

บทความวิจัย (Research Article)

อิทธิพลของความผูกพันต่อองค์กรและแรงจูงใจในการทำงานที่อยู่ในฐานะตัวแปรคั่นกลางระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรสู่ผลการปฏิบัติงานของพนักงานสถานีบริการน้ำมันในเขตอ้อมใหญ่ อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม
Effects of the Organizational Commitment and Job Motivation as Mediated Variables Between Perceived Organizational Support and Job Performance of Petrol Station Staff Located at Om Yai Branch, Sampran, Nakhon Pathom Province

ตะวันฉาย โพธิ์รักษา^{1*} และธัญนันท์ บุญอยู่¹

Tawanchay Phoruxsa^{1*}, and Thanyanan Boonyoo¹

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ระดับของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความผูกพันต่อองค์กร แรงจูงใจในการทำงาน และผลการปฏิบัติงานของพนักงาน (2) ความผูกพันต่อองค์กรที่อยู่ในฐานะตัวแปรคั่นกลางระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและผลการปฏิบัติงานของพนักงาน และ (3) แรงจูงใจในการทำงานที่อยู่ในฐานะตัวแปรคั่นกลางระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและผลการปฏิบัติงานของพนักงานสถานีบริการน้ำมันในเขตอ้อมใหญ่ อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานสถานีบริการน้ำมันในเขตอ้อมใหญ่ อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม จำนวน 100 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิจัย คือ การวิเคราะห์ด้วยค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์สมการโครงสร้าง ผลการวิจัยพบว่า (1) พนักงานสถานีบริการน้ำมันในเขตอ้อมใหญ่ อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม มีระดับของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความผูกพันต่อองค์กร แรงจูงใจในการทำงาน และผลการปฏิบัติงานของพนักงานมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62, 3.99, 3.91 และ 3.73 ตามลำดับ และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.817, 0.741, 0.721 และ 0.764 ตามลำดับ (2) ความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวแปรคั่นกลางระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและผลการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ขอบเขตล่าง

¹ สาขาวิชาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์

Program in Business Administration, Graduate School, Southeast Asia University

*Corresponding author; email: tawanchay.p@gmail.com

(Received: 2 February 2020; Revised: 22 February 2020; Accepted: 29 February 2020)

เท่ากับ 0.245 และขอบเขตบนเท่ากับ 0.588 และ (3) แรงจูงใจในการทำงานเป็นตัวแปรคั่นกลางระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและผลการปฏิบัติงานของพนักงานสถานีบริการน้ำมันในเขตอ้อมใหญ่ อำเภอสามปราน จังหวัดนครปฐม โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ขอบเขตล่างเท่ากับ 0.329 และขอบเขตบนเท่ากับ 0.705 ซึ่งจากผลการวิจัยนี้แสดงให้เห็นว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีการจัดการอย่างเป็นระบบ จะทำให้บุคคลเกิดความผูกพันต่อองค์กรได้และในทำนองเดียวกันความผูกพันต่อองค์กรก็ทำให้เกิดทัศนคติที่ดีที่สามารถสร้างแรงจูงใจในการทำงาน ก่อให้เกิดประโยชน์และมีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

คำสำคัญ: การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความผูกพันต่อองค์กร แรงจูงใจในการทำงาน ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

Abstract

This study aimed to investigate: (1) levels of perceived organizational support, organizational commitment, job motivation, and job performance; (2) organizational commitment as a mediated variable between perceived organizational support and job performance; and (3) job motivation as a mediated variable between perceived organizational support and job performance of the petrol station staff located at Om Yai branch in Sampran, Nakhon Pathom province. Samples in this study were 100 petrol station staff at Om Yai branch in Sampran, Nakhon Pathom province. A research instrument used in this study was a questionnaire, statistically analyzed by percentage, means, standard deviation, and structural equation model (SEM) analysis. Results in the study showed that: (1) levels of perceived organizational support, organizational commitment, job motivation, and job performance of Petrol station staff located in Om Yai branch in Sampran, Nakhon Pathom province were overall averaged at a high level, ranging at 3.62, 3.99, 3.91, and 3.73 respectively; whereas, the standard deviation of these aforementioned variables were averaged at 0.817, 0.741, 0.721, and 0.764 respectively; (2) the coefficient scales of Boot LLCI of the organizational commitment as a mediated variables of perceived organizational support and job performance were at 0.245 and the coefficient scales of Boot ULCI were at 0.588; and (3) the coefficient scales of Boot LLCI of the job motivation as a mediated variable of perceived organizational support and job performance of petrol station staff located in Om Yai branch in Sampran, Nakhon Pathom province were at 0.329 and the coefficient scales of Boot ULCI were at 0.705. Thus, this study ascertained that the perceived organizational support of the systematic organization could promote organizational commitment. Meanwhile, the organizational commitment

could contribute positive attitude and job motivation at work that could promote advantages and increase staff's job performance further.

