



รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลต่อใจผูกพันกับงาน
และความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานของธุรกิจซอฟต์แวร์ในประเทศไทย
A Causal Relationship Model of Factors Affecting Employees' Work
Engagement and Organizational Commitment in Software Business in Thailand

ปาณิสรา จรัสวิญญู¹, สุจินดา เจียมศรีพงษ์², วสิน เหลี่ยมปรีชา³ และ เกริกเกียรติ ศรีเสริมโภค⁴

^{1, 2, 3} คณะบริหารธุรกิจ เศรษฐศาสตร์และการสื่อสาร มหาวิทยาลัยนเรศวร

Panissra Charutwinyo¹, Sujinda Chemsripong², Wasin Liampreecha³ and Kriktiat Srisempoke⁴

^{1, 2, 3} Faculty of Business, Economics and Communications, Naresuan University

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อใจผูกพันกับงานและความผูกพันต่อองค์กร และรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลต่อใจผูกพันกับงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานของธุรกิจซอฟต์แวร์ในประเทศไทย โดยกลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานที่ปฏิบัติงานในสายงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบริษัทผู้ผลิตซอฟต์แวร์ในประเทศไทยที่เป็นสมาชิกของสมาคมอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์ไทย จำนวน 324 คน เครื่องมือที่ใช้คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ด้วยแบบสมการเชิงโครงสร้างด้วยเทคนิควิธี Partial Least Square (PLS) ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อใจผูกพันกับงานและความผูกพันต่อองค์กรมากที่สุดคือ การรับรู้ในการสนับสนุนขององค์กร โดยการรับรู้ในการสนับสนุนขององค์กรมีอิทธิพลทางตรงต่อความผูกพันต่อองค์กร และมีอิทธิพลทางอ้อมต่อความผูกพันต่อองค์กรโดยส่งผ่านใจผูกพันกับงาน ในขณะที่การรับรู้ในการสนับสนุนขององค์กร การรับรู้ความสามารถของตนเอง และความภาคภูมิใจในตนเองมีอิทธิพลทางตรงต่อใจผูกพันกับงาน และยังพบว่า ความมีอิสระในงานและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ไม่มีอิทธิพลทางตรงต่อใจผูกพันกับงาน และการรับรู้ในการสนับสนุนของหัวหน้างานไม่มีอิทธิพลทางตรงต่อใจผูกพันกับงานและความผูกพันต่อองค์กร

คำสำคัญ: 1) ใจผูกพันกับงาน 2) ความผูกพันต่อองค์กร 3) ธุรกิจซอฟต์แวร์ 4) ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ

Abstract

This research aims to study the factors that influence employees' work engagement and organizational commitment and a causal model in the software business in Thailand. The samples are 324 staff working in the information technology field in software companies which are members in Software Association of Thailand. In the process of data analysis, Partial Least Square (PLS) technique was used to investigate the structural equation modeling. The results revealed that the most influential factor affecting employees' work engagement and organizational commitment is perceived organizational support which directly influenced organizational commitment and indirectly influenced work engagement. While the perceived organizational support, self-efficacy, and self-esteem directly affected the work engagement, job autonomy and human resources management did not directly affect the work engagement. Finally, perceived supervisor support did not directly influence work engagement and organizational commitment.

Keywords: 1) Work Engagement 2) Organizational Commitment 3) Software Business 4) A Causal Relationship

¹ นิสิตปริญญาเอก หลักสูตรบริหารธุรกิจดุษฎีบัณฑิต (Ph.D Student, Doctor of Business Administration (Business Administration))

² รองศาสตราจารย์ ประจำภาควิชาเศรษฐศาสตร์ (Associate professor, Department of Economic)

³ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ (Assistant professor, Department of Business)

⁴ กรรมการผู้จัดการ บริษัท โกลบอล คอนเซิร์น จำกัด (Managing Director of Global Concerns Co., Ltd)



บทนำ (Introduction)

อุตสาหกรรมซอฟต์แวร์เป็นอุตสาหกรรมที่ส่งผลต่อความมั่นคงของประเทศ และเป็นหนึ่งในอุตสาหกรรมยุทธศาสตร์ของประเทศ เนื่องจากความต้องการซอฟต์แวร์มีแนวโน้มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง ดังจะเห็นได้จากตลาดซอฟต์แวร์และบริการซอฟต์แวร์ประจำปี 2555/2556 มีมูลค่าถึง 39,096 ล้านบาท หรือคิดเป็นอัตราการเติบโตร้อยละ 22.2 และมีแนวโน้มสูงถึง 44,026 ล้านบาทในปี พ.ศ.2557 (Thailand Development Research Institute, 2013, p. 17) และยังเป็นอุตสาหกรรมที่พัฒนาบนฐานของความรู้ จึงส่งผลให้อุตสาหกรรมซอฟต์แวร์มีความสำคัญมากขึ้น โดยเป็นตัวขับเคลื่อนสำคัญในการสร้างความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจและเสริมสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ นอกจากนี้ ยังเป็นอุตสาหกรรมที่ต้องอาศัยบุคลากรที่มีทักษะขั้นสูงเป็นหลัก เนื่องจากการสร้างหรือพัฒนาซอฟต์แวร์จะต้องอาศัยทั้งความรู้ความสามารถและความเชี่ยวชาญของบุคลากร ดังนั้น บุคลากรจึงถือเป็นหนึ่งในทรัพยากรสำคัญอย่างยิ่งของการผลิตงานทางด้านซอฟต์แวร์และการให้บริการซอฟต์แวร์ ในขณะที่ปัจจุบันอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์ไทยกำลังประสบปัญหาการขาดแคลนบุคลากร เนื่องจากพนักงานรุ่นใหม่มีน้อยลง ทำให้ขาดความต่อเนื่องในการสะสมความรู้และประสบการณ์ องค์กรจึงจำเป็นต้องฝึกพนักงานใหม่เพื่อทดแทนอยู่เสมอ (Thailand Development Research Institute, 2013, p. 1) สอดคล้องกับผลการสำรวจของสำนักงานส่งเสริมอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์แห่งชาติ (Software Industry Promotion Agency (Public Organization) 2010, pp. 35-36) ซึ่งพบว่า ปัญหาและอุปสรรคด้านบุคลากรที่ผู้ประกอบการด้านซอฟต์แวร์ในประเทศไทยประสบคือ การขาดแคลนบุคลากรทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ โดยเฉพาะบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน มีการแย่งตัวบุคลากรในระหว่างบริษัทสูงมาก จำนวนบุคลากรไม่เพียงพอกับความต้องการ และบุคลากรมีแนวโน้มการเปลี่ยนงานที่ค่อนข้างสูง ทำให้ธุรกิจไม่สามารถลงทุนพัฒนาบุคลากรได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ อันจะส่งผลกระทบต่ออุตสาหกรรมซอฟต์แวร์ไทยในระยะยาว (Kowitkanit, 2014, pp. 42-57) ในขณะที่องค์กร

ที่สามารถจูงใจและรักษาบุคลากรให้สามารถปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรเป็นเวลานานและต่อเนื่อง จะส่งผลดีต่อการผลิตและพัฒนาซอฟต์แวร์ใหม่ๆ เนื่องจากพนักงานที่มีใจผูกพันกับงานและความผูกพันต่อองค์กร จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น รวมทั้งมีความมุ่งมั่นและจงรักภักดีต่อองค์กร (Sharma and Raina, 2013, p. 1) อันจะนำมาซึ่งผลการดำเนินงานและผลกำไรที่ดีขึ้นขององค์กร อันเนื่องมาจากความพึงพอใจของลูกค้าและความยั่งยืนในระยะยาว (Sharma and Kaur, 2014, p. 38) นอกจากนี้ ใจผูกพันกับงานยังเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ก่อให้เกิดความสำเร็จของธุรกิจ ซึ่งช่วยยกระดับประสิทธิภาพและนวัตกรรมขององค์กร รวมทั้งสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันขององค์กร (Bedarkar and Pandita, 2014, p. 107) ดังนั้น การศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลต่อใจผูกพันกับงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานของธุรกิจซอฟต์แวร์ในประเทศไทย จึงมีความสำคัญอันจะเป็นประโยชน์ต่อองค์กรและธุรกิจที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างความผูกพันให้กับพนักงาน ซึ่งจะส่งผลต่อความได้เปรียบในการแข่งขันและความยั่งยืนขององค์กรในระยะยาว

