

**อิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร หัวหน้างาน
และเพื่อนร่วมงานที่มีผลต่อการมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี
ขององค์กร : กรณีศึกษาบริษัท ช ทวี จำกัด (มหาชน)**

**The Influence of Perceived Organizational Support,
Supervisor Support and Colleagues Support on the
Organization Citizenship Behavior: A Case Study of
Cho Thavee Public Company Limited**

นิสาชล รัตนมณี* และ วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์

Nisachon Rattanamanee and Viroj Jadesadalog

สาขาวิทยาการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

Faculty of Management Science, Sillapakorn University

*E-mail: nisachonrattanamanee@gmail.com

Received: May 09, 2018

Revised: Jun 25, 2018

Accepted: Jun 28, 2018

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาอิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร หัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงานที่มีผลต่อการมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร งานวิจัยนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ โดยการใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการทำวิจัยกับกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานบริษัท ช ทวี จำกัด (มหาชน) จำนวน 210 คน โดยสถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ และการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจาก

องค์กร หัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงานมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจในงาน คิดเป็นร้อยละ 18.5, 13 และ 33.7 ตามลำดับ โดยที่ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลทางบวกต่อการมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่ร้อยละ 39.6 และความผูกพันต่อการจัดการด้านจิตใจมีอิทธิพลทางบวกทั้งต่อความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานและการมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่ร้อยละ 38.7 จากผลการวิจัยข้างต้นบริษัท ช ทวี จำกัด (มหาชน) สามารถนำไปเป็นแนวทางในการกำหนดแผนการทำงาน นโยบาย รวมไปถึงการปรับเปลี่ยน เพื่อให้เข้าถึงและเข้าใจถึงความต้องการขั้นพื้นฐานของพนักงาน ซึ่งจะนำไปสู่ความพึงพอใจในการทำงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในที่สุด

คำสำคัญ: การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน การรับรู้การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน การมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

Abstract

This study investigated the influence of perceived organizational support (POS), perceived supervisors support (PSS) and perceived colleagues support (PCS) to the organization citizenship behavior. This study was designed to use quantitative methods. A questionnaire was launched to collect the data from 210 company's employees of CHO THAVEE Public Company Limited (Thailand) as a research sampling. The statistics used in data analysis were means, standard deviations, correlation analysis and multiple regression analysis. The survey results show that organizational support, supervisors' support and colleagues' support have a positive influence on the job satisfaction at the rate of 18.5, 13 and 33.7 percent, respectively. The satisfaction has a positive influence on the organization citizenship behavior at the rate of

39.6 percent. Affective commitment has a positive influence on the relationship between job satisfaction and the organization citizenship behavior at the rate of 38.7 percent. CHO THAVEE Public Company Limited can use the results as a guide to determine the course of action in terms of plans, policies, and changes in order to access and understand the basic needs of its employees. This will eventually lead to increased job satisfaction with their work and positive organization citizenship behavior.

Keyword: Perceived Organizational Support, Perceived Supervisors Support, Perceived Colleagues Support, Organization Citizenship Behavior

บทนำ

ความสำคัญในการดำเนินธุรกิจขององค์การทุกองค์การล้วนมีจุดมุ่งหมายเดียวกัน คือ ต้องการให้ธุรกิจหรือองค์การประสบความสำเร็จและในการที่องค์การหนึ่งจะประสบความสำเร็จนั้นประกอบด้วยหลายปัจจัย ซึ่งแต่ละองค์การต่างมีวิธีในการเลือกใช้ทักษะและวิธีการที่แตกต่างกันออกไปตามความเชี่ยวชาญขององค์การนั้น ๆ การสร้างความสัมพันธ์หรือปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันถือเป็นปัจจัยพื้นฐานในการทำงาน ไม่ว่าจะอยู่องค์การใดหรืออยู่ในฐานะตำแหน่งงานใด การทำงานร่วมกัน ประสานงานกัน ประชุมปรึกษาหารือ หรือแม้แต่การพูดคุยธรรมดา ก็ล้วนเป็นสิ่งสำคัญที่มนุษย์ต้องพึงกระทำในสังคมทั้งสิ้น (Schultz, 1961) ได้กล่าวไว้ว่า “คน” หรือ “ทรัพยากรบุคคล” ถูกจัดให้เป็นหนึ่งในเครื่องมือทางการบริหารที่มีความสำคัญ และยังให้ความหมายคำว่า “ทุนมนุษย์” ว่าหมายถึง ความสามารถหลาย ๆ อย่างที่อยู่ในตัวคน ทั้งที่ติดตัวมาแต่กำเนิดและเกิดจากการสะสมเรียนรู้ “คน” ถูกจำแนกออกหลากหลายมุมมอง เช่น เป็นทุน เป็นทรัพยากร และเป็นเครื่องมือในการบริหารเพื่อทำให้องค์การ

ประสบความสำเร็จ เช่นเดียวกับ (Danai, 2000) ที่อธิบายไว้ว่า ผู้สร้างสรรค์งานคุณภาพ มาตรฐาน ความปลอดภัย คุณธรรมและจริยธรรม และแรงขับเคลื่อนที่สำคัญยิ่งในการทำให้องค์กรพัฒนาก้าวไปสู่ความสำเร็จได้คือทรัพยากรบุคคล ดังนั้น ทรัพยากรบุคคลถือเป็นทรัพยากรขององค์การสำคัญที่สุด หรือกล่าวได้ว่า ทรัพยากรบุคคลเป็นปัจจัยความสำเร็จขององค์การ โดยเป็นทั้งแหล่งความรู้ความสามารถ และยังเป็นทรัพยากรที่สามารถสร้างมูลค่าเพิ่มและพัฒนาได้ตลอดเวลาอย่างไม่มีข้อจำกัด ทรัพยากรบุคคลจึงเป็นสินทรัพย์ที่มีค่าอย่างยิ่งขององค์การ แต่อย่างไรมนุษย์ถือเป็นสัตว์สังคมที่ยังมีความต้องการเป็นพื้นฐานมนุษย์ทำงานเพื่อสนองความต้องการของตนเอง เช่น ทำงานเพื่อประโยชน์ทางเศรษฐกิจของตนเอง เป็นต้น นอกจากนี้ ความต้องการทางด้านจิตใจและสังคมเป็นอีกปัจจัยที่สำคัญ เมื่อบุคคลต้องทำงานร่วมกันหรือปฏิสัมพันธ์กันในองค์การแล้ว ความต้องการด้านจิตใจก็ยังคงมีอยู่ และการที่บุคคลรู้สึกและรับรู้ถึงการได้รับการสนับสนุนการทำงานจากหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานนั้น ยังส่งผลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานของบุคคลอีกด้วย

