

โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อ
องค์กรที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

A CAUSAL RELATIONSHIP MODEL OF JOB SATISFACTION AND
ORGANIZATIONAL COMMITMENT AFFECTING THE PERFORMANCE
OF SUPPORTING STAFFS OF RAJAMANGALA UNIVERSITY OF
TECHNOLOGY KRUNGTHAP

ศักดิ์ชัย จันทะแสง / Sakchai Jantasang¹

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อพัฒนาโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ และ 2) เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลที่พัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์ กลุ่มตัวอย่างคือ บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ จำนวน 220 คน โดยใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย ดำเนินการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ด้วย Google Form และวิเคราะห์โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ

ผลการวิจัยพบว่า

1. โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพตามสมมติฐานนั้นมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ พิจารณาจากค่าสถิติไค-สแควร์ เท่ากับ 32.16 ค่า df เท่ากับ 27 ค่า p-value เท่ากับ 0.20 ดัชนี GFI เท่ากับ 0.99 ดัชนี AGFI เท่ากับ 0.98 ค่า SRMR เท่ากับ 0.02 ค่า RMSEA เท่ากับ 0.01

2. ความพึงพอใจในการทำงานมีอิทธิพลทางตรง และทางอ้อมเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัย โดยมีตัวแปรความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวแปรส่งผ่าน และความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัย ตัวแปรทั้งหมดในโมเดลสามารถอธิบายความแปรปรวนที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการได้ร้อยละ 76

คำสำคัญ: ความพึงพอใจในการทำงาน, ความผูกพันต่อองค์กร, ผลการปฏิบัติงาน

¹ นักวิชาการศึกษา สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

ABSTRACT

This research aimed to: 1) develop a causal relationship model of job satisfaction and organizational commitment that affected the performance of supporting staffs of Rajamangala University of Technology Krungthep; and 2) examine the relationship of the developed model with empirical data. The sample was 220 supporting staff of Rajamangala University of Technology Krungthep derived by simple random sampling. Data were collected by an online questionnaire with Google Form. The casual relationship model was analyzed.

The research results were as follows:

1. The causal relationship model of job satisfaction and organizational commitment that affected the performance of supporting staffs of Rajamangala University of Technology Krungthep was consistent with the empirical data with goodness of fit statistics: chi-square test = 32.16, df=27, p-value=0.20, GFI=0.99, AGFI=0.98, SRMR=0.02, RMSEA=0.01.

2. The job satisfaction has positive direct and indirect effect on the performance of supporting staff with organizational commitment as a mediator, while the organizational commitment has positive direct effect on the performance of supporting staff. All variables in the model could explain the variance affecting the performance of the supporting staffs at the percentage of 76.

Keywords: job satisfaction, organizational commitment, performance

บทนำ

องค์กรที่ดำเนินงานจนประสบความสำเร็จนั้น จะต้องมีการบริหารจัดการที่ดี ปัจจัยที่สำคัญในการบริหารองค์กรประกอบด้วย 4 ปัจจัย ได้แก่ ทรัพยากรมนุษย์ (man) วิธีการปฏิบัติงาน (method) วัสดุ (material) และงบประมาณ (money) ซึ่งมนุษย์เป็นปัจจัยสำคัญอย่างยิ่งของการบริหารจัดการเพราะทรัพยากรมนุษย์เป็นผู้ปฏิบัติงานทุกอย่างขององค์กร เปรียบเสมือนวัตถุดิบที่ช่วยให้กิจกรรมและทุกหน้าที่ในองค์กรสามารถดำเนินไปได้อย่างต่อเนื่อง จึงกล่าวได้ว่าทรัพยากรมนุษย์ถือเป็นส่วนสำคัญที่สุดขององค์กร เพราะเป็นปัจจัยหลักที่ทำให้องค์กรเจริญก้าวหน้าตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ แต่ทั้งนี้การที่จะทำให้องค์กรก้าวไปสู่ความสำเร็จได้จะต้องมีการประเมินความรู้ความสามารถของทรัพยากรมนุษย์หรือบุคลากรด้วยว่ามีความสามารถในการทำงานให้กับองค์กรได้มากหรือน้อยเพียงใด หากมีการมอบหมายงานที่ไม่สอดคล้องกับทักษะ ความรู้ ความสามารถของบุคลากรก็อาจทำให้การทำงานที่มอบหมายไม่ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ (ปิยวรรณ พุกกะวัน, 2556)

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพเป็นสถาบันอุดมศึกษาที่มุ่งให้การศึกษาและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อความเป็นเลิศทั้งด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และด้านสังคมศาสตร์ควบคู่คุณธรรม จริยธรรม และดำรงไว้

