



วารสารบริหารธุรกิจเทคโนโลยีมหานคร

MUT Journal of Business Administration

ปีที่ 18 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม - ธันวาคม 2564)

Volume 18 Number 2 (July - December 2021)

อิทธิพลของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและความผูกพันในองค์กรที่มีต่อ ความสุขของผู้ให้บริการรถโดยสารสาธารณะ

THE INFLUENCE OF WORK MOTIVATION AND ORGANIZATIONAL COMMITMENT EFFECTING THE HAPPINESS OF PUBLIC BUS SERVICE OPERATORS

Received: September 14, 2021

Revised: November 9, 2021

Accepted: November 16, 2021

ณัฐชัย วงศ์สกุลลักษณ์ Nattachai Wongsupaluk^{1*}

¹ Ph.D., สมาคมศิษย์เก่าวิทยาลัยวิทยาการวิจัยและวิทยาการปัญญา มหาวิทยาลัยบูรพา ชลบุรี ประเทศไทย

¹ Ph.D., College of Research Methodology and Cognitive Science Burapha University Alumni Associate,
Chonburi, Thailand

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาอิทธิพลของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและความผูกพันในองค์กรที่มีต่อความสุขของผู้ให้บริการรถโดยสารสาธารณะ กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ปฏิบัติงานในเขตการเดินรถที่ 1 องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำนวน 400 คน ด้วยการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ ตัวแปรที่ศึกษาประกอบด้วย ตัวแปรแฝง 4 ตัว ได้แก่ ปัจจัยจูงใจ ปัจจัยคำจูน ความผูกพันในองค์กร และความสุข เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลค่าสถิติพื้นฐานด้วยโปรแกรม SPSS และวิเคราะห์โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุด้วยโปรแกรม AMOS ผลการวิจัยปรากฏว่า อิทธิพลของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและความผูกพันในองค์กรที่มีต่อความสุขของผู้ให้บริการรถโดยสารสาธารณะในโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์เป็นอย่างดี โดยมีค่า $\chi^2 = 55.043$, $df = 43$, $p\text{-value} = 0.09$, $Relative\chi^2 = 1.28$, $GFI = 0.99$, $AGFI = 0.98$, $CFI = 0.99$, $NFI = 0.99$, $TLI = 0.99$, $RMR = 0.01$, $RMSEA = 0.00$ และพบว่าปัจจัยจูงใจ

* E-mail address: nattachai.wongsupaluk@gmail.com

และปัจจัยคำจูนมีอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมเชิงบวกต่อความสุข โดยส่งผ่านความผูกพันในองค์กร และความผูกพันในองค์กรมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความสุขของผู้ให้บริการรถโดยสารสาธารณะ และสามารถอธิบายความแปรปรวนความสุขได้ร้อยละ 52 ทั้งนี้ ผู้บริหารองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพควรส่งเสริมแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีความผูกพันในองค์กรและความสุข

คำสำคัญ: แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน, ความผูกพันในองค์กร, ความสุข, ผู้ให้บริการรถโดยสารสาธารณะ

Abstract

The purpose of this research was to study the influence of work motivation and organizational commitment affecting the happiness of public bus service operator. A sample of 400 employees in BMTA' Bus operation zone 1 was selected by means of stratified random sampling. There were four latent variables namely motivation factor, hygiene factor, organizational commitment, and happiness. The research instrument was a set of questionnaires in 5-point rating scale. The descriptive statistics were analyzed using SPSS, and the causal relationship model was analyzed using AMOS. The findings of the research showed that the influence of work motivation and organizational commitment affecting the happiness of public bus service operators in the causal relationship model was consistent with the empirical data. Goodness of fit statistics found were: $\chi^2 = 55.043$, $df = 43$, $p\text{-value} = 0.09$, $Relative \chi^2 = 1.28$, $GFI = 0.99$, $AGFI = 0.98$, $CFI = 0.99$, $NFI = 0.99$, $TLI = 0.99$, $RMR = 0.01$, $RMSEA = 0.00$. The research results indicated that the motivation factor and hygiene factor had a positive direct effect and indirect effect on happiness with organizational commitment as a mediator, and the organizational commitment also has a positive direct effect on happiness of public bus service operators. The variables in the model could explain the variation of happiness results at 52 percent. In order that, administrator of BMTA should establish employees' work motivation to ensure satisfaction in their work, organizational commitment and happiness.

Keywords: Work Motivation, Organizational Commitment, Happiness, Public Bus Service Operators

บทนำ

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร และความสุขของพนักงานล้วนเป็นสิ่งที่องค์กรทั้งหลายต้องการที่จะให้เกิดขึ้น เพื่อสะท้อนภาพลักษณ์ที่ดี ยกระดับองค์กรให้เป็นที่ยอมรับและสร้างคุณค่าให้เกิดเป็น "องค์กรในฝัน" ทั้งองค์กรภาครัฐและเอกชนที่ดำเนินกิจกรรมประเภทต่าง ๆ ทั้งการผลิตและการบริการให้จงได้

องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ หรือ ขสมก. (Bangkok Mass Transit Authority: BMTA) เป็นองค์กรของรัฐในรูปของรัฐวิสาหกิจ ประเภทกิจการสาธารณูปโภค สังกัดกระทรวงคมนาคม มีภารกิจหลักในการจัดบริการรถโดยสารแบบประจำทาง รับ-ส่งผู้โดยสารในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลใน 5 จังหวัด สอดรับกับแผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561-2580) ตามแผนงานย่อยว่า ด้วยระบบขนส่งสาธารณะในเขตเมือง ตลอดจนดำเนินงานตามนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี (Corporate Governance) เพื่อมุ่งหวังให้องค์กรมีประสิทธิภาพในการบริการประชาชนเป็นลำดับแรก ๆ ในขณะที่ผลการศึกษากิจการให้บริการของ ขสมก. กลับปรากฏว่าการให้บริการรถโดยสารประจำทางของ ขสมก. แม้จะสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนแล้ว แต่ก็ยังไม่สามารถทำให้คุณภาพการให้บริการในภาพรวมดีขึ้นได้ รวมถึงปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นนั้นล้วนสั่งสมมาเป็นเวลานานและยากต่อการแก้ไขอย่างจริงจังได้ โดยเฉพาะข้อร้องเรียนรวมตั้งแต่ปี 2554 - 2559 พบว่า ขสมก. ได้รับข้อร้องเรียนด้านคุณภาพการให้บริการมากที่สุดเป็นลำดับสองจากองค์กรรัฐวิสาหกิจทั้งหมด (กิตติพงศ์ ชัยกิตติภรณ์ และ อุบลวรรณ ภวกันันท์, 2559) รวมถึง ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการ ขสมก. ก็พบว่าอยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น (มหาวิทยาลัยมหิดล, 2561)

แม้ว่า ขสมก. จะมีการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ เช่น แผนปฏิบัติการในงบประมาณ พ.ศ. 2564 ที่ได้ดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์แล้ว แต่ก็เป็นการดำเนินงานเชิงนโยบายต่าง ๆ ที่กำหนดไว้เท่านั้น ท่ามกลางสังคมที่เกิดการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัล (Digital Disruption) ในปัจจุบันอย่างรวดเร็ว ทำให้บุคคลมีอิสระในการสื่อสาร ความเป็นปัจเจกบุคคล (Individual) มากขึ้น ส่งผลต่อแนวคิดหรือรูปแบบการดำเนินชีวิต (Life Style) เปลี่ยนไปอย่างมาก แม้ว่าที่ผ่านมาได้มีการศึกษากับ ขสมก. เป็นจำนวนมาก โดยเฉพาะประเด็นปัญหาการบริการหรือปัจจัยทางการตลาดเพื่อมุ่งหวังให้ ขสมก. พัฒนาคุณภาพการให้บริการโดยเร็ว แต่ที่ผ่านมากลับพบว่าการศึกษารูปแบบของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ เพื่อสืบค้นปัจจัยเชิงสาเหตุให้องค์กรได้นำไปเป็นแนวทางและกำหนดเป็นแผนงานเพื่อพัฒนาองค์กรและสามารถแก้ปัญหาตามที่ได้กล่าวมาข้างต้นนั้น ยังมีน้อยอยู่มาก

ดังนั้น แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ความผูกพันและความสุขเป็นปัจจัยให้ ขสมก. เป็นองค์กรในฝันและสร้างความจดจำที่แก่ผู้ใช้บริการได้จริง ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาอิทธิพลของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและความผูกพันในองค์กรที่มีต่อความสุขของพนักงาน ขสมก. เพื่อสามารถนำผลการศึกษานี้ไปเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบาย กลยุทธ์ หรือแผนงานต่าง ๆ เพื่อให้มั่นใจว่าองค์กรมีการจัดสภาพแวดล้อมและบรรยากาศที่ดีและเอื้อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุข กระตุ้นแรงจูงใจก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้จริงและแสดงออกว่าเป็นสมาชิกภาพที่ดีของพนักงานในองค์กรได้จริง และส่งผลดีต่อการปฏิบัติงาน และผลการดำเนินงานได้จริง

