การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ความผูกพันต่อองค์การ ความเกี่ยวพันในการทำงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทผลิตและจำหน่ายน้ำดื่มแห่งหนึ่ง

Perceived Organizational Support, Organizational Commitment, Job Involvement, and Organizational Citizenship Behavior of Operational Officers at a Drinking Water Manufacturer and Distributor Company.

สุเชาวน์ เครือแก้ว[1], ถวัลย์ เนียมทรัพย์[2]

Suchao Kruakaew[1], Thawan Nieamsup[2]

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับและอิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ความผูกพันต่อองค์การ และความเกี่ยวพันในการทำงานที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทผลิตและจำหน่ายน้ำดื่มแห่งหนึ่ง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทผลิตและจำหน่ายน้ำดื่มแห่งหนึ่ง จำนวน 187 คน ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิและการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน ผลการวิจัยพบว่า 1) พนักงานระดับปฏิบัติการมีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การโดยรวม การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านกระบวนการยุติธรรม ด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างานและด้านรางวัลและเงื่อนไขการทำงานอยู่ในระดับค่อนข้างสูง 2) พนักงานระดับปฏิบัติการมีความผูกพันต่อองค์การโดยรวม ความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจด้านความต่อเนื่อง และด้านบรรทัดฐานอยู่ในระดับค่อนข้างสูง 3) พนักงานระดับปฏิบัติการมีความเกี่ยวพันในการทำงานอยู่ในระดับค่อนข้างสูง 4) พนักงานระดับปฏิบัติการมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอยู่ในระดับค่อนข้างดี 5) ความเกี่ยวพันในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์การด้านความต่อเนื่อง และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านกระบวนการยุติธรรมสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการได้ร้อยละ 49.4 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

คำสำคัญ: การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ, ความผูกพันต่อองค์การ, ความเกี่ยวพันในการทำงาน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

[1] นิสิตปริญญาโท, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

[2] ผู้ช่วยศาสตราจารย์, คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

[1] Graduate student, Major of Industrial and Organizational Psychology, Faculty of Social Sciences, Kasetsart University.

[2] Assistant Professor, Faculty of Social Sciences, Kasetsart University, Thesis Major Adviser.

Abstract

The objectives of this research were to study the level and influence of perceived organizational support, organizational commitment and job involvement to organizational citizenship behavior of operational officers at a drinking water manufacturer and distributor company. The sample in this research consisted of 187 operational officers at the drinking water manufacturer and distributor company. The sampling used stratified random sampling and simple random sampling. The research data were collected by questionnaires. Analytical statistics employed were percentage, mean, standard deviation, and stepwise multiple regression analysis. The results of this research showed that: 1) the operational officers have a quite high level of overall perceived organizational support, procedural justice, supervisor support, and organizational rewards and job conditions; 2) the operational officers have a quite high level of overall organizational commitment, affective commitment, continuance commitment, and normative commitment; 3) the operational officers have a quite high level of job involvement; 4) the operational officers have a quite good level of organizational citizenship behavior; 5) job involvement, continuance commitment, and procedural justice could jointly predict organizational citizenship behavior of the operational officers around 49.4 percent at .001 level of significance.

Keywords: perceived organizational support, organizational commitment, job involvement, organizational citizenship behavior

ความสำคัญของปัญหา

ประเทศไทยเป็นประเทศแถบเขตร้อน มีอุณหภูมิสูงเกือบทั้งปี ทำให้มีคนบริโภคน้ำดื่มเป็นจำนวนมาก จึงเป็นสาเหตุให้นักธุรกิจทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติต่างแข่งขันกันลงทุนทำธุรกิจผลิตและจำหน่ายน้ำดื่ม ประกอบกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบันที่ผันผวนอยู่ตลอด ทำให้องค์การต้องปรับตัวเพื่อให้สามารถจัดการและรับมือกับผลกระทบที่อาจจะเกิดขึ้นกับองค์การได้ทุกเมื่อ โดยเฉพาะพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีคุณลักษณะที่แตกต่างกัน ทำให้พนักงานระดับปฏิบัติการมีพฤติกรรมในการทำงานที่แตกต่างกันไป องค์การจึงจำเป็นจะต้องหามาตรการที่ช่วยให้พนักงานระดับปฏิบัติการเหล่านี้มีพฤติกรรมการปฏิบัติงานที่ดีและเป็นไปในทิศทางที่องค์การต้องการ ซึ่งวิธีการที่หลายองค์การมักใช้ คือ การส่งเสริมให้พนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

พฤติกรรมรูปแบบต่าง ๆ ของพนักงานนั้นจะส่งผลให้องค์การสามารถดำเนินการไปสู่เป้าหมาย โดยองค์การจะต้องทำให้พนักงานระดับปฏิบัติการเกิดความเชื่อว่าองค์การสามารถดูแลเอาใจใส่เป็นอย่างดี เพื่อให้พนักงานระดับปฏิบัติการมีความรู้สึกว่าต้องตอบแทนองค์การโดยการทุ่มเทให้กับการทำงาน แนวทางที่องค์การใช้ คือ ทำให้พนักงานระดับปฏิบัติการได้รับรู้ถึงการสนับสนุนจากองค์การ (Perceived Organizational Support) ซึ่งจากการศึกษาของ Piercy *et al.* (2006) พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ เมื่อพนักงานระดับปฏิบัติการประเมินว่าองค์การนั้นให้การสนับสนุนแล้วเห็นว่าสามารถทำให้ความเป็นอยู่ของพนักงานระดับปฏิบัติการและครอบครัวดีขึ้น

