

ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน การเสริมสร้างพลังอำนาจ
ในงานด้านจิตใจกับพฤติกรรมการทำงานเชิงรุกของบุคลากรห้องสมุด
สถาบันอุดมศึกษาแห่งหนึ่ง โดยมีความผูกพันต่อองค์การเป็นตัวแปรกำกับ

RELATIONSHIPS BETWEEN QUALITY OF WORK LIFE AND PSYCHOLOGICAL
EMPOWERMENT WITH PROACTIVE WORK BEHAVIOR BY ORGANIZATIONAL
COMMITMENT AS MODERATOR

วิศรา วีระสัมพันธ์¹ และสมโภชน์ เอี่ยมสุภาษิต²

Varisara Veerasamphan¹ and Sompoch Iamsupasit²

¹ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

Faculty of Liberal Arts Thammasat University

Email: airrizvee@gmail.com

² คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

Faculty of Psychology Chulalongkorn University

Email: isompoch@hotmail.com

Received : 31 July 2020

Revised : 21 December 2020

Accepted : 28 December 2020

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานและการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานด้านจิตใจกับพฤติกรรมการทำงานเชิงรุก และ 2) บทบาทการเป็นตัวแปรกำกับของความผูกพันต่อองค์การ ที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน และการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานด้านจิตใจกับพฤติกรรมการทำงานเชิงรุก กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาแห่งหนึ่งจำนวน 130 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ แบบสอบถามวัดคุณภาพชีวิตในการทำงาน แบบสอบถามวัดการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานด้านจิตใจ แบบสอบถามวัดพฤติกรรมการทำงานเชิงรุก และแบบสอบถามวัดความผูกพันต่อองค์การ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงชั้น

ผลการวิจัยพบว่า 1) คุณภาพชีวิตในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานเชิงรุกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในขณะที่การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานด้านจิตใจมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานเชิงรุกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r=.434$) 2) ความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับพฤติกรรมการทำงานเชิงรุกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($R^2=.145$) และกำกับความสัมพันธ์ระหว่างการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานด้านจิตใจกับพฤติกรรมการทำงานเชิงรุกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($R^2=.238$)

คำสำคัญ: คุณภาพชีวิตในการทำงาน; การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานด้านจิตใจ;
พฤติกรรมการทำงานเชิงรุก; ความผูกพันต่อองค์กร

ABSTRACT

The objectives of this research were to 1) study the relationships between quality of work life and psychological empowerment with proactive work behavior and 2) to study the moderating role of organizational commitment on the relationships between quality of work life and psychological empowerment with proactive work behavior. The sample of this study consisted of 130 staffs. Questionnaire was the instrument for data collection. Statistics analyzed were Pearson's product moment correlation coefficient and hierarchical multiple regression analysis.

The study found that 1) Quality of work life is not statistical significance correlated with proactive work behavior. Psychological empowerment was positively related to proactive work behavior at the significant level of .01 ($r=.434$). 2) Organizational commitment is a significant moderator on the relationships between quality of work life and psychological empowerment with proactive work behavior at .01, .05 respectively ($R^2=.145$, .238 respectively).

Keywords: Quality of Work Life; Psychological Empowerment; Proactive Work Behavior; Organizational Commitment

ความสำคัญของปัญหา

ในสภาวะการณ์ปัจจุบันที่การให้บริการเข้ามามีบทบาทสำคัญ เพื่อแข่งขันกันตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้ได้มากที่สุด ห้องสมุดเองไม่อาจนิ่งเฉยต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นได้ จึงพยายามปรับตัวและพัฒนาให้บริการของห้องสมุดสอดคล้องกับความต้องการ การดำเนินชีวิต และเทคโนโลยีรอบตัวในปัจจุบัน รวมถึงมีการวางแผนเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นในอนาคต คำนึงถึงความต้องการของผู้รับบริการ วางแผนการให้บริการล่วงหน้า มีความต้องการช่วยเหลือผู้รับบริการโดยไม่รอให้ร้องขอ มุ่งทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด และสร้างความแตกต่างหรือเพิ่มคุณค่าให้กับห้องสมุด พฤติกรรมดังกล่าวเป็นกระบวนการของการคาดการณ์ วางแผน และลงมือกระทำให้มีผลกระทบต่อสิ่งที่จะเกิดขึ้นในอนาคต ซึ่ง Grant and Ashford (2008) เรียกพฤติกรรมเช่นนี้ว่า พฤติกรรมเชิงรุก (Proactive Behavior)

