

ปัจจัยการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ส่งผลต่อความยึดมั่นผูกพันในงาน ของพนักงานระดับปฏิบัติการกลุ่มอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้า จังหวัดระยอง

ศักรินทร์ วรวิฒนะปริญญา*

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความยึดมั่นผูกพันในงานของพนักงาน และศึกษาการทำนายของตัวแปรการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีต่อความยึดมั่นผูกพันในงานของพนักงาน กลุ่มตัวอย่างคือพนักงานระดับปฏิบัติการในกลุ่มอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้า จำนวน 367 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณด้วยวิธีสเตปไวส์

ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ความยึดมั่นผูกพันในงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีความยึดมั่นผูกพันในงานอยู่ในระดับมากทุกด้าน ผลการศึกษาความสัมพันธ์ด้วยสมการถดถอยพหุคูณ พบว่าตัวแปรการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ร่วมกันทำนายความยึดมั่นผูกพันในงานได้ร้อยละ 53.40 โดยตัวแปรที่มีอิทธิพลในการทำนาย 5 ตัวแปร คือ องค์กรพร้อมให้ความช่วยเหลือเมื่อพนักงานเกิดปัญหาโดยไม่ต้องร้องขอ องค์กรเอาใจใส่ในชีวิตความเป็นอยู่ ความปลอดภัยในการทำงาน องค์กรให้ความสำคัญกับการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน องค์กรเปิดโอกาสให้พนักงานร่วมแสดงความคิดเห็นอย่างอิสระ และองค์กรให้ความสำคัญกับความคิดเห็นของพนักงาน

คำสำคัญ : การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร, ความยึดมั่นผูกพันในงาน

* ผู้ช่วยศาสตราจารย์, ประจำคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ วิทยาเขตระยอง
Corresponding author, email: Sakrapee.w@fba.kmutnb.ac.th, Tel. 092-594-4141

Received : January 22, 2020; Revised : March 22, 2020; Accepted : April 22, 2020

Perceived Organizational Support factors effect on Work Engagement of Operational Level Staffs in the Electrical Appliance Industry in Rayong

Sakrapee Worawattanaparinya*

Abstract

The purpose of this research were to study the level of perceived organizational support and the level of work engagement in operational level staffs and the predicting variables of perceived organizational support factors effect on work engagement of operational level staffs. The sample was 367 persons of operational level staffs in the electrical appliance industry and the. The research tool was a questionnaire. The statistical analysis were percentage, mean, standard deviation, Pearson's product moment correlation coefficient, and multiple regression analysis.

The results were as followed; In overall, the perceived organizational support of operational level staffs in the electrical appliance industry was in high level, similarly, the work engagement was also in high level. When considered the work engagement by aspect, there were in high level in all aspects. The research result showed perceived organizational support variables could be used to predict the work engagement with 53.40 percent. The variables influencing on prediction were help is available from the organization when employees have a problem; the organization really cares about employees well-being; the organization cares about employees general satisfaction at work; the organization values employees contribution to its well-being and the organization cares about employees opinions.

Keywords : Perceived Organizational Support, Work Engagement

* Assistant Professor, Faculty of Business Administration, King Mongkut's University of Technology North Bangkok, Rayong Campus

Corresponding author, email: Sakrapee.w@fba.kmutnb.ac.th, Tel. 092-594-4141

Received : January 22, 2020; **Revised :** March 22, 2020; **Accepted :** April 22, 2020

ความสำคัญของปัญหาการวิจัย

แนวทางการดำเนินงานขององค์การภาคเอกชนในศตวรรษที่ 21 ล้วนแล้วแต่ต้องพบกับการแข่งขันที่รุนแรง ทำให้ทุกองค์การจำเป็นต้องเตรียมความพร้อมเพื่อรับมือกับการเปลี่ยนแปลงและการแข่งขันดังกล่าว ผู้บริหารจึงต้องพยายามค้นหาวិธีการบริหารจัดการด้านต่างๆ ซึ่งมีอยู่หลายวิธี หนึ่งในนั้นคือการทำให้พนักงานรับรู้ได้ว่าองค์การพร้อมให้การสนับสนุน ช่วยเหลือในทุกๆ เรื่องที่จะส่งผลดีต่อการปฏิบัติงาน (Getachew & Zhou, 2018) การให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วม รวมถึงการใส่ใจเกี่ยวกับความเป็นอยู่ สภาพแวดล้อมภายในองค์การที่จะทำให้พนักงานเกิดความยึดมั่นผูกพันในงาน (Alleyne et al., 2018; ดารา ทีปะปาล และ ศิริชญาณ์ การะเวก, 2561) ซึ่งการสร้าง ความยึดมั่นผูกพันให้เกิดขึ้นกับพนักงาน ถือได้ว่าเป็นการสร้างประสิทธิภาพในการทำงานได้อีกวิธีหนึ่ง (Karatepe & Aga, 2016)

แต่การที่จะทำให้พนักงานเกิดความยึดมั่นผูกพันได้นั้นต้องได้รับปัจจัยเอื้อบางอย่าง ซึ่งปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งคือการได้รับการสนับสนุนจากองค์การ (Eisenberger, Huntington, Hutchison & Sowa, 1986) เมื่อพนักงานพบว่าองค์การพร้อมที่จะให้การสนับสนุนอย่างเต็มที่พวกเขาเหล่านั้นก็จะเกิดการพัฒนาเกิดความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน (Kundu & Lata 2017) พร้อมทั้งจะอุทิศตนให้กับงาน เพื่อนร่วมงาน และองค์การ (Claudia, 2018) ท้ายสุดสิ่งที่องค์การจะได้รับคือผลงานที่ดี มีคุณภาพอันเกิดจากพนักงาน (Karatepe & Ngeche, 2012) ซึ่งเป็นเป้าหมายของทุกๆ องค์การ หากพิจารณาในภาพกว้างจะพบว่า ถ้าองค์การมีศักยภาพ ผลผลิตหรือบริการต่างๆ ก็จะได้รับ การยอมรับจากผู้ให้บริการ เกิดการจับจ่ายใช้สอยจนทำให้ระบบเศรษฐกิจของประเทศเกิดการขับเคลื่อน

