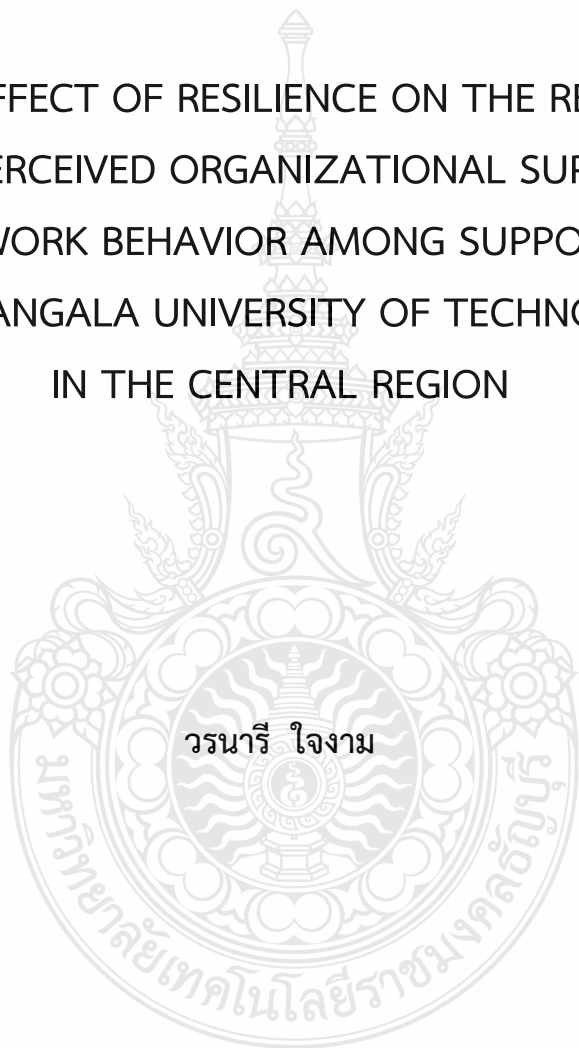


ความยืดหยุ่นทางจิตใจในฐานะตัวแปรคั่นกลางที่มีอิทธิพลระหว่าง
การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรม
ในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล
เขตจังหวัดภาคกลาง

MEDIATING EFFECT OF RESILIENCE ON THE RELATIONSHIP
BETWEEN PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT AND
INNOVATIVE WORK BEHAVIOR AMONG SUPPORT STAFF AT
RAJAMANGALA UNIVERSITY OF TECHNOLOGY
IN THE CENTRAL REGION



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป
คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ปีการศึกษา 2566
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ความยืดหยุ่นทางจิตใจในฐานะตัวแปรคั่นกลางที่มีอิทธิพลระหว่าง
การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรม
ในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล
เขตจังหวัดภาคกลาง

วนนารี ใจงาม



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป
คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ปีการศึกษา 2566
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

หัวข้อวิทยานิพนธ์ ความยืดหยุ่นทางจิตใจในฐานะตัวแปรคั่นกลางที่มีอิทธิพลระหว่างการรับรู้
การสนับสนุนจากองค์กรและพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมในการทำงานของ
บุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล เขตจังหวัดภาคกลาง
Mediating Effect of Resilience on the Relationship between Perceived
Organizational Support and Innovative Work Behavior among Support
Staff at Rajamangala University of Technology in the Central Region
ชื่อ - นามสกุล นางสาววรรณรี ใจงาม
วิชาเอก การจัดการทั่วไป
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์กล้าหาญ ณ น่าน, ประ.ด.
ปีการศึกษา 2566

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์


..... ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์เชาว์ โรจนแสง, Ed.D.)


..... กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุรมงคล นิ่มจิตต์, ประ.ด.)


..... กรรมการ

(รองศาสตราจารย์กล้าหาญ ณ น่าน, ประ.ด.)

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี อนุมัติวิทยานิพนธ์ฉบับนี้
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญามหาบัณฑิต


..... คณบดีคณะบริหารธุรกิจ

(รองศาสตราจารย์กล้าหาญ ณ น่าน, ประ.ด.)

วันที่ 5 เดือน ตุลาคม พ.ศ. 2566

หัวข้อวิทยานิพนธ์	ความยืดหยุ่นทางจิตใจในฐานะตัวแปรคั่นกลางที่มีอิทธิพลระหว่างการเรียนรู้ การสนับสนุนจากองค์กรและพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมในการทำงาน ของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล เขตจังหวัด ภาคกลาง
ชื่อ - นามสกุล	นางสาววนารีย์ ใจงาม
วิชาเอก	การจัดการทั่วไป
อาจารย์ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์กล้าหาญ ณ น่าน, ปร.ด.
ปีการศึกษา	2566

บทคัดย่อ

วิทยานิพนธ์นี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) อิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรทางตรงที่มีผลต่อพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล เขตจังหวัดภาคกลาง และ 2) อิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรทางอ้อมที่มีผลต่อพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล เขตจังหวัดภาคกลาง โดยมีความยืดหยุ่นทางจิตใจของบุคลากรเป็นตัวแปรคั่นกลาง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล เขตจังหวัดภาคกลาง จำนวน 355 ตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถามที่ผ่านการทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาและความน่าเชื่อถือ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์อิทธิพลทางตรงและทางอ้อมด้วยสัมประสิทธิ์อิทธิพลถดถอย ด้วยโปรแกรม PROCESS macro 3.1 in IBM SPSS Statistics version 24.0 for Windows

ผลการวิจัยพบว่า ระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 3.77) ในระดับสูง ระดับความยืดหยุ่นทางจิตใจในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 4.04) ในระดับสูง และระดับพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมในการทำงานในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 3.91) ในระดับสูง สำหรับการทดสอบอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมด้วยวิธี Bootstrap พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ 0.387 เมื่อพิจารณาอิทธิพลทางอ้อม พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมในการทำงานโดยมีความยืดหยุ่นทางจิตใจทำหน้าที่ตัวแปรคั่นกลาง

อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ 0.237 แสดงให้เห็นว่าคุณสมบัติของตัวแปรการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ถึงแม้จะมีบทบาทสำคัญมากต่อพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมในการทำงาน แต่เมื่อบุคลากรมีความยืดหยุ่นทางจิตใจที่ดีจะช่วยให้บุคลากรสามารถปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ต่าง ๆ ที่มีการเปลี่ยนแปลงได้อย่างรวดเร็ว

คำสำคัญ: การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความยืดหยุ่นทางจิตใจ พฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมในการทำงาน



Thesis Title	Mediating Effect of Resilience on the Relationship between Perceived Organizational Support and Innovative Work Behavior among Support Staff at Rajamangala University of Technology in the Central Region
Name-Surname	Miss Woranaree Jaingam
Major Subject	General Management
Thesis Advisor	Associate Professor Khahan Na-Nan, Ph.D.
Academic Year	2023

ABSTRACT

The objectives of this research were to: 1) examine the direct effects of perceived organizational support on the innovative work behavior of Rajamangala University of Technology support staff; and 2) investigate the indirect effect of perceived organizational support on innovative work behavior through the mediating variables of resilience of support staff at Rajamangala University of Technology who were located in the central region.

The samples used in this study comprised 335 support staffs of Rajamangala University of Technology who were located in the central region. The instrument used to collect data was a questionnaire that passed assessment in terms of content validity and reliability. Statistical methods used to analyze the data comprised descriptive statistics: frequency, percentage, mean and standard deviation, along with inferential statistics: the PROCESS macro 3.1 in IBM SPSS Statistics version 24.0 for Windows to analyze both direct and indirect impacts.

The research results showed that the overall perceived organizational support was at a high level ($\bar{x} = 3.77$); the overall characteristics of resilience was at a high level ($\bar{x} = 4.04$); and the overall innovative work behavior was at a high level ($\bar{x} = 3.91$). According to the application of the bootstrapping approach to test the direct and indirect effects, the findings revealed a positive association between perceived

organizational support and innovative work behavior at a statistically significant level of .01, with a path coefficient of 0.387. Consistent with indirect effects, perceived organizational support had an indirect effect on innovative work behavior through the resilience at a statistically significant level of .01, with a path coefficient of 0.237. The findings revealed that, while perceived organizational support had a significant impact on innovative work behavior, when employees are resilient, they can quickly adapt to new situations.

Keywords: perceived organizational support, resilience, innovative work behavior



กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงอย่างสมบูรณ์ได้ด้วยความเมตตา คุณเลเอาใจใส่เป็นอย่างดีจาก รองศาสตราจารย์ ดร.กล้าหาญ ญ น่าน อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่ได้สละเวลาอันมีค่าเพื่อให้ คำปรึกษา ข้อชี้แนะ ตลอดจนปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องจนสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ผู้วิจัยขอกราบ ขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.เชาว์ โรจนแสง ประธานกรรมการสอบ วิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรมงคล นิ้มจิตต์ กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ที่กรุณาให้ความรู้ และคำแนะนำที่ดีเพื่อเพิ่มความสมบูรณ์ของงานวิจัย รวมทั้งผู้ทรงคุณวุฒิที่ให้คำแนะนำในการสร้าง เครื่องมือการวิจัย และสละเวลาในการตรวจแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรมงคล นิ้มจิตต์, ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ดวงพร พุทธวงศ์ และคุณสมพงษ์ เพชรรี ผู้จัดการอาวุโส บริษัท ไทยโอบายาชิ จำกัด และขอขอบพระคุณกลุ่มบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคล เขตจังหวัดภาคกลาง ที่สละเวลาและให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเพื่อเป็น ประโยชน์ต่อการวิจัยครั้งนี้

ขอขอบพระคุณบิดา มารดา ญาติ ผู้มีพระคุณ ที่คอยช่วยเหลือและสนับสนุน เป็นกำลังใจใน การศึกษาวิจัยมาโดยตลอด รวมทั้งขอบพระคุณหัวหน้างาน และพี่น้อง เพื่อนร่วมงานจากฝ่ายการเงิน กองคลัง ที่ให้ความอนุเคราะห์ด้านข้อมูลต่างๆ อีกทั้งยังให้คำแนะนำอันเป็นประโยชน์ด้วยความเต็มใจ ตลอดจนขอขอบพระคุณอาจารย์และบุคลากรของคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ธัญบุรี เป็นอย่างสูงที่ได้ให้ความรู้ คำแนะนำ และให้การสนับสนุนในการทำวิจัยอย่างต่อเนื่องสุดท้ายนี้ ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่างานวิจัยฉบับนี้จะเป็นแนวทางในการศึกษาและสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการ บริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่เป็นประโยชน์สำหรับองค์การ หากมีข้อบกพร่องหรือข้อผิดพลาด ประการใดในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยขอน้อมรับไว้และจะปรับปรุงแก้ไขในโอกาสต่อไป

วรณาริ ใจงาม

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(3)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(5)
กิตติกรรมประกาศ	(7)
สารบัญ	(8)
สารบัญตาราง	(10)
สารบัญภาพ	(11)
บทที่ 1 บทนำ	12
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	12
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย	14
1.3 สมมติฐานการวิจัย	15
1.4 ขอบเขตของการวิจัย	15
1.5 คำจำกัดความในการวิจัย	16
1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย	18
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	19
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	21
2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร	21
2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความยืดหยุ่นทางจิตใจ	32
2.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมในการทำงาน	40
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	45
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	52
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	52
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	54
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	61
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล	61
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	63
4.1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	67
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	67

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	95
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	97
5.2 การอภิปรายผลการวิจัย.....	100
5.3 การประยุกต์ใช้ด้านแนวคิดและทฤษฎี.....	103
5.4 การประยุกต์ใช้ด้านการปฏิบัติ.....	104
5.5 ข้อจำกัดของการวิจัยและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต.....	105
บรรณานุกรม.....	106
ภาคผนวก.....	120
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	121
ภาคผนวก ข หนังสือขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม.....	129
ภาคผนวก ค บทความในการวิจัย.....	133
ประวัติผู้เขียน	146



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 2.1 แสดงมาตรวัดหรือแบบสอบถามการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร.....	31
ตารางที่ 2.2 แสดงมาตรวัดหรือแบบสอบถามความยืดหยุ่นทางจิตใจ	38
ตารางที่ 2.3 แสดงมาตรวัดหรือแบบสอบถามพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมในการทำงาน	44
ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคล ตามการแบ่งแบบชั้นภูมิ.....	53
ตารางที่ 3.2 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แอลฟาของครอนบาค	57
ตารางที่ 3.3 แสดงการตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้าง (Construct validity).....	59
ตารางที่ 4.1 แสดงค่าสถิติเบื้องต้นของข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	68
ตารางที่ 4.2 แสดงค่าสถิติเบื้องต้นของตัวแปรการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ตามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างในภาพรวมแต่ละด้าน รวม 4 ด้าน	69
ตารางที่ 4.3 แสดงค่าสถิติเบื้องต้นของตัวแปรการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร	70
ตารางที่ 4.4 แสดงค่าสถิติเบื้องต้นของตัวแปรความยืดหยุ่นทางจิตใจ ตามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างในภาพรวมแต่ละด้าน รวม 5 ด้าน	72
ตารางที่ 4.5 แสดงค่าสถิติเบื้องต้นของตัวแปรความยืดหยุ่นทางจิตใจ	72
ตารางที่ 4.6 แสดงค่าสถิติเบื้องต้นของตัวแปรพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมในการทำงาน ตามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างในภาพรวมแต่ละด้าน รวม 4 ด้าน	74
ตารางที่ 4.7 แสดงค่าสถิติเบื้องต้นของตัวแปรพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมในการทำงาน	75
ตารางที่ 4.8 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ต่อความยืดหยุ่นทางจิตใจ และพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมในการทำงาน	78
ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปร.....	91
ตารางที่ 4.10 ผลการทดสอบอหิพลาทางอ้อมผ่านตัวแปรความยืดหยุ่นทางจิตใจในฐานะตัวแปร คั่นกลางระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรต่อพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรม การทำงานโดยวิธี bootstrap.....	94

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	18
ภาพที่ 4.1 อิทธิพลโดยรวมของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การต่อพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรม ในการทำงาน	92
ภาพที่ 4.2 การวิเคราะห์อิทธิพลทางตรงและทางอ้อมของอิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุน จากองค์การต่อพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมในการทำงานโดยมีความยืดหยุ่นทางจิตใจ เป็นตัวแปรคั่นกลาง	93



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

องค์กรต่าง ๆ ในปัจจุบัน ต้องเผชิญหน้ากับการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วในหลากหลายมิติ ซึ่งส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจ สังคม ธุรกิจ วัฒนธรรม รวมไปถึงด้านความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี (ฤทัยชนก จริงจิตร, 2554) ซึ่งนวัตกรรมนั้นถือเป็นหนึ่งในเครื่องมือที่สำคัญในยุคของเศรษฐกิจที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว จะช่วยสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับองค์กร จากการนำความรู้ด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ไปผ่านกระบวนการคิดสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ เพื่อนำมาช่วยในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ อีกทั้งยังช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและยกระดับทางการแข่งขันขององค์กรสู่ระดับสากลได้อีกด้วย (The world bank, 2021) ดังนั้นองค์กรจึงจำเป็นต้องสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ๆ เพื่อเข้ามาช่วยในการดำเนินงานภายในองค์กร ช่วยพัฒนาองค์กรให้ก้าวหน้าและเจริญเติบโตได้อย่างยั่งยืน โดยองค์กรที่จะขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรมนั้น ต้องอาศัยบุคลากรภายในองค์กรที่มีความรู้ ความสามารถ ในการคิดสร้างสรรค์เพื่อให้เกิดนวัตกรรมใหม่ๆ เข้ามาช่วยในการทำงาน ซึ่งองค์กรเองต้องส่งเสริมให้บุคลากรของตนนั้น เกิดพฤติกรรมในการสร้างสรรค์นวัตกรรมในการทำงาน เพื่อจะได้นำมาช่วยพัฒนาองค์กรให้มีความก้าวหน้าและสามารถที่จะแข่งขันได้

โดยเฉพาะอย่างยิ่ง บุคลากรสายสนับสนุนในสถาบันทางการศึกษา ซึ่งมีหน้าที่คอยสนับสนุนการดำเนินทั้งในเรื่องการสอน การวิจัย บริหารงานในด้านต่างๆ เพื่อขับเคลื่อนให้องค์กรเดินหน้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ (คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, 2564) บุคลากรเหล่านี้จึงควรมีพฤติกรรมในการสร้างนวัตกรรมในการทำงานที่ดี คิดเชิงสร้างสรรค์จากสภาพของการดำเนินงานในปัจจุบันหรือจากปัญหาที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงาน โดยพฤติกรรมในการสร้างนวัตกรรมในการทำงานนั้น เป็นพฤติกรรมที่บุคลากรจะแสดงออกถึงการคิดริเริ่มพัฒนาสิ่งใหม่ๆ (Shalley, Zhou & Oldham, 2004, p. 933) เพื่อเป็นการปรับปรุงสิ่งที่มีอยู่เดิมและสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ ให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน โดยเริ่มจากการแสวงหาปัญหาและโอกาสในการพัฒนา หาแนวทางหรือวิธีการในการริเริ่มปรับปรุงพัฒนากระบวนการ เพื่อสร้างนวัตกรรมใหม่ๆ พร้อมทั้งผลักดันความคิดเหล่านั้นให้เป็นที่ยอมรับและนำความคิดใหม่เหล่านั้นไปปรับใช้ในการปฏิบัติงาน (De Jong & Den Hartog, 2010) จากที่กล่าวมาข้างต้น ทรัพยากรบุคคลจึงถือเป็นสิ่งที่องค์กรควรให้ความสำคัญและผลักดันให้เกิดพฤติกรรมในการสร้างนวัตกรรมในการทำงาน การสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันที่จะช่วยขับเคลื่อนองค์กร ซึ่งในกลุ่มของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลนั้น มุ่งเน้นการผลิตนวัตกรรมสร้างนวัตกรรมที่มีคุณภาพออกสู่สังคม และได้ดำเนินงานตามกรอบของนโยบายและยุทธศาสตร์การอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม ว่าด้วยเรื่องของการสร้างสรรค์นวัตกรรม เพื่อพัฒนา

เศรษฐกิจไทยและยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขัน (กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัย และนวัตกรรม, 2565) และสอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์ชาติในด้านการพัฒนาและเสริมสร้าง ศักยภาพทรัพยากรมนุษย์ เพื่อพัฒนากำลังคน ให้เก่ง มีคุณภาพ มีความรู้ความสามารถ ที่จะเป็นรากฐาน ในการพัฒนาประเทศ มุ่งเน้นรองรับ การปรับตัวให้เข้ากับกระแสของการเปลี่ยนแปลงของโลก ส่งเสริม และพัฒนาให้เกิดการเรียนรู้ มีความคิดเชิงสร้างสรรค์ เพื่อให้เกิดประโยชน์ในการทำงานอย่างเต็ม ศักยภาพของแต่ละบุคคล (NSCR, 2022) ดังนั้นทุกภาคส่วนของมหาวิทยาลัย ควรมีการสนับสนุนให้เกิด พฤติกรรมการสร้างสรรค์นวัตกรรมในการทำงาน รวมไปถึงบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัย ถือเป็นหัวใจสำคัญของการขับเคลื่อนมหาวิทยาลัย จึงควรมีพฤติกรรมในการสร้างนวัตกรรมในการ ทำงานใหม่ๆ เข้ามาช่วยในกระบวนการทำงานให้มีความสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

จากการศึกษาปัจจัยต่างๆ ที่เข้ามาสนับสนุนให้เกิดพฤติกรรมในการสร้างนวัตกรรมนั้นพบว่า มีหลายปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมในการทำงาน อาทิเช่น ความมั่นคงในการ ทำงาน แรงจูงใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และปัจจัยสำคัญอีกประการหนึ่งคือ การรับรู้การ สนับสนุนจากองค์กร (ธัญพร ภาคคุ, 2564) ซึ่งการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร เป็นความรู้สึก ความเชื่อของบุคลากรที่ได้รับจากองค์กรในการมองเห็นคุณค่า การให้การยอมรับความคิดเห็นต่างๆ มีการพิจารณา ประเมินผลการปฏิบัติงาน ให้ผลตอบแทนอย่างเป็นธรรม การแสดงออกขององค์กรให้ บุคลากรมีความเป็นอยู่ที่ดี รวมไปถึงการให้การช่วยเหลือสนับสนุนบุคลากรในการปฏิบัติงาน และตอบสนองต่อความต้องการด้านต่างๆ (Eisenberger et al., 1986, pp.500-507) กล่าวคือ หากบุคลากรมีการรับรู้ถึงการสนับสนุนจากองค์กรอยู่ในระดับต่ำ หรือบุคลากรรับรู้ถึงว่าองค์กรปฏิบัติ ต่อตนอย่างไม่เป็นธรรม จะส่งผลต่อการสร้างพฤติกรรมในการทำงานของบุคลากร เช่น บุคลากรจะไม่ เต็มใจที่จะให้ความร่วมมือกับองค์กร ไม่พร้อมที่จะช่วยเป็นส่วนหนึ่งในการขับเคลื่อนและพัฒนา องค์กรให้ไปสู่เป้าหมายสูงสุด ในทางกลับกัน หากบุคลากรรับรู้ถึงว่าองค์กรพร้อมที่จะให้การสนับสนุน การปฏิบัติงานและพิจารณาผลการปฏิบัติงานอย่างเป็นธรรม จะส่งผลทางบวกต่อพฤติกรรมการสร้าง นวัตกรรมในการทำงานของบุคลากร (ลดาวรณ และสมโภชน์, 2563) ดังนั้น การศึกษาตัวแปรการ รับรู้การสนับสนุนจากองค์กรจึงมีความสำคัญ สามารถเป็นตัวช่วยผลักดันให้บุคลากรภายในองค์กร พร้อมที่คิดสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ เพื่อนำมาปรับใช้กับภาระงานที่ได้รับมอบหมาย อีกทั้งนำองค์การมุ่งสู่ เป้าหมายรวดเร็วยิ่งขึ้น

นอกเหนือจากการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมใน การทำงานแล้ว พบว่ามีงานวิจัยจำนวนมากที่มีความเห็นสอดคล้องกันว่า ความยืดหยุ่นทางจิตใจ (Resilience) ถือเป็นอีกหนึ่งตัวแปรสำคัญที่บุคลากรต้องมี อาทิเช่น งานวิจัยของ Young-bok and Na- young (2014) กล่าวว่า ความยืดหยุ่นทางจิตใจมีผลเชิงบวกต่อพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมในการ ทำงานของสมาชิกในองค์กร ซึ่งการศึกษานี้ชี้ให้เห็นว่าความยืดหยุ่นเป็นลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคล

ในการปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมภายนอกที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ซึ่งตัวแปรดังกล่าวเน้นถึง การศึกษาสิ่งที่อยู่ภายในจิตใจของตัวบุคลากร ที่จะเข้ามาสนับสนุนให้เกิดพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรม ในการทำงานที่ดียิ่งขึ้น บุคลากรที่มีความพร้อมจากด้านในจิตใจ มักส่งผลให้แสดงออกถึงพฤติกรรมใน เชิงบวกเช่นกัน (Caniëls, Hatak, Kuijpers, & de Weerd-Nederhof, 2022) จึงทำให้แนวคิดเกี่ยวกับ ความยืดหยุ่นทางจิตใจ (resilience) มีความสำคัญต่อการสร้างสภาวะทางจิตใจของบุคลากรให้มีความ ยืดหยุ่นต่อสถานการณ์ต่างๆ เมื่อบุคลากรในองค์กรต้องเผชิญกับปัญหาหรืออุปสรรค ต้องมีการปรับตัว ให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงเหล่านั้น ต้องรู้จักวิธีการจัดการกับปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้น ที่ส่งผลต่อตัวบุคลากร ไม่ว่าจะเป็นปัญหาในครอบครัว สุขภาพ สถานที่ทำงาน หรือด้านการเงิน เพื่อที่จะลุกขึ้นยืนอีกครั้ง หลังจากเผชิญเหตุการณ์อันเลวร้าย สอดคล้องกับ Grotberg (1995) ได้บอกความหมายของความ ยืดหยุ่นทางจิตใจว่า เป็นความสามารถส่วนบุคคลของมนุษย์ ไม่ว่าจะเชื้อชาติใด อยู่ในสังคมแบบไหนก็ ตามความยืดหยุ่นทางจิตใจนี้เป็นบุคลิกลักษณะที่มนุษย์จะสามารถนำมาป้องกันปกป้องตนเองเพื่อเอาชนะ และผ่านพ้นประสบการณ์ลบในชีวิตของตนเองไปได้

ดังนั้นการศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงเลือกศึกษา ความยืดหยุ่นทางจิตใจในฐานะตัวแปรคั่นกลาง ที่มีอิทธิพลระหว่างการเรียนรู้การสนับสนุนจากองค์กรและพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมในการทำงาน ของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล เขตจังหวัดภาคกลาง เพราะความยืดหยุ่น ทางจิตใจนั้นถือเป็นแรงผลักดันจากภายในจิตใจมนุษย์ จึงนำมาเป็นตัวแปรคั่นกลางที่จะเข้ามาสนับสนุน บุคลากรให้รับรู้ถึงการสนับสนุนจากองค์กรที่ดียิ่งขึ้น เพื่อส่งผลให้เกิดพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมใน การทำงานที่ชัดเจนขึ้น ซึ่งผลการวิจัยจะเป็นแนวทางให้มหาวิทยาลัยหรือหน่วยงานอื่นๆ สนับสนุนให้ บุคลากรของตนเกิดพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมใหม่ๆ ในการทำงาน เพื่อเป็นแนวทางหรือกระบวนการ ในการพัฒนาคุณภาพของบัณฑิตที่ออกสู่สังคมให้เป็นที่ยอมรับและสามารถแข่งขันในระดับประเทศได้

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาอิทธิพลทางตรงของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีผลต่อพฤติกรรม การสร้างนวัตกรรมในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล เขตจังหวัดภาคกลาง

1.2.2 เพื่อศึกษาอิทธิพลทางอ้อมของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีผลต่อพฤติกรรม การสร้างนวัตกรรมในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล เขตจังหวัดภาคกลาง โดยมีความยืดหยุ่นทางจิตใจของบุคลากรเป็นตัวแปรคั่นกลาง

1.3 สมมติฐานการวิจัย

1.3.1 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมในการทำงาน

1.3.2 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมในการทำงาน โดยมีความยืดหยุ่นทางจิตใจเป็นตัวแปรคั่นกลาง

1.4 ขอบเขตการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดขอบเขตของการวิจัยโดยมุ่งศึกษาความยืดหยุ่นทางจิตใจในฐานะตัวแปรคั่นกลางที่มีอิทธิพลระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การและพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล เขตจังหวัดภาคกลาง

1.4.1 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล เขตจังหวัดภาคกลาง จำนวน 5 แห่ง เป็นจำนวน 3,124 คน (ข้อมูลกองบริหารงานบุคคล ณ วันที่ 30 กันยายน 2565)

1.4.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา ประกอบด้วย ตัวแปรต้น ตัวแปรคั่นกลาง และตัวแปรตามดังต่อไปนี้

1.4.2.1 ตัวแปรต้น (Independent Variables) ได้แก่ ปัจจัยด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ แบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่

- 1) ด้านการสนับสนุนจากองค์การ
- 2) ด้านการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา
- 3) ด้านการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน
- 4) ด้านการสนับสนุนทรัพยากรที่เพียงพอ

1.4.2.2 ตัวแปรคั่นกลาง (Mediator Variable) ได้แก่ ความยืดหยุ่นทางจิตใจ แบ่งเป็น 5 ด้าน ได้แก่

- 1) ความสามารถส่วนบุคคล
- 2) ความเชื่อมั่นในตนเอง
- 3) การยอมรับการเปลี่ยนแปลง
- 4) ความสามารถในการควบคุมตนเอง
- 5) อิทธิพลต่อจิตใจ

1.4.2.3 ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่ พฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมในการทำงาน แบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่

- 1) ด้านการสำรวจค้นหาความคิด
- 2) ด้านการก่อเกิดความคิด
- 3) ด้านการทำให้ความคิดเป็นที่ยอมรับ
- 4) ด้านการนำความคิดลงสู่การปฏิบัติ

1.4.3 ขอบเขตด้านพื้นที่ การวิจัยในครั้งนี้ ทำการเก็บข้อมูลจากบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล เขตจังหวัดภาคกลาง จำนวน 5 แห่ง ได้แก่ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี และมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

1.4.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา เดือน ธันวาคม พ.ศ. 2565 จนถึง เดือน กันยายน พ.ศ. 2566

1.5 คำจำกัดความในการวิจัย

1.5.1 บุคลากรสายสนับสนุน หมายถึง บุคลากรภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตจังหวัดภาคกลาง ทั้ง 5 แห่ง ที่ปฏิบัติงานมิใช่ตำแหน่งทางวิชาการหรือบริหาร ซึ่งประกอบด้วย ข้าราชการ บุคลากรมหาวิทยาลัย และลูกจ้างชั่วคราว

1.5.2 พฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมในการทำงาน หมายถึง พฤติกรรมในการแสดงออกของบุคลากรถึงการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ การประยุกต์ใช้ความคิดใหม่ ศึกษาหาแนวทางใหม่ กระบวนการและขั้นตอนการทำงานใหม่ เพื่อนำมาปรับปรุงรูปแบบการดำเนินงานเดิมให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น พร้อมทั้งเกิดความคล่องตัวในการทำงาน เกิดประโยชน์ทั้งตนเองและองค์กร ประกอบด้วยองค์ประกอบ 4 ด้าน ตามแนวคิด De Jong & Den Hartog (2010) ดังนี้

1.5.2.1 พฤติกรรมด้านการสำรวจค้นหาความคิด หมายถึง การมองหาโอกาสในการพัฒนาทั้งการค้นหาค้นพบประเด็นปัญหาที่สนใจ เพื่อนำไปสู่การพัฒนาที่ดีขึ้น โดยการที่บุคคลใส่ใจกับประเด็นเรื่องราวต่างๆ ที่เกิดขึ้นแม้ว่าจะอยู่นอกเหนือจากการทำงานประจำและแสวงหาโอกาสที่จะปรับปรุงสิ่งต่างๆ ในองค์กรให้ดีขึ้น ค้นหาช่องทางการพัฒนางานด้วยแนวทางใหม่ๆ

1.5.2.2 พฤติกรรมด้านการก่อเกิดความคิด หมายถึง การสร้างแนวคิดที่แปลกใหม่ ไม่ว่าจะอยู่ในรูปแบบของผลิตภัณฑ์ บริการ หรือกระบวนการ ซึ่งจะมีการแสวงหาวิธีการทำงานในรูปแบบใหม่ๆ เพื่อที่จะหาวิธีการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นและหาแนวทางในการทำงานรูปแบบใหม่ๆ ได้ อย่างสร้างสรรค์

1.5.2.3 พฤติกรรมด้านการทำให้ความคิดเป็นที่ยอมรับ หมายถึง ความกระตือรือร้นที่จะผลักดันความคิดที่เกี่ยวกับการสร้างสรรค์นวัตกรรมของตนสู่องค์กร โดยมีการโน้มน้าวเพื่อน

ร่วมงานเพื่อหาแนวร่วม หรือสิ่งที่จะเข้ามาช่วยสนับสนุนความคิดใหม่เหล่านั้น และให้ความเชื่อมั่นกับเพื่อนร่วมงานถึงความสำเร็จของแนวคิดใหม่นี้ อีกทั้งขยายแนวคิดใหม่นี้ให้เป็นที่รับรู้ด้วยการนำเสนอเผยแพร่ เพื่อให้ได้รับการยอมรับและการสนับสนุนที่ดี โดยเฉพาะกลุ่มบุคคลสำคัญที่มีอำนาจสั่งการในองค์กร

1.5.2.4 พฤติกรรมด้านการนำความคิดลงสู่การปฏิบัติ หมายถึง การเสนอแนวคิดใหม่ๆ โดยมีนำความคิดทางนวัตกรรมเหล่านั้นไปสู่การปรับใช้งานจริง ด้วยความพยายามที่จะพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อมุ่งไปสู่เป้าหมายขององค์กร

1.5.3 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร หมายถึง ความรู้สึก ความเชื่อของบุคลากรที่ได้รับจากองค์กร ในการเห็นคุณค่า ให้การยอมรับแก่บุคลากร ในการปฏิบัติงาน มีการประเมินผลการปฏิบัติงานการให้ผลตอบแทนและการเลื่อนตำแหน่งอย่างเป็นธรรม รวมถึงการให้การช่วยเหลือสนับสนุนบุคลากรในการปฏิบัติงาน และตอบสนองต่อความต้องการด้านต่างๆ ผ่านนโยบายและตัวแทนขององค์กร แบ่งออกเป็น 4 ด้าน จำแนกตามแนวคิด Amabile et al. (1996) และ Na-nan et al. (2020) ดังนี้

1.5.3.1 ด้านการสนับสนุนจากองค์กร หมายถึง การรับรู้เกี่ยวกับระดับความเป็นห่วงเป็นใยในการปฏิบัติงาน ความเป็นอยู่ที่ดี และการส่งเสริมหรือสนับสนุนคุณค่าต่างๆ ให้เกิดกับพนักงาน รวมถึงการได้รับการสนับสนุนให้เกิดการแสดงพฤติกรรมที่สร้างสรรค์

1.5.3.2 ด้านการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา หมายถึง การแสดงพฤติกรรมต่างๆ ต่อผู้ใต้บังคับบัญชาที่รวมถึงการยอมรับบทบาทหน้าที่ ชื่อเรียกร้องหรือข้อเสนอแนะต่างๆ ที่จำเป็น การเอาใจใส่หรือคำนึงถึงความรู้สึกของลูกน้องในประเด็นต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานโดยตรงและการดำรงชีวิตของบุคลากร

1.5.3.3 ด้านการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน หมายถึง การช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานในรูปแบบของการให้คำแนะนำกับเพื่อนร่วมงาน จากการพบปะพูดคุย การแนะนำหรือแลกเปลี่ยนประสบการณ์ซึ่งกันและกันหรือการสอนเพื่อนร่วมงานให้เกิดการแลกเปลี่ยนแนวคิด ความรู้ ความชำนาญ จากเพื่อนร่วมงานด้วยกัน อีกทั้งส่งเสริมให้เกิดการนำความรู้ความสามารถมาใช้เมื่อเผชิญกับปัญหาและความท้าทายต่างๆ

1.5.3.4 ด้านการสนับสนุนทรัพยากรที่เพียงพอ หมายถึง การจัดเตรียมทรัพยากรด้านเงิน วัสดุ อุปกรณ์ สารสนเทศ และทรัพยากรคนในการปฏิบัติงานต่างๆ ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบของพนักงาน

1.5.4 ความยืดหยุ่นทางจิตใจ หมายถึง ความสามารถของบุคคลในการเรียนรู้ ปรับตัว รับมือ และจัดการกับความเครียดของตน เพื่อให้เอาชนะปัญหาและอุปสรรค เมื่ออยู่ในสถานการณ์ที่

ยากลำบากหรือเผชิญกับเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ ตามแนวคิดของ Connor and Davidson (2003, p. 80) ดังนี้

1.5.4.1 ความสามารถส่วนบุคคล หมายถึง ความสามารถของแต่ละบุคคลในการเผชิญกับปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ที่เกิดขึ้น

1.5.4.2 ความเชื่อมั่นในตนเอง หมายถึง ความสามารถของแต่ละบุคคลในการที่จะฝ่าฟันอุปสรรค ที่เกิดขึ้น รวมถึงการเห็นคุณค่าในตนเอง

1.5.4.3 การยอมรับการเปลี่ยนแปลง หมายถึง การรับรู้ถึงการเปลี่ยนแปลงหลังจากเผชิญกับสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง โดยไม่ตื่นตระหนก

1.5.4.4 ความสามารถในการควบคุมตนเอง หมายถึง การรู้เท่าทันอารมณ์ของตนเอง รู้จักที่จะจัดการกับอารมณ์และความรู้สึกของตนเอง เมื่อตกอยู่ในสถานการณ์ที่เลวร้ายได้

1.5.4.5 อิทธิพลต่อจิตใจ หมายถึง เป็นการประเมินสิ่งเร้าภายนอกที่มีผลต่อการแสดงออกทางพฤติกรรม ไม่ว่าจะเป็นการต่อสู้หรือหลีกเลี่ยง ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์และการเรียนรู้ของแต่ละบุคคล

1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากงานวิจัย

1.7.1 ทำให้ทราบถึงการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและความยืดหยุ่นทางจิตใจมีอิทธิพลต่อการเกิดพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล เขตจังหวัดภาคกลาง เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาและปรับปรุงการทำงานให้มีประสิทธิภาพ

1.7.2 เป็นข้อมูลที่ช่วยให้องค์กรนำไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาและส่งเสริมบุคลากรในหน่วยงาน เพื่อให้เกิดพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมในการทำงานและช่วยขับเคลื่อนหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1.7.3 ทำให้องค์กรทราบถึงความต้องการของบุคลากรในการส่งเสริม สนับสนุน จัดอบรม และพัฒนาหัวข้อที่บุคลากรสนใจหรือต้องการให้องค์กรเพิ่มเติม เพื่อเป็นการสนับสนุนองค์ความรู้ที่ใช้ในการประกอบวิชาชีพ

1.7.4 ทำให้องค์กรทราบถึงสิ่งที่ควรปรับปรุงและพัฒนาให้กับบุคลากร ในเรื่องของการสนับสนุนทางด้านสวัสดิการและการจัดการทรัพยากรที่ใช้ในการปฏิบัติงานที่เหมาะสม



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยวิทยานิพนธ์เรื่อง ความยืดหยุ่นทางจิตใจในฐานะตัวแปรคั่นกลางที่มีอิทธิพลระหว่างการจัดการสนับสนุนจากองค์กรและพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล เขตจังหวัดภาคกลางซึ่งผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางประกอบการจัดทำวิทยานิพนธ์ โดยนำเสนอตามหัวข้อดังต่อไปนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความยืดหยุ่นทางจิตใจ
- 2.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมในการทำงาน
- 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (Perceived Organization Support Theory; POS) เป็นความรู้สึกของบุคลากรภายในองค์กรที่สามารถรับรู้ได้ว่า องค์กรของตนนั้นให้ความสำคัญหรือมองเห็นคุณค่าในการทำงานของตน เห็นถึงความทุ่มเทเอาใจใส่ในการทำงานอย่างเต็มความสามารถ และมีความใส่ใจในเรื่องความเป็นอยู่ของบุคลากร พร้อมทั้งจะสนับสนุนการปฏิบัติงาน ให้มีความสะดวกและคล่องตัว ผ่านนโยบาย กฎ ระเบียบข้อบังคับต่างๆ อีกทั้งมีการประเมินผลการปฏิบัติงาน การพิจารณาในเรื่องของผลตอบแทนต่างๆ รวมไปถึงความก้าวหน้าในสายอาชีพอย่างยุติธรรม เมื่อบุคลากรมีความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร รับรู้ได้ถึงการสนับสนุนต่างๆ จากองค์กร จะส่งผลให้บุคลากรพร้อมที่จะตอบสนององค์กรและช่วยขับเคลื่อนองค์กรให้บรรลุวัตถุประสงค์

2.1.1 ความหมายของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีนักวิชาการและนักวิจัยได้ให้ความหมายไว้อย่างน่าสนใจ โดยจะนำเสนอพอสังเขปเพื่อความเข้าใจสำหรับการวิจัยในครั้งนี้

Eisenberger et al. (1986) กล่าวว่า การรับรู้นี้เป็นความรู้สึกของบุคลากรเกี่ยวกับการมองเห็นคุณค่าในตั้งใจทำงานของบุคลากร และการที่องค์กรใส่ใจในความเป็นอยู่ที่ดีของบุคลากร สิ่งเหล่านี้บุคลากรจะรับรู้ได้จากผลตอบแทนที่ได้รับจากการปฏิบัติงานกับองค์กร ไม่ว่าจะเป็นผลตอบแทนหรือเงินรางวัล การได้รับการเลื่อนตำแหน่ง รวมถึงการได้รับสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน

Eisenberger et al. (2001) กล่าวว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเป็นความเชื่อมั่นของบุคลากร และความรู้สึกที่รับรู้ได้จากประสบการณ์ในการทำงาน ที่ได้รับผ่านนโยบาย แนวปฏิบัติและการกระทำที่เกิดจากองค์กรซึ่งส่งผลโดยตรงต่อบุคลากร ทำให้บุคลากรสัมผัสได้ถึงว่า องค์กรพร้อมที่จะช่วยเหลือในด้านต่างๆ ได้

Lamastro (2002) กล่าวว่า การรับรู้ของบุคลากรเกี่ยวกับการแสดงออกขององค์กร ที่ให้การสนับสนุน และจัดสภาพแวดล้อมขององค์กรให้เหมาะแก่การทำงาน ซึ่งบุคลากรจะรับรู้ได้ผ่าน ผู้ที่เป็นตัวแทนขององค์กร ได้แก่ หัวหน้างานในส่วนงานต่างๆ ที่ส่งมอบการสนับสนุนเหล่านั้นให้แก่ บุคลากร อาทิเช่น การส่งบุคลากรเข้าอบรมหรือเข้ารับการเทรนนิ่ง เพื่อเพิ่มประสบการณ์ ทักษะ ความรู้ ความสามารถในด้านต่างๆ อีกทั้งการได้รับเสนอชื่อในฐานะเป็นผู้สร้างคุณประโยชน์ต่อองค์กร เป็นต้น

Abid et al. (2015) กล่าวว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเป็นความเชื่อของ บุคลากรที่มีต่อองค์กรว่ามีความเป็นห่วงเป็นใยและต้องการให้บุคลากรมีความเป็นอยู่ที่ดีระหว่างการ ร่วมงานกับองค์กร บุคลากรสามารถรับรู้สิ่งเหล่านี้ได้จากผลประโยชน์ต่างๆ ที่องค์กรจัดไว้ให้ซึ่งอยู่ใน รูปของผลตอบแทนที่เป็นตัวเงิน เช่น เงินเดือน โบนัส หรือผลตอบแทนที่ไม่ได้อยู่ในรูปของตัวเงินก็ได้ เช่น สวัสดิการ และการอบรมต่างๆ

Pennaforte (2016) กล่าวว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเป็นการรับรู้ของ บุคลากรเกี่ยวกับการรับรู้ถึงความเอาใจใส่จากองค์กรในเรื่องสภาพการปฏิบัติงาน การตระหนักถึงคุณค่า การปฏิบัติงานให้กับองค์กร และการได้รับความยุติธรรมในเรื่องต่างๆ ระหว่างการปฏิบัติงานร่วมกับ องค์กร

จากความหมายของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรข้างต้นนั้น ผู้วิจัยสรุป ความหมายได้ดังนี้ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรนั้นเป็นความรู้สึกและความเชื่อมั่นของบุคลากรที่ ได้รับจากองค์กรในการเห็นคุณค่า ให้การยอมรับแก่บุคลากรในการปฏิบัติงาน มีการประเมินผลการ ปฏิบัติงาน การให้ผลตอบแทนและการเลื่อนตำแหน่งอย่างเป็นธรรม ให้การช่วยเหลือสนับสนุนบุคลากร ในการปฏิบัติงาน และตอบสนองต่อความต้องการด้านต่างๆ ของบุคลากร ผ่านนโยบายและตัวแทนของ องค์กร รวมถึงการส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรมีความเป็นอยู่ที่ดี

2.1.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

จากการศึกษาวรรณกรรมเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีพื้นฐาน ความคิดมาจากทฤษฎีของการแลกเปลี่ยน (Exchange Theory) โดยนักทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทาง สังคมได้อธิบายถึงการจ้างงานไว้ว่า เป็นการแลกเปลี่ยนระหว่างความมุ่งมั่นทุ่มเทและความซื่อสัตย์ของ บุคลากร กับประโยชน์ที่จะได้รับตอบแทน รวมถึงรางวัลต่างๆ ที่องค์กรมอบให้กับบุคลากร (Aselage & Eisenberger, 2003) ดังนั้น ผู้วิจัยจึงขอลำถึงทฤษฎีพื้นฐาน 2 ทฤษฎี ดังนี้

2.1.2.1 ทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม (Social Exchange Theory)

ทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคมมีแนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนหรือตอบสนองผลประโยชน์ซึ่งกันและกันระหว่าง 2 ฝ่าย โดยบุคคลจะมีการเปรียบเทียบระหว่างประโยชน์ที่ตนเองได้รับและประโยชน์ที่ตนเองสูญเสียไป Blau (1964) อธิบายความหมายของการแลกเปลี่ยนทางสังคมไว้ว่า เป็นการกระทำที่ทำด้วยความสมัครใจของบุคคลที่ถูกชักจูงให้กระทำด้วยผลประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับกลับมา บุคคลจะเกิดการเปรียบเทียบประโยชน์ที่ตนเองได้รับกับที่บุคคลอื่นได้รับ และสิ่งที่ตนเองจะต้องสูญเสียมีความเท่าเทียม หรือใกล้เคียงกันกับผู้อื่นหรือไม่

การแลกเปลี่ยนทางสังคม (Social Exchange Relationship) มีความแตกต่างจากการแลกเปลี่ยนทางเศรษฐกิจ (Economic Exchange Relationship) เนื่องจากการแลกเปลี่ยนทางสังคมจะไม่เจาะจงผลประโยชน์หรือข้อผูกมัด เป็นการกระทำที่จะให้ผู้อื่นถูกใจและผู้กระทำเองก็คาดหวังถึงประโยชน์ที่จะได้รับกลับมาในภายหลัง โดยไม่มีการกำหนดก่อนล่วงหน้า ในขณะที่การแลกเปลี่ยนทางเศรษฐกิจจะกำหนดเงื่อนไขถึงจำนวนตัวเลขที่ชัดเจนในการแลกเปลี่ยน เช่น ราคาการซื้อขายบ้าน ซึ่งเป็นการระบุผลลัพธ์ที่จะได้รับกลับมาเป็นการตอบแทนไว้ล่วงหน้าแล้ว อีกทั้งการแลกเปลี่ยนทางสังคม (Social Exchange) สามารถก่อให้เกิดแนวโน้มทางความรู้สึกที่ดีต่อบุคลากรได้ เช่น ความผูกพันภายในองค์กร ความรู้สึกเชื่อใจ และสำนึกในบุญคุณ เป็นต้น ในขณะที่การแลกเปลี่ยนทางเศรษฐกิจ (Economic Exchange) ไม่สามารถสร้างความรู้สึกเหล่านี้ให้เกิดขึ้นได้

