SAC-02-001

การรับรู้การสนับสนุนขององค์การและความผูกพันในองค์การ
Perceived Organizational Support and Organizational Commitment

มติมนต์ บรรดาศักดิ์[1], พนิดา นิลอรุณ[2] และ พาโชค เลิศอัศวภัทร[3]
Matimon Bandasak[1], Panida Ninaroon[2] and Pachoke Lerdassawapat [3]
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชานวัตกรรมการจัดการทุนมนุษย์และการประกอบการ[1,2,3]
วิทยาลัยนวัตกรรมและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
Master of Business Administration Program inInnovation in Human Capital and Entrepreneurship Management
College of Innovation and Management, Suan Sunandha Rajabhat University[1,2,3]
e-mail: 66567810024@ssru.ac.th[1], panida.ni@ssru.ac.th[2], pachoke.le@ssru.ac.th[3]

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาองค์ความรู้ในด้านการรับรู้การสนับสนุนขององค์การและความผูกพันในองค์การ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการรับรู้การสนับสนุนขององค์การและความผูกพันในองค์การ โดยการสังเคราะห์จากแนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ในเรื่องเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนขององค์การและความผูกพันในองค์การ ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้ของบุคคลจากประสบการณ์ที่ได้รับจากการทำงานเมื่อองค์การให้คุณค่า ให้การยอมรับและเห็นความสำคัญในการทุ่มเทการทำงาน และมีความห่วงใยต่อบุคลากรโดยให้การสนับสนุนการทำงานในด้านต่าง ๆ ผ่านนโยบาย และตัวแทนขององค์การ ได้แก่ ผู้บริหารระดับสูง ฝ่ายทรัพยากรบุคคล และหัวหน้างานหรือผู้จัดการโดยตรง เพื่อให้บุคลากรมีความเป็นอยู่ในการทำงานที่ดี การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การเป็นสิ่งสำคัญในการพัฒนาองค์การให้ประสมความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์การนั้น ความผูกพันในองค์กรถือเป็นเรื่องสำคัญที่ควรศึกษา และให้ความสนใจเพราะเป็นอีกด้านที่สามารถสะท้อนประสิทธิผลการดำเนินงานขององค์กรได้ การธำรงรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรโดยสร้างให้พนักงานเกิดความผูกพันในองค์กร ถือเป็นสิ่งจำเป็นที่ผู้บริหารต้องหาแนวทางการบริหารเพื่อให้ได้มาซึ่งความผูกพัน ความเต็มใจที่บุคคลยินดีที่จะทุ่มกำลังกายและความจงรักภักดีผลการศึกษาดังกล่าวสามารถนำไปใช้เพื่อให้ทราบระดับการรับรู้การสนับสนุนขององค์การ สำหรับเป็นแนวทางในการเข้าใจบุคลากร และให้การสนับสนุนตอบโจทย์ความต้องการเกิดความพึงพอใจ เพื่อให้เกิดความผูกพันในองค์การ

คำสำคัญ: การรับรู้ การสนับสนุนขององค์กร ความผูกพันในองค์การ

Abstract

This research aims to study the body of knowledge in organizational support perception and organizational commitment to provide guidelines for developing organizational support perception and organizational commitment by synthesizing relevant concepts, theories, and literature on organizational support perception and organizational commitment. The study found that an individual's perception from work experiences, when the organization values, acknowledges, and recognizes the importance of work dedication, and cares for its personnel by providing various work-related support through policies and organizational representatives, including top management, human resources department, and direct supervisors or managers, is crucial for employees' well-being at work. Perceived organizational support is essential for the organization's development to achieve its goals. Organizational commitment is considered an important matter that should be studied and given attention because it is another aspect that can reflect the effectiveness of the organization's operations. Retaining employees within the organization by fostering their organizational commitment is a necessity for managers to find management approaches to achieve this commitment and the willingness of individuals to dedicate their physical effort and loyalty. The findings of this study can be used to understand the level of perceived organizational support to provide insights into employees and offer support that meets their needs and leads to satisfaction, ultimately fostering organizational commitment.