การรับรู้การสนับสนุนเป็นปัจจัยสำคัญในการผลักดันและเป็นสิ่งสะท้อนให้คนในองค์การได้รู้สึกและรับรู้ถึงการสนับสนุนในด้านต่าง ๆ โดยแสดงออกในรูปของการให้ความช่วยเหลือหรือส่งเสริมความก้าวหน้าในการทำงาน สิ่งเหล่านี้เป็นการเสริมแรงทางบวกให้เกิดพฤติกรรม โดยการเสริมแรงมีอิทธิพลอย่างมากต่อพฤติกรรมการทำงาน ทำให้ทรัพยากรบุคคลมีขวัญและกำลังใจในการทำงานมากยิ่งขึ้น (Rangsan, 2013a; 2013b) เมื่อพนักงานรับรู้ถึงการสนับสนุนในด้านต่าง ๆ ซึ่งการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ หัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงานจะช่วยทำให้ทรัพยากรบุคคลเกิดความผูกพันและมีความรู้สึกที่ดีต่อองค์การซึ่งจะสามารถช่วยลดปัญหาในการทำงานได้เป็นอย่างดี รวมถึงสามารถลดความผิดพลาดในการสื่อสารให้กับคนในองค์การให้มีความเข้าใจกันมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้หากองค์การสามารถทำให้บุคคลสามารถรับรู้ถึงการสนับสนุนจากองค์การ หัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงาน รวมไปถึงความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจได้

ก็จะทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมที่เกิดประโยชน์ต่อองค์กร ยังผลให้การดำเนินงานขององค์กรบรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การวิจัยนี้ ผู้วิจัยนำข้อมูลและผลการวิจัยที่ได้จากการศึกษามาเสนอเป็นแนวทางเพื่อส่งเสริมให้องค์การเห็นถึงความสำคัญของพนักงานในด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและหัวหน้างาน เนื่องจากองค์กรที่มีจำนวนพนักงานมาก การบริหารจัดการภายในองค์กรด้านการสื่อสารกับพนักงานไม่ทั่วถึง ทำให้เกิดการร้องเรียน และเรียกร้องความเป็นธรรมอย่างต่อเนื่อง (Ministry of Labor, 2017) โดยถ้าองค์กรให้ความสำคัญและพัฒนาด้านการสื่อสารกับพนักงานให้เข้าใจถึงเรื่องราวและข่าวสารในองค์กรอย่างสม่ำเสมอแล้วนั้น ปัญหาด้านผลการดำเนินงานหรือการย้ายสถานที่ทำงานก็จะลดลง ผู้วิจัยจึงเล็งเห็นว่าการศึกษาด้านการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร หัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงานนั้น มีความสำคัญอย่างยิ่งที่จะช่วยให้พนักงานเกิดความเข้าใจในองค์กรมากขึ้น รวมถึงการศึกษาวิจัยในครั้งนี้จะชี้ประเด็นให้องค์การตระหนักถึงความสำคัญของทรัพยากรบุคคลมากขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาอิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน
4. เพื่อศึกษาอิทธิพลของความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อการมีพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

5. เพื่อศึกษาอิทธิพลของความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจที่มีผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับการมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

กรอบแนวคิดและสมมุติฐานการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาทฤษฎี แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่สามารถนำมาใช้เป็นกรอบแนวคิดการวิจัย โดยสามารถอธิบายความสัมพันธ์ของตัวแปรได้ตามรายละเอียดดังนี้

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ (Perceived Organizational Support)

(Schermerhorn and Robbins, 2011) ได้ให้ความหมายของการรับรู้ว่าเป็นกระบวนการของแต่ละบุคคลที่แสดงถึงความรู้สึกหรือตีความถึงสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ รอบตัว การรับรู้ถือเป็นสิ่งสำคัญสำหรับมนุษย์ เพราะเปรียบเสมือนเป็นตัวกระตุ้นให้มนุษย์ได้แสดงออก ซึ่งมีความหมายไปในทิศทางเดียวกับ (Wichian, 2008a; 2008b) ที่กล่าวไว้ว่า การรับรู้ คือ กระบวนการคัดเลือกสิ่งเร้าภายนอกให้กับตัวเอง โดยในขณะนั้น (Eisenberger et al, 1986) ได้ให้ความหมายถึงการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การไว้ว่า เป็นความรู้สึกในมุมมองของตัวพนักงานที่มีต่อองค์การ เช่น องค์การมองเห็นถึงคุณค่าของพนักงานอย่างไรและมีการแสดงออกและส่งเสริมพนักงานอย่างไร พนักงานจะสามารถรับรู้ถึงการสนับสนุนในด้านต่าง ๆ ขององค์การได้มากน้อยอย่างไรนั้น ขึ้นอยู่กับความสามารถในการถ่ายทอดขององค์การ ซึ่งออกมาในรูปของสวัสดิการและความเป็นอยู่ของพนักงาน เช่น ค่าตอบแทน โบนัส และสวัสดิการในด้านต่าง ๆ หรืออาจไม่อยู่ในรูปของตัวเงิน เช่น การฝึกอบรมให้ความรู้ หรือการจัดกิจกรรมโดยให้พนักงานมีส่วนร่วมในวันสำคัญต่าง ๆ เป็นต้น สรุปได้ว่าหากพนักงานรับรู้ถึงการสนับสนุนขององค์การได้มากเพียงใดก็จะสามารถนำไปสู่ความพึงพอใจในการทำงานได้มากเท่านั้น ทั้งนี้สามารถนำไปตั้งเป็นสมมุติฐานการวิจัยได้ดังนี้

