

อิทธิพลของความสามารถในการฟื้นคืนกลับ และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ที่ส่งผลต่อความยืดหยุ่นผูกพันในงานของพนักงานบริษัทธุรกิจค้าปลีกแห่งหนึ่ง

INFLUENCE OF RESILIENCE AND PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT ON WORK ENGAGEMENT OF EMPLOYEES IN A RETAIL COMPANY

ฤทธิเดช ตูย์มงคล^{1*} และทิพพินนา สมุทรานนท์²

Rithidej Tonmongkol^{1*} and Thipthinna Smuthranond²

^{1,2}ภาควิชาจิตวิทยา คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

^{1,2}Psychology Department, Faculty of Social Science, Kasetsart University

Received: June 7, 2024 / Revised: October 26, 2024 / Accepted: October 31, 2024

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการฟื้นคืนกลับและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับความยืดหยุ่นผูกพันในงานของพนักงานบริษัทธุรกิจค้าปลีกแห่งหนึ่ง และ 2) อิทธิพลของความสามารถในการฟื้นคืนกลับและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ส่งผลต่อความยืดหยุ่นผูกพันในงานของพนักงานบริษัทธุรกิจค้าปลีกแห่งหนึ่ง โดยมีกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 152 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ แบบสอบถามที่ได้รับการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาโดยให้ผู้เชี่ยวชาญ และนำไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน มีค่าความสัมพันธ์ของคะแนนรายข้อกับคะแนนรวมอยู่ระหว่าง .310-.898 และมีค่าความเชื่อมั่นอยู่ระหว่าง .887-.959 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน ผลการศึกษาพบว่า 1) ความสามารถในการฟื้นคืนกลับมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความยืดหยุ่นผูกพันในงานอยู่ในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญที่ .01 (ค่า $r = .506$) และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความยืดหยุ่นผูกพันในงานอยู่ในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญที่ .01 (ค่า $r = .734$) และ 2) ความสามารถในการฟื้นคืนกลับในด้านการต่อสู้เอาชนะอุปสรรคและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความยืดหยุ่นผูกพันในงาน ซึ่งตัวแปรดังกล่าวมีอิทธิพลต่อความยืดหยุ่นผูกพันในงานร้อยละ 58.30 ($R^2 = .583$) อย่างมีนัยสำคัญที่ .001 สมการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณในรูปแบบของคะแนนดิบ ได้แก่ $WE = .713 + .280 (RES_P) + .527 (POS)$

คำสำคัญ: ความสามารถในการฟื้นคืนกลับ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความยืดหยุ่นผูกพันในงาน

Abstract

The objectives of this study were to study: 1) the relationship between resilience and perceived organizational support, and work engagement of employees in a retail company; and 2) the influence of resilience and perceived organizational support on work engagement of employees in a retail company. The sample was consisted of 152 employees. The collected data from the questionnaires, which were validated for content by experts, were tested with a sample of 30 individuals. The item-total correlations were between .310 and .898, and the reliability coefficients were between .887 and .959. The data were analyzed using the percentage, mean, maximum value, minimum value, standard deviation, Pearson's product-moment correlation coefficient, and stepwise multiple regression analysis. Results of the study revealed that: 1) resilience was moderately and positively correlated with work engagement ($r = .506$); and perceived organizational support was highly and positively correlated with work engagement ($r = .734$); and 2) the aspect of struggle to overcome the obstacles of resilience and perceived organizational support had positive influential effects on work engagement by 58.30% ($R^2 = .583$), which was significant at the .001 level. The multiple regression equation in raw score form was $WE = .713 + .280 (RES_P) + .527 (POS)$

Keywords: Resilience, Perceived Organizational Support, Work Engagement

บทนำ

ปัจจุบันที่ยุคเทคโนโลยีและอินเทอร์เน็ตมีอิทธิพลต่อการดำรงชีวิตประจำวันอย่างมาก ส่งผลให้พฤติกรรมของผู้บริโภคในยุค 4.0 เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วตามความต้องการที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ล้วนแต่ทำให้ภาคธุรกิจมีการแข่งขันที่สูงขึ้น และยังต้องมีการปรับตัวอย่างรวดเร็ว เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค รวมไปถึงการพัฒนาที่รวดเร็วของเทคโนโลยีในปัจจุบัน ทำให้เกิดโมเดลธุรกิจใหม่ ๆ ที่สามารถเข้าถึงผู้บริโภคได้ง่ายขึ้น ก่อให้เกิดภาวะการแข่งขันที่รุนแรงมากขึ้นอีก ซึ่งแตกต่างจากการแข่งขันภาคอุตสาหกรรมค้าปลีกเดิม ๆ ในอดีตอย่างสิ้นเชิง จากการค้าปลีกดั้งเดิม (Traditional Retail) เช่น โชห่วย ร้านขายของชำ เป็นต้น สู่การค้าปลีกแบบผสมผสาน (Omnichannel Retailing) ที่มีการขายสินค้าผ่านช่องทางออนไลน์และร้านค้า (Adkison & Gauri, 2021) จากข้อมูลศูนย์วิจัย

กรุงศรีในปัจจุบันพบว่า การเติบโตของธุรกิจค้าปลีกในช่วงระหว่างปี 2024-2026 มีแนวโน้มที่จะเติบโตขึ้นเฉลี่ย 5.0-5.5 % ต่อปีซึ่งจะทำให้การแข่งขันของธุรกิจมีแนวโน้มรุนแรงขึ้นจากผู้ประกอบการเดิมและรายใหม่ รวมถึงคู่แข่งจากร้านค้าออนไลน์ทั้งในประเทศและต่างประเทศชาติ ที่เข้ามาทำการตลาดออนไลน์ ส่งผลให้ธุรกิจค้าปลีกมีการระดมทุนเพิ่มขึ้น จากการเร่งผสมผสานเทคโนโลยีเพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขัน และการปรับภูมิทัศน์ของธุรกิจค้าปลีกสู่การเติบโตแบบยั่งยืนและคำนึงถึงสิ่งแวดล้อม ซึ่งเป็นหนึ่งในเมกะเทรนด์ที่สำคัญของโลก (Krungsri Research, 2024)

ความยืดหยุ่นผูกพันในงานถือว่าเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญต่อองค์กรในปัจจุบัน จากงานวิจัยพบว่า หากพนักงานในองค์กรมีความยืดหยุ่นผูกพันในงานจะส่งผลต่อความรู้สึกเชิงบวกต่องาน ปฏิบัติงานด้วยความสุข ความสนุกสนาน มีความกระตือรือร้น