ซึ่งศิลปวัฒนธรรม การบริหารจัดการมีสภามหาวิทยาลัยควบคุมดูแลนโยบายและการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย ซึ่งประกอบด้วยผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกและบุคลากรภายในมหาวิทยาลัย โดยมีอธิการบดีเป็นผู้บังคับบัญชาและรับผิดชอบการบริหารงานของมหาวิทยาลัย มีรองอธิการบดี ผู้ช่วยอธิการบดี คณบดี ผู้อำนวยการสำนัก สถาบัน และกองต่าง ๆ ปฏิบัติงานตามนโยบายของมหาวิทยาลัย โดยมีบุคลากรหลักในการปฏิบัติภารกิจสำคัญในมหาวิทยาลัย คือ คณาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการของมหาวิทยาลัยซึ่งเป็นทรัพยากรที่สำคัญขององค์กร และบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการเป็นหน่วยงานสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนที่เป็นหน่วยขับเคลื่อนองค์กรให้ประสบความสำเร็จ ถ้าบุคลากรทำงานด้วยความมุ่งมั่นและมีความกระตือรือร้นส่งผลให้องค์กรมีความก้าวหน้าและประสบความสำเร็จได้ การที่ทำให้บุคลากรมีความพึงพอใจในการทำงานสูงก็ทำให้พวกเขาทำงานได้อย่างเต็มที่และทุ่มเทในการทำงานอย่างเต็มความสามารถทำให้องค์กรประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรเป็นสาเหตุของความผูกพันของบุคลากรต่อองค์กร ยิ่งบุคลากรที่มีความพึงพอใจในการทำงานมากขึ้นจะส่งผลให้บุคลากรมีความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้นไปด้วย (Salleh, Zahari, Ahmad, Aziz & Majid, 2015) และยังพบว่าความผูกพันของพนักงานถือเป็นกุญแจสำคัญอีกหนึ่งปัจจัยที่มีต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร สำหรับผลการปฏิบัติงานของบุคลากร อาจหมายถึงการแสดงทางพฤติกรรม หรือทางด้านผลงานซึ่งถือเป็นสิ่งสำคัญที่จะนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร หากบุคลากรไม่มีความพึงพอใจในการทำงานและขาดความผูกพันต่อองค์กรก็ส่งผลให้คุณภาพของงานลดลง และการปฏิบัติงานที่ไม่มีประสิทธิภาพอาจเกิดเป็นผลเสียต่อองค์กร ในทางตรงกันข้ามหากองค์กรมีบุคลากรที่มีความพึงพอใจในการทำงาน และมีความผูกพันต่อองค์กรก็ย่อมส่งผลทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากร ซึ่งถือเป็นสิ่งสำคัญในความสำเร็จขององค์กรในระยะยาว ความผูกพันต่อองค์กรช่วยลดปัญหาพนักงานลาออกได้มาก เพราะการลาออกของพนักงานส่งผลต่อความเสียหายขององค์กรอย่างมาก จำเป็นที่องค์กรต้องสร้างความพึงพอใจให้กับพนักงานโดยเฉพาะพนักงานที่มีความสามารถหรือพนักงานที่ได้รับการฝึกอบรมจนทำงานได้สำเร็จ (Girtli, Sertyesilisik & Horman, 2013) องค์กรที่มีพนักงานที่มีความสามารถสูง (talent) ที่มีความผูกพันต่อองค์กรย่อมสร้างประโยชน์ให้กับองค์กรได้อย่างมากและอย่างยาวนาน (Priya & Sundaram, 2016; Tarigan & Ariani, 2015) นอกจากนี้พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรยังสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า (Tarigan & Ariani, 2015) และมีผลดีต่อผลการปฏิบัติงานและการสร้างผลิตภาพโดยรวมขององค์กรด้วย (ธนวัฒน์ วิเศษสมบัติ และฐิติมา ไชยะกุล, 2561; Hewitt, 2017; Truss, Shantz, Soane, Alfes & Delbrige, 2013; Andrew & Sofian, 2012; Dalal, Baysinger, Brummel & LeBreton, 2012; Markos & Sridevi, 2010)

จากเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้นผู้วิจัยมีความสนใจศึกษาโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของ ความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน วิชาการมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ เพื่อจะนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยไปเป็นแนวทางในการปรับปรุง และพัฒนาผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการให้ดียิ่งขึ้นอันจะส่งผลให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อพัฒนาโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ
2. เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพที่พัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์

แนวคิดที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการวิจัยดังนี้

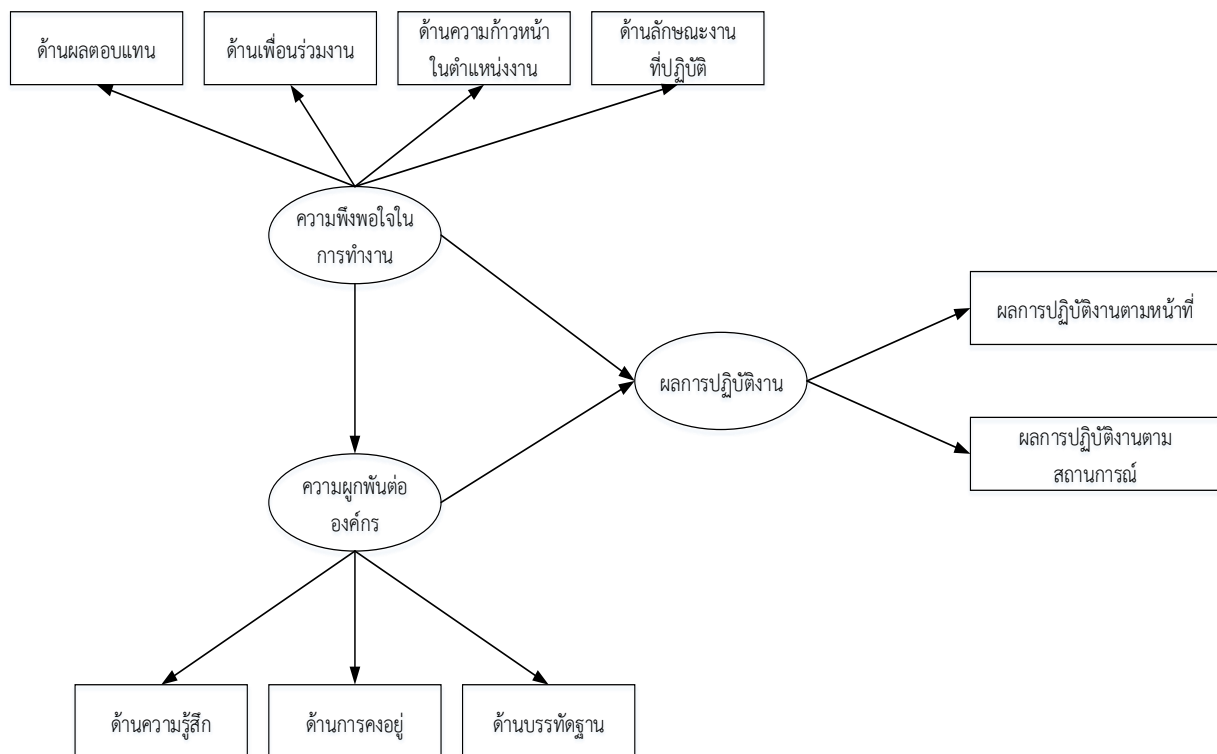
ผลการปฏิบัติงาน (employee performance) หมายถึง ศักยภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรแต่ละบุคคลตามที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติตามวัตถุประสงค์และมาตรฐานการปฏิบัติงานที่ตั้งไว้ สำหรับการวัดผลการปฏิบัติงาน ได้ยึดตามแนวคิดของ Borman & Motowidlo (1993) ได้จำแนกผลการปฏิบัติงานของบุคลากรโดยแบ่งตามพฤติกรรมการทำงานได้ 2 ลักษณะ ได้แก่ 1) ผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ (task performance) และ 2) ผลการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ (contextual performance)

