

อิทธิพลของประสบการณ์พนักงานและคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความ
ยึดมั่นผูกพันในงานของข้าราชการสังกัดกระทรวงยุติธรรม โดยมีสัญญาทางจิตวิทยา
และความพึงพอใจในงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน

The Influence of Employee Experience and Quality of Work Life on
Work Engagement of Civil Servants of the Ministry of Justice:
Psychological Contracts and Job Satisfaction as Mediators

สุภาภรณ์ ผลบุญ^{1*}, สударัตน์ ตันติวิวัฒน์², และ พลเทพ พูนพล²

Suphaphorn Phonbun^{1*}, Sudarat Tuntivivat², and Polthep Poonpol²

Abstract

The objective of this study was to investigate the impact of employee experience and quality of work life on work engagement of civil servants under the Ministry of Justice with psychological contracts and job satisfaction as mediators. The sample group was 605 civil servants. Data were collected using a measurement scale of a 5-level estimation scale with a confidence value between 0.88 - 0.97 and structural equation modeling (SEM) analysis. The results found that the structural equation modeling analysis was consistent with the empirical data, with chi-square (χ^2) = 559.99, df = 125, $p < 0.05$, SRMR = 0.047, RMSEA = 0.076, GFI = 0.91, NFI = 0.98, CFI = 0.98, AGFI = 0.90

¹ นิสิตปริญญาเอก สาขาจิตวิทยาประยุกต์ สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

¹ Ph.D. Student, Applied Psychology, Behavioral Science Research Institute, Srinakharinwirot University

² Assistant Professor, Ph.D., Behavioral Science Research Institute, Srinakharinwirot University

* ผู้ให้การติดต่อ (Corresponding e-mail: hunch2525@hotmail.com)

PNFI = 0.72, $\chi^2/df = 4.48$. Furthermore, employee experience indirectly influenced work engagement through the quality of work life, psychological contracts, and job satisfaction were statistically significant at 0.05, with the influence coefficients of 0.07 and 0.58, respectively. The quality of work life indirectly influenced work engagement through psychological contracts and job satisfaction. It was statistically significant at 0.05 with coefficients of influence equaled to 0.07 and 0.61, respectively. Improving the work engagement of civil servants should focus on developing psychological contracts and job satisfaction along with creating a positive employee experience and good quality of work life which will help civil servants gain more work engagement.

Keywords: *Employee Experience, Quality of Work Life, Work Engagement, Psychological Contracts, Job Satisfaction*

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาอิทธิพลของประสบการณ์พนักงานและคุณภาพชีวิตในการทำงานต่อความยึดมั่นผูกพันในงานของข้าราชการสังกัดกระทรวงยุติธรรม โดยมีสัญญาทางจิตวิทยาและความพึงพอใจในงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน กลุ่มตัวอย่าง คือ ข้าราชการสังกัดกระทรวงยุติธรรม จำนวน 605 คน เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบวัดที่ใช้ค่ามาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ มีค่าความเชื่อมั่นอยู่ระหว่าง 0.88 – 0.97 และใช้การวิเคราะห์โมเดลสมการเชิงโครงสร้าง (SEM) พบว่า โมเดลสมการเชิงโครงสร้างที่พัฒนาขึ้นมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยมีค่าสถิติไคสแควร์ (χ^2) = 559.99 df = 125 p < 0.05 SRMR = 0.047 RMSEA = 0.076 GFI = 0.91 ดัชนีวัดความสอดคล้อง พบว่า NFI = 0.98 CFI = 0.98 AGFI = 0.90 PNFI = 0.72 และ $\chi^2/df = 4.48$ ผลการวิจัย พบว่า ประสบการณ์พนักงานมีอิทธิพลทางอ้อมต่อความยึดมั่นผูกพันในงานผ่านคุณภาพชีวิตในการทำงาน สัญญาทางจิตวิทยา และความพึงพอใจในงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพล เท่ากับ 0.07 และ 0.58 ตามลำดับ และคุณภาพชีวิตในการทำงานมีอิทธิพลทางอ้อมต่อความยึดมั่นผูกพันในงานผ่านสัญญาทางจิตวิทยาและความพึงพอใจในงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพล เท่ากับ 0.07 และ 0.61 ตามลำดับ ดังนั้นการพัฒนาความยึดมั่นผูกพันของข้าราชการควรพัฒนาสัญญาทางจิตวิทยาและความพึงพอใจในงานควบคู่ไปกับการสร้างประสบการณ์ที่ดีในการทำงานและคุณภาพชีวิตในการทำงาน จะช่วยให้ข้าราชการมีความยึดมั่นผูกพันในงานเพิ่มมากขึ้น

คำสำคัญ: *ประสบการณ์พนักงาน, คุณภาพชีวิตในการทำงาน, ความยึดมั่นผูกพันในงาน, สัญญาทางจิตวิทยา, ความพึงพอใจในงาน*

บทนำ

กระทรวงยุติธรรมเป็นหน่วยงานภาครัฐมีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการกระบวนการยุติธรรมเสริมสร้างและอำนวยความสะดวกยุติธรรมในสังคม และราชการอื่นตามที่มีกฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกระทรวงยุติธรรมหรือส่วนราชการที่สังกัดกระทรวงยุติธรรม (Ministry of Justice, 2017) โดยนำหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีมาใช้ในการบริหารราชการแผ่นดินเพื่อประโยชน์สุขของประเทศชาติและประชาชน พัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award: PMQA) มุ่งเน้นให้หน่วยงานราชการปรับปรุงองค์การอย่างรอบด้านและอย่างต่อเนื่อง หนึ่งในนั้น คือ การให้ความสำคัญกับการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล (PMQA หมวด 5 มุ่งเน้นบุคลากร) สร้างคุณภาพชีวิตและความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน (Quality of Life and Work-life Balance) ค้นหาปัจจัยที่สร้างความผูกพัน มุ่งมั่น พยายามในการปฏิบัติราชการ สร้างความภูมิใจ ความเป็นเจ้าของให้แก่บุคลากร เพื่อให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดี รักษาให้บุคลากรอยู่กับหน่วยงานและสร้างผลิตภาพแก่ส่วนราชการ (Office of the Public Sector Development Commission, 2022)

ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาอัตราการลาออกของข้าราชการกระทรวงยุติธรรม พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 กระทรวงยุติธรรมสูญเสียข้าราชการจากการลาออก จำนวน 215 คน คิดเป็นร้อยละ 1.19 ของจำนวนข้าราชการทั้งหมด ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 กระทรวงยุติธรรม สูญเสียข้าราชการจากการลาออกจำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 1.06 ของจำนวนข้าราชการทั้งหมด ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 กระทรวงยุติธรรมสูญเสียข้าราชการจากการลาออก จำนวน 181 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00 ของจำนวนข้าราชการทั้งหมด (Office of the Civil Service Commission, 2021; Office of the Civil Service Commission, 2022) ซึ่ง Chaterine (2018) และ Pianjaturus and Sangwipak (2021) ศึกษาพบว่า ความตั้งใจลาออกเป็นผลมาจากระดับความผูกพันทุ่มเทในการทำงานและคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ลดลง ซึ่งความปลอดภัยในการทำงานทำให้คุณภาพชีวิตการทำงานดีขึ้น และสามารถเพิ่มความยึดมั่นผูกพันในงานได้ ในทางกลับกัน หากพนักงานมีความรู้สึกไม่ปลอดภัยในการทำงาน ย่อมขาดความตั้งใจและทุ่มเทในการทำงาน ส่งผลให้ขาดงานบ่อย ในที่สุดก็ลาออกจากงาน ย่อมส่งผลเสียต่องานและประสิทธิภาพขององค์กร (Smithikrai, 2019)

เหตุนี้ จึงจำเป็นต้องมีการศึกษาความยึดมั่นผูกพันในงานของข้าราชการและค้นหาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความยึดมั่นผูกพันในงานของข้าราชการ เนื่องจากข้าราชการที่มีความยึดมั่นผูกพันในงานจะมีพฤติกรรมการทำงานที่ก่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ของงาน และมีประสิทธิภาพสูงสุด เพิ่มผลิตภาพให้แก่หน่วยงาน ส่งผลให้การดำเนินการขององค์กรบรรลุวิสัยทัศน์และเป้าหมาย จะมุ่งมั่นทำงานอย่างเต็มความสามารถ (Smithikrai, 2019) เพื่อขับเคลื่อนภารกิจของกระทรวงไปสู่เป้าหมาย ให้เสมือนเป็นพันธะว่าเป็นข้าราชการจริงจังและมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน โดยกำหนดดัชนีความผูกพันของบุคลากรภาครัฐไว้เป็นตัวชี้วัดที่สำคัญ ดังนั้นสิ่งที่ต้องดำเนินการอย่างเร่งด่วน คือ การสร้างความตระหนักถึงผลกระทบของผลงานที่ตนเองทำต่อความสำเร็จของ

ประสบการณ์พนักงานและคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความยึดมั่นผูกพันในงาน

สุภาภรณ์ ผลบุญ และคณะ

องค์กร รวมทั้งมีสิ่งจูงใจทั้งในรูปของเงินและไม่ใช้เงินที่เป็นธรรม สรรค์สร้างผลงานให้ออกมาอย่างเป็นระบบ เป็นรูปธรรม (Krua-ngam, 2019)

โดยแนวคิดความยึดมั่นผูกพันในงานของ Kahn (1990) ได้อธิบายว่า ความยึดมั่นผูกพันในงาน แสดงออกทางร่างกาย (Physically) ทางปัญญา (Cognitively) และทางอารมณ์ (Emotionally) ในระหว่างการแสดงบทบาทการทำงาน เปรียบเสมือนเครื่องควบคุมสมาชิกขององค์กรในการปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งตัวตนของพนักงานและบทบาทในการทำงานมักอยู่ในความสัมพันธ์ที่เปลี่ยนแปลงได้และเป็นพลังขับเคลื่อนไปสู่พฤติกรรมตามบทบาทในการทำงาน (Perangin-Angin, Lumbanraja, & Absah, 2020) ซึ่งเงื่อนไขทางจิตวิทยาที่ทำให้บุคคลเกิดความผูกพันก็ต่อเมื่อบุคคลมีความรู้สึกว่สิ่งที่มีคุณค่าและมีความหมายต่อตนเอง เมื่อบุคคลมีความมุ่งมั่นที่จะมีผลประโยชน์ จะเกิดความคาดหวังในสิ่งที่ได้รับจากองค์กร ความคาดหวังดังกล่าวเป็นพื้นฐานของสัญญาทางจิตวิทยา (Psychological Contract) ซึ่งเป็นพันธะซึ่งกันและกันระหว่างพนักงานกับหัวหน้างานหรือองค์กร แสดงให้เห็นในรูปแบบการปฏิบัติงานอย่างทุ่มเทและอาจนำไปสู่ความผูกพันที่เพิ่มมากขึ้น (Chotivanich, 2017) อีกทั้งแนวคิดความพึงพอใจในงานซึ่งเป็นผลมาจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของบุคคลกับสถานการณ์ โดยความพึงพอใจในงานเป็นเจตคติของพนักงานที่สำคัญอย่างยิ่งต่อพฤติกรรมการทำงานของบุคคลและประสิทธิผลขององค์กร พนักงานที่มีความพึงพอใจในงานสูงจะก่อให้เกิดระดับความยึดมั่นผูกพันในงาน สัญญาทางจิตวิทยา และความพึงพอใจในงาน นับเป็นปัจจัยส่วนบุคคลที่กำหนดพฤติกรรมของบุคลากรภายใต้สภาพแวดล้อมขององค์กร (Maylett & Wride, 2017)