วัตถุประสงค์ของการวิจัย (Objectives)

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อใจผูกพันกับงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานของธุรกิจซอฟต์แวร์ในประเทศไทย
2. เพื่อศึกษารูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลต่อใจผูกพันกับงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานของธุรกิจซอฟต์แวร์ในประเทศไทย

ขอบเขตของการวิจัย (Scope of study)

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อใจผูกพันกับงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานของธุรกิจซอฟต์แวร์ในประเทศไทย ซึ่งตัวแปรที่จะศึกษาประกอบด้วย การรับรู้ในการสนับสนุนขององค์กร (Perceived Organizational Support) การรับรู้ในการสนับสนุนของหัวหน้างาน



(Perceived Supervisor Support) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Development) ความมีอิสระในงาน (Job Autonomy) การรับรู้ความสามารถของตนเอง (Self-efficacy) และความภาคภูมิใจในตนเอง (Self-esteem)

ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือ พนักงานที่ปฏิบัติงานในสายงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบริษัทผู้ผลิตซอฟต์แวร์ในประเทศไทยที่เป็นสมาชิกของสมาคมอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์ไทย จำนวนทั้งสิ้น 129 บริษัท โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยมีจำนวน 324 คน ซึ่งเพียงพอสำหรับการวิเคราะห์ PLS-SEM ที่ Statistical Power 80% ซึ่งมีจำนวนลูกศรชี้เข้าตัวแปรแฝงสูงสุดในสมการเชิงโครงสร้าง 6 เส้น ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และค่า R² ต่ำที่สุด 0.10 ซึ่งต้องการจำนวนตัวอย่างขั้นต่ำ 217 ตัวอย่าง (Hair, et al., 2013, p. 21) ดังนั้นจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ จึงเพียงพอสำหรับการวิเคราะห์สมการเชิงโครงสร้างเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย

ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน 2558 - กุมภาพันธ์ 2559

การทบทวนวรรณกรรม

จากการทบทวนวรรณกรรมวิจัยที่ส่งผลต่อใจผูกพันกับงานและความผูกพันต่อองค์กร สามารถอธิบายรายละเอียดของแต่ละปัจจัย ได้ดังนี้

การรับรู้ในการสนับสนุนขององค์กร เป็นการสะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพของความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานและองค์กร เมื่อพนักงานเชื่อว่าองค์กรให้ความสำคัญและเห็นคุณค่า และดูแลเอาใจใส่ความเป็นอยู่ของพนักงาน ก็จะตอบสนองโดยพยายามที่จะเพิ่มความผูกพันมากยิ่งขึ้น (Rhoades and Eisenberger, 2002, p. 699) ในขณะที่พนักงานที่ได้รับเกียรติ เป็นที่เคารพนับถือด้วยการสนับสนุนขององค์กรจะมีความเต็มใจที่จะช่วยเหลือองค์กรมากยิ่งขึ้น เกิดความรู้สึกในเชิงบวกต่อการทำงาน มีใจรักในงาน และมีพฤติกรรมในการทำงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (Lam and Lau, 2012, p. 4266; Miao, 2011, pp. 108-109) การรับรู้ในการสนับสนุนขององค์กรยังเป็นหนึ่งในปัจจัยที่สำคัญ

ในการสร้างความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อพนักงานรู้สึกว่าได้รับการสนับสนุนและมีความสำคัญต่อองค์กร (Nayir, 2012, p. 111; Saks, 2006, p. 600; Biswas and Bhatnagar, 2013, p. 27) และยังมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับใจผูกพันกับงานด้วยเช่นกัน (Pati and Kumar, 2010, p. 132; Rasheed, Khan and Ramzan, 2013, p. 194; Trincherro, Brunetto and Borgonovi, 2013, p. 812; Shacklock, et al., 2014, p. 811)

การรับรู้ในการสนับสนุนของหัวหน้างานเป็นการประเมินค่าที่ซึ่งผู้นำให้ความสำคัญในการสนับสนุนและดูแลเอาใจใส่เกี่ยวกับความเป็นอยู่รวมทั้งผลประโยชน์ของพนักงาน (Eisenberger, et al., 2002, p. 565) อันเป็นปัจจัยสำคัญในการส่งเสริมให้เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และแรงจูงใจในการทำงาน (Amabile, et al., 2006, p. 6) นอกจากนั้นหัวหน้างานยังเปรียบเสมือนเป็นตัวแทนขององค์กร ซึ่งมีบทบาทสำคัญที่แสดงถึงการตระหนักขององค์กรที่มีต่อพนักงาน การกำกับดูแลและประเมินผลการปฏิบัติงาน และการสนับสนุนเกี่ยวกับการทำงานและการดำเนินชีวิตของพนักงาน (Eisenberger, et al., 2002, p. 565) ดังนั้น การดูแลพนักงานจึงเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งที่ก่อให้เกิดความผูกพันของพนักงานในระดับสูง และช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน อีกทั้งการรับรู้ในการสนับสนุนของหัวหน้างานยังมีความสัมพันธ์เชิงบวกทั้งกับใจผูกพันกับงานและความผูกพันต่อองค์กร (Karatepe, 2012, p. 1136; Othman and Nasurdin, 2013, p. 1083; Casper, et al., 2011, p. 640; Rasheed, Khan and Ramza, 2013, p. 194; Yasar, Emhan and Ebere, 2014, p. 43)

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เป็นปัจจัยสำคัญเพื่อความสำเร็จของทุกๆ องค์กร เพื่อให้ได้มาซึ่งความได้เปรียบในการแข่งขันอย่างยั่งยืน (Chaudhary, Rangnekar and Barua, 2011, p. 17) โดยการพัฒนาศักยภาพมนุษย์ส่วนใหญ่ มักจะมุ่งเน้นการพัฒนาพนักงานผ่านการฝึกอบรม (Swanson, 1995, p. 208) เพื่อให้พนักงานมีความสามารถในวิชาชีพและพัฒนาความก้าวหน้าภายในองค์กรอย่างยั่งยืน (Popescu and Popescu, 2012, p. 42) หากองค์กรมีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในระดับที่เหมาะสม



ก็จะช่วยส่งเสริมสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ช่วยเพิ่มความผูกพันของพนักงาน การมีส่วนร่วม และความพึงพอใจในงาน (Srimannarayan, 2009, p. 249) และยังพบว่าการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ส่งผลต่อใจผูกพันกับงาน (Muthuveloo, et al., 2013, p. 1551; Trincherro, Brunetto and Borghonovi, 2013, p. 812; Chaudhary, Rangnekar and Barua, 2011, p. 21; Chaudhary, Rangnekar and Barua, 2012a, p. 375)

ความมีอิสระในงาน เป็นความมีอิสระ ความมีเสรีภาพในการจัดระเบียบกิจกรรมของงาน การจัดลำดับความสำคัญ การเลือกวิธีการในการปฏิบัติงาน ความมีอิสระเกี่ยวกับเป้าหมายการทำงาน และการตัดสินใจกำหนดวิธีการทำงานให้สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมาย ซึ่งการมีอิสระในการตัดสินใจดังกล่าวมีความสำคัญต่อการทำงานของพนักงาน (Hackman and Oldham, 1975, p. 162; Runhaar, Konermann and Sanders, 2013, p. 100; Sisodia and Das, 2013, pp. 242-243) อีกทั้งการให้อิสระในงานกับพนักงานยังเป็นกุญแจสำคัญเพื่อความสำเร็จขององค์กร เนื่องจากพนักงานมีอิสระในการเลือกวิธีการทำงาน ซึ่งจะทำให้งานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น รวมทั้งยังมีบทบาทสำคัญในการเพิ่มแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน การทุ่มเทความพยายามในการทำงานมากขึ้น การแสดงพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ใจผูกพันกับงานและความพึงพอใจในงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและสร้างความสำเร็จขององค์กร (Xanthopoulou, et al., 2009b, p. 240; Quiñones, Van den Broeck and De Witte, 2013, p. 131; Taştan, 2014, p. 149)