Frese and Fay (2001) ผู้ศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมเชิงรุก ได้อธิบายถึงปัจจัยที่มีผลต่อการแสดงพฤติกรรมเชิงรุกไว้ว่า ส่วนหนึ่งมีผลมาจากปัจจัยส่วนบุคคล ความสามารถในการคิดริเริ่มด้วยตนเอง และขอบเขตการรับรู้ความสามารถของตน ส่วนอีกปัจจัยหนึ่งคือ ปัจจัยสถานการณ์แวดล้อม เช่น วัฒนธรรมองค์กร บรรทัดฐานองค์กร และการสนับสนุนทางการบริหาร เห็นได้ว่าปัจจัยที่มีส่วนในการสร้างพฤติกรรมการทำงานเชิงรุก เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน ที่ได้ถูกอธิบายไว้ในเรื่องของคุณภาพชีวิตในการทำงาน

และตามการศึกษาของ Hemang, Shailendra and Manish (2016) และชัยอนันต์ (2559) ซึ่งพบว่าการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานด้านจิตใจเป็นตัวแปรส่งผ่านความสัมพันธ์ทำให้เกิดพฤติกรรมการทำงานเชิงรุก แนวคิดการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานด้านจิตใจได้รับการกล่าวถึงอย่างกว้างขวางในการบริหารจัดการองค์กร (Keller and Dansereau, 1995) เนื่องจากเป็นแนวคิดที่สามารถนำมาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน (Scott and Jaffe, 1991) นอกจากนี้การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานด้านจิตใจยังเป็นกระบวนการพัฒนาความก้าวหน้าส่วนบุคคลอีกด้วย (Kuokkanen and Kilpi, 2000) ซึ่งองค์กรควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรเพราะบุคลากรเป็นทรัพยากรที่สามารถทำให้ทรัพยากรอื่นมีคุณค่ามากขึ้น

องค์กรที่ต้องการรักษาบุคลากรให้คงอยู่กับองค์กรมักจะสนใจระดับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร ภรณ์ กิริติบุตร มหานนท์. (2529) ศึกษาพบว่าพนักงานที่มีความรู้สึกผูกพันกับองค์กรสูงจะมุ่งมั่นทำงานให้บรรลุเป้าหมายตามที่ตนเองเลื่อมใสและศรัทธา เพราะเห็นว่าการงานคือหนทางซึ่งตนสามารถทำประโยชน์ให้กับองค์กรได้ โดยการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายด้วยความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามมากพอสมควรในการทำงานให้กับองค์กร ทำให้มีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดีกว่าพนักงานที่มีความผูกพันกับองค์กรต่ำ

ดังนั้น สิ่งที่ต้องควรให้ความสำคัญนอกจากความเจริญก้าวหน้าหรือการพัฒนาไปสู่ความเป็นเลิศขององค์กรแล้ว ก็คือคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากร และการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานด้านจิตใจ เพื่อที่จะจูงใจและส่งเสริมให้บุคลากรในองค์กรมีพฤติกรรมตามที่องค์กรคาดหวัง มีการปฏิบัติงานตามวัตถุประสงค์ขององค์กร ขณะเดียวกันองค์กรควรสร้างและรักษาไว้ซึ่งความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรด้วย เพราะบุคลากรและองค์กรต้องมีความสัมพันธ์ในรูปแบบที่มีการพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน งานวิจัยนี้จึงมุ่งศึกษาว่าจะทำอย่างไรให้เกิดพฤติกรรมการทำงานเชิงรุกในองค์กร โดยให้ความสนใจในเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงาน และการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานด้านจิตใจ โดยมีความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวแปรกำกับ

โจทย์วิจัย/ปัญหาการวิจัย

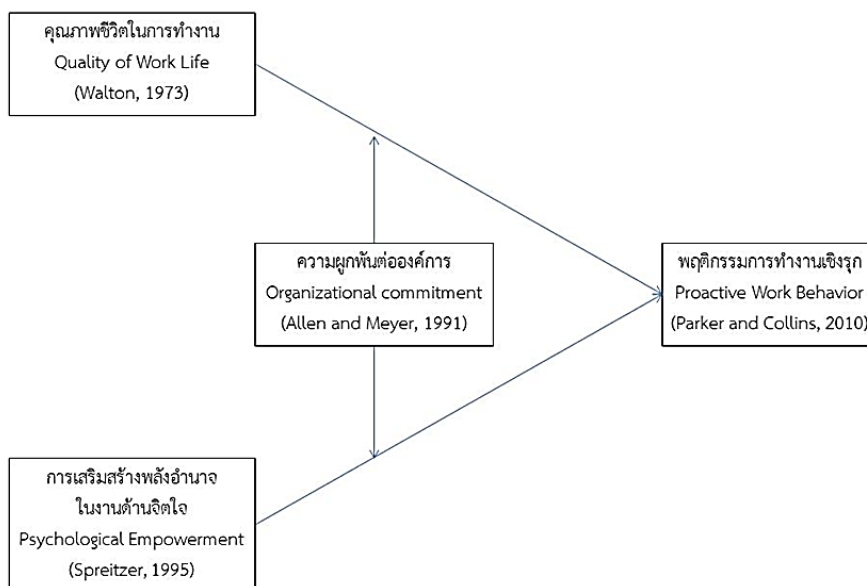
คุณภาพชีวิตในการทำงานและการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานด้านจิตใจ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานเชิงรุกของบุคลากรห้องสมุดหรือไม่ อย่างไร และความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลเป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ดังกล่าวหรือไม่ อย่างไร