ทั้งนี้โครงสร้างระบบเศรษฐกิจของประเทศประกอบไปด้วย ภาคการค้า คิดเป็น 18% ภาคบริการ คิดเป็น 27% ภาคอสังหาริมทรัพย์ คิดเป็น 13% ภาคการเกษตร คิดเป็น 9% และภาคการผลิต คิดเป็น 33% (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2562) ซึ่งจะเห็นได้ว่าภาคการผลิตมีส่วนมากที่สุด และเมื่อใดก็ตามที่ภาคการผลิตมีส่วนหรืออัตราการเจริญเติบโตที่ลดลง จะส่งผลกระทบต่อ การจ้างงานและส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศอย่างมาก ซึ่งในแต่ละปีดัชนีผลผลิตอุตสาหกรรมจะมีทั้งการขยายตัวคงที่และหดตัว จากรายงานภาวะเศรษฐกิจไทยไตรมาสที่ 3 และแนวโน้มปี 2562-2563 จัดทำโดย กองยุทธศาสตร์และการวางแผนเศรษฐกิจมหภาค (2562) พบว่า เศรษฐกิจไทยมีแนวโน้มขยายตัวร้อยละ 2.6 ชะลอตัวลงจากปี 2561 ที่ขยายตัวถึงร้อยละ 4.1 ทั้งนี้อาจเป็นผลมาจากภาคการผลิตที่มีแนวโน้มปรับตัวลดลง โดยรายงานภาวะเศรษฐกิจอุตสาหกรรมไตรมาสที่ 3/2562 ของสำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม (2562 ก.) พบว่าดัชนีผลผลิตอุตสาหกรรม (MPI) หดตัวร้อยละ 4.2 ขณะที่ผลิตภัณฑ์มวลรวมภาคอุตสาหกรรมในไตรมาสที่ 3 ของปี 2562 หดตัวร้อยละ 1.5 ซึ่งชะลอตัวลงมาจากช่วงเดียวกันของปี 2561 ที่ขยายตัวร้อยละ 1.5 แต่อย่างไรก็ตามเมื่อศึกษาต่อไปในแต่ละรายอุตสาหกรรมเปรียบเทียบระหว่างไตรมาสที่ 2 และไตรมาสที่ 3 ของปี 2562 พบว่า มี 5 อุตสาหกรรมที่มีอัตราการขยายตัวลดลง ได้แก่ อุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้า อุตสาหกรรมเคมีภัณฑ์ อุตสาหกรรมเยื่อกระดาษ กระดาษ และสิ่งพิมพ์ อุตสาหกรรมยา และอุตสาหกรรมยางและผลิตภัณฑ์ยาง และเมื่อพิจารณาถึงดัชนีผลิตภาพแรงงาน (*Labor Productivity*) ของทั้ง 5 อุตสาหกรรมดังกล่าว พบว่ามีเพียงอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าเพียงอุตสาหกรรมเดียวที่มีแนวโน้มลดลงอย่างต่อเนื่องในไตรมาสที่ 3 ของปี 2562 โดยสิ้นเดือนกรกฎาคม อยู่ที่ระดับ 120.81 ลดลงมาอยู่ที่ระดับ 109.63 ในเดือนสิงหาคม และเดือนกันยายน ลดลงมาอยู่ที่ 107.66 ตามลำดับ (สำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม, 2562 ข.) แสดงให้เห็นว่าแรงงานในอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้านั้นไม่ได้มีการพัฒนาเท่าที่ควร เมื่อกล่าวถึงภาคอุตสาหกรรมแล้วจังหวัดระยองเป็นจังหวัดที่มีนิคมอุตสาหกรรมและนิคมอุตสาหกรรมที่ร่วมดำเนินการกับเอกชน เขตประกอบการอุตสาหกรรม สวนอุตสาหกรรมรวมทั้งสิ้น 25 แห่ง (สำนักงานแรงงานจังหวัดระยอง, 2562) ซึ่งถือได้ว่ามีจำนวนมากที่สุดในประเทศไทย อีกทั้งอุตสาหกรรมผลิต

เครื่องใช้ไฟฟ้ามีเงินลงทุนสูงถึง 12,767.71 ล้านบาท (กรมโรงงานอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม, 2562) ทำให้ผู้วิจัยเลือกพื้นที่จังหวัดระยองเป็นจังหวัดเป้าหมายในการทำวิจัย ดังนั้นการศึกษาเรื่องปัจจัย การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ส่งผลต่อความยึดมั่นผูกพันในงานของพนักงานระดับปฏิบัติการกลุ่ม อุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้า จังหวัดระยอง จึงเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อสถานประกอบการที่เกี่ยวข้อง และสามารถนำผลการศึกษานี้ไปปรับใช้เพื่อกำหนดนโยบายการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและความยึดมั่นผูกพันในงานของพนักงานระดับปฏิบัติการกลุ่มอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้า จังหวัดระยอง
2. เพื่อศึกษาอำนาจในการทำนายของตัวแปรการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีต่อความยึดมั่นผูกพันในงานของพนักงานระดับปฏิบัติการกลุ่มอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้า จังหวัดระยอง

กรอบแนวคิดในการวิจัย

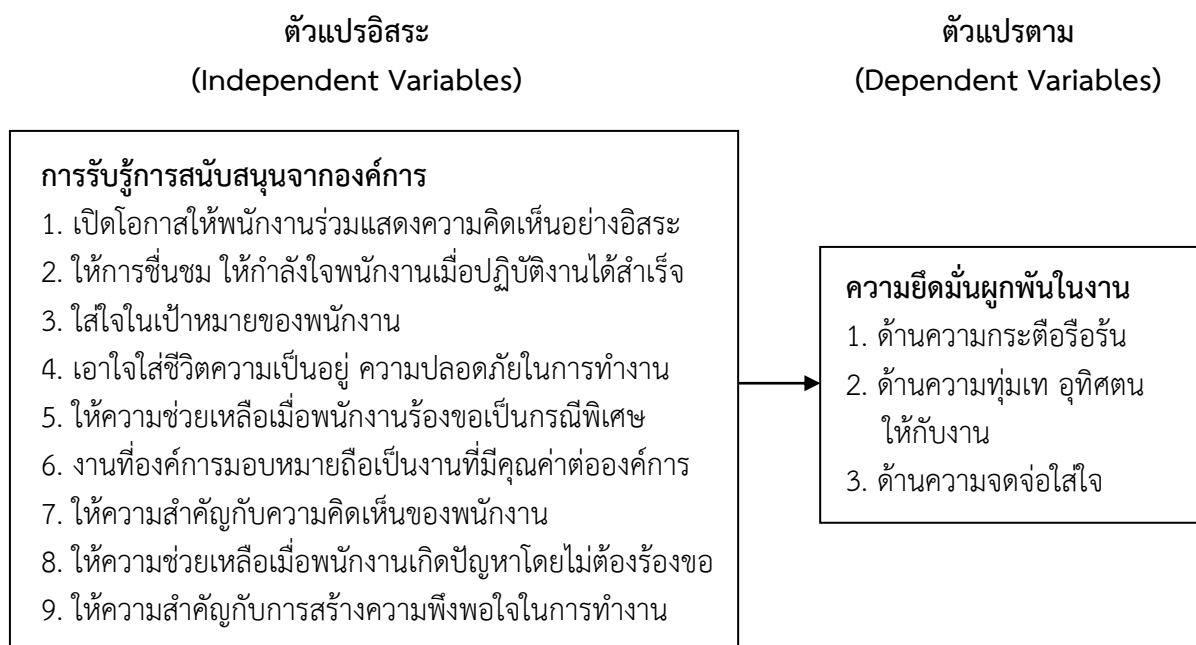
การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (Perceived Organizational Support) เกิดขึ้นในปี 1986 โดย ไอเซนเบอร์เกอร์ และคณะ (Eisenberger, Huntington, Hutchison, & Sowa, 1986) ได้นำเสนอแนวคิด นี้ และได้สร้างแบบวัดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (Survey of Perceived Organizational Support; SPOS) ขึ้น พร้อมๆ กับการศึกษาแนวคิดดังกล่าว และต่อมานักวิจัยได้นำไปประยุกต์ใช้ให้สอดคล้องกับ สถานการณ์ (Wen, Li, & Hou, 2016) Karatepe & Ngeche (2012) อธิบายว่าพนักงานล้วนแล้วต่างมอง ว่าองค์กรหนึ่งๆ เปรียบเสมือนกับบุคคลคนหนึ่ง ดังนั้นการกระทำต่างๆ ขององค์กรที่ดำเนินการโดย ผู้แทนขององค์กรมักจะถูกมองว่าเป็นความต้องการหรือความประสงค์ขององค์กรมากกว่าจะเป็นเรื่องของ การกระทำที่เกิดจากความตั้งใจของบุคคลที่ทำหน้าที่เป็นผู้แทนขององค์กร อัมพิกา สุนทรภักดี (2559) อธิบายเพิ่มเติมว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรนั้นเป็นการรับรู้ของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการให้ คุณค่าขององค์กรที่มีต่อผลงานและความเป็นอยู่ที่ดีของบุคลากรในองค์กร ซึ่งการรับรู้การสนับสนุนจาก องค์กรถือเป็นส่วนสำคัญอย่างยิ่งที่จะก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน และการมีชีวิตที่ดีของบุคลากร ในองค์กร นอกจากนี้แล้วการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรยังส่งผลทางบวกต่อความยึดมั่นผูกพันในงาน (Meintjes & Hofmeyr, 2018) โดยสามารถส่งผลได้ทั้งทางตรงและทางอ้อมผ่านปัจจัยต่างๆ ไปสู่ความยึด มั่นผูกพันในงานได้เช่นกัน (Dai & Qin, 2016) เมื่อพนักงานพบว่าองค์กรจัดเตรียมหรือสนับสนุนการทำงาน ของพวกเขา เขาเหล่านั้นจะรู้สึกมีพลังและทุ่มเทความสามารถต่างๆ ลงไปในงานอย่างเต็มที่ เกิดความรู้สึก รักและผูกพันกับงานและองค์กรเพิ่มมากขึ้น (Karatepe & Aga, 2016; Frstin et al., 2019)