การรับรู้ความสามารถของตนเอง เป็นความเชื่อในศักยภาพของตนเองในการจัดระเบียบและดำเนินการทางความคิดเพื่อจัดการกับสถานการณ์ที่คาดหวังไว้ อันจะนำไปสู่การสร้างแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อความท้าทายในการปฏิบัติงาน ความพยายามในการทุ่มเท และความมุ่งมั่นในการเผชิญหน้ากับปัญหาอุปสรรค และยังสะท้อนให้เห็นถึงความเชื่อมั่นของบุคคลในการที่จะสามารถดำเนินการและแสดงพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับงานของตนเอง (Wood and Bandura, 1989, p. 364) โดยแหล่งที่มาสำคัญของความเชื่อในศักยภาพจะมาจากประสบการณ์การเรียนรู้ รวมทั้งความสำเร็จในงานที่ผ่านมา ซึ่งพนักงานที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเอง

ในระดับสูง มักจะมีลักษณะเด่นที่แสดงถึงความพยายามและความมุ่งมั่น และมีแรงผลักดันอันเกิดจากความเชื่อในความสำเร็จในอนาคต (Breso, Schaufeli and Salanova, 2011, p. 340) รวมทั้งการรับรู้ความสามารถของตนเองยังมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับใจผูกพันกับงาน (Karatepe and Oluğbade, 2009, p. 511; Xanthopoulou, et al., 2009b, p. 240; Pati and Kumar, 2010, p. 132; Chaudhary, Rangnekar and Barua, 2012a, p. 375)

ความภาคภูมิใจในตนเอง เป็นการสร้างและรักษาความเคารพนับถือให้กับตัวเอง ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงระดับที่บุคคลมองว่าตัวเองมีความสามารถ มีความสำคัญ มีคุณค่า ซึ่งบุคคลที่มีความภาคภูมิใจในตนเองสูง มีแนวโน้มที่จะรับรู้ถึงความสามารถของตนเองอย่างชัดเจน และคาดหวังว่าจะสามารถทำงานได้บรรลุผลสำเร็จ (Pierce, et al., 1989, p. 625) นอกจากนี้ ความภาคภูมิใจในตนเองยังเกิดขึ้นจากประสบการณ์ในการทำงานและในองค์กร และยังมีอิทธิพลต่อแรงจูงใจ ทศนคติ และพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับงาน รวมทั้งมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับใจผูกพันกับงาน (Mauno, Kinnunen and Ruokolainen, 2007, p. 166; Xanthopoulou, et al., 2009b, p. 240)

ใจผูกพันกับงาน เป็นความเชื่อมโยงและการควบคุมตัวตนของสมาชิกในองค์กรเข้ากับบทบาทหน้าที่การทำงานที่รับผิดชอบ โดยบุคคลที่มีใจผูกพันจะปฏิบัติงานและแสดงออกทางกายภาพ (Physically) ทางความคิด (Cognitively) และอารมณ์ (Emotionally) ในฐานะที่เป็นสมาชิกขององค์กร (Kahn, 1990, p. 694) ต่อมา Rothbard (2001, p. 657) ได้กล่าวว่า ใจผูกพันเป็นแนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจในสองมิติ คือ ความใส่ใจในงาน (Attention) และการจดจ่อในงาน (Absorption) ส่วน Schaufeli และคณะ (2002, p. 74) มองว่าใจผูกพันกับงานเป็นลักษณะของสภาวะทางจิตเชิงบวกซึ่งเกี่ยวข้องกับการทำงานโดยการแสดงพลังและความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน (Vigor) การทุ่มเทและอุทิศตนให้กับงาน (Dedication) และการจดจ่อในงาน (Absorption) และหากพิจารณาถึงพฤติกรรมที่แสดงออกจะเห็นได้ว่า การแสดงออกทางกายภาพ (Physically) เป็นการแสดงพลังและความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน (Vigor) ส่วนการแสดงออกทางอารมณ์ (Emotionally) เป็นการทุ่มเท

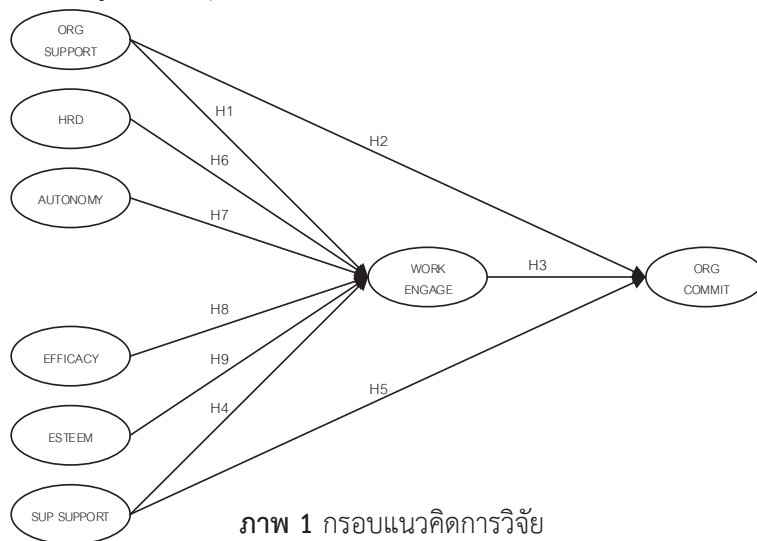


และอุทิศตนให้กับงาน (Dedication) และการแสดงออกทางความคิด (Cognitively) เป็นการจดจ่ออยู่ในงานมากกว่าสิ่งอื่นใด (Absorption) (Schaufeli and Bakker, 2004, p. 295) ซึ่งใจผูกพันกับงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร (Hakanen, Schaufeli and Ahola, 2008, p. 232; Field and Buitendach, 2011, p. 74; Lee, 2012, p. 155; Agyemang and Ofei, 2013, p. 20)

ความผูกพันต่อองค์กร เป็นความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายาม และความปรารถนาที่จะอยู่เป็นสมาชิกขององค์กร เพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย (Mowday, Steers and Porter, 1979, p. 226) โดยพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูง มีแนวโน้มที่จะมีความกระตือรือร้นในการทำงาน มีผลการดำเนินงานของบุคคลและประสิทธิผลขององค์กรสูงขึ้น อันจะนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายและ

ภารกิจขององค์กร นอกจากนี้ Meyer และ Allen (1991, p. 61) ยังได้แบ่งองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กรเป็น 3 องค์ประกอบ ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึก (Affective Commitment) ความผูกพันต่อองค์กรด้านความต่อเนื่อง (Continuance Commitment) และความผูกพันต่อองค์กรด้านกฎเกณฑ์ (Normative Commitment) จากแนวคิดที่มุ่งเน้นความผูกพันที่มีต่อเป้าหมายขององค์กร และแนวคิดที่ให้ความสำคัญกับประเภทของความผูกพันต่อองค์กร จะเห็นได้ว่าพื้นฐานของแนวคิดดังกล่าว มีความสัมพันธ์และมีความหมายคล้ายคลึงกัน โดยเป็นความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรเพื่อให้บรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กร

จากการทบทวนวรรณกรรมดังกล่าว สามารถสรุปกรอบแนวคิดการวิจัยดังภาพ 1 และสมมติฐานการวิจัยดังนี้



ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย (Research hypothesis)

- H1: การรับรู้ในการสนับสนุนขององค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกทางตรงกับใจผูกพันกับงาน
- H2: การรับรู้ในการสนับสนุนขององค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกทางตรงกับใจผูกพันต่อองค์กร
- H3: ใจผูกพันกับงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกทางตรงกับใจผูกพันต่อองค์กร
- H4: การรับรู้ในการสนับสนุนของหัวหน้างานมีความสัมพันธ์เชิงบวกทางตรงกับใจผูกพันกับงาน

- H5: การรับรู้ในการสนับสนุนของหัวหน้างานมีความสัมพันธ์เชิงบวกทางตรงกับใจผูกพันต่อองค์กร
- H6: การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มีความสัมพันธ์เชิงบวกทางตรงกับใจผูกพันกับงาน
- H7: ความมีอิสระในงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกทางตรงกับใจผูกพันกับงาน
- H8: การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์เชิงบวกทางตรงกับใจผูกพันกับงาน
- H9: ความภาคภูมิใจในตนเองมีความสัมพันธ์เชิงบวกทางตรงกับใจผูกพันกับงาน



