

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างตามระเบียบวิธีการวิจัยที่ระบุไว้ในบทที่ 3 เพื่อนำข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามมาวิเคราะห์โดยใช้เครื่องมือทางสถิติทั้งเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) และสถิติเชิงสาเหตุ (Causal Statistics) เพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้ ที่มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาอิทธิพลของคุณลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้ และระดับความผูกพันต่อองค์การที่มีอยู่ในจิตใจของพนักงาน ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการแสดงออกหรือการรับมือกับความขัดแย้งภายในกลุ่มของพนักงานในอุตสาหกรรมยานยนต์ไทย อีกทั้งศึกษาผลกระทบของพฤติกรรมการรับมือกับความขัดแย้งภายในกลุ่มที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นกลุ่มของพนักงานอีกด้วย

โดยผู้วิจัยได้สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเป็น 7 ส่วน ตามขั้นตอนการวิเคราะห์ดังต่อไปนี้

- 1) สถิติเชิงพรรณนาข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม
- 2) การตรวจสอบข้อมูลก่อนการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง
- 3) วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการศึกษา
- 4) วิเคราะห์เส้นทาง
- 5) วิเคราะห์เพื่อตอบสมมติฐานการวิจัย
- 6) การพัฒนาตัวแบบประสิทธิภาพการทำงานเป็นกลุ่มของพนักงานในอุตสาหกรรมยานยนต์ไทย

เพื่อให้การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล และการทำความเข้าใจเกี่ยวกับผลการวิเคราะห์ข้อมูลมีความสะดวก ผู้วิจัยจึงกำหนดสัญลักษณ์ และความหมายที่ใช้แทนค่าสถิติและตัวแปรต่าง ๆ ในการนำเสนอ ดังต่อไปนี้

$\bar{X}$	หมายถึง	ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (mean)
SD	หมายถึง	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)
CV	หมายถึง	สัมประสิทธิ์ของความแปรผัน (coefficient of variance)
n	หมายถึง	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้วิเคราะห์
k	หมายถึง	จำนวนข้อคำถาม
p	หมายถึง	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ
t	หมายถึง	ค่าสถิติทดสอบ t
Sig.	หมายถึง	นัยสำคัญทางสถิติ
b	หมายถึง	ค่าเบต้า (beta)
MAX	หมายถึง	คะแนนสูงสุด (maximum)
MIN	หมายถึง	คะแนนต่ำสุด (minimum)
SE	หมายถึง	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (standard error)
SK	หมายถึง	ค่าความเบ้ (skewness)
KU	หมายถึง	ค่าความโด่ง (kurtosis)
CR	หมายถึง	ค่าความเที่ยงของตัวแปรแฝง (composit reliability)
AVE	หมายถึง	ค่าเฉลี่ยความแปรปรวนที่สกัดได้ด้วยองค์ประกอบ (Average Variance Extacted)
$\chi^2$	หมายถึง	ดัชนีตรวจสอบความกลมกลืนประเภทค่าสถิติไค-สแควร์ (chi-square)
KMO	หมายถึง	ค่าดัชนีไกเซอร์-ไมเยอร์-ออลกิน (Kaiser-Meyer-Olkin)
df	หมายถึง	ค่าองศาอิสระ (degree of freedom)
R <sup>2</sup>	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์การทำนาย (coefficient of determination)
GFI	หมายถึง	ดัชนีวัดความกลมกลืน (goodness of fit index)
AGFI	หมายถึง	ดัชนีวัดความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (adjusted goodness of fit index)
PGFI	หมายถึง	ดัชนีที่แสดงถึงปริมาณความแปรปรวนและความแปรปรวนร่วมที่อธิบายได้ ด้วยโมเดลที่ปรับแก้ด้วยความซับซ้อนของโมเดล (parsimony goodness of fit index)

SMSEA	หมายถึง	ดัชนีประมาณความคลาดเคลื่อนของรากกำลังสองเฉลี่ย (root mean square err of approximation)
ECVI	หมายถึง	ดัชนีการทดสอบภาพรวมความคลาดเคลื่อนของโมเดลตามสมมติฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (expected cross-validation index)
ACVI	หมายถึง	ดัชนีการทดสอบภาพรวมความคลาดเคลื่อนของโมเดลตามสมมติฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (Akaike's information criterion)
TE	หมายถึง	ขนาดอิทธิพลรวม (total effect)
IE	หมายถึง	ขนาดอิทธิพลทางอ้อม (indirect effect)
DE	หมายถึง	ขนาดอิทธิพลทางตรง (direct effect)
TD(x,x)	หมายถึง	เมทริกซ์ความแปรปรวน-ความแปรปรวนร่วมระหว่างความคลาดเคลื่อน d ของตัวแปรสังเกตได้ภายนอก
TE(y,y)	หมายถึง	เมทริกซ์ความแปรปรวน-ความแปรปรวนร่วมระหว่างความคลาดเคลื่อน d ของตัวแปรสังเกตได้ภายใน
TH(x,y)	หมายถึง	เมทริกซ์ความแปรปรวน-ความแปรปรวนร่วมระหว่างความคลาดเคลื่อน d ของตัวแปรสังเกตได้ภายนอก และตัวแปรสังเกตได้ภายใน
LOD	หมายถึง	คุณลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้
LOD1	หมายถึง	การสร้างโอกาสการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง
LOD2	หมายถึง	การส่งเสริมการสอบถามและการสนทนา
LOD3	หมายถึง	การสนับสนุนการเรียนรู้เป็นกลุ่ม
LOD4	หมายถึง	การสร้างวิสัยทัศน์ร่วมขององค์การ
LOD5	หมายถึง	การสร้างระบบเพื่อการสะสมและการแบ่งปันองค์ความรู้
LOD6	หมายถึง	การเชื่อมโยงองค์การกับสภาพแวดล้อม
LOD7	หมายถึง	การส่งเสริมผู้นำกลยุทธ์เพื่อการเรียนรู้
OCM	หมายถึง	ความผูกพันต่อองค์การ
OCM1	หมายถึง	ความผูกพันด้านความรู้สึกร่วม
OCM2	หมายถึง	ความผูกพันด้านความต่อเนื่อง
OCM3	หมายถึง	ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน
CCF	หมายถึง	พฤติกรรมการรับมือกับความขัดแย้งเชิงความคิดเห็น
ACF	หมายถึง	พฤติกรรมการรับมือกับความขัดแย้งเชิงอารมณ์

CCF1	หมายถึง	พฤติกรรมกรรรับมือกับความขัดแย้งด้วยการร่วมมือ
CCF2	หมายถึง	พฤติกรรมกรรรับมือกับความขัดแย้งด้วยการประนีประนอม
ACF1	หมายถึง	พฤติกรรมกรรรับมือกับความขัดแย้งด้วยการใช้ความ ได้เปรียบ
ACF2	หมายถึง	พฤติกรรมกรรรับมือกับความขัดแย้งด้วยการยินยอม
ACF3	หมายถึง	พฤติกรรมกรรรับมือกับความขัดแย้งด้วยการหลีกเลี่ยง
WGEF	หมายถึง	ประสิทธิผลการทำงานของกลุ่ม
WGEF1	หมายถึง	ประสิทธิผลด้านคุณภาพและปริมาณผลผลิต
WGEF2	หมายถึง	ประสิทธิผลด้านระยะเวลาการส่งมอบ
WGEF3	หมายถึง	ประสิทธิผลด้านจำนวนข้อผิดพลาด
CLIMATE	หมายถึง	บรรยากาศของการเรียนรู้เป็นกลุ่มของพนักงานในองค์กร
VISION	หมายถึง	วิสัยทัศน์และนโยบายสนับสนุนการเรียนรู้ของพนักงาน
SATIS	หมายถึง	ความพึงพอใจที่พนักงานมีต่อองค์กร
CONFI	หมายถึง	ความเชื่อมั่นต่อองค์กรของพนักงาน
EXCH	หมายถึง	การแลกเปลี่ยนความคิดเห็น
CONFORM	หมายถึง	การโอนอ่อนผ่อนตามความเห็นของผู้นำและเสียงส่วนใหญ่
ENFORCE	หมายถึง	การใช้อำนาจบังคับ
PROD	หมายถึง	จำนวนผลผลิตของกลุ่ม ที่มีคุณภาพตามเกณฑ์หรือ ข้อกำหนด
DEFECT	หมายถึง	จำนวนของเสียและข้อผิดพลาดในกระบวนการผลิตที่ตรวจ พบ

## สถิติเชิงพรรณนาข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม

### 1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์

จากข้อมูลแบบสอบถามที่รวบรวมได้ซึ่งจะนำมาใช้ในการวิจัยครั้งนี้ มีรายละเอียดข้อมูลทั่วไปของพนักงานในอุตสาหกรรมยานยนต์ไทยซึ่งเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม มีคุณลักษณะ ดังนี้

ตารางที่ 14 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	กลุ่ม	จำนวน	ร้อยละ	ร้อยละสะสม
เพศ	ชาย	100	38.9	38.9
	หญิง	157	61.1	100.0
	รวม	257	100.0	
อายุงานในองค์กร	1 - 2 ปี	78	30.4	30.4
	3 - 5 ปี	73	28.4	58.8
	6 - 10 ปี	62	24.1	82.9
	มากกว่า 10 ปี	44	17.1	100.0
	รวม	257	100.0	
ระดับการศึกษา	ม.3 หรือต่ำกว่า	30	11.7	11.7
	ม.6 / ปวช.	76	29.6	41.2
	ปวส.	54	21.0	62.3
	ป.ตรี	97	37.7	100.0
	รวม	257	100.0	
จำนวนสมาชิกกลุ่ม	2 - 5 คน	76	29.6	29.6
	6 - 10 คน	107	41.6	71.2
	11 - 20 คน	50	19.5	90.7
	มากกว่า 20 คน	24	9.3	100.0
	รวม	257	100.0	

ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 257 คน ในจำนวนนี้เป็นพนักงานเพศชาย 100 คน คิดเป็นร้อยละ 38.9 และเป็นพนักงานเพศหญิง 157 คน คิดเป็นร้อยละ 61.1 ของผู้ตอบแบบสอบถาม

หากพิจารณาคูณลักษณะของพนักงานในกลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่กว่าครึ่งเป็นพนักงานที่มีอายุงานไม่เกิน 5 ปี โดยเป็นพนักงานที่มีอายุงานไม่เกิน 2 ปี จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 30.4 และพนักงานที่มีอายุงานระหว่าง 3-5 ปี จำนวน 73 คน คิดเป็น

ร้อยละ 28.4 ส่วนพนักงานที่มีอายุงานเกินกว่า 5 ปี มีจำนวนทั้งสิ้น 106 คน คิดเป็นร้อยละ 41.2 โดยเป็นพนักงานที่มีอายุงานระหว่าง 6-10 ปีจำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 24.1 และพนักงานที่มีอายุงานเกินกว่า 10 ปี จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 17.1 ของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

และถ้าพิจารณาด้านวุฒิการศึกษาจะพบว่า พนักงานในกลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์ที่ปฏิบัติงานในฝ่ายผลิตนั้นส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 37.7 รองลงมาคือ มัธยมศึกษาปีที่ 6 หรือประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 29.6 และระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 21.0 และสำหรับพนักงานที่มีวุฒิการศึกษาต่ำสุดคือ มัธยมศึกษาปีที่ 3 ซึ่งมีจำนวนเพียง 30 คน คิดเป็นร้อยละ 11.7 ของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

คุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่างในประเด็นสุดท้ายที่ผู้วิจัยให้ความสนใจคือ จำนวนสมาชิกในกลุ่มที่ปฏิบัติงานร่วมกัน พบว่าส่วนใหญ่แล้วจะปฏิบัติงานเป็นกลุ่มย่อยขนาดไม่เกิน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 71.2 กล่าวคือ กลุ่มขนาดไม่เกิน 5 คนมีประมาณร้อยละ 29.6 และกลุ่มที่มีจำนวนสมาชิกระหว่าง 6-10 คนมีประมาณร้อยละ 41.6 ซึ่งเป็นขนาดกลุ่มที่มีสัดส่วนสูงที่สุด ในขณะที่กลุ่มขนาด 10-20 มีประมาณร้อยละ 19.5 และสุดท้ายคือกลุ่มขนาดใหญ่ที่มีจำนวนสมาชิกเกินกว่า 20 คน มีประมาณร้อยละ 9.3 เท่านั้น

## 2. ผลการวิเคราะห์การรับรู้ของพนักงานต่อองค์ประกอบด้านต่างๆ

### 2.1 ผลการวิเคราะห์คุณลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้

งานวิจัยฉบับนี้ได้ศึกษาคุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้ 7 องค์ประกอบ คือ (1) การสร้างโอกาสการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง (2) การส่งเสริมการสอบถามและการสนทนา (3) การสนับสนุนการเรียนรู้เป็นกลุ่ม (4) การสร้างวิสัยทัศน์รวมขององค์การ (5) การสร้างระบบเพื่อการสะสมและการแบ่งปันองค์ความรู้ (6) การเชื่อมโยงองค์การกับสภาพแวดล้อม และ (7) การส่งเสริมผู้นำกลยุทธ์เพื่อการเรียนรู้ โดยมีเกณฑ์ที่ใช้ในการวัดคุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้เป็น 5 ระดับ โดยกำหนดเกณฑ์ดังต่อไปนี้ [5] หมายถึง ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด [4] หมายถึง ตรงกับความเป็นจริงมาก [3] หมายถึง ตรงกับความเป็นจริงปานกลาง [2] หมายถึง ตรงกับความเป็นจริงน้อย และ [1] หมายถึง ตรงกับความเป็นจริงน้อยที่สุด

ผลการวิเคราะห์จากข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง แสดงให้เห็นว่า อุตสาหกรรมยานยนต์ของไทยมีระดับพัฒนาการของคุณลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้อยู่ในระดับ “ปานกลาง” โดยมี  $\bar{X} = 2.813$  และ  $SD = .977$  โดยเฉพาะคุณลักษณะด้านการสร้างโอกาสการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ที่ประเมินอยู่ในระดับต่ำสุดในคุณลักษณะทั้ง 7 ด้าน โดยมีค่า  $\bar{X} = 2.543$  และ  $SD = 1.064$  หรือได้รับการประเมินอยู่ในระดับ “ปานกลาง” ก่อนข้างต่ำ ในขณะที่คุณลักษณะด้านการสร้าง

วิสัยทัศน์ร่วมขององค์กร อยู่ในระดับสูงที่สุด แต่ก็ยังถูกประเมินอยู่ในระดับ “ปานกลาง” โดยมีค่า  $\bar{X} = 3.047$  และ S.D. = .924 (ตารางที่ 15)

ตารางที่ 15 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะองค์กรแห่งการเรียนรู้

คุณลักษณะองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organizational Dimensions)	ระดับความคิดเห็น			ลำดับ
	$\bar{X}$	SD	แปรผล	
<b>1. การสร้างโอกาสการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง</b>	<b>2.543</b>	<b>1.064</b>	<b>น้อย</b>	
1. บริษัทอนุญาตให้พนักงานใช้เวลาว่างปกติเพื่อการเรียนรู้	2.650	1.039	ปานกลาง	3
2. บริษัทให้การสนับสนุนและส่งเสริมการเรียนรู้ของพนักงานในองค์กร	2.918	.975	ปานกลาง	1
3. บริษัทพิจารณาเลื่อนตำแหน่ง หรือมอบรางวัล เพื่อเป็นแรงจูงใจและกระตุ้นการเรียนรู้ของพนักงาน	2.654	1.035	ปานกลาง	2
4. บริษัทจัดให้มีห้องสมุด หรือห้องอ่านหนังสือ เพื่อสนับสนุนการเรียนรู้ของพนักงานในเวลาว่าง	2.210	1.180	น้อย	5
5. บริษัทอนุญาตให้พนักงานลางานเพื่อไปศึกษาต่อได้	2.284	1.090	น้อย	4
<b>2. การส่งเสริมการสอบถามและการสนทนา</b>	<b>2.767</b>	<b>1.045</b>	<b>ปานกลาง</b>	
1. บริษัทเปิดรับความคิดเห็นของพนักงานอย่างกว้างขวาง	2.619	1.102	ปานกลาง	5
2. จัดให้มีการสื่อสารแบบสองทาง เช่น จัดการประชุมร่วมกันระหว่างพนักงาน/ตัวแทนพนักงานกับผู้บริหาร	2.809	1.107	ปานกลาง	2
3. สมาชิกในกลุ่มมีการสอบถามและหาข้อสรุปเพื่อแก้ปัญหาและหาแนวทางแก้ไขที่เหมาะสม	2.946	.921	ปานกลาง	1
4. สมาชิกในกลุ่มมีการสนทนาปัญหาต่าง ๆ อย่างเปิดใจปราศจากอคติ	2.751	1.050	ปานกลาง	3
5. หัวหน้ากลุ่มมีการสอบถามความต้องการของพนักงานเกี่ยวกับการฝึกอบรมหรือการพัฒนาทักษะ	2.708	1.048	ปานกลาง	4
<b>3. การสนับสนุนการเรียนรู้เป็นกลุ่ม</b>	<b>2.763</b>	<b>.983</b>	<b>ปานกลาง</b>	
1. บริษัทส่งเสริมให้เกิดการรวมกลุ่มเพื่อการเรียนรู้ของพนักงาน	2.611	.970	ปานกลาง	5
2. กลุ่มสามารถกำหนดกรอบการเรียนรู้ที่สอดคล้องกับความต้องการของสมาชิกอย่างแท้จริง	2.638	.955	ปานกลาง	4
3. สมาชิกกลุ่มสามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็น เกิดการสื่อสาร การถกเถียง ระหว่างสมาชิกภายในกลุ่ม	2.895	1.046	ปานกลาง	1
4. บริษัทจัดให้มีการฝึกอบรมพนักงานเป็นกลุ่มอย่างสม่ำเสมอ	2.837	1.025	ปานกลาง	2

ตารางที่ 15 (ต่อ)

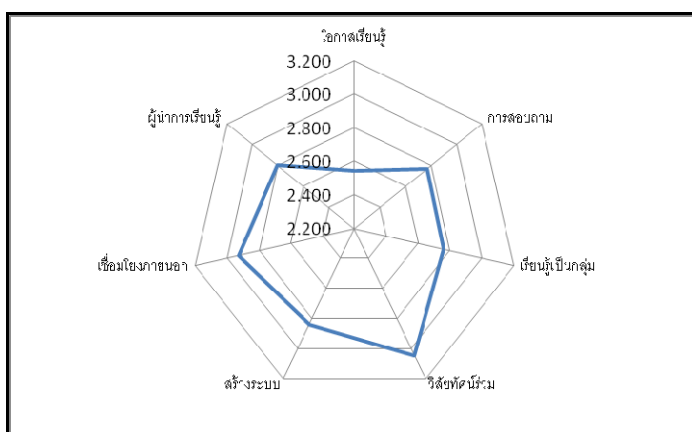
คุณลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้ (Learning Organizational Dimensions)	ระดับความคิดเห็น			ลำดับ
	$\bar{X}$	SD	แปรผล	
5. มีการสอนงานและอธิบายแนวทางการพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติงานที่ถูกต้องภายในกลุ่มเป็นประจำ	2.837	.917	ปานกลาง	3
<b>4. การสร้างวิสัยทัศน์รวมขององค์การ</b>	<b>3.047</b>	<b>.924</b>	<b>ปานกลาง</b>	
1. สมาชิกในกลุ่มมุ่งมั่นปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับแนวทางหรือวิสัยทัศน์ที่องค์การกำหนดไว้	3.074	.955	ปานกลาง	2
2. วิสัยทัศน์ขององค์การซึ่งกำหนดโดยผู้บริหารระดับสูงถูกนำส่งลงสู่พนักงานระดับล่างอย่างทั่วถึง	2.813	1.002	ปานกลาง	5
3. พนักงานทุกคนในทุกกลุ่มมีวิสัยทัศน์ที่สอดคล้องกับองค์การ	2.868	.909	ปานกลาง	4
4. นโยบายของบริษัทเป็นสิ่งที่ท่านยอมรับและเข้าใจแนวทางปฏิบัติ	3.420	.885	มาก	1
5. ท่านสามารถจดจำนโยบายด้านต่าง ๆ ของบริษัทได้	3.062	.868	ปานกลาง	3
<b>5. การสร้างระบบเพื่อการสะสมและแบ่งปันองค์ความรู้</b>	<b>2.840</b>	<b>.945</b>	<b>ปานกลาง</b>	
1. องค์การจัดให้มีระบบฐานข้อมูลที่รวบรวมองค์ความรู้ของหน่วยงานไว้อย่างเป็นระบบ	3.047	.900	ปานกลาง	1
2. พนักงานสามารถนำความรู้ที่สะสมอยู่ในระบบมาวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงานของพนักงานหรือกลุ่ม	2.977	.834	ปานกลาง	2
3. มีการกระจายและการแบ่งปันองค์ความรู้อย่างทั่วทั้งองค์การ ด้วยความสะดวก และรวดเร็ว	2.716	.889	ปานกลาง	4
4. องค์การจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่นระบบคอมพิวเตอร์ และตู้เก็บเอกสารหรือห้องเก็บเอกสารอย่างเพียงพอ	2.747	1.136	ปานกลาง	3
5. การขอรับข้อมูลหรือเอกสารความรู้ต่างๆสามารถทำได้ ง่าย สะดวก รวดเร็ว และไม่ยุ่งยาก	2.716	.965	ปานกลาง	5
<b>6. การเชื่อมโยงองค์การกับสภาพแวดล้อม</b>	<b>2.927</b>	<b>.926</b>	<b>ปานกลาง</b>	
1. องค์การจัดให้มีช่องทางในการสื่อสารกับภายนอกอย่างเหมาะสม	2.774	.912	ปานกลาง	4
2. พนักงานและกลุ่มสามารถเข้าถึงแหล่งข้อมูลที่เป็นประโยชน์ภายนอกองค์การได้อย่างมีประสิทธิภาพ	2.720	.931	ปานกลาง	5
3. องค์การนำความรู้และข้อมูลข่าวสารต่างๆ ที่เป็นประโยชน์มาปรับใช้ในองค์การ	2.949	.849	ปานกลาง	3



ตารางที่ 15 (ต่อ)

คุณลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้ (Learning Organizational Dimensions)	ระดับความคิดเห็น			ลำดับ
	$\bar{X}$	SD	แปรผล	
4. องค์การมีการเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับการแข่งขัน ในอนาคต เช่น การนำเสนอผลิตภัณฑ์ใหม่สู่ตลาด และ ปรับปรุงคุณภาพของสินค้าอย่างต่อเนื่อง	3.202	.951	ปานกลาง	1
5. องค์การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาประยุกต์ใช้เพื่อ ปรับปรุงวิธีการทำงานให้มีประสิทธิผลยิ่งขึ้น	2.988	.990	ปานกลาง	2
<b>7. การส่งเสริมผู้นำกลยุทธ์เพื่อการเรียนรู้</b>	<b>2.806</b>	<b>.954</b>	<b>ปานกลาง</b>	
1. องค์การจัดให้มีผู้นำเพื่อการเรียนรู้ขึ้นภายในกลุ่ม	2.767	.848	ปานกลาง	5
2. ผู้นำเพื่อการเรียนรู้ได้กระตุ้นสมาชิกกลุ่มให้เกิดความ มุ่งมั่นที่จะเรียนรู้ทักษะใหม่ ๆ และความรู้เป็น ประโยชน์ต่อองค์การ	2.778	.889	ปานกลาง	4
3. ผู้นำเพื่อการเรียนรู้ประสานงานกับฝ่ายงานอื่นเพื่อแก้ไข ปัญหาข้อขัดข้องหรืออุปสรรคต่อการเรียนรู้ของกลุ่ม	2.809	.951	ปานกลาง	3
4. พนักงานแต่ละคนมีโอกาสแสดงความคิดเห็นและ แนะนำแนวทางการปรับปรุงกระบวนการทำงาน	2.848	1.037	ปานกลาง	1
5. มีการอบรมพนักงานระดับปฏิบัติการเพื่อเตรียมความ พร้อมที่จะขึ้นมาเป็นผู้นำเพื่อการเรียนรู้	2.829	1.047	ปานกลาง	2
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>2.813</b>	<b>.977</b>	<b>ปานกลาง</b>	

สามารถสรุปได้ว่าพนักงานในอุตสาหกรรมยานยนต์ไทยมีการรับรู้ว่าองค์การที่ตนทำงานอยู่นั้นมีความน่าเชื่อถือ และเชื่อมั่นในวิสัยทัศน์รวมขององค์การ เป็นองค์การที่ดี มีมาตรฐานการผลิตสูง และมาตรฐานการบริหารจัดการที่ดีได้มาตรฐานสากล (ภาพประกอบที่ 6)



ภาพประกอบที่ 6 คุณลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้ 7 ด้าน ของอุตสาหกรรมยานยนต์ไทย

## 2.2 ผลการวิเคราะห์ความผูกพันต่อองค์กร

งานวิจัยฉบับนี้ได้ศึกษาการรับรู้ของพนักงานด้านความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 ด้าน คือ (1) ความผูกพันด้านความรู้สึก (2) ความผูกพันด้านความต่อเนื่อง และ (3) ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน โดยมีเกณฑ์ที่ใช้ในการวัดระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานเป็น 5 ระดับ โดยกำหนดเกณฑ์ดังต่อไปนี้ [5] หมายถึง ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด [4] หมายถึง ตรงกับความเป็นจริงมาก [3] หมายถึง ตรงกับความเป็นจริงปานกลาง [2] หมายถึง ตรงกับความเป็นจริงน้อย และ [1] หมายถึง ตรงกับความเป็นจริงน้อยที่สุด

ผลการวิเคราะห์จากข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง แสดงให้เห็นว่า พนักงานในอุตสาหกรรมยานยนต์ของไทยผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับ “ปานกลาง” โดยมีเฉลี่ย  $\bar{X} = 3.400$  และ  $SD = .974$  โดยพนักงานในกลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์มีความผูกพันต่อองค์กรในด้านความรู้สึกและความต่อเนื่อง กล่าวคือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับ 3.525 และ 3.395 ตามลำดับ ซึ่งถูกประเมินอยู่ในระดับ “มาก” ส่วนความผูกพันด้านบรรทัดฐานถูกประเมินอยู่ในระดับ “ปานกลาง” คือมีค่าเฉลี่ย 3.281 จากสเกล 5 ระดับ ซึ่งถือว่ายังอยู่ในเกณฑ์ค่อนข้างดี (ตารางที่ 16)

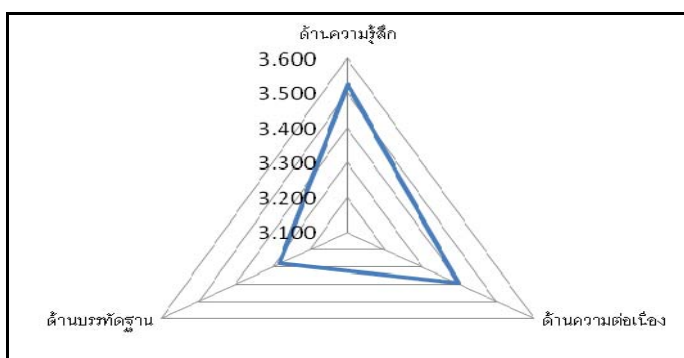
ตารางที่ 16 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment)	ระดับความคิดเห็น			ลำดับ
	$\bar{X}$	SD	แปรผล	
<b>1. ความผูกพันด้านความรู้สึก</b>	<b>3.525</b>	<b>.953</b>	<b>มาก</b>	
1. ท่านมีความต้องการที่จะมีส่วนร่วมและเป็นส่วนหนึ่งในความสำเร็จขององค์กร	3.696	.944	มาก	2
2. ท่านมีความรู้สึกชื่นชอบและรักองค์กร	3.545	.947	มาก	5
3. ท่านมีความรู้สึกที่องค์กรแห่งนี้เปรียบเสมือนบ้านหรือที่พักพิง	3.599	.968	มาก	3
4. ท่านมีอารมณ์ร่วมกับเพื่อนพนักงานคนอื่นเหมือนเป็นพี่เป็นน้อง	3.591	.889	มาก	4
5. ท่านรู้สึกพอใจที่สามารถปฏิบัติหน้าที่ตามความรับผิดชอบได้อย่างเต็มความสามารถ	3.805	.902	มาก	1
6. ท่านรู้สึกว่าท่านมีโอกาสเจริญก้าวหน้าในตำแหน่งงานและความรับผิดชอบในองค์กรแห่งนี้	2.911	1.070	ปานกลาง	6
<b>2. ความผูกพันด้านความต่อเนื่อง</b>	<b>3.395</b>	<b>.991</b>	<b>ปานกลาง</b>	
1. ท่านมีความจงรักภักดีต่อองค์กร	3.809	.892	มาก	1
2. ท่านมีความภาคภูมิใจต่อการเป็นสมาชิกในองค์กร	3.658	.931	มาก	2
3. ท่านมีความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกันกับเพื่อนสมาชิกเสมือนคนในครอบครัว	3.580	.894	มาก	3
4. ท่านไม่ใส่ใจต่อการลาออกหรือการเปลี่ยนงานเพื่อไปร่วมงานในองค์กรอื่น	3.031	1.100	ปานกลาง	6

ตารางที่ 16 (ต่อ)

ความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment)	ระดับความคิดเห็น			ลำดับ
	$\bar{X}$	SD	แปรผล	
5. แม้ว่าท่านจะมีโอกาสเปลี่ยนงานไปอยู่องค์กรอื่น และได้รายได้ที่สูงกว่า แต่ท่านก็สมัครใจที่จะยังคงทำงานอยู่ที่องค์กรนี้ต่อไป	3.062	1.102	ปานกลาง	5
6. ท่านเชื่อมั่นว่าการทำงานอยู่ที่องค์กรนี้ จะทำให้ท่านมีความสุขในการทำงานและรักที่จะทำงานอยู่ที่องค์กรนี้ตลอดไป	3.230	1.026	ปานกลาง	4
<b>3. ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน</b>	<b>3.281</b>	<b>.978</b>	<b>ปานกลาง</b>	
1. ท่านมีความเชื่อมั่นยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร	3.214	.900	ปานกลาง	4
2. ท่านมีเจตคติทางบวกต่อองค์กร โดยมีความเชื่อว่าองค์กรแห่งนี้ เป็นองค์กรที่ดี	3.436	.938	มาก	3
3. ท่านมีความเชื่อมั่นในระบบการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ และมีความยุติธรรมขององค์กร	2.914	1.012	ปานกลาง	6
4. ท่านมีพันธะหรือข้อผูกมัดทางใจที่ทำให้อยากอยู่กับองค์กรต่อไป	2.965	1.069	ปานกลาง	5
5. ท่านมีความภาคภูมิใจที่ได้สวมใส่เครื่องแบบที่มีตราสัญลักษณ์ขององค์กร	3.588	.932	มาก	1
6. ท่านเชื่อมั่นว่า องค์กรแห่งนี้มีมาตรฐานการผลิตสินค้าที่ดีและมีคุณภาพตามเกณฑ์มาตรฐาน	3.572	1.017	มาก	2
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>3.400</b>	<b>.974</b>	<b>ปานกลาง</b>	

สามารถสรุปได้ว่าพนักงานในอุตสาหกรรมยานยนต์ไทยมีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับ “มาก” แสดงถึงทัศนคติต่อองค์กรและต่ออุตสาหกรรมยานยนต์ไทยในทางบวก มีความรู้สึกผูกพัน รัก และหวงแหนองค์กร เชื่อมั่นในมาตรฐานขององค์กร และประสงค์อยากทำงานในองค์กรต่อไป (ภาพประกอบที่ 7)



ภาพประกอบที่ 7 ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในอุตสาหกรรมยานยนต์ไทย

### 2.3 ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมกรับมือกับความขัดแย้ง

การรับรู้ของพนักงานต่อพฤติกรรมกรับมือกับความขัดแย้ง หรือการบริหารความขัดแย้ง ซึ่งประกอบด้วย 5 แบบ คือ (1) การร่วมมือ (2) การประนีประนอม (3) การใช้ความได้เปรียบ (4) การยินยอม และ (5) การหลีกเลี่ยง โดยมีเกณฑ์ที่ใช้ในการรับรู้เกี่ยวกับการบริหารความขัดแย้งภายในกลุ่มเป็น 5 ระดับ โดยกำหนดเกณฑ์ดังต่อไปนี้ [5] หมายถึง ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด [4] หมายถึง ตรงกับความเป็นจริงมาก [3] หมายถึง ตรงกับความเป็นจริงปานกลาง [2] หมายถึง ตรงกับความเป็นจริงน้อย [1] หมายถึง ตรงกับความเป็นจริงน้อยที่สุด

ผลการวิเคราะห์จากข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง แสดงให้เห็นว่า มีความขัดแย้งภายในกลุ่มอยู่ในระดับ “ปานกลาง” ทั้งสองด้าน กล่าวคือ ระดับพฤติกรรมกรับมือกับความขัดแย้งเชิงความคิดเห็น ซึ่งประกอบด้วย การร่วมมือ และการประนีประนอมมีค่าเฉลี่ย 3.054 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.940 ในขณะที่ระดับพฤติกรรมกรับมือกับความขัดแย้งเชิงอารมณ์ซึ่งประกอบด้วย การใช้ความได้เปรียบ การยินยอม และการหลีกเลี่ยง มีค่าเฉลี่ย 3.007 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.043 ซึ่งแสดงให้เห็นว่า สภาพรูปแบบการรับมือกับความขัดแย้งเชิงความคิดเห็น (CCF) มีระดับที่สูงกว่ารูปแบบการรับมือกับความขัดแย้งเชิงอารมณ์ (ACF) อยู่เล็กน้อย แต่ก็ไม่ได้มีความแตกต่างอย่างเห็นได้ชัด (ดูตารางที่ 17)

ตารางที่ 17 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมกรับมือกับความขัดแย้ง

พฤติกรรมกรับมือกับความขัดแย้ง	ระดับความคิดเห็น			ลำดับ
	$\bar{X}$	SD	แปรผล	
<b>1. การร่วมมือ (Collaborating)</b>	<b>3.076</b>	<b>.953</b>	<b>ปานกลาง</b>	
1. ท่านหรือสมาชิกในกลุ่มมีการหันหน้าเข้าหากัน และพูดคุยกันทั้งๆ ที่มีความคิดเห็นที่แตกต่าง	3.054	.934	ปานกลาง	3
2. ท่านหรือสมาชิกมีการประเมินข้อดีและข้อเสียของความคิดเห็นที่แตกต่างกันเพื่อหาทางออกที่ดีที่สุด	2.981	.929	ปานกลาง	5
3. ท่านหรือสมาชิกกลุ่มเปิดใจรับฟังความเห็นของคนอื่นที่มีความคิดเห็นที่แตกต่าง โดยปราศจากอคติ ไม่มีการแบ่งฝ่าย	3.043	.985	ปานกลาง	4
4. ท่านหรือสมาชิกมีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นอย่างสร้างสรรค์เพื่อประโยชน์ของกลุ่มและองค์การ	3.156	.935	ปานกลาง	1
5. สมาชิกในกลุ่มสามารถเสนอความคิดเห็นเพื่อหาแนวทางแก้ปัญหาาร่วมกัน	3.148	.981	ปานกลาง	2

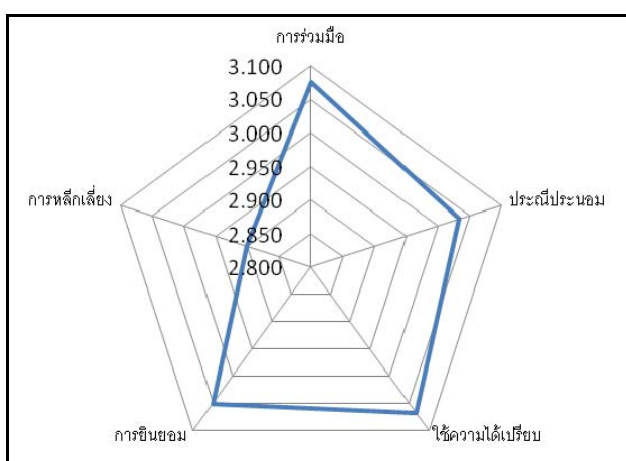
ตารางที่ 17 (ต่อ)

พฤติกรรมารับมือกับความขัดแย้ง	ระดับความคิดเห็น			ลำดับ
	$\bar{X}$	SD	แปรผล	
<b>2. การประนีประนอม (Compromising)</b>	<b>3.033</b>	<b>.927</b>	<b>ปานกลาง</b>	
1. สมาชิกกลุ่มใช้วิธีการแก้ปัญหาด้วยการถอยกันคนละก้าว	2.860	.933	ปานกลาง	5
2. สมาชิกกลุ่มใช้วิธีการแก้ปัญหาด้วยการพบกันครึ่งทาง	2.938	.859	ปานกลาง	4
3. การตัดสินใจของสมาชิกกลุ่มจะมีผู้ได้ในบางอย่างและเสียในบางอย่าง ไม่มีใครได้ตามที่ตนปรารถนาไปทุกอย่าง	3.191	.964	ปานกลาง	1
4. การตัดสินใจของสมาชิกกลุ่มจะไม่มีฝ่ายชนะและฝ่ายแพ้	3.101	.947	ปานกลาง	2
5. ความคิดเห็นที่แตกต่าง สามารถหาข้อสรุปได้ด้วยทางสายกลาง	3.074	.935	ปานกลาง	3
<b>ค่าเฉลี่ยพฤติกรรมารับมือกับความขัดแย้งด้านความคิดเห็น</b>	<b>3.054</b>	<b>.940</b>	<b>ปานกลาง</b>	
<b>3. การใช้ความได้เปรียบ (Competing)</b>	<b>3.068</b>	<b>1.123</b>	<b>ปานกลาง</b>	
1. สมาชิกบางคนในกลุ่มมีการใช้อำนาจ หรือการโต้เถียง เพื่อให้ได้ข้อสรุปตามแนวทางที่ตนต้องการ	3.105	1.031	ปานกลาง	2
2. สมาชิกบางคนในกลุ่มมีการชักจูง การโน้มน้าวหรือแม้กระทั่งการใช้เล่ห์กลเพื่อให้ได้ข้อสรุปตามแนวทางที่ต้องการ	2.934	1.064	ปานกลาง	5
3. สมาชิกบางคนในกลุ่มมีการตัดสินใจโดยมุ่งเพื่อประโยชน์ของตัวเองหรือพวกพ้องเป็นสำคัญ	3.089	1.164	ปานกลาง	3
4. สมาชิกบางคนในกลุ่มมีการใช้อำนาจจากตำแหน่งงานมาแก้ปัญหาโดยปราศจากการยอมรับของสมาชิกในกลุ่ม	3.171	1.187	ปานกลาง	1
5. ความไม่ยุติธรรมในการตัดสินใจดูเหมือนว่าจะเป็นเรื่องปกติที่ยอมรับได้ภายในกลุ่ม	3.039	1.169	ปานกลาง	4
<b>4. การยินยอม (Accommodating)</b>	<b>3.051</b>	<b>.941</b>	<b>ปานกลาง</b>	
1. สมาชิกบางคนในกลุ่มมีการแสดงออกว่าเห็นด้วยกับแนวคิดของคนอื่นโดยไม่มีข้อโต้แย้ง ทั้ง ๆ ที่มีความคิดเห็นที่แตกต่าง	3.043	.957	ปานกลาง	4
2. กลุ่มมีการตัดสินใจโดยมุ่งประสานความคิดเห็นที่แตกต่างเพื่อไม่ให้เกิดปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในกลุ่ม	3.066	.870	ปานกลาง	2
3. ท่านหรือสมาชิกบางคนในกลุ่มมักใช้วิธีการคล้ายตามกับความเห็นของคนอื่นแม้จะไม่เห็นด้วย	2.961	.939	ปานกลาง	5
4. ท่านหรือสมาชิกบางคนในกลุ่มต้องยอมปฏิบัติตามแนวทางอื่นทั้ง ๆ ที่ไม่เห็นด้วย	3.121	.983	ปานกลาง	1
5. ท่านหรือสมาชิกบางคนในกลุ่มไม่เคยปฏิเสธคำสั่งหรือคำแนะนำของคนอื่น และพร้อมที่จะปฏิบัติตาม	3.062	.958	ปานกลาง	3

ตารางที่ 17 (ต่อ)

พฤติกรรมรับมือกับความขัดแย้ง	ระดับความคิดเห็น			ลำดับ
	$\bar{X}$	SD	แปรผล	
<b>5. การหลีกเลี่ยง (Avoiding)</b>	<b>2.902</b>	<b>1.066</b>	<b>ปานกลาง</b>	
1. ท่านหรือสมาชิกบางคนในกลุ่มมักจะหลบเลี่ยงปัญหา หรือการมองข้ามปัญหา เพื่อรักษาความสัมพันธ์ระหว่างกัน	2.984	1.004	ปานกลาง	2
2. ท่านหรือสมาชิกบางคนในกลุ่มมักจะนิ่งเงียบไม่แสดงความคิดเห็นที่ต่างจากคนอื่น	2.949	1.043	ปานกลาง	3
3. ท่านหรือสมาชิกบางคนในกลุ่มมักจะไม่กล้าเผชิญหน้ากับปัญหาหรือความจริง	2.739	1.052	ปานกลาง	5
4. วิธีการทำงานในกลุ่มที่ดีที่สุดคือ “ครับผม” และ “ทางใคร-ทางมัน”	2.759	1.168	ปานกลาง	4
5. ท่านหรือสมาชิกบางคนในกลุ่มรู้สึกเกรงใจที่จะเสนอความเห็นเพราะอาจกระทบความรู้สึกของเพื่อนสมาชิกในกลุ่ม	3.078	1.061	ปานกลาง	1
<b>เฉลี่ยการรับมือกับความขัดแย้งด้านอารมณ์</b>	<b>3.007</b>	<b>1.043</b>	<b>ปานกลาง</b>	

สามารถสรุปได้ว่าพนักงานในอุตสาหกรรมยานยนต์ไทยมีพฤติกรรมรับมือกับความขัดแย้งโดยการร่วมมือ การประนีประนอม การใช้ความได้เปรียบ และการยินยอม อยู่ในระดับที่ใกล้เคียงกัน แต่ดูเหมือนว่าพฤติกรรมรับมือกับความขัดแย้งด้วยการหลีกเลี่ยงนั้นอยู่ในระดับที่น้อยกว่าพฤติกรรมแบบอื่น (ภาพประกอบที่ 8)



ภาพประกอบที่ 8 พฤติกรรมรับมือกับความขัดแย้งภายในกลุ่มของพนักงานในอุตสาหกรรมยานยนต์ไทย

## 2.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิผลการทำงานเป็นกลุ่ม (Workgroup Effectiveness)

การรับรู้ของพนักงานต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นกลุ่ม ซึ่งประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ คือ (1) คุณภาพและปริมาณของผลผลิต (2) ระยะเวลาในการส่งมอบ และ (3) ระดับข้อผิดพลาด โดยมีเกณฑ์ที่ใช้ในการรับรู้เกี่ยวกับประสิทธิผลของกลุ่มเป็น 5 ระดับ โดยกำหนดเกณฑ์ดังต่อไปนี้ [5] หมายถึง ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด [4] หมายถึง ตรงกับความเป็นจริงมาก [3] หมายถึง ตรงกับความเป็นจริงปานกลาง [2] หมายถึง ตรงกับความเป็นจริงน้อย และ [1] หมายถึง ตรงกับความเป็นจริงน้อยที่สุด

ผลการวิเคราะห์จากข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง แสดงให้เห็นว่า ประสิทธิภาพด้านคุณภาพและผลผลิตจากการทำงานเป็นกลุ่มของพนักงานในอุตสาหกรรมยานยนต์อยู่ในระดับที่ดี กล่าวคือ เกณฑ์การประเมินอยู่ในระดับ “มาก” โดยมีค่าเฉลี่ย 3.437 รองลงมาคือประสิทธิภาพด้านระยะเวลาการส่งมอบสินค้าอยู่ในระดับ “ปานกลาง” โดยมีค่าเฉลี่ย 3.311 ส่วนประสิทธิภาพด้านระดับข้อผิดพลาดประเมินอยู่ในเกณฑ์ “ปานกลาง” เช่นเดียวกัน แต่มีค่าเฉลี่ย 2.889 เท่านั้น ซึ่งหมายความว่า ยังพบข้อผิดพลาดในกระบวนการปฏิบัติงานของพนักงานในกลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์ (ตารางที่ 18)

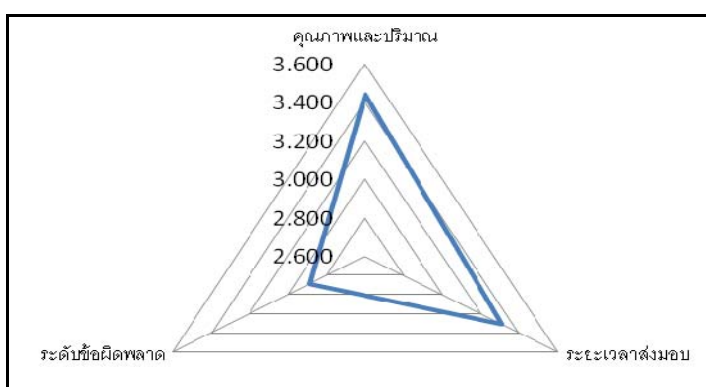
ตารางที่ 18 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลของกลุ่ม

ประสิทธิผลของกลุ่ม (Workgroup Effectiveness)	ระดับความคิดเห็น			ลำดับ
	$\bar{X}$	SD	แปรผล	
<b>1. คุณภาพและปริมาณของผลผลิต</b>	<b>3.437</b>	<b>.911</b>	<b>มาก</b>	
1. ปริมาณผลผลิตที่กลุ่มสามารถผลิตได้นั้นเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ล่วงหน้า	3.409	.889	มาก	3
2. สมาชิกในกลุ่มสามารถปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างครบถ้วนไม่ขาดตกบกพร่อง	3.377	.902	ปานกลาง	4
3. สมาชิกในกลุ่มมีการสื่อสารและประสานงานกันอย่างมีประสิทธิภาพ	3.307	.949	ปานกลาง	5
4. ท่านมีความมั่นใจว่ากลุ่มของท่านสามารถผลิตสินค้าได้ตามปริมาณที่กำหนดไว้	3.588	.889	มาก	1
5. ท่านมีความมั่นใจว่ากลุ่มของท่านสามารถผลิตสินค้าที่มีคุณภาพได้ตามข้อกำหนดของบริษัท	3.506	.928	มาก	2
<b>2. ระยะเวลาในการส่งมอบ</b>	<b>3.311</b>	<b>.907</b>	<b>ปานกลาง</b>	
1. ระยะเวลาที่กลุ่มใช้ไปเพื่อผลิตสินค้าเพื่อส่งมอบแก่ลูกค้าเป็นไปตามมาตรฐานการผลิตของบริษัท	3.584	.858	มาก	1
2. ไม่พบเวลาที่สูญเสียไปโดยเปล่าประโยชน์เพื่อการรอคอยวัตถุดิบในกระบวนการผลิต	2.981	.974	ปานกลาง	5

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

ประสิทธิผลของกลุ่ม (Workgroup Effectiveness)	ระดับความคิดเห็น			ลำดับ
	$\bar{X}$	SD	แปรผล	
3. สมาชิกในกลุ่มจะช่วยกันแก้ปัญหาหากพบความล่าช้าที่เกิดขึ้น ในกระบวนการผลิต	3.230	.905	ปานกลาง	3
4. การส่งมอบสินค้าเป็นไปตามกำหนดเวลาการจัดส่ง	3.533	.861	มาก	2
5. สมาชิกในกลุ่มมีความมุ่งมั่นที่จะลดเวลาในการผลิตให้ต่ำกว่า เกณฑ์ที่กำหนดไว้	3.226	.937	ปานกลาง	4
<b>3. ระดับข้อผิดพลาด</b>	<b>2.889</b>	<b>.914</b>	<b>ปานกลาง</b>	
1. ไม่พบปริมาณของเสีย (defected goods) ที่เกิดขึ้นในระหว่าง การผลิต	2.673	.937	ปานกลาง	5
2. ไม่พบสินค้าสำเร็จรูปที่ตรวจสอบว่าไม่ได้คุณภาพตามเกณฑ์ กำหนด	2.899	.942	ปานกลาง	3
3. ไม่พบการส่งคืนสินค้า (returned goods) ที่ไม่ได้มาตรฐาน	2.883	.924	ปานกลาง	4
4. ไม่พบข้อร้องเรียนของลูกค้าที่เกี่ยวข้องกับสินค้าที่ไม่ได้ คุณภาพ (customers' claims)	2.949	.853	ปานกลาง	2
5. ไม่พบการปฏิบัติงานของพนักงานในกลุ่มที่ไม่เป็นไปตาม ขั้นตอนการปฏิบัติที่กำหนดไว้	3.039	.913	ปานกลาง	1
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>3.212</b>	<b>.911</b>	<b>ปานกลาง</b>	

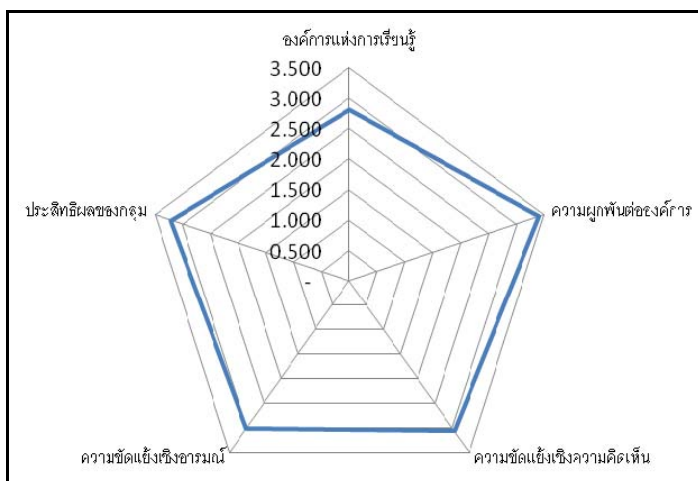
สามารถสรุปได้ว่าพนักงานในอุตสาหกรรมยานยนต์ไทยมีการรับรู้ว่าคุณภาพการทำงานเป็นกลุ่มของพวกเขาอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ ทั้งด้านคุณภาพและปริมาณการผลิต และด้านระยะเวลาการส่งมอบสินค้า แต่อย่างไรก็ตาม ก็ยังคงมีข้อผิดพลาดที่สามารถพบเห็นได้อยู่บ้าง (ภาพประกอบที่ 9)



ภาพประกอบที่ 9 ประสิทธิภาพการทำงานเป็นกลุ่มของพนักงานในอุตสาหกรรมยานยนต์ไทย



ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนาขององค์ประกอบทั้ง 5 ด้าน ซึ่งประกอบด้วย คุณลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้ ความผูกพันต่อองค์การ พฤติกรรมการรับมือกับความขัดแย้งเชิงความคิดเห็น พฤติกรรมการรับมือกับความขัดแย้งเชิงอารมณ์ และประสิทธิผลการทำงานเป็นกลุ่มของพนักงานในอุตสาหกรรมยานยนต์ได้ ทำให้เกิดความเข้าใจในสภาพความเป็นจริงของการทำงานเป็นกลุ่มของพนักงาน โดยเฉพาะสภาพของพฤติกรรมการรับมือกับความขัดแย้งภายในกลุ่ม ดังจะเห็นได้ว่า พฤติกรรมการรับมือกับความขัดแย้งเชิงอารมณ์อยู่ในระดับใกล้เคียงกับพฤติกรรมการรับมือกับความขัดแย้งเชิงความคิดเห็น แต่ก็ไม่ได้ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลของงานที่กลุ่มสามารถผลิตออกมาได้ พนักงานมีความผูกพันต่อองค์การในระดับที่น่าพอใจ แต่ดูเหมือนว่าองค์กรธุรกิจ ในอุตสาหกรรมยานยนต์ไทยยังขาดความสนใจต่อการส่งเสริมการเรียนรู้ของพนักงานเท่าที่ควร (ภาพประกอบที่ 10)



ภาพประกอบที่ 10 ภาพรวมองค์ประกอบทั้ง 5 ด้าน การทำงานเป็นกลุ่มของพนักงานในอุตสาหกรรมยานยนต์ไทย

## การตรวจสอบข้อมูลก่อนการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง

### 1. คุณสมบัติการแจกแจงปกติของตัวแปรสังเกตได้

การวิเคราะห์ค่าสถิติเชิงพรรณนาของตัวแปรสังเกตได้ มีวัตถุประสงค์เพื่อตรวจสอบคุณสมบัติการแจกแจงปกติของตัวแปรเดี่ยว ซึ่งเป็นข้อตกลงเบื้องต้นของการตรวจสอบข้อมูลก่อนวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมลิสเรล โดยผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ด้วยสถิติพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ค่าเบ้ (Skewness) ความโด่ง (Kurtosis) เพื่อให้สามารถสรุปได้ว่าตัวแปรในการวิจัยแต่ละตัวมีการแจกแจงแบบปกติหรือไม่ (นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2542) โดยการตรวจสอบการแจกแจงปกติของตัวแปรเดี่ยวนิยมตรวจสอบโดยพิจารณาค่าความเบ้ และความโด่ง (สุภมาส อังสุโชติ และคณะ, 2554)

ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบตัวแปรที่จะนำไปใช้ในการวิเคราะห์สมการเชิงโครงสร้างมีคุณสมบัติการแจกแจงปกติหรือไม่ คำนวณที่ใช้ในการวัดการแจกแจงปกติของตัวแปรมีจำนวน 2 คำนวณ ได้แก่ คำนวณวัดความเบ้ (Skewness) และ คำนวณวัดความโด่ง (Kurtosis) ผลการตรวจสอบพบว่า ตัวแปรที่มีอยู่ในแบบจำลองทุกตัวแปรมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ในช่วง 0.701 และ 0.917 และจะเห็นได้ว่าค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าไม่เกิน 1 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าข้อมูลมีการกระจายอยู่ใกล้กับค่าเฉลี่ย และเมื่อพิจารณาจากค่านีวัดความเบ้และค่านีวัดความโด่งพบว่าค่านีวัดความเบ้มีค่าอยู่ในช่วง -0.675 และ +1.179 ส่วนค่านีวัดความโด่งมีค่าอยู่ในช่วง -0.538 และ 1.098 ตามข้อเสนอแนะของ Meyer & Guarino, 2006 ค่านีวัดความเบ้ควรมีค่าไม่เกิน |0.5| ส่วนค่านีวัดความโด่งควรมีค่าไม่เกิน |0.5| จึงจะถือว่าข้อมูลมีการแจกแจงปกติ จากผลการวิเคราะห์ในตารางที่ 19 จะเห็นได้ว่าค่านีวัดความเบ้และค่านีวัดความโด่งของตัวแปรที่มีอยู่ในแบบจำลองมีค่าอยู่ในช่วงที่กำหนดไว้ ยกเว้น ตัวแปร OCM1 และ WGEF1 ผู้วิจัยจึงได้พิจารณากราฟ Histogram และ Normal Q-Q Plot ของตัวแปรทั้งสอง พบว่า ข้อมูลมีรูปแบบการกระจายแบบปกติ และ จุดบนกราฟ Normal Q-Q Plot ก็เรียงตัวอยู่ในแนวเส้นทะแยงมุม จึงสรุปได้ว่า ตัวแปร OCM1 และ WGEF1 มีการแจกแจงแบบปกติ

ผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่าตัวแปรทั้ง 18 ตัวแปรที่มีอยู่ในแบบจำลอง มีคุณสมบัติแจกแจงปกติ จึงมีความเหมาะสมที่จะนำไปวิเคราะห์สมการเชิงโครงสร้าง (ตารางที่ 19)

ตารางที่ 19 แสดงค่าสถิติพรรณนาลักษณะของตัวแปร

ตัวแปร	N	$\bar{X}$	SD.	MIN	MAX	Skewness	Kurtosis
LOD1	257	2.543	.774	1.00	4.60	.109	-.254
LOD2	257	2.767	.865	1.00	5.00	.179	-.307
LOD3	257	2.763	.820	1.00	4.80	-.117	-.323
LOD4	257	3.047	.701	1.00	4.60	-.448	.410
LOD5	257	2.840	.768	1.00	4.60	-.072	-.538
LOD6	257	2.927	.769	1.00	5.00	-.105	-.118
LOD7	257	2.806	.825	1.00	4.80	-.100	-.498
OCM1	257	3.525	.713	1.17	5.00	-.675	1.098
OCM2	257	3.395	.770	1.17	5.00	-.186	.228
OCM3	257	3.281	.780	1.00	5.00	-.500	.490
CCF1	257	3.076	.836	1.00	5.00	-.247	-.175
CCF2	257	3.033	.751	1.00	5.00	-.458	.467
ACF1	257	3.068	.917	1.00	5.00	-.026	-.343
ACF2	257	3.051	.650	1.20	5.00	-.026	.365
ACF3	257	2.902	.830	1.00	5.00	.073	.236
WGEF1	257	3.437	.769	1.00	5.00	-.538	.966
WGEF2	257	3.311	.687	1.60	5.00	-.152	.099
WGEF3	257	2.889	.760	1.00	4.80	-.144	-.026

## 2. ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้

ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้โดยพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation) เพื่อตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้นของการวิเคราะห์โมเดลสมการเชิงโครงสร้าง ผู้วิจัยใช้ค่าสถิติทดสอบ 2 ค่า คือ Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy (KMO) และสถิติ Bartlett's test of sphericity เพื่อทดสอบว่าตัวแปรสังเกตได้ทั้งหมดเป็นเมทริกซ์เอกลักษณ์ (Identity Matrix) หรือไม่ (สุกมาส อังศุโชติ และคณะ, 2551) ผลการวิเคราะห์สามารถนำเสนอได้ดังนี้

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันระหว่างตัวแปรสังเกตได้ทั้งหมด 153 คู่ ซึ่งพบว่าตัวแปรสังเกตได้เกือบทั้งหมดมีความสัมพันธ์กัน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัว

แปรมีความสัมพันธ์ทางบวกเป็นส่วนใหญ่ ยกเว้นตัวแปรการรับมือกับความขัดแย้งเชิงอารมณ์ ซึ่งประกอบด้วยตัวแปรสังเกต 3 ตัวแปร คือ ACF1 ACF2 และ ACF3 ซึ่งมีค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในโมเดลต่ำ หรือไม่มีความสัมพันธ์ทางสถิติ

แต่อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาค่าสถิติ Bartlett's test of sphericity พบว่า มีค่าเท่ากับ 3832.973,  $df = 153$ ,  $p = 0.000$  แสดงว่า เมทริกซ์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ไม่เป็นเมทริกซ์เอกลักษณ์ (Identity matrix) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ตัวแปรมีความสัมพันธ์กันอย่างเพียงพอที่จะสามารถนำไปวิเคราะห์องค์ประกอบได้ สอดคล้องกับผลการวิเคราะห์ Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.915 หมายความว่าตัวแปรสังเกตได้มีความสัมพันธ์กันมาก เหมาะสมในการนำไปใช้ในการตรวจสอบความสอดคล้องกลมกลืนกับ โมเดลการวิจัยกับข้อมูลเชิงประจักษ์ต่อไป เนื่องจาก ค่าดัชนีมีค่า 0.70 ขึ้นไป แสดงว่า ข้อมูลเหมาะสมที่จะทำการวิเคราะห์องค์ประกอบได้ดีมาก (สุภมาส อังสุโชติ และคณะ, 2551 อ้างอิงจาก Hair et al., 1998) (ตารางที่ 20)

ตารางที่ 20 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันระหว่างตัวแปรตั้งเหตุได้

