

ความคาดหวังในงานและทรัพยากรที่สนับสนุนในการทำงาน
ที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานไอที



อิสริย์ พรศิริอนันต์

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต

วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล

พ.ศ. 2566

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยมหิดล

สารนิพนธ์

เรื่อง

ความคาดหวังในงานและทรัพยากรที่สนับสนุนในการทำงาน
ที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานไอที

ได้รับการพิจารณาให้นับเป็นส่วนหนึ่งของหลักสูตร

ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต

วันที่ 3 สิงหาคม พ.ศ. 2566



อิม

นางสาวอิสริย์ พรศรีอนันต์

ผู้วิจัย

Pongil Kongsom

รองศาสตราจารย์พลิศารุ่งเรือง,

Ph.D.

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

T. Kittitawee

ผู้ช่วยศาสตราจารย์กิตติชัย ราชมหา,

Ph.D.

ประธานกรรมการสอบสารนิพนธ์

Wichit Rattanasri

รองศาสตราจารย์วิจิตา รักรธรรม,

Ph.D.

คณบดีวิทยาลัยการจัดการ

มหาวิทยาลัยมหิดล

Savitree Srip

สาวิตรี สันติพิริยพร,

Ph.D.

กรรมการสอบสารนิพนธ์

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีเนื่องจากได้รับความกรุณาเป็นอย่างยิ่งจาก รองศาสตราจารย์ ดร. พลิสา รุ่งเรือง อาจารย์ที่ปรึกษาวิจัย ที่สละเวลาในการให้คำแนะนำ คำปรึกษา และแนวทางในการคิดและการทำงานวิจัย ตลอดจนช่วยเหลือไขข้อบกพร่อง รวมถึงให้คำแนะนำแนวทางการแก้ไข งานวิจัยสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ขอขอบคุณทุกท่านให้ความอนุเคราะห์ในการทำแบบสอบถามและเก็บข้อมูลการวิจัย รวมถึงช่วยประชาสัมพันธ์แบบสอบถามงานวิจัย ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ทุกท่านที่มีส่วนช่วยในการปรึกษา และให้คำแนะนำด้านเอกสาร ด้านงานวิจัย ทำให้ผู้วิจัยสามารถดำเนินการวิจัยได้อย่างราบรื่น และสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ขอขอบคุณพี่ ๆ จากวิทยาลัยการจัดการ สาขาทุนมนุษย์และการจัดการองค์กร รุ่น 22A ทุกคน ที่คอยสนับสนุน เป็นที่ปรึกษา เป็นกำลังใจ และช่วยเหลือทั้งในด้านการเรียน และการทำวิจัย

สุดท้ายนี้ขอขอบพระคุณครอบครัว ที่คอยช่วยเหลือและสนับสนุนผู้วิจัยทั้งในด้านร่างกาย จิตใจ และทุนทรัพย์ให้แก่ผู้วิจัยเสมอมา และขอขอบคุณทุกท่านที่มีได้เอื้อนามไว้ ณ ที่นี้

อิสริย์ พรสิรินันต์

ความคาดหวังในงานและทรัพยากรที่สนับสนุนในการทำงาน ที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กร
ของพนักงานไอที

JOB DEMANDS AND JOB RESOURCES THAT AFFECT THE ORGANIZATIONAL
ENGAGEMENT OF INFORMATION TECHNOLOGY EMPLOYEES

อิสริย์ พรศิริอนันต์ 6250046

กจ.ม.

คณะกรรมการที่ปรึกษาสารนิพนธ์: รองศาสตราจารย์พลิศา รุ่งเรือง, Ph.D.,
ผู้ช่วยศาสตราจารย์กิตติชัย ราชมหา, Ph.D., สาวิตรี สันติพิริยพร, Ph.D.

บทคัดย่อ

งานวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยด้านความคาดหวังในงาน (Job Demands) และทรัพยากรที่สนับสนุนในการทำงาน (Job Resources) ที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานไอที เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้รูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เป็นการสุ่มตัวอย่างที่เป็น Non-probability แบบสะดวก (Convenience Sampling) ประชากรในงานวิจัยครั้งนี้คือพนักงานไอทีที่กำลังทำงานในองค์กร บริษัท หรือ หน่วยงานต่างๆ โดยมีตัวอย่างทั้งหมด 323 คน เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) และทำการทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์ความถดถอยพหุ (Multiple Regression Analysis) ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ผลการวิจัยพบว่า ข้อเรียกร้องในงานส่งผลเชิงลบต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานไอที และการสนับสนุนของหัวหน้างานและคุณค่าในงาน ส่งผลเชิงบวกต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานไอทีอย่างมีนัยสำคัญ ในขณะที่ สภาพแวดล้อมที่ไม่เอื้อต่อการทำงาน การสนับสนุนของเพื่อนร่วมงาน อำนาจในงาน และการสนับสนุนสวัสดิการ ไม่ส่งผลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานไอที

คำสำคัญ: ความผูกพันในองค์กร/ ความคาดหวังในงาน/ ทรัพยากรในงาน/ พนักงานไอที

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ข
บทคัดย่อ	ค
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	จ
สารบัญรูปภาพ	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ที่มาและความสำคัญ	1
1.2 คำถามงานวิจัย	2
1.3 วัตถุประสงค์งานวิจัย	2
1.4 ขอบเขตการวิจัย	2
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ	3
บทที่ 2 ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	5
2.1 JD/R Model	5
2.1.1 ความผูกพันในองค์กร (Organizational Engagement)	1
2.1.2 ความคาดหวังในงาน (Job Demand)	7
2.1.3 ทรัพยากรที่สนับสนุนในการทำงาน (Job Resource)	8
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับพนักงานกลุ่มไอที	9
2.2.1 บทบาทของ IT ในองค์กร และแนวโน้มงานด้าน IT ในองค์กร	9
2.2.2 ปัญหาที่พบในพนักงานกลุ่มไอที	10
2.3 กรอบแนวคิดในการวิจัยและการพัฒนาสมมติฐานการวิจัย	11
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	19
3.1 รูปแบบงานวิจัย	19
3.2 ประชากรและการสุ่มตัวอย่าง	19
3.2.1 ประชากร	19

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
3.2.2 การสุ่มตัวอย่าง	20
3.3 ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา	20
3.3.1 ตัวแปรต้น	20
3.3.2 ตัวแปรตาม	21
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล	21
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	25
บทที่ 4 ผลการวิจัย	27
4.1 ข้อมูลลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง	27
4.2 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบของตัวแปร (Factor Analysis)	30
4.3 การทดสอบความเชื่อมั่นของมาตรวัด (Reliability Test)	39
4.4 การทดสอบสหสัมพันธ์ (Correlations)	39
4.5 การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ (Regression Analysis)	42
บทที่ 5 การอภิปรายผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	45
5.1 การอภิปรายผลการวิจัย	45
5.2 ข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริหาร	49
5.3 ข้อจำกัดในการวิจัยและข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป	50
บรรณานุกรม	52
ภาคผนวก	59
ประวัติผู้วิจัย	67

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า	
3.1	คำถามในการเก็บข้อมูลด้านความคาดหวังในงาน (Job Demand)	22
3.2	คำถามในการเก็บข้อมูลด้านทรัพยากรที่สนับสนุนในการทำงาน (Job Resource)	23
3.3	คำถามในการเก็บข้อมูลด้านความผูกพันในองค์กร	24
4.1	ตารางแสดงข้อมูลด้านประชากรศาสตร์	28
4.2	ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบของกลุ่มตัวแปร ครั้งที่ 1	30
4.3	ค่าน้ำหนักขององค์ประกอบของตัวแปร ครั้งที่ 1	31
4.4	ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบของกลุ่มตัวแปร ครั้งที่ 6	34
4.5	ค่าน้ำหนักขององค์ประกอบของตัวแปร ครั้งที่ 6	34
4.6	ผลการวิเคราะห์ความน่าเชื่อถือของชุดคำถามของตัวแปรแต่ละตัวที่ใช้ในการวิจัย	39
4.7	ค่าสถิติเบื้องต้นของแต่ละปัจจัย	40
4.8	ผลการตรวจสอบค่าสหสัมพันธ์ของตัวแปรแต่ละตัวที่ใช้ในการวิจัย	41
4.9	สรุปผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ	42
4.10	ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ	43
4.11	สรุปผลการวิจัยตามสมมติฐาน	44

สารบัญรูปร่าง

รูปร่าง

หน้า

2.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

12



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญ

ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน เป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้องค์กรสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานจะทำให้ทุกคนในองค์กรมีความร่วมมือร่วมใจกัน ทำงานไปในทิศทางเดียวกัน และส่งผลต่อผลการดำเนินงานขององค์กรได้ (Bakker, 2008) โดยความผูกพันต่อองค์กร หมายถึงความรู้สึกในเชิงบวก รู้สึกเต็มเต็มและเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ซึ่งประกอบด้วย ความรู้สึกมีพลังในการทำงาน (Vigor) ความทุ่มเทในงาน (Dedication) และความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับงาน (Absorption) (Bakker และคณะ, 2011)

มีการใช้แนวคิดและทฤษฎีที่หลากหลายเพื่อใช้ศึกษาความผูกพันต่อองค์กร โดยทฤษฎี Job Demands - Resources เป็นอีกหนึ่งทฤษฎีที่ถูกนำมาใช้ในการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ความคาดหวังในงาน (Job Demands) หมายถึง สิ่งที่ต้องการจากพนักงานในการทำงาน ทั้งในด้านกายภาพ คือการลงแรงในงาน และด้านอารมณ์ คือการจัดการกับอารมณ์ในขณะที่งานทรัพยากรที่สนับสนุนในการทำงาน (Job Resource) หมายถึง สิ่งที่องค์กรสนับสนุนเพื่อให้พนักงานสามารถทำงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ เช่น รางวัลและค่าตอบแทน การสนับสนุนจากหัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงาน ความมั่นคงในงาน รวมไปถึงโอกาสในการเรียนรู้ของพนักงาน ซึ่งความคาดหวังในงาน (Job Demands) และ ทรัพยากรที่สนับสนุนในการทำงาน (Job Resources) จะส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน (Bakker และคณะ, 2014)

ในปัจจุบันระบบไอที (Information Technology) เข้ามามีบทบาทมากในการแก้ปัญหาภายในองค์กร โดยมีส่วนช่วยในการอำนวยความสะดวกให้กับทั้งพนักงานและลูกค้า โดยระบบ IT ที่ดี ถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่นในการเลือกซื้อสินค้าและบริการ (ปฐมพงศ์ กุกแก้ว และ พุทธิพงษ์ ดวงจันทร์, 2563) และในส่วนของพนักงาน ฝ่าย IT มีส่วนในการสร้างผลกระทบเชิงบวกต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงาน และมีส่วนสำคัญอย่างยิ่งต่อการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมในองค์กร (Brad Anderson, 2019) เป็นสาเหตุให้หลายองค์กรต้องมีพนักงานฝ่ายไอทีเพื่อสนับสนุนให้ธุรกิจมีความแข็งแกร่งมากขึ้น ซึ่งจากการศึกษาพบว่า พนักงานที่ทำงานหน้าคอมเป็นประจำ โดยเฉพาะพนักงานกลุ่มไอทีมักประสบปัญหาอันเนื่องมาจากการทำงานทั้งทางด้านร่างกาย เช่น การเป็น Office Syndrome อาการทางสายตา และด้านจิตใจ เช่น ความเครียด และความกดดัน

ในงาน (JobsDB, 2014;สำนักงานกองทุนสนับสนุนและสร้างเสริมสุขภาพ, 2558; โรงพยาบาลศิริราชปิยมหาราชารุณย์, 2561; ไทยรัฐ, 2562) โดยปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้ สามารถเกิดขึ้นได้จากความคาดหวังในงานทั้งทางร่างกายและจิตใจที่มากเกินไป และการสนับสนุนทรัพยากรที่สนับสนุนในการทำงานจากทางองค์กรที่ไม่พอดีต่อความต้องการของพนักงาน (Bakker และคณะ, 2014)

ผู้วิจัยเห็นความสำคัญของการรักษาพนักงานในกลุ่มไอทีไว้ในองค์กร จึงมีความสนใจที่จะศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังในงาน (Job Demands) และทรัพยากรที่สนับสนุนในการทำงาน (Job Resources) ที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานไอที เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานกลุ่มไอที

1.2 คำถามงานวิจัย

ความคาดหวังในงานและ ทรัพยากรที่สนับสนุนในการทำงาน มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานไอทีหรือไม่

1.3 วัตถุประสงค์งานวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านความคาดหวังในงาน (Job Demands) ที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานไอที
2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านทรัพยากรที่สนับสนุนในการทำงาน (Job Resources) ที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานไอที

1.4 ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยในครั้งนี้ เป็นการวิจัยในเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยผู้วิจัยใช้วิธีการส่งแบบสอบถามออนไลน์จำนวน 323 ชุด ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างตามสะดวก (Convenience Sampling) ใช้ระยะเวลาตั้งแต่มีนาคม 2564 - เมษายน 2564

ขอบเขตด้านประชากรและตัวอย่าง

ประชากร คือ พนักงานไอทีที่กำลังทำงานในองค์กร บริษัท หรือ หน่วยงานต่าง ๆ
กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานไอทีที่กำลังทำงานในองค์กร จำนวน 323 คน

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบปัจจัยด้านความคาดหวังในงานและทรัพยากรที่สนับสนุนในการทำงาน ที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานไอที
2. นำไปเป็นข้อมูลในการพัฒนาการสร้าง ความผูกพันในองค์กรให้กับพนักงาน

1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

ความคาดหวังในงาน (Job Demand) หมายถึง สิ่งทำงานที่ต้องการจากตัวพนักงานในการทำงาน ทั้งในด้านข้อเรียกร้องในงาน และสภาพแวดล้อมที่ไม่เอื้อต่อการทำงาน

ทรัพยากรที่สนับสนุนในการทำงาน (Job Resource) หมายถึง สิ่งที่ต้องการสนับสนุน เพื่อให้พนักงานสามารถทำงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ ได้แก่ การสนับสนุนของหัวหน้างาน คุณค่าในงาน การสนับสนุนของเพื่อนร่วมงาน อำนาจในงาน และการสนับสนุนสวัสดิการ

ข้อเรียกร้องในงาน หมายถึง การทำงานที่มีข้อเรียกร้องบางอย่างจากพนักงานทั้งทางร่างกายและจิตใจ เช่น งานต้องใช้ความเครียดและความกดดันสูง มีการแข่งขันกับผู้อื่น ต้องการความรวดเร็ว รวมทั้งส่งผลต่อสุขภาพ ทั้งอาการปวดตา หัว คอ ปวดไหล่ และหลัง

สภาพแวดล้อมที่ไม่เอื้อต่อการทำงาน หมายถึง การที่สภาพแวดล้อมทางกายภาพไม่เอื้อต่อการทำงาน เช่น ไม่เป็นระเบียบ ไม่สะอาด สกปรกและไม่เรียบร้อย นอกจากนี้ยังรวมถึงการที่ทำงานมีความเสี่ยงอันตรายจากสภาพแวดล้อมที่ไม่ดี เช่น การวางระบบสายไฟไม่ดี ซึ่งอาจส่งผลให้เกิดไฟฟ้ารั่ว คุก หรือถล่มลง

การสนับสนุนของหัวหน้างาน หมายถึง การให้ความช่วยเหลือและสนับสนุนให้พนักงานสามารถทำงานของตนได้อย่างเต็มที่ทั้งในงาน มีความเป็นมิตร เอาใจใส่ และรับฟังในสิ่งที่ลูกน้องพูด นอกจากนี้ยังมีความยุติธรรม ไม่ใช้ระบบเส้นสาย และไม่ใช้อารมณ์มากกว่าเหตุผล

คุณค่าในงาน หมายถึง งานที่มีคุณค่าต่อพนักงาน สร้างคุณค่าให้กับตนเองได้ เช่น ทำให้พนักงานได้เรียนรู้สิ่งใหม่เสมอ ได้พัฒนาตนเอง และทำให้ต้องใช้ทักษะต่าง ๆ ที่มีในการทำงาน

การสนับสนุนของเพื่อนร่วมงาน หมายถึง การที่เพื่อนร่วมงานสนับสนุนทั้งในด้านงานและส่วนตัว มีความเป็นมิตร และทำงานในรูปแบบทีม ยอมรับเป็นส่วนหนึ่งของทีม และช่วยเหลือกันเพื่อให้งานออกมาสำเร็จ

อำนาจในงาน หมายถึง อำนาจการตัดสินใจในงานของตนเอง พนักงานสามารถตัดสินใจในการทำงานได้อย่างอิสระ และสามารถออกความเห็นในการทำงานได้อย่างเต็มที่

การสนับสนุนสวัสดิการ หมายถึงสิ่งที่บริษัทตอบแทนและสนับสนุนพนักงานเพื่อให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น เช่น สวัสดิการด้านค่ารักษาพยาบาล ประกันกลุ่ม รวมถึงการสนับสนุนอุปกรณ์การทำงานที่เหมาะสม

ความผูกพันในองค์กร (Organizational Engagement) หมายถึง ความรู้สึกในเชิงบวก รู้สึกเต็มเต็มและเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ทำให้ทุกคนในองค์กรมีความร่วมมือร่วมใจกัน ทำงานไปในทิศทางเดียวกัน ประกอบด้วย ความรู้สึกมีพลังในการทำงาน (Vigor) ความทุ่มเทในงาน (Dedication) และความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับงาน (Absorption)

พนักงานไอที (Information Technology Employee) หมายถึง พนักงานภายในองค์กรที่ทำงานในสายงานด้านไอที ครอบคลุมงานด้านการเขียน โปรแกรมและซอฟต์แวร์ โครงสร้างวงจรคอมพิวเตอร์ การสื่อสารข้อมูลคอมพิวเตอร์และเครือข่าย (Network) ตลอดจนการบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information System) ได้แก่ พนักงานในตำแหน่ง IT Support, Programmer, System Admin, Online Marketing และงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

บทที่ 2

ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังในงานและทรัพยากรที่สนับสนุนในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานไอที ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ โดยสามารถแบ่งเป็นหัวข้อได้ดังนี้

2.1 JD/R Model

2.1.1 ความผูกพันในองค์กร (Organizational Engagement)

2.1.2 ความคาดหวังในงาน (Job Demand)

2.1.3 ทรัพยากรที่สนับสนุนในการทำงาน (Job Resource)

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับพนักงานกลุ่มไอที

2.3 กรอบการวิจัยและสมมติฐาน

2.1 JD/R Model

ทฤษฎี Job Demand / Resources เป็น ทฤษฎีที่อธิบายความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังในงาน (Job Demand) และทรัพยากรที่สนับสนุนในการทำงาน (Job Resources) ที่ส่งผลต่อการหมดแรงในการทำงาน (Exhaustion) ความผูกพันในองค์กร (Organizational Engagement) และประสิทธิภาพในการทำงาน (Performance) โดยในการศึกษาเรื่อง การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังในงานและทรัพยากรที่สนับสนุนในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานไอที จะศึกษามุ่งศึกษาในตัวแปรของความคาดหวังในงาน ทรัพยากรที่สนับสนุนในการทำงาน และความผูกพันในองค์กร โดยแต่ละตัวแปรมีรายละเอียดดังนี้

2.1.1 ความผูกพันในองค์กร (Organizational Engagement)

ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน หมายถึงความรู้สึกในเชิงบวก รู้สึกเต็มเต็มและเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ซึ่งประกอบด้วย ความรู้สึกมีพลังในการทำงาน (Vigor) ความทุ่มเทในงาน (Dedication) และความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับงาน (Absorption) (Bakker, 2011) เป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้องค์กรสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากความผูกพันต่อองค์กร