วิธีดำเนินการ (Methods)

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งภายหลังจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง จึงนำมาสร้างเป็นกรอบแนวคิดการวิจัย และได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างโดยใช้แบบสอบถาม หลังจากนั้นจึงนำไปวิเคราะห์ทางสถิติเพื่อวิเคราะห์สมการเชิงโครงสร้างและทดสอบสมมติฐานการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ โดยแบ่งออกเป็น 4 ตอน คือ 1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 2) ปัจจัยที่ส่งผลต่อใจผูกพันกับงานและความผูกพันต่อองค์กร 3) ใจผูกพันกับงาน และ 4) ความผูกพันต่อองค์กร โดยลักษณะของคำถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับตามลิเคิร์ตสเกล (Likert Scale)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการจัดเก็บข้อมูล โดยจัดส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ไปยังบริษัทผู้ผลิตซอฟต์แวร์ในประเทศไทยที่เป็นสมาชิกของสมาคมอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์ไทย จำนวน 129 บริษัท โดยจัดส่งแบบสอบถามไปบริษัทละ 4 ฉบับ รวมทั้งสิ้น 516 ฉบับ และได้รับแบบสอบถามกลับคืนเพียง 159 ฉบับ ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้จัดส่งแบบสอบถามรอบที่ 2 ไปยังบริษัทที่ยังไม่ได้ส่งแบบสอบถามกลับในรอบแรก โดยจัดส่งรอบที่สองจำนวน 89 บริษัท บริษัทละ 5 ฉบับ รวมทั้งสิ้น 445 ฉบับ และได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาจำนวน 178 ฉบับ เมื่อผู้วิจัยทำการตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนสมบูรณ์ของแบบสอบถาม พบว่าแบบสอบถามที่ตอบกลับมาทั้งหมดมีเพียง 324 ฉบับ เท่านั้น ที่สามารถนำมาใช้วิเคราะห์ผลในการวิจัยต่อไปได้

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนการวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุด้วยตัวแบบสมการเชิงโครงสร้าง จะใช้เทคนิค Partial Least Square (PLS)

ผลการศึกษา (Results)

ผู้วิจัยขอเสนอผลการวิจัยเป็น 2 ส่วน ส่วนแรกเป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 เป็นผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุด้วยตัวแบบสมการเชิงโครงสร้าง โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุเฉลี่ย 29.94 ปี สถานภาพโสดมากที่สุด จบการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี/ปริญญาตรีหรือเทียบเท่ามากที่สุด สายงานหลักด้านเทคโนโลยีที่ปฏิบัติงานมากที่สุดคือ Software Development มีรายได้เฉลี่ย 26,296.60 บาทต่อเดือน ระยะเวลาการปฏิบัติงานในสายงานด้านเทคโนโลยีเฉลี่ย 5.56 ปี และระยะเวลาการปฏิบัติงานในองค์กรปัจจุบันเฉลี่ย 3.81 ปี

2. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุด้วยตัวแบบสมการเชิงโครงสร้าง

2.1 Assessment of measurement model
จากการวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของความสอดคล้องภายใน (Internal Consistency Reliability) พบว่า ตัวแปรแฝงทุกตัวมีค่า Composite Reliability มากกว่า 0.70 และมีค่า Cronbach's Alpha มากกว่า 0.70 จึงสรุปได้ว่า การวัดตัวแปรแฝงทั้งหมดในตัวแบบมีความน่าเชื่อถือ (Hair, et al., 2013, p. 102) การวิเคราะห์ความตรงเชิงสอดคล้อง (Convergent Validity) พบว่า ตัวแปรแฝงทุกตัวมีค่า AVE มากกว่า 0.50 จึงสรุปได้ว่า มีความตรงเชิงสอดคล้องระหว่างตัวแปรสังเกตที่สังกัดตัวแปรแฝงเดียวกัน ในทุกตัวแปรแฝงของตัวแบบ (Hair, et al., 2013, p. 103) ส่วนการวิเคราะห์ความน่าเชื่อถือของตัวแปรสังเกต (Indicator Reliability) พบว่า ตัวแปรสังเกตส่วนใหญ่มีค่า Outer Loading มากกว่า 0.70 และถึงแม้ว่าตัวแปรสังเกตบางส่วนจะมีค่าอยู่ระหว่าง 0.40 - 0.70 แต่ค่า Composite Reliability ของตัวแปรแฝงที่วัดยังคงมีค่ามากกว่า 0.70 และค่า AVE ยังคงมีค่ามากกว่า 0.50 ทั้งนี้เมื่อลบตัวแปรสังเกตดังกล่าวออกจากการวัด ได้ส่งผลให้ค่า Composite Reliability และ AVE เพิ่มขึ้นเพียงเล็กน้อย แต่ยังคงมากกว่า 0.70 และ 0.50 ตามลำดับ จึงสรุปได้ว่า ตัวแปรสังเกตทั้งหมดในตัวแบบมีความน่าเชื่อถือ (Hair, et al., 2013, p. 103) ดังแสดงในตาราง 1



ตาราง 1 แสดงค่า Cronbach's Alpha, Composite Reliability และค่า AVE ของตัวแปรแฝง

Latent Variable	Indicators	Outer loading	t-stat	AVE	CR	Cronbach's alpha
AUTONOMY	JA1	0.77**	23.60	0.53	0.87	0.82
	JA2	0.87**	43.95			
	JA3	0.85**	35.32			
	JA4	0.66**	10.62			
	JA5	0.64**	11.88			
	JA6	0.49**	6.55			
EFFICACY	SE1	0.80**	30.10	0.61	0.89	0.84
	SE2	0.83**	31.72			
	SE3	0.85**	43.89			
	SE4	0.71**	19.34			
	SE5	0.71**	18.16			
ESTEEM	ST1	0.71**	19.28	0.52	0.84	0.77
	ST2	0.79**	24.11			
	ST3	0.73**	16.13			
	ST4	0.74**	18.11			
	ST5	0.62**	12.73			
HRD	HRD1	0.86**	36.03	0.78	0.95	0.93
	HRD2	0.91**	63.71			
	HRD3	0.86**	43.40			
	HRD4	0.88**	53.52			
	HRD5	0.89**	60.15			
SUP SUPPORT	SS1	0.82**	38.59	0.69	0.93	0.91
	SS2	0.83**	37.49			
	SS3	0.88**	53.55			
	SS4	0.81**	32.91			
	SS5	0.87**	56.54			
	SS6	0.76**	19.27			
ORG COMMIT	OC1	0.67**	16.00	0.59	0.93	0.91
	OC2	0.79**	30.21			
	OC3	0.75**	25.43			
	OC4	0.59**	13.48			
	OC5	0.83**	39.52			
	OC6	0.83**	43.90			
	OC7	0.84**	49.99			
	OC8	0.83**	35.65			
	OC9	0.76**	25.23			
ORG SUPPORT	OS1	0.68**	18.83	0.62	0.92	0.90
	OC2	0.79**	25.03			
	OC3	0.84**	48.62			



Latent Variable	Indicators	Outer loading	t-stat	AVE	CR	Cronbach's alpha
	OC4	0.76**	24.74			
	OC5	0.82**	37.98			
	OC6	0.78**	30.77			
	OC7	0.81**	38.60			
WORK ENGAGE	WE1	0.84**	48.05	0.62	0.94	0.92
	WE2	0.83**	44.73			
	WE3	0.77**	23.93			
	WE4	0.80**	31.87			
	WE5	0.78**	25.15			
	WE6	0.79**	24.50			
	WE7	0.80**	29.38			
	WE8	0.71**	17.55			
	WE9	0.74**	24.35			

หมายเหตุ * t-value ≥ 1.96 (significance level=5%) ** t-value ≥ 2.58 (significance level=1%)

ตาราง 2 แสดงรากที่สองของค่า AVE ของตัวแปรแฝง และค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝง

Latent Variable	AU	EF	ET	HR	SS	OC	OS	WE
AU	0.72							
EF	0.45	0.78						
ET	0.40	0.61	0.72					
HR	0.42	0.23	0.24	0.88				
SS	0.52	0.31	0.26	0.56	0.83			
OC	0.49	0.36	0.39	0.53	0.44	0.77		
OS	0.63	0.31	0.28	0.61	0.59	0.68	0.78	
WE	0.47	0.48	0.50	0.32	0.35	0.72	0.54	0.79