สำหรับแนวคิดเกี่ยวกับความยึดมั่นผูกพันในงาน (Work Engagement) นั้น เป็นที่ทราบกันดีว่า การ ที่องค์กรมีพนักงานที่ยึดมั่นผูกพันในงาน จะมีผลทางบวกอย่างมากต่อผลประโยชน์ขององค์กรและนำไปสู่ การพัฒนาองค์กรในระยะยาว (Dai & Qin, 2016; Lathabhavan et al., 2017) Kahn (1990) เป็น บุคคลยุคแรกๆ อีกคนหนึ่งที่ได้กล่าวถึงแนวคิดเกี่ยวกับความยึดมั่นผูกพันในงาน โดยระบุว่าพนักงานที่มี ความยึดมั่นผูกพันในงานจะปฏิบัติงานตามบทบาทที่ตนได้รับอย่างเต็มที่ ทั้งทางด้านร่างกาย ความรู้สึกนึก คิด และอารมณ์ ความยึดมั่นผูกพันจึงหมายถึงการใช้พลังมุ่งตรงไปยังเป้าหมายขององค์กร อรพินทร์ ชูชม (2557) ได้อธิบายความยึดมั่นผูกพันในงานมีโครงสร้างที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัวต่างจากความทุ่มเทในงาน ความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งถือได้ว่าเป็นสภาวะทางจิตที่เน้นการทำงานให้มีศักยภาพสูงสุด Putra & Surya (2019) อธิบายเพิ่มเติมว่าความยึดมั่นผูกพันในงานเป็นลักษณะของจิตวิทยาเชิงบวกที่เกิดขึ้นในตัวบุคคล

อันมีผลมาจากหลายๆ ปัจจัยที่ทำให้เกิดขึ้น นอกจากนั้นจากผลการวิจัยที่มีการศึกษาเกี่ยวกับความยึดมั่นผูกพันในงานพบว่า การที่พนักงานจะเกิดความยึดมั่นผูกพันในงานได้นั้นเกิดจากปัจจัยด้านการสนับสนุนการทำงานของผู้นำ การทำงานที่มีความยืดหยุ่น (Kundu & Lata, 2017) สอดคล้องกับงานของ Anna & David (2011) ที่พบว่าความยึดมั่นผูกพันในงานได้รับอิทธิพลโดยตรงมาจากการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร เช่น การสนับสนุนด้านการเงิน ด้านบุคลากร ด้านวัสดุเครื่องมือเครื่องใช้ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน (Jurek & Besta, 2019)

ดังนั้นสามารถกล่าวโดยสรุปได้ว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรนั้น เป็นการรับรู้ของพนักงานที่มีคุณค่าต่อพนักงาน ทำให้พนักงานเข้าใจได้ถึงการดูแลเอาใจใส่ทั้งเรื่องงานและชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีจนทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกยึดมั่นผูกพันทั้งต่องาน ต่อองค์กร ขณะที่ ความยึดมั่นผูกพันในงานของพนักงานนั้น เกิดจากการที่องค์กรทำหน้าที่อำนวยความสะดวกในด้านต่างๆ จนทำให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างราบรื่น อีกทั้งเปิดโอกาสให้พนักงานได้เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานมากขึ้น ความยึดมั่นผูกพันในงานจึงเกิดประโยชน์ทั้งต่อพนักงานและองค์กรในที่สุด

จากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎีและวรรณกรรมต่างๆ ทำให้สามารถสร้างกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ได้ (ดังภาพที่ 1) ซึ่งปรับปรุงมาจากงานวิจัยของ Karatepe & Aga (2016) ที่เสนอว่าการบรรลุผลสำเร็จหรือภารกิจขององค์กรจะเกิดขึ้นจากการที่ผู้ปฏิบัติงานรับรู้การสนับสนุนขององค์กรผ่านความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน และงานวิจัยของ Dai & Qin (2016) ที่สรุปไว้ว่าการสนับสนุนจากองค์กรจะส่งผลดีต่อความยึดมั่นผูกพันในงานของพนักงาน เพราะจะช่วยให้พนักงานรู้สึกดีต่อองค์กร พนักงานจะทำงานให้หนักขึ้นกว่าเดิมด้วยความเต็มใจ



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผู้บริหารของสถานประกอบการจะได้นำผลการวิจัยไปพิจารณา ทบทวนเพื่อกำหนดเป็นนโยบาย กิจกรรมหรือโครงการต่างๆ ขององค์กร ที่จะทำให้พนักงานเกิดความยึดมั่นผูกพันในงานของพนักงาน

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานอยู่ในสถานประกอบการที่ดำเนินธุรกิจในกลุ่มอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้า จังหวัดระยอง ซึ่งมีโรงงานจำนวน 63 โรงงาน มีพนักงานทั้งสิ้น 7,193 คน (กรมโรงงานอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม, 2562) ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย มีจำนวน 367 คน คำนวณหาขนาดตัวอย่าง (Sample size) โดยเปิดตารางของเครจซี่และมอร์แกน (ประสพชัย พสุนนท์, 2557)

