

แบบจำลองเชิงสาเหตุของความตั้งใจลาออกของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏ

THE CAUSAL MODEL OF INTENTION TO QUIT OF RAJABHAT UNIVERSITY EMPLOYEE

ฉันทะ จันทะเสนา¹

Chanta Jhantasana¹

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ (1) พัฒนารูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กร การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏ (2) ตรวจสอบความสอดคล้องของรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความตั้งใจลาออกของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏ ที่นักวิจัยพัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลทางบวกต่อความภักดีต่อองค์กรและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรตามลำดับ จากการตรวจสอบความสอดคล้องของแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความตั้งใจลาออกของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏกับข้อมูลเชิงประจักษ์ พบว่า ค่าไคสแควส์เท่ากับ 85.95 องศาอิสระเท่ากับ 79 ความน่าจะเป็น (p-value) เท่ากับ 27.74% จากค่าไคสแควส์และองศาอิสระแสดงว่า ข้อมูลมีความสอดคล้องกับแบบจำลองดีมาก เมื่อพิจารณาค่าสถิติความคลาดเคลื่อนของส่วนเหลือ (RMSEA) เท่ากับ 0.008 ค่าดัชนีวัดระดับความสอดคล้องเปรียบเทียบ (CFI) เท่ากับ 1 และ SRMR เท่ากับ 0.007

คำสำคัญ: พนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏ ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กร การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และความตั้งใจลาออก

Abstract

There are two main objective. First, to develop causal model of job satisfaction, job commitment, perceive organizational support and intention to quit of university employee of Rajabhat university. Second, Evaluating the construct validity of theoretical model of intention to quit of university employee of Rajabhat university and empirical data.

The result show that; job satisfaction are positively related to organizational commitment, and perceive organizational support, respectively. The theoretical model of intention to quit of university employee of Rajabhat university fits the empirical data very well. The chi-squares, degree of freedom and p-value are 85.95, 79 and 27.74% respectively while Root mean square error of approximation (RMSEA), comparative fit index(CFI), standardized root mean square residual (SRMR) are 0.008, 1 and 0.007, respectively.

¹ ผู้ช่วยศาสตราจารย์, มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ ปทุมธานี, E-mail: zhandhak3@gmail.com

Keywords: university employee of Rajabhat university, job satisfaction, organizational commitment, perceive organizational support, and intention to quit

บทนำ

องค์การที่มีอัตราการหมุนเวียนของพนักงานสูงจะขาดประสิทธิภาพในการดำเนินงาน รวมถึงในมหาวิทยาลัยราชภัฏ ซึ่งปัจจุบันพนักงานมหาวิทยาลัยเป็นบุคลากรกลุ่มใหญ่สุด แต่เงินเดือนและสวัสดิการยังมีมาตรฐานต่างกันในแต่ละแห่ง รวมถึงพฤติกรรมการบริหารงานของผู้บริหาร อาจส่งผลกระทบต่อขวัญกำลังใจ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ความผูกพัน และการรับรู้การสนับสนุนจากมหาวิทยาลัย จนอาจกระทบต่อความต้องการลาออกของพนักงานมหาวิทยาลัย ความพึงพอใจในงานแสดงถึงอารมณ์ด้านบวกต่องาน (Dunnette & Locke, 1976) Locke และ Henne (1986) เสนอว่า ความพึงพอใจในงาน คือ อารมณ์ประทับใจที่ได้รับจากมูลค่าของงาน Meyer และ Allen (1990), Hellman (1997), Ghiselli และคณะ (2001) และ McBey และ Karakowsky (2001) ทดสอบอิทธิพลของความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กร และความต้องการลาออก ซึ่งเป็นตัวแปรที่นิยมใช้ศึกษาเกี่ยวกับทัศนคติงาน และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร เป็นตัวแปรสำคัญในการทำงาน เพราะมีนัยสำคัญว่า พนักงานเชื่อในองค์กรว่าเห็นคุณค่าในการทุ่มเททำงานของตน แล้วองค์กรจะตอบแทนด้วยผลประโยชน์ต่างๆ เช่น เงินเดือน ผลตอบแทน และสวัสดิการ (Eisenberger et al., 1986) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรนั้น พนักงานวิเคราะห์ว่าองค์กรเป็นดังผู้มีเมตตาหรือโหดร้าย โดยพิจารณาจากนโยบายและการกระทำขององค์กร (Eisenberger et al., 2001) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเป็นความเชื่อของพนักงานว่า องค์กรให้ผลประโยชน์โดยรวมเหมาะสม ทำให้พนักงานทุ่มเททำงานให้องค์กรอย่างเต็มความสามารถ

ท่ามกลางปัญหาเรื่องผลประโยชน์และสวัสดิการ

ต่างๆ ของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏในปัจจุบัน การศึกษานี้ต้องการศึกษาความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กร การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ว่ามีอิทธิพลต่อความต้องการลาออกของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏอย่างไร วัตถุประสงค์ของการศึกษาคือ หนึ่งพัฒนารูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ความผูกพันต่อองค์กร การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ที่มีอิทธิพลต่อความต้องการลาออกของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏ สองตรวจสอบความสอดคล้องของรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความตั้งใจลาออกของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏ ที่นักวิจัยพัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ความพึงพอใจในงาน