นอกจากนี้งานวิจัยของ Morgan (2017) ในวารสาร Harvard Business Review ปี พ.ศ. 2560 ได้ศึกษาองค์กรชั้นนำ 252 องค์กร ที่ลงทุนสร้างประสบการณ์ให้พนักงาน พบว่า มีผลประโยชน์ตอบแทน 2 เท่า และผลกำไรเพิ่มขึ้นโดยเฉลี่ย 4 เท่า เป็นผลมาจากการที่พนักงานมีประสบการณ์ที่ดี สอดคล้องกับการศึกษาของ IBM (2016) ที่พบว่าการลงทุนเพื่อสร้างประสบการณ์ให้พนักงานก่อให้เกิดความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพในการทำงานที่สูงขึ้น ลดอัตราการหมุนเวียนเข้าออก (Turn Over) ของพนักงาน ดังนั้นการสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับข้าราชการด้วยการให้ความใส่ใจกับสิ่งที่ข้าราชการต้องการ (Employee Centric) ทั้งการมีส่วนร่วม การได้รับมอบอำนาจเต็มที่ในการทำงานก่อให้เกิดความสัมพันธ์เชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่สูงขึ้น ลดอัตราการหมุนเวียนเข้าออกของข้าราชการ ส่งผลต่ออัตราการเจริญเติบโตอย่างต่อเนื่อง ซึ่งถือว่าการลงทุนที่คุ้มค่าอันนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ยั่งยืน (Tang & Zhang, 2020; Yadav & Vihari, 2021) นอกจากประสบการณ์พนักงานแล้ว ยังต้องอาศัยปัจจัยที่เป็นแรงเสริมเพื่อกระตุ้นให้ข้าราชการเกิดความยึดมั่นผูกพันในงาน เช่น การได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสม การได้รับการพัฒนาศักยภาพ การได้รับความก้าวหน้าในการทำงาน การมีส่วนร่วมในการทำภารกิจที่สำคัญขององค์กร และการมีคุณภาพชีวิตที่ได้ในการทำงาน (Wood, Oh, Park, & Kim, 2020) ซึ่งคุณภาพชีวิตในการทำงานถือเป็นสิ่งที่สำคัญอย่างยิ่ง เพราะคนเป็นทรัพยากรที่มีค่าและมีความสำคัญต่อองค์กร ดังนั้นสภาพแวดล้อมและบรรยากาศ

ในสถานที่ทำงานต้องมีความเหมาะสมและเอื้อต่อการทำงาน เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานมีความยึดมั่นผูกพันในงาน มีความรู้สึกที่ดีต่อตนเอง ต่องาน และต่อองค์กร (Chaterine, 2018)

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องในปี พ.ศ. 2560 - 2564 พบว่า มีงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับอิทธิพลของประสบการณ์พนักงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน สัญญาทางจิตวิทยา และความพึงพอใจในงานต่อความยึดมั่นผูกพันในงาน เช่น Irmawati and Alifa Sri Wulandari (2017) ศึกษาผลกระทบของคุณภาพชีวิตการทำงาน การตัดสินใจด้วยตนเอง และผลการปฏิบัติงานต่อความยึดมั่นผูกพันในงาน Wahlberg, Ramalho, and Brochado (2017) ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานและความยึดมั่นผูกพันในงานในธุรกิจโฮสเทล (Hostels) Garg, Dar, and Mishra (2017) ศึกษาความพึงพอใจในงานและความยึดมั่นผูกพันในงานของผู้จัดการธนาคารภาคเอกชน Chaterine (2018) ศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความยึดมั่นผูกพันในงานและพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร บริษัทอิเล็กทรอนิกส์ในสุราบายา Worawattanparinya (2020) ศึกษาองค์ประกอบคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความยึดมั่นผูกพันในงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ จังหวัดระยอง Gimenez-Espert, Prado-Gasco, and Soto-Rubio (2020) ศึกษาความเสี่ยงทางจิตสังคม ความยึดมั่นผูกพันในงาน และความพึงพอใจในงานของพยาบาลในช่วงการระบาดของ COVID-19 Ahmed (2021) ศึกษาประสบการณ์พนักงาน การทำงานที่คล่องตัว การปรับปรุงความผูกพัน ความพึงพอใจในงาน และประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานรุ่นใหม่ และ Oyebanjo (2021) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความยึดมั่นผูกพันในงานและการปฏิบัติตามสัญญาทางจิตวิทยาในองค์กรดูแลสุขภาพที่จ้างแพทย์ ซึ่งจากงานวิจัยดังกล่าว พบว่า ประสบการณ์พนักงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน สัญญาทางจิตวิทยา และความพึงพอใจในงาน ส่งผลต่อความยึดมั่นผูกพันในงาน แต่ผู้วิจัยไม่พบว่ามีการศึกษาสัญญาทางจิตวิทยาและความพึงพอใจในงานในฐานะตัวแปรส่งผ่านที่เป็นปัจจัยเชื่อมโยงระหว่างประสบการณ์พนักงาน คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความยึดมั่นผูกพันในงาน หากมีการศึกษาและอธิบายถึงความสัมพันธ์ของตัวแปรทั้งสี่ที่มีอิทธิพลต่อความยึดมั่นผูกพันในงานทั้งทางตรงและทางอ้อม จะเป็นการเพิ่มความรู้ในการสร้างความยึดมั่นผูกพันในงานเพิ่มขึ้น

อีกทั้งจากการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความยึดมั่นผูกพันในงานในประเทศไทย พบว่า มีการศึกษากับกลุ่มตำรวจ ครู พนักงานรัฐวิสาหกิจ เจ้าหน้าที่องค์กรไม่แสวงหาผลกำไร พยาบาล บุคลากรมหาวิทยาลัยและพนักงานธนาคาร (Jaitha, 2014; Tantasawat, Supparerkchaisakul, & Jongwisat, 2016; Chantarakamol & Chongvisal, 2018; Kongsap, 2018; Pansritum, 2018; Plaikaew, Pisitkasem, & Shoosanuk, 2018) แต่มีเพียงการศึกษาแรงจูงใจกับความยึดมั่นผูกพันในงานของ Thiravech (2020) เท่านั้น ที่ศึกษากับกลุ่มข้าราชการ แต่งานวิจัยดังกล่าวไม่ได้ศึกษาเกี่ยวกับความยึดมั่นผูกพันในงานที่ได้รับอิทธิพลจากประสบการณ์พนักงาน คุณภาพชีวิตในการทำงานผ่านสัญญาทางจิตวิทยาและความพึงพอใจในงานกับกลุ่มข้าราชการพลเรือน ทั้งนี้ หากมีการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความยึดมั่นผูกพันในงานที่

ประสบการณ์พนักงานและคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความยึดมั่นผูกพันในงาน

สุภาภรณ์ ผลบุญ และคณะ

หลากหลายกับกลุ่มข้าราชการ จะเป็นการพัฒนาต่อยอดความรู้ด้านการสร้างความยึดมั่นผูกพันในงานแก่ข้าราชการ นอกเหนือจากการสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้แก่ข้าราชการ การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงศึกษาอิทธิพลของประสบการณ์พนักงาน คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความความยึดมั่นผูกพันในงานของข้าราชการสังกัดกระทรวงยุติธรรม โดยมีสัญญาทางจิตวิทยาและความพึงพอใจในงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาอิทธิพลของประสบการณ์พนักงาน และคุณภาพชีวิตในการทำงานต่อความยึดมั่นผูกพันในงานของข้าราชการสังกัดกระทรวงยุติธรรม โดยมีสัญญาทางจิตวิทยาและความพึงพอใจในงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน

การทบทวนวรรณกรรม

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แนวคิด ทฤษฎีพฤติกรรมการทำงาน (Job Performance Behavior) ของ Albanese (1981) เป็นกรอบแนวคิดเชิงทฤษฎี (Theoretical Framework) ในการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความยึดมั่นผูกพันในงานของข้าราชการ โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎีและตัวแปร ดังนี้

แนวคิด ทฤษฎีพฤติกรรมการทำงาน โดยแนวคิดนี้อธิบายว่าพฤติกรรมการทำงานที่มีประสิทธิภาพของพนักงานเป็นผลมาจากปัจจัยหลัก 2 ประการ คือ ปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลให้เกิดพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน ซึ่งก่อให้เกิดความสำเร็จต่องานโดยตรง และพฤติกรรมนั้นยังรวมไปถึงการแสดงออกของพนักงานที่มีต่อสิ่งแวดล้อมในองค์กร โดยปัจจัยส่วนบุคคลได้รับอิทธิพลจากปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานและปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงาน โดยผ่านปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่ง Albanese (1981) ได้กำหนดแบบจำลองพฤติกรรมการทำงาน โมเดลนี้ยืนยันว่าปัจจัยเชิงสาเหตุส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในระดับบุคคลและระดับองค์กร ดังนั้นความยึดมั่นผูกพันในงานจึงมีสาเหตุจากปัจจัยส่วนบุคคล ด้านการรับรู้บทบาทหน้าที่ คือ สัญญาทางจิตวิทยาที่เป็นการรับรู้ของข้าราชการเกี่ยวกับภารกิจ หน้าที่ความรับผิดชอบที่มีต่อกันระหว่างข้าราชการกับส่วนราชการ ก่อให้เกิดความมุ่งมั่น ทุ่มเทในการปฏิบัติงานเพื่อให้งานสำเร็จ (Oyebanjo, 2021) และด้านเจตคติ คือ ความพึงพอใจในการทำงาน ที่เป็นอารมณ์ทางบวกของข้าราชการที่เกิดกับงานที่ได้รับมอบหมายหรือที่ได้ปฏิบัติส่งผลให้เกิดความยึดมั่นผูกพันในการทำงาน (Petchsawang, 2016) โดยปัจจัยส่วนบุคคลจะได้รับอิทธิพลจากปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีความเหมาะสมทั้งทางด้านกายภาพ ด้านสังคม วัฒนธรรมองค์กร ประสบการณ์พนักงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับสัญญาทางจิตวิทยา และความพึงพอใจในงาน (Ahmed, 2021; Rostami, Akbarfahimi, Ghaffari, Kamali, & Rassafiani, 2021)

นอกจากนี้ ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานยังมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานโดยผ่านปัจจัยส่วนบุคคล (Albanese, 1981) ดังนั้นกรอบแนวคิดเชิงทฤษฎีในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อความยึดมั่นผูกพันในงาน คือ ประสิทธิภาพพนักงานและคุณภาพชีวิตในการทำงาน ซึ่งเป็นปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยมีปัจจัยส่วนบุคคล คือ สัญญาทางจิตวิทยาและความพึงพอใจในงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน ทั้งนี้ ได้ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

ความยึดมั่นผูกพันในงาน หมายถึง พฤติกรรมการทำงานของพนักงานที่แสดงถึงความกระตือรือร้น กระฉับกระเฉง มีสมาธิจดจ่ออยู่กับงาน มุ่งมั่น ทุ่มเทพปฏิบัติงาน เพื่อสนับสนุนพันธกิจขององค์กร ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่เกิดจากปัจจัยส่วนบุคคลด้านการรับรู้บทบาทหน้าที่ของตนต่อองค์กร มีเจตคติเชิงบวกในการทำงาน ที่มีผลมาจากการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งจากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับอิทธิพลของความยึดมั่นผูกพันในงาน พบการศึกษาของ Wahlberg et al. (2017) ที่ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานและความยึดมั่นผูกพันในงานในธุรกิจโฮสเทล พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานมีผลกระทบต่อความยึดมั่นผูกพันในงาน ทั้งนี้ ในการวัดความยึดมั่นผูกพันในงานผู้วิจัยพัฒนาข้อคำถามจากแบบวัดจากองค์ประกอบความยึดมั่นผูกพัน ในงานตามแนวคิดของ Schaufeli and Bakker (2010) ซึ่งมี 3 องค์ประกอบ คือ 1) ความขยันขันแข็ง 2) ความทุ่มเทในการทำงาน และ 3) ความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับงาน และแบบวัดความยึดมั่นผูกพันในงาน Utrecht Work Engagement Scale (UWES) และแบบวัดความยึดมั่นผูกพันในงานที่พัฒนาโดย Chuchom (2015)

