

อิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีผลต่อการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ ของพนักงานในกลุ่มธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม(SMEs) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา*

The influence of Perceived Organizational Support affecting on In-Role Performance of employees in Small and Medium Enterprises (SMEs) in Ayutthaya province

Received:	August	6, 2019
Revised:	September	19, 2019
Accepted:	October	4, 2019

พงศกร เอี่ยมสอาด (Phongsakorn Amsa-ard)**

วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์ (Viroj Jadesadalug)***

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาอิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีผลต่อการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ผ่านความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในกลุ่มธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) โดยมีกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานในกลุ่มธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 465 ราย เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม และนำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุ ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร และความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ และพบว่าความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวแปรกลางในอิทธิพลระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ และได้มีการอภิปราย สรุปผล รวมทั้งเสนอแนะการวิจัยในอนาคต

คำสำคัญ : การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร, การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่, ความผูกพันต่อองค์กร, ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs)

* บทความวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งในรายวิชาขององค์กรและพฤติกรรมองค์กรสมัยใหม่และนวัตกรรม

(This research article is part of the MODERN AND POSTMODERN ORGANIZATION AND ORGANIZATION BEHAVIOR subject.)

** นักศึกษาปริญญาเอก ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

(Student in Doctor of Philosophy Program in Management, Silpakorn University)

*** ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประจักษ์คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

(Asst.Prof.Dr. Faculty of Management Science, Silpakorn University)

Abstract

This study aims to study the factors of Perceived Organizational Support (POS) affecting on In-Role Performance. The Mediating Effect of Organizational Commitment. The sample are employees in Small and Medium Enterprises (SME) in Ayutthaya province. The 400 firms are collected the data by questionnaires and analyzed by multiple regression method. The results show that Perceived Organizational Support had a positive influence on Organizational Commitment. Organizational Commitment had a positive influence on In-Role Performance. In terms of the career commitment that had a mediating effect on the relationship between both dimensions of the Perceived Organizational Support and In-Role Performance. Finally, the implications of the finding and suggestions for future research are presented

Keywords: Perceived Organizational Support (POS), In-Role Performance, Organizational Commitment, Small and Medium Enterprises (SMEs)

บทนำ

ในปัจจุบันธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (Small and Medium Enterprises: SMEs) นั้นนับได้ว่าเป็นกลไกหลักในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของไทยให้ก้าวไปข้างหน้า จากข้อมูลสถิติของแผนการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2560-2564) โดยสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ระบุว่า ในปี 2560 ประเทศไทยมีจำนวนวิสาหกิจรวมทั้งสิ้น 2,924,912 ราย โดยแบ่งเป็น SMEs ถึงร้อยละ 99.60 แต่ SMEs เหล่านี้สามารถสร้างผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ (GDP) ได้เพียงร้อยละ 42.9 ของผลิตภัณฑ์มวลรวมทั้งประเทศ ดังนั้น ในปัจจุบัน องค์กรภาครัฐและเอกชนจึงร่วมมือกันส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพของ SMEs เพื่อเพิ่มความรู้ ทักษะ และเปิดโอกาสให้ SMEs ไทยมีช่องทางการทำธุรกิจมากขึ้น ซึ่งนำไปสู่การเติบโตอย่างรวดเร็วและมั่นคง โดยจังหวัดพระนครศรีอยุธยาเป็นเป็นเขตเศรษฐกิจอุตสาหกรรมที่สำคัญ โดยมีผลิตภัณฑ์มวลรวมของจังหวัดมีมูลค่าสูงเป็นอันดับ 3 ของประเทศอีกทั้งยังมีความสำคัญในด้านการท่องเที่ยวในฐานะเมืองมรดกโลก (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม 2562)

ปัจจัยสำคัญในการบริหารจัดการให้ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเจริญเติบโตอย่างยั่งยืนในภาคธุรกิจนั้นก็จะขึ้นกับการบริหารจัดการด้านพฤติกรรมของบุคลากรในองค์กรเพื่อให้พนักงานเกิดความจงรักภักดีกับองค์กร (Hakimian et.al, 2016) ซึ่งปัจจัยที่มีความสำคัญที่จะส่งผลสำคัญในการพัฒนานั้นคือการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ภายในองค์กร ในประเด็นของการจะที่จะทำให้คนซึ่งเป็นศูนย์กลางการพัฒนาจะต้องมุ่งสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงานซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นและมีความสำคัญในการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ภายในองค์กร โดยทรัพยากรบุคคลถือเป็นกำลังสำคัญในการพัฒนาองค์กรสู่ความสำเร็จอย่างยั่งยืน (Chan, 2007) โดยจะต้องมีการบริการจัดการอย่างเหมาะสม โดยการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรจะมีความสัมพันธ์และส่งผลกระทบต่อ

