

อิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรที่มีต่อความยึดมั่นผูกพันในงานโดยมี
ปัญญาด้านการเข้าใจตนเองเป็นตัวแปรส่งผ่าน

EFFECTS OF PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT ON WORK ENGAGEMENT
: THE MEDIATING ROLE OF INTRAPERSONAL INTELLIGENCE

ปพน ณัฐเมธาวิณ Papon Nutmatawin
วิญญา วัฒนโณ Vitanya Vanno
อัจศรา ประเสริฐสิน Ujsara Prasertsin

Abstract

The purpose of this study were to analyze direct effect of perceived organizational support on work engagement and indirect effect of perceived organizational support on work engagement with intrapersonal intelligence as mediator. The sample consisted of 401 employee in electronics industry company. The questionnaires in this research have 3 questionnaires include work engagement scale intrapersonal intelligence scale perceived organizational support scale. The questionnaires in this research have reliability coefficient between .752 - .799 and analysis of construct variables show consistent with the empirical data.

The result show that 1. Perceived organizational support have positive direct effects to work engagement, which is statistical significance ($\beta=.18$, $p < .001$) 2. Perceived organizational support have positive indirect effects to work engagement with intrapersonal intelligence as mediator ($\beta (.68x.46) =.31$).

Keywords : *Perceived organizational support, Work engagement, Intrapersonal intelligence*

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ในการวิจัยเพื่อ 1.ศึกษาอิทธิพลทางตรงของการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรที่มีต่อความยึดมั่นผูกพันในงาน 2.เพื่อศึกษาอิทธิพลทางอ้อมของการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรที่มีต่อความยึดมั่นผูกพันในงานโดยมีปัญญาด้านการเข้าใจตนเองเป็นตัวแปรส่งผ่าน การวิจัยนี้เก็บข้อมูลจากพนักงานในสำนักงานของบริษัทอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์แห่งหนึ่งจำนวน 401 คน แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลประกอบด้วยมาตรวัด 3 มาตรวัดได้แก่ มาตรวัดความยึดมั่นผูกพันในงาน มาตรวัดปัญญาด้านการเข้าใจตนเอง มาตรวัดการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร มาตรวัดที่ใช้ในการวิจัยมีค่าความเชื่อมั่นอยู่ระหว่าง .752 - .799 และผลการตรวจสอบความตรงเชิงภาวะสันนิษฐานพบว่าโมเดลการวัดทุกโมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ผลการวิจัยพบว่า 1. การรับรู้การสนับสนุนขององค์กรมีอิทธิพลทางตรงในทิศทางบวกต่อความยึดมั่นผูกพันในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta=.18$, $p < .001$) 2. การรับรู้การสนับสนุนขององค์กรมีอิทธิพลทางอ้อมในทิศทางบวกต่อความยึดมั่นผูกพันในงาน โดยมีปัญญาด้านการเข้าใจตนเองเป็นตัวแปรส่งผ่าน ($\beta (.68x.46)=.31$)

คำสำคัญ การรับรู้การสนับสนุนขององค์กร ความยึดมั่นผูกพันในงาน ปัญญาด้านการเข้าใจตนเอง

บทนำ

การเปลี่ยนแปลงของสังคม เศรษฐกิจ โครงสร้างประชากร เทคโนโลยี และวิทยาการต่างๆ ทำให้สภาพแวดล้อมและการทำงานเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ส่งผลให้องค์กรต้องเผชิญกับสภาวะที่ผันผวนของปัจจัยหลายๆ ด้านและการแข่งขันทางเศรษฐกิจที่ทวีความรุนแรงมากยิ่งขึ้น ท่ามกลางการแข่งขันที่รุนแรงปัจจัยหลายด้านที่ผันผวนส่งผลให้องค์กรจำเป็นต้องปรับตัวเพื่อความอยู่รอด โดยการดำเนินการผ่านกลยุทธ์ต่างๆ รวมไปถึงการให้ความสำคัญแก่บุคลากรมากยิ่งขึ้น เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานมากที่สุด (ซูชัย สมิติโกร, 2558) ความยึดมั่นผูกพันในงานมีที่มาจากแนวคิดของ Kahn ในปี 1990 โดยมุ่งเน้นที่องค์การผ่านมุมมองทางจิตวิทยาว่าเป็นการควบคุมสมาชิกขององค์กรต่อบทบาทการทำงานของพวกเขาอย่างเต็มที่ไม่ว่าจะเป็นด้านร่างกาย การรู้คิด อารมณ์และจิตใจ (Kahn, 1990 อ้างถึงใน Simbula & Guglielmi, 2013) แนวคิดที่สำคัญของความยึดมั่นผูกพันในงานที่ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางในปัจจุบันเป็นของ Schaufeli และคณะ (2003) อธิบายความยึดมั่นผูกพันในงานหมายถึง สภาวะทางจิตใจด้านบวก การเติมเต็มที่เกี่ยวข้องกับงาน ประกอบด้วยลักษณะ 3 ประการได้แก่ ความกระตือรือร้น (Vigor) การทุ่มเทอุทิศ (Dedication) ความจดจ่อใส่ใจ (Absorption) ความยึดมั่นผูกพันในงานมีความสำคัญต่อองค์การอย่างมากเนื่องจากช่วยให้บุคคลสามารถรับมือกับปริมาณงานได้มากขึ้น (Fong & Ng, 2011) ความยึดมั่นผูกพันในงานมีแนวคิดมาจากจิตวิทยาเชิงบวก ซึ่งให้ความสำคัญกับการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ มีความสมดุล มีคุณค่า เป็นคนเก่งและมีความสุข สอดคล้องกับความต้องการขององค์การที่มุ่งสรรหา คัดเลือกบุคลากรที่เป็นคนมีความรู้ ทักษะความสามารถ และทัศนคติที่ดี ช่วยให้องค์การบรรลุเป้าหมายได้มากยิ่งขึ้น มีความสามารถในการแข่งขันสูงขึ้น เนื่องจากบุคลากรที่มีคุณภาพช่วยให้้องค์การสามารถผลิตสินค้าและบริการที่มีคุณภาพ จึงถือได้ว่าทรัพยากรมนุษย์เป็นส่วนสำคัญในการพัฒนาองค์การในระยะยาว ความยึดมั่นผูกพันในงานยังเป็นแนวคิดที่ช่วยองค์การในการรับมือกับปัญหาต่างๆ เช่น ปัญหาการลาออกของพนักงาน ซึ่งส่งผลให้้องค์การสูญเสียค่าใช้จ่ายจำนวนมากในการสรรหา คัดเลือก อบรมบุคลากรใหม่ในการทดแทนบุคลากรเก่าที่ลาออกไป รวมถึงสูญเสียโอกาสทางธุรกิจ ขาดศักยภาพในการแข่งขันในระยะยาว (เอกพงศ์ จิตชาญวิชัย, 2557)

