

บทความวิจัย (Research Article)

ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
ของพนักงานบริษัทผลิตกระป๋องบรรจุอาหารแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรสาคร
Factors Affecting Organizational Citizenship Behavior of Employees
of a Food Can Manufacturer Company in Samut Sakhon

ชนิกานต์ แก้วน้อย¹, นิชานันท์ อาชีวะประดิษฐ์¹, ชนิกานต์ พูนผล¹,
สุวิชญา ฉัตรแก้ววรกุล¹, วลี สงสุวงศ์^{1*}

¹ สาขาวิชาการจัดการ ภาควิชาบริหารธุรกิจและการบัญชี คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน
อำเภอกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม 73140

Chanikan Kaewnoi¹, Nichanan Archiwapradit¹, Chanigarn Poonphol¹,
Suvitchaya Chatkaewvorakul¹, Walee Songsuwong^{1*}

¹ Division of Management, Department of Business Administration and Accounting, Faculty of Liberal Arts and Science, Kasetsart
University Kamphaeng Saen Campus, Nakhon Pathom, 73140, Thailand

* Corresponding author

E-mail address: kaewnxychnikant@gmail.com; nichananarchiwapradit@gmail.com; chanigarn3545@gmail.com;
suvichayacc@gmail.com; walee.p@ku.th

Received: 29/07/2025; Revised: 13/09/2025; Accepted: 17/09/2025

คำสำคัญ	บทคัดย่อ
ความผูกพันต่อองค์กร การรับรู้การสนับสนุนจาก องค์กร พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ขององค์กร	การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยความผูกพันต่อองค์กร ปัจจัยการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ของ พนักงานบริษัทผลิตกระป๋องบรรจุอาหารแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรสาคร 2) เพื่อเปรียบเทียบ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ของพนักงานบริษัทผลิตกระป๋องบรรจุอาหารแห่ง หนึ่งในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ 3) เพื่อศึกษาปัจจัยความ ผูกพันต่อองค์กรและปัจจัยการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็น สมาชิกที่ดีขององค์กร ของพนักงานบริษัทผลิตกระป๋องบรรจุอาหารแห่งหนึ่งในจังหวัด สมุทรสาคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานบริษัทผลิตกระป๋องบรรจุอาหารแห่ง หนึ่งในจังหวัดสมุทรสาคร จำนวน 130 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติวิเคราะห์ t-test สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) การ วิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ (Multiple Linear Regression Analysis) และการ วิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นอย่างง่าย (Simple Linear Regression Analysis) ผลการวิจัย

พบว่า 1) พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี ระยะเวลาการปฏิบัติงานตั้งแต่ 16 ปีขึ้นไป และอยู่แผนกผลิตสินค้า มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยความผูกพันต่อองค์กร และปัจจัยการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมาก 2) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 3) ปัจจัยความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ด้านเชิงการลงทุนและด้านเชิงหน้าที่ ส่งผลต่อพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยสามารถทำนายพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้ร้อยละ 38.3 และปัจจัยการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ได้แก่ ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ด้านโอกาสก้าวหน้าและความรู้ในงาน ด้านความมั่นคงในงาน และด้านการปฏิบัติงาน ส่งผลต่อพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

KEYWORDS

Organizational
Commitment
Perceived Organizational
Support
Organizational Citizenship
Behavior of Employees

ABSTRACT

The objectives of this research were: 1) to study personal factors, organizational commitment, perceived organizational support, and organizational citizenship behavior among employees of a food can manufacturer company in Samut Sakhon; 2) to compare organizational citizenship behavior of these employees based on personal factors; and 3) to examine the effects of organizational commitment and perceived organizational support on organizational citizenship behavior among employees of a food can manufacturer company in Samut Sakhon. The sample consisted of 130 employees of a food can manufacturer company in Samut Sakhon. The research instrument was a questionnaire. The statistics used in data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, one-way ANOVA, multiple linear regression analysis and simple linear regression analysis. The findings revealed that: 1) the majority of employees were married females over 50 years old who had an education level below a bachelor's degree. Additionally, they had been working for 16 years or more in the production department. Overall, their opinions on organizational commitment and perceived organizational support were rated at a medium level, while organizational citizenship behavior was rated at a high level; 2) the hypothesis testing showed that age differences significantly affected organizational citizenship behavior at the 0.05 level of statistical significance; 3) organizational commitment factors, such as investment-based and duty-based commitment, significantly influenced organizational citizenship

behavior at the 0.05 level of statistical significance. These factors predict 38.3% of organizational citizenship behavior, and perceived organizational support factors, including compensation and benefits, career advancement opportunities and job knowledge, job security, and operational practices, significantly influenced organizational citizenship behavior at the 0.05 level of statistical significance.

1. บทนำ

ในสภาวะที่สังคม เศรษฐกิจ การเมือง และสภาพแวดล้อมทั้งภายนอกและภายในองค์กรเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทรัพยากรมนุษย์จึงเป็นสิ่งสำคัญที่มีผลต่อประสิทธิภาพและความสำเร็จขององค์กร การพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืนจึงขึ้นอยู่กับคุณภาพของพนักงานที่เป็นกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรไปสู่ความสำเร็จ พนักงานที่มีคุณภาพชีวิตที่ดีและมีทัศนคติเชิงบวกต่องาน จะมีแรงจูงใจและความผูกพันต่อองค์กรที่จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้ดีขึ้น ซึ่งการเป็นพนักงานที่ดีขององค์กรอย่างยั่งยืนสามารถทำได้ผ่านการส่งเสริมพฤติกรรมการทำงาน ได้แก่ การช่วยเหลือผู้อื่น มีความรับผิดชอบ มีความอดทน มีการคำนึงถึงผู้อื่น มีความสุภาพอ่อนน้อม มีน้ำใจนักกีฬา และการให้ความร่วมมือกับผู้อื่น พฤติกรรมการทำงานเหล่านี้คือพฤติกรรมของการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร ซึ่งเกิดขึ้นจากความมุ่งมั่นและความเต็มใจของพนักงานในการทำงานเกินกว่าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย และพฤติกรรมดังกล่าวนี้มีผลโดยตรงต่อความสำเร็จขององค์กร ซึ่งช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้อย่างมีนัยสำคัญ (Organ, 1988)

ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรเป็นปัจจัยสำคัญที่หลายองค์กรพยายามสร้างให้เกิดขึ้น การที่พนักงานจะรู้สึกผูกพันกับองค์กรนั้น มักเกิดจากประสบการณ์การทำงานที่ดี การมีส่วนร่วมในงาน และการเห็นโอกาสการเติบโตในองค์กร ซึ่งจะนำไปสู่ความเชื่อมั่นและความรู้สึกผูกพัน เมื่อพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรมากจะมีความเชื่อมั่นในนโยบายและเป้าหมายขององค์กร พร้อมทุ่มเทความพยายามเพื่อองค์กร (Steer, 1997) หากองค์กรสามารถสร้างความผูกพันได้มากเท่าใด พนักงานก็จะยิ่งมีความต้องการที่จะเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรและพร้อมที่จะทุ่มเทความรู้และความสามารถในการทำงานเพื่อองค์กรอย่างเต็มที่และด้วยความเต็มใจ นอกจากนี้ การที่พนักงานได้รับรู้ถึงการสนับสนุนจากองค์กรก็เป็นปัจจัยสำคัญอีกประการหนึ่งที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน หากพนักงานรู้สึกว่าการสนับสนุนในการทำงานและปฏิบัติต่อพวกเขาด้วยความยุติธรรม ดูแลเอาใจใส่ เห็นคุณค่าของพนักงาน พนักงานจะมีความรู้สึกที่ดีและเต็มใจที่จะทุ่มเทแรงกายแรงใจเพื่อองค์กรและแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพและความสำเร็จขององค์กร

บริษัทแห่งหนึ่งมีสถานที่ตั้งอยู่ในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร ดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับการผลิตกระป๋องบรรจุอาหารมาอย่างยาวนานเกือบ 40 ปี โดยมีฐานการผลิตครอบคลุมพื้นที่ทั้งภาคกลางและภาคใต้ บริษัทได้มีการจ้างพนักงานจำนวนมาก รวมถึงแรงงานต่างชาติดังที่มีความแตกต่างด้านภาษาและวัฒนธรรม ซึ่งพนักงานก็สามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้อาจเป็นผลมาจากการที่องค์กรให้ความสำคัญในเรื่องของการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ เพราะองค์กรมองว่าพนักงานทุกคนถือเป็นฟันเฟืองสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรไปสู่เป้าหมาย และมีความปรารถนาที่จะให้พนักงานทำงานด้วยความเต็มใจและรู้สึกที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ซึ่งจะนำไปสู่ความจงรักภักดีและความมุ่งมั่นในการทำงานกับองค์กรต่อไป อย่างไรก็ตามแม้ว่าบริษัทจะดำเนินงานมาอย่างยาวนานและพนักงานสามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่บริษัทยังขาดข้อมูลเชิงประจักษ์ในเรื่องของปัจจัยที่เป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในกลุ่มพนักงานที่มีความหลากหลายทางอายุและระยะเวลาการทำงาน การทำความเข้าใจในประเด็นนี้จะช่วยให้องค์กรสามารถออกแบบกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรมนุษย์ได้อย่างตรงจุดและมีประสิทธิภาพมากขึ้น ดังนั้นในการศึกษาครั้งนี้ คณะผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาว่าปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานบริษัทผลิตกระป๋องบรรจุอาหารแห่งนี้ และส่งผลมาน้อยเพียงใด เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้มาใช้เป็นแนวทางในการวางแผนกลยุทธ์การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ เพื่อนำไปสู่การเสริมสร้างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในระดับที่สูงขึ้นของพนักงาน อันจะส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กรอย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์การวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยความผูกพันต่อองค์กร ปัจจัยการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ของพนักงานบริษัทผลิตกระป๋องบรรจุอาหารแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรสาคร
- 2) เพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ของพนักงานบริษัทผลิตกระป๋องบรรจุอาหารแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
- 3) เพื่อศึกษาปัจจัยความผูกพันต่อองค์กร และปัจจัยการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ของพนักงานบริษัทผลิตกระป๋องบรรจุอาหารแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรสาคร

การทบทวนวรรณกรรม

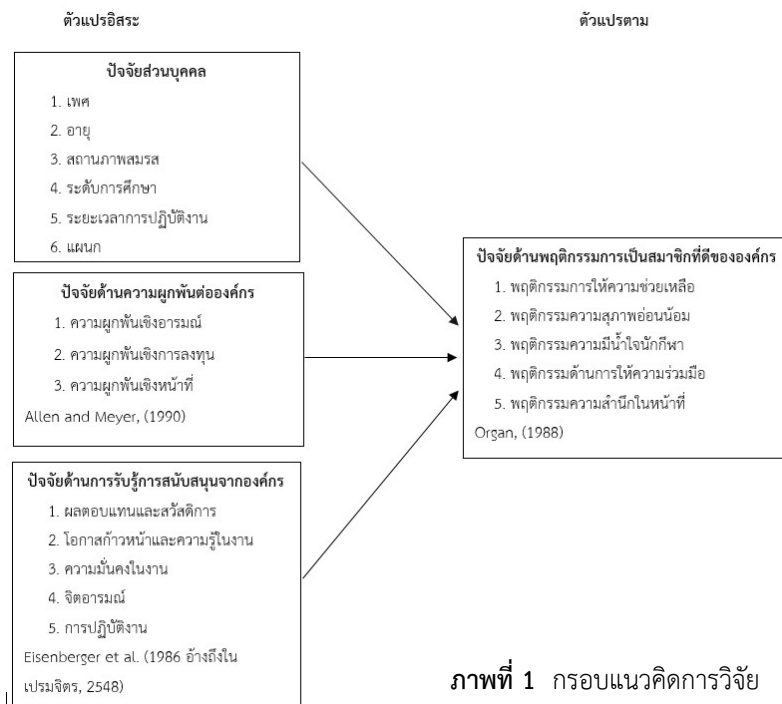
จากการทบทวนวรรณกรรมทั้งแนวคิดและทฤษฎี รวมถึงงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยสามารถสรุปตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย โดยตัวแปรตามการศึกษา คือ

