

อิทธิพลของการเสริมพลังอำนาจในงานและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีผลต่อ
คุณภาพในการให้บริการผ่านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากร
สายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

The influence of empowerment and perceived organizational support on
the service quality Organizational Citizenship Behavior Of support
personnel in Rajamangala University of Technology Rattanakosin

วิภาวรรณ จันทร์ประชุม (Wipawan Janprachom)*

วิโรจน์ เจษฎาอักษรณ์ (Viroj Jadesadalug)**

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาอิทธิพลของการเสริมพลังอำนาจในงานและการสนับสนุนการรับรู้ขององค์กร ที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร 2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการ 3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในการเป็นตัวแปรกลางระหว่างการเสริมพลังอำนาจในงาน การรับรู้การสนับสนุนขององค์กร ที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการของบุคลากรสาย โดยมียุทธศาสตร์ที่ใช้ในการวิจัยคือ บุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ผลการวิจัยพบว่า การเสริมพลังอำนาจในงานมีอิทธิพลทางบวกกับการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร การเสริมพลังอำนาจในงานมีอิทธิพลทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร การสนับสนุนการรับรู้ขององค์กรมีอิทธิพลทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร การเสริมพลังอำนาจในงานมีอิทธิพลทางบวกกับคุณภาพในการให้บริการ การรับรู้การสนับสนุนขององค์กรมีอิทธิพลทางบวกกับคุณภาพในการให้บริการ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้ทำหน้าที่เป็นตัวแปรกลางเพียงบางส่วน (Partial Mediator) ระหว่างการเสริมพลังอำนาจในการทำงานกับคุณภาพในการให้บริการ และการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรกับคุณภาพในการให้บริการเพื่อนำไปเป็นข้อมูลในการวิเคราะห์แนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้นต่อไป

คำสำคัญ : การเสริมพลังอำนาจในงาน, การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร, คุณภาพในการให้บริการ, พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

* อาจารย์ประจำ สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

Faculty of Business Administration, Rajamangala University of Technology Rattanakosin

** ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประจำคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

Associate Professor Dr., School of Educational Studies, Assistant Professor, Dr., Faculty of Management

Science, Silpakorn University

Abstract

The purpose of this research is to study the influence of empowerment and corporate perception support. 2. To study the influence of good corporate behavior on the quality of service. 3. To study the influence of good corporate membership on the variables. Between the power of the job. Organizational Support Recognition The quality of the service personnel. The sample was used in the research. Support personnel Rajamangala University of Technology Rattanakosin The research found that Empowerment at work has a positive influence on the perception of organizational support. Empowerment in the workplace has a positive influence on the organization's good corporate behavior. Corporate perception support has a positive influence on the organization's good corporate behavior. Empowerment at work has a positive influence on the quality of service. Perceived organizational support has a positive influence on the quality of service. Good corporate membership behavior serves as a partial mediator between empowerment and quality of service. And the perceived support of the organization to the quality of service.

Keywords: empowerment, perceived organizational support, service quality, Organizational Citizenship Behavior

บทนำ

การที่องค์กรจะประสบความสำเร็จส่วนหนึ่งเกิดจากบุคลากรในองค์กรที่เป็นฟันเฟืองหนึ่งในการขับเคลื่อนองค์กร โดยองค์กรต้องมีส่วนเสริมพลังอำนาจในตัวบุคคลนั้น เพื่อให้บุคคลนั้นมีศักยภาพในการทำงาน การเสริมพลังอำนาจในงานเป็นการให้บุคคลตัดสินใจด้วยตนเอง ตระหนักถึงคุณค่าในการทำงาน และสร้างความมั่นใจให้กับตัวเองในการปฏิบัติงาน (ไพโรจน์ ภัทรนรากุล, 2550) ซึ่งบุคคลนั้น ๆ ต้องได้รับการสนับสนุนจากองค์กรด้วยถึงจะทำให้มีศักยภาพในการบริหารจัดการในสิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้

การใส่ใจในคุณภาพและการบริการถือว่าเป็นสิ่งจำเป็นในการดำเนินธุรกิจทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ปัจจุบันทุกอุตสาหกรรมได้หันมาสนใจเรื่องของการควบคุมคุณภาพในการให้บริการเป็นอย่างมาก เนื่องจากเป็นหนึ่งในตัวชี้วัดความสำเร็จขององค์กร โดยการที่องค์กรจะมีคุณภาพหรือบริการที่ดีนั้นขึ้นอยู่กับความรู้ของผู้ให้บริการที่เกิดจากการเปรียบเทียบความคาดหวังในการบริการกับสิ่งที่ผู้ให้บริการได้รับจริง (Parasuraman & Berry, 1988) ซึ่งผู้ให้บริการจะต้องเกิดความพึงพอใจในการให้บริการโดยคุณภาพในการให้บริการนั้นเกิดจากการบริการที่ดีมีคุณภาพ อาจเกิดจากกระบวนการภายในของผู้ให้บริการ และการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร ที่เป็นปัจจัยผลักดันให้เกิดการบริการที่มีประสิทธิภาพ

การรับรู้การสนับสนุนขององค์กรนั้น ทำให้บุคคลเกิดความเชื่อ และความคิดที่มีต่อองค์กรหรือหัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงาน ใน 5 ด้าน ประกอบไปด้วย ด้านผลตอบแทน ด้านโอกาสความก้าวหน้า ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านจิตวิทยาทางสังคม และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน (จันทร์พา ทัดภูธร, 2543) และ

เมื่อบุคคลเกิดความพึงพอใจต่อการตอบสนองจากองค์กรแล้ว ก็จะทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร (Eisenberger, Armeli, Rexwingk, Lynch and Rhoades, 2001) บุคคลก็จะแสดงพฤติกรรมที่ทำให้ให้องค์กรเห็นคุณค่าของตนเอง และรักษาบุคคลนั้นไว้ในองค์กรต่อไป ซึ่งพฤติกรรมดังกล่าวจะเป็นพฤติกรรมที่นอกเหนือจากภาระหน้าที่ในการทำงานตามปกติ โดยจะเรียกพฤติกรรมนี้ว่า พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร (Organ, 1990)