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน และการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานด้านจิตใจกับพฤติกรรมการทำงานเชิงรุกของบุคลากรห้องสมุด
2. เพื่อศึกษาบทบาทการเป็นตัวแปรกำกับของความผูกพันต่อองค์กร ที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานและการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานด้านจิตใจกับพฤติกรรมการทำงานเชิงรุกของบุคลากรห้องสมุด

สมมติฐานการวิจัย

- สมมติฐานที่ 1 คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานเชิงรุก
- สมมติฐานที่ 2 การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานด้านจิตใจมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานเชิงรุก
- สมมติฐานที่ 3 ความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับพฤติกรรมการทำงานเชิงรุก
- สมมติฐานที่ 4 ความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานด้านจิตใจกับพฤติกรรมการทำงานเชิงรุก



วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาแห่งหนึ่งจำนวนทั้งสิ้น 130 คน ผู้วิจัยใช้กลุ่มตัวอย่างจากประชากรทั้งหมดเพื่อให้ผลการศึกษตรงตามความเป็นจริงมากที่สุด เมื่อเก็บข้อมูลจริงได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 108 คน ผู้วิจัยจึงใช้กลุ่มตัวอย่างจากประชากรทั้งหมด โดยส่งแบบสอบถามไปเท่ากับจำนวนประชากร และได้แบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์กลับมา ทั้งนี้ โครงการวิจัยนี้ได้ผ่านการอนุมัติด้านจริยธรรมการท้าวิจัยในคน โดยคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ หนังสือรับรองเลขที่ 119/2562 ณ วันที่ 18 มีนาคม 2563

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามทั้งหมด 5 ส่วน คือ ปัจจัยส่วนบุคคล แบบสอบถามวัดคุณภาพชีวิตในการทำงาน แบบสอบถามวัดการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานด้านจิตใจ แบบสอบถามวัดพฤติกรรมเชิงรุก และแบบสอบถามวัดความผูกพันต่อองค์กร

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบไปด้วย เพศ อายุ อายุการทำงาน และระดับตำแหน่ง

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามวัดคุณภาพชีวิตในการทำงาน ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามของ Timossi, Pedroso, Francisco, และ Pilatti (2008) ที่พัฒนาขึ้นตามแนวคิดของ Walton (1975) นำมาแปลเป็นภาษาไทย ตรวจสอบและปรับปรุงให้เหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา มีข้อคำถามจำนวน 34 ข้อ โดยมีค่าความเชื่อมั่นรวมทั้งฉบับเท่ากับ .956

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามวัดการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานด้านจิตใจ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามที่พัฒนาขึ้นจากการศึกษาของ Spreitzer (1995) นำมาแปลเป็นภาษาไทย ตรวจสอบและปรับปรุงให้เหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา มีข้อคำถามจำนวน 11 ข้อ โดยมีค่าความเชื่อมั่นรวมทั้งฉบับเท่ากับ .914

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามวัดความผูกพันต่อองค์กร ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามที่พัฒนาขึ้นจากการศึกษาของ Allen and Meyer (1990) นำมาแปลเป็นภาษาไทย ตรวจสอบและปรับปรุงให้เหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา มีข้อคำถามจำนวน 18 ข้อ โดยมีค่าความเชื่อมั่นรวมทั้งฉบับเท่ากับ .807

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามวัดพฤติกรรมการทำงานเชิงรุก ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามที่พัฒนาขึ้นจากการศึกษาของ Parker and Collins (2010) นำมาแปลเป็นภาษาไทย ตรวจสอบและปรับปรุงให้เหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา มีข้อคำถามจำนวน 10 ข้อ โดยมีค่าความเชื่อมั่นรวมทั้งฉบับเท่ากับ .933

การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงชั้น

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของบุคลากรห้องสมุดที่ตอบแบบสอบถาม พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 87 คน (ร้อยละ 80.6) อยู่ในช่วงอายุระหว่าง 31 ถึง 40 ปี จำนวน 30 คน (ร้อยละ 27.8) อายุการทำงานน้อยกว่า 5 ปี จำนวน 38 คน (ร้อยละ 35.2) และมีระดับตำแหน่งปฏิบัติการมากที่สุด จำนวน 72 คน (ร้อยละ 66.7)