หมายเหตุ รากที่สองของค่า AVE ของตัวแปรแฝงแต่ละตัว อยู่ในแนวทแยงมุม
AU หมายถึง AUTONOMY, EF หมายถึง EFFICACY, ET หมายถึง ESTEEM,
HR หมายถึง HRD, SS หมายถึง SUP SUPPORT, OC หมายถึง ORG COMMIT,
OS หมายถึง ORG SUPPORT, WE หมายถึง WORK ENGAGE

สำหรับการวิเคราะห์ความตรงเชิงจำแนก (Discriminant Validity) พบว่า รากที่ 2 ของค่า AVE ของตัวแปรแฝงแต่ละตัวมีค่ามากกว่าค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝงนั้นกับตัวแปรแฝงอื่นๆ ในตัวแบบ ประกอบกับค่า Cross Loading ของตัวแปรสังเกตแต่ละตัวกับตัวแปรแฝงที่สังกัดมีค่ามากที่สุด เมื่อเปรียบเทียบกับค่า Cross Loading ของตัวแปรสังเกตนั้นกับตัวแปรแฝงอื่นๆ ในตัวแบบ จึงสรุปได้ว่า ตัวแปรแฝงทั้งหมดของตัวแบบมีความตรงเชิงจำแนก

และถูกวัดด้วยตัวแปรสังเกตที่ถูกต้อง (Hair, et al., 2013, p. 105) ดังแสดงในตาราง 2

2.2 Assessment of structural model

จากการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝงภายในกลุ่ม (Collinearity) พบว่า ค่า VIF ของ PREDICTOR ทั้งหมดของกลุ่ม WORK ENGAGE และ ORG COMMIT มีค่ามากกว่า 0.20 จึงสรุปได้ว่า ไม่เกิดสภาพสหสัมพันธ์กันเองระหว่างตัวแปรแฝงภายในกลุ่มทั้งสองดังกล่าว (Hair, et al., 2013, p. 170) ดังแสดงในตาราง 3



ตาราง 3 แสดงค่า VIF ของ PREDICTOR

PREDICTOR	WORK ENGAGE	ORG COMMIT
AUTONOMY	2.00	
EFFICACY	1.77	
ESTEEM	1.67	
HRD	1.78	
SUP SUPPORT	1.80	1.52
ORG SUPPORT	2.30	1.86
WORK ENGAGE		1.40

ตาราง 4 แสดงค่า Path Coefficient และผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	Path Coefficient	t-stat	สรุปผล
ORG SUPPORT → WORK ENGAGE	0.41**	7.15	สนับสนุน H1
ORG SUPPORT → ORG COMMIT	0.40**	6.36	สนับสนุน H2
WORK ENGAGE → ORG COMMIT	0.49**	8.86	สนับสนุน H3
SUP SUPPORT → WORK ENGAGE	-0.01	0.23	ปฏิเสธ H4
SUP SUPPORT → ORG COMMIT	0.03	0.58	ปฏิเสธ H5
HRD → WORK ENGAGE	-0.05	0.89	ปฏิเสธ H6
AUTONOMY → WORK ENGAGE	0.05	0.78	ปฏิเสธ H7
EFFICACY → WORK ENGAGE	0.17**	2.61	สนับสนุน H8
ESTEEM → WORK ENGAGE	0.28**	4.70	สนับสนุน H9

หมายเหตุ: * t-value ≥ 1.96 (significance level=5%),
** t-value ≥ 2.58 (significance level=1%)

การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์เส้นทาง (Path Coefficient) พบว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวกทางตรงที่นัยสำคัญทางสถิติ 0.01 จำนวน 5 เส้นทาง ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐาน แสดงดังตาราง 4

ผลการวิเคราะห์สมการโครงสร้างและค่าอิทธิพลรวม พบว่า ORG SUPPORT มีอิทธิพลรวมต่อ ORG COMMIT มากที่สุด (อิทธิพลรวม 0.60) รองลงมาคือ WORK ENGAGE มีอิทธิพลรวมต่อ ORG COMMIT (อิทธิพลรวม 0.49) และ ORG SUPPORT มีอิทธิพลรวมต่อ WORK ENGAGE (อิทธิพลรวม 0.41) ตามลำดับ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ดังแสดงในตาราง 5 และภาพ 2

การวิเคราะห์ความแม่นยำในการพยากรณ์ (Coefficient of Determination (R^2)) พบว่า ตัวแบบมีความแม่นยำในการพยากรณ์ ORG COMMIT

($R^2=0.63$) ในระดับปานกลาง และมีความแม่นยำในการพยากรณ์ WORK ENGAGE ($R^2=0.44$) ในระดับต่ำ (Hair, et al., 2013, p. 175) ดังแสดงในตาราง 6

ส่วนการวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงการพยากรณ์ (Predictive Relevance (q^2)) พบว่า EFFICACY, ESTEEM และ ORG SUPPORT มีความสัมพันธ์เชิงการพยากรณ์กับ WORK ENGAGE ในระดับต่ำ ในขณะที่ WORK ENGAGE และ ORG SUPPORT มีความสัมพันธ์เชิงการพยากรณ์ กับ ORG COMMIT ในระดับปานกลางและระดับต่ำ ตามลำดับ (Hair, et al., 2013, p. 184) และการวิเคราะห์ผลกระทบต่อความแม่นยำในการพยากรณ์ (Effect Size (f^2)) พบว่า WORK ENGAGE มีผลกระทบต่อความแม่นยำในการพยากรณ์ของ ORG COMMIT ในระดับสูง



ในขณะที่ ORG SUPPORT มีผลกระทบต่อความ
แม่นยำในการพยากรณ์ของ ORG COMMIT และ
WORK ENGAGE ในระดับปานกลาง ส่วน AUTONOMY,
EFFICACY, ESTEEM, HRD และ SUP SUPPORT

มีผลกระทบต่อความแม่นยำในการพยากรณ์ของ
WORK ENGAGE ในระดับต่ำ (Hair, et al., 2013,
p. 178) ดังแสดงในตาราง 7

ตาราง 5 แสดงค่าอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวม

Dependent variable	Effect	Independent variable						
		OS	SS	HR	AU	EF	ET	WE
ORG COMMIT	DE	0.40	-	-	-	-	-	0.49
	IE	0.20	-	-	-	0.08	0.14	-
	TE	0.60	-	-	-	0.08	0.14	0.49
WORK ENGAGE	DE	0.41	-	-	-	0.17	0.28	N/A
	IE	-	-	-	-	-	-	N/A
	TE	0.41	-	-	-	0.17	0.28	N/A

หมายเหตุ: DE = Direct Effect, IE = Indirect Effect, TE= Total Effect, N/A = Not Applicable
AU หมายถึง AUTONOMY, EF หมายถึง EFFICACY, ET หมายถึง ESTEEM,
HR หมายถึง HRD, SS หมายถึง SUP SUPPORT, OC หมายถึง ORG COMMIT,
OS หมายถึง ORG SUPPORT, WE หมายถึง WORK ENGAGE

ตาราง 6 แสดงค่า Coefficient of Determination (R^2)

Latent Variable	Coefficient of Determination (R^2)	ระดับความแม่นยำในการพยากรณ์
ORG COMMIT	0.63	ปานกลาง
WORK ENGAGE	0.44	ต่ำ

หมายเหตุ: ค่า $R^2 \geq 0.25$ คือ ระดับต่ำ, ≥ 0.50 คือ ระดับปานกลาง, ≥ 0.75 คือ ระดับสูง

