักษณะงาน เป็นต้น หรือเปลี่ยนจากบทบาทนักศึกษา ไปสู่พนักงานขององค์กร เป็นต้น และยิ่งสิ่งแวดล้อมเก่ากับสิ่งแวดล้อมใหม่มีความแตกต่างกันมากพนักงานใหม่ก็ต้องทำความเข้าใจกับสิ่งแวดล้อมใหม่มากขึ้นตามไปด้วย

2) การเปรียบเทียบ (Contrast) พนักงานใหม่จะนำประสบการณ์ของตนเองที่ผ่านมาเปรียบเทียบกับเหตุการณ์ใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้นในองค์กร เมื่อพนักงานใหม่ต้องปฏิบัติงานก็เกิดการเปรียบเทียบประสบการณ์เก่าของตนเอง กับสิ่งใหม่ ๆ ที่ต้องปฏิบัติงานในองค์กร ทำให้มีการเปลี่ยนบทบาทเก่าไปสู่บทบาทใหม่ หรืออาจเลือกใช้บทบาทเก่าที่ตนเองเคยมีประสบการณ์

3) ความประหลาดใจ (Surprise) ความประหลาดใจเกิดขึ้นจากความแตกต่างระหว่างความคาดหวังที่เกิดขึ้นก่อนของพนักงานใหม่ กับสถานการณ์จริงที่เกิดขึ้น เป็นการตอบสนองของพนักงานใหม่แต่ละคนไปยังความแตกต่าง หรือการเปลี่ยนแปลงที่พบกับสถานการณ์ใหม่ หรือมีการเปรียบเทียบกับประสบการณ์ที่ผ่านมา ผลของความประหลาดใจมีทั้งด้านบวก และด้านลบและต้องใช้เวลาในการปรับตัว โดยจะเป็นจุดเริ่มต้นที่พนักงานใหม่ทำความเข้าใจ (Sense making) กับสถานการณ์ใหม่ที่เกิดขึ้น

การทำความเข้าใจกับความประหลาดใจ พนักงานใหม่จะได้รับอิทธิพลจาก 4 ปัจจัย คือ 1) การตีความจากบุคคลอื่น ทัว ๆ ไป เช่น จากเพื่อนร่วมงาน หรือผู้ที่คุ้นเคยในองค์กรที่สามารถให้ความกระจ่างในเรื่องที่พนักงานใหม่มีความประหลาดใจได้ 2) การตีความจากคนในองค์กร ซึ่งเป็นลักษณะข้อมูลที่ได้มาอย่างเป็นทางการ เช่น จากหัวหน้างาน หรือพี่เลี้ยง เป็นต้น 3) ลักษณะที่ติดตัวมาของพนักงานใหม่ และความเชื่อที่กำหนดให้พนักงานใหม่ตัดสินใจ หรือใช้วิธีการจัดการกับสิ่งที่เกิดขึ้น และ 4) การใช้ประสบการณ์ในอดีตที่มีลักษณะคล้ายกับประสบการณ์ใหม่เพื่อตีความ และทำความเข้าใจกับเหตุการณ์ใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้น

เมื่อความประหลาดใจที่เกิดขึ้นถูกพนักงานใหม่ตีความ และทำความเข้าใจ จึงทำให้มีการอธิบายสาเหตุของความหมาย (Attribute meaning) พนักงานใหม่ก็มีทางเลือกในการตอบสนอง 2 ทาง คือ 1) เลือกมีพฤติกรรมตอบสนองต่อความประหลาดใจที่เกิดขึ้นในองค์กรโดยยอมรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในองค์กร หรือ 2) พนักงานใหม่กลับไปทบทวนความคาดหวังของตนเองใหม่ โดยต้องการแสวงหาข้อมูลใหม่เพื่อใช้ทำความเข้าใจต่อความประหลาดใจที่เกิดขึ้น

โมเดลการสร้างทำความเข้าใจ (Sense making) นั้น ชี้ให้เห็นความซับซ้อนของประสบการณ์ของพนักงานใหม่กับสถานการณ์ใหม่ที่เกิดขึ้น โดยที่โมเดลนี้ เป็นกระบวนการถ่ายทอดทางสังคมขององค์กรที่เป็นความพยายามทั้งพนักงานใหม่ และองค์กรที่มีการปรับเปลี่ยนบทบาทของพนักงานใหม่ จากบทบาทเก่าไปสู่บทบาทใหม่

### 3.2 โมเดลกระบวนการถ่ายทอดทางสังคมหลายระดับขององค์กร

แซกส์ และ แอชฟอร์ด (Saks; & Ashforth. 1997) ได้ประมวลงานวิจัยเกี่ยวกับการถ่ายทอดทางสังคมขององค์กรแล้วสรุปเป็นโมเดลกระบวนการถ่ายทอดทางสังคมหลายระดับขององค์กร ดังภาพประกอบ 1 และจากโมเดลสามารถสรุปตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการถ่ายทอดทางสังคมขององค์กรในงานวิจัยนี้ได้ดังต่อไปนี้

1) องค์ประกอบการถ่ายทอดทางสังคม เช่น ระดับองค์กร มีตัวแปรกลวิธีถ่ายทอดทางสังคมขององค์กร (Organizational tactics) ส่วนระดับบุคคลมีตัวแปรกลวิธีและพฤติกรรมริเริ่ม (Proactive) ของบุคคล

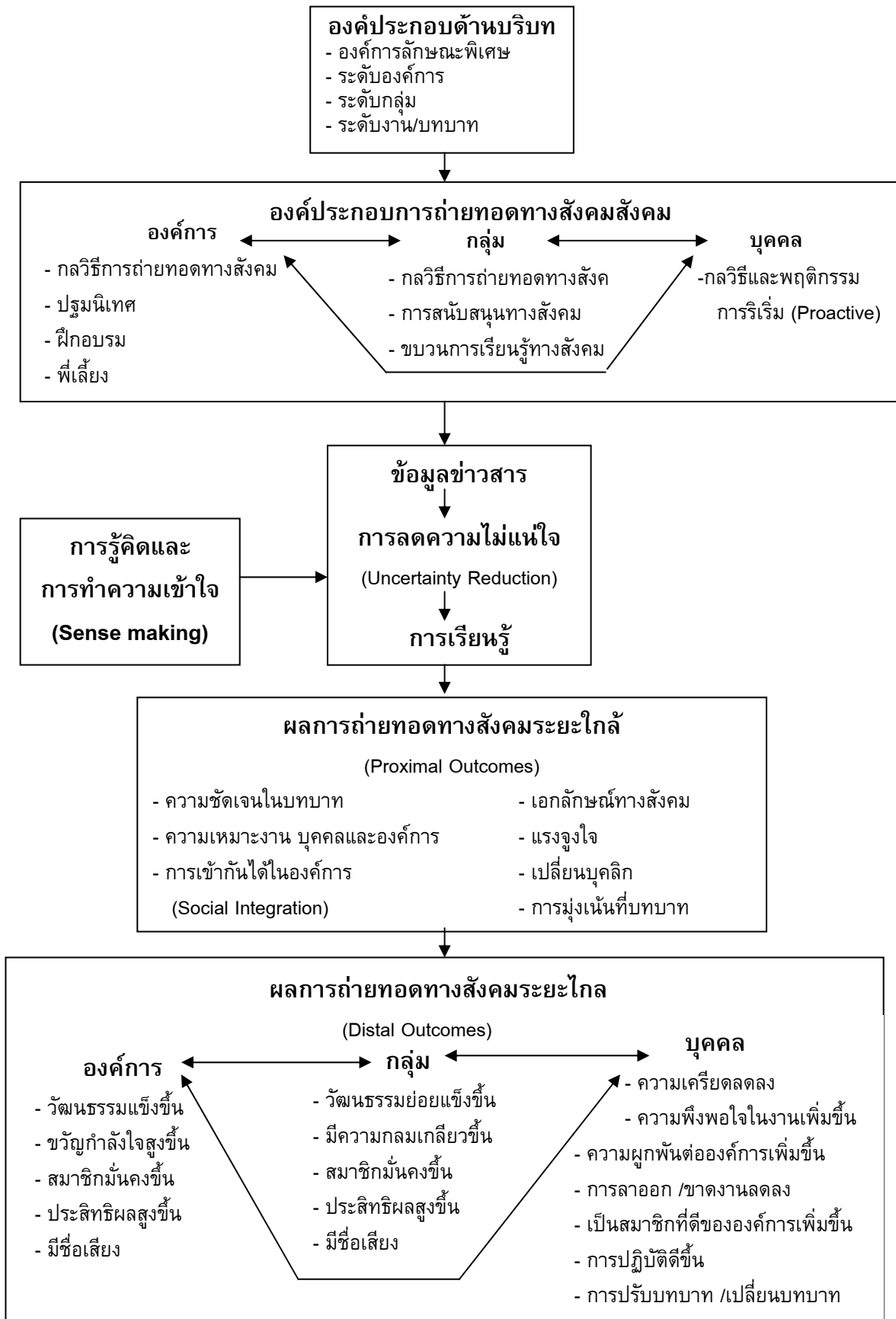


2) กระบวนการรู้คิดและทำความเข้าใจ (Sense making) ทำให้บุคคลต้องการแสวงหาข่าวสารข้อมูลในองค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่ เพื่อที่จะลดความไม่แน่นอนหรือไม่แน่ใจ (Uncertainty reduction) ในข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับการทำงาน

3) การแสวงหาข้อมูลมีผลทำให้เกิดการเรียนรู้ในเนื้อหาต่าง ๆ ของการถ่ายทอดทางสังคม เช่น เรียนรู้เป้าหมาย ค่านิยม อำนาจ โครงสร้างขององค์กร ตลอดจนความรู้เกี่ยวกับการทำงาน

4) การเรียนรู้มีอิทธิพลต่อผลการถ่ายทอดทางสังคมขององค์กรระยะใกล้ (Proximal outcomes) ได้แก่ ความชัดเจนในบทบาท ทักษะการทำงาน เป็นต้น

5) ผลการถ่ายทอดทางสังคมขององค์กรระยะใกล้ถูกคาดหวังว่าจะไปมีอิทธิพลต่อผลการถ่ายทอดทางสังคมระยะไกล (Distal Outcomes) ทั้งระดับองค์กร กลุ่ม และ บุคคล โดยในระดับบุคคลมีอิทธิพลทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในงาน และความผูกพันในองค์กรเพิ่มขึ้น เป็นต้น



ภาพประกอบ 1 โมเดลกระบวนการถ่ายทอดทางสังคมหลายระดับขององค์การ

ที่มา : Saks & Ashfort. (1997). *Organizational Socialization : Making Sense of the Past and Present as a Prologue for the Future.* p. 239.

ภาพประกอบ 1 โมเดลกระบวนการถ่ายทอดทางสังคมหลายระดับขององค์กร (Saks & Ashford. 1997 : 239)

#### ตอน 4 ผลการถ่ายทอดทางสังคมขององค์กร

หลังจากพนักงานผ่านกระบวนการถ่ายทอดทางสังคมขององค์กรแล้ว ย่อมคาดหวังได้ว่าพนักงานในองค์กรจะเกิดการเรียนรู้ และปรับตัวในสิ่งแวดล้อมใหม่ในองค์กร ซึ่งผลการถ่ายทอดขององค์กร แบ่งเป็น 2 ระยะ คือ ผลการถ่ายทอดทางสังคมขององค์กรระยะใกล้ (Proximal outcomes) และผลการถ่ายทอดทางสังคมระยะไกล (Distal Outcomes) ดังมีรายละเอียดดังนี้

##### 4.1 ผลการถ่ายทอดทางสังคมขององค์กรระยะใกล้ (Proximal outcomes)

ผลการถ่ายทอดทางสังคมขององค์กรระยะใกล้ หมายถึง ผลจากกระบวนการถ่ายทอดทางสังคมขององค์กรที่ได้รับอิทธิพลจากกลวิธีการริเริ่มของพนักงาน กลวิธีการถ่ายทอดทางสังคมขององค์กร และความแตกต่างของบุคคล ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับองค์กร ความรอบรู้ในงาน และความชัดเจนในบทบาท

##### 4.1.1 ความรู้เกี่ยวกับองค์กร (Organizational knowledge)

ความรู้เกี่ยวกับองค์กร (Organizational knowledge) หมายถึง การเรียนรู้ข้อมูลในองค์กรในด้าน การเมือง อำนาจ ระบบค่านิยม และวัฒนธรรม (Ostroff; & Kozlowski. 1992 : 856) ชอร์ และคณะ (Chao; et al. 1994 : 731-732) แบ่งเนื้อหาที่เป็นความรู้และมีการถ่ายทอดทางสังคมขององค์กรมีจำนวน 6 ด้าน คือ ความชำนาญในการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เป้าหมายและค่านิยม การเมือง ภาษาและศัพท์เฉพาะ และประวัติขององค์กร ส่วน มอริสัน (Morrison. 2002 : 1150) กล่าวว่าความรู้เกี่ยวกับองค์กร เป็นความรู้ที่เกี่ยวกับบริบทขององค์กรในเรื่องต่าง ๆ ซึ่งได้แก่ บรรทัดฐานทางสังคม การเมือง ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ภาษาเฉพาะ เป้าหมายองค์กร ประวัติองค์กร และนโยบายขององค์กร

กล่าวโดยสรุป ความรู้เกี่ยวกับองค์การ หมายถึง การเรียนรู้เนื้อหาที่เกี่ยวกับองค์การในด้านต่าง ๆ คือ อำนาจ บรรทัดฐานทางสังคม การเมือง ค่านิยม ประวัติ นโยบาย ภาษาและศัพท์เฉพาะ และเป้าหมายขององค์การ

การวัดความรู้เกี่ยวกับองค์การนั้น ออสโตรฟ และโคสโลสกี (Ostroff; & Kozlowski. 1992 : 857) สร้างแบบวัดความรู้เกี่ยวกับองค์การมีจำนวน 9 ข้อ เพื่อวัดแหล่งข้อมูลจำนวน 6 แห่ง คือ พี่เลี้ยง หัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน การสังเกต การลองผิดลองถูก และศึกษาจากเอกสาร พบว่ามีค่าเชื่อมั่นสัมประสิทธิ์แอลฟาอยู่ในช่วง .80-.91 ซอร์ และคณะ (Chao; et al. 1994 : 734-735) ได้สร้างแบบวัดมิติการถ่ายทอดทางสังคม 6 ด้าน (Six socialization dimensions) เพื่อวัดเนื้อหาที่องค์การทั่วไปถ่ายทอดให้กับพนักงาน พบว่าแบบวัดมีความเชื่อมั่นค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ .78 แบบวัดที่ ซอร์ และคณะ สร้างขึ้น เป็นแบบวัดนั้นมีมิติที่ซ้ำซ้อนกับตัวแปรในงานวิจัยฉบับนี้ เช่นเนื้อหาด้านความชำนาญในการทำงาน จะซ้ำซ้อนกับการวัดความรู้ในงาน (Task mastery) เป็นต้น ดังนั้นผู้วิจัยจึงปรับปรุงแบบวัดโดยใช้พื้นฐานบางส่วนจากแบบวัดของ ซอร์ และคณะ โดยปรับปรุงเป็นจำนวน 8 ด้าน คือ ด้านอำนาจ บรรทัดฐานทางสังคม การเมือง ค่านิยม ประวัติ นโยบาย ภาษาและศัพท์เฉพาะ และเป้าหมายขององค์การ

#### 4.1.2 ความรอบรู้ในงาน (Task mastery)

ความรอบรู้ในงาน (Task mastery) หมายถึง ผลสะท้อนการเรียนรู้โดยการประเมินตนเองในส่วนของความสามารถที่จะทำงานที่รับผิดชอบให้สำเร็จ (Kammeyer-Mueller; & Wanberg. 2003) มอริสัน (Morrison. 2002 : 1150) กล่าวว่า ความรอบรู้ในงานเป็นความรู้ว่าจะทำงานชิ้นหนึ่งได้อย่างไร นอกจากการเรียนรู้ที่จะทำงานให้สำเร็จอย่างไรแล้ว ความหมายของการรอบรู้ในงาน ยังรวมถึงความเข้าใจในหน้าที่ งานที่รับผิดชอบ ลำดับความสำคัญก่อนหลังของงาน การเรียนรู้ที่จัดการกับปัญหาประจำวันได้อย่างไร ตลอดจนเข้าใจวิธีการใช้อุปกรณ์ในการทำงานด้วย (Hsiung; & Hsieh. 2003 : 579)

โดยสรุปการรอบรู้ในงาน หมายถึง ความรู้วิธีการทำงาน ความสามารถ ความเข้าใจ ความเชี่ยวชาญ และทักษะในการทำงานให้ประสบความสำเร็จตามที่ได้รับมอบหมายและตามตำแหน่งหน้าที่ที่รับผิดชอบ

การวัดความรอบรู้ในงาน มอริสัน (Morrison. 1993a : 175) ได้สร้างแบบวัดขึ้นจำนวน 4 ข้อ วิเคราะห์องค์ประกอบพบว่าเป็นแบบวัดที่มีองค์ประกอบเดียว และสามารถอธิบายความแปรปรวนของข้อคำถามทั้งหมดได้ร้อยละ 55.5 เมื่อใช้วัดครั้งที่ 1 และอธิบายความแปรปรวนของข้อคำถามทั้งหมดได้ร้อยละ 52.7 เมื่อใช้วัดครั้งที่ 2 และต่อมา มอริสัน (Morrison. 2002 : 1154) ได้ใช้แบบวัดความรอบรู้ในงานงานวิจัยอีกครั้งหนึ่ง โดยเพิ่มแบบวัดความรอบรู้ในงานอีก 3 ข้อ จากมาตรวัดการถ่ายทอดทางสังคม (Socialization scales) ของ ซอร์ และคณะ (Chao; et al. 1994) และได้ทำการวิเคราะห์องค์ประกอบพบว่าแบบวัดมีองค์ประกอบเดียว (เมื่อตัดทิ้งไป

หนึ่งข้อ) หลังจากนั้นได้หาความเชื่อมั่นของแบบวัดได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ .76 ในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยได้ปรับปรุงแบบวัดจากงานวิจัยของ มอริสัน (Morrison. 2002 : 1154) จำนวน 6 ข้อเพิ่มเป็น 10 ข้อ เพื่อให้แบบวัดวัดได้ความครอบคลุมเนื้อหามากขึ้น และเพื่อให้แบบวัดมีค่าความเชื่อมั่นเพิ่มขึ้น เนื่องจากค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดที่เพิ่มขึ้นจะมีความสัมพันธ์กับจำนวนข้อของแบบสอบถามที่เพิ่มขึ้นด้วย

#### 4.1.3 ความชัดเจนในบทบาท (Role clarity)

บทบาท (Role) พจนานุกรมศัพท์สังคมวิทยา อังกฤษ - ไทย (ราชบัณฑิตยสถาน : 2532 : 315 ) ให้ความหมายว่า เป็นการทำหน้าที่ หรือพฤติกรรมที่สังคมกำหนดและคาดหวังให้บุคคลกระทำ ส่วน ริซโซ, เฮ้าส์ และเลิร์ตแมน (Rizzo; House; & Lirtzman. 1970 : 155) ให้ความหมายของบทบาทว่าเป็นชุดของความคาดหวังเกี่ยวกับพฤติกรรมสำหรับตำแหน่งในโครงสร้างสังคม โดยที่ความคาดหวัง คือ พฤติกรรมที่สัมพันธ์กับบทบาทที่เกิดจากบุคคลมีตำแหน่งนั้น หรือโดยบุคคลอื่นสัมพันธ์กับบทบาทนั้น

สไตรเกอร์ และสตาธัม (Stryker; & Statham. 1985 : 330) แบ่งทฤษฎีบทบาท (Role theory) เป็น 2 กลุ่ม คือ 1) ทฤษฎีบทบาทเชิงโครงสร้าง (Structural role theory) ที่ให้ความสำคัญกับโครงสร้างสังคมที่บุคคลนั้นอาศัยเป็นตัวกำหนดความรับผิดชอบ และข้อห้ามพฤติกรรมต่าง ๆ และ 2) ทฤษฎีบทบาทเชิงปฏิสัมพันธ์ (Interactional role theory) อธิบายบทบาทเกิดมาจากการเรียนรู้เมื่อมีการพบปะกับผู้อื่น จึงรู้ถึงความคาดหวังของบุคคลอื่นแล้วมากำหนดพฤติกรรมของตน

ริซโซ, เฮ้าส์ และเลิร์ตแมน (Rizzo; House; & Lirtzman. 1970 : 155) แบ่งความคิดรวบยอดของบทบาท (Role concept) ไว้ 4 ประเภทดังนี้ 1) ชุดหรือระบบของบทบาท (Role set's or system) เป็นชุดของบทบาทในโครงสร้างสังคม 2) ชุดบทบาทย่อย (Role sector or set role ) เป็นชุดย่อยของความคาดหวังจากตำแหน่งที่ตรงข้ามกัน 3) ความคลุมเครือในบทบาท หรือความชัดเจนในบทบาท (Role ambiguity or Clarity) และ 4) ความขัดแย้งในบทบาท (Role conflict)

ความชัดเจนในบทบาท จึงเป็นเรื่องหนึ่งของงานวิจัยเกี่ยวกับบทบาท (Role) นอกจากนี้ในงานวิจัยยังใช้ชื่อต่างกันไปแต่ใช้แบบสอบถามร่วมกัน เช่นงานวิจัยของ มอริสัน (Morrison. 1993a) ใช้แบบวัดความคลุมเครือในบทบาท (Role ambiguity) เพียงบางส่วน โดยเรียกชื่อแบบวัดว่า ความชัดเจนในบทบาท (Role clarity)

กล่าวโดยสรุป ความชัดเจนในบทบาท หมายถึง ความเข้าใจในการปฏิบัติหน้าที่ความรับผิดชอบ และอำนาจของตนในตำแหน่งที่ตนดำรงอยู่ ตลอดจนความเข้าใจถึงความคาดหวังจากบุคคลอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจน ไม่กำกวม

การวัดความชัดเจนในบทบาทนั้น แบบวัดที่นิยมใช้กันแพร่หลาย คือ แบบวัดของ ริซโซ, เฮ้าส์ และเลิร์ตแมน (Rizzo; House; & Lirtzman. 1970) ที่เรียกแบบวัดนี้ว่า ความคลุมเครือในบทบาท (Role ambiguity) แต่มีนักวิจัยจะใช้แบบวัดนี้บางข้อเท่านั้นเนื่องจากเรื่องที่ว่าวัด

ไม่ตรงกับบริบทที่ศึกษา จึงเรียกแบบวัดว่าความชัดเจนในบทบาท (Role clarity) เช่นงานวิจัยของ มอริสัน (Morrison. 1993a) ใช้แบบวัดของริชโซ่, เฮ้าส์ และเลิร์ทแมน เพียง 6 ข้อ รวมกับแบบวัด การรับรู้ความชัดเจนในการปฏิบัติงาน (Perceived clarity of performance standard) ของ แอชฟอร์ด (Ashford. 1986) อีก 4 ข้อ ต่อมา มอริสัน (Morrison. 2002) ได้ใช้แบบวัดนี้อีกครั้งและทำการวิเคราะห์ห้วงค์ประกอบ พบว่ามีจำนวนแบบวัดความชัดเจนในบทบาทที่ใช้ได้มีเพียง 7 ข้อ และมีค่าความเชื่อมั่นสัมประสิทธิ์อัลฟา .87

สำหรับงานวิจัยในประเทศไทยมีการนำแบบวัดของ ริชโซ่, เฮ้าส์ และเลิร์ทแมน มาปรับปรุงใช้วัดความชัดเจนในบทบาท โดยใช้ชื่อแบบวัดว่า ความคลุมเครือในบทบาท เช่นงานวิจัยของ วิริติ ปานศิลา (2542) เป็นต้น และในการศึกษาในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ปรับปรุงแบบวัดของ ริชโซ่, เฮ้าส์ และเลิร์ทแมน จำนวน 6 ข้อเพิ่มเป็น 10 ข้อ เพื่อให้ครอบคลุมเนื้อหา และเพื่อเพิ่มค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดให้สูงขึ้น แบบวัดมีลักษณะเป็นแบบวัดประเมินค่า (Rating scale) ระดับการประเมิน 5 ระดับ จากไม่เห็นด้วยที่สุด ไปจนถึง เห็นด้วยที่สุด

#### 4.2 ผลการถ่ายทอดทางสังคมขององค์การระยะไกล (Distal outcomes)

ผลการถ่ายทอดทางสังคมขององค์การระยะไกล หมายถึง ผลต่อเนื่องจากกระบวนการถ่ายทอดทางสังคมขององค์การที่รับอิทธิพลจากตัวแปรสื่อกลาง (Mediating Variables) ได้แก่ ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันในองค์การ

##### 4.1.1 ความพึงพอใจในงาน

ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ระดับที่บุคคลตอบสนองต่อบริบทการทำงานว่าชอบหรือไม่ชอบ (Spector. 1997 : 2) ลูทันทส์ (Luthans. 1995 : 126) ให้ความหมายว่าเป็นเจตคติของบุคคลที่เห็นไปทำงานซึ่งรับรู้ว่าจะทำนั้นได้อย่างไร ไมเนอร์ (Miner.1992 : 116) พบว่ามีการใช้คำว่าเจตคติต่องาน (Job attitudes) แทนคำว่าความพึงพอใจในงาน สำหรับการวัดความพึงพอใจในงานนั้นมีทฤษฎี 2 กลุ่มที่มีข้อแตกต่างในพื้นฐานแนวคิดทฤษฎี บางทฤษฎีวัดความพึงพอใจในความหมาย ระดับความพอใจต่อปัจจัยที่จำเป็นในสถานที่ทำงาน บางทฤษฎีวัดจากความสอดคล้องกันระหว่างสิ่งที่บุคคลคาดหวังจะได้รับกับสิ่งที่บุคคลรับรู้ว่าจะได้รับจากการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงานนั้นเป็นการสะสมของความรู้สึกและความเชื่อต่อบริบทของงานที่บุคคลกระทำ ซึ่งแสดงถึงระดับความไม่พึงพอใจ (Dissatisfaction) ไปจนถึงระดับความพึงพอใจ (Satisfaction) (George; & Jones. 1999 : 74)

ความพึงพอใจในงาน เป็นตัวแปรที่นิยมศึกษากันมากที่สุดที่เป็นทั้งตัวแปรเชิงสาเหตุ และตัวแปรผลลัพธ์ ถึงแม้จะมีงานวิจัยอยู่จำนวนมาก แต่การอธิบายความพึงพอใจในการทำงานไม่สามารถใช้เพียงทฤษฎีเดียวที่อธิบายได้สมบูรณ์ นักวิชาการจึงใช้หลายทฤษฎีในการอธิบาย ซึ่งทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงานสามารถแบ่งเป็น 2 กลุ่มใหญ่ คือกลุ่มทฤษฎีเชิงเนื้อหา ซึ่งอธิบายความพึงพอใจในงานเกิดจากระดับความต้องการของบุคคลในด้านต่าง ๆ ได้รับ

การตอบสนองมากน้อยเพียงไร ตัวอย่างทฤษฎีในกลุ่มนี้ได้แก่ ทฤษฎีของมาสโลว์ (Maslow's theory) ที่อธิบายลำดับขั้นความต้องการของบุคคลที่เริ่มต้นจากความต้องการทางร่างกายไปจนถึงขั้นความต้องการความสำเร็จในชีวิตของตนเอง (Self-actualization) และทฤษฎีสองปัจจัยของ เฮอรัชเบิร์ก (Herzberg) ที่แบ่งเป็นปัจจัยปกป้อง (Hygiene factors) คือ ปัจจัยที่ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจขึ้น และอีกปัจจัยคือ ปัจจัยสนับสนุน (Motivator factors) เป็นปัจจัยที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกที่ดี เช่นความรับผิดชอบ ความสำเร็จ เป็นต้น ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในงานกลุ่มที่ 2 คือ กลุ่มทฤษฎีเชิงกระบวนการ โดยอธิบายความพึงพอใจในการทำงานที่เกิดจากกระบวนการเปรียบเทียบสิ่งที่ตนเองลงทุนลงแรงไปกับสิ่งที่ตนเองได้รับตอบแทนกลับมามีความยุติธรรมหรือไม่ ถ้าบุคคลรับรู้ว่าสองสิ่งนี้ไม่สมดุลหรือยุติธรรม ความพึงพอใจก็จะน้อย ทฤษฎีในกลุ่มนี้ได้แก่ ทฤษฎีความเสมอภาค (Equity theory) ทฤษฎีกลุ่มอ้างอิง (Reference group theory) เป็นต้น

การวัดความพึงพอใจในงาน มีการวัดความพึงพอใจในงานทั่วไป (General satisfaction) และความพึงพอใจในงานเฉพาะด้าน (Specific satisfaction) โดยแบบวัดที่ใช้กันแพร่หลายได้แก่ แบบสำรวจความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction Survey – JSS ) ของ สเปคเตอร์ (Spector. 1997) แบบวัดดัชนีลักษณะงาน ( Job Descriptive Index – JDI ) ของ สมิท เคนดัล และฮูลิน ( Smith; Kendall; & Hulin. 1969) แบบสำรวจวินิจฉัยการทำงาน ( Job Diagnostic Survey – JDS ) ของ เฮกแมน และโอลด์แมน ( Hackmand; & Olhman. 1975 ) และแบบวัดความพึงพอใจในงานของมหาวิทยาลัยมินเนโซต้า (Minnesota Satisfaction Questionnaire–MQS) ของ ไวส์ และคณะ (Weiss; et al. 1967)

การวิจัยนี้ใช้แบบวัดที่ปรับปรุงมาจากแบบวัดความพึงพอใจในงาน ของมหาวิทยาลัยมินเนโซต้า (Minnesota Satisfaction Questionnaire–MQS) เนื่องจากเป็นแบบวัดที่ใช้กันแพร่หลาย เช่นงานวิจัยของ ฉัตรวิบูลย์ ฉาวเกียรติ (2540) บงกช เบ็ญมาตร์ (2542) เป็นต้น ลักษณะแบบวัดเป็นแบบประเมินค่า (Rating scale) ระดับความพึงพอใจ 5 ระดับ จากไม่พอใจ ไปจนถึง พอใจมากที่สุด จำนวนแบบวัดมี 20 ข้อ แบ่งเป็น 3 ด้าน คือ 1) ความพึงพอใจในงาน (Intrinsic job satisfaction) มีจำนวน 12 ข้อ 2) ความพึงพอใจปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงาน (Extrinsic job satisfaction) มีจำนวน 6 ข้อ และ 3) ความพึงพอใจในงานทั่วไป (General Job Satisfaction) มีจำนวน 2 ข้อ โดยแบบวัดทั้ง 3 ด้านรวมเป็น 20 ข้อนี้ เรียกว่าความพึงพอใจในงานทั่วไป (General Job Satisfaction)

#### 4.1.2 ความผูกพันในองค์กร

ความผูกพันในองค์กร หมายถึง ความสัมพันธ์ที่หนักแน่นเป็นอันหนึ่งอันเดียวของพนักงานในองค์กร เพื่อที่จะร่วมทำกิจกรรมขององค์กร (Steers. 1977 : 64) เป็นสิ่งที่สะท้อนถึงความสัมพันธ์ของพนักงานกับองค์กรที่ตนทำงาน หรือเป็นความรู้สึกชื่นชมของพนักงานกับองค์กร รวมทั้งเป็นการเชื่อมโยงเอกลักษณ์ของพนักงานเข้ากับองค์กร ( Jewell. 1998 : 256)

ส่วน ศิริวรรณ เสรีรัตน์. และคณะ. (2541 : 96) กล่าวถึงความผูกพันในองค์การว่าเป็นระดับของความต้องการที่จะมีส่วนร่วมในการทำงานให้กับหน่วยงานหรือองค์การที่ตนเองเป็นสมาชิกอยู่อย่างเต็มกำลังความสามารถและศักยภาพที่มีอยู่ หรือหมายถึง ระดับที่พนักงานเข้ามาเกี่ยวข้องกับเป้าหมายขององค์การและต้องการรักษาสภาพความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์การ บุคคลใดมีความ รู้สึกผูกพันในองค์การสูงบุคคลเหล่านั้นจะมีความรู้สึกว่าเขาเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ จากความหมายความผูกพันในองค์การ สรุปได้ว่า ความผูกพันในองค์การ หมายถึง ความสัมพันธ์ที่หนักแน่นที่พนักงานแสดงตนเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์การ มีความเชื่อมั่นต่อองค์การ และตัดสินใจที่จะเป็นสมาชิกขององค์การต่อไป

ความผูกพันในองค์การมีนักวิชาการศึกษากันมากมาย มีการเสนอองค์ประกอบของความผูกพันในองค์การไว้หลายแนว โดย บุชานัน ที่ 2 ( Buchanan II. 1974 : 533) แบ่งความผูกพันในองค์การเป็น 3 องค์ประกอบ คือ

1) การเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์การ (Identification) มีการยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์การเป็นของตนเอง

2) ความเกี่ยวพันกับองค์การ (Involvement) เป็นการทุ่มเททางจิตใจที่จะทำงานตามภาระหน้าที่เพื่อประโยชน์ขององค์การ

3) ความจงรักภักดีต่อองค์การ (Royalty) เป็นการยึดมั่นที่จะอยู่ในองค์การต่อไป และไม่เต็มใจที่จะจากไปทำงานที่อื่น

ส่วน มาวเดย์ พอร์ทเตอร์ และสตีเยร์ (Mowday; Porter; & Steer. 1982 : 27) แบ่งความผูกพันในองค์การเป็น 3 องค์ประกอบเช่นกัน คือ

1) มีความเชื่อและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ

2) ความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อองค์การ

3) ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะเป็นสมาชิกขององค์การต่อไป

นอกจากนั้น เมเยอร์ และ อเลน (Mayer; Allen; & Smith. 1993 : 539 ; citing Mayer; & Allen. 1991) ได้พัฒนาแบบวัดความผูกพันในองค์การโดยแบ่งเป็น 3 องค์ประกอบ คือ

1) ความผูกพันทางความรู้สึก (Affective commitment) เป็นความผูกพันทางด้านเกี่ยวกับอารมณ์ความรู้สึกที่เป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์การ และการเข้าไปเกี่ยวข้องและเต็มใจที่จะเป็นสมาชิกขององค์การต่อไป

2) ความผูกพันที่ต่อเนื่อง (Continuance commitment) เป็นความผูกพันที่เกี่ยวข้องกับแนวโน้มที่จะทำงานในองค์การนี้ต่อไป เนื่องจากพนักงานรู้สึกว่าการทำงานนั้นเป็นการลงทุนลงแรงไปตั้งแต่เข้าเป็นสมาชิกขององค์การ หากออกจากองค์การนี้ไปจะสูญเสียผลประโยชน์ ตลอดจนรับรู้ทางเลือกของตนเองว่ามีข้อจำกัดจึงจำเป็นต้องอยู่กับองค์การนี้ต่อไป

3) ความรับผิดชอบ (Normative commitment) เป็นความผูกพันที่บุคคลรับรู้ว่าเป็นหน้าที่และความรับผิดชอบที่บุคคลต้องสนับสนุนกิจกรรมขององค์การนี้ต่อไป ทำให้บุคคลรู้สึกว่าจะอยู่กับองค์การนี้ต่อไป



การวัดความผูกพันในองค์กรการ มีแบบวัดที่ใช้กันแพร่หลาย คือ แบบวัดความผูกพันในองค์กรการ (Organizational Commitment Questionnaire – OCQ) ที่สร้างพัฒนาโดย พอร์เตอร์ และคณะ (Porter; et al. 1974) วัดองค์ประกอบ 3 ด้าน คือ ด้านการยอมรับเป้าหมาย ด้านความเต็มใจ และด้านความต้องการที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรการ ซึ่งต่อมา มาวเดย์ สเตียร์ และพอร์เตอร์ (Mowday; Steer; & Porter. 1979 : 288) ได้นำมาทดลองใช้อีกครั้ง จนมีการใช้กันอย่างแพร่หลาย นอกจากนี้ เมเยอร์ อลีน และสมิทธิ์ (Mayer; Allen; & Smith. 1993 : 544) ได้พัฒนาแบบวัดความผูกพันในองค์กรการ (Organizational Commitment) วัดองค์ประกอบ 3 ด้านเช่นกัน โดยวัดด้านความผูกพันทางความรู้สึก ด้านความผูกพันที่ต่อเนื่อง และด้านความรับผิดชอบ และได้ตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบวัดด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory factor analysis) จึงเป็นแบบวัดความผูกพันในองค์กรการที่ใช้กันแพร่หลายอีกฉบับหนึ่ง และในงานวิจัยฉบับนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบวัดของ เมเยอร์ อลีน และสมิทธิ์ ซึ่งเป็นแบบวัดที่ได้รับการตรวจสอบความเที่ยงตรงด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบแล้วมาปรับให้เข้ากับลักษณะของกลุ่มตัวอย่างเพื่อใช้ในการวิจัยครั้งนี้

## ตอน 5 ความสัมพันธ์ของตัวแปรที่ศึกษา

### 5.1 ความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีการริเริ่มของพนักงาน กับผลการถ่ายทอดทางสังคมขององค์กรการระยะใกล้

กลวิธีการริเริ่มของพนักงานเป็นมุมมองที่ให้ความสำคัญกับพนักงานมากขึ้น (Morrison. 1993a : 173) โดยพนักงานจะมีพฤติกรรมที่ไม่รอคอยคำสั่งจากองค์กรการ แต่จะเป็นผู้ริเริ่มการเปลี่ยนแปลง หรือทำงานเชิงรุกมากยิ่งขึ้น พนักงานใหม่เมื่อเข้างานใหม่จะต้องเรียนรู้ พฤติกรรม ทักษะ และบทบาทในการทำงานในตำแหน่งที่ตนเองรับผิดชอบ สภาพแวดล้อมที่พนักงานใหม่เผชิญอยู่ ทำให้พนักงานใหม่ใช้กลวิธีสำหรับการได้มาซึ่งข้อมูล กลวิธีที่นักวิชาการศึกษากันมาก คือ การแสวงหาข้อมูล และการสร้างความสัมพันธ์ (Griffin; Colella; & Goparaju. 2000 : 455)

