

**การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ส่งผลต่อพฤติกรรม
การเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรสำนักงานขนส่ง เขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ**
**Perceived Organizational Support Affecting the Organizational Citizenship Behavior
of Personnel at the Regional Transport Office, Northeastern Region.**

พัทธนันท์ ไตรดำรง

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรสำนักงานขนส่ง เขตภาค ตะวันออกเฉียงเหนือ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 2) เพื่อศึกษาระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ของบุคลากรสำนักงานขนส่ง เขตภาค ตะวันออกเฉียงเหนือ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรสำนักงานขนส่งในเขตภาค ตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 300 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ คำนวณค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า

1) ผลเปรียบเทียบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรสำนักงานขนส่ง เขตภาค ตะวันออกเฉียงเหนือ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า บุคลากรที่มีเพศต่างกัน มีระดับ การแสดงออกของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนปัจจัย ส่วนบุคคลด้านอายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า มีระดับการแสดงออกพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีไม่แตกต่างกัน

2) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรสามารถอธิบายความผันแปรของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ได้ร้อยละ 34.40 โดยด้านการรับรู้การสนับสนุนมีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ บุคลากรสำนักงานขนส่ง เขตภาคตะวันออกเฉียงเหนืออย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ ด้านจิต อารมณ์ ด้านความมั่นคงในงาน และด้านการปฏิบัติงาน

คำสำคัญ: การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร สำนักงานขนส่ง เขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

Abstract

The purposes of this research were 1) to compare the organizational citizenship behavior of personnel in the Northeast Region Transport Offices classified by personal factors; and 2) to study the level of perceived organizational support affecting the organizational citizenship behavior of personnel in the Northeast Region Transport Offices. The samples consisted of 300 personnel from the Transport Offices in the Northeast Region. Questionnaires were used as a tool to collect data. The statistics for data analysis included percentage, mean, standard deviation, One-way Analysis of Variance, and Multiple Regression Analysis.

The research results were as follows :

1) The results of the comparison of organizational citizenship behavior of personnel in the Northeast Region Transport Offices classified by personal factors showed that personnel of different genders had different levels of expression of organizational citizenship behavior at the statistically significant level of 0.05. As for personal factors such as age, education level, job position, length of service, and average monthly income, it was found that there were no differences in the level of expression of organizational citizenship behavior.

2) Perceived organizational support could explain the variation in organizational citizenship behavior by 34.40%. The perception of support had a positive influence on the organizational citizenship behavior of personnel in the Northeast Region Transport Offices at the statistically significant level of 0.05, which were: psycho-emotional, job security, and performance aspects.

Keywords: Perceived Organizational Support, Organizational Citizenship Behavior, Transport Office, Northeast Region

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว องค์กรทั้งในภาคเอกชนและภาครัฐต้องเผชิญกับความท้าทายใหม่ๆ อยู่ตลอดเวลา อีกทั้งยังมีภารกิจที่เพิ่มขึ้นตามนโยบายและยุทธศาสตร์ต่าง ๆ การมีทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพสูงจึงกลายเป็นปัจจัยแห่งความสำเร็จที่สำคัญที่สุดของยุคโลกาภิวัตน์ องค์กรที่สามารถสร้างสรรค์และรักษาบุคลากรที่มีศักยภาพไว้ได้ จะมีความได้เปรียบในการแข่งขันและสามารถบรรลุเป้าหมายขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2567) กรมการขนส่งทางบกจึงได้มีวิวัฒนาการและขยายตัวขึ้นเรื่อยๆ ตามความเจริญของบ้านเมือง มีการปรับปรุง เปลี่ยนแปลง และสร้างสรรค์การดำเนินงาน โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล อันจะเป็นประโยชน์ต่อการควบคุม กำกับ ดูแลระบบการขนส่งทางถนนให้มีคุณภาพและปลอดภัยพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน มีเป้าหมายอย่างชัดเจน มีมาตรฐานอย่างมืออาชีพ บูรณาการเป็นเครือข่ายทั้งหน่วยงานภายในและภายนอก เป็นผลงานที่โดดเด่นเพื่อความมีชื่อเสียงตรงต่อความต้องการของประชาชน รวมถึงการปฏิบัติงานอย่างโปร่งใสและเป็นธรรม โดยกรมการขนส่งทางบกมีภารกิจหลักในการบริหารจัดการระบบการขนส่งทางถนน เช่น การออกใบอนุญาตขับรถ การตรวจสภาพรถ การจดทะเบียนรถ การควบคุมการขนส่งสินค้าและผู้โดยสาร การอบรมให้ความรู้แก่ผู้ประกอบการและประชาชน รวมทั้งการส่งเสริมเทคโนโลยีเพื่อพัฒนาระบบขนส่งให้ทันสมัยและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในยุคปัจจุบัน (กรมการขนส่งทางบก, 2566)