สมมุติฐานที่ 1 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจในงาน

การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน (Perceived Supervisor Support) การรับรู้เปรียบเสมือนกระบวนการที่ถูกรวบรวมและกลั่นกรองตามความรู้สึกรู้สึกของแต่ละบุคคล (Rangsan, 2013a; 2013b) ในด้านของการรับรู้ (Perception) ไม่เพียงแต่การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การเท่านั้นที่มีความสำคัญต่อปัจจัยด้านความพึงพอใจในงานและการมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้าก็ถือว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญเช่นกัน (Vichai, 1992a; 1992b) ได้กล่าวไว้ว่า การรับรู้ที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง รวมไปถึงสิ่งแวดล้อมใกล้ตัวที่เกี่ยวกับงาน เช่น หัวหน้างาน ผลตอบแทนการทำงาน ความก้าวหน้าในงาน และความมั่นคง การรับรู้ในมาตรฐานของงานโดยตรงจะก่อให้เกิดผลเกี่ยวกับระดับความพอใจในงาน การที่พนักงานแสดงออกในรูปของความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจนั้น มีผลมาจากความสามารถในการรับรู้สนับสนุนจากหัวหน้างานทั้งนี้สามารถนำการรับรู้สนับสนุนจากหัวหน้างานที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานไปตั้งเป็นสมมุติฐานการวิจัยได้ดังนี้

สมมุติฐานที่ 2 การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจในงาน

การรับรู้การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน (Perceived Colleague Support) (Vichai, 1992a; 1992b) ได้อธิบายไว้ว่า เพื่อนร่วมงาน ผลตอบแทนสวัสดิการจากการทำงาน ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน และความมั่นคงในงาน มีผลต่อบุคคลโดยบุคคลจะสามารถรับรู้ได้โดยตรง ถึงสภาพแวดล้อมที่ใกล้ตัว เช่นเดียวกับการทำงาน พนักงานสามารถรับรู้ได้ถึงการสนับสนุนในรูปแบบต่าง ๆ และแสดงออกถึงระดับความพอใจในงานในที่สุด เมื่อมีความพอใจมากก็จะนำมาซึ่งการปฏิบัติงานที่ดี เช่นเดียวกับ บุคคลที่มีให้ความสนใจกับสิ่งแวดล้อมรอบตัว จะสามารถสัมผัสและรับรู้ได้ถึงสิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีคุณลักษณะ (Attribution Theory) คือการสังเกตพฤติกรรมที่เกี่ยวกับความรู้สึกของตัวเองและ

บุคคลอื่น เพื่อให้เข้าใจถึงการรับรู้ที่ส่งผลต่อการประพฤติปฏิบัติของคน (Thanawat, 2007) อธิบายได้ว่าความประพฤติปฏิบัติของคนมีผลมาจากการรับรู้ เช่น เรามักปฏิบัติต่อกันที่ติดกับเรา หรือเรามักไม่พึงพอใจหากรับรู้ได้ว่ามีคนไม่ชอบเรา เป็นต้น การรับรู้การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน จึงสามารถนำไปตั้งเป็นสมมติฐานการวิจัยได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 3 การรับรู้การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจในงาน

ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) ความพึงพอใจในงานเป็นส่วนของทัศนคติหรือความชอบหรือไม่ชอบของผู้ปฏิบัติงานแต่ละบุคคลที่มีต่อการทำงาน (Sotrakul, 2007) หรือหมายถึง ระดับความรู้สึกและทัศนคติของพนักงานเจ้าหน้าที่ที่มีต่องาน องค์กร หัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงาน ในทางบวกหรือทางลบ ความรู้สึกและทัศนคติในทางบวกจะแสดงออกมาในรูปของความพึงพอใจในสิ่งนั้น ในขณะที่ความรู้สึกและทัศนคติในทางลบจะแสดงออกมาในรูปของความไม่พึงพอใจ (Napawan, 2011) การมีผู้บริหารองค์กร หัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงานที่ดี ที่คอยให้ความช่วยเหลือจะนำไปสู่ความพึงพอใจในงานที่เพิ่มมากขึ้น ซึ่งจากการศึกษาค้นพบว่าพนักงานจะเกิดความพึงพอใจในการทำงานมากขึ้น หากหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานมีความเข้าใจและให้คำแนะนำในการทำงาน โดยความพึงพอใจในงานที่เพิ่มมากขึ้น มีผลมาจากความเหมาะสมของลักษณะงาน และคนทำงานด้วยเช่นกัน (Wichian, 2008a; 2008b) โดยทฤษฎีจูงใจและบำรุงรักษา (Motivation-Hygiene Theory) อธิบายว่า ปัจจัยสำคัญที่สามารถป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจขึ้นกับพนักงานได้ คือ สภาพแวดล้อมของการทำงานและการสนองตอบความต้องการขั้นพื้นฐาน รวมถึงการสร้างแรงจูงใจ การยอมรับนับถือ ความก้าวหน้าและความสำเร็จในการทำงาน ทำให้พนักงานเกิดความพอใจและเต็มใจที่จะทำงานให้ประสบความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น (Krongkaew, 1996) ดังนั้นองค์กรที่สามารถสนองตอบความต้องการขั้นพื้นฐานและแสดงออกให้พนักงานสามารถรับรู้ได้ถึงการยอมรับนับถือ ความก้าวหน้าและความสำเร็จในการ

ทำงาน พนักงานจะเกิดความพึงพอใจและเต็มใจที่จะทำงานนั้น ๆ ให้สำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งประพฤติปฏิบัติตนโดยเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรอีกด้วย จากคำอธิบายถึงความพึงพอใจ ข้างต้นสามารถนำไปสู่การตั้งสมมุติฐานการวิจัยดังนี้