**การแสวงหาข้อมูล (Information seeking)** หมายถึง ปริมาณความถี่ที่พนักงานแสวงหาข้อมูลเกี่ยวกับการทำงาน และองค์กรการ ในเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการถ่ายทอดทางสังคมขององค์กรการมองว่าพนักงานที่เข้างานใหม่มักเชื่อว่าตนเองเป็นผู้ริเริ่มกระทำการแสวงหาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการถ่ายทอดทางสังคมขององค์กรการ (Miller; & Jablin, 1991; Ostroff; & Kozlowski, 1992; Morrison. 1993a) ข้อมูลที่พนักงานใหม่แสวงหาจะช่วยลดความไม่แน่ใจหรือความไม่แน่นอน (Reduce uncertainty) และช่วยในการเรียนรู้ของพนักงานใหม่ (Saks; & Ashforth. 1997 : 246) ส่วน เคทซ์ (Katz. 1980 :95) กล่าวว่าพนักงานใหม่เมื่อเข้าทำงานเมื่อพบความไม่แน่ใจหรือความไม่แน่นอน (Uncertainty) เกี่ยวกับการทำงาน พนักงานใหม่จะเน้นความสนใจในการแสวงหาข้อมูลจากหัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงาน เพราะว่าแหล่งข้อมูลอื่น ๆ นั้น ไม่ดีและไม่มีประโยชน์กว่าข้อมูลจากหัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงาน แต่อย่างไรก็ตาม พนักงานใหม่ยังมองหัวหน้างานว่าเป็น

แหล่งข้อมูลที่ตรงกับที่ต้องการมากกว่าเพื่อนร่วมงาน (Miller; & Jablin. 1991 : 97-98) ดังนั้นจึงควรศึกษาการแสวงหาข้อมูล ทั้งจากหัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงาน เพื่อให้เห็นภาพที่ชัดเจนของแหล่งข้อมูลทั้ง 2 แหล่ง

วิธีการศึกษาการแสวงหาข้อมูล มอริสัน (Morrison. 1993b) ศึกษาโดยใช้การวัด 3 มิติ คือ 1) ชนิดข้อมูล (Types) เช่น ข้อมูลการปฏิบัติงาน ข้อมูลด้านเทคนิค เป็นต้น 2) รูปแบบข้อมูล (Forms) เช่น การสังเกต และถามโดยตรง เป็นต้น และ 3) แหล่งข้อมูล เช่น จากหัวหน้างาน จากเอกสาร เป็นต้น ส่วน มิลเลอร์ และ แจบบลิน (Miller; & jablin. 1991 : 103-114) ศึกษาโดยวัดจากกลวิธี 7 ชนิด ได้แก่ ถามอย่างเปิดเผย (Overt) สอบถามทางอ้อม (Indirect) ถามคนอื่นแทน (Third party) การทดสอบ (Testing) คำพูดซ่อนเร้น (Disguising conversation) การสังเกต (Observing) และการเฝ้าดู (Surveillance) ในงานวิจัยฉบับนี้สนใจศึกษาการแสวงหาข้อมูลของพนักงาน โดยวัดเฉพาะชนิดข้อมูล (Types) เท่านั้น เพราะสามารถวัดได้ครอบคลุมเนื้อหาต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน และองค์การ

ดังนั้นงานวิจัยนี้จึงศึกษาวิธีการริเริ่มของพนักงาน ประกอบด้วยตัวแปรการแสวงหาข้อมูลจากหัวหน้างาน และการแสวงหาข้อมูลจากเพื่อนร่วมงาน ตัวแปรดังกล่าวมีความสัมพันธ์กับผลการถ่ายทอดทางสังคมระยะใกล้ คือ ความรู้เกี่ยวกับองค์การ ความรอบรู้ในงาน และความชัดเจนในบทบาทที่ตั้งจะกล่าวถึงในงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

**การสร้างความสัมพันธ์ (Relationship building)** หมายถึง พฤติกรรมที่พนักงานพยายามคบหา และมีกิจกรรมร่วมกับสมาชิกในองค์การทั้งเป็นทางการ และไม่เป็นทางการ การสร้างความสัมพันธ์เป็นกลวิธีการริเริ่มของพนักงาน (Proactivity) อีกชนิดหนึ่งที่นักวิชาการให้ความสนใจศึกษา โดยให้ความสำคัญกับตัวพนักงานมากขึ้นในฐานะเป็นผู้ริเริ่ม หรือมีพฤติกรรมที่ไม่รอคอยคำสั่งจากองค์การ แต่จะเป็นผู้ริเริ่มการเปลี่ยนแปลง หรือทำงานเชิงรุกมากยิ่งขึ้น หลุยส์ (Louis. 1980 : 247) กล่าวว่า ความสัมพันธ์อย่างไม่เป็นทางการของพนักงานใหม่ กับเพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน และพี่เลี้ยง เป็นเครื่องมือที่สำคัญของการถ่ายทอดทางสังคมขององค์การให้ประสบความสำเร็จ การมีความสัมพันธ์กับพนักงานในองค์การสามารถช่วยพนักงานใหม่ในเรื่องข่าวสาร ข้อมูล คำแนะนำ การสนับสนุนทางสังคม ลดความเครียด และการสร้างสัมพันธ์ยังช่วยให้พนักงานได้รับการสอนทักษะ และบทบาทการทำงาน (Reichers. 1987 : 281) โดยที่งานวิจัยส่วนมากชี้ให้เห็นว่าพนักงานใหม่พยายามสร้างสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และหัวหน้างาน ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญในกระบวนการถ่ายทอดทางสังคมขององค์การ (Griffin; Colella; & Goparaju. 2000 : 455; citing Setton; & Adkins, 1997) ส่วน แอชฟอร์ด และแบลค (Ashford; & Black. 1996 : 210-211) ศึกษาการถ่ายทอดทางสังคมกับนักศึกษาสาขาบริหารธุรกิจระดับปริญญาโทพบว่ากลุ่มที่พยายามสร้างสัมพันธ์กับเจ้านายตนรายงานตนเองว่ามีผลปฏิบัติงานที่สูงกว่า กลุ่มที่ไม่

พยายามสร้างความสัมพันธ์กับเจ้านายตนเอง โดยที่การสร้างความสัมพันธ์กับเจ้านายทำให้พนักงานเข้าใจ ขาวสารข้อมูลที่ ชัดเจนขึ้น และเป็นสิ่งสนับสนุนการปฏิบัติงานของพนักงานต่อไป การวัดการสร้างความสัมพันธ์ ส่วนมากนักวิจัยใช้แบบวัดที่สร้างขึ้นเองเพื่อให้แบบวัดมีเรื่องราวที่สอดคล้องกับบริบทที่ศึกษา เช่น แอชฟอร์ด และแบลค (Ashford; & Black. 1996 : 206) ใช้การสร้างแบบวัดโดยใช้คำถามปลายเปิดให้พนักงานตอบก่อน แล้วนำคำตอบที่ได้จากแบบสอบถามปลายเปิดมาสร้างแบบสอบถามเพื่อไปทดสอบอีกครั้ง ส่วนงานวิจัยของ ฟินเกลสตัน และวอนดราเสค (Finkelstein; & Vondrasek. 2001 : 484) สร้างแบบวัดโดยการประมวลเอกสารที่เกี่ยวข้องในเรื่องที่ศึกษา เพื่อหาพฤติกรรมที่ชัดเจนสำหรับใช้สร้างแบบวัดการสร้างความสัมพันธ์ของพนักงาน

โดยสรุป การสร้างความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงานเป็นเครื่องมือที่สำคัญของกระบวนการถ่ายทอดทางสังคมที่มีอิทธิพลที่ทำให้พนักงานได้เรียนรู้ทักษะ และบทบาทการทำงาน แต่อย่างไรก็ตามวัฒนธรรมไทยยังยึดถือระบบอาวุโสที่มีส่วนทำให้การสร้างความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงานมีข้อแตกต่างกัน ดังนั้นผู้วิจัยจึงศึกษาตัวแปรการสร้างความสัมพันธ์แยกเป็นตัวแปรการสร้างความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน และตัวแปรการสร้างความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เพื่อให้การอธิบายกระบวนการถ่ายทอดทางสังคมขององค์การให้ชัดเจนขึ้น

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ออสโตรฟ และ โคลโลสกี (Ostroff; & Kozlowski. 1992) ศึกษาการถ่ายทอดทางสังคมขององค์การ ตัวแปรในการศึกษา ได้แก่ การแสวงหาข้อมูล (Acquisition) (จากแหล่งข้อมูล : พี่เลี้ยง หัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน การสังเกต การลองผิดลองถูก และเอกสาร) ความรู้ (งาน บทบาท กลุ่ม และองค์การ) ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันในองค์การ การปรับตัว ความเครียด ความตั้งใจลาออก

ใช้การเก็บข้อมูล 2 ครั้ง โดยครั้งแรกเมื่อเข้าทำงานภายใน 2-3 เดือนแรก และเก็บครั้งที่ 2 เมื่อหลังเข้างาน 5 เดือน กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาสาขาวิศวกรรมศาสตร์ และบริหารธุรกิจปีสุดท้าย จำนวน 1766 คน โดยสอบถามความสมัครใจและมีผู้สนใจเข้าร่วมโครงการวิจัย 496 คน มีผู้ตอบแบบสอบถามครั้งที่ 1 แล้วส่งกลับคืน 334 คน มีผู้ตอบแบบสอบถามครั้งที่ 2 แล้วส่งกลับคืน 219 คน แต่มีผู้ตอบทั้ง 2 ครั้งและสามารถนำมาวิเคราะห์ข้อมูลได้มีจำนวนเพียง 151 คน

ผลการวิจัยพบว่าหัวหน้างานเป็นแหล่งข้อมูลเกี่ยวกับ ความรู้เรื่องงาน และบทบาทการทำงาน และพนักงานใหม่จะสนใจข้อมูลความรู้เรื่องงาน และบทบาทการทำงาน มากกว่าความรู้เรื่ององค์การ และหัวหน้างานเป็นแหล่งข้อมูลที่มีความสัมพันธ์สูงกับ ผลการถ่ายทอดทางสังคมขององค์การ (ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันในองค์การ การปรับตัว ความเครียด ความตั้งใจลาออก)

มอริสัน (Morrison. 1993a) ศึกษาระยะเวลาอิทธิพลของการแสวงหาข้อมูล (Information seeking) กับการถ่ายทอดทางสังคมของพนักงานใหม่ เก็บข้อมูลกับพนักงานบัญชีที่เข้าทำงานใหม่กับบริษัทขนาดใหญ่ 5 แห่งจำนวน 240 คน ตัวแปรที่ศึกษา คือ การแสวงหาข้อมูล ความรอบรู้ในงาน (Task mastery) ความชัดเจนในบทบาท (Role clarity) การเข้ากันได้ในองค์กร (Social integration) และการปรับตัว (Acculturation) และตัวแปรควบคุม คือ ข้อมูลที่ไม่ต้องแสวงหา (Without seeking)

ใช้การเก็บข้อมูลเก็บ 3 ครั้ง คือ 1) เก็บครั้งแรกหลังการปฐมนิเทศและการฝึกอบรมเป็นเวลา 2 สัปดาห์ มีผู้ตอบแบบสอบถาม 205 คน 2) เก็บครั้งที่ 2 เมื่อเวลาครบ 3 เดือนหลังเข้างาน มีผู้ตอบแบบสอบถาม 172 คน และ 3) เก็บครั้งสุดท้ายเมื่อเวลาครบ 6 เดือนหลังเข้างาน ดังนั้นมีผู้ตอบแบบสอบถาม 135 คน

ผลการวิจัยพบว่าการแสวงหาข้อมูลด้านเทคนิคจากหัวหน้างานมีอิทธิพลต่อ ความรอบรู้ในงาน แต่การแสวงหาข้อมูลด้านเทคนิคจากเพื่อนร่วมงานมีอิทธิพลทางลบต่อความรอบรู้ในงานเมื่อทำงานครบ 6 เดือน ส่วนการแสวงหาข้อมูลด้านเทคนิคจากหัวหน้างานมีความสัมพันธ์ทางบวก ( $r=.25$ ) กับความชัดเจนในบทบาท แต่ไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างการแสวงหาข้อมูลด้านเทคนิคจากเพื่อนร่วมงานกับความชัดเจนในบทบาท

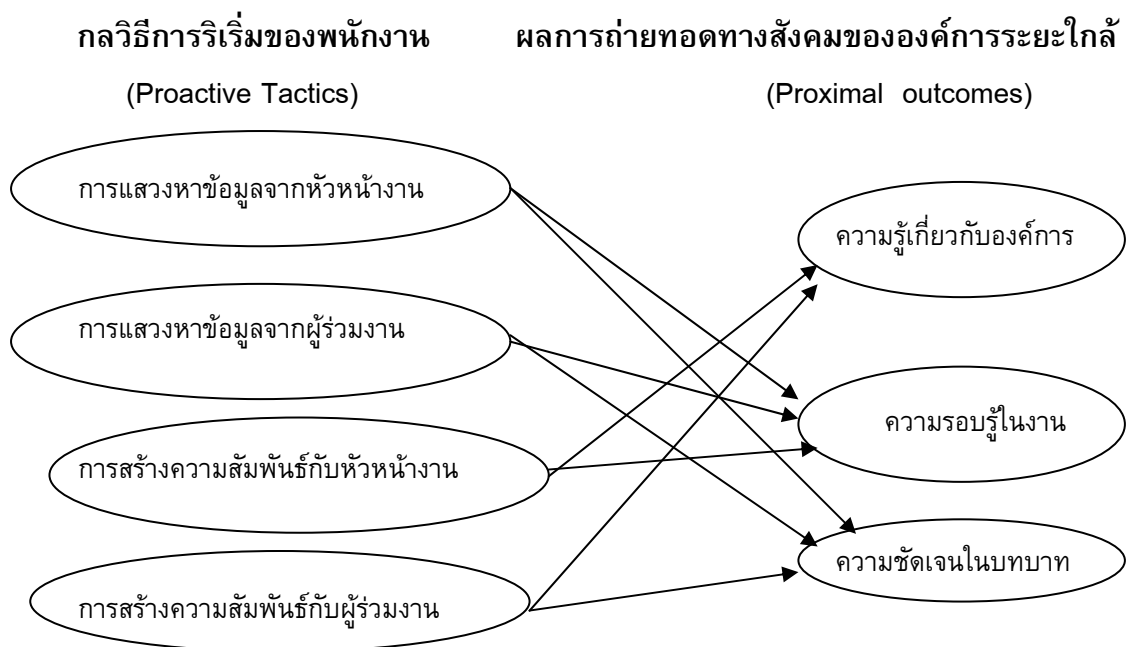
ฟินเกลสไตน์ และ วอนดราเสค (Finkelstein; & Vondrasek. 2003) ศึกษาการถ่ายทอดทางสังคมขององค์กรการของผู้เข้าทำงานใหม่ในปีแรก จากสถาบันการศึกษา 5 แห่ง จำนวนกลุ่มตัวอย่างเริ่มต้น 267 คน ใช้การเก็บข้อมูล 3 ครั้ง 1) เก็บข้อมูลครั้งแรกภายใน 1 เดือนเมื่อเริ่มทำงาน 2) เก็บข้อมูลครั้งที่ 2 เมื่อทำงานครบ 6 เดือน และ 3) เก็บข้อมูลครั้งที่ 3 เมื่อสิ้นสุดปีการศึกษา การเก็บข้อมูลใช้วิธีส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามและส่งคืน ดังนี้ 1) ครั้งแรกมีผู้ตอบแบบสอบถามและส่งคืน 90 คน 2) ครั้งที่ 2 มีผู้ตอบแบบสอบถามและส่งคืน 73 คน และ 3) มีผู้ตอบแบบสอบถามและส่งคืน 67 คน ผลการวิจัยพบว่าการแสวงหาข้อมูลด้านบรรทัดฐานแบบวิธีไม่เปิดเผย (Covert) และด้านการประเมินแบบไม่เปิดเผย (Covert) มีความสัมพันธ์ทางลบกับความชัดเจนในบทบาท ส่วนการสร้างความสัมพันธ์ (ไม่แบ่งเป็นหัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงาน) พบว่ามีความสัมพันธ์ทางบวกกับความชัดเจนในบทบาท อย่างไรก็ตาม การศึกษาของ ฟินเกลสไตน์ และวอนดราเสค ใช้การวัดการแสวงหาข้อมูลที่ต่างจากงานวิจัยของ มอริสัน และพบความสัมพันธ์ของตัวแปรที่ศึกษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่าพนักงานใหม่เมื่อเข้างานใหม่มีการแสวงหาข้อมูลเพื่อลดความไม่แน่ใจ (Uncertainty) ในการทำงาน

นอกจากนี้ ริชเชอร์ (Reichers. 1987) เสนอว่าการสร้างความสัมพันธ์ (Relationship building) ในองค์กรสามารถช่วยพนักงานใหม่ ในเรื่องข่าวสารข้อมูล คำแนะนำ การสนับสนุนทางสังคม ลดความเครียด และยังช่วยให้พนักงานได้รับการสอนทักษะ และบทบาทการทำงาน ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะเกี่ยวข้องกับผลของการถ่ายทอดทางสังคมระยะใกล้ คือ ความรู้เกี่ยวกับองค์กร ความรอบรู้ในงาน และความชัดเจนในบทบาท

กล่าวโดยสรุป การแสวงหาข้อมูลจากหัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงานน่าจะส่งผลต่อความรอบรู้ในงาน และความชัดเจนในบทบาท การสร้างความสัมพันธ์กับหัวหน้างานและการสร้างความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานน่าจะส่งผลต่อด้านความรู้เกี่ยวกับองค์การ การสร้างความสัมพันธ์กับหัวหน้างานน่าจะส่งผลความรอบรู้ในงาน และการสร้างความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานน่าจะส่งผลต่อความชัดเจนในบทบาท ดังภาพประกอบ 2

**5.2 ความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีการถ่ายทอดทางสังคมขององค์การกับผลการถ่ายทอดทางสังคมขององค์การระยะใกล้**

กลวิธีการถ่ายทอดทางสังคมขององค์การ คือ เทคนิค หรือวิธีการที่องค์การใช้เสริมสร้างความรู้ ทักษะ และบทบาทการทำงานให้แก่สมาชิกในองค์การ วิธีการดังกล่าวประกอบด้วย 6 มิติ ได้แก่ 1) การถ่ายทอดทางสังคมแบบเป็นกลุ่มหรือรายบุคคล 2) การถ่ายทอดทางสังคมแบบเป็นทางการหรือไม่เป็นทางการ 3) การถ่ายทอดทางสังคมแบบยอมรับลักษณะเดิม หรือแบบถอดถอนลักษณะเดิม 4) การถ่ายทอดทางสังคมแบบตามลำดับขั้นตอนหรือแบบไม่เป็นขั้นตอน 5) การถ่ายทอดทางสังคมแบบมีตัวแบบ หรือแบบที่ไม่มีตัวแบบ 6) การถ่ายทอดทางสังคมแบบตารางเวลาดังที่ หรือแบบที่ตารางเวลาไม่คงที่ และกลวิธีเหล่านี้มีความสัมพันธ์กับผลการถ่ายทอดทางสังคมขององค์การระยะใกล้ คือ ความรู้เกี่ยวกับองค์การ ความรอบรู้ในงาน และความชัดเจนในบทบาท ดังงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง



ภาพประกอบ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีการริเริ่มของพนักงาน (Proactive Tactics) กับผลการถ่ายทอดทางสังคมขององค์การระยะใกล้ (Proximal outcomes)

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

คิง และ เซททิ (King; & Sethi. 1998) ศึกษาผลกระทบของการถ่ายทอดทางสังคมกับการปรับตัวในบทบาทของพนักงานที่ทำงานเกี่ยวกับวิชาชีพสารสนเทศ ศึกษาในกลุ่มตัวอย่างที่ยินดีเข้าร่วมโครงการวิจัยจำนวน 253 คน และมีผู้ตอบแบบสอบถามแล้วส่งกลับคืนมาจำนวน 207 คน แต่มีการคัดออกสำหรับผู้ที่มิใช่อายุงานเกิน 2 ปี จึงเหลือกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 160 คน

การวิจัยครั้งนี้ใช้แบบวัดกลวิธีการถ่ายทอดทางสังคมที่พัฒนาโดย โจนส์ (Jones. 1986) ที่วัดกลวิธีการถ่ายทอดทางสังคมขององค์กรทั้ง 6 มิติ อีกทั้งมีศึกษาวิธีการถ่ายทอดทางสังคมขององค์กรที่ยุบรวมเป็นเป็น 2 มิติ เรียกว่ากลวิธีที่ใช้สถาบันเป็นศูนย์กลาง (Institutionalized) เป็นการยุบรวมมิติแรกของกลวิธีการถ่ายทอดทางสังคมขององค์กรทั้ง 6 มิติ เช่น แบบเป็นกลุ่ม แบบเป็นทางการ เป็นต้น และกลวิธีที่ใช้บุคคลเป็นศูนย์กลาง (Individualized) เป็นการยุบรวมมิติหลังของกลวิธีการถ่ายทอดทางสังคมขององค์กรทั้ง 6 มิติ เช่น แบบเป็นรายบุคคล แบบไม่เป็นการ เป็นต้น

ผลการวิจัยพบว่ากลวิธีการถ่ายทอดทางสังคมแบบมีตัวแบบ และแบบยอมรับลักษณะเดิม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความชัดเจนในบทบาท กลวิธีการถ่ายทอดทางสังคมที่ใช้สถาบันเป็นศูนย์กลาง (Institutionalized) และกลวิธีการถ่ายทอดทางสังคมที่ใช้บุคคลเป็นศูนย์กลาง (Individualized) มีผลต่อการปรับตัวในบุคคล และการปรับตัวในบทบาทที่ต่างกัน

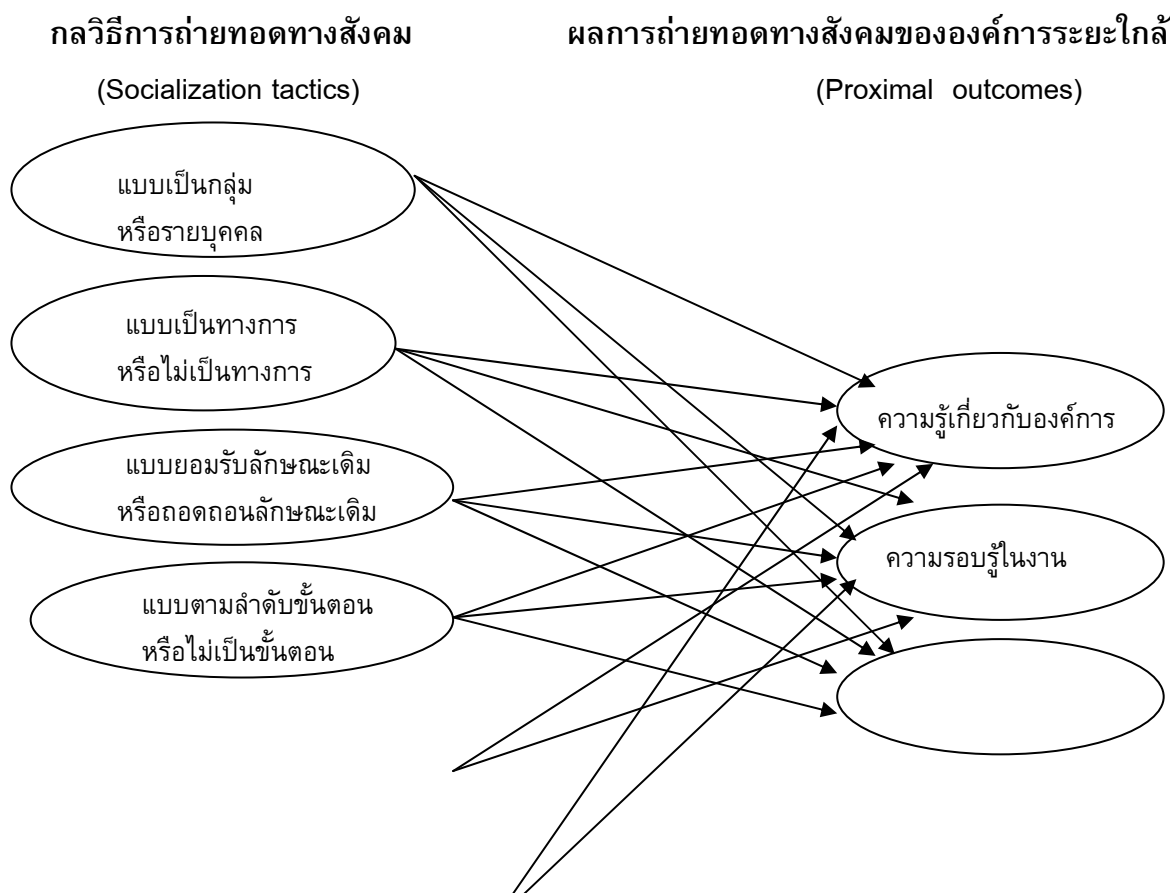
แซกส์ และแอสฟอर्थ (Saks; & Ashforth. 1997) พบว่ากลวิธีการถ่ายทอดทางสังคมที่ใช้สถาบันเป็นศูนย์กลาง (Institutionalized) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับ ความรอบรู้ในงาน แต่มีความสัมพันธ์ทางลบกับความวิตกกังวล

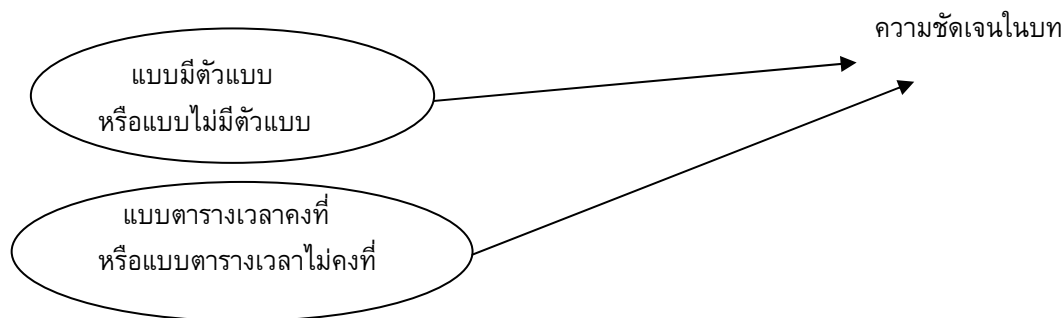
การศึกษากลวิธีการถ่ายทอดทางสังคมที่แบ่งเป็น 6 มิติ ตามแนวคิดของ แวน มาเนน และ ซีน (Van Maanen; & Schein. 1979) นั้น แซกส์ และแอสฟอर्थ (Saks; & Ashforth. 1996) พบว่า กลวิธีการถ่ายทอดทางสังคมแบบยอมรับลักษณะเดิม (Investiture) มีความสัมพันธ์ทางลบกับการเปลี่ยนแปลงในตัวบุคคล ส่วน แบลค (Black. 1992) พบว่ากลวิธีการถ่ายทอดทางสังคมแบบกลุ่ม (Collective) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับนวัตกรรมของบทบาท (Role innovation) ของผู้จัดการที่อาศัยอยู่ต่างประเทศ อย่างไรก็ตาม แวน มาเนน และซีน (Saks; & Ashforth. 1997 : 236; citing Van Maanen; & Schein. 1979) กล่าวว่ากลวิธีการถ่ายทอดทางสังคมทั้ง 6 มิตินั้นมีอิทธิพลต่อผลของการถ่ายทอดทางสังคมขององค์กรที่แตกต่างกัน

สำหรับงานวิจัยในประเทศไทย ชีรเดช ฉายอรุณ (2542) ศึกษาผู้เข้าทำงานใหม่ในมิติของการปรับตัวในการทำงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาเป็นพยาบาลวิชาชีพเข้าใหม่โรงพยาบาลศูนย์ 19 แห่ง จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 255 คน ใช้วิธีการเก็บข้อมูล 2 ครั้ง คือ เมื่อปฏิบัติงานครบ 2 เดือน และปฏิบัติงานครบ 6 เดือน กรอบทฤษฎีที่ใช้ในการศึกษา คือ ทฤษฎีการเปลี่ยนแปลงบทบาทในการทำงานของ นิโคลสัน (Nicholson. 1984) ซึ่งตัวแปรอิสระที่ศึกษาประกอบด้วย 4 กลุ่ม คือ ข้อกำหนดของบทบาท ผลของการเรียนรู้ในการทำงานก่อนรับบทบาท กลวิธีการถ่ายทอดทางสังคม

และชนิดของแรงจูงใจ ส่วนตัวแปรตามได้แก่การปรับตัวมี 2 ชนิด คือ การพัฒนาในตัวบุคคล (Personal development) และ การพัฒนาบทบาท (Role development) โดยในการศึกษาค้นคว้านี้ได้นำกลวิธีการถ่ายทอดทางสังคมของ แวน มาเนน และ ชีน (Van Maanen & Schein. 1979) มาใช้ศึกษาเพียง 3 มิติ จากทั้งหมด 6 มิติ เนื่องจากตามทัศนะของ นิโคลสัน (Nicholson. 1984 : 180) เห็นว่ากลวิธีการถ่ายทอดทางสังคมที่มีผลต่อการปรับตัวนั้นมีเพียง 3 มิติ คือ 1) การถ่ายทอดทางสังคมตามลำดับขั้น vs. การถ่ายทอดทางสังคมไม่เป็นขั้นตอน (Sequential vs. Random) 2) การถ่ายทอดทางสังคมแบบมีตัวแบบ vs. การถ่ายทอดทางสังคมแบบไม่มีตัวแบบ (Serial vs. Disjunctive) และ 3) การถ่ายทอดทางสังคมแบบยอมรับลักษณะเดิม vs. การถ่ายทอดทางสังคมแบบถอดถอนลักษณะเดิม (Investiture vs. Divestiture) ผลการศึกษาพบว่า กลวิธีการถ่ายทอดทางสังคมตามลำดับขั้น vs. การถ่ายทอดทางสังคมไม่เป็นขั้นตอน (Sequential vs. Random) มีอิทธิพลต่อการปรับตัวในด้านการพัฒนาบทบาททั้งในระยะ 2 เดือน และ 6 เดือน ส่วนการถ่ายทอดทางสังคมแบบยอมรับลักษณะเดิม vs. การถ่ายทอดทางสังคมแบบถอดถอนลักษณะเดิม (Investiture vs. Divestiture) มีอิทธิพลต่อการปรับตัวในด้านการพัฒนาตัวบุคคลเฉพาะระยะ 2 เดือน และการถ่ายทอดทางสังคมแบบมีตัวแบบ vs. การถ่ายทอดทางสังคมแบบไม่มีตัวแบบ (Serial vs. Disjunctive) ) มีอิทธิพลต่อการปรับตัวในด้านการพัฒนาบทบาทเฉพาะระยะ 2 เดือนเท่านั้น

กล่าวโดยสรุป กลวิธีการถ่ายทอดทางสังคมขององค์การทั้ง 6 มิติ มีการศึกษากับกับ กลุ่มตัวอย่าง และตัวแปรตามที่ต่างกัน ซึ่งตามแนวคิดของ แวน มาเนน และชีน (Van Maanen; & Schein. 1979) เสนอว่ากลวิธีทั้ง 6 มิติมีอิทธิพลต่อผลของการถ่ายทอดทางสังคมขององค์การ ดังนั้นกลวิธีการถ่ายทอดทางสังคมขององค์การน่าจะมีอิทธิพลต่อความรู้เกี่ยวกับองค์การ ความรอบรู้ในงาน และความชัดเจนในบทบาททั้ง 6 มิติ ดังภาพประกอบ 3





ภาพประกอบ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีการถ่ายทอดทางสังคม (Socialization tactics) กับ ผลการถ่ายทอดทางสังคมขององค์การระยะใกล้ (Proximal outcomes)

### 5.3 ความสัมพันธ์ระหว่างความแตกต่างของบุคคลกับผลการถ่ายทอดทางสังคมขององค์การระยะใกล้

ความแตกต่างของบุคคล ในงานวิจัยนี้สนใจศึกษา ความเชื่ออำนาจในตน บุคลิกภาพ แบบแสดงตัว และระยะเวลาปฏิบัติงาน กับผลการถ่ายทอดทางสังคมขององค์การระยะใกล้ คือ ความรู้เกี่ยวกับองค์การ ความรอบรู้ในงาน และความชัดเจนในบทบาท

การถ่ายทอดทางสังคมขององค์การที่เกิดจากองค์การเป็นผู้จัดกระทำขึ้น และจากการริเริ่มของพนักงาน (Proactive) มีอิทธิพลกับผลการถ่ายทอดทางสังคมขององค์การระยะใกล้แล้ว องค์ประกอบอื่น ๆ ที่สำคัญ และมีอิทธิพลต่อผลการถ่ายทอดทางสังคมขององค์การระยะใกล้ คือ ความแตกต่างของบุคคล (Saks; & Ashforth. 1997 : 252) โดยเฉพาะความเชื่ออำนาจในตน บุคลิกภาพแบบแสดงตัว และระยะเวลาปฏิบัติงาน มีอิทธิพลต่อผลการถ่ายทอดทางสังคมขององค์การดังรายละเอียดต่อไปนี้

#### ความเชื่ออำนาจในตน (Internal locus of control)

ความเชื่ออำนาจในตน หมายถึง ความนึกคิดของบุคคลที่มีต่อเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ทั้งด้านดี หรือไม่ดี เป็นผลที่เกิดขึ้นจากการกระทำจากตนเอง และตนเองสามารถควบคุมได้ (Rotter. 1966) เป็นความเชื่อว่าผลที่เกิดกับตนส่วนใหญ่เป็นเพราะการกระทำของตนเอง มากกว่าจะเกิดจากความบังเอิญ โชคเคราะห์ หรือสิ่งศักดิ์สิทธิ์บันดาล (ดวงเดือน พันธมนาวิน. 2527 : 130) ส่วน ศักดิ์ชัย นิรัฐทวี (2532: 32) กล่าวว่าบุคคลที่เชื่ออำนาจในตนจะเชื่อว่าความสำเร็จ ความล้มเหลว หรือความเป็นไปของเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับตนนั้นเป็นผลมาจากความสามารถ และการกระทำของตน ในทางตรงข้ามผู้ที่เชื่ออำนาจนอกตนเป็นความคิดของบุคคลที่เชื่อว่าสิ่งที่เกิดขึ้นกับตนนั้น เกิดจากความสามารถและการกระทำของผู้อื่น หรือสิ่งอื่น



กล่าวโดยสรุป ความเชื่ออำนาจในตน หมายถึง ความเชื่อเกี่ยวกับเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่ตนเองได้รับทั้งความสำเร็จ หรือความล้มเหลว นั้นเป็นผลมาจากการกระทำของตนเอง และตนเองสามารถควบคุมได้

### บุคลิกภาพแบบแสดงตัว (Extraversion)

บุคลิกภาพแบบแสดงตัว เป็นองค์ประกอบหนึ่งของแนวคิดที่เรียกว่าบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ (The Big Five) ซึ่งประกอบด้วยบุคลิกภาพ 1) แบบหว่นไหว (neuroticism) 2) แบบแสดงตัว (Extraversion) 3) แบบเปิดกว้าง (Openness) 4) แบบอ่อนโยน (Agreeableness) และ 5) แบบมีสติ (Conscientiousness) (Johns. 1996 : 76)

บุคลิกภาพแบบแสดงตัว หมายถึง การเป็นผู้มีความอบอุ่น (Warmth) ความชอบอยู่ร่วมกับผู้อื่น (Gregariousness) การแสดงตรงไปตรงมา (Assertiveness) การชอบมีกิจกรรม (Activity) ชอบแสวงหาความตื่นเต้น (Excitement-seeking) การมีอารมณ์ด้านบวก (Positive-emotion) (วัลภา สบายยิ่ง. 2542 : 52 อ้างอิงจาก Costa; & McCrae. 1992 : 13-18) ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

- 1) การเป็นผู้มีความอบอุ่น (Warmth) หมายถึง เป็นผู้มีความรัก และเป็นมิตรต่อผู้อื่น เป็นผู้มีความรักผู้อื่นอย่างแท้จริง
- 2) ความชอบอยู่ร่วมกับผู้อื่น (Gregariousness) หมายถึง ความชอบที่จะอยู่ร่วมกับผู้อื่น เป็นหมู่คณะ
- 3) การแสดงตรงไปตรงมา (Assertiveness) หมายถึง เป็นผู้กล้าที่จะแสดงความเป็นผู้นำ หรือผู้ที่มีอิทธิพลในสังคม
- 4) การชอบมีกิจกรรม (Activity) หมายถึง ผู้ที่มีความว่องไวตื่นตัว มีความต้องการทำกิจกรรมอยู่เสมอ
- 5) ชอบแสวงหาความตื่นเต้น (Excitement-seeking) หมายถึง ผู้ที่ชอบสิ่งแฉะลุ่มที่มีสีสัน
- 6) การมีอารมณ์ด้านบวก (Positive-emotion) หมายถึง ผู้ที่มีความสนุกสนาน มีความสุข มีความหวัง และมองโลกในแง่ดี

### ระยะเวลาการปฏิบัติงาน

ระยะเวลาการปฏิบัติงาน หมายถึง จำนวนเดือนที่พนักงานเข้ามาทำงานกับองค์การในแห่งนั้น จนกระทั่งถึงวันที่ตอบแบบสอบถามงานวิจัยฉบับนี้ ระยะเวลาการปฏิบัติงานเป็นตัวแปรตัวหนึ่งที่นำเสนอใจในกระบวนการถ่ายทอดทางสังคม หากระยะเวลาปฏิบัติงานมากขึ้นมีความเป็นไปได้ที่จะทำให้พนักงานเกิดการเรียนรู้เพิ่มมากขึ้น ดังนั้น ความรู้เกี่ยวกับองค์การ ความรอบรู้ในงาน และความชัดเจนในบาทจะเพิ่มขึ้นเมื่อระยะเวลาปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น โดย แซกส์ และ แอชฟอร์ด (Saks

& Ashforth. 1997 : 247 ) กล่าวว่า ระยะเวลาหนึ่งเดือนแรกของการทำงานพนักงานจะมีความวิตกกังวล และความเครียดสูง แต่หลังจากทำงานไปแล้ว 6 เดือนวิตกกังวล และความเครียดจะลดลงและผลการทำงานมีทิศทางที่ดีขึ้น กัลยลักษณ์ อุทัยจันทร์ (2545) พบว่าระยะเวลาปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับ ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันในองค์กร คือ ระยะเวลาของการทำงานพนักงานมีแนวโน้ม จะมีความพึงพอใจในการทำงานสูง แต่เมื่อผ่านไป 2-3 ปี ความพึงพอใจจะค่อย ๆ ลดลงเนื่องจาก พนักงานรู้สึกว่าการทำงานไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แต่เมื่อผ่านไปประมาณ 6-7 ปี ความพึงพอใจ ในงานจะเพิ่มขึ้นอีกครั้งตามประสบการณ์ที่เพิ่มขึ้น ส่วนระยะเวลาปฏิบัติงานกับความผูกพันใน องค์กรจะเพิ่มมากขึ้นตามระยะเวลาปฏิบัติงาน เนื่องจากพนักงานมีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับ องค์กรและยอมรับค่านิยมขององค์กรมากขึ้นตามระยะเวลาที่เพิ่มขึ้น

