

อิทธิพลของการแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำกับผู้ตามและการรับรู้การสนับสนุนจาก
องค์กรที่มีต่อความยึดมั่นผูกพันในงานและคุณภาพการบริการของปลัด

ประจำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดร้อยเอ็ด

THE INFLUENCE OF LEADER-MEMBER EXCHANGE AND PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT TO WORK ENGAGEMENT AND SERVICE QUALITY OF CHIEF ADMINISTRATION OF THE LOCAL GOVERNMENT OFFICIAL IN ROI ET PROVINCE

มงคล เอกพันธ์

Mongkol EKkaphan

สาขาวิชาบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด

Business Administration Department, Faculty of Business Administration and Accounting,
Roi Et Rajabhat University

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลกระทบการแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำกับผู้ตามและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรต่อคุณภาพการบริการผ่านความยึดมั่นผูกพันในงานของปลัดประจำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดร้อยเอ็ด การวิจัยนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 117 คน คือ ปลัดประจำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดร้อยเอ็ด การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์สมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นอย่างง่าย และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่าการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับผู้ตามและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความยึดมั่นผูกพันในงานและคุณภาพการบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 สำหรับการทดสอบตัวแปรต้นกลางพบว่าความยึดมั่นผูกพันในงานเป็นตัวแปรต้นกลางในความสัมพันธ์ระหว่างการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับผู้ตามและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีอิทธิพลกับคุณภาพบริการ

คำสำคัญ: การแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับผู้ตาม, การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร, ความยึดมั่นผูกพันในงาน,
คุณภาพการบริการ

ABSTRACT

The objectives of this research were to investigate the influence of leader-member exchange and perceived organization support to service quality through the mediating effect of work engagement of chief administration of local government officials in Roi Et province. This research employed the survey research method. A questionnaire was used to collect data from the sample consisting of 117 chief administration of local government officials at Roi Et Province. The quantitative data were analyzed using descriptive statistics of frequency, percentage, mean, and standard deviation, and inferential statistics of correlation analysis, simple regression analysis and multiple regression analysis. The results indicated that leader-member exchange and perceived organization support had a positive influence on the work engagement and service quality with the statistical significance at .01 level. The results also shown that the work engagement had a mediating effect on the relationship between leader-member exchange, perceived organization support and service quality.

Keywords: Leader-Member Exchange, Perceived Organization Support, Work Engagement, Service Quality

บทนำ

ในปัจจุบัน การดำเนินงานในองค์กรไม่ว่าจะเป็นจะเป็นองค์กรภาครัฐหรือภาคเอกชนต้องเผชิญกับสภาวะการเปลี่ยนแปลง ทั้งในด้านสภาพแวดล้อม เศรษฐกิจ สังคม การเมือง วัฒนธรรม และปัจจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่องค์กรต้องมีการกำหนดเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กรไว้อย่างชัดเจน รวมทั้งมีการกำหนดกลยุทธ์เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร และต้องอาศัยปัจจัยหลายด้าน ได้แก่ คน เงินสนับสนุน การจัดการ และวัสดุอุปกรณ์ เมื่อพิจารณาถึงปัจจัยที่นับว่ามีความสำคัญในการดำเนินขององค์กรให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรคือ ทรัพยากรมนุษย์ โดยทางด้านการจัดการ ศึกษานโยบายขององค์กรเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ ผู้นำและผู้ตาม ซึ่งในการดำเนินงานภายในองค์กรผู้นำจะมีบทบาทสำคัญในการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจและกลยุทธ์นโยบายขององค์กร ส่วนผู้ตามก็จะนำกลยุทธ์นโยบายนั้นไปปฏิบัติให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร (Kitkuan, 2004)

Yawirach (2009) กล่าวว่า ผู้นำและผู้ตามเป็นปัจจัยพื้นฐานของการทำงานร่วมกันภายใต้สภาวะต่าง ๆ ทั้งผู้นำและผู้ตามต่างก็เป็นผู้ทำงานในเวลาเดียวกันทุกคน มีอำนาจหน้าที่ต่างกัน ต่างก็มีหัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชา ดังนั้นทุกคนจึงมีความเป็นผู้ตามมากกว่าเป็นผู้นำ นอกจากนี้การมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันระหว่างผู้นำและผู้ตามจะมีอิทธิพลในการโน้มน้าวจิตใจและสร้างทัศนคติที่ทำให้ผู้อื่นปฏิบัติตาม ซึ่งผู้นำจะต้องปรับพฤติกรรมให้เหมาะสมกับสถานการณ์โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับผู้ตาม ดังนั้นธรรมชาติของความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำกับผู้ตาม คือ จะต้องพึ่งพาอาศัยกันและมีการแลกเปลี่ยนซึ่งกันและกัน ความปรารถนาของผู้นำคือประสิทธิภาพในการทำงานของผู้ตามที่สามารถสร้างผลงานที่ดี

นับเป็นสิ่งที่ผู้นำปรารถนาที่จะได้จากผู้ตาม เช่น การมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ การมีข้อผูกพันสัญญาที่จะทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย และการสนับสนุนผู้ตามเพื่อให้พนักงานเกิดความกระตือรือร้นในการทำงาน

ซึ่งภาวะผู้ตามที่มีประสิทธิภาพนั้น จะเป็นคุณลักษณะของผู้ปฏิบัติงานที่สามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ความรับผิดชอบงานหลักและงานที่ได้รับมอบหมายพิเศษได้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กร การทุ่มเทในการ

ปฏิบัติงานที่มีผลต่อความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร จึงถือได้ว่าผู้ตามเป็นผู้มีบทบาทสำคัญยิ่งในองค์กร

นอกจากปัจจัยการแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและผู้ตามที่เป็นด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลแล้ว Hill (2005) อธิบายว่า ปัจจัยทางด้านทรัพยากรหรือการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลที่ช่วยให้พนักงานจัดการกับปัญหาในการทำงานได้ดีขึ้น เพราะการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเป็นตัวแปรที่ตอบสนองความต้องการทางสังคมของพนักงานทำให้รู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งได้ และพร้อมเสมอที่จะช่วยเหลือเมื่อพนักงานต้องการ (Eisenberger et al., 2010) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเป็นการแลกเปลี่ยนซึ่งกันและกันระหว่างองค์กรกับบุคคล กล่าวคือ บุคคลจะสร้างความสัมพันธ์ทางสังคมต่อกัน จากการแลกเปลี่ยนการให้รางวัลหรือผลประโยชน์ที่แต่ละฝ่ายมีให้กัน โดยพิจารณาว่าองค์กรแสดงถึงความห่วงใยและความเป็นอยู่ที่ดีของบุคคล เมื่อบุคคลรับรู้ว่าได้รับการสนับสนุนช่วยเหลือจากองค์กร จะทำให้บุคคลนั้นรู้สึกว่าจะตอบแทนบุญคุณคืนแก่องค์กรด้วยความสนใจความเป็นอยู่ที่ดีขององค์กร และช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ บุคคลจะตอบแทนองค์กรโดยการแสดงผ่านการทำงาน และแสดงผ่านความยึดมั่นผูกพันในงานนั้นด้วย (Esinberger et al., 1986)