2. ผลการวิเคราะห์ตัวแปรที่ศึกษาพบว่า บุคลากรมีค่าเฉลี่ยของระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานเท่ากับ 3.72 ค่าเฉลี่ยของการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานด้านจิตใจเท่ากับ 3.88 ค่าเฉลี่ยของความผูกพันต่อองค์กรเท่ากับ 3.48 และค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมการทำงานเชิงรุกเท่ากับ 3.60 ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
1. คุณภาพชีวิตในการทำงาน	3.72	.48
2. การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานด้านจิตใจ	3.88	.49
3. ความผูกพันต่อองค์กร	3.48	.57
4. พฤติกรรมการทำงานเชิงรุก	3.60	.58

3. ผลการทดสอบสมมติฐาน สรุปได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานเชิงรุก

สมมติฐานที่ 2 การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานด้านจิตใจมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานเชิงรุก รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 2

ตัวแปร	1	2	3
1. คุณภาพชีวิตในการทำงาน	-	.	
2. การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานด้านจิตใจ	.440**	-	
3. พฤติกรรมการทำงานเชิงรุก	.136	.434**	-

** $p < .01$, * $p < .05$

จากตารางที่ 2 พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานเชิงรุกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานด้านจิตใจมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานเชิงรุกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = .434$, $p < .01$)

สมมติฐานที่ 3 ความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับพฤติกรรมการทำงานเชิงรุก รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเชิงชั้นเพื่อทำนายความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับพฤติกรรมการทำงานเชิงรุก โดยมีความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวแปรกำกับ

ตัวแปร	Constant	β	R	R ²	ΔR^2	F
ขั้นที่ 1	2.929		.137	.019	.019	1.000
คุณภาพชีวิตในการทำงาน (β_1)		.158				
ความผูกพันต่อองค์กร (β_2)		.027				
ขั้นที่ 2	3.222		.381	.145	.127	15.399
คุณภาพชีวิตในการทำงาน (β_1)						
ความผูกพันต่อองค์กร (β_2)		.262*				
คุณภาพชีวิตในการทำงาน		-.241				
X ความผูกพันต่อองค์กร (β_3)		.229**				

** $p < .01$, * $p < .05$

จากตารางที่ 3 พบว่า ผลของปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร สามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานเชิงรุกได้ร้อยละ 14.50 ($R^2 = .145$) และพบว่าความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานและพฤติกรรมการทำงานเชิงรุก โดยเมื่อบุคลากรมีความผูกพันต่อองค์กรสูง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับพฤติกรรมการทำงานเชิงรุกจะสูงขึ้นด้วย และเมื่อบุคลากรมีความผูกพันต่อองค์กรต่ำ ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับพฤติกรรมการทำงานเชิงรุกจะลดลงตามไปด้วย

สมมติฐานที่ 4 ความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานด้านจิตใจกับพฤติกรรมการทำงานเชิงรุก รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 4

ตารางที่ 4 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเชิงชั้นเพื่อทำนายความสัมพันธ์ระหว่างการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานด้านจิตใจกับพฤติกรรมการทำงานเชิงรุก โดยมีความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวแปรกำกับ

	Constant	β	R	R ²	ΔR^2	F
ขั้นที่ 1	1.730		.448	.200	.200	13.153
การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานด้านจิตใจ (β_4)		.604**				
ความผูกพันต่อองค์กร (β_2)		-.136				
ขั้นที่ 2	1.507		.488	.238	.038	5.206
การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานด้านจิตใจ (β_4)		.645**				
ความผูกพันต่อองค์กร (β_2)						
การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานด้านจิตใจ		-.129				
จิตใจ x ความผูกพันต่อองค์กร (β_5)		.073*				

** p<.01, * p<.05

จากตารางที่ 4 พบว่า ผลของปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานด้านจิตใจกับความผูกพันต่อองค์กร สามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานเชิงรุกได้ร้อยละ 23.80 (R²=.238) และพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานด้านจิตใจและพฤติกรรมการทำงานเชิงรุก โดยเมื่อบุคลากรมีความผูกพันต่อองค์กรสูง ความสัมพันธ์ระหว่างการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานด้านจิตใจกับพฤติกรรมการทำงานเชิงรุกจะสูงขึ้นด้วย และเมื่อบุคลากรมีความผูกพันต่อองค์กรต่ำ ความสัมพันธ์ระหว่างการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานด้านจิตใจกับพฤติกรรมการทำงานเชิงรุกจะลดลงตามไปด้วย