กล่าวโดยสรุป ระยะเวลาปฏิบัติงานน่าจะมีความสัมพันธ์กับผลของการถ่ายทอดทางสังคม ขององค์กรระยะใกล้ คือ ความรู้เกี่ยวกับองค์กร ความรอบรู้ในงาน และความชัดเจนในบทบาท

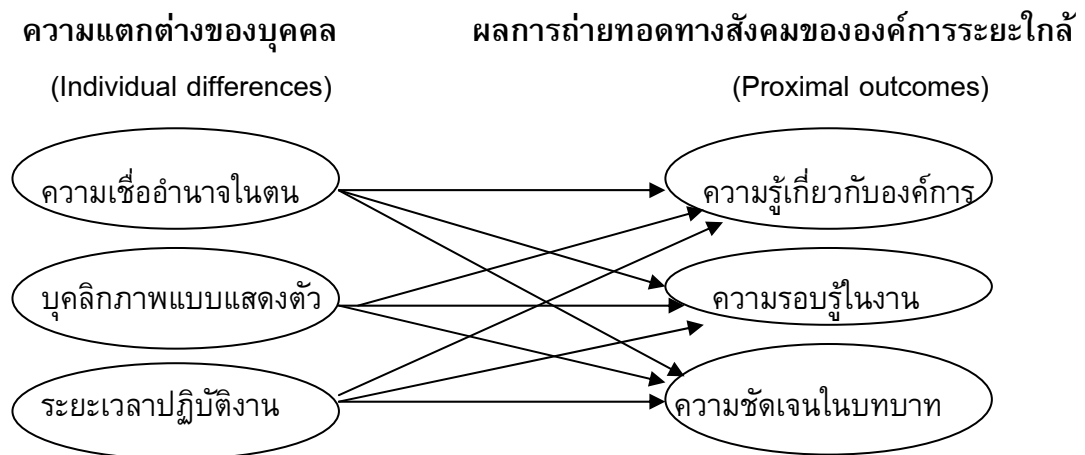
### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ความแตกต่างของบุคคล กับผลการถ่ายทอดทางสังคมนั้น แวนเบอร์ก และแคมมีเยอร์-มุลเลอร์ (Wanbeg; & Kammeyer-Mueller. 2000 : 380) ศึกษาระยะยาว (Longitudinal study) เรื่อง “ตัวทำนาย และผลของการริเริ่ม (Proactivity) ในกระบวนการถ่ายทอดทางสังคม” กับกลุ่มตัวอย่างที่ว่างงานและกำลังเข้ารับการจัดหางานจากหน่วยงานของรัฐ 33 แห่งจำนวน 708 คน และได้รับความร่วมมือตอบแบบสอบถามในครั้งแรกจำนวน 571 คน การเก็บข้อมูลในครั้งที่ 2 เว้นระยะเวลา 5 เดือนหลังจากเก็บข้อมูลในครั้งที่ 1 เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างได้หางาน โดยส่งจดหมายและแบบสอบถามทางไปรษณีย์ไปที่บ้านของกลุ่มตัวอย่าง มีผู้ตอบแบบสอบถามคืนมา 301 คน พบว่าสามารถหางานได้ 180 คน และยังหางานไม่ได้ 121 คน สำหรับผู้หางานไม่ได้จะเก็บข้อมูลโดยเว้นระยะเวลา 9 เดือนหลังจากเก็บข้อมูลในครั้งที่ 1 เพื่อให้พนักงานเข้าใหม่ดำเนินการหางานแล้วตอบแบบสอบถาม โดยมีผู้ส่งแบบสอบถามคืน 69 คน และตอบว่าสามารถหางานได้เพิ่ม 31 คน และอีก 38 คนยังหางานไม่ได้ ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามและส่งคืนมามีจำนวน 211 คน แต่ในจำนวนนี้ได้งานที่ตนเองเป็นเจ้าของจำนวน 13 คน และผู้ที่ตอบว่ากลับไปทำงานที่เดิม 17 คน จึงมีการคัดออกจากการศึกษาในครั้งนี้ เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างทั้ง 30 คนนี้มีความแตกต่างในเรื่องกระบวนการการถ่ายทอดทางสังคม จึงทำให้เหลือกลุ่มตัวอย่าง 181 คน จึงทำการเก็บข้อมูลในครั้งที่ 3 กับกลุ่มตัวอย่าง 181 คนและได้รับการตอบกลับจำนวน 118 คน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าบุคลิกภาพที่เป็น 5 องค์ประกอบ คือ บุคลิกภาพแบบหัวนไหว แบบแสดงตัว แบบเปิดกว้าง แบบอ่อนโยน และแบบมีสติ ซึ่งเก็บข้อมูลในครั้งที่ 1 พบเพียงบุคลิกภาพแบบแสดงตัว และ บุคลิกภาพมีสติ มีความสัมพันธ์กับความชัดเจนในบทบาทซึ่งเก็บข้อมูลในครั้งที่ 2 ได้ค่าความสัมพันธ์  $r = .16$  และ  $.17$  ตามลำดับ

แซกส์ และ แอชฟอร์ด (Saks; & Ashforth. 1997 : 214) กล่าวว่า ตัวแปรความแตกต่างของบุคคล คือ บุคลิกภาพ ความรู้สึก ค่านิยมและความเชื่อ แรงจูงใจ และตัวแปรทางประชากร เป็นกลุ่มตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อผลการถ่ายทอดทางสังคมระยะไกล (เช่น ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันในองค์กร) โดยผ่านตัวแปร ผลการถ่ายทอดทางสังคมระยะใกล้ ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ ตัวแปรผลการถ่ายทอดทางสังคมระยะใกล้ คือ ความรู้เกี่ยวกับองค์กร ความรอบรู้ในงาน และความชัดเจนในบทบาท

กล่าวโดยสรุป ความเชื่ออำนาจในตน บุคลิกภาพแบบแสดงตัว และระยะเวลาปฏิบัติงาน น่าจะความสัมพันธ์กับความรู้เกี่ยวกับองค์กร ความรอบรู้ในงาน และความชัดเจนในบทบาท ดังภาพประกอบ 4



ภาพประกอบ 4 ความสัมพันธ์ระหว่างความแตกต่างของบุคคล กับผลการถ่ายทอดทางสังคมขององค์กรระยะใกล้ (Proximal outcomes)

#### 5.4 ความสัมพันธ์ระหว่างผลการถ่ายทอดทางสังคมขององค์กรระยะใกล้ กับผลการถ่ายทอดทางสังคมขององค์กรระยะไกล

ผลการถ่ายทอดทางสังคมขององค์กรระยะใกล้ ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับองค์กร ความรอบรู้ในงาน และความชัดเจนในบทบาท พนักงานจะได้รับอิทธิพลจากการริเริ่มจากตัวพนักงานเองในการแสวงหาข้อมูลเกี่ยวกับการทำงาน และการสร้างความสัมพันธ์กับพนักงานในองค์กร ได้รับอิทธิพลจากองค์กรจากประสบการณ์การเรียนรู้ที่องค์กรจัดให้มีการถ่ายทอดทางสังคมกับพนักงานในมิติต่าง ๆ ทั้ง 6 มิติ ตลอดจนได้รับอิทธิพลจากความแตกต่างของบุคคล ในด้านความเชื่ออำนาจในตน บุคลิกภาพแบบแสดงตัว และระยะเวลาปฏิบัติงานของพนักงาน อิทธิพลของกลุ่มตัวแปรทั้ง 3 กลุ่ม ยังมีอิทธิพลทางอ้อมไปยังผลการถ่ายทอดทางสังคมขององค์กรระยะไกล คือ ความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันในองค์กร ดังงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แซกส์ (Saks. 1994) ศึกษากระบวนการทางจิตวิทยาที่มีต่อแหล่งรับสมัครงาน และข้อมูลขององค์กรกับการคงอยู่ในการทำงาน (Job survival) กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานที่ทำงานตามฤดูกาลของสวนสนุกแห่งหนึ่ง จำนวน 208 คน อายุเฉลี่ยกลุ่มตัวอย่าง คือ 19 ปี ผลพบว่าตัวแปรข้อมูลเกี่ยวกับองค์กรที่พนักงานได้รับจากการปฐมนิเทศ และฝึกงานก่อนที่จะเข้าปฏิบัติงาน ได้แก่ เนื้อหาเกี่ยวกับการทำงาน เงื่อนไขของการทำงาน หรือข้อมูลอื่น ๆ ขององค์กรนั้น มีอิทธิพลต่อตัวแปรความชัดเจนในบทบาท โดยมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ .27

เฟรดแมน และคณะ (Feldman; et al. 1998) ศึกษาการถ่ายทอดทางสังคมกับกลุ่มตัวอย่างที่ฝึกงานอยู่ต่างประเทศ ซึ่งเป็นนักศึกษาระดับปริญญาโทปีที่ 2 สาขาการบริหารธุรกิจระหว่างประเทศของมหาวิทยาลัยขนาดใหญ่ จำนวน 138 คน อายุเฉลี่ย 28 ปี พบว่าความรอบรู้ในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน

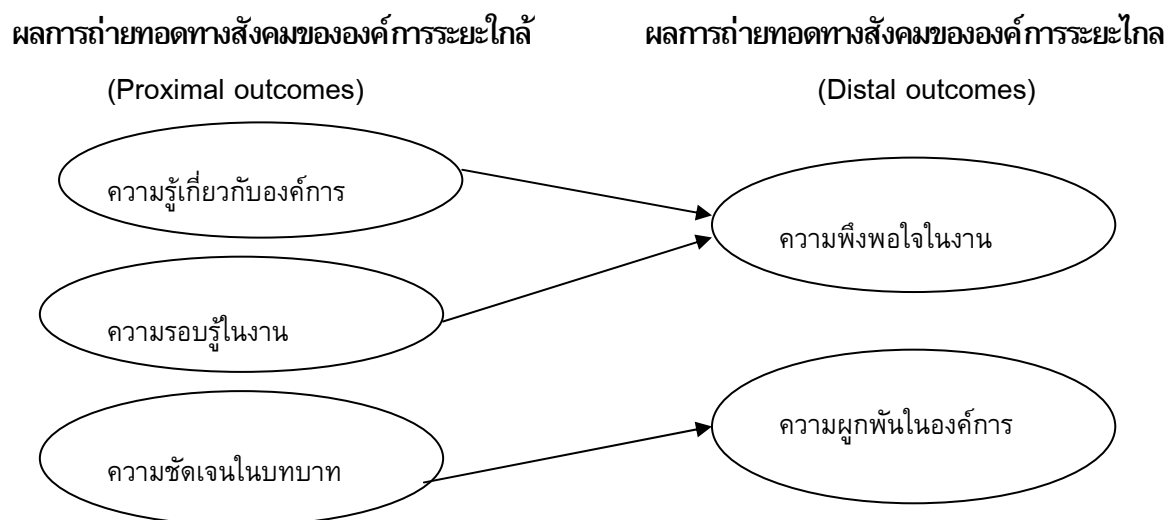
แคมมีเยอร์-มุลเลอร์ และ แวนเบอร์ก (Kammeyer-Mueller & Wanberg. 2003) วิจัยการปรับตัวของพนักงานใหม่ในองค์กร ตัวแปรที่ศึกษาแบ่งเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ 1) สิ่งที่เกิดก่อนการปรับตัว (ความรู้ก่อนเข้าทำงาน บุคลิกภาพการริเริ่ม (Proactive) อิทธิพลขององค์กร อิทธิพลของผู้นำ อิทธิพลของกลุ่มงาน และการรับรู้ทางเลือก 2) ผลการถ่ายทอดทางสังคมระยะใกล้ (ความรอบรู้ในงาน ความชัดเจนในบทบาท การเข้าสังคม และความรู้ทางการเมือง) และ 3) ผลการถ่ายทอดทางสังคมระยะไกล (ความผูกพันในองค์กร การหยุดงาน และการออกจากงาน)

ใช้การเก็บข้อมูล 4 ครั้ง คือ 1) ครั้งแรกเก็บภายใน 1 เดือนหลังเข้าทำงาน 2) เก็บครั้งที่ 2-4 ทุก ๆ 4 เดือน โดยใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงาน 7 องค์กร ได้แก่ โรงงานอุตสาหกรรม ธุรกิจการจัดจำหน่าย ธุรกิจอาหาร ธุรกิจดูแลสุขภาพ และการศึกษา มีการเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างเมื่อเริ่มต้นทำการวิจัยจำนวน 1532 คน และได้รับแบบสอบถามคืน 945 คน ครั้งที่ 2 ได้รับแบบสอบถามที่ใช้ได้กลับคืนจำนวน 822 คน เก็บครั้งที่ 3 ได้รับแบบสอบถามที่ใช้ได้กลับคืน 686 คน และเก็บครั้งที่ 4 ได้รับแบบสอบถามที่ใช้ได้กลับคืน 589 คน ซึ่งการเก็บข้อมูลทั้งหมดอัตราการตอบกลับคืนร้อยละ 38

ผลการวิจัยพบว่าความชัดเจนในบทบาทมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในองค์กร แต่มีความสัมพันธ์ทางลบกับการหยุดงาน และการเข้าสังคมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในองค์กร แต่ความรู้เกี่ยวกับการเมืองไม่พบความสัมพันธ์กับความผูกพันในองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

อลเลน และคณะ (Allen, et al. 2001) ศึกษาผู้จัดการที่ไม่ได้ถูกให้ออกจากงานเนื่องการลดขนาดของกิจการ (Downsizing) จำนวน 106 คน ใช้การเก็บข้อมูล 3 ระยะพบว่าความชัดเจนในบทบาทเป็นตัวทำนายความผูกพันในองค์กรเมื่อวัดครั้งที่ 1 กับ 2 และวัดครั้งที่ 1 กับ 3 มีค่าสัมประสิทธิ์การทำนาย คือ .54 และ .53 ตามลำดับ

กล่าวโดยสรุป ความรู้เกี่ยวกับองค์การ และความรอบรู้ในงานน่าจะมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน ส่วนความชัดเจนในบทบาทจะมีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์การ ดังภาพประกอบ 5



ภาพประกอบ 5 ความสัมพันธ์ระหว่างผลการถ่ายทอดทางสังคมขององค์การระยะใกล้ (Proximal outcomes) กับผลการถ่ายทอดทางสังคมขององค์การระยะไกล (Distal outcomes)

จากเอกสารที่กล่าวมาแล้วสามารถกำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยสำหรับการศึกษาคั้งนี้ ดังภาพประกอบ 6

#### กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

กรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาอิทธิพลของตัวแปร 3 กลุ่ม อันประกอบไปด้วยกลวิธีการริเริ่มของพนักงาน (Proactive tactics) กลวิธีการถ่ายทอดทางสังคมขององค์การ (Socialization tactics) และความแตกต่างของบุคคล (Individual differences) ที่มีต่อผลการถ่ายทอดทางสังคมขององค์การระยะไกล (Distal outcomes) โดยมีผลการถ่ายทอดทางสังคมขององค์การระยะใกล้ (Proximal outcomes) เป็นตัวแปรสื่อกลาง

กลุ่มตัวแปรกลวิธีการริเริ่มของพนักงาน ประกอบด้วยตัวแปร 4 ตัว คือ การแสวงหาข้อมูลจากหัวหน้างาน การแสวงหาข้อมูลจากเพื่อนร่วมงาน การสร้างความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน และการสร้างความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน กลุ่มตัวแปรกลวิธีการถ่ายทอดทางสังคมขององค์การ ประกอบด้วยตัวแปร 6 ตัว คือ 1) การถ่ายทอดทางสังคมแบบเป็นกลุ่มหรือรายบุคคล 2) การถ่ายทอดทางสังคมแบบเป็นทางการหรือไม่เป็นทางการ 3) การถ่ายทอดทางสังคมแบบยอมรับลักษณะเดิมหรือแบบถอดถอนลักษณะเดิม 4) การถ่ายทอดทางสังคมแบบตามลำดับขั้นตอนหรือแบบไม่เป็นขั้นตอน 5) การถ่ายทอดทางสังคมแบบมีตัวแบบหรือแบบที่ไม่มีตัวแบบ และ 6) การถ่ายทอดทางสังคมแบบตารางเวลาคงที่หรือแบบที่ตารางเวลาไม่คงที่ กลุ่มตัวแปรความแตกต่างของบุคคล ประกอบด้วยตัวแปร 3 ตัว คือ ความเชื่ออำนาจในตน บุคลิกภาพแบบแสดงตัว และระยะเวลาการปฏิบัติงาน ตัวแปรทั้ง 3 กลุ่มมีอิทธิพลทางตรงต่อผลการถ่ายทอดทางสังคมขององค์การระยะไกล คือ ความรู้เกี่ยวกับองค์การ ความรอบรู้ในงาน และความชัดเจนในบทบาท และผลของการถ่ายทอดทางสังคมขององค์การระยะไกลมีอิทธิพลต่อไปยังผลการถ่ายทอดทางสังคมขององค์การระยะไกล คือ ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันในองค์การ ดังรายละเอียดในภาพประกอบ 6

### สมมติฐานการวิจัย

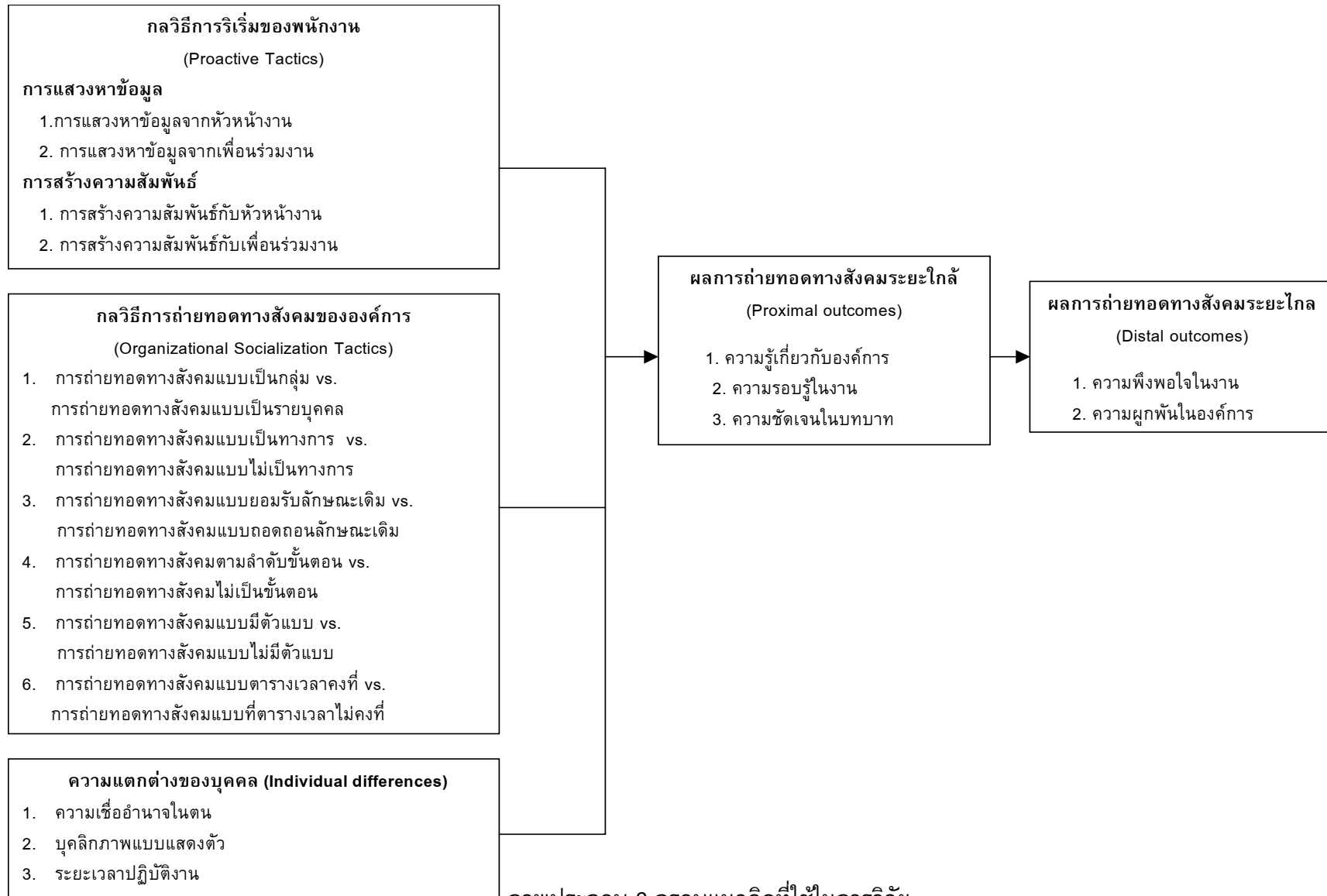
ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดสมมติฐานการวิจัยคือ

กลวิธีการริเริ่มของพนักงาน(Proactive tactics) กลวิธีการถ่ายทอดทางสังคมขององค์การ(Organizational socialization tactics) และความแตกต่างของบุคคล มีอิทธิพลต่อการถ่ายทอดทางสังคมขององค์การระยะไกล (Distal outcomes) โดยมีผลการถ่ายทอดทางสังคมขององค์การระยะไกล (Proximal outcomes) เป็นตัวแปรสื่อกลาง โดยมีรายละเอียดดังนี้

1) การแสวงหาข้อมูลจากหัวหน้างาน การแสวงหาข้อมูลจากเพื่อนร่วมงาน การสร้างความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน และการสร้างความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ร่วมกันอธิบายความพึงพอใจในงาน และความผูกพันในองค์การ โดยมีความรู้เกี่ยวกับองค์การ ความรอบรู้ในงาน และความชัดเจนในบทบาท เป็นตัวแปรสื่อกลาง

2) กลวิธีการถ่ายทอดทางสังคมขององค์การ 6 มิติ ร่วมกันอธิบายความพึงพอใจในงาน และความผูกพันในองค์การ โดยมีความรู้เกี่ยวกับองค์การ ความรอบรู้ในงาน และความชัดเจนในบทบาท เป็นตัวแปรสื่อกลาง

3) ความเชื่ออำนาจในตน บุคลิกภาพแบบแสดงตัว และระยะเวลาการปฏิบัติงาน ร่วมกันอธิบายความพึงพอใจในงาน และความผูกพันในองค์การ โดยมีความรู้เกี่ยวกับองค์การ ความรอบรู้ในงาน และความชัดเจนในบทบาท เป็นตัวแปรสื่อกลาง



ภาพประกอบ 6 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาอิทธิพลของกลุ่มตัวแปร 3 กลุ่ม คือ กลวิธีการริเริ่มของพนักงาน (Proactive tactics) กลวิธีการถ่ายทอดทางสังคมขององค์กร (Socialization tactics) และความแตกต่างของบุคคลที่มีต่อผลการถ่ายทอดทางสังคมทั้งในระยะใกล้ (ความรู้เกี่ยวกับองค์กร ความรอบรู้ในงาน และความชัดเจนในบทบาท) และผลการถ่ายทอดทางสังคมระยะไกล (ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันในองค์กร) ที่เกิดกับพนักงานสถาบันการเงินพิเศษของรัฐจำนวน 2 แห่ง เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าวผู้วิจัยได้กำหนดวิธีดำเนินการวิจัยดังนี้

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ พนักงานสถาบันการเงินพิเศษของรัฐ 2 แห่งที่ปฏิบัติงานมาแล้วไม่เกิน 5 ปี และสำเร็จการศึกษาไม่ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พนักงานสถาบันการเงินพิเศษของรัฐจำนวน 2 แห่ง ที่ปฏิบัติงานมาแล้วไม่เกิน 5 ปี สำเร็จการศึกษาไม่ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี และสมัครใจตอบแบบสอบถามงานวิจัยฉบับนี้ จำนวน 433 คน

#### เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

ในการรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ใช้แบบสอบถามทั้งหมด 12 ตอน คือ

1. แบบสอบถามการแสวงหาข้อมูลจากหัวหน้างาน
2. แบบสอบถามการแสวงหาข้อมูลจากเพื่อนร่วมงาน
3. แบบสอบถามการสร้างความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน
4. แบบสอบถามการสร้างความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
5. แบบสอบถามกลวิธีการถ่ายทอดทางสังคมขององค์กร
6. แบบสอบถามความรู้เกี่ยวกับองค์กร
7. แบบสอบถามความรอบรู้ในงาน
8. แบบสอบถามความชัดเจนในบทบาท
9. แบบสอบถามความเชื่ออำนาจในตน
10. แบบสอบถามบุคลิกภาพแบบแสดงตัว
11. แบบสอบถามความพึงพอใจในงาน
12. แบบสอบถามความผูกพันในองค์กร

รายละเอียดของแบบสอบถามแต่ละตอน มีดังต่อไปนี้



**ลักษณะภูมิหลังของผู้ตอบแบบสอบถาม** เป็นคำถามในเรื่องทั่วไป ๆ ของผู้ตอบ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาปฏิบัติงาน ตำแหน่งงาน และหน่วยงาน

### **ตอนที่ 1 แบบสอบถามการแสวงหาข้อมูลจากหัวหน้างาน**

เป็นแบบสอบถามที่ปรับปรุงมาจากงานวิจัยของ มอริสัน (Morrison. 1993b) ที่แนะนำว่าพนักงานในองค์กรจะแสวงหาข้อมูลระหว่างกระบวนการถ่ายทอดทางสังคม มีจำนวน 7 ชนิด (Types) คือ ข้อมูลเทคนิค (Technical) ความคาดหวัง (Referent) การป้อนกลับทางสังคม (Social feedback) การป้อนกลับการปฏิบัติงาน (Performance feedback) บรรทัดฐาน (Normative) องค์กร (Organizational) และ การเมือง (Political)

โดยแบบสอบถามมีจำนวนทั้งหมด 14 ข้อ เป็นแบบวัดประเมินค่า (Rating scale) 5 ระดับ ลักษณะแบบสอบถามเป็นการบรรยายสถานการณ์ในเรื่องราวที่เกี่ยวกับการทำงาน แล้วให้ผู้ตอบตอบความถี่ในการกระทำพฤติกรรมนั้นจากบ่อยที่สุด คือ สัปดาห์ละสองสามครั้ง จนถึงไม่เคยกระทำเลย มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์รายข้ออยู่ระหว่าง .57 ถึง .81 และค่าความเชื่อมั่นแบบสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ .94

เกณฑ์การให้คะแนน เมื่อเป็นข้อความทางบวก ผู้ตอบจะได้คะแนน 5 ถึง 1 จากคำตอบ “สัปดาห์ละสองสามครั้ง” ถึง “ไม่เคยกระทำ” แต่ถ้าเป็นข้อความทางลบ ผู้ตอบจะได้คะแนนตรงกันข้าม

การรวมคะแนน ผู้วิจัยรวมคะแนนทุกข้อ มีคะแนนรวมระหว่าง 14-70 คะแนน

ความหมายของคะแนน ผู้ที่ตอบได้คะแนนสูงจากแบบสอบถามการแสวงหาข้อมูลจากหัวหน้างาน หมายความว่า บุคคลนั้นมีปริมาณความถี่จากการแสวงหาข้อมูลจากหัวหน้างานมากกว่าผู้ที่ได้คะแนนต่ำ

### **ตัวอย่างแบบสอบถาม : การแสวงหาข้อมูลจากหัวหน้างาน**

**คำชี้แจง :** ในเรื่องราวต่อไปนี้ เป็นเรื่องราวที่เกี่ยวกับการทำงาน โปรดอ่านแต่ละข้อความแล้วพิจารณาว่าในช่วงเวลาที่ท่านทำงานมานั้น ท่านได้แสวงหาข้อมูลจาก **หัวหน้างาน** เป็นปริมาณความถี่มากน้อยเพียงใด แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างหลังข้อความที่ตรงกับระดับความถี่ที่ท่านกระทำ

ตอบ	1	หมายถึง	ไม่เคยกระทำ
ตอบ	2	หมายถึง	เดือนละครั้ง
ตอบ	3	หมายถึง	เดือนละสองสามครั้ง
ตอบ	4	หมายถึง	สัปดาห์ละครั้ง
ตอบ	5	หมายถึง	สัปดาห์ละสองสามครั้ง

ข้อ	ข้อมูลที่มีการแสวงหา	ความถี่การแสวงหาข้อมูลจากหัวหน้างาน				
		1	2	3	4	5
0.	เรื่องนโยบาย และเป้าหมายขององค์กร	....	....	....	....	....
00.	ผลการปฏิบัติงานที่ทำไปแล้ว	....	....	....	....	....

**ตอนที่ 2 แบบสอบถามการแสวงหาข้อมูลจากเพื่อนร่วมงาน** เป็นแบบสอบถามที่ปรับปรุงมาจากงานวิจัยของ มอริสัน (Morrison. 1993b) ที่แนะนำว่าพนักงานในองค์กรจะแสวงหาข้อมูลระหว่างกระบวนการถ่ายทอดทางสังคม มีจำนวน 7 ชนิด (Types) คือ ข้อมูลเทคนิค (Technical) ความคาดหวัง (Referent) การป้อนกลับทางสังคม (Social feedback) การป้อนกลับการปฏิบัติงาน (Performance feedback) บรรทัดฐาน (Normative) องค์กร (Organizational) และการเมือง (Political)

โดยแบบสอบถามมีจำนวนทั้งหมด 14 ข้อ เป็นแบบวัดประเมินค่า (Rating scale) 5 ระดับ ลักษณะแบบสอบถามเป็นการบรรยายสถานการณ์ในเรื่องราวที่เกี่ยวกับการทำงาน แล้วให้ผู้ตอบตอบความถี่ในการกระทำพฤติกรรมนั้นจากบ่อยที่สุด คือ สัปดาห์ละสองสามครั้ง จนถึงไม่เคยกระทำเลย เลย มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์รายข้ออยู่ระหว่าง .46 ถึง .80 และค่าความเชื่อมั่นแบบสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ .93

เกณฑ์การให้คะแนน เมื่อเป็นข้อความทางบวก ผู้ตอบจะได้คะแนน 5 ถึง 1 จากคำตอบ “สัปดาห์ละสองสามครั้ง” ถึง “ไม่เคยกระทำ” แต่ถ้าเป็นข้อความทางลบ ผู้ตอบจะได้คะแนนตรงกันข้าม

การรวมคะแนน ผู้วิจัยรวมคะแนนทุกข้อ มีคะแนนรวมระหว่าง 14-70 คะแนน

ความหมายของคะแนน ผู้ที่ตอบได้คะแนนสูงจากแบบสอบถามการแสวงหาข้อมูลจากเพื่อนร่วมงาน หมายความว่า บุคคลนั้นมีปริมาณความถี่จากการแสวงหาข้อมูลจากเพื่อนร่วมงานมากกว่าผู้ได้คะแนนต่ำ

**ตัวอย่างแบบสอบถาม : การแสวงหาข้อมูลจากเพื่อนร่วมงาน**

**คำชี้แจง :** ในเรื่องราวต่อไปนี้ เป็นเรื่องราวที่เกี่ยวกับการทำงาน โปรดอ่านแต่ละข้อความแล้วพิจารณาว่าในช่วงเวลาที่ท่านทำงานมานั้น ท่านได้แสวงหาข้อมูลจาก **เพื่อนร่วมงาน** เป็นปริมาณความถี่มากน้อยเพียงใด แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างหลังข้อความที่ตรงกับระดับความถี่ที่ท่านกระทำ

ตอบ	1	หมายถึง	ไม่เคยกระทำ
ตอบ	2	หมายถึง	เดือนละครั้ง
ตอบ	3	หมายถึง	เดือนละสองสามครั้ง
ตอบ	4	หมายถึง	สัปดาห์ละครั้ง
ตอบ	5	หมายถึง	สัปดาห์ละสองสามครั้ง

ข้อ	ข้อมูลที่มีการแสวงหา	ความถี่การแสวงหาข้อมูลจากเพื่อนร่วมงาน				
		1	2	3	4	5
0.	เรื่องนโยบาย และเป้าหมายขององค์กร	....	....	....	....	....
00.	ผลการปฏิบัติงานที่ทำไปแล้ว	....	....	....	....	....

**ตอนที่ 3 แบบสอบถามการสร้างความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน** เป็นแบบสอบถามที่ปรับปรุงจากงานวิจัยของ แอชฟอร์ด และ แบลค (Ashford; & Black. 1996) แบ่งเป็น 2 ด้าน คือ เรื่องงาน และเรื่องทั่ว ๆ ไป มีจำนวน 9 ข้อ เป็นแบบวัดประเมินค่า (Rating scale) 5 ระดับ ลักษณะแบบสอบถามเป็นการบรรยายถึงพฤติกรรมการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้ตอบกับหัวหน้างาน แล้วให้ผู้ตอบตอบระดับการกระทำพฤติกรรมนั้นจากกระทำมากที่สุดไปจนถึงไม่กระทำเลย มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์รายข้ออยู่ระหว่าง .46 ถึง .69 และค่าความเชื่อมั่นแบบสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ .85

เกณฑ์การให้คะแนน เมื่อเป็นข้อความทางบวก ผู้ตอบจะได้คะแนน 5 ถึง 1 จากคำตอบ “กระทำมากที่สุด” ถึง “ไม่เคยกระทำ” แต่ถ้าเป็นข้อความทางลบ ผู้ตอบจะได้คะแนนตรงกันข้าม

การรวมคะแนน ผู้วิจัยรวมคะแนนทุกข้อ มีคะแนนรวม 9-45 คะแนน

ความหมายของคะแนน ผู้ที่ตอบได้คะแนนสูงจากแบบสอบถามการสร้างความสัมพันธ์จากหัวหน้างาน หมายความว่า บุคคลนั้นมีปริมาณการสร้างสัมพันธ์กับหัวหน้างานมากกว่าผู้ที่ได้คะแนนต่ำ

**ตัวอย่างแบบสอบถาม : การแสวงหาข้อมูลจากหัวหน้างาน**

**คำชี้แจง :** ข้อความต่อไปนี้เป็นเรื่องเกี่ยวกับการที่ท่านสร้างสัมพันธ์กับหัวหน้างาน โปรดพิจารณาข้อความแต่ละข้อต่อไปนี้ว่า ในช่วงเวลาที่ผ่านมามีท่านกระทำพฤติกรรมดังกล่าวในระดับใดกับ **หัวหน้างาน** แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างหลังข้อความที่ตรงกับกรกระทำของท่าน

ตอบ	1	หมายถึง	ไม่เคยกระทำ
ตอบ	2	หมายถึง	กระทำน้อย
ตอบ	3	หมายถึง	กระทำปานกลาง
ตอบ	4	หมายถึง	กระทำมาก
ตอบ	5	หมายถึง	กระทำมากที่สุด

ข้อ	พฤติกรรมการสร้างความสัมพันธ์	ระดับการกระทำกับหัวหน้างาน				
		1	2	3	4	5
0.	ท่านสอบถามสุข – ทุกข์ความเป็นอยู่	...	...	...	...	...
00.	ท่านแสดงพฤติกรรมสุภาพ อ่อนน้อม	...	...	...	...	...

**ตอนที่ 4 แบบสอบถามการสร้างความสัมพันธ์จากเพื่อนร่วมงาน** เป็นแบบสอบถามที่ปรับปรุงจากงานวิจัยของ แอชฟอร์ด และ แบลค (Ashford; & Black. 1996) แบ่งเป็น 2 ด้าน คือ เรื่องงาน และเรื่องทั่ว ๆ ไป มีจำนวน 9 ข้อ เป็นแบบวัดประเมินค่า (Rating scale) 5 ระดับ ลักษณะแบบสอบถามเป็นการบรรยายถึงพฤติกรรมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้ตอบกับเพื่อนร่วมงาน แล้วให้ผู้ตอบระดับการกระทำพฤติกรรมนั้นจากกระทำมากที่สุดไปจนถึงไม่กระทำเลย มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์รายข้ออยู่ระหว่าง .24 ถึง .69 และค่าความเชื่อมั่นแบบสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ .79

เกณฑ์การให้คะแนน เมื่อเป็นข้อความทางบวก ผู้ตอบจะได้คะแนน 5 ถึง 1 จากคำตอบ “กระทำมากที่สุด” ถึง “ไม่เคยกระทำ” แต่ถ้าเป็นข้อความทางลบ ผู้ตอบจะได้คะแนนตรงกันข้าม

การรวมคะแนน ผู้วิจัยรวมคะแนนทุกข้อ มีคะแนนรวม 9-45 คะแนน

ความหมายของคะแนน ผู้ที่ตอบได้คะแนนสูงจากแบบสอบถามการสร้างความสัมพันธ์จากเพื่อนร่วมงาน หมายความว่า บุคคลนั้นมีปริมาณการสร้างความสัมพันธ์จากเพื่อนร่วมงานมากกว่าผู้ได้คะแนนต่ำ

#### ตัวอย่างแบบสอบถาม : การแสวงหาข้อมูลจากเพื่อนร่วมงาน

**คำชี้แจง :** ข้อความต่อไปนี้เป็นเรื่องเกี่ยวกับการที่ท่านสร้างความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน โปรดพิจารณาข้อความแต่ละข้อต่อไปนี้ว่า ในช่วงเวลาที่ผ่านมาท่านกระทำพฤติกรรมดังกล่าวในระดับใดกับ **เพื่อนร่วมงาน** แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างหลังข้อความที่ตรงกับ การกระทำของท่าน

ตอบ	1	หมายถึง	ไม่เคยกระทำ
ตอบ	2	หมายถึง	กระทำน้อย
ตอบ	3	หมายถึง	กระทำปานกลาง
ตอบ	4	หมายถึง	กระทำมาก
ตอบ	5	หมายถึง	กระทำมากที่สุด

ข้อ	พฤติกรรมสร้างความสัมพันธ์	ระดับการกระทำกับเพื่อนร่วมงาน				
		1	2	3	4	5
0.	ท่านสอบถามสุข –ทุกข์ความเป็นอยู่	...	...	...	...	...
00.	ท่านแสดงพฤติกรรมสุภาพ อ่อนน้อม	...	...	...	...	...