การสุ่มตัวอย่าง

ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-state Sampling) การได้มาของกลุ่มตัวอย่างได้จากการเลือกแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) มีขั้นตอนดังนี้

1. จัดเรียงรายชื่อสถานประกอบการจำนวนทั้งสิ้น 63 แห่ง พร้อมระบุจำนวนพนักงาน
2. แบ่งจำนวนขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ 367 คน แล้วคำนวณสัดส่วนของพนักงานเพื่อให้ได้ตามจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

การพัฒนาเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้ 1) ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check-List) จำนวน 2 ข้อ 2) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการกลุ่มอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้า จังหวัดระยอง เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) จำนวน 9 ข้อ ผู้วิจัยดัดแปลงข้อคำถามมาจาก Wen, Li, & Hou (2016) 3) ความยึดมั่นผูกพันในงานของพนักงานระดับปฏิบัติการกลุ่มอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้า จังหวัดระยอง เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) จำนวน 17 ข้อ แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความกระตือรือร้น จำนวน 6 ข้อ ด้านความทุ่มเท อุทิศตนให้กับงาน จำนวน 5 ข้อ และด้านความจดจ่อใส่ใจ จำนวน 6 ข้อ ผู้วิจัยดัดแปลงข้อคำถามมาจาก Schaufeli, Salanova, González-Roma & Bakker (2002)

สำหรับแบบสอบถามตอนที่ 2 และตอนที่ 3 ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) เกณฑ์การแปลความหมายเพื่อจัดระดับคะแนนเฉลี่ยการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และความยึดมั่นผูกพันในงาน กำหนดเป็นช่วงคะแนนได้ดังนี้ (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2560)

- คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.49 แปลความว่า มีการรับรู้ / ยึดมั่นผูกพันในงานระดับน้อยที่สุด
 คะแนนเฉลี่ย 1.50 – 2.49 แปลความว่า มีการรับรู้ / ยึดมั่นผูกพันในงานระดับน้อย
 คะแนนเฉลี่ย 2.50 – 3.49 แปลความว่า มีการรับรู้ / ยึดมั่นผูกพันในงานระดับปานกลาง
 คะแนนเฉลี่ย 3.50 – 4.49 แปลความว่า มีการรับรู้ / ยึดมั่นผูกพันในงานระดับมาก
 คะแนนเฉลี่ย 4.50 – 5.00 แปลความว่า มีการรับรู้ / ยึดมั่นผูกพันในงานระดับมากที่สุด

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย

ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) จากผู้ทรงคุณวุฒิ 5 ท่าน โดยทุกข้อมีค่า Index of Consistency (IOC) มากกว่า 0.50 ผู้วิจัยนำข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะมาแก้ไขปรับปรุงตามคำแนะนำ จากนั้นนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีคุณลักษณะเดียวกันกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน แล้วนำมาคำนวณหาค่าความเชื่อมั่นของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ได้เท่ากับ 0.885 คำนวณหาความน่าเชื่อถือของรายข้อ ได้ค่าอยู่ระหว่าง 0.437-0.763 คำนวณหาความ

เชื่อมั่นของความเชื่อมั่นผูกพันในงาน ได้เท่ากับ 0.904 คำนวนหาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ ได้ค่าอยู่ระหว่าง 0.385-0.743

การพิทักษ์สิทธิผู้ให้ข้อมูล

ผู้วิจัยเสนอโครงร่างงานวิจัยแก่คณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ 5 ท่าน ซึ่งได้พิจารณาและรับรองการวิจัย จากนั้นผู้วิจัยเข้าพบกับหัวหน้างานในแต่ละสถานประกอบการเพื่อขออนุญาตแจกแบบสอบถาม โดยผู้วิจัยเข้าพบหัวหน้างานพร้อมกับกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง แนะนำตัว อธิบายวัตถุประสงค์ วิธีการดำเนินการวิจัยและระยะเวลาในการวิจัย พร้อมทั้งชี้แจงสิทธิของกลุ่มตัวอย่าง เมื่อกลุ่มตัวอย่างยินดียินยอมเข้าร่วมการวิจัยจึงแจกแบบสอบถาม โดยคำตอบหรือข้อมูลที่ได้ถือเป็นความลับ และผลการวิจัยจะนำเสนอเป็นภาพรวม ทั้งนี้เมื่อการวิจัยสิ้นสุดลงจะทำลายแบบสอบถามเพื่อพิทักษ์สิทธิของกลุ่มตัวอย่าง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือน กันยายน 2562 – พฤศจิกายน 2562 โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. ติดต่อฝ่ายบุคคลของสถานประกอบการเพื่อชี้แจงทำความเข้าใจเบื้องต้นเกี่ยวกับการทำวิจัย พร้อมนัดวัน เวลา เพื่อเข้าแจกแบบสอบถาม
2. เมื่อถึงกำหนดที่ได้นัดหมายกับฝ่ายบุคคล ผู้วิจัยได้ดำเนินการแจกแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง โดยได้รับแบบสอบถามกลับมาทั้งสิ้น 367 ฉบับ คิดเป็นอัตราการตอบกลับ (Response rate) ร้อยละ 100 จากนั้นนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยในครั้งนี้แบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น ใช้สถิติพรรณนาเพื่ออธิบายลักษณะของกลุ่มตัวอย่างและลักษณะของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
2. สถิติวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Correlation) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปร
3. สถิติวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณด้วยวิธีสเต็ปไวส์ (Stepwise Multiple Regression Analysis) เพื่อศึกษาอำนาจการทำนายของตัวแปรต้นต่อตัวแปรตาม (การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ มีวัตถุประสงค์ในการพยากรณ์หรือทำนายตัวแปรที่ต้องการศึกษาด้วยการสร้างสมการพยากรณ์ โดยมีตัวแปรเกณฑ์ (Y) ที่เป็นตัวแปรต่อเนื่องเพียง 1 ตัว และตัวแปรพยากรณ์ (X) หลายตัวแปร และวิธีการวิเคราะห์พหุคูณด้วยวิธีสเต็ปไวส์ นั้นโมเดลที่ได้ไม่มีการถดถอยตัวแปรออก หลังจากมีการนำตัวแปรพยากรณ์เข้าในแต่ละรูปแบบทำให้โมเดลท้ายสุดที่ได้ผลออกมามีค่าเท่ากับวิธี Forward และ Backward แต่โดยหลักการวิธีสเต็ปไวส์ ถือเป็นวิธีการคัดเลือกตัวแปรเข้าสู่สมการถดถอยพหุคูณแบบโมเดลประหยัดที่ดีที่สุด (ทรงศักดิ์ ภูสีอ่อน, 2554)