ความผูกพันต่อองค์กร (organizational commitment) หมายถึง ทศนคติที่สะท้อนความเกี่ยวข้องระหว่างบุคคลกับองค์กร ซึ่งบุคลากรมีความเต็มใจและพร้อมที่จะมีส่วนร่วมในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร รวมถึงการยอมรับเป้าหมายและคุณค่าขององค์กร และยินดีที่จะปฏิบัติงานในองค์กรให้บรรลุเป้าหมายนั้น ตลอดจนปฏิบัติงานของตนอย่างเต็มความรู้ความสามารถโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ขององค์กรเป็นสำคัญ ในการวัดความผูกพันต่อองค์กรได้ยึดแนวคิดของ Allen & Meyer (1990) ได้แบ่งองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กรออกเป็น 3 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) ความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึก (affective commitment) 2) ความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่ (continuous commitment) และ 3) ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน (normative commitment) จากการสังเคราะห์งานวิจัย พบว่าความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ทางตรงเชิงบวกกับผลการปฏิบัติงานของบุคลากร สอดคล้องกับเอกสาร และงานวิจัยของ Hafiz (2017); Tarigan & Ariani (2015); Fu & Deshpande (2014); Negin, Omid & Ahmad (2013); Darolia, Kumari & Darolia (2010); Khan, Ziauddin, Jam & Ramay (2010) และ ธนวัฒน์ วิเศษสมบัติ และจิตติมา ไชยะกุล (2561)

ความพึงพอใจในการทำงาน (job satisfaction) หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติในทางบวกของบุคคลที่เป็นผลมาจากการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นปัจจัยที่เกิดจากลักษณะงาน สิ่งแวดล้อมในการทำงาน ค่าตอบแทนที่ได้รับ การเลื่อนตำแหน่งงาน เพื่อร่วมงาน และการยอมรับนับถือ ที่ส่งผลต่อทัศนคติของบุคคลที่มีต่อองค์กร ความพึงพอใจในการทำงานเป็นปัจจัยที่สำคัญที่จะจูงใจให้บุคคลเข้ามามีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน และมีความจงรักภักดีต่อองค์กร (Locke & Schweiger, 1979) ปัจจัยเหล่านี้้องค์กรจะต้องให้ความสำคัญประกอบด้วย 1) ผลตอบแทน (compensation) 2) เพื่อนร่วมงาน (colleague) 3) ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน (work in progress) และ 4) ลักษณะงานที่ปฏิบัติ (job location) จากการสังเคราะห์งานวิจัย พบว่า ความพึงพอใจ

ในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางตรงเชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร สอดคล้องกับเอกสาร และงานวิจัยของ Saridakis, Lai, Munoz Torres & Gourlay (2020); Priya & Sundaram (2016); Tarigan & Ariani (2015); Akhigbe, Felix & Finelady (2014); Leite, Rodrigues & Albuquerque (2014); Giritli, Sertyesilisik & Horman (2013); Rahman, Uddin & Miah (2013) และความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางตรงเชิงบวกกับผลการปฏิบัติงานของบุคลากร สอดคล้องกับเอกสาร และงานวิจัยของ Hewitt (2017); Babalola (2016); Priya & Sundaram (2016); Tarigan & Ariani (2015); Rageb, Abd-El-Salam, El-Samadicy & Farid, (2013); Giritli, Sertyesilisik & Horman (2013); Truss, Shantz, Soane, Alfes & Delbrige (2013); Andrew & Sofian (2012); Dalal, Baysinger, Brummel & LeBreton (2012); Springer (2011); Markos & Sridevi (2010) และธนวัฒน์ วิเศษสมบัติ และฐิติมา ไชยะกุล (2561)

จากการศึกษาและการทบทวนแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องผู้วิจัยได้พัฒนาโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ โดยแบบจำลองประกอบด้วยตัวแปร 3 ตัวเป็นตัวแปรเชิงสาเหตุ 2 ตัว คือ ความพึงพอใจในการทำงาน (Locke & Schweiger, 1979) และความผูกพันต่อองค์กร (Allen & Meyer, 1990) ตัวแปรตาม 1 ตัวแปร คือ ผลการปฏิบัติงาน (Borman & Motowidlo, 1993) ตัวแปรทั้งหมดวัดจากตัวชี้วัด 9 ตัวแปร เมื่อนำตัวแปรทั้งหมดมาสรุปเป็นกรอบแนวคิดการวิจัย สามารถแสดงได้ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

