

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความผูกพันต่อองค์กร ความเกี่ยวพัน ในการทำงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงาน ระดับปฏิบัติการบริษัทผลิตและจำหน่ายน้ำดื่มแห่งหนึ่ง

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

สุเชาว์ เครือแก้ว¹, ถวัลย์ เนียมทรัพย์²

Suchao Kruakaew¹, Thawan Nieamsup²

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับและอิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความผูกพันต่อองค์กร และความเกี่ยวพันในการทำงานที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทผลิตและจำหน่ายน้ำดื่มแห่งหนึ่ง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทผลิตและจำหน่ายน้ำดื่มแห่งหนึ่ง จำนวน 187 คน ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิและการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน ผลการวิจัยพบว่า 1) พนักงานระดับปฏิบัติการมีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรโดยรวม การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านกระบวนการยุติธรรม ด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างานและด้านรางวัลและเงื่อนไขการทำงานอยู่ในระดับค่อนข้างสูง 2) พนักงานระดับปฏิบัติการมีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจด้านความต่อเนื่อง และด้านบรรทัดฐานอยู่ในระดับค่อนข้างสูง 3) พนักงานระดับปฏิบัติการมีความเกี่ยวพันในการทำงานอยู่ในระดับค่อนข้างสูง 4) พนักงานระดับปฏิบัติการมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอยู่ในระดับค่อนข้างดี 5) ความเกี่ยวพันในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กรด้านความต่อเนื่อง และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านกระบวนการยุติธรรมสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการได้ร้อยละ 49.4 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

คำสำคัญ: การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร, ความผูกพันต่อองค์กร, ความเกี่ยวพันในการทำงาน
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

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 ประกอบกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบันที่ผันผวนอยู่ตลอดเวลาทำให้องค์กรต้องปรับตัวเพื่อให้สามารถจัดการและรับมือกับผลกระทบที่อาจจะเกิดขึ้นกับองค์กรได้ทุกเมื่อ โดยเฉพาะพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีคุณลักษณะที่แตกต่างกัน ทำให้พนักงานระดับปฏิบัติการมีพฤติกรรมในการทำงานที่แตกต่างกันไป องค์กรจึงจำเป็นต้องหามาตรการที่ช่วยให้พนักงานระดับปฏิบัติการเหล่านี้มีพฤติกรรมการทำงานที่ดีและเป็นไปในทิศทางที่องค์กรต้องการ ซึ่งวิธีการที่หลายองค์กรมักใช้ คือ การ

ส่งเสริมให้พนักงานมีพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

พฤติกรรมรูปแบบต่างๆ ของพนักงานนั้นจะส่งผลให้องค์กรสามารถดำเนินการไปสู่เป้าหมาย โดยองค์กรจะต้องทำให้พนักงานระดับปฏิบัติการเกิดความเชื่อว่าองค์กรสามารถดูแลเอาใจใส่เป็นอย่างดี เพื่อให้พนักงานระดับปฏิบัติการมีความรู้สึกที่ต้องตอบแทนองค์กรโดยการทุ่มเทให้กับการทำงาน แนวทางที่องค์กรใช้ คือ ทำให้พนักงานระดับปฏิบัติการได้รับรู้ถึงการสนับสนุนจากองค์กร (Perceived Organizational Support) ซึ่งจากการศึกษาของ Piercy *et al.* (2006) พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เมื่อพนักงานระดับปฏิบัติการประเมินว่าองค์กรนั้นให้การสนับสนุนแล้วเห็นว่าสามารถทำให้ความเป็นอยู่ของพนักงานระดับปฏิบัติการและครอบครัวดีขึ้น

