

**การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรม
การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากร ส่วนกลาง กรมส่งเสริมสหกรณ์
The effects of perceived organizational support on central personnel's
organizational citizenship behavior in Department of Cooperative Promotion**

ทิพย์สุตา ทิพย์แก้ว

Thipsuda Thipkaew

Email 6512100005@ru.ac.th

นักศึกษาลัทธิบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากร ส่วนกลาง กรมส่งเสริมสหกรณ์ เพื่อศึกษาอิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรส่วนกลาง กรมส่งเสริมสหกรณ์ ซึ่งมีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรส่วนกลาง กรมส่งเสริมสหกรณ์ จำนวน 300 ตัวอย่าง โดยคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างประชากรจากสูตรของ Taro Yamane และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดำเนินการทดสอบสมมติฐานที่กำหนดไว้ด้วยวิธีการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ และวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตามด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการวิจัยพบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ทั้ง 5 ด้าน ซึ่งได้แก่ ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความรู้ในงานและโอกาสในการก้าวหน้า ด้านความมั่นคงในงาน ด้านจิตอาสามณ์ ด้านการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากร ส่วนกลาง กรมส่งเสริมสหกรณ์ โดยปัจจัยด้านจิตอาสามณ์มีผลเป็นไปตามสมมติฐาน ด้านการปฏิบัติงาน ผลทดสอบพบว่า มีค่าอิทธิพลผกผัน ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความรู้ในงานและโอกาสในการก้าวหน้า ด้านความมั่นคงในงาน มีค่าอิทธิพลส่งผลอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

คำสำคัญ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ, พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

Abstract

The study of the effects of perceived organizational support on central personnel's organizational citizenship behavior in Department of Cooperative Promotion aim to study the influence of perceived organizational support on central personnel's organizational citizenship behavior in Department of Cooperative Promotion. The sample group was 300 central personnel's in Department of Cooperative Promotion reference the calculation by Taro Yamane theory. Data were gathered by questionnaire survey tools. The statistics used for data analysis were percentage, mean, standard deviation. Hypotheses testing by multiple regression analysis and analyze the relationship between independent and dependent variables using the Pearson correlation coefficient with the setting statistical of significance at the level of 0.05. The research findings revealed that the influence of perceived organizational support which consists of 5 aspects as compensation and benefits, knowledge of the job and opportunities for advancement, job stable, emotional mind and operational was positive correlation with central personnel's organizational citizenship behavior in department of cooperative promotion. The emotional mind was hypothesis supported. The operational was found inverse influence value. The compensation and benefits, knowledge of the job and opportunities for advancement and job stable was found influence value to central personnel's organizational citizenship behavior in department of cooperative promotion with no statistically significant.

Keywords: Perceived organizational support, Organizational citizenship behavior

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สถานการณ์โลกปัจจุบันมุ่งเน้นการพัฒนาสู่การเป็นเศรษฐกิจยุคใหม่ที่ใช้เทคโนโลยีและความรู้เป็นฐานในการพัฒนาประเทศส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยต่างๆ อย่างเป็นพลวัตไร้ขีดจำกัด และมีความเข้มข้นรุนแรงมากขึ้น ในทางด้านเศรษฐกิจ สภาพสังคม การเมือง การปกครอง และเทคโนโลยี ระบบเศรษฐกิจของแต่ละประเทศมีการเปลี่ยนแปลงนำไปสู่เศรษฐกิจยุคใหม่ที่อาศัยความทันสมัยของเทคโนโลยีมากขึ้น ซึ่งองค์การเป็นหน่วยทางสังคมหน่วยหนึ่งที่มีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนกิจกรรมต่างๆ ในสังคม โดยขึ้นอยู่กับเป้าหมายของการจัดตั้งองค์การนั้นๆ และในการดำเนินกิจกรรมขององค์การเหล่านั้น ย่อมต้องเผชิญกับความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น เช่นนี้องค์การก็ต้องแสวงหากลยุทธ์เพื่อปรับตัวให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น เพื่อเป็นแนวทางให้องค์การสามารถปรับตัวและดำรงอยู่ได้ในสภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วอยู่ตลอดเวลา การให้ความสำคัญกับสมาชิกขององค์การเป็นการเพิ่มขีดความสามารถในการทำงานทั้งระดับบุคคล กลุ่ม และองค์การ เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล (อุทัย ปริญญาสุทรินันท์, 2561)