Keywords: Perception, Organizational Support, Organizational Commitment

บทนำ

จากการแข่งขันที่เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา องค์กรนั้น ๆ จะต้องวางแผนพัฒนา กำหนดเป้าหมาย วางกลยุทธ์กำหนดกิจกรรมพัฒนาองค์กรในรูปแบบต่าง ๆ เช่น การให้บริการ การลดขั้นตอน หรือความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน เป็นต้น ซึ่งในการดำเนินงานหรือกิจกรรมใด ๆ ขององค์การ ต้องคำนึงถึงปัจจัยต่าง ๆ ซึ่งทรัพยากรบุคคลเป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญต่อความสำเร็จขององค์การ ดังนั้นองค์การจึงต้องมีการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้บุคลากรมีพฤติกรรมการทำงานที่เหมาะสม นอกจากองค์การจะต้องพัฒนาทรัพยากรบุคคล พัฒนาศักยภาพ เพื่อให้หน่วยงานมีความรู้ ความสามารถในการทำงาน เพื่อผลการปฏิบัติงานที่สูงที่สุดนั้น พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีองค์การเป็นสิ่งหนึ่งที่ต้องมุ่งเน้นให้ความสำคัญ เช่น การคำนึงถึงเพื่อนร่วมงาน การให้ความร่วมมือในกฎระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ ขององค์การ ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่อยู่นอกเหนือจากบทบาทหน้าที่ของพนักงาน และเป็นพฤติกรรมที่จะช่วยส่งเสริมให้องค์การดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และทำให้องค์การมีรากฐานที่มั่นคง เพราะเมื่อพนักงานมีพฤติกรรมดังกล่าว พนักงานจะไม่ได้มีเป้าหมายในการปฏิบัติงานเพียงเพื่อผลประโยชน์ของตัวเองเท่านั้น แต่จะปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ส่วนรวมขององค์การด้วย จะเห็นว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีความสำคัญต่อองค์การ ทำให้กลไกการทำงานของสังคมภายในองค์การมีความราบรื่น มีความยืดหยุ่นในการทำงาน คนในองค์การมีการปรับตัว มีการพึ่งพาอาศัยกัน ซึ่งจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับสังคมที่มีการปรับเปลี่ยน ทำให้เกิดความสนใจศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การทั้งในและต่างประเทศ เพื่อให้พนักงานในองค์กรเกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี การศึกษาถึงปัจจัยที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การจึงมีความสำคัญ

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การเป็นสิ่งสำคัญ ในการพัฒนาองค์การให้ประสมความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์การ องค์การต้องดำเนินการทำให้บุคลากรรับรู้ได้ว่าองค์การมองเห็นคุณค่า การเสียสละในการทำงาน พร้อมทั้งให้การช่วยเหลือและสนับสนุนความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ให้ดีขึ้น เช่น การให้ความช่วยเหลือ หรือการจัดหาอุปกรณ์ในการทำงาน เพื่อให้ทำงานได้อย่างสำเร็จ การให้โอกาสความก้าวหน้าในงาน และโอกาสพัฒนาตนเอง เป็นต้น โดยผ่านนโยบาย กฎระเบียบต่าง ๆ ขององค์การและมีการประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรทราบโดยทั่วถึงกัน โดยที่พนักงานรับรู้ได้จากนโยบาย และการกระทำขององค์การจากความหมายที่กล่าวถึงข้างต้นนี้ คือความรู้สึกของบุคลากรจากประสบการณ์ที่ได้รับจากการทำงานในองค์การ ที่รับรู้ว่าองค์การให้ความสำคัญยอมรับ และเห็นคุณค่าในการทุ่มเททำงาน พร้อมทั้งให้การสนับสนุนในด้านต่าง ๆ เพื่อตอบสนองการทุ่มเทในการทำงานของบุคลากรให้โอกาสความก้าวหน้า และทำให้บุคลากรมีความเป็นอยู่ที่ดีในการทำงาน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การเป็นสิ่งสำคัญในการพัฒนาให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์การนั้น องค์การต้องดำเนินการทำให้บุคลากรรับรู้ได้ว่าองค์การมองเห็นคุณค่า การเสียสละในการทำงานพร้อมทั้งให้การช่วยเหลือและสนับสนุนความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ให้ดีขึ้น เช่น การให้ความช่วยเหลือหรือการจัดหาอุปกรณ์ในการทำงาน เพื่อให้ทำงานได้อย่างสำเร็จ การให้โอกาสความก้าวหน้าในงาน และโอกาสพัฒนาตนเอง เป็นต้น โดยผ่านนโยบาย กฎระเบียบต่าง ๆ ขององค์การและมีการประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรทราบโดยทั่วถึงกัน (Eisenberger et al., 1986)