การแลกเปลี่ยนทางสังคมมีอยู่บนพื้นฐานของความเชื่อใจของทั้งสองฝ่าย ในบริบทขององค์กรก็คือ ความเชื่อใจกันระหว่างองค์กรและบุคลากรภายในองค์กรเอง โดยการแลกเปลี่ยนต่อกันมีหลายรูปแบบ เช่น องค์กรจะให้การสนับสนุนในการจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน สวัสดิการ เพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีของบุคลากร ส่วนบุคลากรจะตอบแทนด้วยการทำงานอย่างเต็มความสามารถเพื่อให้องค์กรบรรลุถึงเป้าหมาย บุคลากรที่รับรู้ได้ถึงความเอาใจใส่จากองค์กรจะสร้างให้เกิดความรู้สึกผูกพันทางใจต่อองค์กร (Meyer & Allen, 1997) มีการปฏิบัติงานเกินขอบเขตการทำงานที่รับผิดชอบ และตอบสนองต่ออุปสรรคที่เกิดขึ้น หรือโอกาสที่เกี่ยวข้องกับองค์กรด้วยความประนีประนอม (Rhoades & Eisenberger, 2002) นอกจากนั้นยังส่งเสริมให้บุคลากรมีขวัญและกำลังใจที่จะปฏิบัติงาน ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานที่เพิ่มขึ้น ลดอัตราการลาออกและการว่างงานลง (Mathieu & Zajac, 1990; Mowday, Porter, & Steers, 1982; Meyer & Allen, 1997) จากที่กล่าวมานั้น พฤติกรรมการแลกเปลี่ยนทางสังคม มักจะเกิดการเปรียบเทียบระหว่างสิ่งที่ลงทุนไปกับความคุ้มค่าที่จะได้รับของทั้งสองฝ่าย

จากทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม บุคลากรพยายามจะรักษาความสัมพันธ์กันระหว่างบุคคลให้อยู่ในทางที่ดี เพื่อตอบสนองต่อความต้องการให้ได้มากที่สุด ซึ่งการเกิดการแลกเปลี่ยนนั้น เกิดจากการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน ซึ่งขึ้นอยู่กับสิ่งที่จะได้ตอบแทนกลับมา อาจจะเป็นในรูปแบบของ

ตัวเงิน (Foa & Foa, 1974) หรือไม่เป็นตัวเงินก็ได้ เช่น ความรู้สึกถึงการเอาใจใส่ หรือความเคารพ ความนอบน้อม เป็นต้น (Rhoades et al., 2001)

2.1.2.2 ทฤษฎีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (Perceived Organizational Support)

ทฤษฎีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร คือ การรับรู้ถึงการให้คุณค่าและความสำคัญจากองค์กรที่มีต่อผลงานของบุคลากร และเรื่องของสภาพความเป็นอยู่ของบุคลากรในองค์กร การที่บุคลากรรับรู้ถึงการสนับสนุนจากองค์กรเป็นส่วนช่วยให้การทำงานของบุคลากรเกิดประสิทธิภาพมากขึ้นและช่วยให้บุคลากรในองค์กรมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดี

การศึกษาเรื่องของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร เริ่มต้นจากการที่องค์กรมองเห็นถึงความสัมพันธ์ของบุคลากรที่เกิดขึ้นภายในองค์กร จึงเริ่มให้ความสนใจที่จะมอบการสนับสนุนในด้านต่าง ๆ ให้แก่บุคลากรของตน (Eisenberger et al., 1986) ทฤษฎีการรับรู้สนับสนุนจากองค์กร กล่าวไว้ว่าบุคลากรมีการรับรู้ถึงการสนับสนุนจากองค์กร เพื่อที่จะตอบสนองต่อความต้องการที่ตนนั้นพึงจะได้รับ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของการได้รับการยอมรับ ได้รับการยกย่องและการมองเห็นความสำคัญ เพื่อประเมินถึงสิ่งที่ตนจะได้รับเมื่อตั้งใจทุ่มเทให้กับการทำงาน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรนั้นมีผลกระทบต่อจิตใจของบุคลากรในองค์กร ส่งผลถึงความยึดมั่น ผูกพัน ตลอดจนส่งผลให้บุคลากรนั้นเกิดความรู้สึกเป็นหนี้บุญคุณต่อองค์กร อยากที่จะมอบสิ่งดีๆตอบแทน พร้อมทั้งจะช่วยเป็นส่วนหนึ่งที่จะขับเคลื่อนให้องค์กรไปถึงเป้าหมายอันสูงสุด อีกทั้งบุคลากรยังคาดหวังที่จะพัฒนาตนเองให้เป็นผู้มีความรู้ความสามารถ เพื่อที่จะพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น จะได้ส่งผลถึงรางวัลหรือผลประโยชน์ที่จะได้รับในอนาคต ซึ่งหากองค์กรสร้างให้บุคลากรของตนเกิดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรได้เป็นอย่างดี จะส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรที่เพิ่มขึ้น และส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานหรือการลาออกลดลง

นอกจากนี้แนวคิดของ Rhoades and Eisenberger (2002) ได้กล่าวไว้ว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ถือเป็นส่วนช่วยที่สร้างให้บุคลากรเกิดความผูกพันและความรู้สึกที่ดีกับงาน รวมไปถึงเพื่อนร่วมงาน ซึ่งส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน (Gilbreath & Benson, 2004) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร จะถูกเปรียบเทียบอยู่เสมอถึงประโยชน์ที่จะได้รับและต้นทุนที่เสียไปว่าเกิดความสมดุลหรือไม่ ทำให้บุคลากรเองก็มีการประเมินสิ่งที่ตนเองจะได้รับจากองค์กรด้วยเช่นกัน ทั้งในเรื่องของการลงทุน เช่น การมุ่งมั่น ตั้งใจในการทำงาน ความรักและความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร และในเรื่องของผลประโยชน์ เช่น การที่องค์กรให้ความสำคัญกับบุคลากรและมองเห็นคุณค่าของผลงาน เอาใจใส่ห่วงใยต่อสภาพความเป็นอยู่ของบุคลากร ผลลัพธ์ที่องค์กรจะได้ตอบแทนก็คือ ผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ (Homans, 1958, pp.597-606) เมื่อบุคลากรรับรู้ได้ถึงการสนับสนุนจากองค์กรแล้ว จะทำให้พวกเขามีความมุ่งมั่น ตั้งใจที่จะทำงานซึ่งจะส่งผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (Eisenberger & Stinglhamber, 2011) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ถือเป็นปัจจัยสำคัญของ

องค์การ มีส่วนช่วยผลักดันให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจต่อองค์การ และส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ตลอดจนการดำรงไว้ซึ่งบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ (Byrne & Hochwarter, 2008)

2.1.3 องค์ประกอบของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ

บรรยากาศขององค์การ (Workplace Climate) เป็นการรับรู้ของสมาชิกภายในองค์การต่อสิ่งแวดล้อมในช่วงของการปฏิบัติงาน และมีอิทธิพลต่อบุคลากรในการแสดงออกถึงพฤติกรรม การปฏิบัติงานหรือพฤติกรรมในรูปแบบต่างๆ กัน ซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญและสามารถช่วยอธิบายปรากฏการณ์ต่างๆ เกี่ยวกับพฤติกรรมมนุษย์ได้เป็นอย่างดี (Chauhan et al., 2016) โดย Eisenberger et al. (1986) และ Eisenberger et al. (2001) กล่าวว่า การสนับสนุนจากองค์การเป็นความเชื่อของบุคลากรว่าองค์การได้มองเห็นคุณค่าในการตั้งใจทำงานของบุคลากร ซึ่งองค์การแสดงความห่วงใย ต้องการให้บุคลากรมีความเป็นอยู่ที่ดี และบุคลากรจะรับรู้ถึงสิ่งเหล่านี้ได้จากผลการตอบแทนที่ได้รับจากการปฏิบัติงานให้กับองค์การ เช่น การพิจารณาค่าตอบแทนที่เพิ่มขึ้น การได้รับการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น จัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน รวมไปถึงสวัสดิการด้านต่างๆ เป็นต้น นอกจากนี้ Yucel and Minnotte (2017) กล่าวสนับสนุนว่า การสนับสนุนจากองค์การมีความสำคัญอย่างมากต่อการเติมเต็มความต้องการที่จำเป็นของการปฏิบัติงานสำหรับบุคลากรใน 2 ประเด็น ได้แก่ การช่วยให้บุคคลได้รับความช่วยเหลือหรือสนับสนุนระหว่างบุคคลเกี่ยวกับสิ่งสำคัญและจำเป็นในการปฏิบัติงาน และการอำนวยความสะดวกด้านต่างๆ เพื่อให้การทำงานมีความราบรื่นมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้ Amabile et al. (1996) และ Na-Nan and Wongsuwan (2020) มีความเห็นที่สอดคล้องกันและจำแนกลักษณะของการสนับสนุนจากองค์การออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

2.1.3.1 การสนับสนุนจากองค์การ (Organizational Support) เป็นการรับรู้ของบุคลากรถึงความห่วงใยจากองค์การ ในเรื่องของความเป็นอยู่ที่ดีและสนับสนุนคุณค่าด้านต่างๆ ให้กับบุคลากร (Kurtessis et al., 2017) รวมถึงการได้รับการสนับสนุนให้บุคลากรแสดงออกถึงพฤติกรรมที่สร้างสรรค์และแสดงออกถึงพฤติกรรมที่ดีต่อองค์การผ่านกระบวนการดำเนินงานขององค์การอย่างยุติธรรม เช่น การได้รับความยุติธรรมในเรื่องของการพิจารณาค่าตอบแทน รางวัล หรือโอกาสในการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง ความเป็นอิสระในการทำงาน และความมั่นคงในการทำงาน เป็นต้น (Burmeister & Deller, 2016) สิ่งที่ถูกกล่าวไปข้างต้นสามารถเป็นตัวช่วยในการเสริมการสนับสนุนการแสดงออกทางพฤติกรรมต่างๆ ในการปฏิบัติงานของบุคลากรได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Burmeister & Deller, 2016; Naotunna & Arachchige, 2016; Kurtessis et al., 2017; Al-Hussami et al., 2018; Akgunduz et al., 2018; Lee & Jeung, 2018; Gigliotti et al., 2018; Islam & Ahmed, 2018; Eisenberger et al., 2002)

2.1.3.2 การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา (Supervisory Support) มีส่วนสำคัญอย่างมากในการส่งเสริมให้บุคลากรแสดงพฤติกรรมที่ดีต่อองค์การ และผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ

เนื่องจากผู้บังคับบัญชาจะแสดงพฤติกรรมในการเป็นตัวแทนขององค์การในการมีปฏิสัมพันธ์กับบุคลากรเกือบจะทุกวันในกระบวนการต่างๆ ผ่านกิจกรรมหรือหน้าที่รับผิดชอบที่บุคลากรได้รับมอบหมายจากองค์การ ตลอดจนทำหน้าที่การบริหารจัดการทั้งทางตรงและทางอ้อมอันมีผลโดยตรงต่อชีวิตการปฏิบัติงานและชีวิตประจำวันของบุคลากรอีกด้วย (Chen et al., 2002; Li et al., 2018) ในขณะที่ Shanock and Eisenberger (2006) กล่าวว่า การได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาคือ การได้รับการดูแล เอาใจใส่ในเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ทั้งด้านทรัพยากรที่เหมาะสม การได้รับคำปรึกษา การได้รับความยุติธรรม การกระตุ้นหรือสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ Cai et al. (2018) กล่าวเพิ่มเติมว่า การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาจะทำให้องค์การเกิดผลลัพธ์ในเชิงบวกหลายด้าน รูปแบบการสนับสนุนอาจอยู่ในรูปของการแสดงความเห็นห่วงใยในความรู้สึกละเอียดต่างๆ ของบุคลากร สนับสนุนและให้ข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน ตลอดจนส่งเสริมให้บุคลากรได้รับการพัฒนาความรู้และทักษะอย่างต่อเนื่องเพื่อให้สามารถใช้ศักยภาพได้อย่างเต็มที่ (Chen et al., 2002; Shanock & Eisenberger, 2006; Andrews et al., 2008; Gok et al., 2015; Na-Nan et al., 2017; Cai et al., 2018; Straub et al., 2018; Zeffane et al., 2018)

2.1.3.3 การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน (Peer Support) ซึ่งหมายถึง บุคคลที่อยู่ในระดับการปฏิบัติงานเดียวกัน จะมีการโต้ตอบหรือปฏิสัมพันธ์กันในระดับต่างๆ ทั้งเกี่ยวกับงานและชีวิตประจำวัน (Chiaburu & Harrison, 2008; Thompson & Bolino, 2018) อีกทั้งรวมไปถึงการสื่อสารแบบเปิดใจรับฟังความคิดเห็นระหว่างกัน มีความไว้วางใจ มีการช่วยเหลือและสนับสนุนซึ่งกันและกัน ตลอดจนเรื่องของความรู้สึกผูกพันเกี่ยวกับงานที่ต้องรับผิดชอบร่วมกัน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายเดียวกัน (Beales & Wilson, 2015) สอดคล้องกับแนวคิด Blanchard and Thacker (2012) กล่าวเพิ่มเติมว่า ลักษณะของการสนับสนุนของเพื่อนร่วมงานอาจอยู่ในรูปแบบของการให้คำแนะนำกับเพื่อนร่วมงาน จากการพบปะพูดคุย การแนะนำ หรือแลกเปลี่ยนประสบการณ์ซึ่งกันและกัน หรือการสอนเพื่อนร่วมงาน นอกจากนี้ การสนับสนุนของเพื่อนร่วมงานยังเป็นการช่วยให้เกิดการแลกเปลี่ยนแนวคิด ความรู้ ความชำนาญ จากเพื่อนร่วมงานด้วยกัน การสนับสนุนดังกล่าวมีลักษณะของเครือข่ายทางสังคมซึ่งมีลักษณะที่เป็นทางการซึ่งเป็นปฏิสัมพันธ์ในที่ทำงาน (Beales & Wilson, 2015; Blanchard & Thacker, 2012; Chiaburu & Harrison, 2008; Elias & Upton-Davis, 2015; Jenkins et al., 2018; Na-Nan et al., 2017; Qin et al., 2018; Thomas & Salzer, 2017; Thompson & Bolino, 2018)

2.1.3.4 การสนับสนุนทรัพยากรที่เพียงพอ (Sufficient Resources) หมายถึง การเข้าถึงหรือการจัดเตรียมทรัพยากรต่างๆ ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบของบุคลากรเพื่อให้งานบรรลุผลสำเร็จตามที่ได้รับมอบหมาย ทรัพยากรที่เพียงพออาจพิจารณาจากการได้รับเงิน วัสดุ อุปกรณ์ สารสนเทศ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานต่างๆ เป็นต้น (Tushman & Nelson,

1990; Amabile et al., 1996) การที่องค์กรมอบทรัพยากรต่างๆ ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรทำให้พวกเขารู้สึกพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานและมีโอกาสปฏิบัติงานอย่างเต็มศักยภาพที่พวกเขา มีอยู่ (Obadara & Alaka, 2010; Yaakobi & Weisberg, 2018) จากการวิจัยของ Somech and Drach-Zahavy (2004) ที่ทำการวิจัยเกี่ยวกับตัวแปรการได้รับทรัพยากรที่เพียงพอมีความสัมพันธ์ต่อการแสดงพฤติกรรมที่ดีของบุคลากรอย่างมีนัยสำคัญ เช่นเดียวกับงานวิจัยของ Nielsen et al., (2012) พบว่า การจัดทรัพยากรที่เพียงพอมีความสัมพันธ์และมีอิทธิพลในเชิงบวกกับการแสดงพฤติกรรมของบุคลากร เช่น ความผูกพันของบุคลากรต่อองค์กร การแสดงพฤติกรรมที่ดี และผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ (Tushman & Nelson, 1990; Amabile et al., 1996; Somech & Drach-Zahavy, 2004; Peelle, 2007; Obadara & Alaka, 2010; Küçükaskan Ekmekçi & Tekin, 2011; Nielsen et al., 2012; Saboor et al., 2018; Yaakobi & Weisberg, 2018)

2.1.4 ปัจจัยการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

จากการศึกษา Meta-analysis ของ Rhoades and Eisenberger (2002) พบว่า ปัจจัยหลักที่ส่งผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมี 3 ปัจจัย ดังนี้

2.1.4.1 ความยุติธรรมในองค์กร (Fairness)

การที่องค์กรแสดงให้เห็นถึงความยุติธรรมในการกระบวนการพิจารณา ค่าตอบแทนในด้านต่าง ๆ ที่จะส่งผลต่อพฤติกรรมการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร เนื่องจากสิ่งเหล่านี้ มีผลกระทบต่อสภาพความเป็นอยู่ของบุคลากร

ความยุติธรรมในองค์กร สามารถจำแนกได้ 2 มิติตามแนวคิดของ Cropanzano and Greenberg (1997) มิติที่หนึ่ง คือ ความยุติธรรมในเรื่องของกฎ ระเบียบ ข้อบังคับขององค์กร ที่ส่งผลกระทบต่อบุคลากร ซึ่งจะต้องมีการแจ้งให้บุคลากรทราบล่วงหน้าก่อนมีการบังคับใช้ พร้อมทั้งรับฟังความคิดเห็นของบุคลากร เพื่อประกอบการพิจารณาและตัดสินใจในการออกกฎระเบียบหรือนโยบาย ต่างๆ ขององค์กร มิติที่สอง คือ มิติของความยุติธรรมทางสังคม บางครั้งเรียกว่า ความยุติธรรมเชิง ปฏิสัมพันธ์ ซึ่งเกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เช่น การปฏิบัติต่อบุคลากรด้วยความเคารพ หากบุคลากรเกิดข้อสงสัยหรือข้อกังวลเรื่องใด ๆ องค์กรควรมีการให้ข้อมูล พร้อมทั้งชี้แจงเรื่องดังกล่าว ให้เกิดความชัดเจนและความเข้าใจที่ตรงกัน เพื่อเกิดความคลายกังวลให้แก่บุคลากร ซึ่งในการศึกษาใน เรื่องของความยุติธรรมนั้นส่วนใหญ่จะทำการศึกษาโดยรวม ไม่แยกเฉพาะมิติใดมิติหนึ่ง ดังเช่นใน Greenberg (1990) กล่าวว่า ขั้นตอนของการพิจารณาผลตอบแทนที่กระทำอย่างยุติธรรมนั้น จะส่งผลให้บุคลากรเกิดการรับรู้ถึงการสนับสนุนจากองค์กรได้ชัดเจนกว่าความยุติธรรมของ ผลตอบแทนเพียงอย่างเดียว เพราะบุคลากรมีพื้นฐานของความเชื่อว่า ผลตอบแทนที่มีความยุติธรรมนั้น ควรเริ่มต้นตั้งแต่กระบวนการพิจารณาผลตอบแทน จะส่งผลให้บุคลากรรู้สึกถึงความมั่นคงและโปร่งใส ในการพิจารณาผลตอบแทนของตน นำมาซึ่งความพึงพอใจและเกิดความไว้วางใจองค์กร

จากการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การในด้านของคามยุติธรรมข้างต้น ผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่า ความยุติธรรมที่เกิดขึ้นภายในองค์การในเรื่องของการพิจารณาผลตอบแทนในเรื่องต่างๆ ที่มีผลต่อกระทบต่อบุคลากร จำเป็นต้องมีการแจ้งหรือชี้แจงให้บุคลากรทราบล่วงหน้าก่อนบังคับใช้ และควรมีการรับฟังความคิดเห็นของบุคลากร เพื่อประกอบการพิจารณาหรือตัดสินใจในการร่างนโยบายหรือกฎระเบียบ ข้อบังคับต่างๆ ภายในองค์การ

2.1.4.2 การสนับสนุนจากหัวหน้างาน (Supervisor Support)

โดยทั่วไปบุคลากรมักมีความกังวลในเรื่องของการมองเห็นความสำคัญและคุณค่าในตนเองจากองค์การและหัวหน้างาน ซึ่งหัวหน้างานเปรียบเสมือนตัวแทนขององค์การ เป็นสื่อกลางในการส่งต่อนโยบายจากผู้บริหารระดับสูงขององค์การถึงบุคลากรภายในองค์การ อีกทั้งเป็นผู้ประเมินและการควบคุมผลการปฏิบัติงาน เพื่อนำผลการปฏิบัติงานและความต้องการของบุคลากรในเรื่องต่างๆ ไปเสนอต่อผู้บริหารระดับสูง ส่งผลให้บุคลากรรู้สึกไม่สบายใจกับเรื่องของการได้รับการประเมินคุณค่าของผลการปฏิบัติงานจากหัวหน้างาน ซึ่งการรับรู้จากการสนับสนุนของหัวหน้างานนั้น จะส่งผลให้บุคลากรพิจารณาตนเองได้ว่า ตนนั้นเป็นที่ยอมรับ ชื่นชอบ ในสายตาของหัวหน้าหรือไม่ อีกทั้งส่งผลให้บุคลากรมีทัศนคติที่ดีกับหัวหน้างาน และส่งผลต่อไปยังการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การที่ดีด้วยเช่นกัน (มาลีณี อ้นวิเศษ, 2554)

จากการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การในด้านของการสนับสนุนจากหัวหน้างาน ผู้วิจัยสรุปว่า หัวหน้างานเปรียบเสมือนตัวแทนขององค์การ หากบุคลากรรับรู้ได้ถึงการสนับสนุนจากหัวหน้างาน ในเรื่องของการเห็นคุณค่าของตัวบุคลากร การรับฟังความคิดเห็น รวมไปถึงความพร้อมที่ช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน สิ่งเหล่านี้จะส่งผลไปถึงการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การของบุคลากร

2.1.4.3 รางวัลและสภาพแวดล้อมในการทำงาน (Organizational Rewards & Job Conditions)

จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่า มีผู้วิจัยหลายท่านกล่าวถึงเรื่องของรางวัลและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Rhoades and Eisenberger (2002) โดยแบ่งเป็น 6 ปัจจัย ดังนี้

1) ปัจจัยด้านการมองเห็นคุณค่าของบุคลากร คือ กระบวนการพิจารณาผลตอบแทน เลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง อย่างยุติธรรมตามผลงานและความเหมาะสม ซึ่งสิ่งเหล่านี้ส่งผลต่อการเกิดพฤติกรรมรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ

2) ปัจจัยด้านความมั่นคงในการทำงาน คือ การให้ความมั่นใจแก่บุคลากรว่า องค์การจะยังคงรักษาบุคลากรไว้ให้เป็นสมาชิกขององค์การ

3) ปัจจัยด้านการมีอิสระในการดำเนินงาน คือ การให้ความเป็นส่วนตัวในการทำงานและให้บุคลากรมีอำนาจในการควบคุมการทำงานของตนได้ เช่น การจัดการตารางการปฏิบัติงาน การจัดระเบียบและขั้นตอนการปฏิบัติงานด้วยตนเอง ในวัฒนธรรมตะวันตก การให้อิสระในการทำงานนั้นถือเป็นสิ่งสำคัญมาก เนื่องจากบุคลากรจะรับรู้ได้ถึงความไว้วางใจที่ได้รับจากองค์กร

4) ปัจจัยด้านความเครียดในหน้าที่ที่ได้รับ หมายถึง การที่บุคลากรของตุนั้นเกิดสภาวะทางจิตใจที่ไม่สามารถจัดการหรือควบคุมกับอารมณ์ ความรู้สึกเหล่านั้นได้ อันเนื่องมาจากปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายมากเกินไป มีกรอบระยะเวลากำหนด การได้รับบทบาทหรืออำนาจที่ไม่ชัดเจน ซึ่งสิ่งเหล่านี้ส่งผลกระทบต่อด้านลบต่อตัวบุคลากรเอง และส่งผลถึงการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของบุคลากร

5) ปัจจัยด้านการฝึกอบรม การรับรู้ของบุคลากรในเรื่องของความใส่ใจจากองค์กรที่มอบให้ เพื่อประโยชน์ของพวกเขา ถือเป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของบุคลากร

6) ปัจจัยด้านขนาดขององค์กร ในองค์กรที่มีขนาดใหญ่จะมีรูปแบบและขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจน ซับซ้อน ต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบที่วางไว้ เพื่อป้องกันการดำเนินงานที่ผิดพลาด และป้องกันการเกิดทุจริต ทำให้ตอบสนองต่อความต้องการของบุคลากรภายในได้น้อยลง และอาจทำให้ส่งผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรลดลง

จากผลการวิเคราะห์ Meta-analysis ของ Rhoades and Eisenberger (2002) ปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมากที่สุด คือ ความยุติธรรมที่เกิดขึ้นภายในองค์กร การสนับสนุนด้านต่างๆ จากหัวหน้างาน และ รางวัลและสภาพแวดล้อมในการทำงานตามลำดับ

2.1.5 ผลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

Rhoades and Eisenberger (2002, pp.698-714) ได้ทำการศึกษาวิเคราะห์งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทำให้ทราบถึงผลที่เกิดจากการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ดังนี้

2.1.5.1 ความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment) จากแนวคิดพื้นฐานการแลกเปลี่ยนการเรียนรู้การสนับสนุนจากองค์กร ทำให้บุคลากรรู้ว่าตนมีหน้าที่ที่จะต้องรักและห่วงใยองค์กร การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรจะช่วยเพิ่มความผูกพันต่อองค์กร ทำให้บุคลากรรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร รู้สึกว่าต้องปฏิบัติหน้าที่ตามบทบาทในสังคม และยังทำให้บุคลากรรู้สึกมีคุณค่าและได้รับการยอมรับจากองค์กร

2.1.5.2 ความพึงพอใจที่เกี่ยวข้องกับงาน (Job-Related Affect) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรส่งผลต่ออารมณ์ ความรู้สึกของบุคลากรในการทำงาน และจะช่วยเพิ่มระดับความพึงพอใจในงานและสภาพอารมณ์ของบุคลากร อีกทั้งเพิ่มความคาดหวังในเรื่องผลตอบแทนที่พึงจะได้รับ

จากการทำงานเหล่านี้อย่างเต็มความสามารถ หากต้องการความช่วยเหลือ องค์กรก็พร้อมให้การสนับสนุนทันที สภาพอารมณ์ทางบวกต่างจากความพึงพอใจในงานตรงที่สภาวะทางอารมณ์โดยทั่วไปมีผลมาจากสภาพแวดล้อม โดยไม่เจาะจงต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง การที่บุคลากรรับรู้สิ่งเหล่านี้จะสามารถสร้างความรู้สึกอารมณ์ที่ดี และทำให้รู้สึกว่าคุณค่า

2.1.5.3 ความมีส่วนร่วมในงาน (Job Involvement) การที่บุคลากรรับรู้ถึงการสนับสนุนจากองค์กรในการสนับสนุนการปฏิบัติงานให้มีความคล่องตัว ทำให้การรับรู้ของบุคลากรเพิ่มมากขึ้น และมีความใส่ใจต่องานที่ตนได้รับมอบหมายมากขึ้น

2.1.5.4 ผลการปฏิบัติงาน (Job Performance) การรับรู้จากการสนับสนุนจากองค์กรนั้น สามารถเพิ่มประสิทธิภาพของผลการปฏิบัติงานให้มากยิ่งขึ้น ทำให้บุคลากรทำงานได้ดีขึ้นกว่าเดิมและมากกว่างานที่ได้รับมอบหมาย เช่น การร่วมกันป้องกันคุ้มครององค์กร การให้ข้อเสนอแนะสำหรับการปฏิบัติงาน และแสวงหาความรู้และทักษะใหม่ๆ เพื่อนำมาปรับใช้ในการทำงาน

2.1.5.5 ความเครียดจากการทำงาน (Strains) หากบุคลากรต้องการความช่วยเหลือ ไม่ว่าจะเป็นด้านของข้อมูล เครื่องมือหรืออุปกรณ์ต่างๆ แล้วองค์กรพร้อมที่จะสนับสนุนอย่างเต็มที่ จะช่วยผ่อนคลายความเครียดที่เกิดจากการทำงานลงได้ ช่วยลดปัญหาหรืออุปสรรคในการทำงาน มีงานวิจัยพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีส่วนช่วยลดผลลัพธ์ในเชิงลบที่เกิดจากการทำงาน เช่น ความเครียด ความเหนื่อยล้า ความเบื่อหน่าย ความวิตกกังวลลงไปได้

2.1.5.6 ความต้องการคงอยู่ในองค์กร (Desire to Remain with Organization) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรนั้น ถือว่าเป็นความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความต้องการคงอยู่ของบุคลากร ซึ่งต่างจากการรับรู้สภาวะทางเศรษฐกิจ ทำให้ตนจำเป็นต้องอยู่ในองค์กรต่อไป

2.1.5.7 พฤติกรรมถอนตัวจากองค์กร (Withdrawal Behavior) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร จะช่วยเพิ่มพูนความรู้สึกผูกพันทางด้านจิตใจต่อองค์กร ซึ่งจะลดพฤติกรรมการทำงานในรูปแบบต่างๆ เช่น การทำงานตามความพึงพอใจ ไม่ลำดับความสำคัญของงาน การขาดงาน เป็นต้น นอกจากนี้การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรยังช่วยลดอัตราการลาออก และเพิ่มความรู้ของการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร

2.1.6 เครื่องมือวัดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

Eisenberger et al. (1986) ได้ออกแบบในการสร้างเครื่องมือวัดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (The Survey of Perceived Organizational Support : SPOS) เพื่อศึกษาความเชื่อโดยรวมของบุคลากรที่มีต่อการปฏิบัติจากองค์กร ว่าองค์กรให้คุณค่าและความสำคัญในผลงานและให้การดูแลเอาใจใส่ในคุณภาพชีวิตของบุคลากร มีข้อคำถาม 36 ข้อ ใช้มาตราวัดประเมินค่า 7 ระดับ มีข้อคำถามในทางบวกและทางลบ แต่ผลวิเคราะห์ที่ออกมาไม่สามารถวิเคราะห์แบ่งเป็นมิติได้ เนื่องจากแบบสอบถามจะมีค่าความเชื่อมั่นสูง เมื่อไม่ได้แบ่งมิติในการวัดทำให้ Eisenberger ได้พัฒนา

SPOS เป็นฉบับย่อมาจากแบบสำรวจชุดเดิมโดยผ่านการเก็บข้อมูลจากการวิจัยด้วยแบบสำรวจชุดใหญ่มาแล้วว่า เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนทางสังคมในรูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างองค์การกับบุคลากรมากที่สุด โดยเลือกข้อที่มีค่าถ่วงน้ำหนักสูงสุด 17 ข้อ โดยใช้มาตรวัดการประเมินค่า 5 ระดับ ต่อมาได้พัฒนา SPOS เป็นฉบับย่อมีข้อคำถาม 8 ข้อ เนื่องจากแบบสำรวจต้นฉบับที่มีข้อคำถาม 36 ข้อ มีมิติเดียวและมีความเชื่อมั่นภายในสูง โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.88 ทั้งยังครอบคลุมนิยามของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การทั้ง 2 นิยาม คือ 1) การให้คุณค่าของผลงานที่บุคลากรทำได้ 2) การให้ความดูแลใส่ใจในความเป็นอยู่ที่ดีของบุคลากร ดังนั้นแบบสำรวจฉบับย่อ 8 ข้อคำถาม จึงไม่มีความคลาดเคลื่อน หรือความผิดพลาดในการใช้งาน

สำหรับการศึกษาการรับรู้การสนับสนุนในประเทศไทย Na-Nan and Wongsuwan (2020) ทำการพัฒนาและออกแบบเครื่องมือวัดที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ (Perceived Workplace Support) จากการสังเคราะห์แนวคิดและทฤษฎีของนักวิชาการและนักวิจัยต่างๆ จึงได้แบ่งมิติของการสนับสนุนออกเป็น 4 มิติ ได้แก่ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ (POS) การรับรู้การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา (PSS) การรับรู้การสนับสนุน จากเพื่อนร่วมงาน (PCS) และการรับรู้การสนับสนุนทรัพยากรที่เพียงพอ (PSRS) โดยใช้การประมาณค่า 5 ระดับตามวิธีของลิเคิร์ทสเกล มีคำถามทั้งหมด 15 ข้อ ผ่านการทดสอบความตรงตามโครงสร้าง (Construct Validity) พบว่าปัจจัยด้านต่างๆ มีนัยสำคัญทางสถิติ และจากการศึกษาในครั้งนี้กล่าวว่าแบบวัดของ PWS มีพื้นฐานมาจากทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคมซึ่งระบุว่าบุคลากรทำงานให้กับองค์การเพื่อให้ได้สิ่งของหรือรางวัล โดยทฤษฎีนี้ได้กล่าวไว้ว่าการให้ผลตอบแทนหรือรางวัลที่เหมาะสมแก่บุคลากร จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน (Blau, 1964) จากนั้น Eisenberger et al. (1986) ใช้ทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคมเป็นพื้นฐานสำหรับการศึกษาเพิ่มเติมและพัฒนาองค์ความรู้เกี่ยวกับทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคมในองค์การผ่านการจ่ายค่าตอบแทน การสนับสนุนทรัพยากรในการดำเนินงาน การส่งเสริมและการลงทุนในการพัฒนาบุคลากร แนวคิดนี้ได้รับการยอมรับและพัฒนาเพิ่มเติมจนกระทั่ง Rhoades and Eisenberger (2002) ได้ทำการวิเคราะห์ Meta-analysis เกี่ยวกับแนวคิดของ PWS ซึ่งรวม 3 องค์ประกอบ ได้แก่ ความยุติธรรมในองค์การ การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา รางวัลและสภาพการทำงาน แนวคิดดังกล่าวได้ถูกนำมาใช้เป็นแนวคิดในการศึกษาและวัดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ถือเป็นแบบวัดที่ใช้กันโดยทั่วไปในแทบจะวันตก

จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การผ่านเครื่องมือวัดแบบสอบถามการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ (Perceived Workplace Support) ของ (Na-Nan & Wongsuwan, 2020) ซึ่งประกอบไปด้วยองค์ประกอบ 4 ด้าน ได้แก่ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ (POS) การรับรู้การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา (PSS) การรับรู้การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน (PCS) และการรับรู้การสนับสนุนทรัพยากรที่เพียงพอ (PSRS) เนื่องจากมีนักทฤษฎีให้การ

ยอมรับถึงการจำแนกองค์ประกอบการรับรู้การสนับสนุนเช่นนี้หลายท่าน ผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาและยกตัวอย่างแบบสอบถามเพื่อให้เห็นภาพชัดเจนยิ่งขึ้น ดังนี้

ตารางที่ 2.1 ตารางแสดงมาตรวัดหรือแบบสอบถามการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
การสนับสนุนจากองค์กร					
1. องค์กรเป็นห่วงเป็นใยต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าพเจ้า					
2. องค์กรเป็นห่วงเป็นใยต่อความเป็นอยู่ของข้าพเจ้า					
3. องค์กรส่งเสริมและสนับสนุนให้พนักงานเห็นคุณค่าในตนเอง					
4. องค์กรมีกระบวนการที่ยุติธรรมในการดำเนินแก่พนักงานทุกคน					
การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา					
5. ผู้บังคับบัญชาให้เกียรติแก่ข้าพเจ้าอย่างสม่ำเสมอ					
6. ผู้บังคับบัญชาสนใจต่อข้อเรียกร้องหรือข้อเสนอแนะ					
7. ผู้บังคับบัญชาเอาใจใส่ดูแลข้าพเจ้าในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน					
การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน					
8. เพื่อนร่วมงานส่งเสริมให้ข้าพเจ้านำเอาความรู้ความสามารถมาใช้เมื่อเผชิญปัญหาและความท้าทายต่าง ๆ					
9. เพื่อนร่วมงานให้ความช่วยเหลือเมื่อข้าพเจ้าเผชิญปัญหาในการปฏิบัติงาน					
10. เพื่อนร่วมงานและข้าพเจ้าแลกเปลี่ยนประสบการณ์ที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน					
11. เพื่อนร่วมงานแนะนำหรือสอนเรื่องงานต่าง ๆ กับข้าพเจ้าให้มีทักษะในการปฏิบัติงาน					

ตารางที่ 2.1 ตารางแสดงมาตรวัดหรือแบบสอบถามการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (ต่อ)

ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
การสนับสนุนทรัพยากรที่เพียงพอ					
12. หน่วยงานจัดเตรียมวัสดุและอุปกรณ์ที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน					
13. หน่วยงานจัดเตรียมสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน					
14. หน่วยงานจัดเตรียมเครื่องมืออำนวยความสะดวกทำให้ข้าพเจ้าปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น					
15. หน่วยงานจัดสรรบุคลากรที่เพียงพอต่อการดำเนินกิจกรรมหรือปฏิบัติงาน					

ที่มา : Na-Nan, K. & Wongsuwan, N. (2020)

2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความยืดหยุ่นทางจิตใจ

2.2.1 ความหมายของความยืดหยุ่นทางจิตใจ

การศึกษาความยืดหยุ่นทางจิตใจ (Resilience) เป็นความสามารถที่ช่วยป้องกันและแก้ไขภาวะวิกฤตของชีวิตหรือช่วงระยะวิกฤตในชีวิต ที่ต้องเผชิญกับความเครียด ความวิตกกังวล รวมถึงภาวะซึมเศร้าคำว่า “Resilience” มาจากภาษาลาติน แปลว่า กระโดดกลับมาที่เดิมได้เป็นศัพท์ทางฟิสิกส์ หรือวิศวกรรมที่ใช้อธิบายคุณสมบัติของสปริง (กรมสุขภาพจิต, 2555, น. 11-13) ซึ่งการบัญญัติคำภาษาไทยในงานวิจัยเกี่ยวกับ “Resilience” ในประเทศไทยนั้น ได้ให้ความหมายที่หลากหลายขึ้นอยู่กับบริบทและกลุ่มตัวอย่างที่นำไปศึกษาที่แตกต่างกัน พบว่า ส่วนใหญ่มักจะเลือกใช้คำที่สื่อถึงความยืดหยุ่น ความหยุ่นตัว หรือความแข็งแกร่งของบุคคลในการเผชิญกับปัญหา หรือวิกฤตต่าง ๆ ในชีวิต ซึ่งสอดคล้องกับราชบัณฑิตยสถาน (2547) ที่ได้บัญญัติศัพท์วิชาการ ในสาขาวิชาแพทยศาสตร์ว่า “Resilience” คือ ความยืดหยุ่น ส่วน วิทย์ เทียงบูรณธรรม (2541) ได้บัญญัติคำว่า “Resilience” ในพจนานุกรมอังกฤษ-ไทยว่า ความสามารถในการกลับสู่สภาพเดิม ความหัดได้ ความยืดหยุ่น และความสามารถในการฟื้นกลับคืนสู่สภาพปกติ

นอกจากนั้นสมาคมจิตวิทยาสหรัฐอเมริกา (American Psychological Association, n.d.) ได้กล่าวถึง ความยืดหยุ่นทางจิตใจ คือ วิธีการหรือขั้นตอนในการจัดการกับความยากลำบาก

ความเศร้าเสียใจ รวมถึงการถูกคุกคามในด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นปัญหาในครอบครัว สุขภาพ สถานที่ทำงาน หรือด้านการเงิน เพื่อที่จะลุกขึ้นยืนอีกครั้งหลังจากเผชิญเหตุการณ์อันเลวร้ายสอดคล้องกับ Grotberg (1995) ได้ให้ความหมายที่เกี่ยวข้องกับ ความยืดหยุ่นทางจิตใจ ว่าเป็นความสามารถส่วนบุคคลอันเป็นที่ยอมรับจากสากล ไม่ว่าจะสัญชาติใด เชื้อชาติใด อยู่ในสังคมรูปแบบไหนก็ตาม ความยืดหยุ่นทางจิตใจนี้เป็นบุคลิกภาพที่มนุษย์สามารถนำมาใช้ป้องกัน ปกป้องตนเองเพื่อเอาชนะและผ่านพ้นประสบการณ์ลบในชีวิตของตนเองไปได้

สถาพร จันทรพิภพ และ อนงค์ วิเศษสุวรรณ (2554) ให้นิยามของ ความยืดหยุ่นทางจิตใจไว้ว่า เป็นปัจจัยที่ใช้ในการปกป้องตนเอง เมื่อตนนั้นต้องประสบกับเหตุการณ์อันเลวร้ายหรือประสบการณ์ในด้านลบของชีวิต จะทำให้บุคคลนั้นสามารถก้าวผ่านกับอุปสรรค ใช้ความพยายามและความอดทนที่จะเผชิญหน้ากับความเจ็บปวด ความล้มเหลว และทุกข์ทรมานต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ทำให้ดำรงชีวิตได้อย่างมีความสุข ส่วน พัทธินทร์ นินทจันทร์, โสภณ แสงอ่อน และ จริยา วิทยะศุภ (2556) กล่าวว่า ความยืดหยุ่นทางจิตใจ เป็นศักยภาพของแต่ละบุคคลในการดำเนินชีวิตอยู่อย่างมีประสิทธิภาพ ท่ามกลางสถานการณ์อันเลวร้ายที่ก่อให้เกิดความยุ่งยาก ลำบากใจ และพร้อมที่จะสามารถนำพาตนเองก้าวข้ามผ่านเหตุการณ์เหล่านั้นไปได้ อีกทั้งสามารถรับมือกับผลลัพธ์ที่อาจเกิดขึ้นได้ในเวลาอันรวดเร็ว นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีขึ้น

Connor and Davidson (2003) ได้ให้ความหมายของความยืดหยุ่นทางใจ (Resilience) ไว้ว่า เป็นกระบวนการความสามารถส่วนบุคคลที่สามารถอดทนต่อความเครียด และการยอมรับสิ่งที่จะเปลี่ยนแปลงได้ สามารถปรับตัวจากปัญหาอุปสรรคที่เข้ามาในชีวิต สามารถจัดการกับปัญหาหรือความเจ็บป่วยนั้นได้ สามารถยืนหยัดด้วยความเข้มแข็งภายในจิตใจ สามารถปรับตัวยอมรับการเปลี่ยนแปลง และสามารถใช้ชีวิตต่อไปได้

Wagnild and Young (1993) ได้ให้ความหมายของความยืดหยุ่นทางใจ (Resilience) ไว้ว่า เป็นคุณลักษณะเชิงบวกที่สามารถช่วยให้แต่ละบุคคลสามารถปรับตัวได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วยองค์ประกอบหลัก 2 ส่วน คือ ความสามารถส่วนบุคคล และการยอมรับชีวิตยอมรับตนเอง

จากการทบทวนความหมายของความยืดหยุ่นทางจิตใจ(Resilience) กล่าวโดยสรุป คือ ความสามารถของบุคคลในการเรียนรู้ ปรับตัว รับมือ และจัดการกับความเครียดของตน เพื่อให้เอาชนะปัญหาและอุปสรรค เมื่ออยู่ในสถานการณ์ที่ยากลำบากหรือเผชิญกับเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์

2.2.2 องค์ประกอบของความยืดหยุ่นทางจิตใจ

การที่แสดงออกถึงความสามารถในการที่จะฟันฝ่าวิกฤติการณ์ของชีวิตที่ทำให้เกิดปัญหาและความยากลำบากจากปัญหาที่ตนเองต้องพบเจอ จนสามารถฟื้นคืนกลับมาดูแลตนเองได้อย่างเหมาะสม พร้อมทั้งจะเตรียมใจในการดำเนินชีวิตที่เป็นปกติได้ อีกทั้งต้องมีองค์ประกอบในการส่งเสริมพลังในการฟื้นฟูให้คืนกลับมาได้ ดังที่ Grotberg (1995) ได้ทำการศึกษาถึงเรื่องเกี่ยวกับการส่งเสริม

การฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในวัยเด็ก (The International Resilience Project) ได้ค้นพบปัจจัยเชิงคุณภาพ 36 ปัจจัย ที่มีส่วนทำให้เกิดการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติ ซึ่งปัจจัยเหล่านี้สามารถจำแนกได้เป็น 3 องค์ประกอบหลัก โดยแต่ละองค์ประกอบมี 5 องค์ประกอบย่อย รวมทั้งสิ้น 15 องค์ประกอบ ดังนี้

2.2.2.1 I have (ฉันมี) เป็นองค์ประกอบที่เกี่ยวกับด้านสังคม และการสนับสนุน (Social and Interpersonal Support) จากบุคคลรอบข้าง เกี่ยวกับความปลอดภัยขั้นพื้นฐานของเด็กที่ควรได้รับจากบุคคลในครอบครัว โรงเรียน หรือชุมชน ได้แก่

- 1) ทำให้รับรู้ถึงความสัมพันธ์ที่มั่นคงอุ่นใจ รู้ว่ารอบๆ ตัวยังมีคนที่สามารถไว้วางใจได้และพร้อมที่จะคอยช่วยเหลืออยู่เสมอ
- 2) ทำให้รับรู้เรื่องของกฎระเบียบจากบ้าน โดยมีผู้ใหญ่คอยสอนและอธิบายถึงการกระทำสิ่งใดที่ควรและไม่ควรปฏิบัติ เพื่อที่เด็กจะไม่ไปสร้างปัญหภายนอกบ้าน
- 3) ทำให้รับรู้ตัวอย่างที่ดีในการกระทำสิ่งต่างๆ โดยผู้ใหญ่รอบข้างต้องกระทำสิ่งที่ถูกต้องและเป็นแบบอย่างที่ดีให้แก่เด็ก
- 4) ทำให้รับรู้ว่ามีคนที่พร้อมให้กำลังใจและสนับสนุนให้ตัวเขาเป็นตัวของตัวเอง
- 5) ทำให้รับรู้ว่ามีคนที่พร้อมจะคอยเอาใจใส่ในเรื่องของสุขภาพ การศึกษา การได้รับการบริการและความปลอดภัยทางสังคม