คำถามนำการวิจัย

1. แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ความผูกพันในองค์กร และความสุขของผู้ให้บริการรถโดยสารสาธารณะที่พัฒนาขึ้นเป็นโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ สามารถยืนยันตามหลักการทางทฤษฎีว่า มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ รวมถึงมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบและความสมเหตุสมผลหรือไม่ อย่างไร

2. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานและความผูกพันในองค์กรมีอิทธิพลต่อความสุขของผู้ให้บริการรถโดยสารสาธารณะหรือไม่ อย่างไร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อพัฒนาและตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุอิทธิพลของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและความผูกพันในองค์กรที่มีต่อความสุขของผู้ให้บริการรถโดยสารสาธารณะ

2. เพื่อศึกษาอิทธิพลทางตรงของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและความผูกพันในองค์กรที่มีต่อความสุขของผู้ให้บริการรถโดยสารสาธารณะ

3. เพื่อศึกษาอิทธิพลทางอ้อมของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีต่อความสุขของผู้ให้บริการรถโดยสารสาธารณะ โดยผ่านความผูกพันในองค์กร

ประโยชน์ของการวิจัย

ผลของการวิจัยที่พบในครั้งนี้ สามารถนำไปกำหนดทางการทางดำเนินงานหรือเชิงนโยบายในการสร้างและสนับสนุนให้มีบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่เหมาะสมให้แก่พนักงาน โดยอาจนำมาทบทวนและกำหนดเป็นยุทธศาสตร์หรือกลยุทธ์การดำเนินงาน เพื่อให้ผลการดำเนินงานสอดคล้องและเป็นไปตามนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี (Corporate Governance) ตามที่ได้กำหนดไว้ได้

การทบทวนวรรณกรรม

ทฤษฎี 2 ปัจจัย (Two Factors Theory)

Herzberg (2003) ได้ศึกษาปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) และความไม่พึงพอใจในงาน (Job Dissatisfaction) กับพนักงานฝ่ายวิศวกรรมและฝ่ายบัญชี และเสนอแนวคิดที่ว่าสิ่งที่ตรงข้ามกับความพึงพอใจในงานไม่ใช่ความไม่พึงพอใจในงาน แต่เป็นงานที่ไม่มีความพึงพอใจ ในขณะที่สิ่งที่ตรงข้ามกับความไม่พึงพอใจในงานต่างก็ไม่ใช่งานที่พึงพอใจ แต่เป็นงานที่ไม่ได้มีความไม่พึงพอใจ สามารถสรุปปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน โดยแบ่งเป็น 2 ปัจจัยหลัก ได้แก่

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivational Factors) เป็นปัจจัยภายในหรือความต้องการภายในของบุคคล หรือ Intrinsic Motivators ซึ่งมีผลต่อความพึงพอใจทำให้เกิดแรงจูงใจที่เกี่ยวกับลักษณะงานโดยตรง (Job Content) ประกอบด้วยปัจจัยย่อย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความสำเร็จ ด้านการยอมรับ ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้าในงาน

2. ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) ไม่ได้เกี่ยวข้องกับลักษณะงานโดยตรง แต่เป็นปัจจัยเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมในงาน (Job Environment) ซึ่งไม่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ แต่เป็นปัจจัยที่ยับยั้งไม่ให้เกิดความไม่พอใจ (Dissatisfaction Avoidance) เทียบได้กับรางวัลหรือผลตอบแทนจากการทำงานและเป็นปัจจัยภายนอก หรือ Extrinsic Motivators ประกอบด้วยปัจจัยย่อย 7 ด้าน ได้แก่ ด้านนโยบายและการบริหารองค์กร ด้านการบังคับบัญชา ด้านสัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านเงินค่าจ้าง ด้านสถานะงาน และด้านความมั่นคงในงาน

แนวคิดความผูกพันในองค์กร (Organizational Commitment)

Meyer and Allen (1991) และ (1997) เสนอแนวคิดความผูกพันในองค์กรในมุมมองสภาพจิตใจ (Psychological State) ว่าเป็นรูปแบบทัศนคติหนึ่งสู่การแสดงออกซึ่งพฤติกรรมในองค์กร กล่าวคือ ทัศนคติเป็นกระบวนการทางความคิดของบุคคลเพื่อมุ่งเป้าไปสู่การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับองค์กรและแสดงออกซึ่งพฤติกรรมให้เห็นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีนั้นบนความเชื่อ 2 ประการ ได้แก่ 1) ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะอุปนิสัยของบุคคลกับองค์กร และ 2) การตัดสินใจในความต่อเนื่องของการเป็นสมาชิกภาพในองค์กร ภายใต้ปัจจัยพื้นฐาน 3 ประการ คือ ความปรารถนา (Desire) ความต้องการ (Need) และพันธะสัญญา (Obligation) ทั้งนี้ ได้กำหนดองค์ประกอบของความผูกพันในองค์กร เป็น 3 ด้าน ได้แก่

1. ด้านความรู้สึก (Affective Commitment) เป็นการยึดติดทางอารมณ์ต่อองค์กร เช่น รู้สึก รักสามัคคี ต้องการเป็นพนักงานและร่วมงานกับองค์กร คนที่มีความผูกพันด้านความรู้สึกมาก จะเป็น ผู้ที่เห็นพ้องกับสิ่งที่องค์กรกำลังทำอยู่และมีความต้องการและเต็มใจที่จะให้ร่วมมือกับองค์กรอย่างเต็มที่

2. ด้านการคงอยู่กับองค์กร (Continuance Commitment) เป็นรูปแบบของบุคคลที่ต้องการทำงานกับองค์กรเพราะได้รับรู้ถึงต้นทุน (Cost) ว่าหากลาออกจากองค์กรแล้วก็อาจจะสูญเสียประโยชน์ต่าง ๆ ที่จะได้รับในภายหลัง การคงอยู่นี้จึงเป็นเพียงความต้องการที่จะยังคงไว้ซึ่งสมาชิกภาพขององค์กร

3. ด้านบรรทัดฐาน (Normative Commitment) เป็นความรู้สึกถึงบุญคุณหรือภาระหน้าที่ของการเป็นสมาชิกในองค์กรว่าเมื่อบุคคลได้เข้าไปเป็นสมาชิกขององค์กรแล้วต้องเห็นว่าเป็นสิ่งถูกต้อง และสมควรที่จะอยู่กับองค์กรต่อไปโดยไม่ลาออก ซึ่งบรรทัดฐานนี้เสมือนกับเป็นภาระผูกพันของบุคคลที่ต้องรักษาไว้ซึ่งสมาชิกภาพขององค์กร

แนวคิดความสุข (Happiness)

อภิชาติ มงคล และคณะ (2544a) และ (2544b) ได้ศึกษาและเปรียบเทียบความหมายของคำว่าสุขภาพจิตกับความสุขในบริบทของสังคมไทยว่าเป็นเรื่องเดียวกัน หมายถึง สภาพชีวิตที่เป็นสุขอัน ผนวกด้วย วงศ์คุณลักษณะ

เป็นผลจากการมีความสามารถในการจัดการปัญหาของการดำเนินชีวิตและมีศักยภาพที่จะพัฒนาตนเองเพื่อคุณภาพชีวิตที่ดี โดยครอบคลุมถึงความดีงามภายในจิตใจ ภายใต้อารมณ์และสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป แบ่งองค์ประกอบของความสุขเป็น 4 ด้าน ได้แก่

1. ด้านสภาพจิตใจ (Mental State) หมายถึง สภาพจิตใจที่เป็นสุขหรือทุกข์ การรับรู้สภาวะสุขภาพของตนเอง ความเจ็บป่วยทางด้านร่างกายที่ส่งผลกระทบต่อทางด้านจิตใจและความเจ็บป่วยทางจิต

2. ด้านสมรรถภาพของจิตใจ (Mental Capacity) หมายถึง ความสามารถของจิตใจในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น และการจัดการกับปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น เพื่อการดำเนินชีวิตอย่างเป็นปกติสุข

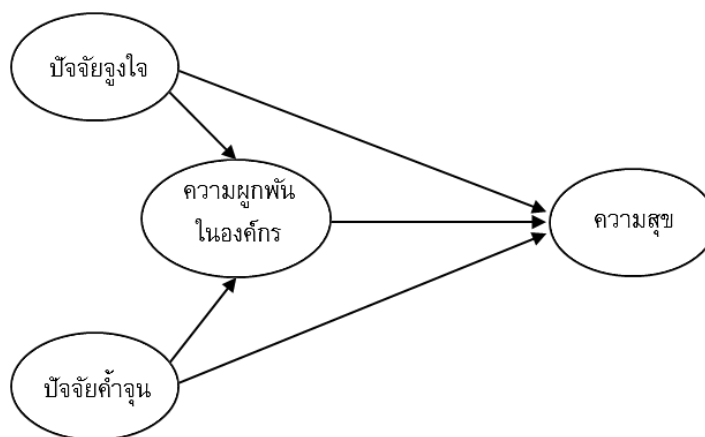
3. ด้านคุณภาพของจิตใจ (Mental Quality) หมายถึง คุณลักษณะที่ดีงามของจิตใจในการดำเนินชีวิตอย่างเกิดประโยชน์ต่อตนเองและสังคม

