ใบรับรองสารนิพนธ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การกับความปลอดภัยทางจิตใจของพนักงานในธุรกิจค้าส่งและค้าปลีก

โดย นางสาวนณา เพิ่มพูล

ได้รับอนุมัติให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ

_____คณบดีคณะศิลปศาสตร์ประยุกต์
(ศาสตราจารย์ ดร.มานพ ชูนิล)

_____หัวหน้าภาควิชามนุษยศาสตร์
(อาจารย์ ดร.นนทิรัตน์ พัฒนภักดี)

คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์

_____ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.มารุต พัฒผล)

_____กรรมการ
(อาจารย์ ดร.ชนัดดา เพ็ชรประยูร)

_____กรรมการ
(ศาสตราจารย์ ดร.มานพ ชูนิล)

ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การกับความปลอดภัยทางจิตใจของพนักงานในธุรกิจค้าส่งและค้าปลีก

นางสาวนณา เพิ่มพูล

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ ภาควิชามนุษยศาสตร์
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
ปีการศึกษา 2567
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

ชื่อ : นางสาวนฌา เพิ่มพูล
ชื่อสารนิพนธ์ : ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การกับความปลอดภัยทางจิตใจของพนักงานในธุรกิจค้าส่งและค้าปลีก
สาขาวิชา : จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์หลัก : อาจารย์ ดร.ชนัดดา เพ็ชรประยูร
ปีการศึกษา : 2567

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การและความปลอดภัยทางจิตใจของพนักงาน และ 2) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การและความปลอดภัยทางจิตใจของพนักงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ พนักงานในธุรกิจค้าส่งและค้าปลีก จำนวน 249 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลคือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่า 1) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การและความปลอดภัยทางจิตใจของพนักงานมีค่าเฉลี่ยระดับมาก 2) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความปลอดภัยทางจิตใจของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (r=.658) โดยการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านการได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างาน ด้านผลตอบแทนจากองค์การ และด้านกระบวนการยุติธรรมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความปลอดภัยทางจิตใจของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (r=.554, r=.563, r=621 ตามลำดับ)

(สารนิพนธ์มีจำนวนทั้งสิ้น 82 หน้า)

คำสำคัญ : การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ความปลอดภัยทางจิตใจ พนักงานในธุรกิจค้าส่งและค้าปลีก

ชนัดดา เพ็ชรประยูร อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์หลัก

Name : Miss Nacha Phermpool
Master Project Title : Relationship between Perceived Organizational Support and Psychological Safety of Employees in Wholesale and Retail Business
Major Field : Industrial and Organizational Psychology
King Mongkut's University of Technology North Bangkok
Master Project Advisor : Dr.Chanadda Petchprayoon
Academic Year : 2024

Abstract

The objectives of this research are 1) to study levels of perceived organizational support and psychological safety of employees 2) to study relationship between perceived organizational support and psychological safety of employees. The sample consisted of 249 employees working in the wholesale and retail businesses. The instrument was a questionnaire. The statistics used to analyze data were frequency, percentage, mean, standard deviation, and Pearson's correlation coefficient. The results revealed that 1) the levels of perceived organizational support and psychological safety of employees were rated at a high average level 2) perceived organizational support positively related to psychological safety of employees with a statistical significance at .01 level (r = .658) and each facet of perceived organizational support : supervisor support, organizational rewards and procedural justice also showed positive and statistically significant relationships with psychological safety at the .01 level (r = .554, r = .563, r = .621, respectively).

(Total 82 pages)

Keywords : Perceived Organizational Support, Psychological Safety, Employees in Wholesale and Retail

CHANADDA PETCHPRAYOON Advisor

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์นี้สามารถสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีโดยได้รับความอนุเคราะห์และการสนับสนุนเป็นอย่างดีจาก อาจารย์ ดร.ชนัดดา เพ็ชรประยูร ได้สละเวลาอันมีค่ารับเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ฉบับนี้ อาจารย์ได้ให้คำแนะนำและคำปรึกษาเพื่อแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ตลอดจนแนะแนวทางในการปฏิบัติในทุกขั้นตอน และได้รับความกรุณาจากผู้มีพระคุณที่ทำให้งานวิจัยเล่มนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ดังจะขอกล่าวไว้เป็นคุณูปการต่อการศึกษาในงานวิจัยเล่มนี้

ขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.มารุต พัฒผล ประธานกรรมการสอบสารนิพนธ์ และศาสตราจารย์ ดร.มานพ ชูนิล กรรมการสอบสารนิพนธ์ ในความกรุณาให้คำชี้แนะ รวมถึงสละเวลาในการเป็นกรรมการสอบ จนกระทั่งสารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

ขอขอบพระคุณผู้เชี่ยวชาญทั้งสามท่าน ศาสตราจารย์ ดร. มานพ ชูนิล รองศาสตราจารย์ ดร.ปิ่นกนก วงศ์ปิ่นเพ็ชร์ พิบูลแถวและ อาจารย์ ดร.นนทิรัตน์ พัฒนภักดีที่กรุณาเสียสละเวลาอันมีค่าเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบให้คำแนะนำ ข้อคิดเห็นและทำการประเมินคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้

ขอขอบพระคุณผู้บริหาร และพนักงานในธุรกิจค้าส่งและค้าปลีกทุกท่าน ที่ให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดีในการเก็บข้อมูล สำหรับสารนิพนธ์ฉบับนี้

ขอขอบพระคุณอาจารย์ สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การทุกท่าน ที่ฝึกฝนทักษะที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการทำงานวิจัย ให้คำปรึกษาในเรื่องต่าง ๆ ทำให้การวิจัยครั้งนี้เป็นไปอย่างราบรื่น รวมถึงมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือที่เป็นแหล่งรวบรวมความรู้ต่าง ๆ ที่ได้นำมาประกอบการทำการวิจัยในครั้งนี้

สุดท้ายนี้ขอบพระคุณ บิดามารดา รวมทั้งครอบครัวและผู้วิจัย ที่คอยให้ความช่วยเหลือสนับสนุนด้านการศึกษามาโดยตลอดจนทำให้สารนิพนธ์นี้เสร็จสมบูรณ์

นฌา เพิ่มพูล

สารบัญ

		หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย		ข
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ		ค
กิตติกรรมประกาศ		ง
สารบัญ		จ
สารบัญตาราง		ช
สารบัญภาพ		ฌ
บทที่ 1	บทนำ	1
	1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
	1.2 วัตถุประสงค์ของงานวิจัย	2
	1.3 ขอบเขตของการวิจัย	3
	1.4 นิยามศัพท์เฉพาะ	3
	1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
บทที่ 2	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	5
	2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ	5
	2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความปลอดภัยทางจิตใจ	13
	2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	22
	2.4 ที่มาของสมมติฐานในการวิจัย	27
	2.5 สมมติฐานในการวิจัย	30
	2.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย	30
บทที่ 3	วิธีดำเนินการวิจัย	31
	3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย	31
	3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	32
	3.3 วิธีการสร้างเครื่องมือเพื่อใช้ในการวิจัย	33
	3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล	35
	3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	36
บทที่ 4	ผลการวิจัย	38
	4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล	39
	4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ และความปลอดภัยทางจิตใจของพนักงาน	41
	4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน	45

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	49
5.1 สรุปผลการวิจัย	50
5.2 อภิปรายการวิจัย	51
5.3 ข้อเสนอแนะ	53
บรรณานุกรม	56
ภาคผนวก ก	61
รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจความเที่ยงตรงตามเนื้อหาของแบบสอบถาม	
หนังสือขอความอนุเคราะห์ผู้เชี่ยวชาญ	62
ภาคผนวก ข	66
ค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม (IOC)	67
ภาคผนวก ค	69
ค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามและค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	70
ภาคผนวก ง	73
แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย	74
ภาคผนวก จ	79
หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อพัฒนาแบบสอบถามในการจัดทำสารนิพนธ์	80
หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลจริงเพื่อใช้ในการจัดทำสารนิพนธ์	81

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
3-1	จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย	32
3-2	ผลการวิเคราะห์ค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามและค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	35
3-3	สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานการวิจัย	37
4-1	จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ	39
4-2	จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ	39
4-3	จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา	40
4-4	จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน	40
4-5	จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามตำแหน่งงาน	41
4-6	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การโดยรวมและรายด้าน	41
4-7	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านการได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างาน จำแนกเป็นรายข้อ	42
4-8	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านผลตอบแทนจากองค์การ จำแนกเป็นรายข้อ	42
4-9	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านกระบวนการยุติธรรม จำแนกเป็นรายข้อ	43
4-10	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของความปลอดภัยทางจิตใจ จำแนกเป็นรายข้อ	44
4-11	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การกับความปลอดภัยทางจิตใจของพนักงาน	46
4-12	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ด้านการได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างาน กับความปลอดภัยทางจิตใจของพนักงาน	46
4-13	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ด้านผลตอบแทนจากองค์การและสภาพการท างาน กับความปลอดภัยทางจิตใจของพนักงาน	47
4-14	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ด้านกระบวนการยุติธรรม กับความปลอดภัยทางจิตใจของพนักงาน	48
4-15	สมมติฐานการวิจัยและผลทดสอบสมมติฐานการวิจัย	48
ข-1	ค่าการประเมินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาแบบสอบถามการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ	67
ข-2	ค่าการประเมินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาแบบสอบถามความปลอดภัยทางจิตใจ	68
ค-1	ค่าอำนาจจำแนกด้วยค่า Corrected Item – Total Correlation และค่า Alpha if Item Deleted ของแบบสอบถามการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ	70

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่ หน้า

ค-2 ค่าอำนาจจำแนกด้วยค่า Corrected Item – Total Correlation และค่า Alpha if Item Deleted ของแบบสอบถามความปลอดภัยทางจิตใจ 72

ค-3 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การและความปลอดภัยทางจิตใจ 72

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
2-1	แผนภาพความปลอดภัยทางจิตใจ 4 ลำดับ : The 4 Stages of Psychological Safety	17
2-2	กรอบแนวคิดในการวิจัย	30

บทที่ 1
บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ตั้งแต่ปี 2560 ธุรกิจค้าส่งและค้าปลีกในประเทศไทยนั้น เป็นกลุ่มธุรกิจที่มีการเติบโตอย่างต่อเนื่อง ซึ่งเป็นผลมาจากที่การซื้อขายสินค้าอุปโภคบริโภคนั้นยังถือเป็นความต้องการพื้นฐานในการดำรงชีพของคนทั่วไป แต่เมื่อเข้าสู่ยุคดิจิทัลที่เทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทมากขึ้นทั้งในชีวิตประจำวันและชีวิตการทำงาน ลูกค้ามีตัวเลือกในการซื้อสินค้ามากขึ้นทั้งหน้าร้านและช่องทางออนไลน์ รวมถึงเกิดการแข่งขันทั้งภายในประเทศและระหว่างประเทศเพิ่มสูงขึ้น เกิดการชะลอตัวของเศรษฐกิจที่เป็นผลมาจากการแพร่ระบาดของโควิด-19 ทำให้ทั้งผู้ค้าปลีกและผู้บริโภคต้องการซื้อสินค้าในราคาที่ถูกลง ด้วยเหตุผลเหล่านี้ หลายองค์การจึงต้องวางแผนการทำธุรกิจอย่างรอบคอบ ศึกษาตลาดและคู่แข่ง เพื่อปรับตัวเพื่อความอยู่รอด อีกหนึ่งกลยุทธ์สำคัญคือการมีพนักงานที่มีศักยภาพ เป็นฟันเฟืองที่สำคัญในการขับเคลื่อนธุรกิจ ซึ่ง“คน”ถือว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้องค์การมีผลประกอบการที่ดีมีความได้เปรียบในการแข่งขัน หลายองค์การจึงให้ความสำคัญในเรื่องบริหารทรัพยากรบุคคล เพื่อดึงดูดคนที่มีความสามารถเข้ามาร่วมงาน พัฒนาคนให้เก่งทันต่อการเปลี่ยนแปลง นอกจากนี้ยังเน้นการสร้างวัฒนธรรมองค์การให้เอื้อต่อการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงและสร้างบรรยากาศในการทำงานที่ดีเพื่อรักษาคนเก่งไว้กับองค์การ โดยคำนึงถึงทั้งในระดับกลุ่มและระดับบุคคล การสร้างสภาพแวดล้อมหรือวัฒนธรรมที่ปลอดภัยจะส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์ เนื่องจากพนักงานจะไม่กลัวที่จะนำเสนอความคิดใหม่ ๆ และรับความเสี่ยงได้ จนเกิดนวัตกรรมใหม่ ๆ ให้องค์การพัฒนามากยิ่งขึ้น (สุขพิชัย, 2567)

ความปลอดภัยทางจิตใจ (Psychological Safety) เป็นความเชื่อว่าตนจะไม่ถูกลงโทษ หรือจะเกิดผลกระทบทางลบกับตน ไม่ว่าจะพูดถึงความคิดเห็น คำถาม ข้อกังวล หรือความผิดพลาด เพราะทุกคนต่างต้องการหลีกเลี่ยงปัญหาหรือความขัดแย้งระหว่างบุคคลเมื่อต้องทำงานร่วมกับผู้อื่น ไม่ต้องการที่จะถูกเพิกเฉยจากการถามคำถามหรือหาข้อมูล ถูกมองว่าไม่มีความสามารถ และถูกมองว่าเป็นคนที่รบกวนการทำงานของผู้อื่น (วีระวัชร์, 2016) หากมีความปลอดภัยทางจิตใจในการทำงาน บุคคลในทีมจะรู้สึกสบายใจว่าตนสามารถแสดงความคิดเห็นและรายงานข้อมูลที่แท้จริงได้อย่างตรงไปตรงมาได้อย่างอิสระ โดยไม่เกิดผลเสียกับตนเองหรือความก้าวหน้าในสายอาชีพของตน (Edmondson, 2019) การที่พนักงานมีความปลอดภัยทางจิตใจในที่ทำงานจะส่งผลทางบวกต่อพฤติกรรมและองค์การ สร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน มีความไว้วางใจซึ่งกันและกัน โดยปัจจัยที่ทำให้เกิดความปลอดภัยทางจิตใจมีหลายปัจจัย และหนึ่งในปัจจัยที่สำคัญคือการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การในทางบวก จะมีผลต่อความเชื่อ ความคิด ทัศนคติของพนักงานและเกิดพฤติกรรมในองค์การ เอื้อให้สมาชิกเกิดการแลกเปลี่ยนระหว่างกันส่งผลทำให้เกิดการสร้างและแบ่งปันวิธีการในการแก้ไขปัญหารวมถึงแนวทางใหม่ ๆ ในการพัฒนากระบวนการและผลลัพธ์ในการทำงาน นำมาสู่การเพิ่มผลงานทั้งในระดับบุคคลและระดับกลุ่ม หากพนักงานรู้สึกว่าได้รับการสนับสนุนและมีความสัมพันธ์ที่ดีกับหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน จะได้รับแรงสนับสนุนทางด้านจิตใจเพื่อที่จะทำงาน

ชิ้นนั้นให้ประสบความสำเร็จ ทำให้เกิดความรู้สึกปลอดภัยทางจิตใจเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยทำให้องค์การพัฒนาและเป็นประโยชน์ต่อองค์การ (Kahn, 1990)

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ (Perceived Organizational Support: POS) เป็นความเชื่อ ทัศนคติ ความคิดของพนักงานที่มีต่อองค์การ จึงเป็นที่สนใจและมีการศึกษากันอย่างมาก เนื่องจากความเชื่อ ทัศนคติ ความคิดของพนักงานมีผลต่อพฤติกรรมของพนักงาน พนักงานจะรับรู้การสนับสนุนจากองค์การผ่านการกระทำต่าง ๆ แสดงการยอมรับหรือเห็นคุณค่าเอาใจใส่พนักงานและห่วงใยในความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน โดยพนักงานได้พิจารณาจากปัจจัยต่าง ๆ เช่น ผลตอบแทนการปฏิบัติงาน การปรับเงินเดือน การเลื่อนตำแหน่งการสนับสนุนด้านทรัพยากร สวัสดิการ และค่านิยมขององค์กรที่ทำให้เกิดความร่วมมือเพื่อให้บรรลุความต้องการได้รับการยกย่อง (ศศินันท์, 2556) รวมถึงองค์การมีการสร้างบรรยากาศในการทำงานที่ทำให้พนักงานรู้สึกปลอดภัย ซึ่งหากพนักงานรับรู้การสนับสนุนจากองค์การว่ามีความเหมาะสมและเป็นที่น่าพอใจ จะทำให้พนักงานมีพฤติกรรมที่ดีในองค์การ เช่น กล้าแสดงความคิดเห็น มีความเป็นตัวเองในการทำงานมากขึ้น สามารถผลักดันผลการปฏิบัติงานของพนักงานซึ่งนำไปสู่เป้าหมายขององค์การ ตัวอย่างจากงานวิจัยของ Eisenberger et al (1986) อธิบายว่า เมื่อพนักงานรับรู้การสนับสนุนจากองค์การโดยพื้นฐานอยู่บนหลักของการแลกเปลี่ยนระหว่างกัน กล่าวคือ เมื่อบุคคลได้รับการตอบแทนจากบุคลอื่นเป็นอย่างดี บุคคลนั้นจะต้องตอบแทนบุคคลอื่นอย่างดีด้วยเช่นกันดังนั้นจึงกล่าวได้ว่า เมื่อบุคคลรับรู้ถึงการสนับสนุนจากองค์การในระดับสูง ก็จะส่งผลให้เกิดประสิทธิผลองค์การในระดับสูงด้วยเช่นกัน (Eisenberger et al, 1986)

จากเหตุผลและความสำคัญดังที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาเรื่องการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การกับความปลอดภัยทางจิตใจของพนักงานในธุรกิจค้าส่งและค้าปลีก ว่ามีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การอยู่ในระดับใด มีความสัมพันธ์กับความปลอดภัยทางจิตใจหรือไม่ อย่างไร เพื่อนำข้อมูลไปพัฒนาในองค์การ ส่งเสริมกิจกรรมและการสนับสนุนจากองค์การให้เกิดความปลอดภัยทางจิตใจในที่ทำงาน เนื่องจากระดับความปลอดภัยทางจิตใจสามารถทำให้เกิดนวัตกรรมใหม่ ๆ ในองค์การได้ ซึ่งจะนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้เป็นองค์การที่ประสบความสำเร็จต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การกับความปลอดภัยทางจิตใจของพนักงานในธุรกิจค้าส่งและค้าปลีก

1.2.2 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การกับความปลอดภัยทางจิตใจของพนักงานในธุรกิจค้าส่งและค้าปลีก

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

1.3.1 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานในธุรกิจค้าส่งและค้าปลีก จำนวน 2 แห่ง คือ บริษัท A จำนวน 250 คน และ บริษัท B จำนวน 263 คน รวมทั้งหมด 513 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 20 เดือน กันยายน 2567)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ พนักงานในธุรกิจค้าส่งและค้าปลีก จำนวน 249 คน เป็นพนักงานบริษัท A จำนวน 121 คน และบริษัท B จำนวน 128 คน โดยผู้วิจัยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จรูปของ Krejcie and Morgan (1970 อ้างถึงใน บุญชม, 2551) จึงได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 226 คน และเพื่อป้องกันความไม่สมบูรณ์ของข้อมูลและทดแทนแบบสอบถามที่อาจจะไม่ได้รับคืน จึงทำการเพิ่มขนาดตัวอย่างร้อยละ 10 ดังนั้นมีขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 249 คน

1.3.2 ขอบเขตด้านระยะเวลา

ผู้วิจัยใช้ระยะเวลาในการวิจัยตั้งแต่เดือนสิงหาคม 2567 ถึง เดือนมกราคม 2568

1.3.3 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรตัวที่ 1 คือ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ (Perceived Organizational Support) ประกอบด้วย 3 ด้าน ตามแนวคิดของ Rhoades, Eisenberger and Armeli (2001) ได้แก่

1) ด้านการได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างาน
2) ด้านผลตอบแทนจากองค์การ
3) ด้านกระบวนการยุติธรรม

ตัวแปรตัวที่ 2 คือ ความปลอดภัยทางจิตใจ (Psychological Safety)

1.4 นิยามศัพท์เฉพาะ

1.4.1 พนักงานในธุรกิจค้าส่งและค้าปลีก หมายถึง พนักงานในทุกระดับที่ปฏิบัติงานในธุรกิจค้าส่งและค้าปลีก ทั้งในงานการผลิตและงานสนับสนุนในองค์การ โดยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

1.4.2 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ (Perceived Organizational Support) หมายถึง ความเชื่อหรือความรู้สึกของพนักงานในองค์การที่รับรู้จากประสบการณ์ของตน อาจจะรับรู้ได้ผ่านการสนับสนุนของหัวหน้างาน นโยบาย การตอบสนองความต้องการของพนักงานการช่วยเหลือและสนับสนุนจากองค์การในเรื่องต่าง ๆ ทำให้พนักงานรู้สึกมีคุณค่า มีความเป็นอยู่ที่ดีและเกิดพฤติกรรมที่ดีในองค์การและมีส่วนทำให้เกิดความสำเร็จในงานมากขึ้น ซึ่งวัดโดยแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเป็นแบบสอบถามมาตราวัดประเมินค่า 5 ระดับ ตั้งแต่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (5 คะแนน) ถึงไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1 คะแนน) โดยแบ่งออกเป็น 3 องค์ประกอบ ตามแนวคิดของ Rhoades, Eisenberger and Armeli (2001) ดังนี้

1.4.2.1 ด้านการได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างาน (Supervisor Support) หมายถึง ความเข้าใจและการรับรู้ได้ของพนักงาน ต่อการกระทำของหัวหน้างานในการสนับสนุน ช่วยเหลือเกื้อกูล ยอมรับและ เอาใจใส่ในเรื่องต่าง ๆ ที่มีต่อพวกเขา

1.4.2.2 ด้านผลตอบแทนจากองค์การ (Organizational Rewards) หมายถึง ความเข้าใจและการรับรู้ได้ของพนักงานถึงสิ่งที่องค์การ ได้บริหารจัดการกับปัจจัยที่สามารถก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน ไม่ว่าจะเป็นภาระงาน ความรับผิดชอบในงานและการดำเนินการเกี่ยวกับผลตอบแทนต่าง ๆ ที่เหมาะสมจากการทุ่มเทในการทำงานของตน

1.4.2.3 ด้านกระบวนการยุติธรรม (Procedural Justice) หมายถึง ความเข้าใจและการรับรู้ได้ของพนักงานถึงความเป็นธรรมของวิธีการที่ใช้ในการกำหนดปริมาณและการกระจายทรัพยากรในเรื่องกฎและนโยบายที่เกี่ยวข้องกับพนักงานว่ามีความเหมาะสม รวมถึงการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเรื่องต่าง ๆ ไม่เลือกปฏิบัติมีการปฏิบัติต่อกันด้วยความเคารพและให้เกียรติและองค์การมีความมั่นคงมีการรักษาพนักงานไว้กับองค์การในอนาคต

1.4.3. ความปลอดภัยทางจิตใจ (Psychological Safety) หมายถึง ความรู้สึกหรือความเชื่อของบุคคลที่มีความมั่นคงปลอดภัยและมีอิสระในการเป็นตัวของตัวเอง ไม่มีความกังวล กล้าที่จะแสดงความคิดเห็น ตั้งคำถามอย่างตรงไปตรงมา รู้สึกปลอดภัยที่จะยอมรับความผิดพลาดที่เกิดขึ้น สบายใจในการทำงานร่วมกัน ไว้วางใจกันเกิดการทำงานเป็นทีมที่ดี ตลอดจนเปิดใจที่จะเรียนรู้และปรับตัวเมื่อต้องเจอกับสถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลง ซึ่งวัดโดยแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเป็นแบบสอบถามมาตราวัดประเมินค่า 5 ระดับ ตั้งแต่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (5 คะแนน) ถึงไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1 คะแนน)

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.5.1 นำผลการวิจัยไปพัฒนาเพิ่มระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การในองค์การมากขึ้น

1.5.2 องค์การนำผลการวิจัยไปวางแนวทางในการดำเนินงาน สร้างบรรยากาศในการทำงานให้มีความปลอดภัยทางจิตใจ

1.5.3 สามารถนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ในการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล เช่น เพื่อจัดหาแนวทางในการดำเนินกิจกรรมใหม่ ๆ เป็นกลยุทธ์ในการส่งเสริมให้องค์การมีความปลอดภัยทางจิตใจเพิ่มมากขึ้น

บทที่ 2
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การกับความปลอดภัยทางจิตใจของพนักงานในกลุ่มธุรกิจค้าส่งและค้าปลีก ผู้วิจัยได้ศึกษาและค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษา ซึ่งมีสาระสำคัญ ดังนี้

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ
- 2.1.1 ความหมายของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ
- 2.1.2 องค์ประกอบของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ
- 2.1.3 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ
- 2.1.4 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ
- 2.1.5 ผลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ
- 2.1.6 การวัดและเครื่องมือวัดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความปลอดภัยทางจิตใจ
- 2.2.1 ความหมายของความปลอดภัยทางจิตใจ
- 2.2.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยทางจิตใจ
- 2.2.3 ลำดับขั้นของความปลอดภัยทางจิตใจ
- 2.2.4 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความปลอดภัยทางจิตใจ
- 2.2.5 ความสำคัญของความปลอดภัยทางจิตใจ
- 2.2.6 การวัดและเครื่องมือวัดความปลอดภัยทางจิตใจ

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.3.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ
- 2.3.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยทางจิตใจ

2.4 ที่มาของสมมติฐานในการวิจัย

2.5 สมมติฐานในการวิจัย

2.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การเป็นสิ่งสำคัญในการพัฒนาองค์การให้ประสบความสำเร็จ โดยองค์การควรสร้างความเข้าใจให้พนักงานรับรู้ว่าองค์การให้ความสำคัญและเห็นคุณค่าของความทุ่มเทในการทำงานของพวกเขา พร้อมทั้งสนับสนุนความต้องการขั้นพื้นฐานอย่างเหมาะสม เช่น การจัดหาอุปกรณ์หรือทรัพยากรที่จำเป็นต่อการทำงาน การสร้างบรรยากาศในที่ทำงานที่เอื้อต่อ

ความสำเร็จรวมถึงการมอบโอกาสในการพัฒนาตนเองและความก้าวหน้าในสายอาชีพ องค์การสามารถดำเนินการดังกล่าวผ่านการกำหนดนโยบายและกฎระเบียบที่ชัดเจน พร้อมทั้งสื่อสารให้พนักงานรับทราบอย่างทั่วถึง เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจ ซึ่งจะช่วยส่งเสริมความผูกพันและประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในระยะยาว (มุทิตา คงกระพันธ์ , 2554)

2.1.1 ความหมายของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ

จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การพบว่ามีนักวิชาการ ได้ศึกษาและให้ความหมายการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ไว้ดังนี้

ศศินันท์ (2556) ได้ให้ความหมายของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การว่า เป็นความเชื่อของพนักงานว่าองค์กร หัวหน้างาน ผู้บริหาร ผู้แทนองค์การ หรือผ่านการกระทำต่าง ๆแสดงการยอมรับหรือเห็นคุณค่าเอาใจใส่พนักงาน และห่วงใยในความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน โดยพนักงานได้พิจารณาจากผลตอบแทนการปฏิบัติงานในเรื่องการเพิ่มขึ้นของค่าตอบแทน การเลื่อนตำแหน่งการสนับสนุนด้านทรัพยากร สวัสดิการ และค่านิยมของ องค์กรที่ทำให้เกิดความร่วมมือเพื่อให้บรรลุความต้องการได้รับการยกย่อง

ปาริชาติ (2559) ได้ให้ความหมายของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การว่า เป็นความเชื่อของพนักงานที่รับรู้จากประสบการณ์ของพนักงานผ่านนโยบายองค์กรและ กระบวนการทำงานองค์การให้ความสำคัญต่อความทุ่มเทของพนักงาน มีความห่วงใยแก่พนักงานในด้านต่าง ๆ เช่น ให้รางวัลตอบแทน

ปานชนก (2560) ได้ให้ความหมายของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การว่า เป็นความเชื่อของพนักงานต่อองค์การสะท้อนถึงการที่องค์การให้ความสำคัญกับความทุ่มเทในการทำงาน ใส่ใจพร้อมสนับสนุน และตอบแทนพนักงานด้วยผลประโยชน์ทั้งในด้านวัตถุและจิตใจ ซึ่งหากพนักงานรับรู้ถึงการสนับสนุนดังกล่าว จะส่งผลเชิงบวกต่อองค์การในระยะยาว

ฆายณีย์ (2562) ได้ให้ความหมายของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การว่า การรับรู้ของพนักงานที่มีความเชื่อหรือความรู้สึกต่อองค์การว่าองค์การได้ให้คุณค่าและเห็นความสำคัญในสิ่งที่พนักงานทำให้องค์การ นอกจากนั้นองค์การยังให้การสนับสนุนโดยแสดงความเอาใจใส่ในความเป็นอยู่ของพนักงาน สามารถตอบสนองความต้องการของพนักงานได้ให้การช่วยเหลือและส่งเสริมกิจกรรมอันเป็นประโยชน์แก่พนักงาน

Eisenberger et al. (1986) ได้ให้ความหมายของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การว่า พนักงานมีความเชื่อว่าองค์การได้ให้คุณค่า การมีส่วนร่วมของพนักงานห่วงใยในความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน ทั้งในด้านของค่าตอบแทน การเลื่อนขั้น การสนับสนุนด้านทรัพยากร สวัสดิการต่าง ๆ และค่านิยมองค์การเพื่อให้เกิดการร่วมมือ พนักงานจะมีความผูกพันทางอารมณ์ต่อองค์การ

