

**อิทธิพลของทรัพยากรในงานและความมุ่งมั่นในการทำงาน
ที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ของรัฐ
ในนครหลวงเวียงจันทน์ สปป.ลาว**

**THE INFLUENCE OF JOB RESOURCES AND WORK ENGAGEMENT
ON EMPLOYEES' PERFORMANCE IN STATE-OWNED COMMERCIAL BANK
IN VIENTIANE CAPITAL, LAO PEOPLE'S DEMOCRATIC REPUBLIC**

.....
สุกสาคอน สีจันทา^{1*} จุฑามาศ ทวีไพบูลย์วงศ์²
Souksakhone Sichantha^{1}, Jutamard Thaweepaiboonwong²*

¹สาขาวิชาการบริหารและพัฒนาอุตสาหกรรม คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
วิทยาเขตศรีราชา

¹Program in Industrial Administration and Development, Faculty of Management Sciences,
Kasetsart University, Sriracha Campus.

²คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา

²Faculty of Management Sciences, Kasetsart University, Sriracha Campus.

*Corresponding author, e-mail: sichantha2@gmail.com

Received: April 10, 2018; Revised: June 20, 2018; Accepted: June 29, 2018

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์คือ 1) เพื่อประเมินระดับทรัพยากรในงาน ความมุ่งมั่นในการทำงาน และผลการปฏิบัติงานของพนักงาน 2) เพื่อศึกษาอิทธิพลของทรัพยากรในงานที่มีต่อความมุ่งมั่นในการทำงานของพนักงาน 3) เพื่อศึกษาอิทธิพลของทรัพยากรในงานที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน 4) เพื่อศึกษาอิทธิพลของความมุ่งมั่นในการทำงานที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน 5) เพื่อศึกษาอิทธิพลทางอ้อมของทรัพยากรในงานที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ พนักงานธนาคารพาณิชย์ของรัฐในนครหลวงเวียงจันทน์ สปป.ลาว เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 313 คน โดยใช้แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และโมเดลสมการโครงสร้าง

ผลการวิจัยพบว่า พนักงานธนาคารพาณิชย์ของรัฐในนครหลวงเวียงจันทน์ สปป.ลาว ประเมินทรัพยากรในงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง พนักงานมีความมุ่งมั่นในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก และมีผลการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมากเช่นกัน ผลการทดสอบโมเดลสมการโครงสร้างที่ปรับเปลี่ยนพบว่า มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยมีค่า $\chi^2/df = 1.457$, $p\text{-value} = 0.112$, $GFI = 0.985$, $AGFI = 0.956$, $CFI = 0.997$, $NFI = 0.989$, $RMR = 0.012$ และ $RMSEA = 0.038$) ตัวแปรเชิงสาเหตุในโมเดลสามารถอธิบายความแปรปรวนของผลการปฏิบัติงานของพนักงานได้ร้อยละ 64.0 ทรัพยากรในงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความมุ่งมั่นในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยมีอิทธิพลทั้งทางตรงและทางอ้อมในเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 นอกจากนี้ความมุ่งมั่นในการทำงานยังมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

คำสำคัญ: ทรัพยากรในงาน ความมุ่งมั่นในการทำงาน ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารพาณิชย์ของรัฐ

Abstract

The objectives of this study were: 1) to assess the level of job resources, work engagement and employees' performance 2) to study the influence of job resources on work engagement 3) to study the influence of job resources on employees' performance 4) to study the influence of work engagement on employees' performance and 5) to study the Indirect influence of job resources on employees' performance. The population was bank's operating employees in state-owned commercial bank in Vientiane Capital, Lao PDR. Data was collected by using questionnaire and the sample size of the study was 313 people. For the descriptive part, the basic statistics were used such as percentage, mean, and standard deviation and structural equation modeling (SEM) was used for testing hypotheses.

The results revealed that the overall job resource of state-owned commercial bank in Vientiane Capital, Lao PDR was at the moderate level. The overall work engagement was at high level, and overall performance was at a high level. Based on the result of SEM analysis, the model was fitted with data as well, the goodness of fit indices was as followed; $\chi^2/df = 1.457$, p -value = 0.112, GFI = 0.985, AGFI = 0.956, CFI = 0.997, NFI = 0.989, RMR = 0.012 and RMSEA = 0.038. The variables in the proposed model could explain the employees' performance accounted for 64.0% of the total variance. The job resource was positively influences with work engagement and statistic significantly at the level of .001. The job resource has direct and indirect positively influences on employees' performance and statistic significantly at .001. In addition, the work engagement was positively influences with the employees' performance and statistic significantly at .001

Keywords: Job Resources, Work Engagement, Employees' Performance, State-owned Commercial Bank

บทนำ

ทรัพยากรในงานเป็นแหล่งสนับสนุนในการทำงานที่ส่งผลให้พนักงานเกิดความรู้สึกที่ดีต่องานที่ตนได้รับมอบหมาย และช่วยกระตุ้นให้พนักงานเกิดการเรียนรู้และพัฒนาตนเอง โดยทรัพยากรในงานขององค์กรมีหลายระดับ ได้แก่ ระดับองค์กร เช่น เงินเดือน โอกาสความก้าวหน้าของอาชีพ ระดับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและสังคม เช่น การได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้าและเพื่อนร่วมงาน บรรยากาศในการทำงาน ระดับโครงสร้างของงาน เช่น ความชัดเจนในบทบาทของการทำงานการมีส่วนร่วม

ในการตัดสินใจ และระดับตัวงาน เช่น ทักษะที่หลากหลายในการทำงาน เอกลักษณ์ของงาน [1] ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะเป็นแรงผลักดันให้พนักงานมีความมุ่งมั่นในการทำงาน เพื่อให้ก่อเกิดผลการปฏิบัติงานที่ดีต่อองค์กร