จากการทบทวนวรรณกรรมในอดีตพบว่าส่วนใหญ่การศึกษาการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำและผู้ตามถูกศึกษาในแง่ของปัจจัยที่ส่งผลต่อความยึดมั่นผูกพันในองค์กร (Jing-zhou, Xiao-xue & Xia-qing, 2008) และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรต่อความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร (Rhoades et al., 2001; Bilgin & Demirer, 2012; Celep & Yilmazturk, 2012; Elstad, Christophersen & Turmo, 2013) มีงานวิจัยเชิงประจักษ์เพียงเล็กน้อย ที่ศึกษาการแลกเปลี่ยนทางสังคมที่เกิดขึ้นทั้งสองประเภทพร้อมกัน ซึ่งการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเป็นปัจจัยระดับองค์กร ส่วนการแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำกับผู้ตามเป็นปัจจัยระดับบุคคล ซึ่งทั้งสองปัจจัยแสดงให้เห็นถึงธรรมชาติปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมมนุษย์ที่นอกจากจะมาจากปัจจัยส่วนบุคคลแล้ว ยังได้รับอิทธิพลจากปัจจัยสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ด้วย

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่ศึกษาการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับผู้ตามและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรว่าส่งผลต่อความยึดมั่นผูกพันในงานและคุณภาพการบริการของปลัดประจำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดร้อยเอ็ดอย่างไร โดยหวังว่าผลการศึกษาจะทำให้ทราบถึงระดับและความสัมพันธ์ของตัวแปรดังกล่าว ซึ่งจะช่วยขยายขอบเขตทางทฤษฎีใหม่ และสามารถนำผลการศึกษาไปใช้ในการปรับปรุงและการพัฒนาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ให้มีประสิทธิภาพและเป็นแนวทางศึกษาวิจัยอื่นๆ ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาผลกระทบของการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับผู้ตามที่มีต่อความยึดมั่นผูกพันในงานและคุณภาพการบริการของปลัดประจำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดร้อยเอ็ด

2. เพื่อศึกษาผลกระทบของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีต่อความยึดมั่นผูกพันในงานและคุณภาพการบริการของปลัดประจำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดร้อยเอ็ด

3. เพื่อศึกษาผลกระทบความยึดมั่นผูกพันในงานที่มีต่อคุณภาพการบริการของปลัดประจำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดร้อยเอ็ด

4. เพื่อศึกษาความยึดมั่นผูกพันในงานในการเป็นตัวแปรต้นกลางระหว่างการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับผู้ตามกับคุณภาพการบริการของปลัดประจำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดร้อยเอ็ด

5. เพื่อศึกษาความยึดมั่นผูกพันในงานในการเป็นตัวแปรต้นกลางระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับคุณภาพการบริการของปลัดประจำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดร้อยเอ็ด

การทบทวนวรรณกรรม

ผู้วิจัยทำการศึกษาแนวคิดทฤษฎีจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำไปสู่การสร้างกรอบแนวคิดและสมมติฐาน ดังนี้

1. การแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำกับผู้ตาม (Leader-member exchange -LMX)

Liden and Maslyn (1998) ให้ความหมายการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับผู้ตาม หมายถึง การที่ผู้นำใช้รูปแบบต่าง ๆ ในการติดต่อสื่อสารกับสมาชิกแต่ละคนเพื่อพัฒนาความสัมพันธ์ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการร่วมกัน ปฏิบัติงานให้กับองค์กร

ผู้ตามที่อยู่ในกลุ่มที่มีคุณภาพการแลกเปลี่ยนสูง (High LMX) จะได้รับความไว้วางใจความชอบพอกการสนับสนุนต่าง ๆ จากผู้นำ จะมีแนวโน้มในการเพิ่มพยายามในการทำงาน ตลอดจนความจงรักภักดีเพื่อตอบสนองความคาดหวังจากผู้นำที่ให้ความสัมพันธ์พิเศษแก่ตน ขณะที่ผู้ตามในกลุ่มที่มีคุณภาพการแลกเปลี่ยนต่ำ (Low LMX) จะตั้งอยู่บนพื้นฐานของสัญญาจ้าง จะถูกคาดหวังจากผู้นำ ให้ปฏิบัติตามกฎระเบียบที่วางไว้อย่างเคร่งครัด และได้รับค่าตอบแทนตามมาตรฐานการทำงาน

Organ et al.(2006) กล่าวว่า การแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำกับผู้ตามอยู่บนพื้นฐานของสมมติฐานที่ว่าผู้นำมีคุณลักษณะที่ใช้การแลกเปลี่ยนทางสังคมและมีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้ตาม ซึ่งโดยธรรมชาติแล้วหากผู้นำมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ตามจะส่งผลให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร ความสำนึกในหน้าที่ รวมทั้งพฤติกรรมที่เป็นผลลัพธ์ในทางบวกที่สูงกว่าผู้นำที่ไม่มีสัมพันธภาพที่ดีหรือไม่มีการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับผู้ตามที่ดีพอ สอดคล้องกับวรรณกรรมที่ผ่านมาพบว่าการแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำกับผู้ตามที่มีคุณภาพสูงมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ผลการดำเนินงาน ความคิดสร้างสรรค์ ความพึงพอใจในงาน ความผูกพัน และการตั้งใจลาออกจากการที่ลดลง (Dulebohn et al., 2012; Llies et al., 2007; Martin et al., 2016)

นอกจากนี้ยังสอดคล้องการศึกษาของ Gu et al., (2015) พบว่าการแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำกับผู้ตามที่มีคุณภาพสูงจะทำให้พนักงานมีการปรับปรุงผลการดำเนินงานที่ดีขึ้น และนอกจากนั้น การศึกษาของ Breevaart et al. (2015) ที่พบว่าการแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำกับผู้ตามที่มีคุณภาพสูงมีความสัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันในงานที่ระดับสูงโดยผ่านปัจจัยทางด้าน

ความพร้อมของทรัพยากร โอกาสในการพัฒนา และการสนับสนุนทางสังคม

2. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (Perceived Organization Support – POS)

Eisenberger et al. (1986) ได้อธิบายแนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรว่า มีพื้นฐานอยู่บนบรรทัดฐานของการแลกเปลี่ยนซึ่งกันและกัน เมื่อบุคคลได้รับการตอบแทนจากบุคคลอื่นเป็นอย่างดี บุคคลนั้นจะต้องตอบแทนบุคคลอื่นอย่างที่ดีด้วยเช่นกัน ในการทำงานนั้นมักจะพบว่าเมื่อองค์กรหยิบยื่นผลประโยชน์ให้กับพนักงานไม่ว่าจะเป็นทรัพยากรในการทำงาน หรือสภาพแวดล้อมในการทำงาน พนักงานจะรับรู้ว่าเขาเป็นหนี้บุญคุณองค์กรและหาทางตอบแทนคืนให้กับองค์กรเช่นกัน จึงอาจกล่าวได้ว่า ความผูกพันที่พนักงานมีให้องค์กรนั้นเป็นผลมาจากการรับรู้ว่าจะองค์กรมองเห็นคุณค่าและความพยายามในการทำงานของพวกเขา และพวกเขาดำรงหวังว่าความพยายามที่พวกเขาทุ่มเทให้องค์กรเพื่อให้องค์กรไปสู่เป้าหมายนั้นจะได้รับรางวัลจากองค์กรเป็นการตอบแทนเช่นกัน

ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Jackson et al. (2006) พบว่ารูปแบบความผูกพันที่เกี่ยวกับลักษณะของงานและความยึดมั่นผูกพันในงานนั้นเกิดจากการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร บุคคลจะเกิดความยึดมั่นผูกพันในงานเพิ่มสูงขึ้น และยังพบว่าพนักงานจะตอบแทนการสนับสนุนจากองค์กรด้วยการเพิ่มความพยายามในการทำงานที่ก่อให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดี (Chiang & Hsieh, 2012) นอกจากนี้งานวิจัยเชิงประจักษ์ที่ผ่านมาพบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรนั้นนำมาซึ่งการเปลี่ยนแปลงเชิงบวกในทัศนคติและพฤติกรรมของพนักงานเช่น ความยึดมั่นผูกพันในงาน (Inoue et al., 2013)

3. ความยึดมั่นผูกพันในงาน (Work engagement – WOE)

Kahn (1990) ได้อธิบายแนวคิดความยึดมั่นผูกพันในงานของบุคคลคือ การที่บุคคลยึดมั่นอยู่กับงานและทำงานตามบทบาทหน้าที่ที่ตนเองได้รับ โดยบุคคลที่มีความยึดมั่นผูกพันในงานจะแสดงให้เห็นทางด้านร่างกาย ความคิด และอารมณ์ระหว่างปฏิบัติงานกล่าวคือ บุคคล

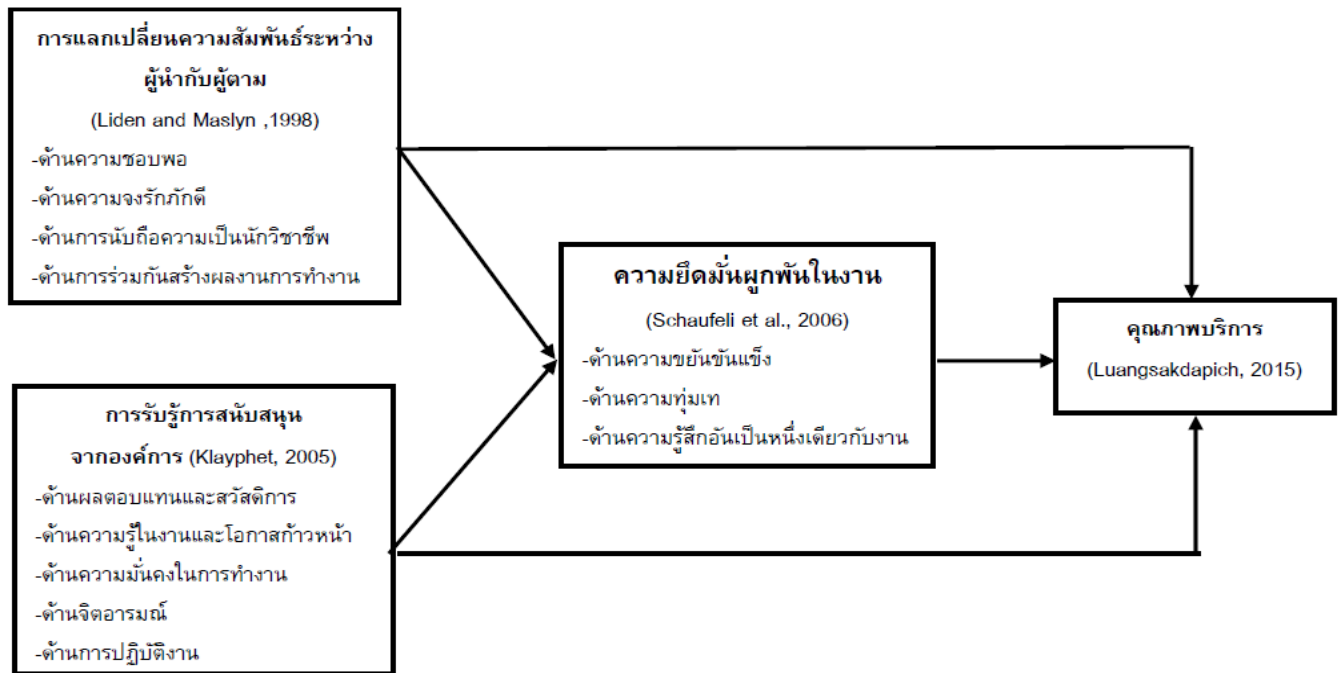
ชอบที่จะทำงาน ไม่ว่างานนั้นจะทำคนเดียวหรือต้องทำร่วมกับผู้อื่นก็ตาม มีการใช้ความคิดเพื่อปรับปรุงงานให้ออกมาดี และพยายามเข้าใจความรู้สึกของบุคคลอื่นที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน

Schaufeli and Bakker (2004) ได้ให้ความหมายของความยึดมั่นผูกพันในงาน ว่าเป็นสภาวะจิตใจในด้านอารมณ์และความคิดในเชิงบวกที่มีต่องาน ซึ่งมีความคงทน ไม่เปลี่ยนแปลงไปตามกาลเวลา โดยไม่ได้เกิดขึ้นเฉพาะกับวัตถุ สถานการณ์ตัวบุคคลหรือพฤติกรรมใดพฤติกรรมหนึ่ง บุคคลที่มีความยึดมั่นผูกพันในงานจะเป็นคนที่มีความขยันขันแข็งในการทำงาน มีความพยายามไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค (Vigor) มีความทุ่มเทในการทำงาน กระตือรือร้น โดยมองว่างานเป็นสิ่งที่มีความสำคัญและท้าทาย มีความภาคภูมิใจและมีแรงบันดาลใจในการทำงาน (Dedication) และรู้สึกเป็นอันหนึ่งเดียวกันกับงาน กล่าวคือ มีสมาธิในการทำงาน จิตใจจดจ่ออยู่กับการทำงาน จนรู้สึกเวลาผ่านไปอย่างรวดเร็วและไม่สามารถแยกตนเองออกจากงานได้ (Absorption)

ความยึดมั่นผูกพันในงานเป็นภาวะจิตใจทางบวกในตัวบุคคลที่มีต่องาน ซึ่งความยึดมั่นผูกพันในงานเป็นภาวะที่ช่วยให้บุคคลสามารถปรับปรุงสภาวะในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น นอกจากความผูกพันในงานจะช่วยพัฒนาคุณภาพชีวิตของบุคคลแล้ว ยังส่งผลต่อสภาพการทำงาน of บุคคลอื่นอีกด้วย

มีงานวิจัยที่พบว่าความยึดมั่นผูกพันในงานทำให้เกิดผลที่ดีต่อบุคคลและองค์กรในหลายๆ ด้าน เช่นด้านผลการปฏิบัติงาน พบว่า ความยึดมั่นผูกพันในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่และงานที่นอกเหนือจากหน้าที่ ความพึงพอใจในงาน (Saks, 2006) บรรยากาศในการให้บริการซึ่งเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดลูกค้าเกิดความพึงพอใจ (Salanova et al., 2005) ซึ่งสอดคล้องการศึกษา Garcia et al. (2013) พบว่าความยึดมั่นผูกพันในงานมีผลกระทบเชิงบวกต่อคุณภาพบริการของพนักงานสายสนับสนุนของพนักงานมหาวิทยาลัยในประเทศแอฟริกาใต้

