

**การรับรู้ความสัมพันธ์ในองค์กรที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรผ่าน
ความผูกพันด้านจิตใต้สำนึกของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์
ฝ่ายภาคใต้และภาคตะวันตก**

**Effect of the Organizational Relationship Perception on Organizational
Citizenship Behavior through Affective Commitment of Government
Housing Bank's Employees in the South and West Areas**

เมษา เจริญโชควิทยา (Mesa Jarreanchokwitaya)^{1*} วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์ (Viroj Jadesadalug)²

^{1,2}สาขาวิชาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการรับรู้ความสัมพันธ์ในองค์กร ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรผ่านความผูกพันด้านจิตใต้สำนึกของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ ฝ่ายภาคใต้และภาคตะวันตก ซึ่งการวิจัยในครั้งนี้ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ ฝ่ายภาคใต้และตะวันตก จำนวน 202 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์ความถดถอยอย่างง่ายและแบบพหุคูณ โดยใช้เทคนิควิธีนำเข้า ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ความสัมพันธ์ในองค์กร ความผูกพันด้านจิตใต้สำนึกและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า การรับรู้ความสัมพันธ์ในองค์กร ทางด้านโครงสร้างมีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันด้านจิตใต้สำนึกและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร การรับรู้ความสัมพันธ์ในองค์กรทางด้านสังคมมีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันด้านจิตใต้สำนึกแต่ไม่มีอิทธิพลทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ความผูกพันด้านจิตใต้สำนึกมีอิทธิพลทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและความผูกพันด้านจิตใต้สำนึกเป็นตัวแปรกลางระหว่างการรับรู้ความสัมพันธ์ในองค์กรและส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ผลการวิจัย สามารถนำไปกำหนดการรับรู้ความสัมพันธ์ในองค์กร ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรผ่านความผูกพันด้านจิตใต้สำนึกและนำไปสู่ผลการดำเนินงานขององค์กรที่ลดลง ปัญหาต่างๆ ภายในองค์กรได้

คำสำคัญ: การรับรู้ความสัมพันธ์ในองค์กร, ความผูกพันด้านจิตใต้สำนึก, พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี

Abstract

This research aimed to study the effect of organizational relationship perception on organizational citizenship behavior through affective commitment of Government Housing Bank's employees in the South and West areas. The questionnaires were used for gathering data from the sample of 202 Government Housing Bank's employees.

Data were analyzed by percentage, mean, correlation, and standard deviation. The hypothesis testing was simple regression analysis and multiple regression analysis with added technique. The results were that the sample rated the organization

relationship perception, affective commitment, and organizational citizenship behavior at the highest level. The hypothesis testing found that, structural organization relationship perception influenced positively on organizational commitment and organizational citizenship behavior. The social organization relationship perception was positively for affective commitment on the organization, but created negatively influence on organizational citizenship behavior. The affective commitment positively influenced on organizational citizenship behavior. Moreover, affective commitment was mediating variable positively between organization relationship perception and affects organizational citizenship behavior.

The results could be used for influencing set on organizational relationship perception which affected on organizational citizenship behavior via affective commitment, and decreased organization's obstacles.

Keywords: Organizational relationship perception, Affective commitment, Organizational Citizenship Behavior

ความสำคัญและที่มาของปัญหา

ในสภาวะการณ์แห่งการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา องค์กรจำเป็นต้องมีการบริหารและการจัดการกับการเปลี่ยนแปลงเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสบผลสำเร็จได้ตามเป้าหมาย ควรมีการกำหนดกลยุทธ์ในการดำเนินงานรวมทั้งการติดตามและประเมินผลงานอย่างเหมาะสม เพื่อที่จะทำให้องค์กรมีระบบการทำงานและกระบวนการทำงานที่ยืดหยุ่นคล่องตัวสามารถปรับเปลี่ยนเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลง องค์กร ดังนั้นควรมีการบริหารจัดการด้านทรัพยากร ซึ่งนอกจากองค์กรจะต้องการบุคคลที่มีความรู้ความสามารถ ในการทำงานแล้วบุคคลเหล่านี้จะต้องมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กรและยังผลักดันให้องค์กรดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสบผลสำเร็จได้ตามที่องค์กรวางเป้าหมายได้

การสนับสนุนขององค์กรเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อบุคลากรและต่อองค์กร อาจเกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ความผูกพันในงานและความผูกพันต่อองค์กรจากงานวิจัยที่ผ่านมาพบว่า ผลประโยชน์ที่องค์กรมอบให้ คือ การสนับสนุนต่างๆ จากองค์กรนั้นมีส่วนทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนที่มีคุณภาพสูง (Konovsky and Pugh, 1994 อ้างถึงใน จันทรีพา ทัดภูธร, 2543, หน้า 5) เมื่อผู้ปฏิบัติงานได้รับสิ่งแลกเปลี่ยนจากองค์กรก็จะเกิดการรับรู้ (perception) ในสิ่งที่ตนได้รับและจะเป็นการรับรู้ โดยรวมถึงการสนับสนุนขององค์กรผู้ปฏิบัติงาน จึงมีกรับรู้ว่าองค์กรนั้นเป็นสิ่งที่มีความดีเมื่อได้รับบางสิ่งบางอย่างจากองค์กร ผู้ปฏิบัติงานจึงตอบแทนโดยทำพฤติกรรมตามความเหมาะสม เพื่อเป้าหมายผู้ปฏิบัติงานที่รับรู้ถึงการสนับสนุนขององค์กรในระดับสูงจะมอบความไว้วางใจมากขึ้นและเต็มใจที่จะผูกพันกับบทบาทพิเศษหรือ “พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร” มากกว่าพนักงานที่รู้สึกว่าองค์กรไม่ได้ให้คุณค่ากับพวกเขา (Shore and Martin, 2002, หน้า 77)