Lamastro (1999) ได้ให้ความหมายของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การว่า เป็นการรับรู้ของพนักงานเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้บริหารในการให้การสนับสนุนส่งเสริม เช่น การจัดสภาพแวดล้อมให้เอื้อต่อการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ การมีเครื่องมือเพื่อช่วยให้พนักงานทำงานได้ดียิ่งขึ้น พนักงานจะรับรู้พฤติกรรมดังกล่าวได้ผ่านทางหัวหน้างานหรือผู้บริหารที่ปฏิบัติงานร่วมกัน การรับรู้สนับสนุนจากองค์การมีประโยชน์ทั้งต่อบุคคลและองค์การและมีความเกี่ยวข้องกับแนวโน้มของอารมณ์เชิงบวกในการทำงาน

Rhoades and Eisenberger (2002) ได้ให้ความหมายของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การว่า เป็นความเชื่อของพนักงานว่าองค์การเห็นคุณค่าในการทุ่มเททำงาน และห่วงใยในความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน

Fatima (2015) ได้ให้ความหมายของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การว่า เป็นความเชื่อของพนักงานว่าองค์การมีการจัดหารางวัลที่เหมาะสม และส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ แต่ถ้าพนักงานรับรู้ว่าองค์การไม่เต็มใจที่จะรับข้อมูลจากเขา พวกเขาจะไม่รับรู้ว่าองค์กรให้การสนับสนุน การรับรู้ของพนักงานเกี่ยวกับการสนับสนุนจากองค์การมีส่งผลต่อทัศนคติและพฤติกรรมของพนักงาน

Ingusci (2016) ได้ให้ความหมายของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การว่า การรับรู้ของพนักงานเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้บริหารที่ให้การสนับสนุน และสร้างบรรยากาศองค์การให้เอื้อต่อการทำงาน ซึ่งพนักงานจะรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรดังกล่าวผ่านทาง พฤติกรรมของผู้เป็นตัวแทนองค์กร ได้แก่ หัวหน้างานในแผนกต่าง ๆ ที่ปฏิบัติงานต่อพวกเขา

Duong and Ho (2024) ได้ให้ความหมายของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การว่า ความเชื่อของพนักงานว่าองค์การชื่นชมงานของพวกเขาและมีความห่วงใยต่อความเป็นอยู่ที่ดีของพวกเขา พนักงานรับรู้ถึงความกลมกลืนระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัวของเขา และสิ่งเหล่านี้สอดคล้องและปรับตามค่านิยมส่วนบุคคล

จากความหมายการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การที่กล่าวมาข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ หมายถึง ความเชื่อหรือความรู้สึกของพนักงานในองค์การที่รับรู้จากประสบการณ์ของตน อาจจะรับรู้ได้ผ่านการสนับสนุนของหัวหน้างาน นโยบาย การตอบสนองความต้องการของพนักงานการช่วยเหลือและสนับสนุนจากองค์การในเรื่องต่าง ๆ ทำให้พนักงานรู้สึกมีคุณค่ามีความเป็นอยู่ที่ดีและเกิดพฤติกรรมที่ดีในองค์การและมีส่วนทำให้เกิดความสำเร็จในงานมากขึ้น

2.1.2 องค์ประกอบของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ

จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การพบว่ามีนักวิชาการ ได้กล่าวถึงองค์ประกอบการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ไว้ดังนี้

Eisenberger et al. (1986) ได้กล่าวถึงการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การว่าเป็นความรู้สึกของบุคคลที่ได้รับจากประสบการณ์การทำงานว่าองค์การให้ความสำคัญและเห็นคุณค่าที่บุคคลทุ่มเททำงานให้กับองค์การมีความห่วงใย เอาใจใส่ มีความเป็นอยู่ที่ดีพร้อมให้การช่วยเหลือและสนับสนุนการทำงานในด้านต่าง ๆ ผ่านนโยบายหรือตัวแทนขององค์การ โดยแบ่งออกเป็น 5 ด้าน ดังนี้

1. ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ (Wage Incentives) หมายถึง การรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับค่าตอบแทน เงินเดือน หรือสวัสดิการต่าง ๆ ที่ได้รับจากการทำงานในองค์การ เป็นสิ่งที่จูงใจพนักงานได้อาจจะเป็นตัวเงินหรือไม่ใช่ตัวเงิน เพื่อความเป็นอยู่ที่ดีของบุคคลและครอบครัว

2. ด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า (Opportunity for Advancement) หมายถึง การรับรู้ของบุคคลว่าองค์การเปิดโอกาสให้ได้เลื่อนตำแหน่งตามศักยภาพและความก้าวหน้าในสายอาชีพจัดให้มีการศึกษาอบรม เพื่อเพิ่มพูนความรู้และพัฒนาทักษะที่เป็นประโยชน์ในการทำงาน

3. ด้านความมั่นคงในการทำงาน (Security) หมายถึง การรับรู้ของบุคคลว่าองค์การสามารถพึ่งพิงได้ และทำให้พนักงานรู้สึกมั่นคงมีหลักประกันในการทำงาน รู้สึกปลอดภัยทั้งทางกายและจิตใจ ไม่มีการปลดออกหรือเลิกจ้างโดยไม่ถูกต้องเหมาะสม

4. ด้านจิตวิทยาสังคม (Social Psychology) หมายถึง การรับรู้ของบุคคลว่าองค์การได้ให้การยอมรับ ให้ความสำคัญ มองเห็นคุณค่าและไม่ตัดสิน ทั้งนี้ยังยกย่องและให้เกียรติเมื่อทำงานได้สำเร็จตลอดจนเข้าใจเห็นใจเมื่อตัดสินใจหรือทำงานผิดพลาด ก่อให้เกิดความรู้สึกภาคภูมิใจและรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ

5. ด้านการปฏิบัติงาน (Working Condition) หมายถึง การรับรู้ของบุคคลว่าผู้บังคับบัญชาได้ให้คำแนะนำ ให้ความช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหาจากการทำงาน รวมทั้งจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เพื่อให้สามารถเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างสะดวกสบาย และมีประสิทธิภาพ

Rhoades, Eisenberger and Armeli (2001) ได้แบ่งองค์ประกอบการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การเป็น 3 ด้าน ได้แก่

1. ด้านการได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างาน (Supervisor Support) หมายถึง ความเข้าใจและการรับรู้ได้ของพนักงาน ต่อการกระทำของหัวหน้างานในการสนับสนุน ช่วยเหลือเกื้อกูล ยอมรับ และ เอาใจใส่ในเรื่องต่าง ๆ ที่มีต่อพวกเขา

2. ด้านผลตอบแทนจากองค์การ (Organizational Rewards) หมายถึง ความเข้าใจและการรับรู้ได้ของพนักงานถึงสิ่งที่องค์การ ได้บริหารจัดการกับปัจจัยที่สามารถก่อให้เกิดความ เครียดในการทำงาน ไม่ว่าจะเป็นภาระงาน ความรับผิดชอบในงาน และการดำเนินการเกี่ยวกับผลตอบแทนต่าง ๆ ที่เหมาะสมจากการทุ่มเทในการทำงานของตน

3. ด้านกระบวนการยุติธรรม (Procedural Justice) หมายถึง ความเข้าใจและการรับรู้ได้ของพนักงานถึงความเป็นธรรมของวิธีการที่ใช้ในการกำหนดปริมาณและการกระจายทรัพยากร ในเรื่องกฎและนโยบายที่เกี่ยวข้องกับพนักงานว่ามีความเหมาะสม รวมถึงการ มีส่วนร่วมในการตัดสินใจเรื่องต่าง ๆ ไม่เลือกปฏิบัติ มีการปฏิบัติต่อกันด้วยความเคารพและให้เกียรติและองค์การมีความมั่นคงมีการรักษาพนักงานไว้กับองค์การในอนาคต

Rhoades and Eisenberger (2002) ได้ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การแล้วพบว่ามี 3 องค์ประกอบด้านองค์การที่มีผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ได้แก่

1. ด้านความยุติธรรมในองค์การด้านผลตอบแทน หมายถึง พนักงานจะรับรู้การสนับสนุนจากองค์การผ่านนโยบายและกระบวนการที่องค์การใช้กำหนดผลตอบแทนกระบวนการจัดสรรผลตอบแทนบนพื้นฐานว่ากระบวนการที่มีความยุติธรรมจะไปสู่ผลลัพธ์ที่ยุติธรรม เมื่อเป็นเช่นนี้พนักงานจะเกิดความรู้สึกเชื่อมั่น มั่นคง และไว้วางใจในการทำงานกับองค์การต่อไป องค์การเองก็ได้แสดงให้เห็นถึงความสามารถในการเป็นที่พึ่งพิงได้อีกด้วย

2. ด้านการได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างาน หมายถึง หัวหน้างานมีบทบาทในการดูแลรับผิดชอบ การปฏิบัติงานและประเมินผลงานของพนักงาน นอกจากนี้หัวหน้างานมีความใกล้ชิดกับผู้บริหารระดับสูงมากกว่าตัว พนักงาน ดังนั้นพนักงานจะประเมินแนวคิดพฤติกรรมต่าง ๆ ของหัวหน้างานเสมือนประเมินการสนับสนุนจากองค์การเช่นกัน การเกิดทัศนคติต่อองค์การในทางบวก และเลือก

ทำงานในองค์การต่อไปอย่างมีแนวโน้มว่าพนักงานจะรู้สึกผูกพันต่อองค์การ หรือแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้ในทางกลับกัน หากพนักงานประเมินและรับรู้องค์การในทางลบ ก่อให้เกิดความคับข้องใจ นำไปสู่พฤติกรรมเกียจคร้าน ไม่อยากมาทำงานและลาออกจากองค์การในที่สุด

3. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานและการให้รางวัล หมายถึง การที่องค์การแสดงออกถึงการยอมรับและให้ความสำคัญกับการทุ่มเททำงานของพนักงานสามารถทำให้พนักงานรับรู้การสนับสนุนจากองค์การได้ผ่านการให้ค่าตอบแทนและให้โอกาสเติบโตตามกระบวนการอย่างถูกต้องและเหมาะสม การที่องค์การสร้างความเชื่อมั่นให้พนักงาน เกิดการรับรู้ถึงความมั่นคงเชื่อว่าองค์การจะรักษาพนักงานไว้ ไม่ปลดพนักงานแม้ว่าอยู่ท่ามกลางสภาวะเศรษฐกิจไม่ดี และหลายองค์การเริ่มลดจำนวนพนักงานลงก็ตาม

จากการทบทวนองค์ประกอบการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การข้างต้น ผู้วิจัยได้พิจารณานำแนวคิดของ Rhoades, Eisenberger and Armeli (2001) ซึ่งแบ่งองค์ประกอบเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างาน ด้านผลตอบแทนจากองค์การ และด้านกระบวนการยุติธรรม มาเป็นองค์ประกอบในการศึกษาครั้งนี้ เนื่องจากมีความชัดเจนและครอบคลุม อีกทั้งยังมีความเหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยนี้

2.1.3 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ พบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การเป็นความสัมพันธ์กันระหว่างองค์การกับพนักงานที่อยู่บนพื้นฐานของการแลกเปลี่ยนระหว่างกัน โดยพนักงานมีความคาดหวังสิ่งตอบแทนจากกระทำของตน โดยมีพื้นฐานมาจาก 2 ทฤษฎี คือ ทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม (Social Exchange Theory) และทฤษฎีการสนับสนุนจากองค์การ (Organizational Support Theory) ดังนี้

1. ทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม (Social Exchange Theory)

Blau (1964) ได้เสนอทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม (Social exchange) โดยได้แบ่งการแลกเปลี่ยนออกเป็น 2 ประเภทคือ การแลกเปลี่ยนทางเศรษฐกิจและการแลกเปลี่ยนทางสังคม การแลกเปลี่ยนทางเศรษฐกิจ (Economic exchange) เป็นการแลกเปลี่ยนระหว่างรางวัลกับผลการปฏิบัติงาน โดยบุคคลจะมีความคาดหวังสิ่งตอบแทนจากการลงแรงปฏิบัติงาน เช่น เงินเดือน สวัสดิการ สถานะหรือตำแหน่ง ส่วนการแลกเปลี่ยนทางสังคม (Social exchange) นั้นเป็นเรื่องความสัมพันธ์ของบุคคลที่เป็นการแลกเปลี่ยนระหว่างบุคคล กล่าวคือเมื่อบุคคลได้รับสิ่งของหรือผลประโยชน์จากผู้อื่น เขาควรตอบแทนด้วยสิ่งที่เหมาะสม เช่นเดียวกับกรณีที่พนักงานรับรู้ว่าองค์การมีความห่วงใยและเข้าใจในความต้องการของตน จะเกิดการรับรู้การสนับสนุนเชิงบวกจากองค์การ ซึ่งนำไปสู่การเพิ่มขึ้นของการแลกเปลี่ยนทางสังคม พนักงานจึงตอบแทนองค์การด้วยการทุ่มเทความรู้ความสามารถ และความพยายามในการทำงาน การแลกเปลี่ยนทางสังคมเป็นความสัมพันธ์ที่ตั้งอยู่บนฐานของความไว้วางใจ เมื่อฝ่ายหนึ่งให้ความช่วยเหลืออีกฝ่าย ทำด้วยความเชื่อว่าฝ่ายรับจะตอบแทนในอนาคต ความแตกต่างที่สำคัญระหว่างการแลกเปลี่ยนทั้งสองประเภทคือ ลักษณะเฉพาะเจาะจงของความสัมพันธ์ เนื่องจากการแลกเปลี่ยนทางสังคมไม่ได้กำหนดการตอบแทนเฉพาะเจาะจงเหมือนการแลกเปลี่ยนทางเศรษฐกิจ แต่ขึ้นอยู่กับบรรทัดฐานของการตอบแทนซึ่งกันและกัน (Norm of reciprocity) หรือมาตรฐานในการแลกเปลี่ยนทางสังคมของกลุ่ม กล่าวคือ เมื่อได้รับสิ่งของหรือ

ผลประโยชน์ใด ๆ จากบุคคลอื่น ๆ แล้วบุคคลควรตอบแทนด้วยสิ่งต่าง ๆ แก่บุคคลนั้นตามความเหมาะสม (Gouldner, 1960)

Eisenberger et al. (1986) อธิบายว่าพนักงานรับรู้การสนับสนุนจากองค์การโดยมีพื้นฐานอยู่บนบรรทัดฐานของการแลกเปลี่ยนซึ่งกันและกัน กล่าวคือ เมื่อบุคคลได้รับการตอบแทนจากบุคคลอื่นอย่างดี บุคคลนั้นจะตอบแทนบุคคลอื่นอย่างดีด้วยเช่นกัน ในการทำงานนั้นมักพบว่าเมื่อองค์การให้ผลประโยชน์กับพนักงาน ไม่ว่าจะเป็นทรัพยากรในการทำงาน หรือสภาพแวดล้อมในการทำงาน พนักงานจะรับรู้ว่าพวกเขาเป็นหนี้บุญคุณองค์การและหาทางตอบแทนคืนให้กับองค์การเช่นกัน ยิ่งพนักงานรับรู้ว่าองค์การให้การสนับสนุนมากเท่าใด เขาก็จะคาดหวังว่าจะได้รับผลตอบแทนจากการที่เขาได้ทุ่มเทตั้งใจในการทำงานมากขึ้นเท่านั้น

2. ทฤษฎีการสนับสนุนจากองค์การ (Organizational Support Theory)

Eisenberger et al. (1986) กล่าวว่า พนักงานในองค์การจะมีความเชื่อเรื่องการที่องค์การจะตอบแทนอย่างคุ้มค่า ต่อการทุ่มเทในการทำงานของพนักงาน รวมทั้งการให้การดูแลเอาใจใส่แก่พนักงานมากน้อยเพียงใด ทั้งนี้ตั้งอยู่บนพื้นฐานการแลกเปลี่ยนกันระหว่างทั้งสองฝ่าย เช่น เมื่อพนักงานรู้สึกว่าได้รับการสนับสนุน และดูแลเอาใจใส่เป็นอย่างดีจะส่งผลทำให้พนักงานมีความรู้สึกว่าจะต้องตอบแทนองค์การ โดยการทุ่มเทในการทำงานเพื่อให้องค์การบรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ซึ่งการที่พนักงาน มีความรู้สึกสำนึกในบุญคุณขององค์การ จะก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์การและเป็นแรงผลักดันให้พนักงานมีความตั้งใจและทุ่มเทในการทำงานมากยิ่งขึ้น การสนับสนุนจากองค์การเป็นสิ่งที่องค์การกระทำโดยผ่านนโยบายขององค์การ กฎเกณฑ์และกระบวนการต่าง ๆ ซึ่งนโยบายขององค์การที่แสดงออกมาอาจเอื้ออำนวยผลประโยชน์ให้แก่พนักงานหรือขัดขวางผลประโยชน์ต่อพนักงาน ซึ่งหากเปรียบองค์การเป็นเสมือนบุคคลแล้ว นโยบายขององค์การกฎเกณฑ์และกระบวนการต่าง ๆ ที่แสดงออกมาก็จะเปรียบเสมือน ความใจดีมีเมตตา หรือความโหดร้ายขององค์การที่มีต่อพนักงาน

2.1.4 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ

จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ พบว่ามีนักวิชาการ ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ มีดังนี้

Rhonades and Eisenberger (2002) ได้ทำการศึกษารวบรวมงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การพบว่าปัจจัยหลักที่ส่งผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การประกอบด้วย

1. ความยุติธรรมในองค์การด้านกำหนดผลตอบแทน พนักงานจะรับรู้การสนับสนุนจากองค์การผ่านนโยบายและกระบวนการที่องค์การใช้กำหนดผลตอบแทนกระบวนการจัดสรรผลตอบแทนบนพื้นฐานว่ากระบวนการที่มีความยุติธรรมจะไปสู่ผลลัพธ์ที่ยุติธรรม เมื่อเป็นเช่นนี้พนักงานจะเกิดความรู้สึกเชื่อมั่น มั่นคง และไว้วางใจในการทำงานกับองค์การต่อไป องค์การเองก็ได้แสดงออกซึ่ง ความสามารถในการพึ่งพิงได้อีกด้วย

2. การได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างาน เนื่องจากหัวหน้างานเป็นเสมือนตัวแทนขององค์การที่มีหน้าที่รับผิดชอบดูแล และประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน นอกจากนี้หัวหน้างานมีความใกล้ชิดกับผู้บริหารระดับสูงมากกว่าตัว พนักงาน ดังนั้นพนักงานจะประเมินแนวคิด พฤติกรรม

ต่างๆ ของหัวหน้างานเสมือนประเมินการสนับสนุนจากองค์การเช่นกัน การเกิดทัศนคติต่อองค์การในทางบวก และเลือกทำงานในองค์การต่อไปอย่างมีแนวโน้มว่าพนักงานจะรู้สึกผูกพันต่อองค์การ หรือแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้ในทางกลับกัน หากพนักงานประเมินและรับรู้องค์การในทางลบ ก่อให้เกิดความคับข้องใจ นำไปสู่พฤติกรรมเกียจคร้าน ไม่อยากมาทำงานและลาออกจากองค์การในที่สุด

3. สภาพแวดล้อมในการทำงานและการให้รางวัล การที่องค์การแสดงออกถึงการยอมรับและให้ความสำคัญกับการทุ่มเททำงานของพนักงานสามารถทำให้พนักงานรับรู้การสนับสนุนจากองค์การได้ผ่านการให้ค่าตอบแทนและให้โอกาสเติบโตตามกระบวนการอย่างถูกต้องและเหมาะสม การที่องค์การสร้างความเชื่อมันให้พนักงาน เกิดการรับรู้ถึงความมั่นคงเชื่อว่าองค์การจะรักษาพนักงานไว้ ไม่ปลดพนักงานแม้ว่าอยู่ท่ามกลางสภาวะเศรษฐกิจไม่ดี และหลายองค์การเริ่มลดจำนวนพนักงานลงก็ตาม

สุชนา (2560) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การว่าคือคุณลักษณะของบุคคล เช่น บุคลิกภาพ กล่าวคือ บุคคลที่มีอารมณ์และความรู้สึกทางบวกจะมีพฤติกรรมการทำงานที่ดีรวมไปถึงมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน และจะรับรู้การสนับสนุนจากองค์การในด้านบวก แต่หากมีบุคลิกภาพแบบก้าวร้าวจะส่งผลให้มีอารมณ์ทางด้านลบและมีพฤติกรรมการทำงานที่ไม่ดีและลดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ

จากปัจจัยที่ส่งผลการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การที่กล่าวมาข้างต้น สามารถสรุปได้ว่าความยุติธรรม การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน สภาพแวดล้อมในการทำงานส่งผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ เพราะทั้ง 3 ปัจจัยที่ได้กล่าวมาส่งผลต่อความเชื่อ ความคิดของพนักงาน นอกจากนี้คุณลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานยังมีผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การของพนักงานที่แตกต่างกัน

2.1.5 ผลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ

จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ พบว่ามีนักวิชาการได้กล่าวถึงผลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ไว้ดังนี้

Rhoades and Eisenberger (2002) ได้กล่าวไว้ว่าเมื่อพนักงานมีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การแล้ว ก็จะส่งผลให้พนักงานมีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อองค์การ ดังนี้

1. ความผูกพันต่อองค์การ

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การผลทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์การกล่าวคือจะช่วยเพิ่มความผูกพันต่อองค์การ ตามหลักการแลกเปลี่ยนซึ่งกันและกัน เมื่อพนักงานได้รับความเอาใจใส่และการสนับสนุนจากองคการในด้านต่าง ๆ เช่น สวัสดิการ ความก้าวหน้า เป็นต้น ก็จะเพิ่มความผูกพันทางด้านจิตใจ และมีความต้องการคงอยู่ในองค์การอย่างเต็มใจไม่ใช่เพราะความจำเป็น ความรู้สึกต่างตอบแทนนี้เป็นตัวแปรสื่อถึงระหว่างการบริการสนับสนุนจากองค์การและความผูกพันด้านจิตใจกับองค์การ

2. สภาพอารมณ์ในการทำงาน

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานและอารมณ์ที่ดีเช่นกัน แต่เนื่องจากการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การส่งผลต่อความพึงพอใจในงานสูงกว่าสภาพอารมณ์ในการทำงาน ดังนั้นควรทำให้พนักงานเกิดความพอใจในงาน โดยเพิ่มการคาดหวัง

ในรางวัล เมื่อพนักงานรับรู้ว่าองค์การสนับสนุนและให้ความช่วยเหลือในการทำงาน นอกจากนี้การที่พนักงานรู้สึกว่าตนมีความสามารถและคุณค่าต่อองค์การจะช่วยส่งเสริมสภาพอารมณ์ที่ดีได้อีกด้วย

3. ความเกี่ยวพันในงาน

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีผลทางบวกต่อความเกี่ยวพันในงานเมื่อพนักงานรับรู้ว่าได้รับการสนับสนุนจากองค์การก็จะช่วยเพิ่มการรับรู้ความสามารถของพนักงาน จนทำให้พนักงานมีความสนใจในงานของตนมากขึ้น

4. ผลการปฏิบัติงาน

การรับรู้ถึงการสนับสนุนจากองค์การส่งผลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยช่วยเสริมสร้างประสิทธิภาพในการทำงาน และกระตุ้นให้พนักงานทำกิจกรรมที่เกินกว่าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย เช่น การช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน การปกป้ององค์การจากความเสี่ยง การให้คำแนะนำเกี่ยวกับการทำงาน และการแสวงหาความรู้และทักษะใหม่ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อองค์การ

5. ความเครียด

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีผลในทางลบต่อความเครียดในการทำงาน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การช่วยลดผลกระทบที่เกิดจากการทำงานทั้งด้านร่างกายและจิตใจ เช่น ความเหนื่อยล้า ความวิตกกังวล และอาการปวดศีรษะ เป็นต้น เมื่อพนักงานรับรู้ว่าองค์การให้การสนับสนุนทางด้านอารมณ์ ก็จะทำให้สามารถที่จะเผชิญหน้ากับความคาดหวังในการทำงานจากองค์การได้

6. ความต้องการคงอยู่ในองค์การ

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีผลทางบวกต่อความต้องการคงอยู่ในองค์การของพนักงาน เมื่อองค์การเสนอค่าตอบแทนหรือตำแหน่งงานที่เพิ่มขึ้นความต้องการคงอยู่ในองค์การมีความแตกต่างจากความผูกพันด้านการคงอยู่ เพราะความรู้สึกผูกพันกับองค์การ

7 พฤติกรรมการหลีกเลี่ยงงาน

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีผลทางลบต่อพฤติกรรมการหลีกเลี่ยงงาน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การจะเพิ่มความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจ ทำให้ลดพฤติกรรมการหลีกเลี่ยงงานหรือเข้าร่วมในการทำงานในรูปแบบต่าง ๆ กับองค์การ เช่น การขาดงาน และการลาออก ในทางตรงกันข้าม หากพนักงานเขาทำงานอย่างสม่ำเสมอ หรือรักษาสภาพการเป็นสมาชิกองค์การ แสดงให้เห็นว่าพนักงานแสดงพฤติกรรมการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การได้เป็นอย่างดี

กมลรัตน์ (2561) กล่าวถึง ผลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การไว้ว่า เนื่องจากการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การนั้นจะทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกเป็นหนี้บุญคุณกับองค์การที่ให้การช่วยเหลือและสนับสนุนในการทำงานต่าง ๆ จึงต้องการที่จะตอบแทนคืนแก่องค์การด้วยการทุ่มเทในการทำงานอย่างเต็มที่ทำให้มีความผูกพันกับงานของตนและต่อองค์การ อีกทั้งยังเห็นถึงคุณค่าของตนเองที่สามารถทำประโยชน์ให้องค์การได้ และรู้สึกต้องการเป็นส่วนหนึ่งขององค์การต่อไป

จากผลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การที่กล่าวมาข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การส่งผลเชิงบวกต่อพนักงานในหลายด้าน เช่น ความผูกพันต่อองค์การ ความพึงพอใจในงาน สภาพอารมณ์ที่ดี ความเกี่ยวพันในงาน และผลการปฏิบัติงาน ในทางตรงกันข้ามการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การช่วยลดความเครียดและพฤติกรรมการหลีกเลี่ยงงาน การสนับสนุนจากองค์การ

ทำให้พนักงานรู้สึกเป็นหนี้บุญคุณ และส่งผลให้พนักงานต้องการตอบแทนด้วยการทุ่มเทในการทำงานอย่างเต็มที่ และมีความต้องการที่จะคงอยู่และเป็นส่วนหนึ่งขององค์การต่อไป

2.1.6 การวัดและเครื่องมือวัดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ

จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ พบว่าการวัดและเครื่องมือวัดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ มีดังนี้

วรางคณา (2554) ได้ปรับปรุงแบบสอบถามการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การจากงานวิจัยของจันทร์พา ทัดภูธร (2543) และเปรมจิตร คล้ายเพ็ชร (2548) ซึ่งพัฒนาขึ้นมาตามแนวคิดของ Eisenberger et al. (1986) แบ่งออกเป็น 5 ด้าน ซึ่งผู้วิจัยใช้เพียง 3 ด้านเพื่อให้เหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา จำนวน 20 ข้อ เกณฑ์การให้คะแนนตามมาตรวัดแบบลิเคิร์ทสเกล (Likert Scale) 5 ระดับ ตั้งแต่ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง = 1 ถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง = 5

กมลรัตน์ (2561) ได้สร้างแบบสอบถามตามแนวคิดของ Rhoades, Eisenberger, and Armeli (2001) ซึ่งแบ่งองค์ประกอบออกเป็น 3 ด้าน จำนวน 14 ข้อ เป็นข้อคำถามที่ใช้การประเมินค่าแบบลิเคิร์ทสเกล (Likert Scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ ตั้งแต่ น้อยที่สุด = 1 ถึง มากที่สุด = 5

Eisenberger et al. (1986) ได้พัฒนาแบบวัดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ (Survey of Perceived Organizational Support; SPOS) โดยมีข้อคำถาม 36 ข้อ แต่หลังจากที่วิเคราะห์องค์ประกอบ พบว่าแบบวัดไม่สามารถแบ่งเป็นมิติได้ จึงคัดเลือกเฉพาะข้อคำถามที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบสูงที่สุดตามลำดับจำนวน 17 ข้อ ใช้เป็นแบบวัดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การฉบับสั้น ต่อมา Rhoades and Eisenberger (2002) พัฒนาแบบวัดฉบับดังกล่าว มาสร้างแบบวัดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การฉบับย่อด้วยข้อคำถามเพียง 8 ข้อ เป็นมาตรวัดประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ ตั้งแต่ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง = 1 ถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง = 5

ทั้งนี้ ผู้วิจัยจึงสร้างเครื่องมือวัดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ตามแนวคิดของ Rhoades, Eisenberger and Armeli (2001) แบ่งเป็น 3 ด้าน โดยลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตรวัดประเมินค่าแบบลิเคิร์ทสเกล (Likert Scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง = 5, เห็นด้วย = 4, ไม่แน่ใจ = 3, ไม่เห็นด้วย = 2 และ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง = 1 เพื่อจะได้วัดตัวแปรการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การของพนักงานในธุรกิจค้าส่งและค้าปลีก

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความปลอดภัยทางจิตใจ

ความปลอดภัยทางจิตใจ (Psychological Safety) เป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่งในกระบวนการละลายพฤติกรรมเดิม (unfreezing) ซึ่งเป็นขั้นตอนการเตรียมการไปสู่การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในองค์การ โดยเพิ่มความสามารถในการเรียนรู้ ลดอุปสรรคในการเปลี่ยนแปลงในองค์การ และลดความรู้สึกของพนักงานที่ว่าตนถูกคุกคามจากการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ เป็นการควบคุมพนักงานในองค์การ ให้เข้ากับบทบาทการทำงานของตนเอง พนักงานจะแสดงออกทางกายภาพ สติปัญญา และอารมณ์ในระหว่างการปฏิบัติหน้าที่และพนักงานจะรู้สึกมีส่วนร่วมและใส่ความพยายามเข้าไปในการทำงาน หากพนักงานรู้สึกว่าตนได้รับการสนับสนุนและมีความสัมพันธ์ที่ดีกับหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน และได้รับแรงสนับสนุนทางด้านจิตใจเพื่อที่จะทำงานชิ้นนั้นให้ประสบความสำเร็จ ความรู้สึกปลอดภัยทางจิตใจนี้จึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยทำให้องค์การพัฒนา และทำให้ทีมงานสามารถสร้างนวัตกรรมใหม่ ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อองค์การ