สำนักงานขนส่งเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เป็นหน่วยงานราชการที่มีภารกิจสำคัญในการให้บริการประชาชน ควบคุม กำกับ ดูแล ระบบการขนส่งทางบกในส่วนภูมิภาคที่มีความสำคัญทางเศรษฐกิจและสังคม จากการสังเกตบุคลากรส่วนใหญ่ในสำนักงานขนส่งเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า มีบุคลากรบางส่วนได้แสดงพฤติกรรมที่ไม่เป็นไปตามความคาดหวังขององค์กร อาทิเช่น การขาดความกระตือรือร้น การไม่เต็มใจเข้าร่วมกิจกรรมขององค์กร การไม่ช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่ประสบปัญหา เป็นต้น กรมการขนส่งทางบกจึงจะต้องให้ความสำคัญกับการสนับสนุนหรือกระตุ้น ทำให้บุคลากรภายในองค์กรเกิดพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดี เพื่อทำให้เกิดประสิทธิภาพการทำงานของทีม ความเป็นอยู่ที่ดีของบุคลากร ทำให้องค์กรมีบุคลากรที่มีคุณภาพ มีความมุ่งมั่น และแสดงพฤติกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กรเกินกว่าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย

ดังนั้นในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรส่งผลต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรสำนักงานขนส่ง เขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เพื่อจะได้นำผลการศึกษาไปเป็นข้อมูลให้ผู้บริหารในการจัดการบริหารจัดการองค์กรรวมทั้งพัฒนา

บุคลากร และส่งเสริมให้บุคลากรมีความกระตือรือร้นที่จะเรียนรู้เพื่อพัฒนาตนเองให้มีประสิทธิภาพในการทำงาน อันก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กรต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรสำนักงานขนส่ง เขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
2. เพื่อศึกษาระดับการรับรู้การสนับสนุนของบุคลากรสำนักงานขนส่ง เขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
3. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรสำนักงานขนส่ง เขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
4. เพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรสำนักงานขนส่ง เขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำแนก ตามปัจจัยส่วนบุคคล
5. เพื่อศึกษาระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรสำนักงานขนส่ง เขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

สมมติฐานการวิจัย

1. บุคลากรสำนักงานขนส่ง เขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันจะมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแตกต่างกัน
2. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรสำนักงานขนส่ง เขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ขอบเขตการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ มุ่งศึกษาการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรสำนักงานขนส่ง เขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการวิจัย ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ตัวแปรต้น ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบไปด้วย 5 ตัวแปร คือ 1) เพศ 2) อายุ 3) ระดับการศึกษา 4) ตำแหน่ง 5) ระยะเวลาการทำงาน และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ตามทฤษฎี Perceived Organization Support; POS แนวคิด Eisenberger et al., 1986 ประกอบด้วย 5 ตัวแปร คือ 1) การรับรู้ด้านค่าตอบแทนสวัสดิการ 2) การรับรู้ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ 3) การรับรู้ด้านความมั่นคงในงาน 4) การรับรู้ด้านจิตอาารมณ์ 5) การรับรู้ด้านการปฏิบัติงาน

ตัวแปรตาม ได้แก่ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ตามแนวคิดของ Organ, (1988) ประกอบด้วย 5 ตัวแปร คือ 1) การให้ความช่วยเหลือ 2) ความสุภาพอ่อนน้อม 3) ความมีน้ำใจ เป็นนักกีฬา 4) ความสำนึกในหน้าที่ 5) การให้ความร่วมมือ