พนักงานระดับปฏิบัติการจะรับรู้ว่าการนั้นเห็นคุณค่าและความสำคัญในการปฏิบัติงานของพนักงาน ก็จะมีทุ่มเทร่างกายและแรงใจเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2541) นอกจากนี้ความเกี่ยวพันในการทำงาน (Job Involvement) และความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment) ยังมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอีกด้วย จากการศึกษาของ Diefendorff *et al.* (2002) พบว่า ความเกี่ยวพันในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยความเกี่ยวพันในการทำงานจะทำให้พนักงานระดับปฏิบัติการมีพฤติกรรมปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ทุ่มเทเวลา แรงกายแรงใจในการทำงานอย่างเต็มที่ ถึงแม้ว่างานที่ทำนั้นจะอยู่นอกเหนือจากหน้าที่ก็ตาม และจากการศึกษาของ Lambert, Hogan and Griffin (2008) พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดย McShane and Glinow (2009) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรสามารถบ่งชี้ถึงความได้เปรียบทางการแข่งขัน เนื่องจากพนักงานที่จงรักภักดีมักจะไม่ละทิ้งงานและขาดงาน อีกทั้งยังเป็นบุคคลที่มีแรงจูงใจในการทำงานและมีความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรสูงจากปัจจัยข้างต้นที่พบว่าการที่บุคคลรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและการได้เข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้องกับงานรวมถึงความรู้สึกอยากที่จะอยู่กับองค์กรต่อไป จะส่งผลให้บุคคลมีพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร จึงทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษา การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความผูกพันต่อองค์กร ความเกี่ยวพันในการทำงานและพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในบริษัทผลิตและจำหน่ายน้ำดื่มที่ถือเป็นบริษัทที่ดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับผลิตและจำหน่ายน้ำดื่มที่มีการแข่งขัน

สูงและมีการเปลี่ยนแปลงกลยุทธ์ต่างๆไปตามสภาพการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน เพื่อให้้องค์กรสามารถอยู่รอดและประสบความสำเร็จได้ โดยสิ่งที่เป็นตัวขับเคลื่อนบริษัทแห่งนี้ คือ พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีหน้าที่ปฏิบัติงานในส่วนของการจำหน่ายที่จะทำให้บริษัทสร้างยอดขายได้เพิ่มสูงขึ้นและดำเนินการตามเป้าหมายหรือกลยุทธ์ที่ตั้งไว้ได้

นอกจากนี้ในการศึกษาคั้งนี้คาดว่าจะได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อบริษัทผลิตและจำหน่ายน้ำดื่มในการเสริมสร้างให้พนักงานระดับปฏิบัติการมีพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาอิทธิพลของปัจจัยส่วนบุคคล การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความผูกพันต่อองค์กรและความเกี่ยวพันในการทำงานที่มีต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทผลิตและจำหน่ายน้ำดื่มแห่งหนึ่งและเพื่อนำผลจากการวิจัยไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาพนักงานระดับปฏิบัติการให้มีพฤติกรรมที่เป็นไปในทิศทางที่องค์กรต้องการ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาระดับและอิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความผูกพันต่อองค์กร และความเกี่ยวพันในการทำงานที่มีต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทผลิตและจำหน่ายน้ำดื่มแห่งหนึ่ง