Keywords: Perceived Organization Support, Organizational Commitment, Job Motivation, Job Performance

บทนำ

การแข่งขันในยุคของโลกาภิวัตน์ย่อมมีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา ไม่ว่าจะเป็นด้าน เศรษฐกิจ การเมือง สังคม และเทคโนโลยี ซึ่งการเปลี่ยนแปลงเหล่านี้ส่งผลกระทบต่อองค์กรธุรกิจ โดยเฉพาะธุรกิจสถานีให้บริการน้ำมันที่ ณ ปัจจุบันมีการเติบโตอย่างต่อเนื่อง สาเหตุเนื่องจากความต้องการใช้น้ำมันเพิ่มสูงขึ้น จากข้อมูลของสำนักงานนโยบายและแผนพลังงานกระทรวงพลังงาน ได้สรุปสถานการณ์การใช้น้ำมันและไฟฟ้าในช่วงเดือนมกราคม-กรกฎาคม พ.ศ. 2562 พบว่า มีการใช้น้ำมันเบนซินและดีเซลเพิ่มสูงขึ้นร้อยละ 4.00 และ 4.20 ตามลำดับ ส่วนหนึ่งเป็นผลจากจำนวนรถเบนซิน และดีเซลที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งราคาน้ำมันเบนซินและดีเซลลดลงร้อยละ 2.00 และ 2.80 ตามลำดับ เมื่อเทียบกับช่วงเดียวกันของปีก่อนหน้า (กระทรวงพลังงาน, 2562) จึงทำให้ธุรกิจการค้าน้ำมันเชื้อเพลิงของไทยในปัจจุบันถือเป็นปัจจัยสำคัญ และจากสถานการณ์ปัจจุบันจำนวนสถานีบริการน้ำมันที่มีอยู่มากกว่าความต้องการใช้ จึงก่อให้เกิดการแข่งขันที่รุนแรงในธุรกิจสถานีให้บริการน้ำมันในปัจจุบัน ทุกสถานีให้บริการน้ำมันต่างต้องยอมรับสภาพการณ์และพยายามปรับตัวเพื่อตั้งรับต่อการแข่งขันที่มีการขยายตัวอย่างต่อเนื่อง

การเปลี่ยนไปตามกาลเวลาของภาคธุรกิจของสถานีให้บริการน้ำมันในเขตอ้อมใหญ่ อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ที่ได้รับการยอมรับว่าเป็นสถานีให้บริการชั้นนำที่ก่อตั้งเพื่อดำเนินธุรกิจด้านการให้บริการพลังงาน และมุ่งพัฒนาธุรกิจให้มีความสมดุลระหว่างมูลค่าทางธุรกิจและคุณค่าทางสิ่งแวดล้อมและสังคม พร้อมทั้งนำหลักการปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง หลักธรรมาภิบาล และหลักการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมมาประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการธุรกิจ เพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายขององค์กร นอกจากนี้ก็ได้มุ่งเน้นสร้างให้พนักงานทุกคนยึดถือวัฒนธรรมที่ว่า เป็นคนดี มีความรู้ เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น เพื่อขับเคลื่อนแผนปฏิบัติการต่าง ๆ ที่ก่อให้เกิดประโยชน์ในทางตรงและทางอ้อมที่เป็นผลสำเร็จได้อย่างแท้จริง อย่างไรก็ตาม แม้ว่าสถานีให้บริการน้ำมันในเขตอ้อมใหญ่ อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม จะมีแผนเพื่อพัฒนาธุรกิจอย่างต่อเนื่อง ก็ยังคงประสบปัญหาช่องว่างที่แตกต่างกันของพนักงาน ไม่ว่าจะเป็นความรู้ ทักษะ ประสิทธิภาพ แรงกดดันจากสภาพแวดล้อมภายในและภายนอก เป็นต้น จึงทำให้ผลการปฏิบัติงานของพนักงานไม่สามารถปฏิบัติงานแบบใหม่ได้ ทำให้เกิดความล่าช้าในการทำงานและการปฏิบัติงานเกิดความแตกต่างกัน ตลอดจนการปฏิบัติงานไม่เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ดังนั้นสถานีให้บริการน้ำมันในเขตอ้อมใหญ่ อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม จึงต้องมีการปรับเปลี่ยนและแสวงหากลยุทธ์ต่าง ๆ ในการบริหารเพื่อความอยู่รอดขององค์กรภายใต้สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกให้มีความสอดคล้องกัน เพื่อสร้างผลการปฏิบัติงานของพนักงาน (Job Performance-JP) ที่เป็นพฤติกรรมอัน

เกิดจากการคาดหวังกับพนักงานให้มีส่วนร่วมอย่างแท้จริงในการจัดการที่มุ่งเน้นประสิทธิภาพของงานที่เป็นหน้าที่ของแต่ละบุคคลให้บรรลุผลสำเร็จด้วยทรัพยากรที่มีอยู่ภายในองค์กร (Saltson & Nsiah, 2015; Guangyi & Shanshan, 2016) โดยอาศัยความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ที่เป็นความชำนาญของแต่ละบุคคล ให้เกิดการกระทำที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กรและส่งผลต่อเป้าหมายขององค์กรตามแนวคิดของการปฏิบัติงานที่มีความซับซ้อนที่เป็นทรัพยากรภายในองค์กรนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อการดำเนินงาน (ธัญนันท์ บุญอยู่, 2562) และครอบคลุมกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับงานหรือปัจจัยตามบริบทที่เป็นประโยชน์และทักษะทางสังคมอันเป็นปัจจัยที่มีการกำหนดขอบเขตของการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม โดยผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่สามารถสร้างคุณค่าให้เกิดการดำเนินงานในลักษณะที่มีการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ที่มีอยู่ภายในองค์กรให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดภายใต้บริบทของการทำงานให้เกิดการทำงานที่มีคุณภาพสูงได้นั้น (Kappagoda et al., 2014; Boonyoo et al., 2018) ซึ่งพฤติกรรมที่เกิดจากการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเหล่านี้จะก่อให้เกิดความผูกพันและแรงจูงใจในการทำงาน ให้เกิดการดำเนินงานที่มีส่วนร่วมในการประเมินตนเองและมีความพร้อมที่เป็นทุนทางจิตวิทยาของบุคคลในเชิงบวกที่นำไปสู่ผลการปฏิบัติงานของพนักงานเพิ่มมากขึ้น (Rich et al., 2010)