สมมุติฐานที่ 4 ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลทางบวกต่อการมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (Organization Citizenship Behavior) (Organ, 1988) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การไว้ว่าพฤติกรรมของพนักงานในแต่ละองค์การไม่ได้ถูกกำหนดหรือมีข้อปฏิบัติของการมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีอย่างชัดเจนไว้ พฤติกรรมของพนักงานนั้นยากที่จะสามารถวัดระดับหรือรูปแบบการเป็นสมาชิกที่ดีได้ การเป็นสมาชิกที่ดีในที่นี้หมายถึง การให้ความช่วยเหลือองค์การและเพื่อนร่วมงาน โดยปฏิบัติและส่งเสริมองค์การและเพื่อนร่วมงานในด้านดี ยินดีที่จะรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น เห็นแก่ประโยชน์ส่วนร่วมและให้ความร่วมมือกับองค์การและเพื่อนร่วมงานเป็นสำคัญ ซึ่งแนวคิดทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม (Social Exchange Theory) ได้เสนอแนวคิดไว้ว่า หากพนักงานมีคุณธรรมและจริยธรรมจะสามารถรับรู้ได้ถึงความยุติธรรมขององค์การ และพนักงานจะแสดงออกโดยเพิ่มพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร เมื่อรู้สึกถึงการเป็นหนี้บุญคุณ เพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนและเป็นผลตอบแทนต่อองค์การ (Mauss, 2000) สรุปได้ว่าองค์การควรปฏิบัติและส่งเสริมสนับสนุนต่อพนักงานในทางที่ดีพร้อมกับให้ความยุติธรรม ความไว้วางใจ และเชื่อมั่นต่อพนักงาน เพื่อกระตุ้นให้พนักงานแสดงออกถึงการมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ เช่นเดียวกับแนวคิดของ (Thorndike, 1905) เรื่อง กฎแห่งผล (Law of Effect) โดยนำเสนอแนวคิดไว้ว่า การแสดงออกทางพฤติกรรมของพนักงาน มีผลมาจากผู้บริหารซึ่งมีอิทธิพลในการเพิ่มเสริมแรงทางบวกและทางลบ การกล่าวชมเชยพนักงานเมื่อกระทำการสิ่งที่ดีงามเป็นประโยชน์ต่อองค์การ หรือการเพิ่มค่าตอบแทนให้กับพนักงานในกรณีที่ประพฤติปฏิบัติดีนั้น ทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจและ

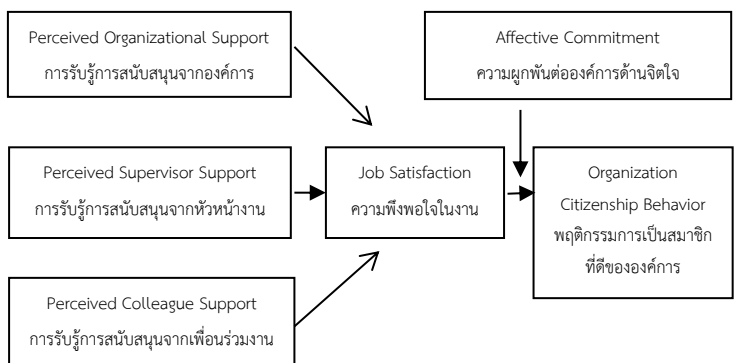
เกิดความรักและผูกพันต่อองค์กร ส่งผลให้พนักงานมีพฤติกรรมที่ดีต่อองค์กร (Nitipon, 2013) หากองค์กรให้ความสำคัญในด้านการเพิ่มเสริมแรงทางบวกและทางลบ รวมทั้งแสดงให้เห็นทั้งการรับรู้และเห็นถึงการปฏิบัติที่ดีก็จะทำให้พนักงานเกิดความมั่นใจและแสดงพฤติกรรมที่เป็นผลดีต่อองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ (Affective Commitment)

ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ (Affective Commitment) หมายถึง ความผูกพันในด้านความรู้สึก ที่มีผลต่อการคงอยู่และความรู้สึกถึงการเป็นส่วนหนึ่งหรือส่วนร่วม รวมถึงมีความเกี่ยวข้องกับองค์กรที่ทำงานอยู่ โดยสามารถอุทิศตนและทุ่มเทการทำงานให้กับองค์กรได้ (Allen and Meyer, 1990) กล่าวคือ ความผูกพันก่อให้เกิดความพึงพอใจในงาน เมื่อรู้สึกผูกพันต่อองค์กรก็จะรู้สึกผูกพันในงานที่ได้รับมอบหมายและยินดีที่จะปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ซึ่งสอดคล้องกับ (Pinpattama, 2008) ที่ได้อธิบายไว้ว่า ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจผลต่อการทำงานและการมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยพนักงานจะมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เมื่อองค์กรมีการให้ความสำคัญเอาใจใส่และเสริมสร้างความผูกพันระหว่างพนักงานและองค์กร ซึ่งนำไปสู่การตั้งสมมุติฐานดังนี้

สมมุติฐานที่ 5 ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจมีอิทธิพลทางบวกในความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับการมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

จากการศึกษาทฤษฎี รวมถึงเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถนำมาสร้างกรอบแนวคิดในงานวิจัย สำหรับศึกษาตัวแปรสาเหตุ ได้แก่ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน การรับรู้การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน ที่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยผล คือ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยผ่านตัวแปรกลางความพึงพอใจในงาน โดยมีตัวแปรแทรกคือ ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ ตามรูปดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบความคิดในงานวิจัย (Conceptual Framework)

วิธีการดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัท ช ทวี จำกัด (มหาชน) ซึ่งมีจำนวนพนักงานระดับปฏิบัติการทั้งสิ้น 706 คน (ฝ่ายทรัพยากรบุคคล, ข้อมูล ณ วันที่ 10 มกราคม 2560) ผู้วิจัยกำหนดขนาดตัวอย่างการคำนวณตามสูตรความคาดเคลื่อนมาตรฐาน (Yamane, 1973) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ค่าความคาดเคลื่อน 0.05 โดยส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างจำนวน 255 ชุด เก็บได้จริงจำนวน 210 ชุด

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือ โดยมีการแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 6 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ด้านข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 ด้านการรับรู้การสนับสนุน มีจำนวนทั้งสิ้น 15 ข้อ

ส่วนที่ 3 ด้านความพึงพอใจในงาน มีจำนวนทั้งสิ้น 5 ข้อ

ส่วนที่ 4 ด้านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร มีจำนวนทั้งสิ้น 10 ข้อ

ส่วนที่ 5 ด้านความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ มีจำนวนทั้งสิ้นจำนวน 5 ข้อ โดยแบบสอบถามส่วนที่ 2-5 เป็นแบบสอบถามแบบกำหนดระดับความคิดเห็นตามแบบของ (Likert, 1961) Rating Scale โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก ปานกลาง เห็นด้วยน้อย และเห็นด้วยน้อยที่สุด