สัญญาทางจิตวิทยา หมายถึง ความเชื่อ ความคาดหวัง และการรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับภารกิจ หน้าที่ ความรับผิดชอบที่มีต่อกันระหว่างบุคคลกับองค์กร เป็นข้อตกลงที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร โดยสัญญาจะเป็นตัวกำหนดความคาดหวังเกี่ยวกับพฤติกรรมที่มีอยู่ในทุก ๆ บทบาทหน้าที่ มีลักษณะเป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัว เนื่องจากเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นบนพื้นฐานของการรับรู้ การตีความ และความเข้าใจของแต่ละบุคคล ซึ่งจากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับอิทธิพลของสัญญาทางจิตวิทยาต่อความยึดมั่นผูกพันในงาน พบว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวกและผลการทำนายเชิงบวกที่มีนัยสำคัญของการปฏิบัติตามสัญญาทางจิตวิทยา ต่อความยึดมั่นผูกพันในการทำงาน (Oyebanjo, 2021) ทั้งนี้ ในการวัดสัญญาทางจิตวิทยา ผู้วิจัยพัฒนาข้อคำถามจากองค์ประกอบสัญญาทางจิตวิทยาตามแนวคิดของ Rousseau (2008) ที่ได้จากการวิเคราะห์องค์ประกอบจากแนวคิดสัญญาทางจิตวิทยาและตามบริบทของการวิจัย 3 องค์ประกอบ คือ 1) สัญญาทางจิตวิทยาเชิงความสัมพันธ์ 2) สัญญาทางจิตวิทยาแบบสมมูล และ 3) สัญญาทางจิตวิทยาระยะเปลี่ยนรูป และของ Oyebanjo (2021) เนื่องจากมีผู้ศึกษาใช้กันอย่างแพร่หลายในสหรัฐอเมริกา สิงคโปร์ ไอร์แลนด์ อิตาลี และแอฟริกา (Rousseau, 2008; Corcoran, 2012; Cheung, Wong, & Yuan, 2017)

ความพึงพอใจในงาน หมายถึง สภาวะอารมณ์ ความรู้สึก เจตคติของพนักงานที่มีต่อภาระหน้าที่ บทบาทการทำงานของตน รวมทั้งสภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น ลักษณะงาน ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน

ประสบการณ์พนักงานและคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความยึดมั่นผูกพันในงาน

สุภาภรณ์ ผลบุญ และคณะ

สภาพแวดล้อมในการทำงาน ผลตอบแทน ผ่านประสบการณ์ของแต่ละบุคคล ซึ่งจากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับอิทธิพลของความพึงพอใจในงานต่อความยึดมั่นผูกพันในงาน พบงานวิจัยของ Gimenez-Espert et al. (2020) ศึกษาความเสี่ยงทางจิตสังคม ความยึดมั่นผูกพันในงาน และความพึงพอใจในงานของพยาบาลในช่วงการระบาดของ COVID-19 พบว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในงานและความผูกพันในการทำงาน ทั้งนี้ ในการวัดความพึงพอใจในงาน ผู้วิจัยใช้แบบวัดดัชนี Brief Index of Affective Job Satisfaction วัดองค์ประกอบด้านอารมณ์ เนื่องจากพบว่าให้ผลความพึงพอใจในงานด้านอารมณ์อย่างชัดเจนและเหมาะสม มีค่าระดับความเชื่อมั่นและความเที่ยงตรงสูง สามารถวัดในกลุ่มประชากรตามสัญชาติ ระดับงาน และประเภทงาน และแบบวัดความพึงพอใจในงานฉบับ Spector's Job Satisfaction Survey (JSS) วัดองค์ประกอบทางปัญญา เนื่องจากการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และมีการใช้วัดความพึงพอใจในทางครอบคลุมทุกประเภทองค์กรทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ซึ่งจากการศึกษา พบว่า มีการใช้วัดความพึงพอใจในการทำงานในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรภาครัฐในสหรัฐอเมริกา (Spector, 2020)

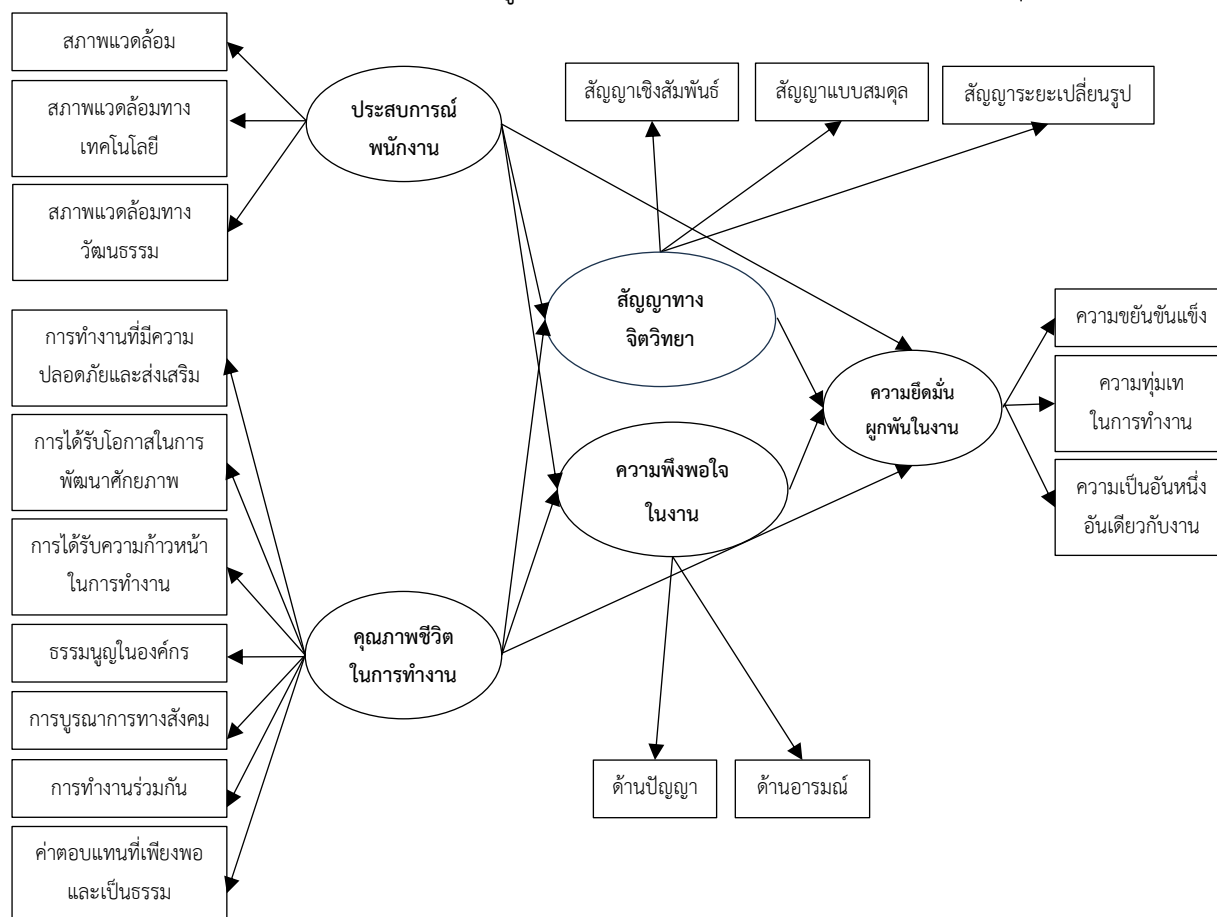
คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง การรับรู้ หรือความรู้สึกเชิงบวกของพนักงานที่มีต่อชีวิตในการทำงานที่องค์กรสามารถตอบสนองความต้องการของพนักงานและก่อให้เกิดความพึงพอใจในงาน ซึ่งงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับอิทธิพลของคุณภาพชีวิตในการทำงานต่อสัญญาทางจิตวิทยา พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับสัญญาทางจิตวิทยาเชิงความสัมพันธ์ (Seckin, 2018) นอกจากนี้ยังพบว่า มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางบวกระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความพึงพอใจในงาน โดยคุณภาพชีวิตในการทำงานสามารถทำนายความพึงพอใจในงานได้ (Rostami et al., 2021) นอกจากนี้ยังพบความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความยึดมั่นผูกพันในงานว่ามีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางถึงมาก (Worawattanparinya, 2020) ทั้งนี้ การวัดคุณภาพชีวิตในการทำงาน ผู้วิจัยพัฒนาข้อคำถามจากองค์ประกอบคุณภาพชีวิตในการทำงานตามแนวคิดของ Walton (1973) ซึ่งมี 8 องค์ประกอบ คือ 1) การทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ 2) การได้รับโอกาสในการพัฒนาศักยภาพ 3) การได้รับความก้าวหน้าในการทำงาน 4) ธรรมเนียมในองค์กร 5) ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน 6) การบูรณาการทางสังคม 7) การทำงานร่วมกัน และ 8) ค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม โดยพัฒนาข้อคำถามจากแบบวัดคุณภาพชีวิตในการทำงานของ Saengsawaeng (2016) และแบบวัดคุณภาพชีวิตในการทำงานของ Kanten and Sadullah (2012)

ประสบการณ์พนักงาน หมายถึง การรับรู้ของบุคคลที่เกิดจากการมีส่วนร่วมในการทำงานภายใต้สภาพแวดล้อมขององค์กร ตลอดระยะเวลาการทำงานที่พนักงานได้รับในช่วงวงจรชีวิต เริ่มตั้งแต่ก่อนเข้าสู่องค์กรและดำเนินต่อไปจนสิ้นสุดการจ้างงาน ซึ่งเป็นการเสริมแรงเชิงบวกแก่พนักงานเพื่อพัฒนาตนเองและองค์กรซึ่ง Retno, Suwarti, and Na'imah (2020) ศึกษาบทบาทของสภาพแวดล้อมทางวัฒนธรรมต่อสัญญาทางจิตวิทยา พบว่า มีความสัมพันธ์ที่สำคัญมากระหว่างสภาพแวดล้อม วัฒนธรรมองค์กร และสัญญาทาง

จิตวิทยา และการศึกษาของ Ahmed (2021) ศึกษาประสบการณ์พนักงานและการทำงานที่คล่องตัว วิธีปรับปรุงความผูกพัน ความพึงพอใจในงาน และประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานรุ่นใหม่ พบว่า การให้พนักงานมีประสบการณ์ที่ดีจะช่วยเพิ่มระดับความยึดมั่นผูกพันในงาน ทั้งนี้ ในการวัดประสบการณ์พนักงาน ผู้วิจัยพัฒนาแบบวัดประสบการณ์พนักงานจากองค์ประกอบของ Morgan (2017) ซึ่งมี 3 องค์ประกอบ คือ 1) สภาพแวดล้อมทางกายภาพ 2) สภาพแวดล้อมทางเทคโนโลยี และ 3) สภาพแวดล้อมทางวัฒนธรรม โดยพัฒนาข้อคำถามจากแบบวัดประสบการณ์พนักงานของ Ahmed (2021) และแบบวัดประสบการณ์พนักงานของ Miriam (2020)

กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมจึงนำมาสู่การกำหนดความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่าง ๆ ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ที่มา: จากการทบทวนวรรณกรรมโดยผู้วิจัย

ประสบการณ์พนักงานและคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความยึดมั่นผูกพันในงาน
สุภาภรณ์ ผลบุญ และคณะ

สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ประสบการณ์พนักงานมีอิทธิพลทางตรงต่อความยึดมั่นผูกพันในงาน

สมมติฐานย่อยที่ 1.1 ประสบการณ์พนักงานมีอิทธิพลทางอ้อมต่อความยึดมั่นผูกพันในงานผ่านสัญญาทางจิตวิทยา

สมมติฐานย่อยที่ 1.2 ประสบการณ์พนักงานมีอิทธิพลทางอ้อมต่อความยึดมั่นผูกพันในงานผ่านความพึงพอใจในงาน

สมมติฐานที่ 2 คุณภาพชีวิตในการทำงานมีอิทธิพลทางตรงต่อความยึดมั่นผูกพันในงาน

สมมติฐานย่อยที่ 2.1 คุณภาพชีวิตในการทำงานมีอิทธิพลทางอ้อมต่อความยึดมั่นผูกพันในงานผ่านสัญญาทางจิตวิทยา

สมมติฐานย่อยที่ 2.2 คุณภาพชีวิตในการทำงานมีอิทธิพลทางอ้อมต่อความยึดมั่นผูกพันในงานผ่านความพึงพอใจในงาน

สมมติฐานที่ 3 สัญญาทางจิตวิทยามีอิทธิพลทางตรงต่อความยึดมั่นผูกพันในงาน

สมมติฐานที่ 4 ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลทางตรงต่อความยึดมั่นผูกพันในงาน

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ ข้าราชการพลเรือนสังกัดกระทรวงยุติธรรม สังกัดส่วนราชการระดับกรม ทั้งสิ้น 7 ส่วนราชการ ได้แก่ กรมคุมประพฤติ กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กรมบังคับคดี กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน กรมราชทัณฑ์ กรมสอบสวนคดีพิเศษ และสถาบันนิติวิทยาศาสตร์ จำนวน 17,124 คน (Office of the Civil Service Commission, 2021)

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือ ข้าราชการสังกัดส่วนราชการระดับกรม กระทรวงยุติธรรม โดยผู้วิจัยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิเคราะห์สมการเชิงโครงสร้างโดยขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามเกณฑ์ของการวิเคราะห์สมการเชิงโครงสร้างควรอยู่ระหว่าง 10 - 20 เท่าต่อหนึ่งตัวแปรสังเกตได้ และจำนวนกลุ่มตัวอย่างต้องมีขนาดใหญ่ ซึ่งตัวแปรสังเกตได้ในงานวิจัยนี้มีทั้งหมด 19 ตัวแปร สามารถกำหนดกลุ่มตัวอย่างไว้ที่ 190 - 380 คน (Hair, Black, Babin, & Anderson, 2010) ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 400 คน แต่ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจำเป็นต้องส่งแบบสอบถามให้ส่วนราชการแจกจ่ายและเก็บรวบรวมกลับคืน ซึ่งอาจมีสัดส่วนแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาไม่เกินร้อยละ 70 ของแบบสอบถามที่ได้แจกจ่ายไป (Nulty, 2008) ผู้วิจัยจึงขดเซยจำนวนตัวอย่าง 200 ตัวอย่าง ดังนั้นจำนวนตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาไม่ควรน้อยกว่า 600 ตัวอย่าง ซึ่งข้าราชการสังกัดส่วนราชการระดับกรม กระทรวงยุติธรรม มีจำนวน 17,124 คน จึงคำนวณสัดส่วนจากจำนวนประชากร 17,124 คน ต่อจำนวนตัวอย่าง 600 ตัวอย่าง ได้เท่ากับ

จำนวนประชากร 29 คน ต่อ 1 ตัวอย่าง โดยพิจารณาส่วนราชการระดับกรม ในสังกัดกระทรวงยุติธรรม จำนวน 7 ส่วนราชการ และดำเนินการสุ่มแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) งานวิจัยครั้งนี้จึงเก็บข้อมูลทั้งสิ้น 605 ตัวอย่าง ดังนี้

ตารางที่ 1 จำนวนประชากรและจำนวนตัวอย่าง

ส่วนราชการ	จำนวนประชากร	จำนวนตัวอย่าง
1. กรมคุมประพฤติ	1,256	45
2. กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ	154	10
3. กรมบังคับคดี	1,032	35
4. กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน	1,453	50
5. กรมราชทัณฑ์	12,025	420
6. กรมสอบสวนคดีพิเศษ	1,014	35
7. สถาบันนิติวิทยาศาสตร์	190	10
รวม	17,124	605

เครื่องมือวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) มีค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้ทรงคุณวุฒิ 5 ท่าน ทำการคัดเลือกข้อคำถามที่มีค่า IOC มากกว่า 0.5 ขึ้นไป (Taweerat, 2000) ได้ค่า IOC อยู่ในช่วง 0.60 - 1.00 และผ่านการทดลองใช้กับกลุ่มที่ใกล้เคียงตัวอย่าง จำนวน 40 คน เพื่อวิเคราะห์ค่าอำนาจจำแนก โดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Item Total Correlation) คัดเลือกข้อคำถามที่มีค่าอำนาจจำแนกตั้งแต่ 0.30 ขึ้นไป หาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบวัดด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) พิจารณาค่าตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป (Phinyoanantapong, 2015) และหาค่าความเชื่อมั่นของตัวแปรแฝง (Construct Reliability: CR) พิจารณาค่าตั้งแต่ 0.60 ขึ้นไป ค่าเฉลี่ยความแปรปรวน (Average Variance Extracted: AVE) มากกว่า 0.50 และค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) ตั้งแต่ 0.30 ขึ้นไป (Hair et al., 2010)

โดย 1) แบบวัดประสพการณ์พนักงานมีค่าอำนาจจำแนกรายข้ออยู่ระหว่าง 0.34 ถึง 0.76 มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาโดยรวม เท่ากับ 0.91 มีค่าความเชื่อมั่นของตัวแปรแฝงอยู่ระหว่าง 0.80 ถึง 0.87 มีค่าเฉลี่ยความแปรปรวนอยู่ระหว่าง 0.51 ถึง 0.62 มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง 0.38 ถึง 0.86 2) แบบวัด

ประสบการณ์พนักงานและคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความยึดมั่นผูกพันในงาน

สุภาภรณ์ ผลบุญ และคณะ

คุณภาพชีวิตในการทำงาน มีค่าอำนาจจำแนกรายข้อ อยู่ระหว่าง 0.37 ถึง 0.88 มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาโดยรวม เท่ากับ 0.97 มีค่าความเชื่อมั่นของตัวแปรแฝงอยู่ระหว่าง 0.81 ถึง 0.95 มีค่าเฉลี่ยความแปรปรวนอยู่ระหว่าง 0.52 ถึง 0.74 มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง 0.34 ถึง 0.92 3) แบบวัดสัญญาทางจิตวิทยา มีค่าอำนาจจำแนกรายข้ออยู่ระหว่าง 0.34 ถึง 0.73 มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาโดยรวม เท่ากับ 0.91 มีค่าความเชื่อมั่นของตัวแปรแฝงอยู่ระหว่าง 0.84 ถึง 0.89 มีค่าเฉลี่ยความแปรปรวนอยู่ระหว่าง 0.53 ถึง 0.74 มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง 0.54 ถึง 0.89 4) แบบวัดความพึงพอใจในงาน มีค่าอำนาจจำแนกรายข้ออยู่ระหว่าง 0.46 ถึง 0.87 มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาโดยรวมเท่ากับ 0.94 มีค่าความเชื่อมั่นของตัวแปรแฝงอยู่ระหว่าง 0.88 ถึง 0.90 มีค่าเฉลี่ยความแปรปรวนอยู่ระหว่าง 0.64 ถึง 0.65 มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง 0.61 ถึง 0.89 และ 5) แบบวัดความยึดมั่นผูกพันในงาน มีค่าอำนาจจำแนกรายข้ออยู่ระหว่าง 0.41 ถึง 0.76 มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาโดยรวม เท่ากับ 0.88 มีค่าความเชื่อมั่นของตัวแปรแฝงอยู่ระหว่าง 0.61 ถึง 0.90 มีค่าเฉลี่ยความแปรปรวนอยู่ระหว่าง 0.64 ถึง 0.65 ค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง 0.61 ถึง 0.91 ซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดจึงมีความเหมาะสมต่อการทดสอบสมมติฐาน

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ อายุราชการ ระดับตำแหน่ง วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) รวมถึงการแจกแจงข้อมูลของตัวแปรโดยใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ค่าความเบ้ (SK) ค่าความโด่ง (KU)

2. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยใช้การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient)

3. การวิเคราะห์ข้อมูลในการทดสอบสมมติฐานการวิจัยโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป LISREL โดยใช้การประมาณค่าด้วยวิธีไลค์ลิฮูดสูงสุด (Maximum Likelihood) และการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis) ในการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) ของแบบสอบถามในการวิจัย ในส่วนของการตรวจสอบความตรงของโมเดลเพื่อตรวจสอบความกลมกลืนระหว่างข้อมูลเชิงประจักษ์กับโมเดล โดยพิจารณาค่าสถิติ ได้แก่ ค่าสถิติไคสแควร์ (χ^2) ค่าสัดส่วนระหว่างไคสแควร์และองศาความอิสระ (χ^2/df) ค่า RMSEA ค่า SRMR ค่า AGFI ค่า CFI ค่า NFI ค่า PNFI และค่า CAIC โดยมีเกณฑ์การพิจารณา ดังนี้ ค่าไคสแควร์ ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ($p > 0.05$) ค่า AGFI มีค่ามากกว่า 0.90 ค่า CFI มีค่ามากกว่า 0.90 ค่า RMSEA มีค่าต่ำกว่า 0.08 ค่า SRMR มีค่าต่ำกว่า 0.08 ค่า NFI มีค่ามากกว่า 0.90 ค่า PNFI มีค่ามากกว่า 0.50 ค่า CAIC มีค่า CAIC Model < CAIC Saturated (Kline, 2005; Schumacker & Lomax, 2010)

จริยธรรมการวิจัย

การพิทักษ์สิทธิ์ของกลุ่มตัวอย่าง ได้รับการรับรองโครงการวิจัยเลขที่ SWUEC/E/G-073/2565 จาก คณะกรรมการวิจัยในมนุษย์ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยผู้วิจัยได้ชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับ วัตถุประสงค์การวิจัย และขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล นอกจากนี้ทำการรักษาความลับของข้อมูลโดยเก็บไว้ในที่ปลอดภัย โดยผลการวิจัยถูกนำเสนอในภาพรวม และข้อมูลทั้งหมดจะถูกนำไปใช้เพื่อประโยชน์ในด้านการ วิชาการเท่านั้น