ทรัพยากรมนุษย์ถือเป็นปัจจัยการผลิตที่สำคัญและมีคุณค่าต่อการพัฒนาประเทศในทุก ระดับ ได้แก่ ระดับส่วนย่อย (Micro) ของระบบเศรษฐกิจ คือ แรงงานในภาคการผลิตทั้งอุตสาหกรรม เกษตรกรรม บริการ และระดับมหภาค (Macro) ของประเทศ ถ้าหากแรงงานในภาคการผลิตต่างๆ ของประเทศมีความรู้ความสามารถ มีทักษะและศักยภาพสูงจะส่งผลให้ผลิตภาพการผลิต (Productivity) สูงขึ้น จะส่งผลสืบเนื่องต่อไปยังการพัฒนาเศรษฐกิจในภาพรวมของประเทศในที่สุด ดังนั้น การสร้างกลไกให้ทรัพยากรมนุษย์ทุกระดับในประเทศได้รับการพัฒนา ทั้งด้านองค์ความรู้ ทักษะ คุณธรรม ค่านิยมและวัฒนธรรมในการทำงาน ให้เป็นผู้ที่ทรงความรู้ มีทักษะ มีคุณภาพ มีคุณธรรม เหมาะสมสอดคล้องกับทิศทางของการพัฒนาประเทศย่อมจะเป็นการสร้างมูลค่าเพิ่ม (Value Added) ให้ประเทศชาติมีสมรรถนะขีดความสามารถในการแข่งขันสูงขึ้น (กระทรวงแรงงาน, 2559)

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้เป็นบุคคลที่ดีขององค์การอย่างยั่งยืนสามารถทำได้โดยการพัฒนาพฤติกรรมของการทำงานโดยการมุ่งเน้น พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น และพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ โดยพฤติกรรม เหล่านี้ก็คือ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ซึ่งไม่ได้เกิดจากการให้ผลประโยชน์ตอบแทน หรือการให้สินจ้างรางวัลอย่างเป็นทางการจากองค์การ แต่เป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นเองของบุคลากรในองค์การที่ทุ่มเทร่างกายแรงใจในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ และเต็มใจในการปฏิบัติงานเกินกว่าบทบาทหน้าที่ที่ตนรับผิดชอบ ซึ่งพฤติกรรม

การเป็นสมาชิกที่ดีเช่นนี้ย่อมส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กร อันนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพ และประสิทธิผลขององค์กรได้เป็นอย่างดี (Organ, 1987)

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของสมาชิกที่ดีขององค์กร ซึ่งมีความสำคัญอย่างมากต่อประสิทธิภาพขององค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งการที่บุคลากรมีพฤติกรรมที่ดีต่อองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งที่บุคลากรเต็มใจและเลือกที่จะปฏิบัติด้วยตนเอง แต่บุคลากรจะมีพฤติกรรมดังกล่าวมาน้อยเพียงใด สิ่งสำคัญประการหนึ่ง คือ การรับรู้ว่าองค์กรปฏิบัติต่อพวกเขาอย่างไร หากบุคลากรเห็นว่าองค์กรปฏิบัติต่อบุคลากรอย่างไม่ยุติธรรมบุคลากรก็จะรู้สึกไม่พอใจ ลดพฤติกรรมที่ดีและเป็นประโยชน์ต่อองค์กร (กรีซ ณ นคร, 2548)