(Kahn, 1990) ทั้งนี้ Edmondson (1999) ได้ศึกษาและกล่าวถึงความปลอดภัยทางจิตใจในระดับทีม โดยอธิบายว่าความปลอดภัยทางจิตใจจะเกิดขึ้นเมื่อสมาชิกในทีมเชื่อมั่นว่า ในทีมไม่มีบรรยากาศความอึดอัดใจ ต่อต้านหรือลงโทษสมาชิก ที่แสดงความคิดเห็นหรือผิดพลาดโดยไม่ตั้งใจ ความเชื่อมั่นดังกล่าวจะเกิดจากบรรยากาศของทีมแบบเปิดกว้าง อิสระ ที่ทุกคนสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างตรงไปตรงมา ซึ่งเป็นผลมาจากการผสมผสานกันระหว่างความไว้วางใจ การให้ความยอมรับให้เกียรติซึ่งกันและกันใน และช่วยเหลือกัน

จากการศึกษางานวิจัยในประเทศไทยพบว่าการเรียกชื่อตัวแปร “Psychological Safety” มีการกล่าวไว้หลายชื่อ ได้แก่ งานวิจัยของ เตวิช และคณะ (2565) เรียกว่า “ความปลอดภัยทางใจ” งานวิจัยของ อารียา (2564) เรียกว่า “ความปลอดภัยทางจิตวิทยา” และงานวิจัยของ วีรวัชร์ (2559) เรียกว่า “ความปลอดภัยทางจิตใจ” ทั้งนี้ในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยจะเรียกชื่อตัวแปรนี้ว่า “ความปลอดภัยทางจิตใจ”

2.2.1 ความหมายของความปลอดภัยทางจิตใจ

จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยทางจิตใจ พบว่ามีนักวิชาการได้ศึกษาและให้ความหมายความปลอดภัยทางจิตใจ ไว้ดังนี้

วีระวัชร์ (2559) ได้ให้ความหมายของความปลอดภัยทางจิตใจว่า เป็นความเชื่อว่าตนจะไม่ถูกลงโทษ หรือจะเกิดผลกระทบทางลบกับตน จากการพูดถึงความคิดเห็น คำถาม ข้อกังวล หรือความผิดพลาด เนื่องจากทุกคนต่างต้องการหลีกเลี่ยงปัญหาหรือความขัดแย้งระหว่างบุคคลเมื่อต้องทำงานร่วมกับผู้อื่น ไม่ต้องการที่จะถูกเพิกเฉยจากการถามคำถามหรือหาข้อมูล หรือถูกมองว่าไม่มีความสามารถ และเป็นคนที่รบกวนการทำงานของผู้อื่น

เตวิช และคณะ (2565) ได้ให้ความหมายของความปลอดภัยทางจิตใจว่า เป็นกระบวนการทางจิตของบุคคลในที่รับรู้ว่าการแสดงความคิดเห็นหรือการให้ความร่วมมือจะไม่ทำให้ตนได้รับความเดือดร้อน

Schein and Bennis (1965) ได้ให้ความหมายของความปลอดภัยทางจิตใจว่าความปลอดภัยทางจิตใจมีรากฐานมาจากการวิจัยในองค์การในช่วงทศวรรษปี 1960 ซึ่งโดยทั่วไปมักกล่าวถึงเรื่องนี้ว่าเป็นข้อกำหนดเบื้องต้นสำหรับความรู้สึกปลอดภัยและสามารถปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในที่ทำงานได้เมื่อต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงในองค์การ

Brashers (2007) ได้ให้ความหมายของความปลอดภัยทางจิตใจว่า เมื่อพนักงานรับรู้ถึงความไม่แน่นอนในที่ทำงานจะทำให้พนักงานรู้สึกถึงความปลอดภัยทางจิตใจต่ำ เช่น การที่พนักงานพยายามที่จะทำงานทุกอย่างให้เหมือนเดิม เพราะไม่ต้องการเสี่ยงกับการทำงานรูปแบบใหม่ เป็นต้น ดังนั้นการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากความเสี่ยงในเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ตลอดจนความไม่แน่นอนหรือปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในระหว่างการทำงาน ย่อมมีผลกระทบต่อจิตใจพนักงาน

Walumbwa and Schaubroeck (2009) ได้ให้ความหมายของความปลอดภัยทางจิตใจว่าความปลอดภัยทางจิตใจเกิดจากการมีความไว้วางใจ ระหว่างบุคคลในทีมที่มีมากขึ้น มีความเคารพซึ่งกันและกันทำให้เกิดบรรยากาศในการทำงานที่ดี และเกิดความรู้สึกสบายใจในการทำงานร่วมกัน

Edmondson and Lei (2014) ได้ให้ความหมายของความปลอดภัยทางจิตใจว่าคือ การรับรู้ของผู้คนเกี่ยวกับผลที่ตามมาของความเสี่ยงระหว่างบุคคลในบริบทต่าง ๆ เช่น ในสถานที่ทำงาน สำรวจครั้งแรกโดยนักวิชาการองค์กรในปี 1960 การวิจัยในองค์กรระบุว่าความปลอดภัยทางจิตใจ

เป็นปัจจัยสำคัญในการทำความเข้าใจปรากฏการณ์ต่างๆ เช่น พื้นที่ให้พนักงานได้มีโอกาสสำหรับการสื่อสารถึงสิ่งที่แต่ละคนรู้สึกเกี่ยวกับสิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในที่ทำงาน การทำงานเป็นทีม และการเรียนรู้ขององค์การ

Chen et al. (2015) ได้ให้ความหมายของความปลอดภัยทางจิตใจว่า ความต้องการรูปแบบของความรู้สึกที่บุคคลจะรู้สึกถึงความมั่นคงและปลอดภัย มั่นใจและมีอิสระไม่มีความหวั่นวิตกและความกลัว เป็นความรู้สึกของบุคคลในปัจจุบันไปจนถึงอนาคต การศึกษาความปลอดภัยทางจิตวิทยาที่ผ่านมา โดยแบ่งความปลอดภัยทางจิตใจไว้ 3 ระดับ ประกอบไปด้วย ระดับบุคคล (Individual Level) ระดับกลุ่ม (Team Level)และระดับองค์การ (Organizational Level) ซึ่งในแต่ละระดับมีความเป็นไปได้ว่ามีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน

Anderssona, Moenb and Brettc (2020) ได้ให้ความหมายของความปลอดภัยทางจิตใจว่าเป็นบรรยากาศการทำงานที่ช่วยลดอุปสรรค ปัญหาระหว่างบุคคลประเภทหนึ่ง ที่ทำให้พนักงานเกิดพฤติกรรมการมีส่วนร่วมยิ่งขึ้น

O'Donovan, Brún and McAuliffe (2021) ได้ให้ความหมายของความปลอดภัยทางจิตใจว่า เป็นส่วนช่วยให้พนักงานมีพฤติกรรมกล้าแสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อทีม โดยไม่กลัวการถูกลงโทษ เมื่อแสดงความคิดเห็นอย่างตรงไปตรงมา เช่น การแสดงความคิดเห็นหรือพูดถึงปัญหาที่เกิดขึ้นจริงในทีม เป็นต้น

Remtulla et al. (2021) ความปลอดภัยทางจิตใจเป็นแนวคิดที่บุคคลรู้สึกในการแสดงความคิดเห็น การตั้งคำถาม พร้อมยอมรับความผิดพลาด โดยไม่ต้องกลัวผลกระทบเชิงลบจากทีมของตน

จากความหมายความปลอดภัยทางจิตใจที่กล่าวมาข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ความปลอดภัยทางจิตใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือความเชื่อของบุคคลที่มีความมั่นคงปลอดภัยและมีอิสระในการเป็นตัวของตัวเอง ไม่มีความกังวล กล้าที่จะแสดงความคิดเห็น ตั้งคำถามอย่างตรงไปตรงมา รู้สึกปลอดภัยที่จะยอมรับความผิดพลาดที่เกิดขึ้น สบายใจในการทำงานร่วมกัน ไว้วางใจกัน เกิดการทำงานเป็นทีมที่ดี ตลอดจนเปิดใจที่จะเรียนรู้และปรับตัวเมื่อต้องเจอกับสถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลง

2.2.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยทางจิตใจ

แรกเริ่มของคำนิยาม ความปลอดภัยทางจิตใจ มาจากองค์ประกอบหนึ่งของทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's hierarchy of needs) คือ ความต้องการปลอดภัย (Safety Needs) ซึ่งเป็นความปลอดภัยทางจิตวิทยาระดับบุคคลโดยได้ให้ความหมายของความต้องการปลอดภัยไว้ว่าเป็นรูปแบบของความรู้สึกหนึ่งที่บุคคลรู้สึกถึงความปลอดภัย มีความมั่นใจมีความรู้สึกมั่นคงและมีอิสระโดยปราศจากความหวั่นวิตกและความกลัว (อารียา อุตรศรี, 2564)

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ เป็นทฤษฎีที่เขาได้อธิบายผ่านทางงานเขียนของเขาชื่อ "แรงจูงใจและบุคลิกภาพ (Motivation and Personality)" ได้รับการตีพิมพ์ครั้งแรกในปี ค.ศ.1970 (ศรีเรือน แก้วกังวาล, 2561) ซึ่งมีลำดับขั้น ดังนี้

1. ความต้องการด้านร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์เป็นแรงผลักดันทางสรีรวิทยาที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิต เช่น ความต้องการอาหาร น้ำ ยารักษาโรค และความต้องการทางเพศ เมื่อความจำเป็นพื้นฐานเหล่านี้ได้รับการตอบสนองจนพอเพียง มนุษย์จะเริ่มแสวงหาความต้องการในระดับที่สูงขึ้นต่อไป

2. ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety needs) มนุษย์อยากจะควบคุมและดูแลสิ่งต่างๆ ในชีวิต ดังนั้นความปลอดภัยจึงเป็นสิ่งที่สำคัญ เช่น ความมั่นคงทางด้านการเงิน ความปลอดภัยของสุขภาพ ความปลอดภัยจากอุบัติเหตุ ความปลอดภัยทางอารมณ์ ความมั่นคงในการมีชีวิตที่ดี

3. ความต้องการทางสังคม (Social or belonging needs) เป็นความต้องการที่จะให้ตนเองเป็นส่วนหนึ่งของสังคมต้องการให้เป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น โดยที่สภาวะอารมณ์ ความสัมพันธ์เหล่านี้จะกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมต่าง ๆ ตามมา

4. ความต้องการด้านความเคารพ (Esteem needs) เป็นความต้องการที่จะมีความภาคภูมิใจในตัวเอง ความต้องการที่จะได้รับการเคารพจากคนอื่น เช่น การมีชื่อเสียง ศักดิ์ศรี ความต้องการด้านนี้ยังรวมไปถึงสิ่งต่างๆ เช่น ความรู้สึกมีคุณค่า หรือ self-esteem เช่นกัน คนที่สามารถตอบสนองความต้องการด้านความเคารพจะมีความรู้สึกมั่นใจในความสามารถของตนเอง

5. ความต้องการความสมบูรณ์ของชีวิต (Self actualization or self realization) เป็นขั้นที่อยู่สูงสุดในระดับของความต้องการตามทฤษฎีของมาสโลว์ หมายถึงการตระหนักในความสามารถของตนเอง ความต้องการที่จะเป็นในสิ่งที่คน ๆ หนึ่งสามารถเป็นได้ เป็นสิ่งที่มีความเฉพาะเจาะจง เช่น คน ๆ หนึ่งถูกเติมเต็มจากตัวเองในการทำบางอย่างให้ดีที่สุด เป็นการบรรลุศักยภาพของตัวเอง เช่น ความต้องการอยากเป็นหัวหน้าสูงสุดของหน่วยงาน ความต้องการอยากเด่นทางใดทางหนึ่งโดยเฉพาะ

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์อธิบายความต้องการของมนุษย์ 5 ขั้น ได้แก่ 1) ความต้องการพื้นฐาน เช่น อาหารและน้ำ 2) ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน 3) การเป็นส่วนหนึ่งของสังคม 4) การได้รับความเคารพและยอมรับ และ 5) การบรรลุศักยภาพสูงสุดของตนเอง เพื่อเติมเต็มความสามารถในระดับสูงสุดของชีวิต

2.2.3 ลำดับขั้นของความปลอดภัยทางจิตใจ

จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวกับความปลอดภัยทางจิตใจ พบว่ามีนักวิชาการได้กล่าวถึงลำดับขั้นของความปลอดภัยทางจิตใจ ไว้ดังนี้

Clark (2020) ได้กล่าวถึงลำดับขั้นของความปลอดภัยทางจิตใจว่า มีด้วยกัน 4 ลำดับ ซึ่งเป็นพัฒนาการของสมาชิกในทีม ประกอบไปด้วย 4 ลำดับ ดังนี้

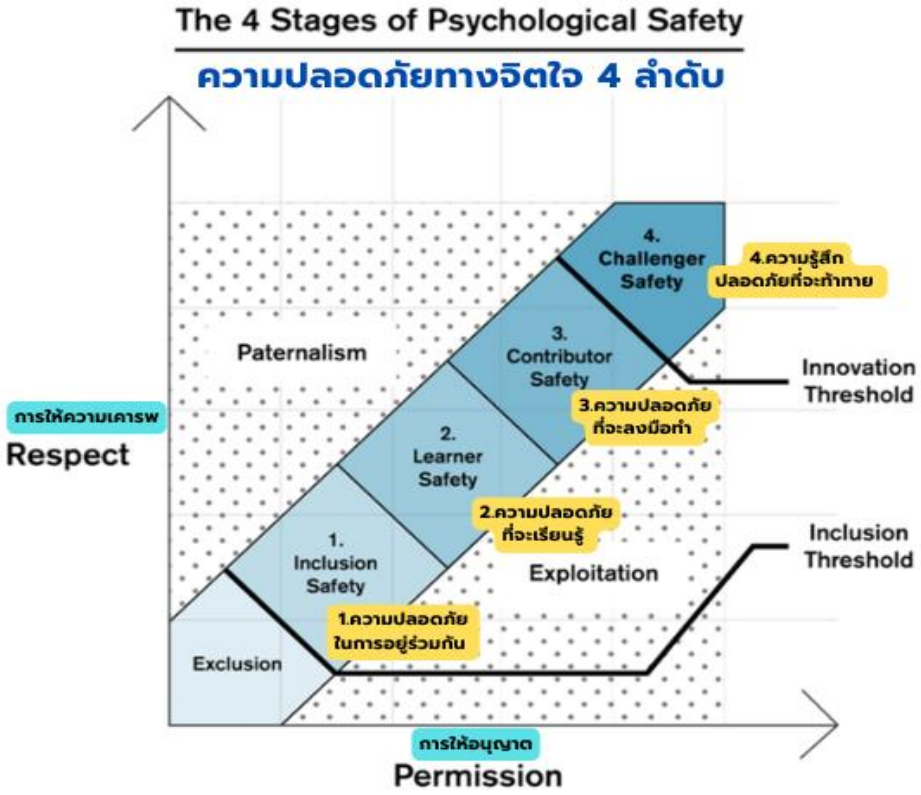
ลำดับที่ 1 คือ ความปลอดภัยในการอยู่ร่วมกัน (Inclusion Safety) เป็นการตอบสนองต่อความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ว่า พัฒนาความรู้สึกแห่งอัตลักษณ์ร่วมกัน (Shared identity) รู้สึกมีความสำคัญ ความปลอดภัยทางใจนี้จะช่วยให้บุคคลในสังคมปฏิสัมพันธ์กับสมาชิกได้ โดยไม่กลัวการถูกปฏิเสธ ยอมรับซึ่งกันและกัน

ลำดับที่ 2 คือ ความปลอดภัยที่จะเรียนรู้ (Learner Safety) ช่วยให้บุคคลรู้สึกปลอดภัยทางจิตใจ ทุกคนมีส่วนร่วมในการเรียนรู้ โดยปกติเมื่อบุคคลเข้าสู่กระบวนการเรียนรู้ย่อมวิตกกังวลในระดับหนึ่ง ซึ่งเป็นอุปสรรคในการเรียนรู้ แต่หากบุคคลที่รับรู้ถึงความปลอดภัยทางจิตใจสูง จะกล้าที่จะแสดงความคิดเห็น การถามคำถาม หรือการป้อนข้อมูลย้อนกลับ

ลำดับที่ 3 ความปลอดภัยที่จะลงมือทำ (Contributor Safety) เป็นความรู้สึกปลอดภัยที่ทำให้บุคคลใช้ทักษะแสดงความสามารถมีส่วนร่วมอย่างเต็มที่ หากผู้บริหารให้กำลังใจ ให้อิสระในการตัดสินใจ สร้างความร่วมมือกับผู้บริหารที่เสริมพลังอำนาจ (Empowering Bosses) และกระตุ้นให้

เกิดการพูดคุยและถกปัญหากันอย่างเต็มที่ ยิ่งพนักงานมีส่วนร่วมในทีมมากเท่าไหร่ พนักงานผู้นั้นก็จะยิ่งมีความมั่นใจและมีแรงจูงใจมากขึ้นเท่านั้น

ลำดับที่ 4 คือ ความรู้สึกปลอดภัยที่จะท้าทาย (Challenger Safety) การให้ความเคารพ (Respect) และการให้อนุญาต (Permission) เป็นการตอบสนองต่อการปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงของบุคคล เพื่อค้นหาวิธีการที่ดีกว่า โดยไม่ต้องกลัวหรือวิตกกังวลว่าสิ่งนั้นจะไม่ประสบผลสำเร็จ หากรู้สึกปลอดภัยเขาจะกล้าแสดงความคิดเห็น กล้าการถามอย่างตรงไปตรงมาอย่างอิสระปราศจากความกลัว เพราะรู้สึกปลอดภัยที่จะท้าทาย (Challenger Safety)



ภาพที่ 2-1 แผนภาพความปลอดภัยทางจิตใจ 4 ลำดับ: The 4 Stages of Psychological Safety

หมายเหตุ จาก The Four Stages of Psychological Safety, โดย Tim Clark, 2021 psychological safety. 2021. (https://psychsafety.co.uk/the-four-stages-of-psychological-safety/)

Razzetti (2021) ได้กล่าวถึงลำดับขั้นของความปลอดภัยทางจิตใจว่า โมเดลของลำดับความปลอดภัยทางจิตใจ แบ่งออกมาเป็น 3 ลำดับ เรียกว่า “Psychological Safety Ladder” โดยตั้งต้นจากการที่เขามองว่าความปลอดภัยทางจิตใจ นี่เป็นเหมือนขั้นบันได เพราะองค์การควรที่จะตั้งใจในการพยายามก้าวขึ้นไปยังระดับที่สูงขึ้น แต่ในขณะเดียวกันตัวแปรนี้คือสิ่งที่พร้อมจะเคลื่อนที่ตลอดเวลา คือขึ้นได้ก็ลงได้เช่นเดียวกันกับการพยายามพัฒนามาขึ้นมา พฤติกรรมแย่ ๆ ของพนักงานที่ถูกปล่อยปละละเลยก็สามารถทำให้องค์การร่วงจากขั้นบันไดนี้ได้เช่นกัน โดยบันไดทั้ง 3 ขั้น ได้แก่

1. การเป็นส่วนหนึ่ง (Belonging) คือความรู้สึกที่สมาชิกทีมรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของทีมและมีความปลอดภัยในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีและแสดงออกถึงศักยภาพของตนอย่างเต็มที่ ความรู้สึกนี้เป็นพื้นฐานสำคัญของความปลอดภัยทางจิตใจ ซึ่งช่วยให้พนักงานกล้าที่จะเสนอความคิดเห็นในที่ประชุม มีความกระตือรือร้นในการสนทนาและวางแผน อย่างไรก็ตาม หลายคนอาจสับสนระหว่างความรู้สึกปลอดภัยกับการหลีกเลี่ยงปัญหานั่นเป็นเพราะองค์การนั้นมีความปลอดภัยทางจิตใจถึงแค่ลำดับนี้เท่านั้น การพยายามสร้างความปลอดภัยทางจิตใจจะไม่มีประโยชน์ใด ๆ ถ้าเราไม่ตั้งเป้าไปที่ลำดับต่อไป

2. ความคิดที่หลากหลาย (Diversity of Thought) คือความหลากหลายทางความคิดที่ช่วยให้ทีมสร้างผลงานที่ยอดเยี่ยมได้ โดยป้องกันการเกิดปรากฏการณ์ Groupthink ซึ่งทำให้สมาชิกทีมมีความเห็นเหมือนกันโดยไม่ผ่านการคิดอย่างมีเหตุมีผล สมาชิกทีมที่รู้สึกเป็นส่วนหนึ่งจะรู้สึกปลอดภัยในการนำทักษะ มุมมอง หรือความเชี่ยวชาญของตนมาใช้ในการทำงาน กล้าที่จะพูดคุยเกี่ยวกับประเด็นที่ยากและคิดต่างจากผู้อื่น โดยลำดับนี้สร้างบรรยากาศที่ส่งเสริมการตรวจสอบข้อเท็จจริงโดยไม่มีความรู้สึกถูกโจมตีส่วนบุคคล

3. นวัตกรรม (Innovation) คือ ยิ่งเราไต่บันไดนี้ขึ้นมาสูงเท่าไหร่ ยิ่งรู้สึกปลอดภัยมากขึ้นที่จะเสี่ยงระดับสูงสุดของการพัฒนาความปลอดภัยทางจิตใจ ซึ่งทำให้สมาชิกทีมรู้สึกปลอดภัยที่จะเสี่ยงและทดลองสิ่งใหม่ ๆ ในลำดับนี้ นวัตกรรมไม่ได้หมายถึงแค่การพัฒนาสินค้าหรือบริการใหม่แต่ยังรวมถึงการค้นหาวิธีการแก้ปัญหาใหม่ ๆ ทั้งกับลูกค้าและองค์กร ความปลอดภัยในระดับนี้ช่วยให้ทีมกล้าที่จะท้าทายสิ่งที่มีอยู่แล้วและตั้งคำถามต่อความเป็นไปได้ใหม่ ๆ รวมถึงกล้าที่จะทดลองและยอมรับความผิดพลาด

จากลำดับขั้นของความปลอดภัยทางจิตใจที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่าลำดับขั้นของความปลอดภัยทางจิตใจในทีมของ Clark (2020) ได้เสนอไว้ 4 ระดับ ได้แก่ ความปลอดภัยในการอยู่ร่วมกัน เรียนรู้ ลงมือทำ และท้าทาย ส่วน Razzetti (2021) ได้เสนอไว้ 3 ระดับ ได้แก่ การเป็นส่วนหนึ่ง ความคิดที่หลากหลาย และนวัตกรรม ซึ่งทั้งสองท่านมุ่งสร้างบรรยากาศที่ส่งเสริมการเรียนรู้ การแสดงออก ทำสิ่งใหม่ที่ท้าทายมากขึ้น

2.2.4 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความปลอดภัยทางจิตใจ

จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวกับความปลอดภัยทางจิตใจ พบว่ามีนักวิชาการได้กล่าวถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความปลอดภัยทางจิตใจ ไว้ดังนี้

Khan (1990) อธิบายถึงความปลอดภัยทางจิตใจระดับบุคคลว่า เป็นความรู้สึกที่กล้าแสดงออก โดยไม่ต้องกลัวผลเสียต่อภาพลักษณ์ ตำแหน่ง หรือความก้าวหน้าทางอาชีพ บุคคลที่มีความปลอดภัยทางจิตใจจะทำให้เกิดความไว้วางใจ ไม่อึดอัดใจในการมีส่วนร่วม โดย Khan ได้เสนอ 4 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความปลอดภัยทางจิตใจ ดังนี้

1. ความปลอดภัยทางใจด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Relationships) เป็นความรู้สึกเมื่อพนักงานในองค์การให้ความไว้ใจและสนับสนุนซึ่งกันและกัน โดยความสัมพันธ์ดังกล่าว จะมีความยืดหยุ่นที่ส่งเสริมให้พนักงานเกิดความพยายามและยอมรับความล้มเหลวโดยไม่กลัวผลที่จะตามมา

2. ความปลอดภัยทางจิตใจด้านพลวัตของกลุ่มและระหว่างกลุ่ม (Group and Intergroup Dynamics) ระบบสังคมอยู่นอกเหนือการควบคุมทางจิตของมนุษย์ในบริบทกลุ่มงาน ความกังวลจะหายไป เมื่อสมาชิกในกลุ่มมีความเชื่อมโยงกันมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน การกระจายอำนาจในองค์การมีผลต่อความปลอดภัยทางจิตใจอีกด้วย

3. ความปลอดภัยทางจิตใจด้านวิธีการและกระบวนการบริหารจัดการ (Management Style and Process) การบริหารจัดการที่ยืดหยุ่นและชัดเจนจะทำให้พนักงานมีความปลอดภัยทางใจมากขึ้น เช่น การให้การสนับสนุนหรือการเปิดกว้าง เสริมสร้างพฤติกรรมของพนักงาน ที่ทำให้บุคคลมีความพยายามและไม่กลัวความล้มเหลวที่จะตามมา เช่น การเปิดโอกาสให้ทดลองใช้วิธีการทำงานใหม่ ๆ เป็นต้น และพนักงานต้องมีความเชื่อมั่นในผู้นำของตนด้วย

4. ความปลอดภัยทางจิตใจด้านบรรทัดฐานขององค์การ (Organizational Norms) บรรทัดฐาน คือ ความคาดหวังและพฤติกรรมร่วมของพนักงานในองค์การ บุคคลที่มีพฤติกรรมทั่วไปที่เหมาะสมจะรับรู้ถึงความปลอดภัยทางจิตใจมากกว่าบุคคลที่แตกต่างไปจากคนอื่นหรือบุคคลที่มีพฤติกรรมออกนอกขอบเขตที่องค์การขีดเส้นไว้ (Protective Boundaries)

Loignon and Wormington (2024) ได้กล่าวว่า 8 ปัจจัยที่ช่วยให้ผู้นำสร้างความปลอดภัยทางจิตใจในที่ทำงานได้มากขึ้น เพื่อให้ทีมประสบความสำเร็จและมีส่วนร่วมมากขึ้น มีดังนี้

1. ทำให้ความปลอดภัยทางจิตใจเป็นสิ่งสำคัญที่สุด โดยพูดคุยกับทีมของคุณเกี่ยวกับความสำคัญของการสร้างความปลอดภัยทางจิตใจในการทำงาน เชื่อมโยงกับจุดประสงค์ที่สูงขึ้นของนวัตกรรมองค์กร การมีส่วนร่วมของทีม และการรวมกลุ่ม การให้ความช่วยเหลืออย่างเต็มใจเมื่อถูกขอ เป็นแบบอย่างของพฤติกรรมที่ต้องการเห็น และจัดเตรียมเวทีโดยใช้แนวทางการเป็นผู้นำแบบรวมกลุ่ม

2. อำนวยความสะดวกให้ทุกคนกล้าพูด โดยเปิดเวทีให้แสดงความอยากรู้อยากเห็นอย่างแท้จริง และให้เกียรติความตรงไปตรงมาและการพูดความจริง เป็นผู้นำที่มีใจกว้าง เห็นอกเห็นใจ และเต็มใจฟังเมื่อมีคนกล้าพูดบางอย่างที่เป็นสิ่งใหม่ องค์การที่มีวัฒนธรรมการโค้ชมักจะมีสมาชิกในทีมที่มีความกล้าที่จะพูดความจริง

3. กำหนดบรรทัดฐานสำหรับวิธีจัดการกับความล้มเหลว โดยแสดงให้เห็นถึงการยอมรับว่าความผิดพลาดเป็นโอกาสในการเติบโต ส่งเสริมการเรียนรู้จากความล้มเหลวและความผิดหวัง และแบ่งปันบทเรียนที่ได้รับจากความผิดพลาดอย่างเปิดเผย ซึ่งจะช่วยส่งเสริมนวัตกรรมแทนที่จะทำลายมัน ใช้ความตรงไปตรงมาเมื่อแสดงความผิดหวัง (และชื่นชม)

4. สร้างพื้นที่สำหรับแนวคิดใหม่ ๆ (แม้จะเป็นแนวคิดที่แปลกแหวกแนว) โดยเสนอความท้าทายใด ๆ ในบริบทที่กว้างขึ้นของการสนับสนุน เต็มใจที่จะยอมรับแนวคิดที่สร้างสรรค์และแหวกแนว เรียนรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับวิธีการส่งเสริมให้ทีมของคุณมีความคิดสร้างสรรค์มากขึ้น

5. ยอมรับความขัดแย้งที่สร้างสรรค์ โดยส่งเสริมการสนทนาอย่างจริงใจและการโต้วาทีที่สร้างสรรค์ และทำงานเพื่อแก้ไขความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์ จัดเตรียมเวทีสำหรับการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้นโดยกำหนดความคาดหวังของทีมสำหรับปัจจัยที่ส่งผลต่อความปลอดภัยทางจิตใจ ร่วมกับทีมของคุณ

6. ใส่ใจอย่างใกล้ชิดและการรับรู้ลักษณะของสมาชิกในทีมเกี่ยวกับความปลอดภัยทางจิตใจ ไม่ใช่แค่ระดับโดยรวม แต่สังเกตรายบุคคล สมาชิกบางคนอาจมีความปลอดภัยทางจิตใจมากกว่าหรือต่ำกว่าคนอื่นๆ อย่างเห็นได้ชัดหรือไม่ หรือระดับความปลอดภัยค่อนข้างเท่าเทียมกันทั่วทั้งทีม

7. พยายามส่งเสริมการสนทนาอย่างจริงจัง โดยส่งเสริมทักษะในการให้และรับคำติชม และสร้างพื้นที่ให้ผู้คนแสดงความกังวล ถามคำถามปลายเปิดที่ทรงพลังกับเพื่อนร่วมงาน จากนั้นฟังอย่างตั้งใจและทำความเข้าใจความรู้สึกและค่านิยมของพวกเขา รวมถึงข้อเท็จจริง ให้โอกาสในการเรียนรู้วิธีแบ่งปันคำติชมที่สร้างสรรค์ให้กันและกัน เคารพซึ่งกันและกันเพราะการสนทนาที่ดีขึ้นจะนำไปสู่วัฒนธรรมที่ดีขึ้น ทำให้เกิดสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยทางจิตใจ

8. เฉลิมฉลองชัยชนะ โดยสังเกตและยอมรับว่าอะไรกำลังดำเนินไปได้ดี การโต้ตอบและการสนทนาในเชิงบวกระหว่างบุคคลสร้างขึ้นจากความไว้วางใจและความเคารพซึ่งกันและกัน ดังนั้นจงแบ่งปันเครดิตและยอมรับความเชี่ยวชาญจากหลา ยินดีแม้กับความสำเร็จที่เล็กน้อย การให้กำลังใจและแสดงความขอบคุณจะช่วยเสริมสร้างความรู้สึกในตนเองของสมาชิกในทีมของคุณ

จากปัจจัยที่ส่งผลต่อความปลอดภัยทางจิตใจ ที่กล่าวมาข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ความสัมพันธ์ในองค์การไม่ว่าจะในระดับกลุ่มหรือบุคคลมีผลต่อความไว้วางใจและสนับสนุนซึ่งกันและกัน รวมถึงบรรยากาศการองค์การที่มีความเปิดกว้างมีความยืดหยุ่นก็ทำให้พนักงานมีความรู้สึกปลอดภัยทางจิตใจอีกด้วย การมีเวทีให้สามารถสื่อสารกันเป็นการสนับสนุนการแสดงออก และการยอมรับความสำเร็จ พร้อมกับการให้กำลังใจและแสดงความขอบคุณเสริมสร้างความปลอดภัยทางจิตใจได้

2.2.5 ความสำคัญของความปลอดภัยทางจิตใจ

จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวกับความปลอดภัยทางจิตใจ มีนักวิชาการได้กล่าวถึงความสำคัญของความปลอดภัยทางจิตใจ ไว้ดังนี้

สริตา (2564) ได้กล่าวถึงความสำคัญของความปลอดภัยทางจิตใจไว้ว่าเป็นการสร้างบรรยากาศที่ทำให้พนักงานกล้าเสี่ยงที่จะพูด ก็พบว่าความปลอดภัยทางจิตใจได้รับความสนใจในช่วงที่ผ่านมาหลังจากที่บริษัท Google ริเริ่มโครงการ Project Aristotle ที่ศึกษาว่าทำไมบางทีมสามารถทำผลงานได้ดีและประสบความสำเร็จ ในขณะที่บางทีมกลับทำผลงานได้ไม่ดีเท่าที่ควร (Duhigg, 2016) ผลการศึกษาสรุปมาเป็น 5 ปัจจัยสำคัญที่เป็นบรรทัดฐานและองค์ความรู้ที่ทาง Google นำไปเป็นหลักปฏิบัติอย่างหนึ่งขององค์การ ซึ่งหนึ่งในปัจจัยสำคัญคือการมีความปลอดภัยทางจิตใจ หมายถึงการที่สมาชิกในทีมกล้านำเสนอความคิดเห็นของตนโดยไม่รู้สึกกลัว หรือกังวลว่าจะมีผลกระทบทางลบเกิดขึ้น ความปลอดภัยทางจิตใจจึงมีความสำคัญมากขึ้นเรื่อย ๆ โดยเฉพาะในบริบทที่องค์การให้ความสำคัญกับการทำงานเป็นทีม ซึ่งมีความจำเป็นในสภาพแวดล้อมทางธุรกิจที่มีความผันผวน อย่างไรก็ตามความปลอดภัยทางจิตใจไม่ได้หมายถึงสภาพแวดล้อมที่สะดวกสบาย หรือบรรยากาศที่พนักงานในทีมแต่ละคนเป็นเพื่อนสนิทหรือไม่มีปัญหาและความเครียดใด ๆ แต่เป็นการอธิบายถึงบรรยากาศในทีมที่มุ่งเน้นไปที่การมีพื้นที่ให้พูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งนี่เป็นพื้นฐานแห่งการสร้างการยอมรับระหว่างกัน ตลอดจนไว้วางใจและเชื่อมั่นในกันและกัน เป็นหัวใจสำคัญของการทำงานระบบทีมที่มีประสิทธิภาพ สิ่งที่พวกเขาค้นพบก็คือแม้แต่พนักงานที่ฉลาดและมีความสามารถสูงของ Google ก็ยังต้องการสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยทางจิตใจเพื่อนำ

ความสามารถที่พวกเขามีมาแบ่งปัน เขาเชื่อว่า “ความปลอดภัยทางจิตใจเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุด เป็นพื้นฐานของทุกปัจจัย” (Edmondson, 2019)

สุขพิชัย (2567) ให้ความเห็นถึงความสำคัญของความรู้สึกปลอดภัยทางจิตใจ ดังนี้

1. การสื่อสารที่เพิ่มขึ้น เมื่อคนรู้สึกปลอดภัย เขาก็มีแนวโน้มที่จะกล้านำเสนอความคิด ข้อกังวล ซึ่งนำไปสู่การตัดสินใจและการแก้ปัญหาที่ดีขึ้น

2. การมีส่วนร่วมที่เพิ่มขึ้น เมื่อคนรู้สึกว่าตนเองได้รับการรับฟังหรือได้ยินเขาจะรู้สึกมีคุณค่ามากขึ้น ส่งผลต่อความมุ่งมั่นต่อองค์การหรือกลุ่มที่เพิ่มมากขึ้น

3. การเกิดความคิดสร้างสรรค์ เมื่อมีสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยจะส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม เนื่องจากพวกเขาจะไม่กลัวที่จะนำเสนอแนวคิดใหม่ และรับความเสี่ยงได้

Gallo (2023) ได้กล่าวถึงความสำคัญของความปลอดภัยทางจิตใจไว้ 3 ประการ คือ ประการแรก ความปลอดภัยทางจิตใจทำให้สมาชิกในทีมรู้สึกมีส่วนร่วมและมีแรงจูงใจมากขึ้น เนื่องจากพวกเขารู้สึกว่าการมีส่วนร่วมของพวกเขามีความสำคัญ และสามารถพูดออกมาได้โดยไม่ต้องกลัวการตอบโต้ ประการที่สอง ความปลอดภัยทางจิตวิทยาสามารถนำไปสู่การตัดสินใจที่ดีขึ้น เนื่องจากผู้คนรู้สึกสบายใจมากขึ้นในการแสดงความคิดเห็นและความกังวลของตนเอง ซึ่งมักจะนำไปสู่การรับฟังและพิจารณามุมมองที่หลากหลายมากขึ้น และประการที่สาม ความปลอดภัยทางจิตวิทยาสามารถส่งเสริมวัฒนธรรมแห่งการเรียนรู้และการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากสมาชิกในทีมรู้สึกสบายใจที่จะแบ่งปันความผิดพลาดของตนเองและเรียนรู้จากความผิดพลาดเหล่านั้น

จากความสำคัญของความปลอดภัยทางจิตใจที่กล่าวไปข้างต้น ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ความปลอดภัยทางจิตใจมีความสำคัญอย่างมากในการทำงาน โดยเฉพาะในระดับกลุ่มหรือทีม เพราะจะช่วยในเรื่องของการสื่อสารระหว่างกันและบรรยากาศในการทำงาน ส่งผลให้เกิดความร่วมมือร่วมใจและนำไปสู่นวัตกรรมใหม่ ๆ

2.2.6 การวัดและเครื่องมือวัดความปลอดภัยทางจิตใจ

จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยทางจิตใจ พบว่าการวัดและเครื่องมือวัดความปลอดภัยทางจิตใจ มีดังนี้

สริตา (2564) ได้ใช้มาตรวัดความปลอดภัยทางจิตใจของ Edmonson (1999) เพื่อวัดความปลอดภัยทางจิตใจของผู้เข้าร่วมวิจัย โดยมี 7 ข้อคำถาม และใช้การวัดแบบลิเคิร์ทสเกล (Likert Scale) 7 ระดับ โดยมีเกณฑ์ให้คะแนน ตั้งแต่ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง = 1 และเห็นด้วยอย่างยิ่ง = 7 และเก็บข้อมูลผ่านแบบสอบถามออนไลน์

อารียา (2564) ได้ใช้แบบวัดความปลอดภัยทางจิตใจ (Psychological Safety Scale) ซึ่งสร้างขึ้นโดย Edmondson (1999) โดยมีการแปลเป็นภาษาไทยและแปลแบบย้อนกลับ (Translate/Back Translation) เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงโดยผู้เชี่ยวชาญทางด้านภาษา ข้อคำถามในแบบวัดมีจำนวน 5 ข้อ ซึ่งมีข้อคำถามทางลบจำนวน 3 ข้อ และใช้วิธีการวัดแบบลิเคิร์ทสเกล (Likert Scale) 7 ระดับ โดยมีเกณฑ์ให้คะแนน ตั้งแต่ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง = 1 ไปจนถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง = 7

ศศิธร (2565) ได้พัฒนาข้อคำถามจากแบบวัดของ Edmondson (1999) ซึ่งเป็นแบบวัดที่สร้างตามแนวคิดของ Edmondson (1999) ประกอบด้วยข้อคำถามที่วัดสภาวะทางอารมณ์ของความปลอดภัยทางจิตใจ มีจำนวนข้อคำถาม 6 ข้อ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)

แบบลิเคิร์ทสเกล (Likert Scale) 5 ระดับ ความคิดเห็นตั้งแต่ เห็นด้วยน้อยที่สุด = 1 จนถึง เห็นด้วยมากที่สุด = 5

ทั้งนี้ ผู้วิจัยจึงสร้างเครื่องมือวัดความปลอดภัยทางจิตใจ ตามความหมายของตัวแปรที่ผู้วิจัยได้สรุปไว้ โดยลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตรวัดประเมินค่าแบบลิเคิร์ทสเกล (Likert Scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง = 5, เห็นด้วย = 4, ไม่แน่ใจ = 3, ไม่เห็นด้วย = 2 และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง = 1 เพื่อจะได้วัดตัวแปรความปลอดภัยทางจิตใจของพนักงานในธุรกิจค้าส่งและค้าปลีก

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.3.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ

วรางคณา (2554) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ความผูกพันในงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ : กรณีศึกษาโรงพยาบาลรัฐบาลแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการมีระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การโดยรวมอยู่ในระดับสูง การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยพบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .359 องค์ประกอบของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การที่สามารถพยากรณ์ความผูกพันในงานได้คือ องค์ประกอบด้านการปฏิบัติงานและองค์ประกอบด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ และองค์ประกอบของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การที่สามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้คือ องค์ประกอบด้านการปฏิบัติงาน ทางผู้วิจัยมีความเห็นว่าการที่ข้าราชการมีระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้าและด้านผลตอบแทนและสวัสดิการอยู่ในระดับสูงเนื่องมาจากโรงพยาบาลเป็นองค์การที่บุคคลากรต้องมีความรู้ความเชี่ยวชาญเป็นพิเศษ ผู้บริหารจึงได้เล็งเห็นความสำคัญและส่งเสริมให้ข้าราชการได้อบรมเพื่อก่อให้เกิดความรู้ใหม่ๆมาปรับใช้กับการทำงาน รวมทั้งสนับสนุนให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีอำนาจในการตัดสินใจหรือให้โอกาสในการก้าวหน้าตามสายอาชีพ ส่วนด้านผลตอบแทนและสวัสดิการอยู่ในระดับสูงนั้นผู้วิจัยมีความเห็นว่าผลตอบแทน และสวัสดิการด้านต่างๆที่โรงพยาบาลจัดหาให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของบุคลากรได้ ส่วนในด้านการปฏิบัติงานที่มีค่า alpha ต่ำกว่า 2 ด้านดังกล่าว ผู้วิจัยมีความเห็นว่า เนื่องจากเป็นโรงพยาบาลรัฐบาล การที่จะได้เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยเป็นไปได้ยาก เนื่องจากเครื่องมือมีราคาค่อนข้างสูงจึงเป็นเหตุผลให้บุคลากร ไม่ค่อยจะพึงพอใจในด้านการปฏิบัติงานเท่าที่ควร

ศศินันท์ (2556) ได้ศึกษาเรื่อง การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การของพนักงานที่มีผลต่อการปฏิบัติงานในภาคธุรกิจธนาคาร ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานมีผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การและความพอใจในงานแตกต่างกัน โดยพนักงานธนาคารไทยที่เป็นของรัฐกับพนักงานธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้นที่ปฏิบัติงานสายหลักกับสายสนับสนุน มีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ความพอใจในงาน และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน เนื่องจากธนาคารเป็นหน่วยงานที่มีความมั่นคงสูง ได้รับการยอมรับจากสังคม มีการจัดสภาพในการทำงาน ประกอบกับเงินเดือนและสวัสดิการที่ค่อนข้างดี จึงทำให้พนักงานธนาคารมีระดับการรับรู้การสนับสนุนจาก

องค์การโดยรวมค่อนข้างดี ทั้งนี้พนักงานธนาคารทั้ง 2 กลุ่มมีค่าเฉลี่ยการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การในด้านความมั่นคงในการทำงานมากที่สุด

รัตนภัทร์ (2558) ได้ศึกษาเรื่อง การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ผ่านสมรรถนะหลักของบุคลากรสำนักงานประกันสังคม ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การของบุคลากรสำนักงานประกันสังคมอยู่ในระดับปานกลาง ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่าองค์การเป็นหน่วยงานรัฐทำให้การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ ไม่สามารถทำได้อย่างเต็มที่ เนื่องจากว่าการจะกำหนดสวัสดิการต่าง ๆ ให้กับบุคลากรได้นั้น ต้องผ่านความเห็นชอบจากคณะกรรมการ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การที่มีอิทธิพลทางบวกต่อสมรรถนะหลักของบุคลากร คือ ด้านความมั่งคงในการทำงาน และด้านการสนับสนุนจิตอารมณ์ ส่วนการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การที่ไม่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะหลักของบุคลากร คือ ด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า ด้านปัจจัยเกื้อหนุนในการปฏิบัติงานและด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ซึ่งผลที่ได้จะในงานวิจัยนี้จะทำให้บุคลากรและผู้บริหารทราบถึงผลกระทบจากนโยบายกฎระเบียบ ในการจัดการทรัพยากรมนุษย์ อีกทั้งยังเป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารในการกำหนดแผน นโยบายการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ ที่จะทำให้บุคลากรรับรู้ถึงการสนับสนุนจากองค์การ ส่งผลทำให้ประสิทธิภาพการบริการมีคุณภาพและมีประสิทธิผลที่ดียิ่งขึ้น

ปาริชาติ (2559) ได้ศึกษาเรื่อง การรับรู้การสนับสนุนขององค์การและความพอใจในงานที่มีผลต่อความผาสุกขององค์การ ผลการวิจัยพบว่า การพัฒนาองค์การให้เป็นองค์การแห่งความผาสุกได้จำเป็นต้องสร้างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ และสร้างความพึงพอใจในงานให้เกิดขึ้นในการทำงาน เพราะสภาพแวดล้อมของการทำงานในแต่ละองค์การนั้นมีความแตกต่างกัน แต่ละคนมีความคิดและทัศนคติที่ไม่เหมือนกัน องค์การที่ประสบความสำเร็จส่วนใหญ่จะให้ความสำคัญกับ “ปัจจัยแห่งความสุข”เพราะเป็นปัจจัยที่สำคัญ โดยมีปัจจัยเชิงสาเหตุที่เกี่ยวข้อง 2 ประการ คือการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ที่ให้ความสำคัญกับการรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การตามหลักธรรมาภิบาล และความพึงพอใจในงาน เป็นปัจจัยที่นำไปสู่ความผาสุกขององค์การ

กมลรัตน์ (2561) ได้ศึกษาเรื่อง การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ความผูกพันในงาน กับความผูกพันต่อองค์การ: กรณีศึกษาบุคลากรภายในหน่วยงานสำนักการระบายน้ำกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การโดยรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านความรู้สึก ด้านการคงอยู่ และด้านบรรทัดฐานทางสังคม และตัวแปรความผูกพันในงาน สามารถร่วมกันทำนายความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรภายในสำนักการระบายน้ำกรุงเทพมหานครได้ร้อยละ 31.1 ผลการศึกษาแสดงให้เห็นถึงปัจจัยที่สัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ อีกทั้งสามารถทำนายความผูกพันต่อองค์การได้ โดยหวังว่าองค์การจะสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางการปรับปรุงและพัฒนานโยบายการบริการจัดการด้านทรัพยากรบุคคลในสำนักการระบายน้ำกรุงเทพมหานครได้ เพื่อช่วยส่งเสริมการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การและความผูกพันในงาน รวมถึงเพิ่มความผูกพันต่อองค์การทำให้บุคลากรคงอยู่กับองค์การต่อไป

ฆายณีย์ (2562) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานเทศบาล : บทบาทการเป็นตัวแปรสื่อของการรับรู้

การสนับสนุนจากองค์การ ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การของพนักงานเทศบาลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การเป็นตัวแปรสื่อบางส่วนในความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานเทศบาลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยองค์การควรให้การสนับสนุนและเอาใจใส่พนักงาน เกี่ยวกับการปฏิบัติงานและสร้างความมั่นคงในการทำงานให้กับพนักงานมีความมั่นใจว่าจะไม่ถูกปลดออกหรือเลิกจ้างเพื่อให้พนักงานรับรู้ถึงการเอาใจใส่ดูแลที่ดีจากองค์การ

ปานชนก (2562) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การและความผูกพันต่อองค์การของพนักงานโรงพยาบาลเอกชน ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านการได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างาน ด้านผลตอบแทนองค์การและสภาพการทำงาน และด้านความมั่นคงในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ความยุติธรรมจากองค์การและความผูกพันต่อองค์การ รวมทั้งการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านการได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างาน ด้านผลตอบแทนองค์การและสภาพการทำงาน และด้านความมั่นคงในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ความยุติธรรมจากองค์การและความผูกพันต่อองค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ภาพรวมอยู่ในระดับสูงทุกตัวแปร สรุปให้เห็นว่าองค์การที่ทำการศึกษานั้นในด้านหัวหน้างานถ้าหัวหน้างานมีความเข้าใจและปล่อยให้พนักงานได้แสดงศักยภาพที่เต็มที่ก็ทำให้พนักงานเกิดความผูกพันได้ดี ด้านสภาพการทำงานนั้นการให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจการจัดเตรียมอุปกรณ์เครื่องมือในการทำงานให้กับพนักงานอย่างเพียงพอ การมอบหมายงานให้เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ และพนักงานมีรูปแบบการทำงานที่สอดคล้องกับองค์การองค์การจ่ายผลตอบแทนให้แก่บุคลากร สำหรับการสนับสนุนในด้านผลตอบแทนนั้นก็ยังเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดที่พนักงานคาดหวัง ด้านความมั่นคงในการทำงานทางองค์การได้การวางแผนงานด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อย่างเหมาะสม และให้พนักงานมีโอกาสเรียนรู้และสายงานสามารถเติบโตได้จึงสอดคล้องกับความสัมพันธ์ทางบวกทั้งหมด

Fatima (2015) ได้ศึกษาเรื่อง การปฏิบัติด้านทรัพยากรบุคคลและความสัมพันธ์ผลการปฏิบัติงานของพนักงานในการศึกษาระดับอุดมศึกษา : บทบาทการไกล่เกลี่ยการฝังตรึงในงาน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การและความไว้วางใจ ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีความสำคัญกับตัวแปรทั้งหมด โดยการฝังตัวในงานและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การเป็นสื่อกลางความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติงานด้านทรัพยากรมนุษย์และพฤติกรรมการเป็นพลเมืองขององค์การ ผลลัพธ์แสดงให้เห็นว่าการฝังตัวในงาน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การและความไว้วางใจเป็นตัวกลางในการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างแนวทางปฏิบัติด้านทรัพยากรบุคคลและผลปฏิบัติงานของพนักงาน

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยเห็นว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ เป็นปัจจัยที่สำคัญในการจะทำให้พนักงานมีความสุขในการทำงานและส่งผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ โดยหากพนักงานรับรู้ว่าองค์การมีการสนับสนุนในทิศทางที่ดีก็จะมีการตอบแทนองค์การในเชิงบวกและสามารถทำให้องค์การบรรลุเป้าหมายได้

2.3.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยทางจิตใจ

วีระวัชร์ (2559) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการเรียนรู้กับความผูกพันต่อองค์การโดยมีความปลอดภัยทางจิตใจเป็นตัวแปรกำกับ ผลการวิจัยพบว่า ความปลอดภัยทางจิตใจไม่มีอิทธิพลกำกับความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการเรียนรู้และความผูกพันต่อองค์การแต่ช่วยเพิ่มการทำนายความผูกพันต่อองค์การได้มากขึ้น ทว่าความปลอดภัยทางจิตใจยังคงเป็นส่วนสำคัญที่ช่วยเพิ่มการทำนายความผูกพันต่อองค์การได้มากขึ้น โดยองค์การอาจมีการปรับโครงสร้างและนโยบายที่เอื้อให้เกิดการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ รวมถึงอาจเพิ่มเกณฑ์การคัดเลือกพนักงานที่เน้นพนักงานที่มีระดับของแรงจูงใจในการเรียนรู้สูง นอกจากนี้อาจมีการจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เอื้อให้เกิดความปลอดภัยทางจิตใจที่จะส่งผลให้เกิดความผูกพันต่อองค์การในพนักงานได้ไม่ว่าจะเป็นการเปิดโอกาสให้พนักงานได้ถามคำถามกับผู้บริหาร สามารถให้ผลป้อนกลับทั้งในระดับเพื่อนร่วมงาน และหัวหน้างานหรือการเปิดโอกาสให้พนักงานได้ลองผิดลองถูกผ่านการสนับสนุนจากองค์การในการสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ๆ ให้เกิดขึ้นภายในองค์การ เป็นต้น

สริตา (2564) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความถ่อมตนของผู้นำกับการแสดงความเห็นและความเงียบของพนักงาน โดยมีความปลอดภัยทางจิตใจเป็นตัวแปรส่งผ่านและความกล้าหาญของผู้นำเป็นตัวแปรกำกับ ผลการวิจัยพบว่า ความปลอดภัยทางจิตใจเป็นตัวแปรส่งผ่านแบบสมบูรณ์ทางบวกระหว่างความถ่อมตนของผู้นำไปยังพฤติกรรมการพูดพร้อมคำแนะนำ และความปลอดภัยทางจิตใจเป็นตัวแปรส่งผ่านแบบสมบูรณ์ทางลบระหว่างความถ่อมตนของผู้นำไปยังพฤติกรรมเงียบ เพื่อป้องกันภัยที่อาจเกิดขึ้นกับตนเอง แสดงให้เห็นถึงความสำคัญของความปลอดภัยทางจิตใจ ซึ่งเป็นกลไกทางจิตวิทยาที่ทำให้พนักงานกล้าเสี่ยงที่จะแสดงพฤติกรรมพูดพร้อมคำแนะนำ ลดพฤติกรรมเงียบองค์การ สามารถนำองค์ความรู้นี้ไปปรับใช้เพื่อสร้างบรรยากาศในการทำงานให้พนักงานรับรู้ว่าเขาจะไม่ถูกลงโทษเมื่อแสดงความคิดเห็นที่แตกต่าง หรือเสนอวิธีการทำงานแบบใหม่ ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและพัฒนาองค์การ องค์การสามารถสร้างบรรยากาศการทำงานและสนับสนุนภาวะผู้นำที่เน้นให้พนักงานเติบโต เรียนรู้ และมีส่วนร่วมในการทำงาน อันจะเป็นการส่งเสริมให้พนักงานรู้สึกปลอดภัยทางจิตใจ เมื่อพนักงานรู้สึกปลอดภัยทางจิตใจแล้ว เขาก็จะสามารถใช้ทรัพยากรในการทำงานให้เกิดประโยชน์และสำเร็จลุล่วง

อารียา (2564) ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำเชิงจริยธรรมและความปลอดภัยทางจิตวิทยาของพนักงานกลุ่มมิลเลนเนียล : บทบาทการเป็นตัวแปรสื่อของความเชื่อถือไว้วางใจผู้นำ ผลการวิจัยพบว่า ภาวะผู้นำเชิงจริยธรรมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความปลอดภัยทางจิตวิทยาของพนักงานกลุ่มมิลเลนเนียลในจังหวัดเชียงใหม่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ทำให้พนักงานรับรู้ถึงความปลอดภัยทางจิตวิทยาอาจมาจากบุคลิกภาพส่วนบุคคลของหัวหน้าหรือผู้นำ โดยที่ภาวะผู้นำเชิงจริยธรรมจะทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนระหว่างกันระหว่างหัวหน้างานและพนักงาน ส่งผลทำให้เกิดความปลอดภัยทางจิตวิทยาและการเสริมสร้างพลังอำนาจทางจิตใจร่วมด้วย และพบว่าการที่พนักงานมีความเชื่อถือไว้วางใจผู้นำจะทำให้พนักงานเกิดการรับรู้ความปลอดภัยทางจิตวิทยา ซึ่งการสร้างความเชื่อถือไว้วางใจผู้นำเริ่มต้นสร้างในทีมหรือกลุ่มทำงานก่อน และเมื่อบุคคลมีการรับรู้ความปลอดภัยทางจิตวิทยาแล้ว จะก่อเกิดให้บุคคลมีพฤติกรรมในการทำงานด้านบวก เช่น พฤติกรรมการเรียนรู้ในองค์การ

เตวิช และคณะ (2565) ได้ศึกษาเรื่อง ความปลอดภัยทางใจและการเสริมสร้างพลังอำนาจทางจิต : การทบทวนวรรณกรรมและแบบจำลองแนวคิดเพื่อศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุและผลลัพธ์ ผลการวิจัยพบว่า เมื่อใดที่ผู้บริหารองค์การมีภาวะผู้นำแบบอ่อนน้อมถ่อมตน จะทำให้พนักงานรับรู้ถึงการทำงานที่มีบรรยากาศของความปลอดภัยทางใจ ส่วนการแสดงความอ่อนน้อมต่อผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยคำชื่นชมและให้อำนาจร่วมตัดสินใจ จะทำให้พนักงานเกิดพลังอำนาจทางจิตที่รับรู้ว่า ตนเองมีความสามารถที่ได้รับความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชาให้ได้ทำงานที่มีความหมายต่อองค์การ นอกจากนี้ ยังพบว่า การทำงานภายใต้บรรยากาศของความปลอดภัยทางใจและการเสริมสร้างพลังอำนาจทางจิตให้แก่พนักงาน เป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้พนักงานสามารถปรับตัวในทิศทางเดียวกับองค์การที่กำลังเปลี่ยนแปลงไปได้ ภาวะผู้นำแบบอ่อนน้อมถ่อมตนของผู้บริหารมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความปลอดภัยทางใจของพนักงาน หากต้องการให้พนักงานรับรู้ถึงบรรยากาศการทำงานที่มีความปลอดภัยทางใจ องค์การควรพัฒนาผู้บริหารให้ยอมรับในจุดอ่อนของตนเพื่อให้เกิดการพัฒนาตนเองอยู่เสมอและชื่นชมจุดแข็งของผู้อื่นเพื่อให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดี ตลอดจนเปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะใหม่ ๆ อย่างต่อเนื่อง

Remtulla et al. (2021) ได้ศึกษาเรื่อง การสำรวจอุปสรรคและปัจจัยสนับสนุนความปลอดภัยทางจิตวิทยาในทีมเบื้องต้น : การศึกษาเชิงคุณภาพ ผลการวิจัยพบว่า มีประเด็นสำคัญสามประเด็น ได้แก่ ความเชื่อร่วมกัน ผู้สนับสนุน และอุปสรรคต่อความปลอดภัยทางจิตวิทยา ความเชื่อร่วมกันเหล่านี้ให้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับการทำงานของทีมเบื้องหลัง โดยให้บริบทที่สำคัญต่อผู้สนับสนุนและอุปสรรคด้านความปลอดภัยทางจิตวิทยาที่เฉพาะเจาะจงสำหรับแต่ละทีม อุปสรรคต่อความปลอดภัยทางจิตวิทยา 4 ประการ ได้แก่ ลำดับชั้น การรับรู้ถึงการขาดความรู้ บุคลิกภาพ และความเป็นผู้นำแบบเผด็จการ

Sherf et al. (2021) ได้ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมความเงียบในที่ทำงาน: ความสัมพันธ์ที่เป็นเอกลักษณ์กับผลกระทบที่รับรู้ความปลอดภัยทางจิตและความเหนื่อยหน่าย ผลการวิจัยพบว่า ความปลอดภัยทางจิตใจช่วยลดการเงียบเพื่อป้องกันภัยที่อาจเกิดขึ้นกับตนเอง (defensive silence) มากกว่าการเงียบเพราะเชื่อว่าเสียงของตนเองไม่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลง (acquiescent silence) และพบว่าอิทธิพลของความปลอดภัยทางจิตใจต่อพฤติกรรมเงียบเพื่อป้องกันภัยที่อาจเกิดขึ้นกับตนเองในระดับที่ต่ำกว่าการเงียบเพราะเชื่อว่าเสียงของตนเองไม่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลง โดยทำการศึกษาในประเทศสหรัฐอเมริกา

Rodsjo et al. (2024) ได้ศึกษาเรื่อง ความปลอดภัยทางจิตวิทยาในทีมโครงการเสมือนจริงของนักศึกษาสหสาขาวิชาชีพ: การศึกษาเชิงทดสอบ ผลการวิจัยพบว่า ความปลอดภัยทางจิตวิทยาเป็นโครงสร้างที่สำคัญในการวิจัยเกี่ยวกับความสามารถในการทำงานร่วมกันของทีมทีมต่างๆ เนื่องจากการทำงานเป็นทีมเสมือนจริง (virtual teamwork) กลายเป็นเรื่องธรรมดามากขึ้นทั้งในชีวิตการทำงานและการศึกษา จึงจำเป็นต้องศึกษาของโครงสร้างในสภาพแวดล้อมใหม่นี้เพื่อให้สามารถทำการวิจัยด้านความปลอดภัยทางจิตวิทยาในทีมเสมือนจริง การศึกษานี้ตรวจสอบโครงสร้างของแบบวัดความปลอดภัยทางจิตวิทยาในทีม (Team Psychological Safety Scale) ในบริบทของทีมโครงการนักเรียนเสมือนจริง ซึ่งยืนยันว่าโครงสร้างปัจจัยเดียวของความปลอดภัยทางจิตวิทยาสามารถนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างของทีมนักเรียนเสมือนจริงได้เช่นกัน สามารถใช้แบบวัดนี้

