

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ไทยโอบายาชิ จำกัด

PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT INFLUENCING ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR OF OPERATIONAL EMPLOYEES AT THAI OBAYASHI CORP., LTD.

สมพงษ์ เพชร^{1*} และ กล้าหาญ ณ น่าน²
SOMPONG PETCHAREE¹ AND KHAHAN NA-NAN²

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ของงานวิจัยในครั้งนี้¹⁾ เพื่อศึกษาระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการของพนักงานระดับปฏิบัติการ 2) เพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลและ 3) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือ พนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ไทยโอบายาชิ จำกัดจำนวน 282 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามที่ผ่านการทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาและความน่าเชื่อถือ การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติอนุมาน แบบ t-test, F-test (One-way ANOVA) และการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ เพื่อทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิจัยพบว่า ระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรทั้งในภาพรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมากผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรจำแนกตามตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา และสถานภาพการสมรสที่ต่างกัน มีความคิดเห็นที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน ส่วนระยะเวลาการปฏิบัติงานต่างกันรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรแตกต่างกัน นอกจากนี้ยังพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรในภาพรวมมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ : การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ; พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร;พนักงานระดับปฏิบัติการ

¹ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการทั่วไป) คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, Master of Business Administration (General Management), Faculty of Business Administration, Rajamangala University of Technology Thanyaburi

² รองศาสตราจารย์, คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, Associate Professor, Faculty of Business Administration, Rajamangala University of Technology Thanyaburi

* Corresponding author. Email : sompong.pe@thaiobayashi.co.th

ABSTRACT

The purpose of this research was 1) to investigate the levels of perceived organizational support and the level of organizational citizenship behavior among operational employees, 2) to compare opinions concerning organizational citizenship behavior as classified by personal factors, and 3) to study the Influence of perceived organizational support on organizational citizenship behavior. The samples utilized in this study comprised 282 employees working at Thai Obayashi Corp., Ltd. Data was collected through the application of a questionnaire that passed testing for content validity and reliability. Data was likewise analyzed using descriptive statistics comprised of Frequency, Percentage, Mean, Standard Deviation, and inferential statistics, which included Independent Sample t-test, One-way ANOVA and Multiple Linear Regression for test hypothesis.

The research found that the overall and individual aspects for levels of perceived organizational support and the level of organizational citizenship behavior were at high level both in overall for each dimension. The results of the study showed a comparison of opinions on organizational citizenship behavior with different personal factors were insignificant, except for the period of performance with statistical significance at a level of 0.05. In addition, it was found that overall perceived organizational support had an influence on organizational citizenship behavior with 0.05 level of statistical significance.

Keywords : Perceived Organizational Support ; Organizational Citizenship Behavior ; Operational Employees

บทนำ

ปัจจุบันโลกมีความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในทุกๆ ด้านไม่ว่าจะเป็นด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคมการเมือง ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี สภาพแวดล้อม สิ่งเหล่านี้ก่อให้เกิดการแข่งขันในทางธุรกิจ ส่งผลให้หลายองค์กรต้องการปรับปรุงระบบการปฏิบัติงานเพื่อให้องค์กรสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ได้ หากองค์กรจะสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ได้ มิได้อาศัยแค่เพียงการมีกลยุทธ์ในการบริหารงานจัดการจัดการหรือเทคโนโลยีทันสมัยแต่เพียงอย่างเดียวเท่านั้น พนักงานที่มีประสิทธิภาพถือเป็นกลไกที่มีความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจเป็นอย่างมาก การบริหารทรัพยากรบุคคลที่ดีจึงมีผลต่อความมั่นคงอย่างยั่งยืนขององค์กร ท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว จึงทำให้สภาพของการปฏิบัติงานและลักษณะงานเปลี่ยนแปลงไปด้วยเช่นกัน ส่งผลให้องค์กรต้องการพนักงานที่มีความรู้ความสามารถ และมีพฤติกรรมที่ให้ความร่วมมือต่อองค์กร องค์กรจึงให้ความสำคัญในเรื่องพฤติกรรมของพนักงานในองค์กรมากขึ้น เพราะพฤติกรรมที่ดีต่อองค์กรของพนักงานเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์กรให้บรรลุเป้าหมาย และได้เปรียบทางการแข่งขัน พฤติกรรมดังกล่าว ได้แก่ พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรมความสุภาพอ่อนน้อม พฤติกรรมความมีน้ำใจเป็นนักกีฬา พฤติกรรมการให้ความร่วมมือและพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ โดยพฤติกรรมดังกล่าว เรียกว่า พฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organ, 1988) อันเป็นพฤติกรรมของพนักงานที่มีความคิดและปฏิบัติในทางที่เป็นบวกที่มีส่วนในการสนับสนุนกลุ่มงานหรือองค์กรให้ปฏิบัติงานได้อย่างราบรื่น และเป็นพฤติกรรมที่อยู่ นอกเหนือจากข้อบังคับในการปฏิบัติงาน (Robbins & Judge, 2017, pp.124-125) พนักงานจะตั้งใจทุ่มเทเพื่อทำงานที่ได้รับการมอบหมายอย่างเต็มที่ พฤติกรรมนี้เกิดขึ้นเองโดยธรรมชาติ ไม่ใช่พฤติกรรมที่ต้องปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่อย่างเป็นทางการ แต่มีส่วนช่วยส่งเสริมให้การปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เป็นเหมือนสิ่งหล่อลื่นทางสังคมในองค์กร ทำให้เกิดความ

ยืดหยุ่น ช่วยลดความขัดแย้งและช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีนี้ ส่งผลทางตรงในการส่งเสริมประสิทธิผลขององค์กร ช่วยเสริมสร้างคุณภาพในการจัดการจัดการมีการช่วยเหลือการทำงานของผู้ร่วมงานทั้งในและนอกกลุ่มงาน มีกำลังแรงงานเพิ่มขึ้นโดยไม่ต้องเพิ่มจำนวนพนักงานสามารถรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรต่อไป

จากความสำคัญดังกล่าว การธำรงรักษานักงานที่มีศักยภาพสูงและแสดงพฤติกรรมที่ดีต่อขององค์กรนั้นเป็นสิ่งสำคัญที่องค์กรต้องตระหนัก โดยเฉพาะในภาวะที่ตลาดแรงงานมีการแข่งขันสูง ซึ่งส่งผลให้อัตรการย้ายงานสูงขึ้นเช่นกัน การธำรงรักษาและจูงใจพนักงานขององค์กรโดยนอกจากจะมุ่งเน้นไปที่การเพิ่มความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรแล้วนั้น องค์กรยังจะต้องพัฒนาระบบที่สามารถสนับสนุนการทำงานของพนักงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น จากการศึกษาที่มีหลายปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ปัจจัยสำคัญประการหนึ่งคือการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร เป็นความเชื่อของพนักงานว่าองค์กรได้เห็นคุณค่าในการทุ่มเทของพนักงาน องค์กรแสดงความห่วงใย ต้องการให้พนักงานมีความเป็นอยู่ที่ดี ซึ่งพนักงานจะรับรู้สิ่งเหล่านี้ได้จากผลการตอบแทนที่ได้รับจากการปฏิบัติงานให้กับองค์กร ไม่ว่าจะเป็นการได้รับผลตอบแทนเพิ่มขึ้น การได้เลื่อนตำแหน่ง รวมถึงการได้รับในสิ่งที่เป็รูปธรรม เช่น สิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน สวัสดิการต่างๆ หรือสิ่งที่เป็นนามธรรม เช่น วัฒนธรรมองค์กรหรือการสร้างค่านิยมที่ส่งเสริมให้คนในองค์กรเกิดความร่วมมือกันเพื่อให้ องค์กรบรรลุเป้าหมายและได้รับการยอมรับ (Eisenberger et al., 1986, pp.500-507) นอกจากนั้น การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรอาจเกิดขึ้นจากการที่พนักงานมอง องค์กรว่าเป็นเสมือนบุคคล (Eisenberger et al., 1986, pp.500-507) การกระทำต่าง ๆ ที่ดำเนินการโดยผู้แทน องค์กรมักถูกมองว่าเป็นความประสงค์ขององค์กร มากกว่า เป็นการกระทำที่เกิดจากความตั้งใจของผู้แทนองค์กรเอง โดยการกระทำของผู้แทนองค์กรทั้งด้านบวกและด้านลบ

