

ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถในตนเอง การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร กับความผูกพัน ในงานของพนักงานบริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด

The relationships between self-efficacy, perceived
organizational support and work engagement of employees
at srt electrified train co., ltd.

สงกรานต์ เลิศสุวงค์*
อริสา สํารอง**

บทคัดย่อ

ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถในตนเอง การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และความผูกพัน
ในงานของพนักงาน บริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้เป็นพนักงานบริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด จำนวน 224 คน
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test การทดสอบ
ความแปรปรวนทางเดียว และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่า (1) พนักงานบริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง
31-40 ปี อายุงานระหว่าง 6-8 ปี ระดับการศึกษาส่วนใหญ่จบในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ และส่วนใหญ่
มีระดับรายได้ 15,001 – 20,000 บาท (2) พนักงานบริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน
มีความผูกพันในงานไม่แตกต่างกัน (3) การรับรู้ความสามารถในตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวก
กับความผูกพันในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (4) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์
กับความผูกพันในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

Abstract

The objectives of this research were (1) to study work engagement, self-efficacy, and
perceived organizational support of employees at SRT Electrified Train Co., Ltd.(2) to compare work
relationship of employees at SRT Electrified Train Co., Ltd. ,which was categorized according to
personal factors (3) to study relationship between self-efficacy, perceived organizational support,
and work engagement of employees at state railway of Thailand electrified train Co., Ltd.

* นักศึกษาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

** รองศาสตราจารย์ ดร. สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

The 240 samples used in this study were the employees of state railway of Thailand electrified train Co., Ltd. Percentage, mean, standard deviation, T-test, One-way ANOVA, and Pearson correlation were applied to analyze the data.

The research results exposed that (1) Most employees of state railway of Thailand electrified train Co., Ltd. were male, 31 – 40 years old with 6 - 8 years of working experience, and most of them acquired bachelor's degree. Moreover, the average income was 15,001 – 20,000 baht. (2) The employees of state railway of Thailand electrified train Co., Ltd. with different personal factors had similar work engagement. (3) Self-efficacy had positive relation with work engagement at level .05 of significance. (4) Perceived organizational support related to work engagement at level .05 of significance.

บทนำ

ปัจจุบันรูปแบบการบริหารภายในองค์กรได้เกิดการเปลี่ยนแปลงจากเดิมที่มีรูปแบบการบริหารโดยเน้นการสั่งการและควบคุม มุ่งเน้นการลดค่าใช้จ่ายเพื่อสร้างผลกำไร และมุ่งเน้นผลงานในระยะสั้นซึ่งพิจารณาจากงบการเงิน มาเป็นการบริหารที่เน้นการจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์ โดยเน้นทำให้เกิดความร่วมมือในการทำงาน ส่งเสริมพนักงานให้สามารถปฏิบัติงานได้ด้วยตนเองโดยไม่ต้องมีการควบคุม มีการเน้นให้ความสำคัญกับวิสัยทัศน์ การวางแผนและการเจริญเติบโตขององค์กรในระยะยาว โดยองค์กรคาดหวังให้พนักงานมีความกระตือรือร้น ริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ สามารถทำงานร่วมมือกับเพื่อนร่วมงานได้อย่างราบรื่น มีความรับผิดชอบต่อการพัฒนาความสามารถทางอาชีพของตนเอง และมีผลการปฏิบัติงานในระดับสูง (Schaufeli & Salanova, 2007) ซึ่งในปัจจุบันได้มีการศึกษาพบว่าตัวแปรที่ทำให้พนักงานเกิดความรู้สึก ทัศนคติ และพฤติกรรมตามที่กล่าวมาข้างต้น คือความผูกพันในงาน (Schaufeli, Salanova, Gonzalez-Roma, & Bakker, 2002)

องค์กรที่จะประสบผลสำเร็จ สามารถบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้นั้น จำเป็นต้องอาศัยบุคลากรที่มีคุณภาพ กล่าวคือ พนักงานในองค์กรจำเป็นต้องอุทิศตนและทุ่มเท แรงกาย แรงใจ เพื่อปฏิบัติงานนั้นๆ

