



อิทธิพลของสัญญาทางจิตวิทยาที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานและผลการปฏิบัติงาน The Effect of The Psychological Contract on Job Satisfaction and Job Performance

สุวพิชญ์ แซ่จิ๋ว¹ และ พรณัท สุวรรณรัตน์²
Suwapitch Sae-Jew¹ and Pornlapas Suwannarat²

Article History

Receive: June 5, 2024

Revised: August 15, 2024

Accepted: August 16, 2024

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์และผลกระทบของสัญญาทางจิตวิทยาที่มีต่อความพึงพอใจในงาน ผลกระทบของความพึงพอใจในงานที่มีต่อผลการปฏิบัติงาน และผลกระทบของการจัดการทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพที่มีต่อสัญญาทางจิตวิทยา และผลกระทบของการจัดการทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพที่มีต่อความพึงพอใจในงาน นอกจากนี้ยังศึกษาการทำหน้าที่เป็นตัวแปรส่งผ่านของ สัญญาทางจิตวิทยา ที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพ และความพึงพอใจในงาน และความสัมพันธ์ระหว่างการกำกับดูแลที่มีประสิทธิภาพ และความพึงพอใจในงาน การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากพนักงานบริษัททั่วไป จำนวน 200 ตัวอย่าง ใช้กระบวนการสุ่มตัวอย่างโดยไม่ใช้หลักความน่าจะเป็นโดยใช้วิธีเลือกตัวอย่างตามสะดวก วิเคราะห์สถิติเชิงอนุมานด้วยโมเดลสมการโครงสร้าง (SEM) การวิเคราะห์ความกลมกลืนของโมเดลสมการโครงสร้าง และการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลมาตรฐานทางตรงและทางอ้อม ผลการวิจัยพบว่า 1) สัญญาทางจิตวิทยามีผลกระทบต่อความพึงพอใจในงาน 2) ความพึงพอใจในงานมีผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงาน 3) การจัดการทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพไม่มีผลกระทบต่อสัญญาทางจิตวิทยา 4) สัญญาทางจิตวิทยาไม่ได้มีหน้าที่เป็นตัวแปรส่งผ่านในความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพ และความพึงพอใจในงาน 5) สัญญาทางจิตวิทยามีหน้าที่เป็นตัวแปรส่งผ่านแบบสมบูรณ์ ในความสัมพันธ์ระหว่างการกำกับดูแลที่มีประสิทธิภาพ และความพึงพอใจในงาน

คำสำคัญ : สัญญาทางจิตวิทยา ; ความพึงพอใจในงาน ; ผลการปฏิบัติงาน ; การกำกับดูแลที่มีประสิทธิภาพ ; การจัดการทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพ

¹ นิสิตปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, Master's Degree Student in Business Administration, Faculty of Business Administration, Kasetsart University

² รองศาสตราจารย์ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, Associate Professor, Faculty of Business Administration, Kasetsart University



ABSTRACT

This research aims to study the relationship and impact of psychological contracts on job satisfaction, the impact of job satisfaction on job performance, and the effect of effective human resource management on psychological contracts as well as job satisfaction. In addition, this research also studies the mediating role of psychological contract toward the relationship between effective human resource management and job satisfaction, as well as between effective supervision and job satisfaction. This research was quantitative, using a questionnaire as a tool to collect data from 200 employees from various companies using non-probability sampling method, including convenience sampling. Inferential statistics were analyzed using structural equation modeling (SEM), the analysis of model fit, and the analysis of direct and indirect standard coefficient effects. The findings revealed that: 1) The psychological contract affected job satisfaction. 2) The job satisfaction had an impact on job performance. 3) There is no impact of effective human resource management on psychological contracts. 4) The psychological contract was not a variable mediator in the relationship between effective human resource management and job satisfaction. 5) The psychological contract a complete mediator in the relationship between effective supervision and job satisfaction.

Keywords : Psychological Contract ; Job Satisfaction ; Job Performance ; Effective Supervision ; Effective Human Resources Management

บทนำ

สัญญาทางจิตวิทยา (Psychological Contract) มีรากฐานมาจากทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม (Social Exchange Theory) ซึ่งเสนอว่าความสัมพันธ์ทางสังคมถูกสร้างขึ้นและรักษาไว้ผ่านการแลกเปลี่ยนที่เป็นธรรมและการรับรู้ถึงความเป็นธรรมในความสัมพันธ์นั้น ทฤษฎีนี้มีอิทธิพลสำคัญต่อการพัฒนาของแนวคิดเรื่องสัญญาทางจิตวิทยา เนื่องจากมุ่งเน้นไปที่ความคาดหวังและการรับรู้ของบุคคลในความสัมพันธ์การทำงาน และสัญญาทางจิตวิทยายังเป็นตัวแปรสำคัญต่อความเข้าใจในการบริหารทรัพยากรมนุษย์และการจัดการองค์กร เนื่องจากมีผลกระทบต่อทัศนคติและพฤติกรรมของพนักงาน ซึ่งส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพการทำงานและความสำเร็จขององค์กร ความคาดหวังและสัญญาที่ไม่ได้รับการปฏิบัติตามอาจนำไปสู่ความรู้สึกว่าถูกปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรม ซึ่งอาจทำให้พนักงานไม่พอใจและมีความมุ่งมั่นในการทำงานลดลง สัญญาที่ชัดเจนและได้รับการปฏิบัติตามสามารถเพิ่มความมุ่งมั่นและการมีส่วนร่วมของพนักงานได้ (Karani et al., 2022) ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร ในเวลาที่ต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลง การเข้าใจและบริหารสัญญาทางจิตวิทยาได้อย่างมีประสิทธิภาพสามารถช่วยลดความตึงเครียดและเพิ่มการยอมรับการเปลี่ยนแปลงจากพนักงานและเสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างนายจ้างและพนักงาน ทำให้เกิดความไว้วางใจและความร่วมมือที่ดียิ่งขึ้น (Rousseau, 1995) การจัดการทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพ มีบทบาทในการกำหนดและสื่อสารความคาดหวังและข้อผูกพันต่างๆ ที่องค์กรมีต่อพนักงาน โดยเน้นที่การพัฒนาความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างนายจ้างและพนักงานเป็นการสร้างความไว้วางใจ การประเมินผลการทำงานและการพัฒนาพนักงานอย่างต่อเนื่องเพื่อช่วยสร้างความเป็นธรรมและความพึงพอใจในงาน การจัดการการเปลี่ยนแปลงที่ดีช่วยลดความตึงเครียดในองค์กร การมีส่วนร่วมของพนักงานในกระบวนการตัดสินใจช่วยสร้างความรู้สึกของความเป็นเจ้าของและความรับผิดชอบร่วมกัน ซึ่งบทบาทของการจัดการทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพนั้นจะช่วยสร้างและรักษาสัญญาทางจิตวิทยาส่งผลให้ความพึงพอใจในงานเพิ่มขึ้นและความมุ่งมั่นที่มีต่อองค์กรเพิ่มขึ้นด้วยเช่นกัน ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อประสิทธิภาพขององค์กรหรือผลการปฏิบัติงาน (Guest et al., 2012) ต่อมาการกำกับดูแลที่มีประสิทธิภาพ (Effective Supervision) คือการให้การสนับสนุน คำแนะนำ และการพัฒนาพนักงานผ่านการบริหารและการสื่อสารที่ดี ซึ่งช่วยสร้างและรักษาสัญญาทางจิตวิทยา เพิ่มความเข้าใจและความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับผู้นำ ส่งผลต่อความพึงพอใจและความรับผิดชอบต่องานและหน้าที่ของพนักงาน (Yukl, 2013) ซึ่งความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) เกิดจากการประเมินเชิงบวกของพนักงานเกี่ยวกับงานที่ทำ พนักงานที่มีความพึงพอใจในงานสูงมักมีความมุ่งมั่นและความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น และมีแนวโน้มที่จะมีผลการปฏิบัติงานที่ดี (Locke, 1976)

โดยผลการปฏิบัติงาน (Job Performance) เป็นการวัดว่าพนักงานปฏิบัติหน้าที่ตามตำแหน่งงานของตนได้ดีเพียงใด ซึ่งอาจพิจารณาจากการบรรลุเป้าหมาย การปฏิบัติตามขั้นตอน การทำงานเป็นทีม และการมีส่วนร่วมในองค์กร (Campbell, 1990)