ความผูกพันในองค์กร เป็นความสัมพันธ์ที่เหนียวแน่นของความเป็นอันหนึ่งอันเดียวของสมาชิก ในการเข้าร่วมกิจกรรมขององค์กรด้วยความเต็มใจ ซึ่งความผูกพันในองค์กรประกอบด้วยลักษณะสำคัญ 3 ประการ คือ 1. พนักงานมีความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร หมายถึงการที่พนักงานยอมรับในแนวทางปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดผลสำเร็จตามเป้าหมาย และมีค่านิยมของตนที่สอดคล้องกับค่านิยมขององค์กร หรือเป็นไปไปในทิศทางเดียวกัน 2. พนักงานมีความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร หมายถึง การใช้ความสามารถความพยายามของตนอย่างเต็มที่ เพื่อให้งานขององค์กรประสบความสำเร็จ 3. พนักงานมีความต้องการอย่างแรงกล้าในการดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร หมายถึง ความต้องการของพนักงานที่มีความสมัครใจจะอยู่ปฏิบัติงานในองค์กร ถึงแม้ว่าจะได้รับข้อเสนอที่ดีกว่าจากองค์กรอื่น ถึงแม้ว่าองค์กรจะเกิดสภาวะวิกฤตทางการเศรษฐกิจ พนักงานจะไม่คิดหรือมีความต้องการที่จะลาออกไปจากองค์กร

การบริหารองค์กรถือว่าเป็นความท้าทายความสามารถของผู้บริหาร เนื่องจากกระทำได้ค่อนข้างยากเพราะมีปัจจัยหลายอย่างที่มีอิทธิพล เช่น ระบบอุปถัมภ์ความก้าวหน้า ค่าตอบแทน เป็นต้น อาจจะต้องอาศัยกระบวนการในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ 4 ขั้นตอน คือ 1. การจัดหาคนเข้าทำงาน 2. การฝึกอบรมและการพัฒนา 3. การเสริมสร้างแรงจูงใจ และ 4. การบำรุงรักษา โดยจะต้องมีการบริหารงานทุกขั้นตอนตามลำดับและต่อเนื่อง จึงจะทำให้การบริหารทรัพยากรมนุษย์ประผลสำเร็จ เริ่มต้นจากการสรรหาและสิ้นสุดที่การรักษาทรัพยากรที่มีคุณภาพให้คงอยู่กับองค์กรตลอดไปจนกระทั่งเกษียณอายุ โดยไม่ให้เกิดการขาดงาน โอน ย้าย ละเลยเพิกเฉยต่อการปฏิบัติหน้าที่ในการทำงาน ไม่ตรงต่อเวลา ลาออก ฯลฯ ซึ่งจะส่งผลต่อความสูญเสีย ความสิ้นเปลืองในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ และส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กรในที่สุด (ทรงศักดิ์ ใจกล้า, 2557; ปาริชาต บัวเป็ง, 2554)

จากสภาพปัญหาและความสำคัญดังกล่าว ผู้เขียนจึงให้ความสนใจศึกษาเรื่อง “การรับรู้การสนับสนุนขององค์การและความผูกพันในองค์การ” โดยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษาเพื่อเป็นแนวทางเพื่อให้เข้าใจบุคลากร และให้การสนับสนุนตอบโจทย์ความต้องการซึ่งคาดว่าจะได้นำไปใช้ประโยชน์ให้เกิดความพึงพอใจ และเพื่อให้เกิดความผูกพันในองค์การส่งผลให้การทำงานขององค์การให้สำเร็จและตระหนักว่าการปกป้องรักษาผลประโยชน์ขององค์การเป็นหน้าที่ของตน

การรับรู้การสนับสนุนขององค์การและความผูกพันในองค์การ

จากการศึกษาเรื่อง “การรับรู้การสนับสนุนขององค์การและความผูกพันในองค์การ” ศึกษาไปเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาวิธีเข้าใจบุคลากร และให้การสนับสนุนตอบโจทย์ความต้องการ ซึ่งคาดว่าจะได้นำไปใช้ประโยชน์ให้เกิดความพึงพอใจ และเพื่อให้เกิดความผูกพันในองค์การ ส่งผลให้การทำงานขององค์การให้สำเร็จ โดยมีประเด็นที่สนใจ ดังต่อไปนี้

1. การรับรู้การสนับสนุนขององค์การ (Perceived Organizational Support)