ทั้งนี้ ความมุ่งมั่นในการทำงาน (Work Engagement) เป็นสภาวะความรู้สึกทางจิตของพนักงานที่มีความคิดเกี่ยวข้องกับงานในแง่บวก โดยมีความตั้งใจที่จะทำงานให้ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ซึ่งความรู้สึกนั้นจะแสดงออกในด้านความขยันขันแข็ง ความทุ่มเทในการทำงาน และความรู้สึกเป็นอันหนึ่ง

อันเดียวกันกับงาน Schaufeli, Salanova, Gonzáles-Romá, and Bakker [2] กล่าวว่า ความขยันขันแข็ง (Vigor) หมายถึง ระดับของพลังงานที่สูงและความยืดหยุ่นทางจิตใจ ในขณะที่ทำงาน ความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามในการทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งและการยืนหยัดที่จะทำงาน ถึงแม้จะต้องเผชิญกับความยากลำบากก็ตาม ในขณะที่ความทุ่มเทในการทำงาน (Dedication) หมายถึง ความกระตือรือร้น การมีแรงบันดาลใจ ความภาคภูมิใจและความท้าทายในการทำงาน และความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับงาน (Absorption) หมายถึง การมีความตั้งใจอย่างเต็มที่และถูกยึดเหนี่ยวในงานของตนเอง โดยรู้สึกว่าเวลาผ่านไปอย่างรวดเร็ว และไม่สามารถแยกตัวเองออกจากการทำงานได้ พนักงานที่มีความมุ่งมั่นในการทำงานมีแนวโน้มที่จะทำงานหนักมากขึ้น โดยใช้ความพยายามอย่างรอบคอบในระดับสูงขึ้นไปเมื่อเทียบกับพนักงานที่ไม่มีความมุ่งมั่นในการทำงาน ผลการวิจัยของนักวิชาการได้แสดงให้เห็นว่า พนักงานที่มีความมุ่งมั่นในการทำงานอยู่ในระดับสูงมีแนวโน้มที่จะแสดงทัศนคติและพฤติกรรมในเชิงบวกที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน [3] ช่วยเพิ่มความพึงพอใจในงาน [4] พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อกับองค์กร [4] เพิ่มผลการปฏิบัติงานทั้งในบทบาทของงาน และผลการปฏิบัติงานที่เกินกว่าที่กำหนดไว้ในบทบาทของงาน [5] นอกจากนี้พนักงานที่มีความมุ่งมั่นในการทำงานยังช่วยลดความตั้งใจลาออกจากงาน ความเหนื่อยล้าทางอารมณ์ [6] และความกดดันทางจิตใจ [5] ในด้านตรงข้ามพนักงานที่ไม่มีความมุ่งมั่นในการทำงานจะไม่เห็นความสำคัญของงาน และไม่กระตือรือร้นหรือทุ่มเทในการทำงาน [7]

การปฏิบัติงานของพนักงานย่อมเป็นส่วนสำคัญในการนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ นักวิชาการจำนวนมากให้ความสนใจในเรื่องดังกล่าว โดยได้ศึกษาถึงปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงาน

ของพนักงานโดยเฉพาะในธุรกิจบริการซึ่งพนักงานที่เป็นผู้ส่งมอบการบริการที่มีคุณภาพนั้นเองจากการทบทวนวรรณกรรมผู้วิจัยเห็นว่าการปฏิบัติงานพนักงานหากได้รับทรัพยากรในงานที่จำเป็นและเพียงพอต่อการทำงานจะส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน และอีกหนึ่งปัจจัยที่ผู้วิจัยเห็นว่ามีความสำคัญที่ส่งผลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานนั้นคือความมุ่งมั่นในการทำงาน โดยพนักงานที่มีความมุ่งมั่นในการทำงานในระดับสูงย่อมที่จะทำงานด้วยความขยันขันแข็ง มีความทุ่มเทในการทำงาน และมีความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับงาน [7]

ธนาคารพาณิชย์เป็นสถาบันหลักที่สำคัญของระบบสถาบันการเงิน-เงินตราในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว (สปป.ลาว) โดยมีส่วนสำคัญในการรักษาเสถียรภาพทางด้านเศรษฐกิจ และการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมตามแนวทางของพรรคและนโยบายของรัฐบาล อีกทั้งยังเป็นแหล่งเงินทุนและจัดสรรเงินทุนไปสู่หน่วยธุรกิจทั้งภาครัฐและเอกชน การเติบโตของธนาคารพาณิชย์ภายหลังที่ได้รับอนุญาตให้ธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศสามารถลงทุนใน สปป.ลาว ทำให้สังคมสามารถเข้าถึงการบริการทางการเงินเพิ่มมากขึ้น ทั้งนี้ ทำให้อำนาจธนาคารพาณิชย์เพิ่มขึ้นจาก 15 แห่ง ในปี 2554 เป็น 42 แห่ง ณ เดือนมีนาคม 2559 การเพิ่มขึ้นดังกล่าว ทำให้ธนาคารพาณิชย์ของรัฐซึ่งมีทั้งหมดจำนวน 3 แห่ง ต้องมีการพัฒนาการบริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น มีรูปแบบการให้บริการที่หลากหลาย และมีผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่ทันสมัยมากขึ้นสอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไปตามยุคสมัยและการพัฒนาของเศรษฐกิจ-สังคม นอกจากธนาคารพาณิชย์ของรัฐจะต้องแข่งขันกับธนาคารพาณิชย์ด้วยกันแล้ว ยังจะต้องแข่งขันกับสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร เช่น การเงินจุลภาค บริษัทสินเชื่อและอื่นๆ [8]

