

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดี
ขององค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ไทยโอบายาชิ จำกัด

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

สมพงษ์ เพชร

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป

คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ปีการศึกษา 2561

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมความเป็น
สมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการ
บริษัท ไทยโอบายาชิ จำกัด



การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป

คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ปีการศึกษา 2561

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมความเป็นสมาชิก
ที่ดีขององค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ไทยโอบายาชิ จำกัด
Perceived Organizational Support Influencing Organizational
Citizenship Behavior of Operation Employees at Thai Obayashi
Corp., Ltd.

ชื่อ - นามสกุล

นายสมพงษ์ เพชร

วิชาเอก

การจัดการทั่วไป

อาจารย์ที่ปรึกษา

รองศาสตราจารย์กล้าหาญ ภู นาน, ปร.ค.

ปีการศึกษา

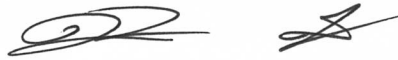
2561

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ



ประธานกรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สวัสดิ์ วรรณรัตน์, D.B.A.)



กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์มะดาโอะ สุหลง, ปร.ค.)



กรรมการ

(รองศาสตราจารย์กล้าหาญ ภู นาน, ปร.ค.)

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี อนุมัติการค้นคว้าอิสระฉบับนี้
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทบริหารธุรกิจ



คณบดีคณะบริหารธุรกิจ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์นำถพี ชัยมงคล, ปร.ค.)

วันที่ 5 เดือน เมษายน พ.ศ. 2562

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ไทยโอบายาชิ จำกัด
ชื่อ - นามสกุล	นายสมพงษ์ เพชร
วิชาเอก	การจัดการทั่วไป
อาจารย์ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์กล้าหาญ ณาน, ปร.ค.
ปีการศึกษา	2561

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ของงานวิจัยในครั้งนี้ 1) เพื่อศึกษาระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ 2) เพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ 3) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ คือ พนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ไทยโอบายาชิ จำกัด จำนวน 282 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามที่ผ่านการทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา และความน่าเชื่อถือ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้สถิติอนุมาน t-test, One - way ANOVA และสมการถดถอยพหุคูณเพื่อทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิจัยพบว่า ระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรทั้งในภาพรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร จำแนกตามตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา และสถานภาพการสมรสที่ต่างกัน มีความคิดเห็นที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน ส่วนระยะเวลาการปฏิบัติงานต่างกันรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกจากนั้นยังพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรในภาพรวมมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร พนักงานระดับปฏิบัติการ

Independent Study Title	Perceived Organizational Support Influencing Organizational Citizenship Behavior of Operation Employees at Thai Obayashi Corp., Ltd.
Name - Surname	Mr. Sompong Petcharee
Major Subject	General Management
Independent Study Advisor	Associate Professor Khahan Na-nan, Ph.D.
Academic Year	2018

ABSTRACT

The purposes of this research were 1) to investigate the level of perceived organizational support and the level of organizational citizenship behavior among operation 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 were collected using a questionnaire that had content validity and reliability. The data were analyzed by using descriptive statistics, which were comprised of Frequency, Percentage, Mean, Standard Deviation; and inferential statistics, which included Independent Sample t-test, One-way ANOVA and Multiple Linear Regression for hypothesis testing.

The research findings revealed that the overall and individual levels of perceived organizational support and organizational citizenship behavior were at a high level. When comparing the opinions on organizational citizenship behavior based on different personal factors, including gender, age, education, and marital status, it was found that there were no significant differences, except for the periods of the employment factor which were significantly different at the 0.05 level. In addition, it was also found that the overall perceived organizational support had an influence on the organizational citizenship behavior at the 0.05 level of statistical significance.

Keywords: perceived organizational support, organizational citizenship behavior, operation employees

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระในครั้งนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณาของ รองศาสตราจารย์ ดร.กัลาหาญ ณาน อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ ซึ่งได้ให้คำปรึกษา ข้อชี้แนะ ตลอดจนตรวจสอบแก้ไขความถูกต้อง จนกระทั่งการค้นคว้าอิสระในครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง มา ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สวัสดิ์ วรรณรัตน์ ประธานกรรมการสอบการ ค้นคว้าอิสระ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มะดาโอะ สุธหลง กรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ ที่กรุณาให้ ความรู้ และคำแนะนำเพื่อเพิ่มความสมบูรณ์ของงานวิจัย รวมทั้งผู้ทรงคุณวุฒิที่ให้คำแนะนำในการสร้าง เครื่องมือการวิจัย และสละเวลาในการตรวจสอบแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้ ดร.ดวงพร พุทรวงศ์ ดร.ศรากุล สุโคตรพรหมมี และ ดร.พงศ์วิรัช จันทบุลย์ และขอขอบพระคุณกลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ไทยโอบายาชิ จำกัด ที่สละเวลา และให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเพื่อเป็นประโยชน์ ต่อการวิจัยครั้งนี้ ตลอดจนขอขอบพระคุณอาจารย์ และบุคลากรของคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีเป็นอย่างสูง ที่ได้ให้ความรู้ คำแนะนำ และให้การสนับสนุนการทำวิจัยอย่างต่อเนื่อง

การวิจัยครั้งนี้จะเป็นแนวทางในการศึกษา และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการบริหาร จัดการทรัพยากรมนุษย์ที่เป็นประโยชน์สำหรับองค์การได้ หากมีข้อบกพร่อง หรือข้อผิดพลาดส่วนใด เกิดขึ้นในงานวิจัยนี้ขออภัยไว้ และจะปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้นในโอกาสต่อไป

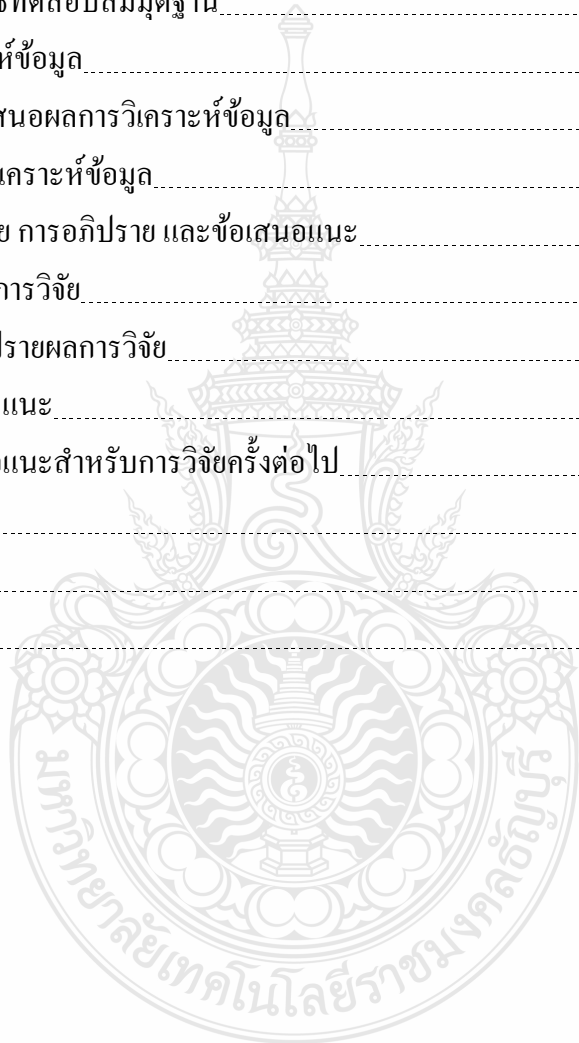
สมพงษ์ เพชร

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	(3)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	(4)
กิตติกรรมประกาศ.....	(5)
สารบัญ.....	(6)
สารบัญตาราง.....	(8)
สารบัญภาพ.....	(11)
บทที่ 1 บทนำ.....	12
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	12
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	16
1.3 สมมุติฐานการวิจัย.....	16
1.4 ขอบเขตของการวิจัย.....	16
1.5 คำจำกัดความในการวิจัย.....	17
1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	19
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	20
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	21
2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ.....	21
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ.....	27
2.3 ข้อมูลของบริษัท ไทย โอบายาชิ จำกัด.....	40
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	43
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	50
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	50
3.2 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย.....	52
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	53
3.4 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	54
3.5 การทดสอบคุณภาพของแบบสอบถาม.....	55

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
3.6 การเก็บและการรวบรวมข้อมูล.....	57
3.7 การวิเคราะห์และแปลผลข้อมูล.....	57
3.8 สถิติที่ใช้ทดสอบสมมุติฐาน.....	59
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	61
4.1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	62
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	62
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย การอภิปราย และข้อเสนอแนะ.....	92
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	92
5.2 การอภิปรายผลการวิจัย.....	97
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	104
5.4 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป.....	107
บรรณานุกรม.....	108
ภาคผนวก.....	117
ประวัติผู้เขียน.....	124



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1 จำนวนการแบ่งชั้นภูมิของประชากร และกลุ่มตัวอย่างของบุคคลากรของ บริษัท ไทยโอบายาชิ จำกัด ที่ใช้ในการศึกษา.....	52
ตารางที่ 3.2 ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม.....	56
ตารางที่ 3.3 การแปลความหมายระดับคะแนนเฉลี่ย.....	58
ตารางที่ 3.4 การแสดงค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมุติฐาน.....	60
ตารางที่ 4.1 การแสดงจำนวนความถี่ และร้อยละข้อมูลส่วนบุคคล.....	63
ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การตามความ ความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการในภาพรวมแต่ละด้าน รวม 5 ด้าน.....	64
ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ด้านผลตอบแทน และสวัสดิการ.....	65
ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ด้านความรู้ในงาน และโอกาสก้าวหน้า.....	66
ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ด้านความมั่นคงในงาน.....	67
ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ด้านจิตอาารมณ์.....	68
ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ด้านการปฏิบัติงาน.....	69
ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การตาม ความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการในภาพรวมแต่ละด้าน รวม 5 ด้าน.....	70
ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้าน พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ.....	71
ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้าน พฤติกรรมความสุภาพอ่อนน้อม.....	72
ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้าน พฤติกรรมความมีน้ำใจนักกีฬา.....	73

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ด้านพฤติกรรมกรรมการให้ความร่วมมือ.....	74
ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ด้านพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่.....	75
ตารางที่ 4.14 แสดงผลเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของ พนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ไทยโอบายาชิ จำกัด จำแนกตามเพศ.....	76
ตารางที่ 4.15 แสดงผลเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของ พนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ไทยโอบายาชิ จำกัด จำแนกตามอายุ.....	77
ตารางที่ 4.16 แสดงผลเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของ พนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ไทยโอบายาชิ จำกัด จำแนกตามระดับการศึกษา.....	78
ตารางที่ 4.17 แสดงผลเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของ พนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ไทยโอบายาชิ จำกัด จำแนกตามระยะเวลา ในการปฏิบัติงาน.....	79
ตารางที่ 4.18 แสดงผลเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของ พนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ไทยโอบายาชิ จำกัด จำแนกตามระยะเวลาในการ ปฏิบัติงาน เป็นรายคู่โดยวิธี LSD (โดยภาพรวม).....	80
ตารางที่ 4.19 แสดงผลเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของ พนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ไทยโอบายาชิ จำกัด จำแนกตามระยะเวลาในการ ปฏิบัติงานเป็นรายคู่โดยวิธี LSD (ด้านพฤติกรรมกรรมการให้ความช่วยเหลือ).....	81
ตารางที่ 4.20 แสดงผลเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของ พนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ไทยโอบายาชิ จำกัด จำแนกตามระยะเวลาในการ ปฏิบัติงานเป็นรายคู่ โดยวิธี LSD (ด้านพฤติกรรมความสุภาพอ่อนน้อม).....	82
ตารางที่ 4.21 แสดงผลเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของ พนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ไทยโอบายาชิ จำกัด จำแนกตามระยะเวลาในการ ปฏิบัติงาน เป็นรายคู่ โดยวิธี LSD (ด้านพฤติกรรมความมีน้ำใจนักกีฬา).....	84

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.22	แสดงผลเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ไทยโอบายาชิ จำกัด จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน เป็นรายคู่โดยวิธี LSD (ด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ).....	85
ตารางที่ 4.23	แสดงผลเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ไทยโอบายาชิ จำกัด จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน เป็นรายคู่โดยวิธี LSD (ด้านพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่).....	86
ตารางที่ 4.24	แสดงผลเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ไทยโอบายาชิ จำกัด จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน จำแนกตามสถานภาพการสมรส.....	87
ตารางที่ 4.25	แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) ของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานในภาพรวม.....	89
ตารางที่ 4.26	แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของตัวแปรพยากรณ์ (การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร).....	90
ตารางที่ 4.27	ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานในภาพรวม.....	90
ตารางที่ 4.28	สรุปสมมติฐานการวิจัย.....	91

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	19
ภาพที่ 2.1 แสดงโครงสร้างองค์การ บริษัท ไทยโอบายาชิ จำกัด.....	41



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันที่โลกมีความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในทุก ๆ ด้านไม่ว่าจะเป็นด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม การเมืองความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี สภาพแวดล้อม สิ่งเหล่านี้ก่อให้เกิดการแข่งขันในทางธุรกิจ ส่งผลให้หลายองค์กรต้องการปรับปรุงระบบการปฏิบัติงานเพื่อให้องค์กรสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ได้ หากองค์กรจะสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ได้ มิได้อาศัยแค่เพียงการมีกลยุทธ์ในการบริหารงานจัดการ หรือเทคโนโลยีทันสมัยแต่เพียงอย่างเดียวเท่านั้น พนักงานที่มีประสิทธิภาพถือเป็นกลไกที่มีความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจเป็นอย่างมาก จากการศึกษาพบว่า องค์กรในปัจจุบันได้ให้ความสำคัญต่อทรัพยากรบุคคลเป็นอย่างมาก เนื่องจากมุมมองใหม่ในขณะนี้เป็นการมองทรัพยากรบุคคลในเชิงของการเป็นทุน (Human Capital) ที่สำคัญอย่างหนึ่งในการขับเคลื่อนขององค์กร การบริหารทรัพยากรบุคคลที่ดีจึงมีผลต่อความมั่นคงขององค์กรระยะยาว จากสภาพของสังคมเศรษฐกิจการเมืองวัฒนธรรม และเทคโนโลยีที่เปลี่ยนไป จึงทำให้สภาพของการปฏิบัติงานและลักษณะงานเปลี่ยนแปลงไปด้วยเช่นกัน ส่งผลให้องค์กรต้องการพนักงานที่มีความรู้ ความสามารถ และการให้ความร่วมมือที่สูงในการปฏิบัติงาน องค์กรจึงให้ความสำคัญในเรื่องพฤติกรรมของพนักงานในองค์กรมากขึ้น เนื่องจากองค์กรประกอบด้วยพนักงานหลายฝ่ายเข้ามาปฏิบัติงานร่วมกัน ดังนั้น พฤติกรรมของพนักงานในองค์กรจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์กรให้บรรลุเป้าหมาย และได้เปรียบทางการแข่งขัน

การที่องค์กรต้องเผชิญกับสภาพการเปลี่ยนแปลงและการแข่งขันทางธุรกิจดังกล่าว จึงทำให้ องค์กรไม่เพียงต้องการพนักงานที่มีความรู้ ความชำนาญ และสามารถปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายได้เพียงอย่างเดียว องค์กรต้องการให้พนักงานมีพฤติกรรมการปฏิบัติงาน นอกเหนือจากหน้าที่ความรับผิดชอบ เช่น พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรมความสุภาพอ่อนน้อม พฤติกรรมความมีน้ำใจเป็นนักกีฬา พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ และพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ โดยพฤติกรรมดังกล่าว เรียกว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organ, 1988) อันเป็น พฤติกรรมของพนักงานที่มีความคิดและปฏิบัติในทางที่เป็นบวก ที่มีส่วนในการสนับสนุนกลุ่มงานหรือองค์กรให้ปฏิบัติงานได้อย่างราบรื่น และเป็นพฤติกรรมที่อยู่นอกเหนือจากข้อบังคับในการปฏิบัติงาน (Robbins & Judge, 2017, pp.124-125) พนักงานจะตั้งใจทุ่มเทเพื่อทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มที่ ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะทำให้พนักงานมีผลการปฏิบัติงานสูงขึ้น ส่งผลให้องค์กรมีประสิทธิภาพและศักยภาพสูงขึ้นด้วย

พฤติกรรมนี้เกิดขึ้นเองโดยธรรมชาติ ไม่ใช่พฤติกรรมที่ต้องปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่อย่างเป็นทางการแต่มีส่วนช่วยส่งเสริมให้การปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นเป็นเสมือนสิ่งหล่อลื่นทางสังคมในองค์กร ทำให้เกิดความยืดหยุ่น ช่วยลดความขัดแย้งและช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีนี้ ส่งผลทางตรงในการส่งเสริมประสิทธิภาพขององค์กร ช่วยเสริมสร้างคุณภาพในด้านการจัดการ มีการช่วยเหลือการทำงานของผู้ร่วมงานทั้งในและนอกกลุ่มงาน มีกำลังแรงงานเพิ่มขึ้นโดยไม่ต้องเพิ่มจำนวนพนักงาน สามารถธำรงรักษาให้พนักงานคงอยู่กับองค์กรต่อไป จากความสำคัญดังกล่าว การธำรงรักษาพนักงานที่มีศักยภาพสูงและแสดงพฤติกรรมที่ดีต่อขององค์กรนั้นเป็นสิ่งสำคัญต่อองค์กร โดยเฉพาะในภาวะที่ตลาดแรงงานมีการแข่งขันสูง ซึ่งส่งผลให้อัตรการย้ายงานสูงขึ้นเช่นกัน ดังนั้นการรักษาพนักงานที่มีศักยภาพสูงไว้จึงเป็นเรื่องที่องค์กรต้องตระหนัก เพราะว่าพนักงานเหล่านั้นทำงานเพื่อองค์กรด้วยความเต็มใจ ไม่ใช่เพราะถูกบังคับ องค์กรจึงควรปฏิบัติต่อพนักงานเหล่านั้นให้เหมาะสมกับที่พนักงานได้ทุ่มเทเสียสละต่อองค์กร และแสดงพฤติกรรมที่ดีต่อองค์กร การธำรงรักษาและจูงใจพนักงานขององค์กรโดยนอกจากจะมุ่งเน้นไปที่การเพิ่มความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรแล้วนั้น องค์กรยังจะต้องพัฒนาระบบที่สามารถสนับสนุนการทำงานของพนักงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น จากการศึกษาหลายปีจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ปัจจัยสำคัญประการหนึ่งคือการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร เป็นความเชื่อของพนักงานว่าองค์กรได้เห็นคุณค่าในการทุ่มเทของพนักงาน องค์กรแสดงความห่วงใย ต้องการให้พนักงานมีความเป็นอยู่ที่ดี ซึ่งพนักงานจะรับรู้สิ่งเหล่านี้ได้จากผลการตอบแทนที่ได้รับจากการปฏิบัติงานให้กับองค์กร ไม่ว่าจะเป็นการได้รับผลตอบแทนเพิ่มขึ้น การได้เลื่อนตำแหน่ง รวมถึงการได้รับในสิ่งที่เป็นรูปธรรม เช่น สิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน สวัสดิการต่าง ๆ หรือสิ่งที่เป็นนามธรรม เช่น วัฒนธรรมองค์กรหรือการสร้างค่านิยมที่ส่งเสริมให้คนในองค์กรเกิดความร่วมมือกันเพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย และได้รับการยอมรับ (Eisenberger et al., 1986, pp.500 - 507) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเป็นเรื่องสำคัญในการพัฒนาองค์กรให้สำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรนั้น องค์กรต้องดำเนินการทำให้พนักงานรับรู้ได้ว่าองค์กร ได้เห็นคุณค่าการเสียสละในการทำงานของพนักงาน พร้อมทั้งให้การช่วยเหลือและสนับสนุนความต้องการขั้นพื้นฐานของพนักงานให้ดีขึ้น เช่น การให้ความช่วยเหลือหรือการจัดการอุปสรรคในการทำงาน เพื่อทำงานได้อย่างสะดวก ปลอดภัย การจัดบรรยากาศองค์กรที่เอื้อต่อการทำงาน การให้โอกาสความก้าวหน้าในงาน และโอกาสการพัฒนาตนเอง เป็นต้น โดยผ่านนโยบายกฎระเบียบต่าง ๆ ขององค์กรและมีการประชาสัมพันธ์ ใ้บุคลากรทราบโดยทั่วกัน (มุทิตา

คองกระพันธ์, 2554, น. 15) นอกจากนั้น การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การอาจเกิดขึ้นจากการที่พนักงานมององค์การว่าเป็นเสมือนบุคคล (Eisenberger et al., 1986, pp.500-507) การกระทำต่าง ๆ ที่ดำเนินการ โดยผู้แทนองค์การมักถูกมองว่าเป็นความประสงค์ขององค์การ มากกว่าเป็นการกระทำที่เกิดจากความตั้งใจของผู้แทนองค์การเอง โดยการกระทำของผู้แทนองค์การทั้งด้านบวกและด้านลบ จะมีผลต่อทัศนคติของพนักงานที่มีต่อองค์การ การรับรู้ความรู้สึกของพนักงานเป็นเรื่องสำคัญ ถ้าพนักงานรู้สึกว่างค์การปฏิบัติไม่เป็นธรรมต่อ พนักงานอาจจะไม่เต็มใจที่จะให้ความร่วมมือกับองค์การในการทำงาน และอาจนำไปสู่ความไม่พอใจกับองค์การ (Dobbins, Cardy & Platz -Vieno, 1990, pp. 619-632) ส่งผลกระทบกับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

การรับรู้การการสนับสนุนจากองค์การ เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของสมาชิกที่ดีขององค์การ ซึ่งมีความสำคัญอย่างมากต่อประสิทธิภาพขององค์การ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการที่พนักงานมีพฤติกรรมที่ดีต่อองค์การ ซึ่งเป็นสิ่งที่พนักงานเต็มใจและเลือกที่จะปฏิบัติด้วยตนเอง แต่พนักงานจะมีพฤติกรรม ดังกล่าวมาน้อยเพียงใด สิ่งสำคัญประการหนึ่งคือ การรับรู้ว่างค์การปฏิบัติต่อพวกเขาอย่างไร หากพนักงานเห็นว่าองค์การปฏิบัติต่อพนักงานอย่างไม่ยุติธรรมพนักงานก็จะรู้สึกไม่พอใจและลดพฤติกรรมที่ดี และเป็นประโยชน์ต่อองค์การลง (กรีซ ณ นคร, 2548, น.3) ดังนั้นการที่องค์การสามารถทำให้พนักงานรับรู้ถึงการสนับสนุนจึงเป็นสิ่งสำคัญที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน เมื่อพนักงานมีความรู้สึกว่างค์การมีความบริสุทธิ์ยุติธรรมและจริงใจต่อพนักงานทุกคนแล้ว ผลที่ตามมา คือพนักงานมีแรงจูงใจในการทำงานและทุ่มเทแรงกายแรงใจให้แก่การปฏิบัติงานและส่งผลต่อการแสดงพฤติกรรมที่ดีขององค์การ ๆ ก็จะสามารถบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ได้

บริษัท ไทยโอบายาชิ จำกัด เป็นบริษัทที่ดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับงานวิศวกรรมการก่อสร้างแบบครบวงจร ได้เปิดดำเนินงานในประเทศไทยมานานมากกว่า 40 ปี บริษัทมีพนักงานรวมกันทั้งสิ้น 950 คน (แผนกทรัพยากรบุคคล ณ เดือนมีนาคม, 2561) โดยอายุเฉลี่ยของพนักงานหญิง ชาย อยู่ระหว่าง 22-55 ปี มีพนักงานระดับปฏิบัติการทั้งหมด 510 คน โดยพนักงานระดับปฏิบัติการจะประจำอยู่ที่สำนักงานใหญ่และในหน่วยงานก่อสร้าง เนื่องจากงานวิศวกรรมการก่อสร้างเป็นงานที่ต้องอาศัยความรู้ความเข้าใจ ทางวิศวกรรมในการออกแบบและดำเนินการก่อสร้าง ด้วยบริบทการเติบโตของธุรกิจก่อสร้างในประเทศไทย ส่งผลให้บริษัทเป็นองค์กรมีขนาดใหญ่มากยิ่งขึ้น โครงสร้างการจัดการเรื่องทรัพยากรมนุษย์ก็มีความซับซ้อนมากยิ่งขึ้น ประกอบด้วยบุคลากรจำนวนมากจากหลากหลายสาขา และหลายเจนเนอเรชันที่ต้องมาปฏิบัติงานร่วมกัน ซึ่งก่อนที่พนักงานจะทำงานให้กับบริษัทได้นั้น ต้องใช้เวลาและงบประมาณในการฝึกอบรมเป็นจำนวนมาก จากการที่ธุรกิจ

ก่อสร้างมีอัตราการเติบโตอย่างรวดเร็ว ทำให้บริษัทตระหนักเรื่องเกิดการขาดแคลนพนักงานที่มีประสิทธิภาพ และมีพฤติกรรมที่ดีต่อองค์การมารับการขยายตัวของธุรกิจ นอกจากนี้การเติบโตของธุรกิจก่อสร้าง ส่งผลให้มีอัตราการย้ายงานที่สูงขึ้นด้วยเช่นกัน โดยการย้ายงานอาจเริ่มจากความไม่พึงพอใจในองค์การ โดยปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดความไม่พึงพอใจ ได้แก่ รายได้ ผลตอบแทนความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน และความก้าวหน้าในอาชีพ เป็นต้น (ชานซ์ตรา สมัครจิตร และ กฤษ จรินทร์, 2555) และนอกจากนั้นปัจจัยของวัยก็มีผลต่อการเปลี่ยนย้ายงานด้วย โดยเฉพาะพนักงานที่มีอายุน้อย ซึ่งบริษัท ไทยโอบายาชิ จำกัด ก็ได้รับผลกระทบจากปรากฏการณ์นี้ด้วยเช่นกัน ฝ่ายบริหารของบริษัทตระหนักดีว่า ทรัพยากรมนุษย์คือหัวใจของธุรกิจ โดยเฉพาะในธุรกิจก่อสร้างความสามารถของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ และคุณภาพของบุคลากรในองค์การ ถือเป็น คัดชนิดความสามารถในการแข่งขัน และการคงอยู่ของธุรกิจ จึงทำให้บริษัทไม่เพียงแต่ต้องการพนักงานที่มีความรู้ และสามารถปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายได้เพียงอย่างเดียวเท่านั้น องค์การยังต้องการให้พนักงานมีพฤติกรรมนอกเหนือจากหน้าที่ความรับผิดชอบ โดยพฤติกรรมดังกล่าว เรียกว่า พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (Organ,1988) ดังที่กล่าวมาตอนต้น ดังนั้นการรักษาพนักงานที่มีพฤติกรรมที่ดีขององค์การไว้จึงเป็นเรื่องที่บริษัทให้ความสำคัญ แต่การที่บริษัทจะสามารถธำรงรักษาพนักงานให้คงอยู่ บริษัทต้องให้ความสำคัญกับการรักษาแรงจูงใจของพนักงาน โดยมุ่งเน้นเรื่องการสนับสนุนปัจจัยที่สามารถสนับสนุนการทำงานของพนักงาน เช่น ความยุติธรรมในองค์การทั้งในด้านนโยบาย และผลตอบแทน การสนับสนุนจากหัวหน้างาน การได้รับรางวัลเมื่อพนักงานมีผลงานที่ดี สภาพในการปฏิบัติงานที่ดี และนอกจากนั้นบริษัทต้องทำให้พนักงานเชื่อว่างานที่ทำอยู่นั้นมีความมั่นคง พนักงานก็จะมีความรู้สึกที่ดีและเลือกที่จะคงอยู่ในองค์การต่อไป ทั้งนี้เพื่อให้พนักงานเป็นกลไกที่สนับสนุนการดำเนินธุรกิจของบริษัทอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถรักษาระดับขีดความสามารถในการแข่งขันได้อย่างยั่งยืน

จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่องการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการ ของบริษัท ไทยโอบายาชิ จำกัด เพื่อให้้องการทราบระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ระดับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการ และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมากขึ้นเพียงใด เพื่อนำผลการศึกษาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงด้านการจัดการ และเพื่อให้พนักงานมีความมีความรู้สึกว่าองค์การมีความบริสุทธิ์ยุติธรรมและจริงใจต่อพนักงาน อันจะส่งผลต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ องค์การก็จะสามารถบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ได้

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ

1.2.2 เพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

1.2.3 เพื่อศึกษาการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ

1.3 สมมุติฐานการวิจัย

1.3.1 พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ แตกต่างกัน

1.3.2 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการของ พนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ไทยโอบายาชิ จำกัด โดยมีขอบเขตการศึกษา ดังนี้

1.4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหาการวิจัยครั้งนี้มุ่งเน้นศึกษาการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ไทยโอบายาชิ จำกัด

1.4.2 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่พนักงานในธุรกิจเกี่ยวกับงานวิศวกรรมการก่อสร้าง บริษัท ไทยโอบายาชิ จำกัด จำนวน 950 คน

1.4.3 ขอบเขตด้านพื้นที่ การวิจัยในครั้งนี้ได้ทำการเก็บข้อมูลจากพนักงานในธุรกิจเกี่ยวกับงานวิศวกรรมการก่อสร้างระดับปฏิบัติการบริษัท ไทยโอบายาชิ จำกัด ในสำนักงานใหญ่ ถนนราชดำริ แขวงลุมพินี เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร และพนักงานระดับปฏิบัติการที่ประจำหน่วยงานก่อสร้างของบริษัท ไทยโอบายาชิ จำกัด ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

1.4.4 ระยะเวลาที่ดำเนินการวิจัย เดือนกรกฎาคม - ธันวาคม พ.ศ. 2561

1.5 คำจำกัดความในการวิจัย

1.5.1 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร หมายถึง พฤติกรรมของพนักงานที่มีความคิดและปฏิบัติในทางที่เป็นบวกของพนักงานที่มีส่วนในการสนับสนุนกลุ่มงานหรือองค์กรให้ปฏิบัติงานได้อย่างราบรื่น โดยไม่หวังผลรางวัล และเป็นพฤติกรรมที่อยู่นอกเหนือจากข้อบังคับในการปฏิบัติงาน แบ่งพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรออกเป็น 5 ด้าน ดังนี้ (Organ, 1988)

1. พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism) หมายถึง การให้ความช่วยเหลือบุคคลอื่นในองค์กร เมื่อเกิดปัญหา หรือพวกเขาเหล่านั้นต้องการความช่วยเหลือในการทำงาน

2. พฤติกรรมความสุภาพอ่อนน้อม (Courtesy) หมายถึง ทำทางหรือกิริยาที่แสดงถึงความเคารพอ่อนน้อมกับบุคคลอื่น เพื่อป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นได้ ซึ่งการทำงานในองค์กรนั้นเป็นการพึ่งพาซึ่งกันและกัน สิ่งทีบุคคลหนึ่ง ๆ กระทำหรือตัดสินใจ ย่อมส่งผลกระทบต่อผู้อื่น การแสดงความสุภาพอ่อนน้อม ช่วยป้องกันการเกิดการกระทบกระทั่งกันได้

3. พฤติกรรมความมีน้ำใจเป็นนักกีฬา (Sportsmanship) หมายถึง พฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกถึงการมีความอดทน อดกลั้น ต่อความคับข้องใจ หลีกเลี่ยงการต่อว่านินทาบุคคลอื่น หรือ ความเครียด ความกดดันต่าง ๆ ด้วยความเต็มใจ แม้จะไม่พอใจก็ตาม เนื่องจากในการทำงานนั้นจำเป็นต้องมีการพึ่งพากันและกัน ทั้ง ๆ ที่บางครั้งมีสิทธิ์เรียกร้องสิทธิ์ด้วยความเป็นธรรม หรือสามารถร้องทุกข์ได้ แต่เนื่องจากการร้องทุกข์จะเป็นการเพิ่มภาระให้แก่ผู้บริหาร และจะทำให้เกิดการโต้เถียงกันจนอาจทำให้เกิดการละเลยการปฏิบัติงาน จึงควรอดทน และพยายามคิดถึงแง่ดีต่อองค์กร

4. พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) หมายถึง พฤติกรรมที่แสดงออกโดยการรับผิดชอบและการมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ภายในองค์กร สามารถเก็บความลับขององค์กรได้ แสดงความคิดเห็นในเวลาที่เหมาะสม และเป็นประโยชน์ต่อองค์กร

5. พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) หมายถึง พฤติกรรมที่แสดงออกถึงการยอมรับกฎระเบียบขององค์กร โดยเอาใจใส่ ปฏิบัติตนอยู่ในระเบียบวินัย คำนึงถึงทรัพย์สินขององค์กร ไม่ใช้เวลางานในการปฏิบัติงานอื่น ๆ นอกเหนือจากงานในความรับผิดชอบ พนักงานทุกคนถือเป็นสมาชิกขององค์กร ซึ่งองค์กรก็เปรียบเสมือนทีมขนาดใหญ่ที่ทุกคนในองค์กรต้องร่วมมือในการทำงานให้บรรลุตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นหากพนักงานในองค์กรมีความสำนึกในหน้าที่ที่ตนเองต้องปฏิบัติ ก็จะส่งผลให้เกิดผลงานที่ดี และองค์กรก็จะดีตามด้วย

1.5.2 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร หมายถึง ความเชื่อของพนักงานว่าองค์กรได้มองเห็นคุณค่าในการทุ่มเทของพนักงาน องค์กรแสดงความใส่ใจ ต้องการให้พนักงานมีความเป็นอยู่ที่ดี ซึ่งพนักงานจะรับรู้สิ่งเหล่านี้ได้จากผลการตอบแทนที่ได้รับจากการทำงานให้กับองค์กร

ไม่ว่าจะเป็นการได้รับผลตอบแทนเพิ่มขึ้น การได้เลื่อนตำแหน่ง รวมถึงการได้รับในสิ่งที่เป็นรูปธรรม เช่น สิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน สวัสดิการต่าง ๆ หรือสิ่งที่เป็นนามธรรม เช่น วัฒนธรรม องค์กรหรือการสร้างค่านิยมที่ส่งเสริมให้คนในองค์กรเกิดความร่วมมือกัน เพื่อให้องค์กรบรรลุ เป้าหมาย และได้รับการยอมรับ (Eisenberger et al., 1986, pp.500-507)

1. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ หมายถึง การรับรู้เกี่ยวกับ ค่าตอบแทน เงินเดือน นโยบายและสวัสดิการต่าง ๆ ที่ได้รับจากองค์กรเพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีของบุคลากรในองค์กร และครอบครัว

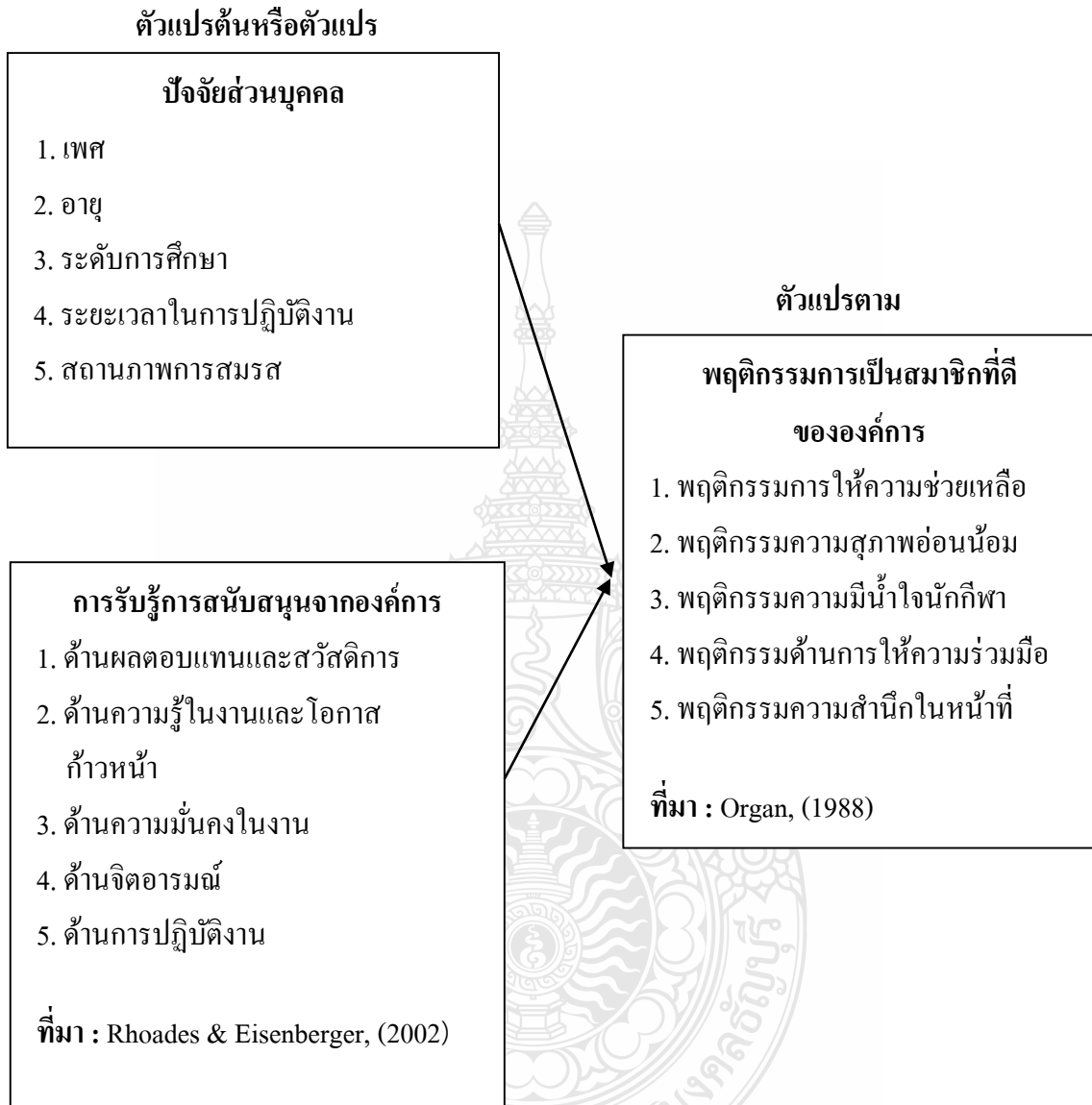
2. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า หมายถึง การรับรู้ว่าองค์กรให้โอกาสแก่พนักงานในการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง ความก้าวหน้าตามสายงาน การจัดให้มี การศึกษาอบรม เพื่อเพิ่มพูนความรู้ทักษะ ความสามารถต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง และเป็นประโยชน์ต่อการทำงาน และความเติบโตในหน้าที่การงาน

3. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านความมั่นคงในงาน หมายถึง การรับรู้ว่าองค์กรมอบโอกาส และให้ความมั่นคงในการจ้างงาน

4. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านจิตอาารมณ์ หมายถึง การรับรู้ว่าองค์กรให้การยอมรับ ให้ความสำคัญและเห็นคุณค่าในตัวพนักงานเมื่อเขาทำงานประสบความสำเร็จ ตลอดจนเข้าใจ เห็นใจ เมื่อพนักงานตัดสินใจหรือทำงานผิดพลาด

5. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านการปฏิบัติงาน หมายถึง การรับรู้ว่าฝ่ายบริหาร และผู้บังคับบัญชาให้การสนับสนุน ให้ความช่วยเหลือแก่พนักงานเมื่อมีปัญหา เพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ และจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวก ความปลอดภัยในการทำงานให้แก่องค์กร

1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

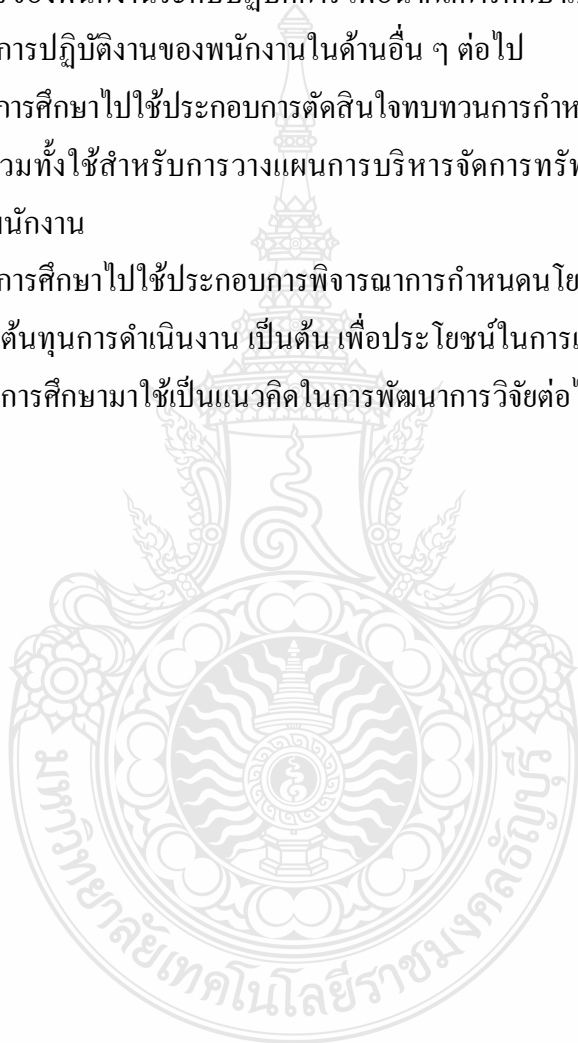
1.7.1 ทำให้ทราบถึงระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีต่อองค์กร เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนา ปรับปรุงการบริหารจัดการขององค์กรให้มีประสิทธิภาพ

1.7.2 ทำให้ทราบถึงการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ เพื่อนำผลการศึกษาเป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนา และสนับสนุนการปฏิบัติงานของพนักงานในด้านอื่น ๆ ต่อไป

1.7.3 นำผลการศึกษาไปใช้ประกอบการตัดสินใจทบทวนการกำหนดนโยบายและยุทธศาสตร์การพัฒนาพนักงาน รวมทั้งใช้สำหรับการวางแผนการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ การฝึกอบรม เพื่อเพิ่มศักยภาพของพนักงาน

1.7.4 นำผลการศึกษาไปใช้ประกอบการพิจารณาการกำหนดนโยบายวางแผนและดำเนินการในด้านอื่น ๆ เช่น ด้านต้นทุนการดำเนินงาน เป็นต้น เพื่อประโยชน์ในการแข่งขันด้านการตลาด

1.7.5 นำผลการศึกษามาใช้เป็นแนวคิดในการพัฒนาการวิจัยต่อไป



บทที่ 2

เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ไทยโอบายาชิ จำกัด ผู้วิจัยได้ ทำการค้นคว้าเอกสารต่าง ๆ รวมทั้งแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้ประกอบการ ค้นคว้าอิสระ ดังนี้

- 2.1 แนวความคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ
- 2.3 ข้อมูลของบริษัท ไทยโอบายาชิ จำกัด
- 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

การรับรู้การสนับสนุนขององค์การของบุคลากรในองค์การไม่เพียงแต่ทำให้บุคลากรเกิดความผูกพันต่อองค์การ อีกทั้งยังส่งผลให้เกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของบุคลากร ขึ้นอีกด้วย ซึ่งเมื่อบุคลากรแสดงออกถึงพฤติกรรมที่ดีต่อองค์การแล้ว จะทำให้องค์การเกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลต่อองค์การมากยิ่งขึ้น เกิดผลการพัฒนาที่ยั่งยืน เพราะบุคลากรจะปฏิบัติงานของตนเอง อย่างเต็มความสามารถ เต็มกำลังโดยไม่มีการบงกชแต่อย่างใด พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์การ เป็นพฤติกรรมที่ให้ผลลัพธ์ที่ดีต่อองค์การ ไม่ว่าจะเป็นการช่วยเหลือเกื้อกูลกันของพนักงาน ภายในองค์การหรือการกระทำที่แสดงถึงค่านิยมขององค์การอื่น ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์การ มากกว่าประโยชน์ส่วนตัว (McNeely & Meglino, 1994; Moorman & Blakely, 1995 อ้างถึงใน ชูติมา ชูติชิวานันท์, 2554) เป็นการแสดงออกด้วยความสมัครใจของพนักงาน โดยที่ไม่มีเรื่องรางวัลหรือแรงจูงใจ จากองค์การมาเกี่ยวข้อง และยังไม่ได้เป็นบทบาทที่องค์การกำหนดไว้อีกด้วย (Organ & Bateman, 1983; Organ, 1991; Baron & Greenberg, 1993; Schnake & Dumler, 1997; Wagner & Rush, 2000 อ้างถึงใน ชูติมา ชูติชิวานันท์, 2554) ทั้งนี้หากองค์การได้ให้งานที่พนักงานพึงพอใจมีการทำนุบำรุง พนักงานที่เป็นธรรม ได้รับแรงบันดาลใจจากผู้นำและพนักงานเห็นว่างานที่ตนทำนั้นน่าสนใจก็จะทำ ให้เกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (Organ, 1990; Bolino & Turnley, 200) เมื่อพนักงานมี พฤติกรรมดังกล่าวก็จะทำให้องค์การมีประสิทธิภาพ และแข่งขันได้ดีกว่าเดิม (Bolino, Turnley & Bloodgood, 2002; Organ et al., 2006 อ้างถึงใน ชูติมา ชูติชิวานันท์, 2554)

2.1.1 ความหมายของพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

วัลลพ ล้อมตะคุ (2554) ให้ความหมายว่า เป็นการกระทำที่ไม่ได้เกิดจากการให้รางวัลอย่างเป็นทางการจากองค์กร แต่เป็นการกระทำที่เกิดขึ้นเองของพนักงานที่เต็มใจที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ และเกินกว่าบทบาทที่ตนรับผิดชอบนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรได้เป็นอย่างดี

สฎายุ ธีระวิมลชตระกูล (2549) กล่าวว่า เป็นพฤติกรรมของพนักงานที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ เป็นพฤติกรรมที่เกิดจากการตัดสินใจเอง ไม่ได้เกี่ยวข้องกับรางวัลหรือการลงโทษแต่อย่างไร โดยเป็นพฤติกรรมเชิงบวกที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร

พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร หมายถึง พฤติกรรมของพนักงานที่มีความคิดและปฏิบัติในทางที่เป็นบวก เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นเองของพนักงานที่มีส่วนในการสนับสนุนกลุ่มงานหรือองค์กรให้ปฏิบัติงานได้อย่างราบรื่นโดยไม่หวังผลรางวัล และเป็นพฤติกรรมที่อยู่นอกเหนือจากข้อบังคับในการปฏิบัติงาน (Robbins & Judge, 2017, pp.124-125)

Podsakoff et al. (1997) ให้ความหมายว่า เป็นความตั้งใจทำงานและทุ่มเทของพนักงานเพื่อทำงานที่ได้รับการมอบหมายอย่างเต็มที่ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะทำให้พนักงานมีผลการปฏิบัติงานสูงขึ้น ส่งผลให้องค์กรมีประสิทธิภาพและศักยภาพสูงขึ้นด้วย พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นเองโดยธรรมชาติไม่ใช่พฤติกรรม ที่ต้องปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่อย่างเป็นทางการ แต่มีส่วนช่วยส่งเสริมให้การทำงานของพนักงานในองค์กรมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นเป็นเสมือนสิ่งหล่อลื่นทางสังคมในองค์กร ทำให้เกิดความยืดหยุ่นเพิ่มผลการปฏิบัติงานขององค์กร ลดความแตกแยก และเพิ่มประสิทธิภาพ

Greenberg (2002) ให้ความหมายว่า เป็นความสัมพันธ์ทางสังคมที่มีต่อองค์กรและเป็นการให้ความร่วมมือกับองค์กรที่นอกเหนือจากการ ปฏิบัติงานที่เป็นทางการ โดยความสมัครใจ เช่น การช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน หรืออดทนต่อความไม่ สะดวกสบายโดยไม่มีคำต่อว่าองค์กร

Gary (1996) ให้ความหมายสอดคล้องกันว่าเป็นพฤติกรรมที่ไม่เป็นทางการ โดยสมัครใจ ซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพขององค์กร

George and Jones (1999) ให้ความหมายว่า เป็นพฤติกรรมที่นอกเหนือจากงานในหน้าที่ซึ่งองค์กรไม่ได้กำหนดไว้ว่าเป็นหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติแต่พนักงานเต็มใจปฏิบัติเพื่อองค์กร เป็นพฤติกรรมที่จำเป็นต่อการอยู่รอดและเพื่อประสิทธิภาพขององค์กร เช่น การช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน การป้องกันขโมยในองค์กร การป้องกันไฟไหม้ การให้คำ แนะนำทางบวกเพื่อพัฒนาทักษะความสามารถ

Robbins (2001) ให้ความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรว่า หมายถึง พฤติกรรมของพนักงานที่ไม่ได้เป็นส่วนหนึ่งของงานที่เป็นทางการ แต่มีส่วนสนับสนุนให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพในองค์กร

McShane and Von Gilnow (2003) กล่าวว่า เป็นพฤติกรรมการทำงานแบบมุ่งมั่น ชยันและทำงานนอกเหนือจากขอบข่ายหน้าที่ของตน รวมไปถึงการหลีกเลี่ยงที่จะเผชิญกับความขัดแย้งที่ไม่จำเป็น การช่วยเหลือผู้อื่นโดยไม่หวังผลตอบแทน บางครั้งก็คล้ายยอมรับโทษอย่างภาคภูมิใจ มีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรและปฏิบัติหน้าที่ นอกเหนือจากการทำงานตามปกติ

Organ (1988, อ้างถึงใน ฐาปณี บุญเกียรติ, 2559) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรว่าเป็นพฤติกรรมของบุคคลที่เกิดจากการแสดงออกด้วยตนเอง ไม่ได้เกิดขึ้นโดยตรงจากระบบการทำงานให้รางวัลตามปกติ และมีผลในการส่งเสริมการทำงานขององค์กร เป็นพฤติกรรมที่ไม่มีการบังคับ หรือกำหนดไว้ในงาน

จากการอธิบายความหมายข้างต้นอาจสรุปได้ว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร หมายถึง พฤติกรรมที่นอกเหนือจากหน้าที่ที่บุคลากรรับผิดชอบอยู่ บุคลากรเต็มใจที่จะปฏิบัติอย่างไม่มีเงื่อนไข โดยไม่ได้รับคำสั่งจากผู้บังคับบัญชา เช่น การเสนอความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ การช่วยเหลือผู้อื่น เป็นต้น ซึ่งเป็นการกระทำที่ไม่หวังผลตอบแทน ซึ่งก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรที่ตนเองเป็นสมาชิกอยู่

2.1.2 แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

Organ (1988) แบ่งพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรออกเป็น 5 ด้าน ดังนี้

1. พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism) หมายถึง การให้ความช่วยเหลือบุคคลอื่น ทันทีทั้งที่เมื่อเกิดปัญหาที่เกี่ยวข้องกับงานเกิดขึ้น

2. พฤติกรรมความสุภาพอ่อนน้อม (Courtesy) หมายถึง ทำทางหรือกิริยาที่แสดงถึงความเคารพอ่อนน้อมกับบุคคลอื่น เพื่อป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นได้ ซึ่งการทำงานในองค์กรนั้นเป็นการพึ่งพาซึ่งกันและกัน สิ่งทีบุคคลหนึ่ง ๆ กระทำหรือตัดสินใจย่อมส่งผลกระทบต่อผู้อื่น ดังนั้นการแสดงความสุภาพอ่อนน้อม ช่วยป้องกันการเกิดการกระทบกระทั่งกันได้

3. พฤติกรรมความมีน้ำใจเป็นนักกีฬา (Sportsmanship) หมายถึง พฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกถึงการมีความอดทน อดกลั้น ต่อความคับข้องใจ หลีกเลี่ยงการต่อว่านินทาบุคคลอื่น หรือ ความเครียด ความกดดันต่าง ๆ ด้วยความเต็มใจ แม้จะไม่พอใจก็ตาม เนื่องจากในการทำงานนั้นจำเป็นต้องมีการพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน ทั้ง ๆ ที่ในบางครั้งมีสิทธิ์เรียกร้องสิทธิด้วยความเป็นธรรมหรือสามารถร้องทุกข์ได้ แต่เนื่องจากการร้องทุกข์จะเป็นการเพิ่มภาระให้แก่ผู้บริหาร และจะทำให้เกิดการโต้เถียงกัน จนอาจทำให้เกิดการละเลยการปฏิบัติงาน จึงควรอดทน และพยายามคิดถึงแง่ดีต่อองค์กร

4. พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Civic virtue) หมายถึง พฤติกรรมที่แสดงออกโดยการรับผิดชอบและการมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ภายในองค์กร สามารถเก็บความลับขององค์กรได้ แสดงความคิดเห็นในเวลาที่เหมาะสมและเป็นประโยชน์ต่อองค์กร

5. พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) หมายถึง พฤติกรรมที่แสดงออกถึงการยอมรับกฎระเบียบขององค์กร โดยเอาใจใส่ และเคารพต่อกฎระเบียบ ตรงต่อเวลา ปฏิบัติตนอยู่ในระเบียบวินัย คำนึงถึงทรัพย์สินขององค์กร ไม่ใช้เวลางานในการปฏิบัติงานอื่น ๆ นอกเหนือจากงานในความรับผิดชอบ พนักงานทุกคนถือเป็นสมาชิกขององค์กร ซึ่งองค์กรก็เปรียบเสมือนที่มีขนาดใหญ่ที่พนักงานทุกคนต้องร่วมมือร่วมใจกันในการทำงานให้บรรลุตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น หากสมาชิกในองค์กรมีความสำนึกในหน้าที่ที่ตนเองต้องปฏิบัติก็จะส่งผลให้เกิดผลงานที่ดี และองค์กรก็จะดีตามด้วย

นอกจากนั้น Podsakoff (2000) ยังได้จำแนกพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรออกเป็น 7 องค์ประกอบ

1. พฤติกรรมการช่วยเหลือ (Helping Behavior) หมายถึง พฤติกรรมในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ร่วมงานด้วยความสมัครใจเป็นการป้องกันหรือแก้ไขปัญหาของผู้ร่วมงานที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน โดยไม่มีความเห็นแก่ตัว อีกทั้งมีความพยายามสร้างความสงบเรียบร้อยให้เกิดขึ้นในองค์กรตลอดจนให้การสนับสนุนเพื่อนร่วมงาน

2. ความอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) หมายถึง พฤติกรรมในการอดทนต่อความไม่สะดวกสบายที่อาจเกิดขึ้นจากเพื่อนร่วมงานหรือเกิดขึ้นในการปฏิบัติงานด้วยความสมัครใจโดยไม่แสดงถึงความไม่พอใจ นอกจากนี้แล้วยังต้องมีทัศนคติเชิงบวก แม้ว่าการปฏิบัติงานนั้นจะไม่เป็นไปตามที่คาดหวังก็ตาม โดยไม่แสดงพฤติกรรมการบงกช ชูเชิญผู้ร่วมงานในกรณีที่ร่วมงานมีความคิดเห็นที่แตกต่างไปจากตน แต่กลับยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้ร่วมงานด้วยความยินดี ทั้งนี้ยังรวมถึงพฤติกรรมการเสียสละประโยชน์ส่วนตนเพื่อประโยชน์ส่วนรวม

3. ความจงรักภักดีต่อองค์กร (Organizational loyalty) หมายถึง พฤติกรรมของการเป็นผู้สนับสนุนและมีความจงรักภักดีต่อองค์กร ร่วมรับผิดชอบและปกป้องทรัพย์สินรวมถึงสิ่งของต่าง ๆ ที่องค์กรได้สร้างขึ้น มีการกล่าวถึงภาพลักษณ์ขององค์กรให้แก่บุคคลภายนอกในแง่ดี โดยปกป้องป้องกันองค์กรจากการคุกคามภายนอก ตลอดจนมีการรักษาและคงความจงรักภักดีต่อองค์กรแม้ว่าองค์กรจะตกอยู่ในสภาวะวิกฤต

4. การปฏิบัติตนตามระเบียบขององค์กร (Organizational Compliance) หมายถึง พฤติกรรมในการเรียนรู้และยอมรับกฎระเบียบรวมถึงข้อบังคับ ตลอดจนกระบวนการต่าง ๆ ขององค์กร โดยมีการปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับขององค์กร แม้ว่าจะไม่มีผู้ใดสังเกตหรือควบคุมอยู่ก็ตาม

5. ความคิดสร้างสรรค์ (Individual Initiative) หมายถึง พฤติกรรมในการริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งใหม่ เพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานหรือส่งเสริมผลการปฏิบัติงานขององค์กรด้วยความสมัครใจมีความพยายามและกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วง รวมถึงอาสาปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ได้รับผิดชอบพิเศษและส่งเสริมให้ผู้อื่นเกิดการปฏิบัติเช่นเดียวกัน

6. การให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) หมายถึง การแสดงออกซึ่งความสนใจหรือมีความผูกพันกับองค์กรโดยรวม มีการกระตือรือร้นที่จะเข้าร่วมในกระบวนการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กร เช่น การเข้าร่วมประชุม การร่วมกันอภิปรายนโยบาย การร่วมแสดงความคิดเห็นต่อกลยุทธ์ต่าง ๆ ขององค์กร เป็นต้น อีกทั้งสังเกตข้อมูลข่าวสารภายนอกที่อาจมีผลกระทบต่อดำเนินงานขององค์กร ตลอดจนแสวงหาโอกาสที่ดีสำหรับองค์กร เช่น การรู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงในสภาพแวดล้อมที่อาจก่อให้เกิดผลกระทบต่อองค์กร เป็นต้น มีการระมัดระวังและรักษาผลประโยชน์ขององค์กร รวมถึงมีการตระหนักถึงการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรและยอมรับหน้าที่ความรับผิดชอบที่ได้รับจากองค์กรด้วยความสมัครใจ

7. การพัฒนาตนเอง (Self-Development) หมายถึง พฤติกรรมของพนักงานในการพัฒนาความรู้ทักษะและความสามารถด้วยความสมัครใจ มีการแสวงหาโอกาสและเข้าร่วมในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาตนเองหรือการเรียนรู้ถึงทักษะความสามารถใหม่ ๆ เพื่อสร้างประโยชน์ให้แก่องค์กรเพิ่มขึ้น

Moorman and Blakely (1995) ได้จำแนกพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไว้เป็น 4 รูปแบบ ดังนี้

1. พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Interpersonal Helping) เป็นพฤติกรรมเน้นที่การช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานในการทำงานเมื่อเพื่อนร่วมงานต้องการความช่วยเหลือ

2. พฤติกรรมความภักดี (Loyalty Boosterism) เป็นพฤติกรรมการสนับสนุนองค์กร โดยให้ภาพที่ดีปรากฏต่อบุคคลภายนอก

3. พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (Personal Industry) เป็นพฤติกรรมที่พนักงานปฏิบัติในสิ่งที่เป็นหน้าที่ความรับผิดชอบ และทำในสิ่งที่เกิดกว่าภาระงานในหน้าที่

4. พฤติกรรมความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (Individual Initiative) เป็นการติดต่อสื่อสารในสถานที่ทำงานเพื่อปรับปรุงการทำงานของกลุ่มและบุคคล

Greenberg & Baron (2000) ได้กล่าวถึงคุณลักษณะสำคัญ 3 ประการ ของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ดังนี้

1. เป็นพฤติกรรมที่แสดงเกินกว่าความต้องการในบทบาทหน้าที่ในการทำงานของพนักงาน
2. พนักงานตัดสินใจที่จะปฏิบัติตามสถานการณ์ด้วยความสมัครใจ
3. พฤติกรรมที่แสดงออกของพนักงานไม่คิดว่าจะได้รางวัลเป็นทางการจากองค์กร

2.1.3 ประโยชน์ของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

รดา อุดมอานุกาพิสุข (2549, น.16) กล่าวถึง ความสำคัญของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรว่าเป็นการช่วยเพิ่มผลผลิตขององค์กร ทั้งนี้ เพราะพฤติกรรมดังกล่าวเป็น “สิ่งหล่อลื่น” กลไกทางสังคม (Social Machinery) ขององค์กรที่ช่วยลดความฝืด และช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กร ทั้งนี้ การที่พนักงานในองค์กรมีพฤติกรรมกรรมการเป็นเหล่านี้จะสามารถช่วยเพิ่มความสำเร็จให้กับองค์กรได้ ดังนี้

1. ลดความจำเป็นในการที่ต้องดูแลรักษาทรัพยากรที่หายากซึ่งมีผลต่อการซ่อมบำรุงรักษา
2. เพิ่มประสิทธิภาพในการใช้ทรัพยากร โดยเกิดผลผลิตที่เพิ่มขึ้น
3. ช่วยเพิ่มผลผลิตให้กับเพื่อนร่วมงานและระบบจัดการ
4. ช่วยให้เกิดแนวทางการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพในการประสานกิจกรรมระหว่างสมาชิกในที่งานข้ามกลุ่ม
5. เพื่อความสามารถขององค์กรที่จะดึงดูดและรักษาพนักงานที่ดีโดยการทำให้องค์กรเป็นสถานที่ทำงานที่น่าทำงานด้วยมากขึ้น

พรวิภา มานะต่อ (2551, น.37) เพราะพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเปรียบเสมือนตัวหล่อลื่นเครื่องจักรทางสังคมในองค์กร ทำให้เกิดความยืดหยุ่น ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นต่อการทำงานในสถานการณ์ที่ไม่อาจคาดเดาไว้ได้ทำให้บุคคลจัดการสิ่งต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดีในสถานการณ์ที่ต้องมีการพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน

จากประโยชน์พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่กล่าวมาข้างต้น สามารถสรุปได้ว่าเป็นพฤติกรรมที่ทำให้เกิดกลไกการดำเนินงานที่ราบรื่น มีความยืดหยุ่น มีความสามัคคี และมีน้ำใจช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ลดความขัดแย้งและนำไปสู่ความยั่งยืนขององค์กร

พฤติกรรมดังกล่าวเหล่านี้ ส่งผลให้เกิดความเต็มใจที่จะร่วมมือกับระบบองค์กร ด้านผลของการปฏิบัติงานพบว่า พฤติกรรมนี้ช่วยเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (Podsakoff, Ahearn & Mackenzie, 1997) และมีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ

Schnake & Dumler (1997) ที่พบว่าพนักงานที่มีพฤติกรรมที่ดีมีแนวโน้มที่จะได้รับการประเมินจากผู้บังคับบัญชาว่าเป็นพนักงานได้ดีกว่า นอกจากนี้พฤติกรรมดังกล่าว ส่งผลให้พนักงานทำงานตรงเวลา ปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร พยายามที่จะทำให้ผลงานสำเร็จทั้งในด้านของปริมาณและคุณภาพอีกด้วย

Podsakoff, Ahearn & MacKenzie (1997) สรุปว่าพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร มีอิทธิพลทางตรงในการส่งเสริมประสิทธิผลขององค์กรเนื่องจาก 1. เป็นการลดจำนวนบุคลากรที่ปฏิบัติงานเพียงหน้าที่เดียวให้บุคลากรสามารถทำงานได้หลายบทบาท 2. ช่วยเสริมสร้างผลิตภาพในการจัดการ 3. มีการช่วยเหลือการทำงานของผู้ร่วมงานทั้งภายในและภายนอกกลุ่มงาน 4. มีกำลังแรงงานเพิ่มขึ้นโดยไม่ต้องเพิ่มจำนวนบุคลากร 5. สามารถรักษาและดึงดูดให้บุคลากรที่ดีคงอยู่กับองค์กรต่อไป 6. เพิ่มเสถียรภาพในการปฏิบัติงานในองค์กร 7. เพิ่มประสิทธิภาพในการปรับตัวขององค์กร

จากการศึกษาความหมายขององค์ประกอบและแนวความคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ผู้วิจัยมีความประสงค์ที่ต้องการนำองค์ประกอบทั้ง 5 ด้าน ของ Organ (1988) ศึกษาและประยุกต์ใช้กับงานวิจัยซึ่งประกอบไปด้วย พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรมความสุภาพอ่อนน้อม พฤติกรรมความมีน้ำใจเป็นนักกีฬา พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ และพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่และการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร

2.2 แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร เป็นความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อองค์กรโดยการรับรู้จากประสบการณ์ว่าองค์กรได้มองเห็นคุณค่าและให้ความสำคัญของบุคลากรที่ร่วมงานในองค์กร เพื่อตอบแทนในความตั้งใจปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ขององค์กร โดยรับรู้ได้จากนโยบาย กฎ ระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ที่เป็นแนวทางในการปฏิบัติ ความยุติธรรมในการประเมินผล ปฏิบัติการ การพิจารณาผลตอบแทน และความเจริญก้าวหน้าในอาชีพ ตลอดจนการกระทำขององค์กรที่ส่งผลกระทบต่อบุคลากร ซึ่งเมื่อพนักงานมีความรู้สึกที่ดีกับองค์กรและรับรู้ว่าองค์กรได้ให้การสนับสนุนเพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ย่อมส่งผลในทางบวกต่อประสิทธิผล การปฏิบัติงานที่สูงขึ้น

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเป็นสิ่งสำคัญในการพัฒนาองค์กรให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรนั้น องค์กรต้องดำเนินการทำให้บุคลากรรับรู้ได้ว่าองค์กรมองเห็น คุณค่า การเสียสละจากการทำงาน พร้อมทั้งให้การช่วยเหลือและสนับสนุนความต้องการขั้นพื้นฐานของ

พนักงานให้ดีขึ้น เช่น การให้ความช่วยเหลือหรือการจัดหาอุปกรณ์ เพื่อให้ทำงานได้อย่างสำเร็จ การจัดบรรยากาศองค์กรที่เอื้อต่อการทำงาน การให้โอกาสความก้าวหน้าในงาน และโอกาสการพัฒนาตนเอง เป็นต้น โดยผ่านนโยบาย กฎระเบียบต่าง ๆ ขององค์กรและมีการประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรทราบโดยทั่วกัน (มุทิตา คงกระพันธ์, 2554, น.15)

2.2.1 ความหมายของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

Lamastro (2002) ให้ความหมาย การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร หมายถึง พฤติกรรมของผู้บริหารองค์กรที่ได้ให้การสนับสนุนการจัดบรรยากาศองค์กรที่เอื้อ และสะดวกต่อการทำงานของพนักงาน โดยที่พนักงานประเมินการรับรู้การสนับสนุนได้จาก การปฏิบัติต่อพนักงานขององค์กรผ่านตัวแทนหรือนโยบายขององค์กร

Wayne et al (2003) ให้ความหมายว่า เป็นความเชื่อของพนักงานว่าองค์กรให้ผลตอบแทนหรือรางวัลที่เหมาะสมแก่พนักงาน ทำให้พนักงานเกิดพฤติกรรมตอบแทนคืนแก่องค์กรด้วยการทุ่มเททำงานให้กับองค์กรอย่างเต็มที่

จันทร์พา ทัดภูธร (2543) ให้ความหมาย การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรว่าเป็นการรับรู้ของพนักงานเกี่ยวกับการสนับสนุนจากองค์กรใน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านผลตอบแทน ด้านโอกาสก้าวหน้า ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านจิตวิทยาสังคม และด้านสภาพการทำงาน

วิชัยญา วัฒน โฉ (2546) ให้ความหมายสอดคล้องกันว่า เป็นการรับรู้ของพนักงานว่าองค์กรมองเห็น ความสำคัญของการมีส่วนร่วมต่าง ๆ ทั้งการให้การอบรม ที่เป็นประโยชน์ มีการส่งเสริมความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีการให้ผลตอบแทนที่เป็นประโยชน์ รวมทั้งช่วยเหลือเอาใจใส่ในด้านความเป็นอยู่และสภาพการปฏิบัติงาน โดยพนักงานจะรับรู้การถึงสนับสนุนจากองค์กรได้จากการบริหารต่าง ๆ จากนโยบาย กฎระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ ที่เป็นแนวทางในการทำงานร่วมกันขององค์กร

เปรมจิตร์ คล้ายเพ็ชร (2548) ให้ความหมายว่า เป็นประสบการณ์ของพนักงานที่ได้รับจากการทำงานในองค์กร ว่าองค์กรเห็นความสำคัญในการทุ่มเททำงาน มีความห่วงใย และมี ความผูกพันต่อพนักงาน โดยการให้การสนับสนุนการทำงานในด้านต่าง ๆ ผ่านนโยบาย และตัวแทน ขององค์กร เพื่อให้พนักงานมีความเป็นอยู่ในการทำงานที่ดี