การศึกษาเกี่ยวกับความยึดมั่นผูกพันในงานนิยมใช้แบบจำลองความต้องการของงานและปัจจัยเอื้อต่อการทำงาน (job demands and resources model: JD – R model) เป็นกรอบแนวคิดในการอธิบายความยึดมั่นผูกพันในงานของบุคคล (Schaufeli & Taris, 2014) ซึ่งปัจจัยสำคัญตามแบบจำลองความต้องการของงานและปัจจัยเอื้อต่อการทำงานที่ก่อให้เกิดความยึดมั่นผูกพันในงานได้แก่ปัจจัยเอื้อต่อการทำงานและทรัพยากรส่วนบุคคล โดยปัจจัยเอื้อต่อการทำงานหมายถึงปัจจัยและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย ปัจจัยเอื้อต่อการทำงานก่อให้เกิดความทุ่มเทตั้งใจในการทำงานส่งผลให้เกิดความยึดมั่นผูกพันในงาน และทรัพยากรบุคคลหมายถึงคุณสมบัติเชิงบวกของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจ ความสามารถในการเผชิญปัญหา เพื่อให้การทำงานประสบความสำเร็จ ทรัพยากรบุคคลมีอิทธิพลต่อการทำความเข้าใจสภาพแวดล้อมของพนักงาน มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ จึงส่งผลให้เกิดความยึดมั่นผูกพันของบุคคล (จารุวรรณ ยอดระฆัง ,2554) ปัจจัยเอื้อต่อการทำงานเกี่ยวข้องกับการสนับสนุนด้านต่างๆรวมทั้งการสนับสนุนจากองค์การ โดย Eisenberger และคณะ (1986) ให้ความหมายของการรับรู้การสนับสนุนขององค์การว่าหมายถึง การรับรู้ของพนักงานเกี่ยวกับความห่วงใยที่องค์การมีให้ต่อพนักงานในเรื่องสภาวะ ให้คุณค่าแก่ผลงานของพวกเขา ซึ่งการรับรู้การสนับสนุนขององค์การน่าจะเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความยึดมั่นผูกพันในงานตามแบบจำลอง ความต้องการของงานและปัจจัยเอื้อต่อการทำงานเนื่องจากการรับรู้การสนับสนุนขององค์การเกี่ยวข้องกับปัจจัยเอื้อต่อการทำงาน นอกจากนี้ตามแบบจำลองความต้องการของงานและปัจจัยเอื้อต่อการทำงานยังมีปัจจัยภายในซึ่งเป็นทรัพยากรบุคคลเป็นปัจจัยสาเหตุของความยึดมั่นผูกพันในงาน ซึ่งปัจจัยภายในตัวบุคคลที่งานวิจัยนี้สนใจคือ ปัญญาด้านการเข้าใจตนเอง ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของทฤษฎีพหุปัญญา ของ Howard Gardner ปัญญาด้านการเข้าใจตนเองหมายถึงความสามารถในการรู้จักตนเองตามความเป็นจริง รู้จุดอ่อนจุดแข็งของตนเอง รู้เท่าทันความคิดและอารมณ์ของตนเอง เข้าใจความปรารถนาและแรงจูงใจของตนเอง ความสามารถในการดำเนินการได้ด้วยตนเอง (Gardner, 1990 อ้างถึงใน Davis, Christodoulou, Seider & Gardner, 2011) ปัญญาด้านการเข้าใจตนเองจึงน่าจะมีอิทธิพลต่อความยึดมั่นผูกพันในงาน เนื่องจากมีความสอดคล้องกับคุณลักษณะของทรัพยากรส่วนบุคคล ตามแบบจำลองความต้องการของงานและปัจจัยเอื้อต่อการทำงาน นอกจากนั้นแนวคิดทางจิตวิทยาส่วนใหญ่ เชื่อว่าพฤติกรรม