การวิจัยเกี่ยวกับสัญญาทางจิตวิทยาส่วนใหญ่มีพื้นฐานจากประเทศตะวันตก การศึกษาถึงความแตกต่างทางวัฒนธรรมในประเทศโซนเอเชีย และผลกระทบต่อสัญญาทางจิตวิทยายังมีไม่มากนัก เช่น วัฒนธรรมของความเคารพต่อผู้ใหญ่ การทำงานเป็นทีมในประเทศเอเชียที่อาจแตกต่างจากประเทศตะวันตก ผลกระทบต่อความพึงพอใจในงาน การผูกพันกับองค์กร การลาออกของพนักงาน และการศึกษาเกี่ยวกับประเภทของสัญญาทางจิตวิทยา บทบาทของผู้นำ เช่น สัญญาทางจิตวิทยาเชิงผลประโยชน์ สัญญาทางจิตวิทยาเชิงสัมพันธ์ การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพของผู้นำหรือการกำกับดูแลที่มีประสิทธิภาพ (Kutaula et al., 2020) ความท้าทายของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในปี 2024 ตั้งแต่ที่มีการระบาดของโควิด 19 ทำให้รูปแบบการทำงานเปลี่ยนไป เริ่มมีการ Work From Home หรือ การทำงานจากที่บ้าน และเริ่มปรับมาเป็นแบบ Hybrid คือการสลับระหว่างการทำงานที่ออฟฟิศและที่บ้าน ทำให้การจัดการทรัพยากรมนุษย์ต้องมีการปรับตัว ปรับระบบการทำงาน และในยุคปัจจุบันบริษัทหรือองค์กรพบว่าอัตราการลาออกของพนักงานนั้นเพิ่มขึ้น ทำให้ฝ่าย จำเป็นต้องหาพนักงานใหม่มาแทนที่พนักงานเดิม นอกจากนี้ยังพบอีกว่าพนักงานนั้นมีความภักดีต่อองค์กรที่ลดลงซึ่งฝ่ายบุคคลต้องทำการรักษาสภาพจิตใจและความสุขของพนักงานในการทำงานภายในองค์กร (Appman, 2024)

จากเหตุผลที่กล่าวมาตั้งแต่ต้น ผู้วิจัยนี้จึงสนใจการศึกษาวิจัยความสัมพันธ์และอิทธิพลต่างๆ ของสัญญาทางจิตวิทยาต่อความพึงพอใจในงานและผลการปฏิบัติงาน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทดสอบว่าสัญญาทางจิตวิทยามีผลกระทบต่อความพึงพอใจในงานและผลการปฏิบัติงานหรือไม่ อย่างไร และจะทำการศึกษาโดยใช้ตัวแปรดังต่อไปนี้ในการวิจัย การจัดการทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพ การกำกับดูแลที่มีประสิทธิภาพ สัญญาทางจิตวิทยา ความพึงพอใจในงาน และผลการปฏิบัติงาน ซึ่งทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างของพนักงานบริษัททั่วไป ผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัยสามารถนำไปปรับใช้ในการจัดการทรัพยากรมนุษย์ให้เป็นไปตามสัญญาทางจิตวิทยาเพื่อให้พนักงานมีความพึงพอใจในงานและองค์กรมีผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์และผลกระทบของสัญญาทางจิตวิทยาที่มีต่อความพึงพอใจในงาน
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์และผลกระทบของความพึงพอใจในงานที่มีต่อผลการปฏิบัติงาน
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์และผลกระทบของการจัดการทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพที่มีต่อสัญญาทางจิตวิทยา
4. เพื่อศึกษาการเป็นตัวแปรส่งผ่านของสัญญาทางจิตวิทยาที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่าง การจัดการทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพและความพึงพอใจในงานและความสัมพันธ์ระหว่างการกำกับดูแลที่มีประสิทธิภาพและความพึงพอใจในงาน
5. เพื่อศึกษาการเป็นตัวแปรส่งผ่านของสัญญาทางจิตวิทยาที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างการกำกับดูแลที่มีประสิทธิภาพและความพึงพอใจในงาน

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สัญญาทางจิตวิทยา

สัญญาทางจิตวิทยา (Psychological Contract) เป็นข้อตกลงที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษรระหว่างพนักงานและนายจ้าง ซึ่งประกอบไปด้วยความคาดหวังที่ทั้งสองฝ่ายมีต่อกัน โดยเฉพาะในเรื่องของสิ่งที่พนักงานคาดหวังว่าจะได้รับจากนายจ้าง และสิ่งที่นายจ้างคาดหวังว่าจะได้จากพนักงาน (Rousseau, 1995) การปฏิบัติตามสัญญาทางจิตวิทยานั้นมีความสัมพันธ์หรือผลกระทบเชิงบวกต่อผลลัพธ์ในการทำงาน เช่น ความพึงพอใจในงาน ทั้งชายและหญิง (Karani et al., 2022) นอกจากนี้ สัญญาทางจิตวิทยายังมีผลต่อความมุ่งมั่นและความภักดีต่อองค์กร เมื่อพนักงานรู้สึกว่าการสัญญาทางจิตวิทยาของตนได้รับการรักษา พนักงานจะมีความมุ่งมั่นและความภักดีต่อองค์กรมากขึ้น ซึ่งส่งผลให้มีความพึงพอใจในงานและมีแนวโน้มที่จะทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ (Conway & Briner, 2005 ; Suwannarat, 2023a)



ความพึงพอใจในงาน

ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) เป็นทัศนคติหรือความรู้สึกที่พนักงานมีต่อการทำงานของตนเอง ซึ่งรวมถึงความพอใจหรือไม่พอใจที่เกิดจากการทำงาน และสามารถแยกย่อยออกเป็นหลายมิติ เช่น ด้านเนื้องาน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านโอกาสในการพัฒนาและความก้าวหน้าในอาชีพ ความพึงพอใจในงานนั้นยังส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลหรือผลการปฏิบัติงานของพนักงาน และมีความสัมพันธ์กับอัตราการลาออก (Spector, 1997) อารมณ์เชิงบวกและความพึงพอใจในงานเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานหรือผลการปฏิบัติงาน ในขณะที่อารมณ์เชิงลบและความพึงพอใจที่ลดลงจะส่งผลเสีย (Reizer et al., 2019) นอกจากนี้ ความพึงพอใจในงานยังเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อวัฒนธรรมองค์กร การที่พนักงานมีความพึงพอใจในงานช่วยเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ดี ส่งผลให้มีการทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพและเสริมสร้างบรรยากาศการทำงานที่เป็นมิตรและสร้างสรรค์ (Robbins & Judge, 2017 ; Suwannarat, 2021)

การกำกับดูแลที่มีประสิทธิภาพ

การกำกับดูแลที่มีประสิทธิภาพ (Effective Supervision) เป็นกระบวนการที่ผู้นำควรมีการวางแผนและดำเนินการอย่างเป็นระบบ พร้อมทั้งการสื่อสารและสนับสนุนทีมงานเพื่อให้สามารถบรรลุเป้าหมายและผลลัพธ์ที่ต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Northouse, 2018) การสนับสนุนหรือการกำกับดูแลที่มีประสิทธิภาพและความไว้วางใจขององค์กรมีอิทธิพลต่อสัญญาทางจิตวิทยา และสัญญาทางจิตวิทยามีอิทธิพลต่อพฤติกรรมเบี่ยงเบนในที่ทำงาน (Azim et al., 2020) และการกำกับดูแลที่มีประสิทธิภาพยังมีบทบาทในการแก้ไขความขัดแย้งและการสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี การที่ผู้บริหารสามารถแก้ไขความขัดแย้งได้อย่างมีประสิทธิภาพและสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่เป็นบวก ช่วยลดความเครียดและความไม่พึงพอใจของพนักงาน ซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญในการรักษาสัญญาทางจิตวิทยา (Rousseau, 1995 ; Suwannarat, 2023b) และ Goetsch (2002) ได้กำหนดองค์ประกอบ ของการกำกับดูแลที่มีประสิทธิภาพไว้ดังนี้ 1) การกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจน (Setting Clear Goals) หมายถึง การกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจนและเข้าใจตรงกันระหว่างหัวหน้างานและผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อให้ผู้ใต้บังคับบัญชาสามารถมุ่งมั่นที่จะบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ 2) การให้การสนับสนุนและคำแนะนำ (Providing Support and Guidance) หมายถึง การให้การสนับสนุนและคำแนะนำแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ผู้ใต้บังคับบัญชาสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมาย 3) การสร้างแรงจูงใจ (Creating Motivation) หมายถึง การสร้างแรงจูงใจแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีกำลังใจในการทำงานและมุ่งมั่นที่จะบรรลุเป้าหมาย 4) การให้อิสระในการทำงาน (Giving Autonomy) หมายถึง การให้อิสระในการทำงานแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อให้ผู้ใต้บังคับบัญชาสามารถแสดงความคิดสร้างสรรค์และศักยภาพของตนเองได้อย่างเต็มที่

การจัดการทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพ

การจัดการทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพ (Effective Human Resource Management) เป็นกระบวนการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร ซึ่งมุ่งเน้นไปที่การพัฒนาและรักษาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพสูงสุด เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ด้วยวิธีการที่ดีที่สุดหรือเกิดประโยชน์สูงสุด (Guest et al., 2012) การจัดตำแหน่งระบบทรัพยากรบุคคลและคุณภาพการสื่อสารส่งผลกระทบที่แตกต่างต่อการก่อตัวและการละเมิดสัญญาทางจิตวิทยา โดยเน้นย้ำว่าพนักงานต้องการทั้งระบบทรัพยากรบุคคลที่มีความสอดคล้องสูงและการสื่อสารคุณภาพสูงเพื่อสร้างการรับรู้สัญญาทางจิตวิทยาที่สอดคล้องกัน (Roehl, 2019) การจัดการทรัพยากรมนุษย์นั้นมีความสำคัญในการสร้างสัญญาทางจิตวิทยา เนื่องจากสามารถกำหนดนโยบายและกระบวนการที่ช่วยเสริมสร้างความคาดหวังที่เหมาะสมระหว่างพนักงานและองค์กร เช่น การสรรหาและการคัดเลือกพนักงานที่มีคุณสมบัติที่ตรงกับความต้องการขององค์กร การปฐมนิเทศที่ชัดเจนและเป็นระบบเพื่อให้พนักงานเข้าใจบทบาทและหน้าที่ของตนเอง รวมถึงการพัฒนาทักษะและการฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างความสามารถของพนักงาน (Armstrong & Taylor, 2014 ; Putson et al., 2019) และ Robbins & Judge (2017) ได้กำหนดองค์ประกอบของการจัดการทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพ ไว้ดังนี้ 1) การวางแผนและการจัดหาทรัพยากรบุคคล (Human Resource Planning and Recruitment) หมายถึงการกำหนดความต้องการทรัพยากรบุคคลในอนาคต การสรรหาและคัดเลือกบุคคลเข้าทำงาน เพื่อให้ได้บุคคลที่มีทักษะและความสามารถตรงกับความต้องการขององค์กร 2) การพัฒนาและฝึกอบรมทรัพยากรบุคคล (Human Resource Development and Training) หมายถึงการพัฒนาทักษะและความสามารถของพนักงานที่มีอยู่ เพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

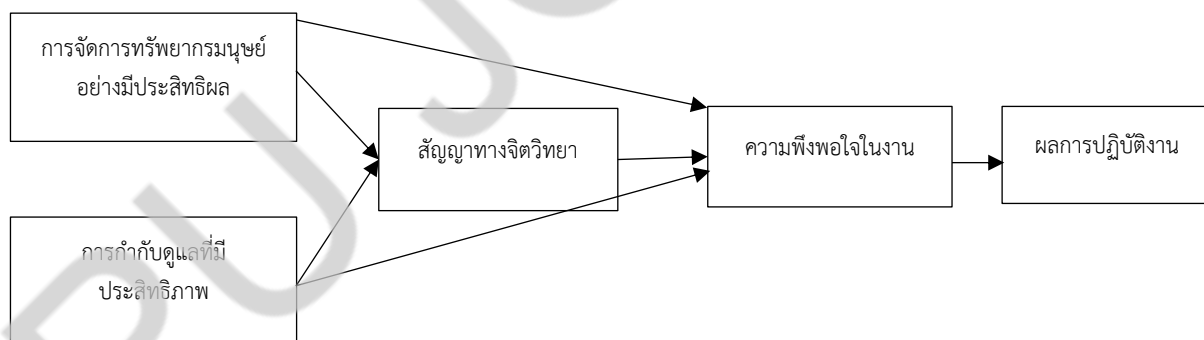
3) การประเมินผลการปฏิบัติงาน (Performance Appraisal) หมายถึงการประเมินผลงานของพนักงาน เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาพนักงาน รวมถึงการให้รางวัลตอบแทนที่เหมาะสมกับผลงาน 4) การบริหารค่าตอบแทนและสวัสดิการ (Reward Management and Benefits) หมายถึงการกำหนดค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสมกับพนักงาน เพื่อจูงใจให้พนักงานมีแรงจูงใจในการทำงาน และรักษาพนักงานให้อยู่กับองค์กร 5) การสร้างความสัมพันธ์กับพนักงาน (Employee Relations) หมายถึงการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพนักงานกับองค์กร โดยการสร้างบรรยากาศในการทำงานที่ดี การให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และส่งเสริมให้พนักงานมีขวัญกำลังใจในการทำงาน 6) ความรับผิดชอบต่อสังคม (Social Responsibility) หมายถึงการคำนึงถึงผลกระทบของการดำเนินงานขององค์กรต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม เช่น การรักษาสิ่งแวดล้อม การส่งเสริมความเท่าเทียมทางเพศ และการจ้างงานคนพิการ

ผลการปฏิบัติงาน

ผลการปฏิบัติงาน (Job Performance) เป็นการวัดว่าพนักงานปฏิบัติหน้าที่ตามตำแหน่งงานของตนได้ดีเพียงใด หรือพฤติกรรมของพนักงานที่แสดงออกมาในลักษณะของผลผลิต คุณภาพ และผลกระทบต่องาน หรืออาจพิจารณาจากการบรรลุเป้าหมาย การปฏิบัติตามขั้นตอน การทำงานเป็นทีม และการมีส่วนร่วมในองค์กร (Campbell, 1990) ความมุ่งมั่นในองค์กรมีผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งความสัมพันธ์ระหว่างความมุ่งมั่นขององค์กรและการปฏิบัติงานมีความซับซ้อนมากกว่าความสัมพันธ์โดยตรง โดยได้รับอิทธิพลจากความพึงพอใจในงาน องค์กรจึงจำเป็นต้องเพิ่มความมุ่งมั่นของพนักงานเพื่อส่งเสริมความพึงพอใจในงานและประสิทธิภาพการทำงาน (Loan, 2020)

กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการศึกษารวบรวมบททวน ทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสัญญาทางจิตวิทยาในเอเชีย ซึ่งยังมีไม่มากนักในประเทศไทย งานวิจัยส่วนใหญ่เป็นการศึกษาบริบทของประเทศตะวันตก ทำให้ยังเกิดช่องว่างในการวิจัยที่ควรศึกษาทั้งในด้านผลกระทบต่อความพึงพอใจในงาน การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพของผู้นำหรือการกำกับดูแลที่มีประสิทธิภาพ (Kutaula et al., 2020) และผลกระทบของความพึงพอใจในงานที่มีต่อผลการปฏิบัติงาน บทบาทหน้าที่ในการเป็นตัวแปรส่งผ่านของสัญญาทางจิตวิทยาในความสัมพันธ์ระหว่างการกำกับดูแลที่มีประสิทธิภาพและความพึงพอใจในงาน และความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพและความพึงพอใจในงาน เพื่อนำผลการศึกษาไปปรับใช้เป็นแนวทางให้กับองค์กร ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

1. สัญญาทางจิตวิทยา มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกต่อ ความพึงพอใจในงาน
2. ความพึงพอใจในงาน มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกต่อ ผลการปฏิบัติงาน
3. การจัดการทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกต่อ สัญญาทางจิตวิทยา
4. สัญญาทางจิตวิทยา เป็นตัวแปรส่งผ่านในความสัมพันธ์ระหว่าง การจัดการทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพ และความพึงพอใจในงาน
5. สัญญาทางจิตวิทยา เป็นตัวแปรส่งผ่านในความสัมพันธ์ระหว่าง การกำกับดูแลที่มีประสิทธิภาพ และความพึงพอใจในงาน



วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องอิทธิพลของสัญญาทางจิตวิทยาที่มีต่อความพึงพอใจในการทำงานและผลการปฏิบัติงาน เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือของการเก็บรวบรวมข้อมูล จากนั้นนำข้อมูลที่ได้ไปทดสอบเชิงประจักษ์ ด้วยการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง (Structure Equation Modeling) และสรุปผล เพื่อนำเสนอผลการวิจัยในรูปแบบของตารางและการบรรยายประกอบ จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ที่ได้ทำการศึกษา ค้นคว้ามาจากการงานวิชาการต่างๆ ได้แก่ วารสาร วิทยานิพนธ์ หนังสือ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัททั่วไป ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากร ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่าง โดยไม่ใช้หลักความน่าจะเป็น (Nonprobability Sampling) โดยเทคนิคที่ใช้คือการเลือกตัวอย่างตามสะดวก (Convenience Sampling) โดยผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลของพนักงานบริษัททั่วไป

กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานบริษัททั่วไปทุกอุตสาหกรรม โดยขนาดของกลุ่มตัวอย่างนั้นใช้กฎแห่งความชัดเจน (Rules of Thumb) ของ Collier (2020) โดยจะมีขนาดตัวอย่างวิกฤตอยู่ที่ 200 ตัวอย่าง ที่เหมาะสมกับการวิเคราะห์ข้อมูลแบบ สมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling: SEM) ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการเก็บแบบสอบถามตามกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้คือ พนักงานบริษัททั่วไปทุกอุตสาหกรรมทั้งหมด จำนวน 200 ชุด นอกจากนี้ก็วิจัยในอดีต Tabachnick & Fidell (2001) ได้อธิบายว่าจำนวนตัวอย่าง 100-150 ถือเป็นจำนวนตัวอย่างที่ยอมรับได้ในการดำเนินการ SEM