จะมีผลต่อทัศนคติของพนักงานที่มีต่อองค์การ การรับรู้ความรู้สึกของพนักงานเป็นเรื่องสำคัญ ถ้าพนักงานรู้สึกว่าการปฏิบัติไม่เป็นธรรมต่อ พนักงานอาจจะไม่เต็มใจที่จะให้ความร่วมมือกับองค์การในการทำงาน และอาจนำไปสู่ความไม่พอใจกับองค์การ (Dobbins, Cardy & Platz-Vieno, 1990, pp.619-632) ส่งผลกระทบกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ดังนั้นการที่องค์การสามารถทำให้พนักงานรับรู้ถึงการสนับสนุนจึงเป็นสิ่งสำคัญที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน เมื่อพนักงานมีความรู้สึกว่าการมีความบริสุทธิ์ยุติธรรมและจริงใจต่อพนักงานทุกคนแล้ว ผลที่ตามมาคือพนักงานมีแรงจูงใจในการทำงานและทุ่มเทแรงกายแรงใจให้แก่การปฏิบัติงานและส่งผลการแสดงพฤติกรรมที่ดีขององค์การ ๆ ก็จะสามารถบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ได้

บริษัท ไทยโอบายาชิ จำกัดเป็นบริษัทที่ดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับงานวิศวกรรมการก่อสร้างแบบครบวงจรได้เปิดดำเนินงานในประเทศไทยมานานมากกว่า 40 ปี ด้วยบริบทการเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศไทยทำให้ธุรกิจก่อสร้างมีอัตราการเติบโตอย่างรวดเร็ว ส่งผลให้บริษัทมีความต้องการพนักงานระดับปฏิบัติการในอัตราที่เพิ่มขึ้น นอกจากนั้นในปัจจุบันบริษัทยังประสบกับปัญหาการย้ายงานของพนักงานที่มีอัตราที่สูงขึ้นด้วยบริบทดังกล่าวทำให้บริษัทตระหนักเรื่องเกิดการขาดแคลนพนักงานที่มีประสิทธิภาพ และมีพฤติกรรมที่ดีต่อองค์การมารองรับการขยายตัวของธุรกิจ บริษัทตระหนักดีว่า ทรัพยากรมนุษย์คือหัวใจของธุรกิจ โดยเฉพาะในธุรกิจก่อสร้างความสามารถของการจัดการทรัพยากรมนุษย์และคุณภาพของบุคลากรในองค์การถือเป็นดัชนีวัดความสามารถในการแข่งขันและการคงอยู่ของธุรกิจ จึงทำให้บริษัทไม่เพียงแต่ต้องการพนักงานที่มีความรู้ และสามารถปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายได้เพียงอย่างเดียวเท่านั้น องค์การยังต้องการให้พนักงานมีพฤติกรรมนอกเหนือจากหน้าที่ความรับผิดชอบโดยพฤติกรรมดังกล่าว เรียกว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (Organ,1988) ดังที่กล่าวมาตอนต้น ดังนั้นการรักษาพนักงานที่มีพฤติกรรมที่ดีขององค์การไว้จึงเป็นเรื่องที่บริษัทให้ความสำคัญ

จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาดังกล่าวผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่อง การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการ ของบริษัท ไทยโอบายาชิ จำกัดเพื่อให้ต้องการทราบระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการ และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมากหรือน้อยเพียงใด เพื่อนำผลการศึกษาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงด้านการจัดการ และเพื่อให้พนักงานมีความมีความรู้สึกว่าการมีความบริสุทธิ์ยุติธรรมและจริงใจต่อพนักงาน อันจะส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และธำรงรักษาพนักงานที่มีพฤติกรรมที่ดีเหล่านั้นให้คงอยู่กับองค์การต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ และระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการ
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการ

การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ เป็นพฤติกรรมของพนักงานที่มีความคิดและปฏิบัติในทางที่เป็นบวก เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นเองของพนักงานที่มีส่วนในการสนับสนุนกลุ่มงานหรือองค์การให้ปฏิบัติงานได้อย่างราบรื่นโดยไม่หวังผลรางวัล และเป็นพฤติกรรมที่อยู่นอกเหนือจากข้อบังคับในการปฏิบัติงาน (Robbins & Judge, 2017, pp.124-125) พฤติกรรมนี้ทำให้เกิดกลไกการดำเนินงานที่

ราบรื่น มีความยืดหยุ่น มีความสามัคคี และมีน้ำใจช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ลดความขัดแย้งและนำไปสู่ความยั่งยืนขององค์กร ในการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงนำแนวคิด ทฤษฎีของ Organ(1988) ศึกษาและประยุกต์ใช้กับงานวิจัยซึ่งประกอบไปด้วย

1) พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือหมายถึง การให้ความช่วยเหลือบุคคลอื่นในองค์กรเมื่อเกิดปัญหา หรือพวกเขาเหล่านั้นต้องการความช่วยเหลือในการทำงาน

2) พฤติกรรมความสุภาพอ่อนน้อม หมายถึง ท่าทางหรือิริยาที่แสดงถึงความเคารพอ่อนน้อมกับบุคคลอื่น เพื่อป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นได้ ซึ่งการทำงานในองค์กรนั้นเป็นการพึ่งพาซึ่งกันและกัน สิ่งทีบุคคลหนึ่งๆ กระทำหรือตัดสินใจ ย่อมส่งผลกระทบต่อผู้อื่น การแสดง ความสุภาพอ่อนน้อมช่วยป้องกันการเกิดการกระทบกระทั่งกันได้

3) พฤติกรรมความมีน้ำใจเป็นนักกีฬา หมายถึง พฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกถึงการมีความอดทน อดกลั้น ต่อความคับข้องใจ หลีกเลี่ยงการต่อว่านินทาบุคคลอื่น หรือ ความเครียด ความกดดันต่างๆ ด้วยความเต็มใจ แม้จะไม่พอใจก็ตาม เนื่องจากในการทำงานนั้นจำเป็นต้องมีการพึ่งพากันและกัน ทั้งๆ ที่บางครั้งมีสิทธิ์เรียกร้องสิทธิ์ด้วยความ เป็นธรรม หรือสามารถร้องทุกข์ได้ แต่เนื่องจากการร้องทุกข์จะเป็นการเพิ่มภาระให้แก่ผู้บริหาร และจะทำให้เกิดการโต้เถียงกันจนอาจทำให้เกิดการละเลยการปฏิบัติงาน จึงควร อดทนและพยายามคิดถึงแต่ดีต่อองค์กร

4) พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ หมายถึง พฤติกรรมที่แสดงออกโดยการรับผิดชอบและการมีส่วนร่วม ในกิจกรรมต่าง ๆ ภายในองค์กร สามารถเก็บความลับของ องค์กรได้ แสดงความคิดเห็นในเวลาที่เหมาะสมและเป็น ประโยชน์ต่อองค์กร

5) พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่หมายถึง พฤติกรรมที่แสดงออกถึงการยอมรับกฎระเบียบขององค์กร โดยเอาใจใส่ ปฏิบัติตนอยู่ในระเบียบวินัย คำนึงถึงทรัพย์สิน ขององค์กร ไม่ใช่เวลาว่างในการปฏิบัติงานอื่นๆ นอกเหนือจากงานในความรับผิดชอบ พนักงานทุกคนถือเป็น สมาชิกขององค์กร ซึ่งองค์กรก็เปรียบเสมือนทีมขนาดใหญ่

ที่ทุกคนในองค์กรต้องร่วมมือในการทำงานให้บรรลุตาม เป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นหากพนักงานในองค์กร มีความสำนึกในหน้าที่ที่ตนเองต้องปฏิบัติก็จะส่งผลให้เกิดผล งานที่ดี และองค์กรก็จะดีตามด้วย

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเป็นความรู้สึก
ของพนักงานว่าองค์กรได้มองเห็นคุณค่าในการทุ่มเทของ พนักงาน องค์กรแสดงความห่วงใย ต้องการให้พนักงานมี ความเป็นอยู่ที่ดี ซึ่งพนักงานจะรับรู้สิ่งเหล่านี้ได้จากนโยบาย บรรทัดฐาน และผลการตอบแทนที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน ให้กับองค์กร Eisenberger et al.(1986, pp.500-507) ซึ่ง เมื่อพนักงานมีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรในทางบวก ผลที่ตามมาคือพนักงานมีแรงจูงใจในการทำงานและทุ่มเท แรงกายแรงใจให้แก่การปฏิบัติงานและส่งผลการแสดง พฤติกรรมที่ดีขององค์กร ๆ ก็จะสามารถบรรลุเป้าหมายที่ วางไว้ได้ ในการวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยจึงนำแนวคิด ทฤษฎีการ รับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของ Rhoades & Eisenberger (2002, pp.698-714) มาใช้ในการวิจัย โดยมีย่อประกอบย่อย 5 องค์ประกอบ ดังนี้

1) ด้านผลตอบแทนและ สวัสดิการหมายถึง การ รับรู้เกี่ยวกับ ค่าตอบแทน เงินเดือน นโยบายและสวัสดิการ ต่าง ๆ ที่ได้รับจากองค์กรเพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีของบุคลากร ในองค์กรและครอบครัว

2) ด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้าหมายถึง การรับรู้ว่าองค์กรให้โอกาสแก่พนักงานในการเลื่อนขั้นเลื่อน ตำแหน่ง ความก้าวหน้าตามสายงาน การจัดให้มีการศึกษาอบรม เพื่อเพิ่มพูนความรู้ทักษะ ความสามารถต่าง ๆ ที่ เกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อการทำงานและความเติบโตใน หน้าที่การงาน

3) ด้านความมั่นคงในงานหมายถึง การรับรู้ว่ องค์กรมอบโอกาส และให้ความมั่นคงในการจ้างงาน

4) ด้านจิตอาารมณ์หมายถึงการรับรู้ว่องค์กรให้ การยอมรับ ให้ความสำคัญและเห็นคุณค่าในตัวพนักงานเมื่อ เขาทำงานประสบความสำเร็จ ตลอดจนเข้าใจ เห็นใจ เมื่อพนักงานตัดสินใจหรือทำงานผิดพลาด

5) ด้านการปฏิบัติงานหมายถึงการรับรู้ว่ฝ่าย บริหารและ ผู้บังคับบัญชาให้การสนับสนุน และให้ความ

ช่วยเหลือแก่พนักงานเมื่อมีปัญหา เพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ และจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกและความปลอดภัยในการทำงานให้แก่องค์กร

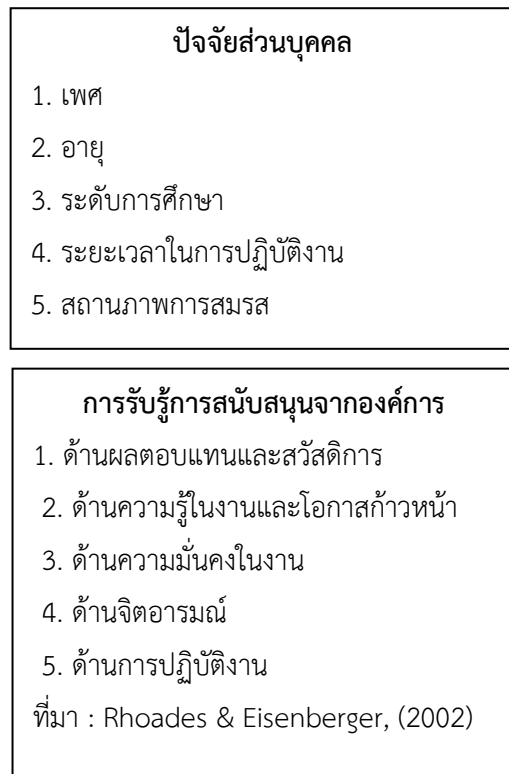
จากการศึกษางานวิจัยของ กันธิชา ทองพูน, เขมมารี รักชูชีพ และกล้าหาญ ณ น่าน (2559) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของคุณลักษณะงาน ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ส่งผลต่อความผูกพันและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ รวมถึงงานวิจัยของจิตติวัจน์ ทองแก้ว และวิโรจน์ เจริญลักษณ์ (2560) ที่พบว่า ปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกของการรับรู้การได้รับการสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และพฤติกรรมนี้มีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญ ที่ระดับ .001 เช่นเดียวกันกับงานวิจัยของ จินห์จุฑา ศรีเหรา (2559) ที่ทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และพบว่าพนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และรายได้ต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไม่แตกต่างกัน และปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารงานด้านการบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านสภาพการทำงานด้านความมั่นคงในงานด้านค่าตอบแทน ด้านลักษณะงาน ด้านความสำเร็จในงานด้านการยอมรับนับถือด้านความก้าวหน้าเป็นปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 สอดคล้องกับงานวิจัยของ สิริกัญญา บุญศิริ และ วิษระ ยี่สุนเทศ (2562) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่องแรงจูงใจที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้าน เพศ อายุ สถานภาพ และระดับการศึกษาที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อระดับขวัญกำลังใจ และพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ในงานวิจัยของ สิรินาถ ตามวงษ์วาน (2554) และนิรุธ เจริญลอย (2560) ยังได้

พบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การมีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงาน และมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Chiang and Hsieh (2012) ที่ได้ทำการศึกษาอิทธิพลการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและเพิ่มขีดความสามารถทางด้านจิตวิทยาในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและการเสริมสร้างพลังอำนาจทางจิตวิทยาทั้งสองมีผลกระทบต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

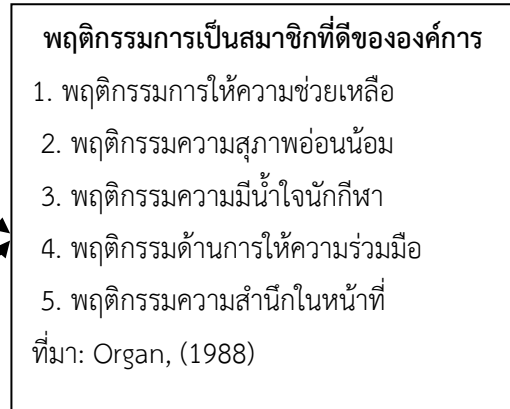
จากการศึกษาวิจัยที่ผ่านมาพบว่าเป็นการศึกษาตัวแปรการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีอิทธิพลและส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยประกอบด้วยทั้งปัจจัยภายใน ซึ่งเป็นสิ่งเกี่ยวข้องที่เป็นนามธรรม เช่น สถานะในองค์การ ความรับผิดชอบ การได้รับการยอมรับ เป็นต้น และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ปัจจัยภายนอก ซึ่งเป็นการรับรู้ที่เป็นรูปธรรม เช่น ค่าตอบแทน สวัสดิการ หรือการได้เลื่อนตำแหน่งงาน เป็นต้น ตลอดจนความแตกต่างทางด้านความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ในบริบทที่แตกต่างกัน และจากการทบทวนวรรณกรรม พบว่า นอกจากปัจจัยการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรในด้านต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรตามที่ผู้วิจัยได้ทบทวนมาข้างต้น พบว่ายังมีปัจจัยด้านอื่น ๆ ที่สำคัญอันได้แก่ ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความรู้ในงาน และโอกาสก้าวหน้า ด้านความมั่นคงในงาน ด้านจิตอาสรมณ์ และด้านการปฏิบัติงาน ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ตลอดจนยังไม่มีการศึกษาว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในบริบทของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ไทยโอบายาชิ จำกัด ซึ่งตัวแปรการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรในด้านต่าง ๆ เหล่านี้จะส่งผลทางตรงต่อพฤติกรรมของพนักงาน และประสิทธิผลขององค์กรในที่สุด

กรอบแนวคิดของการวิจัย

ตัวแปรต้น



ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการ แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการ

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research Method) และมีวิธีเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานในธุรกิจเกี่ยวกับงานวิศวกรรมการ

ก่อสร้างระดับปฏิบัติการบริษัท ไทยโอบายาชิ จำกัด ในสำนักงานใหญ่ และพนักงานระดับปฏิบัติการที่ประจำหน่วยงานก่อสร้างของบริษัททั้งในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลมีจำนวนทั้งสิ้น 950 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตร Taro Yamane มีจำนวนทั้งสิ้น 282 คนใช้การสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาจากองค์ประกอบการรับรู้สนับสนุนจากองค์กร 5 ด้าน และองค์ประกอบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ 5 ด้านโดยให้ตอบตามความคิดเห็นแบบประมาณค่าระดับ (Rating Scale) แบ่งออกเป็น เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ตัดสินใจไม่ได้/ไม่มีความเห็น ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งโดยผู้วิจัยศึกษาค้นคว้าแนวคิดและทฤษฎีต่าง ๆ จากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแล้วนำมา

ปรับปรุงแก้ไข แล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง และนำเสนอผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาโดยค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) >0.67 และได้ทำการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของตัวแปรแต่ละด้านด้วยค่า Cronbach's Alpha coefficient (Cronbach, 1951) ได้ค่าความเชื่อมั่นตัวแปรปัจจัยการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเท่ากับ 0.86 ตัวแปรปัจจัยพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเท่ากับ 0.92 และค่าความเชื่อมั่นในภาพรวมเท่ากับ 0.91

วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามโดยใช้ สถิติพื้นฐาน ได้แก่ การหาค่าความถี่

(Frequency) และการหาค่าร้อยละ (Percentage) วิเคราะห์ข้อมูลส่วนที่เกี่ยวข้องกับระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยกำหนดระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยต่างๆ ออกเป็น 5 ระดับและแปลความหมายระดับค่าคะแนนเฉลี่ยระดับความคิดเห็นการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 การแปลความหมายของระดับความคิดเห็นการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ค่าคะแนนเฉลี่ย	ความหมายของระดับความคิดเห็น
4.21- 5.00	มากที่สุด
3.41- 4.20	มาก
2.61- 3.40	ปานกลาง
1.81- 2.60	น้อย
1.00- 1.80	น้อยที่สุด

วิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลโดยใช้สถิติ (t-test) สำหรับตัวแปรย่อย 2 กลุ่ม และกรณีตัวแปรกลุ่มย่อยมากกว่า 2 กลุ่ม ใช้สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนจำแนกทางเดียว (One-way ANOVA) เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างของตัวแปร ในกรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการเปรียบเทียบพหุคูณด้วยวิธี Least Significance (LSD) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยใช้วิธีการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis: MRA) โดยใช้วิธี Method Enter

สรุปผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่องการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ไทยโอปายา จำกัด จากผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนทั้งหมด 282 คน พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศชายจำนวน 198 คน คิดเป็นร้อยละ 70.20 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 25-30 ปี จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 47.20 ซึ่งส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 228 คน คิดเป็นร้อยละ 80.80 มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 2-5 ปี จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 35.50 และส่วนใหญ่มีสถานภาพโสดจำนวน 195 คนคิดเป็นร้อยละ 69.15

1) การศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้วิเคราะห์เกี่ยวกับระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย

(Mean: $\bar{x}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: SD) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแสดงดังตารางที่ 2 และตารางที่ 3

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ตามความคิดเห็นของพนักงาน ระดับปฏิบัติการในภาพรวมแต่ละด้าน รวม 5 ด้าน

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร	ระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร		
	$\bar{x}$	SD	แปลผล
1. ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ	3.76	0.65	มาก
2. ด้านความรู้ในงาน และโอกาสก้าวหน้า	3.78	0.59	มาก
3. ด้านความมั่นคงในงาน	3.78	0.65	มาก
4. ด้านจิตอาสามณ์	3.94	0.60	มาก
5. ด้านการปฏิบัติงาน	3.95	0.56	มาก
รวม	3.84	0.50	มาก

จากตารางที่ 2 ผลการวิจัยระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรพบว่า โดยภาพรวมมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมากและเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านการ

ปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดรองลงมาคือ ด้านจิตอาสามณ์ด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า ด้านความมั่นคงในงานและด้านผลตอบแทนและสวัสดิการสวัสดิการตามลำดับ

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรตามความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการในภาพรวมแต่ละด้าน รวม 5 ด้าน