สรุปผลการวิจัย

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่าเป็นเพศชาย จำนวน 248 คน คิดเป็นร้อยละ 67.57 เพศหญิง จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 32.43 สำหรับ สำหรับระยะเวลาในการปฏิบัติงานพบว่า ส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้ามาแล้วมากกว่า 3 ปี จำนวน 211 คน คิดเป็นร้อยละ 57.49 รองลงมา อยู่ระหว่าง 1-3 ปี จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 30.25 และน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 12.26 ตามลำดับ

ตาราง 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้า

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (Perceived Organizational Support: POS)	N = 367		ระดับการรับรู้การ สนับสนุนจาก องค์กร
	$\bar{X}$	S.D.	
POS1 เปิดโอกาสให้พนักงานร่วมแสดงความคิดเห็นอย่างอิสระ	3.50	0.92	มาก
POS2 ให้การชื่นชม ให้กำลังใจพนักงานเมื่อปฏิบัติงานได้สำเร็จ	4.08	0.79	มาก
POS3 ใส่ใจในเป้าหมายของพนักงาน	3.28	1.16	ปานกลาง
POS4 เอาใจใส่ชีวิตความเป็นอยู่ ความปลอดภัยในการทำงาน	4.15	0.82	มาก
POS5 ให้ความช่วยเหลือเมื่อพนักงานร้องขอเป็นกรณีพิเศษ	3.62	1.03	มาก
POS6 งานที่องค์กรมอบหมายถือเป็นงานที่มีคุณค่าต่อองค์กร	4.10	0.88	มาก
POS7 ให้ความสำคัญกับความคิดเห็นของพนักงาน	4.08	0.70	มาก
POS8 ให้ความช่วยเหลือเมื่อพนักงานเกิดปัญหาโดยไม่ต้องร้องขอ	3.99	0.73	มาก
POS9 ให้ความสำคัญกับการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน	4.08	0.77	มาก
ภาพรวม	3.88	0.58	มาก

จากตาราง 1 เมื่อพิจารณาระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการกลุ่มอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้า จังหวัดระยอง พบว่า โดยภาพรวมพนักงานรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.88$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก พบว่าพนักงานรับรู้ได้ว่าองค์กรเอาใจใส่ชีวิตความเป็นอยู่ ความปลอดภัยในการทำงาน ($\bar{X} = 4.15$) พนักงานรับรู้ได้ว่างานที่องค์กรมอบหมายถือได้ว่าเป็นงานที่มีคุณค่าต่อองค์กร ($\bar{X} = 4.10$) และ พนักงานรับรู้ได้ว่าองค์กรให้ความสำคัญกับความคิดเห็นของพนักงาน ($\bar{X} = 4.08$) สำหรับข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดได้แก่ องค์กรใส่ใจในเป้าหมายของพนักงาน ($\bar{X} = 3.97$) มีการรับรู้อยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 2 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความยึดมั่นผูกพันในงานของพนักงานระดับปฏิบัติการกลุ่มอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้า

ความยึดมั่นผูกพันในงาน (Work Engagement: WE)	N = 367		ระดับความยึด มั่นผูกพันใน งาน
	$\bar{X}$	S.D.	
ด้านความกระตือรือร้น (Vigor: WEV)	4.11	0.53	มาก
1. ขณะทำงาน รู้สึกมีพลังในการทำงานอย่างเต็มที่	3.96	0.81	มาก
2. ขณะทำงาน รู้สึกกระฉับกระเฉงตลอดเวลา	4.15	0.70	มาก
3. ทุกเช้าเมื่อตื่นมา ท่านรู้สึกอยากไปทำงาน	4.33	0.68	มาก
4. ท่านสามารถทำงานแต่ละงานด้วยความต่อเนื่องเป็นเวลายาวนาน	3.99	0.78	มาก
5. ขณะทำงาน ท่านจะเป็นคนทำงานแบบยืดหยุ่น	4.10	0.74	มาก
6. ท่านเป็นคนมุ่งมั่นต่อการทำงาน แม้ว่างานนั้นจะมีอุปสรรค	4.14	0.72	มาก

ตาราง 2 (ต่อ)

ความยึดมั่นผูกพันในงาน (Work Engagement: WE)	N = 367		ระดับความยึดมั่นผูกพันในงาน
	$\bar{X}$	S.D.	
ด้านความทุ่มเท อุทิศตนให้กับงาน (Dedication: WED)	3.90	0.60	มาก
1. ท่านรู้สึกว่าการที่ท่านทำงานที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง	3.87	0.77	มาก
2. งานที่ท่านทำถือเป็นแรงบันดาลใจสำหรับท่าน	3.76	0.78	มาก
3. ท่านมีความมุ่งมั่นต่อการทำงาน	3.86	0.72	มาก
4. ท่านภูมิใจในงานที่ท่านกำลังรับผิดชอบอยู่	4.17	0.80	มาก
5. งานที่ท่านทำได้รับมอบหมาย ถือเป็นความท้าทาย	3.87	0.79	มาก
ด้านความจดจ่อใส่ใจ (Absorption: WEA)	3.93	0.59	มาก
1. ในขณะที่ทำงาน ท่านรู้สึกว่าเวลาผ่านไปอย่างรวดเร็ว	3.86	0.78	มาก
2. ระหว่างทำงานท่านมักจะลืมหรือไม่สนใจกับทุกสิ่งรอบตัว	3.95	0.73	มาก
3. ถึงแม้ว่างานที่รับผิดชอบจะเป็นงานที่หนัก แต่ท่านก็สนุกกับงาน	3.86	0.76	มาก
4. ท่านมักจะมีใจจดจ่ออยู่กับงานที่ท่านทำ	3.75	0.87	มาก
5. ท่านรู้สึกเพลิดเพลินกับงานที่ท่านทำ	4.11	0.81	มาก
6. สำหรับท่านแล้ว การแยกตัวเองออกจากงานเป็นสิ่งที่ทำได้ยาก	4.05	0.83	มาก
ภาพรวม	3.98	0.50	มาก

จากตาราง 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความยึดมั่นผูกพันในงานของพนักงานระดับปฏิบัติการกลุ่มอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้า จังหวัดระยอง พบว่าโดยภาพรวมพนักงานมีความยึดมั่นผูกพันในงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.98$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความยึดมั่นผูกพันในงานอยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านความกระตือรือร้น ($\bar{X} = 4.11$) ด้านความทุ่มเทอุทิศตนให้กับงาน ($\bar{X} = 3.90$) และด้านความจดจ่อใส่ใจ ($\bar{X} = 3.93$) สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความยึดมั่นผูกพันในงาน อยู่ในระดับมากทุกข้อโดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.75 – 4.33

ตาราง 3 ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรพยากรณ์กับความยึดมั่นผูกพันในงานของพนักงาน

	POS1	POS2	POS3	POS4	POS5	POS6	POS7	POS8	POS9	WE
POS1	1	.412***	.560***	.240***	.502***	.360***	.265***	.329***	.327***	.397***
POS2		1	.222***	.624***	.269***	.465***	.386***	.447***	.427***	.457***
POS3			1	.294***	.560***	.296***	.108**	.170**	.162**	.249***
POS4				1	.411***	.552***	.370***	.433***	.447***	.546***
POS5					1	.461***	.248***	.281***	.277***	.375***
POS6						1	.460***	.426***	.433***	.483***
POS7							1	.737***	.494***	.535***
POS8								1	.601***	.618***
POS9									1	.568***
WE										1