ให้สำเร็จลุล่วง รวมไปถึงการปรับปรุง แก้ไข และพัฒนางานอยู่เสมอ มีความรู้สึกที่งานนั้นมีความสำคัญ มีความกระตือรือร้นในการทำงาน มีแรงบันดาลใจในการทำงานนั้นๆ และภูมิใจกับงานที่ตนเองทำ ส่งผลให้องค์กรประสบผลสำเร็จ สามารถแข่งขันกับคู่แข่งรายอื่น ๆ ได้ ดังนั้นความผูกพันในงานจึงเป็นสิ่งที่สำคัญที่องค์กรจะต้องมุ่งเน้นและให้ความสำคัญเพื่อนำสู่ผลประโยชน์สูงสุดขององค์กร

แนวทางในการส่งเสริมให้พนักงานเกิดความผูกพันในงานมีอยู่หลายปัจจัย ซึ่งผู้วิจัยได้ทบทวนจากงานวิจัยที่ผ่านมา พบว่า การรับรู้ความสามารถในตนเอง (self-efficacy) ซึ่งเป็นปัจจัยทางจิตวิทยาที่ส่งผลต่อความผูกพันในงาน ซึ่งถือเป็นตัวแปรที่ส่งผลให้เกิดความเข้มแข็งในตัวบุคคลด้านบวกเมื่อมีการนำมาประยุกต์ใช้เพื่อพัฒนาและบริหารจัดการจะเป็นตัวช่วยส่งเสริมให้เกิดประสิทธิภาพของงานและองค์กรได้ (Luthans, 1989,p.21)

การรับรู้ความสามารถในตนเองยังเป็นการประเมินตนเองด้านทัศนคติที่แสดงถึงการยอมรับหรือไม่ยอมรับในตนเอง หรือการที่บุคคลตัดสินใจเกี่ยวกับความสามารถของตนเองที่จะจัดการ และดำเนินการกระทำพฤติกรรมให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ Bandura (1997, p.33) กล่าวว่า การรับรู้ความสามารถในตนเอง มีความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจของบุคคลในการคิดหาแนวทางในการปฏิบัติต่อสถานการณ์

ที่เกิดขึ้นในแง่ต่าง ๆ บุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถตนเองสูงจะมีแรงจูงใจในการกระทำพฤติกรรม และสามารถนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในทางที่ดี การรับรู้ความสามารถในตนเองจึงเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่องค์กรจะต้องให้ความสำคัญและมุ่งเน้นให้พนักงานเกิดการรับรู้ความสามารถในตนเองในระดับสูง เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร นำไปสู่ความสามารถในด้านการแข่งขันขององค์กรอื่น ๆ

นอกจากนี้การสนับสนุนจากองค์กรเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ช่วยเพิ่มความคาดหวังของบุคลากรในองค์กร หากบุคลากรในองค์กรรับรู้ว่าจะได้รับการสนับสนุนมากเท่าไร ก็จะทุ่มเททั้งแรงกาย แรงใจในการทำงานให้องค์กรมากขึ้นเท่านั้น จากการศึกษาของ Shore and Wayne (1993) พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบ ซึ่งการทำงานตามหน้าที่รับผิดชอบอย่างมีคุณภาพและมาตรฐานนั้นเป็นการตอบแทนผลประโยชน์ที่บุคลากรได้รับจากองค์กรวิธีหนึ่ง (Eisenberger et al., 2001) การสนับสนุนจากองค์กรนับว่าเป็นส่วนสำคัญในการสนับสนุนให้บุคลากรในองค์กรเกิดความผูกพันในงาน และมีความพึงพอใจต่องานที่ทำโดยมีความกระตือรือร้นมีความทุ่มเทและตั้งใจในการทำงาน (Schaufeli et al., 2002) ดังนั้นหากองค์กรใดมีบุคลากรที่มีความผูกพันในงานจะส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคคลและการบริหารจัดการในองค์กร

ธุรกิจเดินรถไฟในประเทศไทยเป็นธุรกิจที่ค่อนข้างแคบ มีผู้ให้บริการเพียงไม่กี่รายเท่านั้น ในปัจจุบัน บริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด เป็นหน่วยงานรัฐเพียงแห่งเดียวที่ให้บริการเดินรถไฟ ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับผู้ให้บริการเดินรถไฟรายอื่น ๆ ที่เป็นหน่วยงานเอกชนแล้ว พบว่า มีความคล่องตัวในการบริหารงานที่ต่ำกว่าหน่วยงานอื่น ๆ รวมไปถึงรายได้หรือสวัสดิการต่าง ๆ ของพนักงานที่ยังน้อยกว่า

ผู้ให้บริการเดินรถไฟรายอื่น ๆ ทำให้เกิดการหลังไหลของพนักงานในการลาออกเพื่อไปปฏิบัติงานในหน่วยงานผู้ให้บริการเดินรถไฟรายอื่น ๆ เป็นจำนวนมาก โดยเฉพาะในอนาคตประเทศไทยมีแผนการพัฒนาโครงการระบบขนส่งมวลชนในพื้นที่กรุงเทพฯ และปริมณฑล มีทั้งหมด 10 เส้นทาง เพื่อแก้ไขปัญหาจราจร โดยคาดว่าจะแล้วเสร็จภายในปี พ.ศ. 2565 ซึ่งอาจเป็นสาเหตุที่นำมาซึ่งการลาออกของพนักงานจำนวนมาก เพื่อไปปฏิบัติงานหน่วยงานเดินรถไฟรายอื่น ๆ ในอนาคต หรือ พนักงานในหน่วยงานไม่มีคุณภาพพอที่จะสามารถแข่งขันกับองค์กรอื่น ๆ ที่ให้บริการรถไฟที่จะเกิดขึ้นอีกมากมายในอนาคตได้

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจมุ่งศึกษาในเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถในตนเอง การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและความผูกพันในงาน ของ พนักงาน บริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด เพื่อเป็นแนวทางในการส่งเสริมให้พนักงานเกิดความผูกพันในงานและคงอยู่กับองค์กรต่อไปซึ่งผลการวิจัยในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารในการนำไปพิจารณาปรับปรุง แก้ไข และพัฒนานโยบายขององค์กรที่ส่งเสริมให้พนักงานเกิดความผูกพันในงานเพิ่มมากขึ้น เพื่อเพิ่มคุณภาพ และประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนขององค์กรต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความผูกพันในงาน การรับรู้ความสามารถในตนเอง และ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ของพนักงาน บริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด
2. เพื่อเปรียบเทียบความผูกพันในงานของพนักงาน บริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่อายุระยะเวลาการปฏิบัติงานระดับการศึกษา ระดับรายได้
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถในตนเอง การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร กับความผูกพันในงานของพนักงาน บริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด

สมมติฐานการวิจัย

1. พนักงาน บริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันมีความผูกพันในงานแตกต่างกัน
2. การรับรู้ความสามารถในตนเองมีความสัมพันธ์กับความผูกพันในงานของพนักงานบริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด
3. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีความสัมพันธ์กับความผูกพันในงานของพนักงาน บริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด

ขอบเขตการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ พนักงาน บริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด จำนวน 495 คน กลุ่มตัวอย่างเป็นตัวแทนของประชากรพนักงาน บริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด จำนวน 224 คน จากการคำนวณสูตรของ Yamane และใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified random sampling)

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยส่วนบุคคล การรับรู้ความสามารถในตนเอง การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ตัวแปรตาม คือ ความผูกพันในงาน

ประโยชน์ที่ได้รับการวิจัย

1. ทราบถึงระดับการรับรู้ความสามารถในตนเอง การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ และความผูกพันในงาน เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดแผนงานหรือนโยบายในการพัฒนาหรือส่งเสริมพนักงานในด้านต่าง ๆ
2. ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถในตนเอง การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ และความผูกพันในงาน เพื่อเป็นแนวทางในการนำผลที่ได้ไปพัฒนาองค์การในด้านต่าง ๆ เพื่อให้พนักงานในองค์การ เกิดความผูกพันในงานในระดับที่สูงขึ้น

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับ ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย อายุ ระยะเวลา การปฏิบัติงาน ระดับการศึกษา ระดับรายได้ โดยแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (Check List)