จากการทบทวนวรรณกรรมดังกล่าวข้างต้น สามารถนำสร้ากรอบแนวความคิดและสมมติฐาน ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1: การแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับผู้ตามมีผลกระทบเชิงบวกต่อความยึดมั่นผูกพันในงานของปลัดประจำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดร้อยเอ็ด

สมมติฐานที่ 2: การแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับผู้ตามมีผลกระทบเชิงบวกต่อคุณภาพการบริการของปลัดประจำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดร้อยเอ็ด

สมมติฐานที่ 3: การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีผลกระทบเชิงบวกต่อความยึดมั่นผูกพันในงานของปลัดประจำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดร้อยเอ็ด

สมมติฐานที่ 4: การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีผลกระทบเชิงบวกต่อคุณภาพการบริการของปลัดประจำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดร้อยเอ็ด

สมมติฐานที่ 5: ความยึดมั่นผูกพันในงานมีผลกระทบเชิงบวกต่อคุณภาพการบริการของปลัดประจำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดร้อยเอ็ด

สมมติฐานที่ 6: ความยึดมั่นผูกพันในงานเป็นตัวแปรคั่นกลางในความสัมพันธ์ระหว่างการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับผู้ตาม และคุณภาพการบริการของปลัดประจำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดร้อยเอ็ด

สมมติฐานที่ 7: ความยึดมั่นผูกพันในงานเป็นตัวแปรคั่นกลางในความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุน

จากองค์กรและคุณภาพการบริการของปลัดประจำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดร้อยเอ็ด

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ปลัดประจำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดร้อยเอ็ดทั้งสิ้น 203 ราย (<http://www.roiet.go.th>) กลุ่มตัวอย่างคือ ปลัดประจำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดร้อยเอ็ด ใช้สูตรในการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างเมื่อทราบจำประชากร (Vanichbuncha, 2012) ซึ่งได้กำหนดระดับความเชื่อมั่น 95% และค่าความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่าสัดส่วนเท่ากับ 5% ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 134 ราย ซึ่งใช้เทคนิคการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) ด้วยการจับฉลากจากรายชื่อกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม (Questionnaire) การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือด้านความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน ใช้เกณฑ์การพิจารณาด้วยค่าดัชนีความสอดคล้อง (Item Objective Congruence: IOC) ผลการตรวจ สอบได้ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่าง 0.80 -

1.00 จำนวน 59 ข้อ จากนั้นผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับปลัดประจำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดร้อยเอ็ดที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ราย เพื่อหาความเหมาะสมของการใช้ภาษาในแบบสอบถาม และค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามเป็นรายข้อ (Discriminant Power) โดยใช้เทคนิค Item-Total Correlation ซึ่งการแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำกับผู้ตาม การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความยึดมั่นผูกพันในงาน และคุณภาพการบริการ มีค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.65 – 0.94 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับ Tairuakham (2009) ที่เสนอว่า เกณฑ์การพิจารณาอำนาจจำแนกของแบบสอบถาม หากมีค่ามากกว่า 0.4 ขึ้นไปถือว่ามีความคุณภาพในระดับดีมาก

ผู้วิจัยได้หาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของ Cronbach ได้ค่าความเชื่อมั่นของตัวแปร อยู่ระหว่าง 0.88 – 0.96 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.6 ถือว่ามีความเชื่อมั่น (Hair et al., 2006) ซึ่งแบบสอบถามออกเป็น 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้บริหารฝ่ายข้าราชการประจำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดร้อยเอ็ดที่ดำรงตำแหน่งปลัดเทศบาลจำนวน 7 ข้อ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) โดยครอบคลุมข้อมูลเกี่ยวกับ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และตำแหน่งงานในปัจจุบัน

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำนวน 4 ข้อ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) โดยครอบคลุมข้อมูลเกี่ยวกับ ได้แก่ รูปแบบหน่วยงาน ระยะเวลาในการดำเนินงาน จำนวนเงินรายได้ที่จัดเก็บ และจำนวนพนักงานในปัจจุบัน

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำกับผู้ตามประกอบด้วยคำถามจำนวน 21 ข้อ

ตอนที่ 4 เป็นแบบคำถามเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ประกอบด้วยคำถาม จำนวน 18 ข้อ

ตอนที่ 5 เป็นแบบคำถามเกี่ยวกับความยึดมั่นผูกพันในงานประกอบด้วยคำถาม จำนวน 5 ข้อและคุณภาพการบริการประกอบด้วยคำถาม จำนวน 4 ข้อ แบบสอบถามในตอนี่ 3-5 มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยกำหนดตามวิธีของลิเคิร์ท แบ่งระดับการวัดเป็น 5 ระดับ แล้วนำค่าคะแนนที่ได้จากแบบสอบถามมาหาค่าเฉลี่ย โดยใช้เกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าเฉลี่ยของ Srisa-ard (2010)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้ดำเนินการจัดส่งแบบสอบถามด้วยจดหมายลงทะเบียน ตั้งแต่วันที่ 10 กรกฎาคม – 10 สิงหาคม 2561 จำนวน 134 ฉบับ เมื่อได้แบบสอบถามกลับคืนมา ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความสมบูรณ์ของคำตอบ และแบบสอบถามที่ยังไม่ได้รับกลับคืนมาได้ติดตามทางโทรศัพท์และดำเนินการส่งแบบสอบถามไปให้กลุ่มตัวอย่างอีกครั้ง ผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาสมบูรณ์จำนวน 117 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 87.31 เมื่อเทียบจำนวนแบบสอบถามที่ส่งไปยังกลุ่มตัวอย่าง การส่งแบบสอบถามหากมีอัตราการตอบกลับอย่างร้อยละ 20 ถือว่าสามารถยอมรับได้ (Aaker, Kumar & Day, 2011)

การวิเคราะห์ข้อมูล

1.ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมจากแบบสอบถาม แล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป โดยใช้สถิติสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ การวิเคราะห์ถดถอยแบบเชิงเส้นอย่างง่าย และการวิเคราะห์ถดถอยแบบพหุคูณ งานวิจัยในครั้งนี้กำหนดความหมายตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ดังต่อไปนี้

LMX = การแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำกับผู้ตาม

POS = การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

WOE = ความยึดมั่นผูกพันในงาน

SEQ = คุณภาพการบริการ

β = ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย

2.การทดสอบตัวแปรคั่นกลางด้วยการวิเคราะห์สมการถดถอย 4 ขั้นตอน (Orn-uma, 2015 งบตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงขั้นตอนการวิเคราะห์การทดสอบตัวแปรคั่นกลาง