มนุษย์เป็นผลลัพธ์จากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและปัจจัยสภาพแวดล้อม (Schaufeli & Taris, 2014) การรับรู้การสนับสนุนขององค์กรซึ่งเป็นปัจจัยสภาพแวดล้อมจึงน่าจะมีอิทธิพลต่อปัญญาด้านการเข้าใจตนเอง รวมไปถึง Schaufeli & Taris (2014) เสนอว่าทรัพยากรส่วนบุคคลเป็นตัวแปรส่งผ่านความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะงานและสภาวะโดยพนักงานทำงานในสภาพแวดล้อมที่มีทรัพยากรเพียงพอ มีแนวโน้มที่จะพัฒนาความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองและมองโลกในแง่ดี และส่งผลต่อความยึดมั่นผูกพันในงาน ปัญญาด้านการเข้าใจตนเองจึงน่าจะเป็นตัวแปรส่งผ่านอิทธิพลระหว่างความยึดมั่นผูกพันในงานกับผลลัพธ์บางประการด้วย โดยการวิจัยนี้ผู้วิจัยสนใจศึกษาปัญญาด้านการเข้าใจตนเองในฐานะตัวแปรส่งผ่านอิทธิพลระหว่างการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรกับความยึดมั่นผูกพันในงาน

จากเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่าความยึดมั่นผูกพันในงานเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับการพัฒนาองค์การในการปรับตัวเพื่ออยู่รอดท่ามกลางการแข่งขันและการเปลี่ยนแปลงมากมายในระบบเศรษฐกิจ ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะของการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรที่มีต่อความยึดมั่นผูกพันในงานและศึกษาอิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรที่มีต่อความยึดมั่นผูกพันในงาน โดยมีปัญญาด้านการเข้าใจตนเองเป็นตัวแปรส่งผ่าน ทาให้ได้สารสนเทศที่เป็นประโยชน์สามารถนำไปพัฒนาความยึดมั่นผูกพันในงานของพนักงานในองค์การได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาอิทธิพลทางตรงของการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรที่มีต่อความยึดมั่นผูกพันในงาน
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลทางอ้อมของการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรที่มีต่อความยึดมั่นผูกพันในงานโดยมี

ความสำคัญของการวิจัย

การศึกษาอิทธิพลทางตรงของการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรที่มีต่อความยึดมั่นผูกพันในงาน และอิทธิพลทางอ้อมของการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรที่มีต่อความยึดมั่นผูกพันในงานโดยมีปัญญาด้านการเข้าใจตนเองเป็นตัวแปรส่งผ่านซึ่งข้อค้นพบจากการวิจัยทำให้ทราบกลไกของการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรที่ส่งผลต่อความยึดมั่นผูกพันในงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น องค์กรสามารถนำสารสนเทศดังกล่าวไปใช้ในการวางแผน โดยให้ความสำคัญในการเสริมสร้างปัญญาด้านการเข้าใจตนเองเพื่อเสริมสร้างความยึดมั่นผูกพันในงานของพนักงานในองค์การ

นิยามปฏิบัติการ

1. การรับรู้การสนับสนุนขององค์กร หมายถึง การรับรู้ของพนักงานว่าองค์กรห่วงใยและดูแลเอาใจใส่เรื่องสภาวะและความเป็นอยู่ ตลอดจนเห็นคุณค่าในการปฏิบัติงานและผลงานของตนเอง สามารถวัดได้จากมาตรวัดการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรซึ่งผู้วิจัยปรับปรุงและสร้างข้อคำถามเพิ่มเติมจากมาตรวัด Survey of perceived organizational support แบบย่อ (SPOS-8) ของ Eisenberger และคณะ (1986) มาตรวัดมีลักษณะเป็นมาตรประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับตั้งแต่เห็นด้วยอย่างยิ่งถึงไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง คะแนนสูง หมายถึง พนักงานรับรู้การสนับสนุนขององค์กรมาก คะแนนต่ำ หมายถึง พนักงานรับรู้การสนับสนุนขององค์กรน้อย

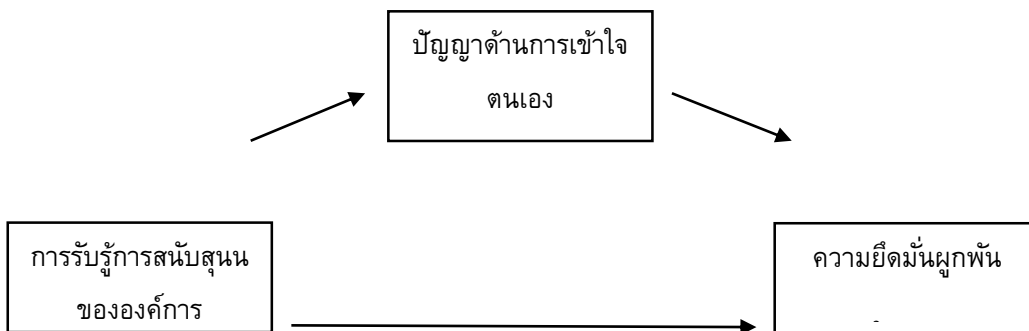
2. ความยึดมั่นผูกพันในงาน หมายถึง การรับรู้ของพนักงานเกี่ยวกับสถานะจิตใจด้านบวกของตนเองและการเติมเต็มที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานซึ่งเป็นสภาวะที่ค่อนข้างคงทนถาวร ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบได้แก่ ความกระตือรือร้น การทุ่มเทอุทิศ และความจดจ่อใส่ใจ สามารถวัดได้จากมาตรวัดความยึดมั่นผูกพันในงานซึ่งผู้วิจัยปรับปรุงและสร้างข้อคำถามเพิ่มเติมจากมาตรวัด Utrecht work engagement scale แบบย่อ (UWES-9) ของ Schaufeli และคณะ (2003) มาตรวัดมีลักษณะเป็นมาตรประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับตั้งแต่จริงที่สุดถึงไม่จริงเลย คะแนนสูงหมายถึงพนักงานมีความยึดมั่นผูกพันในงานมาก คะแนนต่ำหมายถึงพนักงานมีความยึดมั่นผูกพันในงานน้อย