มุทิตา คงกระพันธ์ (2554) ได้ให้ความหมายไปในทางเดียวกันว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร คือ ความเชื่อ และประสบการณ์ของพนักงานที่ได้รับจากการทำงานในองค์กรว่าองค์กรได้ให้คุณค่า ให้ความสำคัญในการทุ่มเททำงานของพนักงานมีความห่วงใยความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงานโดยการให้การสนับสนุนในการทำงานด้านต่าง ๆ ผ่านนโยบาย บรรทัดฐาน กฎระเบียบ และตัวแทนขององค์กรเพื่อให้พนักงานมีความเป็นอยู่ที่ดีในการปฏิบัติงาน

ปริญดา วิราญวัตร (2550) ได้ให้ความหมายของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรไว้ว่า หมายถึง การที่พนักงานรับรู้ถึงความใส่ใจจากองค์กรในเรื่องของสภาพการทำงาน การให้คุณค่าต่อ งานและความพยายามของพนักงาน และปฏิบัติต่อพนักงานอย่างยุติธรรมซึ่งก็เป็นความหมายที่คล้ายกับ ชัชพล ทรงสุนทรวงศ์ (2559) ที่ได้พูดถึงความหมายของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรว่า หมายถึง ความเชื่อของพนักงานว่า องค์กรมีการแสดงออกถึงความห่วงใย ต้องการให้พนักงานมีความเป็นอยู่ที่ดี พนักงานสามารถรับรู้สิ่งเหล่านี้ได้จากผลประโยชน์ต่าง ๆ ที่ได้รับจากองค์กร ซึ่งอยู่ในรูปของ ผลตอบแทน ที่เป็นตัวเงิน เช่น เงินเดือน โบนัส หรือผลตอบแทนที่ไม่ได้อยู่ในรูปของตัวเงินก็ได้ เช่น สวัสดิการ และการอบรมต่าง ๆ

ทิพนิภา ชื่นสกุล (2550) ได้กล่าวว่า พนักงานจะให้ความสนใจในสิ่งที่องค์กรดำเนินการ ทางบวกให้แก่พนักงาน ไม่ว่าจะเป็นการให้คุณค่ากับพนักงาน การชื่นชมต่อผลงานหรือผลการปฏิบัติงาน การเพิ่มคุณค่าให้กับงาน เพื่อให้งานมีความน่าสนใจ ตลอดจนใส่ใจในความเป็นอยู่ของพนักงาน และ โอกาสก้าวหน้าของพนักงาน

Eisenberger et al.(1986, pp.500-507) ให้ความหมายสอดคล้องว่า การรับรู้นี้เป็นความรู้สึก ของพนักงานว่าองค์กรได้มองเห็นคุณค่าในการทุ่มเทของพนักงาน องค์กรแสดงความห่วงใย ต้องการให้พนักงานมีความเป็นอยู่ที่ดี ซึ่งพนักงานจะรับรู้สิ่งเหล่านี้ได้จากผลการตอบแทนที่ได้รับ จากการปฏิบัติงานให้กับองค์กร ไม่ว่าจะเป็นการได้รับผลตอบแทนเพิ่มขึ้น การได้เลื่อนตำแหน่ง รวมถึงการได้รับในสิ่งที่เป็นรูปธรรม เช่น สิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน สวัสดิการต่าง ๆ หรือสิ่งที่เป็นนามธรรม เช่น วัฒนธรรมองค์กรหรือการสร้างค่านิยมที่ส่งเสริมให้คนในองค์กรเกิด ความร่วมมือกัน เพื่อให้องค์กรบรรลุ เป้าหมาย และได้รับการยอมรับ

Eisenberger et al (2001, pp.42-51) ได้เพิ่มเติมความหมายของการรับรู้การสนับสนุนจาก องค์กรว่า เป็นความเชื่อ ความรู้สึกจากประสบการณ์ของพนักงานที่ได้รับจากการทำงาน โดยรับรู้ได้ จากนโยบาย บรรทัดฐาน และการกระทำขององค์กรซึ่งส่งผลกระทบต่อพนักงาน การรับรู้ การสนับสนุนจากองค์กรทำให้พนักงานรู้สึกว่าการเป็นที่ยอมรับ และพร้อมเสมอที่จะดำเนินการ ในด้านต่าง ๆ เพื่อให้ความช่วยเหลือเมื่อพนักงานต้องการ

จากความหมายของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่กล่าวมาทั้งหมด ผู้วิจัยได้สรุป ความหมาย ดังนี้ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรหมายถึงการที่พนักงานมีความเชื่อว่าตนเองได้รับการ สนับสนุนจากองค์กร ให้คุณค่า ให้การยอมรับแก่พนักงาน ส่งเสริมสนับสนุนให้พนักงานมี ความ เป็นอยู่ที่ดี มีการทำงานที่มีประสิทธิภาพ และให้ความยุติธรรม โดยพนักงานรับรู้การสนับสนุน จากองค์กรผ่านทางนโยบาย และการปฏิสัมพันธ์กับพนักงานในด้านต่าง ๆ อาทิ ค่าจ้างผลตอบแทน สวัสดิการความเป็นอยู่ในการทำงาน โอกาสในการเติบโตในสายอาชีพ โอกาสในการพัฒนาตนเอง ความมั่นคงในการทำงาน เป็นต้น

2.2.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

การรับรู้ในการสนับสนุนขององค์กร (Perceived Organization Support) หมายถึง ทัศนคติและประสบการณ์ของบุคคลที่ได้รับจากการทำงานในองค์กรว่าองค์กรเห็นความสำคัญในการทุ่มเททำงานมีความหวังใจ และให้การสนับสนุนในการทำงานในด้านต่าง ๆ เพื่อให้บุคลากรมีความเป็นอยู่ที่ดีในการทำงานมากน้อยเพียงใด และการรับรู้การสนับสนุนจาก องค์กรยังถูกมองว่าเป็นสิ่งรับรองว่าองค์กรพร้อมที่จะช่วยเหลือให้พนักงานได้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และพร้อมที่จะช่วยแก้ปัญหา รวมถึงช่วยเหลือสถานการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ในการทำงานของพนักงานอีกด้วย (Rhoades, Eisenberger & Armeli, 2001, pp.825-836) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Eisenberger และคณะ (1990, pp.51-59) ที่กล่าวว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร เป็นการรับรู้ของพนักงานว่าองค์กรได้มองเห็นคุณค่าในการทำงานของพนักงานมากน้อยเพียงใด ให้ความหวังใจ และสนับสนุนให้เขาเหล่านั้นมีความเป็นอยู่ที่ดี และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรจะสร้างให้พนักงานมีความผูกพันกับองค์กร ตลอดจนส่งผลให้พนักงานมีความสุขในการทำงานด้วย

จากการศึกษาทฤษฎีการรับรู้การสนับสนุนองค์กรของ Eisenberger พบว่า ทฤษฎีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีแนวคิดพื้นฐานมาจากทฤษฎีการแลกเปลี่ยน (Exchange Theory) โดยนักทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคมได้อธิบายถึงการจ้างงานไว้ว่าเป็นการแลกเปลี่ยน ระหว่างความพยายามและความซื่อสัตย์ของพนักงาน กับผลประโยชน์ที่จับต้องได้ และรางวัลทาง สังคมที่องค์กรสามารถมอบให้แก่พนักงานได้ (Aselage & Eisenberger, 2003, pp.491-509) ผู้วิจัยจึงขอลำถึง ทฤษฎีพื้นฐาน 2 ทฤษฎี คือ ทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม (Social Exchange Theory) และทฤษฎีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (Perceived Organizational Support)

1. ทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม (Social Exchange Theory)

ทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคมมีแนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนหรือตอบสนองผลประโยชน์ซึ่งกันและกันที่เกิดขึ้นในระหว่างการปฏิสัมพันธ์ โดยบุคคลจะมีการเปรียบเทียบประโยชน์ที่ตนเองจะได้รับ และสิ่งที่ตนเองจะต้องเสียที่เกิดขึ้นในช่วงระหว่างความสัมพันธ์ (Blau, 1964, p.91) ได้กล่าวถึงความหมายของการแลกเปลี่ยนทางสังคมไว้ว่า คือการกระทำที่ทำโดยสมัครใจของบุคคลที่ถูกจูงใจให้กระทำด้วยผลประโยชน์ที่คาดหวังว่าจะได้รับกลับมาจากบุคคลอื่น บุคคลจะมีการเปรียบเทียบการแลกเปลี่ยนของตนเองกับผู้อื่นว่าประโยชน์ที่ตนเองจะได้รับ และสิ่งที่ตนเองจะต้องเสียมีความเท่าเทียม หรือใกล้เคียงกันกับผู้อื่นหรือไม่ (จริยา หอมกรุ่น, 2549)

การแลกเปลี่ยนทางสังคม (Social Exchange Relationship) มีความแตกต่างจากการแลกเปลี่ยนทางเศรษฐกิจ (Economic Exchange Relationship) เนื่องจากการแลกเปลี่ยนทางสังคมจะไม่เจาะจงผลประโยชน์หรือข้อผูกมัด เป็นการกระทำเพื่อให้ผู้อื่นพอใจ และผู้กระทำคาดหวังถึงผลลัพธ์ที่จะตอบแทนกลับมาในอนาคต โดยไม่ได้มีการกำหนดก่อนล่วงหน้า ในขณะที่การแลกเปลี่ยนทางเศรษฐกิจจะกำหนดเงื่อนไขถึงจำนวนตัวเลขที่ชัดเจนในการแลกเปลี่ยน เช่น ราคาการซื้อขายบ้าน (Blau 1964, pp.93) ซึ่งเป็นการระบุผลลัพธ์ในการตอบแทนไว้ล่วงหน้าแล้ว ความแตกต่างอีกประการของการแลกเปลี่ยนทางสังคม (Social Exchange) และการแลกเปลี่ยนทางเศรษฐกิจ (Economic Exchange Relationship) คือการแลกเปลี่ยนทางสังคม (Social Exchange) มีแนวโน้มที่จะก่อให้เกิดความรู้สึกผูกพันส่วนบุคคล ความเชื่อใจ ความรู้สึกสำนึก บุญคุณ ในขณะที่การแลกเปลี่ยนทางเศรษฐกิจ (Economic Exchange) ไม่สามารถสร้างความรู้สึกเหล่านี้ได้

การแลกเปลี่ยนทางสังคมมีความสัมพันธ์บนพื้นฐานของความเชื่อใจซึ่งกันและกัน หากกล่าวถึงในบริบทขององค์การหมายถึงความเชื่อใจระหว่างองค์การ หัวหน้างาน และ พนักงาน (จริยา หอมกรุ่น, 2549) โดยการแลกเปลี่ยนต่อกันมีหลายรูปแบบเช่นองค์การจะให้การสนับสนุนในการจัดหาทรัพยากร สวัสดิการ ความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน ส่วนพนักงานจะปฏิบัติงาน เพื่อให้้องค์การบรรลุถึงเป้าหมาย พนักงานที่ได้รับการดูแลเป็นอย่างดีจะมีความรู้สึกผูกพันทางใจต่อองค์การ (Meyer & Allen, 1997; Mowday et al., 1982) มีการปฏิบัติงานเกินขอบเขตการทำงานที่รับผิดชอบ และตอบสนองต่อปัญหา หรือด้วยความรอมรอม (George & Brief, 1992) ยิ่งไปกว่านั้นพนักงานจะมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่สูงขึ้น อัตราการขาดงานและแนวโน้มการลาออกที่ลดลง (Mathieu & Zajac, 1990, Meyer & Allen, 1997, Mowday, Porter, & Steers, 1982) ทั้งหมดเป็นพฤติกรรมผลการแลกเปลี่ยนทางสังคมภายในองค์การ ซึ่งต่างฝ่ายต่างพิจารณาความคุ้มค่าของสิ่งที่ลงทุนไปเทียบกับผลลัพธ์ที่คาดว่าจะได้

ในทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม บุคคลจะพยายามรักษาระดับในความสัมพันธ์กับผู้อื่น เพื่อให้ตอบสนองในสิ่งที่บุคคลต้องการมากที่สุด (Blau, 1964, Homans, 1974) ซึ่งทรัพยากรที่ใช้ในการแลกเปลี่ยนที่เกิดขึ้นระหว่างการปฏิสัมพันธ์ล้วนแต่ขึ้นอยู่กับลักษณะของผู้ตอบแทน ซึ่งอาจเป็นการตอบแทนในรูปแบบการให้ข้อมูล หรือเงิน (Foa & Foa, 1974) หรือ อาจเป็นรูปแบบของความรู้สึกเช่น การเอาใจใส่ ความเคารพนอบน้อมก็ได้ (Rhoades & Eisenberger, 2002)

2. ทฤษฎีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ (Perceived Organizational Support)

เป็นการรับรู้ของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการให้คุณค่าขององค์การที่มีต่อผลงาน และความเป็นอยู่ที่ดีของบุคลากรในองค์การ ซึ่งการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีส่วนสำคัญที่จะทำให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และการมีชีวิตที่ดีของบุคลากรในองค์การ

การศึกษาเรื่องการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเริ่มต้นจากการสังเกต พบว่าผู้นำองค์กรมีความกังวลในเรื่องของความผูกพันในองค์กรของพนักงาน จึงเริ่มมีความสนใจในเรื่องของการสนับสนุนต่าง ๆ ที่องค์กรมีให้ต่อพนักงาน (Eisenberger, Huntington, Hutchinson & Sowa, 1986) ทฤษฎีการรับรู้สนับสนุนจากองค์กรระบุว่า พนักงานพัฒนาการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเพื่อที่จะบรรลุความต้องการที่จะได้รับการยอมรับ ความเคารพยกย่อง และเพื่อประเมินประโยชน์ที่ตนจะได้รับเมื่อเพิ่มความพยายามในการทำงาน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรส่งผลต่อความรู้สึกผูกมัด ยึดมั่น หรือความรู้สึกเป็นหนี้บุญคุณของพนักงาน ซึ่งส่งผลให้พนักงานช่วยให้องค์กรไปถึงเป้าหมาย เกิดเป็นความผูกพันในองค์กร และพนักงานคาดหวังว่าการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น จะส่งผลให้ได้รับรางวัลในอนาคต ซึ่งผลลัพธ์ทางพฤติกรรมของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร คือผลการปฏิบัติงานที่เพิ่มขึ้น และพฤติกรรมที่ไม่ส่งผลดีต่อองค์กรลดลง เช่น การขาดงาน การลาออก เป็นต้น

นอกจากนี้แนวคิดของ Rhoades & Eisenberger (2002) ยังได้กล่าวถึงการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรว่าเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ความรู้สึกที่สัมพันธ์กับงานและตอบสนองความรู้สึกที่ส่งผลกระทบต่อในด้านความพึงพอใจในงานและอารมณ์ของพนักงานผู้ปฏิบัติงาน (Gilbreath & Benson, 2004) ในการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรบุคลากรจะถูกประเมินเป็นต้นทุนและผลประโยชน์อยู่เสมอว่า ต้นทุนและผลประโยชน์สมดุลกันหรือไม่ ทำให้พนักงานเองก็มีการประเมินผลประโยชน์กับองค์กรด้วยเช่นกัน ทั้งในด้านต้นทุน เช่น การทุ่มเทให้กับการปฏิบัติงาน ความรักและความผูกพันต่อองค์กร และด้านผลประโยชน์ เช่น การที่องค์กรเห็นคุณค่าของพนักงานหรือผลงาน การใส่ใจ การดูแลความเป็นอยู่ ผลลัพธ์คือประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน (Homans, 1958, pp.597-606) เมื่อพนักงานสามารถรับรู้ได้ถึงการสนับสนุนแล้ว จะทำให้เขาเหล่านั้นมีความมุ่งมั่นและพอใจในงาน ซึ่งจะส่งผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (ศศิพันธ์ ทิพย์โอสถ, 2556) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และนโยบายด้านทรัพยากรมนุษย์ ถือได้ว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญด้านองค์กรที่สามารถสร้างความพึงพอใจในงาน ตลอดจนการคงอยู่ในองค์กรของบุคลากรที่มีประสิทธิภาพให้กับองค์กรอย่างเต็มความสามารถได้ในระยะยาว (ศรัณย์ พิมพ็ทอง, 2557)

2.2.3 องค์ประกอบของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

Rhoades and Eisenberger (2002) ได้นำเสนอแนวคิดทฤษฎีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรไว้อย่างน่าสนใจว่า เป็นความเชื่อของพนักงานจากประสบการณ์ที่ได้รับจากการปฏิบัติงานในองค์กรว่า องค์กรให้การยอมรับและเห็นความสำคัญในการทุ่มเททำงาน และให้การสนับสนุนในการทำงานในด้านต่าง ๆ เพื่อให้บุคลากรมีความเป็นอยู่ที่ดีในการทำงานมากน้อยเพียงใด โดยการรับรู้นี้ประกอบด้วย

1. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ เป็นการรับรู้เกี่ยวกับ ค่าตอบแทน เงินเดือน นโยบายและสวัสดิการต่าง ๆ ที่ได้รับจากองค์การ เพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีของตัวพนักงานเอง และครอบครัว

2. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านความรู้ในงาน และ โอกาสก้าวหน้า หมายถึง การรับรู้ ว่าองค์การให้โอกาสแก่พนักงานในการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง ความก้าวหน้าตามสายงาน การจัดให้มี การศึกษาอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ทักษะ ความสามารถต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติ และความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

3. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน หมายถึง การรับรู้ว่าองค์การมอบโอกาส และสามารถทำงานกับองค์การอย่างมั่นคง

4. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านจิตอาธรมณ์ หมายถึง การรับรู้ว่าองค์การให้การยอมรับ ให้ความสำคัญและเห็นคุณค่า ยกย่องพนักงานเมื่อเขาทำงานประสบความสำเร็จ และ พนักงานได้มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานในองค์การ ตลอดจนมีความเห็นอก เห็นใจ เมื่อพนักงานตัดสินใจหรือทำงาน ผิดพลาด ตลอดจนให้คำปรึกษา แนะนำ กับพนักงานเมื่อพนักงานมีความจำเป็น

5. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านการปฏิบัติงาน หมายถึง การรับรู้ว่าฝ่ายบริหาร และ ผู้บังคับบัญชาให้การสนับสนุน สอนงาน และให้ความช่วยเหลือแก่พนักงานเมื่อมีปัญหา เพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ และจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกและความปลอดภัยในการทำงานให้แก่องค์การ

นอกจากนั้น Eisenberger et al (1986) ยังได้แบ่งการสนับสนุนการรับรู้จากองค์การเป็น 4 ด้าน ดังนี้

1. ด้านการปฏิบัติงาน หมายถึง การรับรู้ของบุคคลว่าผู้บริหาร และหัวหน้างานให้การช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน และจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวก รวมทั้งสร้าง บรรยากาศเพื่อให้ปฏิบัติงานได้อย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ

2. ด้านความรู้และ โอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน หมายถึงการรับรู้ของพนักงานต่อองค์การ และหัวหน้าในการให้โอกาสในการแสดงผลงาน อบรม เพื่อความก้าวหน้าในสายงานและการปรับเลื่อนตำแหน่ง

3. ด้านการเอาใจใส่ขององค์การเกี่ยวกับความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน หมายถึงการรับรู้ว่าองค์การให้ความใส่ใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน และช่วยคลี่คลายปัญหาในการปฏิบัติงาน

4. ด้านการมองเห็นคุณค่าในการปฏิบัติงาน หมายถึง การรับรู้ของบุคคลว่าองค์การ และหัวหน้าเห็นความสำคัญ ยกย่อง ยอมรับให้มีส่วนร่วมในการทำงานและเห็นใจเมื่อทำงาน ผิดพลาด

ส่วน Sandra Gountas & John Gountas (2015) ให้อธิบายเพิ่มเติมว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร เป็นระดับที่องค์กรเอาใจใส่ดูแล ช่วยเหลือและรับฟังข้อร้องเรียนต่าง ๆ ของสมาชิก องค์กรรวมทั้งปฏิบัติต่อสมาชิกด้วยความเป็นธรรม โดยแบ่งออกได้เป็นสองแบบคือ บุคคลที่ระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรสูง จะเชื่อว่าองค์กรจะเห็นถึงความเสียหาย หากมีปัญหาเกิดขึ้น จะได้รับความช่วยเหลือจากองค์กรและเชื่อว่าองค์กรจะให้คุณภาพชีวิตที่ดี ประเภทที่สอง บุคคลที่ระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรต่ำ จะมีความเชื่อว่าตนกำลังถูกเอาเปรียบจากองค์กร รวมทั้งกำลังถูกละเลย มองข้ามความสามารถ และเชื่อว่าอาจถูกโยกย้ายตำแหน่งหรือถูกให้ออกจากงานได้ตลอดเวลา

Neil Conway (2012, pp. 277-299) ให้อธิบายว่าเป็นการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้าเป็นรูปแบบของการรับรู้ของพนักงานในการให้คุณค่าของพวกเขาโดยพนักงานทั้งหลายจะมองหัวหน้าของพวกเขาว่าเป็นที่ชื่นชมหรือไม่จากมุมมองของพวกเขา (Kottke & Sharafinski, 1988, pp. 1078-1079) เนื่องจากหัวหน้าเป็นตัวแทนขององค์กรซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง และประเมินผลการปฏิบัติงานของลูกน้องเปรียบได้กับตัวชีวิตการสนับสนุนขององค์กร (Levinson, 1965, pp. 370-390) นั่นคือ การรับรู้การสนับสนุนของหัวหน้ามีอิทธิพลอย่างมากต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงาน ขณะที่ความสัมพันธ์เชิงเหตุผลของสองปัจจัยนี้อาจเกิดขึ้นในทางกลับกันก็ได้ คือ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มาจากหัวหน้างานที่เป็นตัวแทนขององค์กร (Yoon & Thye, 2000, pp. 295-316)

นอกจากนี้ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรจากหัวหน้างาน พบว่าพนักงานจะรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้าอาจเพราะหัวหน้ามีการติดต่อสัมพันธ์กับพนักงานมากกว่าผู้บริหารที่พนักงานมองว่าเป็นตัวแทนองค์กร เพราะฉะนั้น แม้หัวหน้าจะเปรียบเสมือนเป็นตัวแทนองค์กรแต่พนักงานจะมองการสนับสนุนจากหัวหน้างานไม่ต่างไปจากการสนับสนุนจากองค์กร โดยสรุปการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานเป็นการรับรู้ของพนักงานโดยเชื่อว่ามาจากหัวหน้างานที่เป็นตัวแทนขององค์กร ซึ่งให้คุณค่าให้ความสำคัญในด้านกรมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ การช่วยเหลือ พัฒนาและห่วงใยเกี่ยวกับสวัสดิภาพความเป็นอยู่ สภาพการทำงาน สนับสนุนให้พนักงานมีความก้าวหน้าในงาน และไม่ปฏิบัติในสิ่งที่จะก่อให้เกิดผลเสียกับพนักงาน

ทฤษฎีการสนับสนุนจากองค์กรเชื่อว่า การรับรู้ที่เกิดขึ้นจากการที่พนักงานมององค์กรว่าเป็นเสมือนบุคคล (Eisenberger et al., 1986) การกระทำต่าง ๆ ที่ดำเนินการโดยผู้แทนองค์กรมักถูกมองว่าเป็นความประสงค์ขององค์กรมากกว่าเป็นการกระทำที่เกิดจากความตั้งใจของผู้แทนองค์กรเอง การมองว่าองค์กรเป็นเสมือนบุคคลนั้น พนักงานจะพิจารณาจากการกระทำของผู้แทนองค์กร ได้แก่

บทบาทของผู้แทนองค์การทั้งเชิงนิติบัญญัติ จริยธรรม และความรับผิดชอบทางการเงิน รวมถึงนโยบาย องค์การ บรรทัดฐาน วัฒนธรรมขององค์การ อำนาจหน้าที่ของ ผู้แทนองค์การ โดยการกระทำของผู้แทน องค์การทั้งด้านบวกและด้านลบ จะมีผลต่อทัศนคติของ พนักงานที่มีต่อองค์การ นักทฤษฎีหลักการ แลกเปลี่ยนทางสังคมให้ความเห็นว่า ผู้รับจะรู้สึกถึงคุณค่าของประโยชน์ที่ได้รับสูง หากได้มาจากการ ใต้อำนาจโดยอิสระของผู้ให้ มิใช่เป็นการให้เพราะสถานการณ์บังคับ อันเป็นการแสดงให้เห็นว่าผู้ให้ ยอมรับและเห็นคุณค่าในผลงานหรือการกระทำของผู้รับ ดังนั้นการตอบแทนที่พนักงานได้รับจาก องค์การและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี เช่น ค่าจ้าง การเลื่อน ตำแหน่ง การเพิ่มพูนงาน การมี ส่วนร่วมในการวางแผนนโยบาย จะส่งผลเชิงบวกต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ หากพนักงานเห็นว่า สิ่งที่ได้รับไม่ได้เกิดจากความสมัครใจขององค์การ หากพนักงานเห็นว่าเกิดจากปัจจัยภายนอกอื่น เช่น การผลักดันของสหภาพ ระเบียบ ข้อบังคับด้านความปลอดภัยและสุขภาพของภาครัฐ ก็จะส่งผลเชิง ลบต่อการรับรู้ของพนักงาน และเนื่องจากหัวหน้างานทำหน้าที่เป็นผู้แทนองค์การ การที่พนักงาน ได้รับการปฏิบัติที่ดีจากหัวหน้างาน จึงเป็นผลดีต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับ ว่าพนักงานมองเห็นความเป็นผู้แทนขององค์การในตัวของหัวหน้าของตนมากน้อยเพียงใด (Hongchun Wang, 2014, pp. 1069-1076)

2.2.4 ปัจจัยการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ

ไอเซนเบอร์เกอร์และคณะยังได้พัฒนาแบบสำรวจการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ (Eisenberger et al.,1986) เพื่อศึกษาความเชื่อโดยรวมของพนักงานต่อการปฏิบัติต่าง ๆ ที่พนักงาน ได้รับว่าองค์การได้มองเห็นคุณค่าให้มีความสำคัญในการปฏิบัติงานให้กับองค์การและห่วงใยสวัสดิภาพ ของพนักงาน การศึกษาพบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การได้รับอิทธิพลจากความตั้งใจของ การได้รับการยอมรับและยกย่องจากองค์การหรือตัวแทนขององค์การ นอกจากนี้รางวัล เช่น ค่าตอบแทน ระดับตำแหน่งงาน การเพิ่มค่าจ้าง และอิทธิพลของกฎระเบียบขององค์การก็จะมีผลต่อการรับรู้ของพนักงาน ซึ่งการสนับสนุนจากองค์การนี้เป็นการสะท้อนถึงคุณภาพ ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับองค์การ หากพนักงานรับรู้ว่าได้การสนับสนุนจากองค์การก็จะประเมินองค์การในทางบวก พนักงานก็จะมี ความผูกพันในการปฏิบัติงานให้กับองค์การโดยการแลกเปลี่ยน พนักงานจะมีความพอใจที่จะมี ความสัมพันธ์ในการจ้างงานกับองค์การต่อไป ซึ่งโรดเดสและไอเซนเบอร์เกอร์ (Rhoddes & Eisenberger, 2002, pp. 698-714) ได้กล่าวถึงปัจจัยซึ่งมีผลจากการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ดังนี้

1. ความยุติธรรมในองค์การ คือ การรับรู้ของพนักงานต่อการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมโดย องค์การ ได้แก่ ความเป็นธรรมในส่วนของการจัดสรรทรัพยากร และการแลกเปลี่ยนทางเศรษฐกิจ ที่เกิดขึ้นในองค์การ ระหว่างบุคคล ตัวพนักงาน หัวหน้างาน และองค์การในภาพรวม ได้รับการปฏิบัติ

อย่างเป็นธรรมชาติจากองค์การในเรื่องของนโยบาย กรอบบรรทัดฐานของผลตอบแทน ระบบของการพิจารณาในการประเมินผลการทำงาน รับรู้ว่าคุณได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียม มีความเป็นกลางในการประเมินจากองค์การอย่างเหมาะสม ระหว่างบุคคลเพื่อนร่วมงานภายในองค์การ ซึ่งหากกระบวนการดังกล่าวมีความยุติธรรม ก็จะส่งผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ สร้างความรู้สึกมั่นใจกับพนักงาน มีความไว้วางใจที่จะปฏิบัติงานในองค์การ และเชื่อถือในหัวหน้างาน

2. การสนับสนุนจากหัวหน้างาน เนื่องจากหัวหน้างานเปรียบเสมือนตัวแทนองค์การที่มีความใกล้ชิด และมีหน้าที่รับผิดชอบในการปฏิบัติงานและประเมินผลการทำงานของพนักงานโดยตรง พนักงานจะรับรู้จากกระทำต่าง ๆ ของหัวหน้างานว่าเป็นสิ่งที่แสดงถึงการสนับสนุนจากองค์การ หากพนักงานประเมินว่าหัวหน้างานเห็นความสำคัญ ให้คุณค่ากับการทุ่มเทการทำงานของพนักงานก็จะมีความรู้สึกที่ดีและเลือกที่จะคงอยู่ในองค์การต่อไป

โดย Rhodes, Eisenberger & Arneil (2001, pp. 825-836) ได้อธิบายการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานว่าพนักงานจะทราบการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน โดยพิจารณาจากการที่หัวหน้างานให้คุณค่าต่อการทำงานและความห่วงใยในเรื่องต่าง ๆ ของพนักงานเนื่องจากพนักงานมองว่าหัวหน้างานเป็น เสมือนตัวแทนขององค์การที่มีหน้าที่รับผิดชอบการทำงานและประเมินการทำงานของพนักงาน นอกจากนี้พนักงานจะมีการเชื่อมโยงการสนับสนุนจากหัวหน้างาน และองค์การ ทั้งนี้การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานเป็นปัจจัยสำคัญ ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมของพนักงานในองค์การ เพราะหัวหน้างานเปรียบเสมือนตัวแทนขององค์การ เป็นผู้รับผิดชอบโดยตรงต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน พนักงานจึงให้ความสำคัญต่อความพอใจหรือไม่พอใจของหัวหน้างานเป็นสำคัญ (Smith et al., 1983, pp.653-663) โดยการสนับสนุนของหัวหน้างานมิได้ตั้งแต่การให้คุณค่าต่อการทำงาน ความห่วงใยในสภาวะของพนักงาน ทั้งนี้การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานมีพื้นฐานระหว่างพนักงานและองค์การ เพราะหากพนักงานมีความรู้สึกว่าได้รับการสนับสนุน และดูแลดี ก็จะทำให้พนักงานเกิดสำนึกว่าต้องทำงานอย่างทุ่มเทเพื่อตอบแทนองค์การ (ธรรมรัตน์ อยู่พรต, 2556) อย่างไรก็ตามหากพนักงานประเมินการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานไปในทางลบก็จะส่งผลให้ความสุขที่มีต่อองค์การลดลง เกิดความเบื่อหน่ายไม่ต้องการมาปฏิบัติงานและนำไปสู่ความคิดที่จะไปจากองค์การในที่สุด

3. รางวัลจากองค์การและสภาพในการปฏิบัติงาน ที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้การสนับสนุนขององค์การ แบ่งเป็น 6 ด้าน ดังนี้

3.1 ด้านการเล็งเห็นคุณค่าของพนักงานการจ่ายค่าตอบแทนและการเลื่อนตำแหน่ง ในทฤษฎีการสนับสนุนขององค์การ การให้รางวัลจะตอบสนองต่อเมื่อพนักงานนั้นมีผลงานที่ดี การได้รับ

ผลตอบแทนที่ยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับบุคคลอื่นซึ่งล้วนแต่มีส่วนให้เกิดการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร

3.2 ด้านความมั่นคงในการทำงาน คือความเชื่อมั่นว่าองค์กรจะยังคงรักษาพนักงานไว้ให้เป็นสมาชิกขององค์กร แม้ว่าจะมีการลดขนาดขององค์กรก็ตาม

3.3 ด้านการมีอิสระในการดำเนินงาน คือการที่พนักงานรับรู้ว่าคุณค่าของตนเองตัดสินใจในการควบคุมการทำงานของตัวเองได้ เช่น การจัดการแผนการทำงาน ตลอดจนมีส่วนร่วมในการวางแผนขั้นตอนการทำงาน ในวัฒนธรรมตะวันตกให้ความสำคัญกับการมีอิสระในการทำงานอย่างมาก ซึ่งการมีอิสระในการควบคุมงานแสดงถึงความไว้วางใจขององค์กรที่มีให้แก่พนักงาน

3.4 ความเครียดในบทบาทหน้าที่ ความเครียด หมายถึง สภาพที่พนักงานรู้สึกว่าจะไม่สามารถจัดการได้ เช่น การได้รับมอบหมายงานที่มากเกินไป การถูกกำหนดด้วยระยะเวลา การได้รับบทบาทที่ไม่ชัดเจน ซึ่งความเครียดในบทบาทหน้าที่ส่งผลทางลบต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

3.5 การฝึกอบรม การฝึกอบรมส่งผลให้พนักงานรับรู้ถึงการลงทุนที่องค์กรมีให้แก่พนักงาน ซึ่งสนับสนุนการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงาน

3.6 ขนาดขององค์กร ในองค์กรขนาดใหญ่จะมีกระบวนการทำงาน และกฎระเบียบที่เป็นทางการสูง ทำให้มีความยืดหยุ่นในการตอบสนองความต้องการของพนักงานต่ำลง อาจทำให้ส่งผลทางลบต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

นอกจากแนวคิดของ Eisenberger แล้ว Slone & Johnson, 1974 (อ้างถึงในจันทร์พา ทัดภูธร, 2543) ยังกล่าวถึงถึงการสนับสนุนด้านสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานว่า สถานที่ปฏิบัติงานนั้นส่งผลต่อสุขภาพ และความเป็นอยู่ที่ดีของลูกจ้าง การมีเครื่องมือ และอุปกรณ์ในการทำงานที่เหมาะสม และปลอดภัยเพียงพอในการปฏิบัติงาน มีส่วนทำให้ลูกจ้างนั้นปฏิบัติงานได้เต็มกำลังความสามารถช่วยลดอุบัติเหตุ และลดความเครียด หากองค์กรยอมรับ และเล็งเห็นการทุ่มเทการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยใช้กระบวนการพิจารณาที่เหมาะสมถึงค่าตอบแทน และการเลื่อน ตำแหน่งงานให้แก่พนักงาน รวมถึงการสร้างเชื่อมั่นให้กับพนักงานว่าองค์กรมีความปรารถนาที่จะรักษาพนักงานไว้ ทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกมั่นคงว่าจะไม่มีการปลดพนักงานออก นอกจากนี้การให้ พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการควบคุมการทำงานของตน ใส่ใจในความเครียดของพนักงาน และมีการเปิดโอกาสให้พนักงานได้เข้ารับการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะในการทำงาน โดยสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้จะช่วยเพิ่มการสนับสนุนจากองค์กร

จากผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลให้เกิดการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรมากที่สุด (จาก Meta-analysis ของ Rhoades & Eisenberger, 2002) คือ ความยุติธรรมในองค์กร การสนับสนุนจากหัวหน้างาน และ รางวัล และสภาพในการทำงาน ตามลำดับ

2.2.5 ผลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

Rhodes & Eisenberger, (2002, pp. 698-714) ได้ทำการศึกษาวิเคราะห์งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทำให้ทราบถึงผลที่เกิดจากการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร คือ

1. ความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment) จากแนวคิดพื้นฐานเรื่องการแลกเปลี่ยนการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ทำให้พนักงานรู้สึกว่าคุณค่าที่ตนมีหน้าที่ที่จะต้องหวังไว้ในสวัสดิภาพขององค์กร บุคคลเกิดความรู้สึกว่าตนจำเป็นต้องหวังใจเพื่อที่จะได้รับความหวังใจการรับรู้การสนับสนุนทางอารมณ์จะเพิ่มความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน พนักงานจะรู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ทำให้รู้สึกว่าตนต้องปฏิบัติหน้าที่ตามบทบาทในสังคมของตน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรยังมีผลให้พนักงานรับรู้ว่าคุณค่า ช่วยลดความรู้สึกไม่ผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่ ซึ่งเกิดขึ้นเมื่อพนักงานรู้สึกว่าถูกบังคับให้อยู่กับองค์กรเนื่องจากค่าครองชีพที่สูง

2. ความมีส่วนร่วมในงาน (Job Involvement) หมายถึง การที่พนักงานแสดงความสนใจในงานของตนการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรจะช่วยเพิ่มการรับรู้ความสามารถของพนักงาน มีผลให้พนักงานมีความใส่ใจในงานมากขึ้น

3. ความพึงพอใจที่เกี่ยวข้องกับงาน (Job-related affect) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีผลต่ออารมณ์ในการทำงาน ได้แก่ ความพึงพอใจในงาน และสภาพอารมณ์ที่ดี การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรจะเพิ่มความพึงพอใจในงาน เพิ่มการคาดหวังในรางวัลที่บุคคลจะได้รับจากการทำงาน และเป็นสัญญาณว่าพนักงานจะได้รับความช่วยเหลือเมื่อต้องการ สภาพอารมณ์ทางบวกต่างจากความพึงพอใจในงานตรงที่เป็นสภาวะทางอารมณ์โดยทั่วไปที่ไม่เฉพาะเจาะจงต่อสภาพแวดล้อม การรับรู้เหล่านี้สร้างความรู้สึกให้พนักงานรู้สึกว่าตนมีความสามารถ และมีคุณค่าเป็นการเพิ่มสภาวะทางอารมณ์ที่ดี

4. ผลการปฏิบัติงาน (Job Performance) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรช่วยเพิ่มผลการปฏิบัติงานทำให้พนักงานทำงาน นอกเหนือจากหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย เช่น การช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานการปกป้ององค์กรจากความเสี่ยงการให้ข้อเสนอแนะในการทำงาน และการเสาะหาความรู้และทักษะที่มีประโยชน์ต่อองค์กร

5. ความเครียดจากการทำงาน (Strains) การสนับสนุนทางด้านอุปกรณ์ และการสนับสนุนทางอารมณ์ในระหว่างที่พนักงานต้องการความช่วยเหลือจะช่วยบรรเทาความเครียดจากการทำงาน มีงานวิจัยพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรสามารถช่วยลดผลลบที่เกิดจากการทำงาน เช่น ความเครียด ความเหนื่อยล้า ความเหนื่อยหน่ายในงานความวิตกกังวล และอาการปวดศีรษะได้

6. ความต้องการคงอยู่ในองค์การ (Desire to remain with organization) การรับรู้ถึงการสนับสนุนจากองค์การมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความต้องการของพนักงานในการคงอยู่ในองค์การ ซึ่งแตกต่างกับการรับรู้ว่าคุณจำเป็นต้องอยู่ในองค์การเนื่องจากความจำเป็นทางด้านเศรษฐกิจ

7. พฤติกรรมการถอนตัวจากองค์การ (Withdrawal Behavior) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การจะเพิ่มความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจ ซึ่งจะลดพฤติกรรมการทำงานในรูปแบบต่าง ๆ เช่น การทำงานอย่างเฉื่อยชา การขาดงาน นอกจากนี้การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การยังช่วยลดแนวโน้มในการลาออก และเพิ่มพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การ

จากแนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ พบว่า งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งส่วนใหญ่ได้พัฒนามาจาก แนวความคิดของไอเซนเบอร์เกอร์ และคณะ แสดงให้เห็นว่าเป็นแนวคิดที่ได้รับการยอมรับเป็นอย่างมาก ดังนั้นผู้วิจัยจึงนำแนวคิด ทฤษฎีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การของ Rhoades & Eisenberger (2002) มาใช้ในการวิจัยครั้งนี้ โดยมีองค์ประกอบย่อย 5 องค์ประกอบ ดังนี้

1. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านผลตอบแทน และสวัสดิการ หมายถึง การรับรู้เกี่ยวกับ ค่าตอบแทน เงินเดือน นโยบายและสวัสดิการต่าง ๆ ที่ได้รับจากองค์การ เพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีของพนักงานในองค์การ และครอบครัว

2. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านความรู้ในงานและ โอกาสก้าวหน้า หมายถึง การรับรู้ที่องค์การให้โอกาสแก่พนักงานในการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง ความก้าวหน้าตามสายงาน การจัดให้มี การศึกษาอบรม เพื่อเพิ่มพูนความรู้ทักษะ ความสามารถต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง และเป็นประโยชน์ต่อการทำงานและความเติบโตในหน้าที่การงาน

3. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านความมั่นคงในงาน หมายถึง การรับรู้ที่องค์การมอบโอกาส และให้ความมั่นคงในการจ้างงาน

4. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านจิตอาารมณ์ หมายถึง การรับรู้ที่องค์การให้การยอมรับ ให้ความสำคัญและเห็นคุณค่า ให้เกียรติพนักงานเมื่อเขาทำงานประสบความสำเร็จ ตลอดจนเข้าใจ เห็นใจ เมื่อพนักงานตัดสินใจ หรือทำงานผิดพลาด

5. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านการปฏิบัติงาน หมายถึง การรับรู้ที่ฝ่ายบริหาร และ ผู้บังคับบัญชาให้การสนับสนุน และให้ความช่วยเหลือแก่พนักงานเมื่อมีปัญหา เพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ และจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกและความปลอดภัยในการทำงานให้แก่องค์การ

2.3 ข้อมูลของบริษัท ไทยโอบายาชิ จำกัด

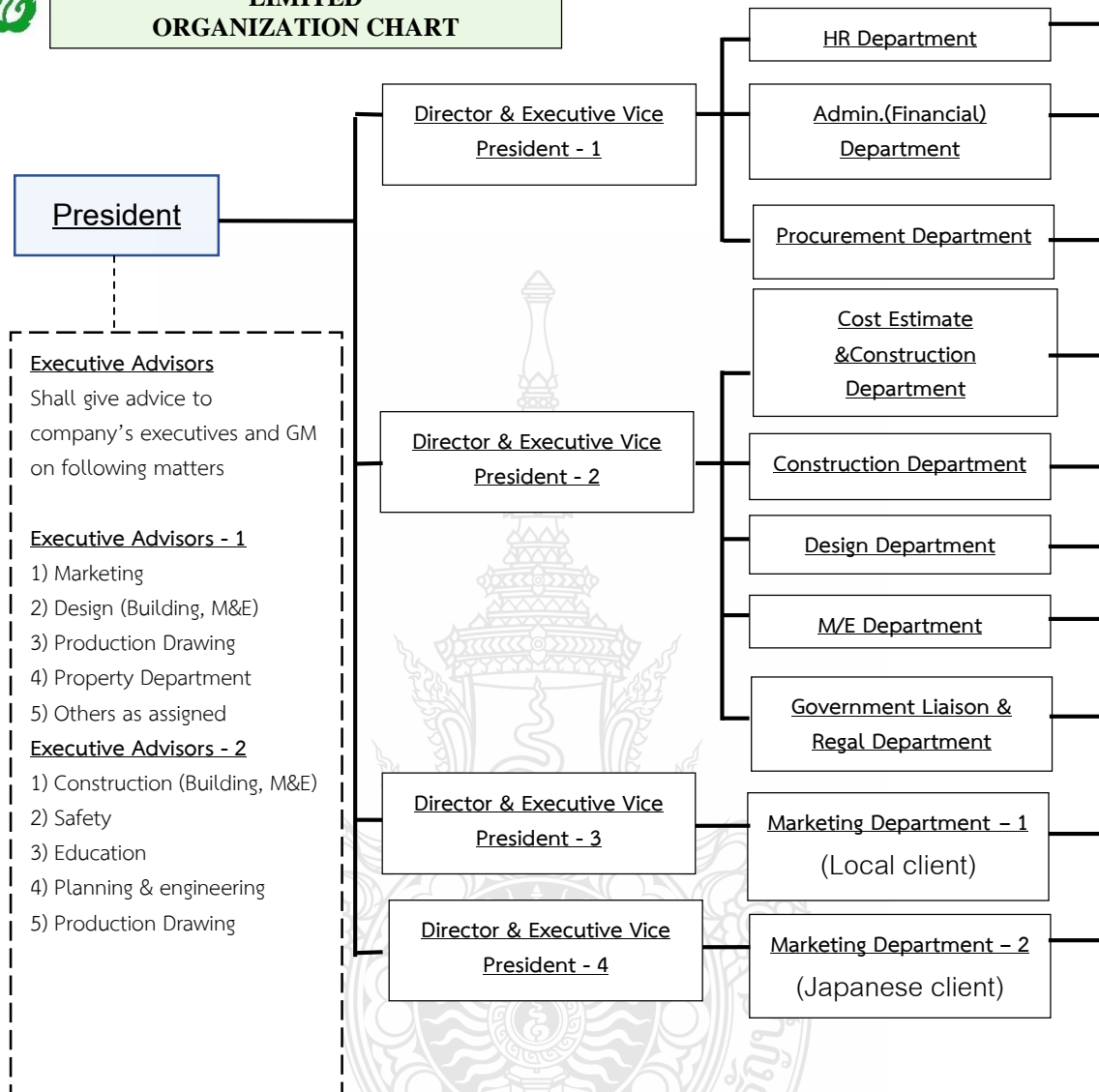
ตั้งอยู่ที่ 161 ถนนราชดำริ แขวงลุมพินี เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร 10330 บริษัท นันทวัน จำกัด หรือ Thai Obayashi Corporation Limited จัดทะเบียนก่อตั้งเมื่อวันที่ 29 พฤษภาคม พ.ศ. 2517 โดยเป็นการร่วมทุนระหว่าง บริษัท โอบายาชิ คอปอร์เรชั่น ประเทศญี่ปุ่น กับผู้ถือหุ้นรายใหญ่ในประเทศไทย ได้แก่ เครือธนาคารกรุงเทพ เครือธนาคารไทยพาณิชย์ สำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ และเมโทกรุป

ไทยโอบายาชิ เป็นองค์กรที่ได้ดำเนินธุรกิจบริการด้านวิศวกรรมแบบครบวงจร (Total Engineering) นับตั้งแต่สำรวจ, ออกแบบ, ก่อสร้างอาคารที่มีมาตรฐานคุณภาพด้านวิศวกรรมและสถาปัตยกรรม นับตั้งแต่ก่อตั้ง บริษัทได้ผลักดันตัวเองเป็นผู้นำเทคโนโลยี และเป็นผู้บุกเบิกในอุตสาหกรรมก่อสร้างของประเทศไทย โดยได้รับความร่วมมือจากบริษัทแม่ที่ประเทศญี่ปุ่น บริษัทจึงมีความสามารถดำเนินโครงการขนาดใหญ่ได้ตั้งแต่ช่วงเริ่มต้นของการดำเนินธุรกิจ ไทยโอบายาชิเป็นบริษัทแรกที่เป็นผู้ก่อสร้างอุโมงค์ส่งน้ำประปาใต้ดิน และอุโมงค์ลอดใต้แม่น้ำเจ้าพระยา เป็นผู้นำเทคโนโลยีการก่อสร้างฐานรากแบบ OWS มาใช้ครั้งแรกในประเทศไทยกับการก่อสร้างอาคารสำนักงานใหญ่ของธนาคารกรุงเทพบนถนนสีลม นอกจากการเป็นผู้นำในด้านเทคโนโลยีและวิธีการก่อสร้างที่ทันสมัยแล้ว บริษัทยังเป็นผู้นำในการพัฒนาพนักงานให้มีความรู้ความชำนาญ ความสามารถทั้งในทางเทคนิคและการบริหาร บริษัทได้เริ่มส่งพนักงานคนไทยที่มีความสามารถไปฝึกงานที่ประเทศญี่ปุ่นอย่างจริงจังตั้งแต่ปี พ.ศ. 2520 โดยคาดหวังให้พนักงานเหล่านั้นกลับมาเป็นผู้บริหารในอนาคต จนทุกวันนี้ ไทยโอบายาชิ จึงเป็นบริษัทร่วมทุน ไทย-ญี่ปุ่น ที่มีผู้บริหารระดับสูง ผู้จัดการโครงการ รวมทั้งวิศวกร และสถาปนิก หลายตำแหน่งเป็นคนไทย และสามารถสื่อสารภาษาญี่ปุ่นได้เป็นอย่างดี ยิ่งไปกว่านั้นเพื่อเป็นการรับรองความพึงพอใจขั้นสูงสุดให้แก่ลูกค้า บริษัท ไทยโอบายาชิ ได้นำระบบประกันคุณภาพมาใช้ในการบริหารจัดการ ซึ่งในปัจจุบันบริษัทได้ผ่านการรับรองคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001 สำหรับคุณภาพสิ่งแวดล้อม ระบบการจัดการความปลอดภัย และอาชีวอนามัย ทั้งในงานออกแบบ งานโยธา และงานก่อสร้าง

ในปัจจุบัน บริษัทมีพนักงานรวมทั้งสิ้น 950 คน (ฝ่ายทรัพยากรบุคคล ณ เดือนมีนาคม 2561) โดยอายุเฉลี่ยของพนักงานหญิง ชาย อยู่ระหว่าง 22-55 ปี โครงสร้างองค์กร มีดังนี้



**THAI OBAYASHI CORPORATION
LIMITED
ORGANIZATION CHART**



ภาพที่ 2.1 แสดงโครงสร้างองค์กร บริษัท ไทยโอบายาชิ จำกัด
ที่มา: แผนกทรัพยากรบุคคล (มีนาคม, 2561)

หลักการของบริษัท ไทยโอบายาชิ จำกัด

การให้ความสำคัญ 3 ประการ

1. ปฏิบัติงานด้วยทักษะ และจรรยาบรรณของนักก่อสร้างที่แท้จริง และนำเทคโนโลยีชั้นสูง มาช่วยในการปฏิบัติงานเพื่อสร้างมูลค่าให้ทุก ๆ พื้นที่มากที่สุดเท่าที่จะทำได้
2. มีความห่วงใยสิ่งแวดล้อมของโลกในฐานะพลเมืองที่ดีขององค์กร และพยายามเสนอวิธีการแก้ไขปัญหาค่าที่ท้าทายสังคม
3. ให้ความสำคัญกับทุก ๆ คนที่เราต้องทำงานด้วย

ปรัชญาของบริษัท ไทยโอบายาชิ จำกัด

1. คุณภาพ (Quantity)
2. คุณค่า (Value)
3. เวลา (Time)

นโยบายของการบริหารงานของบริษัท

1. ก่อสร้างอาคาร โครงสร้างพื้นฐาน และให้บริการด้วยคุณภาพขั้นสูง: ไทยโอบายาชิได้รับความเชื่อมั่นจากลูกค้าก็เพราะเราก่อสร้างอาคาร โครงสร้างพื้นฐาน และให้บริการที่มีความปลอดภัย มั่นคง และมีคุณภาพสูง ปฏิบัติงานด้วยความเป็นมืออาชีพของนักก่อสร้างที่แท้จริง รวมทั้งมีการนำเทคโนโลยี นวัตกรรมมาใช้ในการปฏิบัติงาน
2. หล่อเลี้ยงสังคมที่รับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม: ไทยโอบายาชิสนับสนุนสังคมที่มีการปล่อยก๊าซคาร์บอนต่ำ ตั้งใจจริงกับการรีไซเคิล และให้ความเคารพโลกแห่งธรรมชาติ
3. ให้ความสำคัญกับผู้ร่วมงานทุกคน: เราให้การรับรองด้านสุขภาพ และความปลอดภัยแก่ลูกค้าทางธุรกิจของเราทุกคน รวมทั้ง สร้างเสริมสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ทำให้ผู้ร่วมงานของเราทุก ๆ คนสามารถดึงความสามารถของตนออกมาใช้ได้อย่างเต็มที่
4. แสวงหาความเชื่อถือจากผู้รับเหมา: ไทยโอบายาชิเน้นการทำธุรกรรมกับลูกค้าอย่างเป็นธรรม และสร้างสัมพันธภาพของความเชื่อมั่นที่เข้มแข็ง ซึ่งจะนำไปสู่ความเจริญเติบโตด้วยกัน
5. สร้างสัมพันธ์ที่ดีกับชุมชน: ไทยโอบายาชิให้เกียรติวัฒนธรรมและประเพณีของแต่ละเชื้อชาติ ศาสนา รวมไปถึงการสร้างสัมพันธ์ที่ดีกับชุมชนในฐานะพลเมืองขององค์กรชั้นนำ

แนวคิดพื้นฐานการวางแผนทรัพยากรมนุษย์และการวิเคราะห์งานของบริษัทไทยโอบายซี

เนื่องด้วยฝ่ายบริหารตระหนักดีว่าทรัพยากรมนุษย์ คือหัวใจของธุรกิจ โดยเฉพาะในอุตสาหกรรมการก่อสร้าง ความสามารถในการจัดการทรัพยากรมนุษย์เป็นดัชนีวัดความสามารถในการแข่งขันและความอยู่รอดของบริษัท ดังนั้นการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ของบริษัทจึงต้องเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ อยู่ภายใต้ระบบควบคุมคุณภาพของบริษัทที่มีวิสัยทัศน์ มีเป้าหมายในระยะสั้น ระยะยาว มีวัตถุประสงค์ แผนงาน มีกระบวนการประเมินผล ทบทวน และพัฒนาแผนงานเป็นอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ทรัพยากรมนุษย์ของบริษัท เป็นกลไกสนับสนุนการดำเนินธุรกิจของบริษัทอย่างมีประสิทธิภาพ บรรลุเป้าหมาย และสามารถรักษาระดับขีดความสามารถในการแข่งขันของบริษัทได้อย่างยั่งยืน บริษัทจึงได้พัฒนาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของบริษัทให้มีความทันสมัย ทำหน้าที่สนับสนุน ส่งเสริมการสร้างสิ่งแวดล้อม บรรยากาศ หรือวัฒนธรรมที่เอื้อต่อการทำงาน ส่งเสริมความยุติธรรมเสมอภาค จริยธรรมในองค์กร มีการพัฒนาองค์ความรู้ และเครือข่ายทางการบริหาร ทรัพยากรบุคคลให้แก่บุคลากรในฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคลตลอดเวลา เพื่อให้มีความเป็นมืออาชีพ นอกจากนี้ ยังแบ่งองค์ความรู้ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ไปยังหน่วยงานต่าง ๆ ของบริษัท ภายใต้แนวคิด HR for Non HR เพื่อให้หน่วยงานสามารถเข้าถึง เข้าใจนโยบายการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของบริษัท สามารถบริหารทรัพยากรมนุษย์ในหน่วยงานให้เป็นทิศทางเดียวกัน สอดคล้องนโยบายบริษัทและมุ่งสู่เป้าหมายเดียวกันอย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ ฝ่ายบริหารยังเปิดโอกาสให้ฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์ มีบทบาทในฐานะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ผู้นำทางวัฒนธรรม และผู้นำทางด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ รวมทั้งทำหน้าที่หลักในกระบวนการสื่อสาร แบ่งปันข้อมูลระหว่างฝ่ายบริหารและพนักงาน ส่งเสริมการสื่อสารสองทาง สร้างภาพลักษณ์องค์กรของบริษัททั้งภายในและภายนอก

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กันธิชา ทองพูน, เขมมาวีร์ รักษ์ชูชีพ และกล้าหาญ ณาน (2559) ได้ทำการศึกษาแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของคุณลักษณะงาน ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ส่งผลต่อความผูกพันและพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร โดยทำการเก็บข้อมูลจากพนักงานประจำที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่ในโรงแรม ในกลุ่มสมาชิกของสมาคมโรงแรมไทย จำนวน 504 คน นำข้อมูลมาวิเคราะห์ห้วงองค์ประกอบเชิงยืนยัน และวิเคราะห์แบบจำลองสมการ โครงสร้าง

ผลการศึกษาพบว่า ความหลากหลายของทักษะ ความมีอิสระในงาน และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรรวมมีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

และความผูกพันต่อองค์การมีอิทธิพลทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และ ผลการวิเคราะห์กลุ่มพหุ เพื่อทดสอบความไม่แปรปรวนของแบบจำลองระหว่าง Generation X และ Generation Y พบว่าไม่มีความแปรปรวนของค่าสัมประสิทธิ์ของปัจจัย และไม่มีความแปรปรวนของค่าความคลาดเคลื่อนในแบบจำลอง

ศกฤษฎี ช่องประเสริฐ (2559) ได้ทำการศึกษา การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงาน บริษัท สีนก้าคอนสตรัคชั่น จำกัด เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ของพนักงาน บริษัท สีนก้าคอนสตรัคชั่น จำกัด ตามปัจจัยส่วนบุคคล เพื่อศึกษาระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงาน บริษัท สีนก้าคอนสตรัคชั่น จำกัด

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา และระยะเวลาการปฏิบัติงานที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อ องค์การไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ประกอบด้วย ด้านผลตอบแทน และสวัสดิการ ด้านความรู้ในงาน และ โอกาสก้าวหน้า ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านจิตอาารมณ์ และด้านการปฏิบัติงาน พบว่า มีค่าเฉลี่ยการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ สามารถอธิบายความมีอิทธิพลได้ร้อยละ 46.40 ($R^2 = 0.464$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

เกษศิริ โมรา (2557) ได้ทำการศึกษาแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดี ของบริษัท ที่โอที จำกัด (มหาชน) เพื่อศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งต่อของพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีของ บริษัท ที่โอที จำกัด (มหาชน) และเพื่อสร้างแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีของ บริษัท ที่โอที จำกัด (มหาชน) ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานของ บริษัท ที่โอที จำกัด (มหาชน) ที่ทำหน้าที่ให้บริการงานสนับสนุนของบริษัท ที่โอที จำกัด (มหาชน) ตัวอย่างที่ใช้มีจำนวน 420 ตัวอย่าง การเก็บรวบรวมข้อมูลกระทำโดยใช้แบบสอบถาม และ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการวิเคราะห์การถดถอยการวิเคราะห์อิทธิพลและการวิเคราะห์ตัวแบบสมการ โครงสร้าง โดยใช้โปรแกรม SPSS และ LISREL

ผลการศึกษาพบว่า พฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีประกอบด้วย ตัวแปรสังเกตได้ จำนวน 5 ตัวแปร ได้แก่ 1) พฤติกรรมด้านการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น 2) พฤติกรรมด้านการคำนึงถึงผู้อื่น 3) พฤติกรรมด้านความ อดทน อดกลั้น 4) พฤติกรรมด้านการให้ความร่วมมือ และ 5) พฤติกรรมด้านความสำนึกในหน้าที่ ตัวแปรทุกตัวเป็นองค์ประกอบที่สามารถอธิบายคุณลักษณะของตัวแปรแฝงทุกตัว

ได้ตามนิยามศัพท์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปัจจัยที่ศึกษาทุกตัว ได้แก่ ลักษณะงาน ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลทางบวกต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นพนักงานที่ดี ทั้งนี้โดยตัวแปรพฤติกรรมกรรมการเป็นพนักงานที่ดีได้รับอิทธิพลทางตรงสูงสุดจากตัวแปรความพึงพอใจในงานด้วยอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.31 และตัวแปรพฤติกรรมกรรมการเป็นพนักงานที่ดี ได้รับอิทธิพลทางตรงโดยรวมสูงสุดจากลักษณะงานเท่ากับ 0.43

จิติวัจน์ ทองแก้ว และวิโรจน์ เจษฎาลักษณ์ (2560) ได้ทำการศึกษาการรับรู้ถึงการได้รับการสนับสนุนจากองค์กร พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และผลการทำงานด้านวิชาการของบุคลากรสายวิชาการในสังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มรัตน โกสินทร์ เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ถึงการได้รับการสนับสนุนจากองค์กร แบ่งเป็นปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกองค์กรที่ดี และผลการปฏิบัติงานด้านการศึกษาซึ่งเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ที่ศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง 343 คน คือบุคลากรสายวิชาการในสังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มรัตน โกสินทร์

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยภายในของการรับรู้การได้รับการสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ปัจจัยภายนอกของการรับรู้การได้รับการสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานด้านการศึกษาอย่างมีนัยสำคัญ ที่ระดับ 0.01

สิรินาด ตามวงษ์วาน (2554) ได้ทำการศึกษาอิทธิพลของพลังขับเคลื่อนในการทำงานการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร และความผูกพันที่มีต่อองค์กรที่ส่งผลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร มีกลุ่มตัวอย่างคือบุคลากรระดับปฏิบัติการของบริษัทแห่งหนึ่งในจังหวัดปราจีนบุรี จำนวน 300 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล พลังขับเคลื่อนในการทำงาน การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ความผูกพันที่มีต่อองค์กร และพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าสถิติ ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติสหสัมพันธ์ การวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ และการวิเคราะห์สมการถดถอยอย่างง่าย

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงอายุระหว่าง 20-25 ปี สถานภาพโสด อยู่ระดับปริญญาตรี ประสบการณ์ทำงานต่ำกว่า 5 ปี รายได้ 30,000 บาทขึ้นไป มีพลังขับเคลื่อนในการทำงาน การรับรู้ความยุติธรรม และความผูกพันที่มีต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวมในระดับมาก ผลการศึกษายังพบว่า พลังขับเคลื่อนในการทำงานมีอิทธิพลทางบวกกับการความผูกพันที่มีต่อองค์กร และพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรมีอิทธิพลทางบวกกับการความผูกพันที่มีต่อองค์กร และ

พฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรพลังขับเคลื่อนในการทำงาน และการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรมีอิทธิพลทางบวกกับความผูกพันที่มีต่อองค์กร และความผูกพันที่มีต่อองค์กรมีอิทธิพลในทางบวกกับพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

จิณห์จุฑา ศรีเหรา (2559) ได้ทำการศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ของพนักงานสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไม่แตกต่างกัน และปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารงานด้านการบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านสภาพการทำงานด้านความมั่นคงในงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านลักษณะงาน ด้านความสำเร็จในงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้า เป็นปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงาน สายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

นิรุช เจริญลอย (2560) ได้ทำการศึกษา การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ที่มีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงาน ของพนักงานที่ปฏิบัติงานภาคพื้นดินในสายการบินไทยแอร์เอเชีย เพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นที่มีต่อความสุขในการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานภาคพื้นดิน ในสายการบินไทยแอร์เอเชีย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานภาคพื้นดินในสายการบิน ไทยแอร์เอเชีย จำนวน 356 คน

ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร และความสุขในการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานภาคพื้นดินในสายการบินไทยแอร์เอเชีย อยู่ในระดับมาก ทั้งในภาพรวม รายด้าน และรายข้อ ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อความสุขในการทำงาน ของพนักงานที่ปฏิบัติงาน ภาคพื้นดินในสายการบินไทยแอร์เอเชีย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า เพศ อายุ สถานภาพการสมรส และระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความสุขในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลด้าน ระดับการศึกษา พบว่าไม่แตกต่างกัน ผลการศึกษาอิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ที่มีต่อความสุขในการทำงาน ของพนักงานที่ปฏิบัติงานภาคพื้นดินในสายการบินไทยแอร์เอเชีย พบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรมีอิทธิพลต่อความสุขใน การทำงาน ของพนักงานที่ปฏิบัติงานภาคพื้นดินในสายการบินไทยแอร์ เอเชีย สามารถทำนายการมีอิทธิพลได้ร้อยละ 73.00 ($R^2 = 0.730$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อรณิชฐ์ แสงทองสุข (2560) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมในประเทศไทย เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้ เป็นแนวทางในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย โดยมีกำหนดกลุ่ม คือ พนักงานระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานด้านธุรกิจ โรงแรม จำนวน 274 คน

ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และสถานภาพการสมรสแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงให้เห็นว่าคุณลักษณะส่วนบุคคล เป็นตัวแปรที่ทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ได้ดีที่สุด และสามารถอธิบาย พฤติกรรมของพนักงานที่แตกต่างกันของแต่ละบุคคลนั้น แสดงออกถึงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่แตกต่างกัน และปัจจัยด้านความยุติธรรมในองค์กร ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สามารถทำนายการส่งผลได้ร้อยละ 28.00

Chun-Fang Chiang & Tsung-Sheng Hsieh (2012) ได้ทำการศึกษาอิทธิพลการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและเพิ่มขีดความสามารถทางจิตวิทยาในการปฏิบัติงานที่ผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เพื่อศึกษาการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานของโรงแรมในไต้หวันว่ามีพลังอำนาจทางจิตวิทยาต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและผลการปฏิบัติงานอย่างไร และตรวจสอบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างตัวแปรเหล่านี้ มีกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานทั้งสิ้น 513 คนในไต้หวันเข้าร่วมการศึกษา วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนาการวิเคราะห์ปัจจัยยืนยันและการสร้างแบบจำลองสมการโครงสร้าง

ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและการเสริมสร้างพลังอำนาจทางจิตวิทยาทั้งสองมีผลกระทบต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรไม่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานในเชิงบวก การเพิ่มขีดความสามารถทางจิตวิทยาและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรส่งผลต่อการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญ พฤติกรรมขององค์กรทำหน้าที่เป็นตัวกลางบางส่วนระหว่างการรับรู้ถึงการสนับสนุนจากองค์กรและผลการปฏิบัติงานรวมถึงการเพิ่มขีดความสามารถทางจิตวิทยาและการปฏิบัติงาน เสนอข้อเสนอแนะเกี่ยวกับทฤษฎีและการบริหารจัดการจำนวนมาก

Abdullah Osman, และคณะ (2015) ได้ทำการศึกษาอิทธิพลของความพึงพอใจในงาน แรงจูงใจในการทำงาน และการรับรู้ถึงการสนับสนุนองค์กรต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (OCB): มุมมองขององค์กรอเมริกันใน Kulim ประเทศมาเลเซีย เพื่อศึกษาความพึงพอใจในงาน

แรงจูงใจในการทำงาน และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (OCB) ในมุมมองคนอเมริกันใน Kulim เก็บรวบรวมกลุ่มตัวอย่างจากพนักงาน 300 คน จาก 3 องค์การที่แตกต่างกัน ผู้ตอบส่วนใหญ่เป็นวิศวกรร้อยละ 62.7

จากการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในงานแรงจูงใจในการทำงาน และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ การรับรู้การสนับสนุนขององค์การมีความสัมพันธ์สูงสุดกับ OCB และในการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ตัวแปรอิสระ 3 ตัวแปรคือ ความพึงพอใจในงาน แรงจูงใจในการทำงาน และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ สามารถอธิบายตัวแปรตามพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้ร้อยละ 60 ($R^2=0.605$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 นั่นหมายความว่าความพึงพอใจในงาน แรงจูงใจ และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ มีผลอย่างมากต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ มันเกิดขึ้นเพราะเมื่อพนักงานได้รับการสนับสนุนจากองค์การ พวกเขาจะได้รับการยกระดับให้ทำงานได้ดีขึ้นสำหรับองค์การ การสนับสนุนในด้านของรางวัล และสิ่งจูงใจสามารถเพิ่มระดับแรงจูงใจของพนักงานได้ ดังนั้น บริษัทควรเน้นในประเด็นเหล่านี้เพื่อเพิ่ม OCB ในหมู่พนักงานเพื่อให้พวกเขาสามารถอุทิศให้กับองค์การ

Sabine Pohl, Adalgisa Battistelli and Julien Librecht (2013) ได้ทำการศึกษาผลกระทบต่อการรับรู้การรับรู้การสนับสนุนขององค์การและลักษณะงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของการพยาบาล เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงาน การรับรู้การสนับสนุนขององค์การ (POS) และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (OCB) โดยมีกลุ่มตัวอย่างมีจำนวน 422 คน ที่ได้รับการคัดเลือกจากโรงพยาบาลต่าง ๆ ที่ตั้งอยู่ทั่วเบลเยียม ข้อมูลสำหรับการศึกษานี้ได้จากแบบสอบถาม ผลการค้นหาค้นหาให้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนขององค์การและลักษณะงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ แรงจูงใจภายในเป็นตัวกลางความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

ผลการวิจัย พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การและลักษณะงานส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและ แรงจูงใจเป็นสื่อกลางความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงานและพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

จากการศึกษาวิจัยที่ผ่านมาพบว่าเป็นการศึกษาตัวแปรการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การที่มีอิทธิพลและส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยประกอบด้วยทั้งปัจจัยภายในซึ่งเป็นสิ่งเกี่ยวข้องที่เป็นนามธรรม เช่น สถานะในองค์การ ความรับผิดชอบ การได้รับการยอมรับ เป็นต้น และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การที่ปัจจัยภายนอก ซึ่งเป็นการรับรู้ที่เป็นรูปธรรม