งานวิจัยส่วนใหญ่เสนอแนะว่า ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกและมีนัยสำคัญกับองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กร (Bagossi, 1980; Reichers, 1985) Shore และ Martin (1989) พบว่า ทั้งความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลทางลบกับความต้องการลาออก และ Moser (1997) เสนอแนะว่า ความพึงพอใจในงานเป็นตัวแปรสำคัญที่ทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร คือ ความพึงพอใจในงานกับความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวแปรสำคัญที่ทำให้พนักงานคงอยู่หรือลาออก จึงนิยมใช้เป็นปัจจัยพยากรณ์ความต้องการลาออกของพนักงานได้ดี ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (Babakus et al., 1996 and Piercy et al., 2006)

ความผูกพันต่อองค์การ

ความผูกพันต่อองค์การนิยามโดย Meyer และ Allen (1997) คือ การยึดติดทางอารมณ์ต่อองค์การ โดยมีความพยายามอย่างสูงสุดเพื่อให้องค์การไปถึงเป้าหมายหรือมูลค่าที่ต้องการ การศึกษาความผูกพันต่อองค์การมีแพร่หลายมากขึ้นเมื่อ Meyer และ Allen (1991) เสนอองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การสามประการ คือ ความผูกพันด้านจิตใจ (Affective commitment) ความผูกพันด้านบรรทัดฐานของสังคม (Normative commitment) และความผูกพันด้านต่อเนื่อง (Continuance commitment) ซึ่งความผูกพันด้านจิตใจ คือ พนักงานมีทัศนคติที่ดีต่อองค์การและแสดงออกโดยการทุ่มเทพัฒนาประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์การ (O'Reilly & Chatman, 1986) ความผูกพันด้านบรรทัดฐานทางสังคม คือ ความรู้สึกสำนึกในบุญคุณที่ได้ทำงานในองค์การและความผูกพันด้านต่อเนื่อง คือ การตระหนักถึงผลได้ที่ทำงานต่อในองค์การ โดยเปรียบเทียบผลลัพธ์การทำงานต่อการออกจากองค์การ (McGee & Ford, 1987) ความผูกพันต่อองค์การนั้นมีผลต่อการลาออกโดยตรง คือ ถ้าพนักงานผูกพันต่อองค์การสูงความต้องการลาออกจะน้อยลง (Buck & Watson, 2002)

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ คือ การที่พนักงานรับรู้ ว่า องค์การใส่ใจความอยู่ดีมีสุขจากการที่ตนทุ่มเททำงานเพียงใด (Eisenberger et al., 1986) การสนับสนุนจากองค์การเป็นแรงกระตุ้นให้พนักงานมีทัศนคติพึงพอใจในงาน (Witt, 1991) มีความผูกพันกับองค์การ (Rhodes & Eisenberger, 2002) และมีพฤติกรรมเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ รวมถึงลดความตั้งใจลาออกจากงาน (Turnover intentions) (Wayne et al., 1997) แต่มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการลาออกที่แท้จริง (Actual turnover behavior) Tekleab และ Chiaburu (2011) ศึกษาพฤติกรรม

องค์การ พบว่า ความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การกับความพึงพอใจในงาน Rhoades และคณะ (2001) เสนอว่า มีปัจจัยหลายตัวที่เป็นบุพปัจจัย (Antecedents) ของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ได้แก่ การรับรู้ขององค์การ เช่น ความยุติธรรม และการเมือง (Moorman, et al., 1998) เงื่อนไขการทำงาน (Eisenberger, et al., 1999) การสนับสนุนจากผู้นำ (Wayne et al., 1997) บุคลิก (Aquino & Griffeth, 1999) และระบบการบริหารงานบุคคล² (Wayne et al., 1997) Eisenberger และคณะ (1990) เสนอว่า ถ้าพนักงานมีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมากจะทำให้มีการลาออกต่ำ และถ้าพนักงานได้รับการสนับสนุนจากองค์การ พนักงานจะตอบแทนกลับคืนสู่องค์การ ซึ่งวิธีการตอบแทนอย่างหนึ่ง คือ การทำงานอยู่กับองค์การต่อไป แต่ถ้าพนักงานรับรู้ว่ามี การสนับสนุนจากองค์การต่ำ พนักงานจะต้องการลาออกจากองค์การเพิ่มขึ้น (Wayne et al., 1997) Rhoades และคณะ (2001) พบว่า ความผูกพันต่อองค์การเป็นตัวแปรต้นกลางระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การและความต้องการลาออก

ความต้องการลาออก

ความต้องการลาออกในรายงานนี้เป็นการลาออกแบบสมัครใจ งานวิจัยจำนวนมากพบความสัมพันธ์เชิงลบของความต้องการลาออกและความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เช่น Rahman และคณะ (2008), Korunka และคณะ (2005) และ Brough และ Frame (2004) แต่ Khatri และ Fern (2001), Sarminah (2006) และ Karsh, Booske และ Sainfort (2005) พบว่า

² หมายถึง Human resource practices ซึ่งมีองค์ประกอบสำคัญ คือ (1) ความมั่นคงในงาน (job security) (2) การเลือกจ้าง (selective hiring) (3) ทีมบริหารตนเอง (self-managed teams) (4) ผลประโยชน์ตอบแทน (compensation policy) (5) การอบรมแบบเข้มข้น (extensive training) และ (6) การแบ่งปันข้อมูลสารสนเทศ (information sharing)

ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานและความต้องการลาออกเพียงเล็กน้อย คือ ความพึงพอใจในงานและความผูกพันกับองค์กรเป็นตัวแปรสาเหตุสำคัญที่มีผลกระทบต่อความต้องการลาออก อย่างไรก็ตาม Bartle และคณะ (2002) และ Parker และ Kohlmeyer (2005) พบว่า ความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรมีผลกระทบเชิงลบอย่างมีนัยสำคัญของความต้องการลาออก จากวรรณกรรมข้างต้นอาจแปลความหมายได้ว่า พนักงานที่มีความพึงพอใจต่อองค์กรสูงจะปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากกว่า มีความทุ่มเทให้กับองค์กรได้มากกว่า อาจกล่าวได้ว่า พนักงานที่มีความผูกพันกับองค์กรสูง จะไม่ต้องการลาออกจากงาน

สมมติฐาน

จากวัตถุประสงค์ของการศึกษานี้ นักวิจัยพัฒนาขึ้นเป็นสมมติฐานได้ 5 ประการดังนี้

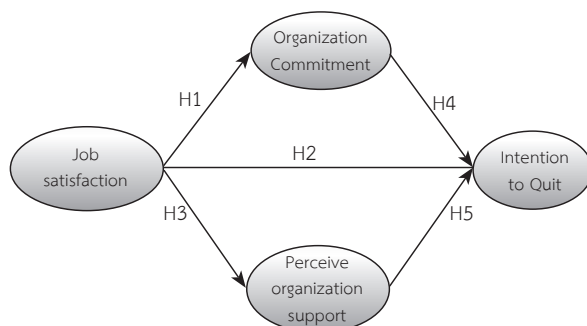
สมมติฐาน 1 ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลด้านบวกกับความผูกพันต่อองค์กร (H1)

สมมติฐาน 2 ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลด้านลบต่อความต้องการลาออก (H2)

สมมติฐาน 3 ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลด้านบวกต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (H3)

สมมติฐาน 4 ความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลด้านลบต่อความต้องการลาออก (H4)

สมมติฐาน 5 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลด้านลบต่อความต้องการลาออก (H5)



รูปภาพที่ 1 สมมติฐานทั้งหมด

วิธีศึกษา

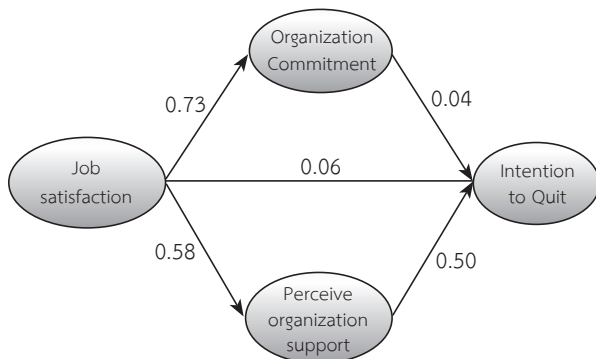
ข้อมูลเก็บจากพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏ 10 แห่ง แห่งละ 200 ตัวอย่าง ได้รับแบบสอบถามกลับมากทั้งหมด 1,281 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย จำนวนตัวอย่างที่ได้ครอบคลุมจำนวนตัวแปรและพารามิเตอร์ตามวิธีการศึกษาสมการเชิงโครงสร้าง โดยใช้สูตรของ Lindeman และคณะ (1980) อ้างถึงใน นงลักษณ์ วิรัชชัย (2542: 54) ที่กำหนดว่า การวิเคราะห์สถิติประเภทพหุตัวแปรควรกำหนดตัวอย่างประมาณ 20 เท่าของตัวแปรงานวิจัยนี้มีตัวแปรที่สังเกตได้จำนวน 26 ตัวแปร ใช้เวลาทั้งหมดประมาณ 1 ปีของปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้ทั้งสถิติพรรณนาและสถิติอนุมาน ในสถิติอนุมานวิเคราะห์ด้วยตัวแบบสมการเชิงโครงสร้าง เพื่อตอบคำถามวิจัยเรื่องความสัมพันธ์เชิงสาเหตุโดยใช้โปรแกรม MPLUS มีบุพปัจจัย คือ ความพึงพอใจในงาน ผลลัพธ์คือ ความต้องการลาออก ตัวแปรต้นกลางคือ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและความผูกพันต่อองค์กร ตัวแปรต่างๆ ใช้การวัด 7 ระดับ

ผลการศึกษา

จำนวนตัวอย่าง 1,281 คน เป็นหญิงและชายจำนวน 790 และ 491 คนตามลำดับ ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยราชภัฏมาประมาณ 1-6 ปี ส่วนใหญ่ได้รับเงินเดือนประมาณ 10,000-20,000 บาท แหล่งที่มางบประมาณส่วนใหญ่ได้รับจากงบประมาณแผ่นดิน โดยพนักงานมหาวิทยาลัยเป็นสายวิชาการ และสายสนับสนุนร้อยละ 60 และ 40 ตามลำดับ มีวุฒิปริญญาตรี 802 คน หรือร้อยละ 62.6 ระดับปริญญาโท 359 คน หรือร้อยละ 28