พนักงานระดับปฏิบัติการจะรับรู้ว่าองค์การนั้นเห็นคุณค่าและความสำคัญในการปฏิบัติงานของพนักงาน ก็จะทุ่มเทแรงกายและแรงใจเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์การ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2541) นอกจากนี้ความเกี่ยวพันในการทำงาน (Job Involvement) และความผูกพันต่อองค์การ (Organizational Commitment) ยังมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอีกด้วย จากการศึกษาของ Diefendorff *et al*. (2002) พบว่า ความเกี่ยวพันในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยความเกี่ยวพันในการทำงานจะทำให้พนักงานระดับปฏิบัติการมีพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ทุ่มเทเวลา แรงกายแรงใจในการทำงานอย่างเต็มที่ ถึงแม้ว่างานที่ทำนั้นจะอยู่นอกเหนือจากหน้าที่ก็ตาม และจากการศึกษาของ Lambert, Hogan and Griffin (2008) พบว่า ความผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดย McShane and Glinow (2009) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การสามารถบ่งชี้ถึงความได้เปรียบทางการแข่งขัน เนื่องจากพนักงานที่จงรักภักดีมักจะไม่ละทิ้งงานและขาดงาน อีกทั้งยังเป็นบุคคลที่มีแรงจูงใจในการทำงานและมีความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การสูงจากปัจจัยข้างต้นที่พบว่าการที่บุคคลรับรู้การสนับสนุนจากองค์การและการได้เข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้องในงานรวมถึงความรู้สึกอยากที่จะอยู่กับองค์การต่อไป จะส่งผลให้บุคคลมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ จึงทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษา การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ความผูกพันต่อองค์การ ความเกี่ยวพันในการทำงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการในบริษัทผลิตและจำหน่ายน้ำดื่มที่ถือว่าเป็นบริษัทที่ดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับการผลิตและจำหน่ายน้ำดื่มที่มีการแข่งขันสูงและมีการเปลี่ยนแผนกลยุทธ์ต่าง ๆไปตามสภาพการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน เพื่อให้องค์การสามารถอยู่รอดและประสบความสำเร็จได้ โดยสิ่งที่เป็นตัวขับเคลื่อนบริษัทแห่งนี้ คือ พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีหน้าที่ปฏิบัติงานในส่วนของการจำหน่ายที่จะทำให้บริษัทสร้างยอดขายได้เพิ่มสูงขึ้นและดำเนินการตามเป้าหมายหรือกลยุทธ์ที่ตั้งไว้ได้

นอกจากนี้ในการศึกษาครั้งนี้คาดว่าน่าจะได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อบริษัทผลิตและจำหน่ายน้ำดื่มในการเสริมสร้างให้พนักงานระดับปฏิบัติการมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาอิทธิพลของปัจจัยส่วนบุคคล การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ความผูกพันต่อองค์การและความเกี่ยวพันในการทำงานที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทผลิตและจำหน่ายน้ำดื่มแห่งหนึ่งและเพื่อนำผลจากการวิจัยไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาพนักงานระดับปฏิบัติการให้มีพฤติกรรมที่เป็นไปในทิศทางที่องค์การต้องการ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

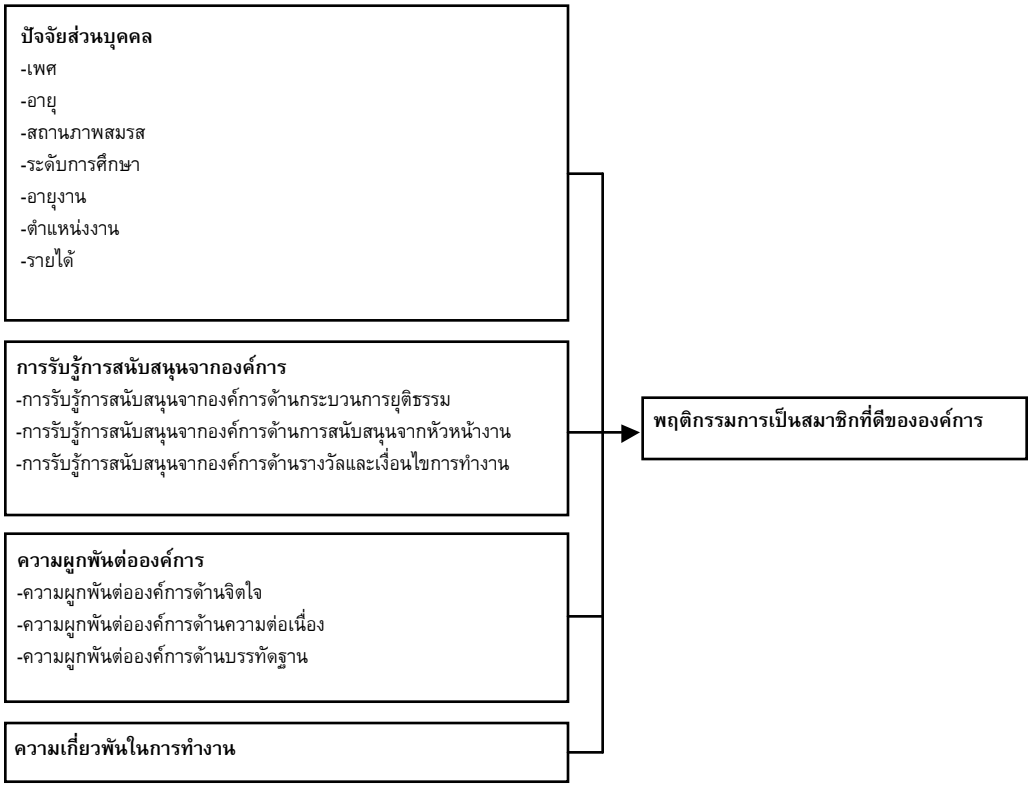
เพื่อศึกษาระดับและอิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ความผูกพันต่อองค์การ และความเกี่ยวพันในการทำงานที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทผลิตและจำหน่ายน้ำดื่มแห่งหนึ่ง