ในการปฏิบัติงาน (Bakker & Demerouti, 2008) โดยจะปฏิบัติงานได้ดีและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนอกเหนือจากบทบาทที่ได้รับมอบหมายไว้ (Bakker et al., 2004) ดังนั้นผู้ที่มีความยืดหยุ่นผูกพันในงานจะมีพลังในการทำงานสูง มีความขยันขันแข็งและกระตือรือร้นในการทำงาน มีความมุ่งมั่นทุ่มเทอุทิศตนให้กับงานอย่างเต็มที่ ความสามารถในการฟื้นคืนกลับ (Resilience) เป็นแรงจูงใจทำให้เกิดความยืดหยุ่นผูกพันในงานกับพนักงาน (Xanthopoulou et al., 2007) อีกทั้งจะถูกกล่าวถึงอย่างมากในมุมมองของการพัฒนาความสามารถของพนักงานให้มีทักษะดังกล่าว เพื่อที่จะสามารถปรับตัวในสถานการณ์ที่วิกฤตต้องอาศัยภูมิปัญญาทางด้านอารมณ์และจิตใจ สามารถทนทานต่อภาวะความกดดันได้ดี รู้จักจัดการกับความเครียดได้อย่างเหมาะสม ควบคุมอารมณ์ได้ดี ต่อกับทุกสถานการณ์ โดยมีพลังด้านความทนต่อแรงกดดัน พลังด้านกำลังใจ และพลังด้านการต่อสู้เอาชนะอุปสรรค ซึ่งบุคคลที่มีความสามารถในการฟื้นคืนกลับที่ดีนั้น จะมีความเชื่อมั่นศรัทธาและมีกำลังใจเป็นอย่างดี เชื่อว่าปัญหาอุปสรรคที่พบเจออยู่นั้นสามารถแก้ไขได้อย่างชาญฉลาด มีทักษะในการจัดการแก้ไขปัญหาที่เหมาะสม รวมทั้งสามารถปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ใหม่ ๆ ได้ (Department of Mental Health, 2020)

นอกจากนี้การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (Perceived Organizational Support) ก็เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อความยืดหยุ่นผูกพันในงาน ซึ่งการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรนั้น ทำให้พนักงานรับรู้ว่า องค์กรให้คุณค่าให้การยอมรับ และมองเห็นความสำคัญในการทุ่มเททำงาน มองเห็นว่าองค์กรมีความห่วงใย มีความผูกพันต่อพนักงาน การสนับสนุนที่มาจากองค์กร เช่น การจัดฝึกอบรม การสร้างนโยบายเพื่อตอบสนองความต้องการในด้านต่าง ๆ ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ เป็นสิ่งที่พนักงานในองค์กรรับรู้ และองค์กรสามารถสร้างปัจจัยที่เอื้อให้พนักงานรับรู้ถึงการสนับสนุนจากองค์กรได้ เมื่อพนักงานรับรู้สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้พนักงานก็จะตอบสนองต่อองค์กร

เกิดเป็นพฤติกรรมการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายและสร้างผลงานที่ดีกว่าเดิม (Eisenberger et al., 1986) และจากศึกษาของ Caesens และ Stinglhamber (2014) พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรยังส่งผลเชิงบวกต่อการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานของพนักงาน รวมไปถึงเพิ่มความยืดหยุ่นผูกพันในงานของพนักงานอีกด้วย

วัตถุประสงค์

1. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการฟื้นคืนกลับและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับความยืดหยุ่นผูกพันในงานของพนักงานบริษัทธุรกิจค้าปลีกแห่งหนึ่ง
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของความสามารถในการฟื้นคืนกลับและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ส่งผลต่อความยืดหยุ่นผูกพันในงานของพนักงานบริษัทธุรกิจค้าปลีกแห่งหนึ่ง

บททบทวนวรรณกรรม

การศึกษาครั้งนี้ได้ศึกษาและวิเคราะห์แนวคิด ทฤษฎีและการทบทวนวรรณกรรมการวิจัยต่าง ๆ เพื่อนำไปสู่การสร้างกรอบแนวคิดและสมมติฐาน ดังนี้

ความสามารถในการฟื้นคืนกลับ (Resilience) หมายถึง ความสามารถเฉพาะของแต่ละบุคคลทั้งทางอารมณ์ จิตใจในการปรับตัว สามารถเผชิญหน้าและจัดการกับปัญหา อุปสรรคต่าง ๆ ได้ สำหรับประเทศไทย (Department of Mental Health, 2020) ได้พัฒนาแบบประเมินวัดความสามารถในการฟื้นคืนกลับสำหรับผู้ใหญ่ โดยมีจุดมุ่งหมายให้คนไทยที่มีอายุระหว่าง 25-60 ปี ได้นำไปใช้ในการค้นหาจุดอ่อน จุดแข็ง และพัฒนาตนเองให้พร้อมรับมือเหตุการณ์วิกฤตต่าง ๆ โดยแบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ 1) ด้านความทนต่อแรงกดดัน 2) ด้านกำลังใจ และ 3) ด้านการต่อสู้เอาชนะอุปสรรค

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (Perceived Organizational Support) หมายถึง ความเชื่อของ

พนักงานว่า องค์การได้มองเห็นคุณค่าในการทุ่มเท การปฏิบัติงานของพนักงาน ห่วงใยในความเป็นอยู่ที่ดี ของพนักงาน ใส่ใจพนักงาน และพร้อมที่จะจัดหา ทรัพยากรเพื่อช่วยให้พนักงานสามารถปฏิบัติงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งการรับรู้การสนับสนุนจาก องค์การถือเป็นส่วนสำคัญอย่างยิ่งที่จะส่งผลให้เกิด การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของพนักงานในทิศทาง ที่ดี อีกทั้งยังส่งผลดีต่อองค์การ คือ พนักงานมีความ ผูกพันต่อองค์การ เกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีความใส่ใจในงานมากขึ้น เพิ่มผลการปฏิบัติงาน เกิด ความสัมพันธ์ที่ดีต่อองค์การ และลดพฤติกรรมถอยหนี จากงานและองค์การ (Rhoades & Eisenberger, 2002) จากการศึกษาของ Rhoades และ Eisenberger (2002) พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้การสนับสนุน จากองค์การ มีปัจจัย 3 ด้านที่ส่งผลต่อการรับรู้การ สนับสนุนจากองค์การ คือ 1) ด้านความยุติธรรม 2) ด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างาน และ 3) ด้าน รางวัลและสภาพการทำงานขององค์การ