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร คือ พฤติกรรมที่พนักงานแสดงออกด้วยความสมัครใจ ซึ่งไม่ได้ถูกกำหนดเป็นข้อกำหนดทางการของงาน แต่มีส่วนช่วยสนับสนุนการทำงานและบรรลุเป้าหมายขององค์กร โดยศึกษาตามแนวคิดของ Organ (1988) ประกอบด้วย 1) พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ คือ การให้ความช่วยเหลือบุคคลอื่นทันทีเมื่อเกิดปัญหาที่เกี่ยวข้องกับงาน ไม่ว่าจะเป็นการช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน หรือลูกค้า 2) พฤติกรรมความสุภาพอ่อนน้อม คือ การแสดงท่าทางหรือกิจวัตรที่เคารพ นอบน้อมต่อผู้อื่น ซึ่งการแสดงความสุภาพและให้เกียรติเพื่อนร่วมงานจะช่วยลดความขัดแย้งและป้องกันการกระทบกระทั่งให้ลดลงได้ 3) พฤติกรรมความมีน้ำใจนักกีฬา คือ การที่บุคคลแสดงออกถึงความอดทนและอดกลั้นต่อความคับข้องใจหรือความเครียดที่เกิดขึ้น ไม่ว่าจะจากการถูกรบกวนหรือเหตุการณ์ที่ไม่พึงพอใจ 4) พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ คือ การแสดงออกถึงความรับผิดชอบและการมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ภายในองค์กร ซึ่งรวมถึงการรักษาความลับขององค์กร การเสนอความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงและพัฒนาแนวทางการดำเนินงานขององค์กร และ 5) พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ คือ การแสดงออกถึงความใส่ใจและความเคารพต่อกฎระเบียบขององค์กร หากพนักงานทุกคนมีความสำนึกในหน้าที่และปฏิบัติตามกฎระเบียบอย่างเคร่งครัดจะส่งผลให้เกิดผลงานที่ดีกับองค์กร

ส่วนตัวแปรอิสระที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่

ปัจจัยความผูกพันต่อองค์กร คือ ความรู้สึกนึกคิดและพฤติกรรมที่พนักงานมีต่อองค์กรที่ตนทำงานอยู่ โดยมีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีความรักดี และมีความเต็มใจที่จะทุ่มเททำงานตามเป้าหมายและค่านิยม เพื่อความสำเร็จขององค์กร โดยศึกษาตามแนวคิดของ Allen and Meyer (1990) ประกอบด้วย 1) ความผูกพันเชิงอารมณ์ 2) ความผูกพันเชิงการลงทุน และ 3) ความผูกพันเชิงหน้าที่

ปัจจัยการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร คือ ความเชื่อของพนักงานว่าองค์กรให้ความสำคัญและใส่ใจในความเป็นอยู่ที่ดีของพวกเขา ซึ่งเกิดจากการรับรู้ถึงการสนับสนุนที่ได้รับ เช่น การดูแลจากผู้บังคับบัญชา การให้ผลตอบแทนที่เหมาะสม ความเป็นธรรมในการปฏิบัติ และความสัมพันธ์ที่ดีในที่ทำงาน โดยศึกษาตามแนวคิดของ Eisenberger et al. (1986 อ้างถึงใน เปรมจิตร, 2548) ประกอบด้วย 1) ผลตอบแทนและสวัสดิการ 2) โอกาสก้าวหน้าและความรู้ในงาน 3) ความมั่นคงในงาน 4) จิตอาารมณ์ และ 5) การปฏิบัติงาน และจากการทบทวนแนวคิดและทฤษฎี รวมถึงงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง นำมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดการวิจัยได้ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

- สมมติฐานที่ 1 เพศที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแตกต่างกัน
- สมมติฐานที่ 2 อายุที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแตกต่างกัน
- สมมติฐานที่ 3 สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแตกต่างกัน
- สมมติฐานที่ 4 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแตกต่างกัน
- สมมติฐานที่ 5 ระยะเวลาการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแตกต่างกัน
- สมมติฐานที่ 6 แผนกที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแตกต่างกัน
- สมมติฐานที่ 7 ความผูกพันเชิงอารมณ์ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
- สมมติฐานที่ 8 ความผูกพันเชิงการลงทุนส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
- สมมติฐานที่ 9 ความผูกพันเชิงหน้าที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
- สมมติฐานที่ 10 ผลตอบแทนและสวัสดิการส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
- สมมติฐานที่ 11 โอกาสก้าวหน้าและความรู้ในงานส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
- สมมติฐานที่ 12 ความมั่นคงในงานส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
- สมมติฐานที่ 13 จิตอาารมณ์ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
- สมมติฐานที่ 14 การปฏิบัติงานส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

2. ระเบียบวิธีวิจัย

การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ พนักงานบริษัทผลิตกระป๋องบรรจุอาหารแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรสาคร แผนกผลิตสินค้า แผนกตรวจสอบคุณภาพ แผนกวิศวกรรม และแผนกคลังสินค้า จำนวน 192 คน (ข้อมูล ณ เดือนตุลาคม พ.ศ. 2567) เมื่อคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณของ Taro Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานบริษัทผลิตกระป๋องบรรจุอาหารแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรสาคร จำนวน 130 คน โดยคณะผู้วิจัยได้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling)) โดยแบ่งเป็นสัดส่วนตามจำนวนพนักงานใน 4 แผนก ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ตารางสัดส่วนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

แผนก	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
แผนกผลิตสินค้า	132	89
แผนกตรวจสอบคุณภาพ	30	20
แผนกวิศวกรรม	16	11
แผนกคลังสินค้า	14	10
รวม	192	130

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ลักษณะข้อคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list) ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และแผนก

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยความผูกพันต่อองค์กร ลักษณะข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ประกอบด้วย 3 ด้าน คือ ความผูกพันเชิงอารมณ์ ความผูกพันเชิงการลงทุน และความผูกพันเชิงหน้าที่

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ลักษณะข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ประกอบด้วย 5 ด้าน คือ ผลตอบแทนและสวัสดิการ โอกาสก้าวหน้าและความรู้ในงาน ความมั่นคงในงาน จิตอาารมณ์ และการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ลักษณะข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ประกอบด้วย 5 ด้าน คือ พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรมความสุภาพอ่อนน้อม พฤติกรรมความมีน้ำใจนักกีฬา พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ และพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะ ลักษณะข้อคำถามเป็นแบบปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะต่าง ๆ

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. การทดสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) คณะผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามเสนอต่อที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบเนื้อหา ภาษาให้มีความถูกต้อง เหมาะสม สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิด และนำข้อเสนอแนะต่าง ๆ ไปปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำ จากนั้นนำเสนอให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่านพิจารณา เพื่อหาค่าความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามแต่ละข้อ กับจุดประสงค์หรือเนื้อหา (Index of Item-Objective Congruence หรือ IOC) จากผลการประเมินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาพบว่า ค่า IOC ของแบบสอบถาม มีค่ามากกว่า 0.5 ทุกข้อคำถาม จึงถือว่ามีความเหมาะสมและสามารถนำไปใช้ได้ (บุญชม, 2560)

2. การตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถามด้านความเชื่อมั่น (Reliability) คณะผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งมีลักษณะใกล้เคียงกับประชากรจริง จำนวน 30 ชุด โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha) ผลการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาคของปัจจัยความผูกพันต่อองค์กร ปัจจัยการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร มีค่าสัมประสิทธิ์ครอนบาค-อัลฟา มากกว่า 0.7 ทุกตัวแปร แสดงว่า มีค่าความเชื่อมั่นสูง และข้อคำถามในแบบสอบถามมีความสอดคล้องกัน จึงสามารถนำแบบสอบถามไปใช้เก็บข้อมูลได้ (ปราชญ์ และ กรรณิการ์, 2561)

ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ผลการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาคของตัวแปร

(n=30)

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค
ปัจจัยความผูกพันต่อองค์กร	
ความผูกพันเชิงอารมณ์	0.865
ความผูกพันเชิงการลงทุน	0.784
ความผูกพันเชิงหน้าที่	0.899
ปัจจัยการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร	
ผลตอบแทนและสวัสดิการ	0.878
โอกาสก้าวหน้าและความรู้ในงาน	0.773
ความมั่นคงในงาน	0.785
จิตอาารมณ์	0.919
การปฏิบัติงาน	0.880
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	
พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ	0.907
พฤติกรรมความสุภาพอ่อนน้อม	0.866
พฤติกรรมความมีน้ำใจนักกีฬา	0.882
พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ	0.875
พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่	0.884

การรวบรวมข้อมูล

คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

1. คณะผู้วิจัยส่งแบบสอบถามให้กับทางบริษัทผลิตภัณฑ์ป้องกันอาหารแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรสาคร เพื่อเก็บข้อมูลจากพนักงานของบริษัทใน 4 แผนก ตามจำนวนสัดส่วนที่คำนวณไว้ รวม 130 ชุด โดยมีค่าชี้แจงและรายละเอียดต่าง ๆ ในแบบสอบถาม
2. นำแบบสอบถามที่พนักงานได้ตอบกลับมาแล้ว ซึ่งมีจำนวนครบถ้วน มาตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องอีกครั้ง และนำไปวิเคราะห์ข้อมูลและแปลผลในขั้นตอนต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

คณะผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ได้มาวิเคราะห์และประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมคำนวณทางสถิติดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ได้แก่ การหาความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามส่วนที่ 1 คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วยข้อมูลเกี่ยวกับเพศ อายุ สถานภาพ สมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และแผนก การหาค่าเฉลี่ย (Mean: $\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามส่วนที่ 2 ปัจจัยความผูกพันต่อองค์กร ส่วนที่ 3 ปัจจัยการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และส่วนที่ 4 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ซึ่งมีหลักเกณฑ์ในการแปลความหมายค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น (เต็มศักดิ์, 2552) โดยค่าเฉลี่ย 4.51-5.00, 3.51-4.50, 2.51-3.50, 1.51-2.50 และ 1.00-1.50 หมายถึง ผู้ตอบมีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด, มาก, ปานกลาง, น้อย และน้อยที่สุด ตามลำดับ
2. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics) ในการทดสอบสมมติฐานการวิจัย ได้แก่ สถิติวิเคราะห์ t-test สถิติวิเคราะห์ One-way ANOVA การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ (Multiple Linear Regression Analysis) และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นอย่างง่าย (Simple Linear Regression Analysis) ซึ่งจะใช้ในกรณีที่เมื่อตรวจสอบเงื่อนไขแล้ว พบว่าไม่สามารถใช้วิธีการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นพหุคูณได้

3. ผลการวิจัย

คณะผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิจัยโดยแบ่งเป็น 3 ส่วน ตามวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

ส่วนที่ 1 เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยความผูกพันต่อองค์กร ปัจจัยการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ของพนักงานบริษัทผลิตกระป๋องบรรจุอาหารแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรสาคร จำนวน 130 คน สรุปผลได้ ดังนี้

1.1 ผลการศึกษาข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 81.50 อายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 37.70 สถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 86.90 ระดับการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 56.90 ระยะเวลาการปฏิบัติงานตั้งแต่ 16 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 53.10 และอยู่แผนกผลิตสินค้า คิดเป็นร้อยละ 68.50

1.2 ผลการศึกษาปัจจัยความผูกพันต่อองค์กร พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านความผูกพันเชิงอารมณ์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านความผูกพันเชิงหน้าที่ และด้านความผูกพันเชิงการลงทุน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของปัจจัยความผูกพันต่อองค์กร

(n = 130)

ปัจจัยความผูกพันต่อองค์กร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านความผูกพันเชิงอารมณ์	3.97	0.251	มาก
2. ด้านความผูกพันเชิงการลงทุน	2.88	0.273	ปานกลาง
3. ด้านความผูกพันเชิงหน้าที่	3.61	0.294	มาก
รวม	3.49	0.190	ปานกลาง

1.3 ผลการศึกษาปัจจัยการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านโอกาสก้าวหน้าและความรู้ในงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความมั่นคงในงาน ด้านการปฏิบัติงาน และด้านจิตอาารมณ์ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของปัจจัยการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

(n = 130)

ปัจจัยการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ	3.92	0.289	มาก
2. ด้านโอกาสก้าวหน้าและความรู้ในงาน	3.93	0.347	มาก
3. ด้านความมั่นคงในงาน	3.54	0.301	มาก
4. ด้านจิตอาารมณ์	3.04	0.294	ปานกลาง
5. ด้านการปฏิบัติงาน	3.08	0.249	ปานกลาง
รวม	3.50	0.224	ปานกลาง

1.4 ผลการศึกษาพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านพฤติกรรมกรให้ความร่วมมือ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านพฤติกรรมกรความสุภาพอ่อนน้อม ด้านพฤติกรรมกรความสำนึกในหน้าที่ ด้านพฤติกรรมกรความมีน้ำใจนักกีฬา ด้านการปฏิบัติงาน และด้านพฤติกรรมกรให้ความช่วยเหลือ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

(n = 130)

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านพฤติกรรมกรให้ความช่วยเหลือ	3.84	0.220	มาก
2. ด้านพฤติกรรมความสุภาพอ่อนน้อม	4.70	0.289	มากที่สุด
3. ด้านพฤติกรรมความมีน้ำใจนักกีฬา	4.37	0.294	มาก
4. ด้านพฤติกรรมกรให้ความร่วมมือ	4.75	0.297	มากที่สุด
5. ด้านพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่	4.40	0.216	มาก
รวม	4.41	0.193	มาก