กรมส่งเสริมสหกรณ์ เป็นหน่วยงานภาครัฐอยู่ภายใต้กลุ่มภารกิจด้านการส่งเสริมและพัฒนา ระบบสหกรณ์ ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ มีภารกิจเกี่ยวกับการส่งเสริมเผยแพร่และให้ความรู้เกี่ยวกับอุดมการณ์หลักการและวิธีการสหกรณ์ให้แก่บุคลากรสหกรณ์กลุ่มเกษตรกรและประชาชนทั่วไป ส่งเสริมสนับสนุนคุ้มครอง และพัฒนาระบบสหกรณ์ให้มีความเข้มแข็ง โดยการพัฒนากระบวนการเรียนรู้ในการดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยสหกรณ์ เพิ่มขีดความสามารถในด้านการบริหารจัดการการดำเนินธุรกิจให้มีประสิทธิภาพและมีการเชื่อมโยงธุรกิจสหกรณ์สู่ระดับสากล เพื่อให้สมาชิกสหกรณ์มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นทั้งทางด้านเศรษฐกิจและสังคม โดยมีโครงสร้างและอัตรากำลังรวม 5,555 ราย แบ่งเป็นราชการบริหารส่วนกลาง 1,093 ราย และราชการบริหารส่วนภูมิภาค 4,462 ราย จากข้อมูลการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมของกรมส่งเสริมสหกรณ์ (SWOT Analysis) ในด้านจุดอ่อน (Weakness) พบว่า ผลสำรวจความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อขวัญกำลังใจ โอกาสความก้าวหน้าและความผูกพันในเป้าหมายของงานอยู่ในระดับต่ำ และการพัฒนาบุคลากรมีอาชีพยังไม่เป็นระบบและต่อเนื่องมากนัก (กรมส่งเสริมสหกรณ์, 2565) จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่องค์กรจะต้องทำให้บุคลากรรับรู้ถึงการสนับสนุนขององค์กร เนื่องจากมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษา เรื่อง การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากร ส่วนกลาง กรมส่งเสริมสหกรณ์ เพื่อต้องการทราบปัจจัยการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ปัจจัยพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากร และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมาน้อยเพียงใด เพื่อนำผลการศึกษาใช้เป็นแนวทางในการวางแผนกลยุทธ์พัฒนาองค์กร การปรับปรุงด้านการจัดการ และบุคลากรเกิดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรในปัจจัยด้านที่มีอิทธิพลได้ตรงจุดมากขึ้น นำไปสู่การเกิดพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในระดับที่สูงขึ้นต่อไป อันจะส่งผลทำให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ได้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาอิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรส่วนกลาง กรมส่งเสริมสหกรณ์

สมมติฐานของการวิจัย

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากร ส่วนกลาง กรมส่งเสริมสหกรณ์

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ บุคลากรส่วนกลางของกรมส่งเสริมสหกรณ์ จำนวนทั้งหมด 1,093 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรส่วนกลางของกรมส่งเสริมสหกรณ์ โดยใช้การสุ่มตัวอย่างเพื่อเป็นตัวแทนของประชากร โดยใช้วิธีการของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973) ในการสุ่มตัวอย่างของประชากร โดย ทาโร ยามาเน่ ได้เสนอสูตรการคำนวณขนาดตัวอย่างสัดส่วน 1 กลุ่ม โดยสมมติค่าสัดส่วนเท่ากับ 0.5 และที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Comrey and Lee (1992) ที่กล่าวว่า ขนาดของตัวอย่างสำหรับการวิเคราะห์ห้อยค์ประกอบจำนวน 300 คน ถือว่าดี (good)

2. ขอบเขตด้านตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

2.1 ตัวแปรต้นหรือตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ประกอบด้วย ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความรู้ในงานและโอกาสในการก้าวหน้า ด้านความมั่นคงในงาน ด้านจิตอาสามณ์ และด้านการปฏิบัติงาน

2.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ได้แก่ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ประกอบด้วย พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรมการสุภาพอ่อนน้อม พฤติกรรมการอดกลั้น พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ และพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการวิจัยและการเก็บรวบรวมข้อมูลอยู่ในช่วงเวลาตั้งแต่วันที่ 1 เดือนตุลาคม 2566 – วันที่ 31 เดือนธันวาคม 2566

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้มีวิธีการดำเนินงานวิจัยอย่างเป็นขั้นตอน เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ด้วยวิธีการสำรวจ (Survey Method) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างบุคลากร ส่วนกลาง กรมส่งเสริมสหกรณ์ โดยผู้วิจัยได้ทำการศึกษาข้อมูลใน 2 รูปแบบ ดังนี้

1.1 การศึกษาวิจัยข้อมูลจากเอกสาร (Documentary research) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ข้อมูลรายงาน บทความในวารสาร ระบบออนไลน์ เป็นต้น

1.2 การศึกษาจากแบบสำรวจจากตัวอย่าง (Sample survey research) โดยการศึกษาจากบุคลากร ส่วนกลาง กรมส่งเสริมสหกรณ์ จำนวน 300 คน