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามวัดระดับการรับรู้ความสามารถในตนเอง มีจำนวน 17 ข้อ มีลักษณะมาตรวัด แบบประมาณค่า 5 ระดับ

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามวัดระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การโดยแบ่งออกเป็น มีจำนวน 20 ข้อ แบ่งเป็นข้อคำถามด้านบวก จำนวน 16 ข้อ และข้อคำถามด้านลบ จำนวน 4 ข้อ มีลักษณะมาตรวัด แบบประมาณค่า 5 ระดับ

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามวัดระดับความผูกพันในงาน มีจำนวน 16 ข้อ มีลักษณะมาตรวัดแบบประมาณค่า 5 ระดับ

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (try-out) และนำข้อมูลที่ได้ในแต่ละฉบับมาวิเคราะห์ รายข้อ (item analysis) โดยการหาค่าอำนาจจำแนก (discrimination power) ด้วยวิธีหาค่าสหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวม (corrected item-total correlation) ผลการหาค่าอำนาจจำแนก คือ แบบวัดการรับรู้ความสามารถในตนเอง มีอำนาจจำแนกรายข้อระหว่าง 0.20 - 0.87 แบบวัดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ มีอำนาจจำแนกรายข้อระหว่าง 0.20 - 0.93 และแบบวัดความผูกพันในงาน มีอำนาจจำแนกรายข้อระหว่าง 0.20 - 0.67 และวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของข้อคำถาม (reliability) โดยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟาของ Cronbach (Cronbach's alpha coefficient) โดยผลของการหาค่าความเชื่อมั่น คือ แบบวัดการรับรู้ความสามารถในตนเองเท่ากับ .836 แบบวัดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การเท่ากับ .890 และแบบวัด

ความผูกพันในงานเท่ากับ.801 และนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับ การวิจัยตามขั้นตอนต่อไปนี้

1. ผู้วิจัย ขอหนังสือจากบัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ส่งถึง กรรมการผู้อำนวยการใหญ่ บริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด
2. ผู้วิจัยติดต่อฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล ของ บริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด เพื่อขออนุญาต แจกแบบสอบถาม
3. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ให้ พนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 224 ชุด ได้กลับมาคืนจำนวน 224 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 และตามเก็บ รวบรวมด้วยตนเอง โดยใช้เวลาในการแจกและเก็บ รวบรวมแบบสอบถามประมาณ 1 เดือน
4. นำแบบสอบถามที่ได้ตรวจความถูกต้อง โดยพิจารณาจากความสมบูรณ์และวิธีการในการตอบ แบบสอบถาม เพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธี ทางสถิติต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลตัวแปรที่ศึกษา โดยคำนวณ ค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่

1. วิเคราะห์เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ของผู้ตอบแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ คือ ค่าแจกแจง ความถี่ (frequency distribution) และ ค่าร้อยละ (percentage)
2. วิเคราะห์ความผูกพันในงานของ พนักงานบริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด ใช้สถิติ ค่าเฉลี่ย (mean) ใช้แปรความหมายข้อมูลต่าง ๆ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation-SD)

3. ทดสอบสมมติฐานการวิจัยเกี่ยวกับการรับรู้ความสามารถในตนเอง การรับรู้การสนับสนุน จากองค์กร และความผูกพันในงาน สถิติที่ใช้ได้แก่

- 3.1 วิเคราะห์เปรียบเทียบความผูกพัน ในงาน ของพนักงานบริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ใช้สถิติ Independent-Samples t test กับกลุ่มตัวอย่างที่แบ่งออกเป็น สองกลุ่มได้แก่ เพศ และใช้สถิติ One-way ANOVA กับกลุ่มตัวอย่างที่แบ่งเป็นกลุ่มย่อยมากกว่า 2 กลุ่ม ได้แก่ อายุ อายุงาน ระดับการศึกษา สังกัด และรายได้
- 3.2 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถในตนเอง การรับรู้การสนับสนุน จากองค์กร และความผูกพันในงาน ใช้ค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์ ของเพียร์สัน(Pearson's product moment correlation coefficient)