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	ระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร		
	$\bar{x}$	SD	แปลผล
1. พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ	4.09	0.54	มาก
2. พฤติกรรมความสุภาพอ่อนน้อม	3.99	0.55	มาก
3. พฤติกรรมความมีน้ำใจในกักกีฬา	4.11	0.56	มาก
4. พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ	4.11	0.53	มาก
5. พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่	4.12	0.54	มาก
รวม	4.08	0.47	มาก

จากตารางที่ 3 ผลการวิจัยระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยภาพรวมมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ใน

ระดับมากและเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าโดยพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดรองลงมาคือพฤติกรรมความมี

น้ำใจนักกีฬา พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือและ พฤติกรรมความสุภาพอ่อนน้อมตามลำดับ

2) วิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลโดยใช้สถิติ (t-test) สำหรับตัวแปรย่อย 2 กลุ่ม และกรณีตัวแปรกลุ่มย่อยมากกว่า 2 กลุ่ม ใช้สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวน

จำแนกทางเดียว (One-way ANOVA) เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างของตัวแปร ในกรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการเปรียบเทียบพหุคูณด้วยวิธี Least Significance (LSD) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการแตกต่างกัน

ตารางที่ 4 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

สมมติฐาน	สถิติที่ใช้ทดสอบ	ผลการทดสอบ	
		ยอมรับ	ปฏิเสธ
1. พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ แตกต่างกัน			
1.1 เพศที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร แตกต่างกัน	T-Test		✓
1.2 อายุที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร แตกต่างกัน	One-way ANOVA		✓
1.3 ระดับการศึกษาที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแตกต่างกัน	One-way ANOVA		✓
1.4 ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแตกต่างกัน	One-way ANOVA	✓	
1.5 สถานภาพการสมรสที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแตกต่างกัน	One-way ANOVA		✓

จากตารางที่ 4 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ไทยโอบายาชิ จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา และสถานภาพการสมรสต่างกัน มีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไม่แตกต่างกัน ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน พบว่ามีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทาง

สถิติ 0.05

3) วิเคราะห์การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ

สมมติฐานที่ 2 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ

ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร
ในภาพรวมที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ

ตัวแปรทำนาย	Unstandardized		Standardized	t	Sig.
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1.712	.164		10.415	.000
การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร	.618	.042	.657	14.537	.000*

a. Dependent Variable: พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร, adjusted R^2 0.429,* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์การรับรู้อิทธิพลของการสนับสนุนจากองค์กรที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทไทยโอบายาชิ จำกัด ในภาพรวม พบว่ามีอิทธิพลและส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร แบบมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สามารถอธิบายการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็น

สมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานโดยรวมได้ร้อยละ 42.90 (adjust R^2 = 0.429) จากนั้นผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรรายด้านที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร
รายด้านที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ

ตัวแปรทำนาย	Unstandardized		Standardized	t	Sig.
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1.499	.157		9.566	.000
ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ	.008	.038	.011	.217	.829
ด้านความรู้ในงานและความก้าวหน้า	.008	.052	.010	.158	.875
ด้านความมั่นคงในงาน	-.071	.052	-.097	-1.368	.173
ด้านจิตอาสามณ์	.383	.057	.482	6.739	.000*
ด้านการปฏิบัติงาน	.324	.050	.381	6.457	.000*

a. Dependent Variable: พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร, adjusted R^2 0.516,* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์การรับรู้อิทธิพลของการสนับสนุนจากองค์การที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ไทยโอบายาชิ จำกัด พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ทั้ง 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความรู้ในงาน และโอกาสก้าวหน้า ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านจิตอาารมณ์ และด้านการปฏิบัติงาน ในภาพรวม พบว่า มีอิทธิพลและส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ แบบมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านจิตอาารมณ์ และด้านการปฏิบัติ มีอิทธิพลและส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมากที่สุด สามารถอธิบายการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานโดยรวมได้ร้อยละ 51.60 ($\text{adjust } R^2 = 0.516$)

อภิปรายผลการวิจัย

1. ผลการศึกษาระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ และระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ไทยโอบายาชิ จำกัด

1.1 ระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ พบว่า ในภาพรวมการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ไทยโอบายาชิ จำกัด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยด้านการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาคือ ด้านจิตอาารมณ์ ด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า ด้านความมั่นคงในการทำงานและด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ตามลำดับโดยสามารถอธิบายได้ว่า พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ไทยโอบายาชิ จำกัด ได้รับรู้ถึงการสนับสนุนจากองค์การว่าได้มองเห็นคุณค่าในการปฏิบัติงานของพวกเขามีการแสดงถึงความห่วงใยและสนับสนุนให้พนักงานมีความเป็นอยู่ที่ดี ซึ่งพนักงานรับรู้ได้จากผลตอบแทนที่ได้รับจากการปฏิบัติงานไม่ว่าจะเป็นการได้รับเงินเดือนหรือผลตอบแทนเพิ่มขึ้นการได้เลื่อนตำแหน่งทั้งในสิ่งที่เป็นรูปธรรม เช่น สิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน สวัสดิการ หรือสิ่งที่เป็นนามธรรม เช่น วัฒนธรรม

องค์การ ค่านิยมขององค์การ หรือการได้รับการยอมรับจากองค์การ เป็นต้น (Eisenberger et al.,1986, pp.500-507) สอดคล้องกับ มุทิทา คงกระพันธ์ (2554) ที่กล่าวถึงการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การว่าเป็นความเชื่อ หรือความคิดเห็นของพนักงานจากประสบการณ์ที่ได้รับจากการทำงานในองค์การว่าองค์การได้ให้คุณค่า ให้การยอมรับ และเห็นถึงความสำคัญในการทุ่มเททำงานของพนักงานมีความห่วงใยความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน และมีความผูกพันต่อพนักงาน โดยการให้การสนับสนุนในการทำงานด้านต่าง ๆ ผ่านนโยบาย บรรทัดฐาน กฎระเบียบและตัวแทนขององค์การเพื่อให้พนักงานมีความเป็นอยู่ที่ดีในการทำงาน กล่าวคือ หากองค์การมีการบริหารจัดการเกี่ยวกับปัจจัยด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การได้อย่างมีประสิทธิภาพแล้ว พนักงานย่อมรับรู้ถึงการสนับสนุนจากองค์การได้ และเชื่อว่าองค์การให้ความสำคัญต่อพนักงาน เห็นคุณค่าการทำงานและเป็นห่วงใย พนักงานก็จะประเมินองค์การในทางบวก มีความผูกพันและตั้งใจทำงานให้กับองค์การเป็นการแลกเปลี่ยน และนอกจากนั้นความยุติธรรมในองค์การการสนับสนุนจากหัวหน้างาน และ รางวัล และการจัดการสภาพในการทำงาน ก็ยังเป็นปัจจัยสำคัญที่มีส่วนให้เกิดการรับรู้การสนับสนุนขององค์การ(Rhoades & Eisenberger, 2002, pp.698-714) ดังนั้น จึงเป็นเหตุให้ความคิดเห็นต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ไทยโอบายาชิ จำกัด อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สกฤษฎ์ ช่องประเสริฐ (2559) ได้ทำการศึกษาการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของพนักงาน บริษัท สีนก้าคอนสตรัคชั่น จำกัด เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ และระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของพนักงาน ผลการวิจัยพบว่า มีค่าเฉลี่ยการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ

1.2 ระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยภาพรวมมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

และเมื่อพิจารณาทางด้าน พบว่า ระดับพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในทุกด้านมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดรองลงมาคือ พฤติกรรมความมีน้ำใจนักกีฬา พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือและ พฤติกรรมความสุภาพอ่อนน้อมตามลำดับ โดยสามารถอธิบายได้ว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ไทยโอบายาซิ จำกัด เป็นพฤติกรรมที่มีความคิดและปฏิบัติในทางที่เป็นบวก ซึ่งก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์การที่ตนเองเป็นสมาชิกอยู่ (Robbins & Judge, 2017, pp.124-125) สอดคล้องกับ Podsakoff, Ahearne & MacKenzie (1997, pp.262-270) สรุปว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีอิทธิพลทางตรงในการส่งเสริมประสิทธิผลขององค์การเนื่องจาก เป็นการลดจำนวนทรัพยากรบุคลากรที่ปฏิบัติงานเพียงหน้าที่เดียวให้บุคลากรสามารถทำงานได้หลายบทบาท ช่วยเสริมสร้างผลิตภาพในด้านการจัดการมีการช่วยเหลือการทำงานของผู้ร่วมงานทั้งภายในและภายนอกกลุ่มงานสามารถรักษาและดึงดูดให้บุคลากรที่ดีคงอยู่กับองค์การต่อไป เพิ่มเสถียรภาพในการปฏิบัติงานในองค์การ และเพิ่มประสิทธิภาพในการปรับตัวขององค์การ ดังนั้น จึงเป็นเหตุให้ความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ไทยโอบายาซิ จำกัด อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ฐิติวัจน์ ทองแก้ว และวิโรจน์ เจริญลักษณ์ (2560) ได้ทำการศึกษารับรู้ถึงการได้รับการสนับสนุนจากองค์การ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และผลการปฏิบัติงานด้านวิชาการ ของบุคลากรสายวิชาการในสังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มรัตนโกสินทร์ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอยู่ในระดับมาก และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานด้านการศึกษาอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01

2. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ไทยโอบายาซิ จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา และสถานภาพการสมรสต่างกัน มีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การไม่แตกต่างกัน ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน พบว่ามีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยสามารถอธิบายได้ว่า เพศ อายุ และสถานภาพการสมรส เป็นเพียงตัวบ่งชี้สถานภาพเฉพาะของบุคคล แต่ในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการนั้นแต่ละบุคคลได้รับการพิจารณาให้ปฏิบัติงานในตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบตามความรู้ ความสามารถ ของตนเองซึ่งพนักงานแต่ละคนไม่ว่าเพศ อายุ และสถานภาพการสมรส ที่แตกต่างกันต่างตั้งใจปฏิบัติงาน และแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของตนเองให้ดีที่สุดที่สุด และนอกจากนั้นหลักเกณฑ์การพิจารณารายได้ และค่าตอบแทน องค์การก็ใช้เกณฑ์พิจารณาจากผลการปฏิบัติงาน การพิจารณาที่ยุติธรรมอย่างเสมอภาค และเท่าเทียมกันตามผลการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคล ไม่มีการพิจารณาลำเอียงไปทางเพศ อายุ หรือสถานภาพการสมรส เป็นการพิเศษ ในด้านระดับการศึกษา ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญอีกประการหนึ่งที่มีอิทธิพลทำให้บุคคลมีศักยภาพเพิ่มขึ้นตลอดจนความเข้าใจในสิ่งต่างๆ กว้างขวางลึกซึ้ง นอกจากนี้การศึกษายังเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ความคิดคำนึง ทักษะคิด อุดมการณ์ คุณธรรม การตัดสินใจ และพฤติกรรมที่แตกต่างออกไป แต่ในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ไทยโอบายาซิ จำกัด นั้น ก่อนเข้าทำงานจะต้องมีการอบรมในเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยเน้นให้ทุกคนมีความรักในองค์การ เข้าใจถึงวัตถุประสงค์ขององค์การเพื่อให้การปฏิบัติงานสอดคล้องต้องกันไปในทิศทางเดียวกันได้อย่างมีประสิทธิภาพจึงเป็นเหตุให้ความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ไทยโอบายาซิ จำกัด ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ บดินทร์ หาญบุญทรง (2555) ที่ทำการศึกษาวินิจฉัยปัจจัยส่วนบุคคล บุคลิกภาพท่าองค์ประกอบการรับรู้การสนับสนุนขององค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของข้าราชการในสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย

ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอายุต่างกัน มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ขององค์การ โดยรวมไม่แตกต่างกันส่วนความคิดเห็นด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน หรือประสบการณ์ ที่แสดงถึงการกระทำหรือได้พบเห็นมาจากการปฏิบัติงาน ตั้งแต่เริ่มแรกมาจนกระทั่งปัจจุบัน มีผลต่อแนวคิด อุดมการณ์ ค่านิยมต่อสิ่งต่าง ๆ ของบุคคลนั้น ๆ ซึ่งจะทำให้พฤติกรรมการแสดงออกที่แตกต่างกัน การตัดสินใจที่แตกต่างกันไปด้วยจึงเป็นเหตุให้ความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ไทยโอบายาชิ จำกัดแตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ นิรุธ เจริญลอย(2560) ได้ทำการศึกษารับรู้การสนับสนุนจากองค์การ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การที่มีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงาน ของพนักงานที่ปฏิบัติงานภาคพื้นดินในสายการบินไทยแอร์เอเชีย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความสุขในการทำงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. ผลการวิเคราะห์การรับรู้อิทธิพลของการสนับสนุนจากองค์การที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ไทยโอบายาชิ จำกัด พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การในภาพรวมมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การแบบมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สามารถอธิบายการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานโดยรวมได้ร้อยละ 42.90($\text{adjust } R^2 = 0.429$) และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การรายด้าน ทั้ง 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านผลตอบแทน และสวัสดิการ ด้านความรู้ในงาน และโอกาสก้าวหน้า ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านจิตอาารมณ์ และด้านการปฏิบัติงาน ในภาพรวม พบว่า มีอิทธิพลและส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ แบบมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05โดยการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านจิตอาารมณ์ และด้านการปฏิบัติ มีอิทธิพลและส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมากที่สุด ซึ่งตัวแปรทั้งสองสามารถอธิบายการรับรู้การสนับสนุนจาก

องค์การที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานโดยภาพรวมได้ร้อยละ 51.60 ($\text{adjust } R^2 = 0.56$) โดยสามารถอธิบายได้ว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านจิตอาารมณ์ เป็นการรับรู้ด้านความรู้สึกนึกคิดของพนักงาน มีความอ่อนไหวต่อความรู้สึก และการตัดสินใจในการที่กระทำการใดๆ ที่สามารถส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ส่วนด้านการปฏิบัติงาน เป็นการรับรู้ว่าฝ่ายบริหารและ ผู้บังคับบัญชาให้การสนับสนุน สอนงาน ให้ความไว้วางใจ และให้ความช่วยเหลือแก่พนักงานเมื่อมีปัญหา เพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ และจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกและความปลอดภัยในการทำงานให้แก่องค์การ ดังนั้นองค์การจะต้องตระหนัก และเน้นย้ำการสนับสนุนในด้านการสนับสนุนทั้งในด้านการฝึกอบรม ส่งเสริมให้พนักงานมีความรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน รวมทั้งต้องสื่อสารเพื่อให้พนักงานเกิดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ อันจะส่งผลให้เกิดความเต็มใจที่จะร่วมมือกับระบบขององค์การ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การช่วยเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและผลการปฏิบัติงาน (Podsakoff, Ahearne & Mackenzie, 1997, pp. 262-270) และมีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กันธิชา ทองพูน, เขมมารี รักษ์ชูชีพ และ กล้าหาญ ณ นาน(2559) ได้ทำการศึกษาแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของคุณลักษณะงาน ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การที่ส่งผลต่อความผูกพัน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีอิทธิพลทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