ผลการวิจัย

1. กลุ่มตัวอย่างของการวิจัย คือ ข้าราชการสังกัดกระทรวงยุติธรรม โดยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 376 คน (ร้อยละ 62.15) มีอายุราชการระหว่าง 1 ถึง 5 ปี มากที่สุด จำนวน 152 คน (ร้อยละ 25.12) ซึ่งส่วนใหญ่เป็นข้าราชการพลเรือนสามัญสังกัดราชการบริหารส่วนกลาง จำนวน 269 คน (ร้อยละ 44.46) เป็นข้าราชการประเภทวิชาการระดับชำนาญการมากที่สุด จำนวน 234 คน (ร้อยละ 38.68)

2. การวิเคราะห์สถิติพื้นฐานของตัวแปรสังเกตได้ โดยพิจารณาจากผลการทดสอบนัยสำคัญทางสถิติ ความเบ้และความโด่ง หากไม่มีนัยสำคัญทางสถิติแสดงว่าตัวแปรมีการแจกแจงเป็นโค้งปกติ ผลการทดสอบ ปรากฏว่าตัวแปรสังเกตได้ส่วนใหญ่มีการแจกแจงเป็นโค้งปกติ มีตัวแปรน้อยกว่าครึ่งหนึ่งที่มีการแจกแจง ไม่ปกติ เช่น สภาพแวดล้อมทางวัฒนธรรม การบูรณาการทางสังคม การทำงานร่วมกัน สัญญาแบบสมดุล ด้าน ปัญญา ความขยันขันแข็ง ความทุ่มเทในการทำงาน และความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับงาน อย่างไรก็ตามเมื่อ พิจารณาภาพรวมแล้วมีแนวโน้มการแจกแจงเข้าใกล้โค้งปกติ พบว่า ค่าเฉลี่ยของตัวแปรสังเกตได้ ที่ทำการศึกษา มีค่าอยู่ระหว่าง 3.02 ถึง 4.54 การกระจายตัวของข้อมูลด้วยการพิจารณาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน มีค่าอยู่ระหว่าง 0.52 ถึง 1.01 ตามลำดับ จากการตรวจสอบค่าความเบ้ของตัวแปรสังเกตได้ พบว่า ตัวแปร มีค่าความเบ้ระหว่าง -1.50 ถึง 0.20 โดยตัวแปรที่มีความเบ้น้อยสุด คือ ความขยันขันแข็ง และมีความเบ้มาก ที่สุด คือ ค่าตอบแทนที่เพียงพอ และเป็นธรรม เมื่อทำการพิจารณาค่าความโด่งของตัวแปรสังเกตได้ พบว่า ตัวแปร มีค่าความโด่งอยู่ระหว่าง 0.56 ถึง 3.90 โดยตัวแปรที่มีค่าความโด่งน้อยที่สุด คือ สัญญาแบบสมดุล และมีความโด่งมากที่สุด คือ ความขยันขันแข็ง และตรวจสอบการแจกแจงแบบปกติ (Normal Distribution) ของตัวแปรสังเกตได้โดยใช้สถิติไคสแควร์ (Chi-square Test) โดยพิจารณาจากนัยสำคัญ ทางสถิติ ซึ่งหากตัวแปรมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 แสดงว่าตัวแปรดังกล่าวมีการแจกแจงแบบไม่ปกติ ซึ่งจากผลการทดสอบพบว่า ตัวแปรสังเกตได้ส่วนใหญ่มีการแจกแจงเป็นโค้งปกติ เมื่อพิจารณาในภาพรวมแล้ว ตัวแปรสังเกตได้เหล่านี้จึงเหมาะสมต่อการวิเคราะห์โมเดลสมการเชิงโครงสร้างต่อไป (Kline, 2005; Schumacker & Lomax, 2010)

ประสบการณ์พนักงานและคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความยึดมั่นผูกพันในงาน

สุภาภรณ์ ผลบุญ และคณะ

3. ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสองตัว (Bivariate Relationship) ด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน เพื่อตรวจสอบว่าตัวแปรสังเกตได้ที่ศึกษาในโมเดลจะมีความสัมพันธ์กันสูงจนเกิดปัญหาภาวะร่วมเส้นตรง (Collinearity) โดยผลการตรวจสอบพบว่า มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.209 ถึง 0.796 โดยตัวแปรสังเกตได้ที่มีความสัมพันธ์กันสูงสุด คือ ธรรมเนียมในองค์กร (QWLI) กับความพึงพอใจในงานด้านปัญญา ($r = 0.796, p < 0.01$) และน้อยที่สุด คือ ค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม (QWLa) กับสัญญาเชิงสัมพันธ์ (PCr) ($r = -0.209, p < 0.01$) เมื่อพิจารณาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรทุกคู่แล้ว พบว่า ไม่มีคู่ความสัมพันธ์ใดมีค่าเกิน 0.85 ซึ่งจะทำให้เกิดปัญหาภาวะร่วมเส้นตรง (Multicollinearity) ซึ่ง Kline (2005) กล่าวว่า หากมีค่าสหสัมพันธ์ระหว่างคู่ตัวแปรเกินกว่า 0.85 อาจเกิดปัญหาภาวะร่วมเส้นตรงได้ ดังนั้นตัวแปรสังเกตได้ที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรไม่เกิน 0.85 จึงกล่าวได้ว่า ตัวแปรที่ศึกษาไม่มีปัญหาภาวะร่วมเส้นตรงเชิงพหุ ซึ่งถือว่าเป็นข้อมูลที่เหมาะสมสำหรับการวิเคราะห์สมการโครงสร้างได้ และยังไม่ละเมิดข้อตกลงเบื้องต้นของการวิเคราะห์สมการโครงสร้าง

4. ผลการวิเคราะห์โมเดลสมการเชิงโครงสร้าง (Structural Equation Modeling Analysis) การตรวจสอบความกลมกลืนของโมเดลตามสมมติฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์ในค่าดัชนีวัดความสอดคล้องกลุ่ม (Absolute Fit Indices) พบว่า ค่าสถิติไคสแควร์ (χ^2) = 1895.02 df = 143 $p < 0.05$ SRMR = 0.068 RMSEA = 0.142 GFI = 0.75 ดัชนีวัดความสอดคล้องกลุ่ม Incremental Fit Indices พบว่า NFI = 0.95 CFI = 0.95 และดัชนีวัดความสอดคล้องกลุ่ม Parsimony Fit Indices พบว่า AGFI = 0.67 PNFI = 0.79 $\chi^2/df = 13.25$ เมื่อพิจารณาความสอดคล้องกลมกลืนกับเกณฑ์เหล่านี้ สรุปได้ว่าโมเดลยังไม่มี ความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ เนื่องจากดัชนีวัดความสอดคล้องในแต่ละกลุ่มยังไม่ผ่านเกณฑ์ ผู้วิจัยจึงปรับแก้โมเดลโดยการพิจารณาถึงความเป็นไปได้ทางทฤษฎี และการอธิบายประกอบกับรายงานค่าดัชนีปรับแก้ (Modification Indices: MI) โดยทำการยอมให้ความคลาดเคลื่อนในการวัดตัวแปรสังเกตได้ในบางคู่ให้มีความสัมพันธ์กัน โดยผลการตรวจสอบความกลมกลืนของโมเดลภายหลังการปรับแก้โมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์ พบว่า ค่าดัชนีวัดความสอดคล้องมีค่าที่ดีขึ้น ดังนี้ ค่าดัชนีวัดความสอดคล้องกลุ่ม พบว่า ค่าสถิติไคสแควร์ (χ^2) = 559.99 df = 125 $p < 0.05$ SRMR = 0.047 RMSEA = 0.076 GFI = 0.91 ดัชนีวัดความสอดคล้องกลุ่ม Incremental Fit Indices พบว่า NFI = 0.98 CFI = 0.98 และดัชนีวัดความสอดคล้องกลุ่ม Parsimony Fit Indices พบว่า AGFI = 0.90 PNFI = 0.72 $\chi^2/df = 4.48$ ซึ่งค่าดัชนีวัดความสอดคล้องกลมกลืนในกลุ่ม Absolute Fit Indices กลุ่ม Parsimony Fit Indices และกลุ่ม Incremental Fit Indices ภายหลังการปรับปรุงโมเดลมีค่าผ่านเกณฑ์ที่กำหนดทุกค่า ดังตารางที่ 2 จึงสรุปได้ว่า ตัวแบบปัจจัยโครงสร้างประสบการณ์พนักงาน คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความยึดมั่นผูกพันในงานของข้าราชการสังกัดกระทรวงยุติธรรม โดยมีสัญญาทางจิตวิทยา

และความพึงพอใจงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน ภายหลังการปรับปรุงแก้ไขโมเดล มีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และสามารถประมาณค่าขนาดอิทธิพลในโมเดลดังกล่าวได้

ตารางที่ 2 ค่าดัชนีทดสอบความกลมกลืนของโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์ของสมการโครงสร้าง

ดัชนีความกลมกลืน	เกณฑ์ที่ใช้ในการตรวจสอบ	ค่าดัชนีก่อนปรับแก้	ค่าดัชนีหลังปรับแก้
1. Absolute Fit Indices			
χ^2	$p \geq 0.05$	$p < 0.05$ ($\chi^2 = 1895.02$, $df = 143$)	$p < 0.05$ ($\chi^2 = 559.99$, $df = 125$)
SRMR	$SRMR \leq 0.05$	0.068	0.047
RMSEA	$RMSEA \leq 0.08$	0.142	0.076
GFI	$GFI \geq 0.90$	0.75	0.91
2. Incremental Fit Indices			
NFI	$NFI \geq 0.90$	0.95	0.98
CFI	$CFI \geq 0.90$	0.95	0.98
TLI (NNFI)	$TLI \geq 0.90$	0.94	0.98
3. Parsimony Fit Indices			
AGFI	$AGFI \geq 0.90$	0.67	0.90
PNFI	$PNFI \geq 0.50$	0.79	0.72
χ^2/df	$\chi^2/df \leq 5$	13.25	4.48

5. ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของประสบการณ์พนักงาน คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความยึดมั่นผูกพันในงานของข้าราชการสังกัดกระทรวงยุติธรรม โดยมีสัญญาณทางจิตวิทยาและความพึงพอใจในงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลโดยรวม (Total Effect) ต่อความยึดมั่นผูกพันในงาน (EE) มากที่สุดคือ คุณภาพชีวิตในการทำงาน (QWL) รองลงมาคือ ประสบการณ์พนักงาน (EX) ลำดับต่อมา คือ ความพึงพอใจในงาน (JS) และ น้อยที่สุด คือ สัญญาณทางจิตวิทยา (PC) ตัวแปรที่มีอิทธิพลทางตรง (Direct Effect)

ประสบการณ์พนักงานและคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความยึดมั่นผูกพันในงาน

สุภาภรณ์ ผลบุญ และคณะ

ต่อความยึดมั่นผูกพันในงาน มากที่สุดคือ ความพึงพอใจในงาน รองลงมา คือ สัญญาทางจิตวิทยา ในขณะที่ตัวแปรที่มีอิทธิพลทางอ้อม (Indirect Effect) ต่อความยึดมั่นผูกพันในงานมากที่สุด คือ คุณภาพชีวิตในการทำงาน รองลงมา คือ ประสบการณ์พนักงาน โดยตัวแปรสาเหตุภายในรูปแบบความสัมพันธ์สามารถอธิบายความแปรปรวนของความยึดมั่นผูกพันในงาน ได้ร้อยละ 50 ดังตารางที่ 3

6. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ประสบการณ์พนักงานมีอิทธิพลทางตรงต่อความยึดมั่นผูกพันในงาน

ผลการวิจัย พบว่า ประสบการณ์พนักงานไม่มีอิทธิพลทางตรงต่อความยึดมั่นผูกพันในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สนับสนุนสมมติฐานนี้