สมมติฐานการวิจัย

โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพที่พัฒนาขึ้น มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

วิธีดำเนินการ

การดำเนินการวิจัยนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงอธิบาย (explanatory research) ด้วยแบบแผนการวิจัยแบบการออกแบบการพัฒนาทฤษฎี (theory development design) (Edmonds & Kennedy, 2017)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยเป็นบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ จำนวน 364 คน ที่ปฏิบัติงานอยู่ในปีการศึกษา 2562 ได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมกับการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างที่เพียงพอต่อการวิเคราะห์ข้อมูล ($n > 200$) เพื่อการสร้างตัวแบบสมการโครงสร้าง (Madden & Dillion, 1982) โดยใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย สำหรับการเก็บตัวอย่างในครั้งนี้หลังจากที่ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามสำหรับกรวิจัยออนไลน์ด้วย Google Form ระหว่างวันที่ 1-30 มิถุนายน 2563 เมื่อนำมาตรวจสอบความสมบูรณ์ถูกต้องแล้ว มีจำนวนข้อมูลที่ใช้ได้จริงในการวิจัยจำนวนทั้งสิ้น 220 ตัวอย่าง

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรสาเหตุ ได้แก่ ความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร
2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ผลการปฏิบัติงาน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถามโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ แบ่งออกเป็น 4 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล ตอนที่ 2 แบบสอบถามวัดความพึงพอใจในการทำงาน ผู้วิจัยได้พัฒนาแบบสอบถามตามแนวคิดของ Locke & Schweiger (1979) มีลักษณะเป็นมาตราประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามที่วัดความพึงพอใจในการทำงาน 4 ด้าน จำนวน 20 ข้อ มีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (IOC) จากผู้เชี่ยวชาญ 3 คน อยู่ระหว่าง 0.67-1.00 มีค่าอำนาจจำแนกรายข้อตั้งแต่ 0.22 ถึง 0.74 และมีความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.82 ตอนที่ 3 แบบสอบถามวัดความผูกพันต่อองค์กร ผู้วิจัยได้พัฒนามาจากแบบสอบถามตามแนวคิดของ Allen & Meyer (1990) มีลักษณะเป็นมาตราประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามที่วัด

ความผูกพันต่อองค์กร 3 ด้าน จำนวน 15 ข้อ มีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (IOC) จากผู้เชี่ยวชาญ 3 คน อยู่ระหว่าง 0.67-1.00 มีค่าอำนาจจำแนกรายข้อตั้งแต่ 0.24 ถึง 0.72 และมีความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.84 และตอนที่ 4 แบบสอบถามวัดผลการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยได้พัฒนามาจากแบบสอบถามตามแนวคิดของ Borman & Motowidlo (1993) มีลักษณะเป็นมาตราประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามที่วัดผลการปฏิบัติงาน 2 ด้าน จำนวน 10 ข้อ มีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (IOC) จากผู้เชี่ยวชาญ 3 คน อยู่ระหว่าง 0.67-1.00 มีค่าอำนาจจำแนกรายข้อตั้งแต่ 0.26 ถึง 0.76 และมีความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.82

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การตรวจสอบโมเดลการวัดตัวแปรแฝง 3 ตัวแปร ได้แก่ 1) ความพึงพอใจในการทำงาน 2) ความผูกพันต่อองค์กร และ 3) ผลการปฏิบัติงาน ด้วยวิธีการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน โดยพิจารณาจากเกณฑ์

1.1 ดัชนีความสอดคล้องของโมเดล ได้แก่ ค่า relative X^2 ต้องมีค่าน้อยกว่า 2 หรือ p value มากกว่า 0.05 ค่าดัชนีความสอดคล้อง ได้แก่ GFI, AGFI, CFI, NFI ต้องมีค่ามากกว่า 0.95 และ ค่า RMSEA, RMR และ SRMR ต้องมีค่าน้อยกว่า 0.05 (พุลงศ์ สุขสว่าง, 2560 และ Schumacker & Lomax, 2016)

1.2 ค่าน้ำหนักองค์ประกอบแต่ละเส้นต้องมีค่ามากกว่า 0 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05 โดยสถิติทดสอบที่ พิจารณาค่าสัมบูรณ์ของ t ต้องมากกว่า 1.96 (พุลงศ์ สุขสว่าง, 2560 และ Schumacker & Lomax, 2016)