*** $p < 0.001$, ** $p < 0.01$, * $p < 0.05$

จากตาราง 3 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตามกับชุดตัวแปรต้นของกลุ่มตัวอย่างพบว่า ตัวแปรการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการกลุ่มอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้า มีความสัมพันธ์กับความยืดหยุ่นพนักงาน เท่ากับ 0.618, 0.568, 0.546, 0.535, 0.483, 0.457, 0.397, 0.375 และ 0.249 ตามลำดับ โดยทุกค่าสหสัมพันธ์มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 มีทิศทางความสัมพันธ์ในทางบวก

ตาราง 4 สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) สัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ (R^2) และนัยสำคัญทางสถิติการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (stepwise multiple regression analysis) จากปัจจัยการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ส่งผลต่อความยืดหยุ่นพนักงานของพนักงาน

ตัวแปรพยากรณ์	R	R^2	Adjusted R^2	F
ให้ความช่วยเหลือเมื่อพนักงานเกิดปัญหาโดยไม่ต้องร้องขอ	.618	.381	.380	225.030*
เอาใจใส่ชีวิตความเป็นอยู่ ความปลอดภัยในการทำงาน	.691	.477	.474	166.054*
ให้ความสำคัญกับการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน	.712	.507	.503	124.296*
เปิดโอกาสให้พนักงานร่วมแสดงความคิดเห็นอย่างอิสระ	.727	.528	.523	101.411*
ให้ความสำคัญกับความคิดเห็นของพนักงาน	.731	.534	.528	82.863*

* $p < 0.05$

จากตาราง 4 ผลการวิเคราะห์สมการพยากรณ์ที่ส่งผลต่อความยืดหยุ่นพนักงานซึ่งเป็นตัวแปรตาม ด้วยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน ประกอบด้วย 5 ปัจจัย ได้แก่ ตัวแปรให้ความช่วยเหลือเมื่อพนักงานเกิดปัญหาโดยไม่ต้องร้องขอ สามารถทำนายตัวแปรตามได้ 38.1% ตัวแปรเอาใจใส่ชีวิตความเป็นอยู่ ความปลอดภัยในการทำงาน สามารถทำนายตัวแปรตามได้ 47.7% ตัวแปรให้ความสำคัญกับการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน สามารถทำนายตัวแปรตามได้ 50.7% ตัวแปรเปิดโอกาสให้พนักงานร่วมแสดงความคิดเห็นอย่างอิสระ สามารถทำนายตัวแปรตามได้ 52.8% และตัวแปรให้ความสำคัญกับความคิดเห็นของพนักงาน สามารถทำนายตัวแปรตามได้ 53.4%

ตาราง 5 การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยวิธี Stepwise

ตัวแปรพยากรณ์	β	SE	t-value	p-value
ให้ความช่วยเหลือเมื่อพนักงานเกิดปัญหาโดยไม่ต้องร้องขอ	0.171	0.040	4.238	0.000***
เอาใจใส่ชีวิตความเป็นอยู่ ความปลอดภัยในการทำงาน	0.166	0.025	6.615	0.000***
ให้ความสำคัญกับการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน	0.120	0.030	3.963	0.000***
เปิดโอกาสให้พนักงานร่วมแสดงความคิดเห็นอย่างอิสระ	0.086	0.021	4.070	0.000***
ให้ความสำคัญกับความคิดเห็นของพนักงาน	0.082	0.038	2.149	0.032*
Constant (a)	1.485	0.127	11.652	
R = 0.731 $R^2 = 0.534$ Adjusted $R^2 = 0.528$ SEE = 0.342 F = 82.863				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05, *** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

จากตาราง 5 ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ พบว่า ปัจจัยการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรร่วมกันทำนายความยืดหยุ่นพนักงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในกลุ่มอุตสาหกรรมผลิต

เครื่องใช้ไฟฟ้า จังหวัดระยอง ได้ร้อยละ 53.40 ส่วนที่เหลืออาจจะมาจากอิทธิพลตัวแปรภายนอกอื่นๆ โดยพบตัวแปรที่มีอิทธิพลในการทำนาย 5 ตัวแปร เรียงตามลำดับค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย ดังนี้ องค์การให้ความสำคัญช่วยเหลือเมื่อพนักงานเกิดปัญหาโดยไม่ต้องร้องขอ (POS8) ($\beta = 0.171, p < 0.001$) องค์การเอาใจใส่ชีวิตความเป็นอยู่ ความปลอดภัยในการทำงาน (POS4) ($\beta = 0.166, p < 0.001$) องค์การให้ความสำคัญกับการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน (POS9) ($\beta = 0.120, p < 0.001$) เปิดโอกาสให้พนักงานร่วมแสดงความคิดเห็นอย่างอิสระ (POS1) ($\beta = 0.086, p < 0.001$) และ ให้ความสำคัญกับความคิดเห็นของพนักงาน (POS7) ($\beta = 0.082, p < 0.05$)

การอภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การที่ส่งผลต่อความยึดมั่นผูกพันในงานของพนักงานระดับปฏิบัติการกลุ่มอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้า จังหวัดระยอง พบว่า การพยากรณ์ปัจจัยการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การที่สามารถทำนายความยึดมั่นผูกพันในงานของพนักงานระดับปฏิบัติการได้ถึง 5 ปัจจัยนั้นแสดงให้เห็นว่าพนักงานรับรู้ได้ว่าองค์การพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือพนักงานอยู่ตลอดเวลา เอาใจใส่ในความเป็นอยู่ ความปลอดภัยในการทำงาน สนใจในความคิดเห็นของพนักงาน และให้ความสำคัญกับการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน ปัจจัยต่างๆ เหล่านี้เองถือเป็นปัจจัยพื้นฐานที่องค์การสามารถดำเนินการได้ทันที เพราะนโยบายการบริหารงานโดยทั่วไปขององค์การต่างๆ มักจะคำนึงถึงเรื่องต่างๆ เหล่านี้อยู่แล้ว เพียงแต่ผู้บริหารในแต่ละส่วนงานจะต้องหมั่นตรวจสอบ พบปะ พูดคุยกับพนักงานอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ได้รับทราบถึงความต้องการที่แท้จริงของพนักงาน ปัจจัยต่างๆ เหล่านี้ย่อมส่งผลให้พนักงานมีความยึดมั่นผูกพันในงานได้เป็นอย่างดี เมื่อพนักงานมีความยึดมั่นผูกพันในงานย่อมที่จะทุ่มเทในให้กับงานมากขึ้น โดยเห็นว่าการทุกอย่างที่ได้รับมอบหมายนั้นมีความสำคัญและเป็นส่วนหนึ่งของชีวิต เมื่อพนักงานได้ทำงานที่ได้รับมอบหมายจึงทำให้ตนเองมีคุณค่าขึ้น และขณะเดียวกันความยึดมั่นผูกพันในงานจึงสามารถกล่าวได้ว่าจะเกี่ยวข้องกับการใช้อารมณ์และแสดงออกซึ่งพฤติกรรมนอกเหนือไปจากการใช้ปัญญาในการปฏิบัติงาน เหล่านี้เองจึงทำให้พนักงานใส่ใจ ทุ่มเท กระตือรือร้น อุทิศตนในการปฏิบัติงานตามบทบาทที่ระบุไว้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Mathumbu & Dodd (2013) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ความยึดมั่นผูกพันในงานและการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพยาบาลที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลวิคตอเรีย ผลการศึกษาพบว่า การสนับสนุนองค์การมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงกับความยึดมั่นผูกพันในงานของพยาบาล ขณะที่งานวิจัยของ รัตนภรณ์ ม่วงสวย, เก็จนก เอื้อวงศ์ และ สุทธิวรรณ ตันติรจนวงศ์ (2560) ที่ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการใช้อำนาจของผู้บริหารสถานศึกษากับความผูกพันต่อองค์การของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 8 ผลการวิจัยพบว่าการใช้อำนาจของผู้บริหารสถานศึกษาทั้งในด้านการให้รางวัล การบังคับ การอ้างอิง ความเชี่ยวชาญ การให้ข้อมูลข่าวสาร หรือการให้การพึ่งพาอาศัยมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์การของครู ทั้งนี้การใช้อำนาจของผู้บริหารดังกล่าวเปรียบเสมือนได้ว่าครูสามารถรับรู้เกี่ยวกับการสนับสนุนหรือไม่สนับสนุนจากสถานศึกษาจนมีผลทำให้ครูรู้สึกผูกพันต่อองค์การ นอกจากนี้แล้ว Kundu & Lata (2017) ศึกษาเกี่ยวกับผลกระทบอันเกิดจากสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อการรักษาบุคลากรโดยมีความยึดมั่นผูกพันในงานเป็นตัวแปรต้นกลาง ผลการวิจัยพบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีอิทธิพลทางตรงต่อความยึดมั่นผูกพันในงานอย่างมีนัยสำคัญ โดยผู้บริหารจะต้องให้ความสำคัญในเรื่องของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เช่น การให้รางวัล ความชัดเจนของโอกาสในการพัฒนางานอาชีพตามความเหมาะสมของบุคคลและการควบคุมงาน รวมถึงการที่ผู้บริหารต้องสร้างความพึงพอใจในงานให้เกิดขึ้น

อย่างต่อเนื่อง และเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับงานวิจัยของ Meintjes & Hofmeyr (2018) ที่ศึกษาเรื่องความยืดหยุ่นในการทำงานและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเป็นปัจจัยพยากรณ์ความยืดหยุ่นผูกพันในงานของพนักงานขายในสภาวะการแข่งขันที่รุนแรง ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเป็นปัจจัยพยากรณ์ที่สามารถทำนายความยืดหยุ่นผูกพันในงานของพนักงานขายได้อย่างมีนัยสำคัญ

ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์และการทำวิจัยครั้งต่อไป

ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

จากผลการศึกษาเรื่อง ปัจจัยการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ส่งผลต่อความยืดหยุ่นผูกพันในงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ กลุ่มอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้า จังหวัดระยอง ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะแนวทาง เพื่อผู้บริหารสถานประกอบการจะได้นำไปปรับใช้หรือกำหนดเป็นนโยบายด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ดังนี้

1. ผู้บริหารนำผลการวิจัยไปสู่การกำหนดนโยบาย แนวทางการให้ความช่วยเหลือพนักงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกรณีที่พนักงานประสบเหตุฉุกเฉิน หรือมีความจำเป็นเร่งด่วน
2. สถานประกอบการต้องมีความชัดเจนในเรื่องการสื่อสาร เพื่อสร้างการรับรู้ให้เกิดขึ้นกับพนักงานเกี่ยวกับชีวิตความเป็นอยู่ รวมถึงความปลอดภัยในการทำงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสถานการณ์โรคระบาดที่เกิดขึ้น เพื่อพนักงานจะได้เกิดขวัญและกำลังใจที่ดีในการปฏิบัติงาน
3. องค์กรควรเปิดช่องทางสำหรับการแจ้งข้อมูลข่าวสารในรูปแบบที่ไม่เป็นทางการ เพื่อให้พนักงานได้สามารถแสดงความคิดเห็นอย่างอิสระต่อการปฏิบัติงาน โดยองค์กรอาจจะต้องกำหนดมาตรการ กฎเกณฑ์ เงื่อนไข ข้อบังคับเกี่ยวกับการแนวทางการแสดงความคิดเห็นดังกล่าว เพื่อไม่ให้เกิดข้อขัดแย้งในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ผู้บริหารควรจะต้องนำข้อคิดเห็นต่างๆ ของพนักงานไปพิจารณาเพื่อหาแนวทางปรับปรุง แก้ไข พัฒนา พร้อมกับแจ้งข้อมูลย้อนกลับในประเด็นต่างๆ ให้พนักงานได้รับทราบอย่างทั่วถึง ต่อเนื่อง เพื่อนำไปสู่การพัฒนาบุคลากร พัฒนางาน พัฒนาองค์กรต่อไป

ข้อเสนอแนะการทำวิจัยในครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาปัจจัยการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่นอกเหนือจากปัจจัยทั้ง 9 ประการที่ได้ศึกษามาแล้ว เพื่อให้ผู้บริหารได้นำไปปรับใช้ในองค์กรอันจะส่งผลต่อความยืดหยุ่นผูกพันในงาน ความผูกพันต่อองค์กร
2. ควรศึกษาเพิ่มเติมในอุตสาหกรรมอื่นๆ และใช้การเปรียบเทียบกลุ่มประชากรที่เป็นเจเนอเรชันต่างๆ ภายในองค์กร ทั้งนี้เนื่องจากปัจจุบันในสถานประกอบการแต่ละแห่งจะมีพนักงานเจเนอเรชันที่แตกต่างกัน เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการวิจัยจะทำให้ได้ทราบถึงมุมมองและทัศนคติที่พนักงานแต่ละเจเนอเรชันมีต่อปัจจัยแต่ละปัจจัย

เอกสารอ้างอิง

กรมโรงงานอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม. (2562). ระบบเผยแพร่และบริการข้อมูลในภาคธุรกิจอุตสาหกรรม. สืบค้นจาก <http://www.diw.go.th/hawk/content.php?mode=data1search>.
 กองยุทธศาสตร์และการวางแผนเศรษฐกิจมหภาค สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2562). ภาวะเศรษฐกิจไทยไตรมาสที่สาม และแนวโน้มปี 2562-2563. สืบค้นจาก https://www.nesdb.go.th/ewt_dl_link.php?nid=9618