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่

1) ประชากร คือ บุคลากรสำนักงานขนส่ง เขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวนทั้งสิ้น 1,039 ราย (กองการเจ้าหน้าที่ กรมการขนส่งทางบก กระทรวงคมนาคม ข้อมูล ณ วันที่ 25 กรกฎาคม 2568)

2) กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 289 ราย ได้จากการคำนวณของกลุ่มตัวอย่างในกรณีที่ทราบจำนวนประชากรที่มีจำนวนจำกัดที่นับได้ (Finite Population) ใช้สูตรทาร์ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973) ทั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการเก็บตัวอย่างสำรองเพิ่มเติมอีก 11 ราย เพื่อป้องกันการตอบแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ ดังนั้น ตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เท่ากับ 300 ราย สุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความน่าจะเป็น (Probability Sampling) ตามหลักการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage Random Sampling) แล้วทำการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จำนวน 5 จังหวัด โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Sampling) และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling)

3. ขอบเขตด้านพื้นที่ในการศึกษา ได้แก่ สำนักงานขนส่ง เขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ประกอบด้วย 20 จังหวัดดังนี้ กาฬสินธุ์ ขอนแก่น ชัยภูมิ นครพนม นครราชสีมา บึงกาฬ บุรีรัมย์ มหาสารคาม มุกดาหาร ยโสธร ร้อยเอ็ด เลย ศรีสะเกษ สกลนคร สุรินทร์ หนองคาย หนองบัวลำภู อำนาจเจริญ อุตรดิตถ์ และอุบลราชธานี

4. ขอบเขตระยะเวลา ช่วงเวลาเดือน สิงหาคม – ธันวาคม 2568

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดทฤษฎีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (Perceived Organizational Support : POS)

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (Perceived Organizational Support : POS) ความเชื่อของบุคลากรเมื่อองค์กรให้ความสำคัญ ให้ความห่วงใย ใส่ใจ และช่วยเหลือ ซึ่งทำให้เกิดการรับรู้เป็นกลไกสำคัญก่อให้เกิดการรับรู้เชิงบวก เมื่อบุคลากรรับรู้ว่าองค์กรปฏิบัติด้วยความยุติธรรม และให้การสนับสนุนอย่างจริงจัง พวกเขาจะตอบแทนด้วยการทุ่มเทในหน้าที่เพื่อพัฒนาองค์กรให้ประสบความสำเร็จ

Eisenberger et al., 1986 ให้แนวคิดเกี่ยวกับการสนับสนุนจากองค์กรว่า ได้นำแนวคิดการแลกเปลี่ยนทางสังคม (Social Exchange) มาเป็นพื้นฐานในการอธิบายความสัมพันธ์ระหว่าง

บุคลากรกับองค์กร เกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรว่าเป็นการแลกเปลี่ยนระหว่างบุคลากรกับองค์กร โดยเป็นไปในลักษณะที่ต่างฝ่ายต่างแลกเปลี่ยนซึ่งกันและกัน บุคลากรจะมีความเชื่อมั่นว่าองค์กรจะให้ผลตอบแทนที่คุ้มค่าหากตนมีความทุ่มเทในการทำงาน รวมถึงได้รับการดูแลเอาใจใส่ มีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น และได้รับความช่วยเหลืออยู่เสมอเมื่อเกิดปัญหาใด ๆ ซึ่งเมื่อบุคลากรรับรู้ว่าจะได้รับผลตอบแทน ได้รับการสนับสนุน หรือได้รับความช่วยเหลือในด้านต่าง ๆ จากองค์กร โดยสามารถจำแนกประเด็นดังกล่าวออกเป็น 5 ด้าน คือ 1.ค่าตอบแทนและสวัสดิการ 2.ด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า 3.ด้านความมั่นคงในการทำงาน 4.ด้านจิตวิทยาสังคม และ 5.ด้านการปฏิบัติงาน บุคลากรจะรู้สึกเป็นหนี้บุญคุณองค์กรและต้องตอบแทนองค์กร ทำให้เกิดความรู้สึกทางบวกที่เป็นแรงผลักดันให้บุคลากรมีความตั้งใจและมีความทุ่มเทในการทำงานเพิ่มขึ้น เพื่อให้องค์กรบรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร และแสดงพฤติกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กรมากยิ่งขึ้น

แนวคิดทฤษฎีพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior - OCB)

พฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior - OCB) พฤติกรรมการทำงานของบุคลากรภายในองค์กรที่เกิดจากความสมัครใจนอกเหนือจากหน้าที่ความรับผิดชอบ เพราะเห็นว่าเป็นประโยชน์ต่อองค์กร เพื่อนร่วมงาน และบรรยากาศในการทำงานโดยรวมขององค์กร

Organ (1988) เป็นพฤติกรรมที่เกิดจากความสมัครใจของบุคลากร มิได้เกิดจากแรงจูงใจจากการให้รางวัลหรือข้อกำหนดตามบทบาทหน้าที่ แต่เป็นการเลือกปฏิบัติด้วยตนเองเพื่อสนับสนุนประสิทธิผลและการดำเนินงานโดยรวมขององค์กร อย่างไรก็ตาม พฤติกรรมดังกล่าวไม่ได้ถูกบังคับให้ต้องปฏิบัติ และการไม่ปฏิบัติก็จะไม่ถูกลงโทษตามระบบขององค์กร การแสดงพฤติกรรมในลักษณะนี้มีความสำคัญอย่างยิ่งในการเสริมสร้างความร่วมมือ บรรยากาศการทำงานเชิงบวก และความสำเร็จขององค์กรในภาพรวม ซึ่งจำแนกองค์ประกอบของพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีไว้ 5 องค์ประกอบ คือ 1.การให้ความช่วยเหลือ 2.การคำนึงถึงผู้อื่น 3.ความอดทนอดกลั้น 4.ความสำนึกในหน้าที่ 5.การให้ความร่วมมือ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อัจฉริย์ มานะกิจ และวิโรจน์ เจษภูาลักษณ์ (2562) ได้ศึกษาบทบาทของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร การรับรู้การสนับสนุนของเพื่อนร่วมงาน และการรับรู้การสนับสนุนของผู้บังคับบัญชาที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานผ่านความมุ่งมั่นทุ่มเทของข้าราชการส่วนกลาง กรมการพัฒนาชุมชน พบว่า การรับรู้การได้รับการสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพล

ทางบวกต่อความมุ่งมั่นทุ่มเท ความมุ่งมั่นทุ่มเทมีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิภาพการทำงาน การรับรู้การสนับสนุนของเพื่อนร่วมงาน มีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิภาพและบทบาทของการรับรู้การสนับสนุนของผู้บังคับบัญชามีอิทธิพล ทางบวกต่อประสิทธิภาพการทำงาน

อรรัมภา นาคผจญ (2561) ได้ศึกษาการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความผูกพันต่อองค์กร การมองโลกในแง่ดี และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของข้าราชการที่ปฏิบัติงานในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด ในเขตตรวจราชการสำนักงานศึกษาธิการภาค 4 และ 5 พบว่า ข้าราชการมีระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความผูกพันต่อองค์กร การมองโลกในแง่ดี และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอยู่ในระดับสูง โดยการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านจิตวิทยาสังคม และด้านการปฏิบัติงาน

วิธีดำเนินการวิจัย

รูปแบบของวิจัย

เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยการใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ขั้นตอนการวิจัย

1. ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรสำนักงานขนส่ง เขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวนทั้งสิ้น 1,039 ราย ประกอบด้วยข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้างประจำ ทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างประชากร ตามสูตรของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973) กลุ่มตัวอย่างจำนวน 300 ราย โดยสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage Random Sampling) แล้วสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จำนวน 5 จังหวัด คือ นครราชสีมา ขอนแก่น อุรธานี อุบลราชธานี และร้อยเอ็ด ทำการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Sampling) มีทั้งสิ้น 5 ชั้นภูมิ กำหนดกลุ่มตัวอย่างในแต่ละชั้นภูมิตามสัดส่วนของประชากรทั้งหมดโดยคิดเป็นร้อยละ และทำการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวกจนครบจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม

3. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ทดลองใช้ (Tryout) กับกลุ่มประชากรที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างที่ทำการวิจัย จำนวน 30 ราย นำแบบสอบถามมาวิเคราะห์เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbrach's Alpha Coefficient) ได้ค่าเท่ากับ 0.955