ถึงแม้ธนาคารพาณิชย์ของรัฐถือได้ว่าเป็นธนาคารอันดับต้นๆ ใน สปป.ลาว มีการให้บริการธุรกรรมทางการเงินที่หลากหลาย และเป็นรู้จักของลูกค้าในวงกว้างก็ตาม การที่รัฐบาลมีนโยบายเปิดกว้างทางการค้าเพื่อดึงดูดให้นักลงทุนจากต่างประเทศเข้ามาลงทุนใน สปป.ลาว มากขึ้น ทำให้การแข่งขันในการดำเนินธุรกิจมีมากขึ้น ดังนั้นธนาคารพาณิชย์ของรัฐจึงต้องเตรียมความพร้อมในการรักษาฐานลูกค้าและหาลูกค้ารายใหม่เพิ่ม ซึ่งต้องอาศัยพนักงานที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการที่มีคุณภาพ และการเพิ่มผลการปฏิบัติงานของพนักงานให้สูงขึ้น ส่วนหนึ่งก็เป็นผลมาจากทรัพยากรในงานและความมุ่งมั่นในการทำงาน ถ้าพนักงานที่มีปัจจัยเหล่านี้ในระดับสูงย่อมจะส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานอยู่ในระดับสูง ดังนั้น ผู้วิจัยจึงทำการวิจัยในหัวข้ออิทธิพลของทรัพยากรในงานและความมุ่งมั่นในการทำงาน ที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารพาณิชย์ของรัฐ ในนครหลวงเวียงจันทน์ สปป.ลาว

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อตรวจสอบโมเดลเชิงสาเหตุอิทธิพลของทรัพยากรในงานและความมุ่งมั่นในการทำงานที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ของรัฐ กับข้อมูลเชิงประจักษ์
2. เพื่อประเมินระดับทรัพยากรในงาน ความมุ่งมั่นในการทำงาน และผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ของรัฐ ใน สปป.ลาว
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของทรัพยากรในงานที่มีต่อความมุ่งมั่นในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ของรัฐ ใน สปป.ลาว
4. เพื่อศึกษาอิทธิพลของทรัพยากรในงานที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ของรัฐ ใน สปป.ลาว
5. เพื่อศึกษาอิทธิพลของความมุ่งมั่นในการทำงานที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ของรัฐ ใน สปป.ลาว

6. เพื่อศึกษาอิทธิพลทางอ้อมของทรัพยากรในงานที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ของรัฐ ใน สปป.ลาว

การทบทวนวรรณกรรม

1. ทรัพยากรในงาน

ทรัพยากรในงาน หมายถึง ทรัพยากรที่เป็นแหล่งสนับสนุนทางร่างกาย จิตใจ สังคม และองค์กรที่เกี่ยวข้องกับงานที่ช่วยให้พนักงานแต่ละคนสามารถทำงานให้บรรลุเป้าหมายได้ จากการทบทวนวรรณกรรม ผู้วิจัยสามารถสรุปองค์ประกอบของทรัพยากรในงานออกเป็น 4 องค์ประกอบ ได้แก่ (1) ความมีอิสระในการทำงาน (Job Autonomy) [9] (2) การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน (Co-Worker Support) [10] (3) การสนับสนุนจากหัวหน้างาน (Supervisor Support) [11] และ (4) ข้อมูลป้อนกลับผลการปฏิบัติงาน (Performance Feedback) [9]

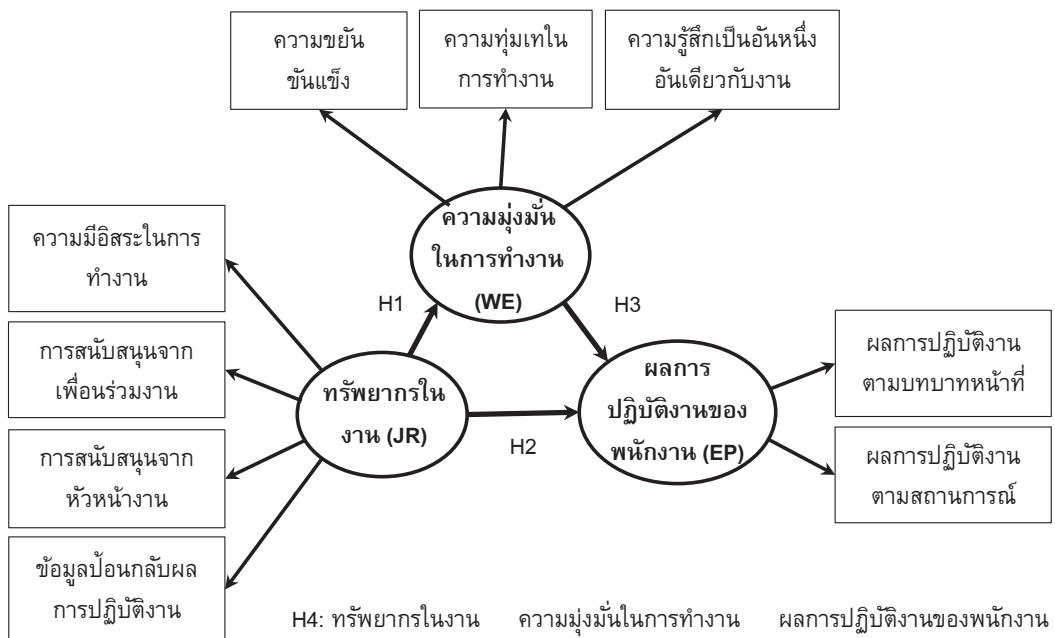
2. ความมุ่งมั่นในการทำงาน

ความมุ่งมั่นในการทำงาน หมายถึง สภาวะความรู้สึกทางจิตของพนักงานที่มีความคิดเกี่ยวข้องกับงานในแง่บวก โดยมีความตั้งใจที่จะทำงานให้ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ซึ่งความรู้สึกนี้จะแสดงออกคือ (1) ความขยันขันแข็ง (Vigor) (2) ความทุ่มเทในการทำงาน (Dedication) และ (3) ความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับงาน (Absorption) [12]

3. ผลการปฏิบัติงาน

ผลการปฏิบัติงาน หมายถึง คุณค่าโดยรวมที่ทำให้กับองค์กร โดยพนักงานแสดงพฤติกรรมการทำงานทั้งงานตามบทบาทหน้าที่ และงานตามสถานการณ์ ที่มีส่วนสนับสนุนให้องค์กรบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ สำหรับงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เลือกใช้การวัดผลการปฏิบัติงานตามแนวคิดในงานวิจัยของ Goodman and Syantek [13] โดยแบ่งการวัดเป็น 2 องค์ประกอบ ได้แก่ ผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ (Task Performance) และผลการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ (Contextual Performance)