ส่วนที่ 6 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ มีลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด (Open-Ended Form)

การทดสอบคุณภาพเครื่องมือ

จัดทำโดยการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) มีการนำเอาแบบสอบถามไปปรึกษาโดยให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาเพื่อให้เกิดความสอดคล้องและครอบคลุมตามข้อคำถาม นิยามหัวข้อ รวมทั้งความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ในแบบสอบถาม และนำมาแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญและนำไปเก็บข้อมูลในด้านของความสัมพันธ์ต่อไป และนำแบบสอบถามที่ได้แก้ไขตามที่ได้แก้ไขตามคำแนะนำไปทดสอบจำนวน 30 ชุด เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นแอลฟาครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) พบว่ามีค่าความเชื่อมั่นของข้อคำถามอยู่ที่ 0.903 ซึ่งมีค่าสูงกว่าเกณฑ์ที่ยอมรับคือมากกว่า 0.70 สรุปได้ว่ามีค่าความเชื่อมั่นสูง (Boonchom, 2010)

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้วิธีการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์แบบสำเร็จรูปในการคำนวณหาโดยวิเคราะห์ค่าสถิติ ดังนี้

ผลการวิจัย

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ (Correlation Analysis)

ตัวแปร (Mean)	OCB	POS	PSS	PCS	JS	AC
ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	3.499	3.203	3.375	3.709	3.149	3.648
ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	.6862	.7700	.5762	.5018	.6958	.6913
ความผูกพันต่อการดำรงจิตใจ (AC)	-					
การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (POS)	.25**	-				
การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน (PSS)	.59**	.50**	-			
การรับรู้การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน (PCS)	.47**	.22**	.48**	-		
ความพึงพอใจในงาน (JS)	.63**	.36**	.58**	.43**	-	
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (OCB)	.45**	.21**	.51**	.46**	.40**	-

*p < 0.05, **p < 0.01

POS = Perceived Supervisor Support (การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน)

PSS = Perceived Supervisor Support (การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน)

PCS = Perceived Colleague Support (การรับรู้การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน)

JS = Job Satisfaction (ความพึงพอใจในงาน)

OCB = Organization Citizenship Behavior (พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร)

AC = Affective Commitment (ความผูกพันต่อการดำรงจิตใจ)

จากตารางที่ 1 พบว่าของการรับรู้การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน (PCS) อยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ ($\bar{X}$ = 3.709 S.D. = .5018) แต่เมื่อพิจารณารายด้านแล้วพบว่ามีความเฉลี่ยที่มากที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับตัวแปรอื่น ๆ รองลงมาคือความผูกพันต่อการดำรงจิตใจ AC ($\bar{X}$ = 3.648 S.D. = .6913) และ OCB ($\bar{X}$ = 3.499 S.D. = .6862), PSS ($\bar{X}$ = 3.375 S.D. = .5762), POS ($\bar{X}$ = 3.203 S.D. = .7700) ส่วนความพึงพอใจในงาน (JS) ซึ่งมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ ($\bar{X}$ = 3.149 S.D. = .6958)

เมื่อพิจารณาตัวแปรทุกตัวในสมการ พบว่า มีค่าความสัมพันธ์กันไม่เกิน .75 โดยมีค่าสหสัมพันธ์ระหว่าง .21 - .59 แสดงว่าตัวแปรทุกตัวเป็นอิสระจากกัน (Independence) กล่าวคือ ไม่มีภาวะร่วมเส้นตรงพหุ (Multicollinearity) แสดงให้เห็นว่าตัวแปรทุกตัวที่นำมาศึกษา มีความเป็นอิสระต่อกันไม่มีความสัมพันธ์กันมากและไม่มีการควบคุมตัวแปรใดไว้ เป็นไปตามข้อตกลงเบื้องต้นทางสถิติ ผู้วิจัยจึงนำมาวิเคราะห์ความสัมพันธ์ถดถอยเชิงพหุ ตามสมมติฐานของการวิจัย รายละเอียด ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple regression Analysis)

ตัวแปรต้น	สมมติฐานการวิจัย/ตัวแปรตาม				
	1	2	3	4	5
	JS	JS	JS	OCB	OCB
การรับรู้ การสนับสนุนจากองค์กร (POS)	.435**				
การรับรู้ การสนับสนุนจากหัวหน้างาน (PSS)		.366**			
การรับรู้ การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน (PCS)			.584**		
ความพึงพอใจในงาน (JS)				.631**	
ความพึงพอใจในงาน (JS) *					.625**
ความผูกพันต่อการดำรงจิตใจ (AC)					
Adjusted R Square	.185	.130	.337	.396	.387

*p < 0.05, **p < 0.01

จากตารางที่ 2 เป็นผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุเพื่อทดสอบสมมติฐาน ซึ่งสามารถอธิบายได้ดังต่อไปนี้

สมการที่ 1 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกกับความพึงพอใจในงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($B=.435, p,<0.01$) โดยมีความสามารถพยากรณ์ได้ร้อยละ 18.5

สมการที่ 2 การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานมีอิทธิพลเชิงบวกกับความพึงพอใจในงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($B=.366, p,<0.01$) โดยมีความสามารถพยากรณ์ได้ร้อยละ 13

สมการที่ 3 การรับรู้การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานมีอิทธิพลเชิงบวกกับความพึงพอใจในงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($B=.584, p,<0.01$) โดยมีความสามารถพยากรณ์ได้ร้อยละ 33.7

สมการที่ 4 ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($B=.631, p,<0.01$) โดยมีความสามารถพยากรณ์ได้ ร้อยละ 39.6

สมการที่ 5 ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ($B=.625, p,<0.01$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีความสามารถพยากรณ์ได้ ร้อยละ 38.7

จากข้อคำถามในส่วนที่ 6 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ โดยลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด (Open-Ended Form) นั้น แบบสอบถามในส่วนดังกล่าว ไม่มีผู้ตอบหรือแสดงความคิดเห็น