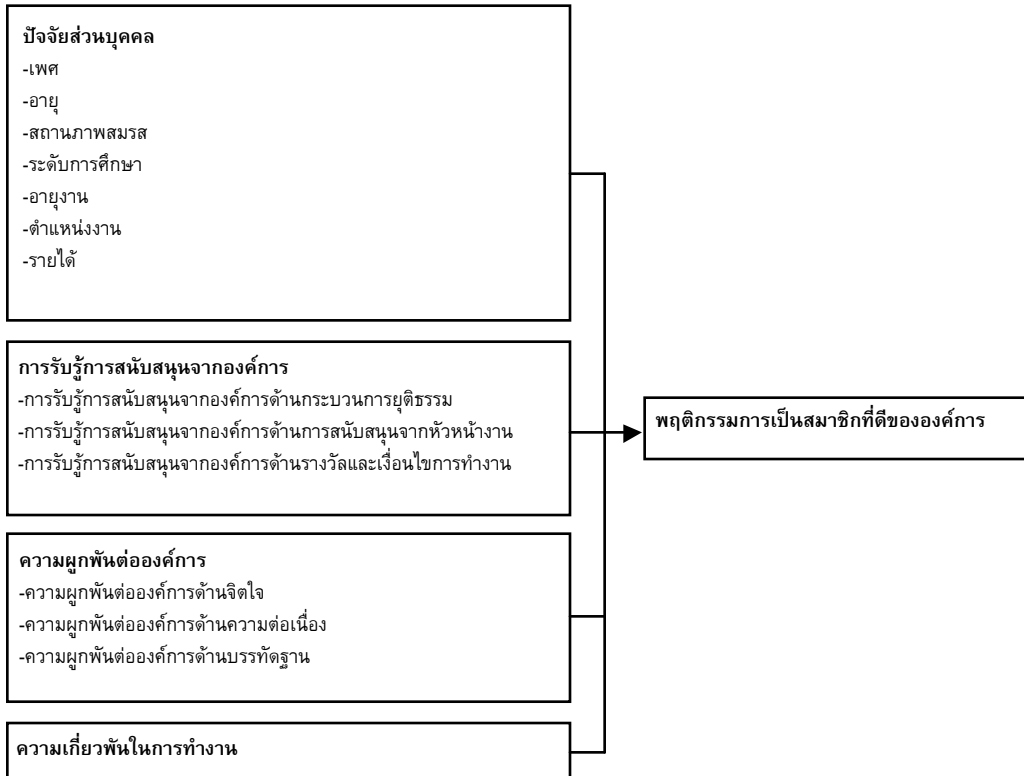
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผลจากการวิจัยสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการส่งเสริมหรือพัฒนาพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทผลิตและจำหน่ายน้ำดื่มแห่งหนึ่งให้มีพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอันจะส่งผลต่อการดำเนินงานของบริษัท

กรอบแนวคิดและสมมติฐานการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ตัวแปรอิสระได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความผูกพันต่อองค์กรและความเกี่ยวข้องในการ

ทำงาน ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร สามารถสรุปกรอบแนวคิดในการวิจัยได้ ดังนี้



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง คุณลักษณะเฉพาะต่าง ๆ ของพนักงานระดับปฏิบัติการ ประกอบด้วย

1. เพศ หมายถึง ลักษณะแสดงความเป็นหญิงหรือชาย
2. อายุ หมายถึง ระยะเวลา นับตั้งแต่ปีที่พนักงานระดับปฏิบัติการเกิดจนถึงปีปัจจุบัน
3. สถานภาพสมรส หมายถึง สถานะการครองคู่ในปัจจุบันของพนักงานระดับปฏิบัติการ
4. ระดับการศึกษา หมายถึง วุฒิการศึกษา ขั้นสูงสุดที่พนักงานระดับปฏิบัติการได้รับในปัจจุบัน

5. อายุงาน หมายถึง ระยะเวลา นับตั้งแต่พนักงานระดับปฏิบัติการเริ่มทำงานในบริษัทที่ทำงานอยู่จนถึงปัจจุบัน

6. ตำแหน่งงาน หมายถึง กลุ่มหน้าที่ความรับผิดชอบอันคล้ายคลึงกันที่มอบหมายให้พนักงานระดับปฏิบัติการได้ปฏิบัติ แบ่งเป็น พนักงานชาย และเจ้าหน้าที่สนับสนุนการชาย

7. รายได้ หมายถึง ค่าตอบแทนรายเดือน และรายรับอื่นๆ ที่พนักงานระดับปฏิบัติการได้รับจากการทำงานในแต่ละเดือน

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร หมายถึง การที่พนักงานระดับปฏิบัติการตีความว่า