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผลจากการวิจัยสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการส่งเสริมหรือพัฒนาพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทผลิตและจำหน่ายน้ำดื่มแห่งหนึ่งให้มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอันจะส่งผลต่อการดำเนินงานของบริษัท

กรอบแนวคิดและสมมติฐานการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ตัวแปรอิสระได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ความผูกพันต่อองค์การและความเกี่ยวพันในการทำงาน ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ สามารถสรุปกรอบแนวคิดในการวิจัยได้ ดังนี้



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง คุณลักษณะเฉพาะต่างๆ ของพนักงานระดับปฏิบัติการ ประกอบด้วย

1. เพศ หมายถึง ลักษณะแสดงความเป็นหญิงหรือชาย

2. อายุ หมายถึง ระยะเวลานับตั้งแต่ปีที่พนักงานระดับปฏิบัติการเกิดจนถึงปีปัจจุบัน

3. สถานภาพสมรส หมายถึง สถานะการครองคู่ในปัจจุบันของพนักงานระดับปฏิบัติการ

4. ระดับการศึกษา หมายถึง วุฒิการศึกษาขั้นสูงสุดที่พนักงานระดับปฏิบัติการได้รับในปัจจุบัน

5. อายุงาน หมายถึง ระยะเวลานับตั้งแต่พนักงานระดับปฏิบัติการเริ่มทำงานในบริษัทที่ทำงานอยู่จนถึงปัจจุบัน

6. ตำแหน่งงาน หมายถึง กลุ่มหน้าที่ความรับผิดชอบอันคล้ายคลึงกันที่มอบหมายให้พนักงานระดับปฏิบัติการได้ปฏิบัติ แบ่งเป็น พนักงานขายและเจ้าหน้าที่สนับสนุนการขาย

7. รายได้ หมายถึง ค่าตอบแทนรายเดือนและรายรับอื่นๆ ที่พนักงานระดับปฏิบัติการได้รับจากการทำงานในแต่ละเดือน

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ หมายถึง การที่พนักงานระดับปฏิบัติการตีความว่า

บริษัทเห็นความสำคัญในความเป็นอยู่ของพนักงานระดับปฏิบัติการโดยจัดสวัสดิการและผลตอบแทนต่างๆ ที่ควรได้รับ ดูแลสภาพการทำงานให้เหมาะสม และส่งเสริมให้มีความมั่นคงก้าวหน้า ซึ่งสามารถแสดงออกและตอบสนองต่อการสนับสนุนดังกล่าวโดยผ่านตัวแทนของบริษัท เช่น ผู้บังคับบัญชา (Rhoades and Eisenberger, 2002) แบ่งออกเป็น 3 องค์ประกอบ คือ

1. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านกระบวนการยุติธรรม หมายถึง การที่พนักงานระดับปฏิบัติการตีความว่าบริษัทมีการจัดสรรทรัพยากรให้กับพนักงานระดับปฏิบัติการอย่างยุติธรรม ให้พนักงานระดับปฏิบัติการได้รับทราบข้อมูลและเข้าไปมีส่วนร่วมในกระบวนการการตัดสินใจเกี่ยวกับกฎระเบียบ นโยบายที่ส่งผลต่อพนักงานระดับปฏิบัติการ รวมทั้งมีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการกำหนดค่าตอบแทนให้แก่พนักงานระดับปฏิบัติการอย่างถูกต้องและสามารถตรวจสอบได้

2. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างาน หมายถึง การที่พนักงานระดับปฏิบัติการตีความว่าผู้บังคับบัญชาที่อยู่ถัดขึ้นไปให้ความสำคัญ มีการช่วยเหลือสนับสนุนและดูแลความเป็นอยู่ของพนักงานระดับปฏิบัติการ นอกจากนี้ยังให้พนักงานระดับปฏิบัติการประเมิน วัดและพิจารณาการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชาที่อยู่ถัดขึ้นไป รวมไปถึงมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลกันระหว่างผู้บังคับบัญชาที่อยู่ถัดขึ้นไปกับพนักงานระดับปฏิบัติการอีกด้วย

3. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านรางวัลและเงื่อนไขการทำงาน หมายถึง การที่พนักงานระดับปฏิบัติการตีความว่าบริษัทแสดงการยอมรับและเห็นความสำคัญในการช่วยเหลือพนักงาน โดยให้การยอมรับ ให้ผลตอบแทนและเลื่อนตำแหน่งหน้าที่การงานตามกระบวนการอย่างเหมาะสม สร้างความเชื่อมั่นในงาน ให้พนักงานมีอิสระ สามารถควบคุมการทำงานของตนเอง ลดสิ่งที่กระตุ้นให้เกิดความเครียด รวมถึงให้โอกาสในการฝึกอบรมพัฒนาความรู้ความสามารถเพื่อความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

ความผูกพันต่อองค์การ หมายถึง ความรู้สึกและการแสดงออกของพนักงานระดับปฏิบัติการในฐานะที่เป็นสมาชิกคนหนึ่งของบริษัท ในการทำงานเพื่อให้บริษัทประสบความสำเร็จและต้องการที่จะอยู่กับบริษัทต่อไป (Allen and Meyer, 1990) แบ่งออกเป็น 3 องค์ประกอบคือ

1. ความผูกพันต่อองค์การจิตใจ หมายถึง ความรู้สึกและการแสดงออกของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ต้องการเป็นส่วนหนึ่งของบริษัท เต็มใจที่จะทุ่มเทและอุทิศตนให้กับบริษัทอย่างเต็มความสามารถ

2. ความผูกพันต่อองค์การด้านความต่อเนื่อง หมายถึง ความรู้สึกและการแสดงออกของพนักงานระดับปฏิบัติการในการตระหนักถึงสิ่งที่ได้ลงทุนหรือทุ่มเทให้กับบริษัทและผลตอบแทนที่จะได้รับจากบริษัท จนทำให้เกิดความรู้สึกว่าจะทำงานกับบริษัทต่อไปหรือโยกย้ายไปทำงานที่อื่น

3. ความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐาน หมายถึง ความรู้สึกและการแสดงออกของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ในบริษัท กฎระเบียบและข้อบังคับของบริษัทที่จะต้องรับผิดชอบในฐานะที่เป็นสมาชิก ตลอดจนการแสดงออกด้วยความจงรักภักดีต่อบริษัท

ความเกี่ยวพันในการทำงาน หมายถึง การที่พนักงานระดับปฏิบัติการรู้สึกว่างานเป็นสิ่งสำคัญในชีวิต และสะท้อนภาพลักษณ์ของบุคคลจึงมีความทุ่มเทจริงจังและมีส่วนร่วมกับงานอย่างเต็มที่ ซึ่งผลจากการปฏิบัติงานทำให้พนักงานระดับปฏิบัติการรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง มีความภาคภูมิใจในงานและรู้สึกผูกพันในงาน (Lodahl and Kejner, 1965)

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ หมายถึง การกระทำของพนักงานระดับปฏิบัติการที่เกิดจากความสมัครใจที่จะปฏิบัติงาน

นอกเหนือจากบทบาทหน้าที่กำหนดไว้ในลักษณะที่สร้างสรรค์ ซึ่งเป็นการกระทำที่สนับสนุนหรือส่งผลต่อประสิทธิผลของบริษัท (Organ and Bateman, 1991)

สมมติฐานการวิจัย ปัจจัยส่วนบุคคล การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ความผูกพันต่อองค์การ และความเกี่ยวพันในการทำงานสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทผลิตและจำหน่ายน้ำดื่มแห่งหนึ่ง

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทผลิตและจำหน่ายน้ำดื่มแห่งหนึ่งจำนวน 361 คน แบ่งเป็นพนักงานฝ่ายสนับสนุนการขายและพนักงานฝ่ายขาย

1.2 กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทผลิตและจำหน่ายน้ำดื่มแห่งหนึ่งจำนวน 187 คน ได้ใช้วิธีประมาณขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางของ Krejcie and Morgan (1970 อ้างถึง พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2540) จากนั้นใช้การสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) คำนวณหากลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนของประชากรแต่ละฝ่ายและทำการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยใช้วิธีการนำบัญชีรายชื่อมาจับสลากแบบไม่ใส่คืน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งประกอบด้วย 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคล จำนวน 7 ข้อ ซึ่งถามในเรื่อง เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด อายุการทำงาน ตำแหน่งงานและรายได้ต่อเดือน แบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (Check List) และเติมข้อความลงในช่องว่าง

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ จำนวน 24 ข้อ ผู้วิจัยสร้างขึ้นตามแนวคิดของ Rhoades and Eisenberger (2002) ลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตรประมาณค่า (Rating Scale) โดยผู้ตอบเลือกตอบเพียงระดับเดียวจาก ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ไม่เห็นด้วย ไม่แน่ใจ เห็นด้วยและเห็นด้วยอย่างยิ่ง

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความผูกพันต่อองค์การ จำนวน 20 ข้อ ผู้วิจัยสร้างขึ้นตามแนวคิดของ Allen and Meyer (1990) ลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตรประมาณค่า (Rating Scale) โดยผู้ตอบเลือกตอบเพียงระดับเดียวจาก ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ไม่เห็นด้วย ไม่แน่ใจ เห็นด้วยและเห็นด้วยอย่างยิ่ง

