

โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร การให้อำนาจ
เชิงจิตวิทยา และความยึดมั่นผูกพันในงานของพนักงาน

The Causal Model of Perceived Organization Support and
Psychological Empowerment on Work Engagement of Employee

พงศธร จันทรคุณาภาส

นิสิตปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการบริหารและพัฒนาอุตสาหกรรม คณะวิทยาการจัดการมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

วิทยาเขตศรีราชา

E-mail: pongsatorn.ja@ku.th

ฐิติมา ไชยะกุล

อาจารย์ประจำ คณะวิทยาการจัดการมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

วิทยาเขตศรีราชา

E-mail: thitima.c@ku.th

Pongsatorn Jankunapas

Graduate Student, Master of Business Administration Program in Industrial

Administration and Development, Faculty of Management Sciences,

Kasetsart University Sriracha Campus

Thitima Chaiyakul

Assistant Professor, Faculty of Management Sciences,

Kasetsart University Sriracha Campus

รับเข้า : 17 มีนาคม 2567

แก้ไข : 5 เมษายน 2567

ตอบรับ : 9 เมษายน 2567

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร การให้อำนาจเชิงจิตวิทยา และความยึดมั่นผูกพันในงานของพนักงาน ประชากรที่ใช้ในการศึกษาได้แก่พนักงานประจำทุกระดับของการประชาสัมพันธ์ภูมิภาค สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร ทำการรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 245 คน โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามที่มีค่าความเชื่อมั่นอยู่ระหว่าง 0.759-0.908 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าความแปรปรวน

ความได้ง ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ และการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย

ผลการวิจัยพบว่าโมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์อยู่ในเกณฑ์ดี โดยมีค่า Chi-square/DF=2.165, CFI=0.966, TLI=0.955, RMSEA=0.070, RMR=0.038 โดย การรับรู้การการสนับสนุนจากองค์การมีอิทธิพลทางตรงต่อการให้อำนาจเชิงจิตวิทยาและความยึดมั่นผูกพันในงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และ .05 ตามลำดับ การให้อำนาจเชิงจิตวิทยามีอิทธิพลทางตรงต่อความยึดมั่นผูกพันในงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 นอกจากนี้การรับรู้การการสนับสนุนจากองค์การมีอิทธิพลทางอ้อมต่อความยึดมั่นผูกพันในงาน โดยผ่านการให้อำนาจเชิงจิตวิทยาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยตัวแปรในโมเดลสามารถอธิบายความแปรปรวนของความยึดมั่นผูกพันในงานของพนักงานได้ร้อยละ 65.4

คำสำคัญ: การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ การให้อำนาจเชิงจิตวิทยา ความยึดมั่นผูกพันในงาน

Abstract

The research objectives were to study the causal model of the relationship among perceived organization support, psychological empowerment and work engagement. The population was operational employees at a Provincial Waterworks Authority (head office), Bangkok. A questionnaire was used to collect data from 245 employees using a proportionate stratified random sampling technique and collect data by using questionnaire that have cronbach alpha coefficient between 0.759-0.908. The statistics used for data analysis included frequency, percentage, mean, standard deviation, skewness, kurtosis, correlation coefficient, and Structural Equation Modeling (SEM) to test the hypotheses.

The results of the research revealed that the mean level of perceived organization support, psychological empowerment and work engagement were at high levels. The structural equation model was consistent with the empirical data, which the result of Chi-square/DF=2.165, CFI=0.966, TLI=0.955, RMSEA=0.070, RMR=0.038. The relationship could be explained by the fact that perceived organization support has a direct influence on psychological empowerment and work engagement at a statistical significance level of .001 and .05, respectively. Meanwhile, psychological empowerment has a direct influence on work engagement at a

statistical significance level of .001. In addition, perceived organizational support has an indirect influence on work engagement by through psychological empowerment with statistical significance at the 0.01 level. The variables in the model can explain the variance of an employee's work engagement by 65.4 percent.

Keywords: perceived organization support, psychological empowerment, work engagement

บทนำ

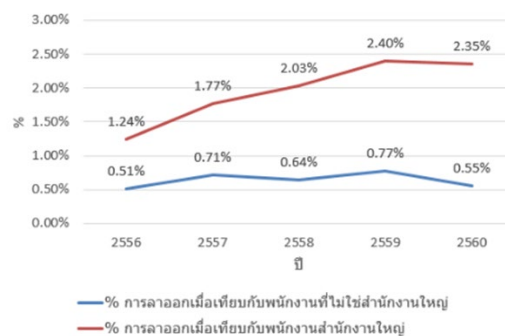
การทำงานในทุก ๆ องค์การนั้น สิ่งสำคัญที่ทุกองค์การต้องการ คือให้บุคคลที่ทำงานในองค์การทำงานอย่างเต็มกำลัง ความสามารถ ใช้ศักยภาพที่มีอยู่อย่างเต็มที่ อีกทั้งยังมีความสุขในการทำงาน ซึ่งคุณลักษณะดังกล่าวนี้สอดคล้องกับแนวคิดความยึดมั่นผูกพันในงาน (Work Engagement: WE) เพราะความยึดมั่นผูกพันในงานเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้บุคลากรทุ่มเทความพยายามในการทำงานอย่างเต็มที่ ความยึดมั่นผูกพันในงานคือ ภาวะทางจิตใจของบุคคลที่รู้สึกพึงพอใจและเต็มอึดในงาน ซึ่งสะท้อนให้เห็นจากการมีความกระตือรือร้น (Vigor) ความทุ่มเทอุทิศตน (Dedication) และความจดจ่อใส่ใจ (Absorption) (Schaufeli et al., 2002) ซึ่งการที่พนักงานจะมีความยึดมั่นผูกพันในงานได้นั้น พนักงานต้องได้รับการสนับสนุนจากองค์การ ไม่ว่าจะเป็นสนับสนุนการทำงานโดยจัดหาเครื่องมือ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศต่าง ๆ มาใช้เพื่ออำนวยความสะดวกในการทำงาน หรือแม้กระทั่งการสนับสนุนพนักงานในด้านอื่น ๆ ทั้งค่าจ้างค่าตอบแทน สวัสดิการ ความมั่นคงในอาชีพ โดยงานวิจัยจากต่างประเทศของ Najeemdeen et al. (2018) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การรับรู้วัฒนธรรมองค์การและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การเกี่ยวกับความยึดมั่นผูกพันในงาน ในปี 2020 ได้มีงานวิจัยของ Imran et al. (2020) ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับผลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การต่อความยึดมั่นผูกพันในงาน: โดยมีกลไกของความเจริญรุ่งเรืองและเฟื่องฟูเป็นตัวแปรส่งผ่าน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Vermeulen and Scheepers (2020) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่องผลของภาวะผู้นำที่แท้จริงต่อความยึดมั่นผูกพันในงานโดยมีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การเป็นตัวแปรส่งผ่าน ผลการศึกษาทั้งหมดพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีความสัมพันธ์อย่างมากกับความยึดมั่นผูกพันในงานอย่างมีนัยสำคัญ เมื่อพนักงานได้รับการสนับสนุนเป็นอย่างดีแล้ว ก็จะส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิภาพมากขึ้น อันจะนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายที่องค์การตั้งไว้

แนวคิดจากทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคมนั้นมีอิทธิพลอย่างยิ่งต่อทฤษฎีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ (Perceived Organizational Support: POS) ของ Eisenberger et al. (1986) คือการแลกเปลี่ยนทางสังคมที่เกิดขึ้นภายในองค์การ ที่ส่งผลให้พนักงานเกิดการรับรู้การ

สนับสนุนจากองค์กร ตามบทบาทหน้าที่ที่องค์กรให้การสนับสนุนแก่พนักงาน ไม่ว่าจะเป็นการจ่ายค่าจ้าง สวัสดิการ หรือแม้กระทั่งสนับสนุนการปฏิบัติงานในทุก ๆ ด้าน เพื่อแลกเปลี่ยนกับการปฏิบัติงานของพนักงานให้องค์การบรรลุสู่เป้าหมาย การแลกเปลี่ยนเหล่านี้จะเกิดขึ้นต่อเมื่อทั้งองค์กรและพนักงานต่างรับรู้ถึงคุณค่าของกันและกัน เมื่อองค์กรนั้นเล็งเห็นว่าพนักงาน หรือผลการปฏิบัติงานของพนักงานมีคุณค่า องค์กรย่อมเต็มใจที่จะสนับสนุนพนักงานและหาวิธีการในการรักษาพนักงานให้เป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป เมื่อพนักงานรับรู้ว่าการให้การสนับสนุนแก่ตน ย่อมแสดงผลการปฏิบัติงานที่เป็นไปตามจุดมุ่งหมายขององค์กร (Eisenberger et al., 1986)

และจากแนวคิดเรื่องการเสริมสร้างพลังอำนาจของ Kanter (1979) ที่ว่า การเสริมสร้างพลังอำนาจเป็นข้อกำหนดเชิงโครงสร้างที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานและทัศนคติของบุคคล จากการที่บุคลากรได้รับ “อำนาจ” และได้รับ “โอกาส” ที่จะเข้าถึงแหล่งทรัพยากร ได้รับการสนับสนุนและได้รับข้อมูลข่าวสาร งานวิจัยของ Afzali, Motahari and Hatami-Shirkouhi (2014) ที่ได้ตรวจสอบอิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนองค์กร การให้อำนาจเชิงจิตวิทยา และการเรียนรู้ขององค์กรต่อผลการปฏิบัติงาน โดย Iqbal and Hashmi (2015) ได้ศึกษาเกี่ยวกับผลกระทบของการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรต่อการรักษาการคงอยู่ของพนักงาน โดยมีการให้อำนาจเชิงจิตวิทยาเป็นตัวแปรส่งผ่าน ผลการศึกษางานวิจัยพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกกับการให้อำนาจเชิงจิตวิทยาอย่างมีนัยสำคัญ โดย ชัชวาล อรวงศ์ศุภทัต และ ศรัณย์ พิมพ์ทอง (2561) ศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยเชิงเหตุที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของวิศวกรเงินเนอเธอร์แลนด์ในรัฐวิสาหกิจด้านสื่อสารโทรคมนาคมไทย จากผลการศึกษาทำให้ทราบว่าตัวแปรเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลทางบวกต่อการให้อำนาจเชิงจิตวิทยามากที่สุดคือ การรับรู้การสนับสนุนขององค์กร ซึ่งจะทำให้ทัศนคติและพฤติกรรมในการทำงานเปลี่ยนไป โดย Spreitzer (1995) ได้พัฒนาทฤษฎีการให้อำนาจเชิงจิตวิทยา (Psychological Empowerment: PE) ขึ้น โดยแบ่งมิติเป็น 4 มิติ คือ การรับรู้ความหมาย (Meaning) ความสามารถในการทำงาน (Competence) การตัดสินใจด้วยตนเอง (Self-determination) และผลกระทบต่องาน (Impact) เป็นการสร้างแรงจูงใจให้กับพนักงานได้เกิดความมั่นใจในตนเองว่ามีความสามารถในการทำงานให้สำเร็จลุล่วงได้ ซึ่งนำไปสู่ประสิทธิภาพในการบริหารงานและความยึดมั่นผูกพันในงานของพนักงาน ซึ่งงานวิจัยของ Jose and Mampilly (2014) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับเรื่อง การเสริมอำนาจทางจิตวิทยาเป็นตัวทำนายความยึดมั่นผูกพันในงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ Zahed-Babelan et al. (2019) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่องผลกระทบของภาวะผู้นำในการสอนต่อความยึดมั่นผูกพันในงานของครู: บทบาทของวัฒนธรรมโรงเรียน การให้อำนาจเชิงจิตวิทยาและลักษณะงาน และงานศึกษาวิจัยในประเทศของสุวิสา พลายแก้ว, พัทธน์ พิสิษฐเกษม และ อัมพล ชูสนุก (2561) ที่ทำการศึกษาอิทธิพลของการสนับสนุนจากองค์กร การให้อำนาจเชิงจิตวิทยา และความยุติธรรมในองค์กรต่อความยึดมั่นผูกพันในงาน ความพึงพอใจในงาน และผลการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัย ผลการศึกษาชี้ให้เห็นว่ามีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญระหว่างการให้อำนาจเชิงจิตวิทยาและความยึดมั่นผูกพันในงานของพนักงาน

จากข้อมูลในแผนแม่บทด้านอัตรากำลังของ กปภ. (ฉบับทบทวน) ปี 2564-2567 พบว่า พนักงานในหน่วยงานสนับสนุน (สำนักงานใหญ่) มีอัตราการลาออกเป็นร้อยละที่สูงกว่าหน่วยงานสาขาอื่นในต่างจังหวัด โดยสูงถึงร้อยละ 2.4 และมีแนวโน้มที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ซึ่งจากแผนการประมาณการการสรรหาอัตรากำลังเพื่อรองรับภาระงานและผู้ใช้งานน้ำที่เพิ่มขึ้น จะมีการประมาณการจัดสรรรองรับการลาออกอยู่ที่ร้อยละ 1 ของพนักงานที่มี ถึงแม้ในภาพรวมการลาออกของพนักงานทั้งองค์กรจะไม่ถึงร้อยละ 1 หรือ 90 คน จากพนักงานทั้งหมดประมาณ 9,000 คน แต่จากสถิติชี้ให้เห็นได้ว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานในสำนักงานใหญ่ มีอัตราการลาออกที่สูงมากกว่าร้อยละ 1 มาโดยตลอด รายละเอียดแสดงดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 อัตราส่วนจำนวนพนักงานลาออก ปี 2556-2560 เปรียบเทียบสำนักงานใหญ่และที่ไม่ใช่สำนักงานใหญ่

ที่มา: คำนวณจากข้อมูลการประปาส่วนภูมิภาค (2564)

