

อิทธิพลของความเชื่อมั่นในการขยายบทบาทด้วยตนเอง ความผูกพันในงาน และความยุติธรรมในองค์กร ในฐานะปัจจัยกำกับที่เปลี่ยนแปลงความสัมพันธ์ระหว่างการมีแนวคิดเรื่องคนเก่งในตนกับผลการปฏิบัติงาน

สยาม ประเสริฐกุล¹ มนต์รี พิริยกุล²
 นรพล จินันท์เดช³ ณัฐวุฒิ อ้นตระกูล⁴

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาเชิงพรรณนา การมีแนวคิดเรื่องคนเก่งในตน ความพึงพอใจในงาน ความเชื่อมั่นในการขยายบทบาทด้วยตนเอง ความผูกพันในงาน ความยุติธรรมในองค์กร และผลการปฏิบัติงาน ของพนักงานภาคเอกชนที่อยู่ในธุรกิจแบบนิติบุคคลในประเทศไทย (2) เพื่อศึกษาอิทธิพลของความพึงพอใจในงาน ในฐานะปัจจัยกำกับความสัมพันธ์ระหว่างการมีแนวคิดเรื่องคนเก่งในตนกับผลการปฏิบัติงาน และ (3) เพื่อศึกษาอิทธิพลของความเชื่อมั่นในการขยายบทบาทด้วยตนเอง ความผูกพันในงาน และความยุติธรรมในองค์กร ในฐานะปัจจัยกำกับความสัมพันธ์ระหว่างการมีแนวคิดเรื่องคนเก่งในตนกับผลการปฏิบัติงาน เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน โดยการวิจัยเชิงปริมาณได้ศึกษาจากพนักงานภาคเอกชน ที่อยู่ในธุรกิจแบบนิติบุคคลจำนวน 629 คน ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกแบบกึ่งโครงสร้างจากผู้บริหารในกลุ่มบริษัท การปิโตรเลียมแห่งประเทศไทย (ปตท.) จำนวน 9 คน

ผลการวิจัยพบว่า

1) พนักงานภาคเอกชนที่อยู่ในธุรกิจแบบนิติบุคคลในประเทศไทยมีความพึงพอใจในงาน ความเชื่อมั่นในการขยายบทบาทด้วยตนเอง ความผูกพันในงาน ความยุติธรรมในองค์กร และผลการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง แต่การมีแนวคิดเรื่องคนเก่งในตนมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง 2) ความพึงพอใจในงานเป็นปัจจัยกำกับที่ลดอิทธิพลทางตรงระหว่างการมีแนวคิดเรื่องคนเก่งในตนกับผลการปฏิบัติงาน จากขนาดอิทธิพล 0.489 เหลือเพียง 0.084 และ 3) ความผูกพันในงาน และความยุติธรรมในองค์กร เป็นปัจจัยกำกับที่มีอิทธิพลต่อความสัมพันธ์ระหว่างการมีแนวคิดเรื่องคนเก่งในตนกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 0.01 ตามลำดับ ส่วนความเชื่อมั่นในการขยายบทบาทด้วยตนเอง มีได้มีอิทธิพลทางตรงต่อความสัมพันธ์ดังกล่าว

คำสำคัญ: ความเชื่อมั่นในการขยายบทบาทด้วยตนเอง; ความผูกพันในงาน; ความยุติธรรมในองค์กร

¹ หลักสูตรบริหารธุรกิจดุษฎีบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
 2086 ถนน รามคำแหง แขวง ห้วยหมาก เขต บางกะปิ กรุงเทพมหานคร 10240, ประเทศไทย
 อีเมล: siam0707@gmail.com

² คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

^{3,4} คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

The Effects of Role Breadth Self-Efficacy, Work Engagement and Organizational Justice as Moderators Changing the Relationships Between Talent Mindset Competency and Job Performance

Siam Prasertkul¹ Montree Piriyaikul²

Norapon Jinandech³ Nattawut Hantrakul⁴

Abstract

In this dissertation, the researcher studies (1) talent mindset competency, job satisfaction, role breadth self-efficacy, work engagement, organizational justice, and job performance. (2) the influence of job satisfaction as a linking factor between talent mindset competency and job performance. (3) the influence of role breadth self-efficacy, work engagement, and organizational justice as moderators of the relationships between talent mindset competency and job performance.

In this mixed-methods research investigation, the researcher collected germane data from a sample population of 629 private sector employees involved in the juristic person business. In the qualitative phase of this research inquiry, semi-structured in-depth interviews were carried out with nine administrators from the PTT Public Company Limited group (PTT).

Findings of the quantitative research phase of investigation are as follows:

1) Findings job satisfaction; role breadth self-efficacy; work engagement; organizational justice; and job performance of private sector employees, the total Mean was evinced at a high level. But the talent mindset competency the total Mean displayed at a moderate level. 2) Findings of the influences linking job satisfaction with the talent mindset competency reduced the direct influence on job performance from 0.489 to 0.084. and 3) It was indicated that work engagement and organizational justice were moderators displaying direct influence on the relationship between talent mindset competency and job performance at the statistically significant levels of 0.05 and 0.01, respectively. However, role breadth self-efficacy did not exhibit direct influence in this relationship.

Keywords: Role Breadth Self-Efficacy; Work Engagement; Organizational Justice

¹ Doctor of Philosophy Program in Business Administration, Ramkhamhaeng University.

2086 Ramkhamhaeng Rd. Bang Kap, Hua Mak, Bangkok 10240, Thailand

E-mail: siam0707@gmail.com

² Faculty of Science, Ramkhamhaeng University

^{3,4} Faculty of Business Administration, Ramkhamhaeng University

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันการประกอบธุรกิจมีการแข่งขันที่รุนแรง แข่งขันกันในทุกๆ ด้าน ดังนั้นผู้ประกอบการจึงต้องมีการที่จะพิจารณาถึงวิธีการ ที่จะทำให้ธุรกิจนั้นๆ ยังคงสามารถดำเนินธุรกิจอยู่ได้ องค์กรการไม่สามารถดำรงอยู่ได้ หากขาดความทุ่มเทของพนักงาน ซึ่งพนักงานจะเป็นตัวหลักสำคัญ ดังนั้น พนักงานจึงถือเป็นสินทรัพย์หลักที่สำคัญมากขององค์กรนั้นๆ (Daft and Marcic, 2011) องค์กรหลายๆ แห่งจัดเรื่องของ “คน” ให้เป็นปัจจัยหลัก จึงมีนโยบายให้ความสำคัญในเรื่องของทรัพยากรมนุษย์ คือการทำให้พนักงานทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ และผลักดันองค์กรไปสู่เป้าหมาย การที่องค์กรจะต้องสูญเสียบุคลากรออกไป ส่งผลเสียในหลายๆ ด้าน คือ (1) บุคลากรซึ่งมีประสบการณ์ในการทำงานในองค์กร ก็จะทำพาเอาความรู้ที่เป็นความลับองค์กรออกไปกับพวกเขาเหล่านั้นด้วย (2) การที่จะหาบุคคลใหม่เข้ามาทดแทนนั้น ก็เป็นการที่องค์กรจะต้องลงทุนเป็นอย่างมาก (3) การคัดสรรพนักงานใหม่ใช้เวลานาน และ (4) หลังจากได้พนักงานใหม่เข้ามาทำงานแล้ว ต้องใช้เวลาอีกนานกว่าที่พนักงานคนนั้นจะสามารถทำงานได้ตามเป้าหมายเทียบเท่ากับคนเก่าที่ออกไป (Barb & Janice, 2001)