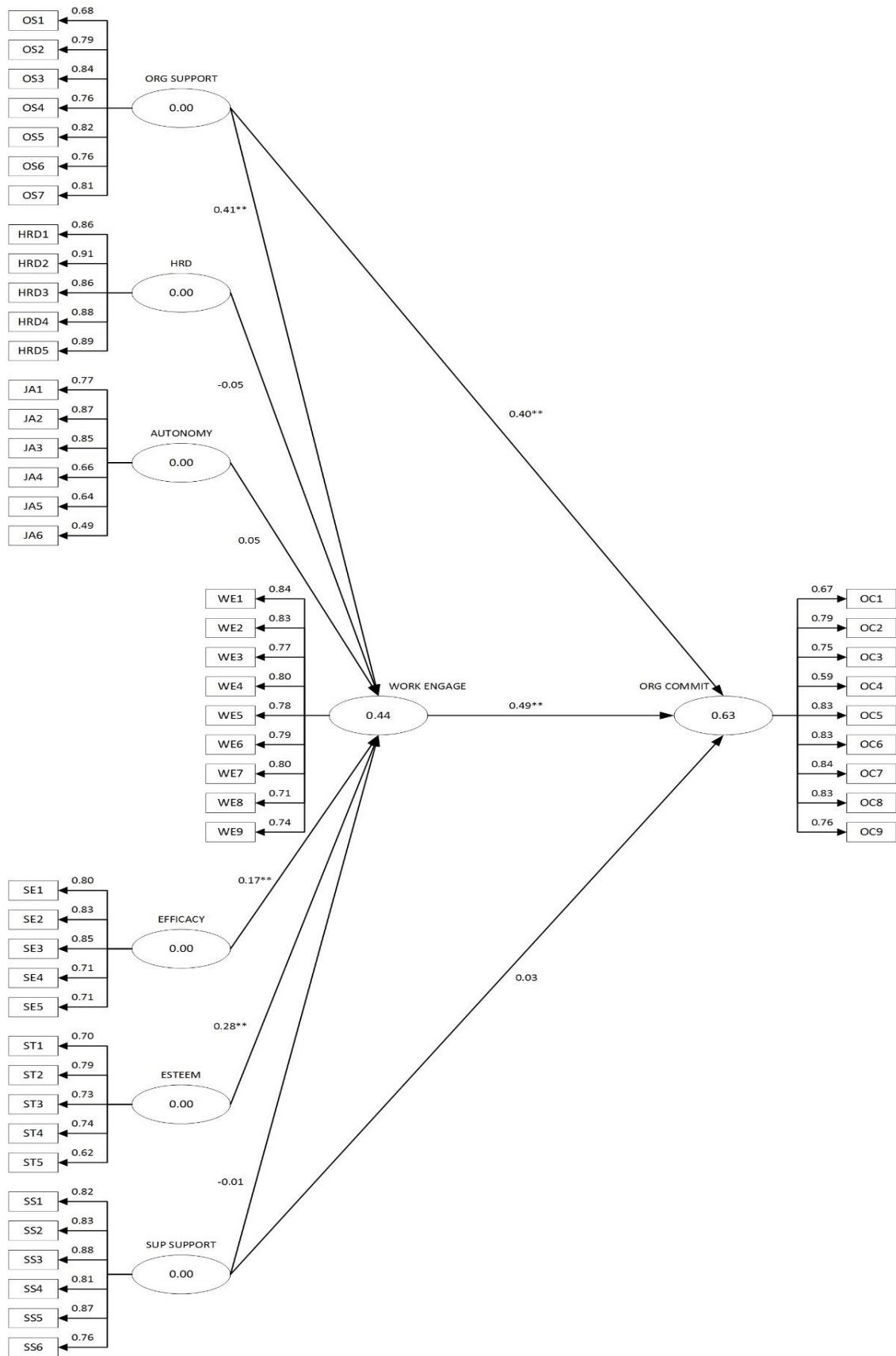
ตาราง 7 แสดงค่า Effect Size (f^2) และ Predictive Relevance (q^2)

Endogenous latent	ORG COMMIT			WORK ENGAGE		
	Path coefficients	f^2	q^2	Path coefficients	f^2	q^2
AU				0.05	0.02	0.02
HR				-0.05	0.00	0.02
OS	0.40	0.25	0.08	0.41	0.09	0.15
SS	0.03	0.00	0.00	-0.01	0.02	0.02
EF				0.17	0.06	0.04
ET				0.28	0.09	0.09
WE	0.49	0.44	0.15			

หมายเหตุ: 1. ค่า $f^2 \geq 0.02$ มีผลกระทบระดับต่ำ, ≥ 0.15 มีผลกระทบระดับปานกลาง
 ≥ 0.35 มีผลกระทบระดับสูง (Hair, et al., 2013, p. 178)

2. ค่า $q^2 \geq 0.02$ มีความสัมพันธ์ระดับต่ำ, ≥ 0.15 มีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง
 ≥ 0.35 มีความสัมพันธ์ระดับสูง (Hair, et al., 2013, p. 184)

AU หมายถึง AUTONOMY, EF หมายถึง EFFICACY, ET หมายถึง ESTEEM,
HR หมายถึง HRD, SS หมายถึง SUP SUPPORT, OC หมายถึง ORG COMMIT,
OS หมายถึง ORG SUPPORT, WE หมายถึง WORK ENGAGE



ภาพ 2 ผลการวิเคราะห์ตัวแบบสมการโครงสร้าง



สรุปและอภิปรายผล (Conclusion and Discussion)

ปัจจัยที่ส่งผลต่อใจผูกพันกับงานและความผูกพันต่อองค์กรมากที่สุดคือ การรับรู้ในการสนับสนุนขององค์กร โดยปัจจัยดังกล่าวมีอิทธิพลทางตรงต่อใจผูกพันกับงาน สอดคล้องกับการศึกษาของ Saks (2006, p. 600); Rasheed, Khan และ Ramzan (2013, p. 194) ซึ่งสรุปว่า การรับรู้ในการสนับสนุนขององค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับใจผูกพันกับงาน และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Pati และ Kumar (2010, p. 132) สรุปว่าการสนับสนุนขององค์กรมีความสัมพันธ์กับใจผูกพันกับงานของพนักงาน โปรแกรมเมอร์ที่ทำงานอยู่ในองค์กรซอฟต์แวร์ขนาดใหญ่ของอินเดีย และ Trincherо, Brunetto และ Borgonovi (2013, p. 812) ซึ่งได้ทำการศึกษาปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันของพยาบาลในประเทศอิตาลี ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อใจผูกพันกับงานของพยาบาล นอกจากนี้ การสนับสนุนขององค์กรยังมีอิทธิพลทางตรงต่อความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Uchenna และ Tolulope (2013, p. 182) ซึ่งได้สรุปผลว่าการรับรู้ในการสนับสนุนขององค์กรมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่ไม่ใช่สายสอนในมหาวิทยาลัยของรัฐในประเทศไนจีเรีย และสอดคล้องกับการศึกษาของ Saranya และ Muthumani (2015, p. 258) ซึ่งสรุปว่า การรับรู้ในการสนับสนุนขององค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญ และผลการศึกษาของ Rahaman (2012, p. 15) ซึ่งสรุปว่า การรับรู้ในการสนับสนุนขององค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กรของครูในโรงเรียนภาครัฐและเอกชนในประเทศบังคลาเทศ ในขณะเดียวกัน การสนับสนุนขององค์กรยังมีอิทธิพลทางอ้อมต่อความผูกพันต่อองค์กรโดยส่งผ่านใจผูกพันกับงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Hakanen, Bakker และ Schaufeli (2006, p. 506) ซึ่งสรุปว่า ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน (การสนับสนุนขององค์กร) มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรโดยส่งผ่านใจผูกพันกับงาน หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่า ใจผูกพันกับงานเป็นตัวแปรคั่นกลางในความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการปฏิบัติงานและความผูกพันต่อองค์กร

ใจผูกพันกับงานมีอิทธิพลทางตรงต่อความผูกพันต่อองค์กร สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Hakanen, Schaufeli และ Ahola (2008, p. 232) ซึ่งสรุปว่า ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อใจผูกพันกับงานและใจผูกพันกับงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรตามลำดับ และยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Field และ Buitendach (2011, p. 68) ที่ได้สรุปว่า ใจผูกพันกับงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึก เช่นเดียวกับ Agyemang และ Ofei (2013, p. 27) ซึ่งทำการศึกษาและสรุปว่า ใจผูกพันกับงานของพนักงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โดยพนักงานในองค์กรเอกชนมีระดับใจผูกพันกับงานและความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าพนักงานในองค์กรภาครัฐ