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานในการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ทรัพยากรในงานมีอิทธิพลเชิงบวกกับความมุ่งมั่นในการทำงานของพนักงาน

สมมติฐานที่ 2 ทรัพยากรในงานมีอิทธิพลเชิงบวกกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

สมมติฐานที่ 3 ความมุ่งมั่นในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

สมมติฐานที่ 4 ทรัพยากรในงานมีอิทธิพลทางอ้อมในเชิงบวกกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานผ่านทางความมุ่งมั่นในการทำงาน

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้คือพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการที่ทำงานในกลุ่มธนาคารพาณิชย์ของรัฐ ในนครหลวงเวียงจันทน์ สปป.ลาว ซึ่งมีอยู่ทั้งหมด 3 ธนาคาร โดยมีจำนวนพนักงานทั้งหมด 1,426 คน (ณ เดือน มกราคม 2560 ได้จากการขอข้อมูลจริง

จากธนาคาร) กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยการคำนวณจากสูตรของ Yamane [14] ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้กลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 313 คน

ผู้วิจัยใช้การสุ่มตัวอย่างโดยอาศัยความน่าจะเป็น (Probability Sampling) โดยเก็บจากธนาคารพาณิชย์ของรัฐ 2 ธนาคารที่อนุเคราะห์ให้เก็บข้อมูลได้ ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Sampling) กำหนดจำนวนตัวอย่างตามสัดส่วนของพนักงานใน 2 ธนาคาร ได้จำนวนตัวอย่างในธนาคารที่หนึ่งและที่สอง เท่ากับ 200 และ 150 ชุด ตามลำดับ โดยแต่ละธนาคารได้อนุเคราะห์จัดให้มีพนักงานทำหน้าที่ประสานงานแจกแบบสอบถามกระจายให้กับพนักงานในทุกหน่วยงานของธนาคาร และรวบรวมแบบสอบถามจัดส่งกลับให้ผู้วิจัย

ผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามกลับรวมทั้งสิ้น 327 ชุด ทำการคัดเลือกแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์มาใช้เป็นตัวอย่างในการวิเคราะห์ จำนวน 313 ชุด ตามขนาดของตัวอย่างที่คำนวณได้

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

แบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นรูปแบบคำถามที่สามารถเลือกตอบได้คำตอบเดียว ประกอบด้วย เพศ สถานภาพ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับทรัพยากรในงาน โดยแบ่งออกเป็น 4 องค์ประกอบ ได้แก่ ความมีอิสระในการทำงาน (Job Autonomy) จำนวน 5 ข้อ โดยใช้เครื่องมือการวัดตามแนวคิดของ Sim, Szilagyi; and Keller [9] การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน (Co-Worker Support) จำนวน 5 ข้อ โดยใช้เครื่องมือการวัดตามแนวคิดของ Hammer, Saksvik, Nytrø, Torvatn, and Bayazit [10] การสนับสนุนจากหัวหน้างาน (Supervisor Support) จำนวน 4 ข้อ โดยใช้เครื่องมือการวัดตามแนวคิดของ Beehr; et al. (อ้างใน Karatepe and Olugbade, 2009: 505) [11] และข้อมูลป้อนกลับผลการปฏิบัติงาน (Performance Feedback) จำนวน 6 ข้อ โดยใช้เครื่องมือการวัดตามแนวคิดของ Sim; et al. [9] ใช้มาตราวัด 5 ระดับ ค่าคะแนนตั้งแต่ 1 หมายถึงระดับน้อยที่สุด ถึง 5 หมายถึงมากที่สุด

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับความมุ่งมั่นในการทำงาน ยึดตามแนวคิดของ Schaufeli, Bakker, and Salanova [12] โดยแบ่งองค์ประกอบการวัดออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความขยันขันแข็ง (Vigor) จำนวน 3 ข้อ ด้านความทุ่มเทในการทำงาน (Dedication) จำนวน 3 ข้อ และด้านความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับงาน (Absorption) จำนวน 3 ข้อ ใช้มาตราวัด 7 ระดับ ค่าคะแนนตั้งแต่ 0 หมายถึงมีความมุ่งมั่นในการทำงานน้อยที่สุด ถึง 6 หมายถึง มีความมุ่งมั่นในการทำงานมากที่สุด

ส่วนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ยึดตามแนวคิดของ Goodman and Svyantek [13] โดยแบ่งองค์ประกอบการวัดออกเป็น 2 องค์ประกอบ ได้แก่ ผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ (Task Performance) จำนวน 5 ข้อ และผลการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ (Contextual Performance) จำนวน 6 ข้อ ใช้มาตราวัด 5 ระดับ ค่าคะแนนตั้งแต่ 1 หมายถึง ระดับน้อยที่สุด ถึง 5 หมายถึงมากที่สุด

การทดสอบเครื่องมือ

ผลการตรวจสอบความเที่ยงตรงด้านเนื้อหา (Content Validity) โดยผู้เชี่ยวชาญ พบว่าค่าดัชนีความสอดคล้อง (Item Objective Congruence: IOC) ของทุกข้อคำถามมีค่าเกินกว่า 0.05

ผลการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) โดยการนำแบบสอบถามไปทดสอบกับพนักงานธนาคารอื่นที่ไม่ใช่ธนาคารที่จะเก็บจริง จำนวน 30 ชุด พบว่าค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ของแบบสอบถามทรัพยากรในงานแต่ละด้านอยู่ระหว่าง 0.862-0.918 ความมุ่งมั่นในการทำงานแต่ละด้านอยู่ระหว่าง 0.764-0.868 และผลการปฏิบัติงานแต่ละด้านอยู่ระหว่าง 0.737-0.834 ซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์ที่ยอมรับได้คือมีค่า 0.7 ขึ้นไป [15]

การวิเคราะห์ข้อมูล

ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ในส่วนของข้อมูลทั่วไปโดยใช้ค่าความถี่ ค่าร้อยละ