ดังนั้นปัจจุบันองค์กรจึงพิจารณาถึงวิธีการบริหารจัดการคนเก่ง (talent management) เช่น การดึงดูด การพัฒนา และการดำรงไว้ให้คงอยู่ ของกลุ่มคนที่เป็นเป้าหมาย ซึ่งจะเป็นกลุ่มคนที่มีความสามารถที่เหมาะสมในตำแหน่งงานนั้นๆ แต่อย่างไรก็ตามความสามารถที่มีอยู่แล้วในตัวของแต่ละบุคคลนั้น มันก็ไม่ว่าจะได้นำออกมาใช้ได้เลยหากคนๆ นั้นไม่มีความต้องการที่จะแสดงความสามารถนั้นๆ ออกมา ดังนั้นองค์กรจึงจำเป็นต้องวางกลยุทธ์ เพื่อที่จะสร้างให้บุคลากรเกิดมีแนวคิดเกี่ยวกับเรื่องของความสามารถของตนเอง (talent mindset) ซึ่ง Michaels et al. (2001) กล่าวว่าแนวคิดเกี่ยวกับเรื่องความ

สามารถของตนเอง หมายถึง การที่พนักงานมีความมั่นใจในตนเองอย่างจริงจังว่าจะสามารถทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จได้ ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะเกิดขึ้นกับบุคลากรในองค์กรได้ จากปัญหาข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยมีความเชื่อว่า อิทธิพลของปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน คือ ความพึงพอใจในงาน ในฐานะตัวแปรต้นกลาง แต่จากการทบทวนวรรณกรรมพบตัวแปรต้นกลางที่ส่งผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างการมีแนวคิดเรื่องคนเก่งในตน และผลการปฏิบัติงาน เป็นจำนวนมาก จึงเกิดเป็นข้อสงสัยและนำมาซึ่งการวิเคราะห์ตัวแปรหลัก อีก 3 ตัวแปร ซึ่งได้จากการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพจากผู้เชี่ยวชาญ คือ ความเชื่อมั่นในการขยายบทบาทด้วยตนเอง ความผูกพันในงาน และความยุติธรรมในองค์กร ในฐานะตัวแปรกำกับที่ส่งผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างการมีแนวคิดเรื่องคนเก่งในตน และผลการปฏิบัติงาน เนื่องจากมีงานวิจัยที่ศึกษาและสนับสนุนผลลัพธ์ของความสัมพันธ์นี้ว่าส่งผลซึ่งกันและกันอย่างชัดเจน (MacDuffie, 1995)

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาเชิงพรรณนา การมีแนวคิดเรื่องคนเก่งในตน ความพึงพอใจในงาน ความเชื่อมั่นในการขยายบทบาทด้วยตนเอง ความผูกพันในงาน ความยุติธรรมในองค์กร และผลการปฏิบัติงาน ของพนักงานภาคเอกชนที่อยู่ในธุรกิจแบบนิติบุคคลในประเทศไทย
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของความพึงพอใจในงาน ในฐานะปัจจัยกำกับความสัมพันธ์ระหว่างการมีแนวคิดเรื่องคนเก่งในตนกับผลการปฏิบัติงาน
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของความเชื่อมั่นในการขยายบทบาทด้วยตนเอง ความผูกพันในงาน และความยุติธรรมในองค์กร ในฐานะปัจจัยกำกับความสัมพันธ์ระหว่างการมีแนวคิดเรื่องคนเก่งในตนกับผลการปฏิบัติงาน

นิยามศัพท์

1. การมีแนวคิดเรื่องคนเก่งในตน (talent mind-set competency) หมายถึง การที่พนักงานสามารถสร้างกรอบความคิดเกี่ยวกับเรื่องการบริหารจัดการคนเก่งให้เกิดขึ้นเป็นระบบ ทำให้เกิดการตระหนักรู้ถึงปัจจัยและเงื่อนไขในการบริหารจัดการสิ่งเหล่านี้ เพื่อสร้างให้เกิดแนวทางในการปฏิบัติตน เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาตนเอง และความก้าวหน้าในอาชีพการงาน

2. ความพึงพอใจในงาน (job satisfaction) หมายถึง การที่พนักงานมีทัศนคติทางบวก ที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยแวดล้อมในงานของพนักงาน เช่น ค่าตอบแทน โอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง ความก้าวหน้า หัวหน้างาน ตลอดจนเพื่อนร่วมงาน

3. ความเชื่อมั่นในการขยายบทบาทด้วยตนเอง (role breadth self-efficacy) หมายถึง ความรู้สึกมั่นใจของบุคคลที่จะสามารถริเริ่ม และขยายบทบาทของตนในการทำงานออกไปจากบทบาทที่กำหนดไว้โดยปกติ โดยมีความรู้สึกเชื่อมั่นในการทำสิ่งต่างๆ

4. ความผูกพันในการทำงาน (work engagement) หมายถึง สภาวะความคิดเชิงบวกที่มีต่องาน ไม่เปลี่ยนแปลงตามกาลเวลา บุคคลที่มีความผูกพันในงานจะมีความขยันขันแข็งในการทำงาน พยายามทุ่มเทในการทำงาน กระตือรือร้นเสมอ มีความภาคภูมิใจและมีแรงบันดาลใจในการทำงาน มีสมาธิในการทำงาน

5. ความยุติธรรมในองค์กร (organizational justice) หมายถึง ความยุติธรรมของผลตอบแทนที่องค์กรจัดสรรให้กับพนักงาน การมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา และระบบต่างๆ ขององค์กร รวมไปถึงกระบวนการในการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานอีกด้วย

6. ผลการปฏิบัติงาน (job performance) หมายถึง การปฏิบัติภารกิจหน้าที่ที่ถูกกำหนดขึ้นมา โดยบุคคลที่ได้รับมอบหมายหน้าที่จะต้องนำความรู้ความสามารถ มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน โดยมี

วัตถุประสงค์ที่จะให้องค์กรบรรลุผลตามที่ตั้งเป้าหมายไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ผู้วิจัยมุ่งเน้นศึกษาและอธิบายผลเฉพาะปัจจัยดังนี้

1. การมีแนวคิดเรื่องคนเก่งในตน ประกอบด้วย หลักการรวมแนวคิด การจัดการคนเก่งของหัวหน้างาน การมีศักยภาพด้านความสามารถ ความมีอิสระในการทำงาน และการพัฒนาการบริหารจัดการคนเก่ง

2. ความพึงพอใจในงาน ประกอบด้วย ความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ ความก้าวหน้า สภาพการทำงาน ความสัมพันธ์ และเงินเดือน/ค่าตอบแทน

3. ความเชื่อมั่นในการขยายบทบาทด้วยตนเอง

4. ความผูกพันในงาน ประกอบด้วย ความกระตือรือร้น การทุ่มเททุ่มเท และความจดจ่อใส่ใจ

5. ความยุติธรรมในองค์กร ประกอบด้วย ความยุติธรรมในองค์กรด้านผลตอบแทน ด้านกระบวนการและด้านการปฏิสัมพันธ์ระหว่างองค์กรและพนักงาน

6. ผลการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ผลการปฏิบัติงานด้านเนื้อหา และด้านบริบท

ขอบเขตด้านประชากร

การวิจัยครั้งนี้ ประชากรที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานภาคเอกชน ที่อยู่ในธุรกิจแบบนิติบุคคล ในประเทศไทย จำนวน 629 คน