4. ด้านปัจจัยสนับสนุน (Supporting Factors) หมายถึง ปัจจัยที่สนับสนุนให้บุคคลมีสุขภาพจิตที่ดี เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับคนในครอบครัว ชุมชน ความปลอดภัยทางร่างกาย และความมั่นคงในชีวิต การเข้าถึงบริการสาธารณสุข ตลอดจนการอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ดี และมีโอกาสพักผ่อนหย่อนใจ

กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมข้างต้น กำหนดกรอบแนวคิดตามทฤษฎี 2 ปัจจัยของ Herzberg (2003) แนวคิดความผูกพันในองค์กรของ Meyer and Allen (1991) และ (1997) และความสุขของ อภิชัย มงคล และคณะ (2544a) และ (2544b) อธิบายความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับการปฏิบัติงาน ได้ว่า ถ้าเมื่อใดปัจจัยจูงใจอยู่ในระดับต่ำมากจะส่งผลให้ประสิทธิภาพการทำงานของบุคคลก็จะต่ำลงด้วย ในขณะที่ปัจจัยค่าจูงใจอยู่ในระดับต่ำมากก็จะส่งผลให้บุคคลเกิดความไม่พึงพอใจในงาน รู้สึกเบื่อหน่าย ถดถอยและ ไม่มีกำลังใจ เป็นสาเหตุสำคัญให้บุคคลไม่มีแรงจูงใจในการทำงาน จนอาจนำไปสู่การตัดสินใจลาออกจากงานในภายหลังได้ ดังนั้น ปัจจัยจูงใจจะต้องเกิดขึ้นก่อนปัจจัยค่าจูงใจ เนื่องจากต้องให้พนักงานเกิดแรงจูงใจในการทำงานเสียก่อน แล้วจึงสร้างปัจจัยค่าจูงใจให้พนักงานให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน (Herzberg, 2003) ซึ่งแรงจูงใจและความพึงพอใจในเชิงบวกนั้นส่งผลให้เกิดทัศนคติในเชิงบวกด้วยการแสดงออกซึ่งพฤติกรรมที่สัมพันธ์กับองค์กรและตัดสินใจในการเป็นสมาชิกภาพที่ดีขององค์กรด้วย ซึ่งสัมพันธ์กับองค์ประกอบของความผูกพันในองค์กรทั้ง 3 ด้าน สะท้อนได้จากการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน การขาดงาน และการเป็นสมาชิกภาพ (Meyer & Allen, 1991) รวมถึง องค์ประกอบของสถานที่ทำงานก็ส่งผลให้ความเครียดของพนักงานลดลงและแสดงออกถึงความสุขของตัวเองได้จากทั้งภายใน (Eudaimonic) และสภาพแวดล้อมภายนอก (Hedonic) (Meyer & Martin, 2010) เช่นเดียวกับที่อภิชัย มงคล และคณะ (2544b) กล่าวว่าความสุขแบบบริบทของสังคมไทยนั้นเกิดจากสภาพชีวิตที่เป็นสุขการจัดการปัญหาในการดำเนินชีวิต มีการพัฒนาตนเองเพื่อ

คุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นจากความตึงเครียดภายในจิตใจ ภายใต้สภาพสังคมและสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป สามารถเขียนแสดงความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของกรอบแนวคิดการวิจัย ดังแสดงในภาพที่ 1



รูปที่ 1: กรอบแนวคิดการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค่าจ้าง และความผูกพันในองค์กรมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความสุข
2. ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค่าจ้างมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความผูกพันในองค์กร
3. ปัจจัยจูงใจมีอิทธิพลทางอ้อมเชิงบวกต่อความสุข ผ่านความผูกพันในองค์กร
4. ปัจจัยค่าจ้างมีอิทธิพลทางอ้อมเชิงบวกต่อความสุข ผ่านความผูกพันในองค์กร

ระเบียบวิธีการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรเป็นพนักงานผู้ปฏิบัติงานในเขตการเดินรถที่ 1 องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ และกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานผู้ปฏิบัติงานในเขตการเดินรถที่ 1 องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ครอบคลุมพนักงานทุกระดับและทุกฝ่ายงานองค์กร โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 400 คน ตามที่ Schumacker and Lomax (2016) ได้เสนอว่าตัวอย่างที่เหมาะสมสำหรับการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างนั้นควรมีจำนวนไม่น้อยกว่า 400 ตัวอย่าง ดำเนินการสุ่มตัวอย่างโดยอาศัยวิธีความน่าจะเป็นด้วยการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) จากการจำแนกฝ่ายงานต่าง ๆ และกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของแต่ละฝ่ายตามสัดส่วนจำนวนพนักงานทั้งหมด แล้วสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) เพื่อดำเนินการเก็บข้อมูลการวิจัยต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง ณ เขตการเดินรถที่ 1 องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ทั้งผู้รังสิตและอุบลราชธานี และตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับกลับมาพบว่าสมบูรณ์ทั้ง 400 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 แล้วนำไปจัดเตรียมข้อมูลเพื่อการวิเคราะห์ต่อไป

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่พัฒนาขึ้น แบ่งเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ลักษณะคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) จำนวน 8 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษาสูงสุด ส่วนงานที่ปฏิบัติงาน ตำแหน่ง รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 2 ปัจจัยจูงใจ พัฒนาจากแนวคิดของ Herzberg (2003) ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) จำนวน 20 ข้อ

ส่วนที่ 3 ปัจจัยค้ำจุน พัฒนาจากแนวคิดของ Herzberg (2003) ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 จำนวน 32 ข้อ

ส่วนที่ 4 ความผูกพันในองค์กร พัฒนาจากแนวคิดของ Meyer and Allen (1991) และ (1997) ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) จำนวน 12 ข้อ

ส่วนที่ 5 ความสุข พัฒนาจากแนวคิดของ อภิชาติ มงคล และคณะ (2544a) และ (2544b) ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) จำนวน 15 ข้อ

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย

ผลการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ด้วยค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) จากผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ได้ค่าทั้งฉบับเท่ากับ 0.92 ตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยค่าสัมประสิทธิ์ครอนบาคแอลฟา (Cronbach's Alpha Coefficient) โดยนำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูล (Try-out) กับพนักงานที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน ได้ค่าอยู่ในช่วง 0.81 - 0.83 และวิเคราะห์ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ (Discrimination) ได้ค่าอยู่ในช่วง 0.31 - 0.87

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น เพื่อให้ทราบลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างและการแจกแจงข้อมูลของตัวแปรการวิจัย นำเสนอด้วยค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย (M) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) สัมประสิทธิ์การกระจาย (CV) ค่าความเบ้ (Sk) และค่าความโด่ง (Ku) ด้วยโปรแกรม SPSS

2. วิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ (Observation Variable) ทั้งหมด 19 ตัวแปร ด้วยโปรแกรม SPSS

3. ตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุตามโมเดลสมมติฐานที่พัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ดำเนินการตามวิธีการพัฒนาโมเดลสมการโครงสร้าง (SEM) แบบสองขั้นตอน (Two Step Approach to Modeling) (Schumacker and Lomax, 2016; พูลพงศ์ สุขสว่าง, 2557) ดังนี้

3.1 ตรวจสอบโมเดลการวัด (Measurement Model) ของตัวแปรแฝง (Latent Variable) ทั้ง 4 ตัวแปร ได้แก่ ปัจจัยจูงใจ (MOV) ปัจจัยคำจุน (HYN) ความผูกพันในองค์กร (COM) และความสุข (HAP) โดยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (CFA) ด้วยโปรแกรม AMOS

3.2 วิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง (Structural Model) เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและความผูกพันในองค์กรที่มีต่อความสุขของผู้ให้บริการโดยสาธารณสุขที่พัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยการวิเคราะห์เส้นทางอิทธิพลแบบมีตัวแปรแฝง (Path Analysis with Latent Variable) ด้วยโปรแกรม AMOS

สำหรับการตรวจสอบความสอดคล้องของทั้งโมเดลการวัดและโมเดลสมการโครงสร้าง กำหนดเกณฑ์การพิจารณา ดังนี้ (Schumacker and Lomax, 2016; พูลพงศ์ สุขสว่าง, 2557)