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม ซึ่งมีลักษณะคำถามแบบให้เลือกตอบเพียงข้อเดียวและเป็นคำถามปลายปิด โดยแบบสอบถามมีลักษณะเป็นมาตรวัดของลิเคิร์ต 5 ระดับ ประกอบด้วย 6 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกคำตอบที่ตรงกับความเป็นจริงของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด คำถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน อายุงาน (ในส่วนงาน/หน่วยงานที่สังกัดปัจจุบัน) สถานภาพสมรส

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับสัญญาทางจิตวิทยาจากแนวคิดของ Rousseau (1995) จำนวนทั้งหมด 12 ข้อ แบ่งเป็น 4 หัวข้อประกอบด้วย สัญญาเชิงผลประโยชน์ จำนวน 3 ข้อ สัญญาเชิงความสัมพันธ์ จำนวน 3 ข้อ สัญญาเชิงสมดุล จำนวน 3 ข้อ ข้อตกลงทางการแลกเปลี่ยน จำนวน 3 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานจากแนวคิด Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ) ของ Weiss (1967) จำนวนทั้งหมด 18 ข้อ แบ่งเป็น 6 หัวข้อประกอบด้วย ด้านลักษณะงาน จำนวน 3 ข้อ ด้านความรับผิดชอบ จำนวน 3 ข้อ ด้านความสำเร็จของงาน จำนวน 3 ข้อ ด้านความก้าวหน้าในงาน จำนวน 3 ข้อ ด้านการได้รับการยอมรับ นับถือ จำนวน 3 ข้อ ด้านค่าตอบแทน จำนวน 3 ข้อ

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานจากแนวคิดของ Cascio (2006) จำนวนทั้งหมด 15 ข้อ แบ่งเป็น 5 หัวข้อประกอบด้วย ความรู้เกี่ยวกับงาน จำนวน 3 ข้อ ประสิทธิภาพของงาน จำนวน 3 ข้อ ความสามารถในการปรับตัว จำนวน 3 ข้อ ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล จำนวน 3 ข้อ พฤติกรรมการเป็นพลเมืองขององค์กร จำนวน 3 ข้อ

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพจากแนวคิดของ Robbins & Judge (2017) จำนวนทั้งหมด 18 ข้อ แบ่งเป็น 6 หัวข้อประกอบด้วย การวางแผนและการจัดหาทรัพยากรบุคคล จำนวน 3 ข้อ การพัฒนาและฝึกอบรมทรัพยากรบุคคล จำนวน 3 ข้อ การประเมินผลการปฏิบัติงาน จำนวน 3 ข้อ การบริหารค่าตอบแทนและสวัสดิการ จำนวน 3 ข้อ การสร้างความสัมพันธ์กับพนักงาน จำนวน 3 ข้อ ความรับผิดชอบต่อสังคม จำนวน 3 ข้อ

ส่วนที่ 6 แบบสอบถามเกี่ยวกับการกำกับดูแลที่มีประสิทธิภาพจากแนวคิดของ Goetsch (2002) จำนวนทั้งหมด 12 ข้อ แบ่งเป็น 4 หัวข้อประกอบด้วย การกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจน จำนวน 3 ข้อ การให้การสนับสนุนและคำแนะนำ จำนวน 3 ข้อ การสร้างแรงจูงใจ จำนวน 3 ข้อ การให้อิสระในการทำงาน จำนวน 3 ข้อ

ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือโดยนำแบบสอบถามทั้งหมดไปดำเนินการทดสอบความเที่ยงตรงโดยการนำเสนอ กับอาจารย์ที่ปรึกษาและผู้ทรงคุณวุฒิหรือผู้เชี่ยวชาญในสาขาวิชาการจัดการ สาขาการจัดการทรัพยากรมนุษย์และสาขาวิชาที่เกี่ยวข้อง จำนวน 3 ท่าน เพื่อพิจารณาค่าความเที่ยงตรง ผ่านกระบวนการหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ของงานวิจัย (Index of Item Objective Congruence: IOC) โดยที่ค่าดัชนีความสอดคล้องมีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.5 และผ่านกระบวนการทดสอบความน่าเชื่อถือโดยนำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลเพื่อทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่าง ที่ทำการศึกษา ก่อน (Pre-Test) จำนวนทั้งหมด 30 ชุด ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่น (Cronbach's Alpha) มากกว่า 0.7 ซึ่งค่าความเชื่อมั่นอยู่ในช่วง 0.72 – 0.95 (ทดสอบแต่ละองค์ประกอบของ ตัวแปรแต่ละตัว) และค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับอยู่ที่ 0.95 หมายถึง แบบสอบถามนั้นมีความน่าเชื่อถือสามารถนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลทำการศึกษาต่อไปได้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลของแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างพนักงาน บริษัททั่วไป จำนวน 200 ชุด ในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ถึงเดือนเมษายน ปี พ.ศ.2567 โดยผู้วิจัยได้ทำการแจกแบบสอบถามออนไลน์ ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างโดยไม่ใช้หลักความน่าจะเป็น (Nonprobability Sampling) โดยเทคนิคที่ใช้คือการเลือกตัวอย่างตามสะดวก (Convenience Sampling) จากนั้นผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบความถูกต้องและความครบถ้วนสมบูรณ์ของเนื้อหา เพื่อที่จะนำข้อมูลไปใช้ในการวิเคราะห์ผลทางสถิติต่อไป

2. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ผู้วิจัยได้ข้อมูลจากการเก็บรวบรวมข้อมูลผ่านการศึกษาจาก งานวิจัย บทความ วารสาร และเอกสารทางวิชาการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับสัญญาทางจิตวิทยาที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานและผลการปฏิบัติงาน

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ทำกรเก็บรวบรวมมาจกแบบสอบถาม จำนวน 200 ชุด เพื่อทำการดำเนินการประมวลผลข้อมูล โดยใช้โปรแกรม AMOS และ SPSS ซึ่งเป็นโปรแกรมที่นิยมนำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติหรือใช้ในการวิเคราะห์ด้วยสมการโครงสร้าง (SEM) สถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลและทดสอบสมมติฐานในงานวิจัยเรื่องอิทธิพลของสัญญาทางจิตวิทยาที่มีต่อความพึงพอใจในงานและผลการปฏิบัติงาน โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นไว้ที่ร้อยละ 95 ($\alpha=0.05$) คือ สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) ใช้ในการสรุปลักษณะจากการเก็บรวบรวมข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างจากแบบสอบถามที่จะใช้เป็นตัวแทนประชากรในการวิจัยในครั้งนี้ จนถึงวิธีการที่นำไปสู่การสรุปผลเกี่ยวกับประชากรโดยใช้ข้อมูลที่รวบรวมมาเป็นตัวแทน โดยใช้การทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง (SEM) ด้วย AMOS โดยสมการโครงสร้างนั้นเป็นโมเดลที่รวมหลักการของสถิติเชิงเส้น 2 ประเภท คือ การวิเคราะห์เส้นทาง (Path analysis) และการวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis) โดยใช้หลักการเดียวกันกับการวิเคราะห์แบบถดถอย (Regression analysis)

ผลการวิจัยและอภิปรายผลการวิจัย

งานวิจัยอิทธิพลของสัญญาทางจิตวิทยาที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานและผลการปฏิบัติงาน งานวิจัยอิทธิพลของสัญญาทางจิตวิทยาที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานและผลการปฏิบัติงานมีผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามหรือปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 200 คน พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 73 มีอายุระหว่าง 26 - 41 ปี จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 55.5 ศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 83.5 มีรายได้อยู่ในช่วงน้อยกว่า 25,000 บาท จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 47 มีอายุงานระหว่าง 1 - 5 ปี จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 46 และเป็นโสด จำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 92.5 และผู้วิจัยได้ทำการคำนวณค่า Composite Reliability (CR) สำหรับตัวแปรทั้งหมด เพื่อเปรียบเทียบกับ Average Variance Extracted (AVE) ในการทดสอบความเที่ยงตรง และความน่าเชื่อถือของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ดังตารางที่ 1



ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ค่า Factor Loading, Composite Reliability และค่า Average Variance Extracted