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามความเกี่ยวพันในการทำงาน จำนวน 21 ข้อ ผู้วิจัยสร้างขึ้นตามแนวคิดของ Lodahl and Kejner (1965) ลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตรประมาณค่า (Rating Scale) โดยผู้ตอบเลือกตอบเพียงระดับเดียวจาก ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ไม่เห็นด้วย ไม่แน่ใจ เห็นด้วยและเห็นด้วยอย่างยิ่ง

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ จำนวน 46 ข้อ ผู้วิจัยสร้างขึ้นตามแนวคิดของ Organ and Bateman (1991) ลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตรประมาณค่า (Rating Scale) โดยผู้ตอบเลือกตอบเพียงระดับเดียวจาก ไม่เคยกระทำเลย นานๆครั้ง บางครั้ง บ่อยครั้งและเป็นประจำ

3. การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ในการวิจัยครั้งนี้มีขั้นตอนการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ดังนี้

3.1 การทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปให้คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

เพื่อตรวจสอบความครอบคลุมความชัดเจนของเนื้อหาและประเด็นสำคัญต่างๆ ตลอดจนภาษาที่ใช้ในแบบสอบถามให้มีความเหมาะสม หลังจากนั้นนำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขตามความเหมาะสม

3.2 การทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out) กับพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทผลิตและจำหน่ายผลิตภัณฑ์อาหารแห่งหนึ่งซึ่งพนักงานระดับปฏิบัติการมีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษา จำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความสัมพันธ์ของคะแนนรายข้อกับคะแนนรวมแต่ละด้าน (Item-Total Correlation) และหาค่าความเชื่อมั่นรายด้านและค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามดังนี้

3.2.1 แบบสอบถามการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .894 และค่าความเชื่อมั่นรายด้าน พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านกระบวนการยุติธรรม การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างานและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านรางวัลและเงื่อนไขการทำงานมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .828, .853 และ .823 ตามลำดับ

3.2.2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การมีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .912 และค่าความเชื่อมั่นรายด้าน พบว่า ความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจ ความผูกพันต่อองค์การด้านความต่อเนื่อง และความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐานมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .848, .842 และ .782 ตามลำดับ

3.2.3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความเกี่ยวพันในการทำงานมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .907

3.2.4 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .921

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยทำหนังสือขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์เสนอต่อบริษัทผลิตและจำหน่ายน้ำดื่มแห่งหนึ่งจากภาควิชาจิตวิทยา เมื่อได้รับอนุญาตให้เก็บข้อมูล จึงนำแบบสอบถามไปดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล จำนวน 200 ชุด เพื่อนำมาคัดเลือกแบบสอบถามที่สมบูรณ์ตามจำนวนที่ต้องการก่อน หลังจากนั้นนำแบบสอบถามที่สมบูรณ์มาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ และทำการวิเคราะห์ทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป

5. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการ พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการที่ทำการศึกษาในครั้งนี้ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 82.4 มีอายุเฉลี่ยเท่ากับ 27.78 ปี มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 86.6 เกือบทั้งหมดมีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 98.4 มีอายุงานเฉลี่ยเท่ากับ 2.02 ปี ส่วนใหญ่เป็นพนักงานขาย คิดเป็นร้อยละ 80.7 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนเท่ากับ 19,837.54 บาท

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ความผูกพันต่อองค์การ ความเกี่ยวพันในการทำงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการ เป็นดังนี้

1. พนักงานระดับปฏิบัติการมีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77) และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการมีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านกระบวนการยุติธรรม การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างานและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านรางวัลและเงื่อนไขการทำงานอยู่ในระดับค่อนข้างสูง (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79, 3.75 และ 3.77 ตามลำดับ)

2. พนักงานระดับปฏิบัติการมีความผูกพันต่อองค์การโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82) และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการมีความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจ ความผูกพันต่อองค์การด้านความต่อเนื่อง และความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐานอยู่ในระดับค่อนข้างสูง (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81, 3.76 และ 3.90 ตามลำดับ)

3. พนักงานระดับปฏิบัติการมีความเกี่ยวพันในการทำงานอยู่ในระดับค่อนข้างสูง (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74)

4. พนักงานระดับปฏิบัติการมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอยู่ในระดับค่อนข้างดี (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86)

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน ผลการวิจัยเป็นดังนี้

1. การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนต้องใช้ตัวแปรเชิงปริมาณเท่านั้น ตัวแปรเชิงคุณภาพซึ่งไม่สามารถวัดหรือประเมินออกมาในเชิงปริมาณได้โดยตรงจึงต้องเปลี่ยนให้เป็นตัวแปรหุ่น (Dummy Variable) เสียก่อน เป็นดังนี้

1.1 เพศ วัดโดยให้ค่าผู้มีเพศชาย เท่ากับ 0 เพศหญิง เท่ากับ 1

1.2 สถานภาพสมรส วัดโดยให้ค่าผู้มีสถานภาพโสดเท่ากับ 0 สถานภาพสมรสเท่ากับ 1

1.3 ตำแหน่งงาน วัดโดยให้ค่าผู้มีตำแหน่งพนักงานขาย เท่ากับ 0 ตำแหน่งเจ้าหน้าที่สนับสนุนการขาย เท่ากับ 1