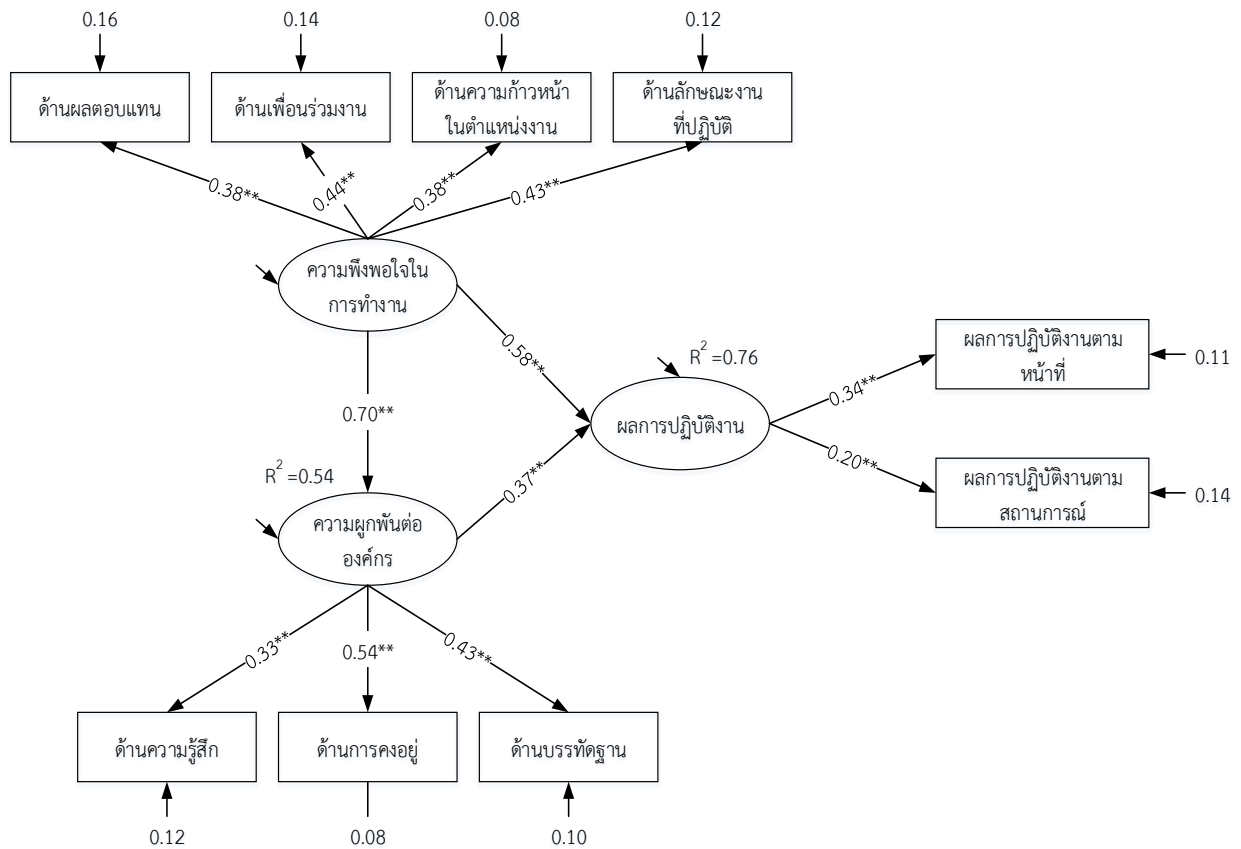
2. ตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพที่พัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ด้วยวิธีการวิเคราะห์อิทธิพลแบบมีตัวแปรแฝง โดยใช้โปรแกรม LISREL ด้วยเกณฑ์ข้อ 1.1 และ 1.2 โดยเพิ่มเกณฑ์ ความสมเหตุสมผลของขนาดและทิศทางของค่าพารามิเตอร์ที่คำนวณได้

ผลการวิจัย

ผู้วิจัยนำเสนอผลการศึกษาโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ดังนี้

1. โมเดลการวัดทั้ง 3 โมเดล ได้ผลดังนี้ 1) โมเดลการวัดความพึงพอใจในการทำงาน วัดจากตัวแปรสังเกตได้ 4 ตัวแปร ได้แก่ ด้านค่าตอบแทน ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน และลักษณะงานที่ปฏิบัติ 2) โมเดลการวัดความผูกพันต่อองค์กร วัดจากตัวแปรสังเกตได้ 3 ตัวแปร ได้แก่ ด้านความรู้สึกด้านการคงอยู่ และด้านบรรทัดฐาน และ 3) โมเดลการวัดผลการปฏิบัติงาน วัดจากตัวแปรสังเกตได้ 2 ตัวแปร ได้แก่ ผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ และผลการปฏิบัติงานตามสถานการณ์

2. ตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลการวัด ได้ $\chi^2 = 32.16$, $df = 27$, $p\text{-value} = 0.20$, $GFI = 0.99$, $AGFI = 0.98$, $NFI = 1.00$, $CFI = 1.00$, $RMSES = 0.01$, $RMR = 0.01$, $SRMR = 0.02$ ค่าสัมประสิทธิ์การทำนายของตัวแปรตามคือ ตัวแปรผลการปฏิบัติงาน ได้ร้อยละ 76 ตัวแปรที่มีอิทธิพลทางตรงต่อผลการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร ดังแสดงในผลการตรวจสอบความกลมกลืนของโมเดลตามสมมติฐาน ดังภาพที่ 2 และตารางที่ 1



ภาพที่ 2 ผลการตรวจสอบความกลมกลืนของโมเดล (n = 220) หลังปรับโมเดล

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลของตัวแปรแฝงในโมเดลตามสมมติ (n=220)

ตัวแปรสาเหตุ	ตัวแปรผล					
	ผลการปฏิบัติงาน			ความผูกพันต่อองค์กร		
	TE	DE	IE	TE	DE	IE
ความพึงพอใจในการทำงาน	0.78** (0.16)	0.58** (0.06)	0.30** (0.10)	0.70** (0.06)	0.70** (0.06)	-
ความผูกพันต่อองค์กร	0.37** (0.06)	0.37** (0.06)	-	-	-	-
สัมประสิทธิ์การทำนาย (R^2)	0.76			0.54		

chi-square = 32.16, df = 27, p-value = 0.20, GFI = 0.99, AGFI = 0.98, NFI = 1.00, CFI = 1.00, RMSES = 0.01, RMR = 0.01, SRMR = 0.02