ของพนักงานจะทำให้ทุกคนในองค์กรมีความร่วมมือร่วมใจกัน ทำงานไปในทิศทางเดียวกัน และส่งผลต่อผลการดำเนินงานขององค์กรได้ (Bakker, 2008)

Bakker (2008, 2011) ได้ให้นิยามไว้ว่า หมายถึงความรู้สึกในเชิงบวก รู้สึกเต็มเต็มและเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร เป็นปัจจัยที่ทำให้ทุกคนในองค์กรสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานจะทำให้ทุกคนในองค์กรมีความร่วมมือร่วมใจกัน ทำงานไปในทิศทางเดียวกัน และส่งผลต่อผลการดำเนินงานขององค์กร

ความผูกพันในองค์กร (Schaufeli and Bakker, 2004, 2011) ประกอบด้วย 3 ส่วนหลัก ได้แก่ ความรู้สึกมีพลังในการทำงาน (Vigor) หมายถึง การมีความกระฉับกระเฉง อยากทำงาน มีแรงขับเคลื่อนในการทำงาน มีความสามารถจัดการกับอารมณ์ทางจิตใจเช่นความเครียด ความหมดแรงในการทำงานได้ ความทุ่มเทในงาน (Dedication) หมายถึง ความรู้สึกถึงการมีส่วนร่วมของตนเองในงาน มีความภาคภูมิใจในงานที่ตนเองทำ รวมทั้งรู้สึกท้าทายและมีแรงบันดาลใจต่องานที่ทำ และความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับงาน (Absorption) ซึ่งหมายถึงการที่มีสมาธิและหมกมุ่นอยู่กับการทำงาน ทำงานโดยที่รู้สึกเวลาผ่านไปอย่างรวดเร็ว รู้สึกมีความสุขกับการทำงาน นอกจากนั้นความผูกพันในองค์กรของพนักงาน ยังแสดงให้เห็นถึงประสบการณ์ที่พนักงานเจอในการทำงานด้วย

Kahn (1990, อ้างถึงใน Bakker และคณะ, 2014) ได้อธิบายแนวคิดของความผูกพันในองค์กรไว้ว่า เป็นการควบคุมคนในองค์กรให้ทำงานตามหน้าที่ โดยพนักงานจะสามารถควบคุมตนเองได้ทั้งทางร่างกาย อารมณ์ และมีความรู้ความเข้าใจต่องานและต่อองค์กร

Sonnentag (2003) และ Bakker และคณะ (2008) ได้ศึกษาเพิ่มเติม พบว่า ความผูกพันในองค์กร เป็นสิ่งที่ทำให้พนักงานลดความเครียดที่เกิดจากงาน และมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการเป็นส่วนหนึ่งในองค์กร (Organization commitment) และผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

มีงานวิจัยที่พบความสัมพันธ์ของความผูกพันในองค์กรต่อการสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน โดยพนักงานที่มีค่าความผูกพันต่อองค์กรสูง มีแนวโน้มที่จะสื่อสารในการทำงานมาก มีพฤติกรรมในเชิงบวกต่อเพื่อนร่วมงาน เป็นสาเหตุให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงาน และมีความสามารถในการทำงานเป็นทีมได้มากกว่า (Bakker และคณะ, 2011) นอกจากนี้ ในการศึกษาของ Bakker (2003) ยังพบว่าพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรมาก มีแนวโน้มที่จะมีแรงจูงใจในการเรียนรู้เพิ่มขึ้นด้วย

การมีความผูกพันในองค์กร ยังส่งผลกระทบต่อการทำงานในด้านทัศนคติอีก โดยพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรมาก จะมีทัศนคติเชิงบวกต่อการทำงาน และจะสามารถเปลี่ยนความเครียดในการทำงานให้กลายเป็นความท้าทายในการทำงานได้ (Bakker และคณะ, 2008; Bakker และคณะ, 2011)

Bakker (2008) ได้ระบุถึงสาเหตุที่พนักงานที่มีความผูกพันในองค์กรจะทำงานได้ดีกว่า เนื่องจาก 1) มีอารมณ์ที่ดีกว่า 2) มีสุขภาพที่ดีกว่า 3) สามารถสร้างงานที่ดี มีคุณภาพ และสามารถช่วยเหลือผู้อื่นได้ 4) สามารถถ่ายทอดความผูกพันให้กับเพื่อนร่วมงานได้

ในขณะเดียวกัน มีงานวิจัยที่ได้พูดถึงผลของความผูกพันในองค์กรต่อสุขภาพทางกายของพนักงาน โดย Demerouti (2001, อ้างถึงใน Bakker และคณะ, 2011) พบว่าความผูกพันในองค์กรของพนักงาน มีความสัมพันธ์เชิงลบต่อการเจ็บป่วยของพนักงาน เช่น การปวดหัว การเจ็บหน้าอก นอกจากนี้ยังมีงานวิจัยอีกหลายงานที่กล่าวในลักษณะเดียวกัน ว่าความผูกพันในองค์กร มีผลต่อสุขภาพทางกาย (Bakker, 2011)

นอกจากนี้ Seppala และคณะ (2013, อ้างถึงใน Bakker และคณะ, 2014) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันในองค์กรกับการมีสุขภาพที่ดี พบว่าการที่พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กร จะส่งผลเชิงบวกต่อสุขภาพของพนักงาน ลดอัตราการเต้นของหัวใจ ซึ่งเกิดมาจากการมีความผูกพันต่อองค์กรจะทำให้เกิดความผ่อนคลายในเวลาทำงาน

2.1.2 ความคาดหวังในงาน (Job Demands)

Bakker (2011, 2014) ได้ให้นิยามของความคาดหวังในงานว่า เป็น สิ่งที่ต้องการจากพนักงานในการทำงาน เช่น การลงแรงในการทำงาน สุขภาพ ไปจนถึงเรื่องอารมณ์ ความกดดัน และความเครียดที่พนักงานต้องเผชิญในขณะที่ทำงาน โดยความคาดหวังในงาน จะส่งผลโดยตรงต่ออาการหมดไฟในการทำงาน (Burnout) และยังมีผลกระทบต่อความผูกพันในองค์กรอีกด้วย

โดยมีหลักฐานยืนยันถึงความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังในงานกับความผูกพันในองค์กร จากการศึกษาของ Rosa และคณะ (2016) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังในงานและทรัพยากรที่สนับสนุนในการทำงาน กับภาวะหมดไฟในการทำงาน และความผูกพันในองค์กร จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 203 คน พบว่าความคาดหวังในงาน ส่งผลเชิงลบต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงาน

สอดคล้องกับงานวิจัยของ Shu-Ling Chena และคณะ (2018) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังในงานกับความผูกพันในงานจากตัวอย่าง 2 กลุ่ม กลุ่มแรกคือหัวหน้า-ลูกน้องจำนวน 606 คู่ ที่ทำงานในสถานีก๊าซ 40 สถานี และกลุ่มที่ 2 คือจากหัวหน้า-ลูกน้องจำนวน 542 คู่ ในสายงานบริการ พบว่า พนักงานที่มีความคาดหวังในงานสูง จะมีผลกระทบเชิงลบต่อความผูกพันในงานของพนักงาน

โดยสรุป ความคาดหวังในงานคือข้อเรียกร้องจากงานที่ต้องการจากตัวพนักงานในการทำงาน ทั้งในด้านการลงแรงทำงาน และด้านอารมณ์ของพนักงาน

2.1.3 ทรัพยากรที่สนับสนุนในการทำงาน (Job Resources)

ทรัพยากรที่สนับสนุนในการทำงาน หมายถึงสิ่งที่จะสนับสนุนให้พนักงานสามารถทำงานได้ดีขึ้น เช่นการได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน การมอบอำนาจในงานคุณค่าในงานต่อตนเอง รวมถึงค่าตอบแทนและสวัสดิการ โดย Bakker และคณะ (2011, 2014) ได้อธิบายว่าทรัพยากรที่สนับสนุนในการทำงาน เป็นแรงขับเคลื่อนให้พนักงานทำงานได้ดีขึ้น เนื่องจากการมีทรัพยากรที่เอื้อต่อการทำงานจะช่วยเติมเต็มความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ในการทำงาน เช่น ความสามารถ และความเป็นเจ้าของในงาน โดยมีงานวิจัยที่แสดงให้เห็นว่าทรัพยากรที่สนับสนุนในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับปัจจัยทางกายภาพของพนักงาน เช่น การได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสม การได้รับแรงสนับสนุนจากหัวหน้าและเพื่อนร่วมงาน ซึ่งสามารถกระตุ้นให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กรได้มากขึ้น สอดคล้องกับการศึกษาในปี 2008 (Bakker, 2008) ที่กล่าวไว้ว่า ทรัพยากรที่สนับสนุนในการทำงานเป็นตัวแปรสำคัญที่จะทำให้พนักงานเกิดแรงขับในการทำงาน (Motive)

Hakanen, Schaufeli, and Ahola (2008, อ้างถึงใน Bakker และคณะ, 2011) ได้ศึกษาการศึกษาในหอพักชาวฟินแลนด์ พบว่าทรัพยากรที่สนับสนุนในการทำงานสามารถทำนายความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรได้ และการมีทรัพยากรที่สนับสนุนในการทำงานที่เพียงพอ ยังสามารถช่วยให้พนักงานความแรงกระตุ้นเชิงลบที่เกิดจากการมีความคาดหวังในงานสูงได้ด้วย

Bakker และคณะ (2008) ได้กล่าวถึงงานวิจัยที่ศึกษาครูในประเทศฟินแลนด์ ว่า ครูที่ได้รับทรัพยากรที่สนับสนุนในการทำงานที่เพียงพอ จะสามารถลดความสัมพันธ์ที่ไม่ดีกับเด็กนักเรียน และรับมือกับพฤติกรรมไม่ดีของนักเรียนได้ดีกว่า นอกจากนี้ การได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้า และการมีเครื่องมือในการทำงานที่พร้อม จะทำให้ครูสามารถจัดการกับความคาดหวังที่เกิดขึ้นในการทำงานได้ดียิ่งขึ้น

โดยสรุป ทรัพยากรที่สนับสนุนในการทำงาน (Job Resource) หมายถึง สิ่งที่ต้องการสนับสนุนเพื่อให้พนักงานสามารถทำงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ เช่น รางวัลและค่าตอบแทน การสนับสนุนจากหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน ความมั่นคงในงาน รวมไปถึงโอกาสในการเรียนรู้ของพนักงาน

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับพนักงานกลุ่มไอที

พนักงานไอที หมายถึง พนักงานภายในองค์กรที่ทำงานในสายงานด้านไอที ครอบคลุมงานด้านการเขียน โปรแกรมและซอฟต์แวร์ โครงสร้างวงจรคอมพิวเตอร์ การสื่อสารข้อมูลคอมพิวเตอร์และเครือข่าย (Network) ตลอดจนการบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information System) โดยสามารถแบ่งประเภทงานคร่าว ๆ ได้เป็น พนักงานในตำแหน่ง IT Support, Programmer, System Admin, Online Marketing และงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

2.2.1 บทบาทของ IT ในองค์กร และแนวโน้มงานด้าน IT ในองค์กร

ในปัจจุบันระบบไอที (Information Technology) เข้ามามีบทบาทมากในการแก้ปัญหาภายในองค์กร ยกตัวอย่างเช่น ระบบคลาวด์ที่สามารถแก้ไขปัญหาในการทำงานในองค์กรที่ต้องมีข้อมูลจำนวนมาก โดยมีผลการวิจัยที่ระบุว่าองค์กรต่าง ๆ มีการวางแผนที่จะเพิ่มการใช้งานบนระบบไฮบริดคลาวด์มากขึ้น โดย 91% ของผู้ตอบแบบสอบถามระบุว่าระบบไฮบริดคลาวด์เป็น โมเดลด้านไอทีที่เหมาะสม แต่มีเพียงแค่ 19% เท่านั้นที่ระบุว่ามีการใช้โมเดลดังกล่าวในปัจจุบัน (Positioning Magazine, 2561) ซึ่งประเด็นดังกล่าวแสดงให้เห็นถึงความจำเป็นในระบบไอทีในการทำงาน รวมถึงแนวโน้มการเติบโตของสายไอที

นอกจากนี้ การมีการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้ธุรกิจสามารถดำเนินต่อไปได้อย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะในธุรกิจขนาดใหญ่ที่มีผู้ใช้งานจำนวนมาก มีระบบเครือข่ายที่ซับซ้อน และอุปกรณ์คอมพิวเตอร์จำนวนมาก (ปฐมภูมิ วิจิต โชติ, 2559)

ระบบ IT ยังมีส่วนช่วยในการอำนวยความสะดวกให้กับทั้งพนักงานและลูกค้า โดยระบบ IT ที่ดี ถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่นในการเลือกซื้อสินค้าและบริการ (ปฐมพงศ์ กุ๊กแก้ว และ พุทธิพงษ์ ดวงจันทร์, 2563) และในส่วนของพนักงาน ฝ่าย IT มีส่วนในการสร้างผลกระทบเชิงบวกต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงาน และมีส่วนสำคัญอย่างยิ่งต่อการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมในองค์กร (Brad Anderson, 2019)

ในส่วนของประเทศไทยเอง รัฐมีนโยบายดิจิทัลไทยแลนด์ (กลุ่มสารสนเทศด้านเศรษฐกิจ, 2562) ที่มุ่งสนับสนุนให้ผู้ประกอบการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามามีบทบาทในการขับเคลื่อนงานภายในองค์กรต่าง ๆ เพื่อส่งผลถึงการพัฒนาคูณภาพชีวิตของประชาชน และเพิ่มความสามารถในการแข่งขันกับประเทศอื่น ๆ ซึ่งแสดงให้เห็นว่ารัฐให้การสนับสนุนให้ภาคธุรกิจขับเคลื่อนด้วยระบบไอทีและเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งส่งผลต่อความต้องการแรงงานภายในองค์กรด้าน IT และเทคโนโลยีสารสนเทศต่าง ๆ

ซึ่งในปัจจุบัน ปัญหาหนึ่งในแวดวงธุรกิจคือการขาดแรงงานในกลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศ หรือพนักงานกลุ่มไอที ซึ่งเป็นแรงงานที่มีผลต่อการเติบโตของธุรกิจทั้งในระดับประเทศ ภูมิภาค และระดับโลก (PwC, 2014; ManpowerGroup, 2013, อ้างถึงใน ยิ่งยศ ชีรทวีวุฒิ และคณะ, 2561)

จากข้อมูลข้างต้น อาจกล่าวได้ว่า บทบาทของพนักงานไอทีในองค์กรมีความสำคัญอย่างยิ่ง และมีแนวโน้มที่จะเพิ่มพูนความสำคัญอันเนื่องมาจากอิทธิพลของดิจิทัลที่เข้ามาบีบบาทต่อทั้งองค์กรและลูกค้ามากขึ้นนั่นเอง

2.2.2 ปัญหาที่พบในพนักงานกลุ่มไอที

ผู้วิจัยแบ่งกลุ่มปัญหาที่พบในพนักงานไอทีออกเป็น 2 ด้าน ดังนี้

2.2.2.1 อาการทางร่างกาย

เนื่องจากพนักงานด้านไอที จำเป็นต้องทำงานที่ใช้คอมพิวเตอร์ตลอดเวลา ทำให้ต้องนั่งท่าเดิมเป็นเวลานานอย่างน้อย 7-8 ชั่วโมงต่อวัน ซึ่งอาจส่งผลให้เกิดอาการ Office Syndrome หรือเป็นกลุ่มอาการปวดกล้ามเนื้อ และเยื่อพังผืด ซึ่งเกิดจากการทำงานที่ใช้กล้ามเนื้อมัดเดิมซ้ำ ๆ โดยไม่ขยับ เช่น การนั่งทำงานในท่าเดิม การพิมพ์งานในท่าเดิม ส่งผลให้เกิดอาการปวดเรื้อรังบริเวณคอ บ่า ไหล่ รวมไปถึงอาการชาบริเวณแขนหรือข้อมือ ไปจนถึงอาการเอ็นข้อมือและไขข้ออักเสบ (JobsDB, 2014; โรงพยาบาลศิริราชปิยมหาราชการุณย์, 2561)

นอกจากนี้ พนักงานไอทียังมีความเสี่ยงที่จะเกิดอาการทางสายตา โดยเป็นผลจากการจ้องหน้าจคอมพิวเตอร์เป็นระยะเวลานานติดกัน รวมไปถึงการจัดวางตำแหน่งคอมพิวเตอร์ที่ไม่เหมาะสม และการที่มีแสงสว่างในที่ทำงานไม่เพียงพอ โดยอาจจะเกิดอาการตาแห้ง ตาระคายเคือง ปวดตา และปวดศีรษะ (JobsDB, 2014; สำนักงานกองทุนสนับสนุนและสร้างเสริมสุขภาพ, 2558)

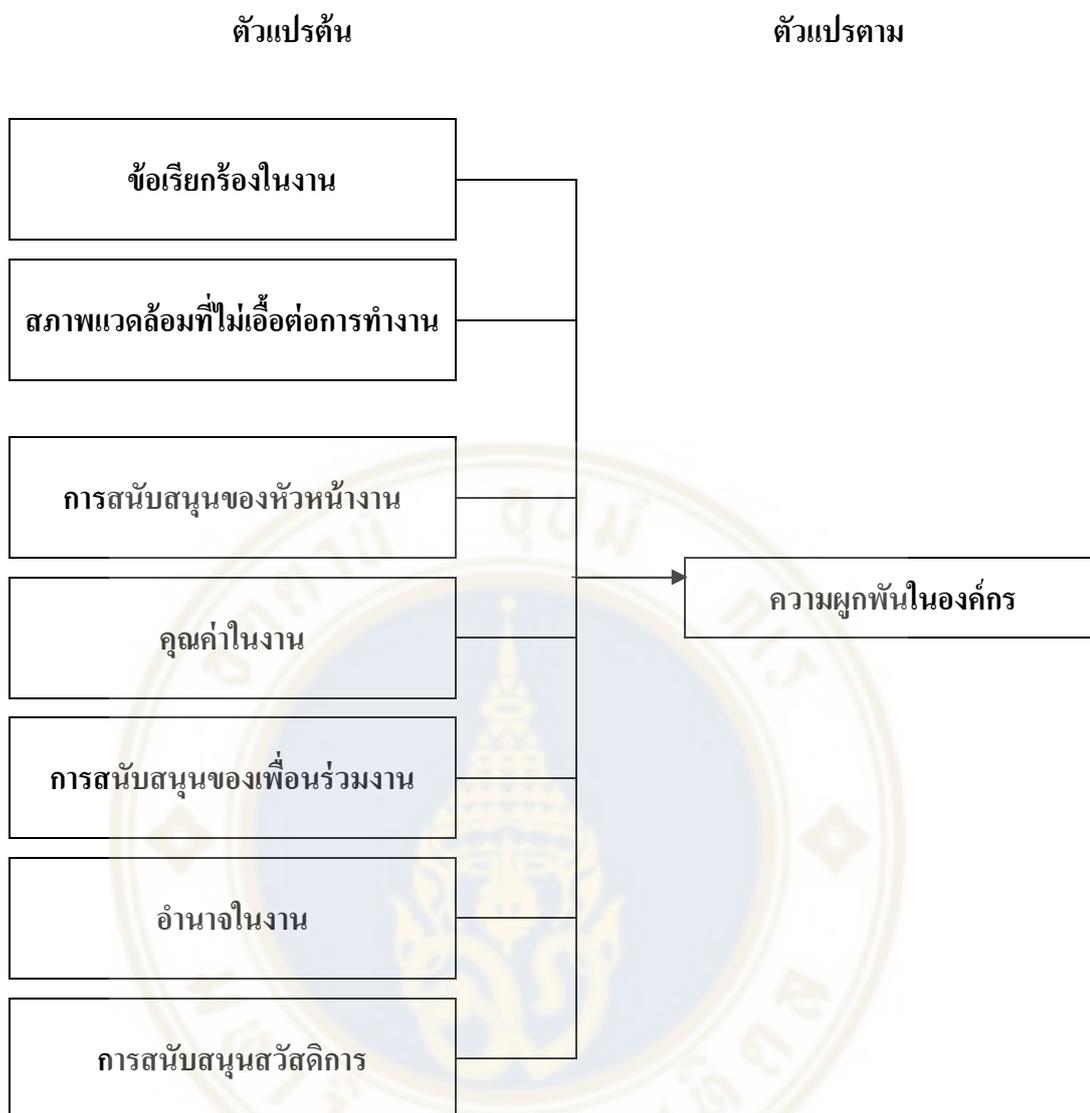
2.2.2.2 อาการทางจิตใจ

พนักงานในกลุ่มไอทีหลายคนมีปัญหาด้านสุขภาพจิต เนื่องจากลักษณะงานของพนักงานไอที จำเป็นต้องอยู่หน้าคอมพิวเตอร์เป็นเวลานาน จนอาจเกิดพฤติกรรมที่แยกตัวออกจากสังคม (JobsDB, 2014) โดยพบว่าพนักงานไอทีจำนวนมากรู้สึกโดดเดี่ยว และไม่ได้รับการสนับสนุนจากองค์กรมากเพียงพอ นอกจากนี้ พนักงานไอทียังจำเป็นต้องสื่อสารกับพนักงานในแผนกอื่น ๆ ที่อาจจะไม่ได้มีความรู้ความเข้าใจในด้านไอทีมากเพียงพอ ทำให้เกิดปัญหาเรื่องการสื่อสาร (ไทยรัฐ, 2562)