การอธิบายระดับทรัพยากรในงานและผลการปฏิบัติงาน แปลความจากค่าเฉลี่ยโดยแบ่งเป็น 5 ช่วงคะแนน ดังนี้ คะแนนเฉลี่ย 4.20-5.00 หมายถึง ระดับมากที่สุด 3.40-4.19 หมายถึง ระดับมาก 2.60-3.39 หมายถึง ระดับปานกลาง 1.80-2.59 หมายถึง ระดับน้อย และ 1.00-1.79 หมายถึง ระดับน้อยที่สุด ส่วนระดับความมุ่งมั่นในการทำงาน แปลความจากค่าเฉลี่ย

โดยแบ่งเป็น 7 ช่วงดังนี้ คะแนนเฉลี่ย 5.15-6.00 หมายถึง มากที่สุด 4.29-5.13 หมายถึง มาก 3.43-4.28 หมายถึง ค่อนข้างมาก 2.57-3.42 หมายถึง ปานกลาง 1.71-2.56 หมายถึง ค่อนข้างน้อย 0.86-1.70 หมายถึง น้อย และ 0.00-0.85 หมายถึง น้อยที่สุด

สำหรับการทดสอบสมมติฐานการวิจัยใช้การวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling: SEM)

ผลการวิจัย

1. การวิจัยครั้งนี้ พบว่า กลุ่มตัวอย่าง พนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารพาณิชย์ของรัฐ ในเขตพื้นที่นครหลวงเวียงจันทน์ สปป.ลาว จำนวน 313 คน เกินกว่าครึ่งหนึ่งเล็กน้อยเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 51.1 มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 62.6 มีอายุอยู่ระหว่าง 31-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.0 มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 68.7 ระยะเวลาในการทำงานอยู่ระหว่าง 6-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 39.0 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 4,000,001-5,000,000 กีบ หรือคิดเป็นเงินสกุลบาทเท่ากับ 14,815 - 18,519 บาท (อัตราแลกเปลี่ยน 1 บาทต่อ 270 กีบ) คิดเป็นร้อยละ 24.6

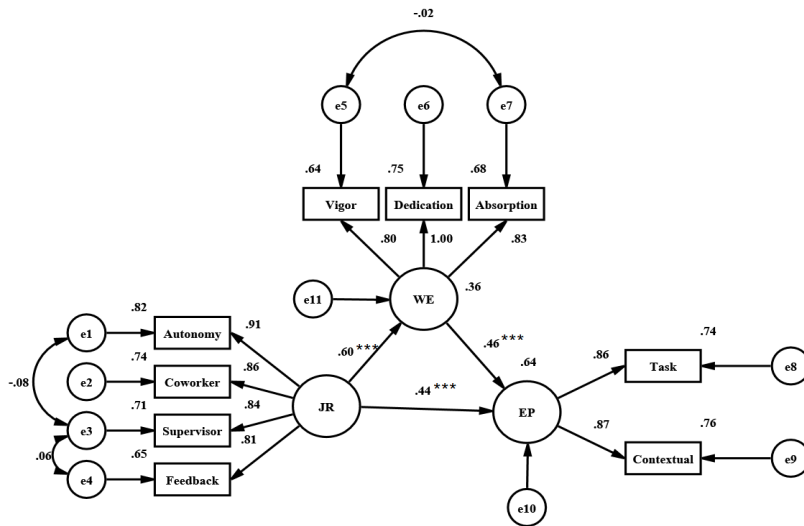
2. ระดับทรัพยากรในงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ของรัฐ ในนครหลวงเวียงจันทน์ สปป.ลาว พบว่า พนักงานธนาคารมีทรัพยากรในงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 (S.D. = 0.560) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.09 (S.D. = 0.604) รองลงมา คือ ข้อมูลป้อนกลับผลการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 (S.D. = 0.542) การสนับสนุนจากหัวหน้างาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 (S.D. = 0.651) ความมีอิสระ

ในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 3.93 (S.D. = 0.709) โดยมีค่าสูงสุดเท่ากับ 5 และต่ำสุดเท่ากับ 2

3. ระดับความมุ่งมั่นในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ของรัฐ ในนครหลวงเวียงจันทน์ สปป.ลาว พบว่า พนักงานธนาคารมีความมุ่งมั่นในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 5.08 (S.D. = 0.715) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความทุ่มเทในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ 5.15 (S.D. = 0.746) รองลงมา คือ ด้านความขยันขันแข็ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.06 (S.D. = 0.818) และด้านความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.03 (S.D. = 0.841) โดยมีค่าสูงสุดเท่ากับ 6 และต่ำสุดเท่ากับ 2

4. ระดับความคิดเห็นของพนักงานธนาคารพาณิชย์ของรัฐ ในนครหลวงเวียงจันทน์ สปป.ลาว เกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน พบว่า พนักงานธนาคารมีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.19 (S.D. = 0.464) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานธนาคารมีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 4.19 (S.D. = 0.493) รองลงมาคือ ผลการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 (S.D. = 0.501) โดยมีค่าสูงสุดเท่ากับ 5 และต่ำสุดเท่ากับ 2

5. การทดสอบโมเดลสมการโครงสร้างที่ปรับใหม่ พบว่ามีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ($\chi^2/df = 1.457$, $p\text{-value} = 0.112$, GFI = 0.985, AGFI = 0.956, CFI = 0.997, NFI = 0.989, RMR = 0.012 และ RMSEA = 0.038)



$\chi^2 = 21.848$, $\chi^2/df = 1.457$, $df = 15$, $p\text{-value} = 0.112$, $GFI = 0.985$, $AGFI = 0.956$,
 $CFI = 0.997$, $RMR = 0.012$, $RMSEA = 0.038$, $NFI = 0.989$

หมายเหตุ: *** หมายถึง นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

ภาพที่ 2 โมเดลเชิงสาเหตุอิทธิพลตามโมเดลสมการโครงสร้างเชิงเส้นที่สร้างตามสมมติฐาน แสดงโมเดลเชิงสาเหตุอิทธิพลของทรัพยากรในงานและความมุ่งมั่นในการทำงาน ที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารพาณิชย์ของรัฐ