ส่วนที่ 2 ผลการเพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ของพนักงานบริษัทผลิตกระป๋องบรรจุอาหารแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

จากการทดสอบสมมติฐานที่ 1-6 พบว่าปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุของพนักงานที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังตารางที่ 6 ส่วนเพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และแผนกของพนักงานที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไม่แตกต่างกัน ดังตารางที่ 7-11

ตารางที่ 6 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างอายุและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้วยสถิติวิเคราะห์ One-way ANOVA

(n=130)

ข้อมูล	SS	Df.	MS	F	P-value
อายุ					
ระหว่างกลุ่ม	0.325	3	0.108	3.048	0.031*
ภายในกลุ่ม	4.479	126	0.036		
รวม	4.804	129			

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตารางที่ 7 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างเพศและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้วยสถิติวิเคราะห์ t-test

(n=130)

ข้อมูล	$\bar{X}$	S.D.	t	P-value
เพศ			0.335	0.738
ชาย	4.42	0.081		
หญิง	4.41	0.210		

ตารางที่ 8 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างสถานภาพสมรสและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้วยสถิติวิเคราะห์ t-test

(n=130)

ข้อมูล	$\bar{X}$	S.D.	t	P-value
สถานภาพสมรส			0.762	0.447
โสด	4.44	0.113		
สมรส	4.41	0.202		

ตารางที่ 9 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษาและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้วยสถิติวิเคราะห์ t-test

(n=130)

ข้อมูล	$\bar{X}$	S.D.	t	P-value
ระดับการศึกษา			0.731	0.466
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.42	0.194		
สูงกว่าปริญญาตรีขึ้นไป	4.40	0.192		

ตารางที่ 10 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระยะเวลาการปฏิบัติงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้วยสถิติวิเคราะห์ One-way ANOVA

(n=130)

ข้อมูล	SS	Df.	MS	F	P-value
ระยะเวลาการปฏิบัติงาน					
ระหว่างกลุ่ม	0.106	3	0.035	0.945	0.421
ภายในกลุ่ม	4.698	126	0.037		
รวม	4.804	129			

ตารางที่ 11 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างแผนกและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้วยสถิติวิเคราะห์ One-way ANOVA

(n=130)

ข้อมูล	SS	Df.	MS	F	P-value
แผนก					
ระหว่างกลุ่ม	0.075	3	0.025	0.667	0.574
ภายในกลุ่ม	4.729	126	0.038		
รวม	4.804	129			

ส่วนที่ 3 ผลการศึกษาปัจจัยความผูกพันต่อองค์กรและปัจจัยการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ของพนักงานบริษัทผลิตกระป๋องบรรจุอาหารแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรสาคร

จากการทดสอบสมมติฐานที่ 7-14 พบว่า ปัจจัยความผูกพันต่อองค์กรส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังตารางที่ 12 และ 13 และปัจจัยการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังตารางที่ 14

ตารางที่ 12 ผลการศึกษาค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความผูกพันต่อองค์กรกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ (Multiple Linear Regression Analysis)

(n = 130)

Model	R	R ²	Adjusted R Square	Std. Error of The Estimate
1	0.619	0.383	0.368	0.15338

จากตารางที่ 12 ผลการศึกษาค่าความสัมพันธ์ (R) ระหว่างปัจจัยความผูกพันต่อองค์กรกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร มีค่าเท่ากับ 0.619 แสดงว่าปัจจัยความผูกพันต่อองค์กร มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในระดับปานกลาง (ชูศรี, 2546 อ้างถึงใน คูลิกา, 2555) และค่า R Square เท่ากับ 0.383 แสดงว่าปัจจัยความผูกพันต่อองค์กร สามารถทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ได้ร้อยละ 38.3 ที่เหลืออีกร้อยละ 61.7 ขึ้นอยู่กับปัจจัยอื่น

ตารางที่ 13 ผลการศึกษาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยใช้วิธีการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ ด้วยวิธีนำเข้าตัวแปรทั้งหมด (Enter)

(n = 130)

ตัวแปร	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	P-value	Collinearity	
	B	SE	Beta			Tolerance	VIF
(ค่าคงที่)	3.986	0.257		15.533	0.000		
ความผูกพันเชิงอารมณ์ (X1)	0.080	0.071	0.103	1.122	0.264	0.576	1.736
ความผูกพันเชิงการลงทุน (X2)	-0.287	0.049	-0.407	-5.808	0.000*	0.998	1.002
ความผูกพันเชิงหน้าที่ (X3)	0.259	0.060	0.395	4.288	0.000*	0.577	1.734
Durbin-Watson = 1.504							

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 13 ผลการศึกษาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ ด้วยวิธีนำเข้าตัวแปรทั้งหมด (Enter) พบว่า ตัวแปรพยากรณ์ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 2 ตัวแปร คือ ด้านความผูกพันเชิงการลงทุน (X2) และด้านความผูกพันเชิงหน้าที่ (X3)

โดยมีสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ คือ $Y = 3.986 + 0.080 (X1) + (-0.287) (X2) + 0.259 (X3)$

และสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน คือ $Z = 0.103 (X1) + (-0.407) (X2) + 0.395 (X3)$

ตารางที่ 14 สรุปผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการสนับสนุนการเรียนรู้จากองค์กรในแต่ละด้าน ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยใช้วิธีการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นอย่างง่าย (Simple Linear Regression Analysis)

(n=130)

ตัวแปร	R ²	Constant	B	Beta	P-value
ผลตอบแทนและสวัสดิการ	0.215	3.196	0.310	0.463	0.000*
โอกาสก้าวหน้าและความรู้ในงาน	0.161	3.536	0.223	0.401	0.000*
ความมั่นคงในงาน	0.145	3.548	0.244	0.380	0.000*
จิตอาสามณ์	0.004	4.534	-0.041	-0.062	0.485
การปฏิบัติงาน	0.076	5.071	-0.214	-0.276	0.001*

