

อิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การที่ส่งผลต่อ
พฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ
ของพนักงานสายการเงินและสนับสนุนธุรกิจ บริษัท แสตนลิริ จำกัด (มหาชน)



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต
วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล
พ.ศ. 2562

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยมหิดล

สารนิพนธ์

เรื่อง

อิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี
ขององค์การของพนักงานสายการเงินและสนับสนุนธุรกิจบริษัท แสตนลิรี จำกัด (มหาชน)

ได้รับการพิจารณาให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต

วันที่ 24 ธันวาคม พ.ศ. 2562



นายสรพงศ์ ตูลยากรณ์
ผู้วิจัย

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชนพล วีระสา,

Ph.D.

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

บุญยิ่ง คงอาชาภัทร,

Ph.D.

ประธานกรรมการสอบสารนิพนธ์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดวงพร อาภาศิลป์,

Ph.D.

คณบดีวิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล

ตรียุทธ พรหมศิริ,

Ph.D.

กรรมการสอบสารนิพนธ์

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระนี้สำเร็จด้วยดี จากความกรุณาของคณาจารย์ทุกท่าน ที่ถ่ายทอดความรู้ และประสบการณ์อันทรงคุณค่า ตลอดจนให้คำปรึกษาทางวิชาการ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชนพล วีราสา อาจารย์ที่ปรึกษา ซึ่งให้ความกรุณาเอาใจใส่ สละเวลา ในการให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษา ทั้งช่วยตรวจสอบและแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ จนทำให้สารนิพนธ์นี้มีเนื้อหาที่สมบูรณ์ ขอบคุณดร.บุญยั้ง คงอาษาภัทรและดร.ตรียุทธ พรหมศิริที่ให้เกิดริเป็นคณะกรรมการสอบสารนิพนธ์ ผู้วิจัยขอขอบคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอขอบคุณเจ้าของผลงานวิชาการ เอกสาร รวมถึงแหล่งข้อมูลที่ผู้วิจัยได้นำมาประกอบการศึกษาวิจัย ขอบคุณเพื่อนร่วมงานผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่สละเวลาให้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์ในการค้นคว้าอิสระนี้ ขอบคุณเพื่อนนักศึกษาปริญญาโททุกท่านที่ช่วยเหลือและให้การสนับสนุนข้อมูล ข่าวสาร ตลอดทั้งให้คำแนะนำ คำปรึกษาและให้กำลังใจตั้งแต่เริ่มทำการค้นคว้าอิสระจนสำเร็จการศึกษา

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา ที่เลี้ยงดู อบรมสั่งสอน สนับสนุนให้ได้รับการศึกษา ตลอดทั้งขอบคุณบุคคลในครอบครัวตุลยากรณ์ และครอบครัวพัฒนากุลทุกท่าน ที่ให้กำลังใจมาโดยตลอด ทำให้การค้นคว้าอิสระนี้สำเร็จตามความตั้งใจของผู้วิจัย คุณประโยชน์ที่ได้รับจากสารนิพนธ์นี้ ผู้วิจัยขอมอบแต่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งหมด

สรพงศ์ ตูลยากรณ์

อิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ส่งผลต่อ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
ของพนักงานสายการเงินและสนับสนุนธุรกิจ บริษัท แสนสิริ จำกัด (มหาชน)

EFFECT OF PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT ON ORGANIZATIONAL
CITIZENSHIP BEHAVIOR OF EMPLOYEE IN SUPPORT FUNCTION DIVISION OF SANSIRI
PLC

สรพงศ์ ตูลยากรณ์ 6150118

กจ.ม. (ทุนมนุษย์และการจัดการองค์กร)

คณะกรรมการที่ปรึกษาสารนิพนธ์: ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชนพล วีราสา, Ph.D., บุญยิ่ง คงอาชาภัทร,
Ph.D., ตรียุทธ พรหมศิริ, Ph.D.

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาอิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ส่งผลต่อ
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรในบริษัท แสนสิริ จำกัด (มหาชน) โดยใช้แบบสอบถาม
ออนไลน์เป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลกับพนักงานสายการเงินและสนับสนุนธุรกิจ บริษัท แสนสิริ จำกัด
(มหาชน) จำนวน 500 คน ได้รับข้อมูลที่สมบูรณ์กลับคืนจำนวน 489 คน คิดเป็นอัตราตอบกลับ (Response Rate)
ร้อยละ 97.8 วิเคราะห์ผลโดยค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐาน โดยการ
วิเคราะห์สถิติถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression)

ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
โดยรวม มีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เรียงจากมากไปหาน้อย ได้แก่
ด้านรางวัลและสภาพการทำงาน ด้านความยุติธรรมในองค์กร ด้านการรับรู้การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา ผล
การทดสอบสมมติฐานพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรในภาพรวม การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร
ด้านความยุติธรรม และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านรางวัลและสภาพการทำงานมีอิทธิพลต่อพฤติกรรม
การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้าน
การสนับสนุนจากหัวหน้างานไม่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

คำสำคัญ: การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร/ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร/
บริษัท แสนสิริ จำกัด (มหาชน)

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ข
บทคัดย่อ	ค
สารบัญตาราง	ง
สารบัญรูปภาพ	ช
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	5
1.3 ขอบเขตของงานวิจัย	5
1.4 กรอบแนวคิดงานวิจัย	6
1.5 สมมติฐานงานวิจัย	6
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	7
1.7 นิยามศัพท์	7
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร	8
2.1.1 ความหมายของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร	8
2.1.2 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร	10
2.1.3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร	12
2.1.4 ผลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร	14
2.1.5 การวัดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร	15
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	16
2.2.1 ความหมายของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	16
2.2.2 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	17
2.2.3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	20
2.2.4 ผลของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	21
2.2.5 การประเมินพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	22

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	23
2.3.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร	23
2.3.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	24
2.3.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจาก องค์กรและพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	25
บทที่ 3 วิธีการวิจัย	27
3.1 ขั้นตอนในการศึกษาวิจัย	27
3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	28
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	28
3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	31
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล	31
บทที่ 4 ผลการวิจัย	33
4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	33
4.2 ขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	34
4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	34
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	48
5.1 สรุปผลการวิจัย	49
5.2 อภิปรายผลการวิจัย	50
5.3 ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย	52
5.4 ข้อจำกัดของงานวิจัย	53
5.5 ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป	54
รายการอ้างอิง	55
ภาคผนวก	61
ประวัติผู้วิจัย	71

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงความเชื่อมั่นของแบบสอบถามอิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานสายการเงินและสนับสนุนธุรกิจ บริษัท แสตนลิริ จำกัด (มหาชน)	30
2 แสดงความเชื่อมั่นรายด้านของแบบสอบถามอิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจาก องค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานสายการเงินและ สนับสนุนธุรกิจ บริษัท แสตนลิริ จำกัด (มหาชน)	31
3 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	35
4 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็น และลำดับการรับรู้การ สนับสนุนจากองค์การ ในภาพรวม	36
5 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็น และลำดับการรับรู้การ สนับสนุนจากองค์การ ด้านความยุติธรรม (Fairness) พิจารณาเป็นรายข้อ	37
6 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็น และลำดับการรับรู้การ สนับสนุนจากองค์การ ด้านการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา (Supervisor Support) พิจารณาเป็นรายข้อ	38
7 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็น และลำดับการรับรู้การ สนับสนุนจากองค์การ ด้านรางวัลและสภาพการทำงาน (Organizational Rewards and Job Conditions) พิจารณาเป็นรายข้อ	39
8 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็น ลำดับของพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ในภาพรวม	40
9 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็น และลำดับของพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ด้านการให้ความช่วยเหลือ พิจารณาเป็นรายข้อ	41
10 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็น และลำดับของพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น พิจารณาเป็นรายข้อ	42
11 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็น และลำดับของ พฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ด้านการมีน้ำใจนักกีฬาโดยพิจารณาเป็นรายข้อ	43

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
12	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็น และลำดับของพฤติกรรมกร เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านการให้ความร่วมมือ พิจารณาเป็นรายข้อ	44
13	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็น ลำดับของพฤติกรรมกรเป็น สมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านการสำนึกในหน้าที่ พิจารณาเป็นรายข้อ	45
14	อิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรต่อพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดี	46
15	แสดงการวิเคราะห์สถิติถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) ของพฤติกรรมกรเป็น สมาชิกที่ดีขององค์กร	46
16	แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน	47

สารบัญรูปร่าง

รูปร่าง		หน้า
1	แสดงปัจจัยที่มีผลต่อตลาดที่อยู่อาศัยของประเทศไทย	1
2	Transactions and Relationships in Social Exchanges	11

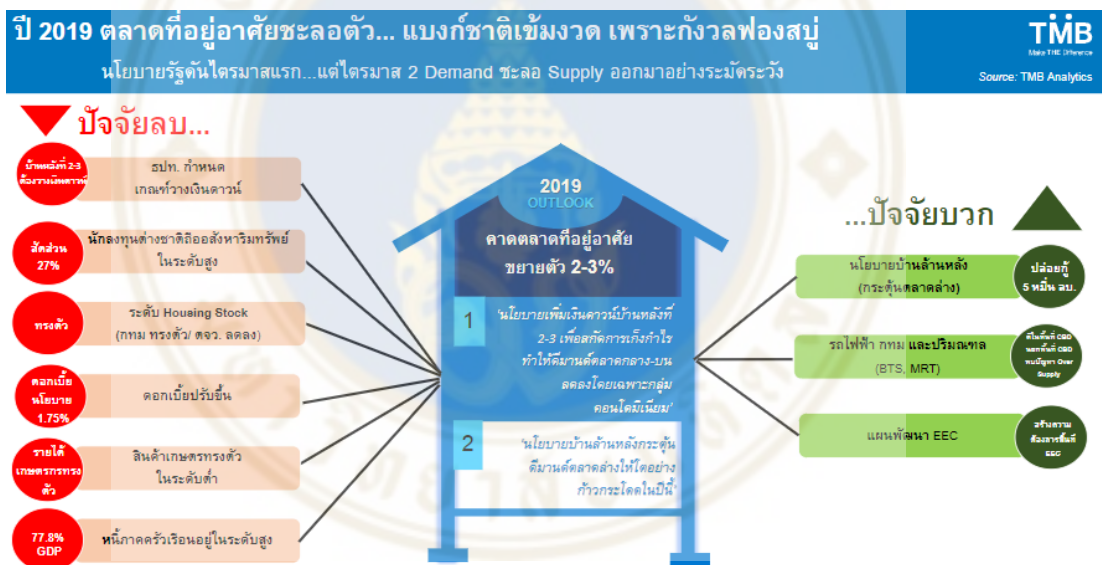


บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ตลาดอสังหาริมทรัพย์ในปี 2562 ต้องเผชิญหน้ากับความท้าทายจากปัจจัยลบหลายด้าน ซึ่งส่งผลให้เกิดความยากลำบากในการเติบโตของตลาดอสังหาริมทรัพย์ ตั้งแต่มาตรการควบคุมสินเชื่อของธนาคารแห่งประเทศไทย แนวโน้มดอกเบี้ยขาขึ้น รวมไปถึงปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจในต่างประเทศ ปัจจัยดังกล่าวนี้ส่งผลให้การซื้อหรือลงทุนในอสังหาริมทรัพย์ของผู้บริโภคลดลง คาดว่าจะส่งผลให้ตลาดอสังหาริมทรัพย์ชะลอตัวในปี 2562



ภาพที่ 1 แสดงปัจจัยที่มีผลต่อตลาดที่อยู่อาศัยของประเทศไทย (แหล่งที่มา : TMB Analytics)

ทั้งนี้ผู้ประกอบการมีแนวโน้มที่จะเจาะกลุ่มลูกค้าเฉพาะทางมากยิ่งขึ้น โดยมุ่งเน้นการพัฒนาโครงการที่ตอบโจทย์กลุ่มลูกค้าใหม่ ๆ อาทิ กลุ่มผู้สูงอายุ กลุ่มคนรักสัตว์เลี้ยง รวมถึงการพัฒนาโครงการประเภทมิคซ์ยูสเพื่อรองรับการใช้งานให้ตอบโจทย์กับคนในยุคสมัยใหม่มากขึ้น และยังสามารถสร้างรายได้อย่างต่อเนื่องในส่วนของสำนักงาน โรงแรม และอื่น ๆ นอกเหนือจากขายหรือเช่าอสังหาริมทรัพย์ในรูปแบบเดิม

กลุ่มบริษัทแสนสิริ เป็นบริษัทที่ประกอบธุรกิจด้านอสังหาริมทรัพย์ในประเทศไทย มีภาพรวมการประกอบธุรกิจและนโยบายการดำเนินการดำเนินการของกลุ่มบริษัทดังนี้

1. กลุ่มธุรกิจพัฒนาอสังหาริมทรัพย์เพื่อขาย หรือให้เช่า เช่น โครงการบ้านเดี่ยว ทาวน์โฮม คอนโดมิเนียม นอกจากนี้ยังมีโรงงานผลิตแผ่นคอนกรีตสำเร็จรูป (พรีคาสท์) ของตนเอง เพื่อสนับสนุนโครงการต่าง ๆ ของบริษัท รวมถึงธุรกิจค้าปลีกประเภทคอมมูนิตี้มอลล์ซึ่งส่งเสริมธุรกิจพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ที่เป็นรายได้หลักของบริษัท

2. ธุรกิจบริการจัดการอสังหาริมทรัพย์ครบวงจร อาทิ ธุรกิจด้านการบริหารจัดการอสังหาริมทรัพย์ซึ่งครอบคลุมการเป็นตัวแทนซื้อ-ขายอสังหาริมทรัพย์ (Brokerage Service) การบริหารงานขายโครงการ (Sales Management) บริการให้คำปรึกษาด้านการพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ (Property Development Consultancy) และการบริหารจัดการโครงการอสังหาริมทรัพย์ (Property Management) บริการตรวจสอบอาคาร (Building Inspection) ธุรกิจโรงแรมที่สร้างรายได้ให้องค์กรอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ยังดำเนินกิจการโรงเรียนภายใต้ชื่อ “โรงเรียนสาธิตพัฒนา” การบริหารงานบุคคลให้กับโรงเรียนสาธิตพัฒนา ธุรกิจที่ปรึกษาด้านไลฟ์สไตล์เฉพาะบุคคลและองค์กร ธุรกิจการจัดกิจกรรม (Events Management) รวมถึงธุรกิจงานวิสาหกิจครบวงจร ทั้งในประเทศและต่างประเทศ

3. กลุ่มธุรกิจด้านการลงทุน กลุ่มบริษัทแสนสิริวางแผนการลงทุนในธุรกิจที่เกี่ยวข้อง โดยเน้นการลงทุนในธุรกิจที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของแสนสิริที่มุ่งเน้นด้านการใช้ชีวิตในอนาคต ครอบคลุมทั้งแนวทางการดำเนินชีวิต การทำงาน การพักผ่อนหย่อนใจ และการเรียนรู้ผ่านเทคโนโลยีและสื่อดิจิทัลรูปแบบใหม่ ๆ

กลุ่มบริษัทแสนสิริเป็นบริษัทพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ชั้นนำของประเทศไทย ด้วยวิสัยทัศน์ในการเติมเต็มประสบการณ์การอยู่อาศัยที่สมบูรณ์แบบ เราจึงมุ่งดำเนินการพัฒนาคุณภาพชีวิตของทุกรูปแบบการใช้ชีวิต ทั้งบ้านเดี่ยว คอนโดมิเนียม และทาวน์เฮาส์ บนความเข้าใจอย่างลึกซึ้งด้วยความมุ่งมั่นในการสร้างคุณค่า พร้อมยกระดับความพึงพอใจสูงสุดให้กับผู้ถือหุ้น ลูกค้านักงาน และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกฝ่าย โดยวางกลยุทธ์การดำเนินงานประกอบด้วยกลยุทธ์สำคัญ ดังนี้ 1. เน้นการรุกตลาดที่พักอาศัยประเภททาวน์โฮมในระดับราคาต่ำถึงระดับราคาปานกลาง ซึ่งยังมีผู้ประกอบการในตลาดนี้จำนวนน้อยราย 2. มุ่งเน้นการดำเนินกิจกรรมทางการตลาดระหว่างประเทศอย่างต่อเนื่อง เพื่อขยายฐานลูกค้าต่างชาติ 3. รักษาความเป็นผู้นำตลาดด้วยนวัตกรรมด้านผลิตภัณฑ์และบริการ 4. แสวงหาเครื่องมือใหม่ ๆ เพื่อสร้างการเติบโต ผ่านการลงทุนในระดับสากล (Global Investment) 5. ปรับปรุงประสิทธิภาพโดยการออกแบบ โครงสร้างองค์กรและสภาพแวดล้อมในการทำงาน เพื่อสนับสนุนการทำงานร่วมกันและแนวทางการทำงานรูปแบบใหม่ (รายงานประจำปี บมจ.แสนสิริ, 2562)

จากสถานการณ์ดังกล่าว กลุ่มธุรกิจด้านอสังหาริมทรัพย์ต้องเผชิญปัจจัยลบซึ่งส่งผลกระทบต่อการเติบโตของบริษัท มีความจำเป็นต้องปรับตัวและสร้างความสามารถทางการแข่งขันด้านธุรกิจ ทรัพยากรมนุษย์เป็นทรัพยากรที่องค์กรและผู้บริหารกลุ่มบริษัทแสนสิริให้ความสำคัญมาก สังเกตจากการสนับสนุนให้พนักงานมีบทบาท หน้าที่และพฤติกรรมที่สอดคล้องกับค่านิยมองค์กรที่จะช่วยขับเคลื่อนองค์กรผ่านสถานการณ์ที่ยากลำบากนี้ไปได้ จากวิสัยทัศน์ พันธกิจ กลยุทธ์ทางธุรกิจ และแนวโน้มของตลาดอสังหาริมทรัพย์ประจำปี 2562 ทำให้องค์กรต้องมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบในการบริหารงาน 5 มิติ ได้แก่ 1. ปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานจากเดิมที่เป็น Silo ให้เป็นแบบ Agile มากขึ้น 2. ปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานและสภาพแวดล้อมในการทำงานให้ส่งเสริมการทำงานร่วมกัน และมีความเป็น Digital Workplace มากขึ้น 3. พัฒนาและต่อยอดเพื่อสร้างความร่วมมือและหาพันธมิตรหรือสร้างธุรกิจใหม่ 4. ปรับรูปแบบและกิจกรรมองค์กรให้มีความเป็น Digital มากขึ้น และ 5. เร่งพัฒนาบุคลากรและส่งเสริมแนวปฏิบัติที่รักษาพนักงานศักยภาพสูงไว้กับองค์กร เพื่อให้ธุรกิจเติบโตอย่างต่อเนื่องและเกิดการพัฒนาทางธุรกิจอย่างยั่งยืนไม่ว่าเศรษฐกิจจะมีความผันผวนมากน้อยเพียงใด

นอกจากนี้ บริษัท แสนสิริ จำกัด (มหาชน) ยังมีความหลากหลายด้าน Generation ของพนักงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งพนักงานที่สังกัดสายการเงินและสนับสนุนธุรกิจ ซึ่งปฏิบัติงานที่สำนักงานใหญ่ อาคารสิริวิทยุ จะมีความหลากหลายด้านอายุตัวและอายุงานมาก ปฏิบัติงานร่วมกับพนักงานที่อายุตัวและอายุงานน้อย จากการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการบริหารมาตั้งแต่ปี 2561 บริษัทได้ลงทุนกับการเปลี่ยนแปลง ตลอดจนสื่อสารในช่องทางที่หลากหลาย เช่น การประชุมพิเศษพนักงาน การจัดอบรมให้ความรู้ การจัดกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง การใช้อีเมลประชาสัมพันธ์ แอปพลิเคชัน SanSanook เป็นต้น เพื่อสร้างการรับรู้อย่างสม่ำเสมอและกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมที่องค์กรคาดหวังให้พนักงานยึดถือปฏิบัติร่วมกัน ซึ่งการดำเนินการดังกล่าวมีความสอดคล้องกับทฤษฎีที่กล่าวถึงการแลกเปลี่ยนทางสังคม (Social Exchange Theory)

ทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม (Social exchange theory) ได้รับความสนใจและถูกนำไปใช้ประกอบการศึกษาและอธิบายทำความเข้าใจกระบวนการและพฤติกรรมในองค์กรอย่างแพร่หลาย การแลกเปลี่ยนระหว่างองค์กรกับพนักงานส่วนใหญ่จะอยู่ในรูปการแลกเปลี่ยนทางเศรษฐกิจ แต่การสร้างความผูกพันจนเกิดเป็นความไว้วางใจให้มีขึ้นในพนักงาน สามารถทำได้ด้วยการแลกเปลี่ยนทางสังคมเท่านั้น ซึ่งการสร้างความผูกพันและความไว้วางใจของพนักงานต่อองค์กรทำให้พนักงานมีเจตคติเชิงบวก มีพฤติกรรมทำงานที่ดีขึ้น นำไปสู่ความมีประสิทธิภาพขององค์กร ในปัจจุบันมีการแลกเปลี่ยนทางสังคม 3 ประเภท คือ

1. ผ่านการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับผู้ตาม (Leader – member exchange/ LMX)
2. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (Perceived organization support/ POS)
3. การแลกเปลี่ยนระหว่างกลุ่มการทำงานกับสมาชิก (Team – member exchange/ TMX) (อ้างถึงใน นำชัย สุภฤกษ์ชัยสกุล วารสารพฤติกรรมศาสตร์ ปีที่ 13 ฉบับ 1 กันยายน 2550 หน้า 51-52) หากพนักงานรับรู้ว่าคุณค่าในตนเองได้รับการสนับสนุนจากองค์กร (Perceived Organizational Support) เห็นคุณค่าในตนเอง ก็จะยิ่งอุทิศตนเพื่อองค์กร ช่วยเหลือสนับสนุนกับเพื่อนร่วมงาน โดยไม่เกี่ยงว่าจะเป็นงานที่นอกเหนือจากที่ได้รับมอบหมายหรือไม่ องค์กรที่มีประสิทธิภาพจะต้องประกอบไปด้วยบุคคลที่ได้รับการจูงใจให้เข้ามาทำงานและคงอยู่ในระบบ โดยบุคคลเหล่านั้นต้องปฏิบัติงานตามบทบาทที่ได้รับมอบหมายและต้องมีพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์สิ่งใหม่ที่เกิดขึ้นเอง ซึ่งอยู่นอกเหนือจากข้อกำหนดในบทบาทหน้าที่ (Katz & Kahn, 1978 อ้างถึงใน ทศนา เจนวิษิตถาวร , 2553) จากงานวิจัยของ วราภรณ์ แก้วมณี (2554), แคทรียา มณีรัตน์ (2552), Shen et al. (2014), Arshadi & Hayavi (2013) และการศึกษา Meta-analysis ของ Ahmed & Nawaz (2015) พบว่าบุคคลที่มีการมองโลกในแง่ดีมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร อีกทั้งยังมียงานวิจัยมากมายที่ศึกษาและพบความสัมพันธ์กับทั้งพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร กับ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรดังเช่น Shore & Wayne (1993) พบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรสามารถทำนายพฤติกรรมของการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรได้

พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior – OCB) หมายถึงการกระทำที่เกิดจากการตัดสินใจของพนักงานเอง และส่งผลดีต่อองค์กรดำเนินงาน องค์กร เป็นพฤติกรรมของพนักงานที่กระทำเพื่อสนับสนุนผลประโยชน์ขององค์กร แม้ว่าพฤติกรรมนี้จะมิได้ทำให้ผู้กระทำได้รับผลประโยชน์โดยตรง และมีได้นับว่าเป็นส่วนหนึ่งของงานก็ตาม (Moorman & Blakely, 1995 อ้างถึงใน ชูชัย สมितिไกร, 2555) เปรียบเหมือนพฤติกรรมที่พึงประสงค์ในอุดมคติขององค์กรที่ทุกองค์กรอยากให้พนักงานในองค์กรของตนมีพฤติกรรมดังกล่าวจากผลการศึกษาในหลายงานวิจัยที่ผ่านมา (Souri & Hasanirad, 2011; Karademas, 2006; Yu & Zhang, 2007; Shore & Wayne, 1993)

ในการศึกษานี้ ผู้วิจัยต้องการศึกษาการอิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ซึ่งความเข้าใจดังกล่าวจะเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้บริษัทแสนสิริสามารถใช้ในการปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริหารงานทั้ง 5 มิติได้อย่างดีขึ้น ตลอดจนสร้างความสามารถทางการแข่งขันในตลาดที่อยู่อาศัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผลการศึกษาวิจัยครั้งนี้สามารถนำไปใช้วางแผนกลยุทธ์พัฒนาองค์กร เป็นแนวทางการออกแบบกิจกรรมที่ส่งเสริมให้

พนักงานเกิดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรในปัจจุบันด้านที่มีอิทธิพลได้ตรงจุดมากขึ้น นำไปสู่การเกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในระดับที่สูงขึ้นต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาระดับของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของบุคลากรในบริษัท แสตนลิริ จำกัด (มหาชน)

1.2.2 เพื่อศึกษาระดับของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรในบริษัท แสตนลิริ จำกัด (มหาชน)

1.2.3 เพื่อศึกษาอิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรในบริษัท แสตนลิริ จำกัด (มหาชน)

1.3 ขอบเขตของงานวิจัย

1.3.1 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานสายการเงินและสนับสนุนธุรกิจ บริษัท แสตนลิริ จำกัด (มหาชน) ซึ่งปฏิบัติงานที่สำนักงานใหญ่อาคารสิริภิญโญ โดยผู้วิจัยได้เลือกศึกษาพนักงานกลุ่มนี้เนื่องจากเป็นกลุ่มที่ได้ทำงานใกล้ชิดผู้บริหาร ได้รับการสื่อสารในระดับเข้มข้นและสม่ำเสมอจากเครื่องมือและช่องทางสื่อสารที่หลากหลายของบริษัทฯ

1.3.2 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

1.3.2.1 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ศึกษาตามแนวคิดของ Rhoades and Eisenberger และคณะ (2002) โดยทำการศึกษา 3 ด้านได้แก่

- ด้านความยุติธรรม
- ด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างาน
- ด้านรางวัลและสภาพการทำงาน

1.3.2.2 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ศึกษาตามแนวคิดของ Organ (1988) โดยทำการศึกษา 5 ด้านได้แก่

- พฤติกรรมด้านการให้ความช่วยเหลือ
- พฤติกรรมด้านการคำนึงถึงผู้อื่น
- พฤติกรรมด้านการมีน้ำใจนักกีฬา
- พฤติกรรมด้านการให้ความร่วมมือ
- พฤติกรรมด้านการสำนึกในหน้าที่

1.4 กรอบแนวคิดงานวิจัย



1.5 สมมติฐานงานวิจัย

สมมติฐานที่ 1 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

สมมติฐานที่ 1.1 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านความยุติธรรมส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

สมมติฐานที่ 1.2 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างานส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

สมมติฐานที่ 1.3 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านรางวัลและสภาพการทำงานส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1.6.1 ทำให้ทราบถึงระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร
- 1.6.2 ทำให้ทราบถึงระดับของพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
- 1.6.3 ทำให้ทราบถึงรูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
- 1.6.4 ทำให้ทราบถึงอิทธิพลแต่ละด้านของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
- 1.6.5 เพื่อเป็นข้อมูลให้องค์กรนำไปวางแผนกลยุทธ์ในการส่งเสริมการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรในด้านที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

1.7 นิยามศัพท์

1.7.1 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร หมายถึง การรับรู้ของพนักงานจากประสบการณ์ที่มีต่อองค์กรว่า ยอมรับ สนับสนุน ตอบแทน ให้โอกาสกับพนักงาน โดยมีจุดประสงค์ให้พนักงานมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นในการทำงาน ผ่านนโยบาย แนวทางปฏิบัติขององค์กร 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความยุติธรรม (Fairness) ด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชา (Supervisor Support) ด้านรางวัลและสภาพการทำงาน (Organization Rewards and Job Conditions)

1.7.2 พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร หมายถึง การแสดงออกซึ่งพฤติกรรมของพนักงานที่อยู่นอกเหนือบทบาทที่องค์กรระบุไว้อย่างเป็นทางการ ด้วยความเต็มใจที่จะปฏิบัติอย่างไม่หวังผลตอบแทน และพฤติกรรมนั้นส่งผลเชิงบวกต่อตัวพนักงาน เพื่อนร่วมงานและองค์กร เพื่อสนับสนุนความมีประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์กร ประกอบด้วยพฤติกรรม 5 ด้าน ได้แก่ พฤติกรรมด้านการให้ความช่วยเหลือ (Altruism) พฤติกรรมด้านการคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) พฤติกรรมด้านความมีน้ำใจนักกีฬา (Sportsmanship) พฤติกรรมด้านการให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) และพฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness)

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยเรื่อง “อิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานสายการเงินและสนับสนุนธุรกิจ บริษัท แอสสิริ จำกัด (มหาชน)” ครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำเสนอเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยดังนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ
- 2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ

2.1.1 ความหมายของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ

Eisenberger และคณะ (1986) ให้ความหมายของ การรับรู้การสนับสนุนองค์การไว้ว่า การที่พนักงานได้ประเมินองค์การว่ามีความใส่ใจ สนับสนุน ดูแลความเป็นอยู่ของพนักงานอย่างแท้จริง ไม่ว่าจะเป็นด้านเงินเดือน ผลตอบแทน การเติบโตในสายอาชีพ สวัสดิการ สิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน รวมถึงนโยบายต่างๆ ในบริษัทที่จะส่งผลโดยตรงต่อพนักงาน ว่าเอื้ออำนวย สนับสนุน หรือตอบแทนแก่พนักงานที่ทุ่มเท ตั้งใจในการทำงานแก่องค์การมากน้อยเพียงใด

Shore & Tetrick (1991) ให้ความหมายของ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การว่าเป็น ความเชื่อของพนักงานที่เกิดจากการประเมินการรับรู้ นโยบาย กระบวนการทำงาน การจัดสรรทรัพยากร และการปฏิบัติต่อพนักงานจากประสบการณ์ของตนเอง

ต่อมาในปี 2001 Eisenberger และคณะ (2001) ได้ขยายความการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การว่า เป็นความเชื่อ ความรู้สึกจากประสบการณ์ที่ได้รับจากการทำงานของพนักงาน โดยเปรียบองค์การเหมือนเป็นบุคคล ที่อาจมีทั้งความเมตตากรุณาหรือมีความโหดร้าย โดยพิจารณาจากนโยบาย แนวปฏิบัติ กระบวนการ และการดำเนินการต่าง ๆ ขององค์การที่ส่งผลกระทบต่อพนักงาน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การสามารถตอบสนองความต้องการด้านจิตสังคมของพนักงาน ทำ

ให้พนักงานเกิดความรู้สึกว่าองค์กรพึงพาได้ และพร้อมที่จะดำเนินการเพื่อให้ความช่วยเหลือเมื่อพนักงานมีความต้องการ

Rhoades, Eisenberger, and Armeli (2001) ให้ความหมายของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรไว้ว่า พนักงานรับรู้ว่าองค์กรมีความพร้อมในการให้คุณค่าต่อพนักงานที่ทุ่มเททำงาน และแสดงความห่วงใยสวัสดิภาพของพนักงานในระดับใด โดยเกิดจากความเชื่อและความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อองค์กร ซึ่งเป็นผลของประสบการณ์ที่พนักงานได้รับจากองค์กรในมิติต่าง ๆ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรยังได้รับพิจารณาเป็นสิ่งรับรองว่าองค์กรพร้อมสนับสนุนให้พนักงานปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ และพร้อมช่วยพนักงานแก้ปัญหา รวมถึงช่วยแก้ไขสถานการณ์ในการทำงานที่พนักงานไม่พึงประสงค์อีกด้วย

George and Jones (2002) ให้ความหมาย การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรว่า องค์กรดูแลเอาใจใส่ความเป็นอยู่และการใช้ชีวิตในการทำงานของพนักงานเป็นอย่างดี พร้อมรับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะของพนักงาน ให้ความช่วยเหลือ และปฏิบัติต่อพนักงานด้วยความเป็นธรรม

Yoon & Thye (2002) ให้ความหมายของ การรับรู้การสนับสนุนขององค์กรว่า ทักษะที่มีต่อองค์กรหรือผู้บริหารโดยพนักงาน ในการแสดงความเอาใจใส่ในความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน

Lamastro (2002) ให้ความหมายของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ว่าหมายถึงพฤติกรรมของผู้บริหารองค์กรที่ได้ให้การสนับสนุน การจัดบรรยากาศขององค์กรที่เอื้อ และสะดวกต่อการทำงานของพนักงาน โดยพนักงานประเมินการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรจากการปฏิบัติต่อพนักงานผ่านตัวแทนหรือนโยบายขององค์กร

Wayne และคณะ (2003) ให้ความหมาย การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรว่า คือความเชื่อเกี่ยวกับองค์กรของพนักงานว่าให้ผลตอบแทนหรือรางวัลที่เหมาะสมแก่พนักงานทำให้พนักงานเกิดพฤติกรรมตอบแทนคืนแก่องค์กรด้วยการทุ่มเททำงานให้กับองค์กรอย่างเต็มที่

จันทร์พา ทศภูธร (2543) ให้ความหมายของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรว่า เป็นการรับรู้ของพนักงานเกี่ยวกับการสนับสนุนจากองค์กรในด้านต่างๆ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านผลตอบแทน ด้านโอกาสก้าวหน้า ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านจิตวิทยาสังคม และด้านสภาพการทำงาน

วิชัยญา วันณ โฉม (2546) ให้ความหมายของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรว่าเป็นพนักงานรับรู้ว่าองค์กรให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมทั้งการจัดฝึกอบรมและพัฒนาที่เป็นประโยชน์แก่พนักงาน มีการส่งเสริมความก้าวหน้าในสายอาชีพ ให้รายได้และสวัสดิการที่เป็นประโยชน์ รวมถึงการเอาใจใส่ในด้านความเป็นอยู่และสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยพนักงาน

จะรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรได้จากการบริหารต่างๆของผู้บริหารระดับสูง ผ่านนโยบาย ภาวะเทียบข้อบังคับต่างๆที่เป็นแนวทางในการปฏิบัติขององค์กร

เปรมจิตร์ คล้ายเพ็ชร (2548) ให้ความหมาย การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรว่า หมายถึง ทศนคติของพนักงานผ่านประสบการณ์ที่ได้จากการทำงานว่า องค์กรแสดงออกถึงการให้คุณค่า การให้การยอมรับและการเห็นความสำคัญของพนักงานที่ทุ่มเททำงาน ด้วยการแสดงความห่วงใย และผูกพันต่อพนักงาน ด้วยการสนับสนุนการทำงานของพนักงาน ผ่านนโยบายและตัวแทนขององค์กร เพื่อให้พนักงานมีชีวิตความเป็นอยู่ในการทำงานที่ดีขึ้น

จากความหมายของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่กล่าวมาข้างต้น ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยให้นิยามความหมายของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรไว้ว่า การรับรู้ของพนักงานจากประสบการณ์ที่มีต่อองค์กรว่า ยอมรับ สนับสนุน ตอบแทน ให้โอกาสกับพนักงานโดยมีจุดประสงค์ให้พนักงานมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นในการทำงาน ผ่านนโยบาย แนวทางปฏิบัติขององค์กร

2.1.2 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร เกิดจากการพิจารณาโดยพนักงานว่าองค์กรเปรียบเหมือนบุคคล การกระทำที่เกิดขึ้นโดยผู้แทนขององค์กร พนักงานจะตีความว่าเป็นความตั้งใจขององค์กรมากกว่าของผู้แทน การที่พนักงานพิจารณาว่าองค์กรเปรียบเหมือนบุคคลนั้น พนักงานจะพิจารณาการกระทำของผู้แทนองค์กรว่าสื่อถึงองค์กรว่าเป็นบุคคลที่มีลักษณะเมตตากรุณาหรือเจตนาร้าย ดังนั้นหากพนักงานเกิดการรับรู้ว่าตนเองได้รับการสนับสนุนจากองค์กร และสำนึกว่าองค์กรให้โดยมีความใส่ใจต่อความเป็นอยู่ของพนักงานอย่างแท้จริงพร้อมช่วยเหลือ สนับสนุน พนักงานก็จะมีความรู้สึกเชิงบวกต่อองค์กร มีการประเมินองค์กรในทางบวก รู้สึกอยากตอบแทนอยากอยู่กับองค์กร เกิดความผูกพันต่อองค์กร พยายามที่จะทำเรื่องที่ดีนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายขององค์กร ในทางกลับกันหากพนักงานรับรู้ว่าองค์กรไม่เห็นความสำคัญจากการทุ่มเททำงานเพื่อองค์กร พนักงานจะรู้สึกไม่ได้รับความยุติธรรม คับข้องใจเหมือน โคนเอาเปรียบจนสุดท้ายส่งผลถึงขั้นลาออกจากองค์กรได้ในที่สุด (Eisenberger และคณะ (1986), Rhodes, Eisenberger and Armeli (2001), Wayne, Shore and Liden, (1997)

ทฤษฎีการแลกเปลี่ยน (Exchange Theory) เป็นทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมมนุษย์จากมุมมองทางเศรษฐศาสตร์ พิจารณาความคุ้มค่าที่จะได้รับจากการลงทุน มีการขยายความไว้ว่า บุคคลมักคาดหวังผลตอบแทนที่คุ้มค่าจากการลงทุน และบุคคลจะตัดสินใจแลกเปลี่ยนนั้นว่าเป็นที่พึงพอใจหรือไม่ โดยเปรียบเทียบการแลกเปลี่ยนของตนเองกับผู้อื่นในลักษณะที่ใช้การลงทุนในระดับ

เดียวกันแล้ว ผลตอบแทนที่ได้รับตัดเทียมกันหรือไม่ หากมีความตัดเทียมก็จะพึงพอใจในการแลกเปลี่ยนนั้นไม่ว่าจะเป็นผลตอบแทนทางด้านเศรษฐกิจ เช่น เงินเดือน โบนัส หรือ ผลตอบแทนทางสังคม เช่น การได้รับการยอมรับ การชมเชยจากผู้บริหารหรือหัวหน้างาน การเติบโตในสายอาชีพ การได้รับความไว้วางใจจากหัวหน้างาน การรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งในองค์กร เป็นต้น ทั้งนี้บุคคลจะพิจารณาจากสิ่งตอบแทนหรือผลประโยชน์ที่ได้รับจากประสบการณ์ในอดีต เพื่อตัดสินใจที่จะกระทำพฤติกรรมให้ได้ผลลัพธ์สูงสุดและบรรลุเป้าหมายที่พนักงานต้องการ (Cropanzano and Mitchell, 2005) ซึ่งพนักงานก็จะตอบแทนองค์กรหลากหลายรูปแบบ เช่น ทุ่มทำงานในหน้าที่รับผิดชอบมากขึ้น แสดงพฤติกรรมที่พึงประสงค์อื่นที่นอกเหนือจากหน้าที่หลักเพื่อช่วยให้องค์กรมีโอกาสบรรลุวัตถุประสงค์จากการแลกเปลี่ยนได้มากขึ้น เร็วขึ้น ในองค์กรมีทั้งการแลกเปลี่ยนระหว่างองค์กรกับตัวพนักงาน หรือหัวหน้างานกับตัวพนักงานก็ล้วนเป็นการแลกเปลี่ยนในลักษณะเดียวกันทั้งสิ้น บุคคลที่เคยได้รับความช่วยเหลือจากผู้อื่นมาก่อน นอกจากจะตอบแทนแก่ผู้ที่ให้การช่วยเหลือตนเองแล้ว ยังมีแนวโน้มที่จะช่วยเหลือผู้อื่นต่อไปในอนาคตด้วย

ตามทฤษฎีการแลกเปลี่ยน (Exchange Theory) สามารถจำแนกได้ 2 ประเภท ประกอบด้วย การแลกเปลี่ยนทางสังคม (Social Exchange) กับการแลกเปลี่ยนทางเศรษฐกิจ (Economic Exchange) ทั้ง 2 ประเภทคล้ายกันในด้านความคาดหวังเกี่ยวกับผลตอบแทนที่จะได้รับจากการลงทุนลงแรง แต่การแลกเปลี่ยนทางสังคมมักอยู่บนพื้นฐานของความเชื่อใจระหว่างกันด้วย Blau (1964)

		Type of Transaction	
		Social Exchange	Economic Exchange
Type of Relationship	Social Exchange	Cell 1: Match Social Transaction in a Social Relationship	Cell 2: Mismatch Economic Transaction in a Social Relationship
	Economic Exchange	Cell 3: Mismatch Social Transaction in an Economic Relationship	Cell 4: Match Economic Transaction in an Economic Relationship

ภาพที่ 2 Transactions and Relationships in Social Exchanges

แหล่งที่มา Cropanzano, Mitchell (2005)