จากการวิจัยเรื่อง การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ไทยโอบายาชิ จำกัด ครั้งนี้ผู้วิจัยมีข้อข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

ในแต่ละประเด็น ดังนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากข้อค้นพบการวิจัยทำให้ทราบถึงแนวทางในการพัฒนาการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเพื่อสร้างพฤติกรรมที่ดีของพนักงานต่อองค์กร โดยนำมาสู่การกำหนดนโยบายดังนี้

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้ของพนักงานน้อยที่สุดองค์กรควรดำเนินการพัฒนา และปรับปรุงโครงสร้างค่าตอบแทนให้สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจและสังคมที่เปลี่ยนไป อนึ่งผลตอบแทนที่พนักงานระดับปฏิบัติการรับรู้ได้อาจจะไม่ได้อยู่ในรูปตัวเงินโดยตรง แต่เป็นสิ่งที่จูงใจไม่น้อยไปกว่าค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน ประกอบด้วยสภาพแวดล้อมในการทำงาน การทำงานอยู่ในองค์กรที่ชอบธรรม และเป็นองค์กรที่มีภาพลักษณ์ที่ดีเป็นที่ยอมรับของสังคม (สุภาวดี ขุนทองจันทร์, 2559 : น.97)

ด้านความรู้ในงานโอกาสก้าวหน้าและด้านความมั่นคงในการทำงาน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้ของพนักงาน น้อยรองลงมา บริษัทควรดำเนินการพัฒนา และส่งเสริมให้พนักงานมีโอกาสก้าวหน้าในสายงานอื่นๆ รวมทั้งการวางแผนพัฒนาองค์ความรู้เพิ่มศักยภาพในตัวพนักงาน เพื่อรองรับการเติบโตในหน้าที่การงานของพนักงานในอนาคตและองค์กรในที่สุด นอกจากนั้นองค์กรต้องสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับพนักงานระดับปฏิบัติการให้มีโอกาสมีความเจริญเติบโตและมั่นคงในหน้าที่การงาน

ด้านการปฏิบัติงาน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้ของพนักงานระดับปฏิบัติการมากที่สุด และเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร บริษัทจะต้องรักษาและส่งเสริมการอบรมให้ความรู้ ในด้านวิศวกรรมก่อสร้าง ตลอดจนบริษัทต้องให้การสนับสนุนวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ที่จะช่วยส่งเสริมให้พนักงานทำงานได้อย่างสะดวก ปลอดภัย และมีประสิทธิภาพ โดยสร้างเสริมสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ทำให้พนักงาน

ระดับปฏิบัติการทุกๆสามารถดึงความสามารถของตนออกมาใช้ได้อย่างเต็มที่ อนึ่งนโยบายของบริษัทที่ส่งเสริมให้พนักงานระดับปฏิบัติการทุกคนมีส่วนร่วมในการกำหนดวิธีการทำงานร่วมกัน ถือเป็นส่วนหนึ่งของการสร้างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการที่บริษัทควรส่งเสริม และรักษาไว้

ด้านจิตอาารมณ์ซึ่งมีค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้ของพนักงานระดับปฏิบัติการมากรองลงมาจาก การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านปฏิบัติงาน และเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร บริษัทจะต้องรักษาและส่งเสริมบรรยากาศองค์การให้พนักงานระดับปฏิบัติการมีความสุขในการทำงาน เพราะความสุขที่เกิดขึ้นนั้นก่อให้เกิดกระบวนการทางความคิด ทำให้งานที่ได้รับมอบหมายมีประสิทธิภาพมากขึ้น ลดความตึงเครียดจากการทำงาน รวมทั้งลดความขัดแย้งภายในองค์กร เพราะความสุขที่เกิดขึ้นจากการทำงานเปรียบเสมือนน้ำหล่อเลี้ยงให้พฤติกรรมคนปรับเปลี่ยน และพัฒนาในแนวโน้มที่ดีขึ้น และสามารถส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ด้านพฤติกรรมความสุภาพอ่อนน้อม ซึ่งมีค่าเฉลี่ยของระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรน้อยที่สุด บริษัทควรดำเนินการพัฒนาและส่งเสริมกิจกรรมในเรื่องจิตสำนึกการทำงานร่วมกัน เคารพการตัดสินใจจากเพื่อนร่วมงาน ร่วมกันคิด และป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในการทำงาน และคำนึงถึงผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อผู้อื่นเสมอ

ด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือซึ่งมีค่าเฉลี่ยของระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรน้อยรองลงมา บริษัทควรดำเนินการพัฒนา ปรับปรุง และส่งเสริมการทำงานร่วมกันเป็นทีม ส่งเสริมในเรื่องของความเต็มใจที่จะช่วยเหลือต่อเพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน และให้คำปรึกษาพนักงานใหม่เมื่อเกิดปัญหาที่เกี่ยวข้องกับงานขึ้น

ด้านพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยของระดับของระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการมากที่สุด

ด้านพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่เป็นพฤติกรรมที่

ช่วยส่งเสริมธุรกิจขององค์การสามารถบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ได้ เพราะเป็นพฤติกรรมที่พนักงานระดับปฏิบัติการแสดงออกถึงการยอมรับกฎระเบียบขององค์การ ปฏิบัติตนอยู่ในระเบียบวินัย ไม่ใช้เวลางานในการปฏิบัติงานอื่น ๆ นอกเหนือจากงานในความรับผิดชอบ ดังนั้นหากสมาชิกในองค์การมีความสำนึกในหน้าที่ที่ตนเองต้องปฏิบัติ ก็จะส่งผลให้เกิดผลงานที่ดี และองค์การก็จะดีตามด้วย บริษัทตลอดจนผู้บังคับบัญชาจะต้องธำรงรักษา ส่งเสริม และให้ความยกย่องพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีพฤติกรรมในด้านนี้ โดยการมอบหมายงานให้พนักงานปฏิบัติ หรือรับผิดชอบให้เหมาะสมกับความถนัด ความรู้ ความสามารถ และบุคลิกภาพ พนักงานระดับปฏิบัติการก็จะมีความสุข และมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ พร้อมทั้งจะทำงานอยู่กับองค์การตลอดไป