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 14 จากการตรวจสอบเงื่อนไขของการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ พบว่าตัวแปรอิสระ (ปัจจัยการสนับสนุนการเรียนรู้ในแต่ละด้าน) มีความสัมพันธ์กันสูง ทำให้เกิดภาวะพหุร่วมเชิงเส้น (Multicollinearity) ซึ่งนำไปสู่การอนุมานทางสถิติที่ไม่น่าเชื่อถือ ดังนั้น ในการศึกษาปัจจัยการสนับสนุนการเรียนรู้จากองค์กรที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร จึงใช้วิธีการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นอย่างง่าย โดยศึกษาปัจจัยการสนับสนุนการเรียนรู้จากองค์กรในแต่ละด้านที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ซึ่งผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยการสนับสนุนการเรียนรู้จากองค์กรที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 4 ตัวแปร คือ ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ด้านโอกาสก้าวหน้าและความรู้ในงาน ด้านความมั่นคงในงานและด้านการปฏิบัติงาน

4. สรุปและอภิปรายผล

จากผลการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยความผูกพันต่อองค์กรและปัจจัยการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ของพนักงานบริษัทผลิตภัณฑ์ป้องกันอาหารแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรสาคร สรุปและอภิปรายผลได้ ดังนี้

พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ระยะเวลาการปฏิบัติงานตั้งแต่ 16 ปีขึ้นไป และอยู่แผนกผลิตสินค้า มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยความผูกพันต่อองค์กรและปัจจัยการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และมีความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมาก

พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากพนักงานที่มีช่วงอายุต่างกัน อาจมีแนวทางในการพัฒนาตนเอง มีมุมมองเรื่องความมั่นคงในการทำงานและมีความมุ่งหวังความสำเร็จในสายอาชีพที่แตกต่างกัน ทำให้แสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในระดับที่ต่างกัน พนักงานบางช่วงอายุ อาจจะเป็นกลุ่มคนที่ชอบลักษณะการทำงานแบบเดิม ๆ ไม่ชอบการเปลี่ยนแปลง ไม่ได้มองถึงความก้าวหน้าในสายอาชีพ ซึ่งส่งผลให้มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในระดับน้อย ขณะที่พนักงานที่อยู่ในช่วงอายุที่มีประสบการณ์การทำงานสูง มีความมั่นคงในงานที่ทำ และต้องการทำงานที่องค์กรจนเกษียณอายุ พนักงานกลุ่มนี้มีแนวโน้มรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับองค์กร จึงส่งผลให้มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในระดับที่มากกว่า

ความผูกพันเชิงการลงทุนส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในทิศทางตรงกันข้าม ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากเป็นความผูกพันที่เกิดจากความจำเป็น หรือแรงกดดัน หรือความกลัวสูญเสียประโยชน์หากต้องออกจากองค์กร ซึ่งเป็นแรงผลักดันที่ไม่ได้เกิดจากความรู้สึกเชิงบวกหรือความพึงพอใจ แต่เป็นความจำเป็นในการคงอยู่ในองค์กร เมื่อพนักงานรู้สึกว่าต้องทำงานต่อไปเพียงเพราะเหตุผลในด้านภาระค่าใช้จ่าย ดังนั้น จึงไม่กระตุ้นให้พวกเขาแสดงพฤติกรรมที่ดีและเป็นประโยชน์ต่อองค์กรเกินกว่าหน้าที่ที่ต้องกระทำ

ความผูกพันเชิงหน้าที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เนื่องจากพนักงานที่ตระหนักว่าตนมีหน้าที่หรือความรับผิดชอบต่อองค์กร มักมีแนวโน้มที่จะไม่ลาออก เพราะพวกเขารู้สึกว่าการออกจากองค์กรเป็นการกระทำที่ไม่ถูกต้องหรือไม่เหมาะสม พวกเขาเห็นว่าการลาออกเป็นการทอดทิ้งองค์กรที่ได้ให้โอกาสในการทำงานและสนับสนุนพวกเขา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของชนม์ชนิษฐ์ (2560) ที่ทำการศึกษาศักยภาพที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรในมหาวิทยาลัย ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยความผูกพันต่อองค์กรด้านความผูกพันเชิงหน้าที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ผลตอบแทนและสวัสดิการส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ทั้งนี้เนื่องจากพนักงานได้รับรู้ถึงการสนับสนุนจากองค์กร ซึ่งสะท้อนถึงการที่องค์กรมองเห็นคุณค่าในการทำงานของพวกเขา องค์กรแสดงความห่วงใยและสนับสนุนให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตที่ดี โดยพนักงานสามารถรับรู้ได้จากผลตอบแทนที่ได้รับ เช่น เงินเดือนที่เพิ่มขึ้น สิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานและสวัสดิการที่จัดให้ เมื่อพนักงานได้รับผลตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสม พวกเขาจะรู้สึกได้รับการสนับสนุนจากองค์กรมากขึ้น และสิ่งเหล่านี้ยังแสดงถึงการยอมรับและประเมินค่าพนักงานในเชิงบวกจากองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมพงษ์ (2561) ที่ทำการศึกษาศักยภาพการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ไทยโอบายาชิ จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

โอกาสก้าวหน้าและความรู้ในงานส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เนื่องจากเมื่อองค์กรให้โอกาสพนักงานในการเลื่อนตำแหน่งและพัฒนาทักษะที่จำเป็นต่อการทำงาน พนักงานจะรู้สึกว่าได้รับการสนับสนุนและมองเห็นโอกาสในการเติบโตในสายอาชีพ ซึ่งสามารถกระตุ้นให้พวกเขามีความมุ่งมั่นในการทำงานและแสดงพฤติกรรมที่ดีต่อองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สกฤษฎ์ (2559) ที่ทำการศึกษาศักยภาพการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท สีนก้าคอนสตรัคชั่น จำกัด ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านโอกาสในการก้าวหน้าและความรู้ในงานมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร และสมพงษ์ (2561) ที่ทำการศึกษาศักยภาพการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ไทยโอบายาชิ จำกัด ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านโอกาสในการก้าวหน้าและความรู้ในงานมีอิทธิพลและส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร

ความมั่นคงในงานส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เนื่องจากเมื่อพนักงานรู้สึกว่างองค์กรให้ความมั่นใจและความปลอดภัยในงานของตน โดยองค์กรไม่มียุทธศาสตร์ในการปลดพนักงานออก แต่เป็นการพิจารณาโยกย้ายหรือเปลี่ยนแปลงหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานแทน รวมถึงมีการพิจารณาถึงคุณค่าของพนักงานในอนาคต ทำให้พนักงานมีความรู้สึกถึงความมั่นคงและความปลอดภัยในงาน ซึ่งมองได้ว่าปัจจัยนี้เป็นตัวกระตุ้นให้พนักงานมีความทุ่มเทในการทำงานมากขึ้นและแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สกฤษฎ์ (2559) ที่ทำการศึกษาการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท สิ้นแก้วคอนสตรัคชั่น จำกัด ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านความมั่นคงในงาน มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร และสมพงษ์ (2561) ที่ทำการศึกษาการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ไทยโอบายาซิ จำกัด ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านความมั่นคงในงานมีอิทธิพลและส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร

การปฏิบัติงานส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในทิศทางตรงกันข้าม ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการที่พนักงานมุ่งเน้นทำงานตามบทบาทหน้าที่ของตนเองได้อย่างปกติและราบรื่น อาจทำให้พวกเขาไม่เห็นความจำเป็นในการแสดงพฤติกรรมเสริม (Extra-role behavior) เช่น การช่วยเหลือผู้อื่น หรือการเข้าร่วมในกิจกรรมที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานหลัก นอกจากนี้ในอีกแง่หนึ่งอาจเป็นไปได้ว่าพนักงานที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพในหน้าที่ของตนเอง มักจะมีความมุ่งมั่นกับเป้าหมายที่ชัดเจนและเลือกที่จะไม่กระจ่ายความสนใจไปยังพฤติกรรมที่อยู่นอกเหนือบทบาทหน้าที่หลัก ซึ่งทำให้การปฏิบัติงานที่ดีในมุมมองดังกล่าวอาจลดการแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากผลการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานบริษัทผลิตกระป๋องบรรจุอาหารแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรสาคร คณะผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางให้กับบริษัทในการวางแผนกลยุทธ์ ปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ และเสริมสร้างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรให้พนักงานมีขวัญและกำลังใจในการคงอยู่กับองค์กร ดังนี้

1. จากผลการวิจัยพบว่า อายุที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแตกต่างกัน สิ่งที่ต้องพิจารณาคือการออกแบบโปรแกรมพัฒนาพนักงานที่เหมาะสมกับช่วงอายุของพนักงานแต่ละกลุ่ม เนื่องจากพนักงานที่อายุน้อยอาจมีความกระตือรือร้นในการเรียนรู้และเปิดรับประสบการณ์ใหม่ ๆ ขณะที่พนักงานที่อยู่ในช่วงอายุมากอาจมีความมั่นคงทางอารมณ์ มีทักษะเฉพาะด้าน และมีประสบการณ์ในการทำงานสูง ซึ่งโปรแกรมการพัฒนาดังกล่าวจะช่วยส่งเสริมความสามารถและศักยภาพของพนักงานแต่ละช่วงวัยได้อย่างเหมาะสมและเกิดประสิทธิภาพมากขึ้น นอกจากนี้ องค์กรควรจัดสภาพแวดล้อมที่เสริมสร้างบรรยากาศในการทำงานร่วมกันระหว่างพนักงานต่างช่วงอายุ เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนประสบการณ์และการเรียนรู้ซึ่งกันและกัน โดยพนักงานที่มีอายุมากอาจสามารถให้คำปรึกษาหรือคำแนะนำต่าง ๆ เกี่ยวกับการทำงาน ขณะที่พนักงานที่มีอายุน้อยอาจนำเสนอแนวคิดใหม่ ๆ ที่ทันสมัย เพื่อเสริมสร้างความร่วมมือและสร้างความเข้าใจในมุมมองที่แตกต่างในการทำงานร่วมกัน

2. จากผลการวิจัยพบว่า ความผูกพันเชิงการลงทุนส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร สิ่งที่ต้องพิจารณาคือการมอบผลประโยชน์ที่เพียงพอและเหมาะสมแก่พนักงาน เพื่อสร้างความรู้สึกว่างองค์กรมองเห็นคุณค่าของพนักงาน เมื่อพนักงานตระหนักถึงผลประโยชน์ที่ได้รับจากการอยู่ในองค์กร พวกเขาจะมีแนวโน้มที่จะผูกพันต่อองค์กรและพร้อมแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีอย่างต่อเนื่อง

3. จากผลการวิจัยพบว่า ความผูกพันเชิงหน้าที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร สิ่งที่ต้องพิจารณาคือการเสริมสร้างความรับผิดชอบและความรู้สึกผูกพันทางจริยธรรมในตัวพนักงาน พนักงานที่รู้สึกว่างตนมีหน้าที่หรือความรับผิดชอบต่อองค์กรจะมีแนวโน้มที่จะทำงานอย่างเต็มที่และจะไม่ลาออก เพราะพวกเขารู้สึกว่างการออกจากองค์กรเป็นการกระทำที่ไม่เหมาะสมหรือเป็นการทอดทิ้งองค์กรที่ได้มอบโอกาสและสนับสนุนพวกเขาในช่วงเวลาที่ผ่านมา องค์กรควรเน้นการสนับสนุนและการให้โอกาส

พนักงานในด้านการพัฒนาทักษะความรู้ความสามารถ การส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นคุณค่าร่วม เช่น ความซื่อสัตย์ ความรับผิดชอบ และการร่วมมือกัน จะช่วยให้พนักงานรู้สึกว่าการเข้ามามีส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กร

4. จากผลการวิจัยพบว่า ผลตอบแทนและสวัสดิการส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร สิ่งที่ต้องพิจารณา คือ องค์กรควรให้ความสำคัญกับการออกแบบระบบผลตอบแทนและสวัสดิการให้สอดคล้องกับความคาดหวังและความต้องการของพนักงาน โดยการมอบผลตอบแทนที่ยุติธรรมและสมเหตุสมผล รวมถึงการจัดสวัสดิการที่ครอบคลุมและตรงกับความต้องการของพนักงาน โดยการเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการกำหนดหรือเลือกสวัสดิการตามความต้องการของตนเอง ซึ่งจะช่วยเสริมสร้างความรู้สึกรับรู้ถึงการยอมรับและการเห็นคุณค่าที่พนักงานได้รับจากองค์กร