ความผูกพันกับองค์กรและนำสู่ผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น (Casimir et.al, 2014) ปัจจัยทางด้านการสนับสนุนจากองค์กรยังเป็นปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อการเพิ่มคุณค่าจากงานสู่ความจงรักภักดีต่อองค์กร เพราะการสนับสนุนจากองค์กรเป็นกลไกที่ช่วยให้บุคลากรสามารถจัดการกับปัญหาในการทำงานได้ดีขึ้น เพราะการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเป็นตัวแปรที่ตอบสนองความต้องการทางสังคมของบุคลากร ทำให้รู้สึกว่าการเป็นที่ยอมรับ อีกทั้งยังพร้อมที่จะช่วยเหลือและสนับสนุนเมื่อพนักงานต้องการ (Eisenberger et al., 2009) โดยที่องค์กรควรที่จะธำรงรักษาบุคลากรให้เกิดความผูกพันกับองค์กร แต่การจะสร้างความผูกพันให้เกิดในพนักงานไม่ใช่เรื่องง่าย องค์กรจะทำอย่างไรเพื่อบริหารจัดการคนและให้การสนับสนุนบุคลากรเพื่อไปตอบโจทย์ด้านการบริหารจัดการองค์กรอย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาอิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีต่อผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของพนักงานในกลุ่มธุรกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม (SMEs) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของความผูกพันต่อองค์กรที่มีต่อผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของพนักงานในกลุ่มธุรกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม (SMEs) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในกลุ่มธุรกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม (SMEs) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
4. เพื่อศึกษาอิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีต่อผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ผ่านความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในกลุ่มธุรกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม (SMEs) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

การทบทวนวรรณกรรมเพื่อสร้างกรอบแนวคิดและสมมุติฐานการวิจัย

จากการศึกษาทฤษฎีที่เกี่ยวข้องประกอบด้วยแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (Perceive Organization Support) ความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment) และ ผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ (In-role Performance) ดังต่อไปนี้

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (Perceive Organization Support) และนโยบายด้านการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ ถือได้ว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญด้านการพัฒนาองค์กรที่สามารถก่อให้เกิดความพึงพอใจในงานให้กับบุคลากร ตลอดจนเกี่ยวข้องกับการคงอยู่ในองค์กรของบุคลากรเพื่อการสร้างสรรคผลผลิต และการสร้างนวัตกรรมที่มีประสิทธิภาพให้กับแต่ละองค์กรอย่างเต็มความสามารถได้ในระยะยาว ดังจะได้ให้คำอธิบายแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

การรับรู้การสนับสนุนขององค์กรกับการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับผู้ตามมีรากฐานที่สำคัญมาจากทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม และมีปัจจัยสำคัญร่วมกันคือบรรทัดฐานแห่งการตอบแทนซึ่งกันและกัน (Norm of Reciprocity) (Rhoades & Eisenberger, 2002) นั่นคือเมื่อบุคคลรับรู้ว่าได้รับการดูแลเอาใจใส่จากบุคคลอื่นก็จะก่อให้เกิดภาระผูกพัน (Obligation) ในการที่จะพยายามตอบแทนบุคคลเหล่านั้นด้วยสิ่งที่ดี ดังนั้น

เมื่อผู้ตามหรือพนักงานในองค์กรรับรู้ว่าคุณค่าการสนับสนุนตนเอง หรือมีคุณภาพการแลกเปลี่ยนสูงกับผู้นำ (High-Quality Exchange) ก็จะมีทัศนคติที่เป็นบวกและพยายามตอบแทนด้วยพฤติกรรมและทัศนคติที่เป็นประโยชน์กับทั้งองค์กรและผู้นำแนวคิดในเรื่องของการสนับสนุนจากองค์กร จึงหมายถึงการที่พนักงานจะพิจารณาว่าคุณค่าการพร้อมที่จะให้คุณค่าต่อการทุ่มเททำงานและห่วงใยในสวัสดิภาพของพนักงานเพียงใด เป็นความเชื่อหรือความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อองค์กรซึ่งเป็นผลมาจากประสบการณ์ที่ได้รับจากองค์กรในแง่ต่าง ๆ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรยังถูกมองว่าเป็นสิ่งรับรองว่าคุณค่าการพร้อมที่จะช่วยเหลือให้พนักงานได้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และพร้อมที่จะช่วยแก้ปัญหา รวมถึงช่วยแก้ไขสถานการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ในการทำงานของพนักงาน (Rhoades, Eisenberger, & Armeli, 2001) จากการทบทวนวรรณกรรม พบงานวิจัยที่แสดงให้เห็นว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีส่วนในการเพิ่มความพึงพอใจในงานของบุคคล และส่งผลให้บุคคลนั้นคงอยู่ต่อในองค์กรในที่สุด จากงานวิจัยของ Jawahar and Hemmasi (2006) ที่ได้ศึกษาในกลุ่มตัวอย่างผู้บริหารระดับสูงเพศหญิง ผู้จัดการและผู้อำนวยการเพศหญิง ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจลาออกจากงาน และความพึงพอใจต่อนายจ้างเป็นสื่อกลางความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและความตั้งใจจะลาออกจากงานของพนักงาน ผลเช่นนี้ยังพบจากงานวิจัยที่ศึกษาในกลุ่มตัวอย่างพนักงานในองค์กรเอกชน (Allen, Shore, & Griffeth, 2003; Gilletta, Gagné, Sauvagérea, & Fouquereau, 2013) การพบว่าเพื่อนพนักงานด้วยกันลาออกจากงาน อาจเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความรู้สึกอยากเปลี่ยนงานในบุคคลได้ แต่หากพนักงานมีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรในระดับที่เหมาะสม ก็จะมีส่วนช่วยลดความตั้งใจจะลาออกจากงานนั้นได้ (Eder & Eisenberger, 2008)

ความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment) หมายถึงทัศนคติที่สะท้อนความเกี่ยวข้องระหว่างบุคคลกับองค์กร ซึ่งบุคลากรมีความเต็มใจและมีความพร้อมที่จะมีส่วนร่วมในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร รวมถึงการยอมรับเป้าหมายและคุณค่าขององค์กร และยินดีที่จะปฏิบัติงานในองค์กรให้บรรลุถึงเป้าหมาย ตลอดจนปฏิบัติงานของตนอย่างเต็มความรู้ความสามารถโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ขององค์กรเป็นสำคัญ ความผูกพันของบุคลากรจึงถือเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญและได้มีการนำมาเชื่อมโยงกับการหาความเกี่ยวข้องกับการหมุนเวียนของบุคลากร โดยเฉพาะอย่างยิ่งอัตราการเปลี่ยนและออกจากงาน (Employee Turnover) เพราะบุคลากรที่มีความผูกพันสูงมีแนวโน้มที่จะปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรยาวนานกว่า และทำงานอย่างเต็มความรู้ความสามารถมากกว่า ดังนั้น ความผูกพันจึงเป็นปัจจัยทางจิตวิทยาที่มีความสำคัญอย่างหนึ่งในการรักษาคนเก่งให้คงอยู่ในองค์กร (Bhatnagar, 2007)

จากการทบทวนแนวคิดและทฤษฎีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและความผูกพันต่อองค์กรจึงนำไปสู่การตั้งสมมุติฐานได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานในกลุ่มธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

ผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่

ผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ (In-Role Performance) หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นจากภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย จากองค์การ Turnley และคณะ (Turnley et. al, 2003) มีงานวิจัยที่กล่าวถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ ดังเช่น การวิเคราะห์งานวิจัยของ Rhoades and Eisenberger (2002) ที่บ่งชี้ถึงการเพิ่มขึ้นของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ จะเพิ่มผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ของพนักงาน และจากการศึกษาของ Eisenberger และคณะ (Eisenberger et. al, 2002) ศึกษาเชิงทฤษฎีพบว่า การรับรู้การสนับสนุนขององค์การผ่านความรู้สึกในการได้รับการตอบแทนจะเพิ่มผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ ผลการปฏิบัติงานที่นอกเหนือบทบาทหน้าที่และลดพฤติกรรมเชิงลบของพนักงาน และยังมีงานวิจัยเชิงประจักษ์ที่ศึกษาในลักษณะการวิเคราะห์เส้นทางในโมเดลเชิงสาเหตุ พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการดำเนินงานของพนักงาน และมีลักษณะความเป็นตัวแปรกลางในความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้เกี่ยวกับนโยบายระดับต่างๆ ขององค์การ กับผลการดำเนินงานของพนักงานด้วย รวมทั้งการศึกษาของ Howes และคณะ (Howes et. al, 2000) พบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการปฏิบัติงานของทีมงาน จากการศึกษาของ Lynch, Eisenberger and Armeli (1999) ศึกษาพนักงานหลายองค์การในพื้นที่อเมริกาเหนือ พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การในระดับสูง จะเพิ่มผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่และผลการปฏิบัติงานที่อยู่นอกเหนือบทบาทหน้าที่นอกจากนั้นยังมีการศึกษาของ Eisenberger และคณะ (Eisenberger et. al, 2001) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การผ่านความรู้สึกของการตอบแทน พบว่า เมื่อพนักงานรับรู้ว่าการให้อำนาจสนับสนุนก็จะมีความรู้สึกต้องตอบแทนและจะเป็นส่วนสำคัญในการเพิ่มผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ และลดพฤติกรรมในด้านลบด้วย ตลอดจนการศึกษาของ Stamper and Johlke (2003) ศึกษาความสัมพันธ์ของความเครียดจากความขัดแย้งและความไม่ชัดเจนในองค์การ กับทัศนคติต่องานและผลการปฏิบัติงานในหน้าที่โดยผ่านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีลักษณะเป็นตัวแปรกลาง จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ จึงสรุปได้ว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่

จากการทบทวนแนวคิดและทฤษฎีจึงนำไปสู่การตั้งสมมติฐานได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 2 ความผูกพันต่อองค์การมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ของพนักงานในกลุ่มธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ เป็นความรู้สึกที่บุคลากรมีต่อองค์การจากประสบการณ์ ในการให้อำนาจการให้ความสำคัญกับบุคลากร เพื่อตอบแทนในความตั้งใจในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ขององค์การโดยพิจารณาจากนโยบาย กฎ ระเบียบข้อบังคับต่างๆ ที่เป็นแนวทางในการปฏิบัติบรรทัดฐานกระบวนการและ การกระทำขององค์กรที่ส่งผลกระทบต่อบุคลากร (รัตนภัทร์ สุวรรณสิทธิ์ และ วิโรจน์ เจริญลักษณ์ ,2558) ซึ่งเมื่อบุคลากรมีความรู้สึกที่ดีกับองค์การและรับรู้ว่าการให้อำนาจการสนับสนุน เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ย่อมส่งผลในทางบวกต่อประสิทธิผลการ ปฏิบัติงานที่สูงขึ้น

จากแนวคิดของไอเซนเบอร์เกอร์และคณะ (Eisenberger et al.,1986, p.500) ในด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ 2) ด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า 3) ด้านความมั่นคง ในการทำงาน 4) ด้านการสนับสนุนจิตอากรมณ์ และ 5) ด้านปัจจัยเกื้อหนุนในการปฏิบัติงาน

