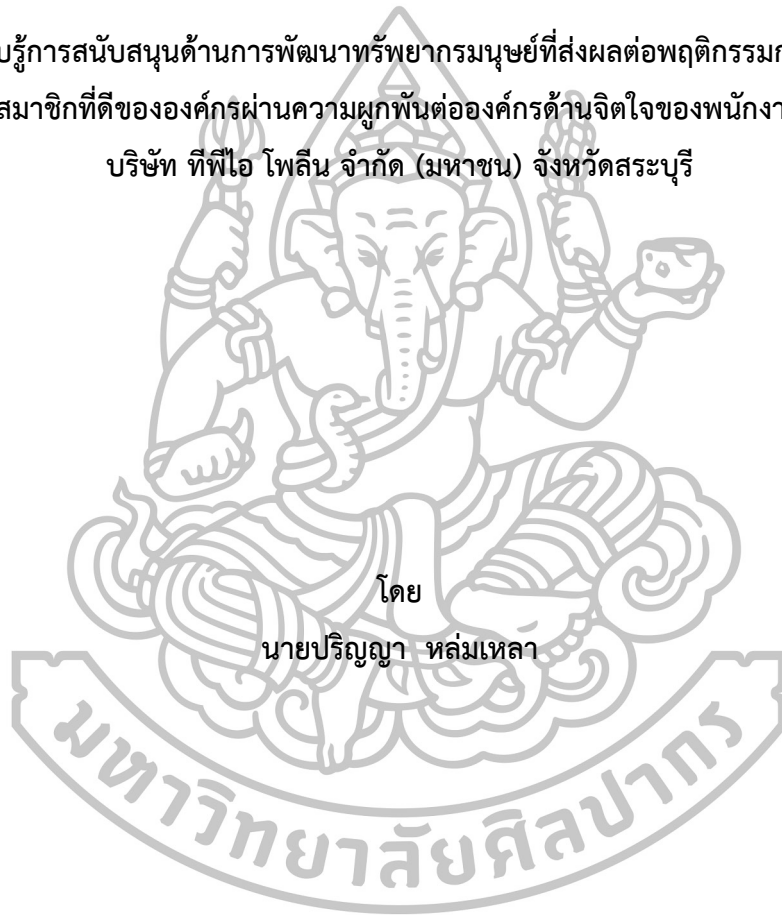




การรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็น
สมาชิกที่ดีขององค์กรผ่านความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจของพนักงาน
บริษัท ทีพีไอ โพลีน จำกัด (มหาชน) จังหวัดสระบุรี



โดย
นายปริญญา หล่มเหล่า

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
ปีการศึกษา 2558
ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

การรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมความเป็น
สมาชิกที่ดีขององค์กรผ่านความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจของพนักงาน
บริษัท ทีพีไอ โพลีน จำกัด (มหาชน) จังหวัดสระบุรี



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
ปีการศึกษา 2558
ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

THE INFLUENCE OF PERCEIVED HUMAN RESOURCES DEVELOPMENT SUPPORT
TO ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR THROUGH AFFECTIVE
COMMITMENT OF EMPLOYEES OF TPI POLENE PUBLIC COMPANY
LIMITED SARABURI PROVINCE



By
Mr. Parinya Lomlao

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree
Master of Arts Program in Public and Private Management
Graduate School, Silpakorn University
Academic Year 2015
Copyright of Graduate School, Silpakorn University

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร อนุมัติให้วิทยานิพนธ์เรื่อง “การรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรผ่านความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจของพนักงาน บริษัท ทีพีโอ โพลีน จำกัด (มหาชน) จังหวัดสระบุรี” เสนอโดย นายปริญญา หล่มเหลา เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน

.....
(รองศาสตราจารย์ ดร.ปานใจ ธารทัศน์วงศ์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิโรจน์ เจษภูาลักษณ์

คณะกรรมการตรวจสอบวิทยานิพนธ์

..... ประธานกรรมการ

(อาจารย์ ดร.สวรรยา ธรรมอภิพล)

...../...../.....

..... กรรมการ

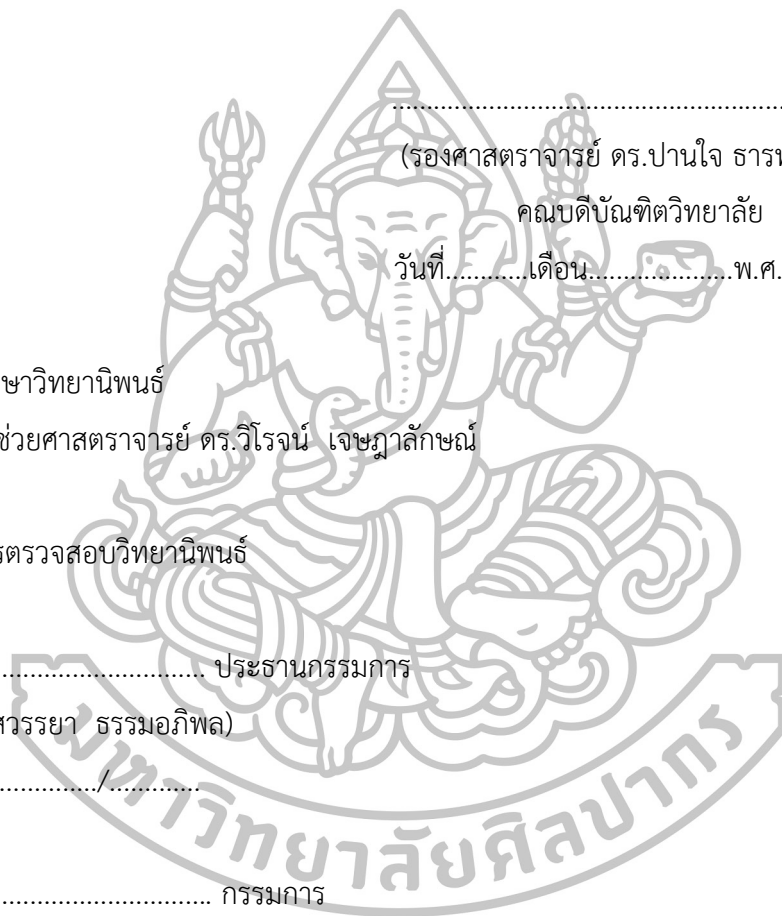
(อาจารย์ ดร.วัชระ เวชประสิทธิ์)

...../...../.....

..... กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิโรจน์ เจษภูาลักษณ์)

...../...../.....



57601735 : สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน

คำสำคัญ : การรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์/ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ/

พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ปริญา หล่มเหลา : การรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรผ่านความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจของพนักงาน บริษัท ทีพีโอ โพลีน จำกัด (มหาชน) จังหวัดสระบุรี. อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ : ผศ.ดร.วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์.

106 หน้า.

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรผ่านความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจของพนักงาน บริษัท ทีพีโอ โพลีน จำกัด (มหาชน) จังหวัดสระบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานในหน่วยงานต่างๆ ของ บ.ทีพีโอ โพลีน จำกัด (มหาชน) จ.สระบุรี จำนวน 371 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์และวิเคราะห์ความถดถอยอย่างง่ายและแบบพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ และพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า การรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ทางด้านการพัฒนาความสามารถในการทำงานมีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจและพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร การรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านการพัฒนาอาชีพมีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ แต่มีอิทธิพลทางลบต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจมีอิทธิพลทางบวกต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจเป็นตัวแปรกลางมีอิทธิพลทางบวกระหว่างการรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และส่งผลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยการทดสอบแสดงให้เห็นว่าความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจเป็นตัวแปรกลางแบบ Partial Mediator อย่างไรก็ตามผลการวิจัยในครั้งนี้สามารถนำไปเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร เพื่อให้พนักงานปฏิบัติงานอย่างมีความสุขทำให้เกิดความผูกพันด้านจิตใจต่อองค์กรและส่งผลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรต่อไป

สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ลายมือชื่อนักศึกษา.....

ปีการศึกษา 2558

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์.....

57601735: MAJOR: PUBLIC AND PRIVATE MANAGEMENT

KEY WORDS: PERCEPTION HUMAN RESOURCES DEVELOPMENT SUPPORT/ AFFECTIVE COMMITMENT/ ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR

PARINYA LOMLAO: THE INFLUENCE OF PERCEIVED HUMAN RESOURCES DEVELOPMENT SUPPORT TO ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR THROUGH AFFECTIVE COMMITMENT OF EMPLOYEES OF TPI POLENE PUBLIC COMPANY LIMITED SARABURI PROVINCE. THESIS ADVISOR : ASST. PROF.VIROJ JADESADALUG, Ph.D. 106 pp.

This research aimed to study the Influence of perceived human resources development support to organizational citizenship behavior through affective commitment of employees of TPI Polene Public Company Limited saraburi province. The sample group used in this research consists of 371 employees of TPI Polene Public Company Limited saraburi province. The tool used for this research is questionnaire. The statistics applied for this research are percentage, mean, standard deviation, correlation coefficient, and simple linear regression analysis.

The findings indicate that the overalls of perceived support on human resources, affective commitment and organizational citizenship behavior are at high level. The results of hypothesis test are that: perceived human resources development support in the aspect of work skill development has positive influence to affective commitment and organizational citizenship behavior. Perceived human resources development support in the aspect of occupation development has positive influence to affective commitment. It, however, has negative influence to organizational citizenship behavior. In the meantime, affective commitment has positive influence to organizational citizenship behavior. Affective commitment is a mediator with positive influence between perceived human resources development support and organizational citizenship behavior. The test shows that affective commitment is partial mediator. Meanwhile, this research can be applied as a guideline for an organization making policy on human resources development. As a result, employees will work happily, create affective commitment and eventually lead to organizational citizenship behavior.



Program of Public and Private Management

Graduate School, Silpakorn University

Student's signature.....

Academic Year 2015

Thesis Advisor's signature.....

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณาอย่างสูงของ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์ ที่ได้สละเวลาอันมีค่าเป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ชี้แนะแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีความถูกต้องสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอย่างสูง มา ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณอาจารย์ ดร.สรวรรยา ธรรมอภิพล ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์เป็นประธาน สอบวิทยานิพนธ์และอาจารย์ ดร.วัชระ เวชประสิทธิ์ ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์เป็นกรรมการสอบ วิทยานิพนธ์ ให้คำแนะนำ ช่วยเหลือ เพื่อแก้ไขปรับปรุงให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์

ขอขอบพระคุณอาจารย์ประจำคณะวิทยาการจัดการทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทความรู้ แก่ผู้วิจัยตลอดระยะเวลาการศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัยศิลปากรแห่งนี้ ซึ่งสามารถนำความรู้ที่ได้มาประยุกต์ และเป็นพื้นฐานในการทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ได้เป็นอย่างดี

ขอขอบพระคุณพนักงานบริษัท ทีพีไอ โพลีน จำกัด (มหาชน) จังหวัดสระบุรีทุกท่านที่ สละเวลาในการให้ข้อมูล ซึ่งทำให้ผู้วิจัยได้ผลการศึกษาที่เป็นประโยชน์ต่อการทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้

ขอขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ ญาติพี่น้อง และคณาจารย์ที่เกี่ยวข้องทุกท่านที่ไม่ได้ กล่าวนามในที่นี้ ซึ่งผู้วิจัยถือว่าทุกท่านได้ให้ความช่วยเหลือกับผู้วิจัยเป็นอย่างดีมาโดยตลอดจนสำเร็จ การศึกษา

สุดท้ายนี้ หากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ได้ก่อเกิดประโยชน์ให้กับผู้ที่สนใจศึกษาการรับรู้ การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรผ่าน ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจของพนักงาน บริษัท ทีพีไอ โพลีน จำกัด (มหาชน) จังหวัดสระบุรี เพื่อใช้สำหรับเป็นแนวทาง ในการศึกษาวิจัยต่อไป นับเป็นความปิติยินดีอย่างยิ่งที่ได้ทำวิทยานิพนธ์ ฉบับนี้

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ฌ
สารบัญภาพ.....	ฎ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
สมมติฐานของการวิจัย.....	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
กรอบแนวคิดการวิจัย.....	7
2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	8
ข้อมูลทั่วไปของ บริษัท ทีพีโอ โพลีน จำกัด (มหาชน).....	8
แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร.....	10
แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์.....	18
ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร.....	25
แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร.....	43
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	50
ประชากรที่ใช้ในการวิจัย.....	50
กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....	50
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	53
การสร้างและพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	57
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	58
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	59

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	62
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของพนักงาน บ.ทีพีไอ โพลีน จำกัด (มหาชน) โรงงาน ปูนซีเมนต์ จ.สระบุรี	63
ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์.....	65
ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน	71
5 สรุปผลการวิจัย อภิปราย และข้อเสนอแนะ.....	76
สรุปผลการวิจัย	76
อภิปรายผลการวิจัย	78
ประโยชน์จากการวิจัย.....	85
ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต.....	86
รายการอ้างอิง	87
ภาคผนวก.....	95
ภาคผนวก ก แบบสอบถามสำหรับงานวิจัย	96
ภาคผนวก ข หนังสือเชิญผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือวิจัย.....	103
ประวัติผู้วิจัย.....	106



สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของพนักงาน บ. ทีพีไอ โพลีน จำกัด (มหาชน) โรงงานปูนซีเมนต์ จังหวัดสระบุรี จำแนกตามฝ่ายที่สังกัด	51
2	ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาและค่าน้ำหนักองค์ประกอบ	58
3	แสดงสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมุติฐาน.....	59
4	การทดสอบการเป็นตัวแปรกลาง.....	60
5	จำนวนความถี่ร้อยละของข้อมูลทั่วไปจากผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามลักษณะ ของกลุ่มตัวอย่างในภาพรวม	64
6	แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของพนักงาน บ.ทีพีไอ โพลีน จำกัด (มหาชน) โรงงานปูนซีเมนต์ จ.สระบุรี โดยจำแนกตามลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง.....	65
7	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็น เกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านการพัฒนา ความสามารถในการทำงาน	66
8	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็น เกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านการพัฒนา สายอาชีพ.....	67
9	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็น เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ.....	69
10	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็น เกี่ยวกับ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร.....	70
11	ผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของตัวแปรการรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจและพฤติกรรมการ เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยจำแนกตามลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง	71
12	ผลการทดสอบอิทธิพลทางบวกระหว่างการรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ.....	72
13	ผลการทดสอบอิทธิพลทางบวกระหว่างความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจที่ส่งผลต่อ พฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	73
14	ผลการทดสอบอิทธิพลทางบวกระหว่างการรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์มีอิทธิพลทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร.....	73

ตารางที่		หน้า
15	ขั้นตอนการทดสอบอภิทธิพลทางบวกความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจตัวแปรกลาง ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มีอภิทธิพลทางบวก ต่อพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร.....	74
16	สรุปผลการทดสอบตามสมมติฐาน.....	75



สารบัญญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	กรอบแนวคิดการรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ที่ส่งผลต่อพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรผ่านความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจของพนักงาน บ. ทีพีโอ โพลีน จำกัด (มหาชน) จ.สระบุรี	7
2	แผนภาพการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ของ บริษัท ทีพีโอ โพลีน จำกัด (มหาชน).....	9
3	แสดงความผูกพัน : มุมมองขององค์กรและพนักงาน	13
4	การแลกเปลี่ยนทางสังคมระหว่างองค์กรกับพนักงาน	14
5	กระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร.....	22
6	การรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ.....	25
7	ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจมีอิทธิพลทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร.....	42
8	การรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มีอิทธิพลทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร.....	48
9	ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจเป็นตัวแปรกลางในอิทธิพลระหว่างการรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	49

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในสภาวะการณ์ปัจจุบันภายใต้การเปลี่ยนแปลงของ เศรษฐกิจ สังคม เทคโนโลยี และ สิ่งแวดล้อม การแข่งขันทางธุรกิจ ไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานภาครัฐ หรือภาคเอกชนถือว่ามี ความรุนแรง อย่างมาก ทรัพยากรมนุษย์ถือว่ามี ความสำคัญต่อองค์กร เนื่องจากพนักงานถือเป็น ต้นทุนทางการผลิต อย่างหนึ่ง จากสภาพแวดล้อมภายนอก องค์กรมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว มีการแข่งขันสูง ทำให้ องค์กรหลายแห่งต้องปรับตัวให้พร้อมสำหรับการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ (พนิดา ศรีโพธิ์ทอง, 2550: 1)

ทรัพยากรมนุษย์เป็นทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดและนับวันยิ่งขาดแคลนมากขึ้น การใช้ ทรัพยากรมนุษย์จึงต้องคำนึงถึงประสิทธิภาพสูงสุด เพื่อให้แข่งขันกับคู่แข่งได้ นอกเหนือไปจากการมี ทรัพยากรมนุษย์ที่เหมาะสมแล้วแนวคิดเรื่อง “พฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร” เป็นแนวคิด ที่ได้รับความสนใจจากนักวิชาการต่างประเทศเพิ่มขึ้นโดยพิจารณาว่าพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีของ องค์กรเป็นอีกแง่มุมหนึ่งที่สำคัญของพฤติกรรมการณ์พนักงานที่จะช่วยให้การปฏิบัติงาน มีประสิทธิภาพ เพิ่มขึ้นซึ่งออร์แกน (Organ, 1991) ได้นิยามพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไว้ว่าเป็น พฤติกรรมที่องค์กรไม่ได้กำหนดไว้ให้เป็นหน้าที่ที่สมาชิกต้องปฏิบัติแต่เป็นพฤติกรรมที่สมาชิกเต็มใจที่ จะปฏิบัติเพื่อประโยชน์ต่อองค์กรจะเห็นได้ว่าพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเป็นสิ่งสำคัญที่ น่าจะนำมาศึกษาเพื่อเป็นแนวทางในการส่งเสริมและพัฒนาให้พนักงานมี ประสิทธิภาพและเกิด ประโยชน์ต่อองค์กร

บริษัท ทีพีโอ โพลีน จำกัด (มหาชน) เป็นบริษัทซึ่งดำเนินธุรกิจเป็นผู้ผลิตและจำหน่าย ปูนซีเมนต์ เม็ดพลาสติก LDPE & EVA และกระเบื้องคอนกรีต โดยดำเนินธุรกิจที่เกี่ยวข้องเนื่องผ่านบริษัท ในเครือทีพีโอโพลีน และได้มีการขยายตัวทางธุรกิจอย่างต่อเนื่อง และมีฐานการผลิตปูนซีเมนต์ตั้งอยู่ที่ 299 หมู่ 5 ถนนมิตรภาพ ตำบลทับกวาง อำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี และในกระบวนการการผลิต นั้นพนักงานจัดได้ว่าเป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญในการดำเนินกิจการขององค์กร โดยบริษัท สนับสนุนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดยมุ่งเน้นการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เนื่องจากพนักงานเป็น ผู้ใช้ความรู้ ความสามารถ ทักษะ และประสบการณ์ ในการผลิตและการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย ขององค์กร การที่จะพนักงานปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น สิ่งที่สำคัญคือการพัฒนาทรัพยากร มนุษย์โดยมุ่งเน้นสิ่งจูงใจที่ตอบสนองเลือกที่จะอยู่ในองค์กรให้นานที่สุดนั้น และความสำเร็จของ องค์กรเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญที่มาจากทรัพยากรมนุษย์ และการให้การสนับสนุนที่เหมาะสม ทำให้

พนักงานมีพฤติกรรมการปฏิบัติงานที่จะนำไปสู่ความสำเร็จได้ ทรัพยากรมนุษย์ล้วนมีความสำคัญอย่างยิ่ง ในการที่จะนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ดังนั้นจะสังเกตเห็นได้ว่า องค์กรที่ประสบความสำเร็จมักจะทุ่มเท และลงทุนในเรื่องการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เพื่อให้พนักงานรู้สึกว่ามีส่วนร่วม และมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และพร้อมที่จะอุทิศตนให้กับองค์กร เนื่องจากรับรู้ว่าองค์กรได้ให้ความดูแลเอาใจใส่ต่อพนักงานเป็นอย่างดี ส่งผลให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ ซึ่งทำให้พนักงานรู้สึกถึงความผูกพันและความศรัทธาที่มีต่อองค์กร และพร้อมเต็มใจทุ่มเทพยายามและความปรารถนาอย่างแรงกล้าของพนักงานที่จะปฏิบัติงานเพื่อองค์กร เพื่อจะคงความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรอย่างต่อเนื่อง (Allen and Meyer, 1990: 2) การที่พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันและมีส่วนร่วมกับองค์กร อันเป็นความรู้สึกที่พัฒนามาจากประสบการณ์การทำงานที่สร้างความรู้สึกสบายใจและรู้สึกว่าตนเองมีความสามารถสำหรับความผูกพันต่อองค์กรเป็นคุณสมบัติที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อพนักงานในองค์กรเนื่องจากเป็นปัจจัยที่บ่งบอกถึงทัศนคติที่พนักงานมีต่อองค์กรและอาจแสดงออกมาเป็นพฤติกรรมดังนั้นองค์กรควรจะต้องรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพให้พนักงานอยู่กับองค์กรไปนานๆ ไม่ละทิ้งองค์กรดังกล่าวที่ว่าการแข่งขันระหว่างธุรกิจและองค์กรมีความรุนแรงเพิ่มขึ้นทำให้เกิดปัญหาการแข่งขันและขาดแคลนบุคลากรที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญ การรักษาพนักงานที่มีความสามารถไว้กับองค์กรด้วยการสร้างให้เกิดความรักความผูกพันต่อองค์กรจึงเป็นยุทธศาสตร์ที่สำคัญที่จะช่วยให้องค์กรอยู่รอดในยุคปัจจุบัน

การคงไว้ให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรเป็นเป้าหมายสำคัญขององค์กร ความผูกพันต่อองค์กร ในทางตรงกันข้ามถ้าพนักงานไม่มีความรักความผูกพันต่อองค์กร อาจส่งผลให้พนักงานมีความทุ่มเทในการทำงานน้อย ขาดความกระตือรือร้น ยิ่งไปกว่านั้น อาจทำให้พนักงานเกิดเจตคติเชิงลบต่อองค์กรได้โดยง่าย และหากมีโอกาสที่ดีกว่าก็จะละทิ้งองค์กรไปในที่สุด ซึ่งสิ่งเหล่านี้ ทำให้ต้องเกิดความสูญเสียต้นทุนทางธุรกิจ ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ มีความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับ เป้าหมายค่านิยมขององค์กร มีความพยายามที่จะทำให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร มีความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กรและมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กรและมีความจงรักภักดีต่อองค์กร เนื่องจากทรัพยากรมนุษย์เป็นทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดและนับวันยิ่งขาดแคลนมากขึ้น การใช้ทรัพยากรบุคคลจึงต้องคำนึงถึงประสิทธิภาพสูงสุด เพื่อให้แข่งขันกับคู่แข่งได้ นอกเหนือไปจากการมีทรัพยากรมนุษย์ที่เหมาะสมแล้ว การเกิดการรับรู้ (Perception) การสนับสนุนจากองค์กรโดย (Eisenberger et al., 1986: 500) ได้ให้ความหมายว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเป็นความเชื่อของพนักงานที่พิจารณาว่าองค์กรให้คุณค่าในการทุ่มเทการทำงาน และห่วงใยในความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน โดยที่พนักงานจะพิจารณาความพร้อมขององค์กรในการให้รางวัลที่เป็นผลจากการทุ่มเททำงาน และเพื่อให้

บรรลุความต้องการการยกย่องและการยอมรับ โดยบรรดาทรัพยากรการบริหารนั้น ปัจจัยสำคัญที่ผู้บริหารให้ความสนใจเสมอมา ไม่ว่าจะยุคสมัยใด คือ คน หรือ ทรัพยากรมนุษย์ (Human Resources) เป็นทรัพยากรหลักที่มีความสำคัญ เนื่องจากเป็นปัจจัยทางการผลิตที่เสริมสร้างให้เกิดความสำเร็จ ประกอบไปด้วย วัสดุ เครื่องจักร การเงิน และการบริหารจัดการ มีความเกี่ยวเนื่องผูกพัน และพึ่งพาอาศัยกันอยู่เสมอ ทรัพยากรมนุษย์คือเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุด และทำให้องค์กรส่วนใหญ่จึงหันมาพิจารณาการเพิ่มผลผลิตโดยมุ่งเน้นการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Development) โดยการเพิ่มพูนความรู้ความสามารถและทักษะที่ตรงกับงาน ยกกระตือรือร้นปฏิบัติงานให้สูงขึ้น การทำงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้นนั้น จะช่วยให้การทำงานบรรลุเป้าหมายขององค์กร หรืออาจกล่าวได้ว่าคนเป็นกลยุทธ์สู่ความสำเร็จขององค์กร (दनัย เทียนพุด, 2541: 49)

ดังนั้นถ้าพนักงานมีการรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และมีความผูกพันต่อองค์กรสูง ย่อมทำให้พนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และทำให้เพิ่มประสิทธิภาพ ประสิทธิผลในการผลิตขององค์กรได้ดียิ่งขึ้น ดังนั้นผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาการรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจของพนักงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่าความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์กับความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรมีความสำคัญ และสามารถอธิบายถึงการคงอยู่ของพนักงาน โดยไม่มีการโยกย้ายหรือลาออกจากองค์กร ซึ่งผู้วิจัยสามารถนำไปใช้ประโยชน์เพื่อเป็นแนวทางการเสริมสร้างการสนับสนุนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ การรักษาทรัพยากรมนุษย์ให้คงอยู่ขององค์กร เป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไข และยกระดับความผูกพันองค์กรของพนักงาน และเสริมสร้างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ทั้งนี้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความสำเร็จขององค์กรต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 2.1 เพื่อศึกษาการรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของพนักงาน บ.ทีพีไอ โพลีน จำกัด (มหาชน) โรงงานปูนซีเมนต์ จ.สระบุรี
- 2.2 เพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจของพนักงาน บ.ทีพีไอ โพลีน จำกัด (มหาชน) โรงงานปูนซีเมนต์ จ.สระบุรี
- 2.3 เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงาน บ.ทีพีไอ โพลีน จำกัด (มหาชน) โรงงานปูนซีเมนต์ จ.สระบุรี
- 2.4 เพื่อศึกษาอิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจของพนักงาน บ.ทีพีไอ โพลีน จำกัด (มหาชน) โรงงานปูนซีเมนต์ จ.สระบุรี

2.5 เพื่อศึกษาอิทธิพลของความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงาน บ.ทีพีไอ โพลีน จำกัด (มหาชน) โรงงานปูนซีเมนต์ จ.สระบุรี

2.6 เพื่อศึกษาอิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงาน บ.ทีพีไอ โพลีน จำกัด (มหาชน) โรงงานปูนซีเมนต์ จ.สระบุรี

2.7 เพื่อศึกษาการเป็นตัวแปรกลางของความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจในอิทธิพลระหว่างการรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

3. สมมติฐานของการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 การรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มีอิทธิพลทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ

สมมติฐานที่ 2 ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจมีอิทธิพลทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

สมมติฐานที่ 3 การรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มีอิทธิพลทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

สมมติฐานที่ 4 ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจเป็นตัวแปรกลางในอิทธิพลระหว่างการรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

4. ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ผู้วิจัยทำการศึกษาถึงการรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรผ่านความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจของพนักงาน บ.ทีพีไอ โพลีน จำกัด (มหาชน) โรงงานปูนซีเมนต์ จ.สระบุรี มีขอบเขตการวิจัยดังนี้

4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

เป็นการศึกษาการรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรผ่านความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจของพนักงาน บ.ทีพีไอ โพลีน จำกัด (มหาชน) โรงงานปูนซีเมนต์ จ.สระบุรี

การแบ่งตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยออกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

กลุ่มที่ 1 การทดสอบการรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ การรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ทางด้านการพัฒนาความสามารถในการทำงานและการพัฒนาสายอาชีพ

ตัวแปรตาม ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ

กลุ่มที่ 2 การทดสอบความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ

ตัวแปรตาม ได้แก่ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

กลุ่มที่ 3 การทดสอบการรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ การรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ทางด้านการพัฒนาความสามารถในการทำงานและการพัฒนาสายอาชีพ

ตัวแปรตาม ได้แก่ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

4.2 ขอบเขตด้านประชากร และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานในหน่วยงานต่างๆ ของ บ.ทีพีไอ โพลีน จำกัด (มหาชน) โรงงานปูนซีเมนต์ จ.สระบุรี ซึ่งมีจำนวนพนักงานทั้งหมด 5,015 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 11 พฤษภาคม 2558)

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ใช้สูตรการคำนวณของ Taro Yamane (ประสพชัย พสุนนท์, 2553: 41) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 371 คน

4.3 ขอบเขตด้านเวลา

งานวิจัยในครั้งนี้ดำเนินการศึกษาตั้งแต่เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2558 ถึงเดือน มีนาคม พ.ศ. 2559 รวมระยะเวลา 11 เดือน การเก็บแบบสอบถามดำเนินการระหว่าง 1 ธันวาคม พ.ศ. 2558 – 31 ธันวาคม พ.ศ. 2558

5. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

5.1 ทำให้ทราบถึงอิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจของพนักงาน บ.ทีพีไอ โพลีน จำกัด (มหาชน) โรงงานปูนซีเมนต์ จ.สระบุรี

5.2 ทำให้ทราบถึงอิทธิพลของความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจที่มีต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรของพนักงาน บ.ทีพีไอ โพลีน จำกัด (มหาชน) โรงงานปูนซีเมนต์ จ.สระบุรี

5.3 ให้ทราบถึงอิทธิพลการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่มีต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรของพนักงาน บ.ทีพีไอ โพลีน จำกัด (มหาชน) โรงงานปูนซีเมนต์ จ.สระบุรี

5.4 สามารถนำข้อมูลวิจัยมาใช้เพื่อพัฒนาและพัฒนาทรัพยากรบุคคล บ.ทีพีไอ โพลีน จำกัด (มหาชน) โรงงานปูนซีเมนต์ จ.สระบุรี

6. นิยามศัพท์เฉพาะ

6.1 การรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Perceived Human Resources Development Support) หมายถึง การที่พนักงานบริษัทได้รับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมให้พนักงานในบริษัทมีโอกาสในการพัฒนาความรู้ ทักษะ และความสามารถที่สอดคล้องกับงานเพื่อการทำงานที่ดีขึ้น รวมไปถึงโอกาสในการพัฒนาสายอาชีพให้แก่พนักงานในบริษัทโดยรับข้อมูลเหล่านี้ผ่านมาจากประสาทสัมผัสและประมวลตีความออกมาเป็นพฤติกรรมของแต่ละบุคคล

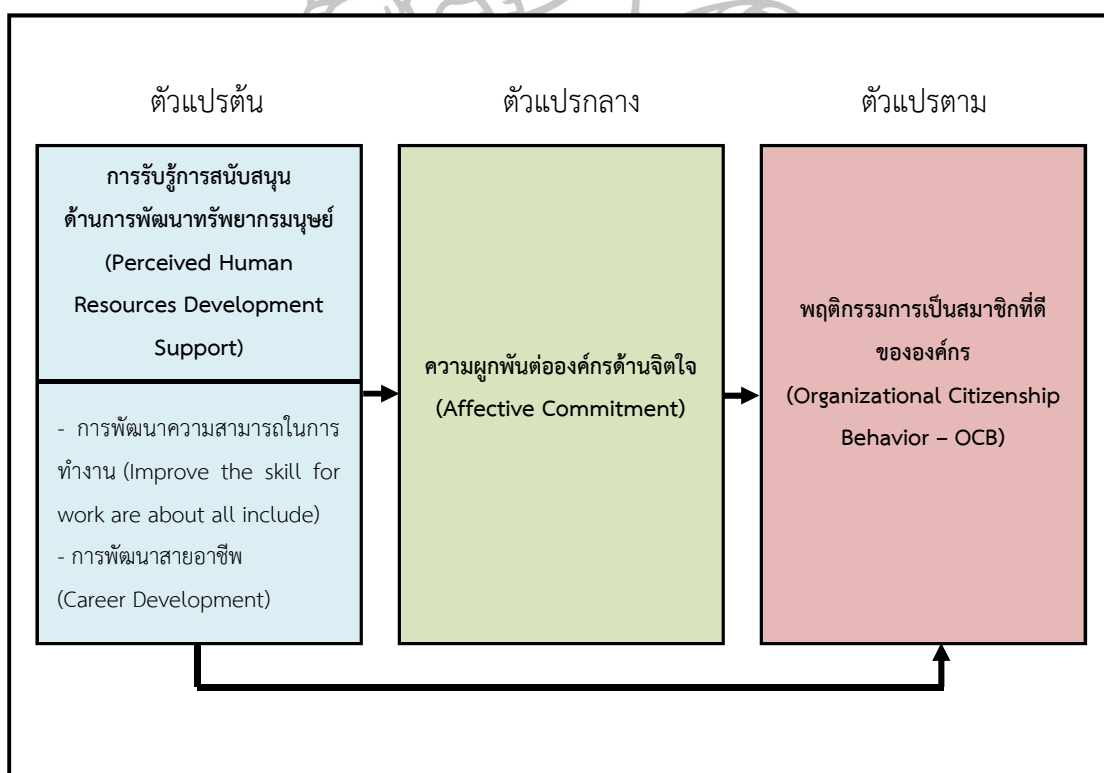
6.1.1 การพัฒนาความสามารถในการทำงาน (Improve the skill for work are about all include) หมายถึง การที่พนักงานได้รับรู้ถึงโอกาสที่จะได้พัฒนาความรู้ พัฒนาทักษะในการทำงาน และความสามารถของตนเองในการทำงาน รวมถึงกิจกรรมต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน เมื่อองค์กรได้จัดให้พนักงานเหล่านั้นได้เข้ารับการฝึกอบรมและพัฒนาตามที่องค์กรได้จัดขึ้น

6.1.2 การพัฒนาสายอาชีพ (Career Development) หมายถึง การที่พนักงานสามารถรับรู้ถึงโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานและสามารถรับรู้ได้ว่าเขาจะเลื่อนขั้นไปสู่ระดับใดในแต่ละตำแหน่งงานหรือโอกาสที่จะได้เปลี่ยนไปทำงานในตำแหน่งอื่นๆตามความเหมาะสมของบุคคลเมื่อได้เข้ารับการฝึกอบรมและพัฒนาตามที่องค์กรได้จัดขึ้น

6.2 ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ (Affective Commitment) หมายถึง ความผูกพันที่เกิดขึ้นจากความรู้สึกเป็นความรู้สึกผูกพันและเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร รู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ห่วงเทและอุทิศตนให้กับองค์กร ความรู้สึกถึงผูกพันและความศรัทธาของบุคลากรที่มีต่อองค์กร ความเต็มใจทุ่มเท พยายามและความปรารถนาอย่างแรงกล้าของบุคลากรที่จะปฏิบัติงานเพื่อองค์กรเพื่อจะคงความเป็นสมาชิกขององค์กรอย่างต่อเนื่อง ซึ่งเป้าหมายและวัตถุประสงค์ ที่เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร ได้แก่ ความปรารถนาอย่างแรงกล้าของบุคลากรและความมุ่งมั่นที่จะอยู่กับองค์กร การมีส่วนร่วมภายในองค์กร การธำรงรักษาบุคลากรและศักยภาพในการทำงานของบุคลากร ซึ่งจะรู้สึกกว่าตนเองได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

6.3 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior – OCB) หมายถึง พฤติกรรมของพนักงานที่อยู่นอกเหนือไปจากบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจากองค์กร และเป็นพฤติกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร ซึ่งบุคลากรเต็มใจที่จะปฏิบัติให้กับองค์กร เพื่อช่วยให้องค์กรมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น การกระทำที่ให้ความร่วมมือของพนักงานภายในองค์กร ในด้านต่างๆ ที่พนักงานมีให้ต่อองค์กร โดยให้ความช่วยเหลือทั้งหัวหน้างาน เพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงานมีการคำนึงถึงผู้อื่นไม่เอาเปรียบผู้อื่น มีความอดทนอดกลั้นและสำนึกในหน้าที่งานของตนเอง ซึ่งเป็นการกระทำที่นอกเหนือจากบทบาทที่องค์กรคาดหวังและเป็นกิจกรรมที่ช่วยส่งเสริมความสัมพันธ์ทางสังคม ความร่วมมือภายในองค์กร การกระทำดังกล่าวนี้จะช่วยให้เกิดสภาพแวดล้อมทางจิตใจในการทำงานที่ดีสนับสนุนให้เกิดความสำเร็จภายในองค์กร โดยที่องค์กรไม่ได้ร้องขอและไม่ได้บังคับให้ทำ รวมทั้งไม่เกี่ยวข้องกับระบบการให้รางวัลหรือผลตอบแทนที่องค์กรกำหนดไว้

7. กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรผ่านความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจของพนักงาน บ. ทีพีโอ โพลีน จำกัด (มหาชน) จ.สระบุรี

บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการทบทวนแนวคิดและทฤษฎีต่างๆ รวมทั้งงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้เป็นแนวในการศึกษาอิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงาน บ. ทีพีโอ โพลีน จำกัด (มหาชน) จังหวัดสระบุรี ซึ่งประกอบด้วยสาระสำคัญตามลำดับดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับ บริษัท ทีพีโอ โพลีน จำกัด (มหาชน)
2. แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร
3. แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
4. แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร
5. แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

1. ข้อมูลทั่วไปของ บริษัท ทีพีโอ โพลีน จำกัด (มหาชน)

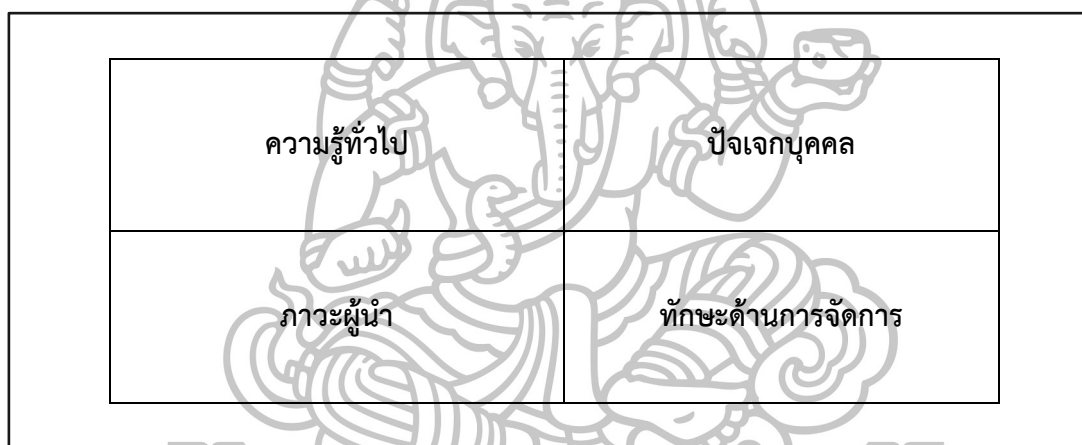
1.1 ข้อมูลทั่วไปของ บริษัท ทีพีโอ โพลีน จำกัด (มหาชน)

บริษัท ทีพีโอ โพลีน จำกัด (มหาชน) เป็นบริษัทซึ่งดำเนินธุรกิจเป็นผู้ผลิตและจำหน่ายปูนซีเมนต์ เม็ดพลาสติก LDPE & EVA และกระเบื้องคอนกรีต โดยดำเนินธุรกิจที่เกี่ยวข้องเนื่องผ่านบริษัทในเครือทีพีโอโพลีน และได้มีการขยายตัวทางธุรกิจอย่างต่อเนื่อง และมีฐานการผลิตปูนซีเมนต์ตั้งอยู่ที่ 299 หมู่ 5 ถ.มิตรภาพ ต.ทับกวาง อ.แก่งคอย จ.สระบุรี และในกระบวนการการผลิตนั้นพนักงานจัดได้ว่าเป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญในการดำเนินกิจการขององค์กร โดยบริษัทสนับสนุนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดยมุ่งเน้นการพัฒนาพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ 4 ด้านดังนี้ การพัฒนาด้านความรู้ทั่วไป การพัฒนาด้านปัจเจกบุคคล การพัฒนาด้านภาวะผู้นำ และการพัฒนาทักษะด้านการจัดการ เนื่องจากพนักงานเป็นผู้ใช้ความรู้ ความสามารถ ทักษะ และประสบการณ์ ในการผลิตและการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรการที่จะพนักงานปฏิบัติการกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น สิ่งที่สำคัญคือการพัฒนาคนโดยมุ่งเน้นสิ่งจูงใจที่ตอบสนอง เลือกที่จะอยู่ในองค์กรให้นานที่สุดนั้น และความสำเร็จขององค์กรเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญที่มาจากทรัพยากรบุคคล และการให้การสนับสนุนที่เหมาะสม ที่ทำให้บุคคลมีพฤติกรรมการทำงานที่จะนำไปสู่ความสำเร็จได้ ทรัพยากรมนุษย์ล้วนมีความสำคัญอย่างยิ่ง ในการที่จะนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมาย

ที่ตั้งไว้ ดังนั้นจะสังเกตเห็นได้ว่าองค์การที่ประสบความสำเร็จมักจะทุ่มเท และลงทุนในเรื่องการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เพื่อให้พนักงานรู้สึกว่ามีส่วนร่วม และมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ไม่คิดที่จะลาออกจากองค์การ และพร้อมที่จะอุทิศตนให้กับองค์การ เนื่องจากรับรู้ว่าจะได้ให้ความดูแลเอาใจใส่ต่อพนักงานเป็นอย่างดี ในทางตรงกันข้าม ถ้าพนักงานไม่มีความรัก ความผูกพันต่อองค์การ อาจส่งผลให้พนักงานมีความทุ่มเทในการทำงานน้อย ขาดความกระตือรือร้น ยิ่งไปกว่านั้น อาจทำให้พนักงานเกิดเจตคติเชิงลบต่อองค์การได้โดยง่าย และหากมีโอกาสที่ดีกว่าก็จะละทิ้งองค์การไปในที่สุด ซึ่งสิ่งเหล่านี้ ทำให้ต้องเกิดความสูญเสียต้นทุนทางธุรกิจ

1.2 แผนพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ของ บริษัท ทีพีไอ โพลีน จำกัด (มหาชน)

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของ บ. ทีพีไอ โพลีน จำกัด (มหาชน) ประกอบด้วย 4 ด้าน



ภาพที่ 2 แผนภาพการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ของ บริษัท ทีพีไอ โพลีน จำกัด (มหาชน)

ที่มา : บริษัท ทีพีไอ โพลีน จำกัด (มหาชน), *คู่มือการพัฒนาคน* (กรุงเทพฯ: ม.ท.ป., 2555), 10.

บริษัท ทีพีไอ โพลีน จำกัด (มหาชน) เชื่อว่าทรัพยากรมนุษย์เป็นปัจจัยสำคัญที่สุดที่จะช่วยให้ ธุรกิจประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ เราจึงได้จัดตั้งสำนักการ เรียนรู้และพัฒนา เพื่อการดำเนินงานอย่างเป็นเลิศ (Academy of Operation Excellence) ที่มีอุปกรณ์การเรียนการสอนที่ครบวงจรรวมถึง Software Simulation เพื่อเป็นศูนย์การเรียนรู้ที่มีผู้ชำนาญการในการ ถ่ายทอดความรู้ในเชิงวิชาการและการปฏิบัติจริงในสาขาต่างๆ (Subject Matter Expert) เพื่อสร้าง competency ของพนักงานให้ทำอย่างมี ประสิทธิภาพ และปลอดภัยสูงสุด ดังนั้น เราจึงจัดให้มี แผนพัฒนาอย่าง ต่อเนื่องสำหรับพนักงานแต่ละคน (บริษัท ทีพีไอ โพลีน จำกัด (มหาชน), 2555: 5) แบ่งออกเป็น 4 ด้านดังนี้

1. ความรู้ทั่วไป ซึ่งเป็นความรู้พื้นฐานที่ทุกคนในบริษัทความทราบ เช่น Total Quality Management (TQM), Safety, Health, and Environment และการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษ เป็นต้น
2. แผนพัฒนาสำหรับแต่ละบุคคลโดยพัฒนาความรู้ความสามารถที่สอดคล้องกับความจำเป็นด้านการทำงาน ซึ่งได้มาจากการประเมินขีดความสามารถของพนักงาน (Functional Competency)
3. การพัฒนาด้านภาวะผู้นำ โดยมุ่งเน้นการพัฒนาทักษะของผู้นำที่สำคัญเพื่อให้พนักงานของเราทำงานบรรลุเป้าหมายธุรกิจ ซึ่งทักษะที่สำคัญ
4. การพัฒนาทักษะด้านการจัดการ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ด้านธุรกิจของพนักงาน จัดให้มีโปรแกรมต่างๆ เพื่อพัฒนาทักษะด้านการจัดการ อาทิ การผลิต การตลาด การเงิน การบริหารทรัพยากรบุคคล เป็นต้น โดยได้จัดโปรแกรมเหล่านี้ให้เป็นหลักสูตรที่เหมาะสมกับพนักงานในระดับต่างๆ

2. แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

2.1 ความหมายของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

ไอเซนเบอร์เกอร์ และคณะ (Eisenberger et al., 1986: 500) ได้ให้ความหมายว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร เป็นความเชื่อของพนักงานในเรื่องการดูแลเอาใจใส่ขององค์กรที่มีต่อพนักงาน ทั้งในด้านสวัสดิการและการดูแลในด้านความเป็นอยู่ของพนักงาน ตลอดจนรางวัลหรือค่าตอบแทนที่คุ้มค่าต่อการทุ่มเทในการทำงานของพนักงาน ต่อมาในปี 2001 ไอเซนเบอร์เกอร์ และคณะ (Eisenberger et al., 2001: 42) ได้ให้ความหมายของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเพิ่มเติมว่า เป็นความเชื่อ หรือ ความรู้สึกของพนักงานจากประสบการณ์ที่ได้รับจากการทำงานว่า องค์กรเป็นเสมือนบุคคลที่ใจดี หรือบุคคลที่ใจร้าย โดยพิจารณาจากสิ่งที่ได้รับจากองค์กรผ่านนโยบาย หรือกฎระเบียบต่างๆ ที่องค์กรกำหนดขึ้นและส่งผลกระทบต่อพนักงาน

ฮัทชิสัน และกาสท์คา (Hutchison and Garstka, 1996, อ้างถึงใน นุชชุตดา ตันดีเตชรัตน์, 2549: 9) ได้ให้ความหมายว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร เป็นการแสดงถึงความผูกพันที่องค์กรมีต่อพนักงาน

จอร์จ และโจนส์ (George and Jones, 2002) ได้ให้ความหมายว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร หมายถึง การที่องค์กรสามารถตอบสนองความต้องการทางสังคมแก่พนักงาน และให้ความเชื่อมั่นว่า องค์กรพร้อมที่จะช่วยเหลือ และตอบแทนการทุ่มเททำงานของพนักงาน

แอลเลน และลิวซิงเจอร์ (Allen and Leutzinger, 2002, อ้างถึงใน สิริลักษณ์ หยงอนุกุล, 2548: 19) ได้ให้ความหมายว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร คือระบบของโครงสร้างภายในองค์กรทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ซึ่งเป็นนโยบาย และกระบวนการที่บำรุงรักษาวัฒนธรรมองค์กร โดยการสนับสนุนจากองค์กรจะต้องมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดพฤติกรรมที่องค์กรต้องการ

วิธัญญา วัฒนโธ (2546: 13) ได้ให้ความหมายว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร คือ การรับรู้ของพนักงานว่าองค์กรมองเห็นความสำคัญของการมีส่วนร่วมต่าง ๆ มีการฝึกอบรมและพัฒนาที่เป็นประโยชน์ มีการส่งเสริมความก้าวหน้าในการทำงาน มีการให้ผลตอบแทนและสวัสดิการที่มีประโยชน์ รวมทั้งช่วยเหลือและดูแลเอาใจใส่ในความเป็นอยู่และสภาพการทำงานหลีกเลี่ยงการปฏิบัติต่างๆที่จะส่งผลเสียต่อตน โดยพนักงานจะรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรได้จากการปฏิบัติต่างๆของผู้บริหารระดับสูง รวมทั้งนโยบาย กฎ ระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ที่เป็นแนวทางในการปฏิบัติขององค์กร

เปรมจิตร คล้ายเพชร (2548: 23) ได้ให้ความหมายว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเป็นความคิดเห็นของพนักงานจากประสบการณ์ที่ได้รับจากการทำงานในองค์กรว่าองค์กรให้คุณค่า ให้การยอมรับ และเห็นความสำคัญในการทุ่มเททำงาน มีความห่วงใย และมีความผูกพันต่อพนักงานโดยการให้การสนับสนุนการทำงานในด้านต่าง ๆ ผ่านนโยบายและตัวแทนขององค์กร เพื่อให้พนักงานมีความเป็นอยู่ในการทำงานที่ดี

นิชาภา ปัญญาวัฒนา (2550: 8) ได้ให้ความหมายว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร คือ ความคิดเห็นของพนักงานที่ได้รับจากการทำงานในองค์กรว่าองค์กรให้คุณค่า ให้การยอมรับและเห็นความสำคัญในการทุ่มเททำงาน มีความห่วงใย และมีความผูกพันต่อพนักงาน โดยการให้การสนับสนุนการทำงานในด้านต่างๆ ผ่านนโยบายและตัวแทนขององค์กร เพื่อให้พนักงานมีความเป็นอยู่ในการทำงานที่ดี

ปริญดา วิจารณ์วัตร (2550: 27) ได้ให้ความหมายว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร คือการที่พนักงานรับรู้ถึงความใส่ใจจากองค์กร ในเรื่องความเป็นอยู่และสภาพการทำงานของเขาการให้คุณค่าต่องานและต่อความพยายามของเขาและปฏิบัติต่อเขาอย่างยุติธรรม

แคทรียา มณีรัตน์ (2552: 18) ได้ให้ความหมายว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร คือ ความคิดเห็นของพนักงานที่ได้จากประสบการณ์การทำงานในองค์กรว่า องค์กรให้การยอมรับ และเห็นความสำคัญในการทุ่มเททำงานของพนักงานมากน้อยเพียงใด องค์กรให้ความความมั่นใจมั่นคงในการทำงาน และให้ออกาสความก้าวหน้าแก่พนักงานเหมาะสมหรือไม่ โดยพนักงานรับรู้ได้จากการให้การสนับสนุนในการทำงานกับพนักงานในด้านต่างๆโดยการกำหนดนโยบายขององค์กรเพื่อให้พนักงานมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นในการทำงาน

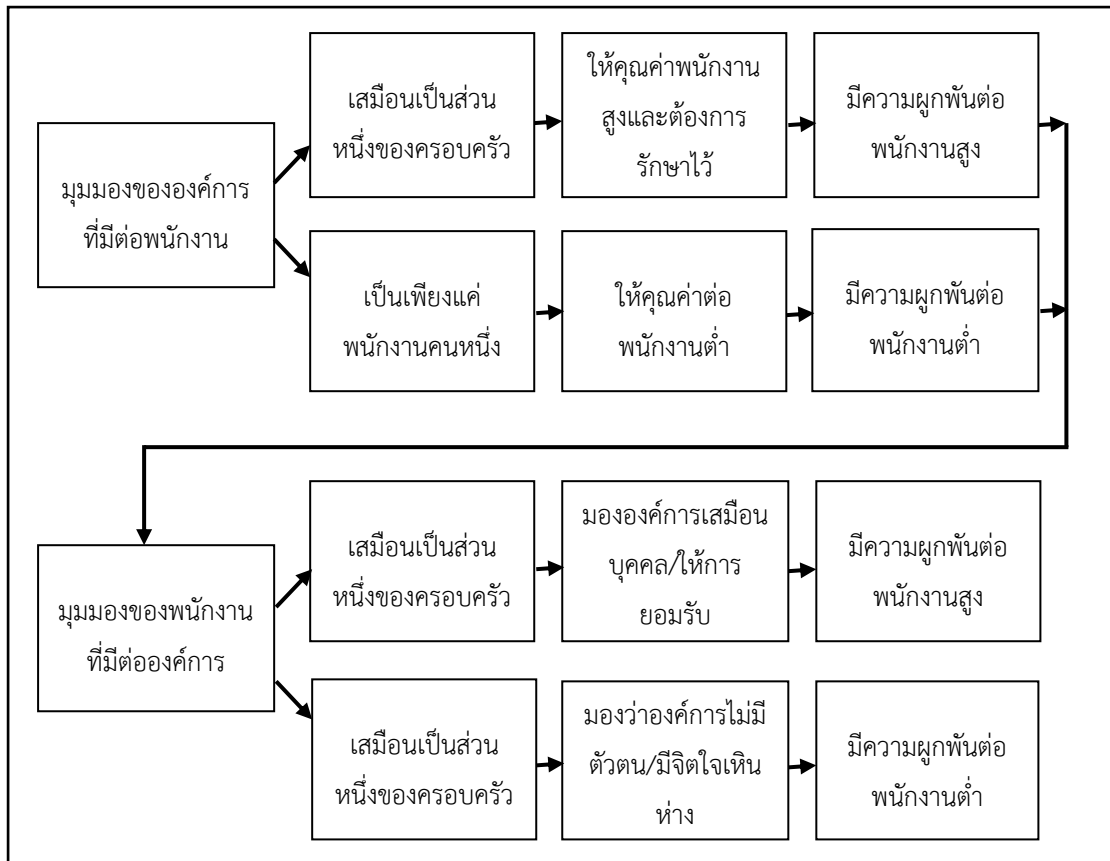
จากความหมายของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การที่กล่าวข้างต้น ผู้วิจัยสรุปได้ว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ หมายถึง เจตคติของพนักงานที่มีต่อองค์การว่า องค์การให้การดูแลเอาใจใส่ต่อความเป็นอยู่ของพนักงานเห็นถึงคุณค่าและความสำคัญของพนักงาน รวมทั้งให้การฝึกอบรมและพัฒนาให้พนักงานมีทัศนคติ ทักษะ ความรู้ความสามารถและความเจริญก้าวหน้าในสายอาชีพของตน

2.2 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ

ทฤษฎีการสนับสนุนจากองค์การ (Organization Support Theory) (Eisenberger et al., 1986: 500) กล่าวว่า พนักงานในองค์การจะมีความเชื่อเรื่อง การที่องค์การจะตอบแทนอย่างคุ้มค่าต่อการทุ่มเทในการทำงานของพนักงาน รวมทั้งการให้การดูแลเอาใจใส่ แก่พนักงานมากน้อยเพียงใด ทั้งนี้ตั้งอยู่บนพื้นฐานการแลกเปลี่ยนกันระหว่างทั้งสองฝ่าย เช่น เมื่อพนักงานรู้สึกว่าได้รับการสนับสนุน และดูแลเอาใจใส่เป็นอย่างดี จะส่งผลทำให้พนักงานมีความรู้สึกว่าจะต้องตอบแทนองค์การ โดยการทุ่มเทในการทำงาน เพื่อให้องค์การบรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ซึ่งการที่พนักงานมีความรู้สึกสำนึกในบุญคุณขององค์การ จะก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์การ และเป็นแรงผลักดันให้พนักงานมีความตั้งใจ และทุ่มเทในการทำงานมากยิ่งขึ้น การสนับสนุนจากองค์การเป็นสิ่งที่องค์การกระทำโดยผ่านนโยบายขององค์การ กฎเกณฑ์ และกระบวนการต่าง ๆ ซึ่งนโยบายขององค์การ กฎเกณฑ์ และกระบวนการต่าง ๆ ที่แสดงออกมา อาจเอื้ออำนวยผลประโยชน์ให้แก่พนักงานหรือขัดขวางผลประโยชน์ต่อพนักงาน ซึ่งหากเปรียบองค์การเป็นเสมือนบุคคลแล้วนโยบายขององค์การ กฎเกณฑ์ และกระบวนการต่าง ๆ ที่แสดงออกมา ก็จะเปรียบเสมือน ความใจดีมีเมตตา หรือ ความโหดร้ายขององค์การที่มีต่อพนักงาน ซึ่งสิ่งเหล่านี้มีผลโดยตรงต่อเจตคติของพนักงานที่มีต่อองค์การ (Eisenberger et al., 2001: 42)

โรห์เตส และไอเซนเบอร์เกอร์ (Rhoades and Eisenberger, 2002, อ้างถึงใน ประเวศ ชุ่มเกษรกุลกิจ, 2554) ได้กล่าวว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ จะมีผลต่อกระบวนการทางจิตใจ ดังนี้ ประการที่หนึ่ง คือจากบรรทัดฐานของการแลกเปลี่ยนตอบแทน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การจะทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกที่ต้องดูแลเอาใจใส่ต่อสวัสดิภาพขององค์การ รวมทั้งต้องช่วยให้องค์การประสบความสำเร็จดังที่ตั้งเป้าหมายไว้ ประการที่สอง คือ การดูแล การให้การยอมรับและการให้ความเคารพ โดยการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การจะช่วยตอบสนองความต้องการด้านอารมณ์สังคม ซึ่งส่งผลให้พนักงานประพฤติตนเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ และร่วมมือกันทำงานไปตามบทบาทหน้าที่ของตน ประการที่สาม คือ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การจะส่งเสริมความเชื่อในเรื่องความคาดหวังในรางวัลที่เพิ่มขึ้นเมื่อผลงานมากขึ้น

กระบวนการทางจิตใจที่เกิดขึ้นกับพนักงานดังกล่าวข้างต้นจะส่งผลดีต่อทั้งสองฝ่าย คือ พนักงานมีความพึงพอใจในงานเพิ่มขึ้นและมีอารมณ์ทางบวกมากขึ้น และฝ่ายองค์กร คือ พนักงานมีความผูกพันองค์กรสูงขึ้น การปฏิบัติงานดีขึ้น และลดอัตราการลาออกของพนักงาน



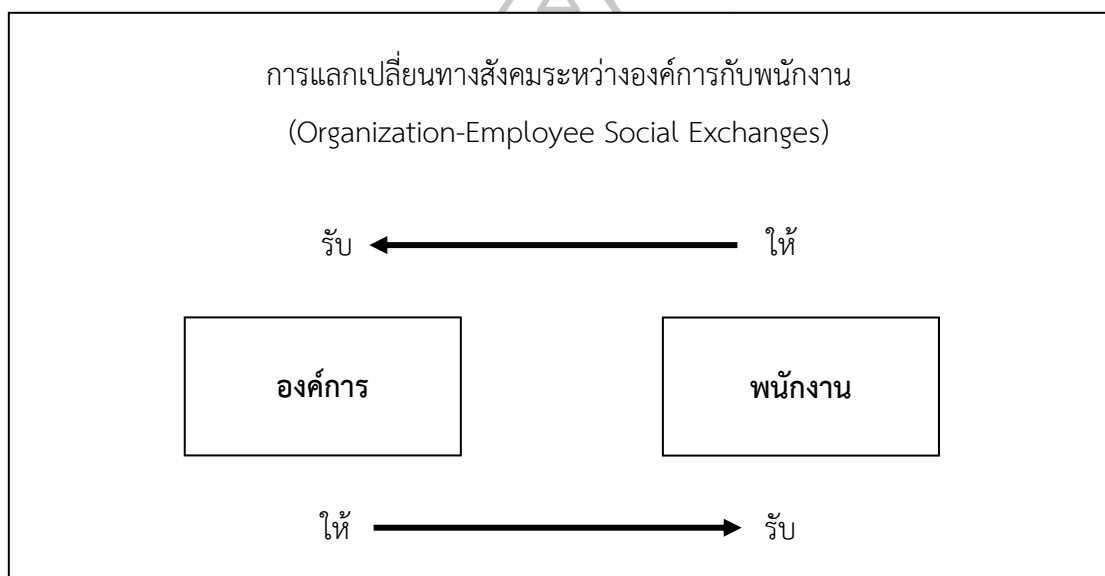
ภาพที่ 3 แสดงความผูกพัน : มุมมองขององค์กรและพนักงาน

ที่มา : เปรมาจิตร คล้ายเพชร, “การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความยุติธรรมมององค์กร ที่มีผลต่อความผูกพันองค์กร และความตั้งใจลาออก” (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กร บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2548).

ไอเซนเบิร์กเกอร์ และคณะ (Eisenberger et al., 1986: 501) ได้กล่าวว่า ระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร จะมีผลทำให้พนักงานมีความคาดหวังต่อองค์กรแตกต่างกันไป รวมทั้งยังส่งผลต่อการขาดงาน การทำความผิด และผลงานของหัวหน้างาน พนักงานจะมีความคาดหวังในรางวัลที่มากขึ้น ถ้าองค์กรประสบความสำเร็จดังที่ได้ตั้งเป้าหมายไว้ (มีประสิทธิภาพ – มีความคาดหวังต่อรางวัล) การแผ่ขยายการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรจะต้องได้รับการยอมรับและการให้ความร่วมมือจากสมาชิกในองค์กร ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะพัฒนาให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร โดย

พนักงานจะมีความตั้งใจและทุ่มเทในการทำงานมากขึ้น จากที่กล่าวมาข้างต้นทั้งประสิทธิภาพ ความคาดหวังต่อรางวัล และการตอบแทนองค์การด้วยการทุ่มเทในการทำงานของพนักงาน จะเป็นสิ่งที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานและทำให้องค์การประสบความสำเร็จมากยิ่งขึ้น

นักวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมองค์การหลายท่านได้ให้ความสนใจในการการนำแนวคิดของการแลกเปลี่ยนทางสังคมมาศึกษาพฤติกรรมและเจตคติของพนักงานในองค์การ (จันทร์พา ทัดภูธร, 2543: 16-17) ดังรูปแบบการแลกเปลี่ยนระหว่างองค์การกับพนักงาน (between organization and employees) ดังแผนภาพต่อไปนี้



ภาพที่ 4 การแลกเปลี่ยนทางสังคมระหว่างองค์การกับพนักงาน

ที่มา : จันทร์พา ทัดภูธร, “การศึกษาอิทธิพลของการสนับสนุนจากองค์การ และการแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้าลูกน้อง ตามการรับรู้ของลูกจ้างที่มีต่อการตอบแทนของลูกจ้าง : กรณีศึกษาพยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการประจำโรงพยาบาลของรัฐฯ สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย ในเขตกรุงเทพมหานคร” (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2543), 16.

เมื่อพนักงานได้รับสิ่งแลกเปลี่ยนจากองค์การ ได้แก่ ผลตอบแทนต่างๆ เช่น เงินเดือน สวัสดิการ ความมั่นคงในงาน โอกาสในก้าวหน้า ชื่อเสียงและยอมรับ ฯลฯ ผ่านตัวแทนที่ปฏิบัติตามนโยบายขององค์การและปฏิบัติตามบทบาทในองค์การ (Perceived organization support) เมื่อพนักงานได้รับบางสิ่งบางอย่างจากองค์การ เขาจะเป็นผู้ให้กลับคืนต่อองค์การผ่านการทำงาน โดยแสดงพฤติกรรมและมีเจตคติตามความเหมาะสมเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์การ

สรุปได้ว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเป็นแนวคิดหนึ่ง que พัฒนามาจากแนวคิด แลกเปลี่ยนทางสังคม (Social Exchange) เป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในสังคมโดยการตอบแทน ซึ่งกันและกัน (Norm of Reciprocity) เมื่อนำบรรทัดฐานเกี่ยวกับการตอบแทนมาใช้ในการศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรกับพนักงาน เมื่อฝ่ายหนึ่งได้รับการปฏิบัติที่ดี จะทำให้เกิดการตอบแทนที่จะเป็นประโยชน์ทั้ง 2 ฝ่าย การกระทำขององค์กรหรือตัวแทนขององค์กรที่เป็นประโยชน์ต่อพนักงาน ทำให้พนักงานได้รับการสนับสนุนจากองค์กรในทางที่ดี มีความตั้งใจในการทำงานมากขึ้น

2.3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

แนวความคิดเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ได้รับความสนใจจากนักวิจัยมาเป็นเวลานาน ซึ่ง (Eisenberger et al., 1986: 505-507) ได้แบ่งการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ออกเป็น 4 ด้านดังนี้

2.3.1 การรับรู้การสนับสนุนทางการปฏิบัติงาน หมายถึง การที่พนักงานได้รับการให้กำลังใจในการทำงาน เช่น องค์กรยอมรับความผิดพลาดที่เกิดขึ้นในการทำงาน องค์กรเปิดโอกาสให้พนักงานแสดงความคิดเห็น พนักงานได้รับโอกาสแก้ไขในงานที่ไม่สามารถทำสำเร็จได้ ส่งผลให้พนักงานได้รับความพึงพอใจในงานและองค์กร

2.3.2 การรับรู้การสนับสนุนในด้านโอกาสที่ได้รับการพัฒนาในองค์กร หมายถึง การที่พนักงานรับรู้ว่าคุณได้รับการเปิดโอกาสในการศึกษาอบรมเพิ่มเติม หรือได้รับมอบหมายงานที่สำคัญและมีความท้าทาย รวมทั้งเหมาะสมกับความสามารถของตน

2.3.3 การใส่ใจขององค์กรเกี่ยวกับความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน หมายถึง การที่พนักงานรู้ว่าองค์กรให้ความสนใจต่อความเป็นอยู่ และช่วยแก้ไขปัญหาที่เป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงาน

2.3.4 การเห็นคุณค่าการปฏิบัติงานของพนักงาน หมายถึง องค์กรให้การยกย่องชมเชยกับความสำเร็จ เห็นถึงความสำคัญและความพยายามของพนักงานในการทำงาน รวมถึงการเห็นคุณค่าของพนักงานในการสนับสนุน และสร้างสรรค์ให้องค์กรมีความเจริญรุ่งเรือง

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร จะเกิดจากการที่พนักงานพิจารณาว่าองค์กรเห็นคุณค่าต่อการทำงานของพวกเขาอย่างน้อยเพียงใด ซึ่งการพิจารณาดังกล่าวจะเกี่ยวเนื่องมาถึงการพิจารณาหัวหน้างานว่า เห็นคุณค่าต่อการทำงานของพวกเขาอย่างน้อยเพียงใดด้วยเช่นกันการกระทำต่าง ๆ ของหัวหน้างานนั้นเปรียบเสมือนตัวแทนขององค์กรเพราะหัวหน้างานจะมีความรับผิดชอบโดยตรงต่อพนักงาน และมีหน้าที่ในการประเมินผลงานของพนักงาน ดังนั้นการกระทำต่าง ๆ ของหัวหน้างานอาจส่งผลให้เกิดทั้งความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจของพนักงานซึ่งพนักงานจะพิจารณาว่าสิ่งเหล่านี้ คือการสนับสนุนที่มาจากองค์กร ดังเช่นจากการศึกษาของ ไอเซนเบอร์เกอร์ และคณะ (Eisenberger et al., 2002: 565-573) พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน ทำให้เกิดการ

รับรู้การสนับสนุนจากองค์กร โดยจากการศึกษากับพนักงานในองค์กรต่าง ๆ จำนวน 314 คน พบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานทำให้เกิดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และพบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรจะขึ้นอยู่กับสถานะภายในองค์กรของหัวหน้างาน กล่าวคือพนักงานจะมีระดับการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้าในระดับสูงต่อหัวหน้างานที่มีสถานะภายในองค์กรที่มีระดับต่ำ เนื่องจากมีการทำงานที่ใกล้ชิดกับพนักงานมากกว่า หัวหน้างานที่มีสถานะภายในองค์กรระดับสูง และจากความสำเร็จของพนักงานในเรื่องการประเมินผลงานของพนักงานโดยหัวหน้างานนั้น ข้อมูลที่ได้ในการประเมินจะถูกส่งต่อไปใช้ในการจัดการระดับสูงขององค์กรต่อไปซึ่งเหตุผลนี้ทำให้พนักงานเชื่อมโยงการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

2.4 ผลที่เกิดจากการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร

โรห์เดส และไอเซนเบอร์เกอร์ (Rhoades and Eisenberger, 2002, อ้างถึงใน ประเวศ ชุ่มเกษรกุลกิจ, 2554) ได้ศึกษาพบว่า ผลที่เกิดจากการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร คือ

2.4.1 ความผูกพันต่อองค์กร

จากพื้นฐานแนวคิดของบรรทัดฐานการแลกเปลี่ยนการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรจะสร้างความรู้สึกเป็นหนี้บุญคุณที่จะห่วงใยในสวัสดิภาพขององค์กร ความเป็นหนี้บุญคุณที่จะต้องแลกเปลี่ยนความห่วงใยเพื่อการได้รับการห่วงใย การรับรู้การสนับสนุนขององค์กรจะเพิ่มความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ โดยการได้รับการสนองความต้องการด้านอารมณ์ทางสังคม ด้วยการสนับสนุนทางจิตใจและทางอารมณ์ ความต้องการที่จะตอบสนองความต้องการดังกล่าว ก่อให้เกิดความรู้สึกถึงความเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร การเข้าร่วมในการเป็นสมาชิกภาพในการเป็นพนักงาน และการมีสถานะภาพตามบทบาทหน้าที่ในสังคม หรือความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน นอกจากนี้ การรับรู้การสนับสนุนขององค์กรช่วยสร้างให้พนักงานรู้สึกว่ามีจุดหมายในการทำงาน และมีคุณค่า และช่วยลดความรู้สึกว่าอยู่ในภาวะติดกับ หรือความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่ ซึ่งเกิดขึ้นเมื่อพนักงานถูกบังคับให้คงอยู่กับองค์กร เนื่องจากค่าครองชีพที่สูง

2.4.2 สภาพจิตใจอารมณ์ในการทำงาน

การรับรู้การสนับสนุนขององค์กร มีผลต่อสภาพจิตใจ และอารมณ์ในการทำงาน ได้แก่ ความพึงพอใจในงาน และสภาพอารมณ์ที่ดี (Positive Mood) ความพึงพอใจในงานหมายถึง ทัศนคติด้านจิตใจโดยรวมที่มีต่องานของตน การรับรู้การสนับสนุนขององค์กรก่อให้เกิดความพึงพอใจในงานด้วยกาตอบสนองความต้องการด้านอารมณ์สังคม เพิ่มการคาดหวังรางวัลที่ได้จากการทำงาน และส่งสัญญาณว่าจะให้กาช่วยเหลือเมื่อพนักงานต้องการ สภาพอารมณ์ที่ดีต่างจากความพึงพอใจในงาน ตรงที่เป็นสภาวะทางอารมณ์โดยทั่วไปที่ไม่เฉพาะเจาะจงต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งอารมณ์

เป็นสภาวะทางจิตที่เป็นผลจากสภาพแวดล้อม การรับรู้การสนับสนุนขององค์กรทำให้พนักงานรู้สึก ว่าตนมีความสามารถ มีคุณค่า ซึ่งเพิ่มสภาพอารมณ์ที่ดี

2.4.3 การมีส่วนร่วมในงาน

การมีส่วนร่วมในงาน (Job Involvement) หมายถึง การที่พนักงานมีการ แสดงตน และการมีความสนใจในการทำงานที่เฉพาะของตน และเพิ่มการรับรู้ความสามารถของ พนักงานช่วยเพิ่มการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร ซึ่งจะเพิ่มความสนใจต่อการมีส่วนร่วมในงานของ พนักงาน

2.4.4 ผลการปฏิบัติงาน

การรับรู้การสนับสนุนขององค์กรเพิ่มผลการปฏิบัติงาน และการทำงาน นอกเหนือหน้าที่ โดยการกระทำนอกเหนือหน้าที่ ได้แก่ การช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน การกระทำเพื่อ ปกป้ององค์กรจากความเสียหาย การให้ข้อเสนอแนะในการทำงานอย่างสร้างสรรค์ และการแสวงหา ความรู้ และทักษะที่มีประโยชน์ต่อองค์กร

2.4.5 ความตึงเครียด

การรับรู้การสนับสนุนขององค์กร คาดว่าจะช่วยลดผลที่เกิดจากการทำงาน ในทางลบ ทั้งด้านจิตใจและด้านร่างกายได้ เช่น ความตึงเครียด (Strain) ความเหนื่อยล้า (Fatigue) ความเหนื่อยหน่ายทางอารมณ์ (Burnout) ความวิตกกังวล (Anxiety) และอาการปวดศีรษะ (Headaches)