**ตอนที่ 5 แบบสอบถามกลวิธีการถ่ายทอดทางสังคม** เป็นแบบสอบถามที่ปรับปรุงมาจากแบบสอบถามในงานวิจัยของ โจนส์ (Jones. 1986) เป็นแบบวัดประเมินค่า (Rating scale) จำนวน 6 มิติ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1) การถ่ายทอดทางสังคมแบบเป็นกลุ่ม หรือรายบุคคล มีจำนวน 4 ข้อ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์รายข้ออยู่ระหว่าง .35 ถึง .40 และค่าความเชื่อมั่นแบบสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ .61

2) การถ่ายทอดทางสังคมแบบเป็นทางการ หรือไม่เป็นทางการ มีจำนวน 3 ข้อ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์รายข้ออยู่ระหว่าง .17 ถึง .49 และค่าความเชื่อมั่นแบบสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ .55

3) การถ่ายทอดทางสังคมแบบยอมรับลักษณะเดิม หรือถอดถอนลักษณะเดิม มีจำนวน 3 ข้อ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์รายข้ออยู่ระหว่าง .25 ถึง .35 และค่าความเชื่อมั่นแบบสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ .47

4) การถ่ายทอดทางสังคมแบบตามลำดับขั้นตอน หรือแบบไม่เป็นขั้นตอน มีจำนวน 4 ข้อ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์รายข้ออยู่ระหว่าง .37 ถึง .51 และค่าความเชื่อมั่นแบบสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ .66

5) การถ่ายทอดทางสังคมแบบมีตัวแบบ หรือแบบที่ไม่มีตัวแบบ มีจำนวน 4 ข้อ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์รายข้ออยู่ระหว่าง .35 ถึง .51 และค่าความเชื่อมั่นแบบสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ .66

6) การถ่ายทอดทางสังคมแบบตารางเวลาคงที่ หรือแบบที่ตารางเวลาไม่คงที่ มีจำนวน 3 ข้อ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์รายข้ออยู่ระหว่าง .20 ถึง .46 และค่าความเชื่อมั่นแบบสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ .51

ลักษณะแบบสอบถามเป็นการบรรยายถึงสถานการณ์ในองค์การที่ผู้ตอบปฏิบัติงานอยู่ แล้วให้ผู้ตอบตอบระดับความจริงในสถานการณ์ดังกล่าวจาก “จริงที่สุดไปจนถึงไม่จริงที่สุด

เกณฑ์การให้คะแนน เมื่อเป็นข้อความทางบวก ผู้ตอบจะได้คะแนน 5 ถึง 1 จากคำตอบ “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงที่สุด” แต่ถ้าเป็นข้อความทางลบ ผู้ตอบจะได้คะแนนตรงกันข้าม

การรวมคะแนน ผู้วิจัยรวมคะแนนแต่ละมิติที่มีจำนวนข้อแต่ละมิติอยู่ระหว่าง 3-4 ข้อ

ความหมายของคะแนน ผู้ได้คะแนนรวมสูงในแต่ละมิติแสดงว่าได้รับการถ่ายทอดทางสังคมอย่างแรกของมิติ ในทางตรงข้ามผู้ได้คะแนนรวมต่ำในแต่ละมิติแสดงถึงการได้การถ่ายทอดทางสังคมอย่างหลังของมิติ

**ตัวอย่างแบบสอบถาม : กลวิธีการถ่ายทอดทางสังคมขององค์กร**

**คำชี้แจง :** ต่อไปนี้เป็นข้อความที่แสดงถึง **สถานการณ์การเรียนรู้ในหน่วยงานของท่าน** โปรดอ่านข้อความที่ละข้อแล้วพิจารณาว่าสถานการณ์ที่บรรยายนั้นเป็นจริงในระดับใด แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างหลังข้อความที่ตรงกับระดับที่เป็นจริง

ตอบ	1	หมายถึง	ไม่จริงที่สุด
ตอบ	2	หมายถึง	ไม่จริง
ตอบ	3	หมายถึง	ไม่แน่ใจ
ตอบ	4	หมายถึง	จริง
ตอบ	5	หมายถึง	จริงที่สุด

(มิติการถ่ายทอดทางสังคมแบบเป็นทางการ หรือไม่เป็นทางการ)

ข้อ	สถานการณ์ในองค์กร	ระดับความจริง				
		1	2	3	4	5
0.	ข้าพเจ้าได้รับการฝึกอบรมที่ดำเนินการแตกต่างจากพนักงานคนอื่น ๆ	..	..	..	..	..
00.	พนักงานอื่น ๆ ช่วยให้ข้าพเจ้าเข้าใจสิ่งที่จำเป็นในการทำงาน	..	..	..	..	..

**ตอนที่ 6 แบบสอบถามความเชื่ออำนาจในตน** ปรับปรุงมาจาก สเปคเตอร์ (Johns. 1996. : 83 citing; Spector. 1988) และงานวิจัยของ นวลฉวี ประเสริฐสุข (2542) จำนวน 10 ข้อ เป็นแบบวัดประเมินค่า (Rating scale) 5 ระดับ ลักษณะแบบสอบถามเป็นการบรรยายถึงความเชื่อในการทำงาน แล้วให้ผู้ตอบระดับความคิดเห็นต่อความเชื่อในการทำงานดังกล่าว จากเห็นด้วยที่สุดไปจนถึง ไม่เห็นด้วยที่สุด มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์รายข้ออยู่ระหว่าง .30 ถึง .74 และค่าความเชื่อมั่นแบบสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ .84

เกณฑ์การให้คะแนนเมื่อเป็นข้อความทางบวก ผู้ตอบจะได้คะแนน 5 ถึง 1 จากคำตอบ “เห็นด้วยที่สุด” ถึง “ไม่เห็นด้วยที่สุด” แต่ถ้าเป็นข้อความทางลบ ผู้ตอบจะได้คะแนนตรงกันข้าม การรวมคะแนน ผู้วิจัยรวมคะแนนทุกข้อ มีคะแนนรวม 10-50 คะแนน ความหมายของคะแนน ผู้ที่ตอบได้คะแนนสูงจากแบบสอบถามความเชื่ออำนาจในตน หมายความว่า บุคคลนั้นมีความเชื่ออำนาจในตนมากกว่าผู้ได้คะแนนต่ำ

### ตัวอย่างแบบสอบถาม : ความเชื่ออำนาจในตน

คำชี้แจง : ข้อความต่อไปนี้ เป็นความเชื่อเกี่ยวกับการทำงานทั่ว ๆ ไป โปรดพิจารณาข้อความแต่ละข้อต่อไปนี้ว่าท่านเห็นด้วยหรือไม่ ในระดับใดแล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างหลังข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ตอบ 1	หมายถึง	ไม่เห็นด้วยที่สุด
ตอบ 2	หมายถึง	ไม่เห็นด้วย
ตอบ 3	หมายถึง	ไม่แน่ใจ
ตอบ 4	หมายถึง	เห็นด้วย
ตอบ 5	หมายถึง	เห็นด้วยที่สุด

ข้อ	ความเชื่อในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
		1	2	3	4	5
0.	การทำงานให้สำเร็จส่วนมากเป็นเพราะโชคช่วย	....	....	....	....	....
00.	คนส่วนมากทำงานได้สำเร็จเพราะความพยายาม	....	....	....	....	....

ตอนที่ 7 แบบสอบถามบุคลิกภาพแบบแสดงตัว วัดจากแบบวัดที่ปรับปรุงมาจากงานวิจัยของ วัลภา สบายยิ่ง (2542) เฉพาะแบบวัดบุคลิกภาพแบบแสดงตัว ซึ่ง วัลภา สบายยิ่ง ได้ปรับปรุงมาจากแบบวัดบุคลิกภาพ NEO FFI ของ คอสตา และแมคเคอร์ (Costa; & McCrae. 1992) เป็นแบบวัดประเมินค่า (Rating scale) 5 ระดับ จำนวน 8 ข้อ ลักษณะแบบสอบถามเป็นการบรรยายถึงลักษณะในตัวผู้ตอบ แล้วให้ผู้ตอบตอบระดับความความคิดเห็นในข้อความดังกล่าวจาก เห็นด้วยที่สุดไปจนถึงไม่เห็นด้วยที่สุด มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์รายข้ออยู่ระหว่าง .27 ถึง .60 และค่าความเชื่อมั่นแบบสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ .77

เกณฑ์การให้คะแนน เมื่อเป็นข้อความทางบวก ผู้ตอบจะได้คะแนน 5 ถึง 1 จากคำตอบ “เห็นด้วยที่สุด” ถึง “ไม่เห็นด้วยที่สุด” แต่ถ้าเป็นข้อความทางลบ ผู้ตอบจะได้คะแนนตรงกันข้าม การรวมคะแนน ผู้วิจัยรวมคะแนนทุกข้อ มีคะแนนรวม 8-40 คะแนน ความหมายของคะแนน ผู้ที่ตอบได้คะแนนสูงจากแบบสอบถามบุคลิกภาพแบบแสดงตัว หมายความว่า บุคคลนั้นมีบุคลิกภาพแบบแสดงตัวมากกว่าผู้ได้คะแนนต่ำ

### ตัวอย่างแบบสอบถาม : แบบสอบถามบุคลิกภาพแบบแสดงตัว

คำชี้แจง : ข้อความต่อไปนี้ เป็นเรื่องราวของตัวเอง โปรดพิจารณาข้อความแต่ละข้อต่อไปนี้ว่าท่านเห็นด้วยหรือไม่ ในระดับใดแล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างหลังข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ตอบ 1	หมายถึง	ไม่เห็นด้วยที่สุด
ตอบ 2	หมายถึง	ไม่เห็นด้วย
ตอบ 3	หมายถึง	ไม่แน่ใจ
ตอบ 4	หมายถึง	เห็นด้วย
ตอบ 5	หมายถึง	เห็นด้วยที่สุด

ข้อ	ลักษณะในตัวท่าน	ระดับความคิดเห็น				
		1	2	3	4	5
0.	ข้าพเจ้าชอบสถานที่ที่มีคนอยู่รอบข้าง	....	....	....	....	....
00.	ข้าพเจ้าชอบที่จะอยู่ในที่มีกิจกรรมทำ	....	....	....	....	....

**ตอนที่ 8 แบบสอบถามความรู้เกี่ยวกับองค์การ วัดโดยแบบวัดที่ผู้วิจัยปรับปรุง**  
โดยใช้พื้นฐานจากงานวิจัยของ ชอร์ และคณะ (Chao; et al. 1994 : 731-732) จำนวน 16 ข้อ แบ่งเป็น 8 ด้าน คือ ผู้มีอำนาจในองค์การ บรรทัดฐานทางสังคมขององค์การ กลุ่มต่าง ๆ ในองค์การ (การเมือง) ค่านิยมขององค์การ ประวัติขององค์การ นโยบายขององค์การ ภาษาหรือศัพท์เฉพาะที่ใช้ในองค์การ และเป้าหมายขององค์การ เป็นแบบวัดประเมินค่า (Rating scale) 5 ระดับ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์รายข้ออยู่ระหว่าง .50 ถึง .80 และค่าความเชื่อมั่นแบบสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ .92

ลักษณะแบบสอบถามเป็นการบรรยายถึงความรู้เกี่ยวกับองค์การในเรื่องต่าง ๆ แล้วให้ผู้ตอบตอบระดับความรู้ในเรื่องดังกล่าวจากมีความรู้มากที่สุดไปจนถึง ไม่มีความรู้

เกณฑ์การให้คะแนน เมื่อเป็นข้อความทางบวก ผู้ตอบจะได้คะแนน 5 ถึง 1 จากคำตอบ “มีความรู้มากที่สุด” ถึง “ไม่มีความรู้” แต่ถ้าเป็นข้อความทางลบ ผู้ตอบจะได้คะแนนตรงกันข้าม การรวมคะแนน ผู้วิจัยรวมคะแนนทุกข้อ มีคะแนนรวม 16-80 คะแนน

ความหมายของคะแนน ผู้ที่ได้คะแนนจากแบบวัดสูงแสดงว่ามีความรู้เกี่ยวกับองค์การ สูงกว่าผู้ที่ได้คะแนนจากแบบวัดต่ำ

**ตัวอย่างแบบสอบถาม : แบบสอบถามความรู้เกี่ยวกับองค์การ**

**คำชี้แจง :** โปรดพิจารณาข้อความแต่ละข้อต่อไปนี้ว่า **ท่านมีความรู้เกี่ยวกับเรื่องต่าง ๆ ในหน่วยงานของท่านมากน้อยเพียงใด** แล้วใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างหลังข้อความที่ตรงตามความเป็นจริง



ตอบ	1	หมายถึง	ไม่มีความรู้
ตอบ	2	หมายถึง	มีความรู้น้อย
ตอบ	3	หมายถึง	มีความรู้ปานกลาง
ตอบ	4	หมายถึง	มีความรู้มาก
ตอบ	5	หมายถึง	มีความรู้มากที่สุด

ข้อ	ความรู้เกี่ยวกับองค์กรในเรื่อง	ระดับความรู้ของท่าน				
		1	2	3	4	5
0.	การพิจารณาความดีความชอบในองค์กร	....	....	....	....	....
00.	บุคคลผู้มีอำนาจมากที่สุดใ้ในองค์กร	....	....	....	....	....

**ตอนที่ 9 แบบสอบถามความรอบรู้ในงาน** เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้ปรับปรุงจากแบบวัดในงานวิจัยของ มอริสัน (Morrison. 1993a ; Morrison. 2002) จำนวน 10 ข้อ เป็นแบบวัดประเมินค่า (Rating scale) 5 ระดับ ลักษณะแบบสอบถามเป็นการบรรยายถึงความคิดเห็นในการทำงาน แล้วให้ผู้ตอบตอบระดับความคิดเห็นในการทำงานว่าเห็นด้วยมากน้อยเพียงใดจากเห็นด้วยที่สุดไปจนถึง ไม่เห็นด้วยที่สุด มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์รายข้ออยู่ระหว่าง .22 ถึง .82 และค่าความเชื่อมั่นแบบสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ .85

เกณฑ์การให้คะแนน เมื่อเป็นข้อความทางบวก ผู้ตอบจะได้คะแนน 5 ถึง 1 จากคำตอบ “เห็นด้วยที่สุด” ถึง “ไม่เห็นด้วยที่สุด” แต่ถ้าเป็นข้อความทางลบ ผู้ตอบจะได้คะแนนตรงกันข้าม การรวมคะแนน ผู้วิจัยรวมคะแนนทุกข้อ มีคะแนนรวม 10-50 คะแนน ความหมายของคะแนน ผู้ที่ได้คะแนนจากแบบวัดสูงแสดงว่ามีความรอบรู้ในงานสูงกว่า ผู้ที่ได้คะแนนจากแบบวัดต่ำ

#### ตัวอย่างแบบสอบถาม : ความรอบรู้ในงาน

**คำชี้แจง :** ข้อความเหล่านี้เป็นเรื่องเกี่ยวกับการทำงาน โปรดพิจารณาข้อความแต่ละข้อต่อไปนี่ว่า *ท่านเห็นด้วยมากน้อยเพียงใด* แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างหลังข้อความที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่าน

ตอบ	1	หมายถึง	ไม่เห็นด้วยที่สุด
ตอบ	2	หมายถึง	ไม่เห็นด้วย
ตอบ	3	หมายถึง	ไม่แน่ใจ
ตอบ	4	หมายถึง	เห็นด้วย
ตอบ	5	หมายถึง	เห็นด้วยที่สุด

ข้อ	ความคิดเห็นในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
		1	2	3	4	5
0.	ข้าพเจ้ามีความเหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย	....	....	....	....	....
00.	ข้าพเจ้ามีความเชี่ยวชาญในงานที่ข้าพเจ้าทำ	....	....	....	....	....

**ตอนที่ 10 แบบสอบถามความชัดเจนในบทบาท** วัดโดยแบบวัดที่ผู้วิจัยปรับปรุงมาจากแบบวัดของ ริซโซ่, เฮ้าส์ และเลิร์ตแมน (Rizzo; House; & Lirtzman. 1970 : 155) จำนวน 12 ข้อ เป็นแบบวัดประเมินค่า (Rating scale) 5 ระดับ ลักษณะแบบสอบถามเป็นการบรรยายถึงบทบาทในการทำงาน แล้วให้ผู้ตอบระดับความคิดเห็นต่อบทบาทในการทำงานดังกล่าวจากเห็นด้วยที่สุดไปจนถึงไม่เห็นด้วยที่สุด มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์รายข้ออยู่ระหว่าง .30 ถึง .82 และค่าความเชื่อมั่นแบบสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ .90

เกณฑ์การให้คะแนน เมื่อเป็นข้อความทางบวก ผู้ตอบจะได้คะแนน 5 ถึง 1 จากคำตอบ “เห็นด้วยที่สุด” ถึง “ไม่เห็นด้วยที่สุด” แต่ถ้าเป็นข้อความทางลบ ผู้ตอบจะได้คะแนนตรงกันข้าม การรวมคะแนน ผู้วิจัยรวมคะแนนทุกข้อ มีคะแนนรวม 12-60 คะแนน

ความหมายของคะแนน ผู้ที่ได้คะแนนจากแบบวัดสูงแสดงว่ามีความชัดเจนในบทบาทสูงกว่าผู้ที่ได้คะแนนจากแบบวัดต่ำ

#### ตัวอย่างแบบสอบถาม : ความชัดเจนในบทบาท

**คำชี้แจง :** ข้อความต่อไปนี้สะท้อนความคิดเห็นของผู้ทำงานทั่ว ๆ ไป โปรดพิจารณาข้อความแต่ละข้อต่อไปนี้ว่าท่านเห็นด้วยหรือไม่ ในระดับใดแล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างหลังข้อความที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่าน

ตอบ 1	หมายถึง	ไม่เห็นด้วยที่สุด
ตอบ 2	หมายถึง	ไม่เห็นด้วย
ตอบ 3	หมายถึง	ไม่แน่ใจ
ตอบ 4	หมายถึง	เห็นด้วย
ตอบ 5	หมายถึง	เห็นด้วยที่สุด

ข้อ	บทบาทในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
		1	2	3	4	5
0.	เป้าหมายและวัตถุประสงค์การทำงานของข้าพเจ้ามีความชัดเจน					
00.	ข้าพเจ้าทราบชัดเจนในความคาดหวังขององค์กร					

**ตอนที่ 11 แบบสอบถามความพึงพอใจในงาน** เป็นแบบสอบถามที่ปรับปรุงมาจากแบบวัดความพึงพอใจในงาน ของมหาวิทยาลัยมินเนโซต้า ( Minnesota Satisfaction Questionnaire – MQS) จำนวนแบบวัดมี 20 ข้อ แบ่งเป็น 3 ด้าน คือ 1) ความพึงพอใจในงาน (Intrinsic job satisfaction) มีจำนวน 12 ข้อ 2) ความพึงพอใจปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงาน (Extrinsic job satisfaction) มีจำนวน 6 ข้อ และ 3) ความพึงพอใจในงานทั่วไป (General Job Satisfaction) มีจำนวน 2 ข้อ เป็นแบบวัดประเมินค่า (Rating scale) ระดับการประเมิน 5 ระดับ ลักษณะแบบสอบถามเป็นการบรรยายถึงความรู้สึกต่องานที่ทำ แล้วให้ผู้ตอบระดับความรู้สึกต่อข้อความดังกล่าวจาก พอใจมากที่สุดไปจนถึง ไม่พอใจ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์รายข้ออยู่ระหว่าง .35 ถึง .67 และค่าความเชื่อมั่นแบบสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ .90

เกณฑ์การให้คะแนน เมื่อเป็นข้อความทางบวก ผู้ตอบจะได้คะแนน 5 ถึง 1 จากคำตอบ “พอใจมากที่สุด” ถึง “ไม่พอใจ” แต่ถ้าเป็นข้อความทางลบ ผู้ตอบจะได้คะแนนตรงกันข้าม การรวมคะแนน ผู้วิจัยรวมคะแนนทุกข้อ มีคะแนนรวม 20-100 คะแนน ความหมายของคะแนน ผู้ได้คะแนนจากแบบวัดสูงแสดงว่ามีความพึงพอใจในงานสูงกว่าผู้ที่ได้คะแนนจากแบบวัดต่ำ

#### ตัวอย่างแบบสอบถาม : ความพึงพอใจในงาน

**คำชี้แจง :** ข้อความต่อไปนี้แสดงถึงเหตุการณ์ต่าง ๆ ในการทำงาน โปรดพิจารณาข้อความแต่ละข้อต่อไปนี้ว่าในเหตุการณ์นั้นท่านพอใจในระดับใด แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง หลังข้อความที่ตรงกับความรู้สึกของท่าน

ตอบ	1	หมายถึง	ไม่พอใจ
ตอบ	2	หมายถึง	พอใจน้อย
ตอบ	3	หมายถึง	พอใจ
ตอบ	4	หมายถึง	พอใจมาก
ตอบ	5	หมายถึง	พอใจมากที่สุด

ข้อ	ความรู้สึกต่องานที่ทำ	ระดับความรู้สึก				
		1	2	3	4	5
0.	มีโอกาสดำเนินงานด้วยตนเองเพียงลำพัง	...	...	...	...	...
00.	วิธีการที่หัวหน้างานของข้าพเจ้าใช้แก้ปัญหากับพนักงาน	...	...	...	...	...

ตอนที่ 12 แบบสอบถามความผูกพันในองค์กร ผู้วิจัยใช้แบบวัดที่ปรับปรุงมาจากแบบวัดความผูกพันในองค์กร (Organizational Commitment) ของ เมเยอร์ อลเลน และสมิทซ์ (Mayer; Allen; & Smith. 1993 : 544) จำนวน 14 ข้อมี 3 ด้าน คือ ด้านความรู้สึก (Affective commitment) ด้านความต่อเนื่อง (Continuance commitment) และด้านความรับผิดชอบ (Normative commitment) เป็นแบบวัดประเมินค่า (Rating scale) ระดับความรู้สึก 5 ระดับ ลักษณะแบบสอบถามเป็นการบรรยายถึงความรู้สึกต่อองค์กร แล้วให้ผู้ตอบตอบระดับความรู้สึกต่อองค์กรดังกล่าวจากเห็นด้วยที่สุดไปจนถึง ไม่เห็นด้วยที่สุด มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์รายข้ออยู่ระหว่าง .20 ถึง .68 และค่าความเชื่อมั่นแบบสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ .81

เกณฑ์การให้คะแนน เมื่อเป็นข้อความทางบวก ผู้ตอบจะได้คะแนน 5 ถึง 1 จากคำตอบ “เห็นด้วยที่สุด” ถึง “ไม่เห็นด้วยที่สุด” แต่ถ้าเป็นข้อความทางลบ ผู้ตอบจะได้คะแนนตรงกันข้าม การรวมคะแนน ผู้วิจัยรวมคะแนนทุกข้อ มีคะแนนรวม 14-70 คะแนน ความหมายของคะแนน ผู้ได้คะแนนจากแบบวัดสูงแสดงว่ามีความผูกพันในองค์กรสูงกว่าผู้ที่ได้คะแนนจากแบบวัดต่ำ

#### ตัวอย่างแบบสอบถาม : ความผูกพันในองค์กร

คำชี้แจง : ข้อความต่อไปนี้เป็นเรื่องราวของท่านที่เกี่ยวกับองค์กรที่ท่านปฏิบัติงานอยู่ โปรดพิจารณาข้อความแต่ละข้อต่อไปนี้ว่าท่านเห็นด้วยหรือไม่ ในระดับใดแล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างหลังข้อความที่ตรงกับระดับความรู้สึกของท่าน

ตอบ 1	หมายถึง	ไม่เห็นด้วยที่สุด
ตอบ 2	หมายถึง	ไม่เห็นด้วย
ตอบ 3	หมายถึง	ไม่แน่ใจ
ตอบ 4	หมายถึง	เห็นด้วย
ตอบ 5	หมายถึง	เห็นด้วยที่สุด

ข้อ	ความรู้สึกต่อองค์กร	ระดับความรู้สึก				
		1	2	3	4	5
0.	ข้าพเจ้าจะมีความสุขมากในการทำงานในหน่วยงานนี้จนเกษียณ	..	..	..	..	..
00.	ข้าพเจ้าไม่รู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน	..	..	..	..	..

#### การหาคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้จำนวน 12 ฉบับได้กำหนดการตรวจสอบคุณภาพดังนี้

1. ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) โดยใช้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาภาษาที่ใช้ และความครอบคลุมของเนื้อหาตามนิยามเชิงปฏิบัติการ แล้วนำไปทดลองใช้กับพนักงานสถาบันการเงินพิเศษของรัฐที่ไม่อยู่ในกลุ่มตัวอย่างจำนวน 60 คน
2. วิเคราะห์อำนาจจำแนกข้อคำถามรายข้อ (Item analysis) โดยหาค่าสหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวมของแบบสอบถามฉบับนั้น (Item-total correlation) (รายละเอียดในภาคผนวก ข)
3. หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ( -Coefficient) ของ ครอนบาค (Cronbach. 1970 : 161) (รายละเอียดในภาคผนวก ข)

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้ทำการเก็บข้อมูลกับพนักงานสถาบันการเงินพิเศษของรัฐที่ปฏิบัติงานมาแล้วไม่เกิน 5 ปี และสำเร็จการศึกษาไม่ต่ำกว่าระดับปริญญาตรีจำนวน 2 แห่ง (รายชื่อสถาบันการเงินพิเศษของรัฐมีในภาคผนวก ค) โดยมีการดำเนินการดังนี้

1. นำหนังสือขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลจาก สถาบันวิจัยพฤกษศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ไปติดต่อขอความร่วมมือกับผู้บริหาร หรือผู้มีอำนาจในการตัดสินใจอนุญาตให้เก็บข้อมูลในสถาบันการเงินพิเศษของรัฐแต่ละแห่ง
2. เมื่อได้รับอนุญาตให้เก็บข้อมูลจากหน่วยงานแล้ว ผู้วิจัยส่งหนังสือแนะนำตัวพร้อมแบบสอบถามและซองเปล่าจำหน่ายซองถึงผู้วิจัยโดยทางไปรษณีย์ไปยังกลุ่มตัวอย่าง หรือผู้บังคับบัญชาของกลุ่มตัวอย่างที่ปฏิบัติงานประจำสาขาระยะ 1 ฉบับ เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามแล้วส่งคืนผู้วิจัยทางไปรษณีย์ โดยมีเงื่อนไขว่ากลุ่มตัวอย่างต้องเป็นผู้ปฏิบัติงานมาแล้วไม่เกิน 5 ปี และสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป
3. ผู้วิจัยขอให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามแล้วส่งคืนภายในระยะเวลา 20 วัน หากผู้วิจัยไม่ได้รับแบบสอบถามกลับคืน ผู้วิจัยได้ติดตามกลุ่มตัวอย่างที่ยังไม่ตอบแบบสอบถามและส่งคืนโดยใช้ระยะเวลาติดตาม 10 วัน รวมระยะเวลาที่เก็บข้อมูลทั้งสิ้น 30 วัน
4. จำนวนแบบสอบถามที่ส่งไปยังกลุ่มตัวอย่างสังกัดสถาบันการเงินพิเศษของรัฐทั้ง 2 แห่งมีจำนวน 744 คน จำแนกเป็น สถาบันการเงินพิเศษของรัฐแห่งที่ 1 ที่ผู้วิจัยส่งแบบสอบถามไปจำนวน 99 คน กลุ่มตัวอย่างได้ตอบแล้วส่งคืนและเป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 58.5 ส่วนสถาบันการเงินพิเศษของรัฐแห่งที่ 2 ผู้วิจัยส่งแบบสอบถามไปให้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 675 คน กลุ่มตัวอย่างตอบแล้วส่งคืนและเป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์จำนวน 375 คน คิดเป็นร้อยละ 55.5 รวมจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจากสถาบันการเงินพิเศษของรัฐทั้ง 2 แห่งและเป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์สามารถนำมาวิเคราะห์ข้อมูลได้มีจำนวนทั้งสิ้น 433 คน คิดเป็นร้อยละ 55.9 ดังรายละเอียดในตาราง 3

## การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลดำเนินการดังนี้

1. วิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความแปรปรวน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ และค่าสถิติอื่น ๆ ในการหาคุณภาพเครื่องมือของแบบสอบถาม ผู้วิจัยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows Version 12.00

2. การทดสอบแบบจำลองเพื่อหาความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้น ผู้วิจัยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป LISREL Version 8.30 โดยมีวิธีการดำเนินงานดังต่อไปนี้

2.1 กำหนดข้อมูลจำเพาะของแบบจำลอง (Specification of the model) เพื่อศึกษาว่าตัวแปรใดบ้างส่งผลทางตรง และทางอ้อมต่อความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันในองค์กร รูปแบบการวิเคราะห์แบบจำลองโครงสร้างเชิงเส้นประกอบไปด้วยตัวแปรสังเกต (Observed variables) ทั้งหมด โดยมีข้อตกลงเบื้องต้นของแบบจำลองว่าความสัมพันธ์ของแบบจำลองทั้งหมดเป็นแบบเส้น (Linear) เชิงบวก (Additive) และเป็นความสัมพันธ์ทางเดียว

(Recursive model) ระหว่างตัวแปรภายนอก (Exogenous variables) และตัวแปรภายใน (Endogenous variables)

2.2 การระบุความเป็นไปได้ค่าเดียวของแบบจำลอง (Identification of the model) ผู้วิจัยใช้เงื่อนไขกฎ  $t$  (t-rule) นั่นคือ จำนวนพารามิเตอร์ที่ไม่ทราบค่าจะต้องน้อยกว่าหรือเท่ากับจำนวนสมาชิกในเมทริกซ์ความแปรปรวน-ความแปรปรวนร่วมของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งกฎ  $t$  กล่าวว่า แบบจำลองจะระบุค่าได้พอดีเมื่อ  $t$  น้อยกว่าหรือเท่ากับ  $(1/2)(p+q)(p+q+1)$  และใช้กฎความสัมพันธ์ทางเดียว (Recursive rule) (Bollen. 1989 : 103-104)

2.3 การประมาณค่าพารามิเตอร์ของแบบจำลอง (Parameter estimation from the model) ใช้วิธีไลค์ลิฮูดสูงสุด (Maximum Likelihood)

3. การตรวจสอบความกลมกลืนของแบบจำลอง (Goodness – of – fit measures) เพื่อศึกษาภาพรวมของแบบจำลองว่ากลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์เพียงใด โดยใช้ดัชนีต่อไปนี้พิจารณาร่วมกัน

3.1 ดัชนีแสดงความกลมกลืน ได้แก่

3.1.1 ค่าสถิติไคสแควร์ (Chi-square statistics) ใช้ทดสอบสมมติฐานทางสถิติว่าฟังก์ชันความกลมกลืนมีค่าเป็นศูนย์ ถ้าค่าสถิติไคสแควร์ มีค่าต่ำมากหรือยิ่งเข้าใกล้ศูนย์มากเท่าไรแสดงว่าแบบจำลองที่กำหนดมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์

3.1.2 ดัชนีรากกำลังสองของค่าความคลาดเคลื่อนในการประมาณ (Root mean square of approximation : RMSEA) เป็นค่าแสดงความกลมกลืนของแบบจำลองที่สร้างขึ้น กับเมทริกซ์ความแปรปรวนร่วมของประชากร ซึ่งค่า RMSEA ที่น้อยกว่า .05 แสดง

ว่ามีความกลมกลืนสนิท (Close fit) แต่อย่างไรก็ตามค่าที่ใช้ได้และถือว่าแบบจำลองที่สร้างขึ้นกลมกลืนกับแบบจำลองไม่ควรเกิน .08 (Browne & Cudeck. 1993 : 36-162)

3.1.3 ดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (Goodness-of-fit index : GFI) ซึ่งเป็นอัตราส่วนของผลต่างระหว่างฟังก์ชันความกลมกลืนจากแบบจำลองก่อน และหลังปรับแบบจำลองกับฟังก์ชันความกลมกลืนก่อนปรับแบบจำลอง ค่า GFI ดัชนีมีค่าอยู่ระหว่าง 0 ถึง 1 ค่าเข้าใกล้ 1 แสดงว่าแบบจำลองมีแนวโน้มว่าจะมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์

3.2 ดัชนีเปรียบเทียบ เป็นดัชนีที่ใช้เปรียบเทียบแบบจำลองการวิจัยว่ามีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์สูงกว่าแบบจำลองอิสระเพียงใด โดยดัชนี NFI (Normed Fit Index) และ CFI (Comparative Fit Index) ทั้งสองดัชนีมีค่าอยู่ระหว่าง 0 ถึง 1 ค่าเข้าใกล้ 1 แสดงว่าแบบจำลองมีแนวโน้มว่าจะมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์

#### 4. การปรับแบบจำลอง (Model adjustment)

การปรับแบบจำลองต้องมีพื้นฐานทางแนวคิด หรืองานวิจัยที่เกี่ยวข้องรองรับ โดยตรวจสอบผลการประมาณค่าพารามิเตอร์ว่ามีความสมเหตุสมผลหรือไม่ ค่าใดที่ผิดปกติ โดยพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เชิงพหุยกกำลังสอง (Squared multiple correlation) ให้มีเหมาะสม ตลอดจนพิจารณาค่าความกลมกลืนรวม (Overall fit) ของแบบจำลองว่าโดยภาพรวมของแบบจำลองมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์เพียงใด

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งเป็น 3 ตอนคือ ตอนที่ 1 ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ตอนที่ 2 ค่าสถิติบรรยายของตัวแปร และตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์อิทธิพล (Path Analysis)

ก่อนที่จะนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยกำหนดสัญลักษณ์เพื่อแทนตัวแปร และค่าสถิติต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

ตาราง 1 สัญลักษณ์แทนตัวแปร

ตัวแปร	แทน
<b>(กลวิธีการเริ่มของพนักงาน)</b>	
SEK1	การแสวงหาข้อมูลจากหัวหน้างาน
SEK2	การแสวงหาข้อมูลจากเพื่อนร่วมงาน
BIL1	การสร้างความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน
BIL2	การสร้างความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
<b>(กลวิธีการถ่ายทอดทางสังคมขององค์กร)</b>	
SO1	การถ่ายทอดทางสังคมแบบเป็นกลุ่ม หรือรายบุคคล
SO2	การถ่ายทอดทางสังคมแบบเป็นทางการ หรือไม่เป็นทางการ
SO3	การถ่ายทอดทางสังคมแบบยอมรับลักษณะเดิม หรือถอดถอนลักษณะเดิม
SO4	การถ่ายทอดทางสังคมแบบตามลำดับขั้นตอน หรือไม่เป็นขั้นตอน
SO5	การถ่ายทอดทางสังคมแบบมีตัวแบบ หรือไม่มีตัวแบบ
SO6	การถ่ายทอดทางสังคมแบบตารางเวลาคงที่หรือตารางเวลาไม่คงที่
<b>(ความแตกต่างของบุคคล)</b>	
IE	ความเชื่ออำนาจในตน (Internal locus of control)
PER	บุคลิกภาพแบบแสดงตัว (Extraversion)
TIME	ระยะเวลาปฏิบัติงาน



ตาราง 1 (ต่อ)

ตัวแปร	แทน
<b>(ผลการถ่ายทอดทางสังคมขององค์การระยะใกล้)</b>	
KNOW	ความรู้เกี่ยวกับองค์กร (Organizational knowledge)
TASK	ความรอบรู้ในงาน (Task mastery)
ROLE	ความชัดเจนในบทบาท (Role clarity)
<b>(ผลการถ่ายทอดทางสังคมขององค์การระยะไกล)</b>	
JOB	ความพึงพอใจในงาน (Job satisfaction)
COM	ความผูกพันในองค์กร (Organizational commitment)

ตาราง 2 สัญลักษณ์แทนค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์	แทน
$\bar{X}$	ค่าเฉลี่ย (Mean)
SD	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)
SKEW	ความเบ้ (Skewness)
KURT	ความโด่ง (Kurtosis)
r	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson product moment correlation)
$R^2$	ค่าสหสัมพันธ์พหุคูณยกกำลังสอง (Squared multiple correlation)
$\chi^2$	ค่าสถิติไค-สแควร์ (Chi-square)
RMSEA	ค่าประมาณความคลาดเคลื่อนของรากกำลังสองเฉลี่ย (Root Mean Square Error of Approximation)
GFI	ดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (Goodness of fit index)
CFI	ดัชนีวัดเปรียบเทียบความกลมกลืน (Comparative Fit Index)
NFI	ดัชนีวัดเปรียบเทียบความกลมกลืน (Normed Fit Index)
DE	อิทธิพลโดยตรง (Direct effects)
IE	อิทธิพลโดยอ้อม (Indirect effects)
TE	อิทธิพลรวม (Total effects)

## ตอนที่ 1 ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ตาราง 3 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามข้อมูลพื้นฐาน

ข้อมูลพื้นฐาน		สถาบันการเงินพิเศษของรัฐ		รวม	
		แห่งที่ 1	แห่งที่ 2	จำนวน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	46	126	172	39.7
	หญิง	12	249	261	60.3
อายุ	23 – 26 ปี	25	85	110	25.3
	27 – 28 ปี	16	122	138	31.7
	29 – 30 ปี	13	86	99	22.8
	31 – 32 ปี	4	42	46	10.6
	33 – 40 ปี	0	34	34	7.8
	41 – 49 ปี	0	5	5	1.2
	ไม่ตอบ	0	1	1	.2
ระดับการศึกษา	ปริญญาตรี	48	347	395	91.2
	ปริญญาโท	10	28	38	8.8
ระยะเวลาปฏิบัติงาน	10 วัน – 12 เดือน	0	50	50	11.5
	มากกว่า 12 – 15 เดือน	2	6	8	1.8
	มากกว่า 15 – 17 เดือน	42	37	79	18.2
	มากกว่า 17 – 40 เดือน	14	54	68	15.6
	มากกว่า 40 – 42 เดือน	0	205	205	47.2
	มากกว่า 42 – 54 เดือน	0	14	14	3.2
	ไม่ตอบ	0	9	9	2.0

จากตาราง 3 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นพนักงานสถาบันการเงินพิเศษของรัฐจำนวน 2 แห่งมีจำนวนหมด 433 คน จำแนกเป็นเพศหญิงร้อยละ 60.3 (261 คน) และเพศชายร้อยละ 39.7 (172 คน) แต่เมื่อพิจารณาในแต่ละแห่งพบว่ากลุ่มพนักงานการเงินพิเศษของรัฐแห่งที่ 1 มีจำนวนเพศชายมากกว่าเพศหญิง แต่กลุ่มพนักงานการเงินพิเศษของรัฐแห่งที่ 2 มีจำนวนเพศหญิงมากกว่าเพศชาย