แนวคิดเรื่อง “พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร” เป็นแนวคิดใหม่ที่ได้รับการสนใจเพิ่มขึ้น โดยพิจารณาว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเป็นอีกแง่มุมหนึ่งที่สำคัญของพฤติกรรมของพนักงาน ที่จะช่วยให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นซึ่งออร์แกน (Organ and Bateman, 1991,

หน้า 275) ได้นิยามพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไว้ว่า เป็นพฤติกรรมที่องค์กรไม่ได้กำหนดไว้ให้เป็นหน้าที่ ที่สมาชิกต้องปฏิบัติแต่เป็นพฤติกรรมที่สมาชิกเต็มใจที่จะปฏิบัติเพื่อประโยชน์ต่อองค์กร จะเห็นได้ว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเป็นสิ่งสำคัญที่น่าจะนำมาศึกษาเพื่อเป็นแนวทางในการส่งเสริมและพัฒนาให้พนักงานมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์ต่อองค์กร

สำหรับความผูกพันด้านจิตใจต่อองค์กรมีความสำคัญกับบุคคลในองค์กร เนื่องจากเป็นปัจจัยที่บ่งบอกถึงทัศนคติที่พนักงานมีต่อองค์กร ดังนั้นองค์กรควรจะต้องรักษาพนักงานที่มีคุณภาพ ให้พนักงานอยู่กับองค์กรไปนานๆ ไม่ละทิ้งองค์กร ดังคำกล่าวที่ว่า การแข่งขันระหว่างธุรกิจและองค์กรมีความรุนแรงเพิ่มขึ้น ทำให้เกิดปัญหาการแข่งขันและขาดแคลนพนักงานที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ การรักษาพนักงานที่มีความสามารถไว้กับองค์กร ด้วยการสร้างความรักความผูกพันต่อองค์กร จึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จและอยู่รอดในยุคปัจจุบัน

จากเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาความสัมพันธ์ในองค์กรแบบโครงสร้าง และความสัมพันธ์ในองค์กรแบบสังคมที่ส่งผลต่อความผูกพันทางด้านจิตใจของพนักงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร กรณีศึกษา : ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ในฝ่ายภาคใต้และภาคตะวันตก โดยผู้วิจัยหวังว่าการศึกษานี้จะเป็นประโยชน์ต่อองค์กรหรือผู้ที่มีความสนใจให้สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาองค์กร รวมทั้งเป็นแนวทางในการรักษาพนักงานที่มีประสิทธิภาพให้อยู่กับองค์กรไปยาวนานและเป็นพนักงานที่ดีช่วยพัฒนาให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการรับรู้ความสัมพันธ์ในองค์กร ของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ ฝ่ายภาคใต้และภาคตะวันตก
2. เพื่อศึกษาความผูกพันด้านจิตใจของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ฝ่ายภาคใต้และภาคตะวันตก
3. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ ฝ่ายภาคใต้และภาคตะวันตก
4. เพื่อศึกษาอิทธิพลการรับรู้ความสัมพันธ์ในองค์กรที่มีผลต่อความผูกพันด้านจิตใจต่อองค์กร
5. เพื่อศึกษาอิทธิพลของความผูกพันด้านจิตใจ ที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ ฝ่ายภาคใต้และภาคตะวันตก
6. เพื่อศึกษาอิทธิพลการรับรู้ความสัมพันธ์ในองค์กรที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
7. เพื่อศึกษาการเป็นตัวแปรกลางของความผูกพันด้านจิตใจต่อองค์กรในอิทธิพลระหว่างการรับรู้ความสัมพันธ์ในองค์กรที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

สมมติฐานของการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 การรับรู้ความสัมพันธ์ในองค์กรมีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันด้านจิตใจต่อองค์กร

สมมติฐานที่ 1.1 การรับรู้ความสัมพันธ์ในองค์กรด้านความสัมพันธ์ตามโครงสร้างมีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันด้านจิตใจต่อองค์กร

สมมติฐานที่ 1.2 การรับรู้ความสัมพันธ์ในองค์กรด้านความสัมพันธ์ทางสังคมมีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันด้านจิตใจต่อองค์กร

สมมติฐานที่ 2 ความผูกพันด้านจิตใจต่อองค์กรมีอิทธิพลทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

สมมติฐานที่ 3 การรับรู้ความสัมพันธ์ในองค์กรมีอิทธิพลทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

สมมติฐานที่ 3.1 การรับรู้ความสัมพันธ์ในองค์กรด้านความสัมพันธ์ตามโครงสร้างมีอิทธิพลทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

สมมติฐานที่ 3.2 การรับรู้ความสัมพันธ์ในองค์กรด้านความสัมพันธ์ทางสังคมมีอิทธิพลทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

สมมติฐานที่ 4 ความผูกพันด้านจิตใจต่อองค์กรเป็นตัวแปรกลางในอิทธิพลระหว่างการรับรู้ความสัมพันธ์ในองค์กรและส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