อภิปรายผลการวิจัย

จากการทดสอบสมมติฐานที่ 1 พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานเชิงรุกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผู้วิจัยมีความเห็นว่ามีความเป็นไปได้ว่าการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาในบุคลากรห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐขนาดใหญ่ที่มีสวัสดิการตอบสนองความต้องการของบุคลากรในด้านต่างๆ อยู่ในระดับสูง เช่น ด้านผลตอบแทน ด้านความปลอดภัยในที่ทำงาน และด้านการพัฒนาบุคลากร เป็นต้น และจากผลการศึกษาก็พบว่าบุคลากรส่วนใหญ่มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน อยู่ในระดับสูง ซึ่งคุณภาพชีวิตในการทำงานที่องค์กรมอบให้นี้เป็นสิ่งที่บุคลากรทุกคนมีสิทธิได้รับอยู่แล้ว ส่วนพฤติกรรมการทำงานเชิงรุกนั้น เป็นพฤติกรรมนอกเหนือบทบาท ที่องค์กรไม่ได้กำหนดให้เป็นหน้าที่ที่บุคลากรจะต้องปฏิบัติ แต่บุคลากรเต็มใจที่จะปฏิบัติโดยการตัดสินใจของบุคลากรแต่ละบุคคล แสดงให้เห็นว่า ถึงแม้ว่าบุคลากรจะมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีหรือไม่นั้น ก็ไม่อาจทำให้พฤติกรรมการทำงานเชิงรุกของบุคลากรเปลี่ยนแปลง ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ Kanten(2014) ที่ศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในอิสตันบูล จำนวน 218 คน พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานเชิงรุกระดับบุคคลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r=.166, p < .01$) และ Huse และ Cumming (1985) ที่ได้กล่าวไว้ว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานมีส่วนช่วยปรับปรุงศักยภาพของบุคลากร ผู้วิจัยเห็นด้วยว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากร คือ ความรู้สึกพึงพอใจในชีวิตการทำงานทั้งทางด้านร่างกายและด้านจิตใจ เกิดจากการที่องค์กรสามารถตอบสนองความต้องการของบุคลากรในด้านต่างๆ ได้ ตามแนวคิดของ Walton ที่ว่าคุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง สภาพแวดล้อมในการทำงานทั้ง 8 ด้าน ที่สามารถตอบสนองความต้องการของบุคลากรในองค์กรได้ (Parvar, Allameh and Ansari, 2013: 136) ได้แก่ ผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ สภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ การพัฒนาขีดความสามารถ ความก้าวหน้าและความมั่นคง ปฏิสัมพันธ์ทางสังคม ความยุติธรรมในองค์กร ความสมดุลในการดำเนินชีวิต และความรับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งคุณภาพชีวิตในการทำงานสามารถส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรในองค์กรได้ ตามแนวคิดของ ผจญ เฉลิมสาร (2540) ที่เชื่อว่าเมื่อแต่ละบุคคลได้ใช้ชีวิตการทำงานอยู่กับสิ่งที่ตนเองพอใจก็จะทำให้มีสภาพจิตใจ และอารมณ์ที่ดี ซึ่งส่งผลให้ทำงานดีตามไปด้วย ซึ่งประสิทธิภาพในการทำงานหรือผลงานของแต่ละบุคคล อาจจะแสดงออกทางด้านอื่นๆ ที่ไม่ใช่พฤติกรรมการทำงานเชิงรุก ผลการวิจัยครั้งนี้จึงไม่เป็นไปตามที่ตั้งสมมติฐานไว้

จากการทดสอบสมมติฐานที่ 2 พบว่า การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานด้านจิตใจ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานเชิงรุกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r=.434$) อธิบายได้ว่า เมื่อระดับการรับรู้การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานด้านจิตใจสูงขึ้น จะทำให้พฤติกรรมการทำงานเชิงรุกสูงขึ้นด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยทั้งในและต่างประเทศ อาทิ ผลการศึกษาของนายชัยอนันต์ มั่นคง (2559) ที่ได้เสนอผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อตัวแปรตัวแปรพฤติกรรมการทำงานเชิงรุก ว่าตัวแปรการเสริมพลังอำนาจทางจิตใจในเรื่องคุณค่าของเป้าหมายในการทำงาน มีอิทธิพลต่อตัวแปรตัวแปรพฤติกรรมการทำงานเชิงรุก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