3. ปัญญาด้านการเข้าใจตนเอง หมายถึง การรับรู้ของพนักงานเกี่ยวกับความเข้าใจในศักยภาพของตนเอง รู้จุดแข็งจุดอ่อนของตนเอง รู้เท่าทันความคิดและอารมณ์ของตนเอง รับรู้เข้าใจความปรารถนาและแรงจูงใจของตนเอง มีการตั้งเป้าหมายในชีวิต มีความรู้สึกที่สามารถใช้ข้อมูลดังกล่าวในการตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ รู้สึกมีความมั่นใจในตนเอง

สามารถดำเนินการเรื่องต่างๆได้ด้วยตนเอง มีความสามารถในการฝึกฝนตนเอง สามารถวัดได้จากมาตรวัดปัญญาด้านการเข้าใจตนเองซึ่งผู้วิจัยปรับปรุงและสร้างข้อคำถามเพิ่มเติมจากมาตรวัดปัญญาด้านการเข้าใจตนเองของเพชรรัตน์ แสงงาม (2547) มาตรวัดมีลักษณะเป็นมาตราประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ ตั้งแต่จริงที่สุดถึงไม่จริงเลย คะแนนสูงหมายถึงพนักงานมีปัญญาด้านการเข้าใจตนเองมาก คะแนนต่ำหมายถึงพนักงานมีปัญญาด้านการเข้าใจตนเองน้อย

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากแนวคิดของแบบจำลองความต้องการของงานและปัจจัยเอื้อต่อการทำงาน (JD-R Model) ที่อธิบายว่าความยึดมั่นผูกพันในงานขึ้นอยู่กับปัจจัยเอื้อต่อการทำงานและทรัพยากรส่วนบุคคล ซึ่งปัจจัยเอื้อต่อการทำงานหมายถึงปัจจัยหรือสภาพแวดล้อมในการทำงานซึ่งช่วยสนับสนุนพนักงานในการปฏิบัติงานบรรลุตามเป้าหมาย และทรัพยากรส่วนบุคคลหมายถึงคุณสมบัติเชิงบวกของพนักงานที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจความสามารถในการเผชิญปัญหาเพื่อให้การทำงานประสบความสำเร็จ (Schaufeli & Taris, 2014) จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้นการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร (ปัจจัยเอื้อต่อการทำงาน) และปัญญาด้านการเข้าใจตนเอง (ทรัพยากรส่วนบุคคล) จึงน่าจะมีอิทธิพลต่อความยึดมั่นผูกพันในงาน และ Schaufeli & Taris (2014) เสนอว่าทรัพยากรส่วนบุคคลเป็นตัวแปรส่งผ่านความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะงานและสุขภาวะ โดยพนักงานทำงานในสภาพแวดล้อมที่มีทรัพยากรเพียงพอ มีแนวโน้มที่จะพัฒนาความรู้สึกรู้สึกดีในตนเองและมองโลกในแง่ดี และส่งผลต่อความยึดมั่นผูกพันในงาน ดังนั้นผู้วิจัยจึงเชื่อว่าเมื่อพนักงานมีการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรสูง มีแนวโน้มที่จะพัฒนาปัญญาด้านการเข้าใจตนเองและส่งผลต่อความยึดมั่นผูกพันในงาน ผู้วิจัยแสดงกรอบแนวคิดในการวิจัยไว้ในภาพประกอบ 1



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานในการวิจัย

1. การรับรู้การสนับสนุนขององค์กรมีอิทธิพลทางตรงในทิศทางบวกต่อความยึดมั่นผูกพันในงาน
2. การรับรู้การสนับสนุนขององค์กรมีอิทธิพลทางอ้อมในทิศทางบวกต่อความยึดมั่นผูกพันในงาน โดยมีปัญญาด้านการเข้าใจตนเองเป็นตัวแปรส่งผ่าน

วิธีดำเนินการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัยมีรายละเอียดดังนี้

1. ประชากร

ประชากรในการวิจัยคือพนักงานในสำนักงานของบริษัทอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์แห่งหนึ่ง จำนวน 4,771 คน จากฐานข้อมูลพนักงานปี 2558

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยคือพนักงานในสำนักงานของบริษัทอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์แห่งหนึ่ง ที่มีอายุงานตั้งแต่ 2 ปีขึ้นไป จำนวน 401 คน

3. ตัวแปรที่ศึกษา

3.1 ตัวแปรต้น ได้แก่ การรับรู้การสนับสนุนขององค์กร (perceived organizational support)

3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความยึดมั่นผูกพันในงาน (work engagement)

3.3 ตัวแปรส่งผ่าน ได้แก่ ปัญญาด้านการเข้าใจตนเอง (intrapersonal intelligence)

4. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ แบบสอบถามซึ่งประกอบด้วย 4 ตอนมีรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด และประสบการณ์ทำงาน