การรับรู้การสนับสนุนขององค์การเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อทัศนคติ พฤติกรรม และความเป็นอยู่ของพนักงาน เมื่อพนักงานรู้สึกว่าองค์การให้การสนับสนุนพวกเขาก็มีแนวโน้มที่จะทุ่มเทให้กับงาน มีความผูกพันกับองค์การ และส่งผลดีต่อประสิทธิภาพโดยรวมขององค์การในที่สุด (Eisenberger et al., 1986) แบ่งออกเป็น 5 ด้าน ดังนี้

1.1 ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ (Wage Incentives) หมายถึง การรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับค่าตอบแทน เงินเดือน นโยบาย หรือสวัสดิการต่าง ๆ ที่ได้รับจากการทำงานในองค์การเพื่อความเป็นอยู่ที่ดีของบุคคลและครอบครัว

1.2 ด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า (Opportunity for Advancement) หมายถึง การรับรู้ของบุคคลว่าองค์การจัดให้มีการศึกษาอบรม เพื่อเพิ่มพูนความรู้และทักษะที่เป็นประโยชน์ในการทำงาน รวมถึงให้โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งและความก้าวหน้าในสายอาชีพ

1.3 ด้านความมั่นคงในการทำงาน (Security) หมายถึง การรับรู้ของบุคคลว่าองค์การให้โอกาสและให้ความเชื่อมั่นว่ายังคงจ้างให้ทำงานต่อไป ไม่ปลดออกหรือเลิกจ้างโดยไม่มีเหตุอันควร

1.4 ด้านจิตวิทยาสังคม (Social Psychology) หมายถึง การรับรู้ของบุคคลว่าองค์การได้ให้การยอมรับ ให้ความสำคัญ เห็นคุณค่า ยกย่อง หรือให้เกียรติเมื่อทำงานได้สำเร็จ ตลอดจนเข้าใจ เห็นใจ เมื่อตัดสินใจหรือทำงานผิดพลาด

1.5 ด้านการปฏิบัติงาน (Working Condition) หมายถึง การรับรู้ของบุคคลว่าผู้บังคับบัญชาได้ให้คำแนะนำ ให้ความช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหาจากการทำงาน รวมทั้งจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ

พนักงานจะรับรู้ว่าองค์การสนับสนุนพวกเขา เมื่อองค์การแสดงให้เห็นถึงความใส่ใจและให้ความสำคัญในด้านต่าง ๆ โดยรวมแล้ว การที่พนักงานรับรู้ถึงการสนับสนุนในทั้ง 5 ด้านนี้ จะส่งผลให้พวกเขามีทัศนคติที่ดี มีความผูกพันกับองค์การและปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. ความผูกพันในองค์การ (Organizational Commitment)

ความผูกพันเกิดขึ้นจากความรู้สึกทางอารมณ์ของพนักงานที่มีต่อองค์การ พวกเขารู้สึกผูกพันทางใจ รักและมีความปรารถนาอย่างแท้จริงที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกขององค์การต่อไป พวกเขาจะสูญเสียไปหากออกจากองค์การ และทางเลือก (Lack of Alternatives) อื่น ๆ ที่อาจมีจำกัด พวกเขาจึงคงอยู่กับองค์การเพราะรู้สึกว่า “ต้อง”อยู่ ภาระผูกพันทางศีลธรรมหรือความรู้สึกว่า “ควร” จะอยู่กับองค์การต่อไป อาจเป็นเพราะพวกเขาได้รับสิ่งดี ๆ จากองค์การ (Allen & Meyer, 1990) แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้

2.1 ความผูกพันทางด้านจิตใจ (Affective Commitment) หมายถึง ความผูกพันที่เกิดขึ้น จากความรู้สึก เป็นความรู้สึกผูกพัน และเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์การ รู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ทุ่มเทและอุทิศตนให้กับองค์การ ความรู้สึกยึดมั่นกับองค์การ และปรารถนาที่จะมีส่วนร่วมในองค์การ เกิดจากการที่บุคคลได้รับประสบการณ์จากการทำกิจกรรมต่าง ๆ ในการทำงานที่ตรงกับการคาดหวัง ต้องการที่จะอยู่กับองค์การต่อไป ความผูกพันด้านจิตใจต่อองค์การนี้แบ่งได้เป็น 4 ปัจจัยหลัก คือ คุณลักษณะของบุคคล (Personal Characteristics) คุณลักษณะของของงาน (Job Characteristics) ประสบการณ์ในการทำงาน (Work Experiences) และคุณลักษณะของโครงสร้าง (Structural Characteristics) การทุ่มเทกับทำงาน การยอมรับในสิ่งที่บริษัทประสบปัญหา การยอมรับเป้าหมายความคิดที่สอดคล้องกับบริษัท พร้อมที่จะทำให้บริษัทบรรลุเป้าหมาย