ความยึดมั่นผูกพันในงาน (Work Engagement) หมายถึง สภาวะทางจิตใจ ทางอารมณ์และคิดเชิงบวก ที่เกี่ยวข้องกับงาน มีพลังในการปฏิบัติงานสูง มีความ กระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน และมุ่งมั่นที่จะให้การ ปฏิบัติงานนั้นประสบผลสำเร็จ ทั้งนี้ความยึดมั่นผูกพัน ในงาน ได้รับความสนใจในวงการธุรกิจและวงการ ให้คำปรึกษา ในเศรษฐกิจยุคฐานข้อมูลข่าวสาร (Information Economy) และเศรษฐกิจยุคฐาน บริการ (Service Economy) ในช่วงคริสต์ศตวรรษที่ 21 โลกปัจจุบันของการทำงานถูกขับเคลื่อนด้วยการ ทำงานที่ต้องใช้ความคิดสร้างสรรค์ จากความก้าวหน้า ของการแข่งขันธุรกิจ ที่ต้องอาศัยทั้งในเรื่องของ คุณภาพ ประสิทธิภาพในการทำงานและการบริการ ที่เพิ่มมากขึ้น ดังนั้นองค์การสมัยใหม่จึงคาดหวังให้ พนักงานมีการทำงานเชิงรุก มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และมีการทำงานให้มีคุณภาพอย่างเหนือมาตรฐาน รวมถึงองค์การยังต้องการพนักงานที่มีพลัง มีความ ทุ่มเทในการทำงาน ซึ่งแสดงให้เห็นว่าพนักงานเหล่านั้น

มีความยึดมั่นผูกพันกับงานของตนเอง (Chongvisal, 2018) จากการศึกษาของ Schaufeli และ Bakker (2010) พบว่า องค์ประกอบของความยึดมั่นผูกพัน ในงานแบ่งออกทั้งหมด 3 ประการ 1) กระตือรือร้น 2) เต็มใจอุทิศตนให้กับงาน และ 3) ความรู้สึกว่างาน เป็นส่วนหนึ่งของชีวิต

การพัฒนาศมมติฐาน

จากแนวคิดทฤษฎีและการทบทวนวรรณกรรม การวิจัย ผู้ศึกษาได้กำหนดตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ครั้งนี้ประกอบด้วย 3 ตัวแปร ความสามารถในการ พินิจกลับ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ และ ความยึดมั่นผูกพันในงาน โดยมีเหตุผลในการเลือก ตัวแปรอยู่บนพื้นฐานของงานวิจัยเชิงประจักษ์ในอดีต และแนวคิดต่อไปนี้

ความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการ พินิจกลับและความยึดมั่นผูกพันในงาน

Judith และ Tertindi (2014) พบว่า ความ สามารถในการพินิจกลับมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับ ความยึดมั่นผูกพันในงาน นอกจากนี้ Lhalloubi และ Ibnchahid (2020) กล่าวว่า ความสามารถในการ พินิจกลับมีอิทธิพลเชิงบวกเป็นอย่างมากต่อความ ยึดมั่นผูกพันในงาน

สมมติฐานที่ 1 ความสามารถในการพินิจกลับ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความยึดมั่นผูกพันในงาน ของพนักงานบริษัทธุรกิจค้าปลีกแห่งหนึ่งระดับใด

ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุน จากองค์การและความยึดมั่นผูกพันในงาน

Jaiyen (2019) พบว่า การรับรู้การสนับสนุน จากองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความยึดมั่น ผูกพันในงาน นอกจากนี้ Ali et al. (2018) พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีอิทธิพลเชิงบวก ต่อความยึดมั่นผูกพันในงาน

สมมติฐานที่ 2 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความยึดมั่นผูกพันในงาน ของพนักงานบริษัทธุรกิจค้าปลีกแห่งหนึ่งระดับใด

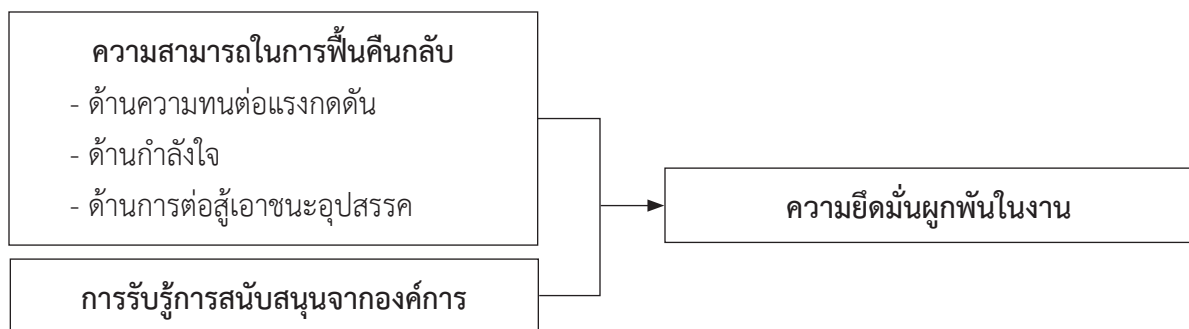
ความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการฟื้นคืนกลับ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและความยืดหยุ่นผูกพันในงาน

Using และ Chongvisal (2019) พบว่า ความสามารถในการฟื้นคืนกลับมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความยืดหยุ่นผูกพันในงาน ส่วน Najeemdeen et al. (2018) ที่พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรส่งผลเชิง

บวกต่อความยืดหยุ่นผูกพันในงาน

สมมติฐานที่ 3 ความสามารถในการฟื้นคืนกลับและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความยืดหยุ่นผูกพันในงานของพนักงานบริษัทธุรกิจค้าปลีกแห่งหนึ่ง

จากการศึกษาดังกล่าวข้างต้นผู้ศึกษาจึงกำหนดกรอบแนวคิดการศึกษาดังแสดงในภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวความคิดในการศึกษา แสดงความสัมพันธ์ของตัวแปรต้นและตัวแปรตาม

วิธีการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ศึกษาในครั้งนี้คือ พนักงานรายเดือนในตำแหน่งเจ้าหน้าที่และเจ้าหน้าที่อาวุโส ในระดับปฏิบัติงาน ซึ่งเจ้าหน้าที่ทั้ง 2 ตำแหน่ง มีลักษณะงานคล้ายคลึงกัน มีอายุงานมากกว่า 1 ปีขึ้นไป ประกอบด้วย 6 สายงาน คือ ด้านจัดซื้อ ด้านบริการลูกค้า ด้านปฏิบัติการ ด้านบริหารผลิตภัณฑ์ ด้านการตลาด และด้านคลังสินค้า จำนวน 250 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 27 มิถุนายน 2566)

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 152 คน ด้วยการเปิดตารางของ Krejcie และ Morgan (1970) โดยค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้กำหนดความคลาดเคลื่อนที่ 0.05 และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นตามสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling) ตามสายงานที่พนักงานรายเดือนในตำแหน่งเจ้าหน้าที่และเจ้าหน้าที่อาวุโส ของทั้ง 6 สายงาน จากนั้นใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย ด้วย

การจับสลากรหัสพนักงานโดยไม่มีการใส่รหัสพนักงานเดิมเข้าไปจับซ้ำ จนกว่าจะได้กลุ่มตัวอย่างครบจำนวนที่ได้คำนวณไว้

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ผู้ศึกษาใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการศึกษาในครั้งนี้โดยแบบสอบถามประกอบด้วยข้อคำถาม 4 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 6 ข้อ ที่เกี่ยวกับเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้ต่อเดือน และอายุงาน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความสามารถในการฟื้นคืนกลับ โดยผู้ศึกษาใช้แบบสอบถามของ Department of Mental Health (2020) ซึ่งใช้ประเมินความสามารถในการฟื้นคืนกลับของบุคคลทั้ง 3 องค์ประกอบ คือ 1) ด้านความทนต่อแรงกดดัน 2) ด้านกำลังใจ และ 3) ด้านการต่อสู้เอาชนะอุปสรรค

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ผู้ศึกษาได้สร้างขึ้นจากแนวคิดของ

Rhoades และ Eisenberger (2002) โดยมีปัจจัย 3 ด้าน คือ 1) ด้านความยุติธรรม 2) ด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างาน และ 3) ด้านรางวัลและสภาพการทำงานขององค์กร

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามความยึดมั่นผูกพันในงาน ผู้ศึกษาได้ใช้แบบสอบถามของ Chongvisal (2016) ซึ่งแปลและพัฒนาข้อคำถามจากแบบสอบถาม Utrecht Work Engagement Scale (UWES) ของ Schaufeli และ Bakker (2003) โดยแบ่งออกเป็นทั้งหมด 3 ประการ คือ 1) กระตือรือร้น 2) เต็มใจอุทิศตนให้กับงาน และ 3) ความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของชีวิต

โดยแบบสอบถามส่วนที่ 2 ถึง 4 มีการกำหนดลักษณะของข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่าจำแนกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ น้อยที่สุด น้อย ปานกลางมาก และมากที่สุด

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระหลัก เพื่อพิจารณาความเที่ยงตรง (Validity) ของแบบสอบถามให้มีความถูกต้องของเนื้อหา โดยตรวจสอบค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item-Objective Congruence) ได้ค่าอยู่ 1.00 จากนั้นคำนวณหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้วยการไปทดลองใช้ (Try-Out) กับกลุ่มที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษา จำนวน 30 คน นำข้อมูลที่ได้ มาวิเคราะห์เพื่อหาค่าความสัมพันธ์ของคะแนนรายข้อกับคะแนนรวม (Item-Total Correlation) ของข้อคำถามในแต่ละข้อโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ซึ่งค่า r ที่ได้ต้องไม่ต่ำกว่า .30 (Field, 2009) ค่าที่ได้อยู่ระหว่าง .310-.898 แล้วจึงนำมาหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) ด้วยวิธีวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ที่มีค่ามากกว่า 0.7 (Sürücü & Maslakçı, 2020; Nunnally, 1978) ซึ่งผลจากการคำนวณพบว่า มีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ความสามารถในการฟื้นคืนกลับ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและความยึดมั่นผูกพันในงาน เท่ากับ .887, .936 และ .959 ตามลำดับ ซึ่งค่าที่ได้ถือว่าแบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่นอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ และก่อนนำข้อมูลไปใช้ทดสอบสมมติฐาน ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระหลักพิจารณาความเที่ยงตรงอีกครั้งโดยตรวจสอบค่าดัชนีความสอดคล้องได้ค่าอยู่ที่ 1.00 จากนั้นผู้ศึกษานำข้อมูลมาคำนวณหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้วยการสุ่มข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน โดยได้ค่า r ที่ได้อยู่ระหว่าง .301-.897 และมีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ความสามารถในการฟื้นคืนกลับ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและความยึดมั่นผูกพันในงาน เท่ากับ .899, .938 และ .960 ตามลำดับ ซึ่งถือว่าแบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่นอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ ดังนั้นผู้ศึกษาจึงนำแบบสอบถามไปทดสอบสมมติฐาน

การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้ผู้ศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป เพื่อใช้ในการหาร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในการอธิบายข้อมูลส่วนบุคคล ความสามารถในการฟื้นคืนกลับ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และความยึดมั่นผูกพันในงาน การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) โดยกำหนดเกณฑ์การแปลค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ออกเป็น 5 ระดับ คือ ระดับสูงมาก หมายถึง ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ตั้งแต่ .91-1.00 ระดับสูง หมายถึง ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ตั้งแต่ .71-.90 ระดับปานกลาง หมายถึง ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ตั้งแต่ .31-.70 ระดับต่ำ หมายถึง ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ตั้งแต่ .01-.30 และไม่มีความสัมพันธ์ หมายถึง มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0 (Wongrattana, 2017) เพื่อเป็นการแสดงถึงระดับความสัมพันธ์ของตัวแปร รวมไปถึงตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกัน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

(Multiple Regression Analysis) ใช้วิเคราะห์และพยากรณ์ตัวแปรตามหนึ่งตัวที่เป็นผลมาจากตัวแปรอิสระสองตัวขึ้นไป โดยใช้เทคนิควิธีแบบขั้นตอน (Stepwise) และกำหนดค่ามีนัยสำคัญที่ .05