ขอบเขตด้านเวลา

มีระยะเวลาในการดำเนินการวิจัยในช่วง พ.ศ. 2560 โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลช่วง เดือนมีนาคม 2560 ถึง เดือนมิถุนายน 2560

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับเชิงวิชาการ

1. ได้องค์ความรู้ใหม่ที่ว่า การมีแนวคิดเรื่องคนเก่งในตน ที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน จำเป็นจะต้องมีปัจจัยเรื่องความพึงพอใจในงาน ความเชื่อมั่นในการขยายบทบาทด้วยตนเอง เรื่องความผูกพันในงาน และเรื่องความยุติธรรมในองค์การเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้อง

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับเชิงปฏิบัติการ

1. ทำให้ฝ่ายบุคคล หรือผู้มีบทบาทในองค์การ มีความเข้าใจเกี่ยวกับปัจจัยของความพึงพอใจ ความเชื่อมั่นในการขยายบทบาทด้วยตนเอง ความผูกพันในงาน และความยุติธรรมในองค์การ สามารถที่จะนำมาพัฒนาและปรับใช้กับพนักงาน เพื่อเป็นการเพิ่มผลประกอบการของบริษัท

2. องค์การต่างๆ ที่อยู่ในภาคธุรกิจที่ใหญ่ และภาครัฐ อาจนำไปเป็นแนวทาง เพื่อพัฒนาในเรื่องของผลประกอบการของบริษัท

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การมีแนวคิดเรื่องคนเก่งในตน ต้องคำนึงถึงความสามารถของพนักงาน ที่จะสามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายของบริษัทฯ เพื่อส่งผลให้องค์การมีการเจริญเติบโต (Stahl et al. 2012) ในขณะเดียวกัน องค์การควรจะให้ความสำคัญในเรื่องของความสามารถของคน (talent competency) มากกว่าของงาน (job competency) หมายถึงการที่พนักงานที่มองเห็นงานชิ้นหนึ่งๆ แล้วมองว่างานชิ้นนี้เป็นงานที่ทำแล้วจะก่อให้เกิดผลประโยชน์ พนักงานคนนั้นจะสามารถทำงานชิ้นนั้นออกมาได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์อันสูงสุด (Sigler & Pearson, 2000) ผลการปฏิบัติงานที่จะสูงขึ้นของพนักงาน มีความเกี่ยวข้องเนื่องกับการยอมรับในงาน และความพยายามที่พนักงานทุ่มเทให้กับงาน รวมไปถึงการให้อิสระในการทำงาน (job autonomy)

(Peccei & Rosenthal, 2001)

ผลการปฏิบัติงาน คือการปฏิบัติหน้าที่ที่ถูกกำหนดขึ้น โดยบุคคลที่ได้รับมอบหมายหน้าที่ที่จะต้องนำความรู้ความสามารถ ที่มีอยู่มาใช้ในการปฏิบัติงาน โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะให้องค์การบรรลุผลตามที่ตั้งเป้าหมายไว้อย่างมีประสิทธิภาพ (Campbell, 1990) ผลการปฏิบัติงานแบ่งออกเป็น 2 ส่วนคือ

(1) ผลการปฏิบัติงานด้านเนื้องาน (task performance) หมายถึง พฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับทักษะความรู้และความสามารถ ซึ่งจะมีตัววัดที่เกี่ยวข้องคือในเรื่องของคุณภาพงาน และปริมาณงานที่ได้รับผิดชอบ

(2) ผลการปฏิบัติงานด้านบริบท (contextual performance) หมายถึง พฤติกรรมที่นอกเหนือจากหน้าที่ ซึ่งจะแสดงออกมาในมุมมองของบุคลิกภาพ (Borman & Motowidlo, 1993)

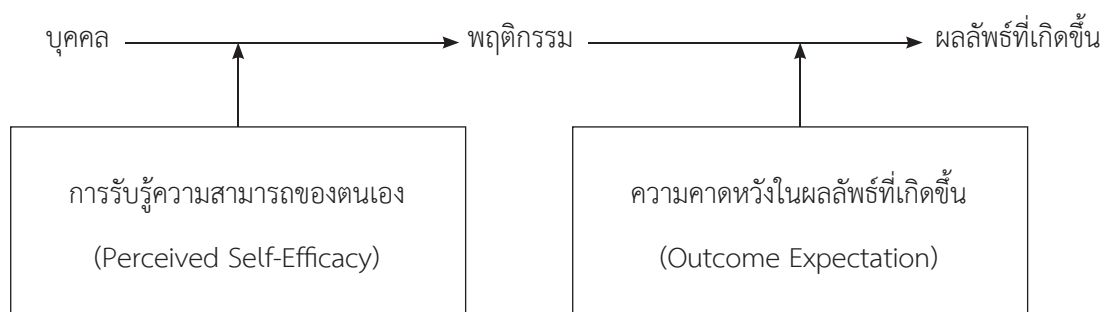
งานวิจัยมีกล่าวไว้ว่า คนเก่งหมายถึงบุคคลที่จะสร้างผลการปฏิบัติได้ดีกว่าบุคคลอื่น โดยคนเก่งจะมีความคิดสร้างสรรค์ และต้องการความก้าวหน้า (Alan & Graham, 2003) ในขณะที่อีกงานวิจัยกล่าวว่า คนเก่ง คือ คนที่สามารถทำงานได้บรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ และยังสามารถสร้างแรงบันดาลใจให้ผู้อื่นทำงานได้บรรลุเป้าหมาย คนเก่งยังเป็นบุคคลที่มีขีดความสามารถ ซึ่งงานวิจัยกล่าวว่า การมีแนวคิดเรื่องคนเก่งในตนของพนักงาน มีความสัมพันธ์เกี่ยวเนื่องกับผลการปฏิบัติงาน ของพนักงานที่มีต่อองค์การ (Lance & Dorothy, 2003) จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงขอสรุปความสัมพันธ์ดังนี้ การมีแนวคิดเรื่องคนเก่งในตน ส่งผลและมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในงาน คือความรู้สึกทางบวกของพนักงานที่มีต่องานที่ทำ ได้แก่ เงินเดือน การเลื่อนตำแหน่ง สวัสดิการต่างๆ เพื่อนร่วมงาน สภาพการทำงาน ลักษณะงาน การสื่อสาร และความปลอดภัยในงาน (Stone, 2005) พนักงานมีทัศนคติที่ดีต่องาน มีความรู้สึกชื่นชอบงาน การให้อิสระในการทำงาน และ

ความมั่นคงในงาน (Weiten & Lloyd, 2003) หรือ ในอีกมุม หมายถึง การรู้สึกในงานว่าชอบหรือไม่ชอบ ในด้านผลตอบแทน การเลื่อนตำแหน่ง หัวหน้างาน สวัสดิการ ประสิทธิภาพในการทำงาน และการสื่อสารภายในองค์กร (Spector, 1997) จากงานวิจัยข้างต้น แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานและผลการปฏิบัติงาน ทางผู้วิจัยข้อสรุปความสัมพันธ์ดังนี้ ความพึงพอใจในงาน เป็นตัวแปรต้นกลางระหว่างการมีแนวคิดเรื่องคนเก่งในตน และผลการปฏิบัติงาน

ความเชื่อมั่นในการขยายบทบาทด้วยตนเอง คือ ความเชื่อมั่นว่าตนสามารถทำได้ เป็นการประเมินความสามารถของคนที่ทำงานหนึ่งๆ ได้ กล่าวถึง