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพนักงาน บริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด มีดังนี้

1. จากการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของ กลุ่มตัวอย่าง พบว่า พนักงานบริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 66.5 ส่วนใหญ่อายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 58.4 มีอายุงานระหว่าง 6-8 ปี คิดเป็นร้อยละ 49.4 ระดับ การศึกษาส่วนใหญ่จบในระดับปริญญาตรี คน คิด เป็นร้อยละ 77.3 สังกัดกลุ่มสายงานปฏิบัติการเดินรถ คิดเป็นร้อยละ 48.9 และส่วนใหญ่มีระดับรายได้ 15,001 – 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 36.9
2. ความผูกพันในงาน ของกลุ่มตัวอย่าง พนักงานบริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด มีความผูกพัน ในงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.65$) และเมื่อ พิจารณาความผูกพันในงานเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานมีความผูกพันในงานทุกด้านอยู่ในระดับสูง โดยเรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้าน ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของงาน ($\bar{X} = 3.69$) ด้านความทุ่มเท

ในการทำงาน ($\bar{X} = 3.67$) และด้านความรู้สึกเต็มเปี่ยม
ไปด้วยพลังงานในการทำงาน ($\bar{X} = 3.59$)

3. ผลการวิเคราะห์การรับรู้ความสามารถ
ในตนเอง พนักงานบริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด
มีการรับรู้ความสามารถในตนเอง โดยรวมอยู่ในระดับ
สูง ($\bar{X} = 3.96$) และเมื่อพิจารณาการรับรู้ความสามารถ
ในตนเองรายด้าน พบว่า พนักงานมีการรับรู้
ความสามารถในตนเองทุกด้านอยู่ในระดับสูง โดยเรียง
ตามลำดับคะแนนเฉลี่ยที่ได้จากมากไปน้อย ดังนี้
ด้านเผ่ายาย ($\bar{X} = 4.05$) ด้านความยาก ($\bar{X} = 3.97$)
และด้านความมั่นใจ ($\bar{X} = 3.88$)

4. ผลการวิเคราะห์การรับรู้การสนับสนุน
จากองค์กร พนักงานบริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด
มีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรโดยรวม
อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.07$) และเมื่อพิจารณาการรับรู้
การสนับสนุนจากองค์กรรายด้าน พบว่า พนักงาน
มีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรทุกด้านอยู่ใน
ระดับ ปานกลาง โดยเรียงตามลำดับคะแนนเฉลี่ยที่
ได้จากมากไปน้อยดังนี้ ด้านความมั่นคงในการทำงาน
($\bar{X} = 3.23$) ด้านจิตอาสามณ์ ($\bar{X} = 3.17$) ด้านปฏิบัติการ
($\bar{X} = 3.15$) ด้านความรู้ในงานและโอกาสในการ
ก้าวหน้า ($\bar{X} = 3.11$) และด้านผลตอบแทน
และสวัสดิการ ($\bar{X} = 2.70$)

5. ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า

5.1 พนักงานบริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท.
จำกัด ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันมีความผูกพันในงาน
ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

5.2 การรับรู้ความสามารถในตนเอง
มีความสัมพันธ์กับความผูกพันในงานอย่างมีนัยสำคัญ
ทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้ง
ไว้ เมื่อวิเคราะห์รายด้านพบว่า การรับรู้ความสามารถ
ในตนเองทุกด้านมีความสัมพันธ์กับความผูกพันในงาน

5.3 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร
มีความสัมพันธ์กับความผูกพันในงาน อย่างมีนัย
สำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่

ตั้งไว้ เมื่อวิเคราะห์รายด้านพบว่า การรับรู้การสนับสนุน
จากองค์กรทุกด้านมีความสัมพันธ์กับความผูกพันในงาน

การอภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการ
รับรู้ความสามารถในตนเอง การรับรู้การสนับสนุน
จากองค์กร และความผูกพันในงาน ของ พนักงาน
บริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด สามารถนำมาอภิปราย
ผลได้ดังนี้