จากการทบทวนแนวคิดและทฤษฎีจึงนำไปสู่การตั้งสมมติฐานได้ดังนี้

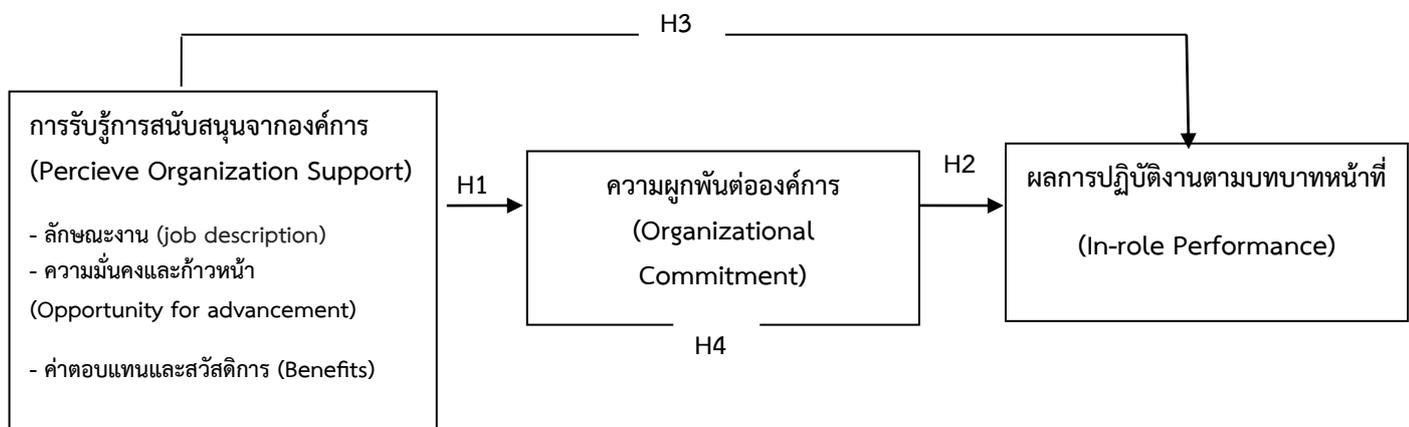
สมมติฐานที่ 3 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการปฏิบัติงานตามบทบาทและหน้าที่ของพนักงานในกลุ่มธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

แนวคิดในการศึกษาเรื่องของความผูกพันต่อองค์การ สามารถแบ่งได้เป็นสองแนวคิดหลัก คือ แนวคิดความผูกพันทางด้านทัศนคติ (Attitudinal Commitment) และแนวคิดความผูกพันที่มาจาก การคาดคะเนผลได้และผลเสีย (Calculative Commitment) (Mathieu & Zajac, 1990 as cited in Delobbe & Vandenberghe, 2000) ซึ่งแนวความคิดทางด้านทัศนคติเป็นแนวคิดที่ได้รับความสนใจในการศึกษามากกว่าแบบอื่น ๆ โดยที่กลุ่มนักวิชาการที่สนับสนุนแนวความคิดนี้มองว่าความผูกพันต่อองค์การ เป็นความรู้สึกของบุคคลที่รู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ โดยสามารถแบ่งเป็นแนวคิดย่อยได้อีก 2 แนวคิด คือ การซึมซับค่านิยมในองค์การ (Internalization) คือ การที่บุคคลากรรับเอาค่านิยมขององค์การมาเป็นค่านิยมของตนเอง และความผูกพันด้านจิตใจ (Affective Commitment) (Meyer, Allen & Smith, 1993 as cited in Robbins & Judge, 2010) คืออารมณ์ความรู้สึกผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์การ ในแง่ที่พนักงานรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์การ และการได้มีส่วนร่วมในองค์การของพนักงานโดยพบงานวิจัยที่แสดงให้เห็นว่า ความผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจที่จะเปลี่ยนงานและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การซึ่งมีผลต่อการคงอยู่ในองค์การของกลุ่มตัวอย่างพนักงานองค์การที่หลากหลาย เช่น พนักงานที่ทำงานด้านสื่อสารมวลชน (Addae, Parboteeah, & Davis, 2006) กลุ่มข้าราชการผู้มีผลสัมฤทธิ์สูง (Sadangharn, 2010) กลุ่มตัวอย่างผู้บริหารระดับกลางของบริษัทข้ามชาติ (Kwon,Bae & Lawler, 2010) เป็นต้น

จากการทบทวนแนวคิดและทฤษฎีจึงนำไปสู่การตั้งสมมติฐานได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 4 ความผูกพันต่อองค์การเป็นตัวแปรกลางในความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การและการปฏิบัติงานตามบทบาทและหน้าที่ของพนักงานในกลุ่มธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

กรอบแนวคิดการวิจัย



ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ศึกษาในครั้งนี้ คือ ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ที่จดทะเบียนซึ่งมีจำนวน 7,522 สถานประกอบการ (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม 2558) และผู้วิจัยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีคำนวณตามสูตรของ Yamane ในการคำนวณโดยกำหนดระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ไม่เกิน 5 % (Yamane, 1973: 728) จะได้กลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ 465 ตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณและใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) ในการรวบรวมข้อมูลซึ่งลักษณะของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน

ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและองค์กร มี 6 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส รายได้ และประเภทธุรกิจ