ตัวแปรที่ศึกษา (Latent Variables)	Factor Loading	Composite Reliability	Average Variance Extracted
Psychological Contract (PC) : สัญญาทางจิตวิทยา	0.69-0.75	0.84	0.57
Job Satisfaction (JS) : ความพึงพอใจในงาน	0.54-0.78	0.85	0.48
Job Performance (JP) : ผลการปฏิบัติงาน	0.66-0.88	0.86	0.56
Effective Human Resource Management (EHRM) การจัดการทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพ	0.67-0.84	0.89	0.57
Effective Supervision (ESUP) : การกำกับดูแลที่มีประสิทธิภาพ	0.74-0.88	0.88	0.64

จากตารางที่ 1 พบว่า ค่า Composite Reliability มีค่าระหว่าง 0.84 ถึง 0.89 ซึ่งมีค่าสูงกว่า 0.70 (Hair et al., 2019) เป็นระดับที่น่าพึงพอใจสำหรับค่าความสอดคล้องภายในระหว่างตัวแปร และการทดสอบค่าความเที่ยงตรงเชิงสอดคล้องของมาตรวัด พบว่า ค่า Average Variance Extracted ของตัวแปรที่ศึกษา มีค่าอยู่ระหว่าง 0.48 ถึง 0.64 ซึ่งมีค่าใกล้เคียงหรือสูงกว่า 0.50 (Fornell and Larcker, 1981) แสดงให้เห็นว่ามาตรวัดโดยเฉลี่ยของแต่ละข้อคำถามมีความสามารถในการวัดค่าตัวแปรที่มีระดับความเที่ยงตรงผ่านเกณฑ์ ซึ่งยอมรับได้ โดยที่ค่า Cronbach's alpha ของสัญญาทางจิตวิทยามีค่าอยู่ระหว่าง 0.74 ถึง 0.87 ความพึงพอใจในงานมีค่าอยู่ระหว่าง 0.72 ถึง 0.94 ผลการปฏิบัติงานมีค่าอยู่ระหว่าง 0.78 ถึง 0.87 การจัดการทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพมีค่าอยู่ระหว่าง 0.79 ถึง 0.87 และการกำกับดูแลที่มีประสิทธิภาพมีค่าอยู่ระหว่าง 0.76 ถึง 0.89

ในการวิเคราะห์การถดถอยหรือค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลของโมเดลอิทธิพลของสัญญาทางจิตวิทยาที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานและผลการปฏิบัติงานและวิเคราะห์ผลการทดสอบสมมติฐาน ดังตารางที่ 2-4

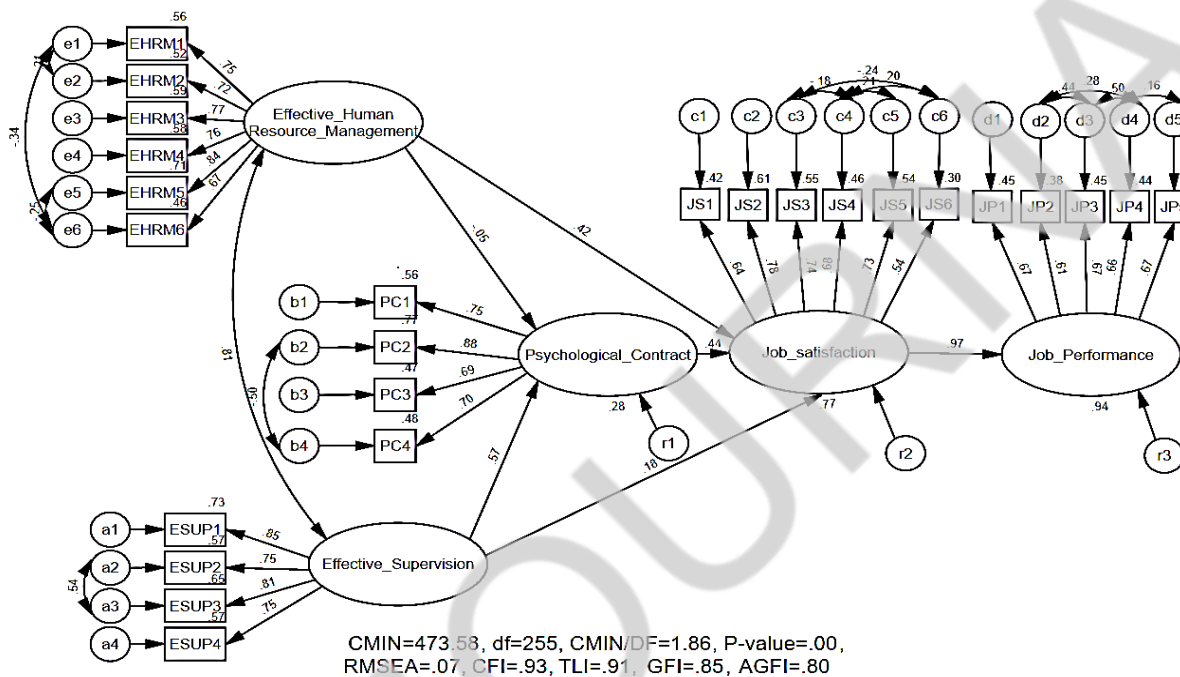
ตารางที่ 2 ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลของโมเดลอิทธิพลของสัญญาทางจิตวิทยาที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานและผลการปฏิบัติงาน

ตัวแปรผล	R ²	อิทธิพล	ตัวแปรสาเหตุ			
			การกำกับดูแลที่มีประสิทธิภาพ	การจัดการทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพ	สัญญาทางจิตวิทยา	ความพึงพอใจในงาน
สัญญาทางจิตวิทยา	0.28	SDE	0.57***	-0.05	-	-
		SIE	-	-	-	-
		STE	0.57***	-0.05	-	-
ความพึงพอใจในงาน	0.77	SDE	0.18	0.42***	0.44***	-
		SIE	0.25	-0.02	-	-
		STE	0.44	0.4***	0.44***	-
ผลการปฏิบัติงาน	0.94	SDE	-	-	-	0.97***
		SIE	0.42	0.39	0.43	-
		STE	0.42	0.39	0.43	0.97***

CMIN/DF = 1.86, CFI = 0.93, TLI = 0.90, RMSEA = 0.07

หมายเหตุ *** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 , SDE = Standardized Direct Effect, SIE = Standardized Indirect Effect และ STE = Standardized Total Effect

จากตารางที่ 2 การวิเคราะห์ความกลมกลืนของโมเดลสมการโครงสร้างกับข้อมูลเชิงประจักษ์โดยใช้ตัวบ่งชี้ความกลมกลืนเกณฑ์พิจารณาดังต่อไปนี้ ค่า Relative Chi-Square (CMIN/DF) ต้องมีค่าน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5, ค่า Comparative Fit Index (CFI) ต้องมีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.90, ค่า Tucker Lewis Index (TLI) ต้องมีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.90, ค่า Root Mean Square Error Approximation (RMSEA) ต้องมีค่าน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.08 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ตามที่ระบุไว้ในหนังสือของ Collier (2020) ซึ่งผลการวิเคราะห์ความกลมกลืนของโมเดลสมการโครงสร้างตามสมมติฐานการวิจัยกับข้อมูลเชิงประจักษ์มีความกลมกลืน และมีผลการทดสอบสมมติฐานด้วยวิธีโมเดลสมการโครงสร้าง (โมเดลอิทธิพลของสัญญาณทางจิตวิทยาที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานและผลการปฏิบัติงาน) ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยวิธีโมเดลสมการโครงสร้าง (โมเดลอิทธิพลของสัญญาณทางจิตวิทยาที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานและผลการปฏิบัติงาน)

ตารางที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

Hypothesized Relationships	Standardized Estimates	C.R. (t-values)	Hypothesis Supported
H1: PC→JS	0.44	5.98***	สนับสนุน
H2: JS→JP	0.97	8.03***	สนับสนุน
H3: EHRM→PC	-0.05	-0.32	ไม่สนับสนุน

หมายเหตุ *** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 3 พบว่า สมมติฐานที่ 1 (H1) สัญญาณทางจิตวิทยา มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกต่อความพึงพอใจในงาน พบว่า สัญญาณทางจิตวิทยา มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกต่อ ความพึงพอใจในงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่า สนับสนุนสมมติฐานที่ 1

สมมติฐานที่ 2 (H2) ความพึงพอใจในงาน มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกต่อ ผลการปฏิบัติงาน พบว่า ความพึงพอใจในงาน มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกต่อ ผลการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่า สนับสนุนสมมติฐานที่ 2



สมมติฐานที่ 3 (H3) การจัดการทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกต่อสัญญาณจิตวิทยา พบว่า การจัดการทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพ ไม่มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกต่อสัญญาณจิตวิทยา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่า ไม่สนับสนุนสมมติฐานที่ 3