	LOD1	LOD2	LOD3	LOD4	LOD5	LOD6	LOD7	OCM1	OCM2	OCM3	CCF1	CCF2	ACF1	ACF2	ACF3	WGEF1	WGEF2	WGEF3
LOD1	1																	
LOD2	.760**	1																
LOD3	.746**	.820**	1															
LOD4	.593**	.654**	.671**	1														
LOD5	.733**	.699**	.741**	.685**	1													
LOD6	.689**	.742**	.732**	.689**	.805**	1												
LOD7	.731**	.756**	.799**	.647**	.799**	.799**	1											
OCM1	.462**	.515**	.552**	.649**	.494**	.590**	.552**	1										
OCM2	.329**	.319**	.345**	.489**	.360**	.415**	.352**	.779**	1									
OCM3	.494**	.499**	.487**	.653**	.549**	.634**	.580**	.779**	.753**	1								
CCF1	.574**	.637**	.660**	.629**	.587**	.630**	.658**	.635**	.516**	.626**	1							
CCF2	.528**	.574**	.580**	.612**	.509**	.578**	.530**	.624**	.532**	.625**	.793**	1						
ACF1	-.051	-.164**	-.096	.010	-.027	-.047	-.134*	.076	.120	.026	-.140*	.012	1					
ACF2	.146*	.085	.125*	.196**	.131*	.127*	.052	.274**	.286**	.185**	.167**	.249**	.590**	1				
ACF3	-.151*	-.214**	-.166**	-.059	-.147*	-.144*	-.200**	.000	.096	-.059	-.177**	-.090	.533**	.600**	1			
WGEF1	.325**	.362**	.407**	.505**	.346**	.397**	.397**	.556**	.534**	.545**	.575**	.536**	.069	.307**	.007	1		
WGEF2	.420**	.467**	.454**	.556**	.406**	.486**	.425**	.510**	.491**	.557**	.508**	.542**	.033	.231**	-.079	.771**	1	
WGEF3	.391**	.400**	.392**	.486**	.390**	.437**	.377**	.426**	.358**	.461**	.410**	.412**	.062	.184**	.065	.487**	.610**	1

Bartlett's test of sphericity = 3832.973, df = 153, sig. = .000 , KMO = .915

หมายเหตุ \* p < .05 \*\* P < .01

## ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัย

### 1. ผลการวิเคราะห์ความตรงเชิงโครงสร้างของโมเดลการวัด (Construct Validity)

การวิเคราะห์ห้องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis = CFA) เป็นเทคนิคสถิติที่ใช้ในการประเมินความเหมาะสมของแบบจำลองการวัดของตัวแปรสังเกตที่มีอยู่ในแบบจำลองการวัด ผลการวิเคราะห์ยืนยันองค์ประกอบทำให้สามารถประเมินได้ว่าตัวแปรสังเกตได้กับตัวแปรแฝงมีความเหมือนกัน (Convergent Validity) มากน้อยเพียงใด ตัวแปรสังเกตได้และตัวแปรแฝงมีความน่าเชื่อถือเพียงพอและเหมาะสมที่จะนำไปใช้ในการวิเคราะห์เส้นทางหรือไม่

ตามข้อเสนอแนะของ Fornell and Larcker (1981) ความน่าเชื่อถือของตัวแปรสังเกตและตัวแปรแฝงสามารถวัดได้จากสถิติจำนวน 3 ดังนี้ ได้แก่ ค่า T-value ของตัวแปรสังเกต ค่าความน่าเชื่อถือของตัวแปรแฝง (Composite Reliability = CR) และค่าความแปรปรวนเฉลี่ยที่สกัดได้ (Average Variance Extracted = AVE) ซึ่งใช้ในการวัดความน่าเชื่อถือของตัวแปรแฝง เช่นเดียวกันในการวัดความน่าเชื่อถือของตัวแปรสังเกต จะพิจารณาจากค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) ของตัวแปรสังเกตแต่ละตัวที่ใช้ในการวัดตัวแปรแฝงและค่า T-value ถ้า T-value มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 จะปฏิเสธสมมติฐานว่างและสรุปว่า factor loading ของตัวแปรสังเกตมีค่าไม่เท่ากับศูนย์ และถ้าค่า factor loading ของตัวแปรสังเกตได้มีค่าไม่ต่ำกว่า 0.50 ย่อมมั่นใจได้ว่าตัวแปรสังเกตมีความแปรปรวนร่วมกับตัวแปรแฝง นอกจากนี้ผู้วิจัยได้ใช้ค่า  $R^2$  พิจารณาประกอบการวัดความน่าเชื่อถือหรือความเที่ยงของตัวแปรสังเกตได้ ซึ่งบอกให้ทราบว่าตัวแปรสังเกตได้มีความแปรปรวนร่วมกับตัวแปรแฝงร้อยละเท่าใด ถ้า  $R^2$  มีค่ามากกว่า 0.50 ย่อมมั่นใจได้ว่าตัวแปรสังเกตมีความแปรปรวนร่วมกับตัวแปรแฝงมากเพียงพอในการวัดความน่าเชื่อถือของตัวแปรแฝง จะพิจารณาจากค่า Composite Reliability (CR) และค่า Average Variance Extracted (AVE) ประกอบกัน โดยกำหนดเกณฑ์ไว้ว่าค่า Composite Reliability ควรค่าตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป ส่วน Average Variance Extracted ควรค่าตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป

ผลการวิเคราะห์ความเหมาะสมของแบบจำลองการวัดจะนำเสนอตามลำดับดังนี้

#### 1.1 ผลการวิเคราะห์แบบจำลองการวัดคุณลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้

ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบค่าสหสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบทั้ง 7 ด้านของคุณลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้ พบว่า ผลการวิเคราะห์แมทริกซ์สหสัมพันธ์ด้วย Bartlett's test of sphericity ได้ค่า Chi-Square = 1670.660, df = 21, p = 0.000 ซึ่งแตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญ และค่าดัชนี Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) = 0.928 ซึ่งแสดงว่า ตัวแปรมีความเหมาะสมที่จะวิเคราะห์องค์ประกอบได้ (ตาราง 21)

ตารางที่ 21 เมทริกซ์สหสัมพันธ์ของโมเดลการวัดคุณลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้

	LOD1	LOD2	LOD3	LOD4	LOD5	LOD6	LOD7
LOD1	1						
LOD2	.760**	1					
LOD3	.746**	.820**	1				
LOD4	.593**	.654**	.671**	1			
LOD5	.733**	.699**	.741**	.685**	1		
LOD6	.689**	.742**	.732**	.689**	.805**	1	
LOD7	.731**	.756**	.799**	.647**	.799**	.799**	1
MEAN	2.543	2.767	2.763	3.047	2.840	2.927	2.806
S.D.	0.774	0.865	0.820	0.701	0.768	0.769	0.825

**Bartlett's test of sphericity = 1670.660, df = 21, sig. = .000 , KMO = .928**

หมายเหตุ \* p < .05 \*\* P < .01

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันเพื่อประเมินความน่าเชื่อถือของตัวแปรสังเกตได้ และตัวแปรแฝงที่ใช้ในการวัดคุณลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้ พบว่า คัดนี้วัดความเหมาะสมของแบบจำลองการวัดจำนวนได้ดังนี้  $\chi^2 = 10.48$  df = 9 P-value = 0.31580  $\chi^2 / df = 1.16$  RMSEA = 0.025 SRMR = 0.012 CFI = 1.00, GFI = 0.99 และ AGFI = 0.96 จะเห็นได้ว่าคัดนี้วัดความเหมาะสมของแบบจำลองมีค่าอยู่ในเกณฑ์ที่กำหนด กล่าวคือ คัดนี้ Normed Chi-square มีค่าน้อยกว่า 2 คัดนี้ RMSEA มีค่าน้อยกว่า 0.05 คัดนี้ SRMR มีค่าน้อยกว่า 0.10 คัดนี้ CFI มีค่ามากกว่า 0.90 และคัดนี้ GFI มีค่ามากกว่า 0.90 ดังนั้น จึงสรุปได้ว่าแบบจำลองการวัดคุณลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้มีความเหมาะสมและกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ที่ได้จากกลุ่มตัวอย่าง นอกจากนี้ คัดนี้ที่ใช้ในการวัดความน่าเชื่อถือของตัวแปรแฝง คือ CR = 0.954 และค่า AVE = 0.751 มีค่าสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนด ดังนั้นตัวแปรแฝงที่ใช้ในการวัดคุณลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้จึงมีความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างและความน่าเชื่อถือในระดับที่ยอมรับได้ (ตารางที่ 22)

ตารางที่ 22 วิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัดคุณลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้

ตัวแปร	ค่าสถิติ					
	Coef.	T-value	Factor Loading	R2	CR	AVE
องค์การแห่งการเรียนรู้ (LOD)					0.954	0.751
LOD1	0.63	15.92	0.82	0.67		
LOD2	0.79	18.46	0.91	0.83		
LOD3	0.74	18.42	0.90	0.81		
LOD4	0.52	13.95	0.74	0.55		
LOD5	0.70	18.50	0.90	0.82		
LOD6	0.69	18.00	0.89	0.79		
LOD7	0.73	18.07	0.89	0.79		

Chi-Square = 10.48, df = 9, P-value = 0.31580, RMSEA = 0.025, CFI = 1.00, GFI = 0.99, AGFI = 0.96

### 1.2 ผลการวิเคราะห์แบบจำลองการวัดความผูกพันต่อองค์การ

ผู้วิจัยทำการตรวจสอบค่าสหสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบทั้ง 3 ด้านของความผูกพันต่อองค์การ ซึ่งมีจำนวน 3 กลุ่ม พบว่า ค่าสหสัมพันธ์ของตัวแปรสังเกตได้แตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่าความสัมพันธ์กันในระดับสูง คือ 0.779 ผลการวิเคราะห์เมทริกซ์สหสัมพันธ์ด้วย Bartlett's test of sphericity ได้ค่า Chi-Square = 511.825, df = 3, p = 0.000 ซึ่งแตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่า เมทริกซ์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรสังเกตได้ไม่ใช่เมทริกซ์เอกลักษณ์ (Identity Matrix) และตัวแปรมีความสัมพันธ์กันมาก และค่าดัชนี Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) = 0.757 ซึ่งแสดงว่า ตัวแปรมีความเหมาะสมที่จะวิเคราะห์องค์ประกอบได้ (ตารางที่ 23)

ตารางที่ 23 เมทริกซ์สหสัมพันธ์ ของโมเดลการวัดความผูกพันต่อองค์การ

	OCM1	OCM2	OCM3
OCM1	1		
OCM2	.779**	1	
OCM3	.779**	.753**	1
MEAN	3.525	3.395	3.281
S.D.	0.713	0.770	0.780

Bartlett's test of sphericity = 511.825, df = 3, sig. = .000, KMO = .757

หมายเหตุ \* p < .05 \*\* P < .01



ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันเพื่อประเมินความน่าเชื่อถือของตัวแปรสังเกตและตัวแปรแฝงที่ใช้ในการวัดความผูกพันต่อองค์กร พบว่า คัดชนีวัดความเหมาะสมของแบบจำลองการวัดคำนวณได้ดังนี้  $\chi^2 = 0.00$   $df = 0$   $P\text{-value} = 1.000$   $\chi^2 / df = N.A.$   $RMSEA = 0.000$   $SRMR = 0.000$   $CFI = 1.00$ ,  $GFI = 1.00$  และ  $AGFI = 1.00$  จะเห็นได้ว่าคัดชนีวัดความเหมาะสมของแบบจำลองมีค่าอยู่ในเกณฑ์ที่กำหนด กล่าวคือ คัดชนี Normed Chi-square มีค่าน้อยกว่า 2 คัดชนี RMSEA มีค่าน้อยกว่า 0.05 คัดชนี SRMR มีค่าน้อยกว่า 0.10 คัดชนี CFI มีค่ามากกว่า 0.90 และคัดชนี GFI มีค่ามากกว่า 0.90 ดังนั้น จึงสรุปได้ว่าแบบจำลองการวัดความผูกพันต่อองค์กรมีความเหมาะสมและกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ที่ได้จากกลุ่มตัวอย่าง นอกจากนี้ คัดชนีที่ใช้ในการวัดความน่าเชื่อถือของตัวแปรแฝง คือ  $CR = 0.910$  และค่า  $AVE = 0.771$  มีค่าสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนด ดังนั้น ตัวแปรแฝงที่ใช้ในการวัดความผูกพันต่อองค์กรจึงมีความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างและความน่าเชื่อถือในระดับที่ยอมรับได้ (ตารางที่ 24)

ตารางที่ 24 วิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของความผูกพันต่อองค์กร

ตัวแปร	ค่าสถิติ					
	Coef.	T-value	Factor Loading	R2	CR	AVE
ความผูกพันต่อองค์กร (OCM)					<b>0.910</b>	<b>0.771</b>
OCM1	0.64	17.79	0.90	0.81		
OCM2	0.67	16.91	0.87	0.75		
OCM3	0.68	16.92	0.87	0.75		

Chi-Square = 0, df = 0, P-value = 1.000 , RMSEA = 0.000, CFI = 1.00. GFI = 1.00, AGFI = 1.00

### 1.3 ผลการวิเคราะห์แบบจำลองการวัดพฤติกรรมกรับมือกับความขัดแย้งเชิงความคิดเห็น

ผู้วิจัยทำการตรวจสอบค่าสหสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบทั้ง 2 ด้านของพฤติกรรมกรับมือกับความขัดแย้งเชิงความคิดเห็น ซึ่งมีจำนวน 1 คู่ พบว่า ค่าสหสัมพันธ์ของตัวแปรสังเกตได้แตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่าความสัมพันธ์กันในระดับสูง คือ 0.793 ผลการวิเคราะห์เมทริกซ์สหสัมพันธ์ด้วย Bartlett's test of sphericity ได้ค่า Chi-Square = 252.305,  $df = 1$ ,  $p = 0.000$  ซึ่งแตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่าเมทริกซ์สหสัมพันธ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรสังเกตได้ไม่ใช่เมทริกซ์เอกลักษณ์ (Identity Matrix) และตัวแปรมีความสัมพันธ์กันมากและค่าคัดชนี Kaiser-Mayer-Olkin (KMO) = 0.500 ซึ่งแสดงว่าตัวแปรมีความเหมาะสมที่จะวิเคราะห์องค์ประกอบน้อย (ตาราง 25)

ตารางที่ 25 เมทริกซ์สหสัมพันธ์ ของโมเดลการวัดพฤติกรรมการรับมือกับความขัดแย้งเชิงความคิดเห็น

	CCF1	CCF2
CCF1	1	
CCF2	.793**	1
MEAN	3.076	3.033
S.D.	0.836	0.751

Bartlett's test of sphericity = 252.305, df = 1, sig. = .000, KMO = .500

หมายเหตุ \* p < .05 \*\* P < .01

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันเพื่อประเมินความน่าเชื่อถือของตัวแปรสังเกตได้ และตัวแปรแฝงที่ใช้ในการวัดพฤติกรรมการรับมือกับความขัดแย้งเชิงความคิดเห็น พบว่า ดัชนีวัดความเหมาะสมของแบบจำลองการวัดคำนวณได้ดังนี้  $\chi^2 = 0.00$  df = 0 P-value = 1.000  $\chi^2 / df =$  N.A. RMSEA = 0.000 SRMR = 0.000 CFI = 1.00, GFI = 1.00 และ AGFI = 1.00 จะเห็นได้ว่า ดัชนีวัดความเหมาะสมของแบบจำลองมีค่าอยู่ในเกณฑ์ที่กำหนด จึงสรุปได้ว่าแบบจำลองการวัดพฤติกรรมการรับมือกับความขัดแย้งเชิงความคิดเห็นมีความเหมาะสมและกลมกลืนกันกับข้อมูลเชิงประจักษ์ที่ได้จากกลุ่มตัวอย่าง นอกจากนี้ ดัชนีที่ใช้ในการวัดความน่าเชื่อถือของตัวแปรแฝง คือ CR = 0.873 และค่า AVE = 0.775 มีค่าสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนด ดังนั้น ตัวแปรแฝงที่ใช้ในการวัดการรับมือกับความขัดแย้งเชิงความคิดเห็นจึงมีความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างและความน่าเชื่อถือในระดับที่ยอมรับได้ (ตารางที่ 26)

ตารางที่ 26 วิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของพฤติกรรมการรับมือกับความขัดแย้งเชิงความคิดเห็น

ตัวแปร	ค่าสถิติ					
	Coef.	T-value	Factor Loading	R2	CR	AVE
ความขัดแย้งเชิงความคิดเห็น (CCF)					0.873	0.775
CCF1	0.70	17.33	0.87	0.76		
CCF2	0.65	17.30	0.89	0.79		

Chi-Square = 0, df = 0, P-value = 1.000, RMSEA = 0.000, CFI = 1.00, GFI = 1.00, AGFI = 1.00

#### 1.4 ผลการวิเคราะห์แบบจำลองการวัดพฤติกรรมการรับมือกับความขัดแย้งเชิง อารมณ์

ผู้วิจัยทำการตรวจสอบค่าสหสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบทั้ง 3 ด้านของพฤติกรรม การรับมือกับความขัดแย้งเชิงอารมณ์ ซึ่งมีจำนวน 3 คู่ พบว่า ค่าสหสัมพันธ์ของตัวแปรสังเกตได้ แตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่าความสัมพันธ์กันในระดับสูง คือ 0.600 ผลการวิเคราะห์แมทริกซ์สหสัมพันธ์ด้วย Bartlett's test of sphericity ได้ค่า Chi-Square = 242.407,  $df = 3$ ,  $p = 0.000$  ซึ่งแตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และค่าดัชนี Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) = 0.707 ซึ่งแสดงว่า ตัวแปรมีความเหมาะสมที่จะวิเคราะห์องค์ประกอบได้ดี (ตารางที่ 27)

ตารางที่ 27 แมทริกซ์สหสัมพันธ์ ของโมเดลการวัดพฤติกรรมการรับมือกับความขัดแย้งเชิง  
อารมณ์

	ACF1	ACF2	ACF3
ACF1	1		
ACF2	.590**	1	
ACF3	.533**	.600**	1
MEAN	3.068	3.051	2.902
S.D.	0.917	0.650	0.830

**Bartlett's test of sphericity =242.407, df = 3, sig. = .000 , KMO = .707**

หมายเหตุ \*  $p < .05$  \*\*  $P < .01$

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันเพื่อประเมินความน่าเชื่อถือของตัวแปรสังเกตได้ และตัวแปรแฝงที่ใช้ในการวัดพฤติกรรมการรับมือกับความขัดแย้งเชิงอารมณ์ พบว่า ดัชนีวัดความเหมาะสมของแบบจำลองการวัดคำนวณได้ดังนี้  $\chi^2 = 0.00$   $df = 0$   $P\text{-value} = 1.000$   $\chi^2/df = N.A.$   $RMSEA = 0.000$   $SRMR = 0.000$   $CFI = 1.00$ ,  $GFI = 1.00$  และ  $AGFI = 1.00$  จะเห็นได้ว่าดัชนีวัด ความเหมาะสมของแบบจำลองมีค่าอยู่ในเกณฑ์ที่กำหนด จึงสรุปได้ว่าแบบจำลองการวัดพฤติกรรม การรับมือกับความขัดแย้งเชิงอารมณ์มีความเหมาะสมและกลมกลืนกันกับข้อมูลเชิงประจักษ์ที่ได้ จากกลุ่มตัวอย่าง นอกจากนี้ ดัชนีที่ใช้ในการวัดความน่าเชื่อถือของตัวแปรแฝง คือ  $CR = 0.801$  และ ค่า  $AVE = 0.574$  มีค่าสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนด ดังนั้น ตัวแปรแฝงที่ใช้ในการวัดพฤติกรรมการรับมือ กับความขัดแย้งเชิงอารมณ์จึงมีความเที่ยงตรงเชิง โครงสร้างและความน่าเชื่อถือในระดับที่ยอมรับ ได้ (ตารางที่ 28)

ตารางที่ 28 วิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของพฤติกรรมการรับมือกับความขัดแย้งเชิงอารมณ์

ตัวแปร	ค่าสถิติ					
	Coef.	T-value	Factor Loading	R2	CR	AVE
ความขัดแย้งเชิงอารมณ์ (ACF)					<b>0.801</b>	<b>0.574</b>
ACF1	0.66	11.86	0.72	0.52		
ACF2	0.53	13.42	0.81	0.66		
ACF3	0.61	12.06	0.74	0.54		

Chi-Square = 0, df = 0, P-value = 1.000, RMSEA = 0.000, CFI = 1.00, GFI = 1.00, AGFI = 1.00

### 1.5 ผลการวิเคราะห์แบบจำลองการวัดประสิทธิผลการทำงานเป็นกลุ่ม

ผู้วิจัยทำการตรวจสอบค่าสหสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบทั้ง 3 ด้านของประสิทธิผลการทำงานเป็นกลุ่มซึ่งมีจำนวน 3 กลุ่ม พบว่า ค่าสหสัมพันธ์ของตัวแปรสังเกตได้แตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่าความสัมพันธ์กันในระดับสูง คือ 0.771 ผลการวิเคราะห์เมทริกซ์สหสัมพันธ์ด้วย Bartlett's test of sphericity ได้ค่า Chi-Square = 347.699, df = 3, p = 0.000 ซึ่งแตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่า เมทริกซ์สหสัมพันธ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรสังเกตได้ไม่ใช่เมทริกซ์เอกลักษณ์ (Identity Matrix) และตัวแปรมีความสัมพันธ์กันมากและค่าดัชนี Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) = 0.650 ซึ่งแสดงว่า ตัวแปรมีความเหมาะสมที่จะวิเคราะห์องค์ประกอบได้ปานกลาง (ตารางที่ 29)

ตารางที่ 29 เมทริกซ์สหสัมพันธ์ ของโมเดลการวัดประสิทธิผลการทำงานเป็นกลุ่ม

	WGEF1	WGEF2	WGEF3
WGEF1	1		
WGEF2	.771**	1	
WGEF3	.487**	.610**	1
MEAN	3.437	3.311	2.889
S.D.	0.769	0.687	0.760

Bartlett's test of sphericity = 347.699, df = 3, sig. = .000, KMO = .650

หมายเหตุ \* p < .05 \*\* P < .01

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันเพื่อประเมินความน่าเชื่อถือของตัวแปรสังเกตและตัวแปรแฝงที่ใช้ในการวัดประสิทธิผลการทำงานเป็นกลุ่ม พบว่า ดัชนีวัดความเหมาะสมของแบบจำลองการวัดคำนวณได้ดังนี้  $\chi^2 = 0.00$  df = 0 P-value = 1.000  $\chi^2$  /df = N.A. RMSEA = 0.000 SRMR = 0.000 CFI = 1.00, GFI = 1.00 และ AGFI = 1.00 จะเห็นได้ว่าดัชนีวัดความเหมาะสม

ของแบบจำลองมีค่าอยู่ในเกณฑ์ที่กำหนด จึงสรุปได้ว่าแบบจำลองการวัดประสิทธิผลการทำงานเป็นกลุ่มมีความเหมาะสมและกลมกลืนกันกับข้อมูลเชิงประจักษ์ที่ได้จากกลุ่มตัวอย่าง นอกจากนี้ดัชนีที่ใช้ในการวัดความน่าเชื่อถือของตัวแปรแฝง คือ CR = 0.846 และค่า AVE = 0.655 มีค่าสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนด ดังนั้น ตัวแปรแฝงที่ใช้ในการวัดประสิทธิผลการทำงานเป็นกลุ่มของพนักงานจึงมีความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างและความน่าเชื่อถือในระดับที่ยอมรับได้ (ตารางที่ 30)

ตารางที่ 30 วิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของประสิทธิผลการทำงานเป็นกลุ่ม

ตัวแปร	ค่าสถิติ					
	Coef.	T-value	Factor Loading	R2	CR	AVE
ประสิทธิผลการทำงานเป็นกลุ่ม (WGEF)					0.846	0.655
WGEF1	0.60	13.54	0.78	0.61		
WGEF2	0.68	17.84	0.98	0.97		
WGEF3	0.47	10.40	0.62	0.39		

Chi-Square = 0, df = 0, P-value = 1.000 , RMSEA = 0.000, CFI = 1.00. GFI = 1.00, AGFI = 1.00

## 2. ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของตัวแปรแฝงภายใน

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันสำหรับตัวแปรแฝงทั้ง 4 องค์ประกอบ ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์กร (OCM), การรับมือกับความขัดแย้งเชิงความคิดเห็น (CCF), การรับมือกับความขัดแย้งเชิงอารมณ์ (ACF) และประสิทธิผลการทำงานเป็นกลุ่ม (WGEF) เพื่อพิจารณาน้ำหนักองค์ประกอบ และเพื่อเป็นการยืนยันว่าตัวแปรสังเกตได้ใช้วัดเฉพาะตัวแปรแฝงตามที่กำหนดเท่านั้น

ผลการตรวจสอบค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ทั้ง 8 ตัวแปร ซึ่งใช้วัดองค์ประกอบรวมทั้ง 54 คู่ พบว่า ค่าสหสัมพันธ์ของตัวแปรสังเกตได้แตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จำนวน 39 คู่ ระดับนัยสำคัญ 0.05 จำนวน 1 คู่ และไม่มีนัยสำคัญจำนวน 14 คู่มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ผลการวิเคราะห์เมทริกซ์สหสัมพันธ์ด้วย Bartlett's test of sphericity ได้ค่า Chi-Square = 1800.757, df = 55, p = 0.000 ซึ่งแตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่า เมทริกซ์สหสัมพันธ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรสังเกตได้ไม่ใช่เมทริกซ์เอกลักษณ์ (Identity Matrix) และตัวแปรมีความสัมพันธ์กันมากพอที่จะสามารถนำไปวิเคราะห์องค์ประกอบได้ และค่าดัชนี Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) = 0.833 แสดงว่า ตัวแปรมีความเหมาะสมที่จะวิเคราะห์องค์ประกอบได้ดี (ตารางที่ 31)

ตารางที่ 31 เมทริกซ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรสังเกตได้ของโมเดลการวัดตัวแปรแฝงภายใน

	OCM1	OCM2	OCM3	CCF1	CCF2	ACF1	ACF2	ACF3	WGEF1	WGEF2	WGEF3
OCM1	1										
OCM2	.779**	1									
OCM3	.779**	.753**	1								
CCF1	.635**	.516**	.626**	1							
CCF2	.624**	.532**	.625**	.793**	1						
ACF1	.076	.120	.026	-.140*	.012	1					
ACF2	.274**	.286**	.185**	.167**	.249**	.590**	1				
ACF3	.000	.096	-.059	-.177**	-.090	.533**	.600**	1			
WGEF1	.556**	.534**	.545**	.575**	.536**	.069	.307**	.007	1		
WGEF2	.510**	.491**	.557**	.508**	.542**	.033	.231**	-.079	.771**	1	
WGEF3	.426**	.358**	.461**	.410**	.412**	.062	.184**	.065	.487**	.610**	1
MEAN	3.525	3.395	3.281	3.154	3.103	3.043	3.048	2.854	3.438	3.329	2.918
S.D.	0.713	0.770	0.780	0.829	0.747	0.928	0.657	0.818	0.770	0.703	0.782

**Bartlett's test of sphericity = 1800.757, df = 55, sig. = .000, KMO = .833**

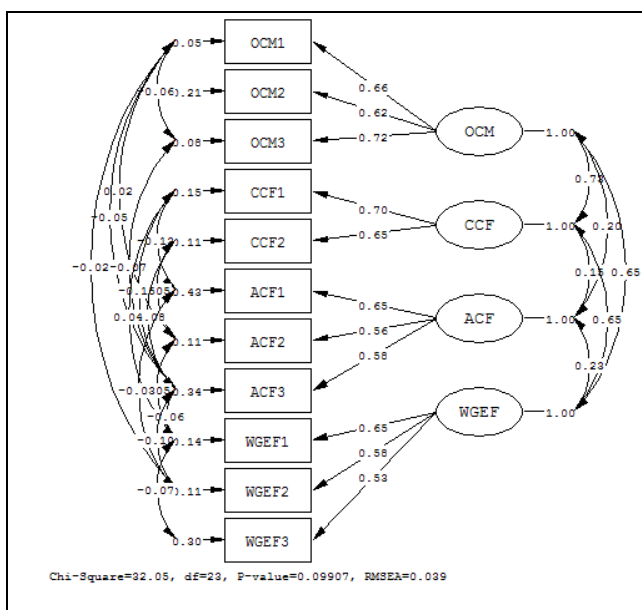
ผลการวิเคราะห์โมเดลการวัดได้ค่า Chi-Square = 32.05, df = 23, p = 0.09907, RMSEA = 0.039, GFI = 0.98, AGFI = 0.94 แสดงให้เห็นว่าโมเดลการวัดองค์ประกอบความ

ผูกพันต่อองค์การ พฤติกรรมการรับมือกับความขัดแย้งเชิงความคิดเห็น พฤติกรรมการรับมือกับความขัดแย้งเชิงอารมณ์ และประสิทธิผลการทำงานเป็นกลุ่ม ซึ่งเป็นตัวแปรสังเกตได้ทั้งหมด 11 ตัวแปร มีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ เมื่อพิจารณาองค์ประกอบย่อยของทุกองค์ประกอบมีค่าแตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จะเห็นได้ว่าดัชนีวัดความเหมาะสมของแบบจำลองมีค่าอยู่ในเกณฑ์ที่กำหนด จึงสรุปได้ว่าแบบจำลองการวัดมีความเหมาะสมและกลมกลืนกันกับข้อมูลเชิงประจักษ์ที่ได้จากกลุ่มตัวอย่าง นอกจากนี้ ดัชนีที่ใช้ในการวัดความน่าเชื่อถือของตัวแปรแฝง คือ CR = 0.9619 และค่า AVE = 0.6988 มีค่าสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนด ดังนั้น ตัวแปรแฝงที่ใช้ในการวัดองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์การ พฤติกรรมการรับมือกับความขัดแย้งเชิงความคิดเห็น พฤติกรรมการรับมือกับความขัดแย้งเชิงอารมณ์ และประสิทธิผลการทำงานเป็นกลุ่ม จึงมีความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างและความน่าเชื่อถือในระดับที่ยอมรับได้ (ตารางที่ 32 และภาพประกอบที่ 11)

ตารางที่ 32 วิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของตัวแปรแฝงภายใน

ตัวแปร	ค่าสถิติ				CR	AVE
	Coef.	T-value	Factor Loading	R2		
ตัวแปรแฝงภายใน					<b>0.9619</b>	<b>0.6988</b>
OCM1	0.66	18.46	0.95	0.90		
OCM2	0.62	14.99	0.80	0.65		
OCM3	0.72	17.88	0.93	0.87		
CCF1	0.70	17.33	0.87	0.76		
CCF2	0.65	17.30	0.89	0.79		
ACF1	0.65	11.75	0.71	0.50		
ACF2	0.56	15.18	0.86	0.74		
ACF3	0.58	11.80	0.70	0.49		
WGEF1	0.65	16.16	0.87	0.75		
WGEF2	0.58	16.56	0.87	0.76		
WGEF3	0.53	11.64	0.69	0.48		

Chi-Square = 32.05, df = 23, P-value = 0.09907, RMSEA = 0.039, GFI = 0.98, AGFI = 0.94



ภาพประกอบที่ 11 วิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน โมเดลการวัดตัวแปรแฝงภายใน

ผลการวิเคราะห์ตัวแปรองค์ประกอบเชิงยืนยันสำหรับตัวแปรความผูกพันต่อองค์กร พฤติกรรมการรับมือกับความขัดแย้งเชิงความคิดเห็น พฤติกรรมการรับมือกับความขัดแย้งเชิงอารมณ์ และประสิทธิผลการทำงานเป็นกลุ่ม พบว่า โมเดลการวัดตัวแปรแฝงทั้ง 4 โมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยมีค่าดัชนีความกลมกลืนทั้ง 5 ดัชนี ที่ผ่านเกณฑ์การยอมรับ คือ ค่าดัชนี  $\chi^2/df = 1.39$ , CFI=1.00, GFI = 0.98, AGFI = 0.94, และ RMSEA = 0.039 ดังนั้น จึงสรุปได้ว่าโมเดลการวัดมีความเหมาะสม กลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (ตารางที่ 33)

ตารางที่ 33 ปรับโมเดลการวัดองค์ประกอบเชิงยืนยัน โมเดลการวัดตัวแปรแฝงภายใน

ค่าดัชนี	เกณฑ์	ก่อนปรับ		หลังปรับ	
		ค่าสถิติ	ผลการพิจารณา	ค่าสถิติ	ผลการพิจารณา
$\chi^2/df$	< 2.00	5.91	ไม่ผ่าน	1.39	ผ่าน
RMSEA	< 0.05	0.102	ไม่ผ่าน	0.039	ผ่าน
CFI	$\geq 0.95$	0.96	ผ่าน	1.00	ผ่าน
GFI	$\geq 0.90$	0.91	ผ่าน	0.98	ผ่าน
AGFI	$\geq 0.90$	0.84	ไม่ผ่าน	0.94	ผ่าน



### 3. ผลการวิเคราะห์ความเที่ยงของตัวแปรแฝง และค่าเฉลี่ยความแปรปรวนที่สกัดได้

ผู้วิจัยทำการตรวจสอบความเที่ยงของตัวแปรแฝง (CR) และค่าเฉลี่ยความแปรปรวนที่สกัดได้ (AVE) โดยค่าความเที่ยงของตัวแปรแฝง (CR) ควรมีค่ามากกว่า 0.60 และค่าเฉลี่ยของการผันแปรที่ถูกละทิ้ง (AVE) ซึ่งเป็นค่าเฉลี่ยความแปรปรวนของตัวแปรแฝงที่อธิบายได้ด้วยตัวแปรสังเกตได้ ซึ่งมีค่าเทียบเท่ากับค่าไอเกน (Eigen values) ในการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ ควรมีค่ามากกว่า 0.50 (สุภมาส อังสุโชติ และคณะ, 2554 อ้างอิงจาก Diamantopoulos & Siguaw, 2000) จึงสรุปว่า การผันแปรในตัวชี้วัดส่วนใหญ่เกิดขึ้นจากตัวแปรสร้างมากกว่าเป็นข้อผิดพลาดของมาตรวัด ซึ่งแสดงว่าตัวแปรแฝงมีความเที่ยง ผลการวิเคราะห์แสดงให้เห็นว่าความเที่ยงของตัวแปรแฝงทุกตัวมีค่าสูง โดยมีค่า CR อยู่ระหว่าง 0.801 - 0.954 ซึ่งมากกว่า 0.60 และค่าเฉลี่ยความแปรปรวนที่สกัดได้ด้วยองค์ประกอบมีค่า AVE อยู่ระหว่าง 0.574 - 0.771 ซึ่งมากกว่า 0.50 แสดงว่าจากการประเมินโมเดลมาตรวัดได้หลักฐานที่ชัดเจนว่า การนิยามปฏิบัติการตัวแปรแฝงทั้งหมดถูกต้องและเชื่อถือได้ (ตารางที่ 34)

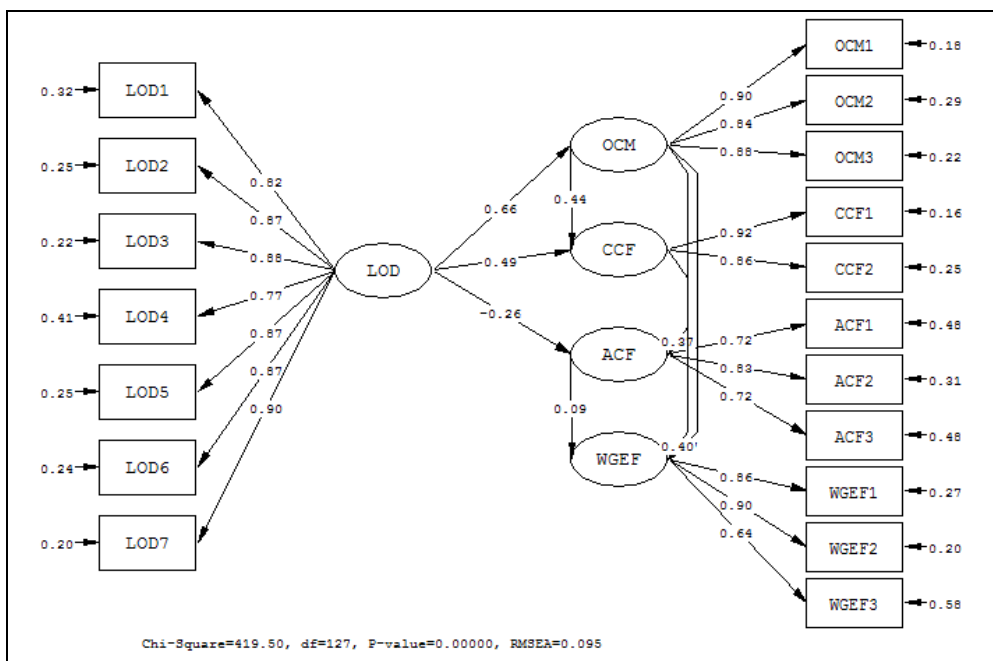
ตารางที่ 34 แสดงความเที่ยงของตัวแปรแฝง (CR) และค่าเฉลี่ยความแปรปรวนที่สกัดได้ (AVE)

ตัวแปรแฝง	ความเที่ยงตัวแปรแฝง (CR)	ความแปรปรวนเฉลี่ยที่สกัดได้ด้วย องค์ประกอบ (AVE)
LOD	0.954	0.751
OCM	0.910	0.771
CCF	0.873	0.775
ACF	0.801	0.574
WGEF	0.846	0.655

### 4. ผลการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง

ผู้วิจัยได้ทำวิเคราะห์โมเดลความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้ ความผูกพันต่อองค์การ การรับมือกับความขัดแย้งเชิงความคิดเห็น การรับมือกับความขัดแย้งเชิงอารมณ์ และระดับประสิทธิผลการทำงานเป็นกลุ่ม โดยวิธี Maximum Likelihood ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป LISREL 8.72 เพื่อเปรียบเทียบถึงความกลมกลืนระหว่างโมเดลที่พัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยเกณฑ์ในการตรวจสอบความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ผู้วิจัยพิจารณาจากค่าสถิติ ซึ่งประกอบด้วย ค่า Chi-Square,  $\chi^2 / df$ , CFI, GFI, AGFI และ RMSEA ซึ่งผลการวิเคราะห์โมเดลครั้งแรกแสดงการวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลโดยรวมพบว่า ค่าดัชนีความกลมกลืนยังไม่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์หรือไม่เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ โดยพิจารณาจากค่า  $\chi^2 = 419.67$ ,  $df = 126$ ,  $p\text{-value} = 0.000$ ,  $CFI = 0.97$ ,

GFI = 0.85, AGFI = 0.77 และ RMSEA = 0.095 ซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลโดยรวม (ภาพประกอบที่ 12)



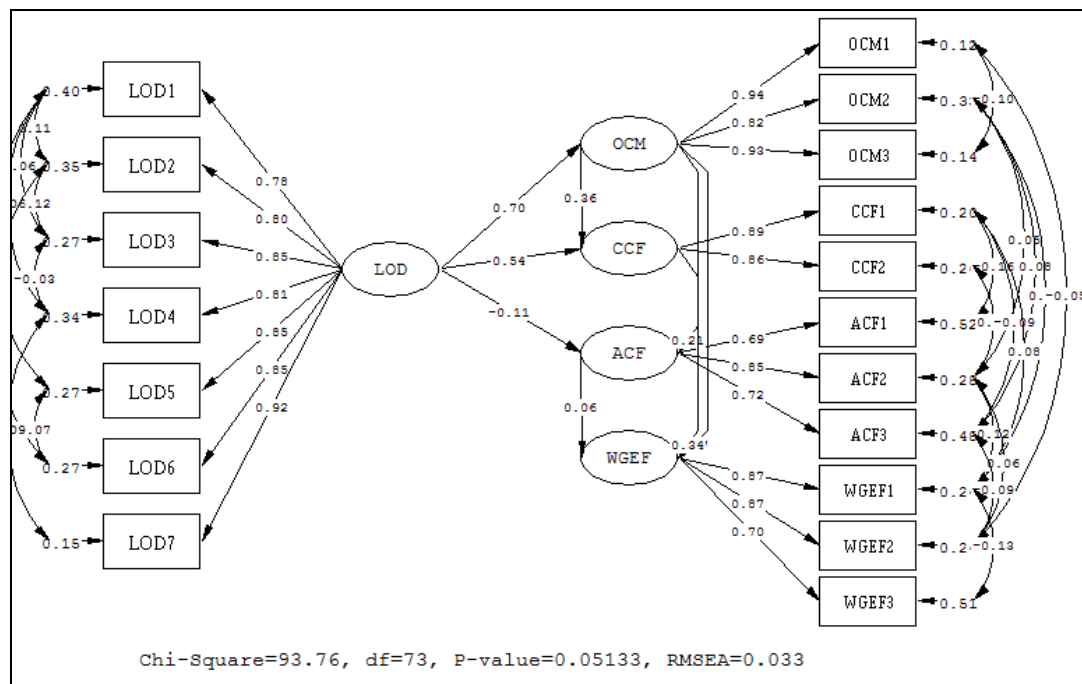
ภาพประกอบที่ 12 โมเดลสมการ โครงสร้างประสิทธิผลการทำงานเป็นกลุ่ม (ก่อนปรับ)

โมเดลความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้านคุณลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้ ความผูกพันต่อองค์การ การรับมือกับความขัดแย้งเชิงความคิดเห็น การรับมือกับความขัดแย้งเชิงอารมณ์ และประสิทธิผลการทำงานเป็นกลุ่ม ที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้นมาจากแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องยังไม่มี ความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพิจารณาจากค่าสถิติที่คำนวณได้ คือ ค่า  $\chi^2 = 419.50$ ,  $df = 127$ ,  $p\text{-value} = 0.000$ ,  $CFI = 0.97$ ,  $GFI = 0.85$ ,  $AGFI = 0.79$ ,  $RMSEA = 0.095$  ซึ่งค่าสถิติที่สำคัญบางตัวยังไม่ผ่านเกณฑ์ตามที่กำหนดไว้ (Joreskog & Sorbom, 1996) (ตารางที่ 35)

ตารางที่ 35 ค่าดัชนีความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดล (ก่อนปรับ)

ดัชนีความกลมกลืน	เกณฑ์	ค่าดัชนีที่วัดได้	ผลการพิจารณา
$\chi^2 / df$	< 2.00	3.33	ไม่ผ่านเกณฑ์
CFI	$\geq 0.95$	0.97	ผ่านเกณฑ์
GFI	$\geq 0.90$	0.85	ไม่ผ่านเกณฑ์
AGFI	$\geq 0.90$	0.79	ไม่ผ่านเกณฑ์
RMSEA	< 0.05	0.095	ไม่ผ่านเกณฑ์

ผู้วิจัยจึงได้ดำเนินการปรับโมเดลโดยพิจารณาจากคำแนะนำในการปรับพารามิเตอร์ในโมเดลด้วยค่าดัชนีปรับโมเดล (Model Modification Indices: MI) จากนั้นปรับพารามิเตอร์โดยยินยอมให้ผ่อนคลायข้อตกลงเบื้องต้นให้ค่าความคลาดเคลื่อนสัมพันธ์กันได้ จนกระทั่งค่าดัชนีความกลมกลืนมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (ภาพประกอบที่ 13)



ภาพประกอบที่ 13 โมเดลสมการ โครงสร้างประสิทธิผลการทำงานเป็นกลุ่ม (หลังปรับ)

เมื่อพิจารณาค่าดัชนีความกลมกลืนของโมเดล พบว่า โมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์โดยมีค่าดัชนีความกลมกลืนทั้ง 5 ดัชนีที่ผ่านเกณฑ์ การยอมรับ คือ  $\chi^2 = 93.76$ ,  $df = 73$  ค่าดัชนี  $\chi^2/df = 1.28$ , CFI = 1.00, GFI = 0.96, AGFI = 0.91, RMSEA = 0.033 ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าโมเดลแบบจำลองสมการเชิงโครงสร้างมีความเหมาะสม กลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ซึ่งสามารถอธิบายได้ ดังนี้ (ตารางที่ 36)

- (1) ค่าไค-สแควร์สัมพันธ์  $\chi^2/df$  มีค่าเท่ากับ 1.28 แสดงว่า โมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ เนื่องจากค่าไค-สแควร์สัมพันธ์มีค่าน้อยกว่า 2.00
- (2) ดัชนีวัดความสอดคล้องกลมกลืนเชิงสัมพันธ์ (Comparative Fit Index) มีค่าเท่ากับ 1.00 แสดงว่า โมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนเชิงสัมพันธ์ เนื่องจากค่า CFI มีค่า 0.90 ขึ้นไป
- (3) ดัชนีวัดความสอดคล้องกลมกลืนเชิงสัมบูรณ์ (Absolute Fit Index) ซึ่งผู้วิจัยพิจารณาค่า 2 ดัชนี คือ ดัชนีวัดความกลมกลืน (Goodness of Fit Index: GFI) มีค่าเท่ากับ 0.96 และดัชนีวัดความกลมกลืนที่ปรับแก้ไขแล้ว (Adjusted Goodness of Fit Index: AGFI) มีค่าเท่ากับ 0.91 แสดงว่า

โมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ เนื่องจากค่า GFI และค่า AGFI มีค่าระหว่าง 0 ถึง 1 และค่า GFI และค่า AGFI ที่ยอมรับได้มีค่ามากกว่า 0.90

(4) ดัชนีรากที่สองของค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อนกำลังสองของการประมาณค่า (Root Mean Square Error of Approximation: RMSEA) มีค่าเท่ากับ 0.033 หมายถึง โมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ เนื่องจากค่า RMSEA มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตารางที่ 36 ค่าดัชนีความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดล (หลังปรับ)

ดัชนีความกลมกลืน	เกณฑ์	ค่าดัชนีที่วัดได้	ผลการพิจารณา
$\chi^2/df$	< 2.00	1.28	ผ่านเกณฑ์
CFI	$\geq 0.95$	1.00	ผ่านเกณฑ์
GFI	$\geq 0.90$	0.96	ผ่านเกณฑ์
AGFI	$\geq 0.90$	0.91	ผ่านเกณฑ์
RMSEA	< 0.05	0.033	ผ่านเกณฑ์

ผู้วิจัยได้ดำเนินการปรับโมเดลโดยยินยอมให้ผ่อนคลายข้อตกลงเบื้องต้น โดยให้ค่าความคลาดเคลื่อนสัมพันธ์กันได้จำนวน 54 คู่ แยกเป็นความความแปรปรวนร่วมแมทริกซ์ THETA-EPS จำนวน 13 คู่, แมทริกซ์ THETA- DELTA- ESP จำนวน 32 คู่ และแมทริกซ์ THETA-DELTA จำนวน 9 คู่ โดยผู้วิจัยได้แสดงรายละเอียดการผ่อนคลายข้อตกลงให้ค่าความคลาดเคลื่อนสัมพันธ์กันได้ ตามที่แสดงในตารางที่ 37 ตารางที่ 38 และตารางที่ 39 ตามลำดับ

ตารางที่ 37 การปรับโมเดลแมทริกซ์ความแปรปรวน THETA-DELTA

	LOD1	LOD2	LOD3	LOD4	LOD5	LOD6	LOD7	จำนวนคู่
LOD1								-
LOD2	x							1
LOD3	x	x						2
LOD4	x		x					2
LOD5	x							1
LOD6		x			x			2
LOD7				x				1
จำนวนคู่	4	2	1	1	1	-	-	9

ตารางที่ 38 การปรับโมเดลเมทริกซ์ความแปรปรวน THETA-EPS

	OCM1	OCM2	OCM3	CCF1	CCF2	ACF1	ACF2	ACF3	WGEF1	WGEF2	WGEF3	จำนวนคู่
OCM1												-
OCM2												-
OCM3			x									1
CCF1												-
CCF2												-
ACF1				x								1
ACF2		x			x							2
ACF3		x		x								2
WGEF1		x		x			x	x				4
WGEF2	x							x				2
WGEF3									x			1
จำนวนคู่	1	3	1	3	1	-	1	2	1	-	-	13

ตารางที่ 39 การปรับโมเดลเมทริกซ์ความแปรปรวน THETA-DELTA-EPS

	OCM1	OCM2	OCM3	CCF1	CCF2	ACF1	ACF2	ACF3	WGEF1	WGEF2	WGEF3	จำนวนคู่
LOD1	x	x					x		x			4
LOD2		x	x			x		x	x			5
LOD3		x	x				x					3
LOD4	x		x						x	x	x	5
LOD5	x	x		x	x		x		x	x		7
LOD6	x	x	x						x			4
LOD7	x	x			x	x						4
จำนวนคู่	5	6	4	1	2	2	3	1	5	2	1	32

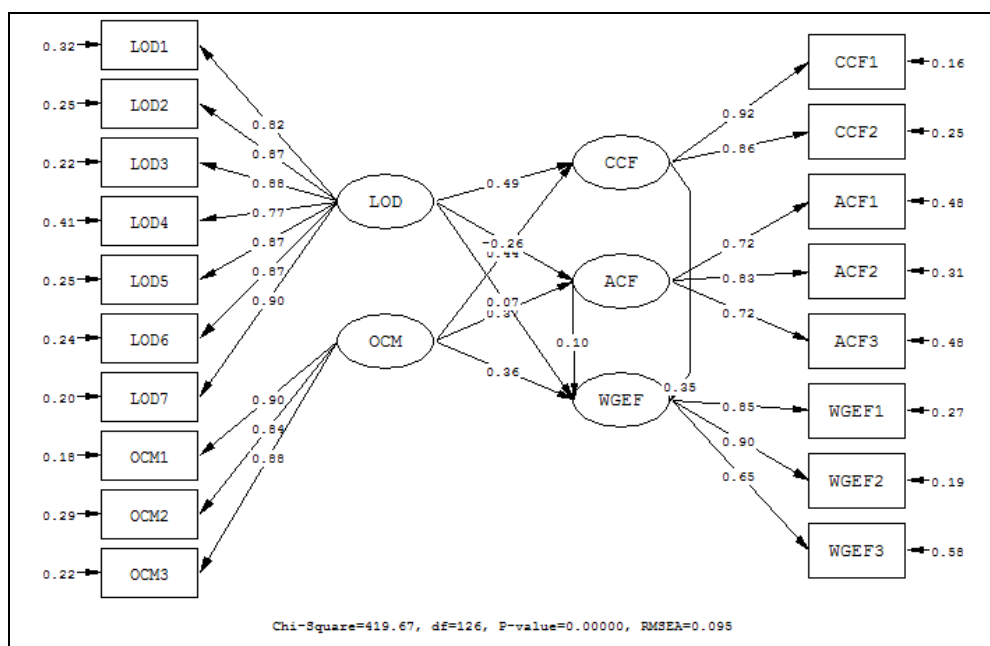
### 5. ผลการวิเคราะห์โมเดลทดสอบเพื่อยืนยันผลการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง

จากผลจากการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างข้างต้น ผู้วิจัยพบว่าสัมประสิทธิ์ระหว่างตัวแปรความผูกพันต่อองค์การ (OCM) กับพฤติกรรมการรับมือกับความขัดแย้งเชิงอารมณ์ (ACF) มีค่าเท่ากับ 0.21 และค่า t-value เท่ากับ 2.31 หรือมีนัยสำคัญระดับ .05 แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ไม่สอดคล้องกับการทบทวนวรรณกรรมและข้อสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบความถูกต้องของโมเดลอีกครั้งหนึ่ง ด้วยการสร้างโมเดลทดสอบซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อตรวจสอบโมเดลสมการโครงสร้าง(หลัก)อีกครั้งหนึ่ง ทั้งนี้เพื่อให้มั่นใจว่า

โมเดลสมการโครงสร้าง(หลัก) ที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้นมา นั้นมีความเหมาะสมและสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์จริง โดยผู้วิจัยได้ปรับตัวแปรความผูกพันต่อองค์การ (OCM) จากตัวแปรแฝงภายใน มาเป็นตัวแปรแฝงภายนอก (ภาพประกอบที่ 14)

ซึ่งผลการวิเคราะห์โมเดลทดสอบสมการโครงสร้างทดสอบ พบว่า ค่าดัชนีความกลมกลืนยังไม่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์หรือไม่เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ โดยพิจารณาจากค่า  $\chi^2=419.67$ ,  $df = 126$ ,  $p\text{-value} = 0.000$ ,  $CFI = 0.97$ ,  $GFI = 0.85$ ,  $AGFI = 0.77$  และ  $RMSEA = 0.095$

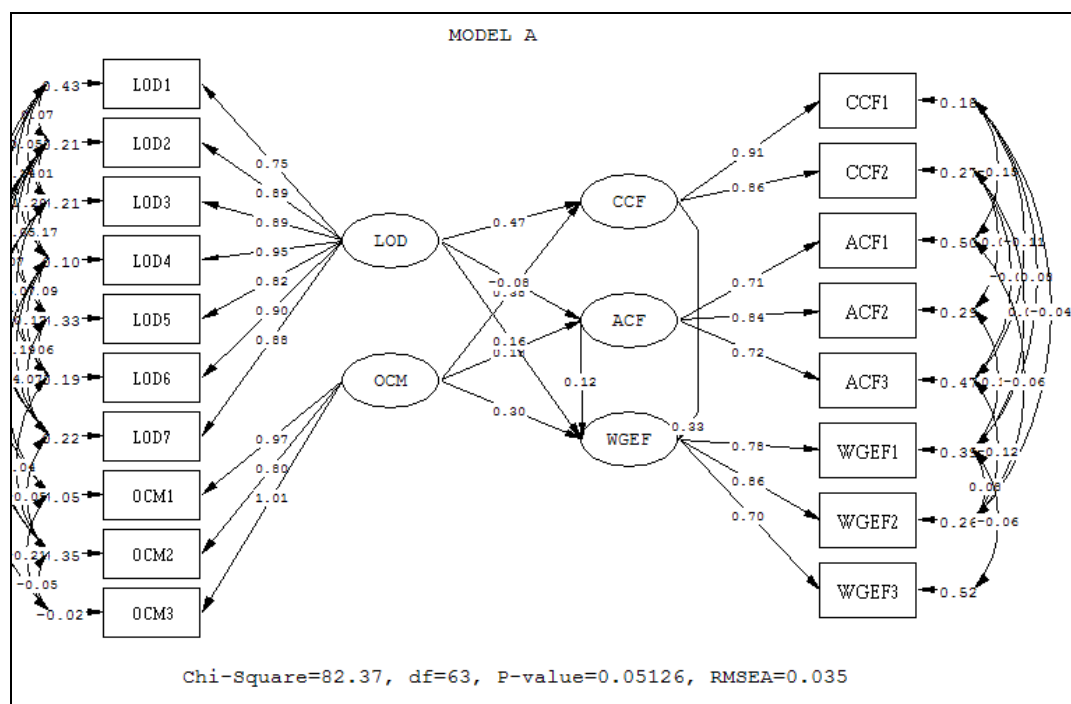


ภาพประกอบที่ 14 โมเดลทดสอบสมการโครงสร้างประสิทธิภาพการทำงานเป็นกลุ่ม (ก่อนปรับ)

ผู้วิจัยจึงได้ดำเนินการปรับโมเดลทดสอบโดยพิจารณาจากคำแนะนำในการปรับพารามิเตอร์ในโมเดลด้วยค่าดัชนีปรับโมเดล (Model Modification Indices: MI) จากนั้นปรับพารามิเตอร์โดยยินยอมให้ผ่อนคลายข้อตกลงเบื้องต้นให้ค่าความคลาดเคลื่อนสัมพันธ์กันได้ จนกระทั่งค่าดัชนีความกลมกลืนมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ เมื่อพิจารณาค่าดัชนีความกลมกลืนของโมเดล พบว่า โมเดลทดสอบมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์โดยมีค่าดัชนีความกลมกลืนทั้ง 5 ดัชนีที่ผ่านเกณฑ์ การยอมรับ คือ  $\chi^2=86.20$ ,  $df = 63$  ค่าดัชนี  $\chi^2/df = 1.36$ ,  $CFI = 1.00$ ,  $GFI = 0.97$ ,  $AGFI = 0.91$ ,  $RMSEA = 0.035$  ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าโมเดลทดสอบมีความเหมาะสมกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (ตารางที่ 40 และภาพประกอบที่ 15 )

ตารางที่ 40 ค่าดัชนีความสอดคล้องกลมกลืนของการแก้ไขโมเดลทดสอบ (หลังปรับ)

ดัชนีความกลมกลืน	เกณฑ์	ค่าดัชนีที่วัดได้	ผลการพิจารณา
$\chi^2/df$	< 2.00	1.36	ผ่านเกณฑ์
CFI	$\geq 0.95$	1.00	ผ่านเกณฑ์
GFI	$\geq 0.90$	0.97	ผ่านเกณฑ์
AGFI	$\geq 0.90$	0.91	ผ่านเกณฑ์
RMSEA	< 0.05	0.035	ผ่านเกณฑ์



ภาพประกอบที่ 15 โมเดลทดสอบสมการโครงสร้างประสิทธิผลการทำงานเป็นกลุ่ม (หลังปรับ)

ผลจากการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างข้างต้น ผู้วิจัยพบว่าสัมประสิทธิ์ระหว่างตัวแปรความผูกพันต่อองค์กร (OCM) กับพฤติกรรมมารับมือกับความขัดแย้งเชิงอารมณ์ (ACF) มีค่าเท่ากับ 0.18 และค่า t-value เท่ากับ 2.22 หรือมีนัยสำคัญระดับ .05 (ตารางที่ 41) จึงแสดงว่าการแก้ไขโมเดลโดยให้การปรับตัวแปรความผูกพันต่อองค์กรจากตัวแปรแฝงภายใน เป็นตัวแปรแฝงภายนอกไม่ได้ทำให้ผลการวิเคราะห์เปลี่ยนแปลง หมายความว่า “ทิศทางและอิทธิพลระหว่างตัวแปรไม่เปลี่ยนแปลง” ซึ่งผลการวิเคราะห์ช่วยยืนยันได้ว่า โมเดลสมการ โครงสร้าง (หลัก) ที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้นมานั้น สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์จริง แม้จะมีการแก้ไขโมเดลผลการวิเคราะห์ก็ยังคงมีทิศทางของค่าสัมประสิทธิ์ระหว่างตัวแปรความผูกพันต่อองค์กร (OCM) กับพฤติกรรมมารับมือกับความขัดแย้งเชิงอารมณ์ (ACF) ยังคงเดิม

ผู้วิจัยจึงสามารถนำโมเดลสมการโครงสร้าง (หลัก) ไปใช้ในการวิเคราะห์เส้นทาง และการวิเคราะห์อิทธิพล เพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัยในลำดับต่อไป

**ตารางที่ 41** เปรียบเทียบค่าสัมประสิทธิ์ระหว่างตัวแปรความผูกพันต่อองค์การ กับความขัดแย้งเชิงอารมณ์ของโมเดลหลัก และโมเดลทดสอบ

	โมเดลหลัก	โมเดลทดสอบ	ความหมาย
สัมประสิทธิ์	0.21	0.18	ความสัมพันธ์เชิงบวก
t-value	2.31	2.22	นัยสำคัญระดับ 0.05

### ผลการวิเคราะห์เส้นทาง

ผลจากการวิเคราะห์เส้นทางของตัวแปรในโมเดลเชิงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นกลุ่มตามสมมติฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์ พบว่า ตัวแปรแฝงในโมเดลเชิงสาเหตุของปัจจัยด้านคุณลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นกลุ่มของพนักงาน พบว่า โมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพิจารณาจากค่าสถิติที่ใช้ตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ได้แก่ ค่าไคว-สแควร์ มีค่าเท่ากับ 93.76 องศาอิสระเท่ากับ 73 ค่าน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.05133 นั่นคือ ค่าไคว-สแควร์ แตกต่างจากศูนย์อย่างไม่มีนัยสำคัญ แสดงว่ายอมรับสมมติฐานหลัก ที่ว่า โมเดลเชิงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับมือกับความขัดแย้งภายในกลุ่มและประสิทธิผลการทำงานเป็นกลุ่มที่พัฒนาขึ้นสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิเคราะห์ค่าดัชนีวัดความกลมกลืน (GFI) มีค่าเท่ากับ 0.96 ค่าดัชนีวัดความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) มีค่าเท่ากับ 0.91 ซึ่งมีค่าเข้าใกล้ 1