1. การรับรู้ความสัมพันธ์ในองค์กร

การรับรู้ความสัมพันธ์ในองค์กร หมายถึง การที่พนักงานรับรู้และเข้าใจความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นในองค์กรของตนเอง เพื่อให้งานบรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายสูงสุดที่องค์กรตั้งไว้ โดยนอกจากจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการทำงานแล้ว การรับรู้ความสัมพันธ์ในองค์กรยังทำให้เกิดมนุษยสัมพันธ์ที่เป็นประโยชน์ในการอยู่ร่วมกันในสังคม ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ เพชรรัตน์ จุลละนันท์ (2544, หน้า 40) การรับรู้เป็นกระบวนการเก็บข้อมูลและความรู้สึกเข้าสู่สมอง ซึ่งบุคคลจะรับรู้และแปลความหมายของสิ่งที่รับรู้ตามลักษณะของข้อมูลและสิ่งเร้าต่างๆ ที่เข้ามากระทบอวัยวะสัมผัสการรับรู้ข้อมูลต่างๆ เข้ามาแล้วจัดข้อมูลต่างๆ จำนวนมากมายที่ผ่านอวัยวะการรับรู้เข้ามาเป็นระบบและเป็นขั้นตอนให้มีความหมายเกิดขึ้น ซึ่งการรับรู้สามารถเปลี่ยนแปลงได้เสมอ

1.1 ความสัมพันธ์ตามโครงสร้าง หมายถึง การที่พนักงานภายในองค์กร มีความสัมพันธ์ต่อกันอย่างมีระบบระเบียบ ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ที่มีความเป็นทางการตามโครงสร้างที่องค์กรกำหนดไว้ ตามสายงาน ลำดับตำแหน่งที่ต้องประสานงานกันของแต่ละฝ่ายงานภายในองค์กร โดยเป็นความสัมพันธ์ที่เน้นเอาบทบาทหรือหน้าที่ เป็นแนวทางการปฏิบัติงานมาใช้ในการสร้างความสัมพันธ์ ซึ่งความสัมพันธ์ดังกล่าวนี้ มีการเปลี่ยนแปลงได้ง่ายและมีความชัดเจนเมื่อบทบาทหน้าที่ในสายงานหรือภายในองค์กรได้เปลี่ยนแปลงไป ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Mullins (1985, หน้า 72-73) กล่าวว่า โครงสร้างที่เป็นทางการเป็นรูปแบบของความสัมพันธ์ระหว่างตำแหน่งต่างๆ และระหว่างสมาชิกในองค์กรโครงสร้างนี้จะเป็นตัวกำหนดงาน ความรับผิดชอบ บทบาท ความสัมพันธ์ของงานและช่วงการติดต่อสื่อสาร

1.2 ความสัมพันธ์ทางสังคม หมายถึง ความสัมพันธ์ที่พนักงานภายในองค์กรมีความสัมพันธ์กันที่นอกเหนือจากการทำงานที่ตนเองได้รับผิดชอบ นอกเหนือจากตำแหน่งงาน สายงาน โดยมีความสัมพันธ์กันทั้งในเวลางานและนอกเหนือเวลางาน โดยเป็นความสัมพันธ์กันระหว่างบุคคล กลุ่มบุคคล

ที่มีลักษณะคล้ายคลึงกันมาอยู่ร่วมกันให้เกิดเป็นมนุษยสัมพันธ์ภายในองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ (วันชัย โพธิ์วารกร 2551: อ้างถึงในมูทิตา คงกระพันธ์, 2554, หน้า 43) ได้กล่าวถึงความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ว่าเป็นการปรับตัวเข้ากับเพื่อนร่วมงานด้านความร่วมมือของเพื่อนในการปฏิบัติงานและด้านอื่นๆ ด้วยและการมีเพื่อนดีอันเป็นกัลยาณมิตร คือช่วยแนะนำ สั่งสอน ให้คำปรึกษาที่ดี ที่ถูกต้องที่ควรเป็นผู้มีปัญญา มีความสามารถช่วยสนับสนุนให้ได้ เป็นแบบอย่างที่ดี

2. ความผูกพันด้านจิตใจต่อองค์กร

ความผูกพันด้านจิตใจต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกถึงความผูกพันและความศรัทธาของพนักงานที่มีต่อองค์กร ความเต็มใจทุ่มเท พยายามและความปรารถนาอย่างแรงกล้าของพนักงานที่จะปฏิบัติงานเพื่อองค์กร เพื่อจะคงความเป็นสมาชิกขององค์กรอย่างต่อเนื่อง ซึ่งเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร เช่น การมีส่วนร่วมภายในองค์กร การธำรงรักษาพนักงานและศักยภาพในการทำงานของบุคลากร ซึ่งจะรู้สึกว่าตนเองได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กรซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของ กาญจนนา ใจกอง (2542, หน้า 7) ได้ให้ความหมายขององค์กรว่า เป็นภาวะทางจิตใจที่ทำให้บุคคลมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของตนเอง โดยจะแสดงออกซึ่งพฤติกรรมต่างๆ การตั้งใจทุ่มเทความพยายามในงานเพื่อช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จ การมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้

3. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร หมายถึง การให้ความร่วมมือของพนักงานภายในองค์กรในด้านต่างๆ ที่พนักงานมีให้ต่อองค์กร ปฏิบัติงานมีการคำนึงถึงผู้อื่นไม่เอาเปรียบผู้อื่น มีความอดทนอดกลั้นและสำนึกในหน้าที่งานของตนเอง ซึ่งเป็นการกระทำที่นอกเหนือจากบทบาทที่องค์กรคาดหวังและการกระทำดังกล่าวนี้จะช่วยให้เกิดสภาพแวดล้อมทางจิตใจในการทำงานที่ดี ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของ ประไพพร สิงหเดช (2539, หน้า 8) ให้ความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรว่า หมายถึง พฤติกรรมของข้าราชการที่องค์กรไม่ได้กำหนดไว้ให้เป็นหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ แต่พนักงานเต็มใจปฏิบัติเพื่อองค์กร