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยศึกษาอิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร หัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงานที่มีผลต่อการมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร พบว่าสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ (Badin, 2012) ซึ่งศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลภาพห้าองค์ประกอบ การรับรู้การสนับสนุนขององค์กรกับพฤติกรรม

การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของข้าราชการในสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม โดยจากการประมวลผลจากการสุ่มตัวอย่างสามารถสรุปภาพรวมได้ดังนี้ ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 39.6 รองลงมา คือ ด้านของความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ที่ค่าเฉลี่ย 38.7 โดยที่การรับรู้การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานมีอิทธิพลเชิงบวกกับความพึงพอใจในงาน นั้นอยู่ในระดับน้อย เมื่อเปรียบเทียบกับ 2 รายการข้างต้น โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 33.7

สมมุติฐานที่ 1 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจในงาน ($B=.435, p,<0.01$) เนื่องจากพนักงานมีความรู้สึกและสามารถตีความได้ถึงสิ่งที่องค์การได้สนับสนุนและมอบให้ รับรู้ว่าการให้ควมไว้วางใจและมองเห็นถึงคุณค่าของพนักงาน โดยมีการตอบสนองและแสดงออกถึงการส่งเสริมพนักงานในด้านต่าง ๆ ทั้งในแง่ของความเป็นอยู่ของพนักงาน สิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน การอบรม เพิ่มพูนความรู้ สวัสดิการ และความก้าวหน้าในการทำงาน สิ่งเหล่านี้เป็นเสมือนแรงขับเคลื่อนในการทำงาน และส่งผลให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในงาน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาทฤษฎีการบริหารจัดการเชิงพฤติกรรม Hawthorne Studies ที่เชื่อว่าการที่องค์การปฏิบัติต่อพนักงานในทางบวกนั้น จะเป็นการเพิ่มความพึงพอใจ แรงจูงใจ และผลผลิต ซึ่งก็สามารถสรุปได้พอสังเขปว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีความสัมพันธ์ในทางบวกต่อความพึงพอใจในงาน (Siriwan et al, 2002)

สมมุติฐานที่ 2 การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจในงาน ($B=.366, p,<0.01$) ในการปฏิบัติงาน ระดับความพึงพอใจในงานบางส่วนมีผลมาจากการมาตรฐานและขอบข่ายความรับผิดชอบของพนักงาน โดยการมีผู้บริหารองค์การและ/หรือหัวหน้างานที่ดี ที่คอยให้ความช่วยเหลือ กล่าวชมเชยเมื่อปฏิบัติดี และให้ความไว้วางใจต่อพนักงานจะนำไปสู่ความพึงพอใจในงานที่เพิ่มมากขึ้น ซึ่งจากการศึกษาค้นพบว่าพนักงานจะเกิดความ

พึงพอใจในการทำงานมากขึ้น หากหัวหน้างานมีความเข้าใจและให้คำแนะนำในการทำงาน ซึ่งตรงกับผลงานวิจัยของ (Phisisak, 2005) ซึ่งศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ต่อคุณลักษณะของผู้นำและความพึงพอใจในงานของพนักงาน บริษัท พี.พี.แพคเกจจิ้ง จำกัด โดยจากผลงานวิจัยดังกล่าวพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความพึงพอใจในงาน

สมมุติฐานที่ 3 การรับรู้การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจในงาน ($B=.584, p, < 0.01$) เนื่องจากมนุษย์เป็นสัตว์สังคมต้องการมีปฏิสัมพันธ์กับสิ่งต่าง ๆ รอบตัว เมื่อมนุษย์ได้เรียนรู้การอยู่ร่วมกับสังคมแล้ว ย่อมรู้สึกได้ถึง การแสดงออกและการส่งเสริมสนับสนุนของสังคมและคนรอบตัว เช่นเดียวกับการรับรู้การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน ที่คอยให้คำแนะนำช่วยเหลือ ให้คำปรึกษา ข้อมูล และปฏิสัมพันธ์ในการทำงาน ซึ่งสิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นปัจจัยสำคัญของความพึงพอใจในการทำงานทั้งสิ้น ซึ่งผลการวิจัยพบว่าเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับผลงานวิจัยของ (Preeyanuch and Nussara, 2012) ที่ศึกษาถึงสถานการณ์การทำงานของบัณฑิตสถาบันพระบรมราชชนก รุ่นสำเร็จการศึกษา 2552 โดยได้กล่าวสรุปไว้ในผลงานวิจัยว่า เพื่อนร่วมงานถือเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลมากที่สุดคือมีความพึงพอใจมากที่สุดกับเพื่อนร่วมงาน ซึ่งจากผลงานวิจัยกล่าวโดยสรุปได้ว่าการรับรู้การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ในทางบวกต่อความพึงพอใจในงานจริง

สมมุติฐานที่ 4 ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลทางบวกต่อการมีพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ($B=.631, p, < 0.01$) เนื่องจากพนักงานมีความต้องการขั้นพื้นฐานและต้องการการยอมรับนับถือ ความก้าวหน้าและความสำเร็จในการทำงาน ซึ่งเป็นสิ่งที่หลาย ๆ องค์กรให้ความสำคัญและต้องการให้พนักงานได้รับรู้ถึงการสนับสนุนในด้านต่าง ๆ เมื่อสามารถสนองตอบความต้องการขั้นพื้นฐานได้แล้ว พนักงานจะเกิดความพึงพอใจและเต็มใจในการทำงานนั้น ๆ ให้สำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพรวมทั้งประพฤติปฏิบัติตนโดยเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้วย ซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกับผลงานวิจัยของ

(Kannika, 2005) ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานและความพึงพอใจในชีวิตกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงาน โดยจากผลงานวิจัยพบว่าความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อการมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