หมายเหตุ: TE = ผลรวมอิทธิพล, DE = อิทธิพลทางตรง, IE = อิทธิพลทางอ้อม, **p < 0.01

สำหรับการพิจารณาเส้นทางอิทธิพลของตัวแปรแฝงที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ พิจารณาตามลำดับของสมมติฐานในการวิจัย ดังนี้

1. ความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ 0.37
2. ความพึงพอใจในการทำงานมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพล 0.58 และมีอิทธิพลทางอ้อมเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ โดยมีตัวแปรความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวแปรส่งผ่านซึ่งมีขนาดอิทธิพลโดยรวม เท่ากับ 0.70
3. ความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพได้ ร้อยละ 76
4. ความพึงพอใจในการทำงานมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ มากกว่า ตัวแปรความผูกพันต่อองค์กร

อภิปรายผล

ผู้วิจัยได้นำข้อค้นพบจากการศึกษาข้อมูลเชิงประจักษ์มารวมอภิปรายกับผลการวิจัยตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ดังนี้

1. การพัฒนาโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

พบว่า โมเดลการวัดทั้ง 3 โมเดล ได้ผลดังนี้ 1) โมเดลการวัดความพึงพอใจในการทำงาน วัดจากตัวแปรสังเกตได้ 4 ตัวแปร ได้แก่ ด้านค่าตอบแทน ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน และลักษณะงานที่ปฏิบัติ ผลการวิจัยสอดคล้องกับแนวคิดความพึงพอใจในการทำงานของ Locke & Schweiger (1979) 2) โมเดลการวัดความผูกพันต่อองค์กร วัดจากตัวแปรสังเกตได้ 3 ตัวแปร ได้แก่ ด้านความรู้สึกด้านการคงอยู่ และด้านบรรทัดฐาน ผลการวิจัยสอดคล้องกับแนวคิดความผูกพันต่อองค์กรของ Allen & Meyer (1990) และ 3) โมเดลการวัดผลการปฏิบัติงาน วัดจากตัวแปรสังเกตได้ 2 ตัวแปร ได้แก่ ผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ และผลการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ ผลการวิจัยสอดคล้องกับแนวคิดผลการปฏิบัติงานของ Borman & Motowidlo (1993)

2. ความสอดคล้องของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุที่พัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์

2.1 ผลการศึกษาด้านความพึงพอใจในการทำงานมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร พบว่า ข้อมูลเชิงประจักษ์สนับสนุนสมมติฐานการวิจัยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติและผลการวิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปร พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม ($TE = 0.70$) เหตุผลเป็นเช่นนี้หมายความว่า หากองค์กรสามารถทำให้บุคลากรมีความพึงพอใจในการทำงานจะทำให้บุคลากรมีความผูกพันต่อองค์กรมากตามไปด้วย ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ Salleh, Zahari, Ahmad, Aziz & Majid (2015) ที่พบว่าความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรเป็นสาเหตุของความผูกพันของบุคลากรต่อองค์กร ยิ่งบุคลากรที่มีความพึงพอใจในการทำงานมากขึ้นจะส่งผลให้บุคลากรมีความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้นไปด้วย และงานวิจัยของ Priya & Sundaram (2016) พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรและการคงอยู่ของพนักงาน ซึ่งมีงานวิจัยที่ศึกษาเปรียบเทียบโมเดลโครงสร้าง (structural equation model) บทบาทของความพึงพอใจในการทำงานโดยตรงและโดยอ้อมที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในองค์กรสาธารณะของบราซิล พบว่ามีความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร โดยที่ความพึงพอใจในการทำงานเป็นสาเหตุ โดยที่ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานด้านผลตอบแทน และด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Leite, Rodrigues & Albuquerque, 2014) สอดคล้องกับ Saridakis, Lai, Munoz Torres & Gourlay (2020); Tarigan & Ariani (2015); Akhigbe, Felix & Finelady (2014); Giritli, Sertyesilisik & Horman (2013); Rahman, Uddin & Miah (2013) พบว่าความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร หากบุคลากรไม่มีความพึงพอใจในการทำงานและขาดความผูกพันต่อองค์กรก็ส่งผลให้คุณภาพของงานลดลง และการปฏิบัติงานที่ไม่มีประสิทธิภาพอาจเกิดเป็นผลเสียต่อองค์กร ในทางตรงกันข้ามหากองค์กรมีบุคลากรที่มีความพึงพอใจในการทำงาน และมีความผูกพันต่อองค์กรก็ย่อมส่งผลทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากร

2.2 ผลการศึกษาด้านความพึงพอใจในการทำงานมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ พบว่า ข้อมูลเชิงประจักษ์สนับสนุนสมมติฐานการวิจัยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติและผลการวิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปร พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ โดยรวม ($TE = 0.78$) เหตุผลเป็นเช่นนี้หมายความว่า หากบุคลากรมีความพึงพอใจในการทำงานจะทำให้พวกเขามีความมุ่งมั่น ทุ่มเท ทั้งกำลังกายและใจเพื่อที่จะทำให้งานที่พวกเขารับผิดชอบบรรลุผลสำเร็จ องค์กรควรมีการสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานเพื่อให้บุคลากรในองค์กรเกิดความจงรักภักดีต่อองค์กร และสามารถปฏิบัติงานให้กับองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Babalola (2016) ที่ศึกษาอิทธิพลของรูปแบบภาวะผู้นำ ความพึงพอใจในการทำงานและความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชาต่อผลการปฏิบัติงานและความผูกพันต่อองค์กร พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Rageb, Abd-El-Salam, El-Samadicy & Farid (2013) และ Springer (2011) ที่พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของบุคลากร ซึ่งถือเป็นสิ่งสำคัญในความสำเร็จขององค์กรในระยะยาว ความผูกพันต่อองค์กรช่วยลดปัญหาพนักงานลาออกได้มาก เพราะการลาออกของพนักงานส่งผลกระทบต่อความเสียหายขององค์กรอย่างมาก จำเป็นที่องค์กรต้องสร้างความพึงพอใจให้กับพนักงานโดยเฉพาะพนักงานที่มีความสามารถหรือพนักงานที่ได้รับการฝึกอบรมจนทำงานได้สำเร็จ (Giritli, Sertyesilisik & Horman, 2013) องค์กรที่มีพนักงานที่มีความสามารถสูง (talent) ที่มีความผูกพันต่อองค์กรย่อมสร้างประโยชน์ให้กับองค์กรได้อย่างมากและอย่างยาวนาน (Priya & Sundaram, 2016; Tarigan & Ariani, 2015)