เพื่อดำเนินการวิจัยด้านความปลอดภัยทางจิตวิทยาในทีมโครงการเสมือนจริงได้ได้ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมคือการทดสอบกลุ่มตัวอย่าง ที่เคยทำงานแบบเสมือนจริงเท่านั้น และทีมที่เคยมีช่วงเวลา "ทำความรู้จักกัน" แบบตัวต่อตัวก่อนจะทำงานแบบเสมือนจริง

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยเห็นว่า ความปลอดภัยทางจิตใจ เป็นสิ่งที่ทำให้พนักงานในองค์การมีพฤติกรรมเชิงบวกต่อองค์การ สามารถให้พนักงานมีพร้อมเรียนรู้ที่มากขึ้น เกิดการมีส่วนร่วมในองค์การ เกิดบรรยากาศในการทำงานที่ดีทำให้งานสำเร็จลุล่วงและเกิดนวัตกรรมใหม่ ๆ นอกจากนี้ยังสามารถทำให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์การมากขึ้นอีกด้วย

2.4 ที่มาของสมมติฐานในการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความปลอดภัยทางจิตใจของพนักงานในธุรกิจค้าส่งและค้าปลีก

จากการศึกษางานวิจัยของ Eisenberger et al. (1986) ได้กล่าวไว้ว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การคือการที่พนักงานจะมีความเชื่อว่าองค์การได้ให้คุณค่า การมีส่วนร่วมของพนักงานห่วงใยในความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน ทั้งในด้านของค่าตอบแทน การเลื่อนขั้น การสนับสนุนด้านทรัพยากร สวัสดิการต่างๆ และค่านิยมองค์การ พนักงานจะเกิดความร่วมมือในการทำงาน มีความผูกพันทางอารมณ์ต่อองค์การ และยังอธิบายว่าพนักงานจะรับรู้การสนับสนุนจากองค์การโดยมีพื้นฐานอยู่บนบรรทัดฐานของการแลกเปลี่ยนซึ่งกันและกัน กล่าวคือ เมื่อบุคคลได้รับการตอบแทนจากบุคคลอื่นเป็นอย่างดี บุคคลนั้นจะต้องตอบแทนบุคคลอื่นอย่างดีด้วยเช่นกัน ในการทำงานนั้นมักจะพบว่าเมื่อองค์การหยิบยื่นผลประโยชน์ให้กับพนักงาน ไม่ว่าจะเป็นทรัพยากรในการทำงาน หรือสภาพแวดล้อมในการทำงาน พนักงานจะรับรู้ว่าพวกเขาเป็นหนี้บุญคุณองค์การและหาทางตอบแทนคืนให้กับองค์การเช่นกัน ยิ่งพนักงานรับรู้ว่าองค์การให้การสนับสนุนมากเท่าใด เขาก็จะคาดหวังว่าจะได้รับผลตอบแทนจากการที่เขาได้ทุ่มเทตั้งใจในการทำงานมากขึ้นเท่านั้น ทั้งนี้ตามที่ Edmondson and Lei (2014) ได้กล่าวว่า ความปลอดภัยทางจิตใจคือ การรับรู้ของผู้คนเกี่ยวกับผลที่ตามมาของความเสี่ยงระหว่างบุคคลในบริบทต่าง ๆ เช่น ในสถานที่ทำงาน ซึ่งการสำรวจครั้งแรกโดยนักวิชาการองค์การในปี 1960 การวิจัยในองค์กรระบุว่าความปลอดภัยทางจิตใจเป็นปัจจัยสำคัญในการทำความเข้าใจปรากฏการณ์ต่าง ๆ เช่น พื้นที่ให้พนักงานได้มีโอกาสสำหรับการสื่อสารถึงสิ่งที่แต่ละคนรู้สึกเกี่ยวกับสิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในที่ทำงาน การทำงานเป็นทีม และการเรียนรู้ขององค์การ นอกจากนี้ Remtulla et al. (2021) ได้ศึกษาเรื่อง การสำรวจอุปสรรคและปัจจัยสนับสนุนความปลอดภัยทางจิตวิทยาในทีมเบื้องต้น : การศึกษาเชิงคุณภาพ พบว่า ความเชื่อร่วมกันในทีมมีบทบาทสำคัญในการกำหนดทั้งปัจจัยสนับสนุนและอุปสรรคต่อความปลอดภัยทางจิตใจ ความเชื่อเหล่านี้ช่วยให้เข้าใจถึงกระบวนการทำงานเบื้องหลังของทีมได้ลึกซึ้งยิ่งขึ้น โดยเป็นบริบทสำคัญที่เชื่อมโยงกับการสนับสนุนและปัญหาที่อาจส่งผลต่อความปลอดภัยทางจิตวิทยาในทีม

ดังนั้นผู้วิจัยเห็นว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การเป็นความเชื่อ ความคิดของพนักงานว่าองค์การได้ให้คุณค่าและประโยชน์แก่พนักงาน หากเป็นไปในทิศทางที่ดีย่อมส่งผลต่อความรู้สึกเชิงบวกของพนักงาน ซึ่งจะไปในทิศทางเดียวกัน จึงตั้งสมมติฐานที่ 1 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความปลอดภัยทางจิตใจของพนักงานในธุรกิจค้าส่งและค้าปลีก

สมมติฐานที่ 2 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านการได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความปลอดภัยทางจิตใจของพนักงานในธุรกิจค้าส่งและค้าปลีก

จากการศึกษางานวิจัยของ Lamastro (1999) ได้ให้ความหมายของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การว่า เป็นการรับรู้ของพนักงานเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้บริหารในการให้การสนับสนุนส่งเสริม เช่น การจัดสภาพแวดล้อมให้เอื้อต่อการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ การมีเครื่องมือเพื่อช่วยให้พนักงานทำงานได้ดียิ่งขึ้น พนักงานจะรับรู้พฤติกรรมดังกล่าวได้ผ่านทางหัวหน้างานหรือผู้บริหารที่ปฏิบัติงานร่วมกัน การรับรู้สนับสนุนจากองค์การมีประโยชน์ทั้งต่อบุคคลและองค์การและมีความเกี่ยวข้องกับแนวโน้มของอารมณ์เชิงบวกในการทำงาน และงานวิจัยของ อารียา (2564) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำเชิงจริยธรรมและความปลอดภัยทางจิตใจของพนักงานกลุ่มมิลเลนเนียล : บทบาทการเป็นตัวแปรสื่อของความเชื่อถือไว้วางใจผู้นำ ผลการวิจัยพบว่า ภาวะผู้นำเชิงจริยธรรมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความปลอดภัยทางจิตใจของพนักงาน สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ทำให้พนักงานรับรู้ถึงความปลอดภัยทางจิตใจอาจมาจากบุคลิกภาพส่วนบุคคลของหัวหน้างาน นอกจากนี้ สริตา (2564) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความถ่อมตนของผู้นำกับการแสดงความเห็นและความเงียบของพนักงาน โดยมีความปลอดภัยทางจิตใจเป็นตัวแปรส่งผ่านและความกล้าหาญของผู้นำเป็นตัวแปรกำกับ ผลการวิจัยพบว่า ความปลอดภัยทางจิตใจเป็นตัวแปรส่งผ่านแบบสมบูรณ์ทางบวกระหว่างความถ่อมตนของผู้นำไปยังพฤติกรรมการพูดพร้อมคำแนะนำ

ดังนั้น ผู้วิจัยเห็นว่า หากพนักงานมีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านการได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างานจะส่งผลต่ออารมณ์เชิงบวกในองค์การ และพนักงานจะรับรู้ถึงความปลอดภัยทางจิตใจมากขึ้น จึงตั้งสมมติฐานที่ 2 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านการได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความปลอดภัยทางจิตใจของพนักงานในธุรกิจค้าส่งและค้าปลีก

สมมติฐานที่ 3 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านผลตอบแทนจากองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความปลอดภัยทางจิตใจของพนักงานในธุรกิจค้าส่งและค้าปลีก

จากการศึกษางานวิจัยของ Fatima (2015) ได้ให้ความหมายของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การว่า เป็นความเชื่อของพนักงานว่าองค์การมีการจัดหารางวัลที่เหมาะสม และส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ แต่หากพนักงานรับรู้ว่าองค์การไม่เต็มใจที่จะรับข้อมูลจากเขา พวกเขาจะไม่รับรู้ว่าองค์การให้การสนับสนุน การรับรู้ของพนักงานเกี่ยวกับการสนับสนุนจากองค์การมีส่งผลต่อทัศนคติและพฤติกรรมของพนักงาน และงานวิจัยของ วรางคณา (2554) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ความผูกพันในงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ : กรณีศึกษาโรงพยาบาลรัฐบาลแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ ผลการวิจัยพบว่า องค์ประกอบของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การที่สามารถพยากรณ์ความผูกพันในงานได้ คือ องค์ประกอบด้านการปฏิบัติงานและองค์ประกอบด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ นอกจากนี้ วีระวัชร์ (2559) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการเรียนรู้กับความผูกพันต่อองค์การ โดยมีความปลอดภัยทางจิตใจเป็นตัวแปรกำกับ ผลการวิจัยพบว่า ความปลอดภัยทางจิตใจช่วยเพิ่มการทำนายความผูกพันต่อองค์การได้มากขึ้น โดยองค์การอาจมีการปรับโครงสร้างและนโยบายที่เอื้อให้เกิดการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ นอกจากนี้อาจมีการจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เอื้อให้

เกิดความปลอดภัยทางจิตใจ เนื่องจาก Khan (1990) กล่าวไว้ว่าปัจจัยที่ทำให้เกิดความปลอดภัยทางจิตใจมาจาก 4 ปัจจัย ได้แก่ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ระหว่างกลุ่ม การบริหารจัดการในหน่วยงาน และบรรทัดฐานองค์การ

ดังนั้น ผู้วิจัยเห็นว่า หากพนักงานได้รับผลตอบแทนหรือการจัดหารางวัลที่เหมาะสม รวมถึงการมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี ทำให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจย่อมส่งผลต่อการรับรู้ความคิดและทัศนคติของพนักงาน จึงตั้งสมมติฐานที่ 3 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านผลตอบแทนจากองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความปลอดภัยทางจิตใจของพนักงานในธุรกิจค้าส่งและค้าปลีก

สมมติฐานที่ 4 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านกระบวนการยุติธรรมในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความปลอดภัยทางจิตใจของพนักงานในธุรกิจค้าส่งและค้าปลีก

จากการศึกษางานวิจัยของ ศศินันท์ (2556) ได้ศึกษาเรื่อง การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การของพนักงานที่มีผลต่อการปฏิบัติงานในภาคธุรกิจธนาคาร ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานมีผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การและความพอใจในงานแตกต่างกัน โดยหน่วยงานที่มีความมั่นคงสูง มีการจัดสภาพในการทำงานและประกอบกับเงินเดือนและสวัสดิการที่ค่อนข้างดี จึงทำให้พนักงานมีระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การโดยรวมค่อนข้างดี ทั้งนี้พนักงานธนาคารทั้ง 2 กลุ่มมีค่าเฉลี่ยการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การในด้านความมั่นคงในการทำงานมากที่สุด ซึ่งแสดงให้เห็นว่าหากพนักงานรู้สึกถึงความมั่นคงก็ส่งผลให้การรับรู้มากขึ้นด้วย นอกจากนี้ ปาริชาติ (2559) ได้ศึกษาเรื่อง การรับรู้การสนับสนุนขององค์การและความพอใจในงานที่มีผลต่อความผาสุกขององค์การ ผลการวิจัยพบว่า การพัฒนาองค์การให้เป็นองค์การแห่งความผาสุกได้จำเป็นต้องสร้างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ และสร้างความพึงพอใจในงานให้เกิดขึ้นในการทำงาน องค์การที่ประสบความสำเร็จส่วนใหญ่จะให้ความสำคัญกับ “ปัจจัยแห่งความสุข” โดยมีปัจจัยเชิงสาเหตุที่เกี่ยวข้อง 2 ประการ คือการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ที่ให้ความสำคัญกับการรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การตามหลักธรรมาภิบาล และความพึงพอใจในงานเป็นปัจจัยที่นำไปสู่ความผาสุกขององค์การ ซึ่งงานวิจัยของ Chen et al. (2015) ได้กล่าวถึงความปลอดภัยทางจิตใจว่า เป็นความต้องการรูปแบบของความรู้สึกที่บุคคลจะรู้สึกถึงความมั่นคงและปลอดภัย มั่นใจและมีอิสระไม่มีความหวั่นวิตกและความกลัว

ดังนั้น ผู้วิจัยเห็นว่า หากพนักงานมีการับรู้การสนับสนุนจากองค์การผ่านนโยบายการบริหารงานบนพื้นฐานของความยุติธรรม พนักงานจะเกิดความรู้สึกเชื่อมั่น มั่นคง และไว้วางใจในการทำงานกับองค์การ และองค์การที่มีความมั่งคงสูงย่อมมีผลตอบแทนและสวัสดีการที่ดี ทำให้เกิดความพึงพอใจ พนักงานจะรู้สึกถึงความมั่งคงปลอดภัย จึงตั้งสมมติฐานที่ 4 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านกระบวนการยุติธรรมในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความปลอดภัยทางจิตใจของพนักงานในธุรกิจค้าส่งและค้าปลีก

2.5 สมมติฐานในการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความปลอดภัยทางจิตใจของพนักงานในธุรกิจค้าส่งและค้าปลีก

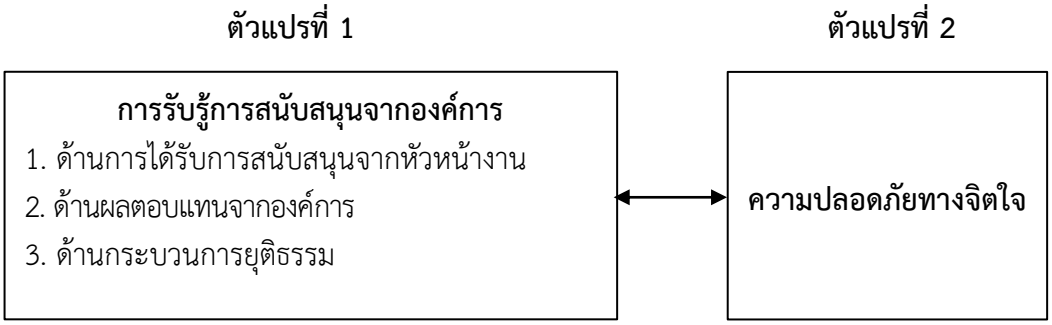
สมมติฐานที่ 2 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านการได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความปลอดภัยทางจิตใจของพนักงานในธุรกิจค้าส่งและค้าปลีก

สมมติฐานที่ 3 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านผลตอบแทนจากองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความปลอดภัยทางจิตใจของพนักงานในธุรกิจค้าส่งและค้าปลีก

สมมติฐานที่ 4 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านกระบวนการยุติธรรมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความปลอดภัยทางจิตใจของพนักงานในธุรกิจค้าส่งและค้าปลีก

2.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การกับความปลอดภัยทางจิตใจของพนักงานในธุรกิจค้าส่งและค้าปลีก จึงได้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยไว้ 2 ตัวแปร คือ ตัวแปรการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ แบ่งเป็น 3 ด้าน ตามแนวคิดของ Rhoades, Eisenberger and Armeli (2001) ได้แก่ ด้านการได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างาน ด้านผลตอบแทนจากองค์การ และด้านกระบวนการยุติธรรม และตัวแปรความปลอดภัยทางจิตใจ ดังภาพที่ 2-2



ภาพที่ 2-2 กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 3
วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงสหสัมพันธ์ (Correlation Research) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การกับความปลอดภัยทางจิตใจของพนักงานในธุรกิจค้าส่งและค้าปลีก โดยการใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ซึ่งได้ดำเนินการวิจัย ดังนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.3 วิธีการสร้างเครื่องมือเพื่อใช้ในการวิจัย

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

3.1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานในธุรกิจค้าส่งและค้าปลีก จำนวน 2 แห่ง คือ บริษัท A จำนวน 250 คน และบริษัท B จำนวน 263 คน รวมทั้งหมด 513 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 20 เดือนกันยายน 2567)

3.1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานในธุรกิจค้าส่งและค้าปลีก จำนวน 249 คน เป็นพนักงานบริษัท A จำนวน 121 คน และบริษัท B จำนวน 128 คน โดยผู้วิจัยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จรูปของ Krejcie and Morgan (1970 อ้างถึงใน บุญชม, 2551) ด้วยค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 95% ระดับความคลาดเคลื่อนที่ 0.05 จึงได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 226 คน และเพื่อป้องกันความไม่สมบูรณ์ของข้อมูลและทดแทนแบบสอบถามที่อาจจะไม่ได้รับคืน จึงทำการเพิ่มขนาดตัวอย่างร้อยละ 10 ดังนั้นมีขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 249 คน ทั้งนี้เป็นการแจกแบบสอบถามออนไลน์ ผู้วิจัยได้ประชาสัมพันธ์แบบสอบถามออนไลน์ ผ่านแผนกที่รับผิดชอบของบริษัท โดยเป็นการอาสาสมัครเพื่อตอบแบบสอบถาม

3.1.3 วิธีการสุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้ทำการสุ่มตัวอย่างพนักงานธุรกิจค้าส่งและค้าปลีก โดยอาศัยหลักความน่าจะเป็น (Probability Sampling) ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling)

บริษัท A $\frac{250 \times 226}{513} = 110$ คน เพิ่มร้อยละ 10 = 121 คน

บริษัท B $\frac{263 \times 226}{513} = 116$ คน เพิ่มร้อยละ 10 = 128 คน

โดยใช้บริษัทเป็นชั้นภูมิตามสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่าง (Proportional to size) จากสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างของแต่ละบริษัท ดังตารางที่ 3-1

ตาราง 3-1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

บริษัท	จำนวนประชากร (คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง ที่เพิ่ม10% (คน)
บริษัท A	250	110	121
บริษัท B	263	116	128
รวม	513	226	249

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตั้งคำถามให้สอดคล้องกับคำนิยามเชิงปฏิบัติการที่ตั้งไว้ โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 5 ข้อ เป็นลักษณะแบบสำรวจ รายการ (Check List) โดยกำหนดตัวเลือกให้เลือกตอบตามความเป็นจริง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และตำแหน่งงาน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ จำนวน 24 ข้อ เป็นข้อความเชิงบวกทั้งหมด ลักษณะเป็นข้อความให้ผู้ตอบแบบสอบถามพิจารณาว่าตรงกับความคิดเห็นและความรู้สึกของตนเองมากเท่าใด โดยแบ่งเป็น 3 ด้าน ตามแนวคิดของ Rhoades, Eisenberger and Armeli (2001) ได้แก่ ด้านการได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างาน 5 ข้อ ด้านผลตอบแทนจากองค์การ 7 ข้อ และด้านกระบวนการยุติธรรม 12 ข้อ โดยใช้มาตรวัดเป็นแบบมาตรวัดประมาณค่า (Rating Scale) (ธานินทร์, 2563) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ ให้เลือกคำตอบเพียงข้อเดียวโดยกำหนดคะแนนของแต่ละคำตอบดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้ค่าคะแนนเท่ากับ 5
เห็นด้วย	ให้ค่าคะแนนเท่ากับ 4
ไม่แน่ใจ	ให้ค่าคะแนนเท่ากับ 3
ไม่เห็นด้วย	ให้ค่าคะแนนเท่ากับ 2
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้ค่าคะแนนเท่ากับ 1

เมื่อรวมรวมและวิเคราะห์ข้อมูลแล้ว จะใช้คะแนนเฉลี่ยแบ่งระดับของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ โดยการหาความกว้างของอันตรภาคชั้น (ธานินทร์, 2563) ดังนี้

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด - คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับชั้นที่แบ่ง}}$$

$$\frac{5 - 1}{5} = 0.80$$

จากเกณฑ์ความกว้างของอันตรภาคชั้นดังกล่าว สามารถกำหนดคะแนนและหลักเกณฑ์ในการแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ยของระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การได้ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	การแปลความหมาย
4.21 – 5.00	พนักงานมีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การอยู่ในระดับมากที่สุด
3.41 – 4.20	พนักงานมีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การอยู่ในระดับมาก
2.61 – 3.40	พนักงานมีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การอยู่ในระดับปานกลาง
1.81 – 2.60	พนักงานมีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การอยู่ในระดับน้อย
1.00 – 1.80	พนักงานมีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความปลอดภัยทางจิตใจ จำนวน 10 ข้อ เป็นข้อความเชิงบวกทั้งหมด ลักษณะเป็นข้อความให้ผู้ตอบแบบสอบถามพิจารณาว่าตรงกับความคิดเห็นและความรู้สึกของตนเองมากเท่าใด โดยใช้มาตรวัดเป็นแบบมาตรวัดประมาณค่า (Rating Scale) (ธานินทร์, 2563) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ ให้เลือกคำตอบเพียงข้อเดียวโดยกำหนดคะแนนของแต่ละคำตอบดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้ค่าคะแนนเท่ากับ 5
เห็นด้วย	ให้ค่าคะแนนเท่ากับ 4
ไม่แน่ใจ	ให้ค่าคะแนนเท่ากับ 3
ไม่เห็นด้วย	ให้ค่าคะแนนเท่ากับ 2
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้ค่าคะแนนเท่ากับ 1

เมื่อรวมรวมและวิเคราะห์ข้อมูลแล้ว จะใช้คะแนนเฉลี่ยแบ่งระดับของความปลอดภัยทางจิตใจ โดยการหาความกว้างของอันตรภาคชั้น (ธานินทร์, 2563) ดังนี้

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด - คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับชั้นที่แบ่ง}}$$

$$\frac{5 - 1}{5} = 0.80$$

จากเกณฑ์ความกว้างของอันตรภาคชั้นดังกล่าว สามารถกำหนดคะแนนและหลักเกณฑ์ในการแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ยของระดับความปลอดภัยทางจิตใจได้ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	การแปลความหมาย
4.21 – 5.00	พนักงานมีความปลอดภัยทางจิตใจอยู่ในระดับมากที่สุด
3.41 – 4.20	พนักงานมีความปลอดภัยทางจิตใจอยู่ในระดับมาก
2.61 – 3.40	พนักงานมีความปลอดภัยทางจิตใจอยู่ในระดับปานกลาง
1.81 – 2.60	พนักงานมีความปลอดภัยทางจิตใจอยู่ในระดับน้อย
1.00 – 1.80	พนักงานมีความปลอดภัยทางจิตใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

3.3 วิธีการสร้างเครื่องมือเพื่อใช้ในการวิจัย

3.3.1 การสร้างเครื่องมือเพื่อใช้ในการวิจัย

ในการสร้างเครื่องมือในการวิจัย ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การและความปลอดภัยทางจิตใจ เพื่อกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย กำหนดนิยามของตัวแปรแต่ละตัว จากนั้นทำการสร้างข้อความตามนิยามที่ได้กำหนดไว้ เพื่อสร้างแบบสอบถามฉบับร่างของแต่ละตัวแปร นำไปเสนออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

ตรวจสอบและพิจารณาข้อความให้ครอบคลุมและตรงตามนิยามที่กำหนดไว้ โดยผู้วิจัยได้นำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามให้ชัดเจนและเหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างมากขึ้น

3.3.2 การทดสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity)

หลังจากได้แบบสอบถามฉบับร่างที่ปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษาแล้ว ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ที่มีความเชี่ยวชาญด้านการวัดทางจิตวิทยา (ภาคผนวก ก) เพื่อตรวจสอบและพิจารณาความถูกต้องในการสำนวนการใช้ภาษาที่เกี่ยวข้องกับคำถามและพิจารณาว่าข้อคำถามมีความครอบคลุมและตรงตามนิยามปฏิบัติการหรือไม่ โดยใช้ค่า Index of Item-objective Congruence (IOC) ที่ประเมินโดยผู้เชี่ยวชาญ มี 3 ระดับคะแนน ดังนี้

1 หมายถึง ท่านแน่ใจว่าข้อความนี้ สามารถวัดได้ตรงตามนิยามศัพท์

0 หมายถึง ท่านไม่แน่ใจว่าข้อความนี้ สามารถวัดได้ตรงตามนิยามศัพท์

-1 หมายถึง ท่านแน่ใจว่าข้อความนี้ ไม่สามารถวัดได้ตรงตามนิยามศัพท์

จากนั้นนำคะแนนรวมจากผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่านมาหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับนิยามศัพท์ (ธานินทร์, 2563) ดังสูตร

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

เมื่อ IOC = ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อความกับนิยามศัพท์

$\sum R$ = ผลรวมคะแนนของผู้เชี่ยวชาญ

N = จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

จากนั้นผู้วิจัยได้เลือกข้อคำถามที่มีค่า IOC มากกว่า 0.5 จึงสามารถยอมรับได้ (สุรพงษ์ และธีรชาติ, 2551) และผู้วิจัยได้ทำการปรับสำนวนการใช้ภาษาของข้อคำถามในแบบสอบถามให้ข้อคำถามมีความเหมาะสมและวัดได้ตรงตามนิยามศัพท์ดังที่ผู้เชี่ยวชาญให้คำแนะนำมา ซึ่งข้อคำถามทุกข้อในแบบสอบถามการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การและแบบสอบถามความปลอดภัยทางจิตใจผ่านตามเกณฑ์ที่ระบุไว้ (ภาคผนวก ข)

3.3.3 การหาค่าอำนาจจำแนก (Discrimination)

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญและปรับปรุงแก้ไขแล้วให้อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ตรวจสอบอีกครั้ง ก่อนนำไปทดลองใช้ (Try Out) กับพนักงานบริษัทเอกชนที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน (ภาคผนวก จ) แล้วนำข้อมูลดังกล่าวมาคำนวณหาค่าอำนาจจำแนกโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อคำถามรายข้อกับภาพรวมข้อคำถามที่เหลือ (Corrected Item Total Correlation) ของแบบสอบถาม ควรมีค่าอำนาจจำแนกตั้งแต่ 0.2 ขึ้นไป (สุวิมล, 2550) หากข้อความใดมีค่าอำนาจจำแนกต่ำกว่า 0.2 จะถูกคัดออก โดยข้อคำถามที่คัดออกจะต้องไม่กระทบต่อนิยามศัพท์ของตัวแปร ซึ่งข้อคำถามทุกข้อในแบบสอบถามการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การและแบบสอบถามความปลอดภัยทางจิตใจผ่านตามเกณฑ์ที่ผู้วิจัยระบุไว้ (ภาคผนวก ค) ซึ่งมีค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามเรื่องการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การและแบบสอบถามเรื่องความปลอดภัยทางจิตใจ ดังตารางที่ 3-2

3.3.4 การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability)

ผู้วิจัยได้ทำการหาค่าความเชื่อมั่น โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ทำการวิเคราะห์แบบสอบถามเป็นรายด้านและทั้งฉบับของแต่ละตัวแปร หากพบว่าค่าอัลฟ่าตั้งแต่ .70 ขึ้นไป กล่าวได้ว่าเชื่อถือได้ค่อนข้างสูง (ปิ่นกนก, 2559) ซึ่งแบบสอบถามการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การและแบบสอบถามความปลอดภัยทางจิตใจผ่านตามเกณฑ์ที่ผู้วิจัยระบุไว้ (ภาคผนวก ค) ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเรื่องการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การและแบบสอบถามเรื่องความปลอดภัยทางจิตใจดังตารางที่ 3-2

ตารางที่ 3-2 ผลการวิเคราะห์ค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามและค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ตัวแปร	ค่าอำนาจจำแนก	ค่าความเชื่อมั่น
การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ	**.398 - .832**	**.954**
ด้านการได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างาน	.642 - .800	.880
ด้านผลตอบแทนจากองค์การ	.683 - .802	.900
ด้านกระบวนการยุติธรรม	.398 - .832	.919
ความปลอดภัยทางจิตใจ	**.525 - .704**	**.865**

จากนั้นนำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ (ภาคผนวก ง) มาเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ แบบสอบถามทั้ง 3 ตอน มีดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 5 ข้อ เป็นลักษณะแบบสำรวจ รายการ (Check List) โดยกำหนดตัวเลือกให้เลือกตอบตามความเป็นจริง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และตำแหน่งงาน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ จำนวน 24 ข้อ เป็นข้อความเชิงบวกทั้งหมด ลักษณะเป็นข้อความให้ผู้ตอบแบบสอบถามพิจารณาว่าตรงกับความคิดเห็นและความรู้สึกของตนเองมากเท่าใด โดยแบ่งเป็น 3 ด้าน ตามแนวคิดของ Rhoades, Eisenberger and Armeli (2001) ได้แก่ ด้านการได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างาน 5 ข้อ ด้านผลตอบแทนจากองค์การ 7 ข้อ และด้านกระบวนการยุติธรรม 12 ข้อ โดยใช้มาตรวัดเป็นแบบมาตรวัดประมาณค่า (Rating Scale) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความปลอดภัยทางจิตใจ จำนวน 10 ข้อ เป็นข้อความเชิงบวกทั้งหมด ลักษณะเป็นข้อความให้ผู้ตอบแบบสอบถามพิจารณาว่าตรงกับความคิดเห็นและความรู้สึกของตนเองมากเท่าใด โดยใช้มาตรวัดเป็นแบบมาตรวัดประมาณค่า (Rating Scale) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน และรายละเอียดดังต่อไปนี้

3.4.1 ผู้วิจัยติดต่อทำหนังสือขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลจากคณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ เพื่อขออนุญาตฝ่ายบุคคลของบริษัททั้ง 2 บริษัท ในการขอความอนุเคราะห์การเก็บรวบรวมข้อมูล (ภาคผนวก จ)