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามแบบประมาณค่า 5 ระดับเกี่ยวกับความผูกพันของบุคลากรผ่านการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร แบ่งเป็น ด้านลักษณะงาน 5 ข้อ ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า 5 ข้อ ด้านการเสริมสร้างแรงจูงใจ ค่าตอบแทนและสวัสดิการ 4 ข้อ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก 8 ข้อ

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามแบบประมาณค่า 5 ระดับเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ ด้านความพยายามทุ่มเทปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร 6 ข้อ ด้านความภาคภูมิใจและจงรักภักดีต่อองค์กร 5 ข้อ

ส่วนที่ 4 เป็นคำถามแบบประมาณค่า 5 ระดับเกี่ยวกับผลของการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ 5 ข้อ

การวัดความน่าเชื่อถือ

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปสอบถามผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่านเพื่อประเมินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถามด้วยวิธีการ IOC ได้ค่า IOC เฉลี่ยรายข้อ ระหว่าง 0.67 – 1.00 คะแนน หลังจากนั้นผู้วิจัยได้ทดสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือ โดยนำแบบสอบถามไปทดลองเก็บข้อมูลจากพนักงาน 30 รายในกลุ่มธุรกิจขนาดใหญ่ ค่าถามในส่วนที่ 2-3 ที่เป็นแบบประมาณค่า มีค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha) อยู่ที่ 0.882 แสดงว่าเครื่องมือวิจัยมีความเชื่อมั่นในระดับสูง (บุญชม ศรีสะอาด, 2545)

สถิติเพื่อใช้ในการวิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลและตรวจสอบแบบสอบถามแต่ละรายการ จากนั้นได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ โดยแบ่งการวิเคราะห์ไว้ ได้แก่ การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคล โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา เพื่อหาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's correlation) การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปร โดยมีรายละเอียดของแต่ละตัวแปร ดังนี้

POS = Percieve Organization Support (การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร)

JD = job description (ลักษณะงาน)

OFA = Opportunity for advancement (ความมั่นคงและก้าวหน้า)

BF = Benefits (ค่าตอบแทนและสวัสดิการ)

OC = Organizational Commitment (ความผูกพันต่อองค์กร)

IRP = In-role Performance (ผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่)

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยได้แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ส่วนแรกนำเสนอความสัมพันธ์ และส่วนที่ 2 นำเสนอเกี่ยวกับการทดสอบสมมติฐานดังตารางที่ 1 และตารางที่ 2

การวิเคราะห์ข้อมูล

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชายร้อยละ 61.1 และเป็นเพศหญิงร้อยละ 38.9 มีอายุระหว่าง 41-50 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 43.0 มีระดับการศึกษามากที่สุดคือต่ำกว่าปริญญาตรีคิดเป็นร้อยละ 35.0 มีสถานภาพสมรสคิดเป็นร้อยละ 79.3 รายได้ที่ได้รับอยู่ระหว่าง 10,000-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 74.5 และทำงานอยู่ในกลุ่มธุรกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม (SME) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาประเภทวิสาหกิจชุมชน/OTOP ร้อยละ 10.5 ธุรกิจอุตสาหกรรมขนาดเล็ก (ต่ำกว่า 50 ล้านบาท) คิดเป็นร้อยละ 49.5 ธุรกิจอุตสาหกรรมขนาดกลาง (51-200 ล้านบาท) คิดเป็นร้อยละ 40

การทดสอบสมมติฐาน

ผู้วิจัยได้ตรวจสอบคุณสมบัติของข้อมูลให้สอดคล้องกับข้อกำหนดในการใช้วิธีการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (multiple regression analysis) นั่นคือ ข้อมูลมีการแจกแจงแบบปกติ (Normal Distribution) ตัวแปรอิสระจะต้องมีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามเป็นเส้นตรง (linearity) ไม่พบปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระด้วยตัวเอง (multicollinearity)

ผู้วิจัยใช้ Detrend Normal (p-p) Plot เพื่อตรวจสอบการแจกแจงของข้อมูล พบว่า เป็นการแจกแจงแบบปกติ (ส่วนเบี่ยงเบนจากปกติมีค่าไม่เกิน ± 0.05)

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์

ตัวแปร	POS			OC	IRP
	JD	OFA	BF		
ค่าเฉลี่ย (Mean)	3.72	3.75	3.66	3.24	3.53
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)	.64	.65	.45	.53	.48
ลักษณะงาน (JD)					
ความมั่นคงและก้าวหน้า (OFA)	.723**				
ค่าตอบแทนและสวัสดิการ (BF)	.651**	.652**			
ความผูกพันต่อองค์กร (OC)	.467**	.563**	.536**		
ผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ (IRP)	.371**	.337**	.347**	.377**	

* $p < 0.05$, ** $p < 0.01$

จากตารางที่ 1 จะเห็นได้ว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยระหว่างตัวแปรอิสระทั้งหมดมีค่าน้อยกว่า .80 แสดงว่าตัวแปรอิสระต่างๆ ไม่มีความสัมพันธ์กันเอง (Cooper, Schindler & Sun, 2006)

จากนั้น ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความเป็นพหุสัมพันธ์โดยใช้สมการถดถอยเพื่อหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร แล้วพิจารณาค่า VIF (Variance Inflation Factors) สำหรับตัวแปรอิสระแต่ละตัวพบว่า ค่า VIF มีค่าสูงสุดเท่ากับ 3.491 ซึ่งแสดงว่าตัวแปรอิสระแต่ละตัวไม่ได้รับอิทธิพลจากตัวแปรอิสระอื่นๆ และไม่เกิดความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระด้วยตัวเอง