2.3 ผลการศึกษาด้านความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ พบว่า ข้อมูลเชิงประจักษ์สนับสนุนสมมติฐานการวิจัยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติและผลการวิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปร พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ โดยรวม ($TE=0.37$) เหตุผลเป็นเช่นนี้หมายความว่า หากบุคลากรมีความผูกพันต่อองค์กรที่พวกเขาทำงานอยู่ มีความมุ่งมั่นที่จะเป็นสมาชิกขององค์กร พร้อมทั้งตั้งใจใส่ใจในการทำงานให้กับองค์กรนั้น จะส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานสูงตามไปด้วย สอดคล้องกับงานวิจัยของ Hafiz (2017) ที่พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรในแต่ละด้านมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Fu & Deshpande (2014); Negin, Omid & Ahmad (2013); Darolia, Kumari & Darolia (2010) และ Khan, Ziauddin, Jam & Ramay (2010) ที่พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรในแต่ละด้านมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้สึkd้านการคงอยู่ และด้านบรรทัดฐาน ถือเป็นปัจจัยที่สำคัญในการดำเนินงานขององค์กร นอกจากนี้ พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรยังสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า (Tarigan & Ariani, 2015) และมีผลดีต่อผลการปฏิบัติงานและการสร้างผลิตภาพโดยรวมขององค์กรด้วย (ธนวัฒน์ วิเศษสมบัติ และฐิติมา ไชยะกุล, 2561)

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัยที่พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากร และความพึงพอใจในการทำงานมีอิทธิพลทางอ้อมเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยมีตัวแปรความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวแปรส่งผ่าน ดังนั้น ผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้องควรนำผลการวิจัยไปใช้ปรับปรุงกระบวนการที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ และให้ความสำคัญกับผลงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ ความเอาใจใส่ต่อบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ ให้มากขึ้น ระบบการการสร้างแรงจูงใจในการทำงานและการสร้างความผูกพันต่อองค์กร พร้อมทั้งให้มีส่วนร่วมในการประเมินผลงานโดยเน้นผลลัพธ์ในการปฏิบัติงาน วัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร เป้าหมายและนโยบายของงานที่ใช้เป็นเกณฑ์ในการวัดความสำเร็จของงานจะทำให้บุคลากรมีความมุ่งมั่นในการทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย และลดความซ้ำซ้อนในการทำงานที่และทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานที่จะส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยต่อไป

2.1 ผลการวิจัยในครั้งนี้ พบว่าความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพได้ ร้อยละ 76 ในการวิจัยครั้งต่อไป จึงควรมีการศึกษาปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร จิตวิญญาณในการทำงาน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร เป็นต้น

2.2 ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพของผลการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยทำการวิจัยแบบผสมผสาน (mixed methods research) เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาผลการปฏิบัติงานของบุคลากรที่จะขึ้นสู่ตำแหน่งงานที่สูงขึ้นในอนาคต

สรุป

1. โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพที่พัฒนาขึ้น สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยมีค่า $\chi^2 = 32.16$, $df = 27$, $p\text{-value} = 0.20$, $GFI = 0.99$, $AGFI = 0.98$, $NFI = 1.00$, $CFI = 1.00$, $RMSES = 0.01$, $RMR = 0.01$, $SRMR = 0.02$

2. ความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพล เท่ากับ 0.37

3. ความพึงพอใจในการทำงานมีอิทธิพลทางตรง และทางอ้อมเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ โดยมีตัวแปรความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวแปรส่งผ่าน โดยมีขนาดอิทธิพลโดยรวม เท่ากับ 0.78

4. ความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพได้ ร้อยละ 76

5. ตัวแปรความพึงพอใจในการทำงานมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ มากกว่า ตัวแปรความผูกพันต่อองค์กร