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรจะเป็นการรับรู้หรือการประเมินของพนักงานในองค์กรถึงการสนับสนุนที่ได้รับจากองค์กร เอาใจใส่ ไม่ว่าจะเป็นการจ่ายค่าตอบแทน การเพิ่มคุณค่าในงาน รางวัล การเลื่อนตำแหน่ง และการยกย่องทางวาจาของผู้บริหาร เป็นต้น (Saltson & Nsiah, 2015) โดยการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่เป็นคุณภาพของการแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานและองค์กร ตามทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคมและการแลกเปลี่ยนการรับรู้จะเกี่ยวข้องกับการได้รับการสนับสนุนจากองค์กรที่จะกระตุ้นให้พนักงานมีส่วนร่วมในการทำงาน และสามารถสร้างผลลัพธ์ในเชิงบวกที่แสดงให้เห็นถึงวิธีที่เป็นไปได้ที่พนักงานจะปฏิบัติตามเพื่อผลประโยชน์ตามที่องค์กรได้กำหนดไว้ และจากการศึกษาวิจัยของ Gillet et al. (2013) ได้พบว่า อิทธิพลของพฤติกรรมการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความผูกพันต่อองค์กร และแรงจูงใจในการทำงานจะสามารถเกิดขึ้นได้ตามบริบทจากความแตกต่างของแต่ละบุคคล ซึ่งความผูกพันต่อองค์กรที่เป็นความรู้สึกส่วนหนึ่งของสภาวะทางจิตใจของพนักงานในองค์กร จะสามารถสร้างให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น (Nasurudin et al., 2018) นอกจากความผูกพันต่อองค์กรแล้ว ปัจจัยสำคัญก็ยังคงมีแรงจูงใจในการทำงานอีกหนึ่งปัจจัยที่เป็นปัจจัยสำคัญต่อการปฏิสัมพันธ์ให้การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่สามารถกำหนด ให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรที่สามารถทุ่มเทการทำงานที่สร้างสรรค์ผลการปฏิบัติงานให้เกิดเป็นคุณค่าแก่องค์กรได้ (Saltson & Nsiah, 2015)

ความผูกพันต่อองค์กรถือเป็นสิ่งสำคัญต่อองค์กรในการสร้างการมีส่วนร่วมที่สะท้อนถึงแนวคิดของบุคคลที่ทุ่มเทพลังงานทางร่างกาย สติปัญญา และอารมณ์ในการเป็นพฤติกรรมอันหนึ่งอันเดียวกันต่อองค์กร มีความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานในบทบาทของตนตามเป้าหมายและค่านิยมในการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร (Rich et al., 2010) โดยบุคคลที่เป็นพนักงานจะมุ่งมั่นที่จะอุทิศตน เวลา สติปัญญาและแรงงานของตนที่เป็นสภาพทางจิตใจในเชิงบวกตอบสนองต่อความสัมพันธ์อันโดดเด่นด้วยความแข็งแรง ทุ่มเท และ

กระตือรือร้นด้วยความภาคภูมิใจ เพื่อสร้างความสำเร็จให้แก่องค์กร (Gillet et al., 2013) และจากการศึกษาวิจัยของ Rich et al., (2010) ก็ได้พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรย่อมมีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งความผูกพันต่อองค์กรในเชิงบวกที่เป็นปัจจัยสนับสนุนที่ทำให้การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีผลต่อการเพิ่มผลการปฏิบัติงานให้เพิ่มสูงขึ้นได้ โดยความผูกพันต่อองค์กรจะทำให้เกิดการดำเนินงานที่มีส่วนร่วมในการประเมินตนเอง และมีความพร้อมที่จะมุ่งเน้นหลักการทำงานที่เป็นการเชื่อมโยงกับแนวคิดแรงจูงใจที่เป็นการกำหนดเป้าหมาย ควบคู่กับความผูกพันโดยรวมที่ดีต่อการทำงานภายในองค์กรให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ (Nasurdin et al., 2018)

แรงจูงใจในการทำงานเป็นความเต็มใจของบุคคลที่ใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ในการกระตุ้นให้บุคคลทำงานให้บรรลุเป้าหมายส่วนบุคคลและองค์กร ตามแต่ในมุมมองของความต้องการของแต่ละบุคคลที่เกิดขึ้นจากการรวมกันและชี้้นำให้เกิดพฤติกรรมกรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Elnaga & Imran, 2013; Riana, 2015) ซึ่งแรงจูงใจที่เกิดขึ้นทั้งภายในและภายนอกจะเป็นส่วนหนึ่งของการสร้างกระบวนการและวิธีการให้กำลังใจในการทำงานแก่บุคคล และเป็นสิ่งกระตุ้นในการขับเคลื่อนให้เกิดความสมัครใจ เต็มใจ และสร้างประสิทธิผลในงานได้อย่างมีคุณภาพ (Tampu & Cochina, 2015; Saltson & Nsiah, 2015) เช่นเดียวกับ Tampu & Cochina (2015) ที่กล่าวว่า แรงจูงใจของมนุษย์จะเป็นหนึ่งในกิจกรรมที่สามารถสร้างให้เกิดเป็นคุณค่าในงาน ทั้งแรงจูงใจภายในและแรงจูงใจภายนอกให้เกิดการทำงานที่สมัครใจด้วยความเต็มใจและสามารถสร้างประสิทธิผลในงานให้เกิดขึ้นได้อย่างมีคุณค่า (Chobsa-ard & Boonyoo, 2018) อย่างไรก็ตามจากการศึกษาวิจัยของ Saltson & Nsiah (2015) พบว่า แรงจูงใจในการทำงานยังเป็นปัจจัยที่จะสามารถกำหนดทัศนคติและพฤติกรรมของทรัพยากรมนุษย์ที่เป็นขวัญและกำลังใจในทิศทางบวกให้เกิดความเชื่อมั่นถึงผลกระทบที่ได้รับอันเกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ที่ก่อให้เกิดผลการปฏิบัติงานของพนักงานเพิ่มสูงขึ้นได้เช่นกัน (Suyanto, 2018)