1. ดัชนีความสอดคล้องของโมเดล (Goodness of Fit Indices) ได้แก่ ค่า $Relative \chi^2$ มีค่าน้อยกว่า 2.00 ค่า $p-value$ มากกว่า 0.05 ค่าดัชนีความสอดคล้องอื่น ๆ ได้แก่ GFI , $AGFI$, CFI , NFI , TLI มีค่ามากกว่า 0.95 และค่า RMR , $RMSEA$ มีค่าน้อยกว่า 0.05

2. ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) และค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพล (Effect) ของแต่ละเส้นต้องมีค่าแตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยใช้ค่าสถิติทดสอบที ($t-test$) ($|t| > 1.96$)

3. ความสมเหตุสมผลของทิศทางพารามิเตอร์แต่ละเส้นเป็นไปตามทฤษฎีและสมมติฐานที่ได้กำหนดไว้

ผลการวิจัย

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 57.14) มีอายุระหว่าง 33 - 44 ปี (ร้อยละ 44.86) มีสถานภาพสมรส (ร้อยละ 68.00) สำเร็จการศึกษาสูงสุดในระดับมัธยมศึกษา (ร้อยละ 67.72) ปฏิบัติงานในส่วนงานปฏิบัติการ (ร้อยละ 73.14) ในตำแหน่งพนักงาน (ร้อยละ 89.43) มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 20,000 บาท (ร้อยละ 67.72) และมีอายุการปฏิบัติงานอยู่ระหว่าง 13 - 25 ปี (ร้อยละ 47.14)

การแจกแจงข้อมูลของตัวแปรการวิจัย

ตัวแปรแฝงปัจจัยจูงใจ (MOV) มีตัวแปรสังเกตได้ 5 ตัวแปร คือ $x_1 - x_5$ ตัวแปรแฝงความผูกพันในองค์กร (COM) มีตัวแปรสังเกตได้ 3 ตัวแปร คือ $y_1 - y_3$ และตัวแปรแฝงความสุข (HAP) มีตัวแปรสังเกตได้ 4 ตัวแปร คือ $y_4 - y_7$ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยในระดับมากอยู่ระหว่าง 3.38 - 4.08 ค่าส่วน

เบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ระหว่าง 0.28 - 0.56 ค่าสัมประสิทธิ์การกระจายอยู่ระหว่าง 7.96 - 14.67 ค่ากำลังสองของความเบ้อยู่ระหว่าง 0.00 - 0.51 และค่ากำลังสองของความโด่งอยู่ระหว่าง 0.00 - 2.96 แสดงให้เห็นว่าค่าเฉลี่ยของตัวแปรแฝงทั้ง 3 ตัวแปรนี้มีความเป็นตัวแทนของกลุ่มตัวอย่าง รวมถึงค่ากำลังสองของความเบ้และความโด่งมีค่าน้อยกว่า 6.00 แสดงว่าตัวแปรสังเกตได้ทั้ง 12 ตัวแปรนี้ ($x_1 - x_5, y_1 - y_7$) มีลักษณะการแจกแจงใกล้เคียงกับโค้งปกติ (Normality) ซึ่งสามารถนำตัวแปรนี้มาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้

ในขณะที่ ตัวแปรแฝงปัจจัยคำจูน (HYN) มีตัวแปรสังเกตได้ 7 ตัวแปร คือ $x_6 - x_{12}$ มีค่าเฉลี่ยในระดับมากอยู่ระหว่าง 3.37 - 3.49 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ระหว่าง 0.29 - 0.54 และค่าสัมประสิทธิ์การกระจายอยู่ระหว่าง 8.74 - 15.37 แสดงให้เห็นว่าค่าเฉลี่ยของตัวแปรแฝงต่างก็มีความเป็นตัวแทนของกลุ่มตัวอย่าง เมื่อพิจารณาค่ากำลังสองของความเบ้ พบว่า มีค่าอยู่ระหว่าง 0.01 - 4.65 และค่ากำลังสองของความโด่ง มีค่าอยู่ระหว่าง 0.01 - 9.98 ซึ่งมีค่ามากกว่า 6.00 แต่ไม่เกิน 10.00 แสดงว่าการแจกแจงของข้อมูลของตัวแปรนี้ไม่ได้โด่งจนผิดปกติ (Rex, 2011) อีกทั้งก็ไม่ได้เป็นปัญหาการแจกแจงแบบโค้งปกติที่ต้องเคร่งเครียดมากนัก เนื่องจากข้อมูลที่ได้นี้มาจากกลุ่มตัวอย่างที่มีขนาดมากกว่า 200 ตัวอย่าง (Hair *et al.*, 2014) ดังนั้น จึงสามารถนำตัวแปรนี้มาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้เช่นกัน ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1: การแจกแจงข้อมูลของตัวแปรสังเกตได้

ตัวแปรการวิจัย	M	SD	ระดับ	CV (%)	Sk	Ku
ตัวแปรแฝงปัจจัยจูงใจ (MOV)						
ด้านความสำเร็จ (x_1)	3.56	0.28	มาก	7.96	-0.28	-0.29
ด้านการยอมรับ (x_2)	3.58	0.30	มาก	8.39	0.15	-0.03
ด้านลักษณะของงาน (x_3)	3.52	0.30	มาก	8.47	-0.28	1.26
ด้านความรับผิดชอบที่ได้รับ (x_4)	3.47	0.33	มาก	9.57	-0.03	-0.29
ด้านความก้าวหน้าในงาน (x_5)	3.39	0.30	มาก	8.87	-0.71	1.44
ตัวแปรแฝงปัจจัยคำจูน (HYN)						
ด้านนโยบายและการบริหารองค์กร (x_6)	3.40	0.33	มาก	9.59	-0.46	1.04
ด้านการบังคับบัญชา (x_7)	3.38	0.32	มาก	9.34	-0.09	-0.31
ด้านสัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน (x_8)	3.40	0.33	มาก	9.58	-0.49	0.46
ด้านเงื่อนไขการทำงาน (x_9)	3.46	0.36	มาก	10.31	-0.60	0.25
ด้านเงินค่าจ้าง (x_{10})	3.45	0.34	มาก	9.96	-0.36	0.08
ด้านสถานะงาน (x_{11})	3.37	0.29	มาก	8.74	-0.20	-0.34
ด้านความมั่นคงในงาน (x_{12})	3.49	0.54	มาก	15.37	7.86	11.16
ตัวแปรแฝงความผูกพันในองค์กร (COM)						
ด้านอารมณ์ความรู้สึก (y_1)	3.47	0.33	มาก	9.42	-0.24	0.05
ด้านความต่อเนื่อง (y_2)	3.48	0.32	มาก	9.20	-0.52	1.15
ด้านบรรทัดฐานทางสังคม (y_3)	3.38	0.35	มาก	10.35	-0.33	0.04

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ตัวแปรการวิจัย	M	SD	ระดับ	CV (%)	Sk	Ku
ตัวแปรแฝงความสุข (HAP)						
ด้านสภาพจิตใจ (y4)	4.08	0.44	มาก	10.67	0.03	-0.09
ด้านสมรรถภาพของจิตใจ (y5)	3.78	0.54	มาก	14.18	-0.01	-0.07
ด้านคุณภาพของจิตใจ (y6)	4.05	0.44	มาก	10.81	0.14	-0.09
ด้านปัจจัยสนับสนุน (y7)	3.83	0.56	มาก	14.67	-0.05	-0.27

การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้

ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ทั้งหมดอยู่ระหว่าง 0.11 - 0.77 และตัวแปรทุกคู่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ทุกตัวของตัวแปรแฝงปัจจัยจิตใจ (MOV) ตัวแปรแฝงปัจจัยคำจูน (HYN) ตัวแปรแฝงความผูกพันในองค์กร (COM) และตัวแปรแฝงความสุข (HAP) มีความสัมพันธ์และเหมาะที่จะนำไปวิเคราะห์ข้อมูลได้ดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2: ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรสังเกตได้

ตัวแปร	y1	y2	y3	y4	y5	y6	y7	x1	x2	x3	x4	x5	x6	x7	x8	x9	x10	x11	x12
y1	1.00																		
y2	0.77	1.00																	
y3	0.52	0.62	1.00																
y4	0.41	0.36	0.36	1.00															
y5	0.36	0.35	0.38	0.46	1.00														
y6	0.46	0.44	0.34	0.52	0.63	1.00													
y7	0.42	0.33	0.35	0.76	0.45	0.43	1.00												
x1	0.34	0.35	0.37	0.38	0.31	0.30	0.28	1.00											
x2	0.37	0.39	0.36	0.37	0.33	0.40	0.29	0.43	1.00										
x3	0.36	0.41	0.42	0.35	0.30	0.32	0.35	0.50	0.61	1.00									
x4	0.32	0.37	0.36	0.37	0.29	0.35	0.31	0.62	0.68	0.61	1.00								
x5	0.37	0.41	0.38	0.32	0.31	0.30	0.34	0.52	0.73	0.57	0.53	1.00							
x6	0.34	0.28	0.30	0.22	0.45	0.23	0.29	0.30	0.24	0.25	0.11	0.29	1.00						
x7	0.36	0.39	0.14	0.34	0.32	0.24	0.38	0.22	0.24	0.32	0.37	0.53	0.48	1.00					
x8	0.34	0.34	0.44	0.28	0.30	0.39	0.27	0.31	0.48	0.47	0.34	0.25	0.40	0.39	1.00				
x9	0.33	0.35	0.36	0.22	0.23	0.40	0.56	0.46	0.44	0.49	0.25	0.35	0.51	0.46	0.46	1.00			
x10	0.38	0.44	0.20	0.41	0.52	0.25	0.24	0.20	0.21	0.23	0.35	0.24	0.54	0.42	0.41	0.59	1.00		
x11	0.33	0.37	0.35	0.23	0.22	0.39	0.31	0.35	0.24	0.45	0.30	0.45	0.69	0.59	0.60	0.57	0.43	1.00	
x12	0.22	0.19	0.23	0.35	0.24	0.57	0.42	0.32	0.42	0.13	0.28	0.26	0.55	0.37	0.48	0.46	0.40	0.46	1.00