รูปภาพที่ 2 การวิเคราะห์สมการเชิงโครงสร้างครั้งที่สอง พบว่า ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร ความต้องการลาออก และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเท่ากับ 0.73, 0.16 และ 0.58 ตามลำดับ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 แต่อิทธิพลของความพึงพอใจในงานต่อความต้องการลาออก

ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติและความสัมพันธ์ไม่เป็นลบตามงานวิจัยส่วนใหญ่ (Rahman, et al., 2008; Korunka et al., 2005; Brough & Frame, 2004) อิทธิพลของความผูกพันต่อการต้องการลาออกมีขนาดเท่ากับ 0.04 ซึ่งมีขนาดค่อนข้างเล็กและไม่มีความสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามผลของงานวิจัยส่วนใหญ่ (Bartle, et al., 2002; Parker & Kohlmeyer, 2005) ในขณะที่การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลต่อการต้องการลาออกเท่ากับ 0.50 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 แต่ทิศทางความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันไม่เหมือนผลการศึกษาของงานวิจัยส่วนใหญ่ (Eisenberger et al., 1990; Wayne et al., 1997) ในการตรวจสอบความสอดคล้องของรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความตั้งใจลาออกของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏค่าสถิติของการวิเคราะห์แสดงว่าแบบจำลองที่สร้างขึ้นสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ดีมาก อิทธิพลทางตรงทุกตัวมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อปรับแบบจำลองแล้ว ค่าไคสแควส์เท่ากับ 85.95 ค่าองศาอิสระเท่ากับ 79 ค่า P-value เท่ากับ 27.74 ค่า RMSEA เท่ากับ 0.01 และ SRMR เท่ากับ 0.01



Chi-square = 85.95, Degree of freedom = 79, P-value = 0.2774
RMSEA = 0.01, CFI = 1, SRMR = 0.01

รูปภาพที่ 2 ผลการศึกษา

ตารางที่ 1 เมื่อพิจารณาค่าน้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรสังเกตได้ในตัวแปรแฝงความพึงพอใจในงาน

ตัวแปรที่สำคัญ ซึ่งมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบสูงมากและมีค่าใกล้เคียงกัน คือ “ความมีอิสระ” “ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน” และ “ธรรมชาติของงาน” ซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.23, 1.12 และ 1.21³ ตามลำดับโดยข้อคำถามที่ใช้สอบถามที่สำคัญ คือ “ความภูมิใจในตำแหน่งงานในปัจจุบัน” “การประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานและการได้รับความยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน” “การตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเอาใจใส่” “งานที่ปฏิบัติในปัจจุบันมีความเหมาะสมกับตนเอง” “การเข้ากันได้ดีกับเพื่อนร่วมงาน” ในขณะที่ตัวแปรสังเกตได้ที่มีค่าต่ำค่อนข้างมากเมื่อเทียบกับสามตัวแปรสังเกตได้ข้างต้น คือ มีค่าเท่ากับ 0.34 และ 0.43 สำหรับตัวแปรสังเกตได้ คือ “การสนับสนุนการจัดการ” และ “เงื่อนไขในการทำงาน” โดยมีข้อคำถามที่สำคัญ คือ “ผู้บังคับบัญชายอมรับความรู้ความสามารถ” “การมีโอกาสดำเนินงานในตำแหน่งงานในปัจจุบัน” “การได้รับเงินเดือนที่เหมาะสมกับวุฒิการศึกษา ประสบการณ์ กับตำแหน่งหน้าที่รับผิดชอบ” “ได้รับเงินเดือนถูกต้องตามกฎหมายกำหนด” “การประเมินขึ้นเงินเดือนมีความยุติธรรม” “ความพึงพอใจในระบบสวัสดิการต่างๆ ที่มหาวิทยาลัยกำหนดให้” “การจัดสรรบ้านพักและสวัสดิการต่างๆ มีความยุติธรรม” “ความพึงพอใจในสถานที่ทำงานโดยรวม” “ความพึงพอใจในสัญญาจ้างงานในปัจจุบัน” “ความพึงพอใจในพฤติกรรมการบริหารงานของผู้บริหาร” ในตัวแปรแฝงความผูกพันต่อการประกอบด้วย ตัวแปรสังเกตได้ 8 ตัว ทุกตัวมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบสูงใกล้เคียงกัน ตัวแปรที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมากที่สุด คือ “ท่านภูมิใจที่จะบอกใครๆ ว่า ท่านเป็นบุคลากรของมหาวิทยาลัยแห่งนี้” มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.93 และตัวแปรที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบน้อยที่สุดเท่ากับ 0.79 คือ “ท่านพร้อมจะทำทุกอย่างเพื่อความเจริญรุ่งเรืองของมหาวิทยาลัยแห่งนี้” ในตัวแปรแฝงการรับรู้การ

³ ค่าน้ำหนักตามคะแนนมาตรฐาน (Standardized) สามารถเกิน 1 ได้ (Jereskog, 1999)

สนับสนุนจากองค์กร ค่าน้ำหนักองค์ประกอบมีค่าใกล้เคียงกับความผูกพันต่อองค์กร โดยตัวแปรที่สำคัญที่สุดคือ “มหาวิทยาลัยสนับสนุนและเห็นคุณค่าในผลงานของท่าน” มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมากที่สุดเท่ากับ 0.97 และตัวแปรสังเกตได้ “มหาวิทยาลัยมีสภาพแวดล้อมที่ดีต่อการทำงาน” มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบน้อยที่สุดเท่ากับ 0.82 ในความต้องการลาออกนั้น ในการศึกษาไม่ได้ทำให้เป็นตัวแปรแฝง เพราะใช้ตัวแปรสังเกตได้เพียงตัวแปรเดียว คือ “ท่านอาจจะลาออกจากมหาวิทยาลัยแห่งนี้ถ้ามีโอกาส” ดังนั้น จึงไม่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ

ตารางที่ 1 ค่าน้ำหนักของตัวแปรสังเกตได้

ตัวแปรสังเกตได้	b	t-stat	p-value
ความพึงพอใจในงาน			
การสนับสนุนการจัดการ	0.34	8.65	0.00
ความมีอิสระ	1.23	19.42	0.00
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	1.12	25.71	0.00
ธรรมชาติของงาน	1.21	20.03	0.00
เงื่อนไขในการทำงาน	0.43	8.77	0.00
ความผูกพันกับองค์กร			
ท่านเชื่อมั่นในภาวะผู้นำของผู้บริหาร	0.90	51.10	0.00
ท่านพอใจในนโยบายการบริหารงานของผู้บริหาร	0.92	44.71	0.00
มีการสร้างวัฒนธรรมและค่านิยมที่ดีขององค์กรให้กับบุคลากร	0.90	135.46	0.00
ท่านชอบพูดถึงความดีงามของมหาวิทยาลัยแห่งนี้ให้เพื่อนๆ ฟัง	0.92	155.18	0.00
ท่านภูมิใจที่จะบอกใครๆ ว่า ท่านเป็นบุคลากรของมหาวิทยาลัยแห่งนี้	0.93	169.73	0.00

ตัวแปรสังเกตได้	b	t-stat	p-value
ท่านพร้อมจะทำทุกอย่างเพื่อความเจริญรุ่งเรืองของมหาวิทยาลัยแห่งนี้	0.79	35.33	0.00
มหาวิทยาลัยมีการบริหารจัดการที่ดี	0.89	29.82	0.00
มหาวิทยาลัยคำนึงถึงผลประโยชน์และความรู้สึกของพวกท่าน	0.81	26.45	0.00
การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร			
มหาวิทยาลัยมีสภาพแวดล้อมที่ดีต่อการทำงาน	0.82	59.24	0.00
มหาวิทยาลัยจัดให้ท่านได้อบรมและพัฒนาความสามารถอย่างเหมาะสมและทั่วถึง	0.94	179.48	0.00
มหาวิทยาลัยสนับสนุนและเห็นคุณค่าในผลงานของท่าน	0.97	113.83	0.00
มหาวิทยาลัยสนับสนุนวัสดุอุปกรณ์ และเครื่องมือในการทำงานที่ทันสมัย	0.93	85.99	0.00
มหาวิทยาลัยสร้างความปลอดภัยในการทำงานให้ท่าน	0.93	171.71	0.00
ความต้องการลาออก			
ท่านอาจจะลาออกจากมหาวิทยาลัยแห่งนี้ถ้ามีโอกาส	-	-	-

ตารางที่ 2 เมื่อพิจารณาค่าอิทธิพลความพึงพอใจในงานมีค่าอิทธิพลทางตรงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรเท่ากับ 0.73 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 นับว่าเป็นค่าอิทธิพลสูงสุดในรายงานนี้ นอกจากนั้น

ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลทางตรงบวกต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเท่ากับ 0.58 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 และความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลทางตรงบวกต่อความต้องการลาออกเท่ากับ 0.06 ซึ่งคิดเป็นค่าน้ำหนักที่น้อยมากและไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ นอกจากนั้นเครื่องหมายความสัมพันธ์เป็นบวกซึ่งไม่เป็นไปตามการศึกษาส่วนใหญ่ (Rahman et al., 2008; Korunka et al., 2005; Brough & Frame, 2004) โดยมีอิทธิพลทางอ้อมเท่ากับ 0.32 ซึ่งเป็นผลรวมของอิทธิพลทางอ้อมผ่านความผูกพันต่อองค์กรเท่ากับ

0.029 (0.73×0.06) และอิทธิพลทางอ้อมผ่านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเท่ากับ 0.29 (0.58×0.49) ความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลทางบวกต่อความต้องการลาออกเท่ากับ 0.06 โดยค่าความสัมพันธ์ไม่เป็นไปตามการศึกษาส่วนใหญ่ (Parker & Kohlmeyer, 2005) และไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ในขณะที่การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีค่าความสัมพันธ์กับความต้องการลาออกเป็นบวก 0.50 และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตารางที่ 2 ค่าอิทธิพล

Dependent Variable	R ²	Effect	Independent Variables		
			Job satisfaction	Organization Commitment	Perceive Organization Support
Organization Commitment	0.53	DE	0.73	NA	NA
		IE	-	NA	NA
		TE	0.73**	NA	NA
Perceive Organization Support	0.33	DE	0.58	NA	NA
		IE	-	NA	NA
		TE	0.58**	NA	NA
Intention to quit	0.32	DE	0.06	0.06	0.50
		IE	0.32	-	-
		TE	0.38	0.06	0.50