นอกจากนี้ งานด้านไอทียังถือเป็นการที่มีการเปลี่ยนแปลงสูงเมื่อเทียบกับสายงานอื่น ๆ เนื่องจากการแข่งขันด้านเทคโนโลยี เปลี่ยนแปลงและเติบโตไปอย่างรวดเร็วในยุคสมัยปัจจุบัน ดังนั้นพนักงานในกลุ่มไอทีจึงจำเป็นต้องมีความรู้และพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงเพื่อนำไปสู่ความสามารถในการแข่งขัน ซึ่งประเด็นดังกล่าว ทำให้พนักงานไอทีมีแนวโน้มที่จะเกิดความเครียดได้ง่าย นอกจากนั้น ความไม่ชัดเจนในด้านนโยบายต่าง ๆ หรือเป้าหมายที่พนักงานไอทีจะต้องทำให้สำเร็จ จะสร้างความกดดันในการทำงาน และส่งผลต่อพฤติกรรมเชิงลบของพนักงาน ปัญหาเรื่องความเครียดและความกดดันอันเกิดจากความไม่ชัดเจนในงาน หรือการไม่รู้ทิศทางและเป้าหมายของงานที่ทำอยู่ ยังส่งผลต่อพฤติกรรมของพนักงาน และส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน ซึ่งส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร (Fisher; & Gitelson. 1983: 325, อ้างถึงใน วรรัตน์ หวังพิงกัน และ นนทิรัตน์ พัฒนภักดี, 2563)

2.3 กรอบแนวคิดในการวิจัยและการพัฒนาสมมติฐานการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรม ผู้วิจัยมีแนวคิดในการวิจัย และพัฒนาสมมติฐานได้ดังนี้



ภาพที่ 2.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

- ข้อเรียกร้องในงาน

ข้อเรียกร้องในงาน หมายถึงการทำงานที่มีข้อเรียกร้องบางอย่างจากพนักงานทั้งทางร่างกายและจิตใจ เช่น งานต้องใช้ความเครียดและความกดดันสูง มีการแข่งขันกับผู้อื่น ต้องการความรวดเร็ว รวมทั้งส่งผลต่อสุขภาพ ทั้งอาการปวดตา หัว คอ บ่า ไหล่ และหลัง

จากการศึกษางานวิจัยในอดีต พบความสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องในงานและความผูกพันในองค์กรของพนักงาน โดยจากการศึกษาของ Rosa และคณะ (2016) ที่พบว่าข้อเรียกร้องในงาน ส่งผลเชิงลบต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงาน และงานวิจัยของ Shu-Ling Chena และคณะ

(2018) ที่พบว่า หากพนักงานได้รับข้อเรียกร้องในงานสูง จะมีผลกระทบเชิงลบต่อความผูกพันในงานของพนักงาน

นอกจากนั้นยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของทรงสมร โสตะ (2560) ที่ศึกษาเรื่องสุขภาพทางจิต ความคิดเชิงบวก คุณค่าของงาน และความผูกพันต่อองค์กรของครู ในโรงเรียนมัธยมศึกษาในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี พบว่าครูที่มีความพร้อมทางด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์และสังคม จะส่งผลให้เกิดความผูกพันในงานที่ทำ และองค์กรที่สังกัดอยู่ และวิพรัตน์ ศรีสวัสดิ์ (2565) ที่พบว่าสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมของบุคคลกรสายสนับสนุนโรงพยาบาล รวมถึงการศึกษาของจิรายุส ชาญกุลราวี (2558) ที่พบว่าความเครียดในการปฏิบัติงาน และความผูกพันต่อองค์กร มีผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงาน

การที่พนักงานทำงาน โดยมีข้อเรียกร้องในงานสูง เช่น มีความเครียดมากเกินไป มีการแข่งขันในการทำงานสูง และงานที่ทำส่งผลต่อสุขภาพ เช่นอาการปวดข้อมือ ปวดตา ปวดหลัง ส่งผลให้ความรู้สึกลดลงต่องานที่ทำลดลง ซึ่งเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กร โดยเฉพาะงานในสายไอที ที่ต้องใช้ความรวดเร็วในการทำงานเนื่องจากเทคโนโลยีมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วตลอดเวลา (Fisher; & Gitelson. 1983: 325, อ้างถึงใน วรรัตน์ และ นนทิรัตน์, 2563) และพนักงานไอทียังมีปัญหาทางกายอันเนื่องมาจากการทำงานหน้าคอมพิวเตอร์เป็น ระยะเวลาานาน (JobsDB, 2014; สำนักงานกองทุนสนับสนุนและส่งเสริมสุขภาพ, 2558) ซึ่งการที่มีข้อเรียกร้องในงานสูง อาจส่งผลเชิงลบต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานไอที

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานว่า

สมมติฐานที่ 1 ข้อเรียกร้องในงานส่งผลเชิงลบต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานไอที

- สภาพแวดล้อมที่ไม่เอื้อต่อการทำงาน

สภาพแวดล้อมที่ไม่เอื้อต่อการทำงาน หมายถึง การที่สภาพแวดล้อมทางกายภาพไม่เอื้อต่อการทำงาน เช่น ไม่เป็นระเบียบ ไม่สะอาด สกปรกและไม่เรียบร้อย นอกจากนี้ยังรวมถึงการที่ทำงานมีความเสี่ยงอันตรายจากสภาพแวดล้อมที่ไม่ดี เช่น การวางระบบสายไฟไม่ดี ซึ่งอาจส่งผลให้เกิด ไฟฟ้ารั่ว ดูด หรือลัดวงจร

จากผลการวิจัยในอดีต พบความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมที่ไม่เอื้อต่อการทำงานกับความผูกพันในองค์กรของพนักงาน โดยจากงานวิจัยของ ชูตินันตร บัวเฟื่อน และคณะ (2565) ที่

ได้ศึกษาอิทธิพลของลักษณะงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร ระบบการบริหารจัดการ ภายใน และสภาพแวดล้อมที่ไม่เอื้อต่อการทำงาน ที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ในช่วงการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19: กรณีศึกษาบริษัท XYZ จำกัด พบว่าสภาพแวดล้อมที่ไม่เอื้อต่อการทำงานมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับงานวิจัยของณัฐกร โสภานันต์ และวอนชนก ไชยสุนทร (2560) พบว่าสิ่งแวดลอมในสถานที่ทำงานที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

การที่พนักงานมีสภาพแวดล้อมการทำงานที่เหมาะสมและปลอดภัย โดยองค์กรสนับสนุนที่ทำงานที่ดี และเหมาะสม จะทำให้พนักงานรู้สึกสะดวกสบายและสามารถทำงานได้อย่างราบรื่น และอาจทำให้ความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มมากขึ้น ในทางตรงกันข้าม หากสถานที่ทำงานไม่เหมาะสม ไม่สะอาด ไม่ปลอดภัย และเป็นอันตราย ก็มีแนวโน้มที่จะทำให้พนักงานไม่ยอมมาทำงาน และส่งผลเชิงลบต่อความผูกพันในองค์กร ซึ่งในพนักงานไอที ที่ต้องทำงานกับคอมพิวเตอร์จึงอาจทำให้เกิดความเสี่ยงที่สภาพแวดล้อมที่ไม่ปลอดภัย มีผลต่อการทำงานมากขึ้น และนำไปสู่ความผูกพันต่อองค์กร

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานว่า

สมมติฐานที่ 2 สภาพแวดล้อมที่ไม่เอื้อต่อการทำงาน ส่งผลเชิงลบต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานไอที

- **การสนับสนุนของหัวหน้างาน**

การสนับสนุนของหัวหน้างาน หมายถึง การให้ความช่วยเหลือและสนับสนุนให้พนักงานสามารถทำงานของตนได้อย่างเต็มที่ทั้งในงาน มีความเป็นมิตร เอาใจใส่ และรับฟังในสิ่งที่ลูกน้องพูด นอกจากนี้ยังมีความยุติธรรม ไม่ใช้ระบบเส้นสาย และไม่ใช้อารมณ์มากกว่าเหตุผล

จากผลการวิจัยในอดีต กนกวรรณ (2560) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และความผูกพันในองค์กร โดยผลการวิจัยพบว่าการสนับสนุนของผู้บังคับบัญชา ได้แก่ ผู้บังคับบัญชาเห็นความตั้งใจในการทำงาน มีความเอาใจใส่ ทำงานร่วมกันอย่างใกล้ชิด จะส่งผลให้พนักงานมีความผูกพันกับองค์กรมากขึ้น และมีแนวโน้มที่จะอยู่กับองค์กรได้นานมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชนม์ภิกษา และ สมโภชน์ (2563) ที่ศึกษาในพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง พบว่าหากพนักงานมีความสัมพันธ์ที่ดีกับหัวหน้า จะส่งผลให้พนักงานมีความผูกพันกับองค์กรมากขึ้น และการศึกษาของชัยเสถียร พรหมศรี (2558) ที่ศึกษาอิทธิพลของการสนับสนุนจากหัวหน้างานที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการทหาร

ไทย โดยพบว่า การรับรู้ต่อการสนับสนุนของหัวหน้างาน มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร ทางด้านจิตใจและด้านบรรทัดฐาน

นอกจากนั้น ยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของจุดติมาพร (2562) ที่ศึกษาในกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นพนักงานธนาคารพาณิชย์ เขตบางรัก และพบว่าความผูกพันต่อหัวหน้า มีผลเชิงบวกต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงาน และการศึกษาของรพีพรรณ ฉัตรลิขิต (2565) ที่พบว่าปัจจัยด้านหัวหน้างานมีผลต่อความผูกพันองค์กร

การที่พนักงานได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างานในมิติต่าง ๆ ทั้งในด้านการให้ความช่วยเหลือ ให้คำปรึกษา และในด้านการบริหารจัดการ เช่น การสนับสนุนการทำงานเป็นทีม การไม่ตำหนิหรือใช้อารมณ์มากกว่าเหตุผลในการตัดสินใจพนักงาน จะทำให้พนักงานมีความพึงพอใจต่อการทำงานที่ทำ และส่งผลเชิงบวกต่อความผูกพันในองค์กรในที่สุด

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานว่า

สมมติฐานที่ 3 หัวหน้างานส่งผลเชิงบวกต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานไอที

- คุณค่าในงาน

คุณค่าในงาน หมายถึง งานที่ทำมีคุณค่าต่อพนักงาน สร้างคุณค่าให้กับตนเองได้ เช่น ทำให้พนักงานได้เรียนรู้สิ่งใหม่เสมอ ได้พัฒนาตนเอง และทำให้ต้องใช้ทักษะต่าง ๆ ที่มีในการทำงาน

จากการศึกษางานวิจัยในอดีต พบความสัมพันธ์ระหว่างการมีคุณค่าในงานกับความผูกพันในองค์กรของพนักงาน โดยงานวิจัยของทรงสมร (2560) ที่ศึกษาเรื่องสุขภาวะทางจิต ความคิดเชิงบวก คุณค่าของงาน และความผูกพันต่อองค์กรของครู ในโรงเรียนมัธยมศึกษาในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี พบว่าครูมีการรับรู้ถึงคุณค่าของงานที่ตนปฏิบัติ และคุณค่าของงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 และงานวิจัยของศิริรัตน์ (2561) ที่พบว่าคุณค่าในงาน ซึ่งหมายถึงทัศนคติของพนักงานต่องานว่าเป็นงานที่มีคุณค่าต่อตนเอง อันได้แก่ เอกภาพในการทำงาน (work centrality) ความเป็นอิสระในการทำงาน (non-compliance) การอุทิศตนในการทำงาน (recognition) มีผลเชิงบวกต่อความผูกพันในองค์กร

การทำงานที่มีคุณค่าต่อตนเอง จะทำให้พนักงานรู้สึกได้รับการพัฒนาตนเองจากงานที่ทำอยู่เสมอ รู้สึกว่างานที่ทำมีคุณค่า มีประโยชน์ และทำให้กระตือรือร้นที่จะทำงานในองค์กรเดิมต่อไป ซึ่งส่งผลเชิงบวกต่อความผูกพันในองค์กร ในทางตรงกันข้าม ถ้าหากพนักงานรู้สึกว่างานที่ทำ

อยู่ไม่มีประโยชน์ต่อตนเอง ไม่ได้รับการพัฒนา ก็จะส่งผลเชิงลบต่อความผูกพันในองค์กรตามมา โดยเฉพาะอย่างยิ่งในงานสายไอที ที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วตลอดเวลา (Fisher; & Gitelson. 1983: 325, อ้างถึงใน วรรัตน์ และ นนทธีรัตน์, 2563) ถ้าหากพนักงานไม่ได้รับการพัฒนาอยู่ตลอดก็อาจส่งผลให้รู้สึกว่างานมีคุณค่าลดลง และส่งผลเชิงลบต่อความผูกพันในองค์กรในที่สุด

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานว่า

สมมติฐานที่ 4 คุณค่าในงานส่งผลเชิงบวกต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานไอที

- การสนับสนุนของเพื่อนร่วมงาน

การสนับสนุนของเพื่อนร่วมงาน หมายถึง การที่เพื่อนร่วมงานสนับสนุนทั้งในด้านงานและส่วนตัว มีความเป็นมิตร และทำงานในรูปแบบทีม ยอมรับเป็นส่วนหนึ่งของทีม และช่วยเหลือกันเพื่อให้งานออกมาสำเร็จ

จากการวิจัยในอดีตของ รพีพรรณ ฉัตรเลิศยศ (2565) ที่ศึกษาในกลุ่มพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าปัจจัยด้านเพื่อนร่วมงานมีผลต่อความผูกพันองค์กร ผลการศึกษาของณัฐวัฒน์ วงษ์ชวลิตกุล และคณะ (2566) ที่ศึกษาในกลุ่มพนักงานในภาคธุรกิจเอกชน พบว่าเพื่อนร่วมงานมีผลต่อความผูกพันองค์กร และสอดคล้องกับผลการศึกษาของกนกวรรณ (2560) ที่ศึกษาพบว่า ระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ในทางบวกในระดับปานกลาง

การที่เพื่อนร่วมงานสนับสนุนในการทำงานในด้านต่าง ๆ เช่น ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มีการทำงานเป็นทีม รวมถึงเพื่อนร่วมงานที่มีความเป็นมิตร จะทำให้พนักงานรู้สึกสบายใจที่จะมาทำงาน ไม่รู้สึกแปลกแยกและโดดเดี่ยว ซึ่งการมีแรงจูงใจที่ดีใจการทำงาน จะช่วยให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กรของตนเองได้ ในทางตรงกันข้าม การที่พนักงานรู้สึกไม่เป็นส่วนหนึ่งของทีม เข้ากับเพื่อนร่วมงานไม่ได้ รู้สึกเหมือนทำงานคนเดียว จะส่งผลให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กรน้อยลงในที่สุด

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานว่า

สมมติฐานที่ 5 เพื่อนร่วมงาน ส่งผลเชิงบวกต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานไอ

ที

- อำนาจในงาน

อำนาจในงาน หมายถึง อำนาจการตัดสินใจในงานของตนเอง พนักงานสามารถตัดสินใจในการทำงานได้อย่างอิสระ และสามารถออกความเห็นในการทำงานได้อย่างเต็มที่

จากการศึกษาในอดีต พบความสัมพันธ์ระหว่างการมีอำนาจในงานและความผูกพันในองค์กรของพนักงาน โดยกนกวรรณ (2560) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และความผูกพันในองค์กร โดยพบว่าความไว้วางใจและให้อำนาจในการทำงานอย่างเต็มที่ ส่งผลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงาน สอดคล้องกับผลการศึกษาของกลวัชร สุขศรีใส และคณะ (2559) ที่พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างการเสริมสร้างพลังอำนาจในการทำงานของครู ได้แก่ การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การได้รับแรงจูงใจ และ การสร้างทีมงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร

การมีอำนาจในการตัดสินใจในงานของตนเอง ทำให้เกิดความรู้สึกเป็นเจ้าของต่องาน และทำให้พนักงานรู้สึกภาคภูมิใจในงานที่ตนเองทำ และเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จในองค์กร ซึ่งส่งผลให้พนักงานรู้สึกผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานว่า

สมมติฐานที่ 6 อำนาจในงานส่งผลเชิงบวกต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงาน ไอที

- การสนับสนุนสวัสดิการ

การสนับสนุนสวัสดิการ หมายถึง สิ่งที่บริษัทตอบแทนและสนับสนุนพนักงานเพื่อให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น เช่น สวัสดิการด้านค่ารักษาพยาบาล ประกันกลุ่ม รวมถึงการสนับสนุนอุปกรณ์การทำงานที่เหมาะสม

จากการวิจัยในอดีต พบว่าการสนับสนุนสวัสดิการมีผลต่อความผูกพันในองค์กร โดย รพีพรรณ ฉัตรเลิศยศ (2565) ที่ศึกษาในพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าปัจจัยด้านรายได้ ผลตอบแทน และสวัสดิการมีผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงาน สอดคล้องกับผลการศึกษาของณัฐวัฒน์ วงษ์ชวลิตกุล และคณะ(2566) ที่ศึกษาในพนักงานในภาคธุรกิจเอกชน พบว่าผลตอบแทนและสวัสดิการมีผลต่อความผูกพันองค์กร

การที่องค์กรมีสวัสดิการที่สนับสนุนการทำงาน จะช่วยลดความกังวลของพนักงานในการทำงานได้ และการมีสวัสดิการที่ดีและตอบโจทย์ จะส่งผลให้พนักงานรู้สึกสบายใจที่จะทำงานกับองค์กรดังกล่าวมากขึ้น ส่งผลเชิงบวกต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงาน

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานว่า

สมมติฐานที่ 7 การสนับสนุนสวัสดิการส่งผลเชิงบวกต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานไอที



บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย

ในการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังในงานและทรัพยากรที่สนับสนุนในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานไอที มีวิธีการดำเนินการวิจัยดังนี้