ตอนที่ 2 มาตรวัดความยึดมั่นผูกพันในงาน

มาตรวัดความยึดมั่นผูกพันในงานประกอบด้วย 3 องค์ประกอบได้แก่ ความกระตือรือร้น ความทุ่มเททุกทิศ ความจดจ่อใส่ใจ องค์ประกอบที่ 1 มีจำนวน 5 ข้อและองค์ประกอบที่ 2 และ 3 มีจำนวน 4 ข้อ รวมทั้งหมดจำนวน 13 ข้อ ซึ่งผู้วิจัยปรับปรุงและสร้างข้อคำถามเพิ่มเติมจากมาตรวัด Utrecht work engagement scale แบบย่อ (UWES-9) ของ Schaufeli และคณะ (2003) มาตรวัดมีลักษณะเป็นมาตรประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับตั้งแต่จริงที่สุดถึงไม่จริงเลย โดยค่าความเชื่อมั่นของมาตรวัดความยึดมั่นผูกพันในงานทั้งฉบับมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคเท่ากับ .799 และผลการตรวจสอบความตรงเชิงภาวะสันนิษฐานพบว่าโมเดลการวัดมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ตอนที่ 3 มาตรวัดปัญญาด้านการเข้าใจตนเอง

มาตรวัดปัญญาด้านการเข้าใจตนเองประกอบด้วยข้อคำถามทั้งหมดจำนวน 9 ข้อ ซึ่งผู้วิจัยปรับปรุงและสร้างข้อคำถามเพิ่มเติมจากมาตรวัดปัญญาด้านการเข้าใจตนเองของเพชรรัตน์ แสงงาม (2547) มาตรวัดมีลักษณะเป็นมาตรประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ ตั้งแต่จริงที่สุดถึงไม่จริงเลย โดยค่าความเชื่อมั่นของมาตรวัดปัญญาด้านการเข้าใจตนเองทั้งฉบับมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคเท่ากับ .752 และผลการตรวจสอบความตรงเชิงภาวะสันนิษฐานพบว่าโมเดลการวัดมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ตอนที่ 4 มาตรวัดการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร

มาตรวัดการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรประกอบด้วยข้อคำถามทั้งหมดจำนวน 8 ข้อ ซึ่งผู้วิจัยปรับปรุงและสร้างข้อคำถามเพิ่มเติมจากมาตรวัด Survey of perceived organizational support แบบย่อ (SPOS-8) ของ Eisenberger และคณะ (1986) มาตรวัดมีลักษณะเป็นมาตรประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับตั้งแต่เห็นด้วยอย่างยิ่งถึงไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยค่าความเชื่อมั่นของมาตรวัดการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรทั้งฉบับมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคเท่ากับ .799 และผลการตรวจสอบความตรงเชิงภาวะสันนิษฐานพบว่าโมเดลการวัดมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

5. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บข้อมูลกับพนักงานในสำนักงานของบริษัทอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์แห่งหนึ่งโดยทำหนังสือขอความอนุเคราะห์จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒนำส่งฝ่ายบุคคลเพื่อขออนุญาตในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย ผู้วิจัยจัดทำและดำเนินการส่งแบบสอบถามเพื่อดำเนินการเก็บข้อมูลตามวันและเวลาที่ได้รับอนุญาตผ่านเจ้าหน้าที่โดยชี้แจงวัตถุประสงค์ของการตอบแบบสอบถามอย่างละเอียดไว้ในคำชี้แจงของแบบสอบถามการวิจัย ซึ่งการตอบแบบสอบถามจะไม่มีผลกระทบหรือความเสียหายใดๆ เกิดขึ้นกับพนักงาน ข้อมูลทั้งหมดจะถูกเก็บเป็นความลับ โดยผู้วิจัยจะนำข้อมูลมาวิเคราะห์และเสนอผลในภาพรวมเท่านั้น ทั้งนี้ผู้วิจัยแจกแบบสอบถามให้กับพนักงานทั้งหมด 500 ชุด ซึ่งได้รับกลับคือมา 401 ชุด อัตราการตอบกลับคิดเป็นร้อยละ 80.2 โดยแบบสอบถามทุกชุดสามารถนำมาใช้วิเคราะห์ข้อมูลได้ มีข้อมูลหายเล็กน้อย

6. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยนี้แบ่งเป็น 3 ส่วนคือ การเตรียมข้อมูลสำหรับการวิเคราะห์ การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น และการวิเคราะห์เพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

1. การเตรียมข้อมูลสำหรับการวิเคราะห์

การเตรียมข้อมูลสำหรับการวิเคราะห์ได้แก่การตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนสมบูรณ์ของคำตอบในแบบสอบถาม กรณีที่มีข้อมูลหาย (missing data) ผู้วิจัยแทนค่าที่หายไป (missing value) ด้วยค่าเฉลี่ยเลขคณิต (replacing with mean) แทน

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น

การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ การแจกแจงความถี่ จำนวน ร้อยละ ในการจำแนก ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ดูการกระจายของตัวแปรโดยหาค่าเฉลี่ย (mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ค่าความเบ้ (skewness) และค่าความโด่ง (kurtosis) สัมประสิทธิ์ความผันแปร (coefficient of variation ; C.V)

3. การวิเคราะห์เพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัย

การวิเคราะห์เพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัย ผู้วิจัยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (pearson product moment correlation) ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย และใช้โปรแกรมเสริม Process (Hayes, 2013) ในโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ วิเคราะห์อิทธิพลระหว่างตัวแปรต่าง ๆ เพื่อประมาณค่าอิทธิพลทางตรง (direct effect) และอิทธิพลทางอ้อม (indirect effect)

ผลการวิจัย

ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิจัยเป็น 3 ตอนได้แก่ ตอนที่1 การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของตัวอย่าง ตอนที่2 การวิเคราะห์ สถิติพื้นฐานของตัวแปรวิจัย และตอนที่3 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของตัวอย่าง