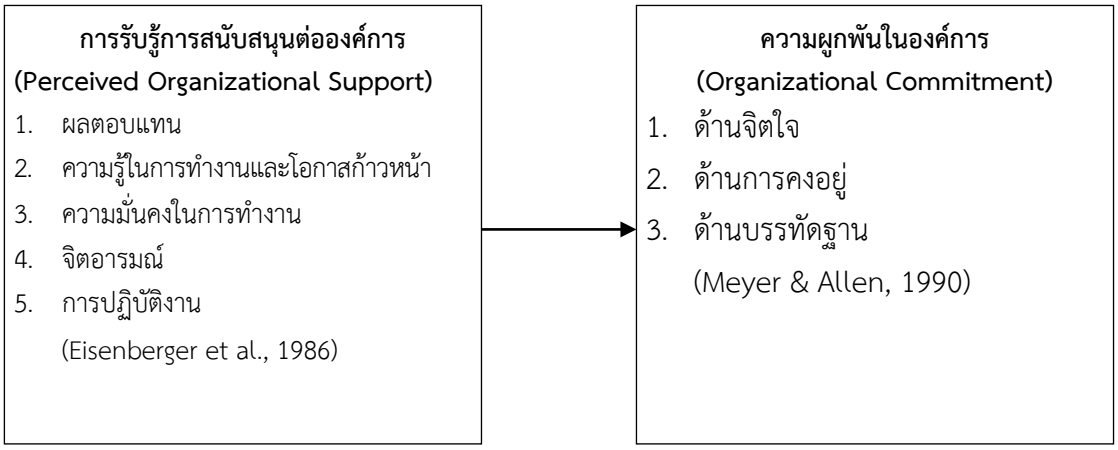
2.2 ความผูกพันด้านการคงอยู่ (Continuance Commitment) หมายถึง ความผูกพันที่เกิดขึ้น จากการคิดคำนึงถึงบุคคลโดยมีพื้นฐานอยู่บนต้นทุนที่บุคคลให้กับองค์การ ทางเลือกที่มีของบุคคล และผลตอบแทนที่บุคคลได้รับจากองค์การนั้นต่อไป หรือโยกย้ายเปลี่ยนแปลงที่ทำงาน ความต้องการที่จะอยู่ทำงานกับองค์การต่อไป ซึ่งเกิดจากการประเมินและเปรียบเทียบผลประโยชน์ที่จะได้รับจากการคงสมาชิกภาพไว้ในองค์การ กับผลประโยชน์ที่จะต้องสูญเสียหากลาออกจากองค์การ ความผูกพันด้านการคงอยู่นั้นเกิดขึ้นจากการได้รับผลตอบแทนที่น่าพอใจในการคงอยู่ในองค์การ หรือการรับรู้ว่าไม่มีทางเลือกที่จะไปอยู่กับองค์การอื่น รวมไปถึงการรับรู้ความยากลำบากในการหางานใหม่ ทำให้บุคคลจำเป็นต้องอยู่กับองค์การต่อไป ปัจจัยด้านนี้ คือ อายุ สถานภาพการจ้างงาน ความพึงพอใจในอาชีพ และความตั้งใจที่จะลาออก ความผูกพันด้านการคงอยู่นั้นเกิดขึ้นจากการได้รับผลตอบแทนที่น่าพอใจในการคงอยู่ในองค์การ การไม่คิดลาออกจากบริษัท การเสียสละประโยชน์ส่วนตนเองเพื่อส่วนร่วม

2.3 ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน (Normative Commitment) หมายถึง ความรู้สึกของพนักงาน เมื่อเข้ามาเป็นสมาชิกขององค์การ ก็ต้องมีความผูกพันที่เกิดขึ้นจากค่านิยม วัฒนธรรมหรือบรรทัดฐานของสังคมที่ดีการรับรู้หน้าที่และความรับผิดชอบ