- 3.1 รูปแบบงานวิจัย
- 3.2 ประชากรและการสุ่มตัวอย่าง
- 3.3 ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา
- 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 รูปแบบงานวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งเป็นการวิจัยที่ศึกษาข้อมูลเชิงปริมาณที่วัดได้ อาศัยหลักการทางคณิตศาสตร์หรือสถิติ ซึ่งทำให้สามารถอ้างอิงไปยังกลุ่มประชากรที่ศึกษา (ณัฐภรณ์ หลาวทอง, 2554) โดยมีรูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งเป็น เครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มเป้าหมาย

3.2 ประชากรและการสุ่มตัวอย่าง

3.2.1 ประชากร

ในการวิจัยครั้งนี้ คือพนักงานไอที ที่กำลังทำงานในองค์กร บริษัท ร้านค้า หรือหน่วยงานต่าง ๆ ซึ่งเป็นจำนวนประชากรที่มีจำนวนไม่แน่นอน หรือมีมากเกินไปที่ผู้วิจัยจะทราบได้ (ณัฐภรณ์ หลาวทอง, 2554)

3.2.2 การสุ่มตัวอย่าง

การกำหนดตัวอย่าง ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตามสะดวก (Convenience Sampling) จำนวน 323 คน ซึ่งเป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ผู้วิจัยสามารถเก็บได้ตามสะดวก โดยไม่สนใจการอ้างอิงสรุปถึงกลุ่มประชากรโดยทั่วไป (ณัฐภรณ์ หลาวทอง, 2554) โดยขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยคำนวณจากสูตรของ Cochran (1963 อ้างถึงใน ศิริชัย กาญจนวาสี, 2545) ในกรณีที่ไม่มีทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน โดยกำหนดสัดส่วนประชากรที่ผู้วิจัยต้องการจะศึกษา 30% ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% และค่าความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 5% จำนวนได้ตามสูตรดังนี้

โดย n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
 Z = ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ผู้วิจัยกำหนดไว้คือ ร้อยละ 95 หรือ 1.96
 P = สัดส่วนของประชากรที่ผู้วิจัยต้องการสุ่ม ผู้วิจัยกำหนดไว้ที่ร้อยละ 30 หรือ 0.3
 e = ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้น ผู้วิจัย 5% หรือ 0.05

จะได้

$$n = \frac{Z^2 P(1-P)}{E^2}$$

$$= \frac{(1.96)^2 \times 0.3 \times (1-0.3)}{(0.05)^2}$$

$$= \frac{3.8416 \times 0.3 \times 0.7}{0.0025}$$

$$= 3.226944$$

$n \approx 323$ คน

3.3 ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ประกอบไปด้วยตัวแปรดังนี้

3.3.1 ตัวแปรต้น หรือแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่

- ชื่อเรียกร่องในงาน
- สภาพแวดล้อมที่ไม่เอื้อต่อการทำงาน
- การสนับสนุนของหัวหน้างาน
- คุณค่าในงาน
- การสนับสนุนของเพื่อนร่วมงาน
- อำนาจในงาน
- การสนับสนุนสวัสดิการ

3.3.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ได้แก่

- ความผูกพันในองค์กรของพนักงาน

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาวิจัย ผู้วิจัยใช้วิธีการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามปลายปิด (Closed Ended Questions) ที่ให้ตัวอย่างเป็นผู้ตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง (Self-Administered Questionnaire) แบบสอบถามประกอบด้วยเนื้อหา 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้วิจัยเก็บข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อนำไปเป็นข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ โดยเก็บข้อมูล ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษาสูงสุด ประเภทงานที่ทำ ประเภทหน่วยงานที่สังกัด และอายุงานในองค์กร โดยให้กลุ่มตัวอย่างเลือกคำตอบจากคำตอบที่กำหนดไว้ คำตอบจะเป็นแบบเลือกตอบ (Multiple Choice) มีมาตรประเมินแบบ Nominal Scale และ Ordinal Scale

ส่วนที่ 2 แบบสำรวจความคาดหวังในงาน และทรัพยากรที่สนับสนุนในการทำงาน

ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม Karasek's Job Content Questionnaire ฉบับแปลไทยของพิชญาดันติเศรณี และนวลตา อากาศพะกุล (2548) มาใช้ โดยผู้วิจัยได้ปรับเปลี่ยนภาษาให้เข้าใจง่ายมากขึ้น

แบบสอบถามประกอบด้วยข้อคำถามทั้งหมด 39 ข้อ ใช้มาตรวัดแบบลิเคิร์ต (Likert's Scale) เรียงลำดับคะแนนจากน้อยที่สุดไปมากที่สุด 4 ลำดับโดยระดับความเห็นด้วยที่ 1 หมายถึงผู้ตอบแบบสอบถามไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งต่อข้อคำถาม และระดับความเห็นด้วยที่ 4 หมายถึงผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยอย่างยิ่งต่อข้อคำถาม

ข้อคำถามประกอบด้วย 2 ประเด็นหลัก ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 3.1 คำถามในการเก็บข้อมูลด้านความคาดหวังในงาน (Job Demand)

ตัวแปร	ชื่อ	คำถาม
ความคาดหวังในงาน (Job Demand: JD) - ชื่อเรียกรื่องในงาน - สภาพแวดล้อมที่ไม่เอื้อต่อการทำงาน	JD01	ในขณะที่ทำงาน ฉันมักถูกขัดจังหวะในระหว่างทำงาน
	JD02	งานของฉันมักจะล่าช้าเนื่องจากต้องคอยงานจากผู้อื่น
	JD03	ฉันต้องใช้เวลาในการเดินทางมากเนื่องจากสภาพการจราจรที่ติดขัด
	JD04	ฉันมักจะเจอการถูกทำร้ายทางจิตใจในขณะที่ทำงาน เช่น การถูกด่า การใช้คำพูดที่รุนแรง หรือการใช้คำพูดส่อไปในคุกคามทางเพศ การถูกลวนลาม
	JD05	งานที่ฉันทำ เป็นงานที่มีความเครียดและความกดดันสูง
	JD06	งานที่ฉันทำต้องการความรวดเร็วมาก
	JD07	งานที่ฉันทำ เป็นงานที่หนักมาก
	JD08	งานที่ฉันทำ ต้องใช้แรงกายมาก
	JD09	งานที่ฉันทำ ต้องแข่งขันกับผู้อื่น
	JD10	งานที่ฉันทำ บังคับให้ฉันต้องนั่งที่เดิมเป็นเวลานาน
	JD11	ที่ทำงานของฉันสกปรก และไม่เรียบร้อย
	JD12	ที่ทำงานมีความเสี่ยงอันตรายจากไฟฟ้ารั่ว ชุด หรือลัดวงจร
	JD13	งานที่ทำ ทำให้ฉันมีอาการต่อไปนี้: ปวดตา หรือมีอาการระคายเคืองที่ตา
	JD14	งานที่ทำ ทำให้ฉันมีอาการต่อไปนี้: ปวดหัว
	JD15	งานที่ทำ ทำให้ฉันมีอาการต่อไปนี้: ปวดบริเวณคอ บ่า ไหล่
	JD16	งานที่ทำ ทำให้ฉันมีอาการต่อไปนี้: ปวดหลัง

ตารางที่ 3.2 คำถามในการเก็บข้อมูลด้านทรัพยากรที่สนับสนุนในการทำงาน (Job Resource)

ตัวแปร	ข้อที่	คำถาม
ทรัพยากรที่สนับสนุนในการทำงาน (Job Resource: JR) - การสนับสนุนของหัวหน้างาน - คุณค่าในงาน - การสนับสนุนของเพื่อนร่วมงาน - อำนาจในงาน - การสนับสนุนสวัสดิการ	JR01	ฉันมีอำนาจตัดสินใจในงานของฉัน
	JR02	ฉันสามารถออกความคิดเห็นได้อย่างเต็มที่
	JR03	ในอีก 5 ปีข้างหน้า ทักษะที่ฉันมีจะยังมีคุณค่าในงาน
	JR04	เพื่อนร่วมงานของฉันเห็นฉันเป็นส่วนหนึ่งของทีม
	JR05	เพื่อนร่วมงานของฉันเป็นมิตร
	JR06	เพื่อนร่วมงานของฉันยินดีช่วยเหลือกันเพื่อให้งานออกมาสำเร็จ
	JR07	ฉันได้รับมอบหมายงานอย่างสม่ำเสมอ
	JR08	ฉันไม่เคยต้องเผชิญสถานะที่ไม่มีงานทำ เกือบตกงาน หรือเกือบถูกเลิกจ้าง
	JR09	ฉันได้เรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ในที่ทำงานเสมอ
	JR10	งานที่ทำ ทำให้ฉันต้องคิดค้นและสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ หรือวิธีการทำงานใหม่ ๆ เสมอ
	JR11	งานที่ฉันทำ ต้องใช้ทักษะและความเชี่ยวชาญมาก
	JR12	งานที่ฉันทำมีความหลากหลาย
	JR13	งานที่ฉันทำ ทำให้ฉันได้พัฒนาความสามารถใหม่ ๆ เพิ่มขึ้น
	JR14	คำตอบแทนของฉันมีความสมเหตุสมผล
	JR15	บริษัทสนับสนุนค่ารักษาพยาบาลที่จำเป็นให้แก่ฉันอย่างเหมาะสม
	JR16	บริษัทสนับสนุนอุปกรณ์การทำงานที่เหมาะสม เช่น เก้าอี้ทำงานที่มีคุณภาพ แสงสว่างในการทำงานที่เพียงพอ
	JR17	หัวหน้าของฉันเอาใจใส่ลูกน้อง
	JR18	หัวหน้าของฉันรับฟังในสิ่งที่ฉันพูด

	JR19	หัวหน้าของฉันช่วยเหลือให้งานสำเร็จ
	JR20	หัวหน้าของฉันสามารถทำให้ทุกคนในทีมทำงานด้วยกันได้
	JR21	หัวหน้าของฉันเป็นมิตร
	JR22	หัวหน้าของฉันมักจะใช้คำพูดที่สุภาพ ไม่หยาบคาย ส่อเสียด หรือจาบจ้วง
	JR23	หัวหน้าของฉันไม่ใช่ระบบเส้นสายในการทำงาน
	JR24	หัวหน้าของฉันใช้เหตุผลมากกว่าอารมณ์เสมอ

ส่วนที่ 3 แบบสำรวจความผูกพันในองค์กร

ผู้วิจัยนำแบบสอบถาม Utrecht Work Engagement Scale (UWES) ของ Bakker และคณะ (2006) มาใช้ในการวัดความผูกพันในองค์กร โดยผู้วิจัยใช้วิธีการแปลจากต้นฉบับภาษาอังกฤษ

แบบสอบถามประกอบด้วยข้อคำถาม 17 ข้อ แยกเป็น 3 ประเด็นหลัก ได้แก่ ความรู้สึกมีพลังในการทำงาน (Vigor: VI) จำนวน 6 ข้อ ความทุ่มเทในงาน (Dedication: DE) จำนวน 5 ข้อ และความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับงาน (Absorption: AB) จำนวน 6 ข้อ โดยใช้มาตรวัดแบบลิเคิร์ต (Likert's Scale) เรียงลำดับคะแนนจากน้อยที่สุดไปมากที่สุด 4 ลำดับ โดยระดับความเห็นด้วยที่ 1 หมายถึงผู้ตอบแบบสอบถามไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งต่อข้อคำถาม และระดับความเห็นด้วยที่ 4 หมายถึงผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยอย่างยิ่งต่อข้อคำถาม

แบบสอบถามมีข้อคำถามดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 3.3 คำถามในการเก็บข้อมูลด้านความผูกพันในองค์กร

ตัวแปร	ข้อที่	คำถาม
ความผูกพันในองค์กร - ความรู้สึกมีพลังในการทำงาน (Vigor) - ความทุ่มเทในงาน (Dedication)	VI01	ฉันรู้สึกมีแรงกระตุ้นในการทำงาน
	VI02	ฉันรู้สึกเต็มไปด้วยพลังในการทำงาน
	VI03	ฉันรู้สึกอยากตื่นมาทำงานในตอนเช้า
	VI04	ฉันสามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่อง เป็นเวลานาน
	VI05	ฉันมีความยืดหยุ่นและมีความสุขกับงานที่รับผิดชอบ
	VI06	ฉันมักจะอดทนเสมอถึงจะมีอุปสรรคเกิดขึ้นในงาน

- ความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันเกี่ยวกับงาน (Absorption)	DE01	ฉันทำงานที่มีเป้าหมายและมีความหมาย
	DE02	ฉันมีความกระตือรือร้นในงานของฉัน
	DE03	งานที่ฉันทำ สร้างแรงบันดาลใจให้แก่ฉัน
	DE04	ฉันภูมิใจในงานที่ทำ
	DE05	งานของฉันมีความท้าทายอยู่เสมอ
	AB01	ฉันรู้สึกว่าเวลาผ่านไปอย่างรวดเร็วในขณะที่ทำงาน
	AB02	ในขณะที่ทำงาน ฉันลืมเรื่องอื่น ๆ ที่เกิดขึ้นรอบตัว
	AB03	ฉันมีความสุขในขณะที่ทำงาน
	AB04	ฉันจดจ่ออยู่ในงานของฉัน
	AB05	ฉันหลงใหลในงานของฉัน
	AB06	เป็นเรื่องยากที่จะแยกฉันออกจากงาน

โดยหลังจากผู้วิจัยดำเนินการทำแบบสอบถามเสร็จ ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ซึ่งเป็นข้อมูลที่ได้จากการแจกแบบสอบถามออนไลน์ในรูปแบบ Google Forms และได้รับการกระจายแบบสอบถาม ผ่านช่องทางเครือข่ายสังคมออนไลน์จากการโพสต์บนหน้าฟีด Facebook ของผู้วิจัย และกระจายผ่านช่องทางแอปพลิเคชัน Line ของผู้วิจัย โดยมีกลุ่มตัวอย่าง 323 คน ช่วงเวลาในการแจกแบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูลอยู่ในช่วงเดือน พฤษภาคม - กันยายน 2564 รวมทั้งหมดเป็นระยะเวลา 4 เดือน

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำผลการทำแบบสอบถามมาประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูลตามแต่ละสมมติฐาน โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS for Windows โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

3.6.1 สถิติบรรยาย (Descriptive Statistic) ผู้วิจัยได้ใช้สถิติเชิงบรรยายสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น เพื่ออธิบายข้อมูลทั่วไป และลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษาสูงสุด ประเภทงานที่ทำ ประเภทหน่วยงานที่สังกัด และอายุงานในองค์กร มาแสดงเป็นตาราง การแจกแจงความถี่ (Frequency) และ ค่าร้อยละ (Percentage)

3.6.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์ดังต่อไปนี้

3.6.2.1 การวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) เพื่อหาองค์ประกอบของตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

3.6.2.2 การทดสอบความเชื่อมั่นของมาตรวัด (Reliability Test) โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์ของครอนบาร์ค

3.6.2.3 การทดสอบสหสัมพันธ์ (Correlations) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในการวิจัย โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Correlation)

3.6.2.4 การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ (Regression Analysis) เพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



บทที่ 4

ผลการวิจัย

ในการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังในงานและทรัพยากรที่สนับสนุนในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานไอทีเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) มีรูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยจากการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยทั้งหมด 323 ชุด พบว่ามีชุดข้อมูลที่ผ่านการคัดกรองและสมบูรณ์แล้ว จำนวน 290 ชุด คิดเป็นอัตราร้อยละ 89.78 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด โดยนำข้อมูลที่ได้อามาวิเคราะห์ โดยผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลตามหัวข้อต่อไปนี้

- 4.1 ข้อมูลลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง
- 4.2 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบของตัวแปร (Factor Analysis)
- 4.3 การทดสอบความเชื่อมั่นของมาตรวัด (Reliability Test)
- 4.4 การทดสอบสหสัมพันธ์ (Correlations)
- 4.5 การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ (Regression Analysis)

4.1 ข้อมูลลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทางด้านประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม เพศ ระดับการศึกษาสูงสุด ประเภทงานที่ทำ ประเภทหน่วยงานที่สังกัด และอายุงานในองค์กร พบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชายทั้งหมดร้อยละ 67.6 เพศหญิงร้อยละ 30.7 ระดับการศึกษาสูงสุดคือระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 62.8 อายุงานในองค์กรส่วนใหญ่คือ 3-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 35 ประเภทของหน่วยงานที่สังกัดส่วนใหญ่คือบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 61.4 ประเภทงานส่วนใหญ่คืองานด้าน IT Support/ Technical Support คิดเป็นร้อยละ 29 ของประชากรทั้งหมด รองลงมาคือ Programmer คิดเป็นร้อยละ 21.4 ของประชากรทั้งหมด ดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 ตารางแสดงข้อมูลด้านประชากรศาสตร์

ข้อมูลทางประชากรศาสตร์	จำนวน	สัดส่วน
เพศ		
1. ชาย	196	68%
2. หญิง	89	31%
3. ไม่ประสงค์จะระบุ	5	2%
รวม	290	100%
ระดับการศึกษาสูงสุด		
1. มัธยมศึกษาปีที่ 6	1	0%
2. ปริญญาตรี	182	63%
3. ปริญญาโท	101	35%
4. ปริญญาเอก	1	0%
5. อื่น ๆ	5	2%
รวม	290	100%
อายุงานในองค์กรปัจจุบัน		
1. น้อยกว่า 6 เดือน	12	4%
2. 6-12 เดือน	37	13%
3. 1-2 ปี	64	22%
4. 3-5 ปี	103	36%
5. มากกว่า 5 ปีขึ้นไป	74	26%
รวม	290	100%

ข้อมูลทางประชากรศาสตร์	จำนวน	สัดส่วน
ประเภทของหน่วยงานที่สังกัด		
1. องค์กรเอกชน	178	61%
2. หน่วยงานรัฐ	80	28%
3. หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ	20	7%
4. อื่น ๆ	12	4%
รวม	290	100%
ประเภทงาน		
1. IT Support/ Technical Support	84	29%
2. Programmers	62	21%
3. System Admin	47	16%
4. Data Scientist/ Analyst	28	10%
5. Online Marketing	49	17%
6. User experience designer	2	1%
7. Engineer (network/ software)	7	2%
8. อื่น ๆ	11	4%
รวม	290	100%

4.2 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบของตัวแปร (Factor Analysis)

ผู้วิจัยได้การวิเคราะห์องค์ประกอบที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานไอที โดยออกแบบแบบสอบถามเป็น 3 ส่วน ส่วนแรกคือข้อคำถามเกี่ยวกับความคาดหวังในงาน (Job Demand: JD) จำนวน 16 ข้อ ส่วนที่ 2 เป็นข้อคำถามเรื่องทรัพยากรที่สนับสนุนในการทำงาน (Job Resource: JR) จำนวน 24 ข้อ และส่วนที่ 3 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับความผูกพันในองค์กร ประกอบด้วย ความรู้สึกมีพลังในการทำงาน (Vigor: VI) จำนวน 6 ข้อ ความทุ่มเทในงาน (Dedication: DE) จำนวน 5 ข้อ และความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับงาน (Absorption: AB) จำนวน 6 ข้อ

ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบความเหมาะสมของกลุ่มตัวอย่างจากค่า KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) โดยควรมีค่ามากกว่า 0.5 และหากยิ่งเข้าใกล้ 1 มากเท่าไร หมายความว่าข้อมูลชุดนั้นมีความเหมาะสมที่จะทำ Factor Analysis มากขึ้น (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2546 อ้างถึงใน โอภาส จุเลิศระกูล, 2564) จากการตรวจสอบข้อมูล ได้ KMO เท่ากับ 0.925