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลของตัวอย่างได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด อายุงาน แผนก โดยใช้ค่าสถิติพื้นฐานได้แก่ จำนวนและร้อยละ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของตัวอย่างพบว่าตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชายคิดเป็นร้อยละ 60.3 ตัวอย่างอยู่ในช่วงอายุ 31-40 ปีมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 38.2 รองลงมาอยู่ในช่วงอายุ 41 - 50 ปีคิดเป็นร้อยละ 27.7 ตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาสูงสุดคือ ระดับปริญญาตรีคิดเป็นร้อยละ 74.3 ส่วนอายุงานมากที่สุดอยู่ในช่วง 2 - 4 ปีคิดเป็นร้อยละ 45.6 รองลงมาคือ 8ปีขึ้นไปคิดเป็นร้อยละ 37.7 และตัวอย่างเป็นพนักงานในแผนก Advance Manufacturing Engineering มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 17.5 รองลงมาคือแผนก Material and Procurement คิดเป็นร้อยละ 15.2

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์สถิติพื้นฐานของตัวแปรวิจัย

เมื่อพิจารณาตัวแปรการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรพบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .434 (M=4.03, SD=.434) ค่าสัมประสิทธิ์การกระจาย (CV) มีค่าเท่ากับ 10.769 เมื่อพิจารณาการแจกแจงความถี่ของข้อมูลพบว่าการแจกแจงข้อมูลมีลักษณะเบ้ซ้าย (sk= -.621) เมื่อพิจารณาค่าความโด่งพบว่าข้อมูลมีลักษณะแบนกว่าโค้งแจกแจงปกติ (ku= -.224)

เมื่อพิจารณาตัวแปรปัญญาด้านการเข้าใจตนเองพบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .468 (M=3.96, SD=.468) ค่าสัมประสิทธิ์การกระจาย (CV) มีค่าเท่ากับ 11.818 เมื่อพิจารณาการแจกแจงความถี่ของข้อมูลพบว่าการแจกแจงข้อมูลมีลักษณะเบ้ซ้าย (sk= -.814) เมื่อพิจารณาค่าความโด่งพบว่าข้อมูลมีลักษณะสูงกว่าโค้งแจกแจงปกติ (ku=.472)

เมื่อพิจารณาตัวแปรความยึดมั่นผูกพันในงานพบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .464 (M=3.94, SD=.464) ค่าสัมประสิทธิ์การกระจาย (CV) มีค่าเท่ากับ 11.777 เมื่อพิจารณาการแจกแจงความถี่ของข้อมูลพบว่าการแจกแจงข้อมูลมีลักษณะเบ้ซ้าย (sk= -.591) เมื่อพิจารณาค่าความโด่งพบว่าข้อมูลมีลักษณะสูงกว่าโค้งแจกแจงปกติ (ku=.571) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแสดงไว้ในตาราง 1

นอกจากนี้ผู้วิจัยยังได้ตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยด้วยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (pearson product moment correlation) ผลการวิเคราะห์พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทุกคู่ มีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกและมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ตัวแปรที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มากที่สุดคือ ปัญญาด้าน

การเข้าใจตนเองและความยึดมั่นผูกพันในงาน ($r=.741$) และตัวแปรที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์น้อยที่สุดคือ การรับรู้การสนับสนุนขององค์กรและความยึดมั่นผูกพันในงาน ($r=.655$)

ตาราง 1 ผลการวิเคราะห์สถิติพื้นฐานของตัวแปรวิจัย

	E	D	V	K	U
. pos	.03	434	0.769	.621***	.224
. ipi	.96	468	1.818	.814***	472*
. weg	.94	464	1.777	.591***	571**

หมายเหตุ pos=การรับรู้การสนับสนุนขององค์กร ipi=ปัญญาด้านการเข้าใจตนเอง weg=ความยึดมั่นผูกพันในงาน *** $p<.001$, ** $p<.01$, * $p<.05$; การทดสอบนัยสำคัญของความเบ้ (Skewness) และความโด่ง (Kurtosis) คำนวณจากค่าสถิติ $Z_{sk} = Sk / SE_{sk}$ และ $Z_{ku} = Ku / SE_{ku}$; SE for Skewness = .122; SE for Kurtosis = .243

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

ผู้วิจัยวิเคราะห์อิทธิพลระหว่างการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรและความยึดมั่นผูกพันในงานโดยมีปัญญาด้านการเข้าใจตนเองเป็นตัวแปรส่งผ่านผลการวิจัยพบว่าการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรมีอิทธิพลทางตรงในทิศทางบวกต่อความยึดมั่นผูกพันในงาน และการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรมีอิทธิพลทางอ้อมในทิศทางบวกต่อความยึดมั่นผูกพันในงานผ่านปัญญาด้านการเข้าใจตนเอง มีรายละเอียดดังนี้

การวิเคราะห์อิทธิพลทางตรง ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า การรับรู้การสนับสนุนขององค์กรมีอิทธิพลทางตรงในทิศทางบวกต่อความยึดมั่นผูกพันในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta=.18$, $SE=.05$, 95% ของช่วงชั้นความเชื่อมั่น [.08,.27], $p < .001$) หมายความว่าเมื่อพนักงานรับรู้การสนับสนุนขององค์กรจะส่งผลทางตรงให้พนักงานเกิดความยึดมั่นผูกพันในงาน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 1