** ระดับนัยสำคัญทางสถิติ < 0.01 (DE = Direct effect, IE = Indirect effect, TE = Total effect)

ตารางที่ 3 สมมติฐาน

สมมติฐาน	b	t-stat	สรุป
1. ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร (H1)	0.73**	25.36	สนับสนุน
2. ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลเชิงลบต่อความต้องการลาออก (H2)	0.06	2.33	ปฏิเสธ
3. ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (H3)	0.58**	21.07	สนับสนุน
4. ความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลเชิงลบต่อความต้องการลาออก (H4)	0.04	0.98	ปฏิเสธ
5. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลเชิงลบต่อความต้องการลาออก (H5)	0.50	13.88	ปฏิเสธ

** ระดับนัยสำคัญทางสถิติ < 0.01

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์สมมติฐาน สมมติฐานที่ 1 ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร (H1) งานวิจัยจำนวนมากพบความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างความพึงพอใจในงานกับความผูกพันต่อองค์กร (Bagossi, 1980; Reichers, 1985) ในการศึกษานี้ก็เช่นเดียวกันที่พบว่า ความพึงพอใจกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏมีความสัมพันธ์เชิงบวกกัน เท่ากับ 0.73 ที่ระดับความเชื่อมั่น 0.01 ดังนั้นจึงสนับสนุนสมมติฐานที่หนึ่ง ในสมมติฐานที่ 2 ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลเชิงลบต่อความต้องการลาออก (H2) ผลการศึกษาพบว่า ค่าอิทธิพลเท่ากับ 0.06 ซึ่งนับว่าน้อยมาก รวมถึงไม่มีนัยสำคัญทางสถิติและเครื่องหมายเป็นบวก ซึ่งแตกต่างจากงานวิจัยส่วนใหญ่ (Rahman et al., 2008; Korunka et al., 2005; Brough & Frame, 2004) ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่สองในสมมติฐานที่ 3 ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (H3) ผลการศึกษาพบว่า ค่าอิทธิพลเท่ากับ 0.58 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 มีความสัมพันธ์เชิงบวก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาส่วนใหญ่ (Babakus et al., 1996; Piercy et al., 2006; Tekleab & Chiaburu, 2011) ดังนั้นจึงสนับสนุนสมมติฐานที่สาม สมมติฐานที่ 4 ความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลเชิงลบต่อความต้องการลาออก (H4) ผลการศึกษาพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกกับความต้องการลาออกเท่ากับ 0.04 และไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งต่างจากงานวิจัยส่วนใหญ่ (Buck & Watson, 2002) ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่สี่ ในสมมติฐานที่ 5 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลเชิงลบต่อความต้องการลาออก (H5) ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความต้องการลาออกเท่ากับ 0.50 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 แต่ผลการศึกษาของนักวิจัยส่วนใหญ่ พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความต้องการลาออก (Wayne et al., 1997) ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ห้า

อภิปรายผลการศึกษา

จากผลการศึกษาพบว่า แบบจำลองที่สร้างขึ้นมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ดีมาก แต่มีการปฏิเสธสมมติฐาน 3 ข้อ โดยเฉพาะที่เกี่ยวกับความต้องการลาออก คือ อิทธิพลของความผูกพันต่อองค์กรที่มีต่อความต้องการลาออก อิทธิพลของความพึงพอใจในงานที่มีต่อความต้องการลาออก และอิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีต่อความต้องการลาออก อาจกล่าวได้ว่าความความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในงาน และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ไม่มีอิทธิพลทางตรงต่อความต้องการลาออกของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏ แต่ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลทางตรงอย่างมีนัยสำคัญต่อความผูกพันต่อองค์กรและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

งานวิจัยส่วนใหญ่กำหนดให้การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเป็นบุพปัจจัยของความพึงพอใจในงาน แต่รายงานนี้กำหนดให้ความพึงพอใจต่อองค์กรเป็นบุพปัจจัยของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้วยเหตุผลว่า ตัวแปรสังเกตได้ของความพึงพอใจในงานล้วนเป็นปัจจัยสำคัญที่จะบ่งบอกว่า พนักงานมหาวิทยาลัยควรมีความพึงพอใจในงานก่อนที่จะรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร เช่น เรื่องเงินเดือน สวัสดิการ และการบริหารงานของผู้บริหาร คือ พนักงานควรมีความพึงพอใจในงานก่อนที่จะรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ดังนั้น การกำหนดนโยบายต่างๆ ของผู้บริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏเกี่ยวกับการสร้างนโยบายให้พนักงานประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานและภูมิใจในตำแหน่งงาน รวมถึงการได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และกำหนดเส้นทางการเจริญเติบโตในตำแหน่งหน้าที่ให้ชัดเจน โดยเฉพาะอย่างยิ่งกำหนดเงินเดือนให้เหมาะสมกับวุฒิการศึกษา ประสบการณ์ และตำแหน่งหน้าที่ ครอบคลุมตามกฎหมายกำหนด นอกจากนั้นระบบประเมินผลขึ้นเงินเดือน ระบบการจัดสรรบ้านพัก ระบบสวัสดิการต่างๆ ต้องมีความยุติธรรม และระบบการบริหารงานของผู้นำต้องมีความโปร่งใสและมีธรรมาภิบาลเพื่อให้