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นริกันต์ อรรถอุดม (2554, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารจัดการองค์การ ความผูกพันต่อองค์การและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ: กรณีองค์การมหาวิทยาลัยเอกชน ในเขตเมือง จังหวัดชลบุรี ผลวิจัยพบว่า การบริหารจัดการองค์การ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ และมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอยู่ในระดับปานกลาง

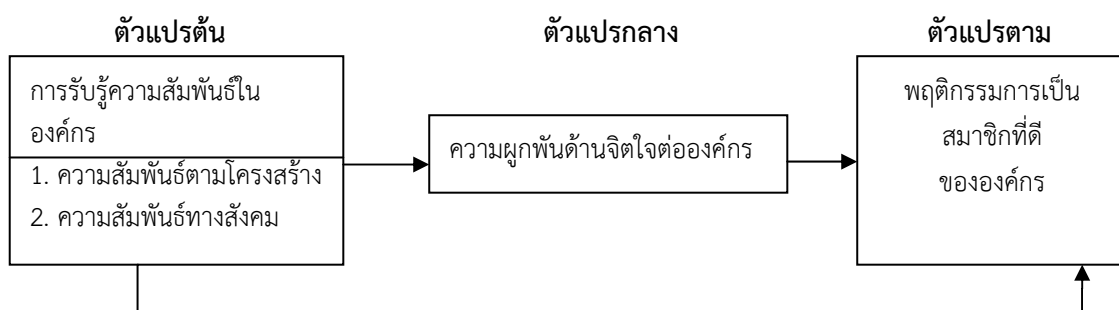
เพ็ญภัทร์ เจริญพิทยา (2546, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์การ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การกับผลการปฏิบัติงาน: ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานในเครือ บริษัท สเปเชียลตี้กรุ๊ป จำกัด โดยผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านคุณลักษณะงาน ด้านความผูกพันต่อองค์การ ด้านความพึงพอใจในงาน และด้านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอยู่ในระดับมาก

ธัญพร ลาภทิพนนท์ (2556, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องอิทธิพลของแรงจูงใจในการทำงาน การรับรู้การสนับสนุนด้านสวัสดิการและจริยธรรมในองค์กรที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรผ่านความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจของพนักงานโรงแรมและรีสอร์ทในเครือเซ็นทารา สำนักงานใหญ่

ผลการวิจัยพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจมีอิทธิพลทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

กรอบแนวคิด

จากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้ศึกษาได้วางกรอบแนวคิดและสมมติฐานงานการศึกษา ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ระเบียบวิธีการวิจัย

1. ประเภทของงานวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยเน้นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสำรวจกลุ่มตัวอย่างพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ เพื่อการศึกษาการรับรู้ความสัมพันธ์ในองค์กร ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรผ่านความผูกพันด้านจิตใจต่อองค์กรของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ ฝ่ายภาคใต้และตะวันตก

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ของการศึกษาคั้งนี้เป็นพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ ฝ่ายภาคใต้และภาคตะวันตก ที่ปฏิบัติงานอยู่ในเดือนธันวาคม จำนวนทั้งสิ้น 408 คน (ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์, 2558)

กลุ่มตัวอย่างการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ ฝ่ายภาคใต้และภาคตะวันตก จำนวน 202 คน โดยการคำนวณสูตรของYamane (บุญชม ศรีสะอาด, 2554, หน้า 42-43) ค่าความคลาดเคลื่อน 0.05

3. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มที่ 1 การทดสอบการรับรู้ความสัมพันธ์ในองค์กรที่ส่งผลต่อความผูกพันด้านจิตใจต่อองค์กร

ตัวแปรอิสระได้แก่การรับรู้ความสัมพันธ์ในองค์กรทางด้านความสัมพันธ์ตามโครงสร้างและความสัมพันธ์ทางสังคม

ตัวแปรตามได้แก่ความผูกพันด้านจิตใจต่อองค์กร

กลุ่มที่ 2 การทดสอบความผูกพันด้านจิตใจต่อองค์กรที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ตัวแปรอิสระได้แก่ความผูกพันด้านจิตใจต่อองค์กร

ตัวแปรตามได้แก่พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

กลุ่มที่ 3 การทดสอบการรับรู้ความสัมพันธ์ในองค์กรที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ตัวแปรอิสระได้แก่การรับรู้ความสัมพันธ์ในองค์กรทางด้านความสัมพันธ์ตามโครงสร้างและความสัมพันธ์ทางสังคม

ตัวแปรตามได้แก่พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

4. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 5 ส่วนดังนี้ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 5 ข้อ ส่วนที่ 2 การรับรู้ความสัมพันธ์ในองค์กร จำนวน 9 ข้อ ส่วนที่ 3 ความผูกพันด้านจิตใจต่อองค์กร จำนวน 9 ข้อ ส่วนที่ 4 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร จำนวน 9 ข้อ ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะ

5. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลได้จากการสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ฝ่ายภาคใต้และภาคตะวันตกจำนวน 202 ชุด ซึ่งเก็บรวบรวมข้อมูลจากการตอบแบบสอบถาม

6. การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำสถิติมาใช้เพื่อทดสอบสมมติฐาน 2 วิธีดังนี้ 1. การวิเคราะห์ความถดถอยอย่างง่าย ใช้สำหรับการวิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปรอิสระที่มีต่อตัวแปรตาม 2. การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ ใช้สำหรับการวิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปรอิสระหลายตัวที่มีต่อตัวแปรตาม