เช่น ค่าตอบแทน สวัสดิการ หรือการได้เลื่อนตำแหน่งงาน เป็นต้น ตลอดจนความแตกต่างทางด้านความคิดเห็นต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ในบริบทที่แตกต่างกัน และจากการทบทวนวรรณกรรม พบว่า นอกจากปัจจัยการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรในด้านต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรตามที่ผู้วิจัยได้ทบทวนมาข้างต้น พบว่า ยังมีปัจจัยด้านอื่น ๆ ที่สำคัญ อันได้แก่ ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความรู้ในงาน และโอกาสก้าวหน้า ด้านความมั่นคงในงาน ด้านจิตอาารมณ์ และด้านการปฏิบัติงาน ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ตลอดจนยังไม่มีการศึกษาว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในบริบทของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ไทยโอบา ยาชี จำกัด ซึ่งตัวแปรการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรในด้านต่าง ๆ เหล่านี้จะส่งผลทางตรงต่อพฤติกรรมของพนักงาน และประสิทธิผลขององค์กรในที่สุด



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ไทยโอบายาชิ จำกัด โดยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษา (1) เพื่อศึกษาระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และระดับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ (2) เพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นที่มีต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ (3) เพื่อศึกษาการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ

การศึกษานี้เป็นการวิจัยสำรวจ (Survey Research) ดำเนินการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยมีวิธีเก็บข้อมูลด้วยการใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) ซึ่งมีวิธีการดำเนินการศึกษาดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 ตัวแปรที่ศึกษา
- 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.4 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.5 การทดสอบคุณภาพแบบสอบถาม
- 3.6 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.7 การวิเคราะห์และแปลผลข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษานี้ คือ พนักงานในธุรกิจเกี่ยวกับงานวิศวกรรมการก่อสร้างระดับปฏิบัติการบริษัท ไทยโอบายาชิ จำกัด ในสำนักงานใหญ่ ถนนราชดำริ แขวงลุมพินี เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร และพนักงานระดับปฏิบัติการที่ประจำหน่วยงานก่อสร้างของบริษัท ไทยโอบายาชิ จำกัด ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีจำนวนทั้งสิ้น 950 คน

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานในธุรกิจเกี่ยวกับงานวิศวกรรมการก่อสร้างระดับปฏิบัติการบริษัท ไทยโอบายาชิ จำกัด ในสำนักงานใหญ่ และพนักงานระดับปฏิบัติการที่ประจำหน่วยงานก่อสร้างของบริษัท ไทยโอบายาชิ จำกัด ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล คำนวณหาขนาด

ของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตร Taro Yamane (Yamane, 1973) โดยมีระดับความเชื่อมั่นอยู่ที่ 95% และ สัดส่วนของความคลาดเคลื่อนที่สามารถยอมรับที่ให้เกิดขึ้นได้เท่ากับ 5% ซึ่งสามารถทำการคำนวณได้ ดังนี้

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

โดยที่
 n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
 N = ขนาดของประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย
 e = ค่าเปอร์เซ็นต์ความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่าง

เมื่อแทนค่าประชากรในสูตร จะได้ผลลัพธ์ ดังนี้

$$n = \frac{950}{1 + (950 \times 0.05^2)}$$

$$n = 281.48$$

ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (n) = 282 คน

เมื่อได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างแบบสัดส่วนตามอัตราประชากรของแต่ละแผนกโดยใช้สูตรในการคำนวณ และแสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างในตารางที่ 3.1

$$\text{จำนวนตัวอย่างในแต่ละกลุ่ม} = \frac{\text{จำนวนตัวอย่างทั้งหมด} \times \text{จำนวนประชากรในกลุ่มนั้น}}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}}$$

ตารางที่ 3.1 จำนวนการแบ่งชั้นภูมิของประชากร และกลุ่มตัวอย่างของพนักงานของบริษัท ไทยโอบายาชิ จำกัด ที่ใช้ในการศึกษา

ลำดับที่	แผนก	ประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
1	Construction	520	154
2	M&E	250	74
3	Design	50	15
4	Commercial	10	3
5	Safety	30	9
6	Accounting	10	3
7	Administration	80	24
รวม		950	282

ตารางที่ 3.1 แสดงถึงการแบ่งกลุ่มตามชั้นภูมิ โดยแบ่งกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนของประชากรในแต่ละแผนก หลังจากกำหนดกลุ่มตัวอย่างแต่ละแผนกตามสัดส่วนเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยจะทำการสุ่มตัวอย่างโดยใช้การเลือกแบบตามสะดวก (Convenience Sampling) โดยการแจกแบบสอบถามให้กับพนักงานในธุรกิจเกี่ยวกับงานวิศวกรรมการก่อสร้างระดับปฏิบัติการบริษัท ไทยโอบายาชิ จำกัด ในสำนักงานใหญ่และพนักงานระดับปฏิบัติการที่ประจำหน่วยงานก่อสร้างของบริษัท ไทยโอบายาชิ จำกัด ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 282 คน โดยให้ตอบแบบสอบถามที่ได้เตรียมไว้

3.2 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรที่นำเข้ามาวิจัยมีทั้งหมด 3 ปัจจัย ประกอบด้วย (1) ปัจจัยส่วนบุคคล (2) ปัจจัยการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และ (3) ปัจจัยพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยรายละเอียดของตัวแปรทั้งหมด มีดังต่อไปนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย ตัวแปร 5 ตัวแปรย่อย
 - 1.1 เพศ
 - 1.2 อายุ
 - 1.3 ระดับการศึกษา
 - 1.4 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน
 - 1.5 สถานภาพการสมรส

2. ปัจจัยพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ประกอบด้วย 5 ตัวแปรย่อย
 - 2.1 พฤติกรรมกรให้ความช่วยเหลือ
 - 2.2 พฤติกรรมกรความสุภาพอ่อนน้อม
 - 2.3 พฤติกรรมกรความมีน้ำใจนักกีฬา
 - 2.4 พฤติกรรมกรให้ความร่วมมือ
 - 2.5 พฤติกรรมกรความสำนึกในหน้าที่
3. ปัจจัยการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ประกอบด้วย 5 ตัวแปรย่อย
 - 3.1 ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ
 - 3.2 ด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า
 - 3.3 ด้านความมั่นคงในงาน
 - 3.4 ด้านจิตอาารมณ์
 - 3.5 ด้านการปฏิบัติงาน

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรม รวมถึงได้ศึกษาค้นคว้าแนวคิดจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามกรอบแนวคิดการวิจัย โดยจะครอบคลุมปัจจัยสำคัญทั้ง 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนปัจจัยส่วนบุคคล พิจารณาจากข้อมูลพื้นฐานทางชีววิทยาของพนักงาน จากนั้นทำการกำหนดเป็นรายข้อคำถาม แบ่งออกเป็น เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ และสถานภาพการสมรส โดยมาตรวัดเป็นแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale) และมาตรวัดแบบอันดับ (Ordinal Scale)

ส่วนการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร เป็นแบบสอบถามที่ปรับปรุงมาจาก นิรุช เจริญลอย (2560) ที่ทำการปรับปรุงมาจากแนวคิดทฤษฎีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ของ Rhoades & Eisenberger (2002) ได้ระบุขอบเขตของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ออกเป็น 5 มิติ ได้แก่ ด้านผลตอบแทน และสวัสดิการ ด้านความรู้ในงาน และโอกาสก้าวหน้า ด้านความมั่นคงในงาน ด้านจิตอาารมณ์ และด้านการปฏิบัติงาน โดยแบ่งมาตรวัดออกเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ทั้ง 5 ด้าน

ส่วนปัจจัยพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เป็นแบบสอบถามที่ปรับปรุงมาจาก ชุติมา ชุติชิวานันท์ (2554) ที่ทำการปรับปรุงมาจากแนวคิดทฤษฎีพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดี

ขององค์การของ Organ (1988) ได้ระบุขอบเขตพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ออกเป็น 5 มิติ ได้แก่ พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรมความสุภาพอ่อนน้อม พฤติกรรมความมีน้ำใจ นักกีฬา พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ และพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ โดยแบ่งมาตรวัดออกเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นของพนักงาน ต่อพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ 5 ด้าน

3.4 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามภูมิหลังของบุคคล เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ลักษณะคำถามแบบสำรวจรายการ (Check List) จำนวน 5 ข้อ ประกอบด้วยข้อมูลเกี่ยวกับ

1. เพศ แบ่งเป็น ชาย และหญิง ให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบเพียงข้อเดียว ซึ่งเป็นการวัดข้อมูลแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale)

2. อายุ ให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบตามช่วงที่กำหนดไว้ให้เพียงข้อเดียว ซึ่งเป็นการวัดข้อมูลประเภทมาตราเรียงลำดับ (Ordinal Scale) แบ่งเป็นช่วง 4 ช่วงอายุ

3. ระดับการศึกษา ให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบตามช่วงที่กำหนดไว้ให้เพียงข้อเดียว เป็นการวัดข้อมูลประเภทมาตราเรียงลำดับ (Ordinal Scale) แบ่งเป็น 3 ระดับ

4. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบตามช่วงที่กำหนดไว้ให้เพียงข้อเดียว เป็นการวัดข้อมูลประเภทมาตราเรียงลำดับ (Ordinal Scale) แบ่งเป็นช่วง 4 ช่วง

5. สถานภาพการสมรส ให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบเพียงข้อเดียว ซึ่งเป็นการวัดข้อมูลแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale)

ส่วนที่ 2 คำถามด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ (Perceived Organization Support) ตามแนวคิดของ อเซนเบอร์เกอร์ และคณะ (Eisenberger et al., 2002) ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาจาก องค์การรับรู้การรับรู้สนับสนุนจากองค์การของ นิรุช เจริญลอย (2560) โดยให้ตอบตามความคิดเห็นแบบประมาณค่าระดับ (Rating Scale) แบ่งออกเป็น เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ตัดสินใจไม่ได้/ไม่มีความเห็นไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง จำนวน 5 ด้าน 25 ข้อ ได้แก่

1. ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ
2. ด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า
3. ด้านความมั่นคงในงาน
4. ด้านจิตอาารมณ์
5. ด้านการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 3 คำถามด้านพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (Organizational Citizenship Behavior) ตามแนวคิดของ ออแกน (Organ, 1988) ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาจากองค์ประกอบพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของ ชุตินา ชุตินันท์ (2554) โดยให้ตอบตามความคิดเห็นแบบประมาณค่าระดับ (Rating Scale) แบ่งออกเป็น เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ตัดสินใจไม่ได้/ไม่มีความเห็นไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง จำนวน 5 ด้าน 20 ข้อ ได้แก่

1. พฤติกรรมกรให้ความช่วยเหลือ
2. พฤติกรรมความสุภาพอ่อนน้อม
3. พฤติกรรมความมีน้ำใจนักกีฬา
4. พฤติกรรมกรให้ความร่วมมือ
5. พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่

3.5 การทดสอบคุณภาพของแบบสอบถาม

ผู้วิจัยจะทำการทดสอบคุณภาพของแบบสอบถามเพื่อให้เกิดความตรงทางด้านเนื้อหา (Content Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) โดยมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

1. การทดสอบหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปทดสอบความตรงเชิงเนื้อหาโดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน โดยให้ผู้เชี่ยวชาญประเมินด้วยคะแนน 3 ระดับ อันประกอบด้วย 1 = สอดคล้อง 0 = ไม่แน่ใจ -1 = ไม่สอดคล้อง ต่อจากนั้นให้ผู้เชี่ยวชาญปรับปรุงแก้ไขข้อคำถามที่ไม่ชัดเจนเพื่อให้สอดคล้องกับบริบทที่ผู้วิจัยต้องการศึกษา หลังจากนั้นผู้วิจัยนำมาปรับปรุงแก้ไขตามที่ผู้เชี่ยวชาญเสนอแนะ จากนั้นนำคะแนน ที่ได้จากการประเมินของผู้เชี่ยวชาญ มาทำการหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับนิยามเชิงปฏิบัติการ โดยใช้สูตรดังนี้ (สุวิมล ตรีภานันท์, 2548)

$$IOC = \frac{\sum R}{n}$$

IOC = ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับนิยามปฏิบัติการ

$\sum R$ = ผลบวกของคะแนนจากผู้เชี่ยวชาญ

n = จำนวนผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

การคัดเลือกข้อคำถามที่ผู้เชี่ยวชาญประเมิน ตรวจสอบเกี่ยวกับการใช้ภาษา และความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับนิยามศัพท์ในแต่ละด้านเป็นรายข้อ และตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิง

เนื้อหา โดยใช้ดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence - IOC) ที่มีค่าเท่ากับ 0.50 ขึ้นไป (พิชิต ฤทธิจรูญ, 2549) ผลสรุปค่าดัชนีความสอดคล้อง พบว่า ค่าดัชนีความสอดคล้องอยู่ในระหว่าง 0.67-1.0 ผู้วิจัยจึงนำแบบสอบถามไปทดสอบความเชื่อมั่นในขั้นต่อไป

2. การทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นและผ่านการทดสอบจากผู้เชี่ยวชาญและทำการปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้วไปทดลองใช้กับพนักงาน บริษัท ไทย โอบายชิ จำกัด ในสำนักงานใหญ่และพนักงานระดับปฏิบัติการที่ประจำหน่วยงานก่อสร้างของบริษัท ไทย โอบายชิ จำกัด ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลจำนวน 30 คน แล้วนำผลที่ได้จากการทดลองใช้มาวิเคราะห์ เพื่อตรวจสอบคุณภาพแบบสอบถาม เพื่อหาคุณภาพเครื่องมือ โดยนำผลที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงของ Cronbach (Cronbach's Alpha coefficient) หากค่าความเชื่อมั่นมากกว่าหรือเท่ากับ 0.60 (Cronbach, 1951, pp.297-334) จึงนำไปเก็บข้อมูลการวิจัย ในการวิจัยครั้งนี้ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยรวม 0.916 โดยรายด้านมีค่าความเชื่อมั่น ดังตารางที่ 3.2

ตารางที่ 3.2 ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (รายด้าน)

ตัวแปร	จำนวนข้อ	ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น
ปัจจัยการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร	25	0.862
ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ	5	0.846
ด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า	5	0.802
ด้านความมั่นคงในงาน	5	0.859
ด้านจิตอาสามณ์	5	0.806
ด้านการปฏิบัติงาน	5	0.854
ปัจจัยพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	20	0.922
พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ	4	0.910
พฤติกรรมความสุภาพอ่อนน้อม	4	0.897
พฤติกรรมความมีน้ำใจนักกีฬา	4	0.902
พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ	4	0.902
พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่	4	0.908

เมื่อได้แบบสอบถามที่มีความเที่ยงตรง และความเชื่อมั่นที่ยอมรับได้แล้วจึงนำแบบสอบถามไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 282 คน

3.6 การเก็บและการรวบรวมข้อมูล

1. ทำหนังสือขอความร่วมมือไปยังหน่วยงานที่กำหนดเพื่อขออนุญาตเก็บข้อมูล
2. เตรียมแบบสอบถามที่จะใช้ในการเก็บข้อมูลให้เพียงพอและอยู่ในสภาพที่เรียบร้อย
3. ผู้วิจัยเป็นผู้แจกแบบสอบถามตามประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 282 ชุด ในระหว่างเดือนตุลาคม - พฤศจิกายน พ.ศ. 2561
4. ผู้วิจัยทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม ซึ่งพบว่ามีความสมบูรณ์ทุกฉบับ จึงนำไปวิเคราะห์ต่อไป

3.7 การวิเคราะห์และแปลผลข้อมูล

การวิเคราะห์และแปลผลข้อมูลในการศึกษาคั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางการวิเคราะห์ข้อมูล และการนำเสนอสถิติที่เกี่ยวข้องมาใช้ ดังนี้

1. การวิเคราะห์สถิติพื้นฐานเกี่ยวกับภูมิหลังของบุคคล เพื่อทราบลักษณะของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา ซึ่งการวิเคราะห์จะใช้สถิติพื้นฐานบรรยายเพื่อให้ทราบค่าร้อยละ (Percentage) และความถี่ (Frequency)
2. การวิเคราะห์สถิติพื้นฐานเกี่ยวกับตัวแปรการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ไทย โอบายาชิ จำกัด ทั้ง 10 ปีจจัย เพื่อให้ทราบลักษณะการแจกแจงของตัวแปรแต่ละตัว ซึ่งการวิเคราะห์ จะใช้สถิติพื้นฐานบรรยายเพื่อให้ทราบค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ของแต่ละปีจจัยที่ทำการศึกษาในส่วนนี้จะใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป นอกจากนั้นการกำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมายค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบ โดยกำหนดระดับการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปีจจัยต่าง ๆ ข้างต้นออกเป็น 5 ระดับ จากการคำนวณสูตร ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2543)

$$\begin{aligned} \text{อัตราภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ \text{ช่วงคะแนน} &= 0.80 \end{aligned}$$

การแปลความหมายระดับคะแนน

การแปลความหมายระดับคะแนนเฉลี่ยที่มี 5 ระดับ ได้แก่ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ดังตารางที่ 3.3

ตารางที่ 3.3 การแปลความหมายระดับคะแนนเฉลี่ย

ระดับความคิดเห็น	ข้อคำถามเชิงบวก (คะแนน)
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5
เห็นด้วย	4
ตัดสินใจไม่ได้ / ไม่มีความเห็น	3
ไม่เห็นด้วย	2
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าว สามารถแปลความหมายของระดับความคิดเห็น โดยยึดเกณฑ์ตามที่ได้จากสูตรคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้นได้ ดังนี้

1) ค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.21- 5.00 หมายถึง อยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.41- 4.20 หมายถึง อยู่ในระดับมาก

ค่าคะแนนเฉลี่ย 2.61- 3.40 หมายถึง อยู่ในระดับปานกลาง

ค่าคะแนนเฉลี่ย 1.81- 2.60 หมายถึง อยู่ในระดับน้อย

ค่าคะแนนเฉลี่ย 1.00- 1.80 หมายถึง อยู่ในระดับน้อยที่สุด

2) ค่าเฉลี่ยของระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.21- 5.00 หมายถึง อยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.41- 4.20 หมายถึง อยู่ในระดับมาก

ค่าคะแนนเฉลี่ย 2.61- 3.40 หมายถึง อยู่ในระดับปานกลาง

ค่าคะแนนเฉลี่ย 1.81- 2.60 หมายถึง อยู่ในระดับน้อย

ค่าคะแนนเฉลี่ย 1.00- 1.80 หมายถึง อยู่ในระดับน้อยที่สุด

3.8 สถิติที่ใช้เพื่อการทดสอบสมมุติฐาน

ผู้วิจัยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยมีประเด็นการวิเคราะห์ ดังนี้

สถิติพื้นฐาน

1. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย ระดับเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ และสถานภาพการสมรส โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่อใช้อธิบายลักษณะข้อมูลส่วนบุคคล ด้วยสถิติค่าร้อยละ (Percentage) และแจกแจงความถี่ (Frequency)

2. วิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และพฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน Standard Deviation (SD)

สถิติที่ใช้เพื่อทดสอบสมมุติฐาน

1. วิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการต่อพฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลโดยใช้สถิติ (t-test) สำหรับตัวแปรย่อย 2 กลุ่ม และกรณีตัวแปรกลุ่มย่อยมากกว่า 2 กลุ่ม ใช้สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนจำแนกทางเดียว (One-way ANOVA) เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างของตัวแปร ในกรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการเปรียบเทียบพหุคูณด้วยวิธี Least Significance (LSD) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

2. วิเคราะห์อิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ประกอบไปด้วย ด้านผลตอบแทน และสวัสดิการด้านความรู้ในงาน และโอกาสก้าวหน้า ด้านความมั่นคงในงาน ด้านจิตอาารมณ์ และด้านการปฏิบัติงาน ต่อพฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ไทยโอบายาชิ จำกัด การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำสถิติมาใช้ในการทดสอบสมมุติฐาน ด้วยวิธีการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

จากการศึกษา เรื่องการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ผู้วิจัยใช้ค่าสถิติในการทดสอบสมมุติฐาน สามารถสรุปได้ ดังตารางที่ 3.4

ตารางที่ 3.4 การแสดงค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานงานวิจัย	สถิติที่ใช้ทดสอบ	ตัวแปรอิสระ	ตัวแปรตาม
สมมติฐานที่ 1 พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ แตกต่างกัน			
สมมติฐานที่ 1.1 เพศที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร แตกต่างกัน	วิเคราะห์ความแตกต่าง T-Test Independent	เพศ (คำถามส่วนที่ 1 ข้อที่ 1)	OCB (คำถามส่วนที่ 1 ข้อที่ 1-20)
สมมติฐานที่ 1.2 อายุที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร แตกต่างกัน	วิเคราะห์ความแตกต่าง One-way ANOVA	อายุ (คำถามส่วนที่ 1 ข้อที่ 2)	OCB (คำถามส่วนที่ 1 ข้อที่ 1-20)
สมมติฐานที่ 1.3 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแตกต่างกัน	วิเคราะห์ความแตกต่าง One-way ANOVA	ระดับการศึกษา (คำถามส่วนที่ 1 ข้อที่ 3)	OCB (คำถามส่วนที่ 1 ข้อที่ 1-20)
สมมติฐานที่ 1.4 ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแตกต่างกัน	วิเคราะห์ความแตกต่าง One-way ANOVA	ระยะเวลาในการปฏิบัติ ฯ (คำถามส่วนที่ 1 ข้อที่ 4)	OCB (คำถามส่วนที่ 1 ข้อที่ 1-20)
สมมติฐานที่ 1.5 สถานภาพการสมรสที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแตกต่างกัน	วิเคราะห์ความแตกต่าง One-way ANOVA	สถานภาพการสมรส (คำถามส่วนที่ 1 ข้อที่ 5)	OCB (คำถามส่วนที่ 1 ข้อที่ 1-20)
สมมติฐานที่ 2 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ	สมการถดถอยพหุคูณ (MRA)	POS (คำถามส่วนที่ 2 ข้อที่ 1-25)	OCB (คำถามส่วนที่ 1 ข้อที่ 1-20)



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การค้นคว้าอิสระเรื่อง “การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ไทยโอบายาชิ จำกัด ” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ เพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และเพื่อศึกษาการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 282 ราย ที่ผ่านการตรวจคุณภาพแล้วมาทำการวิเคราะห์ด้วยวิธีการทางสถิติตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ (SPSS) และนำมาแสดงผลการวิเคราะห์ในรูปแบบของตารางประกอบคำบรรยาย เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการสื่อความหมายของการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ในการนำเสนอผลการวิจัย ดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n	แทน	ผู้ตอบแบบสอบถามในกลุ่มตัวอย่าง
\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
SD	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)
t	แทน	สถิติทดสอบที่ใช้เปรียบเทียบใน t-distribution
F	แทน	ค่าสถิติทดสอบที่ใช้พิจารณาในการแจกแจงแบบ F-distribution
SS	แทน	ค่าผลรวมยกกำลังสอง (Sum of square)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยยกกำลังสอง (Mean of square)
df	แทน	ระดับชั้นของความเป็นอิสระ (Degree of freedom.)
B	แทน	ค่าน้ำหนักความสำคัญของตัวแปรพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน
β	แทน	ค่าน้ำหนักความสำคัญของตัวแปรพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน
R	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
R ²	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์
Adjusted R ²	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์เมื่อปรับแล้ว

Sig.	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Significance)
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
**	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

4.1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษานำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยแบ่งออกเป็น 6 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ไทยโอบายาชิ จำกัด

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับระดับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ไทยโอบายาชิ จำกัด

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นที่มีต่อพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ส่วนที่ 5 ผลการวิเคราะห์การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ไทยโอบายาชิ จำกัด

ส่วนที่ 6 สรุปสมมติฐานงานวิจัย

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล

การศึกษาการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ไทยโอบายาชิ จำกัด ผู้ศึกษาวิเคราะห์ ข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และสถานภาพการสมรส โดยการหาค่าความถี่ (Frequencies) และค่าร้อยละ (Percentage) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแสดง ดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 การแสดงจำนวนความถี่ และร้อยละข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคล	ความถี่ (f) (n = 282)	ร้อยละ
เพศ	282	100.0
ชาย	198	70.20
หญิง	84	29.80
อายุ	282	100.0
ต่ำกว่า 25 ปี	48	17.00
25-30 ปี	133	47.20
31-35 ปี	36	12.80
35 ปีขึ้นไป	65	23.00
ระดับการศึกษา	282	100.0
ต่ำกว่าปริญญาตรี	45	16.00
ปริญญาตรี	228	80.80
สูงกว่าปริญญาตรี	9	3.20
ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	282	100.0
ต่ำกว่า 2 ปี	74	26.20
2-5 ปี	100	35.50
6-10 ปี	44	15.60
10 ปีขึ้นไป	64	22.70
สถานภาพการสมรส	282	100.0
โสด	195	69.15
สมรส	81	28.72
หย่า/หม้าย/แยกกันอยู่	6	2.13

จากตารางที่ 4.1 แสดงข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 282 คน พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศชายจำนวน 198 คน คิดเป็นร้อยละ 70.20 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 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 คน คิดเป็นร้อยละ 69.15

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงาน
ระดับปฏิบัติการ บริษัท ไทยโอบายาจิ จำกัด

การศึกษาค้นคว้าวิจัยได้วิเคราะห์เกี่ยวกับระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแสดง ดังตารางที่ 4.2-4.7

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ตามความคิดเห็นของ พนักงานระดับปฏิบัติการในภาพรวมแต่ละด้าน รวม 5 ด้าน

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร	ระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร		
	\bar{X}	SD	แปลผล
1. ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ	3.76	0.654	มาก
2. ด้านความรู้ในงาน และ โอกาสก้าวหน้า	3.78	0.587	มาก
3. ด้านความมั่นคงในงาน	3.78	0.651	มาก
4. ด้านจิตอารรมณ์	3.94	0.596	มาก
5. ด้านการปฏิบัติงาน	3.95	0.556	มาก
รวม	3.84	0.503	มาก

จากตารางที่ 4.2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร โดยภาพรวมมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.84$, $SD = 0.503$) และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่าระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรในทุกด้านมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยด้านการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X} = 3.95$, $SD = 0.556$) รองลงมาคือ ด้านจิตอารรมณ์ ($\bar{X} = 3.94$, $SD = 0.596$) ด้านความรู้ในงานและ โอกาสก้าวหน้า ($\bar{X} = 3.78$, $SD = 0.587$) ด้านความมั่นคงในงาน ($\bar{X} = 3.78$, $SD = 0.651$) และ ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ($\bar{X} = 3.76$, $SD = 0.654$) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณารายด้าน และรายข้อของระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ไทยโอบายาจิ จำกัด ปรากฏผล ดังตารางที่ 4.3-4.7

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านผลตอบแทน และสวัสดิการ

ด้านผลตอบแทน และสวัสดิการ	ระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ		
	\bar{X}	SD	แปลผล
1. ท่านคิดว่าองค์การของท่านให้เงินเดือน โบนัส และค่าล่วงเวลาเหมาะสม และน่าพอใจ	3.83	0.829	มาก
2. ท่านได้รับผลตอบแทนและสวัสดิการจากองค์การอย่างเหมาะสมกับปริมาณงานที่ท่านทำอยู่	3.83	0.788	มาก
3. ท่านได้รับผลตอบแทนและสวัสดิการจากองค์การคุ้มค่ากับความู้ความสามารถ และประสบการณ์ของท่าน	3.90	0.741	มาก
4. ท่านได้รับผลตอบแทนและสวัสดิการจากองค์การคุ้มค่ากับความเครียด จากการทำงานของท่าน	3.51	0.885	มาก
5. ท่านคิดว่าองค์การของท่านมีสวัสดิการในด้านต่าง ๆ ให้กับบุคลากรอย่าง เพียงพอ และเป็นที่น่าพอใจ	3.73	0.806	มาก
รวม	3.76	0.654	มาก

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านผลตอบแทน และสวัสดิการโดยภาพรวมมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.76$, $SD = 0.654$) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุด คือ ท่านได้รับผลตอบแทนและสวัสดิการจากองค์การคุ้มค่ากับความู้ความสามารถ และประสบการณ์ของท่าน ($\bar{X} = 3.90$, $SD = 0.741$) อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ท่านได้รับผลตอบแทนและสวัสดิการจากองค์การอย่างเหมาะสมกับปริมาณงานที่ท่านทำอยู่ ($\bar{X} = 3.83$, $SD = 0.788$) อยู่ในระดับมาก และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ท่านได้รับผลตอบแทนและสวัสดิการจากองค์การคุ้มค่ากับความเครียด จากการทำงานของท่าน ($\bar{X} = 3.51$, $SD = 0.885$) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านความรู้ในงาน และ โอกาสก้าวหน้า

ด้านความรู้ในงาน และโอกาสก้าวหน้า	ระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร		
	\bar{X}	SD	แปลผล
1. องค์กรสนับสนุนให้พนักงานเลื่อนไปสู่ตำแหน่งที่สูงกว่าได้ตามความรู้ความสามารถ	3.48	0.873	มาก
2. หัวหน้างานให้การสนับสนุนพนักงานในการแสวงหา ความก้าวหน้าในการทำงาน	3.80	0.792	มาก
3. ท่านได้รับมอบหมายงานที่ต้องใช้ความสามารถมากขึ้นและรับผิดชอบมากขึ้น	3.96	0.709	มาก
4. องค์กรส่งเสริมให้พนักงานศึกษาต่อ เพื่อ โอกาสก้าวหน้าในสายงานที่ปฏิบัติ	3.52	0.921	มาก
5. องค์กรส่งเสริมให้พนักงานเข้ารับการฝึกอบรม เพื่อเพิ่มทักษะที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงาน	4.15	0.784	มาก
รวม	3.78	0.586	มาก

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านความรู้ในงาน และ โอกาสก้าวหน้าโดยภาพรวมมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.78, SD = 0.586$) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ องค์กรส่งเสริมให้พนักงานเข้ารับการฝึกอบรม เพื่อเพิ่มทักษะที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงาน ($\bar{X} = 4.15, SD = 0.784$) อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ท่านได้รับมอบหมายงานที่ต้องใช้ ความสามารถมากขึ้นและรับผิดชอบมากขึ้น ($\bar{X} = 3.96, SD = 0.709$) อยู่ในระดับมาก และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ องค์กรสนับสนุนให้พนักงานเลื่อนไปสู่ตำแหน่งที่สูงกว่าได้ตามความรู้ความสามารถ ($\bar{X} = 3.48, SD = 0.873$) อยู่ในระดับมากตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านความมั่นคงในงาน

ด้านความมั่นคงในงาน	ระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร		
	\bar{X}	SD	แปลผล
1. องค์กรเห็นความสำคัญของพนักงานที่จะชำระรักษาพนักงานที่มีความรู้ความสามารถไว้	3.61	0.873	มาก
2. ท่านรู้สึกถึงความมั่นคงในหน้าที่การงาน	3.91	0.807	มาก
3. ท่านมีความมั่นใจในความมั่นคงและเติบโตอย่างต่อเนื่องขององค์กร	3.80	0.817	มาก
4. ท่านมีความภาคภูมิใจต่อความสำเร็จขององค์กร	4.07	0.726	มาก
5. ท่านตั้งใจที่จะปฏิบัติงานกับองค์กรนี้จนกว่าจะเกษียณอายุ	3.47	0.955	มาก
รวม	3.78	0.651	มาก

จากตารางที่ 4.5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านความมั่นคงในงานโดยภาพรวมมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.78, SD = 0.651$) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ท่านมีความภาคภูมิใจต่อความสำเร็จขององค์กร ($\bar{X} = 4.07, SD = 0.726$) อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ท่านรู้สึกถึงความมั่นคงในหน้าที่การงาน ($\bar{X} = 3.91, SD = 0.807$) อยู่ในระดับมาก และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ท่านตั้งใจที่จะปฏิบัติงานกับองค์กรนี้จนกว่าจะเกษียณอายุ ($\bar{X} = 3.47, SD = 0.955$) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านจิตอาารมณ์

ด้านจิตอาารมณ์	ระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร		
	\bar{X}	SD	แปลผล
1. องค์กรให้เกียรติ ปฏิบัติต่อท่านและพนักงานเป็นอย่างดี	3.70	0.775	มาก
2. ท่านมีความภูมิใจที่ได้ทำงานกับองค์กรที่มีชื่อเสียง และได้รับการยอมรับ	4.03	0.732	มาก
3. ท่านทำงานในองค์กรแห่งนี้ ทำให้รู้สึกว่าคุณเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร	3.85	0.775	มาก
4. ท่านมีความจงรักภักดีต่อองค์กร	3.95	0.686	มาก
5. ท่านรู้สึกภูมิใจเมื่อได้ยื่นบุคคลอื่นกล่าวถึงองค์กรในทางที่ดี	4.16	0.691	มาก
รวม	3.94	0.596	มาก

จากตารางที่ 4.6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านจิตอาารมณ์โดยภาพรวมมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.94, SD = 0.596$) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ท่านรู้สึกภูมิใจเมื่อได้ยื่นบุคคลอื่นกล่าวถึงองค์กรในทางที่ดี ($\bar{X} = 4.16, SD = 0.691$) อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ท่านมีความภูมิใจที่ได้ทำงานกับองค์กรที่มีชื่อเสียงและได้รับการยอมรับ ($\bar{X} = 4.03, SD = 0.732$) อยู่ในระดับมาก และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ องค์กรให้เกียรติ ปฏิบัติต่อท่านและพนักงานเป็นอย่างดี ($\bar{X} = 3.70, SD = 0.775$) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านการปฏิบัติงาน

ด้านการปฏิบัติงาน	ระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ		
	\bar{X}	SD	แปลผล
1. ท่านปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความรู้ความสามารถ	4.19	0.663	มาก
2. องค์การให้การสนับสนุนด้านวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ที่ช่วยส่งเสริมให้พนักงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.07	0.711	มาก
3. หัวหน้างานมีการสรุปทบทเรียนและวางแผนเพื่อนำมาใช้ แก้ไขปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้น จากการทำงาน	3.89	0.793	มาก
4. องค์การสนับสนุน ยกย่อง ให้รางวัล แก่บุคลากรที่มีผลการปฏิบัติงานดีมีประสิทธิภาพ	3.70	0.814	มาก
5. ผู้บังคับบัญชาให้การสนับสนุน สอนงาน ให้ความไว้วางใจ และให้ความช่วยเหลือแก่พนักงานอยู่เสมอ	3.90	0.763	มาก
รวม	3.95	0.556	มาก