2. ขั้นตอนการวิจัย

2.1 การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง โดยประชากรงานวิจัยในครั้งนี้ คือ บุคลากร ส่วนกลางกรมส่งเสริมสหกรณ์ จำนวนทั้งสิ้น 1,093 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างของประชากร ตามวิธีการของทาโรยามาเน ระดับนัยสำคัญทางสถิติอยู่ที่ 0.05 จะได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างของบุคลากร ส่วนกลาง กรมส่งเสริมสหกรณ์ จำนวน 300 คน

2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2.3 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจริงที่มีลักษณะใกล้เคียงกับประชากรที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 40 คน นำมาวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรการได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) เท่ากับ 0.878

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามมีขั้นตอนการดำเนินงาน ดังนี้

3.1 ผู้วิจัยขอความร่วมมือกลุ่มตัวอย่างในการกรอกแบบสอบถาม

3.2 เก็บรวบรวมและตรวจความเรียบร้อยของแบบสอบถาม แล้วนำไปวิเคราะห์เพื่อหาค่าสถิติในโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

4.2 ใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) สำหรับการทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิจัย

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากร ส่วนกลาง กรมส่งเสริมสหกรณ์ สามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 57.70 มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 29 มีสถานภาพโสด จำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 59.30 มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 57.00 คน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 30,000 บาท จำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 61.30 เป็นข้าราชการ จำนวน 243 คน คิดเป็นร้อยละ 81.00 มีระยะเวลาปฏิบัติงาน 1 - 5 ปี จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 35.30 และสังกัดกองแผนงาน จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 14.00

2. ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การของบุคลากร ส่วนกลาง กรมส่งเสริมสหกรณ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด มี 3 ด้าน คือ ด้านความมั่นคง ($\bar{x} = 4.32$, $SD = 0.702$) ด้านจิตอาสามณ์ ($\bar{x} = 4.30$, $SD = 0.548$) ด้านความรู้ในงานและโอกาสในการก้าวหน้า ($\bar{x} = 4.22$, $SD = 0.655$) รองลงมา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.95$, $SD = 0.796$) และลำดับสุดท้ายคือ ด้านการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.84$, $SD = 0.750$) ตามลำดับดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงระดับความเห็นในการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ	ค่าเฉลี่ย	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ
1. ด้านความมั่นคงในงาน	4.32	0.702	มากที่สุด
2. ด้านจิตอาสามณ์	4.30	0.548	มากที่สุด
3. ด้านความรู้ในงานและโอกาสในการก้าวหน้า	4.22	0.655	มากที่สุด
4. ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ	3.95	0.796	มาก
5. ด้านการปฏิบัติงาน	3.84	0.750	มาก
รวม	4.13	0.530	มาก

3. ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ เพื่อหาความสามารถในการพยากรณ์การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากร ส่วนกลาง กรมส่งเสริมสหกรณ์ พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ทั้ง 5 ด้าน ซึ่งได้แก่ ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความรู้ในงานและโอกาสในการก้าวหน้า ด้านความมั่นคงในงาน ด้านจิตอาสามณ์ ด้านการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กัน ($R = 0.487$) กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากร ส่วนกลาง กรมส่งเสริมสหกรณ์ โดยปัจจัยด้านจิตอาสามณ์มีผลเป็นไปตามสมมติฐาน ด้านการปฏิบัติงาน ผลทดสอบพบว่า มีค่าอิทธิพลผกผัน ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความรู้ในงานและโอกาสในการก้าวหน้า ด้านความมั่นคงในงาน ส่งผลอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 2 แสดงผลผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ เพื่อหาความสามารถในการพยากรณ์การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรส่วนกลาง กรมส่งเสริมสหกรณ์

การรับรู้การสนับสนุนขององค์การ	B	Std.Error	Beta	t	P – value
ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ (X1)	0.050	0.043	0.093	1.169	0.243
ด้านความรู้ในงานและโอกาสในการก้าวหน้า (X2)	0.034	0.040	0.053	0.854	0.394
ด้านความมั่นคงในงาน (X3)	-0.005	0.054	-0.008	-0.086	0.931
ด้านจิตอาารมณ์ (X4)	0.349	0.056	0.452	6.190	*0.000
ด้านการปฏิบัติงาน (X5)	-0.076	0.033	-0.134	-2.274	*0.024
n=300, Constant=2.925, R=0.487, R ² =0.237, R ² adj=0.224, S.E.est=0.373, F=18.267					