ในมิติของสังคม องค์กร คือ สังคมขนาดเล็ก มีทั้งการแลกเปลี่ยนทางสังคมและการแลกเปลี่ยนทางเศรษฐกิจ นักวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมองค์กรให้ความสนใจศึกษาด้วยการนำแนวคิดการเปลี่ยนแปลงทางสังคมมาทำการศึกษาพฤติกรรมและเจตคติของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งรูปแบบของการเปลี่ยนแปลงทางสังคมที่ชัดเจนที่สุดก็คือ ระหว่างองค์กรกับผู้ปฏิบัติงาน สิ่งที่ต้องการใช้แลกเปลี่ยน อาจได้แก่ ผลตอบแทนต่าง ๆ เช่น เงินเดือน สวัสดิการ โอกาสในการก้าวหน้า ความไว้วางใจ ชื่อเสียงและการยอมรับ ฯลฯ ผู้ปฏิบัติงานเมื่อได้รับสิ่งแลกเปลี่ยนจากองค์กรก็จะเกิดการรับรู้ (Perception) ในสิ่งที่ตนได้รับและจะเป็นการรับรู้โดยรวมถึงการสนับสนุนจากองค์กร (Perceived Organizational Support) เนื่องจากองค์กรให้การสนับสนุนผ่านทางตัวแทนขององค์กร ผู้ปฏิบัติงานจึงมักรับรู้ว่าองค์กรนั้นเป็นสิ่งที่มีความหมาย เมื่อได้รับบางสิ่งบางอย่างจากองค์กร ผู้ปฏิบัติงานจึงตอบแทนโดยทำพฤติกรรมและมีเจตคติตามความเหมาะสมเพื่อเป้าหมายขององค์กร นอกจากการแลกเปลี่ยนที่เกิดขึ้นระหว่าง ผู้ปฏิบัติงานกับองค์กรแล้ว การแลกเปลี่ยนระหว่าง ผู้ปฏิบัติงานด้วยกันเองก็เกิดขึ้นด้วย สำหรับผู้ปฏิบัติงานแล้ว ไม่ว่าจะป็นหัวหน้า เพื่อนร่วมงาน ตามบทบาทความสัมพันธ์กับองค์กรแล้ว ก็คือ ลูกจ้างขององค์กรเช่นกัน การทำงานต้องมีการติดต่อพูดคุย ปรึกษาหารือ ร่วมมือต่าง ๆ จึงอาจกล่าวได้ว่าความสัมพันธ์ในการแลกเปลี่ยนทางสังคมระหว่างผู้ปฏิบัติงานต่อผู้ปฏิบัติงาน การรับรู้ที่เกิดขึ้นจริง ตามทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคมนั้น การให้และการรับถ้าจะให้ดีจะต้องมีความยุติธรรมและเหมาะสมตามบรรทัดฐาน (เบญจรัตน์ สมเกียรติ, 2544)

2.1.3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

Rhoades และ Eisenberger (2002) ได้ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรแล้ว พบว่า 2 ปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ได้แก่

2.1.3.1 ปัจจัยด้านองค์กร ถือเป็นปัจจัยที่มีองค์ประกอบจากตัวองค์กรที่จะส่งผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ประกอบด้วยมิติต่าง ๆ ดังนี้

- ความยุติธรรมในองค์กรด้านผลตอบแทน

พนักงานจะรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรผ่านนโยบาย และกระบวนการที่องค์กรใช้กำหนดผลตอบแทน กระบวนการจัดสรรผลตอบแทน บนพื้นฐานว่ากระบวนการที่มีความยุติธรรมจะไปสู่ผลลัพธ์ที่ยุติธรรม เมื่อเป็นเช่นนี้พนักงานจะเกิดความรู้สึกเชื่อมั่น มั่นคง และไว้วางใจในการทำงานกับองค์กรต่อไป องค์กรเองก็ได้แสดงออกซึ่งความสามารถในการฟังฟังได้อีกด้วย อย่างไรก็ตาม Moorman และคณะ (1998) (อ้างถึงใน วิชญญา วัฒน โณ, 2546) พบว่าความยุติธรรมอาจจะไม่ส่งผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเสมอไป

เนื่องจากองค์การอาจจะปฏิบัติต่อพนักงานทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่สนับสนุนพนักงานทุกคนในองค์การ เช่น การส่งเสริมความก้าวหน้าในหน้าที่ของพนักงานไม่ครบทุกคนในองค์การ ในกรณีนี้องค์การมีความยุติธรรมแต่ความยุติธรรมนี้ไม่ได้ทำให้พนักงานรับรู้ถึงการสนับสนุนจากองค์การ

- การได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างาน

หัวหน้างานมีบทบาทในการดูแลรับผิดชอบ การปฏิบัติงาน และประเมินผลงานของพนักงาน นอกจากนี้หัวหน้างานมีความใกล้ชิดกับผู้บริหารระดับสูงมากกว่าตัวพนักงาน ดังนั้นพนักงานจะประเมินแนวคิด พฤติกรรมต่างๆ ของหัวหน้างานเสมือนประเมินการสนับสนุนจากองค์การเช่นกัน จากการศึกษาของ Eisenberger และคณะ (2002) พบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานส่งผลไปยังการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การซึ่งหากพนักงานรับรู้หัวหน้างานให้ความสำคัญ และเห็นคุณค่าของพนักงานจากการทุ่มเททำงาน จะส่งผลให้พนักงานเกิดทัศนคติต่อองค์การในทางบวก และเลือกทำงานในองค์การต่อไปอย่างมีแนวโน้มว่าพนักงานจะรู้สึกผูกพันต่อองค์การ หรือแสดงพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้ ในทางกลับกันหากพนักงานประเมินและรับรู้องค์การในทางลบ ก่อให้เกิดความคับข้องใจ นำไปสู่พฤติกรรมเกียจคร้าน ไม่อยากมาทำงานและลาออกจากองค์การในที่สุด

- สภาพแวดล้อมในการทำงาน และการให้รางวัล

การที่องค์การแสดงออกถึงการยอมรับและให้ความสำคัญกับการทุ่มเททำงานของพนักงานสามารถทำให้พนักงานรับรู้การสนับสนุนจากองค์การได้ ผ่านการให้ค่าตอบแทนและให้โอกาสเติบโตตามกระบวนการอย่างถูกต้องและเหมาะสม Wayne และคณะ (2002) พบว่า การให้อิสระกับพนักงาน การให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และการได้รับการยอมรับจากผู้บริหารระดับสูงเป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นว่าองค์การเชื่อมั่นในการตัดสินใจในเรื่องงานของพนักงาน ซึ่งจะส่งผลต่อความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ การที่องค์การสร้างความเชื่อมั่นให้พนักงานเกิดการรับรู้ถึงความมั่นคง เชื่อว่าองค์การจะรักษาพนักงานไว้ ไม่ปลดพนักงานแม้ว่าอยู่ท่ามกลางภาวะเศรษฐกิจไม่ดี และหลายองค์การเริ่มลดจำนวนพนักงานลงก็ตาม

การรับรู้การสนับสนุนด้านโอกาสการพัฒนาตนเอง การได้รับมอบหมายงานที่ท้าทาย รวมถึงโอกาสในการได้รับการฝึกอบรมที่จำเป็น ถือเป็นส่วนหนึ่งในการสื่อสารว่าองค์การต้องการสนับสนุนส่งเสริมศักยภาพของพนักงาน

ขนาดขององค์กรก็มีส่วนต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร เนื่องจากองค์กรใหญ่มักจะมีนโยบายและวิธีการทำงานที่เป็นระเบียบแบบแผนอย่างเป็นทางการสูงกว่าองค์กรขนาดเล็ก จึงส่งผลให้การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรลดลง

2.1.3.2 ปัจจัยส่วนบุคคล เป็นคุณลักษณะของบุคคลที่สามารถส่งผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร อาทิ

บุคลิกภาพส่งผลต่อการปฏิบัติงาน โดยการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น อารมณ์ด้านบวก และอารมณ์ด้านลบของพนักงานซึ่งจะมีผลต่อการตีความการกระทำขององค์กร โดยบุคคลที่มีอารมณ์ด้านบวกจะรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรในทางบวกเช่นกัน โดยจะแสดงพฤติกรรมที่เป็นมิตรทั้งต่อเพื่อนร่วมงานและหัวหน้า ในทางกลับกันบุคคลที่มีอารมณ์ด้านลบมักแสดงพฤติกรรมก้าวร้าว เปรียบเทียบกับผู้อื่น มาสาย ขาดงาน เป็นต้น

นอกจากนี้อายุ เพศ การศึกษา และอายุงานส่งผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร โดยผู้ที่อายุงานมากกว่ามีแนวโน้มการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมากกว่าผู้ที่อายุงานน้อยกว่า มีแนวโน้มพึงพอใจองค์กรมากกว่าและแนวโน้มการลาออกต่ำกว่าผู้ที่อายุงานน้อยกว่า เป็นต้น

2.1.4 ผลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

จากการศึกษาของ Rhoades & Eisenberger (2002) พบว่า ผลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ประกอบด้วย

2.1.4.1 ความผูกพันต่อองค์กร จากแนวคิดพื้นฐานเรื่องการแลกเปลี่ยน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรทำให้พนักงานตระหนักว่า พนักงานมีหน้าที่ต้องใส่ใจสวัสดิภาพขององค์กรเพื่อได้รับความใส่ใจจากองค์กร การรับรู้การได้รับการสนับสนุนทางอารมณ์จะเพิ่มความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน พนักงานจะรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ส่งผลให้พนักงานปฏิบัติหน้าที่ตามบทบาทในสังคม การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรทำให้พนักงานรู้สึกมีคุณค่าในตนเองและมีความหมาย

2.1.4.2 อารมณ์ในการทำงาน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรส่งผลต่ออารมณ์ขณะทำงาน ได้แก่ ความพึงพอใจในงานและสภาวะอารมณ์ที่ดี การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรจะช่วยเพิ่มความพึงพอใจในงาน เพิ่มความคาดหวังต่อรางวัลที่บุคคลจะได้รับอันเนื่องมาการทำงานและส่งผลให้พนักงานจะได้รับความช่วยเหลือเมื่อพนักงานต้องการ สภาวะอารมณ์ทางบวกแตกต่างจากความพึงพอใจในงาน ตรงที่เป็นสภาวะทางอารมณ์ทั่วไป ไม่

เฉพาะเจาะจงต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งมีผลมาจากสิ่งแวดล้อม การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรทำให้พนักงานรู้สึก มีความสามารถและคุณค่า เป็นการช่วยเพิ่มสภาวะทางอารมณ์ที่ดี

2.1.4.3 ความเกี่ยวพันในงาน ความเกี่ยวพันในงาน หมายถึง การที่พนักงานแสดงความสนใจในงานที่รับผิดชอบ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรจะช่วยเพิ่มการรับรู้ความสามารถของพนักงาน ทำให้พนักงานมีความสนใจในงานที่รับผิดชอบมากยิ่งขึ้น

2.1.4.4 ผลการปฏิบัติงาน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรช่วยเพิ่มปริมาณและคุณภาพของผลการปฏิบัติงาน ส่งผลให้พนักงานทำงานอื่นนอกจากหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย เช่น การช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน การแสวงหาความรู้และทักษะที่มีประโยชน์ต่อองค์กร การให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ในการทำงาน รวมถึงช่วยปกป้ององค์กรจากความเสียหาย

2.1.4.5 ความเครียด การสนับสนุนด้านเครื่องมือและด้านอารมณ์ ระหว่างที่พนักงานต้องการความช่วยเหลือ ส่งผลให้ความเครียดในการทำงานลดลง มีผลงานวิจัยรับรองว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรสามารถช่วยลดผลกระทบด้านลบจากการทำงาน เช่น ความเครียด ความวิตกกังวล ความเหนื่อยล้า ความเบื่อหน่ายในงาน และอาการปวดศีรษะได้

2.1.4.6 ความต้องการคงอยู่ในองค์กร การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์ด้านบวกกับความต้องการคงอยู่ในองค์กรของพนักงาน ซึ่งแตกต่างกับการจำเป็นต้องอยู่ในองค์กรเนื่องจากความจำเป็นทางด้านเศรษฐกิจหรือความผูกพันในองค์กรด้านการคงอยู่

2.1.4.7 พฤติกรรมการหลีกเลี่ยงงาน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรสนับสนุนการเพิ่มความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ ซึ่งจะช่วยลดพฤติกรรมการหลีกเลี่ยงงานในรูปแบบต่างๆ เช่น การขาดงาน การเฉื่อยชา นอกจากนี้การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรช่วยลดแนวโน้มในการลาออก และส่งเสริมพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรอีกด้วย

2.1.5 การวัดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

Eisenberger และคณะ (1986) พัฒนาแบบวัดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (Survey of Perceived Organizational Support; SPOS) โดยมีข้อคำถาม 36 ข้อ แต่หลังจากวิเคราะห์องค์ประกอบพบว่าแบบวัดไม่สามารถแบ่งเป็นมิติได้ Eisenberger และคณะ (1986) จึงคัดเลือกเฉพาะข้อคำถามที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบสูงที่สุดตามลำดับจำนวน 17 ข้อ ใช้เป็นแบบวัดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรฉบับสั้น ต่อมา Rhoades และ Eisenberger (2002) พัฒนาแบบวัดฉบับดังกล่าว มาสร้างแบบวัดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรฉบับย่อ ด้วยข้อคำถามเพียง 8 ข้อ ซึ่งในประเทศไทยส่วนใหญ่ก็ได้ยึดศึกษาวิจัยตามแนวคิดของ Eisenberger และคณะ (1986)

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

2.2.1 ความหมายของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

Organ (1988 อ้างถึงใน รดา อุดมอานุภาพสุข, 2549) ให้นิยามของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การว่า หมายถึง พฤติกรรมที่องค์การไม่ได้กำหนดไว้ว่าเป็นหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ โดยพนักงาน แต่พนักงานตัดสินใจและเต็มใจปฏิบัติด้วยตนเอง เพื่อประโยชน์ต่อองค์การ ทั้งนี้ พฤติกรรมที่แสดงออกไม่มีผลเกี่ยวข้องกับระบบการประเมินและให้ผลตอบแทนของการปฏิบัติงาน

Katz และ Kahn (1978 อ้างถึงใน Organ and Bateman, 1991) ให้นิยามความหมายของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การไว้ว่า คือพฤติกรรมกรรมการให้ความร่วมมือ ให้ความช่วยเหลือ ที่ไม่ได้มีการระบุไว้อย่างเป็นทางการว่าเป็นหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ ซึ่งพฤติกรรมเหล่านี้เป็นสิ่งที่ สนับสนุนให้การดำเนินการในองค์การประสบความสำเร็จได้

George และ Brief (1992) ระบุว่า พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเป็น พฤติกรรมที่ไม่ได้ถูกกำหนดไว้เป็นทางการว่าเป็นบทบาทที่พนักงานต้องปฏิบัติ แต่ตัวพนักงานเต็ม ใจปฏิบัติเพื่อส่งเสริมการดำเนินงานในองค์การมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

Lee และ Allen (2002) ให้ความหมายของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การไว้ ว่า เป็นพฤติกรรมที่ส่งเสริมการทำงานของพนักงานในองค์การ ซึ่งไม่ได้มีการระบุไว้ในความ รับผิดชอบโดยตรง แต่เป็นพฤติกรรมที่ตัวพนักงานยินดีและเต็มใจในการให้ความร่วมมือ แสดง ความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงาน และช่วยเหลือผู้อื่นในที่ทำงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและ ป้องกันปัญหาที่อาจเกิดในการทำงานเพื่อให้การดำเนินการขององค์การดีขึ้น

จันทร์พา ทัดภูธร (2543) ให้ความหมายคำว่า พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์การไว้ว่า เป็นพฤติกรรมของลูกจ้างที่เต็มใจปฏิบัติงาน ซึ่งองค์การไม่ได้กำหนดพฤติกรรม ดังกล่าวไว้ให้ลูกจ้างปฏิบัติ ซึ่งพฤติกรรมเหล่านั้นเป็นพฤติกรรมที่ส่งผลต่อความมีประสิทธิภาพ โดยรวมขององค์การ

วิชัยญา วัฒน (2546) ระบุความหมายของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ไว้ว่า เป็นพฤติกรรมของพนักงานที่นอกเหนือไปจากหน้าที่อย่างเป็นทางการ ซึ่งมีแนวโน้มเป็น พฤติกรรมที่มีประโยชน์ต่อองค์การ โดยความสมัครใจของพนักงานและองค์การไม่สามารถบังคับ ให้พนักงานกระทำพฤติกรรมเหล่านั้นด้วยการให้รางวัลหรือการลงโทษพนักงาน

จากความหมายของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่ผู้วิจัยรวบรวมมา ด้านบน ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงให้ความหมายของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การว่า พฤติกรรมของพนักงานที่อยู่นอกเหนือบทบาทหน้าที่ที่องค์การระบุไว้อย่างเป็นทางการ ซึ่งพนักงาน

เต็มใจที่จะปฏิบัติโดยมิได้หวังผลตอบแทน และพฤติกรรมนั้นส่งผลเชิงบวกต่อตัวพนักงาน เพื่อนร่วมงานและองค์กรเพื่อสนับสนุนให้การดำเนินงานขององค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

2.2.2 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

การศึกษาพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เริ่มขึ้นจากความสนใจในพฤติกรรมของพนักงานที่เกิดจากความพึงพอใจในงาน ซึ่งคาดการณ์ว่า พฤติกรรมที่เกิดจากพนักงานที่พึงพอใจในงาน หรือผูกพันในงานต่อองค์กร นำไปสู่ผลลัพธ์เชิงบวกต่อสมรรถนะขององค์กร แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร เป็นแนวคิดที่พยายามจำแนกและอธิบายพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์กรที่สนับสนุนสมรรถนะขององค์กร โดยรวม ประกอบด้วยแนวคิดหลัก 2 แนวคิด แนวคิดแรกที่พยายามจำแนกโครงสร้างของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรออกจากพฤติกรรมในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ แต่แนวคิดนี้ได้รับการโต้แย้งจากนักวิชาการบางท่านว่า จะทำให้เกิดการสับสนในการระบุว่าพฤติกรรมใดคือพฤติกรรมตามบทบาทหน้าที่ และพฤติกรรมใดคือพฤติกรรมบทบาทพิเศษ เนื่องจากความแตกต่างของพฤติกรรมทั้ง 2 ประเภทนี้มีความหลากหลาย ไม่แน่นอน ขึ้นอยู่กับบุคคล ลักษณะงาน องค์กร เวลา รวมถึงสภาพแวดล้อมของแต่ละบุคคล แนวคิดที่สอง เป็นแนวคิดขั้นพื้นฐานจากทฤษฎีในการศึกษาวิจัย ในสาขาปรัชญา, สาขารัฐศาสตร์ และประวัติศาสตร์สังคม แนวคิดนี้ได้นิยามความหมายของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ในฐานะพฤติกรรมเชิงบวกทั้งหมดของบุคคลในองค์กร การศึกษาในกลุ่มแนวคิดนี้จึงศึกษาพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ในภาพรวมประกอบด้วย 3 ลักษณะ ได้แก่ 1) พฤติกรรมตามบทบาทหน้าที่ในการปฏิบัติงาน 2) พฤติกรรมบทบาทพิเศษ 3) พฤติกรรมเกี่ยวกับการเมืองการปกครอง แนวคิดนี้พิจารณาว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร ความเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานตามหน้าที่ โดยไม่สามารถจำแนกออกจากกันได้ชัดเจน เนื่องจากบุคคลอาจแสดงออกหรือปฏิบัติทั้งพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรและพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานตามหน้าที่ในเวลาเดียวกัน ดังนั้น พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรจึงมีพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่เข้ามาเกี่ยวข้อง และเป็นพฤติกรรมที่สร้างเสริมบรรยากาศในการทำงาน ขับเคลื่อนระบบสังคมในองค์กรดำเนินไปอย่างราบรื่น เพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและลดความขัดแย้งต่อองค์กร (นฤเบศร์ สายพรหม, 2548)

การศึกษาตามแนวคิดของ Organ (1988) ได้จำแนกพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่

- พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น (altruism) เป็นการให้ความช่วยเหลือแก่บุคคลอื่น ไม่ว่าจะเป็นเพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน หรือลูกค้าเมื่อเกิดปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน เช่น การให้คำแนะนำแก่เพื่อนร่วมงานใหม่และให้ความช่วยเหลือ เป็นต้น

- พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (courtesy) เป็นพฤติกรรมที่มีการเห็นอกเห็นใจผู้อื่น หรือการคำนึงถึงและเคารพสิทธิของผู้อื่น ซึ่งช่วยป้องกันการเกิดปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในองค์กร เนื่องจากการปฏิบัติงานในองค์กรนั้น ต้องอาศัยการพึ่งพาอาศัยกัน เช่น การปรึกษากับผู้ที่มีแนวโน้มได้รับผลกระทบจากการกระทำของพนักงาน ก่อนที่จะดำเนินการใดๆ การเคารพในการใช้ทรัพย์สินสาธารณะร่วมกัน การเคารพในข้อร้องเรียนของผู้อื่น

- พฤติกรรมการมีน้ำใจนักกีฬา (sportsmanship) หมายถึง การมีความอดทนอดกลั้นต่อการถูกรบกวนโดยผู้อื่น หรือต่อสิ่งที่ทำให้เกิดความคับข้องใจและความเครียด ความกดดันต่อปัญหาหรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ทั้งที่มีสิทธิจะเรียกร้องความเป็นธรรมได้ แต่มีความพยายามที่จะอดทนอดกลั้น และทำความเข้าใจในสถานการณ์เพื่อไม่ให้เกิดเป็นกรณีลูกกลามจนเกิดผลกระทบต่อการทำงานเพื่อองค์กรได้ เช่น หลีกเลี่ยงการบ่น หรือร้องทุกข์ในเรื่องเล็กน้อย

- พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (civic virtue) เป็นพฤติกรรมที่ให้ความร่วมมือรับผิดชอบและเต็มใจที่จะมีส่วนร่วมในเรื่องต่างๆขององค์กร เช่น การเข้าร่วมประชุมอภิปรายในประเด็นต่างๆ การเก็บรักษาความลับขององค์กร การแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงและพัฒนารูปแบบการดำเนินการต่าง ๆ ขององค์กร

- พฤติกรรมสำนึกในหน้าที่ (conscientiousness) หมายถึง พฤติกรรมที่พนักงานยอมรับ เคารพ ประพฤติปฏิบัติตามระเบียบและนโยบายขององค์กร ทั้งแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ รักษาระเบียบวินัย การดูแลเครื่องมือต่าง ๆ ขององค์กร ปฏิบัติงานจนเสร็จสมบูรณ์ แม้ว่าจะเป็นการทำนอกเหนือจากเวลาการทำงานในช่วงเวลาปกติ การไม่ใช้เวลาอย่างสูญเปล่าหรือใช้เวลาในการปฏิบัติงานไปกับธุระส่วนตัว

การศึกษาตามแนวคิดของ Moorman และคณะ (1998) และ Tepper และคณะ (2001) ได้จำแนกพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่

- การช่วยเหลือระหว่างบุคคล (interpersonal helping) หมายถึง พฤติกรรมของบุคคลที่ให้การช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานเมื่อเพื่อนร่วมงานต้องการความช่วยเหลือ

- การริเริ่มสร้างสรรค์ส่วนบุคคล (individual initiative) หมายถึง พฤติกรรมในการติดต่อสื่อสารของบุคคลกับบุคคลอื่นในที่ทำงานเพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงานของบุคคลและของกลุ่ม

- ความขยันหมั่นเพียร (personal industry) หมายถึง พฤติกรรมการปฏิบัติงานของบุคคลที่นอกเหนือไปจากหน้าที่หรือข้อกำหนดขององค์กร

- ความจงรักภักดีต่อองค์กร (loyal boosterism) หมายถึง พฤติกรรมที่ช่วยส่งเสริมภาพลักษณ์ขององค์กรแก่บุคคลภายนอกองค์กร

การศึกษาตามแนวคิดของ Podsakoff และคณะ (2000) ได้จำแนกพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรออกเป็น 7 ด้าน ได้แก่

- พฤติกรรมการช่วยเหลือผู้อื่น (helping behavior) เป็นพฤติกรรมที่มีการช่วยเหลือผู้อื่นในการป้องกันและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในงาน

- ความมีน้ำใจนักกีฬา (sportsmanship) การมีความอดทนอดกลั้นต่อความกดดัน คับข้องใจ ไม่สบายใจที่เกิดจากงาน โดยไม่อุทธรณ์ รวมไปถึงการมองโลกในแง่ดี มีการเสียสละประโยชน์ส่วนตัวเพื่อประโยชน์ส่วนรวม

- การยึดถือปฏิบัติตามองค์กร (organizational compliance) มีการรักษากฎระเบียบข้อบังคับขององค์กรอย่างเคร่งครัด แม้จะอยู่ในสถานการณ์ที่ไม่มีพยานรู้เห็น

- ความจงรักภักดีต่อองค์กร (organizational loyalty) มีการให้การสนับสนุนองค์กรด้วยความจงรักภักดี สนับสนุนนโยบายขององค์กร ปกป้ององค์กรจากภัยคุกคาม ช่วยเสริมสร้างและแก้ไขความเข้าใจผิดที่บุคคลภายนอกมีต่อองค์กร

- มีความคิดริเริ่มส่วนบุคคล (individual initiative) มีการอาสาและชักชวนทำงานที่นอกเหนือจากหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย อีกทั้งยังพยายามช่วยคิดหากระบวนการ และนวัตกรรมเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กร

- มีการพัฒนาตนเอง (self-development) มีการพัฒนาความรู้ ความสามารถ ทักษะของตนเองเพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กร

- การทำหน้าที่พลเมืองที่ดี (civic virtue) คือ การเต็มใจมีส่วนร่วมกับการดำเนินงานต่างๆขององค์กร เช่น เข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กร คอยติดตามการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ขององค์กร เข้าร่วมประชุมอย่างสม่ำเสมอ

2.2.3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

2.2.3.1 การรับรู้ความยุติธรรมจากองค์กร (perceived organizational justice)

การรับรู้ความยุติธรรมด้านการจัดสรรผลตอบแทน ด้านการกำหนดผลตอบแทนและด้านการปฏิสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้าและลูกน้อง ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะทำพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยการรับรู้ความยุติธรรมด้านการปฏิสัมพันธ์กับหัวหน้างานมีอิทธิพลต่อความตั้งใจทำพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานมากที่สุด

(Williams et al., 2002; Liao & Rupp, 2005) หากพนักงานรับรู้ความจริงใจขององค์กรที่ปฏิบัติต่อพนักงาน ส่งผลให้พนักงานตอบแทนด้วยความตั้งใจทั้งพฤติกรรมตามบทบาท และพฤติกรรมนอกเหนือหน้าที่ เพื่อช่วยเหลือสนับสนุนให้การดำเนินการขององค์กรเป็นไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิผล (Tepper & Taylor, 2003) แต่มีงานวิจัยบางงานพบว่าความยุติธรรมอาจไม่ส่งผลให้เกิดพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเสมอไป หากความยุติธรรมนั้นไม่ได้ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อพนักงาน (Tepper et al., 2001)

2.2.3.2 ความผูกพันต่อองค์กร (organizational commitment)

ด้วยการศึกษาของ Shore และ Wayne (1993) พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยพนักงานที่ผูกพันต่อองค์กรจะมีทัศนคติเชิงบวกต่อองค์กร ต้องการมีส่วนร่วม รู้สึกมีความเป็นเจ้าของและยอมรับค่านิยมเป้าหมายขององค์กร พนักงานที่ผูกพันต่อองค์กรจะแสดงพฤติกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร มีการช่วยเหลือผู้อื่น ยึดถือปฏิบัติตามแนวทางขององค์กร ในทางกลับกันหากพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรเพราะความจำเป็นต้องทำงานอยู่ในองค์กร จะมีความสัมพันธ์เชิงลบกับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

2.2.3.3 ความพึงพอใจในการทำงาน (job satisfaction)

Smith และคณะ (1983) ศึกษาพนักงานธนาคาร 2 แห่งและพบว่า ความพึงพอใจในการทำงานส่งผลโดยตรงต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านการช่วยเหลือผู้อื่น โดยไม่นึกถึงตนเอง ไม่ต่างจากการศึกษาของ Piercy และคณะ (2006) ระบุว่า เมื่อพนักงานพึงพอใจในงาน มีทัศนคติเชิงบวกต่อองค์กร ส่งผลให้พนักงานเต็มใจแสดงพฤติกรรมช่วยเหลือองค์กรและเพื่อนร่วมงาน แสดงการมีส่วนร่วมในงาน มีการสนับสนุนการทำงานในองค์กรซึ่งเป็นรูปแบบพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

2.2.3.4 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (perceived organization support)

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรนั้นสัมพันธ์กับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านต่าง ๆ อาทิ การศึกษาของ Eisenberger และคณะ (1990) ปรากฏว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการให้ข้อเสนอแนะอันสร้างสรรค์เพื่อช่วยเหลือ และปรับปรุงการดำเนินการขององค์กร โดยพนักงานไม่หวังรางวัลหรือการยอมรับ โดยเฉพาะอย่างยิ่งพนักงานที่ระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรสูง มีแนวโน้มให้ข้อเสนอแนะบ่อยกว่าพนักงานที่ระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรต่ำ นอกจากนี้การศึกษา

ของ Wayne และคณะ (2002) ยังพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เช่นกัน

2.2.3.5 ลักษณะของงาน (task characteristic)

Podsakoff และคณะ (1996 อ้างถึงใน Organ et al., 2006) ระบุว่า จากลักษณะของงานในรูปแบบต่าง ๆ อาทิ งานที่รูปแบบแน่นอน ปฏิบัติซ้ำ ๆ เป็นประจำ (task routinization), งานที่ต้องมีการให้ข้อมูลย้อนกลับ (task feedback) หรืองานที่ทำด้วยความพึงพอใจภายใน (intrinsically satisfying tasks) เป็นต้น พบว่างานที่ต้องมีการให้ข้อมูลย้อนกลับ และงานที่ทำด้วยความพึงพอใจภายใน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และสำหรับงานที่มีรูปแบบแน่นอน ปฏิบัติซ้ำ ๆ เป็นประจำ มีความสัมพันธ์เชิงลบกับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

2.2.4 ผลของพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

จากการค้นคว้างานวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกขององค์กรเป็นจำนวนมาก ในหลายการศึกษาพบว่า พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีประโยชน์ต่อองค์กรมาก เนื่องจากเป็นพฤติกรรมที่สนับสนุนให้ระบบการทำงานเชิงสังคมขององค์กรเกิดความคล่องตัวและเป็นพฤติกรรมที่ทำให้เกิดความยืดหยุ่นที่จำเป็นต่อการทำงานจากเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิด (Smith et al., 1983) นอกจากนี้ พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรนี้ยังช่วยส่งเสริมประสิทธิภาพการทำงานและประสานงานกันระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน ช่วยลดความขัดแย้งในองค์กรและนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรด้วย เช่น Podsakoff และคณะ (1997 อ้างถึงใน วิชัยญา วันโณ, 2546) ได้ศึกษาความมีอิทธิพลของพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรต่อการปฏิบัติงานเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพของกลุ่มพนักงาน โรงงานกระดาษแห่งหนึ่งพบว่า พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกขององค์กรด้านความมีน้ำใจนักกีฬาและด้านการช่วยเหลือผู้อื่นมีความสัมพันธ์ทางบวกกับปริมาณงาน และพบว่าด้านการช่วยเหลือผู้อื่นมีความสัมพันธ์ทางบวกกับปริมาณงาน และพบว่าด้านการช่วยเหลือผู้อื่นมีความสัมพันธ์ทางลบกับเปอร์เซ็นต์การชำรุดของกระดาษ พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกขององค์กรสามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้เนื่องจาก

- พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกขององค์กรทำให้ความต้องการที่จะใช้ทรัพยากรที่หายากขององค์กรลดลง การใช้ทรัพยากรที่หายากนี้จึงใช้เพื่อก่อให้เกิดผลผลิตมากกว่าเดิม
- ช่วยส่งเสริมผลิตภาพ (productivity) ของเพื่อนร่วมงานและของผู้บริหาร

- ช่วยส่งเสริมความสามารถขององค์กรที่จะตั้งและรักษาพนักงานที่ดีไว้ ด้วยการสร้างสถานที่ทำงานที่น่าดึงดูดใจมากขึ้น

อย่างไรก็ตามพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรนั้นอาจไม่ได้สร้างประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานขององค์กรเสมอไป บางครั้งพนักงานบางคนมุ่งเน้นแสดงพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมากเกินไป ส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานในหน้าที่หรืองานที่ได้รับมอบหมายได้ด้วย ดังนั้นองค์กรควรส่งเสริมให้พนักงานปฏิบัติงานในหน้าที่หรืองานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างครบถ้วน ควบคู่ไปกับการส่งเสริมให้พนักงานแสดงพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

การพัฒนาหรือส่งเสริมพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรให้เกิดแก่พนักงานได้เกิดจากการสร้างการรับรู้และเปลี่ยนแปลงทัศนคติของพนักงาน ผ่านการสื่อสารที่มีความเข้มข้นและมีช่องทางในการสื่อสารที่หลากหลาย เพื่อสร้างการรับรู้ สร้างความเข้าใจและยอมรับในการเปลี่ยนแปลงที่กำลังจะเกิดขึ้น เพื่อให้เกิดพฤติกรรมที่องค์กรคาดหวังและทำให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในองค์กร เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน เนื่องจากเป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นจากปัจจัยภายในของพนักงาน ไม่ได้เกิดจากการบังคับ หรือสั่งการ พนักงานจะมีความยินยอมพร้อมใจที่จะประพฤติ ปฏิบัติตนตามแนวทางพฤติกรรมที่องค์กรคาดหวังอย่างรู้สึกมีคุณค่าและได้รับการยอมรับ ส่งผลให้เกิดเป็นวัฒนธรรมในการทำงานใหม่ที่หลอมรวมพนักงานทุกคนเข้าด้วยกันและปฏิบัติงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด

2.2.5 การประเมินพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

นักวิจัยที่ศึกษาพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรให้หัวหน้างานเป็นผู้ประเมินพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกขององค์กรของพนักงาน (Shore & Wayne, 1993; Smith et al., 1983; Tepper et al., 2001) หรือให้พนักงานเป็นผู้ประเมินตนเอง (Lambert, 2000; Williams et al., 2002) ผลการวิจัยของ Allen และคณะ (2000) พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันในการประเมินโดยหัวหน้างานหรือพนักงานประเมินตนเองสำหรับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และเมื่อ Rioux และ Penner (2001) ได้ทำการวิจัยโดยใช้ผู้ประเมินหลายคน ได้แก่ หัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน และพนักงานเป็นผู้ประเมินตนเอง สุดท้ายไม่สามารถสรุปได้ว่าใครเหมาะสมที่สุดในการเป็นผู้ประเมิน

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยเลือกให้พนักงานประเมินพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้วยตนเอง เนื่องจากพนักงานเป็นผู้รับรู้ ตระหนักถึงพฤติกรรม รวมถึงความรู้สึกนึกคิดของตนเองได้ดีที่สุด นอกจากนี้การประเมินพฤติกรรมบางด้านอาจใช้การสังเกตได้ยาก ไม่ชัดเจนหรืออาจเป็นพฤติกรรมที่ต้องอาศัยเหตุการณ์หรือสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยให้มีโอกาสแสดงพฤติกรรม เช่น ความภูมิใจในองค์กร การปกป้ององค์กรจากภัยคุกคาม ความอดทนอดกลั้น และ

การให้ความช่วยเหลือผู้อื่น อีกทั้งการประเมินโดยเพื่อนร่วมงาน หรือหัวหน้างานอาจเกิดอคติหรือความลำเอียง เช่นเดียวกับที่เกิดขึ้นจากการประเมินผลการปฏิบัติงานได้

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.3.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

เปรมจิตร์ คล้ายเพชร (2548) ได้ศึกษาเรื่องการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความยุติธรรมองค์กรที่มีผลต่อความผูกพันองค์กร และความตั้งใจลาออก ผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรทุกด้านและโดยรวม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันองค์กร แต่มีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจลาออก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผลจากวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร สามารถพยากรณ์ความผูกพันองค์กร ได้ร้อยละ 11.4 และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและความผูกพันองค์กร สามารถรวมกันทำนายความตั้งใจลาออก ได้ร้อยละ 45.1

จริยา หอมกรุ่น (2549) ได้ศึกษาเรื่องการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับความผูกพันต่อองค์กร: กรณีศึกษาบริษัทประกันแห่งหนึ่ง ผลการศึกษาที่เกี่ยวข้องพบว่า พนักงานที่คุณลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศ อายุและสถานภาพการสมรสต่างกัน มีระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรไม่แตกต่างกัน และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านความยุติธรรมในองค์กรและด้านสภาพการทำงาน โดยมีอำนาจในการทำนายได้ร้อยละ 31

แคลทรียา ฌณีรัตน์ (2552) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างกรมองโลกในแง่ดีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และความตั้งใจคงอยู่ในงาน กรณีศึกษา: บริษัทสำรวจและผลิตปิโตรเลียมชั้นนำแห่งหนึ่ง ผลสรุปการศึกษาที่เกี่ยวข้องพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความตั้งใจคงอยู่ในงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จันทร์พา ทัดภูธร (2543) ศึกษาอิทธิพลของการสนับสนุนจากองค์กรและการแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้า-ลูกน้องตามการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงานต่อการตอบแทนของผู้ปฏิบัติงาน โดยศึกษาในกลุ่มพยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการประจำโรงพยาบาลรัฐ สังกัดทบวงมหาวิทยาลัยในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 339 คน พบว่า การสนับสนุนจากองค์กรตามลักษณะการรับรู้ของพยาบาลประจำการส่งผลโดยตรงต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานตามบทบาทของพยาบาลประจำการ และส่งผลโดยอ้อมต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

Eisenberger, et al. (2001) ศึกษาบทบาทของการตอบแทนกันและกันของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรในกลุ่มพนักงานไปรษณีย์ 400 คน พบว่า การสนับสนุนจากองค์กรมี

ความสัมพันธ์เชิงบวกกับความรู้สึกเป็นภาระติดพันในความเอาใจใส่ในการที่องค์กรให้สวัสดิการ และจะให้ความช่วยเหลือแก่องค์กรเพื่อบรรลุตามเป้าหมายตามที่กำหนด นอกจากนี้การสนับสนุนจากองค์กรยังส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นพลเมืองดีขององค์กรและการปฏิบัติงานตามบทบาทอย่างมีนัยสำคัญ ($P < .05$)

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องเรื่องการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรในทุกด้านและโดยรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กร รวมถึงงานวิจัยในต่างประเทศพบว่า การสนับสนุนจากองค์กรส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นพลเมืองดีในองค์กรซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้วย

2.3.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ประไพพร สิงหเดช (2539) ได้ศึกษาเรื่อง คุณลักษณะของบุคลากรที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ศึกษากรณีข้าราชการกรมคุมประพฤติ พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านรายได้และผลประโยชน์ตอบแทน ความสัมพันธ์ในหน่วยงาน ความก้าวหน้า การบริหารงานที่เป็นธรรมและเสมอภาค ความสมดุลของเวลาที่ใช้ในการทำงานและการพักผ่อนเป็นส่วนตัว มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ภัทธนฤน พันธุ์สีดา (2543) ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร กรณีศึกษาพนักงานระดับปฏิบัติการในองค์กรของรัฐแห่งหนึ่ง พบว่าการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรทุกด้านและในภาพรวมมีความสัมพันธ์ด้านบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

Bolon (1997, อ้างถึงในวรท วิลาวรรณ, 2546) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานด้านต่าง ๆ ตามแบบวัดดัชนีอธิบายลักษณะงาน (Job Descriptive Index: JDI) และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพยาบาลและบุคลากรในโรงพยาบาลขนาดใหญ่ในเขตตะวันออกเฉียงใต้ของสหรัฐอเมริกา พบว่า ความพึงพอใจด้านต่าง ๆ มีความสัมพันธ์ด้านบวกอย่างมีนัยสำคัญต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรจากการประเมินโดยเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา

Schappe (1998 อ้างถึงในทัศนนา เจนวนิชสถาพร, 2553) ได้ศึกษาเกี่ยวกับผลของความพึงพอใจในงานด้านการรับรู้ความยุติธรรมและความผูกพันในองค์กรที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร พบว่า มีเพียงความผูกพันต่อองค์กรที่สามารถทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้อย่างมีนัยสำคัญ

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความก้าวหน้า รายได้และผลประโยชน์ตอบแทน ความสัมพันธ์ในหน่วยงาน การบริหารงานที่เป็นธรรมและเสมอภาค ความสมดุลของช่วงเวลาที่ใช้ในการทำงานและช่วงเวลาที่ใช้ในการพักผ่อนมีความเป็นส่วนตัว ความพึงพอใจ รวมถึงความผูกพันของพนักงานต่อองค์การมีความสัมพันธ์ด้านบวกต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