พนักงานมหาวิทยาลัยมีความพึงพอใจในพฤติกรรมการบริหารงาน

รายงานนี้ประกอบด้วยตัวแปรแฝงสามตัว คือ ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กร และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร เป็นการวิเคราะห์สมการเชิงโครงสร้างครั้งที่สอง ครั้งแรกเป็นการวิเคราะห์องค์ประกอบของแต่ละตัวแปรแฝง ส่วนในตัวแปรความต้องการลาออกนั้นมีข้อคำถามหรือตัวแปรสังเกตได้เพียงตัวแปรเดียว จึงไม่ได้มีการวิเคราะห์สมการเชิงโครงสร้างในครั้งแรกและมีการนำเอาตัวแปรสังเกตได้มาวิเคราะห์ร่วมกับตัวแปรแฝง คือ ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กร และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร จึงอาจทำให้ค่าสถิติและพารามิเตอร์ต่างๆ ที่เกี่ยวกับความต้องการลาออกมีความผิดพลาดได้ ดังที่เกิดขึ้นกับสมมติฐานที่ 2, 4 และ 5

ประเด็นที่น่าสนใจอีกประการ คือ ตัวแปรการลาออกนี้อาจหมายถึง การลาออกที่แท้จริง (Actual turnover) เพราะความต้องการลาออกและการลาออกที่แท้จริงมีความสัมพันธ์ตรงข้ามกัน เมื่อศึกษาความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กร การรับรู้การสนับสนุนต่อองค์กร หรือพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ซึ่ง Mobley และคณะ (1979), Bergh (1993), Morita, Lee และ Mowday (1993) รวมถึง

Marsh และ Mannari (1977) พบว่า การวัดการลาออกนั้นสัมพันธ์กับระยะเวลาในการวัดตัวแปรตามที่ใช้ศึกษาด้วย ดังนั้นการศึกษานี้จึงยังไม่สามารถสรุปได้ว่าความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในงาน และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรไม่มีอิทธิพลทางตรงต่อความต้องการลาออกของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏ

สรุปและเสนอแนะ

1. ผู้บริหารควรกำหนดนโยบายที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของพนักงานมหาวิทยาลัยให้มีความชัดเจนและเป็นธรรม เพราะปัจจัยต่างๆ เหล่านี้มีผลกระทบต่อมหาวิทยาลัยมากทั้งความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ความผูกพันต่อองค์กร และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร
2. การศึกษาในอนาคตควรมีการกำหนดตัวแปรสังเกตได้ของความต้องการลาออกให้มีความชัดเจนและมีจำนวนพอประมาณ
3. ควรวิเคราะห์องค์ประกอบก่อนมีการนำมาวิเคราะห์สมการเชิงโครงสร้างครั้งที่สอง และควรมีการศึกษาเปรียบเทียบให้ชัดเจนระหว่างความต้องการลาออก (Intention to quit, Turnover intention) กับการลาออกที่แท้จริง (Actual turnover)

บรรณานุกรม

- Allen, N. J. & Meyer, J. P. (1990). The measurement and antecedents of affective, continuance, and normative commitment to the organization. *Journal of Occupational Psychology*, 63, 1-18.
- Aquino, K. & Griffeth, R. W. (1999). *An exploration of the antecedents and consequences of Perceived organizational support: A longitudinal study*. Unpublished manuscript, University of Delaware.
- Babakus, E., Cravens, D. W., Johnston, M. & William C. M. (1996). Examining the role of organizational variables in the salesperson job satisfaction model. *Journal of Personal Selling & Sales Management*, 16(3), 33-46.
- Bagossi, R. P. (1980). *Causal models in marketing*. New York: John Wiley & Sons.
- Bartle, S. A., Dansby, M. R., Landis, D. & McIntyre, R. M. (2002). The effect of equal opportunity fairness attitudes on job satisfaction, organizational commitment, and perceived work group efficacy. *Military Psychology*, 14(4), 299-319.

- Bergh, D. D. (1993). Don't "waste" your time! The effects of time-series errors in management research: The case of ownership concentration and research development spending. *Journal of Management*, 19(4), 897-914.
- Brough, P. & Frame, P. (2004). Predicting police job satisfaction and turnover intentions: The role of Social support and police organizational variables. *New Zealand Journal of Psychology*, 33(1), 8-16.
- Buck, J. M. & Watson, J. L. (2002). Retaining staff employees: The relationship between human resources management strategies and organizational commitment. *Innovative Higher Education*, 26(3), 175-193.
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchinson, S. & Sowa, D. (1986). Perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 71, 500-507.
- Eisenberger, R., Fasolo, P. M. & Davis-LaMastro, V. (1990). Effects of perceived organizational support on employee diligence, innovation, and commitment. *Journal of Applied Psychology*, 75(1), 51-59.
- Eisenberger, R., Rhoades, L. & Cameron, J. (1999). Does pay for performance increase or decrease perceived self-determination and intrinsic motivation?. *Journal of Personality and Social Psychology*, 77(5), 1026-1040
- Eisenberger, R., Armeli, S., Rexwinkel, B., Lynch, P. D. & Rhoades, L. (2001). Reciprocation of perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 86(1), 42-51.
- Ghiselli, R., La Lopa, J. M. & Bai, B. (2001). Job satisfaction, life satisfaction and turnover intent: Among food-service managers. *The Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 42(2), 28-37.
- Dunnette, M. D. & Locke, E. A. (1976). The Nature and Causes of Job Satisfaction. *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, In Dunnette, M.D., (Ed.), Rand McNally College Publishing Company Chicago, 1297-1349.
- Hellman, C. M. (1997). Job satisfaction and intent to leave. *Journal of Social Psychology*, 137(6), 677-689.
- Jereskog, K. G. (1999). How large can a standardized coefficient be. Retrieved December 12, 2014, from <http://www.ssicentral.com/lisrel/techdocs/HowLargeCanaStandardizedCoefficientbe.pdf>
- Karsh, B., Booske, B. C. & Sainfort, F. (2005). Job and organizational determinants of nursing home Employee commitment, job satisfaction and intent to turnover. *Ergonomics*, 48(10), 1260-1281.
- Korunka, C., Hoonakker, P. L. T. & Carayon, P. (2005). *A universal turnover model for the IT work force A replication study*. Human Factors in Organizational Design and Management, VIII, edited by Carayon, Kleiner, Robertson and Hoonakker. Santa Monica, CA: IEA Press, 467-472.