ผลการวิจัย

ข้อมูลพนักงานกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้จำนวน 152 คน ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร จากสมมติฐานที่ 1 และ 2 โดยใช้การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันพบว่า ความสามารถในการฟื้นคืนกลับมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความยืดหยุ่นพนักงานในงานของพนักงานบริษัทธุรกิจค้าปลีกแห่งหนึ่ง อยู่ในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญ

ที่ .01 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .506 และเมื่อพิจารณาแต่ละด้านของความสามารถในการฟื้นคืนกลับ ทั้ง 3 ด้าน พบว่า ด้านความทนต่อแรงกดดัน ด้านกำลังใจ และด้านการต่อสู้เอาชนะอุปสรรคพบว่า มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความยืดหยุ่นพนักงานในงานอยู่ในระดับปานกลาง ทั้ง 3 ด้าน อย่างมีนัยสำคัญที่ .01 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .443 .318 และ .577 ตามลำดับ และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความยืดหยุ่นพนักงานในงานของพนักงานบริษัทธุรกิจค้าปลีกแห่งหนึ่ง อยู่ในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญที่ .01 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .734 ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร (n = 152)

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ กับความยืดหยุ่นพนักงานในงาน	ระดับ
ความสามารถในการฟื้นคืนกลับโดยรวม	.506**	ปานกลาง
ด้านความทนต่อแรงกดดัน	.443**	ปานกลาง
ด้านกำลังใจ	.318**	ปานกลาง
ด้านการต่อสู้เอาชนะอุปสรรค	.577**	ปานกลาง
การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร	.734**	สูง

** มีนัยสำคัญที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ของความสามารถในการฟื้นคืนกลับและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรว่ามีอิทธิพลต่อความยืดหยุ่นพนักงาน ตามสมมติฐานที่ 3 และเพื่อให้ทราบว่าสามารถใช้วิธีการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) ได้ ผู้ศึกษาจึงได้นำข้อมูลไปวิเคราะห์ ทดสอบเงื่อนไข Multicollinearity ด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระ ซึ่งผลการวิเคราะห์พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง .287-.620 อย่างมีนัยสำคัญที่ .01 ซึ่งแสดง

ให้เห็นว่า ตัวแปรอิสระความสัมพันธ์สูงไม่เกิน .80 จึงสามารถนำไปวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนได้ซึ่งพบว่า ความสามารถในการฟื้นคืนกลับด้านการต่อสู้เอาชนะอุปสรรค และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลต่อความยืดหยุ่นพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญที่ .001 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ .763 และมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพล (R^2) เท่ากับ .583 สามารถเขียนเป็นสมการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณในรูปแบบของคะแนนดิบได้ ดังนี้

$WE = .713 + .280 (RES_P) + .527 (POS)$
และสมการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณในรูปแบบ
คะแนนมาตรฐาน

$$ZWE = .251 (ZRES_P) + .597 (ZPOS)$$

สรุปได้ว่าถ้าความสามารถฟื้นคืนกลับด้าน
การต่อสู้เอาชนะอุปสรรค (RES_P) เพิ่มขึ้น 1 หน่วยโดย

ไม่มีปัจจัยอื่น ๆ เข้ามาเกี่ยวข้อง คาดว่าจะทำให้ความ
ยืดหยุ่นผูกพันในงาน (WE) เพิ่มขึ้นเท่ากับ .280 หน่วย
และถ้าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (POS)
เพิ่มขึ้น 1 หน่วยโดยไม่มีปัจจัยอื่น ๆ เข้ามาเกี่ยวข้อง
คาดว่าจะทำให้ความยืดหยุ่นผูกพันในงาน เพิ่มขึ้น
เท่ากับ .527 หน่วย ดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนของตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความยืดหยุ่นผูกพันในงาน

ตัวแปรอิสระ	b	SEb	Beta	t	p
ความสามารถในการฟื้นคืนกลับด้านการต่อสู้เอาชนะอุปสรรค	.280	.070	.251	3.975	.000
การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร	.527	.056	.597	9.456	.000
ค่าคงที่ (Constant)	.713	.240			

$R = .763$ $R^2 = .583$ $R^2_{adj} = .577$ $F_{Overall} = 104.115$ $Sig\ F = .000$

อภิปรายผล

1. ความสามารถในการฟื้นคืนกลับมีความ
สัมพันธ์ทางบวกกับความยืดหยุ่นผูกพันในงาน อย่างมี
นัยสำคัญที่ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ
.506 นั้นหมายความว่า ความสามารถในการฟื้นคืนกลับ
โดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความยืดหยุ่นผูกพัน
ในงานอยู่ในระดับปานกลาง อาจเนื่องมาจากการที่
พนักงานมีความสามารถทางอารมณ์ สามารถปรับตัว
ฟื้นฟูสภาพอารมณ์และจิตใจ สามารถรับมือกับเหตุการณ์
ต่าง ๆ ได้ในระดับหนึ่ง ทำให้พนักงานยังมีพลังในการ
ปฏิบัติงาน มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน และ
มุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จ จึงทำให้ความสามารถ
ในการฟื้นคืนกลับโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับ
ความยืดหยุ่นผูกพันในงานซึ่งสอดคล้องกับการศึกษา
ของ Othman และ Nasurdin (2011) ที่พบว่า ความ
สามารถในการฟื้นคืนกลับมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับ
ความยืดหยุ่นผูกพันในงาน

เมื่อพิจารณาารายด้านพบว่า ความสามารถในการ
การฟื้นคืนกลับด้านความทนต่อแรงกดดัน มีความ

สัมพันธ์ทางบวกกับความยืดหยุ่นผูกพันในงาน อย่าง
มีนัยสำคัญที่ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
เท่ากับ .443 นั้นหมายความว่า ความสามารถในการ
ฟื้นคืนกลับด้านความทนต่อแรงกดดัน มีความสัมพันธ์
ทางบวกกับความยืดหยุ่นผูกพันในงานอยู่ในระดับ
ปานกลาง อาจเนื่องมาจากพนักงานมีวิธีการดูแล
สภาพจิตใจและสามารถจัดการอารมณ์ของตนเอง จาก
การทำงานได้ในระดับหนึ่ง แม้จะอยู่ในสถานการณ์ที่
กดดันจากการแข่งขันของธุรกิจค้าปลีก ก็พร้อมที่จะ
มีความมุ่งมั่น และมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติ
งานได้สำเร็จ จึงทำให้ความสามารถในการฟื้นคืนกลับ
ด้านความทนต่อแรงกดดันมีความสัมพันธ์ทางบวกกับ
ความยืดหยุ่นผูกพันในงาน สอดคล้องกับการศึกษาของ
Aggarwal (2022) และ Kasparkova et al. (2018) ที่
พบว่า ความสามารถในการฟื้นคืนกลับมีความสัมพันธ์
เชิงบวกกับความยืดหยุ่นผูกพันในงาน