จากตารางที่ 4.7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.95$, $SD = 0.556$) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อมีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุด คือ ท่านปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความรู้ความสามารถ ($\bar{X} = 4.19$, $SD = 0.663$) อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ องค์การให้การสนับสนุนด้านวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ที่ช่วยส่งเสริมให้พนักงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 4.07$, $SD = 0.711$) อยู่ในระดับมาก และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ องค์การสนับสนุน ยกย่อง ให้รางวัล แก่บุคลากรที่มีผลการปฏิบัติงานดีมีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 3.70$, $SD = 0.814$) อยู่ในระดับมากตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับระดับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ไทยโอบายาชิ จำกัด

การศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้วิเคราะห์เกี่ยวกับระดับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการ วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแสดง ดังตารางที่ 4.8-4.13

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การตามความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการในภาพรวมแต่ละด้าน รวม 5 ด้าน

พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ	ระดับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ		
	\bar{X}	SD	แปลผล
1. พฤติกรรมกรให้ความช่วยเหลือ	4.09	0.537	มาก
2. พฤติกรรมความสุภาพอ่อนน้อม	3.99	0.552	มาก
3. พฤติกรรมความมีน้ำใจนักกีฬา	4.11	0.564	มาก
4. พฤติกรรมกรให้ความร่วมมือ	4.11	0.535	มาก
5. พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่	4.12	0.539	มาก
รวม	4.08	0.473	มาก

จากตารางที่ 4.8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยภาพรวมมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.08$, $SD = 0.473$) และเมื่อพิจารณาทางด้านพบว่าระดับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในทุกด้านมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยพฤติกรรมกรความสำนึกในหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X} = 4.12$, $SD = 0.539$) รองลงมา คือ พฤติกรรมความมีน้ำใจนักกีฬา ($\bar{X} = 4.11$, $SD = 0.564$) พฤติกรรมกรให้ความร่วมมือ ($\bar{X} = 4.11$, $SD = 0.535$) พฤติกรรมกรให้ความช่วยเหลือ ($\bar{X} = 4.09$, $SD = 0.537$) และ พฤติกรรมความสุภาพอ่อนน้อม ($\bar{X} = 3.99$, $SD = 0.552$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้าน
พฤติกรรมกรให้ความช่วยเหลือ

พฤติกรรมกรให้ความช่วยเหลือ	ระดับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์กร		
	\bar{X}	SD	แปลผล
1. ท่านให้ความช่วยเหลืออำนวยความสะดวกแก่เพื่อน ร่วมงาน หัวหน้า และลูกน้อง	4.13	0.628	มาก
2. ท่านคอยให้คำแนะนำเพื่อนร่วมงาน เพื่อให้พวกเขา ทำงานได้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น	4.08	0.639	มาก
3. ท่านใส่ใจและให้กำลังใจเพื่อนร่วมงาน	4.06	0.650	มาก
4. ท่านรับฟังแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนร่วมงาน	4.07	0.643	มาก
รวม	4.09	0.537	มาก

จากตารางที่ 4.9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมกรให้ความช่วยเหลือ โดยภาพรวมมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.09, SD = 0.537$) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ท่านให้ความช่วยเหลืออำนวยความสะดวกแก่เพื่อนร่วมงาน หัวหน้า และลูกน้อง ($\bar{X} = 4.13, SD = 0.628$) อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ท่านคอยให้คำแนะนำเพื่อนร่วมงาน เพื่อให้พวกเขาทำงานได้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น ($\bar{X} = 4.08, SD = 0.639$) อยู่ในระดับมาก และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ท่านใส่ใจและให้กำลังใจเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X} = 4.06, SD = 0.650$) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้าน
พฤติกรรมความสุภาพอ่อนน้อม

พฤติกรรมความสุภาพอ่อนน้อม	ระดับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์กร		
	\bar{X}	SD	แปลผล
1. เมื่อทำงานอะไรท่านมักจะคิดถึงผลกระทบต่อผู้อื่นเสมอ	4.08	0.656	มาก
2. ท่านเป็นคนที่มีความสุภาพอ่อนน้อมกับบุคคลอื่น	3.98	0.690	มาก
3. ท่านเคารพการตัดสินใจของเพื่อนร่วมงานและยอมปฏิบัติตามด้วยความจริงใจ	4.06	0.610	มาก
4. ท่านไม่ตำหนิหรือวิจารณ์เพื่อนร่วมงานเมื่อมีความผิดพลาดในการทำงาน	3.84	0.802	มาก
รวม	3.99	0.552	มาก

จากตารางที่ 4.10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมความสุภาพอ่อนน้อม โดยภาพรวมมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.99$, $SD = 0.552$) และเมื่อพิจารณารายชื่อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ เมื่อทำงานอะไรท่านมักจะคิดถึงผลกระทบต่อผู้อื่นเสมอ ($\bar{X} = 4.08$, $SD = 0.656$) อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ท่านเคารพการตัดสินใจของเพื่อนร่วมงานและยอมปฏิบัติตามด้วยความจริงใจ ($\bar{X} = 4.06$, $SD = 0.610$) อยู่ในระดับมาก และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ท่านไม่ตำหนิหรือวิจารณ์เพื่อนร่วมงานเมื่อมีความผิดพลาดในการทำงาน ($\bar{X} = 3.84$, $SD = 0.802$) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้าน
พฤติกรรมความมีน้ำใจนักกีฬา

พฤติกรรมความมีน้ำใจนักกีฬา	ระดับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์กร		
	\bar{X}	SD	แปลผล
1. ท่านยินดีรับฟังข้อโต้แย้งในที่ประชุม	4.14	0.647	มาก
2. ท่านยอมรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในการทำงานและ พร้อมนำการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวมาเรียนรู้	4.15	0.663	มาก
3. ท่านทำงานอย่างเต็มที่แม้อยู่ในสภาวะกดดัน	4.03	0.717	มาก
4. ท่านทำงานแบบปิดทองหลังพระ และปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต	4.12	0.679	มาก
รวม	4.11	0.564	มาก

จากตารางที่ 4.11 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมความมีน้ำใจนักกีฬาโดยภาพรวมมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.11$, $SD = 0.564$) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ท่านยอมรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในการทำงานและพร้อมนำการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวมาเรียนรู้ ($\bar{X} = 4.15$, $SD = 0.663$) อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ท่านยินดีรับฟังข้อโต้แย้งในที่ประชุม ($\bar{X} = 4.14$, $SD = 0.647$) อยู่ในระดับมาก และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ท่านทำงานอย่างเต็มที่แม้อยู่ในสภาวะกดดัน ($\bar{X} = 4.03$, $SD = 0.717$) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้าน
พฤติกรรมกรให้ความร่วมมือ

พฤติกรรมกรให้ความร่วมมือ	ระดับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์กร		
	\bar{X}	SD	แปลผล
1. ท่านยินดีเข้าร่วมกิจกรรมที่องค์กรจัดขึ้นโดยไม่ต้อง ร้องขอ	3.97	0.739	มาก
2. ท่านมีความยินดีปฏิบัติงานเพื่อให้องค์กรบรรลุ เป้าหมาย	4.17	0.640	มาก
3. ท่านแสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร	4.01	0.656	มาก
4. ท่านไม่เปิดเผยข้อมูลที่เป็นความลับขององค์กร ให้กับคนภายนอก	4.27	0.665	มากที่สุด
รวม	4.11	0.535	มาก

จากตารางที่ 4.12 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมกรให้ความร่วมมือโดยภาพรวมมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.11$, $SD = 0.535$) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ท่านไม่เปิดเผยข้อมูลที่เป็นความลับขององค์กรให้กับคนภายนอก ($\bar{X} = 4.27$, $SD = 0.665$) อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ท่านมีความยินดีปฏิบัติงานเพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย ($\bar{X} = 4.17$, $SD = 0.640$) อยู่ในระดับมาก และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ท่านยินดีเข้าร่วมกิจกรรมที่องค์กรจัดขึ้นโดยไม่ต้องร้องขอ ($\bar{X} = 3.97$, $SD = 0.739$) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้าน
พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่

พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่	ระดับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์กร		
	\bar{X}	SD	แปลผล
1. ท่านปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับของบริษัทอย่าง เคร่งครัด	4.08	0.651	มาก
2. ท่านคำนึงถึงผลที่ได้รับจากการใช้ทรัพยากรของ องค์กรในการปฏิบัติงาน	4.08	0.628	มาก
3. ท่านให้ความสำคัญกับการตรงเวลา	4.19	0.641	มาก
4. ท่านไม่ทำงานส่วนตัวในเวลาปฏิบัติงานขององค์กร	4.14	0.725	มาก
รวม	4.12	0.539	มาก

จากตารางที่ 4.13 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่โดยภาพรวมมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.12$, $SD = 0.539$) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ท่านให้ความสำคัญกับการตรงเวลา ($\bar{X} = 4.19$, $SD = 0.641$) อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ท่านไม่ทำงานส่วนตัวในเวลาปฏิบัติงานขององค์กร ($\bar{X} = 4.14$, $SD = 0.725$) อยู่ในระดับมาก และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ท่านปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับของบริษัทอย่างเคร่งครัด ($\bar{X} = 4.08$, $SD = 0.651$) อยู่ในระดับมาก และ ท่านคำนึงถึงผลที่ได้รับจากการใช้ทรัพยากรขององค์กรในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.08$, $SD = 0.628$) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นที่มีต่อพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ไทยโอบายาชิ จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ผู้วิจัยนำข้อมูลจากแบบสอบถามมาวิเคราะห์เพื่อการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นที่มีต่อพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการของ บริษัท ไทยโอบายาชิ จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล เพื่อตอบสมมติฐานการวิจัย ดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ แตกต่างกัน

สมมุติฐานที่ 1.1 เพศที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร แตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์สมมุติฐานจะใช้ Independent Samples t-test โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปรากฏผล ดังตารางที่ 4.14

ตารางที่ 4.14 แสดงผลเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ จำแนกตามเพศ

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์กร	เพศชาย (n = 198)		เพศหญิง (n = 84)		t	Sig.	ผลการ ทดสอบ
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD			
	1. พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ	4.08	0.528	4.10			
2. พฤติกรรมความสุภาพอ่อนน้อม	3.96	0.533	4.05	0.593	-1.185	0.237	ไม่แตกต่าง
3. พฤติกรรมความมีน้ำใจนักกีฬา	4.11	0.549	4.11	0.604	-0.074	0.941	ไม่แตกต่าง
4. พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ	4.12	0.537	4.06	0.532	0.865	0.388	ไม่แตกต่าง
5. พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่	4.13	0.523	4.11	0.579	0.319	0.750	ไม่แตกต่าง
รวม	4.08	0.459	4.09	0.509	-0.084	0.933	ไม่แตกต่าง

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.14 สรุปผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 1.1 ความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ จำแนกตามเพศ พบว่า มีค่า Sig. มากกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีเพศที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ไม่แตกต่างกันทั้งโดยภาพรวม และรายด้าน โดยเพศชาย และเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยที่ใกล้เคียงกัน

สมมุติฐานที่ 1.2 อายุที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.15 แสดงผลเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ จำแนกตามอายุ

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์กร	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ	ระหว่างกลุ่ม	0.827	3	0.276	0.953	0.415
	ภายในกลุ่ม	80.385	278	0.289		
	รวม	81.211	281			
ด้านพฤติกรรมความสุภาพอ่อนน้อม	ระหว่างกลุ่ม	1.391	3	0.464	1.530	0.207
	ภายในกลุ่ม	84.285	278	0.303		
	รวม	85.677	281			
ด้านพฤติกรรมความมีน้ำใจนักกีฬา	ระหว่างกลุ่ม	1.164	3	0.388	1.221	0.302
	ภายในกลุ่ม	88.340	278	0.318		
	รวม	89.504	281			
ด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ	ระหว่างกลุ่ม	1.210	3	0.403	1.415	0.239
	ภายในกลุ่ม	79.264	278	0.285		
	รวม	80.475	281			
ด้านพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	1.147	3	0.382	1.318	0.269
	ภายในกลุ่ม	80.634	278	0.290		
	รวม	81.781	281			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.914	3	0.305	1.364	0.254
	ภายในกลุ่ม	62.114	278	0.223		
	รวม	63.028	281			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.15 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1.2 ความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ จำแนกตามอายุ โดยใช้การทดสอบ F-test ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า มีค่า Sig. มากกว่า 0.05 หมายความว่าพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอายุที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไม่แตกต่างกันทั้งโดยภาพรวม และรายด้าน

สมมติฐานที่ 1.3 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.16 แสดงผลเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ จำแนกตามระดับการศึกษา

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์กร	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ	ระหว่างกลุ่ม	0.213	2	0.106	0.367	0.693
	ภายในกลุ่ม	80.998	279	0.290		
	รวม	81.211	281			
ด้านพฤติกรรมความสุภาพอ่อนน้อม	ระหว่างกลุ่ม	0.400	2	0.200	0.655	0.520
	ภายในกลุ่ม	85.276	279	0.306		
	รวม	85.677	281			
ด้านพฤติกรรมความมีน้ำใจนักกีฬา	ระหว่างกลุ่ม	0.581	2	0.290	0.911	0.403
	ภายในกลุ่ม	88.924	279	0.319		
	รวม	89.504	281			
ด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ	ระหว่างกลุ่ม	0.377	2	0.188	0.656	0.519
	ภายในกลุ่ม	80.098	279	0.287		
	รวม	80.475	281			
ด้านพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	0.552	2	0.276	0.947	0.389
	ภายในกลุ่ม	81.229	279	0.291		
	รวม	81.781	281			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.184	2	0.092	0.407	0.666
	ภายในกลุ่ม	62.844	279	0.225		
	รวม	63.028	281			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.16 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1.3 ความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ จำแนกตามระดับการศึกษาโดยใช้การทดสอบ F-test ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า มีค่า Sig. มากกว่า 0.05

หมายความว่า พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อพฤติกรรม
การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ไม่แตกต่างกันทั้งโดยภาพรวม และรายด้าน

สมมุติฐานที่ 1.4 ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อพฤติกรรม
การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.17 แสดงผลเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของ
พนักงานระดับปฏิบัติการ จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์กร	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ	ระหว่างกลุ่ม	2.553	3	0.851	3.007	0.031*
	ภายในกลุ่ม	78.659	278	0.283		
	รวม	81.211	281			
ด้านพฤติกรรมความสุภาพอ่อนน้อม	ระหว่างกลุ่ม	4.093	3	1.364	4.649	0.003*
	ภายในกลุ่ม	81.583	278	0.293		
	รวม	85.677	281			
ด้านพฤติกรรมความมีน้ำใจนักกีฬา	ระหว่างกลุ่ม	3.927	3	1.309	4.252	0.006*
	ภายในกลุ่ม	85.578	278	0.308		
	รวม	89.504	281			
ด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ	ระหว่างกลุ่ม	2.605	3	0.868	3.100	0.027*
	ภายในกลุ่ม	77.869	278	0.280		
	รวม	80.475	281			
ด้านพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	3.853	3	1.284	4.582	0.004*
	ภายในกลุ่ม	77.928	278	0.280		
	รวม	81.781	281			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	3.061	3	1.020	4.731	0.003*
	ภายในกลุ่ม	59.967	278	0.216		
	รวม	63.028	281			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.17 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1.4 ความคิดเห็นต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการ จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน โดยใช้การทดสอบ F-test ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ในภาพรวมพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การแตกต่างกัน

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทุกด้านมีค่า Sig. น้อยกว่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หมายความว่า พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผู้ศึกษาจึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยวิธี Least Significance Different (LSD) ได้ผลตามตาราง ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.18 แสดงผลเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการ จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน เป็นรายคู่โดยวิธี LSD (โดยภาพรวม)

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน		ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม (I-J)			
		กลุ่ม J			
กลุ่ม I	Mean	ต่ำกว่า 2 ปี	2-5 ปี	6-10 ปี	มากกว่า 10 ปี
		ต่ำกว่า 2 ปี	4.213	-	0.247 (0.001*)
2-5 ปี	3.966	-	-	-0.215 (0.011*)	-0.099 (0.090)
6-10 ปี	4.181	-	-	-	0.116 (0.202)
มากกว่า 10 ปี	4.065	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ความคิดเห็นต่อพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวม มีจำนวน 2 คู่ คือ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ต่ำกว่า 2 ปี กับระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 2-5 ปี และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 2-5 ปี กับระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 6-10 ปี ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกนั้นพบว่าไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

หมายความว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ต่ำกว่า 2 ปี มีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยภาพรวม มากกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ระหว่าง 2-5 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.247 และพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ระหว่าง 2-5 ปี มีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยภาพรวม น้อยกว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ระหว่าง 6-10 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.215

ตารางที่ 4.19 แสดงผลเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงานเป็นรายคู่โดยวิธี LSD (ด้านพฤติกรรมกรให้ความช่วยเหลือ)

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	Mean	ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม (I-J)			
		กลุ่ม J			
กลุ่ม I		ต่ำกว่า 2 ปี	2-5 ปี	6-10 ปี	มากกว่า 10 ปี
ต่ำกว่า 2 ปี	4.145	-	0.172 (0.035*)	-0.088 (0.387)	0.028 (0.757)
2-5 ปี	3.973	-	-	-0.260 (0.007*)	-0.144 (0.090)
6-10 ปี	4.233	-	-	-	0.116 (0.267)
มากกว่า 10 ปี	4.117	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ความคิดเห็นต่อพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ด้านพฤติกรรมกรให้ความช่วยเหลือ มีจำนวน 2 คู่ คือ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ต่ำกว่า 2 ปี กับระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 2-5 ปี และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 2-5 ปี กับระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 6-10 ปี ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกนั้นพบว่าไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

หมายความว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ต่ำกว่า 2 ปี มีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านพฤติกรรมกรให้ความช่วยเหลือ มากกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ระหว่าง 2-5 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.172 และพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ระหว่าง 2-5 ปี มีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมกรให้ความช่วยเหลือ น้อยกว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ระหว่าง 6-10 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.260

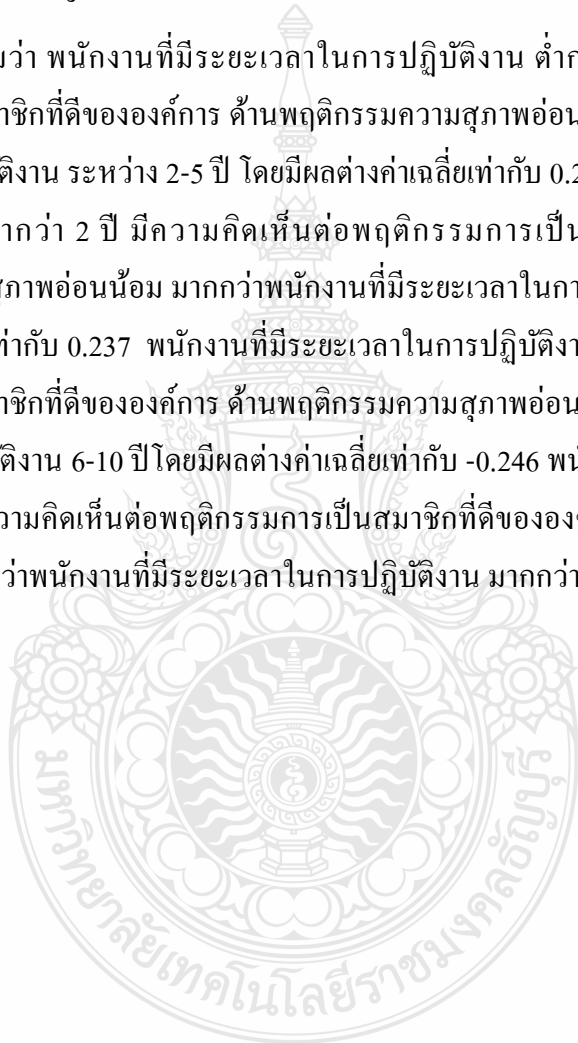
ตารางที่ 4.20 แสดงผลเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงานเป็นรายคู่ โดยวิธี LSD (ด้านพฤติกรรมกรความสุภาพอ่อนน้อม)

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน		ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม (I-J)			
		กลุ่ม J			
กลุ่ม I	Mean	ต่ำกว่า 2 ปี	2-5 ปี	6-10 ปี	มากกว่า 10 ปี
ต่ำกว่า 2 ปี	4.139	-	0.254 (0.002*)	0.008 (0.940)	0.237 (0.011*)
2-5 ปี	3.885	-	-	-0.246 (0.013*)	-0.017 (0.842)
6-10 ปี	4.131	-	-	-	0.229 (0.032*)
มากกว่า 10 ปี	3.902	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ด้านพฤติกรรมความสุภาพอ่อนน้อม มีจำนวน 4 คู่ คือ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ต่ำกว่า 2 ปี กับระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 2-5 ปี ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ต่ำกว่า 2 ปี กับระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มากกว่า 10 ปี ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 2-5 ปีกับระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 6-10 ปี และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 6-10 ปีกับระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มากกว่า 10 ปี ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกนั้น พบว่าไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

หมายความว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ต่ำกว่า 2 ปี มีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านพฤติกรรมความสุภาพอ่อนน้อม มากกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ระหว่าง 2-5 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.254 พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ต่ำกว่า 2 ปี มีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านพฤติกรรมความสุภาพอ่อนน้อม มากกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มากกว่า 10 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.237 พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 2-5 ปี มีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านพฤติกรรมความสุภาพอ่อนน้อม น้อยกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 6-10 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.246 พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 6-10 ปีมีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านพฤติกรรมความสุภาพอ่อนน้อม มากกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มากกว่า 10 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.229



ตารางที่ 4.21 แสดงผลเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน เป็นรายคู่ โดยวิธี LSD (ด้านพฤติกรรมความมีน้ำใจนักกีฬา)

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน		ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม (I-J)			
		กลุ่ม J			
กลุ่ม I	Mean	ต่ำกว่า 2 ปี	2-5 ปี	6-10 ปี	มากกว่า 10 ปี
ต่ำกว่า 2 ปี	4.267	-	0.289 (0.001*)	0.068 (0.520)	0.169 (0.075)
2-5 ปี	3.978	-	-	-0.221 (0.028*)	-0.120 (0.177)
6-10 ปี	4.199	-	-	-	0.101 (0.352)
มากกว่า 10 ปี	4.098	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ด้านพฤติกรรมความมีน้ำใจนักกีฬามีจำนวน 2 คู่ คือ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ต่ำกว่า 2 ปี กับระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 2-5 ปี และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 2-5 ปี กับระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 6-10 ปี ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกนั้นพบว่าไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

หมายความว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ต่ำกว่า 2 ปี มีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านพฤติกรรมความมีน้ำใจนักกีฬา มากกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ระหว่าง 2-5 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.289 และพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ระหว่าง 2-5 ปี มีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านพฤติกรรมความมีน้ำใจนักกีฬา น้อยกว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ระหว่าง 6-10 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.221

ตารางที่ 4.22 แสดงผลเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน เป็นรายคู่โดยวิธี LSD (ด้านพฤติกรรมกรให้ความร่วมมือ)

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน		ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม (I-J)			
		กลุ่ม J			
กลุ่ม I	Mean	ต่ำกว่า 2 ปี	2-5 ปี	6-10 ปี	มากกว่า 10 ปี
ต่ำกว่า 2 ปี	4.213	-	0.220 (0.007*)	0.003 (0.979)	0.104 (0.253)
2-5 ปี	3.993	-	-	-0.217 (0.024*)	-0.116 (0.169)
6-10 ปี	4.210	-	-	-	0.101 (0.331)
มากกว่า 10 ปี	4.109	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ความคิดเห็นต่อพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ด้านพฤติกรรมกรให้ความร่วมมือ มีจำนวน 2 คู่ คือ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ต่ำกว่า 2 ปี กับระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 2-5 ปี และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 2-5 ปี กับระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 6-10 ปี ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกนั้นพบว่าไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

หมายความว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ต่ำกว่า 2 ปี มีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านพฤติกรรมกรให้ความร่วมมือ มากกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ระหว่าง 2-5 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.220 และพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ระหว่าง 2-5 ปี มีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านพฤติกรรมกรให้ความร่วมมือ น้อยกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ระหว่าง 6-10 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.217

ตารางที่ 4.23 แสดงผลเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน เป็นรายคู่โดยวิธี LSD (ด้านพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่)

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน		ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม (I-J)			
		กลุ่ม J			
กลุ่ม I	Mean	ต่ำกว่า 2 ปี	2-5 ปี	6-10 ปี	มากกว่า 10 ปี
ต่ำกว่า 2 ปี	4.304	-	0.299 (0.000*)	0.168 (0.097)	0.202 (0.026*)
2-5 ปี	4.005	-	-	-0.131 (0.171)	-0.097 (0.256)
6-10 ปี	4.136	-	-	-	0.034 (0.737)
มากกว่า 10 ปี	4.102	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงานด้านพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ มีจำนวน 2 คู่ คือ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ต่ำกว่า 2 ปี กับระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 2-5 ปี และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ต่ำกว่า 2 ปี กับระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มากกว่า 10 ปี ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกนั้นพบว่าไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

หมายความว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ต่ำกว่า 2 ปี มีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่มากกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ระหว่าง 2-5 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.299 และพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ต่ำกว่า 2 ปี มีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่น้อยกว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มากกว่า 10 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.202

สมมติฐานที่ 1.5 สถานภาพการสมรสที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.24 แสดงผลเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ จำแนกตามสถานภาพการสมรส

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์กร	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ	ระหว่างกลุ่ม	0.155	2	0.077	0.266	0.766
	ภายในกลุ่ม	81.057	279	0.291		
	รวม	81.211	281			
ด้านพฤติกรรมความสุภาพอ่อนน้อม	ระหว่างกลุ่ม	0.645	2	0.323	1.058	0.348
	ภายในกลุ่ม	85.032	279	0.305		
	รวม	85.677	281			
ด้านพฤติกรรมความมีน้ำใจนักกีฬา	ระหว่างกลุ่ม	0.154	2	0.077	0.240	0.786
	ภายในกลุ่ม	89.350	279	0.320		
	รวม	89.504	281			
ด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ	ระหว่างกลุ่ม	0.050	2	0.025	0.087	0.916
	ภายในกลุ่ม	80.424	279	0.288		
	รวม	80.475	281			
ด้านพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	0.554	2	0.282	0.969	0.381
	ภายในกลุ่ม	81.217	279	0.291		
	รวม	81.781	281			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.138	2	0.069	0.306	0.736
	ภายในกลุ่ม	62.890	279	0.225		
	รวม	63.028	281			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.24 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1.5 ความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ จำแนกตามสถานภาพการสมรสโดยใช้การทดสอบ F-test ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า มีค่า Sig.

มากกว่า 0.05 หมายความว่า สถานภาพการสมรสที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ไม่แตกต่างกัน

ส่วนที่ 5 ผลการวิเคราะห์การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ไทยโอบายาชิ จำกัด

สมมุติฐานที่ 2 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ

ในการทดสอบสมมุติฐาน สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple regression analysis) โดยวิธี Enter โดยการทดสอบสมมุติฐานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติแบบ Multiple regression analysis ในการหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเพื่อพยากรณ์ กำหนดให้รูปแบบทั่วไปของสมการถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรงทั่วไป คือ

$$(Y) = \beta_0 + \beta_1 x_1 + \beta_2 x_2 + \beta_3 x_3 + \dots + \beta_n x_n + e$$

- เมื่อ (Y) คือ สมการถดถอยพหุคูณเชิงเส้นของตัวแปรตาม
- $X_1, X_2, X_3, \dots, X_n$ คือ ค่าตัวแปรอิสระที่ 1, 2, 3, จนถึงตัวแปรอิสระที่ n
- β_0 คือ ค่าคงที่ของสมการ
- $\beta_1, \beta_2, \beta_3, \dots, \beta_n$ คือ ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรงของตัวแปรอิสระที่ 1, 2, 3, จนถึงตัวแปรอิสระที่ n
- e คือ ค่าความคาดเคลื่อนมาตรฐาน

สมการในรูปแบบของประชากร

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ไทยโอบายาชิ จำกัด

$$(Y_T) = \beta_0 + \beta_1 x_1 + \beta_2 x_2 + \beta_3 x_3 + \dots + \beta_5 x_5 + e$$

สมการในรูปแบบของกลุ่มตัวอย่าง

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ไทยโอบายาชิ จำกัด

$$\hat{Y}_T = b_0 + b_1 x_1 + b_2 x_2 + b_3 x_3 + \dots + b_5 x_5 + e$$

ในการทดสอบสมมุติฐานที่ 2 กำหนดให้

ตัวแปรตาม

\hat{Y}_T คือ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ไทยโอบายาชิ จำกัด

ตัวแปรอิสระ

X คือ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ไทยโอบายาชิ จำกัด

x₁ คือ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ

x₂ คือ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า

x₃ คือ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ด้านความมั่นคงในงาน

x₄ คือ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ด้านจิตอาารมณ์

x₅ คือ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ด้านการปฏิบัติงาน

สมมุติฐานที่ 2 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ไทยโอบายาชิ จำกัด

ตารางที่ 4.25 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) ของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานในภาพรวม

ตัวแปรทำนาย	R	R Square	Adjust R Square	Std. Error of the estimate
1	.724 ^a	.525	.516	.32944

a. Predictors: (Constant), ด้านการปฏิบัติงาน, ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ, ด้านความมั่นคงในงาน, ด้านความรู้ในงานและความก้าวหน้า, ด้านจิตอาารมณ์

จากตารางที่ 4.25 สรุปได้ว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีอิทธิพลในเชิงบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานในภาพรวม โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ(R) เท่ากับ 0.724 และสามารถทำนายค่าสมการ ของการวิเคราะห์ได้เท่ากับร้อยละ 51.60 (adjust R² = 0.516)

ตารางที่ 4.26 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของตัวแปรพยากรณ์ (การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร)

Model	Sum of Square	df	Mean Square	F	Sig.
1. Regression	33.074	5	6.615	60.950	.000 ^b
Residual	29.954	276	.109		
Total	63.028	281			

a. Dependent Variable: พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

b. Predictors: (Constant), ด้านการปฏิบัติงาน, ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ, ด้านความมั่นคงในงาน, ด้านความรู้ในงาน และความก้าวหน้า, ด้านจิตอาารมณ์

จากตารางที่ 4.26 แสดงค่าสถิติในการทดสอบว่าตัวแปรอิสระในทุก ๆ ด้าน พบว่ามีปัจจัยในตัวแปรอิสระอย่างน้อย 1 ด้าน ที่สามารถร่วมกันพยากรณ์ตัวแปรตามได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.27 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานในภาพรวม

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
ด้านจิตอาารมณ์	.383	.057	.482	6.739	.000*
ด้านการปฏิบัติงาน	.324	.050	.381	6.457	.000*

a. Dependent Variable: พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

จากตารางที่ 4.27 พบว่าตัวแปรการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านจิตอาสามณ์ และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านการปฏิบัติงานให้ผลตรงตามสมมติฐานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งตัวแปรทั้งสองสามารถอธิบายการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลต่อพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานโดยรวมได้ร้อยละ 51.60 (adjust R² = 0.516)

ส่วนที่ 6 สรุปสมมติฐานงานวิจัย

ตารางที่ 4.28 สรุปสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐาน	สถิติที่ใช้ทดสอบ	ผลการทดสอบ	
		ยอมรับ	ปฏิเสธ
1. พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ แตกต่างกัน			
1.1 เพศที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร แตกต่างกัน	T-Test		✓
1.2 อายุที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร แตกต่างกัน	One-way ANOVA		✓
1.3 ระดับการศึกษาที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร แตกต่างกัน	One-way ANOVA		✓
1.4 ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร แตกต่างกัน	One-way ANOVA	✓	
1.5 สถานภาพการสมรสที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร แตกต่างกัน	One-way ANOVA		✓
2. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลต่อพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ	Multiple Regression Analysis	✓	

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การค้นคว้าอิสระเรื่อง “การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ไทยโอบายาชิ จำกัด ” มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ 2) เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร 3) เพื่อศึกษาการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ดำเนินการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ไทยโอบายาชิ จำกัด จำนวน 282 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนการประมาณค่า Rating Scale มีค่าความเชื่อมั่น (Reliability) เท่ากับ 0.916 โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ (SPSS) ในการวิเคราะห์ข้อมูล สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสถิติที่ (t-test : Independent) เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างอายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาการปฏิบัติงาน สถิติเอฟ (F-test : One way ANOVA) ตัวแปรที่แยกมากกว่า 2 ระดับขึ้นไป และการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ผลการวิจัยสรุปได้ ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ไทยโอบายาชิ จำกัด สามารถสรุปผลการวิจัยได้ ดังนี้

1. ผลการศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า

1.1 เพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือ เป็นเพศชาย จำนวน 198 คน คิดเป็นร้อยละ 70.20 และ เป็นเพศหญิง จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 29.80

1.2 อายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือ มีอายุระหว่าง 25-30 ปี จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 47.20 รองลงมา คือ มีอายุระหว่าง 35 ปีขึ้นไป จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 23.00 อายุต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 17.00 และผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด คือ อายุระหว่าง 31-35 ปี จำนวน 36 คน คิดเป็น ร้อยละ 12.80

1.3 ระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือ มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 228 คน คิดเป็นร้อยละ 80.80 รองลงมา คือ ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 และผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด คือ ระดับมากกว่าปริญญาตรี จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 23.00

1.4 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือ มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 2-5 ปี จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 35.50 รองลงมาคือ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 2 ปี จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 26.20 ระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 10 ปี จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 22.70 และผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด คือ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 6-10 ปี จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 15.60

1.5 สถานภาพการสมรส พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสดจำนวน 195 คนคิดเป็นร้อยละ 69.15 รองลงมา คือสมรสแล้ว 81 คน คิดเป็นร้อยละ 28.72 และสถานภาพหย่าร้าง/แยกกันอยู่ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2.13 ตามลำดับ

2. ผลการศึกษาระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ไทยโอบายาชิ จำกัด

2.1 ระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรโดยภาพรวมมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.83$, $SD = 0.517$) และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่าระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรในทุกด้านมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยด้านการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X} = 3.95$, $SD = 0.556$) รองลงมา คือ ด้านจิตอาสามณ์ ($\bar{X} = 3.94$, $SD = 0.596$) ด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า ($\bar{X} = 3.78$, $SD = 0.587$) ด้านความมั่นคงในงาน ($\bar{X} = 3.78$, $SD = 0.651$) และ ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ($\bar{X} = 3.76$, $SD = 0.654$) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณารายด้าน และรายชื่อของระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ไทยโอบายาชิ จำกัด พบดังนี้