เมื่อพิจารณาค่าความเที่ยงของตัวแปรสังเกตได้ พบว่าตัวแปรสังเกตได้มีค่าความเที่ยงอยู่ระหว่าง 0.48 - 0.88 โดยตัวแปรที่มีความเที่ยงสูงสุด คือ ความผูกพันต่อองค์การด้านความรู้สึก (OCM1) มีค่าความเที่ยงเท่ากับ 0.88 ส่วนตัวแปรที่มีความเที่ยงต่ำสุด คือ พฤติกรรมการรับมือกับความขัดแย้งโดยใช้ความได้เปรียบ (ACF1) มีค่าความเที่ยงเท่ากับ 0.48

สำหรับค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ ( $R^2$ ) ของสมการโครงสร้างตัวแปรแฝงภายใน พบว่าค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ของพฤติกรรมการรับมือกับความขัดแย้งเชิงความคิดเห็น (CCF) มีค่าเท่ากับ 0.70 และค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ ( $R^2$ ) ของพฤติกรรมการรับมือกับความขัดแย้งเชิงอารมณ์ (ACF) มีค่าเท่ากับ 0.02 เท่านั้น หรือกล่าวได้ว่าตัวแปรในโมเดลสามารถอธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรมการรับมือกับความขัดแย้งเชิงอารมณ์ได้เพียงร้อยละ 2 และค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ ( $R^2$ ) ของประสิทธิผลการทำงานเป็นกลุ่ม (WGEF) มีค่าเท่ากับ 0.45 ซึ่งเป็นระดับที่ยอมรับได้ (ตารางที่ 42)



ตารางที่ 42 ค่าอิทธิพลรวม อิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และค่าดัชนีความกลมกลืน

	LOD			OCM			CCF			ACF		
	TE	DE	IE	TE	DE	IE	TE	DE	IE	TE	DE	IE
<b>OCM</b>	0.70** (0.06) 11.77	0.70** (0.06) 11.77	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>CCF</b>	0.79** (0.06) 13.39	0.54** (0.07) 8.01	0.25** (0.05) 5.20	0.36** (0.07) 5.53	0.36** (0.07) 5.53	-	-	-	-	-	-	-
<b>ACF</b>	0.04 (0.07) 0.52	-0.11 (0.09) -1.18	0.14* (0.06) 2.26	0.21* (0.09) 2.31	0.21* (0.09) 2.31	-	-	-	-	-	-	-
<b>WGEF</b>	0.53** (0.06) 9.12	-	0.53** (0.06) 9.12	0.50** (0.07) 6.80	0.37** (0.09) 4.26	0.14** (0.04) 3.55	0.34** (0.09) 3.88	0.34** (0.09) 3.88	-	0.06 (0.06) 1.07	0.06 (0.06) 1.07	-

หมายเหตุ : \* p < .05 \*\* p < .01

ค่าสถิติ  $\chi^2 = 93.76$  df = 73, CFI = 1.00, GFI = 0.96, AGFI = 0.91, RMSEA = 0.033

ตัวแปร	LOD1	LOD2	LOD3	LOD4	LOD5	LOD6	LOD7				
ความเที่ยง	0.60	0.65	0.73	0.66	0.73	0.73	0.85				
ตัวแปร	OCM1	OCM2	OCM3	CCF1	CCF2	ACF1	ACF2	ACF3	WGE F1	WGE F2	WGE F3
ความเที่ยง	0.88	0.67	0.86	0.80	0.77	0.48	0.72	0.52	0.76	0.76	0.49
สมการโครงสร้างของตัวแปร				OCM	CCF	ACF	WGEF				
R2				0.48	0.70	0.02	0.45				

เมทริกซ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝง พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง ตัวแปรแฝงที่มีทิศทางเดียวกัน คือ มีค่าความสัมพันธ์ระหว่าง 0.13 – 0.79 โดยตัวแปรคุณลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้ (LOD) กับพฤติกรรมการรับมือกับความขัดแย้งเชิงความคิดเห็น (CCF) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มากที่สุด คือ 0.79 รองลงมาคือ ตัวแปรความผูกพันต่อองค์การ (OCM) กับพฤติกรรมการรับมือกับความขัดแย้งเชิงความคิดเห็น (CCF) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.74 และตัวแปรคุณลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้ (LOD) กับความผูกพันต่อองค์การ (OCM) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.70 (ตารางที่ 43)

ตารางที่ 43 เมทริกซ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝง

	OCM	CCF	ACF	WGEF	LOD
OCM	1.00				
CCF	0.74	1.00			
ACF	0.13	0.07	1.00		
WGEF	0.63	0.62	0.13	1.00	
LOD	0.70	0.79	0.04	0.53	1.00

### 1. ผลการวิเคราะห์อิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวม

ผู้วิจัยได้ใช้ค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางมาตรฐานทำการวัดอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวม ของตัวแปรที่มีอยู่ในแบบจำลอง โดยที่อิทธิพลรวม (Total effect) แสดงถึงผลรวมของอิทธิพลทางตรงและอิทธิพลทางอ้อม ตามข้อเสนอแนะของ Cohen (1988) ค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางมาตรฐานที่มีค่าน้อยกว่า 0.10 แสดงถึงขนาดผลกระทบในระดับน้อย ค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางมาตรฐานที่มีค่าระหว่าง 0.10 ถึง 0.30 แสดงถึงขนาดผลกระทบในระดับปานกลาง และค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางมาตรฐานที่มีค่าไม่น้อยกว่า 0.50 แสดงถึงขนาดผลกระทบในระดับมาก

ผู้วิจัยสามารถสรุปผลของอิทธิพลในโมเดลประสิทธิผลการทำงานเป็นกลุ่มของพนักงานเป็น 4 ประเด็น คือ (ตารางที่ 44 และภาพประกอบที่ 16)

(1) พิจารณาอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมที่ส่งผลต่อตัวแปรประสิทธิผลการทำงานเป็นกลุ่ม (WGEF) พบว่า ประสิทธิผลการทำงานเป็นกลุ่มได้รับอิทธิพลทางตรงจาก ความผูกพันต่อองค์กร (OCM) และพฤติกรรมการรับมือกับความขัดแย้งเชิงความคิดเห็น (CCF) โดยมีขนาดอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.37 และ 0.34 ตามลำดับ ซึ่งเป็นค่าอิทธิพลที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 นอกจากนี้ ประสิทธิผลการทำงานเป็นกลุ่ม (WGEF) ยังได้รับอิทธิพลทางอ้อมจากคุณลักษณะองค์กรแห่งการเรียนรู้ (LOD) โดยมีขนาดอิทธิพลเท่ากับ 0.53 ซึ่งเป็นค่าอิทธิพลที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

(2) พิจารณาอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมที่ส่งผลต่อตัวแปรความผูกพันต่อองค์กร (OCM) พบว่า ความผูกพันต่อองค์กร ได้รับอิทธิพลทางตรงจากคุณลักษณะองค์กรแห่งการเรียนรู้ (LOD) โดยมีขนาดอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.70 ซึ่งเป็นค่าอิทธิพลที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

(3) พิจารณาอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมที่ส่งผลต่อตัวแปรพฤติกรรมการรับมือกับความขัดแย้งเชิงความคิดเห็น (CCF) พบว่า พฤติกรรมการรับมือกับความขัดแย้งเชิงความคิดเห็น ได้รับอิทธิพลทางตรงจากคุณลักษณะองค์กรแห่งการเรียนรู้ (LOD) และ ความผูกพันต่อองค์กร (OCM) โดยมีขนาดอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.54 และ 0.36 ตามลำดับ ซึ่งเป็นค่าอิทธิพลที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 นอกจากนี้ พฤติกรรมการรับมือกับความขัดแย้งเชิงความคิดเห็น (CCF) ยังได้รับ

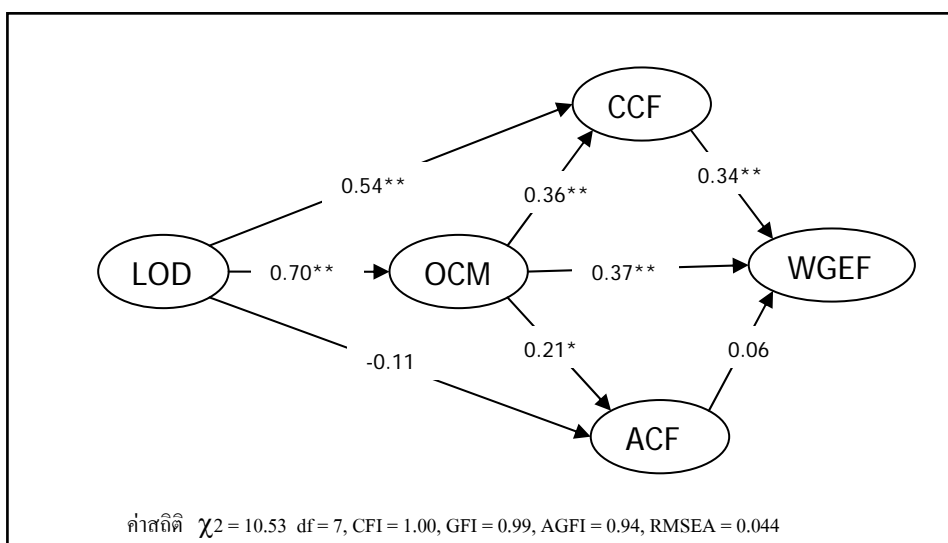
อิทธิพลทางอ้อมจากคุณลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้ (LOD) โดยมีขนาดอิทธิพลเท่ากับ 0.25 ซึ่งเป็นค่าอิทธิพลที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

(4) พิจารณาอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมที่ส่งผลต่อตัวแปรพฤติกรรมกรับมือกับความขัดแย้งเชิงอารมณ์ (ACF) พบว่า พฤติกรรมกรับมือกับความขัดแย้งเชิงอารมณ์ ได้รับอิทธิพลทางตรงจาก ความผูกพันต่อองค์การ (OCM) โดยมีขนาดอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.21 ซึ่งเป็นค่าอิทธิพลที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 นอกจากนี้ พฤติกรรมกรับมือกับความขัดแย้งเชิงอารมณ์ ยังได้รับอิทธิพลทางอ้อมจากคุณลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้ (LOD) โดยมีขนาดอิทธิพลเท่ากับ 0.14 ซึ่งเป็นค่าอิทธิพลที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 44 สรุปอิทธิพลของตัวแปรแฝงที่มีต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นกลุ่ม

เส้นทาง	สัมประสิทธิ์เส้นทาง		
	อิทธิพลรวม	อิทธิพลทางตรง	อิทธิพลทางอ้อม
คุณลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้ → ความผูกพันต่อองค์การ	0.70**	0.70**	-
คุณลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้ → พฤติกรรมกรับมือความขัดแย้งเชิงความคิดเห็น	0.79**	0.54**	0.25**
คุณลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้ → พฤติกรรมกรับมือกับความขัดแย้งเชิงอารมณ์	0.04	-0.11	0.14*
คุณลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้ → ประสิทธิผลการทำงานเป็นกลุ่ม	0.53*	-	0.53*
ความผูกพันต่อองค์การ → พฤติกรรมกรับมือกับความขัดแย้งเชิงความคิดเห็น	0.36**	0.36**	-
ความผูกพันต่อองค์การ → พฤติกรรมกรับมือกับความขัดแย้งเชิงอารมณ์	0.21*	0.21*	-
ความผูกพันต่อองค์การ → ประสิทธิผลการทำงานเป็นกลุ่ม	0.53**	0.37**	0.14**
พฤติกรรมกรับมือกับความขัดแย้งเชิงความคิดเห็น → ประสิทธิผลการทำงานเป็นกลุ่ม	0.34**	0.34**	-
พฤติกรรมกรับมือกับความขัดแย้งเชิงอารมณ์ → ประสิทธิผลการทำงานเป็นกลุ่ม	0.06	0.06	-

หมายเหตุ : \*  $p < .05$  \*\*  $p < .01$



ภาพประกอบที่ 16 อิทธิพลทางตรงโมเดลประสิทธิผลการทำงานเป็นกลุ่ม (หลังปรับ)

## 2. ผลการวิเคราะห์ค่าน้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรสังเกตได้

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ค่าน้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรสังเกตได้ เพื่อพิจารณาถึงองค์ประกอบร่วมที่สามารถอธิบายถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ พบว่า (ตารางที่ 45)

(1) คุณลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้ (LOD) ตัวแปรสังเกตที่มีน้ำหนักความสำคัญในระดับใกล้เคียงกันระหว่าง 0.56 ถึง 0.75 และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทุกตัวแปร

(2) ความผูกพันต่อองค์การด้านความรู้สึกลึก (OCM1) และความผูกพันต่อองค์การด้านความต่อเนื่อง (OCM2) มีน้ำหนักความสำคัญในระดับใกล้เคียงกัน คือ 0.66 และ 0.62 ตามลำดับ แต่ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน (OCM3) มีน้ำหนักองค์ประกอบที่สูงกว่าด้านอื่นอย่างเห็นได้ชัด เท่ากับ 0.72 และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

(3) พฤติกรรมการรับมือกับความขัดแย้งเชิงความคิดเห็น (CCF) พบว่า ตัวแปรพฤติกรรมการรับมือกับความขัดแย้งเชิงความคิดเห็นด้วยการประสานงาน (CCF1) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.72 ในขณะที่ตัวแปรพฤติกรรมการรับมือกับความขัดแย้งเชิงความคิดเห็นด้วยการประนีประนอม (CCF2) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.62 และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

(4) พฤติกรรมการรับมือกับความขัดแย้งเชิงอารมณ์ (ACF) พบว่า ตัวแปรพฤติกรรมการรับมือกับความขัดแย้งเชิงอารมณ์ด้วยการใช้ความได้เปรียบ (ACF1) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.64 ในขณะที่ตัวแปรพฤติกรรมการรับมือกับความขัดแย้งด้วยการยินยอม (ACF2) และการหลีกเลี่ยง (ACF3) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.55 และ 0.59 ตามลำดับและมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

(5) ประสิทธิภาพการทำงานเป็นกลุ่ม (WGEF) พบว่าตัวแปรด้านคุณภาพและปริมาณผลผลิต (WGEF1) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.66 ในขณะที่ตัวแปรระยะเวลาส่งมอบ (WGEF2) และจำนวนข้อผิดพลาด (WGEF3) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.57 และ 0.53 ตามลำดับและมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตารางที่ 45 แสดงค่าน้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรสังเกตได้

องค์ประกอบ/ ตัวแปร	น้ำหนักองค์ประกอบ				สัมประสิทธิ์คะแนน องค์ประกอบ	
	b	SE	t	R2		
LOD	LOD1	0.58**	0.04	14.66	0.60	0.78
	LOD2	0.67**	0.04	15.67	0.65	0.80
	LOD3	0.69**	0.04	16.99	0.73	0.85
	LOD4	0.56**	0.04	15.49	0.66	0.81
	LOD5	0.64**	0.04	16.98	0.73	0.85
	LOD6	0.65**	0.04	16.95	0.73	0.85
	LOD7	0.75**	0.04	19.16	0.85	0.92
OCM	OCM1	0.66	-	-	0.88	0.94
	OCM2	0.62**	0.04	15.61	0.67	0.82
	OCM3	0.72**	0.04	19.82	0.86	0.93
CCF	CCF1	0.72	-	-	0.80	0.89
	CCF2	0.62**	0.04	17.43	0.74	0.69
ACF	ACF1	0.64	-	-	0.48	0.69
	ACF2	0.55**	0.06	9.93	0.72	0.85
	ACF3	0.59**	0.06	9.96	0.52	0.72
WGEF	WGEF1	0.66	-	-	0.76	0.87
	WGEF2	0.57**	0.04	14.10	0.76	0.87
	WGEF3	0.53**	0.05	10.98	0.49	0.70

หมายเหตุ: \*  $p < .05$  \*\*  $p < .01$

## ผลการวิเคราะห์เพื่อตอบสนองมติฐานการวิจัย

จากผลการวิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปรภายในโมเดลสมการโครงสร้าง ผู้วิจัยสามารถนำมาประกอบการสรุปผลการวิจัยเพื่อตอบคำถามการวิจัยที่ได้กำหนดไว้ 2 คำถามคือ “ปัจจัยคุณลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้และความผูกพันต่อองค์การมีอิทธิพลอย่างไรต่อพฤติกรรมการรับมือกับความขัดแย้งภายในกลุ่ม” และ “ปัจจัยการรับมือกับความขัดแย้งภายในกลุ่มมีอิทธิพลอย่างไรต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นกลุ่มของพนักงาน”

โดยผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐานเพื่อตอบคำถามการวิจัยดังกล่าว และเพื่อให้การสรุปผลการวิเคราะห์เพื่อตอบสนองมติฐานการวิจัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ เข้าใจง่าย และมีความสอดคล้องกันในเนื้อหาสาระ ผู้วิจัยจึงขอจัดลำดับการสรุปผลการวิเคราะห์โดยจัดข้อสมมติฐานเป็นกลุ่มของตัวแปรตามแต่ละตัวแปร โดยไม่เรียงลำดับข้อสมมติฐานการวิจัย

โดยมีรายละเอียดดังนี้

**1. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การ** ซึ่งผู้วิจัยได้ตั้งข้อสมมติฐานการวิจัยจำนวน 1 ข้อสมมติฐาน คือ

**ข้อสมมติฐาน 1:** คุณลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์การ

$H_0$ : คุณลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้ไม่มีอิทธิพลทางตรงต่อความผูกพันต่อองค์การ

$H_1$ : คุณลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์การ

ผลการวิเคราะห์ พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรคุณลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้ (LOD) กับตัวแปรความผูกพันต่อองค์การ (OCM) มีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.70 และค่า t-value เท่ากับ 11.77 ซึ่งค่าสัมประสิทธิ์ที่มีค่ามากกว่า 0 และค่า |t-value| มากกว่า 2.58 จึงปฏิเสธสมมติฐานว่าง ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานแย้ง ( $H_1$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผู้วิจัยจึงสามารถสรุปได้ว่า คุณลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์การ

**2. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการรับมือกับความขัดแย้งเชิงความคิดเห็น** ซึ่งผู้วิจัยได้ตั้งข้อสมมติฐานการวิจัยจำนวน 2 ข้อสมมติฐาน คือ

**ข้อสมมติฐาน 2:** คุณลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อพฤติกรรมการรับมือกับความขัดแย้งเชิงความคิดเห็น

$H_0$ : คุณลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้ไม่มีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการรับมือกับความขัดแย้งเชิงความคิดเห็น

$H_1$ : คุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อพฤติกรรมการรับมือกับความขัดแย้งเชิงความคิดเห็น

ผลการวิเคราะห์ พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรคุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้ (LOD) กับตัวแปรพฤติกรรมการรับมือกับความขัดแย้งเชิงความคิดเห็น (CCF) มีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.54 และค่า t-value เท่ากับ 8.01 ซึ่งค่าสัมประสิทธิ์ที่มีค่ามากกว่า 0 และค่า |t-value| มากกว่า 2.58 จึงปฏิเสธสมมติฐานว่าง ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานแย้ง ( $H_1$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผู้วิจัยจึงสามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยคุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อพฤติกรรมการรับมือกับความขัดแย้งเชิงความคิดเห็น

**ข้อสมมติฐาน 4:** ความผูกพันต่อองค์การมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อพฤติกรรมการรับมือกับความขัดแย้งเชิงความคิดเห็น

$H_0$ : ความผูกพันต่อองค์การไม่มีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการรับมือกับความขัดแย้งเชิงความคิดเห็น

$H_1$ : ความผูกพันต่อองค์การมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อพฤติกรรมการรับมือกับความขัดแย้งเชิงความคิดเห็น

ผลการวิเคราะห์ พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรความผูกพันต่อองค์การ (OCM) กับตัวแปรพฤติกรรมการรับมือกับความขัดแย้งเชิงความคิดเห็น (CCF) มีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.36 และค่า t-value เท่ากับ 5.53 ซึ่งค่าสัมประสิทธิ์ที่มีค่ามากกว่า 0 และค่า |t-value| มากกว่า 2.58 จึงปฏิเสธสมมติฐานว่าง ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานแย้ง ( $H_1$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผู้วิจัยจึงสามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยความผูกพันต่อองค์การมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อพฤติกรรมการรับมือกับความขัดแย้งเชิงความคิดเห็น

**3. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการรับมือกับความขัดแย้งเชิงอารมณ์** ซึ่งผู้วิจัยได้ตั้งข้อสมมติฐานการวิจัยจำนวน 2 ข้อสมมติฐาน คือ

**ข้อสมมติฐาน 3:** คุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้มีอิทธิพลทางตรงเชิงลบต่อพฤติกรรมการรับมือกับความขัดแย้งเชิงอารมณ์

$H_0$ : คุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้ไม่มีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการรับมือกับความขัดแย้งเชิงอารมณ์

$H_1$ : คุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้มีอิทธิพลทางตรงเชิงลบต่อพฤติกรรมการรับมือกับความขัดแย้งเชิงอารมณ์

ผลการวิเคราะห์ พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรคุณลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้ (LOD) กับตัวแปรพฤติกรรมการรับมือกับความขัดแย้งเชิงอารมณ์ (ACF) มีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ -0.11 และค่า t-value เท่ากับ -1.18 ซึ่งค่าสัมประสิทธิ์ที่มีค่าน้อยกว่า 0 แต่ค่า |t-value| น้อยกว่า 1.96 จึงยอมรับสมมติฐานว่าง ( $H_0$ ) ที่ระดับนัยสำคัญ .05

ผู้วิจัยจึงสามารถสรุปได้ว่า คุณลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้ไม่มีอิทธิพลทางตรงเชิงลบต่อพฤติกรรมการรับมือกับความขัดแย้งเชิงอารมณ์

**ข้อสมมติฐาน 5:** ความผูกพันต่อองค์การมีอิทธิพลทางตรงเชิงลบต่อพฤติกรรมการรับมือกับความขัดแย้งเชิงอารมณ์

$H_0$ : ความผูกพันต่อองค์การ ไม่มีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการรับมือกับความขัดแย้งเชิงอารมณ์

$H_1$ : ความผูกพันต่อองค์การมีอิทธิพลทางตรงเชิงลบต่อพฤติกรรมการรับมือกับความขัดแย้งเชิงอารมณ์

ผลการวิเคราะห์ พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรความผูกพันต่อองค์การ (OCM) กับตัวแปรพฤติกรรมการรับมือกับความขัดแย้งเชิงอารมณ์ (ACF) มีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.21 และค่า t-value เท่ากับ 2.31 ซึ่งค่าสัมประสิทธิ์ที่มีค่ามากกว่า 0 และค่า |t-value| มากกว่า 1.96 จึงยอมรับสมมติฐานว่าง ( $H_0$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (เนื่องจากค่าสัมประสิทธิ์มีค่าเป็นบวก)

ผู้วิจัยจึงสามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยความผูกพันต่อองค์การไม่มีอิทธิพลทางตรงเชิงลบต่อพฤติกรรมการรับมือกับความขัดแย้งเชิงอารมณ์

**4. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นกลุ่มของพนักงาน** ซึ่งผู้วิจัยได้ตั้งข้อสมมติฐานการวิจัยจำนวน 3 ข้อสมมติฐาน คือ

**ข้อสมมติฐาน 6:** ความผูกพันต่อองค์การมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นกลุ่มของพนักงาน

$H_0$ : ความผูกพันต่อองค์การ ไม่มีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นกลุ่มของพนักงาน

$H_1$ : ความผูกพันต่อองค์การมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นกลุ่มของพนักงาน

ผลการวิเคราะห์ พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรความผูกพันต่อองค์การ (OCM) กับตัวแปรประสิทธิผลการทำงานเป็นกลุ่มของพนักงาน (WGEF) มีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.37 และค่า t-value เท่ากับ 4.26 ซึ่งค่าสัมประสิทธิ์ที่มีค่ามากกว่า 0 และค่า |t-value| มากกว่า 2.58 จึงปฏิเสธสมมติฐานว่าง ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานแย้ง ( $H_1$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01



ผู้วิจัยจึงสามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยความผูกพันต่อองค์การมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นกลุ่มของพนักงาน

**ข้อสมมติฐาน 7:** พฤติกรรมการรับมือกับความขัดแย้งเชิงความคิดเห็นมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นกลุ่มของพนักงาน

$H_0$ : พฤติกรรมการรับมือกับความขัดแย้งเชิงความคิดเห็นไม่มีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นกลุ่มของพนักงาน

$H_1$ : พฤติกรรมการรับมือกับความขัดแย้งเชิงความคิดเห็นมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นกลุ่มของพนักงาน

ผลการวิเคราะห์พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรพฤติกรรมการรับมือกับความขัดแย้งความคิดเห็น (CCF) กับตัวแปรประสิทธิผลการทำงานเป็นกลุ่มของพนักงาน (WGEF) มีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.34 และค่า t-value เท่ากับ 3.88 ซึ่งค่าสัมประสิทธิ์ที่มีค่ามากกว่า 0 และค่า |t-value| มากกว่า 2.58 จึงปฏิเสธสมมติฐานว่าง ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานแย้ง ( $H_1$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผู้วิจัยจึงสามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยพฤติกรรมการรับมือกับความขัดแย้งเชิงความคิดเห็นมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นกลุ่มของพนักงาน

**ข้อสมมติฐาน 8:** พฤติกรรมการรับมือกับความขัดแย้งเชิงอารมณ์มีอิทธิพลทางตรงเชิงลบต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นกลุ่มของพนักงาน

$H_0$ : พฤติกรรมการรับมือกับความขัดแย้งเชิงอารมณ์มีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นกลุ่มของพนักงาน

$H_1$ : พฤติกรรมการรับมือกับความขัดแย้งเชิงอารมณ์มีอิทธิพลทางตรงเชิงลบต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นกลุ่มของพนักงาน

ผลการวิเคราะห์พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรพฤติกรรมการรับมือกับความขัดแย้งเชิงอารมณ์ (ACF) กับตัวแปรประสิทธิผลการทำงานเป็นกลุ่มของพนักงาน (WGEF) มีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.06 และค่า t-value เท่ากับ 1.07 ซึ่งค่าสัมประสิทธิ์ที่มีค่ามากกว่า 0 และค่า |t-value| น้อยกว่า 1.96 จึงยอมรับสมมติฐานว่าง ( $H_0$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผู้วิจัยจึงสามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยพฤติกรรมการรับมือกับความขัดแย้งเชิงอารมณ์ไม่มีอิทธิพลทางตรงเชิงลบต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นกลุ่มของพนักงาน

จากผลจากการทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ผู้วิจัยได้ตั้งของสมมติฐานการวิจัยทั้งหมด 8 ข้อสมมติฐาน ผลปรากฏว่าเป็นการทดสอบสมมติฐานได้ผลสรุปว่า “ยอมรับ” ข้อสมมติฐานจำนวน 5 ข้อ คือ ข้อที่ 1, ข้อที่ 2, ข้อที่ 4, ข้อที่ 6 และสมมติฐานข้อที่ 7

ในขณะที่การทดสอบสมมติฐานได้ผลสรุปว่า “ปฏิเสธ” ข้อสมมติฐานจำนวน 3 ข้อ คือ ข้อที่ 3, ข้อที่ 5 และ ข้อที่ 8 โดยผู้วิจัยมีข้อสังเกตว่า ข้อสมมติฐานที่ผลการวิเคราะห์เส้นทางมีผลที่ไม่สนับสนุนทิศทางความสัมพันธ์และขนาดอิทธิพลระหว่างตัวแปรตามการทบทวนวรรณกรรม นั้น มีความเกี่ยวข้องกับองค์ประกอบด้าน “พฤติกรรมการรับมือกับความขัดแย้งเชิงอารมณ์” ทั้ง 3 ข้อสมมติฐาน

ผู้วิจัยได้นำผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยทั้ง 8 ข้อสมมติฐานมาสรุปในรูปแบบตารางเพื่อความสะดวกในการทำความเข้าใจ (ตารางที่ 46)

ตารางที่ 46 สรุปผลการวิเคราะห์เพื่อตอบข้อสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบ	
	ยอมรับ	ปฏิเสธ
1 คุณลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์การ	✓	
2 คุณลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อพฤติกรรมการรับมือกับความขัดแย้งเชิงความคิดเห็น	✓	
3 คุณลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้มีอิทธิพลทางตรงเชิงลบต่อพฤติกรรมการรับมือกับความขัดแย้งเชิงอารมณ์		✓
4 ความผูกพันต่อองค์การมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อพฤติกรรมการรับมือกับความขัดแย้งเชิงความคิดเห็น	✓	
5 ความผูกพันต่อองค์การมีอิทธิพลทางตรงเชิงลบต่อพฤติกรรมการรับมือกับความขัดแย้งเชิงอารมณ์		✓
6 ความผูกพันต่อองค์การมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นกลุ่มของพนักงาน	✓	
7 พฤติกรรมการรับมือกับความขัดแย้งเชิงความคิดเห็นมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นกลุ่มของพนักงาน	✓	
8 พฤติกรรมการรับมือกับความขัดแย้งเชิงอารมณ์มีอิทธิพลทางตรงเชิงลบต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นกลุ่มของพนักงาน		✓

## การพัฒนาตัวแบบประสิทธิผลการทำงานเป็นกลุ่มของพนักงานในอุตสาหกรรมยานยนต์ไทย

ในขั้นตอนนี้ผู้วิจัยได้ทำการพัฒนาตัวแบบประสิทธิผลการทำงานเป็นกลุ่มของพนักงานในอุตสาหกรรมยานยนต์ไทย โดยนำเทคนิคการวิเคราะห์ห้อยค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis) มาใช้เพื่อการจัดกลุ่มของข้อคำถามในแบบสอบถาม ที่สอดคล้องตามสภาพความเป็นจริงของสถานะการทำงานเป็นกลุ่มของพนักงานในอุตสาหกรรมยานยนต์ในประเทศไทย เพื่อกำหนดเป็นตัวแปรสังเกตขึ้นมาใหม่ และดำเนินการตามขั้นตอนการวิเคราะห์เส้นทางอิทธิพลของตัวแปรแฝง และการวิเคราะห์สมการโครงสร้าง เพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัย

โดยมีขั้นตอนการพัฒนาตัวแบบประสิทธิผลการทำงานเป็นกลุ่มพนักงานในอุตสาหกรรมยานยนต์ไทย ดังนี้

### 1. การวิเคราะห์ห้อยค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis)

ผู้วิจัยดำเนินการปรับ โมเดลด้วยการวิเคราะห์ห้อยค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis: EFA) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อระบุองค์ประกอบร่วมที่สามารถอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ เพื่อลดจำนวนตัวแปรสังเกตได้ โดยสร้างเป็นตัวแปรใหม่ ในรูปขององค์ประกอบร่วม ที่เป็นการรวมกลุ่มตัวแปรที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กันเป็นองค์ประกอบเดียวกัน ซึ่งตัวแปรที่อยู่ในองค์ประกอบเดียวกันจะมีความสัมพันธ์กันมาก (สุกมาศ อังสุโชติ และคณะ, 2551)

ผลการวิเคราะห์ห้อยค์ประกอบเชิงสำรวจของตัวแปรในโมเดลแสดงได้ดังนี้

#### 1.1 วิเคราะห์ห้อยค์ประกอบเชิงสำรวจของตัวแปรคุณลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้

ผลจากการทบทวนวรรณกรรม พบว่า ตัวแปรคุณลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้ ประกอบด้วย 7 องค์ประกอบ คือ การสร้างโอกาสการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง (LOD1) การส่งเสริมการสอบถามและการสนทนา (LOD2) การสนับสนุนการเรียนรู้เป็นกลุ่ม (LOD3) การสร้างวิสัยทัศน์รวมขององค์การ (LOD4) การสร้างระบบเพื่อการสะสมและการแบ่งปันองค์ความรู้ (LOD5) การเชื่อมโยงองค์การกับสภาพแวดล้อม (LOD6) และการส่งเสริมผู้นำกลยุทธ์เพื่อการเรียนรู้ (LOD7)

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ห้อยค์ประกอบเชิงสำรวจของคำถามเกี่ยวกับคุณลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้ด้วยโปรแกรม SPSS ได้ค่า KMO เท่ากับ .962 แสดงว่าเหมาะสมที่จะวิเคราะห์ห้อยค์ประกอบได้ดีมาก (Hair et al., 1998) และค่า Bartlett's Test of Sphericity มีนัยสำคัญแสดงว่าเมทริกซ์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ไม่เป็นเมทริกซ์เอกลักษณ์ (identity matrix) แสดงว่าตัวแปรมีความสัมพันธ์กันสามารถนำมาวิเคราะห์ห้อยค์ประกอบได้

นอกจากนี้ผู้วิจัยได้กำหนดค่าพารามิเตอร์ในส่วนการแยกองค์ประกอบด้วยกำหนดวิธี Principle components และได้กำหนดค่า Eigenvalues over เท่ากับ 1.50 และกำหนดให้ใช้เทคนิคการหมุนแกนด้วยวิธี Varimax

ผลการวิเคราะห์แยกองค์ประกอบเชิงสำรวจด้วยโปรแกรม SPSS ปรากฏว่าสามารถแยกองค์ประกอบตัวแปรคุณลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้ได้เป็น 2 องค์ประกอบ คือ ด้านบรรยากาศการเรียนรู้ (Learning Organizational Climate หรือ CLIMATE) และด้านวิสัยทัศน์รวมขององค์การ (Shared Vision หรือ VISION) (ตารางที่ 47)

ตารางที่ 47 วิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจของตัวแปรคุณลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้

รายการข้อคำถาม	องค์ประกอบ		องค์ประกอบเดิม
	1	2	
<b>1. บรรยากาศการเรียนรู้ (CLIMATE)</b>			
1. บริษัทให้การสนับสนุนและส่งเสริมการเรียนรู้ของพนักงานในองค์การ	0.794		โอกาสการเรียนรู้
2. บริษัทเปิดรับความคิดเห็นของพนักงานอย่างกว้างขวาง	0.774		การสนทนา
3. องค์การจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่นระบบคอมพิวเตอร์ และผู้เก็บเอกสารหรือห้องเก็บเอกสารอย่างเพียงพอ	0.744		สร้างระบบ
4. หัวหน้ากลุ่มมีการสอบถามความต้องการของพนักงานเกี่ยวกับการฝึกอบรมหรือการพัฒนาทักษะ	0.739		การสนทนา
5. พนักงานแต่ละคนมีโอกาสแสดงความคิดเห็นและแนะนำแนวทางการปรับปรุงกระบวนการทำงาน	0.733		ผู้นำกลยุทธ์
6. บริษัทส่งเสริมให้เกิดการรวมกลุ่มเพื่อการเรียนรู้ของพนักงาน	0.720		เรียนรู้เป็นกลุ่ม
7. มีการอบรมพนักงานระดับปฏิบัติการเพื่อเตรียมความพร้อมที่จะขึ้นมาเป็นผู้นำเพื่อการเรียนรู้	0.716		ผู้นำกลยุทธ์
8. บริษัทจัดให้มีการฝึกอบรมพนักงานเป็นกลุ่มอย่างสม่ำเสมอ	0.704		เรียนรู้เป็นกลุ่ม
9. การขอรับข้อมูลหรือเอกสารความรู้ต่าง ๆ สามารถทำได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และไม่ยุ่งยาก	0.700		การสะสม/ แบ่งปัน
10.บริษัทจัดให้มีการสื่อสารแบบสองทาง เช่น จัดการประชุมร่วมกันระหว่างพนักงาน/ตัวแทนพนักงานกับผู้บริหาร	0.699		การสนทนา
11.องค์การจัดให้มีช่องทางในการสื่อสารกับภายนอกอย่างเหมาะสม	0.687		เชื่อมโยงภายนอก
12.บริษัทพิจารณาเลื่อนตำแหน่ง หรือมอบรางวัล เพื่อเป็นแรงจูงใจและกระตุ้นการเรียนรู้ของพนักงาน	0.683		โอกาสการเรียนรู้
13.พนักงานและกลุ่มสามารถเข้าถึงแหล่งข้อมูลที่เป็นประโยชน์ภายนอกองค์การได้อย่างมีประสิทธิภาพ	0.683		เชื่อมโยงภายนอก

## ตารางที่ 47 (ต่อ)

รายการข้อคำถาม	องค์ประกอบ		องค์ประกอบเดิม
	1	2	
14.บริษัทอนุญาตให้พนักงานใช้เวลางานปกติเพื่อการเรียนรู้	0.676		โอกาสการเรียนรู้
15.ผู้นำเพื่อการเรียนรู้คอยประสานงานกับฝ่ายงานอื่นเพื่อแก้ไขปัญหาข้อขัดข้องหรืออุปสรรคต่อการเรียนรู้ของกลุ่ม	0.662		ผู้นำกลยุทธ์
16.สมาชิกในกลุ่มมีการสอบถามและหาข้อสรุปเพื่อแก้ไขปัญหาและหาแนวทางแก้ไขที่เหมาะสม	0.648		การสนทนา
17.ผู้นำเพื่อการเรียนรู้ได้กระตุ้นสมาชิกกลุ่มให้เกิดความมุ่งมั่นที่จะเรียนรู้ทักษะใหม่ ๆ และความรู้เป็นประโยชน์ต่อองค์กร	0.647		ผู้นำกลยุทธ์
18.มีการสอนงานและอธิบายแนวทางการพัฒนาและปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงานที่ถูกต้องภายในกลุ่มเป็นประจำ	0.643		เรียนรู้เป็นกลุ่ม
19.มีการกระจายและการแบ่งปันองค์ความรู้อย่างทั่วทั้งองค์กร ด้วยความสะดวก และรวดเร็ว	0.634		การสะสม/ แบ่งปัน
20.กลุ่มสามารถกำหนดกรอบการเรียนรู้ที่สอดคล้องกับความต้องการของสมาชิกอย่าง	0.629		เรียนรู้เป็นกลุ่ม
21.องค์กรนำความรู้และข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์มาปรับใช้ในองค์กร	0.625		เชื่อมโยงภายนอก
22.องค์กรจัดให้มีผู้นำเพื่อการเรียนรู้ขึ้นภายในกลุ่ม	0.614		ผู้นำกลยุทธ์
23.บริษัทจัดให้มีห้องสมุด หรือห้องอ่านหนังสือ เพื่อสนับสนุนการเรียนรู้ของพนักงานเวลาว่าง	0.604		โอกาสการเรียนรู้
24.องค์กรนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาประยุกต์ใช้เพื่อปรับปรุงวิธีการทำงานให้มีประสิทธิผลยิ่งขึ้น	0.559		เชื่อมโยงภายนอก
25.องค์กรจัดให้มีระบบฐานข้อมูลที่รวบรวมองค์ความรู้ของหน่วยงานไว้อย่างเป็นระบบ	0.555		การสะสม/ แบ่งปัน
26.สมาชิกกลุ่มสามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็น เกิดการสื่อสาร การถกเถียง (brain storming) ระหว่างสมาชิกภายในกลุ่ม	0.535		เรียนรู้เป็นกลุ่ม
27.สมาชิกในกลุ่มมีการสนทนาปัญหาต่าง ๆ อย่างเปิดใจปราศจากอคติ	0.482		การสนทนา
28.บริษัทอนุญาตให้พนักงานลางานเพื่อไปศึกษาต่อได้	0.319		โอกาสการเรียนรู้

## ตารางที่ 47 (ต่อ)

รายการข้อคำถาม	องค์ประกอบ		องค์ประกอบเดิม
	1	2	
<b>2. วิสัยทัศน์ (VISION)</b>			
1. พนักงานทุกคนในทุกกลุ่มมีวิสัยทัศน์ที่สอดคล้องกับองค์กร		0.724	วิสัยทัศน์รวม
2. สมาชิกในกลุ่มมุ่งมั่นปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับแนวทางหรือวิสัยทัศน์ที่องค์กรกำหนด		0.703	วิสัยทัศน์รวม
3. นโยบายของบริษัทเป็นสิ่งที่ท่านยอมรับและเข้าใจแนวทางปฏิบัติ		0.701	วิสัยทัศน์รวม
4. พนักงานสามารถนำความรู้ที่สะสมอยู่ในระบบมาวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงานของพนักงานหรือกลุ่ม		0.647	สะสม/แบ่งปัน
5. องค์กรมีการเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับการแข่งขันในอนาคต เช่น การนำเสนอผลิตภัณฑ์ใหม่สู่ตลาด และปรับปรุงคุณภาพของสินค้าอย่างต่อเนื่อง		0.590	เชื่อมโยงภายนอก
6. วิสัยทัศน์ขององค์กรซึ่งกำหนดโดยผู้บริหารระดับสูงถูกนำเสนอส่งลงสู่พนักงานระดับต่างอย่างทั่วถึง		0.585	วิสัยทัศน์รวม
7. ท่านสามารถจดจำนโยบายด้านต่าง ๆ ของบริษัทได้		0.585	วิสัยทัศน์รวม

**Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) = 0.962 Bartlett's test of sphericity = 0.000**

## 1.2 วิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจของตัวแปรความผูกพันต่อองค์กร

ผลจากการทบทวนวรรณกรรม พบว่า ตัวแปรความผูกพันต่อองค์กรประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ คือ ความผูกพันด้านความรู้สึกรัก (OCM1) ความผูกพันด้านความต่อเนื่อง (OCM2) และความผูกพันด้านบรรทัดฐาน (OCM3) ผู้วิจัยได้วิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจของคำถามเกี่ยวกับคุณลักษณะความผูกพันต่อองค์กรด้วยโปรแกรม SPSS ได้ค่า KMO เท่ากับ .939 แสดงว่าเหมาะสมที่จะวิเคราะห์องค์ประกอบได้ดีมาก (Hair et al., 1998) และค่า Bartlett's Test of Sphericity มีนัยสำคัญแสดงว่า เมทริกซ์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ไม่เป็นเมทริกซ์เอกลักษณ์ (identity matrix) แสดงว่าตัวแปรมีความสัมพันธ์กันสามารถนำมาวิเคราะห์องค์ประกอบได้

นอกจากนี้ผู้วิจัยได้กำหนดค่าในส่วนการแยกองค์ประกอบด้วยวิธี Principle components และได้กำหนดค่า Eigenvalues over เท่ากับ 1.50 และกำหนดให้ใช้เทคนิคการหมุนแกนด้วยวิธี Varimax

ผลการวิเคราะห์แยกองค์ประกอบเชิงสำรวจด้วยโปรแกรม SPSS ปรากฏว่าสามารถแยกองค์ประกอบตัวแปรความผูกพันต่อองค์กรได้เป็น 2 องค์ประกอบ คือ ความพึงพอใจ (Satisfaction หรือ SATIS) และความเชื่อมั่น (Confident หรือ CONFI) (ตารางที่ 48)

ตารางที่ 48 วิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจของตัวแปรความผูกพันต่อองค์กร

รายการข้อคำถาม	องค์ประกอบ		องค์ประกอบเดิม
	1	2	
<b>1. ด้านความพึงพอใจ (SATISFACTION)</b>			
1. ท่านมีความจงรักภักดีต่อองค์กร	0.832		ความต่อเนื่อง
2. ท่านมีความภาคภูมิใจต่อการเป็นสมาชิกในองค์กร	0.786		ความต่อเนื่อง
3. ท่านมีความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกันกับเพื่อนสมาชิกเสมือนคนในครอบครัว	0.762		ความต่อเนื่อง
4. ท่านมีอารมณ์ร่วมกับเพื่อนพนักงานคนอื่นเหมือนเป็นที่เพื่อน	0.749		
5. ท่านมีความภาคภูมิใจที่ได้สวมใส่เครื่องแบบที่มีตราสัญลักษณ์ขององค์กร	0.687		บรรทัดฐาน
6. ท่านมีความรู้สึกชื่นชอบและรักองค์กร	0.685		ความรู้สึก
7. ท่านรู้สึกพอใจที่สามารถปฏิบัติหน้าที่ตามความรับผิดชอบได้อย่างเต็มความสามารถ	0.666		ความรู้สึก
8. ท่านมีความต้องการที่จะมีส่วนร่วมและเป็นส่วนหนึ่งในความสำเร็จขององค์กร	0.663		ความรู้สึก
9. ท่านมีความรู้สึกว่างค์การแห่งนี้เปรียบเสมือนบ้านหรือที่พักพิง	0.651		ความรู้สึก
10. ท่านเชื่อมั่นว่างค์การแห่งนี้มีมาตรฐานการผลิตสินค้าที่ดีและมีคุณภาพตามเกณฑ์มาตรฐาน	0.627		บรรทัดฐาน
11. ท่านไม่ใส่ใจต่อการลาออกหรือการเปลี่ยนงานเพื่อไปร่วมงานในองค์กรอื่น	0.506		ความต่อเนื่อง
<b>2. ความเชื่อมั่น (CONFIDENT)</b>			
1. ท่านมีความเชื่อมั่นในระบบการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ		0.845	บรรทัดฐาน
2. ท่านมีความเชื่อมั่นยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร		0.741	บรรทัดฐาน
3. ท่านมีพันธะหรือข้อผูกมัดทางใจที่ทำให้อยากอยู่กับองค์กรต่อไป		0.730	บรรทัดฐาน
4. ท่านรู้สึกว่าท่านมีโอกาสเจริญก้าวหน้าในตำแหน่งงานและความรับผิดชอบในองค์กรแห่งนี้		0.690	ความรู้สึก
5. ท่านมีเจตคติทางบวกต่อองค์กร โดยมีความเชื่อว่าองค์กรแห่งนี้เป็นองค์กรที่ดี		0.668	บรรทัดฐาน
6. ท่านเชื่อมั่นว่าการทำงานอยู่ที่องค์กรนี้ จะทำให้ท่านมีความสุขในการทำงานและรักที่จะทำงานอยู่ที่องค์กรนี้ตลอดไป		0.621	ความต่อเนื่อง
7. แม้ว่าท่านจะมีโอกาสเปลี่ยนงานไปอยู่องค์กรอื่น และได้รายได้ที่สูงกว่า แต่ท่านก็สมัครใจที่จะยังคงทำงานอยู่ที่องค์กรนี้ต่อไป		0.484	ความต่อเนื่อง
<b>Kaiser-Mayer-Olkin (KMO) = 0.939 Bartlett's test of sphericity = 0.000</b>			

### 1.3 วิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจของตัวแปรพฤติกรรมการรับมือกับความขัดแย้งภายในกลุ่ม

ผลจากการทบทวนวรรณกรรม พบว่า พฤติกรรมการรับมือกับความขัดแย้งประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ โดยสามารถจำแนกออกเป็นพฤติกรรมการรับมือกับความขัดแย้งเชิงความคิดเห็น ได้แก่ การประสานงาน (CCF1) และการประนีประนอม (CCF2) กับพฤติกรรมการรับมือกับความขัดแย้งเชิงอารมณ์ ได้แก่ การใช้ความได้เปรียบ (ACF1) การยินยอม (ACF2) และการหลีกเลี่ยง (ACF3)

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจของคำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการรับมือกับความขัดแย้งภายในกลุ่มด้วยโปรแกรม SPSS ได้ค่า KMO เท่ากับ 0.897 แสดงว่าเหมาะสมที่จะวิเคราะห์องค์ประกอบได้ดีมาก (Hair et al., 1998) และค่า Bartlett's Test of Sphericity มีนัยสำคัญ แสดงว่า เมทริกซ์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ไม่เป็นเมทริกซ์เอกลักษณ์ (identity matrix) แสดงว่าตัวแปรมีความสัมพันธ์กันสามารถนำมาวิเคราะห์องค์ประกอบได้

นอกจากนี้ผู้วิจัยได้กำหนดค่าในส่วนการแยกองค์ประกอบด้วยวิธี Principle components และได้กำหนดค่า Eigenvalues over เท่ากับ 1.50 และกำหนดให้ใช้เทคนิคการหมุนแกนด้วยวิธี Varimax

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจด้วยโปรแกรม SPSS ปรากฏว่าสามารถแยกองค์ประกอบตัวแปรพฤติกรรมการรับมือกับความขัดแย้งภายในกลุ่มได้เป็น 3 กลุ่ม คือ การแลกเปลี่ยนความคิดเห็น (Exchange of Idea หรือ EXCH) การเห็นคล้อยตาม (Conform หรือ CONFORM) และ การบังคับ (Enforcement หรือ ENFORCE) (ตารางที่ 49)

#### ตารางที่ 49 วิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจของตัวแปรพฤติกรรมการรับมือกับความขัดแย้ง

รายการข้อคำถาม	องค์ประกอบ			องค์ประกอบเดิม
	1	2	3	
<b>1. การแลกเปลี่ยนความคิดเห็น (EXCHANGE)</b>				
1. สมาชิกในกลุ่มสามารถเสนอความคิดเห็นเพื่อหาแนวทางแก้ปัญหา ร่วมกัน	0.855			การร่วมมือ
2. ท่านหรือสมาชิกมีการประเมินข้อดีและข้อเสียของความคิดเห็นที่แตกต่างกันเพื่อหาทางออกที่ดีที่สุด	0.836			การร่วมมือ
3. ท่านหรือสมาชิกมีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นอย่างสร้างสรรค์เพื่อประโยชน์ของกลุ่มและองค์กร	0.832			การร่วมมือ
4. ท่านหรือสมาชิกกลุ่มเปิดใจรับฟังความเห็นของคนอื่นที่มีความคิดเห็นที่แตกต่าง โดยปราศจากอคติ ไม่มีการแบ่งฝ่าย	0.821			การร่วมมือ



## ตารางที่ 49 (ต่อ)

รายการข้อคำถาม	องค์ประกอบ			องค์ประกอบเดิม
	1	2	3	
5. ท่านหรือสมาชิกในกลุ่มมีการหันหน้าเข้าหากัน และพูดคุยกันทั้งๆที่มีความคิดเห็นที่แตกต่าง	0.815			การร่วมมือ
6. สมาชิกกลุ่มใช้วิธีการแก้ปัญหาด้วยการถอยกันคนละก้าว	0.813			ประณีประนอม
7. สมาชิกกลุ่มใช้วิธีการแก้ปัญหาด้วยการพบกันครึ่งทาง	0.776			ประณีประนอม
8. ความคิดเห็นที่แตกต่าง สามารถหาข้อสรุปได้ด้วยแนวทางสายกลาง	0.771			ประณีประนอม
9. การตัดสินใจของกลุ่มจะไม่มีฝ่ายชนะและฝ่ายแพ้จากการตัดสินใจ	0.717			ประณีประนอม
10. การตัดสินใจของกลุ่มจะมีผู้ได้ในบางอย่างและเสียในบางอย่าง ไม่มีใครได้ตามที่ตนปรารถนาไปทุกอย่าง	0.698			ประณีประนอม
11. กลุ่มมีการตัดสินใจโดยมุ่งประสานความคิดเห็นที่แตกต่าง เพื่อไม่ให้เกิดปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในกลุ่ม	0.631			ยินยอม
<b>2. การเห็นคล้อยตาม (CONFORM)</b>				
1. ท่านหรือสมาชิกบางคนในกลุ่มมักจะนั่งเงียบไม่แสดงความคิดเห็นที่ต่างจากคนอื่น		0.816		หลีกเลี่ยง
2. ท่านหรือสมาชิกบางคนในกลุ่มรู้สึกเกรงใจที่จะเสนอความเห็น เพราะอาจกระทบความรู้สึกของเพื่อนสมาชิกในกลุ่ม		0.781		หลีกเลี่ยง
3. ท่านหรือสมาชิกบางคนในกลุ่มมักจะหลบเลี่ยงปัญหา หรือการมองข้ามปัญหา เพื่อรักษาความสัมพันธ์ระหว่างกัน		0.743		หลีกเลี่ยง
4. ท่านหรือสมาชิกบางคนในกลุ่มต้องยอมปฏิบัติตามแนวทางอื่นทั้งๆที่ไม่เห็นด้วย		0.674		ยินยอม
5. วิธีการทำงานในกลุ่มที่ดีที่สุดคือ “ครับผม” และ “ทางใคร-ทางมัน”		0.654		หลีกเลี่ยง
6. ท่านหรือสมาชิกบางคนในกลุ่มมักใช้วิธีการคล้อยตามกับความคิดเห็นของคนอื่นแม้จะไม่เห็นด้วย		0.619		ยินยอม
7. ท่านหรือสมาชิกบางคนในกลุ่มไม่เคยปฏิเสธคำสั่งหรือคำแนะนำของคนอื่น และพร้อมที่จะปฏิบัติตาม		0.598		ยินยอม
8. ท่านหรือสมาชิกบางคนในกลุ่มมักจะไม่กล้าเผชิญหน้ากับปัญหา หรือความจริง		0.583		หลีกเลี่ยง
9. สมาชิกบางคนในกลุ่มมีการแสดงออกว่าเห็นด้วยกับแนวคิดของคนอื่น โดยไม่มีข้อโต้แย้ง ทั้งๆที่มีความคิดเห็นที่แตกต่าง		0.538		ยินยอม

## ตารางที่ 49 (ต่อ)

รายการข้อคำถาม	องค์ประกอบ			องค์ประกอบเดิม
	1	2	3	
<b>3. การบังคับ (ENFORCEMENT)</b>				
1. สมาชิกบางคนในกลุ่มมีการใช้อำนาจ หรือการโต้เถียง เพื่อให้ได้ข้อสรุปตามแนวทางที่ตนต้องการ			0.813	ความได้เปรียบ
2. สมาชิกบางคนในกลุ่มมีการชักจูง การโน้มน้าวหรือแม้กระทั่งการใช้เล่ห์กลเพื่อให้ได้ข้อสรุปตามแนวทางที่ต้องการ			0.794	ความได้เปรียบ
3. สมาชิกบางคนในกลุ่มมีการตัดสินใจโดยมุ่งเพื่อประโยชน์ของตัวเองหรือพวกพ้องเป็นสำคัญ			0.779	ความได้เปรียบ
4. สมาชิกบางคนในกลุ่มมีการใช้อำนาจจากตำแหน่งงานมาแก้ปัญหาโดยปราศจากการยอมรับของสมาชิกในกลุ่ม			0.746	ความได้เปรียบ
5. ความไม่ยุติธรรมในการตัดสินปัญหาดูเหมือนว่าจะเป็นเรื่องปกติที่ยอมรับได้ภายในกลุ่ม			0.597	ความได้เปรียบ
<b>Kaiser-Mayer-Olkin (KMO) = 0.897 Bartlett's test of sphericity = 0.000</b>				

## 1.4 วิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจของตัวแปรประสิทธิผลการทำงานเป็นกลุ่ม

ผลจากการทบทวนวรรณกรรมพบว่า ตัวแปรประสิทธิผลการทำงานเป็นกลุ่มประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ คือ คุณภาพและปริมาณของผลผลิต (WGEF1) ระยะเวลาส่งมอบ (WGEF2) และจำนวนข้อผิดพลาด (WGEF3)

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจของคำถามเกี่ยวกับคุณลักษณะด้านประสิทธิผลการทำงานเป็นกลุ่มด้วยโปรแกรม SPSS ได้ค่า KMO เท่ากับ .921 แสดงว่าเหมาะสมที่จะวิเคราะห์องค์ประกอบได้ดีมาก (Hair et al., 1998) และค่า Bartlett's Test of Sphericity มีนัยสำคัญแสดงว่า เมทริกซ์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ไม่เป็นเมทริกซ์เอกลักษณ์ (identity matrix) แสดงว่าตัวแปรมีความสัมพันธ์กันสามารถนำมาวิเคราะห์องค์ประกอบได้

นอกจากนี้ผู้วิจัยได้กำหนดค่าในส่วนการแยกองค์ประกอบด้วยวิธี Principle components และได้กำหนดค่า Eigenvalues over เท่ากับ 1.50 และกำหนดให้ใช้เทคนิคการหมุนแกนด้วยวิธี Varimax

ผลการวิเคราะห์แยกองค์ประกอบเชิงสำรวจด้วยโปรแกรม SPSS ปรากฏว่าสามารถแยกองค์ประกอบตัวแปรประสิทธิผลการทำงานเป็นกลุ่มได้เป็น 2 องค์ประกอบ คือ ด้านผลิตภาพ (Productivity หรือ PROD) และด้านข้อบกพร่อง (Defect หรือ DEFECT) (ตารางที่ 50)

ตารางที่ 50 วิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจของตัวแปรประสิทธิผลการทำงานเป็นกลุ่ม

รายการข้อคำถาม	องค์ประกอบ		องค์ประกอบเดิม
	1	2	
<b>1. ด้านผลิตภาพ (PRODUCTIVITY)</b>			
1. ท่านมีความมั่นใจว่ากลุ่มของท่านสามารถผลิตสินค้าที่มีคุณภาพได้ตามข้อกำหนดของบริษัท	0.861		คุณภาพ/ปริมาณ
2. ระยะเวลาที่กลุ่มใช้ไปเพื่อผลิตสินค้าเพื่อส่งมอบแก่ลูกค้าเป็นไปตามมาตรฐานการผลิตของบริษัท	0.817		ระยะเวลา
3. ท่านมีความมั่นใจว่ากลุ่มของท่านสามารถผลิตสินค้าได้ตามปริมาณที่กำหนดไว้	0.814		คุณภาพ/ปริมาณ
4. สมาชิกในกลุ่มสามารถปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างครบถ้วนไม่ขาดตกบกพร่อง	0.802		คุณภาพ/ปริมาณ
5. ปริมาณผลผลิตที่กลุ่มสามารถผลิตได้นั้นเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ล่วงหน้า	0.765		คุณภาพ/ปริมาณ
6. สมาชิกในกลุ่มมีการสื่อสารและประสานงานกันอย่างมีประสิทธิภาพ	0.731		คุณภาพ/ปริมาณ
7. การส่งมอบสินค้าเป็นไปตามกำหนดเวลาการจัดส่ง	0.686		ระยะเวลา
8. สมาชิกในกลุ่มจะช่วยเหลือกันแก้ปัญหาหากพบความล่าช้าที่เกิดขึ้นในกระบวนการผลิต	0.578		ระยะเวลา
<b>2. ด้านข้อบกพร่อง (DEFECT)</b>			
1. ไม่พบสินค้าสำเร็จรูปที่ตรวจสอบว่าไม่ได้คุณภาพตามเกณฑ์กำหนด		0.861	ข้อผิดพลาด
2. ไม่พบการส่งคืนสินค้า (returned goods) ที่ไม่ได้มาตรฐาน		0.854	ข้อผิดพลาด
3. ไม่พบข้อร้องเรียนของลูกค้าที่เกี่ยวข้องกับสินค้าที่ไม่ได้คุณภาพ (customers' claims)		0.814	ข้อผิดพลาด
4. ไม่พบปริมาณของเสีย (defected goods) ที่เกิดขึ้นในระหว่างการผลิต		0.742	ข้อผิดพลาด
5. ไม่พบการปฏิบัติงานของพนักงานในกลุ่มที่ไม่เป็นไปตามขั้นตอนการปฏิบัติที่กำหนด		0.708	ข้อผิดพลาด
6. ไม่พบเวลาที่สูญเสียไปโดยเปล่าประโยชน์เพื่อการรอคอยวัสดุดิบในกระบวนการผลิต		0.511	ระยะเวลา
7. สมาชิกในกลุ่มมีความมุ่งมั่นที่จะลดเวลาในการผลิตให้ต่ำกว่าเกณฑ์ที่กำหนดไว้		0.508	ระยะเวลา
<b>Kaiser-Mayer-Olkin (KMO) = 0.921 Bartlett's test of sphericity = 0.000</b>			

ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้แทนตัวแปรสังเกตได้ รวมทั้งความหมายของสัญลักษณ์ตัวแปรแต่ละตัว เพื่อให้ตัวแปรในแต่ละองค์ประกอบมีความครอบคลุมตัวแปรทั้งหมด และเพื่อการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลมีความเข้าใจตรงกันเกี่ยวกับสัญลักษณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้ (ตารางที่ 51)