- Khatri, N. & Fern, C. T. (2001). Explaining employee turnover in an Asian context. *Human Resource Management Journal*, 11(1), 54-74.
- Lindeman, R. H., Merenda, P. F. & Gold, R. Z. (1980). *Introduction to bivariate and multivariate analysis*. Glenview: Scott Foresman & Co.
- Locke, E. A. & Henne, D. (1986). *Work motivation theories*. In: International Review of Industrial and Organizational Psychology, Cooper, C. L. & Robertson, T. (Eds.), Wiley, Chichester, 1-35.
- Marsh, R. M. & Mannari, H. (1977). Organizational commitment and turnover: A prediction study. *Administrative Science Quarterly*, 22, 57-75.
- Mathieu, J. & Zajac, D. (1990). A review of meta-analysis of the antecedents, correlates and consequences of organizational commitment. *Psychological Bulletin*, 108(2), 171-94.
- McBey, K. & Karakowsky, L. (2001). Examining sources of influence on employee turnover in the part-time work context. *Career Development International*, 6(1), 39-47.
- McGee, M. & Ford, R. (1987). Two (or more?) dimensions of organizational commitment: Reexamination of the affective and continuance commitment scales. *Journal of Applied Psychology*, 72, 638-642.
- Meyer, J. P. & Allen, N. J. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 1(1), 61-89.
- Meyer J. P. & Allen, N. J. (1997). *Commitment in the workplace: theory, research, and application*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Mobley, W. H., Griffeth, R. H., Hand, H. H. & Meglino, B. M. (1979). Review and conceptual analysis of the employee turnover process. *Psychological Bulletin*, 86(3), 493-522.
- Moorman, R. H., Blakely, G. L. & Niehoff, B. P. (1998). Does perceived organizational support mediate the relationship between procedural justice and organizational citizenship behavior?. *The Academy of Management Journal*, 41(3), 351-357.
- Morita, J. G., Lee, T. W. & Mowday, R. T. (1993). The regression-analog to survival analysis: A selected application to turnover research. *Academy of Management Journal*, 36(1), 1430-1464.
- Moser, K. (1997). Commitment in organizations. *Psychologies*, 41(4), 160-170.
- Parker, R. J. & Kohlmeyer, J. M. (2005). Organizational justice and turnover in public accounting firms: A research note. *Accounting, Organizations and Society*, 30(4), 357-369.
- Piercy, N. F., Cravens, D. W., Lane, N. & Vorhies, D. W. (2006). Driving organizational citizenship behaviors and sales person In-role behavior performance: The role of management control and perceived organizational support. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 34(2), 244-262.
- Rahman, A., Naqvi, S. M. M. R. & Ismail Ramay, M. I. (2008). Measuring turnover intention: A study of IT professionals in Pakistan. *International Review of Business Research Papers*, 4(3), 45-55.

- Reichers, A. E. (1985). A review and reconceptualization of organizational commitment. *The Academy of Management Review*, 10(3), 465-476.
- Rhoades, L. & Eisenberger, R. (2002). Perceived organizational support: A review of the literature. *Journal of Applied Psychology*, 87, 698-714.
- Rhoades, L., Eisenberger, R. & Armeli, S. (2001). Affective commitment to the organization: the contribution of perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 86(5), 825-836.
- Sarminah, S. (2006). The contribution of demographic variables: Job characteristics and job satisfaction on turnover intentions. *Journal of International Management Studies*, 1(1), 1-12.
- Shore L. M. & Martin, H. J. (1989). Job satisfaction and organizational commitment in relation to work performance and turnover intentions. *Human Relations*, 42(7), 625-638.
- Tekleab, A. G. & Chiaburu, D. S. (2011). Social exchange, empirical examination of form and focus. *Journal of Business Research*, 64, 460-466.
- Wayne, S. J., Shore, L. M. & Liden, R. C. (1997). Perceived organizational support and leader-member exchange: a social exchange perspective. *Academy of Management Journal*, 40(1), 82-111.
- Witt, L. A. (1991). Exchange ideology as a moderator of job-attitudes-organizational citizenship behaviors relationships. *Journal of Applied Social Psychology*, 21(18), 1490-1501.



He received his B.B.A. (Money & Banking), M.A. Economics and Ph.D. Economics from Ramkhamhang university, KRIRK university and University Utara Malaysia, respectively. His research interests are in the area of governance, corruption and organizational development in Rajabhat university. He is teaching Economics at faculty of management science, Valaya Alongkorn Rajabhat University.