สรุปผลการวิจัย

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 136 คน มีอายุเฉลี่ยน้อยกว่า 30 ปี จำนวน 108 คน ระดับการศึกษาพบว่า มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 103 คน รายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 20,000 บาท จำนวน 78 คนและมีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 5 ปี จำนวน 101 คน

การรับรู้ความสัมพันธ์ในองค์กรอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.35$, S.D.=0.41) เมื่อแยกพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยที่สูงที่สุด คือ ความสัมพันธ์ตามโครงสร้าง ($\bar{X}=4.38$, S.D.=0.48) รองลงมา คือ ความสัมพันธ์ทางสังคม ($\bar{X}=4.32$, S.D.= 0.54) ตามลำดับ

ความผูกพันด้านจิตใจต่อองค์กรในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $\bar{X}=4.59$, S.D.=0.32) และทางด้านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X}=4.67$, S.D.=0.30)

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถามที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ความสัมพันธ์ในองค์กร ความผูกพันด้านจิตใจต่อองค์กรและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยจำแนกตามลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง

ตัวแปร	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
การรับรู้ความสัมพันธ์ในองค์กร	4.35	0.41	มากที่สุด
1. ความสัมพันธ์ตามโครงสร้าง	4.38	0.48	มากที่สุด
2. ความสัมพันธ์ทางสังคม	4.32	0.54	มากที่สุด
ความผูกพันด้านจิตใจต่อองค์กร	4.59	0.32	มากที่สุด
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	4.67	0.30	มากที่สุด

จากตารางที่ 1 พบว่าในภาพรวมการรับรู้ความสัมพันธ์ในองค์กรอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.35$, S.D.= 0.41) เมื่อแยกพิจารณารายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยที่สูงที่สุด คือ ความสัมพันธ์ตามโครงสร้าง ($\bar{x}=4.38$, S.D.=0.41) รองลงมาคือความสัมพันธ์ทางสังคม ($\bar{x}=4.32$, S.D.= 0.54)

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการวิเคราะห์สหสัมพันธ์

ตัวแปร	การรับรู้ความสัมพันธ์ในองค์กร POR		AC	COB	VIF
	Structure	Social			
ค่าเฉลี่ย (mean)	4.38	4.32	4.59	4.67	
ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)	0.48	0.54	0.32	0.3	
ความสัมพันธ์ตามโครงสร้าง (structure)					1.12
ความสัมพันธ์ทางสังคม (social)	0.327**				1.12
ความผูกพันด้านจิตใจต่อองค์กร (AC)	0.765**	0.351**			
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (COB)	0.665**	0.264**	0.714**		

จากตารางที่ 2 พบว่า มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง 0.264-0.765 เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระด้วยกันเอง พบว่ามีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 และค่า VIF ของตัวแปรอิสระมีค่า 1.12 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่า ไม่พบปัญหาสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (multicollinearity)

ตารางที่ 3 การทดสอบความสัมพันธ์ความถดถอยแบบพหุคูณ

ตัวแปรต้น	ตัวแปรตาม	
	ความผูกพันด้านจิตใจต่อองค์กร	พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
การรับรู้ความสัมพันธ์ในองค์กร	0.58*** (0.40)	0.34*** (0.41)
1. ความสัมพันธ์ตามโครงสร้าง	0.49*** (0.32)	0.40*** (0.34)
2. ความสัมพันธ์ทางสังคม	0.68* (0.29)	0.28 (0.31)
ความผูกพันด้านจิตใจต่อองค์กร		0.64*** (0.04)
Adjusted R ²	0.592	0.439

หมายเหตุ * $p < 0.05$, ** $p < 0.01$, *** $p < 0.001$ (ตัวเลขแสดงค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยและค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน)

จากตารางที่ 4 การวิเคราะห์การรับรู้ความสัมพันธ์ในองค์กรมีอิทธิพลต่อความผูกพันด้านจิตใจต่อองค์กรด้วยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (multiple regression analysis) โดยใช้เทคนิควิธีนำเข้า (enter) พบว่า

การรับรู้ความสัมพันธ์ในองค์กรมีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันด้านจิตใจต่อองค์กร ($\beta = 0.58$, $p < 0.001$) โดยมีค่าพยากรณ์คิดเป็นร้อยละ 59 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน 1 เมื่อผู้วิจัยวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เป็นรายด้านพบข้อมูลดังต่อไปนี้

การรับรู้ความสัมพันธ์ในองค์กรแบบความสัมพันธ์ตามโครงสร้างมีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันด้านจิตใจต่อองค์กร ($\beta = 0.49$, $p < 0.001$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน 1.1

การรับรู้ความสัมพันธ์ในองค์กรแบบความสัมพันธ์ทางสังคมมีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันด้านจิตใจต่อองค์กร ($\beta = 0.68$, $p < 0.05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน 1.2

ความผูกพันด้านจิตใจต่อองค์กรมีอิทธิพลทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ($\beta = 0.64$, $p < 0.001$) โดยมีค่าพยากรณ์คิดเป็นร้อยละ 51 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน 2

การรับรู้ความสัมพันธ์ในองค์กรมีอิทธิพลทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ($\beta = 0.34$, $p < 0.001$) โดยมีค่าพยากรณ์คิดเป็นร้อยละ 44 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน 3 เมื่อผู้วิจัยวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เป็นรายด้านพบข้อมูลดังต่อไปนี้