ตารางที่ 51 สัญลักษณ์และความหมายขององค์ประกอบเชิงสำรวจ

สัญลักษณ์	ความหมาย
CLIMATE	การสร้างบรรยากาศของการเรียนรู้เป็นกลุ่มของพนักงานในองค์กร (Learning Organizational Climate)
VISION	วิสัยทัศน์และนโยบายสนับสนุนการเรียนรู้ของพนักงาน (Shared Vision)
SATIS	ความพึงพอใจที่พนักงานมีต่อองค์กร (Employee's Satisfaction)
CONFI	ความเชื่อมั่นต่อองค์กรของพนักงาน (Employee's Confident)
EXCH	การแลกเปลี่ยนความคิดเห็น (Exchange of idea)
CONFORM	การโอนอ่อนผ่อนตามความเห็นของผู้นำและเสียงส่วนใหญ่ (Conform)
ENFORCE	การใช้อำนาจบังคับ (Enforcement)
PROD	จำนวนผลผลิตของกลุ่ม ที่มีคุณภาพตามเกณฑ์ (Productivity)
DEFECT	จำนวนของเสียและข้อบกพร่องในกระบวนการผลิตที่ตรวจพบ (Defect)

## 2. ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรสังเกตได้

การวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรสังเกตได้ มีวัตถุประสงค์เพื่อตรวจสอบคุณสมบัติการแจกแจงปกติของตัวแปรเดียว ซึ่งเป็นข้อตกลงเบื้องต้นของการตรวจสอบข้อมูลก่อนวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมลิสเรล โดยผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ด้วยสถิติพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ค่าเบ้ (Skewness) ความโด่ง (Kurtosis) เพื่อให้สามารถสรุปได้ว่าตัวแปรในการวิจัยแต่ละตัวมีการแจกแจงแบบปกติหรือไม่ (นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2542)

โดยการตรวจสอบการแจกแจงปกติของตัวแปรเดียวนิยมตรวจสอบโดยพิจารณาค่าความเบ้ (Skewness) ความโด่ง (Kurtosis) (สุภมาส อังศุโชติ และคณะ, 2554) จำนวน 4 องค์ประกอบ คือ

- 1) คุณลักษณะองค์กรแห่งการเรียนรู้ ได้แก่ การสร้างบรรยากาศการเรียนรู้ (CLIMATE) และวิสัยทัศน์รวมขององค์กร (VISION)
- 2) ความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ความพึงพอใจ (SATIS) และความเชื่อมั่น (CONFI)

- 3) พฤติกรรมการรับมือกับความขัดแย้งภายในกลุ่ม ได้แก่ การแลกเปลี่ยนความคิดเห็น (EXCH) การคล้อยตาม (CONFORM) และการใช้อำนาจบังคับ (ENFORCE)
- 4) ประสิทธิภาพการทำงานเป็นกลุ่ม ได้แก่ ผลิตภาพ (PROD) และข้อบกพร่อง (DEFECT)

ตารางที่ 52 ค่าสถิติพรรณนาของตัวแปรองค์ประกอบเชิงสำรวจ

ตัวแปร	N	X	S.D.	MIN	MAX	Skewness	Kurtosis
CLIMATE	257	2.8532	.72833	1.04	4.61	-.165	-.318
VISION	257	3.1184	.67407	1.00	4.57	-.518	.566
SATIS	257	3.6095	.72363	1.27	5.00	-.767	1.437
CONFI	257	3.1579	.77535	1.00	5.00	-.529	.350
EXCH	257	3.1286	.72938	1.00	5.00	-.374	.315
CONFORM	257	2.9306	.70910	1.33	5.00	.027	.247
ENFORCE	257	3.0431	.92842	1.00	5.00	-.098	-.357
PROD	257	3.4496	.72414	1.25	5.00	-.543	.728
DEFECT	257	2.9747	.73047	1.00	4.86	-.149	.235

### 3. ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้

ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้โดยพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation) เพื่อตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้นของการวิเคราะห์โมเดลสมการเชิงโครงสร้าง ผู้วิจัยใช้ค่าสถิติทดสอบ 2 ค่า คือ KMO และสถิติ Bartlett's test of sphericity ผลการวิเคราะห์สามารถนำเสนอได้ดังนี้

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันระหว่างตัวแปรสังเกตได้ ทั้งหมด 36 คู่ ซึ่งเป็นตัวแปรสังเกตได้ทั้งหมดมีความสัมพันธ์กันและความสัมพันธ์ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเป็นความสัมพันธ์ทางบวก มีขนาดของความสัมพันธ์หรือค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.285 - 0.818 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

เมื่อพิจารณาค่าสถิติ Bartlett's test of sphericity พบว่า มีค่าเท่ากับ 1343.42,  $df = 36$ ,  $p = 0.000$  แสดงว่า เมทริกซ์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ไม่เป็นเมทริกซ์เอกลักษณ์ (Identity matrix) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สอดคล้องกับผลการวิเคราะห์ Kaiser-Mayer-Olkin (KMO) มีค่าเท่ากับ 0.823 แสดงให้เห็นว่าตัวแปรสังเกตได้มีความสัมพันธ์กันมาก เหมาะสมในการนำไปใช้ในการตรวจสอบความสอดคล้องกลมกลืนกับโมเดลการวิจัยกับข้อมูลเชิงประจักษ์ต่อไป (ตารางที่ 53)

ตารางที่ 53 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันระหว่างตัวแปรสังเกตได้

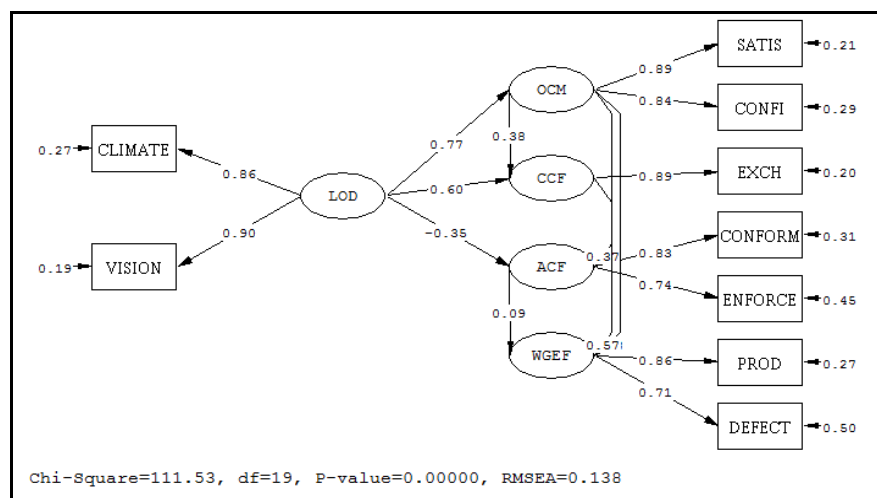
	CLIMATE	VISION	SATIS	CONFI	EXCH	CONFORM	ENFORCE	PROD	DEFECT
CLIMATE	1								
VISION	.793**	1							
SATIS	.530**	.686**	1						
CONFI	.641**	.661**	.770**	1					
EXCH	.723**	.721**	.688**	.678**	1				
CONFORM	-.061	.054	.163**	.007	.005	1			
ENFORCE	-.041	.066	.193**	.003	.032	.638**	1		
PROD	.512**	.600**	.676**	.529**	.655**	.103	.131*	1	
DEFECT	.517**	.588**	.504**	.494**	.505**	.116*	.099	.638**	1

Bartlett's test of sphericity =1343.42, df = 36, sig. = .000 , KMO = .823

หมายเหตุ \* p < .05 \*\* P < .01

#### 4. ผลการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง

ผลการวิเคราะห์โมเดล พบว่า โมเดลความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้านคุณลักษณะองค์กรแห่งการเรียนรู้ ความผูกพันต่อองค์กร พฤติกรรมกรับมือกับความขัดแย้ง และประสิทธิผลการทำงานเป็นกลุ่ม ยังไม่มีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพิจารณาจากค่าสถิติที่คำนวณได้ คือ ค่า  $\chi^2 = 111.53$ , df = 19, ค่าดัชนี  $\chi^2 / df = 5.870$  p-value = 0.000, CFI = 0.96, GFI = 0.91, AGFI = 0.79 และ RMSEA = 0.138 ซึ่งค่าสถิติที่สำคัญบางตัวยังไม่ผ่านเกณฑ์ตามที่กำหนดไว้ (Joreskog & Sorbom, 1996) (ภาพประกอบที่ 17 และตารางที่ 54)



ภาพประกอบที่ 17 โมเดลพัฒนาสมการโครงสร้างประสิทธิผลการทำงานเป็นกลุ่ม (ก่อนปรับ)

ตารางที่ 54 วิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดล (ก่อนปรับ)

ดัชนีความกลมกลืน	เกณฑ์	ค่าดัชนีที่วัดได้	ผลการพิจารณา
$\chi^2/df$	< 2.00	5.870	ไม่ผ่านเกณฑ์
CFI	$\geq 0.95$	0.96	ผ่านเกณฑ์
GFI	$\geq 0.90$	0.91	ผ่านเกณฑ์
AGFI	$\geq 0.90$	0.79	ไม่ผ่านเกณฑ์
RMSEA	< 0.05	0.138	ไม่ผ่านเกณฑ์

ผู้วิจัยจึงได้ดำเนินการปรับโมเดลโดยพิจารณาจากคำแนะนำในการปรับพารามิเตอร์ในโมเดลด้วยค่าดัชนีปรับโมเดล (Model Modification Indices: MI) จากนั้นปรับพารามิเตอร์โดยยินยอมให้พจน์คลายข้อตกลงเบื้องต้นให้ค่าความคลาดเคลื่อนสัมพันธ์กันได้ จนกระทั่งค่าดัชนีความกลมกลืนมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (ตารางที่ 55)

ตารางที่ 55 การปรับโมเดลให้มีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์

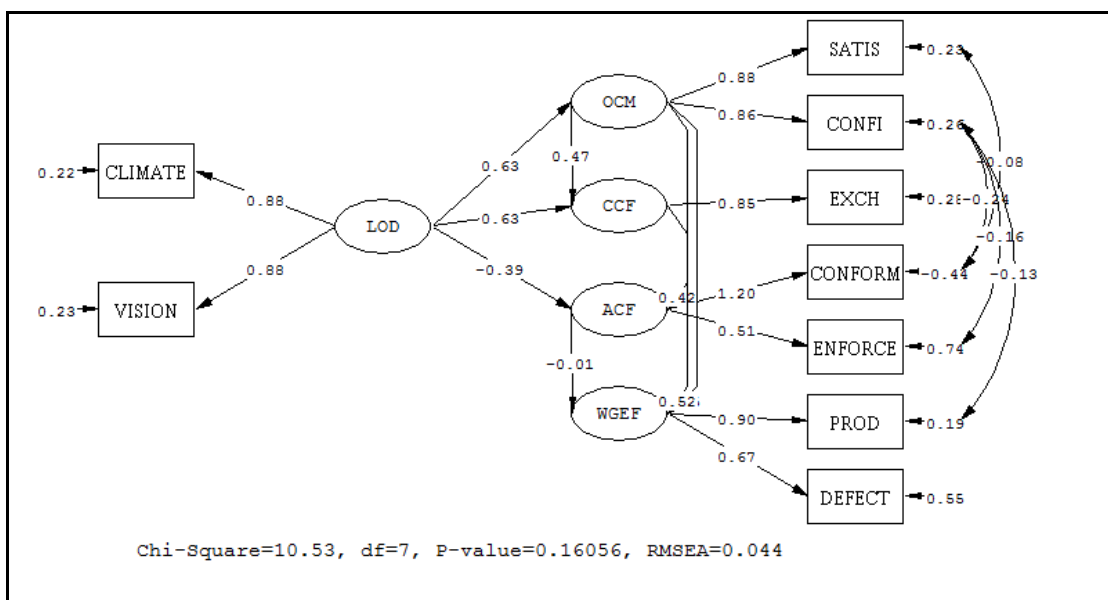
ครั้งที่	การปรับโมเดล	$\chi^2$	df	p-value	RMSEA
	ค่าเริ่มต้นก่อนปรับ	111.53	19	0.00000	0.138
1	CLIMATE กับ CONFI	84.29	18	0.00000	0.120
2	PROD กับ CONFI	76.46	17	0.00000	0.117
3	VISION กับ SATIS	62.92	16	0.00000	0.107
4	VISION กับ DEFECT	55.97	15	0.00000	0.103
5	CLIMATE กับ DEFECT	47.07	14	0.00002	0.096
6	VISION กับ CONFI	40.02	13	0.00014	0.090
7	CLIMATE กับ PROD	31.90	12	0.00143	0.080
8	EMFORCE กับ CONFI	29.47	11	0.0192	0.081
9	CONFORM กับ CONFI	16.89	10	0.07691	0.052
10	VISION กับ CONFORM	13.78	9	0.13041	0.046
11	CLIMATE กับ ENFORCE	11.66	8	0.16714	0.042
12	CONFORM กับ SATIS	10.53	7	0.16056	0.044

เมื่อพิจารณาค่าดัชนีความกลมกลืนของโมเดล พบว่า โมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์โดยมีค่าดัชนีความกลมกลืนทั้ง 5 ดัชนีที่ผ่านเกณฑ์ การยอมรับ คือ  $\chi^2 = 10.53$ ,  $df=7$ , ค่าดัชนี  $\chi^2/df = 1.504$ , CFI = 1.00, GFI = 0.99, AGFI = 0.94, RMSEA = 0.044

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าโมเดลแบบจำลองสมการเชิงโครงสร้างมีความเหมาะสม กลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (ตารางที่ 56 และภาพประกอบที่ 18)

ตารางที่ 56 วิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดล (หลังปรับ)

ดัชนีความกลมกลืน	เกณฑ์	ค่าดัชนีที่วัดได้	ผลการพิจารณา
$\chi^2 / df$	< 2.00	1.507	ผ่านเกณฑ์
CFI	$\geq 0.95$	1.00	ผ่านเกณฑ์
GFI	$\geq 0.90$	0.99	ผ่านเกณฑ์
AGFI	$\geq 0.90$	0.94	ผ่านเกณฑ์
RMSEA	< 0.05	0.044	ผ่านเกณฑ์



ภาพประกอบที่ 18 โมเดลพัฒนาสมการ โครงสร้างประสิทธิผลการทำงานเป็นกลุ่ม (หลังปรับ)

### 5. ผลการวิเคราะห์เส้นทาง

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์เส้นทางของตัวแปรในโมเดลเชิงสาเหตุประสิทธิผลการทำงานเป็นกลุ่มของพนักงานในอุตสาหกรรมยานยนต์ไทย ตามสมมติฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์ พบว่า โมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพิจารณาจากค่าสถิติที่ใช้ตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ได้แก่ ค่าไคว-สแควร์ มีค่าเท่ากับ 10.53 องศาอิสระเท่ากับ 7 คำน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.16057 นั่นคือ ค่าไคว-สแควร์ แตกต่างจากศูนย์อย่างไม่มีนัยสำคัญ แสดงว่ายอมรับสมมติฐานหลักที่ว่า โมเดลเชิงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมมารับมือกับความขัดแย้งภายในกลุ่มและประสิทธิผลการทำงานเป็นกลุ่มที่พัฒนาขึ้นสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิง



ประจักษ์ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิเคราะห์ค่าดัชนีวัดความกลมกลืน (GFI) มีค่าเท่ากับ 0.99 ค่าดัชนีวัดความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) มีค่าเท่ากับ 0.94 ซึ่งมีค่าเข้าใกล้ 1 และค่าดัชนีรากกำลังสองเฉลี่ยของส่วนที่เหลือ (RMR) มีค่าเท่ากับ 0.044 (ตารางที่ 57)

ตารางที่ 57 ค่าอิทธิพลรวม อิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และค่าดัชนีความกลมกลืน

	LOD			OCM			CCF			ACF		
	TE	DE	IE	TE	DE	IE	TE	DE	IE	TE	DE	IE
<b>OCM</b>	0.63** (0.07) 8.86	0.63** (0.07) 8.86	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>CCF</b>	0.93** (0.06) 14.51	0.63** (0.06) 9.74	0.30** (0.05) 6.43	0.47** (0.06) 7.33	0.47** (0.06) 7.33	-	-	-	-	-	-	-
<b>ACF</b>	-0.13* (0.06) -2-27	-0.39** (0.12) -3.17	0.26** (0.10) 2.63	0.42** (0.15) 2.80	0.42** (0.15) 2.80	-	-	-	-	-	-	-
<b>WGEF</b>	0.70** (0.07) 10.05	-	0.07** (0.07) 10.05	0.59** (0.08) 7.15	0.35* (0.14) 2.52	0.24** (0.09) 2.73	0.52** (0.14) 3.77	0.52** (0.14) 3.77	-	-0-01 (0.06) -0.10	-0-01 (0.06) -0.10	-

หมายเหตุ: \*  $p < .05$  \*\*  $p < .01$

ค่าสถิติ  $\chi^2 = 10.53$   $df = 7$ , CFI = 1.00, GFI = 0.99, AGFI = 0.94, RMSEA = 0.044

ตัวแปร	CLIMATE	VISION	SATIS	CONFI	EXCH	CONFOR	ENFOR	PROD	DEFE
ความเที่ยง	0.78	0.77	0.77	0.74	0.72	0.67	0.54	0.81	0.45
สมการ โครงสร้างของตัวแปร				OCM	CCF	ACF	WGEF		
R2				0.38	0.61	0.01	0.48		

สำหรับค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ ( $R^2$ ) ของสมการ โครงสร้างตัวแปรแฝงภายใน พบว่าค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ของความผูกพันต่อองค์กร (OCM) มีค่าเท่ากับ 0.38 ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์พฤติกรรมมารับมือกับความขัดแย้งเชิงความคิดเห็น (CCF) มีค่าเท่ากับ 0.61 ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ของพฤติกรรมมารับมือกับความขัดแย้งเชิงอารมณ์ (ACF) มีค่าเท่ากับ 0.01 เท่านั้น และค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ ของประสิทธิผลการทำงานเป็นกลุ่ม (WGEF) มีค่าเท่ากับ 0.48

เมทริกซ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝง พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง ตัวแปรแฝงที่มีทิศทางเดียวกัน คือ มีค่าความสัมพันธ์ระหว่าง -0.13 ถึง 0.93 โดยตัวแปรแฝงที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มากที่สุด คือ คุณลักษณะองค์กรแห่งการเรียนรู้ (LOD) กับพฤติกรรมมารับมือกับความขัดแย้งเชิงความคิดเห็น (CCF) ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.93 รองลงมา คือ ความผูกพันต่อองค์กร (OCM) กับ พฤติกรรมมารับมือกับความขัดแย้งเชิงความคิดเห็น (CCF)

ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.87 สำหรับตัวแปรแฝงที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เป็นคุณลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้ (LOD) กับพฤติกรรมมารับมือกับความขัดแย้งเชิงอารมณ์ (ACF) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ -0.13 (ตาราง 58)

ตารางที่ 58 แมทริกซ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝง

	OCM	CCF	ACF	WGEF	LOD
OCM	1.00				
CCF	0.87	1.00			
ACF	0.17	0.00	1.00		
WGEF	0.80	0.82	0.05	1.00	
LOD	0.63	0.93	-0.13	0.70	1.00

#### 6. ผลการวิเคราะห์อิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวม

เพื่อประเมินขนาดผลกระทบหรือระดับอิทธิพลของตัวแปรอิสระที่มีต่อตัวแปรตาม ผู้วิจัยได้ใช้ค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางมาตรฐาน (standardized path coefficient) ทำการวัดอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวมของตัวแปรที่มีอยู่ในแบบจำลอง อิทธิพลทางตรง แสดงถึงอิทธิพลของตัวแปรเชิงสาเหตุตัวหนึ่ง ซึ่งส่งผลกระทบโดยตรงต่อตัวแปรตามตัวหนึ่ง ที่มีอยู่ในแบบจำลอง อิทธิพลทางอ้อมแสดงถึงผลกระทบของตัวแปรเชิงสาเหตุตัวหนึ่ง ที่มีต่อตัวแปรตามตัวหนึ่ง โดยส่งผลกระทบผ่านตัวแปรตามตัวอื่น ๆ ซึ่งทำหน้าที่เป็นตัวแปรแทรก ในแบบจำลอง อิทธิพลรวม แสดงถึงผลรวมของอิทธิพลทางตรงและอิทธิพลทางอ้อม ตามข้อเสนอแนะของ Cohen (1988) ค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางมาตรฐานที่มีค่าน้อยกว่า 0.10 แสดงถึงขนาดผลกระทบในระดับน้อย ค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางมาตรฐานที่มีค่ามากกว่า 0.10 แต่ไม่เกิน 0.30 แสดงถึงขนาดผลกระทบในระดับปานกลาง และค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางมาตรฐานที่มีค่าเท่ากับ 0.50 หรือมากกว่า แสดงถึงขนาดผลกระทบในระดับมาก อิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวมของตัวแปรที่มีอยู่ในแบบจำลองสามารถอธิบายได้ดังนี้

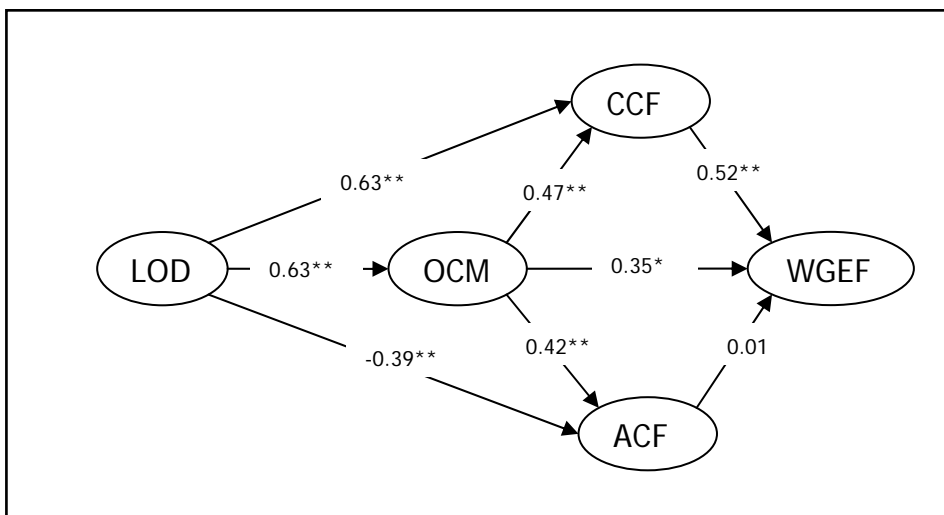
เมื่อพิจารณาอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมที่ส่งผลต่อตัวแปรประสิทธิผลการทำงานเป็นกลุ่ม (WGEF) พบว่า ประสิทธิผลการทำงานเป็นกลุ่มได้รับอิทธิพลทางตรงจากความผูกพันต่อองค์การ (OCM) และพฤติกรรมมารับมือกับความขัดแย้งเชิงความคิดเห็น (CCF) โดยมีขนาดอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.35 และ 0.52 ตามลำดับ ซึ่งเป็นค่าอิทธิพลที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ .01 ตามลำดับ นอกจากนี้ ประสิทธิผลการทำงานเป็นกลุ่ม (WGEF) ยังได้รับอิทธิพลทางอ้อมจากคุณลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้ (LOD) และความผูกพันต่อองค์การ (OCM) โดยมีขนาดอิทธิพลเท่ากับ 0.70 และ 0.24 ตามลำดับ ซึ่งเป็นค่าอิทธิพลที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (ตารางที่ 59)

ตารางที่ 59 สรุปลิทธิพลของตัวแปรแฝงที่มีต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นกลุ่ม

เส้นทาง	สัมประสิทธิ์เส้นทาง		
	อิทธิพลรวม	อิทธิพลทางตรง	อิทธิพลทางอ้อม
คุณลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้ → ความผูกพันต่อองค์การ	0.63**	0.63**	-
คุณลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้ → พฤติกรรมการรับมือกับความขัดแย้งเชิงความคิดเห็น	0.93**	0.63**	0.30**
คุณลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้ → พฤติกรรมการรับมือกับความขัดแย้งเชิงอารมณ์	-0.13*	-0.39**	0.26**
คุณลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้ → ประสิทธิผลการทำงานเป็นกลุ่ม	0.70**	-	0.70**
ความผูกพันต่อองค์การ → พฤติกรรมการรับมือกับความขัดแย้งเชิงความคิดเห็น	0.47**	0.47**	-
ความผูกพันต่อองค์การ → พฤติกรรมการรับมือกับความขัดแย้งเชิงอารมณ์	0.42**	0.42**	-
ความผูกพันต่อองค์การ → ประสิทธิผลการทำงานเป็นกลุ่ม	0.59**	0.35*	0.24**
พฤติกรรมการรับมือกับความขัดแย้งเชิงความคิดเห็น → ประสิทธิผลการทำงานเป็นกลุ่ม	0.52**	0.52**	-
พฤติกรรมการรับมือกับความขัดแย้งเชิงอารมณ์ → ประสิทธิผลการทำงานเป็นกลุ่ม	-0.01	-0.01	-

หมายเหตุ : \*  $p < .05$  \*\*  $p < .01$

ประเด็นที่น่าสังเกตคือ อิทธิพลของคุณลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้ที่ส่งผลต่อความขัดแย้งภายในกลุ่มโดยมีค่าสัมประสิทธิ์ของอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการรับมือกับความขัดแย้งเชิงความคิดเห็นเท่ากับ +0.63 และมีค่าอิทธิพลทางอ้อมโดยผ่านตัวแปรความผูกพันต่อองค์การเท่ากับ +0.30 จึงเป็นผลทำให้ค่าอิทธิพลรวมของคุณลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการรับมือกับความขัดแย้งเชิงความคิดเห็นสูงถึง +0.93 และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนอิทธิพลทางตรงของคุณลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้ที่มีต่อพฤติกรรมการรับมือกับความขัดแย้งเชิงอารมณ์มีค่าเท่ากับ -0.39 (ติดลบ) และคุณลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้ได้มีอิทธิพลทางอ้อมโดยผ่านตัวแปรความผูกพันต่อองค์การไปยังพฤติกรรมการรับมือกับความขัดแย้งเชิงอารมณ์ด้วยค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ +0.26 จึงทำให้มีอิทธิพลรวมเท่ากับ -0.13 มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ภาพประกอบที่ 19)



ค่าสถิติ  $\chi^2 = 10.53$   $df = 7$ , CFI = 1.00, GFI = 0.99, AGFI = 0.94, RMSEA = 0.044

### ภาพประกอบที่ 19 อิทธิพลทางตรงโมเดลประสิทธิผลการทำงานเป็นกลุ่ม (หลังปรับ)

จากผลการวิเคราะห์เส้นทาง ผู้วิจัยสามารถสรุปผลการวิเคราะห์อิทธิพลทางตรงของตัวแปรในโมเดลประสิทธิผลการทำงานเป็นกลุ่มของพนักงานในอุตสาหกรรมยานยนต์ ได้ดังต่อไปนี้

(1) คุณลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้ (LOD) มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์การ (OCM) โดยมีขนาดอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.63 ซึ่งเป็นค่าอิทธิพลที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

(2) คุณลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้ (LOD) มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อพฤติกรรมการรับมือกับความขัดแย้งความคิดเห็น (CCF) โดยมีขนาดอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.63 ซึ่งเป็นค่าอิทธิพลที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

(3) คุณลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้ (LOD) มีอิทธิพลทางตรงเชิงลบต่อพฤติกรรมการรับมือกับความขัดแย้งอารมณ์ (ACF) โดยมีขนาดอิทธิพลทางตรงเท่ากับ -0.39 ซึ่งเป็นค่าอิทธิพลที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

(4) ความผูกพันต่อองค์การ (OCM) มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นกลุ่ม (WGEF) โดยมีขนาดอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.35 ซึ่งเป็นค่าอิทธิพลที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

(5) ความผูกพันต่อองค์การ (OCM) มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อพฤติกรรมการรับมือกับความขัดแย้งเชิงความคิดเห็น (CCF) โดยมีขนาดอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.47 ซึ่งเป็นค่าอิทธิพลที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

(6) ความผูกพันต่อองค์กร (OCM) มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อพฤติกรรมการรับมือกับความขัดแย้งเชิงอารมณ์ (ACF) โดยมีขนาดอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.42 ซึ่งเป็นค่าอิทธิพลที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

(7) พฤติกรรมการรับมือกับความขัดแย้งเชิงความคิด (CCF) มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นกลุ่ม (WGEF) โดยมีขนาดอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.52 ซึ่งเป็นค่าอิทธิพลที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

(8) พฤติกรรมการรับมือกับความขัดแย้งเชิงอารมณ์ (ACF) มีอิทธิพลทางตรงเชิงลบต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นกลุ่ม (WGEF) โดยมีขนาดอิทธิพลทางตรงเท่ากับ -0.01 ซึ่งไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

## 7. ผลการวิเคราะห์ค่าน้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรสังเกตได้

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ค่าน้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรสังเกตได้ เพื่อพิจารณาถึงองค์ประกอบรวมที่สามารถอธิบายถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ ซึ่งผลการวิเคราะห์สามารถแสดงได้ดังตารางที่ 60 แสดงค่าน้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรสังเกตได้ พบว่า

(1) คุณลักษณะองค์กรแห่งการเรียนรู้ (LOD) พบว่า ตัวแปรสังเกตได้บรรยากาศการเรียนรู้ (CLIMATE) มีน้ำหนักความสำคัญเท่ากับ 0.59 และตัวแปรวิสัยทัศน์ร่วม (VISION) มีค่าน้ำหนักความสำคัญเท่ากับ 0.64 และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

(2) ความผูกพันต่อองค์กร (OCM) พบว่า ตัวแปรสังเกตได้ด้านความพึงพอใจ (SATIS) มีน้ำหนักความสำคัญเท่ากับ 0.63 และตัวแปรด้านความมั่นใจ (CONFI) มีค่าน้ำหนักความสำคัญเท่ากับ 0.67 นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