สมมติฐานย่อยที่ 1.1 ประสบการณ์พนักงานมีอิทธิพลทางอ้อมต่อความยึดมั่นผูกพันในงานผ่านสัญญาทางจิตวิทยา

ผลการวิจัย พบว่า ประสบการณ์พนักงานมีอิทธิพลทางอ้อมต่อความยึดมั่นผูกพันในงานผ่านคุณภาพชีวิตในการทำงานและสัญญาทางจิตวิทยาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพล เท่ากับ 0.07 ซึ่งสนับสนุนสมมติฐานนี้บางส่วน

สมมติฐานย่อยที่ 1.2 ประสบการณ์พนักงานมีอิทธิพลทางอ้อมต่อความยึดมั่นผูกพันในงานผ่านความพึงพอใจในงาน

ผลการวิจัย พบว่า ประสบการณ์พนักงานมีอิทธิพลทางอ้อมต่อความยึดมั่นผูกพันในงานผ่านคุณภาพชีวิตในการทำงานและความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพล เท่ากับ 0.58 ซึ่งสนับสนุนสมมติฐานนี้บางส่วน

สมมติฐานที่ 2 คุณภาพชีวิตในการทำงานมีอิทธิพลทางตรงต่อความยึดมั่นผูกพันในงาน

ผลการวิจัย พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานไม่มีอิทธิพลทางตรงต่อความยึดมั่นผูกพันในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สนับสนุนสมมติฐานนี้

สมมติฐานย่อยที่ 2.1 คุณภาพชีวิตในการทำงานมีอิทธิพลทางอ้อมต่อความยึดมั่นผูกพันในงานผ่านสัญญาทางจิตวิทยา

ผลการวิจัย พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานมีอิทธิพลทางอ้อมต่อความยึดมั่นผูกพันในงานผ่านสัญญาทางจิตวิทยาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพล เท่ากับ 0.07 ซึ่งสนับสนุนสมมติฐานนี้

สมมติฐานย่อยที่ 2.2 คุณภาพชีวิตในการทำงานมีอิทธิพลทางอ้อมต่อความยึดมั่นผูกพันในงานผ่านความพึงพอใจในงาน

ผลการวิจัย พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานมีอิทธิพลทางอ้อมต่อความยืดหยุ่นผูกพันในงาน ผ่านความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพล เท่ากับ 0.61 สนับสนุนสมมติฐานนี้

สมมติฐานที่ 3 สัญญาทางจิตวิทยา มีอิทธิพลทางตรงต่อความยืดหยุ่นผูกพันในงาน

ผลการวิจัย พบว่า สัญญาทางจิตวิทยามีอิทธิพลทางตรงต่อความยืดหยุ่นผูกพันในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพล เท่ากับ 0.11 ซึ่งสนับสนุนสมมติฐานนี้

สมมติฐานที่ 4 ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลทางตรงต่อความยืดหยุ่นผูกพันในงาน

ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลทางตรงต่อความยืดหยุ่นผูกพันในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพล เท่ากับ 0.64 ซึ่งสนับสนุนสมมติฐานนี้ ดังตารางที่ 3 และภาพที่ 2

ตารางที่ 3 ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวม ระหว่างตัวแปรเชิงสาเหตุ กับตัวแปรผล

ตัวแปรผล	R ²	ความสัมพันธ์	ตัวแปรเชิงสาเหตุ			
			สัญญาทางจิตวิทยา	ความพึงพอใจในงาน	ประสบการณ์พนักงาน	คุณภาพชีวิตในการทำงาน
ความยืดหยุ่นผูกพันในงาน	0.50	DE	0.11*	0.64*	-	-
		IE			0.65*	0.68*
		TE	0.11*	0.64*	0.65*	0.68
สัญญาทางจิตวิทยา	0.38	DE	-	-	-	0.62*
		IE	-	-	0.60*	-
		TE	-	-	0.60*	0.62*
ความพึงพอใจในงาน	0.91	DE	-	-	-	0.95*
		IE	-	-	0.91*	
		TE	-	-	0.91*	0.95*

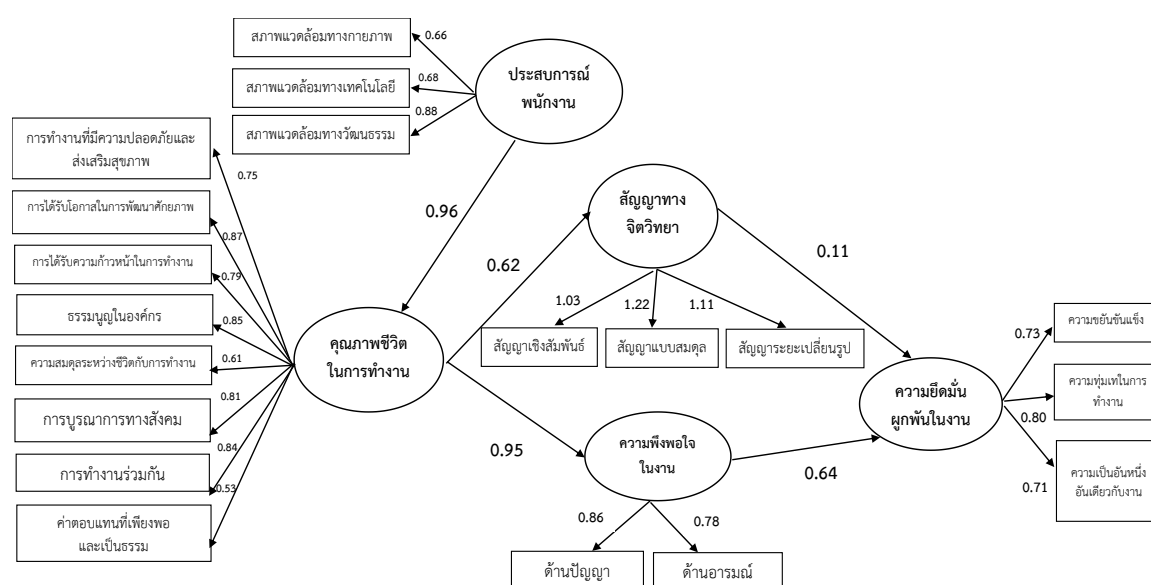
ประสบการณ์พนักงานและคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความยืดหยุ่นผูกพันในงาน
สุขภาพ ผลิตผล และคณะ

ตารางที่ 3 (ต่อ)

ตัวแปรผล	R ²	ความสัมพันธ์	ตัวแปรเชิงสาเหตุ			
			สัญญาณทางจิตวิทยา	ความพึงพอใจในงาน	ประสบการณ์พนักงาน	คุณภาพชีวิตในการทำงาน
คุณภาพชีวิตในการทำงาน	0.91	DE	-	-	0.96*	-
		IE	-	-	-	-
		TE	-	-	0.96*	-

$\chi^2 = 559.99$, $df = 125$, ($p = 0.00$), $SRMR = 0.047$, $RMSEA = 0.076$, $GFI = 0.91$, $NFI = 0.98$, $CFI = 0.98$, $TLI = 0.98$, $AGFI = 0.90$, $PNFI = 0.72$, $\chi^2/df = 4.48$

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



ภาพที่ 2 รูปแบบอิทธิพลของประสบการณ์พนักงาน คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความยืดหยุ่นผูกพันในงานของข้าราชการสังกัดกระทรวงยุติธรรม โดยมีสัญญาณทางจิตวิทยาและความพึงพอใจในงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน

ที่มา: การวิเคราะห์โดยนักวิจัย

การวิเคราะห์อิทธิพลส่งผ่าน (Mediational Analysis)

ตามข้อตกลงเบื้องต้นของ Shrout and Bolger (2002) อิทธิพลทางตรงจากตัวแปรทำนายไปตัวแปรส่งผ่าน (XM: Path a) และจากตัวแปรส่งผ่านไปตัวแปรเกณฑ์ (MY: Path b) ต้องมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงเกิดอิทธิพลส่งผ่านในโมเดล ซึ่งผลการวิเคราะห์เส้นทางในตารางที่ 3 และภาพที่ 2 พบอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 บ่งชี้ถึงการมีอิทธิพลส่งผ่านในโมเดล โดยผลจากการศึกษา พบว่า สัญญาทางจิตวิทยาเป็นตัวแปรส่งผ่านความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์พนักงาน คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความยืดหยุ่นผูกพันในงาน (IE = 0.07) ความพึงพอใจในงานเป็นตัวแปรส่งผ่านความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์พนักงาน คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความยืดหยุ่นผูกพันในงาน (IE = 0.58) สัญญาทางจิตวิทยาเป็นตัวแปรส่งผ่านความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความยืดหยุ่นผูกพันในงาน (IE = 0.07) และความพึงพอใจในงานเป็นตัวแปรส่งผ่านความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความยืดหยุ่นผูกพันในงาน (IE = 0.61) ซึ่งผลการวิเคราะห์อิทธิพลส่งผ่านเป็นไปตามแบบจำลองของ Baron and Kenny (1986) ที่เป็นสภาวะอิทธิพลทางตรงของประสบการณ์พนักงานและคุณภาพชีวิตในการทำงานต่อความยืดหยุ่นผูกพันในงาน ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แต่อิทธิพลจากประสบการณ์พนักงานและคุณภาพชีวิตในการทำงานส่งผลต่อความยืดหยุ่นผูกพันในงานผ่านสัญญาทางจิตวิทยาและความพึงพอใจในงานเท่านั้น โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งบ่งชี้ว่าอิทธิพลส่งผ่านของสัญญาทางจิตวิทยาและความพึงพอใจในงาน เป็นการส่งผ่านแบบสมบูรณ์ (Full Mediation)

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษาในครั้งนี้สอดคล้องกับแนวคิดเชิงทฤษฎีพฤติกรรมการทำงาน ของ Albanese (1981) โดยความยืดหยุ่นผูกพันในงานซึ่งเป็นพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการ มีสาเหตุของการแสดงพฤติกรรมจากปัจจัยส่วนบุคคล คือ สัญญาทางจิตวิทยา และความพึงพอใจในงาน อีกทั้งสัญญาทางจิตวิทยาและความพึงพอใจในงานยังได้รับอิทธิพลจากปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน คือ ประสบการณ์พนักงานผ่านคุณภาพชีวิตในการทำงาน

โดยผลการศึกษาพบว่า ประสบการณ์พนักงานมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการ เมื่อองค์กรสร้างประสบการณ์พนักงานที่ดีจะส่งผลให้คุณภาพชีวิตของข้าราชการเพิ่มขึ้น โดยข้อค้นพบสอดคล้องกับแนวคิดคุณภาพชีวิตในการทำงาน ซึ่งคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการเป็นการให้ความสำคัญต่อความพอใจในการทำงานและการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ รวมถึงสภาพแวดล้อมด้านบุคคลและด้านกายภาพที่เอื้อต่อการทำงานที่ดี (Chotivanich, 2017) คุณภาพชีวิตในการทำงานสามารถตอบสนองความต้องการของข้าราชการผ่านประสบการณ์ในองค์กร และประสบการณ์นั้นก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานและสัญญาทางจิตวิทยา รวมถึงคุณภาพชีวิตในการทำงานยังสามารถกำหนดเป็นคุณภาพของ

ประสบการณ์พนักงานและคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความยึดมั่นผูกพันในงาน