2.4.6 ความต้องการคงอยู่ในองค์กร

การรับรู้การสนับสนุนขององค์กร มีความสัมพันธ์กับความต้องการคงอยู่ของ พนักงานในการคงอยู่ในองค์กร ซึ่งแตกต่างกับการรับรู้ว่ามีข้อจำกัดที่ต้องคงอยู่ในองค์กรเนื่องจาก มีค่าใช้จ่ายที่สูงในการลาออก หรือความผูกพันด้านการคงอยู่

2.4.7 พฤติกรรมการผลงงาน

การรับรู้การสนับสนุนขององค์กร ช่วยเพิ่มความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ ซึ่งจะลดพฤติกรรมผลงงาน ซึ่งเป็นการที่พนักงานลดพฤติกรรมเข้าร่วมการทำงานในองค์กร ในรูปแบบต่าง ๆ เช่น ทำงานอย่างเฉื่อยชา การขาดงาน และการลาออกอย่างสมัครใจ เป็นต้น พฤติกรรมที่พนักงานแสดงถึงว่ามีการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร ได้แก่ การรักษาสภาพการเป็น สมาชิกในองค์กร การเข้าทำงานเป็นประจำอย่างสม่ำเสมอจาก

ความหมายข้างต้น สรุปได้ว่า ผลที่ทำให้เกิดการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์กร สภาพจิตใจอารมณ์ในการทำงาน การมีส่วนร่วมในงาน ผลการ ปฏิบัติงาน ความตึงเครียด ความต้องการคงอยู่ในองค์กร และพฤติกรรมผลงงาน

3. แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

3.1 ความหมายของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

Gilley (1989, quoted in Gilley and Eggland, 1993: 4-5) ให้ความหมายว่า ทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง บุคคลที่ปฏิบัติงานในองค์การ การประเมินค่าของบุคคลเหล่านั้นเป็นสิ่งที่ยาก อย่างไรก็ตามทรัพยากรมนุษย์มีความสำคัญต่อองค์การแต่ผู้บริหารมักมองข้ามสิ่งนี้ไป เพราะทรัพยากรมนุษย์ไม่สามารถสะท้อนให้เห็นถึงความเจริญเติบโตขององค์การ สิ่งที่ผู้บริหารควรพิจารณาเมื่อกำหนดนโยบายของทรัพยากรมนุษย์ คือ ต้นทุนในการเพิ่มคุณค่าของบุคลากรเช่น ต้นทุนในการจัดหาพนักงาน การจัดสรรงาน การสูญเสียผลงานที่ควรได้รับ การฝึกอบรม และปฐมนิเทศ ตัวชี้วัดในเรื่องของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ได้แก่ ความรู้ (Knowledge) สมรรถนะ (Competency) ทักษะ ความชำนาญ (Skill) และทัศนคติของบุคลากรในองค์การ (Attitude) ผู้บริหารจำเป็นที่จะต้องให้ความสำคัญกับสิ่งเหล่านี้ อาจกล่าวได้ว่าการฝึกอบรมที่ดี การเพิ่มทักษะความชำนาญ และความรู้ความสามารถให้กับบุคลากรคือสิ่งที่มีคุณค่าต่อองค์การโดยผลลัพธ์จะออกมาในรูปของผลผลิตที่เพิ่มขึ้น ประสิทธิภาพการทำงาน ทัศนคติที่ดีต่อการทำงานและต่อองค์การ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์นั้นครอบคลุมถึงการเพิ่มระดับความรู้ (Knowledge) ทักษะความชำนาญ (Skill) ความสามารถ สมรรถนะ (Competency) และเป็นการปรับพฤติกรรมของบุคลากรในองค์การให้มีความสามารถในการทำงานเพิ่มขึ้น ซึ่งแสดงให้เห็นถึงการพัฒนาเฉพาะบุคคล (Individual Development) นอกจากนี้ยังเป็นการสะท้อนให้เห็นถึงความสัมพันธ์ของการเพิ่มขีดความสามารถในการทำงานของบุคลากรกับองค์การ (Career Development) และการพัฒนาบุคลากรในองค์การเป็นการปรับปรุงผลการปฏิบัติงานซึ่งส่งผลทำให้องค์การมีกำไรเพิ่มขึ้น องค์การสามารถขยายตัวเพิ่มขึ้น มีศักยภาพในการแข่งขันมากขึ้น (Organizational Development) ซึ่งการพัฒนาบุคลากร การพัฒนาสายอาชีพ และการพัฒนาองค์การนี้รวมเรียกว่าการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์การ

ซูซีย์ สมิตธิกร (2541: 34) ให้ความหมายว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ว่า หมายถึง การดำเนินการอย่างเป็นระบบขององค์การเพื่อส่งเสริม สนับสนุนและปรับปรุงให้บุคลากรมีความรู้ ทักษะ และความสามารถในการทำงานที่เหมาะสมและมีความงอกงามเติบโตทางจิตใจและบุคลิกภาพ อันจะส่งผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ รวมทั้งมีคุณภาพในชีวิตที่ดีขึ้น

दनัย เทียนพุ่ม (2541: 17) ได้ให้ความหมายว่า การพัฒนาบุคคล คือ กระบวนการของกลุ่มกิจกรรมที่ปฏิบัติจัดทำในช่วงเวลาที่กำหนดเพื่อให้เกิดผลในการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมเป็น การสร้างบรรยากาศในการทำงานที่เอื้ออำนวยต่อการแสดงออกของศักยภาพของบุคคลในองค์การ

สุนันทา เลहनันท์ (2546: 223-224) ได้สรุปความหมายว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ค่อนข้างจะเจาะจงลงไปในตัวองค์การ โดยหมายถึง กระบวนการที่ได้ออกแบบไว้อย่างมีเป้าหมายเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสเรียนรู้โดยการฝึกอบรม การศึกษา และการพัฒนาเป็นการ

เพิ่มพูนความรู้ ศักยภาพในการทำงาน รวมทั้งปรับพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานให้พร้อมที่จะปฏิบัติหน้าที่ที่รับผิดชอบให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กรและมีโอกาสก้าวหน้าในด้านตำแหน่งที่สูงขึ้น

บรยองค์ โตจินดา (2546: 191-192) ได้สรุปไว้ว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ไม่ใช่เรื่องของการให้ความรู้ ทักษะและประสบการณ์จากการศึกษา และการฝึกอบรมแต่เพียงอย่างเดียว หากแต่เป็นการหาวิธีการที่จะดึงเอาศักยภาพของทรัพยากรมนุษย์ที่มีอยู่ออกมาใช้ให้เกิดประโยชน์อย่างเต็มที่ และสามารถรักษาทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพเหล่านั้นไว้กับองค์กรได้

อาภรณ์ ภูวิทย์พันธ์ (2551: 28-29) ได้สรุปความหมายว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นกระบวนการหนึ่งซึ่งองค์กรนำมาใช้เพื่อให้บุคลากรสามารถทำงานอยู่ร่วมกับองค์กรได้นานที่สุด เพื่อพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถ ทักษะในงานอาชีพ เพื่อให้สามารถสร้างสรรค์ผลงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร

วีระ อรรถนวมงคล (2552: 261) ได้สรุปความหมายว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นกระบวนการในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพด้านความรู้ ความสามารถ และทักษะให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยการฝึกอบรม การพัฒนาสายอาชีพ และการพัฒนาองค์กรไปสู่ความสำเร็จที่องค์กรได้ตั้งเป้าหมายไว้

ความหมายข้างต้น สรุปได้ว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นกระบวนการที่ประกอบด้วยรูปแบบและวิธีการหลายชนิด ซึ่งรวมถึงการอบรมด้วยการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์นั้นมีเป้าหมายระยะยาว เพื่อช่วยให้พนักงานได้เพิ่มพูนทักษะ ความรู้ความสามารถ และทัศนคติในการปฏิบัติงาน อีกทั้งยังหมายถึงรวมถึงวิธีการและเทคนิคต่างๆ ที่ช่วยให้พนักงาน มีความเจริญเติบโตทางจิตใจ เพื่อยกมาตรฐานการปฏิบัติงานให้สูงขึ้นและทำให้พนักงานมีความก้าวหน้าในหน้าที่การทำงาน และยังทำให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กร

3.2 องค์ประกอบและวัตถุประสงค์ของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ประกอบด้วยสิ่งที่สำคัญคือ (Gilley and Egglend, 1993: 12-15)

3.2.1 การพัฒนาบุคคล (Individual Development) เป็นการพัฒนาเฉพาะบุคคล โดยเน้นไปที่การปรับปรุงการกระทำ ที่เกี่ยวข้องกับการงาน การพัฒนาความรู้ใหม่ ๆ พัฒนาทักษะ และปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน

3.2.2 การพัฒนาสายอาชีพ (Career Development) เป็นการพัฒนาโดยเน้นไปที่การปรับปรุงการปฏิบัติงาน ทักษะการทำงาน ที่เกี่ยวข้องกับการงานที่จะได้รับมอบหมายในอนาคตซึ่งการพัฒนาสายอาชีพเป็นการรวมเอากิจกรรมทั้งสิ่งที่เกี่ยวข้องกับบุคคลและเกี่ยวกับองค์กรเข้าไว้ด้วยกัน

3.2.3 การพัฒนาองค์การ (Organizational Development) เป็นการพัฒนาสิ่งใหม่ ๆ และการแก้ปัญหาขององค์การโดยตรง เป้าหมายสุดท้ายของการพัฒนาองค์การคือ การพัฒนาความสามารถในการเรียนรู้สิ่งใหม่ขององค์การ ซึ่งการพัฒนาองค์การนี้รวมถึงความสามารถขององค์การในการค้นหาและค้นพบปัญหา จุดอ่อน และความจำเป็นในการใช้ทรัพยากรเพื่อการพัฒนา

จากหลักการเรื่ององค์ประกอบและวัตถุประสงค์ของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของ Gilley and Eggland (1993) ประกอบไปด้วยองค์ประกอบ 3 องค์ประกอบด้วยกัน คือการพัฒนาบุคลากร พัฒนาสายอาชีพ และการพัฒนาองค์การ โดยการพัฒนาบุคคลเป็นการพัฒนา ปรับปรุงให้บุคคลในองค์การมีความรู้ ทักษะและมีประสิทธิภาพในการทำงาน ส่วนการพัฒนาสายอาชีพนั้น เป็นการเตรียมความพร้อมให้กับบุคลากรเพื่อความก้าวหน้าในสายอาชีพต่อไป ทั้งนี้การพัฒนาบุคคลและการพัฒนาสายอาชีพส่งผลให้องค์การเกิดการเติบโต แต่องค์การต้องมีการหาปัญหา จุดอ่อน รวมทั้งการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่เพื่อการพัฒนาขององค์การ

3.3 บทบาทของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์การ

William (1989: 257-260) ได้กล่าวว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นงานระยะยาว ส่วนการฝึกอบรมเป็นงานเฉพาะเจาะจง การที่องค์การเปิดโอกาสโดยมีการกำหนดแผนงานด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เช่น มีการเลื่อนตำแหน่ง การโยกย้ายงาน จากการได้รับการพัฒนาที่ดีแล้ว จะทำให้พนักงานเห็นว่าการเหล่านั้นเป็นอาชีพ (Career) ไม่เป็นเพียงเฉพาะงาน (Job) เท่านั้น แต่ยังทำให้พนักงานมีความรู้สึกผูกพันกับองค์การด้วย

สุรศักดิ์ นานานุกูล (2533: 7-15) ได้กล่าวว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นการดึงศักยภาพของบุคคลออกมาใช้ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลทั้งต่อตนเองและต่อองค์การให้มากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ ดังนั้นการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์การ จึงต้องมีบทบาทต่าง ๆ ดังต่อไปนี้ คือ

1. การเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ และประสบการณ์เพื่อให้เป็นประโยชน์และสอดคล้องกับความต้องการของตลาด
2. การเพิ่มอัตราการใช้ประโยชน์ของทรัพยากรมนุษย์ให้ได้สูงสุดอย่างเต็มที่
3. การค้นหาวิธีการและเครื่องมือต่างๆที่จะสร้างบรรยากาศในการทำงาน เพื่อกระตุ้นให้ทรัพยากรมนุษย์มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ให้มากที่สุด เช่น การคิดริเริ่มสร้างสรรค์ให้เกิดผลงาน (Creativity) การสร้างสิ่งใหม่ ๆ (Innovation) การสร้างภาวะการเป็นผู้นำ (Leadership) ในองค์การ ความตั้งใจที่จะสร้างผลงาน (Willingness to Work)
4. การสร้างบรรยากาศขององค์การ (Organizational Climate) ให้เกิดความพอใจในการทำงานลดขั้นตอนต่างๆ

5. เปลี่ยนค่านิยมให้ถูกต้องในเรื่องความรับผิดชอบ (Responsibility) จริยธรรมในการทำงาน (Work Ethics) ความซื่อสัตย์ (Honesty) และความรับผิดชอบเกี่ยวกับวินัย (Accountability Disciplines)

จิระ หงส์ลดาธรรม (2533: 6-7) ได้กล่าวว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร มิใช่เป็นเพียงการให้ความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ จากการศึกษา การฝึกอบรมเพียงอย่างเดียว แต่เป็นการดึงเอาศักยภาพของทรัพยากรมนุษย์ที่มีอยู่ออกมาใช้ให้เกิดประโยชน์อย่างเต็มที่รวมทั้งองค์กรสามารถที่จะรักษาทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณค่าไว้ได้

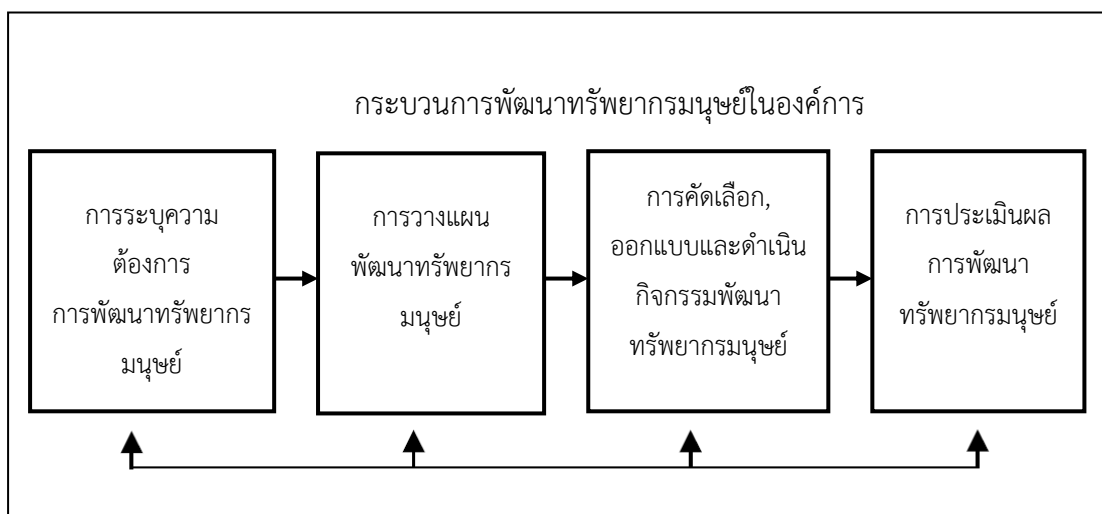
อาภรณ์ ภูวิทย์พันธุ์ (2551: 28-29) ได้กล่าวว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นกระบวนการหนึ่งซึ่งองค์กรนำมาใช้เพื่อให้บุคลากรสามารถทำงานอยู่ร่วมกับองค์กรได้นานที่สุด เพื่อพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถ ทักษะในงานอาชีพ เพื่อให้สามารถสร้างสรรค์ผลงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร

3.4 แนวคิดและทฤษฎีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

ในการตรวจเอกสารที่เกี่ยวกับแนวคิดเรื่องระบบการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในที่นี้ เป็นการศึกษาถึงกระบวนการอันจะได้มาซึ่งทรัพยากรที่มีคุณภาพ และตรงตามความต้องการขององค์กร ซึ่งแนวคิดดังกล่าวนี้ผู้วิจัยได้รวบรวมในส่วนที่น่าสนใจไว้ ดังนี้

Phillip (1983: 28, อ้างถึงใน ปภาวดี ประจักษ์ศุภนิตี และกิ่งพร ทองใบ, 2531: 80) อธิบายว่าการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นการเปลี่ยนแปลงอย่างเป็นระบบ เริ่มด้วยการเพิ่มพูนความสามารถของบุคคลอย่างมีแผน เพื่อให้บุคคลปรับเปลี่ยนทัศนคติ ค่านิยม และความต้องการของตนเอง อันจะนำมาซึ่งการปรับเปลี่ยนโครงสร้างของบุคคลในสังคม ซึ่งหากเป็นการพิจารณาในระดับชาติแล้วก็หมายถึงการเลื่อนชั้นทางสังคม (Social Mobilization) หรือหากเป็นการพิจารณาในระดับองค์กรก็หมายถึง การเลื่อนตำแหน่ง (Promotion) นำ มาซึ่งความเท่าเทียมกันของโอกาสในการทำงาน

Heneman (1980: 332-349, อ้างถึงใน สุปรียา ชื่นกลิ่น, 2546) ได้เสนอกระบวนการของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ในฐานะที่เป็นบุคลากรขององค์กรไว้ 4 ขั้นตอนคือ



ภาพที่ 5 กระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร
ที่มา: สุปรียา ชื่นกลิ่น, “อิทธิพลของการรับรู้การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมการทำงาน ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานของบริษัทสื่อสารโทรคมนาคมแห่งหนึ่ง” (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2546).

1. การระบุความต้องการการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ความต้องการทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง ปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติงานซึ่งเกิดจากช่องว่างระหว่างผลการปฏิบัติที่เกิดขึ้นจริงกับผลการปฏิบัติงานที่องค์กรต้องการปัญหานี้มีความสำคัญต่อองค์กรและสามารถแก้ไขได้โดยการให้การศึกษา การฝึกอบรม และการพัฒนา

2. การวางแผนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หลังจากที่ได้ระบุความต้องการการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ขึ้นต่อมาก็คจะเป็นการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ ทั้งนี้เพราะโดยทั่วไปแล้วความต้องการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มักจะมีมากมายเกินกว่าที่จะจัดการได้ทั้งหมดภายใต้ทรัพยากรที่จำกัดขององค์กร จึงจำเป็นต้องมีการกำหนดกลยุทธ์ให้สนองต่อความต้องการได้มากที่สุด

3. การคัดเลือกออกแบบและดำเนินกิจกรรมพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เป็นการคัดเลือกและออกแบบโครงการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งต้องเริ่มจากการกำหนดวัตถุประสงค์ของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดยทั่วไปแล้ววัตถุประสงค์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จำแนกได้เป็นหลายลักษณะ ได้แก่ วัตถุประสงค์การเรียนรู้ วัตถุประสงค์ด้านทัศนคติ วัตถุประสงค์ด้านทักษะ วัตถุประสงค์ด้านพฤติกรรมการทำงาน และวัตถุประสงค์ด้านผลที่ได้ขององค์กร

4. การประเมินผลการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์สามารถกระทำได้ใน 2 ระดับ ระดับแรก คือ การพิจารณาว่าการดำเนินการตามโครงการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์แต่ละโครงการบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการหรือไม่ ระดับที่สอง เป็นการพิจารณาถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของความพยายามในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ทั้งหมดว่าสนองต่อความต้องการการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ขององค์การหรือไม่

สรุปได้ว่ากระบวนการของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เป็นกระบวนการที่จัดให้มีขึ้นเพื่อแก้ปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลตามที่องค์การต้องการ กระบวนการดังกล่าว จึงต้องเริ่มจากการระบุปัญหาเกี่ยวกับทรัพยากรมนุษย์ หรือเรียกว่าการระบุความต้องการการพัฒนาหรือทรัพยากรมนุษย์ จากนั้นก็เป็นการวางแผนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ทั้งนี้เพื่อควบคุมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้เป็นไปตามแผนที่วางไว้และเพื่อการปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมยิ่งขึ้นและสามารถนำไปใช้ในโอกาสอื่นๆต่อไปได้ เพื่อช่วยให้พนักงานได้เพิ่มพูนทักษะความรู้ความสามารถ และทัศนคติในการปฏิบัติงาน อีกทั้งยังหมายรวมถึงวิธีการและเทคนิคต่างๆที่ช่วยให้พนักงาน มีความเจริญเติบโตทางจิตใจ เพื่อยกมาตรฐานการปฏิบัติงานให้สูงขึ้นและทำให้พนักงานมีความก้าวหน้าในหน้าที่การทำงาน และยังทำให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์การ

3.5 ประโยชน์ของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

การพัฒนาบุคคล มีประโยชน์ที่เห็นได้ชัดหลายประการ เพราะมีประโยชน์ต่อตัวพนักงานแต่ละบุคคล ซึ่งส่งผลให้เป็นประโยชน์ต่อองค์การ และเป็นประโยชน์ต่อสังคมในที่สุด ซึ่งแบ่งได้ดังนี้ (สุปราณี ศรีฉัตรวิกรม, 2524: 5-6)

1. เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน ทำให้พนักงานเข้าใจระบบการทำงานลดเวลาในการเรียนงาน มีความชำนาญในการผลิต ทำให้มีผลผลิตเพิ่มขึ้น
2. เป็นประโยชน์ต่อการบริหารงาน การฝึกอบรมจะช่วยให้การปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชา ไม่ต้องเสียเวลามากคอยสอนงาน
3. เป็นประโยชน์ต่อขวัญและกำลังใจของพนักงาน การฝึกอบรมและการพัฒนาบุคคลจะทำให้เกิดความเข้าใจอันดีต่อกัน ทำให้คนงานมีทัศนคติที่ดี มีความเชื่อมั่นในตนเอง มีกำลังใจในการทำงาน ลดอัตราการร้องทุกข์ ลดอัตราการขาดงาน การมาสาย การลาออก ทำให้ไม่เกิดการทอดทิ้งที่จะทำงาน
4. เป็นประโยชน์ในการลดอัตราการเกิดอุบัติเหตุ เพราะคนงานรู้วิธีการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี รู้จักที่จะใช้เครื่องมือ มีความตั้งใจในการทำงานเพราะมีขวัญและกำลังใจดี
5. เป็นประโยชน์ต่อตัวคนงานเองโดยตรง เพราะคนงานจะได้รับความก้าวหน้า มีรายได้สูงขึ้น มีการทำ งานในหน้าที่ที่สูงขึ้น มีการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ในชีวิตทำให้เกิดความภาคภูมิใจในตนเองมีการพัฒนาความรู้ต่างๆไปส่งเสริมศีลธรรมจรรยาที่ดี

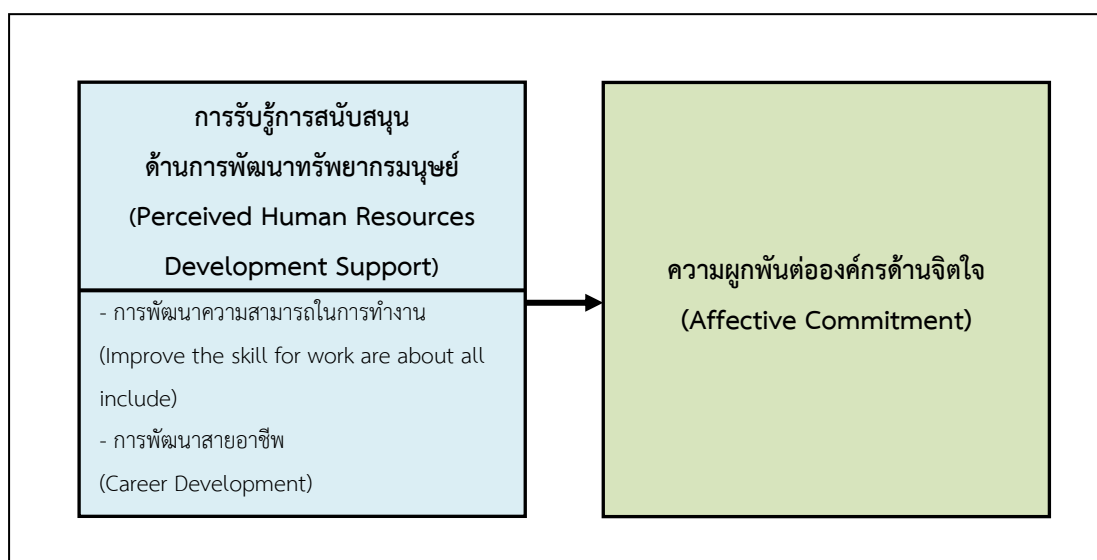
6. เป็นประโยชน์ต่อความมั่นคงของตัวองค์กร เพราะองค์กรมีพนักงานที่มีประสิทธิภาพมีการพัฒนาตนเองอยู่เสมอ ประโยชน์ของการฝึกอบรมและพัฒนาบุคคลมีประโยชน์ทั้งต่องาน และต่อตัวพนักงานซึ่งจะส่งผลต่อการปฏิบัติงานต่อไป นอกจากนี้ยังส่งผลต่อความรู้สึกและทัศนคติที่พนักงานมีต่อองค์กรอีกด้วย

สรุปจากการศึกษาแนวความคิดที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์นั้น ผู้วิจัยได้นำแนวความคิดของ Gilley and Egglend (1993) ในเรื่องของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์การประกอบไปด้วยการเพิ่มระดับความรู้ ทักษะความชำนาญ ความสามารถในการทำงาน และการพัฒนาสายอาชีพ ในองค์ประกอบด้านการพัฒนาบุคคล โดยเป็นการปรับปรุงการกระทำที่เกี่ยวข้องกับงาน การพัฒนาความรู้ ทักษะและปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานและการพัฒนาสายอาชีพ โดยเน้นที่การปรับปรุงการปฏิบัติงานทักษะการทำงานที่เกี่ยวข้องกับงานที่จะได้รับมอบหมายในอนาคต ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยไม่ได้ศึกษาถึงตัวแปรด้านการพัฒนาองค์การ เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้มุ่งเน้นไปที่การพัฒนาที่เกี่ยวข้องกับตัวบุคคลในองค์การเพื่อศึกษาถึงระดับการรับรู้การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์การของพนักงาน อารณ ภูวิทย์พันธุ์ (2551) ได้สรุปไว้ว่าในความหมายที่ว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นกระบวนการหนึ่งซึ่งองค์กรนำมาใช้เพื่อให้บุคลากรสามารถทำงานอยู่ร่วมกับองค์กรได้นานที่สุด เพื่อพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถ ทักษะในงานอาชีพ เพื่อให้สามารถสร้างสรรค์ผลงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร เครือวัลย์ ล้อมภิชาติ (2531) ในความหมายที่ว่าเป็นการเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ หรือความชำนาญการ ก่อให้เกิดความเปลี่ยนแปลงในพฤติกรรม เพื่อการปฏิบัติงานในหน้าที่ให้อยู่ในระดับที่สูงขึ้นและทำให้บุคลากรมีความเจริญก้าวหน้าในงาน นอกจากนี้ยังรวมถึง จิระ หงส์ลดาธรมภ์ (2533) ที่ได้กล่าวว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์การ มิใช่เป็นเพียงการให้ความรู้ ทักษะ และประสบการณ์จากการศึกษา การฝึกอบรมเพียงอย่างเดียวแต่เป็นการดึงเอาศักยภาพของทรัพยากรมนุษย์ที่มีอยู่ออกมาใช้ให้เกิดประโยชน์อย่างเต็มที่รวมทั้งองค์การสามารถที่จะรักษาทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณค่าไว้ได้ นอกจากนี้ยังรวมถึง วีระ อรัญญมงคล (2552) ได้สรุปความหมายว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นกระบวนการในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพด้านความรู้ ความสามารถ และทักษะให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยการฝึกอบรม การพัฒนาสายอาชีพ และการพัฒนาองค์กรไปสู่ความสำเร็จที่องค์กรได้ตั้งเป้าหมายไว้

จากแนวความคิดดังกล่าวผู้วิจัยได้นำมาผสมผสานใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เนื่องจากสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยในเรื่องของการศึกษาอิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ความผูกพันขององค์การด้านจิตใจ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ของพนักงาน บ. ทีพีไอ โพลีน จำกัด (มหาชน) โรงงานปูนซีเมนต์ จังหวัดสระบุรี นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับนโยบายการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของบริษัทที่ผู้วิจัยเข้าไปศึกษาอีกด้วย โดยสรุป

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับแนวคิดการรับรู้การสนับสนุนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ผู้วิจัยจะศึกษามี 2 ตัวแปรย่อย คือ

1. การพัฒนาความสามารถในการทำงาน
2. การพัฒนาสายอาชีพ



ภาพที่ 6 การรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ

สมมติฐานที่ 1 การรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มีอิทธิพลทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ

1. การรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านการพัฒนาความสามารถในการทำงานมีอิทธิพลทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ
2. การรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านการพัฒนาสายอาชีพมีอิทธิพลทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ

4. ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

4.1 ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร

Steers and Porter (1983, อ้างถึงใน มลิวัลย์ พรหมเดชะ, 2548: 11) ให้ความหมายว่า ความผูกพันองค์กรเป็นลักษณะความสัมพันธ์ของบุคคลที่มีต่อองค์กร ซึ่งมี 3 ลักษณะดังนี้

1. มีความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร หมายถึง การที่บุคคลมีเจตคติทางบวกต่อองค์กร โดยมีความเชื่อว่าองค์กรเป็นสถานที่ที่ดี และเหมาะสมกับตน

มากที่สุด และยังรวมความรู้สึกถึงการเป็นเจ้าของเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร ตลอดจนการมีค่านิยมที่กลมกลืนไปกับสมาชิกอื่นๆในองค์กร

2. ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความสามารถอย่างเต็มที่เพื่อองค์กร หมายถึง การที่บุคคลพร้อมที่จะทุ่มเทกำลังใจและกำลังกาย เพื่อปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถเพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายขององค์กร

3. ความต้องการที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร หมายถึง การที่บุคคลมีความจงรักภักดีต่อองค์กร ภาคภูมิใจในความเป็นสมาชิก และถึงแม้จะมีงานลักษณะเดียวกันที่เสนอให้ผลตอบแทนที่สูงกว่า บุคคลก็ไม่ต้องการที่จะโยกย้ายออกจากองค์กร เพื่อไปทำงานใหม่

Allen and Meyer (1990: 2) กล่าวว่า บุคลากรที่มีความผูกพันด้านจิตใจต่อองค์กรจะมีความรู้สึก ชอบพอและผูกพัน (Affective Attachment) กับองค์กร นั่นคือ บุคลากรรู้สึกว่า เป็นหนึ่งเดียวกับองค์กร มีส่วนร่วมและพอใจต่อการเป็นสมาชิกขององค์กร เรียกความผูกพันนี้ว่า ความผูกพันทางจิตใจ (Affective Commitment) และนิยามว่าเป็นการที่บุคลากรมีความผูกพันทางอารมณ์ รู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันและมีส่วนร่วมกับองค์กร อันเป็นความรู้สึกที่พัฒนามาจากประสบการณ์การทำงานที่สร้างความรู้สึกสบายใจและรู้สึกว่าตนเองมีความสามารถ

สุธินี เตชะตา (2551: 23-24) บริษัทวิจัยและบริษัทที่ปรึกษา (DDI) ได้ศึกษาวิจัยถึงความผูกพันของพนักงาน และได้นิยามความหมายของความผูกพันของพนักงานไว้ว่าเป็นสิ่งที่เกิดจากพนักงานมีความสุข (People Enjoy) และความเชื่อ (Believe) ในสิ่งที่พวกเขาได้กระทำ และรับรู้ถึงคุณค่า (Value) มีรายละเอียด ดังนี้

1. ความสุขของพนักงาน หมายถึง พนักงานมีความสุข และพึงพอใจในสิ่งที่ทำ โดยงานหรือหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายนั้น ตรงกับความสนใจและทักษะที่ตนเองมีอยู่

2. ความเชื่อ หมายถึง การที่พนักงานได้รับรู้ว่าสิ่งที่ทำนั้นมีความหมาย ต่องาน ต่อองค์กรและสังคมโดยรวม ซึ่งเหล่านี้ทำให้พนักงานรู้สึกผูกพัน นอกจากนี้การสื่อสารระหว่างหัวหน้างานและพนักงานทุกวันในเรื่องของเป้าหมาย และแนวทางการปฏิบัติงานเป็นสิ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการเกิดความรู้สึกผูกพัน

3. คุณค่า หมายถึง การที่พนักงานได้รับการยอมรับจากองค์กร และได้รับรางวัลจากสิ่งที่ได้ปฏิบัติไป โดยการได้รับรางวัลนั้นมีหลายรูปแบบ ทั้งในรูปของตัวเงินสวัสดิการ และแผนการท่องเที่ยว แต่บางครั้งการได้รับรางวัลจากหัวหน้า โดยการที่หัวหน้าได้ใช้เวลาในการบอกสิ่งที่พนักงานได้ทำลงไปนั้นว่ามีคุณค่าและประโยชน์มากเพียงใด พนักงานก็สามารถรับรู้ถึงคุณค่าของตนเองได้

สิ่งเหล่านี้้องค์การสามารถสังเกตได้จากระดับความตั้งใจและพลังที่ทุ่มเทในการทำงาน ซึ่งได้ทำการสร้างตัวแบบของแนวทางในการสร้างความผูกพันของพนักงานที่ประกอบด้วย 4 ชั้น โดยเริ่มจากการจัดคนให้ตรงกับงาน พัฒนาทักษะของผู้นำ และการให้การสนับสนุนโดยผ่านระบบและกลยุทธ์ที่เข้มแข็งขององค์กร ซึ่งจะนำไปสู่การสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เหมาะสมและจะมีผลกระทบทางบวกในเรื่องพฤติกรรมและทัศนคติของพนักงาน โดยเฉพาะในเรื่องของการสร้างความจงรักภักดีที่จะเป็นผลในการคงอยู่ในองค์กรทั้งนี้สภาพแวดล้อมที่สร้างความผูกพัน เป็นการสร้างแรงจูงใจให้กับพนักงานในการทำงาน ทำให้พนักงานทุ่มเทในการทำงาน ซึ่งจะกลายมาเป็นพนักงานที่มีความผูกพัน โดยผลประโยชน์ในระยะยาวที่เกิดขึ้นกับองค์กร คือ องค์กรจะมีลูกค้าที่จงรักภักดี และมีความพึงพอใจ เพิ่มอัตราการคงอยู่ของพนักงาน เพิ่มกำไรจากลูกค้าและความสามารถในการสร้างกำไรเพิ่มขึ้น รวมทั้งมีรายได้เติบโตมากขึ้น

ปีนปีทมา ครุฑพำพันธุ์ (2551: 21) ได้ให้ความหมาย ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ทัศนคติ ความรู้สึกนึกคิด และพฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกต่อองค์กร ในลักษณะที่รู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร มีความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามในการทำงานเพื่อความสำเร็จขององค์กร มีความจงรักภักดีต่อองค์กร และต้องการที่จะทำงานกับองค์กรต่อไป

สันติชัย อินทรอ่อน (2550: 4) กล่าวโดยสรุปเรื่องความหมายของความผูกพันต่อองค์กรคือ คุณลักษณะภายในของพนักงาน โดยมีความเชื่อว่าการที่พนักงานจะทำงานได้ดี อยู่กับองค์กรอย่างยาวนานและสร้างสรรค์ผลผลิตที่มีประสิทธิภาพให้กับองค์กรอย่างเต็มความสามารถก็ต่อเมื่อพนักงานมีทัศนคติเชิงบวกต่อองค์กร ต่องาน ต่อเพื่อนร่วมงาน และต่อตนเอง โดยความรู้สึกนั้นจะยั่งยืนหรือไม่ขึ้นอยู่กับว่าองค์กรตระหนักและให้ความสำคัญต่อคุณค่าของพนักงานเพียงใด ได้เปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงบทบาท ความรู้ความสามารถที่เหมาะสมหรือไม่ เพื่อที่ว่าในท้ายที่สุดทั้งพนักงานและองค์กรจะอยู่ในสถานการณ์ชนะ-ชนะ (win-win situation) หรือเป้าหมายของความสำเร็จด้วยกันทั้งคู่