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ เป็นมหาวิทยาลัยของรัฐที่มีอัตลักษณ์ในการสร้างบัณฑิตนักปฏิบัติ โดยการสร้างบัณฑิตนักปฏิบัติขึ้นเกิดจากการสนับสนุนทั้งทางฝ่ายวิชาการ และฝ่ายสนับสนุน บุคลากรเหล่านี้จึงเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนอัตลักษณ์ของมหาวิทยาลัย ผู้วิจัยได้ให้ความสำคัญกับการศึกษาบุคลากรฝ่ายสนับสนุนที่มีการทำงานในหลายหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย ซึ่งบุคลากรสายสนับสนุนเป็นส่วนหนึ่งในการบริการให้กับนักศึกษา ดังนั้นจึงต้องมีการบริการที่ดีต่อนักศึกษาที่มาติดต่อดำเนินการต่างๆ

จากที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่าคุณภาพในการบริการจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อมีการเสริมพลังอำนาจในงาน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร โดยมีพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีเป็นตัวกระตุ้น ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาอิทธิพลของการเสริมพลังอำนาจในงานและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ที่มีผลต่อการบริการ อย่างมีคุณภาพผ่านพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ เพื่อนำไปปรับปรุงกระบวนการทำงาน และการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน และทำให้เกิดประสิทธิภาพในกระบวนการทำงานขององค์กรต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาอิทธิพลของการเสริมพลังอำนาจในงานและการรับรู้การสนับสนุนการรับรู้ขององค์กรที่มีต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในการเป็นตัวแปรกลางระหว่างการเสริมพลังอำนาจในงาน การรับรู้การสนับสนุนขององค์กร ที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

ประโยชน์ที่ได้จากการวิจัย

เชิงการจัดการ (Managerial Contributions)

การศึกษา เรื่องอิทธิพลของการเสริมพลังอำนาจในงานและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ที่มีผลต่อการบริการอย่างมีคุณภาพผ่านพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ผลการศึกษาพบว่า การเสริมพลังอำนาจในงานมีอิทธิพลทางบวกกับการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร การเสริมพลังอำนาจในงานและการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรมีอิทธิพลทางบวกกับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร การเสริมพลังอำนาจในงานและการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรมีอิทธิพลทางบวกกับคุณภาพในการบริการ และอิทธิพลของพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในการเป็นตัวแปรกลางระหว่างการเสริมพลังอำนาจในงาน และการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรกับคุณภาพ

ในการบริการและสามารถนำไปใช้ในการบริหารการจัดการได้ ดังต่อไปนี้ ด้านการเสริมพลังอำนาจในงาน ผู้บริหารองค์การสามารถนำข้อค้นพบที่ได้จากการวิจัยมาวางแผนออกแบบแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาและสนับสนุนบุคลากร ด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ผู้บริหารองค์การสามารถนำข้อค้นพบที่ได้จากการวิจัยมาวางแผนออกแบบแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาและสนับสนุนบุคลากร ด้านพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ผู้บริหารองค์การสามารถนำข้อค้นพบที่ได้จากการวิจัยมาใช้วางแผนออกแบบแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาและสนับสนุนและด้านการบริการอย่างมีคุณภาพ ผู้บริหารองค์การสามารถนำข้อค้นพบที่ได้จากการวิจัยนี้มาใช้ในการจัดทำแผนพัฒนาศักยภาพบุคลากรให้มีความชัดเจนเป็นรูปธรรมมากยิ่งขึ้น

เชิงทฤษฎี (Theoretical Contributions)

งานวิจัยครั้งนี้ก่อให้เกิดประโยชน์เชิงทฤษฎี ด้วยการบูรณาการทางทฤษฎีโดยการนำแนวคิดในเรื่องของการเสริมพลังอำนาจในงาน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และการบริการอย่างมีคุณภาพ มาสร้างเป็นกรอบแนวคิดเชิงเหตุผลและเน้นการทดสอบความเป็นตัวแปรกลางของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อีกทั้งยังเป็นการศึกษาในบริบทของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ซึ่งเป็นการสร้างข้อค้นพบใหม่ทางทฤษฎี ทั้งผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในการเป็นตัวแปรกลางที่มีอิทธิพลอย่างมากระหว่างตัวแปรการเสริมพลังอำนาจในการทำงาน และตัวแปรการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรกับตัวแปรคุณภาพในการบริการ ซึ่งข้อค้นพบนี้ได้มาจากการศึกษาในลักษณะของการพิสูจน์อิทธิพลของตัวแปรดังกล่าว

สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐาน 1 การเสริมพลังอำนาจในงานมีอิทธิพลทางบวกกับการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร

สมมติฐาน 2 การเสริมพลังอำนาจในงานมีอิทธิพลทางบวกกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

สมมติฐาน 3 การสนับสนุนการรับรู้ขององค์กรมีอิทธิพลทางบวกกับพฤติกรรมกรรมการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร

สมมติฐาน 4 การเสริมพลังอำนาจในงานมีอิทธิพลทางบวกกับคุณภาพในการให้บริการ

สมมติฐาน 5 การสนับสนุนการรับรู้ขององค์กรมีอิทธิพลทางบวกกับการบริการอย่างมีคุณภาพ

สมมติฐาน 6a พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเป็นตัวแปรกลางในอิทธิพลระหว่างการเสริมพลังอำนาจในการทำงานกับคุณภาพในการให้บริการ

สมมติฐาน 6b พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเป็นตัวแปรกลางในอิทธิพลระหว่างการสนับสนุนการรับรู้ขององค์กรกับคุณภาพในการให้บริการ

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การเสริมพลังอำนาจในงาน

Simmon and Parsons (1983) ได้ให้ความหมายของ Empowerment ว่าหมายถึงการเสริมพลังอำนาจกล่าวคือเป็นกระบวนการที่ทำให้บุคคลมีความสามารถ และรวมถึงการจัดสภาพแวดล้อมให้เอื้อต่อความสำเร็จโดยการตัดสินใจด้วยตนเอง ซึ่งอาจปรากฏให้เห็นจากการเปลี่ยนแปลงของบุคคล ระหว่างบุคคล หรือการเปลี่ยนแปลงเชิงโครงสร้างของสังคม การเสริมพลังจึงเป็นการเสริมสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยเน้นถึงการให้คุณค่า ให้อำนาจ ให้ทางเลือกในการปฏิบัติงานอำนวยความสะดวกแก่บุคลากร ทำให้บุคลากรสามารถควบคุมจัดการวิถีชีวิตของตนเองมีอิสระในการตัดสินใจให้สามารถบรรลุเป้าหมายทั้งในระดับส่วนบุคคลและเป้าหมายองค์กร UNESCO (1998) ให้ความหมายของการเสริมสร้างพลังอำนาจว่า การให้พลัง อำนาจแก่บุคคลอันเป็นพลังในความหมายของความเข้มแข็งภายในและความเชื่อมั่นการกล้าเผชิญ สิทธิในการตัดสินใจกับทางเลือกในชีวิต ความสามารถอันมีอิทธิพลต่อกระบวนการทางสังคมที่จะ มีผลต่อชีวิตบุคคล และทิศทางการเปลี่ยนแปลงของสังคม