สุภาภรณ์ ผลบุญ และคณะ

ความสัมพันธ์ระหว่างข้าราชการและสภาพแวดล้อมในการทำงาน นับเป็นกระบวนการที่องค์กรตอบสนองต่อความต้องการของบุคลากรในการพัฒนาโลกเพื่อให้ข้าราชการมีส่วนร่วมอย่างเต็มที่ในการตัดสินใจออกแบบชีวิตของตนในที่ทำงาน (Wood et al., 2020) ซึ่งประสบการณ์ในองค์กร สังคมผู้ร่วมงาน และบรรยากาศในการทำงานเป็นสิ่งสะท้อนคุณภาพชีวิตในการทำงาน (Mitchell & Gamlem 2012)

สำหรับปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อสัญญาทางจิตวิทยา และความพึงพอใจในงาน อีกทั้งยังมีอิทธิพลทางอ้อมต่อความยึดมั่นผูกพันในงาน ผ่านสัญญาทางจิตวิทยาและความพึงพอใจในงาน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Seckin (2018) ที่ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงาน และสัญญาทางจิตวิทยาในบริบทของทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับสัญญาทางจิตวิทยาเชิงความสัมพันธ์ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Rostami et al. (2021) ซึ่งศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความพึงพอใจในงานของนักกิจกรรมบำบัดชาวอิหร่าน พบว่า มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางบวกระหว่างเป็นคุณภาพชีวิตในการทำงานและความพึงพอใจในงาน และคุณภาพชีวิตในการทำงานสามารถทำนายความพึงพอใจในงานได้

แต่ทั้งนี้จากการศึกษากลับพบว่า ประสบการณ์พนักงานไม่มีอิทธิพลทางตรงต่อความยึดมั่นผูกพันในงาน สัญญาทางจิตวิทยา และความพึงพอใจในงาน อีกทั้งคุณภาพชีวิตในการทำงานก็ไม่มีอิทธิพลทางตรงต่อความยึดมั่นผูกพันในงานของข้าราชการสังกัดกระทรวงยุติธรรม ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยที่ผ่านมาอาจเนื่องจาก ข้าราชการกระทรวงยุติธรรมมีระดับความยึดมั่นผูกพันในงานอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งความยึดมั่นผูกพันในงานเป็นพฤติกรรมของข้าราชการที่มีความมุ่งมั่น ทุ่เม่ ตั้งใจกระตือรือร้น อุทิศตนในการปฏิบัติราชการตามภารกิจบทบาทหน้าที่ของข้าราชการกระทรวงยุติธรรม ที่มุ่งให้ประชาชนได้รับการบริการงานยุติธรรมอย่างโปร่งใส สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ลดความเหลื่อมล้ำ ประชาชนมีโอกาสในการเข้าถึงการให้บริการงานยุติธรรมอย่างเสมอภาค เท่าเทียม ทัว่ถึง เป็นธรรมและปราศจากการเลือกปฏิบัติ โดยได้รับการปลูกฝังค่านิยมในการทำงานภายใต้กรอบกฎหมายและแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมข้าราชการ ตาม พ.ร.บ.ระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551 และประมวลจริยธรรมข้าราชการที่ต้องปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต และเที่ยงธรรม ด้วยการปฏิบัติราชการให้เกิดความก้าวหน้าแก่ราชการ อุทิศตนให้แก่ราชการและปฏิบัติราชการมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน (Ministry of Justice, 2017; Office of the Civil Service Commission, 2021) ซึ่งงานราชการเป็นงานที่ทำเพื่อบริการประชาชนให้มีความสุข และมีความปลอดภัยในการดำเนินชีวิต ซึ่งการได้รับการปลูกฝังค่านิยมในการทำงาน จึงเป็นการสร้างเจตคติและปลูกฝังจิตสำนึกให้แก่ข้าราชการในการทำเพื่อประโยชน์ส่วนรวม นับเป็นหน้าที่ที่มีคุณค่าและมีความหมาย อาจกล่าวได้ว่าข้าราชการ สังกัดกระทรวงยุติธรรมมีความภาคภูมิใจในสถานภาพ บทบาทหน้าที่ของข้าราชการ สอดคล้องกับทฤษฎีเงื่อนไขทางจิตวิทยาของ Kahn (1990) โดยทฤษฎีนี้กล่าวว่า เงื่อนไขทางจิตวิทยาที่ทำให้บุคคลเกิดความผูกพันก็ต่อเมื่อบุคคลมีความรู้สึกว่สิ่งที่มีคุณค่าและมีความหมายต่อตนเอง (Psychological

Meaningfulness) ซึ่งเป็นปัจจัยเชิงสาเหตุส่วนบุคคล ด้านค่านิยมและแรงจูงใจที่ก่อให้เกิดความมุ่งมั่น ทุ่มเทในการปฏิบัติราชการเพื่อให้งานสำเร็จ (Albanese, 1981; Oyebanjo, 2021) สอดคล้องกับการศึกษาของ Thiravech (2020) ที่พบว่า นโยบายและการบริหารงาน เงินเดือนและผลตอบแทน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ไม่มีอิทธิพลต่อความยึดมั่นผูกพันในงานของข้าราชการในเรือนจำกลางคลองเปรม ดังนั้นอาจกล่าวได้ว่า ประสบการณ์พนักงานและคุณภาพชีวิตในการทำงานที่เป็นปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน จึงไม่ใช่ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลโดยตรงที่เป็นแรงขับและกระตุ้นให้ข้าราชการ กระทรวงยุติธรรม เกิดความยึดมั่นผูกพันในงาน แต่ประสบการณ์พนักงานและคุณภาพชีวิตในการทำงานมีอิทธิพลโดยอ้อมต่อความยึดมั่นผูกพันในงานของข้าราชการ กระทรวงยุติธรรม ซึ่งงานวิจัยในอดีตส่วนใหญ่ศึกษาประสบการณ์พนักงานในต่างประเทศ และมีได้ศึกษากับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นข้าราชการจึงอาจมีความแตกต่างในเรื่องของบริบทการทำงาน

สำหรับผลการศึกษาที่พบว่า สัญญาทางจิตวิทยามีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความยึดมั่นผูกพันในงาน อีกทั้งยังได้รับอิทธิพลจากคุณภาพชีวิตในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีเงื่อนไขทางจิตวิทยาของ Kahn (1990) ที่ระบุว่า บุคคลจะเกิดความผูกพันก็ต่อเมื่อบุคคลมีความรู้สึกว่ามีคุณค่าและมีความหมายต่อตนเอง เมื่อบุคคลมีความมุ่งมั่นที่จะมีผลประโยชน์ชัดเจนก็จะเกิดความคาดหวังในสิ่งที่จะได้รับจากองค์กร ความคาดหวังดังกล่าวเป็นพื้นฐานของสัญญาทางจิตวิทยา ซึ่งเป็นพันธะซึ่งกันและกันระหว่างข้าราชการกับหัวหน้างานหรือองค์กร ซึ่งการปฏิบัติตามสัญญาทางจิตวิทยาส่งผลให้ข้าราชการมีเจตคติเชิงบวกต่อการทำงาน มีความยึดมั่นผูกพันในงาน สัญญาทางจิตวิทยาจึงเป็นปัจจัยส่วนบุคคลที่กำหนดพฤติกรรมให้เห็นในรูปแบบการปฏิบัติงานอย่างทุ่มเท และมีความผูกพันในงานที่เพิ่มขึ้น (Chotivanich, 2017) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Bal, De Cooman, and Mol (2013) และ Oyebanjo (2021) ที่ศึกษาพบว่า การปฏิบัติตามสัญญาทางจิตวิทยาส่งผลให้ความยึดมั่นผูกพันในการทำงานเพิ่มขึ้น

นอกจากนี้ยังพบว่า ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความยึดมั่นผูกพันในงาน และได้รับอิทธิพลจากคุณภาพชีวิตในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีเน้นปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับสถานการณ์ (Interactive Theories) ซึ่งมีแนวคิดว่าการพึงพอใจในงานเป็นผลมาจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของบุคคลกับสถานการณ์ เนื่องจากความพึงพอใจในงานเป็นความคาดหวัง การรับรู้ และเจตคติเชิงบวกของพนักงานที่ได้รับการตอบสนองจากองค์กรและเป็นแรงขับ (Driver) ให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งความพึงพอใจในงานเป็นเจตคติของข้าราชการที่สำคัญอย่างยิ่งต่อพฤติกรรมการทำงานและประสิทธิภาพขององค์กร ข้าราชการที่มีความพึงพอใจในงานสูงจะก่อให้เกิดระดับความยึดมั่นผูกพันในงาน ความพึงพอใจในอาชีพ และความมุ่งมั่นต่อองค์กรที่สูง (Bowling & Hammond, 2008)

ประสบการณ์พนักงานและคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความยึดมั่นผูกพันในงาน
สุภาภรณ์ ผลบุญ และคณะ

ข้อเสนอแนะการวิจัย

ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลวิจัยไปใช้

จากการศึกษาข้างต้น พบว่า หากปราศจากปัจจัยส่วนบุคคล คือ สัญญาทางจิตวิทยา และความพึงพอใจในงาน มาเป็นปัจจัยร่วมในการสร้างแรงขับให้ข้าราชการเกิดความยึดมั่นผูกพันในงาน ร่วมกับปัจจัยสภาพแวดล้อม คือ ประสบการณ์พนักงานและคุณภาพชีวิตในการทำงาน ข้าราชการอาจไม่เกิดความยึดมั่นผูกพันในการทำงาน องค์กรภาครัฐจึงควรให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนบุคคล คือ สัญญาทางจิตวิทยา ซึ่งเป็นพันธะผูกพันทางใจภายใต้ความคาดหวังถึงผลต่างตอบแทนระหว่างบุคลากรกับองค์กร เพื่อแลกเปลี่ยนกับประสิทธิภาพการทำงาน และความพึงพอใจในงานของข้าราชการควบคู่ไปกับการสร้างประสบการณ์ที่ดีในการทำงาน (Employee Experience) ภายใต้หลักการและแนวคิดการสร้างสภาพแวดล้อมและระบบนิเวศในการทำงาน (Ecosystem) ตามเป้าหมายภารกิจสำคัญในการปฏิรูปทิศทางและระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลภาครัฐ คณะกรรมการข้าราชการพลเรือน หรือ สำนักงาน ก.พ. ที่มีบทบาทในการส่งเสริมการพัฒนาข้าราชการและบุคลากรภาครัฐให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี กระทรวงยุติธรรมและหน่วยงานภาครัฐที่มีข้าราชการที่เป็นกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรให้บรรลุพันธกิจ สามารถนำแนวทางดังกล่าวไปกำหนดเป็นนโยบายกลไกในการขับเคลื่อนระบบราชการ หรือกำหนดเป็นกลยุทธ์ในการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลที่เกี่ยวข้อง เช่น แผนปฏิบัติราชการด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล แผนพัฒนาบุคลากร แผนพัฒนาคุณภาพชีวิต และแผนการสร้างความสุข เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนการเรียนรู้และพัฒนาข้าราชการอย่างต่อเนื่อง ซึ่งจะช่วยให้ข้าราชการมีระดับความยึดมั่นผูกพันในงาน ปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพ มุ่งมั่น และทุ่มเทในการปฏิบัติราชการเพิ่มมากขึ้น