กลุ่มตัวอย่างมีอายุระหว่าง 23 – 49 ปี ซึ่งกลุ่มตัวอย่างส่วนมากมีอายุระหว่าง 27-28 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.7 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด กลุ่มพนักงานการเงินพิเศษของรัฐแห่งที่ 1 ส่วนมากจะมีอายุน้อยกว่ากลุ่มพนักงานการเงินพิเศษของรัฐแห่งที่ 2

ระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างทุกคนสำเร็จการศึกษาขั้นต่ำระดับปริญญาตรี และมีจำนวนร้อยละ 8.8 ที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโท

ระยะเวลาปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานสถาบันการเงินพิเศษของรัฐแห่งที่ 1 ส่วนมากจะน้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานสถาบันการเงินพิเศษของรัฐแห่งที่ 2 คือ 15 – 17 เดือน และ 40 - 42 เดือน ตามลำดับ

## ตอนที่ 2 ค่าสถิติบรรยายของตัวแปร

ผู้วิจัยได้ตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้นลักษณะการแจกแจงของตัวแปรว่ามีการแจกแจงปกติ (Normality) หรือไม่ โดยใช้การทดสอบนัยสำคัญทางสถิติของความเบ้ และความโด่ง ด้วยสถิติ Z (นงลักษณ์ วิรัชชัย. 2537 : 15) และพบว่าตัวแปรบางตัวไม่มีคุณสมบัติเกี่ยวกับลักษณะการแจกแจงปกติ ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการแปลงคะแนนให้เป็นคะแนนมาตรฐาน (Z) โดยใช้โปรแกรม LISREL version 8.30 ดังตาราง 4

ตาราง 4 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และค่าสถิติ Z ของความเบ้ (Skewness) ค่าสถิติ Z ของความโด่ง (Kurtosis) ก่อนแปลงคะแนนและหลังแปลงคะแนน

ตัวแปร	$\bar{X}$	SD	ค่าสถิติ Z ก่อนแปลงคะแนน		ค่าสถิติ Z หลังแปลงคะแนน	
			SKEW	KURT	SKEW	KURT
SEK1	43.10	11.97	-0.01	-3.69	0.01	0.01
SEK2	48.41	11.21	-2.50	-2.06	-0.02	0.03
BIL1	33.21	5.60	-1.35	-1.35	-0.07	-0.11
BIL2	36.71	5.14	-2.08	-4.70	-0.36	-0.71
SO1	14.95	2.43	-5.26	3.40	-0.21	-0.13
SO2	8.54	2.17	0.55	-0.23	0.05	-0.10
SO3	11.31	1.84	-4.69	2.24	-0.31	-0.12
SO4	13.87	2.58	-3.65	1.35	-0.13	0.01
SO5	14.18	2.68	-4.59	1.08	-0.15	-0.03
SO6	8.34	1.95	-0.10	-0.60	0.02	-0.01
IE	39.72	4.77	-1.36	-1.28	-0.06	-0.29
PER	30.31	3.59	-1.31	1.06	-0.01	-0.17
TIME	29.07	14.57	-3.00	-23.19	-0.51	0.30
KNOW	54.94	7.77	-0.39	1.01	0.04	-0.04
TASK	36.33	4.04	-3.20	2.92	-0.02	0.12
ROLE	46.29	4.69	0.63	3.36	-0.06	-0.04
JOB	69.44	10.55	-1.49	0.17	-0.01	0.05
COM	54.07	6.75	-5.53	3.92	-0.01	0.02

จากตาราง 4 พบว่าก่อนแปลงคะแนนมีตัวแปรบางตัวแตกต่างไปจากโค้งปกติอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ .001 เช่น ตัวแปรการแสวงหาข้อมูลจากหัวหน้างาน (SEK1) ตัวแปรความผูกพันในองค์กร (COM) เป็นต้น จึงแปลงคะแนนทุกตัวเป็นคะแนนมาตรฐานแล้วพบว่าคะแนนมาตรฐานทุกตัวไม่แตกต่างไปจากโค้งปกติอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 5 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันของตัวแปรที่ศึกษาจากคะแนนดิบ  
(Raw score)

ตาราง 5 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันของตัวแปรที่ศึกษาจากคะแนนดิบ (Raw score)

ตัวแปร	SEK1	SEK2	BUL1	BUL2	SO1	SO2	SO3	SO4	SO5	SO6	IE	PER	TIME	KNOW	TASK	ROLE	JOB	COM	
SEK1	1																		
SEK2	.729 **	1																	
BIL1	.556 **	.397 **	1																
BIL2	.336 **	.531 **	.647 **	1															
SO1	.132 **	.201 **	.181 **	.147 **	1														
SO2	.074	.105 *	.065	.026	.292 **	1													
SO3	.188 **	.277 **	.262 **	.308 **	.240 **	.213 **	1												
SO4	.206 **	.221 **	.229 **	.157 **	.305 **	.372 **	.369 **	1											
SO5	.159 **	.160 **	.218 **	.152 **	.246 **	.454 **	.447 **	.473 **	1										
SO6	.179 **	.146 **	.197 **	.102 *	.174 **	.339 **	.215 **	.461 **	.449 **	1									
IE	.149 **	.150 **	.221 **	.153 **	.177 **	.228 **	.304 **	.325 **	.365 **	.213 **	1								
PER	.224 **	.278 **	.393 **	.428 **	.244 **	.082	.243 **	.188 **	.227 **	.129 **	.236 **	1							
TIME	-.092	-.061	-.085	-.046	-.029	-.076	-.094 *	-.191 **	-.115 *	-.166 **	-.059	-.075	1						
KNOW	.310 **	.327 **	.461 **	.399 **	.169 **	.060	.271 **	.313 **	.270 **	.195 **	.269 **	.376 **	-.144 **	1					
TASK	.188 **	.219 **	.308 **	.247 **	.170 **	.034	.243 **	.245 **	.169 **	.156 **	.238 **	.319 **	.025	.430 **	1				
ROLE	.228 **	.204 **	.376 **	.288 **	.233 **	.137 **	.302 **	.380 **	.243 **	.191 **	.300 **	.352 **	.007	.475 **	.591 **	1			
JOB	.256 **	.262 **	.416 **	.319 **	.235 **	.133 **	.371 **	.389 **	.309 **	.225 **	.329 **	.366 **	.002	.458 **	.457 **	.527 **	1		
COM	.204 **	.207 **	.330 **	.289 **	.138 **	.173 **	.269 **	.248 **	.206 **	.195 **	.214 **	.308 **	-.073	.315 **	.245 **	.347 **	.408 **	1	

SEK1 = แสวงหาข้อมูลจากหัวหน้างาน SEK2 = แสวงหาข้อมูลจากเพื่อนร่วมงาน BIL1 = สร้างความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน BIL2 = สร้างความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน SO1 = ถ่ายทอดแบบกลุ่ม-บุคคล SO2 = ถ่ายทอดเป็นทางการ-ไม่ทางการ SO3 = ถ่ายทอดแบบลักษณะเดิม-ถอดถอน SO4 = ถ่ายทอดเป็นขั้นตอน-ไม่ขั้นตอน SO5 = ถ่ายทอดมีตัวแบบ-ไม่มีตัวแบบ SO6 = ถ่ายทอดตารางเวลาคงที่-ไม่คงที่ IE = เชื้ออำนาจในตน PER = บุคลิกภาพแสดงตัว TIME = ระยะเวลาปฏิบัติงาน KNOW = ความรู้เกี่ยวกับองค์กร TASK = ความรอบรู้ในงาน ROLE = ความชัดเจนในบทบาท JOB = ความพึงพอใจในงาน COM = ความผูกพันในองค์กร \* หมายถึง P-value < .05 \*\* หมายถึง P-value < .01

จากตาราง 5 พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรส่วนใหญ่มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาตัวแปรต่าง ๆ พบว่ามีความสัมพันธ์ทางบวกกับตัวแปรความพึงพอใจในงาน และความผูกพันในองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้นตัวแปรระยะเวลาปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน และความผูกพันในองค์กร

ในระดับต่ำ คือ  $r = .002$  และ  $r = -.073$  ตามลำดับ

### ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์อิทธิพล (Path Analysis)

สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ การวิเคราะห์ข้อมูลในครั้งแรกเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลตามกรอบแนวคิดในการวิจัยและสมมุติฐานที่ตั้งไว้ หากแบบจำลองไม่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ผู้วิจัยจะดำเนินการปรับแบบจำลองด้วยวิธีการทดสอบเพื่อพัฒนาแบบจำลอง (Model Generating : MG) (Jöreskog & Sörbom. 1993 : 127-129) โดยใช้การปรับแบบจำลองบนพื้นฐานงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและดัชนีตัวแปร (Modification indices)

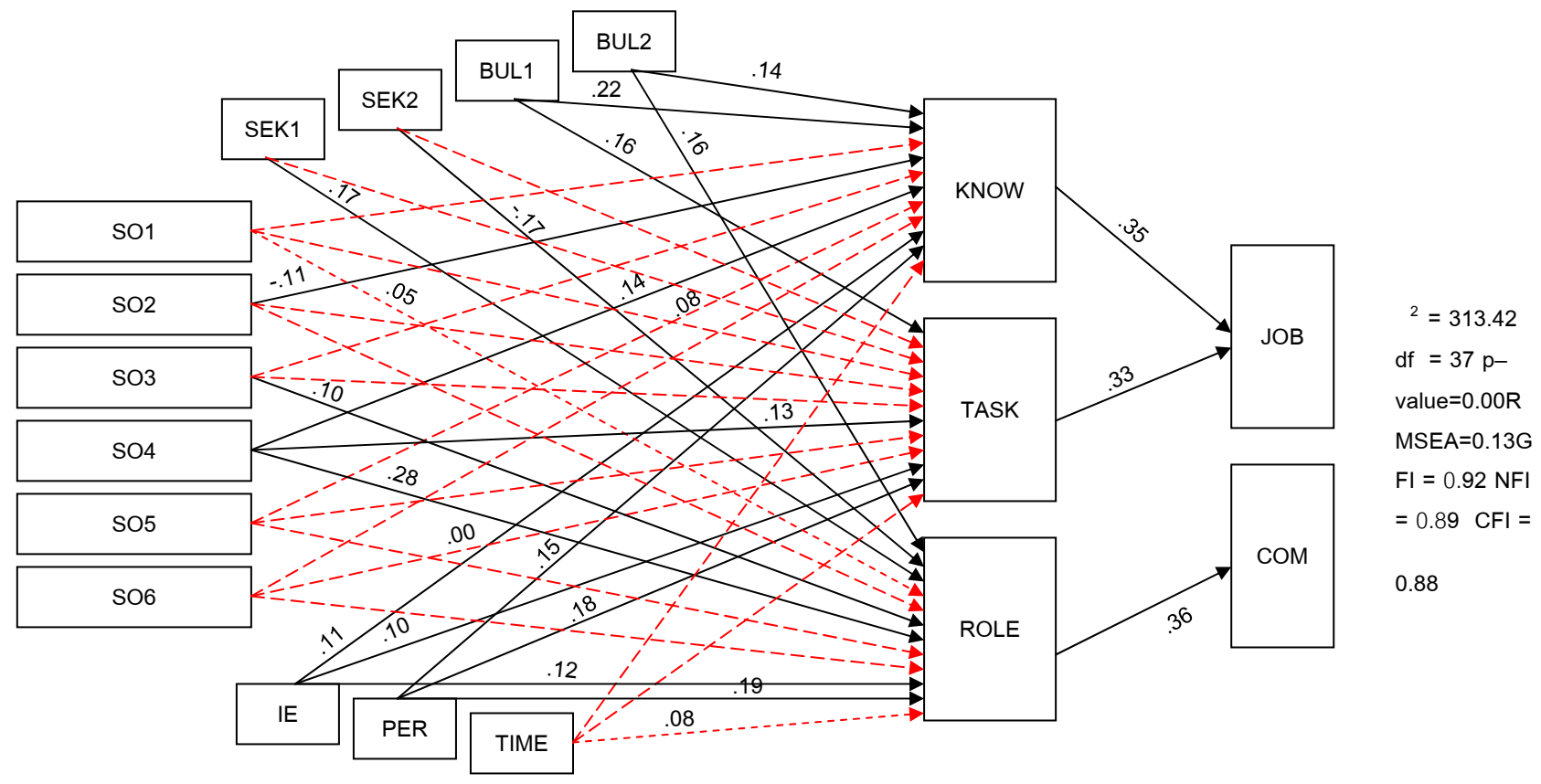
การทดสอบความกลมกลืนของแบบจำลองตามสมมุติฐาน ประกอบด้วยกลุ่มตัวแปร กลวิธีการริเริ่มของพนักงาน (Proactive tactics) กลวิธีการถ่ายทอดทางสังคมขององค์กร (Socialization tactics) และความแตกต่างของบุคคล (Individual differences) ที่ส่งผลต่อผลการถ่ายทอดทางสังคมขององค์กรระยะไกล (Distal outcomes) คือความพึงพอใจในงาน และความผูกพันในองค์กร โดยมีตัวแปรสื่อกลาง คือผลการถ่ายทอดทางสังคมขององค์กรระยะใกล้ (Proximal outcomes) ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับองค์กร ความรอบรู้ในงาน และความชัดเจนในบทบาท ผลการวิเคราะห์พบว่าได้ค่าสถิติ คือ  $\chi^2 = 313.42$  ,  $df = 37$   $p - value = 0.00$  ,  $RMSEA = 0.13$  ,  $GFI = 0.92$  ส่วนดัชนีเปรียบเทียบพบว่า NFI มีค่า 0.88 และ CFI มีค่า 0.89 ดังภาพประกอบที่ 7

จากภาพประกอบ 7 ค่าสถิติจากผลการวิเคราะห์เมื่อเปรียบเทียบกับกับเกณฑ์ที่พิจารณาโดยภาพรวม (รายละเอียดเกณฑ์พิจารณาในหน้า 56) แสดงว่าแบบจำลองตามสมมุติฐานยังไม่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ผู้วิจัยจึงดำเนินการปรับแบบจำลองดังต่อไปนี้ (ภาพจำลองที่ปรับแล้ว ดังภาพประกอบ 8)

1) เพิ่มเส้นอิทธิพลความรอบรู้ในงานส่งผลทางตรงต่อความชัดเจนในบทบาท ด้วยเหตุผลที่มิงงานวิจัยพบว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันทางบวก (Morrison. 2002 : 1155 ; Hsiung; & Hsieh. 2003 : 583) และเนื่องจากความรอบรู้ในงานเป็นข้อมูลเกี่ยวกับงาน เมื่อบุคคลมีข้อมูลเรื่องงานมากก็จะทำให้เกิดมีความชัดเจนว่างานที่รับผิดชอบนั้นมีอะไรบ้าง จึงทำให้บุคคลมีความชัดเจนในบทบาทมากขึ้น

2) เพิ่มเส้นอิทธิพลความพึงพอใจในงานส่งผลทางตรงต่อความผูกพันในองค์กร ซึ่งการเพิ่มเส้นอิทธิพลเป็นไปตามแนวคิดนักวิชาการที่เห็นว่าความพึงพอใจในงานเป็นตัวทำนายความผูกพันในองค์กร (Feinstein; & Vondrasek. 2001: 5; citing Porter; et al. 1974) และมีนักวิจัย

กลวิธีการริเริ่มของพนักงาน, กลวิธีการถ่ายทอดทางสังคมขององค์กร, ความแตกต่างของบุคคล      ผลการถ่ายทอดทางสังคมระยะใกล้      ผลการถ่ายทอดทางสังคมระยะไกล

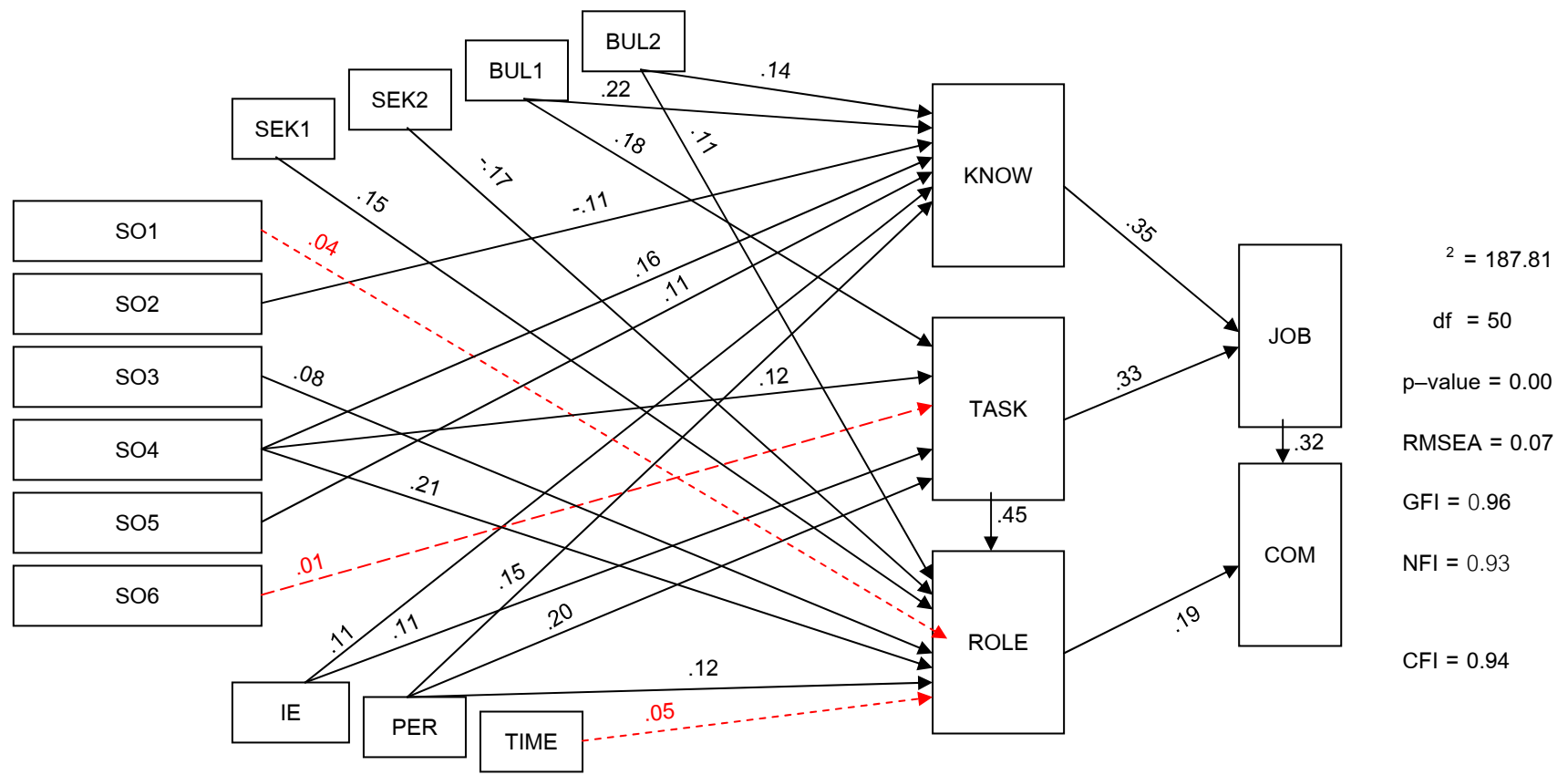


SEK1 = แสวงหาข้อมูลจากหัวหน้างาน SEK2 = แสวงหาข้อมูลจากเพื่อนร่วมงาน BUL1 = สร้างความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน BUL2 = สร้างความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน SO1 = ถ่ายทอดแบบกลุ่ม-บุคคล SO2 = ถ่ายทอดเป็นทางการ-ไม่ทางการ SO3 = ถ่ายทอดแบบลักษณะเดิม-ถอดถอนลักษณะเดิม SO4 = ถ่ายทอดเป็นขั้นตอน-ไม่ขั้นตอน SO5 = ถ่ายทอดมีตัวแบบ-ไม่มีตัวแบบ SO6 = ถ่ายทอดตรงเวลาคงที่-ไม่คงที่ IE = เชื้ออำนาจในตน PER = บุคลิกภาพแสดงตัว TIME = ระยะเวลาปฏิบัติงาน KNOW = ความรู้เกี่ยวกับองค์การ TASK = ความรอบรู้ในงาน ROLE = ความชัดเจนในบทบาท JOB = ความพึงพอใจในงาน COM = ความผูกพันในองค์การ เส้น ——— หมายถึง เส้นที่ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลมีนัยสำคัญทางสถิติ เส้น - - - - - หมายถึง เส้นที่ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ภาพประกอบ 7 แบบจำลองเดิม และสัมประสิทธิ์อิทธิพลที่เป็นคะแนนมาตรฐาน (Standardized solution)



กลวิธีการเริ่มของพนักงาน, กลวิธีการถ่ายทอดทางสังคมขององค์กร, ความแตกต่างของบุคคล      ผลการถ่ายทอดทางสังคมระยะใกล้      ผลการถ่ายทอดทางสังคมระยะไกล



SEK1 = แสวงหาข้อมูลจากหัวหน้างาน SEK2 = แสวงหาข้อมูลจากเพื่อนร่วมงาน BUL1 = สร้างความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน BUL2 = สร้างความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน SO1 = ถ่ายทอดแบบกลุ่ม-บุคคล SO2 = ถ่ายทอดเป็นทางการ-ไม่ทางการ SO3 = ถ่ายทอดแบบลักษณะเดิม-ถอดถอนลักษณะเดิม SO4 = ถ่ายทอดเป็นขั้นตอน-ไม่ขั้นตอน SO5 = ถ่ายทอดมีตัวแบบ-ไม่มีตัวแบบ SO6 = ถ่ายทอดตรงเวลาคงที่-ไม่คงที่ IE = เชื่ออำนาจในตน PER = บุคลิกภาพแสดงตัว TIME = ระยะเวลาปฏิบัติงาน KNOW = ความรู้เกี่ยวกับองค์กร TASK = ความรอบรู้ในงาน ROLE = ความชัดเจนในบทบาท JOB = ความพึงพอใจในงาน COM = ความผูกพันในองค์กร เส้น \_\_\_\_\_ หมายถึง เส้นที่ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลมีนัยสำคัญทางสถิติ เส้น - - - - - หมายถึง เส้นที่ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ภาพประกอบ 8 แบบจำลองที่ปรับแล้ว และสัมประสิทธิ์อิทธิพลที่เป็นคะแนนมาตรฐาน (Standardized solution)

ภาพประกอบ 8 ภาพจำลองหลังปรับ

ภาพประกอบ 7 แบบจำลองก่อนปรับ

พบว่าความพึงพอใจในงานนั้นมีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์กร (Saks. 1994: 237; วันชัย  
ธรรมจักร. 2545 : 68)

3) ตัดเส้นอิทธิพลที่ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติออก ยกเว้นเส้นอิทธิพล 3 เส้น เนื่องจากเส้น  
อิทธิพลทั้ง 3 เส้นยังมีส่วนช่วยให้แบบจำลองมีความกลมกลืน ถึงแม้ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลจะไม่มี  
นัยสำคัญทางสถิติก็ตาม เส้นอิทธิพลที่ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ไม่ตัดออกจากแบบจำลอง คือ

3.1) กลวิธีการถ่ายทอดทางสังคมแบบเป็นกลุ่มหรือรายบุคคลที่ส่งผลทางตรงต่อความ  
ชัดเจนในบทบาท

3.2) กลวิธีการถ่ายทอดทางสังคมแบบตารางเวลาคงที่ หรือตารางเวลาไม่คงที่ส่งผล  
ทางตรงต่อความรอบรู้ในงาน

3.3) ระยะเวลาปฏิบัติงานที่ส่งผลทางตรงต่อความชัดเจนในบทบาท

แบบจำลองที่ปรับแล้วปรากฏในภาพประกอบ 8 ค่าดัชนีแบบจำลองเดิม และค่าดัชนี  
แบบจำลองที่ปรับแล้วแสดงในตาราง 6

ตาราง 6 ค่าดัชนีแบบจำลองเดิม และค่าดัชนีแบบจำลองที่ปรับแล้ว

ดัชนี	เกณฑ์พิจารณา	ค่าสถิติ	
		แบบจำลองเดิม	แบบจำลองที่ปรับแล้ว
ค่าไคสแควร์ ( $\chi^2$ )	มีค่า $\chi^2$ ต่ำ p-value > 0.05	$\chi^2 = 313.42$ , df = 37 p-value = 0.00	$\chi^2 = 187.81$ , df = 50 p-value = 0.00
RMSEA (Root (Root Mean Square Error of Approximation)	< 0.08	0.13	0.07
GFI (Goodness of fit index)	> 0.90	0.92	0.96
NFI (Normed Fit Index)	> 0.90	0.88	0.93
CFI (Comparative Fit Index)	> 0.90	0.89	0.94

จากตาราง 6 เมื่อพิจารณาความกลมกลืนของแบบจำลองในภาพรวมพบว่า แบบจำลองที่  
ปรับแล้วมีดัชนีความกลมกลืนอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ ยกเว้นค่าไคสแควร์ ( $\chi^2$ ) มีค่าค่อนข้างสูง และ  
ที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ซึ่งกรณีเช่นนี้อาจแสดงให้เห็นว่าแบบจำลองที่ปรับแล้วไม่  
กลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ แต่ค่าไคสแควร์นั้นจะขึ้นอยู่กับขนาดกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งโดยปกติค่า  
ไคสแควร์ที่บางครั้งแสดงความมีนัยสำคัญทางสถิติอาจเป็นเพราะกลุ่มตัวอย่างมีขนาดใหญ่ แม้ว่า  
แบบจำลองจะมีความกลมกลืนก็ตาม (อรพินทร์ ชูชม, อัจฉรา สุขารมณ และวิลาสลักษณ์ ชวัลลี;

ตาราง 7 แสดงค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวมของตัวแปรภายนอกที่ส่งผลต่อตัวแปรภายใน และอิทธิพลของตัวแปรภายในด้วยตัวเองที่เป็นคะแนนมาตรฐาน (Standardized solution)

ตัวแปรสาเหตุ	ตัวแปรผล															
	KNOW (H)			TASK (I)			ROLE (J)			JOB (K)			COM (m)			
	DE	IE	TE	DE	IE	TE	DE	IE	TE	DE	IE	TE	DE	IE	TE	
SEK1							.15**		.15**						.03*	.03*
SEK2							-.17**		-.17**						-.03*	-.03*
BIL1	.22***		.22***	.18***		.18***		.08**	.08**		.14***	.14***			.06***	.06***
BIL2	.14*		.14*				.11*		.11*		.05*	.05*			.04*	.04*
SO1							.04		.04						.01	.01
SO2	-.11*		-.11*								-.04*	-.04*			-.01*	-.01*
SO3							.08*		.08*						.02	.02
SO4	.16**		.16**	.12*		.12*	.21***	.06*	.27***		.10***	.10***			.08***	.08***
SO5	.11*		.11*								.04*	.04*			.01	.01
SO6				.01		.01		.01	.01		.00	.00			.00	.00
IE	.11*		.11*	.11*		.11*		.05*	.05*		.07**	.07*			.03**	.03*
PER	.15**		.15**	.20***		.20***	.12**	.09***	.21***		.12***	.12***			.08***	.08***
TIME							.05		.05						.01	.01
KNOW											.35***	.35***			.11***	.11***
TASK							.45***		.45***		.33***	.33***			.19***	.19***
ROLE															.19***	.19***
JOB															.32***	.32***
R <sup>2</sup>		.32			.17			.46			.28				.17	

\* หมายถึง P < .05 \*\* หมายถึง P < .01 \*\*\*\* หมายถึง P < .001 DE หมายถึง อิทธิพลทางตรง IE หมายถึง อิทธิพลทางอ้อม DE หมายถึง อิทธิพลรวม

SEK1 = แสวงหาข้อมูลจากหัวหน้างาน SEK2 = แสวงหาข้อมูลจากเพื่อนร่วมงาน BIL1 = สร้างความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน BIL2 = สร้างความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน  
 SO1 = ถ่ายทอดแบบกลุ่ม-บุคคล SO2 = ถ่ายทอดเป็นทางการ-ไม่ทางการ SO3 = ถ่ายทอดแบบลักษณะเดิม-ถอดถอนลักษณะเดิม SO4 = ถ่ายทอดเป็นขั้นตอน-ไม่ขั้นตอน  
 SO5 = ถ่ายทอดมีตัวแบบ-ไม่มีตัวแบบ SO6 = ถ่ายทอดตารางเวลาที่-ไม่ครั้งที่ IE = เชื้ออำนาจในตน PER = บุคลิกภาพแสดงตัว TIME = ระยะเวลาปฏิบัติงาน  
 KNOW = ความรู้เกี่ยวกับองค์กร TASK = ความรอบรู้ในงาน ROLE = ความชัดเจนในบทบาท JOB = ความพึงพอใจในงาน COM = ความผูกพันในองค์กร

2542 : 65 อ้างอิงจาก Rahim; & Magner. 1995) ซึ่งในกรณีนี้เป็นไปได้ว่าขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิเคราะห์มีจำนวนมาก (433 คน) จึงทำให้พบค่าไคสแควร์ที่มีนัยสำคัญทางสถิติ แต่ดัชนีตัวอื่น ๆ ให้ผลสอดคล้องกัน คือ แบบจำลองที่ปรับแล้วมีความกลมกลืน ดังนั้นสรุปได้ว่าแบบจำลองที่ปรับแล้วมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ตาราง 7 สัมประสิทธิ์อิทธิพล

เมื่อแบบจำลองที่ปรับแล้วมีความเหมาะสม และมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ผู้วิจัยจึงใช้ผลการวิเคราะห์นี้มาแสดงค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลทางตรง และทางอ้อมระหว่างตัวแปรต่าง ๆ ดังรายละเอียดในตาราง 7

จากตาราง 7 เป็นค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลที่เป็นคะแนนมาตรฐานระหว่างตัวแปรสาเหตุ และตัวแปรผลสามารถจำแนกเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลทางตรง กับตัวแปรที่มีอิทธิพลทางอ้อม ดังรายละเอียดดังต่อไปนี้

### 3.1 อิทธิพลทางตรง (Direct effects)

#### 3.1.1 กลวิธีการริเริ่มของพนักงาน (Proactive tactics) กับผลการถ่ายทอดทางสังคมขององค์การระยะใกล้ (Proximal outcomes)

กลวิธีการริเริ่มของพนักงานในงานวิจัยนี้สนใจศึกษาเรื่อง การแสวงหาข้อมูลจากหัวหน้างาน การแสวงหาข้อมูลจากเพื่อนร่วมงาน การสร้างความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน และการสร้างความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ส่วนผลการถ่ายทอดทางสังคมขององค์การระยะใกล้ ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับองค์การ การรอบรู้ในงาน และความชัดเจนในบทบาท จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า

- 1) การแสวงหาข้อมูลจากหัวหน้างานมีอิทธิพลทางตรงด้านบวกต่อความชัดเจนในบทบาท (.15) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
  - 2) การแสวงหาข้อมูลจากเพื่อนร่วมงานมีอิทธิพลทางตรงด้านลบต่อความชัดเจนในบทบาท (-.17) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
  - 3) การสร้างความสัมพันธ์กับหัวหน้างานมีอิทธิพลทางตรงด้านบวกต่อความรู้เกี่ยวกับองค์การ (.22) และความรอบรู้ในงาน (.18) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001
  - 4) การสร้างความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีอิทธิพลทางตรงด้านบวกต่อความรู้เกี่ยวกับองค์การ (.14) และความชัดเจนในบทบาท (.11) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
- สรุปได้ว่าการแสวงหาข้อมูลจากหัวหน้างานมีอิทธิพลทางตรงด้านบวกต่อความชัดเจนในบทบาท แต่การแสวงหาข้อมูลจากเพื่อนร่วมงานมีอิทธิพลทางตรงด้านลบต่อความชัดเจนในบทบาท การสร้างความสัมพันธ์กับหัวหน้างานมีอิทธิพลทางตรงด้านบวกต่อความรู้เกี่ยวกับองค์การและความรอบรู้ในงาน ส่วนการสร้างความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีอิทธิพลทางตรงด้านบวกต่อความรู้เกี่ยวกับองค์การ และความชัดเจนในบทบาท ส่วนตัวแปรคู่อื่น ๆ ไม่พบค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลมีนัยสำคัญทางสถิติ

### 3.1.2 กลวิธีการถ่ายทอดทางสังคมขององค์การ (Organizational socialization tactics) กับผลการถ่ายทอดทางสังคมขององค์การระยะใกล้ (Proximal outcomes)

กลวิธีการถ่ายทอดทางสังคมขององค์การในการศึกษาครั้งนี้ศึกษาวิธีการที่องค์การจัดประสบการณ์ให้กับพนักงานจำนวน 6 มิติ กับผลการถ่ายทอดทางสังคมระยะใกล้ คือ ความรู้เกี่ยวกับองค์การ ความรอบรู้ในงาน และความชัดเจนในบทบาท พบผลดังนี้

- 1) การถ่ายทอดทางสังคมแบบเป็นกลุ่ม หรือรายบุคคล ไม่พบอิทธิพลทางตรงต่อผลการถ่ายทอดทางสังคมระยะใกล้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
- 2) การถ่ายทอดทางสังคมแบบเป็นทางการ หรือไม่เป็นทางการมีอิทธิพลทางตรงด้านลบต่อความรู้เกี่ยวกับองค์การ (-.11) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
- 3) การถ่ายทอดทางสังคมแบบยอมรับลักษณะเดิม หรือแบบถอดถอนลักษณะเดิมมีอิทธิพลทางตรงด้านบวกต่อความชัดเจนในบทบาท (.08) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
- 4) การถ่ายทอดทางสังคมแบบตามลำดับขั้นตอน หรือแบบไม่เป็นขั้นตอนมีอิทธิพลทางตรงด้านบวกต่อความรู้เกี่ยวกับองค์การ(.16) ความรอบรู้ในงาน (.12) และความชัดเจนในบทบาท (.21) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 .05 และ .001 ตามลำดับ
- 5) การถ่ายทอดทางสังคมแบบมีตัวแบบ หรือไม่มีตัวแบบมีอิทธิพลทางตรงด้านบวกต่อความรู้เกี่ยวกับองค์การ(.11) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
- 6) การถ่ายทอดทางสังคมแบบตารางเวลาคงที่ หรือแบบที่ตารางเวลาไม่คงไม่พบอิทธิพลทางตรงต่อผลการถ่ายทอดทางสังคมระยะใกล้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สรุปได้ว่าการถ่ายทอดทางสังคมแบบเป็นทางการหรือไม่เป็นทางการมีอิทธิพลทางตรงด้านลบต่อความรู้เกี่ยวกับองค์การ การถ่ายทอดทางสังคมแบบยอมรับลักษณะเดิมหรือแบบถอดถอนลักษณะเดิมมีอิทธิพลทางตรงด้านบวกต่อความชัดเจนในบทบาท การถ่ายทอดทางสังคมแบบตามลำดับขั้นตอนหรือไม่เป็นลำดับขั้นตอนมีอิทธิพลทางตรงด้านบวกต่อความรู้เกี่ยวกับองค์การ ความรอบรู้ในงาน ความชัดเจนในบทบาท การถ่ายทอดทางสังคมแบบมีตัวแบบหรือไม่มีตัวแบบมีอิทธิพลทางตรงด้านบวกต่อความรู้เกี่ยวกับองค์การ ส่วนตัวแปรคู่อื่นๆ ไม่พบความสัมพันธ์อิทธิพลมีนัยสำคัญทางสถิติ

### 3.1.3 ความแตกต่างของบุคคล (Individual differences) กับผลการถ่ายทอดทางสังคมขององค์การระยะใกล้ (Proximal outcomes)

ความแตกต่างของบุคคลในการศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วย ความเชื่ออำนาจในตน บุคลิกภาพแบบแสดงตัว และระยะเวลาปฏิบัติงาน กับผลการถ่ายทอดทางสังคมระยะใกล้ ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับองค์การ ความรอบรู้ในงาน และความชัดเจนในบทบาท พบผลดังนี้

- 1) ความเชื่ออำนาจในตนมีอิทธิพลทางตรงด้านบวกต่อความรู้เกี่ยวกับองค์การ(.11) ความรอบรู้ในงาน (.11) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2) บุคลิกภาพแบบแสดงตัวมีอิทธิพลทางตรงด้านบวกต่อความรู้เกี่ยวกับองค์การ(.15) ความรอบรู้ในงาน (.20) และความชัดเจนในบทบาท (.12) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 .001 และ .01 ตามลำดับ

3) ระยะเวลาปฏิบัติงาน ไม่พบอิทธิพลทางตรงต่อผลการถ่ายทอดทางสังคมระยะใกล้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สรุปได้ว่าความเชื่ออำนาจในตนเองมีอิทธิพลทางตรงด้านบวกต่อความรู้เกี่ยวกับองค์การ และความรอบรู้ในงาน ส่วนบุคลิกภาพแบบแสดงตัวมีอิทธิพลทางตรงด้านบวกต่อความรู้เกี่ยวกับองค์การ ความรอบรู้ในงาน และความชัดเจนในบทบาท ส่วนตัวแปรคู่อื่น ๆ ไม่พบความสัมพันธ์อิทธิพลมีนัยสำคัญทางสถิติ

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เชิงพหุคูณกำลังสองพบว่ากลวิธีการริเริ่มของพนักงาน กลวิธีการถ่ายทอดทางสังคมขององค์การ และความแตกต่างของบุคคลอธิบายความแปรปรวนของความรู้เกี่ยวกับองค์การได้ร้อยละ 32 ความรอบรู้ในงานร้อยละ 17 และความชัดเจนในบทบาทร้อยละ 46

### 3.1.4 ผลการถ่ายทอดทางสังคมขององค์การระยะใกล้ (Proximal outcomes) กับผลการถ่ายทอดทางสังคมขององค์การระยะไกล (Distal outcomes)

ผลการถ่ายทอดทางสังคมขององค์การระยะใกล้ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับองค์การ ความรอบรู้ในงาน และความชัดเจนในบทบาท กับผลการถ่ายทอดทางสังคมขององค์การระยะไกล ได้แก่ ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันในองค์การ พบผลดังนี้

1) ความรู้เกี่ยวกับองค์การมีอิทธิพลทางตรงด้านบวกต่อความพึงพอใจในงาน (.35) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .001

2) ความรอบรู้ในงานมีอิทธิพลทางตรงด้านบวกต่อความพึงพอใจในงาน (.33) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .001