เมื่อบุคคลถูกเสริมพลังอำนาจในงาน จะทำให้เกิดความกล้าในตัวเองขึ้นมา ซึ่งเป็นความกล้าเกี่ยวกับงานในเรื่องที่ดีและเป็นผลประโยชน์กับตัวพนักงาน ทำให้มองเห็นถึงอนาคตของตนเองที่จะอยู่ในองค์กร อีกทั้งถ้าพนักงานเกิดการรับรู้และสนับสนุนขององค์กรจะทำให้การทำงานของพนักงานดีขึ้นซึ่งจะส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลขององค์กรอีกด้วย จากที่กล่าวมาข้างต้นผู้วิจัยมีความสนใจเกี่ยวกับบทบาทของกระบวนการเสริมพลังอำนาจในงาน เนื่องจากเป็นส่วนที่ทำให้บุคคลเกิดความเข้มแข็งและความมั่นใจในการทำงานของตน ซึ่งส่งผลดีต่อองค์กรในการทำงานในปัจจุบันที่ต้องการให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และการบริหารจัดการองค์กรในปัจจุบัน

การรับรู้การสนับสนุนขององค์กร

Eisenberger et.al, (1986) ได้ให้ความหมายของการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรว่า เป็นความเชื่อของพนักงานที่มองว่า องค์กรมองเห็นคุณค่าในการทำงานของพนักงาน องค์กรจะแสดงความห่วงใยเป็นไยกับพนักงานและต้องการให้พนักงานมีความเป็นอยู่ที่ดี โดยพนักงานจะรับรู้สิ่งเหล่านี้จากผลตอบแทนที่ได้รับจากการปฏิบัติงานไม่ว่าจะเป็นเงินเดือนหรือสวัสดิการต่างๆ โดยองค์กรจะสร้างค่านิยมที่ส่งเสริมให้คนในองค์กรเกิดความร่วมมือกันเพื่อให้บรรลุเป้าหมายและได้รับการยอมรับ

ทั้งนี้ เมื่อบุคลากรมีความรู้สึกและรับรู้ได้ว่าองค์กรดูแลเอาใจใส่ตนมากเพียงใด มองเห็นคุณค่าในผลงาน ให้ความสนใจ บุคลากรเหล่านั้นก็จะทุ่มเทเอาใจใส่และผูกพันต่อองค์กรมากตามไปด้วย การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรจึงถือเป็นกลไกสำคัญที่จะทำให้บุคลากรเกิดความมุ่งมั่นที่จะทำงานให้ประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร (Rhodes and Eisenberger, 2002) นอกจากนี้ได้สอดคล้องกับงานวิจัยของ จันทร์พา ทัดภูธร (2543) ที่ได้ศึกษาและแบ่งการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านที่ 1) ด้านผลตอบแทน ด้านที่ 2) ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านที่ 3) ด้านสภาพการทำงาน ด้านที่ 4) ด้านโอกาสก้าวหน้า และด้านที่ 5) ด้านจิตวิทยาสังคม

จากที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นได้ว่า การรับรู้การสนับสนุนขององค์กรทำให้พนักงานเกิดการยอมรับจากสังคม ซึ่งตรงกับทฤษฎีของมาสโลว์ในส่วนของความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ ซึ่งองค์กรให้ความสำคัญกับพนักงานทุกคนในองค์กร จึงนำไปสู่การตั้งสมมติฐานการวิจัยดังนี้

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี

Organ (1998) ได้ให้คำจำกัดความของคำว่า Organizational citizenship behaviors (OCB) ว่าเป็นพฤติกรรมหรือลักษณะการปฏิบัติงานที่มุ่งเพิ่มกำลังความสามารถและความพยายามที่มีได้คำนึงเพียงการพิจารณาว่า สิ่งนั้นเป็นหน้าที่ของตนหรือไม่ แต่กลับยินดีช่วยเหลืองานที่เห็นว่าจะเกิดประโยชน์แก่องค์กรหรือหน่วยงานของตนอย่างเต็มใจ ไม่เกี่ยวข้องกับการให้ผลตอบแทน หรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน เช่น การตรงต่อเวลา การช่วยเหลือผู้ร่วมงาน การอาสาปฏิบัติโดยไม่ต้องร้องขอ การสละเวลาเข้าร่วมกิจกรรมของหน่วยงานหรือองค์กร เป็นต้น หรือเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี โดยระบุว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมี 5 ด้าน ได้แก่ ความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) การให้ความช่วยเหลือ (Altruism) การมีน้ำใจเป็นนักกีฬา (Sportsmanship) การเป็นพลเมืองที่ดี (Civic Virtue) และการคำนึงถึงบุคคลอื่น (Courtesy)

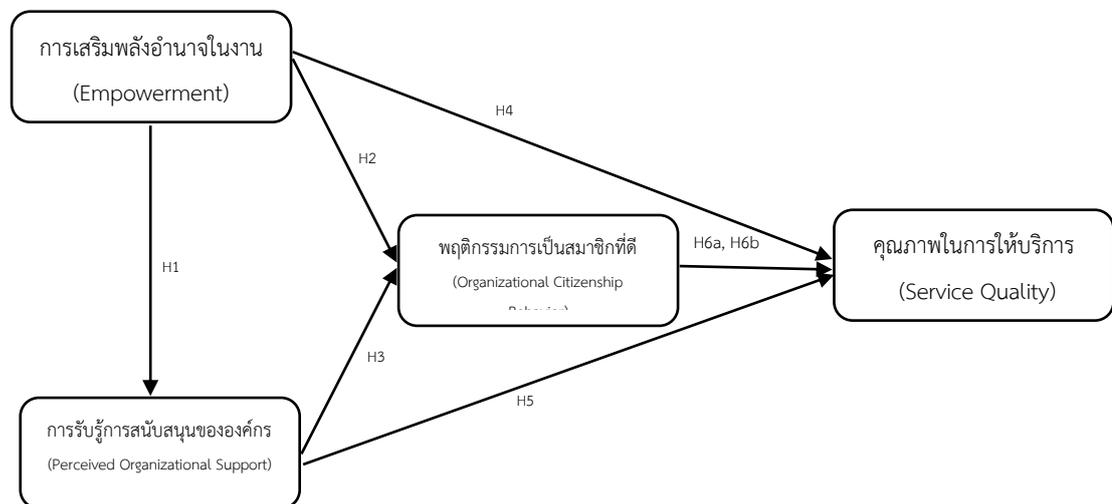
เมื่อบุคลากรมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ไม่ว่าจะอยู่ในรูปแบบใดก็ตามบุคลากรเหล่านั้น สามารถทำให้องค์กรเกิดความเข้มแข็งได้ และเป็นผลดีต่อองค์กรในด้านต่าง ๆ อาทิเช่น คุณภาพในการให้บริการที่เกินความคาดหมายของผู้มารับบริการจะส่งผลให้ภาพลักษณ์ขององค์กรดีขึ้นด้วย จากแนวคิดและทฤษฎีนี้ผู้วิจัยได้สนใจในการศึกษาเพียง 4 ด้าน ซึ่งได้แก่ ความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) การให้ความช่วยเหลือ (Altruism) การมีน้ำใจเป็นนักกีฬา (Sportsmanship) และการเป็นพลเมืองที่ดี (Civic Virtue) เนื่องจากเป็นพฤติกรรมที่สอดคล้องกับการปฏิบัติงานของบุคคลในปัจจุบัน จึงนำไปสู่การตั้งสมมติฐานการวิจัยดังนี้