สมมุติฐานที่ 5 ความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจเป็นตัวแปรแทรกที่มีอิทธิพลทางบวกในความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับการมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ($B = .625, p < 0.01$) เนื่องจาก เมื่อพนักงานรู้สึกมีความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจแล้วก็มีความพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือองค์การอย่างเต็มกำลังความสามารถโดยความผูกพันต่อองค์การจะส่งผลให้พนักงานมีความยินดีและเต็มใจเป็นอย่างยิ่งที่จะปฏิบัติงานนั้น ๆ ด้วยความพึงพอใจ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ (Raphasakul, 2013) ที่ศึกษาเรื่องอิทธิพลของความพึงพอใจในการทำงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานในบริษัทแห่งหนึ่ง โดยพบว่า ความพึงพอใจในการทำงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การทั้งสิ้น และสอดคล้องกับงานวิจัยของ (Schaubrock, 1989) ที่พบว่า ความผูกพันต่อองค์การและความพึงพอใจในงาน มีความเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ทั้งนี้ยังรวมไปถึงการศึกษาที่ผ่านมาในอดีตซึ่งพบว่า (Suchayakarn, 2005) ที่ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานวิทยาลัยดุริยางคศิลป์ มหาวิทยาลัยมหิดล รวมไปถึงองค์การที่ให้ความสำคัญและเอาใจใส่โดยเสริมสร้างความผูกพันระหว่างพนักงานและองค์การ ให้รู้สึกถึงการเป็นส่วนหนึ่งหรือส่วนร่วมกับองค์การที่ทำงานอยู่ พนักงานจะเกิดความยินดีที่จะปฏิบัติงานโดยอุทิศตนทุ่มเทต่องาน ส่งผลทำให้พนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ (Phongphat, 2003) ที่ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์การ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การกับผลการปฏิบัติงาน : กรณีพนักงานในเครือ

บริษัท สเปเชียลกรุ๊ป จำกัด ทั้งนี้จะเห็นได้ว่าจากผลงานวิจัยดังกล่าวพบว่าความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจมีอิทธิพลทางบวกในความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับการมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรจริงตามสมมุติฐาน แต่อย่างไรก็ดีพนักงานบางส่วนที่เข้ามาทำงานในระยะเวลาสั้น ๆ หรือยังไม่เกิดความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจมากนักก็อาจแสดงออกถึงการมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้เช่นกัน โดยเกิดจากความพึงพอใจในงานทั้งสิ้น เช่น รู้สึกชอบในตัวตนและเนื้องานที่ได้รับมอบหมาย เป็นต้น

ประโยชน์จากการวิจัย

1. ประโยชน์ด้านการจัดการ

จากข้อมูลผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจในงานเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลอย่างมากต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยที่ความพึงพอใจในงานดังกล่าวข้างต้นนั้นได้รับอิทธิพลมาจากการรับรู้การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน ดังนั้น เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์การ ทีมบริหารงานขององค์กรสามารถนำเอาข้อมูลผลการวิจัยดังกล่าวไปใช้ในการปรับปรุงและปรับใช้กับองค์การ รวมถึงเป็นข้อมูลในการเข้าถึงพนักงาน เนื่องด้วยพนักงานของบริษัท ช ทวี จำกัด (มหาชน) มีจำนวนมากและมีการกระจายอยู่ทั่วประเทศไทย ทำให้การเข้าถึงพนักงานในพื้นที่ต่าง ๆ อาจเป็นไปได้ยากกว่าพนักงานในสำนักงานใหญ่ทั่วไปที่มีฝ่ายบริหารประจำอยู่ด้วย ผู้วิจัยจึงมีความคิดเห็นว่าเป็นขวัญและกำลังใจในการทำงานของพนักงานที่ไม่ได้ประจำการอยู่ในสำนักงานใหญ่ บริษัทฯ ควรให้ความสำคัญและแสดงออกให้พนักงานเห็นถึงการสนับสนุนขององค์การ โดยสามารถจัดเป็นลักษณะของกิจกรรม เช่น การจัดเลี้ยงประจำปีในและนอกสถานที่ การจัดอบรมพัฒนาจิตปฏิบัติธรรม การจัดค่ายอาสา ฯลฯ เพื่อกระชับสัมพันธ์มิตรต่อกันภายในองค์การ บริษัทฯ ไม่เพียงสร้างความผูกพันระหว่างพนักงานและองค์กรเท่านั้น ยังเป็นการสร้างความสามัคคีให้กับกลุ่มพนักงานและหัวหน้างานอีกด้วย

2. ประโยชน์เชิงทฤษฎี

การวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำเสนอแนวคิดและสร้างกรอบแนวคิดเชิงเหตุผลซึ่งเน้นถึงการมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การผ่านความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจ หัวเรื่องการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ หัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงานที่มีผลต่อการมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การผ่านความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจ โดยผลการวิจัยพบว่าความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจเป็นตัวแปรแทรกที่มีอิทธิพลอย่างมากระหว่างตัวแปร ความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจและความพึงพอใจในงานของพนักงาน จากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ได้มาจากการศึกษาในลักษณะการพิสูจน์ความสัมพันธ์และอิทธิพลของตัวแปรดังกล่าว ในเชิงวิชาการจึงสามารถนำข้อค้นพบจากงานวิจัยนี้ไปต่อยอดในการศึกษาเกี่ยวกับอิทธิพลของตัวแปรนี้กับตัวแปรอื่น ๆ ต่อไป

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

1. การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยการทําวิจัยแบบใช้แบบสอบถามในการศึกษา และเพื่อให้เกิดประโยชน์ในการศึกษาเพิ่มขึ้น ควรนำผลการวิจัยดังกล่าวไปต่อยอดโดยการทําวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อเป็นการเข้าถึงข้อมูลในเชิงลึกและกลุ่มตัวอย่าง โดยสามารถเจาะข้อมูลในลักษณะการศึกษาวิจัยระดับของการรับรู้และระดับของการไม่รู้ว่าจะอยู่ในระดับใด ซึ่งรวมไปถึงข้อคิดเห็นต่าง ๆ ของกลุ่มตัวอย่างด้วย

2. ควรศึกษาเรื่องการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ หัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงานที่มีผลต่อการมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การผ่านความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจของพนักงาน ในกลุ่มตัวอย่างหรือธุรกิจอื่นด้วย ทั้งนี้เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการจัดทําและดำเนินการด้านกลยุทธ์ของแต่ละธุรกิจต่อไป

3. ควรศึกษาถึงปัจจัยหรืออิทธิพลในด้านต่าง ๆ ที่สามารถส่งผลกระทบต่อการมีพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ทั้งนี้เพื่อเป็นประโยชน์ในด้านข้อมูลและกลยุทธ์ในการเสริมแรงบวกให้กับพนักงานและองค์การธุรกิจต่อไป