ด้านพฤติกรรมความมีน้ำใจนักกีฬา เป็นพฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกถึงการมีความอดทน อดกลั้น ต่อความคับข้องใจ หลีกเลี่ยงการต่อว่านินทาบุคคลอื่น หรือความเครียด ความกดดันต่าง ๆ และด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ เป็นพฤติกรรมที่แสดงออกโดยการรับผิดชอบและการมีส่วนร่วมในกระบวนการต่าง ๆ ภายในองค์การ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยของระดับของระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการมากรองลงมาจากด้านพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ บริษัทควรส่งเสริม กระตุ้นทัศนคติ ความเชื่อ และค่านิยมของคนในองค์การ ให้กำลังใจพนักงานระดับปฏิบัติการให้มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การต่อไป

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

1. ส่งเสริมกิจกรรมประชาสัมพันธ์ให้พนักงานได้รับรู้ถึงการสนับสนุนจากองค์การในด้านต่าง ๆ เช่น แนวทางพัฒนาสร้างความก้าวหน้าในหน้าที่การงานของพนักงาน รวมทั้ง หลักเกณฑ์ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน

ที่เป็นธรรม และเป็นที่ยอมรับของพนักงาน

2. จัดการอบรมให้ความรู้แก่พนักงานระดับหัวหน้างานให้มีความรู้ ความสามารถ ในการนำนโยบาย และการสนับสนุนจากองค์การในด้านต่าง ๆ มาสู่การรับรู้ของพนักงาน เนื่องจากหัวหน้างานเปรียบเสมือนตัวแทนองค์การที่มี ความใกล้ชิด และมีหน้าที่รับผิดชอบในการปฏิบัติงาน และประเมินผลการทำงานของพนักงานโดยตรง พนักงานจะรับรู้จากกระทำต่าง ๆ ของหัวหน้างานว่าเป็นสิ่งที่แสดงถึงการสนับสนุนจากองค์การ หากพนักงานประเมินว่าหัวหน้างานเห็นความสำคัญ ให้คุณค่ากับการทุ่มเทการทำงานของพนักงาน พนักงาน ก็จะมีความรู้สึกที่ดีและเลือกที่จะคงอยู่ในองค์การต่อไป

3. เปิดโอกาสให้พนักงานมีอิสระในการดำเนินงาน คือการที่พนักงานรับรู้ว่าตนเองตัดสินใจในการควบคุมการทำงานของตนเองได้ เช่น การจัดการแผนการทำงาน ซึ่งการตลอดจนมีส่วนร่วมในการวางแผนขั้นตอนการทำงาน ซึ่งการมีอิสระในการควบคุมงานแสดงถึงความไว้วางใจขององค์การที่มีให้แก่พนักงาน

4. ส่งเสริมการจัดกิจกรรมเพื่อลดความตึงเครียดที่เกิดจากการทำงาน โดยการสร้างบรรยากาศการทำงานที่สะดวก ปลอดภัย และจัดกิจกรรมสานสัมพันธ์ภายในองค์การ จัดงานพบปะสังสรรค์ระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชาเพื่อสร้างความใกล้ชิด และเปิดโอกาสให้พนักงานได้มีโอกาสแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับผู้บังคับบัญชา

เอกสารอ้างอิง

- [1] กันธิชา ทองพูน, เขมมารี รักชูชีพ และกล้าหาญ ณ น่าน. (2559). แบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของคุณลักษณะงานภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ส่งผลต่อความผูกพันและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร. วารสารสุทธิปริทัศน์, 30(93).
- [2] จินห์จุฑา ศรีเหรา. (2559). ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา. วารสารสุนันทามนุษย์กับสังคม, 3(1).
- [3] ฐิติวัฒน์ ทองแก้ว และวิโรจน์ เจษฎาลักษณ์. (2560). การรับรู้ถึงการได้รับการสนับสนุนจากองค์กรพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและผลการปฏิบัติงานด้านวิชาการของบุคลากรสายวิชาการในสังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มรัตนโกสินทร์. วารสารอิเล็กทรอนิกส์การเรียนรู้ทางไกลเชิงนวัตกรรม, 7(1).
- [4] นิรุช เจริญลอย. (2560). การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานภาคพื้นดินในสายการบินไทยแอร์เอเชีย. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด.
- [5] บดินทร์ หาญบุญทรง. (2555). ปัจจัยส่วนบุคคล บุคลิกภาพห้วงองค์ประกอบ การรับรู้การสนับสนุนขององค์กรกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ของข้าราชการในสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- [6] มุกิตา คงกระพันธ์. (2554). การศึกษาอิทธิพลของการรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรผ่าน ความผูกพันต่อองค์กร และความพึงพอใจในงานที่มีต่อผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน. มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- [7] สกฤษฎ์ ช่องประเสริฐ. (2559). การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ลินท้าวคอนสตรัคชั่น จำกัด. การค้นคว้าอิสระหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์. วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ. มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- [8] สุนิษา เพ็ญทรัพย์. (2559). การศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ใช้บริการที่พักแบบรีสอร์ตในอำเภอเมืองจังหวัดระยอง. วารสารวิชาการวิทยาลัยสันตพล ปีที่ 2 ฉบับที่ 1 มกราคม-มิถุนายน 2559. วิทยาลัยสันตพล อุดรธานี.
- [9] สิริกัญญา บุญศิริ และ วัชรเร ยี่สุนเทศ. (2562). แรงจูงใจที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ฝ่ายเร่งรัดหนี้สิน บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) ศูนย์กรุงเทพมหานคร. วารสารวิชาการวิทยาลัยสันตพล, 5(1).
- [10] สิริณาด ตามวงษ์วาน. (2554). อิทธิพลของพลังขับเคลื่อนในการทำงาน การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรและความผูกพันที่มีต่อองค์กรที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน. มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- [11] สุภาวดี ขุนทองจันทร์. (2559). การบริหารทรัพยากรมนุษย์อย่างบูรณาการ พ.ศ. 2559. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- [12] Chun-Fang Chiang & Tsung-Sheng Hsieh. (2012). The impacts of perceived organizational support and psychological empowerment on job performance: The mediating effects of organizational citizenship behavior. International Journal of Hospitality Management, 31(1), 180-190.
- [13] Cronbach, L. J. (1951). Coefficient alpha and the internal structure of test. Psychometrika, 16(3), 297-334.
- [14] Dobbins, G.H., Cardy, R.L., & Platz-Vieno, S.J. (1990). A Contingency approach to appraisal satisfaction: an initial investigation of the joint effects of organizational variable and appraisal characteristics. Journal of Management, 16(3), 619-632.

- [15] Eisenberger, R., Huntington R., Hutchison, S., & Sowa, D. (1986). *Perceived organizationsupport*. Journal ofApplied Psychology,71(3), 500-507.
- [16] Organ, D.W. (1988). *Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome.*, Lexington, MA, England: Lexington Books.
- [17] Podsakoff, Philip M., Ahearne, Michael, MacKenzie & Scott B. (1997). *Organizational Citizenship Behavior and the Quantity and Quality of Work Group Performance*.Journal of Applied Psychology, 82(2), 262-270.
- [18] Robbins, S.P., & Judge, T.(2017). *Organizational Behavior*. (13th ed).Harlow:Pearson Education,Prentice Hall.
- [19] Rhoades, L., & Eisenberger, R. (2002). *Perceived organizational support*. *Journal of Applied Psychology*, 87(4), 698-714.
- [20] Yamane, Taro.1973. *Statistics: An Introductory Analysis*. (3rd ed). New York: Harper and Row Publication.