ความสัมพันธ์ขององค์ประกอบ 3 ส่วนซึ่งมีอิทธิพลซึ่งกันและกัน ประกอบด้วยบุคคล สิ่งแวดล้อม และพฤติกรรม (Bandura, 1977) ความเชื่อมั่นว่าตนสามารถทำได้เป็นตัวแปรที่สำคัญที่มีอิทธิพลต่อบุคคลในการตั้งเป้าหมาย การตอบสนองทางอารมณ์ และความเพียรพยายาม ความเชื่อมั่นว่าตนสามารถทำได้จะเปลี่ยนแปลงได้เมื่อมีการเรียนรู้ มีประสบการณ์ และ ได้รับผลตอบแทนกลับในการทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง (Gist & Mitchell, 1992) ซึ่งเกี่ยวข้องกับทฤษฎีความสามารถของตนเอง โดยมีความเชื่อว่าพฤติกรรมของคนนั้น ไม่ได้เปลี่ยนแปลงไปเนื่องจากปัจจัยทางสภาพแวดล้อมแต่เพียงอย่างเดียว หากแต่จะต้องมีปัจจัยส่วนบุคคลร่วมด้วย



ภาพ 1 ความแตกต่างระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองและความคาดหวังผลที่จะเกิดขึ้น (Bandura, 1977)

Parker (1998) กล่าวว่า พนักงานที่มีความเชื่อมั่นในการขยายบทบาทด้วยตนเองสูง (greater role breadth self-efficacy) จะมีการประเมินจากหัวหน้างานว่าเป็นทรัพยากรบุคคลที่มีคุณค่าแก่องค์กร และอีกงานวิจัยกล่าวไว้เช่นกันว่า พนักงานที่มีความเชื่อมั่นในการขยายบทบาทด้วยตนเอง จะถูกพิจารณาจากหัวหน้างานว่า พฤติกรรมดังกล่าวส่งผลให้เกิดผลการปฏิบัติงานสูงขึ้นด้วย (Rotundo & Sackett, 2002) จากแนวคิดข้างต้นสนับสนุนว่าความเชื่อมั่นในการ

ขยายบทบาทด้วยตนเอง เป็นปัจจัยหลัก ที่ส่งผลเพิ่มให้กับผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น แต่ในภาพลักษณ์ของความเชื่อมั่นในการขยายบทบาทด้วยตนเองที่ส่งผลไปยังผลการปฏิบัติงาน ยังคงประกอบไปด้วยตัวแปรที่เป็นตัวกำหนดทิศทางของผลลัพธ์ท้ายสุดเช่นกัน นั่นจึงแสดงให้เห็นว่า ความเชื่อมั่นในการขยายบทบาทด้วยตนเองอาจจะเป็นตัวแปรกำกับ ที่อาจมีอิทธิพลในการเปลี่ยนแปลงผลลัพธ์ของความสัมพันธ์ระหว่างการมีแนวคิดเรื่องคนเก่งในตนและผลการปฏิบัติงานได้ ซึ่ง

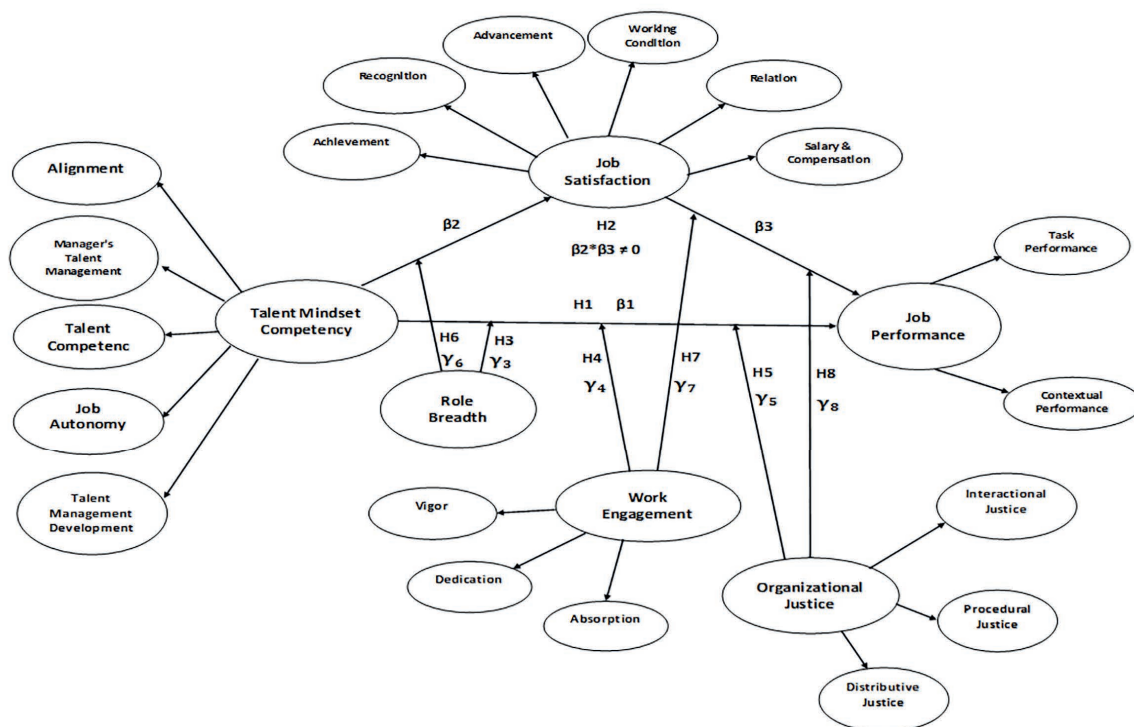
สอดคล้องกับผลการวิจัยเชิงสำรวจได้รับข้อมูลจากผู้เชี่ยวชาญเช่นเดียวกัน

ความผูกพันในงาน Schaufeli et al. (2002), ได้ให้คำนิยามความผูกพันในงานว่า หมายถึง สภาวะทางบวกที่สัมพันธ์กับงานที่ประกอบไปด้วยคุณลักษณะ 3 ประการ คือ (1) ความกระตือรือร้น (vigor) หมายถึง การที่มีพลังในการทำงานและยืดหยุ่นทางจิตใจสูง ในขณะที่ทำงาน มีความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามในการทำงาน และมีความเพียรพยายามในการทำงาน (2) การทุ่มเทอุทิศ (dedication) หมายถึง ความรู้สึกเต็มใจ ภูมิใจ มีแรงบันดาลใจ และรู้สึกท้าทายในการทำงาน และ (3) ความจดจ่อใส่ใจ (absorption) หมายถึง ความรู้สึกมุ่งมั่นและมีความสุขในการทำงาน นอกจากนี้ Bakker and Demerouti (2008) ได้นำเสนอว่าความผูกพันในงานเป็นส่วนหนึ่งของพฤติกรรมองค์กร โดยที่ความผูกพันในงานจะมีความเด่นชัดมากขึ้น ในกลุ่มที่งานมีความกดดันสูง ซึ่งพนักงานในกลุ่มนี้จะเป็นผู้ที่สร้างสรรค์ มีพฤติกรรมการทำงานในทางบวก และมีความสุขในการทำงาน จากแนวคิดข้างต้นสนับสนุนว่าความผูกพันในงาน เป็นปัจจัยหลัก ที่ส่งผลเพิ่มให้กับผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น แต่ในภาพลักษณ์ของความผูกพันในงาน ที่ส่งผลไปยังผลการปฏิบัติงานนั้น ยังคงประกอบไปด้วยตัวแปรที่เป็นตัวกำหนดทิศทางของผลลัพธ์ท้ายสุดเช่นกัน นั่นจึงแสดงให้เห็นว่า ความ