การเก็บรวบรวมข้อมูล

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ มุ่งเน้นผลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรสำนักงานขนส่ง เขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยนี้มาจาก 2 ส่วน คือ

1. ผู้วิจัยขอความร่วมมือกลุ่มตัวอย่างในการตอบแบบสอบถาม แล้วทำการเก็บรวมและตรวจสอบความเรียบร้อยของแบบสอบถาม เพื่อนำไปวิเคราะห์หาค่าสถิติในโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ
2. การค้นคว้าและรวบรวมเอกสาร และแนวคิดทฤษฎีของนักวิชาการต่าง ๆ รวมถึงผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ใช้สถิติเชิงพรรณนา(Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
2. ใช้สถิติการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ในการทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิจัย

1. การสรุปผลวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า บุคลากรของสำนักงานขนส่ง เขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 300 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 56.00 มีช่วงอายุระหว่าง 31 – 40 ปี จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 49.70 อยู่ในตำแหน่งข้าราชการ จำนวน 207 คน คิดเป็นร้อยละ 69.00 มีอายุงานมากกว่า 12 ปี จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 30.70 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 37.00

2. ผลการวิเคราะห์ระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของสำนักงานขนส่ง เขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า ในภาพรวมการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของบุคลากรสำนักงานขนส่ง เขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด($\bar{X} = 4.66$) โดยด้านการศึกษาปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด($\bar{X} = 4.74$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือด้านค่าตอบแทนสวัสดิการ($\bar{X} = 4.53$) ส่วนในภาพรวมการแสดงออกของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด($\bar{X} = 4.79$) โดยด้านความสำนึกในหน้าที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด($\bar{X} = 4.84$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือความมีน้ำใจเป็นนักกีฬา($\bar{X} = 4.73$)

3. ผลเปรียบเทียบพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรสำนักงานขนส่ง เขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า บุคลากรที่มีเพศต่างกัน มีระดับ

การแสดงออกของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า มีระดับการแสดงออกพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. ผลการวิเคราะห์การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรสำนักงานขนส่ง เขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรสามารถอธิบายความผันแปรของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีได้ร้อยละ 34.40 เมื่อทดสอบความมีนัยสำคัญทางสถิติ พบว่า มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 3 ค่า คือ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านจิตอากรมณ์ (Sig = 0.024) ด้านความมั่นคงในงาน (Sig = 0.018) และด้านการปฏิบัติงาน (Sig = 0.000) มีอิทธิพลและส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรสำนักงานขนส่ง เขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ยกเว้น ด้านค่าตอบแทนสวัสดิการ (Sig = 0.159) และด้านความก้าวหน้าในอาชีพ (Sig = 0.173) ไม่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรสำนักงานขนส่ง เขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

การอภิปรายผล

1. ผลเปรียบเทียบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรสำนักงานขนส่ง เขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำแนก ตามปัจจัยส่วนบุคคล

1.1 ผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีด้านเพศ พบว่า บุคลากรที่มีเพศต่างกันมีการแสดงออกของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรสำนักงานขนส่ง เขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือแตกต่างกัน สามารถอธิบายได้ว่า เพศเป็นตัวบ่งชี้คุณลักษณะเฉพาะของบุคคล ให้ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบ อาจเกิดจากความแตกต่างในบทบาททางสังคม และความคาดหวังเชิงพฤติกรรม

1.2 ผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีที่มีการแสดงออกของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรสำนักงานขนส่ง เขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือไม่แตกต่างกัน ได้แก่ ด้านอายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลเหล่านี้ไม่มีผลต่อการแสดงออกของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรสำนักงานขนส่ง เขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ซึ่งการแสดงออกของพฤติกรรมที่เกินกว่าหน้าที่ของบุคลากรไม่ได้ขึ้นอยู่กับสถานะส่วนตัว หรือสถานะทางอาชีพ ตำแหน่ง อายุงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของพวกเขาในองค์กร แต่ในการปฏิบัติงานของบุคลากรของสำนักงานขนส่ง เขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เชื่อว่าบริบทหรือสภาพแวดล้อมภายในองค์กร การมีวัฒนธรรม