2.3.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การและพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

Eisenberger, et al. (2001) ศึกษาพนักงานรายชั่วโมงจำนวน 422 คนและพนักงานฝ่ายบริหารที่ทำงานในโรงงานเหล็กขนาดใหญ่จำนวน 109 คน ปรากฏว่าพนักงานที่รับรู้การสนับสนุนจากองค์การในระดับสูงจะให้คำแนะนำที่สร้างสรรค์เพื่อช่วยเหลือองค์การในปริมาณมากกว่าพนักงานที่รับรู้การสนับสนุนจากองค์การในระดับต่ำ

Shore and Wayne (1993) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์การและพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ พบว่า ความผูกพันต่อองค์การและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการเชื่อฟัง ปฏิบัติตามและด้านการช่วยเหลือผู้อื่น โดยไม่นึกถึงตนเอง โดยงานวิจัยของพวกเขาเสนอว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีแนวโน้มเป็นตัวทำนายพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้ดีกว่าความผูกพันต่อองค์การ

Smith, et al. (1983) ศึกษาพนักงานธนาคาร 2 แห่ง พบว่า การสนับสนุนของหัวหน้างานมีอิทธิพลโดยตรงต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การด้านการเชื่อฟังปฏิบัติตาม สอดคล้องกับการศึกษาของ Moorman, et al. (1998) ศึกษาหัวหน้างานและลูกน้องที่ทำงานในโรงพยาบาลทหาร พบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ด้านการช่วยเหลือระหว่างบุคคล ความขยันหมั่นเพียรและการส่งเสริมองค์การด้วยความภักดี และการศึกษาของ Williams, et al. (2002) พบว่า พนักงานที่รับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานมีแนวโน้มในการแสดงพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอย่างเต็มที่

วิชัยญา วัฒน (2546) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การและจากหัวหน้างานกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยมีตัวแปรกำกับได้แก่ความกตัญญู พบว่า พนักงานที่มีความกตัญญูกตเวทีระดับสูงมีความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การกับความสำนึกในหน้าที่และความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้จากหัวหน้างาน

กับการช่วยเหลือผู้อื่น โดยไม่คิดถึงตนเองในด้านบวกระดับที่สูงกว่าพนักงานที่ไม่มีความกตัญญู กตเวที

จिरินัท วงษ์ไทยวรรณ (2551) ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการ เผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์กรของพยาบาลวิชาชีพใน โรงพยาบาลเอกชนหนึ่งในจังหวัดนครปฐม พบว่า การรับรู้การ สนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจาก องค์กรและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมี ความสัมพันธ์ด้านบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ในหลายงานวิจัย พบว่า การ รับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานส่งผลต่อการแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรใน ด้านการเชื่อฟังปฏิบัติตาม การช่วยเหลือระหว่างบุคคล ความขยันหมั่นเพียรและการส่งเสริมองค์กร ด้วยความภาคภูมิใจ โดยพนักงานที่รับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานมีแนวโน้มสูงที่จะแสดงพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้วยความเต็มใจ



บทที่ 3

วิธีการวิจัย

วิธีการดำเนินงานวิจัยเรื่อง “อิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานสายการเงินและสนับสนุนธุรกิจ บริษัท แสตนลิริ จำกัด (มหาชน)” ครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาวิจัยตามลำดับดังนี้

- 3.1 ขั้นตอนในการศึกษาวิจัย
- 3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ขั้นตอนในการศึกษาวิจัย

ตามวัตถุประสงค์การศึกษา ผู้วิจัยได้ทำตามขั้นตอนที่ระบุไว้ในระเบียบวิธีการวิจัยอย่างเป็นระบบโดยดำเนินตามขั้นตอนดังนี้

3.1.1 ศึกษาค้นคว้า รวบรวมข้อมูล ทฤษฎี แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (Perceived Organization Support: POS) และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior: OCB) เพื่อกำหนดกรอบแนวคิดงานวิจัย

3.1.2 กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.3 พัฒนาเครื่องมือโดยใช้หลักการจากทฤษฎี แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นำมาประยุกต์ และออกแบบสอบถามนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของภาษาและความครอบคลุมของเนื้อหา

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ทำการเก็บข้อมูลด้วยวิธีการใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) และวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS จากนั้นทำการสรุปผลการวิจัยและนำเสนอผลการวิจัย ตามลำดับ

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.2.1 กลุ่มประชากรในการศึกษา คือ พนักงานอายุ 18 ปีขึ้นไปในสายการเงินและสนับสนุนธุรกิจ บริษัท แสนสิริ จำกัด (มหาชน) ซึ่งปฏิบัติงานประจำสำนักงานใหญ่ อาคารสิริปัญญา จำนวน 500 คน โดยผู้วิจัยได้เลือกศึกษาพนักงานกลุ่มนี้เนื่องจากเป็นกลุ่มที่ได้ทำงานใกล้ชิดผู้บริหาร ได้รับการสื่อสารในระดับเข้มข้นและสม่ำเสมอจากเครื่องมือและช่องทางสื่อสารที่หลากหลายของบริษัท

3.2.2 ผู้วิจัยเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยจะทำการส่งแบบสอบถามให้กับพนักงานที่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานใหญ่ อาคารสิริปัญญา จากนั้นจะเลือกนำแบบสอบถามที่ข้อมูลครบถ้วนและสมบูรณ์ มาใช้วิเคราะห์ต่อไป

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.3.1 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) เกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ขององค์กร โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อายุงาน การศึกษา ระดับงาน รวม 5 ข้อ ซึ่งเป็นแบบหลายตัวเลือก (Multiple Choice Questions)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (Perceived Organization Support: POS) ศึกษาตามแนวคิดของ Rhoades and Eisenberger (2002) และปรับปรุงแบบสอบถามเพิ่มเติมจากแบบสอบถามวัดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของยูวดี ศิริทรัพย์ (2553) และ ชีรพงศ์ โพธิ์เจริญ (2555) วัดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร 3 ด้าน ด้วยข้อคำถาม 18 ข้อ ประกอบด้วย

- 1) ด้านความยุติธรรมในองค์กร จำนวน 6 ข้อ
- 2) ด้านการรับรู้การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา จำนวน 6 ข้อ
- 3) ด้านรางวัลและสภาพการทำงาน จำนวน 6 ข้อ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นด้านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior: OCB) ตามแนวคิดของ Organ (1988) และปรับปรุงแบบสอบถามเพิ่มเติมจากแบบสอบถามวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของชีรพงศ์ โพธิ์เจริญ (2555) วัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร 5 ด้าน ด้วยข้อคำถาม 25 ข้อ ประกอบด้วย

- 1) พฤติกรรมด้านการให้ความช่วยเหลือ จำนวน 5 ข้อ
- 2) พฤติกรรมด้านการคำนึงถึงผู้อื่น จำนวน 5 ข้อ
- 3) พฤติกรรมด้านการมีน้ำใจนักกีฬา จำนวน 5 ข้อ
- 4) พฤติกรรมด้านการให้ความร่วมมือ จำนวน 5 ข้อ
- 5) พฤติกรรมด้านการสำนึกในหน้าที่ จำนวน 5 ข้อ

แบบสอบถามส่วนที่ 2 และ 3 มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ในรูปแบบ Likert's scales ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นเป็น 5 ระดับ คือ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย และเห็นด้วยน้อยที่สุด ประกอบด้วยค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งกำหนดการให้คะแนนคำตอบแบบสอบถาม ดังนี้

5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

4 หมายถึง เห็นด้วยมาก

3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง

2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย

1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

การแปลผลแบบสอบถามความคิดเห็น ผู้วิจัยได้กำหนดค่าการแปลความหมายจากการคำนวณหาอันตรภาคชั้น ดังนี้

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

สามารถกำหนดระดับคะแนนเฉลี่ยเพื่อการแปลความหมายดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น
4.21 – 5.00	ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด
3.41 – 4.20	ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก
2.61 – 3.40	ความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง
1.81 – 2.60	ความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย
1.00 – 1.80	ความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

3.3.2 การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

1) การทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) เพื่อหาความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) ผู้วิจัยพัฒนาแบบสอบถามโดยศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และนำแบบสอบถามที่พัฒนาเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบหาความถูกต้องเที่ยงตรงของเนื้อหา ความครอบคลุมของข้อคำถาม ความเหมาะสมของปริมาณข้อคำถาม ความชัดเจนของภาษาและรูปแบบความสอดคล้องระหว่างข้อคำถาม และวัตถุประสงค์ที่ต้องการวัด รวมทั้งข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงข้อคำถาม

2) การทดสอบหาความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยการนำแบบสอบถามที่ผ่านการทดสอบมาปรับปรุงและทำการทดสอบกับกลุ่มตัวอย่าง โดยทดลอง (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานสายการเงินและสนับสนุนธุรกิจ บริษัท แอสสิริ จำกัด (มหาชน) จำนวน 30 คน โดยการสุ่มแบบง่าย แล้วนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ ใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) และกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ตามสูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (α -Coefficient) ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติได้ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) เท่ากับ 0.976 มากกว่า 0.7 ซึ่งผ่านเกณฑ์ที่ยอมรับได้ ($\alpha \geq 0.7$) (บุญใจ ศรีสถิตยัณราทร, 2553: 231-232) รายละเอียดปรากฏตามตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงความเชื่อมั่นของแบบสอบถามอิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานสายการเงินและสนับสนุนธุรกิจ บริษัท แอสสิริ จำกัด (มหาชน)

Cronbach's Alpha (α)	N of Items
0.976	53

เมื่อพิจารณาค่าความเชื่อมั่นเป็นรายด้านพบว่ามีค่าความเชื่อมั่นอยู่ในช่วง 0.688 – 0.889 ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงความเชื่อมั่นรายด้านของแบบสอบถามอิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานสายการเงินและสนับสนุนธุรกิจ บริษัท แสตนลิว จำกัด (มหาชน)

ข้อคำถาม	Cronbach's Alpha (α)	N of Items
การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร	0.851	18
1.ด้านความยุติธรรม	0.743	6
2.ด้านการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา	0.732	6
3.ด้านรางวัลและสภาพการทำงาน	0.807	6
พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	0.889	25
1.พฤติกรรมกรให้ความช่วยเหลือ	0.812	5
2.พฤติกรรมกรคำนึงถึงผู้อื่น	0.786	5
3.พฤติกรรมกรมีน้ำใจนักกีฬา	0.751	5
4.พฤติกรรมกรให้ความร่วมมือ	0.821	5
5.พฤติกรรมกรสำนึกในหน้าที่	0.688	5

3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอนและวิธีการดังนี้

3.4.1 แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง (Self-Administered Questionnaire) ตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับการตอบกลับ และทำการวิเคราะห์ข้อมูล

3.4.2 แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นการเก็บข้อมูลจากการค้นคว้า ตำรา เอกสารทางวิชาการ บทความ รายงานการวิจัย วารสาร รวมถึงข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย จากแหล่งต่าง ๆ รวมถึงข้อมูลในระบบออนไลน์จากเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นข้อมูลอ้างอิงในการวิจัยในครั้งนี้

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมมาได้จากแบบสอบถามหลังจากตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ของคำตอบ ทำการลงรหัสข้อมูลให้เป็นตัวเลขทั้งหมด แล้วประมวลผล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติโดยวิเคราะห์ทางสถิติ ดังนี้

3.5.1 ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นมาตรวัดแบบนามบัญญัติใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) นำข้อมูลมาวิเคราะห์หาค่าสถิติ ซึ่งประกอบด้วยค่าเฉลี่ยความถี่ ค่าเฉลี่ยร้อยละ (Percentage)

3.5.2 ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร 3 ด้านคือ ด้านความยุติธรรมในองค์กร ด้านการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา ด้านรางวัลและสภาพการทำงาน ซึ่งเป็นมาตรวัดแบบช่วงมาตรา วิเคราะห์ผลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วยค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.5.3 ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร 5 ด้าน คือ ด้านพฤติกรรมให้ความช่วยเหลือ ด้านพฤติกรรมคำนึงถึงผู้อื่น ด้านพฤติกรรมความมีน้ำใจนักกีฬา ด้านพฤติกรรมให้ความร่วมมือ และด้านพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ ซึ่งเป็นมาตรวัดแบบช่วงมาตรา วิเคราะห์ผลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วยค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.5.4 สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ การวิเคราะห์ความถดถอย (Multiple Regression Analysis) หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระทั้งภาพรวมและรายด้านที่ส่งผลต่อพฤติกรรมเป็นสมาชิกที่ดี

3.5.5 การวิเคราะห์สรุปปัญหา หรือข้อเสนอแนะ โดยการบรรยายเชิงพรรณนา

หลังจากกำหนดเครื่องมือวิเคราะห์และทดสอบสมมติฐานแล้ว จะนำสู่ขั้นตอนการวิเคราะห์ผลการวิจัยและการรายงานผลการวิจัยในบทที่ 4 ต่อไป

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การดำเนินการวิจัยเรื่อง “อิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ส่งผลต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานสายการเงินและสนับสนุนธุรกิจ บริษัท แสตนลิริ จำกัด (มหาชน)” ครั้งนี้ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานสายการเงินและสนับสนุนธุรกิจ บริษัท แสตนลิริ จำกัด (มหาชน) จำนวน 489 คน โดยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

- 4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
- 4.2 ขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
- 4.3 ผลการวิเคราะห์

4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้การนำเสนอข้อมูลเป็นที่เข้าใจตรงกัน ในการแปลความหมาย ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

N	แทน	จำนวนประชากร
M	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
Σ	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
R^2	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจพหุคูณ (Coefficient of Multiple Determination)
SEE	แทน	ค่าที่แสดงความผิดพลาดมาตรฐานการใช้ตัวแปรอิสระทำนายตัวแปรตาม
B	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรอิสระในรูปคะแนนดิบหรือค่าจริง
S.E.	แทน	ค่าความผิดพลาดมาตรฐาน (Standard Error)
Beta	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรอิสระในรูปคะแนนมาตรฐาน

4.2 ขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ตามลำดับขั้น ดังนี้

ตอนที่ 1 นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นพนักงานสายการเงินและสนับสนุนธุรกิจ บริษัท แสตนลิริ จำกัด (มหาชน) ได้แก่ เพศ อายุ ประสบการณ์ทำงาน ระดับการศึกษา และระดับงาน โดยนำเสนอข้อมูลในรูปแบบการแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 2 นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเรื่อง การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร โดยนำเสนอในรูปแบบของข้อมูลค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ตอนที่ 3 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเรื่อง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยนำเสนอในรูปแบบของข้อมูลค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ตอนที่ 4 การทดสอบสมมุติฐาน โดยการวิเคราะห์สถิติถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) อธิบายอิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยส่งลิงค์สำหรับตอบแบบสำรวจออนไลน์ไปยังพนักงานสายการเงินและสนับสนุนธุรกิจ บริษัท แสตนลิริ จำกัด (มหาชน) จำนวน 500 คน ได้รับข้อมูลที่สมบูรณ์กลับคืนจำนวน 489 คน

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นพนักงานสายการเงินและสนับสนุนธุรกิจ บริษัท แสตนลิริ จำกัด (มหาชน) ได้แก่ เพศ อายุ ประสบการณ์ทำงาน ระดับการศึกษา และระดับงาน โดยนำเสนอข้อมูลในรูปแบบการแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 3 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (N=489)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1.เพศ		
ชาย	287	58.7
หญิง	198	40.5
อื่น ๆ	4	0.8
2.อายุ		
มากกว่า 18 – 30 ปี	73	14.9
มากกว่า 30 – 40 ปี	258	52.8
มากกว่า 40 – 50 ปี	124	25.4
มากกว่า 50 ปี	34	7.0
3.ประสบการณ์ทำงาน		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี	29	5.9
มากกว่า 1 – 3 ปี	89	18.2
มากกว่า 3 – 10 ปี	204	41.7
มากกว่า 10 – 20 ปี	165	33.7
มากกว่า 20 ปี	2	0.4
4.ระดับการศึกษา		
ปวช./ ปวส./ อนุปริญญา	76	15.5
ปริญญาตรี	305	62.4
ปริญญาโทและปริญญาเอก	108	22.1
5.ระดับงาน		
พนักงานถึงเจ้าหน้าที่อาวุโส (L2-L5)	228	46.6
ผู้ช่วยผู้จัดการส่วน/เจ้าหน้าที่อาวุโสถึงรองผู้จัดการฝ่าย (L6-L8)	214	43.8
ผู้จัดการฝ่ายถึงรองผู้อำนวยการฝ่าย (L9-L10)	42	8.6
ผู้อำนวยการฝ่ายขึ้นไป (สูงกว่า L11)	5	1.0

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 287 คน (คิดเป็นร้อยละ 58.7) มีอายุระหว่าง 30-40 ปี จำนวน 258 คน (คิดเป็นร้อยละ 52.8) มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 305 คน (คิดเป็นร้อยละ 62.4) อยู่ในกลุ่มระดับงานพนักงานถึงเจ้าหน้าที่อาวุโส 228 คน (คิดเป็นร้อยละ 46.6)

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และวัดระดับความคิดเห็นเป็นภาพรวม โดยนำเสนอในรูปแบบของข้อมูลค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ระดับความคิดเห็น และลำดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็น และลำดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ในภาพรวม

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร	μ	σ	ระดับความคิดเห็น	ลำดับ
ด้านความยุติธรรม	3.907	0.718	มาก	2
ด้านการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา	3.887	0.730	มาก	3
ด้านรางวัลและสภาพการทำงาน	3.998	0.659	มาก	1
รวม	3.931	0.631	มาก	

จากตารางที่ 4 แสดงให้เห็นว่าพนักงานสายการเงินและสนับสนุนธุรกิจ บริษัท แสตนลิริ จำกัด (มหาชน) โดยรวมมีความคิดเห็นในระดับมาก ($\mu = 3.931$, $\sigma = 0.631$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านรางวัลและสภาพการทำงานมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\mu = 3.998$, $\sigma = 0.659$) รองลงมาคือด้านความยุติธรรม ($\mu = 3.907$, $\sigma = 0.718$) และด้านการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา ($\mu = 3.887$, $\sigma = 0.730$) ตามลำดับ

นอกจากนี้ ผู้วิจัยได้จำแนกการพิจารณาเป็นรายด้าน ประกอบด้วย ด้านความยุติธรรม, ด้านการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา, ด้านรางวัลและสภาพการทำงาน โดยนำเสนอในรูปแบบของข้อมูลค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ระดับความคิดเห็น และลำดับดังต่อไปนี้

ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็น และลำดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ด้านความยุติธรรม (Fairness) พิจารณาเป็นรายข้อ ดังนี้

ด้านความยุติธรรม	μ	σ	ระดับความคิดเห็น	ลำดับ
1.กระบวนการพิจารณาผลตอบแทนในการทำงาน ทุกคนได้รับการพิจารณาด้วยกฎเกณฑ์และมาตรฐานเดียวกัน	3.77	0.969	มาก	5
2.องค์การมีกฎเกณฑ์และมาตรฐานที่เหมาะสมในการพิจารณาผลการปฏิบัติงานของท่าน	3.73	0.819	มาก	6
3.กระบวนการตัดสินใจที่เกี่ยวข้องกับงานของท่าน มีความโปร่งใส	4.01	0.866	มาก	2
4.เมื่อต้องตัดสินใจใด ๆ เกี่ยวกับการทำงานของท่าน ผู้บังคับบัญชาปฏิบัติต่อท่านด้วยการให้เกียรติ	4.02	0.881	มาก	1
5.เมื่อต้องพิจารณา หรือตัดสินใจใด ๆ เกี่ยวกับงานของท่านผู้บังคับบัญชามักจะปรึกษาหารือกับท่าน	3.92	0.933	มาก	4
6.ผู้บังคับบัญชาปฏิบัติต่อท่านอย่างตรงไปตรงมา และเปิดเผย	3.99	0.889	มาก	3
รวม	3.907	0.718	มาก	

จากตารางที่ 5 แสดงให้เห็นว่าพนักงานสายการเงินและสนับสนุนธุรกิจ บริษัท แสตนลิริ จำกัด (มหาชน) รับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านความยุติธรรมโดยรวมมีความคิดเห็นในระดับมาก ($\mu = 3.907$, $\sigma = 0.718$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การตัดสินใจใด ๆ เกี่ยวกับการทำงานผู้บังคับบัญชาจะปฏิบัติต่อผู้บังคับบัญชาด้วยการให้เกียรติ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\mu = 4.02$, $\sigma = 0.881$) รองลงมาคือ กระบวนการตัดสินใจที่เกี่ยวข้องกับงานของท่าน มีความโปร่งใส ($\mu = 4.01$, $\sigma = 0.866$) และผู้บังคับบัญชาปฏิบัติต่อท่านอย่างตรงไปตรงมา และเปิดเผย ($\mu = 3.99$, $\sigma = 0.889$) ตามลำดับ

ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็น และลำดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ด้านการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา (Supervisor Support) พิจารณาเป็นรายข้อ ดังนี้

ด้านการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา	μ	σ	ระดับความคิดเห็น	ลำดับ
1. องค์กรหรือผู้บริหารสนใจให้ความสำคัญต่อความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของท่าน	3.75	0.816	มาก	5
2. ผู้บังคับบัญชาเห็นความตั้งใจในการทุ่มเททำงานของท่าน	3.82	0.835	มาก	4
3. ผู้บังคับบัญชาเอาใจใส่ในสวัสดิภาพของท่าน	3.93	0.898	มาก	3
4. ผู้บังคับบัญชามักชื่นชมในความสำเร็จจากการทำงานของท่าน	3.75	0.904	มาก	5
5. ผู้บังคับบัญชาให้คำแนะนำ ปรึกษาช่วยเหลือในการปฏิบัติงานเสมอ	4.07	0.837	มาก	1
6. ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ท่านได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานได้อย่างอิสระ	4.01	0.886	มาก	2
รวม	3.887	0.729	มาก	

จากตารางที่ 6 แสดงให้เห็นว่าพนักงานสายการเงินและสนับสนุนธุรกิจ บริษัท แสตนลิตี้ จำกัด (มหาชน) รับรู้ด้านการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา โดยรวมมีความคิดเห็นในระดับมาก ($\mu = 3.887$, $\sigma = 0.729$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าผู้บังคับบัญชาให้คำแนะนำ ปรึกษาช่วยเหลือในการปฏิบัติงานเสมอ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\mu = 4.07$, $\sigma = 0.837$) รองลงมาคือ ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ ($\mu = 4.01$, $\sigma = 0.886$) และผู้บังคับบัญชาเอาใจใส่ในสวัสดิภาพของท่าน ($\mu = 3.93$, $\sigma = 0.898$) ตามลำดับ

ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็น และลำดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ด้านรางวัลและสภาพการทำงาน (Organizational Rewards and Job Conditions) พิจารณาเป็นรายชื่อ ดังนี้

ด้านรางวัลและสภาพการทำงาน	μ	σ	ระดับความคิดเห็น	ลำดับ
1. องค์กรสนับสนุนให้ท่านมีโอกาสพัฒนาความรู้ ความสามารถ ในงานอาชีพ ส่งเสริมให้ศึกษาต่อ อบรมดูงาน	4.07	0.745	มาก	1
2. องค์กรสนับสนุนให้ท่านมีโอกาสก้าวหน้าในสายงานอาชีพมากขึ้น หากท่านมีคุณสมบัติและประสบการณ์พอ	4.05	0.780	มาก	2
3. องค์กรมีการวางระบบของการทำงาน ที่ช่วยส่งเสริมความสะดวกในการทำงาน	3.98	0.815	มาก	4
4. สภาพแวดล้อมในการทำงานเอื้อต่อการ ทำงานของท่านเป็นอย่างดี	3.91	0.860	มาก	6
5. องค์กรจัดสรรอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานที่เพียงพอและสอดคล้องกับความต้องการของท่าน	3.96	0.834	มาก	5
6. องค์กรให้ความสำคัญต่อความปลอดภัยในการทำงานของท่าน	4.02	0.813	มาก	3
รวม	3.998	0.659	มาก	

จากตารางที่ 7 แสดงให้เห็นว่าพนักงานสายการเงินและสนับสนุนธุรกิจ บริษัท แสตนลิริ จำกัด (มหาชน) รับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านรางวัลและสภาพการทำงาน โดยรวมมีความคิดเห็นในระดับมาก ($\mu = 3.998$, $\sigma = 0.659$) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อพบว่า องค์กรสนับสนุนให้ท่านมีโอกาพัฒนาความรู้ ความสามารถ ในงานอาชีพ ส่งเสริมให้ศึกษาต่อ อบรมดูงาน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\mu = 4.07$, $\sigma = 0.745$) รองลงมาคือ องค์กรสนับสนุนให้ท่านมีโอกาก้าวหน้าในสายงานอาชีพมากขึ้น หากท่านมีคุณสมบัติและประสบการณ์พอ ($\mu = 4.05$, $\sigma = 0.780$) และองค์กรให้ความสำคัญต่อความปลอดภัยในการทำงานของท่าน ($\mu = 4.02$, $\sigma = 0.813$) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร วัดระดับความคิดเห็นในภาพรวม นำเสนอในรูปแบบของข้อมูลค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ระดับความคิดเห็น และลำดับที่ ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 8 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็น ลำดับของพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ในภาพรวม

พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	μ	σ	ระดับความคิดเห็น	ลำดับ
พฤติกรรมกรให้ความช่วยเหลือ	4.32	0.542	มากที่สุด	3
พฤติกรรมกรคำนึงถึงผู้อื่น	4.35	0.581	มากที่สุด	1
พฤติกรรมกรมีน้ำใจนักกีฬา	4.10	0.621	มาก	5
พฤติกรรมกรให้ความร่วมมือ	4.31	0.603	มากที่สุด	4
พฤติกรรมกรสำนึกในหน้าที่	4.35	0.587	มากที่สุด	1
รวม	4.288	0.513	มากที่สุด	

จากตารางที่ 8 แสดงให้เห็นว่าพนักงานสายการเงินและสนับสนุนธุรกิจ บริษัท แสนสิริ จำกัด (มหาชน) มีพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยรวมมีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.288$, $\sigma = 0.513$) หากพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่และพฤติกรรมกรคำนึงถึงผู้อื่น มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\mu = 4.35$, $\sigma = 0.587$, 0.581) รองลงมาคือ พฤติกรรมกรให้ความช่วยเหลือ ($\mu = 4.32$, $\sigma = 0.542$) และพฤติกรรมกรให้ความร่วมมือ ($\mu = 4.31$, $\sigma = 0.603$) ตามลำดับ

นอกจากนี้ ผู้วิจัยได้ทำการวัดระดับความคิดเห็นรายด้านทั้ง 5 ด้าน นำเสนอในรูปแบบของข้อมูลค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ระดับความคิดเห็น และลำดับ ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 9 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็น และลำดับของพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านการให้ความช่วยเหลือ พิจารณาเป็นรายชื่อ ดังนี้

ด้านการให้ความช่วยเหลือ	μ	σ	ระดับความคิดเห็น	ลำดับ
1. ท่านให้คำแนะนำ ช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่ประสบปัญหาโดยไม่หวังสิ่งตอบแทน	4.38	0.596	มากที่สุด	1
2. ท่านให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่ทำงานไม่ทัน หรือมีงานล้นมือ	4.25	0.688	มากที่สุด	4
3. ท่านสอนงานเพื่อนร่วมงาน เพื่อให้พวกเขาทำงานมีประสิทธิภาพดีขึ้น	4.38	0.635	มากที่สุด	1
4. ท่านให้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงาน	4.35	0.630	มากที่สุด	3
5. ท่านมีความเต็มใจในการทำงานแทนเพื่อนร่วมงาน ที่ไม่ได้มาทำงาน	4.25	0.685	มากที่สุด	4
รวม	4.32	0.542	มากที่สุด	

จากตารางที่ 9 แสดงให้เห็นว่าพนักงานสายการเงินและสนับสนุนธุรกิจ บริษัท แสนสิริ จำกัด (มหาชน) มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านการให้ความช่วยเหลือโดยรวมมีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.32$, $\sigma = 0.542$) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า การให้คำแนะนำ ช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่ประสบปัญหาโดยไม่หวังสิ่งตอบแทนและการสอนงานเพื่อนร่วมงานเพื่อให้ทำงานมีประสิทธิภาพดีขึ้น มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\mu = 4.38$, $\sigma = 0.596, 0.635$) รองลงมาคือ การให้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน ($\mu = 4.35$, $\sigma = 0.630$) ตามลำดับ

ตารางที่ 10 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็น และลำดับของพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น พิจารณาเป็นรายชื่อ ดังนี้

ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น	μ	σ	ระดับความคิดเห็น	ลำดับ
1. ท่านคำนึงถึงผลกระทบที่มีต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร อันเกิดจากการพูดหรือการกระทำของท่าน	4.34	0.666	มากที่สุด	3
2. ท่านเคารพต่อสิทธิในการแสดงความคิดเห็นและเคารพการตัดสินใจของเพื่อนร่วมงาน	4.39	0.640	มากที่สุด	1
3. ท่านเคารพในสิทธิของเพื่อนร่วมงานในการใช้สมบัติร่วมกัน	4.34	0.656	มากที่สุด	3
4. ท่านระมัดระวังการกระทำของท่านไม่ให้เป็นการรบกวนการทำงานของเพื่อนร่วมงาน	4.39	0.674	มากที่สุด	2
5. เมื่อเกิดปัญหากระทบกระทั่งกันเล็กน้อยๆกับเพื่อนร่วมงานโดยไม่ได้ตั้งใจท่านก็ไม่ถือโทษ ดุด่าใจกัน	4.30	0.6912	มากที่สุด	5
รวม	4.35	0.666	มากที่สุด	

จากตารางที่ 10 แสดงให้เห็นว่าพนักงานสายการเงินและสนับสนุนธุรกิจ บริษัท แอสเสิร์จ จำกัด (มหาชน) มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านการคำนึงถึงผู้อื่นโดยรวมมีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.35$, $\sigma = 0.666$) หากพิจารณาเป็นรายชื่อพบว่า การเคารพต่อสิทธิในการแสดงความคิดเห็นและเคารพการตัดสินใจของเพื่อนร่วมงานมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\mu = 4.39$, $\sigma = 0.640$) รองลงมาคือ การระมัดระวังการกระทำ ไม่ให้เป็นการรบกวนการทำงานของเพื่อนร่วมงาน ($\mu = 4.39$, $\sigma = 0.674$) และการคำนึงถึงผลกระทบที่มีต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร อันเกิดจากการพูดหรือการกระทำของท่าน และการเคารพในสิทธิของเพื่อนร่วมงานในการใช้สมบัติร่วมกัน ($\mu = 4.34$, $\sigma = 0.666$, 0.656) ตามลำดับ

ตารางที่ 11 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็น และลำดับของ พฤติกรรมการ เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านการมีน้ำใจนักกีฬาโดยพิจารณาเป็นรายข้อ ดังนี้

ด้านการมีน้ำใจนักกีฬา	μ	σ	ระดับความคิดเห็น	ลำดับ
1. ท่านสามารถอดทนต่อความไม่สะดวกสบายในทุกด้าน ที่อาจเกิดขึ้นใน การทำงานและภายในองค์กร	4.02	0.777	มาก	5
2. เมื่อเกิดปัญหาในการทำงานขึ้น ท่าน สามารถควบคุมอารมณ์ของตนเองให้อัด กลั้นเพื่อหลีกเลี่ยงไม่ให้เกิดการโต้เถียงกัน	4.15	0.673	มาก	2
3. เมื่อเกิดความเครียด หรือคับข้องใจ ท่าน ก็พยายามข่มใจไม่ให้มีผลเสียต่อการ ทำงาน เพื่อให้งานดำเนินไปได้ด้วยดี	4.17	0.707	มาก	1
4. ท่านอดทนและไม่ตำหนิเพื่อนร่วมงานที่ ทำงานผิดพลาด	4.04	0.874	มาก	4
5. ท่านอดทนต่อการว่ากล่าวตักเตือนของ ผู้บังคับบัญชาได้ แม้ว่าจะมีสิทธิ์โต้แย้ง	4.13	0.731	มาก	3
รวม	4.10	0.621	มาก	

จากตารางที่ 11 แสดงให้เห็นว่าพนักงานสายการเงินและสนับสนุนธุรกิจ บริษัท แสตนลิริ จำกัด (มหาชน) มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านการมีน้ำใจนักกีฬา โดยรวมมี ความคิดเห็นในระดับมาก ($\mu = 4.10$, $\sigma = 0.621$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า เมื่อเกิดความเครียด หรือคับข้องใจ ท่านก็พยายามข่มใจไม่ให้มีผลเสียต่อการ ทำงาน เพื่อให้งานดำเนินไปได้ด้วยดี มี ค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\mu = 4.17$, $\sigma = 0.707$) รองลงมาคือ ความสามารถควบคุมอารมณ์ของตนเองให้อัด กลั้นเพื่อหลีกเลี่ยงไม่ให้เกิดการโต้เถียงกัน ($\mu = 4.15$, $\sigma = 0.672$) และการอดทนต่อการว่ากล่าว ตักเตือนของผู้บังคับบัญชาได้ แม้ว่าจะมีสิทธิ์โต้แย้ง ($\mu = 4.13$, $\sigma = 0.731$) ตามลำดับ

ตารางที่ 12 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็น และลำดับของพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านการให้ความร่วมมือ พิจารณาเป็นรายชื่อ ดังนี้

ด้านการให้ความร่วมมือ	μ	σ	ระดับความคิดเห็น	ลำดับ
1. ท่านเข้าร่วมในกิจกรรมขององค์กร เสมอโดยคำนึงถึงประโยชน์ขององค์กร	4.22	0.694	มากที่สุด	5
2. ท่านตระหนักเสมอว่าตนเป็นส่วนหนึ่ง ของการรักษาภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร	4.45	0.688	มากที่สุด	1
3. เมื่อองค์กรต้องการให้ท่านร่วม รับผิดชอบภารกิจที่นอกเหนือจากหน้าที่ ของท่าน ท่านให้ความร่วมมือด้วยความ เต็มใจ	4.37	0.674	มากที่สุด	2
4. ถ้าองค์กรต้องการให้ท่านมาทำงานใน วันหยุดหรือทำงานล่วงเวลา ท่านยินดีให้ ให้ความร่วมมือ	4.29	0.765	มากที่สุด	3
5. ท่านให้ความสนใจ ติดตามข้อมูลข่าวสาร ความเคลื่อนไหวต่างๆ เกี่ยวกับองค์กร เสมอ	4.23	0.720	มากที่สุด	4
รวม	4.31	0.603	มากที่สุด	

จากตารางที่ 12 แสดงให้เห็นว่าพนักงานสายการเงินและสนับสนุนธุรกิจ บริษัท แสน สิริ จำกัด (มหาชน) มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านการให้ความร่วมมือโดยรวมมี ระดับความคิดเห็นมากที่สุด ($\mu = 4.31$, $\sigma = 0.603$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การตระหนักว่า ตนเป็นส่วนหนึ่งของการรักษาภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\mu = 4.45$, $\sigma = 0.688$) รองลงมาคือ การให้ความร่วมมือด้วยความเต็มใจ เมื่อต้องร่วมรับผิดชอบในภารกิจที่นอกเหนือ หน้าที่ ($\mu = 4.37$, $\sigma = 0.674$) และท่านยินดีให้ความร่วมมือหากองค์กรต้องการให้ท่านมาทำงานใน วันหยุดหรือทำงานล่วงเวลา ($\mu = 4.29$, $\sigma = 0.765$) ตามลำดับ

ตารางที่ 13 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็น ลำดับของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านการสำนึกในหน้าที่ พิจารณาเป็นรายข้อ ดังนี้

ด้านการสำนึกในหน้าที่	μ	σ	ระดับความคิดเห็น	ลำดับ
1.ท่านเป็นผู้ตรงต่อเวลาในการทำงานและในเวลางานท่านทำงานอย่างเต็มที่	4.34	0.732	มากที่สุด	4
2. ท่าน ใ้ช้ อุปกรณ์ และ ทรัพย์สิน ของหน่วยงานด้วยความระมัดระวัง ประหยัด และคุ้มค่า	4.44	0.663	มากที่สุด	1
3.ท่านไม่เคยใช้เวลางานในการปฏิบัติสิ่งอื่นนอกเหนือจากงาน	4.20	0.775	มากที่สุด	5
4.เพื่อให้งานเสร็จเรียบร้อย ท่านมักจะทำงานจนเลยเวลาพัก หรือหลังเวลาเลิกงาน	4.37	0.698	มากที่สุด	3
5.ท่านจะทำงานที่ได้รับมอบหมายจนเสร็จเรียบร้อย แม้งานนั้นจะนอกเหนือหน้าที่ความรับผิดชอบของท่าน	4.43	0.634	มากที่สุด	2
รวม	4.35	0.587	มากที่สุด	

จากตารางที่ 13 แสดงให้เห็นว่าพนักงานสายการเงินและสนับสนุนธุรกิจ บริษัท แสนสิริ จำกัด (มหาชน) มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านการสำนึกในหน้าที่ โดยรวมมีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.35$, $\sigma = 0.587$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การใช้ อุปกรณ์ และทรัพย์สินของหน่วยงานด้วยความระมัดระวัง ประหยัด และคุ้มค่า มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\mu = 4.44$, $\sigma = 0.663$) รองลงมาคือ การทำงานที่ได้รับมอบหมายจนเสร็จเรียบร้อย แม้งานนั้นจะนอกเหนือหน้าที่ความรับผิดชอบ ($\mu = 4.43$, $\sigma = 0.634$) และเพื่อให้งานเสร็จเรียบร้อย จะไม่คำนึงถึงเวลาพักหรือเวลาเลิกงาน ($\mu = 4.37$, $\sigma = 0.698$) ตามลำดับ

ตอนที่ 4 การทดสอบสมมุติฐาน โดยการวิเคราะห์สถิติถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) เพื่ออธิบายอิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ขององค์กรของพนักงานสายการเงินและสนับสนุนธุรกิจ บริษัท แสตนลิริ จำกัด (มหาชน) ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 14 อิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี

ตัวแปรอิสระ	B	S.E.	Beta	Sig.t
การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร	.434	.031	.534	.000
$R^2 = 0.285$ Adjusted $R^2 = 0.284$ SEE = .434 F = 194.535 Sig of F = .000				

จากตารางที่ 14 แสดงให้เห็นว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานสายการเงินและสนับสนุนธุรกิจ บริษัท แสตนลิริ จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นตัวแปรอิสระสามารถอธิบายความผันแปรของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้ร้อยละ 28.4 โดยพบว่ามีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 15 แสดงการวิเคราะห์สถิติถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) ของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ตัวแปรการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร	B	S.E.	Beta	Sig.t
1. ด้านความยุติธรรม	.108	.049	.151	.027
2. ด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างาน	-.063	.049	-.089	.201
3. ด้านรางวัลและสภาพการทำงาน	.445	.037	.572	.000
$R^2 = 0.377$ Adjusted $R^2 = 0.373$ SEE = .406 F = 97.749 Sig of F = .000				

จากตารางที่ 15 แสดงให้เห็นว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 3 ตัวของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานสายการเงินและสนับสนุนธุรกิจ บริษัท แสตนลิริ จำกัด (มหาชน) ร่วมกันอธิบายความผันแปรของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้ร้อยละ 37.3 นอกเหนือจากนี้เกิดจากตัวแปรอื่นที่ไม่ได้อยู่ในสมการ โดยพบว่ามีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาตัวแปรอิสระที่มีอำนาจใน

การส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ได้ดีที่สุดคือ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านรางวัลและสภาพการทำงาน ตามมาด้วยการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านความยุติธรรม ส่วนการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานไม่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรสำหรับพนักงานสายการเงินและสนับสนุนธุรกิจ บริษัท แอสเสอรี่ จำกัด (มหาชน)

ตารางที่ 16 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานงานวิจัย		ผลการทดสอบสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1	การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	ยอมรับสมมติฐาน (Beta = .534, P = .000)
สมมติฐานที่ 1.1	การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านความยุติธรรมส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	ยอมรับสมมติฐาน (Beta = .151, P = .027)
สมมติฐานที่ 1.2	การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างานส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	ไม่ยอมรับสมมติฐาน (Beta = -.089, P = .201)
สมมติฐานที่ 1.3	การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านรางวัลและสภาพการทำงานส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	ยอมรับสมมติฐาน (Beta = .572, P = .000)

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การดำเนินการวิจัยเรื่อง “อิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานสายการเงินและสนับสนุนธุรกิจ บริษัท แอสสิริ จำกัด (มหาชน)” ครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อเพื่อศึกษาระดับของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ระดับของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และอิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรในบริษัท แอสสิริ จำกัด (มหาชน)

ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานสายการเงินและสนับสนุนธุรกิจ บริษัท แอสสิริ จำกัด (มหาชน) จำนวน 489 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้วยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) วิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้วยสถิติวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) คือการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) ในการวิเคราะห์สถิติถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) เพื่ออธิบายอิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานสายการเงินและสนับสนุนธุรกิจ บริษัท แอสสิริ จำกัด (มหาชน) ต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เพื่อทดสอบสมมติฐานภายใต้กรอบแนวคิด ทฤษฎีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (Perceived Organization Support: POS) ตามแนวคิดของ Rhoades and Eisenberger (2002) และทฤษฎีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior: OCB) ตามแนวความคิดของ Organ (1988) โดยสามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

- 5.1 สรุปผลการวิจัย
- 5.2 อภิปรายผลการวิจัย
- 5.3 ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย
- 5.4 ข้อจำกัดของงานวิจัย
- 5.5 ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นพนักงานสายการเงินและสนับสนุนธุรกิจ บริษัท แสตนลิริ จำกัด (มหาชน) จำนวน 489 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 287 คน (คิดเป็นร้อยละ 58.7) มีอายุระหว่าง 30-40 ปี จำนวน 258 คน (คิดเป็นร้อยละ 52.8) มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 305 คน (คิดเป็นร้อยละ 62.4) อยู่ในกลุ่มระดับงานพนักงานถึงเจ้าหน้าที่อาวุโส 228 คน (คิดเป็นร้อยละ 46.6)

5.1.2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานสายการเงินและสนับสนุนธุรกิจ บริษัท แสตนลิริ จำกัด (มหาชน) โดยรวมมีความคิดเห็นในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านรางวัลและสภาพการทำงานมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความยุติธรรม และด้านการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา ตามลำดับ

5.1.3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานสายการเงินและสนับสนุนธุรกิจ บริษัท แสตนลิริ จำกัด (มหาชน) โดยรวมมีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด หากพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่และพฤติกรรมกำนังถึงผู้อื่น มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ พฤติกรรมให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรมให้ความร่วมมือ และพฤติกรรมมีน้ำใจนักกีฬา ตามลำดับ

5.1.4 อิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ส่งผลต่อพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานสายการเงินและสนับสนุนธุรกิจ บริษัท แสตนลิริ จำกัด (มหาชน) โดยการทดสอบสมมติฐานที่ 1 พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรส่งผลต่อพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรอิสระที่ .534 จากผลดังกล่าวยอมรับสมมติฐานนี้ การทดสอบสมมติฐานที่ 1.1 พบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านความยุติธรรมส่งผลต่อพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรอิสระที่ .151 จากผลดังกล่าวยอมรับสมมติฐานข้อนี้ การทดสอบสมมติฐานที่ 1.2 พบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างานไม่ส่งผลต่อพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ทำให้ไม่ยอมรับสมมติฐานข้อนี้ และสมมติฐานข้อสุดท้ายกล่าวถึง การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านรางวัลและสภาพการทำงานส่งผลต่อพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรอิสระที่ .572 ยอมรับสมมติฐานข้อนี้

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาเรื่องอิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานสายการเงินและสนับสนุนธุรกิจ บริษัท แสตนลิริ จำกัด (มหาชน) พบข้อมูล ข้อเท็จจริงที่ควรนำมาอภิปราย ดังนี้

5.2.1 จากผลการวิจัยพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร โดยรวมมีความคิดเห็นในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีความคิดเห็นในระดับมากทุกด้าน ดังนี้

- ด้านความยุติธรรม เนื่องด้วยบริษัท แสตนลิริ จำกัด (มหาชน) มีรูปแบบการทำงานที่เรียกว่า “Agile way of work” ซึ่งมีความคล้ายกับรูปแบบการบริหารงานชื่อ Self-Managed Team สมาชิกทุกคนจะมาจากแต่ละฝ่ายและรับผิดชอบโครงการร่วมกัน มีอำนาจการตัดสินใจจากการพูดคุยกันในทีม หากมีประเด็นที่ต้องการคำปรึกษา สมาชิกในทีมสามารถขอคำปรึกษาได้จาก Chapter Lead (ผู้เชี่ยวชาญในแต่ละสายงาน) และ Tribe Lead (ผู้บริหารที่ดูแลแต่ละทีม) ด้วยลักษณะการทำงานแบบนี้ทำให้พนักงานส่วนใหญ่รู้สึกมีคุณค่า ได้รับความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชา กระบวนการตัดสินใจในการทำงานมีความโปร่งใส นอกจากนี้บริษัทฯ ยังมีระบบการบริหารผลการปฏิบัติงานที่มีความชัดเจนและเป็นรูปธรรม ตั้งแต่ขั้นตอนการตั้งเป้าหมาย การติดตามและประเมินผลอย่างเป็นทางการปีละ 2 ครั้ง รวมถึงรูปแบบและวิธีการประเมินผล การเปรียบเทียบผลคะแนน จนถึงขั้นตอนการให้รางวัลและผลตอบแทน ส่งผลให้พนักงานมีความพึงพอใจในระดับมากทั้งในภาพรวมและรายข้อคำถาม

- ด้านการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา นอกจากการทำงานแบบ Agile way of work บริษัท แสตนลิริ จำกัด (มหาชน) ยังมีวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งเสริมให้พนักงานท้าทายความคิดการทำงานเดิม (Challenge the ordinary) ผู้บังคับบัญชาจึงสนับสนุนพนักงานให้มีความกล้าคิด กล้านำเสนอและกล้าลงมือทำ โดยทำหน้าที่เป็นโค้ชและพี่เลี้ยงให้กับผู้ใต้บังคับบัญชา แม้ในภาพรวมและรายข้อ พนักงานจะมีความพึงพอใจในระดับมาก แต่มีข้อสังเกต 2 ข้อที่ได้คะแนนน้อยในปัจจุบันนี้ ได้แก่ ข้อที่เกี่ยวกับองค์กรหรือผู้บริหารให้ความสำคัญต่อความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของท่าน เป็นไปได้ว่าพนักงานได้รับโอกาสในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับงานได้อย่างอิสระ แต่องค์กรหรือผู้บริหารอาจไม่ได้แสดงให้พนักงานรับรู้ว่าความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของพนักงานนั้นสำคัญมากเพียงพอ เช่น ความคิดเห็นของพนักงานอาจไม่ได้นำไปต่อยอดหรือนำไปสู่การปฏิบัติ และไม่ได้อธิบายเหตุผลหรือการตัดสินใจที่ไม่นำความคิดเห็นของพนักงานไปใช้ เป็นต้น และข้อที่เกี่ยวกับผู้บังคับบัญชามักชื่นชมความสำเร็จจากการทำงานของพนักงานที่ได้คะแนนความพึงพอใจเป็นลำดับท้ายในหมวดนี้ แสดงให้เห็นว่าพนักงานรู้สึกพึงพอใจในคำชื่นชมจากการทำงานสำเร็จน้อยกว่าด้านอื่น หรือผู้บังคับบัญชาขาดความสม่ำเสมอในการชื่นชมความสำเร็จของพนักงาน

- ด้านรางวัลและสภาพการทำงาน บริษัท แอสสิริ จำกัด (มหาชน) มีการปรับเปลี่ยนองค์กรโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างความยั่งยืนให้กับองค์กร สร้างความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจ และเตรียมพร้อมรับมือกับ Digital Disruption ที่ส่งผลกระทบต่ออย่างรุนแรงในหลายธุรกิจ เรื่องหนึ่งในการปรับเปลี่ยนองค์กรคือเรื่องการให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งเสริมให้เกิดความร่วมมือกันทั้งในแบบ Face to Face และผ่านเครื่องมือ Digital ที่บริษัทฯลงทุนให้พนักงาน ได้แก่ Microsoft Office 365 มีสถานที่ให้พนักงานได้ผ่อนคลาย หรือนั่งทำงานในพื้นที่ส่วนกลาง (Co-Working Space) กับเพื่อนร่วมงานจากฝ่ายอื่น การประกาศนโยบาย Flexible Working Hours ไม่จำเป็นต้องเข้า-ออกงานตามเวลาและ Work Anywhere ทำงานจากที่ไหนก็ได้ สัปดาห์ละ 2 วัน โดยมุ่งเน้นที่ผลงานที่พนักงานต้องส่งมอบให้บริษัท รูปแบบการฝึกอบรมที่ไม่จำกัดแค่รูปแบบเป็นทางการอย่างการเข้าฝึกอบรมในห้องอบรม แต่ได้ขยายรูปแบบการเรียนรู้ไปสู่ช่องทาง Digital มากขึ้น พนักงานสามารถเรียนรู้ที่ไหน เมื่อไหร่ บนอุปกรณ์ใดของพนักงานเองก็ได้ ที่สามารถเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตได้ ในข้อคำถามที่ได้คะแนนน้อยที่สุดในหมวดนี้คือเรื่องสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เอื้ออำนวยต่อการทำงานของพนักงานแต่ยังไม่มากพอ เนื่องจากมีข้อจำกัดจากการเช่าสถานที่และการขยายงานทำให้มีจำนวนพนักงานเพิ่มมากขึ้น แต่บริษัทก็ไม่ได้นั่งนอนใจ โดยมีการวางแผนและสร้างสำนักงานแห่งใหม่ที่มีพื้นที่และสิ่งอำนวยความสะดวกที่ตอบโจทย์คนรุ่นใหม่ โดยจะแล้วเสร็จพร้อมย้ายเข้าในเดือนมกราคม 2563

5.2.2 จากผลการวิจัยพบว่าพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยรวมมีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีความคิดเห็นในระดับมากที่สุดเกือบทุกด้าน ยกเว้นด้านพฤติกรรมกรรมมีน้ำใจนักกีฬาที่มีความคิดเห็นในระดับมาก

ด้วยการปรับเปลี่ยนองค์กรเพื่อความยั่งยืน สร้างความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจ และเตรียมรับมือ Digital Disruption ที่อาจเกิดขึ้น ทำให้บริษัท แอสสิริ จำกัด (มหาชน) ได้ส่งเสริมให้เกิดวัฒนธรรมการทำงานและรูปแบบการทำงานแบบใหม่ (Agile way of working) ส่งผลให้พนักงานมีพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีในด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ และพฤติกรรมสำนึกในหน้าที่ ในระดับมากที่สุด ส่วนระดับความคิดเห็นในด้านพฤติกรรมกรรมมีน้ำใจนักกีฬาถึงแม้จะอยู่ในระดับที่น้อยกว่าพฤติกรรมด้านอื่น แต่ก็อยู่ในระดับมากซึ่งมีค่าค่อนข้างสูง อย่างไรก็ตาม ผู้วิจัยคาดว่าเกิดจากวัฒนธรรมการทำงานที่เน้นลูกค้าเป็นศูนย์กลาง ต้องการสร้างผลลัพธ์ โดยทำทลายความคิดหรือความเชื่อเดิม ๆ ด้วยการทำงานโดยมีเป้าหมายร่วมกัน บนพื้นฐานของความยุติธรรม เมื่อพิจารณารายข้อคำถามพบว่าข้อคำถามที่เกี่ยวกับการปฏิสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานทั้งในและต่าง

แผนกมีค่าเฉลี่ยสูงตามลำดับจนถึงข้อคำถามที่ได้ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเกี่ยวกับความอดทนต่อความไม่สะดวกสบายในทุกด้านที่อาจเกิดจากการทำงานและภายในองค์กร

จากผลการวิจัยมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของยูวดี ศิริทรัพย์ (2553) ธิดา เขื่อนแก้ว (2554) ชีรพงศ์ โพธิ์เจริญ (2555) และธิดารัตน์ เทพพานิช (2560) ศึกษาความสัมพันธ์ของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของกลุ่มตัวอย่างที่ต่างกันทั้งข้าราชการและพนักงานบริษัทเอกชน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอยู่ในระดับมากเช่นกัน

5.2.3 ผลการวิเคราะห์การถดถอยเพื่อทดสอบสมมติฐานพบว่า ในภาพรวมการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานสายการเงินและสนับสนุนธุรกิจ บริษัท แสนสิริ จำกัด (มหาชน) อธิบายความผันแปรของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้ร้อยละ 28.4 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยอมรับสมมติฐานข้อที่ 1

จากนั้นได้ทำการวิเคราะห์การถดถอยเพื่อทดสอบสมมติฐานตามปัจจัยรายด้านพบว่า ทั้ง 3 ปัจจัยสามารถอธิบายความผันแปรของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้ร้อยละ 37.3 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านรางวัลและสภาพการทำงานส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมากที่สุด รองลงมาคือการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านความยุติธรรมส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ส่วนการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างานไม่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร จึงยอมรับสมมติฐานข้อที่ 1.1 และ 1.3 และไม่ยอมรับสมมติฐานข้อ 1.2

5.3 ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

จากผลการศึกษาเรื่อง อิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานสายการเงินและสนับสนุนธุรกิจ บริษัท แสนสิริ จำกัด (มหาชน) สามารถนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้ได้ดังนี้

5.3.1 ควรมีการวัดและเปรียบเทียบผลก่อนและหลังการทำ Transformation องค์กรเพื่อความชัดเจนว่าก่อนทำ Transformation พนักงานมีระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในระดับใด ในภาพรวมและปัจจัยแต่ละด้านของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรหรือไม่อย่างไร และหลังทำ Transformation เปรียบเทียบผลแล้วเป็นอย่างไร มีอะไรที่ควรปรับปรุงบ้าง และงบประมาณที่ลงทุนไปนั้นมีความคุ้มค่าหรือไม่ อย่างไร

5.3.2 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านความยุติธรรม ถึงแม้จะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรน้อย แต่ผู้วิจัยเสนอให้ผู้บริหารและฝ่ายบุคคลทำ Focus group เพื่อหาข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับกระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงานและการพิจารณาผลตอบแทนเพื่อทำการปรับปรุงให้มีกฎเกณฑ์ที่ชัดเจน ใช้มาตรฐานเดียวกันมากขึ้น นอกจากนี้หลังการปรับปรุงแล้วควรสื่อสารให้พนักงานรับทราบทั้งพนักงานใหม่ผ่านการปฐมนิเทศพนักงาน และพนักงานปัจจุบันผ่านการประกาศ การจัดฝึกอบรมหรือสื่อสารผ่านผู้บังคับบัญชาให้ไปสื่อสารต่อ

5.3.3 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านรางวัลและสภาพการทำงาน เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมากที่สุด ผู้วิจัยเสนอให้ผู้บริหารหรือฝ่ายบุคคลจัดกิจกรรมให้รางวัลที่มีความถี่มากขึ้น เช่น พนักงานที่มีพฤติกรรมตามค่านิยมองค์กร 5 ด้าน เป็นรายเดือน และประกาศผลทุกเดือน จนกระทั่งสิ้นปีค่อยมอบเป็นรางวัลใหญ่ เพื่อเป็นการกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมและรักษาความต่อเนื่องของพฤติกรรมที่องค์กรต้องการให้เกิดขึ้นอย่างสม่ำเสมอ นอกจากนี้ก่อนที่จะมีการย้ายสำนักงานไปสถานที่ใหม่ ควรทำ Focus Group กับพนักงานเพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับความจำเป็น ความต้องการของพนักงานด้านสภาพการทำงานที่เหมาะสมและส่งเสริมให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการทำงาน แล้วนำไปเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาเรื่องสำนักงานใหม่ที่จะย้ายไป เพื่อตอบสนองความต้องการของพนักงานผู้ปฏิบัติงานและเกิดความคุ้มค่า

5.3.4 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในภาพรวม จึงควรจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และสื่อสารผ่านช่องทางที่หลากหลายโดยใช้ประโยชน์จากเครื่องมือที่บริษัทลงทุนไปอย่าง Microsoft Office 365 ให้คุ้มค่าและเกิดประสิทธิภาพสูงสุด สิ่งสำคัญคือต้องมีการดำเนินการและสื่อสารอย่างต่อเนื่อง หากทำสำเร็จก็มีการชื่นชมหรือฉลองความสำเร็จเล็ก ๆ เป็นระยะเพื่อรักษาความต่อเนื่องในคลื่นของการเปลี่ยนแปลงให้เกิดขึ้นได้ในที่สุด

5.4 ข้อจำกัดของงานวิจัย

การรวบรวมและการติดตามข้อมูลการตอบแบบสอบถามผ่านเครื่องมือและช่องทางออนไลน์ หลังจากได้รับอนุญาตจากผู้มีอำนาจให้เก็บข้อมูล โดยมีเงื่อนไขว่าห้ามมิให้ใช้ช่องทางประชาสัมพันธ์หลักขององค์กร ได้แก่ Microsoft Office 365 ทำให้ผู้วิจัยต้องใช้การส่งเนื้อหาและลิงค์แบบสำรวจประชาสัมพันธ์ถึงผู้บังคับบัญชาเป็นรายบุคคลผ่านแอปพลิเคชันไลน์ และเพื่อความรู้สึกปลอดภัย ผู้ตอบแบบสำรวจจึงไม่ต้องระบุตัวตนก่อนตอบแบบสำรวจ ทำให้การรวบรวมข้อมูลใช้เวลามากและการติดตามผลใช้การติดตามผ่านผู้บังคับบัญชาที่เป็นศูนย์กลางของฝ่ายเท่านั้น

5.5 ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

ผู้วิจัยขอเสนอแนะเกี่ยวกับการศึกษาวิจัยเพื่อประโยชน์ในอนาคต ดังต่อไปนี้

1. ในการศึกษาครั้งต่อไปควรใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อศึกษาข้อมูลเชิงลึกต่อยอดจากการศึกษาในครั้งนี้ เช่น กระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงานและการพิจารณาผลตอบแทน การจัดสรรทรัพยากร สิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ตรงตามความต้องการของพนักงาน เป็นต้น

2. ผู้วิจัยเสนอให้ขยายผลไปยังพนักงานสาขางานปฏิบัติการ บริษัท แสตนลิริ จำกัด (มหาชน) เพื่อการเปรียบเทียบผลระหว่างกลุ่มตัวอย่างว่ามีความเหมือนหรือแตกต่างอย่างไร เพื่อประโยชน์ในการบริหารจัดการและวางแผนกลยุทธ์ด้านทรัพยากรบุคคลในระดับองค์กร

3. เสนอให้พิจารณาทฤษฎีและเครื่องมือเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีความเป็นปัจจุบันมากขึ้น หรือประกอบด้วยปัจจัยที่มีความหลากหลายและครอบคลุมมิติต่าง ๆ มากยิ่งขึ้น เพื่อเพิ่มโอกาสในการเข้าใจพนักงานและปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้มากขึ้น

4. การทำวิจัยครั้งนี้เป็นการเก็บข้อมูลครั้งเดียวในช่วงเวลาหนึ่ง ผลที่ได้จึงเป็นการศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปรในช่วงเวลาหนึ่ง ผู้วิจัยขอเสนอแนะให้เป็นการศึกษาระยะยาว (Longitudinal study) ซึ่งจะให้เห็นความต่อเนื่องของการเปลี่ยนแปลงระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตามได้ชัดเจน

บรรณานุกรม

- Ahmed, I. & Nawaz, M. (2015). Antecedents and outcomes of perceived organizational support: a literature survey approach. *Journal of Management Development*, 34(7), 867-880.
- Allen, T. D., Barnard, S., Rush, M. C., & Russell, J. E. A. (2000). Ratings of organizational citizenship behavior: Does the source make a difference?. *Human Resource Management Review*, 10, 97-114.
- Arshadi, N. & Hayavi, G. (2013). Effect of Perceived Organizational Support on Affective Commitment and Job Performance: Mediating role of OBSE. *Social and Behavioral Sciences*, 84, 739-743. DOI:10.1016/j.sbspro.2013.06.637
- Cropanzano, R., & Mitchell, M. S. (2005). Social exchange theory: An interdisciplinary review. *Journal of Management*, 31(6), 874-900.
- Eisenberger, R., Fasolo, P., & Davis-LaMastro, V. (1990). Perceived organizational support and employee diligence, commitment, and innovation. *Journal of applied psychology*, 75(1), 51-59.
- Eisenberger, R., Stinglhamber, F., Vandenberghe, C., Sucharski, I. L., & Rhoades, L. (2002). Perceived supervisor support: Contributions to perceived organizational support and employee retention. *Journal of applied psychology*, 87(3), 565-573.
- Eisenberger, R., Armeli, S., Rexwinkel, B., Lynch, J., and Rhoades, L. (2001). Reciprocation of perceived organization support. *Journal of Applied Psychology*, 86, 42-51
- Eisenberger, R., Hutchison, S. and Sowa, D. (1986). Perceived Organization Support. *Journal of Applied Psychology*, 71, 500-507.
- Rhoades, L., Eisenberger, R., & Armeli, S. (2001). "Affective Commitment to the Organization: The Contribution of Perceived Organizational Support", *Journal of Applied Psychology*, 86 (5): 825-836.
- Wayne, S. J., Shore, L. M., and Liden, R. C. (1997). Perceived organizational support and leader-member exchange : A social exchange perspective. *Academy of Management Journal* 40(1): 82-111"