ตารางที่ 2 การทดสอบสมมติฐาน โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ

ตัวแปรต้น	สมมติฐาน/ตัวแปรตาม					
	H1a OC	H1b OC	H1c OC	H2 IRP	H3 IRP	H4 IRP
การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (POS)						
1. ลักษณะงาน (JD)	.845 ^{***}					
2. ความมั่นคงและก้าวหน้า (OFA)		.926 ^{***}				
3. ค่าตอบแทนและสวัสดิการ (BF)			.934 ^{***}			
ความผูกพันต่อองค์กร (OC)				.798 ^{***}		.125
การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (POS)					.341 ^{**}	.676 ^{***}
Adjusted R ²	.712	.855	.870	.635	.116	.453

*p < 0.05, **p<0.01, ***p<0.001

จากตารางที่ 2 เป็นผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุเพื่อทดสอบสมมติฐาน ซึ่งสามารถอธิบายได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1a การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านลักษณะงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในกลุ่มธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta=0.845$, $p<0.001$) โดยสามารถพยากรณ์ได้ร้อยละ 71 จากผลการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐานที่ 1a

สมมติฐานที่ 1b การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านความมั่นคงและก้าวหน้ามีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในกลุ่มธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta=0.926$, $p<0.001$) โดยสามารถพยากรณ์ได้ร้อยละ 85 จากผลการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐานที่ 1b

สมมติฐานที่ 1c การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในกลุ่มธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta=0.934$, $p<0.001$) โดยสามารถพยากรณ์ได้ร้อยละ 87 จากผลการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐานที่ 1c

สมมติฐานที่ 2 ความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานตามบทบาทและหน้าที่ของพนักงานในกลุ่มธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta=0.798$, $p<0.001$) โดยสามารถพยากรณ์ได้ร้อยละ 63 จากผลการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐานที่ 2

สมมติฐานที่ 3 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการปฏิบัติงานตามบทบาทและหน้าที่ของพนักงานในกลุ่มธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta=0.341$, $p<0.01$) โดยสามารถพยากรณ์ได้ร้อยละ 11 จากผลการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐานที่ 3

สมมติฐานที่ 4 เมื่อมีการควบคุมความผูกพันต่อองค์การซึ่งเป็นตัวแปรกลาง ผลปรากฏว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การและการปฏิบัติงานตามบทบาทและหน้าที่ของพนักงานในกลุ่มธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมอย่างมีความสัมพันธ์แบบไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta=0.125$, $p<0.01$) ขณะเดียวกันความผูกพันต่อองค์การกับผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ของพนักงานในกลุ่มธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมีความสัมพันธ์อย่างมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta=0.676$, $p<0.001$) โดยการศึกษาี้ จากค่าเบต้า (β) พบว่าความผูกพันต่อองค์การได้ทำหน้าที่เป็นตัวแปรกลางโดยสมบูรณ์ (Fully mediators) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การและการปฏิบัติงานตามบทบาทและหน้าที่ (Baron & Kenny, 1968) จากผลการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐานที่ 4

อภิปรายผล

ผลการวิจัยสามารถอภิปรายได้ตามสมมุติฐานการวิจัยได้ ดังนี้

ตัวแปรด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีอิทธิพลทางบวกกับความผูกพันองค์การซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Casimir et.al (2014) และ Imhof & Andresen (2017) ที่พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านลักษณะงาน ความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงานมีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ ซึ่งการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การเป็นการสะท้อนคุณภาพความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับองค์การ หากพนักงานได้รับรู้ถึงการสนับสนุนจากองค์การ ก็จะส่งผลในการประเมินองค์การทางบวกและเกิดความผูกพันกับองค์การเป็นการแลกเปลี่ยน (Eisenberger and Armely, 1999)

ความผูกพันองค์การมีอิทธิพลทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่สอดคล้องกับงานวิจัยของ Swailes (2004) และ Albrecht (2012) ที่พบว่าความผูกพันต่อองค์การผูกพันองค์การมีอิทธิพลทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ ซึ่งจะส่งผลให้พนักงานเกิดความรู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกว่าต้องปฏิบัติตามบทบาทและหน้าที่ของตนอย่างเต็มความสามารถ

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการปฏิบัติงานตามหน้าที่ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Casimir et.al (2014) และ Joiner (2007) ซึ่งการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การจะช่วยเพิ่มการรับรู้ความสามารถของพนักงานและก่อให้เกิดความสนใจในงานมากขึ้นและทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกว่าต้องปฏิบัติตามบทบาทและหน้าที่อย่างเต็มความสามารถซึ่งจะส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานของพนักงานเป็นไปในทิศทางที่ดีกล่าวคือการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การจะมีความสัมพันธ์และส่งผลต่อความผูกพันกับองค์การและนำไปสู่ผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของพนักงานองค์กรธุรกิจ

และตัวแปรด้านความผูกพันต่อองค์การได้ทำหน้าที่เป็นตัวแปรกลางที่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การและการปฏิบัติงานตามบทบาทและหน้าที่สอดคล้องกับงานวิจัยของ Baron & Kenny (1968) ที่พบว่าความผูกพันต่อองค์การเป็นสำคัญที่ทำให้พนักงานในองค์การได้เกิดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การและส่งผลเชิงบวกต่อการปฏิบัติงานตามบทบาทและหน้าที่ของพนักงาน

ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ถือเป็นกลไกหลังสำคัญในการพัฒนาภาพรวมของระบบเศรษฐกิจภายในประเทศ ซึ่งการจะพัฒนาการดำเนินงานเชิงธุรกิจให้ส่งผลต่อประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการดำเนินงานอันจะนำไปสู่ผลกำไรสูงสุด (Maximum Profit) ต้องอาศัยระบบการบริหารจัดการพฤติกรรมองค์กรที่ดีซึ่งจะส่งผลต่อความยั่งยืนของกิจการ

ประโยชน์เชิงทฤษฎี

งานวิจัยนี้ก่อให้เกิดประโยชน์เชิงทฤษฎี คือ ลักษณะกรอบแนวคิดการวิจัยก่อให้เกิดการบูรณาการทางทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีผลต่อการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ให้เห็นถึงปัจจัยที่จะส่งผลเชิงระบบต่อความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ลักษณะงาน ความมั่นคงและก้าวหน้า ค่าตอบแทนและสวัสดิการ สภาพแวดล้อมในการทำงาน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรจะส่งผลโดยตรงต่อความผูกพันต่อองค์กรและนำไปสู่การแสดงออกในลักษณะเชิงพฤติกรรมในการทำงานจนกระทั่งส่งผลต่อผลของการปฏิบัติงานตามบทบาทและหน้าที่ในที่สุด

ประโยชน์เชิงการจัดการ

1. การศึกษาอิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีผลต่อการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ผ่านความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในกลุ่มธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาเป็นการศึกษาถึงเหตุปัจจัยหลักในการบริหารจัดการองค์กรให้ประสบความสำเร็จซึ่งการสนับสนุนจากองค์กรในปัจจุบันต่าง ๆ ทำให้ผู้บังคับบัญชารู้สึกผูกพันกับองค์กรอันจะนำไปสู่การก่อให้เกิดผลลัพธ์ในเชิงบวกทั้งความผูกพันต่อองค์กร มีความพึงพอใจในการทำงานและก่อให้เกิดการปฏิบัติงานที่ โดยส่งผลให้เกิดพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อันนำไปสู่พัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืนมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

2. จากการศึกษาวิจัยเรื่องนี้เป็นการศึกษาเชิงพฤติกรรมกรรมการบริหาร เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาและบำรุงรักษาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร ซึ่งเมื่อมีการมอบอำนาจการตัดสินใจที่ดี ส่งผลให้เกิดความรักความผูกพันต่อองค์กร ต้องการที่จะทำงานให้องค์กรด้วยความจงรักภักดี อีกทั้งยังเป็นประโยชน์ต่อองค์กรในการทำความเข้าใจสภาพขององค์กร และพฤติกรรมของพนักงาน เพื่อประโยชน์ในการบริหารจัดการ และการจูงใจพนักงานด้วยวิธีการต่างๆ และประโยชน์ในด้านการสรรหาทรัพยากรมนุษย์ เพื่อให้ได้พนักงานที่มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ต่อไป

ข้อเสนอเพื่อการวิจัยในอนาคต

1. สำหรับข้อเสนอเพื่อการวิจัยในอนาคต อาจมีการศึกษาเปรียบเทียบกลุ่มตัวอย่างที่มีวัฒนธรรมในการบริหารจัดการองค์การที่แตกต่างกันในมุมมองขององค์กรภาครัฐ และภาคเอกชน รวมถึงกลุ่มธุรกิจในลักษณะอื่นๆ

2. เพื่อความสมบูรณ์ของข้อมูล ผู้วิจัยอาจเพิ่มตัวแปรอื่นๆ ที่อาจเกี่ยวข้อง หรือเพิ่มจำนวนขนาดประชากร ตัวอย่างให้ครอบคลุมและมีความหลากหลายมากขึ้น

3. การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งข้อมูลที่ได้อาจไม่สมบูรณ์และครอบคลุมแง่มุมหรือมิติต่างๆ ดังนั้น จึงควรมีการวิจัยเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์ เชิงลึก การสนทนากลุ่ม เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่สมบูรณ์มากขึ้น

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์ อาจารย์ผู้สอนรายวิชาองค์การและพฤติกรรมองค์การสมัยใหม่และนวมสมัยที่ได้ช่วยให้คำแนะนำในการศึกษาวิจัย และผู้ให้ข้อมูลทุกท่านที่ตอบแบบสอบถามซึ่งจะเป็นประโยชน์ในเชิงวิชาการ และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการบริหารธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมต่อไป