องค์กรที่แข็งแกร่งให้ความช่วยเหลือและร่วมมือถือเป็นแรงผลักดันให้บุคลากรทุกคนแสดงพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร สอดคล้องกับวิจัยของ อรรัมภา นาคผจญ (2561) ได้ศึกษาการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความผูกพันต่อองค์กร การมองโลกในแง่ดี และพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของข้าราชการที่ปฏิบัติงานในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด ในเขตตรวจราชการสำนักงานศึกษาธิการภาค 4 และ 5 พบว่า ข้าราชการมีระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความผูกพันต่อองค์กร การมองโลกในแง่ดี และพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอยู่ในระดับสูง โดยการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้าด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านจิตวิทยาสังคม และด้านการปฏิบัติงาน

2. ผลการศึกษาระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ส่งผลต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรสำนักงานขนส่ง เขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยผลการศึกษาระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีภาพรวม 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านค่าตอบแทนสวัสดิการ ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านความมั่นคงในงาน ด้านจิตอาสามณ์ และด้านการปฏิบัติงาน พบว่า ด้านที่มีอิทธิพลมากที่สุด คือ ด้านจิตอาสามณ์ ด้านความมั่นคงในงาน ด้านการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้น ด้านค่าตอบแทนสวัสดิการ และด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ไม่ส่งผลต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรสำนักงานขนส่ง เขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้น ผู้บริหารควรให้ความสำคัญด้านจิตอาสามณ์ ด้านความมั่นคงในงาน ด้านการปฏิบัติงาน เพราะเป็นปัจจัยการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมากที่สุด เมื่อบุคลากรของบุคลากรสำนักงานขนส่ง เขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือรับรู้ถึงความใส่ใจ การให้การยอมรับยกย่องให้เกียรติเมื่อทำงานประสบความสำเร็จ จะเป็นแรงผลักดันที่สำคัญ ทำให้บุคลากรตอบแทนความรู้สึกดีที่องค์กรมีให้ด้วยความเต็มใจที่จะทำดีกับองค์กรและเพื่อนร่วมงาน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1. การเปรียบเทียบพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีด้านเพศ พบว่า บุคลากรที่มีเพศต่างกัน มีการแสดงออกของพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรสำนักงานขนส่ง เขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือแตกต่างกัน อาจเกิดจากความแตกต่างในบทบาททางสังคม ความคาดหวังเชิงพฤติกรรม และการปลูกฝังค่านิยมที่แตกต่างกันซึ่งนำไปสู่การแสดงออกของพฤติกรรมในที่ทำงานที่แตกต่างกัน ผู้วิจัยขอเสนอแนะให้องค์กรควรจัดสรรงานนอกเหนือจากหน้าที่

อย่างยุติธรรม เพื่อไม่ให้ภาระงานไปตกอยู่ที่บุคลากรเพศใดเพศหนึ่งมากเกินไปป้องกันไม่ให้เกิดบุคลากรรู้สึกว่าคุณเอาเปรียบ และส่งเสริมภาวะผู้นำให้กับทุกเพศอย่างเป็นธรรม

2. การเปรียบเทียบพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีที่มีการแสดงออกของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรสำนักงานขนส่ง เขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือไม่แตกต่างกัน ได้แก่ ด้านอายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ซึ่งการแสดงออกของพฤติกรรมที่เกินกว่าหน้าที่ของบุคลากรไม่ได้ขึ้นอยู่กับสถานะส่วนตัว หรือสถานะทางอาชีพ ตำแหน่ง อายุงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของพวกเขาในองค์กร แต่ในการปฏิบัติงานของบุคลากรของสำนักงานขนส่ง เขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เชื่อว่าบริบทหรือสภาพแวดล้อมภายในองค์กร การมีวัฒนธรรมองค์กรที่แข็งแกร่งให้ความช่วยเหลือและร่วมมือถือเป็นแรงผลักดันให้บุคลากรทุกคนแสดงพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ผู้วิจัยขอเสนอแนะให้ผู้บริหารควรให้การยอมรับ การให้ความช่วยเหลือ การให้ความร่วมมือ ซึ่งเป็นแรงผลักดันที่ทำให้เกิดพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี เพื่อให้วัฒนธรรมนี้ยังคงอยู่เป็นบรรทัดฐานให้บุคลากรใหม่ได้เรียนรู้

3. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ได้รับการยอมรับสมมติฐาน ได้แก่ ด้านความมั่นคงในงาน ด้านจิตอาสามณ์ และด้านการปฏิบัติงาน ส่งผลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรสำนักงานขนส่ง เขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จะเห็นได้ว่าสำหรับองค์กรภาครัฐหรือสำนักงานขนส่ง เขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือบุคลากรจะให้ความสำคัญกับการได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรม มีความรู้สึกปลอดภัยมั่นคงในงาน การรับรู้ว่าคุณค่าสำคัญ และยอมรับในผลงาน ผู้วิจัยขอเสนอแนะให้องค์กรควรสื่อสารให้ชัดเจนเกี่ยวกับความก้าวหน้าในสายอาชีพ การให้โอกาสการฝึกอบรมพัฒนาทักษะเพื่อให้บุคลากรมีความมั่นใจในอนาคตของตนเอง ผู้บังคับบัญชาควรให้การยอมรับกล่าวคำชมเชยเมื่อบุคลากรแสดงพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีหรือประสบความสำเร็จในการทำงานแม้จะเป็นเรื่องเล็กน้อย การให้กำลังใจแสดงความหวังเมื่อบุคลากรประสบปัญหาหรือเกิดข้อผิดพลาดในการทำงาน เพื่อให้บุคลากรรู้สึกว่าองค์กรใส่ใจในตัวบุคลากรอย่างแท้จริง

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. งานวิจัยชิ้นนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ ควรมีการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกหรือจัดกลุ่มสนทนากับบุคลากร เพื่อทำความเข้าใจถึงความคาดหวังและความต้องการของบุคลากร ทำให้องค์กรทราบถึงสาเหตุที่แท้จริงและสามารถนำมาเป็นแนวทางที่จะสนับสนุนบุคลากรได้ตรงประเด็นมากขึ้น

2. ควรมีการขยายขอบเขตการวิจัยไปยังสำนักงานขนส่งในเขตภาคอื่น ๆ ให้ได้ข้อมูลที่หลากหลายและทำการเปรียบเทียบผลการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร เพื่อค้นหาปัจจัยเชิงพื้นที่ที่แตกต่างกัน

เอกสารอ้างอิง

- กรมการขนส่งทางบก. (2568). กองการเจ้าหน้าที่. กรอบอัตรากำลังเจ้าหน้าที่. สืบค้นจาก <https://hr.dlt.go.th/th>
- กรมการขนส่งทางบก. (2566). หน้าที่รับผิดชอบ. สืบค้นจาก <https://dlt.go.th>
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2567). การพัฒนาระบบราชการ. สืบค้นจาก <https://www.opdc.go.th/development/strategic/>
- อรรธมภา นาคผจญ. (2561). การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร การผูกพันต่อองค์กร การมองโลกในแง่ดี และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของข้าราชการที่ปฏิบัติงานในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด ในเขตตรวจราชการสำนักงานศึกษาธิการภาค 4 และ 5. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อัจฉริย์ มานะกิจ และวิโรจน์ เจษฎาลักษณ์. (2562). บทบาทของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร การรับรู้การสนับสนุนของเพื่อนร่วมงานและการรับรู้การสนับสนุนของผู้บังคับบัญชาที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานผ่านความมุ่งมั่นทุ่มเทของข้าราชการส่วนกลาง กรมการพัฒนาชุมชน. วารสารวิชาการวารสารการพัฒนาศาสตร์พยาบาลมนุษยและองค์การ, 11(2), 1–20.
- Eisenberger, et al., (1986). Perceived Organizational Support. *Journal of Applied Psychology*, 71 (3), 500-507.
- Organ, D.W. (1988). *Organizational Citizenship Behavior. The Good Soldier Syndrome.* Massachusetts: Lexington.
- Van Dyne, L., Graham, J. W., & Dienesch, R. M. (1994). Organizational citizenship behavior: Construct redefinition, measurement, and validation. *Academy of Management Journal*, 37 (4), 765-802.
- Yamane, T. (1973). *Statistics : An Introductory Analysis* (3rd ed). Harper and Row.