ดังนั้น จากประเด็นปัญหาข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาอิทธิพลของความผูกพันต่อองค์กรและแรงจูงใจในการทำงานที่อยู่ในฐานะตัวแปรคั่นกลางระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรสู่ผลการปฏิบัติงานของพนักงานสถานบริการน้ำมันในเขตอ้อมใหญ่ อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม โดยจะศึกษาประเด็นที่ว่า เพราะเหตุใด หรือมีปัจจัยใดบ้างหรือไม่ที่จะเป็นปัจจัยนำไปสู่ผลการปฏิบัติงานที่ดีของพนักงานสถานบริการน้ำมันในเขตอ้อมใหญ่ อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการสนับสนุน การปรับปรุง และการนำแนวคิดมาเป็นแนวทางในการปฏิบัติ เพื่อเพิ่มศักยภาพของพนักงานและผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพตอบสนองต่อองค์กร รวมทั้งนำมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนางานด้านบริหารทรัพยากรบุคคลขององค์กร เพื่อให้พนักงานมีความตั้งใจ ความทุ่มเททั้งพลังกายและพลังใจในการสร้างผลการปฏิบัติงานที่ทำให้องค์กรสามารถหาแนวทางป้องกันและแก้ไขปัญหาภายในองค์กร เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพของผลการปฏิบัติงานที่ตรงตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร อีกทั้งยังทำให้องค์กรมีการพัฒนาไปอย่างมั่นคงและยั่งยืนต่อไป

วัตถุประสงค์

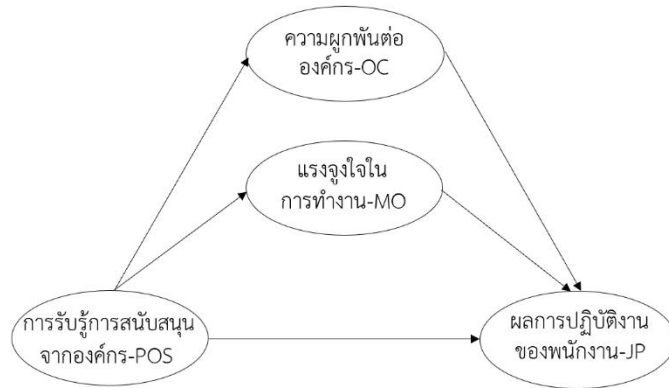
1. เพื่อศึกษาระดับของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความผูกพันต่อองค์กร แรงจูงใจในการทำงาน และผลการปฏิบัติงานของพนักงานสถานีบริการน้ำมันในเขตอ้อมใหญ่ อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม
2. เพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์กรที่อยู่ในฐานะตัวแปรคั่นกลางระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและผลการปฏิบัติงานของพนักงานสถานีบริการน้ำมันในเขตอ้อมใหญ่ อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม
3. เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการทำงานที่อยู่ในฐานะตัวแปรคั่นกลางระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและผลการปฏิบัติงานของพนักงานสถานีบริการน้ำมันในเขตอ้อมใหญ่ อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม

สมมติฐานของการวิจัย

- สมมติฐานที่ 1 (H1) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร
- สมมติฐานที่ 2 (H2) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการทำงาน
- สมมติฐานที่ 3 (H3) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน
- สมมติฐานที่ 4 (H4) ความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน
- สมมติฐานที่ 5 (H5) ความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวแปรคั่นกลางระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและผลการปฏิบัติงานของพนักงาน
- สมมติฐานที่ 6 (H6) แรงจูงใจในการทำงานมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน
- สมมติฐานที่ 7 (H7) แรงจูงใจในการทำงานเป็นตัวแปรคั่นกลางระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ศึกษาอิทธิพลของความผูกพันต่อองค์กรและแรงจูงใจในการทำงานที่อยู่ในฐานะตัวแปรคั่นกลางระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรสู่ผลการปฏิบัติงานของพนักงานสถานีบริการน้ำมันในเขตอ้อมใหญ่ อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ซึ่งผู้วิจัยได้พัฒนากรอบแนวคิดในการวิจัยได้ดังนี้



ภาพ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานสถานีบริการน้ำมันในเขตอ้อมใหญ่ อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม จำนวนทั้งสิ้น 110 คน (สถานีบริการน้ำมัน, 2562) และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานสถานีบริการน้ำมันในเขตอ้อมใหญ่ อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม จำนวน 100 คน โดยผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามแนวคิดของมนตรี พิริยะกุล (2553) ซึ่งได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างดังนี้