(3) พฤติกรรมการรับมือกับความขัดแย้งเชิงความคิดเห็น (CCF) พบว่า ตัวแปรการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น (EXCH) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.62

(4) พฤติกรรมการรับมือกับความขัดแย้งเชิงอารมณ์ (ACF) พบว่า ตัวแปรการเห็นคล้อยตาม (CONFORM) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.85 ในขณะที่ตัวแปรการใช้อำนาจบังคับ (ENFORCE) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.47 และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

(5) ประสิทธิภาพการทำงานเป็นกลุ่ม (WGEF) พบว่า ตัวแปรด้านผลิตภาพ (PROD) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.64 ในขณะที่ตัวแปรด้านข้อบกพร่อง (DEFECT) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.47 และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตารางที่ 60 แสดงค่าน้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรสังเกตได้

องค์ประกอบ/ ตัวแปร	น้ำหนักองค์ประกอบ				สัมประสิทธิ์คะแนน องค์ประกอบ	
	b	SE	t	R2		
LOD	CLIMATE	0.64**	0.04	17.02	0.78	0.88
	VISION	0.59**	0.03	16.87	0.77	0.88
OCM	SATIS	0.63	-	-	0.77	0.88
	CONFI	0.67**	0.04	15.68	0.74	0.86
CCF	EXCH	0.62	-	-	0.72	0.85
ACF	CONFORM	0.85	-	-	0.67	0.59
	ENFORCE	0.47**	0.21	2.26	0.26	0.51
WGEF	PROD	0.64	-	-	0.81	0.90
	DEFECT	0.47**	0.05	10.33	0.45	0.67

หมายเหตุ: \*  $p < .05$  \*\*  $p < .01$

#### 8. ผลการวิเคราะห์เพื่อตอบสนองมติฐานการวิจัย (หลังการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ)

จากผลการวิเคราะห์ดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยสามารถนำมาประกอบการสรุปผลการวิจัยเพื่อตอบคำถามการวิจัยที่ได้กำหนดไว้ 2 คำถามคือ “ปัจจัยองค์การแห่งการเรียนรู้และความผูกพันต่อองค์การมีอิทธิพลอย่างไรต่อความขัดแย้งภายในกลุ่ม” และ “ปัจจัยพฤติกรรมการรับมือกับความขัดแย้งภายในกลุ่มมีอิทธิพลอย่างไรต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นกลุ่มของพนักงาน” โดยผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐานเพื่อตอบคำถามการวิจัยดังกล่าว และเพื่อให้การสรุปผลการวิเคราะห์เพื่อตอบสนองมติฐานการวิจัย ผู้วิจัยจึงขอจัดลำดับการสรุปผลการวิเคราะห์โดยจัดข้อสมมติฐานเป็นกลุ่มของตัวแปรตามแต่ละตัวแปร โดยมีรายละเอียดดังนี้

**8.1 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การ** ซึ่งผู้วิจัยได้ตั้งข้อสมมติฐานการวิจัยจำนวน 1 ข้อสมมติฐาน คือ

**ข้อสมมติฐาน 1:** คุณลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์การ (หลังการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ)

$H_0$ : คุณลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้ไม่มีอิทธิพลทางตรงต่อความผูกพันต่อองค์การ

$H_1$ : คุณลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์การ

ผลการวิเคราะห์ พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรองค์การแห่งการเรียนรู้ (LOD) กับ ตัวแปรความผูกพันต่อองค์การ (OCM) มีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.63 และค่า t-value เท่ากับ 8.86 ซึ่งค่าสัมประสิทธิ์ที่มีค่ามากกว่า 0 และค่า |t-value| มากกว่า 2.58 จึงปฏิเสธสมมติฐานว่าง ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานแย้ง ( $H_1$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผู้วิจัยจึงสามารถสรุปได้ว่า คุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวก ต่อความผูกพันต่อองค์การ

**8.2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับมือกับความขัดแย้งเชิงความคิดเห็น** ซึ่งผู้วิจัยได้ตั้งข้อสมมติฐานการวิจัยจำนวน 2 ข้อสมมติฐาน คือ

**ข้อสมมติฐาน 2:** คุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อพฤติกรรมการรับมือกับความขัดแย้งเชิงความคิดเห็น (หลังการวิเคราะห์หองค์ประกอบเชิงสำรวจ)

$H_0$ : คุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้ไม่มีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการรับมือกับความขัดแย้งเชิงความคิดเห็น

$H_1$ : คุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อพฤติกรรมการรับมือกับความขัดแย้งเชิงความคิดเห็น

ผลการวิเคราะห์ พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรคุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้ (LOD) กับตัวแปรพฤติกรรมการรับมือกับความขัดแย้งเชิงความคิดเห็น (CCF) มีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.63 และค่า t-value เท่ากับ 9.74 ซึ่งค่าสัมประสิทธิ์ที่มีค่ามากกว่า 0 และค่า |t-value| มากกว่า 2.58 จึงปฏิเสธสมมติฐานว่าง ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานแย้ง ( $H_1$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผู้วิจัยจึงสามารถสรุปได้ว่า คุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อพฤติกรรมการรับมือกับความขัดแย้งเชิงความคิดเห็น

**ข้อสมมติฐาน 4:** ความผูกพันต่อองค์การมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อพฤติกรรมการรับมือกับความขัดแย้งเชิงความคิดเห็น (หลังการวิเคราะห์หองค์ประกอบเชิงสำรวจ)

$H_0$ : ความผูกพันต่อองค์การไม่มีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการรับมือกับความขัดแย้งเชิงความคิดเห็น

$H_1$ : ความผูกพันต่อองค์การมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อพฤติกรรมการรับมือกับความขัดแย้งเชิงความคิดเห็น

ผลการวิเคราะห์ พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรความผูกพันต่อองค์การ (OCM) กับตัวแปรพฤติกรรมกรรมการรับมือกับความขัดแย้งเชิงความคิดเห็น (CCF) มีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.47 และค่า t-value เท่ากับ 7.33 ซึ่งค่าสัมประสิทธิ์ที่มีค่ามากกว่า 0 และค่า |t-value| มากกว่า 2.58 จึงปฏิเสธสมมติฐานว่าง ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานแย้ง ( $H_1$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผู้วิจัยจึงสามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยความผูกพันต่อองค์การมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อพฤติกรรมกรรมการรับมือกับความขัดแย้งเชิงความคิดเห็น

**8.3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับมือกับความขัดแย้งเชิงอารมณ์** ซึ่งผู้วิจัยได้ตั้งข้อสมมติฐานการวิจัยจำนวน 2 ข้อสมมติฐาน คือ

**ข้อสมมติฐาน 3:** คุณลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้มีอิทธิพลทางตรงเชิงลบต่อพฤติกรรมกรรมการรับมือกับความขัดแย้งเชิงอารมณ์ (หลังการวิเคราะห์ห่อ้งค์ประกอบเชิงสำรวจ)

$H_0$ : คุณลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้ไม่มีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมกรรมการรับมือกับความขัดแย้งเชิงอารมณ์

$H_1$ : คุณลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้มีอิทธิพลทางตรงเชิงลบต่อพฤติกรรมกรรมการรับมือกับความขัดแย้งเชิงอารมณ์

ผลการวิเคราะห์ พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรคุณลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้ (LOD) กับตัวแปรพฤติกรรมกรรมการรับมือกับความขัดแย้งเชิงอารมณ์ (ACF) มีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ -0.39 และค่า t-value เท่ากับ -3.17 ซึ่งค่าสัมประสิทธิ์ที่มีค่าน้อยกว่า 0 แต่ค่า |t-value| มากกว่า 2.58 จึงปฏิเสธสมมติฐานว่าง ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานแย้ง ( $H_1$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผู้วิจัยจึงสามารถสรุปได้ว่า คุณลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้มีอิทธิพลทางตรงเชิงลบต่อพฤติกรรมกรรมการรับมือกับความขัดแย้งเชิงอารมณ์

**ข้อสมมติฐาน 5:** ความผูกพันต่อองค์การมีอิทธิพลทางตรงเชิงลบต่อพฤติกรรมกรรมการรับมือกับความขัดแย้งเชิงอารมณ์ (หลังการวิเคราะห์ห่อ้งค์ประกอบเชิงสำรวจ)

$H_0$ : ความผูกพันต่อองค์การไม่มีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมกรรมการรับมือกับความขัดแย้งเชิงอารมณ์

$H_1$ : ความผูกพันต่อองค์การมีอิทธิพลทางตรงเชิงลบต่อพฤติกรรมกรรมการรับมือกับความขัดแย้งเชิงอารมณ์

ผลการวิเคราะห์ พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรความผูกพันต่อองค์การ (OCM) กับตัวแปรพฤติกรรมกรรมการรับมือกับความขัดแย้งเชิงอารมณ์ (ACF) มีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.42 และค่า t-value เท่ากับ 2.80 ซึ่งค่าสัมประสิทธิ์ที่มีค่ามากกว่า 0 และค่า |t-value| มากกว่า 2.58 จึงยอมรับสมมติฐานว่าง ( $H_0$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (เนื่องจากค่าสัมประสิทธิ์มีค่าเป็นบวก)



ผู้วิจัยจึงสามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยความผูกพันต่อองค์กรไม่มีอิทธิพลทางตรงเชิงลบต่อพฤติกรรมกรรมการรับมือกับความขัดแย้งเชิงอารมณ์

**8.4 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นกลุ่มของพนักงาน** ซึ่งผู้วิจัยได้ตั้งข้อสมมติฐานการวิจัยจำนวน 3 ข้อสมมติฐาน คือ

**ข้อสมมติฐาน 6:** ความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นกลุ่มของพนักงาน (หลังการวิเคราะห์ห่อ้งค์ประกอบเชิงสำรวจ)

$H_0$ : ความผูกพันต่อองค์กร ไม่มีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นกลุ่มของพนักงาน

$H_1$ : ความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นกลุ่มของพนักงาน

ผลการวิเคราะห์ พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรความผูกพันต่อองค์กร (OCM) กับตัวแปรประสิทธิผลการทำงานเป็นกลุ่มของพนักงาน (WGEF) มีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.35 และค่า t-value เท่ากับ 2.52 ซึ่งค่าสัมประสิทธิ์ที่มีค่ามากกว่า 0 และค่า |t-value| มากกว่า 1.96 จึงปฏิเสธสมมติฐานว่าง ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานแย้ง ( $H_1$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผู้วิจัยจึงสามารถสรุปได้ว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นกลุ่มของพนักงาน

**ข้อสมมติฐาน 7:** พฤติกรรมการรับมือกับความขัดแย้งเชิงความคิดเห็นมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นกลุ่มของพนักงาน (หลังการวิเคราะห์ห่อ้งค์ประกอบเชิงสำรวจ)

$H_0$ : พฤติกรรมการรับมือกับความขัดแย้งเชิงความคิดเห็น ไม่มีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นกลุ่มของพนักงาน

$H_1$ : พฤติกรรมการรับมือกับความขัดแย้งเชิงความคิดเห็นมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นกลุ่มของพนักงาน

ผลการวิเคราะห์ พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรพฤติกรรมการรับมือกับความขัดแย้งความคิดเห็น (CCF) กับตัวแปรประสิทธิผลการทำงานเป็นกลุ่มของพนักงาน (WGEF) มีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.52 และค่า t-value เท่ากับ 3.77 ซึ่งค่าสัมประสิทธิ์ที่มีค่ามากกว่า 0 และค่า |t-value| มากกว่า 2.58 จึงปฏิเสธสมมติฐานว่าง ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานแย้ง ( $H_1$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผู้วิจัยจึงสามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยพฤติกรรมการรับมือกับความขัดแย้งเชิงความคิดเห็นมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นกลุ่มของพนักงาน

**ข้อสมมติฐาน 8:** พฤติกรรมการรับมือกับความขัดแย้งเชิงอารมณ์มีอิทธิพลทางตรงเชิงลบต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นกลุ่มของพนักงาน (หลังการวิเคราะห์หอคี่ประกอบเชิงสำรวจ)

$H_0$ : พฤติกรรมการรับมือกับความขัดแย้งเชิงอารมณ์ไม่มีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นกลุ่มของพนักงาน

$H_1$ : พฤติกรรมการรับมือกับความขัดแย้งเชิงอารมณ์มีอิทธิพลทางตรงเชิงลบต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นกลุ่มของพนักงาน

ผลการวิเคราะห์ พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรพฤติกรรมการรับมือกับความขัดแย้งเชิงอารมณ์ (ACF) กับตัวแปรประสิทธิผลการทำงานเป็นกลุ่มของพนักงาน (WGEF) มีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ  $-0.01$  และค่า  $t$ -value เท่ากับ  $-1.10$  ซึ่งค่าสัมประสิทธิ์ที่มีค่ามากกว่า 0 และค่า  $|t$ -value| น้อยกว่า 1.96 จึงยอมรับสมมติฐานว่าง ( $H_0$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผู้วิจัยจึงสามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยพฤติกรรมการรับมือกับความขัดแย้งเชิงอารมณ์ ไม่มีอิทธิพลทางตรงเชิงลบต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นกลุ่มของพนักงาน

จากผลจากการทดสอบสมมติฐานการวิจัย ที่ผู้วิจัยได้ตั้งของสมมติฐานการวิจัยทั้งหมด 8 ข้อสมมติฐาน ผลปรากฏว่าการทดสอบสมมติฐาน โดยให้โมเดลสมการโครงสร้างผ่านการตัวแปรสังเกตใหม่ด้วยเทคนิคการวิเคราะห์หอคี่ประกอบเชิงสำรวจพบว่า การทดสอบสมมติฐานได้ผลสรุปว่า “ยอมรับ” ข้อสมมติฐาน จำนวน 6 ข้อ คือ ข้อที่ 1, ข้อที่ 2, ข้อที่ 3, ข้อที่ 4, ข้อที่ 6 และสมมติฐานข้อที่ 7

ในขณะที่การทดสอบสมมติฐานได้ผลสรุปว่า “ปฏิเสธ” ข้อสมมติฐานจำนวน 2 ข้อ คือ ข้อที่ 5 และ ข้อที่ 8 ซึ่งผู้วิจัยได้นำมาสรุปเพื่อความสะดวกในการทำความเข้าใจตามรายละเอียดในตาราง 61

ตารางที่ 61 สรุปผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรตามสมมติฐานการวิจัย

	สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบ	
		ยอมรับ	ปฏิเสธ
1	คุณลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์การ	✓	
2	คุณลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อพฤติกรรมการรับมือกับความขัดแย้งเชิงความคิดเห็น	✓	
3	คุณลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้มีอิทธิพลทางตรงเชิงลบต่อพฤติกรรมการรับมือกับความขัดแย้งเชิงอารมณ์	✓	
4	ความผูกพันต่อองค์การมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อพฤติกรรมการรับมือกับความขัดแย้งเชิงความคิดเห็น	✓	
5	ความผูกพันต่อองค์การมีอิทธิพลทางตรงเชิงลบต่อพฤติกรรมการรับมือกับความขัดแย้งเชิงอารมณ์		✓
6	ความผูกพันต่อองค์การมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นกลุ่มของพนักงาน	✓	
7	พฤติกรรมการรับมือกับความขัดแย้งเชิงความคิดเห็นมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นกลุ่มของพนักงาน	✓	
8	พฤติกรรมการรับมือกับความขัดแย้งเชิงอารมณ์มีอิทธิพลทางตรงเชิงลบต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นกลุ่มของพนักงาน		✓

โดยข้อสมมติฐานที่ผลการวิจัยไม่สนับสนุนคือ ข้อสมมติฐานข้อที่ 5 “ความผูกพันต่อองค์การมีอิทธิพลทางตรงเชิงลบต่อพฤติกรรมการรับมือกับความขัดแย้งเชิงอารมณ์” และ ข้อที่ 8 “พฤติกรรมการรับมือกับความขัดแย้งเชิงอารมณ์มีอิทธิพลทางตรงเชิงลบต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นกลุ่ม” ซึ่งผลการวิเคราะห์เส้นทางเพื่อตอบข้อสมมติฐานมีบทสรุปใกล้เคียงกับการวิเคราะห์เส้นทางก่อนการพัฒนาโมเดลด้วยเทคนิคการวิเคราะห์ห่อองค์ประกอบเชิงสำรวจ โดยผู้วิจัยได้ทำการเปรียบเทียบผลการวิเคราะห์เพื่อตอบข้อสมมติฐานตามรายละเอียดตารางที่ 62 และได้เปรียบเทียบผลการวิเคราะห์อิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวมตามรายละเอียดตารางที่ 63

ตารางที่ 62 เปรียบเทียบผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรเพื่อตอบสนองสมมติฐานการวิจัยด้วยโมเดลสมการ โครงสร้างก่อนและหลังการวิเคราะห์องค์ประกอบ  
เชิงสำรวจ

สมมติฐานการวิจัย	ก่อนการวิเคราะห์ EFA			หลังการวิเคราะห์ EFA		
	b	t-value	สรุปผล	b	t-value	สรุปผล
1 คุณลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์การ	0.70**	11.77	ยอมรับ	0.63**	8.86	ยอมรับ
2 คุณลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อพฤติกรรมการรับมือกับความขัดแย้งเชิงความคิดเห็น	0.54**	8.01	ยอมรับ	0.63**	9.74	ยอมรับ
3 คุณลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้มีอิทธิพลทางตรงเชิงลบต่อพฤติกรรมการรับมือกับความขัดแย้งเชิงอารมณ์	-0.11	-1.18	ปฏิเสธ	-0.39**	-3.17	ยอมรับ
4 ความผูกพันต่อองค์การมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อพฤติกรรมการรับมือกับความขัดแย้งเชิงความคิดเห็น	0.36**	5.53	ยอมรับ	0.47**	7.33	ยอมรับ
5 ความผูกพันต่อองค์การมีอิทธิพลทางตรงเชิงลบต่อพฤติกรรมการรับมือกับความขัดแย้งเชิงอารมณ์	0.21*	2.31	ปฏิเสธ	0.42**	2.80	ปฏิเสธ
6 ความผูกพันต่อองค์การมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นกลุ่มของพนักงาน	0.37**	4.26	ยอมรับ	0.35*	2.52	ยอมรับ
7 พฤติกรรมการรับมือกับความขัดแย้งเชิงความคิดเห็นมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นกลุ่มของพนักงาน	0.34**	3.88	ยอมรับ	0.52**	3.77	ยอมรับ
8 พฤติกรรมการรับมือกับความขัดแย้งเชิงอารมณ์มีอิทธิพลทางตรงเชิงลบต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นกลุ่มของพนักงาน	0.06	1.07	ปฏิเสธ	-0.01	-1.10	ปฏิเสธ

หมายเหตุ : \*  $p < .05$  \*\*  $p < .01$

ตารางที่ 63 เปรียบเทียบผลการวิเคราะห์อทธิพลรวม อทธิพลทางตรง และอทธิพลทางอ้อม ก่อนและหลังการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ

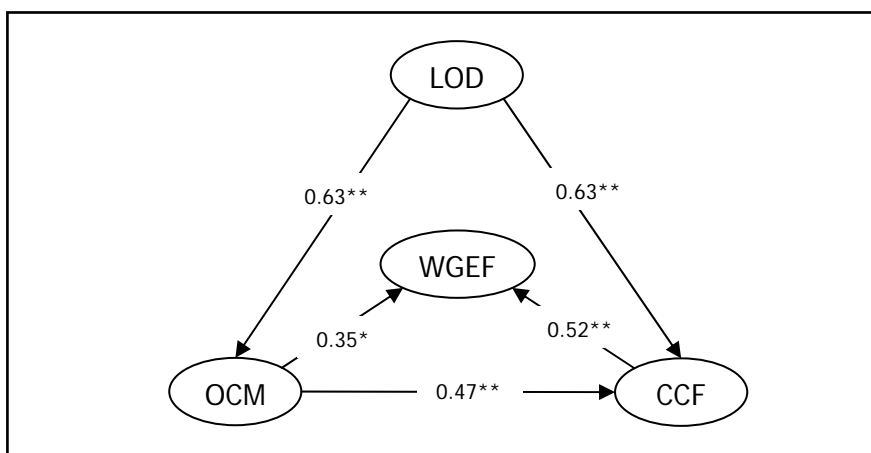
เส้นทาง	ก่อนการวิเคราะห์ EFA			หลังการวิเคราะห์ EFA		
	TE	DE	IE	TE	DE	IE
1. คุณลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้ → ความผูกพันต่อองค์การ	0.70**	0.70**	-	0.63**	0.63**	-
2. คุณลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้ → พฤติกรรมการรับมือกับความขัดแย้งเชิงความคิดเห็น	0.79**	0.54**	0.25**	0.93**	0.63**	0.30**
3. คุณลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้ → พฤติกรรมการรับมือกับความขัดแย้งเชิงอารมณ์	0.04	-0.11	0.14*	-0.13*	-0.39**	0.26**
4. คุณลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้ → ประสิทธิภาพการทำงานเป็นกลุ่ม	0.53*	-	0.53*	0.70**	-	0.70**
5. ความผูกพันต่อองค์การ → พฤติกรรมการรับมือกับความขัดแย้งเชิงความคิดเห็น	0.36**	0.36**	-	0.47**	0.47**	-
6. ความผูกพันต่อองค์การ → พฤติกรรมการรับมือกับความขัดแย้งเชิงอารมณ์	0.21*	0.21*	-	0.42**	0.42**	-
7. ความผูกพันต่อองค์การ → ประสิทธิภาพการทำงานเป็นกลุ่ม	0.53**	0.37**	0.14**	0.59**	0.35*	0.24**
8. พฤติกรรมการรับมือกับความขัดแย้งเชิงความคิดเห็น → ประสิทธิภาพการทำงานเป็นกลุ่ม	0.34**	0.34**	-	0.52**	0.52**	-
9. พฤติกรรมการรับมือกับความขัดแย้งเชิงอารมณ์ → ประสิทธิภาพการทำงานเป็นกลุ่ม	0.06	0.06	-	-0.01	-0.01	-

หมายเหตุ: \*  $p < .05$  \*\*  $p < .01$

## 9. ตัวแบบ ดับเบิลไตรแองเกิลของเกิลโมเดลของประสิทธิผลการทำงานเป็นกลุ่ม

### (Double Triangles Model of Workgroup Effectiveness)

ผลจากการวิเคราะห์เส้นทางอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมของคุณลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้ ความผูกพันต่อองค์การ พฤติกรรมการรับมือกับความขัดแย้งภายในกลุ่ม และประสิทธิผลการทำงานเป็นกลุ่ม ขององค์การธุรกิจอุตสาหกรรมยานยนต์ในประเทศไทย ซึ่งได้สรุปผลการวิเคราะห์ตามรายละเอียดข้างต้นได้นำมาสู่การสร้างตัวแบบหรือโมเดลเพื่อใช้อธิบายพฤติกรรมการทำงานเป็นกลุ่มของพนักงานในอุตสาหกรรมยานยนต์ไทย (ภาพประกอบที่ 20)



หมายเหตุ: \*  $p < .05$  \*\*  $p < .01$

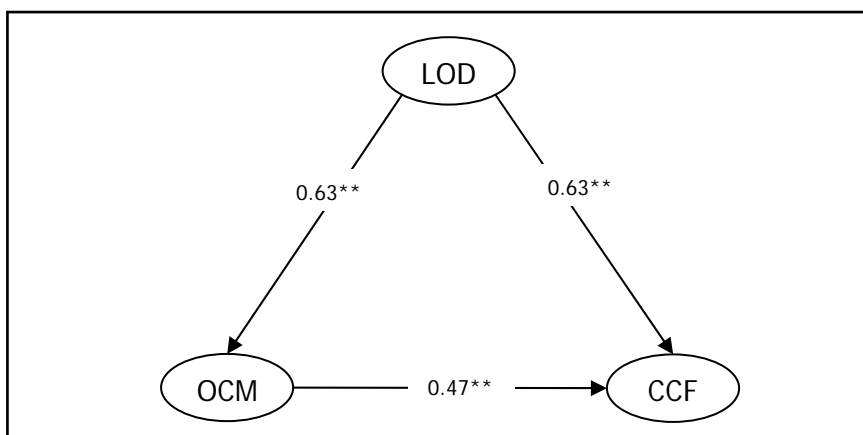
### ภาพประกอบที่ 20 ตัวแบบ ดับเบิลไตรแองเกิลของเกิลโมเดลของประสิทธิผลการทำงานเป็นกลุ่ม

#### (Double Triangles Model of Workgroup Effectiveness)

จากภาพประกอบที่ 4.10 ซึ่งแสดงความสัมพันธ์และทิศทางของอิทธิพลระหว่างตัวแปรคุณลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้ ความผูกพันต่อองค์การ พฤติกรรมการรับมือกับความขัดแย้งเชิงความคิดเห็น และประสิทธิผลการทำงานเป็นกลุ่ม ที่สัมพันธ์กันอย่างสมบูรณ์ นี้ ผู้วิจัยได้ดัดแปลงจากภาพประกอบที่ 4.9 (หน้า 164) โดยผู้วิจัยได้นำเส้นทางอิทธิพลระหว่างตัวแปรในโมเดลประสิทธิผลการทำงานเป็นกลุ่มของพนักงาน มาปรับเปลี่ยนเพื่อให้เกิดความเหมาะสมและเข้าใจได้ง่ายยิ่งขึ้น โดยได้ตัดตัวแปรพฤติกรรมการรับมือกับความขัดแย้งเชิงอารมณ์ออกจากโมเดลตัวแบบเนื่องจากผลการวิเคราะห์อิทธิพลพบว่า พฤติกรรมการรับมือกับความขัดแย้งเชิงอารมณ์ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นกลุ่มของพนักงานในอุตสาหกรรมยานยนต์ในประเทศไทย จึงทำให้มีองค์ประกอบในโมเดลคงเหลือเพียง 4 องค์ประกอบ คือ คุณลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้ (LOD) ความผูกพันต่อองค์การ (OCM) พฤติกรรมการรับมือกับความขัดแย้งเชิงความคิดเห็น

(CCF) และประสิทธิผลการทำงานเป็นกลุ่มของพนักงาน (WGEF) โดยผู้วิจัยได้กำหนดชื่อเรียกตัวแบบประสิทธิผลการทำงานเป็นกลุ่มของอุตสาหกรรมยานยนต์ไทยว่า “**ดัมเบิลไตรแองเกิลโมเดลของประสิทธิผลการทำงานเป็นกลุ่ม**” หรือ “**Double Triangles Model of Workgroup Effectiveness**”

จากภาพประกอบที่ 4.10 จะเห็นถึงความสัมพันธ์และอิทธิพลระหว่างตัวแปรในโมเดลซึ่งประกอบด้วย สามเหลี่ยม 2 รูปที่วางทับซ้อนกัน โดยสามเหลี่ยมด้านนอกผู้วิจัยกำหนดชื่อเรียกว่า “**โมเดลสามเหลี่ยมการทำงานเป็นกลุ่ม**” หรือ “**Workgroup Triangle Model**” ซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 ด้านคือ คุณลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้ (LOD) ความผูกพันต่อองค์การ (OCM) และพฤติกรรมการรับมือกับความขัดแย้งเชิงความคิดเห็น (CCF) โดยคุณลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์การ และพฤติกรรมการรับมือกับความขัดแย้งเชิงความคิดเห็น ในขณะที่ความผูกพันต่อองค์การมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อพฤติกรรมการรับมือกับความขัดแย้งเชิงความคิดเห็นด้วย (ภาพประกอบที่ 21)

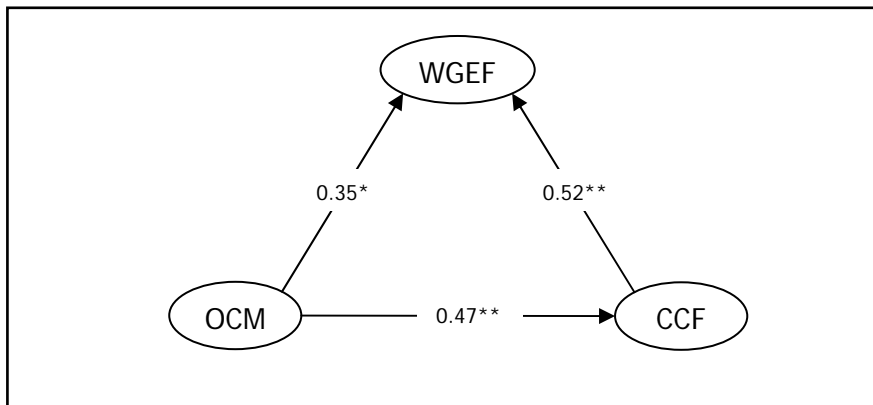


หมายเหตุ : \*  $p < .05$  \*\*  $p < .01$

ภาพประกอบที่ 21 โมเดลสามเหลี่ยมการทำงานเป็นกลุ่ม (Workgroup Triangle Model)

สำหรับรูปสามเหลี่ยมที่วางซ้อนอยู่ภายใน ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดชื่อเรียกว่า “**โมเดลสามเหลี่ยมประสิทธิผลการทำงานเป็นกลุ่ม**” หรือ “**Workgroup Effectiveness Triangle Model**” ซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 ด้าน คือ ความผูกพันต่อองค์การ (OCM), พฤติกรรมการรับมือกับความขัดแย้งเชิงความคิดเห็น (CCF) และประสิทธิผลการทำงานเป็นกลุ่ม (WGEF) โดยตัวแปรความผูกพันต่อองค์การมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อการรับมือกับความขัดแย้งเชิงความคิดเห็น และ

ประสิทธิผลการทำงานเป็นกลุ่ม ในขณะที่การรับมือกับความขัดแย้งเชิงความคิดเห็นมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นกลุ่มอีกด้วยเช่นเดียวกัน (ภาพประกอบที่ 22)



หมายเหตุ : \*  $p < .05$  \*\*  $p < .01$

ภาพประกอบที่ 22 โมเดลสามเหลี่ยมประสิทธิผลการทำงานเป็นกลุ่ม (Workgroup Effectiveness Triangle Model)