ขั้นที่	การดำเนินงาน	สมการถดถอยหรือ ผลลัพธ์
1	การวิเคราะห์การถดถอยอิทธิพลของตัวแปรอิสระ (X) ที่มีต่อ Y = $\mu_1 + cX + \epsilon_1$ ตัวแปรตาม (Y) - จะได้อิทธิพลทางตรงทั้งหมดของ X ที่มีต่อ Y คือ ค่า c	$Y = \mu_1 + cX + \epsilon_1$
2	การวิเคราะห์การถดถอยอิทธิพลของตัวแปรอิสระ (X) ที่มีต่อ ตัวแปรส่งผ่าน (Med) - จะได้อิทธิพลทางตรงของ X ที่มีต่อ Med คือ ค่า a	$Med = \mu_2 + aX + \epsilon_2$
3	การวิเคราะห์การถดถอยอิทธิพลของตัวแปรอิสระ (X) และ อิทธิพลของตัวแปรส่งผ่าน (Med) ที่มีต่อตัวแปรตาม (Y) - จะได้อิทธิพลทางตรงที่เหลืออยู่ของ X ที่มีต่อ Y เมื่อควบคุมอิทธิพลของตัวแปร Med ให้มีค่าคงที่ คือ ค่า c' - จะได้อิทธิพลทางตรงของ Med ที่มีต่อ Y เมื่อควบคุมอิทธิพลของ X ให้มีค่าคงที่ คือ ค่า b	$Y = \mu_3 + c'X + bMed + \epsilon_1$
4	1) พิจารณาค่า c' ในขั้นตอนที่ 3 แล้วไม่พบนัยสำคัญทางสถิติ 2) พิจารณาค่า c' ในขั้นตอนที่ 3 แล้วพบนัยสำคัญทางสถิติ c' < c เปรียบเทียบค่า c' กับค่า c 3) พิจารณาค่า a หรือ ค่า b แล้วไม่พบนัยสำคัญทางสถิติ	1) fully mediation 2) c' < c เป็น partial mediation 3) no mediation

ผลการวิจัย

1.ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุอยู่ในช่วงระหว่าง 41 -50 ปี สถานภาพสมรส มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีประสบการณ์ทำงานมากกว่า 15 ปี รายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาท ตำแหน่งงานในปัจจุบันส่วนใหญ่ดำรงตำแหน่งปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
เพศชาย	88	75.20
อายุระหว่าง 41 -50 ปี	62	53.00
สถานภาพสมรส	91	77.80
ประสบการณ์ทำงานมากกว่า 15 ปี	84	71.80
รายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาท	92	78.60
ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี	81	69.20
ดำรงตำแหน่งปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล	79	67.50

2. ข้อมูลทั่วไปของหน่วยงานของกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลที่มีระยะเวลาการดำเนินงานมากกว่า 20 ปี มีรายได้จากการจัดเก็บภาษี และรายได้อื่น ๆ ต่ำกว่า 10 ล้านบาทต่อปีงบประมาณ และมีจำนวนพนักงานในสังกัดมากกว่า 40 คนขึ้นไป ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของ

หน่วยงาน

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล	79	67.50
ระยะเวลาการดำเนินงานมากกว่า 20 ปี	71	60.70
รายได้จากการจัดเก็บภาษีและรายได้อื่น ๆ ต่ำกว่า 10 ล้านบาทต่อปีงบประมาณ	40	34.20
จำนวนพนักงานในสังกัดมากกว่า 40 คนขึ้นไป	54	46.20

3.กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำกับผู้ตามโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความคิดเห็นจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับคือด้านการนับถือความเป็นนักวิชาชีพ ความจงรักภักดี และการร่วมกันสร้างผลงานการทำงาน ดังตารางที่ 4

ผู้วิจัยได้กำหนดระดับความคิดเห็น ในการวัดระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำกับผู้ตาม การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความยึดมั่นผูกพันในงาน และคุณภาพการบริการออกเป็น 5 ระดับ แล้วนำค่าคะแนนที่ได้จากแบบสอบถามมาหา

ค่าเฉลี่ย โดยใช้เกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าเฉลี่ย ดังนี้

ช่วงคะแนนเฉลี่ย 4.51-5.00 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด

ช่วงคะแนนเฉลี่ย 3.51-4.50 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

ช่วงคะแนนเฉลี่ย 2.51-3.50 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

ช่วงคะแนนเฉลี่ย 1.51-2.50 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย

ช่วงคะแนนเฉลี่ย 1.00-1.50 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตารางที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยน

ความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำกับผู้ตาม

ตัวแปร	Mean	S.D.	ความหมาย
ด้านความชอบพอ	3.38	0.70	มาก
ด้านความจงรักภักดี	3.67	0.70	มาก
ด้านการนับถือความเป็นนักวิชาชีพ	4.08	0.64	มาก
ด้านการร่วมกันสร้างผลงานการทำงาน	3.47	0.77	ปานกลาง
โดยรวม	3.65	0.62	มาก

4. กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับการสนับสนุนจากองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมากโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความคิดเห็นจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับคือ ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า และด้านการปฏิบัติงานดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับการสนับสนุน

จากองค์กร

ตัวแปร	Mean	S.D.	ความหมาย
ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ	3.44	0.64	ปานกลาง
ด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า	3.82	0.51	มาก
ด้านความมั่นคงในการทำงาน	3.84	0.62	มาก
ด้านจิตอาสามณ์	3.75	0.55	มาก
ด้านการปฏิบัติงาน	3.79	0.62	มาก
โดยรวม	3.73	0.52	มาก

5. กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความยืดหยุ่นผูกพันในงานโดยรวมอยู่ในระดับมากโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความคิดเห็นจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับคือ ด้านความรู้สึกอันเป็นหนึ่งเดียวกับงาน ด้านความทุ่มเท และด้านความขยันขันแข็งดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความยืดหยุ่นผูกพันในงาน

ตัวแปร	Mean	S.D.	ความหมาย
ด้านความขยันขันแข็ง	4.05	0.64	มาก
ด้านความทุ่มเท	4.12	0.51	มาก
ด้านความรู้สึกอันเป็นหนึ่งเดียวกับงาน	4.23	0.58	มาก
โดยรวม	4.13	0.57	มาก

6. กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการโดยรวมอยู่ระดับมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.57

7. ผลความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำกับผู้ตาม การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความยืดหยุ่นผูกพันในงาน และคุณภาพบริการ พบว่าการแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำกับผู้ตาม การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความยืดหยุ่นผูกพันในงาน และคุณภาพบริการมีความสัมพันธ์ในทางบวก โดยมีค่าสหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.39 – 0.69 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งถ้าตัวแปรมีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับสูงอาจเกิดปัญหา Multicollinearity ดังนั้น ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบการเกิดปัญหา Multicollinearity โดยใช้ค่า VIF (Variance Inflation Factors) พบว่า ค่า VIF อยู่ระหว่าง 1.97 – 2.80 แสดงว่า ตัวแปรอิสระไม่เกิดปัญหาเนื่องจากค่า VIF น้อยกว่า 10 (Foxall and Yani-de-Soriano, 2005) ดังตารางที่ 7

ตารางที่ 7 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

การแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำ
กับผู้ตาม การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร
ความยืดหยุ่นผูกพันในงาน และคุณภาพ
บริการ