References

- Addae, H. M., Parboteeah, K. P. & Davis, E. E. (2006). Organizational commitment and intentions to quit: An examination of the moderating effects of psychological contract breach in Trinidad and Tobago. *International Journal of Organizational Analysis*, 14(3), 225–238. DOI:10.1108/19348830610823419
- Allen, D. G., Shore, L. M. & Griffeth, R. W. (2003). The role of perceived organizational support and supportive human resource practices in the turnover process. *Journal of Management*, 29(1), 99–118.
- Baron, R.M. and Kenny, D.A. (1986). The modulator-mediator variable destination in social psychology research: conceptual, statistical consideration. *Journal of Psychology and Social Psychology*, 51, 1173-1182
- Bhatnagar, J. (2007). Talent management strategy of employee engagement in Indian ITSEmployees: Key to Retention. *Employee Relations*, 29(6), 640-663. DOI:10.1108/01425450710826122
- Christopher C.A. Chan, (2007) "The Future of Human Resource Management", Leadership & Organization Development Journal, Vol. 28 Issue: 1, pp.94-96
- Cooper, D. R., Schindler, P. S. & Sun, J. (2006). Business Research Methods (9th ed.). New York: Mcgraw-Hill.
- Delobbe, N. & Vandenberghe, C. (2000). A four-dimensional model of organizational commitment among Belgianemployees. *European Journal of Psychological Assessment*, 16(2), 125-138.
- Eder, P. & Eisenberger, R. (2008). Perceived organizational support: Reducing the negative influence of coworker withdrawal behavior. *Journal of Management*, 34(1), 55-68.
- Eisenberger, R. ... et al. (2001). Reciprocation of perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology* 86 (1), 42-51.
- Eisenberger, R. et al. (2002). Perceived supervisor support: contributions to perceived organizational support and employee retention. *Journal of Applied Psychology* 87 (3), 565-573.
- Fatemeh Hakimian, Hadi Farid, Mohd Nazari Ismail, Pradeep Kumar Nair, (2016) "Importance of commitment in encouraging employees' innovative behaviour", Asia-Pacific Journal of Business Administration, Vol. 8 Issue: 1, pp.70-83

- Gian Casimir, Yong Ngee Keith Ng, Karen Yuan Wang, Gavin Ooi, (2014) "The relationships amongst leader-member exchange, perceived organizational support, affective commitment, and in-role performance: A social-exchange perspective", *Leadership & Organization Development Journal*, Vol. 35 Issue: 5, pp.366-385
- Gilleta, N., Gagnéb, M., Sauvagèrea, S. & Fouquereaua, E. (2013). The role of supervisor autonomy support, organizational support, and autonomous and controlled motivation in predicting employees' satisfaction and turnover intentions. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 22(4), 450-460.
- Howes, J. C. ... et al. (2000). Who is supporting whom? : quality team effectiveness and perceived organizational support. *Journal of Quality Management* 5 (2), 207-223.
- Jawahar, I. M. & Hemmasi, P. (2006). Perceived organizational support for women's advancement and turnover intentions: The mediating role of job and employer satisfaction. *Women In Management Review*, 21(8),643–666. DOI:10.1108/09649420610712036
- Kwon, K., Bae, J. & Lawler, J. J. (2010). High commitment HR practices and top performers impacts on organizational commitment. *Management International Review*, 50, 57-80.
- Lynch, P. D., Eisenberger, R. and Armeli, S. (1999). Perceived organizational support: inferior versus superior performance by wary employees. *Journal of Applied Psychology* 84 (4), 467-483.
- Office of Small and Medium Enterprise Promotion , (2019). phæn yutthasāt khōng samnakngān songsoēm wisāhakit khanāt klāng læ khanāt yōm [Strategic plan of the Office of Small and Medium Enterprises Promotion (OSMEP)] 2017-2021
- Rhoades, L. & Eisenberger, R. (2002). Perceived organizational support: A review of the literature. *Journal of Applied Psychology*, 87(4), 698-714.
- Rhoades, L., Eisenberger, R. & Armeli, S. (2001). Affective commitment to the organization: The contribution of perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 86(5), 825-836.
- Sadangharn, P. (2010). *The determinants of talent retention in the Thai public sector*. (Doctoral's thesis). National Institute of Development Administration, School of Public Administration.

- Simon L. Albrecht, (2012) "The influence of job, team and organizational level resources on employee well-being, engagement, commitment and extra-role performance: Test of a model", *International Journal of Manpower*, Vol. 33 Issue: 7, pp.840-853
- Srisaard B.(2002). k̄n̄wīch̄ai b̄uāngton [Preliminary research]. 7th Bangkok: Suviriyasan
- Stamper, C. L. and Johlke, M. C. (2003). The Impact of perceived organizational support on the relationship between boundary spanner role stress and work outcomes. *Journal of Management* 29 (4), 569-588.
- Stephen Swales, (2004) "Commitment to change: Profiles of commitment and in-role performance", *Personnel Review*, Vol. 33 Issue: 2, pp.187-204
- Susanne Imhof, Maiké Andresen, (2017) "German temporary agency workers' SWB: the impact of POS provided by agencies", *Employee Relations*, Vol. 39 Issue: 7, pp.1030-1047
- Suwannasit R., Jadesadaluk W. (2002) k̄n̄raprū k̄n̄ sanapsanun ch̄āk 'ongkoṅ thī mī 'itthiphon tō, prasitthiphon k̄n̄ patibat ngān phān samatthana lak khoṅg bukkhalākōṅ samnakngān prakan sangkhom [Perceived Organizational Support In Which Affects Performance Effectiveness Through Personal Core Competency Of Social Security Office] *Veridian E-Journal, Silpakorn University* 2 May-August ISSN 1906 – 3431
- Therese A. Joiner, (2007) "Total quality management and performance: The role of organization support and co-worker support", *International Journal of Quality & Reliability Management*, Vol. 24 Issue: 6, pp.617-627
- Turnley, W. H. ... et al. (2003). The impact of psychological contract fulfillment on the performance of in-role and organizational citizenship behaviors. *Journal of Management* 29 (2), 187-206.
- Yamane, Taro (1973) *Statistics : An Introductory Analysis*. Third edition Newyork : Harper and Row Publication