บทบาทหน้าที่ที่ถูกต้อง ความเหมาะสมของตนที่จะอยู่ในองค์การ ปฏิบัติตามความรับผิดชอบ หน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย และสนับสนุนกิจกรรมขององค์การโดยการแสดงออกในรูปความจงรักภักดีของบุคคลต่อองค์การ ความรู้สึกของบุคคลว่าการคงความเป็นสมาชิกขององค์การไว้ เป็นสิ่งที่เหมาะสมและเป็นสิ่งที่ควรทำและโอกาสก้าวหน้าในอนาคต ความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐานนี้เกิดจากค่านิยมส่วนบุคคล คือความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การพึ่งพาได้ขององค์การและการมีส่วนร่วมในการจัดการความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน การพึ่งพาได้ขององค์การ และการมีส่วนร่วมในการจัดการ

โดยรวมแล้วความผูกพันของพนักงานต่อองค์การไม่ได้มีเพียงมิติเดียว แต่ประกอบด้วยความรู้สึกผูกพันทางอารมณ์ การพิจารณาถึงผลได้ผลเสียของการอยู่ต่อหรือลาออก และความรู้สึกถึงหน้าที่หรือความเหมาะสมในการเป็นสมาชิกขององค์การต่อไป ซึ่งแต่ละด้านมีแรงจูงใจและผลลัพธ์ที่แตกต่างกัน

กรอบแนวคิด



รูปที่ 1 การรับรู้การสนับสนุนขององค์การและความผูกพันในองค์การ

จากรูปที่ 1 พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างสองแนวคิดนี้การที่พนักงานรับรู้ว่าได้รับการสนับสนุนจากองค์การ จะส่งผลให้พวกเขามีความผูกพันกับองค์การมากขึ้นเมื่อพนักงานรู้สึกว่าองค์การให้ความสำคัญและดูแลพวกเขา พวกเขาจะรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ และมีความตั้งใจที่จะทำงานเพื่อองค์การอย่างเต็มที่ ความสำคัญการรับรู้การสนับสนุนขององค์การ และความผูกพันในองค์การ เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน และความสำเร็จขององค์การ องค์การที่สามารถสร้างการรับรู้การสนับสนุนที่ดี และส่งเสริมความผูกพันของพนักงาน จะมีพนักงานที่มีความสุขในการทำงาน และมีผลงานที่ดีปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้การสนับสนุนขององค์การ:การดูแลจากหัวหน้างานผลตอบแทนและสวัสดิการสภาพแวดล้อมการทำงานความยุติธรรมในองค์กรการส่งเสริมความผูกพันในองค์การสร้างวัฒนธรรมองค์การที่ดี ให้โอกาสในการพัฒนาตนเอง ให้การยอมรับและชื่นชมการสื่อสารภายในองค์การที่มีประสิทธิภาพ

จากการศึกษา แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ผู้เขียนนำมาสรุปเป็นตารางสังเคราะห์ปัจจัยการรับรู้การสนับสนุนขององค์การและความผูกพันในองค์การ

ตารางที่ 1

การรับรู้การสนับสนุนขององค์การและความผูกพันในองค์การ

หัวข้อ	รายละเอียด	อ้างอิง
อิทธิพลของคุณลักษณะของงานและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การที่มีผลต่อความผูกพันองค์การของพนักงานการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคเขต 1 (ภาคกลาง)	<u>การรับรู้การสนับสนุนขององค์การ</u> 1. ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ 2. ด้านความรู้ในการทำงานและโอกาสความก้าวหน้า 3. ด้านความมั่นคงในการทำงาน 4. ด้านจิตอารมณ์ ด้านการปฏิบัติงาน <u>ความผูกพันองค์การ</u> 1. ด้านความต่อเนื่อง 2. ด้านความรู้สึก 3. ด้านบรรทัดฐาน	ฐิติพร ระวิวงษ์ (2559)
ผลของการรับรู้การสนับสนุนขององค์การและความยึดมั่นผูกพันในงานที่มีต่อการมีส่วนร่วมในกิจกรรมการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องของพนักงาน กรณีศึกษาบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่ง	<u>การรับรู้การสนับสนุนขององค์การ</u> 1. ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ 2. ด้านความรู้ในการทำงานและโอกาสความก้าวหน้า 3. ด้านความมั่นคงในการทำงาน 4. ด้านจิตอารมณ์ ด้านการปฏิบัติงาน <u>การมีส่วนร่วมในกิจกรรมการปรับปรุง</u> 1. ด้านการตัดสินใจ 2. ด้านการปฏิบัติการ 3. ด้านผลประโยชน์ 4. ด้านการประเมินผล	ชลิตา เต็งมณี และจุฑามาศ ทวีไพบูลย์วงษ์ (2563)
ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทด้านโทรคมนาคมแห่งหนึ่งโดยมีความผูกพันต่อองค์การเป็นตัวแปรสื่อ	<u>การรับรู้การสนับสนุนขององค์การ</u> 1. ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ 2. ด้านความรู้ในการทำงานและโอกาสความก้าวหน้า 3. ด้านความมั่นคงในการทำงาน 4. ด้านจิตอารมณ์ ด้านการปฏิบัติงาน <u>พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ</u> 1. ด้านการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น 2. ด้านการเอื้อเฟื้อต่อผู้อื่น 3. ด้านความอดทนอดกลั้น 4. ด้านการรับผิดชอบและให้ความช่วยเหลือ 5. ด้านการตระหนักในหน้าที่	ภาวิณี นาถตระกูล (2561)