ความสามารถในการฟื้นคืนกลับด้านกำลังใจ
มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความยืดหยุ่นผูกพันในงาน
อย่างมีนัยสำคัญที่ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

เท่ากับ .318 นั้นหมายความว่า ความสามารถในการฟื้นคืนกลับด้านกำลังใจ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความยืดหยุ่นผูกพันในงานอยู่ในระดับปานกลาง อาจเนื่องมาจากพนักงานค่อนข้างมีกำลังใจและแรงใจที่ดี สามารถสร้างกำลังใจได้ด้วยตัวเอง หรือจากหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน ทำให้พนักงานมีพลังในการปฏิบัติงาน เกิดความกระตือรือร้น ทำให้งานนั้นประสบความสำเร็จในระดับหนึ่ง จึงทำให้ความสามารถในการฟื้นคืนกลับด้านกำลังใจ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความยืดหยุ่นผูกพันในงาน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Blaique et al. (2021) และ Kaewpradit et al. (2023) ที่พบว่า ความสามารถในการฟื้นคืนกลับมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความยืดหยุ่นผูกพันในงาน

ความสามารถในการฟื้นคืนกลับด้านการต่อสู้เอาชนะอุปสรรค มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความยืดหยุ่นผูกพันในงานของพนักงานบริษัทธุรกิจค้าปลีกแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญที่ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .577 นั้นหมายความว่า ความสามารถในการฟื้นคืนกลับด้านการต่อสู้เอาชนะอุปสรรคมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความยืดหยุ่นผูกพันในงานอยู่ในระดับปานกลาง อาจเนื่องมาจาก พนักงานสามารถต่อสู้เอาชนะปัญหาที่เกิดขึ้นจากสถานการณ์วิกฤตต่าง ๆ ได้ในระดับหนึ่ง เพราะพนักงานมีความคิดเชิงบวกเกี่ยวกับการทำงาน ทำให้พนักงานมีพลังในการปฏิบัติงานสูง มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน มุ่งมั่นที่จะให้งานประสบความสำเร็จ จึงทำให้ความสามารถในการฟื้นคืนกลับด้านการต่อสู้เอาชนะอุปสรรค มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความยืดหยุ่นผูกพันในงาน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Huaman et al. (2023) และ Black et al. (2017) ที่พบว่า ความสามารถในการฟื้นคืนกลับมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความยืดหยุ่นผูกพันในงาน

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความยืดหยุ่นผูกพันในงาน อย่างมีนัยสำคัญที่ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

เท่ากับ .734 นั้นหมายความว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความยืดหยุ่นผูกพันในงานอยู่ในระดับสูง อาจเนื่องมาจากพนักงานมีความเชื่อว่าองค์กรได้มองเห็นคุณค่าในการทุ่มเท การปฏิบัติงาน ห่วงใยพนักงาน และจัดหาทรัพยากรให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น คอมพิวเตอร์ที่ทันสมัย และโปรแกรมต่าง ๆ ในการทำงาน ที่จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เป็นต้น เมื่อพนักงานรับรู้สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้พนักงานก็จะตอบสนองต่อการ โดยกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน สร้างผลงานดีกว่าเดิม เต็มใจอุทิศตนให้กับงาน และรู้สึกที่งานเป็นส่วนหนึ่งของชีวิต จึงทำให้การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความยืดหยุ่นผูกพันในงานซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Jaiyen (2019) และ Gupta et al. (2016) ที่พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความยืดหยุ่นผูกพันในงาน

2. ความสามารถในการฟื้นคืนกลับด้านการต่อสู้เอาชนะอุปสรรคและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลต่อความยืดหยุ่นผูกพันในงานได้อย่างมีนัยสำคัญที่ .001 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ .763 และมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ .583 อาจเนื่องมาจากในสถานการณ์ต่าง ๆ ที่ผ่านมามีพนักงานต้องพบกับอุปสรรคมากมาย แต่พนักงานก็พร้อมที่จะต่อสู้เอาชนะอุปสรรคต่าง ๆ ด้วยความสามารถและทักษะของพนักงาน โดยพนักงานมีความคิดว่าฉันทำได้ พร้อมแสวงหาความรู้ และการค้นหาคู่คนอื่นที่สามารถช่วยเหลือหรือให้คำปรึกษาได้ เช่น วิทยากรภายนอกหรือผู้เชี่ยวชาญในงาน เป็นต้น อีกทั้งยังได้รับประกาศนโยบายจากผู้บริหารระดับสูงว่าจะไม่มีการปลดพนักงานและปิดกิจการ จึงทำให้พนักงานเกิดความเชื่อมั่นว่า องค์กรมองเห็นคุณค่าความทุ่มเทในการปฏิบัติงานของพนักงาน และให้ความช่วยเหลือต่าง ๆ แก่พนักงาน ทำให้พนักงานมีสภาวะทางจิตใจ ทางอารมณ์ และคิดเชิงบวกที่เกี่ยวข้องกับงาน มีพลังในการปฏิบัติงานสูง มี

ความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน ไม่ย่อท้อ และ มุ่งมั่นที่จะให้การปฏิบัติงานนั้นประสบผลสำเร็จ จึง ทำให้ความสามารถในการฟื้นคืนกลับในด้านการ ต่อสู้เอาชนะอุปสรรค และการรับรู้การสนับสนุน จากองค์การมีอิทธิพลทางบวกกับความยืดหยุ่น ผูกพันในงาน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Using และ Chongvisal (2019) ที่พบว่า ความสามารถในการ ฟื้นคืนกลับมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความยืดหยุ่นผูกพันใน งาน นอกจากนี้ Rhoades และ Eisenberger (2002) กล่าวว่า ผลที่เกิดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ พนักงานจึงพร้อมปฏิบัติงานด้วยความทุ่มเทพลังกาย พลังใจในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ จน เกิดความรู้สึกว่างานเป็นส่วนหนึ่งของชีวิต และ กระตือรือร้นที่จะปฏิบัติงานของตนเอง ซึ่งสอดคล้อง กับการศึกษาของ Najeemdeen et al. (2018) ที่พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การส่งผลทาง บวกต่อความยืดหยุ่นผูกพันในงาน