1.4 ระดับการศึกษา เมื่อนำมาวิเคราะห์พบว่า ผู้มีการศึกษาระดับปริญญาตรีมีจำนวน 184 คนในขณะที่ผู้มีการศึกษาระดับปริญญาโทมีเพียงจำนวน 3 คน ซึ่งถือว่าน้อยมากเมื่อเทียบกับจำนวนผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ผู้วิจัยจึงไม่นำตัวแปรระดับการศึกษามาใช้เป็นตัวแปรอิสระในการพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการ

2. การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ความผูกพันต่อองค์การและความเกี่ยวพันในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ เนื่องจากในการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณต้องทำการตรวจสอบ ข้อกำหนด (Assumption) ของการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณที่ว่า ตัวแปรอิสระทุกตัวจะต้องมีความสัมพันธ์กันไม่สูงเกิน .80 ถ้าตัวแปรอิสระต่างๆ ไม่เป็นอิสระต่อกันจะทำให้แยกอิทธิพลของตัวแปรหนึ่งออกจากอีกตัวแปรหนึ่งไม่ได้ เกิดปัญหาที่เรียกว่า “Multicollinearity Problem” ขึ้นได้ และจะทำให้ไม่สามารถใช้เทคนิควิเคราะห์ดังกล่าวได้ ซึ่งถ้าเกิดปัญหานี้จะต้องแก้ไขด้วยการตัดตัวแปรอิสระที่มีความสัมพันธ์กันสูงออกไป (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2540) โดยผลการศึกษาความสัมพันธ์พบว่าไม่มีตัวแปรอิสระใดที่มีค่าความสัมพันธ์กันเกิน .80

3. การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ตัวแปรพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการ

ตัวแปร	b	SE b	Beta	t	p
ความเกี่ยวพันในการทำงาน (mJIt)	.435	.052	.499	8.419	.000
ความผูกพันต่อองค์การด้านความต่อเนื่อง (mOC2)	.205	.055	.235	3.729	.000
การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านกระบวนการยุติธรรม (mPOS1)	.150	.056	.152	2.672	.008
ค่าคงที่	.911	.240		3.791	.000
R=.709 R^2=.502 R^2Adj=.494 Overall F=61.536 p=.000					

จากตารางที่ 1 พบว่า ความเกี่ยวพันในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์การด้านความต่อเนื่อง และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านกระบวนการยุติธรรม สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยสามารถพยากรณ์ได้ร้อยละ 49.4 (R^2_{Adj} = .494) และมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณเท่ากับ .709 (R = .709) เมื่อนำตัวแปรทั้ง 3 ตัวที่สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานระดับ ปฏิบัติการมาเขียนเป็นสมการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณในรูปคะแนนดิบได้สมการดังนี้

$$mOCBt = .911+.435(mJIt)+.205(mOC2)+.150(mPOS1)$$

สมการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณในรูปคะแนนมาตรฐานได้สมการ ดังนี้

$$Z_{mOCBt} = .499(mJIt)+.235(mOC2)+.152(mPOS1)$$

จากสมการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการพบว่า ตัวแปรที่มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในการพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการได้ดีที่สุดเมื่อเทียบกับค่าคงที่ คือ ความเกี่ยวพันในการทำงาน รองลงมาคือ ความผูกพันต่อองค์การด้านความต่อเนื่อง และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านกระบวนการยุติธรรม ตามลำดับ

อภิปรายผล

จากสมมติฐานการวิจัยที่ระบุว่า ปัจจัยส่วนบุคคล การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ความผูกพันต่อองค์การ และความเกี่ยวพันในการทำงานสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทผลิตและจำหน่ายน้ำดื่มแห่งหนึ่ง ผลการวิจัยพบว่า ความเกี่ยวพันในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์การด้านความต่อเนื่อง และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านกระบวนการยุติธรรมสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการ ทั้งนี้การที่ความเกี่ยวพันในการทำงานสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการ อาจเนื่องมาจากบริษัทเปิดโอกาสให้พนักงานระดับปฏิบัติการได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและตัดสินใจในการกำหนดวิธีการทำงานเป็นของตนเอง ทำให้พนักงานรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งกับงานและคิดว่างานที่ทำนั้นช่วยให้ตนเองรู้สึกมีคุณค่า จึงส่งผลให้พนักงานระดับปฏิบัติการปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลัง

ความสามารถและยินดีที่จะทำงานให้กับบริษัท แม้ว่าบางครั้งอาจเป็นงานที่อยู่นอกเหนือจากหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเองก็ตาม สอดคล้องกับงานวิจัยของ Chiu and Tsai (2006) ที่พบว่า ความเกี่ยวพันในการทำงานสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและงานวิจัยของ Mohsan *et al*. (2011) ที่พบว่า ความเกี่ยวพันในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