* ตัวแปรทุกคู่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การตรวจสอบโมเดลการวัดของตัวแปรแฝง

ผลการตรวจสอบโมเดลการวัดตัวแปรแฝงทั้ง 4 ตัวแปรกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ได้แก่ ตัวแปรแฝงปัจจัยจิตใจ (MOV) ตัวแปรแฝงปัจจัยคำจูน (HYN) ตัวแปรแฝงความผูกพันในองค์กร (COM) และตัวแปรแฝงความสุข (HAP) ปรากฏว่า โมเดลการวัดตัวแปรแฝงทุกตัวมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยผ่านเกณฑ์ดัชนีความสอดคล้องของโมเดลที่กำหนดไว้ทุกเกณฑ์ ส่วนค่าน้ำหนักองค์ประกอบตัวแปรสังเกตได้ทุกตัวแตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีทิศทางสมเหตุสมผลตามทฤษฎี ดังแสดงในตารางที่ 3

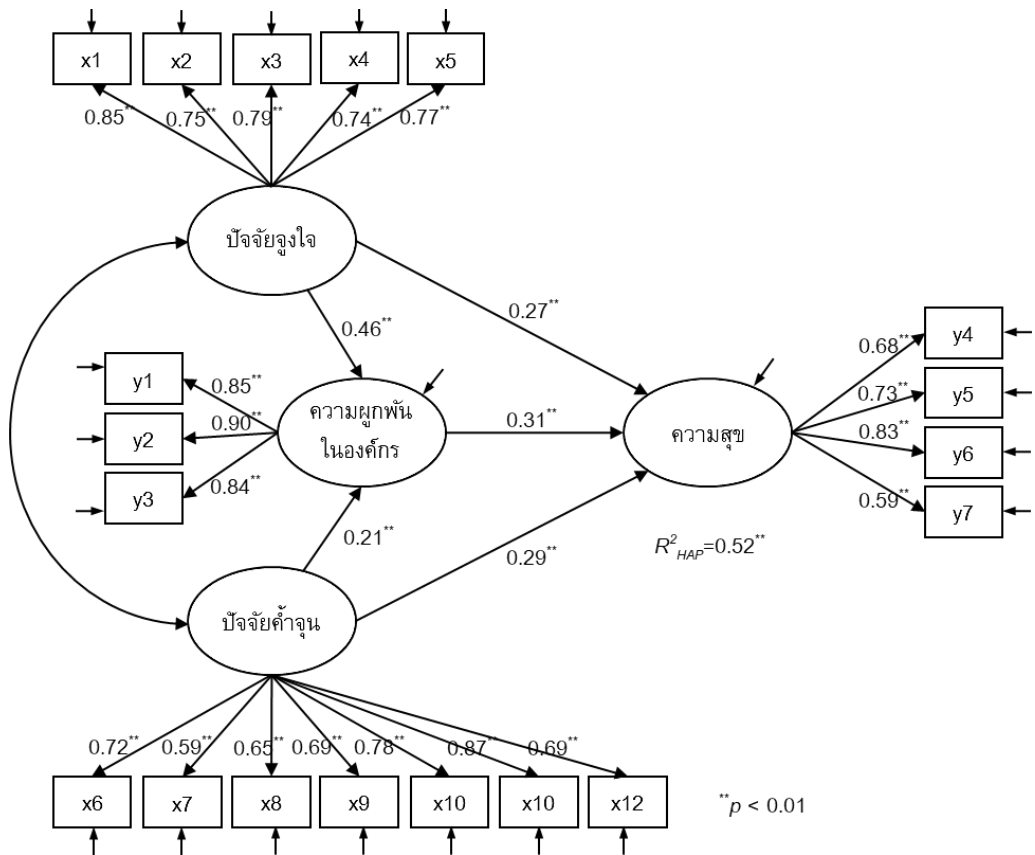
ตารางที่ 3: ผลการตรวจสอบโมเดลการวัดของตัวแปรแฝง

ตัวแปรแฝงปัจจัยจูงใจ (MOV)	λ_i	SE	t
ด้านความสำเร็จ (x1)	0.69	0.09	13.86**
ด้านการยอมรับ (x2)	0.88	0.08	13.32**
ด้านลักษณะของงาน (x3)	0.70	0.10	14.05**
ด้านความรับผิดชอบที่ได้รับ (x4)	0.87	0.08	14.40**
ด้านความก้าวหน้าในงาน (x5)	0.80	0.09	13.86**
$\chi^2 = 3.79$, $df = 4$, $p\text{-value} = 0.45$, $Relative \chi^2 = 0.94$, $GFI = 0.99$, $AGFI = 0.98$, $CFI = 1.00$, $NFI = 0.99$, $TLI = 1.00$, $RMR = 0.00$, $RMSEA = 0.00$			
ตัวแปรแฝงปัจจัยค้ำจุน (HYN)	λ_i	SE	t
ด้านนโยบายและการบริหารองค์กร (x6)	0.78	0.05	13.22**
ด้านการบังคับบัญชา (x7)	0.62	0.06	12.72**
ด้านสัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน (x8)	0.66	0.06	13.73**
ด้านเงื่อนไขการทำงาน (x9)	0.65	0.06	12.69**
ด้านเงินค่าจ้าง (x10)	0.66	0.05	18.26**
ด้านสถานะงาน (x11)	0.89	0.10	13.41**
ด้านความมั่นคงในงาน (x12)	0.69	0.05	13.22**
$\chi^2 = 14.61$, $df = 9$, $p\text{-value} = 0.45$, $Relative \chi^2 = 1.62$, $GFI = 0.99$, $AGFI = 0.96$, $CFI = 0.99$, $NFI = 0.98$, $TLI = 0.98$, $RMR = 0.00$, $RMSEA = 0.04$			
ตัวแปรแฝงความผูกพันในองค์กร (COM)	λ_i	SE	t
ด้านอารมณ์ความรู้สึก (y1)	0.79	-	-
ด้านความต่อเนื่อง (y2)	0.96	0.06	19.44**
ด้านบรรทัดฐานทางสังคม (y3)	0.64	0.06	13.70**
$\chi^2 = 0.12$, $df = 1$, $p\text{-value} = 0.72$, $Relative \chi^2 = 0.12$, $GFI = 1.00$, $AGFI = 0.99$, $CFI = 1.00$, $NFI = 1.00$, $TLI = 1.00$, $RMR = 0.00$, $RMSEA = 0.00$			
ตัวแปรแฝงความสุข (HAP)	λ_i	SE	t
ด้านสภาพจิตใจ (y4)	0.63	-	-
ด้านสมรรถภาพของจิตใจ (y5)	0.80	0.14	10.82**
ด้านคุณภาพของจิตใจ (y6)	0.79	0.11	10.46**
ด้านปัจจัยสนับสนุน (y7)	0.53	0.07	13.50**
$\chi^2 = 1.26$, $df = 1$, $p\text{-value} = 0.26$, $Relative \chi^2 = 1.26$, $GFI = 0.99$, $AGFI = 0.98$, $CFI = 1.00$, $NFI = 0.98$, $TLI = 0.99$, $RMR = 0.00$, $RMSEA = 0.02$			

ผลการตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและความผูกพันในองค์กรที่มีต่อความสุขของผู้ให้บริการรถโดยสารสาธารณะ

ผลการตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุที่พัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ปรากฏว่า โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุที่พัฒนาขึ้นนั้นสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

พิจารณาจากดัชนีความสอดคล้องของโมเดล ซึ่งผ่านเกณฑ์ที่กำหนดทุกเกณฑ์ คือ $\chi^2 = 55.04$, $df = 43$, $p\text{-value} = 0.09$, $Relative \chi^2 = 1.28$, $GFI = 0.99$, $AGFI = 0.98$, $CFI = 0.99$, $NFI = 0.99$, $TLI = 0.99$, $RMR = 0.01$, $RMSEA = 0.00$ ดังแสดงรายละเอียดในรูปที่ 2 และตารางที่ 4