3.4.2 เมื่อได้รับอนุญาตแล้ว จึงดำเนินการแจกแบบสอบถามเป็นแบบออนไลน์ผ่าน Google Form โดยไม่มีการเก็บข้อมูลด้วยกระดาษให้กับพนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยในแบบสอบถามจะมีรายละเอียดขั้นตอนต่าง ๆ ในการกรอกแบบถามอย่างละเอียด เพื่อให้ผู้เข้าร่วมการวิจัยเกิดความเข้าใจและสามารถดำเนินการได้อย่างถูกต้อง

* หมายเหตุ การยินยอม จะเป็นการยินยอมระบบ Online ผ่านทาง Google Form ผู้เข้าร่วมงานวิจัยได้อ่านข้อความทั้งหมดนี้และมีความเข้าใจดีทุกประการแล้ว จึงสามารถยินยอมเข้าร่วมในการวิจัยด้วยความเต็มใจ

3.4.3 ผู้วิจัยใช้เวลาในการรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างเป็นระยะเวลา 1 เดือน โดยจำนวนแบบสอบถามที่ได้รับการตอบกลับมีจำนวน 249 คน เมื่อผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามพบว่าแบบสอบถามมีความสมบูรณ์ทั้งหมด

3.4.4 ผู้วิจัยนำแบบสอบถาม จำนวน 249 ฉบับ มาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ แล้วนำคะแนนที่ได้มาวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัยที่กำหนดไว้ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้รับมาจาก Google Form ทำการนำเข้าข้อมูลไปยังโปรแกรมและวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยมีรายละเอียดดังนี้

3.5.1 ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้วิเคราะห์สถิติเชิงบรรยายของข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และตำแหน่งงาน

3.5.2 ค่าเฉลี่ย (Mean) และ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้ในการวิเคราะห์ความหมายของข้อมูลในการวัดแนวโน้มเข้าสู่ส่วนกลาง และวิเคราะห์ลักษณะการกระจายของข้อมูล อธิบายถึงระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การกับความปลอดภัยทางจิตใจของพนักงานในธุรกิจค้าส่งและค้าปลีก

3.5.3 การหาค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson’s Correlation Coefficient) เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐาน ดังตารางที่ 3-3 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์และการแปลความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ซึ่งมีเกณฑ์พิจารณา (ปิ่นกนก, 2559) ดังนี้

ค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ตั้งแต่ 0.80 ขึ้นไป มีความสัมพันธ์ในระดับสูงที่สุด
ค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ระหว่าง 0.60 - 0.79 มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูง
ค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ระหว่าง 0.40 - 0.59 มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง
ค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ระหว่าง 0.20 - 0.39 มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ
ค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ต่ำกว่า 0.20 มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำที่สุด

ตารางที่ 3-3 สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานในการวิจัย	สถิติที่ใช้
สมมติฐานที่ 1 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความปลอดภัยทางจิตใจของพนักงานในธุรกิจค้าส่งและค้าปลีก	Pearson Product Moment Correlation Coefficient
สมมติฐานที่ 2 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านการได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความปลอดภัยทางจิตใจของพนักงานในธุรกิจค้าส่งและค้าปลีก	Pearson Product Moment Correlation Coefficient
สมมติฐานที่ 3 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านผลตอบแทนจากองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความปลอดภัยทางจิตใจของพนักงานในธุรกิจค้าส่งและค้าปลีก	Pearson Product Moment Correlation Coefficient
สมมติฐานที่ 4 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านกระบวนการยุติธรรมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความปลอดภัย ทางจิตใจของพนักงานในธุรกิจค้าส่งและค้าปลีก	Pearson Product Moment Correlation Coefficient

บทที่ 4
ผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสหสัมพันธ์ (Correlation Research) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การและความปลอดภัยทางจิตใจของพนักงานในธุรกิจค้าส่งและค้าปลีก และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การและความปลอดภัยทางจิตใจของในธุรกิจค้าส่งและค้าปลีก ผู้วิจัยได้ศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 249 คน โดยใช้แบบสอบถามและกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

สัญลักษณ์ทางสถิติ

N หมายถึง จำนวนประชากร

n หมายถึง จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

$\bar{x}$ หมายถึง ค่าเฉลี่ยของคะแนน

S.D. หมายถึง ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

r หมายถึง ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

r^2 หมายถึง ค่ากำลังสองของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

r^2 x100 หมายถึง ร้อยละของความสัมพันธ์

P หมายถึง ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ

** หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอข้อมูล ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิจัยในรูปของตารางประกอบคำบรรยายโดยแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การและความปลอดภัยทางจิตใจของพนักงาน

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

โดยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังต่อไปนี้

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล

4.1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ ดังตารางที่ 4-1

ตาราง 4-1 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
หญิง	143	57.43
ชาย	90	38.15
LQBTQ+	10	4.02
ไม่ต้องการระบุ	1	0.40
รวม	249	100.00

จากตารางที่ 4-1 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ พบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 57.43 เป็นเพศชาย จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 38.15 LGBTQ+ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 4.02 และไม่ต้องการระบุ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.40 ตามลำดับ

4.1.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ ดังตารางที่ 4-2

ตาราง 4-2 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 21 ปี	3	1.21
21-30 ปี	77	30.92
31-40 ปี	74	29.72
41-50 ปี	70	28.11
51 ปีขึ้นไป	25	10.04
รวม	249	100.00

จากตารางที่ 4-2 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีอยู่ในช่วงอายุ 21-30 ปี จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 30.92 รองลงมาคือช่วงอายุ 31-40 ปี จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 29.72 ช่วงอายุ 41-50 ปี จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 28.11 ช่วงอายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 10.04 และช่วงอายุต่ำกว่า 21 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.21 ตามลำดับ

4.1.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา ดังตารางที่ 4-3

ตาราง 4-3 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	70	28.11
ปริญญาตรี	148	59.44
ปริญญาโท	29	11.65
ปริญญาเอก	2	0.80
รวม	249	100.00

จากตารางที่ 4-3 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า พนักงานส่วนใหญ่จบการศึกษาจากระดับปริญญาตรี จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 59.44 รองลงมาจบการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 28.11 จบการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 11.65 และจบการศึกษาระดับปริญญาเอก จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.80 ตามลำดับ

4.1.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน ดังตารางที่ 4-4

ตาราง 4-4 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน

ประสบการณ์ในการทำงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 1 ปี	7	2.81
1 – 5 ปี	79	31.73
6 – 10 ปี	63	25.30
11 ปีขึ้นไป	100	40.16
รวม	249	100.00

จากตารางที่ 4-4 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน พบว่า พนักงานส่วนใหญ่ประสบการณ์ในการทำงาน 11 ปีขึ้นไป จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 40.16 รองลงมาคือประสบการณ์ในการทำงาน 1 – 5 ปี จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 31.73 ประสบการณ์ในการทำงาน 6 – 10 ปี จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 25.30 และประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 1 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.81 ตามลำดับ

4.1.5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามตำแหน่งงาน ดังตารางที่ 4-5

ตาราง 4-5 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
พนักงานระดับปฏิบัติการในไลน์ผลิต (Operator)	43	17.27
พนักงานระดับปฏิบัติการในสำนักงาน (Officer)	124	49.80
พนักงานระดับหัวหน้างาน (มีผู้ใต้บังคับบัญชา)	82	32.93
รวม	249	100.00

จากตารางที่ 4-5 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามตำแหน่งงาน พบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการในสำนักงาน (Officer) จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 49.80 รองลงมาเป็นพนักงานระดับหัวหน้างาน (มีผู้ใต้บังคับบัญชา) จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 32.93 และเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการในไลน์ผลิต (Operator) จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 17.27 ตามลำดับ

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การและความปลอดภัยทางจิตใจของพนักงาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ดังตารางที่ 4-6 ถึงตารางที่ 4-9 ดังนี้

ตารางที่ 4-6 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การโดยรวมและรายด้าน

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
ด้านการได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างาน	4.08	0.72	มาก
ด้านผลตอบแทนจากองค์การ	3.68	0.73	มาก
ด้านกระบวนการยุติธรรม	3.80	0.71	มาก
รวม	**3.83**	**0.64**	มาก

จากตารางที่ 4-6 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ พบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การของพนักงาน โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 3.83, S.D. = 0.64) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากกว่าด้านอื่นคือ ด้านการได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 4.08, S.D. = 0.72) รองลงมาคือ ด้านกระบวนการยุติธรรม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 3.80, S.D. = 0.71) และลำดับสุดท้ายคือ ด้านกระบวนการยุติธรรม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 3.68, S.D. = 0.71) ตามลำดับ

ตารางที่ 4-7 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ด้านการได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างาน จำแนกเป็นรายข้อ

ด้านการได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างาน	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
1. ท่านรู้สึกว่าหัวหน้างานของท่านพร้อมที่จะรับฟังและตอบสนองต่อความกังวลของท่าน	4.12	0.76	มาก
2. หัวหน้างานของท่านให้ความสำคัญกับการสนับสนุนท่านให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.19	0.84	มาก
3. เมื่อท่านเจอปัญหาในการทำงาน ท่านรับรู้ว่าหัวหน้าของท่านพร้อมช่วยเหลือท่านอยู่เสมอ	4.18	0.87	มาก
4. ท่านรู้สึกว่าหัวหน้างานของท่านรับฟังและยอมรับความคิดเห็นของท่าน	4.08	0.83	มาก
5. หัวหน้างานของท่านคอยถามไถ่ความเป็นอยู่ของท่านเสมอ	3.82	0.95	มาก
รวม	4.08	0.72	มาก

จากตารางที่ 4-7 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ด้านการได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างาน จำแนกเป็นรายข้อ พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 4.08, S.D. = 0.72) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยมากกว่าข้ออื่น คือ ข้อ 2 หัวหน้างานของท่านให้ความสำคัญกับการสนับสนุนท่านให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.19, S.D. = 0.84) รองลงมา คือ ข้อ 3 เมื่อท่านเจอปัญหาในการทำงาน ท่านรับรู้ว่าหัวหน้าของท่านพร้อมช่วยเหลือท่านอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 4.18, S.D. = 0.87) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าข้ออื่น คือ ข้อ 5 หัวหน้างานของท่านคอยถามไถ่ความเป็นอยู่ของท่านเสมอ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 3.82, S.D. = 0.85)

ตารางที่ 4-8 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ด้านผลตอบแทนจากองค์การ จำแนกเป็นรายข้อ

ด้านผลตอบแทนจากองค์การ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
6. องค์การของท่านมีการมอบหมายภาระงานหรือความรับผิดชอบในงานให้ท่านอย่างเหมาะสม	3.86	0.89	มาก
7. องค์การของท่านกำหนดหน้าที่ขอบเขตความรับผิดชอบของงานได้อย่างชัดเจน	3.76	0.94	มาก
8. ท่านคิดว่าองค์การมีนโยบายที่ชัดเจนในการจัดการกับภาระงานที่อาจก่อให้เกิดความเครียด	3.40	0.98	ปานกลาง
9. ท่านรู้สึกว่าองค์การมีการสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่ลดความเครียดและส่งเสริมการทำงาน	3.44	1.00	มาก

ตารางที่ 4-8 (ต่อ)

ด้านผลตอบแทนจากองค์การ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
10. เมื่อท่านทุ่มเททำงานจนมีผลการปฏิบัติงานที่ดี ย่อมทำให้ท่านได้รับผลตอบแทนที่เพิ่มมากขึ้น	3.83	1.03	มาก
11. องค์การของท่านให้เงินเดือนและผลตอบแทนอย่างเหมาะสมกับการทำงานอย่างเต็มกำลังความสามารถของท่าน	3.79	0.90	มาก
12. ท่านได้รับผลประโยชน์หรือผลตอบแทนอื่น ๆ จากองค์การอย่างคุ้มค่าสอดคล้องกับความทุ่มเทในการทำงานของท่าน	3.71	0.89	มาก
รวม	3.68	0.73	มาก

จากตารางที่ 4-8 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ด้านผลตอบแทนจากองค์การ จำแนกเป็นรายข้อ พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 3.68, S.D. = 0.73) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยมากกว่าข้ออื่น คือ ข้อ 6 องค์การของท่านมีการมอบหมายภาระงานหรือความรับผิดชอบในงานให้ท่านอย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 3.86, S.D. = 0.89) รองลงมา คือ ข้อ 10 เมื่อท่านทุ่มเททำงานจนมีผลการปฏิบัติงานที่ดี ย่อมทำให้ท่านได้รับผลตอบแทนที่เพิ่มมากขึ้น มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 3.83, S.D. = 1.00) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าข้ออื่น คือ ข้อ 8 ท่านคิดว่าองค์การมีนโยบายที่ชัดเจนในการจัดการกับภาระงานที่อาจก่อให้เกิดความเครียด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}$ = 3.40, S.D. = 0.98)

ตารางที่ 4-9 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านกระบวนการยุติธรรม จำแนกเป็นรายข้อ

ด้านกระบวนการยุติธรรม	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
13. องค์การของท่านให้การสนับสนุนด้านวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือที่จะช่วยส่งเสริมให้ท่านทำงานได้อย่างสะดวกสบาย	3.85	0.91	มาก
14. ท่านรู้สึกว่าการกระจายทรัพยากรในองค์การได้รับการดำเนินการอย่างเป็นธรรมและสอดคล้องกับความต้องการของแต่ละส่วนงาน	3.71	0.88	มาก
15. ท่านรู้สึกว่ากฎระเบียบที่องค์การกำหนดสอดคล้องกับสภาพการทำงาน	3.80	0.86	มาก
16. ท่านรับรู้ว่านโยบายที่เกี่ยวข้องกับพนักงานได้รับการพิจารณาอย่างรอบคอบและมีความเป็นธรรม	3.85	0.80	มาก
17. กฎระเบียบและนโยบายในองค์การของท่านช่วยส่งเสริมบรรยากาศการทำงานที่ดี	3.78	0.85	มาก

ตารางที่ 4-9 (ต่อ)

ด้านกระบวนการยุติธรรม	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
18. ท่านสามารถเสนอความคิดเห็นต่อองค์การในการปรับปรุงการทำงานให้มีประสิทธิภาพขึ้นได้	3.75	0.94	มาก
19. ท่านมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและมาตรการในการทำงานต่าง ๆ	3.42	1.10	มาก
20. องค์การของท่านเปิดโอกาสให้ท่านมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเรื่องต่าง ๆ	3.63	1.00	มาก
21. ท่านรับรู้ได้ว่าในองค์การมีการปฏิบัติต่อพนักงานทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน	3.53	1.03	มาก
22. ท่านปฏิบัติต่อกันด้วยความเคารพและให้เกียรติ	4.28	0.72	มากที่สุด
23. องค์การของท่านเป็นองค์การที่มีความมั่นคง มีความก้าวหน้าและมีโอกาสเติบโตได้ในอนาคต	4.10	0.84	มาก
24. ท่านเชื่อมั่นว่าองค์การมีการวางแผนที่ชัดเจนในการรักษาพนักงานที่มีศักยภาพให้อยู่กับองค์การในอนาคต	3.93	0.95	มาก
รวม	3.80	0.71	มาก

จากตารางที่ 4-9 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ด้านกระบวนการยุติธรรม จำแนกเป็นรายข้อ พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 3.80, S.D. = 0.71) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยมากกว่าข้ออื่น คือ ข้อ 22 ท่านปฏิบัติต่อกันด้วยความเคารพและให้เกียรติ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.28, S.D. = 0.72) รองลงมา คือ ข้อ 23 องค์การของท่านเป็นองค์การที่มีความมั่นคง มีความก้าวหน้า และมีโอกาสเติบโตได้ในอนาคต มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 4.10, S.D. = 0.84) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าข้ออื่น คือ ข้อ 19 ท่านมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและมาตรการในการทำงานต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 3.42, S.D. = 1.10)

ผลการวิเคราะห์ระดับของความความปลอดภัยทางจิตใจของพนักงาน ดังตารางที่ 4-10

ตารางที่ 4-10 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของความปลอดภัยทางจิตใจ จำแนกเป็นรายข้อ

ความปลอดภัยทางจิตใจ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
1. ท่านกล้าหยิบยกปัญหามาพูดคุยกับทีมของท่านได้	4.10	0.85	มาก
2. ท่านรู้สึกสบายใจที่จะแสดงความคิดเห็นของท่าน แม้จะเป็นความคิดเห็นที่แตกต่างจากผู้อื่น	3.81	0.83	มาก
3. ท่านรู้สึกอิสระในการเป็นตัวของตัวเองในที่ทำงาน	3.99	0.79	มาก

ตารางที่ 4-10 (ต่อ)

ความปลอดภัยทางจิตใจ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
4. ท่านมีความมั่นใจในการแสดงความเห็นและข้อเสนอแนะโดยไม่กังวลกับการถูกวิจารณ์	3.76	0.89	มาก
5. ท่านกล้าที่จะถามอย่างตรงไปตรงมาในที่ประชุม เมื่อท่านเกิดความสงสัย	3.85	0.93	มาก
6. ท่านพร้อมยอมรับความผิดพลาดที่เกิดขึ้นจากการทำงานของตนเองโดยไม่กังวลใจ	4.25	0.76	มากที่สุด
7. ท่านรู้สึกสบายใจในการทำงานร่วมกับทุกคนจนทำให้การทำงานเป็นทีมประสบความสำเร็จ	4.26	0.75	มากที่สุด
8. ท่านรู้สึกไว้วางใจเพื่อนร่วมงานในที่ทำงานจึงทำให้เกิดการทำงานเป็นทีมที่ดี	4.16	0.80	มาก
9. ท่านเปิดใจที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นในที่ทำงาน	4.43	0.62	มากที่สุด
10. ท่านพร้อมปรับตัวกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นได้ตลอดเวลา	4.36	0.70	มากที่สุด
รวม	4.10	0.60	มาก

จากตารางที่ 4-10 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของความปลอดภัยทางจิตใจ จำแนกเป็นรายข้อ พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 4.10, S.D. =0.60) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยมากกว่าข้ออื่น คือ ข้อ 9 ท่านเปิดใจที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นในที่ทำงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.43, S.D. = 0.62) รองลงมา คือ ข้อ 10 ท่านพร้อมปรับตัวกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นได้ตลอดเวลา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.36, S.D. = 0.70) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าข้ออื่น คือ ข้อ 4 ท่านมีความมั่นใจในการแสดงความเห็นและข้อเสนอแนะโดยไม่กังวลกับการถูกวิจารณ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 3.76, S.D. = 0.89)

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การและความปลอดภัยทางจิตใจของพนักงาน ดังตารางที่ 4-11 ถึงตารางที่ 4-14 เพื่อทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความปลอดภัยทางจิตใจของพนักงานในธุรกิจค้าส่งและค้าปลีก

ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การกับความปลอดภัยทางจิตใจ ดังตารางที่ 4-11

ตารางที่ 4-11 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การกับความปลอดภัยทางจิตใจของพนักงาน

ตัวแปร	ความปลอดภัยทางจิตใจ			
	r	r^2 x100	P	ระดับความสัมพันธ์
การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ	.658**	43.30	.000	สูง

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4-11 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การกับความปลอดภัยทางจิตใจของพนักงาน พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความปลอดภัยทางจิตใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การเพิ่มขึ้น ความปลอดภัยทางจิตใจของพนักงานจะเพิ่มขึ้นด้วย โดยมีความสัมพันธ์ในระดับสูง (r=.658) คิดเป็นร้อยละ 43.30 จากผลการวิเคราะห์สรุปได้ว่า ยอมรับสมมติฐานที่ 1

สมมติฐานที่ 2 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ด้านการได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความปลอดภัยทางจิตใจของพนักงานในธุรกิจค้าส่งและค้าปลีก

ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านการได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างานกับความปลอดภัยทางจิตใจ ดังตารางที่ 4-12

ตารางที่ 4-12 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ด้านการได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างาน กับความปลอดภัยทางจิตใจของพนักงาน

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ	ความปลอดภัยทางจิตใจ			
	r	r^2 x100	P	ระดับความสัมพันธ์
ด้านการได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างาน	.554**	30.69	.000	ปานกลาง

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4-12 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ด้านการได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างานกับความปลอดภัยทางจิตใจของพนักงาน พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ด้านการได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความปลอดภัยทางจิตใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ด้านการได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างานเพิ่มขึ้น ความปลอดภัย

ทางจิตใจของพนักงานจะเพิ่มขึ้นด้วย โดยมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง (r=.554) คิดเป็นร้อยละ 30.69 จากผลการวิเคราะห์สรุปได้ว่า ยอมรับสมมติฐานที่ 2

สมมติฐานที่ 3 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ด้านผลตอบแทนจากองค์การ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความปลอดภัยทางจิตใจของพนักงานในธุรกิจค้าส่งและค้าปลีก

ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านผลตอบแทนจากองค์การ กับความปลอดภัยทางจิตใจ ดังตารางที่ 4-13

ตารางที่ 4-13 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ด้านผลตอบแทนจากองค์การกับความปลอดภัยทางจิตใจของพนักงาน

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ	**ความปลอดภัยทางจิตใจ**			
	r	**r^2 x100**	**P**	**ระดับความสัมพันธ์**
ด้านผลตอบแทนจากองค์การ	.563**	31.70	.000	ปานกลาง

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4-13 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ด้านผลตอบแทนจากองค์การ กับความปลอดภัยทางจิตใจของพนักงาน พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ด้านผลตอบแทนจากองค์การ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความปลอดภัยทางจิตใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ด้านผลตอบแทนจากองค์การเพิ่มขึ้น ความปลอดภัยทางจิตใจของพนักงานจะเพิ่มขึ้นด้วย โดยมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง (r=.563) คิดเป็นร้อยละ 31.69 จากผลการวิเคราะห์สรุปได้ว่า ยอมรับสมมติฐานที่ 3

สมมติฐานที่ 4 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ด้านกระบวนการยุติธรรมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความปลอดภัยทางจิตใจของพนักงานในธุรกิจค้าส่งและค้าปลีก

ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านกระบวนการยุติธรรม กับความปลอดภัยทางจิตใจ ดังตารางที่ 4-14

ตารางที่ 4-14 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ด้านกระบวนการยุติธรรม กับความปลอดภัยทางจิตใจของพนักงาน

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ	**ความปลอดภัยทางจิตใจ**			
	r	**r^2 x100**	**P**	**ระดับความสัมพันธ์**
ด้านกระบวนการยุติธรรม	.621**	38.56	.000	สูง

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4-14 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ด้านกระบวนการยุติธรรม กับความปลอดภัยทางจิตใจของพนักงาน พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ด้านกระบวนการยุติธรรม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความปลอดภัยทางจิตใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านกระบวนการยุติธรรมเพิ่มขึ้น ความปลอดภัยทางจิตใจของพนักงานจะเพิ่มขึ้นด้วย โดยมีความสัมพันธ์ในระดับสูง (r=.621) คิดเป็นร้อยละ 38.56 จากผลการวิเคราะห์สรุปได้ว่า ยอมรับสมมติฐานที่ 4

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน สามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย ดังตารางที่ 4-15

ตารางที่ 4-15 สมมติฐานการวิจัยและผลทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานในการวิจัย	**ผลทดสอบ**
สมมติฐานที่ 1 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความปลอดภัยทางจิตใจของพนักงานในธุรกิจค้าส่งและค้าปลีก	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 2 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านการได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความปลอดภัยทางจิตใจของพนักงานในธุรกิจค้าส่งและค้าปลีก	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 3 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านผลตอบแทนจากองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความปลอดภัยทางจิตใจของพนักงานในธุรกิจค้าส่งและค้าปลีก	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 4 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านกระบวนการยุติธรรมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความปลอดภัย ทางจิตใจของพนักงานในธุรกิจค้าส่งและค้าปลีก	ยอมรับสมมติฐาน

บทที่ 5
สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การและความปลอดภัยทางจิตใจของพนักงานในธุรกิจค้าส่งและค้าปลีก มีวัตถุประสงค์การวิจัย ดังต่อไปนี้

1. เพื่อศึกษาระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การกับความปลอดภัยทางจิตใจของพนักงานในธุรกิจค้าส่งและค้าปลีก

2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การกับความปลอดภัยทางจิตใจของพนักงานในธุรกิจค้าส่งและค้าปลีก

ในการวิจัยมีวิธีในการดำเนินกาวิจัย คือ

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย คือพนักงานในกลุ่มธุรกิจค้าปลีก จำนวน 2 บริษัท จำนวน 513 คน และกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 249 คน โดยผู้วิจัยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ตารางสำเร็จรูปของเครซี่และมอร์แกน (Krejcie and Mogan,1970 อ้างถึงใน บุญชม, 2551) จำนวน 226 คน ทั้งนี้ในการเก็บข้อมูลแบบสอบถามจริง เพื่อให้การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยมีความครบถ้วน และป้องกันความผิดพลาดคลาดเคลื่อน ผู้วิจัยจึงทำการปรับกลุ่มตัวอย่างดังกล่าวที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เพิ่มขึ้นอีกร้อยละ 10 สรุปผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลแบบสอบถามเพิ่มอีกเป็นจำนวนรวมทั้งสิ้น 249 ชุด ทำการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิและคิดสัดส่วนตามหน่วยงาน โดยแบ่งเป็นบริษัท A จำนวน 121 คน และบริษัท B จำนวน 128 คน ในการเก็บข้อมูลแบบสอบถามผู้วิจัยใช้การสุ่มแบบสะดวกไปยังแผนกต่าง ๆ จนครบตามจำนวนที่ต้องการ

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยแบ่งเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 5 ข้อ ส่วนที่ 2 แบบสอบถามการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ จำนวน 24 ข้อ และส่วนที่ 3 แบบสอบถามความปลอดภัยทางจิตใจ จำนวน 10 ข้อ โดยข้อคำถามทุกข้อผ่านการหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา จากนั้นผู้วิจัยจึงนำไปทดลองใช้แล้ววิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกและค่าความเชื่อมั่น พบว่า แบบสอบถามการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ มีค่าอำนาจจำแนกอยู่ระหว่าง .398 - .832 มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .954 และแบบสอบถามความปลอดภัยทางจิตใจมีค่าอำนาจจำแนกอยู่ระหว่าง .525-.704 มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .865

3. การเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมโดยการแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างในรูปแบบ Google Form ทั้ง 2 บริษัท โดยเก็บบริษัท A จำนวน 121 คน พนักงานในบริษัท B จำนวน 128 คน โดยไม่มีการเก็บข้อมูลด้วยกระดาษ จากนั้นผู้วิจัยนำแบบสอบถามจำนวน 249 ชุด ทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม พบว่า เป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์ทั้งหมดและนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ตามจุดประสงค์ของงานวิจัยที่กำหนดไว้

4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการประมวลผลโดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) และค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's correlation coefficient)

5.1 สรุปผลการวิจัย

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การกับความปลอดภัยทางจิตใจของพนักงานในธุรกิจค้าส่งและค้าปลีก สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

5.1.1 ผลการวิเคราะห์ระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ พบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การของพนักงานในธุรกิจค้าส่งและค้าปลีกโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.64 ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าด้านอื่น คือด้านการได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.72

5.1.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความความปลอดภัยทางจิตใจ พบว่าความความปลอดภัยทางจิตใจของพนักงานในธุรกิจค้าส่งและค้าปลีก โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.60

5.1.3 ผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย จากสมมติฐานที่ตั้งไว้สรุปผลการทดสอบสมมติฐานได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความปลอดภัยทางจิตใจของพนักงานในธุรกิจค้าส่งและค้าปลีก จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความปลอดภัยทางจิตใจของพนักงานในธุรกิจค้าส่งและค้าปลีกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีความสัมพันธ์ในระดับสูง (r=.658) คิดเป็นร้อยละ 43.30 จากผลการวิเคราะห์สรุปได้ว่า ยอมรับสมมติฐานที่ 1

สมมติฐานที่ 2 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ด้านการได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความปลอดภัยทางจิตใจของพนักงานในธุรกิจค้าส่งและค้าปลีก จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านการได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความปลอดภัยทางจิตใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง (r=.554) คิดเป็นร้อยละ 30.69 จากผลการวิเคราะห์สรุปได้ว่า ยอมรับสมมติฐานที่ 2

สมมติฐานที่ 3 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ด้านผลตอบแทนจากองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความปลอดภัยทางจิตใจของพนักงานในธุรกิจค้าส่งและค้าปลีก จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านผลตอบแทนจากองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความปลอดภัยทางจิตใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง (r=.563) คิดเป็นร้อยละ 31.69 จากผลการวิเคราะห์สรุปได้ว่า ยอมรับสมมติฐานที่ 3

สมมติฐานที่ 4 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ด้านกระบวนการยุติธรรมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความปลอดภัยทางจิตใจของพนักงานในธุรกิจค้าส่งและค้าปลีก จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านกระบวนการยุติธรรม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความปลอดภัย

ทางจิตใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีความสัมพันธ์ในระดับสูง (r=.621) คิดเป็นร้อยละ 38.56 จากผลการวิเคราะห์สรุปได้ว่า ยอมรับสมมติฐานที่ 4

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย สามารถนำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความปลอดภัยทางจิตใจของพนักงานในธุรกิจค้าส่งและค้าปลีก

ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความปลอดภัยทางจิตใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การเพิ่มขึ้น ความปลอดภัยทางจิตใจของพนักงานจะเพิ่มขึ้นด้วย เนื่องจากการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การเป็นปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้พนักงานรู้สึกถึงการความสำคัญและเห็นคุณค่าของความทุ่มเทในการทำงานของพวกเขา โดยในธุรกิจค้าส่งและค้าปลีกมีการส่งเสริมวัฒนธรรมเรื่องการช่วยเหลือ สนับสนุนซึ่งกันและกัน เมื่อพนักงานรู้สึกว่าได้รับการสนับสนุนจากองค์การ เช่น การยอมรับความคิดเห็น การให้ความช่วยเหลือในเวลาจำเป็น และการส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้ในงาน จะช่วยสร้างความรู้สึกมั่นคงและไว้วางใจในสภาพแวดล้อมการทำงาน จะสอดคล้องกับงานวิจัยของ Eisenberger et al. (1986) ที่พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การคือการที่พนักงานจะมีความเชื่อว่าองค์การได้ให้คุณค่า การมีส่วนร่วมของพนักงานห่วงใยในความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน ทั้งในด้านของค่าตอบแทน การเลื่อนขั้น การสนับสนุนด้านทรัพยากร สวัสดิการต่างๆ และค่านิยมองค์การ พนักงานจะเกิดความร่วมมือในการทำงาน มีความผูกพันทางอารมณ์ต่อองค์การ และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Remtulla et al. (2021) พบว่า ความเชื่อร่วมกัน ผู้สนับสนุน และอุปสรรคต่อความปลอดภัยทางจิตใจ ความเชื่อเหล่านี้ช่วยให้เข้าใจถึงกระบวนการทำงานเบื้องหลังของทีมได้ลึกซึ้งยิ่งขึ้น โดยเป็นบริบทสำคัญที่เชื่อมโยงกับการสนับสนุนและปัญหาที่อาจส่งผลต่อความปลอดภัยทางจิตใจ นอกจากนี้ การที่พนักงานมีความปลอดภัยทางจิตใจยังส่งผลต่อการพัฒนานวัตกรรม การทำงานร่วมกันในทีม และการปรับตัวต่อความเปลี่ยนแปลงในองค์การ ซึ่งเน้นย้ำถึงความสำคัญของการที่ผู้บริหารและหัวหน้างานควรส่งเสริมวัฒนธรรมองค์การที่สนับสนุนและใส่ใจต่อความต้องการของพนักงาน

สมมติฐานที่ 2 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ด้านการได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความปลอดภัยทางจิตใจของพนักงานในธุรกิจค้าส่งและค้าปลีก

ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ด้านการได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความปลอดภัยทางจิตใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานกล่าวคือ ถ้าพนักงานมีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ด้านการได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างานเพิ่มขึ้น ความปลอดภัยทางจิตใจของพนักงานจะเพิ่มขึ้นด้วย เนื่องจากในบริบทของธุรกิจค้าส่งและค้าปลีก ซึ่งมักมีความท้าทายด้านการทำงานที่ต้องเผชิญกับลูกค้าหรือการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพนักงานและหัวหน้างานถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยลดความเครียดและส่งเสริมการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ หากพนักงานรับรู้ว่าหัวหน้างานให้การสนับสนุนที่ดี จะทำให้พนักงานเกิดความสบายใจ รู้สึกได้รับการยอมรับ และเป็นตัวของตัวเองมากขึ้นในการทำงาน ทำให้งานเกิดความคิดสร้างสรรค์และมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับงานวิจัยของอารียา (2564) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำเชิงจริยธรรมและความปลอดภัยทางจิตใจของพนักงาน

กลุ่มมิลเลนเนียล : บทบาทการเป็นตัวแปรสื่อของความเชื่อถือไว้วางใจผู้นำ พบว่า ภาวะผู้นำเชิงจริยธรรมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความปลอดภัยทางจิตใจของพนักงาน สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ทำให้พนักงานรับรู้ถึงความปลอดภัยทางจิตใจอาจมาจากบุคลิกภาพส่วนบุคคลของหัวหน้างาน และ Loignon and Wormington (2024) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ช่วยให้ผู้นำสร้างความปลอดภัยทางจิตใจในที่ทำงานได้มากขึ้น เช่น การมีส่วนร่วมของทีม และการรวมกลุ่ม การให้ความช่วยเหลืออย่างเต็มใจเมื่อถูกขอ เป็นแบบอย่างของพฤติกรรมที่ต้องการเห็น และจัดเตรียมเวทีโดยใช้แนวทางการเป็นผู้นำแบบรวมกลุ่ม นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ สริตา (2564) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความถ่อมตนของผู้นำกับการแสดงความเห็นและความเงียบของพนักงาน โดยมีความปลอดภัยทางจิตใจเป็นตัวแปรส่งผ่านและความกล้าหาญของผู้นำเป็นตัวแปรกำกับ พบว่า ความปลอดภัยทางจิตใจเป็นตัวแปรส่งผ่านแบบสมบูรณ์ทางบวกระหว่างความถ่อมตนของผู้นำไปยังพฤติกรรมการพูดพร้อมคำแนะนำ

สมมติฐานที่ 3 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ด้านผลตอบแทนจากองค์การ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความปลอดภัยทางจิตใจของพนักงานในธุรกิจค้าส่งและค้าปลีก

ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ด้านผลตอบแทนจากองค์การ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความปลอดภัยทางจิตใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ด้านผลตอบแทนจากองค์การเพิ่มขึ้น ความปลอดภัยทางจิตใจของพนักงานจะเพิ่มขึ้นด้วย เนื่องจากเมื่อพนักงานได้รับผลตอบแทนหรือการจัดหารางวัลที่เหมาะสม รวมถึงการมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีจะช่วยลดความกังวลเรื่องความมั่นคงในงานและสร้างความรู้สึกว่าพนักงานได้รับการยอมรับในคุณค่าและความสามารถของพวกเขา สภาพแวดล้อมทำงานที่ดีจะสนับสนุนให้พนักงานทำงานได้อย่างราบรื่น ลดความตึงเครียดในการทำงานได้ โดยพนักงานในธุรกิจค้าส่งและค้าปลีก อาจมีความคาดหวังในเรื่องผลตอบแทนที่ชัดเจน เช่น ค่าแรงขั้นต่ำ การจ่ายโอที เป็นต้น สอดคล้องกับผลการวิจัยของ Fatima (2015) ได้ให้ความหมายของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การว่า เป็นความเชื่อของพนักงานว่าองค์การมีการจัดหารางวัลที่เหมาะสมและส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และงานวิจัยของ วรางคณา (2554) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ความผูกพันในงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ : กรณีศึกษาโรงพยาบาลรัฐบาลแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ ผลการวิจัยพบว่า องค์ประกอบของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การที่สามารถพยากรณ์ความผูกพันในงานได้คือ องค์ประกอบด้านการปฏิบัติงานและองค์ประกอบด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ นอกจากนี้ ในงานวิจัยของ วีระวัชร์ (2559) ยังพบว่าการจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดียังเอื้อให้เกิดความปลอดภัยทางจิตใจในที่ทำงานอีกด้วย

สมมติฐานที่ 4 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ด้านกระบวนการยุติธรรมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความปลอดภัยทางจิตใจของพนักงานในธุรกิจค้าส่งและค้าปลีก

ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ด้านกระบวนการยุติธรรมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความปลอดภัยทางจิตใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ด้านกระบวนการยุติธรรมเพิ่มขึ้น ความปลอดภัยทางจิตใจของพนักงานจะเพิ่มขึ้นด้วย เนื่องจากการรับรู้ว่ากระบวนการในองค์การมี

ความยุติธรรมและโปร่งใส มีผลสำคัญต่อความรู้สึกปลอดภัยทางจิตใจของพนักงาน โดยเฉพาะในบริบทที่พนักงานต้องทำงานในสถานการณ์ที่มีการแข่งขันหรือความกดดันสูง การรับรู้ว่าผู้บริหารตัดสินใจอย่างเป็นธรรมและให้โอกาสเท่าเทียมจะช่วยให้พนักงานรู้สึกมั่นใจและไว้วางใจในองค์การ ในธุรกิจค้าส่งและค้าปลีกหากการพิจารณาเลื่อนตำแหน่ง หรือการประเมินผลดำเนินไปอย่างยุติธรรม พนักงานจะเกิดความไว้วางใจและความกล้าที่จะพูดหรือแสดงความคิดเห็นอย่างตรงไปตรงมา และในธุรกิจค้าส่งและค้าปลีกที่มีการจ้างงานแบบชั่วคราวหรือการทำงานแบบเป็นกะ ซึ่งอาจสร้างความไม่มั่นคงให้พนักงาน การที่องค์การแสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นในการรักษาความมั่นคงของพนักงาน เช่น การเสนอแผนการจ้างงานระยะยาวหรือการให้ผลตอบแทนที่มั่นคง จะช่วยเสริมความรู้สึกปลอดภัยในจิตใจให้พนักงานได้ สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ศศินันท์ (2556) ได้ศึกษาเรื่อง การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การของพนักงานที่มีผลต่อการปฏิบัติงานในภาคธุรกิจธนาคาร ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานมีผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การและความพอใจในงานแตกต่างกัน โดยหน่วยงานที่มีความมั่นคงสูง มีการจัดสภาพในการทำงานและประกอบกับเงินเดือนและสวัสดิการที่ค่อนข้างดี จึงทำให้พนักงานมีระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การโดยรวมค่อนข้างดี และปาริชาติ (2559) ได้ศึกษาเรื่อง การรับรู้การสนับสนุนขององค์การและความพอใจในงานที่มีผลต่อความผาสุกขององค์การ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยเชิงสาเหตุที่เกี่ยวข้อง 2 ประการ คือการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ที่ให้ความสำคัญกับการรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การตามหลักธรรมาภิบาล และความพึงพอใจในงาน เป็นปัจจัยที่นำไปสู่ความผาสุกขององค์การ นอกจากนี้งานวิจัยของ Chen et al. (2015) ได้กล่าวถึงความปลอดภัยทางจิตใจว่า เป็นความต้องการรูปแบบของความรู้สึกที่บุคคลจะรู้สึกถึงความมั่นคงและปลอดภัย มั่นใจและมีอิสระไม่มีความหวั่นวิตกและความกลัว

5.3 ข้อเสนอแนะ

จากผลงานวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยขอให้ข้อเสนอแนะออกเป็น 2 ประเด็น คือ ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ และ ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

5.3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

5.3.1.1 จากผลการวิจัยพบว่าพนักงานในธุรกิจค้าส่งและค้าปลีก มีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

1. ด้านการได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างานอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าข้ออื่นคือ “หัวหน้างานของท่านคอยถามไถ่ความเป็นอยู่ของท่านเสมอ” รองลงมาคือ “ท่านรู้สึกว่าหัวหน้างานของท่านรับฟังและยอมรับความคิดเห็นของท่าน” แสดงให้เห็นว่า พนักงานอาจจะไม่ได้พูดคุยกับหัวหน้างานในเรื่องทั่วไปมากนัก และอาจไม่ได้มีกิจกรรมที่ส่งเสริมให้เกิดการพูดคุย รับฟังซึ่งกันและกัน ดังนั้น องค์การควรจัดกิจกรรมเพื่อสร้างพื้นที่ให้เกิดการพูดคุยกันระหว่างหัวหน้างานและพนักงาน ให้มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันให้ดียิ่งขึ้น

2. ด้านผลตอบแทนจากองค์การอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าข้ออื่นคือ “ท่านคิดว่าองค์การมีนโยบายที่ชัดเจนในการจัดการกับภาระงานที่อาจก่อให้เกิดความเครียด” รองลงมาคือ “ท่านรู้สึกว่าองค์การมีการสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่ลดความเครียดและส่งเสริมการทำงาน” แสดงให้เห็นว่า พนักงานมีการรับรู้เรื่องการส่งเสริม

ด้านการจัดการความเครียดจากการทำงานยังไม่ดีพอ อาจส่งผลให้พนักงานเกิดความเครียดในการทำงานและส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานได้ ดังนั้น องค์การควรพิจารณานโยบายที่ช่วยลดความเครียด เช่น การปรับสมดุลงานและชีวิต (Work-Life Balance) และการสร้างสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมสุขภาพจิตของพนักงาน มีพื้นที่พักผ่อน หรือจัดหาอุปกรณ์ที่เหมาะสม การดำเนินการตามข้อเสนอแนะนี้จะช่วยให้องค์การสามารถเพิ่มความพึงพอใจของพนักงาน และส่งเสริมสุขภาวะทางจิตใจของพนักงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. ด้านกระบวนการยุติธรรมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าข้ออื่นคือ “ท่านมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและมาตรการในการทำงาน ต่าง ๆ” รองลงมาคือ “ท่านรับรู้ได้ว่าในองค์การมีการปฏิบัติต่อพนักงานทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน” แสดงให้เห็นว่า พนักงานส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถามเป็นระดับปฏิบัติการ และอาจรู้สึกว่าองค์การมีการบริหารจัดการยังไม่ทั่วถึง ดังนั้น องค์การควรมีการสร้างกลไกให้พนักงานสามารถแสดงความคิดเห็น เช่น การประชุมกลุ่ม การสำรวจความคิดเห็น หรือการจัดตั้งคณะกรรมการที่มีตัวแทนจากพนักงานในทุกระดับ เน้นการสื่อสารแบบสองทิศทาง และส่งเสริมเรื่องความเท่าเทียม เช่น จัดกิจกรรมอบรมหรือสัมมนาที่ช่วยสร้างความเข้าใจในเรื่องของความหลากหลายและการยอมรับความแตกต่างในที่ทำงาน

5.3.1.2 จากผลการวิจัยพบว่าพนักงานในธุรกิจค้าส่งและค้าปลีก มีความปลอดภัยทางจิตใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าข้ออื่นคือ “ท่านมีความมั่นใจในการแสดงความเห็นและข้อเสนอแนะโดยไม่กังวลกับการถูกวิจารณ์” รองลงมาคือ “ท่านรู้สึกสบายใจที่จะแสดงความคิดเห็นของท่าน แม้จะเป็นความคิดเห็นที่แตกต่างจากผู้อื่น” แสดงให้เห็นว่า พนักงานยังมีความกังวลในการเสนอความคิดเห็นในที่ทำงาน ยังไม่ได้รู้สึกว่ามีอิสระหรือปลอดภัยที่จะแสดงความคิดเห็นของตนเองอย่างตรงไปตรงมา ดังนั้น องค์การควรส่งเสริมวัฒนธรรมที่เปิดกว้างและสนับสนุนความคิดเห็นที่หลากหลาย เช่น สร้างสภาพแวดล้อมที่ไม่ตัดสิน สนับสนุนให้ผู้บริหารและหัวหน้างานแสดงออกถึงการยอมรับความคิดเห็นที่หลากหลายโดยไม่วิจารณ์ในเชิงลบ แต่เน้นการสร้างสรรค์และเรียนรู้ความแตกต่าง จัดอบรมพนักงานและผู้บริหารในเรื่องของการสื่อสารที่สร้างบรรยากาศปลอดภัย เพื่อสร้างบรรยากาศของความไว้วางใจจนเกิดความปลอดภัยทางจิตใจขึ้นในที่ทำงาน

5.3.1.3 จากผลการวิจัยพบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความปลอดภัยทางจิตใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 อยู่ในระดับสูง แสดงให้เห็นว่า เมื่อพนักงานรับรู้ว่าองค์การให้การสนับสนุนในด้านต่าง ๆ เช่น การให้ความช่วยเหลือ การยอมรับและการดูแลเอาใจใส่ พนักงานจะเกิดความมั่นใจในสภาพแวดล้อมการทำงาน และกล้าแสดงความคิดเห็นหรือแสดงออกอย่างเปิดเผยโดยไม่ต้องกังวลถึงผลกระทบด้านลบ ดังนั้น องค์การควรให้ความสำคัญกับการสนับสนุนจากองค์การในทุกด้าน ไม่ว่าจะเป็นจากหัวหน้างาน ผลตอบแทนและกระบวนการยุติธรรม เพื่อส่งเสริมความรู้สึกปลอดภัยทางจิตใจให้เพิ่มมากขึ้น เนื่องจากเมื่อพนักงานมีความรู้สึกปลอดภัยทางจิตใจจะทำให้พนักงานรู้สึกมีส่วนร่วมเป็นส่วนหนึ่งในองค์การ มีแรงจูงใจในการทำงาน ช่วยในเรื่องของการสื่อสารระหว่างกันและบรรยากาศในการทำงาน ส่งผลให้เกิดความร่วมมือร่วมใจและนำไปสู่นวัตกรรมใหม่ ๆ

5.3.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

5.3.2.1 ในการวิจัยครั้งต่อไป ผู้วิจัยขอเสนอการศึกษาวิจัยในตัวแปรอื่น ๆ เพิ่มเติมที่มีความสัมพันธ์ต่อความปลอดภัยทางจิตใจ นอกเหนือจากการศึกษาในครั้งนี้ เช่น การทำงานเป็นทีม ภาวะผู้นำของหัวหน้างาน วัฒนธรรมองค์การ แรงจูงใจในการทำงาน เพื่อเป็นการขยายองค์ความรู้ให้สามารถนำผลมาพัฒนาในองค์การให้เกิดระดับความปลอดภัยทางจิตใจในระดับสูงสุด ตามแนวคิดของ Clark (2020) ได้กล่าวถึงลำดับขั้นของความปลอดภัยทางจิตใจว่า มีด้วยกัน 4 ลำดับ และขั้นที่สูงที่สุดคือความรู้สึกปลอดภัยที่จะท้าทาย บุคคลจะมีวิธีการทำงานโดยค้นหาวิธีการที่ดีที่สุด โดยไม่ต้องกลัวหรือวิตกกังวลว่าสิ่งนั้นจะไม่ประสบผลสำเร็จ เพราะรู้สึกปลอดภัยที่จะท้าทาย (Challenger Safety) ทำให้องค์การมีความพัฒนาต่อไป

5.3.2.2 ในการวิจัยครั้งต่อไป ผู้วิจัยขอเสนอให้ควรขยายขอบเขตการศึกษาไปยังกลุ่มธุรกิจอื่น ๆ เพื่อเพิ่มความหลากหลายและความครอบคลุมของผลการวิจัย โดยเฉพาะการศึกษาธุรกิจขนาดเล็ก เช่น องค์กร Start-up ซึ่งมีโครงสร้างองค์กรที่ยืดหยุ่นและวัฒนธรรมที่แตกต่าง หรือองค์การขนาดใหญ่ ก็มีความน่าสนใจและอาจให้ผลการวิจัยที่แตกต่างกันออกไป การเปรียบเทียบข้ามบริบทระหว่างธุรกิจขนาดเล็ก ขนาดกลาง และขนาดใหญ่จะช่วยให้เข้าใจข้อแตกต่างและแนวทางปรับปรุงได้อย่างเหมาะสมยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

กมลรัตน์ จุฑามณีพงษ์. (2561).*การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ความผูกพันในงาน กับความผูกพันต่อองค์การ: กรณีศึกษาบุคลากรภายในหน่วยงานสำนักการระบายน้ำ.* วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ฆายณีย์ นันตะรัตน์ (2562). *ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานเทศบาล*: บทบาทการเป็นตัวแปรสื่อของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ. การค้นคว้าแบบอิสระปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

จันทรพา ทัดภธรู . (2543). *อิทธิพลของการสนับสนนจากองค์การและการแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้า-ลูกน้องตามการรับรู้ของลูกจ้างที่มีต่อการตอบแทนของลูกจ้าง: กรณีศึกษาพยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการ*. วิทยานพนธ์ ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลยธรรมศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.

ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2563).*การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยSPSSและ AMOS*. (พิมพ์ครั้งที่ 18).ห้างหุ้นส่วนสามัญบิสซิเนสอาร์แอนด์ดี.

ธัญญา อ่อนระยับ. (2560). *การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ คุณภาพชีวิตการทำงานและความผูกพันของบุคลากรสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี*. วิทยานิพนธ์ ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (นโยบายสาธารณะและการจัดการภาครัฐ) มหาวิทยาลัยมหิดล.

บุญชม ศรีสะอาด. (2551). *วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัย* (พิมพ์ครั้งที่ 4). ประสานการพิมพ์.

ปาริชาติ เยพิทักษ์. (2559). การรับรู้การสนับสนุนขององค์การและความพอใจในงานที่มีผลต่อความผาสุกขององค์การ. *Veridian E-Journal, Silpakorn University*. ISSN 1906-3431. ฉบับภาษาไทย สาขามนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ, 9(1).

ปานชนก โชติวิวัฒน์กุล. (2560). *ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ และความผูกพันต่อองค์การของพนักงานโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง*. งานวิจัยส่วนบุคคลปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.

ปิ่นกนก วงศ์ปิ่นเพ็ชร์. (2559). *ระเบียบวิธีวิจัยทางจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ*.: สำนักพิมพ์ก๊อปปี้เอ็กซ์เพรส.

เปรมจิตร คล้ายเพ็ชร์. (2548). *การรับรูการสนับสนุนจากองค์การ ความยุติธรรมองค์การที่มีผลต่อความผูกพันองค์การและความตั้งใจลาออก*. วิทยานิพนธปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.

มุทิตา คงกระพันธ์. (2554). *การศึกษาอิทธิพลของการรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การผ่านความผูกพันต่อองค์การ และความพึงพอใจในงานที่มีต่อผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่*. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปกร.

วรางคณา แก้วมณี. (2554). *ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ความผูกพันในงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ : กรณีศึกษาโรงพยาบาลรัฐบาลแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ.* สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์.

วีระวัชร์ มงคลโชติ. (2559). *ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการเรียนรู้กับความผูกพันต่อองค์การโดยมีความปลอดภัยทางจิตใจเป็นตัวแปรกำกับ*.ปริญญาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ศศิธร แน่นอุดร. (2565). *ผลของมิตรภาพในที่ทำงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงานของบุคลากรบริษัทผู้ให้บริการโทรคมนาคมและการสื่อสารแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร: บทบาทความปลอดภัยทางจิตใจและความเจริญก้าวหน้าในงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน*.ปริญญาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาประยุกต์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ศศินันท์ ทิพย์โอสถ. (2556). การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การของพนักงานที่มีผลต่อการ ปฏิบัติงานในภาคธุรกิจธนาคาร. *วารสารมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี*, หน้า 14-50.

ศรีเรือน แก้วกังวาล. (2561). *ทฤษฎีจิตวิทยาบุคลิกภาพ (รู้เรา-รู้เขา)*. พิมพ์ครั้งที่ 17. กรุงเทพฯ: หมอชาวบ้าน.

สริตา วรวิทย์อุดมสุข. (2564). *ความสัมพันธ์ระหว่างความถ่อมตนของผู้นำกับการแสดงความเห็นและความเงียบของพนักงานโดยมีความปลอดภัยทางจิตใจเป็นตัวแปรส่งผ่าน และความกล้าหาญของผู้นำเป็นตัวแปรกำกับ* [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สุชนา ฟองอนันตรัตน์. (2560). *การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ความผูกพันต่อองค์การ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและความสุขในการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ : กรณีศึกษาเจ้าหน้าที่ตำรวจสังกัดกองกำกับการ 3 กองบังคับการตำรวจสันติบาล 3 กองบัญชาการตำรวจสันติบาล.* วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สุวิมล ติรกานันท์. (2550). *การสร้างเครื่องมือวัดตัวแปรในการวิจัยทางสังคมศาสตร์: แนวทางสู่การปฏิบัติ*. สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สุขพิชัย คณะช่าง. (2567). [ออนไลน์]. *สร้างความรู้สึกปลอดภัยทางใจภายในทีม Psychological Safety. SELminder*. [สืบค้นวันที่ 17 กรกฎาคม 2567]. จาก https://selminder.com/knowledge-hub/สร้างความรู้สึกปลอดภัย/

สุรพงษ์ คงสัตย์และธีรชาติ ธรรมวงค์. (2551*). การหาค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม (IOC)*. [สืบค้นวันที่ 1 ตุลาคม 2567], จาก https://www.mcu.acth/article/detai/14329

เตวิช โสภณปฏิมา, จินดาลักษณ์ วัฒนสินธุ์ และเกษมศานต์ โชติชาครพันธุ์ (2565). ความปลอดภัยทางใจและการเสริมสร้างพลังอำนาจทางจิต:การทบทวนวรรณกรรมและแบบจำลองแนวคิดเพื่อศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุและผลลัพธ์. *วารสารวิทยาการจัดการ*.มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. *40*(1), 182-211.

อารียา อุตรศรี. (2564). *ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำ เชิงจริยธรรมกับความปลอดภัยทางจิตวิทยาของพนักงานกลุ่มมิลเลนเนียล: บทบาทการเป็นตัวแปรสื่อของความเชื่อถือไว้วางใจผู้นำ.* วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

เออร์เบนเนอร์. (2565). *Psychological Safety หรือความรู้สึกปลอดภัยทางใจในที่ทำงานคืออะไร?*. [สืบค้น 5 พฤษภาคม 2567]. จาก https://www.urbinner.com/post/what-it-psychological-safety#viewer-9dbn5

ภาษาอังกฤษ

Blau, P. M. (1964). *Exchange and power in social life*: Wiley.

Brashers, D. E. (2007). *A theory of communication and uncertainty management*. In B. B. Whaley and W. Samter (Eds.), Explaining communication: Contemporary theories and exemplars (pp. 201-218). Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates. https://psycnet.apa.org /record/2006-21534-011

Chen, M., Gao, X., Zheng, H., and Ran, B. (2015). *A review on psychological safety: Concepts,measurements, antecedents and consequences variable*. Proceedings of the 2015 Conference of the International conference on social science and technology education (433-440). Changchun,China.

Clark, T. R. (2020). *The 4 stages of psychological safety: Defining the path to inclusion and innovation*. Oakland, CA: Berrett-Koehler.

Duong, C. H., and Ho, Y.-H. (2024). *Perceived organizational support and its impact on employee's intention to stay: Dataset from the electronics industry in Vietnam*. *Data in Brief*, *54*, 110428. https://doi.org/10.1016/j.dib.2024.110428

Duhigg, C. (2016). *What Google Learned From Its Quest to Build the Perfect Team*. The New York Times. https://www.nytimes.com/2016/02/28/magazine/what-google-learned-from-its-quest-to-build-the-perfect-team.html

Edmondson, A. (1999). Psychological safety and learning behavior in work teams. *Administrative Science Quarterly*, *44*(2), 350–383.

Edmondson, A. C. (2019). *The fearless organization: Creating psychological safety in the workplace for learning, innovation, and growth*. John Wiley and Sons.

Edmondson, A. C., and Lei, Z. (2014). Psychological safety: The history, renaissance, and future of an interpersonal construct. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, *1*(1), 23–43. https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych031413-091305

Eisenberger, R, Huntington, R., Hutchison, S., and Sowa, D. (1986). Perceived Organizational Support. *Journal of Applied Psychology, 71*(3), 500-507.

EmanuelaIngusci. (2016). Job crafting and job satisfaction in a sample of Italian teachers: the mediatingrole of perceived organizational support. *Journal of Applied Statistical Analysis*. *9*(4), 675-687 DOI: 10.1285/i20705948v9n4p675.

Fatima, M. (2015). HR practices and employee performance relationship in higher education: Mediating role of job embeddedness. perceived organizational support and trust. *Pakistan Journal of Statistics and Operation Research. 11*(3), 421-439. DOI: 10.18187/pjsor.v11i3.882

Gallo, A. (2023, February 15). What Is Psychological Safety?. *Harvard Business Review.* https://hbr.org/2023/02/what-is-psychological-safety

Gouldner, A. W. (1960) The norm of reciprocity: A preliminary statement. *American Sociological Review, 25*(2), 161-178.

Khan, W. A. (1990). Psychological conditions of personal engagement and disengagement at work. *Academy of Management Journal, 33*(4), 692-724.

Lamastro, V. (1999). Commitment and perceived organizational support. *National Forum of Applied Educational Research Journal, 13*(3), 1-13.

Loignon, A., and Wormington, S. (2024). *How leaders can build psychological safety at work.* Online Publication: Leading effectively article. https://www.ccl.org/articles/leading-effectively-articles/what-is-psychological-safety-at-work/

Maslow, A. H. (1954). *Motivation and personality*. Harper and Row.

O'Donovan. R., Brún, A. D., and McAuliffe, E. (2021). Healthcare professionals experience of psychological safety, voice,and silence. *Frontiers in Psychology*, *12*, 1-16.

Razzetti, G (2021, May 26). *The psychological safety ladder canvas*. Fearless Culture. https://www.fearlessculture.design/blog-posts/the-psychological-safety-ladder-canvas

Remtulla, R., Hagana, A., Houbby, N., Ruparell, K., Aojula, N., Menon, A., and Meyer, E. (2021). Exploring the barriers and facilitators of psychological safety in primary care teams: a qualitative study. *BMC Health Services Research*, *21*(1), 1-12.

Rhodes, C., and Lilley, Simon. (2012). *Organizations and popular culture: information, representation and transformation*. : Routledge

Rhoades, L., and Eisenberger, R. (2002). Perceived organizational support: A review of the literature. *Journal of Applied Psychology, 87*(4), 698-714.

Rhoades, L., Eisenberger, R., and Armeli, S. (2001). Affective commitment to the organization: The contribution of perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology, 86*(5), 825-836.

Rodsjo, E., Sjolie, E., and Van Petegem, P. (2024). Psychological safety in interdisciplinary virtual student project teams: A validation study. *Computers in Human Behavior Reports, 14*(3), 1-10. https://doi.org/10.1016/j.chbr.2024.100413

Sherf, E. N., Parke, M. R., and Isaakyan, S. (2021). Distinguishing Voice and Silence at Work: Unique Relationships with Perceived Impact, Psychological Safety, and Burnout. *Academy of Management Journal, 64*(1), 114-148. https://doi.org/10.5465/amj.2018.1428

Schein, E. H., and Bennis, W. G. (1965). *Personal and organizational change through group methods: The laboratory approach*. Wiley.