1. การศึกษาความสัมพันธ์และผลกระทบของสัญญาณจิตวิทยาที่มีต่อความพึงพอใจในงาน จากตารางที่ 2 และตารางที่ 3 พบว่าสัญญาณจิตวิทยามีอิทธิพลทางตรงต่อความพึงพอใจในงาน สามารถอธิบายได้ว่าพนักงานที่ได้รับสัญญาณทางจิตวิทยาครบทั้ง 4 ประเภท ได้แก่ สัญญาเชิงผลประโยชน์ สัญญาเชิงความสัมพันธ์ สัญญาเชิงสมดุล ข้อตกลงทางการแลกเปลี่ยน ซึ่งสามารถตอบสนองความคาดหวังของพนักงานและองค์กรที่มีร่วมกัน ทำให้เกิดความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับสูง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย Kutaula et al. (2020) ที่ได้รวบรวมการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับสัญญาณทางจิตวิทยาได้ระบุว่าสัญญาณทางจิตวิทยามีผลต่อความพึงพอใจในงานหรือความพึงพอใจในงานเป็นผลลัพธ์ (Outcome) ของสัญญาณทางจิตวิทยา และเช่นเดียวกันกับงานวิจัยของ Karani et al. (2022) ที่ศึกษาผลกระทบของการปฏิบัติตามสัญญาณทางจิตวิทยาต่อความพึงพอใจในงานและความมุ่งมั่นขององค์กรในช่วงการแพร่ระบาดของโควิด-19 และพบว่าการปฏิบัติตามสัญญาณทางจิตวิทยาส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในงานและความมุ่งมั่นขององค์กร

2. การศึกษาความสัมพันธ์และผลกระทบของความพึงพอใจในงานที่มีต่อผลการปฏิบัติงาน จากตารางที่ 2 และตารางที่ 3 พบว่าความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลทางตรงต่อผลการปฏิบัติงาน สามารถอธิบายได้ว่าพนักงานที่มีความพึงพอใจในงานสูง ใน 6 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านการได้รับการยอมรับ นับถือ ด้านค่าตอบแทน มีแนวโน้มหรือส่งผลให้มีผลการปฏิบัติงานที่ดีกว่าพนักงานที่มีความพึงพอใจต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Spector (1997) ที่กล่าวถึงความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างความพึงพอใจในงานและผลการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน และได้สรุปว่าพนักงานที่มีความพึงพอใจในงานมีแนวโน้มที่จะมีประสิทธิภาพการทำงานหรือผลการปฏิบัติงานสูงขึ้น มีความทุ่มเทและมุ่งมั่นต่อการทำงานมากกว่า และมีแนวโน้มที่จะมีผลงานที่ดีกว่า และเช่นเดียวกันกับงานวิจัยของ Reizer et al. (2019) ที่ศึกษาแรงจูงใจ อารมณ์ และการปฏิบัติงานของพนักงาน: การศึกษานี้ที่กระทำวันระยะยาว พบว่าอารมณ์เชิงบวกและความพึงพอใจในงานเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานหรือผลการปฏิบัติงาน ในขณะที่อารมณ์เชิงลบและความพึงพอใจที่ลดลงจะส่งผลเสีย

3. การศึกษาความสัมพันธ์และผลกระทบของการจัดการทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพที่มีต่อสัญญาณทางจิตวิทยา จากตารางที่ 2 และตารางที่ 3 พบว่าการจัดการทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพ ไม่มีอิทธิพลทางตรงต่อสัญญาณทางจิตวิทยา สามารถอธิบายได้ว่าการจัดการทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งแบ่งออกเป็น 6 ประเภท ได้แก่ การวางแผนและการจัดหาทรัพยากรบุคคล การพัฒนาและฝึกอบรมทรัพยากรบุคคล การประเมินผลการปฏิบัติงาน การบริหารค่าตอบแทนและสวัสดิการ การสร้างความสัมพันธ์กับพนักงาน ความรับผิดชอบต่อสังคมนั้น ไม่ได้ส่งผลต่อการรับรู้หรือคาดหวังของสัญญาณทางจิตวิทยาของพนักงาน ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัย Kutaula et al. (2020) ที่ได้รวบรวมการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับสัญญาณทางจิตวิทยาได้ระบุว่าจัดการทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพมีผลกระทบเชิงบวกต่อสัญญาณทางจิตวิทยาหรือการจัดการทรัพยากรมนุษย์นั้นเป็นตัวแปรที่มาก่อนหน้า (Antecedents) และเช่นเดียวกันกับงานวิจัยของ Roehl (2019) ที่ศึกษาผลกระทบของ การจัดการทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์ (SHRM) ต่อสัญญาณทางจิตวิทยาของพนักงาน: ประเภทและวาระ พบว่าระบบทรัพยากรบุคคลที่มีความสอดคล้องสูงผสมผสานกับการสื่อสารคุณภาพสูงช่วยลดการละเมิดสัญญาณทางจิตวิทยาและเพิ่มความสอดคล้องของสัญญาณทางจิตวิทยาได้อย่างมาก ซึ่งงานวิจัยนี้ช่วยทำความเข้าใจการมีส่วนร่วมระหว่างการจัดการทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์และสัญญาณทางจิตวิทยา โดยเน้นความสำคัญของการสื่อสารที่สอดคล้องกันและชัดเจนในแนวทางปฏิบัติด้านทรัพยากรบุคคล

จากภาพที่ 2 และตารางที่ 2 พบว่า ค่าความผันแปรที่สามารถอธิบายได้ (Squared Multiple Correlation R^2) สัญญาณทางจิตวิทยา (PC) เท่ากับ 0.28 หมายถึง การจัดการทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพและการกำกับดูแลที่มีประสิทธิภาพสามารถร่วมกันอธิบายสัญญาณทางจิตวิทยาได้ร้อยละ 28 ความพึงพอใจในงาน (JS) เท่ากับ 0.77 หมายถึง การจัดการทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพ การกำกับดูแลที่มีประสิทธิภาพ และสัญญาณทางจิตวิทยา สามารถร่วมกันอธิบายความพึงพอใจในงานได้ร้อยละ 77 ผลการปฏิบัติงาน (JP) เท่ากับ 0.94 หมายถึง ความพึงพอใจในงานสามารถอธิบายผลการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 94

4. การศึกษาการเป็นตัวแปรส่งผ่านของสัญญาทางจิตวิทยาที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพและความพึงพอใจในงาน จากตารางที่ 2 พบว่าสัญญาทางจิตวิทยาไม่ได้เป็นตัวแปรส่งผ่านในความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพและความพึงพอใจในงาน สามารถอธิบายได้ว่าการจัดการทรัพยากรมนุษย์นั้นไม่ได้ส่งผลหรือมีอิทธิพลทางตรงสัญญาทางจิตวิทยาของพนักงาน อาจเกิดจากระดับความคาดหวังของพนักงานแต่ละบุคคลนั้นไม่เท่ากัน และพบว่า การจัดการทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพนั้นไม่ได้ส่งผลหรือมีอิทธิพลทางอ้อมกับความพึงพอใจในงาน ผ่านทางสัญญา ทางจิตวิทยา ทำให้สรุปได้ว่า สัญญาทางจิตวิทยานั้นไม่ได้เป็นตัวแปรส่งผ่านในความสัมพันธ์นี้ ดังตารางที่ 4 จึงสรุปได้ว่าผลการศึกษานี้ไม่สนับสนุนสมมติฐานที่ 4 (H4) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Kutaula et al., (2020) ที่ได้รวบรวมการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับสัญญาทางจิตวิทยา ได้ระบุว่า การจัดการทรัพยากรมนุษย์เป็นตัวแปรที่มาก่อนหน้า (Antecedents) ของสัญญาทางจิตวิทยาและความพึงพอใจในงาน เป็นผลลัพธ์ (Outcome) ของสัญญาทางจิตวิทยา แสดงว่า สัญญาทางจิตวิทยานั้นอาจเป็นตัวแปรส่งผ่านในความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพและความพึงพอใจในงาน แต่ในงานวิจัยนี้สรุปได้ว่าสัญญาทางจิตวิทยาไม่ได้ทำหน้าที่เป็นตัวแปรส่งผ่านในความสัมพันธ์นี้