สรุปผล

จากการศึกษาอิทธิพลของความสามารถในการ ฟื้นคืนกลับและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การที่ ส่งผลต่อความยืดหยุ่นผูกพันในงานของพนักงานบริษัท ธุรกิจค้าปลีกแห่งหนึ่ง สรุปได้ว่าความสามารถใน การฟื้นคืนกลับมีความสัมพันธ์ทางบวกอยู่ในระดับ ปานกลาง และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมี ความสัมพันธ์ทางบวกอยู่ในระดับสูงกับความยืดหยุ่น ผูกพันในงานของพนักงานบริษัทธุรกิจค้าปลีก แห่งหนึ่ง อีกทั้งความสามารถในการฟื้นคืนกลับในด้านการ ต่อสู้เอาชนะอุปสรรคและการรับรู้การสนับสนุน จากองค์การมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความยืดหยุ่นผูกพัน ในงานของพนักงานบริษัทธุรกิจค้าปลีกแห่งหนึ่ง โดย มีอิทธิพลต่อความยืดหยุ่นผูกพันในงานร้อยละ 57.70 อย่างมีนัยสำคัญที่ .001

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาคั้งนี้

1.1 ผลการศึกษาพบว่า ความสามารถในการ ฟื้นคืนกลับในด้านการต่อสู้เอาชนะอุปสรรค มี อิทธิพลต่อความยืดหยุ่นผูกพันในงาน ดังนั้นผู้บริหาร และผู้จัดการในธุรกิจค้าปลีก ควรมีการส่งเสริม และ ยกย่องความสามารถในการฟื้นคืนกลับให้กับ พนักงานอย่างสม่ำเสมอและมีความต่อเนื่อง เช่น การฝึกให้พนักงานมีกรอบความคิดแบบเติบโต (Growth Mindset) การพัฒนาทักษะการแก้ปัญหา และการตัดสินใจ เป็นต้น เพราะสภาพแวดล้อมทาง ธุรกิจค้าปลีกในปัจจุบันมีพลวัตและสามารถคาดเดา ได้ยากมากกว่าที่เคย ตั้งแต่เทคโนโลยีที่มีการพัฒนา อย่างรวดเร็ว การเชื่อมโยงของเศรษฐกิจประเทศ ต่าง ๆ ที่มีมากขึ้น ไปจนถึงปัญหาระดับโลกต่าง ๆ เช่น การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ความขัดแย้ง ทางการเมืองทั้งในประเทศและต่างประเทศ ภาวะ เศรษฐกิจถดถอยทั่วโลก หรือแม้กระทั่งโรคระบาด ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นอยู่เป็นระยะ ๆ ดังนั้นความสามารถ ในการฟื้นคืนกลับจึงเป็นสิ่งสำคัญสำหรับพนักงานใน องค์การให้พร้อมต่อสู้เอาชนะอุปสรรคต่าง ๆ ที่จะ เกิดขึ้นในอนาคต ทำให้องค์การมีการเติบโตอย่างยั่งยืน และยังเป็นการพัฒนาความยืดหยุ่นผูกพันในงานอีกด้วย

1.2 ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้การ สนับสนุนจากองค์การมีอิทธิพลต่อความยืดหยุ่นผูกพัน ในงาน ดังนั้นผู้บริหารและผู้จัดการในธุรกิจค้าปลีก ควรรักษาระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ เพื่อ ให้พนักงานยังคงรับรู้ว่าองค์การยังคงมองเห็นคุณค่า ใส่ใจและพร้อมสนับสนุนพนักงานอย่างสม่ำเสมอ เช่น การสร้างเส้นทางความก้าวหน้าในสายงานอาชีพ ของพนักงาน (Career Path) เพื่อให้พนักงานได้มี โอกาสเติบโต และมีความก้าวหน้าในเส้นทางอาชีพ อย่างเป็นระบบ โครงการบริหารจัดการพนักงานที่มี

ศักยภาพสูง (Talent Management) เพื่อเป็นการเตรียมบุคลากรให้พร้อมกับการแข่งขันธุรกิจค้าปลีกที่ความการแข่งขันสูง และสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันธุรกิจค้าปลีก รวมไปถึงเพื่อพัฒนาพนักงานให้มีความคิดและสร้างนวัตกรรมใหม่ ๆ พร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงและความท้าทายต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต เป็นต้น

ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้พนักงานมีความเชื่อว่า องค์กรมองเห็นคุณค่าในการทุ่มเทการปฏิบัติงานของพนักงาน พร้อมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนพนักงานได้แสดงศักยภาพ ทำให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลในงาน อีกทั้งส่งผลให้ความยืดหยุ่นผูกพันในงานของพนักงานเพิ่มขึ้นอีกด้วย

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาค้างต่อไป

2.1 การศึกษาค้างนี้เป็นการศึกษากับ

กลุ่มตัวอย่างพนักงานตำแหน่งเจ้าหน้าที่และเจ้าหน้าที่อาวุโสระดับปฏิบัติงานในบริษัทธุรกิจค้าปลีกแห่งหนึ่งในการศึกษาค้างต่อไปอาจขยายขอบเขตการศึกษาไปยังพนักงานในระดับหัวหน้างาน เพื่อให้องค์การทราบถึงความยืดหยุ่นผูกพันในงานของระดับหัวหน้างานและนำข้อมูลที่ได้มาพัฒนาบริษัทธุรกิจค้าปลีกต่อไปในอนาคต

2.2 ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาตัวแปรอิสระคือ ความสามารถในการฟื้นคืนกลับและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร การศึกษาค้างต่อไปอาจพิจารณาตัวแปรอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อความยืดหยุ่นผูกพันในงาน เช่น ภาวะผู้นำเชิงจิตวิญญาณ (Spiritual Leadership) ความสุขในการทำงาน (Happiness at Work) เป็นต้น เพื่อเป็นการพัฒนาองค์ความรู้ และขยายขอบเขตความรู้ให้ครอบคลุมปัจจัยที่ส่งผลต่อความยืดหยุ่นผูกพันในองค์การ