2.2.2.2 I am (ฉันเป็น) เป็นองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับความเข้มแข็งภายในใจ (Inner Strength) ที่มีอยู่ภายในตัวของแต่ละบุคคล เกี่ยวกับการช่วยให้รับรู้ว่าคุณเป็นใครและมีหน้าที่ต้องทำอะไร เพื่อให้เกิดการเข้าใจตนเองมากยิ่งขึ้น ได้แก่

- 1) ทำให้รู้เท่าทันอารมณ์และความรู้สึกของตนเอง สามารถเป็นที่รักของผู้อื่นได้
- 2) ทำให้รู้จักเห็นอกเห็นใจและสามารถแสดงออกซึ่งความห่วงใยต่อผู้คนรอบข้าง
- 3) ทำให้เกิดความภาคภูมิใจในตนเองและพร้อมที่จะยอมรับผู้อื่นด้วยเช่นกัน
- 4) ทำให้รับรู้พร้อมที่จะรับผิดชอบต่อผลของการกระทำของตนเอง
- 5) ทำให้มีความเชื่อมั่นและศรัทธาในการมีชีวิตอยู่และเชื่อว่าชีวิตนี้ยังมีความหวัง

ความหวัง

2.2.2.3 I can (ฉันสามารถ) เป็นองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์กับบุคคลรอบข้าง และการมีทักษะในการจัดการปัญหา (Interpersonal and Problem Solving Skills) เกี่ยวกับการช่วยให้เกิดความรู้สึกความภาคภูมิใจในตนเอง รับรู้ถึงศักยภาพที่มีอยู่ภายในตนเอง ได้แก่

- 1) ทำให้สามารถพูดเล่าถึงความรู้สึกในใจให้ผู้อื่นรับฟังได้ ไม่ว่าจะเป็นความรู้สึกเบื่อหน่ายท้อแท้หรือความรู้สึกหวาดกลัวในใจที่เรามี
- 2) ทำให้รู้สึกว่าคุณสามารถหาทางออกหรือวิธีการที่เหมาะสมในการจัดการกับปัญหาที่คุณมีอยู่ได้

3) ทำให้รู้สึกว่าคุณสามารถควบคุมอารมณ์และการแสดงออกในเวลาที่เขาโกรธหรือไม่พอใจได้

4) ทำให้รู้สึกว่าคุณสามารถที่จะเลือกจังหวะเวลา และรู้กาลเทศะที่เหมาะสมในการเข้าไปคุยหรือร่วมกิจกรรมใด ๆ กับผู้อื่นได้

5) ทำให้รู้สึกว่าคุณสามารถขอความช่วยเหลือจากใครสักคนได้ในเวลาที่เขาต้องการ

Connor and Davidson (2003, p. 80) ออกแบบวัดความยืดหยุ่นทางจิตใจ โดยมี 7 องค์ประกอบ คือ ความแข็งแกร่ง (Hardiness) การกำหนดเป้าหมายในการดำเนินการ (Action Orientation) การรับรู้ความสามารถของตนเอง (Self-efficacy) ความมั่นใจ (Confidence) การปรับตัว (Adaptability) การหักห้ามใจ (Patience) และการอดทน (Endurance) ต่อการเผชิญความยากลำบาก แต่เมื่อวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน พบว่าเหลือเพียง 5 องค์ประกอบ คือ ความสามารถส่วนบุคคล (Personal competence) ความไว้วางใจในสัญชาตญาณ การยืนหยัดต่ออารมณ์เชิงลบ และการอดทนต่อความเครียด (Trust in one's Instincts, Tolerance of Negative Affect, and Strengthening Effects of Stress) การยอมรับการเปลี่ยนแปลง และการรักษาความสัมพันธ์ (Acceptance of Change and Secure Relationships) การควบคุม (Control) และอิทธิพลทางจิตวิญญาณ (Spiritual Influences)

Siebert (1996) ได้ศึกษาธรรมชาติภายในของผู้ที่สามารถดำรงชีวิตอยู่ได้ด้วยดี โดยมุ่งเน้นศึกษาไปที่ความสามารถในการฟื้นคืนได้ โดยผู้ที่มีความสามารถในการฟื้นคืนได้จะมีคุณสมบัติดังนี้

1) มีลักษณะพื้นฐานคล้ายกับนิสัยของเด็กๆ คือ กระตือรือร้น ร่าเริง ช่างสงสัยมีความอยากรู้ชอบซักถาม สนใจกับสิ่งใหม่ๆ กล้าลองผิดลองถูก (Playful, Childlike Curiosity)

2) สามารถเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง โดยซึมซับจากจากประสบการณ์ใหม่ๆ ได้อย่างรวดเร็ว (Constantly Learn from Experience)

3) มีความยืดหยุ่นทางด้านอารมณ์ และจิตใจ สามารถปรับตัวได้อย่างรวดเร็ว (Adapt Quickly โดยไม่รู้สึกขัดแย้งในตนเอง เช่น มีทั้งความแข็งแกร่งและอ่อนโยน อ่อนไหวง่ายและใจแข็ง เคร่งขรึมและร่าเริง เป็นต้น ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับในสถานการณ์ต่างๆ

4) มีความยอมรับนับถือตนเอง และมีความมั่นใจในตนเองสูง (Solid Self-Esteem and Self Confidence) โดยสามารถบอกได้ว่าจากประสบการณ์ที่ผิดพลาดนี้ตนเองได้เรียนรู้อะไรบ้างกล้ายอมรับทั้งคำชมและคำวิจารณ์

5) มีความมั่นใจในตนเอง และมีความภาคภูมิใจในตัวเอง (Self-Confidence is your reputation) กล้าที่จะเสี่ยง และคาดหวังว่าจะจัดการกับสถานการณ์ใหม่ๆ ที่เกิดขึ้นได้ดี จากความสำเร็จที่เกิดขึ้นในอดีต

6) มีความสัมพันธ์และมีเพื่อนที่ดี (Good Friendship, Loving Relationship) เนื่องจากการศึกษาที่พบว่าบุคคลที่มีสภาพการทำงานที่เลวร้าย จะทำให้มีความเครียดและความกดดันมากแต่อย่างไรก็ตามความเครียดและความกดดันต่าง ๆ เหล่านี้จะลดลง หากว่าบุคคลนั้นมีความสัมพันธ์ที่ดีกับครอบครัวและเพื่อน ซึ่งการพูดคุยกับเพื่อนและครอบครัวจะช่วยลดความเครียด ความกดดัน และผลกระทบต่างที่เกิดจากปัญหาและอุปสรรค อีกทั้งยังเพิ่มความพึงพอใจในตนเอง และรู้สึกว่าคุณค่า

7) มีความซื่อสัตย์ต่อความรู้สึก และสามารถแสดงความรู้สึกอย่างตรงไปตรงมา (Express Feeling Honestly) จากประสบการณ์จะช่วยในการแสดงให้เห็นอารมณ์ของคนได้อย่างเปิดเผยและตรงไปตรงมา และสามารถแสดงและระงับอารมณ์ได้อย่างเหมาะสม

8) คาดหวังในสิ่งที่ทำออกมาแล้วได้ดี (Express Things to Work Out Well) เช่น การมองโลกในแง่ดี ซึ่งจะฉายแววออกมาจากคุณค่ามาตรฐานจิตใจภายใน และมีความอดทนสูงในสิ่งที่ยังไม่ทราบผลแน่ชัด

9) พินิจผู้อื่นอย่างเข้าใจ (Read Others with Empathy)

10) ยอมรับในจิตใต้สำนึกและสัญชาตญาณ (Use Intuition, Creative Hunches) โดยยอมรับว่าสัญชาตญาณเป็นสิ่งที่มีความหมายสามารถให้ข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น รู้ว่าอวัจนภาษาที่เกิดขึ้นบอกอะไรได้บ้าง

11) สามารถปกป้องตัวเองได้ดี (Defend Self Well) โดยจะมองทะลุและอ่านสถานการณ์ได้ขาด หลีกเลี่ยงที่จะทำการคัดค้าน การโต้แย้ง โจมตีด้วยการสู้กลับ แต่จะหาพันธมิตรและสิ่งสนับสนุนแทน

12) มีทักษะในการที่จะปรับเปลี่ยนสถานการณ์ที่แย่ๆ หรือเลวร้าย ให้กลายเป็นสิ่งที่ดี (Have a Talent for Serendipity) โดยเรียนรู้จากประสบการณ์ด้านลบที่เคยพบเจอ

13) พยายามทำตัวให้ดีขึ้นอยู่เสมอ (Get better and better every decade) โดยจะปรับปรุงตัวเองให้มีความอดทนมากขึ้น มีความสามารถในการปรับตัวมากขึ้น มีความเป็นอิสระ มีความสนุกสนานมากขึ้น โดยใช้เวลาในการปรับตัวเพื่ออยู่รอดน้อยลง แต่มีประสิทธิภาพมากกว่าผู้อื่น และมีความสุขในชีวิตมากขึ้น

สมพร อินทร์แก้ว และคณะ (2552) ได้สรุปองค์ประกอบความยืดหยุ่นทางจิตใจของคนไทย โดยสรุปว่า จะต้องประกอบด้วยพลัง 3 ประการ ดังนี้

- 1) พลังฮึด หมายถึง พลังความอดทนต่อแรงกดดัน มีวิธีการดูแลจิตใจให้มีความอดทน สามารถจัดการกับอารมณ์ ความทุกข์ในสถานการณ์ที่กดดัน
- 2) พลังฮึด หมายถึง การมีกำลังใจ มีแรงใจ ที่จะดำเนินชีวิตต่อไป เมื่อเผชิญกับสถานการณ์ลำบาก โดยกำลังใจนี้เกิดขึ้นจากการสร้างด้วยตนเองหรือคนรอบข้างก็ได้
- 3) พลังสู้ หมายถึง การต่อสู้เอาชนะอุปสรรค มีความมั่นใจพร้อมที่จะเอาชนะปัญหา อุปสรรคที่เกิดจากสถานการณ์วิกฤต ความมั่นใจนี้เกิดจากการตระหนักรู้และเข้าถึงความช่วยเหลือ หรือปรึกษาตนเอง ว่าสามารถทำได้ แก้ปัญหาได้ รวมถึงมีวิธีการแสวงหาความรู้และเข้าถึงความช่วยเหลือหรือการปรึกษา

2.2.3 เครื่องมือวัดความยืดหยุ่นทางจิตใจ

เครื่องมือวัดความยืดหยุ่นทางจิตใจมีผู้ที่ศึกษาและพัฒนาองค์ประกอบไว้หลายรูปแบบ เนื่องจากความยืดหยุ่นทางจิตใจถือเป็นวิธีการเปลี่ยนโดยรวมทั้งสุขภาพกายและจิตใจ ที่ได้รับผลกระทบทั้งภายในและภายนอก จึงมีความแตกต่างกันในแต่ละบุคคล ตลอดจนวัฒนธรรมที่บุคคลเหล่านั้นอาศัยอยู่ อาทิเช่น The Resilience Scale (RS) ของ Wagnild and Young (1993) ทำการศึกษากับผู้สูงอายุ โดยมีข้อคำถามจำนวน 25 ข้อ ลักษณะคำถามเป็นแบบประเมินค่า 7 ระดับ ประกอบไปด้วย 2 องค์ประกอบ คือ 1) ความสามารถส่วนบุคคล 2) การยอมรับชีวิตและการยอมรับตนเอง ซึ่งเป็นการประเมินคุณลักษณะเท่านั้น แต่ไม่ครอบคลุมความยืดหยุ่นทางจิตใจ นอกจากนั้น Connor & Davidson (2003) ได้พัฒนาแบบวัด Resilience Scale: the Connor-Davidson Resilience Scale (CD-RISC) กับกลุ่มผู้ใหญ่ทั่วไป และผู้ที่มีภาวะซึมเศร้าและมีความวิตกกังวล มีข้อคำถามจำนวน 25 ข้อ จำนวน 5 องค์ประกอบ โดยประเมินค่า 5 ระดับ และ Friborg, Hjemdal, Rosenvinge, and Martinussen (2003) พัฒนา Resilience Scale for Adults (RSA) กับกลุ่มผู้ป่วยในคลินิก ประกอบไปด้วย 5 องค์ประกอบ ส่วนในประเทศไทย (กรมสุขภาพจิต 2555, น. 12-13) มีการออกแบบวัดความยืดหยุ่นทางจิตใจ โดยชื่อว่า พลังสุขภาพจิต (Resilience Quotient) มีองค์ประกอบหลัก 3 องค์ประกอบ คือ 1) พลังฮึด คือ การที่บุคคลนั้นมีความอดทนต่ออารมณ์และเหตุการณ์วิกฤตต่างๆ ที่เกิดขึ้นมักจะส่งผลโดยตรงต่อจิตใจอย่างรุนแรง 2) พลังฮึด คือ การที่คนเราจะฝ่าฟันต่อเหตุการณ์อันเลวร้ายไปได้ต้องอาศัยกำลังใจที่ดีในการก้าวข้ามผ่านอุปสรรคเหล่านั้นไปได้ นอกจากกำลังใจแล้วยังต้องมีขวัญคือความกล้าที่จะทำตัวให้เข้มแข็ง ลุกขึ้นมาสู้เพื่อเอาชนะเป้าหมายที่ต้องการให้ได้ 3) พลังสู้ คือ การที่บุคคลนั้นสามารถรู้วิธีการจัดการกับวิกฤตปัญหาต่างๆ ได้ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องใหญ่หรือเรื่องที่ไม่เคยเกิดขึ้นมาก่อน

งานวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาความยืดหยุ่นทางจิตใจ ตามแบบวัด Connor-Davidson Resilience Scale (CD-RISC) พัฒนาโดย Connor and Davidson (2003) เนื่องจากเครื่องมือชิ้นนี้ได้รับการทดสอบความตรง ความเที่ยง อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ และมีการประเมินที่ครอบคลุมถึง ความยืดหยุ่นทางจิตใจ โดยข้อคำถามประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ ได้แก่ ความสามารถด้านบุคคล การยอมรับ/การสร้างเสริมความเข้มแข็งผลกระทบของความเครียด การยอมรับความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ความสามารถในการควบคุม อิทธิพลทางจิตใจ ซึ่งเป็นลักษณะที่สะท้อนถึงการเอาชนะปัญหาหรือเผชิญกับความเครียดหรือเหตุการณ์ในชีวิต สามารถนำมาปรับใช้กับบริบทของบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยได้อย่างเหมาะสม

ตารางที่ 2.2 ตารางแสดงมาตรวัดหรือแบบสอบถามความยืดหยุ่นทางจิตใจ

ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ความสามารถส่วนบุคคล					
1. ท่านพยายามทำดีที่สุดในการปฏิบัติงานทุกครั้ง ไม่ว่าผลลัพธ์จะออกมาเป็นอย่างไร					
2. ท่านเชื่อว่าท่านสามารถทำงานได้สำเร็จถึงแม้จะพบอุปสรรคมาขัดขวาง					
3. เมื่อสิ่งต่าง ๆ ดูสิ้นหวัง แต่ท่านจะไม่ยอมแพ้					
4. ท่านเป็นคนที่ไม่ยอมแพ้อะไรง่าย ๆ เมื่อทำไม่สำเร็จ					
5. ท่านคิดว่าตัวท่านเข้มแข็ง เมื่อต้องจัดการกับปัญหาชีวิตที่มีความยากลำบาก					
6. ท่านชอบความท้าทาย					
7. ท่านสามารถปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายได้ไม่ว่าจะมีสิ่งใดมาขวางกั้น					
8. ท่านรู้สึกภูมิใจในความสำเร็จของตนเอง					
ด้านความไว้วางใจในสถานการณ์ การยืนหยัดต่ออารมณ์เชิงลบ และการอดทนต่อความเครียด					
9. ท่านรู้สึกชื่นชมสิ่งต่าง ๆ รอบตัว					
10. ท่านสามารถรับมือกับความเครียด ทำให้แข็งแกร่งขึ้นได้					
11. เมื่ออยู่ภายใต้ภาวะกดดัน ท่านมีสติและคิดได้อย่างเฉียบ					
12. ท่านมักจะเป็นผู้นำในการแก้ปัญหา					

ตารางที่ 2.2 ตารางแสดงมาตรวัดหรือแบบสอบถามความยืดหยุ่นทางจิตใจ (ต่อ)

ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
13. ท่านสามารถตัดสินใจเรื่องยาก ๆ ที่มีผลกระทบต่อผู้อื่นได้ถ้าจำเป็นต้องทำ					
14. ท่านสามารถรับมือกับความรู้สึกไม่สบายใจความเจ็บปวด ความกลัว ความโกรธได้					
15. ในการจัดการกับปัญหาที่เกี่ยวข้องกับชีวิต บางครั้งท่านมีลางสังหรณ์เกิดขึ้นโดยไม่รู้ว่าเป็นจริงหรือไม่					
ด้านการยอมรับการเปลี่ยนแปลงและการรักษาความสัมพันธ์					
16. ท่านสามารถปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นได้					
17. ฉันมีความสัมพันธ์กับบุคคลใกล้ชิดที่ไว้วางใจได้					
18. ท่านสามารถที่จะจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นที่ผ่านมาได้					
19. ความสำเร็จในอดีตที่ผ่านมา ทำให้ท่านเกิดความมั่นใจที่จะจัดการกับความยากลำบากของปัญหาใหม่					
20. ท่านสามารถกลับมายืนหยัดอีกครั้ง หลังจากเจ็บป่วย หรือได้รับบาดเจ็บ					
ความสามารถในการควบคุมตนเอง					
21. ท่านรู้ว่าขอความช่วยเหลือได้จากที่ไหน					
22. ท่านมีความรู้สึกเด็ดเดี่ยวต่อจุดมุ่งหมายในชีวิต					
23. ท่านรู้สึกสามารถควบคุมตนเองได้					
ด้านอิทธิพลต่อจิตใจ					
24. เมื่อเกิดปัญหาที่แก้ไขไม่ได้ บางครั้งพระเจ้าหรือโชคชะตามักช่วยท่านได้					
25. ท่านมักจะแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นด้วยเหตุผล					

ที่มา : Connor, K. M. & Davidson, J. R. (2003)

2.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมในการทำงาน

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมในการทำงาน ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลเกี่ยวข้องกับแนวคิดและทฤษฎี จากบทความต่าง ๆ หนังสือและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งประกอบไปด้วย ความหมายพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมในการทำงาน ทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมในการทำงาน ปัจจัยของพฤติกรรมสร้างนวัตกรรมในการทำงาน องค์ประกอบของพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมในการทำงาน ดังนี้

2.3.1 ความหมายพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมในการทำงาน

พฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมในการทำงาน (Innovative Work Behavior) เป็นคำที่ถูกนำเสนอโดย Scott & Bruce ในปี 1994 ซึ่งไม่ได้ให้คำจำกัดความของคำนี้เอาไว้ แต่ได้อ้างอิงความหมายของพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมในการทำงาน มาจากการเขียนงานเชิงวิชาการของ West & Farr (1989) ที่อธิบายคำว่า “นวัตกรรมในการทำงาน (Innovation at work)” ว่าเกิดจาก 2 สิ่ง คือ การคิดสร้างสรรค์ และการทำให้ความคิดให้เป็นจริง ซึ่ง Scott & Bruce (1994) มีมุมมองว่าพฤติกรรมสร้างนวัตกรรม หมายถึง พฤติกรรมของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการ ประกอบด้วย การตระหนักถึงปัญหาและทางออก การแสวงหาการสนับสนุนความคิดและการทำให้เกิดต้นแบบ

Janssen (2000) กล่าวถึง พฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมในการทำงานไว้ว่าเป็นความมุ่งมั่นในการสร้างแนวคิดใหม่ เพื่อนำมาปรับใช้ในกระบวนการทำงานของตนหรือองค์การ เพื่อเกิดประโยชน์สูงสุด

Janssen (2003) ให้ความหมายเพิ่มเติมว่า ความตั้งใจที่จะสร้างแนวความคิดใหม่ การส่งเสริมและการทำให้ความคิดใหม่นั้นให้เป็นจริง เพื่อประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตน กลุ่มและองค์การ

De Jong and Den Hartog (2007) กล่าวว่า เป็นพฤติกรรมเฉพาะของบุคคลในการริเริ่มความตั้งใจที่จะเริ่มต้นในการนำเข้าหรือการประยุกต์ใช้แนวคิดใหม่ๆ ผลิตภัณฑ์หรือกระบวนการใหม่ๆ กับการทำงานของตน กลุ่มงานหรือองค์การ

ตรีทิพ บุญแย้ม (2554) พฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมของบุคลากร หมายถึง การแสดงออกทางกระบวนการคิดและผลักดันให้เกิดความคิดที่แปลกใหม่ โดยนำความคิดแบบใหม่ๆ มาเสนอในรูปแบบที่เป็นประโยชน์ต่อองค์การ โดยมีการปรับเปลี่ยนไปวิธีการดำเนินงานในรูปแบบใหม่ให้ดีขึ้นกว่าเดิม

สุคนธ์ทิพย์ มงคลเจริญ (2555) พฤติกรรมการสร้างนวัตกรรม หมายถึง เป็นการแสดงออกถึงวิธีการดำเนินงานแบบใหม่ๆ การปรับปรุงและการพัฒนาสิ่งที่มีอยู่เดิมให้เปลี่ยนไปในทางที่ดีขึ้น เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ในการทำงานสูงสุด โดยเริ่มตั้งแต่การแสวงหาโอกาส การประยุกต์ และการหาแนวทางในการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายที่ต้องการ

จากความหมายของพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมในการทำงานที่ข้างต้น ผู้วิจัยสรุปความหมายได้ดังนี้ พฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมในการทำงาน คือ พฤติกรรมในการแสดงออกของบุคลากรถึงการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ การประยุกต์ใช้ความคิดใหม่ ศึกษาหาแนวทางใหม่ รูปแบบกระบวนการทำงานใหม่ เพื่อนำมาปรับปรุงรูปแบบการดำเนินงานเดิมให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เกิดความคล่องตัวในงาน อีกทั้งเกิดประโยชน์ทั้งตนเองและองค์กร

2.3.2 ทฤษฎีและองค์ประกอบเกี่ยวกับพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมในการทำงาน

แนวคิดพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมในการทำงาน เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมสร้างสรรค์ (Creative Behavior) ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของการคิดค้นสิ่งใหม่ๆ ทั้งแนวคิดและทฤษฎีที่มีประโยชน์ (Amabile, 1988) แต่พฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมในการทำงาน แตกต่างจากพฤติกรรมสร้างสรรค์ คือ พฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมในการทำงานนั้น จะมุ่งเน้นการนำแนวคิดใหม่หรือความคิดใหม่ มาประยุกต์ใช้ให้เกิดขึ้นจริง (Oldham & Cumming, 1996) จากแนวคิดข้างต้นจึงแบ่งกระบวนการเกิดพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมในการทำงานออกเป็น 2 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนแรกเป็นขั้นตอนพื้นฐานในการสำรวจโอกาส เพื่อการสร้างความคิด (Idea Generation) โดยความคิดทั้งหมดเป็นการนำเสนอโอกาสสำหรับการปรับปรุงต่างๆ หลังจากได้สิ่งที่สำรวจมาแล้วนั้น นำมาเชื่อมโยงกับกระบวนการทางความคิดเพื่อนำเสนอแนวทางการปรับปรุงและแก้ปัญหาทั้งแบบรูปธรรมหรือนามธรรม เช่น การปรับปรุงกระบวนการหรือวิธีการทำงานใหม่ ขั้นตอนที่สองคือ การนำความคิดเหล่านั้นสู่การลงมือปฏิบัติให้เกิดผลจริง (Idea Implementation) ซึ่งก่อให้เกิดพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมนั่นเอง นอกจากนี้ยังมีนักวิจัยหลายท่าน แบ่งมิติขององค์ประกอบพฤติกรรมดังกล่าว ตามกระบวนการที่เกิดขึ้นของนวัตกรรม เช่น งานวิจัยของ Kanter (1988) Scott and Bruce (1994) Janssen (2004) และ Alsughayia (2017) ได้แบ่งมิติองค์ประกอบของพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมในการทำงานออกเป็น 3 องค์ประกอบ ดังนี้

1) การสร้างความคิด (Idea Generation) คือ การสร้างแนวความคิดที่แปลกใหม่และมีประโยชน์ในทุกด้าน ผู้ที่จะสร้างความคิดใหม่ๆ ได้เป็นอย่างดี เริ่มจากผู้รู้ถึงปัญหาของงานนั้นๆ (Perceived Work-Related Problem) แล้วพยายามคิดหาวิธีการขจัดกับปัญหาเหล่านั้นให้สิ้นไป

2) การสนับสนุนความคิด (Idea Promotion) หลังจากที่บุคคลได้สร้างความคิดใหม่ขึ้นมาแล้ว จะต้องมีการผลักดันความคิดเหล่านั้นสู่การลงมือปฏิบัติได้จริงอย่างเป็นรูปธรรม และหาผู้มาสนับสนุนความคิดใหม่ของบุคคลนั้นให้เป็นที่ยอมรับ

3) การทำให้ความคิดเป็นจริง (Idea Realization and Innovation) พฤติกรรมต่อเนื่องมาจากการที่บุคคลรับรู้ถึงปัญหาที่เกิดขึ้นและมองหาหนทางที่จะแก้ปัญหาเหล่านั้น จนถึงการหาแนวร่วมมาผลักดันความคิดของเขาให้เกิดขึ้นจริงอย่างเป็นรูปธรรม ในขั้นตอนสุดท้าย คือ การทำให้ความคิดให้เป็นจริงนี้บุคลากรจะนำเอาความคิดของเขามาสร้างให้เป็นรูปธรรม โดยส่วนใหญ่มักสร้าง

เป็นโมเดลต้นแบบ ทำให้นวัตกรรมที่สร้างขึ้นเป็นรูปเป็นร่าง สามารถสัมผัสหรืออธิบายได้อย่างเห็นภาพ ขั้นตอนนี้ผู้สร้างนวัตกรรมสามารถทำให้นวัตกรรมนั้นแพร่กระจายไปยังหน่วยงานต่างๆ องค์กรประกอบสำคัญที่ทำให้บุคลากรสามารถทำงานนี้ได้สำเร็จหรือเจตคติเกี่ยวกับตนเองที่มองว่าฉันทำได้ (Can do attitude)

แม้ว่าการแบ่งมิติของพฤติกรรมสร้างนวัตกรรมในการทำงานเป็น 3 มิติ จะได้รับความนิยมนักวิจัยอยู่ช่วงเวลาหนึ่ง ต่อมา De Jong and Den Hartog (2010) ได้เสนอว่า การแบ่งมิติองค์ประกอบของพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมในการทำงานในส่วนของการสร้างความคิด (Idea Generation) สามารถแบ่งย่อยได้อีกเป็น 2 มิติ ตามคำนิยามของ Scott and Bruce (1994) คือ การหาแนวคิดใหม่ (Idea Exploration) และการสร้างความคิด (Idea Generation) ซึ่งการแบ่งมิติองค์ประกอบแบบนี้มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้นสามารถอธิบายพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมในการทำงานได้ดีกว่าเดิมซึ่งพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมในการทำงาน ตามแนวคิดของ De Jong and Den Hartog (2010) ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ ดังนี้

1) พฤติกรรมด้านการสำรวจค้นหาความคิด (Idea Exploration) หมายถึง การมองหาหนทางในการค้นหาปัญหา นำมาซึ่งการเกิดแนวคิดใหม่ เพื่อการพัฒนาที่ดีขึ้น โดยการที่บุคคลให้ความสนใจกับสิ่งต่างๆ รอบตัว ที่นอกเหนือจากการทำงานประจำ พร้อมทั้งแสวงหาโอกาสที่จะปรับปรุงสิ่งต่างๆ ให้ดีขึ้นทั้งรูปแบบการทำงาน รวมถึงเรื่องอื่นๆ ภายในองค์กร

2) พฤติกรรมด้านการก่อเกิดความคิด (Idea Generation) หมายถึง การคิดหาสิ่งใหม่ออกมาไม่ว่าจะเป็นผลิตภัณฑ์ บริการ หรือกระบวนการ เพื่อเป็นการนำเสนอสิ่งใหม่ๆ และนำความคิดใหม่เหล่านั้นมาปรับปรุงกระบวนการทำงานให้ดีขึ้น พร้อมทั้งหาแนวทางและเทคนิคใหม่ๆ เข้ามาช่วยแก้ไขปัญหาค้นหาที่เกิดขึ้น และพัฒนางานอย่างสร้างสรรค์

3) พฤติกรรมด้านการทำให้ความคิดเป็นที่ยอมรับ (Idea Championing) เมื่อเกิดแนวคิดใหม่ขึ้นแล้ว บุคคลนั้นสามารถนำแนวคิดใหม่มาปรับใช้ในการทำงานของตน โดยมีการผลักดันความคิดของตนสู่องค์กร โดยมีการหาแนวร่วม หรือสิ่งที่จะนำมาสนับสนุนต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นบุคคลหรือแหล่งเงินทุน การสร้างกลุ่มทีมงานที่เหมาะสม และการให้ความเชื่อมั่นกับสมาชิกในกลุ่มถึงความสำเร็จของแนวคิดใหม่นี้ ขยายแนวคิดใหม่นี้ให้เป็นที่รับรู้ด้วยการนำเสนอ เผยแพร่ เพื่อให้ได้รับการยอมรับและการสนับสนุนที่ดี โดยเฉพาะกลุ่มบุคคลสำคัญที่มีอำนาจสั่งการในองค์กร

4) พฤติกรรมด้านการนำความคิดลงสู่การปฏิบัติ (Idea Implementing) หลังจากที่แนวความคิดใหม่เป็นที่ยอมรับและได้รับการสนับสนุนแล้ว ก็พร้อมเข้าสู่ขั้นตอนของการลงสู่การนำไปใช้งานจริง ปรับปรุงเข้าสู่งานประจำอย่างเหมาะสม เพื่อมุ่งไปสู่เป้าหมายขององค์กรและพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2.3.3 เครื่องมือวัดพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมในการทำงาน

มีนักวิจัยพัฒนาแบบวัดพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมในการทำงาน ไว้ดังนี้ Scott and Bruce (1994) ได้สร้างแบบวัดพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมในการทำงานตามการรับรู้ของตนเองตามองค์ประกอบของ Kanter (1988) ร่วมกับวิธีการสัมภาษณ์เชิงโครงสร้างกับผู้บริหารบริษัท จำนวน 172 คน เป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่าแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) ด้วยการประเมินค่า 5 ระดับ จำนวน 6 ข้อคำถาม มีค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือเท่ากับ 0.89

จากนั้น Janssen (2000) ได้สร้างแบบวัดพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมในการทำงาน โดยพัฒนาแบบวัดตามองค์ประกอบของ Kanter (1988) เช่นกัน โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม คือ ระดับผู้ปฏิบัติงาน จำนวน 170 คน และระดับผู้บริหารจำนวน 110 คน แบบวัดมีลักษณะเป็นแบบวัดมิติเดียว เป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่าแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) ด้วยการประเมินค่า 7 ระดับ จำนวน 9 ข้อคำถาม มีค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือเท่ากับ 0.96

ต่อมา Kleysen and Street (2001) ได้สร้างแบบวัดพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมในการทำงานตามการรับรู้ของตนเอง กลุ่มตัวอย่าง เป็นระดับผู้ปฏิบัติงาน จำนวน 225 คน แบบวัดนี้ผ่านการทดสอบด้วยวิธีการทดสอบโมเดลสมการเชิงโครงสร้าง (Structural Equation Model) มีข้อคำถาม 14 ข้อ ลักษณะข้อคำถามเป็นมาตราส่วนประเมินค่า ด้วยการประเมินค่า 6 ระดับ มีค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือเท่ากับ 0.97

De Jong and Den Hartog (2010) ได้พัฒนาแบบวัดพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมในการทำงาน (Measuring Innovative Work Behavior) ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ คือ การสำรวจ ค้นหาความคิด (Idea Exploration) การก่อเกิดความคิด (Idea Generation) การทำให้ความคิดเป็นที่ยอมรับ (Idea Championing) และการนำความคิดสู่การลงมือปฏิบัติ (Idea Implementing) โดยพัฒนามาจากแบบวัดของ Scott and Bruce (1994) Janssen (2000) และ Kleysen and Street (2001) ได้มีการนำไปศึกษานำร่องทดสอบแบบวัดในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากร จำนวน 81 คน ของสถาบันวิจัยด้านธุรกิจและนโยบาย ประเทศเนเธอร์แลนด์ แบบสอบถามมีจำนวนข้อคำถาม 17 ข้อ ประกอบด้วย องค์ประกอบที่ 1 จำนวน 5 ข้อคำถาม องค์ประกอบที่ 2 จำนวน 4 ข้อคำถาม องค์ประกอบที่ 3 จำนวน 4 ข้อคำถาม และองค์ประกอบที่ 4 จำนวน 4 ข้อคำถาม ลักษณะข้อคำถามเป็นแบบวัดประเมินค่า 5 ระดับ โดยวัดระดับความถี่ ตั้งแต่ระดับความถี่ไม่เคยเลย (never) จนถึงทุกครั้ง (always) ผลการศึกษา พบว่า ข้อคำถามในแต่ละองค์ประกอบมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมากกว่า 0.50 คงเหลือข้อคำถาม จำนวน 10 ข้อ ประกอบด้วย ด้านการสำรวจค้นหาความคิด 2 ข้อ ด้านการก่อเกิดความคิด 3 ข้อ ด้านการทำให้เป็นที่ยอมรับ 2 ข้อ และด้านการนำความคิดลงสู่การปฏิบัติ 3 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.70

จากนั้น De Jong and Den Hartog (2010) ทำการทดสอบความตรงเชิงโครงสร้างของแบบวัดพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมในการทำงาน โดยนำแบบวัดชุดดังกล่าวไปเก็บข้อมูลในกลุ่มองค์กรธุรกิจต่างๆ ประเทศเนเธอร์แลนด์ กลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรจำนวน 879 คน นำข้อมูลมาวิเคราะห์ด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับสอง (Second order Confirmatory Factor Analysis) ผลการศึกษาครั้งนี้ พบว่า แบบวัดพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมในการทำงาน มีจำนวน 10 ข้อคำถาม ประกอบด้วยองค์ประกอบ 4 ด้าน คือ การสำรวจค้นหาความคิด การก่อเกิดความคิด การทำความคิดให้เป็นที่ยอมรับ และการนำความคิดลงสู่การปฏิบัติ มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.84, 0.84, 0.79 และ 0.73 ตามลำดับ โมเดลมาตรฐานวัดมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ($GFI = .97$ (เกณฑ์ $> .90$), $RMSEA = .6$ (เกณฑ์ $< .08$), $\chi^2/df = 4.63$ (เกณฑ์ < 5.0), $p < .001$) (De Jong & Den Hartog, 2010)

งานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงเลือกใช้แนวคิดพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมในการทำงานของ De Jong and Den Hartog (2010) เนื่องจากเป็นแนวคิดที่มีการศึกษาอย่างแพร่หลาย และเป็น การศึกษามุมมองของพฤติกรรมเฉพาะบุคคล ซึ่งเป็นการกระทำที่ต่อเนื่อง ประกอบด้วยองค์ประกอบ 4 ด้าน คือ การสำรวจค้นหาความคิด การก่อเกิดความคิด การทำความคิดให้เป็นที่ยอมรับ และการนำความคิดลงสู่การปฏิบัติ โดยผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแบบสอบถาม พร้อมยกตัวอย่างแบบสอบถามของ De Jong and Den Hartog (2010) เพื่อให้เห็นภาพชัดเจนยิ่งขึ้นดังนี้

ตารางที่ 2.3 ตารางแสดงมาตรวัดหรือแบบสอบถามพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมในการทำงาน

ข้อคำถาม	ระดับพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมในการทำงาน				
	5	4	3	2	1
ด้านการสำรวจความคิด					
1. ท่านให้ความสนใจกับปัญหาต่าง ๆ ที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานประจำ					
2. ท่านหาโอกาสที่จะปรับปรุงสิ่งต่าง ๆ ในหน่วยงาน					
ด้านการก่อเกิดความคิด					
3. ท่านแสวงหาวิธีการทำงาน เทคนิคหรือเครื่องมืออุปกรณ์ทำงานใหม่ๆ ในการทำงาน					
4. ท่านมีการคิดหาวิธีการแก้ปัญหาที่สร้างสรรค์ในหน่วยงาน					
5. ท่านมีการค้นหาแนวทางในการทำงานรูปแบบใหม่ๆ					
ด้านการทำความคิดให้เป็นที่ยอมรับ					
6. ท่านมีความกระตือรือร้น ผลักดันให้เกิดการสร้างนวัตกรรมในการทำงาน					

ตารางที่ 2.3 ตารางแสดงมาตรวัดหรือแบบสอบถามพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมในการทำงาน (ต่อ)

ข้อคำถาม	ระดับพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมในการทำงาน				
	5	4	3	2	1
7. ท่านพยายามโน้มน้าวให้บุคลากรในหน่วยงานให้สนับสนุนความคิดการสร้างนวัตกรรมในการทำงาน					
ด้านการนำความคิดลงสู่การปฏิบัติ					
8. ท่านแนะนำความคิดการสร้างนวัตกรรมในการทำงานสู่การปฏิบัติอย่างเป็นระบบ					
9. ท่านมีส่วนช่วยนำความคิดการสร้างนวัตกรรมในการทำงานแบบใหม่ๆ สู่การปฏิบัติงานจริง					
10. ท่านใช้ความพยายามในการพัฒนาสิ่งใหม่ๆ ในการทำงาน					

ที่มา : De Jong, J. P., & Den Hartog, D. N. (2010)

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องและเหตุผลในการตั้งสมมติฐานงานวิจัย

2.4.1 ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมในการทำงาน

ธัญพร ภาคคุ (2564) ทำการศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการสร้างสรรค์นวัตกรรมของบุคลากร บริษัท มติชน จำกัด(มหาชน) เป็นวิจัยเชิงสำรวจ โดยเก็บแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 260 คน ผลการศึกษาพบว่าระดับความคิดเห็นของบุคลากรบริษัท มติชน จำกัด(มหาชน) ต่อความมั่นคงในการทำงาน แรงจูงใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับมาก และจากผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ความมั่นคงในการทำงานและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมในการทำงานของบุคลากร

แพรววิไล จันทรบุญ (2563) ศึกษาวิจัยเรื่องการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ กรณีศึกษา สำนักงานอัยการสูงสุด กลุ่มตัวอย่างในครั้งนี้อยู่ที่ ข้าราชการธุรการอัยการ สำนักงานอัยการสูงสุด จำนวน 188 คน พบว่า ระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและแรงจูงใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก และปัจจัยการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ในด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ด้านจิตอาารมณ์ และด้านการปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญ ส่วนในเรื่องของแรงจูงใจด้านความต้องการเพื่อการดำรงอยู่ และด้านความสัมพันธ์ทางสังคม มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญ

Na-Nan, Joungrakul and Dhienhirun (2018) ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับอิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและการปรับการทำงานที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรที่เป็นครูชาวต่างชาติในประเทศไทย เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากครูสอนภาษาอังกฤษชาวต่างชาติที่ทำงานในประเทศไทย จำนวน 210 คน การศึกษาครั้งนี้เพื่อพัฒนาและตรวจสอบแบบจำลองความสัมพันธ์ระหว่าง การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและการปรับการทำงานที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลทางตรงต่อผลการปฏิบัติงานของครูต่างชาติในไทย และการปรับการทำงานมีอิทธิพลทางตรงต่อการปรับการทำงานที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานเช่นกัน อีกทั้งการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร มีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการปฏิบัติงาน โดยมีการปรับการทำงานเป็นตัวแปรคั่นกลาง กล่าวคือ เมื่อบุคลากรได้รับรู้ถึงการสนับสนุนจากองค์กร รวมไปถึงการจัดหาทรัพยากรต่างๆ ตามความเหมาะสมอย่างต่อเนื่อง พวกเขาจะแสดงออกถึงการปรับการทำงานที่มีความรับผิดชอบมากขึ้น ส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานที่ออกมามีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

Zaman (2018) ทำการศึกษาเรื่องการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีอิทธิพลต่อความสัมพันธ์ระหว่างการแลกเปลี่ยนของผู้นำกับสมาชิกและพฤติกรรมในการสร้างนวัตกรรมในการทำงานของบุคลากรพยาบาลในมุมมองของการแลกเปลี่ยนทางสังคม มีวัตถุประสงค์ เพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างการแลกเปลี่ยนของผู้นำกับสมาชิกและพฤติกรรมในการสร้างนวัตกรรมในการทำงานของบุคลากรพยาบาลในปากีสถาน นอกจากนี้การศึกษายังตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างการแลกเปลี่ยนของผู้นำกับสมาชิกในฐานะตัวแปรอิสระและตัวแปรตามคือพฤติกรรมในการสร้างนวัตกรรมในการทำงาน นอกจากนี้ยังได้ตรวจสอบผลกระทบของการแลกเปลี่ยนของผู้นำกับสมาชิกและพฤติกรรมในการสร้างนวัตกรรมในการทำงาน และยังสำรวจบทบาทของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรในฐานะตัวแปรคั่นกลางระหว่างการแลกเปลี่ยนของผู้นำกับสมาชิกและพฤติกรรมในการสร้างนวัตกรรมในการทำงาน โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือ พยาบาลอายุระหว่าง 24 – 60 ปี จากโรงพยาบาลรัฐและเอกชนในเมืองละฮอร์ จำนวน 400 คน มีการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรและวิเคราะห์การถดถอย พบว่า ตัวแปรการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร การแลกเปลี่ยนของผู้นำกับสมาชิกและพฤติกรรมในการสร้างนวัตกรรมในการทำงาน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญ

Prieto and Pérez-Santana (2013) ทำการศึกษาเกี่ยวกับบทบาทของการปฏิบัติการด้านทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อการจัดการพฤติกรรมในการสร้างนวัตกรรมในการทำงาน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาบทบาทแนวการปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ที่มีส่วนร่วมสูงในการสร้างพฤติกรรมในการทำงาน โดยมีปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมเป็นตัวแปรคั่นกลาง โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือ บริษัทในประเทศสเปน จำนวน 198 แห่ง พบว่า แนวปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ที่มีส่วนร่วมสูงมีส่วนเพิ่มความสามารถและโอกาสในการเกิดพฤติกรรมในการสร้างนวัตกรรมในการทำงาน

และยังส่งเสริมสภาพแวดล้อมในการทำงานที่สนับสนุนการจัดการและสนับสนุนเพื่อนร่วมงานทำให้มั่นใจได้ว่าการยอมรับความคิดใหม่ๆ ของบุคลากร

Uppathampracha (2022) การศึกษาค้นคว้า ตรวจสอบผลกระทบของความเป็นผู้นำที่มีจริยธรรมต่อพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมในการทำงานและความยืดหยุ่นทางจิตใจของบุคลากร อีกทั้งยังตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการปรับตัวของบุคลากรและพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมในการทำงาน รวมถึงการมีส่วนร่วมในการทำงานด้วย การศึกษาในครั้งนี้ยังพิจารณาถึงอิทธิพลของความยืดหยุ่นทางจิตใจในฐานะตัวแปรคั่นกลางความสัมพันธ์ระหว่างความเป็นผู้นำที่มีจริยธรรมและพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมในการทำงาน โดยใช้แบบสอบถามทั้งหมด 580 ชุด ในการทดสอบกับพนักงานธนาคารที่ทำงานธนาคารจำนวน 8 แห่ง ทางภาคใต้ของประเทศไทย ซึ่งวิเคราะห์ข้อมูลตามแบบจำลองสมการโครงสร้าง (SEM) โดยใช้ SPSS PROCESS macro พบว่าความเป็นผู้นำที่มีจริยธรรมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมในการทำงานและความยืดหยุ่นทางจิตใจของพนักงาน อีกทั้งความยืดหยุ่นทางจิตใจมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมในการทำงานและความผูกพันในการทำงานของพนักงาน ในขณะเดียวกัน ความยืดหยุ่นทางจิตใจยังเป็นสื่อกลางในเชิงบวกระหว่างความเป็นผู้นำที่มีจริยธรรมและพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมในการทำงาน และยังพบว่าการมีส่วนร่วมในการทำงานส่งผลดีต่อพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมในการทำงานอีกด้วย

ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมในการทำงาน โดยสนใจว่าผลที่ได้นี้จะสอดคล้องกับงานวิจัยที่ยกมาข้างต้นหรือไม่ เป็นที่มาของสมมติฐานการวิจัยที่ 1 ดังนี้

สมมติฐานการวิจัยที่ 1 : การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมในการทำงาน

2.4.2 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรทางอ้อมที่มีผลต่อพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมในการทำงานของบุคลากร โดยมีความยืดหยุ่นทางจิตใจของบุคลากรเป็นตัวแปรคั่นกลาง

Jangsiriwattana (2021) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและความผูกพันของบุคลากร โดยมีความยืดหยุ่นทางจิตใจเป็นตัวแปรคั่นกลาง กลุ่มตัวอย่างบุคลากรเกี่ยวกับธุรกิจการบิน 4 แห่งในประเทศไทย จำนวน 592 คน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและความผูกพันของบุคลากร โดยมีความยืดหยุ่นทางจิตใจเป็นตัวแปรคั่นกลาง รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามและใช้การวิเคราะห์แบบจำลองสมการโครงสร้าง (SEM) เพื่อทดสอบสมมติฐาน พบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์กับความผูกพันของบุคลากรอย่างมีนัยสำคัญ แสดงให้เห็นว่าความยืดหยุ่นทางจิตใจเป็นตัวกลางความสัมพันธ์และความยืดหยุ่นทางจิตใจของบุคลากรมีบทบาทสำคัญในการสร้างความผูกพันของ

บุคลากรเหล่านั้น เพื่อเพิ่มการมีส่วนร่วมของบุคลากรการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จำเป็นต้องมุ่งเน้นไปที่ การสนับสนุนขององค์กรและเพิ่มความยืดหยุ่นทางจิตใจของบุคลากรด้วย