การรับรู้ความสัมพันธ์ในองค์กรแบบความสัมพันธ์ตามโครงสร้างมีอิทธิพลทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ($\beta = 0.40$, $p < 0.001$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน 3.1

การรับรู้ความสัมพันธ์ในองค์กรแบบความสัมพันธ์ทางสังคมไม่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ($\beta = 0.28$, $p > 0.05$) ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐาน 3.2

การวิเคราะห์ความผูกพันด้านจิตใจต่อองค์กรซึ่งเป็นตัวแปรกลาง โดยใช้การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ โดยปฏิบัติตามสถิติทดสอบของ (Baron & Kenny, 1986, หน้า 1173 – 1182) เมื่อ

ควบคุมตัวตัวแปรกลาง คือ ความผูกพันด้านจิตใจต่อองค์กรทำให้การรับรู้ความสัมพันธ์ในองค์กร มีอิทธิพลทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรลดลง แต่ยังคงมีนัยสำคัญพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ซึ่งเท่ากับ 0.16 จึงสรุปได้ว่า การความผูกพันด้านจิตใจต่อองค์กรเป็นตัวแปรกลางบางส่วน (partial mediator)

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษาวิจัยการรับรู้ความสัมพันธ์ในองค์กร ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรผ่านความผูกพันด้านจิตใจต่อองค์กรของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ ฝ่ายภาคใต้และภาคตะวันตก

การรับรู้ความสัมพันธ์ในองค์กร ได้แก่ ความสัมพันธ์ตามโครงสร้างขององค์กร และความสัมพันธ์ทางสังคมขององค์กร โดยภาพรวมมีระดับของการรับรู้ความสัมพันธ์ในองค์กร ทั้ง 2 ด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งความสัมพันธ์ตามโครงสร้างขององค์กร ที่มีค่าเฉลี่ยที่สูงที่สุด รองลงมา คือ ความสัมพันธ์ทางสังคมขององค์กร ตามลำดับ

ความผูกพันด้านจิตใจต่อองค์กร โดยภาพรวมพนักงานมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจากพนักงานส่วนใหญ่มีความรู้สึกที่ว่า ตนเป็นส่วนหนึ่งของธนาคาร มีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กรและมีความจงรักภักดีต่อองค์กร ทางด้านการปฏิบัติงานความผูกพันด้านจิตใจต่อองค์กรยังส่งผลให้ พนักงานอุทิศตนให้กับการปฏิบัติงานที่ตนเองได้รับมอบหมาย เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่องค์กรกำหนด

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยภาพรวมพนักงานมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจากพนักงานมีความเข้าใจในกฎระเบียบทำให้ปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับขององค์กรอย่างเคร่งครัดและแสดงพฤติกรรมที่พึงประสงค์ตามความต้องการขององค์กร รวมทั้งยังนำความรู้ที่ได้จากประสบการณ์ในการทำงาน มาให้คำแนะนำและช่วยเหลือแก่พนักงานใหม่หรือเพื่อนร่วมงานอย่างเต็มใจส่งผลให้งานมีประสิทธิภาพและสื่อถึงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

สมมติฐานที่ 1 การรับรู้ความสัมพันธ์ในองค์กรมีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันด้านจิตใจต่อองค์กร ($\beta=0.58$, $p < 0.001$) การหาค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุคูณ เนื่องจากพนักงานรับรู้และเข้าใจความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นในองค์กรของตนเองให้มีมนุษยสัมพันธ์ในการปฏิบัติงานหรือการสร้างบรรยากาศในการทำงานในกลุ่มบุคคลในองค์กรให้ไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อให้งานบรรลุวัตถุประสงค์ที่องค์กรตั้งไว้เมื่อปฏิบัติงานประสบความสำเร็จ พนักงานจะรู้สึกที่ตนเองเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จจึงทำให้พนักงานรู้สึกเกิดความผูกพันทางด้านจิตใจต่อองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ นริกันต์ อรรถคุตม (2554: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารจัดการองค์กร ความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร : กรณีองค์การมหาวิทยาลัยเอกชน ในเขตเมืองจังหวัดชลบุรี ผลวิจัยพบว่า ความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กร โดยมีการมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบให้มีความเหมาะสมโดยพิจารณาถึงความรู้ความสามารถของพนักงานให้ได้ปฏิบัติงานที่ตนเองมีและสร้างขวัญกำลังใจให้กับพนักงาน ดูแลเอาใจใส่ในความเป็นอยู่ของพนักงานให้ความช่วยเหลือให้โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน เพื่อให้พนักงานเกิดความจงรักภักดีกับองค์กร การรับรู้ความสัมพันธ์ในองค์กรมีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันด้านจิตใจต่อองค์กรเมื่อแยกเป็นรายด้านพบว่า

การรับรู้ความสัมพันธ์ในองค์กรแบบความสัมพันธ์ตามโครงสร้างมีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันด้านจิตใจต่อองค์กร ($\beta=0.49, p < 0.001$) เนื่องจากพนักงานเกิดการรับรู้ความสัมพันธ์ตามโครงสร้างขององค์กรที่ถูกต้อง จึงส่งผลให้การปฏิบัติงานมีผลออกมามีประสิทธิภาพ ไม่มีจุดบกพร่องเมื่องานมีประสิทธิภาพพนักงานก็รู้สึกเกิดความภูมิใจเสมือนตนเองเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้เกิดผลงานที่ดีมีคุณภาพและทำให้องค์กรประสบผลสำเร็จ