คุณภาพในการให้บริการ

Lewis and Booms (1983) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ คือ ระดับของการบริการที่ส่งมอบให้กับลูกค้าตามความคาดหวังของลูกค้า โดยการส่งมอบคุณภาพบริการ หมายถึง ความสอดคล้องกับความคาดหวังของลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งสอดคล้องกับ Parasuraman et al., (1988) ที่ได้ให้นิยามของคำว่าคุณภาพการบริการ ว่าเป็นการบริการโดยการใส่ใจในระดับสากล หรือทัศนคติที่เกี่ยวข้องกับความเป็นเลิศ ซึ่งความคาดหวังนั้นเป็นความต้องการส่วนบุคคลที่เกิดมาจากประสบการณ์ในอดีตของลูกค้า และความคาดหวังในส่วนของคุณภาพในการบริการรวมไปถึงความพึงพอใจของลูกค้าที่แตกต่างกัน Parasuraman et al., (1991) ได้วัดความคาดหวังของลูกค้าที่ถือว่าเป็นเครื่องมือ SERVQUAL ซึ่งประกอบไปด้วย ความน่าเชื่อถือ (Reliability) การตอบสนอง (Responsiveness) การสร้างความสนใจ (Assurance) การดูแลเอาใจใส่ (Empathy) และรูปลักษณะทางด้านกายภาพ (Tangibles)

บุคลากรที่ได้รับการเสริมพลังอำนาจในการทำงาน การสนับสนุนการรับรู้ขององค์กร และมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ย่อมมีผลต่อคุณภาพในการให้บริการต่อผู้มารับบริการที่ดีด้วย เพราะความคาดหวังจากลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการนั้นต้องการการบริการที่ดี เพราะฉะนั้นการบริการที่ดีมีคุณภาพย่อมเกิดกับกระบวนการภายในของผู้ให้บริการที่มีแรงกระตุ้นจากสิ่งแวดล้อมภายในองค์กรนั่นเอง จากที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่าคุณภาพในการบริการที่เกิดจากความคาดหวังของลูกค้า จะมีผลโดยตรงกับองค์กรในด้านของภาพลักษณ์ และด้านความพึงพอใจซึ่งในปัจจุบันมีความสำคัญเป็นอันดับต้น ๆ ขององค์กรที่เน้นเรื่องของการบริการเป็นหลัก

จากการศึกษาทฤษฎี ตลอดจนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจึงนำมาสร้างกรอบคิดในการวิจัยสำหรับศึกษาอิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและการเสริมพลังอำนาจในงานที่มีผลต่อการบริการอย่างมีคุณภาพผ่านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีการดำเนินการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยการสำรวจบุคลากรสายสนับสนุน ที่เป็นพนักงานมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ โดยมีขอบเขตการวิจัยด้านเนื้อหาเกี่ยวกับการเสริมพลังอำนาจในงาน การรับรู้การสนับสนุนขององค์กร พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี และการบริการอย่างมีคุณภาพ

ประชากรและตัวอย่าง

ประชากรของการศึกษาในครั้งนี้ เป็นพนักงานมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ศาลายา มีจำนวน 562 คน (กองบริหารงานบุคคล, 2559) ดังนั้น ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดตัวอย่างตามแนวทางของ Yamane (Yamane,1967) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ในกรณีที่มีประชากรขนาดใหญ่ ซึ่งได้ขนาดตัวอย่างเท่ากับ 234 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถามแบบมาตราประมาณค่า Likert – scale จำนวน 5 ระดับ โดยระดับที่ 1 เท่ากับเห็นด้วยน้อยที่สุด ถึงระดับ 5 เท่ากับเห็นด้วยมากที่สุด โดยมีการวัดตัวแปรดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. การรับรู้การสนับสนุนขององค์กร (Perceived Organizational Support) จำนวน 10 ข้อ
2. การเสริมพลังอำนาจในงาน (Empowerment) จำนวน 5 ข้อ
3. คุณภาพในการให้บริการ(Service Quality) จำนวน 7 ข้อ
4. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี (Organizational Citizenship Behavior) จำนวน 10 ข้อ

การตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูล

1. ทบทวนวรรณกรรมเพื่อศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัย จากหนังสือ วารสาร และบทความวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดประเด็นและสร้างกรอบแนวคิดการวิจัย

2. ร่างแบบสอบถามให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยใช้แนวคิดระบบการบริหารงาน และประเมินผลทั่วทั้งองค์กร เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม และนำเสนอให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน พิจารณาเพื่อหาความเที่ยงตรง (Validity) จากค่าความสอดคล้องระหว่างคำถามกับวัตถุประสงค์ (Index of Consistency : IOC) มากกว่า 0.05 (ประสพชัย พสุนนท์, 2553)

3. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ราย พบว่า แบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha) ทั้งฉบับ เท่ากับ 0.925 ซึ่งมีค่าเข้าใกล้ 1 แสดงว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นสูง (สรชัย พิสารบุตร, 2549)

4. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความถูกต้องและความเชื่อมั่น ไปเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 234 ชุด โดยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 7 – 18 มกราคม พ.ศ.2561

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลแล้วนำไปวิเคราะห์ โดยใช้ค่าสถิติพรรณนาประกอบด้วยคือ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การวิเคราะห์อิทธิพลระหว่างตัวแปรอิสระโดยการใช้สถิติ สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's product moment correlation coefficient) หลังจากนั้นวิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปรด้วยการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยใช้เทคนิควิธีนำเข้า (Enter)