บรรณานุกรม (ต่อ)

- Karademas, E. C. (2006). Self-efficacy, social support and well-being: The mediating role of optimism. *Personality and Individual Differences*, 40(6), 1281-1290.
- Lambert, S. J. (2000). Added benefits: The link between work-life benefits and organizational citizenship behavior. *Academy of Management Journal*, 43, 801-815.
- Liao, H., & Rupp, D. E. (2005). The impact of justice climate and justice orientation on work outcomes: A cross-level multifoci framework. *Journal of applied psychology*, 90(2), 242-256.
- Moorman, R. H., Blakely, G.L., & Niehoff, B.P. (1998). Does perceived organizational support mediate the relationship between procedural just organizational citizenship behavior?. *Academy of Management Journal*, 41, 351-357.
- Organ, D. W., Podsakoff, P. M., & MacKenzie, S. B. (2006). Organizational citizenship behavior: Its nature, antecedents, and consequences. *Personnel Psychology*, 59(2), 484-487.
- Piercy, N. F., Cravens, D. W., Lane, N., & Vorhies, D. W. (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.
- Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Paine, J. B., & Bachrach, 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.
- Rhoades, L., & Eisenberger, R. (2002). Perceived organization support: A Review of the literature. *Journal of Applied Psychology*, 87, 698- 714
- Rioux, S. M., & Penner, L. A. (2001). The causes of organizational citizenship behavior: A motivational analysis. *Journal of applied psychology*, 86(6), 1306-1314.
- Shen, Y., Jackson, T., Ding, C., Yuan, D., Zhao, L., Dou, Y. & Zhang, Q. (2014). Linking perceived organizational support with employee work outcomes in a Chinese context: Organizational identification as a mediator. *European Management Journal*. 32(3), 406-412.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- Shore, L. M., & Wayne, S. J. (1993). Commitment and employee behavior: Comparison of affective commitment and continuance Commitment with Perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology, 78*, 774-780.
- Shore, L. M., & Wayne, S. J. (1993a). Commitment and employee behavior: Comparison of affective commitment and continuance commitment with perceived organizational support. *Journal of applied psychology, 78*(5), 774.
- Smith, C. A., Organ, D. W., & Near, J. P. (1983). Organizational citizenship behavior: It's nature and antecedents. *Journal of Applied Psychology, 68*, 653-663.
- Souri, H., & Hasanirad, T. (2011). Relationship between resilience, optimism and psychological well-being in students of medicine. *Procedia-Social and Behavioral Sciences, 30*, 1541-1544.
- Tepper, B. J., & Taylor, E. C. (2003). Relationships among supervisors' and subordinates' procedural justice perceptions and organizational citizenship behaviors. *Academy of Management journal, 46*(1), 97-105.
- Tepper, B. J., Lockhart, D., & Hoobler, J. (2001). Justice, citizenship, and role definition effects. *Journal of applied psychology, 86*(4), 789-796.
- Wayne, S. J., Shore, L. M., Bommer, W. H., & Tetrick, L. E. (2002). The role of fair treatment and rewards in perceptions of organizational support and leader- member exchange. *Journal of applied psychology, 87*(3), 590-598.
- Williams, S., Pitre, R., & Zainuba, M. (2002). Justice and organizational citizenship behavior intentions: Fair rewards versus fair treatment. *The Journal of Social Psychology, 142*, 33-44.
- Williams, S., Pitre, R., & Zainuba, M. (2002). Justice and organizational citizenship behavior intentions: Fari rewards versus fair treatment. *The Journal of Social Psychology, 142*, 33-44.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- Yu, X., & Zhang, J. (2007). Factor analysis and psychometric evaluation of the Connor-Davidson Resilience Scale (CD-RISC) with Chinese people. *Social Behavior & Personality: An International Journal*, 35(1), 19-30.
- แคทรียา มณีรัตน์. (2550). “ความสัมพันธ์ระหว่างการมองโลกให้แง่ดี การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และความตั้งใจคงอยู่ในงาน: กรณีศึกษาบริษัทสำรวจและผลิตปิโตรเลียมชั้นนำแห่งหนึ่ง.” งานวิจัยส่วนบุคคลศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.”
- จิริยา หอมกรุ่น. (2549). “การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับความผูกพันต่อองค์กร: กรณีศึกษาบริษัทประกันแห่งหนึ่ง”. งานวิจัยส่วนบุคคลศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- จันทร์พา ทัดภูธร. (2543). การศึกษาอิทธิพลของการสนับสนุนจากองค์กร และการแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้า-ลูกน้องตามการรับรู้ของลูกจ้างที่มีต่อการตอบแทนของลูกจ้าง: กรณีศึกษาพยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการ ประจำโรงพยาบาลของรัฐ สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย ในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ
- จิรนนท์ วงษ์ไทยวรรณ. (2551). ความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร : กรณีศึกษาพยาบาลวิชาชีพของโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดนครปฐม. งานวิจัยส่วนบุคคลปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.
- ชูชัย สมितिไกร. (2555). การจัดหาและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรธุรกิจในประเทศไทย: การเปรียบเทียบระหว่างองค์กรที่มีผลการดำเนินงานดีและไม่ดี. *ว.สงขลานครินทร์ ฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์*, 4, 513-530.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- ทัศนาศา เจนวนิชชสถาพร. (2553). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร การมองโลกในแง่ดี และการรับรู้พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร : กรณีศึกษาหน่วยงานในกำกับของรัฐแห่งหนึ่ง. งานวิจัยส่วนบุคคลปริญญาโทฉบับพิเศษ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กร.
- นำชัย สุภฤกษ์ชัยสกุล. (2550). การศึกษาความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นพหุระดับปัจจัยภาวะผู้นำ ปัจจัยกลุ่มสาระการเรียนรู้และปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อเครือข่ายการแลกเปลี่ยนทางสังคมในที่ทำงานและตัวแปรผลทางด้านจิตพิสัยของหัวหน้ากลุ่มสาระการเรียนรู้และครูโรงเรียนมัธยมศึกษาในกรุงเทพมหานคร. วารสารพฤติกรรมศาสตร์ ปีที่ 13 ฉบับที่ 1 กันยายน 2550 หน้า 51-52
- เบญจรัตน์ สมเกียรติ. (2544). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล การแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ การสนับสนุนจากองค์กร กับการปฏิบัติงานตามบทบาทของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทฉบับพิเศษ, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, คณะพยาบาลศาสตร์, สาขาการบริหารการพยาบาล
- ประไพพร สิงหเดช. (2539). การศึกษาคุณลักษณะบุคลากรที่มีต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานและพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร: ศึกษากรณีข้าราชการกรมคุมประพฤติ. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กร, คณะศิลปศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เปรมจิตร์ คล้ายเพชร. (2548). การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความยุติธรรมองค์กรที่มีผลต่อความผูกพันองค์กร และความตั้งใจลาออก. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทฉบับพิเศษ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กร
- ภัทรนฤน พันธุ์สีดา. (2543). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร : ศึกษากรณีพนักงานระดับปฏิบัติการในองค์กรของรัฐแห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กร, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- วรท วิลาวรรณ. (2546). ความสัมพันธ์ระหว่างขวัญในการปฏิบัติงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร : กรณีศึกษาพนักงานในธุรกิจคอนกรีตผสมเสร็จ เครือซิเมนต์ไทย. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กร.
- วรางคณา แก้วมณี. (2554). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความยึดมั่นผูกพันในงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร: กรณีศึกษาโรงพยาบาลรัฐบาลแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กร). กรุงเทพฯ: คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วิชัยญา วัฒน. (2546). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และหัวหน้างานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยมีความกตัญญูต่อเวทีเป็นตัวแปรกำกับ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, คณะจิตวิทยา.



ภาคผนวก

แบบสอบถามเพื่องานวิจัย
เรื่อง อิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็น
สมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานสายการเงินและสนับสนุนธุรกิจ
บริษัท แสตนลิริ จำกัด (มหาชน)

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับอิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานสายการเงินและสนับสนุนธุรกิจ บริษัท แสตนลิริ จำกัด (มหาชน) มีทั้งหมด จำนวน 3 ตอน ได้แก่
 - ตอนที่ 1 ข้อคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
 - ตอนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร
 - ตอนที่ 3 ข้อคำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
 2. การตอบแบบสอบถามครั้งนี้ คำตอบของท่านมีความสำคัญมากต่อการวิเคราะห์ข้อมูลในงานวิจัย กรุณาตอบแบบสอบถามให้ครบทุกส่วนและตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง
 3. ข้อมูลที่ท่านตอบแบบสอบถามเป็นความลับ การนำเสนอผลการวิจัยจะเสนอในภาพรวมเท่านั้น
- ขอขอบคุณท่านเป็นอย่างสูงที่สละเวลาตอบแบบสอบถาม มา ณ โอกาสนี้

นายสรพงศ์ ตูลยากรณ์
 นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต
 สาขาทุนมนุษย์และการจัดการองค์กร
 วิทยาลัยการจัดการมหาวิทยาลัยมหิดล

แบบสอบถามเพื่องานวิจัย

เรื่อง อิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อ
องค์กรของพนักงานสายการเงินและสนับสนุนธุรกิจ บริษัท แสตนลิริ จำกัด (มหาชน)

ตอนที่ 1 ข้อคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

- () 1. ชาย () 2. หญิง () 3. อื่นๆ

2. อายุ

- () 1. มากกว่า 18 - 30 ปี () 2. มากกว่า 30 - 40 ปี () 3. มากกว่า 41 - 50 ปี () 4. 50 ปีขึ้นไป

3. อายุงาน

- () 1. น้อยกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี () 2. มากกว่า 1 - 3 ปี
() 3. มากกว่า 3 - 10 ปี () 4. มากกว่า 10 - 20 ปี
() 5. มากกว่า 20 ปีขึ้นไป

4. ระดับการศึกษา

- () 1. น้อยกว่า ปวช. () 2. ปวช./ ปวส./ อนุปริญญา
() 3.ปริญญาตรี () 4. ปริญญาโทและปริญญาเอก

5. ระดับงาน

- () 1. ระดับ 1 - 5 () 2. ระดับ 6 - 8
() 3. ระดับ 9 - 11 () 4. ระดับ 12 และสูงกว่า

ตอนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (Perceived Organization Support)

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

ท่านเห็นด้วยกับข้อความต่อไปนี้ในระดับใด		ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
		5	4	3	2	1
<p>ความยุติธรรม (Fairness) ด้านกระบวนการ พิจารณาจากกฎ ระเบียบ นโยบายในการตัดสินใจกระทำในเรื่องที่มีผลกระทบต่อพนักงาน และด้านการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา พิจารณาจากการมีปฏิสัมพันธ์ในการทำงานร่วมกัน บนพื้นฐานของความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน</p>						
1.	กระบวนการพิจารณาผลตอบแทนในการทำงาน ทุกคนได้รับการพิจารณาด้วยกฎเกณฑ์และมาตรฐานเดียวกัน					
2.	องค์กรมีกฎเกณฑ์และมาตรฐานที่เหมาะสมในการพิจารณาผลการปฏิบัติงานของท่าน					
3.	กระบวนการตัดสินใจที่เกี่ยวข้องกับงานของท่าน มีความโปร่งใส					
4.	เมื่อต้องตัดสินใจใด ๆ เกี่ยวกับการทำงานของท่าน ผู้บังคับบัญชาปฏิบัติต่อท่านด้วยการให้เกียรติ					
5.	เมื่อต้องพิจารณา หรือตัดสินใจใด ๆ เกี่ยวกับงานของท่านผู้บังคับบัญชามักจะปรึกษาหารือกับท่าน					
6.	ผู้บังคับบัญชาปฏิบัติต่อท่านอย่างตรงไปตรงมา และเปิดเผย					

ท่านเห็นด้วยกับข้อความต่อไปนี้ในระดับใด		ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
		5	4	3	2	1
<p>การได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา (Supervisor Support) พิจารณาจากผู้บังคับบัญชาเห็นคุณค่าต่อการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชา การให้คำแนะนำปรึกษา และช่วยเหลือในการปฏิบัติงาน เปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานได้อย่างอิสระ สนับสนุนให้มีโอกาสก้าวหน้า เอาใจใส่ในชีวิตความเป็นอยู่ของผู้ใต้บังคับบัญชา</p>						
1.	องค์กรหรือผู้บริหารสนใจให้ความสำคัญต่อความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของท่าน					
2.	ผู้บังคับบัญชาเห็นความตั้งใจในการทุ่มเททำงานของท่าน					
3.	ผู้บังคับบัญชาเอาใจใส่ในสวัสดิภาพของท่าน					
4.	ผู้บังคับบัญชามักชื่นชมในความสำเร็จจากการทำงานของท่าน					
5.	ผู้บังคับบัญชาให้คำแนะนำ ปรึกษาช่วยเหลือในการปฏิบัติงานเสมอ					
6.	ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ท่านได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานได้อย่างอิสระ					
<p>รางวัลและสภาพการทำงาน (Organizational Rewards and Job Conditions) โดยที่รางวัล พิจารณาจากการได้รับการส่งเสริม สนับสนุนให้ได้รับโอกาสในการพัฒนา โอกาสที่มีความก้าวหน้าและสภาพการทำงาน พิจารณาจากสภาพแวดล้อมในการทำงาน ความสะดวกสบาย และความพอใจของอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้</p>						
1.	องค์กรสนับสนุนให้ท่านมีโอกาสพัฒนาความรู้ ความสามารถ ในงานอาชีพ ส่งเสริมให้ศึกษาต่อ อบรมดูงาน					

ท่านเห็นด้วยกับข้อความต่อไปนี้ในระดับใด		ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
		5	4	3	2	1
2.	องค์กรสนับสนุนให้ท่านมีโอกาสก้าวหน้าในสายงานอาชีพมากขึ้น หากท่านมีคุณสมบัติและประสบการณ์พอ					
3.	องค์กรมีการวางระบบของการทำงานที่ช่วยส่งเสริมความสะดวกในการทำงาน					
4.	สภาพแวดล้อมในการทำงานเอื้อต่อการทำงานของท่านเป็นอย่างดี					
5.	องค์กรจัดสรรอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานที่ยังเพียงพอและสอดคล้องกับความต้องการของท่าน					
6.	องค์กรให้ความสำคัญต่อความปลอดภัยในการทำงานของท่าน					

ตอนที่ 3 ข้อคำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior)

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

ท่านเห็นด้วยกับข้อความต่อไปนี้ในระดับใด		ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
		5	4	3	2	1
พฤติกรรมกรให้ความช่วยเหลือ (Altruism) หมายถึง การให้ความช่วยเหลือบุคคลในองค์กรด้วยความสมัครใจในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน						
1.	ท่านให้คำแนะนำ ช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่ประสบปัญหาโดยไม่หวังสิ่งตอบแทน					
2.	ท่านให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่ทำงานไม่ทัน หรือมีงานล้นมือ					
3.	ท่านสอนงานเพื่อนร่วมงาน เพื่อให้พวกเขาทำงานมีประสิทธิภาพดีขึ้น					
4.	ท่านให้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงาน					
5.	ท่านมีความเต็มใจในการทำงานแทนเพื่อนร่วมงาน ที่ไม่ได้มาทำงาน					
พฤติกรรมกรคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) หมายถึง การคำนึงถึงผู้อื่นเพื่อป้องกันปัญหาการเกิดการกระทบกระทั่งที่อาจจะเกิดตามมา เนื่องจากการปฏิบัติงานในองค์กรนั้นต้องอาศัยการพึ่งพา						
1.	ท่านคำนึงถึงผลกระทบที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน และองค์กร อันเกิดจากการพูดหรือการกระทำของท่าน					
2.	ท่านเคารพต่อสิทธิในการแสดงความคิดเห็น และเคารพการตัดสินใจของเพื่อนร่วมงาน					
3.	ท่านเคารพในสิทธิของเพื่อนร่วมงานในการใช้สมบัติร่วมกัน					

ท่านเห็นด้วยกับข้อความต่อไปนี้ในระดับใด		ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
		5	4	3	2	1
4.	ท่านระมัดระวังการกระทำของท่านไม่ให้เป็นการรบกวนการทำงานของเพื่อนร่วมงาน					
5.	เมื่อเกิดปัญหากระทบกระทั่งกันเล็กน้อยกับเพื่อนร่วมงาน โดยไม่ได้ตั้งใจท่านก็ไม่ถือโทษ ตัดใจกัน					
<p>พฤติกรรมที่มีน้ำใจนักกีฬา (Sportsmanship) หมายถึง ความอดทน อดกลั้น ความไม่สะดวกสบาย หรือแม้แต่ความกดดันต่างๆ ซึ่งอาจเกิดขึ้นในการปฏิบัติงานด้วยความสุขุมและอดทน โดยไม่บ่นว่าหรือแสดงความไม่พอใจ ถึงแม้บางครั้งท่านมีสิทธิที่จะเรียกร้องสิทธิและความเป็นธรรมหรือร้องทุกข์ได้</p>						
1.	ท่านสามารถอดทนต่อความไม่สะดวกสบายในทุกด้าน ที่อาจเกิดขึ้นในการทำงานและภายในองค์กร					
2.	เมื่อเกิดปัญหาในการทำงานขึ้น ท่านสามารถควบคุมอารมณ์ของตนเองให้ อดกลั้นเพื่อหลีกเลี่ยงไม่ให้เกิดการโต้เถียงกัน					
3.	เมื่อเกิดความเครียด หรือคับข้องใจ ท่านก็พยายามข่มใจไม่ให้มีผลเสียต่อการทำงาน เพื่อให้งานดำเนินไปได้ด้วยดี					
4.	ท่านอดทนและไม่ตำหนิเพื่อนร่วมงานที่ทำงานผิดพลาด					
5.	ท่านอดทนต่อการว่ากล่าวตักเตือนของผู้บังคับบัญชาได้ แม้ว่าจะมีสิทธิโต้แย้ง					

ท่านเห็นด้วยกับข้อความต่อไปนี้ในระดับใด		ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
		5	4	3	2	1
พฤติกรรมกรให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) หมายถึง พฤติกรรมที่แสดงออกถึงความรับผิดชอบและการมีส่วนร่วมในกระบวนการต่างๆภายในองค์กร โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อที่จะช่วยเหลือและให้ความร่วมมือ เพื่อปรับปรุงพัฒนาองค์กร						
1.	ท่านเข้าร่วมในกิจกรรมขององค์กรเสมอ โดยคำนึงถึงประโยชน์ขององค์กร					
2.	ท่านตระหนักเสมอว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของการรักษาภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร					
3.	เมื่อองค์กรต้องการให้ท่านร่วมรับผิดชอบภารกิจที่นอกเหนือจากหน้าที่ของท่าน ท่านให้ความร่วมมือด้วยความเต็มใจ					
4.	ถ้าองค์กรต้องการให้ท่านมาทำงานในวันหยุดหรือทำงานล่วงเวลา ท่านยินดีให้ความร่วมมือ					
5.	ท่านให้ความสนใจ ติดตามข้อมูลข่าวสาร ความเคลื่อนไหวต่างๆ เกี่ยวกับองค์กรเสมอ					
พฤติกรรมกรสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) หมายถึง พฤติกรรมที่แสดงออกถึงการยอมรับ และปฏิบัติตามกฎระเบียบ นโยบายขององค์กร การดูแลรักษาทรัพย์สินขององค์กร การใช้เวลาและทรัพยากรต่างๆขององค์กรอย่างคุ้มค่า						
1.	ท่านเป็นผู้ตรงต่อเวลาในการทำงานและในเวลางานท่านทำงานอย่างเต็มที่					
2.	ท่านใช้อุปกรณ์และทรัพย์สินของหน่วยงานด้วยความระมัดระวังประหยัด และคุ้มค่า					
3.	ท่านไม่เคยใช้เวลางานในการปฏิบัติสิ่งอื่นนอกเหนือจากงาน					

ท่านเห็นด้วยกับข้อความต่อไปนี้ในระดับใด		ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
		5	4	3	2	1
4.	เพื่อให้งานเสร็จเรียบร้อย ท่านมักจะทำงานจนเลยเวลาพัก หรือหลังเวลาเลิกงาน					
5.	ท่านจะทำงานที่ได้รับมอบหมายจนเสร็จเรียบร้อย แม้งานนั้นจะนอกเหนือหน้าที่ความรับผิดชอบของท่าน					