ซึ่งจากปัญหาข้างต้นนั้น ได้สร้างความท้าทายแก่องค์กรในการพัฒนาบุคลากร โดยจะต้องได้รับการสนับสนุนจากองค์กรในหลายด้าน อีกทั้งในการที่จะสร้างผู้นำยุคใหม่และการทำงานข้ามสายงานอย่างมีประสิทธิภาพนั้น องค์กรจะต้องจัดการเพิ่มศักยภาพพนักงานในด้านต่างๆมากยิ่งขึ้น และสร้างแรงจูงใจให้มีความรับผิดชอบในงานมากขึ้น เพื่อให้พนักงานเกิดความผูกพันและยึดมั่นในงานมากที่สุด ดังนั้นจึงมีความน่าสนใจที่จะศึกษาถึงอิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และการให้อำนาจเชิงจิตวิทยา ที่มีต่อความยึดมั่นผูกพันในงานของพนักงานการประปาส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร ว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและการให้อำนาจเชิงจิตวิทยา ส่งผลต่อความยึดมั่นผูกพันในงานหรือไม่ อย่างไร เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้ ไปประยุกต์ใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงกลยุทธ์การบริหารงานด้านทรัพยากรบุคคลของบริษัท เพื่อเสริมสร้างให้พนักงานมีความยึดมั่นผูกพันในงาน ซึ่งทำให้พนักงานมีความมุ่งมั่นทุ่มเทและตั้งใจในการทำงานเพิ่มมากขึ้น อีกทั้งใช้เป็นข้อมูลประกอบในการกำหนดนโยบายของผู้บริหาร เพื่อเสริมสร้างให้พนักงานเกิดความยึดมั่นผูกพันในงาน และเป็นแนวทางแก่ผู้ที่สนใจที่จะศึกษาค้นคว้าในองค์ความรู้เกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและการให้อำนาจเชิงจิตวิทยา ที่ส่งผลต่อความยึดมั่นผูกพันในงานอีกด้วย

วัตถุประสงค์การวิจัย

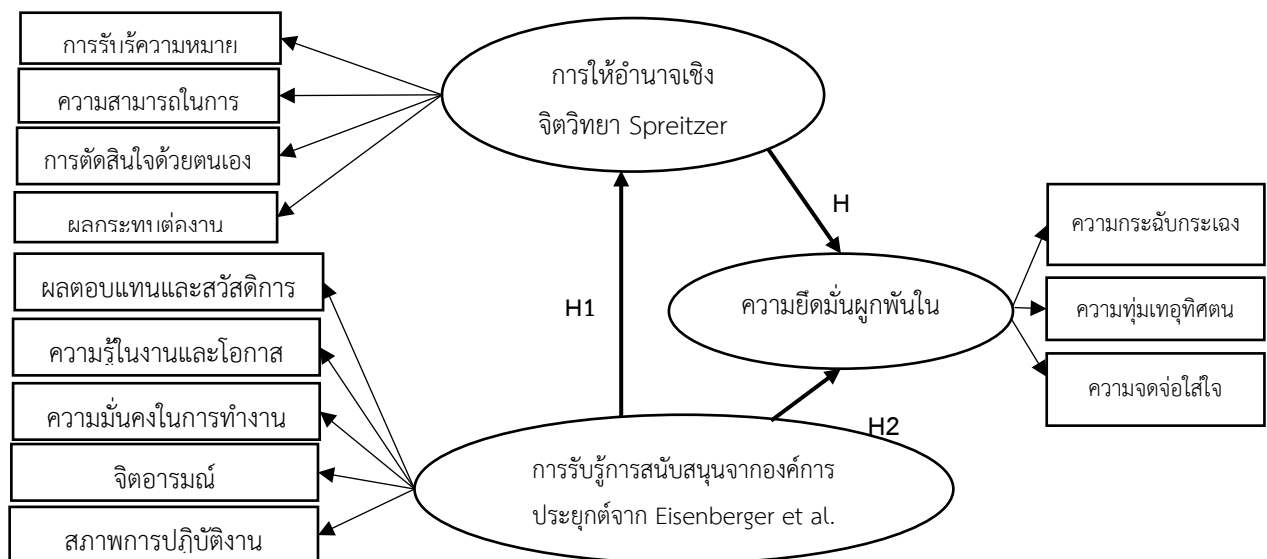
เพื่อศึกษาโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร การให้อำนาจเชิงจิตวิทยา และความยึดมั่นผูกพันในงานของพนักงาน

สมมติฐานการวิจัย

1. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการให้อำนาจเชิงจิตวิทยาของพนักงาน (H_1)
2. การรับรู้การให้อำนาจเชิงจิตวิทยามีอิทธิพลเชิงบวกต่อความยึดมั่นผูกพันในงานของพนักงาน (H_2)
3. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความยึดมั่นผูกพันในงานของพนักงาน (H_3)

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาทบทวนวรรณกรรมและการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งนำไปสู่สมมติฐานการวิจัยและสามารถสร้างกรอบแนวคิดการวิจัยได้ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 2 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยก่อนดำเนินการวิจัยได้ขอและได้รับการรับรองจริยธรรมวิจัยในมนุษย์ เลขที่ COE No. COE65/028 จากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานทุกระดับ ในการประสานงานภูมิภาค สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร ซึ่งข้อมูล ณ วันที่ 30 กันยายน 2563 มีจำนวนพนักงานทั้งสิ้น 1,218 คน (การประสานงานภูมิภาค, 2563) กำหนดจำนวนตัวอย่างสำหรับการวิจัยนี้เท่ากับ 264 ตัวอย่าง เนื่องจาก Hair et al. (2010) ได้กำหนดตัวอย่างที่เหมาะสมอยู่ในเกณฑ์ดีในการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างตามเกณฑ์ 20 เท่าของตัวแปรสังเกตได้ เนื่องจากโมเดลมีตัวแปรสังเกตได้ทั้งหมด 12 ตัวแปร เมื่อพิจารณาจำนวนตัวอย่างตามเกณฑ์ 20 เท่าของตัวแปรสังเกตได้ เท่ากับ 240 ตัวอย่าง ดังนั้นจึงถือว่าจำนวนตัวอย่างที่กำหนดมีความเหมาะสมทำการเก็บเพิ่มเติมร้อยละ 10 เพื่อความไม่สมบูรณ์ของแบบสอบถาม

การสุ่มกลุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Proportional Stratified Random Sampling) แบบเป็นสัดส่วน โดยแบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 9 กลุ่มจาก 9 ส่วนงาน ตามสัดส่วนของประชากรแต่ละส่วนงาน ซึ่งมีกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะต่างกัน จากนั้นคำนวณหาขนาดตัวอย่างจาก 9 ส่วนงานตามสัดส่วนของประชากรให้ได้กลุ่มตัวอย่างครบตามเกณฑ์ที่กำหนด จากนั้นใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยการจับฉลากรายชื่อพนักงาน (Lottery) เพื่อเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งการสุ่มกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีข้างต้นจะได้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนที่ดีของประชากรและสามารถนำผลการศึกษาไปใช้อ้างอิงถึงประชากรทั้งหมดได้ ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