ถ้า	$\frac{\text{จำนวนตัวแปรสมการมาตรฐาน}}{\text{จำนวนตัวแปรแฝง}} \leq 2$	กำหนดให้ขนาดตัวอย่าง (n) ≥ 200
ถ้า	$\frac{\text{จำนวนตัวแปรสมการมาตรฐาน}}{\text{จำนวนตัวแปรแฝง}} \geq 3$	กำหนดให้ขนาดตัวอย่าง (n) ≤ 100
ในที่นี้	$\frac{\text{จำนวนตัวแปรสมการมาตรฐาน}}{\text{จำนวนตัวแปรแฝง}} = \frac{30}{4} = 7.50$	

ซึ่งการกำหนดขนาดตัวอย่างเท่ากับ 100 ตัวอย่าง และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีสุ่มแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) และการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ซึ่งแบ่งเป็น 5 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) ส่วนที่ 2 แบบสอบถามในการประเมินการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร โดยพัฒนาจากแบบวัดของปัทมา ชันโท (2559) และ กวิตา พร้อมเพราะ (2559) มีจำนวนทั้งหมด 8 ข้อ ส่วนที่ 3 แบบสอบถามในการประเมินความผูกพันต่อองค์กร โดยพัฒนาจากแบบวัดของสมจิตร จันทร์เพ็ญ (2557) มีจำนวนทั้งหมด 7 ข้อ ส่วนที่ 4 แบบสอบถามในการประเมินแรงจูงใจในการทำงาน โดยพัฒนาจากแบบวัดของปัญญาพร รุติพงษ์ (2558);

ศิริกัลยา สามไชย (2559) และเกศณรินทร์ งามเลิศ (2559) มีจำนวนทั้งหมด 8 ข้อ และส่วนที่ 5 แบบสอบถามในการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยพัฒนาจากแบบของปรทิพย์ พันธุ์มณี (2555) และวรรณมา เจตนาเสน (2557) มีจำนวนทั้งหมด 7 ข้อ โดยลักษณะของข้อคำถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตามแบบของ Likert (1932)

3. การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ โดยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบคุณภาพด้านความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) รายข้อเพื่อพิจารณาความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับตัวแปรที่ต้องการวัด โดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) มากกว่าหรือเท่ากับ 0.5 มาเป็นข้อคำถามในแบบสอบถาม และ (2) นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพจากผู้ทรงคุณวุฒิแล้ว เฉพาะข้อที่อยู่ในเกณฑ์มาปรับปรุงและสร้างเป็นแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ ไปทดลองใช้กับประชากรที่เป็นพนักงานของสถานบริการน้ำมันในเขตอ้อมน้อย จำนวน 30 คน เนื่องจากเป็นสถานีบริการน้ำมันที่เป็นสาขาย่อย จึงทำให้ประชากรที่นำมาทดลองครั้งนี้มีลักษณะเหมือนกับประชากรที่ใช้ในการวิจัย โดยเมื่อทำการทดลองเก็บข้อมูลแล้ว จึงนำคำตอบมาวิเคราะห์คุณภาพของแบบสอบถามทั้งฉบับโดยการหาสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) พบว่า การรับรู้การสนับสนุนขององค์กร ($\alpha=0.950$) ความผูกพันต่อองค์กร ($\alpha=0.972$) แรงจูงใจในการทำงาน ($\alpha=0.945$) และผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ($\alpha=0.952$)

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยแจกแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานของสถานบริการน้ำมันในเขตอ้อมใหญ่ อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม และการเก็บรวบรวมข้อมูลกระทำในระหว่างเดือนพฤศจิกายน-ธันวาคม 2562 ได้แบบสอบถามจำนวน 100 ฉบับ

5. การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์ทางสถิติ โดยสถิติที่ใช้ คือ (1) สถิติพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (2) สถิติอนุมานหรือสถิติอ้างอิง (Inferential Statistics) เป็นการนำวิธีทางสถิติมาใช้สำหรับทดสอบสมมติฐาน (Hypothesis Testing) เพื่อหาความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงสาเหตุและหาระดับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อตัวแปรทั้งทางตรงและทางอ้อม ด้วยตัวแบบสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling-SEM) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

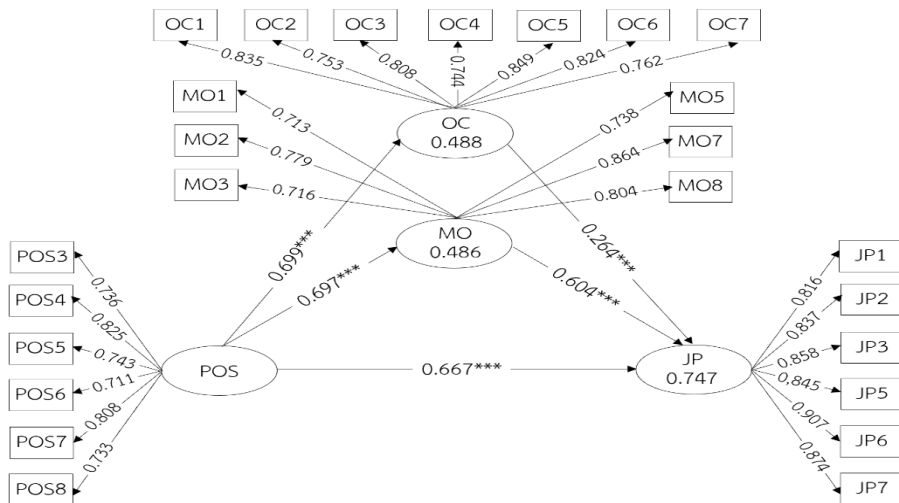
ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 51.00) มีอายุน้อยกว่า 25 ปี (ร้อยละ 48.00) มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น (ร้อยละ 43.00) มีสถานภาพโสด (ร้อยละ 60.00) และมีระยะเวลาในการทำงาน 1-5 ปี (ร้อยละ 43.00)