Ashkanasy, Wilderom and Petersonw (2000, อ้างถึงใน จิรวัดน์ ปฐมพรวิวัฒน์, 2553: 12) ได้ให้ความหมายความผูกพันต่อองค์กรว่า มีการให้ความหมายที่หลากหลายทั้งการศึกษาในด้านจิตวิทยาและองค์กร การให้คำนิยาม มีการเน้นคุณค่า บรรทัดฐานผลกระทบ กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับองค์กร ที่เป็นส่วนของวัฒนธรรมองค์กร

จากการทบทวนวรรณกรรมเรื่องความผูกพันต่อองค์กร ผู้วิจัยสรุปความหมายของความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง คุณลักษณะภายในของตัวพนักงาน เชื่อว่าพนักงานจะอยู่กับองค์กรได้อย่างยาวนาน และมีประสิทธิภาพของงานที่ดี ก็ต่อเมื่อพนักงานมีทัศนคติเชิงบวกกับ

องค์การ ต่องาน ต่อเพื่อนร่วมงาน และต่อตนเอง โดยที่องค์การจะต้องตระหนักและให้ความสำคัญต่อคุณค่าของพนักงาน และเปิดโอกาสให้กับพนักงานได้แสดงบทบาทความรู้ความสามารถที่เหมาะสม

4.2 แนวคิดเกี่ยวกับทฤษฎีความผูกพันต่อองค์การ

Kanter (1968, อ้างถึงใน มะปราง จันทร, 2552: 15) กล่าวว่า พนักงานในองค์การแต่ละคนมีความคิด พฤติกรรมแตกต่างกันและความแตกต่างเหล่านี้ทำให้คนในองค์การผูกพันกับองค์การด้วยสาเหตุต่าง ๆ กัน ซึ่งแบ่งเป็น 3 ลักษณะ คือ

1. ความผูกพันอย่างต่อเนื่อง (Continuance Commitment) ซึ่งเกี่ยวข้องกับความรู้ความเข้าใจของบุคคล โดยคำนึงค่าใช้จ่ายและผลกำไร เช่น เมื่อคิดว่าค่าใช้จ่ายในการออกจากองค์การสูงมากกว่าการที่จะอยู่กับองค์การต่อไป ก็ทำให้บุคคลนั้นอยู่ในองค์การต่อไปเพื่อให้เกิดผลกำไร จึงอาจกล่าวได้ว่าเป็นความผูกพันต่อบทบาททางสังคมในระบบ

2. ความผูกพันยึดติด (Cohesion Commitment) เกี่ยวข้องกับความรู้สึกทางบวกกับองค์การ อารมณ์ และความรู้สึกที่ดี จะผูกมัดสมาชิกไว้กับองค์การ และความพึงพอใจจะเกิดขึ้น ถ้าสมาชิกกลุ่มมีความสัมพันธ์สูงก็จะมีไม่มีการต่อต้าน และอิจฉาริษยากัน ระบบที่ร่วมกันนี้จะสามารถดำรงอยู่ต่อไป สมาชิกจะยึดติดซึ่งกันและกัน

3. ความผูกพันควบคุม (Control Commitment) เป็นความผูกพันที่ผู้กระทำยึดถือมาตรฐาน และเคารพอำนาจของกลุ่ม เกี่ยวข้องกับการที่พวกเขาเริ่มต้นประเมินค่าทางบวก เห็นชอบกับศีลธรรม จริยธรรม ความสมเหตุสมผล การแสดงค่านิยมของบุคคลของกลุ่ม ดังนั้น การเชื่อฟังต่อความต้องการเหล่านี้ ก็เป็นความจำเป็นของมาตรฐานของสังคม และการลงโทษในระบบต้องคำนึงถึงความเหมาะสม

Steers (1977) กล่าวว่า ความผูกพันสามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภทใหญ่ ๆ คือ ความผูกพันด้านพฤติกรรม (Behavior Commitment) เป็นความผูกพันที่เกิดจากพฤติกรรม เช่น บุคคลจะเกิดความผูกพันโดยเขาผูกมัดจากการกระทำที่ทาลงไปแล้ว หรือเขาได้ลงทุนลงแรงไปในองค์การและเป็นการยากที่จะเรียกทุนส่วนนั้นกลับมา ลักษณะที่สองเป็นความผูกพันด้านทัศนคติ (Attitudinal Commitment) มองความผูกพันกว้าง ๆ คือ ทัศนคติ โดยความผูกพันเป็นสถานการณ์ซึ่งบุคคลมีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์การนั้น ๆ และกับจุดมุ่งหมายขององค์การ และมีความปรารถนาที่จะคงสภาพการเป็นสมาชิกไว้ เพื่อที่จะช่วยให้จุดมุ่งหมายขององค์การ และมีความปรารถนาที่จะคงสภาพเป็นสมาชิกไว้ เพื่อที่จะช่วยให้จุดมุ่งหมายนั้นประสบความสำเร็จ

Baron (1986) ความผูกพันต่อองค์การเป็นทัศนคติที่มีต่อองค์การซึ่งแตกต่างจากความพึงพอใจในงาน กล่าวคือ ความพึงพอใจในงานสามารถเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วตามสภาพการทำงาน แต่ความผูกพันต่อองค์การเป็นทัศนคติที่มีความมั่นคง (คงเส้นคงวา) มากกว่า คือ เป็น

ทัศนคติที่คงอยู่ในช่วงเวลา แต่ความผูกพันต่อองค์กรก็เกิดจากปัจจัยต่าง ๆ ที่คล้ายคลึงกับความพึงพอใจในการทำงาน 4 ปัจจัย ดังนี้

1. เกิดจากลักษณะงาน เช่น การได้รับความรับผิดชอบอย่างมาก ความเป็นอิสระ ส่วนตัวในที่ทำงาน ความน่าสนใจ และความหลากหลายในงาน สิ่งเหล่านี้จะทำให้เกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง ส่วนความกดดันและความคลุมเครือในบทบาทที่เกี่ยวกับงานของตนเอง จะทำให้รู้สึกผูกพันต่อองค์กรในระดับต่ำ

2. เกิดจากโอกาสในการหางานใหม่ การได้รับโอกาสอย่างมากในการหางานใหม่และมีทางเลือกจะทำให้บุคคลมีแนวโน้มที่จะมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับต่ำ

3. เกิดจากลักษณะส่วนบุคคล โดยเฉพาะอย่างยิ่งบุคคลที่มีอายุมาก ซึ่งระยะเวลาในการทำงานนาน และมีตำแหน่งงานในระดับสูง และคนที่มีความพึงพอใจในผลการปฏิบัติงานของตนเองมีแนวโน้มที่จะผูกพันต่อองค์กรสูง

4. เกิดจากสภาพการทำงาน บุคคลที่มีความพึงพอใจในผู้บังคับบัญชาของตนเอง พึงพอใจในความยุติธรรมของการประเมินผลการทำงาน และรู้สึกว่าองค์กรเอาใจใส่ในสวัสดิการของพนักงานจะเป็นบุคคลที่เกิดความผูกพันสูง

Allen and Meyer (1990, อ้างถึงใน สิริมา ภูธรีธรรมา, 2545) สรุปโครงการหรือลักษณะของความผูกพันต่อองค์กรเป็น 3 ลักษณะ คือ

1. ความผูกพันด้านจิตใจ (Affective Commitment) หมายถึง ความผูกพันที่เกิดขึ้นจากความรู้สึก เป็นความรู้สึกผูกพัน และเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร รู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ห่วงเทและอุทิศตนให้กับองค์กร

2. ความผูกพันด้านการทำงานอย่างต่อเนื่อง (Continuance Commitment) หมายถึง ความผูกพันที่เกิดขึ้นจากความคิดคำนวณของบุคคล โดยมีพื้นฐานอยู่บนต้นทุนที่บุคคลให้กับองค์กร ทางเลือกของบุคคล และผลตอบแทนที่บุคคลได้รับจากองค์กร โดยจะแสดงออกในรูปของพฤติกรรมต่อเนื่องในการทำงานของบุคคลว่าจะทำงานอยู่กับองค์กรนั้นต่อไปหรือโยกย้ายเปลี่ยนแปลงที่ทำงาน

3. ความผูกพันด้านบรรทัดฐานของสังคม (Normative Commitment) หมายถึง ความผูกพันที่เกิดขึ้นจากค่านิยม วัฒนธรรม หรือบรรทัดฐานของสังคมและองค์กร เป็นความผูกพันที่เกิดขึ้นเพื่อตอบแทนในสิ่งที่บุคคลได้รับจากองค์กร แสดงออกในรูปของความจงรักภักดีของบุคคลต่อองค์กร

จากแนวความคิดของ Allen and Meyer ความผูกพันต่อองค์กร คือ สิ่งที่แสดงออกซึ่งสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลกับองค์กร ถ้าบุคคลยังมีความผูกพันมากเท่าใด แนวโน้มที่จะลาออกหรือทิ้งองค์กรไปก็จะน้อยลง

Dunham et al. (1994, อ้างถึงใน นุชชุตตา ต้นดีเตชรัตน์, 2549: 24) ได้ทำการศึกษา 9 ครั้ง เพื่อประเมินโครงสร้างของคำจำกัดความผูกพันต่อองค์กรของ Allen and Meyer โดยมีกลุ่มตัวอย่าง 2,734 คน ผลการศึกษาสนับสนุนให้มีการคงอยู่ของ 3 มิติใหญ่ ๆ คือ ความผูกพันด้านความรู้สึก ความผูกพันด้านการทำงานอย่างต่อเนื่อง และความผูกพันด้านบรรทัดฐานของสังคม โดยมีมิติย่อย ๆ ในความผูกพันด้านการทำงานอย่างต่อเนื่อง คือ การเสียสละของบุคคล (Personal Sacrifice) และการไม่มีทางเลือกอื่น (Lack of Alternatives)

Cherrington (1994, อ้างถึงใน นุชชุตตา ต้นดีเตชรัตน์, 2549: 25) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรแบ่งได้เป็น 2 ประเภท ดังนี้

1. ความผูกพันด้านการทำงานอย่างต่อเนื่อง (Continuance Commitment) หรือเรียกว่า ความผูกพันที่เกิดจากการคำนวณ (Calculative Commitment) คือความเต็มใจของบุคคลที่จะคงอยู่กับองค์กรนั้นๆ เพราะรางวัลผลตอบแทนด้านการเงินหรือเพราะประโยชน์ที่จะได้รับอื่นๆ

2. ความผูกพันด้านจิตใจ (Affective Commitment) หรือเรียกว่า ความผูกพันด้านจริยธรรม (Moral Commitment) เป็นการยอมรับของบุคคลต่อค่านิยม และเป้าหมายขององค์กร และจะเพิ่มมากขึ้นเมื่อลักษณะเฉพาะของบุคคล และความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองของเขาสอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร

จากแนวคิดข้างต้น สรุปได้ว่า ความผูกพันต่อองค์กร แบ่งออกเป็น 3 ลักษณะ ได้แก่ ความผูกพันด้านจิตใจ (Affective Commitment) คือ รู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ความผูกพันด้านการทำงานอย่างต่อเนื่อง (Continuance Commitment) จะเกิดขึ้นจากความคิดคำนวณของบุคคลว่าจะทำงานอยู่กับองค์กรนั้นต่อไปหรือโยกย้ายเปลี่ยนแปลงที่ทำงาน และความผูกพันด้านบรรทัดฐานของสังคม (Normative Commitment) เกิดขึ้นจากค่านิยม วัฒนธรรม หรือบรรทัดฐานของสังคม และองค์กร

4.3 ปัจจัยที่ทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร

Becker (1960) ได้ชี้ให้เห็นว่า ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร (Continuance Commitment) เกิดจากปัจจัยพื้นฐาน 2 ปัจจัย คือ

1. ขนาดหรือจำนวนการลงทุนในองค์กร (Side-Bets) ของพนักงานแต่ละคนที่ได้ทำไป

2. การรับรู้การขาดทางเลือกของพนักงาน การที่พนักงานไม่ไปทำงานกับผู้อื่น เขาจะรับรู้ว่าตัวเองลงทุนในด้านต่าง ๆ กับองค์กรไว้มาก เช่น เวลา พลังงาน เป็นต้น ดังนั้น เขาจึงควรได้รับการตอบแทนจากการลงทุนดังกล่าว ซึ่ง Becker พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่กับองค์กรของพนักงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับขนาด และจำนวนการลงทุนกับองค์กรที่

พนักงานรับรู้ นอกจากนี้พนักงานที่รับรู้ว่าคุณเองมีทางเลือกน้อยก็จะมี ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กรสูง

Steers (1977) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นความเหนียวแน่นของความสัมพันธ์ที่ดีของพนักงานแต่ละคนที่มีต่อองค์กร และเกี่ยวข้องกับองค์กร โดยลักษณะเช่นนี้จะเกิดขึ้นได้เฉพาะในองค์กรใดองค์กรหนึ่งเท่านั้น ซึ่งความผูกพันต่อองค์กรจะประกอบด้วยลักษณะ 3 ประการ คือ

1. ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้า และยอมรับเป้าหมาย รวมทั้งค่านิยมขององค์กร
2. ความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มกำลังความสามารถเพื่อประโยชน์ขององค์กร

3. ความปรารถนาที่จะคงอยู่หรือรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กร

ได้สรุปว่าปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร แบ่งออกเป็น 4 ปัจจัย ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคล (Personal Factor) โดยทั่วไปแล้วพนักงานที่มีอายุงานมาก มักจะมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าพนักงานที่มีอายุน้อย พนักงานที่มีค่านิยมในการทำงานที่มาจากภายใน (Intrinsic Work Value) จะมีความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าพนักงานที่มีค่านิยมในการทำงานจากภายนอก (Extrinsic Work Value) และเมื่อพิจารณาจากเพศ พนักงานหญิงมีแนวโน้มที่จะผูกพันต่อองค์กรมากกว่าพนักงานชาย นอกจากนี้ ผู้ที่มีการศึกษาในระดับที่ต่ำกว่าก็จะมีแนวโน้มที่จะผูกพันต่อองค์กรมากกว่าผู้ที่มีการศึกษาสูงกว่า

2. คุณลักษณะที่สัมพันธ์กับบทบาท (Role-Related Characteristics) ความผูกพันต่อองค์กรจะมีสูงที่สุดในกลุ่มพนักงานที่ได้ปฏิบัติงานที่มีความรับผิดชอบสูงกว่า และงานนั้นมีความคลุมเครือของบทบาท และมีความขัดแย้งในบทบาทน้อย

3. คุณลักษณะทางโครงสร้าง (Structural Characteristics) ความผูกพันต่อองค์กรจะมีสูงในกลุ่มของพนักงานที่มีส่วนร่วมในองค์กรด้วยตนเอง และโดยเฉพาะอย่างยิ่งองค์กรที่มีการกระจายอำนาจ คนยังมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในเรื่องสำคัญมากเท่าใด ความผูกพันต่อองค์กรก็จะมากขึ้นตามนั้น

4. ประสบการณ์การทำงาน (Work Experience) พบว่าความผูกพันต่อองค์กรจะมีสูงมากในกลุ่มพนักงานที่มีประสบการณ์ที่ดีในการทำงาน เช่น มีทัศนคติที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน รู้สึกว่าองค์กรตอบสนองต่อความคาดหวังของเขา และเต็มเต็มในสิ่งที่ต้องการได้ รู้สึกว่าองค์กรให้ความสำคัญกับพนักงาน นอกจากนี้ พนักงานจะยังมีความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้นเมื่อองค์กรมีการพัฒนาวิธีการปฏิบัติต่อพนักงานใหม่ในเรื่องระบบการสรรหา และระบบการปฐมนิเทศ รวมทั้งได้มีการนิยามค่านิยมขององค์กรอย่างชัดเจน คือ ยิ่งองค์กรลงทุนกับระบบการสรรหาพนักงานมาก

เท่าใด โอกาสที่พนักงานจะคืนกลับมาในรูปของความทุ่มเทพลังงาน โดยการแสดงในด้านความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรยิ่งมากขึ้นเท่านั้น ยิ่งไปกว่านั้น ยิ่งองค์กรแสดงให้เห็นค่านิยมขององค์กรกับพนักงานชัดเจนเท่าใด ความสอดคล้องของค่านิยมที่บุคคลจะพึงมีต่อองค์กรยิ่งมากขึ้นเท่านั้น

Allen and Meyer (1990: 2) กล่าวถึงปัจจัยสาเหตุของการเกิดความผูกพันต่อองค์กรตามองค์ประกอบทั้ง 3 อธิบายได้ดังนี้

1. ความผูกพันทางด้านจิตใจ เกิดจาก 4 ปัจจัย คือ คุณลักษณะของบุคคล คุณลักษณะของงาน ประสบการณ์การทำงาน และคุณลักษณะทางโครงสร้าง

2. ความผูกพันด้านการคงอยู่ เกิดจาก 2 ปัจจัย คือ ความมากน้อยในการลงทุนกับองค์กร และทางเลือกที่มีหากคิดจะลาออกจากองค์กร

3. ความผูกพันทางด้านบรรทัดฐาน เกิดจากประสบการณ์ของบุคคลทั้งก่อน และหลังเข้ามาทำงานร่วมกับองค์กร ได้แก่ การอบรมสั่งสอนของครอบครัว กระบวนการกล่อมเกลาทักษะ และกระบวนการกล่อมเกล้าขององค์กร

แบ่งความผูกพันต่อองค์กรเป็น 3 ด้าน ได้แก่

1. ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันด้านความรู้สึก คือ

1.1 การรับรู้ลักษณะของงาน ได้แก่ อิสระในงาน ลักษณะเฉพาะของงาน ความสำคัญของงาน ทักษะที่หลากหลาย

1.2 การรู้สึกว่าองค์กรสามารถไว้วางใจได้

1.3 การรับรู้ถึงการมีส่วนร่วมในการบริหาร

1.4 ปฏิภิกิริยาของหัวหน้างาน

2. ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันต่อเนื่อง ได้แก่

2.1 อายุ

2.2 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

2.3 ความพึงพอใจในอาชีพ

2.4 ความตั้งใจที่จะลาออก

2.5 การรับรู้โดยเปรียบเทียบงานของตนเองกับงานอื่น ๆ อายุ และระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กร จะเป็นตัวทำนายความผูกพันต่อเนื่องในระยะเริ่มแรก เพราะคล้ายกับเป็นเครื่องวัดการลงทุนในองค์กร ระยะเวลาในการปฏิบัติงานใช้เป็นเครื่องบ่งชี้ถึงการไม่เคลื่อนย้ายการลงทุน เช่น ความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดกับเพื่อนร่วมงาน การปลดเกษียณ การลงทุนในอาชีพ และทักษะที่เฉพาะสำหรับงานนั้น ๆ อายุมีความสัมพันธ์ทางลบกับโอกาสของทางเลือกในงานอื่น ๆ ความพึงพอใจในอาชีพจะเป็นตัววัดการลงทุนในอาชีพได้ตรงกว่า ความตั้งใจที่จะลาออกมีความสัมพันธ์

ทางลบกับความผูกพันต่อเนื่อง เพราะพนักงานที่ตั้งใจที่จะลาออกจะมีความผูกพันต่อองค์กรต่ำ แม้ว่าความผูกพันต่อเนื่องจะมีอิทธิพลต่อความตั้งใจที่จะลาออกของบุคคลก็ตาม นอกจากนี้ ลักษณะของงาน การมีส่วนร่วมในการบริการ และการพึงพาอาศัยขององค์กร มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อเนื่อง ซึ่งจะมีความแตกต่างกันตามการรับรู้ของพนักงานกับงานอื่น ๆ เช่น พนักงานที่เชื่อว่างานในปัจจุบันของเขามีความสำคัญมากกว่างานอื่น ๆ มันจะเป็นการสูญเสียถ้าเขาลาออก ในทางกลับกัน ถ้าเขาเชื่อว่างานอื่น ๆ สำคัญกว่างานในปัจจุบันของเขาความผูกพันก็จะต่ำ

3. ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันที่เกิดจากมาตรฐานทางสังคมได้แก่

- 3.1 ความผูกพันต่อเพื่อนร่วมงาน
- 3.2 การพึงพาองค์กร
- 3.3 การมีส่วนร่วมในการบริหาร
- 3.4 สิ่งที่ได้รับจากงาน เช่น อำนาจในการตัดสินใจ

Baron (1986) ได้แบ่งปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรไว้ 3 ปัจจัย คือ

1. ลักษณะของงาน ได้แก่ งานที่ต้องใช้ความรับผิดชอบสูง ความมีอิสระในการทำงาน หากงานนั้นเป็นงานที่มีความน่าสนใจ ในทางกลับกันหากงานมีความคลุมเครือสร้างความเครียดจะทำให้ระดับความผูกพันต่อองค์กรลดลง

2. โอกาสและทางเลือกใหม่ในการทำงาน ซึ่งหากบุคคลรับรู้ว่ามีโอกาสในการทำงานใหม่ และมีทางเลือกที่น่าสนใจจะทำให้มีแนวโน้มด้านความผูกพันต่อองค์กรต่ำ

3. ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุงานที่เพิ่มขึ้น มีความอาวุโสในงาน ตำแหน่งหน้าที่การงานสูง มีความพึงพอใจในผลงานของตน จะมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพัน สามารถแบ่งออกเป็น ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านลักษณะงาน และประสบการณ์ที่ได้รับจากการทำงาน นอกจากนี้ยังรวมถึงเรื่องของโอกาสและทางเลือกใหม่ในการทำงานด้วย ซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการทำงาน โอกาสในความก้าวหน้า และทางเลือกใหม่ในการทำงานนี้ ส่วนหนึ่งเป็นผลมาจากการที่พนักงานได้ผ่านการฝึกอบรม และพัฒนาศักยภาพที่มีอยู่เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการทำงานให้มากขึ้น

Meyer et al. (1993, อ้างถึงใน นุชชุตดา ตันต์เตชรัตน์, 2549: 29) ได้อธิบายถึงปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรตามแนวความคิดความผูกพันต่อองค์กรแบบสามมิติของ Allen and Meyer คือ ความผูกพันต่อองค์กรเกิดจากปัจจัยที่แตกต่างกัน สำหรับความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ เกิดขึ้นจากประสบการณ์ทางบวกในการทำงาน ได้แก่ สภาพการทำงาน (Job Conditions) และการบรรลุความคาดหวัง (Met Expectations) ส่วนความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่นั้นมีปัจจัยที่ส่งผลคือ การลงทุนลงแรงในการทำงาน และความยากในการหางานใหม่ หรือนิยามหนึ่งคือ พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่ จะคำนึงถึงสวัสดิการต่าง ๆ ที่ได้รับ

จากการทำงานในองค์กร และตำแหน่งงานที่ว่างในองค์กรอื่น ๆ และปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน ได้แก่ ความสำนึกในภาระผูกพันต่อองค์กร เนื่องจากค่านิยมส่วนบุคคล หรือจากสิ่งดีที่ได้รับจากองค์กร เช่น การสนับสนุนด้านค่าใช้จ่ายในการศึกษา เพื่อให้พนักงานได้วุฒิการศึกษา หรือได้พัฒนาทักษะที่สูงขึ้น เป็นต้น

Dunham et al. (1994, อ้างถึงใน นุชชุตตา ต้นดีเตชรัตน์, 2549: 30) ได้สรุปปัจจัยที่ส่งผลต่อองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กรแต่ละด้าน ดังนี้

1. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันด้านจิตใจ ได้แก่

1.1 การรับรู้คุณลักษณะของงานในแง่ของความเป็นอิสระของงาน (Task Autonomy) ความสำคัญของงาน (Task Significance) เอกลักษณ์ของงาน (Task Identity) ความหลากหลายของหลายทักษะ (Skill Variety) และการให้ผลย้อนกลับของหัวหน้า (Supervisor Feedback)

1.2 การพึ่งพาได้ขององค์กร (Organizational Dependability)

1.3 การรับรู้ถึงการมีส่วนร่วมในการบริหาร (Perceived Participatory Management) ซึ่งเป็นความรู้สึกของพนักงานว่า พวกเขามีอิทธิพลในการตัดสินใจเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมการทำงาน และสิ่งอื่นที่เกี่ยวข้องกับพวกเขา

2. ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร ได้แก่

2.1 อายุ (Age)

2.2 อายุงาน (Tenure)

2.3 ความพึงพอใจในอาชีพ (Career Satisfaction)

2.4 ความตั้งใจที่จะลาออก (Intent to Leave)

3. ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันด้านบรรทัดฐาน ประกอบด้วย

3.1 ความผูกพันกับเพื่อนร่วมงาน (Coworker Commitment)

3.2 การพึ่งพาได้ขององค์กร (Organizational Dependability)

3.3 การมีส่วนร่วมในการบริหาร (Participatory Management)

Steers (1977) กล่าวว่า ปัจจัยที่กำหนดความผูกพันต่อองค์กรมี 3 ประการ คือ

1. ลักษณะส่วนบุคคล หมายถึง ตัวแปรต่าง ๆ ที่ระบุถึงคุณสมบัติของบุคคลนั้น ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับเงินเดือน เป็นต้น

2. ลักษณะงานที่ปฏิบัติ หมายถึง สภาพของงานที่แต่ละบุคคลรับผิดชอบอยู่ ซึ่งประกอบด้วย 5 ลักษณะ ได้แก่

2.1 ความอิสระในงาน หมายถึง งานที่ผู้กระทำให้มีความอิสระในการตัดสินใจทำงาน ใช้แนวความคิดริเริ่มด้วยตนเอง

2.2 ความหลากหลายในงาน หมายถึง งานที่ต้องใช้ความชำนาญความสามารถหลาย ๆ อย่างไปพร้อมกัน ดังนั้น ผู้ที่จะทำงานเช่นนี้ได้ต้องมีความรู้ ความชำนาญหลาย ๆ อย่างพร้อมกัน

2.3 ความประจักษ์ในงาน หมายถึง งานที่ผู้กระทำทราบว่ามีจุดเริ่มต้นที่ใด และเสร็จสิ้นที่ใด

2.4 ผลป้อนกลับของงาน หมายถึง งานที่ผู้กระทำสามารถรับรู้ถึงผลงานที่ทำอยู่นั้น ประสบความสำเร็จมากน้อยเพียงใด

2.5 งานที่มีโอกาสได้สังสรรค์กับผู้อื่น หมายถึง งานที่มีโอกาสได้พบปะกับบุคคลอื่น ๆ

3. ประสบการณ์ในงาน หมายถึง การรับรู้ของสมาชิกที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์การว่า องค์การได้สร้างสิ่งแวดล้อมตอบสนองความต้องการของตนได้มากน้อยเพียงใด หรือในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่ในองค์การนั้นตนได้ประสบการณ์ในทางใดที่เป็นคุณหรือเป็นโทษอย่างไร และได้กำหนดตัวแปร 4 ตัวแปร ที่ใช้ในการศึกษาประสบการณ์ในงานกับความผูกพันต่อองค์การ คือ

3.1 ความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่อองค์การ หรือความรู้สึกว่าตนได้รับการยอมรับจากองค์การเสมือนรางวัลจากองค์การที่ให้กับผู้ปฏิบัติงาน จากการทำหน้าที่ทุ่มเทแรงกายแรงใจให้กับองค์การ ทำให้เขารู้สึกว่าสามารถทำประโยชน์ให้กับองค์การได้ และรู้สึกว่าการปฏิบัติงานของเขาได้รับการยกย่องว่ามีคุณค่า องค์การสามารถตอบสนองความต้องการของเขาที่จะทำให้ผู้อื่นยกย่องสรรเสริญได้ การตระหนักถึงความสำคัญของสมาชิกต่อองค์การ หรือการที่องค์การให้ความสำคัญต่อสมาชิกจะมีผลต่อความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ เมื่อสมาชิกรับรู้ว่าเขามีความสำคัญกับองค์การ และองค์การต้องการเขา ความผูกพันต่อองค์การจะมีสูงขึ้น

3.2 ความรู้สึกว่าคุณการเป็นที่พึ่งพิงได้ เป็นความรู้สึกไว้วางใจ เชื่อถือที่สมาชิกมีต่อองค์การว่าองค์การไม่ทอดทิ้ง และให้ความช่วยเหลือ เมื่อเขาเกิดปัญหา สมาชิกที่มีความไว้วางใจต่อองค์การสูงจะมีความผูกพันต่อองค์การมาก การรับรู้ความผูกพันที่องค์การมีต่อตนเองเป็นการรับรู้ของบุคคล ว่าหน่วยงานให้ความสนใจกับชีวิตความเป็นอยู่ รับรู้ว่าองค์การพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือ จะสามารถรับรู้ได้จากหลายสถานการณ์ เช่น ความผิดพลาดในการทำงานที่อาจเกิดขึ้น การให้คำแนะนำการเจ็บป่วยที่เกิดขึ้น เป็นต้น พนักงานเชื่อว่าหน่วยงานพยายามสร้างความมั่นคงจะมีความยึดมั่น ผูกพันมากกว่าคนที่ไม่เชื่อว่าหน่วยงานเชื่อว่าพนักงานจะสร้างความมั่นคงให้ได้

Gaertner and Nollen (1989, อ้างถึงใน นุชชุตตา ตันต์เตชรัตน์, 2549: 31) ดังนั้น หากองค์การไม่สร้างความรู้สึกมั่นคงในการทำงานได้ก็จะเป็นสาเหตุให้พนักงานลาออกหรือการโอนย้ายหน่วยงาน

3.3 ความคาดหวังที่ได้รับการตอบสนองจากองค์การ จากทฤษฎีความคาดหวังของ Vroom (1964, อ้างถึงใน สิริอร วิชาชาวุธ, 2544) ระบุว่าระดับความพยายามในการทำงานจะขึ้นอยู่กับระดับความคาดหวังจากผลการทำงาน มีความสัมพันธ์ 3 ประการ คือ

3.3.1 ความน่าสนใจในงาน ขึ้นกับบุคคลคาดหวังกับระดับผลงาน หรือรางวัลที่ได้จากการทำงาน

3.3.2 ความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถกับรางวัลที่ได้รับ หมายถึง ระดับที่บุคคลเชื่อว่าความสามารถจะนำไปสู่ผลลัพธ์ที่พึงพอใจ

3.3.3 ความสัมพันธ์ระหว่างความพยายามกับผลการปฏิบัติงาน เป็นการรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับความพยายามที่จะไปสู่ความสามารถในการทำงาน แรงจูงใจในการทำงานของแต่ละบุคคลขึ้นอยู่กับ การรับรู้ หรือความเชื่อเกี่ยวกับรางวัลที่ได้รับผลของงานว่า รางวัลจากองค์การบรรลุถึงเป้าหมายที่ต้องการหรือไม่ เช่น การรับรู้สัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน การรับรู้ค่าจ้าง การรับรู้ความมั่นคง สวัสดิการ โอกาสแสดงความสามารถ หรือการรับรู้ ในทางตรงกันข้าม เช่น งานน่าเบื่อ การรับรู้ผลลัพธ์ของงาน ความคาดหวังว่าจะมีโอกาสก้าวหน้า และประสบความสำเร็จในงาน จะมีความสัมพันธ์กับความผูกพันเช่นกัน ถ้าสิ่งที่พนักงานได้รับจากองค์การเป็นไปตามที่ตรงกับ ความคาดหวังก็จะทำให้พนักงานผู้นั้นมีความผูกพันสูงกว่าสมาชิกที่ไม่ได้รับการตอบสนองความคาดหวัง

3.4 ทักษะที่ดีต่อเพื่อนร่วมงานและองค์การ ความเกี่ยวข้องกับสังคมกับเพื่อนร่วมงาน เช่น การมีโอกาสเข้าสังคม พบปะพูดคุยกับเพื่อนร่วมงาน รวมทั้งผู้บังคับบัญชาจะเป็นปัจจัยกำหนดความรู้สึกผูกพันต่อองค์การ พบว่า ความไว้วางใจระหว่างบุคคลมีความสำคัญต่อโครงสร้างของระบบสังคมและทัศนคติ พฤติกรรมของผู้ที่อยู่ร่วมในสังคม การที่บุคคลมองเห็นว่าสภาพแวดล้อมทางสังคมในองค์การมีลักษณะของความร่วมมือเป็นมิตร จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์การ และทัศนคติที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา จะมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ

Meyer (2003, อ้างถึงใน นุชชุตตา ตันต์เตชรัตน์, 2549: 33) ได้เสนอการดำเนินการที่องค์การสามารถทำให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์การ และต้องการที่จะทำงานอยู่กับองค์การ ได้แก่

1. ประสบการณ์จากการทำงาน (Work Experience) ความผูกพันต่อองค์การจะสูงหากพนักงานมีประสบการณ์ในการทำงานประจำวัน ที่รู้สึกว่าจะมีความสะดวกใจในการทำงาน ได้แก่ ความชัดเจนในบทบาทหน้าที่ การมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในทางบวก และได้ใช้ความสามารถในการทำงาน เช่น งานมีความท้าทาย และมีโอกาสใช้ความสามารถ และมีความรับผิดชอบในงาน

2. ความสอดคล้องเข้ากันได้ของค่านิยม (Value Fit) พนักงานจะต้องการที่จะคงอยู่และทำงานกับองค์กร เมื่อค่านิยมของตนสอดคล้องกับค่านิยมขององค์กร

3. การสนับสนุนขององค์กร (Organizational Support) พนักงานจะมีความผูกพันต่อองค์กรเมื่อรู้สึกว่าการมีความผูกพันกับตน แม้ว่าการจัดให้มีความมั่นคงในงานซึ่งเป็นหนทางหนึ่งที่องค์กรแสดงว่า มีความผูกพันกับพนักงานแต่ก็ไม่ใช่เพียงหนทางเดียว พนักงานจะมีความผูกพันต่อองค์กรสูงเมื่อพวกเขาเชื่อว่า องค์กรมีการคำนึงถึงการเป็นอยู่ดีของพนักงาน และเห็นว่าการทำงานของพนักงานมีคุณค่า การสนับสนุนจากองค์กรสามารถเกิดขึ้นได้ในการทำงานประจำวันผ่านทางนโยบาย และกฎระเบียบของการบริหารทรัพยากรมนุษย์

4. ความยุติธรรมขององค์กร (Organizational Justice) บุคคลคาดหวังและให้คุณค่าต่อการปฏิบัติที่ยุติธรรม การรับรู้ความยุติธรรมได้รับอิทธิพลจากการให้ในสิ่งที่มีค่าตามการคาดหวังของพนักงาน เช่น ค่าตอบแทน การเลื่อนตำแหน่ง เป็นต้น พนักงานมีความคาดหวังต่อการได้รับการปฏิบัติอย่างให้เกียรติ และความเคารพ และจะตอบสนองในทางที่ดีหากองค์กรทำเช่นนั้นกับตน

ในปัจจุบันองค์กรต้องการแรงงานที่ผูกพันและจงรักภักดีต่อองค์กร แต่องค์กรมักจะคัดเลือกพนักงานเข้าทำงานตามสถานการณ์ที่จำเป็นมากกว่าที่จะสร้างและพัฒนาทักษะของพนักงาน ประกอบกับความมั่นคงในการจ้างงานที่ลดลง ทำให้พนักงานรู้สึกว่าจะต้องรับผิดชอบต่อองค์กรไว้ให้มีอาชีพ ส่งผลให้ชวนขวยที่จะย้ายงานด้วยการพัฒนาทักษะความสามารถ และพิจารณาการทำงานในองค์กรที่หลากหลาย ซึ่งความสัมพันธ์ที่ไม่ดีระหว่างนายจ้างและลูกจ้างดังกล่าว เพิ่มโอกาสที่จะสูญเสียพนักงานที่มีประสิทธิภาพ ทักษะ และความรู้ที่หาทดแทนได้ยากแนวทางหนึ่งที่สามารถเป็นหนทางในการแก้ปัญหา คือ การสร้างให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรผ่านระบบต่าง ๆ ขององค์กร เช่น การมีส่วนร่วมในองค์กร หรือการบริหารจัดการเพื่อความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งกลยุทธ์การบริหารจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์สามารถทำให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรได้

4.4 ผลที่ทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร

Baron (1986) สรุปว่าระดับของความผูกพันต่อองค์กรได้รับอิทธิพลจากลักษณะหลาย ๆ ประการของงาน แสดงออกในลักษณะความรู้สึกพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจในงาน ซึ่งมีผลต่อการรับรู้ของพนักงาน และความพึงพอใจโดยรวม และมีผลกระทบต่อพฤติกรรมของพนักงาน ดังนี้

1. ความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง ทำให้อัตราการขาดงานน้อยลง
2. ความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง มีความสัมพันธ์กับความพยายามในการทำงาน และผลปฏิบัติงาน กล่าวคือ ความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูงทำให้พนักงานมีความพยายามที่จะทำงานเพื่อผลประโยชน์ขององค์กร และส่งผลให้มีการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูงด้วย

3. ความพึงพอใจในงานในระดับสูงเป็นผลมาจากความผูกพันต่อองค์การความผูกพันต่อองค์การ ก่อให้เกิดผลดีในแง่ของความทุ่มเทในการทำงาน การมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์การ ประสิทธิภาพของการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงาน และช่วยลดอัตราการลาออก การขาดงาน

Steers (1991) กล่าวว่าความผูกพันต่อองค์การจะนำไปสู่ความมีประสิทธิภาพขององค์การ ดังนี้

1. พนักงานที่มีความผูกพันอย่างแท้จริงต่อเป้าหมาย และค่านิยมขององค์การ มีแนวโน้มที่จะมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์การในระดับสูง

2. มีความผูกพันในระดับสูง มักจะมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะยังคงอยู่ในองค์การต่อไปเพื่อทำงานในองค์การบรรลุเป้าหมายซึ่งตนเองเลื่อมใสศรัทธา

3. พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์การในระดับสูง จะเต็มใจใช้ความพยายามอย่างมากในการทำงานให้กับองค์การ ซึ่งในหลาย ๆ กรณี ความพยายามดังกล่าวมีผลทำให้การปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูงกว่าคนอื่น

4. เนื่องจากพนักงานมีความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และมีความเชื่อถือในจุดมุ่งหมายขององค์การ บุคคลที่มีความผูกพันสูง จะกลายมาเป็นบุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องในงานมากขึ้น ทั้งนี้ เนื่องมาจากงานที่ทำอยู่เปรียบเสมือนตัวจักรสำคัญในการช่วยสนับสนุนให้องค์การบรรลุความสำเร็จในเป้าหมาย

Luthans (1992, อ้างถึงใน นุชชุตตา ดันต์เตชรัตน์, 2549: 35) จากการวิจัยพบว่าการที่พนักงานมีความผูกพันต่อองค์การจะมีผลในทางที่ดีต่อองค์การ ดังนี้

1. อัตราการลาออกต่ำ
2. การมาทำงานสายของพนักงานลดลง
3. อัตราการขาดงานลดลง
4. ผลในการปฏิบัติงานดีขึ้น

จากความหมายข้างต้น สรุปได้ว่า ความผูกพันต่อองค์การทำให้เกิดผลทั้งต่อพนักงาน และองค์การ คือ พนักงานจะรู้สึกถึงความเป็นเจ้าขององค์การ รู้สึกมีความมั่นคง ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ สำหรับองค์การจะได้งานที่มีประสิทธิภาพ พนักงานลาออกต่ำ ลดการมาสายขาดงานของพนักงาน

4.5 ประสบการณ์ในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร

Steers (1977) กล่าวว่าประสบการณ์ในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร มีดังนี้

1. ความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่อองค์กร หรือความรู้สึกว่าคุณได้รับการยอมรับจากองค์กร เป็นเสมือนรางวัลจากองค์กรที่ให้กับผู้ปฏิบัติงานจากการที่ได้ทุ่มเทแรงกายแรงใจให้กับองค์กร ทำให้รู้สึกว่าคุณสามารถทำประโยชน์ให้แก่องค์กรได้ และรู้สึกว่าการปฏิบัติงานได้รับการยอมรับ องค์กรสามารถตอบสนองความต้องการของพนักงาน ที่จะทำให้อื่นๆ ย่อมประสบความสำเร็จได้ พนักงานรับรู้ว่าคุณมีความสำคัญต่อองค์กร ความผูกพันต่อองค์กรก็จะสูงขึ้น

2. ความรู้สึกว่าคุณการเป็นที่พึ่งพิงได้ เป็นความรู้สึกไว้วางใจเชื่อถือที่มีต่อองค์กร การรับรู้ความผูกพันที่องค์กร มีเป็นการรับรู้ของบุคคลว่าหน่วยงานให้ความสนใจกับชีวิตความเป็นอยู่ รับรู้ว่าคุณการพร้อมจะช่วยเหลือพนักงานที่เชื่อว่าองค์กรพยายามสร้างความมั่นคง จะมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าพนักงานที่ไม่เชื่อว่าองค์กรพยายามสร้างความมั่นคง

3. ความคาดหวังที่ได้รับการตอบสนองจากองค์กร แบ่งออกเป็น 3 ประการ ดังนี้

3.1 ความน่าสนใจขึ้นอยู่กับว่าคุณคาดหวังกับระดับของผลงานหรือรางวัลที่ได้รับจากการทำงาน

3.2 ความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถกับรางวัลที่ได้รับ หมายถึง ระดับที่บุคคลเชื่อว่าความสามารถจะนำไปสู่ผลลัพธ์ที่พึงพอใจ

3.3 ความสัมพันธ์ระหว่างความพยายามกับผลการปฏิบัติงาน ซึ่งถือว่าการรับรู้ของบุคคลที่เกี่ยวกับความพยายามที่จะนำไปสู่ความสามารถในการทำงาน และแรงจูงใจในการทำงานของแต่ละบุคคลขึ้นอยู่กับ การรับรู้ หรือความเชื่อเกี่ยวกับรางวัลที่ได้รับจากผลของงาน ที่สนใจที่มีต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร ความเกี่ยวพันทางสังคมกับเพื่อนร่วมงาน เช่น การมีโอกาสเข้าสังคม การพบปะพูดคุยกับเพื่อนฝูงในที่ทำงาน รวมทั้งกับผู้บังคับบัญชาจะเป็นปัจจัยในการกำหนดความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร

4.6 ทฤษฎีความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ

Becker ได้สร้าง Side - bet Theory โดยพัฒนามาจากแนวความคิดเชิงแลกเปลี่ยนหรือที่เรียกว่า Reward - cost Notation ซึ่งสาระสำคัญที่เสนอไว้ก็คือ แนวคิดที่อธิบายถึงเหตุผลที่บุคคลเกิดความผูกพันต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เป็นเพราะบุคคลนั้นได้ลงทุน (Side - bet) ต่อสิ่งนั้นๆ ไว้ เพราะฉะนั้น ถ้าหากเขาไม่มีความผูกพันต่อสิ่งนั้นต่อไป ก็จะทำให้สูญเสียมากกว่าการผูกพันไว้ จึงเป็นการที่ต้องทำโดยไม่มีทางเลือกเป็นอื่น ระดับความสำคัญของการลงทุนในบางประการจะผันแปรตามมิติระยะเวลาเป็นสำคัญ กล่าวคือ คุณภาพของสิ่งที่ลงทุนไปจะมีมูลค่าสูงขึ้นตามระยะเวลาที่

บุคคลได้เสียไปในเรื่องนั้นๆ เช่น ตัวแปรอายุการทำงานในองค์กร บุคคลที่ทำงานในองค์กรมานานเท่าใด ก็จะเกิดการสะสมทรัพยากรที่จะได้รับจากระบบการจ้างงานมากขึ้นเท่านั้น ในรูปของเงินเดือน สวัสดิการ และอำนาจหน้าที่ หรือสิ่งใดที่ได้ฤทธิในรูปของกำลังกายและกำลังใจ ดังนั้นบุคคลที่อยู่กับองค์กรมานาน ย่อมตัดสินใจที่จะลาออกจากองค์กรได้ลำบากกว่าคนที่ยังทำงานมาไม่นาน เพราะเขาจะพิจารณาว่า หากออกจากองค์กรก็เท่ากับว่า การลงทุนของเขาที่ได้สะสมไว้ย่อม จะสูญเสียดังกล่าว ซึ่งอาจจะไม่คุ้มกับผลประโยชน์ที่ได้รับจากหน่วยงาน Becker (1960, อ้างถึงใน โสภาก ทรัพย์อุดมมาก, 2533: 18)

Vroom (1964) ทฤษฎีความคาดหวัง ถูกนำเสนอโดยได้เสนอรูปแบบของความคาดหวังในการทำงาน ซึ่งได้รับความนิยมน้อยมากในการอธิบายกระบวนการจูงใจของมนุษย์ในการทำงาน โดย Vroom มีความเห็นว่าการที่จะจูงใจให้บุคลากรทำงานเพิ่มขึ้นนั้น จะต้องเข้าใจกระบวนการ ทางความคิดและการรับรู้ของบุคคลก่อน โดยปกติเมื่อคนจะทำงานเพิ่มขึ้นจากระดับปกติเขาจะคิดว่าเขาจะได้อะไรจากการกระทำนั้นหรือการคาดคิดว่าอะไรจะเกิดขึ้นเมื่อเขาได้แสดงพฤติกรรมบางอย่างในกรณีของการทำงาน บุคลากรจะเพิ่มความพยายามมากขึ้นเมื่อเขาคิดว่าการกระทำนั้นนำไปสู่ผลลัพธ์ บางประการที่เขามีความพึงพอใจ เช่น เมื่อทำงานหนักขึ้นผลการปฏิบัติงานของเขายู่ในเกณฑ์ที่ดีขึ้นทำให้เขาได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งและได้ค่าจ้างเพิ่มขึ้น ค่าจ้างกับตำแหน่งเป็นผลของการทำงานหนักและเป็นรางวัลที่เขาต้องการ เพราะทำให้เขารู้สึกว่าได้รับการยกย่องจากผู้อื่นมากขึ้น แต่ถ้าเขาคิดว่า แม้เขาจะทำงานหนักขึ้นเท่าไรก็ตามหัวหน้าของเขา ก็ไม่เคยสนใจดูแลยกย่องเขาจึงเป็น ไปไม่ได้ที่เขาจะได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง เขาก็ไม่เห็นความจำเป็นของการทำงานเพิ่มขึ้น ความรุนแรงของพฤติกรรมที่จะทำงานขึ้นอยู่กับการคาดหวังที่จะกระทำตามความคาดหวังนั้น รวมถึงความดึงดูดใจของผลลัพธ์ที่ได้รับซึ่งจะมีเรื่องของการดึงดูดใจ การเชื่อมโยงรางวัลกับผลงาน และการเชื่อมโยงระหว่างผลงานกับความพยายามโดยทฤษฎีนี้จะเน้นเรื่องของการจ่ายและการให้รางวัลตอบแทน เน้นในเรื่องพฤติกรรมที่คาดหวังเอาไว้ต่อเรื่องผลงาน ผลรางวัล และผลลัพธ์ของความพึงพอใจต่อเป้าหมายจะเป็นตัวกำหนดระดับของความพยายามของบุคลากร

Vroom (1964, อ้างถึงใน เมษา เจริญโชควิทยา, 2557: 22) ได้เสนอรูปแบบของความคาดหวังในการทำงานเรียกว่า VIE Theory ซึ่งได้ ได้รับความนิยมน้อยมากในการอธิบายกระบวนการจูงใจของมนุษย์ในการทำงาน

$V = \text{Valance}$ หมายถึง ระดับความรุนแรงของความต้องการของบุคคลในเป้าหมาย รางวัลคือคุณค่าหรือความสำคัญของรางวัลที่บุคคลให้กับรางวัลนั้น

I = Instrumentality หมายถึง ความเป็นเครื่องมือของผลลัพธ์ (Outcomes) หรือรางวัลระดับที่ 1 ที่จะนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ 2 หรือรางวัลอีกอย่างหนึ่ง คือเป็นการรับรู้ในความสัมพันธ์ของผลลัพธ์ที่ได้ (เชื่อมโยงรางวัลกับผลงาน)

E = Expectancy หมายถึง ความคาดหวังถึงความเป็นไปได้ของการได้ซึ่งผลลัพธ์ หรือรางวัลที่ต้องการเมื่อแสดงพฤติกรรมบางอย่าง (การเชื่อมโยงระหว่างผลงานกับความพยายาม)

ตามหลักทฤษฎีความคาดหวังจะแย้งว่า ผู้บริหารจะต้องพยายามเข้าไปแทรกแซงในสถานการณ์การทำงาน เพื่อให้บุคคลเกิดความคาดหวังในการทำงาน, คุณลักษณะที่ใช้เป็นเครื่องมือ และคุณค่าจากผลลัพธ์สูงสุด ซึ่งจะสนับสนุนต่อวัตถุประสงค์ขององค์กร ดังนี้

1. สร้างความคาดหวังโดยมีแรงดึงดูด ซึ่งผู้บริหารจะต้องคัดเลือกบุคคลที่มีความสามารถให้การอบรมพวกเขา ให้การสนับสนุนพวกเขาด้วยทรัพยากรที่จำเป็นและระบุเป้าหมายการทำงานที่ชัดเจน

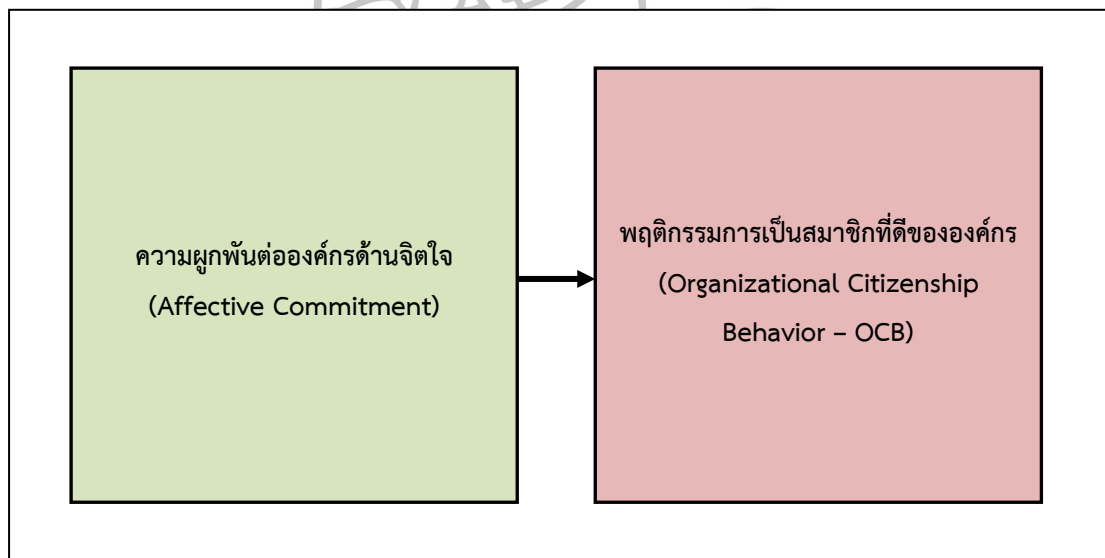
2. ให้เกิดความเชื่อมโยงรางวัลกับผลงาน โดยผู้บริหารควรกำหนดความสัมพันธ์ระหว่างผลการปฏิบัติงานกับรางวัลให้ชัดเจน และเน้นย้ำในความสัมพันธ์เหล่านี้โดยการให้รางวัลเมื่อบุคคลสามารถบรรลุผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน

3. ให้เกิดความเชื่อมโยงระหว่างผลงานกับความพยายามซึ่งเป็นคุณค่าจากผลลัพธ์ที่เขาได้รับ ผู้บริหารควรทราบถึงความต้องการของแต่ละบุคคล และพยายามปรับการให้รางวัล เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของบุคลากรเพื่อเขาจะได้รู้สึกถึงคุณค่าของผลลัพธ์ที่เขาได้รับจากความพยายามของเขามีการแบ่งรางวัลออกเป็น 2 ประเภท คือ

กล่าวโดยสรุปได้ว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อองค์กร และมีการแสดงออกทางพฤติกรรมอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอในการทำงาน แบ่งเป็นด้านคือ ความผูกพันด้านจิตใจ ความผูกพันด้านการทำงานต่อไปอย่างต่อเนื่อง และความผูกพันด้านบรรทัดฐานของสังคม ความผูกพันต่อองค์กรอาจเนื่องจากพนักงานมีความรู้สึกที่ตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร จึงมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กรและมีความจงรักภักดีต่อองค์กรและพร้อมที่จะอุทิศตนในการทำงานเพื่อองค์กร ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจยังส่งผลให้พนักงานอุทิศตนให้กับการปฏิบัติงานที่ตนเองได้รับมอบหมายเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่องค์กรกำหนด การสร้างให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ เช่น การมีส่วนร่วมในองค์กร หรือการบริหารจัดการเพื่อความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งกลยุทธ์การบริหารจัดการด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์สามารถทำให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรได้ ทางผู้วิจัยได้ทำการศึกษาพบว่า ความผูกพันด้านจิตใจต่อองค์กรเป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรในเชิงบวก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เมษา เจริญโชควิทยา (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ความผูกพันด้านจิตใจต่อองค์กรของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ ฝ่ายภาคใต้และภาคตะวันตก พบว่า พนักงานในบริษัทมีความผูกพันด้าน

จิตใจต่อองค์กรโดยภาพรวมรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เหตุผลที่เป็นเช่นนี้ อาจเนื่องจากพนักงานส่วนใหญ่มีความรู้สึกที่ว่า ตนเป็นส่วนหนึ่งของธนาคารอาจเป็นเพราะว่าธนาคารอาคารสงเคราะห์เป็นธนาคารของรัฐบาล จึงทำให้บุคลากรรู้สึกว่าการองค์กรและตนเองมีความมั่นคงในหน้าที่การปฏิบัติงาน จึงมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กรและมีความจงรักภักดีต่อองค์กร ก่อให้เกิดความภาคภูมิใจ ที่จะบอกกับผู้อื่นว่าตนเองเป็นพนักงานของธนาคารอาคารสงเคราะห์ หากเกิดเหตุการณ์ที่มีผู้อื่นกล่าวถึง องค์กรในทางที่ไม่ดี ทำให้พนักงานพร้อมที่จะอธิบายและสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องและพร้อมที่จะอุทิศ ตนในการทำงานเพื่อองค์กร ทางด้านการปฏิบัติงานความผูกพันด้านจิตใจต่อองค์กรยังส่งผลให้ พนักงาน อุทิศตนให้กับการปฏิบัติงานที่ตนเองได้รับมอบหมายเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่องค์กรกำหนด

จากการรวบรวมแนวคิดต่าง ๆ ผู้วิจัยเลือกใช้แนวคิดความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ (Affective Commitment) เป็นตัวแปรสำคัญต่อผลของการทำงานและการเป็นสมาชิกขององค์กร หากบริษัทให้ความสำคัญดูแลเอาใจใส่ มีการสร้างความผูกพันที่ดีในองค์กร ทำให้ผลการทำงานเป็นไปในทางที่ดี เป็นการเสริมสร้างการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรต่อบุคลากร ในการวิจัยครั้งนี้ ดังรูปภาพดังต่อไปนี้



ภาพที่ 7 ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจมีอิทธิพลทางบวกกับพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

สมมติฐานที่ 2 ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจมีอิทธิพลทางบวกกับพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

5. แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

5.1 ความหมายพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

คาทซ์ และคาห์น (Katz and Kahn, 1978, quoted in Organ, 1991: 275) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไว้ว่า เป็นพฤติกรรมที่ไม่เป็นทางการในการให้ความร่วมมือ ความช่วยเหลือ และความเป็นมิตร ซึ่งปรากฏอยู่ในการปฏิบัติในที่ต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นในโรงงานในหน่วยงานรัฐบาล ในคณะต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย แต่ไม่ได้เป็นที่สังเกตและไม่ได้มีระบุไว้ในหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ แต่พฤติกรรมเหล่านี้เป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับการดำเนินงานขององค์กรต่อไปได้

Bateman and Organ (1983, quoted in Organ, 1988) ให้ความหมายของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรว่า เป็นการกระทำที่เป็นประโยชน์และสร้างสรรค์ที่สมาชิกในองค์กรนั้นแสดงออกมาทั้งในแง่ของค่านิยมหรือความพอใจ แต่ไม่ได้มีความสัมพันธ์โดยตรงกับผลการปฏิบัติงานของบุคคล และไม่ได้เป็นบทบาทที่กำหนดไว้

สมิท, อาร์แกน และเนียร์ (Smith, Organ and Near, 1993) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร หมายถึง พฤติกรรมที่เกิดขึ้นเองนอกเหนือจากหน้าที่ที่ระบุไว้ พฤติกรรมการให้การช่วยเหลือการปฏิบัติงานแก่พนักงานคนอื่น ๆ ในองค์กร หรือการให้ความสนับสนุนต่อองค์กร

รอบบินส์ (Robbins, 2001, อ้างถึงใน อัมพร พรพงษ์สุริยา, 2544 : 41) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรเป็นพฤติกรรมที่ไม่ได้เป็นส่วนหนึ่งของหน้าที่ที่เป็นทางการของพนักงานที่องค์กรกำหนด แต่เป็นพฤติกรรมที่ช่วยส่งเสริมให้หน้าที่ขององค์กรมีประสิทธิภาพโดยเฉพะอย่างยิ่งในสถานที่ทำงานที่มีการเปลี่ยนแปลงเป็นพลวัต และพนักงานมีหน้าที่รับผิดชอบมากขึ้น การที่พนักงานปฏิบัติงานที่นอกเหนือบทบาทจะช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จได้

ภัทรนถน พันธุ์สีดา (2543: 40) กล่าวว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร หมายถึง พฤติกรรมของพนักงานที่องค์กรไม่ได้กำหนดให้ไว้เป็นหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ พนักงานจึงไม่ได้รับการปกป้อง หรือได้รับสิ่งตอบแทนที่กำหนดไว้ตามระบบ แต่เป็นพฤติกรรมที่พนักงานเต็มใจปฏิบัติเพื่อองค์กรและเป็นประโยชน์ต่อองค์กร

วิธัญญา วัฒนโณ (2546: 4) กล่าวว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร หมายถึง พฤติกรรมของพนักงานที่อยู่นอกเหนือไปจากบทบาทหน้าที่ที่เป็นทางการและเป็นพฤติกรรมที่มีประโยชน์ต่อองค์กร โดยพนักงานเป็นผู้สมัครใจทำด้วยตนเองและไม่สามารถทำให้พนักงานทำพฤติกรรมดังกล่าวด้วยการให้รางวัลหรือการลงโทษพนักงาน

พนิดา ทองเงา (2548: 7) กล่าวว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ หมายถึง การที่หัวหน้างานรับรู้ถึงพฤติกรรมทางด้านบวก ซึ่งพนักงานเต็มใจปฏิบัติ เพื่อทำให้เกิดประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์การนอกเหนือหน้าที่งาน

สุจิตรา เกษสุวรรณ (2549) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การว่า พฤติกรรมของคนในองค์กรที่ปฏิบัติตนอย่างเหมาะสมด้วยความเต็มใจโดยเป็นการกระทำที่นอกเหนือจากความรับผิดชอบในงาน โดยส่งผลดีให้เกิดแก่องค์กรของตน

รดา อุดมอานภาพสุข (2549) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การว่า เป็นพฤติกรรมที่สนับสนุนและเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานขององค์กร โดยที่องค์กรไม่ได้ตั้งขึ้นไว้เป็นหน้าที่ของบุคลากร แต่บุคลากรเต็มใจที่จะปฏิบัติเพื่อองค์กร โดยไม่ได้หวังได้ความดีความชอบแต่อย่างใด

ทิพย์วิมล กลิ่นขจร (2550: 7) กล่าวว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ หมายถึง พฤติกรรมของพนักงานด้านบวก ซึ่งองค์กรไม่ได้กำหนดให้เป็นหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ และไม่เกี่ยวข้องกับระบบประเมินผลการปฏิบัติงาน แต่เป็นพฤติกรรมที่พนักงานเต็มใจปฏิบัติเพื่อประโยชน์แก่องค์กร

จากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับความหมายถึง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ผู้วิจัยได้สรุปความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ หมายถึง พฤติกรรมของพนักงานที่อยู่นอกเหนือไปจากบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจากองค์การ และเป็นพฤติกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อองค์การ ซึ่งบุคลากรเต็มใจที่จะปฏิบัติให้กับองค์การ เพื่อช่วยให้องค์การมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

5.2 แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

นักวิชาการได้ทำการศึกษานำแนวคิดที่เกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การไว้ด้วยกันหลายแนวคิด โดยผู้วิจัยขอเสนอแนวคิดในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยดังนี้

Organ and Hammer (1982: 308) ได้กล่าวว่าพฤติกรรมของพนักงานที่องค์กรไม่ได้กำหนดไว้ในรายละเอียดงานและมีความสำคัญต่อองค์การ ซึ่งความเป็นจริงแล้วพฤติกรรมเหล่านั้นยากที่จะทำการวัดได้ เรียกว่ารูปแบบการเป็นสมาชิกที่ดี นอกจากนี้แล้วจากการศึกษาของ Organ (1982: 9) ได้กล่าวถึงผลการปฏิบัติงานว่าในแต่ละบุคคลพึงมีผลการปฏิบัติงานที่ตนเองต้องรับผิดชอบตามหน้าที่ แต่ผู้จัดการหรือหัวหน้างานมักจะหมายถึงผลการปฏิบัติงานที่นอกเหนือจากความหมายนั้นนั่นคือพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีหรือการเห็นแก่ส่วนรวม ซึ่งหมายถึงการช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานเมื่อเกิดปัญหา ช่วยพนักงานใหม่ในการเรียนรู้วิธีทำงาน ร่วมมือให้การสนับสนุนเสนอแนะสิ่งที่ดีให้แก่องค์การหรือหัวหน้างาน พยายามปฏิบัติหน้าที่อย่างดีเยี่ยม รักษาความสะอาด

ในสำนักงาน ปฏิบัติตนเป็นผู้นำความสงบสุขมาให้องค์การ ซึ่ง Organ and Hammer เชื่อว่าสิ่งเหล่านี้ พนักงานผู้ปฏิบัติงานสามารถจะทำได้ และมันจะมีคุณค่าแก่องค์การอย่างมาก

Moorman (1991, อ้างถึงใน สิริลักษณ์ หยงอนุกุล, 2548: 25) กล่าวว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรควรจะกล่าวได้ว่า เป็นสิ่งสำคัญต่อความสำเร็จในงาน เพราะมันเป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นในตัวพนักงานเอง แล้วก่อให้เกิดความสำเร็จขององค์กร

Munchinsky (1996, อ้างถึงใน สิริลักษณ์ หยงอนุกุล, 2548: 25) กล่าวโดยสรุปว่า ในการวิจัยเกี่ยวกับองค์กรมีการค้นพบสิ่งที่น่าสนใจเกี่ยวกับพนักงานอย่างหนึ่ง นั่นคือ พนักงานบางคนได้แสดงถึงประสิทธิผลและความผาสุกที่ได้รับจากองค์กร โดยการปฏิบัติหน้าที่ให้เหนือความคาดหมายที่องค์กรได้อธิบายไว้ในตัวงาน ปรัชญาการณที่เกิดขึ้นนั้นเรียกว่า “Organizational Citizenship Behavior” หรือ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ซึ่งหมายถึง “พฤติกรรมตามความต้องการของสังคมภายในองค์กร” (Prosocial Organizational Behavior) และ “พฤติกรรมนอกเหนือบทบาท” (Extra Role Behavior) Williams and Anderson (1998, อ้างถึงใน สุจิตรา เกษสุวรรณ, 2550: 7) ได้แบ่งแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรออกเป็น 2 รูปแบบคือ

1. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่มุ่งสู่บุคคล (Organizational Citizenship Behavior Directed Toward Individuals – OCB-I) เป็นพฤติกรรมที่เป็นประโยชน์เฉพาะหน้าต่อบุคคล เช่น การช่วยเหลือผู้อื่นในเรื่องที่เกี่ยวกับงานหรือปัญหาในงาน เป็นต้น

2. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่มุ่งสู่องค์กร (Organizational Citizenship Behavior Directed Toward Organization – OCB-O) เป็นพฤติกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กรโดยทั่วไป

Podsakoff and MacKenzie (1997, อ้างถึงใน กานต์นลิน คงศักดิ์, 2554: 30) ได้เสนอองค์ประกอบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ปรับปรุงจากแนวคิดของ Organ โดยรวมองค์ประกอบการให้ความช่วยเหลือ การคำนึงถึงผู้อื่น การเป็นผู้สนับสนุน และการรักษาความสงบไว้อยู่ในองค์ประกอบเดียวกัน คือ การให้ความช่วยเหลือ เนื่องจากมีหลักฐานเชิงประจักษ์พบว่า ผู้ประเมินประสบปัญหาการจำแนกความแตกต่างของพฤติกรรมดังกล่าว จึงรวมองค์ประกอบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไว้เป็น 3 ประการ ดังนี้

1. พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Helping Behavior) หมายถึง พฤติกรรมการปฏิบัติงานด้วยความสมัครใจ ความตั้งใจให้ความช่วยเหลือผู้อื่น ได้แก่ ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน หรือผู้ใต้บังคับบัญชา เป็นพฤติกรรมที่เป็นประโยชน์โดยรวมขององค์กร การช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานในทันทีเมื่อเขาเกิดปัญหาในการทำงาน การให้คำปรึกษาแก่เพื่อนร่วมงาน เป็นต้น

2. การมีส่วนร่วมรับผิดชอบ (Civic Virtue) หมายถึง พฤติกรรมที่มีความเต็มใจในการรับผิดชอบต่อและมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมใดๆ ขององค์การอย่างสม่ำเสมอ ทั้งในและนอกเวลาปฏิบัติงาน เช่น การมีส่วนร่วมในทุกๆ กิจกรรมขององค์การ ให้ความร่วมมือกับทุกคนนโยบายขององค์การเป็นอย่างดี

3. ความอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) หมายถึง พฤติกรรมการอดทนอดกลั้นต่อปัญหาที่เกิดขึ้น อดทนต่อความผิดหวัง ความลำบาก ความไม่สะดวกสบายจากสภาพแวดล้อมการทำงานที่จำกัด หรืออดทนต่อความเครียด การให้อภัยต่อผู้อื่นเมื่อเกิดความผิดพลาดเล็กน้อยๆ อันเป็นเหตุสุดวิสัยของบุคลากรอื่นๆ ในองค์การรวมทั้งการให้เกียรติและการยกย่องผู้อื่น

ออร์แกน และคานอฟสกี, ออร์แกน และเบทแมน (Organ and Konovsky, 1989 ; Organ and Bateman, 1991) ได้จำแนกรูปแบบพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ออกเป็นรูปแบบพฤติกรรมต่าง ๆ ดังนี้

1. พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism) หมายถึง การให้ความช่วยเหลือ เช่น ช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานทันทีที่เกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน ช่วยแนะนำพนักงานใหม่เกี่ยวกับวิธีการใช้วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ต่าง ๆ

2. พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) หมายถึง การคำนึงถึงผู้อื่นเพื่อป้องกันการเกิดปัญหากระทบกระทั่งที่อาจจะเกิดตามมา เนื่องจากการปฏิบัติงานในองค์การนั้น ต้องอาศัยการพึ่งพาซึ่งกันและกัน การกระทำและการตัดสินใจของบุคคลหนึ่งอาจมีผลกระทบต่อคนอื่น จึงควรคำนึงถึงบุคคลอื่น เช่น เคารพสิทธิของบุคคลอื่นในการใช้สมบัติร่วมกัน

3. พฤติกรรมความมีน้ำใจเป็นนักกีฬา (Sportsmanship) หมายถึง การมีความอดทนอดกลั้นต่อความคับข้องใจ การถูกรบกวน หรือความเครียด ความกดดันต่าง ๆ ด้วยความเต็มใจ เนื่องจากการปฏิบัติงานนั้นจำเป็นต้องมีการพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน ทั้งที่มีสิทธิที่จะเรียกร้องสิทธิและความเป็นธรรมหรือร้องทุกข์ได้ แต่เนื่องจากการร้องทุกข์จะเพิ่มภาระให้กับผู้บริหารและจะเกิดการโต้เถียงกันยืดเยื้อจนละเลยความสนใจในการปฏิบัติงาน เขาจึงอดทนด้วยความเต็มใจ

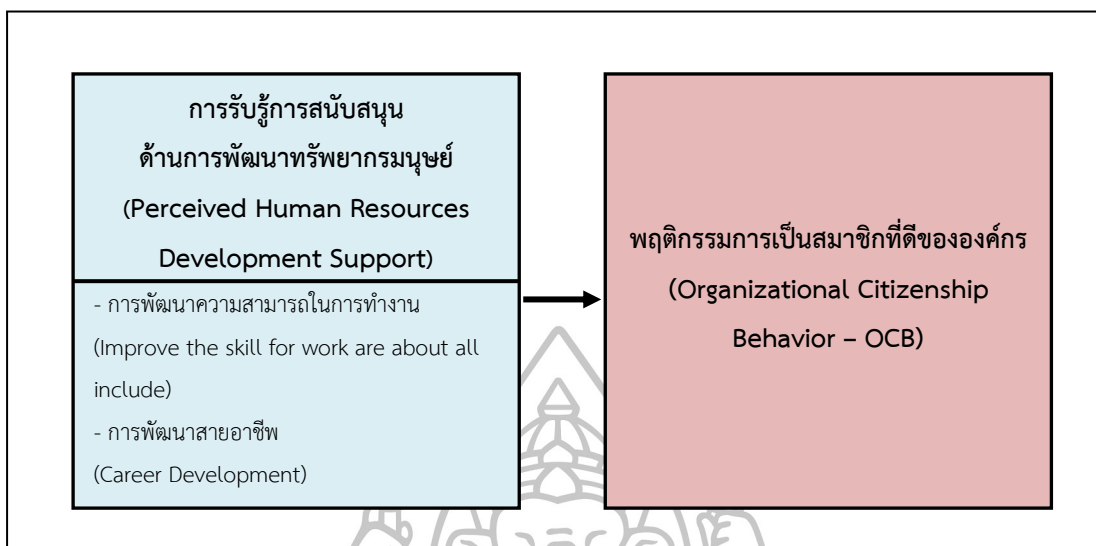
4. พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) หมายถึง ความรับผิดชอบต่อและมีส่วนร่วมในองค์การ เช่น มีส่วนร่วมและสนใจเข้าร่วมประชุม เก็บความลับ มีความรู้สึกต้องการพัฒนาองค์การ และมีการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เหมาะสมกับองค์การ

5. พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) หมายถึง การปฏิบัติตามระเบียบและสนองนโยบายขององค์การ ความตรงต่อเวลา การดูแลรักษาเครื่องมือเครื่องใช้ขององค์การ ไม่ใช่เวลาในการปฏิบัติงานไปกับงานส่วนตัว ซึ่งคนที่มีสำนึกในหน้าที่จะปฏิบัติตามกฎระเบียบและนโยบายขององค์การได้เป็นอย่างดี

จากการศึกษาแนวคิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ สรุปได้ว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญ ซึ่งเป็นสิ่งที่บุคลากรเต็มใจทำให้กับองค์การและยังสร้างให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน ส่งผลให้การประสานงานเป็นไปอย่างราบรื่นและส่งเสริมให้องค์การมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สำหรับในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยแบ่งพฤติกรรมออกเป็น 5 ด้าน ตามแนวคิดของออร์แกนดั่งกล่าวข้างต้น ดังนี้

1. พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ
2. พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น
3. พฤติกรรมความมีน้ำใจเป็นนักกีฬา
4. พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ
5. พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ตามแนวคิดของออร์แกนดั่งกล่าวข้างต้น

องค์กรควรมีการสนับสนุนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จันทรพา ทัดภูธร (2548) ได้ศึกษาอิทธิพลของการสนับสนุนจากองค์การและการแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้า-ลูกน้องตามการรับรู้ของลูกจ้างที่มีผลต่อการตอบสนองของลูกจ้าง โดยได้แบ่งการสนับสนุนจากองค์การออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านผลตอบสนอง ด้านโอกาสก้าวหน้า ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านจิตวิทยาสังคม และด้านสภาพการทำงาน ผลการศึกษาพบว่า การสนับสนุนจากองค์การตามการรับรู้ของลูกจ้างส่งผลทางตรงต่อการผูกพันตนเองกับองค์การ และ พบว่าการสนับสนุนจากองค์การตามการรับรู้ของลูกจ้างส่งผลทางตรงต่อพฤติกรรมตามบทบาทของลูกจ้างและส่งผลทางอ้อมต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ บรรยงค์ ไตจินดา (2546) ที่ได้กล่าวว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ไม่ใช่เรื่องของ การให้ความรู้ ทักษะและประสบการณ์จากการศึกษา และการฝึกอบรม แต่เพียงอย่างเดียว หากแต่เป็นการหาวิธีการที่จะดึงเอาศักยภาพของทรัพยากรมนุษย์ที่มีอยู่ออกมาใช้ให้เกิดประโยชน์อย่างเต็มที่ และสามารถรักษาทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพเหล่านั้นไว้กับองค์การได้ และ จีระ หงส์ลดาธรรม (2533) ที่ได้กล่าวว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์การ มิใช่เป็นเพียงการให้ความรู้ ทักษะ และประสบการณ์จากการศึกษา การฝึกอบรมเพียงอย่างเดียวแต่เป็นการดึงเอาศักยภาพของทรัพยากรมนุษย์ที่มีอยู่ออกมาใช้ให้เกิดประโยชน์อย่างเต็มที่รวมทั้งองค์การสามารถที่จะรักษาทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณค่าไว้ได้ และเป็นพฤติกรรมของพนักงานที่อยู่นอกเหนือไปจากบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจากองค์การ และเป็นพฤติกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อองค์การ ซึ่งบุคลากรเต็มใจที่จะปฏิบัติให้กับองค์การ เพื่อช่วยให้องค์การมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้โดยผู้วิจัย ได้มีสมมติฐาน ดังรูปภาพดังต่อไปนี้



ภาพที่ 8 การรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มีอิทธิพลทางบวกกับพฤติกรรม
การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

สมมติฐานที่ 3 การรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มีอิทธิพลทางบวก
กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

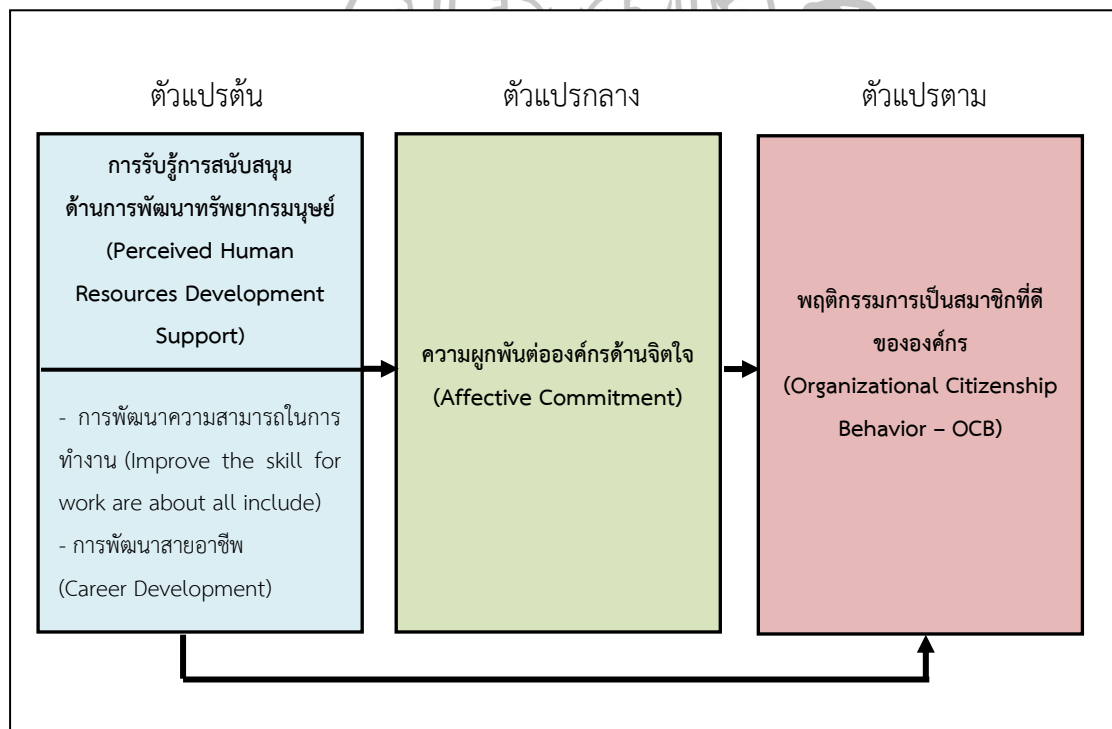
บทสรุปจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง พบว่าความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ
นั้นมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกล่าวได้ว่า หากมีการบริหาร
จัดการงานที่ก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรมากเท่าไร บุคลากรภายในองค์กรก็จะส่งผลต่อการมี
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ เมษา เจริญโชควิทยา (2557)
ได้ศึกษาเรื่องอิทธิพลของการรับรู้ความสัมพันธ์ในองค์กรที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิก ที่ดีของ
องค์กรผ่านความผูกพันด้านจิตใจต่อองค์กรของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ ฝ่ายภาคใต้และภาค
ตะวันตก ผลการวิจัยพบว่า ความผูกพันด้านจิตใจต่อองค์กรทำให้การรับรู้ความสัมพันธ์ในองค์กรมี
อิทธิพลทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรลดลง แต่ยังคงมีนัยสำคัญพิจารณาจากค่า
สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ซึ่งเท่ากับ 0.16 จึงสรุป ได้ว่าความผูกพันด้านจิตใจต่อองค์กรเป็นตัวแปรกลาง
แบบบางส่วน แสดงให้เห็นว่าพนักงานมีความรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร
ผลตอบแทนและผลประโยชน์ที่ได้รับจากองค์กรมีส่วนทำให้พนักงานคงอยู่กับองค์กรต่อไป พนักงานที่
ทำงานอยู่กับองค์กรเป็นเวลานานตั้งใจที่จะอยู่ปฏิบัติงานจนเกษียณอายุ

อย่างไรก็ตามจากการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้องยังปรากฏน้อย ที่ได้ศึกษาเรื่องความผูกพัน
ต่อองค์กรด้านจิตใจเป็นตัวแปรกลาง ในอิทธิพลระหว่างการรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากร
มนุษย์และส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และบริษัท ทีพีไอ โพลีน จำกัด (มหาชน)

ยังไม่มีผู้ใดนำมาศึกษา ผู้วิจัยจึงเห็นว่าประเด็นนี้มีความน่าสนใจในการศึกษาเป็นอย่างยิ่ง จึงได้กำหนด สมมติฐานที่ 4 คือ ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจเป็นตัวแปรกลางในอิทธิพลระหว่างการรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และส่งผลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและกำหนดสมมติฐานย่อยของการวิจัย ดังนี้

1. ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจเป็นตัวแปรกลางในอิทธิพลระหว่างการรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในด้านการพัฒนาความสามารถในการทำงานและส่งผลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

2. ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจเป็นตัวแปรกลางในอิทธิพลระหว่างการรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในด้านการพัฒนาสายอาชีพและส่งผลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร



ภาพที่ 9 ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจเป็นตัวแปรกลางในอิทธิพลระหว่างการรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และส่งผลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

สมมติฐานที่ 4 ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจเป็นตัวแปรกลางในอิทธิพลระหว่างการรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และส่งผลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) โดยวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงการรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรผ่านความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจของพนักงาน บ.ทีพีไอ โพลีน จำกัด (มหาชน) โรงงานปูนซีเมนต์ จ.สระบุรี เพื่อเป็นการหาอิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจของพนักงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย เพื่อให้การวิจัยดำเนินการไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ผู้วิจัยจึงกำหนดรายละเอียดต่างๆ ตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย
2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย
3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. การสร้างและพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
5. การเก็บรวบรวมข้อมูล
6. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย คือ พนักงาน บ. ทีพีไอ โพลีน จำกัด (มหาชน) โรงงานปูนซีเมนต์ เลขที่ 299 หมู่ 5 ถนนมิตรภาพ ตำบลทับกวาง อำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี จำนวน 5,015 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 11 พฤษภาคม 2558)

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

การกำหนดกลุ่มตัวอย่างผู้วิจัยได้คำนวณกลุ่มตัวอย่างจากประชากรที่เป็นพนักงาน บ.ทีพีไอ โพลีน จำกัด (มหาชน) โรงงานปูนซีเมนต์ จังหวัดสระบุรี จำนวน 5,015 คน ทำการสุ่มตัวอย่างจากการใช้สูตรของยามาเน่ (ประสพชัย พสุนนท์ 2553 : 41) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และค่าความคาดเคลื่อนเท่ากับ 5 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 371 คน ดังนี้

$$\text{สูตร} \quad n = \frac{N}{(1 + Ne^2)}$$

เมื่อ n คือ จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
 N คือ ขนาดประชากร (อาจแทนโดยค่าประมาณ)
 e คือ ค่าความคลาดเคลื่อน กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 0.05

$$\text{แทนค่าในสูตร} \quad n = \frac{5,015}{1 + (5,015(0.05)^2)}$$

$$n = 370.45$$

ดังนั้นจะได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 371 คน

2.1 การสุ่มตัวอย่าง

การเลือกกลุ่มตัวอย่างจากพนักงาน บ.ทีพีโอ โพลีน จำกัด (มหาชน) โรงงานปูนซีเมนต์ จังหวัดสระบุรี ใช้การคำนวณหาขนาดคำนวณหากลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิชนิดที่เป็นสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling) ของทุก ๆ ชั้นภูมิ ใช้สูตรในการคำนวณดังนี้

$$\text{จำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละกลุ่ม} = \frac{\text{จำนวนตัวอย่างทั้งหมด} \times \text{จำนวนประชากรในกลุ่ม}}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}}$$

ตารางที่ 1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของพนักงาน บ. ทีพีโอ โพลีน จำกัด (มหาชน) โรงงานปูนซีเมนต์ จังหวัดสระบุรี จำแนกตามฝ่ายที่สังกัด

แบ่งตามฝ่ายที่สังกัด	จำนวนประชากร (คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)
CEMENT	497	37
CEMENT QUALITY	180	14

ตารางที่ 1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของพนักงาน บ. ทีพีไอ โพลีน จำกัด (มหาชน) โรงงาน
ปูนซีเมนต์ จังหวัดสระบุรี จำแนกตามฝ่ายที่สังกัด (ต่อ)

แบ่งตามฝ่ายที่สังกัด	จำนวนประชากร (คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)
CIVIL	128	10
ENGINEERING	37	2
FACTORY SUPPORTED	118	9
FERTILIZER	86	6
HR & G. AFFAIRS	123	10
KILN	253	18
MAINTENANCE	42	3
MAINTENANCE 1	231	17
MAINTENANCE 2	235	17
MAINTENANCE 3	422	31
MAINTENANCE 4	179	13
MAINTENANCE 5	165	12
MAINTENANCE 6	118	9
MAINTENANCE 7	62	5
MECHANICAL ERECTION	6	1
NON-CEMENT QUALITY	42	3
PETROLEUM EXPLORATION	15	2
PLANT ADMINISTRATION	64	5
PLANT MANAGER'S OFFICE	87	6
POWER PLANT	161	12
PRODUCTION	93	6
PRODUCTION 1	22	2
PRODUCTION 2	25	2

ตารางที่ 1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของพนักงาน บ. ทีพีโอ โพลีน จำกัด (มหาชน) โรงงานปูนซีเมนต์ จังหวัดสระบุรี จำแนกตามฝ่ายที่สังกัด (ต่อ)

แบ่งตามฝ่ายที่สังกัด	จำนวนประชากร (คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)
PROJECT	24	2
QUALITY CONTROL	23	2
QUARRY	318	23
RAW MATERIAL	319	23
RDF & PYROLYSIS & FERTILIZER	135	10
RENEWABLE PROCESS	89	6
RESEARCH & DEVELOPMENT	74	5
SALES SUPPORTED	269	19
TOTAL QUALITY MANAGEMENT	129	10
TRANSPORT	244	18
รวม	5,015	371

3. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.1 ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือวิจัย

3.1.1 ศึกษาขั้นตอนจากเอกสาร ตำรา และงานที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยเรื่องการรับรู้ การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

3.1.2 ปรับปรุงข้อความให้มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์และมีความเหมาะสมกับแนวคิดทฤษฎี

3.1.3 นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้นนำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ โดยอาศัย ดุลยพินิจของอาจารย์ที่ปรึกษาร่วมกับ ผู้ทรงคุณวุฒิรวม 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความถูกต้องเหมาะสมของข้อความ

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยโดยการออกแบบแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรมรวมถึงได้ศึกษาค้นคว้าแนวคิดจากงานวิจัย ที่เกี่ยวข้องกับผู้วิจัยโดยสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรผ่านความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจของพนักงาน บริษัท ทีพีไอ โพลีน จำกัด (มหาชน) โรงงานปูนซีเมนต์ จ.สระบุรี ซึ่งทางผู้วิจัยได้แบ่งแบบสอบถามออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 สอบถามข้อมูลส่วนบุคคลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 5 ข้อ โดยสอบถามเกี่ยวกับเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ซึ่งคำถามมีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) โดยให้เลือกตอบเพียงคำตอบเดียว

ส่วนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ จำนวน 16 ข้อ โดยสอบถามเกี่ยวกับการพัฒนาความสามารถในการทำงาน และการพัฒนาสายอาชีพ แบบสอบถามส่วนนี้เป็นการวัดข้อมูล ประเภทอันตรภาค (Interval scale) โดยมีลักษณะแบบสอบถามเป็นวิธีการให้คะแนนรวม (Rating scale method: Likert scale question) ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval scale) ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนนประกอบด้วย

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เกณฑ์การให้คะแนนเท่ากับ 5 คะแนน
เห็นด้วยเกณฑ์	การให้คะแนนเท่ากับ 4 คะแนน
ไม่แน่ใจ เกณฑ์	การให้คะแนนเท่ากับ 3 คะแนน
ไม่เห็นด้วย	เกณฑ์การให้คะแนนเท่ากับ 2 คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เกณฑ์การให้คะแนนเท่ากับ 1 คะแนน

การกำหนดเกณฑ์เฉลี่ยของระดับความเห็น โดยใช้เกณฑ์ประเมิน ดังต่อไปนี้

$$\begin{aligned} \text{อันตรภาคชั้น (Interval)} &= \frac{\text{พิสัย (Range)}}{\text{จำนวนชั้น (Class)}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

ดังนั้นการอภิปรายผลของการวิจัยของลักษณะแบบสอบถามที่ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval scale) ผู้วิจัยใช้เกณฑ์เฉลี่ยของการรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ในการอภิปรายผล ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.21 - 5.00 หมายถึง มีการรับรู้การสนับสนุนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ระดับมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.41 - 4.20 หมายถึง มีการรับรู้การสนับสนุนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในระดับมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.61 - 3.40 หมายถึง มีการรับรู้การสนับสนุนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.81 - 2.60 หมายถึง มีการรับรู้การสนับสนุนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 1.80 หมายถึง มีการรับรู้การสนับสนุนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 สอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ จำนวน 9 ข้อ

ส่วนที่ 4 สอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร จำนวน 9 ข้อ

ส่วนที่ 3 และส่วนที่ 4 จะเป็นลักษณะแบบสอบถามให้คะแนนรวม (Rating scale method: Likert scale question) ซึ่งจะเป็นคำถามในทางบวกทั้งหมด เนื่องจากตัวแปรมีความสัมพันธ์กันในด้านบวก ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval scale) ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนนประกอบด้วย

เห็นด้วยอย่างยิ่ง เกณฑ์การให้คะแนนเท่ากับ 5 คะแนน

เห็นด้วยเกณฑ์ การให้คะแนนเท่ากับ 4 คะแนน

ไม่แน่ใจ เกณฑ์ การให้คะแนนเท่ากับ 3 คะแนน

ไม่เห็นด้วย เกณฑ์การให้คะแนนเท่ากับ 2 คะแนน

ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง เกณฑ์การให้คะแนนเท่ากับ 1 คะแนน

การกำหนดเกณฑ์เฉลี่ยของระดับความเห็น โดยใช้เกณฑ์ประเมิน ดังต่อไปนี้

$$\begin{aligned} \text{อันตรภาคชั้น (Interval)} &= \frac{\text{พิสัย (Range)}}{\text{จำนวนชั้น (Class)}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

การอภิปรายผลของการวิจัยของลักษณะแบบสอบถามที่ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval scale) ผู้วิจัยใช้เกณฑ์เฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจในการอภิปรายผล ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง มีความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจในระดับมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง มีความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจในระดับมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง มีความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง มีความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจในระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง มีความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจในระดับน้อยที่สุด

สำหรับการอภิปรายผลของการวิจัยของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ผู้วิจัยได้ใช้เกณฑ์เฉลี่ยของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในการอภิปรายผล ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง มีของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในระดับมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง มีของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในระดับมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง มีของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง มีของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง มีของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 5 สอบถามข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเป็นลักษณะคำถามปลายเปิด ให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถมีข้อเสนอแนะ

4. การสร้างและพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

4.1 การตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity)

โดยการนำแบบสอบถามเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และอาศัยดุลยพินิจของอาจารย์ที่ปรึกษาร่วมกับ ผู้ทรงคุณวุฒิรวม 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความครอบคลุมตามองค์ประกอบที่กำหนด และพิจารณาประเมินความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามแต่ละข้อกับนิยามศัพท์เฉพาะ โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

1. เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นเป็นตัวแทนหรือมีความสอดคล้องกับข้อคำถามให้ +1
2. เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อคำถามนั้นเป็นตัวแทนหรือมีความสอดคล้องกับข้อคำถามให้ 0
3. เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นไม่เป็นตัวแทนหรือไม่มีความสอดคล้องกับข้อคำถามให้ -1

จากนั้นนำคะแนนที่ได้จากผู้ทรงคุณวุฒิมาคำนวณหาดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Index of Item-objective Congruency--IOC) ค่าดัชนี IOC ที่คำนวณได้มากกว่าหรือเท่ากับ 0.5 ($IOC \geq 0.5$) ถือว่าข้อคำถามนั้นเป็นตัวแทนของพฤติกรรมที่ต้องการวัดได้ ดังนั้น ผู้วิจัยจะคัดเลือกข้อคำถามที่มีค่าดัชนี IOC ตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป หากข้อคำถามใดมีค่าไม่ถึงเกณฑ์ 0.5 แต่มีความจำเป็นต้องใช้ข้อคำถามนั้นเพื่อให้ครอบคลุมสิ่งที่ต้องการวัด จะนำข้อคำถามนั้นไปปรับปรุงแก้ไขอีกครั้งตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิ จากแบบสอบถาม โดยได้ค่า IOC เท่ากับ 0.67 - 1.0 (ประสพชัย พลสนนท์, 2555: 224)

4.2 การวิเคราะห์หาความเชื่อมั่น (Reliability)

ผู้วิจัยได้กำหนดให้มีการทดสอบความเชื่อมั่นโดยนำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขไปทดสอบความเชื่อมั่นจำนวน 30 ชุดแล้วนำไปวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยกำหนด ความเชื่อมั่นที่ 95% ($\alpha = 0.05$) ระดับความถูกต้อง (Validity) และระดับนัยสำคัญที่ 0.5 หรือความเชื่อมั่นทางสถิติที่ 95% โดยสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ของครอนบาช (Cronbach) (บุญชม ศรีสะอาด, 2545: 99) โดยผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของคำถามแต่ละด้านพบว่าค่าของ Cronbach Alpha มีค่าอยู่ในช่วง 0.801 - 0.872 (แสดงข้อมูลดังตารางที่ 2) ซึ่งค่าความเชื่อมั่นควรอยู่ในระดับที่มากกว่า 0.6 ดังนั้นแบบสอบถามจึงจัดอยู่ในเกณฑ์ความเชื่อมั่นสูงและสามารถนำไปใช้ในการทดสอบได้ (Nunnally, 1967)

4.3 การตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity)

เครื่องมือที่มีความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างนั้นสามารถวัดได้กับโครงสร้างหรือคุณลักษณะตามทฤษฎีของสิ่งนั้นๆ นั่นคือ ต้องสร้างข้อคำถามให้มีพฤติกรรมต่างๆ ตรงตามพฤติกรรมที่เป็นเป้าหมาย ของสิ่งที่ต้องการจะวัด ซึ่งเป็นการทดสอบองค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory

Factor Analysis: CFA) ด้วยการนำแบบสอบถามไปทดสอบ เพื่อตรวจสอบค่าความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างของเครื่องมือในการวัดเรื่อง

1. การรับรู้การสนับสนุนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
2. ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ
3. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

พบว่าค่า Factor Loading มีค่าอยู่ในช่วง 0.443 – 0.882 ซึ่งค่า Factor Loading ต้องมีค่าตั้งแต่ 0.4 ขึ้นไป ซึ่งแสดงว่าเครื่องมือมีความเชื่อมั่นสูง (Nunnally and Bernstein, 1994 อ้างถึงใน Viroj Jadesadalug, 2009: 47) (แสดงข้อมูลดังตารางที่ 2)

ตารางที่ 2 ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาและค่าน้ำหนักองค์ประกอบ

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's Alpha)	ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading)
1. การรับรู้การสนับสนุนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์		
1.1 การพัฒนาความสามารถในการทำงาน	0.870	0.601 – 0.815
1.2 การพัฒนาสายอาชีพ	0.837	0.464 – 0.857
2. ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ	0.801	0.443 – 0.826
3. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	0.872	0.528 – 0.882

5. การเก็บรวบรวมข้อมูล

5.1 การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้ แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้จากการสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง พนักงาน บ.ทีพีไอ โพลีน จำกัด (มหาชน) โรงงานปูนซีเมนต์ จ.สระบุรี จำนวน 371 ชุด ซึ่งเก็บรวบรวมข้อมูลจากการตอบแบบสอบถาม

5.2 แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้จากการศึกษาค้นคว้าข้อมูลที่มีผู้รวบรวมเอาไว้ทั้งหน่วยงานของรัฐและเอกชน ดังนี้

- 5.2.1 ข้อมูลสารสนเทศทางอินเทอร์เน็ต
- 5.2.2 วารสาร สิ่งพิมพ์ต่างๆ
- 5.2.3 หนังสือทางวิชาการ บทความ วิทยานิพนธ์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

6. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางการนำเสนอและวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อใช้ในภาพรวมในการตอบคำถามการวิจัย โดยนำแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมได้มาตรวจสอบความสมบูรณ์และนำไปลงรหัสข้อมูล เพื่อวิเคราะห์ข้อมูล โดยโปรแกรมสำเร็จรูปและนำเสนอด้วยตารางประกอบการบรรยาย ผู้วิจัยจึงได้ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

6.1 สถิติพื้นฐาน

6.1.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่อใช้อธิบายลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลด้วยสถิติค่าร้อยละ (Percentage) แจกแจงความถี่ (Frequency)

6.1.2 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นการรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรผ่านความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation (SD))

6.2 สถิติที่ใช้เพื่อทดสอบคุณลักษณะของตัวแปร

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างสองตัวแปรจากข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งมีระดับการวัดแบบ Interval scale หรือ ข้อมูลเชิงปริมาณ

6.3 สถิติที่ใช้เพื่อการทดสอบสมมติฐาน

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำสถิติมาใช้ในการทดสอบสมมติฐาน 2 วิธี คือ การวิเคราะห์ความถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis) ใช้สำหรับการวิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปรอิสระที่มีต่อตัวแปรตาม และการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ใช้สำหรับการวิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปรอิสระหลายตัวที่มีต่อตัวแปรตาม

ตารางที่ 3 แสดงสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานของการศึกษา	สถิติที่ใช้ในการทดสอบ
1. การรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มีอิทธิพลทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ	การวิเคราะห์การถดถอยแบบง่าย (Simple Regression Analysis)
2. ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจมีอิทธิพลทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	การวิเคราะห์การถดถอยแบบง่าย (Simple Regression Analysis)
3. การรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มีอิทธิพลทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	การวิเคราะห์การถดถอยแบบง่าย (Simple Regression Analysis)

6.4 การทดสอบความเป็นตัวแปรกลาง (Testing for mediation)

ผู้วิจัยได้ทดสอบสมมติฐานที่ 4 ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจเป็นตัวแปรกลางในอิทธิพลระหว่างการรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้วย 4 ขั้นตอนตามสถิติทดสอบของ Baron and Kenny (1986) ซึ่งมีสมการที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4 การทดสอบการเป็นตัวแปรกลาง

ขั้นตอนที่	การวิเคราะห์	แสดงความสัมพันธ์
1	การวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่ายด้วย X ทำนาย Y เพื่อทดสอบอิทธิพลระหว่างตัวแปรอิสระที่มีต่อตัวแปรตาม $Y = B_0 + B_1X + e$	h 
2	การวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่ายด้วย X ทำนาย M เพื่อทดสอบอิทธิพลระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรกลาง $M = B_0 + B_1X + e$	f 
3	การวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่ายด้วยการคาดการณ์ M และ Y เพื่อทดสอบอิทธิพลระหว่างตัวแปรกลางกับตัวแปรตาม $Y = B_0 + B_1M + e$	g 
4	การวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่ายด้วยการคาดการณ์ M และ Y $Y = B_0 + B_1X + B_2M + e$	h g 

วัตถุประสงค์ของขั้นตอนที่ 1-3 คือการสร้างความสัมพันธ์ที่เป็นศูนย์ระหว่างตัวแปรที่มีอยู่ถ้ามีตัวแปรหนึ่งหรือมากกว่าหนึ่งของความสัมพันธ์เหล่านี้ไม่มีนัยสำคัญ (non-sig) จะสรุปได้ว่าไม่มีความเป็นตัวแปรกลางหรือไม่มีแนวโน้มการดำเนินการขั้นตอนที่ 4 รูปแบบ ของการเป็นตัวแปรกลาง บางส่วน ถ้าผลของตัวแปรกลาง (M) (เส้นทาง g) มีนัยสำคัญทางสถิติหลังจากการควบคุมตัวแปรอิสระ (X) คือตัวแปรอิสระ (X) ไม่ได้มีนัยสำคัญทางสถิติต่อตัวแปรกลางเมื่อมีการควบคุมตัวแปรกลาง (M) แล้วตัวแปรอิสระ (X) ยังคงมีนัยสำคัญ (เช่นนี้ทั้ง X และ M มีนัยสำคัญในการทำนาย Y) จะสรุปได้ว่ามีความเป็นตัวแปรกลางบางส่วน



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยการศึกษาการรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรผ่านความผูกพันต่อองค์กร ด้านจิตใจของพนักงาน บ.ทีพีโอ โพลีน จำกัด (มหาชน) โรงงานปูนซีเมนต์ จ.สระบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ พนักงาน บ. ทีพีโอ โพลีน จำกัด (มหาชน) โรงงานปูนซีเมนต์ จังหวัดสระบุรี เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ แบบสอบถามโดยผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลแสดงไว้เป็นลำดับดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของพนักงาน บ.ทีพีโอ โพลีน จำกัด (มหาชน) โรงงานปูนซีเมนต์ จ.สระบุรี

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 การรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มีอิทธิพลทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ

สมมติฐานที่ 2 ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจมีอิทธิพลทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

สมมติฐานที่ 3 การรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มีอิทธิพลทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

สมมติฐานที่ 4 ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจเป็นตัวแปรกลางในอิทธิพลระหว่างการรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา
\bar{x}	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

p – value	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Significance)
Sig	แทน	ค่าที่ใช้ในการตรวจสอบว่าตัวแปรอิสระใดบ้างที่สามารถใช้พยากรณ์
R	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ถดถอยพหุคูณ
β	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในสมการที่อยู่ในรูปคะแนนมาตรฐาน
a	แทน	ค่าคงที่ของสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ
Adjusted R ²	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ปรับปรุง
*	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
PHRD	แทน	การรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Perceived Human Resources Development Support)
DW	แทน	การรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านการ พัฒนาความสามารถในการทำงาน
CD	แทน	การรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านการ พัฒนาสายอาชีพ
AC	แทน	ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ (Affective commitment)
OCB	แทน	พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior)

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของพนักงาน บ.ทีพีไอ โพลีน จำกัด (มหาชน) โรงงานปูนซีเมนต์ จ.สระบุรี
การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามจากของพนักงาน บ.ทีพีไอ โพลีน
จำกัด (มหาชน) โรงงานปูนซีเมนต์ จ.สระบุรี จำนวน 371 คน จำแนกตามข้อมูลทั่วไปได้แก่เพศ, อายุ,
ระดับการศึกษา, รายได้เฉลี่ยต่อเดือน, ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา
(Descriptive Statistic) นำมาแจกแจงความถี่ของแต่ละข้อจากนั้นทำการหาค่าร้อยละ (Percentage)
ของผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งหมดแสดงในตารางที่ 5 ดังนี้

ตารางที่ 5 จำนวนความถี่ร้อยละของข้อมูลทั่วไปจากผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามลักษณะของกลุ่มตัวอย่างในภาพรวม

(n = 371 คน)

ข้อมูลทั่วไป	ความถี่	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	238	64.2
หญิง	133	35.8
รวม	371	100
อายุ		
น้อยกว่า 30 ปี	148	39.9
30 - 39 ปี	109	29.4
40 ปีขึ้นไป	114	30.7
รวม	371	100
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	131	35.3
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	197	53.1
สูงกว่าปริญญาตรี	43	11.6
รวม	371	100
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
น้อยกว่า 20,000 บาท	126	34.0
20,000 – 30,000 บาท	130	35.0
มากกว่า 30,000 บาท	115	31.0
รวม	371	100
ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน		
น้อยกว่า 2 ปี	82	21.1
2 – 5 ปี	121	32.6
มากกว่า 5 ปี	168	45.3
รวม	371	100

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีจำนวน 238 คน คิดเป็นร้อยละ 64.2 รองลงมาเป็นเพศหญิง 133 คน คิดเป็นร้อยละ 35.8

ด้านอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ น้อยกว่า 30 ปี จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 39.9 รองลงมา มีอายุ 40 ปีขึ้นไป จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 30.7 อายุระหว่าง 30 – 39 ปี จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 29.4

ด้านระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี หรือเทียบเท่า จำนวน 197 คน คิดเป็นร้อยละ 53.1 รองลงมาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 35.3 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 11.6

ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000 – 30,000 บาท จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 35.0 รองลงมา น้อยกว่า 20,000 บาท จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 34.0 และมากกว่า 30,000 บาท จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 31.0

ด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่าส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 5 ปี จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 45.3 รองลงมา มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 2 – 5 ปี จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 32.6 และน้อยกว่า 2 ปี จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 22.1

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

การวิเคราะห์การรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ได้แก่ การพัฒนาความสามารถในการทำงาน และ การพัฒนาสายอาชีพ จากข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจากพนักงาน บ.ทีพีไอ โพลีน จำกัด (มหาชน) โรงงานปูนซีเมนต์ จ.สระบุรี จำนวน 371 คน โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานแสดงในตารางที่ 6 ดังนี้

ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของพนักงาน บ.ทีพีไอ โพลีน จำกัด (มหาชน)

โรงงานปูนซีเมนต์ จ.สระบุรี โดยจำแนกตามลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง

(n = 371 คน)

ตัวแปร	\bar{x}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
การรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	3.70	0.72	มาก
1. การพัฒนาความสามารถในการทำงาน	3.67	0.73	มาก
2. การพัฒนาสายอาชีพ	3.74	0.72	มาก
ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ	3.87	0.65	มาก
พฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	3.90	0.64	มาก

จากตารางที่ 6 ในภาพรวมการรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.70$, S.D. = 0.72) เมื่อแยกพิจารณารายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยที่สูงที่สุด คือด้านการพัฒนาสายอาชีพ ($\bar{X} = 3.74$, S.D. = 0.72) รองลงมาคือด้านการพัฒนาความสามารถในการทำงาน ($\bar{X} = 3.67$, S.D. = 0.73)

1. การรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

การวิเคราะห์การรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ จากข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจากพนักงาน บ.ทีพีไอ โพลีน จำกัด (มหาชน) จ.สระบุรี จำนวน 371 คน โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานแสดงในตารางที่ 7 - 8 ดังนี้

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านการพัฒนาความสามารถในการทำงาน

(n = 371 คน)

การรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านการพัฒนาความสามารถในการทำงาน			
1. ท่านเห็นว่าบริษัทมีนโยบายชัดเจนที่มุ่งเน้นการพัฒนาความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานให้กับพนักงาน	3.79	0.76	มาก
2. ท่านได้รับการสนับสนุนด้านการพัฒนาความสามารถในการทำงานทำให้ท่านสามารถแก้ปัญหาในการทำงานได้เป็นอย่างดี	3.68	0.73	มาก
3. บริษัทจัดให้มีการพัฒนาความสามารถของพนักงานตามความต้องการและเหมาะสมกับตำแหน่งงาน	3.67	0.68	มาก
4. บริษัทมีวิธีการหลากหลายในการพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงาน	3.63	0.70	มาก
5. บริษัทจัดให้มีการฝึกอบรมเพื่อให้พนักงานมีทักษะความชำนาญในการทำงาน ซึ่งทำให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.69	0.73	มาก
6. บริษัทสนับสนุนอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อเป็นเครื่องมือในการพัฒนาความสามารถในการทำงาน	3.64	0.78	มาก

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านการพัฒนาความสามารถในการทำงาน (ต่อ)

(n = 371 คน)

การรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
7. บริษัทจัดให้มีการพัฒนาความสามารถในการทำงาน ทำให้ท่านได้รับการประเมินผลดีขึ้น	3.65	0.70	มาก
ภาพรวม	3.67	0.73	มาก

จากตารางที่ 7 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านการพัฒนาความสามารถในการทำงาน โดยเรียงลำดับดังต่อไปนี้ความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือพนักงานเห็นว่าบริษัทมีนโยบายชัดเจนที่มุ่งเน้นการพัฒนาความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานให้กับพนักงาน ($\bar{X} = 3.79$, S.D. = 0.76) รองลงมาคือบริษัทจัดให้มีการฝึกอบรมเพื่อให้นักงนมีทักษะความชำนาญในการทำงาน ซึ่งทำให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 3.69$, S.D. = 0.73) และความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือบริษัทมีวิธีการหลากหลายในการพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงาน ($\bar{X} = 3.63$, S.D. = 0.70) ตามลำดับ

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านการพัฒนาสายอาชีพ

(n = 371 คน)

การรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านการพัฒนาสายอาชีพ			
1. บริษัทมีนโยบายชัดเจนในการพัฒนาสายงานอาชีพต่างๆในองค์กร	3.82	0.68	มาก
2. บริษัทจัดระบบการเลื่อนขั้นในตำแหน่งที่สูงขึ้น ให้กับพนักงานแต่ละฝ่ายอย่างเหมาะสม	3.66	0.78	มาก
3. บริษัทสนับสนุนให้พนักงานมีความรู้ ความสามารถให้เกิดความเชี่ยวชาญในสายงานต่างๆ	3.68	0.73	มาก

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านการพัฒนาสายอาชีพ (ต่อ)

(n = 371 คน)

การรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
4. บริษัทส่งเสริมให้พนักงานพัฒนาตนเองเพื่อความก้าวหน้าในสายงานอาชีพ	3.67	0.68	มาก
5. บริษัทจัดคนตามตำแหน่งงานต่างๆ ได้เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของพนักงาน	4.08	0.81	มาก
6. บริษัทมีระบบการพัฒนาสายงานอาชีพ เพื่อให้พนักงานมีโอกาสพัฒนาเต็มศักยภาพโดยคำนึงถึงความแตกต่างของแต่ละบุคคล	3.67	0.68	มาก
7. บริษัทส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมในการพัฒนาสายงานอาชีพเป็นไปตามความต้องการของแต่ละบุคคล	3.63	0.70	มาก
ภาพรวม	3.74	0.72	มาก

จากตารางที่ 8 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านการพัฒนาสายอาชีพ โดยเรียงลำดับดังต่อไปนี้ความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือบริษัทจัดคนตามตำแหน่งงานต่างๆ ได้เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของพนักงาน ($\bar{X} = 4.08$, S.D. = 0.81) รองลงมาคือบริษัทมีนโยบายชัดเจนในการพัฒนาสายงานอาชีพต่างๆ ในองค์กร ($\bar{X} = 3.82$, S.D. = 0.68) และความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือบริษัทส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมในการพัฒนาสายงานอาชีพเป็นไปตามความต้องการของแต่ละบุคคล ($\bar{X} = 3.63$, S.D. = 0.70) ตามลำดับ

2. ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ

การวิเคราะห์ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ จากข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจากพนักงาน บ.ทีพีไอ โพลีน จำกัด (มหาชน) โรงงานปูนซีเมนต์ จ.สระบุรี จำนวน 371 คน โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานแสดงในตารางที่ 9 ดังนี้

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับ
ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ

(n = 371 คน)

ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ท่านมีความภาคภูมิใจกับหน้าที่และตำแหน่งงาน	3.90	0.69	มาก
2. ท่านคิดเสมอว่าปัญหาต่างๆ ขององค์กรคือปัญหาของท่าน และจะพยายามหาวิธีการในการแก้ไขปัญหาให้บรรลุผลสำเร็จ	3.91	0.60	มาก
3. ท่านรู้สึกว่าคุณเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรแห่งนี้	3.86	0.69	มาก
4. ท่านอุทิศตนให้กับการปฏิบัติงานที่ตนเองได้รับมอบหมาย เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่องค์กรกำหนด	3.87	0.61	มาก
5. ท่านพยายามปรับปรุงและพัฒนาวิธีการในการปฏิบัติงานในรูปแบบใหม่ๆ เพื่อปรับปรุงให้ผลงานมีประสิทธิภาพอยู่เสมอ	3.90	0.58	มาก
6. ท่านมีความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานต่อองค์กรแห่งนี้จนกว่าเกษียณอายุ	3.93	0.72	มาก
7. ท่านมักจะพูดถึงองค์กรให้บุคคลอื่นฟังเสมอว่าองค์กรที่ท่านปฏิบัติงานเป็นองค์กรที่ดีและน่าเข้ามามีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน	3.77	0.65	มาก
8. เมื่อมีบุคคลอื่นกล่าวถึงองค์กรของท่านในทางที่ไม่ดี ท่านพร้อมที่จะอธิบายและสร้างความเข้าใจที่ถูกต้อง	3.82	0.65	มาก
ภาพรวม	3.87	0.65	มาก

จากตารางที่ 9 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจโดยเรียงลำดับ
ดังต่อไปนี้ความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ พนักงานมีความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานต่อองค์กรแห่งนี้
จนกว่าเกษียณอายุ ($\bar{X} = 3.93$, S.D. = 0.72) รองลงมาคือพนักงานคิดเสมอว่าปัญหาต่างๆ ของ
องค์กรคือปัญหาของท่านและจะพยายามหาวิธีการในการแก้ไขปัญหาให้บรรลุผลสำเร็จ ($\bar{X} = 3.91$,
S.D. = 0.60) และความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ พนักงานมักจะพูดถึงองค์กรให้บุคคลอื่นฟังเสมอ
ว่าองค์กรที่ท่านปฏิบัติงานเป็นองค์กรที่ดีและน่าเข้ามามีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.77$,
S.D. = 0.65) ตามลำดับ

3. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

การวิเคราะห์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร จากข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจากพนักงาน บ.ทีพีไอ โพลีน จำกัด (มหาชน) โรงงานปูนซีเมนต์ จ.สระบุรี จำนวน 371 คน โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานแสดงในตารางที่ 10 ดังนี้

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

(n = 371 คน)

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	\bar{x}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ท่านให้คำแนะนำ ช่วยเหลือแก่พนักงานใหม่ หรือเพื่อนร่วมงานอย่างเต็มใจ	3.90	0.67	มาก
2. ท่านเป็นผู้ไกลเกลี่ยเมื่อเกิดปัญหาระหว่างเพื่อนร่วมงาน	3.90	0.56	มาก
3. ท่านคำนึงถึงการกระทำของตนเองที่อาจเกิดผลกระทบต่อเพื่อนร่วมงาน	3.89	0.60	มาก
4. ท่านมักมีความคิดสร้างสรรค์เกี่ยวกับวิธีการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน	3.83	0.61	มาก
5. ท่านให้ความร่วมมือในกิจกรรมต่างๆขององค์กรเป็นอย่างดี	3.94	0.69	มาก
6. ท่านพร้อมที่จะรับผิดชอบงานที่มากขึ้นกว่าที่ทำในปัจจุบัน เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จ	3.97	0.66	มาก
7. ท่านอาสาช่วยเหลือกิจกรรมที่จะช่วยสร้างภาพพจน์ให้แก่หน่วยงาน โดยไม่ต้องร้องขอ	4.06	0.72	มาก
8. ท่านปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับขององค์กรโดยเคร่งครัด และแสดงพฤติกรรมที่พึงประสงค์ตามความต้องการขององค์กร	3.91	0.61	มาก
ภาพรวม	3.90	0.64	มาก

จากตารางที่ 10 ความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยเรียงลำดับดังต่อไปนี้ความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือการอาสาช่วยเหลือกิจกรรมที่จะช่วยสร้างภาพพจน์ให้แก่หน่วยงาน โดยไม่ต้องร้องขอ (\bar{x} = 4.06, S.D. = 0.72) รองลงมาคือการให้ความร่วมมือในกิจกรรมต่างๆขององค์กรเป็นอย่างดี (\bar{x} = 3.94, S.D. = 0.69) และความคิดเห็นที่มี

ค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือพนักงานมักมีความคิดสร้างสรรค์เกี่ยวกับวิธีการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน ($\bar{X} = 3.83$, S.D. = 0.61) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

ก่อนทำการวิเคราะห์ผู้วิจัยทำการทดสอบคุณสมบัติต่างๆ ว่าข้อมูลเหมาะสมกับเทคนิคการวิเคราะห์เส้นทาง (Path analysis) หรือไม่ด้วยการทดสอบค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Coefficient Correlation) ระหว่างกลุ่มตัวแปรการหาเมทริกซ์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแต่ละคู่ก็เพื่อหลีกเลี่ยงปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่สูงจนเกิดปัญหาการร่วมเส้นตรงพหุ (Multicollinearity) ในการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณโดยถ้าตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันเองสูงกล่าวคือมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์สูงกว่า .75 หรือ .80 ทั้งในทางบวกและทางลบ ($r > \pm .75$ หรือ $r \pm .80$) ให้ตัดตัวแปรอิสระที่มีความสัมพันธ์ต่ำกับตัวแปรตามออก (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2543) จากนั้นผู้วิจัยนำค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันระหว่างกลุ่มตัวแปรที่ได้มาวิเคราะห์ร่วมกับการหาค่าเมทริกซ์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแต่ละคู่เพื่อหลีกเลี่ยงปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่สูงจนเกินไป ปัญหาการร่วมเส้นตรงหลายตัวแปร (Multicollinearity) โดยพิจารณาประกอบการทดสอบค่าความทนทาน (Tolerance) และค่า VIF (Variance inflation factors) ของตัวแปรแต่ละตัวเพราะปัญหาการร่วมเส้นตรงหลายตัวแปรจะไม่เกิดขึ้นถ้าค่าความทนทานมากกว่า 0.1 (Hair et al, 1995, อ้างถึงใน สรรค์ชัย กิตยานันท์, 2552: 132) และค่า VIF ไม่เกิน 10 (Belsley, 1991, อ้างถึงใน สรรค์ชัย กิตยานันท์, 2552: 132)

ตารางที่ 11 ผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของตัวแปรการรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลกระทบต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจและพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยจำแนกตามลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง

ตัวแปร	DW	CD	AC	OCB	VIF
DW					2.143
CD	0.404**				2.143
AC	0.608**	0.512**			
OCB	0.554**	0.319**	0.730**		

* $p < 0.05$

จากตารางที่ 11 พบว่า มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง 0.319-0.730 เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระด้วยกันเอง พบว่ามีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 และ ค่า VIF ของตัวแปรอิสระมีค่า 2.143 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่า ไม่พบปัญหาสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (Multicollinearity) (Belsley, 1991, อ้างถึงใน สรรค์ชัย กิตยานันท์, 2552: 132) ผู้วิจัยจึงนำข้อมูลทั้งหมดมาวิเคราะห์ความถดถอยอย่างง่ายเพื่อแสดงถึงอิทธิพลของตัวแปรอิสระที่มีต่อตัวแปรตามและการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณเพื่อแสดงถึงอิทธิพลของ ตัวแปรอิสระหลายตัวที่มีต่อตัวแปรตามดังต่อไปนี้

ตารางที่ 12 ผลการทดสอบอิทธิพลทางบวกระหว่างการรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ

ตัวแปรต้น การรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์ (PHRD)	ความผูกพันต่อ องค์กรด้านจิตใจ (AC)		t	p - value
	(β)	(e)		
ค่าคงที่ (a)	13.695	1.112	12.315	.000***
ด้านการพัฒนาความสามารถในการทำงาน (DW)	0.304	0.063	4.798	.000***
ด้านการพัฒนาสายอาชีพ (CD)	0.360	0.072	5.027	.000***
F = 127.995, P = 0.00, Adjusted R ² = 0.410, R = 0.641				

*p<0.05, **p<0.01, ***p<0.00

จากตารางที่ 12 การวิเคราะห์การรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจด้วยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยใช้ เทคนิควิธีนำเข้า (Enter) โดยพบว่า การรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจมากที่สุดคือด้านการพัฒนาสายอาชีพ ($\beta = 0.360$, $p < 0.001$) รองลงมาคือ ด้านการพัฒนาความสามารถในการทำงาน ($\beta = 0.304$, $p < 0.001$) ดังนั้นสมมติฐานที่ 1 จึงยอมรับสมมติฐานรอง 1.1, 1.2

ตารางที่ 13 ผลการทดสอบอิทธิพลทางบวกระหว่างความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจที่ส่งผลต่อพฤติกรรม
การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ตัวแปรต้น ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ (AC)	พฤติกรรมกรเป็น สมาชิกที่ดีของ องค์กร (OCB)		t	p - value
	(β)	(e)		
ค่าคงที่ (a)	9.442	1.077	8.770	.000***
ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ (AC)	0.709	0.035	20.537	.000***
F = 421.759, P = 0.00, Adjusted R ² = 0.533, R = 0.730				

*p<0.05, **p<0.01, ***p<0.00

จากตารางที่ 13 การวิเคราะห์ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้วยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยใช้เทคนิควิธีนำเข้า (Enter) โดยพบว่าความผูกพันด้านจิตใจต่อองค์กรมีอิทธิพลทางบวกต่อพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ($\beta = 0.709$, $p < 0.001$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 2

ตารางที่ 14 ผลการทดสอบอิทธิพลทางบวกระหว่างการรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มีอิทธิพลทางบวกต่อพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ตัวแปรต้น การรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์ (PHRD)	พฤติกรรมกรเป็น สมาชิกที่ดีของ องค์กร (OCB)		t	p - value
	(β)	(e)		
ค่าคงที่ (a)	17.778	1.168	15.223	.000***
ด้านการพัฒนาความสามารถในการทำงาน (DW)	0.422	0.066	6.349	.000***
ด้านการพัฒนาสายอาชีพ (CD)	0.105	0.075	1.398	.163
F = 82.943, P = 0.00, Adjusted R ² = 0.311, R = 0.557				

*p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001

จากตารางที่ 14 การวิเคราะห์การรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มีอิทธิพลทางบวกต่อพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้วยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยใช้เทคนิควิธีนำเข้า (Enter) โดยพบว่าการรับรู้การสนับสนุน

ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มีอิทธิพลทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมากที่สุดในการพัฒนาความสามารถในการทำงาน ($\beta = 0.442, p < 0.001$) ดังนั้นสมมติฐานที่ 3 จึงยอมรับสมมติฐานรอง 3.1

ส่วนด้านด้านการพัฒนาสายอาชีพไม่มีอิทธิพลทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ($\beta = 0.105, p < 0.05$) ดังนั้น สมมติฐานที่ 3 จึงปฏิเสธสมมติฐานรอง 3.2

ตารางที่ 15 ขั้นตอนการทดสอบอิทธิพลทางบวกความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจตัวแปรกลางระหว่างการรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มีอิทธิพลทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

สมมติฐาน	R	Adjust R ²	Beta
ขั้นตอนที่ 1 การรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มีอิทธิพลทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ	0.641	0.410	0.33*
ขั้นตอนที่ 2 ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจมีอิทธิพลทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	0.730	0.533	0.70*
ขั้นตอนที่ 3 การรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มีอิทธิพลทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	0.557	0.311	0.26*
ขั้นตอนที่ 4 ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจมีอิทธิพลทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	0.730	0.533	0.64*
การรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มีอิทธิพลทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	0.548	0.300	0.15*

* $p < 0.05$

จากตารางที่ 15 การวิเคราะห์ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจซึ่งเป็นตัวแปรกลางระหว่างโดยใช้การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณโดยปฏิบัติตามสถิติทดสอบของ Baron และ Kenny ในการทดสอบสมมติฐานด้วยขั้นตอนทั้ง 4 พบว่า การรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มีอิทธิพลทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจอย่างมีนัยสำคัญพิจารณาจากค่า

สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ซึ่งเท่ากับ 0.33 ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจมีอิทธิพลทางบวกกับพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์ซึ่งเท่ากับ 0.70 การรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มีอิทธิพลทางบวก กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีความสัมพันธ์กัน พิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ซึ่งเท่ากับ 0.26 และเมื่อควบคุมตัวแปรกลาง คือ ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจทำให้การรับรู้การ สนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มีอิทธิพลทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์กรลดลง แต่ยังคงมีนัยสำคัญพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ซึ่งเท่ากับ 0.15 จึงสรุป ได้ว่า ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจเป็นตัวแปรกลางแบบบางส่วน (Partial Mediator)

ตารางที่ 16 สรุปผลการทดสอบตามสมมติฐาน

สมมติฐานของการศึกษา		ผลการทดสอบสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1.1	การรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากร มนุษย์ด้านการพัฒนาความสามารถในการทำงานมี อิทธิพลทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ	ยอมรับสมมติฐาน ($\beta = 0.30, p < 0.05$)
สมมติฐานที่ 1.2	การรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากร มนุษย์ด้านการพัฒนาสายอาชีพมีอิทธิพลทางบวก กับความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ	ยอมรับสมมติฐาน ($\beta = 0.36, p < 0.05$)
สมมติฐานที่ 2	ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจมีอิทธิพลทางบวก กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	ยอมรับสมมติฐาน ($\beta = 0.70, p < 0.05$)
สมมติฐานที่ 3.1	การรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากร มนุษย์ด้านการพัฒนาความสามารถในการทำงานมี อิทธิพลทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ขององค์กร	ยอมรับสมมติฐาน ($\beta = 0.42, p < 0.05$)
สมมติฐานที่ 3.2	การรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากร มนุษย์ด้านการพัฒนาสายอาชีพมีอิทธิพลทางบวก กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	ปฏิเสธสมมติฐาน ($\beta = 0.10, p < 0.05$)
สมมติฐานที่ 4	ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจเป็นตัวแปรกลางใน อิทธิพลระหว่างการรับรู้การสนับสนุนด้านการ พัฒนาทรัพยากรมนุษย์และส่งผลต่อพฤติกรรมการ เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	ยอมรับสมมติฐาน ($\beta = 0.15, p < 0.05$)

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “การรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรผ่านความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจของพนักงาน บ.ทีพีไอ โพลีน จำกัด (มหาชน) จ.สระบุรี” เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ ในการรวบรวมความคิดเห็นจากกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงาน บ. ทีพีไอ โพลีน จำกัด (มหาชน) จังหวัดสระบุรี จำนวน 371 คน ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัย อภิปรายและให้ข้อเสนอแนะโดยมีรายละเอียดดังนี้

1. สรุปผลการวิจัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของพนักงาน บ.ทีพีไอ โพลีน จำกัด (มหาชน) จ.สระบุรี

จากการศึกษา พบว่า บ. ทีพีไอ โพลีน จำกัด (มหาชน) โรงงานปูนซีเมนต์ จังหวัดสระบุรี จำนวน 371 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีจำนวน 238 คน มีอายุเฉลี่ยน้อยกว่า 30 ปี จำนวน 148 คน ระดับการศึกษา พบว่า มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 197 คน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000 – 30,000 บาท จำนวน 130 คน และมีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 5 ปี จำนวน 168 คน

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

1. ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

จากการศึกษา พบว่าพนักงาน บ.ทีพีไอ โพลีน จำกัด (มหาชน) จ.สระบุรี มีระดับการรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ทั้งทางด้านการพัฒนาความสามารถในการทำงาน และการพัฒนาสายอาชีพ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านการพัฒนาสายอาชีพ คือ บริษัทจัดคนตามตำแหน่งงานต่างๆ ได้เหมาะสมกับความรู้ ความสามารถของพนักงาน และข้อที่มีค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อยู่ในระดับต่ำสุด ได้แก่ ด้านการพัฒนาความสามารถในการทำงาน คือ บริษัทมีวิธีการหลากหลายในการพัฒนาความรู้ ความสามารถของพนักงาน และด้านการพัฒนาสายอาชีพ คือ บริษัทส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมในการพัฒนาสายงานอาชีพเป็นไปตามความต้องการของแต่ละบุคคล

2. ข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ

จากการศึกษาพบว่า พนักงาน บ.ทีพีไอ โพลีน จำกัด (มหาชน) โรงงานปูนซีเมนต์ จ.สระบุรี มีระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ระดับความผูกพันด้านจิตใจต่อองค์กรมากที่สุด คือ ท่านมีความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานต่อองค์กรแห่งนี้ จนกว่าเกษียณอายุ

3. ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

จากการศึกษาพบว่า พนักงาน บ.ทีพีไอ โพลีน จำกัด (มหาชน) โรงงานปูนซีเมนต์ จ.สระบุรี มีระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ท่านอาสาช่วยเหลือกิจกรรมที่จะช่วยสร้างภาพพจน์ให้แก่หน่วยงาน โดยไม่ต้องร้องขอ

ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 การรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มีอิทธิพลทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ โดยมีค่าพยากรณ์คิดเป็นร้อยละ 41 เมื่อผู้วิจัยวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เป็นรายด้านพบข้อมูลดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1.1 การรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านการพัฒนาความสามารถในการทำงานมีอิทธิพลทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ ($\beta = 0.30, p < 0.05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน 1.1

สมมติฐานที่ 1.2 การรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านการพัฒนาสายอาชีพมีอิทธิพลทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ ($\beta = 0.36, p < 0.05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน 1.2

สมมติฐานที่ 2 ความผูกพันต่อองค์กรในด้านจิตใจมีอิทธิพลทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ($\beta = 0.70, p < 0.05$) โดยมีค่าพยากรณ์คิดเป็นร้อยละ 53 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน 2

สมมติฐานที่ 3 การรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มีอิทธิพลทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยมีค่าพยากรณ์คิดเป็นร้อยละ 31 เมื่อผู้วิจัยวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เป็นรายด้านพบข้อมูลดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 3.1 การรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านการพัฒนาความสามารถในการทำงานมีอิทธิพลทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ($\beta = 0.42, p < 0.05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน 3.1

สมมติฐานที่ 3.2 การรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านการพัฒนาสายอาชีพมีอิทธิพลทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ($\beta = 0.10, p > 0.05$) ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐาน 3.2

สมมติฐานที่ 4 ความผูกพันด้านจิตใจต่อองค์กรเป็นตัวแปรกลางในอิทธิพลระหว่างการรับรู้ความสัมพันธ์ในองค์กรและส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ($\beta = 0.15, p < 0.05$) โดยมีค่าพยากรณ์คิดเป็นร้อยละ 30 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน 4

2. อภิปรายผลการวิจัย

ผลการศึกษาวิจัยเรื่อง “การรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรผ่านความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจของพนักงาน บ.ทีพีไอ โพลีน จำกัด (มหาชน) โรงงานปูนซีเมนต์ จ.สระบุรี” ซึ่งเป็นการศึกษาถึงอิทธิพลทางบวกของการรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรผ่านความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ ได้ข้อค้นพบจาก การศึกษาวิจัยในครั้งนี้โดยสามารถนำมาอภิปรายผลดังนี้

การรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งประกอบด้วย การพัฒนาความสามารถในการทำงาน และการพัฒนาสายอาชีพ โดยภาพรวมมีระดับของการรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ทั้ง 2 ด้าน อยู่ในระดับมาก ซึ่งการสนับสนุนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านการพัฒนาสายอาชีพ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ การสนับสนุนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านการพัฒนาความสามารถในการทำงานตามลำดับ เหตุผลที่เป็นเช่นนี้ อาจเนื่องมาจากบริษัท ทีพีไอ โพลีน จำกัด (มหาชน) เป็นบริษัทซึ่งดำเนินธุรกิจเป็นผู้ผลิตและจำหน่ายปูนซีเมนต์ เม็ดพลาสติก LDPE & EVA และกระเบื้องคอนกรีต โดยดำเนินธุรกิจที่เกี่ยวข้องผ่านบริษัทในเครือทีพีไอ โพลีน และในกระบวนการการผลิตนั้นพนักงานจัดได้ว่าเป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญในการดำเนินกิจการขององค์กร โดยบริษัทสนับสนุนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดยมุ่งเน้นการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และด้านการพัฒนาสายอาชีพนั้นก็เป็นอีกหนึ่งด้านที่องค์กรให้การสนับสนุน เนื่องจากการพัฒนาสายอาชีพเป็นการพัฒนาปรับปรุงให้พนักงานในองค์กรมีความรู้ ทักษะและมีประสิทธิภาพในการทำงานส่วนการพัฒนาสายอาชีพนั้น เป็นการเตรียมความพร้อมให้กับบุคลากรเพื่อความก้าวหน้าในสายอาชีพต่อไป ทั้งนี้การพัฒนาศักยภาพและการพัฒนาสายอาชีพส่งผลให้องค์กรเกิดการพัฒนา แต่องค์กรต้องมีการหาปัญหา จุดอ่อน รวมทั้งการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่เพื่อการพัฒนาขององค์กร จะสังเกตเห็นได้ว่าองค์กรที่ประสบความสำเร็จมักจะทุ่มเท และลงทุนในเรื่องการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เพื่อให้พนักงานรู้สึกว่ามีส่วนร่วม และมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และพร้อมที่

จะอุทิศตนให้กับองค์กร เนื่องจากรับรู้ว่าจะองค์กรได้ให้ความดูแลเอาใจใส่ต่อพนักงานเป็นอย่างดี สอดคล้องกับงานวิจัยของ พิณนรา เพชรรุ่ง (2552) พบว่า บุคลากรรับรู้ว่าจะองค์กรให้การสนับสนุนก็จะทำให้บุคลากรมีความพึงพอใจ ทุ่มเททำงาน มีแรงจูงใจในการทำงาน ตั้งใจทำงาน เพื่อตอบแทนสิ่งที่องค์กรมอบให้ ทำให้ผลการปฏิบัติงานออกมาดี มีประสิทธิภาพดี

การสนับสนุนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านการพัฒนาความสามารถในการทำงานตามลำดับ บริษัทได้มีนโยบายชัดเจนที่มุ่งเน้นการพัฒนาความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานให้กับพนักงาน เนื่องจากพนักงานเป็นผู้ใช้ความรู้ ความสามารถ ทักษะ และประสบการณ์ ในการผลิตและการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ดังนั้นทรัพยากรมนุษย์ล้วนมีความสำคัญอย่างยิ่ง ใน การที่จะนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ บริษัท ทีพีไอ โพลีน จำกัด (มหาชน) จึงหันมาพิจารณาการเพิ่มผลผลิตโดยมุ่งเน้นการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดยการเพิ่มพูน ความรู้ ความสามารถและทักษะที่ตรงกับงาน ยกกระตือการปฏิบัติงานให้สูงขึ้น การทำงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้นนั้น จะช่วยให้การทำงานบรรลุเป้าหมายขององค์กร หรืออาจกล่าวได้ว่าคนเป็นกลยุทธ์สู่ความสำเร็จขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของสุปรียา ชื่นกลิ่น (2546) ได้ศึกษาเรื่อง อิทธิพลของการรับรู้การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมการทำงานศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานของบริษัทสื่อสารโทรคมนาคมแห่งหนึ่ง พบว่า การรับรู้ถึงโอกาสพัฒนาความรู้ ทักษะ ความสามารถที่สอดคล้องกับงานสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีผลในเชิงบวกต่อพฤติกรรมการทำงานสาเหตุที่ทำให้ตัวแปรด้านการรับรู้ถึงโอกาสพัฒนาความรู้ ทักษะ ความสามารถที่สอดคล้องกับงานที่แตกต่างกันของพนักงานส่งผลทำให้พนักงานมีพฤติกรรมการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน เนื่องมาจากการที่พนักงานได้รับการฝึกอบรม พนักงานสามารถที่จะพัฒนาความรู้ ทักษะ ความสามารถที่สอดคล้องกับงานที่พวกเขารับผิดชอบ ซึ่งจะส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงาน คือจะมีพฤติกรรมการทำงานที่ดีขึ้น การทำงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลทั้งยังส่งผลให้พนักงานเป็นพนักงานที่ดี มีความรับผิดชอบต่องานและต่อองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ โดยภาพรวมพนักงานมีค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจอยู่ในระดับมาก เหตุผลที่เป็นเช่นนี้ อาจเนื่องจากพนักงานส่วนใหญ่มีความรู้สึกที่ตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร คุณลักษณะภายในของตัวพนักงาน เชื่อว่าพนักงานจะอยู่กับองค์กรได้อย่างยาวนาน และมีประสิทธิภาพของงานที่ดี ก็ต่อเมื่อพนักงานมีทัศนคติเชิงบวกกับองค์กร ต่องาน ต่อเพื่อนร่วมงาน และต่อตนเอง โดยที่องค์กรจะต้องตระหนักและให้ความสำคัญต่อคุณค่าของพนักงาน และเปิดโอกาสให้กับพนักงานได้แสดงบทบาทความรู้ความสามารถที่เหมาะสม จึงทำให้บุคลากรรู้สึกว่าองค์กรและตนเองมีความมั่นคงในหน้าที่การปฏิบัติงาน จึงมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กรและมีความจงรักภักดีต่อองค์กร ก่อให้เกิดความภาคภูมิใจ ที่จะบอกกับ

ผู้อื่นว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร หากเกิดเหตุการณ์ที่มีผู้อื่นกล่าวถึงองค์กรในทางที่ไม่ดี ทำให้พนักงานพร้อมที่จะอธิบายและสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องและพร้อมที่จะอุทิศตนในการทำงานเพื่อองค์กร ทางด้านการปฏิบัติงานความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ ยังส่งผลให้พนักงานอุทิศตนให้กับการปฏิบัติงานที่ตนเองได้รับมอบหมายเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่องค์กรกำหนด มีความพยายามที่จะทำให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร มีความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร และมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กรและมีความจงรักภักดีต่อองค์กร โดยรูปแบบหรือสาเหตุที่ก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรนั้นมีหลากหลายสาเหตุ ทางผู้วิจัยได้ทำการศึกษาพบว่า ความผูกพันด้านจิตใจต่อองค์กรเป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรในเชิงบวก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภัทริกา ศิริเพชร (2541) ได้ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กร: ศึกษากรณีบริษัท ธนาคารผลิตภัณฑ์น้ำมันพืช จำกัด จังหวัดสมุทรปราการ พบว่าพนักงานในบริษัทมีความผูกพันต่อองค์กรโดยภาพรวม อยู่ในระดับค่อนข้างสูง กล่าวคือ ด้านปกป้องชื่อเสียง ภาพลักษณ์ขององค์กร ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเท ความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อองค์กร ด้านความห่วงใยในอนาคตขององค์กร ด้านความภาคภูมิใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อองค์กร ด้านความห่วงใยในอนาคตขององค์กร ด้านความภาคภูมิใจ ในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

พฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยภาพรวมพนักงานมีระดับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอยู่ในระดับมาก เหตุผลที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องจาก พนักงานมีความเข้าใจในกฎระเบียบทำให้ปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับขององค์กรอย่างเคร่งครัดและแสดงพฤติกรรมที่พึงประสงค์ตามความต้องการขององค์กร รวมทั้งยังนำความรู้ที่ได้จากประสบการณ์ในการทำงาน มาให้คำแนะนำและช่วยเหลือแก่พนักงานใหม่หรือเพื่อนร่วมงานอย่างเต็มใจ สร้างความสัมพันธ์สำหรับความร่วมมือในการทำงาน ส่งผลให้งานมีประสิทธิภาพและสื่อถึงพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร ซึ่งบุคลากรเต็มใจที่จะปฏิบัติให้กับองค์กร เพื่อช่วยให้องค์กรมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของธีรพงศ์ โพธิ์เจริญ (2555) พบว่าปัจจัยด้านพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร พบว่า บุคลากรมีการช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่ขาดงานหรือไม่สามารถทำงานได้ ช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่มีภาระงานมากและช่วยเหลือแนะนำเพื่อนร่วมงานที่เข้ามาทำงานใหม่ในการปรับตัวแม้ไม่ถูกร้องขอให้ทำอยู่ในระดับมาก

สมมติฐานที่ 1 การรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มีอิทธิพลทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ การหาค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุคูณของการรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มีอิทธิพลทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจโดยมีความสามารถในการพยากรณ์คิดเป็นร้อยละ 41 แสดงให้เห็นว่า พนักงานรับรู้และเข้าใจการสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่องค์กรสนับสนุนให้กับพนักงานเพื่อให้พนักงานได้มีการพัฒนาความรู้ ทักษะและมีประสิทธิภาพในการทำงาน ทั้งนี้การพัฒนาบุคคลและการพัฒนาสายอาชีพส่ง

ผลให้องค์การเกิดการพัฒนา แต่องค์การต้องมีการหาปัญหา จุดอ่อน รวมทั้งการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ เพื่อการพัฒนาขององค์การ จะสังเกตเห็นได้ว่าองค์การที่ประสบความสำเร็จมักจะมีทีม และลงทุนในเรื่องการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เพื่อให้พนักงานรู้สึกว่ามีส่วนร่วม และมีพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และพร้อมที่จะอุทิศตนให้กับองค์การ เนื่องจากรับรู้ว่าจะองค์การได้ให้ความดูแลเอาใจใส่ต่อพนักงานเป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ พรพรรณ อุจน์จันทร์ (2543) ได้ศึกษา ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม ศึกษาเฉพาะกรณี โรงงานผลิตน้ำอัดลม พบว่า ปัจจัยบรรยากาศองค์การด้านการสนับสนุนและการฝึกอบรม สามารถอธิบายพฤติกรรมการทำงานได้ อาจเนื่องมาจากการที่พนักงานสามารถรับรู้ได้ว่าผู้บังคับบัญชาให้การส่งเสริมสนับสนุน ให้โอกาสก้าวหน้าในการทำงานรวมถึงได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานย่อมมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงาน

การรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านการพัฒนาความสามารถในการทำงานมีอิทธิพลทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า การรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านการพัฒนาความสามารถในการทำงานมีอิทธิพลทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าความสามารถในการพยากรณ์ได้ร้อยละ 41 ($\beta = 0.30, p < 0.05$) แสดงให้เห็นว่า เมื่อพนักงานเกิดรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ดี ก็จะส่งผลให้มีความผูกพันต่อองค์กรสูง ย่อมทำให้พนักงานมีพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และทำให้เพิ่มประสิทธิภาพ ประสิทธิผลในการผลิตขององค์การได้ดียิ่งขึ้น เมื่องานมีประสิทธิภาพพนักงานก็รู้สึกเกิดความภูมิใจเหมือนตนเองเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้เกิดผลงานที่ดี มีคุณภาพและทำให้องค์กรประสบผลสำเร็จ จึงทำให้เกิดความผูกพันในองค์กรเกิดขึ้นซึ่งมีความสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สุปรียา ชื่นกลิ่น (2546) ได้ศึกษาเรื่อง อิทธิพลของการรับรู้การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์การที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมการทำงานศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานของบริษัทสื่อสารโทรคมนาคมแห่งหนึ่ง พบว่า การรับรู้ถึงโอกาสพัฒนาความรู้ ทักษะ ความสามารถที่สอดคล้องกับงานสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีผลในเชิงบวกต่อพฤติกรรมการทำงานสาเหตุที่ทำให้ตัวแปรด้านการรับรู้ถึงโอกาสพัฒนาความรู้ ทักษะ ความสามารถที่สอดคล้องกับงานที่แตกต่างกันของพนักงานส่งผลทำให้พนักงานมีพฤติกรรมการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน เนื่องมาจากการที่พนักงานได้รับการฝึกอบรม พนักงานสามารถที่จะพัฒนาความรู้ ทักษะ ความสามารถที่สอดคล้องกับงานที่พวกเขารับผิดชอบ ซึ่งจะส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงาน คือจะมีพฤติกรรมการทำงานที่ดีขึ้นการทำงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลทั้งยังส่งผลให้พนักงานเป็นพนักงานที่ดี มีความรับผิดชอบต่องานและต่อองค์กร และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อาภาพร ทศนแสงสุรย์ (2552) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศองค์การในเชิงบวก ความ

ผูกพันต่อองค์การ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ในวิสาหกิจขนาดย่อม ประเภทอุตสาหกรรมการผลิตพลาสติก ซึ่งพบว่า การรับรู้บรรยากาศองค์การในเรื่องการสนับสนุนพนักงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันและสมาชิกที่ดีขององค์การ ซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ประยูร วิรัตน์เกษม (2553) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพะเยา จากการวิจัยพบว่า พนักงานมีความต้องการพัฒนาตนเองเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการพัฒนาผู้ปฏิบัติงานมากที่สุด และพนักงานมีศักยภาพเพื่อการเปลี่ยนแปลงการพัฒนาตนเอง และพนักงานแสวงหาความรู้ความชำนาญอยู่เสมอ

การรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านการพัฒนาสายอาชีพมีอิทธิพลทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า การรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านการพัฒนาสายอาชีพมีอิทธิพลทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าความสามารถในการพยากรณ์ได้ร้อยละ 41 ($\beta = 0.36, p < 0.05$) แสดงให้เห็นว่า เมื่อพนักงานเกิดรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ดี ก็จะส่งผลให้มีความผูกพันต่อองค์การสูง ย่อมทำให้พนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และทำให้เพิ่มประสิทธิภาพ ประสิทธิผลในการผลิตขององค์การได้ดียิ่งขึ้น เมื่องานมีประสิทธิภาพพนักงานก็รู้สึกเกิดความภูมิใจเสมือนตนเองเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้เกิดผลงานที่ดี มีคุณภาพและทำให้องค์กรประสบผลสำเร็จ จึงทำให้เกิดความผูกพันในองค์กรด้านจิตใจเกิดขึ้น ซึ่งมีความสอดคล้องกับผลงานวิจัย ชนิตา พันธะ และคณะ (2558: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์กับผลการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน พบว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านการพัฒนารายบุคคล ด้านการพัฒนสายอาชีพ และด้านการบริหารผลการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับผลการปฏิบัติงาน

สมมติฐานที่ 2 ความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจมีอิทธิพลทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ การหาค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุคูณของความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจมีอิทธิพลทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยมีค่าความสามารถในการพยากรณ์คิดเป็นร้อยละ 53 แสดงให้เห็นว่า พนักงานรู้สึกเกิดความผูกพันต่อองค์การในด้านจิตใจ เพราะพนักงานมีความรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ องค์กรให้ความสำคัญดูแลเอาใจใส่ ได้รับผล ตอบแทนและผลประโยชน์ที่ได้รับจากองค์กร ยังส่งผลให้พนักงานอุทิศตนให้กับการปฏิบัติงานที่ตนเองได้รับมอบหมายเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่องค์กรกำหนด มีความพยายามที่จะทำให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร มีความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร และมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กรและมีความจงรักภักดีต่อองค์การ ซึ่งมีความสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ภัทริกา ศิริเพชร (2541) ได้ศึกษาเรื่อง ความ