กิตติกรรมประกาศ

บทความวิจัยฉบับนี้มีจุดประสงค์เพื่อศึกษาอิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ หัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงานที่มีผลต่อการมีพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การผ่านความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจของพนักงาน บริษัท ช ทวี จำกัด (มหาชน) ในการนี้ผู้วิจัยขอขอบพระเป็นคุณอย่างสูง โดยการดำเนินการวิจัยจะมีอาจสำเร็จลุล่วงไปได้หากปราศจากความร่วมมือของผู้ให้ข้อมูลตอบแบบสอบถาม ทำยนี้ผู้เขียนขอกราบขอบพระคุณผู้ที่ให้การสนับสนุนและช่วยเหลือทุกท่าน และขอขอบพระคุณเจ้าของเอกสารและงานวิจัยทุกท่านที่ผู้เขียนได้นำมาอ้างอิงในการทำวิจัยจนกระทั่งบทความวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

เอกสารอ้างอิง

- Kannika Papong. 2005. **The relationship between job satisfaction, life satisfaction and organizational citizenship behavior of employees.** Master of Arts. Industrial and Organizational Psychology. King Mongkut's University of Technology North Bangkok. Page 78.
- Krongkaew Yusuk. 1996. **Organizational Behaviors.** Bangkok: The Publisher of Chulalongkorn University. (in Thai)
- Ministry of Labor. 2017. **Complaint.** <http://www.mol.go.th/anonymouse/complaint>. 13 July (in Thai)
- Danai Thianphut. 2000. **Planning of HRD to the next millennium for professional trainers.** Bangkok: Thai Charoen. (in Thai)

- Thanawat Tangsinsubsiri. 2007. **Organizational Behavior**. Bangkok: Diamond in business world. (in Thai)
- Napawan Kananurak. 2011. **Marketing Strategy**. Bangkok: Chulalongkorn University Book Center. (in Thai)
- Nitipon Phutachote. 2013. **Organizational Behavior**. Bangkok: The Publisher of Chulalongkorn University. (in Thai)
- Boonchom Srisa - Ard. 2010. **Preliminary Research**. 8th edition. Bangkok: Suwiriyasat. (In Thai)
- Badin Harnboonsong. 2012. **Personal factors" five factor model pf personality, perceived organizational support, and organizational citizenship behavior of officials in the office of the permanent secretary for interior**. Master of Science. Industrial and Organizational Psychology. Kasetsart University. Page 87. (in Thai)
- Preeyanuch Chaikongkiat and Nussara DownrochCurrent. 2012. **Job Placement of Graduates from the Colleges under Prabor omarajchanok Institute in the Academic Year 2009**. Prabomomarajchanok Institute. Ministry of Public Health. Page. 55 (in Thai)
- Pinpattama Krutpan. 2008. **Relationship between quality of work life, organizational commitment and organizational citizenship behavior: a case study of a chemical companies group**. Journal of Accountancy and Management. Mahasarakham University. (in Thai)

- Phisisak Rodnapho. 2005. **Relationship between perception of leadership characteristics and job satisfaction of employees of PP Packaging Company Limited.** Master of Business Administration Degree. General Management Branch. Suan Sunandha Rajabhat University. Page 77-78. (in Thai)
- Phongphat Charoenpittaya. 2003. **The Relationship of Organizational commitment and citizenship behavior and performance: A case of an employee of Specialty Group Company Limited.** Master of Science. Industrial and Organizational Psychology. Kasetsart University. Page 65. (in Thai)
- Raphasakul Chatnanthawet. 2013. **Influence of job satisfaction and organizational citizenship behavior on organizational commitment of employee in a company.** Master of Science. Industrial and Organizational Psychology. Kasetsart University. Page 88. (in Thai)
- Rangsan Prasertsri. 2013. **Organizational Behavior.** Bangkok: Green Apple Graphic Printing. (in Thai)
- ichai Thosuwonchinda. 1992. **Secrets of the Organization "Modern Organizational Behavior".** Bangkok: Thammaniti Printing House. (in Thai)
- Wichian Vitayaudom. 2008. **Organizational Behavior.** 4th edition, Bangkok: Thanatach Printing. (in Thai)
- Siriwan Serirat, Somchai Hirunkitti, and Somsak Vanitchayaporn. 2002. **Organizational Theory.** Bangkok: Diamond in business world. (in Thai)

- Sotrakul Atthamana. 2007. **Organizational Behavior: Theory and Application**. 4th edition. Bangkok: Thammasat University Press. (in Thai)
- Suchayakarn Luangrunkit. 2005. **The Relationship between job satisfaction and organizational commitment of employees in the college of music, Mahidol University**. Master of Business Administration Degree. General Management Branch. Suan Sunandha Rajabhat University. Page 53. (in Thai)
- Allen, N.J. and Meyer, J. P. 1990. "The Measurement and Antecedents of Affective, Continuance, and Normative Commitment to the Organization." **The Journal of Occupational Psychology**. 63(1): 1-18.
- Eisenberger, R., Hutchison, S. and Sowa, D. 1986. Perceived Organization Support. **Journal of Applied Psychology**. 71(1): 500.
- Likert R. 1961. **New Patterns of Management**. New York: McGraw-Hill Book Company Inc.
- Mauss M. 2000. **THE GIFT Forms and Functions of Exchange in Archaic Societies**, W. D. Halls, NY: W. W. Norton & Company, Norton Library.
- Organ, D.W. 1988. **Organizational Citizenship Behavior**. United State of America: Lexington Books.
- Schaubroeck M. J. 1989. "An Inventigation of The Construct validity of **Organizational Citizenship Behavior**". Dissertation Abstracts International.
- Schermerhorn R.J. and Robbins P. S. 2011. **Organizational behavior**. 11th ed. Hoboken, NJ: John Wiley & Sons.

Schultz, T. W. 1961. Investment in Human Capital. The American Economic Review. **Journal of Jstor**. 1(2): 1-17.

Thorndike, E. L. 1905. **The elements of psychology**. New York: A. G. Seiler.

Yamane, T. 1973. **Statistics: An Introductory Analysis**. Third edition. Newyork: Harper and Row Publication.