Nile and Galal (2022) ศึกษาบทบาทของความยืดหยุ่นทางจิตใจต่อความสัมพันธ์ ระหว่างแนวปฏิบัติด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์กับพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมในการทำงาน กรณีศึกษาอียิปต์แอร์ ในกรุงไคโร วัตถุประสงค์ของการศึกษาคือ การตรวจสอบผลกระทบของการ ปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ต่อพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมในการทำงาน โดยผ่านความยืดหยุ่นทาง จิตใจของพนักงาน โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 384 คนของสายการบิน อียิปต์แอร์ ในกรุงไคโร และใช้ Warp PLS software ในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบสนองสมมติฐาน ซึ่งผลการศึกษาพบว่าแนวปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์มีผลในเชิงบวกต่อความยืดหยุ่นของพนักงาน และแสดงถึงบทบาทของการเป็นสื่อกลางความยืดหยุ่นทางจิตใจระหว่างแนวปฏิบัติด้านการจัดการ ทรัพยากรมนุษย์กับพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมในการทำงาน

Zhang, Xu, Li, and Gong (2021) ศึกษาเกี่ยวกับผลของการรับรู้การสนับสนุนจาก องค์กรต่อความเหนื่อยล้าของพยาบาลจีนในช่วงการระบาดของ COVID-19 โดยมีความยืดหยุ่นทาง จิตใจเป็นตัวแปรคั่นกลาง โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างพยาบาลจำนวน 476 คน ในมณฑล เหอเป่ย์ จากการการสร้างแบบจำลองสมการโครงสร้างได้ดำเนินการเพื่อสำรวจกลไกการรับรู้การ สนับสนุนจากองค์กรของพยาบาลที่มีต่อความเหนื่อยล้า ผลลัพธ์พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจาก องค์กรสามารถลดความเหนื่อยล้าทางจิตใจ/ร่างกาย/อารมณ์ของพยาบาลผ่านตัวแปรคั่นกลางของ ความยืดหยุ่น สำหรับการศึกษาครั้งนี้ทำให้ผู้จัดการโรงพยาบาลสามารถออกแบบกลยุทธ์ในการบริหาร จัดการภายในโรงพยาบาลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน และลดความเหนื่อยล้าของพยาบาล

Karadas, Dogu and Degirmenci (2022) ศึกษาเกี่ยวกับผลของการรับรู้การ สนับสนุนจากองค์กรของพยาบาลต่อความยืดหยุ่นทางจิตใจ กลุ่มตัวอย่างในครั้งนี้คือ พยาบาลใน ประเทศตุรกี จำนวน 722 คน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การ สนับสนุนจากองค์กรของพยาบาลกับระดับความยืดหยุ่นทางจิตใจของพยาบาล และแสดงถึงลักษณะ เฉพาะที่สร้างความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ ผลการศึกษาพบว่า พยาบาลได้รับการสนับสนุนจากองค์กร ในระดับปานกลางและพบว่าความยืดหยุ่นทางจิตใจสูงกว่าค่าเฉลี่ย การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ของพยาบาลส่งผลต่อความยืดหยุ่นทางจิตใจอย่างมีนัยสำคัญ โดยเพศและตำแหน่งของพยาบาล ประสบการณ์การทำงานในการให้บริการรักษา COVID-19 และผู้ที่เคยติดเชื้อไวรัส COVID-19 ส่งผลต่อ การรับรู้ของพวกเขาเกี่ยวกับการสนับสนุนจากองค์กรและความยืดหยุ่นทางจิตใจ

Arokiasamy and Krishnaswamy (2021) ศึกษาการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ช่วยเพิ่มความยืดหยุ่นของพนักงานโดยการลดความตั้งใจในการลาออกในหมู่พนักงานที่อาศัยอยู่ใน เวียดนามหรือไม่ กลุ่มตัวอย่างในครั้งนี้ คือ ครูสอนภาษาอังกฤษชาวต่างชาติ 226 คน ซึ่งมีวัตถุประสงค์

เพื่อค้นหาว่าระดับความพยายามในการทำงานส่งผลต่อความยืดหยุ่นและความตั้งใจลาออกของพนักงานหรือไม่ ในทางกลับกัน ความสัมพันธ์ระหว่างความตั้งใจในการลาออกของพนักงานและความยืดหยุ่นของพนักงานขึ้นอยู่กับความยืดหยุ่นของพนักงาน การศึกษาครั้งนี้พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ช่วยเพิ่มแรงจูงใจให้กับชาวต่างชาติและกระตุ้นการลาออกของพวกเขามีความยืดหยุ่นมากขึ้น กล่าวคือ เมื่อความยืดหยุ่นของพนักงานเพิ่มขึ้น ความตั้งใจในการลาออกของพนักงานชาวต่างชาติจะลดลง

Journell (2023) ศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร ความเป็นอยู่ที่ดีของครู และความยืดหยุ่นของครูในโรงเรียนมัธยมศึกษา งานวิจัยเป็นแบบผสมผสาน โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากครูโรงเรียนรัฐบาลของรัฐโอไฮโอ จำนวน 254 คน และใช้การสร้างแบบจำลองสมการโครงสร้างเพื่อวิเคราะห์โครงสร้างของความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร และใช้การสัมภาษณ์กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 10 คน เพื่อตรวจสอบประสบการณ์ชีวิตของครูที่มีความสามารถในการปรับตัวสูงและต่ำของครู ผลการศึกษาพบว่า ครูที่มีความยืดหยุ่นสูงได้รับการสนับสนุนจากโรงเรียนและปัจจัยส่วนบุคคลมากกว่าครูที่มีความยืดหยุ่นต่ำ โดยครูที่มีความยืดหยุ่นสูงระบุว่าความยืดหยุ่นของพวกเขามาจากการสนับสนุนจากโรงเรียน (ผู้นำที่สนับสนุน เพื่อนร่วมงาน การได้รับการปฏิบัติแบบมืออาชีพ การได้รับการยอมรับ การทำงานเป็นทีม และทรัพยากรที่เพียงพอ)

Wongsuwan and Na-Nan (2022) ศึกษาเกี่ยวกับผลของการรับรู้ความสามารถของตนเอง (SE) ความยืดหยุ่น (RES) และความพึงพอใจในงาน (JS) ที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างระหว่างบุคคล-องค์กร (POF) ที่เหมาะสมและการปรับการทำงานของบุคลากร (EWA) มีวัตถุประสงค์เพื่อทดสอบผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อมของตัวแปรทั้ง 5 ปัจจัย ซึ่งเก็บรวบรวมข้อมูลจากบัณฑิตจบใหม่จำนวน 317 คน พบว่า POF ส่งผลทางตรงต่อ EWA อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติและส่งผลทางอ้อมต่อ SE, RES และ JS ในขณะที่ SE, RES และ JS ทำหน้าที่เป็นสื่อกลางของ EWA ผลการศึกษาของ SE, RES และ JS จะช่วยอธิบายทฤษฎีของ POF ในการปรับตัวในการทำงานของนักศึกษาจบใหม่เพื่อนำไปสู่การพัฒนาและการขยายตัวของ POF ในบริบทอุตสาหกรรมต่างๆ

Young-book and Na-young (2014) ศึกษาผลของความยืดหยุ่นทางจิตใจต่อพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมในการทำงานของสมาชิกในองค์กร ใช้การแจกแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 195 คน โดยวัตถุประสงค์ของงานวิจัยครั้งนี้ คือ เพื่อตรวจสอบผลกระทบของความยืดหยุ่นต่อพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมในการทำงาน ผลการศึกษาพบว่า ความยืดหยุ่นทางจิตใจต่อพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมในการทำงานมีผลเชิงบวกต่อพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมในการทำงานของสมาชิกในองค์กร ซึ่งการศึกษานี้ชี้ให้เห็นว่าความยืดหยุ่นเป็นลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคลและการสนับสนุนขององค์กรและวัฒนธรรมซึ่งเป็นตัวแปรของสถานการณ์ขององค์กร สามารถมีผลใน

เชิงบวกต่อสมาชิกในองค์กรที่ปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมภายนอกที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว และแสดงให้เห็นความก้าวหน้าและพฤติกรรมเชิงนวัตกรรม

Lena Hülscher (2020) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความยืดหยุ่นทางจิตใจของแต่ละบุคคลกับพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมในการทำงาน ในขณะที่ต้องเผชิญกับความทุกข์ยากในบริบทของบริษัทเพื่อสังคมของเนเธอร์แลนด์ที่เผชิญกับการถดถอยและการเสียเปรียบจากการสนับสนุนจากรัฐบาล มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความยืดหยุ่นทางจิตใจและพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมในการทำงานของแต่ละบุคคลเมื่อเผชิญกับความทุกข์ยาก โดยการศึกษาครั้งนี้ใช้วิธีการแบบผสมผสาน (Mixed Methods) ซึ่งการศึกษาครั้งแรก ประกอบด้วยการวิเคราะห์เชิงปริมาณด้วยชุดข้อมูลสองชุด และการศึกษาที่สอง เสริมความแข็งแกร่งให้การวิเคราะห์เชิงปริมาณด้วยการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง พบการศึกษาเชิงปริมาณแสดงให้เห็นว่าระดับของความยืดหยุ่นของแต่ละบุคคลและพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมในการทำงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญเมื่อเปรียบเทียบระดับก่อนและหลังความทุกข์ยาก และผลการศึกษาเชิงคุณภาพพบว่า พื้นฐานเหตุผลและมุมมองเพิ่มเติม เช่น วัฒนธรรมองค์การ ลักษณะเฉพาะส่วนบุคคล ความแตกต่างของความคิด การศึกษาเชิงประจักษ์ในด้านความยืดหยุ่นทางจิตใจและนวัตกรรม จะช่วยให้ผู้บริหารสามารถทำความเข้าใจได้ว่า ควรทำอะไรบ้างเพื่อสนับสนุนพนักงานในช่วงเวลาแห่งความทุกข์ยาก

จากการศึกษาที่ผ่านมา พบว่างานวิจัยหลายชิ้นได้ทำการศึกษาบทบาทของความยืดหยุ่นทางจิตใจในฐานะตัวแปรคั่นกลาง ในความสัมพันธ์ระหว่างตัวสร้างความเครียดและผลลัพธ์ ตัวอย่างเช่น Yu et al. (2018) พบว่า ความยืดหยุ่นทางจิตใจเป็นสื่อกลางในความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดจากงานและความพึงพอใจในงานของบุคลากรทางการแพทย์ชาวจีน ในทำนองเดียวกัน Miao et al. (2019) พบว่า ความยืดหยุ่นทางจิตใจเป็นสื่อกลางในความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ถึงความเครียดและการมีส่วนร่วมในการทำงานของพยาบาลชาวจีน การศึกษาความยืดหยุ่นทางจิตใจระหว่างความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์การ ตัวอย่างเช่น Abualrub and Alghamdi (2012) พบว่าความยืดหยุ่นทางจิตใจเป็นสื่อกลางในความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดจากงานและความพึงพอใจในงานของพยาบาลชาวซาอุดีอาระเบีย นอกจากนี้ Al-Ghazali and Al-Karaghoul (2018) พบว่าความยืดหยุ่นทางจิตใจเป็นสื่อกลางในความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดจากงานและความผูกพันต่อองค์การในหมู่พยาบาลชาวจอร์แดน อีกทั้งยังพบการศึกษาเกี่ยวกับความยืดหยุ่นทางจิตใจในเรื่องของประสิทธิภาพการทำงานและความคิดสร้างสรรค์ ตัวอย่างเช่น Wu et al. (2018) พบว่า ความยืดหยุ่นทางจิตใจเป็นสื่อกลางในความสัมพันธ์ระหว่างตัวก่อความเครียดและการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยของจีน โดยสรุปการศึกษาความยืดหยุ่นทางจิตใจหลายชิ้น พบว่าเป็นสื่อกลางความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในงาน ความเครียดที่รับรู้ได้ ตัวสร้างความเครียดในงาน แรงจูงใจ ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันกับงาน ความผูกพันต่อองค์การ จากผลการวิจัยก่อนหน้านี้

ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การกับพฤติกรรม
การสร้างนวัตกรรมในการทำงาน โดยมีความยืดหยุ่นทางจิตใจเป็นตัวแปรคั่นกลาง ซึ่งเป็นที่มาของ
สมมติฐานการวิจัยที่ 2 ดังนี้

สมมติฐานการวิจัยที่ 2 : การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีอิทธิพลทางอ้อมต่อ
พฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมในการทำงาน โดยมีความยืดหยุ่นทางจิตใจเป็นตัวแปรคั่นกลาง



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความยืดหยุ่นทางจิตใจในฐานะตัวแปรคั่นกลางที่มีอิทธิพลระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล เขตจังหวัดภาคกลาง ครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้การวิจัยแบบสำรวจ (Survey Research Method) เพื่อสำรวจความคิดเห็นของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล มีวิธีการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล เขตจังหวัดภาคกลาง จำนวน 5 แห่ง เป็นจำนวน 3,124 คน (ข้อมูลกองบริหารงานบุคคล ณ วันที่ 30 กันยายน 2565)

3.1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล เขตจังหวัดภาคกลาง คำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตร Yamane (1973) โดยมีระดับความเชื่อมั่นอยู่ที่ 95% และมีความคลาดเคลื่อนที่สามารถยอมรับได้อยู่ที่ 5% ซึ่งคำนวณได้ดังนี้

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

เมื่อ	n	=	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
	N	=	จำนวนประชากร
	e	=	ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ของกลุ่มตัวอย่าง กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 0.05

เมื่อแทนค่าประชากรในสูตร จะได้ผลลัพธ์ดังนี้

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

$$n = \frac{3,124}{1+3,124(0.05)^2}$$

$$n = 354.60 \approx 355$$

จากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสมการข้างต้นได้เท่ากับ 355 ตัวอย่าง

3.1.3 การสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

เมื่อได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified sampling) ด้วยวิธีการเทียบสัดส่วนตามอัตราประชากรของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล จำนวน 5 แห่ง เพื่อเป็นการกระจายตัวแทนของประชากรทั้งหมด โดยคำนวณจากสูตรดังนี้

$$\text{จำนวนตัวอย่างในแต่ละกลุ่ม} = \frac{\text{จำนวนประชากรในแต่ละกลุ่ม} \times \text{จำนวนตัวอย่างทั้งหมด}}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}}$$

ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ตามการแบ่งแบบชั้นภูมิ ที่ใช้ในการศึกษา

ลำดับที่	หน่วยงาน	ประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
1	ม.เทคโนโลยีราชมงคล กรุงเทพฯ	362	41
2	ม.เทคโนโลยีราชมงคล พระนคร	659	75
3	ม.เทคโนโลยีราชมงคล สุวรรณภูมิ	464	53
4	ม.เทคโนโลยีราชมงคล รัตนโกสินทร์	523	59
5	ม.เทคโนโลยีราชมงคล ธัญบุรี	1,116	127
รวม		3,124	355

หลังจากกำหนดกลุ่มตัวอย่างแบ่งตามสัดส่วนของแต่ละมหาวิทยาลัยเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยจะนำส่งแบบสอบถามผ่านกองบริหารงานบุคคลของแต่ละมหาวิทยาลัย และขอความอนุเคราะห์ส่งต่อหน่วยงานภายในที่มีบุคลากรสายสนับสนุน โดยใช้วิธีการเลือกตามความสะดวก (Convenience Sampling)

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) แบ่งออกเป็น 2 ตอน แต่ละส่วนมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษาและประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความยืดหยุ่นทางจิตใจและพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมในการทำงาน

3.2.1 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ (Multiple Choice) เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น จำนวน 5 ข้อ ดังนี้

1) เพศ แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ ชาย หญิง และอื่น ๆ โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบเพียงข้อเดียว เป็นการวัดข้อมูลแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale)

2) อายุ ให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบเพียงข้อเดียวตามช่วงที่กำหนด เป็นการวัดข้อมูลประเภทมาตราเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ช่วงอายุ ดังนี้

(1) ต่ำกว่า 30 ปี

(2) 31 ปี – 40 ปี

(3) 41 ปี – 50 ปี

(4) 51 ปีขึ้นไป

3) สถานภาพ แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ โสด สมรส และหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบเพียงข้อเดียว เป็นการวัดข้อมูลแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale)

4) ระดับการศึกษา ให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบเพียงข้อเดียวตามช่วงที่กำหนด เป็นการวัดข้อมูลประเภทมาตราเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ระดับ ดังนี้

(1) อนุปริญญา/ปวส.

(2) ปริญญาตรี

(3) สูงกว่าปริญญาตรี

5) ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบเพียงข้อเดียวตามช่วงที่กำหนด เป็นการวัดข้อมูลประเภทมาตราเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ช่วง ดังนี้

- (1) น้อยกว่า 1 ปี
- (2) 1 ปี – 3 ปี
- (3) 3 ปี – 6 ปี
- (4) มากกว่า 6 ปีขึ้นไป

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความยืดหยุ่นทางจิตใจ และพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมในการทำงาน

1) ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีต่างๆจากรายงานการวิจัย ตำรา วารสาร วิทยานิพนธ์ และ ดุษฎีนิพนธ์ ที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศเกี่ยวกับตัวแปรที่ต้องการศึกษา

2) กำหนดค่านิยามทฤษฎีและเชิงปฏิบัติการทุกตัวแปรที่ผู้วิจัยต้องการศึกษา จากนั้น ผู้วิจัยทำการระบุประเด็นสำคัญในแต่ละปัจจัยแล้วระบุพฤติกรรมในการวัด

3) พิจารณาลักษณะของประเภทคำถามที่เหมาะสมและมาตราประเมินค่า (Rating Scale) ของแต่ละตัวแปร โดยผู้วิจัยทำการทบทวนวรรณกรรม แนวคิด เกี่ยวกับปัจจัยที่ต้องการศึกษา ทั้งในประเทศและต่างประเทศเพื่อให้เกิดความเข้าใจเกี่ยวกับการเลือกใช้มาตราประเมินค่าของแต่ละตัวแปรมากขึ้น โดยแต่ละตัวแปรใช้มาตรวัดดังต่อไปนี้

(1) ตัวแปรด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ตามแนวคิดของ Rhoades and Eisenberger (2002) ซึ่งผู้วิจัยได้ปรับปรุงและพัฒนาแบบสอบถามมาจากของ Na-Nan and Wongsuwan (2020) จำนวน 15 ข้อ โดยใช้มาตรวัดประมาณค่า 5 ระดับ ได้แก่ (5) มากที่สุด (4) มาก (3) ปานกลาง (2) น้อย (1) น้อยที่สุด

(2) ตัวแปรด้านความยืดหยุ่นทางจิตใจ ตามแนวคิดของ Connor and Davidson (2003) จำนวน 25 ข้อ โดยใช้มาตรวัดประมาณค่า 5 ระดับ ได้แก่ (5) มากที่สุด (4) มาก (3) ปานกลาง (2) น้อย (1) น้อยที่สุด

(3) ตัวแปรด้านพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมในการทำงาน ตามแนวคิดของ De Jong and Den Hartog (2010) จำนวน 10 ข้อ โดยใช้มาตรวัดประมาณค่า 5 ระดับ ได้แก่ (5) มากที่สุด (4) มาก (3) ปานกลาง (2) น้อย (1) น้อยที่สุด

4) ตรวจสอบความถูกต้องของข้อคำถามว่าเหมาะสมกับบริบทของกลุ่มตัวอย่างหรือไม่

5) ตรวจสอบข้อคำถามแต่ละข้อว่าสามารถตอบตามมาตรวัดได้หรือไม่

6) ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือโดยทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง และหาค่าความเชื่อมั่น

7) นำข้อคำถามที่ได้จากการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือมาปรับปรุงและแก้ไขให้เหมาะสมกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย

8) นำข้อคำถามไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.2.2 เกณฑ์การแปลความหมาย

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ใช้คะแนนเฉลี่ยที่วัดได้เป็นเกณฑ์ โดยกำหนดระดับการรับรู้ของแต่ละบุคคลต่อปัจจัยต่างๆ ออกเป็น 5 ระดับ จากการคำนวณสูตร (บุญชม ศรีสะอาด, 2543)

$$\begin{aligned}\text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.80\end{aligned}$$

การแปลความหมายระดับคะแนนเฉลี่ย

4.21-5.00	หมายถึง	สูงมาก
3.41-4.20	หมายถึง	สูง
2.61-3.40	หมายถึง	ปานกลาง
1.81-2.60	หมายถึง	ต่ำ
1.00-1.80	หมายถึง	ต่ำมาก

3.2.3 การตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม

แบบสอบถามในตอนที่ 2 ผู้วิจัยทำการทดสอบคุณภาพของแบบสอบถามเพื่อให้เกิดความตรงทางด้านเนื้อหา (Content Validity) ความเชื่อมั่น (Reliability) และความตรงทางโครงสร้าง (Construct Validity) โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

3.2.3.1 การทดสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปทดสอบความตรงเชิงเนื้อหาโดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน เพื่อพิจารณา ตรวจสอบ และประเมินข้อคำถามแต่ละข้อว่ามีความชัดเจน ความถูกต้อง สอดคล้อง เหมาะสมกับสิ่งที่ต้องการวัดและตรงประเด็นที่จะศึกษาหรือไม่ โดยให้ผู้เชี่ยวชาญประเมินด้วยคะแนน 3 ระดับ อันประกอบด้วย 1 = สอดคล้อง 0 = ไม่แน่ใจ -1 = ไม่สอดคล้อง อีกทั้งขอให้ผู้เชี่ยวชาญปรับปรุงแก้ไขข้อคำถามที่ไม่ชัดเจน เพื่อให้สอดคล้องกับบริบทของงานวิจัย หลังจากนั้นผู้วิจัยปรับปรุงและแก้ไขตามข้อเสนอแนะดังกล่าว จากนั้นนำคะแนนที่ได้จากการประเมินของผู้เชี่ยวชาญมาทำการหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับคำนิยามเชิงปฏิบัติการ โดยใช้สูตรดังนี้ (สุวิมล ติรกานันท์, 2548)

$$IOC = \frac{\sum R}{n}$$

เมื่อ IOC หมายถึง ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับนิยามปฏิบัติการ
 $\sum R$ หมายถึง ผลบวกของคะแนนจากผู้เชี่ยวชาญ
 n หมายถึง จำนวนผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

การคัดเลือกข้อคำถามที่ผู้เชี่ยวชาญประเมิน โดยใช้ดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence: IOC) ที่มีค่าเท่ากับ 0.50 ขึ้นไป (พิชิต ฤทธิ์จรูญ, 2549) จึงจะนำไปทำการทดลองใช้

ผลสรุปค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับนิยามศัพท์ในแต่ละด้านเป็นรายข้อของแบบสอบถาม พบว่า ค่าดัชนีความสอดคล้องอยู่ในระหว่าง 0.60 ถึง 1 ผ่านเกณฑ์ที่กำหนด ผู้วิจัยจึงนำแบบสอบถามไปทดสอบความเชื่อมั่นในขั้นต่อไป

3.2.3.2 การทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ผ่านการทดสอบจากผู้เชี่ยวชาญและทำการปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้กับพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก จำนวน 30 คน จากนั้นนำข้อมูลที่ได้จากการทดสอบมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) หากค่าความเชื่อมั่นมากกว่าหรือเท่ากับ 0.60 (Cronbach, 1951) จึงนำแบบสอบถามไปใช้เก็บข้อมูลการวิจัยได้ ซึ่งผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นโดยรวมในครั้งนี้เท่ากับ 0.974 โดยผลการทดสอบรายด้านมีค่าความเชื่อมั่น แสดงดังตารางที่ 3.2

ตารางที่ 3.2 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient)

ตัวแปร	จำนวนข้อ	ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น
ปัจจัยการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร	15	0.961
ด้านการสนับสนุนจากองค์กร	4	0.948
ด้านการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา	3	0.909
ด้านการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน	4	0.928
ด้านการสนับสนุนทรัพยากรที่เพียงพอ	4	0.952

ตารางที่ 3.2 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) (ต่อ)

ตัวแปร	จำนวนข้อ	ค่าสัมประสิทธิ์ ความเชื่อมั่น
ปัจจัยความยืดหยุ่นทางจิตใจ	25	0.935
ด้านความสามารถส่วนบุคคล	8	0.895
ด้านความไว้วางใจในสัญชาตญาณ การยับยั้งทางอารมณ์ และการอดทนต่อความเครียด	7	0.893
ด้านการยอมรับการเปลี่ยนแปลงและการรักษาความสัมพันธ์	5	0.916
ด้านความสามารถในการควบคุมตนเอง	3	0.839
ด้านอิทธิพลต่อจิตใจ	2	0.748
ปัจจัยพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมในการทำงาน	10	0.906
ด้านการสำรวจความคิด	2	0.785
ด้านการก่อเกิดความคิด	3	0.837
ด้านการทำความเข้าใจเป็นที่ยอมรับ	2	0.834
การนำความคิดลงสู่การปฏิบัติ	3	0.801

3.2.3.3 ความตรงสู่สมบูรณ (Convergent Validity) ของมาตรวัดถูกตรวจสอบตามแนวคิดของ Fornell and Larcker (1981) การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันเป็นการตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) ขององค์ประกอบแต่ละตัวแปรที่อยู่ในโมเดลว่าเป็นองค์ประกอบที่แท้จริงตามทฤษฎีและแนวคิดที่ต้องการตรวจสอบกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพิจารณาค่าสถิติวัดระดับความสอดคล้อง ได้แก่ ค่าสถิติไคสแควร์ (χ^2) ค่าไคสแควร์สัมพัทธ์ (χ^2/df) ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) ค่าดัชนีวัดระดับความสอดคล้องกลมกลืนเปรียบเทียบ (CFI) ค่าดัชนีรากกำลังสองเฉลี่ยของส่วนที่เหลือ (RMR) ค่าดัชนีรากกำลังสองเฉลี่ยของค่าความคลาดเคลื่อนโดยประมาณ (RMSEA) (Kline, 2015) ตาราง 3.2 แสดงค่าการวัดความตรงของโครงสร้างแต่ละปัจจัยที่นำมาศึกษา ซึ่งแสดงค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน (Standardized factor loading) ทุกรายข้อหรือตัวแปรสังเกตได้มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมีขนาดใหญ่ (> 0.50) และมีนัยสำคัญที่ $p < .05$ ดังนั้นข้อคำถามทั้งหมดจึงมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญภายใต้โครงสร้างเชิงทฤษฎี

คะแนนตรวจสอบความเชื่อมั่นรวมของตัวแปรแฝง (Composite Reliability: CR) และค่าเฉลี่ยความแปรปรวนที่สกัดได้ (Average Variance Extracted: AVE) ถูกคำนวณเพื่อทดสอบสำหรับความเชื่อใจเชื่อถือของโครงสร้าง (Fornell and Larcker, 1981) เพื่อพิจารณามาตรวัดและ

โครงสร้างของโมเดลการวัดลำดับท้ายสุด ดังแสดงในตารางที่ 3.3 ความเชื่อมั่นรวมของตัวแปรแฝง (CR) มีค่าคะแนนระหว่าง 0.917 ถึง 0.965 สำหรับทุกรายตัวแปร และมีความมากกว่า 0.7 ซึ่งแสดงว่ามีความเชื่อมั่นในระดับดี ส่วนค่าเฉลี่ยความแปรปรวนที่สกัดได้ (AVE) มีค่าคะแนนระหว่าง 0.529 ถึง 0.532 ซึ่งมีค่าสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ($AVE > 0.50$) ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าโครงสร้างทางทฤษฎีทั้งหมดแสดงคุณสมบัติทางจิตวิทยาที่ยอมรับได้

ตารางที่ 3.3 แสดงการตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้าง (Construct validity)

Latent Factors/Questions	Factor Loading	AVE and composite reliability (CR)
Perceived Organization Support (POS)		
Model fit indices: $\chi^2 = 51.569$, $df = 41$, $p\text{-value} = 0.125$, $\chi^2/df = 1.258$, $GFI = 0.981$, $AGFI = 0.944$, $PGFI = 0.335$, $RMR = 0.020$, $RMSEA = 0.027$		
POS 1	0.815	CR = 0.942 AVE = 0.529
POS 2	0.856	
POS 3	0.887	
POS 4	0.906	
POS 5	0.689	
POS 6	0.718	
POS 7	0.729	
POS 8	0.629	
POS 9	0.546	
POS 10	0.589	
POS 11	0.567	
POS 12	0.680	
POS 13	0.755	
POS 14	0.729	
POS 15	0.703	

ตารางที่ 3.3 แสดงการตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้าง (Construct validity) (ต่อ)

Latent Factors/Questions	Factor Loading	AVE and composite reliability (CR)
Resilience (RES)		
Model fit indices: $\chi^2 = 234.347$, $df = 170$, $p\text{-value} = 0.001$, $\chi^2/df = 1.379$, $GFI = 0.950$, $AGFI = 0.9055$, $PGFI = 0.497$, $RMR = 0.017$, $RMSEA = 0.033$		
RES 1	0.672	CR = 0.965 AVE = 0.532
RES 2	0.698	
RES 3	0.687	
RES 4	0.707	
RES 5	0.743	
RES 6	0.672	
RES 7	0.727	
RES 8	0.694	
RES 9	0.744	
RES 10	0.771	
RES 11	0.727	
RES 12	0.663	
RES 13	0.672	
RES 14	0.779	
RES 15	0.776	
RES 16	0.812	
RES 17	0.803	
RES 18	0.834	
RES 19	0.836	
RES 20	0.785	
RES 21	0.651	
RES 22	0.735	
RES 23	0.789	
RES 24	0.420	
RES 25	0.728	

ตารางที่ 3.3 แสดงการตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้าง (Construct validity) (ต่อ)

Latent Factors/Questions	Factor Loading	AVE and composite reliability (CR)
Innovative work behavior (IWB)		
Model fit indices: $\chi^2 = 23.186$, $df = 17$, $p\text{-value} = 0.143$, $\chi^2/df = 1.364$, $GFI = 0.987$, $AGFI = 0.958$, $PGFI = 0.305$, $RMR = 0.013$, $RMSEA = 0.032$		
IWB1	0.416	CR = 0.917 AVE = 0.530
IWB 2	0.713	
IWB 3	0.735	
IWB 4	0.735	
IWB 5	0.764	
IWB 6	0.833	
IWB 7	0.790	
IWB 8	0.749	
IWB 9	0.724	
IWB 10	0.747	

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.3.1 จัดทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามไปยังกองบริหารงานบุคคลของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล จำนวน 5 แห่ง

3.3.2 สร้างแบบสอบถามออนไลน์ เพื่อจัดส่งให้กับกลุ่มตัวอย่างเพื่อทำการตอบแบบสอบถาม จำนวน 355 ชุด

3.3.3 นำส่งแบบสอบถามออนไลน์ พร้อมหนังสือขอความอนุเคราะห์ ผ่านทางอีเมลของกองบริหารงานบุคคลของแต่ละมหาวิทยาลัย

3.3.4 ตรวจสอบความถูกต้องและครบถ้วนของข้อมูล เพื่อนำไปวิเคราะห์ทางสถิติต่อไป

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากเก็บรวบรวมข้อมูลเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมมาได้ทำการตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วนของคำตอบ แล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยกำหนดแนวทางการวิเคราะห์ข้อมูลและการนำเสนอสถิติที่เกี่ยวข้องมาใช้ ดังนี้

3.4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นใช้ค่าสถิติพื้นฐาน โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows ได้แก่

3.4.1.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง เพื่อบรรยายลักษณะข้อมูลส่วนบุคคล สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

3.4.1.2 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความยืดหยุ่นทางจิตใจ และพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมในการทำงาน เพื่อบรรยายลักษณะการแจกแจงของแต่ละตัวแปร สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.4.2 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรซึ่งเป็นการวิเคราะห์หาค่าสหสัมพันธ์แบบ เพียร์สัน โพรดัคโมเมนต์ (Pearson's Product Moment Correlation) การวิเคราะห์ในส่วนนี้ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ SPSS for Windows เพื่อตรวจสอบระดับความสัมพันธ์และเมทริกซ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

3.4.3 กระบวนการวิเคราะห์อิทธิพลทางอ้อมจะทำการพิจารณาสัมประสิทธิ์เส้นทางของอิทธิพลโดยรวมมีค่าสูงเกินไปหรือไม่ ถ้ามีค่าสูงกว่า 0.20 ซึ่งถือว่ามีความสูง (Chin, 1998) แสดงว่าสิ่งที่สงสัยน่าจะเป็นจริง คือ อาจมีปัจจัยบางอย่างแฝงตัวสร้างความเชื่อมโยงระหว่างตัวแปรสาเหตุกับตัวแปรผลลัพธ์เอาไว้ จากนั้นนำตัวแปรคั่นกลางแทรกไประหว่างตัวแปรทั้งสอง แล้ววิเคราะห์อิทธิพลทางอ้อม หากพบว่า อิทธิพลทางอ้อมไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ (คือ ยอมรับ $H: \beta_i \beta_j = 0$) และสัมประสิทธิ์เส้นทางมีค่าลดลงเป็น 0 แสดงว่า ตัวแปรนั้นไม่เป็นตัวแปรคั่นกลาง ถ้ามีนัยสำคัญ (คือ ยอมรับ $H: \beta_i \beta_j \neq 0$) และสัมประสิทธิ์เส้นทางลดลงแต่ไม่ลดลงเป็น 0 (full mediation) แสดงว่าตัวแปรนั้นเป็นตัวแปรคั่นกลางบางส่วน (Partial mediation) และอาจมีตัวแปรคั่นกลางอื่นอีก (มนตรี พิริยะกุล, 2558) ผลการวิเคราะห์อิทธิพลทางอ้อมด้วย The Model 4 of Hayes' (2013) PROCESS macro 3.1 in IBM SPSS Statistics version 24.0 for Windows

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความยืดหยุ่นทางจิตใจในฐานะตัวแปรคั่นกลางที่มีอิทธิพลระหว่างการเรียนรู้การสนับสนุนจากองค์กรและพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล เขตจังหวัดภาคกลาง โดยมีวัตถุประสงค์การวิจัยดังนี้ (1) เพื่อศึกษาอิทธิพลทางตรงของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีผลต่อพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมในการทำงาน (2) เพื่อศึกษาอิทธิพลทางอ้อมของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีผลต่อพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมในการทำงาน โดยมีความยืดหยุ่นทางจิตใจเป็นตัวแปรคั่นกลาง เพื่อให้การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลมีความสะดวกและเข้าใจเกี่ยวกับผลการวิเคราะห์ข้อมูลมากขึ้น ผู้วิจัยจึงได้ตั้งชื่อตัวแปรใหม่และกำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้แทนค่าสถิติ และตัวแปรต่าง ๆ ดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้แทนค่าสถิติ

$\bar{X}$	หมายถึง	ค่าเฉลี่ย (Mean)
SD	หมายถึง	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
χ^2	หมายถึง	ค่าสถิติไค-สแควร์ (Chi-square)
RMR	หมายถึง	ดัชนีรากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของส่วนเหลือ (Root Mean Square Residual)
RMSEA	หมายถึง	ค่ารากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของความคลาดเคลื่อนโดยประมาณ (Root Mean Square Error of Approximation)
GFI	หมายถึง	ดัชนีวัดความกลมกลืน (Goodness of Fit Index)
AGFI	หมายถึง	ดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (Adjust Goodness of Fit Index)
PGFI	หมายถึง	ค่าดัชนีวัดความประหยัดของระดับความเหมาะสมพอดี (Parsimony. Goodness of Fit Index)
TE	หมายถึง	อิทธิพลโดยรวม (Total Effect)
DE	หมายถึง	อิทธิพลทางตรง (Direct Effect)
IE	หมายถึง	อิทธิพลทางอ้อม (Indirect Effect)

สัญลักษณ์ที่ใช้แทนค่าตัวแปรแฝง

POS	หมายถึง	การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร
RES	หมายถึง	ความยืดหยุ่นทางจิตใจ
IWB	หมายถึง	พฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมการทำงาน

สัญลักษณ์ที่ใช้แทนตัวแปรสังเกตได้

POS 1	หมายถึง	องค์กรเป็นห่วงเป็นใยต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากร
POS 2	หมายถึง	องค์กรเป็นห่วงเป็นใยต่อความเป็นอยู่ของบุคลากร
POS 3	หมายถึง	องค์กรส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรเห็นคุณค่าในตนเอง
POS 4	หมายถึง	องค์กรมีกระบวนการที่ยุติธรรมในการดำเนินงานแก่บุคลากรทุกคน
POS 5	หมายถึง	ผู้บังคับบัญชาให้เกียรติบุคลากรเสมอ
POS 6	หมายถึง	ผู้บังคับบัญชาสนใจต่อข้อเรียกร้องหรือข้อเสนอแนะของบุคลากร
POS 7	หมายถึง	ผู้บังคับบัญชาเอาใจใส่ดูแลบุคลากรในเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน
POS 8	หมายถึง	เพื่อนร่วมงานส่งเสริมให้บุคลากรสามารถนำเอาความรู้ความสามารถมาใช้ เมื่อเผชิญกับปัญหาและความท้าทายต่างๆ
POS 9	หมายถึง	เพื่อนร่วมงานให้ความช่วยเหลือ เมื่อต้องเผชิญกับปัญหาในการปฏิบัติงาน
POS 10	หมายถึง	การแลกเปลี่ยนประสบการณ์ที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานร่วมกันระหว่างเพื่อนร่วมงาน
POS 11	หมายถึง	เพื่อนร่วมงานแนะนำหรือสอนงานต่างๆ เพื่อเพิ่มทักษะในการปฏิบัติงาน
POS 12	หมายถึง	องค์กรจัดเตรียมวัสดุและอุปกรณ์ที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน
POS 13	หมายถึง	องค์กรจัดเตรียมสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน

POS 14	หมายถึง	องค์การจัดเตรียมเครื่องมืออำนวยความสะดวกทำให้ปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
POS 15	หมายถึง	องค์การจัดสรรบุคลากรที่เพียงพอต่อการดำเนินกิจกรรมหรือการปฏิบัติงานต่างๆ
RES 1	หมายถึง	บุคลากรพยายามทำดีที่สุดในการปฏิบัติงานทุกครั้ง ไม่ว่าผลลัพธ์จะออกมาเป็นอย่างไร
RES 2	หมายถึง	บุคลากรเชื่อว่าสามารถทำงานได้สำเร็จถึงแม้จะพบอุปสรรคมาขัดขวาง
RES 3	หมายถึง	เมื่อสิ่งต่างๆ ดูสิ้นหวัง แต่บุคลากรจะไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคที่เกิดขึ้น
RES 4	หมายถึง	บุคลากรเป็นคนที่ไม่ยอมแพ้อะไรง่ายๆ เมื่อทำไม่สำเร็จ
RES 5	หมายถึง	เมื่อต้องจัดการกับปัญหาชีวิตที่มีความยากลำบาก บุคลากรเชื่อว่าเป็นคนเข้มแข็งและผ่านมันไปได้
RES 6	หมายถึง	บุคลากรชอบความท้าทาย ในการทำงานรูปแบบใหม่ๆ
RES 7	หมายถึง	บุคลากรสามารถปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายได้ ไม่ว่าจะมีความเสี่ยงใดๆ
RES 8	หมายถึง	บุคลากรรู้สึกภาคภูมิใจในความสำเร็จของตนเอง
RES 9	หมายถึง	บุคลากรรู้สึกเห็นคุณค่าและชื่นชมสิ่งต่างๆ รอบตัว
RES 10	หมายถึง	บุคลากรมีวิธีรับมือกับความเครียด โดยไม่ส่งผลกระทบต่อการทำงาน
RES 11	หมายถึง	เมื่ออยู่ภายใต้สภาวะกดดัน บุคลากรมีสติและคิดหาทางออกได้อย่างชัดเจน
RES 12	หมายถึง	บุคลากรมักจะเป็นผู้นำในการแก้ปัญหา
RES 13	หมายถึง	บุคลากรสามารถตัดสินใจในเรื่องยากที่มีผลกระทบต่อผู้อื่นได้ ถ้าจำเป็นต้องทำ
RES 14	หมายถึง	บุคลากรสามารถรับมือกับความรู้สึกไม่สบายใจ ความเจ็บปวด ความกลัว ความโกรธได้
RES 15	หมายถึง	ในการจัดการกับปัญหาที่เกี่ยวข้องกับชีวิต บุคลากรสามารถจัดลำดับความสำคัญของปัญหาและวางแผนการจัดการปัญหาได้อย่างเป็นขั้นเป็นตอน

RES 16	หมายถึง	บุคลากรสามารถปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นได้
RES 17	หมายถึง	บุคลากรมีความสัมพันธ์ภาพกับบุคคลใกล้ชิดที่ไว้วางใจได้
RES 18	หมายถึง	บุคลากรสามารถจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นที่ผ่านมาได้
RES 19	หมายถึง	ความสำเร็จในอดีตที่ผ่านมา ทำให้บุคลากรเกิดความมั่นใจที่จะจัดการกับความยากลำบากของปัญหาใหม่
RES 20	หมายถึง	บุคลากรสามารถกลับมาฟื้นตัวอีกครั้ง หลังจากพบเจอสถานการณ์ที่เลวร้าย
RES 21	หมายถึง	บุคลากรรู้ว่าขอความช่วยเหลือได้จากที่ไหน
RES 22	หมายถึง	บุคลากรมีเป้าหมายในชีวิตที่ชัดเจน
RES 23	หมายถึง	บุคลากรรู้สึกสามารถควบคุมตนเองได้
RES 24	หมายถึง	เมื่อเกิดปัญหาที่แก้ไขไม่ได้ บางครั้งบุคลากรพึงสิ่งที่ยึดเหนี่ยวทางจิตใจ เช่น พระเจ้า หรือโชคชะตา เป็นต้น
RES 25	หมายถึง	บุคลากรมักจะแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นด้วยเหตุผล
IWB 1	หมายถึง	บุคลากรให้ความสนใจกับปัญหาต่างๆ ที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานประจำ
IWB 2	หมายถึง	บุคลากรหาโอกาสที่จะปรับปรุงสิ่งต่างๆ ในองค์กร
IWB 3	หมายถึง	บุคลากรจะแสวงหาวิธีการทำงาน เทคนิคหรือเครื่องมือ อุปกรณ์การทำงานใหม่ๆ เป็นประจำ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพงาน
IWB 4	หมายถึง	เมื่อพบปัญหาในงาน บุคลากรมักหาวิธีการแก้ปัญหาด้วยวิธีการใหม่ๆ
IWB 5	หมายถึง	บุคลากรมีการค้นหาแนวทางในการทำงานรูปแบบใหม่ๆ
IWB 6	หมายถึง	บุคลากรมีความกระตือรือร้นในการผลักดันให้เกิดนวัตกรรมใหม่ๆ ในการปฏิบัติงาน
IWB 7	หมายถึง	บุคลากรพยายามโน้มน้าวให้บุคคลในองค์กรมีการสนับสนุนความคิดการสร้างนวัตกรรมใหม่ในการทำงานของตน
IWB 8	หมายถึง	บุคลากรมีการเสนอความคิดสำหรับการสร้างนวัตกรรมในการทำงานสู่การปฏิบัติอย่างเป็นระบบ

IWB 9	หมายถึง	บุคลากรมีส่วนช่วยในการนำความคิดการสร้างนวัตกรรมในการทำงานแบบใหม่ๆ สู่การปฏิบัติงานจริง
IWB 10	หมายถึง	บุคลากรพยายามพัฒนาสิ่งใหม่ๆ เพื่อช่วยในการปฏิบัติงานเพิ่มประสิทธิภาพและนำไปสู่ผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร

4.1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยแยกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ค่าสถิติเบื้องต้นของกลุ่มตัวอย่างและตัวแปรสังเกตได้เกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรต่อความยืดหยุ่นทางจิตใจ และพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมในการทำงาน

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรต่อความยืดหยุ่นทางจิตใจ และพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมในการทำงาน

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความยืดหยุ่นทางจิตใจในฐานะตัวแปรคั่นกลางระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมในการทำงาน พร้อมทั้งวิเคราะห์อิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรต่อความยืดหยุ่นทางจิตใจ และพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมในการทำงาน

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ค่าสถิติเบื้องต้นของกลุ่มตัวอย่างและตัวแปรสังเกตได้เกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรต่อความยืดหยุ่นทางจิตใจ และพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมในการทำงาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้ ประกอบด้วยผลการวิเคราะห์ค่าสถิติเบื้องต้นของตัวแปรสังเกตได้เกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรต่อความยืดหยุ่นทางจิตใจ และพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมในการทำงานซึ่งได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะการกระจาย และการแจกแจงของตัวแปรแต่ละตัว การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในตอนนี้ผู้วิจัยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนแรก เป็นการนำเสนอจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ส่วนที่สอง เป็นการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของตัวแปรสังเกตได้ของตัวแปรการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรต่อความยืดหยุ่นทางจิตใจและพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมในการทำงาน

ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติเบื้องต้นเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้ เป็นการแจกแจงข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างตามลักษณะเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน โดยใช้สถิติพื้นฐานคือ ค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) ดังแสดงในตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 แสดงค่าสถิติเบื้องต้นของข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ตัวแปร	ความถี่	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	112	31.55
หญิง	243	68.45
2. อายุ		
ต่ำกว่า 30 ปี	79	22.25
31 ปี – 40 ปี	125	35.21
41 ปี – 50 ปี	99	27.89
51 ปีขึ้นไป	52	14.65
3. สถานภาพ		
โสด	199	56.06
สมรส	148	41.69
อื่นๆ	8	2.25
4. ระดับการศึกษา		
ปริญญาตรี	267	75.21
สูงกว่าปริญญาตรี	88	24.79
5. ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน		
น้อยกว่า 1 ปี	19	5.36
1 ปี – 3 ปี	54	15.21
3 ปี – 6 ปี	62	17.46
มากกว่า 6 ปีขึ้นไป	220	61.97