หน่วยงาน	ประชากร (คน)	ร้อยละ	ขนาด ตัวอย่างตาม สัดส่วน(คน)	จำนวนตัวอย่าง ที่เก็บเพิ่มร้อยละ 10(คน)	แบบสอบถาม ที่มีความครบ สมบูรณ์(ฉบับ)
สำนักผู้ว่าการ	24	1.97	5	5	4
สำนักสื่อสารองค์กร และลูกค้าสัมพันธ์	42	3.45	8	9	9
เทคโนโลยีสารสนเทศ	131	10.76	26	29	24
สำนักตรวจสอบ	81	6.65	16	18	15
แผนยุทธศาสตร์	148	12.15	29	32	30
การเงิน	126	10.34	25	27	27
วิชาการ	291	23.89	57	63	59
บริหาร	305	25.04	60	66	63
สำนักปฏิบัติการ 1-5	70	5.75	14	15	14
รวมจำนวนพนักงาน	1,218	100	240	264	245

ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์กลับมาทั้งสิ้น 245 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 92.80 ของจำนวนตัวอย่างที่วางแผนไว้ อย่างไรก็ตาม แบบสอบถามที่ได้รับถือว่าเพียงพอเหมาะสมที่จะใช้ในสถิติการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างได้ เนื่องจากเกินกว่า 20 เท่า ของตัวแปรสังเกตได้ Hair et al. (2010)

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล ใช้แบบสอบถามที่สร้างมาจากการทบทวนแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในการเก็บข้อมูล โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน หน่วยงานที่สังกัดและรายได้ เป็นคำถามปลายปิดให้เลือกเพียงคำตอบเดียว ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรในด้านต่าง ๆ ประกอบด้วย ผลตอบแทนและสวัสดิการ ความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า ความมั่นคงในการทำงาน จิตอาารมณ์และสภาพการปฏิบัติงาน ซึ่งผู้ศึกษามีการปรับปรุงและพัฒนาตามแนวความคิดของ Eisenberger et al. (1986) จำนวนรวม 25 ข้อ ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการให้อำนาจเชิงจิตวิทยาในด้านต่าง ๆ ประกอบด้วย การรับรู้ความหมาย ความสามารถในการทำงาน การตัดสินใจด้วยตนเองและผลกระทบต่องาน ซึ่งผู้ศึกษามีการปรับปรุงและพัฒนาตามแนวความคิด Spreitzer (1995) และจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จำนวนรวม 12 ข้อ ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความยืดหยุ่นผูกพันในงานในด้านต่าง ๆ ประกอบด้วย ความกระตือรือร้น ความทุ่มเทอุทิศตน และความใส่ใจ ซึ่งผู้ศึกษามีการปรับปรุงและพัฒนาตามแนวความคิดของ Schaufeli et al. (2006) และจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จำนวนรวม 14 ข้อ โดยแบบสอบถามส่วนที่ 2-4 ใช้มาตราส่วนประมาณค่าแบบมาตรวัดลิเคิร์ต (Likert Type Scale) โดยแบ่งเป็น 5 ระดับ คือ 5 หมายถึง ระดับมากที่สุด 4 หมายถึงระดับมาก 3 หมายถึง ระดับปานกลาง 2 หมายถึง ระดับน้อย และ 1 หมายถึง ระดับน้อยที่สุด

ก่อนนำแบบสอบถามไปใช้จริง เพื่อให้แบบสอบถามมีความเที่ยงตรง ได้ตรวจสอบค่าความสอดคล้องระหว่างคำถามและวัตถุประสงค์ในการศึกษาหรือหาความสัมพันธ์ความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับจุดประสงค์ (The Index of Item-Objective Congruence) โดยการประเมินจากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับจุดประสงค์ที่ได้มีค่าอยู่ระหว่าง 0.67-1.00 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.50 ในทุกข้อคำถามจึงถือว่าข้อคำถามในแบบสอบถามมีความเที่ยงตรงสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2557) จากนั้นนำแบบสอบถามไปทดสอบล่วงหน้า (Try Out) กับกลุ่มคนที่ทำงานในรัฐวิสาหกิจหน่วยงานต่าง ๆ ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจริง ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีความใกล้เคียงกับประชากรที่ทำการศึกษา คือเป็นพนักงานในองค์การรัฐวิสาหกิจเช่นเดียวกันกับประชากรที่ศึกษา จำนวน 30 ตัวอย่าง ทำการตรวจสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้วยสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach Alpha Coefficient) ได้ค่าอยู่ระหว่าง 0.759-0.908 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.70 หมายถึง มีความเชื่อมั่นอยู่ในเกณฑ์ สามารถที่จะนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการศึกษาได้ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2556)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ในการอธิบายข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม และใช้ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ความเบ้ (Skewness) ความโด่ง (Kurtosis) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient) ในการตรวจสอบลักษณะทั่วไปของข้อมูล สำหรับสถิติเชิงอนุมานใช้การวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling: SEM) ในการวิเคราะห์โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุตามวัตถุประสงค์การวิจัย ซึ่ง SEM เป็นเทคนิคทางสถิติที่ใช้ทดสอบและประมาณค่าความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างตัวแปรที่มีจำนวนมาก ทั้งนี้เนื่องจาก SEM เป็นเครื่องมือทางสถิติขั้นสูง ซึ่งจะช่วยให้สามารถวิเคราะห์แบบจำลองการวิจัยได้พร้อมกันโดยไม่ต้องแยกทีละสมการ โดยสามารถตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลสมมติฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์จากค่า CMIN/DF, CFI, TLI, RMSEA และ RMR

ผลการวิจัย

การตรวจสอบลักษณะทั่วไปของข้อมูล

ตัวแปรแฝงการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (POS) มีตัวแปรสังเกตได้ 5 ตัวแปร ได้แก่ ผลตอบแทนและสวัสดิการ (WI) ความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า (CO) ความมั่นคงในการทำงาน (JS) จิตอาารมณ์ (SP) และสภาพการปฏิบัติงาน (WC) ตัวแปรแฝงการให้อำนาจเชิงจิตวิทยา (PEM) มีตัวแปรสังเกตได้ 4 ตัวแปร ได้แก่ การรับรู้ความหมาย (MN) ความสามารถในการทำงาน (CP) การตัดสินใจด้วยตนเอง (SD) และผลกระทบต่องาน (IP) และตัวแปรแฝงความยืดหยุ่นผูกพันในงาน (WEM) มีตัวแปรสังเกตได้ 3 ตัวแปร ได้แก่ ความกระฉับกระเฉง (VG) ความทุ่มเทอุทิศตน (DD) และความจดจ่อใส่ใจ (AB) ค่าเฉลี่ยของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ในด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า ความมั่นคงในการทำงาน จิตอาารมณ์และสภาพการปฏิบัติงานของพนักงานอยู่ในระดับมาก เท่ากับ 3.93, 3.78, 3.80, 3.40 และ 3.54 ตามลำดับ (SD=0.68, 0.65, 0.85, 0.72 และ 0.66 ตามลำดับ) ค่าเฉลี่ยการให้อำนาจเชิงจิตวิทยา ในด้านการรับรู้ความหมาย ความสามารถในการทำงาน การตัดสินใจด้วยตนเองและผลกระทบต่องานอยู่ในระดับมาก เท่ากับ 4.06, 4.18, 3.87 และ 3.55 ตามลำดับ (SD=0.61, 0.63, 0.63 และ 0.74 ตามลำดับ) และค่าเฉลี่ยความยืดหยุ่นผูกพันในงานในด้านความกระฉับกระเฉง ความทุ่มเทอุทิศตนและความจดจ่อใส่ใจ อยู่ในระดับมาก เท่ากับ 3.76, 3.80 และ 3.74 ตามลำดับ (SD=0.67, 0.74 และ 0.66 ตามลำดับ)