3) ความชัดเจนในบทบาทมีอิทธิพลทางตรงด้านบวกต่อความผูกพันในองค์การ (.19) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .001

นอกจากนี้ยังพบว่า ความรอบรู้ในงานมีอิทธิพลทางตรงด้านบวกต่อความชัดเจนในบทบาท (.45) และความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลทางตรงด้านบวกต่อความผูกพันในองค์การ (.32) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .001

กล่าวโดยสรุปความรู้เกี่ยวกับองค์การ และความรอบรู้ในงานมีอิทธิพลทางตรงด้านบวกต่อความพึงพอใจในงาน ความชัดเจนในบทบาทมีอิทธิพลทางตรงด้านบวกต่อความผูกพันในองค์การ นอกจากนี้ยังพบว่าความรอบรู้ในงานมีอิทธิพลทางตรงด้านบวกต่อความชัดเจนในบทบาท และความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลทางตรงด้านบวกต่อความผูกพันในองค์การ

### 3.2 อิทธิพลทางอ้อม (Indirect effects)



กลวิธีการริเริ่มของพนักงาน กลวิธีการถ่ายทอดทางสังคมขององค์กร และความแตกต่างของบุคคลมีอิทธิพลทางตรงต่อผลการถ่ายทอดทางสังคมระยะใกล้แล้ว ยังมีอิทธิพลทางอ้อมไปยังผลการถ่ายทอดทางสังคมระยะไกล คือ ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันในองค์กร โดยพบผลดังนี้

### 3.2.1 อิทธิพลทางอ้อมของกลวิธีการริเริ่มของพนักงาน

1) การแสวงหาข้อมูลจากหัวหน้างานมีอิทธิพลทางอ้อมด้านบวกต่อความผูกพันในองค์กร (.03) โดยมีความชัดเจนในบทบาทเป็นตัวแปรสื่อกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2) การแสวงหาข้อมูลจากเพื่อนร่วมงานมีอิทธิพลทางอ้อมด้านลบต่อความผูกพันในองค์กร (-.03) โดยมีความชัดเจนในบทบาทเป็นตัวแปรสื่อกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3) การสร้างความสัมพันธ์กับหัวหน้างานมีอิทธิพลทางอ้อมด้านบวกต่อความพึงพอใจในงาน (.14) โดยมีตัวแปรความรู้เกี่ยวกับองค์กร และความรอบรู้ในงานเป็นตัวแปรสื่อกลางที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .001 มีอิทธิพลทางอ้อมด้านบวกต่อความชัดเจนในบทบาท (.08) โดยมีตัวแปรความรอบรู้ในงานเป็นตัวแปรสื่อกลางที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

4) การสร้างความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีอิทธิพลทางอ้อมด้านบวกต่อความพึงพอใจในงาน (.05) โดยมีตัวแปรความรู้เกี่ยวกับองค์กร เป็นตัวแปรสื่อกลางที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 มีอิทธิพลทางอ้อมด้านบวกต่อความผูกพันในองค์กร (.04) โดยมีความชัดเจนในบทบาทเป็นตัวแปรสื่อกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

กล่าวโดยสรุป การแสวงหาข้อมูลจากหัวหน้างานมีอิทธิพลทางอ้อมด้านบวกต่อความผูกพันในองค์กร โดยมีความชัดเจนในบทบาทเป็นตัวแปรสื่อกลาง แต่การแสวงหาข้อมูลจากเพื่อนร่วมงานมีอิทธิพลทางอ้อมด้านลบต่อความผูกพันในองค์กร โดยมีความชัดเจนในบทบาทเป็นตัวแปรสื่อกลาง การสร้างความสัมพันธ์กับหัวหน้างานมีอิทธิพลทางอ้อมด้านบวกต่อความพึงพอใจในงาน โดยมีความรู้เกี่ยวกับองค์กร และความรอบรู้ในงานเป็นตัวแปรสื่อกลาง และการสร้างความสัมพันธ์กับหัวหน้างานยังมีอิทธิพลทางอ้อมด้านบวกต่อความชัดเจนในบทบาท โดยมีความรอบรู้ในงานเป็นตัวแปรสื่อกลาง การสร้างความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีอิทธิพลทางอ้อมด้านบวกต่อความพึงพอใจในงาน โดยมีความรู้เกี่ยวกับองค์กรเป็นตัวแปรสื่อกลาง และมีอิทธิพลทางอ้อมด้านบวกต่อความผูกพันในองค์กร โดยมีความชัดเจนในบทบาทเป็นตัวแปรสื่อกลาง

### 3.2.2 อิทธิพลทางอ้อมของกลวิธีการถ่ายทอดทางสังคมขององค์กร

1) การถ่ายทอดทางสังคมแบบเป็นทางการ หรือไม่เป็นทางการ มีอิทธิพลทางอ้อมด้านลบต่อความพึงพอใจในการทำงาน (-.04) โดยมีความรู้เกี่ยวกับองค์กรเป็นตัวแปรสื่อกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05



องค์การ และความรอบรู้ในงานเป็นตัวแปรสื่อกลาง มีอิทธิพลทางอ้อมด้านบวกต่อความชัดเจนในบทบาท โดยมีความรอบรู้ในงานเป็นตัวแปรสื่อกลาง และมีอิทธิพลทางอ้อมด้านบวกต่อความผูกพันในองค์การ โดยมีความชัดเจนในบทบาทเป็นตัวแปรสื่อกลาง

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เชิงพหุยกกำลังสองพบว่าตัวแปรที่มีอิทธิพลทางตรง คือ กลวิธีการริเริ่มของพนักงาน กลวิธีการถ่ายทอดทางสังคมขององค์การ และความแตกต่างของบุคคล และมีอิทธิพลทางอ้อม คือ ผลการถ่ายทอดทางสังคมขององค์การระยะใกล้สามารถอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรความพึงพอใจในงานได้ร้อยละ 28 และตัวแปรความผูกพันในองค์การได้ร้อยละ 17

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

#### สังเขปวัตถุประสงค์การวิจัย สมมุติฐาน และวิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง กลวิธีการถ่ายทอดทางสังคมขององค์การที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน และความผูกพันในองค์การ สำหรับพนักงานสถาบันการเงินพิเศษของรัฐ สรุปได้ดังนี้

##### 1. วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาอิทธิพลของกลวิธีการริเริ่มของพนักงาน (Proactive tactics) กลวิธีการถ่ายทอดทางสังคมขององค์การ (Socialization tactics) และความแตกต่างของบุคคล (Individual differences) ที่มีต่อผลการถ่ายทอดทางสังคมขององค์การระยะไกล (Distal outcomes) คือความพึงพอใจในงาน และความผูกพันในองค์การ โดยมีตัวแปรสื่อกลาง คือ ผลการถ่ายทอดทางสังคมขององค์การระยะใกล้ (Proximal outcomes) ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับองค์การ ความรอบรู้ในงาน และความชัดเจนในบทบาท

##### 2. สมมุติฐานการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดสมมุติฐานการวิจัยคือ

กลวิธีการริเริ่มของพนักงาน (Proactive tactics) กลวิธีการถ่ายทอดทางสังคมขององค์การ (Organizational socialization tactics) และความแตกต่างของบุคคล มีอิทธิพลต่อการถ่ายทอดทางสังคมระยะไกล (Distal outcomes) โดยมีผลการถ่ายทอดทางสังคมระยะใกล้ (Proximal outcomes) เป็นตัวแปรสื่อกลาง โดยมีรายละเอียดดังนี้

1) การแสวงหาข้อมูลจากหัวหน้างาน การแสวงหาข้อมูลจากเพื่อนร่วมงาน การสร้างความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน และการสร้างความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ร่วมกันอธิบายความพึงพอใจในงาน และความผูกพันในองค์การ โดยมีความรู้เกี่ยวกับองค์การ ความรอบรู้ในงาน และความชัดเจนในบทบาท เป็นตัวแปรสื่อกลาง

2) กลวิธีการถ่ายทอดทางสังคมขององค์การ 6 มิติ ร่วมกันอธิบายความพึงพอใจในงาน และความผูกพันในองค์การ โดยมีความรู้เกี่ยวกับองค์การ ความรอบรู้ในงาน และความชัดเจนในบทบาท เป็นตัวแปรสื่อกลาง

3) ความเชื่ออำนาจในตน บุคลิกภาพแบบแสดงตัว และระยะเวลาการปฏิบัติงาน ร่วมกันอธิบายความพึงพอใจในงาน และความผูกพันในองค์การ โดยมีความรู้เกี่ยวกับองค์การ ความรอบรู้ในงาน และความชัดเจนในบทบาทเป็นตัวแปรสื่อกลาง

### 3. วิธีดำเนินการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานสถาบันการเงินพิเศษของรัฐ จำนวน 2 แห่ง ที่ปฏิบัติงานประจำสาขาทั้งกรุงเทพฯ และต่างจังหวัด มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป และปฏิบัติงานมาแล้วไม่เกิน 5 ปี จำนวน 433 คน

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วยตัวแปรดังต่อไปนี้

**ตัวแปรอิสระ ได้แก่**

1) กลวิธีการริเริ่มของพนักงาน ได้แก่ การแสวงหาข้อมูลจากหัวหน้างาน การแสวงหาข้อมูลจากเพื่อนร่วมงาน การสร้างความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน และการสร้างความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

2) กลวิธีการถ่ายทอดทางสังคมขององค์กร 6 มิติ ได้แก่ การถ่ายทอดทางสังคมแบบเป็นกลุ่มหรือแบบรายบุคคล การถ่ายทอดทางสังคมแบบเป็นทางการหรือแบบไม่เป็นทางการ การถ่ายทอดทางสังคมแบบยอมรับลักษณะเดิมหรือแบบถอดถอนลักษณะเดิม การถ่ายทอดทางสังคมแบบตามลำดับขั้นตอนหรือแบบไม่เป็นขั้นตอน การถ่ายทอดทางสังคมแบบมีตัวแบบหรือแบบที่ไม่มีตัวแบบ และการถ่ายทอดทางสังคมแบบตารางเวลาคงที่หรือแบบที่ตารางเวลาไม่คงที่

3) ความแตกต่างของบุคคล ได้แก่ ความเชื่ออำนาจในตน บุคลิกภาพแบบแสดงตัว และระยะเวลาปฏิบัติงาน

**ตัวแปรสื่อกลาง (Mediating Variables) ได้แก่** ความรู้เกี่ยวกับองค์กร ความรอบรู้ในงาน และความชัดเจนในบทบาท

**ตัวแปรตาม ได้แก่** ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันในองค์กร

### 4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บข้อมูลใช้การเก็บข้อมูลทางไปรษณีย์ โดยผู้วิจัยส่งหนังสือแนะนำตัวพร้อมแบบสอบถามและซองเปล่าจำหน่ายซองถึงผู้วิจัยโดยทางไปรษณีย์ไปยังกลุ่มตัวอย่าง หรือผู้บังคับบัญชาของกลุ่มตัวอย่างที่ปฏิบัติงานประจำสาขาละ 1 ฉบับ เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามแล้วส่งคืนผู้วิจัยทางไปรษณีย์ โดยมีเงื่อนไขว่ากลุ่มตัวอย่างต้องเป็นผู้ปฏิบัติงานมาแล้วไม่เกิน 5 ปี และสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป และผู้วิจัยขอให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามแล้วส่งคืนทางไปรษณีย์ภายในระยะเวลา 20 วัน หากผู้วิจัยไม่ได้รับแบบสอบถามกลับคืน ผู้วิจัยได้ติดตามโดยใช้ระยะเวลาติดตาม 10 วัน รวมระยะเวลาที่เก็บข้อมูลทั้งสิ้น 30 วัน

### 5. การวิเคราะห์ข้อมูล

ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับวิเคราะห์ข้อมูล คือ 1) เตรียมข้อมูลเบื้องต้นด้วยโปรแกรม Epi Info V. 5 2) วิเคราะห์สถิติพื้นฐานด้วยโปรแกรม SPSS for Windows Version 12.0 และ 3) วิเคราะห์อิทธิพล โดยใช้โปรแกรม PRELIS 2.10 และ LISREL version 8.30

## สรุปผลการวิจัย

1. **ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง** กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานสถาบันการพิเศษของรัฐ จำนวน 2 แห่งจำนวนทั้งสิ้น 433 คน แบ่งเป็นเพศชาย 172 คน เพศหญิง 261 คน มีอายุเฉลี่ย 28.68 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี 395 คน ระดับปริญญาโท 38 คน ระยะเวลาปฏิบัติงานเฉลี่ย 29.07 เดือน

### 2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเมื่อมีการปรับแบบจำลองพบว่า แบบจำลองมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และพบผลดังนี้

#### 2.1 อิทธิพลทางตรง (Direct effects)

##### 2.1.1 กลวิธีการริเริ่มของพนักงาน (Proactive tactics) กับผลการถ่ายทอดทางสังคมขององค์การระยะใกล้ (Proximal outcomes)

การสร้างความสัมพันธ์กับหัวหน้างานมีอิทธิพลทางตรงด้านบวกต่อความรู้เกี่ยวกับองค์การและความรอบรู้ในงาน การสร้างความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีอิทธิพลทางตรงด้านบวกต่อความรู้เกี่ยวกับองค์การ และความชัดเจนในบทบาท ส่วนการแสวงหาข้อมูลจากหัวหน้างานมีอิทธิพลทางตรงด้านบวกต่อความชัดเจนในบทบาท แต่การแสวงหาข้อมูลจากเพื่อนร่วมงานมีอิทธิพลทางตรงด้านลบต่อความชัดเจนในบทบาท ส่วนตัวแปรคู่อื่น ๆ ไม่พบค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลมี นัยสำคัญทางสถิติ

##### 2.1.2 กลวิธีการถ่ายทอดทางสังคมขององค์การ (Organizational socialization tactics) กับผลการถ่ายทอดทางสังคมขององค์การระยะใกล้ (Proximal outcomes)

การถ่ายทอดทางสังคมแบบตามลำดับขั้นตอนหรือไม่เป็นลำดับขั้นตอนมีอิทธิพลทางตรงด้านบวกต่อความรู้เกี่ยวกับองค์การ ความรอบรู้ในงาน ความชัดเจนในบทบาท การถ่ายทอดทางสังคมแบบมีตัวแบบหรือไม่มีตัวแบบมีอิทธิพลทางตรงต่อด้านบวกความรู้เกี่ยวกับองค์การ การถ่ายทอดทางสังคมแบบยอมรับลักษณะเดิมหรือแบบถอดถอนลักษณะเดิมมีอิทธิพลทางตรงด้านบวกต่อความชัดเจนในบทบาท และการถ่ายทอดทางสังคมแบบเป็นทางการหรือไม่เป็นทางการมีอิทธิพลทางตรงด้านลบต่อความรู้เกี่ยวกับองค์การ ซึ่งอิทธิพลทางตรงด้านลบหมายความว่าผู้ที่ได้คะแนนจากแบบสอบถามกลวิธีนี้ต่ำ มีแนวโน้มที่จะได้รับการถ่ายทอดทางสังคมแบบไม่เป็นทางการ และยิ่งได้คะแนนจากแบบสอบถามกลวิธีนี้ต่ำเท่าใดก็จะมีความรู้เกี่ยวกับองค์การสูงขึ้นเท่านั้น ส่วนตัวแปรคู่อื่น ๆ ไม่พบค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลมีนัยสำคัญทางสถิติ

### 2.1.3 ความแตกต่างของบุคคล (Individual differences) กับผลการถ่ายทอดทางสังคมขององค์การระยะใกล้ (Proximal outcomes)

บุคลิกภาพแบบแสดงตัวมีอิทธิพลทางตรงด้านบวกต่อความรู้เกี่ยวกับองค์การ ความรอบรู้ในงาน และความชัดเจนในบทบาท ความเชื่ออำนาจในตนเองมีอิทธิพลทางตรงด้านบวกต่อความรู้เกี่ยวกับองค์การ และความรอบรู้ในงาน ส่วนตัวแปรคู่อื่น ๆ ไม่พบค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลมีนัยสำคัญทางสถิติ

### 2.1.4 ผลการถ่ายทอดทางสังคมขององค์การระยะใกล้ (Proximal outcomes) กับผลการถ่ายทอดทางสังคมขององค์การระยะไกล (Distal outcomes)

ความรู้เกี่ยวกับองค์การ และความรอบรู้ในงานมีอิทธิพลทางตรงด้านบวกต่อความพึงพอใจในงาน ความชัดเจนในบทบาทมีอิทธิพลทางตรงด้านบวกต่อความผูกพันในองค์การ นอกจากนี้ยังพบว่าความรอบรู้ในงานมีอิทธิพลทางตรงด้านบวกต่อความชัดเจนในบทบาท และความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลทางตรงด้านบวกต่อความผูกพันในองค์การ

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เชิงพหุยกกำลังสองพบว่ากลวิธีการริเริ่มของพนักงาน กลวิธีการถ่ายทอดทางสังคมขององค์การ และความแตกต่างของบุคคลอธิบายความแปรปรวนของความรู้เกี่ยวกับองค์การได้ร้อยละ 32 ความรอบรู้ด้วยงานร้อยละ 17 และความชัดเจนในบทบาทร้อยละ 46

## 2.2 อิทธิพลทางอ้อม (Indirect effects)

### 2.2.1 อิทธิพลทางอ้อมของกลวิธีการริเริ่มของพนักงาน

การสร้างความสัมพันธ์กับหัวหน้างานมีอิทธิพลทางอ้อมด้านบวกต่อความพึงพอใจในงาน โดยมีความรู้เกี่ยวกับองค์การ และความรอบรู้ในงานเป็นตัวแปรสื่อกลาง และการสร้างความสัมพันธ์กับหัวหน้างานยังมีอิทธิพลทางอ้อมด้านบวกต่อความชัดเจนในบทบาท โดยมีความรอบรู้ในงานเป็นตัวแปรสื่อกลาง การสร้างความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีอิทธิพลทางอ้อมด้านบวกต่อความพึงพอใจในงาน โดยมีความรู้เกี่ยวกับองค์การเป็นตัวแปรสื่อกลาง และมีอิทธิพลทางอ้อมด้านบวกต่อความผูกพันในองค์การ โดยมีความชัดเจนในบทบาทเป็นตัวแปรสื่อกลาง ส่วนการแสวงหาข้อมูลจากหัวหน้างานมีอิทธิพลทางอ้อมด้านบวกต่อความผูกพันในองค์การ โดยมีความชัดเจนในบทบาทเป็นตัวแปรสื่อกลาง แต่การแสวงหาข้อมูลจากเพื่อนร่วมงานมีอิทธิพลทางอ้อมด้านลบต่อความผูกพันในองค์การ โดยมีความชัดเจนในบทบาทเป็นตัวแปรสื่อกลาง

### 2.2.2 อิทธิพลทางอ้อมของกลวิธีการถ่ายทอดทางสังคมขององค์การ

การถ่ายทอดทางสังคมแบบตามลำดับขั้นตอนหรือแบบไม่เป็นขั้นตอน มีอิทธิพลทางอ้อมด้านบวกต่อความพึงพอใจในการทำงาน โดยมีความรู้เกี่ยวกับองค์การ และความรอบรู้ในงานเป็นตัวแปรสื่อกลาง มีอิทธิพลทางอ้อมด้านบวกต่อความชัดเจนในบทบาท โดยมีความรอบรู้ในงานเป็นตัวแปรสื่อกลาง มีอิทธิพลทางอ้อมด้านบวกต่อความผูกพันในองค์การ โดยมีความชัดเจนในบทบาทเป็นตัวแปรสื่อกลาง การถ่ายทอดทางสังคมแบบมีตัวแบบหรือแบบที่ไม่มีตัวแบบ มี

อิทธิพลทางอ้อมด้านบวกต่อความพึงพอใจในการทำงาน โดยมีความรู้เกี่ยวกับองค์การเป็นตัวแปร  
 สื่อกกลาง แต่การถ่ายทอดทางสังคมแบบเป็นทางการ หรือไม่เป็นทางการ มีอิทธิพลทางอ้อมด้านลบ  
 ต่อความพึงพอใจในการทำงาน โดยมีความรู้เกี่ยวกับองค์การตัวแปรสื่อกกลาง

**2.2.3 อิทธิพลทางอ้อมของความแตกต่างของบุคคล**

บุคลิกภาพแบบแสดงตัวมีอิทธิพลทางอ้อมด้านบวกต่อความพึงพอใจในการทำงาน  
 โดยมีความรู้เกี่ยวกับองค์การ และความรอบรู้ในงานเป็นตัวแปรสื่อกกลาง มีอิทธิพลทางอ้อมด้าน  
 บวกต่อความชัดเจนในบทบาท โดยมีความรอบรู้ในงานเป็นตัวแปรสื่อกกลาง และมีอิทธิพลทางอ้อม  
 ด้านบวกต่อความผูกพันในองค์การ โดยมีความชัดเจนในบทบาทเป็นตัวแปรสื่อกกลาง ความเชื่อ  
 อำนวยในตนเองมีอิทธิพลทางอ้อมด้านบวกต่อความพึงพอใจในการทำงาน โดยมีความรู้เกี่ยวกับ  
 องค์การ และความรอบรู้ในงานเป็นตัวแปรสื่อกกลาง และมีอิทธิพลทางอ้อมด้านบวกต่อความชัดเจน  
 ในบทบาท โดยมีความรอบรู้ในงานเป็นตัวแปรสื่อกกลาง

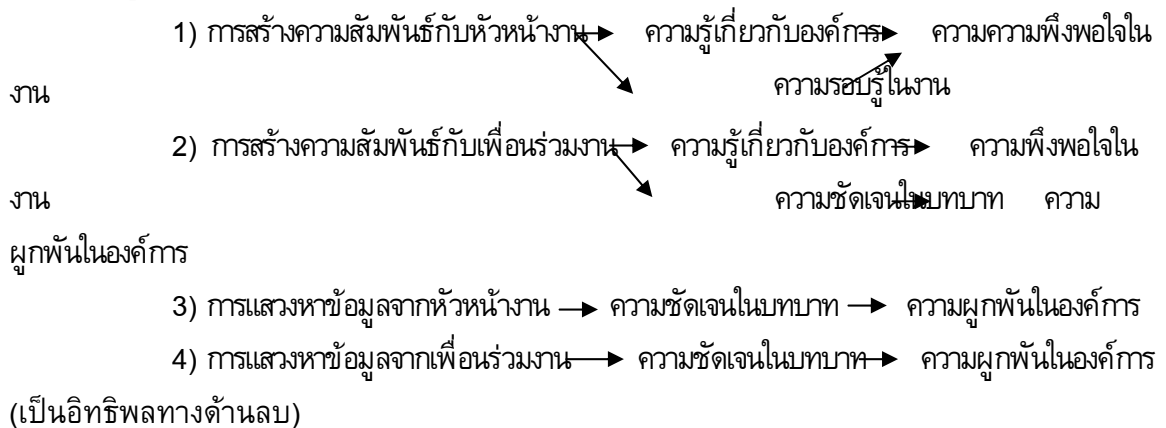
เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เชิงพหุยกกำลังสองพบว่าตัวแปรที่นำมาศึกษา  
 มีอิทธิพลทั้งทางตรง และทางอ้อมต่อตัวแปรต่าง ๆ ในแบบจำลอง โดยอธิบายความแปรปรวนของ  
 ตัวแปรความพึงพอใจในงานได้ร้อยละ 28 และตัวแปรความผูกพันในองค์การได้ร้อยละ 17

**อภิปรายผล**

ข้อค้นพบจากการวิจัยในครั้งนี้ สามารถนำมาอธิบายกลวิธีการถ่ายทอดทางสังคมของ  
 องค์การที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน และความผูกพันในองค์การของพนักงานสถาบันการเงิน  
 พิเศษของรัฐ โดยจำแนกเป็นกลุ่มตัวแปรที่ศึกษาดังนี้

**1. อิทธิพลของกลุ่มตัวแปรกลวิธีการริเริ่มของพนักงาน**

จากสมมติฐานที่ว่า “ การแสวงหาข้อมูลจากหัวหน้างาน การแสวงหาข้อมูลจากเพื่อน  
 ร่วมงาน การสร้างความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน และการสร้างความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน  
 ร่วมกันอธิบายความพึงพอใจในงาน และความผูกพันในองค์การ โดยมีความรู้เกี่ยวกับองค์การ  
 ความรอบรู้ในงาน และความชัดเจนในบทบาทเป็นตัวแปรสื่อกกลาง” ผลการวิจัยพบเส้นอิทธิพลดังนี้





จากผลการวิจัยพบว่ากลวิธีการริเริ่มของพนักงานมีอิทธิพลทางอ้อมต่อความพึงพอใจในงาน และความผูกพันในองค์กรสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1.1 ผลการวิจัยพบว่าการสร้างความสัมพันธ์กับหัวหน้างานมีอิทธิพลทางอ้อมด้านบวกต่อความพึงพอใจในงาน โดยพบเส้นอิทธิพล 2 เส้น ได้แก่ เส้นผ่านตัวแปรความรู้เกี่ยวกับองค์กร ซึ่งเป็นตัวแปรสื่อกลางไปสู่ความพึงพอใจในงาน เส้นที่สองมีอิทธิพลผ่านตัวแปรความรู้ในงาน ซึ่งเป็นตัวแปรสื่อกลางไปสู่ความพึงพอใจในงานเช่นกัน ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับแนวคิดของ ริชเชอร์ (Reichers. 1987 : 281) ที่เสนอว่าการสร้างความสัมพันธ์ในองค์กรจะช่วยพนักงานเรียนรู้ในเรื่องข่าวสารข้อมูลในการทำงาน และทักษะในการทำงาน ซึ่งทั้งสองสิ่งเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรความรู้เกี่ยวกับองค์กร และความรอบรู้ในงาน ซึ่งข้อค้นพบ หมายความว่าพนักงานที่มีความพึงพอใจในงานมาก เป็นผู้ที่มีความรู้เกี่ยวกับองค์กร และความรอบรู้ในงานมากขึ้นด้วย โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าพนักงานเป็นผู้ที่สร้างความสัมพันธ์กับหัวหน้างานมากด้วยแล้ว จะทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในงานมากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยที่พบว่าหัวหน้างานจะมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน (Luthans. 1995 : 127) เนื่องจากการสร้างความสัมพันธ์กับหัวหน้างานจะทำให้หัวหน้างานรับรู้ถึงปัญหาของพนักงาน และแก้ปัญหาให้กับพนักงานทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานเพิ่มมากขึ้น

1.2 ผลการวิจัยยังพบว่าการสร้างความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีอิทธิพลทางอ้อมด้านบวกต่อความพึงพอใจในงาน และความผูกพันในองค์กร โดยพบเส้นอิทธิพล 2 เส้นเช่นกัน ได้แก่ 1) เส้นอิทธิพลเส้นแรกผ่านตัวแปรความรู้เกี่ยวกับองค์กรไปยังความพึงพอใจในงาน ซึ่งเป็นเส้นอิทธิพลที่ผ่านตัวแปรสื่อกลางเช่นเดียวกับตัวแปรการสร้างความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ซึ่งแสดงว่าการสร้างความสัมพันธ์ของพนักงานกับหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานทำให้พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับองค์กร และยังมีผลต่อไปยังความพึงพอใจในงานเพิ่มมากขึ้นด้วย 2) เส้นอิทธิพลเส้นที่ 2 ต่างจากเส้นอิทธิพลของตัวแปรการสร้างความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน คือ จะผ่านตัวแปรความชัดเจนในบทบาทไปยังความผูกพันในองค์กร ซึ่งสอดคล้องงานวิจัยของ ฟินเกลสไตน์ และ วอนดราเสก (Finkelstein; & Vondrasek. 2001) ที่พบว่าการสร้างสัมพันธ์ของพนักงานในองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความชัดเจนในบทบาท และงานวิจัยของ อเลน และคณะ (Allen; et al. 2001) ที่พบว่าความชัดเจนในบทบาทมีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์กร ข้อค้นพบนี้แสดงว่า พนักงานที่มีความผูกพันในองค์กรมาก เป็นผู้ที่มีความชัดเจนในบทบาทมากขึ้นด้วย และถ้าพนักงานมีการสร้างความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมากแล้วจะทำให้พนักงานมีความผูกพันในองค์กรมากขึ้นไปด้วย

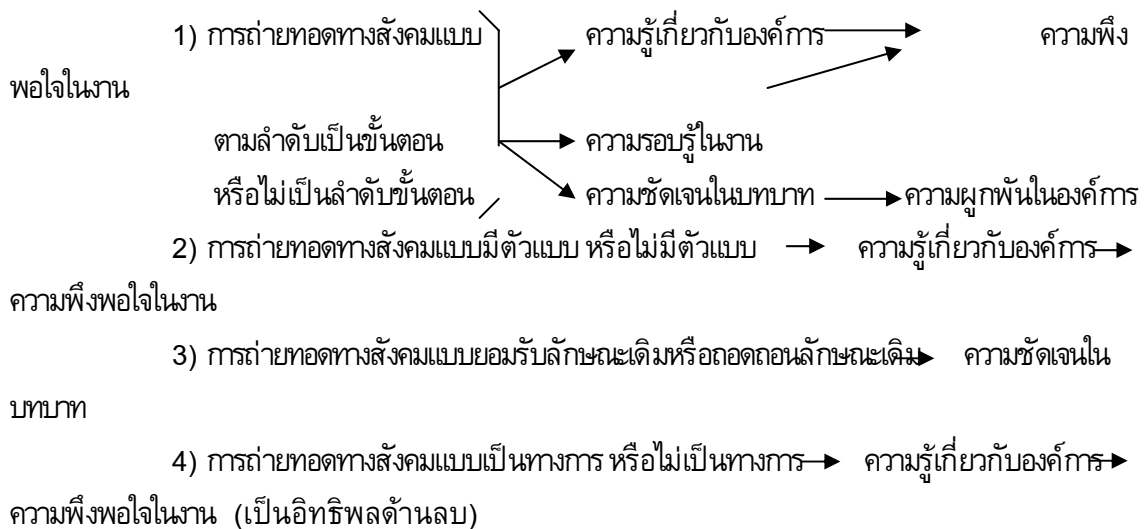
1.3 การแสวงหาข้อมูลจากหัวหน้างานมีอิทธิพลทางอ้อมด้านบวกต่อความผูกพันในองค์กร โดยพบเส้นอิทธิพลผ่านตัวแปรความชัดเจนในบทบาท ซึ่งเป็นตัวแปรสื่อกลางไปยังตัวแปรความผูกพันในองค์กร ข้อค้นพบนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ มอริสัน (Morrison. 1993a) ที่พบว่า การแสวงหาข้อมูลด้านเทคนิคจากหัวหน้างานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความชัดเจนในบทบาท และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ออสโตรฟฟ์ และโคซโลวสกี (Ostroff; & Kozlowski. 1992) ที่

พบว่าหัวหน้างานเป็นแหล่งข้อมูลที่สำคัญ โดยเฉพาะบทบาทในการทำงานของพนักงาน และยังมี ความสัมพันธ์ไปยังความผูกพันในองค์กรของพนักงานอีกด้วย ข้อค้นพบนี้แสดงว่าพนักงานที่มี ความผูกพันในองค์กรสูงจะเป็นผู้ที่มีความความชัดเจนในบทบาทสูงด้วย และถ้าเป็นพนักงานที่มี ความถี่ในการแสวงหาข้อมูลจากหัวหน้างานสูงด้วยแล้ว ก็เป็นผู้ที่มีความผูกพันในองค์กรมาก ยิ่งขึ้นไปอีก

1.4 นอกจากนี้ยังพบว่า การแสวงหาข้อมูลจากเพื่อนร่วมงานมีอิทธิพลทางอ้อม ด้านลบต่อความผูกพันในองค์กร โดยมีความชัดเจนในบทบาทเป็นตัวแปรสื่อกลาง ซึ่งหมายความว่าพนักงานที่มีความถี่ในการแสวงหาข้อมูลจากเพื่อนร่วมงานมากจะทำให้มีความชัดเจนในบทบาท ลดลง และยังทำให้พนักงานมีความผูกพันในองค์กรให้ลดลงด้วย ผลที่พบเช่นนี้อาจเป็นไปได้ว่า การแสวงหาข้อมูลจากเพื่อนร่วมงานเป็นแหล่งข้อมูลที่ไม่เที่ยงตรง ซึ่ง มิลเลอร์ และแจบบลิน (Miller; & Jablin. 1991 : 97-97) พบว่าเพื่อนร่วมงานเป็นแหล่งข้อมูลที่ตรงกับความต้องการน้อยกว่าหัวหน้างาน ดังนั้นหากพนักงานที่มีการแสวงหาข้อมูลจากเพื่อนร่วมงานมากเท่าใด ก็จะทำให้พนักงานมีความชัดเจนในบทบาทลดลง และทำให้ความผูกพันในองค์กรลดลงตามไปด้วย

**2. อิทธิพลของกลุ่มตัวแปรกลวิธีการถ่ายทอดทางสังคมขององค์กร**

จากสมมุติฐานที่ว่า “ กลวิธีการถ่ายทอดทางสังคมขององค์กร 6 มิติ ร่วมกันอธิบายความ พึงพอใจในงาน และความผูกพันในองค์กร โดยมีความรู้เกี่ยวกับองค์กร ความรอบรู้ในงาน และ ความชัดเจนในบทบาท เป็นตัวแปรสื่อกลาง” ผลการวิจัยพบเส้นอิทธิพลดังนี้



จากผลการวิจัยพบว่ากลวิธีการถ่ายทอดทางสังคมขององค์กรมีอิทธิพลทางอ้อมต่อ ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันในองค์กร สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

2.1 ผลการวิจัยพบว่า การถ่ายทอดทางสังคมขององค์กรแบบลำดับขั้นตอน หรือไม่เป็นลำดับขั้นตอนมีอิทธิพลทางอ้อมด้านบวกต่อความพึงพอใจในงาน 2 เส้นทาง คือเส้น ทางผ่านตัวแปรตัวแปรความรู้เกี่ยวกับองค์กร ซึ่งเป็นตัวแปรสื่อกลางไปสู่ความพึงพอใจในงาน

และเส้นทางอิทธิพลผ่านตัวแปรความรอบรู้ในงานไปสู่ความพึงพอใจในงาน ผลการวิจัยนี้แสดงว่า พนักงานที่มีความพึงพอใจในงานสูงจะเป็นผู้ที่มีความรู้เกี่ยวกับองค์การ และความรอบรู้ในงานสูงด้วย และในขณะเดียวกันหากพนักงานได้รับการถ่ายทอดทางสังคมขององค์การแบบตามลำดับขั้นตอนหรือพนักงานที่ได้คะแนนจากแบบวัดการถ่ายทอดทางสังคมขององค์การแบบตามลำดับขั้นตอนหรือไม่เป็นขั้นตอนมาก ก็จะมีความพึงพอใจในงานมากขึ้นเท่านั้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ แซกส์ และแอสฟอर्थ (Saks; & Ashforth. 1997) ที่เสนอว่าถ่ายทอดทางสังคมขององค์การที่เน้นสถาบันเป็นศูนย์กลาง (Institutionalized socialization) เช่น การถ่ายทอดทางสังคมขององค์การแบบเป็นขั้นตอนนั้น พนักงานจะได้เรียนรู้เรื่องต่าง ๆ ในการทำงาน รวมทั้งทักษะในการทำงาน ซึ่งทำให้พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับองค์การ และความรอบรู้ในงานเพิ่มมากขึ้น ซึ่งเป็นปัจจัยสนับสนุน (Hygiene factors) ให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในงานเพิ่มมากขึ้นตามทฤษฎีความพึงพอใจในงานของ เฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg)

นอกจากนี้ยังพบว่าการถ่ายทอดทางสังคมขององค์การแบบลำดับขั้นตอนหรือไม่เป็นลำดับขั้นตอนมีอิทธิพลทางอ้อมด้านบวกต่อความผูกพันต่อองค์การ โดยพบเส้นทางอิทธิพลผ่านตัวแปรความชัดเจนในบทบาท ซึ่งเป็นตัวแปรสื่อกลางไปสู่ความผูกพันในองค์การ ผลการวิจัยนี้เป็นไปตามแนวคิดของ แวน มาเนน และ ชีน (Van Maanen; & Schein. 1979) ที่เสนอว่าการถ่ายทอดทางสังคมที่เน้นสถาบันเป็นศูนย์กลาง (Institutionalized socialization) เช่น การถ่ายทอดทางสังคมขององค์การแบบตามลำดับขั้นตอน จะลดความไม่แน่นอน (Uncertainty) ของบทบาทการทำงาน และช่วยพัฒนาการรู้คิดที่เกี่ยวกับงานและองค์การ โดยทำให้พนักงานมีความผูกพันในองค์การมากขึ้น ซึ่งผลการวิจัยนี้แสดงว่าพนักงานที่มีความผูกพันในองค์การสูงจะเป็นผู้ที่มีความชัดเจนในบทบาทสูงด้วย และหากพนักงานผู้นั้นได้รับการถ่ายทอดทางสังคมขององค์การแบบตามลำดับขั้นตอน คือเป็นผู้ที่ได้คะแนนจากแบบวัดการถ่ายทอดทางสังคมขององค์การแบบตามลำดับขั้นตอน หรือไม่เป็นขั้นตอนสูงจะยิ่งมีความผูกพันในองค์การสูงขึ้นไปด้วย

2.2 ผลการวิจัยพบว่าการถ่ายทอดทางสังคมแบบมีตัวแบบ หรือไม่มีตัวแบบมีอิทธิพลทางอ้อมด้านบวกต่อความพึงพอใจในงาน โดยมีความรู้เกี่ยวกับองค์การเป็นตัวแปรสื่อกลาง ผลการวิจัยนี้แสดงว่า พนักงานที่มีความพึงพอใจในงานสูงจะเป็นผู้ที่มีความรู้เกี่ยวกับองค์การนี้สูงตามไปด้วย และหากพนักงานได้รับการถ่ายทอดทางสังคมขององค์การแบบมีตัวแบบ หรือได้คะแนนจากแบบวัดการถ่ายทอดทางสังคมขององค์การแบบมีตัวแบบหรือไม่มีตัวแบบสูงจะยิ่งมีความพึงพอใจในงานสูงตามไปด้วย ข้อค้นพบนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ ออสโตรฟฟ์ และโคสโลสกี (Ostroff; & Kozlowski. 1992; บงกช เบ็ญมาตร์. 2542) ที่พบว่าการถ่ายทอดทางสังคมขององค์การนั้นระบบพี่เลี้ยงซึ่งจะเป็นตัวแบบให้กับพนักงานใหม่ มีความสำคัญต่อพนักงานใหม่ในการให้ คำแนะนำ ให้คำปรึกษาทำให้พนักงานใหม่ได้รับความรู้เกี่ยวกับองค์การในด้านต่าง ๆ พนักงานใหม่จึงประสบความสำเร็จในการทำงานจากความรู้เกี่ยวกับองค์การที่เพิ่มขึ้น เมื่อพนักงานประสบความสำเร็จในการทำงานสามารถนำทฤษฎีการรู้คิดทางสังคมของ แบนดูรา (Bandura. 1997) เกี่ยวกับการรับรู้ความสามารถของตนเอง (Self-efficacy) ว่าเมื่อพนักงานประสบ