การรับรู้ความสามารถของตนเองมีอิทธิพลทางตรงต่อใจผูกพันกับงาน สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Karatepe และ Olugbade (2009, p. 510) ซึ่งได้สรุปว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองมีอิทธิพลเชิงบวกต่อใจผูกพันกับงานในมิติของการจัดจ้อในงาน และ Xanthopoulou และคณะ (2009a, p. 192; 2009b, p. 240) ซึ่งทำการศึกษาวิจัยและสรุปว่าการรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับใจผูกพันกับงาน และยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Chaudhary, Rangnekar และ Barua (2012a, p. 370) ซึ่งได้สรุปว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองในอาชีพมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับสามมิติของใจผูกพันกับงานของผู้จัดการและพนักงานของธุรกิจบริการและธุรกิจการผลิตทั้งภาครัฐและเอกชนในประเทศอินเดีย และ Chaudhary, Rangnekar และ Barua (2013, p. 98) สรุปว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองในการประกอบอาชีพสามารถทำนายใจผูกพันกับงานของผู้บริหารขององค์กรภาคธุรกิจในประเทศอินเดียอย่างมีนัยสำคัญ เช่นเดียวกับผลการศึกษาของ Pati และ Kumar (2010, p. 131) ซึ่งสรุปว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองเป็นปัจจัยทำนายใจผูกพันกับงานของโปรแกรมเมอร์ที่ทำงานอยู่ในองค์กรซอฟต์แวร์ขนาดใหญ่ของอินเดีย

ความภาคภูมิใจในตนเองมีอิทธิพลทางตรงต่อใจผูกพันกับงาน สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Mauno, Kinnunen และ Ruokolainen (2007, p. 166)



ซึ่งสรุปว่า ความภาคภูมิใจตนเองในที่ทำงานเป็นปัจจัยทำนายใจผูกพันกับงานของพนักงานในองค์กรด้านการดูแลสุขภาพ ซึ่งใจผูกพันกับงานจะเพิ่มมากขึ้นก็ต่อเมื่อพนักงานรู้สึกว่าได้รับการยอมรับและมีคุณค่าในฐานะที่เป็นสมาชิกขององค์กร ดังนั้น องค์กรจึงต้องให้ความใส่ใจเกี่ยวกับความเป็นมนุษย์เพื่อส่งเสริมให้เกิดความภาคภูมิใจในตนเองของพนักงาน และยังคงสอดคล้องกับการศึกษาของ Xanthopoulou และคณะ (2009a, p. 192; 2009b, p. 235) ซึ่งสรุปว่าความภาคภูมิใจในตนเองส่งผลต่อใจผูกพันกับงาน หากพนักงานมีความภาคภูมิใจในตนเองซึ่งถือว่าเป็นสิ่งสำคัญสำหรับองค์กร ก็จะมีแนวโน้มที่จะทำให้ระดับของใจผูกพันกับงานเพิ่มมากขึ้น

ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ จากผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ในการสนับสนุนขององค์กรเป็นปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อใจผูกพันกับงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานมากที่สุด ดังนั้น หากองค์กรปรารถนาที่จะพัฒนาความผูกพันของพนักงานให้ดีขึ้น องค์กรควรมุ่งเน้นถึงการรับรู้ของพนักงานเกี่ยวกับการได้รับการสนับสนุนจากองค์กร โดยอาจจะมีการสำรวจความต้องการของพนักงานว่าต้องการได้รับการสนับสนุนจากองค์กรด้านใดบ้าง อันจะส่งผลให้พนักงานตอบสนองต่อองค์กรด้วยระดับความผูกพันที่สูงขึ้น ในขณะเดียวกัน ผู้บริหารควรให้ความสำคัญในเชิงปฏิบัติการเกี่ยวกับการจัดหาทรัพยากรและผลประโยชน์ต่างๆ ให้กับพนักงาน เพื่อให้พนักงาน

บรรณานุกรม (Bibliography)

- Agyemang, C. B. and Ofei, S. B. (2013). Employee work engagement and organizational commitment: A comparative study of private and public sector organizations in Ghana. *European Journal of Business and Innovation Research*, 1(4), 20-33.
- Amabile, T. M., Schatzel, E. A., Moneta, G. B. and Kramer, S. J. (2006). Leader behaviors and the work environment for creativity: Perceived leader support. *Leadership Quarterly*, 17(6), 679-680.
- Bedarkar, M. and Pandita, D. (2014). A study on the drivers of employee engagement impacting employee performance. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 133(1), 106-115.
- Biswas, S. and Bhatnagar, J. (2013). Mediator analysis of employee engagement: Role of perceived organizational support, P-O Fit, organizational commitment and job satisfaction. *The Journal for Decision Makers*, 38(1), 27-40.

ตอบสนองในลักษณะของการเพิ่มใจผูกพันกับงานและความผูกพันต่อองค์กรในระดับที่เพิ่มสูงขึ้น นอกจากนี้ องค์กรควรมีวิธีการส่งเสริมให้พนักงานเห็นคุณค่าและความภาคภูมิใจในตนเองมากขึ้น เพราะปัจจัยดังกล่าวส่งผลต่อใจผูกพันกับงานของพนักงานโดยตรง ดังนั้น หากพนักงานมีใจผูกพันกับงานก็จะส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรด้วยเช่นกัน

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต ควรมีการศึกษาวิจัยความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างของปัจจัยด้านการรับรู้ในการสนับสนุนของหัวหน้างาน การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และความมีอิสระในงานกับใจผูกพันกับงานและความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งจากผลการวิจัยครั้งนี้พบว่า ปัจจัยดังกล่าวไม่มีอิทธิพลทางตรงต่อใจผูกพันกับงานและความผูกพันต่อองค์กร แต่อาจจะเป็นเพียงตัวแปรคั่นกลางที่ส่งผลต่อใจผูกพันกับงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานเท่านั้น

ข้อจำกัดของงานวิจัย (Limitations)

ข้อมูลที่รวบรวมได้ในการศึกษานี้ เป็นลักษณะการเก็บข้อมูล ณ เวลาใดเวลาหนึ่ง และเป็นช่วงระยะเวลาที่ใกล้จะมีการเปิดเสรีภายใต้ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ซึ่งประเด็นดังกล่าวอาจเป็นข้อจำกัดที่ส่งผลต่อกระบวนการศึกษา และส่งผลกระทบต่อใจผูกพันกับงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในธุรกิจซอฟต์แวร์ของประเทศไทย ดังนั้น ผู้ที่จะนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้จึงต้องคำนึงถึงข้อจำกัดนี้ด้วย



- Breso, E., Schaufeli, W. B. and Salanova, M. (2011). Can a self-efficacy-based intervention decrease burnout, increase engagement, and enhance performance? A quasi-experimental study. **Higher Education**, 61(4), 339-355.
- Casper, W. J., Harris, C., Taylor-Bianco, A. and Wayne, J. H. (2011). Work-family conflict, perceived supervisor support and organizational commitment among Brazilian professionals. **Journal of Vocational Behavior**, 79(3), 640-652.
- Chaudhary, R., Rangnekar, S. and Barua, M. (2011). HRD climate and occupational self-efficacy as predictors of employee engagement. **Review of Management**, 1(3), 16-28.
- Chaudhary, R., Rangnekar, S. and Barua, M. (2012a). Relationships between occupational self-efficacy, human resource development climate, and work engagement. **Team Performance Management**, 18(7/8), 370-383.
- Chaudhary, R., Rangnekar, S. and Barua, M. (2013). Human resource development climate in India: Examining the psychometric properties of HRD climate survey instrument. **Vision**, 17(1), 41-52.
- Eisenberger, R., Stinglhamber, F., Vandenberghe, C., Sucharski, I. L. and Rhoades, L. (2002). Perceived supervisor support: contributions to perceived organizational support and employee retention. **Journal of Applied Psychology**, 87(3), 565-573.
- Field, L. K. and Buitendach, J. H. (2011). Happiness, work engagement and organizational commitment of support staff at a tertiary education institution in South Africa. **South African Journal of Industrial Psychology**, 37(1), 68-77.
- Hackman, J. R. and Oldham, G. R. (1975). Development of the job diagnostic survey. **Journal of Applied Psychology**, 60(2), 141-159.
- Hair Jr, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. and Sarstedt, M. (2013). **A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)**. London: SAGE Publications.
- Hakanen, J. J., Bakker, A.B. and Schaufeli, W.B. (2006). Burnout and work engagement among teachers. **Journal of School Psychology**, 43(6), 495-513.
- Hakanen, J. J., Schaufeli, W. B. and Ahola, K. (2008). The Job Demands-Resources model: A three-year cross-lagged study of burnout, depression, commitment, and work engagement. **Work and Stress**, 22(3), 224-241.
- Kahn, W. A. (1990). Psychological conditions of personal engagement and disengagement at work. **Academy of Management Journal**, 33(4), 692-724.
- Karatepe, O. M. and Olugbade, O. A. (2009). The effects of job and personal resources on hotel employees' work engagement. **International Journal of Hospitality Management**, 28 (4), 504-512.
- Karatepe, O. M. (2012). Job resources, work engagement, and hotel employee outcomes: A time-lagged analysis. **Economic Research**, 25(4), 1127-1140.
- Kowitkanit, P. (2014). An achievement of government policies to promote Small and Medium Enterprises (SME) in computer software industry. **RMUTT Global Business and Economics Review**, 9(2), 42-57.