1. พนักงาน บริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด
ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันมีความผูกพันในงานแตก
ต่างกัน จากการทดสอบสมมติฐานที่ 1 พบว่า พนักงาน
บริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตก
ต่างกัน มีความผูกพันในงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็น
ไปตามสมมติฐาน ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะ บริษัท รถไฟฟ้า
ร.ฟ.ท. จำกัด เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจที่มีกำหนด
ขอบเขตงานอย่างชัดเจน และงานต่างๆ จะเป็นไปตาม
กฎระเบียบ และมาตรฐานการดำเนินงานของบริษัทฯ
ซึ่งไม่ว่าจะมีปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันแต่ก็ต้องปฏิบัติ
งานในสภาพแวดล้อมและกฎระเบียบต่าง ๆ
อย่างเคร่งครัด จึงอาจทำให้ไม่ส่งต่อความผูกพันในงาน
ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วินิตา ไชยมงคล (2551)
ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความ
สามารถของตนเอง เขาวนอารมณ์ และความผูกพัน
ในงาน: กรณีศึกษานักลากรของโรงพยาบาลเอกชนแห่ง
หนึ่ง พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ประกอบด้วย อายุ
ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ระดับการศึกษา และระดับ
รายได้ ที่แตกต่างกันมีความผูกพันในงานไม่แตกต่างกัน

2. การรับรู้ความสามารถในตนเอง
มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในงานของ
พนักงานบริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด จากการทดสอบ
สมมติฐานที่ 2 พบว่า การรับรู้ความสามารถ
ในตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในงาน
($r = .433$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะการ

ที่พนักงานรับรู้ถึงความสามารถของตนเอง รับรู้ว่าตัวเองเป็นคนเก่ง และมีความสามารถที่จะทำงานต่างๆที่มีความยาก และมีความสำคัญ จึงเกิดการรับรู้ว่าคุณสมบัติของตนเองสามารถทำงานนี้ได้ และสามารถทำได้เป็นอย่างดีจึงเกิดความรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่าต่อองค์กรทำให้เกิดความมั่นใจ และแผ่ขยายไปยังอื่นๆที่เกี่ยวข้องในสายงานทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจในหน้าที่การงานภูมิใจในงานที่ทำ ทูมเทให้กับงานที่ตนเองรับผิดชอบ และเกิดความรู้สึกเป็นอันหนึ่งเป็นอันเดียวกับเป้าหมายขององค์กรเสมือนตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ดังนั้นเมื่อพนักงานเกิดการรับรู้ความสามารถในตนเองสูง ก็จะมีผลผูกพันในงานสูงด้วยเช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภาพร เหมือนละม้าย (2555) ศึกษาเรื่อง การรับรู้ความสามารถในตนเอง คุณลักษณะของงาน บรรยากาศขององค์กร ที่ส่งผลต่อความผูกพันในงานของพยาบาลวิชาชีพของโรงพยาบาลแห่งหนึ่ง พบว่า การรับรู้ความสามารถในตนเองมีความสัมพันธ์กับความผูกพันในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และงานวิจัยของ กวิน อำไพพงษ์ (2543) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง ความผูกพันในอาชีพความพึงพอใจในงาน และความสำเร็จในอาชีพครูในโรงเรียนเอกชน พบว่า การรับรู้ความสามารถในตนเองมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่ออาชีพและองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในงานของพนักงานบริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด จากการทดสอบสมมติฐานที่ 3 พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในงาน ($r = .464$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการที่พนักงานรับรู้ถึงการสนับสนุนขององค์กรที่ดีจะส่งผลให้พนักงานมีกำลังใจในการทำงาน และทำให้เกิดความผูกพันในงานได้ ซึ่งการสนับสนุนจากองค์กร