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผล

การศึกษา เรื่อง การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากร ส่วนกลาง กรมส่งเสริมสหกรณ์ ผู้วิจัยมีประเด็นในการอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากร ส่วนกลาง กรมส่งเสริมสหกรณ์ พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การเฉพาะด้านจิตอาารมณ์มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรส่วนกลาง กรมส่งเสริมสหกรณ์ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านการปฏิบัติงานส่งผลผกผันแปรในทิศทางตรงกันข้าม ส่วนการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความรู้ในงานและโอกาสในการก้าวหน้า และด้านความมั่นคงในงาน มีค่าอิทธิพลส่งผลอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านจิตอาารมณ์ พบว่า ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่า บุคลากรส่วนกลาง กรมส่งเสริมสหกรณ์ มีการรับรู้ว่าองค์การให้การยอมรับความสำคัญและคุณค่า ชมเชยบุคลากรเมื่อปฏิบัติงานได้ดี ให้กำลังใจเมื่อเกิดการผิดพลาด บุคลากรรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ และมีความจงรักภักดีต่อองค์การ ซึ่งยังการรับรู้การสนับสนุนขององค์การในด้านจิตอาารมณ์สูงก็จะส่งผลให้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การสูงตามไปด้วยในทิศทางเดียวกัน

ด้านการปฏิบัติงาน พบว่า ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า บุคลากรส่วนกลาง กรมส่งเสริมสหกรณ์ มีการรับรู้ว่าผู้บริหาร ผู้บังคับบัญชาให้การสนับสนุนให้ความไว้วางใจ และช่วยเหลือแก่บุคลากรเมื่อมีปัญหา ผู้บังคับบัญชามีการวางแผนและสรุปงานเพื่อนำมาใช้แก้ไข

ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการทำงาน รวมถึงจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติการ ให้ความสำคัญต่อความปลอดภัยของบุคลากรในการทำงาน มีการวางระบบของการทำงานที่ช่วย ส่งเสริมความสะดวกสบายในการทำงาน จากการวิเคราะห์อาจกล่าวได้ว่า องค์การเป็นรูปแบบ หน่วยงานราชการที่มีการปรับเปลี่ยนหมุนเวียนผู้บังคับบัญชาการอยู่ตลอด จึงส่งผลให้การรับรู้ การสนับสนุนจากองค์การด้านการปฏิบัติงานแม้จะมีมากแต่ขาดความต่อเนื่อง และในประเด็น ของระบบการทำงานที่ช่วยอำนวยความสะดวกให้แก่บุคลากรนั้น ยังไม่มีความเสถียรมากนัก เนื่องจากปัจจุบันองค์การได้นำระบบปฏิบัติการหลายๆ ระบบเข้ามาใช้ในการปฏิบัติงานแล้ว แต่ยังอยู่ในขั้นตอนการทดลองและพัฒนา ซึ่งก่อให้เกิดปัญหาในการเข้าใช้งานระบบล่าช้า และขัดข้องเป็นประจำ ซึ่งยิ่งการรับรู้การสนับสนุนขององค์การด้านการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นก็จะส่งผล ให้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การลดลงในทิศทางตรงกันข้าม

ด้านความมั่นคงในงาน พบว่า ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งแสดงให้เห็นว่า บุคลากร ส่วนกลาง กรมส่งเสริมสหกรณ์ มีมุมมองที่ดีในเรื่องความมั่นคงในองค์การ ยังคงมีความเชื่อถือ ในองค์การอย่างมาก เป็นการรับรู้ว่าองค์การมีความต้องการจัดจ้างบุคลากรอย่างต่อเนื่องไม่ปลด ออกหรือเลิกจ้าง มีความมั่นใจในความมั่นคงและเติบโตอย่างต่อเนื่องขององค์การ ตั้งใจที่จะปฏิบัติงานกับองค์การแห่งนี้จนกว่าจะเกษียณอายุและเชื่อว่าองค์การเห็นความสำคัญของ บุคลากรที่จะธำรงรักษาบุคลากรที่มีความสามารถไว้