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน โดยส่วนแรกนำเสนอข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 234 คน เป็นเพศหญิง ร้อยละ 72.6 และเป็นเพศชาย ร้อยละ 27.4 โดยมีช่วงอายุมากที่สุด ดังนี้ อายุระหว่าง 21 -30 ปี ร้อยละ 67.1 รองลงมาได้แก่ อายุระหว่าง 31 – 44 ปี ร้อยละ 17.8 อายุระหว่าง 41 – 50 ปี ร้อยละ 11 และน้อยที่สุดคืออายุมากกว่า 50 ปี ขึ้นไป ร้อยละ 4.1 ทั้งนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 72.6 และมีรายได้ต่อเดือน 15,001 – 20,000 บาท ร้อยละ 39.7 มากที่สุด รองลงมาคือ น้อยกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท ร้อยละ 26 และ 25,000 บาทขึ้นไป ร้อยละ 24.7 ตามลำดับ โดยผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 41.1 มีระยะเวลาในการทำงานในองค์กรอยู่ที่ 2 – 5 ปี

ส่วนที่ 2 นำเสนอด้านอิทธิพล และส่วนที่ 3 นำเสนอเกี่ยวกับการทดสอบสมมติฐาน ดังตารางที่ 1 และตารางที่ 2

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์อิทธิพล

ตัวแปร	EM	POS	OCB	SQ	VIF
ค่าเฉลี่ย (Mean)	3.61	3.65	3.98	3.78	
ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)	.66	.71	.53	.60	
การเสริมพลังอำนาจในงาน (EM)	-				2.14
การสนับสนุนการรับรู้ขององค์กร (POS)	.643**	-			2.05
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี (OCB)	.534**	.490**	-		3.15
คุณภาพในการบริการ(SQ)	.716**	.631**	.731**	-	2.15

*p < 0.05 **p < 0.01 ***p < 0.001

จากตารางที่ 1 แสดงให้เห็นถึงผลการวิเคราะห์ของตัวแปรที่ใช้ศึกษา ซึ่งพบว่าตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม ซึ่งอาจเกิดปัญหา Multicollinearity โดยมีค่าสหสัมพันธ์ระหว่าง 0.490 – 0.731 อย่างมีระดับนัยสำคัญ 0.05 ในอันดับต่อมาผู้วิจัยจึงทำให้การทดสอบ Multicollinearity โดยใช้ค่า VIF ปรากฏว่าค่า VIF อยู่ระหว่าง 2.05 – 3.15 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่าตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันในระดับที่ไม่ทำให้เกิดปัญหา Multicollinearity (Black, 2006)

ตารางที่ 2 วิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ตัวแปรต้น	สมมติฐานการวิจัย/ตัวแปรตาม						
	1 POS	2 OCB	3 OCB	4 SQ	5 SQ	6a SQ	6b SQ
EM	.966*** (.076)	.716*** (.060)		.455*** (.053)		.697*** (.089)	
POS			.565*** (.036)		.330*** (.034)		.553*** (.053)
OCB						.055*** (.069)	.013*** (.042)
Adjusted R ²	.411	.399	.236	.511	.282	.395	.509
F	161.814	153.813	73.123	244.082	92.345	77.103	121.616

*p < 0.05 **p < 0.01 ***p < 0.001

จากตารางที่ 2 เป็นผลการวิเคราะห์ความถดถอยเพื่อทดสอบสมมติฐาน ซึ่งสามารถอธิบายได้ดังนี้

1. การเสริมพลังอำนาจในงานมีอิทธิพลทางบวกกับการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรมีความสามารถในการพยากรณ์ได้ร้อยละ 41 เมื่อวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ พบว่ามีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = .966, p < 0.001$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 1

2. การเสริมพลังอำนาจในงานมีอิทธิพลทางบวกกับคุณภาพในการบริการ มีความสามารถในการพยากรณ์ได้ร้อยละ 51 เมื่อวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ พบว่ามีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = .455, p < 0.001$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 4

3. การรับรู้การสนับสนุนขององค์กรมีอิทธิพลทางบวกกับคุณภาพในการบริการ มีความสามารถในการพยากรณ์ได้ร้อยละ 28 เมื่อวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ พบว่ามีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = .330, p < 0.001$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 5

4. การเสริมพลังอำนาจในงานมีอิทธิพลเชิงบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี มีความสามารถในการพยากรณ์ได้ร้อยละ 40 เมื่อวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = .749, p < 0.001$) จึงยอมรับสมมติฐานที่ 2 และเมื่อวิเคราะห์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีซึ่งเป็นตัวแปรกลาง โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ โดยปฏิบัติตามสถิติทดสอบของ Baron & Kenny (1986) เมื่อควบคุมตัวแปรกลาง คือ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีทำให้การเสริมพลังอำนาจในงานมีอิทธิพลทางบวกกับคุณภาพในการให้บริการ ($\beta = .055, p < 0.001$) มีค่าลดลง โดยมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงสรุปได้ว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีได้ทำหน้าที่เป็นตัวแปรกลางแบบบางส่วน (Partial Mediator) ระหว่างการเสริมพลังอำนาจในงานกับคุณภาพในการให้บริการ ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 6a

5. การรับรู้การสนับสนุนขององค์กรมีอิทธิพลทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีมีความสามารถในการพยากรณ์ได้ร้อยละ 24 เมื่อวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = .565, p < 0.001$) จึงยอมรับสมมติฐานที่ 3 และเมื่อวิเคราะห์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีซึ่งเป็นตัวแปรกลาง โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ โดยปฏิบัติตามสถิติทดสอบของ Baron & Kenny (1986) เมื่อควบคุมตัวแปรกลาง คือ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีทำให้การเสริมพลังอำนาจในงานมีอิทธิพลทางบวกกับคุณภาพในการให้บริการ ($\beta = .013, p < 0.001$) มีค่าลดลง โดยมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงสรุปได้ว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีทำหน้าที่เป็นตัวแปรกลางแบบบางส่วน (Partial Mediator) ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรกับคุณภาพในการให้บริการ ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานที่ 6b

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยเรื่องอิทธิพลของการเสริมพลังอำนาจในงานและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ที่มีผลต่อการบริการ อย่างมีคุณภาพผ่านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ซึ่งผลการวิจัยโดยรวมเป็นไปตามสมมติฐานของผู้วิจัย กล่าวคือ มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ สามารถอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาได้ดังนี้