เป็นการแลกเปลี่ยนทางสังคมระหว่างองค์กรกับพนักงาน เป็นสิ่งที่องค์กรตอบแทนการปฏิบัติงานให้แก่พนักงาน เช่น การจัดสรรระบบ สภาพแวดล้อมที่เหมาะสม และเอื้อต่อการปฏิบัติงาน เปิดโอกาสให้ได้รับความรู้เพิ่มเติม มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น หรือพัฒนางานต่างๆ และแสดงความสามารถในด้านอื่นๆ อีกทั้งโอกาสในการก้าวหน้าในงาน รวมถึงการตอบแทนในสวัสดิการและค่าตอบแทนที่เหมาะสมและเพียงพอต่อการดำเนินชีวิต ทำให้พนักงานเกิดเจตคติในทางที่ดีกับองค์กร จึงตอบแทนองค์กรด้วยการแสดงพฤติกรรมที่ดีในการปฏิบัติงาน ส่งผลให้เกิดความผูกพันในงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สิกานต์ เอียวเล็ก (2553) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ การสนับสนุนจากองค์กร กับความผูกพันในงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลเอกชน เขตกรุงเทพมหานคร การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์กับความผูกพันในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และงานวิจัยของ สุพิมล มาลีรังสี (2554) ได้ศึกษาเรื่อง การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและการรับรู้แบบอย่างปฏิบัติของผู้มีหน้าที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันในงาน : กรณีศึกษาบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

ข้อเสนอแนะ

1. องค์กรควรมีการส่งเสริมให้พนักงานเกิดการรับรู้ความสามารถในตนเอง โดยการให้โอกาสหรือมอบหมายงานที่พนักงานได้ใช้ความสามารถทักษะในการคิดงานหรือตัดสินใจรวมไปถึงการฝึกอบรมทักษะด้านกระบวนการคิดเพื่อพัฒนาความสามารถในด้านที่เกี่ยวข้อง ทำให้พนักงานเกิดความมั่นใจ และเกิดแรงจูงใจในการพัฒนาศักยภาพของตนเอง หากพนักงานเกิดการรับรู้ความสามารถ

ในตนเองในระดับสูงแล้วก็มีแนวโน้มที่จะประสบผลสำเร็จในงาน รวมไปถึงการแผ่ขยายไปงานด้านอื่น ๆ เช่นกัน ซึ่งจะส่งผลให้พนักงานเกิดความผูกพันในงานมากยิ่งขึ้น

2. องค์การควรให้การสนับสนุนพนักงานในด้านต่าง ๆ ดังนี้

2.1 ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ควรมีการทบทวนการสวัสดิการในด้านต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนให้พนักงานรู้สึกว่าการพร้อมที่จะให้การสนับสนุนเพื่อให้พนักงานมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น และให้ผลตอบแทนอย่างเป็นธรรมแก่การปฏิบัติงาน

2.2 ด้านความรู้ในงานและโอกาส ในการก้าวหน้า ควรมีการส่งเสริมและเพิ่มโอกาสในการอบรม พัฒนาทักษะ และความรู้ในงานให้แก่พนักงานมากยิ่งขึ้น เพื่อต่อยอดให้พนักงานมีโอกาสในการทำงานในระดับที่สูงขึ้น นอกจากนี้ยังควรมีการทบทวนระบบการเติบโตและความก้าวหน้าในงาน เช่น การริเริ่มการวางแผนหาผู้สืบทอดตำแหน่ง (succession plan) ระบบการบริหารจัดการคนเก่ง (talent management) เป็นต้น

2.3 ด้านความมั่นคงในการทำงาน ถึงแม้ว่าบริษัทจะเป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจที่มีความมั่นคงสูงอยู่แล้ว แต่ทั้งนี้องค์การควรมีการให้ความชัดเจนเกี่ยวกับ นโยบายหรือเป้าหมายขององค์การ และชี้แจงทิศทางในการขับเคลื่อนขององค์การ ในอนาคตแก่พนักงานอยู่เสมอๆ เพื่อให้พนักงานรู้สึกมั่นใจ และเชื่อมั่นต่อองค์การมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ การที่องค์การมีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์การอยู่บ่อยครั้งอาจทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกไม่มั่นคงต่อการปฏิบัติงานในหน้าที่นั้น ๆ ทั้งนี้หากมีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์การควรมีการชี้แจงเหตุผลในการปรับเปลี่ยนให้เกิดความชัดเจน หรืออาจให้พนักงาน

เข้ามามีส่วนร่วมในการวางแผนปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์การในแต่ละครั้ง