การรับรู้ความสัมพันธ์ในองค์กรแบบความสัมพันธ์ทางสังคม มีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันด้านจิตใจต่อองค์กร ($\beta=0.68, p < 0.05$) เนื่องจากพนักงานมีผู้บังคับบัญชาที่ดี เพื่อนร่วมงานที่ดี ได้รับการช่วยเหลือหรือสามารถปรึกษาปัญหาต่างๆได้ในทุกๆ ด้านที่นอกเหนือจากการทำงานหรือนอกเหนือเวลาปฏิบัติงาน อีกทั้งยังมีบรรยากาศในการทำงานที่ดีภายในองค์กร มีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีต่อกันเสมือนพี่น้อง คนในครอบครัวเดียวกัน จึงส่งผลให้พนักงานเกิดความผูกพันทางด้านจิตใจต่อองค์กร

สมมติฐานที่ 2 ความผูกพันด้านจิตใจต่อองค์กรมีอิทธิพลทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ($\beta=0.64, p < 0.001$) เนื่องจากพนักงานรู้สึกเกิดความผูกพันด้านจิตใจต่อองค์กรในด้านจิตใจเพราะพนักงานมีความรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร องค์กรให้ความสำคัญดูแลเอาใจใส่ ได้รับผลตอบแทนและผลประโยชน์ที่ได้รับจากองค์กร จึงมีส่วนทำให้พนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและคงอยู่กับองค์กรต่อไปหรือเลือกที่จะปฏิบัติงานภายในองค์กรจนกว่าเกษียณอายุ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ เพียงภัทร์ เจริญพิทยา (2546: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กร พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกับผลการปฏิบัติงาน : กรณีพนักงานในเครือ บริษัท สเปเชียลตี้กรุ๊ป จำกัด โดยผลการวิจัยพบว่าความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

สมมติฐานที่ 3 การรับรู้ความสัมพันธ์ในองค์กรมีอิทธิพลทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ($\beta=0.34, p < 0.001$) เนื่องจากธนาคารมีการบริหารจัดการให้ความสำคัญในด้านความสัมพันธ์ทางโครงสร้างและทางสังคมกับพนักงาน โดยคำนึงถึงเหตุผลที่จะทำให้เกิดการดำเนินงานมีประสิทธิภาพและเมื่อแยกเป็นรายด้านพบว่า

การรับรู้ความสัมพันธ์ในองค์กรแบบความสัมพันธ์ตามโครงสร้างมีอิทธิพลทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า การรับรู้ความสัมพันธ์ในองค์กรแบบความสัมพันธ์ตามโครงสร้างมีอิทธิพลทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ($\beta=0.40, p < 0.001$) โดยมีค่าความสามารถในการพยากรณ์ได้ร้อยละ 44 เนื่องจากธนาคารได้มีการก่อตั้งมาเป็นเวลานาน และวางรูปแบบรากฐานของระบบโครงสร้างไว้อย่างดี โดยมีการปรับเปลี่ยนตามสภาพสังคมเพื่อให้การดำเนินงานราบรื่น โดยการให้ความรู้ผ่านทางช่องทางหรือกิจกรรมต่างๆ ที่ทางธนาคารจัดขึ้น ทำให้พนักงานทุกคนเข้าใจในระบบงานอย่างถูกต้องแม่นยำเป็นไปตามแบบแผนส่งผลให้งานมีคุณภาพ ทำให้พนักงานรู้สึกว่าคุณภาพของตนเองนั้นมีความสำคัญต่อกระบวนการทำงาน ก่อให้เกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร

การรับรู้ความสัมพันธ์ในองค์กรแบบความสัมพันธ์ทางสังคม ไม่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ($\beta=0.28, p > 0.05$) ถึงแม้ว่าจากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับอิทธิพลความสัมพันธ์ทางสังคม มีอิทธิพลทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร แต่ในการศึกษาครั้งนี้ พบว่า การรับรู้ความสัมพันธ์ในองค์กรแบบความสัมพันธ์ทางสังคมไม่มีอิทธิพลทางบวกต่อ

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เนื่องจากในการทำงานนั้น องค์การประกอบด้วยบุคคลากรที่หลากหลายทั้งด้าน เพศ อายุ วุฒิภาวะ ที่แตกต่างกัน ดังนั้นการสร้างความสัมพันธ์ทางด้านสังคมจึงมีหลากหลายรูปแบบ อาจมีความสัมพันธ์ที่ดีหรือความขัดแย้งเกิดขึ้น ทำให้การรับรู้ความสัมพันธ์ในองค์กรแบบความสัมพันธ์ทางสังคมไม่มีอิทธิพลทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 4 ความผูกพันด้านจิตใจต่อองค์กร เป็นตัวแปรกลางในอิทธิพลระหว่างการรับรู้ความสัมพันธ์ในองค์กรและส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร การหาค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุคูณของความผูกพันด้านจิตใจต่อองค์กร เป็นตัวแปรกลางในอิทธิพลระหว่างการรับรู้ความสัมพันธ์ในองค์กรและส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ซึ่งความผูกพันด้านจิตใจต่อองค์กรเป็นตัวแปรกลางในอิทธิพลระหว่างการรับรู้ความสัมพันธ์ในองค์กรและส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เนื่องจากการรับรู้ความสัมพันธ์ในองค์กรมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ในขณะที่หากพนักงานเกิดการรับรู้ความสัมพันธ์ในองค์กรผ่านความผูกพันด้านจิตใจต่อองค์กรก็จะช่วยให้พนักงานเกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรได้มากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ฉันทพร ลาภทิพนนท์ (2556: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องอิทธิพลของแรงจูงใจในการทำงาน การรับรู้การสนับสนุนด้านสวัสดิการและจริยธรรมในองค์กรที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ผ่านความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจของพนักงานโรงแรมและรีสอร์ทในเครือเซ็นทารา สำนักงานใหญ่ ผลการวิจัยพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจมีอิทธิพลทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานโรงแรมและรีสอร์ทในเครือเซ็นทาราสำนักงานใหญ่ แสดงให้เห็นว่าพนักงานมีความรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