ตัวแปร	LMX	POS	WOE	SEQ	VIF
ค่าเฉลี่ย (MEAN)	3.65	3.73	4.13	3.90	
ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	0.62	0.52	0.57	0.54	
LMX	-				
POS	.69**	-			1.97
WOE	.48**	.52**	-		2.35
SEQ	.39**	.57**	.69**	-	2.80

**p<0.01, *p<0.05

8. ผลการวิเคราะห์ถดถอยแบบเชิงเส้นอย่างง่าย และการวิเคราะห์ถดถอยแบบพหุคูณ ดังแสดงในตารางที่ 8 พบว่า การแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำกับผู้ตาม มีผลกระทบทางบวกต่อความยืดหยุ่นผูกพันในงานของปลัดประจำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จากผลการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐานที่ 1

การแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำกับผู้ตาม มีผลกระทบทางบวกต่อคุณภาพบริการของปลัดประจำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จากผลการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐานที่ 2

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีผลกระทบทางบวกต่อความยืดหยุ่นผูกพันในงานของปลัดประจำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ผลการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐานที่ 3

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีผลกระทบทางบวกต่อคุณภาพบริการของของปลัดประจำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ผลการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐานที่ 4

ความยืดหยุ่นผูกพันในงานมีผลกระทบทางบวกต่อคุณภาพการบริการของปลัดประจำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ผลการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐานที่ 5

ผลการทดสอบเมื่อตัวแปรความยืดหยุ่นผูกพันในงานซึ่งเป็นตัวแปรคั่นกลาง พบว่าการแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำกับผู้ตามไม่มีนัยสำคัญทางสถิติกับคุณภาพบริการ ส่วนความยืดหยุ่นผูกพันในงานมีผลกระทบทางบวกต่อคุณภาพบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ผลจากค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยทำให้พบว่าความยืดหยุ่นผูกพันในงานได้ทำหน้าที่เป็นตัวแปรกลางโดยสมบูรณ์ (Fully Mediator) ระหว่างการแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำกับผู้ตามและคุณภาพบริการ จากผลการวิจัยจึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ 6

และผลการทดสอบเมื่อตัวแปรความยืดหยุ่นผูกพันในงานซึ่งเป็นตัวแปรคั่นกลาง พบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีนัยสำคัญทางสถิติกับคุณภาพบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนความยืดหยุ่นผูกพันในงานมีผลกระทบทางบวกกับคุณภาพบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ผลจากค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยทำให้พบว่าความยืดหยุ่นผูกพันในงานเป็นตัวแปรกลางโดยแบบบางส่วน (Partial Mediator) ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและคุณภาพบริการ จากผลการวิจัยจึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ 7

ตารางที่ 8 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นอย่างง่าย และการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณระหว่างการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับผู้ตาม การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความยืดหยุ่นผูกพันในงาน และคุณภาพการบริการของปลัดประจำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดร้อยเอ็ด

ตัวแปรต้น	สมมติฐานการวิจัย/ตัวแปรตาม						
	1	2	3	4	5	6	7
	(WOE)	(SEQ)	(WOE)	(SEQ)	(SEQ)	(SEQ)	(SEQ)
	β	β	β	β	β	β	β
ค่าคงที่	2.659	2.565	1.979	1.682	1.214	1.050	0.683
การแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับผู้ตาม (LMX)	.404**	.341**				.096	
การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (POS)			.577**	.593**			.302**
ความยืดหยุ่นผูกพันในงาน (WOE)					.649**	.604**	.505**
R^2	.191	.154	.276	.331	0.478	.488	.540
Adjusted R^2	.186	.148	.270	.325	0.473	.479	.532

การอภิปรายผล

การวิจัยครั้งนี้ศึกษาผลกระทบของการแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำกับผู้ตาม การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และความยืดหยุ่นผูกพันในงานต่อคุณภาพการบริการของปลัดประจำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดร้อยเอ็ด พบว่าการแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำกับผู้ตามมีผลกระทบทางบวกต่อความยืดหยุ่นผูกพันในงาน และคุณภาพบริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Gu et al. (2015) พบว่าการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับผู้ตามที่มีความสัมพันธ์สูงจะทำให้พนักงานมีการปรับปรุงผลการดำเนินงานที่ดีขึ้น และนอกจากนั้นสอดคล้องกับการศึกษาของ Breevaart et al. (2015) ที่พบว่าการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับผู้ตามที่มีความสัมพันธ์สูง มีผลกระทบต่อความยืดหยุ่นผูกพันในงานโดยผ่านปัจจัยทางด้านความพร้อมของทรัพยากร โอกาสในการพัฒนา และการสนับสนุนทางสังคม

ผลการวิจัยดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า การแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับผู้ตามอยู่บนฐานของสมมติฐานที่ว่าผู้นำที่มีคุณลักษณะการใช้การแลกเปลี่ยนทางสังคม และมีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้ตามหรือผู้ใต้บังคับบัญชา หากผู้นำมี

ปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ตามหรือผู้ใต้บังคับบัญชาจะส่งผลให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร ความสำนึกในหน้าที่ รวมทั้งพฤติกรรมที่เป็นผลลัพธ์ในทางบวกที่สูงกว่าผู้นำที่ไม่มีสัมพันธภาพที่ดีหรือไม่มี การแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับผู้ตามที่ดีพอ (Organ et al., 2006)

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีผลกระทบทางบวกต่อความยืดหยุ่นผูกพันในงานและคุณภาพบริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Jackson et al. (2006) พบว่ารูปแบบความผาสุกที่เกี่ยวกับลักษณะของงานและความยืดหยุ่นผูกพันในงานนั้นเกิดจากการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร บุคคลจะเกิดความยืดหยุ่นผูกพันในงานที่เพิ่มสูงขึ้นและยังพบว่าพนักงานจะตอบสนองการสนับสนุนจากองค์กรด้วยการเพิ่มความพยายามในการทำงานก่อให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น (Chiang & Hsieh, 2012) นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Inoue et al. (2013) ที่พบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรนั้นนำมาซึ่งการเปลี่ยนแปลงในทัศนคติและพฤติกรรมเชิงบวกของพนักงานเช่น มีความยืดหยุ่นผูกพันในงานเพิ่มมากขึ้น

ผลการวิจัยดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรนั้นมีพื้นฐานอยู่บนบรรทัดฐานของการแลกเปลี่ยนซึ่งกันและกัน เมื่อบุคคลได้รับการตอบแทนจากบุคคลอื่นเป็นอย่างดี บุคคลนั้นจะต้องตอบแทนบุคคลอื่นอย่างที่ดีด้วยเช่นกัน ในการทำงานนั้นมักจะพบว่าเมื่อองค์กรหยิบยื่นผลประโยชน์ให้กับพนักงานไม่ว่าจะเป็นทรัพยากรในการทำงานหรือสภาพแวดล้อมในการทำงาน พนักงานจะรับรู้ว่าคุณค่าของพวกเขาคือหนึ่งบุญคุณขององค์กรและหาทางตอบแทนคืนให้กับองค์กรเช่นกัน จึงอาจกล่าวได้ว่าความผูกพันที่พนักงานมีให้ต่อองค์กรนั้นเป็นผลมาจากการรับรู้ว่าคุณค่าของพวกเขาคือหนึ่งบุญคุณขององค์กรและหาทางตอบแทนคืนให้กับองค์กรเช่นกัน จึงอาจกล่าวได้ว่าความผูกพันที่พนักงานมีให้ต่อองค์กรนั้นเป็นผลมาจากการรับรู้ว่าคุณค่าของพวกเขาคือหนึ่งบุญคุณขององค์กรและหาทางตอบแทนคืนให้กับองค์กรเช่นกัน จึงอาจกล่าวได้ว่าความผูกพันที่พนักงานมีให้ต่อองค์กรนั้นเป็นผลมาจากการรับรู้ว่าคุณค่าของพวกเขาคือหนึ่งบุญคุณขององค์กรและหาทางตอบแทนคืนให้กับองค์กรเช่นกัน