ต่อจากนั้น ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์องค์ประกอบหลักด้วยวิธี Principle Component Analysis เพื่อหาจำนวนองค์ประกอบที่เกิดจากตัวแปรต่าง ๆ โดยกำหนดค่า Eigen Value ต้องมีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 1 ซึ่งเป็นค่าต่ำสุดที่ใช้ในการควบคุมจำนวนองค์ประกอบ จากนั้นจึงกำหนดให้โปรแกรม SPSS ทำการหมุนด้วยวิธี Varimax เพื่อคำนวณหาน้ำหนักของปัจจัยในแต่ละองค์ประกอบ ผลลัพธ์ที่ได้เป็นค่า Communalities ซึ่งเป็นค่าแปรปรวนที่เกิดจากองค์ประกอบรวม และค่า Factor Loading และค่า Barlett's Test Sphericity มีค่า significant น้อยกว่า 0.001 ซึ่งต่ำกว่าระดับนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ($p < 0.05$)

ผลการใช้ Factor Analysis ผู้วิจัยได้พิจารณาน้ำหนักขององค์ประกอบต่าง ๆ ว่าตัวแปรใดมีค่ามากที่สุดจะอยู่ที่องค์ประกอบใด ให้จัดตัวแปรไว้ในองค์ประกอบนั้น แต่ต้องมีค่าน้ำหนักของแต่ละองค์ประกอบมากกว่า 0.5 ขึ้นไป (Hair และคณะ, 2016) ซึ่งแสดงว่าตัวแปรต่าง ๆ มีความเที่ยงตรง ผลของการวัดความเที่ยงตรงของตัวแปร รวมถึงการวิเคราะห์เพื่อตัดลดตัวแปรหรือจัดกลุ่มใหม่ เพื่อให้ได้เป็นกลุ่มตัวแปรที่มีความเหมาะสมสำหรับการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ของแต่ละกลุ่มตัวแปรในขั้นตอนต่อไป

จากผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเบื้องต้น ผู้วิจัยได้ทำการตัดข้อคำถามของปัจจัยบางข้อ เพื่อให้ข้อคำถามสามารถบรรจุในองค์ประกอบได้โดยไม่มี double load หรือมีค่า factor loading ต่ำกว่า 0.5 โดยผู้วิจัยมีการตัดข้อคำถามของตัวแปรดังนี้

ตารางที่ 4.2 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบของกลุ่มตัวแปร ครั้งที่ 1

KMO and Bartlett's Test		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		0.925
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	13118.286
	df	1596
	Sig.	<.001

ตารางที่ 4.3 คำนวณน้ำหนักขององค์ประกอบของตัวแปร ครั้งที่ 1

Rotated Component Matrix ^a										
	Component									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
VI1	0.774	0.074	0.131	0.016	0.001	0.113	-0.073	0.247	-0.136	-0.168
VI2	0.73	-0.024	0.151	-0.077	0.104	0.089	-0.113	0.271	-0.066	-0.206
DE3	0.716	-0.281	0.187	0.2	0.193	-0.039	-0.066	0.003	-0.116	0.047
DE2	0.71	-0.269	0.177	0.197	0.178	-0.04	0.065	0.085	-0.06	0.125
DE1	0.68	-0.241	0.14	0.226	0.132	-0.002	0.209	0.109	-0.042	0.156
VI5	0.675	-0.316	0.285	0.126	0.007	0.159	0.033	0.189	0.027	-0.085
DE4	0.658	-0.099	0.194	0.246	0.281	-0.041	-0.064	-0.092	-0.19	0.008
AB3	0.648	-0.281	0.246	0.289	0.056	0.284	-0.144	-0.041	-0.02	-0.121
VI6	0.642	-0.238	0.155	0.057	0.037	0.015	0.241	0.2	0.055	0.091
VI3	0.624	-0.421	0.228	0.07	0.015	0.224	-0.144	0.096	0.099	-0.285
AB5	0.615	-0.363	0.235	0.255	0.035	0.19	-0.167	-0.175	0.049	0.014
DE5	0.603	-0.085	0.053	0.407	0.273	-0.061	-0.07	-0.082	-0.088	0.032
AB1	0.596	-0.072	0.192	0.325	0.107	0.201	-0.138	-0.15	-0.123	-0.108
AB4	0.567	-0.218	0.161	0.369	0.105	0.106	-0.171	-0.305	0.034	-0.098
VI4	0.519	-0.368	0.262	0.177	0.025	0.169	-0.113	0.044	0.068	-0.231
AB2	0.501	-0.164	0.186	0.279	0.064	0.295	-0.188	-0.285	-0.141	-0.214
AB6	0.489	-0.423	0.276	0.185	-0.048	0.294	-0.117	-0.169	0.076	0.066
JD15	-0.261	0.787	-0.195	-0.088	-0.124	-0.136	0.159	0.05	0.088	0.04
JD16	-0.277	0.764	-0.163	-0.066	-0.109	-0.161	0.132	0.028	0.183	0.095
JD13	-0.151	0.737	-0.218	-0.122	-0.015	-0.023	0.052	-0.014	0.254	-0.002
JD14	-0.222	0.719	-0.275	-0.134	0.007	-0.087	0.08	-0.027	0.181	0.111
JD10	-0.217	0.708	-0.162	-0.108	-0.045	-0.167	0.111	-0.047	0.136	-0.006
JD09	-0.035	0.698	-0.107	-0.104	-0.187	-0.051	0.062	-0.033	0.032	0.229

JD06	-0.228	0.642	-0.147	-0.02	-0.154	-0.051	0.152	0.103	-0.074	0.344
JD05	-0.24	0.604	-0.18	0.124	-0.129	-0.045	0.203	0.019	-0.023	0.272
JR21	0.243	-0.186	0.787	0.169	0.201	-0.012	0.027	0.05	-0.022	-0.051
JR18	0.234	-0.148	0.781	0.163	0.12	0.17	-0.115	0.119	-0.119	-0.064
JR20	0.23	-0.173	0.778	0.216	0.168	0.06	-0.012	-0.037	-0.094	-0.043
JR17	0.259	-0.133	0.77	0.155	0.134	0.174	-0.141	0.082	-0.141	-0.074
JR19	0.157	-0.099	0.769	0.254	0.175	0.11	-0.085	0.024	-0.101	-0.174
JR24	0.217	-0.265	0.72	0.129	0.125	0.23	0.002	0.036	-0.062	0.038
JR23	0.185	-0.238	0.72	0.048	0.202	0.219	-0.047	-0.039	0.016	-0.012
JR22	0.2	-0.41	0.585	0.059	0.091	0.082	0.017	0.108	0.123	0.069
JR08	0.005	-0.203	0.349	0.31	0.279	0.294	-0.073	0.023	-0.134	-0.203
JR10	0.232	-0.094	0.264	0.71	0.153	0.002	0.029	0.207	-0.044	-0.073
JR09	0.289	-0.055	0.199	0.682	0.143	0.119	0.02	0.194	0.006	-0.093
JR11	0.282	-0.005	0.198	0.661	0.198	0.011	0.078	0.178	-0.001	0.147
JR12	0.33	-0.174	0.203	0.611	0.187	0.162	0.12	0.133	-0.025	0.084
JR13	0.387	-0.134	0.23	0.591	0.192	0.201	0.016	0.125	-0.025	0.018
JR06	0.198	-0.043	0.312	0.083	0.767	0.093	-0.044	0.087	-0.014	-0.079
JR05	0.129	-0.133	0.291	0.063	0.754	0.104	-0.069	0.052	-0.014	-0.051
JR04	0.179	-0.135	0.158	0.217	0.743	0.067	0.043	0.196	-0.124	-0.094
JR07	0.054	-0.086	0.104	0.253	0.703	0.147	-0.049	-0.014	0.008	-0.054
JR03	0.318	-0.317	0.154	0.259	0.462	0.052	0.02	0.287	-0.069	0.117
JR16	0.15	-0.192	0.286	0.085	0.163	0.732	-0.071	0.077	-0.151	-0.025
JR15	0.157	-0.18	0.301	0.149	0.221	0.709	-0.089	0.048	-0.112	0
JR14	0.333	-0.249	0.418	0.125	0.178	0.559	-0.019	0.05	-0.038	-0.098
JD02	-0.045	0.2	-0.097	0.028	-0.048	-0.166	0.818	-0.108	-0.052	-0.005
JD01	-0.145	0.343	-0.119	0.066	-0.005	0.062	0.783	-0.045	0.055	-0.041
JD03	0.033	0.256	-0.005	0.042	-0.12	-0.094	0.413	-0.045	-0.107	0.394

JR02	0.111	0.022	0.141	0.252	0.118	0.08	-0.055	0.729	-0.048	0.041
JR01	0.111	0.005	0.036	0.285	0.175	0.025	-0.134	0.701	0.055	-0.06
JD12	-0.076	0.242	-0.189	0	-0.086	-0.051	-0.034	-0.037	0.816	-0.049
JD11	-0.134	0.173	-0.044	-0.056	-0.031	-0.172	-0.013	0.029	0.792	0.182
JD07	-0.133	0.468	-0.075	0.04	-0.097	-0.065	0.024	-0.001	0	0.629
JD08	-0.029	0.334	-0.11	-0.042	-0.08	-0.003	-0.146	0.054	0.318	0.609
JD04	-0.165	0.393	-0.4	0.015	-0.064	0.151	0.133	-0.23	0.225	0.406
Extraction Method: Principal Component Analysis.										
Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.										
a Rotation converged in 10 iterations.										

จากตารางที่ 4.3 แสดงให้เห็นว่าข้อคำถาม AB6, JR08, JR03, JD01 และ JD04 มีค่า Factor Loading ต่ำกว่า 0.5 แสดงให้เห็นถึงความไม่สอดคล้องกันของกลุ่มคำถาม ผู้วิจัยจึงพิจารณาตัดข้อคำถามเหล่านั้นออก และวิเคราะห์องค์ประกอบของตัวแปรซ้ำ

จากการวิเคราะห์ตัวแปรครั้งที่ 2 พบว่าข้อคำถาม AB02, JR14 และ JD03 มีค่า Factor Loading ต่ำกว่า 0.5 แสดงให้เห็นถึงความไม่สอดคล้องกันของกลุ่มคำถาม นอกจากนี้ยังพบค่า Double Loading ของข้อคำถาม JD07 ผู้วิจัยจึงพิจารณาตัดข้อคำถามเหล่านั้นออก และวิเคราะห์องค์ประกอบของตัวแปรซ้ำครั้งที่ 3

จากการวิเคราะห์ตัวแปรครั้งที่ 3 พบว่าข้อคำถาม JD08 มีค่า Factor Loading ต่ำกว่า 0.5 แสดงให้เห็นถึงความไม่สอดคล้องกันของกลุ่ม ผู้วิจัยจึงพิจารณาตัดข้อคำถามเหล่านั้นออก และวิเคราะห์องค์ประกอบของตัวแปรซ้ำครั้งที่ 4

จากการวิเคราะห์ตัวแปรครั้งที่ 4 พบว่าข้อคำถาม JD02 มีผลติดลบ ในขณะที่ Factor อื่น ๆ ที่อยู่ใน Component เดียวกัน ได้แก่ตัวแปร JR15 และ JR16 มีค่าบวก ซึ่งแสดงให้เห็นว่าตัวแปรไม่สอดคล้องกัน ผู้วิจัยจึงพิจารณาตัดข้อคำถาม JD02 ออก และวิเคราะห์องค์ประกอบของตัวแปรซ้ำครั้งที่ 5

จากการวิเคราะห์ตัวแปรครั้งที่ 5 พบว่าข้อคำถาม VI3 มีค่า Double Loading ผู้วิจัยจึงพิจารณาตัดข้อคำถามดังกล่าวออก และวิเคราะห์องค์ประกอบของตัวแปรซ้ำครั้งที่ 6 ซึ่งได้ผลตามตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.4 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบของกลุ่มตัวแปร ครั้งที่ 6

KMO and Bartlett's Test		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		0.92
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	10032.135
	df	946
	Sig.	<.001

ตารางที่ 4.5 ค่าน้ำหนักขององค์ประกอบของตัวแปร ครั้งที่ 6

Rotated Component Matrix ^a								
	Component							
	1	2	3	4	5	6	7	8
VI1	0.78	0.004	0.142	-0.001	0.007	-0.126	0.259	0.168
VI2	0.733	-0.102	0.16	-0.095	0.109	-0.064	0.277	0.167
DE3	0.71	-0.297	0.181	0.244	0.162	-0.08	-0.011	-0.01
DE2	0.709	-0.247	0.185	0.283	0.119	-0.061	0.04	-0.102
DE1	0.669	-0.185	0.157	0.352	0.07	-0.086	0.055	-0.139
DE4	0.663	-0.132	0.178	0.25	0.254	-0.113	-0.094	0.087
VI5	0.642	-0.342	0.3	0.174	0.005	-0.009	0.192	0.069
VI6	0.626	-0.183	0.188	0.187	-0.01	-0.038	0.141	-0.216
AB3	0.619	-0.354	0.261	0.26	0.05	0.022	0.016	0.322
DE5	0.596	-0.122	0.042	0.423	0.266	-0.035	-0.071	-0.003
AB5	0.588	-0.405	0.242	0.247	0.015	0.102	-0.126	0.258
AB1	0.577	-0.156	0.181	0.267	0.131	-0.059	-0.089	0.328
AB4	0.556	-0.283	0.157	0.308	0.103	0.114	-0.249	0.26
JD15	-0.227	0.819	-0.2	-0.109	-0.102	0.081	0.037	-0.101

JD16	-0.241	0.8	-0.166	-0.081	-0.092	0.165	0.008	-0.152
JD09	-0.024	0.749	-0.098	-0.071	-0.197	0.016	-0.077	-0.031
JD14	-0.185	0.742	-0.272	-0.147	0.006	0.196	-0.044	-0.051
JD13	-0.116	0.74	-0.221	-0.145	0.003	0.265	-0.035	0.043
JD10	-0.178	0.73	-0.176	-0.134	-0.008	0.126	-0.083	-0.14
JD06	-0.214	0.715	-0.157	0.018	-0.162	-0.054	0.096	-0.069
JD05	-0.24	0.686	-0.177	0.147	-0.136	-0.018	0.027	-0.056
JR20	0.214	-0.179	0.787	0.23	0.175	-0.134	-0.042	-0.016
JR21	0.233	-0.185	0.785	0.195	0.2	-0.037	0.039	-0.063
JR18	0.218	-0.195	0.783	0.139	0.13	-0.094	0.159	0.189
JR17	0.249	-0.182	0.77	0.13	0.141	-0.104	0.104	0.212
JR19	0.143	-0.15	0.754	0.216	0.223	-0.111	0.04	0.126
JR23	0.16	-0.253	0.741	0.083	0.177	0.004	-0.033	0.184
JR24	0.191	-0.256	0.74	0.184	0.094	-0.083	0.03	0.159
JR22	0.169	-0.385	0.596	0.121	0.044	0.128	0.099	0.033
JR11	0.255	0.043	0.199	0.719	0.161	-0.012	0.137	0.017
JR10	0.203	-0.096	0.254	0.718	0.155	-0.047	0.182	0.041
JR12	0.292	-0.14	0.213	0.69	0.148	-0.064	0.105	0.098
JR09	0.268	-0.085	0.188	0.669	0.162	-0.006	0.182	0.131
JR13	0.354	-0.141	0.235	0.64	0.167	-0.046	0.096	0.182
JR06	0.194	-0.089	0.305	0.097	0.783	-0.024	0.113	0.074
JR05	0.112	-0.172	0.278	0.077	0.767	-0.007	0.09	0.121
JR04	0.162	-0.14	0.162	0.252	0.728	-0.137	0.197	0.051
JR07	0.067	-0.12	0.112	0.253	0.707	-0.011	0.001	0.064
JD12	-0.075	0.211	-0.181	-0.042	-0.073	0.842	0.001	-0.025
JD11	-0.141	0.194	-0.045	-0.048	-0.05	0.819	0.047	-0.16
JR01	0.108	-0.039	0.028	0.225	0.196	0.092	0.783	0.031

JR02	0.123	0.014	0.146	0.227	0.094	-0.031	0.768	0.052
JR16	0.104	-0.233	0.321	0.13	0.146	-0.165	0.106	0.683
JR15	0.126	-0.213	0.329	0.19	0.193	-0.124	0.059	0.666
Extraction Method: Principal Component Analysis.								
Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.								
a Rotation converged in 8 iterations.								

จากตารางที่ 4.4 แสดงให้เห็นว่าข้อมูลมีความเหมาะสมในการวิเคราะห์องค์ประกอบ โดยมีค่า KMO เท่ากับ 0.92 ซึ่งเป็นค่าที่เหมาะสมที่จะนำมาวิเคราะห์องค์ประกอบ และจากการทำ Factor Analysis พบว่าตัวแปรแต่ละกลุ่มมีความสัมพันธ์ต่อกัน โดยสามารถแบ่งออกเป็นทั้งหมด 8 กลุ่มตัวแปร ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการจัดกลุ่มตัวแปรใหม่ โดยสามารถแบ่งข้อคำถามออกเป็นตัวแปรได้ ดังนี้

ตัวแปรความคาดหวังในงาน (Job Demand) สามารถแบ่งได้เป็น 2 ด้าน ได้แก่

1. ข้อเรียกร้องในงาน ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 8 ข้อ ได้แก่

JD05 งานที่ฉันทำ เป็นงานที่มีความเครียดและความกดดันสูง

JD06 งานที่ฉันทำต้องการความรวดเร็วมาก

JD09 งานที่ฉันทำ ต้องแข่งขันกับผู้อื่น

JD10 งานที่ฉันทำ บังคับให้ฉันต้องนั่งที่เดิมเป็นเวลานาน

JD13 งานที่ทำ ทำให้ฉันมีอาการต่อไปนี้: ปวดตา หรือมีอาการระคาย

เคืองที่ตา

JD14 งานที่ทำ ทำให้ฉันมีอาการต่อไปนี้: ปวดหัว

JD15 งานที่ทำ ทำให้ฉันมีอาการต่อไปนี้: ปวดบริเวณคอ บ่า ไหล่

JD16 งานที่ทำ ทำให้ฉันมีอาการต่อไปนี้: ปวดหลัง

2. สภาพแวดล้อมที่ไม่เอื้อต่อการทำงาน ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 2 ข้อ ได้แก่

JD11 ที่ทำงานของฉันสกปรก และไม่เรียบร้อย

JD12 ที่ทำงานมีความเสี่ยงอันตรายจากไฟฟ้ารั่ว ดุจ หรือลัดวงจร

ตัวแปรด้านทรัพยากรที่สนับสนุนในการทำงาน (Job Resources) สามารถแบ่งได้เป็น 5 ด้าน ดังนี้

1. การสนับสนุนของหัวหน้างาน ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 8 ข้อ ได้แก่

JR17 หัวหน้าของฉันเอาใจใส่ลูกน้อง

JR18 หัวหน้าของฉันรับฟังในสิ่งที่ฉันพูด

JR19 หัวหน้าของฉันช่วยเหลือให้งานสำเร็จ

JR20 หัวหน้าของฉันสามารถทำให้ทุกคนในทีมทำงานด้วยกันได้

JR21 หัวหน้าของฉันเป็นมิตร

JR22 หัวหน้าของฉันมักจะใช้คำพูดที่สุภาพ ไม่หยาบคาย ส่อเสียด หรือ

จบบ้าง

JR23 หัวหน้าของฉันไม่ใช่ระบบเส้นสายในการทำงาน

JR24 หัวหน้าของฉันใช้เหตุผลมากกว่าอารมณ์เสมอ

2. คุณค่าในงาน ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 5 ข้อ ได้แก่

JR09 ฉันได้เรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ในที่ทำงานเสมอ

JR10 งานที่ทำ ทำให้ฉันต้องคิดค้นและสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ หรือวิธีการทำงานใหม่ ๆ เสมอ