รูปที่ 2 ผลการตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและความผูกพันในองค์กรที่มีต่อความสุขของผู้ให้บริการรถโดยสารสาธารณะ

ตารางที่ 4: ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและความผูกพันในองค์กรที่มีต่อความสุขของผู้ให้บริการรถโดยสารสาธารณะ

ตัวแปรผล	ความผูกพันในองค์กร			ความสุข		
ตัวแปรสาเหตุ	TE	DE	IE	TE	DE	IE
ตัวแปรจูงใจ	0.46 ^{**}	0.46 ^{**}	-	0.39 ^{**}	0.27 ^{**}	0.12 ^{**}
ปัจจัยค้ำจุน	0.21 ^{**}	0.21 ^{**}	-	0.35 ^{**}	0.29 ^{**}	0.06 ^{**}
ความผูกพันในองค์กร	-	-	-	0.31 ^{**}	0.31 ^{**}	-
ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (<i>R</i> ²)	0.37			0.52		
<i>χ</i> ² = 55.04, <i>df</i> = 43, <i>p</i> -value = 0.09, <i>Relative χ</i> ² = 1.28, <i>GFI</i> = 0.99, <i>AGFI</i> = 0.98, <i>CFI</i> = 0.99, <i>NFI</i> = 0.99, <i>TLI</i> = 0.99, <i>RMR</i> = 0.01, <i>RMSEA</i> = 0.00						

ตารางที่ 4 (ต่อ)

ตัวแปรสังเกตได้	x1	x2	x3	x4	x5	-	-
ความเที่ยง	0.42	0.56	0.62	0.55	0.54	-	-
ตัวแปรสังเกตได้	x6	x7	x8	x9	x10	x11	x12
ความเที่ยง	0.52	0.65	0.42	0.42	0.60	0.76	0.47
ตัวแปรสังเกตได้	y1	y2	y3	y4	y5	y6	y7
ความเที่ยง	0.72	0.81	0.70	0.46	0.53	0.70	0.75

 $p < 0.01$

จากตารางที่ 4 แสดงให้เห็นว่าโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของแรงจูงในการปฏิบัติงานและความผูกพันในองค์กรที่มีต่อความสุขของผู้ให้บริการรถโดยสารสาธารณะที่พัฒนาขึ้นสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ของความสุข (R^2_{HAP}) เท่ากับ 0.52 แสดงให้เห็นว่าตัวแปรปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค่าจูน และความผูกพันในองค์กรสามารถอธิบายความแปรปรวนความสุขของผู้ให้บริการรถโดยสารสาธารณะได้ร้อยละ 52

เมื่อพิจารณาอิทธิพลของตัวแปรที่ส่งผลต่อความสุขของผู้ให้บริการรถโดยสารสาธารณะปรากฏว่า ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความสุขมากที่สุด คือ ปัจจัยจูงใจ รองลงมา คือ ความผูกพันในองค์กร และปัจจัยค่าจูน โดยมีขนาดอิทธิพลโดยรวม (TE) เท่ากับ 0.39, 0.35 และ 0.31 ตามลำดับ หรือกล่าวอีกนัยว่าปัจจัยจูงใจ ความผูกพันในองค์กร และปัจจัยค่าจูนเป็นปัจจัยหลักที่ทำให้ผู้ให้บริการรถโดยสารสาธารณะมีความสุขได้

สามารถสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

1. ปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค่าจูน และความผูกพันในองค์กรมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความสุขอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีขนาดอิทธิพลทางตรงเชิงบวกเท่ากับ 0.27, 0.29 และ 0.31 ตามลำดับ
2. ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค่าจูนมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความผูกพันในองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีขนาดอิทธิพลทางตรงเชิงบวกเท่ากับ 0.46 และ 0.21 ตามลำดับ
3. ปัจจัยจูงใจมีอิทธิพลทางอ้อมเชิงบวกต่อความสุข ผ่านความผูกพันในองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีขนาดอิทธิพลทางตรงเชิงบวกเท่ากับ 0.12
4. ปัจจัยค่าจูนมีอิทธิพลทางอ้อมเชิงบวกต่อความสุข ผ่านความผูกพันในองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีขนาดอิทธิพลทางตรงเชิงบวกเท่ากับ 0.06

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าแรงจูงในการปฏิบัติงานและความผูกพันในองค์กรมีอิทธิพลต่อความสุขของผู้ให้บริการรถโดยสารสาธารณะ กล่าวคือ ความสุขได้รับอิทธิพลทางตรงเชิงบวกจากความผูกพันในองค์กร ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค่าจูน และได้รับอิทธิพลทางอ้อมเชิงบวกจากปัจจัยจูงใจ

และปัจจัยคำจูนผ่านความผูกพันในองค์กร ในขณะที่ความผูกพันในองค์กรก็ได้รับอิทธิพลทางตรงเชิงบวกจากปัจจัยจูงใจและปัจจัยคำจูนเช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎี 2 ปัจจัยของ Herzberg (2003) แนวคิดความผูกพันในองค์กรของ Meyer and Allen (1991) และ (1997) และแนวคิดความสุข ของ อภิชัย มงคล และคณะ (2544a) และ (2544b) สามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ ดังนี้

ความผูกพันในองค์กรได้รับอิทธิพลทางตรงเชิงบวกจากปัจจัยจูงใจและปัจจัยคำจูนตามทฤษฎี 2 ปัจจัย ซึ่งเป็นปัจจัยให้เกิดแรงจูงใจหรือความต้องการภายในของบุคคล (Intrinsic Motivators) และความพึงพอใจในการทำปฏิบัติงานจากองค์ประกอบภายนอก (Extrinsic Motivators) ที่สัมพันธ์กับลักษณะงาน (Job Content) สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Work Environment) และความสำเร็จในการปฏิบัติงาน (Achievement) (Herzberg, 2003) โดยแรงจูงใจมีความสัมพันธ์กับความต้องการภายในของบุคคลและความพึงพอใจในการทำปฏิบัติงานต่างก็มีความสัมพันธ์กับองค์ประกอบภายนอก (Chau & Tushar, 2020; Kusni *et al.*, 2020) ก่อให้เกิดการแสดงพฤติกรรมการทำงานที่สัมพันธ์กับทัศนคติการทำงาน (Work Attitude) เช่น เมื่อพนักงานเกิดความพึงพอใจในงานแล้ว ส่งผลให้เกิดความผูกพันในองค์กรขึ้น โดยพนักงานจะแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับองค์กรด้วยการไม่ขาดงานหรือลาออกจากงาน (Planer, 2019; Silitonga *et al.*, 2020) และทำงานเพื่อให้ได้ผลการปฏิบัติงานสูง (Performance Excellence) (Eliyana, Ma'arif & Muzakk, 2019; Loan, 2020) เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดความผูกพันในองค์กรของ Meyer and Allen (1991) และ (1997) รวมถึงผลการศึกษาของ Kusni *et al.* (2020) และ Novitasari *et al.* (2020) ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานส่งผลเชิงบวกต่อความผูกพันในองค์กร อีกทั้งผลการศึกษาของ Alsughayira (2020) และ Kim, Fung So & Mihalik (2020) ว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความผูกพันในองค์กรทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านอารมณ์ความรู้สึก ด้านความต่อเนื่อง และด้านบรรทัดฐานทางสังคม และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานก็มีอิทธิพลทางตรงเชิงลบต่อการตัดสินใจลาออกของพนักงานเช่นกัน ในขณะที่ความผูกพันในองค์กรต่างก็มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และมีอิทธิพลทางตรงเชิงลบต่อการตัดสินใจลาออกด้วย (Marta *et al.*, 2021) ตลอดจน Spik (2016) และ Roney and Soicher (2021) ได้ศึกษาความพึงพอใจในงานและความผูกพันในองค์กรซึ่งก็มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อการแสดงพฤติกรรมองค์กรและความพึงพอใจในชีวิตด้วยเช่นกัน

สำหรับความสุขได้รับอิทธิพลทางตรงเชิงบวกจากความผูกพันในองค์กร ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยคำจูน และได้รับอิทธิพลทางอ้อมเชิงบวกจากปัจจัยจูงใจและปัจจัยคำจูนผ่านความผูกพันในองค์กร โดยเฉพาะได้รับอิทธิพลจากความผูกพันในองค์กร กล่าวคือเมื่อพนักงานมีความผูกพันในองค์กรที่ได้รับแรงจูงใจและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแล้ว พนักงานก็จะแสดงออกซึ่งพฤติกรรมที่พึงประสงค์และสอดคล้องกับองค์กร มุ่งเน้นผลการปฏิบัติงานสูง เพื่อประสบความสำเร็จในอาชีพ (Thompson & Bruk-Lee, 2021) ตามที่ Meyer and Martin (2010) และ Thevanes and Jathurika (2021) ได้ศึกษาความผูกพันในองค์กรยังสามารถลดความเครียดในการปฏิบัติงาน รวมถึงเสริมสร้างความสุขของพนักงานได้ทั้งความสุขจากภายใน (Eudaimonic) และความสุขจากสภาพแวดล้อมภายนอก (Hedonic) เช่นเดียวกับที่ Norazian and Khalip (2016) ได้ทบทวนวรรณกรรมว่าความผูกพันด้านบรรทัดฐานทางสังคมมีความสัมพันธ์กับการดูแลสุขภาพและความสุขของพนักงาน อีกทั้ง ณัฐชัย วงศ์ศุภลักษณ์

สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Field and Buitendach (2011) และ Kumari and Afroz (2013) ว่า ความผูกพันในองค์กรด้านอารมณ์ความรู้สึกมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในชีวิต รวมถึง Spik (2016) และ Maydiantoro *et al.* (2021) ได้ศึกษาความผูกพันในองค์กรทั้ง 3 ด้านพบว่ามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในชีวิตเช่นกัน ในขณะที่ปัจจัยจิตใจและปัจจัยคำจูนมีอิทธิพลโดยตรงเชิงบวกต่อความผูกพันนั้น ยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Peklar and Botjancic (2012) ที่ศึกษาและพบว่า แรงจูงใจภายในหรือปัจจัยจิตใจและแรงจูงใจภายนอกหรือปัจจัยคำจูนนั้นมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในชีวิต และผลการศึกษาของ Kuncoro *et al.* (2020) แสดงให้เห็นว่าแรงจูงใจภายใน แรงจูงใจภายนอก และความผูกพันในองค์กรส่งผลต่อความพึงพอใจในงานและลดความตั้งใจในการลาออกของพนักงานได้ ตลอดจน Mafini and Dlodlo (2014) ได้สรุปผลการศึกษาว่าปัจจัยคำจูนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในชีวิตอย่างมีนัยสำคัญเช่นกัน รวมถึงผลการศึกษาของ Javanmardnejad (2021) ยังสนับสนุนแนวคิดนี้คือความพึงพอใจในงาน ความพึงพอใจในชีวิต และคุณภาพชีวิตการทำงานมีอิทธิพลทางตรงต่อความสุขในการทำงาน และ Rujit and Liemsuwan (2021) ยังสรุปว่าความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์กร โดยส่งผ่านคุณภาพชีวิตการทำงานเช่นกัน ทั้งนี้ บริบทของทั้งความสุขและความพึงพอใจในชีวิตดังที่กล่าวนี้ครอบคลุมความสุขทั้งจากมิติภายในจิตใจและมิติสิ่งแวดล้อมภายนอก (Gurbuz, Costigan and Teke, 2021) ซึ่งสอดคล้องกับนิยามความสุขในบริบทของสังคมไทยของอภิชัย มงคล และคณะ (2544b)

ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าปัจจัยจิตใจมีอิทธิพลที่ส่งผลต่อความผูกพันมาก ในขณะที่ปัจจัยคำจูนมีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์กรและความสุขในระดับที่ใกล้เคียงกับอิทธิพลของปัจจัยจิตใจที่มีต่อความสุข ซึ่งกล่าวได้ว่าปัจจัยจิตใจเป็นปัจจัยสำคัญขององค์กรให้พนักงานเกิดความผูกพันในองค์กรและความสุขได้ ดังนั้น องค์กรควรส่งเสริมปัจจัยจิตใจนี้ให้แก่พนักงานเพื่อสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและยังคงไว้ซึ่งปัจจัยคำจูน เพื่อให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีความผูกพันในองค์กรและความสุข
2. องค์กรควรจัดบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานให้เหมาะสม เพื่อเสริมสร้างแรงจูงใจให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เพราะแรงจูงใจเป็นปัจจัยสำคัญในการปฏิบัติงานของพนักงาน
3. ผู้บริหารควรแสดงออกถึงความมุ่งมั่นและกำกับดูแลองค์กรในประเด็นที่ได้จากการศึกษานี้ โดยอาจนำมาทบทวนและกำหนดเป็นยุทธศาสตร์หรือกลยุทธ์การดำเนินงาน เพื่อให้ผลการดำเนินงานสอดคล้องและเป็นไปตามนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี (Corporate Governance) ตามที่ได้กำหนดไว้

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. เนื่องจากประชากรในการศึกษาค้างนี้ คือพนักงานเฉพาะในเขตการเดินรถที่ 1 องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพเท่านั้น องค์กรหรือผู้สนใจอื่นอาจขยายผลการศึกษาไปยังเขตการเดินรถอื่นของ องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพเพื่อให้ครอบคลุมและเห็นภาพรวมที่สามารถสะท้อนองค์กร และนำผล การศึกษาไปเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบาย กลยุทธ์ ตลอดจนแผนงานในระดับปฏิบัติการ เพื่อ ปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงาน รวมถึงผล การดำเนินงานโดยรวมขององค์กรได้
2. สามารถนำโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุที่พัฒนาขึ้นนี้ไปขยายผลการศึกษาพร้อมกับ องค์กรผู้ให้บริการรถโดยสารสาธารณะในปริมณฑล รวมถึงเมืองหลักในภูมิภาคทั้งระหว่างเมืองและ พื้นที่พิเศษ องค์กรผู้ให้บริการที่เป็นรัฐวิสาหกิจอื่น เช่น บริษัท ขนส่งจำกัด หรือบริษัทเอกชนร่วม บริการต่อไปด้วย
3. สามารถนำโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุที่พัฒนาขึ้นนี้ไปศึกษาด้วยการวิเคราะห์กลุ่ม พหุ (Multiple Group Analysis) เพิ่มเติม เช่น รถโดยสารสาธารณะที่เป็นรถเมล์กับรถตู้เอกชนร่วมบริการที่ ขสมก. ได้กับกำดูแลอยู่ เพื่อศึกษาว่ามีความแตกต่างระหว่างกลุ่มผู้ให้บริการรถโดยสารแต่ละประเภท แตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร
4. เนื่องจากผลลัพธ์ของความสุขในโมเดลเชิงสาเหตุที่ได้พัฒนาขึ้นนี้ ยังมีตัวแปรอีกหลาย ตัวที่ส่งผลต่อความสุข นอกจากความผูกพันในองค์กรหรือแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ดังนั้น ควรมี การศึกษาตัวแปรอื่นเพิ่มเติมตามแต่ละทฤษฎีที่เกี่ยวข้องที่ส่งผลต่อความสุขได้ เช่น คุณภาพชีวิตใน การทำงาน ผลการปฏิบัติงาน ภาวะผู้นำ เป็นต้น ในขณะเดียวกันความสุขอาจเป็นตัวแปรเชิงสาเหตุที่ ควรมีการขยายผลศึกษาไปยังตัวแปรตามอื่น ๆ เพิ่มเติม เพื่อขยายองค์ความรู้ของโมเดลเชิงสาเหตุใน เชิงกว้างต่อไปได้ เช่น ความสุขส่งผลต่อคุณภาพชีวิต ประสิทธิภาพในการปฏิบัติ ความสามารถในการ แก้ไขปัญหาและอุปสรรค ความคิดสร้างสรรค์ หรือเชาว์อารมณ์หรือไม่ อย่างไร
5. ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าปัจจัยจูงใจและปัจจัยคำจูงมีอิทธิพลทางตรงและทางอ้อม เชิงบวกต่อความสุข โดยมีความผูกพันในองค์กรเป็นตัวแปรส่งผ่าน และความผูกพันในองค์กรมีอิทธิพล ทางตรงเชิงบวกต่อความสุขด้วย ดังนั้นควรมีการศึกษาเพิ่มเติมถึงปัจจัยที่มีผลในทางลบ (Negative) ต่อความผูกพันในองค์กรและความสุขของพนักงานเพิ่มเติม เพื่อความเข้าใจที่ถูกต้องสมบูรณ์ของปัจจัย ที่เกี่ยวข้องกับความสุข และขยายองค์ความรู้ของโมเดลเชิงสาเหตุในเชิงลึกต่อไปได้ อีกทั้งให้องค์กรได้ มีแนวทางเพื่อนำไปกำหนดนโยบาย กลยุทธ์ ตลอดจนแผนงานในระดับปฏิบัติการ เพื่อปรับปรุงและ พัฒนาประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงาน รวมถึงผลการดำเนินงานโดยรวม ขององค์กรได้เช่นกัน