Walumbwa, F. O., and Schaubroeck, J. (2009). Leader personality traits and employee voice behavior: Mediating roles of ethical leadership and work group psychological safety. *Journal of Applied Psychology, 94*(5), 1275-1286. https://doi.org/10.1037/a0015848

ภาคผนวก ก

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจความเที่ยงตรงตามเนื้อหาของแบบสอบถาม

หนังสือขอความอนุเคราะห์ผู้เชี่ยวชาญ

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจความเที่ยงตรงตามเนื้อหาของแบบสอบถาม

เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การกับความปลอดภัยทางจิตใจของพนักงานในธุรกิจค้าส่งและค้าปลีก มีดังนี้

1. ศาสตราจารย์ ดร. มานพ ชูนิล
   คณบดี คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์
   อาจารย์ประจำภาควิชามนุษยศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์
   มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
2. รองศาสตราจารย์ ดร.ปิ่นกนก วงศ์ปิ่นเพ็ชร์ พิบูลแถว
   อาจารย์ประจำภาควิชามนุษยศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์
   มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
3. อาจารย์ ดร.นนทิรัตน์ พัฒนภักดี
   หัวหน้าภาควิชามนุษยศาสตร์
   อาจารย์ประจำภาควิชามนุษยศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์
   มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ โทร. 3537

ที่ ทว. 071 /2567 **วันที่** 9 กันยายน 2567

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจประเมินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาแบบสอบถามประกอบการทำสารนิพนธ์

เรียน ศาสตราจารย์ ดร.มานพ ชูนิล

ด้วย นางสาวนฌา เพิ่มพูล นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ ภาควิชามนุษยศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การกับความปลอดภัยทางจิตใจของพนักงานในธุรกิจค้าส่งและค้าปลีก” โดยมีประธานที่ปรึกษาสารนิพนธ์ คือ อาจารย์ ดร.ชนัดดา เพ็ชรประยูร ในการนี้นักศึกษาประสงค์จะขอความอนุเคราะห์ท่านเพื่อตรวจประเมินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถามประกอบการทำสารนิพนธ์ดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ด้วย จักขอบคุณยิ่ง

(อาจารย์ ดร.กานต์ชนก วรรธนะสิน)
รองคณบดีฝ่ายวิชาการและวิเทศสัมพันธ์

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ โทร. 3537

ที่ ศป. 495 /2567 **วันที่** 10 กันยายน 2567

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจประเมินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาแบบสอบถามประกอบการทำสารนิพนธ์

เรียน รองศาสตราจารย์ ดร.ปิ่นกนก วงศ์ปิ่นเพ็ชร์ พิบูลแถว

ด้วย นางสาวนฌา เพิ่มพูล นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ ภาควิชามนุษยศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การกับความปลอดภัยทางจิตใจของพนักงานในธุรกิจค้าส่งและค้าปลีก” โดยมีประธานที่ปรึกษาสารนิพนธ์ คือ อาจารย์ ดร.ชนัดดา เพ็ชรประยูร ในการนี้นักศึกษาประสงค์จะขอความอนุเคราะห์ท่านเพื่อตรวจประเมินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถามประกอบการทำสารนิพนธ์ดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ด้วย จักขอบคุณยิ่ง

(ศาสตราจารย์ ดร.มานพ ชูนิล)
คณบดีคณะศิลปศาสตร์ประยุกต์

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ โทร. 3537

ที่ ศป.494/2567 **วันที่** 10 กันยายน 2567

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจประเมินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาแบบสอบถามประกอบการทำสารนิพนธ์

เรียน อาจารย์ ดร.นนทิรัตน์ พัฒนภักดี

ด้วย นางสาวนณา เพิ่มพูล นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ ภาควิชามนุษยศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การกับความปลอดภัยทางจิตใจของพนักงานในธุรกิจค้าส่งและค้าปลีก” โดยมีประธานที่ปรึกษาสารนิพนธ์ คือ อาจารย์ ดร.ชนัดดา เพ็ชรประยูร ในการนี้นักศึกษาประสงค์จะขอความอนุเคราะห์ท่านเพื่อตรวจประเมินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถามประกอบการทำสารนิพนธ์ดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ด้วย จักขอบคุณยิ่ง

(ศาสตราจารย์ ดร.มานพ ชูนิล)
คณบดีคณะศิลปศาสตร์ประยุกต์

ภาคผนวก ข

ค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม (IOC)

แบบประเมินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม (IOC)

เกณฑ์การให้คะแนน

1 หมายถึง ท่านแน่ใจว่าข้อความนี้ สามารถวัดได้ตามนิยามศัพท์ของตัวแปร
0 หมายถึง ท่านไม่แน่ใจว่าข้อความนี้ สามารถวัดได้ตามนิยามศัพท์ของตัวแปร
-1 หมายถึง ท่านแน่ใจว่าข้อความนี้ ไม่สามารถวัดได้ตามนิยามศัพท์ของตัวแปร

ตารางที่ ข-1 ค่าการประเมินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาแบบสอบถามการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ

ข้อที่	ข้อคำถาม	IOC
ด้านการได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างาน		
1	ท่านรู้สึกว่าหัวหน้างานของท่านพร้อมที่จะรับฟังและตอบสนองต่อความกังวลของท่าน	1
2	หัวหน้างานของท่านให้ความสำคัญกับการสนับสนุนท่านให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	1
3	เมื่อท่านเจอปัญหาในการทำงาน ท่านรับรู้ว่าหัวหน้าของท่านพร้อมช่วยเหลือท่านอยู่เสมอ	1
4	ท่านรู้สึกว่าหัวหน้างานของท่านรับฟังและยอมรับความคิดเห็นของท่าน	1
5	หัวหน้างานของท่านคอยถามไถ่ความเป็นอยู่ของท่านเสมอ	1
ด้านผลตอบแทนจากองค์การ		
6	องค์การของท่านมีการมอบหมายภาระงานหรือความรับผิดชอบในงานให้ท่านอย่างเหมาะสม	0.67
7	องค์การของท่านกำหนดหน้าที่ขอบเขตความรับผิดชอบของงานได้อย่างชัดเจน	0.67
8	ท่านคิดว่าองค์การมีนโยบายที่ชัดเจนในการจัดการกับภาระงานที่อาจก่อให้เกิดความเครียด	1
9	ท่านรู้สึกว่าองค์การมีการสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่ลดความ เครียดและส่งเสริมการทำงาน	0.67
10	เมื่อท่านทุ่มเททำงานจนมีผลการปฏิบัติงานที่ดี ย่อมทำให้ท่านได้รับผลตอบแทนที่เพิ่มมากขึ้น	0.67
11	องค์การของท่านให้เงินเดือนและผลตอบแทนอย่างเหมาะสมกับการทำงานอย่างเต็มกำลังความสามารถของท่าน	1
12	ท่านได้รับผลประโยชน์หรือผลตอบแทนอื่น ๆ จากองค์การอย่างคุ้มค่าสอดคล้องกับความทุ่มเทในการทำงานของท่าน	1
ด้านกระบวนการยุติธรรม		
13	องค์การของท่านให้การสนับสนุนด้านวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือที่จะช่วยส่งเสริมให้ท่านทำงานได้อย่างสะดวกสบาย	0.67
14	ท่านรู้สึกว่าการกระจายทรัพยากรในองค์การได้รับการดำเนินการอย่างเป็นธรรมและสอดคล้องกับความต้องการของแต่ละส่วนงาน	1
15	ท่านรู้สึกว่ากฎระเบียบที่องค์การกำหนดสอดคล้องกับสภาพการทำงาน	1
16	ท่านรับรู้ว่านโยบายที่เกี่ยวข้อง กับพนักงานได้รับการพิจารณาอย่างรอบคอบและมีความเป็นธรรม	1

ตารางที่ ข-1 (ต่อ)

ข้อที่	ข้อคำถาม	IOC
17	กฎระเบียบและนโยบายในองค์การของท่านช่วยส่งเสริมบรรยากาศการทำงานที่ดี	1
18	ท่านสามารถเสนอความคิดเห็นต่อองค์การในการปรับปรุงการทำงานให้มีประสิทธิภาพขึ้นได้	1
19	ท่านมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและมาตรการในการทำงานต่าง ๆ	1
20	องค์การของท่านเปิดโอกาสให้ท่านมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเรื่องต่าง ๆ	1
21	ท่านรับรู้ได้ว่าในองค์การมีการปฏิบัติต่อพนักงานทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน	1
22	ท่านเข้าใจว่าการปฏิบัติต่อกันด้วยความเคารพและให้เกียรติ	1
23	องค์การของท่านเป็นองค์การที่มีความมั่นคง มีความ ก้าวหน้า และมีโอกาสเติบโตได้ในอนาคต	1
24	ท่านเชื่อมั่นว่าองค์การมีการวางแผนที่ชัดเจนในการรักษาพนักงานที่มีศักยภาพให้อยู่กับองค์การในอนาคต	1

ตารางที่ ข-2 ค่าการประเมินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาแบบสอบถามความปลอดภัยทางจิตใจ

ข้อที่	ข้อคำถาม	IOC
1	ท่านกล้าหยิบยกปัญหามาพูดคุยกับทีมของท่านได้	1
2	ท่านรู้สึกสบายใจที่จะแสดงความคิดเห็นของท่าน แม้จะเป็นความคิดเห็นที่แตกต่างจากผู้อื่น	1
3	ท่านรู้สึกอิสระในการเป็นตัวของตัวเองในที่ทำงาน	0.67
4	ท่านมีความมั่นใจในการแสดงความเห็นและข้อเสนอแนะ โดยไม่กังวลกับการถูกวิจารณ์	1
5	ท่านกล้าที่จะถามอย่างตรงไปตรงมาในที่ประชุม เมื่อท่านเกิดความสงสัย	1
6	ท่านพร้อมยอมรับความผิดพลาดที่เกิดขึ้นจากการทำงานของตนเองโดยไม่กังวลใจ	1
7	ท่านรู้สึกสบายใจในการทำงานร่วมกับทุกคนจน ทำให้การทำงานเป็นทีมประสบความสำเร็จ	1
8	ท่านรู้สึกไว้วางใจเพื่อนร่วมงานในที่ทำงานจึงทำให้เกิดการทำงานเป็นทีมที่ดี	1
9	ท่านเปิดใจที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นในที่ทำงาน	1
10	ท่านพร้อมปรับตัวกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นได้ตลอดเวลา	1

ภาคผนวก ค

ค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามและค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ค่าอำนาจจำแนกและค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามงานวิจัย

ตารางที่ ค-1 ค่าอำนาจจำแนกด้วยค่า Corrected Item – Total Correlation และค่า Alpha if Item Deleted ของแบบสอบถามการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ

ข้อที่	ข้อคำถาม	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if item Deleted
ด้านการได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างาน			
1	ท่านรู้สึกว่าหัวหน้างานของท่านพร้อมที่จะรับฟังและตอบสนองต่อความกังวลของท่าน	.764	.846
2	หัวหน้างานของท่านให้ความสำคัญกับการสนับสนุนท่านให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	.773	.841
3	เมื่อท่านเจอปัญหาในการทำงาน ท่านรับรู้ว่าหัวหน้าของท่านพร้อมช่วยเหลือท่านอยู่เสมอ	.703	.858
4	ท่านรู้สึกว่าหัวหน้างานของท่านรับฟังและยอมรับความคิดเห็นของท่าน	.800	.840
5	หัวหน้างานของท่านคอยถามไถ่ความเป็นอยู่ของท่านเสมอ	.642	.894
ด้านผลตอบแทนจากองค์การ			
6	องค์การของท่านมีการมอบหมายภาระงานหรือความรับผิดชอบในงานให้ท่านอย่างเหมาะสม	.712	.887
7	องค์การของท่านกำหนดหน้าที่ขอบเขตความรับผิดชอบของงานได้อย่างชัดเจน	.762	.880
8	ท่านคิดว่าองค์การมีนโยบายที่ชัดเจนในการจัดการกับภาระงานที่อาจก่อให้เกิดความเครียด	.709	.886
9	ท่านรู้สึกว่าองค์การมีการสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่ลดความเครียดและส่งเสริมการทำงาน	.717	.885
10	เมื่อท่านทุ่มเททำงานจนมีผลการปฏิบัติงานที่ดี ย่อมทำให้ท่านได้รับผลตอบแทนที่เพิ่มมากขึ้น	.606	.896
11	องค์การของท่านให้เงินเดือนและผลตอบแทนอย่างเหมาะสมกับการทำงานอย่างเต็มกำลังความสามารถของท่าน	.802	.877
12	ท่านได้รับผลประโยชน์หรือผลตอบแทนอื่น ๆ จากองค์การอย่างคุ้มค่าสอดคล้องกับความทุ่มเทในการทำงานของท่าน	.683	.888
ด้านกระบวนการยุติธรรม			
13	องค์การของท่านให้การสนับสนุนด้านวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือที่จะช่วยส่งเสริมให้ท่านทำงานได้อย่างสะดวกสบาย	.606	.914
14	ท่านรู้สึกว่าการกระจายทรัพยากรในองค์การได้รับการดำเนินการอย่างเป็นธรรมและสอดคล้องกับความต้องการของแต่ละส่วนงาน	.744	.909

ตารางที่ ค-1 (ต่อ)

ข้อที่	ข้อคำถาม	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if item Deleted
15	ท่านรู้สึกว่ากฎระเบียบที่องค์การกำหนดสอดคล้องกับสภาพการทำงาน	.571	.915
16	ท่านรับรู้ว่านโยบายที่เกี่ยวข้อง กับพนักงานได้รับการพิจารณาอย่างรอบคอบและมีความเป็นธรรม	.799	.911
17	กฎระเบียบและนโยบายในองค์การของท่านช่วยส่งเสริมบรรยากาศการทำงานที่ดี	.715	.910
18	ท่านสามารถเสนอความคิดเห็นต่อองค์การในการปรับปรุงการทำงานให้มีประสิทธิภาพขึ้นได้	.753	.908
19	ท่านมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและมาตรการในการทำงานต่าง ๆ	.832	.905
20	องค์การของท่านเปิดโอกาสให้ท่านมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเรื่องต่าง ๆ	.772	.907
21	ท่านรับรู้ได้ว่าในองค์การมีการปฏิบัติต่อพนักงานทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน	.679	.912
22	ท่านปฏิบัติต่อกันด้วยความเคารพและให้เกียรติ	.424	.920
23	องค์การของท่านเป็นองค์การที่มีความมั่นคง มีความก้าวหน้าและมีโอกาสเติบโตได้ในอนาคต	.398	.921
24	ท่านเชื่อมั่นว่าองค์การมีการวางแผนที่ชัดเจนในการรักษาพนักงานที่มีศักยภาพให้อยู่กับองค์การในอนาคต	.783	.907

ตารางที่ ค-2 ค่าอำนาจจำแนกด้วยค่า Corrected Item – Total Correlation และค่า Alpha if Item Deleted ของแบบสอบถามความปลอดภัยทางจิตใจ

ข้อที่	ข้อคำถาม	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if item Deleted
1	ท่านกล้าหยิบยกปัญหามาพูดคุยกับทีมของท่านได้	.704	.842
2	ท่านรู้สึกสบายใจที่จะแสดงความคิดเห็นของท่าน แม้จะเป็นความคิดเห็นที่แตกต่างจากผู้อื่น	.694	.843
3	ท่านรู้สึกอิสระในการเป็นตัวของตัวเองในที่ทำงาน	.525	.857
4	ท่านมีความมั่นใจในการแสดงความเห็นและข้อเสนอแนะโดยไม่กังวลกับการถูกวิจารณ์	.551	.855
5	ท่านกล้าที่จะถามอย่างตรงไปตรงมาในที่ประชุมเมื่อท่านเกิดความสงสัย	.390	.867
6	ท่านพร้อมยอมรับความผิดพลาดที่เกิดขึ้นจากการทำงานของตนเองโดยไม่กังวลใจ	.614	.853
7	ท่านรู้สึกสบายใจในการทำงานร่วมกับทุกคนจนทำให้การทำงานเป็นทีมประสบความสำเร็จ	.532	.857
8	ท่านพร้อมยอมรับความผิดพลาดที่เกิดขึ้นจากการทำงานของตนเองโดยไม่กังวลใจ	.704	.842
9	ท่านรู้สึกสบายใจในการทำงานร่วมกับทุกคนจนทำให้การทำงานเป็นทีมประสบความสำเร็จ	.694	.843
10	ท่านรู้สึกไว้วางใจเพื่อนร่วมงานในที่ทำงานจึงทำให้เกิดการทำงานเป็นทีมที่ดี	.525	.857

ตารางที่ ค-3 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การและความปลอดภัยทางจิตใจ

ตัวแปร	ค่าความเชื่อมั่น (Cronbach's Alpha)
การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ	**.954**
ด้านการได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างาน	.880
ด้านผลตอบแทนจากองค์การ	.900
ด้านกระบวนการยุติธรรม	.919
ความปลอดภัยทางจิตใจ	**.865**

ภาคผนวก ง

แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
เรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การกับความปลอดภัยทางจิตใจ ของพนักงานในธุรกิจค้าส่งและค้าปลีก”

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการสำคัญในการศึกษารายวิชา 080315109 สารนิพนธ์ สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ มีวัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์ในทางการศึกษาเท่านั้น โดยมีการเก็บข้อมูลแบบสอบถามออนไลน์จากพนักงานในบริษัทกลุ่มธุรกิจค้าปลีก จึงขอให้ท่านไว้วางใจและขอความร่วมมือจากท่านในการตอบคำถามด้วยตัวของท่านเองอย่างเป็นจริงที่สุด แบบสอบถามนี้ใช้เวลาทำประมาณ 5-10 นาที โดยข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถามจะถือเป็นความลับภายใต้จรรยาบรรณแห่งการเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคล และข้อมูลจะถูกนำไปใช้ในการรายงานผลโดยภาพรวมเท่านั้น ขอให้ท่านแสดงความคิดเห็นอย่างเป็นอิสระและตรงตามความรู้สึกของท่าน เพื่อความสมบูรณ์ของผลการศึกษากรุณาตอบคำถามทุกข้อ การศึกษานี้จะสำเร็จลุล่วงไม่ได้เลย หากไม่ได้รับความกรุณาจากท่าน ทั้งนี้ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน ขอขอบพระคุณในความร่วมมือเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

คำชี้แจง แบบสอบถามมีทั้งหมด 3 ตอน กรุณาทำแบบสอบถามโดยเลือกตอบที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด และกรอกข้อความลงในช่องว่างที่ตรงกับข้อมูลของท่านให้สมบูรณ์
ตอนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
ตอนที่ 2 : แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ
ตอนที่ 3 : แบบสอบถามเกี่ยวกับความปลอดภัยทางจิตใจ

นฌา เพิ่มพูล
นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

ตอนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง: กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับตัวท่านมากที่สุด

1. เพศ

☐ หญิง ☐ ชาย ☐ LGBTQ+ ☐ ไม่ต้องการระบุ

2. อายุ

☐ ต่ำกว่า 21 ปี ☐ 21-30 ปี ☐ 31-40 ปี

☐ 41-50 ปี ☐ 51 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี ☐ ปริญญาตรี

☐ ปริญญาโท ☐ ปริญญาเอก

4. ประสบการณ์ในทำงาน

☐ ต่ำกว่า 1 ปี ☐ 1 – 5 ปี

☐ 6 – 10 ปี ☐ 11 ปีขึ้นไป

5. ตำแหน่งงาน

☐ พนักงานระดับปฏิบัติการในไลน์ผลิต (Operator)

☐ พนักงานระดับปฏิบัติการในสำนักงาน (Officer)

☐ พนักงานระดับหัวหน้างาน (มีผู้ใต้บังคับบัญชา)

ตอนที่ 2 : แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ
คำชี้แจง : โปรดอ่านข้อความต่อไปนี้แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็นที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุดหรือ สอดคล้องกับความรู้สึกของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว โดยมีเกณฑ์ดังนี้

ระดับความคิดเห็น 5	หมายถึง	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ระดับความคิดเห็น 4	หมายถึง	เห็นด้วย
ระดับความคิดเห็น 3	หมายถึง	ไม่แน่ใจ
ระดับความคิดเห็น 2	หมายถึง	ไม่เห็นด้วย
ระดับความคิดเห็น 1	หมายถึง	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ข้อ	ข้อคำถาม – การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
1	ท่านรู้สึกว่าหัวหน้างานของท่านพร้อมที่จะรับฟังและตอบสนองต่อความกังวลของท่าน					
2	หัวหน้างานของท่านให้ความสำคัญกับการสนับสนุนท่านให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
3	เมื่อท่านเจอปัญหาในการทำงาน ท่านรับรู้ว่าหัวหน้าของท่านพร้อมช่วยเหลือท่านอยู่เสมอ					
4	ท่านรู้สึกว่าหัวหน้างานของท่านรับฟังและยอมรับความคิดเห็นของท่าน					
5	หัวหน้างานของท่านคอยถามไถ่ความเป็นอยู่ของท่านเสมอ					
6	องค์การของท่านมีการมอบหมายภาระงานหรือความรับผิดชอบในงานให้ท่านอย่างเหมาะสม					
7	องค์การของท่านกำหนดหน้าที่ขอบเขตความรับผิดชอบของงานได้อย่างชัดเจน					
8	ท่านคิดว่าองค์การมีนโยบายที่ชัดเจนในการจัดการกับภาระงานที่อาจก่อให้เกิดความเครียด					
9	ท่านรู้สึกว่าองค์การมีการสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่ลดความเครียดและส่งเสริมการทำงาน					
10	เมื่อท่านทุ่มเททำงานจนมีผลการปฏิบัติงานที่ดี ย่อมทำให้ท่านได้รับผลตอบแทนที่เพิ่มมากขึ้น					

ข้อ	ข้อคำถาม – การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
11	องค์การของท่านให้เงินเดือนและผลตอบแทนอย่างเหมาะสมกับการทำงานอย่างเต็มกำลังความสามารถของท่าน					
12	ท่านได้รับผลประโยชน์หรือผลตอบแทนอื่น ๆ จากองค์การอย่างคุ้มค่าสอดคล้องกับความทุ่มเทในการทำงานของท่าน					
13	องค์การของท่านให้การสนับสนุนด้านวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือที่จะช่วยส่งเสริมให้ท่านทำงานได้อย่างสะดวกสบาย					
14	ท่านรู้สึกว่าการกระจายทรัพยากรในองค์การได้รับการดำเนินการอย่างเป็นธรรมและสอดคล้องกับความต้องการของแต่ละส่วนงาน					
15	ท่านรู้สึกว่ากฎระเบียบที่องค์การกำหนดสอดคล้องกับสภาพการทำงาน					
16	ท่านรับรู้ว่านโยบายที่เกี่ยวข้องกับพนักงานได้รับการพิจารณาอย่างรอบคอบและมีความเป็นธรรม					
17	กฎระเบียบและนโยบายในองค์การของท่านช่วยส่งเสริมบรรยากาศการทำงานที่ดี					
18	ท่านสามารถเสนอความคิดเห็นต่อองค์การในการปรับปรุงการทำงานให้มีประสิทธิภาพขึ้นได้					
19	ท่านมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและมาตรการในการทำงานต่าง ๆ					
20	องค์การของท่านเปิดโอกาสให้ท่านมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเรื่องต่าง ๆ					
21	ท่านรับรู้ได้ว่าในองค์การมีการปฏิบัติต่อพนักงานทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน					
22	ท่านปฏิบัติต่อกันด้วยความเคารพและให้เกียรติ					
23	องค์การของท่านเป็นองค์การที่มีความมั่นคง มีความก้าวหน้า และมีโอกาสเติบโตได้ในอนาคต					
24	ท่านเชื่อมั่นว่าองค์การมีการวางแผนที่ชัดเจนในการรักษาพนักงานที่มีศักยภาพให้อยู่กับองค์การในอนาคต					

ตอนที่ 3 : แบบสอบถามเกี่ยวกับความปลอดภัยทางจิตใจ

คำชี้แจง : โปรดอ่านข้อความต่อไปนี้แล้วทำเครื่องหมาย✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็นที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุดหรือ สอดคล้องกับความรู้สึกของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว โดยมีเกณฑ์ดังนี้

ระดับความคิดเห็น 5	หมายถึง	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ระดับความคิดเห็น 4	หมายถึง	เห็นด้วย
ระดับความคิดเห็น 3	หมายถึง	ไม่แน่ใจ
ระดับความคิดเห็น 2	หมายถึง	ไม่เห็นด้วย
ระดับความคิดเห็น 1	หมายถึง	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ข้อ	ข้อคำถาม – ความปลอดภัยทางจิตใจ	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
1	ท่านกล้าหยิบยกปัญหามาพูดคุยกับทีมของท่านได้					
2	ท่านรู้สึกสบายใจที่จะแสดงความคิดเห็นของท่าน แม้จะเป็นความคิดเห็นที่แตกต่างจากผู้อื่น					
3	ท่านรู้สึกอิสระในการเป็นตัวของตัวเองในที่ทำงาน					
4	ท่านมีความมั่นใจในการแสดงความเห็นและข้อเสนอแนะโดยไม่กังวลกับการถูกวิจารณ์					
5	ท่านกล้าที่จะถามอย่างตรงไปตรงมาในที่ประชุมเมื่อท่านเกิดความสงสัย					
6	ท่านพร้อมยอมรับความผิดพลาดที่เกิดขึ้นจากการทำงานของตนเองโดยไม่กังวลใจ					
7	ท่านรู้สึกสบายใจในการทำงานร่วมกับทุกคนจนทำให้การทำงานเป็นทีมประสบความสำเร็จ					
8	ท่านรู้สึกไว้วางใจเพื่อนร่วมงานในที่ทำงานจึงทำให้เกิดการทำงานเป็นทีมที่ดี					
9	ท่านเปิดใจที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นในที่ทำงาน					
10	ท่านพร้อมปรับตัวกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นได้ตลอดเวลา					

*** ขอขอบพระคุณอย่างสูง ที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ***

ภาคผนวก จ

หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อพัฒนาแบบสอบถามในการจัดทำสารนิพนธ์

หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลจริงเพื่อใช้ในการจัดทำสารนิพนธ์

ที่ อว ๗๑๐๖/๓๙๖

คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
๑๕๑๘ ถนนประชาราษฎร์ ๑ แขวงวงศ์สว่าง
เขตบางซื่อ กทม. ๑๐๘๐๐

๑๑ กันยายน ๒๕๖๗

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อพัฒนาแบบสอบถามในการจัดทำสารนิพนธ์

เรียน บริษัท ที่ดำเนินการ Try out (ขอสงวนชื่อผู้รับการติดต่อและชื่อบริษัท)

สิ่งที่ส่งมาด้วย ตัวอย่างแบบสอบถาม ๑ ฉบับ

ด้วย นางสาวนฌา เพิ่มพูล นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ ภาควิชามนุษยศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ มีความประสงค์จะขอเก็บข้อมูลกับบุคลากรในหน่วยงานของท่าน จำนวน ๓๐ คน เพื่อพัฒนาแบบสอบถามในการจัดทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การกับความปลอดภัยทางจิตใจของพนักงานในธุรกิจค้าส่งและค้าปลีก” โดยมีประธานที่ปรึกษาสารนิพนธ์ คือ อาจารย์ ดร.ชนัดดา เพ็ชรประยูร ซึ่งข้อมูลที่จะได้รับจากบุคลากรดังกล่าวจักเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการจัดทำสารนิพนธ์ของนักศึกษา

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ด้วย จักขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ศาสตราจารย์ ดร.มานพ ชูนิล)
คณบดีคณะศิลปศาสตร์ประยุกต์

ผู้วิจัย
โทร.๐๙๗-๒๘๕-๑๕๕๑

ที่ อว ๗๑๐๖/๕๖๓

คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
๑๕๑๘ ถนนประชาราษฎร์ ๑ แขวงวงศ์สว่าง
เขตบางซื่อ กทม. ๑๐๘๐๐

๒๕ กันยายน ๒๕๖๗

เรื่อง ขออนุญาตให้นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาเก็บข้อมูลเพื่อใช้ในการจัดทำสารนิพนธ์

เรียน ผู้รับการติดต่อขออนุญาต (ขอสงวนชื่อผู้รับการติดต่อและชื่อบริษัท)
บริษัท A

ด้วย นางสาวนิฌา เพิ่มพูล นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ ภาควิชามนุษยศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ มีความประสงค์จะขออนุญาตเก็บข้อมูลจากบุคลากรในหน่วยงานของท่านเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการจัดทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การกับความปลอดภัยทางจิตใจของพนักงานในธุรกิจค้าส่งและค้าปลีก” โดยมีประธานที่ปรึกษาสารนิพนธ์ คือ อาจารย์ ดร.ชนัดดา เพ็ชรประยูร โดยขอเก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคลากรของหน่วยงาน ซึ่งข้อมูลที่จะได้รับจากบุคลากรดังกล่าวจักเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการจัดทำสารนิพนธ์ของนักศึกษา

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และอนุญาตให้นักศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลดังกล่าวด้วย จักขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ศาสตราจารย์ ดร.มานพ ชูนิล)
คณบดีคณะศิลปศาสตร์ประยุกต์

ผู้วิจัย
โทร.๐๙๗-๒๘๕-๑๕๕๑

ที่ อว ๗๑๐๖/๔๖๔

คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
๑๕๑๘ ถนนประชาราษฎร์ ๑ แขวงวงศ์สว่าง
เขตบางซื่อ กทม. ๑๐๘๐๐

๒๕ กันยายน ๒๕๖๗

เรื่อง ขออนุญาตให้นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาเก็บข้อมูลเพื่อใช้ในการจัดทำสารนิพนธ์

เรียน ผู้รับการติดต่อขออนุญาต (ขอสงวนชื่อผู้รับการติดต่อและชื่อบริษัท)
บริษัท B

ด้วย นางสาวนณา เพิ่มพูล นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ ภาควิชามนุษยศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ มีความประสงค์จะขออนุญาตเก็บข้อมูลจากบุคลากรในหน่วยงานของท่านเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการจัดทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การกับความปลอดภัยทางจิตใจของพนักงานในธุรกิจค้าส่งและค้าปลีก” โดยมีประธานที่ปรึกษาสารนิพนธ์ คือ อาจารย์ ดร.ชนัดดา เพ็ชรประยูร โดยขอเก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคลากรของหน่วยงาน ซึ่งข้อมูลที่จะได้รับจากบุคลากรดังกล่าวจักเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการจัดทำสารนิพนธ์ของนักศึกษา

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และอนุญาตให้นักศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลดังกล่าวด้วย จักขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ศาสตราจารย์ ดร.มานพ ชูนิล)
คณบดีคณะศิลปศาสตร์ประยุกต์

ผู้วิจัย
โทร.๐๙๗-๒๘๕-๑๕๕๑