ผูกพันในงานอาจจะเป็นตัวแปรกำกับ ที่อาจมีอิทธิพลในการเปลี่ยนแปลงผลลัพธ์ของความสัมพันธระหว่าง การมีแนวคิดเรื่องคนเก่งในตนและผลการปฏิบัติงานได้ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยเชิงสำรวจได้รับข้อมูลจากผู้เชี่ยวชาญเช่นเดียวกัน

ความยุติธรรมในองค์กร ได้มีการให้แนวคิดและนิยามดังนี้ Greenberg (1990) กล่าวว่า ความยุติธรรมในองค์กรหมายถึง ความยุติธรรมของผลตอบแทนที่องค์กรจัดสรรให้กับพนักงาน และความยุติธรรมของกระบวนการที่ใช้ในการตัดสินใจเพื่อกำหนดผลตอบแทน และ Moorman (1991) ได้กล่าวไว้เช่นกันว่า ความยุติธรรมในองค์กร หมายถึงวิธีการที่พนักงานตัดสินใจว่าเขาได้รับการปฏิบัติด้วยความยุติธรรมในเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ซึ่งเป็นสิ่งที่มีอิทธิพลต่อตัวแปรในการทำงานอื่น จากแนวคิดข้างต้นสนับสนุนข้อมูลว่าความยุติธรรมในองค์กร เป็นปัจจัยหลัก ที่ส่งผลเพิ่มให้กับผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น แต่ในภาพลักษณ์ของความยุติธรรมในองค์กร ที่ส่งผลไปยังผลการปฏิบัติงานนั้น ยังคงประกอบไปด้วยตัวแปรที่เป็นตัวกำหนดทิศทางของผลลัพธ์ท้ายสุดเช่นกัน นั่นจึงแสดงให้เห็นว่า ความยุติธรรมในองค์กรอาจจะเป็นตัวแปรกำกับ ที่อาจมีอิทธิพลในการเปลี่ยนแปลงผลลัพธ์ของความสัมพันธระหว่างการมีแนวคิดเรื่องคนเก่งในตนและผลการปฏิบัติงานได้ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยเชิงสำรวจได้รับข้อมูลจากผู้เชี่ยวชาญเช่นเดียวกัน

กรอบแนวความคิดที่ใช้ในการวิจัย



ภาพ 2 กรอบแนวความคิดในการวิจัย

สมมติฐานของการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 การมีแนวคิดเรื่องคนเก่งในตนมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงาน

สมมติฐานที่ 2 ความพึงพอใจในงาน เป็นปัจจัยที่ถ่ายทอดอิทธิพลของการมีแนวคิดเรื่องคนเก่งในตน สู่ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

สมมติฐานที่ 3 ความเชื่อมั่นในการขยายบทบาทด้วยตนเอง เป็นปัจจัยที่เพิ่มความสัมพันธ์ระหว่าง การมีแนวคิดเรื่องคนเก่งในตน และผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

สมมติฐานที่ 4 ความผูกพันในงาน เป็นปัจจัยที่เพิ่มความสัมพันธ์ระหว่าง การมีแนวคิดเรื่องคนเก่งในตน และผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

สมมติฐานที่ 5 ความยุติธรรมในองค์การ เป็นปัจจัยที่เพิ่มความสัมพันธ์ระหว่าง การมีแนวคิดเรื่องคนเก่งในตน และผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

สมมติฐานที่ 6 ความเชื่อมั่นในการขยายบทบาทด้วยตนเอง เป็นปัจจัยที่เพิ่มความสัมพันธ์ระหว่าง การมีแนวคิดเรื่องคนเก่งในตน และความพึงพอใจในงาน

สมมติฐานที่ 7 ความผูกพันในงาน เป็นปัจจัยที่เพิ่มความสัมพันธ์ระหว่าง ความพึงพอใจในงาน และผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

สมมติฐานที่ 8 ความยุติธรรมในองค์การ เป็นปัจจัยที่เพิ่มความสัมพันธ์ระหว่าง ความพึงพอใจในงาน และผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

ระเบียบวิธีวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีการวิจัยแบบผสม (mixed-methods research) โดยแบ่งเป็น 2 ส่วนคือ การวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research)

ประชากร คือ พนักงานภาคเอกชนที่อยู่ในธุรกิจแบบนิติบุคคลในประเทศไทย

กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานภาคเอกชนที่อยู่ในธุรกิจแบบนิติบุคคลในประเทศไทย ที่สุ่มมาเป็นตัวอย่าง จำนวน 629 คน โดยใช้วิธีตามแนวคิดของ Comrey and Lee (1992) ซึ่งกำหนดขนาดตัวอย่างที่มากกว่า 500 ขึ้นไปถือว่าความเหมาะสมของการวิเคราะห์มีค่าดีมาก (very good)

เครื่องมือ และการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ การสร้างเครื่องมือ

สร้างแบบสอบถามออนไลน์ (E-questionnaire) โดยใช้โปรแกรมจาก Google Forms ลักษณะคำถามเป็นแบบปลายปิดแบบหลายคำตอบ (multiple choice) ให้เลือกคำตอบเดียวที่เป็นจริง และเป็นแบบคำถามมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับตามแบบ Likert Scale โดยได้ตรวจสอบคุณภาพของข้อคำถามด้วยการหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (Index of Item Objective Congruence--IOC) และนำไปทดลองใช้ (try-out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับประชากรที่ต้องการศึกษา จำนวน 30 ชุด จากนั้นนำมาหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (reliability) ด้วยค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของ Cronbach Alpha

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การจัดส่งแบบสอบถามออนไลน์ ส่งออก 2 ช่องทางคือ ทางอีเมล โดยเจาะจงส่งตรงไปยังอีเมลของพนักงานภาคเอกชน ที่อยู่ในธุรกิจแบบนิติบุคคล ใน

ประเทศไทย โดยการส่งลิงค์ของแบบสอบถาม เพื่อเป็นการขอความอนุเคราะห์กับทางผู้ที่ได้รับอีเมลตอบแบบสอบถามกลับมา และ แชรลิงค์แบบสอบถามในช่องทางโซเชียล โดยทางผู้วิจัยได้มีการแชร์ลิงค์แบบสอบถาม ออกไปในช่องทางโซเชียล 2 ช่องทางคือ เฟสบุ๊ค และ ไลน์แอปพลิเคชัน โดยทั้ง 2 ช่องทางเมื่อข้อมูลมีการตอบกลับจะถูกรวบรวมไว้ในโปรแกรมออนไลน์ของ Google Forms ในทันที

การวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 สถิติพรรณนา ผู้วิจัยใช้สถิติพื้นฐาน คือ ค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ตัวแบบสมการโครงสร้าง จะถูกวิเคราะห์โดยการรันตัวแบบด้วย โปรแกรมสำเร็จรูป VPLS (Fu, 2006) และ Process (Hayes, 2013)

การวิจัยเชิงคุณภาพ (qualitative research)