จากตารางที่ 4.1 แสดงค่าสถิติเชิงพรรณนาพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนมากเป็นเพศหญิง (68.45%) และที่เหลือเป็นเพศชาย (31.55%) เมื่อพิจารณาจากช่วงอายุพบว่าส่วนใหญ่อยู่ในกลุ่มอายุ 31 ปี – 40 ปี (35.21%) รองลงมาคืออายุระหว่าง 41 ปี – 50 ปี (27.89%) อายุต่ำกว่า 30 ปี (22.25%) และน้อยที่สุดมีอายุ 51 ปีขึ้นไป (14.65%) โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีสถานะโสด (56.06%) ตามด้วยสถานภาพสมรส (41.69%) และสถานะอื่นๆเพียง (2.25%) โดยสองในสามส่วนมีการศึกษาระดับปริญญาตรี (75.21%) และที่เหลือมีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี (24.79%) กลุ่มตัวอย่างส่วนมากมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานมากกว่า 6 ปีขึ้นไป (61.97%) รองลงมามีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน 3 ปี – 6 ปี (17.46%) มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน 1 ปี – 3 ปี (15.21%) และมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานน้อยกว่า 1 ปี (5.36%) ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของตัวแปรสังเกตได้ของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การต่อความยืดหยุ่นทางจิตใจ และพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมในการทำงาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้ เป็นการแจกแจงข้อมูลเกี่ยวกับตัวแปรสังเกตได้ โดยใช้สถิติพื้นฐานคือ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD = Standard Deviation) ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังแสดงในตารางที่ 4.2 ถึง 4.7

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าสถิติเบื้องต้นของตัวแปรการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ตามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างในภาพรวมแต่ละด้าน รวม 4 ด้าน

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ	ระดับความคิดเห็น			
	$\bar{X}$	SD	แปลผล	ลำดับ
1. ด้านการสนับสนุนจากองค์การ	3.63	0.82	สูง	4
2. ด้านการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา	3.74	0.78	สูง	3
3. ด้านการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน	3.95	0.69	สูง	1
4. ด้านการสนับสนุนทรัพยากรที่เพียงพอ	3.75	0.75	สูง	2
รวม	3.77	0.64	สูง	

จากตารางที่ 4.2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ โดยภาพรวมมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ($\bar{X}$ = 3.77, SD = 0.64) และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การในทุกด้าน มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง โดยด้านการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X}$ = 3.95, SD = 0.69) รองลงมาคือ

ด้านการสนับสนุนทรัพยากรที่เพียงพอ ($\bar{X} = 3.75, SD = 0.75$) ด้านการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา ($\bar{X} = 3.74, SD = 0.78$) และด้านการสนับสนุนจากองค์กร ($\bar{X} = 3.63, SD = 0.82$) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณารายด้าน และรายชื่อของระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี แสดงผลดังตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าสถิติเบื้องต้นของตัวแปรการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	SD	แปลผล
ด้านการสนับสนุนจากองค์กร	3.63	0.82	สูง
1. องค์กรเป็นห่วงเป็นใยต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากร	3.71	0.88	สูง
2. องค์กรเป็นห่วงเป็นใยต่อความเป็นอยู่ของบุคลากร	3.54	0.92	สูง
3. องค์กรส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรเห็นคุณค่าในตนเอง	3.69	0.86	สูง
4. องค์กรมีกระบวนการที่ยุติธรรมในการดำเนินงานแก่บุคลากรทุกคน	3.59	0.95	สูง
ด้านการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา	3.74	0.78	สูง
5. ผู้บังคับบัญชาให้เกียรติบุคลากรเสมอ	3.81	0.83	สูง
6. ผู้บังคับบัญชาสนใจต่อข้อเรียกร้องหรือข้อเสนอแนะของบุคลากร	3.67	0.88	สูง
7. ผู้บังคับบัญชาเอาใจใส่ดูแลบุคลากรในเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน	3.74	0.81	สูง
ด้านการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน	3.95	0.69	สูง
8. เพื่อนร่วมงานส่งเสริมให้บุคลากรสามารถนำเอาความรู้ความสามารถมาใช้ เมื่อเผชิญกับปัญหาและความท้าทายต่างๆ	3.89	0.78	สูง
9. เพื่อนร่วมงานให้ความช่วยเหลือ เมื่อต้องเผชิญกับปัญหาในการปฏิบัติงาน	3.99	0.75	สูง
10. การแลกเปลี่ยนประสบการณ์ที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานร่วมกันระหว่างเพื่อนร่วมงาน	3.96	0.75	สูง
11. เพื่อนร่วมงานแนะนำหรือสอนงานต่างๆ เพื่อเพิ่มทักษะในการปฏิบัติงาน	3.96	0.77	สูง

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าสถิติเบื้องต้นของตัวแปรการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (ต่อ)

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	SD	แปลผล
ด้านการสนับสนุนทรัพยากรที่เพียงพอ	3.75	0.75	มาก
12. องค์กรจัดเตรียมวัสดุและอุปกรณ์ที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน	3.77	0.80	มาก
13. องค์กรจัดเตรียมสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน	3.79	0.82	มาก
14. องค์กรจัดเตรียมเครื่องมืออำนวยความสะดวกทำให้ปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น	3.77	0.80	มาก
15. องค์กรจัดสรรบุคลากรที่เพียงพอต่อการดำเนินงานกิจกรรมหรือการปฏิบัติงานต่างๆ	3.66	0.88	มาก

จากตารางที่ 4.3 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของตัวแปรสังเกตได้แต่ละตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย รวมทั้งสิ้น 15 คำถาม โดยนำเสนอค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อดูลักษณะการกระจายและการแจกแจงของตัวแปรสังเกตได้แต่ละตัว ผลการวิเคราะห์มีรายละเอียดดังนี้

ผลการวิเคราะห์ข้อคำถามของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรพบว่า ตัวแปรที่ใช้วัดทั้ง 15 ข้อ มีค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.54 ถึง 3.99 โดยผู้ตอบแบบสอบถามรายข้อ เพื่อนร่วมงานให้ความช่วยเหลือ เมื่อต้องเผชิญกับปัญหาในการปฏิบัติงาน มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.99 แปลผลอยู่ในระดับสูง รองลงมาได้แก่ การแลกเปลี่ยนประสบการณ์ที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานร่วมกันระหว่างเพื่อนร่วมงานและเพื่อนร่วมงานแนะนำหรือสอนเรื่องงานต่างๆ เพื่อเพิ่มทักษะในการปฏิบัติงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากันอยู่ที่ 3.96 และตัวแปรที่มีระดับค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่เพียง 3.54 ได้แก่ องค์กรเป็นห่วงเป็นใยต่อความเป็นอยู่ของบุคลากร เมื่อพิจารณาค่าความแปรปรวนของข้อคำถามทั้งหมดของปัจจัยการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรทั้งหมดอยู่ระหว่าง 0.75 ถึง 0.95

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าสถิติเบื้องต้นของตัวแปรความยืดหยุ่นทางจิตใจ ตามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างในภาพรวมแต่ละด้าน รวม 5 ด้าน

ความยืดหยุ่นทางจิตใจ	ระดับความคิดเห็น			
	$\bar{X}$	SD	แปลผล	ลำดับ
1. ด้านความสามารถส่วนบุคคล	4.15	0.59	สูง	1
2. ด้านความเชื่อมั่นในตนเอง	3.93	0.64	สูง	4
3. ด้านการยอมรับการเปลี่ยนแปลง	4.09	0.64	สูง	2
4. ด้านความสามารถในการควบคุมตนเอง	4.08	0.65	สูง	3
5. ด้านอิทธิพลต่อจิตใจ	3.75	0.80	สูง	5
รวม	4.04	0.56	สูง	

จากตารางที่ 4.4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความยืดหยุ่นทางจิตใจโดยภาพรวม มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.04$, $SD = 0.56$) และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่าความยืดหยุ่นทางจิตใจในทุกด้าน มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง โดยด้านความสามารถส่วนบุคคลมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X} = 4.15$, $SD = 0.59$) รองลงมาคือ ด้านการยอมรับการเปลี่ยนแปลง ($\bar{X} = 4.09$, $SD = 0.64$) ด้านความสามารถในการควบคุมตนเอง ($\bar{X} = 4.08$, $SD = 0.65$) ด้านความเชื่อมั่นในตนเอง ($\bar{X} = 3.93$, $SD = 0.64$) และด้านอิทธิพลต่อจิตใจ ($\bar{X} = 3.75$, $SD = 0.80$) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณารายด้าน และรายชื่อของระดับความยืดหยุ่นทางจิตใจของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี แสดงผลดังตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าสถิติเบื้องต้นของตัวแปรความยืดหยุ่นทางจิตใจ

ความยืดหยุ่นทางจิตใจ	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	SD	แปลผล
ด้านความสามารถส่วนบุคคล	4.15	0.59	สูง
1. บุคลากรพยายามทำดีที่สุดในการปฏิบัติงานทุกครั้ง	4.33	0.69	สูงมาก
ไม่ว่าผลลัพธ์จะออกมาเป็นอย่างไร			
2. บุคลากรเชื่อว่าสามารถทำงานได้สำเร็จถึงแม้จะพบอุปสรรค	4.23	0.68	สูงมาก
มาขัดขวาง			
3. เมื่อสิ่งต่าง ๆ ดูสิ้นหวัง แต่บุคลากรจะไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคที่เกิดขึ้น	4.11	0.72	สูง
4. บุคลากรเป็นคนที่ไม่ยอมแพ้อะไรง่าย ๆ เมื่อทำไม่สำเร็จ	4.16	0.71	สูง
5. เมื่อต้องจัดการกับปัญหาชีวิตที่มีความยากลำบาก บุคลากรเชื่อว่าเป็นคนเข้มแข็งและผ่านมันไปได้	4.09	0.76	สูง

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าสถิติเบื้องต้นของตัวแปรความยืดหยุ่นทางจิตใจ (ต่อ)

ความยืดหยุ่นทางจิตใจ	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{x}$	SD	แปลผล
6. บุคลากรชอบความท้าทาย ในการทำงานรูปแบบใหม่ๆ	3.86	0.83	สูง
7. บุคลากรสามารถปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายได้ไม่ว่าจะมีสิ่งใดมาขวางกั้น	4.14	0.69	สูง
8. บุคลากรรู้สึกภาคภูมิใจในความสำเร็จของตนเอง	4.30	0.72	สูงมาก
ด้านความเชื่อมั่นในตนเอง	3.93	0.64	สูง
9. บุคลากรรู้สึกเห็นคุณค่าและชื่นชมสิ่งต่าง ๆ รอบตัว	4.04	0.71	สูง
10. บุคลากรมีวิธีรับมือกับความเครียด โดยไม่ส่งผลกระทบต่อการทำงาน	3.98	0.75	สูง
11. เมื่ออยู่ภายใต้สภาวะกดดัน บุคลากรมีสติและคิดหาทางออกได้อย่างชัดเจน	3.94	0.74	สูง
12. บุคลากรมักจะเป็นผู้นำในการแก้ปัญหา	3.76	0.82	สูง
13. บุคลากรสามารถตัดสินใจในเรื่องยากที่มีผลกระทบต่อผู้อื่นได้ ถ้าจำเป็นต้องทำ	3.88	0.80	สูง
14. บุคลากรสามารถรับมือกับความรู้สึกไม่สบายใจ ความเจ็บปวด ความกลัว ความโกรธได้	3.96	0.79	สูง
15. ในการจัดการกับปัญหาที่เกี่ยวกับชีวิต บุคลากรสามารถจัดลำดับความสำคัญของปัญหาและวางแผนการจัดการปัญหาได้อย่างเป็นขั้นเป็นตอน	3.99	0.77	สูง
ด้านการยอมรับการเปลี่ยนแปลงและการรักษาความสัมพันธ์	4.09	0.64	สูง
16. บุคลากรสามารถปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นได้	4.12	0.75	สูง
17. บุคลากรมีความสัมพันธ์ภาพกับบุคคลใกล้ชิดที่ไว้วางใจได้	4.16	0.70	สูง
18. บุคลากรสามารถจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นที่ผ่านมาได้	4.09	0.68	สูง
19. ความสำเร็จในอดีตที่ผ่านมา ทำให้บุคลากรเกิดความมั่นใจที่จะจัดการกับความยากลำบากของปัญหาใหม่	4.06	0.77	สูง
20. บุคลากรสามารถกลับมาฟื้นฟูตัวเองอีกครั้ง หลังจากพบเจอสถานการณ์ที่เลวร้าย	4.05	0.74	สูง
ด้านความสามารถในการควบคุมตนเอง	4.08	0.65	สูง
21. บุคลากรรู้ว่าขอความช่วยเหลือได้จากที่ไหน	4.07	0.74	สูง
22. บุคลากรมีเป้าหมายในชีวิตที่ชัดเจน	4.06	0.75	สูง
23. บุคลากรรู้สึกสามารถควบคุมตนเองได้	4.10	0.71	สูง

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าสถิติเบื้องต้นของตัวแปรความยืดหยุ่นทางจิตใจ (ต่อ)

ความยืดหยุ่นทางจิตใจ	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{x}$	SD	แปลผล
ด้านอิทธิพลต่อจิตใจ	3.75	0.80	สูง
24. เมื่อเกิดปัญหาที่แก้ไขไม่ได้ บางครั้งบุคลากรพึงสิ่งที่ยึดเหนี่ยวทางจิตใจ เช่น พระเจ้า หรือโชคชะตา เป็นต้น	3.41	1.09	สูง
25. บุคลากรมักจะแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นด้วยเหตุผล	4.09	0.78	สูง

จากตารางที่ 4.5 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของข้อความถามของปัจจัยความยืดหยุ่นทางจิตใจที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้จำนวนทั้งสิ้น 25 ข้อ โดยนำเสนอค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อดูลักษณะการกระจายและการแจกแจงของตัวแปรสังเกตแต่ละตัว ผลการวิเคราะห์มีรายละเอียดดังนี้

ผลการวิเคราะห์ข้อความถามของความยืดหยุ่นทางจิตใจพบว่า ตัวแปรที่ใช้วัดทั้ง 25 ข้อ มีค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.41 ถึง 4.33 โดยผู้ตอบแบบสอบถามรายข้อบุคลากรพยายามทำดีที่สุดในการปฏิบัติงานทุกครั้ง ไม่ว่าผลลัพธ์จะออกมาเป็นอย่างไร มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.33 แปลผลอยู่ในระดับสูงมาก รองลงมาได้แก่ บุคลากรรู้สึกภาคภูมิใจในความสำเร็จของตนเอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 และตัวแปรที่มีระดับค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่เพียง 3.41 ได้แก่ เมื่อเกิดปัญหาที่แก้ไขไม่ได้ บางครั้งบุคลากรพึงสิ่งที่ยึดเหนี่ยวทางจิตใจ เช่น พระเจ้า หรือโชคชะตา เป็นต้น เมื่อพิจารณาค่าความแปรปรวนของข้อความถามทั้งหมดของปัจจัยความยืดหยุ่นทางจิตใจทั้งหมดอยู่ระหว่าง 0.68 ถึง 1.09

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าสถิติเบื้องต้นของตัวแปรพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมในการทำงาน ตามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างในภาพรวมแต่ละด้าน รวม 4 ด้าน

พฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น			
	$\bar{x}$	SD	แปลผล	ลำดับ
1. ด้านการสำรวจค้นหาความคิด	3.82	0.72	สูง	4
2. ด้านการก่อเกิดความคิด	4.00	0.66	สูง	1
3. ด้านการทำให้ความคิดเป็นที่ยอมรับ	3.93	0.72	สูง	2
4. ด้านการนำความคิดลงสู่การปฏิบัติ	3.86	0.72	สูง	3
รวม	3.91	0.59	สูง	

จากตารางที่ 4.6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับของการแสดงพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมในการทำงาน โดยภาพรวมมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.91$, $SD = 0.59$) และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่าพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมในการทำงาน ในทุกด้านมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง โดยด้านการก่อเกิดความคิดมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X} = 4.00$, $SD = 0.66$) รองลงมาคือด้านการทำให้ความคิดเป็นที่ยอมรับ ($\bar{X} = 3.93$, $SD = 0.72$) ด้านการนำความคิดลงสู่การปฏิบัติ ($\bar{X} = 3.86$, $SD = 0.72$) และด้านการสำรวจค้นหาความคิด ($\bar{X} = 3.82$, $SD = 0.72$) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณารายด้าน และรายชื่อของระดับของการแสดงพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี แสดงผลดังตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าสถิติเบื้องต้นของตัวแปรพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมในการทำงาน

พฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	SD	แปลผล
ด้านการสำรวจความคิด	3.82	0.72	สูง
1. บุคลากรให้ความสนใจกับปัญหาต่างๆ ที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานประจำ	3.66	0.94	สูง
2. บุคลากรหาโอกาสที่จะปรับปรุงสิ่งต่างๆ ในองค์กร	3.97	0.73	สูง
ด้านการก่อเกิดความคิด	4.00	0.66	สูง
3. บุคลากรจะแสวงหาวิธีการทำงาน เทคนิคหรือเครื่องมือ อุปกรณ์การทำงานใหม่ๆ เป็นประจำ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพงาน	4.04	0.75	สูง
4. เมื่อพบปัญหาในงาน บุคลากรมักหาวิธีการแก้ปัญหาด้วยวิธีการใหม่ๆ	3.95	0.75	สูง
5. บุคลากรมีการค้นหาแนวทางในการทำงานรูปแบบใหม่ๆ	4.00	0.75	สูง
ด้านการทำให้ความคิดเป็นที่ยอมรับ	3.93	0.72	สูง
6. บุคลากรมีความกระตือรือร้นในการผลักดันให้เกิดนวัตกรรมใหม่ๆ ในการปฏิบัติงาน	3.97	0.72	สูง
7. บุคลากรพยายามโน้มน้าวให้บุคคลในองค์กรมีการสนับสนุนความคิดการสร้างนวัตกรรมใหม่ในการทำงานของตน	3.89	0.81	สูง

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าสถิติเบื้องต้นของตัวแปรพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมในการทำงาน (ต่อ)

พฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{x}$	SD	แปลผล
ด้านการนำความคิดลงสู่การปฏิบัติ	3.86	0.72	สูง
8. บุคลากรมีการเสนอความคิดสำหรับการสร้างนวัตกรรมในการทำงานสู่การปฏิบัติอย่างเป็นระบบ	3.79	0.80	สูง
9. บุคลากรมีส่วนช่วยนำความคิดการสร้างนวัตกรรมในการทำงานแบบใหม่ๆ สู่การปฏิบัติงานจริง	3.87	0.82	สูง
10. บุคลากรพยายามพัฒนาสิ่งใหม่ๆ เพื่อช่วยในการปฏิบัติงานเพิ่มประสิทธิภาพและนำไปสู่ผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร	3.93	0.76	สูง

จากตารางที่ 4.7 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของข้อความของปัจจัยพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมในการทำงานที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้จำนวนทั้งสิ้น 10 ข้อ โดยนำเสนอค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อดูลักษณะการกระจายและการแจกแจงของตัวแปรสังเกตแต่ละตัว ผลการวิเคราะห์มีรายละเอียดดังนี้

ผลการวิเคราะห์ข้อความของพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมในการทำงานพบว่า ตัวแปรที่ใช้วัดทั้ง 10 ข้อ มีค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.66 ถึง 4.04 โดยผู้ตอบแบบสอบถามรายข้อบุคลากรจะแสวงหาวิธีการทำงาน เทคนิคหรือเครื่องมืออุปกรณ์การทำงานใหม่ๆ เป็นประจำ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพงาน มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.04 แปลผลอยู่ในระดับสูง รองลงมาได้แก่ บุคลากรมีการค้นหาแนวทางในการทำงานรูปแบบใหม่ๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 และตัวแปรที่มีระดับค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่เพียง 3.66 ได้แก่ บุคลากรให้ความสนใจกับปัญหาต่างๆ ที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานประจำ เมื่อพิจารณาค่าความแปรปรวนของข้อความทั้งหมดของปัจจัยความยืดหยุ่นทางจิตใจทั้งหมดอยู่ระหว่าง 0.72 ถึง 0.94

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้หรือข้อความและตัวแปรแฝงในแบบจำลองการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรต่อความยืดหยุ่นทางจิตใจ และพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมในการทำงาน

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ในแบบจำลองการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรต่อความยืดหยุ่นทางจิตใจ และพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมในการทำงาน โดยผลการวิเคราะห์ผู้วิจัยขอเสนอแสดงในตารางที่ 4.8

จากตารางที่ 4.8 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ในแบบจำลอง การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การต่อความยืดหยุ่นทางจิตใจ และพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมใน การทำงานพบว่า ปัจจัยทั้งหมดมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง .118 ถึง .822 แสดงให้เห็นว่า ลักษณะความสัมพันธ์ของตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาเป็นเชิงเส้นตรง

หากพิจารณาผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตทั้ง 50 ตัวแปรใน แบบจำลองอิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การต่อความยืดหยุ่นทางจิตใจ และพฤติกรรมการ สร้างนวัตกรรมในการทำงานพบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง 50 ตัวแปร มีทั้งหมด 1,225 คู่ มีค่าอยู่ระหว่าง .118 ถึง .822 มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 และ .05 กล่าวคือ เมื่อบุคลากรมีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมากขึ้น จะส่งผลต่อความยืดหยุ่นทางจิตใจและยังส่งผล ให้เกิดพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมในการทำงานที่เพิ่มขึ้น



ตารางที่ 4.8 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรต่อความยืดหยุ่นทางจิตใจ และพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรม
ในการทำงาน

	POS 1	POS 2	POS 3	POS 4	POS 5	POS 6	POS 7	POS 8	POS 9	POS 10	POS 11	POS 12	POS 13
POS 1	1												
POS 2	.822**	1											
POS 3	.743**	.785**	1										
POS 4	.673**	.782**	.808**	1									
POS 5	.565**	.537**	.592**	.616**	1								
POS 6	.610**	.621**	.622**	.683**	.786**	1							
POS 7	.613**	.601**	.639**	.652**	.774**	.829**	1						
POS 8	.474**	.505**	.531**	.493**	.432**	.495**	.492**	1					
POS 9	.392**	.445**	.448**	.404**	.394**	.380**	.443**	.733**	1				
POS 10	.442**	.475**	.450**	.429**	.448**	.420**	.410**	.730**	.766**	1			

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรต่อความยืดหยุ่นทางจิตใจ และพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรม
ในการทำงาน (ต่อ)

	POS 1	POS 2	POS 3	POS 4	POS 5	POS 6	POS 7	POS 8	POS 9	POS 10	POS 11	POS 12	POS 13
POS 11	.487**	.467**	.479**	.390**	.421**	.450**	.425**	.696**	.769**	.784**	1		
POS 12	.528**	.500**	.484**	.482**	.507**	.510**	.519**	.463**	.440**	.428**	.447**	1	
POS 13	.512**	.515**	.497**	.554**	.529**	.534**	.531**	.539**	.499**	.506**	.505**	.823**	1
POS 14	.507**	.494**	.519**	.517**	.506**	.493**	.548**	.526**	.455**	.456**	.438**	.794**	.802**
POS 15	.557**	.589**	.608**	.633**	.487**	.524**	.540**	.524**	.476**	.497**	.429**	.681**	.747**
RES 1	.189**	.226**	.218**	.252**	.261**	.291**	.275**	.382**	.349**	.373**	.331**	.344**	.360**
RES 2	.224**	.229**	.261**	.223**	.316**	.283**	.273**	.350**	.412**	.407**	.381**	.359**	.337**
RES 3	.237**	.283**	.282**	.254**	.308**	.303**	.282**	.398**	.372**	.427**	.367**	.355**	.342**
RES 4	.278**	.253**	.285**	.260**	.373**	.303**	.281**	.334**	.337**	.413**	.362**	.357**	.347**
RES 5	.230**	.265**	.268**	.270**	.346**	.330**	.266**	.362**	.319**	.416**	.291**	.392**	.342**

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรต่อความยืดหยุ่นทางจิตใจ และพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรม
ในการทำงาน (ต่อ)

	POS 1	POS 2	POS 3	POS 4	POS 5	POS 6	POS 7	POS 8	POS 9	POS 10	POS 11	POS 12	POS 13
RES 6	.350**	.332**	.299**	.262**	.318**	.380**	.335**	.327**	.298**	.284**	.344**	.355**	.357**
RES 7	.244**	.259**	.225**	.267**	.347**	.333**	.243**	.381**	.351**	.423**	.391**	.419**	.464**
RES 8	.175**	.196**	.220**	.223**	.295**	.258**	.268**	.341**	.381**	.366**	.336**	.345**	.380**
RES 9	.282**	.315**	.399**	.391**	.388**	.398**	.409**	.450**	.418**	.454**	.423**	.359**	.421**
RES 10	.273**	.323**	.331**	.363**	.348**	.381**	.351**	.438**	.453**	.458**	.409**	.363**	.391**
RES 11	.359**	.333**	.329**	.303**	.308**	.387**	.372**	.363**	.348**	.356**	.388**	.429**	.392**
RES 12	.460**	.481**	.299**	.405**	.383**	.489**	.403**	.427**	.396**	.439**	.413**	.433**	.437**
RES 13	.423**	.435**	.384**	.352**	.370**	.410**	.350**	.362**	.350**	.410**	.397**	.441**	.390**
RES 14	.360**	.344**	.296**	.356**	.401**	.421**	.360**	.420**	.434**	.485**	.442**	.461**	.447**
RES 15	.319**	.318**	.390**	.402**	.415**	.409**	.386**	.445**	.409**	.434**	.392**	.447**	.423**

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรต่อความยืดหยุ่นทางจิตใจ และพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรม
ในการทำงาน (ต่อ)

	POS 1	POS 2	POS 3	POS 4	POS 5	POS 6	POS 7	POS 8	POS 9	POS 10	POS 11	POS 12	POS 13
RES 16	.372**	.370**	.392**	.391**	.353**	.402**	.415**	.468**	.415**	.408**	.458**	.434**	.471**
RES 17	.336**	.362**	.409**	.416**	.397**	.422**	.384**	.441**	.438**	.450**	.434**	.411**	.460**
RES 18	.400**	.390**	.406**	.394**	.418**	.398**	.370**	.428**	.422**	.468**	.426**	.486**	.491**
RES 19	.384**	.380**	.355**	.369**	.433**	.410**	.403**	.430**	.500**	.529**	.488**	.447**	.479**
RES 20	.387**	.350**	.352**	.337**	.408**	.378**	.369**	.419**	.463**	.517**	.447**	.448**	.440**
RES 21	.356**	.347**	.344**	.312**	.431**	.454**	.415**	.417**	.436**	.462**	.447**	.408**	.376**
RES 22	.347**	.382**	.356**	.378**	.349**	.404**	.357**	.407**	.451**	.481**	.441**	.355**	.376**
RES 23	.375**	.374**	.358**	.381**	.390**	.414**	.399**	.427**	.461**	.427**	.417**	.410**	.391**
RES 24	.298**	.258**	.277**	.305**	.209**	.287**	.206**	.273**	.234**	.300**	.315**	.295**	.318**
RES 25	.296**	.278**	.321**	.329**	.417**	.360**	.377**	.424**	.416**	.465**	.389**	.374**	.424**

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรต่อความยืดหยุ่นทางจิตใจ และพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรม
ในการทำงาน (ต่อ)

	POS 1	POS 2	POS 3	POS 4	POS 5	POS 6	POS 7	POS 8	POS 9	POS 10	POS 11	POS 12	POS 13
IWB 1	.224**	.281**	.210**	.285**	.206**	.321**	.262**	.316**	.249**	.255**	.243**	.262**	.295**
IWB 2	.288**	.376**	.307**	.367**	.301**	.377**	.346**	.385**	.343**	.395**	.331**	.397**	.406**
IWB 3	.273**	.347**	.337**	.374**	.314**	.341**	.343**	.432**	.426**	.440**	.401**	.380**	.410**
IWB 4	.323**	.365**	.364**	.390**	.373**	.365**	.365**	.415**	.404**	.473**	.395**	.374**	.416**
IWB 5	.377**	.369**	.363**	.343**	.391**	.387**	.379**	.394**	.359**	.472**	.402**	.357**	.366**
IWB 6	.440**	.448**	.444**	.425**	.360**	.432**	.420**	.445**	.422**	.349**	.397**	.429**	.423**
IWB 7	.449**	.478**	.460**	.419**	.321**	.390**	.371**	.448**	.415**	.405**	.415**	.378**	.405**
IWB 8	.512**	.557**	.512**	.453**	.315**	.413**	.354**	.415**	.392**	.400**	.388**	.410**	.401**
IWB 9	.528**	.586**	.488**	.493**	.381**	.441**	.443**	.398**	.417**	.429**	.327**	.412**	.414**
IWB 10	.488**	.553**	.483**	.467**	.447**	.443**	.421**	.430**	.409**	.491**	.412**	.407**	.449**

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรต่อความยืดหยุ่นทางจิตใจ และพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรม
ในการทำงาน (ต่อ)

	POS 14	POS 15	RES 1	RES 2	RES 3	RES 4	RES 5	RES 6	RES 7	RES 8	RES 9	RES 10	RES 11
POS 14	1												
POS 15	.764**	1											
RES 1	.379**	.329**	1										
RES 2	.362**	.310**	.722**	1									
RES 3	.338**	.381**	.628**	.684**	1								
RES 4	.310**	.347**	.557**	.682**	.735**	1							
RES 5	.324**	.353**	.552**	.574**	.690**	.707**	1						
RES 6	.321**	.321**	.387**	.507**	.522**	.606**	.565**	1					
RES 7	.386**	.322**	.680**	.643**	.686**	.652**	.605**	.578**	1				
RES 8	.344**	.276**	.591**	.656**	.563**	.657**	.600**	.536**	.601**	1			

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การต่อความยืดหยุ่นทางจิตใจ และพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรม
ในการทำงาน (ต่อ)

	POS 14	POS 15	RES 1	RES 2	RES 3	RES 4	RES 5	RES 6	RES 7	RES 8	RES 9	RES 10	RES 11
RES 9	.449**	.408**	.550**	.550**	.500**	.479**	.447**	.455**	.528**	.600**	1		
RES 10	.425**	.416**	.505**	.511**	.556**	.527**	.589**	.489**	.556**	.509**	.682**	1	
RES 11	.405**	.387**	.451**	.500**	.526**	.473**	.510**	.497**	.488**	.440**	.573**	.703**	1
RES 12	.423**	.419**	.388**	.456**	.496**	.444**	.489**	.534**	.487**	.353**	.486**	.593**	.684**
RES 13	.441**	.406**	.373**	.448**	.490**	.481**	.496**	.469**	.432**	.372**	.500**	.564**	.641**
RES 14	.400**	.429**	.449**	.514**	.546**	.556**	.576**	.494**	.543**	.468**	.548**	.694**	.698**
RES 15	.448**	.477**	.463**	.510**	.505**	.496**	.574**	.459**	.487**	.464**	.604**	.688**	.699**
RES 16	.497**	.443**	.568**	.517**	.503**	.487**	.444**	.524**	.559**	.580**	.669**	.629**	.581**
RES 17	.464**	.429**	.558**	.530**	.504**	.562**	.519**	.517**	.601**	.575**	.643**	.662**	.549**
RES 18	.503**	.466**	.511**	.582**	.564**	.556**	.585**	.504**	.580**	.568**	.597**	.634**	.640**

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การต่อความยืดหยุ่นทางจิตใจ และพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรม
ในการทำงาน (ต่อ)

	POS 14	POS 15	RES 1	RES 2	RES 3	RES 4	RES 5	RES 6	RES 7	RES 8	RES 9	RES 10	RES 11
RES 19	.453**	.449**	.488**	.568**	.554**	.581**	.598**	.572**	.535**	.597**	.606**	.647**	.627**
RES 20	.435**	.449**	.374**	.503**	.537**	.550**	.589**	.508**	.456**	.508**	.556**	.621**	.598**
RES 21	.347**	.377**	.429**	.435**	.452**	.455**	.448**	.457**	.403**	.393**	.435**	.468**	.527**
RES 22	.338**	.371**	.410**	.514**	.478**	.477**	.498**	.486**	.449**	.505**	.551**	.547**	.571**
RES 23	.407**	.398**	.490**	.543**	.514**	.476**	.494**	.470**	.498**	.506**	.569**	.611**	.591**
RES 24	.241**	.347**	.122*	.183**	.198**	.239**	.229**	.265**	.267**	.218**	.320**	.268**	.332**
RES 25	.380**	.370**	.511**	.505**	.475**	.452**	.480**	.378**	.546**	.478**	.605**	.552**	.474**
IWB 1	.282**	.277**	.206**	.175**	.251**	.217**	.198**	.247**	.208**	.182**	.241**	.206**	.266**
IWB 2	.388**	.364**	.389**	.411**	.419**	.370**	.389**	.401**	.407**	.372**	.443**	.404**	.435**
IWB 3	.395**	.438**	.419**	.475**	.421**	.404**	.403**	.405**	.406**	.456**	.512**	.472**	.426**

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรต่อความยืดหยุ่นทางจิตใจ และพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรม
ในการทำงาน (ต่อ)

	POS 14	POS 15	RES 1	RES 2	RES 3	RES 4	RES 5	RES 6	RES 7	RES 8	RES 9	RES 10	RES 11
IWB 4	.421**	.443**	.413**	.447**	.401**	.446**	.406**	.426**	.418**	.410**	.512**	.483**	.457**
IWB 5	.386**	.366**	.293**	.384**	.403**	.439**	.430**	.440**	.379**	.349**	.424**	.455**	.457**
IWB 6	.429**	.441**	.294**	.353**	.325**	.341**	.304**	.428**	.309**	.351**	.396**	.348**	.414**
IWB 7	.412**	.429**	.249**	.303**	.350**	.332**	.321**	.422**	.286**	.297**	.374**	.383**	.414**
IWB 8	.409**	.427**	.195**	.263**	.351**	.302**	.356**	.400**	.261**	.253**	.283**	.386**	.449**
IWB 9	.408**	.495**	.301**	.312**	.363**	.371**	.391**	.399**	.307**	.288**	.292**	.400**	.387**
IWB 10	.412**	.435**	.308**	.342**	.391**	.373**	.420**	.362**	.413**	.308**	.371**	.391**	.372**

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรต่อความยืดหยุ่นทางจิตใจ และพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรม
ในการทำงาน (ต่อ)

	RES 12	RES 13	RES 14	RES 15	RES 16	RES 17	RES 18	RES 19	RES 20	RES 21	RES 22	RES 23	RES 24
RES 12	1												
RES 13	.737**	1											
RES 14	.673**	.660**	1										
RES 15	.631**	.698**	.764**	1									
RES 16	.495**	.489**	.566**	.607**	1								
RES 17	.518**	.476**	.592**	.596**	.762**	1							
RES 18	.572**	.614**	.651**	.666**	.712**	.698**	1						
RES 19	.581**	.560**	.675**	.646**	.687**	.677**	.791**	1					
RES 20	.541**	.563**	.647**	.636**	.616**	.594**	.735**	.809**	1				
RES 21	.502**	.486**	.518**	.496**	.523**	.526**	.584**	.648**	.660**	1			
RES 22	.558**	.516**	.582**	.562**	.612**	.627**	.621**	.658**	.675**	.678**	1		

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรต่อความยืดหยุ่นทางจิตใจ และพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรม
ในการทำงาน (ต่อ)

	RES 12	RES 13	RES 14	RES 15	RES 16	RES 17	RES 18	RES 19	RES 20	RES 21	RES 22	RES 23	RES 24
RES 23	.533**	.559**	.653**	.641**	.681**	.617**	.679**	.656**	.663**	.637**	.743**	1	
RES 24	.383**	.343**	.393**	.329**	.348**	.322**	.345**	.367**	.400**	.329**	.357**	.398**	1
RES 25	.428**	.439**	.571**	.570**	.628**	.607**	.594**	.589**	.561**	.489**	.559**	.666**	.431**
IWB 1	.303**	.229**	.254**	.220**	.272**	.237**	.209**	.227**	.211**	.220**	.178**	.232**	.214**
IWB 2	.481**	.439**	.456**	.395**	.432**	.435**	.410**	.431**	.379**	.378**	.421**	.430**	.205**
IWB 3	.445**	.399**	.444**	.475**	.478**	.425**	.449**	.453**	.441**	.365**	.427**	.486**	.294**
IWB 4	.488**	.428**	.480**	.498**	.454**	.478**	.458**	.481**	.421**	.349**	.426**	.459**	.274**
IWB 5	.487**	.446**	.450**	.459**	.350**	.368**	.423**	.442**	.444**	.298**	.402**	.420**	.257**
IWB 6	.474**	.453**	.392**	.407**	.450**	.406**	.418**	.403**	.402**	.338**	.418**	.471**	.249**
IWB 7	.511**	.452**	.399**	.373**	.386**	.381**	.423**	.437**	.404**	.288**	.350**	.377**	.269**
IWB 8	.561**	.458**	.427**	.387**	.327**	.397**	.405**	.404**	.428**	.324**	.376**	.397**	.301**

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การต่อความยืดหยุ่นทางจิตใจ และพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรม
ในการทำงาน (ต่อ)

	RES 12	RES 13	RES 14	RES 15	RES 16	RES 17	RES 18	RES 19	RES 20	RES 21	RES 22	RES 23	RES 24
IWB 9	.505**	.446**	.444**	.385**	.374**	.430**	.404**	.454**	.422**	.360**	.356**	.413**	.270**
IWB 10	.505**	.432**	.435**	.414**	.368**	.410**	.434**	.462**	.438**	.317**	.409**	.437**	.265**
	RES 25	IWB 1	IWB 2	IWB 3	IWB 4	IWB 5	IWB 6	IWB 7	IWB 8	IWB 9	IWB 10		
RES 25	1												
IWB 1	.118*	1											
IWB 2	.381**	.477**	1										
IWB 3	.478**	.342**	.571**	1									
IWB 4	.500**	.319**	.597**	.674**	1								
IWB 5	.416**	.283**	.537**	.621**	.756**	1							
IWB 6	.374**	.384**	.589**	.616**	.603**	.622**	1						
IWB 7	.333**	.356**	.548**	.496**	.553**	.580**	.751**	1					

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรต่อความยืดหยุ่นทางจิตใจ และพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมในการทำงาน (ต่อ)

	RES 25	IWB 1	IWB 2	IWB 3	IWB 4	IWB 5	IWB 6	IWB 7	IWB 8	IWB 9	IWB 10
IWB 8	.303**	.354**	.514**	.459**	.507**	.566**	.635**	.709**	1		
IWB 9	.379**	.244**	.511**	.489**	.529**	.493**	.543**	.611**	.753**	1	
IWB 10	.440**	.268**	.516**	.532**	.555**	.611**	.558**	.588**	.704**	.732**	1

หมายเหตุ ** มีระดับนัยสำคัญที่ .01

* มีระดับนัยสำคัญที่ .05



นอกจากนี้ผู้วิจัยยังทำการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ในรูปแบบตัวแปรแฝง พบว่า ค่าเฉลี่ยของตัวแปร POS อยู่ที่ระดับ 3.769 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.637 ส่วนตัวแปร RES มีค่าเฉลี่ยที่ 4.039 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 0.560 สำหรับตัวแปร IWB มีค่าเฉลี่ยที่ 3.906 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 0.593 รวมถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรมีค่าอยู่ในระดับปานกลางถึงสูง ดังปรากฏในตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปร

	Mean	SD	POS	RES	IWB
POS	3.769	0.637	1		
RES	4.039	0.560	0.648***	1	
IWB	3.906	0.593	0.670***	0.662***	1

หมายเหตุ *** มีระดับนัยสำคัญที่ .001

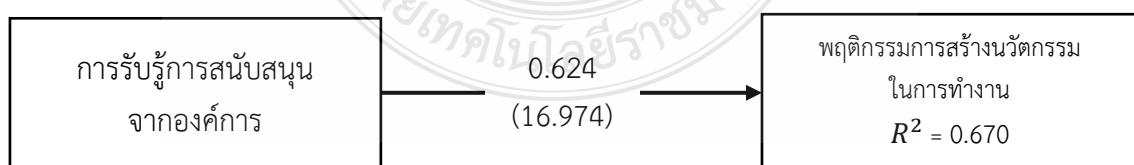
จากตารางที่ 4.9 ผลการวิเคราะห์แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ที่มีความหนาแน่นระหว่างตัวแปร โดยพบว่า ตัวแปร RES มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์บวกอย่างมีนัยสำคัญกับ IWB ที่ระดับ $p < .001$ และตัวแปร POS ก็มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์บวกอย่างมีนัยสำคัญกับทั้งตัวแปร RES และ IWB ที่ระดับ $p < .001$ ดังนั้น ผลการวิเคราะห์ในตารางนี้เป็นหลักฐานที่ชัดเจนว่าความยืดหยุ่นทางจิตใจและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมในการทำงานของพนักงาน

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ของตัวแปรทั้ง 3 ตัว จำนวน 6 คู่ เพื่อตรวจสอบภาวะร่วมเส้นตรงพหุ (Multicollinearity) พบว่า มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง .648 ถึง .670 จึงไม่มีภาวะร่วมเส้นตรงพหุระหว่างตัวแปรสังเกตในแบบจำลอง โดย Tabachnick and Fidell (2001) กล่าวว่า ภาวะร่วมเส้นตรงพหุเกิดจากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแต่ละคู่ที่มีค่าตั้งแต่ .90 ขึ้นไป ดังนั้น ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตจึงเป็นไปตามข้อตกลงเบื้องต้นทางสถิติของสมการโครงสร้าง

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความยืดหยุ่นทางจิตใจในฐานะตัวแปรคั่นกลางระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับการพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมในการทำงาน พร้อมทั้งวิเคราะห์อิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรต่อความยืดหยุ่นทางจิตใจ และพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมในการทำงาน

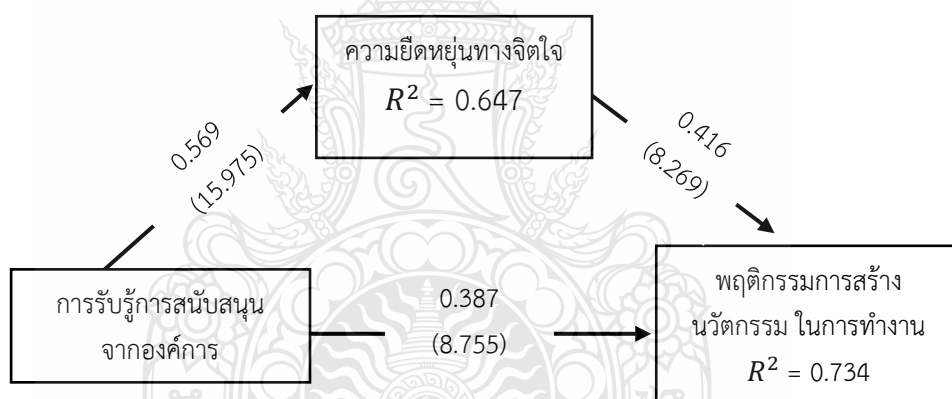
กระบวนการวิเคราะห์อิทธิพลทางอ้อมจะทำการพิจารณาสัมประสิทธิ์เส้นทางของอิทธิพลโดยรวมมีค่าสูงเกินไปหรือไม่ ถ้ามีค่าสูงกว่า 0.20 ซึ่งถือว่ามีค่าสูง (Chin, 1998) แสดงว่าสิ่งที่สงสัยน่าจะเป็นจริง คือ อาจมีปัจจัยบางอย่างแฝงตัวสร้างความเชื่อมโยงระหว่างตัวแปรสาเหตุกับตัวแปรผลลัพธ์เอาไว้ จากนั้นนำตัวแปรคั่นกลางไปแทรกระหว่างตัวแปรทั้งสอง แล้ววิเคราะห์อิทธิพลทางอ้อม หากพบว่า อิทธิพลทางอ้อมไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ (คือ ยอมรับ $H: \beta_i\beta_j = 0$) และสัมประสิทธิ์เส้นทางมีค่าลดลงเป็น 0 แสดงว่า ตัวแปรนั้นไม่เป็นตัวแปรคั่นกลาง ถ้ามีนัยสำคัญ (คือ ยอมรับ $H: \beta_i\beta_j \neq 0$) และสัมประสิทธิ์เส้นทางลดลงแต่ไม่ลดลงเป็น 0 (Full mediation) แสดงว่าตัวแปรนั้นเป็นตัวแปรคั่นกลางบางส่วน (Partial mediation) และอาจมีตัวแปรคั่นกลางอื่นอีก (มนตรี พิริยะกุล, 2558)

เมื่อพิจารณาสัมประสิทธิ์อิทธิพลของปัจจัยการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางมีค่าสูงกว่า 0.20 และมีนัยสำคัญทางสถิติ ($|t| > 2.58, p < .01$) (ตัวเลขตัวบน คือ ค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง ตัวเลขตัวล่างในวงเล็บ คือ ค่า t-statistics) โดยที่การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล (R^2) สูงถึง 0.670 ซึ่งนับว่าสูงมาก เนื่องจากค่าที่สูงกว่า 0.260 ที่ถือว่าเป็นเกณฑ์ขั้นสูง (Cohen, 1992) ข้อสงสัยคือ ค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง และ R^2 สูงเกินความเป็นจริง อาจมีปัจจัยบางประการที่แฝงเร้น เชื่อมโยงที่ส่งต่ออิทธิพลของพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ดังแสดงในภาพที่ 4.1



ภาพที่ 4.1 อิทธิพลโดยรวมของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรต่อพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมในการทำงาน

ผลการวิเคราะห์ตัวแบบสมการโครงสร้าง เมื่อแทรกปัจจัยความยืดหยุ่นทางจิตใจระหว่างตัวแปรการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การต่อพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมในการทำงาน พบว่า อิทธิพลทางตรงของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การลดลงมาก มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การต่อพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมในการทำงานจาก 0.624 เป็น 0.387 ลดลงประมาณร้อยละ 55.47 และยังคงมีนัยสำคัญทางสถิติ ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมในการทำงาน ตามวรรณกรรมแต่สูงเกินความจริงที่เป็นเช่นนี้ เนื่องจากมีตัวแปรความยืดหยุ่นทางจิตใจเป็นตัวแปรคั่นกลางทำหน้าที่ถ่ายทอด (Transmit) อิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การต่อพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล หมายความว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การจะช่วยให้บุคลากรแสดงพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมในการทำงานในระดับสูง หากบุคลากรมีความยืดหยุ่นทางจิตใจที่ดีต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การในระดับที่เหมาะสม การดำเนินการดังกล่าว จะส่งผลต่อผลพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลเป็นอย่างมาก ดังแสดงในภาพที่ 4.2