ด้านความรู้ในงานและโอกาสในการก้าวหน้า พบว่า ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้ เห็นว่า บุคลากร ส่วนกลาง กรมส่งเสริมสหกรณ์ มีการรับรู้ว่าองค์การให้ความรู้หรือถ่ายทอดวิธีการ ปฏิบัติงาน องค์การจัดอบรมให้บุคลากรเข้ารับการอบรม เพื่อเพิ่มทักษะ ความรู้ที่เป็นประโยชน์ ต่อการทำงาน และการให้โอกาสแก่พนักงานในการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งเติบโตในสายงานอาชีพ โดยจะเห็นได้จากการที่องค์การจัดฝึกอบรมให้ความรู้ที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน การกำหนด คุณสมบัติในการเลื่อนตำแหน่งในสายงานการไว้อย่างชัดเจน งานที่ได้รับมอบหมายก็เปิดโอกาส ให้ได้แสดงความสามารถได้อย่างเต็มที่

ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ พบว่า ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า บุคลากร ส่วนกลาง กรมส่งเสริมสหกรณ์ มีการรับรู้เกี่ยวกับค่าตอบแทน เงินเดือน และสวัสดิการต่างๆ ในรูปแบบเงินและไม่ใช้เงินที่ได้รับจากองค์การเพื่อคุณภาพชีวิตที่ขึ้นของบุคลากร ผลตอบแทน ในการทำงาน ทุกคนได้รับการพิจารณาจากเกณฑ์และมาตรฐานเดียวกัน มีเกณฑ์และมาตรฐาน ที่เหมาะสมในการพิจารณาผลตอบแทนในการทำงาน องค์การมีการให้ความรู้และดูแลเกี่ยวกับ ผลตอบแทน และสวัสดิการในด้านต่างๆ ของบุคลากรเป็นอย่างดี

โดยสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การของ Rhoades & Eisenberger (2002) โดยมีองค์ประกอบ ดังนี้ 1) ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ คือ การรับรู้ เกี่ยวกับค่าตอบแทน เงินเดือน และสวัสดิการต่างๆ ในรูปแบบเงินและไม่ใช้เงิน

ที่ได้รับจากองค์กร เพื่อคุณภาพชีวิตที่ขึ้นของบุคลากร 2) ด้านความรู้ในงานและโอกาสในการก้าวหน้า คือ การรับรู้ว่าการให้ความรู้หรือถ่ายทอดวิธีการปฏิบัติงาน การจัดให้มีการศึกษาอบรม และการให้โอกาสแก่บุคลากรในการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งเติบโตในสายงานอาชีพ 3) ด้านความมั่นคงในงาน คือ การรับรู้ว่าการมีความต้องการจัดจ้างบุคลากรอย่างต่อเนื่อง ไม่ปลดออกหรือเลิกจ้าง 4) ด้านจิตอาารมณ์ คือ การรับรู้ว่าการให้การยอมรับ ให้ความสำคัญ และคุณค่า ชมเชยบุคลากรเมื่อปฏิบัติงานได้ดี ให้กำลังใจเมื่อทำงานผิดพลาด 5) ด้านการปฏิบัติงาน คือ การรับรู้ว่า ผู้บังคับบัญชาส่งเสริมไว้วางใจ และช่วยเหลือแก่บุคลากรเมื่อมีปัญหา รวมถึงให้มีอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานในการทำงาน ทั้งนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุชนา ฟองอนันตรัตน์ (2560) ได้ศึกษา เรื่อง การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความผูกพันต่อองค์กร พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และความสุขในการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ กรณีศึกษาเจ้าหน้าที่ตำรวจสังกัดกองกำกับการ 3 กองบังคับการตำรวจสันติบาล 3 กองบัญชาการตำรวจสันติบาล. จากผลการวิจัยพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรโดยรวมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($r=0.413$) โดยการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความรู้ในงาน และโอกาสก้าวหน้าในงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านจิตอาารมณ์ และด้านการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($r=0.304, r=0.252, r=0.335, r=0.319$ และ $r=0.408$ ตามลำดับ) และการทดสอบสมมติฐานยอมรับสมมติฐานการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวมในระดับต่ำ ($r=0.304, p < 0.01$)

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะการนำไปใช้

จากผลการศึกษา เรื่อง การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากร ส่วนกลาง กรมส่งเสริมสหกรณ์ มีข้อเสนอแนะดังนี้