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

1. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านกระบวนการยุติธรรม หมายถึง การที่พนักงานระดับปฏิบัติการตีความว่าบริษัทมีการจัดสรรทรัพยากรให้กับพนักงานระดับปฏิบัติการอย่างยุติธรรม ให้พนักงานระดับปฏิบัติการได้รับทราบข้อมูลและเข้าไปมีส่วนร่วมในกระบวนการการตัดสินใจเกี่ยวกับกฎระเบียบ นโยบายที่ส่งผลกระทบต่อพนักงานระดับปฏิบัติการ รวมทั้งมีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการกำหนดค่าตอบแทนให้แก่พนักงานระดับปฏิบัติการอย่างถูกต้องและสามารถตรวจสอบได้

2. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างาน หมายถึง การที่พนักงานระดับปฏิบัติการตีความว่าผู้บังคับบัญชาที่อยู่ถัดขึ้นไปให้ความสำคัญ มีการช่วยเหลือสนับสนุนและดูแลความเป็นอยู่ของพนักงานระดับปฏิบัติการ นอกจากนี้ยังให้พนักงานระดับปฏิบัติการประเมิน วัดและพิจารณาการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชาที่อยู่ถัดขึ้นไป รวมไปถึงมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลกันระหว่างผู้บังคับบัญชาที่อยู่ถัดขึ้นไปกับพนักงานระดับปฏิบัติการอีกด้วย

3. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านรางวัลและเงื่อนไขการทำงาน หมายถึง การที่พนักงานระดับปฏิบัติการตีความว่าบริษัทแสดงการยอมรับและเห็นความสำคัญในการช่วยเหลือพนักงาน โดยให้การยอมรับ ให้ผลตอบแทนและเลื่อนตำแหน่งหน้าที่การงานตามกระบวนการอย่างเหมาะสม สร้างความเชื่อมั่นในงาน ให้พนักงานมีอิสระ สามารถควบคุมการทำงานของตนเอง ลดสิ่ง

ที่กระตุ้นให้เกิดความเครียด 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 การที่พนักงานระดับปฏิบัติการรู้สึกทำงานเป็นสิ่งสำคัญในชีวิต และสะท้อนภาพลักษณ์ของบุคคลจึงมีความทุ่มเทจริงจังและมีส่วนร่วมกับงานอย่างเต็มที่ ซึ่งผลจากการปฏิบัติงานทำให้พนักงานระดับปฏิบัติการรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง มีความภาคภูมิใจในงานและรู้สึกผูกพันในงาน (Lodahl and Kejner, 1965)

พฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ หมายถึง การกระทำของพนักงานระดับปฏิบัติการที่เกิดจากความสมัครใจที่จะปฏิบัติงาน

นอกเหนือจากบทบาทหน้าที่ที่กำหนดไว้ในลักษณะที่สร้างสรรค์ ซึ่งเป็นการกระทำที่สนับสนุนหรือส่งผลต่อประสิทธิภาพของบริษัท (Organ and Bateman, 1991)

สมมติฐานการวิจัย ปัจจัยส่วนบุคคล การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความผูกพันต่อองค์กร และความสัมพันธ์ในการทำงานสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทผลิตและจำหน่ายน้ำดื่มแห่งหนึ่ง

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) คำนวณหากกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนของประชากรแต่ละฝ่ายและทำการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยใช้วิธีการนำบัญชีรายชื่อมาจับสลากแบบไม่ใส่คืน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากแนวคิด ทฤษฎีเอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งประกอบด้วย 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคล จำนวน 7 ข้อ ซึ่งถามในเรื่อง เพศ อายุ สถานภาพ สมรส ระดับการศึกษาสูงสุด อายุการทำงาน

ตำแหน่งงานและรายได้ต่อเดือน แบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (Check List) และเติมข้อความลงในช่องว่าง

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

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

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

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร จำนวน 46 ข้อ ผู้วิจัยสร้างขึ้นตามแนวคิดของ Organ and Bateman (1991) ลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตราประมาณค่า (Rating Scale) โดยผู้ตอบเลือกตอบเพียงระดับเดียวจาก ไม่เคยกระทำเลย นานๆ ครั้ง บางครั้ง บ่อยครั้งและเป็นประจำ

3. การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้มีขั้นตอนการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ 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 แบบสอบถามการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .894 และค่าความเชื่อมั่นรายด้าน พบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านกระบวนการยุติธรรม การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างานและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านรางวัลและเงื่อนไขการทำงานมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .828, .853 และ .823 ตามลำดับ

3.2.2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรมีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .912 และค่าความเชื่อมั่นรายด้าน พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ ความผูกพันต่อองค์กรด้านความต่อเนื่อง และความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .848, .842 และ .782 ตามลำดับ

3.2.3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความเกี่ยวพันในการทำงานมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .907

3.2.4 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .921

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยทำหนังสือขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์เสนอต่อบริษัทผลิตและจำหน่ายน้ำดื่มแห่งหนึ่งจากภาควิชาจิตวิทยา เมื่อได้รับอนุญาตให้เก็บข้อมูล จึงนำแบบสอบถามไปดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจำนวน 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 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการพบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการที่ศึกษาในครั้งนี้นั้นส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 82.4 มีอายุเฉลี่ยเท่ากับ 27.78 ปี มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 86.6 เกือบทั้งหมดมีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 98.4 มีอายุงานเฉลี่ยเท่ากับ 2.02 ปี ส่วนใหญ่เป็นพนักงานชาย คิดเป็นร้อยละ 80.7 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนเท่ากับ 19,837.54 บาท

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร การผูกพันต่อองค์กร ความเกี่ยวพันในการทำงาน และพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ เป็นดังนี้

1. พนักงานระดับปฏิบัติการมีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77) และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการมีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านกระบวนการยุติธรรม การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างานและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านรางวัลและเงื่อนไขการทำงานอยู่ในระดับค่อนข้างสูง (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79, 3.75 และ 3.77 ตามลำดับ)

2. พนักงานระดับปฏิบัติการมีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82) และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการมีความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ ความผูกพันต่อองค์กรด้านความต่อเนื่อง และความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานอยู่ในระดับค่อนข้างสูง (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81, 3.76 และ 3.90 ตามลำดับ)

3. พนักงานระดับปฏิบัติการมีความเกี่ยวพันในการทำงานอยู่ในระดับค่อนข้างสูง (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74)

4. พนักงานระดับปฏิบัติการมีพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอยู่ในระดับค่อนข้างดี (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86)

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน ผลการวิจัยเป็นดังนี้

1. การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนต้องใช้ตัวแปรเชิงปริมาณเท่านั้น ตัวแปรเชิงคุณภาพซึ่งไม่สามารถวัดหรือประเมินออกมาในเชิงปริมาณได้โดยตรงจึงต้องเปลี่ยนให้เป็นตัวแปรหุ่น (Dummy Variable) เสียก่อน เป็นดังนี้

1.1 เพศ วัดโดยให้ค่าผู้มีเพศชายเท่ากับ 0 เพศหญิง เท่ากับ 1

1.2 สถานภาพสมรส วัดโดยให้ค่าผู้มีสถานภาพโสดเท่ากับ 0 สถานภาพสมรสเท่ากับ 1

1.3 ตำแหน่งงาน วัดโดยให้ค่าผู้มีตำแหน่งพนักงานชาย เท่ากับ 0 ตำแหน่งเจ้าหน้าที่สนับสนุนการขาย เท่ากับ 1

1.4 ระดับการศึกษา เมื่อนำมาวิเคราะห์พบว่า ผู้มีการศึกษาระดับปริญญาตรีมีจำนวน 184 คนในขณะที่ผู้มีการศึกษาระดับปริญญาโทมีเพียงจำนวน 3 คน ซึ่งถือว่าน้อยมากเมื่อเทียบกับจำนวนผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ผู้วิจัยจึงไม่นำตัวแปรระดับการศึกษามาใช้เป็นตัวแปรอิสระในการพยากรณ์พฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ

2. การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความผูกพันต่อองค์กรและความเกี่ยวพันในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ เนื่องจากการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณต้องทำการตรวจสอบ ข้อกำหนด (Assumption) ของการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณที่ว่า ตัวแปรอิสระทุกตัวจะต้องมีความสัมพันธ์กันไม่สูงเกิน .80 ถ้าตัวแปรอิสระต่างๆ ไม่เป็นอิสระต่อกันจะทำให้แยกอิทธิพลของตัวแปรหนึ่งออกจากอีกตัวแปรหนึ่งไม่ได้ เกิดปัญหาที่เรียกว่า “Multicollinearity Problem” ขึ้นได้ และจะทำให้ไม่สามารถใช้เทคนิควิเคราะห์ดังกล่าวได้ ซึ่งถ้าเกิดปัญหานี้จะต้องแก้ไขด้วยการตัดตัวแปรอิสระที่มีความสัมพันธ์กันสูงออกไป (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2540) โดยผลการศึกษามหาสัมพันธ์พบว่าไม่มีตัวแปรอิสระใดที่มีค่าความสัมพันธ์กันเกิน .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 ² Adj=.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 ตัวที่สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการมาเขียนเป็นสมการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณในรูปแบบคะแนนดิบได้สมการดังนี้

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

สมการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณในรูปแบบคะแนนมาตรฐานได้สมการ ดังนี้

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

จากสมการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการพบว่า ตัวแปรที่มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในการพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการได้ดีที่สุดเมื่อเทียบกับค่าคงที่ คือ ความเกี่ยวพันในการทำงาน รองลงมาคือ ความผูกพัน

ต่อองค์การด้านความต่อเนื่อง และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านกระบวนการยุติธรรมตามลำดับ

อภิปรายผล

จากสมมติฐานการวิจัยที่ระบุว่า ปัจจัยส่วนบุคคล การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ความผูกพันต่อองค์การ และความเกี่ยวพันในการทำงาน สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทผลิตและจำหน่ายน้ำดื่มแห่งหนึ่ง ผลการวิจัยพบว่า ความเกี่ยวพันในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์การด้านความต่อเนื่อง และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านกระบวนการยุติธรรม สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการ ทั้งนี้ การที่ความเกี่ยวพันในการทำงานสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการ อาจเนื่องมาจากบริษัทเปิดโอกาสให้พนักงานระดับปฏิบัติการได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและตัดสินใจในการกำหนดวิธีการทำงานเป็นของตนเอง ทำให้พนักงานรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งกับงานและคิดว่างานที่ทำนั้นช่วยให้ตนเองรู้สึกมีคุณค่า จึงส่งผลให้พนักงานระดับปฏิบัติการปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลัง

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

ส่วนการที่ความผูกพันต่อองค์กรด้านความต่อเนื่องสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ อาจเนื่องมาจากบริษัทมีการจ่ายค่าตอบแทนเป็นที่น่าพอใจและพนักงานระดับปฏิบัติการตระหนักถึงผลประโยชน์ที่ได้รับว่ามีความคุ้มค่ากับที่ได้ลงแรงทำงานไป เช่น มีการจ่ายโบนัสทุกปี ทำให้พนักงานระดับปฏิบัติการต้องการที่จะทำงานที่บริษัทต่อไป เมื่อพนักงานระดับปฏิบัติการต้องการที่จะปฏิบัติงานให้กับบริษัทต่อไปส่งผลให้พนักงานระดับปฏิบัติการให้ความร่วมมือในกิจกรรมหรือเรื่องต่างๆของบริษัท ทั้งการติดตามข่าวสาร การเปลี่ยนแปลงนโยบาย การเข้าประชุมหรือเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ รวมไปถึงการอำนวยความสะดวกให้กับบุคคลภายนอกในกรณีที่เข้ามาติดต่อประสานงานในบริษัท ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กษมา ทองขลิบ (2550) ที่พบว่าความผูกพันต่อองค์กรด้านความต่อเนื่องสามารถทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและงานวิจัยของ พนิดา ศรีโพธิ์ทอง (2550) ที่พบว่าความผูกพันต่อองค์กรด้านความต่อเนื่องมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ท้ายที่สุดการที่การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านกระบวนการยุติธรรมสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการอาจเนื่องมาจากบริษัทมีนโยบายในการกำหนดค่าตอบแทนและ