ภาพที่ 4.2 การวิเคราะห์อิทธิพลทางตรงและทางอ้อมของอิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การต่อพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมในการทำงานโดยมีความยืดหยุ่นทางจิตใจเป็นตัวแปรคั่นกลาง

การทดสอบอิทธิพลทางอ้อม ตามวิธีการสุ่มตัวอย่างซ้ำ (Resampling) แบบไสลคิน 5,000 ชุด การศึกษาครั้งนี้ n เท่ากับ 355 หน่วย การสุ่มตัวอย่างแบบไสลคินอาจได้หน่วยซ้ำซึ่งถือว่าไม่ผิด จากนั้นใช้ข้อมูลแต่ละชุดวิเคราะห์การถดถอย โดยให้ระบุตัวแปรตาม ตัวแปรอิสระ และตัวแปรคั่นกลาง ผลการวิเคราะห์จะได้ค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง ผลคูณของสัมประสิทธิ์เส้นทางตามเส้นทางที่เข้าสู่ตัวแปรคั่นกลาง และออกจากตัวแปรคั่นกลาง และค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (Standard error, SE) อย่างละ 5,000 ค่า แล้วดำเนินการแบบใดแบบหนึ่ง ดังต่อไปนี้ (ในที่นี้แสดงทั้ง 2 แบบ ดูตารางที่ 4.10)

แบบที่ 1 หาค่าเฉลี่ยผลคูณสัมประสิทธิ์เส้นทางและค่าเฉลี่ยของ SE แล้วคำนวณหาค่าสถิติ t และค่าระดับนัยสำคัญถ้า $|t| > 2.00$ แสดงว่ามีนัยสำคัญที่ระดับ .05

แบบที่ 2 นำผลคูณของสัมประสิทธิ์เส้นทาง ตามเส้นทางที่เข้าสู่ตัวแปรคั่นกลาง และออกจากตัวแปรคั่นกลางจำนวน 5,000 ค่า มาเรียงลำดับจากค่าน้อยไปหาค่ามาก แล้วพิจารณาว่าช่วงของค่าเหล่านี้ ณ ตำแหน่ง Percentile 2.5 ถึง Percentile 97.5 คลอบคลุม 0 เอาไว้หรือไม่ ถ้าครอบคลุม 0 แสดงว่า ผลคูณค่าไม่ต่างจาก 0 ณ ระดับนัยสำคัญ 5 เปอร์เซ็นต์ (มนตรี พิริยะกุล, 2558) ผลการวิเคราะห์อิทธิพลทางอ้อมด้วย The Model 4 of Hayes (2013) PROCESS macro 3.1 in IBM SPSS Statistics version 24.0 for Windows เพื่อหาอิทธิพลทางอ้อม ปรากฏผลลัพธ์ดังนี้

ตารางที่ 4.10 ผลการทดสอบอิทธิพลทางอ้อมผ่านตัวแปรความยืดหยุ่นทางจิตใจในฐานะตัวแปรคั่นกลาง ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรต่อการพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมการทำงาน โดยวิธี bootstrap

เส้นทาง	Estimate	SE	t	95% CI	
				LL	UL
POS→ RES →IWB	0.237	0.044	5.386	0.149	0.327

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ส่วนความยืดหยุ่นทางจิตใจเป็นตัวแปรแฝงเร้นที่อาจเชื่อมโยงตัวแปรการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรต่อการพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมในการทำงาน จากผลการวิเคราะห์ พบว่า เมื่อเพิ่มความยืดหยุ่นทางจิตใจระหว่างปัจจัยการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรต่อการพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมในการทำงาน ส่งผลให้ค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางลดลงจากเดิมเป็นอย่างมาก และเมื่อทดสอบนัยสำคัญของอิทธิพลการคั่นกลางได้รับการสนับสนุนด้วยข้อมูลเชิงประจักษ์ (ตารางที่ 4.10) พบว่า มีอิทธิพลทางอ้อม 1 เส้น มีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .001$) แสดงว่าคุณสมบัติของตัวแปรการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรถึงแม้จะมีบทบาทสำคัญมากต่อพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมในการทำงาน แต่ที่จริงแล้วการที่บุคลากรมีความยืดหยุ่นทางจิตใจที่ดีจะช่วยให้บุคลากรสามารถปรับเปลี่ยนหรือปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ต่างๆ ได้อย่างรวดเร็ว และช่วยให้บุคลากรเรียนรู้และพัฒนาตนเองได้อย่างรวดเร็ว ดังนั้นจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะต้องพิจารณา เพื่อเสริมสร้างพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมในการทำงานของบุคลากรในอนาคต

จากผลการวิจัยสรุปได้ว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ หากมีการส่งเสริมและสร้างให้บุคลากรเกิดความยืดหยุ่นทางจิตใจ จะทำให้บุคลากรเกิดการเรียนรู้และปรับตัวได้อย่างรวดเร็ว เพื่อกระตุ้นการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ยั่งยืน ซึ่งส่งผลต่อการแสดงออกถึงพฤติกรรมในการสร้างนวัตกรรมในการทำงานที่ติดต้องค์การ

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

วิทยานิพนธ์ครั้งนี้ศึกษาเรื่อง “ความยืดหยุ่นทางจิตใจในฐานะตัวแปรคั่นกลางที่มีอิทธิพลระหว่างการเรียนรู้การสนับสนุนจากองค์กรและพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล เขตจังหวัดภาคกลาง” มีวัตถุประสงค์ดังนี้ (1) เพื่อศึกษาอิทธิพลทางตรงของการเรียนรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีผลต่อพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมในการทำงาน (2) เพื่อศึกษาอิทธิพลทางอ้อมของการเรียนรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีผลต่อพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมในการทำงาน โดยมีความยืดหยุ่นทางจิตใจของบุคลากรเป็นตัวแปรคั่นกลาง ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล เขตจังหวัดภาคกลาง ผู้วิจัยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตร Yamane (1973) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 355 ตัวอย่าง วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Sampling) ด้วยวิธีการเทียบสัดส่วนตามอัตราประชากร จากนั้นนำส่งแบบสอบถามผ่านทางอีเมลล์กองบริหารงานบุคคลของแต่ละมหาวิทยาลัย และขอความอนุเคราะห์ส่งต่อหน่วยงานภายในที่มีบุคลากรสายสนับสนุน โดยใช้วิธีการเลือกตามความสะดวก (Convenience Sampling)

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้มีทั้งหมด 3 ตัวแปร ดังนี้ ตัวแปรต้น (Independent Variables) ได้แก่ ปัจจัยการเรียนรู้การสนับสนุนจากองค์กร ตัวแปรคั่นกลาง (Mediator Variable) ได้แก่ ความยืดหยุ่นทางจิตใจ และตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่ พฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมในการทำงาน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 2 ตอน ซึ่งผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรม งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และปรับปรุงพัฒนาแบบสอบถามขึ้นจากนักวิชาการ นักวิจัยที่เคยศึกษาก่อนหน้า อันประกอบไปด้วย ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 แบบสอบถามการเรียนรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความยืดหยุ่นทางจิตใจ และพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมในการทำงาน การตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาโดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ซึ่งเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและมีประสบการณ์ในด้านพฤติกรรมองค์การ การจัดการ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และการวัดและประเมินผล เพื่อหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับนิยามปฏิบัติการ ผลสรุปค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามในแบบสอบถามอยู่ระหว่าง 0.60 ถึง 1 หลังจากนั้นนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างแต่มีลักษณะใกล้เคียงกันจำนวน 30 คน เพื่อวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นโดยหาค่าสัมประสิทธิ์ของ Cronbach (Cronbach's Coefficient of Alpha) ผลการวิเคราะห์ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งชุดเท่ากับ 0.974

ความตรงสู่สมบูรณ (convergent validity) ของมาตรวัดถูกตรวจสอบตามแนวคิดของ Fornell and Larcker (1981) การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันเป็นการตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้าง (Construct validity) ขององค์ประกอบแต่ละตัวแปรที่อยู่ในโมเดลว่าเป็นองค์ประกอบที่แท้จริงตามทฤษฎีและแนวคิดที่ต้องการตรวจสอบกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพิจารณา ค่าสถิติวัดระดับความสอดคล้อง ได้แก่ ค่าสถิติไคสแควร์ (χ^2) ค่าไคสแควร์สัมพัทธ์ (χ^2/df) ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) ค่าดัชนีวัดระดับความสอดคล้องกลมกลืนเปรียบเทียบ (CFI) ค่าดัชนีรากกำลังสองเฉลี่ยของเศษเหลือ (SRMR) ค่ารากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของความคลาดเคลื่อนโดยประมาณ (RMSEA) (Kline, 2015) ตาราง 3.2 แสดงค่าการวัดความตรงของโครงสร้างแต่ละปัจจัยที่นำมาศึกษา ซึ่งแสดงค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน (Standardized factor loading) ทุกรายข้อหรือตัวแปรสังเกตได้มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมีขนาดใหญ่ (> 0.50) และมีนัยสำคัญที่ $p < .05$ ดังนั้นข้อคำถามทั้งหมดจึงมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญภายใต้โครงสร้างเชิงทฤษฎี

คะแนนตรวจสอบความเชื่อมั่นรวมของตัวแปรแฝง (Composite reliability: CR) และค่าเฉลี่ยความแปรปรวนที่สกัดได้ (Average Variance Extracted: AVE) ถูกคำนวณเพื่อทดสอบสำหรับความน่าเชื่อถือโครงสร้าง (Fornell and Larcker, 1981) เพื่อพิจารณามาตรวัดและโครงสร้างของโมเดล การวัดลำดับท้ายสุด ดังแสดงในตาราง 3.2 ความเชื่อมั่นรวมของตัวแปรแฝง (CR) มีค่าคะแนนระหว่าง 0.917 ถึง 0.965 สำหรับทุกรายตัวแปร และมีความมากกว่า 0.7 ซึ่งแสดงว่ามีความเชื่อมั่นในระดับดี ส่วนค่าเฉลี่ยความแปรปรวนที่สกัดได้ (AVE) มีค่าคะแนนระหว่าง 0.529 ถึง 0.532 ซึ่งมีค่าสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ($AVE > 0.50$) ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าโครงสร้างทางทฤษฎีทั้งหมดแสดงคุณสมบัติทางจิตวิทยาที่ยอมรับได้

การวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 3 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ค่าสถิติเบื้องต้นของกลุ่มตัวอย่างและตัวแปรสังเกตเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความยืดหยุ่นทางจิตใจ และพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมในการทำงาน ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความยืดหยุ่นทางจิตใจ และพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมในการทำงาน ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความยืดหยุ่นทางจิตใจในฐานะตัวแปรคั่นกลางระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมในการทำงาน พร้อมทั้งวิเคราะห์อิทธิพลทางตรงและทางอ้อมของตัวแปรการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรต่อพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมในการทำงาน โดยส่งผ่านความยืดหยุ่นทางจิตใจ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ซึ่งสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความยืดหยุ่นทางจิตใจในฐานะตัวแปรคั่นกลางที่มีอิทธิพลระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล เขตจังหวัดภาคกลาง ผู้วิจัยขอนำเสนอผลการวิจัยโดยแบ่งออกเป็น 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ค่าสถิติเบื้องต้นของกลุ่มตัวอย่างและตัวแปรสังเกตได้ แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติเบื้องต้นเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาส่วนมากเป็นเพศหญิง (68.45%) และที่เหลือเป็นเพศชาย (31.55%) เมื่อพิจารณาจากช่วงอายุพบว่าส่วนใหญ่อยู่ในกลุ่มอายุ 31 ปี – 40 ปี (35.21%) รองลงมาคืออายุระหว่าง 41 ปี – 50 ปี (27.89%) อายุต่ำกว่า 30 ปี (22.25%) และน้อยที่สุดคืออายุ 51 ปีขึ้นไป (14.65%) โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีสถานะโสด (56.06%) ตามด้วยสถานภาพสมรส (41.69%) และสถานะอื่นๆเพียง (2.25%) โดยสองในสามส่วนมีการศึกษาระดับปริญญาตรี (75.21%) และที่เหลือมีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี (24.79%) กลุ่มตัวอย่างส่วนมากมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานมากกว่า 6 ปีขึ้นไป (61.97%) รองลงมาคือมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน 3 ปี – 6 ปี (17.46%) มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน 1 ปี – 3 ปี (15.21%) และมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานน้อยกว่า 1 ปี (5.36%) ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของตัวแปรสังเกตได้ของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรต่อความยืดหยุ่นทางจิตใจ และพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมในการทำงาน

ค่าสถิติเบื้องต้นสำหรับข้อคำถามการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรพบว่า ตัวแปรทั้ง 4 ด้าน มีค่าคะแนนเฉลี่ยโดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.77, SD = 0.64$) และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรในทุกด้าน มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง โดยด้านการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X} = 3.95, SD = 0.69$) รองลงมาคือ ด้านการสนับสนุนทรัพยากรที่เพียงพอ ($\bar{X} = 3.75, SD = 0.75$) ด้านการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา ($\bar{X} = 3.74, SD = 0.78$) และด้านการสนับสนุนจากองค์กร ($\bar{X} = 3.63, SD = 0.82$) ตามลำดับ

ส่วนค่าสถิติเบื้องต้นของตัวแปรความยืดหยุ่นทางจิตใจพบว่า ตัวแปรทั้ง 5 ด้าน มีค่าคะแนนเฉลี่ยโดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.04, SD = 0.56$) และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่าความยืดหยุ่นทางจิตใจในทุกด้าน มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง โดยด้านความสามารถส่วนบุคคล มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X} = 4.15, SD = 0.59$) รองลงมาคือ ด้านการยอมรับการเปลี่ยนแปลง ($\bar{X} = 4.09,$

$SD = 0.64$) ด้านความสามารถในการควบคุมตนเอง ($\bar{x} = 4.08, SD = 0.65$) ด้านความเชื่อมั่นในตนเอง ($\bar{x} = 3.93, SD = 0.64$) และด้านอิทธิพลต่อจิตใจ ($\bar{x} = 3.75, SD = 0.80$) ตามลำดับ

ค่าสถิติเบื้องต้นของตัวแปรพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมในการทำงานพบว่า ตัวแปรทั้ง 4 ด้าน มีค่าคะแนนเฉลี่ยโดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง ($\bar{x} = 3.91, SD = 0.59$) และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่าพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมในการทำงาน ในทุกด้านมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง โดยด้านการก่อเกิดความคิดมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x} = 4.00, SD = 0.66$) รองลงมาคือ ด้านการทำให้ความคิดเป็นที่ยอมรับ ($\bar{x} = 3.93, SD = 0.72$) ด้านการนำความคิดลงสู่การปฏิบัติ ($\bar{x} = 3.86, SD = 0.72$) และด้านการสำรวจค้นหาความคิด ($\bar{x} = 3.82, SD = 0.72$) ตามลำดับ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้หรือข้อคำถามและตัวแปรแฝงในแบบจำลองการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การต่อความยืดหยุ่นทางจิตใจ และพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมในการทำงาน

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ในแบบจำลองการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การต่อความยืดหยุ่นทางจิตใจ และพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมในการทำงานพบว่า ปัจจัยทั้งหมดมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง .118 ถึง .822

หากพิจารณาผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตทั้ง 50 ตัวแปรในแบบจำลองอิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การต่อความยืดหยุ่นทางจิตใจ และพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมในการทำงานพบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง 50 ตัวแปร มีทั้งหมด 1,225 คู่ มีค่าอยู่ระหว่าง .118 ถึง .822 มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 และ .05

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ของตัวแปรทั้ง 3 ตัว จำนวน 6 คู่ เพื่อตรวจสอบภาวะร่วมเส้นตรงพหุ (Multicollinearity) พบว่า มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง .648 ถึง .670 จึงไม่มีภาวะร่วมเส้นตรงพหุระหว่างตัวแปรสังเกตในแบบจำลอง โดย Tabachnick and Fidell (2001) กล่าวว่า ภาวะร่วมเส้นตรงพหุเกิดจากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแต่ละคู่ที่มีค่าตั้งแต่ .90 ขึ้นไป ดังนั้นผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตจึงเป็นไปตามข้อตกลงเบื้องต้นทางสถิติของสมการโครงสร้าง

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความยืดหยุ่นทางจิตใจในฐานะตัวแปรคั่นกลางระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การกับพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมในการทำงาน พร้อมทั้งวิเคราะห์อิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การต่อความยืดหยุ่นทางจิตใจ และพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมในการทำงาน

กระบวนการวิเคราะห์อิทธิพลทางอ้อมจะทำการพิจารณาสัมประสิทธิ์เส้นทางของอิทธิพลโดยรวมมีค่าสูงเกินไปหรือไม่ ถ้ามีค่าสูงกว่า 0.20 ซึ่งถือว่ามีความสูง (Chin, 1998) แสดงว่าสิ่งที่สงสัย

น่าจะเป็นจริง คือ อาจมีปัจจัยบางอย่างแฝงตัวสร้างความเชื่อมโยงระหว่างตัวแปรสาเหตุกับตัวแปรผลลัพธ์เอาไว้ จากนั้นนำตัวแปรคั่นกลางแทรกไประหว่างตัวแปรทั้งสอง แล้ววิเคราะห์อิทธิพลทางอ้อม หากพบว่า อิทธิพลทางอ้อมไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ (คือ ยอมรับ $H: \beta_i\beta_j = 0$) และสัมประสิทธิ์เส้นทางมีค่าลดลงเป็น 0 แสดงว่า ตัวแปรนั้นไม่เป็นตัวแปรคั่นกลาง ถ้ามีนัยสำคัญ (คือ ยอมรับ $H: \beta_i\beta_j \neq 0$) และสัมประสิทธิ์เส้นทางลดลงแต่ไม่ลดลงเป็น 0 (Full mediation) แสดงว่าตัวแปรนั้นเป็นตัวแปรคั่นกลางบางส่วน (Partial mediation) และอาจมีตัวแปรคั่นกลางอื่นอีก (มนตรี พิริยะกุล, 2558)

เมื่อพิจารณาสัมประสิทธิ์อิทธิพลของปัจจัยการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางมีค่าสูงกว่า 0.20 และมีนัยสำคัญทางสถิติ ($|t| > 2.58, p < .01$) (ตัวเลขตัวบน คือ ค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง ตัวเลขตัวล่างในวงเล็บ คือ ค่า t-statistics) โดยที่การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล (R^2) สูงถึง 0.670 ซึ่งนับว่าสูงมาก เนื่องจากค่าที่สูงกว่า 0.260 ที่ถือว่าเป็นเกณฑ์ขั้นสูง (Cohen, 1992)

เมื่อแทรกปัจจัยความยืดหยุ่นทางจิตใจระหว่างตัวแปรการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การต่อพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมในการทำงาน พบว่า อิทธิพลทางตรงของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การลดลงมาก มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การต่อพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมในการทำงานจาก 0.624 เป็น 0.387 ลดลงประมาณร้อยละ 55.47 และยังคงมีนัยสำคัญทางสถิติ ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมในการทำงาน ตามวรรณกรรมแต่สูงเกินความจริง ที่เป็นเช่นนี้ เนื่องจากมีตัวแปรความยืดหยุ่นทางจิตใจเป็นตัวแปรคั่นกลางทำหน้าที่ถ่ายทอด (Transmit) อิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การต่อพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล หมายความว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การจะช่วยให้บุคลากรแสดงพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมในการทำงานในระดับสูง หากบุคลากรมีความยืดหยุ่นทางจิตใจที่ดีต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การในระดับที่เหมาะสม การดำเนินการดังกล่าว จะส่งผลต่อผลพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลเป็นอย่างมาก

5.2 การอภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาเรื่องความยืดหยุ่นทางจิตใจในฐานะตัวแปรคั่นกลางที่มีอิทธิพลระหว่างการรับรู้ การสนับสนุนจากองค์กรและพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล เขตจังหวัดภาคกลาง สามารถอภิปรายผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ การวิจัย ดังนี้

5.2.1 ผลการศึกษาอิทธิพลทางตรงของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีผลต่อ พฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล เขตจังหวัดภาคกลาง ตามวัตถุประสงค์ พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 สามารถอธิบายได้ว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรถือเป็นปัจจัยสำคัญขององค์กร มีส่วนช่วยผลักดันให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจต่อองค์กร ตลอดจนส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร (Zinta & Wayne, 2008) และ ยังช่วยเพิ่มความผูกพันต่อองค์กร ทำให้บุคลากรรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งในการขับเคลื่อนองค์กร รู้สึกมีคุณค่าและได้รับการยอมรับจากองค์กร ช่วยลดปัญหาหรืออุปสรรคในการปฏิบัติงาน เพิ่มความต้องการคงอยู่ในองค์กรและลดอัตราการลาออก เมื่อบุคลากรรับรู้ได้ถึง การสนับสนุนจากองค์กร ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของการได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน หรือทรัพยากรที่เพียงพอมากเท่าไร จะส่งผลต่อการแสดงออกถึงพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมในการทำงานเชิงบวกของบุคลากร มากเท่านั้น

ดังนั้นบุคลากรที่รับรู้ได้ถึง การสนับสนุนจากองค์กร ก็จะพร้อมที่จะสนับสนุนกระบวนการทำงานภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อีกทั้งยังช่วยยกระดับการแข่งขันขององค์กรสู่ระดับสากลได้อีกด้วย องค์กรจึงควรตระหนักถึงการส่งเสริมสนับสนุนบุคลากรของตนให้ได้รับการอบรม เพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ นำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับวิจัยเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมในการทำงาน หลายงานอาทิเช่น Zhang, Song, Tsui and Fu (2018) พบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมในการทำงานของชาวจีน เช่นเดียวกับ Carmeli, Gelbard and Reiter-Palmon (2010) พบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมในการทำงานของพนักงานชาวอิสราเอลในทำนองเดียวกัน Afsar, Masood and Umrani (2019) พบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรนั้นมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับการสร้างความคิดสร้างสรรค์และการนำไปสู่ปฏิบัติของพนักงานชาวปากีสถาน นอกจากนี้ยังมีการศึกษาวิจัยถึงความสัมพันธ์ในเชิงบวกระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับปัจจัยต่างๆ โดย ศคินทร์ (2556) และแพรววิไล (2563) พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจาก

องค์การสามารถทำให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างดีและมีประสิทธิภาพเป็นไปตามเป้าหมายขององค์การ อันจะส่งผลต่อทัศนคติที่ดีของบุคลากรที่มีต่องานและผลการปฏิบัติงาน และเกิดความรู้สึกเต็มใจที่จะให้ความร่วมมือกับองค์การ และเช่นเดียวกับ Na-Nan, Joungrakul and Dhienhirun (2018) ที่ระบุว่า เมื่อบุคลากรรับรู้ถึงการสนับสนุนจากองค์การ รวมไปถึงการจัดหาทรัพยากรต่างๆ ตามความเหมาะสมอย่างต่อเนื่อง พวกเขาจะแสดงออกถึงการปรับการทำงานที่มีความรับผิดชอบมากขึ้น ส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานที่ออกมามีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อีกทั้งงานวิจัยของ Rhoades & Eisenberger (2002) พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การเกี่ยวข้องกับความเต็มใจของพนักงานที่จะมีส่วนร่วมในการแสดงออกถึงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ซึ่งถือเป็นรูปแบบหนึ่งของการแสดงออกที่นอกเหนือจากผลการปฏิบัติงาน

5.2.2 ผลการศึกษาอิทธิพลทางอ้อมของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การที่มีผลต่อพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล เขตจังหวัดภาคกลาง โดยมีความยืดหยุ่นทางจิตใจของบุคลากรเป็นตัวแปรคั่นกลาง หลังจากทดสอบอิทธิพลทางตรงไปแล้วนั้น ถ้ามีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางของอิทธิพลสูงกว่า 0.20 ซึ่งถือว่ามีความสูง (Chin, 1998) แสดงว่า อาจมีปัจจัยบางอย่างแฝงตัวสร้างความเชื่อมโยงระหว่างตัวแปรสาเหตุกับตัวแปรผลลัพธ์เอาไว้ จากนั้นนำตัวแปรคั่นกลางแทรกไประหว่างตัวแปรทั้งสอง แล้ววิเคราะห์อิทธิพลทางอ้อม หากพบว่า อิทธิพลทางอ้อมไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ (คือ ยอมรับ $H: \beta_i \beta_j = 0$) และสัมประสิทธิ์เส้นทางมีค่าลดลงเป็น 0 แสดงว่า ตัวแปรนั้นไม่เป็นตัวแปรคั่นกลาง ถ้ามีนัยสำคัญ (คือ ยอมรับ $H: \beta_i \beta_j \neq 0$) และสัมประสิทธิ์เส้นทางลดลงแต่ไม่ลดลงเป็น 0 (full mediation) แสดงว่าตัวแปรนั้นเป็นตัวแปรคั่นกลางบางส่วน (Partial mediation) และอาจมีตัวแปรคั่นกลางอื่นอีก (มนตรี พิริยะกุล, 2558)

จึงแทรกปัจจัยความยืดหยุ่นทางจิตใจระหว่างตัวแปรการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การต่อพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมในการทำงาน พบว่า อิทธิพลทางตรงของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การลดลงมาก มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การต่อพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมในการทำงานจาก 0.624 เป็น 0.387 และยังคงมีนัยสำคัญทางสถิติ เป็นไปตามทฤษฎีข้างต้น แสดงให้เห็นว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมในการทำงาน ตามวรรณกรรมแต่สูงเกินความจริง ที่เป็นเช่นนี้ เนื่องจากมีตัวแปรความยืดหยุ่นทางจิตใจเป็นตัวแปรคั่นกลางทำหน้าที่ถ่ายทอด (Transmit) อิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การต่อพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล หมายความว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การจะช่วยให้บุคลากรแสดงพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมในการทำงานมากยิ่งขึ้น เมื่อนำตัวแปรความยืดหยุ่นทางจิตใจมาคั่นกลาง เนื่องจากตัวแปรคั่นกลางทำหน้าที่ส่งผ่านระหว่างตัวแปรสาเหตุและตัวแปรผลลัพธ์ เพื่อใช้อธิบายความสัมพันธ์ว่าการรับรู้

การสนับสนุนจากองค์กรที่มีประสิทธิภาพส่งผลต่อพฤติกรรมในการสร้างนวัตกรรมในการทำงานอย่างไร กล่าวคือ หากบุคลากรรับรู้ถึงการสนับสนุนจากองค์กรในระดับที่สูง รวมถึงบุคลากรมีความยืดหยุ่นทางจิตใจที่ดี จะทำให้บุคลากรเกิดการเรียนรู้และสามารถปรับตัวได้กับสถานการณ์ต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้น ทั้งในทางที่ดีและเลวร้ายได้อย่างรวดเร็ว ส่งผลต่อการเรียนรู้ ที่จะพัฒนาตนเองที่จะคิดหาสิ่งใหม่ๆ เข้ามาช่วยในการพัฒนาและ สร้างนวัตกรรมในการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อนำพาองค์กรก้าวไปข้างหน้า ซึ่งสอดคล้องกับ Siebert (1996) ที่กล่าวไว้ว่า ผู้ที่มีความยืดหยุ่นทางด้านอารมณ์และจิตใจ จะสามารถปรับตัวได้อย่างรวดเร็ว (Adapt Quickly) โดยไม่รู้สึกรัดแค้นในตนเอง มีการยอมรับนับถือตนเองและเชื่อมั่นในตนเองสูง ซึ่งเรียนรู้จากประสบการณ์และข้อผิดพลาดของตนเอง อีกทั้งยังมีทักษะในการปกป้องตนเองจากเหตุการณ์อันเลวร้ายพร้อมทั้งพัฒนาและปรับปรุงตนเองให้ดีขึ้นอยู่เสมอ และยังสอดคล้องกับ Connor and Davidson (2003) ที่ว่าความยืดหยุ่นทางจิตใจเป็นกระบวนการความสามารถส่วนบุคคลที่สามารถอดทนต่อความเครียด และการยอมรับสิ่งที่จะเปลี่ยนแปลงได้ สามารถปรับตัวจากปัญหาหรืออุปสรรคที่เข้ามาในชีวิต และจัดการแก้ไขกับปัญหาเหล่านั้นได้ สามารถยืนหยัดด้วยความเข้มแข็งภายในจิตใจ ปรับตัว ยอมรับการเปลี่ยนแปลงและสามารถใช้ชีวิตต่อไปได้

จากการทบทวนวรรณกรรมของความยืดหยุ่นทางจิตใจ พบว่า เป็นปัจจัยส่วนบุคคลที่เกิดจากความสามารถในการเรียนรู้และปรับตัว อีกทั้งยังเป็นความสามารถที่ควบคุมได้ของแต่ละบุคคล จึงนำตัวแปรความยืดหยุ่นทางจิตใจเข้ามาเพื่อทดสอบความสัมพันธ์ร่วมกับปัจจัยการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและพฤติกรรมในการสร้างนวัตกรรมในการทำงาน รวมไปถึงยังศึกษาบทบาทของความยืดหยุ่นทางจิตใจในฐานะตัวแปรคั่นกลาง พบว่า มีงานวิจัยหลายชิ้นทำการศึกษาความยืดหยุ่นทางจิตใจเป็นตัวแปรคั่นกลางความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่าง ๆ เช่น Yu, Jiang, Chen, Liu and Zhou (2018) และ Abualrub and Alghamdi (2012) พบว่า ความยืดหยุ่นทางจิตใจเป็นสื่อกลางในความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดจากงานและความพึงพอใจในงานของบุคลากร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Jangsiriwattana (2021) ที่ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและความผูกพันของบุคลากร โดยมีความยืดหยุ่นทางจิตใจเป็นตัวแปรคั่นกลาง พบว่า ความยืดหยุ่นทางจิตใจเป็นตัวกลางความสัมพันธ์และความยืดหยุ่นทางจิตใจของบุคลากรมีบทบาทสำคัญในการสร้างความผูกพันของบุคลากรเหล่านั้น และ Zhang, Xu, Li and Gong (2021) ศึกษาเกี่ยวกับผลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรต่อความเหนื่อยล้าของพยาบาลจีนในช่วงการระบาดของ COVID-19 โดยมีความยืดหยุ่นทางจิตใจเป็นตัวแปรคั่นกลาง พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร สามารถลดความเหนื่อยล้าทางจิตใจ/ร่างกาย/อารมณ์ของพยาบาลได้ โดยผ่านตัวแปรคั่นกลางของความยืดหยุ่น อีกทั้ง Caniels, Hatak, Kuijpers and de Weerd-Nederhof (2022) ได้ทำการศึกษาลักษณะของความยืดหยุ่นที่กระตุ้นพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมในที่ทำงานพบว่า ความสามารถในการรับมือต่อการ

เปลี่ยนแปลงและความพ่ายแพ้ในที่ทำงานของแต่ละบุคคลเป็นเหตุผลสำคัญที่ทำให้หลายคนพยายามสร้าง และปรับตัวต่อความอยู่รอดด้วยกระบวนการ แนวคิดรูปแบบใหม่ๆในการทำงาน อีกทั้งยังช่วยสนับสนุนให้องค์กรมุ่งสู่ความสำเร็จ เช่นเดียวกับงานวิจัยของ Tugade and Fredrickson (2004) พบว่า บุคคลที่ทำคะแนนด้านความยืดหยุ่นได้สูงมีแนวโน้มที่จะมีอารมณ์เชิงบวกมากกว่าผู้ที่มีความยืดหยุ่นต่ำ และสามารถฟื้นตัวจากเหตุการณ์ในเชิงลบได้เร็วกว่า และ Luthans and Youssef (2004) พบว่า ทักษะจิตวิทยาซึ่งรวมถึงความยืดหยุ่นทางจิตใจ เป็นตัวประกอบหนึ่งของความสัมพันธ์เชิงบวกที่มีต่อผลการปฏิบัติงานและความเป็นอยู่ที่ดีของบุคลากร

5.3 การประยุกต์ใช้ทางทฤษฎี

ผลการวิเคราะห์แสดงให้เห็นและยืนยันว่าความยืดหยุ่นทางจิตใจเป็นตัวแปรคั่นกลางระหว่าง การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมในการทำงาน ผลการวิจัยครั้งนี้ สอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยก่อนหน้านี้ อาทิเช่น ทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม (Social Exchange Theory) จากการศึกษาในอดีตกล่าวว่า เป็นการกระทำที่ทำด้วยความเต็มใจของทั้ง 2 ฝ่าย ที่คาดหวังว่าจะได้รับผลประโยชน์ร่วมกัน ซึ่งผลวิจัยในครั้งนี้ยืนยันให้เห็นว่า การที่บุคลากรมีความ เป็นอยู่ในองค์กรที่ดี ได้รับการช่วยเหลือหรือสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน เมื่อเผชิญกับปัญหาอุปสรรค ในการทำงาน รวมทั้งการที่ได้รับการสนับสนุนจากองค์กรไม่ว่าจะเป็นทรัพยากรที่ใช้ในการปฏิบัติที่ เพียงพอ หรือการได้รับการยกย่องจากผู้บังคับบัญชา จะส่งผลให้บุคลากรแสดงออกถึงพฤติกรรม ในเชิงบวก เมื่อพวกเขาเรียนรู้ได้ถึงการสนับสนุนจากองค์กรของตน เพื่อสนับสนุนกระบวนการทำงานให้ มีประสิทธิภาพมากขึ้นและสามารถนำไปสู่ทัศนคติและพฤติกรรมเชิงบวก รวมถึงความพึงพอใจงาน ความผูกพันในงาน และผลการปฏิบัติงาน (Rhoades & Eisenberger, 2002)

นอกจากนี้การวิจัยครั้งนี้ยังแสดงให้เห็นว่าความยืดหยุ่นทางจิตใจ เป็นสื่อกลางความสัมพันธ์ ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมในการทำงาน โดยเฉพาะ ด้านความสามารถส่วนบุคคลบุคลากรผู้ตอบแบบสอบถามจะพยายามปฏิบัติงานให้ดีที่สุดทุกครั้ง ไม่ว่า ผลลัพธ์จะออกมาอย่างไร ถือเป็นทัศนคติในเชิงบวกของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งสนับสนุนแนวคิดที่กล่าว ว่า บุคลากรที่มีความยืดหยุ่นทางจิตใจอาจมีความพร้อมที่ดีกว่าในการรับมือกับความเครียด ความทุกข์ยาก และปัญหาอุปสรรคต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ตลอดจนสามารถปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงได้ดี การวิจัยในครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยก่อนหน้านี้ที่แสดงให้เห็น ความสำคัญของความยืดหยุ่นทางจิตใจใน การแสดงออกถึงพฤติกรรมเชิงบวกของบุคลากร (Luthans, Youssef & Avolio, 2007)

อีกทั้งทฤษฎีของพฤติกรรมกรรมการสร้างนวัตกรรมในการทำงานของ De Jong and Den Hartong (2010) ที่แบ่งองค์ประกอบออกเป็น 4 ด้าน พบว่าผลการวิจัยในครั้งนี้เป็นไปตามทฤษฎี ซึ่งผลลัพธ์ที่ได้ อยู่ในระดับที่สูง นั้นหมายความว่า บุคลากรให้ความสนใจกับปัญหาหรืออุปสรรคในการปฏิบัติงาน และพร้อมแสวงหาโอกาสที่จะปรับปรุงพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานด้วยนวัตกรรมหรือวิธีการทำงานใหม่ๆ พร้อมทั้งมีความกระตือรือร้นที่จะผลักดันให้ความคิดเหล่านั้นให้ลงสู่การปฏิบัติงานจริง เพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพและนำไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์การ

5.4 การประยุกต์ใช้ทางปฏิบัติ

ผู้บริหารขององค์การสามารถใช้ผลการวิจัยในครั้งนี้อธิบายการเกิดพฤติกรรมกรรมการสร้างนวัตกรรมในการทำงานที่ได้รับอิทธิพลมาจากการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การและความยืดหยุ่นทางจิตใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ผู้บริหารระดับสูงขององค์การหรือผู้ที่รับผิดชอบในการกำกับดูแลเกี่ยวกับบุคลากร จำเป็นต้องมีการพัฒนาผู้บริหารในทุกระดับ เพื่อที่จะให้รู้จักการเป็นผู้บังคับบัญชาที่โอบอ้อมอารี มีความเป็นธรรม และบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล พร้อมทั้งเปิดโอกาสให้บุคลากรของตนได้แสดงความคิดเห็น อย่างมีอิสระและส่งเสริมให้บุคลากรได้มีโอกาสในการพัฒนาศักยภาพของตนเอง สอดคล้องกับแนวคิดของ Eisenberger, Huntington, Hutchison and Sowa (1986) กล่าวว่า องค์การควรให้การสนับสนุนบุคลากร เพื่อส่งเสริมทัศนคติและพฤติกรรมในเชิงบวก โดยเฉพาะการให้การสนับสนุนประเภทต่างๆ รวมไปถึงการสนับสนุนทางด้านอารมณ์ ด้านอุปกรณ์หรือเครื่องอำนวยความสะดวกในการทำงาน และให้การสนับสนุนด้านข้อมูล ดังนั้นองค์การควรให้ความสำคัญต่อการส่งเสริมและสนับสนุนบุคลากรของตน ให้ได้รับการพัฒนาในรูปแบบต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นการเพิ่มความรู้ทางด้านการปฏิบัติงานหรือเพิ่มความรู้ทางวิชาชีพของตน โดยมีการส่งบุคลากรเข้ารับการพัฒนาในการฝึกประสบการณ์วิชาชีพทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ พร้อมทั้งจัดให้บุคลากรได้รับการอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการสร้างสรรค์ผลงานวิจัยและนวัตกรรมใหม่ๆ เพื่อใช้ในการพัฒนางานของตน รวมไปถึงการสนับสนุนอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการทำงานที่ทันสมัย อีกทั้งจัดให้มีการประเมินและให้สวัสดิการแก่บุคลากรอย่างเหมาะสม

ผลการวิจัยครั้งนี้แสดงให้เห็นว่าความยืดหยุ่นทางจิตใจเป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกรรมการสร้างนวัตกรรมในการทำงาน ดังนั้นผู้บริหารขององค์การจำเป็นต้องส่งเสริมและสนับสนุนในเรื่องของความยืดหยุ่นทางจิตใจให้แก่บุคลากร ด้วยการจัดหาการฝึกอบรมเพื่อให้บุคลากรเกิดความยืดหยุ่นทางจิตใจ รวมถึงการจัดหาสิ่งจูงใจเพื่อให้บุคลากรเกิดพฤติกรรมในเชิงบวกต่อการแสดงออกถึงพฤติกรรมกรรมการสร้างนวัตกรรมในการทำงาน และยังถือเป็นการรับมือกับความเครียด ความทุกข์ยาก หรืออุปสรรคในการปฏิบัติงาน (Luthans, Youssef & Avolio, 2007 ; Youssef & Luthans, 2007) ดังนั้นการส่งเสริมสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดความยืดหยุ่นภายในจิตใจของบุคลากร ช่วยกระตุ้นให้บุคลากร

ของตน เกิดพฤติกรรมในเชิงบวกที่แสดงต่อองค์กรและการปฏิบัติงาน อีกทั้งแสดงออกถึงพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมในการทำงานที่ดี ซึ่งจะนำไปสู่การปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานและสามารถแข่งขันได้ในอนาคต

5.5 ข้อจำกัดของการวิจัยและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต

การวิจัยในครั้งนี้มีข้อจำกัดหลายประการ ได้แก่ ประการแรก การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ดำเนินการศึกษาเพียงมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล เขตจังหวัดภาคกลาง จำนวน 5 แห่งในประเทศไทยเท่านั้น ซึ่งอาจจำกัดความสามารถทั่วไปของผลการวิจัยในบริบทอื่นๆ การวิจัยในอนาคตควรตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความยืดหยุ่นทางจิตใจ และพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมในการทำงาน ในสภาพแวดล้อมหรือวัฒนธรรมอื่นๆ เพิ่มเติม เพื่อเพิ่มความแข็งแกร่งของผลการศึกษาค้นพบได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และอีกประการคือ การวิจัยเป็นลักษณะของการศึกษาแบบภาคตัดขวางซึ่งจำกัดความสามารถในการอนุมานเชิงสาเหตุ เป็นการศึกษาเพียงช่วงเวลาใดเวลาหนึ่งเท่านั้น ดังนั้นควรมีการศึกษาในระยะยาวเพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความยืดหยุ่นทางจิตใจ และพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมในการทำงาน เพื่อตรวจสอบให้ได้ผลการวิเคราะห์ที่น่าเชื่อถือยิ่งขึ้น สุดท้ายการศึกษาใช้มาตรการรายงานของตนเอง ซึ่งอาจอยู่ภายใต้อคติที่พึงปรารถนาทางสังคม การวิจัยในอนาคตควรใช้วิธีอื่นในการวัดพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมในการทำงาน เช่น การสังเกตพฤติกรรมหรือข้อมูลเชิงประสิทธิภาพด้วย

โดยรวมแล้ว การวิจัยในครั้งนี้ให้ข้อมูลเชิงลึกที่มีคุณค่าเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งเสริมพฤติกรรมในการสร้างนวัตกรรมในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล เขตจังหวัดภาคกลาง ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าองค์กรต่างๆ ควรให้การสนับสนุนบุคลากรและส่งเสริมความยืดหยุ่นทางจิตใจ เพื่อสร้างให้บุคลากรเกิดพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมในการทำงาน การวิจัยในอนาคตควรตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความยืดหยุ่นทางจิตใจ และพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมในการทำงานในบริบทอื่นๆ โดยใช้รูปแบบการศึกษาในระยะยาว รวมถึงการใช้มาตรวัดอื่นๆ เพื่อเสริมสร้างความแข็งแกร่งและความน่าเชื่อถือให้กับโมเดล

บรรณานุกรม

- กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม. (2565). กรอบนโยบายและยุทธศาสตร์การ
อุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม พ.ศ. 2566 – 2570. สืบค้นจาก
<https://www.mhesi.go.th/index.php/all-media/book-ministry/8310-2022-12-13-06-27-40.html>
- กรมสุขภาพจิต. (2555). คู่มืออบรมหลักสูตร การเสริมสร้างพลังสุขภาพจิต สำหรับสื่อมวลชน
ท้องถิ่น. กรุงเทพฯ: บริษัท สานคิด จำกัด.
- คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์. (2564). แผนบริหารและพัฒนาบุคลากร พ.ศ.2560-2564.
สืบค้นจาก <https://hss.nsruc.ac.th/storage/fileplans/July2021/Po1msTOByJCptE08ZEWA.pdf>
- ตรีทิพ บุญแย้ม. (2554). ปัจจัยเชิงสาเหตุทุกระดับที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมสร้างนวัตกรรมระดับ
บุคคลและระดับกลุ่มงานเพื่อสร้างนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ในบริษัทเอกชนของไทย.
(การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ).
- ฉัญพร ภาคคู่. (2564). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน บริษัท
มิติน จำกัด (มหาชน). (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศิลปากร)
- บุญชม ศรีสะอาด. (2543). การวิจัยเบื้องต้น. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์.
- พิชิต ฤทธิ์จัญญ. (2549). ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: แฮาส์ ออฟ
เคอร์ มีสท์.
- พัชรินทร์ นินทจันทร์, โสภณ แสงอ่อน และ จริยา วิริยะศุภร. (2556). ความแข็งแกร่งในชีวิต
เหตุการณ์ที่สร้างความยุ่งยากและสุขภาพจิตของนักศึกษามหาวิทยาลัย. วารสารการ
พยาบาลและสุขภาพ, 7(2), 12-26.
- แพรววิไล จันทร์บุญ. (2563). การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อผลการ
ปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ กรณีศึกษา สำนักงานอัยการสูงสุด (การค้นคว้าอิสระ
ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี).
- มนตรี พิริยะกุล (2558). ตัวแปรคั่นกลางและการทดสอบอิทธิพลทางอ้อม. วารสารการจัดการและ
การพัฒนา, 2, 11-31.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- ฤทัยชนก จริงจิตร. (2554). แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงของโลกและผลกระทบต่อภาคเศรษฐกิจ. กรุงเทพฯ: สำนักงานนโยบายและยุทธศาสตร์การพาณิชย์.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2547). ศัพท์แพทย์ศาสตร์ อังกฤษ-ไทย ไทย-อังกฤษ ฉบับราชบัณฑิตยสถาน. กรุงเทพฯ: อรุณการพิมพ์.
- ลดาวรณ หัตยาวัฒน์ และสมโภชน์ เอี่ยมสุภาษิต. (2563). ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ สภาพแวดล้อมในการทำงาน และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การกับพฤติกรรมการสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานธนาคารพาณิชย์. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ วไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์, 15(2), 99-110.
- วิทย์ เทียงบุรณธรรม. (2541). พจนานุกรมอังกฤษ-ไทย. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ศศิรินทร์ ทิพย์โอสธ. (2556). การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การของพนักงานที่มีต่อผลการปฏิบัติงานในภาคธุรกิจธนาคาร. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี)
- สุคนธ์ทิพย์ มงคลเจริญ. (2555). อิทธิพลของรูปแบบความคิดสร้างสรรค์ การรับรู้ความสามารถของตนเองและภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมของพนักงานในงานธุรกิจสื่อโทรทัศน์แห่งหนึ่ง. (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง).
- สุวิมล ติรกันนท์. (2548). การประเมินโครงการ: แนวทางสู่การปฏิบัติ. กรุงเทพฯ: คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สถาพร จันทรพิภพ และ อนงค์ วิเศษสุวรรณ. (2554). ผลของการให้คำปรึกษาโดยใช้ทฤษฎีโปรแกรมภาษาประสาทสัมผัสต่อความหุนหันของเด็ที่มีประสบการณ์ทางลบ. วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา, 22(3), 141-153.
- สมพร อินทร์แก้ว, เยาวนาฏ พลิตนันทเกียรติ, ศรีวิภา เอี่ยมสะอาด และ สายศิริ ตำนวัฒน์. (2552). คู่มือเปลี่ยนร้ายกลายเป็นดี: พลัง สุขภาพจิต. นนทบุรี: สำนักสุขภาพจิตสังคม กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข.
- สมพงษ์ เพชร. (2561). การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรระดับปฏิบัติการ บริษัท ไทยโอบายาชิ จำกัด. (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี).