การตรวจสอบการแจกแจงข้อมูล พบว่าตัวแปรสังเกตได้ทั้งหมดมีค่าความเบ้ (Skewness) อยู่ในช่วง -0.80 ถึง -0.06 ซึ่งแสดงถึงการแจกแจงค่อนข้างเบ้ซ้าย (Negatively Skewed Distribution) และค่าความโด่ง (Kurtosis) อยู่ในช่วง -0.36 ถึง 1.74 แสดงถึงการแจกแจงที่มีความโด่งน้อย แต่ทั้งนี้การกระจายของข้อมูลยังอยู่ในระดับที่ยอมรับได้เนื่องจากค่าสัมบูรณ์ของความเบ้ไม่เกิน 3 และความโด่งไม่

เกิน 8 (Kline, 2005) ผลการวิเคราะห์เมทริกซ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรสังเกตได้ทั้ง 12 ตัวแปร ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้งหมด 66 คู่ พบว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรทุกคู่มีค่าแตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.07 ถึง 0.78 ซึ่งค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ไม่เกิน 0.85 ถือว่าเป็นความสัมพันธ์กันในระดับที่ยอมรับได้ (Kline, 2005)

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าความเบ้ ค่าความโด่ง และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้

	WI	CO	JS	SP	WC	MN	CP	SD	IP	VG	DD	AB
WI	1											
CO	.69**	1										
JS	.32**	.38**	1									
SP	.50**	.67**	.25**	1								
WC	.49**	.64**	.20**	.76**	1							
MN	.36**	.50**	.20**	.38**	.41**	1						
CP	.33**	.46**	.26**	.38**	.35**	.78**	1					
SD	.40**	.53**	.20**	.53**	.53**	.53**	.62**	1				
IP	.17**	.28**	.07	.22**	.28**	.50**	.44**	.39**	1			
VG	.35**	.45**	.15*	.45**	.42**	.61**	.56**	.46**	.47**	1		
DD	.29**	.49**	.20**	.39**	.42**	.64**	.55**	.50**	.57**	.77**	1	
AB	.32**	.41**	.15*	.35**	.36**	.54**	.55**	.46**	.49**	.60**	.65**	1
Mean	3.93	3.78	3.80	3.40	3.54	4.06	4.18	3.87	3.55	3.76	3.80	3.74
SD	0.68	0.65	0.85	0.72	0.66	0.62	0.63	0.63	0.74	0.67	0.74	0.66
Skewness	-.80	-.51	-.43	-.36	-.13	-.43	-.45	-.51	-.32	-.15	-.37	-.06
Kurtosis	1.74	.96	-.21	.80	.11	.20	-.19	1.12	.59	-.36	.06	-.25

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์โมเดลการวัด (Measurement Model)

ผลการวิเคราะห์โมเดลการวัด โดยการวิเคราะห์ห้องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis) ตัวแปรแฝงทุกตัว ภายหลังจากการปรับโมเดลตามข้อเสนอแนะของโปรแกรมพบว่า โมเดลการวัดมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยมีค่า CMIN/DF=2.082, CFI=0.967,

TLI=0.958, RMSEA=0.067, RMR=0.039 ซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์ที่ยอมรับได้คือ $CMIN/DF \leq 3.00$, $CFI \geq 0.95$ และ $TLI \geq 0.95$, $RMSEA \leq 0.08$ และ $RMR \leq 0.08$ (Hair et al., 2010) ดังนั้นจึงสามารถนำองค์ประกอบของตัวแปรทั้ง 3 มาใช้ในการศึกษาได้

ตารางที่ 3 แสดงค่าน้ำหนักขององค์ประกอบมาตรฐาน (Standardized Regression Weight) ของตัวแปรสังเกตได้ของแต่ละตัวแปรแฝง ความเชื่อมั่นเชิงองค์ประกอบและความตรงเชิงกลุ่มเข้าของโมเดลการวัด สำหรับค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานของตัวแปรสังเกตได้ของตัวแปรแฝงการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การอยู่ในช่วง 0.52-0.93 ค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานของตัวแปรสังเกตได้ของตัวแปรแฝงการให้อำนาจเชิงจิตวิทยา อยู่ในช่วง 0.56-0.89 และค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานของตัวแปรสังเกตได้ของตัวแปรแฝงความยึดมั่นผูกพันในงาน อยู่ในช่วง 0.75-0.90 โดยทุกค่ามีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และมีค่าเกินกว่า 0.50 ซึ่งถือว่าอยู่ในเกณฑ์ดี (Hair et al., 2010)

ตารางที่ 3 ผลการตรวจสอบความเชื่อมั่นเชิงองค์ประกอบและความตรงเชิงกลุ่มเข้าของโมเดลการวัด

		Standardized Regression Weights	Squared Multiple Correlations	Composite Reliability	Average Variance Extracted
การรับรู้การ	WI	0.737***	0.543	0.841	0.522
สนับสนุนจาก	CO	0.927***	0.859		
องค์การ (POS)	JS	0.516***	0.266		
	SP	0.694***	0.482		
	WC	0.679***	0.461		
การให้อำนาจเชิง	MN	0.895***	0.801	0.864	0.620
จิตวิทยา (PEM)	CP	0.838***	0.702		
	SD	0.814***	0.663		
	IP	0.561***	0.315		
ความยึดมั่นผูกพัน	VG	0.836***	0.699	0.869	0.691
ในงาน (WEM)	DD	0.901***	0.812		
	AB	0.749***	0.561		

*** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

พิจารณาค่าความเชื่อมั่นเชิงองค์ประกอบ (Composite Reliability) ของตัวแปรแฝงทั้ง 3 ตัว มีค่าอยู่ระหว่าง 0.841-0.869 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.70 แสดงให้เห็นว่ามีความเชื่อมั่นของตัวแปรแฝง

อยู่ในระดับดี (Hair et al., 2010) และสำหรับค่าความแปรปรวนเฉลี่ยที่สกัดได้เฉลี่ย (Average Variance Extracted) อยู่ในช่วง 0.522-0.691 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.50 แสดงว่าตัวแปรสังเกตได้ของตัวแปรแฝงในโมเดลการวัดสามารถเป็นตัวแทนของตัวแปรแฝงได้เนื่องจากสามารถใช้ร่วมกันเพื่อสกัดตัวแปรแฝงได้มากกว่าร้อยละ 50 (Fornell & Larcker, 1981)