1. การเสริมพลังอำนาจในงานมีอิทธิพลทางบวกกับการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร ซึ่งชี้ให้เห็นว่าเมื่อผู้บริหารหรือหัวหน้างานมอบอำนาจและความรับผิดชอบให้แก่บุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ทำให้บุคลากรเหล่านั้นรู้สึกว่าเป็นเจ้าของงาน และสามารถควบคุมการปฏิบัติงานได้ด้วยตนเอง รวมถึงเกิดความตระหนักในความสามารถของตนเอง (Sense of Competence) จะรู้สึกว่าการปฏิบัติงานมีคุณค่า มีความหมาย (Meaningfulness) ประกอบกับบุคลากรได้รับรู้ความหมายที่มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ได้ให้การสนับสนุนในด้านต่าง ๆ เช่น มอบหมายงานที่เหมาะสมและงานที่ท้าทายต่อการปฏิบัติงานแก่บุคคลกร ทำให้บุคลากรรู้สึกว่าการทำงานของตนเองมีคุณค่า ส่งเสริมด้านการฝึกอบรมให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น ผู้บริหารให้คำแนะนำบุคลากรให้เกิดวิสัยทัศน์ร่วมกัน ซึ่งจะส่งผลให้มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์เกิดความสำเร็จในการทำงานแบบองค์รวม (Collective Success) รวมถึงเป็นการลดช่องว่างระหว่างผู้บริหารกับผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับ ยูวดี ชาปัญญา ทวีชัย บุญเติม และ กัญญา โพธิวัฒน์ (2556) ได้ศึกษา การเสริมสร้างพลังอำนาจของครูในโรงเรียนประถมศึกษา : มิติด้านลักษณะที่มีความหมายต่อคนในปรากฏ ที่สรุปได้ว่า การที่โรงเรียนให้การสนับสนุนครูในการเสริมสร้างพลังอำนาจ ซึ่งครูถือว่าเป็นปรากฏการณ์ในฐานะกระบวนการส่งเสริมสนับสนุนให้ครูมีศักยภาพและความสามารถเพื่อการปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย อันเกิดจากการมีแรงจูงใจในการทำงาน เชื่อมมั่นในศักยภาพของตนเองว่าสามารถทำงานนั้นให้บรรลุผลสำเร็จได้ ซึ่งครูรับรู้ได้ถึงกรมี่อำนาจในการควบคุมปัจจัยที่เกี่ยวข้องและมีอิสระในการตัดสินใจในการทำงาน โดยมีเป้าหมายของการเสริมสร้างพลังอำนาจของครูใน 3 ลักษณะ คือ 1) เพื่อให้เกิดการพัฒนาศักยภาพของครู 2) พัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษา และ 3) เกิดการยอมรับในตัวบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน ทั้งนี้ การเสริมสร้างพลังอำนาจของครูแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ 1) การเสริมสร้างพลังอำนาจของ

ครูด้านโครงสร้าง และ 2) การเสริมสร้างพลังอำนาจของครูด้านจิตใจ ด้วยวิธีการ 9 วิธีการ ได้แก่ 1) การพัฒนา ศักยภาพของครู 2) การสนับสนุนทรัพยากรและสารสนเทศที่จำเป็น 3) การมอบหมายงาน 4) การสอนแนะ 5) การมีส่วนร่วม 6) การส่งเสริมการทำงานเป็นทีม 7) การสร้างภาวะผู้นำ 8) การสร้างแรงจูงใจ และ 9) การส่งเสริม บรรยากาศของความร่วมมือ โดยใช้กระบวนการ 5 ขั้นตอน ประกอบด้วย 1) การสร้างความตระหนัก 2) การ กำหนดเป้าหมายร่วม 3) การมอบหมายงาน 4) การติดตามการทำงาน และ 5) การสะท้อนผลการทำงาน ซึ่ง มีความเกี่ยวข้องกับบุคคลทั้งภายในและภายนอกโรงเรียน ทั้งโดยทางตรงและทางอ้อม ได้แก่ ครู ผู้บริหาร เพื่อน ร่วมงาน ชุมชน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา และเครือข่ายของโรงเรียน

2. การเสริมพลังอำนาจในงานและการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรมีอิทธิพลทางบวกกับพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร กล่าวคือ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ เกิดจากแรงผลักดันในการเสริมพลังอำนาจในงานที่ปฏิบัติและการรับรู้การ สนับสนุนจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ทำให้บุคลากรเกิดความผูกพันต่อหน่วยงานและงาน ที่ทำ รวมทั้งมีรู้สึกได้ว่าองค์กรเอาใจใส่ ดูแล ให้ความสนใจมองเห็นคุณค่า และชื่นชมมากเท่าใด บุคลากร เหล่านั้นก็จะทุ่มเทชีวิตจิตใจเอาใจใส่ต่อมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์และงานมากเพียงนั้น และ บุคลากรมีความรู้สึกว่าการสนับสนุนจากองค์กรทำให้ความเป็นอยู่ของตนและครอบครัวดีขึ้น (Piercy et al, 2006) นอกจากนี้ ถ้ามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์แสดงให้เห็นว่าได้ให้การสนับสนุนบุคลากร สายการสนับสนุน จะส่งผลโดยตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร มีทัศนคติ และประสิทธิภาพการ ปฏิบัติงานที่ดี สอดคล้องกับ ฐิติวิจัน ทองแก้ว และ วิโรจน์ เกษภูลักษ์ณ์ (2560) ที่ได้ศึกษาการรับรู้ถึงการได้รับ การสนับสนุนจากองค์กร พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และผลการปฏิบัติงานด้านวิชาการของ บุคลากรสายวิชาการในสังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มรัตนโกสินทร์ที่ชี้ให้เห็นว่าหน่วยงานต้องมีการสนับสนุน การทำงานให้กับบุคลากรทั้งปัจจัยภายในที่เกี่ยวข้องกับลักษณะงาน เช่น การให้ความรู้เพิ่มเติม การเลื่อน ตำแหน่ง หรือปัจจัยภายนอก เช่น ค่าตอบแทน สวัสดิการ รางวัล การยกย่องเชิดชู ซึ่งก็จะส่งผลเชิงบวกต่อ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

3. การเสริมพลังอำนาจในงานและการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรมีอิทธิพลทางบวกกับคุณภาพใน การบริการ กล่าวคือ การที่ผู้บริหารหรือหัวหน้างานในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ให้การเสริม พลังอำนาจด้วยการให้ข้อมูล ให้การสื่อสารที่ชัดเจน ให้มีส่วนในการกำหนดจุดมุ่งหมาย พันธกิจของการ ปฏิบัติงาน และมอบอำนาจในการตัดสินใจแก่บุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล รัตนโกสินทร์ รวมทั้งให้การสนับสนุนในด้านต่าง ๆ แก่บุคลากรเหล่านั้น ได้มีการพัฒนาศักยภาพในการ ปฏิบัติงาน (Lashley, 2001) เพื่อนำไปสู่คุณภาพในการบริการที่ดีต่อไป สอดคล้องกับ เฟื่องฟ้า ภูธรักษ์ นงนุช บุญยัง และ ยุพดี โสทธิพันธ์ (2549) ที่ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับ กลยุทธ์การเสริมสร้างพลังอำนาจของหัวหน้าหอ ผู้ป่วยแก่บุคลากร : เปรียบเทียบโรงพยาบาลที่ผ่านการรับรองคุณภาพและโรงพยาบาลรอการรับรองคุณภาพใน ภาคใต้ สรุปได้ว่า การเสริมสร้างพลังอำนาจของหัวหน้าหอผู้ป่วยแก่บุคลากรทั้งในโรงพยาบาลที่ผ่านการรับรอง คุณภาพและโรงพยาบาลที่รอการรับรองคุณภาพนั้นไม่แตกต่างกัน แต่ปฏิบัติในสถานการณ์ที่แตกต่างกัน และ การปฏิบัติอย่างต่อเนื่องจะส่งผลต่อการบริการที่มีคุณภาพและยั่งยืนได้

4. อิทธิพลของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในการเป็นตัวแปรกลางระหว่างการเสริมพลังอำนาจในการทำงาน และการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรกับคุณภาพในการบริการ ซึ่งจากการศึกษาพบว่า พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ได้แก่ ความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) การให้ความช่วยเหลือ (Altruism) การมีน้ำใจเป็นนักกีฬา (Sportsmanship) และการเป็นพลเมืองที่ดี (Civic Virtue) สามารถทำหน้าที่เป็นตัวแปรกลางโดยสมบูรณ์ (Fully Mediator) ระหว่างการเสริมพลังอำนาจในการทำงาน และการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรกับคุณภาพในการบริการ กล่าวคือ เมื่อบุคลากรสายสนับสนุน ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ได้รับการเสริมพลังอำนาจในการทำงานจากผู้บริหาร หรือหัวหน้างาน จะทำให้มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ได้รับประโยชน์ทั้งต่อบุคคล องค์กร และสังคม กล่าวคือ 1) ประโยชน์ต่อบุคคล จะเป็นการเพิ่มศักยภาพให้บุคลากรเกิดความมั่นใจ เกิดความรู้สึกว่าตนเองมีอำนาจในการตัดสินใจ แก้ปัญหาในเรื่องต่าง ๆ ที่จะทำให้การปฏิบัติงานบรรลุได้ตามเป้าหมาย ซึ่งจะส่งผลให้เกิดความสุข ความพึงพอใจในการทำงาน และเกิดความผูกพันต่อองค์กร รวมถึงยังส่งผลให้เกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการจากองค์กร (Hersey, Blanchard & Johnson, 2001) 2) ประโยชน์ต่อองค์กร จะทำให้องค์กรสามารถปรับตัวได้เร็ว รับต่อการเปลี่ยนแปลง ยืดหยุ่น มีประสิทธิภาพ มีการปฏิบัติงานร่วมกันเป็นทีม ก่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพและสามารถร่วมกันพัฒนาองค์กรให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น (Laschinger, Finegan & Shamine, 2001) และ 3) ประโยชน์ต่อสังคม Bennie & Goldsmith. (1994) ได้กล่าวว่า ประโยชน์ทางตรงหรือทางอ้อมต่อสังคมนั้น ผู้บริหารหรือหัวหน้างานต้องมีความเข้าใจในหลักการและแนวความคิดพื้นฐานที่จะนำการเสริมสร้างพลังอำนาจไปใช้เสียก่อน เพราะการเสริมพลังอำนาจต้องนำไปใช้ใน ระดับที่เหมาะสม ไม่มากเกินไปที่บุคคลนั้นๆ จะรับได้ รวมทั้งต้องมอบในขณะที่ผู้รับมีความพร้อมที่จะรับด้วย รวมทั้งการรับรู้ได้ถึงการสนับสนุนจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์จะส่งผลให้บุคลากรมีพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ทุ่มเทกำลังเต็มความสามารถพร้อมที่จะทำงานให้ประเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยไม่คำนึงว่างานนั้นเป็นหน้าที่ของตนหรือไม่ แต่กลับยินดีช่วยเหลืองานที่เป็นประโยชน์แก่องค์กร และไม่คำนึงถึงผลตอบแทน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เปรมจิตร คล้ายเพชร, (2548) ที่ได้ให้ความหมายของการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรว่าเป็นความคิดเห็นของพนักงานที่เกิดจากประสบการณ์ที่ได้รับจากการทำงาน มนองครุ โดยองค์กรจะให้คุณค่าและการยอมรับและเห็นความสำคัญในการทุ่มเทการทำงานมีความห่วงใยและความผูกพันกับพนักงาน โดยองค์กรจะสนับสนุนการทำงานในด้านต่าง ๆ ของพนักงานผ่านนโยบายขององค์กร และเพื่อความเป็นอย่างที่ดีของพนักงาน

จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า เมื่อบุคลากรสายสนับสนุน ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ได้รับการเสริมพลังอำนาจในการทำงาน ที่จะทำให้บุคลากรมีอิสระและกล้าตัดสินใจในเรื่องของการปฏิบัติงานในหน้าที่และที่ได้รับมอบหมาย รวมถึงการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น จะทำให้บุคลากรเกิดความรู้สึกควบคุมงานที่ปฏิบัติได้ด้วยตนเอง รวมทั้งเมื่อได้รับการสนับสนุนจากองค์กร ได้รับการส่งเสริมและพัฒนาในด้านต่าง ๆ ซึ่งจะช่วยให้เกิดทักษะ ความรู้ รวมทั้งเกิดความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งจะส่งผลให้เกิดพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และสามารถทำงานในการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และส่งผลให้

การดำเนินงานในเรื่องต่างๆ บรรลุเป้าหมายตามวัตถุประสงค์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ได้เป็นอย่างดี

ข้อเสนอแนะจากการทำวิจัย

1. การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถามในการศึกษา ดังนั้น จึงควรนำผลการวิจัยนี้ไปศึกษาต่อยอดด้วยการวิจัยเชิงคุณภาพ ด้วยการรวบรวมข้อมูลเชิงลึกกับกลุ่มตัวอย่างเพื่อรับทราบข้อคิดเห็นต่างๆ ที่จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนากระบวนการสร้างประสิทธิภาพและประสิทธิผลของบุคลากรในองค์กรต่อไป