2. ผลการวิเคราะห์ระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความผูกพันต่อองค์กร แรงจูงใจในการทำงาน และผลการปฏิบัติงานของพนักงาน พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยความผูกพันต่อองค์กร ($\bar{x} = 3.99$, S.D. = 0.741) โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ปัจจัย

ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ($\bar{x} = 3.73$, S.D. = 0.764) ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน ($\bar{x} = 3.91$, S.D. = 0.721) และสุดท้ายปัจจัยการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ($\bar{x} = 3.62$, S.D. = 0.817)

3. ผลการวิเคราะห์ที่ตัวแบบสมการโครงสร้างในภาพรวม ซึ่งเป็นผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์โดยสัมประสิทธิ์ความถดถอยอิทธิพลทางตรงที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยผลการวิเคราะห์เป็นดังนี้



ภาพ 2 เส้นทางการสัมพันธ์ตัวแบบสมการโครงสร้าง

จากภาพ 2 แสดงเส้นทางการสัมพันธ์ของตัวแบบสมการโครงสร้าง พบว่า (1) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (POS) ความผูกพันต่อองค์กร (OC) และแรงจูงใจในการทำงาน (MO) มีอิทธิพลทางตรงต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน (JP) มีค่าเท่ากับ 0.667, 0.264 และ 0.604 ตามลำดับ ส่วนการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (POS) มีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน (JP) โดยมีค่าเท่ากับ 0.604 (2) การรับรู้การสนับสนุนต่อองค์กร (POS) มีอิทธิพลทางตรงต่อความผูกพันต่อองค์กร (OC) มีค่าเท่ากับ 0.699 และ (3) การรับรู้การสนับสนุนต่อองค์กร (POS) มีอิทธิพลทางตรงต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน (MO) มีค่าเท่ากับ 0.697

4. ผลการทดสอบสมมติฐานจากผลการวิเคราะห์ตัวแบบสมการโครงสร้างปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานได้ดังนี้

ตาราง 1 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานการวิจัย	สัมประสิทธิ์เส้นทาง (Coef.)	ค่า t-test	ผลลัพธ์
H1 POS → OC	0.699***	12.628	สนับสนุน
H2 POS → MO	0.697***	10.853	สนับสนุน
H3 POS → JP	0.667***	10.875	สนับสนุน
H4 OC → JP	0.264**	1.981	สนับสนุน
H6 MO → JP	0.604***	4.214	สนับสนุน

หมายเหตุ: (* หมายถึง p-value \leq 0.10 หรือ ค่า t \geq 1.65) (** หมายถึง p-value \leq 0.05 หรือ ค่า t \geq 1.96) (***) หมายถึง p-value \leq 0.01 หรือ ค่า t \geq 2.58)

จากตาราง 1 แสดงให้เห็นว่า (1) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร แรงจูงใจในการทำงาน และผลการปฏิบัติงานของพนักงาน มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.699, 0.697 และ 0.667 ตามลำดับ (2) ความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.264 และ (3) แรงจูงใจในการทำงานมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.604

5. ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปรคั่นกลางซึ่งเป็นตัวแปรที่เข้ามาเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ซึ่งผลการทดสอบจะปรากฏดังตาราง 2

ตาราง 2 ผลการทดสอบอิทธิพลของตัวแปรคั่นกลาง

สมมติฐานการวิจัย	Effect	Boot SE	Boot LLCI	Boot ULCI
H5 POS → OC → JP	0.389	0.085	0.245	0.588
H7 POS → MO → JP	0.497	0.094	0.329	0.705

จากตาราง 2 ผลการทดสอบอิทธิพลคั่นกลาง พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรและแรงจูงใจในการทำงานเป็นตัวแปรคั่นกลางระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและผลการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยมีค่าผลคูณของสัมประสิทธิ์ขอบเขตล่าง (Boot LLCI) และขอบเขตบน (Boot ULCL) ที่ช่วงของความเชื่อมั่นไม่คลุม 0 แสดงว่า อิทธิพลของความผูกพันต่อองค์กรและแรงจูงใจในการทำงานเป็นตัวแปรคั่นกลางระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและผลการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ขอบเขตล่างเท่ากับ 0.245 และ 0.329 ตามลำดับ และขอบเขตบนเท่ากับ 0.588 และ 0.705 ตามลำดับ

สรุปและอภิปรายผล

1. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร จากผลการวิจัยพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร แรงจูงใจในการทำงาน และผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เนื่องจากการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเป็นการรับรู้ของบุคคล ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของเงินเดือน หรือสวัสดิการที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรที่เป็นการเอาใจใส่ของผู้บริหาร การได้รับโอกาสในการแสดงความคิดเห็นอย่างต่อเนื่องอันจะนำไปสู่แรงจูงใจในการทำงานที่เป็นกระบวนการที่เกิดการกระตุ้น การชักจูง และการผลักดันที่สามารถเสริมสร้างให้พนักงานทำงานด้วยความสมัครใจ เพื่อให้เกิดความสำเร็จในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายที่ทำให้ผลการปฏิบัติงานของพนักงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Gillet et al. (2013) ที่ว่า อิทธิพลของพฤติกรรมกรรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรจะสามารถเกิดขึ้นได้ตามบริบทจากความแตกต่างของแต่ละบุคคล ซึ่งจะก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรที่เป็นความรู้สึกส่วนหนึ่งของสภาวะทางจิตใจของพนักงานในองค์กรที่จะสามารถสร้างให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น (Nasurdin et al., 2018) นอกจากนี้ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานก็เป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่ก่อให้เกิดปฏิสัมพันธ์ให้การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่สามารถกำหนดให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานที่สามารถทุ่มเทการทำงานที่สร้างสรรค์ผลการปฏิบัติงานให้เกิดเป็นคุณค่าแก่องค์กรได้ (Saltson & Nsiah, 2015)