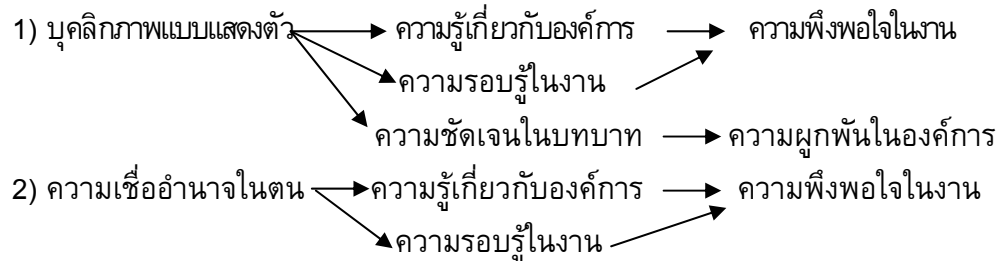
ความสำเร็จจากการกระทำ (Enactive mastery experience) ทำให้พนักงานรับรู้ความสามารถของตนเองมากขึ้น ซึ่งการรับรู้ความสามารถของตนเองเพิ่มขึ้นจะทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในงานเพิ่มขึ้นตามไปด้วย (Saks; & Ashforth. 1997:252) ดังนั้นพนักงานที่ได้รับการถ่ายทอดทางสังคมขององค์การแบบมีตัวแบบ หรือไม่มีตัวแบบจะมีความรู้เกี่ยวกับองค์การเพิ่มขึ้น และส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานเพิ่มขึ้นตามไปด้วย

2.3 การถ่ายทอดทางสังคมแบบยอมรับลักษณะเดิมหรือถอดถอนลักษณะเดิมพบเฉพาะอิทธิพลทางตรงด้านบวกต่อความชัดเจนในบทบาทเท่านั้น ผลที่พบแสดงว่าพนักงานที่ได้รับการถ่ายทอดทางสังคมขององค์การแบบยอมรับลักษณะเดิม หรือได้คะแนนจากแบบวัดการถ่ายทอดทางสังคมแบบยอมรับลักษณะเดิมหรือถอดถอนลักษณะเดิมสูง จะเป็นผู้ที่มีความชัดเจนในบทบาทสูงด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ คิง และ เซททิ (King; & Sethi. 1989) ที่ศึกษาผลกระทบของการถ่ายทอดทางสังคมขององค์การกับการปรับตัวของพนักงานเกี่ยวกับวิชาชีพสารสนเทศ ซึ่งพบว่าการถ่ายทอดทางสังคมขององค์การแบบยอมรับลักษณะเดิมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความชัดเจนในบทบาท แต่ผลการวิจัยนี้ไม่พบอิทธิพลทางอ้อมของการถ่ายทอดทางสังคมแบบยอมรับลักษณะเดิมหรือถอดถอนลักษณะเดิมที่ส่งผลไปยังตัวแปรความผูกพันในองค์การโดยมีตัวแปรความชัดเจนในบทบาทเป็นตัวแปรสื่อกลางนั้น อาจเนื่องมาจากการถ่ายทอดทางสังคมขององค์การแบบยอมรับลักษณะเดิมนั้นองค์การจะไม่พยายามเปลี่ยนแปลงคุณลักษณะของพนักงานให้รับเอกลักษณ์ หรือค่านิยมขององค์การ (Van Maanen; & Schein. 1979 : 250) จึงอาจทำให้การถ่ายทอดทางสังคมขององค์การแบบยอมรับลักษณะเดิมไม่มีอิทธิพลทางอ้อมต่อความผูกพันในองค์การของพนักงาน

2.4 ผลการวิจัยพบว่าการถ่ายทอดทางสังคมแบบเป็นทางการ หรือไม่เป็นทางการ มีอิทธิพลทางอ้อมด้านลบต่อความพึงพอใจในงาน โดยมีความรู้เกี่ยวกับองค์การเป็นตัวแปรสื่อกลาง ซึ่งเส้นอิทธิพลที่พบมีค่าทางลบหมายถึง ผู้ที่ได้คะแนนจากแบบวัดการถ่ายทอดทางสังคมแบบเป็นทางการหรือไม่เป็นทางการต่ำนั้น จะเป็นผู้ที่มีแนวโน้มได้รับการถ่ายทอดทางสังคมแบบไม่เป็นทางการ และยังได้คะแนนต่ำเท่าใดก็จะมีคะแนนความรู้เกี่ยวกับองค์การสูงขึ้นเท่านั้น และยังทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานสูงขึ้นตามไปด้วย ผลการวิจัยนี้ อาจเป็นไปได้ว่าการถ่ายทอดทางสังคมขององค์การแบบไม่เป็นทางการ คือ การที่องค์การไม่จัดโปรแกรมหรือประสบการณ์ต่าง ๆ ให้กับพนักงานโดยแยกออกจากพนักงานคนอื่น ๆ แต่จะให้พนักงานเรียนรู้งานตามสบาย โดยองค์การการส่งเสริมให้มีหน่วยการเรียนรู้ด้วยตนเองจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ เช่น ศูนย์สารสนเทศที่เกิดขึ้นในองค์การ จึงทำให้พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับองค์การเพิ่มมากขึ้นและมีความพึงพอใจในงานสูงขึ้นด้วย

### 3. อิทธิพลของกลุ่มตัวแปรความแตกต่างของบุคคล

จากสมมุติฐานที่ว่า “ความเชื่ออำนาจในตน บุคลิกภาพแบบแสดงตัว และระยะเวลาการปฏิบัติงาน ร่วมกันอธิบายความพึงพอใจในงาน และความผูกพันในองค์กร การ โดยมีความรู้เกี่ยวกับองค์กร ความรอบรู้ในงาน และความชัดเจนในบทบาท เป็นตัวแปรสื่อกลาง” ผลการวิจัยพบเส้นอิทธิพลดังนี้



จากผลการวิจัยพบว่าความแตกต่างของบุคคลมีอิทธิพลทางอ้อมต่อความพึงพอใจในงานและความผูกพันในองค์กร สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

3.1 บุคลิกภาพแบบแสดงตัวมีอิทธิพลทางอ้อมด้านบวกต่อความพึงพอใจในงานพบเส้นอิทธิพล 2 เส้นทาง ได้แก่ เส้นอิทธิพลผ่านตัวแปรความรู้เกี่ยวกับองค์กรซึ่งเป็นตัวแปรสื่อกลางไปสู่ความพึงพอใจในงาน และเส้นอิทธิพลผ่านตัวแปรความรอบรู้ในงาน ซึ่งเป็นตัวแปรสื่อกลางไปสู่ความพึงพอใจในงาน เมื่อพิจารณาถึงบุคลิกภาพแบบแสดงตัว หมายถึง การเป็นผู้เปิดเผย กล้าที่จะแสดงออก ชอบสังคมนับผู้อื่น หรือชอบสร้างความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นที่ไม่เคยรู้จักกันมาก่อน พนักงานที่มีบุคลิกภาพแบบแสดงตัวสูงย่อมสะท้อนถึงการที่พนักงานสามารถสร้างสัมพันธภาพ หรือเป็นผู้ริเริ่มที่จะทำความรู้จักกับบุคคลอื่น ๆ โดยเฉพาะในฐานะที่เป็นพนักงานที่เริ่มเข้ามาทำงานได้ไม่นาน ย่อมต้องแสวงหาความรู้เกี่ยวกับองค์กรจากพนักงานทั้งที่เป็นหัวหน้างาน หรือเพื่อนร่วมงาน เช่น ประวัติขององค์กร นโยบายขององค์กร เป็นต้น ในขณะที่เดียวกันพนักงาน จำเป็นต้องแสวงหาข้อมูลที่เป็นความรู้เกี่ยวกับงานที่ต้องปฏิบัติตามตำแหน่งหน้าที่ที่รับผิดชอบของตนเองที่มีลักษณะงานเป็นเชิงธุรกิจที่มีการแข่งขัน ซึ่งหากพนักงานเหล่านี้ได้รับข้อมูลเกี่ยวกับความรู้เกี่ยวกับองค์กร และความรอบรู้ในงานที่ถูกต้องและทันสมัยแล้วพนักงานเหล่านี้สามารถนำข้อมูลมาใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสบความสำเร็จทำให้พนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่อการทำงาน ซึ่งเป็นองค์ประกอบด้านความพึงพอใจในงาน (Intrinsic job satisfaction) ซึ่งสอดคล้องผลการวิเคราะห์เมตา (Meta-Analysis) ที่พบว่าบุคลิกภาพแบบแสดงตัวนั้นมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน (Judge; Heller; & Mount. 2002 : 530) ซึ่งข้อค้นพบนี้แสดงว่าพนักงานที่มีความพึงพอใจในงานสูงจะเป็นผู้ที่มีความรู้เกี่ยวกับองค์กร และความรอบรู้ในงานสูงด้วย และในขณะเดียวกันหากพนักงานมีบุคลิกภาพแบบแสดงตัวสูงก็จะมี ความพึงพอใจในงานสูงขึ้นตามไปด้วย

นอกจากนี้ ผลการวิจัยยังพบอิทธิพลทางอ้อมด้านบวกของตัวแปรบุคลิกภาพแบบแสดงตัวต่อความผูกพันในองค์กร โดยมีเส้นอิทธิพลผ่านตัวแปรความชัดเจนในบทบาท ซึ่งเป็นตัวแปรสื่อกลางไปสู่ความผูกพันในองค์กร เมื่อพิจารณาบุคลิกภาพแบบแสดงตัวส่งผลต่อความ

ชัดเจนในบทบาทแล้ว บุคลิกภาพแบบแสดงตัวเอื้อต่อการให้พนักงานมีการแสวงหาข้อมูลต่าง ๆ ซึ่งจะทำให้พนักงานมีความชัดเจนในบทบาทมากขึ้น เช่น การแสวงหาข้อมูลด้านหน้าที่ และความรับผิดชอบจากหัวหน้างาน หรือเพื่อนร่วมงาน เมื่อพนักงานมีข้อมูลเกี่ยวกับงานในตำแหน่งหน้าที่ที่รับผิดชอบอย่างเพียงพอ ย่อมทำให้พนักงานมีความชัดเจนในบทบาทของตนเอง พนักงานก็สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและประสบความสำเร็จ เกิดความรู้สึกอยากปฏิบัติงานในตำแหน่งนี้ต่อไป และทำงานในองค์กรต่อไป ซึ่งเป็นลักษณะของความผูกพันในองค์กรของพนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ แวนเบอร์ก และแคมมีเยอร์-มุลเลอร์ (Wanbeg; & Kammeyer-Mueller. 2000) ที่พบว่าบุคลิกภาพแบบแสดงตัวมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความชัดเจนในบทบาท และงานวิจัยของ อเลน และคณะ (Allen, et al. 2001) ที่พบว่าความชัดเจนในบทบาทเป็นตัวทำนายความผูกพันในองค์กร และยังสอดคล้องกับงานวิจัยในประเทศไทยที่ สุเทพ เทียนสี (2541) พบว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัทการบินไทย (มหาชน) จำกัดที่มีบุคลิกภาพแบบแสดงตัว-เก็บมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในองค์กรเช่นกัน ซึ่งข้อค้นพบนี้แสดงว่าพนักงานที่มีความผูกพันในองค์กรสูงจะเป็นผู้ที่มีความชัดเจนในบทบาทสูงด้วย และหากพนักงานผู้นั้นมีบุคลิกภาพแบบแสดงตัวสูงจะยิ่งมีความผูกพันในองค์กรสูงขึ้นไปด้วย

3.2 ผลการวิจัยพบว่าความเชื่ออำนาจในตนมีอิทธิพลทางอ้อมด้านบวกต่อความพึงพอใจในงาน โดยพบเส้นอิทธิพล 2 เส้น คือ เส้นอิทธิพลผ่านตัวแปรความรู้เกี่ยวกับองค์กร ซึ่งเป็นตัวแปรสื่อกลางไปสู่ความพึงพอใจในงาน และเส้นอิทธิพลเส้นที่ 2 ผ่านตัวแปรความรอบรู้ในงาน ซึ่งเป็นตัวแปรสื่อกลางไปสู่ความพึงพอใจในงาน เมื่อพิจารณาถึงความเชื่ออำนาจในตน ซึ่งเป็นจิตลักษณะหนึ่งของบุคคลที่แสดงถึงความเชื่อของบุคคลว่าตนเองมีความสามารถในการทำงานได้ประสบความสำเร็จด้วยตนเอง ซึ่งมีลักษณะตรงข้ามกับความเชื่ออำนาจนอกตนที่เชื่อว่าตนเองไม่สามารถทำงานประสบความสำเร็จด้วยตนเอง แต่ต้องอาศัยสิ่งภายนอกอื่น ๆ ถึงทำให้ประสบความสำเร็จได้ พนักงานที่มีความเชื่ออำนาจในตนย่อมแสดงถึงความเชื่อว่าจะมีความสามารถที่จะทำงานต่าง ๆ ประสบความสำเร็จด้วยตนเอง ซึ่งการที่พนักงานมีความเชื่อว่าตนเองสามารถทำงานประสบความสำเร็จได้ ย่อมเป็นแรงจูงใจให้พนักงานแสวงหาวิธีการไปสู่ความสำเร็จด้วยตนเอง ซึ่งสามารถนำทฤษฎีแรงจูงใจไปสู่เป้าหมาย (Goal Setting Theory) มาอธิบายได้ว่าบุคคลจะแสวงหาวิธีการไปสู่เป้าหมายด้วยตนเอง หากเป้าหมายนั้นมีความท้าทาย ซึ่งลักษณะงานที่พนักงานปฏิบัติมีลักษณะที่ต้องมีการแข่งขันเชิงธุรกิจ และท้าทายความสามารถของพนักงาน จึงทำให้พนักงานหาวิธีการของตนเองเพื่อไปสู่เป้าหมาย และวิธีการหนึ่ง คือ การมีความรู้เกี่ยวกับองค์กร และความรอบรู้ในงานเพิ่มมากขึ้น เพื่อให้การปฏิบัติงานมีความถูกต้องและทันสมัย และประสบความสำเร็จในการทำงานเกิดความรู้สึกที่ดีต่อการทำงาน และเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยที่พบว่าความเชื่ออำนาจในตนมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงาน ในองค์กร โดยพนักงานที่มีความเชื่ออำนาจในตนสูงจะยิ่งมีความพึงพอใจในงานมากขึ้น เนื่องจากพนักงานเหล่านี้จะมีการวางแผนการทำงานได้ดี และประสบความสำเร็จได้รับตำแหน่งงานที่สูงขึ้น (Johns. 1996 : 78) ซึ่งช่วยยืนยันผลการวิจัยที่พบในครั้งนี้ว่า พนักงาน

ที่มีความพึงพอใจในงานสูง จะเป็นผู้ที่มีความรู้เกี่ยวกับองค์กร และความรอบรู้ในงานสูงด้วย โดยเฉพาะพนักงานที่มีความเชื่ออำนาจในตนเองสูงจะเป็นผู้ที่มีความพึงพอใจในงานสูงตามไปด้วย

3.3 ระยะเวลาปฏิบัติงาน ซึ่งในการศึกษาคั้งนี้ใช้จำนวนเดือนที่พนักงานเข้าปฏิบัติงานอยู่ในองค์กร ผลการวิจัยไม่พบอิทธิพลทางอ้อมต่อความพึงพอใจในงาน และความผูกพันในองค์กร ที่มีกลุ่มตัวแปรผลการถ่ายทอดทางสังคมขององค์กร ได้แก่ความรู้เกี่ยวกับองค์กร ความรอบรู้ในงาน และความชัดเจนในบทบาท เป็นตัวแปรสื่อกลาง ข้อค้นพบนี้จึงไม่เป็นไปตามสมมุติฐานที่คาดว่าระยะเวลาปฏิบัติงานสามารถอธิบายความพึงพอใจในงาน และความผูกพันในองค์กร โดยมีความรู้เกี่ยวกับองค์กร ความรอบรู้ในงาน และความชัดเจนในบทบาทเป็นตัวแปรสื่อกลาง การพบผลเช่นนี้ อาจเป็นไปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานในองค์กรไม่แตกต่างกันมากนัก คือเป็นกลุ่มตัวอย่างที่ปฏิบัติงานมาแล้วไม่เกิน 5 ปี ซึ่งพบว่ามีกลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานอยู่ระหว่าง 40-42 เดือนมากถึงร้อยละ 47.2 จึงเป็นไปได้ว่าระยะเวลาปฏิบัติของพนักงานไม่แตกต่างกันมากพอที่จะทำให้พบเส้นอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำให้ไม่พบอิทธิพลของระยะเวลาปฏิบัติงานของพนักงานที่มีต่อความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันในองค์กร ซึ่งมีตัวแปรความรู้เกี่ยวกับองค์กร ความรอบรู้ในงาน และความชัดเจนในบทบาทเป็นตัวแปรสื่อกลาง

## ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะของงานวิจัยฉบับนี้แบ่งเป็น 2 ส่วน คือ ข้อเสนอแนะในทางปฏิบัติ และ ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัย ดังรายละเอียดต่อไปนี้

### 1. ข้อเสนอแนะในทางปฏิบัติ

1.1 การสร้างความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน และการสร้างความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีอิทธิพลต่อความรู้เกี่ยวกับองค์กร ความรอบรู้ในงาน และความชัดเจนในบทบาท ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น ดังนั้นการสร้างความสัมพันธ์ในองค์กรจึงมีประโยชน์ องค์กรควรเปิดโอกาสให้พนักงานที่เป็นหัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงานได้มีการพบปะ และสร้างความสัมพันธ์กันมากขึ้น

1.2 การแสวงหาข้อมูลจากหัวหน้างานมีอิทธิพลต่อความชัดเจนในบทบาทและส่งผลทางอ้อมไปยังความผูกพันในองค์กร ดังนั้นองค์กรควรให้ความสำคัญบทบาทของหัวหน้างานในฐานะที่เป็นแหล่งข้อมูลที่จะช่วยให้พนักงานมีความชัดเจนในบทบาท และมีความผูกพันในองค์กรมากขึ้น

1.3 กลวิธีการถ่ายทอดทางสังคมขององค์กรที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้สำหรับองค์กรมีดังต่อไปนี้

1.3.1 การให้พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับองค์การเพิ่มมากขึ้น และส่งผลให้พนักงานมีความพึงพอใจมากขึ้น องค์การสามารถใช้ 3 กลวิธี คือ กลวิธีการถ่ายทอดทางสังคมขององค์การในมิติแบบลำดับขั้นตอน กลวิธีการถ่ายทอดทางสังคมขององค์การในมิติแบบมีตัวแบบ และกลวิธีการถ่ายทอดทางสังคมขององค์การในมิติแบบไม่เป็นทางการ ซึ่งทั้ง 3 กลวิธีนี้จะช่วยให้พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับองค์การมากขึ้น และส่งผลต่อไปยังความพึงพอใจในงานของพนักงานเพิ่มขึ้นด้วย เช่น มีการกำหนดลำดับขั้นตอนการฝึกงานของพนักงานให้ชัดเจน หรือจัดผู้มีประสบการณ์ในตำแหน่งเดียวกันมาให้การดูแลและให้คำแนะนำกับพนักงานใหม่ หรือจัดให้มีการฝึกอบรมขณะปฏิบัติงาน (On-the-job-Training) เป็นต้น

1.3.2 การให้พนักงานมีความรอบรู้ในงานเพิ่มขึ้น และส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน และความชัดเจนในบทบาทเพิ่มขึ้น องค์การสามารถใช้กลวิธีการถ่ายทอดทางสังคมขององค์การในมิติแบบลำดับขั้นตอน คือ จัดประสบการณ์ให้พนักงานได้เรียนรู้ตามลำดับขั้นตอนให้ชัดเจน ไม่คลุมเครือ หรือเปลี่ยนแปลงขั้นตอนอยู่เสมอ เช่น การเป็นปฏิบัติงานในตำแหน่งต่าง ๆ ต้องผ่านโปรแกรมการเรียนรู้อะไรบ้าง เป็นต้น

1.3.3 การให้พนักงานมีความชัดเจนในบทบาทเพิ่มขึ้น และส่งผลต่อความผูกพันในองค์การมากขึ้น องค์การสามารถใช้กลวิธีการถ่ายทอดทางสังคมขององค์การในมิติแบบลำดับขั้นตอน เช่น จัดประสบการณ์ให้พนักงานได้เรียนรู้ตามลำดับขั้นตอนให้ชัดเจน ไม่คลุมเครือ หรือเปลี่ยนแปลงขั้นตอนอยู่เสมอ นอกจากนี้องค์การสามารถทำให้พนักงานมีความชัดเจนในบทบาทเพิ่มขึ้นโดยใช้กลวิธีการถ่ายทอดทางสังคมขององค์การแบบยอบรับลักษณะเดิม คือ การยอมรับให้พนักงานได้ใช้ ความรู้ ความสามารถ และทักษะของตนเองที่มีอยู่อย่างเต็มที่ในการปฏิบัติ

1.4 องค์การควรส่งเสริมความเชื่ออำนาจในตน และบุคลิกภาพแบบแสดงตัวเพราะช่วยให้พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับองค์การ ความรอบรู้ในงานและนำไปสู่ความพึงพอใจในการทำงาน โดยเฉพาะบุคลิกภาพแบบแสดงตัวจะช่วยให้พนักงานมีความชัดเจนในบทบาทเพิ่มมากขึ้น และความผูกพันต่อองค์การเพิ่มมากขึ้นด้วย

## 2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัย

2.1 การออกแบบการวิจัยแบบตัดขวาง (Cross-sectional) อาจมีข้อจำกัดในการสรุปความเป็นเหตุเป็นผลที่เกิดขึ้นของตัวแปรได้อย่างแท้จริง และบางครั้งกลุ่มตัวอย่างอาจล้มเหลวเหตุการณ์ที่ผ่านเมื่อมีการสอบถามข้อมูลย้อนหลัง ดังนั้นการออกแบบการวิจัยที่เป็นการศึกษาระยะยาว (Longitudinal study) และใช้การเก็บข้อมูลในแต่ละช่วงเวลา จะช่วยแก้ข้อจำกัดนี้ได้

2.2 ควรศึกษาวิธีการถ่ายทอดทางสังคมขององค์การ กับองค์การวิชาชีพอื่น ๆ



ซึ่งมีวัฒนธรรมองค์กรที่ต่างไปจากสถาบันการเงินพิเศษของรัฐ ที่ต้องปฏิบัติงานตามนโยบายของรัฐที่จัดตั้งขึ้นมา อาจพบผลการวิจัยที่ช่วยอธิบายผลการถ่ายทอดทางสังคมขององค์กรในภาพรวมได้ชัดเจนยิ่งขึ้น

2.3 กลวิธีการริเริ่มของพนักงาน (Proactive tactics) ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ศึกษาเฉพาะกลวิธีการแสวงหาข้อมูล และการสร้างความสัมพันธ์เท่านั้น ในการวิจัยครั้งต่อไปน่าจะใช้กลวิธีอื่น ๆ นอกเหนือจากการศึกษาครั้งนี้ เช่น การสังเกตตนเอง การตั้งเป้าหมายตนเอง เป็นต้น

2.4 ผลของการถ่ายทอดทางสังคมขององค์กรควรศึกษาตัวแปรอื่น ๆ เพิ่มเติม เช่น ตัวแปรผลการปฏิบัติงาน ซึ่งจะเป็เป้าหมายของการถ่ายทอดทางสังคมขององค์กรที่เป็นรูปธรรมขององค์กร

2.5 ผลในการศึกษาครั้งนี้พบอิทธิพลของตัวแปรการสร้างความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีอิทธิพลทางตรงด้านลบต่อความชัดเจนในบทบาท ซึ่งไม่เป็นไปตามแนวคิดที่ว่าพนักงานมีการสร้างความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมากขึ้นจะยิ่งมีความชัดเจนในบทบาทเพิ่มมากขึ้น ดังนั้นควรทำวิจัยซ้ำอีกครั้งเพื่อสามารถยืนยันผลการศึกษาในครั้งนี้

## บรรณานุกรม

- กัลยลักษณ์ อุทัยจันทร์. (2545). ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานฝ่ายการพาณิชย์บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ วท.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ฉัตรวิบูลย์ ฉาวเกียรติ. (2540). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนงานของผู้บริหารในองค์การ เอกชน. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรม). เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.
- ชูชัย สมितिไกร. (2540). การฝึกอบรมบุคลากรในองค์การ. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย
- ดวงเดือน พันธมนานิน. (2538). ทฤษฎีต้นไม้อัจฉริยะ. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหาร-ศาสตร์.
- ธีรเดช ฉายอรุณ. (2542). การศึกษาการปรับตัวในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพเข้าใหม่โดยใช้ การสำรวจซ้ำสองช่วงเวลา. วิทยานิพนธ์ วท.ด. (การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- นงลักษณ์ วิรัชชัย. (2537). ความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้น (LISREL) : สถิติวิเคราะห์สำหรับ การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นวลฉวี ประเสริฐสุข. (2542). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในอาชีพของผู้บริหารสตรีในธนาคาร พาณิชย์ไทย. วิทยานิพนธ์ วท.ด. (การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- บงกช เบ็ญมาตร์. (2542). การหล่อหลอมทางสังคมและการปรับตัวของพนักงานใหม่. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ). เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.
- พระธรรมปิฎก. (ประยุทธ์ ปยุตโต) (2538). งานเพื่อความสุขและแก่นสารของชีวิต. กรุงเทพฯ : คู่แข่งธุรกิจ.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2532). พจนานุกรมศัพท์สังคมวิทยาอังกฤษ-ไทย ฉบับราชบัณฑิตยสถาน. กรุงเทพฯ : รุ่งศิลป์การพิมพ์.
- วิรติ ปานศิลา. (2542). การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงาน จิตลักษณะ และการรับรู้เกี่ยวกับ บทบาทที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรสาธารณสุขระดับตำบล ในภาคเหนือของประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ วท.ด. (การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

- วิลาสลักษณ์ ชวัลลี. (2542). “การรับรู้ความสามารถของตน,” *สารานุกรมศึกษาศาสตร์*. ฉบับเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวพระชนมพรรษา 6 รอบ 5 ธันวาคม 2542. กรุงเทพฯ ฯ : คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วันชัย ธรรมสัจการ. (2545). *พฤติกรรมของผู้บริหารที่เพิ่มพลังการทำงานให้กับพนักงานส่วนตำบล : การวัดและผลต่อเนื่อง*. ปรินญาณินพนธ์ วท.ด. (การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์-ประยุกต์). กรุงเทพฯ ฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- วัลภา สบายยิ่ง. (2542). *ปัจจัยด้านการตั้งเป้าหมาย การรับรู้ความสามารถของตนเอง และบุคลิกภาพที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของผู้จำหน่ายตรง*. ปรินญาณินพนธ์ วท.ด. (การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์). กรุงเทพฯ ฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541). *พฤติกรรมองค์การ*. กรุงเทพฯ ฯ : บริษัทธีระฟิล์มและไซเท็กซ์จำกัด
- ศักดิ์ชัย นิรัญทิวี. (2532). *ความแปลกแยกกับพฤติกรรมการทำงานของครูสังกัดกรุงเทพมหานคร*. ปรินญาณินพนธ์ กศ.ด. (พัฒนศึกษาศาสตร์). กรุงเทพฯ ฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สุดาพร ชุติณธรานนท์. (2540). “การปฐมนิเทศพนักงานใหม่ที่มีประสิทธิภาพ.” *วารสารคน*. 3 : 30-42.
- สุเทพ เทียนสี. (2541). *ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ ความผูกพันต่อองค์การและความตั้งใจที่จะลาออกจากพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน : ศึกษากรณีบริษัทการบินไทย (มหาชน) จำกัด*. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรม). กรุงเทพฯ ฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- อรพินทร์ ชูชม, อัจฉรา สุขารมณ และวิลาสลักษณ์ ชวัลลี; (2542). “การพัฒนาแบบวัดแรงจูงใจภายใน,” *รายงานวิจัยฉบับที่ 70*, กรุงเทพฯ ฯ : สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- Adkins, C. L. (1995). “Previous Work Experience and Organizational Socialization : A Longitudinal Examination,” *Academy of Management Journal*. 38(3) : 839-862.
- Allen, D. T; et al. (2001). “Survivor Reactions to Organizational Downsizing : Does Time Ease the Pain?,” *Journal of Occupational and Organizational Psychology*. 74 : 145-164.
- Anakwe, P.U. & Greenhaus, H.J. (1999). “Effective Socialization of Employees : Socialization Content Perspective,” *Journal of Managerial Issues*. 11(3) : 315-329.

- Ashford, S.J. (1986). "Feedback Seeking in Individual Adaptation : A Resource Perspective," *Academy of Management Journal*. 29 : 465-487.
- Ashforth, B. E. (1997). "A Longitudinal Investigation of the Relationship Between Job Information Sources, Applicant Perceptions of Fit, and Work Outcomes." *Personnel Psychology*," 50: 395-426.
- Ashford, S. J, & Black, J. S. (1996). " Proactivity During Organizational Entry: The Role of Desire for Control." *Journal of Applied Psychology*. 81(2) : 199-214
- Ashford, S. J, & Cumming, L.L. (1985). Proactive Feedback Seeking : the Instrumental Use of the Information Environment. *Journal of Occupational Psychology*. 58 (6) 67-79.
- Bandura, A. (1986). *Social Foundations of Thought and Action : A Social Cognitive Theory*. Englewood Cliffss, NJ : Prentice-Hall.
- Bandura, A. (1997). *Self-efficacy : The Exercise of Control*. New York, NY : Freeman and Company.
- Black, J.S. (1992). "Socializing American Expatriate Managers Overseas : Tacics, Tenure, And Role Innovation," *Organization Management*. 17 : 171-192.
- Bollen, Kenneth A. (1989). *Structural Equation with Latent Variables*. New York : A Wiley-Interscience Publication.
- Browne, M. W. & Cudeck, R. (1993). "Alternative Ways of Assessing Model Fit," in *Testing Structural Equation Model*," Edited by Bollen, K. A. & Long, J. S. Newbury Park, California : Sage.
- Buchanan II, (1974). "Building Organizational Commitment : The Socialization of Manager in Work Organization," *Administrative Science Quarterly*. 19 : 533-546.
- Cable, D. M. & T. A. Judge. (1996). "Person-Organization Fit, Job Choice Decisions, and Organizational Entry." *Organizational Behavior and Human Decision Processes*. 67: 294-311.
- Champoux, Joseph. E. (2000). *Organizational Behavior : Essential Tenets for a New Millennium*. Singapore : Sounth-Western College Publishing.
- Chao, G. T; et al. (1994). "Organizational Socialization: Its Content and Consequences," *Journal of Applied Psychology*. 79: 730-743.

- Costa, P. T, Jr & McCrae, R. R. (1992). *Revised NEO Personality Inventory and NEO Five-Factor Inventory : Professional Manual*. Psychology Assessment Resources, Odessa. Fl.
- Cronbach, Lee Joseph. (1970). *Essentials of Psychology Testing*. 3<sup>rd</sup> ed. New York : Harper And Row.
- Daisy, L. S. (2000). "The Socialization Process of New College Faculty in Family and Consumer Sciences Teacher Education," *Journal of Family and Consumer Science Education*. 18 (1) : 19-37.
- Feinstein A.H. & Vondrasek, D. (2001). "Relationships Between Job satisfaction and Organizational Commitment among Restaurant Employees," *Journal of Hospitality, Tourism, and Leisure Science*. Available: <http://www.unlv.edu/Tourism/HTLScience.html>.
- Feldman, D. C. (1976). "A Contingency Theory of Socialization." *Administrative Science Quarterly*. 21: 433-452.
- Feldman, D. C. et al. (1998). "The Socialization of Expatriate Interns," *Journal of Managerial Issues*. 10(4) : 403-418.
- Garavan, T.N. & Morley, M. (1997). "The Socialization of High-Potential Graduates into The Organization : Initial Expectations, Experiences and Outcomes," *Journal of Managerial Psychology*. 12(2) : 118-137.
- George, & Jones, (1999). *Understanding and Managing Organizational Behavior*. 2<sup>nd</sup> ed. New York : Addison- Wesley.
- Griffin, A.; Colella, A. & Goparaju, S. (2000). "Newcomer and Organizational Socialization Tactics : An Interactionist Perspective," *Human Resource Management Review*. 10(4) : 453-474.
- Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1975). "Development of the Job Diagnostic Survey,"**  
*Journal of Applied Psychology*. 60 : 159-170.
- Heck, R.H. (1995). "Organizational and Professional Socialization : Its Impact on The Performance of New Administrators," *The Urban Review*. 27 (1) 31-49.
- Hsiung, T.L. & Hsieh, A.T. (2003). "Newcomer Socialization : The Role Job Standardization," *Public Personal Management*, 32(4) : 579-589.

- Jewell, L.N. (1998). *Contemporary Industrial/Organizational Psychology*. 3<sup>rd</sup> ed. New York : Brooks/Cole Publishing Company.
- Johns, G. (1996). *Organizational Behavior : Understanding and Managing Life at Work*. 4<sup>th</sup> Ed. New York : Harper Collins College Publishers.
- Jones, G. R. (1986) . "Socialization Tactics, Self-efficacy, and Newcomers' Adjustments to Organizations," *Academy of Management journal*. 29: 262-279.
- Joreskok, K. G. & Sorbom, D. (1993). *LISREL 8 : Structural Equation Modeling with the SIMPLIS Command Language*. Chicago : Scientific Software International . Inc.
- Judge, A. T. Heller, D. & Mount. K.M. (2002). 'Five-Factor Model of Personality and Job Satisfaction : A Meta- Analysis.' *Journal Applied Psychology*. 87 (3) : 530-541.
- Kammeyer-Mueller, J.D. & Wanberg C.R. (2003). "Unwrapping the Organizational Entry Process : Disentangling Multiple Antecedents and Their Pathways to Adjustment," *Journal Applied Psychology*. 88 : 779-794.
- Katz, R. (1980). "Time and Work : Toward an Integrative Perspective," *Research in Organizational Behavior*. 2 : 81-128. Edited by B.M. Staw and L.L. Cummings.
- King, R.C. & Sethi, V. (1998). "The Impact of Socialization on The Role Adjustment of Information Systems Professionals," *Journal of Management Information System*. 14 (4) : 195-217
- Louis, M. R. (1980). "Surprise and Sense Making: What Newcomers Experience in Entering Unfamiliar Organizational Settings," *Administrative Science Quarterly*.

25 : 226-251.

Luthans, Fred. (1995). *Organizational Behavior*. 7<sup>th</sup> ed. Singapore : McGraw-Hill  
International.

Meyer, J. P. & Allen, N. J. (1991). "A Three-Component  
Conceptualization of  
Organizational Commitment," *Human Resource  
Management Review*. 1 : 61-89.

Meyer, J. P. Allen, N. J. & Smith. C.A. (1993). "Commitment to  
Organizations and  
Occupations : Extension and Test of a Three-Component  
Conceptualization,"

*Journal of Applied Psychology*. 78(4) : 538-551.

Miner, John. B. (1992). *Industrial Organizational Psychology*.  
Singapore : McGraw-Hill  
International.

Miller, V. D., & Jablin, F. M. (1991). "Information Seeking during  
Organizational Entry:  
Influences, Tactics, and a Model of the Process," *Academy  
of Management  
Review*. 16: 92-120.

Morrison, E. W. (1993a). "Longitudinal Study of the Effects of  
Information Seeking on  
Newcomer Socialization," *Journal of Applied  
Psychology*. 78: 173-183.

----- (1993b). "Newcomer Information Seeking: Exploring Types, Modes,  
Sources, and Outcomes," *Academy of Management Journal*. 36 : 557-589.

----- (1995). "Information Usefulness and Acquisition  
during Organizational  
Encounter," *Management Communication Quarterly*.  
4(9) : 131-155.

----- (2002). "Newcomer Relationships : The Role of  
Social Network Ties during  
Socialization," *Academy of Management Journal*. 45(6) :

1149-1160.

Mowday, R. T., Porter, L. W. & Steers, R. M. (1982). *Employee-Organization Linkages :*

*The Psychology of Commitment, Absenteeism and Turnover.* New York :  
Academic Press.

Mowday, R. T. , Steers, R. M., & Porter, L. W. (1979). "The Measure of Organizational Commitment," *Journal of Vocational Behavior.* 14 : 288.

Nicholson, N. (1984). "A theory of work role transitions," *Administrative Science Quarterly,*  
29 : 172-191.

Ostroff, C. & Kozlowski, S. W. J. (1992). "Organizational Socialization as a Learning Process : the Role of Information Acquisition," *Personal Psychology.* 45 (4) :  
849-874.

Porter, L.W; et al. (1974). "Organizational Commitment, Job Satisfaction and Turnover Among Psychiatric Technicians," *Journal of Applied Psychology.* 59(5) : 603-  
609.

Rahim, M.A. & Mager, N.R. (1995). "Confirmatory Factor Analysis of the Styles of Handling Interpersonal Conflict : First - Order Factor Model and Its Variance Across Groups," *Journal of Applied Psychology.* 80 : 122-  
132.

Rizzo, J. R. House, R.J. & lirtzman. S.I. (1970) "Role Conflict and Ambiguity in Complex Organization," *Administrative Science Quarterly.* 15 :  
150-163.

Reichers, A. E. (1987). "An Interactionist Perspective on Newcomer Socialization Rates," *Academy of Management Review.* 12: 278-287.