ตารางที่ 4 เป็นการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงจำแนกของตัวแปร (Discriminant Validity) โดยการเปรียบเทียบค่ารากที่สองของค่าความแปรปรวนเฉลี่ยที่สกัดได้ (Square Root of Average Variance Extracted) ของตัวแปรแฝงแต่ละตัวกับค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรนั้นกับตัวแปรอื่น ๆ พบว่า ค่ารากที่สองของค่าความแปรปรวนเฉลี่ยที่สกัดได้ซึ่งแสดงข้อมูลในแถวแนวทแยงมีค่าสูงกว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรนั้นกับตัวแปรอื่น ๆ ทุกตัว จึงสรุปได้ว่ามีความเที่ยงตรงเชิงจำแนกดี (Fornell & Larcker, 1981)

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความเที่ยงตรงเชิงจำแนกของตัวแปร

	การรับรู้การ สนับสนุนจาก องค์กร (POS)	การให้อำนาจ เชิงจิตวิทยา (PEM)	ความยึดมั่น ผูกพันในงาน (WEM)
การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (POS)	0.722*		
การให้อำนาจเชิงจิตวิทยา (PEM)	0.679***	0.787*	
ความยึดมั่นผูกพันในงาน (WEM)	0.632***	0.798***	0.831*

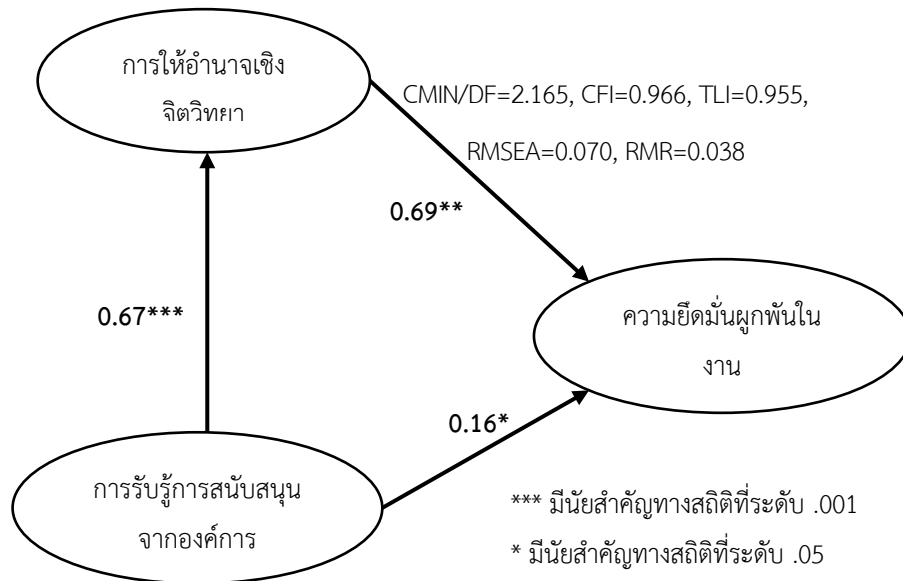
หมายเหตุ: ค่าในแนวทแยงมุมแสดงค่ารากที่สองของค่าความแปรปรวนเฉลี่ยที่สกัดได้

ผลการวิเคราะห์โมเดลโครงสร้าง (Structural Model)

ผลการตรวจสอบความกลมกลืนของโมเดลโครงสร้างตามสมมติฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์พบว่า โมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยมีค่า $CMIN/DF=2.165$, $CFI=0.966$, $TLI=0.955$, $RMSEA=0.070$, $RMR=0.038$ ซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์ที่ยอมรับได้คือ $CMIN/DF \leq 3.00$, $CFI \geq 0.95$ และ $TLI \geq 0.95$, $RMSEA \leq 0.08$, $RMR \leq 0.08$ (Hair et al., 2010)

ผลการวิจัยสามารถแสดงความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและการให้อำนาจเชิงจิตวิทยา ที่มีต่อความยึดมั่นผูกพันในงานได้ดังภาพที่ 3 ตารางที่ 5 โดยเป็นการสรุปค่าอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมของตัวแปรการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและการให้อำนาจเชิงจิตวิทยา ที่มีต่อความยึดมั่นผูกพันในงาน โดยการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลทางตรงต่อการให้อำนาจเชิงจิตวิทยาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($DE=0.674$) ทั้งนี้การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรสามารถอธิบายความแปรปรวนของการให้อำนาจเชิงจิตวิทยาได้ร้อยละ 45.5 นอกจากนี้การรับรู้การ

สนับสนุนจากองค์การและการให้อำนาจเชิงจิตวิทยามีอิทธิพลทางตรงต่อความยึดมั่นผูกพันในงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ .01 ตามลำดับ (DE=0.163 และ 0.690 ตามลำดับ) สำหรับค่าอิทธิพลทางอ้อมของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การที่มีต่อความยึดมั่นผูกพันในงานผ่านการให้อำนาจเชิงจิตวิทยานั้นมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (IE=0.465) ทั้งนี้การให้อำนาจเชิงจิตวิทยาและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การสามารถอธิบายความผันแปรของความยึดมั่นผูกพันในงานได้ร้อยละ 65.4



ภาพที่ 3 โมเดลเชิงสาเหตุอิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การและการให้อำนาจเชิงจิตวิทยา ที่มีผลต่อความยึดมั่นผูกพันในงาน

ตารางที่ 5 ค่าอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อมและอิทธิพลรวม

ตัวแปรสาเหตุ	ตัวแปรตาม					
	การให้อำนาจเชิงจิตวิทยา			ความยึดมั่นผูกพันในงาน		
	DE	IE	TE	DE	IE	TE
การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ	0.674**	-	0.674**	0.163*	0.465**	0.628**
การให้อำนาจเชิงจิตวิทยา	-	-	-	0.690**	-	0.690**
Square Multiple Correlation	0.455			0.654		

Chi-square=108.225, DF=50, Chi-square/DF=2.165, CFI=0.966, TLI=0.955

RMSEA=0.070, RMR=0.038

หมายเหตุ: DE=อิทธิพลทางตรง IE=อิทธิพลทางอ้อม TE=อิทธิพลรวม

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผล

การศึกษาโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร การให้อำนาจเชิงจิตวิทยา และความยึดมั่นผูกพันในงานของพนักงาน พบว่าโมเดลโครงสร้างตามสมมติฐานมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ทั้ง 3 สมมติฐาน ดังตารางที่ 6 และสามารถอภิปรายผลการศึกษิตตามสมมติฐานการวิจัยได้ดังนี้

ตารางที่ 6 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

	สมมติฐานที่กำหนดไว้	ผลการทดสอบสมมติฐาน
H1	การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรส่งผลทางบวกต่อการให้อำนาจเชิงจิตวิทยาของพนักงาน	เป็นไปตามสมมติฐาน
H2	การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรส่งผลทางบวกต่อความยึดมั่นผูกพันในงานของพนักงาน	เป็นไปตามสมมติฐาน
H3	การให้อำนาจเชิงจิตวิทยาของพนักงานส่งผลทางบวกต่อความยึดมั่นผูกพันในงานของพนักงาน	เป็นไปตามสมมติฐาน