2. ความผูกพันต่อองค์กร จากผลการวิจัยพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน และเป็นตัวแปรคั่นกลางระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เนื่องจากความผูกพันต่อองค์กรเป็นความรู้สึกที่บุคคลมีความภาคภูมิใจที่ได้เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งในการทำงาน และรู้สึกว่าเพื่อนร่วมงานเปรียบเสมือนเป็นคนในครอบครัว พร้อมกับให้ความร่วมมือในการทำงาน สามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่องเป็นเวลานาน และพร้อมที่จะทุ่มเทการทำงานเพื่อให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Rich et al. (2010) ที่ว่า ความผูกพันต่อองค์กรย่อมมีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งความผูกพันต่อองค์กรในเชิงบวกที่เป็นปัจจัยสนับสนุนที่ทำให้การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีผลต่อการเพิ่มผลการปฏิบัติงานให้เพิ่มสูงขึ้นได้ โดยความผูกพันต่อองค์กรจะทำให้เกิดการดำเนินงานที่มีส่วนร่วมในการประเมินตนเอง และมีความพร้อมที่จะมุ่งเน้นหลักการทำงานที่เป็นการเชื่อมโยงกับแนวคิดแรงจูงใจที่เป็นการกำหนดเป้าหมาย ควบคู่กับความผูกพันโดยรวมที่ดีต่อการทำงานภายในองค์กรให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ (Nasurdin et al., 2018)

3. แรงจูงใจในการทำงาน จากผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจในการทำงานมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน และเป็นตัวแปรคั่นกลางระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เนื่องจากแรงจูงใจในการทำงานเป็นกระบวนการที่เกิดการกระตุ้น การชักจูง และการผลักดันที่สามารถเสริมสร้างให้พนักงานทำงานด้วยความสมัครใจและมีความกระตือรือร้น เต็มใจที่จะทุ่มเทความรู้ความสามารถและพยายามอย่างเต็มที่ในการ

ปฏิบัติงาน เพื่อให้บังเกิดความสำเร็จในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งจะส่งผลต่อความสำเร็จในการสร้างสรรค์ผลการปฏิบัติงานให้เกิดเป็นคุณค่าแก่องค์กรได้ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Saltson & Nsiah (2015) ที่ว่า แรงจูงใจในการทำงานเป็นปัจจัยที่จะสามารถกำหนดทัศนคติและพฤติกรรมของทรัพยากรมนุษย์ที่เป็นขวัญและกำลังใจในทิศทางบวก ให้เกิดความเชื่อมั่นถึงผลกระทบที่ได้รับอันเกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ที่ก่อให้เกิดผลการปฏิบัติงานของพนักงานเพิ่มสูงขึ้นได้เช่นกัน (Suyanto, 2018)

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะทั่วไป

1. ผู้บริหารควรเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ ต่อผู้บริหารหน่วยงานอย่างสม่ำเสมอและให้สวัสดิการที่เหมาะสมต่อการทำงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบ ให้คำแนะนำเพื่อพัฒนาการทำงานจากหัวหน้างานอย่างต่อเนื่องและได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานเป็นอย่างดีเมื่อพนักงานประสบปัญหาในการทำงาน
2. ผู้บริหารจะต้องให้ความสำคัญกับความผูกพันต่อองค์กรที่เกิดขึ้นภายในองค์กรให้ได้อย่างเหมาะสม เพราะเมื่อมีความผูกพันก็จะมีความรู้สึกร่วมงานเปรียบเสมือนคนในครอบครัว ซึ่งจะทำให้ความร่วมมือในการทำงานกับหน่วยงานด้วยความทุ่มเทอย่างเต็มความสามารถส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
3. ผู้บริหารจะต้องมุ่งเน้นให้ความสำคัญกับการสร้างแรงจูงใจกับการจัดทำแผนการดำเนินงานให้เป็นไปตามระบบโครงสร้างขององค์กร เพื่อก่อให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ
4. ผู้บริหารจะต้องมุ่งเน้นและให้ความสำคัญกับการจัดลำดับความสำคัญของงานในเวลาที่กำหนดได้เป็นอย่างดีและสามารถปรับตัวจากการทำงานที่ได้รับมอบหมายเป็นอย่างดี