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

จากผลการศึกษาพบว่า ประสบการณ์พนักงานมีอิทธิพลทางตรงกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน แต่ไม่พบว่า ประสบการณ์พนักงานมีอิทธิพลทางตรงต่อสัญญาทางจิตวิทยา ความพึงพอใจในงาน และความยึดมั่นผูกพันในงานแก่กลุ่มข้าราชการ จึงมีความน่าสนใจที่จะศึกษาตัวแปรอื่น ๆ เพิ่มเติม ซึ่งหากพบความสัมพันธ์ของตัวแปรที่สามารถอธิบายได้ทั้งปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน และปัจจัยส่วนบุคคล ก็จะสามารถขยายขอบเขตทางทฤษฎีที่สามารถนำไปใช้ได้จริง และควรทำการศึกษาต่อกับกลุ่มบุคลากรภาครัฐประเภทอื่น เช่น พนักงานราชการ ซึ่งมีกำหนดระยะเวลาในการจ้างงานที่แตกต่างจากกลุ่มข้าราชการที่มีความมั่นคงในงานและมีความก้าวหน้าในอาชีพ เพื่อทำความเข้าใจปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความยึดมั่นผูกพันในงานแก่กลุ่มพนักงานราชการต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- Ahmed, S. (2021). *Employee experience and agile working: How to improve engagement, job satisfaction, and productivity of millennial workforce* (Master's thesis). University of Applied Sciences, Germany.
- Albanese, R. (1981). *Managing: Toward accountability for performance* (3rd ed.). Homewood, IL: Richard D. Irwin.
- Bal, P. M., De Cooman, R., & Mol, S. T. (2013). Dynamics of psychological contracts with work engagement and turnover intention: The influence of organizational tenure. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 22(1), 107-122.
- Baron, R. M., & Kenny, D. A. (1986). The Moderator-mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51(6), 1173-1182.
- Bowling, N. A., & Hammond, G. D. (2008). A meta-analytic examination of the construct validity of the Michigan Organizational Assessment Questionnaire job satisfaction subscale. *Journal of Vocational Behavior*, 73(1), 63-77.
- Chantarakamol, P., & Chongvisal, R. (2018). The Impact of perceptions of organizational politics political skill leadership on work engagement of police officers in a provincial police region. *Journal of Phuettikammasat*, 24(2), 85-102. [in Thai]
- Chaterine, E. K. (2018). Pengiran quality of work life trehala work engagement dan organizational citizenship behavior Pada Perusahaan electronic Di Surabaya. *Agora*, 6(2), 1-6.
- Cheung, M. F., Wong, C.-S., & Yuan, G. Y. (2017). Why mutual trust leads to highest performance: the mediating role of psychological contract fulfillment. *Asia Pacific Journal of Human Resources*, 5(44), 430-453.
- Chotivanich, P. (2017). Quality of work life and organization commitment and Happiness in the work of university professors. *Executive Journal*, 37(1), 48-96. [in Thai]
- Chuchom, O. (2015). Analysis of work engagement structure. *UMT-POLY Journal*, 11(2), 75-79. [in Thai]
- Corcoran, A. (2012). *Psychological contract in the voluntary sector in Ireland* (Doctoral dissertation). National College of Ireland, Ireland.
- Garg, K., Dar, I. A., & Mishra, M. (2017). Job satisfaction and work engagement: A study using private sector bank managers. *Advances in Developing Human Resources*, 20(1), 58-71.

ประสบการณ์พนักงานและคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความยืดหยุ่นผูกพันในงาน
สุภาภรณ์ ผลบุญ และคณะ

- Gimenez-Espert, M. D. C., Prado-Gasco, V., & Soto-Rubio, A. (2020). Psychosocial risks, work engagement, and job satisfaction of nurses during COVID-19 pandemic. *Frontiers in Public Health*, 20(8), 566896.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate data analysis* (7th ed.). Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
- IBM. (2016). *The employee experience index - a new global measure of a human workplace and its impact*. Retrieved from https://www.globoforce.com/wpcontent/uploads/2016/10/The_Employee_Experience_Index.pdf
- Irmawati, I., & Alifa Sri Wulandari, K. (2017). Pengaruh quality of work life, self determination, dan job performance Terhadap work engagement karawan. *Jurnal Manajemen Daya Saing*, 19(1), 27-36.
- Jaitha, H. (2014). The influence of job satisfaction in organizational culture affecting organizational commitment of employees at Theptarin Hospital. *Journal of Educational Measurement*, 31(89), 73-88. [in Thai]
- Kahn, W. A. (1990). Psychological conditions of personal engagement and disengagement at work. *Academy of Management Journal*, 33, 692-724.
- Kanten, S., & Sadullah, O. (2012). An empirical research on relationship quality of work life and work engagement. *Procedia, Social and Behavioral Sciences*, 62, 360-366.
- Kline, R. B. (2005). *Principles and practices of structural equation modeling*. New York: Guilford Press.
- Kongsap, W. (2018). Organizational culture, organizational support, work engagement and organizational citizenship behavior of generation Y operational employees of the bank. *Srinakharinwirot Research and Development (Journal of Humanities and Social Sciences)*, 10(19), 171-187. [in Thai]
- Krua-ngam, W. (2019). Special lecture: Management and development, government human resources for sustainable reform of the country. *Journal of Civil Service*, 6(4), 4-8. [in Thai]
- Maylett, T., & Wride, M. (2017). *The employee experience: How to attract talent, retain top performers, and drive results*. Hoboken, NJ: John Wiley & Sons.
- Ministry of Justice. (2017). *Missions of the Ministry of Justice*. Retrieved from <https://www.moj.go.th/view/7536> [in Thai]

-
- Miriam, K. (2020). *Employee experience as a new strategic approach to people management to enhance competitiveness* (Master's thesis). Universität Linz, Upper Austria.
- Mitchell, B., & Gamlem, C. (2012). *The big book of HR*. Franklin Lakes, NJ: Career Press.
- Morgan, J. (2017). *Employee experience advantage: How to win the war for talent by giving employees the workplaces they want, the tools they need, and a culture they can celebrate*. Hoboken, NJ: John Wiley & Sons.
- Nulty, D. D. (2008). The adequacy of response rates to online and paper surveys: What can be done?. *Assessment & Evaluation in Higher Education*, 33(3), 301-314.
- Office of the Civil Service Commission. (2021). *Government manpower 2020: Civil servants*. Bangkok: 21 Century. [in Thai]
- Office of the Civil Service Commission. (2022). *Government manpower 2021: Civil servants*. Bangkok: 21 Century. [in Thai]
- Office of the Public Sector Development Commission. (2022). *PMQA 4.0*. Bangkok: Office of the Public Sector Development Commission. [in Thai]
- Oyebanjo, O. (2021). *Exploring the relationship between work engagement and psychological contract fulfillment in health care organization employed physicians* (Doctoral dissertation). Seton Hall University, New Jersey.
- Pansritum, K. (2018). Effects of job engagement, organization commitment, job satisfaction on turnover intentions in employees of a state enterprise. *Sripatum Review of Humanities and Social Sciences*, 17(1), 16-22. [in Thai]
- Perangin-Angin M.R., Lumbanraja P, & Absah Y. (2020). The effect of quality of work life and work engagement to employee performance with job satisfaction as an intervening variable in PT. *International Journal of Research and Review*, 7(2), 72-78.
- Petchsawang, P. (2016). Work engagement. *Journal of Humanities and Social Sciences*, 36(1), 222-235. [in Thai]
- Phinyoanantapong, B. (2015). *Educational research methodology*. Bangkok: Aksorn Charoen Tat. [in Thai]

ประสบการณ์พนักงานและคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความยึดมั่นผูกพันในงาน
สุภาภรณ์ ผลบุญ และคณะ

- Pianjaturus, N., & Sangwipak, A. (2021). The effects among work engagement, quality of work life effects intention resignation of employee in an automotive part manufacturing company at LaemChabang industrial estate, Chon Buri Province. *Journal of Graduate School of Commerce Burapha Review*, 16(1), 68-82. [in Thai]
- Plaikaew, S., Pisitkasem, P., & Shoosanuk A. (2018). The influence of organizational support, psychological empowerment, and organizational justice on work engagement, job satisfaction and employee job performance of Rajabhat Universities in Ratanagodin Group. *Veridian E-Journal, Silpakorn University*, 11(1), 2958-2974. [in Thai]
- Retno, D., Suwarti, & Na'imah, T. (2020). The role of organizational culture factors to psychological contracts (transactional contracts, balance contracts, and relational contracts). *Journal of Advanced Research in Law and Economics*, 9(8), 2570-2577.
- Rostami, H. R., Akbarfahimi, M., Ghaffari, A., Kamali, M., & Rassafiani, M. (2021). Relationship between work-related quality of life and job satisfaction in Iranian occupational therapists. *Occupational Therapy International*, 2021, 1-6
- Rousseau, D. M. (2008). *Psychological contracts inventory*. Retrieved from <https://www.cmu.edu/tepper/faculty-and-research/assets/docs/psychological-contract-inventory-2008.pdf>
- Saengsawaeng, S. (2016). *Quality of life at work and work-life balance of employees at the operational level, Generation X and Generation Y* (Master's thesis). Thammasat University, Bangkok. [in Thai]
- Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2010). Defining and measuring work engagement: Bringing clarity to the concept. In A. B. Bakker & M. P. Leiter (Eds.), *Work engagement: A handbook of essential theory and research* (pp. 10–24). United Kingdom: Psychology Press.
- Schumacker, R. E., & Lomax, R. G. (2010). *A beginner's guide to structural equation modeling*. New York: Routledge.
- Seckin, S. (2018). A research on life quality, psychological contract and psychological ownership relationship in the context of social exchange theory. *Journal of Interpretation Management Method*, 6(1), 7-17.
- Shrout, P. E., & Bolger, N. (2002). Mediation in experimental and nonexperimental studies: New procedures and recommendations. *Psychological Methods*, 7(4), 422–445.

-
- Smithikrai, C. (2019). Antecedents and consequences of work engagement among Thai employees. *Journal of Behavioral Science*, 14(3), 14-31. [in Thai]
- Spector, P. E. (2020). *Job satisfaction survey norms*. Retrieved from <https://paulspector.com/assessments/pauls-no-cost-assessments/job-satisfaction-survey-jss/job-satisfaction-survey-norms/>
- Tang, X., & Zhang. (2020, June 12-14). Effective ways to enhance employee experience in Human Resource Management of Scientific Research Institutes. In *The 2020 IEEE 5th Information Technology and Mechatronics Engineering Conference (ITOEC)* (pp. 801-804). Chongqing, China.
- Tantasawat, V., Supparerkchaisakul, N., & Jongwisan R. (2016). Factors affecting professional learning activity and work engagement through spiritual well-being of secondary school teachers in the learning area in Bangkok. *Journal of Graduate Studies Valaya Alongkorn Rajabhat University*, 10(1), 179-192. [in Thai]
- Taweerat, P. (2000). *Research methods in behavioral and social sciences*. Bangkok: Bureau of Educational Psychological Testing, Srinakharinwirot University. [in Thai]
- Thiravech, N. (2020). *Motivation and job engagement of civil servants. Khlong Prem Central Prison* (Master's thesis). Krirk University, Bangkok. [in Thai]
- Wahlberg, T. A., Ramalho, N., & Brochado, A. (2017). Quality of working life and engagement in hostels. *Tourism*, 72(4), 411-428.
- Walton, R. E. (1973). Quality of working life: What is it?. *Sloan Management Review*, 15, 12-18.
- Wood, J., Oh, J., Park, J., & Kim, W. (2020). The relationship between work engagement and work-Life balance in organizations: A review of the empirical research. *Human Resource Development Review*, 19(3), 240-262.
- Worawattanparinya, S. (2020). Factors of quality of work life influencing work engagement of operational level staffs in the electronic industry in Rayong Province. *NRRU Community Research Journal*, 14(2), 30-43 [in Thai]
- Yadav, M., & Vihari, N. S. (2021). Employee experience: Construct Clarification, conceptualization and validation of a new scale. *FIIB Business Review*, 12(3), 328-342.