2.4 ด้านจิตอาสามณ์ ควรมีการกำหนดนโยบายที่ส่งเสริมให้พนักงานรู้สึกถึงการได้รับการยอมรับ ได้รับเกียรติในงานที่ทำ ได้รับการยกย่องจากการทุ่มเทในการปฏิบัติงาน เช่น การให้รางวัลพนักงานดีเด่นประจำเดือน การชมเชยในระดับทางการ เมื่อพนักงานปฏิบัติงานอย่างดียเยี่ยม เป็นต้น

2.5 ด้านการปฏิบัติงาน ควรมีการกำหนดนโยบายหรือระบบงาน ลดช่องว่างทางความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานระดับปฏิบัติการและผู้บริหาร เพื่อให้พนักงานสามารถเข้าถึงผู้บริหารได้หากมีปัญหาที่เกี่ยวข้องกับงาน พนักงานสามารถเข้าไปพูดคุยหรือขอคำปรึกษาจากผู้บริหารได้โดยตรง ผู้บริหารควรมีการพบปะพนักงานในระดับปฏิบัติการเป็นประจำ นอกจากนี้องค์การควรจัดหาอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกที่เกี่ยวข้องในงานให้เพียงพอต่อความต้องการของพนักงานในการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ เช่น อุปกรณ์สำนักงาน อุปกรณ์เครื่องมือช่างยานพาหนะในการเดินทางไปปฏิบัติงานนอกสถานที่ เป็นต้น เพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ศึกษาปัจจัยที่อาจส่งผลกระทบต่อความผูกพันในงาน เช่น พฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดี การเห็นคุณค่าในตนเอง คุณภาพชีวิตในการทำงาน เป็นต้น

2. การเก็บข้อมูลด้วยวิธีอื่น ๆ เช่น การสังเกต การสัมภาษณ์ หรือการทดลอง เป็นต้น จะทำให้ข้อมูลเชิงลึก ซึ่งเป็นประโยชน์ในการส่งเสริมให้พนักงานเกิดความผูกพันในงานมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- สุภาพร เหมือนละม้าย. (2555). การรับรู้ความสามารถในตนเอง คุณลักษณะของงาน บรรยากาศองค์การ ที่ส่งผลต่อความผูกพันในงานของพยาบาลวิชาชีพของโรงพยาบาลแห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สุนิกร เปรมศรี. (2557). ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันในงาน การรับรู้ความสำเร็จในอาชีพ และบรรยากาศองค์การที่มีผลต่อการพัฒนาตนเองของพยาบาลสถาบันจิตเวชศาสตร์. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- นฤตม์ พรประสิทธิ์. (2554). ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของงาน ความพึงพอใจในการตอบสนองความต้องการพื้นฐานทางจิตใจตามทฤษฎีการกำหนดด้วยตนเองและความผูกพันในงาน : กรณีศึกษาบริษัทกลุ่มธุรกิจพัฒนาอสังหาริมทรัพย์. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วินิตา ไชยมงคล. (2551). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเอง เซาวันอารมณ์ และความผูกพันในงาน : กรณีศึกษาบุคลากรของโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เปรมจิตร คล้ายเพชร. (2548). การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ความยุติธรรมองค์การที่มีผลต่อความผูกพันองค์การและความตั้งใจลาออก. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สีกานต์ เอียวเล็ก. (2553). ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ การสนับสนุนจากองค์การ กับความผูกพันในงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลเอกชน เขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Bandura, A. (1997). *Self-efficacy: The exercise of control*. New York: W. H. Freeman.
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., & Sowa, D. (1986). Perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 71(3), 500-507.
- Eisenberger, R., Rhoades, L., & Armeli, S. (2001). Affective commitment to the organization: The contribution of perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 86(5), 825-836.
- Luthans, F. (1989). *Organization behavior* (8th ed.). New York: McGraw-Hall.
- Schaufeli, W. B., & Salanova, M. (2007) *Work engagement: An emerging psychological concept and its implications for organizations*. Retrieved October 1, 2011 from http://www.wont.uji.es/wont/downloads/capitulos_libro/internacional/es/2007SCHAUFELI01CI.pdf
- Schaufeli, W. B., & Salanova, M., Gomez-Roma, V., & 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.