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. การวิจัยครั้งต่อไปควรนำไปศึกษาหรือเปรียบเทียบกับองค์กรอื่น ๆ ที่มุ่งเน้นการวิจัยในรูปแบบการวิจัยแบบผสม (Mix Methodology) โดยนำวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์ การสังเกตมาเป็นเครื่องมือในการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งอาจจะทำให้ได้ข้อค้นพบอื่นที่น่าสนใจ ตลอดจนข้อมูลเพิ่มเติมมากขึ้น
2. การวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษาอิทธิพลของตัวแปรสาเหตุหรือปัจจัยอื่น ๆ หรือตัวแปรคั่นกลาง และตัวแปรตามอื่น ๆ เพื่อนำไปสู่การค้นคว้าในเรื่องการพัฒนาผลการปฏิบัติงานภายในองค์กรให้ดียิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงพลังงาน. (2562). *สถานการณ์การใช้น้ำมันและไฟฟ้า*. สืบค้น 20 ตุลาคม 2562, จาก <https://is.gd/pgClqa>.
- กวิตา พร้อมเพราะ. (2559). *อิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การต่อเจตนาในการประหยัดพลังงานในสถานที่ทำงาน : การศึกษาตัวแปรส่งผ่านของความกระปรี้กระเปร่าในงานและความภาคภูมิใจ* (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.
- เกศณรินทร์ งามเลิศ. (2559). *แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานและลูกจ้างองค์การคลังสินค้า* (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, ปทุมธานี.
- ชญนันท์ บุญอยู่. (2562). *อิทธิพลของความไว้วางใจและการแบ่งปันความรู้ในฐานะปัจจัยคั่นกลางแบบอนุกรม ที่เชื่อมโยงความสัมพันธ์ระหว่างทุนทางจิตวิทยาสู่ผลการปฏิบัติงานของพนักงานวิสาหกิจขนาดย่อมของอุตสาหกรรมผลิตเซรามิก ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล*. *วารสารสมาคมนักวิจัย*, 24(1), 175-186.
- ปรทีพย์ พันธุ์มณี. (2555). *สมรรถนะการเห็นคุณค่าในตนเองที่มีพื้นฐานจากองค์การและผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทสื่อสารโทรคมนาคมแห่งหนึ่ง* (วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- ปัญญาพร ฐิติพงศ์. (2558). *แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทก่อสร้าง: กรณีศึกษา บริษัท อินเตอร์ เอ็กซ์เพิร์ท คอนสตรัคชั่น จำกัด* (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศิลปากร, กรุงเทพฯ.
- ปัทมา ชันโท. (2559). *การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริษัท ทีเอสไอไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) และบริษัทในเครือ* (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์, นครปฐม.
- มนตรี พิริยะกุล. (2553). *ตัวแบบเส้นทางกำลังสองน้อยที่สุดบางส่วน*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วรรณณา เจตนาแสน. (2557). *แรงจูงใจในการทำงานความพึงพอใจที่มีต่อสวัสดิการและผลการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ* (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, กรุงเทพฯ.
- ศิริกัลยา สามไชย. (2559). *แรงจูงใจในการทำงานภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลงและพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร: กรณีศึกษาพนักงานบริษัทผลิตเครื่องมือแพทย์แห่งหนึ่ง* (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- สถานีบริการน้ำมัน. (2562). *สรุปข้อมูลจำนวนพนักงานประจำปี 2562*. กรุงเทพฯ: สถานีบริการน้ำมัน ออมใหญ่.

- สมจิตร จันทร์เพ็ญ. (2557). *ความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) (การค้นคว้าอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต)*. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- Boonyoo, T., Thanonthaweekul, P., & Boonmakerd, K. (2018). Influences of Trust and Work Values towards the Relationships Transferred between Psychological Capital and the Employees' Performance of Small Enterprises in Thai Ceramic Industries. *The 13th National and International Sripatum University Conference (SPUCON2018)*, 103-112.
- Chobsa-ard, V., & Boonyoo, T. (2018). Serial mediated effects of motivation and work values in influencing self-esteem towards effectiveness of volunteers at saint peter's church, Samphran, Nakhon Pathom. *The 13th National and International Sripatum University Conference (SPUCON 2018)*, 260-268.
- Elnaga, A., & Imran, A. (2013). The Effect of Training on Employee Performance. *European Journal of Business and Management*, 5(4), 137-147.
- Gillet, N., Huart, I., Colombat, P., & Fouquereau, E. (2013). Perceived Organizational Support, Motivation, and Engagement among Police Officers. *Professional Psychology: Research and Practice*, 44(1), 46-55.
- Guangyi, L., & Shanshan, Y. (2016). Psychological Capital: Origin, Connotation and the Related Factors. *Canadian Social Science*, 12(8), 71-77.
- Kappagoda, S., Othman, H. Z. F., & Alwis, G. D. (2014). The Impact of Psychological Capital on Job Performance: Development of a Conceptual Framework. *European Journal of Business and Management*, 6(15), 143-154.
- Likert, R. (1932). A Technique for Measurement of Attitudes. *Archives of Psychology*. 140, 5-55.
- Nasurdin, A. M., Ling, T. C., & Khan, S. N. (2018). Linking Social Support, Work Engagement and Job Performance in Nursing. *International Journal of Business and Society*, 19(2), 363-386.
- Rich, B. L., Lepine, J. A., & Crawford, E. R. (2010). Job Engagement: Antecedents and Effects on Job Performance. *Academy of Management Journal*, 53(3), 617-635.

- Saltson, E., & Nsiah, S. (2015). The Mediating and Moderating Effects of Motivation in the Relationship between Perceived Organizational Support and Employee Job Performance. *International Journal of Economics, Commerce and Management*, 3(7), 654-667.
- Suyanto, S. (2018). Competence and Discipline on Work Motivation and the Implication on Working Performance. *European Research Studies Journal*, 21(1), 570-587.
- Tampu, D. L. I., & Cochina, I. (2015). Motivation & Employee performance. *Management and Innovation for Competitive Advantage*, 9, 812-821.