JR11 งานที่ฉันทำ ต้องใช้ทักษะและความเชี่ยวชาญมาก

JR12 งานที่ฉันทำมีความหลากหลาย

JR13 งานที่ฉันทำ ทำให้ฉันได้พัฒนาความสามารถใหม่ ๆ เพิ่มขึ้น

3. การสนับสนุนของเพื่อนร่วมงาน ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 4 ข้อ ได้แก่

JR04 เพื่อนร่วมงานของฉันเห็นฉันเป็นส่วนหนึ่งของทีม

JR05 เพื่อนร่วมงานของฉันเป็นมิตร

JR06 เพื่อนร่วมงานของฉันยินดีช่วยเหลือกันเพื่อให้งานออกมาสำเร็จ

JR07 ฉันได้รับมอบหมายงานอย่างสม่ำเสมอ

4. อำนาจในงาน ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 2 ข้อ ได้แก่

JR01 ฉันมีอำนาจตัดสินใจในงานของฉัน

JR02 ฉันสามารถออกความคิดเห็นได้อย่างเต็มที่

5. การสนับสนุนสวัสดิการ ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 2 ข้อ ได้แก่

JR15 บริษัทสนับสนุนค่ารักษาพยาบาลที่จำเป็นให้แก่ฉันอย่างเหมาะสม

JR16 บริษัทสนับสนุนอุปกรณ์การทำงานที่เหมาะสม เช่น เก้าอี้ทำงานที่มีคุณภาพ แสงสว่างในการทำงานที่เพียงพอ

ตัวแปรด้านความผูกพันในองค์กรของพนักงาน ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 13 ข้อ
ได้แก่

VI1 ฉันรู้สึกมีแรงกระตุ้นในการทำงาน

VI2 ฉันรู้สึกเต็มไปด้วยพลังในการทำงาน

VI5 ฉันมีความยืดหยุ่นและมีความสุขกับงานที่ได้รับผิดชอบ

VI6 ฉันมักจะอดทนเสมอถึงแม้จะมีอุปสรรคเกิดขึ้นในงาน

DE1 ฉันทำงานที่มีเป้าหมายและมีความหมาย

DE2 ฉันมีความกระตือรือร้นในงานของฉัน

DE3 งานที่ฉันทำ สร้างแรงบันดาลใจให้แก่ฉัน

DE4 ฉันภูมิใจในงานที่ทำ

DE5 งานของฉันมีความท้าทายอยู่เสมอ

AB1 ฉันรู้สึกว่าเวลาผ่านไปอย่างรวดเร็วในขณะที่ทำงาน

AB3 ฉันมีความสุขในขณะที่ทำงาน

AB4 ฉันจดจ่ออยู่ในงานของฉัน

AB5 ฉันหลงใหลในงานของฉัน

เนื่องจากการจัดกลุ่มตัวแปรและข้อคำถามใหม่ ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานใหม่ให้
เหมาะสมดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ข้อเรียกร้องในงานส่งผลเชิงลบต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงาน

สมมติฐานที่ 2 สภาพแวดล้อมที่ไม่เอื้อต่อการทำงานส่งผลเชิงลบต่อความผูกพันใน
องค์กรของพนักงาน

สมมติฐานที่ 3 การสนับสนุนของหัวหน้างานส่งผลเชิงบวกต่อความผูกพันในองค์กร
ของพนักงาน

สมมติฐานที่ 4 คุณค่าในงานส่งผลเชิงบวกต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงาน

สมมติฐานที่ 5 การสนับสนุนของเพื่อนร่วมงานส่งผลเชิงบวกต่อความผูกพันในองค์กร
ของพนักงาน

สมมติฐานที่ 6 อำนาจในงานส่งผลเชิงบวกต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงาน

สมมติฐานที่ 7 การสนับสนุนสวัสดิการส่งผลเชิงบวกต่อความผูกพันในองค์กรของ
พนักงาน

4.3 การทดสอบความเชื่อมั่นของมาตรวัด (Reliability Test)

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามมาตรวจสอบความน่าเชื่อถือ โดยใช้สูตรหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ซึ่งค่าที่ได้จะแสดงถึงระดับความคงที่ของแบบสอบถาม มีค่าอยู่ระหว่าง 0 ถึง 1 โดย หากค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเข้าใกล้ 1 แสดงว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือสูง และหากค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเข้าใกล้ 0 แสดงว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือต่ำ

ผู้วิจัยอ้างอิงค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาที่มีค่ามากกว่า 0.7 เป็นค่าที่ยอมรับ (Nunnally, J. C., 1978) โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาร์ค (Cronbach's Alpha) กับ ชุดคำถามของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยทั้งหมด 5 ตัวแปร ซึ่งได้ผลการวิเคราะห์ความน่าเชื่อถือของแต่ละตัวแปร ดังในตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.6 ผลการวิเคราะห์ความน่าเชื่อถือของชุดคำถามของตัวแปรแต่ละตัวที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปร	จำนวนคำถาม	Cronbach's Alpha
1. ชื่อเรียกห้องในงาน	8	0.93
2. สภาพแวดล้อมที่ไม่เอื้อต่อการทำงาน	2	0.76
3. การสนับสนุนของหัวหน้างาน	8	0.94
4. คุณค่าในงาน	5	0.89
5. การสนับสนุนของเพื่อนร่วมงาน	4	0.86
6. อำนาจในงาน	2	0.73
7. การสนับสนุนสวัสดิการ	2	0.80
8. ความผูกพันในองค์กรของพนักงาน	13	0.94

จากตาราง จะเห็นว่าค่า Cronbach's Alpha ของทุกตัวแปร มีค่ามากกว่า 0.7 แสดงให้เห็นว่าแบบสอบถามฉบับนี้มีความน่าเชื่อถือเป็นที่ยอมรับได้

4.4 การทดสอบสหสัมพันธ์ (Correlations)

หลังจากที่ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ตัวแปร และทดสอบความน่าเชื่อถือของมาตรวัด ผู้วิจัยได้ทำการคำนวณค่าเฉลี่ยคะแนนของแต่ละปัจจัยเพื่อใช้เป็นคะแนนตัวแทนของตัวแปรนั้น ๆ

จากนั้นจึงนำไปวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปร โดยตัวแปรต่าง ๆ มีค่าสถิติเบื้องต้นเป็นไปตามตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 ค่าสถิติเบื้องต้นของแต่ละปัจจัย

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
1. ชื่อเรียกห้องในงาน	290	1	4	2.15	0.93
2. สภาพแวดล้อมที่ไม่เอื้อต่อการทำงาน	290	1	4	1.51	0.65
3. การสนับสนุนของหัวหน้างาน	290	1	4	3.30	0.68
4. คุณค่าในงาน	290	1	4	3.41	0.59
5. การสนับสนุนของเพื่อนร่วมงาน	290	1	4	3.51	0.53
6. อำนาจในงาน	290	1	4	3.04	0.52
7. การสนับสนุนสวัสดิการ	290	1	4	3.30	0.78
8. ความผูกพันในองค์กรของพนักงาน	290	1	4	3.26	0.55
Valid N (listwise)	290				

จากตารางดังกล่าว ผู้วิจัยได้นำมาวิเคราะห์เพื่อตรวจสอบค่าสัมประสิทธิ์สัมพันธ์ด้วยวิธี Bivariate Correlation ที่สามารถระบุความสัมพันธ์ต่อกัน โดยแยกเป็นคู่ด้วยค่า Pearson Correlation โดยผลการทดสอบ เป็นไปตามตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 ผลการตรวจสอบค่าสหสัมพันธ์ของตัวแปรแต่ละตัวที่ใช้ในการวิจัย

Correlations									
	Mean	Std. Deviation	1	2	3	4	5	6	7
1. ชื่อเรียกเครื่องในงาน	2.15	0.93							
2. สภาพแวดล้อมที่ไม่เอื้อต่อการทำงาน	1.51	0.65	.383**						
3. การสนับสนุนของหัวหน้างาน	3.30	0.68	-.553**	-.291**					
4. คุณค่าในงาน	3.41	0.59	-.340**	-.195**	.551**				
5. การสนับสนุนของเพื่อนร่วมงาน	3.51	0.53	-.360**	-.211**	.519**	.509**			
6. อำนาจในงาน	3.04	0.52	-0.103	-0.035	.262**	.419**	.337**		
7. การสนับสนุนสวัสดิการ	3.30	0.78	-.443**	-.324**	.572**	.428**	.440**	.211**	
8. ความผูกพันในองค์กรของพนักงาน	3.26	0.55	-.567**	-.276**	.593**	.655**	.439**	.278**	.447**

จากตาราง แสดงให้เห็นว่าตัวแปรแต่ละตัวมีค่าความสัมพันธ์ต่อกันเมื่อวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์ โดยพบว่า ข้อเรียกร้องในงาน ($r = -.567, p < .001$) สภาพแวดล้อมที่ไม่เอื้อต่อการทำงาน ($r = -.276, p < .001$) หัวหน้างาน ($r = .593, p < .001$) คุณค่าในงาน ($r = .655, p < .001$) เพื่อนร่วมงาน ($r = .439, p < .001$) อำนาจในงาน ($r = .278, p < .001$) และค่าตอบแทนและสวัสดิการ ($r = .447, p < .001$) มีความสัมพันธ์กับความผูกพันในองค์กรของพนักงาน

4.5 การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ (Regression Analysis)

ในการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังในงานและทรัพยากรที่สนับสนุนในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานไอที ผู้วิจัยศึกษาวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ทั้งหมด 8 ตัวแปร ได้แก่ ข้อเรียกร้องในงาน สภาพแวดล้อมที่ไม่เอื้อต่อการทำงาน หัวหน้างาน คุณค่าในงาน เพื่อนร่วมงาน อำนาจในงาน ค่าตอบแทนและสวัสดิการ และความผูกพันในองค์กรของพนักงาน โดยใช้วิธีการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Linear Regression) ด้วยวิธี linear regression แบบวิเคราะห์ตัวแปรทั้งหมดในคราวเดียว (all enter) ได้ผลลัพธ์ทั้งหมดดังนี้

ตารางที่ 4.9 สรุปผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.760a	0.578	0.568	0.3594885139

จากตาราง สามารถสรุปได้ว่าตัวแปรต้นสามารถอธิบายตัวแปรตามได้ 56.8%

ตารางที่ 4.10 ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.747	0.226		7.748	<.001
1. ชื่อเรียกห้องในงาน	-0.183	0.029	-0.312	-6.363	<.001
2. สภาพแวดล้อมที่ไม่เอื้อต่อการทำงาน	-0.014	0.036	-0.017	-0.393	0.695
3. การสนับสนุนของหัวหน้างาน	0.123	0.045	0.154	2.708	0.007
4. คุณค่าในงาน	0.415	0.048	0.444	8.661	<.001
5. การสนับสนุนของเพื่อนร่วมงาน	0.004	0.051	0.004	0.081	0.936
6. อำนาจในงาน	0.013	0.046	0.013	0.289	0.773
7. การสนับสนุนสวัสดิการ	0.015	0.035	0.021	0.424	0.672

a Dependent Variable: ความผูกพันในองค์กรของพนักงาน

จากการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ พบว่า ชื่อเรียกห้องในงาน (H1) ($\beta = -0.31, p < 0.001$) ส่งผลเชิงลบต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงาน การสนับสนุนของหัวหน้างาน (H3) ($\beta = 0.15, p < 0.01$) และ คุณค่าในงาน (H4) ($\beta = -0.44, p < 0.001$) ส่งผลเชิงบวกต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญ

ในขณะที่ สภาพแวดล้อมที่ไม่เอื้อต่อการทำงาน (H2) ($\beta = -0.017, p > 0.05$) การสนับสนุนของเพื่อนร่วมงาน (H5) ($\beta = 0.004, p > 0.05$) อำนาจในงาน (H6) ($\beta = 0.013, p > 0.05$) และ การสนับสนุนสวัสดิการ (H7) ($\beta = 0.021, p > 0.05$) ไม่ส่งผลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงาน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลทั้งหมด สามารถสรุปผลการวิจัยตามสมมติฐานที่ 1 – 7 ได้ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.11 สรุปผลการวิจัยตามสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1 ข้อเรียกร้องในงานส่งผลเชิงลบต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานไอที	สนับสนุน
สมมติฐานที่ 2 สภาพแวดล้อมที่ไม่เอื้อต่อการทำงานส่งผลเชิงลบต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานไอที	ไม่สนับสนุน
สมมติฐานที่ 3 การสนับสนุนของหัวหน้างานส่งผลเชิงบวกต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานไอที	สนับสนุน
สมมติฐานที่ 4 คุณค่าในงานส่งผลเชิงบวกต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานไอที	สนับสนุน
สมมติฐานที่ 5 การสนับสนุนของเพื่อนร่วมงานส่งผลเชิงบวกต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานไอที	ไม่สนับสนุน
สมมติฐานที่ 6 อำนาจในงานส่งผลเชิงบวกต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานไอที	ไม่สนับสนุน
สมมติฐานที่ 7 การสนับสนุนสวัสดิการส่งผลเชิงบวกต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานไอที	ไม่สนับสนุน

บทที่ 5

การอภิปรายผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังในงานและทรัพยากรที่สนับสนุนในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานไอที ผู้วิจัยได้นำผลการวิจัยมาอภิปรายและสรุปผล โดยวิเคราะห์ในประเด็นที่สำคัญที่พบในงานวิจัยและสาเหตุความเป็นไปได้ เพื่ออธิบายผลการทดสอบสมมติฐานต่าง ๆ นำมาสรุปผลการวิจัยและอภิปรายผล การประยุกต์ใช้ รวมทั้งข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต ดังนี้

- 5.1 การอภิปรายผลการวิจัย
- 5.2 ข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริหาร
- 5.3 ข้อจำกัดในการวิจัยและข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

5.1 การอภิปรายผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานงานวิจัย พบว่าแต่ละปัจจัยมีผลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ข้อเรียกร้องในงานส่งผลเชิงลบต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานไอที

ผลการวิจัยพบว่า ข้อเรียกร้องในงาน ส่งผลเชิงลบต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานไอที หมายความว่าถ้าหากพนักงานถูกเรียกร้องในงานมาก จะส่งผลให้ระดับความผูกพันในงานลดลง โดยเป็นไปตามสมมติฐานที่ผู้วิจัยได้ตั้งไว้ โดยสอดคล้องกับการศึกษาของ Rosa และคณะ (2016) ที่พบว่าข้อเรียกร้องในงาน ส่งผลเชิงลบต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงาน และงานวิจัยของ Shu-Ling Chena และคณะ (2018) ที่พบว่า หากพนักงานได้รับข้อเรียกร้องในงานสูง จะมีผลกระทบเชิงลบต่อความผูกพันในงานของพนักงาน

นอกจากนั้นยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของทรงสมร โสตะ (2560) ที่ศึกษาเรื่องสุขภาวะทางจิต ความคิดเชิงบวก คุณค่าของงาน และความผูกพันต่อองค์กรของครู ในโรงเรียนมัธยมศึกษาในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี พบว่าครูที่มีความพร้อมทางด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์และสังคม จะส่งผลให้เกิดความผูกพันในงานที่ทำ และองค์กรที่สังกัดอยู่ และวิพารัตน์ ศรี

สวัสดิ์ (2565) ที่พบว่าสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมของบุคคลกรสายสนับสนุนโรงพยาบาล รวมถึงการศึกษาของจิรายุส ชาญกลราวี (2558) ที่พบว่าความเครียดในการปฏิบัติงาน และความผูกพันต่อองค์กร มีผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงาน

สมมติฐานที่ 2 สภาพแวดล้อมที่ไม่เอื้อต่อการทำงาน ส่งผลเชิงลบต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานไอที

ผลการวิจัยพบว่า สภาพแวดล้อมที่ไม่เอื้อต่อการทำงาน ไม่ส่งผลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานไอที โดยไม่เป็นไปตามสมมติฐานของงานวิจัยที่ตั้งไว้ โดยสภาพแวดล้อมที่ไม่เอื้อต่อการทำงานในที่นี้ คือสภาพแวดล้อมทางกายภาพ เช่น ความสะอาด ความเสี่ยงอันตราย โดยขัดแย้งกับงานวิจัยของ ชูตินेत्र บัวเฟื่อน และคณะ (2565) ที่พบว่าสภาพแวดล้อมที่ไม่เอื้อต่อการทำงานมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ รวมถึงขัดแย้งกับงานวิจัยของณัฐกร โสภานัส และวอนชนก ไชยสุนทร (2560) ที่พบว่าสิ่งแวดล้อมในสถานที่ทำงานที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

ทั้งนี้ ผู้วิจัยมีความเห็นว่าตำแหน่งงานไอทีในปัจจุบันอาจมีการทำงานที่บ้าน (Work from Home) จึงทำให้พนักงานสามารถเลือกสถานที่ทำงานที่ปลอดภัยและมีความเรียบร้อยได้ด้วยตนเอง นอกจากนี้ ในปัจจุบันหลายบริษัทให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมในที่ทำงานมากขึ้น เน้นความสวยงาม เป็นระเบียบ เพื่อดึงดูดให้พนักงานอยากมาทำงาน รวมถึงมีมาตรฐานความปลอดภัยในที่ทำงานคอยควบคุมไม่ให้สถานที่ทำงานมีอันตรายจากอุบัติเหตุ จึงทำให้ไม่พบความสัมพันธ์ของตัวแปรทั้งสอง

สมมติฐานที่ 3 การสนับสนุนของหัวหน้างานส่งผลเชิงบวกต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานไอที

ผลการวิจัยพบว่า ทรัพยากรในงานในด้านการสนับสนุนของหัวหน้างาน ส่งผลเชิงบวกต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานไอทีโดยเป็นไปตามสมมติฐานที่ผู้วิจัยได้ตั้งไว้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชนม์ภิษา และ สมโภชน์ (2563) ที่ศึกษาในพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง พบว่าหากพนักงานมีความสัมพันธ์ที่ดีกับหัวหน้า จะส่งผลให้พนักงานมีความผูกพันกับองค์กรมากขึ้น และการศึกษาของชัยเสถียร พรหมศรี (2558) ที่ศึกษาอิทธิพลของการสนับสนุนจากหัวหน้างานที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการทหารไทย โดยพบว่าการรับรู้ต่อการสนับสนุนของหัวหน้างาน มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรทางด้านจิตใจและด้านบรรทัดฐาน

นอกจากนั้น ยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของจุดติมาพร ช่วยบำรุง (2562) ที่ศึกษาในกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นพนักงานธนาคารพาณิชย์ และพบว่าความผูกพันต่อหัวหน้า มีผลเชิงบวกต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงาน และการศึกษาของรพีพรรณ ฉัตรเลิศยศ (2565) ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยด้านความพึงพอใจในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ที่พบว่าปัจจัยด้านหัวหน้างานมีผลต่อความผูกพันองค์กร

สมมติฐานที่ 4 คุณค่าในงานส่งผลเชิงบวกต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานไอที

ผลการวิจัยพบว่า ทรัพยากรในงานในด้านคุณค่าในงาน ส่งผลเชิงบวกต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานไอที ซึ่งคุณค่าในงาน หมายถึงว่างานนั้นสามารถสร้างคุณค่าให้กับตนเองได้ และทำให้ตนเองรู้สึกมีคุณค่า มีการพัฒนา โดยเป็นไปตามสมมติฐานที่ผู้วิจัยได้ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของทรงสมร โสตะ (2560) ที่ศึกษาเรื่องสุขภาวะทางจิต ความคิดเชิงบวก คุณค่าของงาน และความผูกพันต่อองค์กรของครู ในโรงเรียนมัธยมศึกษาในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี พบว่าครูมีการรับรู้ถึงคุณค่าของงานที่ตนปฏิบัติ และคุณค่าของงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 และงานวิจัยของรติรัตน์ ณ พัทลุง (2561) ที่พบว่าคุณค่าในงาน ซึ่งหมายถึงทัศนคติของพนักงานต่องานว่าเป็นงานที่มีคุณค่าต่อตนเอง อันได้แก่ เอกภาพในการทำงาน (work centrality) ความเป็นอิสระในการทำงาน (non-compliance) การอุทิศตนในการทำงาน (recognition) มีผลเชิงบวกต่อความผูกพันในองค์กร