สวัสดิการที่พนักงานระดับปฏิบัติการสามารถตรวจสอบและเปิดโอกาสให้เสนอความคิดเห็นได้ อีกทั้งบริษัทให้ความสำคัญกับพนักงานระดับปฏิบัติการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ทำให้พนักงานระดับปฏิบัติการประเมินว่าบริษัทมีความเสมอภาคกับพนักงานระดับปฏิบัติการทุกคน จึงส่งผลให้พนักงานระดับปฏิบัติการใส่ใจและทุ่มเทให้กับการปฏิบัติงาน ถึงแม้ในบางงานอาจเป็นงานที่อยู่นอกเหนือขอบเขตการทำงานพนักงานระดับปฏิบัติการก็ยินดีที่จะทำ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ บดินทร์ หาญบุญทรง (2555) ที่พบว่า การรับรู้การสนับสนุนขององค์กรสามารถทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและงานวิจัยของ Piercy *et al.* (2006) ที่พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านกระบวนการยุติธรรมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร แต่ในบางครั้งการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านกระบวนการยุติธรรมไม่สามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานระดับปฏิบัติการได้ อาจเนื่องมาจากพนักงานระดับปฏิบัติการบางคนประเมินว่าผลประโยชน์หรือค่าตอบแทนที่ได้รับเป็นที่น่าพึงพอใจและมีความเหมาะสมกับงานที่ทำได้อยู่แล้วหรือพนักงานระดับปฏิบัติการบางคนเต็มใจที่จะทำงานที่อยู่นอกเหนือจากบทบาทหน้าที่อยู่เป็นประจำอาจเป็นเพราะต้องการเรียนรู้วิธีการทำงานใหม่ๆและพัฒนาทักษะการทำงานให้ดียิ่งขึ้น ทำให้พนักงานระดับปฏิบัติการบางคนไม่สนใจว่างานนั้นๆจะได้รับค่าตอบแทนที่ยุติธรรมหรือไม่เมื่อเทียบกับพนักงานระดับปฏิบัติการคนอื่น

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1. จากผลการวิจัยพบว่า ความเกี่ยวพันในการทำงานสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติ

การ ซึ่งแนวทางในการพัฒนาความเกี่ยวพันในการทำงานให้เพิ่มขึ้นเพื่อเสริมสร้างให้พนักงานระดับปฏิบัติการมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรให้เป็นไปในทิศทางที่บริษัทต้องการ อาจทำได้โดยบริษัทต้องสร้างความไว้วางใจ เปิดโอกาสในการเรียนรู้ สร้างค่านิยมในการยอมรับความคิดเห็นที่แตกต่างและสร้างความผูกพันร่วมกันต่อเป้าหมาย โดยอาจตั้งกลองรับความคิดเห็นหรือสร้างบรรยากาศให้มีการแลกเปลี่ยนการเรียนรู้ในการทำงานและใช้วิธีการระดมสมองเพื่อให้พนักงานระดับปฏิบัติการได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกันหรือเสนอความคิดเห็นในเรื่องต่างๆต่อบริษัท และมีการยกย่องหรือให้รางวัลแก่พนักงานที่มีความเกี่ยวพันในการทำงานดีเด่น เพื่อให้มีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้บริษัทควรแจ้งผลประกอบการอย่างสม่ำเสมอให้กับพนักงานระดับปฏิบัติการทราบ เพื่อให้พนักงานระดับปฏิบัติการมีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งในบริษัทและต้องการที่จะทำงานให้ประสบความสำเร็จ

2. จากผลการวิจัยพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรด้านความต่อเนื่องสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ซึ่งบริษัทควรทำให้พนักงานระดับปฏิบัติการมีความผูกพันต่อองค์กรด้านความต่อเนื่องเพิ่มขึ้นซึ่งอาจทำได้โดยบริษัทควรสร้างความเชื่อมั่นให้กับพนักงานระดับปฏิบัติการว่าบริษัทเห็นความสำคัญของพนักงานระดับปฏิบัติการและสร้างโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งให้กับพนักงานระดับปฏิบัติการเพื่อให้พนักงานระดับปฏิบัติการเลือกที่จะปฏิบัติงานกับบริษัทนี้ต่อไป และสมัครใจที่จะคงอยู่กับบริษัทนี้แม้ว่าจะไม่ตรงกับความคาดหวังของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ประเมินไว้

3. จากผลการวิจัยพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านกระบวนการยุติธรรมสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการซึ่งแนวทางในการพัฒนาการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านกระบวนการยุติธรรมให้เพิ่มขึ้น เพื่อพัฒนาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ทำได้โดยบริษัทควรจัดระบบสวัสดิการที่มีความยุติธรรม สามารถตรวจสอบหรือเปิดโอกาสให้เสนอความคิดเห็นได้ และบริษัทควรมีการเปิดเผยข้อมูลของกระบวนการทำงานของบริษัทให้พนักงานระดับปฏิบัติการรับทราบ เพื่อให้พนักงานระดับปฏิบัติการรู้สึกว่ามีบริษัทใส่ใจพนักงานระดับปฏิบัติการอย่างเท่าเทียมกันทุกคน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยในครั้งต่อไป

1. ทำการศึกษาตัวแปรอิสระอื่นๆ ที่อาจสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเพิ่มเติม เช่น การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร วัฒนธรรมองค์กร คุณภาพชีวิตในการทำงาน แรงจูงใจในการทำงาน เป็นต้น เพื่อให้งานวิจัยมีความครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

2. ทำการศึกษานักงานระดับปฏิบัติการในกลุ่มธุรกิจอื่นๆ เพื่อเปรียบเทียบผลการวิจัยในเรื่องพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรว่ามีความแตกต่างกันมากน้อยเพียงใด

3. ในการวิจัยครั้งนี้ได้ให้พนักงานระดับปฏิบัติการประเมินพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้วยตนเอง ในการวิจัยครั้งต่อไปอาจให้หัวหน้างานเป็นผู้ประเมินพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ เพื่อให้ข้อมูลที่ได้ตรงกับความเป็นจริงเพิ่มขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- เกษมา ทองขลิบ. (2550). ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร กับ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของครู โรงเรียนราชินีบน. (วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์ มหาบัณฑิต). กรุงเทพมหานคร: บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- บดินทร์ หาญบุญทรง. (2555). ปัจจัยส่วนบุคคล บุคลิกภาพห้องค์ประกอบ การรับรู้การสนับสนุนของ องค์กรกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของข้าราชการในสำนักงานปลัดกระทรวง มหาดไทย. (วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต). กรุงเทพมหานคร: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- พนิดา ศรีโพธิ์ทอง. (2550). ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กร คุณภาพชีวิตในการทำงานกับ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร: กรณีศึกษาการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย. (วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต). กรุงเทพมหานคร: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2540). วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์ (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพมหานคร: สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541). พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพมหานคร: บริษัท วีระฟิล์มและไซเท็กซ์ จำกัด.
- สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. (2540). เทคนิคการวิเคราะห์ตัวแปรหลายตัวสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์และ พฤติกรรมศาสตร์: หลักการ วิธีการ และวิธีการประยุกต์ (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์เลียงเชียง.
- 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.