และ Belschak (2010 อ้างถึงใน Kanten and Ulker, 2012: 1017) กล่าวถึงพฤติกรรมที่เป็นตัวแปรที่มาก่อนพฤติกรรมการทำงานเชิงรุก เช่น ความเป็นอิสระในการทำงาน การรับรู้ความสามารถของตนเอง และบุคลิกภาพเชิงรุก รวมถึงการสร้างพลังอำนาจที่ส่งผลทางจิตใจ (psychological empowerment) ซึ่งเป็นอีกตัวแปรหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อการเกิดพฤติกรรมการทำงานเชิงรุก สอดคล้องกับการศึกษาของ Searle and Barbutto (2011) ที่พบว่า การเสริมพลังอำนาจด้านจิตใจมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานเชิงรุก ด้านการแสดงความคิดเห็น และยังพบว่าพฤติกรรมการทำงานเชิงรุก (proactive work behaviors) สามารถนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงขององค์กรในทางบวก นั่นคือ หากองค์กรใดมีบุคลากรที่มีพฤติกรรมการทำงานเชิงรุกมาก ผลงานที่ได้ก็จะเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้นเท่านั้น การรับรู้การเสริมสร้างพลังอำนาจทางจิตใจ ประกอบด้วย 1) การรับรู้ความหมายของงาน บุคลากรควรรับรู้ถึงคุณค่าหรือเป้าหมายของงานที่ตนทำ พฤติกรรมการทำงานอย่างรู้คุณค่าและเป้าหมายในการทำงานจะนำมาซึ่งผลงานที่มีทั้งประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด 2) การรับรู้ความสามารถในงาน หรือการรับรู้ความสามารถภายในตน เมื่อรับรู้ความหมายของงานแล้วบุคลากรควรมีความเชื่อในความสามารถของตนที่จะทำงานให้สำเร็จได้ด้วยทักษะที่มี 3) การรับรู้ความสามารถในการตัดสินใจ บุคลากรควรได้รับอิสระในการปฏิบัติงาน เพื่อทำให้เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ด้วยวิธีการของตน 4) การรับรู้ถึงผลกระทบต่องาน ว่าตนมีอิทธิพลและมีส่วนทำให้เกิดผลลัพธ์ต่องาน หากบุคคลมีการรับรู้ผลกระทบต่ำจะรู้สึกว่าคุณค่าไม่มีอิทธิพลต่องาน รู้สึกว่าเป็นบุคคลที่ไร้ประโยชน์ ส่งผลให้เกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจในงานและไม่สามารถปฏิบัติงานได้ดี จากการศึกษาในกลุ่มตัวอย่างบุคลากรห้องสมุดครั้งนี้ พบว่า บุคลากรห้องสมุดได้รับการสนับสนุนในการแสดงความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และแสดงความสามารถของตนอย่างเต็มที่ มีโอกาสในการตัดสินใจในงานของตนและรับรู้ว่างานของตนมีผลกระทบต่องาน ทำให้บุคลากรห้องสมุดมีการรับรู้การเสริมพลังอำนาจด้านจิตใจในระดับสูง ซึ่งสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานเชิงรุก ดังนั้น หนึ่งในวิธีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคลากรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน คือ การเพิ่มการรับรู้การเสริมพลังอำนาจด้านจิตใจของบุคลากร

จากการทดสอบสมมติฐานที่ 3 พบว่า ผลของปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรคุณภาพชีวิตในการทำงานและตัวแปรความผูกพันต่องาน สามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานเชิงรุกของบุคลากรได้ร้อยละ 14.50 ($R^2=.145$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ในขณะที่ตัวแปรคุณภาพชีวิตในการทำงานเพียงอย่างเดียว ไม่สามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานเชิงรุกของบุคลากรได้ ผลการวิจัยยอมรับสมมติฐานที่ 3 อธิบายได้ว่าความผูกพันต่องานเป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับพฤติกรรมการทำงานเชิงรุก กล่าวคือ บุคลากรที่มีคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับสูงเพียงอย่างเดียว ไม่สามารถทำให้เกิดพฤติกรรมการทำงานเชิงรุกได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เนื่องจาก ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานอาจเป็นเพียงตัวแปรที่แสดงถึงความรู้สึกพึงพอใจในชีวิตด้านการงาน จากการที่องค์กรสามารถตอบสนองความต้องการของตนได้ แต่ก็ไม่ได้หมายความว่า บุคลากรที่มีคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับสูงจะสนองตอบองค์กรด้วยการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล แต่ถ้าบุคลากรที่มีคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับสูง มีความผูกพันต่องานอยู่ในระดับสูงร่วมด้วยนั้น จะทำให้พฤติกรรมการทำงานเชิงรุกมีโอกาสเกิดขึ้นได้มากกว่า

จากการทดสอบสมมติฐานที่ 4 พบว่า ผลของปฏิสัมพันธ์ระหว่างการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานด้านจิตใจและความผูกพันต่อองค์กร สามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานเชิงรุกของบุคลากรได้ร้อยละ 23.80 ($R^2=.238$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการวิจัยยอมรับสมมติฐาน อธิบายได้ว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานด้านจิตใจกับพฤติกรรมการทำงานเชิงรุก กล่าวคือ บุคลากรที่มีระดับการรับรู้การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานด้านจิตใจสูง เมื่อมีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับสูงร่วมด้วยนั้น จะทำให้พฤติกรรมการทำงานเชิงรุกมีโอกาสเกิดขึ้นได้มากกว่า