ด้านผลตอบแทน และสวัสดิการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.76$, $SD = 0.654$) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ท่านได้รับผลตอบแทนและสวัสดิการจากองค์กรคุ้มค่ากับความรู้ความสามารถ และประสบการณ์ของท่าน ($\bar{X} = 3.90$, $SD = 0.741$) อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ท่านได้รับผลตอบแทนและสวัสดิการจากองค์กรอย่างเหมาะสมกับปริมาณงานที่ท่านทำอยู่ ($\bar{X} = 3.83$, $SD = 0.788$) อยู่ในระดับมาก และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ท่านได้รับ

ผลตอบแทนและสวัสดิการจากองค์การคุ้มค่ากับความเครียด จากการทำงานของท่าน ($\bar{X} = 3.51$, $SD = 0.885$) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ด้านความรู้ในงาน และโอกาสก้าวหน้า มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.78$, $SD = 0.587$) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ องค์การส่งเสริมให้พนักงานเข้ารับการศึกษา เพื่อเพิ่มทักษะที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงาน ($\bar{X} = 4.15$, $SD = 0.785$) อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ท่านได้รับมอบหมายงานที่ต้องใช้ ความสามารถมากขึ้นและรับผิดชอบมากขึ้น ($\bar{X} = 3.96$, $SD = 0.709$) อยู่ในระดับมาก และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ องค์การสนับสนุนให้พนักงานเลื่อนไปสู่งานที่สูงกว่าได้ตามความรู้ความสามารถ ($\bar{X} = 3.49$, $SD = 0.874$) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ด้านความมั่นคงในงาน มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.78$, $SD = 0.651$) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ท่านมีความภาคภูมิใจต่อความสำเร็จขององค์การ ($\bar{X} = 4.08$, $SD = 0.726$) อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ท่านรู้สึกถึงความมั่นคงในหน้าที่การงาน ($\bar{X} = 3.92$, $SD = 0.807$) อยู่ในระดับมาก และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ท่านตั้งใจที่จะปฏิบัติงานกับองค์การนี้จนกว่าจะเกษียณอายุ ($\bar{X} = 3.48$, $SD = 0.955$) อยู่ในระดับมากตามลำดับ

ด้านจิตอารมณ์ มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.94$, $SD = 0.596$) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ท่านรู้สึกภูมิใจเมื่อได้ยืมบุคคลอื่นกล่าวถึงองค์การในทางที่ดี ($\bar{X} = 4.16$, $SD = 0.692$) อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ท่านมีความภูมิใจที่ได้ทำงานกับองค์การที่มีชื่อเสียงและได้รับการยอมรับ ($\bar{X} = 4.04$, $SD = 0.732$) อยู่ในระดับมาก และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ องค์การให้เกียรติ ปฏิบัติต่อท่านและพนักงานเป็นอย่างดี ($\bar{X} = 3.70$, $SD = 0.775$) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ด้านการปฏิบัติงาน มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.95$, $SD = 0.556$) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ท่านปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถ ($\bar{X} = 4.19$, $SD = 0.663$) อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ องค์การให้การสนับสนุนด้านวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ที่ช่วยส่งเสริมให้พนักงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 4.08$, $SD = 0.712$) อยู่ในระดับมาก และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ องค์การสนับสนุน ยกย่อง ให้รางวัลแก่บุคลากรที่มีผลการปฏิบัติงานดีมีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 3.71$, $SD = 0.815$) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

2.2 ระดับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยภาพรวมมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.08$, $SD = 0.473$) และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่าระดับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีของ

องค์กรในทุกด้านมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X} = 4.12$, $SD = 0.539$) รองลงมา คือ พฤติกรรมความมีน้ำใจนักกีฬา ($\bar{X} = 4.11$, $SD = 0.564$) พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ ($\bar{X} = 4.11$, $SD = 0.535$) พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ ($\bar{X} = 4.09$, $SD = 0.537$) และ พฤติกรรมความสุภาพอ่อนน้อม ($\bar{X} = 3.99$, $SD = 0.552$) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณารายด้าน และรายชื่อของระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ไทยโอบายาชิ จำกัด พบดังนี้

พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.09$, $SD = 0.537$) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ท่านให้ความช่วยเหลืออำนวยความสะดวกแก่เพื่อนร่วมงาน หัวหน้า และลูกน้อง ($\bar{X} = 4.13$, $SD = 0.628$) อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ท่านคอยให้คำแนะนำเพื่อนร่วมงาน เพื่อให้พวกเขาทำงานได้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น ($\bar{X} = 4.09$, $SD = 0.639$) อยู่ในระดับมาก และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ท่านใส่ใจและให้กำลังใจเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X} = 4.06$, $SD = 0.643$) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

พฤติกรรมความสุภาพอ่อนน้อม มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.99$, $SD = 0.552$) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ เมื่อทำงานอะไรท่านมักจะคิดถึงผลกระทบต่อผู้อื่นเสมอ ($\bar{X} = 4.08$, $SD = 0.657$) อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ท่านเคารพการตัดสินใจของเพื่อนร่วมงานและยอมปฏิบัติตามด้วยความจริงใจ ($\bar{X} = 4.06$, $SD = 0.611$) อยู่ในระดับมาก และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ท่านไม่ตำหนิหรือวิจารณ์เพื่อนร่วมงานเมื่อมีความผิดพลาดในการทำงาน ($\bar{X} = 3.84$, $SD = 0.803$) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

พฤติกรรมความมีน้ำใจนักกีฬา มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.11$, $SD = 0.564$) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ท่านยอมรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในการทำงานและพร้อมนำการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวมาเรียนรู้ ($\bar{X} = 4.16$, $SD = 0.664$) อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ท่านยินดีรับฟังข้อโต้แย้งในที่ประชุม ($\bar{X} = 4.15$, $SD = 0.647$) อยู่ในระดับมาก และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ท่านทำงานอย่างเต็มที่แม้อยู่ในสภาวะกดดัน ($\bar{X} = 4.03$, $SD = 0.718$) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.11$, $SD = 0.535$) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ท่านไม่เปิดเผยข้อมูลที่เป็นความลับขององค์กรให้กับคนภายนอก ($\bar{X} = 4.28$, $SD = 0.665$) อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ท่านมีความยินดีปฏิบัติงานเพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย ($\bar{X} = 4.18$, $SD = 0.640$) อยู่ในระดับมาก และข้อที่มีค่าเฉลี่ย

ต่ำที่สุด คือ ท่านยินดีเข้าร่วมกิจกรรมที่องค์กรจัดขึ้น โดยไม่ต้องร้องขอ ($\bar{X} = 3.98$, $SD = 0.740$) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.12$, $SD = 0.539$) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ท่านให้ความสำคัญกับการตรงเวลา ($\bar{X} = 4.19$, $SD = 0.642$) อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ท่านไม่ทำงานส่วนตัวในเวลาปฏิบัติงานขององค์กร ($\bar{X} = 4.15$, $SD = 0.725$) อยู่ในระดับมาก และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ท่านปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับของบริษัทอย่างเคร่งครัด ($\bar{X} = 4.08$, $SD = 0.651$) อยู่ในระดับมาก และ ท่านคำนึงถึงผลที่ได้รับจากการใช้ทรัพยากรขององค์กรในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.08$, $SD = 0.629$) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

3. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ไทยโอบายาชิ จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา และสถานภาพการสมรสต่างกัน มีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ไม่แตกต่างกัน ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน พบว่ามีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

4. ผลการวิเคราะห์การรับรู้อิทธิพลของการสนับสนุนจากองค์กรที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ไทยโอบายาชิ จำกัด

ผลการวิเคราะห์การรับรู้อิทธิพลของการสนับสนุนจากองค์กรต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ไทยโอบายาชิ จำกัด พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ทั้ง 5 ตัว ประกอบด้วย ด้านผลตอบแทน และสวัสดิการด้านความรู้ในงาน และโอกาsk้าวหน้า ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านจิตอาารมณ์ และด้านการปฏิบัติงาน ในภาพรวม มีอิทธิพลและส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ไทยโอบายาชิ จำกัด โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ 0.724 และสามารถทำนายค่าสมการของการวิเคราะห์ได้เท่ากับร้อยละ 51.60 ($\text{adjust } R^2 = 0.516$) เมื่อทดสอบความมีนัยสำคัญทางสถิติพบว่า มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 จำนวน 2 ค่า คือ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านจิตอาารมณ์ ($\text{Sig}.0.000$) และด้านการปฏิบัติ ($\text{Sig}.0.000$) มีอิทธิพลและส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในภาพรวมของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ไทยโอบายาชิ จำกัด ซึ่งตัวแปรทั้งสองสามารถอธิบายการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานโดยรวมได้ร้อยละ 51.60 ($\text{adjust } R^2 = 0.516$)

5.2 อภิปรายผล

การศึกษา การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ไทยโอบายาชิ จำกัด ครั้งนี้ ผู้วิจัยมีประเด็นในการอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์การวิจัย ดังต่อไปนี้

1. ผลการศึกษาระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ไทยโอบายาชิ จำกัด

1.1 ผลการศึกษาระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ไทยโอบายาชิ จำกัด พบว่า ในภาพรวมการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ไทยโอบายาชิ จำกัด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยด้านการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมา คือ ด้านจิตอาสามณ์ ด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า ด้านความมั่นคงในการทำงาน และด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ตามลำดับ เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ทั้งหมดอยู่ในระดับมาก สามารถอธิบายได้ว่า พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ไทยโอบายาชิ จำกัด ได้รับรู้ถึงการสนับสนุนจากองค์กร เป็นการรับรู้ว่าองค์กรได้มองเห็นคุณค่าในการปฏิบัติงานของพนักงาน มีการแสดงถึงความห่วงใย และสนับสนุนให้พนักงานมีความเป็นอยู่ที่ดี ซึ่งพนักงานรับรู้ได้จากผลตอบแทนที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน ไม่ว่าจะเป็นการได้รับเงินเดือนหรือผลตอบแทนเพิ่มขึ้น การได้เลื่อนตำแหน่ง ทั้งในสิ่งที่เป็นรูปธรรม เช่น สิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน สวัสดิการ หรือสิ่งที่เป็นนามธรรม เช่น วัฒนธรรมองค์กร ค่านิยมขององค์กร หรือการได้รับการยอมรับจากองค์กร เป็นต้น (Eisenberger et al., 1986) สอดคล้องกับ มูทิตา คงกระพันซ์ (2554) ที่กล่าวถึงการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรว่า เป็นความเชื่อ หรือความคิดเห็นของพนักงานจากประสบการณ์ที่ได้รับจากการทำงาน ในองค์กรว่าองค์กรได้ให้คุณค่า ให้การยอมรับ และเห็นถึงความสำคัญในการทุ่มเททำงานของพนักงานมีความห่วงใยความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน และมีความผูกพันต่อพนักงาน โดยการให้การสนับสนุนในการทำงานด้านต่าง ๆ ผ่านนโยบาย บรรทัดฐาน กฎระเบียบและตัวแทนขององค์กร เพื่อให้พนักงานมีความเป็นอยู่ที่ดีในการทำงาน กล่าวคือ หากองค์กรมีการบริหารจัดการเกี่ยวกับปัจจัยด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ได้แก่ (1) ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ (2) ด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า (3) ด้านความมั่นคงในการทำงาน (4) ด้านจิตอาสามณ์ และ (5) ด้านการปฏิบัติงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพแล้ว พนักงานยอมรับรู้ถึงการสนับสนุนจากองค์กรได้ และเชื่อว่าองค์กรให้ความสำคัญต่อพนักงาน เห็นคุณค่าการทำงานและเป็นห่วงใย พนักงานก็จะประเมินองค์กรในทางบวก มีความผูกพันและตั้งใจทำงานให้กับองค์กรเป็นการแลกเปลี่ยน และนอกจากนั้น ความยุติธรรมในองค์กร การสนับสนุนจากหัวหน้างาน และ รางวัล และการจัดการสภาพในการทำงาน

ก็ยังเป็นปัจจัยปัจจัยสำคัญที่มีส่วนให้เกิดการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร (Rhoades & Eisenberger, 2002) ดังนั้น จึงเป็นเหตุให้ความคิดเห็นต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ไทยโอบายาชิ จำกัด อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สกฤษฎ์ ช่องประเสริฐ (2559) ได้ทำการศึกษา การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท สีนก้าวคอนสตรัคชั่น จำกัด เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท สีนก้าวคอนสตรัคชั่น จำกัด ตามปัจจัยส่วนบุคคล เพื่อศึกษาระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท สีนก้าวคอนสตรัคชั่น จำกัด ผลการวิจัยพบว่า มีค่าเฉลี่ย การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และมีอิทธิพลต่อพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร สามารถอธิบายความมีอิทธิพลได้ร้อยละ 46.40 ($R^2 = 0.464$) อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.01

1.2 ผลการศึกษาระดับพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ไทยโอบายาชิ จำกัด พบว่า ในภาพรวมพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ไทยโอบายาชิ จำกัด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยพฤติกรรม ความสำนึกในหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมา คือ พฤติกรรมความมีน้ำใจนักกีฬา พฤติกรรม การให้ความร่วมมือ พฤติกรรม การให้ความช่วยเหลือ และพฤติกรรมความสุภาพอ่อนน้อม ตามลำดับ เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ทั้งหมดอยู่ในระดับมาก สามารถอธิบายได้ว่า พฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ไทยโอบายาชิ จำกัด เป็นพฤติกรรมของพนักงานที่มีความคิดและปฏิบัติในทางที่เป็นบวก เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นเองของพนักงานที่มีส่วนในการสนับสนุนกลุ่มงานหรือองค์กรให้ปฏิบัติงานได้อย่างราบรื่น และเป็นพฤติกรรมที่อยู่นอกเหนือจากข้อบังคับในการปฏิบัติงาน ซึ่งก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรที่ตนเองเป็นสมาชิกอยู่ (Robbins & Judge, 2017) สอดคล้องกับ Podsakoff, Ahearne & MacKenzie (1997) สรุปว่าพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีอิทธิพลทางตรงในการส่งเสริมประสิทธิผลขององค์กรเนื่องจาก 1) เป็นการลดจำนวนทรัพยากรบุคลากรที่ปฏิบัติงานเพียงหน้าที่เดียวให้บุคลากรสามารถทำงานได้หลายบทบาท 2) ช่วยเสริมสร้างผลิตภาพในด้านการจัดการ 3) มีการช่วยเหลือการทำงานของผู้ร่วมงานทั้งภายในและภายนอกกลุ่มงาน 4) มีกำลังแรงงานเพิ่มขึ้นโดยไม่ต้องเพิ่มจำนวนบุคลากร 5) สามารถรักษาและดึงดูดให้บุคลากรที่ดีคงอยู่กับองค์กรต่อไป 6) เพิ่มเสถียรภาพในการปฏิบัติงานในองค์กร 7) เพิ่มประสิทธิภาพในการปรับตัวขององค์กร ดังนั้น จึงเป็นเหตุให้ความคิดเห็นต่อพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ไทยโอบายาชิ จำกัด อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ฮูตีวัจน์ ทองแก้ว และวิโรจน์ เจษฎาลักษณ์ (2560) ได้ทำการศึกษาการ

รับรู้ถึงการได้รับการสนับสนุนจากองค์กร พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และผลการปฏิบัติงานด้านวิชาการ ของบุคลากรสายวิชาการในสังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มรัตนโกสินทร์ เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ถึงการได้รับการสนับสนุนจากองค์กร แบ่งเป็นปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรที่ดี และผลการปฏิบัติงานด้านการศึกษาซึ่งเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรสายวิชาการในสังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มรัตนโกสินทร์มีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอยู่ในระดับมาก และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานด้านการศึกษาอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01

2. ผลเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ไทยโอบายาชิ จำกัด

2.1 ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นด้านเพศ พบว่าพนักงานที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ไทยโอบายาชิ จำกัด ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน 1.1 สามารถอธิบายได้ว่า เพศเป็นเพียงตัวบ่งชี้คุณลักษณะเฉพาะของบุคคล แต่ในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ไทยโอบายาชิ จำกัด นั้นแต่ละบุคคลได้รับการพิจารณาให้ปฏิบัติงานในตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบ ตามความรู้ ความสามารถ ของตนเอง ซึ่งพนักงานแต่ละคนไม่ว่าเพศหญิง หรือเพศชาย ต่างตั้งใจปฏิบัติงาน และแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของตนเองให้ดีที่สุด และนอกจากนั้น หลักเกณฑ์การพิจารณารายได้ และค่าตอบแทน องค์กรก็ใช้เกณฑ์พิจารณาจากผลการปฏิบัติงาน ไม่ว่าเพศหญิงหรือเพศชายจะได้รับการพิจารณาที่ยุติธรรม อย่างเสมอภาค และเท่าเทียมกันตามผลการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคล ไม่มีการพิจารณาลำเอียงไปทาง เพศชาย หรือหญิงเป็นการพิเศษ ดังนั้นจึงเป็นเหตุให้พนักงานระดับปฏิบัติการของ บริษัท ไทย โอบายาชิ จำกัด ที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จินห์จู่ชา ศรีเหรา (2559) ได้ทำการศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ของพนักงานสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีเพศที่ต่างกัน มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไม่แตกต่างกัน และงานวิจัยของ สกฤษฎ์ ช่องประเสริฐ (2559) ได้ทำการศึกษา การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงาน บริษัท สีนก้าวคอนสตรัคชั่น จำกัด เพื่อศึกษา เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ของพนักงาน บริษัท สีนก้าวคอนสตรัคชั่น จำกัด ที่พบว่าพนักงานที่มีเพศที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

2.2 ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นด้านอายุ พบว่าพนักงานที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ไทยโอบายาชิ จำกัด ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน 1.2 สามารถอธิบายได้ว่า อายุ เป็นเพียงตัวบ่งชี้ถึงวัยเฉพาะของแต่ละบุคคลเท่านั้น แต่ในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัท ไทยโอบายาชิ จำกัด นั้นเชื่อว่าไม่ว่าอายุเท่าไร ก็สามารถเรียนรู้การปฏิบัติงานได้ ในทุกกลุ่มทุกช่วงอายุอย่างเท่าเทียมกัน และนอกจากนั้น หลักเกณฑ์การพิจารณารายได้ และค่าตอบแทน บริษัท ไทยโอบายาชิ จำกัด ได้ใช้เกณฑ์พิจารณาจากผลการปฏิบัติงานที่ยุติธรรม อย่างเสมอภาค และเท่าเทียมกันตามผลการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคล ไม่มีเรื่องอายุมาเป็นตัวแปรในการพิจารณา ดังนั้นจึงเป็นเหตุให้พนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัท ไทยโอบายาชิ จำกัด ที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จินห์จู่ชา ศรีเหรา (2559) ได้ทำการศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ของพนักงานสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีอายุที่ต่างกัน มีพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การไม่แตกต่างกัน และงานวิจัยของ สกฤษฎ์ ช่องประเสริฐ (2559) ได้ทำการศึกษา การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงาน บริษัท สีนก้าคอนสตรัคชั่น จำกัด เพื่อศึกษา เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ของพนักงาน บริษัท สีนก้าคอนสตรัคชั่น จำกัด ที่พบว่าพนักงานที่มีอายุที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

2.3 ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นด้านระดับการศึกษา พบว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ไทยโอบายาชิ จำกัด ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน 1.3 สามารถอธิบายได้ว่าระดับการศึกษา (Education) เป็นปัจจัยสำคัญอีกประการหนึ่งที่มีอิทธิพลทำให้บุคคลมีศักยภาพเพิ่มขึ้นตลอดจนความเข้าใจในสิ่งต่าง ๆ กว้างขวางลึกซึ้ง นอกจากนี้การศึกษายังเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ความคิด ค่านิยม ทักษะคุณธรรม คุณธรรม การตัดสินใจ และพฤติกรรมที่แตกต่างกันออกไป แต่ในการปฏิบัติงานของ พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ไทยโอบายาชิ จำกัดนั้น ก่อนเข้าทำงานจะต้องมีการอบรมในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยเน้นให้ทุกคนมีความรักในองค์การ เข้าใจถึงวัตถุประสงค์ขององค์การเพื่อให้การปฏิบัติงานสอดคล้อง ต้องกันไปในทิศทางเดียวกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นจึงเป็นเหตุให้พนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัท ไทยโอบายาชิ จำกัด ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การไม่แตกต่างกัน และ

ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของหลายท่าน เช่น จิมห์จุกา ศรีเหรา (2559) ได้ทำการศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ของพนักงานสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไม่แตกต่างกัน และงานวิจัยของ สกฤษฎ์ ช่องประเสริฐ (2559) ได้ทำการศึกษา การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงาน บริษัท สีนก้าวคอนสตรัคชั่น จำกัด เพื่อศึกษา เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ของพนักงาน บริษัท สีนก้าวคอนสตรัคชั่น จำกัด ที่พบว่า ระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

2.4 ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกันมีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ไทยโอบายซิ จำกัด แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัย 1.4 ที่ตั้งไว้สามารถอธิบายได้ว่า ลักษณะทางด้าน ประชากรศาสตร์ ถือเป็นความหลากหลายและแตกต่างเกี่ยวกับบุคคล เช่น เพศ อายุ สถานภาพ ลักษณะ โครงสร้างของร่างกาย และความอาวุโสในการทำงานหรือประสบการณ์ ที่แสดงถึงความเป็นมาของแต่ละบุคคลจากอดีตถึงปัจจุบัน ซึ่งเป็นสิ่งที่มีคุณค่าในการเรียนรู้ทุก ๆ ด้านที่เกิดจากการกระทำหรือได้พบเห็นมาจากการปฏิบัติงานตั้งแต่เริ่มแรกมาจนกระทั่งปัจจุบัน มีผลต่อแนวคิด อุดมการณ์ ค่านิยมต่อสิ่งต่าง ๆ ของบุคคลนั้น ๆ ซึ่งจะทำให้พฤติกรรมแสดงออกที่แตกต่างกัน การตัดสินใจที่แตกต่างกัน ไปด้วย ดังนั้น จึงเป็นเหตุให้พนักงานระดับปฏิบัติการของ บริษัท ไทยโอบายซิ จำกัด ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรแตกต่างกัน และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิรุช เจริญลอย (2560) ได้ทำการศึกษา การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงาน ของพนักงานที่ปฏิบัติงานภาคพื้นดินในสายการบินไทยแอร์เอเชีย เพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นที่มีต่อความสุขในการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานภาคพื้นดิน ในสายการบินไทยแอร์เอเชีย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อความสุขในการทำงาน ของพนักงานที่ปฏิบัติงานภาคพื้นดินในสายการบินไทยแอร์เอเชีย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า พนักงานปฏิบัติงานภาคพื้นดิน ในสายการบินไทยแอร์เอเชียที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความสุขในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ อรนิษฐ์ แสงทองสุข (2560) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมในประเทศไทย เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้ เป็นแนวทางในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานของ

พนักงานในธุรกิจโรงแรมในประเทศไทยผลการวิจัย พบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.5 ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นด้านสถานภาพการสมรส พบว่าพนักงานที่มีสถานภาพการสมรส ต่างกันมีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ไทยโอบายาชิ จำกัด ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน 1.5 สามารถอธิบายได้ว่า สถานภาพสมรสเป็นคุณลักษณะทางประชากรที่เกี่ยวกับเรื่องทางสังคม กฎหมาย แต่ในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ไทยโอบายาชิ จำกัด ไม่ว่าจะมีส่วนภาพการสมรสอะไรก็ตาม ต่างแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ โดยได้แสดงออกถึงความตั้งใจปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ สถานภาพการสมรสซึ่งเป็นสิ่งสมมติที่สังคมกำหนด ซึ่งไม่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ และการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ดังนั้นจึงเป็นเหตุให้พนักงานระดับปฏิบัติการของ บริษัท ไทยโอบายาชิ จำกัด ที่มีสถานภาพการสมรสต่างกัน มีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สกฤษฎ์ ช่องประเสริฐ (2559) ได้ทำการศึกษา การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงาน บริษัท สีนก้าวคอนสตรัคชั่น จำกัด เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ของพนักงานบริษัท สีนก้าวคอนสตรัคชั่น จำกัด ที่พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพการสมรสที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และงานวิจัยของจินห์จุกา ศรีเหรา (2559) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงาน สายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ผลการวิจัยพบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีสถานภาพการสมรสต่างกัน มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การไม่แตกต่างกัน

3. ผลการศึกษาอิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ไทยโอบายาชิ จำกัด

ผลการศึกษาระดับการส่งผลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ทั้ง 5 ด้าน โดยภาพรวมประกอบด้วย ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านจิตอาารมณ์ และด้านการปฏิบัติงาน พบว่า ในภาพรวมมีอิทธิพลและส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของ พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ไทยโอบายาชิ จำกัด มีค่าเท่ากับ 0.724 ($R = 0.724$) และสามารถทำนายค่าสมการของการวิเคราะห์ได้เท่ากับร้อยละ 51.60 ($\text{adjust } R^2 = 0.516$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านจิตอาารมณ์

มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในภาพรวมสูงสุด ($\beta = 0.482$) รองลงไป คือ ด้านการปฏิบัติงาน ($\beta = 0.381$) ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ($\beta = 0.011$) ด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า ($\beta = 0.010$) และด้านความมั่นคงในงาน ($\beta = -0.097$) ตามลำดับ ดังนั้นผู้บริหารควรเน้นการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ด้านจิตอาสามณ์ และด้านการปฏิบัติงาน มากเป็นพิเศษ เพราะเป็นปัจจัยการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีอิทธิพล และส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรมากที่สุด การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านจิตอาสามณ์ เป็นการรับรู้ด้านความรู้ที่นึกคิดของพนักงาน เป็นการรับรู้ว่าองค์กรให้การยอมรับ ให้ความสำคัญและเห็นคุณค่า ยกย่องให้เกียรติพนักงานเมื่อเขาทำงานประสบความสำเร็จ และ พนักงานได้มีส่วนร่วมในการทำงานในองค์กรตลอดจนเข้าใจ เห็นใจ เมื่อพนักงานตัดสินใจหรือทำงานผิดพลาด การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านจิตอาสามณ์มีความอ่อนไหวต่อความรู้สึก และการตัดสินใจในการที่กระทำการใด ๆ ที่สามารถส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ส่วนด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านการปฏิบัติงาน เป็นการรับรู้ว่าฝ่ายบริหารและ ผู้บังคับบัญชาให้การสนับสนุน สอนงาน ให้ความไว้วางใจ และให้ความช่วยเหลือแก่พนักงานเมื่อมีปัญหา เพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ และจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกและความปลอดภัยในการทำงานให้แก่องค์กร ดังนั้นองค์กรจะต้องตระหนัก และเน้นย้ำการสนับสนุนในด้านการสนับสนุนทั้งในด้านการฝึกอบรม ส่งเสริมให้พนักงานมีความรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน รวมทั้งต้องสื่อสารเพื่อให้พนักงานเกิดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร อันจะส่งผลให้เกิดความเต็มใจที่จะร่วมมือกับระบบขององค์กร พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรช่วยเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและผลการปฏิบัติงาน (Podsakoff, Ahearne & Mackenzie, 1997) และมีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Schnake & Dumler (1997) ที่พบว่าพนักงานที่มีพฤติกรรมเป็นสมาชิกขององค์กรมีแนวโน้มที่จะได้รับการประเมินจากผู้บังคับบัญชาว่าเป็นพนักงาน ได้ดีกว่า นอกจากนี้พฤติกรรมดังกล่าวส่งผลให้พนักงานทำงานตรงเวลา ปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร พยายามที่จะทำให้ผลงานสำเร็จทั้งในด้านของปริมาณและคุณภาพอีกด้วย ซึ่งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของหลายท่าน เช่น กัณธิชา ทองพูน, เขมมารี รัชย์จูชีพ และกล้าหาญ ณ น่าน (2559) ได้ทำการศึกษาแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของคุณลักษณะงาน ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ส่งผลต่อความผูกพันและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร เพื่อศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของคุณลักษณะงาน ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ส่งผลต่อความผูกพันและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ผลการศึกษาพบว่า ความหลากหลายของทักษะความมีอิสระในงาน และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรรวมมีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลทางบวกต่อ

พฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และ สกฤษฎ์ ช่องประเสริฐ (2559) ได้ทำการศึกษา การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของพนักงาน บริษัท สิ้นก้าวคอนสตรัคชั่น จำกัด เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของพนักงาน ตามปัจจัยส่วนบุคคล เพื่อศึกษาระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของพนักงาน บริษัท สิ้นก้าวคอนสตรัคชั่น จำกัด ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ประกอบด้วย ด้านผลตอบแทน และสวัสดิการ ด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านจิตอาสามณ์ และด้านการปฏิบัติงาน พบว่ามีค่าเฉลี่ยการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ และพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และ มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

5.3 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ไทยโอบายาชิ จำกัด ครั้งนี้ผู้วิจัยใครขอเสนอความคิดเห็น และข้อเสนอแนะในแต่ละประเด็น ดังนี้

1. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ควรดำเนินการพัฒนา และปรับปรุงแต่ละด้านดังต่อไปนี้

ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้ของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ไทยโอบายาชิ จำกัด น้อยที่สุดเมื่อเทียบกับด้านอื่น ๆ องค์การควรดำเนินการพัฒนาและปรับปรุงในเรื่องของการได้รับผลตอบแทนและสวัสดิการ ให้เหมาะสมกับปริมาณงาน หน้าที่ความรับผิดชอบ และมีความเป็นธรรม ไม่เพียงแต่ค่าตอบแทนที่เป็นเงินเดือนหรือผลตอบแทนอื่น ๆ เช่น โบนัส ค่าล่วงเวลา ค่าไปประกอบวิชาชีพในแต่ละด้านเท่านั้น บริษัทยังจะต้องปรับปรุงโครงสร้างค่าตอบแทนให้สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจและสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปด้วย อนึ่งผลตอบแทนที่พนักงานระดับปฏิบัติการรับรู้ได้อาจจะไม่ได้อยู่ในรูปตัวเงินโดยตรง แต่เป็นสิ่งที่จูงใจไม่น้อยไปกว่าค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน ประกอบด้วยสภาพแวดล้อมในการทำงาน ความมั่นคงในการทำงาน การทำงานอยู่ในองค์การที่ชอบธรรม และเป็นองค์การที่มีภาพลักษณ์ที่ดีเป็นที่ยอมรับของสังคม (สุภาวดี ขุนทองจันทร์, 2559, น.97)

ด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า และ ด้านความมั่นคงในการทำงาน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้ของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ไทยโอบายาชิ จำกัด น้อยรองลงมา บริษัทควรดำเนินการพัฒนา และปรับปรุงในเรื่องของการส่งเสริมให้พนักงานมีโอกาสก้าวหน้าในสายงานอื่น ๆ

รวมทั้งการวางแผนพัฒนาองค์ความรู้เพื่อรองรับการเติบโตในหน้าที่การงานของพนักงานในอนาคต รวมทั้งสนับสนุนและส่งเสริมให้พนักงานได้มีโอกาสศึกษาต่อทั้งใน และต่างประเทศ เพื่อเพิ่มศักยภาพในตัวพนักงาน และองค์การในที่สุด และนอกจากนั้นบริษัทต้องสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับพนักงานระดับปฏิบัติการให้มีโอกาสมีความเจริญเติบโตในหน้าที่การงาน และสามารถทำงานกับองค์การอย่างมั่นคง

ด้านการปฏิบัติงาน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้ของพนักงานระดับปฏิบัติการมากที่สุด ทั้งนี้เป็นเพราะบริษัท ไทยโอบายาชิ จำกัด เป็นองค์กรธุรกิจด้านวิศวกรรมก่อสร้าง ซึ่งต้องใช้ความสามารถทางด้านบุคลากรในการดำเนินธุรกิจ โดยเฉพาะพนักงานระดับปฏิบัติการมีความสำคัญต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านคุณภาพและเวลาเป็นอย่างมาก บริษัทจะต้องรักษาและส่งเสริมการให้ความรู้ การอบรมเรื่องความรู้ในด้านวิศวกรรมก่อสร้าง ตลอดจนบริษัทต้องให้การสนับสนุน วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ที่จะช่วยส่งเสริมให้พนักงานทำงานได้อย่างสะดวก ปลอดภัย และมีประสิทธิภาพ สร้างเสริมสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ทำให้พนักงานระดับปฏิบัติการทุก ๆ สามารถดึงความสามารถของตนออกมาใช้ได้อย่างเต็มที่ อนึ่งนโยบายของบริษัทที่ส่งเสริมให้พนักงานระดับปฏิบัติการทุกคนมีส่วนร่วมในการกำหนดวิธีการทำงานร่วมกัน ถือเป็นส่วนหนึ่งของการสร้างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการที่บริษัทควรจะต้องส่งเสริม และรักษาไว้

ส่วนด้านจิตอาวมณ์ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้ของพนักงานระดับปฏิบัติการมากรองลงมาจากการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านปฏิบัติงาน ซึ่งพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัท ไทยโอบายาชิ จำกัด สัมผัสได้ในสิ่งแวดล้อม บรรยากาศองค์กร และวัฒนธรรมที่เอื้อต่อการทำงาน บริษัทจะต้องรักษาและส่งเสริมบรรยากาศองค์กรให้พนักงานระดับปฏิบัติการมีความสุขในการทำงาน เพราะความสุขที่เกิดขึ้นนั้นก่อให้เกิดกระบวนการทางความคิด ทำให้งานที่ได้รับมอบหมายมีประสิทธิภาพมากขึ้น ลดความตึงเครียดจากการทำงาน รวมทั้งลดความขัดแย้งภายในองค์กร เพราะความสุขที่เกิดขึ้นจากการทำงานเปรียบเสมือนน้ำหล่อเลี้ยงให้พฤติกรรมคนปรับเปลี่ยน และพัฒนาในแนวโน้มที่ดีขึ้น