ความยึดมั่นผูกพันในงานมีผลกระทบทางบวกต่อคุณภาพบริการซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Saks (2006) ที่พบว่า ความยึดมั่นผูกพันในงานทำให้เกิดผลที่ดีต่อบุคคลและองค์กรในหลายๆ ด้าน เช่น ด้านผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น และทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจกับการปฏิบัติงานหรือบริการที่ให้กับลูกค้า (Salanova et al., 2005)

ผลการวิจัยดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า ความยึดมั่นผูกพันในงานเป็นภาวะจิตใจทางบวกในตัวบุคคลที่มีต่องาน ซึ่งความยึดมั่นผูกพันในงานเป็นภาวะที่ช่วยให้บุคคลสามารถปรับปรุงสภาวะการทำงานให้ดียิ่งขึ้น นอกจากนี้ความยึดมั่นผูกพันในงานจะช่วยพัฒนาคุณภาพชีวิตของบุคคลที่ดีขึ้นแล้วยังส่งผลต่อสภาพการทำงานของบุคคลได้อีกด้วย

ผลการวิจัยของการแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำกับผู้ตามมีผลกระทบทางบวกต่อความยึดมั่นผูกพันในงานและคุณภาพบริการของปลัดประจำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดร้อยเอ็ด และผลการวิจัยผลกระทบของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีผลกระทบทางบวกต่อความยึดมั่นผูกพันในงานและคุณภาพบริการของปลัดประจำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดร้อยเอ็ด และผลการวิจัยผลกระทบของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีผลกระทบทางบวกต่อความยึดมั่นผูกพันในงานและคุณภาพบริการของปลัดประจำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดร้อยเอ็ด และผลการวิจัยผลกระทบของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีผลกระทบทางบวกต่อความยึดมั่นผูกพันในงานและคุณภาพบริการของปลัดประจำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดร้อยเอ็ด

ความยึดมั่นผูกพันในงานมีลักษณะเป็นตัวแปรคั่นกลาง (Mediator Variable) เพื่อเป็นการยืนยันสมมติฐานดังกล่าว จึงได้ทำการทดสอบค่าของตัวแปรส่งผ่านด้วยเทคนิคการวิเคราะห์การถดถอย (Baron and Kenny, 1986 ; Frazier et al., 2004; Orn-uma, 2015)

การทดสอบผลกระทบของตัวแปรคั่นกลางระหว่างการแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและผู้ตามกับคุณภาพบริการของปลัดประจำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดร้อยเอ็ด สามารถยืนยันได้ว่า ความยึดมั่นผูกพันในงานมีความสมนัยโดยมีลักษณะการส่งผ่านแบบสมบูรณ์ (Complete Mediation) ระหว่างการแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและผู้ตามกับคุณภาพบริการของปลัดประจำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดร้อยเอ็ด

นอกจากนี้ การทดสอบผลกระทบของตัวแปรคั่นกลางระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับคุณภาพบริการของปลัดประจำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดร้อยเอ็ด สามารถยืนยันได้ว่า ความความยึดมั่นผูกพันในงานมีความสมนัยโดยมีลักษณะการส่งผ่านแบบบางส่วน (Partial Mediation) ระหว่างความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับคุณภาพบริการของผู้บริหารฝ่ายข้าราชการประจำ

จึงกล่าวได้ว่า การแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและสมาชิก การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรส่งผลกระทบทั้งในทางตรงและทางอ้อมต่อคุณภาพบริการของผู้บริหารฝ่ายข้าราชการประจำขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.1 จากข้อค้นพบที่ว่า กลุ่มตัวอย่างมีการประเมินรูปแบบการแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำกับผู้ตามอยู่ในระดับมาก ซึ่งจากการพิจารณาผลการวิเคราะห์ระดับรูปแบบการแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำกับผู้ตามพบว่าองค์ประกอบด้านการร่วมกันสร้างผลงานมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ซึ่งผู้วิจัยมองว่าผู้บริหารควรส่งเสริมการช่วยเหลือกันทำงานทั้งสองฝ่ายร่วมกันระหว่างผู้นำและผู้ตามเพื่อบรรลุเป้าหมายเดียวกัน มีการช่วยเหลือด้วยความเต็มใจในทุกโอกาส ควรแสดงออกให้เห็นถึงการปกป้องผู้ตามเมื่อ

เกิดปัญหาทั้งนี้เพื่อเป้าหมายในการทำงานและสถานภาพส่วนบุคคล

1.2 จากข้อค้นพบที่ว่าความยึดมั่นผูกพันในงานเป็นตัวแปรคั่นกลางระหว่างการแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำกับผู้ตามและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีผลกระทบต่อคุณภาพการบริการ ผู้บริหารองค์กรควรส่งเสริมปัจจัยที่ทำให้เกิดความยึดมั่นผูกพันในงานได้แก่ ปัจจัยทรัพยากรที่เกี่ยวข้องกับงาน เช่น การสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนและหัวหน้างาน ข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน การใช้ทักษะที่หลากหลาย ปัจจัยทรัพยากรส่วนบุคคลคือการประเมินความสามารถในการควบคุมสิ่งแวดล้อมของบุคคล เช่นการส่งเสริมการมองโลกในแง่ดี ความภูมิใจตน การสร้างความยืดหยุ่นในการทำงาน เป็นต้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถามในการศึกษา ในการศึกษารั้ต่อไปอาจใช้การวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อเป็นการต่อยอดจากการวิจัยในครั้ง

นี้โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก การสังเกต หรือวิธีการอื่น ๆ เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลในเชิงลึกมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะมีประโยชน์ในการทราบถึงปัญหาการแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำกับสมาชิก การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความผูกพันยึดมั่นในงาน และคุณภาพการบริการ เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนากระบวนการรักษาคุณภาพการบริการขององค์กรต่อไป

2. ควรศึกษาตัวแปรหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อความผูกพันยึดมั่นในงานและคุณภาพบริการ เช่น วัฒนธรรมองค์กร บรรยากาศในองค์กร ความสมดุลของชีวิตและงาน ความสุขในการทำงาน รวมถึงศึกษาตัวแปรกำกับที่เป็นอิทธิพลร่วมที่ส่งผลให้เกิดความผูกพันยึดมั่นในงาน เช่น การรับรู้ความเป็นอิสระในการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน การสนับสนุนจากหัวหน้างานและผู้นำการเปลี่ยนแปลง นอกเหนือจากนั้นการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการรายงานด้วยตนเองของผู้ตอบแบบสอบถามควรมีการเก็บจากองค์กรประเภทที่แตกต่างกัน เช่น เปรียบเทียบจากองค์กรในภาครัฐกับภาคเอกชน