บรรณานุกรม (ต่อ)

- Abid, G., Zahra, I., & Ahmed, A. (2015). Mediated mechanism of thriving at work between perceived organization support, innovative work behavior and turnover intention, Pakistan. **Journal of Commerce and Social Sciences**, 9(3), 982-998.
- Abualrub, R. F., & Alghamdi, M. G. (2012). The impact of job stressors on job satisfaction: The case of Jordanian nurses who work in Jordanian public hospitals. **Journal of Nursing Management**, 20(2), 304-310.
- Afsar, B., Masood, M., & Umrani, W. A. (2019). The role of job crafting and knowledge sharing on the effect of transformational leadership on innovative work behavior. **Personnel Review**, 48(5), 1186-1208.
- Akgunduz, Y., Alkan, C., & Gök, Ö. A. (2018). Perceived organizational support, employee creativity and proactive personality: The mediating effect of meaning of work. **Journal of Hospitality and Tourism Management**, 34(1), 105-114.
- Alsughayir. (2017). The Effect of Leader-Member Exchange on Innovative Work Behavior in the Saudi Hospitality. **International Journal of Business and Management**, 12(6), 189-195. doi:10.5539/ijbm.v12n6p189
- Al-Ghazali, B. M., & Al-Karaghoul, W. A. (2018). The impact of job stress on the organizational commitment of nurses. **Journal of Nursing Management**, 26(7), 846-853.
- Al-Hussami, M., Hammad, S., & Alsoleihat, F. (2018). The influence of leadership behavior, organizational commitment, organizational support, subjective career success on organizational readiness for change in healthcare organizations. **Leadership in Health Services**, 31(4), 354-370.
- Amable, T. M. (1988). A model of creativity and innovation in organization. In B. M. Shaw & Cummings (Eds.). **Research in organizational behavior**, 10, 123-167.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- Amabile, T. M., Conti, R., Coon, H., Lazenby, J., & Herron, M. (1996). Assessing the work environment for creativity. **Academy of Management Journal**, 39(5), 1154-1184.
- American Psychological Association. (n.d.). **The Road to Resilience**. Retrieved from <http://www.apa.org/helpcenter/road-resilience.aspx>
- Andrews, M. C., Bucklew, N. S., & Dawley, D. D. (2008). Mentoring, supervisor support, and perceived organizational support: what matters most?. **Leadership & Organization Development Journal**, 29(3), 235-247.
- Arokiasamy, Anantha Raj A., & Krishnaswamy, J. (2021). Does Perceived Organizational Support Enhances Employee Resilience by Lowering Turnover Intentions Among Academic Expatriates in Vietnam: A Mediator-Moderator Approach. **Turkish Journal of Computer and Mathematics Education**, 12(14), 2153-2167.
- Beales, A., & Wilson, J. (2015). Peer support – the what, why, who, how and now. **The Journal of Mental Health Training, Education and Practice**, 10(5), 314-324.
- Blanchard, P., & Thacker, J. (2012). **Effective training: Strategies, systems, and practices**. Upper Sadle River, NJ, Pearson.
- Blau, P.M. (1964). **Exchange and power in social life**. New York: Wiley.
- Burmeister, A., & Deller, J. (2016). A practical perspective on repatriate knowledge transfer: The influence of organizational support practices. **Journal of global mobility**, 4(1), 68-87.
- Byrne Zinta, S., & Hochwarter Wayne, A. (2008). Perceived organizational support and performance: Relationships across levels of organizational cynicism. **Journal of Managerial Psychology**, 23(1), 54-72.
- Cai, D., Cai, Y., Sun, Y., & Ma, J. (2018). Linking Empowering Leadership and Employee Work Engagement: The Effects of Person-Job Fit, Person-Group Fit, and Proactive Personality. **Frontiers in psychology**, 9(1), 1-12.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- Cai, W., Lysova, E. I., Bossink, B. A. G., Khapova, S. N., & Wang, W. (2018). Psychological capital and self-reported employee creativity: The moderating role of supervisor support and job characteristics. **Creativity and Innovation Management**, 1-12.
- Caniëls, M. C. J., Hatak, I., Kuijpers, K. J. C., & de Weerd-Nederhof, P. C. (2022). Trait resilience instigates innovative behaviour at work? A cross-lagged study. **Creativity and Innovation Management**, 31(2), 274–293.
doi:10.1111/caim.12486
- Carmeli, A., Gelbard, R., & Reiter-Palmon, R. (2010). Leadership, creative problem-solving capacity, and creative performance: The importance of knowledge sharing. **Human Resource Management**, 49(5), 777-798. doi:10.1002/hrm.21514
- Chauhan, R., Ghosh, P., Rai, A., & Shukla, D. (2016). The impact of support at the workplace on transfer of training: a study of an Indian manufacturing unit. **International Journal of Training & Development**, 20(3), 200-213.
- Chen, Z. X., Tsui, A. S., & Farh, J. L. (2002). Loyalty to supervisor vs. organizational commitment: Relationships to employee performance in China. **Journal of occupational and organizational psychology**, 75(3), 339-356.
- Chiaburu, D. S., & Harrison, D. A. (2008). Do peers make the place? Conceptual synthesis and meta-analysis of coworker effects on perceptions, attitudes, OCBs, and performance. **Journal of Applied Psychology**, 93(5), 1082.
- Chin, W.W. (1998). Commentary: issues and opinion on structural equation modeling. **MIS Quarterly**, 22(1), 7-16.
- Cohen, J. (1992). A power primer. **Psychological bulletin**, 112(1), 155-159.
- Connor, K. M., & Davidson, J. R. T. (2003). Development of a new resilience scale: The Connor-Davidson resilience scale (CD-RISC). **Depression and Anxiety**, 18(2), 76-82.
- Cronbach, L. J. (1951). Coefficient alpha and the internal structure of test. **Psychometrika**, 16, 297-334.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- Cropanzano, R., & Greenberg, J. (1997). **Progress in organizational justice: Tunneling through the maze.** In C. L. Cooper & I. T. Robertson (Eds.), **International review of industrial and organizational psychology.** New York: John Wiley.
- De Jong, J. P. J., & Den Hartog, D. N. (2007). How leaders influence employees' innovative behavior. **European Journal of Innovation Management**, 10(1), 41-64.
doi:10.1108/14601060710720546
- De Jong, J. P. J., & Den Hartog, D. N. (2010). Measuring innovative work behavior. **Creativity and Innovation Management**, 19(1), 23-36.
- Eisenberger, R., Huntington R., Hutchison, S., & Sowa, D. (1986). Perceived organization support. **Journal of Applied Psychology**, 71(3), 500-507.
- Eisenberger, R., Armeli, S., Rexwinkel, B., Lynch, P.D., & Rhoades, L. (2001). Reciprocation of perceived organizational support. **Journal of Applied Psychology**, 86(1), 42-51.
- Eisenberger, R., Stinglhamber, F., Vandenberghe, C., Sucharski, I. L., & Rhoades, L. (2002). Perceived supervisor support: Contributions to perceived organizational support and employee retention. **Journal of applied psychology**, 87(3), 565-573.
- Eisenberger, R., & Stinglhamber, F. (2011). **Perceived organizational support: Fostering enthusiastic and productive employees.** American Psychological Association, Washington, DC, US.
- Elias, P., & Upton-Davis, K. (2015). Embedding peer support using social work values. **The Journal of Mental Health Training, Education and Practice**, 10(5), 304-313.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- Foa, U.G., & Foa, E. B. (1974). **Societal structures of the mind**. Springfield, IL: Charles C. Thomas.
- Fornell, C., & Larcker, D. F. (1981). **Structural Equation Models with Unobservable Variables And Measurement Error: Algebra and Statistics**. Los Angeles, CA, SAGE Publications.
- Friborg O, Hjemdal O, Rosenvinge JH, & Martinussen M. (2003). A new rating scale for adult resilience: what are the central protective resources behind healthy adjustment?. **International Journal of Methods in Psychiatr Research**, 12(2), 65-76.
doi: 10.1002/mpr.143.
- Gigliotti, R., Vardaman, J., Marshall, D. R., & Gonzalez, K. (2018). The Role of Perceived Organizational Support in Individual Change Readiness. **Journal of Change Management**, 19(2), 1-15.
- Gilbreath & Benson. (2004). The contribution of supervisor behavior to employee Psychological well-being. **Work & Stress**, 18(3), 1-12.
- Gok, S., Karatuna, I., & Karaca, P. O. (2015). The Role of Perceived Supervisor Support and Organizational Identification in Job Satisfaction. **Procedia – Social and Behavioral Sciences**, 177(1), 38-42.
- Greenberg, J. (1990). Organizational justice: Yesterday, today, and tomorrow. **Journal of Management**, 16, 399-432.
- Grotberg E. H. (1995). **A guide to promoting resilience in children: Strengthening the human spirit**. Netherlands: The Bernard van Leer Foundation.
- Hülscher, L. (2020). **A MIXED METHODS APPROACH TO INDIVIDUAL RESILIENCE AND INNOVATIVE WORK BEHAVIOR IN ADVERSITY**. University of Twente.
- Homans. (1958). Social Behavior as Exchange. **American Journal of Sociology**, 63(6), 597-606.
- Islam, T., & Ahmed, I. (2018). Mechanism between perceived organizational support and transfer of training: Explanatory role of self-efficacy and job satisfaction. **Management Research Review**, 41(3), 296-313.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- Janssen, O. (2000). Job demands, perceptions of effort - reward fairness and innovative work behavior. **Journal of Occupational and Organization Psychology**, 73, 287-302.
- Janssen O. (2003). Innovative behavior and job involvement at the price of conflict and less satisfactory relations with co-workers. **Journal of Occupational and Organization Psychology**, 76(3), 347-64.
- Janssen, O. (2004). How fairness perceptions make innovative behavior more or less stressful. **Journal of Organizational Behavior**, 25(2), 201-215.
doi:10.1002/job.238.
- Jangsiriwattana, T. (2021). The mediating effect of resilience on the relationship between perceived organizational support and work engagement. **Academy of Strategic Management Journal**, 20(5), 1-12.
- Jenkins, S., Chenneville, T., & Salnaitis, C. (2018). Are peer specialists happy on the job?. **Psychiatric rehabilitation journal**, 41(1), 72-75.
- Journell, L. (2023). **The Relationships Among Perceived Organizational Support, Teacher well-being, and Teacher Resilience in Secondary School Teachers**. (Master's thesis, Wright State University).
- Karadas, A., Dogu, Ö., & Degirmenci Oz, S. (2022). The Effect of Perceived Organizational Support of Nurses on Their Resilience: A Cross-Sectional Study From Turkey. **Canadian Journal of Nursing Research**, 55(2), doi:10.1177/084456212211188
- Kanter, R. M. (1988). When a thousand flowers bloom: structural, collective and social conditions for innovation in organizations. **Research in Organizational Behavior**, 10, 169-211.
- Kleysen, R. F., & Street, C. T. (2001). Toward a multi-dimensional measure of individual innovative behavior. **Journal of Intellectual Capital**, 2(3), 284-96.
doi:10.1108/EUM0000000005660
- Kline, R. B. (2015). **Principles and Practice of Structural Equation Modeling**. Guildford Press.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- Küçükaslan Ekmekçi, A., & Tekin, B. (2011). The examination of the relationship between creativity and work environment factors with a research in white-goods sector in turkey. **Öneri**, 9(35), 51-74.
- Kurtessis, J. N., Eisenberger, R., Ford, M. T., Buffardi, L. C., Stewart, K. A., & Adis, C. S. (2017). Perceived organizational support: A meta-analytic evaluation of organizational support theory. **Journal of Management**, 43(6), 1854-1884.
- Lamastro. V. (2002). Commitment and Perceived Organizational Support. **Journal of Applied Social Psychology**, 29, P. 38
- Lee, J. W., & Jeung, C.-W. (2018). Employee Status and the Consequences of Perceived Organizational Support. **Journal of Personnel Psychology**, 7(2), 75-82.
- Li, J., Wang, W., Sun, G., Jiang, Z., & Cheng, Z. (2018). Supervisor–subordinate guanxi and job satisfaction among migrant workers in china. **Social Indicators Research**, 139(1), 293-307.
- Luthans, F., & Youssef, C. M. (2004). Human, Social, and Now Positive Psychological Capital Management : Investing in people for competitive advantage. **Organizational Dynamics**, 33(2), 143–160. doi:10.1016/j.orgdyn.2004.01.003
- Luthans, F., Avolio, B. J., Avey, J. B., & Norman, S. M. (2007). Positive psychological capital: Measurement and relationship with performance and satisfaction. **Personnel Psychology**, 60, 541-572. doi:1111/j.1744-6570.2007.00083.x.
- Luthans, F., Youssef, C. M., & Avolio, B. J. (2007). **Psychological capital: Developing The human competitive edge**. Oxford: Oxford University Press. doi:10.1093/acprof:oso/9780195187526.001.0001
- Mathieu, JE., & Zajac, D.M. (1990). A review and meta-analysis of the antecedents, correlates, and consequences of organizational commitment. **Psychology Bulletin**, 108(2), 171-194.
- Meyer, J.P., & Allen, N.J. (1997). **Commitment in the workplace**. Thousand Oaks, CA: Sage.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- Miao, C., Humphrey, R. H., & Qian, S. (2019). A meta-analysis of emotional intelligence and work engagement: Identifying moderators. **Journal of Organizational Behavior**, 40(8), 880-900.
- Mowday, R.T., Proter, L.W., & Streers, R.M. (1982). **Employee organization linkages: The psychology of commitment, absenteeism, and turnover**. San Diego, CA: Academic Press.
- Naotunna, S., & Arachchige, B. (2016). Perceived Organizational Support and Non-managerial Employees' Commitment to Change in Sri Lankan Apparel Firms. **South Asian Journal of Human Resources Management**, 3(1), 40-57.
- Na-nan, K., Chaiprasit, K., & Pukkeeree, P. (2017). Influences of workplace environment factors on employees' training transfer. **Industrial & Commercial Training**, 49(6), 303-314.
- Na-nan, K., Joungrakul, J., & Dhienhirun, A. (2018). The Influence of Perceived Organizational Support and Work Adjustment on the Employee Performance of Expatriate Teachers in Thailand. **Modern Applied Science**, 12(3), 105-116. doi:10.5539/mas.v12n3p105
- Na-Nan, K., & Wongsuwan, N. (2020). Development and validation of perceived workplace support for small and medium-sized enterprise employees. **International Journal of Organizational Analysis**, 28(1), 243-259.
- Nielsen, T. M., Bachrach, D. G., Sundstrom, E., & Halfhill, T. R. (2012). Utility of OCB: Organizational citizenship behavior and group performance in a resource allocation framework. **Journal of Management**, 38(2), 668-694.
- Nile, R. A., & Galal, H. M. (2022). The Mediating Role of Employee Resilience on The Relationship Between Human Resource Management practices and Innovative Work Behaviors: An Applied study on Egypt Air in Cairo. **Journal of Science Business and Environmental Studies**, 13(2), 101-971.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- NSCR. (n.d.). ยุทธศาสตร์ชาติ. สืบค้นจาก <http://nscr.nesdc.go.th/ns/>
- Olham, G. R., & Cummings, A. (1996). Employee creativity: personal and contextual factors atwork. **Academic Management Journal**, 39(3), 607-634.
- Obadara, O., & Alaka, A. (2010). Influence of Resources Allocation in Education on Secondary School Students' Outcome in Nigeria. **Academic Leadership: The Online Journal**, 8(4), 38-52.
- Peelle, H. E. (2007). Reciprocating Perceived Organizational Support through Citizenship Behaviors. **Journal of Managerial Issues**, 19(4), 554-575.
- Pennaforte Antoine, P. (2016). Organizational supports and individuals commitments through work integrated learning. **Skills and Work-Based Learning**, 6(1), 89-99.
- Prieto, I. M., & Pérez-Santana, M. P. (2014). Managing innovative work behavior: the role of human resource practices. **Personnel Review**, 43(2), 184-208.
- Qin, C., Zhao, P., Mou, J., & Zhang, J. (2018). Construction of personal knowledge maps for a peer-to-peer information-sharing environment. **The Electronic Library**, 36(3), 394-413.
- Rhoades, L., Eisenberger, R., & Armeli, S. (2001). Affective commitment to the organization: The contribution of perceived organizational support. **Journal of Applied Psychology**, 86, 825-836.
- Rhoades, L., & Eisenberger, R (2002). Perceived organizational support. **Journal of Applied Psychology**, 87, 698-714.
- Saboor, A., Rehman, M., & Rehman, S. (2018). Organizational justice and employee contextual performance: the moderating effect of organizational respect. **Pakistan Business Review**, 19(4), 995-1011.
- Scott, S. G., & Bruce, R. A. (1994). Determinants of innovative work behavior: a path model of individual innovation in the workplace. **Academy of Management Journal**, 38, 1442-1465.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- Shalley, C. E., Zhou, J., & Oldham, G. R. (2004). The effects of personal and contextual characteristics on creativity: Where should we go from here?. **Journal of Management**, **30**, 933-958. doi:10.1016/j.jm.2004.06.007
- Shanock, L. R., & Eisenberger, R. (2006). When supervisors feel supported: Relationships with subordinates' perceived supervisor support, perceived organizational support, and performance. **Journal of Applied psychology**, **91**(3), 689-695.
- Siebert, A.L. (1996). **The Survivor Personality: Why Some People Are Stronger, Smarter, and More Skillful at Handling Life's Difficulties...and How You Can Be, Too**. Retrieved from <http://www.thrivenet.com/resile/articles/5levels.html>.
- Somech, A., & Drach-Zahavy, A. (2004). Exploring organizational citizenship behaviour from an organizational perspective: The relationship between organizational learning and organizational citizenship behaviour. **Journal of Occupational and Organizational Psychology**, **77**(3), 281-298.
- Straub, C., Vinkenburg, C. J., van Kleef, M., & Hofmans, J. (2018). Effective HR implementation: the impact of supervisor support for policy use on employee perceptions and attitudes. **The International Journal of Human Resource Management**, **29**(22), 1-20.
- Tabachnick, B. G. F., & Statistics, L. S. (2001). **Using multivariate**. Pearson, assachusetts.
- Thomas, E. C., & Salzer, M. S. (2017). Associations between the peer support relationship, service satisfaction and recovery-oriented outcomes: a correlational study. **Journal of Mental Health**, **27**(4), 1-7.
- Thompson, P. S., & Bolino, M. C. (2018). Negative beliefs about accepting coworker help: Implications for employee attitudes, job performance, and reputation. **Journal of Applied Psychology**, **103**(8), 842.
- Tushman, M. L., & Nelson, R. R. (1990). Introduction: Technology, organizations, and Innovation. **Administrative Science Quarterly**, **35**(1), 1-8.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- Tugade, M. M., & Fredrickson, B. L. (2004). Resilient Individuals Use Positive Emotions to Bounce Back From Negative Emotional Experiences. **Journal of Personality and Social Psychology**, 86(2), 320–333. doi:10.1037/0022-3514.86.2.320
- Uppathampracha, R. (2022). How Ethical Leadership Sparks Employee Innovative Work Behavior: Examining the Sequential Mediating Role of Employee Resilience and Work Engagement. **ABAC Journal**, 42(3), 199-213.
- Wagnild, G.M., & Young, H.M. (1993). Development and psychometric evaluation of the resilience scale. **Journal of Nursing Measurement**, 1(2), 165-178.
- West, M. A., & Farr, J. L. (1989). Innovation at Work: Psychological Perspectives. **Social Behavior**, 4, 15-30.
- Wongsuwan, N. & Na-Nan, K. (2022). Mediating Effects of Self-Efficacy, Resilience and Job Satisfaction on the Relationship between Person–Organisation Fit and Employee Work Adjustment. **Sustainability** 2022, 14, 11787. doi:10.3390/su141811787
- World Bank. (2021). การพัฒนานวัตกรรม มีความสำคัญต่อการขับเคลื่อนเศรษฐกิจในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้
ตะวันออกให้สามารถฟื้นตัวได้อย่างยั่งยืน. สืบค้นจาก <https://www.worldbank.org/th/news/press-release/2021/02/23/greater-innovation-critical-to-driving-sustained-economic-recovery-in-east-asia>
- Wu, L. Z., Xu, J. Y., Liu, J., Zeng, X. Y., & Wu, X. H. (2018). The effects of a resilience training program on job stress, well-being, and coping strategies of support personnel in a university. **Frontiers in Psychology**, 9, 2285.
- Young-Bohk, C., & Na-Young, L. (2014). The effects of Resilience on employee's Innovative Work Behavior: moderating effect of Organizational Support and Organizational Error Management Culture. **Management Research and Information**, 33(5), 155-169.
- Yaakobi, E., & Weisberg, J. (2018). Individual, group and organizational efficacies in predicting performance. **Personnel Review**, 47(2), 535-554.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- Yamane, T. (1973). **Statistics: An Introductory Analysis**. (3rd ed). New York: Harper and Row.
- Yucel, D., & Minnotte, K. L. (2017). Workplace support and life satisfaction: The mediating roles of work-to-family conflict and mental health. **Applied Research in Quality of Life**, 12(3), 549-575.
- Yu, L., Jiang, X., Chen, S., Liu, Y., & Zhou, L. (2018). Effects of job stress on job satisfaction of Chinese healthcare workers: The mediating role of psychological capital. **Journal of Advanced Nursing**, 74(4), 798-807.
- Zaman, Q. (2018). Mediating Effect of Perceived Organizational Support on the Relationship between Leader-Member Exchange and the Innovation Work Behavior of Nursing Employees: A Social Exchange Perspective. **COJ Nurse Healthcare**, 4(3), 444-454. doi:10.31031/COJNH.2018.04.000592
- Zeffane, R., Melhem, S. B., & Baguant, P. (2018). The impact of job satisfaction, trust, gender and supervisor support on perceived organisational performance: an exploratory study in the UAE service sector. **International Journal of Business Excellence**, 14(3), 339 - 359.
- Zhang, X., Song, L. J., Tsui, A. S., & Fu, P. P. (2018). Perceived organizational support and innovative work behavior: A three-level social learning perspective. **Journal of Organizational Behavior**, 39(8), 975-994.
- Zhang, N., Xu, D., Li, J., & Gong, Z. (2021). Effect of Perceived Organizational Support on Fatigue of Chinese Nurses during the COVID-19 Pandemic: Resilience as a Mediator. **International Journal of Mental Health Promotion**, 23(2), 243-254. doi: 10.32604/IJMHP.2021.015487

ภาคผนวก



ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม



แบบสอบถาม

เรื่อง “ความยืดหยุ่นทางจิตใจในฐานะตัวแปรคั่นกลางที่มีอิทธิพลระหว่าง การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมในการทำงานของ บุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล เขตจังหวัดภาคกลาง”

คำชี้แจง : แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรโครงการปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ข้อมูลที่ได้จากการเก็บแบบสอบถามในครั้งนี้จะถูกเก็บรักษาไว้เป็นความลับ เพื่อนำไปใช้ในทางวิชาการ นำเสนอโดยภาพรวมเท่านั้น และขอรับรองว่าข้อมูลที่ท่านให้จะไม่มีความกระทบใดๆ ที่ก่อให้เกิดความเสียหายแก่ท่านหรือหน่วยงานของท่านแต่ประการใด ทั้งในปัจจุบันและอนาคต โดยแบบสอบถามครั้งนี้ประกอบไปด้วย 4 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร จำนวน 15 ข้อ

ส่วนที่ 3 ข้อคำถามเกี่ยวกับความยืดหยุ่นทางจิตใจ จำนวน 25 ข้อ

ส่วนที่ 4 ข้อคำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมในองค์กร จำนวน 10 ข้อ

ผู้วิจัยขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อ เลือกคำตอบที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว และขอขอบคุณทุกท่านเป็นอย่างยิ่งที่สละเวลาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเพื่อการวิจัยในครั้งนี้

ด้วยความนับถือ

วรณาริ ใจงาม

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย (✓) ลงในช่อง ☐ ที่ตรงกับข้อมูลของท่านตามที่กำหนดไว้ โดยเลือกตอบตามความเป็นจริงเพียงตัวเลือกเดียว

1. เพศ

1. ☐ ชาย
2. ☐ หญิง

2. อายุ

1. ☐ ต่ำกว่า 30 ปี
2. ☐ 31 ปี – 40 ปี
3. ☐ 41 ปี - 50 ปี
4. ☐ 51 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพ

1. ☐ โสด
2. ☐ สมรส
3. ☐ อื่นๆ

4. ระดับการศึกษา

1. ☐ อนุปริญญา/ปวส.
2. ☐ ปริญญาตรี
3. ☐ สูงกว่าปริญญาตรี

5. ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน

1. ☐ น้อยกว่า 1 ปี
2. ☐ 1 ปี – 3 ปี
3. ☐ 3 ปี - 6 ปี
4. ☐ มากกว่า 6 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย (✓) ลงในช่อง ☐ ที่ตรงกับข้อมูลของท่านตามที่กำหนดไว้ โดยเลือกตอบตามความเป็นจริงเพียงตัวเลือกเดียว ซึ่งเกณฑ์การตอบแบบสอบถามดังต่อไปนี้

(5) = มากที่สุด (4) = มาก (3) = ปานกลาง (2) = น้อย (1) = น้อยที่สุด

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
การสนับสนุนจากองค์กร					
1. ท่านรู้สึกว่ องค์กรเป็นห่วงเป็นใยต่อการปฏิบัติหน้าที่ของท่าน					
2. ท่านรู้สึกว่ องค์กรเป็นห่วงเป็นใยต่อความเป็นอยู่ของท่าน					
3. ท่านรู้สึกว่ องค์กรส่งเสริมและสนับสนุนให้พนักงานเห็นคุณค่าในตนเอง					
4. ท่านรู้สึกว่ องค์กรมีกระบวนการที่ยุติธรรมในการดำเนินงานแก่บุคลากรทุกคน					
การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา					
5. ท่านรู้สึกว่ ผู้บังคับบัญชาให้เกียรติแก่ท่านอย่างสม่ำเสมอ					
6. ท่านรู้สึกว่ ผู้บังคับบัญชาสนใจต่อข้อเรียกร้องหรือข้อเสนอแนะของท่าน					
7. ท่านรู้สึกว่ ผู้บังคับบัญชาเอาใจใส่ดูแลท่านในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน					
การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน					
8. ท่านรู้สึกว่ เพื่อนร่วมงานส่งเสริมให้ท่านนำเอาความรู้ความสามารถมาใช้ เมื่อเผชิญปัญหาและความท้าทายต่าง ๆ					
9. ท่านรู้สึกว่ เพื่อนร่วมงานให้ความช่วยเหลือเมื่อท่านเผชิญปัญหาในการปฏิบัติงาน					

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (ต่อ)

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย (✓) ลงในช่อง ☐ ที่ตรงกับข้อมูลของท่านตามที่กำหนดไว้ โดยเลือกตอบตามความเป็นจริงเพียงตัวเลือกเดียว ซึ่งเกณฑ์การตอบแบบสอบถามดังต่อไปนี้

(5) = มากที่สุด (4) = มาก (3) = ปานกลาง (2) = น้อย (1) = น้อยที่สุด

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (ต่อ)	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
10. ท่านรู้สึกว่ เพื่อนร่วมงานและท่านแลกเปลี่ยนประสบการณ์ที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน					
11. ท่านรู้สึกว่ เพื่อนร่วมงานแนะนำหรือสอนเรื่องงานต่างๆ แก่ท่าน เพื่อเพิ่มทักษะในการปฏิบัติงาน					
การสนับสนุนทรัพยากรที่เพียงพอ					
12. ท่านรู้สึกว่ หน่วยงานจัดเตรียมวัสดุและอุปกรณ์ที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน					
13. ท่านรู้สึกว่ หน่วยงานจัดเตรียมสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน					
14. ท่านรู้สึกว่ หน่วยงานจัดเตรียมเครื่องมืออำนวยความสะดวกทำให้ท่านปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น					
15. ท่านรู้สึกว่ หน่วยงานจัดสรรบุคลากรที่เพียงพอต่อการดำเนินกิจกรรมหรือปฏิบัติงาน					

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความยืดหยุ่นทางจิตใจ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย (✓) ลงในช่อง ☐ ที่ตรงกับข้อมูลของท่านตามที่กำหนดไว้ โดยเลือกตอบตามความเป็นจริงเพียงตัวเลือกเดียว ซึ่งเกณฑ์การตอบแบบสอบถามดังต่อไปนี้

(5) = มากที่สุด (4) = มาก (3) = ปานกลาง (2) = น้อย (1) = น้อยที่สุด

ความยืดหยุ่นทางจิตใจ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ความสามารถส่วนบุคคล					
1. ท่านพยายามทำดีที่สุดในการปฏิบัติงานทุกครั้ง ไม่ว่าผลลัพธ์จะออกมาเป็นอย่างไร					
2. ท่านเชื่อว่าท่านสามารถทำงานได้สำเร็จถึงแม้จะพบอุปสรรคมาขัดขวาง					
3. เมื่อสิ่งต่าง ๆ ดูสิ้นหวัง แต่ท่านจะไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคที่เกิดขึ้น					
4. ท่านเป็นคนที่ไม่ยอมแพ้อะไรง่าย ๆ เมื่อทำไม่สำเร็จ					
5. ท่านคิดว่าตัวท่านเข้มแข็ง เมื่อต้องจัดการกับปัญหาชีวิตที่มีความยากลำบาก					
6. ท่านชอบความท้าทาย ในการทำงานรูปแบบใหม่ๆ					
7. ท่านสามารถปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายได้ไม่ว่าจะมีสิ่งใดมาขวางกั้น					
8. ท่านรู้สึกภาคภูมิใจในความสำเร็จของตนเอง					
ด้านความเชื่อมั่นในตนเอง					
9. ท่านรู้สึกเห็นคุณค่าและชื่นชมสิ่งต่าง ๆ รอบตัว					
10. ท่านมีวิธีรับมือกับความเครียด โดยไม่ส่งผลกระทบต่อการทำงาน					
11. เมื่ออยู่ภายใต้สภาวะกดดัน ท่านมีสติและคิดหาทางออกได้อย่างชัดเจน					
12. ท่านมักจะเป็นผู้นำในการแก้ปัญหา					
13. ท่านสามารถตัดสินใจเรื่องยาก ๆ ที่มีผลกระทบต่อผู้อื่นได้ถ้าจำเป็นต้องทำ					

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความยืดหยุ่นทางจิตใจ (ต่อ)

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย (✓) ลงในช่อง ☐ ที่ตรงกับข้อมูลของท่านตามที่กำหนดไว้ โดยเลือกตอบตามความเป็นจริงเพียงตัวเลือกเดียว ซึ่งเกณฑ์การตอบแบบสอบถามดังต่อไปนี้

(5) = มากที่สุด (4) = มาก (3) = ปานกลาง (2) = น้อย (1) = น้อยที่สุด

ความยืดหยุ่นทางจิตใจ (ต่อ)	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
14. ท่านสามารถรับมือกับความรู้สึกไม่สบายใจความเจ็บปวด ความกลัว ความโกรธได้					
15. ในการจัดการกับปัญหาที่เกี่ยวข้องกับชีวิต ท่านสามารถจัดลำดับความสำคัญของปัญหาและวางแผนการจัดการปัญหาแบบเป็นขั้นเป็นตอน					
ด้านการยอมรับการเปลี่ยนแปลงและการรักษาความสัมพันธ์					
16. ท่านสามารถปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นได้					
17. ท่านมีความสัมพันธ์ภาพกับบุคคลใกล้ชิดที่ไวใจได้					
18. ท่านสามารถที่จะจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นที่ผ่านมาได้					
19. ความสำเร็จในอดีตที่ผ่านมา ทำให้ท่านเกิดความมั่นใจที่จะจัดการกับความยากลำบากของปัญหาใหม่					
20. ท่านสามารถกลับมาฟื้นตัวอีกครั้ง หลังจากพบเจอสถานการณ์ที่เลวร้าย					
ความสามารถในการควบคุมตนเอง					
21. ท่านรู้ว่าขอความช่วยเหลือได้จากที่ไหน					
22. ท่านมีเป้าหมายในชีวิตที่ชัดเจน					
23. ท่านรู้สึกสามารถควบคุมตนเองได้					
ด้านอิทธิพลต่อจิตใจ					
24. เมื่อเกิดปัญหาที่ท่านแก้ไขไม่ได้ บางครั้งท่านพึงสิ่งที่ยึดเหนี่ยวทางจิตใจ เช่น พระเจ้า หรือโชคชะตา เป็นต้น					
25. ท่านมักจะแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นด้วยเหตุผล					

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมในการทำงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย (✓) ลงในช่อง ☐ ที่ตรงกับข้อมูลของท่านตามที่กำหนดไว้ โดยเลือกตอบตามความเป็นจริงเพียงตัวเลือกเดียว ซึ่งเกณฑ์การตอบแบบสอบถามดังต่อไปนี้

(5) = มากที่สุด (4) = มาก (3) = ปานกลาง (2) = น้อย (1) = น้อยที่สุด

พฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ด้านการสำรวจความคิด					
1. ท่านให้ความสนใจกับปัญหาต่างๆ ที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานประจำ					
2. ท่านหาโอกาสที่จะปรับปรุงสิ่งต่างๆ ในหน่วยงาน					
ด้านการก่อเกิดความคิด					
3. ท่านมักจะแสวงหาวิธีการทำงาน เทคนิคหรือเครื่องมืออุปกรณ์การทำงานใหม่ๆ เป็นประจำ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพงาน					
4. เมื่อพบปัญหาในงาน ท่านมักหาวิธีการแก้ปัญหาด้วยวิธีการใหม่ๆ					
5. ท่านมีการค้นหาแนวทางในการทำงานรูปแบบใหม่ๆ					
ด้านการทำความคิดให้เป็นที่ยอมรับ					
6. ท่านมีความกระตือรือร้น ในการผลักดันให้เกิดนวัตกรรมใหม่ๆ ในการทำงาน					
7. ท่านพยายามโน้มน้าวให้บุคลากรในหน่วยงาน ให้การสนับสนุนความคิดการสร้างนวัตกรรมใหม่ในการทำงานของท่าน					
การนำความคิดลงสู่การปฏิบัติ					
8. ท่านเสนอความคิดการสร้างนวัตกรรมในการทำงานสู่การปฏิบัติอย่างเป็นระบบ					
9. ท่านมีส่วนช่วยนำความคิดการสร้างนวัตกรรมในการทำงานแบบใหม่ๆ สู่การปฏิบัติงานจริง					
10. ท่านพยายามพัฒนาสิ่งใหม่ๆ ในการทำงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและนำไปสู่ผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร					

ภาคผนวก ข
หนังสือขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบถาม



ที่ อว ๐๖๔๙.๐๖/๕๔๙



คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ตำบลคลองหก อำเภอคลองหลวง
จังหวัดปทุมธานี ๑๒๑๑๐

๑๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามเพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรมงคล นิมจิตต์

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. แบบสอบถามการวิจัย จำนวน ๑ ชุด

๒. แบบฟอร์มการตรวจ จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นางสาววรรณรี ใจงาม นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความยืดหยุ่นทางจิตใจในฐานะตัวแปรคนกลางที่มีอิทธิพลระหว่างการเรียนรู้การสนับสนุนจากองค์กรและพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล เขตจังหวัดภาคกลาง” โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.กล้าหาญ ณ น่าน เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

ในการนี้ นักศึกษามีความประสงค์ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตรวจสอบแบบสอบถาม เพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์เรื่องดังกล่าว เพื่อประโยชน์สูงสุดทางการศึกษาต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ด้วย จักขอบคุณอย่างยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรมงคล นิมจิตต์)

ผู้ช่วยคณบดีบัณฑิตศึกษา ปฏิบัติราชการแทน

คณบดีคณะบริหารธุรกิจ

สำนักงานโครงการปริญญาโท

โทร. ๐ ๒๕๔๙ ๔๘๓๕-๖

โทรสาร. ๐ ๒๕๔๙ ๔๘๓๖

ผู้ประสานงาน นางสาววรรณรี ใจงาม

โทร. ๐๖๓ ๕๙๒ ๔๔๕๔

ที่ อว ๐๖๔๙.๐๖/๕๕๐



คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ตำบลคลองหก อำเภอคลองหลวง
จังหวัดปทุมธานี ๑๒๑๑๐

๑๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามเพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ดวงพร พุทธรังค์

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. แบบสอบถามการวิจัย จำนวน ๑ ชุด

๒. แบบฟอร์มการตรวจ จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นางสาววรรณรี ใจงาม นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความยืดหยุ่นทางจิตใจในฐานะตัวแปรคนกลางที่มีอิทธิพลระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล เขตจังหวัดภาคกลาง” โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.กล้าหาญ ณ น่าน เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

ในการนี้ นักศึกษามีความประสงค์ใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตรวจสอบแบบสอบถามเพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์เรื่องดังกล่าว เพื่อประโยชน์สูงสุดทางการศึกษาต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ด้วย จักขอบคุณอย่างยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรมงคล นิมจิตต์)

ผู้ช่วยคณบดีบัณฑิตศึกษา ปฏิบัติราชการแทน

คณบดีคณะบริหารธุรกิจ

สำนักงานโครงการปริญญาโท

โทร. ๐ ๒๕๕๔ ๔๘๓๕-๖

โทรสาร. ๐ ๒๕๕๔ ๔๘๓๖

ผู้ประสานงาน นางสาววรรณรี ใจงาม

โทร. ๐๖๓ ๕๙๒ ๔๔๕๕

ที่ อว ๐๖๔๙.๐๖/๕๕๑



คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ตำบลคลองหก อำเภอลำลูกหลวง
จังหวัดปทุมธานี ๑๒๑๑๐

๑๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามเพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์
เรียน นายสมพงษ์ เพชร

ผู้จัดการอาวุโส ฝ่ายบริหารโครงการก่อสร้าง บริษัท นันทวัน จำกัด (Thai Obayashi Corporation Limited)

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. แบบสอบถามการวิจัย จำนวน ๑ ชุด

๒. แบบฟอร์มการตรวจ จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นางสาววรณาริ ใจงาม นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความยืดหยุ่นทางจิตใจในฐานะตัวแปรต้นกลางที่มีอิทธิพลระหว่างการเรียนรู้การสนับสนุนจากองค์กรและพฤติกรรมสร้างนวัตกรรมในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล เขตจังหวัดภาคกลาง” โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.กล้าหาญ ณ นาน เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

ในการนี้ นักศึกษามีความประสงค์ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตรวจสอบแบบสอบถามเพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์เรื่องดังกล่าว เพื่อประโยชน์สูงสุดทางการศึกษาต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ด้วย จักขอบคุณอย่างยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรมงคล นิมิตต์)

ผู้ช่วยคณบดีบัณฑิตศึกษา ปฏิบัติราชการแทน

คณบดีคณะบริหารธุรกิจ

สำนักงานโครงการปริญญาโท

โทร. ๐ ๒๕๕๙ ๔๘๓๕-๖

โทรสาร. ๐ ๒๕๕๙ ๔๘๓๖

ผู้ประสานงาน นางสาววรณาริ ใจงาม

โทร. ๐๖๓ ๕๙๒ ๔๔๕๔

ภาคผนวก ค
บทความในการวิจัย



The mediating effect of resilience on the relationship between perceived organizational support and innovative work behavior



Woranaree Jaingam, Khahan Na-Nan *

Faculty of Business Administration, Rajamangala University of Technology Thanyaburi, Thanyaburi, Thailand

ARTICLE INFO

Article history:

Received 26 April 2023

Received in revised form

30 July 2023

Accepted 31 July 2023

Keywords:

Innovation

Innovative work behavior

Perceived organizational support

Resilience

Mediating role of resilience

ABSTRACT

In today's dynamic and competitive business landscape, innovation plays a pivotal role in driving organizational success. Central to this process is the concept of innovative work behavior (IWB), which holds significant importance in generating and implementing novel ideas, processes, and products. Extensive research has consistently underscored a positive association between innovation and IWB. Two key factors influencing IWB are perceived organizational support (POS) and resilience (RES). POS encompasses employees' perceptions of the organization's support and care, while RES reflects their capacity to adapt and recover in the face of challenges. This study delves into the interconnections among perceived organizational support, resilience, and IWB, with a specific focus on investigating the mediating role of resilience. To unravel these relationships, a comprehensive survey was conducted, involving 355 support staff members at Rajamangala University of Technology in Thailand. Utilizing the Process macro for SPSS, the gathered data was meticulously analyzed. The results shed light on positive correlations between perceived organizational support, resilience, and IWB. Furthermore, the study successfully highlights the significant mediating effect of resilience in the relationship between perceived organizational support and IWB. The contributions of this research are twofold: firstly, it emphasizes the pivotal role of resilience as a mediator among support staff within a university setting. Secondly, the findings underscore the importance of cultivating supportive and resilient work environments to foster and encourage IWB among employees. However, while this study provides valuable insights, it is essential to expand the scope of research in the future. Exploring various employee types and organizations would enhance the wider applicability of the conclusions drawn here. In conclusion, this investigation provides a deeper understanding of the intricate connections between perceived organizational support, resilience, and innovative work behavior. It underscores the importance of building supportive and resilient workplace cultures, which can serve as catalysts for driving innovation and organizational success.

© 2023 The Authors. Published by IASE. This is an open access article under the CC BY-NC-ND license (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>).

1. Introduction

In contemporary discourse, innovation stands prominently acknowledged as a paramount catalyst for organizational triumph, and at the core of this transformative process lies the pivotal construct of innovative work behavior (IWB). IWB denotes the vital willingness and aptitude of an employee to conceive and actualize groundbreaking ideas,

processes, and products that possess both novelty and utility, thereby contributing substantially to the organization's advancement. Through extensive research, an enduring and corroborated correlation between innovation and innovative work behavior has come to the fore. For example, a study by [Messmann et al. \(2022\)](#) found that innovation is positively related to employees' innovative work behavior. The study found that when employees perceive their organization as being innovative, they are more likely to engage in innovative work behavior themselves. IWB is a significant predictor of organizational success related to increased job satisfaction, job performance, and organizational commitment ([Scott and Bruce, 1994](#)). Therefore, organizations need to understand the factors that

* Corresponding Author.

Email Address: khahan_n@rmutt.ac.th (K. Na-Nan)

<https://doi.org/10.21833/ijaas.2023.09.006>

Corresponding author's ORCID profile:

<https://orcid.org/0000-0002-5679-1070>

2313-626X/© 2023 The Authors. Published by IASE.

This is an open access article under the CC BY-NC-ND license

(<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>)

promote IWB among employees. IWB is crucial for organizations because it enables them to adapt to changes in the environment and gain a competitive advantage (West and Farr, 1990). IWB can be seen in various forms, such as developing new products, improving existing products, introducing new processes, and finding new ways to solve problems (De Jong and Den Hartog, 2007). Employees who exhibit IWB are more likely to have a positive impact on organizational performance and productivity (Shalley et al., 2004). Therefore, organizations need to promote a culture that encourages IWB among employees.

Perceived organizational support (POS) is positively related to innovative work behavior because it leads to increased motivation, job satisfaction, and a higher willingness to take risks and experiment with new ideas. Organizational support for creativity, such as providing training and resources, can also increase employees' innovative work behavior. POS is employees' perceptions of the extent to which the organization values their contributions and cares about their well-being (Eisenberger et al., 1986), and it has been found to be a significant predictor of IWB (Carmeli and Gittell, 2009). When employees recognize that their organization values and supports their efforts, they are more likely to engage in behaviors that benefit the organization, such as IWB. Furthermore, employees with high POS are more likely to experience positive emotions and job satisfaction, which can increase their motivation to engage in IWB (Eisenberger et al., 1997). Therefore, organizations need to create supportive work environments that value their employees' contributions and well-being to promote IWB.

Resilience (RES) is the singular variable that is intricately linked to innovative work behavior. Substantial research findings consistently demonstrate a favorable correlation between resilience and innovative work behavior. RES encompasses an individual's capacity to effectively adapt to and recuperate from various stressors and challenges (Luthans et al., 2007a). RES has been found to have a mediating influence on the relationship between POS and IWB (Carmeli and Gittell, 2009). When employees perceive high levels of POS, they experience a sense of belonging and social support, which can enhance their RES. This, in turn, can increase their motivation to engage in IWB. Furthermore, employees with high RES are more likely to persevere in the face of challenges and setbacks, which is essential for generating and implementing new ideas (Luthans et al., 2007b). Therefore, organizations need to promote supportive work environments that enhance employees' RES to stimulate IWB.

The social exchange theory (SET) proposes that social exchange is based on the exchange of resources and obligations between individuals in a relationship. In the context of the employee-employer relationship, social exchange can be defined as the exchange of tangible and intangible

resources between the employee and the organization. When employees recognize that their contributions are valued by the organization and that the organization cares about their well-being, they are more likely to reciprocate with positive behaviors, such as increased job performance and IWB. POS refers to an employee's belief that their organization values their contributions and cares about their well-being. POS has been linked to various positive outcomes, including increased job satisfaction, organizational commitment, and job performance (Eisenberger et al., 1986). Moreover, there is a growing body of literature that suggests POS is significantly related to IWB (Shin et al., 2017). The Social Exchange Theory proposes that the quality of the social exchange relationship between the employee and organization is critical to determining the employee's willingness to engage in IWB. When the employee perceives the organization's support as being of high quality, the employee is more likely to engage in IWB. This is because the quality of the social exchange relationship influences the employee's perceptions of the organization's credibility and legitimacy. When employees believe the organization is credible and legitimate, they are more willing to engage in IWB (Shin et al., 2017). Furthermore, the social exchange theory provides a useful framework for understanding the relationship between POS and IWB in the workplace. Employees who discern that their organization values their contributions and cares about their well-being are more likely to engage in IWB. The quality of the social exchange relationship between the employee and the organization is critical to determining the employee's willingness to engage in IWB. Therefore, fostering a supportive work environment that appreciates employees' contributions and cares about their well-being is essential for promoting IWB.