ตารางที่ 1 (ต่อ)

หัวข้อ	รายละเอียด	อ้างอิง
ความพึงพอใจในงานและคุณภาพชีวิตในการทำงานส่งผลต่อความผูกพันในองค์กรของข้าราชการหน่วยงานภาครัฐแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร	ความพึงพอใจในงาน 1. ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ 2. ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ 3. ต้านโอกาสและความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน 4. ด้านความสัมพันธ์ต่อผู้บังคับบัญชา 5. ด้านความสัมพันธ์ต่อเพื่อนร่วมงาน ความผูกพันในองค์กร 1. ด้านจิตใจ 2. ด้านการคงอยู่ 3. ด้านบรรทัดฐาน	พรทิพย์ เล็กอุทัย และ ทองฟู ศิริวงศ์ (2567)
อิทธิพลของความยุติธรรมในองค์การและความไว้วางใจในองค์การ ที่มีต่อความผูกพันในองค์การ ขององค์การภาครัฐ และภาคเอกชนในพื้นที่กรุงเทพมหานคร	ความยุติธรรมในองค์การ 1. ความยุติธรรมในการแบ่งปัน 2. ความยุติธรรมในการปฏิบัติ 3. ความยุติธรรมในการปฏิสัมพันธ์ 4. ความยุติธรรมในระบบ ความผูกพันในองค์กร 1. ด้านจิตใจ 2. ด้านการคงอยู่ 3. ด้านบรรทัดฐาน	พิมลรัตน์ วงศ์ภูษาประกร และเฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน
ปัจจัยวัฒนธรรมองค์การที่ส่งผลต่อความผูกพันในองค์การของพนักงานอุตสาหกรรมเซรามิก จังหวัดราชบุรี	วัฒนธรรมองค์การ 1. ความเหลื่อมล้ำของอำนาจ 2. ความเป็นปัจเจกบุคคลและกลุ่มนิยม 3. การหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน 4. ความเป็นชายกับความเป็นหญิง 5. การมุ่งเน้นเป้าหมายระยะยาว ความผูกพันในองค์กร 1. ด้านจิตใจ 2. ด้านการคงอยู่ 3. ด้านบรรทัดฐาน	นันทนา มาศภากร, หรรษา คล้ายจันทร์พงษ์ และวิศิษฐ์ ฤทธิบุญไชย (2561)

กรอบการวิเคราะห์เนื้อหาที่นำเสนอ

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ เพื่อที่จะบรรลุความต้องการที่จะได้รับการยอมรับ ความเคารพ ยกย่อง และเพื่อประเมินประโยชน์ที่ตนจะได้รับเมื่อเพิ่มความพยายามในการทำงาน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การจะส่งผลต่อความรู้สึกผูกมัด ยึดมั่น หรือความรู้สึกเป็นหนี้บุญคุณของพนักงาน ซึ่งส่งผลให้พนักงานช่วยให้องค์การไปถึงเป้าหมายเกิดเป็นความผูกพันในองค์การ และพนักงานคาดหวังว่าการทำงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น จะส่งผลให้ได้รับรางวัลในอนาคต ซึ่งผลลัพธ์ทางพฤติกรรมของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ คือ ผลการปฏิบัติงานที่เพิ่มขึ้นและพฤติกรรมการถอนตัวลดลง เช่น การขาดงาน การลาออก เป็นต้น จากทฤษฎีการสนับสนุนจากองค์การของไอเซนเบอร์กเกอร์ และคณะ (1986) ลักษณะงานที่ท้าทายและมีความหมาย การได้ใช้ความคิดสร้างสรรค์ในงาน และความเหมาะสมของปริมาณงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันองค์การของพนักงาน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากบริบทของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาแตกต่างกัน โดยในการศึกษานี้ กลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัย ซึ่งอาจมีความคาดหวังต่อลักษณะงานค่อนข้างสูง หากงานมีความซ้ำซากจำเจ หรือมีปริมาณที่มากเกินไปจนทำให้เกิดความเครียด อาจส่งผลเชิงลบต่อความผูกพันได้ องค์กรจึงควรออกแบบงานให้มีความท้าทาย น่าสนใจ และเหมาะสมกับศักยภาพของบุคลากรแต่ละกลุ่มด้วย