เอกสารอ้างอิง

- ธนวัฒน์ วิเศษสมบัติ และฐิติมา ไชยะกุล. (2561). ผลกระทบของแรงจูงใจความพึงพอใจ และความผูกพันต่อองค์กรที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์ของเขตนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด 1 จังหวัดระยอง. **วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์, 4 (3), 14-26.**
- ปิยวรรณ พุกษะวัน. (2556). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัทควอลิตี้เทรดดิ้ง จำกัด. **วารสารการเงินการลงทุน การตลาด และการบริหารธุรกิจ, 3 (4), 290-308.**
- พูลพงษ์ สุขสว่าง. (2560). **โมเดลสมการโครงสร้าง.** กรุงเทพฯ: วัฒนาพานิช.
- Akhigbe, O. J., Felix, O. O. & Finelady, A. M. (2014). Employee job satisfaction and organizational commitment in Nigeria manufacturing organizations. **Life, 6 (25), 83-96.**
- Allen, N. & Meyer, J. (1990). The measurement and antecedents of affective, continuance, and normative commitment to the organization. **The Journal of Occupational Psychology, 63 (1), 1-18.**
- Andrew, O. C. & Sofian, S. (2012). Individual factors & work outcomes of employee engagement. **Procedia-Social & Behavioral Sciences, 40, 498-508.**
- Babalola, S. S. (2016). The effect of leadership style, job satisfaction and employee supervisor relationship on job performance and organizational commitment. **The Journal of Applied Business Research, 32 (3), 935-946.**
- Borman, W. C. & Motowidlo, S. J. (1993). Exploring the criterion domain to include elements of contextual performance. In Schmitt, N. & Borman, W. C. (eds.), **Personnel selection in organizations** (pp. 71-98). San Francisco: Jossey-Bass.
- Dalal, R. S., Baysinger, M., Brummel, B. J. & LeBreton, J. M. (2012). The relative importance of employee engagement, other job attitudes & trait affect as predictors of job performance. **Journal of Applied Social Psychology, 42, 295-325.**
- Darolia, C. R., Kumari, P. & Darolia, S. (2010). Perceived organizational support, work motivation, and organizational commitment as determinants of job performance. **Journal of the Indian Academy of Applied Psychology, 36 (1), 69-78.**

- Edmonds, W. A. & Kennedy, T. D. (2017). **An applied guide to research designs: Quantitative, qualitative, and mixed methods**. London: Sage.
- Fu, W. & Deshpande, S. (2014). The impact of caring climate, job satisfaction, and organizational commitment on job performance of employees in a China's insurance company. **Journal of Business Ethics**, **124** (2), 339-349.
- Giritli, H., Sertyesilisik, B. & Horman, B. (2013). An investigation into job satisfaction and organizational commitment of construction personnel. **Global Advanced Research Journal of Social Science**, **2** (1), 1-11.
- Hafiz, A. Z. (2017). Relationship between organizational commitment and employee's performance evidence from banking sector of Lahore. **Arabian Journal of Business and Management Review**, **7** (2), 1-7.
- Hewitt, A. (2017). **Trends in global employee engagement**. Retrieved August 10, 2020, from <https://www.aonhewitt.com.au/Home/Resources/Reports-and-research/2017-Trends-inGlobal-Employee-Engagement-report>.
- Khan, M. R., Ziauddin, Jam, F. A. & Ramay, M. I. (2010). The impacts of organizational commitment on employee job performance. **European Journal of Social Sciences**, **15** (3), 292-298.
- Leite, N. R. P., Rodrigues, A. C. D. A. & Albuquerque, L. G. D. (2014). Organizational commitment and job satisfaction: What are the potential relationships?. **BAR-Brazilian Administration Review**, **11** (4), 476-495.
- Locke, E. A. & Schweiger, D. M. (1979). **Participation in decision making: One more look**. Greenwich, CT: JAI Press.
- Madden, T. J. & Dillon, W. R. (1982). Causal analysis and latent class models: An application to a communication hierarchy of effects model. **Journal of Marketing Research**, **19**, 472-490.
- Markos, S. & Sridevi, M. S. (2010). Employee engagement: The key to improving performance. **International Journal of Business & Management**, **5** (12), 89-96.
- Negin, M., Omid, M. & Ahmad, B. M. (2013). The Impact of organizational commitment on employees' job performance: A study of Meli Bank. **International Journal of Contemporary Research in Business**, **5** (5), 164-171.

- Priya, N. K. & Sundaram, D. M. K. (2016). A study on relationships among job satisfaction, organizational commitment and turnover intention in Kolors Healthcare India Pvt Ltd, Chennai. **International Journal of Advanced Research in Management**, 7 (1), 58-71.
- Rageb, M. A., Abd-El-Salam, E. M., El-Samadicy, A. & Farid, S. (2013). Organizational commitment, job satisfaction and job performance as a mediator between role stressors and turnover intentions: A study from an Egyptian cultural perspective. **International Journal of Business and Economic Development**, 1 (1), 34-54.
- Rahman, M. M., Uddin, M. J. & Miah, M. S. (2013). The role of human resource management practices on job satisfaction and organizational commitment in banking sector of Bangladesh-A comparative analysis. **Journal of the Faculty of Business Administration JFBA), Islamic University Studies**, 10 (1), 270-275.
- Salleh, S. M., Zahari, A. S. M., Ahmad, F. H. M., Aziz, N. U. A. & Majid, M. A. (2015). Exploring the relationship between interpersonal trust and job satisfaction on organizational commitment. **Journal of Basic Applied Scientific Research**, 5 (1), 85-90.
- Saridakis, G., Lai, Y., Muñoz Torres, R. I. & Gourlay, S. (2020). Exploring the relationship between job satisfaction and organizational commitment: An instrumental variable approach. **The International Journal of Human Resource Management**, 31 (13), 1739-1769.
- Schumacker, R. E. & Lomax, R. G. (2016). **A beginner's guide to structural equation modeling** (4th ed.). New York: Taylor & Francis.
- Springer, G. J. (2011). A study of job motivation, satisfaction, and performance among bank employees. **Journal of Global Business Issues**, 5 (1), 29-42.
- Tarigan, V. & Ariani, D. W. (2015). Empirical study relations job satisfaction, organizational commitment, and turnover intention. **Advances in Management and Applied Economics**, 5 (2), 21-42.
- Truss, C., Shantz, A., Soane, E., Alfes, K. & Delbrige, R. (2013). Employee engagement, organizational performance and individual well-being: Evidence, developing the theory. **The International Journal of Human Resource Management**, 24 (14), 2657-2669.