5. จากผลการวิจัยพบว่า โอกาสก้าวหน้าและความรู้ในงานส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร สิ่งที่ต้องพิจารณา คือ องค์กรควรสร้างโอกาสให้พนักงานได้เลื่อนตำแหน่งและพัฒนาทักษะอย่างสม่ำเสมอ ผ่านการจัดฝึกอบรมและการเรียนรู้ที่ช่วยเพิ่มทักษะที่จำเป็นสำหรับงาน การพัฒนาภาวะผู้นำในองค์กร การสนับสนุนการเติบโตของพนักงานและเปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ นอกจากนี้ องค์กรควรสร้างวัฒนธรรมที่ส่งเสริมการเรียนรู้และการพัฒนาผ่านกิจกรรมที่เปิดโอกาสให้พนักงานได้แลกเปลี่ยนประสบการณ์และการเรียนรู้ โดยมีการสื่อสารอย่างชัดเจนเกี่ยวกับโอกาสในการเติบโตในสายอาชีพและการเลื่อนตำแหน่งในองค์กร เพื่อให้พนักงานเห็นเส้นทางพัฒนาอาชีพและรู้สึกมั่นใจในการทำงานมากขึ้น

6. จากผลการวิจัยพบว่า ความมั่นคงในงานส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร สิ่งที่ต้องพิจารณา คือ องค์กรควรให้ความสำคัญกับการสร้างความมั่นคงและความปลอดภัยในงาน โดยการพิจารณาและจัดการกับสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการโยกย้ายหรือเปลี่ยนแปลงหน้าที่ในการทำงานของพนักงานแทนการปลดพนักงานออก เพื่อให้พนักงานรู้สึกว่ามี ความมั่นคงในการทำงานในองค์กรแห่งนี้ พนักงานจะไม่เกิดความเครียดหรือความวิตกกังวลเกี่ยวกับอนาคต การที่องค์กรแสดงถึงความใส่ใจในคุณค่าของพนักงานทั้งในปัจจุบันและอนาคต จะช่วยเสริมสร้างความรู้สึกรักภักดีและความมุ่งมั่นในการทำงาน ส่งผลให้พนักงานมีพฤติกรรมที่ดีต่อองค์กร

7. จากผลการวิจัยพบว่า การปฏิบัติงานส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร สิ่งที่ต้องพิจารณา คือ องค์กรควรพัฒนาสภาพแวดล้อมในการทำงานให้เอื้อต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงาน เช่น การปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีความสะดวกและลดความซับซ้อน การจัดหาเครื่องมือหรือทรัพยากรที่จำเป็นให้เพียงพอเพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน รวมถึงการจัดกิจกรรมเสริมแรงทางบวก เพื่อส่งเสริมให้พนักงานมีแรงจูงใจในการทำงานและมีส่วนร่วมในการเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กรมากขึ้น นอกจากนี้ หัวหน้างานควรแสดงบทบาทในการสนับสนุนพนักงาน ทั้งในด้านคำปรึกษา การให้ความช่วยเหลือ และการประเมินผลที่ยุติธรรม จะทำให้พนักงานมีแรงจูงใจในการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพมากขึ้นและแสดงพฤติกรรมที่ดีต่อองค์กร

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพียงอย่างเดียว ดังนั้น ในการวิจัยครั้งต่อไปควรพิจารณาเครื่องมืออื่น ๆ มาใช้ในการเก็บข้อมูลด้วย เช่น การสัมภาษณ์ การสังเกต การสนทนากลุ่ม เป็นต้น เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมเป็นประโยชน์ต่อการวิเคราะห์ และสรุปผลในเชิงลึกมากยิ่งขึ้น

2. ในการศึกษาปัจจัยการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เนื่องจากตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันสูง ทำให้เกิดภาวะพหุร่วมเชิงเส้น (Multicollinearity) ในการศึกษาจึงได้ใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นอย่างง่าย ซึ่งแสดงถึงความสัมพันธ์เป็นรายปัจจัยเท่านั้น และไม่ได้ควบคุมอิทธิพลของตัวแปรสนับสนุนด้านอื่น ๆ ดังนั้น ในการศึกษาครั้งต่อไปหากไม่มีปัญหาที่ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันสูง ควรศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปรเหล่านั้นด้วยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ ร่วมกับตัวแปรแทรกอื่น ๆ

3. ควรศึกษาตัวแปรอื่น ๆ ที่อาจส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเพิ่มเติม เช่น บรรยากาศองค์กร สภาพแวดล้อมในการทำงาน แรงจูงใจ และความพึงพอใจในงาน เป็นต้น เพื่อที่จะได้ขยายผลการศึกษากว้างและครอบคลุมมากขึ้น และได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์เพื่อเป็นแนวทางในการเสริมสร้างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- คุลีกา วัฒนสุกุล. (2555). ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อ ความพึงพอใจ และความตั้งใจซื้อซ้ำของลูกค้า กรณีศึกษาแผนกยาของร้านวัดสัน [สารนิพนธ์หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ชนม์ชนิษฐ์ วิศิษฐ์สมบัติ. (2560). ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรในมหาวิทยาลัย [วิทยานิพนธ์หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิตไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- ชูศรี วงศ์รัตน. (2546). เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย (พิมพ์ครั้งที่ 9). เทพเนรมิตการพิมพ์.
- เต็มศักดิ์ สุขวัญ. (2552). ข้อคำนึงในการสร้างเครื่องมือประมาณค่า (Rating Scale) เพื่องานวิจัย. <https://www.ms.src.ku.ac.th/schedule/Files/2553/Oct/1217086.doc>
- บุญชม ศรีสะอาด. (2560). การวิจัยเบื้องต้น (พิมพ์ครั้งที่ 10). สุวีริยาสาส์น.
- ปรานี มีหาญพงษ์, และกรรณิการ์ ฉัตรดอกไม้ไพร. (2561). การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือวิจัยทางการพยาบาล. *วารสารพยาบาลทหารบก มหาวิทยาลัยคริสเตียน*, 19(1), 9-15.
- เปรมจิตร คล้ายเพชร. (2548). การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความยุติธรรมองค์การที่มีผลต่อความผูกพันองค์กรและความตั้งใจลาออก [วิทยานิพนธ์หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิตไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สกฤษฎ์ ช่องประเสริฐ. (2559). การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานบริษัท สีนก้าคอนสตรัคชั่น จำกัด [การค้นคว้าอิสระวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- สมพงษ์ เพชร. (2561). การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ไทยโอบายาชิ จำกัด [การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- Allen, N. J., & Meyer, J. P. (1990). The measurement and antecedents if affective, continuance and normative commitment to the organization. *Journal of occupational Psychology*, 63, 1-18.
- Organ, D.W. (1988). *Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome*. Lexington, MA.
- Steers, R. M. (1977). Antecedents and Outcomes of Organizational Commitment. *Administrative Science Quarterly*, 22(1), 46–56. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.87.4.698>
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis* (3rd Ed.). Harper and Row.