1. ผลการวิจัย พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการให้อำนาจเชิงจิตวิทยา โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.67 และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเป็นสิ่งที่พนักงานเชื่อว่าองค์กรได้เห็นคุณค่าของการมีส่วนร่วม ผลการปฏิบัติงานและการเอาใจใส่ต่อชีวิตการเป็นอยู่ของพนักงาน ซึ่งจะนำไปสู่การปลุกดันจากองค์กรและผู้บริหารในการให้อำนาจแก่บุคลากรเพื่อสร้างแรงจูงใจให้พนักงานมีความรับผิดชอบงานมากขึ้น โดยการทำให้พนักงานได้เข้าใจเกี่ยวกับงานที่ได้รับมอบหมาย ให้อิสระในการตัดสินใจด้านต่าง ๆ รวมไปถึงจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน จนกระทั่งเพิ่มโอกาสในการพัฒนาทักษะในด้านต่าง ๆ อันจะทำให้พนักงานเกิดความเชื่อมั่นในตนเอง รู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยทั้งไทยและต่างประเทศของ Afzali, Motahari and Hatami-Shirkouhi (2014); Iqbal and Hashmi (2015); ชัชวาล อรวงศ์ศุภทัต และ ศรีณย์ พิมพ์ทอง (2561) ที่พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกกับการให้อำนาจเชิงจิตวิทยา

2. ผลการวิจัย พบว่า การให้อำนาจเชิงจิตวิทยามีอิทธิพลเชิงบวกต่อความยึดมั่นผูกพันในงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.69 และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากการให้อำนาจเชิงจิตวิทยา เป็นกระบวนการจัดการภายในบุคคลในการเพิ่มศักยภาพของพนักงาน เป็นส่วนหนึ่งในการสร้างแรงจูงใจให้พนักงานเกิดความพึงพอใจและความยึดมั่นกับงาน

เนื่องจากการให้อำนาจเชิงจิตวิทยานั้นทำให้พนักงานมีความมั่นใจในศักยภาพของตนและทำให้พนักงานเล็งเห็นถึงคุณค่าของตนเองมากขึ้น ซึ่งจะทำให้พนักงานเกิดความตั้งใจที่จะทำงานให้ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ซึ่งผลจากการศึกษาสอดคล้องกับงานวิจัยในไทยและในต่างประเทศของ Jose and Mampilly (2014); Zahed-Babelan et al. (2019) และ สุวิสา พลายุแก้ว, พัฒน์ พิสิษฐเกษม และอัมพล ชูสนุก (2561) ที่การให้อำนาจเชิงจิตวิทยามีอิทธิพลเชิงบวกต่อความยึดมั่นผูกพันในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3. ผลการวิจัย พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความยึดมั่นผูกพันในงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.16 และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากการที่พนักงานรับรู้ได้ถึงการสนับสนุนจากองค์การ อีกทั้งให้การยอมรับและเล็งเห็นถึงความสำคัญในการทุ่มเทในการทำงานของพนักงาน มีความห่วงใยและมีความผูกพันต่อพนักงาน โดยการให้การสนับสนุนในด้านต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการให้โอกาสแก่พนักงานในการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง ความก้าวหน้าตาม สายงาน การจัดให้มีการศึกษาอบรม เพื่อเพิ่มพูนความรู้ทักษะความสามารถต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์แก่การทำงานและความก้าวหน้าในสายอาชีพนั้นจะยิ่งทำให้พนักงานเกิดความกระตือรือร้นและขยันขันแข็งในการทำงาน และตั้งใจที่จะทุ่มเทอุทิศตนเพื่อทำงานให้องค์การได้ประสบความสำเร็จมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยทั้งไทยและต่างประเทศของ Najeemdeen et al. (2018); Imran et al. (2020) และ Vermeulen and Scheepers (2020) และงานวิจัยในประเทศ ของสิกันต์ เอี้ยวเล็ก (2553); Xangsayasane (2560) และ ชลิตา เต็งมณี (2563) ซึ่งผลการวิจัยเป็นไปในทางเดียวกันคือ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีอิทธิพลเชิงบวกกับความยึดมั่นผูกพันในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้เนื่องจากการที่ทางบริษัทมีการสนับสนุนส่งเสริมให้พนักงานมากขึ้นนั้น ยิ่งจะส่งผลให้พนักงานเกิดความยึดมั่นผูกพันและทุ่มเทอุทิศตนเพื่องานมากขึ้นตามไปด้วย

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าการให้อำนาจเชิงจิตวิทยาเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความยึดมั่นผูกพันในงานของพนักงานมากที่สุด ดังนั้นผู้บริหารควรกำหนดนโยบายในการเพิ่มอำนาจบางเรื่องแก่บุคลากรเพื่อสร้างแรงจูงใจให้มีความรับผิดชอบในงานมากขึ้น โดยใช้อำนาจที่ได้รับจากองค์การ ทั้งอำนาจอย่างเป็นทางการและอำนาจอย่างไม่เป็นทางการ สร้างความเข้าใจในความสำคัญในงาน ให้อำนาจในการตัดสินใจที่ชัดเจน ให้ข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นแก่พนักงาน เพราะการได้รับข้อมูลข่าวสารทำให้ผู้ปฏิบัติงานรู้การเคลื่อนไหวภายในองค์กร ทราบถึงนโยบายและการตัดสินใจของผู้บริหาร อีกทั้งการที่ผู้บริหารสนับสนุนผู้ปฏิบัติงาน คอยอยู่เบื้องหลังและให้การยอมรับ ซึ่งทำให้

ผู้ปฏิบัติรู้สึกมั่นใจในความสามารถของตนเองซึ่งเป็นผลให้รู้สึกว่าการที่ทำงานที่มีความสำคัญและมีความหมายต่อตนเอง

2. จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรก็เป็นอีกปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้อำนาจเชิงจิตวิทยา ซึ่งจะทำให้เกิดความยึดมั่นผูกพันในงานของพนักงาน ดังนั้นองค์กร ซึ่งก็คือผู้บริหารและหัวหน้างานควรสร้างความเข้าใจผลตอบแทนและสวัสดิการของพนักงาน โดยมีกิจกรรมเพื่อการพัฒนาองค์กร และให้รางวัลเป็นสิ่งที่ช่วยส่งเสริมในการสื่อสารว่าองค์กรได้เห็นคุณค่าของพนักงาน ซึ่งมีส่วนทำให้พนักงานรับรู้ว่าการให้การสนับสนุนพนักงานเป็นอย่างดี ส่งผลให้เกิดความรู้สึกถึงความยุติธรรมในผลตอบแทนที่ได้รับ จึงทำให้พนักงานทุ่มเทในการทำงาน เพื่อให้องค์กรประสบผลสำเร็จตามที่ได้ตั้งเป้าหมายไว้

3. ฝ่ายทรัพยากรบุคคลควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน สร้างกำหนดการอบรมที่เหมาะสมกับพนักงานในแต่ละตำแหน่ง ซึ่งเป็นการการลงทุนขององค์กรที่มีต่อพนักงาน ซึ่งจะมีผลนำไปสู่การเพิ่มระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