เป็นการศึกษาด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (in-depth interview) โดยผู้ให้ข้อมูลเป็นผู้บริหารในกลุ่มบริษัท ปตท. จำนวน 9 คน เนื่องจากกลุ่มบริษัท ปตท. ได้ให้ความสำคัญในการสร้างทุนมนุษย์ให้มีความรู้และศักยภาพสูง มีการวางกลยุทธ์อย่างชัดเจนในเรื่องทิศทางการบริหารคนอย่างยั่งยืน ซึ่งแนวทางดังกล่าวนี้ได้ถูกถ่ายทอดและส่งต่อมาให้กับทางผู้บริหารทุกระดับในบริษัทฯ จึงเป็นที่มั่นใจได้ว่าผู้บริหารทุกท่านมีแนวคิดและหลักการในการพัฒนาบุคลากรที่เป็นคนเก่งอย่างชัดเจน ประกอบกับกลุ่มบริษัท ปตท. เป็นบริษัทฯ ขนาดใหญ่ในประเทศไทย กิจกรรมต่างๆ จึงเป็นที่ยอมรับในสังคมธุรกิจของประเทศไทย (Denzin, 1970)

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานภาคเอกชน ที่อยู่ในธุรกิจแบบนิติบุคคล ในประเทศไทย จำนวน 629 ตัวอย่าง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ร้อยละ 59.14 ซึ่งมีกลุ่มอายุระหว่าง 30-34 ปี เป็นจำนวนมากที่สุด ร้อยละ 29.57 ส่วนสถานภาพการสมรส พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานะโสด ร้อยละ 44.83 ในส่วนของจำนวนบุตร พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ไม่มีบุตร ร้อยละ 54.68 ในส่วนของระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ จบปริญญาตรี ร้อยละ 68.83 ในส่วนของรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีรายได้ตั้งแต่ 50,000 บาท ขึ้นไป ร้อยละ 31.79 ในส่วนของระยะเวลาในการเข้าร่วมงานกับองค์กร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุงานในช่วงมากกว่า 5-10 ปี ร้อยละ 33.54 ในส่วนของงานที่รับผิดชอบ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ อยู่ในส่วนของฝ่ายจัดซื้อ ร้อยละ 14.30

ภาพรวมของการมีแนวคิดเรื่องคนเก่งในตนอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.35 ภาพรวมของความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.63 ภาพรวมของความสามารถในการขยายบทบาทด้วยตนเองอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.74 ภาพรวมของความผูกพันในงานอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.72 ภาพรวมของความยุติธรรมในองค์กรอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.62 และภาพรวมของผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.68

ความพึงพอใจในงานเป็นปัจจัยกำกับที่ลดอิทธิพลทางตรงระหว่างการมีแนวคิดเรื่องคนเก่งในตนกับผลการปฏิบัติงาน จากขนาดอิทธิพล 0.489 เหลือเพียง 0.084

ความผูกพันในงาน และความยุติธรรมในองค์กร เป็นปัจจัยกำกับที่มีอิทธิพลต่อความสัมพันธ์ระหว่างการมีแนวคิดเรื่องคนเก่งในตนกับผลการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 0.01 ตามลำดับ ส่วนความเชื่อมั่นในการขยายบทบาทด้วยตนเอง มิได้มีอิทธิพลทางตรงต่อความสัมพันธ์ดังกล่าว

ผลการวิจัยเชิงคุณภาพ ในมุมมองของผู้บริหารพบว่า ความเชื่อมั่นในการขยายบทบาทด้วยตนเอง ความผูกพันในงาน และความยุติธรรมในองค์กร เป็นปัจจัยที่ส่งผลกำกับความสัมพันธ์ระหว่างการมีแนวคิดเรื่องคนเก่งในตนและผลการปฏิบัติงาน เนื่องจากหากพนักงานมีความเชื่อมั่นในตน จะส่งผลให้เกิดความมุ่งมั่นและตั้งใจซึ่งจะนำไปสู่ผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น พนักงานจะเกิดความรู้สึกถึงการประสบความสำเร็จและมีความภูมิใจในงานที่ตนได้ปฏิบัติ อันจะเสริมสร้างความผูกพันให้เกิดขึ้นในงานที่ทำ และประกอบกับองค์กรที่มีความยุติธรรม ให้ผลตอบแทนอย่างยุติธรรมเป็นไปตามผลงานของพนักงาน สิ่งเหล่านี้จะช่วยเสริมศักยภาพของพนักงานให้มีมากขึ้น อันจะส่งผลให้ผลประกอบการของบริษัทฯ สูงขึ้นอีกด้วย

ผลการวิเคราะห์ตัวแบบสมการโครงสร้าง

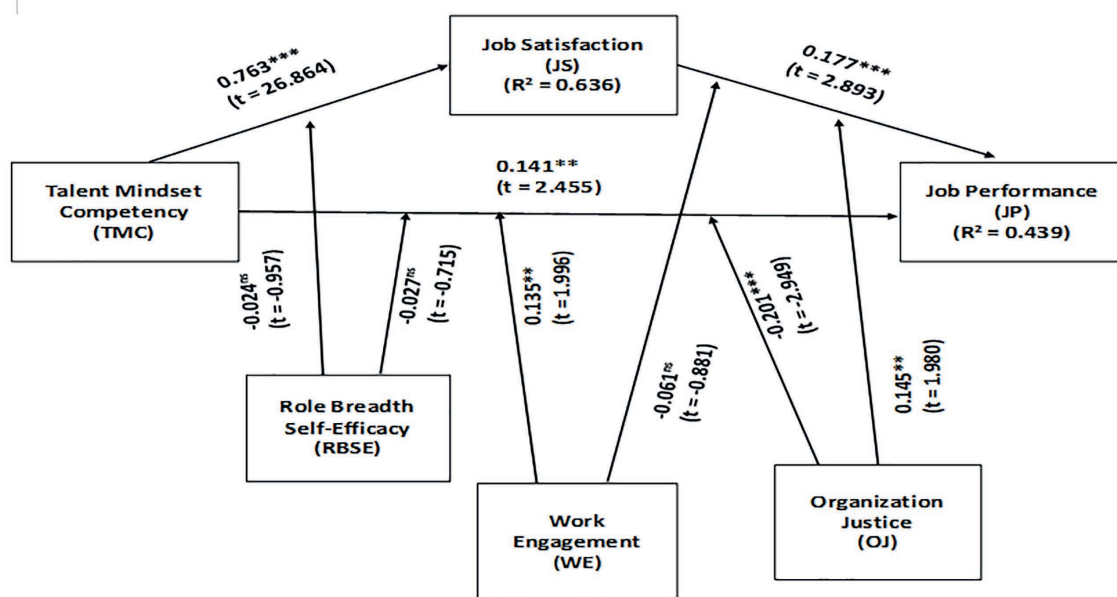
ขั้นที่ 1 ความสัมพันธ์ระหว่างการมีแนวคิดเรื่องคนเก่งในตนกับผลการปฏิบัติงาน

ผลการวิเคราะห์พบว่า การมีแนวคิดเรื่องคนเก่งในตนมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงาน ($\beta = 0.489^{***}$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ทั้งนี้ เป็นที่สังเกตว่า ระดับอิทธิพลมีค่าสูงมาก ($\beta > 0.20$) จนน่าสงสัยว่าอาจเป็นความสัมพันธ์หลอก (spurious relation) อาจมีปัจจัยอื่นซ่อนเร้นเชื่อมโยงความสัมพันธ์เอาไว้ ซึ่งผลจากการทบทวนวรรณกรรมพบว่า ปัจจัยที่อาจทำหน้าที่เชื่อมโยงคือความพึงพอใจในงาน

ขั้นที่ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างการมีแนวคิดเรื่องคนเก่งในตนกับผลการปฏิบัติงาน โดยมีความพึงพอใจในงานเป็นปัจจัยคั่นกลาง

ผลการวิเคราะห์พบว่า การมีแนวคิดเรื่องคนเก่งในตน ลดอิทธิพลทางตรงต่อผลการปฏิบัติงานลง จาก 0.489 เหลือ 0.084 และไม่นับยสำคัญ แสดงว่ามีความ