จากการศึกษาค้นคว้าผลงานวิจัยที่ผ่านมา ยังไม่พบงานวิจัยที่การศึกษาตัวแปรความผูกพันต่อองค์กรในลักษณะการเป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับพฤติกรรมการทำงานเชิงรุก และการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานด้านจิตใจกับพฤติกรรมการทำงานเชิงรุกโดยตรง โดยส่วนใหญ่จะทำการศึกษาวิจัยในรูปแบบของความสัมพันธ์โดยตรงระหว่าง คุณภาพชีวิตในการทำงาน การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานด้านจิตใจ และพฤติกรรมการทำงานเชิงรุก กับความผูกพันต่อองค์กรและการเป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ที่มีตัวแปรคุณภาพชีวิตในการทำงาน การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานด้านจิตใจ หรือพฤติกรรมการทำงานเชิงรุกเกี่ยวข้อง เช่น Strauss, Karoline and Griffin, Mark and Rafferty and Alannah (2009) ตั้งสมมติฐานข้อหนึ่งว่าความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมเชิงรุกของสมาชิกในองค์กร ผลการวิจัยที่ได้ คือ ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมเชิงรุกของสมาชิกในองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta=.24, p<.01$) ซึ่งยอมรับสมมติฐาน Spychala (2009) พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมของพนักงานเป็นตัวแปรนำหรือตัวแปรมาก่อนของพฤติกรรมการทำงานเชิงรุก และมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานเชิงรุกโดยรวมของพนักงาน ($r=.46, p<.001$) นอกจากนี้ จีราพร สุวรรณเดช และชูชัย สมิทธิไกร (2018) ยังพบว่าความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลทางตรงกับพฤติกรรมการทำงานเชิงรุก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta=.36, p<.01$) และได้อธิบายต่อว่า หากบุคลากรในองค์กรมีความผูกพันต่อองค์กรสูงก็จะแสดงพฤติกรรมการทำงานเชิงรุกสูงเช่นกัน

ข้อเสนอแนะ

1. จากผลการวิจัยพบว่าบุคลากรห้องสมุดมีการรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานและการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานด้านจิตใจอยู่ในระดับสูง ซึ่งถือเป็นข้อดีที่องค์กรควรรักษาระดับการรับรู้ของบุคลากรไว้ในส่วนของความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรที่อยู่ในระดับปานกลางนั้น องค์กรควรหาวิธีการเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กรให้มีระดับสูงขึ้น เพื่อให้พฤติกรรมการทำงานเชิงรุกของบุคลากรสูงขึ้นตามไปด้วย

2. การรับรู้การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานด้านจิตใจ เป็นตัวแปรสำคัญที่จะทำให้บุคลากรเกิดพฤติกรรมการทำงานเชิงรุกที่สูงขึ้น องค์กรสามารถเสริมสร้างพลังอำนาจในงานด้านจิตใจ โดยการทำให้บุคลากรรับรู้ถึงเป้าหมายหรือคุณค่าในการทำงาน ส่งเสริมให้บุคลากรมีทักษะในการทำงาน และให้ความเชื่อมั่นว่าบุคลากรจะสามารถปฏิบัติงานสำเร็จได้ ให้ทางเลือกในการสร้างสรรค์ผลงาน และการตัดสินใจในการปฏิบัติงาน สร้างการรับรู้ว่าตนเองหรือผลงานของตนเองสามารถส่งอิทธิพลต่อองค์กรได้

3. การเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรให้อยู่ในระดับสูง สามารถทำให้บุคลากรเกิดพฤติกรรมการทำงานเชิงรุกได้ ดังนั้น องค์กรควรมุ่งเน้นการเพิ่มระดับความผูกพันต่อองค์การให้สูงขึ้นก่อน

4. การศึกษาวิจัยครั้งต่อไปในอนาคตควรมีการเปลี่ยนกลุ่มตัวอย่าง เพื่อให้ได้ผลการศึกษาที่หลากหลายมากยิ่งขึ้น เพราะทุกองค์กรต่างต้องการบุคลากรที่มีพฤติกรรมการทำงานเชิงรุกด้วยกันทั้งสิ้น และควรมีการศึกษาเพิ่มเติมกับตัวแปรอื่นที่อาจจะช่วยเพิ่มระดับพฤติกรรมการทำงานเชิงรุกได้ เช่น บุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ ลักษณะของหัวหน้างาน และภาวะผู้นำ เป็นต้น

5. ข้อเสนอแนะสำหรับองค์การ จากผลการวิจัยที่พบว่า การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานด้านจิตใจ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานเชิงรุก ดังนั้นควรมีการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานด้านจิตใจให้กับบุคลากรห้องสมุด เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเชื่อมั่นในสมรรถนะของตนเองที่จะทำให้งานประสบความสำเร็จ