5. การศึกษาการเป็นตัวแปรส่งผ่านของสัญญาทางจิตวิทยาที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างการกำกับดูแลที่มีประสิทธิภาพและความพึงพอใจในงาน พบว่าสัญญาทางจิตวิทยาเป็นตัวแปรส่งผ่านแบบสมบูรณ์ (Full Mediation) ในความสัมพันธ์ระหว่างการกำกับดูแลที่มีประสิทธิภาพ และความพึงพอใจในงาน จากตารางที่ 2 สามารถอธิบายได้ว่าการกำกับดูแลที่มีประสิทธิภาพ ส่งผลหรือมีอิทธิพลทางต่อ สัญญาทางจิตวิทยา ที่จะช่วยสร้างความมั่นใจให้กับพนักงานว่าองค์กรจะปฏิบัติตามความคาดหวังหรือสัญญาที่ให้ไว้กับพนักงาน และสัญญาทางจิตวิทยานั้นมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน จากข้อที่ 1. และพบว่า การกำกับดูแลที่มีประสิทธิภาพ ส่งผลหรือมีอิทธิพลทางอ้อมต่อ ความพึงพอใจในงาน โดยผ่านทางสัญญาทางจิตวิทยา แสดงว่า การกำกับดูแลที่มีประสิทธิภาพนั้นส่งผลหรือมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน ผ่านทางสัญญาทางจิตวิทยาเท่านั้น ทำให้สรุปได้ว่า สัญญาทางจิตวิทยานั้นเป็นตัวแปรส่งผ่านอย่างเต็มที่ (Full Mediation) ในความสัมพันธ์นี้ ดังตารางที่ 4 จึงสรุปได้ว่าผลการศึกษานี้สนับสนุนสมมติฐานที่ 5 (H5) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Azim et al. (2020) ที่ศึกษาเรื่องอิทธิพลของการสนับสนุนหัวหน้างานความไว้วางใจขององค์กรต่อพฤติกรรมเบี่ยงเบนในสถานที่ทำงาน: สัญญาทางจิตวิทยามีความสำคัญ พบว่า การสนับสนุนการกำกับดูแล (Supervisory Support) และความไว้วางใจขององค์กรมีอิทธิพลต่อสัญญาทางจิตวิทยา และงานวิจัยของ Karani et al. (2022) ที่ศึกษาผลกระทบของการปฏิบัติตามสัญญาทางจิตวิทยาต่อความพึงพอใจในงานและความมุ่งมั่นขององค์กรในช่วงการแพร่ระบาดของโควิด-19 และพบว่าปฏิบัติตามสัญญาทางจิตวิทยาส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในงาน และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Kutaula et al. (2020) ที่ได้รวบรวมการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับสัญญาทางจิตวิทยา ได้ระบุว่า การสนับสนุนของหัวหน้างาน (Supervisor Support) เป็นตัวแปรที่มาก่อนหน้า (Antecedents) ของสัญญาทางจิตวิทยา และความพึงพอใจในงานเป็นผลลัพธ์ (Outcome) ของสัญญาทางจิตวิทยา แสดงว่า สัญญาทางจิตวิทยานั้นอาจเป็นตัวแปรส่งผ่านในความสัมพันธ์ระหว่างการกำกับดูแลที่มีประสิทธิภาพและความพึงพอใจในงาน แต่ในงานวิจัยนี้สรุปได้ว่าสัญญาทางจิตวิทยาทำหน้าที่เป็นตัวแปรส่งผ่านในความสัมพันธ์นี้

ตารางที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

Hypothesized Relationships	Direct Effect	Indirect Effect	Total Effect	P-values	Conclusion
H4: EHRM→PC→JS	0.42***	-0.02	0.40***	>0.05	ไม่สนับสนุน
H5: ESUP→PC→JS	0.18	0.25***	0.44***	<0.05	สนับสนุน Full Mediation

หมายเหตุ *** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01



สรุปผลการวิจัย

1. การศึกษาความสัมพันธ์และผลกระทบของสัญญาทางจิตวิทยาที่มีต่อความพึงพอใจในงาน พบว่าสัญญาทางจิตวิทยา มีอิทธิพลทางตรงต่อ ความพึงพอใจในงาน เมื่อพนักงานรู้สึกว่าคุณสมบัติที่ปฏิบัติตามสัญญาทางจิตวิทยาที่ตกลงกันไว้พวกเขามักจะรู้สึกพึงพอใจในงาน
2. การศึกษาความสัมพันธ์และผลกระทบของความพึงพอใจในงานที่มีต่อผลการปฏิบัติงาน พบว่าความพึงพอใจในงาน มีอิทธิพลทางตรงต่อ ผลการปฏิบัติงาน เมื่อพนักงานรู้สึกพึงพอใจในงาน พวกเขามักจะมีความคิดเชิงบวกต่อองค์กรและพร้อมที่จะทำงานอย่างเต็มที่ ซึ่งส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานดีขึ้น รวมถึงความสามารถในการแก้ไขปัญหาและการทำงานร่วมกันที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น
3. การศึกษาความสัมพันธ์และผลกระทบของการจัดการทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพที่มีต่อสัญญาทางจิตวิทยา พบว่าการจัดการทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพ ไม่มีอิทธิพลทางตรงต่อ สัญญาทางจิตวิทยา การจัดการทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพอาจไม่ได้เปลี่ยนแปลงความคาดหวังและความเชื่อมั่นของพนักงานที่มีต่อองค์กรในแง่ของสัญญาทางจิตวิทยา
4. การศึกษาการเป็นตัวแปรส่งผ่านของสัญญาทางจิตวิทยาที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพและความพึงพอใจในงาน พบว่าสัญญาทางจิตวิทยาไม่ได้มีหน้าที่เป็นตัวแปรส่งผ่านในความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพและความพึงพอใจในงาน การจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่อย่างมีประสิทธิภาพอาจไม่จำเป็นต้องรักษาความคาดหวังของพนักงานเพื่อสร้างความพึงพอใจในงาน
5. การศึกษาการเป็นตัวแปรส่งผ่านของสัญญาทางจิตวิทยาที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างการกำกับดูแลที่มีประสิทธิภาพและความพึงพอใจในงาน พบว่าสัญญาทางจิตวิทยาทำหน้าที่เป็นตัวแปรส่งผ่านอย่างเต็มที่ (Full Mediation) ในความสัมพันธ์ระหว่างการกำกับดูแลที่มีประสิทธิภาพและความพึงพอใจในงาน เมื่อพนักงานได้รับการกำกับดูแลที่มีประสิทธิภาพจากการบริหารจะช่วยรักษาระดับความคาดหวังของพนักงานได้และส่งผลให้พนักงานมีความพึงพอใจในงานมากขึ้น

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

การศึกษานี้ช่วยให้ผู้บริหารองค์กรเข้าใจถึงความสำคัญของสัญญาทางจิตวิทยาที่สามารถช่วยเพิ่มหรือรักษาระดับความพึงพอใจในงานของพนักงาน เมื่อพนักงานเกิดความพึงพอใจในงานในระดับสูงแล้วจะส่งผลให้พนักงานนั้นมีความทุ่มเทให้กับงานที่สูงขึ้นและท้ายที่สุดจะส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานให้อยู่ในระดับสูงด้วยเช่นกัน และนอกจากนี้ยังทำให้ผู้บริหารองค์กรตระหนักถึงความสำคัญของสัญญาทางจิตวิทยาที่เป็นตัวแปรส่งผ่านในความสัมพันธ์ระหว่างการกำกับดูแลที่มีประสิทธิภาพและความพึงพอใจในงาน เพราะเมื่อพนักงานได้รับการกำกับดูแลที่มีประสิทธิภาพจากการบริหารจะช่วยสร้างหรือรักษาความคาดหวังของพนักงานไว้ได้และในที่สุดจะส่งผลให้พนักงานมีความพึงพอใจในงานมากขึ้น ซึ่งในภาพรวมของผลการวิจัยในครั้งนี้สามารถใช้เป็นแนวทางเพื่อปรับปรุงการพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารองค์กร ผู้จัดการ และพนักงานเพื่อเพิ่มหรือรักษาระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานในทุกๆระดับ

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

1. การส่งเสริมสัญญาทางจิตวิทยา องค์กรควรให้ความสำคัญในการสร้างและรักษาสัญญาทางจิตวิทยาที่ดีกับพนักงาน โดยการสื่อสารอย่างชัดเจนเกี่ยวกับความคาดหวังและความรับผิดชอบ รวมถึงการตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของพนักงานอย่างเหมาะสม
2. การปรับปรุงการกำกับดูแล ผู้นำควรได้รับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะการกำกับดูแลที่มีประสิทธิภาพ เน้นการเป็นผู้นำที่สนับสนุนและสร้างความไว้วางใจให้กับพนักงาน ซึ่งจะช่วยเพิ่มความพึงพอใจในงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงาน
3. การจัดการทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพ องค์กรควรให้ความสำคัญกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งในด้านการสรรหา การฝึกอบรม การพัฒนาและการประเมินผลการปฏิบัติงาน เพื่อให้พนักงานรู้สึกว่ามีโอกาสสนับสนุนและส่งเสริมการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

4. การประเมินและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง องค์กรควรมีการประเมินความพึงพอใจในงานและสัญญาทางจิตวิทยาของพนักงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อระบุปัญหาและหาวิธีแก้ไขอย่างทันท่วงที นอกจากนี้ ควรนำผลการประเมินมาใช้ในการปรับปรุงกลยุทธ์การบริหารและการพัฒนาบุคลากร

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. งานวิจัยนี้เป็นการศึกษากลุ่มตัวอย่างพนักงานบริษัททั่วไปซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรและจำนวนตัวอย่างจากการสำรวจและเก็บแบบสอบถามนั้นอาจจะเป็นตัวแทนของกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ครอบคลุม ดังนั้นควรกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างให้ครอบคลุมมากขึ้น