การทดสอบตัวแปรส่งผ่านและการวิเคราะห์อิทธิพลทางอ้อม ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า การรับรู้การสนับสนุนขององค์กรมีอิทธิพลทางอ้อมในทิศทางบวกต่อความยึดมั่นผูกพันในงาน โดยมีปัญญาด้านการเข้าใจตนเองเป็นตัวแปรส่งผ่าน ($\beta (.68 \times .46) = .31$, $SE=.04$, 95% ของช่วงชั้นความเชื่อมั่น [.24,.39]) หมายความว่าเมื่อพนักงานรับรู้การสนับสนุนขององค์กรแล้วจะเกิดความยึดมั่นผูกพันในงานเมื่อพนักงานมีปัญญาด้านการเข้าใจตนเอง ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 2

การอภิปรายผล

ผู้วิจัยแบ่งการอภิปรายผลเป็น 2 ตอนตามสมมติฐานโดยมีรายละเอียดดังนี้

อภิปรายผลตามสมมติฐานข้อที่ 1

ผลการวิจัยสนับสนุนสมมติฐานที่กำหนดไว้โดยสอดคล้องกับแบบจำลองความต้องการของงานและปัจจัยเอื้อต่อการทำงานที่อธิบายว่าพนักงานจะเกิดความตั้งใจและความพยายามจนเกิดความยึดมั่นผูกพันในงานเมื่อองค์กรมีปัจจัยเอื้อต่อการทำงานสนับสนุนพนักงาน และสอดคล้องกับทฤษฎีการสนับสนุนขององค์กรของ Eisenberger (1986) ที่อธิบายว่าเมื่อพนักงานรับรู้ว่าองค์กรให้ความสำคัญต่อพวกเขา พนักงานจะให้ความสำคัญต่อองค์กรและเกิดความทุ่มเทในการทำงานเช่นเดียวกัน จนส่งผลให้พนักงานเกิดความยึดมั่นผูกพันในงาน นอกจากนี้การรับรู้การสนับสนุนขององค์กรเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้พนักงานมีแนวโน้มตั้งใจและพยายามตอบสนองภาระผูกพัน พร้อมทั้งจะช่วยเหลือองค์กร จนเกิด

ความยึดมั่นผูกพันในงานมากยิ่งขึ้น เนื่องจากการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกด้านความผูกพันต่อองค์กรมากยิ่งขึ้น ส่งผลให้พนักงานเกิดการตอบสนองทางอารมณ์และสังคมมากยิ่งขึ้น (Eisenberger, Armeli, Rexwinkel, Lynch, & Rhoades, 2001 อ้างถึงใน Rhoades & Eisenberger, 2002) รวมไปถึงช่วยให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในงาน อารมณ์เชิงบวก (Witt, 1991 อ้างถึงใน Rhoades & Eisenberger, 2002) สอดคล้องกับผลการวิจัยของ Saks (2006) ที่ศึกษาโมเดลปัจจัยเชิงสาเหตุของความยึดมั่นผูกพันในงานและองค์กร ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรส่งผลต่อความยึดมั่นผูกพันในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

อภิปรายผลตามสมมติฐานข้อที่ 2

ผลการวิจัยสนับสนุนสมมติฐานที่กำหนดไว้โดยสอดคล้องกับลักษณะสำคัญของทฤษฎีพุทธิปัญญา ที่อธิบายว่าแต่ละบุคคลสามารถพัฒนาปัญญาแต่ละด้านให้สูงขึ้นได้ จากการฝึกฝนและสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม (เยาเวพา เดชะคุปต์, 2548) และจากการศึกษาปัญญาด้านการเข้าใจตนเองนักวิจัยต่างให้การยอมรับว่าปัญญาด้านการเข้าใจตนเองเป็นส่วนหนึ่งของเขาว์อารมณ์ (Zeidner, Matthews, & Roberts, 2012) และเขาว์อารมณ์เป็นผลร่วมจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์กับสิ่งแวดล้อม สามารถพัฒนาได้ตลอดชีวิตจากการขัดเกลาภายใต้สภาพแวดล้อมและวัฒนธรรม ส่งผลให้การรับรู้การสนับสนุนขององค์กรซึ่งเป็นปัจจัยสภาพแวดล้อมมีอิทธิพลต่อปัญญาด้านการเข้าใจตนเอง ซึ่งเป็นเขาว์อารมณ์ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับแบบจำลองความต้องการของงานและปัจจัยเอื้อต่อการทำงานที่อธิบายว่าทรัพยากรส่วนบุคคลซึ่งเป็นคุณสมบัติเชิงบวกของแต่ละบุคคลที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจและความสามารถในการเผชิญปัญหา จะส่งผลให้พนักงานเกิดความเคารพตนเองเชิงบวกเกิดแรงจูงใจในการบรรลุเป้าหมายส่งผลให้เกิดความพึงพอใจและการปฏิบัติงานที่ดีจนก่อให้เกิดความยึดมั่นผูกพันในงาน ทำให้ปัญญาด้านการเข้าใจตนเองที่มีคุณลักษณะสอดคล้องกับทรัพยากรส่วนบุคคลตามแบบจำลองความต้องการของงานและปัจจัยเอื้อต่อการทำงานมีอิทธิพลต่อความยึดมั่นผูกพันในงาน ในขณะที่ Hsiao-Ping (2011) ศึกษาอิทธิพลของความเครียดในงาน ต่อความยึดมั่นผูกพันในงาน โดยมีเขาว์อารมณ์เป็นตัวแปรส่งผ่าน ผลการวิจัยพบว่าเขาว์อารมณ์มีความสัมพันธ์ต่อความยึดมั่นผูกพันในงานอย่างมีนัยสำคัญ และเขาว์อารมณ์สามารถถ่ายทอดอิทธิพลของความเครียดในงานไปสู่ความยึดมั่นผูกพันในงานได้บางส่วน จากข้อมูลดังกล่าวสนับสนุนผลการตรวจสอบสมมติฐานที่ว่า การรับรู้การสนับสนุนขององค์กรมีอิทธิพลทางอ้อมในทิศทางบวกต่อความยึดมั่นผูกพันในงาน โดยมีปัญญาด้านการเข้าใจตนเองเป็นตัวแปรส่งผ่าน