References

- Adkison, M., & Gauri, D. (2021). *The endless aisle: The evolution, and future, of retail shopping*. <https://walton.uark.edu/insights/posts/the-endless-aisle-evolution-future-of-retail-shopping.php>
- Aggarwal, V. (2022). Resilience and work engagement among employees. *The International Journal of Indian Psychology*, 10(3), 2349-3429.
- Ali, H., Rizavi, S. S., Ahmed, I., & Rasheed, M. (2018). Effects of perceived organizational support on organizational citizenship behavior—Sequential mediation by well-being and work engagement. *Journal of the Punjab University Historical Society*, 31(2), 55-63.
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2008). Towards a model of work engagement. *Career Development International*, 13(3), 209-223.
- Bakker, A. B., Demerouti, E., & Verbeke, W. (2004). Using the job demands resources model to predict burnout and performance. *Human Resource Management*, 43(1), 83-104.
- Black, J. K., Balanos, G. M., & Whittaker, A. C. (2017). Resilience, work engagement and stress reactivity in a middle-aged manual worker population. *International Journal of Psychophysiology*, 116, 9-15.
- Blaique, L., Ismail, H. B., & Aldabbas, H. (2021). Organizational learning, resilience, and psychological empowerment as antecedents of work engagement during COVID-19. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 72(6), 1584-1607.

- Caesens, G., & Stinglhamber, F. (2014). The relationship between perceived organizational support and work engagement: The role of self-efficacy and its outcomes. *Revue Européenne de Psychologie Appliquée*, 64, 259-267.
- Chongvisal, R. (2016). *Work engagement test*. Faculty of Social Sciences, Kasetsart University. [in Thai]
- Chongvisal, R. (2018). *Organizational psychology* (2nd ed.). Chulalongkorn University Press. [in Thai]
- Department of Mental Health. (2020). *RQ: Resilience quotient* (4th ed.). Beyond Publishing Co., Ltd. [in Thai]
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., & Sowa, D. (1986). Perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 71(3), 500-507.
- Field, A. (2009). *Discovering statistics using SPSS* (3rd ed.). SAGE.
- Gupta, V., Agarwal, U. A., & Khatri, N. (2016). The relationships between perceived organizational support, affective commitment, psychological contract breach, organizational citizenship behaviour and work engagement. *Journal of Advanced Nursing*, 72(11), 2806-2817.
- Huaman, N., Morales-García, W. C., Castillo-Blanco, R., Saintila, J., Huancahuire-Vega, S., Morales-García, S. B., Calizaya-Milla, Y. E., & Palacios-Fonseca, A. (2023). An explanatory model of work-family conflict and resilience as predictors of job satisfaction in nurses: The mediating role of work engagement and communication skills. *Journal of Primary Care & Community Health*, 14, 1-11.
- Jaiyen, S. (2019). Factors related to work engagement of employees in the information technology service center of Chiang Mai University. *Sarakham Journal*, 10(1), 78-96. [in Thai]
- Judith, A. M., & Tertindi, L. T. (2014). Resilience and organizational trust as correlates of work engagement among health workers in Makurdi Metropolis. *European Journal of Business and Management*, 6(39), 86-93.
- Kaewpradit, B., Thungjaroenkul, P., & Nantsupawat, A. (2023). Resilience and work engagement of nurses in general hospitals. *Nursing Journal CMU*, 50(3), 46-57. [in Thai]
- Kasparkova, L., Vaculík, M., Procházka, J., & Schaufelb, W. B. (2018). Why resilient workers perform better: The roles of job satisfaction and work engagement. *Journal of Workplace Behavioral Health*, 33(1), 43-62.
- Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining sample size for research activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30(3), 607-610.
- Krungsri Research. (2024). *Business/Industry trends in 2024-2026: Modern trade*. <https://www.krungsri.com/th/research/industry/industry-outlook/wholesale-retail/modern-trade/io/modern-trade-2024-2026> [in Thai]

- Lhalloubi, J., & Ibnchahid, F. (2020). Do resilience and work engagement enhance distribution manager performance? A study of the automotive sector. *Journal of Distribution Science*, 18(7), 5-17.
- Najeemdeen, I. S., Abidemi, B. T., Rahmat, F. D., & Bulus, B. D. (2018). Perceived organizational culture and perceived organizational support on work engagement. *Academic Journal of Economic Studies*, 4(3), 199-208.
- Nunnally, J. C. (1978). *Psychometric theory McGraw-Hill book company*. INC New York.
- Othman, N., & Nasurdin, A. M. (2011). Work engagement of Malaysian nurses: Exploring the impact of hope and resilience. *World Academy of Science, Engineering and Technology*, 5(12), 1990-1994.
- Rhoades, L., & Eisenberger, R. (2002). Perceived organizational support: A review of the literature. *Journal of Applied Psychology*, 87(4), 698-714.
- Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2010). Defining and measuring work engagement: Bringing clarity to the concept. In A. B. Bakker, & M. P. Leiter (Eds.), *Work engagement: A handbook of essential theory and research* (pp. 10-24). Psychology Press.
- Sürücü, L., & Maslakçı, A. (2020). Validity and reliability in quantitative research. *Business & Management Studies: An International Journal*, 8(3), 2694-2726.
- Using, C., & Chongvisal, R. (2019). Resilience quotient, workplace spirituality, six factors of leadership, and work engagement of managers in a commercial bank in the Northeast. *Warasan Phuettikammasat*, 25(2), 60-78. [in Thai]
- Wongrattana, C. (2017). *Techniques for developing research instruments: A professional approach*. Chulalongkorn University Press. [in Thai]
- Xanthopoulou, D., Bakker, A. B., Demerouti, E., & Schaufeli, W. B. (2007). The role of personal resources in the job demands-resources model. *International Journal of Stress Management*, 14, 121-141.

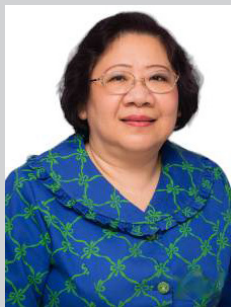


Name and Surname: Rithidej Tonmongkol

Highest Education: B.Sc. in Applied Statistics,
King Mongkut's Institution of Technology Lardkrabang

Affiliation: Psychology Department, Faculty of Social Science,
Kasetsart University

Field of Expertise: Human Resource Development



Name and Surname: Thipthinna Smuthranond

Highest Education: Ph.D. in Development Administration, National Institute of Development Administration

Affiliation: Psychology Department, Faculty of Social Science, Kasetsart University

Field of Expertise: Industrial and Organization Psychology