2. ควรศึกษาตัวแปรส่งผ่านอื่นๆ ที่อาจมีผลกระทบต่อความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการทรัพยากรมนุษย์ สัญญาทางจิตวิทยา และความพึงพอใจในงาน เพื่อให้เข้าใจถึงกลไกและปัจจัยที่ส่งผลต่อความสัมพันธ์นี้ดียิ่งขึ้น

3. ควรใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก หรือการสนทนากลุ่ม เพื่อสำรวจความคิดเห็นและประสบการณ์ของพนักงานในด้านสัญญาทางจิตวิทยา ความพึงพอใจในงาน และการจัดการทรัพยากรมนุษย์ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ลึกซึ้งและครบถ้วนมากยิ่งขึ้น

4. ควรศึกษาในลักษณะความสัมพันธ์ในระยะยาวเพื่อดูการเปลี่ยนแปลงของสัญญาทางจิตวิทยา ความพึงพอใจในงาน และผลการปฏิบัติงานของพนักงานในระยะยาว เพื่อให้เห็นภาพรวมและแนวโน้มของความสัมพันธ์เหล่านี้ให้ชัดเจนยิ่งขึ้น

5. จากผลของการศึกษาในครั้งนี้พบผลกระทบทางตรงของสัญญาทางจิตวิทยาที่มีต่อความพึงพอใจในงาน แต่หาว่าผลการศึกษาในอดีตบางการศึกษา พบว่าอิทธิพลของตัวแปรส่งผ่านที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างสัญญาทางจิตวิทยาและความพึงพอใจในงาน ดังนั้นเพื่อเป็นการเปรียบเทียบกับผลการศึกษาในครั้งนี้ การศึกษาในอนาคตควรศึกษาอิทธิพลของตัวแปรส่งผ่านตัวอื่นๆ อาทิ ความมุ่งมั่น และความภักดีที่อาจเป็นตัวแปรส่งผ่านในอิทธิพลของสัญญาทางจิตวิทยาที่มีต่อความพึงพอใจในงานเพื่อให้ได้ผลการศึกษาที่ชัดเจนยิ่งขึ้นโดยเฉพาะในบริบทของประเทศในเอเชียซึ่งมีลักษณะที่แตกต่างในหลายประเด็นจากประเทศตะวันตก

ข้อจำกัดการวิจัย

1. การเลือกกลุ่มตัวอย่างพนักงานบริษัททั่วไปจำนวน 200 ชุด อาจไม่สามารถแทนประชากรทั้งหมดได้อย่างครบถ้วนเนื่องจากพนักงานแต่ละบริษัทอาจมีวัฒนธรรมองค์กรและลักษณะการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่แตกต่างกัน

2. ผลการวิจัยนี้อาจจะไม่สามารถประยุกต์ใช้กับบริบทขององค์กรภาครัฐได้ เนื่องจากข้อมูลที่ทำการศึกษาในครั้งนี้เป็นองค์กรภาคเอกชน และลักษณะงานรวมถึงวัฒนธรรมองค์กรและปัจจัยที่เกี่ยวข้องต่างๆ ในภาครัฐอาจแตกต่างจากภาคเอกชนในหลายลักษณะ

3. การสรุปผลการวิจัยจากข้อมูลเชิงปริมาณอาจไม่ได้สะท้อนถึงประสบการณ์และความคิดเห็นในเชิงคุณภาพของพนักงานอย่างครบถ้วน

References

- Appman (2024). *5 Challenges for HR in 2024*. Retrieved May 2024, from <https://www.appman.co.th/5-challenges-for-hr-in-2024/>
- Armstrong, M. & Taylor, S. (2014). *Armstrong's Handbook of Human Resource Management Practice: Edition 13*. United Kingdom ; Kogan page.
- Azim, A. M. M., Hassan, M. S., Zaid, D. S. & Daud, M. A. (2020). The influence of supervisor support, organizational trust on workplace deviant behavior: Do psychological contract matter?. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 10(2), 116-132. doi:10.6007/ijarbss/ v10-i2/6895
- Campbell, J. P. (1990). Modeling the performance prediction problem in industrial and organizational psychology. In M. D. Dunnette (Ed.), *Handbook of industrial and organizational psychology*, (Vol. 1, pp. 687-732). Palo Alto, CA, US : Consulting Psychologists Press, xxvii.



- Cascio, W. F. (2006). The Economic Impact of Employee Behaviors on Organizational Performance. In E. E. Lawler & J. O'Toole (Eds.), *America at Work: Choices and Challenges* (pp. 241-256). New York : Palgrave Macmillan US.
- Collier, J. E. (2020). *Applied structural equation modeling using Amos: Basic to advanced techniques*. London, England : Routledge.
- Conway, N. & Briner, R. B. (2005). *Understanding psychological contracts at work: A critical evaluation of theory and research*. United Kingdom : Oxford University Press.
- Fornell, C. & Larcker, D. F. (1981). Structural equation models with unobservable variables and measurement error: Algebra and statistics. *JMR, Journal of Marketing Research*, 18(3),382-388. doi:10.2307/3150980
- Goetsch, D. L. (2002). *Effective Supervision: A Guidebook for Supervisors, Team Leaders, and Work Coaches*. US : Prentice Hall.
- Guest, D. E., Paauwe, J. & Wright, P. M. (2012). *HRM and Performance : Achievements and Challenges*. New Jersey : Wiley.
- Hair, J. F., Risher, J. J., Sarstedt, M. & Ringle, C. M. (2019). When to use and how to report the results of PLS-SEM. *European Business Review*, 31(1),2-24. doi:10.1108/eb-11-2018-0203
- Karani, A., Trivedi, P. & Thanki, H. (2022). Psychological contract and work outcomes during COVID-19 pandemic. *Journal of Organizational Effectiveness People and Performance*, 9(1),149-168. doi:10.1108/joepp-09-2020-0186
- Kutaula, S., Gillani, A. & Budhwar, P. S. (2020). An analysis of employment relationships in Asia using psychological contract theory: A review and research agenda. *Human Resource Management Review*, 30(4),100707. doi:10.1016/j.hrmr.2019.100707
- Loan, L. (2020). The influence of organizational commitment on employees' job performance: The mediating role of job satisfaction. *Management Science Letters*, 10(14),3307-3312. doi:10.5267/j.msl.2020.6.007
- Locke, E. A. (1976). The nature and causes of job satisfaction. In M. D. Dunnette (Ed.), *Handbook of industrial and organizational psychology* (pp. 1297-1343). Chicago, IL : Rand McNally.
- Northouse, P. G. (2018). *Leadership: Theory and practice*. Thousand Oaks, CA : SAGE Publications.
- Putsom, W., Suwannarat, P. & Songsrirote, N., (2019). The Effect of Entrepreneurial Leadership, Value Creation and Automotive Parts Manufacturing Businesses Performance in Thailand. *Human Resource and Organization Development Journal*, 11(2), 1-33.
- Reizer, A., Brender-Ilan, Y. & Sheaffer, Z. (2019). Employee motivation, emotions, and performance: a longitudinal diary study. *Journal of Managerial Psychology*, 34(6),415-428. doi:10.1108/jmp-07-2018-0299
- Robbins, S. P. & Judge, T. A. (2017). *Organizational Behavior*. UK : Pearson.
- Roehl, M. T. (2019). The impact of SHRM on the psychological contract of employees: A typology and research agenda. *Personnel Review*, 48(6),1580-1595. doi:10.1108/pr-02-2018-0063
- Rousseau, D. (1995). *Psychological contracts in organizations: Understanding written and unwritten agreements*. New Delhi, India : SAGE.
- Spector, P. E. (1997). *Job satisfaction: Application, assessment, causes, and consequences*. New Delhi, India : SAGE.
- Suwannarat, P. (2021). *International Business Management: A Cross-cultural Perspective* (4th ed.). Bangkok : AAA Service Printing House.
- Suwannarat, P. (2023a). The Moderating Role of Trust in Influencing the Effectiveness of Export Incentives of Exporters in the ASEAN, *Journal of Asia Business Studies*, 17(2),279-307.



- Suwannarat, P. (2023b). Understanding the Difference of Values-based Motivation of Managerial Workers in Spa Businesses in Thailand, *International Journal of Emerging Markets*, 18(2),483-504.
- Tabachnick, B. G. & Fidell, L. S. (2001) *Using Multivariate Statistics*. (4th ed.). Boston : Allyn and Bacon.
- Weiss, D. J. (1967). Manual for the Minnesota Satisfaction Questionnaire: Work Adjustment Project, Industrial Relations Center, US : University of Minnesota.
- Yukl, G. A. (2013). *Leadership in organizations*. Old Tappan, NJ : Prentice Hall.