บรรณานุกรม

- Aaker, D. A., Kumar, V., & Day, G. S. (2001). *Marketing Research*. John Wiley and Sons, Inc.
- 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(6), 1173-1182.
- Bilgin, N., & Demirer, H. (2012). "The examination of the relationship among organizational support, affective commitment and job satisfaction of hotel employees", *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 51(1), 470-473.
- Breevaart, K., Bakker, A. B., Demerouti, E., & Van Den Heuvel, M. (2015). Leader member exchange, work engagement, and job performance. *Journal of Managerial Psychology*, 30, 754-770.
- Celep, C., & Yilmazturk, O.E. (2012). The relationship among organizational trust, multidimensional organizational commitment and perceived organizational support in educational organizations. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 46(1), 5763-5776.
- Chiang, C. F., & Hsieh, T. S. (2012). The Impacts of Perceived Organizational Support and Psychological Empowerment on Job Performance: The Mediating Effects of Organizational Citizenship Behavior. *International Journal of Hospitality Management*, 3, 180-190.
- Dulebohn, J. H., Bommer, W. H., Liden, R. C., Brouer, R. L., & Ferris, G. R. (2012). A meta analysis of antecedents and consequences of leader-member exchange: Integrating the past with an eye toward the future. *Journal of Management*, 38, 1715-1759.
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., & Sowa, D. (1986). Perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 71, 500-507.
- Eisenberger, R., Karagonlar, G., Stinglhamber, F., Neves, P., Becker, T. E., Gonzalez-Morales, M. G., & SteigerMueller, M. (2010). Leader-member exchange and affective organizational commitment: The

- contribution of supervisor's organizational embodiment. *Journal of Applied Psychology*, 95, 1085-1103.
- Elstad, E., Christophersen, K.A., & Turmo, A. (2013). Antecedents of organizational citizenship behavior among educators in language education for adult immigrants in Norway. *Adult Education Quarterly*, 63(1), 78-96.
- Foxall, G.R., & Yani-de-Soriano, M.M. (2005). Situational influences on consumers, attitudes and behavior. *Journal of Business research*, 58, 518-525.
- Frazier, P. A., Tix, A. P., & Baron, R. M. (2004). Testing moderator and mediator effects in counseling psychology. *Journal of Counseling Psychology*, 51(1), 115-134.
- Gerstner, C. R., & Day, D. V. (1997). Meta-analytic review of leader-member exchange theory: Correlates and construct ideas. *Journal of Applied Psychology*, 82, 827-844.
- Gracia, E., Salanova, M., Grau, R., & Cifre, E. (2013). How to enhance service quality through organizational facilitators, collective work engagement, and relational service competence. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 22(1), 42-55.
- Gu, Q., Tang, T. Li-Ping & Jiang, W. (2015). Does Moral Leadership Enhance Employee Creativity? Employee Identification with Leader and Leader-Member Exchange in the Chinese Context. *Journal of Business Ethics*, 126(3), 513-529.
- Hair, J.F.I., Black, W.C., Babin, B.J., Anderson, R.E., & Tatham, R.L. (2006). *Multivariate Data Analysis*. 6th Ed. New Jersey: Pearson.
- Hill, E.J. (2005). Work - family facilitation and conflict, working fathers and mothers, work-family stressors and support. *Journal of Family Issues*, 26(6), 793 – 819
- Inoue, A., Kwakami, N., Tsuno, K., Shimazu, A., Tomioka, K., & Nakanishi, M. (2013). Job demands, job resources, and work engagement of Japanese employees: a perspective cohort study. *International Archives of Occupational and Environmental Health*, 86(4), 441-449.
- Jackson, L.T.B, Rothman, S., & Vijver, F.J.R (2006). A Model of work-related well-being for educators in South Africa. *Stress and Health*, 22, 263-274.
- Jing-zhou, P., Xiao-xue, Z., & Xia-qing, Z. (2008). The role of leadership between the employees and the organization: A bridge or a ravine? an empirical study from China. *Journal of Management and Marketing Research*, 1-14.
- Kahn, W.A. (1990). Psychological conditions of personal engagement and disengagement at work. *Academy of Management Journal*, 33, 692-724.
- Kitkuan, R. (2004). *The Effect of leadership and Followership Styles on Employees' Job satisfaction : A Case Study of Ministry of Science and Technology and Aeronautical Radio of Thailand*. (Master's thesis). Thammasat University, Bangkok. [In Thai]
- Klaipetch, P. (2005). *Effect of perceived organizational support and organizational justice on commitment and turnover intentions*. (Master's thesis). Dhurakijpundit University, Bangkok. [In Thai]
- Klein, K.J., Tosi, H., & Albert A. J. C. (1999). Multilevel theory building: Benefits, barriers, and new developments. *Academy of Management Review*, 24(2), 248-53.
- Liden, R. J., & Maslyn, J. M. (1998). Multi-Dimensionality of leader-member exchange : An empirical assessment through scale development. *Journal of Management*, 24, 30-43
- LLies, R., Nahrgang, J. D., & Morgeson, F. P. (2007). Leader-member exchange and citizenship behaviors: A meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 92, 269–277.
- Martin, R., Guillaume, Y., Thomas, G., Lee, A., & Epitropaki, O. (2016). Leader-member exchange (LMX) and performance: A meta-analytic review. *Personnel Psychology*, 69(1), 67-121.
- Organ, D. W., Podsakoff, P. M., & MacKenzie, S.B. (2006). *Organizational citizenship behavior: Its nature, antecedents, and consequences*. USA: Sage Publications, Inc.
- Orn-uma, C. (2015). Mediator variable, An Encyclopedia of education. Retrieved from <http://ejournals.swu.ac.th/article>
- Rhodes, L., Eisenberger, R., & Armile, S. (2001). Affective commitment to the organization : The Contribution of perceived organization support. *Journal of Applied Psychology*, 86, 825- 836

- Saks, A. M. (2006). Antecedents and Consequences of Employee Engagement. *Journal of Managerial Psychology*, 21(7), 600-619.
- Salanova, M., Agut, S., & Peiro', J. M. (2005). Linking organizational resources and work engagement to employee performance and customer loyalty: The mediation of service climate. *Journal of Applied Psychology* 90(6), 1217-27.
- Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2004). Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: A multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior*, 25, 293-315.
- Schaufeli, W. B., Bakker A. B., & Salanova, M. (2006). The measurement of work engagement with a short questionnaire: A cross-national study. *Journal of Educational and Psychological Measurement*, 66, 701-716.
- Srisa-ard, B. (2010). Basic Research. (8th Ed). Bangkok: Suviriyasarn. [In Thai]
- Tairuakham, S. (2009). Research Methodology for Humanities and Social Sciences Mahasarakham: Mahasarakham university printing. [In Thai]
- Vanichbuncha, K. (2012). Statistics for Research. (6th Ed). Bangkok: Thammasat. [In Thai]
- Yawirach, N. (2009). Leadership and Strategic Leader. (7th Ed). Bangkok: Triple group. [In Thai]