บรรณานุกรม

- จิราพร สุวรรณเดช และชูชัย สมितिไกร. (2561). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและพฤติกรรมการทำงานเชิงรุกของบุคลากรมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ : บทบาทการเป็นตัวแปรสื่อของความผูกพันต่อองค์การ. วารสารโครงการปรัชญาดุษฎีบัณฑิตทางสังคมศาสตร์. 3(1), 81-103.
- ชัยอนันต์ มั่นคง. (2559). ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมการทำงานเชิงรุกของอาจารย์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล. วิทยานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต. คณะศึกษาศาสตร์. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ผจญ เฉลิมสาร. (2540). คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับกลาง: ศึกษาเฉพาะกรณีโรงงานในนิคมอุตสาหกรรมเวลโกร์จังหวัดฉะเชิงเทรา. ภาคนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ภรณ์ (กิริติบุตร) มหานนท์. (2529). **การประเมินประสิทธิผลขององค์การ**. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.

Allen, N. J., and John P. Meyer. (1990). **The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization**. *Journal of Occupational Psychology*, 63(1), 1–18.

Davis, L.E., Cherns, A.B. and Associates. (1975). **The quality of working life**. **The Free Press**, New York, NY, 1: 91-104.

Frese, M., and Fay, D. (2001). **Personal initiative: An active performance concept for work in the 21st century**. *Research in Organizational Behavior*, 23, 133-187.

Grant, A. M., and Ashford, S. J. (2008). **The dynamics of proactivity at work**. *Research in Organizational Behavior*, 28, 3-34.

Huse, E. F., and Cummings, T. G. (1985). **Organization development and change**. (3rd ed.). West Pub. Co.

Jauhari, H., Singh, S., and Kumar, M. (2017). How does transformational leadership influence proactive customer service behavior of frontline service employees? Examining the mediating roles of psychological empowerment and affective commitment. **Journal of Enterprise Information Management**, 1, 30.

Kanten, P. (2014). Effect of quality of work life (QWL) on proactive and prosocial organizational behaviors: A research on health sector employees. **Journal of Faculty of Economics & Administrative Sciences**, 19(1), 251-274.

Kanten, P., and Ulker, F. E. (2012). A relational approach among perceived organizational support, proactive personality and voice behaviour. **Procedia - Social and Behavioral Sciences**, 62, 1016–1022.

Keller T, and Dansereau F. (1995). Leadership and empowerment: A social exchange perspective. **Human Relations**, 48(2), 127–146.

Kumar, M., Jauhari, H., and Singh, S. (2016). Organizational citizenship behavior & employee well-being. **Indian Journal of Industrial Relations**, 51(4), 594–608.

Kuokkanen, Liisa and Leino-Kilpi, Helena. (2000). Power and empowerment in nursing: Three theoretical approaches. **Journal of Advanced Nursing**. 31. 235-41.

Lirani, Luciana Da and Pedroso, B. and Pilatti, L.A. and Francisco, Antonio. (2008).

Evaluation of quality of work life: An adaptation from the Walton's QWL model. Proceedings of the 14th International Conference on Industrial Engineering and Operations Management, October 13-16, 2008, Rio de Janeiro, Brazil.

Parker, S. K., and Collins, C. G. (2010). Taking stock: Integrating and differentiating multiple proactive behaviors. **Journal of Management**, 36(3), 633–662.

Parvar, M. R. F., Allameh, S. M. and Ansari, R. (2013). Effect of quality of work life on organizational commitment by SEM (case study: OICO company). **International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences**, 3(10), 135-144.

Scott, C. D., and Jaffe, D. T. (1991). **Empowerment: A practical guide for success**. Menlo Park, Calif: Crisp Publications.

Searle, T. P., and Barbuto Jr, J. E. (2011). Servant leadership, hope, and organizational virtuousness: A framework exploring positive micro and macro behaviors and performance impact. **Journal of Leadership & Organizational Studies**, 18(1), 107-117.

Spreitzer, G. M. (1995). Psychological empowerment in the workplace: Dimensions, measurement, and validation. **Academy of Management Journal**, 38(5), 1442-1465.

Spychala, A. (2009). **Proactive work behaviour** (doctoral dissertation). University of Konstanz, Sektion Fachbereich Psychologie

Strauss, Karoline and Griffin, Mark and Rafferty, Alannah. (2009). Proactivity directed toward the team and organization: The role of leadership, commitment and role-breadth self-efficacy. **British Journal of Management**. 20.

Timossi, L.S., Pedroso, B., Francisco, A.C., and Pilatti, L.A., (2008). Evaluation of quality of work life: An adaptation from the Walton's QWL model. XIV. International Conference On Industrial Engineering and Operations Management, Rio de Janeiro, Brazil.

Walton, R. E. (1973). Quality of work life: What is it? **Sloan Management Review**, 15(1), 11-21.