- Rotter, J.B. (1966). "Generalized Expectancies for Internal versus External Control of Reinforcement," *Psychological Monographs* 80 (1) : 609.
- Saks, A. M. (1994). "A Psychology Process Investigation for the Effects of Recruitment Source and Organization Information on Job Survival," *Journal of Organizational Behavior*. 15 : 225-244.
- Saks, A. M., & Ashforth, B. E. (1997). "Organizational Socialization : Making Sense of the Past and Present as a Prologue for the Future," *Journal of Vocational Behavior*. 51(2) : 237-279.
- Setton; R.P. & Adkins, C.L. (1997). Newcomer Socialization : The Role of Supervisors, Coworkers, Friends and Family members. *Journal of Business and Psychology*. 11 : 112-124
- Smith, P.C., Kendall, L.M., & Hulin, C.L. (1969). *Measurement of Satisfaction in Work and Retirement*. Chicago:Rand McNally.
- Spector, P. (1988). Development of Work Locus of Control Scale. *Journal of Occupational Psychology*. 61 : 335-340.
- (1997). *Job Satisfaction: Application, Assessment, Causes, and Consequences*. Thousand Oaks, CA:Sage.
- Steers, R. M. (1977). " Antecedents and Outcomes of Organizational Commitment," *Administrative Science Quarterly*. 22 : 46-56.
- Stryker, S. & Statham, A. (1985). " Symbolic Interaction and Role Theory," *The Handbook of Social Psychology*," Vol. 1 Edited by Gardner Lindzey and Elliot Aronson. 311-378
- Van Maanen, J., & Schein, E. H. (1979). "Toward a Theory of Organizational Socialization," *Research in Organizational Behavior*. 1 : 209-264.

Greenwich, CT: JAI Press.

Wanberg, C.R. & Kammeyer-Mueller, J.D. (2000). "Predictors and Outcomes of Proactivity in the Socialization Process," *Journal of Applied Psychology*. 85(3) : 373-385.

Wanous, J. P. (1992). *Organizational Entry: Recruitment, Selection, Orientation, and Socialization of Newcomers* (2nd ed.). M.A: Addison-Wesley.

Weiss, D.J., & et. al. (1967). *Manual for the Minnesota Satisfaction Questionnaire*.

(Minnesota Studies in Vocational Rehabilitation, No. 22  
University of Minnesota,  
Minneapolis.

## บรรณานุกรม





## ตอนที่ 5 การเรียนรู้ในหน่วยงาน

(การถ่ายทอดทางสังคมขององค์การ : Organizational Socialization Tactics)

**คำชี้แจง :** ต่อไปนี้เป็นข้อความที่แสดงถึง **สถานการณ์การเรียนรู้ในหน่วยงานของท่าน** โปรดอ่านข้อความที่ละเอียดแล้วพิจารณาว่าสถานการณ์ที่บรรยายนั้นเป็นจริงในระดับใด แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างหลังข้อความที่ตรงกับระดับที่เป็นจริง

ตอบ 1	หมายถึง	ไม่จริงที่สุด
ตอบ 2	หมายถึง	ไม่จริง
ตอบ 3	หมายถึง	ไม่แน่ใจ
ตอบ 4	หมายถึง	จริง
ตอบ 5	หมายถึง	จริงที่สุด

ข้อ	สถานการณ์ในองค์การ	ระดับความจริง				
		1	2	3	4	5
1	ข้าพเจ้าได้ร่วมทำกิจกรรมการฝึกอบรมที่เกี่ยวกับงานกับพนักงานใหม่คนอื่น ๆ	..	..	..	..	..
2	พนักงานใหม่อื่น ๆ ช่วยให้ข้าพเจ้าเข้าใจสิ่งที่จำเป็นในการทำงาน	..	..	..	..	..
3	ข้าพเจ้ารู้สึกว่าได้ลงเรือลำเดียวกันกับกลุ่มพนักงานใหม่ในองค์กรนี้	..	..	..	..	..
4	องค์กรนี้ได้จัดให้พนักงานใหม่ได้รับประสบการณ์จากการเรียนรู้แบบเดียวกัน	..	..	..	..	..
5	การเรียนรู้การทำงานของข้าพเจ้าส่วนมากได้มาจากการทดลองทำด้วยตนเอง	..	..	..	..	..
6	ข้าพเจ้าได้ผ่านการฝึกอบรมทักษะที่เกี่ยวกับการทำงานซึ่งหน่วยงานจัดให้พนักงานใหม่	..	..	..	..	..
7	ความรู้เรื่องงานของข้าพเจ้าส่วนมากเรียนรู้มาจากการปฏิบัติงานด้วยตนเอง	..	..	..	..	..
8	เพื่อนร่วมงานช่วยให้ข้าพเจ้าทำงานเข้ากับองค์กรนี้	..	..	..	..	..
9	เพื่อนร่วมงานของข้าพเจ้าส่วนมากสนับสนุนความเป็นตัวของตัวเองของข้าพเจ้า	..	..	..	..	..
10	ข้าพเจ้ารู้สึกว่ามีสมาชิกก่อน ๆ ในองค์กรทำตัวเห็นห่างจากข้าพเจ้าจนทำให้ข้าพเจ้าปฏิบัติตัวตามความต้องการของพวกเขา	..	..	..	..	..

### การเรียนรู้ในหน่วยงาน (ต่อ)

ตอบ	1	หมายถึง	ไม่จริงที่สุด
ตอบ	2	หมายถึง	ไม่จริง
ตอบ	3	หมายถึง	ไม่แน่ใจ
ตอบ	4	หมายถึง	จริง
ตอบ	5	หมายถึง	จริงที่สุด

ข้อ	สถานการณ์ในองค์กร	ระดับความจริง				
		1	2	3	4	5
11	ในหน่วยงานได้มีการกำหนดลักษณะงานไว้อย่างชัดเจน เมื่อทำงานที่กำหนดเสร็จแล้ว จะนำไปสู่การทำงานอื่นๆ ต่อไป	..	..	..	..	..
12	องค์กรนี้ไม่ผลักดันให้พนักงานใหม่ผ่านประสบการณ์การเรียนรู้ตามลำดับขั้นที่ควรจะเป็น	..	..	..	..	..
13	แต่ละขั้นตอนของการฝึกอบรมจะต่อยอดจากขั้นตอนก่อนหน้านั้น	..	..	..	..	..
14	องค์กรนี้ได้กำหนดลำดับความก้าวหน้าในการทำงานไว้อย่างชัดเจน	..	..	..	..	..
15	โดยทั่วไปแล้ว ข้าพเจ้ามักถูกปล่อยให้อยู่ตามลำพังเพื่อค้นหาบทบาทของตัวเองในองค์กรนี้ว่าเป็นอย่างไร	..	..	..	..	..
16	ข้าพเจ้าได้รับคำแนะนำไม่มากนักจากผู้ที่ทำงานมาก่อนในหน่วยงาน ว่าข้าพเจ้าควรจะปฏิบัติงานอย่างไร	..	..	..	..	..
17	ผู้อาวุโสในองค์กรมองเรื่องการให้คำปรึกษา หรือการฝึกอบรมพนักงานใหม่ว่าเป็นหนึ่งในหน้าที่หลักในความรับผิดชอบงานของพวกเขาในองค์กร	..	..	..	..	..
18	ข้าพเจ้าแทบจะไม่ได้รับข้อมูลจากคนที่เคยอยู่ในตำแหน่งนี้เลย ว่าข้าพเจ้าควรทำงานนี้อย่างไร	..	..	..	..	..
19	ข้าพเจ้าไม่ทราบเวลาที่แน่นอนว่าเมื่อไรจะมีงานใหม่หรือการฝึกอบรมเข้ามาในองค์กรนี้	..	..	..	..	..
20	ข้าพเจ้าทราบดีว่าเมื่อไร จึงจะถึงเวลาของการฝึกอบรมในองค์กรนี้	..	..	..	..	..
21	การเปลี่ยนแปลงการทำงานที่จะเกิดขึ้นในอนาคตนั้น ได้มาจากการบอกเล่าอย่างไม่เป็นทางการมากกว่าการสื่อสารจากองค์กรโดยตรง	..	..	..	..	..

## ตอนที่ 6 ความเชื่อในการทำงาน

(ความเชื่ออำนาจในตน)

**คำชี้แจง :** ข้อความต่อไปนี้ เป็นความเชื่อเกี่ยวกับการทำงานทั่ว ๆ ไป โปรดพิจารณาข้อความแต่ละข้อต่อไปนี้ว่าท่านเห็นด้วยหรือไม่ ในระดับใดแล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างหลังข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ตอบ	1	หมายถึง	ไม่เห็นด้วยที่สุด
ตอบ	2	หมายถึง	ไม่เห็นด้วย
ตอบ	3	หมายถึง	ไม่แน่ใจ
ตอบ	4	หมายถึง	เห็นด้วย
ตอบ	5	หมายถึง	เห็นด้วยที่สุด

ข้อ	ความเชื่อในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
		1	2	3	4	5
1.	การทำงานให้สำเร็จส่วนมากเป็นเพราะโชคช่วย	....	....	....	....	....
2.	คนส่วนมากทำงานได้สำเร็จเพราะความพยายาม	....	....	....	....	....
3.	การเลื่อนตำแหน่งมักจะเป็นเรื่องของความบังเอิญ	....	....	....	....	....
4.	คนที่ทำงานดีย่อมได้รับรางวัลจากผลงานที่ทำ	....	....	....	....	....
5.	การมีรายได้ดีเป็นเรื่องของความโชคดี	....	....	....	....	....
6.	การทำงานได้ดีมักเป็นผลมาจากบุคคลที่เรารู้จักมากกว่า ความรู้ความสามารถของตนเอง	....	....	....	....	....
7.	ความแตกต่างระหว่างผู้ที่สามารถทำรายได้ได้มากกับผู้ที่ทำ รายได้ได้น้อยที่สำคัญก็คือความมีโชคดี	....	....	....	....	....
8.	การได้เป็นพนักงานดีเด่นในการทำงานส่วนใหญ่ต้องอาศัย โชคช่วย	....	....	....	....	....
9.	คนที่ทำงานดีย่อมได้รับการพิจารณาให้เลื่อนตำแหน่ง	....	....	....	....	....
10.	การที่จะได้ทำงานที่ดีมักจะต้องมีญาติพี่น้องหรือเพื่อนฝูงที่ ดำรงตำแหน่งสูง ๆ	....	....	....	....	....



## ตอนที่ 7 ความคิดเห็นต่อตนเอง

(บุคลิกภาพแบบแสดงตัว)

**คำชี้แจง :** ข้อความต่อไปนี้เป็นเรื่องราวของตัวท่านเอง โปรดพิจารณาข้อความแต่ละข้อต่อไปนี้ว่า ท่านเห็นด้วยหรือไม่ ในระดับใดแล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างหลังข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ตอบ 1	หมายถึง	ไม่เห็นด้วยที่สุด
ตอบ 2	หมายถึง	ไม่เห็นด้วย
ตอบ 3	หมายถึง	ไม่แน่ใจ
ตอบ 4	หมายถึง	เห็นด้วย
ตอบ 5	หมายถึง	เห็นด้วยที่สุด

ข้อ	ลักษณะในตัวท่าน	ระดับความคิดเห็น				
		1	2	3	4	5
1.	ข้าพเจ้าชอบสถานที่ที่มีคนอยู่รอบข้าง	....	....	....	....	....
2.	ข้าพเจ้าหัวเราะง่าย	....	....	....	....	....
3.	ข้าพเจ้าชอบที่จะอยู่ในที่มีกิจกรรมทำ	....	....	....	....	....
4.	โดยปกติข้าพเจ้ามักทำงานตามลำพัง	....	....	....	....	....
5.	ข้าพเจ้าไม่ใช่เป็นคนที่มองโลกในแง่ดี	....	....	....	....	....
6.	ข้าพเจ้าเป็นคนร่าเริงและสดชื่นแจ่มใส	....	....	....	....	....
7.	ข้าพเจ้าชอบที่จะพูดคุยกับคนทั่วไป	....	....	....	....	....
8.	บ่อยครั้งที่ข้าพเจ้ารู้สึกว่าตนเองเต็มไปด้วยพลังมาก จนอยากแสดงออกมา	....	....	....	....	....

## ตอนที่ 8 ความรู้เกี่ยวกับองค์การ

คำชี้แจง : โปรดพิจารณาข้อความแต่ละข้อต่อไปนี้ว่า **ท่านมีความรู้เกี่ยวกับเรื่องต่าง ๆ ในหน่วยงานของท่านมากน้อยเพียงใด** แล้วใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างหลังข้อความที่ตรงตามความเป็นจริง

ตอบ 1	หมายถึง	ไม่มีความรู้
ตอบ 2	หมายถึง	มีความรู้น้อย
ตอบ 3	หมายถึง	มีความรู้ปานกลาง
ตอบ 4	หมายถึง	มีความรู้มาก
ตอบ 5	หมายถึง	มีความรู้มากที่สุด

ข้อ	ความรู้เกี่ยวกับองค์การในเรื่อง	ระดับความรู้ของท่าน				
		1	2	3	4	5
1.	การพิจารณาความดีความชอบในองค์การ					
2.	บุคคลผู้มีอำนาจมากที่สุดใ้องค์การ					
3.	ประเพณี และพิธีการขององค์การ					
4.	ธรรมเนียมปฏิบัติขององค์การ					
5.	ค่านิยม หรือสิ่งที่พนักงานส่วนมากให้ความสำคัญ					
6.	ระเบียบปฏิบัติที่องค์การให้คุณค่า และชื่นชม					
7.	ความเป็นมาขององค์การทั้งในอดีต และปัจจุบัน					
8.	การเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นกับองค์การในอนาคต					
9.	วิสัยทัศน์ขององค์การ					
10.	นโยบายขององค์การ					
11.	สายสัมพันธ์ของกลุ่มต่าง ๆ ในองค์การ					
12.	ทราบถึงผู้ที่พนักงานส่วนมากให้การยอมรับฟังความคิดเห็น					
13.	ภาษาเฉพาะที่ใช้กับวงกรที่ทำงานอยู่					
14.	คำศัพท์ และความหมายที่ใช้ในการทำงาน					
15.	เป้าหมายขององค์การ					
16.	ภารกิจขององค์การ					

## ตอนที่ 9 ความคิดเห็นในการทำงาน

(ความรอบรู้ในงาน : Task Mastery)

**คำชี้แจง :** ข้อความเหล่านี้เป็นเรื่องเกี่ยวกับการทำงาน โปรดพิจารณาข้อความแต่ละข้อต่อไปนี้ว่า **ท่านมีความคิดเห็นในการทำงานมากน้อยเพียงใด** แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างหลังข้อความที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่าน

ตอบ 1	หมายถึง	ไม่เห็นด้วยที่สุด
ตอบ 2	หมายถึง	ไม่เห็นด้วย
ตอบ 3	หมายถึง	ไม่แน่ใจ
ตอบ 4	หมายถึง	เห็นด้วย
ตอบ 5	หมายถึง	เห็นด้วยที่สุด

ข้อ	ความคิดเห็นในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
		1	2	3	4	5
1.	ข้าพเจ้ามีความเหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย	....	....	....	....	....
2.	ข้าพเจ้ามีความเชี่ยวชาญในงานที่ข้าพเจ้าทำ	....	....	....	....	....
3.	ข้าพเจ้าสามารถทำงานในตำแหน่งที่รับผิดชอบได้สำเร็จ	....	....	....	....	....
4.	ข้าพเจ้ามีความรู้ความสามารถพอเพียงในเรื่องทักษะและความสามารถการทำงาน	....	....	....	....	....
5.	ข้าพเจ้ายังไม่ได้รับการฝึกอบรมให้มีทักษะและความสามารถในการปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จ	....	....	....	....	....
6.	ข้าพเจ้าทราบถึงขั้นตอนการทำงานให้ประสบความสำเร็จ	....	....	....	....	....
7.	ข้าพเจ้าแทบจะไม่ทำงานผิดพลาด	....	....	....	....	....
8.	ข้าพเจ้าเข้าใจวิธีการทำงานให้ประสบความสำเร็จ	....	....	....	....	....
9.	ข้าพเจ้าได้เรียนรู้วิธีการทำงานให้ประสบความสำเร็จ	....	....	....	....	....
10.	ข้าพเจ้ามีทักษะและความสามารถตรงกับงานที่ได้รับมอบหมาย	....	....	....	....	....

## ตอนที่ 10 บทบาทในการทำงาน

(ความชัดเจนในบทบาท : Role Clarity)

**คำชี้แจง :** ข้อความต่อไปนี้สะท้อนความคิดเห็นของผู้ทำงานทั่ว ๆ ไป โปรดพิจารณาข้อความแต่ละข้อต่อไปนี้ว่าท่านเห็นด้วยหรือไม่ ในระดับใดแล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างหลังข้อความที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่าน

ตอบ 1	หมายถึง	ไม่เห็นด้วยที่สุด
ตอบ 2	หมายถึง	ไม่เห็นด้วย
ตอบ 3	หมายถึง	ไม่แน่ใจ
ตอบ 4	หมายถึง	เห็นด้วย
ตอบ 5	หมายถึง	เห็นด้วยที่สุด

ข้อ	บทบาทในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
		1	2	3	4	5
1.	เป้าหมายและวัตถุประสงค์การทำงานของข้าพเจ้ามีความชัดเจน	...	...	...	...	...
2.	ข้าพเจ้าทราบชัดเจนในความคาดหวังขององค์กร	...	...	...	...	...
3.	ข้าพเจ้าได้รับคำอธิบายอย่างชัดเจนในการทำงาน	...	...	...	...	...
4.	ข้าพเจ้าแน่ใจเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ที่ข้าพเจ้ามีอยู่	...	...	...	...	...
5.	งานที่ข้าพเจ้าต้องทำให้สำเร็จมีรายละเอียดอย่างชัดเจน	...	...	...	...	...
6.	งานที่ข้าพเจ้าได้รับมอบหมายเป็นงานที่มีความสำคัญ	...	...	...	...	...
7.	ข้าพเจ้าแบ่งเวลาการทำงานได้อย่างเหมาะสม	...	...	...	...	...
8.	ข้าพเจ้าทราบว่าสิ่งที่ต้องทำมีอะไรบ้างในแต่ละวัน	...	...	...	...	...
9.	ข้าพเจ้าทราบแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน	...	...	...	...	...
10.	ข้าพเจ้าทราบถึงความรับผิดชอบของข้าพเจ้าว่ามีอะไรบ้าง	...	...	...	...	...
11.	ข้าพเจ้าได้มอบหมายให้รับหน้าที่อย่างชัดเจนในการทำงานเป็นทีม	...	...	...	...	...
12.	ข้าพเจ้าปฏิบัติงานสอดคล้องกับนโยบายของหน่วยงาน	...	...	...	...	...

## ตอนที่ 11 ความรู้สึกต่อการทำงาน (ความพึงพอใจในการทำงาน)

**คำชี้แจง :** ข้อความต่อไปนี้แสดงถึงความรู้สึกต่องานที่ท่านทำ โปรดพิจารณาข้อความแต่ละข้อต่อไปนี่ว่าท่านพอใจในระดับใด แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างหลังข้อความที่ตรงกับความรู้สึกของท่าน

ตอบ 1	หมายถึง	ไม่พอใจ
ตอบ 2	หมายถึง	พอใจน้อย
ตอบ 3	หมายถึง	พอใจ
ตอบ 4	หมายถึง	พอใจมาก
ตอบ 5	หมายถึง	พอใจมากที่สุด

ข้อ	ความรู้สึกต่องานที่ท่านทำ	ระดับความรู้สึก				
		1	2	3	4	5
1.	มีโอกาสทำงานด้วยตนเองเพียงลำพัง	....	....	....	....	....
2.	วิธีการที่หัวหน้างานของข้าพเจ้าใช้แก้ปัญหาเกี่ยวกับพนักงาน	....	....	....	....	....
3.	มีโอกาสทำสิ่งต่าง ๆ เพื่อคนอื่น	....	....	....	....	....
4.	นโยบายของหน่วยงานสามารถนำมาปฏิบัติได้	....	....	....	....	....
5.	มีอิสระในการตัดสินใจในการทำงาน	....	....	....	....	....
6.	มีการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานได้อย่างดี	....	....	....	....	....
7.	สามารถมีงานให้ทำตลอดเวลา	....	....	....	....	....
8.	ความสามารถในการตัดสินใจของหัวหน้างานของข้าพเจ้า	....	....	....	....	....
9.	มีโอกาสในการบอกคนอื่น ๆ ว่าให้ทำอะไร	....	....	....	....	....
10.	ค่าตอบแทนของข้าพเจ้าเมื่อเปรียบเทียบกับปริมาณงาน	....	....	....	....	....
11.	มีโอกาสใช้วิธีการทำงานของตนเอง	....	....	....	....	....
12.	ได้รับคำชมเชยเมื่อทำงานได้ดี	....	....	....	....	....
13.	ในบางครั้งมีโอกาสได้ทำงานที่หลากหลายบ้าง	....	....	....	....	....
14.	สามารถทำในสิ่งที่ไม่ค้านกับจิตสำนึกของตนเอง	....	....	....	....	....
15.	การมีโอกาสได้ใช้ความรู้ความสามารถของตนเอง	....	....	....	....	....
16.	โอกาสที่จะก้าวหน้าในการทำงาน	....	....	....	....	....
17.	สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน	....	....	....	....	....
18.	ความรู้สึกว่าได้รับความสำเร็จในการทำงาน	....	....	....	....	....
19.	มีโอกาสที่จะได้รับการยอมรับจากสังคมในหน่วยงาน	....	....	....	....	....
20.	มีความมั่นคงในการทำงาน	....	....	....	....	....

## ตอนที่ 12 ความรู้สึกต่อองค์กร (ความผูกพันในองค์กร)

**คำชี้แจง :** ข้อความต่อไปนี้เป็นเรื่องราวของท่านที่เกี่ยวกับองค์กรที่ท่านปฏิบัติงานอยู่ โปรดพิจารณาข้อความแต่ละข้อต่อไปนี้ว่าท่านเห็นด้วยหรือไม่ ในระดับใดแล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างหลังข้อความที่ตรงกับระดับความรู้สึกของท่าน

ตอบ 1	หมายถึง	ไม่เห็นด้วยที่สุด
ตอบ 2	หมายถึง	ไม่เห็นด้วย
ตอบ 3	หมายถึง	ไม่แน่ใจ
ตอบ 4	หมายถึง	เห็นด้วย
ตอบ 5	หมายถึง	เห็นด้วยที่สุด

ข้อ	ความรู้สึกต่อองค์กร	ระดับความรู้สึก				
		1	2	3	4	5
1.	ข้าพเจ้าจะมีความสุขมากในการทำงานในหน่วยงานนี้จนเกษียณ	...	...	...	...	...
2.	ข้าพเจ้าไม่รู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน	...	...	...	...	...
3.	การทำงานที่นี้ในขณะนี้เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับข้าพเจ้า	...	...	...	...	...
4.	การได้ทุ่มเทให้กับหน่วยงาน ทำให้ข้าพเจ้าไม่คิดจะย้ายไปที่อื่น	...	...	...	...	...
5.	แม้ว่าการลาออกในขณะนี้จะให้ประโยชน์สำหรับข้าพเจ้า แต่ข้าพเจ้ารู้สึกว่าไม่สมควรทำ	...	...	...	...	...
6.	ข้าพเจ้ามีความจงรักภักดีต่อหน่วยงานแห่งนี้	...	...	...	...	...
7.	ข้าพเจ้ารู้สึกว่าปัญหาของหน่วยงานก็เป็นปัญหาของข้าพเจ้าด้วย	...	...	...	...	...
8.	ข้าพเจ้าไม่รู้สึกว่าหน่วยงานเป็นเหมือนกับครอบครัวของข้าพเจ้า	...	...	...	...	...
9.	ข้าพเจ้ามีทางเลือกน้อยเกินกว่าที่จะพิจารณาถึงการลาออกจากที่นี้	...	...	...	...	...
10.	การลาออกจากหน่วยงานนี้ เป็นทางเลือกที่ไม่ก่อให้เกิดประโยชน์ใดๆ ต่อข้าพเจ้า	...	...	...	...	...
11.	ข้าพเจ้าจะรู้สึกผิด หากลาออกจากหน่วยงานในขณะนี้	...	...	...	...	...
12.	การที่ข้าพเจ้าไม่ลาออกในขณะนี้ เป็นเพราะรู้สึกผูกพันกับเพื่อนร่วมงานที่นี้	...	...	...	...	...
13.	ข้าพเจ้ารู้สึกว่าหน่วยงานนี้มีบุญคุณต่อข้าพเจ้า	...	...	...	...	...
14.	หน่วยงานมีความหมายสำคัญสำหรับข้าพเจ้า	...	...	...	...	...

## แบบสอบถาม ขอบพระคุณอย่างสูงที่อนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม

กลวิธีการถ่ายทอดทางสังคมขององค์การที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน และความผูกพัน  
ในองค์การสำหรับพนักงานสถาบันการเงินพิเศษของรัฐ (ORGANIZATIONAL SOCIALIZATION  
TACTICS AFFECTING JOB SATISFACTION AND ORGANIZATIONAL COMMITMENT OF  
EMPLOYEES IN PUBLIC SPECIALIZED FINANCIAL INSTITUTIONS)

ผู้วิจัย : นายจรัส อุ่นจิตวิวัฒน์ นิสิตปริญญาเอกสาขาการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์  
สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โทร. 0-2258-4482



**คำชี้แจง :** โครงการวิจัยนี้เป็นปริญาพนธ์หลักสูตรการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์  
สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามนี้จะ  
เป็นประโยชน์เพิ่มองค์ความรู้ในการพัฒนาการทำงานของผู้เข้างานใหม่ในองค์การ การตอบ  
แบบสอบถามนี้ไม่มีผลใด ๆ ต่อตัวท่านและหน่วยงานของท่าน โดยผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลเป็น  
ความลับ หากมีการนำเสนอข้อมูลจะเสนอเป็นภาพรวม จึงขอความกรุณาท่านโปรดตอบ  
แบบสอบถามตามความเป็นจริง และโปรดตอบทุกข้อ

### ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ  ชาย  หญิง
2. อายุ ..... ปี
3. จบการศึกษาสูงสุดระดับ  
 ปริญญาตรี  ปริญญาโท  ปริญญาเอก  อื่น ๆ.....
4. มาปฏิบัติงานในองค์การนี้เมื่อวันที่ .....เดือน ..... ปี พ.ศ.....

5. ตำแหน่งงาน ..... หน่วยงานที่ทำ .....

**ภาคผนวก ก**

**เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย**



ตาราง 8 ค่าความสัมพันธ์ระหว่างข้อคำถามรายข้อกับคะแนนรวม (Item-total correlation) และค่าความเชื่อมั่น (Alpha if item deleted) ของแบบวัดการแสวงหาข้อมูลจากหัวหน้างาน

ข้อ	ค่า Item-total correlation	ค่า Alpha if item deleted
1	.57	.95
2	.72	.94
3	.81	.94
4	.71	.94
5	.74	.94
6	.71	.94
7	.73	.94
8	.71	.94
9	.78	.94
10	.70	.94
11	.74	.94
12	.71	.94
13	.78	.94
14	.80	.94
จำนวน 14 ข้อ		ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ .94

ตาราง 9 ค่าความสัมพันธ์ระหว่างข้อคำถามรายข้อกับคะแนนรวม (Item-total correlation) และค่าความเชื่อมั่น (Alpha if item deleted) ของแบบวัดการแสวงหาข้อมูลจากเพื่อนร่วมงาน

ข้อ	ค่า Item-total correlation	ค่า Alpha if item deleted
1	.46	.94
2	.74	.93
3	.75	.93

ตาราง 9 (ต่อ)

ข้อ	ค่า Item-total correlation	ค่า Alpha if item deleted
4	.72	.93
5	.55	.93
6	.63	.93
7	.68	.93
8	.66	.93
9	.78	.93
10	.80	.93
11	.73	.93
12	.71	.93
13	.75	.93
14	.77	.93
จำนวน	14 ข้อ	ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ .93

ตาราง 10 ค่าความสัมพันธ์ระหว่างข้อคำถามรายข้อกับคะแนนรวม (Item-total correlation) และค่าความเชื่อมั่น (Alpha if item deleted) ของแบบวัดการสร้างความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน

ข้อ	ค่า Item-total correlation	ค่า Alpha if item deleted
1	.62	.82
2	.53	.83
3	.69	.82
4	.59	.83
5	.64	.82
6	.60	.83
7	.46	.84

ตาราง 10 (ต่อ)

ข้อ	ค่า Item-total correlation	ค่า Alpha if item deleted
8	.62	.82
9	.54	.83
จำนวน 10 ข้อ		ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ .85

ตาราง 11 ค่าความสัมพันธ์ระหว่างข้อคำถามรายข้อกับคะแนนรวม (Item-total correlation) และค่าความเชื่อมั่น (Alpha if item deleted) แบบวัดการสร้างความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

ข้อ	ค่า Item-total correlation	ค่า Alpha if item deleted
1	.47	.78
2	.66	.75
3	.69	.75
4	.44	.78
5	.54	.77
6	.59	.77
7	.24	.81
8	.61	.76
9	.49	.78
จำนวน 9 ข้อ		ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ .79

ตาราง 12 ค่าความสัมพันธ์ระหว่างข้อคำถามรายข้อกับคะแนนรวม (Item-total correlation) และค่าความเชื่อมั่น (Alpha if item deleted) ของแบบวัดกลวิธีถ่ายทอดทางสังคมแบบเป็นกลุ่ม หรือรายบุคคล (Collective vs. Individual)

ข้อ	ค่า Item-total correlation	ค่า Alpha if item deleted
1	.38	.54
2	.40	.52
3	.40	.52
4	.35	.56
จำนวน 4 ข้อ		ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ .61

ตาราง 13 ค่าความสัมพันธ์ระหว่างข้อคำถามรายข้อกับคะแนนรวม (Item-total correlation) และค่าความเชื่อมั่น (Alpha if item deleted) ของแบบวัดกลวิธีถ่ายทอดทางสังคมแบบแบบเป็นทางการหรือไม่เป็นทางการ (Formal vs. Informal)

ข้อ	ค่า Item-total correlation	ค่า Alpha if item deleted
5	.49	.24
6	.17	.74
7	.48	.29
จำนวน 3 ข้อ		ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ .55

ตาราง 14 ค่าความสัมพันธ์ระหว่างข้อคำถามรายข้อกับคะแนนรวม (Item-total correlation) และค่าความเชื่อมั่น (Alpha if item deleted) ของแบบวัดกลวิธีถ่ายทอดทางสังคมแบบยอมรับลักษณะเดิม หรือแบบถอดถอนลักษณะเดิม (Investiture vs. Divestiture)

ข้อ	ค่า Item-total correlation	ค่า Alpha if item deleted
8	.28	.39
9	.35	.26
10	.25	.45
จำนวน 3 ข้อ		ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ .47

ตาราง 15 ค่าความสัมพันธ์ระหว่างข้อคำถามรายข้อกับคะแนนรวม (Item-total correlation) และค่าความเชื่อมั่น (Alpha if item deleted) ของแบบวัดกลวิธีถ่ายทอดทางสังคมแบบตามลำดับขั้นตอนหรือแบบไม่เป็นขั้นตอน (Sequential vs. Random)

ข้อ	ค่า Item-total correlation	ค่า Alpha if item deleted
11	.43	.60
12	.37	.64
13	.46	.58
14	.51	.54
จำนวน 4 ข้อ		ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ .66

ตาราง 16 ค่าความสัมพันธ์ระหว่างข้อคำถามรายข้อกับคะแนนรวม (Item-total correlation) และค่าความเชื่อมั่น (Alpha if item deleted) ของแบบวัดกลวิธีถ่ายทอดทางสังคมแบบมีตัวแบบ หรือแบบที่ไม่มีตัวแบบ (Serial vs. Disjunctive)

ข้อ	ค่า Item-total correlation	ค่า Alpha if item deleted
15	.45	.60
16	.50	.57
17	.35	.66
18	.51	.56
จำนวน 4 ข้อ		ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ .66

ตาราง 17 ค่าความสัมพันธ์ระหว่างข้อคำถามรายข้อกับคะแนนรวม (Item-total correlation) และค่าความเชื่อมั่น (Alpha if item deleted) ของแบบวัดกลวิธีถ่ายทอดทางสังคมแบบตารางเวลาคงที่ และแบบที่ตารางเวลาไม่คงที่ (Fixed vs. Variable)

ข้อ	ค่า Item-total correlation	ค่า Alpha if item deleted
19	.46	.16
20	.35	.38
21	.20	.63
จำนวน 3 ข้อ		ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ .51

ตาราง 18 ค่าความสัมพันธ์ระหว่างข้อคำถามรายข้อกับคะแนนรวม (Item-total correlation) และค่าความเชื่อมั่น (Alpha if item deleted) ของแบบวัดความเชื่ออำนาจในตน

ข้อ	ค่า Item-total correlation	ค่า Alpha if item deleted
1	.43	.83
2	.30	.84
3	.74	.80
4	.62	.82
5	.53	.82
6	.56	.82
7	.58	.82
8	.69	.81
9	.52	.82
10	.43	.83
จำนวน 10 ข้อ		ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ .84

ตาราง 19 ค่าความสัมพันธ์ระหว่างข้อคำถามรายข้อกับคะแนนรวม (Item-total correlation) และค่าความเชื่อมั่น (Alpha if item deleted) ของแบบวัดบุคลิกภาพแบบแสดงตัว

ข้อ	ค่า Item-total correlation	ค่า Alpha if item deleted
1	.60	.72
2	.56	.73
3	.57	.73
4	.27	.78
5	.33	.77
6	.58	.73

ตาราง 19 (ต่อ)

ข้อ	ค่า Item-total correlation	ค่า Alpha if item deleted
7	.57	.73
8	.37	.76
จำนวน 8 ข้อ		ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ .77

ตาราง 20 ค่าความสัมพันธ์ระหว่างข้อคำถามรายข้อกับคะแนนรวม (Item-total correlation) และค่าความเชื่อมั่น (Alpha if item deleted) ของแบบวัดความรู้เกี่ยวกับองค์การ

ข้อ	ค่า Item-total correlation	ค่า Alpha if item deleted
1	.52	.92
2	.50	.92
3	.63	.91
4	.70	.91
5	.56	.91
6	.62	.91
7	.56	.91
8	.59	.91
9	.77	.91
10	.80	.91
11	.59	.91
12	.55	.91
13	.53	.91
14	.54	.91



ตาราง 20 (ต่อ)

ข้อ	ค่า Item-total correlation	ค่า Alpha if item deleted
15	.75	.91
16	.79	.91
จำนวน 16 ข้อ		ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ .92

ตาราง 21 ค่าความสัมพันธ์ระหว่างข้อคำถามรายข้อกับคะแนนรวม (Item-total correlation) และค่าความเชื่อมั่น (Alpha if item deleted) ของแบบวัดความรู้ในงาน

ข้อ	ค่า Item-total correlation	ค่า Alpha if item deleted
1	.70	.83
2	.71	.83
3	.65	.83
4	.51	.84
5	.28	.87
6	.82	.82
7	.22	.87
8	.54	.84
9	.75	.82
10	.69	.83
จำนวน 10 ข้อ		ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ .85

ตาราง 22 ค่าความสัมพันธ์ระหว่างข้อคำถามรายข้อกับคะแนนรวม (Item-total correlation) และค่าความเชื่อมั่น (Alpha if item deleted) ของแบบวัดความชัดเจนในบทบาท

ข้อ	ค่า Item-total correlation	ค่า Alpha if item deleted
1	.66	.89
2	.68	.89
3	.67	.89
4	.64	.89
5	.54	.90
6	.67	.89
7	.30	.90
8	.61	.89
9	.82	.88
10	.69	.89
11	.49	.90
12	.77	.88
จำนวน	12 ข้อ	ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ .90

ตาราง 23 ค่าความสัมพันธ์ระหว่างข้อคำถามรายข้อกับคะแนนรวม (Item-total correlation) และค่าความเชื่อมั่น (Alpha if item deleted) ของแบบวัดความพึงพอใจในงาน

ข้อ	ค่า Item-total correlation	ค่า Alpha if item deleted
1	.35	.90
2	.59	.89
3	.59	.89
4	.59	.89

ตาราง 23 (ต่อ)

ข้อ	ค่า Item-total correlation	ค่า Alpha if item deleted
5	.57	.89
6	.45	.89
7	.48	.89
8	.50	.89
9	.63	.89
10	.48	.90
11	.63	.89
12	.65	.89
13	.49	.89
14	.62	.89
15	.60	.89
16	.55	.89
17	.50	.90
18	.57	.89
19	.41	.90
20	.67	.89
จำนวน ข้อ	20	ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ .90

ตาราง 24 ค่าความสัมพันธ์ระหว่างข้อคำถามรายข้อกับคะแนนรวม (Item-total correlation) และค่าความเชื่อมั่น (Alpha if item deleted) ของแบบวัดความผูกพันในองค์กร

ข้อ	ค่า Item-total correlation	ค่า Alpha if item deleted
1	.60	.79
2	.34	.81
3	.37	.81
4	.68	.78
5	.38	.81
6	.51	.80
7	.55	.80
8	.50	.80
9	.20	.82
10	.47	.80
11	.41	.80
12	.23	.82
13	.43	.80
14	.59	.79
จำนวน	14 ข้อ	ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ .81

ภาคผนวก ข  
การหาคุณภาพเครื่องมือ

ภาคผนวก ค  
รายชื่อสถาบันการเงินพิเศษของรัฐ

## รายชื่อสถาบันการเงินพิเศษของรัฐ

1. ธนาคารออมสิน
2. ธนาคารอาคารสงเคราะห์ (ธอส.)
3. ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธกส.)
4. ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย
5. ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย
6. ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย
7. บริษัทบริหารสินทรัพย์สถาบันการเงิน (บบส.)
8. บริษัทตลาดรองสินเชื่อที่อยู่อาศัย (บตท.)
9. บริษัทบริหารสินทรัพย์ไทย
10. บริษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม (บสย.)

ประวัติย่อผู้วิจัย



## ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ ชื่อสกุล นายจรัส อุ่ณัฐติวัฒน์  
 วันเดือนปีเกิด 7 ตุลาคม 2504  
 สถานที่เกิด อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม  
 สถานที่อยู่ปัจจุบัน 15/293 โชคชัย 4 ลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร 10230

ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน อาจารย์

สถานที่ทำงานปัจจุบัน สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ  
 สุขุมวิท 23 เขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร 10110

## ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2523 มัธยมศึกษาตอนปลาย  
 จาก โรงเรียนพระปฐมวิทยาลัย จังหวัดนครปฐม

พ.ศ. 2527 การศึกษาระดับบัณฑิต(คณิตศาสตร์)  
 จาก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตบางเขน

พ.ศ. 2532 วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์)  
 จาก สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

พ.ศ. 2548 วิทยาศาสตรดุษฎีบัณฑิต (การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์)  
 จาก สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