สมมติฐานที่ 5 การสนับสนุนของเพื่อนร่วมงาน ส่งผลเชิงบวกต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานไอที

ผลการวิจัยพบว่า ทรัพยากรในงานในด้านการสนับสนุนของเพื่อนร่วมงาน ไม่ส่งผลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานไอที โดยไม่เป็นไปตามสมมติฐานของงานวิจัยที่ตั้งไว้ ซึ่งขัดกับผลการศึกษาในอดีตของรพีพรรณ ฉัตรเลิศยศ (2565) ที่ศึกษาในกลุ่มพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าปัจจัยด้านเพื่อนร่วมงานมีผลต่อความผูกพันองค์กร ผลการศึกษาของณัฐวัฒน์ วงษ์ชวลิตกุล และคณะ (2566) ที่ศึกษาในกลุ่มพนักงานในภาคธุรกิจเอกชน พบว่าเพื่อนร่วมงานมีผลต่อความผูกพันองค์กรและผลการศึกษาของกนกวรรณ เต็มโสภินกุล (2560) ที่ศึกษาพบว่า การสนับสนุนจากองค์กร และความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ส่งผลเชิงบวกต่อความผูกพันในองค์กร ผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ พบว่า ระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

ทั้งนี้ ผู้วิจัยมีความเห็นว่าลักษณะงานตำแหน่งไอที อาจเป็นงานลักษณะที่ต้องทำคนเดียวมากกว่าการทำงานเป็นทีม รวมถึงลักษณะการทำงานของพนักงานไอทีที่มีการทำงานที่บ้าน

(Work from Home) มากขึ้น การทำงานที่บ้านจึงอาจสร้างการเปลี่ยนแปลงต่อพฤติกรรมของพนักงาน ไอที ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานจึงไม่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงาน ไอที

สมมติฐานที่ 6 อำนาจในงานส่งผลเชิงบวกต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงาน ไอที

ผลการวิจัยพบว่า ทรัพยากรในงานในด้านอำนาจในงาน ไม่ส่งผลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงาน ไอที โดยไม่เป็นไปตามสมมติฐานของงานวิจัยที่ตั้งไว้ ซึ่งขัดกับการศึกษาของกนกวรรณ (2560) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และความผูกพันในองค์กร โดยพบว่าความไว้วางใจและให้อำนาจในการทำงานอย่างเต็มที่ ส่งผลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงาน สอดคล้องกับผลการศึกษาของกลวัชร และคณะ (2559) ที่พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างการเสริมสร้างพลังอำนาจในการทำงานของครู ได้แก่การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การได้รับแรงจูงใจ และการสร้างทีมงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร

ผู้วิจัยมีความเห็นว่าเนื่องจากเนื้อหาของพนักงาน ไอทีเป็นงานที่ทำตามคำสั่งในขอบเขตที่ชัดเจน มีระบบแบบแผนที่แน่นอน จึงทำให้ไม่พบว่าอำนาจในงาน ที่ประกอบด้วยข้อคำถามเรื่องอำนาจการตัดสินใจงาน และการออกความเห็นในงาน มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงาน ไอที

สมมติฐานที่ 7 การสนับสนุนสวัสดิการ ส่งผลเชิงบวกต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงาน ไอที

ผลการวิจัยพบว่า ทรัพยากรในงานในการสนับสนุนสวัสดิการ ไม่ส่งผลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงาน ไอที โดยไม่เป็นไปตามสมมติฐานของงานวิจัยที่ตั้งไว้ ซึ่งขัดกับผลงานวิจัยของ รพีพรรณ (2565) ที่ศึกษาในพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าปัจจัยด้านรายได้ ผลตอบแทน และสวัสดิการมีผลต่อความผูกพันองค์กร และผลการศึกษาของณัฐวัฒน์ และคณะ (2566) ที่ศึกษาในพนักงานในภาคธุรกิจเอกชน พบว่าผลตอบแทนมีผลต่อความผูกพันองค์กร

ทั้งนี้ ผู้วิจัยมองว่าอาจจะเป็นเพราะอาชีพในสายไอทีมีฐานเงินเดือนที่ค่อนข้างสูงเมื่อเทียบกับกลุ่มอาชีพอื่น รวมถึงแนวโน้มปัจจุบันที่บริษัทพยายามจะมอบสวัสดิการที่ดีให้กับพนักงาน เพื่อดึงดูดให้พนักงานอยากทำงานกับบริษัทของตน จึงอาจทำให้พนักงาน ไอทีไม่ได้รู้สึกว่าการค่าตอบแทนและสวัสดิการของตนไม่เพียงพอ และมีความพึงพอใจในค่าตอบแทนและสวัสดิการอยู่แล้วไม่ว่าจะอยู่ในบริษัทใดก็ตาม จึงไม่ส่งผลต่อความผูกพันในองค์กร

5.2 ข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริหาร

เนื่องจากความผูกพันในองค์กรของพนักงาน มีความสำคัญอย่างยิ่งในเชิงธุรกิจ เนื่องจากทรัพยากรบุคคลที่ดีคือต้นทุนสำคัญที่จะทำให้งานภายในองค์กรดำเนินไปได้ด้วยดี จากผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังในงานและทรัพยากรที่สนับสนุนในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานไอที ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

5.2.1 ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่าความคาดหวังในงานในด้านข้อเรียกร้องในงาน ส่งผลเชิงลบต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานไอที หมายความว่าถ้าหากพนักงานถูกเรียกร้องในงานมาก เช่น มีความเครียด ต้องการความรวดเร็วมากขึ้นไป มีการแข่งขันสูง รวมทั้งหากพนักงานมีความไม่สบายกาย เช่น ปวดหัว ปวดตา ปวดคอ ปวดไหล่ จะส่งผลให้ระดับความผูกพันในงานลดลง ดังนั้น องค์กรสามารถสนับสนุนพนักงานได้โดยการ

1. วางขอบเขตงานของพนักงานแต่ละคนให้มีความชัดเจน และแบ่งงานให้เหมาะสมกับพนักงานแต่ละคน มีกำหนดระยะเวลางานที่ชัดเจน โดยคำนึงถึงภาระงานของพนักงานที่มี เพื่อไม่ให้พนักงานต้องทำงานหนักจนเกินไป หรือทำงานล่วงเวลาเกินความจำเป็น รวมถึงอาจพิจารณาการให้ทำงานที่บ้านในบางตำแหน่ง

2. สร้างบรรยากาศในที่ทำงานให้เหมาะกับพนักงานเพื่อลดความเครียดที่จะเกิดขึ้น ให้พนักงานสามารถแสดงความคิดเห็นในที่ทำงานได้อย่างเต็มที่ และไม่รู้สึกรู้ว่าต้องแข่งขันกันเองมากเกินไป ให้พนักงานสามารถเสนอแนะ และออกความเห็นในเนื้องานได้อย่างอิสระมากขึ้น

3. บริษัทควรสนับสนุนอุปกรณ์การทำงานที่เหมาะสม เช่น เก้าอี้ที่มีคุณภาพและเหมาะแก่การนั่งทำงานเป็นระยะเวลานาน หน้าจอที่มีคุณภาพ สถานที่ทำงานที่มีแสงสว่างเพียงพอ หรือสนับสนุนค่าใช้จ่ายในการซื้ออุปกรณ์การทำงาน โดยเฉพาะในกรณีที่เป็นการทำงานจากที่บ้าน นอกจากนี้บริษัทอาจมีสวัสดิการด้านสุขภาพเพิ่มขึ้นมา เช่น การตัดแว่นกรองแสง การนวด หรือทำกายภาพบำบัด เพื่อลดผลกระทบทางกายที่เกิดขึ้นจากการนั่งทำงานเป็นเวลานานของพนักงานไอที

5.2.2 ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่าหัวหน้างาน ส่งผลเชิงบวกต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานไอที ดังนั้นองค์กรควรให้ความสำคัญในเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้าและพนักงานมากขึ้น มีการทำประเมินแบบ 360 องศาเพื่อให้ทราบถึงมุมมองและความเห็นของพนักงานที่มีต่อหัวหน้า รวมถึงสร้างบรรยากาศในที่ทำงานให้พนักงานทุกระดับสามารถพูดคุยกันได้ มีความเอาใจใส่ซึ่งกันและกัน รับฟัง และช่วยเหลือกันในลักษณะทีม มากกว่าเป็นหัวหน้าหรือลูกน้อง โดยอาจเป็นการจัดกิจกรรมระหว่างปี เช่น การรับประทานอาหารร่วมกัน การจัดปาร์ตี้ หรือกิจกรรม Team

Building ต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนให้พนักงานทุกระดับมีความสัมพันธ์ที่ดี มีความใกล้ชิดมากระหว่างหัวหน้าและลูกน้องมากขึ้น และสามารถแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นต่าง ๆ ได้อย่างอิสระ ซึ่งจะส่งผลดีต่อบรรยากาศการทำงาน และตัวเนื้องานด้วย

5.2.3 ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่าคุณค่าในงาน ส่งผลเชิงบวกต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานไอที ซึ่งคุณค่าในงาน หมายถึงว่างานนั้นสามารถสร้างคุณค่าให้กับตนเองได้ และทำให้ตนเองรู้สึกมีคุณค่า มีความสำคัญ รวมถึงมีการพัฒนา ดังนั้นองค์กรควรส่งเสริมการเรียนรู้ที่เหมาะสมกับพนักงานในแต่ละหน้าที่ โดยอาจมีการสำรวจหลักสูตรที่พนักงานส่วนใหญ่มีความสนใจ หรือให้อิสระในการเลือกหลักสูตรต่าง ๆ ที่เหมาะกับตนเอง ส่งเสริมการเรียนรู้สิ่งใหม่ในงานเสมอ และเปิดโอกาสให้พนักงานได้มีโอกาสสร้างสรรค์งาน หรือวิธีการทำงานใหม่ ๆ

5.2.4 ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่าปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมที่ไม่เอื้อต่อการทำงาน เพื่อนร่วมงาน และค่าตอบแทนและสวัสดิการ ไม่ส่งผลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานไอที ดังนั้นการให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมที่ไม่เอื้อต่อการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน และการเพิ่มค่าตอบแทนและสวัสดิการให้กับพนักงานไอที อาจไม่ทำให้ความผูกพันในองค์กรของพนักงานเพิ่มขึ้น เนื่องจากปัจจัยเหล่านี้ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันในองค์กรของพนักงานไอที

5.3 ข้อจำกัดในการวิจัยและข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

การวิจัยในครั้งนี้มีข้อจำกัดในการวิจัย และเพื่อให้ผลการวิจัยสามารถขยายขอบเขตได้ครอบคลุมมากขึ้น ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไปดังนี้

5.3.1 การวิจัยในครั้งนี้ ศึกษาความผูกพันในองค์กรตามทฤษฎีของ Bakker and Demerouti (2007) ซึ่ง อาจมีตัวแปรอื่นที่ส่งผลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงาน ดังนั้น งานวิจัยในอนาคตจึงควรศึกษาปัจจัยอื่น ๆ เพิ่มเติม เช่น ปัจจัยส่วนตัวทางด้านอารมณ์ (Edward และคณะ, 2014; Tsaur และคณะ, 2019; Chathoth และคณะ, 2020) นิสัยส่วนบุคคล (Porter, Steers, 1973; Steers, 1977; Chathoth และคณะ, 2020) และวิสัยทัศน์ในการทำงาน (Edward และคณะ, 2014; Chathoth และคณะ, 2020) เพื่อให้ทราบอิทธิพลของปัจจัยเหล่านี้ที่มีต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงาน

5.3.2 การศึกษาครั้งนี้มุ่งเน้นไปที่กลุ่มพนักงานไอที ดังนั้นการนำผลการวิจัยหรือข้อสรุปไปใช้ในบริบทที่แตกต่างกันจึงอาจจะมีความคลาดเคลื่อนได้ ดังนั้น ในการวิจัยครั้งต่อไป จึงอาจศึกษาเพิ่มเติมในกลุ่มอาชีพอื่น ๆ เช่น กลุ่มพนักงานขาย กลุ่มแพทย์ พยาบาล หรือกลุ่มบุคคลอื่น

ๆ เช่น กลุ่มพนักงานราชการ กลุ่มพนักงานในหน่วยงานที่มีขนาดต่าง ๆ กัน กลุ่มพนักงานประจำ หรือฟรีแลนซ์ ซึ่งการศึกษาในแต่ละกลุ่มบุคคล ก็มีปัจจัย บริบท และสิ่งที่ต้องการและความหวังในงานที่แตกต่างกัน การวิจัยในกลุ่มบุคคลอื่น ๆ จึงทำให้เกิดการศึกษาประเด็นดังกล่าวกับกลุ่มผู้คนที่หลากหลายมากขึ้น และอาจนำไปสู่ผลการวิจัยที่น่าสนใจอื่น ๆ ต่อไป

5.3.3 การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งเป็นการหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยคำนวณผลจากค่าสถิติ ซึ่งอาจจะทำให้ขาดข้อมูลเชิงลึกในด้านของความคิดเห็นต่าง ๆ ในการศึกษาครั้งต่อไปจึงควรวิจัยในเชิงคุณภาพควบคู่ไปด้วยเพื่อให้ผลการวิจัยครอบคลุมถึงสาเหตุเชิงลึก และปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้ เช่น การทำวิจัยเชิงคุณภาพเป็นกรณีศึกษาในองค์กรต่าง ๆ โดยเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก หรือการสังเกตพฤติกรรมที่น่าจะส่งผลกระทบต่อความผูกพันในองค์กร เช่น วิธีการพูดคุยกับลูกน้องของหัวหน้างาน การมอบหมายงานภายในองค์กร หรือการสัมภาษณ์พนักงานในหัวข้อต่าง ๆ เช่น ปัญหาที่เกิดขึ้นภายในทีม ความรู้สึกต่อหัวหน้างาน การวางแผนอนาคตของตนเองในงานดังกล่าว เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ลึกกว่าการตอบแบบสอบถาม รวมถึงอาจได้เห็นปัญหาที่จะกระทบต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน เพื่อให้องค์กรนั้น ๆ เข้าใจปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงาน ได้ดียิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

- กนกวรรณ เต็ม โสภินกุล (2560) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน. วารสารวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (2560), 28(1), 64-73 DOI: <http://dx.doi.org/10.14456/asj-psu.2017.6>
- กลวัชร สุขศรีใส, กัญกร เอี่ยมพญา และนุสินธุ์ รุ่งเดช (2559). การเสริมสร้างพลังอำนาจในการทำงานของครูที่ส่งผลต่อ ความผูกพันต่อองค์กรของครู โรงเรียนสังกัดเทศบาล ในจังหวัดสมุทรปราการ. วารสารชุมชนวิจัย ปีที่ 10 (2) 71-83.
- กลุ่มสารสนเทศด้านเศรษฐกิจ. (2562). ดิจิทัลไทยแลนด์. 26 ธันวาคม 2563. <http://service.nic.go.th/strategy.php?file=strategy/policy-39>
- จิรายุส ชาญกุลราวี (2558). ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการปฏิบัติงาน ความผูกพันต่อองค์กร และความต้องการลาออกของพนักงาน Gen Y. คั่นคว่าอิสระ บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- จตุติมาพร ช่วยบำรุง (2562) การศึกษาปัจจัยด้านความผูกพันต่อหัวหน้า ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร และปัจจัยด้านแรงจูงใจที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ เขตบางรัก กรุงเทพฯ. บริหารธุรกิจมหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ชนม์ภิษา นาคโร และ สมโภชน์ เอี่ยมสุภามิต (2563). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรม ในองค์กร สัมพันธภาพกับหัวหน้างาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง โดยมีความผูกพันกับองค์กรเป็นตัวแปรกำกับ. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ วไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ ฉบับที่ 15(2) 83-98.
- ชัยยุทธ กลีบบัว (2552). การพัฒนาโมเดลเชิงสาเหตุของความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน: การประยุกต์โมเดลความต้องการ-ทรัพยากรของงาน (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: จุฬา
- ชัยเสถียร พรหมศรี (2558) อิทธิพลของการรับรู้ต่อการสนับสนุนจากองค์กร และการสนับสนุนจากหัวหน้างานที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการทหารไทย. วารสารปัญญาภิวัฒน์ 7 (ฉบับพิเศษ) 188-201.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- ชุตินเตร บัวเฟื่อน, หทัยกานต์ กุลวชิราวรรณ และ กัญชพร สรมณี (2565). การศึกษาอิทธิพลของลักษณะงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร ระบบการบริหารจัดการภายใน และสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ในช่วงการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19: กรณีศึกษาบริษัท XYZ จำกัด. วารสารสังคมศาสตร์บูรณาการ มหาวิทยาลัยมหิดล 9 (2) 1-22.
- ณัฐกร โสภานันท์ และวอนชนก ไชยสุนทร (2560). คุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กรที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรสำนักงานสถิติแห่งชาติ. วารสารการบริหารและจัดการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง 7 (2).
- ณัฐวัฒน์ วงษ์ชวลิตกุล, อธิต ทิวะสะศิริ และ วรญา โรจนาภภาพร (2566). อิทธิพลของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่อความผูกพันต่อองค์กรพนักงานในภาคธุรกิจเอกชน จังหวัดนครราชสีมา. วารสารรัชต์ภาคย์ ปีที่ 17 (50) 80-91.
- ทรงสมร โสตะ (2560). สุขภาวะทางจิต ความคิดเชิงบวก คุณค่าของงาน และความผูกพันต่อองค์กรของครู ในโรงเรียนมัธยมศึกษาในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี. วารสารศรีนครินทรวิโรฒวิจัยและพัฒนา (สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์) 9 (18) 60-71.
- ไทยรัฐ. (2562). ผลสำรวจชี้พนักงานไอทีรู้สึกโดดเดี่ยว. 26 ธันวาคม 2563. <https://www.thairath.co.th/news/business/1520745>
- แบรด แอนเดอร์สัน. (2019). งานวิจัย: วิธีการประเมินผลกระทบของฝ่าย IT ต่อประสบการณ์ในที่ทำงานของพนักงาน. 26 ธันวาคม 2563. <https://www.microsoft.com/th-th/microsoft-365/blog/2019/12/03/quantifying-impact-technology-it-process-employee-experience/>
- ปฐมพงศ์ กุ๊กแก้ว และ พุฒิพงษ์ ดวงจันทร์ (2563). ปัจจัยคุณภาพการให้บริการและปัจจัยการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการด้านไอทีของลูกค้า ห้างหุ้นส่วนจำกัด ต้นกล้า บุก. วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ, 5(1): 27:43.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- ปฐมภูมิ วิชิตโชติ (2559). การประยุกต์การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศกรณีศึกษาการใช้งานโปรแกรม GLPI ของพนักงานบริษัทในเครือวาทีโอ (รายงานผลการวิจัย). ชลบุรี:วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พิชญา ตันติเสธณี และ นวลตา อาภาศัพท์กุล (2548). โครงการการทดสอบความเที่ยงตรงและการคัดแปลงเครื่องมือวัดความเครียดจากงานของ Karasek ให้เหมาะกับคนไทย. สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย
- ไพพลิน แจ่มพงษ์ (2559). ความสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องจากงานกับความเครียดในการทำงาน โดยมีการมองโลกในแง่ดีและความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวเป็นตัวแปรกำกับ. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ภัทรนัย ฉลองบุญ (2561). ความสุขในการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐ. วารสารสันติศึกษาปริทรรศน์มจร, 6 (ฉบับพิเศษ), 590-599.
- ยิ่งยศ ชีรทวิวุฒิ และคณะ (2561). ปัจจัยจูงใจแรงงานกลุ่มไอทีไปทำงานในกลุ่มประเทศประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน. วารสารพัฒนบริหารศาสตร์ 58(3), 169-184.
- รติรัตน์ ณ พัทลุง (2561). คุณค่าในการทำงาน ความสมดุลในชีวิตการทำงาน และความผูกพันทางในของพนักงานต่อองค์กรของเจนเรชั่นวาย กรณีศึกษาของพนักงานโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต. วารสารวิเทศศึกษา ปีที่ 8 (1) มกราคม – มิถุนายน. 57-80.
- รพีพรรณ ฉัตรลิขิต (2565). ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยด้านความพึงพอใจในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร. วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา. ปีที่ 15 ฉบับที่ 2 กรกฎาคม - ธันวาคม 2565. 21-35.
- โรคชาวไอที กับอาการที่ไม่ควรมองข้าม. (2557). 26 ธันวาคม 2563. <https://th.jobsdb.com/th-th/articles/โรคภัยของชาวไอที>
- โรงพยาบาลศิริราชปิยมหาราชการุณย์. (2561). โรคออฟฟิศซินโดรม (Office Syndrome). 26 ธันวาคม 2563. <https://www.siphhospital.com/th/news/article/share/696>
- วรรณัน หวังฟุ้งกัน และ นนทิรัตน์ พัฒนภักดี (2563). ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวและความคลุมเครือในบทบาทที่พยากรณ์ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานใน

บรรณานุกรม (ต่อ)

- องค์กรธุรกิจไอที. วารสารวิชาการอุตสาหกรรมศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 14(1), 25-40.
- วิพรัตน์ ศรีสวัสดิ์ (2565). คุณภาพชีวิตการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุน โรงพยาบาลสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ในเขตสุขภาพที่ 6. วารสารพิบูล คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร. 20 (2). 281-298.
- สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข. (2560). โรคไอที...วันนี้ใครเป็นบ้าง?. 26 ธันวาคม 2563. <https://www.hsri.or.th/people/media/waiting-categorize/detail/4841>
- สำนักงานกองทุนส่งเสริมสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (2558). ใช้สายตาเป็นเวลานาน เสี่ยงคอมพิวเตอร์วิชั่นซินโดรม. 26 ธันวาคม 2563. <https://www.thaihealth.or.th/Content/29515-29515-ใช้สายตาเป็นเวลานาน%20เสี่ยงคอมพิวเตอร์วิชั่นซินโดรม.html>
- Arnold B. Bakker, Evangelia Demerouti, and Ana Isabel Sanz-Vergel (2014). *Burnout and Work Engagement: The JD–R Approach. The Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 2014. 1:389–411. DOI: 10.1146/annurev-orgpsych-031413-091235
- Arnold B. Bakker, Simon L. Albrecht & Michael P. Leiter (2011). *Key questions regarding work engagement, European Journal of Work and Organizational Psychology*, 20:1, 4-28, DOI: 10.1080/1359432X.2010.485352
- Arnold B. Bakker, Wilmar B. Schaufeli, Michael P. Leiter & Toon W. Taris (2006). *The Measurement of Work Engagement With a Short Questionnaire. Educational and Psychological Measurement*. 66(4), 701-716, DOI: 10.1177/0013164405282471
- Arnold B. Bakker, Wilmar B. Schaufeli, Michael P. Leiter & Toon W. Taris (2008) *Work engagement: An emerging concept in occupational health psychology, Work & Stress*, 22:3, 187-200, DOI: 10.1080/02678370802393649

บรรณานุกรม (ต่อ)

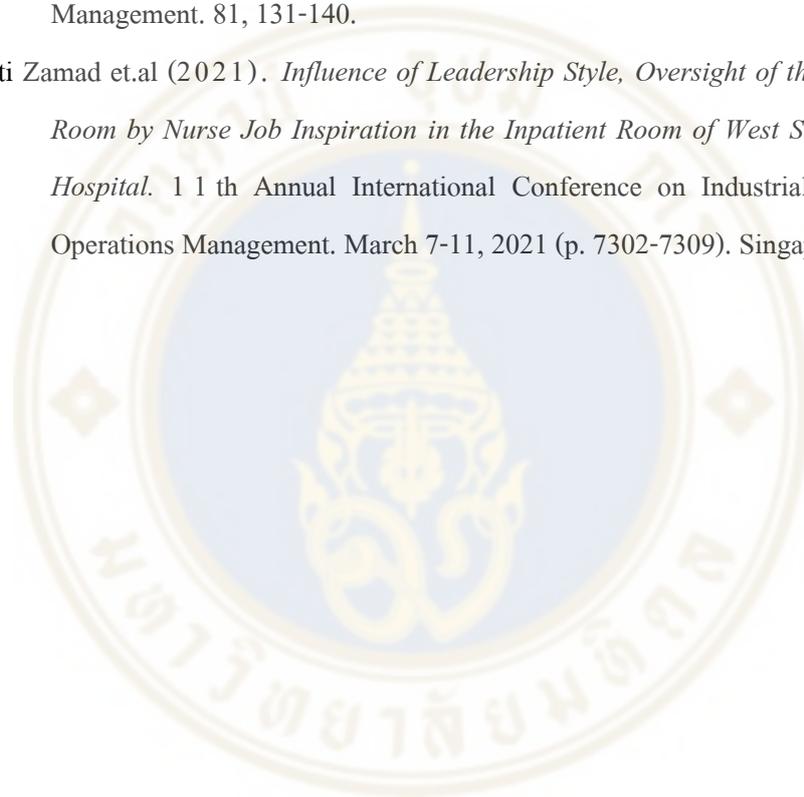
- Bakker, A.B. and Demerouti, E. (2007), *"The Job Demands-Resources model: state of the art"*, Journal of Managerial Psychology, Vol. 22 No. 3, pp. 309 - 328. <https://doi.org/10.1108/02683940710733115>
- Bruce Tulgan (2013). *Meet Generation Z: The second generation within the giant "Millennial" cohort*. Retrieved 26 Aug 2020, from <https://grupespsichoterapija.lt/wp-content/uploads/2017/09/Gen-Z-Whitepaper.pdf>
- Chathoth, P. K., Harrington, R. J., Chan, E. S. W., Okumus, F., & Song, Z. (2020). *Situational and personal factors influencing hospitality employee engagement in value co-creation*. International Journal of Hospitality Management, 91, N.PAG. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2020.102687>
- Deloitte (2018), *2018 Deloitte Millennial Survey*. Retrieved 26 Aug 2020, from <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/global/Documents/About-Deloitte/gx-2018-millennial-survey-report.pdf>
- Emma Broadbent et. al. (2017). *WHAT THE WORLD'S YOUNG PEOPLE THINK AND FEEL*. Retrieved 26 Aug 2020, from <https://www.varkeyfoundation.org/media/4487/global-young-people-report-single-pages-new.pdf>
- George, D., & Mallery, P. (2003). *SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference, 11.0 update* (4th ed.). Boston: Allyn & Bacon.
- Holly Schroth (2019). *Are You Ready for Gen Z in the Workplace?*. California Management Review, 61(3), 5-18. DOI:10.1177/0008125619841006 "
- Jennifer D. Nahrgang, Frederick P. Morgeson, and David A. Hofmann (2011). *Safety at Work: A Meta-Analytic Investigation of the Link Between Job Demands, Job Resources, Burnout, Engagement, and Safety Outcomes*. Journal of Applied Psychology 96(1):71-94 DOI: 10.1037/a0021484
- Karasek, R. (1998). Demand/Control Model: A Social, Emotional, and Physiological Approach to Stress Risk and Active Behaviour Development. In: Stellman, J.M., Ed.,

บรรณานุกรม (ต่อ)

- Encyclopaedia of Occupational Health and Safety, International Labour Office, Geneva, 34.6-34.14.
- Mahon Edward G., Taylor Scott N., Boyatzis Richard E. (2014) *Antecedents of organizational engagement: exploring vision, mood and perceived organizational support with emotional intelligence as a moderator*. *Frontiers in Psychology*, 5 . DOI=10.3389/fpsyg.2014.01322
- Michael Dimock (2019). *Defining generations: Where Millennials end and Generation Z begins*. Retrieved 26 Aug 2020, from <https://www.pewresearch.org/fact-tank/2019/01/17/where-millennials-end-and-generation-z-begins/>
- Nunnally, J. C. (1978). *Psychometric theory (2nd ed.)*. New York: McGraw-Hill.
- Porter, L. W., & Steers, R. M. (1973). *Organizational, work, and personal factors in employee turnover and absenteeism*. *Psychological Bulletin*, 80 (2) , 151 – 176 . <https://doi.org/10.1037/h0034829>
- Rosa Garcia-Sierra, Jordi Fernandez-Castro, and Fermin Martinez-Zaragoza. (2016). *Relationship between job demand and burnout in nurses: does it depend on work engagement?*. *Journal of Nursing Management*, 2016, 24, 780–788. DOI: 10.1111/jonm.12382
- Sabine Sonnentag (2003). *Recovery, Work Engagement, and Proactive Behavior: A New Look at the Interface Between Nonwork and Work*. *Journal of Applied Psychology* 88(2003),3, pp.518-528
- Shu-Ling Chena, Chih-Ting Shihb, and Nai-Wen Chic (2018). *A multilevel job demands–resources model of work engagement: Antecedents, consequences, and boundary conditions*. *Human Performance*, 2018, VOL. 31, NO. 5, 282 – 304 . <https://doi.org/10.1080/08959285.2018.1531867>
- Stacy Wood (2013). *Generation Z as Consumers: Trends and Innovation*. Institute for Emerging issue: NC State University, pp., 1 - 3 , available at <https://iei.ncsu.edu/wp-content/uploads/2013/01/GenZConsumers.pdf> , access 26 Aug 2020

บรรณานุกรม (ต่อ)

- Steers, R. M. (1977). *Antecedents and outcomes of organizational commitment*. *Administrative Science Quarterly*, 22(1), 46–56. <https://doi.org/10.2307/2391745>
- Tsaur, S. H., Hsu, F. S., Lin, H., 2019. *Workplace fun and work engagement in tourism and hospitality: The role of psychological capital*. *International Journal of Hospitality Management*. 81, 131-140.
- Wanawati Zamad et.al (2021). *Influence of Leadership Style, Oversight of the Head of Success Room by Nurse Job Inspiration in the Inpatient Room of West Sulawesi Provincial Hospital*. 11th Annual International Conference on Industrial Engineering and Operations Management. March 7-11, 2021 (p. 7302-7309). Singapore.





ภาคผนวก

แบบสอบถามความคาดหวังในงาน ทรัพยากรที่สนับสนุนในการทำงาน

และความผูกพันในองค์กรของพนักงานไอที

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระของนักศึกษา หลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต สาขาทุนมนุษย์และการจัดการองค์กร วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังในงานและทรัพยากรที่สนับสนุนในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานไอที โดยแบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสำรวจความคาดหวังในงาน และทรัพยากรที่สนับสนุนในการทำงาน

ส่วนที่ 3 แบบสำรวจความผูกพันในองค์กร

จึงขอความกรุณาจากท่านในการตอบแบบสอบถามครบทุกข้อตามความเป็นจริง ทั้งนี้ข้อมูลที่ท่านแสดงความคิดเห็นจะได้รับการเก็บข้อมูลเป็นความลับและสรุปผลในภาพรวมตามความเหมาะสม โดยไม่มีการอ้างอิงคำตอบรายบุคคลแต่อย่างใด

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดเติมคำตอบหรือเขียนเครื่องหมาย X ลงในช่องที่ตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด

เพศ ชาย หญิง ไม่ระบุ

ระดับการศึกษาสูงสุด มัธยมศึกษาปีที่ 6
 ปริญญาตรี
 ปริญญาโท
 ปริญญาเอก
 อื่น ๆ (โปรดระบุ.....)

ท่านกำลังทำงานในองค์กร บริษัท ร้านค้า หรือหน่วยงานต่าง ๆ ใช่หรือไม่

- ใช่
 ไม่ใช่ (จบแบบสอบถาม)

ในปัจจุบัน ท่านทำงานในตำแหน่งที่เกี่ยวข้องกับ Information Technology หรือ Information System ใช่หรือไม่

- ใช่ (โปรดระบุหน้าที่ในงานของท่าน)
 IT Support
 Programmer
 System Admin
 Online Marketing
 อื่นๆ (โปรดระบุ.....)
 ไม่ใช่ (จบแบบสอบถาม)

อายุงานในองค์กรปัจจุบัน

- น้อยกว่า 6 เดือน 6-12 เดือน
 1-2 ปี 3-5 ปี
 มากกว่า 5 ปีขึ้นไป

ประเภทของหน่วยงานที่ท่านสังกัด

- บริษัทเอกชน หน่วยงานรัฐ
 หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ อื่น ๆ (โปรดระบุ.....)



ส่วนที่ 2 แบบสำรวจความคาดหวังในงาน และทรัพยากรที่สนับสนุนในการทำงาน

คำชี้แจง ในงานปัจจุบันที่ท่านทำอยู่ ท่านเห็นด้วยในประเด็นต่อไปนี้ระดับใด

2.1 ความคาดหวังในงาน

ข้อที่	ประเด็น	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	เห็นด้วย	เห็นด้วย อย่างยิ่ง
1	ในขณะที่ทำงาน ฉันมักถูกขัดจังหวะในระหว่างทำงาน				
2	งานของฉันมักจะล่าช้าเนื่องจากต้องคอยงานจากผู้อื่น				
3	ฉันต้องใช้เวลาในการเดินทางมากเนื่องจากสภาพการจราจรที่ติดขัด				
4	ฉันมักจะเจอการถูกทำร้ายทางจิตใจในขณะที่ทำงาน เช่น การถูกด่า การใช้คำพูดที่รุนแรง หรือการใช้คำพูดส่อไปในคุกคามทางเพศ การถูกลวนลาม				
5	งานที่ฉันทำ เป็นงานที่มีความเครียดและความกดดันสูง				
6	งานที่ฉันทำต้องการความรวดเร็วมาก				
7	งานที่ฉันทำ เป็นงานที่หนักมาก				
8	งานที่ฉันทำ ต้องใช้แรงกายมาก				
9	งานที่ฉันทำ ต้องแข่งขันกับผู้อื่น				
10	งานที่ฉันทำ บังคับให้ฉันต้องนั่งที่เดิมเป็นเวลานาน				
11	ที่ทำงานของฉันสกปรก และไม่เรียบร้อย				
12	ที่ทำงานมีความเสี่ยงอันตรายจากไฟฟ้ารั่ว ดุด หรือ ลัดวงจร				

13	งานที่ทำ ทำให้ฉันมีอาการต่อไปนี้: ปวดตา หรือมีอาการระคายเคืองที่ตา				
14	งานที่ทำ ทำให้ฉันมีอาการต่อไปนี้: ปวดหัว				
15	งานที่ทำ ทำให้ฉันมีอาการต่อไปนี้: ปวดบริเวณคอ บ่า ไหล่				
16	งานที่ทำ ทำให้ฉันมีอาการต่อไปนี้: ปวดหลัง				

2.2 ทรัพยากรที่สนับสนุนในงาน

ข้อที่	ประเด็น	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	เห็นด้วย	เห็นด้วย อย่างยิ่ง
17	ฉันมีอำนาจตัดสินใจในงานของฉัน				
18	ฉันสามารถออกความคิดเห็นได้อย่างเต็มที่				
19	ในอีก 5 ปีข้างหน้า ทักษะที่ฉันมีจะยังมีคุณค่าใน งาน				
20	เพื่อนร่วมงานของฉันเห็นฉันเป็นส่วนหนึ่งของทีม				
21	เพื่อนร่วมงานของฉันเป็นมิตร				
22	เพื่อนร่วมงานของฉันยินดีช่วยเหลือกันเพื่อให้งาน ออกมาสำเร็จ				
23	ฉันได้รับมอบหมายงานอย่างสม่ำเสมอ				
24	ฉันไม่เคยต้องเผชิญสถานะที่ไม่มีงานทำ เกือบตก งาน หรือเกือบถูกเลิกจ้าง				
25	ฉันได้เรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ในที่ทำงานเสมอ				

26	งานที่ทำ ทำให้ฉันต้องคิดค้นและสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ หรือวิธีการทำงานใหม่ๆเสมอ				
27	งานที่ฉันทำ ต้องใช้ทักษะและความเชี่ยวชาญมาก				
28	งานที่ฉันทำมีความหลากหลาย				
29	งานที่ฉันทำ ทำให้ฉันได้พัฒนาความสามารถใหม่ๆเพิ่มขึ้น				
30	คำตอบแทนของฉันมีความสมเหตุสมผล				
31	บริษัทสนับสนุนค่ารักษาพยาบาลที่จำเป็นให้แก่ฉันอย่างเหมาะสม				
32	บริษัทสนับสนุนอุปกรณ์การทำงานที่เหมาะสม เช่น เก้าอี้ทำงานที่มีคุณภาพ แสงสว่างในการทำงานที่เพียงพอ				
33	หัวหน้าของฉันเอาใจใส่ลูกน้อง				
34	หัวหน้าของฉันรับฟังในสิ่งที่ฉันพูด				
35	หัวหน้าของฉันช่วยเหลือให้งานสำเร็จ				
36	หัวหน้าของฉันสามารถทำให้ทุกคนในทีมทำงานด้วยกันได้				
37	หัวหน้าของฉันเป็นมิตร				
38	หัวหน้าของฉันมักจะใช้คำพูดที่สุภาพ ไม่หยาบคาย ส่อเสียด หรือจาบจ้วง				
39	หัวหน้าของฉันไม่ใช่ระบบเส้นสายในการทำงาน				
40	หัวหน้าของฉันใช้เหตุผลมากกว่าอารมณ์เสมอ				

ส่วนที่ 3 แบบสำรวจความผูกพันในองค์กร

คำชี้แจง งานในองค์กรปัจจุบันที่ท่านทำอยู่ ท่านเห็นด้วยกับประเด็นต่อไปนี้ในระดับใด

ข้อที่	ประเด็น	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย เล็กน้อย	เห็นด้วย	เห็นด้วย อย่างยิ่ง
1	ฉันรู้สึกมีแรงกระตุ้นในการทำงาน				
2	ฉันรู้สึกเต็มไปด้วยพลังในการทำงาน				
3	ฉันรู้สึกอยากตื่นมาทำงานในตอนเช้า				
4	ฉันสามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่อง เป็นเวลานาน				
5	ฉันมีความยืดหยุ่นและมีความสุขกับงานที่ รับผิดชอบ				
6	ฉันมักจะอดทนเสมอถึงจะมีอุปสรรคเกิดขึ้นใน งาน				
7	ฉันทำงานที่มีเป้าหมายและมีความหมาย				
8	ฉันมีความกระตือรือร้นในงานของฉัน				
9	งานที่ฉันทำ สร้างแรงบันดาลใจให้แก่ฉัน				
10	ฉันภูมิใจในงานที่ทำ				
11	งานของฉันมีความท้าทายอยู่เสมอ				
12	ฉันรู้สึกว่าเวลาผ่านไปอย่างรวดเร็วในขณะที่ทำงาน				
13	ในขณะที่ทำงาน ฉันลืมเรื่องอื่นๆที่เกิดขึ้นรอบตัว				
14	ฉันมีความสุขในขณะที่ทำงาน				
15	ฉันจดจ่ออยู่ในงานของฉัน				
16	ฉันหลงใหลในงานของฉัน				
17	เป็นเรื่องยากที่จะแยกฉันออกจากงาน				

ขอขอบคุณที่ท่านสละเวลาให้ข้อมูล