ส่วนการที่ความผูกพันต่อองค์การด้านความต่อเนื่องสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการ อาจเนื่องมาจากบริษัทมีการจ่ายค่าตอบแทนเป็นที่น่าพอใจและพนักงานระดับปฏิบัติการตระหนักถึงผลประโยชน์ที่ได้รับว่ามีความคุ้มค่ากับที่ได้ลงแรงทำงานไป เช่น มีการจ่ายโบนัสทุกปี ทำให้พนักงานระดับปฏิบัติการต้องการที่จะทำงานที่บริษัทต่อไป เมื่อพนักงานระดับปฏิบัติการต้องการที่จะปฏิบัติงานให้กับบริษัทต่อไปส่งผลให้พนักงานระดับปฏิบัติการให้ความร่วมมือในกิจกรรมหรือเรื่องต่างๆของบริษัท ทั้งการติดตามข่าวสาร การเปลี่ยนแปลงนโยบาย การเข้าประชุมหรือเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ รวมไปถึงการอำนวยความสะดวกให้กับบุคคลภายนอกในกรณีที่เข้ามาติดต่อประสานงานในบริษัท ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กษมา ทองขลิบ (2550) ที่พบว่าความผูกพันต่อองค์การด้านความต่อเนื่องสามารถทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและงานวิจัยของ พนิดา ศรีโพธิ์ทอง (2550) ที่พบว่าความผูกพันต่อองค์การด้านความต่อเนื่องมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

ท้ายที่สุดการที่การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านกระบวนการยุติธรรมสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการอาจเนื่องมาจากบริษัทมีนโยบายในการกำหนดค่าตอบแทนและสวัสดิการที่พนักงานระดับปฏิบัติการสามารถตรวจสอบและเปิดโอกาสให้เสนอความคิดเห็นได้ อีกทั้งบริษัทให้ความสำคัญกับพนักงานระดับปฏิบัติการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ทำให้พนักงานระดับปฏิบัติการประเมินว่าบริษัทมีความเสมอภาคกับพนักงานระดับปฏิบัติการทุกคน จึงส่งผลให้พนักงานระดับปฏิบัติการใส่ใจและทุ่มเทให้กับการปฏิบัติงาน ถึงแม้ในบางงานอาจเป็นงานที่อยู่นอกเหนือขอบเขตการทำงานพนักงานระดับปฏิบัติการก็ยินดีที่จะทำ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ บดินทร์ หาญบุญทรง (2555) ที่พบว่า การรับรู้การสนับสนุนขององค์การสามารถทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและงานวิจัยของ Piercy *et al*. (2006) ที่พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านกระบวนการยุติธรรมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ แต่ในบางครั้งการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านกระบวนการยุติธรรมไม่สามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการได้อาจเนื่องมาจากพนักงานระดับปฏิบัติการบางคนประเมินว่าผลประโยชน์หรือค่าตอบแทนที่ได้รับเป็นที่น่าพึงพอใจและมีความเหมาะสมกับงานที่ทำดีอยู่แล้วหรือพนักงานระดับปฏิบัติการบางคนเต็มใจที่จะทำงานที่อยู่นอกเหนือจากบทบาทหน้าที่อยู่เป็นประจำอาจเป็นเพราะต้องการเรียนรู้วิธีการทำงานใหม่ๆและพัฒนาทักษะการทำงานให้ดียิ่งขึ้น ทำให้พนักงานระดับปฏิบัติการบางคนไม่สนใจว่างานนั้นๆจะได้รับค่าตอบแทนที่ยุติธรรมหรือไม่เมื่อเทียบกับพนักงานระดับปฏิบัติการคนอื่น

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1. จากผลการวิจัยพบว่า ความเกี่ยวพันในการทำงานสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานระดับปฏิบัติ

การ ซึ่งแนวทางในการพัฒนาความเกี่ยวพันในการทำงานให้เพิ่มขึ้นเพื่อเสริมสร้างให้พนักงานระดับปฏิบัติการมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การให้เป็นไปในทิศทางที่บริษัทต้องการ อาจทำได้โดยบริษัทต้องสร้างความไว้วางใจ เปิดโอกาสในการเรียนรู้ สร้างค่านิยมในการยอมรับความคิดเห็นที่แตกต่างและสร้างความผูกผันร่วมกันต่อเป้าหมาย โดยอาจตั้งกล่องรับความคิดเห็นหรือสร้างบรรยากาศให้มีการแลกเปลี่ยนการเรียนรู้ในการทำงานและใช้วิธีการระดมสมองเพื่อให้พนักงานระดับปฏิบัติการได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกันหรือเสนอความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆต่อบริษัท และมีการยกย่องหรือให้รางวัลแก่พนักงานที่มีความเกี่ยวพันในการทำงานดีเด่น เพื่อให้มีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้บริษัทควรแจ้งผลประกอบการอย่างสม่ำเสมอให้กับพนักงานระดับปฏิบัติการทราบ เพื่อให้พนักงานระดับปฏิบัติการมีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งในบริษัทและต้องการที่จะทำงานให้ประสบผลสำเร็จ