ตารางที่ 1 อิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวมของโมเดลเชิงสาเหตุอิทธิพลระหว่าง ทรัพยากรในงานและความมุ่งมั่นในการทำงาน ที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารพาณิชย์ของรัฐ ในเขตพื้นที่นครหลวงเวียงจันทน์ สปป.ลาว

ตัวแปรผล	R ²	อิทธิพล	ตัวแปรสาเหตุ	
			JR	WE
WE	0.36	DE ^a	0.60***	—
		IE ^b	—	—
		TE ^c	0.60***	—
EP	0.64	DE ^a	0.44***	0.46***
		IE ^b	0.27***	—
		TE ^c	0.71***	0.46***

หมายเหตุ: — หมายถึง ไม่มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพล
 a หมายถึง อิทธิพลทางตรง
 b หมายถึง อิทธิพลทางอ้อม
 c หมายถึง อิทธิพลโดยรวม
 *** หมายถึง นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

สรุปและอภิปรายผล

ทรัพยากรในงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความมุ่งมั่นในการทำงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = 0.60, p < .001$) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 1 ที่เป็นเช่นนี้ อาจเป็นเพราะว่าธนาคารพาณิชย์ของรัฐได้มีการจัดสรรทรัพยากรในงานที่เพียงพอในการปฏิบัติงานของพนักงานได้แก่ ความมีอิสระในการทำงานโดยพนักงานสามารถทำอย่างมีอิสระจากหัวหน้างานหรือคนอื่นโดยไม่ต้องคอยระแวงการจับผิด พนักงานจึงมีความตั้งใจในการทำงานของตนมากขึ้น นอกนั้นอาจจะได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้าเพื่อนร่วมงานและข้อมูลป้อนกลับผลการปฏิบัติงานที่ดี จึงทำให้พนักงานมีความมุ่งมั่นในการทำงานของตนมากยิ่งขึ้น ผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับผลการวิจัยของจากรูวรรณ ยอดระฆัง [16] ผลการวิจัยพบว่า ทรัพยากรในงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความมุ่งมั่นในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($\beta = 0.27$) เช่นเดียวกับกับผดรัช สีดา [17] ซึ่งพบว่าทรัพยากรในงานมีอิทธิพลเชิงบวกในทางตรงและทางอ้อมต่อความมุ่งมั่นในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($\beta = 0.36$ และ 0.10 ตามลำดับ) สอดคล้องกับผลการวิจัยของสิริพร ทรัพย์ประภา [18] ซึ่งพบว่า ทรัพยากรในงานมีอิทธิพลเชิงบวกในทางตรงและทางอ้อมต่อความมุ่งมั่นในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ .01 ตามลำดับ ($\beta = 0.125$ และ 0.223 ตามลำดับ) นอกจากนี้ผลจากการวิจัยมีความสอดคล้องกับทฤษฎีอื่นๆ ได้แก่ ดาริกา ปิตรุงคพิทักษ์ [19] กำไล ปรานี [20] Metin, Taris, Peeters, Beek, and Bosch [21] Yuan, Li, and Tetrick [22] Matthews, Zablah, Hair, and Marshall [6] and Bakker and Bal [23] ซึ่งหมายความว่า เมื่อพนักงานมีความรู้สึกหรือคิดว่ามีทรัพยากรในงานอย่างเพียงพอจะทำให้พนักงานมีความรู้สึกมุ่งมั่นในการทำงานมากขึ้นด้วย

ทรัพยากรในงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = 0.44, p < .001$) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ จึงยอมรับสมมติฐานที่ 2 อาจเป็นเพราะว่าพนักงานได้รับการจัดสรรทรัพยากรในงานที่จำเป็นและเพียงพอในการปฏิบัติงาน คือโอกาสที่จะคิดและทำงานอย่างมีอิสระและการได้รับรู้ว่ามีผลงานทำดีหรือไม่ดี จึงทำให้พนักงานสามารถวิธีการใหม่ๆ ที่ช่วยในการทำงานได้ดีขึ้น นอกจากนั้นยังได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างานในเวลาที่ต้องการความช่วยเหลือหรือเกิดมีปัญหาในการปฏิบัติงานจึงทำให้พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาได้เป็นอย่างดีและส่งผลทำให้มีผลการปฏิบัติงานที่สูงตามด้วย ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับผลการวิจัยของ Metin; et al. [21] พบว่า ทรัพยากรในงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานที่เป็นชิ้นงาน (Job Performance) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($\beta = 0.01$) และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Bakker and Bal [23] พบว่า มิติของทรัพยากรในงาน ได้แก่ ความมีอิสระในการทำงานและโอกาสความก้าวหน้าในงาน สามารถรวมพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = 0.083, p < .05$ และ $\beta = 0.190, p < .001$ ตามลำดับ) ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่าเมื่อพนักงานมีความรู้สึกหรือคิดว่ามีทรัพยากรในงานอย่างเพียงพอในการปฏิบัติงานจะทำให้พนักงานมีผลการปฏิบัติงานสูง ความมุ่งมั่นในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = 0.46, p = .001$) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ จึงยอมรับสมมติฐานข้อที่ 3 อาจเป็นเพราะว่าพนักงานมีความมุ่งมั่นในการทำงานโดยมีความขยันขันแข็งรู้สึกเต็มเปี่ยมไปด้วยพลังในการทำงาน มีความภาคภูมิใจต่องานที่ทำ มีความกระตือรือร้น และมีความสุขกับงานที่ทำ ดังนั้นจึงเป็นผลทำงานมีผลการปฏิบัติงานที่สูงตามมาด้วย ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับผลการวิจัยของยุทธการ ก้านจักร [24] พบว่า ความยึดมั่น

ผูกพันในงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานการทำเรือแห่งประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = 0.207$) เช่นเดียวกันกับนวลพรรณ ชื่นประโยชน์ [25] ซึ่งพบว่า ความมุ่งมั่นในการทำงาน ทั้ง 3 ด้าน ความขยันขันแข็ง ความทุ่มเทในการทำงาน และความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($\beta = 0.362$) และผลการวิจัยของมนพะงา เล็กขาว [26] ซึ่งพบว่า ความมุ่งมั่นในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .000 ($\beta = 0.647$) นอกนั้นยังสอดคล้องกับท่านวิจัยอื่นๆ ได้แก่ Bakker and Bal [23], Metin; et al. [21], Yuan; et al. [22], Haynie, Mossholder and Harris [4] and Matthews; et al. [6] จึงสามารถอธิบายได้ว่า เมื่อพนักงานมีความมุ่งมั่นในการทำงานสูงจะทำให้พนักงานมีผลการปฏิบัติงานสูงตามด้วยเช่นกัน

ทรัพยากรในงานมีอิทธิพลทางอ้อมในเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ผ่านทางความมุ่งมั่นในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = 0.27, p < .001$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 4 อาจเป็นเพราะพนักงานมีทรัพยากรในงานที่เหมาะสมจึงทำให้เกิดมีความมุ่งมั่นในการทำงาน ท้ายสุดคือทำให้มีผลการปฏิบัติงานที่ดีตามมา ทั้งนี้ผลการวิจัยได้สอดคล้องกับผลการวิจัยของนักวิชาการท่านอื่น อาทิ Bakker and Bal [23], Yuan; et al. [22] and Matthews; et al. [6] ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่าเมื่อพนักงานมีทรัพยากรในงานอย่างเพียงพอจะทำให้พนักงานมีความรู้สึกมุ่งมั่นในการทำงานและท้ายที่สุดก็ทำให้มีผลการปฏิบัติงานที่ดี

ผลจากการวิเคราะห์โมเดลเชิงสาเหตุอิทธิพลของทรัพยากรในงานและความมุ่งมั่นในการทำงาน ที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารพาณิชย์ของรัฐ ใน สปป.ลาว พบว่าตัวแปร

เชิงสาเหตุทั้งสอง มีอิทธิพลในเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยสามารถอธิบายความแปรปรวนของผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ของรัฐ ได้เพียงร้อยละ 64.0 ทั้งนี้ ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน อาจยังได้รับอิทธิพลจากปัจจัยอื่นอีกเช่น เช่น การรับรู้วัฒนธรรมองค์กร การบริหารทรัพยากรมนุษย์ [24] การรับรู้ความสามารถของตนเอง [5] ความพึงพอใจในงาน [27] จากผลการวิจัยของยุทธการ ก้านจักร [24] พบว่าการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร การบริหารทรัพยากรมนุษย์ และความมุ่งมั่นในการทำงาน สามารถร่วมกันพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของพนักงานการทำเรือแห่งประเทศไทยได้ร้อยละ 41.20 เห็นได้ว่า ตัวแปรเชิงสาเหตุที่ผู้วิจัยใช้สามารถอธิบายความแปรปรวนของผลการปฏิบัติงานของพนักงานมากกว่า ทั้งนี้อาจเป็นเพราะกลุ่มอย่างที่ใช้มีสภาพแวดล้อมการทำงานที่แตกต่างกันหรือตัวแปรที่ใช้ในการวัดที่แตกต่างจึงทำให้ได้รับผลที่ต่างกันออกไป

ข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัยครั้งนี้ ธนาคารพาณิชย์ของรัฐในเขตพื้นที่นครหลวงเวียงจันทน์ สปป.ลาว สามารถนำไปประยุกต์ใช้เพื่อยกระดับผลการปฏิบัติงานของพนักงานให้สูงขึ้น โดยให้ความสำคัญแก่ ปัจจัยทรัพยากรในงานและความมุ่งมั่นในการทำงาน เพราะทั้ง 2 ปัจจัยมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ดังนี้

1. เนื่องจากความมีอิสระในการทำงาน จะส่งผลในเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงาน ดังนั้น ผู้บังคับบัญชาจึงควรออกแบบกระบวนการทำงาน ที่เพิ่มความคล่องตัวในการทำงาน ให้พนักงานมีความอิสระในการตัดสินใจในการทำงานซึ่งจะทำให้แรงจูงใจและตั้งใจในการทำงาน สามารถทำงานได้สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายที่วางไว้
2. องค์กรควรส่งเสริมให้พนักงานรวมทั้งหัวหน้ามีการทำงานร่วมกันเป็นทีม เพื่อให้ความ

ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน คอยส่งข้อมูลป้อนกลับให้กันและกัน ให้พนักงานสามารถปรับปรุงวิธีการทำงานหรือแนวทางในการปฏิบัติงานของตน เมื่อพนักงานเกิดความรู้สึกว่าได้ได้รับความเชื่อใจจากพนักงานด้วยกัน และหัวหน้างาน จะทำให้มีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งในองค์กร ส่งผลให้พนักงานเกิดความตั้งใจในการทำงานของตน หรืออาจกล่าวได้ว่ามีความมุ่งมั่นในการทำงานนั่นเอง

ข้อเสนอแนะในการทำงานวิจัยครั้งต่อไป

1. ผลจากการวิจัยพบว่า ตัวแปรเชิงสาเหตุในโมเดลสามารถอธิบายความแปรปรวนของผลการปฏิบัติงานของพนักงานได้ ร้อยละ 64

ดังนั้น ควรทำการพัฒนาและทดสอบโมเดลโดยเพิ่มตัวแปรในด้านอื่นๆ เช่นการบริหารทรัพยากรมนุษย์ [24] ความพึงพอใจในงาน [27]