ข้อเสนอแนะ

1. การศึกษาความผูกพันด้านจิตใจต่อองค์กร เป็นการศึกษาถึงความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกับองค์กรมีส่วนร่วมและพอใจต่อการเป็นสมาชิกองค์กร โดยจะแสดงออกซึ่งพฤติกรรมต่างๆ อย่างไรก็ตามในการศึกษาวิจัยในอนาคตควรขยายขอบเขตการศึกษาเกี่ยวกับความผูกพันด้านจิตใจต่อองค์กรในด้านอื่นๆ อาทิเช่น ความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึก ความผูกพันทางการอยู่ต่อเนื่อง ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานทางสังคม โดยความผูกพันดังกล่าวมีอิทธิพลทำให้ความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มสูงขึ้น

2. การศึกษาในครั้งนี้ได้ทำการศึกษาในกลุ่มตัวอย่าง พนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ ฝ่ายภาคใต้และภาคตะวันตก ซึ่งเป็นการเลือกศึกษากับเฉพาะองค์กรเพียงแห่งเดียวนั้น ผู้วิจัยเห็นว่าควรมีการศึกษาด้านการรับรู้ความสัมพันธ์ในองค์กรอื่นๆ เช่น ธนาคารที่เป็นทั้งหน่วยงานภาครัฐและองค์กรภาคเอกชน เพื่อขยายขอบเขตการศึกษามากยิ่งขึ้น เนื่องจากการศึกษาดังกล่าวจะช่วยส่งเสริมให้พนักงานได้รับรู้ความสัมพันธ์ในองค์กรที่ถูกต้องและนำไปใช้ปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม ซึ่งจะก่อให้เกิดผลดีต่อองค์กรและตลอดจนส่งผลดีในการพัฒนาประเทศชาติให้มีความเจริญก้าวหน้า ทั้งทางด้านเศรษฐกิจและสังคมต่อไป

รายการอ้างอิง

- กาญจนา นุ้ใจกอง. (2542). ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมการทำงานในพนักงานระดับปฏิบัติการ. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- จันทร์พา ทัดภูธร. (2543). การศึกษาอิทธิพลของการสนับสนุนจากองค์กรและการแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้า-ลูกน้อง ตามการรับรู้ของลูกจ้างที่มีต่อการตอบแทนของลูกจ้าง: กรณีศึกษา พยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการประจำโรงพยาบาลของรัฐฯ สังกัดทบวงมหาวิทยาลัยในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม และองค์การ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ธนาการอาคารสงเคราะห์. ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์. (2558). รายงานประจำปี 2558.
- ธัญพร ลาภทิพนนท์. (2556). อิทธิพลของแรงจูงใจในการทำงาน การรับรู้การสนับสนุนด้านสวัสดิการและจริยธรรมในองค์กรที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรผ่านความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจของพนักงานโรงแรมและรีสอร์ทในเครือเซ็นทารา สำนักงานใหญ่. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการประกอบการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- นริกันต์ อรรถอุดม. (2554). ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารจัดการองค์กร ความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร : กรณี้องค์การมหาวิทยาลัยเอกชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2554). การวิจัยเบื้องต้น. กรุงเทพฯ: สุริยสาส์น
- ประไพพร สิงหเดช. (2539). การศึกษาคุณลักษณะบุคลากรที่มีต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร: ศึกษากรณีข้าราชการกรมคุมประพฤติ. วิทยานิพนธ์ สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เพชรรัตน์ จุลละนันท์.(2544). การรับรู้ข้อมูลข่าวสารด้านเศรษฐกิจของครูสังคมศึกษาในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์บัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น .
- เพ็ญภัทร เจริญพิทยา. (2546). ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กร พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกับผลการปฏิบัติงาน ศึกษาเฉพาะกรณี พนักงานในเครือ บริษัท สเปเชียลตี้กรุ๊ป จำกัด. ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- มูทิตา คงกระพันธ์. (2554). การศึกษาอิทธิพลของการรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรผ่านความผูกพันต่อองค์กร และความพึงพอใจในงานที่มีผลต่อการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่. ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการภาครัฐและเอกชน. มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- วันชัย โพธิวรการ. (2551). ความพึงพอใจงานของพนักงานบริษัท อิเล็กทรอนิกส์ ซอร์ซ จำกัด. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

- Baron, R. M., & Kenny, D. A. (1986). **The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, Strategic, and statistical considerations.** *Journal of Personality and Social Psychology*, 51(6), pp. 1173-1182.
- Mullins, L. T. (1985). **Management and organisational behaviour.** London: Pitman Publishing. , pp 72-73 .
- Organ, D.W. and Bateman T.S. (1991). **Organizational Behavior.** 4th ed. IL: Irwin. , pp. 275.
- Shore, L. and Martin, H.J. (2002). **Job Satisfaction and Organizational Commitment in Relation to Work Performance and Turnover Intentions.** *Human Relations*, Vol. 42, 77.