- Lam, L. W. and Lau, D. C. (2012). Feeling lonely at work: investigating the consequences of unsatisfactory workplace relationships. **The International Journal of Human Resource Management**, 23(20), 4265-4282.
- Lee, J. (2012). **Antecedents and consequences of employee engagement: Empirical study of hotel employees and managers**. Doctoral Dissertation (Ph. D.), Kansas State University, Manhattan, Kansas.
- Mauno, S., Kinnunen, U. and Ruokolainen, M. (2007). Job demands and resources as antecedents of work engagement: A longitudinal study. **Journal of Vocational Behavior**, 70(1), 149-171.
- Meyer, J. P. and Allen, N. J. (1991). A three component conceptualization of organizational commitment. **Human Resource Management Review**, 1(1), 61-89.
- Miao, R. T. (2011). Perceived organizational support, job satisfaction, task performance and organizational citizenship behavior in China. **Journal of Behavioral and Applied Management**, 12(2), 105-127.
- Mowday, R. T., Steers, R. M. and Porter, L. W. (1979). The measurement of organizational commitment. **Journal of Vocational Behaviour**, 14(2), 224-247.
- Muthuveloo, R., Basbous, O. K., Ping, T. A. and Long, C. S. (2013). Antecedents of employee engagement in the manufacturing sector. **American Journal of Applied Sciences**, 10(12), 1546-1552.
- Nayir, F. (2012). The relationship between perceived organizational support and Teachers' organizational commitment. **Eurasian Journal of Educational Research**, 48(1), 97-116.
- Othman, N. and Nasurdin, A. (2013). Social support and work engagement: a study of Malaysian nurses. **Journal of Nursing Management**, 21(8), 1083-1090.
- Pati, S. and Kumar, P. (2010). Employee engagement: Role of Self-efficacy, organizational support and supervisor support. **Indian Journal of Industrial Relations**, 46(1), 126-137.
- Pierce, J. L., Gardner, D. G., Cummings, L. L. and Dunham, R. B. (1989). Organization-based self-esteem: construct definition, measurement, and validation. **Academy of Management Journal**, 32(3), 622-648.
- Popescu, M., Popescu, A. F. (2012). The development of human resources in organizations. **USV Annals of Economics and Public Administration**, 12(2), 36-42.
- Quiñones, M., Van den Broeck, A. and De Witte, H. (2013). Do job resources affect work engagement via psychological empowerment? A mediation analysis. **Journal of Work and Organizational Psychology**, 29(3), 127-134.
- Rahaman, H. M. S. (2012). Organizational commitment, perceived organizational support, and job satisfaction among school teachers: Comparing public and private sectors in bangladesh. **South Asian Journal of Management**, 19(3), 7-17.
- Rasheed, A., Khan, S. and Ramzan, M. (2013). Antecedents and consequences of employee engagement: The case of Pakistan. **Journal of Business Studies Quarterly**, 4(4), 183-200.
- Rhoades, L. and Eisenberger, R. (2002). Perceived organizational support: a review of the literature. **Journal of Applied Psychology**, 87(4), 698-714.



- Rothbard, N. P. (2001). Enriching or depleting? The dynamics of engagement in work and family roles. **Administrative Science Quarterly**, 46(4), 655-684.
- Runhaar, P., Konermann, J. and Sanders, K. (2013). Teachers' organizational citizenship behaviour: Considering the roles of their work engagement, autonomy and leader-member exchange. **Teaching and Teacher Education**, 30(1), 99-108.
- Saks, A. M. (2006). Antecedents and consequences of employee engagement. **Journal of Managerial Psychology**, 21(7), 600-619.
- Saranya, R. and Muthumani, S. (2015). Impact of perceived organization support and organization commitment on turnover intention of women employees in IT industry. **Journal of Theoretical and Applied Information Technology**, 75(2), 256-261.
- Schaufeli, W. B. and Bakker, A. B. (2004). Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: a multi-sample study. **Journal of Organizational Behavior**, 25(3), 293-315.
- Schaufeli, W. B., Salanova, M., Gonzalez-Roma, V. and Bakker, A. B. (2002). The measurement of engagement and burnout: a two sample confirmatory factor analytic approach. **Journal of Happiness Studies**, 3(1), 71-92.
- Shacklock, K., Brunetto, Y., Teo, S. and Farr-Wharton, R. (2014). The role of support antecedents in nurses' intentions to quit: the case of Australia. **Journal of Advanced Nursing**, 70(4), 811-822.
- Sharma, B. R. and Raina, A. D. (2013). Employee engagement predictors in the Indian segment of a global media organization. **The Indian Journal of Industrial Relations**, 49(1), 1-12.
- Sharma, S. K. and Kaur, S. (2014). An introspection of employee engagement: A quantitative content analysis approach. **Journal of Organizational Behavior**, 13(2), 38-57.
- Sisodia, S. and Das, I. (2013). Effect of job autonomy upon organizational commitment of employees at different hierarchical level. **Psychological Thought**, 6(2), 241-251.
- Software Industry Promotion Agency (Public Organization). (2010). **Thailand Manpower in IT Industry 2009**. Bangkok: Software Industry Promotion Agency (Public Organization).
- Srimannarayan, M. (2009). Human resource development climate in manufacturing sector. **Management and Change**, 13(1), 131-42.
- Swanson, R. A. (1995). Human resource development: Performance is the key. **Human Resource Development Quarterly**, 62(2), 207-213.
- Taştan, S. B. (2014). The theoretical implications of job demands-resources model: A research study on the relations of job demands, supervisor support and job autonomy with work engagement. **Journal of Economics and Administrative Sciences**, 28(4), 149-192.
- Thailand Development Research Institute. (2013). **Software market in Thailand rises nearly 4 billion baht**. Retrieved February 25, 2014, from <http://tdri.or.th/tdri-insight/software-market-2013/>
- Thailand Development Research Institute. (2013). **Survey of software market and services in 2012/2013 and 2014 trend**. Retrieved February 25, 2014, from <http://www.sipa.or.th/th/articles/1385>



- Trincherio, E., Brunetto, Y. and Borgonovi, E. (2013). Examining the antecedents of engaged nurses in Italy: Perceived Organisational Support (POS); satisfaction with training and development; discretionary power. **Journal of Nursing Management**, 21(6), 805-816.
- Uchenna, O. and Tolulope, A. (2013) Perceived organizational support and some demographic variables predicting organizational commitment of non-teaching employees in a state-owned Nigerian University. **IFE Psychologia**, 21(1), 182-193.
- Wood, R. and Bandura, A. (1989). Social cognitive theory of organizational management. **Academy of Management Review**, 14(3), 361-384.
- Xanthopoulou, D., Bakker, A. B., Demerouti, E. and Schaufeli, W. B. (2009a). Reciprocal relationships between job resources, personal resources, and work engagement. **Journal of Vocational Behavior**, 74(3), 235-244.
- Xanthopoulou, D., Bakker, A. B., Demerouti, E. and Schaufeli, W. B. (2009b). Work engagement and financial returns: a diary study on the role of job and personal resources. **Journal of Occupational and Organizational Psychology**, 82(1), 183-200.
- Yasar, M. F., Emhan, A., Ebere, P. (2014). Analysis of organizational justice, supervisor support, and organizational commitment: A case study of energy sector in Nigeria. **Journal of Business Studies Quarterly**, 5(3), 37-46.