พึงพอใจในงานเพียงตัวเดียวที่ทำหน้าที่เชื่อมโยง (full mediation) ในขณะเดียวกันอิทธิพลจากการมีแนวคิดเรื่องคนเก่งในตนไปสู่ความพึงพอใจในงาน และความพึงพอใจในงานไปสู่ผลการปฏิบัติงาน มีนัยสำคัญทั้งสองเส้นทาง ($\beta = 0.782^{***}$ และ $\beta = 0.417^{***}$ (ตามลำดับ))



ภาพ 3 เส้นทางความสัมพันธ์ตัวแบบสมการโครงสร้าง

สมมติฐานที่ 1 ผลการวิเคราะห์ TMC→JP พบว่า TMC มีอิทธิพลเชิงบวกต่อ JP ($\beta = 0.141^{**}$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งลดลงจากเดิมที่มีเฉพาะความสัมพันธ์ระหว่าง TMC→JP ($\beta = 0.489^{***}$) แสดงว่า JS เป็นตัวแปรคั่นกลางบางส่วน (partial mediation)

สมมติฐานที่ 2 ผลการวิเคราะห์ TMC→JS→JP พบว่า JS เป็นตัวแปรคั่นกลางระหว่าง TMC กับ JP ซึ่งอิทธิพลทางอ้อมมีนัยสำคัญ ($\beta = 0.177^{***}$) ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ 1

สมมติฐานที่ 3 และ 6 อิทธิพลกำกับของ RBSE บนความสัมพันธ์ระหว่าง TMC→JP และบนความสัมพันธ์ระหว่าง TMC→JS ตามลำดับ พบข้อมูลเชิงประจักษ์ยังไม่สนับสนุนว่า RBSE มีอิทธิพลต่อความสัมพันธ์ระหว่าง TMC กับ JP ($\beta = -0.027^{ns}$) และ TMC กับ JS ($\beta = -0.024^{ns}$) ซึ่งไม่มีนัยสำคัญทางสถิติทั้งคู่แสดงว่า RBSE ไม่ได้มีอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมในการเพิ่มความสัมพันธ์ แต่พบว่ามีอิทธิพลทางตรงอย่างมีเงื่อนไขและอิทธิพลทางอ้อมอย่างมีเงื่อนไข

สมมติฐานที่ 4 และ 7 อธิธิพลกำกับของ WE บนความสัมพันธ์ระหว่าง TMC→JP และบนความสัมพันธ์ระหว่าง JS→JP ตามลำดับ พบว่า WE มีอิทธิพลต่อความสัมพันธ์ระหว่าง TMC กับ JP ($\beta = 0.135^{**}$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 แต่ข้อมูลเชิงประจักษ์ยังไม่สนับสนุนว่า WE มีอิทธิพลต่อความสัมพันธ์ระหว่าง JS กับ JP ($\beta = -0.061ns$) ซึ่งแสดงว่า WE ไม่ได้มีอิทธิพลทางอ้อมในการเพิ่มความสัมพันธ์ แต่พบว่ามีอิทธิพลทางอ้อมอย่างมีเงื่อนไข

สมมติฐานที่ 5 และ 8 อธิธิพลกำกับของ OJ บนความสัมพันธ์ระหว่าง TMC→JP และบนความสัมพันธ์ระหว่าง JS→JP ตามลำดับ พบว่า OJ มีอิทธิพลต่อความสัมพันธ์ระหว่าง TMC กับ JP ($\beta = -0.201^{***}$) และ JS กับ JP ($\beta = 0.145^{**}$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 และ 0.05 ตามลำดับ

การอภิปรายผล

จากวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ในการศึกษาตัวแปรพบว่า (1) การมีแนวคิดเรื่องคนเก่งในตน พบความมีอิสระในการทำงาน เป็นตัวแปรหนึ่งที่มีการพูดถึงทั้งในมุมมองของการวิจัยเชิงคุณภาพจากทางผู้เชี่ยวชาญว่าเป็นตัวหนึ่งที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้นของพนักงาน และรวมไปถึงผลการวิเคราะห์เชิงปริมาณก็พบว่า มีค่าความสัมพันธ์ที่สูงที่สุดค่าหนึ่ง (2) ความพึงพอใจในงาน ในเรื่องของการได้รับการยอมรับนับถือ เป็นสิ่งที่พนักงานส่วนใหญ่ให้ความสำคัญ โดยเฉพาะการที่ผู้บังคับบัญชาให้ความไว้วางใจในตัวพนักงาน และสามารถที่จะมอบหมายงานให้รับผิดชอบได้ (3) ความเชื่อมั่นในการขยายบทบาทด้วยตนเอง จะเห็นว่า ในส่วนของการที่พนักงานมีความเชื่อมั่นในการนำเสนอวิธีการทำงานต่างๆ ให้กับแผนกงานอื่น ได้รับรู้พบว่ามีความสูงจากการรวบรวมข้อมูลในแบบสอบถาม นั่นคือหากองค์กรจะสามารถที่จะมีการจัดสรรความรู้ซึ่งกันและกันในองค์กร (knowledge management)

จะเกิดเป็นการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ในการทำงานระหว่างพนักงานด้วยตนเอง (4) ความผูกพันในงาน หากพนักงานมีความรัก ความชอบในงานที่ทำแล้วนั้น ก็จะเกิดการทุ่มเทความรู้ ความสามารถในการทำงานส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานของพนักงานนั้นสูงขึ้น (5) ความยุติธรรมในองค์กร พนักงานให้ความสำคัญในเรื่องของการประเมินผลการทำงาน องค์กรจะต้องมีความยุติธรรม ผลการวัด จะต้องมีการวัดผลอย่างชัดเจน สามารถวัดผลได้อย่างเป็นรูปธรรม และการวัดผลต้องอ้างอิงจากผลการการทำงานที่แท้จริง

จากวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ความพึงพอใจในงาน ผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ Arnold et al (1998) ที่ว่าความพึงพอใจในงาน เป็นตัวชี้วัดความสุขของพนักงาน ถ้าพนักงานไม่มีความพึงพอใจในงาน ชีวิตของพนักงานก็จะไม่มีความสุข จึงส่งผลให้ไม่มีแรงจูงใจ และท้ายสุดก็นำไปสู่ผลการปฏิบัติงานที่ไม่ดีด้วย

จากวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 ความเชื่อมั่นในการขยายบทบาทด้วยตนเอง ผลการวิจัยไม่สนับสนุนสมมติฐานข้อที่ 3 แต่มีข้อมูลเชิงคุณภาพจากผู้เชี่ยวชาญ และทฤษฎีที่สนับสนุนสมมติฐานนี้ ซึ่งก็คือทฤษฎีความสามารถของตนเอง (Bandura, 1977) โดยเชื่อว่าพฤติกรรมของคนนั้น ไม่ได้เปลี่ยนแปลงไปเนื่องจากปัจจัยทางสภาพแวดล้อมแต่เพียงอย่างเดียว แต่จะต้องมีปัจจัยส่วนบุคคลร่วมด้วย ความผูกพันในงาน ผลการวิจัยสนับสนุนสมมติฐานข้อที่ 4 ซึ่งสอดคล้องกับ ข้อมูลเชิงคุณภาพจากผู้เชี่ยวชาญ และ Bakker and Demerouti (2008) ที่ได้นำเสนอว่าความผูกพันในงานเป็นส่วนหนึ่งของพฤติกรรมองค์การ ที่ประกอบด้วยสภาวะจิตใจที่เกี่ยวข้องกับการทำงานใน โดยที่หลักการของความผูกพันในงานจะมีความเด่นชัดมากขึ้น ในกลุ่มที่งานมีความกดดันสูง ซึ่งพนักงานในกลุ่มนี้จะเป็นผู้ที่สร้างสรรค์ มีพฤติกรรมการทำงานในทางบวก และมีความสุขในการทำงาน ความยุติธรรมในองค์กร ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผลการวิจัย

สนับสนุนสมมติฐานข้อที่ 5 ซึ่งจากแนวคิดเกี่ยวกับความยุติธรรมในองค์การ รวมไปถึงข้อมูลสนับสนุนจากแนวคิดของงานวิจัยต่างๆ สนับสนุนข้อมูลที่ว่าความยุติธรรมในองค์การ เป็นปัจจัยหลัก ที่ส่งผลเพิ่มให้กับผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลเชิงคุณภาพจากผู้เชี่ยวชาญ

ข้อเสนอแนะ

1. การได้รับการยอมรับนับถือจากทั้งเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาเป็นปัจจัยหลักที่พนักงานให้ความสำคัญ อันจะนำไปสู่ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน องค์การควรต้องพิจารณา เช่น การกล่าวคำชมเชยในที่สาธารณะ หรือการมอบหมายงานสำคัญให้รับผิดชอบ

2. องค์การหากสามารถกระตุ้นให้พนักงานมีความรัก และทุ่มเทในงานได้จะสร้างให้เกิดความผูกพันในงานมากขึ้น เช่น การเปิดอบรมงานเฉพาะทางเพื่อ

เป็นการสร้างฐานความรู้ในงานนั้นๆ ให้กับพนักงาน ซึ่งหากพนักงานเกิดความเชี่ยวชาญและชำนาญในงาน ก็เกิดความรักและทุ่มเทในงานมากขึ้น

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ดึงตัวแปรที่เป็นองค์ประกอบในส่วนของการมีแนวคิดเรื่องคนเก่งในตน ซึ่งได้แก่ ความมีอิสระในการทำงาน นำมาทำการวิจัยเฉพาะตัวแปรนี้อีกครั้ง เนื่องจากพบว่าเป็นตัวแปรที่ถูกกล่าวถึง ทั้งในการวิจัยเชิงคุณภาพ และในการวิจัยเชิงปริมาณ

2. กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ ในครั้งต่อไปอาจจะศึกษาจากบุคลากรในหน่วยงานราชการ เนื่องจากว่าเป็นองค์การของรัฐ ซึ่งจะมีเงื่อนไขและขั้นตอนในการปฏิบัติงานที่แตกต่างจากกลุ่มบริษัทที่เป็นนิติบุคคล ดังนั้น ผลลัพธ์ที่ได้จึงอาจมีความแตกต่างกัน และเพื่อสามารถที่จะนำไปพัฒนาบุคลากรของหน่วยงานราชการได้ในอนาคต

Reference

- Alan, R., & Graham, A. (2003). *Managing talented people*. Manager's Momentum. Pearson Education.
- Arnold, J., Cooper, C. L., & Robertson, I. T. (1998) *Work Psychology: Understanding Human Behaviour in the Workplace*. 3rd ed. Pearson Education: Prentice Hall.
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2008). Toward a model of work engagement. *Career Development International*, 13(2), 209-223.
- Bandura, A. (1977). Self-efficacy: Toward a unifying theory of behavioral change. *Psychological Review*, 84, 191-215.
- Barb, W. & Janice, B. (2001). *Retaining Your Employees: Using Respect, Recognition, And Rewards for Positive Results*. CA: Crisp.
- Borman, W. C., & Motowidlo, S. J. (1993). *Expanding the criterion domain to include elements of contextual performance*. In N.Schmitt, & W. C. Borman (Eds.), *Personnel selection in organizations*, 71-98. San Francisco: Jossey-Bass.
- Campbell, J. P. (1990). Modeling the performance prediction problem in industrial and organizational psychology. In M.D. Dunnette, and L.M. Hough (Eds), *Handbook of industrial and organizational psychology*, 1, 2nd ed, 687-732. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Comrey, A. L., & Lee, H. B. (1992). *A first course in factor analysis*. Hillsdale, NJ: Erlbaum.
- Daft, R. L. & Marcic, D. (2011). *Understanding Management*. (7th ed.), South-Western Cengage Learning, USA.
- Denzin, N. (1970). *Sociological methods: A source book*. Chicago: Aldine.
- Fu, J. R. (2006). VisualPLS – Partial Least Square (PLS) Regression – An Enhanced GUI for VPLS (PLS 1.8 PC) Version 1.04. *National Kaohsiung University of Applied Sciences, Taiwan*
- Gist, M. E. & Mitchell, T. R. (1992). Self-efficacy: A theoretical analysis of its determinants & malleability. *Academy of Management Review*, 17, 183-211.
- Greenberg, J. (1990). Organizational justice: Yesterday, today and tomorrow. *Journal of Management*, 16, 399-432
- Hayes, A. F. (2013). *Introduction to Mediation, Moderation, and Conditional Process Analysis: A Regression-Based Approach*. NY: The Guilford Press
- Lance, A. B. & Dorothy, R. B. (2003). *The talent management handbook, Creating organizational excellence by identifying, developing and promoting your best people*. New York: McGraw-Hill.

- MacDuffie, J. P. (1995). Human resource bundles and manufacturing performance: Organizational logic and flexible production systems in the world auto industry. *Industrial and Labor Relations Review*, 48(1), 197-221.
- Michaels, E., Handfield-Jones, H. & Axelrod, B. (2001). *The War for Talent*, Harvard Business School Press.
- Moorman, R. H. (1991). Relationship between organizational justice and organizational citizenship behaviors: Do fairness perceptions influence employee citizenship? *Journal of Applied Psychology*, 76, 845-855
- Parker, S. K. (1998). Enhancing role breadth self-efficacy: The roles of job enrichment and other organizational interventions. *Journal of Applied Psychology*, 83, 835-852.
- Peccei, R., & Rosenthal, P. (2001). Delivering customer-oriented behavior through empowerment: an empirical test of HRM assumptions. *Journal of Management Studies*, 38, 831-857.
- Rotundo, M., & Sackett, P. (2002). The relative importance of task, citizenship and counterproductive performance to global ratings of job performance: A policy-capturing approach. *Journal of Applied Psychology*, 87, 66-80.
- Schaufeli, W. B., Martinez, I., Marques-Pinto, A., Salanova, M and Bakker, A. B. (2002). Burnout and engagement in university students: A cross national study. *Journal of Cross-Cultural Psychology*, 33, 464-481
- Sigler, T. H., & Pearson, C. M. (2000). Creating and empowering culture: examining the relationship between organizational culture and perceptions of empowerment. *Journal of Quality Management*, 5, 27-52.
- Spector, P. E. (1997). *Job satisfaction: Application, assessment, causes and consequences*. Thousand Oaks, California: Sage.
- Stahl, G., Bjorkman, I., Farndale, E., Morris, S. S., Paauwe, J., Stiles, P., Trevor, J. & Wright, P. (2012). Six principle of effective global talent management. *MIT Sloan Management Review*, 53(2), 24-32.
- Stone, R. J. (2005). *Human Resource Management* (5th ed). Milton, Qld: Wiley.
- Weiten, W., & Lloyd, M. A. (2003). *Psychology Applied to Modern Life: Adjustment in the 21st Century* (7th ed). Belmont, California: Wadsworth Thomson Learning.