- ดารา ทีปะปาล และ ศิริชญาณ์ การะเวก. (2561). รูปแบบพฤติกรรมความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรมของบุคลากรในองค์การธุรกิจของไทย. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี*, 7(1), 180-193.
- ทรงศักดิ์ ภู่อ่อน. (2554). *การประยุกต์ใช้ SPSS วิเคราะห์ข้อมูลงานวิจัย*. (พิมพ์ครั้งที่ 4). มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2562). รายงานแนวโน้มธุรกิจ ไตรมาสที่ 3/2562. สืบค้นจาก https://www.bot.or.th/Thai/MonetaryPolicy/EconomicConditions/BLP/BLP_TH_Q3_2019_tf0kr6bl.pdf
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2560). *การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS และ AMOS*. (พิมพ์ครั้งที่ 17) กรุงเทพฯ: เอส. อาร์. พรินต์ติ้ง แมสโปรดักส์ จำกัด.
- ประสพชัย พสุนนท์. (2557). การกำหนดขนาดตัวอย่างตามแนวทาง Krejcie and Morgan (1970) ในการวิจัยเชิงปริมาณ. *วารสารวิชาการศิลปศาสตร์ประยุกต์*, 7(2), 112-121.
- รัตนภรณ์ ม่วงสวย, เก็จกนก เอื้อวงศ์ และ สุทธิวรรณ ตันติธรรณวงศ์. (2560). ความสัมพันธ์ระหว่างการใช้อำนาจของผู้บริหารสถานศึกษากับความผูกพันต่อองค์กรของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 8. *วารสารวิชาการและวิจัยสังคมศาสตร์*, 12(35), 101-116.
- สำนักงานแรงงานจังหวัดระยอง. (2562). *ข้อมูล/สถานการณ์ด้านแรงงานจังหวัด*. สืบค้นจาก <http://rayong.mol.go.th/situation>
- สำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม. (2562 ก.). *รายงานภาวะเศรษฐกิจอุตสาหกรรมไตรมาสที่ 3/2562*. สืบค้นจาก http://www.oie.go.th/assets/portals/1/fileups/2/files/Industry%20conditions/r_julsep2562.pdf
- สำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม. (2562 ข.). *ดัชนีผลผลิตภาพแรงงาน ไตรมาสที่ 3/2562*. สืบค้นจาก <https://indexes.oie.go.th/manufacturingProductionIndex02.aspx>
- อรพินทร์ ชูชม. (2557). การวิเคราะห์โครงสร้างความยึดมั่นผูกพันในงาน. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยการจัดการและเทคโนโลยีอีสเทิร์น*, 11(2), 75-79.
- อัมพิกา สุนทรภักดี. (2559). *การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร การรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพ และผลการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจประเภทอาหารและเครื่องดื่มแห่งหนึ่ง โดยมีการยึดมั่นต่อเป้าหมายเป็นตัวแปรสื่อ*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต) มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- Alleyne, P., Hudaib, M., & Haniffa, R. (2018). The moderating role of perceived organisational support in breaking the silence of public accountants. *Journal of Business Ethics*, 147(3), 509-527. doi: <http://dx.doi.org/10.1007/s10551-015-2946-0>
- Anna L. Kralj & David J. Solnet. (2011). The influence of perceived organizational support on engagement: a cross-generational investigation in the hospitality industry. *International CHRIE Conference-Refereed Track.*, 1-9. Retrieved from http://scholarworks.umass.edu/refereed/ICHRIE_2011/Thursday/9
- Claudia, M. (2018). The Influence of Perceived Organizational Support, Job Satisfaction and Organizational Commitment toward Organizational Citizenship Behavior (a study of the Permanent Lecturers at University of Lambung Mangkurat, Banjarmasin). *Journal of Indonesian Economy and Business*, 33(1), 23-45.

- Dai, K.L., & Qin X.Y. (2016). Perceived Organizational Support and Employee Engagement: Based on the Research of Organizational Identification and Organizational Justice. *Scientific Research Publishing, Open Journal of Social Sciences*, 4, 46-57.
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., & Sowa, D. (1986). Perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 71(3), 500-507.
- Fristin, Y., Nimran, U., Musadieg, M. A. & Utami H. N. (2019). The Relationship Among Superleader, Perceived Organizational Support and Work Performance Mediated By Work Satisfaction and Employee Engagement. *International Journal of Recent Technology and Engineering (IJRTE)*. 8(4), 2406-2415. Retrieved from <https://www.ijrte.org/wp-content/uploads/papers/v8i4/D7176118419.pdf>
- Getachew, D. S., & Zhou, E. (2018). The Influences of Transformational Leadership on Collective Efficacy : The Moderating Role of Perceived Organizational Support. *International Journal of Organizational Innovation (Online)*, 10(4), 7-15. Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/2028835177?accountid=43140>
- Jurek, P. & Besta, T. (2019). Employees' self-expansion as a mediator between perceived work conditions and work engagement and productive behaviors. *Curr Psychol*. <https://doi.org/10.1007/s12144-019-00241-w>
- Kahn, William. A. (1990). Psychological conditions of personal engagement and disengagement at work. *The Academy of Management Journal*, 33(4), 692-724. Retrieved from <https://www.talenteck.com/academic/Kahn-1990.pdf>
- Karatepe, O. M. & Ngeche, R. N. (2012). Does job embeddedness mediate the effect of work engagement on job outcomes? A study of hotel employees in Cameroon. *Journal of Hospitality Marketing and Management*, 21(4), 440-461.
- Karatepe, O. M., & Aga, M. (2016). The effects of organization mission fulfillment and perceived organizational support on job performance. *The International Journal of Bank Marketing*, 34(3), 368-387. Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/1785176539?accountid=43140>
- Kundu, S. C., & Lata, K. (2017). Effects of supportive work environment on employee retention. *International Journal of Organizational Analysis*, 25(4), 703-722. Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/1937702210?accountid=43140>
- Lathabhavan, R., Senthil, A. B., & Natarajan, T. (2017). A psychometric analysis of the utrecht work engagement scale in indian banking sector. *Industrial and Commercial Training*, 49(6), 296-302. doi:<http://dx.doi.org/10.1108/ICT-04-2017-0031>
- Mathumbu, D., & Dodd, N. (2013). Perceived organizational support, work engagement and organizational citizenship behavior of nurses at Victoria Hospital. *Journal of Psychology*, 4(2), 87-93. <https://doi.org/10.1080/09764224.2013.11885497>

- Meintjes, A., & Hofmeyr, K. (2018). The impact of resilience and perceived organizational support on employee engagement in a competitive sales environment. *SA Journal of Human Resource Management*, 16(0), a953 doi: <http://dx.doi.org/10.4102/sajhrm.v16i0.953>
- Putra, P. U. & Surya, I. B. (2019). The effect of perceived organizational support on work engagement and turnover intention. *International Journal of Education and Social Science Research*, 2(4), 19-33.
- Schaufeli, W. B., Salanova, M., González-Roma, V., & Bakker, A. B. (2002). The measurement of engagement and burnout: A confirmative analytic approach. *Journal of Happiness Studies*, 3(1), 71–92. <https://doi.org/10.1023/A:1015630930326>
- Wen, J., Li, Y., & Hou, P. (2016). Customer mistreatment behavior and hotel employee organizational citizenship behavior. *Nankai Business Review International*, 7(3), 322-344. Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/1826443064?accountid=43140>