ผูกพันต่อองค์กร: ศึกษากรณีบริษัท ธนากรผลิตภัณฑ์น้ำมันพืช จำกัด จังหวัดสมุทรปราการ พบว่า พนักงานในบริษัทมีความผูกพันต่อองค์กรโดยภาพรวม อยู่ในระดับค่อนข้างสูง กล่าวคือ ด้านปกป้องชื่อเสียงภาพลักษณ์ขององค์กร ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเท ความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อองค์กร ด้านความห่วงใยในอนาคตขององค์กร ด้านความภาคภูมิใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อองค์กร ด้านความห่วงใยในอนาคตขององค์กร ด้านความภาคภูมิใจ ในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Munene (1995, quoted in Spector, 2003) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยศึกษาในกลุ่มตัวอย่าง ในประเทศไนจีเรีย ผลการศึกษาพบว่าความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร จากที่กล่าวมาจะเห็นว่าองค์กรไม่สามารถคาดหวังว่าพนักงานจะผูกพันต่อองค์กรได้ ถ้าองค์กรไม่สร้างความผูกพันต่อพนักงานก่อน เพราะการสร้างความผูกพันที่ดีต่อบุคคลละการเอาใจใส่ต่อพนักงานจะเป็นการสร้างแรงดึงดูดและรักษาพนักงานไว้ได้มากขึ้น องค์กรจึงควรสนใจเรื่องความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมการทำงาน เพราะมีส่วนเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร

สมมติฐานที่ 3 การรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มีอิทธิพลทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร การหาค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุคูณของการรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มีอิทธิพลทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยมีค่าความสามารถในการพยากรณ์คิดเป็นร้อยละ 31 แสดงให้เห็นว่า บริษัท ทีพีโอ โพลีน จำกัด (มหาชน) มีสนับสนุนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ บริษัทได้มีนโยบายชัดเจนที่มุ่งเน้นการพัฒนาความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานให้กับพนักงาน เนื่องจากพนักงานเป็นผู้ใช้ความรู้ ความสามารถ ทักษะ และประสบการณ์ ในการผลิตและการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ดังนั้น ทรัพยากรมนุษย์ล้วนมีความสำคัญอย่างยิ่ง ในการที่จะนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมาย และยกระดับการปฏิบัติงานให้สูงขึ้น การทำงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้นนั้น จะช่วยให้การทำงานบรรลุเป้าหมายขององค์กร หรืออาจกล่าวได้ว่าคนเป็นกลยุทธ์สู่ความสำเร็จ

การรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านการพัฒนาความสามารถในการทำงานมีอิทธิพลทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าการรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านการพัฒนาความสามารถในการทำงานมีอิทธิพลทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าความสามารถในการพยากรณ์ได้ร้อยละ 31 ($\beta = 0.42, p < 0.05$) เนื่องจากองค์กรได้ให้การสนับสนุนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านการพัฒนาความสามารถในการทำงาน ให้โอกาสพัฒนาความรู้ ทักษะ ความสามารถที่สอดคล้องกับงานที่แตกต่างกันของพนักงานส่งผลทำ ให้พนักงานมีพฤติกรรมการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน เนื่องมาจากการที่พนักงานได้รับการฝึกอบรม พนักงาน

สามารถที่จะพัฒนาความรู้ ทักษะ ความสามารถที่สอดคล้องกับงานที่พวกเขารับผิดชอบ ซึ่งจะส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงาน คือจะมีพฤติกรรมการทำงานที่ดีขึ้น การทำงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ทั้งยังส่งผลให้พนักงานเป็นพนักงานที่ดี ทำให้พนักงานรู้สึกว่าคุณค่าของตนเองนั้นมีความสำคัญต่อกระบวนการทำงาน มุ่งมั่นต่อการทำงาน ก่อให้เกิดพฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ โนมเพ็ญ สุนทรยานนท์ (2527) ได้ศึกษาเรื่องการติดตามผลการฝึกอบรมของผู้บังคับบัญชาระดับกลาง หลักสูตรการบริหารเพื่อพัฒนาองค์การของโรงงานยาสูบ พบว่า ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการทำงานไปในทางที่ดีขึ้น

การรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านการพัฒนาสายอาชีพไม่มีอิทธิพลทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรถึงแม้ว่าจากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับอิทธิพลการพัฒนาสายอาชีพมีอิทธิพลทางบวกต่อพฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแต่ในการศึกษาครั้งนี้ พบว่า การรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านการพัฒนาสายอาชีพไม่มีอิทธิพลทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เนื่องจากการรับรู้ถึงโอกาสในการพัฒนาสายอาชีพที่แตกต่างกันของพนักงานส่งผลให้พนักงานมีพฤติกรรมการทำงานด้านการอุทิศตนเพื่อส่วนรวมแตกต่างกัน เนื่องจาก การที่พนักงานจะมีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งงานได้นั้น นอกจากความรู้ความสามารถที่มีแล้ว พนักงานจะต้องมีความเสียสละและอุทิศตนเพื่อส่วนรวมด้วย ทั้งนี้เนื่องจากทางบริษัทก็มีกิจกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาองค์การ การพัฒนาระบบการทำงานใหม่ๆ อยู่เสมอทางบริษัทได้เปิดโอกาสให้พนักงานทุกคนได้แสดงออกซึ่งความสามารถ และความมั่นใจในการเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ของบริษัทจึงทำให้พนักงานรับรู้ได้ว่าหากต้องการความก้าวหน้าในการทำงาน พนักงานจะต้องอุทิศตนเพื่อส่วนรวมด้วย ทำให้การรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านการพัฒนาสายอาชีพไม่มีอิทธิพลทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐาน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ รัตนภัทร สุวรรณสิทธิ์ (2558) ได้ศึกษาเรื่องการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ผ่านสมรรถนะหลักของบุคลากร สำนักงานประกันสังคม พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรไม่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะหลักของบุคลากร ด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า

สมมติฐานที่ 4 ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจเป็นตัวแปรกลางในอิทธิพลระหว่างการรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร การหาค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุคูณของความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจเป็นตัวแปรกลางในอิทธิพลระหว่างการรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยมีค่าความสามารถในการพยากรณ์คิดเป็นร้อยละ 30 แสดงให้เห็นว่า การรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อพฤติกรรมการทำงานเป็น

สมาชิกที่ดีขององค์กร ในขณะที่เดียวกันหากพนักงานเกิดการรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์ผ่านความผูกพันด้านจิตใจต่อองค์กรก็จะช่วยให้พนักงานเกิดพฤติกรรมการเป็น สมาชิกที่ดีต่อองค์กรได้มากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ เมษา เจริญโชควิทยา (2557) ได้ศึกษา เรื่องอิทธิพลของการรับรู้ความสัมพันธ์ในองค์กรที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิก ที่ดีขององค์กรผ่าน ความผูกพันด้านจิตใจต่อองค์กรของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ ฝ่ายภาคใต้และภาคตะวันตก กลุ่มที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ ได้แก่ พนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ ฝ่ายภาคใต้และภาคตะวันตก จำนวน 202 คน ผลการวิจัยพบว่า ความผูกพันด้านจิตใจต่อองค์กรทำให้การรับรู้ความสัมพันธ์ในองค์กร มีอิทธิพลทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรลดลง แต่ยังคงมีนัยสำคัญพิจารณาจากค่า สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ซึ่งเท่ากับ 0.16 จึงสรุป ได้ว่าความผูกพันด้านจิตใจต่อองค์กรเป็นตัวแปรกลาง แบบบางส่วน แสดงให้เห็นว่าพนักงานมีความรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ผลตอบแทนและผลประโยชน์ที่ได้รับจากองค์กรมีส่วนทำให้พนักงานคงอยู่กับองค์กรต่อไป พนักงานที่ ทำงานอยู่กับองค์กรเป็นเวลานานตั้งใจที่จะอยู่ปฏิบัติงานจนเกษียณอายุ

3. ประโยชน์จากการวิจัย

การศึกษาเรื่อง “การรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ที่ส่งผลต่อ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรผ่านความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจของพนักงาน บ.ทีพีไอ โพลีน จำกัด (มหาชน) โรงงานปูนซีเมนต์ จ.สระบุรี” มีข้อเสนอแนะดังนี้

3.1 ประโยชน์เชิงการจัดการ

3.1.1 เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ขององค์กร เพื่อให้พนักงานปฏิบัติงานอย่างมีความสุขทำให้เกิดความผูกพันด้านจิตใจต่อองค์กรและ ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

3.1.2 สามารถนำไปใช้ประโยชน์เพื่อเป็นแนวทางการเสริมสร้างการสนับสนุนการ พัฒนาทรัพยากรมนุษย์ การรักษาทรัพยากรมนุษย์ไว้ขององค์กร เป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไข และยกระดับความผูกพันองค์กรของพนักงาน และเสริมสร้างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อ องค์กร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร และส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กรต่อไป

3.2 ประโยชน์เชิงทฤษฎี

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์ ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรผ่านความผูกพันต่อองค์กรด้าน จิตใจ จึงพบว่า ลักษณะกรอบแนวคิดที่ผู้วิจัยได้พัฒนามาจากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี จนเกิด การบูรณาการทางทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรผสมผสานกับทฤษฎีเกี่ยวกับการ พัฒนาทรัพยากรมนุษย์ จนมาเป็นการรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ความผูกพัน

ต่อองค์กรด้านจิตใจและพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดี ศึกษาโดยใช้การทดสอบตัวแปรกลางตามแนวคิดของ Baron and Kenny (1986) ด้วยการเก็บรวบรวมข้อมูลจาก พนักงาน บ.ทีพีโอ โพลีน จำกัด (มหาชน) จ.สระบุรี ถ้าพนักงานมีการรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และมีความผูกพันต่อองค์กรสูง ย่อมทำให้พนักงานมีพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และทำให้เพิ่มประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพในการผลิตขององค์กรได้ดียิ่งขึ้น

4. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

4.1 การศึกษาความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ ครั้งนี้เป็นการศึกษาถึงความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกับองค์กร มีส่วนร่วมและพอใจต่อการเป็นสมาชิกองค์กรมีความผูกพันต่อองค์กรของตนเอง โดยจะแสดงออกซึ่งพฤติกรรมต่างๆ อย่างไรก็ตามในการศึกษาวิจัยในอนาคตควรขยายขอบเขตการศึกษาเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรในด้านอื่นๆ อาทิเช่น ความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึก, ความผูกพันทางการอยู่ต่อเนือง, ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานทางสังคม โดยความผูกพันดังกล่าวมีอิทธิพลทำให้ความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มสูงขึ้น

4.2 การศึกษาในครั้งนี้ได้ทำการศึกษากับกลุ่มตัวอย่างพนักงาน บ.ทีพีโอ โพลีน จำกัด (มหาชน) โรงงานปูนซีเมนต์ จ.สระบุรี จำนวน 371 ตัวอย่าง ซึ่งเป็นการเลือกศึกษากับเฉพาะองค์กรเพียงแห่งเดียวเท่านั้นในการทำการวิจัย ซึ่งอนาคต ผู้วิจัยเห็นว่าควรมีการศึกษาด้านการรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรอื่นๆ ทั้งที่เป็นหน่วยงานภาครัฐและองค์กรภาคเอกชน เพื่อขยายขอบเขตการศึกษามากยิ่งขึ้น เนื่องจากการศึกษาดังกล่าว จะช่วยส่งเสริมให้พนักงานได้รับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เพื่อสามารถนำไปใช้ประโยชน์เพื่อเป็นแนวทางการเสริมสร้างการสนับสนุนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ การรักษาทรัพยากรมนุษย์ไว้ขององค์กร เป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไข และยกระดับความผูกพันองค์กรของพนักงาน และเสริมสร้างพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร และส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กรต่อไปและตลอดจนส่งผลดีในการพัฒนาประเทศชาติให้มีความเจริญก้าวหน้าทั้งทางด้านเศรษฐกิจและสังคมต่อไป

4.3 การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ อาจจะได้ข้อมูลที่จำกัด ไม่ครอบคลุม ดังนั้นจึงควรมีการศึกษาเชิงลึก หรือการวิจัยเชิงคุณภาพ ในด้านการรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจและพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความละเอียดมากยิ่งขึ้น

รายการอ้างอิง

ภาษาไทย

- กานต์นลิน คงศักดิ์. (2554). “คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อการทำงานเป็นทีม และพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ของพนักงานไปรษณีย์สังกัดไปรษณีย์เขต 7.” วิทยานิพนธ์ ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการประกอบการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- เครือวัลย์ ลิ้มอภิชาติ. (2531). **หลักและเทคนิคการจัดการฝึกอบรมและพัฒนา: แนวทางการเขียน โครงการและการบริหารโครงการ**. กรุงเทพมหานคร: สยามศิลป์การพิมพ์.
- แคทริยา มณีรัตน์. (2552). “ความสัมพันธ์ระหว่างการมองโลกในแง่ดี การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และความตั้งใจคงอยู่ในงาน: กรณีศึกษาบริษัทสำรวจและผลิตปิโตรเลียมชั้นนำแห่งหนึ่ง.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- จันทร์พา ทัดภูธร. (2548). “การศึกษาอิทธิพลของการสนับสนุนจากองค์กร และการแลกเปลี่ยน ระหว่างหัวหน้าลูกน้อง ตามการรับรู้ของลูกจ้างที่มีต่อการตอบสนองของลูกจ้าง : กรณีศึกษา พยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการประจำโรงพยาบาลของรัฐฯ สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย ในเขตกรุงเทพมหานคร.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชาจิตวิทยา อุตสาหกรรมและองค์การ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- จิรวัดน์ ปฐมพรวิวัฒน์. (2553). “ความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชากับความ ไว้วางใจในองค์กรและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัท ธนาคาร กสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขต 51.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการประกอบการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- จีระ หงส์ลดารมภ์. (2533). **การบริหารทรัพยากรมนุษย์**. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย.
- โฉมเพ็ญ สนธยานนท์. (2527). “การติดตามผลการฝึกอบรมของผู้บังคับบัญชาระดับกลางหลักสูตร การบริหารเพื่อพัฒนาองค์การของโรงงานยาสูบ.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชารัฐศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ชนิดา พันธะ และคณะ. (2558). “ความสัมพันธ์ระหว่างการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์กับผลการปฏิบัติงาน ของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.” **วารสารการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม** 7, 1 (มกราคม-มีนาคม): 35-45.

- ชูชัย สมितिไกร. (2541). “การจัดการและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ขององค์การธุรกิจในประเทศไทย: เปรียบเทียบระหว่างองค์กรที่มีผลการดำเนินงานดีและไม่ดี.” **มนุษยศาสตร์วารสาร** 1, 1 (มกราคม-มิถุนายน): 35-45.
- दनัย เทียนพุดม. (2541). **ทิศทางและบทบาทการบริหารทรัพยากรบุคคลทศวรรษหน้าปี 2550**. กรุงเทพมหานคร: สถาบันการจัดการงานบุคคล สมาคมการจัดงานบุคคลแห่งประเทศไทย.
- दनัย เทียนพุดม. (2541). **การบริหารทรัพยากรบุคคลในทศวรรษหน้า**. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ทิพย์วิมล กลิ่นขจร. (2550). “ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและคุณภาพการให้บริการของพนักงานบริการลูกค้า: กรณีศึกษาบริษัทโทรคมนาคมแห่งหนึ่ง.” **วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์**.
- ธีรพงศ์ โพธิ์เจริญ. (2555). “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ: กรณีศึกษาสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี.” **วารสารวิทยาการจัดการสมัยใหม่** 5, 2 (กรกฎาคม – ธันวาคม): 56-67.
- นิชาภา ปัญญาวัฒนา. (2550). “ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การและความผูกพันต่อองค์การของพนักงานมหาวิทยาลัยในกำกับรัฐ : กรณีศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.” **วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์**.
- นุชชуда ตันดีเตชรัตน์. (2549). “ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนขององค์การกับความผูกพันต่อองค์การ: กรณีศึกษาพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่.” **สารนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ**.
- บรรยงค์ โตจินดา. (2546). **การบริหารงานบุคคล**. กรุงเทพมหานคร: รวมสาสน์.
- บริษัท ทีพีไอ โพลีน จำกัด (มหาชน). (2555). **คู่มือการพัฒนาคน บริษัท ทีพีไอ โพลีน จำกัด (มหาชน)**. กรุงเทพมหานคร: ม.ป.ท.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2554). **การวิจัยเบื้องต้น**. กรุงเทพมหานคร: สุวีริยาสาส์น.
- ปภาวดี ประจักษ์สุนิธา และ กิ่งพร ทองใบ. (2531). **การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์การ**. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ประยูร วิรัตน์เกษม. (2553). “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพะเยา.” **การศึกษาระดับปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย**.

ประเวศ ชุ่มเกษรกุลกิจ. (2554). “การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความผูกพันในงาน การเพิ่มคุณค่าระหว่างงานกับครอบครัวและความสุขเชิงอัตวิสัย ของพนักงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ประสพชัย พสุนนท์. (2553). **สถิติธุรกิจ**. กรุงเทพมหานคร: ท้อป.

_____. (2555). **การวิจัยตลาด**. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยศิลปากร.

ปริญดา วิจารณ์วัตร. (2550). “ผลของภาวะผู้นำและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของทีมเรือในกิจการเดินเรือ: กลไกการทำงานที่มีความผูกพันด้านจิตใจเป็นตัวแปรสื่อ.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ปิ่นปัทมา ครุฑพันธุ์ (2551). “ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงาน ความผูกพันต่อองค์การ กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ : กรณีศึกษาของกลุ่มบริษัทเคมีแห่งหนึ่งในประเทศไทย.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

เปรมจิตร์ คล้ายเพชร. (2548). “การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความยุติธรรมขององค์การ ที่มีผลต่อความผูกพันขององค์การ และความตั้งใจลาออก.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

พนิดา ศรีโพธิ์ทอง. (2550). “ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์การ คุณภาพชีวิตในการทำงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงาน : กรณีศึกษาการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

พนิดา ทองเงา. (2548). “ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมภายในขององค์การ การรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และการรับรู้คุณภาพการบริการ.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

พรพรรณ อุ่นใจ. (2543). “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม: ศึกษาเฉพาะกรณีโรงงานผลิตน้ำตาล.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

- พินนรา เพชรรุ่ง. (2552). “ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะบุคลิกภาพเชิงรุก การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพ : กรณีศึกษาบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง.” วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ภัทรนถน พันธุ์สีดา. (2543). “ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร : ศึกษากรณีพนักงานระดับปฏิบัติการในองค์การของรัฐแห่งหนึ่ง.” วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ภัทริกา ศิริเพชร. (2541). “ความผูกพันต่อองค์กร: ศึกษากรณี บริษัท ธนากรผลิตภัณฑ์น้ำมันพืช จำกัด จังหวัดสมุทรปราการ.” วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- มลิวลัย พรหมมีเดช. (2548). “ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ชาร์ฟ พอร์มูเลเตอร์ จำกัด.” วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- มะปราง จันทร. (2552). “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร และแนวโน้มที่จะทำงานต่อไปของพนักงาน โรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง.” วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- เมษา เจริญโชควิทยา. (2557). “การรับรู้ความสัมพันธ์ในองค์กรที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรผ่านความผูกพันด้านจิตใจต่อองค์กรของพนักงาน ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ฝ่ายภาคใต้และภาคตะวันตก.” วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชาการประกอบการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- รดา อุดมอานุภาพสุข. (2549). “ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศ ความพึงพอใจในงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร.” การค้นคว้าอิสระ ปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- รัตนภัทร์ สุวรรณสิทธิ์ และวิโรจน์ เกษภูาลักษณ์. (2558). “การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ผ่านสมรรถนะหลักของบุคลากร สำนักงานประกันสังคม.” วารสารวิชาการ Veridian E-Journal 8, 2 (พฤษภาคม-สิงหาคม): 2217-2235.

- วิธัญญา วัฒนโณ. (2546). “ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและจากหัวหน้างาน กับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร โดยมีความกตัญญูกตเวทีเป็นตัวแปรกำกับ.” วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วีระ อรัญญมงคล. (2552). **การจัดการทรัพยากรมนุษย์**. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัยทักษิณ.
- สรศักดิ์ กิตยานันท์. (2552). “ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานการกีฬาแห่งประเทศไทย.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทศึกษาศาสตร์ สาขาวิชาการจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม.
- สันติชัย อินทรอ่อน. (2550). “ความผูกพันของพนักงาน.” **วารสารทรัพยากรมนุษย์** 3, 1 (มกราคม-เมษายน): 3-13.
- สิริมา ภู่อธิภา. (2545). “ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การ จริยธรรมในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรบริษัทเอกชนรับเหมาก่อสร้าง.” วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สิริลักษณ์ หยองอนุกุล. (2548). “ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงาน.” วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- สิริอร วิชชาชาวุธ. (2544). **จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การเบื้องต้น**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุจิตรา เกษสุวรรณ. (2550). “ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะบุคลิกภาพ ความพึงพอใจในงาน และพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร : กรณีศึกษา บริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน).” การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. (2543). **สถิติเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์**. กรุงเทพมหานคร: เพ็ญฟ้า พรินติ้ง.
- สุธินี เดชะตา. (2551). “ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ปูนซิเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน).” วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สุนันทา เลานันท์. (2546). **การบริหารทรัพยากรมนุษย์**. กรุงเทพมหานคร: ธนะการพิมพ์.

- สุปราณี ศีร์ฉัตรราภิมุข. (2524). **การฝึกอบรมและพัฒนาบุคคล**. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุปรียา ชื่นกลิ่น. (2546). “อิทธิพลของการรับรู้การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์การที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การและพฤติกรรมการทำงาน ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานของบริษัทสื่อสารโทรคมนาคมแห่งหนึ่ง.” วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สุรศักดิ์ นานานุกุล. (2533). “มติใหม่ของการบริหารงานบุคคล.” **ข่าวสารบริหารธุรกิจ** 53 (มกราคม – มีนาคม): 7 – 15.
- โสภา ทรัพย์อุดมมาก. (2533). “ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ การศึกษาเฉพาะกรณีการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย.” วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อัมพร พรพงษ์สุริยา. (2544). “ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานความยุติธรรมในองค์การและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลศูนย์.” วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อาภรณ์ ภู่วิทยาพันธ์. (2551). **กลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์**. กรุงเทพมหานคร: เอช อาร์ เซ็นเตอร์.
- อาภาพร ทศนแสงสุริย์. (2552). “ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศองค์การในเชิงบวก ความผูกพันต่อองค์การ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ในวิสาหกิจขนาดย่อมประเภทอุตสาหกรรมการผลิตถุงพลาสติก.” วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ภาษาอังกฤษ

- Allen, N.J. and J.P. Meyer. (1990). “The measurement and antecedent of affective, continuance and normative commitment to the organization.” **Journal of Occupational Psychology** 63, 1 (March): 1-18.
- Baron, R. M. and D.A. Kenny. (1986). “The Moderator-Mediator Variable Distinction in Social Psychological Research: Conceptual, Strategic, Statistical Considerations.” **Journal of Personality and Social Psychology** 51, 6 (July): 1173-1182.
- Baron, Robert A. (1986). **Behavior in Organizations: Understanding and Managing the Human Side of Work**. Boston: Allyn and Bacon.

- Becker, H.S. (1960). "Notes on the Concept of Commitment." **American Journal of Sociology** 66, 1 (July): 32-40.
- Eisenberger, R. et al. (1986). "Perceived Organizational Support." **Journal of Applied Psychology** 71, 3 (December): 500-507.
- _____. (2001). "Reciprocation of Perceived Organizational Support." **Journal of Applied Psychology** 86, 1 (February): 42-51.
- Eisenberger, R., S. Hutchison, and D. Sowa. (2002). "Perceived organizational support." **Journal of Applied Psychology** 87, 4 (November): 565-573.
- George, J. M., and G. R. Jones. (2002). **Organizational Behavior**. 3rd ed. New Jersey: Prentice – Hall.
- Gilley, W. J. and A. S. Egglund. (1993). **Principles of Human Resource Development**. 6th ed. Massachusetts: Addison-Wesley Publishing Company.
- Munene, J.C. (1995). "Not-on-seat: an investigation of some correlates of organizational citizenship behaviour in Nigeria." **Applied Psychology: An International Review** 44, 2 (April): 111-122.
- Nunnally, Jumm C. (1967). **Test and Measurement**. New York: McGraw-Hill.
- Organ, D.W. (1988). **Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome**. Lexington Massachusetts: Lexington Books.
- _____. (1988). "A Restatement of the Satisfaction-Performance Hypothesis." **Journal of Management** 14, 4 (December): 547-557.
- _____. (1991). **The Applied Psychology of Work Behavior : A Book of Reading**. 4th ed. United States of America : Richard D. Irwin,Inc.
- Organ, D.W. and T.S. Bateman. (1991). **Organizational Behavior**. 4th ed. IL: Irwin.
- Organ, D.W., W.C. Hammer. (1982). **Organizational Applied Psychological Approach**. United States of America : Business Publication.
- Smith, C.A., D.W. Organ, and J.P. Near. (1983). "Organizational citizenship behavior : Its nature and antecedents." **Journal of Applied Psychology** 68, 4 (May): 653-663.
- Steer, R.M. and L.W. (1977). "Antecedents and Outcomes of Organizational Commitment." **Administrative Science Quarterly** 22, 1 (March): 46-49.

Steers, R.M. and L.W. Porter. (1991). **Motivation and work behavior**. 5th ed. New York: McGraw-Hill.

Viroj Jadesadalug. (2009). “Building innovative creation efficiency of furniture business in Thailand: and empirical research of its antecedents and consequences.” **International journal of strategic management** 9, 3 (September): 36 – 58.

Vroom, Victor H. (1964). **Work and Motivation**. New York: John Wiley & Sons.

William, B.W. (1989). **Human Resources and Personnel Management**. Singapore: Prentice Hall Inc.





ภาคผนวก





แบบสอบถามสำหรับงานวิจัย

เรื่อง : การรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรผ่านความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจของพนักงาน บ.ทีพีไอ โพลีน จำกัด (มหาชน) โรงงานปูนซีเมนต์ จ.สระบุรี

คำชี้แจง

โปรดตอบทุกข้อด้วยการเขียนเครื่องหมาย ที่ท่านต้องการระบุเป็นคำตอบและเติมข้อความลงในช่องว่าง ทั้งนี้แล้วแต่กรณี

1. โปรดตอบคำถามให้ครบทุกข้อ
2. แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 5 ตอน ประกอบด้วย
ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของพนักงาน บ.ทีพีไอ โพลีน จำกัด (มหาชน) โรงงานปูนซีเมนต์ จ.สระบุรี

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

ตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ

ตอนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็น

คำตอบของท่านเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการศึกษา ผู้วิจัยจึงใคร่ขอความกรุณาจากท่านในการตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อตามความเป็นจริง อนึ่งผู้วิจัยขอรับรองว่าคำตอบของท่านจะเป็นความลับอย่างสูงสุดและ จะไม่มีผลกระทบต่อการทำงานของท่านแต่ประการใดผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน จึงขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

นายปริญญา หล่มเหล่า

นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

แบบสอบถาม

เรื่อง : การรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรผ่านความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจของพนักงาน บ.ทีพีไอ โพลีน จำกัด (มหาชน) โรงงานปูนซีเมนต์ จ.สระบุรี

ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของพนักงาน บ.ทีพีไอ โพลีน จำกัด (มหาชน) โรงงานปูนซีเมนต์ จ.สระบุรี

คำชี้แจง: กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องหน้าตัวเลือกที่ตรงตามความเป็นจริง

1. เพศ

() ชาย

() หญิง

2. อายุ

() น้อยกว่า 30 ปี

() 30-39 ปี

() 40 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

() ต่ำกว่าปริญญาตรี

() ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า

() สูงกว่าปริญญาตรี

4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

() น้อยกว่า 20,000 บาท

() 20,000 – 30,000 บาท

() มากกว่า 30,000 บาท

5. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

() น้อยกว่า 2 ปี

() 2 – 5 ปี

() มากกว่า 5 ปี

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

การรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
การพัฒนาความสามารถในการทำงาน					
1. ท่านเห็นว่าบริษัทมีนโยบายชัดเจนที่มุ่งเน้นการพัฒนาความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานให้กับพนักงาน					
2. ท่านได้รับการสนับสนุนด้านการพัฒนาความสามารถในการทำงาน ทำให้ท่านสามารถแก้ปัญหาในการทำงานได้เป็นอย่างดี					
3. บริษัทจัดให้มีการพัฒนาความสามารถของพนักงานตามความต้องการและเหมาะสมกับตำแหน่งงาน					
4. บริษัทมีวิธีการหลากหลายในการพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงาน					
5. บริษัทจัดให้มีการฝึกอบรมเพื่อให้พนักงานมีทักษะความชำนาญในการทำงาน ซึ่งทำให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
6. บริษัทสนับสนุนอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อเป็นเครื่องมือในการพัฒนาความสามารถในการทำงาน					
7. บริษัทจัดให้มีการพัฒนาความสามารถในการทำงาน ทำให้ท่านได้รับการประเมินผลดีขึ้น					
การพัฒนาสายอาชีพ					
1. บริษัทมีนโยบายชัดเจนในการพัฒนาสายงานอาชีพต่างๆในองค์กร					
2. บริษัทจัดระบบการเลื่อนขั้นในตำแหน่งที่สูงขึ้น ให้กับพนักงานแต่ละฝ่ายอย่างเหมาะสม					
3. บริษัทสนับสนุนให้พนักงานมีความรู้ ความสามารถให้เกิดความเชี่ยวชาญในสายงานต่างๆ					
4. บริษัทส่งเสริมให้พนักงานพัฒนาตนเองเพื่อความก้าวหน้าในสายงานอาชีพ					

การรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
การพัฒนาสายอาชีพ (ต่อ)					
5. บริษัทจัดคนตามตำแหน่งงานต่างๆ ได้เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของพนักงาน					
6. บริษัทมีระบบการพัฒนาสายงานอาชีพ เพื่อให้พนักงานมีโอกาสพัฒนาเต็มศักยภาพโดยคำนึงถึงความแตกต่างของแต่ละบุคคล					
7. บริษัทส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมในการพัฒนาสายงานอาชีพเป็นไปตามความต้องการของแต่ละบุคคล					

ตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับความผูกพันด้านจิตใจต่อองค์กร

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. ท่านมีความภาคภูมิใจกับหน้าที่และตำแหน่งงาน					
2. ท่านคิดเสมอว่าปัญหาต่างๆ ขององค์กรคือปัญหาของท่าน และจะพยายามหาวิธีการในการแก้ไขปัญหาให้บรรลุผลสำเร็จ					
3. ท่านรู้สึกว่าคุณเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรแห่งนี้					
4. ท่านอุทิศตนให้กับการปฏิบัติงานที่ตนเองได้รับมอบหมาย เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่องค์กรกำหนด					
5. ท่านพยายามปรับปรุงและพัฒนาวิธีการในการปฏิบัติงานในรูปแบบใหม่ๆ เพื่อปรับปรุงให้ผลงานมีประสิทธิภาพอยู่เสมอ					
6. ท่านมีความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานต่อองค์กรแห่งนี้จนกว่าเกษียณอายุ					
7. ท่านมักจะพูดถึงองค์กรให้บุคคลอื่นฟังเสมอว่าองค์กรที่ท่านปฏิบัติงานเป็นองค์กรที่ดีและน่าเข้ามามีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน					

ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ (ต่อ)	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
8. เมื่อมีบุคคลอื่นกล่าวถึงองค์กรของท่านในทางที่ไม่ดี ท่านพร้อมที่จะอธิบายและสร้างความเข้าใจที่ถูกต้อง					

ตอนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

คำชี้แจง: กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. ท่านให้คำแนะนำ ช่วยเหลือแก่พนักงานใหม่ หรือเพื่อนร่วมงานอย่างเต็มใจ					
2. ท่านเป็นผู้ไกล่เกลี่ยเมื่อเกิดปัญหาระหว่างเพื่อนร่วมงาน					
3. ท่านคำนึงถึงการกระทำของตนเองที่อาจเกิดผลกระทบต่อเพื่อนร่วมงาน					
4. ท่านมักมีความคิดสร้างสรรค์เกี่ยวกับวิธีการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน					
5. ท่านให้ความร่วมมือในกิจกรรมต่างๆขององค์กรเป็นอย่างดี					
6. ท่านพร้อมที่จะรับผิดชอบงานที่มากขึ้นกว่าที่ทำในปัจจุบัน เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จ					
7. ท่านอาสาช่วยเหลือกิจกรรมที่จะช่วยสร้างภาพพจน์ให้แก่หน่วยงาน โดยไม่ต้องร้องขอ					
8. ท่านปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับขององค์กรโดยเคร่งครัด และแสดงพฤติกรรมที่พึงประสงค์ตามความต้องการขององค์กร					

ตอนที่5 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็น

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....




.....




.....



ขอบคุณที่ท่านให้ความร่วมมือ



 บัณฑิตวิทยาลัย เพชรบุรี	 ที่ ศธ 0520.107(พบ)/714	บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร เลขที่ 1 หมู่ 3 ตำบล สามพญา อำเภอ ชะอำ จังหวัด เพชรบุรี 76120
13 พฤศจิกายน 2558		
เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัย		
เรียน คุณนพดล รัตนสูงเนิน ผู้จัดการฝ่ายบริหาร บริษัท ทีพีไอ โพลีน จำกัด (มหาชน)		
ด้วย นายปริญญา หล่มเหลา รหัสประจำตัว 57601735 นักศึกษาระดับปริญญาโท บัณฑิต สาขาวิชา การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง " การรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรผ่าน ความผูกพันองค์กรด้านจิตใจของพนักงาน บริษัท ทีพีไอ โพลีน จำกัด (มหาชน) โรงงานปูนซีเมนต์ จ.สระบุรี "		
มีความประสงค์ ขอเรียนเชิญท่านในฐานะผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้ตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัย เพื่อประกอบ การทำวิทยานิพนธ์		
ในกรณีนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร จึงขอความอนุเคราะห์จากท่าน โปรดเป็นผู้ตรวจ ภาพเครื่องมือวิจัยให้กับนักศึกษาดังกล่าวด้วย		
จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง		
ขอแสดงความนับถือ		
 (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ อมรินทร์ เทวดา) รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย (เพชรบุรี) รักษาราชการแทน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย		
สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย เพชรบุรี โทร.032-594-107		

 บัณฑิตวิทยาลัย เพชรบุรี	ที่ ศธ 0520.107(พบ)/ 713		บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร เลขที่ 1 หมู่ 3 ตำบล สามพญา อำเภอ ชะอำ จังหวัด เพชรบุรี 76120
13 พฤศจิกายน 2558			
เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัย			
เรียน ผู้จัดการฝ่ายบุคคลและธุรการ บริษัท ทีพีไอ โพลีน จำกัด (มหาชน) โรงงานปูนซีเมนต์ จังหวัดสระบุรี			
ด้วย นายปริญญา หล่มเหลา รหัสประจำตัว 57601735 นักศึกษาระดับปริญญาโท บัณฑิต สาขาวิชา การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง " การรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรผ่าน ความผูกพันองค์กรด้านจิตใจของพนักงาน บริษัท ทีพีไอ โพลีน จำกัด (มหาชน) โรงงานปูนซีเมนต์ จ.สระบุรี "			
มีความประสงค์ ขอเรียนเชิญท่านในฐานะผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้ตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัย เพื่อประกอบ การทำวิทยานิพนธ์			
ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดเป็นผู้ตรวจ ภาพเครื่องมือวิจัยให้กับนักศึกษาดังกล่าวด้วย			
จึงเรียนมาเพื่อ โปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง			
ขอแสดงความนับถือ			
 (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ อมรินทร์ เทวดา) รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย (เพชรบุรี) รักษาราชการแทน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย			
สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย เพชรบุรี โทร.032-594-107			

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล	นายปริญญา หล่มเหลา
ที่อยู่	4 ถนนบัวใหญ่ 9 ตำบลบัวใหญ่ อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา 30120
ที่ทำงาน	บริษัท ทีพีโอ โพลีน จำกัด (มหาชน) โรงงานกระเบื้อง 99 หมู่ 7 ตำบลบ้านแก่ง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสระบุรี 18000
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2554	สำเร็จการศึกษาปริญญารัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร
พ.ศ. 2558	ศึกษาต่อระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร
ประวัติการทำงาน	
พ.ศ. 2555	บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่ทรัพยากรบุคคล 3
ปัจจุบัน	บริษัท ทีพีโอ โพลีน จำกัด (มหาชน) โรงงานกระเบื้อง จังหวัดสระบุรี ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่คลังพัสดุ