2. ควรศึกษาถึงอิทธิพลของตัวแปรสาเหตุอื่นๆ ที่มีผลต่อการบริการอย่างมีคุณภาพของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เพื่อทดสอบความสัมพันธ์และอิทธิพลทางตรงอิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลโดยรวมของตัวแปรต่างๆ ที่จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาได้อย่างเป็นรูปธรรมต่อไป

3. ในการศึกษาครั้งต่อไปเพื่อให้ได้จะเป็นข้อค้นพบใหม่ๆ ควรศึกษากลุ่มตัวอย่างองค์กรอื่นๆ ทั้งหน่วยงานภาครัฐและเอกชน ที่มีรูปแบบโครงสร้างหรือลักษณะเฉพาะที่แตกต่างกันออกไป เพื่อนำไปเป็นข้อมูลในการวิเคราะห์แนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้นต่อไป

กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่ให้การสนับสนุนในการทำงานวิจัยในครั้งนี้ และขอบพระคุณบุคลากรที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่สละเวลาในการให้ข้อมูลและตอบแบบสอบถามสำหรับการวิจัยในครั้งนี้ และที่สำคัญขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิโรจน์ เกษภูาลักษณ์ ที่กรุณาสละเวลาให้คำแนะนำชี้แนะและให้ความรู้ในงานวิจัยฉบับนี้จนสำเร็จลุล่วงได้

เอกสารอ้างอิง

ภาษาไทย

- จันทร์พา ทัดภูธร. (2543). “การศึกษาอิทธิพลของการสนับสนุนจากองค์การและการแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้า-ลูกน้อง ตามการรับรู้ของลูกจ้างที่มีต่อการตอบสนองของลูกจ้าง : กรณีศึกษาพยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการ ประจำโรงพยาบาลของรัฐฯ สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย ในเขตกรุงเทพมหานคร.” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ยุวดี ซาปัญญา ทวีชัย บุญเต็ม และ กัญญา โพธิ์วัฒน์. (2556). “การเสริมสร้างพลังอำนาจของครูในโรงเรียน ประถมศึกษา : มิติด้านลักษณะที่มีความหมายต่อคนในปรากฏ”
- เฟื่องฟ้า ภูระรักษ์ นงนุช บุญยัง และ ยุพดี โสทธิพันธ์ (2549). “กลยุทธ์การเสริมสร้างพลังอำนาจของหัวหน้าหอผู้ป่วยแก่บุคลากร : เปรียบเทียบโรงพยาบาลที่ผ่านการรับรองคุณภาพและโรงพยาบาลรอการรับรองคุณภาพในภาคใต้” สงขลานครินทร์เวชสาร. ปีที่ 24, ฉบับที่ 1. มกราคม-กุมภาพันธ์ 2549. หน้า 27-35.
- ฐิติวัฒน์ ทองแก้ว และ วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์. (2560). “การรับรู้ถึงการได้รับการสนับสนุนจากองค์กร พฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และผลการปฏิบัติงานด้านวิชาการของบุคลากรสายวิชาการในสังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มรัตนโกสินทร์.” วารสารอิเล็กทรอนิกส์การเรียนรู้ทางไกลเชิงนวัตกรรม. ปีที่ 7, ฉบับที่ 1. มกราคม – มิถุนายน 2560. หน้า 68-81.
- ไพโรจน์ ภัทรนรากุล. (2550). การจัดการภาครัฐกับการเสริมพลังประชาชน. เอกสารประกอบการประชุมวิชาการรัฐประศาสนศาสตร์ ระดับประเทศครั้งที่ 1 เรื่องการถ่ายโอนความสามารถด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์จากองค์การกลางบริหารงานบุคคลภาครัฐให้กับหัวหน้าส่วนราชการ. กรุงเทพฯ: คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สรชัย พิศารบุตร; เสาวรส ใหญ่สว่าง; และปรีชา อัครเดชาบุตร. (2549). การสร้างและประมวลผลข้อมูลจากแบบสอบถาม. กรุงเทพฯ: วิทยพัฒน์.
- ประสพชัย พสุนนท์. (2553). เอกสารคำสอนวิจัยตลาด 1. นครปฐม: เพชรเกษมพรินต์ติ้ง.

ภาษาต่างประเทศ

- Baron, R. M., & Kenny, D. A. (1986). “The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations.” *Journal of Personality and Social Psychology*, 51, 1173-1182.
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., & Sowa, D. (1986). Perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 71, 500-507.
- Eisenberger, R., Armeli, S., Rexwinkel, B., Lynch, P. D., & Rhoades, L. (2001). Reciprocation of perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 86: 42-51.

- Laschinger, H. K., Finegan, J. and J. Shamine, J. (2001). "The impact of workplace empowerment, organizational trust on staff nurses' work satisfaction and organizational commitment," *Journal of Health Care Management Review*, 26(3), 1-21.
- Lewis, R. C., & Booms, B. (1983). *The marketing aspects of service quality*. AMA Proceeding, American Marketing Association Chicago, 99-104.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of marketing* 64, Spring: 12 – 40.
- Parasuraman, A., Berry, L. L. & Zeithaml, V. A., (1991). Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale. *Journal of Retailing*, 67(4), 420-450
- Piercy, N. F., Cravens, D. W., Lane, N. & Vorhies, D. W. (2006). "Driving organizational citizenship behaviors and sales person In-role behavior performance: The role of management control and perceived organizational support." *Journal of the Academy of Marketing Science*, 34(2), 244-262.
- Rhoades, L., and Eisenberger, R. (2002). "Perceived Organizational Support." *Journal of Applied Psychology*, 87.
- Hersey, P., Blanchard, K. H., & Johnson, D. E. (2001). "Management of organizational behavior: Leading human resources (8th ed.)." Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
- Organ, D. W. (1990). The motivational basis of organizational citizenship behavior. In B. M. Staw & L. L. Cummings (Eds.), *Research in organizational behavior* (Vol. 12, pp. 43– 72). Greenwich, CT: JAI Press.
- Simmons, C. & Parsons, R. (1983). Developing internality and perceived competence: The empowerment of adolescent girls. *Adolescence*, 18(72), 917-922.
- Unesco.(1998). *Information Literacy Resources Directory*. Retrieved May 15, 2011 from <http://www.infolitglobal.info>
- Yamane. (1967). *Taro Statistic : An Introductory Analysis*. New York: Harper & row.