ข้อเสนอในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. องค์กรควรให้ความสำคัญในการพัฒนาการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรของพนักงาน เนื่องจากการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรส่งผลต่อความยึดมั่นผูกพันในงานของพนักงานทั้งทางตรงและทางอ้อม นอกจากนี้องค์กรควรส่งเสริมปัญญาด้านการเข้าใจตนเองของพนักงาน เนื่องจากเมื่อพนักงานเกิดการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรแล้วการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรจะส่งผลทำให้พนักงานเกิดความยึดมั่นผูกพันในงาน เมื่อพนักงานมีปัญญาด้านการเข้าใจตนเอง

2. ฝ่ายทรัพยากรบุคคลควรสรรหาคัดเลือกพนักงานที่มีปัญญาด้านการเข้าใจตนเอง เนื่องจากเป็นตัวแปรสำคัญที่เชื่อมโยงอิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรที่มีต่อความยึดมั่นผูกพันในงาน นอกจากนี้พนักงานที่มีปัญญาด้านการเข้าใจตนเองมีคุณลักษณะที่สอดคล้องกับคุณลักษณะพนักงานที่องค์กรต้องการ กล่าวคือเป็นผู้ที่เข้าใจอารมณ์ความรู้สึกของตนเอง พัฒนาตนเองได้อย่างเหมาะสม สามารถทำงานได้ด้วยตนเอง มีคุณธรรมจริยธรรม ควบคุมบุคลิกได้ดี มีเป้าหมายในชีวิต

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ผลการวิจัยพบว่าปัญญาด้านการเข้าใจตนเองเป็นตัวแปรส่งผ่านที่สำคัญในการอธิบายกระบวนการที่การรับรู้การสนับสนุนขององค์กรส่งผลต่อความยึดมั่นผูกพันในงาน องค์กรจึงควรพัฒนาปัญญาด้านการเข้าใจตนเองให้กับพนักงาน การวิจัยครั้งต่อไปจึงควรมุ่งเน้นการวิจัยเชิงคุณภาพเกี่ยวกับการพัฒนาหรือเสริมสร้างปัญญาด้านการเข้าใจตนเองให้กับพนักงานเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการพัฒนาองค์กรต่อไป

บรรณานุกรม

- จากรุวรรณ ยอดระฆัง. (2554). การทดสอบแบบจำลองปัจจัยเอื้อต่อการทำงานและทรัพยากรส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการริเริ่มด้วยตนเองภายใต้บทบาทสื่อของความผูกพันในงาน. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ). กรุงเทพฯ: คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เพชรรัตน์ แสงงาม. (2547). การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพหุปัญญากับความสนใจในอาชีพของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต (การวัดผลการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- เอกพงศ์ จิตชาภูวิชชัย. (2557). ความผูกพันในงาน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและความตั้งใจคงอยู่ในงานของพนักงานประจำ สายงานสินเชื่อเพื่อผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร: กรณีศึกษา บริษัทผู้ให้บริการสินเชื่อส่วนบุคคล. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ). กรุงเทพฯ: คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- Davis, K., Christodoulou, J., Seider, S., & Gardner, H. (2011). **The theory of multiple intelligences**. The Cambridge handbook of intelligence.
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchinson, S., & Sowa, D. (1986). Perceived organizational support. **Journal of Applied Psychology**, 71, 500-507.
- Fong, T.C. & Ng, S. (2011). Measuring Engagement at Work: Validation of the Chinese Version of the Utrecht Work Engagement Scale. **Int.J. Behav Med**, 19, 391–397.
- Hayes, A. F. (2013). **Introduction to mediation, moderation, and conditional process analysis: A Regression-based approach**: Guilford Press.
- Hsiao-Ping, L. (2011). **The Study on Relationship between Job Stress and Work Engagement of Elementary School Teachers - Using Emotional Intelligence as Mediated Variables**. Taiwan: Southern Taiwan University Institutional Repository
- Rhoades, L., & Eisenberger, R. (2002). Perceived organizational support: a review of the literature. **Journal of applied psychology**, 87(4), 698-714.
- Schaufeli, W., & Bakker, A. (2003). **UWES—Utrecht Work Engagement Scale. Preliminary Manual**. Occupational Health Psychology Unit. *Utrecht University*.
- Schaufeli, W. B., & Taris, T. W. (2014). A critical review of the Job Demands-Resources Model: Implications for improving work and health. **Bridging occupational, organizational and public health**, 43-68.
- Simbula, S. & Guglielmi, D. (2013). I am engaged, I feel good, and I go the extra-mile: Reciprocal relationships between work engagement and consequences, **Journal of Work and Organizational Psychology**, 29, 117-125.
- Zeidner, M., Matthews, G., & Roberts, R. D. (2012). **What we know about emotional intelligence: How it affects learning, work, relationships, and our mental health**. MIT press.