4. หัวหน้างานควรให้โอกาสแก่พนักงานในการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง กำหนดวิธีการประเมินผลงานที่ชัดเจน สร้างความเข้าใจ สร้างความก้าวหน้าให้แก่พนักงานตามสายงาน ซึ่งจะทำให้พนักงานมีทัศนคติและมีความผูกพันที่ดีต่องาน หัวหน้างานและองค์กรมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. เนื่องจากผลการวิจัยพบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและการให้อำนาจเชิงจิตวิทยาสามารถอธิบายความยึดมั่นผูกพันในงานของพนักงานได้ร้อยละ 65.4 ดังนั้น จึงควรมีการศึกษาเพิ่มเติมถึงปัจจัยอื่นที่อาจเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนของพนักงาน ซึ่งอาจเป็นปัจจัยระดับบุคคล เช่น บุคลิกภาพ ทัศนคติ หรือระดับองค์การ เช่น ภาวะผู้นำของหัวหน้างาน การควบคุมดูแลของหัวหน้างาน แบบใดที่ส่งผลต่อความยึดมั่นผูกพันในงานของพนักงาน รวมทั้งอาจใช้การวิจัยในเชิงคุณภาพควบคู่เพื่อให้ได้ข้อมูลในเชิงลึกมากยิ่งขึ้น

2. ควรศึกษาวิจัยถึงปัจจัยที่ส่งผลทางลบต่อความยึดมั่นผูกพันในงานของพนักงาน ซึ่งหมายถึงปัจจัยที่จะลดความยึดมั่นผูกพันในงาน เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดขึ้นในองค์กรหรือกับตัวพนักงานเอง เช่น ปัจจัยด้านความกดดันในงาน ปัจจัยด้านความไม่ยุติธรรมในองค์กร ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงการเมืองในองค์กร เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2556). การวิเคราะห์สถิติ : สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 14. กรุงเทพฯ: ภาควิชาสถิติ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- การประปาส่วนภูมิภาค. (2563). รายงานประจำปี 2563. สืบค้น ตุลาคม 25, 2564 จาก https://www.pwa.co.th/contents/files/service/annualreport/Annual-Report-PWA_2020-Edit-07.01.65.pdf
- การประปาส่วนภูมิภาค. (2564). แผนแม่บทด้านอัตรากำลังของการประปาส่วนภูมิภาค (ฉบับทบทวน) ปี 2564-2567. สืบค้น ธันวาคม 2, 2564 จาก <https://www.pwa.co.th/support-units/files/hr/2564/Strength-Master-Plan-2021-2024.pdf>
- ชลิตา เต็งมณี. (2563). ผลของการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรและความยึดมั่นผูกพันในงานที่มีต่อการมีส่วนร่วมในกิจกรรมการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่ง นิคมอุตสาหกรรมเหมราชอีสเทิร์นซีบอร์ด จังหวัดระยอง. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารและพัฒนาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ชัชวาล อรวงศ์สุภัตต์ และ ศรัณย์ พิมพ์ทอง. (2561). ปัจจัยเชิงเหตุที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของวิศวกรเจนเนอเรชันวายในรัฐวิสาหกิจด้านสื่อสารโทรคมนาคมไทย. *Journal of Industrial Education*, 17(1): 120-128.
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2557). การศึกษาและการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS. กรุงเทพฯ: วีอินเตอร์พรีนทร์.
- สิกันต์ เอี่ยมเล็ก. (2553). ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ การสนับสนุนจากองค์กรกับความผูกพันในงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลเอกชน เขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารพยาบาล, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุวิสา พลายแก้ว, พัฒน์ พิสิษฐเกษม และ อัมพล ชูสนุก. (2561). อิทธิพลของการสนับสนุนจากองค์กร การให้อำนาจเบ็ดเสร็จเชิงจิตวิทยา และความยุติธรรมในองค์กรต่อความยึดมั่นผูกพันในงาน ความพึงพอใจในงาน และผลการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มรัตนโกสินทร์. *วารสารวิชาการ Veridian E-Journal, Silpakorn University ฉบับภาษาไทยสาขามนุษยศาสตร์สังคมศาสตร์และศิลปะ*, 11(1): 2958-2974.
- Xangsayasane, S. (2560). ความสัมพันธ์ระหว่าง การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร การรับรู้ความสามารถของตนเอง และความมุ่งมั่นในการทำงาน ที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร ในกลุ่มธนาคารธุรกิจของรัฐ ในเขตพื้นที่นครหลวงเวียงจันทน์ สปป.

ลาว. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารและพัฒนาอุตสาหกรรม,
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

- Afzali, A., Motahari, A. A. and Hatami- Shirkouhi, L. (2014). *Investigating the influence of perceived organizational support, psychological empowerment and organizational learning on job performance: An empirical investigation. Tehnicki Vjesnik*, 21: 623-629.
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S. and Sowa, D. (1986). *Perceived organizational support. Journal of Applied Psychology*, 71(3): 500–507.
- Fornell, C., and Larcker, D. F. (1981). *Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error. Journal of Marketing Research*, 18(1): 39–50.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J. and Anderson, R. E. (2010). **Multivariate Data Analysis**. 7th ed. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
- Imran, M. Y., Elahi, N. S., Abid, G., Ashfaq, F. and Ilyas, S. (2020). *Impact of perceived organizational support on work engagement: Mediating mechanism of thriving and flourishing. Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 6(3): 82.
- Iqbal, S. and Hashmi, M. S. (2015). *Impact of perceived organizational support on employee retention with mediating role of psychological empowerment. Pakistan Journal of Commerce and Social Sciences (PJCSS)*, 9(1): 18-34.
- Jose, G. and Mampilly, S. R. (2014). *Psychological empowerment as a predictor of employee engagement: An empirical attestation. Global Business Review*, 15(1): 93-104.
- Kanter, R. M. (1979). *Power failure in management circuits. Harvard Business Review*, 57: 65-75.
- Kline, R. B. (2005). **Principles and Practice of Structural Equation Modeling**. 2nd ed. New York: Guilford.
- Najeemdeen, I.S., Abidemi, B.T., Rahmat, F.D. and Bulus, B.D. (2018). *Perceived Organizational Culture and Perceived Organizational Support on Work Engagement. Academic Journal of Economic Studies*, 4: 199-208.

- Schaufeli, W. B., Salanova, M., González-Romá, V. and Bakker, A. B. (2002). *The measurement of engagement and burnout: A two sample confirmatory factor analytic approach*. **Journal of Happiness studies**, 3(1): 71-92.
- Schaufeli, W. B., Bakker, A. B. and Salanova, M. (2006). *The measurement of work engagement with a short questionnaire: A cross-national study*. **Educational and psychological measurement**, 66(4): 701-716.
- Spreitzer, G. M. (1995). *Psychological empowerment in the workplace: Dimensions, measurement, and validation*. **Academy of Management Journal**, 38(5): 1442-1465.
- Vermeulen, T. and Scheepers, C.B. (2020). *Mediating effect of perceived organisational support on authentic leadership and work engagement*. **SA Journal of Human Resource Management/SA Tydskrif vir Menslikehulpbronbestuur**, 18: a1212.
- Zahed-Babelan, A., Koulaei, G., Moeinikia, M. and Sharif, A. R. (2019). *Instructional leadership effects on teachers' work engagement: Roles of school culture, empowerment, and job characteristics*. **CEPS Journal**, 9(3): 137-156.