ดังนั้นผู้บริหารควรเน้นการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ด้านจิตอาวมณ์ และด้านการปฏิบัติงาน มากเป็นพิเศษ เพราะเป็นปัจจัยการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีอิทธิพล แบบมีนัยสำคัญ และส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรมากที่สุด การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านจิตอาวมณ์ เป็นการรับรู้ที่มีความสำคัญ เพราะเป็นความรู้สึกนึกคิดของพนักงาน และเป็นส่วนแรกสุดของการนำพาการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรในด้านอื่น ๆ ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมากที่สุด บริษัทควรมุ่งเน้นการปฏิบัติต่อพนักงานเป็นอย่างดี โดยให้เกียรติ มอบความไว้วางใจ เคารพการตัดสินใจ ให้พนักงานมีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ทำให้พนักงานระดับปฏิบัติการมีความภาคภูมิใจในการมีส่วนร่วมในกระบวนการทำงาน และการตัดสินใจ

ในภารกิจของบริษัท ซึ่งพนักงานก็จะมีความภูมิใจในองค์กร และมีความจงรักภักดีต่อองค์กรในที่สุด ส่วนด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรรองลงมา บริษัทควรมุ่งเน้นการปฏิบัติต่อพนักงานโดยการสนับสนุน การปฏิบัติงานทั้งในด้านองค์ความรู้ และวัสดุอุปกรณ์ ในการทำงานด้วยความสะดวก และปลอดภัย มีการฝึกอบรม เพิ่มทักษะการทำงาน ตลอดจนสอนงาน และให้ความไว้วางใจมอบหมายงานที่มีความสำคัญ และให้ความช่วยเหลือแก่พนักงานอย่างสม่ำเสมอ

2. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรควรดำเนินการพัฒนาและปรับปรุงแต่ละด้าน ดังต่อไปนี้

ด้านพฤติกรรมความสุภาพอ่อนน้อมซึ่งมีค่าเฉลี่ยของระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ไทยโอบายาชิ จำกัด น้อยที่สุดน้อยที่สุดเมื่อเทียบกับด้านอื่น ๆ บริษัทควรดำเนินการพัฒนาและส่งเสริมกิจกรรมในเรื่องจิตสำนึกการทำงานร่วมกัน เคารพการตัดสินใจจากเพื่อนร่วมงาน ร่วมกันคิด และป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในการทำงาน และคำนึงถึงผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อผู้อื่นเสมอ

พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือซึ่งมีค่าเฉลี่ยของระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ไทยโอบายาชิ จำกัด น้อยรองลงมา บริษัทควรดำเนินการ พัฒนา ปรับปรุง และส่งเสริมการทำงานร่วมกันเป็นทีม ส่งเสริมในเรื่องของความเต็มใจที่จะช่วยเหลือ ต่อเพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน และให้คำปรึกษาพนักงานใหม่เมื่อเกิดปัญหาที่เกี่ยวข้องกับงานขึ้น

ด้านพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยของระดับของระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการมากที่สุด พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่เป็น พฤติกรรมที่ช่วยส่งเสริมธุรกิจขององค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ได้ เพราะเป็นพฤติกรรมที่ พนักงานระดับปฏิบัติการแสดงออกถึงการยอมรับกฎระเบียบขององค์กร ปฏิบัติตนอยู่ในระเบียบ วินัย ไม่ใช้เวลาในงานในการปฏิบัติงานอื่น ๆ นอกเหนือจากงานในความรับผิดชอบ ดังนั้น หากสมาชิกใน องค์กรมีความสำนึกในหน้าที่ที่ตนเองต้องปฏิบัติ ก็จะส่งผลให้เกิดผลงานที่ดี และองค์กรก็จะดีตามด้วย บริษัทตลอดจนผู้บังคับบัญชาจะต้องธำรงรักษา ส่งเสริม และให้ความยกย่องพนักงานระดับปฏิบัติการที่ มีพฤติกรรมในด้านนี้ โดยการมอบหมายงานให้พนักงานปฏิบัติ หรือรับผิดชอบให้เหมาะสมกับความถนัด ความรู้ ความสามารถ และบุคลิกภาพ พนักงานระดับปฏิบัติการก็จะมีความสุข และมีพฤติกรรมการ เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร พร้อมทั้งจะทำงานอยู่กับองค์กรตลอดไป

ด้านพฤติกรรมความมีน้ำใจนักกีฬา เป็นพฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกถึงการมีความอดทน อดกลั้น ต่อความคับข้องใจ หลีกเลี่ยงการต่อว่านินทาบุคคลอื่น หรือความเครียด ความกดดันต่าง ๆ และด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ เป็นพฤติกรรมที่แสดงออกโดยการรับผิดชอบและการมี

ส่วนร่วมในกระบวนการต่าง ๆ ภายในองค์กร ซึ่งมีค่าเฉลี่ยของระดับของระดับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการมากรองลงมาจากรดับพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ บริษัทควรส่งเสริม กระตุ้นทัศนคติ ความเชื่อ และค่านิยมของคนในองค์กร ให้กำลังใจพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีพฤติกรรมด้านความมีน้ำใจนักกีฬา และพฤติกรรมกรรมการให้ความร่วมมือ รักษาพฤติกรรมเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรต่อไป

3. ความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ตามปัจจัยส่วนบุคคล ควรดำเนินการพัฒนาและปรับปรุงแต่ละด้าน ดังต่อไปนี้

ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็น ความแตกต่างด้านเพศ อายุ การศึกษา และสถานภาพการสมรส พนักงานมีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน ส่วนพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรแตกต่างกัน โดยเฉพาะพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 2-5 ปี ซึ่งเป็นผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ บริษัทควรส่งเสริม มุ่งเน้น กระตุ้นทัศนคติ ความเข้าใจในคุณค่า พฤติกรรมองค์กร ที่นอกจากจะเป็นประโยชน์ทางการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพขององค์กรแล้ว ยังมีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน เป็นการช่วยเพิ่มผลผลิต และระบบจัดการให้ตนเอง และเพื่อนร่วมงานอีกด้วย (Podsakoff, Ahearne & MacKenzie, 1997)

5.4 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากองค์กร หรือพนักงานที่ปฏิบัติงานในลักษณะงานอื่น ๆ

2. ควรศึกษาตัวแปรอื่น ๆ นอกจากการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร เช่น การรับรู้บรรยากาศองค์กร ตามที่ ฐาปณี บุญเกียรติ (2559) กล่าวว่า คือ การรับรู้ สภาพแวดล้อมรอบ ๆ ตัวเรา ซึ่งมีความสำคัญต่อบุคลากรในองค์กรทุกคน เพราะบรรยากาศองค์กรเป็นตัวแปรสำคัญในการมีส่วนกำหนดพฤติกรรมของสมาชิกทุกคนในองค์กร และความสำเร็จขององค์กรส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับบรรยากาศขององค์กร ซึ่งมีส่วนช่วยในการสนับสนุนในการที่จะทำให้้องค์การมีประสิทธิภาพและบรรยากาศองค์กรที่มีอิทธิพลที่สำคัญต่อพฤติกรรมในการทำงาน ซึ่งมีความสำคัญต่อทุกคนในองค์กร

บรรณานุกรม

- กันธิชา ทองพูน, เขมมาวีร์ รัชชชัชชีพ และ กล้าหาญ ฦ น่าน. (2559). แบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของคุณลักษณะงาน ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การที่ส่งผลต่อความผูกพันและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ. วารสารสุทธิปริทัศน์, 30(93), 131-145.
- เกษศิริ โมรา. (2557). แบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีของกิจการโทรคมนาคม. วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี, 8(1).
- จันทร์พา ทัดภูธร. (2543). การศึกษาอิทธิพลของการสนับสนุนจากองค์การ และการแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้า - ลูกน้องตามรับรู้ของลูกจ้างที่มีผลต่อการตอบสนองของลูกจ้างกรณีศึกษาพยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการประจำโรงพยาบาลของรัฐ สังกัดทบวงมหาวิทยาลัยในเขตกรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).
- จิรายา หอมกรุ่น. (2549). การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การกับความผูกพันต่อองค์การ: กรณีศึกษาบริษัทประกันแห่งหนึ่ง. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).
- จิณห์จุฑา ศรีเหรา. (2559). ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา. วารสารสุนันทามนุษย์กับสังคม, 3(1).
- ชัยพล ทรงสุนทรวงศ์. (2559). นวัตกรรมการบริหาร: กลยุทธ์ที่สร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันขององค์การธุรกิจบริการ. วารสารการจัดการสมัยใหม่, 14(2), 13-24.
- ชุตติมา ชุตติชิวานันท์. (2554). พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่มีผลต่อองค์การแห่งการเรียนรู้กรณีศึกษากลุ่มธุรกิจผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่. (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).
- ฐาปณี บุญยเกียรติ. (2559). การรับรู้บรรยากาศองค์การที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันขององค์การและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานต่อองค์การ. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี).
- ฐิติวัฒน์ ทองแก้ว และ วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์. (2560). การรับรู้ถึงการได้รับการสนับสนุนจากองค์การ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และผลการปฏิบัติงานด้านวิชาการของบุคลากรสายวิชาการในสังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏ กลุ่มรัตน โกสินทร์. วารสารอิเล็กทรอนิกส์การเรียนรู้ทางไกลเชิงนวัตกรรม, 7(1), 68-81.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- ทิพนิกา ชื่นสกุล. (2550). ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพตามแนวคิดของโควิกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในบริษัทธุรกิจโฆษณา. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).
- ธรรมรัตน์ อยู่พรต. (2556). ค่านิยมในการทำงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมความเป็นสมาชิกขององค์การของ Generation ต่าง ๆ. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).
- ธานีชตรา สมัครจิตร และ กฤษ จรินโท. (2555). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจลาออกของพนักงานระดับปฏิบัติการของโรงงานผลิตภัณฑ์อาหารแห่งหนึ่งในเครือข่ายพัฒนาวิบูล อำเภอสรีราชา จังหวัดชลบุรี. วารสารวิทยาลัยพาณิชยศาสตร์บูรพาปริทัศน์, 5(2), 35-44.
- นิรุช เจริญลอย. (2560). การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การที่มีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงาน ของพนักงานที่ปฏิบัติงานภาคพื้นดินในสายการบินไทยแอร์เอเชีย. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด).
- บุญชม ศรีสะอาด. (2543). การวิจัยเบื้องต้น. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์.
- ปริญดา วิจารณ์วัตร. (2550). ผลของภาวะผู้นำและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของของทีมเรือในกิจการเดินเรือไกลการทำงานที่มีความผูกพันด้านจิตใจเป็นตัวแปรสื่อ. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).
- เปรมจิตร คล้ายเพชร. (2548). การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ความยุติธรรมองค์การที่มีต่อความผูกพันองค์กรและความตั้งใจลาออก. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).
- พิชิต ฤทธิรัฐบุญ. (2549). ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ : เข้าส์ ออฟ เคอร์ มีสท์.
- พรวิภา มานะต่อ. (2551). ภาวะความสุขกับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานธนาคารพาณิชย์ (สำนักงานใหญ่) แห่งหนึ่ง. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์).

บรรณานุกรม (ต่อ)

- กรีซ ฌ นคร. (2548). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมองค์กร กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร; ศึกษากรณีพนักงานระดับปฏิบัติการของ บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยรามคำแหง).
- มุกิตา คงกระพันซ์. (2554). การศึกษาอิทธิพลของการรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรผ่านความผูกพันต่อองค์กร และความพึงพอใจในงานที่มีต่อผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศิลปากร).
- รดา อุดมอนุภาพสุข. (2549). ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพการปรับตัว เพื่อสู่ความเป็นเลิศ ความพึงพอใจและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร. (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).
- วิรัชญา วัฒนโธ. (2546). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและจากหัวหน้างาน กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร โดยมีความกตัญญูต่อเวทีเป็นตัวแปรกำกับ. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย).
- วัลลพ ล้อมตะคุ. (2554). ปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี).
- มาริสสา อินทรเกิด และวิโรจน์ เกษญาติเกษม. (2559). การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่ง. วารสารธุรกิจปริทัศน์, 8(2). 129-144.
- ศศินันท์ ทิพย์โอสถ. (2556). การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานที่มีต่อผลการปฏิบัติงานในภาคธุรกิจธนาคาร. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี).
- สฎายุ ธีระวิชิตระกุล. (2549). แบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของอาจารย์คณะศึกษาศาสตร์ ในมหาวิทยาลัยของรัฐ. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา).

บรรณานุกรม (ต่อ)

- สกฤษฎ์ ช่องประเสริฐ. (2559). การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของพนักงาน บริษัท สีนก้าคอนสตรัคชั่น จำกัด. (การค้นคว้าอิสระ ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศรีปทุม).
- สิรินาถ ตามวงษ์วาน. (2554). อิทธิพลของพลังขับเคลื่อนในการทำงาน การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การและความผูกพันที่มีต่อองค์การที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศิลปากร).
- สุภาวดี ขุนทองจันทร์. (2559). การบริหารทรัพยากรมนุษย์อย่างบูรณาการ. กรุงเทพฯ ๑: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- สุวิมล ติรกันันท์. (2548). การประเมินโครงการ: แนวทางสู่การปฏิบัติ. กรุงเทพฯ ๑: คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- อรนิษฐ์ แสงทองสุข. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานในธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย. (งานวิจัยส่วนบุคคล ศูนย์ส่งเสริมและพัฒนางานวิจัย, มหาวิทยาลัยศรีปทุม).
- Abdullah Osman, Yusuf Haji Othman, S M Sohel Rana, Mohammad Solaiman & Bharat Lal. (2015). The Influence of Job Satisfaction, Job Motivation & Perceived Organizational Support towards Organizational Citizenship Behavior (OCB): A Perspective of American-Based Organization in Kulim, Malaysia. *Asian Social Science Journal*, 11(21), 1-9.
- Aselage, J., & Eisenberger, R. (2003). Perceived organizational support and psychological contracts: A theoretical integration, *Journal of Organizational Behavior*, 24(5), 491-509.
- Baron, R.A. & Greenberg, J. (1993). *Behavior in organization*, (4th ed). Boston: Allyn and Bacon Inc.
- Blau, P.M. (1964). *Exchange and power in social life*. New York: Wiley.
- Bolino, M.C., Turnley, W.H., & Bloodgood, J.M. (2002). Citizenship Behavior and the creation of Social Capital in organizations. *Academy of Management Review*, 27(4), 505-522.
- Bolino, M. C., & Turnley, W. H. (2003). Going the Extra Mile: Cultivating and Managing Employee Citizenship Behavior. *Academy of Management Executive*, 17, 60-71.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- 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. **Journal of Hospitality Management**, 31(1), 180-190
- Cohen, G. L., Steele, C. M., & Ross, L. D. (1999). The mentor's dilemma: Providing critical feedback across the racial divide. **Personality and Social Psychology Bulletin**, 25, 1302-1318.
- Cronbach, L. J. (1951). Coefficient alpha and the internal structure of test. **Psychometrika**, 16, 297-334
- 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.
- Eisenberger, R., Huntington R., Hutchison, S., & Sowa, D. (1986). Perceived organization support. **Journal of Applied Psychology**, 71(3), 500-507.
- Eisenberger, R., Fasolo, P., & Davis-LaMastro, V. (1990). Perceived organizational support and employee diligence, commitment, and innovation. **Journal of Applied Psychology**, 75, 51-59.
- Eisenberger, R., Armeli, S., Rexwinkel, B., Lynch, P.D., & Rhoades, L. (2001). Reciprocation of perceived organizational support. **Journal of Applied Psychology**, 86 (1), 42-51.
- Eisenberger, R., Stinglhamber, F., Vandenberghe, C., Sucharski, I., & Rhoades, L. (2002). Perceived supervisor support: Contributions to perceived organizational support and employee retention. **Journal of Applied Psychology**, 87, 565-573.
- Foa, U. G., & Foa, E. B. (1974). **Societal structures of the mind**. Springfield, IL: Charles C. Thomas.
- Gary, J. (1996). **Organizational Behavior: Understanding and Managing Life at Work** (4th ed). New York: Harper Collins College.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- George J M and Brief A P (1992). Feeling Good-Doing Good: A Conceptual Analysis of the Mood at Work-Organizational Spontaneity Relationship. **Psychological Bulletin**, **112**(2), 310-329.
- George, J. & Jones, G. (1999). **Understanding and managing organizational behavior**. (2nd. ed). Reading, MA: Addison-Wesley.
- Greenberg, J. and Baron, R.A. (2000). **Behavior in Organizations** (7th ed). Upper Saddle River, NJ: Prentice-Hall, New Jersey.
- Greenberg, L.S. (2002). **Emotion-focused therapy: Coaching clients to work through their feelings**. Washington, DC: American Psychological Association.
- Gilbreath & Benson (2004). The contribution of supervisor behavior to employee psychological well-being. **Work & Stress**, **18**(3), 1-12.
- Homans. (1958). Social Behavior as Exchange. **American Journal of Sociology**, **63**(6), 597-606.
- Homans, George C. (1974) Social Behavior: **Its Elementary Forms**. Rev. ed. New York: Harcourt Brace Jovanovich, Inc.
- Hongchun Wang. (2014). Job Security and Work Outcomes in China: Perceived Organizational Support as Mediator. **Social Behavior and Personality**, **42**(7), 1069-1076.
- James H. Davis, F. David (1997). Schoorman and Lex Donaldson. **The Academy of Management Review**. **22**(1), 20-47.
- Kottke & Sharafinski. (1988). Measuring perceived Supervisory and organizational Support. **Educational and Psychological Measurement**, **48**, 1078-1079.
- Lamastro. (1999). Commitment and perceived organization support. **National Forum of Applied Educational Research Journal**, **12**(3). 1-13.
- Levinsion, H. (1965). Reciprocation: The relationship between man and organization. **Administrative Science Quarterly**, **9**(4), 370-390.
- Masterson, S. S, Lewis, K., Goldman, B. M, & Taylor, M. S. (2000). Integrating justice and social exchange: The differing effects of fair procedures and treatment on work relationships. **Academy of Management Journal**, **43**, 738-748.

บรรณานุกรม (ต่อ)

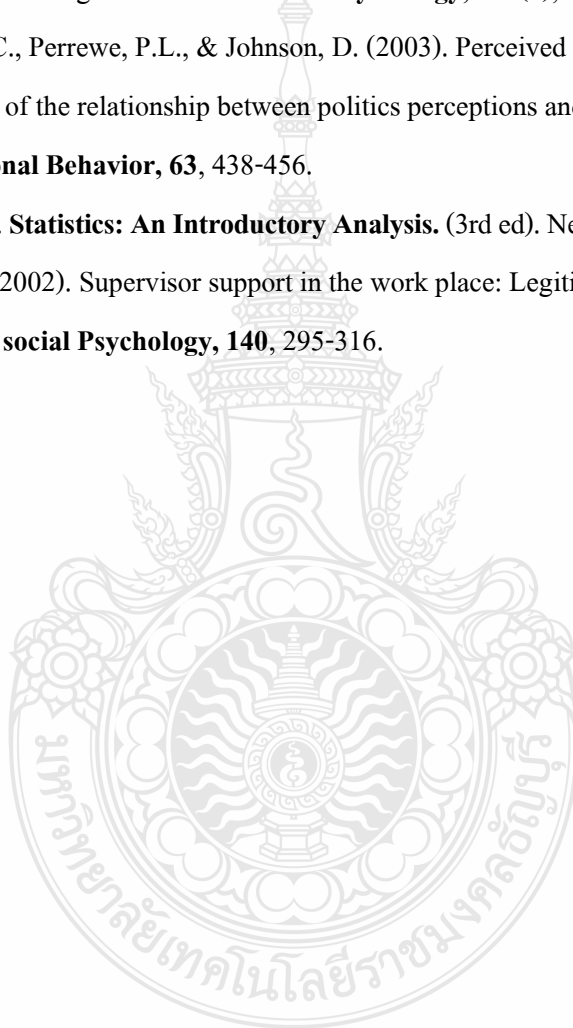
- Mathieu, J.E., & Zajac, D.M. (1990). A review and meta-analysis of the antecedents, correlates, and consequences of organizational commitment. **Psychology Bulletin**, **108**(2), 171-194.
- McNeely, B. L., & Meglino, B. M. (1994). The role of dispositional and situational antecedents in prosocial organizational behavior: An examination of the intended beneficiaries of prosocial behavior. **Journal of Applied Psychology**, **79**(6), 836-844.
- McShane, S.L., & Von Glinow, M.A. (2003). **Organization behavior: Emerging realities for the workplace revolution** (2nd ed.). New York: McGraw-Hill.
- Meyer, J.P., & Allen, N.J. (1997). **Commitment in the workplace**. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Moorman, R.H., & Blakely, G.L. (1995). Individualism-collectivism as an individual difference predictor of organizational citizenship behavior. **Journal of Organizational Behavior**, **16**, 127-142.
- Mowday, R.T., Proter, L.W. & Streers, R.M. (1982). **Employee organization linkages: The psychology of commitment, absenteeism, and turnover**. San Diego, CA: Academic Press.
- Neil Conway. (2012). The reciprocal relationship between psychological contract fulfillment and employee performance and the moderating role of perceived organizational support and tenure. **Journal of Occupational and Organizational Psychology** (2012), **85**, 277-299.
- Organ, D. W. & Bateman, T. S., (1983). Job Satisfaction and the Good Soldier: The Relationship between Affect and Employee Citizenship. **Academic and Management Journal**, **26**, 587-595.
- Organ, D.W. (1988). **Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome**. Lexington, MA, England: Lexington Books.
- Organ, D.W. (1990). The motivational basis of organization citizenship behavior. In B.M. Staw & L., Cummings (Eds.), **Reserch in Organizational Behavior**. Greenwich CT: JAI Press.
- Organ, D.W. (1991). **Organization behavior**. (4th ed). New York: Richard D. Irwin.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- Organ, D.W., Podsakoff, P.M., & MacKenzie, S.B. (2006). **Organizational Citizenship Behavior: its Nature, Antecedents and Consequences**. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Podsakoff, Philip M., Michael Ahearne & Scott B. MacKenzie. (1997). Organizational Citizenship Behavior and the Quantity and Quality of Work Group Performance. **Journal of Applied Psychology, 82**(2), 262-270.
- Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Paine, J. B., & Bacharach, D. G. (2000). Organizational citizenship behaviors: A critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research. **Journal of Management, 26**(3), 513-563.
- Redman, T., & Snap, E. (2005). "I to we: the role of consciousness transformation in compassion and altruism. **Journal of Management Studies, 42**(2), 22-2380.
- Robbins, S.P. (2001) **Organizational Behavior** (9th ed). New Jersey: Prentice-Hall.
- Robbins, S.P., & Judge, T. (2017). **Organizational Behavior**. (13th ed). Harlow: Pearson Education, Prentice Hall.
- Rhoades, L., Eisenberger, R., & Armeli, S. (2001). Affective commitment to the organization: The contribution of perceived organizational support. **Journal of Applied Psychology, 86**, 825-836.
- Rhoades, L., & Eisenberger, R. (2002). Perceived organizational support. **Journal of Applied Psychology, 87**, 698-714.
- Sandra Gountas & John Gountas. (2015). How the 'warped' relationships between nurses' emotions, attitudes, social support and perceived organizational conditions impact customer orientation. **Journal of Advanced Nursing, 72**(2), 283-293.
- Sabine Pohl, Adalgisa Battistelli and Julien Librecht. (2013). The impact of perceived organizational support and job characteristics on nurses' s organizational citizenship behavior. **International Journal of organization theory and behavior, 16**(2), 193-207.
- Schnake, M., & Dumler, M. P. (1997). Organizational citizenship behavior: The impact of rewards and reward practices. **Journal of Managerial Issues, 9**(2), 216-229.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- Smith, C. A. et al. (1983, August). Organizational citizenship behavior: Its nature and antecedents. **Journal of Applied Psychology**, 68(4), 653-663.
- Wagner, S.L., & Rush, M.C. (2000). Altruistic Organizational Citizenship Behavior: Context Disposition and Age. **Journal of Social Psychology**, 140(3), 379-391.
- Wayne, A., Kaemer, C., Perrewe, P.L., & Johnson, D. (2003). Perceived organizational support as a mediator of the relationship between politics perceptions and work outcomes. **Journal of Vocational Behavior**, 63, 438-456.
- Yamane, Taro. (1973). **Statistics: An Introductory Analysis**. (3rd ed). New York: Harper and Row.
- Yoon, J., & They, S. (2002). Supervisor support in the work place: Legitimacy and positive. **Journal of social Psychology**, 140, 295-316.



ภาคผนวก



แบบสอบถาม

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของ พนักงานระดับปฏิบัติการ

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรโครงการปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามนี้จะถูกเก็บรักษาไว้เป็นความลับ เพื่อนำไปใช้ในทางวิชาการ นำเสนอโดยภาพรวมเท่านั้น และขอรับรองว่าข้อมูลที่ท่านให้ จะไม่มีผลกระทบใด ๆ ที่ก่อให้เกิดความเสียหายแก่ท่าน/หน่วยงานของท่านแต่ประการใด ทั้งในปัจจุบันและในอนาคต แบบสอบถามนี้มี 3 ส่วน ส่วนที่ 1 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 5 ข้อ ส่วนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร จำนวน 25 ข้อ และส่วนที่ 3 ข้อคำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร จำนวน 20 ข้อ

กรุณาเลือกคำตอบที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว ขอขอบคุณทุกท่านเป็นอย่างยิ่ง ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเพื่องานวิจัยในครั้งนี้ทุกข้ออย่างถูกต้องครบถ้วน (แบบสอบถามมีทั้งหมด 6 หน้า)

ส่วนที่ 1 ข้อคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ที่ตรง หรือใกล้เคียงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

1. เพศ

1. ชาย 2. หญิง

2. อายุ

1. ต่ำกว่า 25 ปี 2. 25-30 ปี
3. 31-35 ปี 4. มากกว่า 35 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

1. ต่ำกว่าปริญญาตรี 2. ปริญญาตรี
3. สูงกว่าปริญญาตรี

4. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

1. ต่ำกว่า 2 ปี 2. 2-5 ปี
3. 6-10 ปี 4. มากกว่า 10 ปีขึ้นไป

5. สถานภาพการสมรส

1. โสด 2. สมรส
3. หย่า/หม้าย/แยกกันอยู่

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องระดับความคิดเห็นใกล้เคียงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด โดยกำหนดเกณฑ์ดังต่อไปนี้

- (5) หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง (4) หมายถึง เห็นด้วย (3) หมายถึง ตัดสินใจไม่ได้/ไม่มีความคิดเห็น
(2) หมายถึง ไม่เห็นด้วย และ (1) หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ส่วนที่ 2 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1. ท่านคิดว่าองค์กรของท่านให้เงินเดือน โบนัส และ ค่าล่วงเวลา อย่างเหมาะสม และน่าพอใจ					
2. ท่านได้รับผลตอบแทนและสวัสดิการจากองค์กรอย่างเหมาะสม และ กับปริมาณงานที่ท่านทำอยู่					
3. ท่านได้รับผลตอบแทนและสวัสดิการจากองค์กรคุ้มค่ากับความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ของท่าน					
4. ท่านได้รับผลตอบแทนและสวัสดิการจากองค์กรคุ้มค่ากับ ความเครียดจากการทำงานของท่าน					
5. ท่านคิดว่าองค์กรของท่านมีสวัสดิการในด้านต่าง ๆ ให้กับบุคลากร อย่างเพียงพอและเป็นที่น่าพอใจ					
6. องค์กรสนับสนุนให้พนักงานเลื่อน ไปสู่ตำแหน่งที่สูงกว่าได้ตาม ความรู้ ความสามารถ					
7. หัวหน้างานให้การสนับสนุนพนักงานในการแสวงหา ความก้าวหน้า ในการทำงาน					
8. ท่านได้รับมอบหมายงานที่ต้องใช้ ความสามารถมากขึ้นและ รับผิดชอบมากขึ้น					
9. องค์กรส่งเสริมให้พนักงานศึกษาต่อ เพื่อโอกาสก้าวหน้าในสายงาน ที่ปฏิบัติ					
10. องค์กรส่งเสริมให้พนักงานเข้ารับการฝึกอบรม เพื่อเพิ่มทักษะที่เป็น ประโยชน์ต่อการทำงาน					

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องระดับความคิดเห็นใกล้เคียงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด โดยกำหนดเกณฑ์ดังต่อไปนี้

- (5) หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง (4) หมายถึง เห็นด้วย (3) หมายถึง ตัดสินใจไม่ได้ / ไม่มีความคิดเห็น
(2) หมายถึง ไม่เห็นด้วย และ (1) หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ส่วนที่ 2 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (ต่อ)	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
11. องค์กรเห็นความสำคัญของพนักงานที่จะธำรงรักษาพนักงานที่มีความรู้ความสามารถไว้					
12. ท่านรู้สึกถึงความมั่นคงในหน้าที่การงาน					
13. ท่านมีความมั่นใจในความมั่นคงและเติบโตอย่างต่อเนื่องขององค์กร					
14. ท่านมีความภาคภูมิใจต่อความสำเร็จขององค์กร					
15. ท่านตั้งใจที่จะปฏิบัติงานกับองค์กรนี้จนกว่าจะเกษียณอายุ					
16. องค์กรให้เกียรติ ปฏิบัติต่อท่านและพนักงานเป็นอย่างดี					
17. ท่านมีความภูมิใจที่ได้ทำงานกับองค์กรที่มีชื่อเสียงและได้รับการยอมรับ					
18. ท่านทำงานในองค์กรแห่งนี้ ทำให้รู้สึกว่าท่านได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร					
19. ท่านมีความจงรักภักดีต่อองค์กร					
20. ท่านรู้สึกภูมิใจเมื่อได้ยินบุคคลอื่นกล่าวถึงองค์กรในทางที่ดี					

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องระดับความคิดเห็นใกล้เคียงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด โดยกำหนดเกณฑ์ดังต่อไปนี้

(5) หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง (4) หมายถึง เห็นด้วย (3) หมายถึง ตัดสินใจไม่ได้ / ไม่มีความคิดเห็น (2) หมายถึง ไม่เห็นด้วย และ (1) หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ส่วนที่ 2 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (ต่อ)	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
21. ท่านปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความรู้ความสามารถ					
22. องค์กรให้การสนับสนุนด้านวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ที่ช่วยส่งเสริมให้พนักงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
23. หัวหน้างานมีการสรุปทเรียนและวางแผนเพื่อนำมาใช้แก้ไขปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการทำงาน					
24. องค์กรสนับสนุน ขกย่อง ให้รางวัล แก่บุคลากรที่มีผลการปฏิบัติงานดี มีประสิทธิภาพ					
25. ผู้บังคับบัญชาให้การสนับสนุน สอนงาน ให้ความไว้วางใจ และให้ความช่วยเหลือแก่พนักงานอยู่เสมอ					



คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องระดับความคิดเห็นใกล้เคียงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด โดยกำหนดเกณฑ์ดังต่อไปนี้

- (5) หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง (4) หมายถึง เห็นด้วย (3) หมายถึง ตัดสินใจไม่ได้/ไม่มีความคิดเห็น
(2) หมายถึง ไม่เห็นด้วย และ (1) หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ส่วนที่ 3 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1. ท่านให้ความช่วยเหลืออำนวยความสะดวกแก่เพื่อนร่วมงาน หัวหน้า และลูกน้อง					
2. ท่านคอยให้คำแนะนำเพื่อนร่วมงาน เพื่อให้พวกเขาทำงานได้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น					
3. ท่านใส่ใจและให้กำลังใจเพื่อนร่วมงาน					
4. ท่านรับฟังแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนร่วมงาน					
5. เมื่อทำงานอะไรท่านมักจะคิดถึงผลกระทบต่อผู้อื่นเสมอ					
6. ท่านเป็นคนที่มีความสุภาพอ่อนน้อมกับบุคคลอื่น					
7. ท่านเคารพการตัดสินใจของเพื่อนร่วมงานและยอมปฏิบัติตามด้วยความจริงใจ					
8. ท่านไม่ตำหนิหรือวิจารณ์เพื่อนร่วมงานเมื่อมีความผิดพลาดในการทำงาน					
9. ท่านยินดีรับฟังข้อโต้แย้งในที่ประชุม					
10. ท่านยอมรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในการทำงานและพร้อมนำการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวมาเรียนรู้					
11. ท่านทำงานอย่างเต็มที่แม้อยู่ในสภาวะกดดัน					
12. ท่านทำงานแบบปิดทองหลังพระ และปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต					

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องระดับความคิดเห็นใกล้เคียงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด โดยกำหนดเกณฑ์ดังต่อไปนี้

- (5) หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง (4) หมายถึง เห็นด้วย (3) หมายถึง ตัดสินใจไม่ได้/ไม่มีความคิดเห็น
(2) หมายถึง ไม่เห็นด้วย และ (1) หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ส่วนที่ 3 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (ต่อ)	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
13. ท่านยินดีเข้าร่วมกิจกรรมที่องค์กรจัดขึ้นโดยไม่ต้องร้องขอ					
14. ท่านมีความยินดีปฏิบัติงานเพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย					
15. ท่านแสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร					
16. ท่านไม่เปิดเผยข้อมูลที่เป็นความลับขององค์กรให้กับคนภายนอก					
17. ท่านปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับของบริษัทอย่างเคร่งครัด					
18. ท่านคำนึงถึงผลที่ได้รับจากการใช้ทรัพยากรขององค์กรในการปฏิบัติงาน					
19. ท่านให้ความสำคัญกับการตรงเวลา					
20. ท่านไม่ทำงานส่วนตัวในเวลาปฏิบัติงานขององค์กร					

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณที่ท่านเสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม

ขอให้ท่านเจริญรุ่งเรืองในหน้าที่การงาน และชีวิตสืบไป

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล	นายสมพงษ์ เพชร
วัน เดือน ปี เกิด	2 เมษายน 2506
ที่อยู่	46/35 หมู่ที่ 5 ต.ลาดสวาย อ.ลำลูกกา จ.ปทุมธานี 12150
การศึกษา	ปริญญาตรี คณะบริหารธุรกิจ สาขาการจัดการงานก่อสร้าง มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
ประสบการณ์การทำงาน	2530 - ปัจจุบัน ผู้จัดการอาวุโส บริษัท ไทยโอบายาชิ จำกัด
เบอร์โทรศัพท์	085-1556084
อีเมล	sompong.pe@thaiobayashi.co.th