รายการอ้างอิง/References

- กิตติพงษ์ ชัยกิตติภรณ์ และ อุบลวรรณ ภวภานันท์. 2559. การพัฒนาการให้บริการรถโดยสารประจำทางขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.). **วารสารรัฐประศาสนศาสตร์**. ปีที่ 14 ฉบับที่ 1. 115 - 155.
- พลพงษ์ สุขสว่าง. 2557. การวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง. **วารสารมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์**. ปีที่ 6 ฉบับที่ 2. 136 - 145.
- มหาวิทยาลัยมหิดล. 2561. **โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ปี 2561 (รายงานฉบับสมบูรณ์)**. นครปฐม: มหาวิทยาลัยมหิดล.
- อภิชัย มงคล และ คณะ. 2544a. ความสุขและสุขภาพจิตในบริบทของสังคมไทย. **วารสารสมาคมจิตแพทย์แห่งประเทศไทย**. ปีที่ 46 ฉบับที่ 3. 209 - 225.
- อภิชัย มงคล และ คณะ. 2544b. การศึกษาดัชนีชี้วัดสุขภาพจิตคนไทย. **วารสารสมาคมจิตแพทย์แห่งประเทศไทย**. ปีที่ 46 ฉบับที่ 3. 277 - 232.
- Alsughayira, A. 2020. The effect of emotional intelligence on organizational commitment: Understanding the mediating role of job satisfaction. **Management Science Letters**. Vol. 11. 1309 - 1316.
- Chau, N. T. N. and Tushar, H. 2020. An Empirical Assessment of Organizational Commitment and Job Performance: Vietnam Small and Medium-Sized Enterprises. **Journal of Asian Finance, Economics and Business**. Vol. 7 No. 6. 277 – 286.
- Eliyana, A., Ma'arif, S. and Muzakk. 2019. Job satisfaction and organizational commitment effect in the transformational leadership towards employee performance. **European Research on Management and Business Economics**. Vol. 25 No. 3. 144 - 150.
- Field, L. and Buitendach, J. 2011. Happiness, work engagement and organizational commitment of support staff at a tertiary education institution in South Africa. **SA Journal of Industrial Psychology**. Vol. 37 No. 1. doi:10.4102/sajip.v37i1.946
- Gurbuz, S., Costigan, R. and Teke, K. 2021. Does being positive work in a mediterranean collectivist culture? Relationship of core self-evaluations to job satisfaction, life satisfaction, and commitment. **Current Psychology**. Vol. 40. 226 – 241.
- Hair, J. F. et al. 2014. **Multivariate data analysis a global perspective**. 7th ed. New Jersey: Prentice-Hall International.
- Herzberg, F. 2003. One More Time: How Do You Motivate Employees? **Harvard Business Review: Motivating People**. Vol. 81 No. 1. 87 - 96.

- Javanmardnejad, S. *et al.* 2021. Happiness, quality of working life, and job satisfaction among nurses working in emergency departments in Iran. **Health and Quality of Life Outcomes**. Vol. 19 No. 221. doi.org/10.1186/s12955-021-01755-3
- Kim, H., Fung So, K. K., and Mihalik, B. 2020. Disentangling the dynamics of service failure and service recovery in peer-to-peer accommodations: A triadic perspective. **International Journal of Hospitality Management**. Vol. 100. 1 - 12.
- Kumari, N. and Afroz, N. 2013. The Impact of Affective Commitment in Employees Life Satisfaction. **Global Journal of Management and Business Research Interdisciplinary**. Vol. 13 No. 7. 24 - 30.
- Kuncoro, E. A., Harly, F., Putri, N. A. and Rumengan, P. S. A. 2020. The Effect of Motivation, and Organizational Commitment through Job Satisfaction and Its Implication to Turnover Intention In Insurance Industry. **PalArch's Journal of Archaeology of Egypt/ Egyptology**. Vol. 18 No. 1. 485 - 493.
- Kusni, I., Agus, P., Eko, W. D. and Suhana, S. 2020. Mediating Roles of Job Satisfaction toward the Organizational Commitment of Employees in the Public Sector. **The Journal of Asian Finance, Economics and Business**. Vol. 7 No. 10. 999 - 1006.
- Loan, L. T. M. 2020. The influence of organizational commitment on employees' job performance: The mediating role of job satisfaction. **Management Science Letters**. Vol. 10. 3307 - 3331.
- Marta, I. A., Supartha, W. G., Dewi, G. A. M. & Wibawa, M. A. 2021. Job Enrichment, Empowerment, and Organizational Commitment: The Mediating Role of Work Motivation and Job Satisfaction. **Journal of Asian Finance, Economics and Business**. Vol. 8 No. 1. 1031 - 1040.
- Maydiantoro, A. *et al.* 2021. A Literature Review of the Three Elements of Organizational Commitment: The Meaning of the Contribution Score Average. **Wseas Transactions on Business and Economics**. Vol. 18 No. 1. 679 - 689.
- Mafini, C. and Dlodlo, N. 2014. The relationship between extrinsic motivation, job satisfaction and life satisfaction amongst employees in a public organisation. **SA Journal of Industrial Psychology**. Vol. 40 No. 1. doi:10.4102/sajip.v40i1.1166
- Meyer, J. P. and Allen, N. J. 1991. A Three-Component Conceptualization of Organizational Commitment. **Human Resource Management Review**. Vol. 1 No. 1. 61 - 89.
- Meyer, J. P. and Allen, N. J. 1997. **Commitment in the workplace: Theory, research and application**. California: Sage.
- Meyer, J. P. and Martin, E. R. 2010. Employee commitment and well-being: A critical review,

- The orifical framework and research agenda. **Journal of Vocational Behavior**, Vol. 77. 323 - 337.
- Noraazian and Khalip. 2016. A three-Component Conceptualization of Organizational Commitment. **International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences**. Vol. 6 No. 12. 16 - 23.
- Novitasari, D., Asbari, M., Wijaya, M. R., and Yuwono, T. 2020. Effect of Organizational Justice on Organizational Commitment: Mediating Role of Intrinsic and Extrinsic Satisfaction. **International Journal of Science and Management Studies**. Vol. 3 No. 3. 96 - 112.
- Planer, D. G. 2019. The Relationship between Organizational Commitment and Organizational Citizenship Behaviors in the Public and Private Sectors. **Sustainability**. Vol. 11 No. 6395. 1 - 20.
- Peklar, J. and Botjancic, E. 2012. Motivation and Life Satisfaction of Employees in the Public and Private Sectors. **Uprava Administration**. Vol. 10 No. 3. 57 - 74.
- Rex, B. K. 2011. **Principles and practice of structural equation modeling**. 3rd ed. New York: Guilford Publications.
- Roney, C. & Soicher, H. M. 2021. Work and well-being: collective and individual self-concept, job commitment, citizenship behavior, and autonomy as predictors of overall life satisfaction. **The Journal of Social Psychology**. Vol. 161 No. 5. 57 - 74.
doi.org/10.1080/00224545.2021.1915230
- Rujit, W. and Liemsuwan, T. 2021. Causal factors influencing organizational commitment of employee in the automotive and auto parts industries: A case study of Amata City Industrial Estate Thailand. **Kasetsart Journal of Social Sciences**. Vol. 42 No. 1. 75 - 80.
- Schumacker, R. E. and Lomax, R. G. 2016. **A beginner's guide to structural equation modelling**. 4th ed. New York: Taylor & Francis.
- Silitonga, N. *et al.* 2020. The Relationship of Transformational Leadership, Organizational Justice and Organizational Commitment: A Mediation Effect of Job Satisfaction. **Journal of Critical Reviews**. Vol. 7 No. 19. 89 - 108.
- Spik, A. 2016. Enthusiasts or Trapped? Relations Between Organizational Commitment Profiles, Organizational Citizenship Behavior and Life Satisfaction. **Journal of Entrepreneurship, Management and Innovation**. Vol. 12 No. 1. 7 - 34.
- Thevanes, N. and Jathurika, M. 2021. Employee Happiness and its Relationship with Job satisfaction: An Empirical Study of Academic staff in a Selected Sri Lankan University.

Asian Journal of Social Science and Management Technology. Vol. 3 No. 1. 34 - 43.

Thompson, A. and Bruk-Lee, V. 2021. Employee Happiness: Why We Should Care. **Applied Research in Quality of Life**. Vol.16. 1419 - 1437.

รายการอ้างอิงจากภาษาไทยเป็นภาษาอังกฤษ (Translated Thai References)

Chaikittiphorn, Kittiphong and Pavakanun, Ubolwanna. 2016. Developing the Bus Service of Bangkok Mass Transit Authority (BMTA). **Thai Journal of Public Administration**. Vol. 14 No. 1. 115 – 155. (In Thai)

Mahidol University. 2018. **Customer Satisfaction Survey Project 2018 (Final Report)**. Nakhonpathom: Mahidol University. (In Thai)

Mongkol, Apichai *et al.* 2001a. Happiness and Mental Health in the Context of the Thai Society. **The Journal of The Psychiatric Association of Thailand**. Vol. 46 No. 3. 209 - 225. (In Thai)

Mongkol, Apichai *et al.* 2001b. The Study to Develop Thai Mental Health Indicator. **The Journal of The Psychiatric Association of Thailand**. Vol. 46 No. 3. 277 - 232. (In Thai)

Suksawang, Poonpong. 2014. The Basics of Structural Equation Modeling. **Princess of Naradhiwas University Journal**. Vol. 6 No. 2. 136 - 145. (In Thai)