The social exchange theory posits that POS impacts IWB by virtue of resource exchange and reciprocal obligations within interpersonal relationships. Nevertheless, this perspective may not comprehensively elucidate the intricate dynamics inherent in the association between these constructs. The present scholars contest this theory's sufficiency by advancing the proposition that RES serves as a mediating variable in the nexus between POS and IWB. RES is posited to facilitate employees' capacity to navigate the challenges and uncertainties that accompany IWB, concurrently bolstering their proclivity for engaging in innovative endeavors. Antecedent research underscores RES as a substantive predictor of IWB (Wang and Hsieh, 2013; Tuncdogan et al., 2017). Moreover, Bakker and Demerouti (2014) proposed the Job Demands-Resources (JD-R) theory, which suggests that personal resources such as RES play a crucial role in aiding employees to cope with job demands and engage in IWB. The current study introduces a new perspective on the relationship between POS and IWB, and it could provide insights into how

organizations can foster supportive work environments that encourage employees to engage in IWB. Future research should explore the mediating effect of RES on the relationship between POS and IWB to better understand the underlying mechanisms that link these variables.

IWB is critical for organizations to remain competitive in today's business environment. POS is a significant predictor of IWB, and RES acts as a mediator in this relationship. Therefore, organizations need to create supportive work environments that appreciate the contributions made by employees and their well-being to promote IWB. Furthermore, organizations need to promote employees' RES to enhance their motivation and persistence to engage in IWB. By understanding and promoting these factors, organizations can create a culture that encourages employees to generate and implement new ideas, processes, and products that are novel and useful for the organization. This paper explores the relationship between POS and IWB as well as how RES acts as a mediator in this relationship.

2. Literature review

The SET is a theoretical framework used to explain how social exchange relationships between individuals and organizations influence behaviors and outcomes in the workplace (Blau, 1964). SET proposes that employees engage in a social exchange relationship with their organization, exchanging resources and obligations. When employees perceive that their organization values their contributions and cares about their well-being, they are more likely to reciprocate with positive behaviors, such as increased job performance and IWB. The concept of POS is a critical component of SET in the context of the employee-employer relationship. POS refers to an employee's belief that their organization values their contributions and cares about their well-being (Eisenberger et al., 1986). Numerous studies have demonstrated that POS is associated with various positive outcomes, including increased job satisfaction, organizational commitment, and job performance (Rhodes and Eisenberger, 2002). Therefore, understanding the factors that influence POS is essential for promoting positive outcomes in the workplace. In the proposed model of the relationship between POS and IWB, RES is introduced as a mediator. RES refers to an individual's ability to adapt and recover from adversity or challenging situations (Luthans et al., 2007b). RES has been linked to various positive outcomes, including increased job performance, job satisfaction, and organizational commitment (Tandogan and Ilhan, 2016). By introducing RES as a mediator, it can be easier to understand the underlying mechanisms that link POS to IWB. Understanding the relationships between POS, RES, and IWB is critical for organizations seeking to foster a supportive work environment that encourages innovation and positive outcomes in the workplace.

By applying SET to the proposed model, we can better understand the exchange relationship between the employee and the organization, and how this relationship can influence IWB. Therefore, SET provides a valuable theoretical framework for exploring the proposed model and its implications for organizational behavior and outcomes.

In conclusion, the SET is an essential framework for understanding the relationships between POS, RES, and IWB in the workplace. By exploring the exchange relationship between employees and organizations, it is possible to better comprehend how to foster a supportive work environment that encourages IWB and positive outcomes in the workplace. Therefore, SET provides a useful foundation for exploring the proposed model and its significance for organizational behavior and outcomes.

2.1. Innovation work behavior

For several decades, IWB has been a topic of interest for organizational researchers. IWB refers to employee behavior that involves generating and implementing novel and useful ideas in the workplace (Janssen, 2000). IWB is a crucial aspect of organizational success as it enables organizations to adapt to changing environments, improve productivity, and gain a competitive advantage (Scott and Bruce, 1994). Several studies have investigated the antecedents and outcomes of IWB. One antecedent that has received significant attention is POS. POS refers to the perceptions of employees concerning the extent to which their organizations appreciate their contributions and care about their well-being (Eisenberger et al., 1986). Studies have shown that POS is positively related to IWB (De Jong and Den Hartog, 2010; Zhu et al., 2018). For example, Zhu et al. (2018) found that employees who perceived higher levels of organizational support were more likely to engage in IWB.

Another factor that has been linked to IWB is job autonomy. Job autonomy refers to the extent to which employees have control over the tasks they perform and the methods they use to complete those tasks (Hackman and Oldham, 1976). Studies have shown that job autonomy is positively related to IWB (De Jong and Den Hartog, 2010; Shin and Zhou, 2007). For example, Shin and Zhou (2007) found that employees who had greater job autonomy were more likely to engage in IWB. Personality traits have also been linked to IWB. Specifically, studies have shown that individuals with higher levels of openness to experience are more likely to engage in IWB (Scott and Bruce, 1994; Shin and Zhou, 2007). Openness to experience refers to an individual's willingness to engage in new experiences and ideas (Costa and McCrae, 1992). In terms of outcomes, IWB has been linked to various positive outcomes, including increased job satisfaction (De Jong and Den Hartog, 2010), organizational commitment (De Jong and Den Hartog, 2010), and job performance (Shin

and Zhou, 2007). Moreover, IWB has been linked to organizational innovation and competitiveness (Scott and Bruce, 1994).

Measuring IWB is crucial for researchers and organizations seeking to promote a culture of innovation and improve organizational outcomes. Several measurement tools have been developed to assess IWB. In this literature review, the authors summarize some of the most commonly used IWB measurement tools and highlight relevant research that supports the validity and reliability of such tools. One commonly used tool to measure IWB is the IWB scale developed by Janssen (2004). The scale measures three dimensions of IWB including idea generation, idea promotion, and idea implementation. Several studies have demonstrated the validity and reliability of this scale (Zhou and George, 2001; Janssen, 2004). Another tool that has been used to measure IWB is the Creativity-Related Outcome Expectancy scale (CREO) developed by Tierney and Farmer (2002). This scale measures employees' expectations for the outcomes of their creative efforts. Several studies have demonstrated the validity and reliability of this scale (Tierney and Farmer, 2002; Janssen and Gao, 2015). The Idea Implementation Scale (IIS) developed by De Jong and Den Hartog (2010) is another commonly used tool to measure IWB. This scale measures the extent to which employees implement innovative ideas in the workplace. Several studies have demonstrated the validity and reliability of this scale (De Jong and Den Hartog, 2010; Shin and Zhou, 2007). The Situational Strength Inventory (SSI) developed by Smith and Kohn (2008) is a tool that measures the extent to which employees have the resources, support, and autonomy necessary to engage in IWB. Several studies have demonstrated the validity and reliability of this scale (Smith and Kohn, 2008; Tandogan and Ilhan, 2016). In conclusion, various measurement tools have been developed to assess IWB, including the IWB scale, the Creativity-Related Outcome Expectancy scale, the Idea Implementation Scale, and the Situational Strength Inventory. These tools have established their validity and reliability in various studies, making them useful for researchers and organizations seeking to measure IWB and promote a culture of innovation in the workplace.

In conclusion, previous research has identified several antecedents and outcomes of IWB, including POS, job autonomy, and personality traits. Understanding these factors is critical for organizations seeking to foster a culture of innovation and improve organizational outcomes.

2.2. Perceived organizational support

POS is a critical component of employee-employer relationships and it has been linked to various positive outcomes in the workplace. Several studies have investigated the antecedents and outcomes of POS. One antecedent of POS is transformational leadership. Transformational leaders inspire and motivate employees to think and

act beyond their self-interests for the good of the organization (Bass and Avolio, 1994). Studies have shown that transformational leadership is positively related to POS (Rhodes and Eisenberger, 2002). For example, Eisenberger et al. (2002) found that employees who perceived their supervisors to be transformational leaders reported higher levels of POS. Another antecedent of POS is job resources. Job resources refer to the physical, psychological, social, and organizational aspects of a job that are beneficial to an employee's well-being and work effectiveness (Bakker and Demerouti, 2014). Studies have shown that job resources are positively related to POS (Halbesleben et al., 2014; Shimazu et al., 2015). For example, Shimazu et al. (2015) found that employees who perceived high levels of access to job resources reported higher levels of POS.

In terms of outcomes, POS has been linked to various positive outcomes, including increased job satisfaction (Eisenberger et al., 2002), organizational commitment (Eisenberger et al., 1986), and job performance (Rhodes and Eisenberger, 2002). Moreover, POS has been linked to beneficial health-related outcomes, such as lower levels of burnout and stress (Halbesleben et al., 2014). In conclusion, previous research has identified several antecedents and outcomes of POS, including transformational leadership and job resources. Understanding these factors is critical for organizations seeking to foster supportive work environments that encourage positive outcomes in the workplace.

POS is a key construct in organizational research, and several measurement tools have been developed to assess POS. In this literature review, the authors summarize some of the most commonly used POS measurement tools and highlight relevant research that supports the validity and reliability of these tools. One widely used tool to measure POS is the POS scale developed by Eisenberger et al. (1986). This scale measures the perceptions of employees in terms of the extent to which their organizations value their contributions and care about their well-being. Several studies have demonstrated the validity and reliability of this scale (Eisenberger et al., 1986; Rhodes and Eisenberger, 2002). Another tool that has been used to measure POS is the Survey of Perceived Organizational Support (SPOS) developed by Shore et al. (2006). The scale measures employees' perceptions of the level of support they receive from their organizations. Several studies have demonstrated the validity and reliability of this scale (Allen et al., 2003). The Organizational Support Inventory (OSI) developed by Eisenberger et al. (2001) is another commonly used tool to measure POS. Similar to the SPOS, this scale measures the extent to which employees perceive support from their organizations. Several studies have demonstrated the validity and reliability of this scale (Rhodes and Eisenberger, 2002; Eisenberger et al., 2001). The Perceived Support for Innovation (PSI) scale developed by Scott and Bruce (1994) is a tool that measures employees' perceptions of the extent to which their organization supports innovation. The

validity and reliability of this scale have been verified by numerous studies (Scott and Bruce, 1994).

The relationship between POS and IWB has received considerable attention in the literature concerning the study of organizational support. This literature review summarizes some of the relevant research that has explored the relationship between POS and IWB. Several studies have suggested that POS is positively related to IWB. For example, Fan et al. (2022) found that POS was positively related to IWB among Chinese employees. Similarly, Wang (2022) found that POS was positively related to idea generation and implementation among Pakistani employees. Moreover, Carmeli et al. (2013) found that POS was positively related to innovative behavior among Israeli employees.

Other studies have explored the mediating mechanisms underlying the relationship between POS and IWB. For example, Eva et al. (2019) found that the relationship between POS and IWB was mediated by employees' intrinsic motivation. Similarly, Santosa et al. (2022) found that the relationship between POS and IWB was mediated by job satisfaction among employees. Some studies have also explored the moderating effects of individual-level and contextual factors on the relationship between POS and IWB. For instance, Akgunduz et al. (2018) found that proactive personalities among employees moderated the relationship between POS and IWB. Moreover, Musenze and Mayende (2023) found that organizational learning culture moderated the relationship between POS and IWB.

In summary, several studies have demonstrated a positive association between POS and IWB, and some studies have investigated the mediating and moderating mechanisms that underpin this relationship. An understanding of these mechanisms is crucial for organizations striving to cultivate a culture of innovation within their workforce. Based on the findings of previous research, the authors propose a hypothesis for this study.

Hypothesis 1: POS has a positive effect on IWB.

2.3. Resilience as a mediator

RES is a dynamic and multidimensional construct that has been the focus of significant research related to organizational literature. This literature review summarizes some of the key research studies that have explored the concept of RES and its effects on individuals as well as organizations. In organizational literature, the concept of RES has been suggested to mediate the relationship between various antecedents and outcomes. Several studies have examined the mediating role of RES in the relationship between stressors and outcomes. For example, Lin et al. (2020) found that RES mediated the relationship between job stress and job satisfaction among Chinese healthcare workers.

Similarly, Miao et al. (2013) found that RES mediated the relationship between perceived stress and work engagement among Chinese nurses. Other studies have explored the mediating role of RES in the relationship between antecedents and outcomes, such as job satisfaction and organizational commitment. For instance, Abualrub and Alghamdi (2012) found that RES mediated the relationship between job stressors and job satisfaction among Saudi Arabian nurses. Additionally, Jin et al. (2022) found that RES mediated the relationship between job stress and organizational commitment among Jordanian nurses.

Various studies have explored the mediating role of RES in the relationship between antecedents and outcomes, including job performance and creativity. For example, Tulucu et al. (2022) found that RES mediated the relationship between stressors and job performance among support personnel at a Chinese university. Similarly, Javed et al. (2020) found that RES mediated the relationship between intrinsic motivation and IWB among employees in Pakistan. In conclusion, several studies have explored the mediating role of RES in the relationship between various antecedents and outcomes in the organizational literature. RES has been found to mediate the relationship between job stress, perceived stress, job stressors, intrinsic motivation, and outcomes as well as job satisfaction, work engagement, organizational commitment, job performance, and IWB. Based on the findings of previous research, the authors propose a second hypothesis for this study.

Hypothesis 2: RES mediates the relationship between POS and IWB.

The researchers formulated a conceptual framework for their study based on a literature review and prior research. This framework serves as a guide for the current research and is expected to inform the research question, hypotheses, methodology, and analysis. However, more elaboration on the framework is suggested to establish its relevance and potential contributions to the study (Fig. 1).

3. Methodology

The current study utilized a population and sample group comprised of 3,124 members of the support staff at Rajamangala University of Technology in the central region of Thailand. The sample size of 355 was determined using the formula of Yamane (1967) with a 95% confidence level. The research employed stratified sampling to ensure the representation of the entire population by comparing the proportion of support staff from each of the five faculties within Rajamangala University of Technology. Convenience sampling was then used to distribute questionnaires.

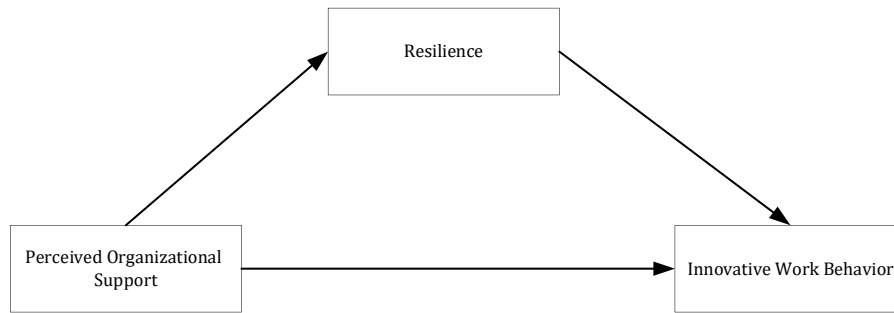


Fig. 1: Effect of POS on IWB through the mediating variables of RES

The research tool utilized for this study was a questionnaire divided into four sections, including a multiple-choice general information questionnaire with five questions, a questionnaire on POS adapted from Na-Nan and Wongsuwan (2020) based on the ideas of Rhodes and Eisenberger (2002), consisting of four domains and 15 questions, and a questionnaire on RES based on the ideas of Connor and Davidson (2003) with five domains and 25 questions, as well as a questionnaire on IWB based on the ideas of De Jong and Den Hartog (2010) with four domains and 10 questions. The content validity of the questionnaires was evaluated by three experts, and the content validity index was found to be greater than 0.50. The reliability of the questionnaires was assessed using Cronbach's alpha coefficient and yielded scores with high reliability, including a POS factor of 0.96, a psychological flexibility factor of 0.94, an IWB factor of 0.91, and an overall questionnaire reliability of 0.97.

In this research, the statistical analysis utilized a variety of descriptive statistics methods, including frequency distribution, percentage, mean, standard deviation, and inferential statistics. Additionally, the study employed both direct and indirect effects analysis using the Model 4 approach by Hayes (2013) and the PROCESS macro 3.1 software to assess the direct and indirect effects of the study variables. However, the manuscript would benefit from a more detailed description of the statistical analysis methods used in the research, including how the results were interpreted, and any potential limitations or alternative methods that could have been used for analysis. The authors tested the convergent validity of the scale using the concept by Fornell and Larcker (1981) and evaluated the construct validity of each factor in the model using confirmatory factor analysis. The factors were deemed to be valid based on the statistical values of congruence level, including Chi-square (χ^2), relative Chi-square (χ^2/df), goodness of fit index (GFI), adjusted goodness of fit index (AGFI), comparative fit index (CFI), standard root mean square residual (SRMR), and root mean square error of approximation (RMSEA) (Kline, 2023). Table 1 shows the construct validity values for each studied factor with standardized factor loading at a significance level of $p < 0.05$, indicating significant correlations among all questionnaire items under

the theoretical structure. To test the construct validity (Fornell and Larcker, 1981), the current study calculated the composite reliability (CR) and average variance extracted (AVE) scores for the final order of the scale and model structure. The composite reliability scores ranged from 0.917 to 0.965, exceeding the threshold of 0.7. However, the AVE scores ranged from 0.529 to 0.532, below the recommended criterion of $\text{AVE} > 0.50$.

4. Results

Regarding the sample group, the majority of respondents were female (68.45%), with the minority being male (31.55%). In terms of age, most respondents were between 31 and 40 years old (35.21%), followed by those aged 41-50 years (27.89%), those less than 30 years old (22.25%), and those more than 51 years old (14.65%). The majority of respondents were single (56.06%), followed by those who were married (41.69%), and those who were divorced/widowed/separated (2.25%). Additionally, approximately two-thirds of the respondents possessed a bachelor's degree (75.21%), while the remaining respondents had a higher education degree. The majority of the sample group had more than 6 years of work experience (61.97%), followed by those with 3-6 years of experience (17.46%), those with 1-3 years of experience (15.21%), and those with less than 1 year of experience (5.36%). The manuscript could elaborate further on the demographic characteristics of the sample group and how they may have influenced the research findings.

As presented by the study results in Table 2, the mean values for POS, RES, and IWB are 3.769, 4.039, and 3.906, respectively, while their standard deviations are 0.637, 0.560, and 0.593, respectively. The intercorrelations show a significant positive relationship between POS and RES ($r = 0.648$, $p < 0.01$), POS and IWB ($r = 0.670$, $p < 0.01$), and RES and IWB ($r = 0.662$, $p < 0.01$). These findings suggest that higher levels of POS and RES are associated with higher levels of IWB. It is recommended that the authors further elaborate on the implications of these results and discuss any potential limitations of the study. As for the correlation analysis among the three variables, there were 6 pairs with correlation coefficients ranging from 0.648 to 0.670, indicating

moderate to high correlations. These correlations did not exhibit multicollinearity. [Tabachnick and Fidell \(2013\)](#) suggested that multicollinearity occurs when the correlation coefficient between any pair of

variables is 0.90 or higher. Therefore, the results of the correlation analysis were consistent with the initial statistical assumptions.

Table 1: Confirmatory factor analysis results for the test questions

Latent factors/questions	Factor loading	AVE and composite reliability
POS: $\chi^2 = 51.569$, df = 41, p-value = 0.125, $\chi^2/\text{df} = 1.258$, GFI = 0.981, AGFI = 0.944, PGFI = 0.335, RMR = 0.020, RMSEA = 0.027		
POS1	0.815	CR = 0.942 AVE = 0.529
POS 2	0.856	
POS 3	0.887	
POS 4	0.906	
POS 5	0.689	
POS 6	0.718	
POS 7	0.729	
POS 8	0.629	
POS 9	0.546	
POS 10	0.589	
POS 11	0.567	
POS 12	0.680	
POS 13	0.755	
POS 14	0.729	
POS 15	0.703	
RES: $\chi^2 = 234.347$, df = 170, p-value = 0.001, $\chi^2/\text{df} = 1.379$, GFI = 0.950, AGFI = 0.9055, PGFI = 0.497, RMR = 0.017, RMSEA = 0.033		
RES1	0.672	CR = 0.965 AVE = 0.532
RES 2	0.698	
RES3	0.687	
RES4	0.707	
RES5	0.743	
RES6	0.672	
RES7	0.727	
RES8	0.694	
RES9	0.744	
RES10	0.771	
RES11	0.727	
RES12	0.663	
RES13	0.672	
RES14	0.779	
RES15	0.776	
RES16	0.812	
RES17	0.803	
RES18	0.834	
RES19	0.836	
RES20	0.785	
RES21	0.651	
RES22	0.735	
RES23	0.789	
RES24	0.420	
RES25	0.728	
IWB: $\chi^2 = 23.186$, df = 17, p-value = 0.143, $\chi^2/\text{df} = 1.364$, GFI = 0.987, AGFI = 0.958, PGFI = 0.305, RMR = 0.013, RMSEA = 0.032		
IWB1	0.416	CR = 0.917 AVE = 0.530
IWB 2	0.713	
IWB 3	0.735	
IWB 4	0.735	
IWB 5	0.764	
IWB 6	0.833	
IWB 7	0.790	
IWB 8	0.749	
IWB 9	0.724	
IWB 10	0.747	

Table 2: Mean, standard deviation, and correlation coefficients among the study variables

	Mean	S.D.	POS	RES	IWB
POS	3.769	0.637	1.00		
RES	4.039	0.560	0.648***	1.00	
IWB	3.906	0.593	0.670***	0.662***	1.00

***: Significance level at 0.001

Regarding the direct effects of POS on IWB, the results showed a path coefficient higher than 0.20 and statistical significance ($|t| > 2.58$, $p < 0.01$), indicating that POS significantly predicted the IWB of support staff at Rajamangala University of

Technology. The R^2 value was found to be 0.670, indicating that the model explained a substantial proportion of the variance in IWB. However, there is a concern that the path coefficient and R^2 value may be inflated by unmeasured variables that may have some indirect influence on the IWB of support staff at Rajamangala University of Technology. This issue requires further investigation to explore other factors that may affect the relationship between POS and IWB, as shown in [Fig. 2](#).

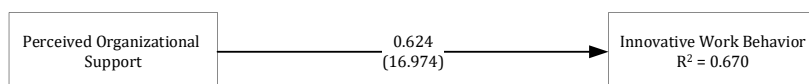


Fig. 2: Total effect of POF on EWA

After analyzing the model with the inclusion of the RES variable between POS and IWB of support staff at the Rajamangala University of Technology, it was found that the path coefficient between POS and IWB decreased by approximately 55.47%, from 0.624 to 0.387, while remaining statistically significant ($|t| > 2.58$, $p < 0.01$). The results indicate that POS has more influence on IWB than what is reflected by the model. This could be because RES acts as a mediator that transmits the influence of POS on the IWB of support staff at the Rajamangala University of Technology. Therefore, the perception of support from the organization helps support staff to exhibit IWB at a higher level. With good RES towards POS, the implementation of such behavior is expected to be more effective.

In this study, a resampling technique called bootstrap with replacement was used to test the mediation effect. The data were resampled with replacement 5,000 times from a sample size of $n=355$ units. Each resampled data set was analyzed by conducting a regression analysis with the mediator variable as the covariate. The output of the analysis yielded the direct and indirect effects of the independent variable on the dependent variable, as well as the standardized regression coefficient (path

coefficient) and the standard error (SE) of the path coefficient for each resampled data set. Two methods were then used to estimate the confidence interval (CI) of the indirect effect, including the bias-corrected and accelerated bootstrap method and the percentile bootstrap method. Table 3 shows the results for both methods. These analyses provide robust estimates of the indirect effect and its associated uncertainty.

Model 1 calculates the average of the product of path coefficients and the average of the SE, and then calculates the t-statistics and significance level. If $|t| > 2.00$, it indicates significance at the .05 level.

Model 2 takes the product of the path coefficients along the path entering and exiting the mediator, generates 5,000 random samples, and then sorts them from the lowest to the highest. It then checks whether the range of values between the 2.5th and 97.5th percentiles covers 0. If it does, it means that the product of the path coefficients is not significantly different from 0 at the 5% level of significance. The analysis of the indirect effect using Model 4 by Hayes (2013) PROCESS macro 3.1 in IBM SPSS Statistics version 24.0 for Windows shows the following results (Fig. 3).

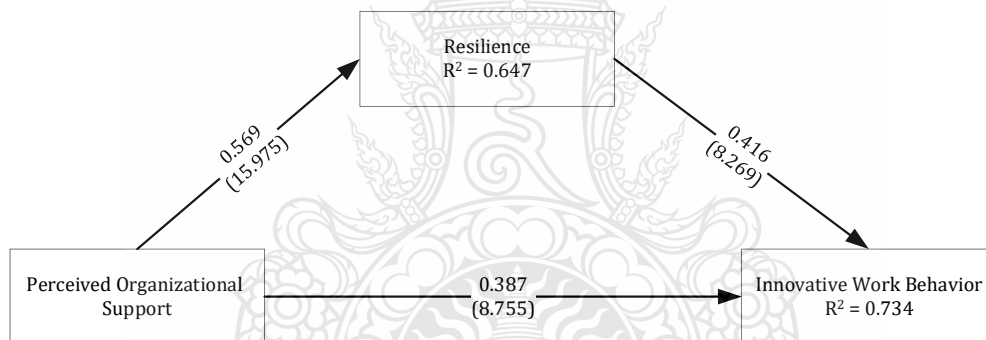


Fig. 3: Direct and indirect effects of POS on IWB through the mediating variables of RES

From Table 3, it was found that RES is a potential mediator variable that may link POS to IWB. The analysis revealed that when RES is increased between the POS and IWB, the path coefficient decreases significantly. Furthermore, when the significance of the mediated effect was tested using the bootstrapping method (Table 3), one mediating effect was found to be statistically significant ($p < .001$), indicating that although the property of POS is crucial for IWB, the RES of employees plays an important role in this relationship. Having good RES helps employees to adjust quickly, adapt fluidly to different situations, and learn as well as develop themselves effectively. Therefore, it is important to consider RES as a key factor to strengthen IWB among employees in the future.

5. Discussion

The SET suggests that individuals engage in social relationships with others based on the expectation of mutual benefits. This theory is often applied in the

workplace context, where employees provide efforts and contributions to their organizations in exchange for various types of rewards, including financial compensation, recognition, and support. According to the theory, employees are more likely to develop positive attitudes toward their organizations and exhibit positive behaviors, such as IWB, when they feel that their contributions are reciprocated by the organization.

Table 3: Test results of indirect effects through POS, RES, and IWB using the 5,000-round bootstrap method

Path analysis	Estimate	SE	t	95% CI	
				LL	UL
POS → RES → IWB	0.237	0.044	5.386	0.149	0.327

The present study found that POS was a significant predictor of IWB among support staff at the Rajamangala University of Technology. This finding is consistent with previous research that has shown a positive relationship between POS and various outcomes, including job satisfaction, organizational commitment, and task performance.

For example, a study by Eisenberger et al. (2002) found that POS was positively related to job satisfaction and performance and that this relationship was mediated by affective organizational commitment. Another study by Rhodes and Eisenberger (2002) found that POS was related to employees' willingness to engage in organizational citizenship behavior, which is a form of extra-role behavior that goes beyond the requirements of the job. The present study also identified RES as a potential mediator to potentially explain the relationship between POS and IWB. This finding is supported by previous research that has shown that RES is an important factor that can enhance employees' ability to cope with stress and adversity as well as to adapt to changing circumstances. For example, a study by Tuncdogan et al. (2017) found that individuals who scored high on RES were more likely to experience positive emotions and recover more quickly from negative events. Another study by Luthans and Youssef (2004) found that psychological capital, which includes RES as one of its components, was positively related to employee performance and well-being.

The results of this study also indicate that POS and RES are positively associated with IWB among support staff at Rajamangala University of Technology. This finding is consistent with previous research that has shown a positive relationship between POS and employee outcomes such as job satisfaction (Eisenberger et al., 1986), organizational commitment (Eisenberger et al., 1986), and job performance (Rhodes and Eisenberger, 2002). Similarly, previous studies have demonstrated a positive relationship between RES and employee outcomes such as job satisfaction (Mawritz et al., 2017), job performance (Hou et al., 2020), and organizational commitment (Youssef and Luthans, 2007). The findings of this study also suggest that RES acts as a mediator in the relationship between POS and IWB. This is consistent with the SET, which suggests that employees with POS are more likely to reciprocate by exhibiting positive behaviors such as innovation (Eisenberger et al., 1986). Furthermore, the mediating role of RES is consistent with previous research that has shown the importance of RES in facilitating the positive effects of organizational support on employee outcomes (Youssef and Luthans, 2007; Mawritz et al., 2017).

The present study contributes to the understanding of factors that promote innovative work behavior (IWB) among support staff at Rajamangala University of Technology. The findings underscore the importance of perceived organizational support (POS) and resilience (RES) in fostering IWB, while also highlighting the mediating role of RES in the relationship between POS and IWB.

Consistent with previous research, the results confirm a positive association between POS and IWB. This aligns with studies that have demonstrated the positive influence of POS on various employee outcomes, including job satisfaction, organizational

commitment, and task performance (Eisenberger et al., 2002). By reciprocating the support received from the organization, employees are more likely to develop positive attitudes and engage in behaviors that contribute to innovation. Furthermore, the positive relationship between RES and IWB found in this study is consistent with prior research highlighting the role of resilience in enhancing employee performance and well-being. Individuals with higher levels of resilience are better equipped to cope with stress, adapt to changing circumstances, and display positive work-related outcomes (Tandogan and Ilhan, 2016; Tuncdogan et al., 2017; Luthans and Youssef, 2004). The mediating effect of RES suggests that employees' resilience serves as a mechanism through which POS influences IWB. This finding supports the notion that a resilient workforce is more likely to engage in innovative behaviors when supported by the organization.

The results of this study align with the Social Exchange Theory (SET), which posits that individuals engage in social relationships based on the expectation of mutual benefits. In the workplace context, employees contribute their efforts and contributions to the organization, expecting various forms of rewards in return. The positive association between POS and IWB reflects the reciprocity between employees and the organization, as individuals who perceive greater organizational support are more motivated to exhibit innovative behaviors.

While this study provides valuable insights into the relationships between POS, RES, and IWB among support staff, there are certain limitations to consider. The findings are specific to the context of Rajamangala University of Technology and may not be generalizable to other employee populations or organizations. Future research should explore these relationships in diverse settings to enhance the generalizability of the findings.

In conclusion, this study contributes to the existing literature by emphasizing the significance of POS and RES in promoting IWB among support staff. The findings highlight the importance of cultivating supportive and resilient work environments to encourage employees' innovative behaviors. By aligning with previous research and theoretical frameworks, this study provides valuable insights for organizations seeking to enhance innovation within their workforce.

5.1. Theoretical implications

The present study has theoretical implications for the SET, which posits that individuals engage in social relationships based on the expectation of mutual benefits. Specifically, the findings suggest that employees are more likely to exhibit positive behaviors such as IWB when they observe support from their organization. This is consistent with previous research that has shown organizational support can lead to positive employee attitudes and behaviors, including job satisfaction, organizational

commitment, and job performance (Rhodes and Eisenberger, 2002; Eisenberger et al., 2002). Furthermore, the present study identified RES as a mediator in the relationship between POS and IWB, which supports the notion that resilient employees may be better equipped to cope with stress and adversity as well as to adapt to changing circumstances. This finding is consistent with previous research that has shown the importance of RES in facilitating positive employee outcomes (Luthans et al., 2007b; Youssef and Luthans, 2007; Mawritz et al., 2017).

5.2. Practical implications

This study has practical implications for organizations seeking to promote IWB among their employees. The findings suggest that organizations should provide support to employees in order to foster positive attitudes and behaviors. Specifically, organizations can provide various types of support, including emotional support, instrumental support, and informational support (Eisenberger et al., 1986). Additionally, organizations can promote RES among their employees by providing the training and resources employees need to cope with stress and adversity (Luthans et al., 2007b; Mawritz et al., 2017). By promoting supportive and resilient work environments, organizations can create a culture that encourages employees to engage in IWB which can lead to improved organizational performance and competitiveness.

5.3. Limitations and future research

This study involved several limitations that should be considered. First, the study was conducted at a single university in Thailand, which may limit the generalizability of the findings to other contexts. Future research should examine the relationships between POS, RES, and IWB in other settings and cultures to determine the generalizability of the findings. Second, the study used a cross-sectional design, which limited the ability to draw causal inferences. Future research should use longitudinal designs to examine the causal relationships between POS, RES, and IWB. Finally, the study relied on self-reported measures, which may have been subject to social desirability bias. Future research should use other methods to measure IWB, such as behavioral observation or performance data.

Overall, the present study provides valuable insights into the factors that promote IWB among support staff at Rajamangala University of Technology. The findings suggest that organizations should provide support to employees and promote RES in order to foster IWB among them. Future research should examine the relationships between POS, RES, and IWB in other contexts and cultures using longitudinal designs and other measures to strengthen the validity of the findings.

Compliance with ethical standards

Conflict of interest

The author(s) declared no potential conflicts of interest with respect to the research, authorship, and/or publication of this article.

References

- Abualrub RF and Alghamdi MG (2012). The impact of leadership styles on nurses' satisfaction and intention to stay among Saudi nurses. *Journal of Nursing Management*, 20(5): 668-678.
<https://doi.org/10.1111/j.1365-2834.2011.01320.x>
PMid:22823223
- Akgunduz Y, Alkan C, and Gök ÖA (2018). Perceived organizational support, employee creativity and proactive personality: The mediating effect of meaning of work. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 34: 105-114.
<https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2018.01.004>
- Allen DG, Shore LM, and Griffeth RW (2003). The role of perceived organizational support and supportive human resource practices in the turnover process. *Journal of Management*, 29(1): 99-118.
<https://doi.org/10.1177/014920630302900107>
- Bakker AB and Demerouti E (2014). Job demands-resources theory. In: Chen PY and Cooper CL (Eds.), *Wellbeing: A complete reference guide*: 1-28. John Wiley and Sons, Hoboken, USA.
<https://doi.org/10.1002/9781118539415.wbwell019>
- Bass BM and Avolio BJ (1994). *Improving organizational effectiveness through transformational leadership*. SAGE, Thousand Oaks, USA.
- Blau PM (1964). *Exchange and power in social life*. John Wiley and Sons, New York, USA.
- Carmeli A and Gittell JH (2009). High-quality relationships, psychological safety, and learning from failures in work organizations. *Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior*, 30(6): 709-729.
<https://doi.org/10.1002/job.565>
- Carmeli A, Gelbard R, and Reiter-Palmon R (2013). Leadership, creative problem-solving capacity, and creative performance: The importance of knowledge sharing. *Human Resource Management*, 52(1): 95-121.
<https://doi.org/10.1002/hrm.21514>
- Connor KM and Davidson JR (2003). Development of a new resilience scale: The Connor-Davidson resilience scale (CD-RISC). *Depression and Anxiety*, 18(2): 76-82.
<https://doi.org/10.1002/da.10113> PMid:12964174
- Costa PT and McCrae RR (1992). Four ways five factors are basic. *Personality and Individual Differences*, 13(6): 653-665.
[https://doi.org/10.1016/0191-8869\(92\)90236-1](https://doi.org/10.1016/0191-8869(92)90236-1)
- De Jong J and Den Hartog D (2010). Measuring innovative work behaviour. *Creativity and Innovation Management*, 19(1): 23-36. <https://doi.org/10.1111/j.1467-8691.2010.00547.x>
- De Jong JP and Den Hartog DN (2007). How leaders influence employees' innovative behaviour. *European Journal of Innovation Management*, 10(1): 41-64.
<https://doi.org/10.1108/14601060710720546>
- Eisenberger R, Armeli S, Rexwinkel B, Lynch PD, and Rhoades L (2001). Reciprocity of perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 86(1): 42-51.
<https://doi.org/10.1037/0021-9010.86.1.42>
PMid:11302232

- Eisenberger R, Cummings J, Armeli S, and Lynch P (1997). Perceived organizational support, discretionary treatment, and job satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 82(5): 812-820. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.82.5.812> **PMid:9337610**
- Eisenberger R, Huntington R, Hutchison S, and Sowa D (1986). Perceived organizational support. *Journal of Applied psychology*, 71(3): 500-507. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.71.3.500>
- Eisenberger R, Stinglhamber F, Vandenberghe C, Sucharski IL, and Rhoades L (2002). Perceived supervisor support: Contributions to perceived organizational support and employee retention. *Journal of Applied Psychology*, 87(3): 565-573. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.87.3.565> **PMid:12090614**
- Eva N, Robin M, Sendjaya S, Van Dierendonck D, and Liden RC (2019). Servant leadership: A systematic review and call for future research. *The Leadership Quarterly*, 30(1): 111-132. <https://doi.org/10.1016/j.leaqua.2018.07.004>
- Fan C, Tang S, Chen L, and Sun T (2022). Perceived organizational support and proactive innovation behavior: The mediating role of basic psychological needs. *Frontiers in Psychology*, 13: 804363. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.804363> **PMid:35369198 PMCID:PMC8971370**
- Fornell C and Larcker DF (1981). Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error. *Journal of Marketing Research*, 18(1): 39-50. <https://doi.org/10.1177/002224378101800104>
- Hackman JR and Oldham GR (1976). Motivation through the design of work: Test of a theory. *Organizational Behavior and Human Performance*, 16(2): 250-279. [https://doi.org/10.1016/0030-5073\(76\)90016-7](https://doi.org/10.1016/0030-5073(76)90016-7)
- Halbesleben JR, Neveu JP, Paustian-Underdahl SC, and Westman M (2014). Getting to the "COR" understanding the role of resources in conservation of resources theory. *Journal of Management*, 40(5): 1334-1364. <https://doi.org/10.1177/0149206314527130>
- Hayes AF (2013). Introduction to mediation, moderation, and conditional process analysis: A regression-based approach. Guilford Press, New York, USA.
- Hou J, He Y, Zhao X, Thai J, Fan M, Feng Y, and Huang L (2020). The effects of job satisfaction and psychological resilience on job performance among residents of the standardized residency training: A nationwide study in China. *Psychology, Health and Medicine*, 25(9): 1106-1118. <https://doi.org/10.1080/13548506.2019.1709652> **PMid:31992067**
- Janssen O (2000). Job demands, perceptions of effort-reward fairness and innovative work behaviour. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 73(3): 287-302. <https://doi.org/10.1348/096317900167038>
- Janssen O (2004). How fairness perceptions make innovative behavior more or less stressful. *Journal of Organizational Behavior*, 25(2): 201-215. <https://doi.org/10.1002/job.238>
- Janssen O and Gao L (2015). Supervisory responsiveness and employee self-perceived status and voice behavior. *Journal of Management*, 41(7): 1854-1872. <https://doi.org/10.1177/0149206312471386>
- Javed S, Malik A, and Alharbi MMH (2020). The relevance of leadership styles and Islamic work ethics in managerial effectiveness. *PSU Research Review*, 4(3): 189-207. <https://doi.org/10.1108/PRR-03-2019-0007>
- Jin X, Qing C, and Jin S (2022). Ethical leadership and innovative behavior: Mediating role of voice behavior and moderated mediation role of psychological safety. *Sustainability*, 14(9): 5125. <https://doi.org/10.3390/su14095125>
- Kline RB (2023). Principles and practice of structural equation modeling. 5th Edition, Guilford Publications, New York, USA.
- Lin L, Liu X, and He G (2020). Mindfulness and job satisfaction among hospital nurses: The mediating roles of positive affect and resilience. *Journal of Psychosocial Nursing and Mental Health Services*, 58(6): 46-55. <https://doi.org/10.3928/02793695-20200406-03> **PMid:32286665**
- Luthans F and Youssef CM (2004). Human, social, and now positive psychological capital management: Investing in people for competitive advantage. *Organizational Dynamics*, 33(2): 143-160. <https://doi.org/10.1016/j.orgdyn.2004.01.003>
- Luthans F, Avolio BJ, Avey JB, and Norman SM (2007a). Positive psychological capital: Measurement and relationship with performance and satisfaction. *Personnel Psychology*, 60(3): 541-572. <https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.2007.00083.x>
- Luthans F, Youssef CM, and Avolio BJ (2007b). Psychological capital: Developing the human competitive edge. Oxford University Press, Oxford, UK. <https://doi.org/10.1093/acprof:oso/9780195187526.001.0001> **PMid:16435945**
- Mawritz MB, Greenbaum RL, Butts MM, and Graham KA (2017). I just can't control myself: A self-regulation perspective on the abuse of deviant employees. *Academy of Management Journal*, 60(4): 1482-1503. <https://doi.org/10.5465/amj.2014.0409>
- Messmann G, Evers A, and Kreijns K (2022). The role of basic psychological needs satisfaction in the relationship between transformational leadership and innovative work behavior. *Human Resource Development Quarterly*, 33(1): 29-45. <https://doi.org/10.1002/hrdq.21451>
- Miao Q, Newman A, Yu J, and Xu L (2013). The relationship between ethical leadership and unethical pro-organizational behavior: Linear or curvilinear effects? *Journal of Business Ethics*, 116: 641-653. <https://doi.org/10.1007/s10551-012-1504-2>
- Musenze IA and Mayende TS (2023). Ethical leadership (EL) and innovative work behavior (IWB) in public universities: Examining the moderating role of perceived organizational support (POS). *Management Research Review*, 46(5): 682-701. <https://doi.org/10.1108/MRR-12-2021-0858>
- Na-Nan K and Wongsuwan N (2020). Development and validation of perceived workplace support for small and medium-sized enterprise employees. *International Journal of Organizational Analysis*, 28(1): 243-259. <https://doi.org/10.1108/IJOA-12-2018-1608>
- Rhodes L and Eisenberger R (2002). Perceived organizational support: A review of the literature. *Journal of Applied Psychology*, 87(4): 698-714. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.87.4.698> **PMid:12184574**
- Santosa TEC, Suharnomo, and Yuniawan A (2022). An examination of the antecedents and consequences of employee creativity in Indonesian radio industry. *The Journal of Behavioral Science*, 17(1): 1-15.
- Scott SG and Bruce RA (1994). Determinants of innovative behavior: A path model of individual innovation in the workplace. *Academy of Management Journal*, 37(3): 580-607. <https://doi.org/10.5465/256701>
- Shalley CE, Zhou J, and Oldham GR (2004). The effects of personal and contextual characteristics on creativity: Where should we go from here? *Journal of Management*, 30(6): 933-958. <https://doi.org/10.1016/j.jm.2004.06.007>
- Shimazu A, Schaufeli WB, Kamiyama K, and Kawakami N (2015). Workaholism vs. work engagement: The two different predictors of future well-being and performance. *International Journal of Behavioral Medicine*, 22: 18-23. <https://doi.org/10.1007/s12529-014-9410-x> **PMid:24696043**

- Shin SJ and Zhou J (2007). When is educational specialization heterogeneity related to creativity in research and development teams? Transformational leadership as a moderator. *Journal of Applied Psychology*, 92(6): 1709-1721. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.92.6.1709> **PMid:18020807**
- Shin SJ, Yuan F, and Zhou J (2017). When perceived innovation job requirement increases employee innovative behavior: A sensemaking perspective. *Journal of Organizational Behavior*, 38(1): 68-86. <https://doi.org/10.1002/job.2111>
- Shore LM, Tetrick LE, Lynch P, and Barksdale K (2006). Social and economic exchange: Construct development and validation. *Journal of Applied Social Psychology*, 36(4): 837-867. <https://doi.org/10.1111/j.0021-9029.2006.00046.x>
- Smith MA and Kohn A (2008). Spatial and temporal scales of neuronal correlation in primary visual cortex. *Journal of Neuroscience*, 28(48): 12591-12603. <https://doi.org/10.1523/JNEUROSCI.2929-08.2008> **PMid:19036953 PMCID:PMC2656500**
- Tabachnick BG and Fidell LS (2013). *Using multivariate statistics*. 6th Edition, Pearson, Boston, USA.
- Tandogan O and Ilhan BS (2016). Fear of crime in public spaces: From the view of women living in cities. *Procedia Engineering*, 161: 2011-2018. <https://doi.org/10.1016/j.proeng.2016.08.795>
- Tierney P and Farmer SM (2002). Creative self-efficacy: Its potential antecedents and relationship to creative performance. *Academy of Management Journal*, 45(6): 1137-1148. <https://doi.org/10.5465/3069429>
- Tulucu F, Anasori E, and Kinali Madanoglu G (2022). How does mindfulness boost work engagement and inhibit psychological distress among hospital employees during the COVID-19 pandemic? The mediating and moderating role of psychological resilience. *The Service Industries Journal*, 42(3-4): 131-147. <https://doi.org/10.1080/02642069.2021.2021182>
- Tuncdogan A, Acar OA, and Stam D (2017). Individual differences as antecedents of leader behavior: Towards an understanding of multi-level outcomes. *The Leadership Quarterly*, 28(1): 40-64. <https://doi.org/10.1016/j.leaqua.2016.10.011>
- Wang CJ (2022). Exploring the mechanisms linking transformational leadership, perceived organizational support, creativity, and performance in hospitality: The mediating role of affective organizational commitment. *Behavioral Sciences*, 12(10): 406. <https://doi.org/10.3390/bs12100406> **PMid:36285975 PMCID:PMC9598076**
- Wang DS and Hsieh CC (2013). The effect of authentic leadership on employee trust and employee engagement. *Social Behavior and Personality: An International Journal*, 41(4): 613-624. <https://doi.org/10.2224/sbp.2013.41.4.613>
- West MA and Farr JL (1990). *Innovation and creativity at work: Psychological and organizational strategies*. John Wiley and Sons, Hoboken, USA.
- Yamane T (1967). *Statistics: An introductory analysis*. Harper and Row, New York, USA.
- Youssef CM and Luthans F (2007). Positive organizational behavior in the workplace: The impact of hope, optimism, and resilience. *Journal of Management*, 33(5): 774-800. <https://doi.org/10.1177/0149206307305562>
- Zhou J and George JM (2001). When job dissatisfaction leads to creativity: Encouraging the expression of voice. *Academy of Management Journal*, 44(4): 682-696. <https://doi.org/10.5465/3069410>
- Zhu YQ, Gardner DG, and Chen HG (2018). Relationships between work team climate, individual motivation, and creativity. *Journal of Management*, 44(5): 2094-2115. <https://doi.org/10.1177/0149206316638161>

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล	นางสาววรรณรี ใจงาม
วัน เดือน ปี เกิด	2 กรกฎาคม 2540
ที่อยู่	234/33 แขวงท่าแร้ง เขตบางเขน กรุงเทพมหานคร 10220
การศึกษา	บัญชีบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ประสบการณ์การทำงาน	นักวิชาการการเงินและบัญชี กองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี พ.ศ. 2563 ถึง ปัจจุบัน
เบอร์โทรศัพท์	063-592-4454
อีเมล	woranaree_j@mutt.ac.th