2. จากผลการวิจัยพบว่า ความผูกพันต่อองค์การด้านความต่อเนื่องสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการ ซึ่งบริษัทควรทำให้พนักงานระดับปฏิบัติการมีความผูกพันต่อองค์การด้านความต่อเนื่องเพิ่มขึ้นซึ่งอาจทำได้โดยบริษัทควรสร้างความเชื่อมั่นให้กับพนักงานระดับปฏิบัติการว่าบริษัทเห็นความสำคัญของพนักงานระดับปฏิบัติการและสร้างโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งให้กับพนักงานระดับปฏิบัติการเพื่อให้พนักงานระดับปฏิบัติการเลือกที่จะปฏิบัติงานกับบริษัทนี้ต่อไปและสมัครใจที่จะคงอยู่กับบริษัทแห่งนี้แม้ว่าอาจจะไม่ตรงกับความคาดหวังของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ประเมินไว้

3. จากผลการวิจัยพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านกระบวนการยุติธรรมสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการซึ่งแนวทางในการพัฒนาการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านกระบวนการยุติธรรมให้เพิ่มขึ้น เพื่อพัฒนาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการ ทำได้โดยบริษัทควรจัดระบบสวัสดิการที่มีความยุติธรรม สามารถตรวจสอบหรือเปิดโอกาสให้เสนอความคิดเห็นได้ และบริษัทควรมีการเปิดเผยข้อมูลของกระบวนการทำงานของบริษัทให้พนักงานระดับปฏิบัติการรับทราบ เพื่อให้พนักงานระดับปฏิบัติการรู้สึกว่าบริษัทใส่ใจพนักงานระดับปฏิบัติการอย่างเท่าเทียมกันทุกคน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยในครั้งต่อไป

1. ทำการศึกษาตัวแปรอิสระอื่น ๆ ที่อาจสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเพิ่มเติม เช่น การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ วัฒนธรรมองค์การ คุณภาพชีวิตในการทำงาน แรงจูงใจในการทำงาน เป็นต้น เพื่อให้งานวิจัยมีความครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

2. ทำการศึกษาพนักงานระดับปฏิบัติการในกลุ่มธุรกิจอื่น ๆ เพื่อเปรียบเทียบผลการวิจัยในเรื่องพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การว่ามีความแตกต่างกันมากน้อยเพียงใด

3. ในการวิจัยครั้งนี้ได้ให้พนักงานระดับปฏิบัติการประเมินพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้วยตนเอง ในการวิจัยครั้งต่อไปอาจให้หัวหน้างานเป็นผู้ประเมินพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการ เพื่อให้ข้อมูลที่ได้ตรงกับความเป็นจริงเพิ่มขึ้น

เอกสารอ้างอิง

กษมา ทองขลิบ. (2550). *ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์การ กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของครู โรงเรียนราชินีบน*. (วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพมหานคร: บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

บดินทร์ หาญบุญทรง. (2555). *ปัจจัยส่วนบุคคล บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ การรับรู้การสนับสนุนขององค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของข้าราชการในสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย.* (วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพมหานคร: บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

พนิดา ศรีโพธิ์ทอง. (2550). *ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์การ คุณภาพชีวิตในการทำงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ: กรณีศึกษาการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย.* (วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพมหานคร: บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2540). *วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์* (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพมหานคร: สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541). *พฤติกรรมองค์การ*. กรุงเทพมหานคร: บริษัท ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์ จำกัด.

สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. (2540). *เทคนิคการวิเคราะห์ตัวแปรหลายตัวสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์และพฤติกรรมศาสตร์: หลักการ วิธีการ และวิธีการประยุกต์* (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์เลี่ยงเชียง.

Allen, N. J. and J. P. Meyer. (1990). "The measurement and antecedent of affective, continuance, and normative commitment to the organization." *Journal of Occupational Psychology* 63 (1): 1-18.

Chiu, S. F. and M. C. Tsai. (2006). "Relationship among burnout, job involvement, and organizational citizenship behavior." *The Journal of Psychology* 140 (6): 517-530.

Diefendorff, J. M. et al. (2002). "Examining the role of job involvement and work centrality in predicting organizational citizenship behaviors and job performance." *Journal of Organizational Behavior* 23: 93-108.

Lambert, E. G., N. L. Hogan, and M. L. Griffin. (2008). "Being the good soldier: Organizational citizenship behavior and commitment among correctional staff." *Criminal Justice and Behavior* 35 (1): 56-68.

Lodahl, T. M. and M. Kejner. (1965). "The definition and measurement of job involvement." *Journal of Psychology* 49 (3): 24-33.

McShane, S. and M. V. Glinow. (2009). *Organizational Behavior (Essentials)* (2nd ed). New York: McGraw-Hill, Inc.

Mohsan, F. et al. (2011). "Impact of job involvement and organizational citizenship behavior (ocb) and in-role job performance: A study on banking sector of Pakistan." *European Journal*

of Social Science 24 (4): 494-502.

Organ, D. W. and T. S. Bateman. (1991). *Organizational Behavior* (4th ed). Boston: Irwin, Inc.

Piercy, N.F. et al. (2006). "Driving organizational citizenship behaviors and salesperson in-role behavior performance: The role of management control and perceived organizational support." *Journal of the Academy of Marketing Science* 34 (2): 244-262.

Rhoades, L. and R. Eisenberger. (2002). "Perceived organizational support: A review of the literature." *Journal of Applied Psychology* 4 (87): 698–714.