2. เนื่องจากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณที่เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ในการวิจัยครั้งต่อไปอาจจะทำการวิจัยแบบผสมผสาน ทั้งการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ อาจทำการสัมภาษณ์เชิงลึกพนักงานหรือผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ในประเด็นปัญหาที่พบและวิธีทางในการแก้ไขเพื่อสามารถนำผลการวิจัยมาประยุกต์ใช้ได้ดียิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- [1] Bakker, A. B., E. Demerouti; and W. Verbeke. (2004). Using the job demands-resources model to predict burnout and performance. *Human Resource Management*. 43(1): 83-104.
- [2] Schaufeli, W. B., M. Salanova, V. Gonzáles-Romá; and A. B. Bakker. (2002). The measurement of engagement and burnout: A two sample confirmatory factor analytic approach. *Journal of Happiness Studies*. 3: 71-92.
- [3] Libano, M. D., S. Llorens, M. Salanova; and W. B. Schaufeli. (2012). About the dark and bright sides of self-efficacy: Workaholism and work engagement. *The Spanish Journal of Psychology*. 15(2): 688-701.
- [4] Haynie, J. H., K. W. Mossholder; and S. G. Harris. (2016). Justice and job engagement: The role of senior management trust. *Journal of Organizational Behavior*. 37: 889-910.
- [5] Caesens, G.; and F. Stinglhamber. (2014). The relationship between perceived organizational support and work engagement: The role of self-efficacy and its outcomes. *Revue européenne de psychologie appliquée*. 64: 259-267.
- [6] Matthews, L. M., A. R. Zablah, J. F. Hair; and G. W. Marshall. (2016). Increased engagement or reduced exhaustion: Which accounts for the effect of job resources on salesperson job outcomes?. *Journal of Marketing Theory and Practice*. 24(3): 249-264.
- [7] Schaufeli, W. B.; and A. B. Bakker. (2004). Job demand, job resources, and their relationship with burnout and engagement: A multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior*. 25: 293-315.
- [8] ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2559). ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบการเงิน-เงินตราของ สบป.ลาว ระยะ 10 ปี 2559-2568 และวิสัยทัศน์ถึงปี 2573. ม.ป.พ.

- [9] Sim, H. P., A. D. Szilagy; and R. T. Keller. (1976). The measurement of job characteristics. *Academy of Management Journal*. 19(2): 195–212.
- [10] Hammer, T. H., Q. P. Saksvik, K. Nytrø, H. Torvatn; and M. Bayazit. (2004). Expanding the psychosocial work environment: Workplace norms and work–family conflict as correlates of stress and health. *Journal of Occupational Health Psychology*. 9(1): 83–97.
- [11] Karatepe, O. M.; and O. A. Olugbade. (2009). The effects of job and personal resources on hotel employees’ work engagement. *International Journal of Hospitality Management*. 28: 504–512.
- [12] Schaufeli, W. B., A. Bakker; and M. Salanova. (2006). The measurement of work engagement with a short questionnaire: A cross–national study. *Educational Psychological Measurement*. 66(4): 701–716.
- [13] Goodman, S. A.; and D. J. Svyantek. (1999). Person–organization fit and contextual performance: Do shared values matter. *Journal of Vocational Behavior*. 55(2): 254–275.
- [14] สุพิศตรา จุณณะปิยะ. (2546). *คู่มือการวิจัยทางรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทยจำกัด.
- [15] กัลยา วานิชย์บัญชา. (2556). *การวิเคราะห์สมการโครงสร้าง (SEM) ด้วย AMOS*. กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนจำกัดสามลดา.
- [16] จารุวรรณ ยอดระฆัง. (2554). *การทดสอบแบบจำลองปัจจัยเอื้อต่อการทำงานและทรัพยากรส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการริเริ่มด้วยตนเองภายใต้บทบาทสื่อของความผูกพันในงาน*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- [17] ผดุง สีดดา. (2555). *อิทธิพลของแหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องานและข้อเรียกร้องในงานของพนักงานโดยมีความผูกพันในงานและความเหนื่อยหน่ายในงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- [18] สิริพร ทรัพย์ะประภา. (2555). *อิทธิพลของแหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องานและข้อเรียกร้องในงานต่อความผูกพันในงานโดยมีทุนทางจิตวิทยาเป็นตัวแปรส่งผ่าน*. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยา). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- [19] ดาริกา ปิตรุงคพิทักษ์. (2557). *โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างความต้องการในงานทรัพยากรในงานสุขภาวะและการจัดแจงในงาน กับความผูกพันในงานของพนักงาน*. วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- [20] กำไล ปรานี. (2559). *ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างปัจจัยเอื้อในการทำงาน การจัดการแบบเชิงรุกความผูกพันในงานและความเหนื่อยล้าในงานของครูโรงเรียนมัธยมศึกษา*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (การวิจัยและสถิติทางวิทยาการปัญญา). มหาวิทยาลัยบูรพา.

- [21] Metin, U. B., T. W. Taris, M. C. W. Peeters, I. V. Beek; and R. V. V. D. Bosch. (2015). Authenticity at work – a job-demands resources perspective. *Journal of Managerial Psychology*. 31(2): 483-499.
- [22] Yuan, Z., Y. Li; and L. E. Tetrick. (2015). Job hindrances, job resources, and safety performance: The mediating role of job engagement. *Applied Ergonomics*. 51: 163-171.
- [23] Bakker, A. B.; and P. M. Bal. (2010). Weekly work engagement and performance: A study among starting teachers. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*. 83: 189-206.
- [24] ยุทธการ ก้านจักร. (2554). การรับรู้วัฒนธรรมองค์กร การบริหารทรัพยากรมนุษย์ ความยืดหยุ่นผูกพันในงานกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานการทำงานท่าเรือแห่งประเทศไทย. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- [25] นवलพรรณ ชื่นประโยชน์. (2554). ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ความผูกพันในงานและความสามารถในการฟื้นฝ่าอุปสรรค ต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานสินค้าเกษตรส่งออก. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- [26] มนพะงา เล็กขาว. (2557). ความมุ่งมั่นในการทำงาน และการปฏิบัติงาน: กรณีศึกษา กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย. ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต (รัฐประศาสนศาสตร์). มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- [27] Rich, B.L., J.A. Lepine; and E.R. Crawford. (2010). Job engagement: Antecedents and effects on job performance. *Academy of Management Journal*. 53(3): 617-635.