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านจิตอาารมณ์ พบว่า ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด และจากผลการวิเคราะห์การรับรู้การสนับสนุนขององค์กรในด้านจิตอาารมณ์มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญ ดังนั้น ผู้บริหารควรให้ความสำคัญ และส่งเสริมการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านจิตอาารมณ์มากเป็นพิเศษ โดยแสดงออกถึงการยอมรับและให้คุณค่าบุคลากร ชมเชยบุคลากรเมื่อปฏิบัติงานได้ดี ให้กำลังใจเมื่อเกิดการผิดพลาด ก่อให้บุคลากรเกิดความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรและมีความจงรักภักดีต่อองค์กร จะส่งผลให้บุคลากรมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยพฤติกรรมนั้นส่งผลเชิงบวกต่อตัว

บุคลากร เพื่อนร่วมงาน และองค์กร นำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติงานในองค์กรได้

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านการปฏิบัติงาน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเมื่อเทียบกับด้านอื่นๆ ดังนั้น ผู้บริหารควรมีนโยบายในการพัฒนา ส่งเสริม ให้มีการรับรู้ของผู้บังคับบัญชาให้การสนับสนุนให้ความไว้วางใจ และช่วยเหลือแก่บุคลากรเมื่อมีปัญหา ผู้บังคับบัญชามีการวางแผนและสรุปงานเพื่อนำมาใช้แก้ไขปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการทำงาน รวมถึงจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติการ ให้ความสำคัญต่อความปลอดภัยของบุคลากรในการทำงาน และมีการวางระบบของการทำงานที่มีความเสถียรภาพช่วยส่งเสริมความสะดวกสบายในการทำงานมากขึ้น

2. ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาตัวแปรอื่นๆ ที่คาดว่าจะมีอิทธิพลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากร ส่วนกลาง กรมส่งเสริมสหกรณ์

2.2 ควรศึกษาการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรในองค์กรอื่นๆ หรือลักษณะงานที่แตกต่างออกไป

เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงเกษตรและสหกรณ์, กรมส่งเสริมสหกรณ์. 2565. *สารสนเทศบุคลากรกรมส่งเสริมสหกรณ์*.
ค้นเมื่อ 29 ตุลาคม 2566, จาก <http://e-service.cpd.go.th/personnel/p0100.asp>
- กระทรวงแรงงาน. 2565. *กรอบยุทธศาสตร์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของประเทศ ระยะ 20 ปี พ.ศ. 2560-2579*. ค้นเมื่อ 29 ตุลาคม 2566. <https://waa.inter.nstda.or.th/stks/pub/2017/20171227-MinistryofLabour>
- เปรมจิต คล้ายเพชร. (2548). *การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ความยุติธรรมองค์การที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ และความตั้งใจลาออก*. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ภิรัช ณ นคร.(2548). *ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมองค์การ กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ: ศึกษากรณีพนักงานระดับปฏิบัติการของ บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์ ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สมพงษ์ เพชร. (2561). *การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การที่มีอิทธิพลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ไทยโอบายาชิ จำกัด*. สารนิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- สรพงศ์ ตุลยากรณ์. (2562). *อิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานสายการเงินและสนับสนุนธุรกิจ บริษัท แอสสิริ จำกัด (มหาชน)*. สารนิพนธ์ การจัดการมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- อุทัย ปรินญาสุทธานนท์. (2561). *การจัดการชุมชน.กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย*.
- Comrey, Andrew L. & Howard B. Lee. (1992). *A First Course in Factor Analysis*. New York: Psychology Press.
- Eisenberger, R, Armeli, S., Rexwinkel, B., Lynch, P.D., & Rhoades, L. (2001) Reciprocation of Perceived Organizational Support. *Journal of Applied Psychology*, 86(1), 42-51.
- Eisenberger, R, Huntington, R., Hutchison, S., & Sowa, D. (1986). Perceived Organizational Support. *Journal of Applied Psychology*, 71 (3), 500-507.
- Organ, D. W. (1990). The motivational basis of organizational citizenship behavior. In B. M. Staw., & L. L. Cummings (Eds.), *Research in Organizational Behavior* (pp. 43-72). Greenwich, CT: JAI Press.
- Organ, D.W. (1988). *Organizational Citizenship Behavior. The Good Soldier Syndrome*. Massachusetts: Lexington.