โดยสรุป ผลการศึกษานี้แสดงให้เห็นถึงความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงาน ในการส่งเสริมให้เกิดความผูกพันองค์การของบุคลากร โดยมิติของคุณภาพชีวิตด้านเศรษฐกิจ ส่วนตัว และโดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านสังคม มีผลต่อความผูกพันอย่างมีนัยสำคัญ ในขณะที่ลักษณะงานก็ควรได้รับการออกแบบให้มีความเหมาะสมกับลักษณะ และความต้องการของบุคลากรในแต่ละกลุ่มด้วย ผลการศึกษานี้ได้ให้ข้อเสนอแนะเชิงประยุกต์ที่สามารถนำไปใช้ในการพัฒนานโยบายทรัพยากรบุคคล เพื่อสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีและความผูกพันองค์การให้เกิดขึ้น อันจะนำไปสู่ประสิทธิภาพการทำงานและความมั่นคงยั่งยืนขององค์การต่อไป

บทสรุป

แนวคิดนี้เน้นว่าการที่องค์การให้ความสำคัญกับการดูแลพนักงาน จะสร้างความผูกพันและความทุ่มเท ซึ่งนำไปสู่ความสำเร็จขององค์การในระยะยาว อิทธิพลกำกับของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การที่มีต่อความรู้สึกนี้มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อทัศนคติ พฤติกรรม และความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน โดยเมื่อพนักงานรู้สึกได้รับการสนับสนุน พวกเขามีแนวโน้มที่จะทุ่มเทให้กับงาน ผูกพันกับองค์การ และส่งผลดีต่อประสิทธิภาพโดยรวมขององค์การนั้น ส่งผลกับความผูกพันต่อองค์การ เมื่อพิจารณาบทบาทของผู้นำที่ต้องใช้ความสามารถที่ตนเองมี เพื่อส่งอิทธิพลต่อผู้ตามได้อย่างสัมฤทธิ์ผล หรือเป็นความสามารถในการสร้างแรงบันดาลใจ ให้ผู้อื่นสามารถทำงานได้อย่างเต็มที่ เพื่อที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ของงานได้อย่างเหมาะสม ความมั่นคงในการทำงาน และโอกาสก้าวหน้าในอาชีพ ช่วยเพิ่มระดับความผูกพันองค์การของพนักงาน

เอกสารอ้างอิง

ชลิตา เต็งมณี และจุฑามาศ ทวีไพบูลย์วงษ์. (2563). ผลของการรับรู้การสนับสนุนขององค์การและความยึดมั่นผูกพันในงานที่มีต่อการมีส่วนร่วมในกิจกรรมการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องของพนักงาน กรณีศึกษาบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่ง. *วารสารบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี,* 9(2), 75-89.

ฐิติพร ระวิวงษ์. (2559). *อิทธิพลของคุณลักษณะของงานและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การที่มีผลต่อความผูกพันองค์การของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคกลาง)* [การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

พงศธร จันทร์คุณาภาส และฐิติมา ไชยะกุล. (2567). โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ การให้อำนาจเชิงจิตวิทยา และความยึดมั่นผูกพันในงานของพนักงาน. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์, 10*(3), 295-313.

พรทิพย์ เล็กอุทัย และทองฟู ศิริวงศ์. (2567). ความพึงพอใจในงานและคุณภาพชีวิตในการทำงานส่งผลต่อความผูกพันในองค์กรของข้าราชการหน่วยงานภาครัฐแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร. *Journal of Modern Learning Development, 9*(7).

พิมลรัตน์ วงศ์ภูษาประกร และเฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน. (2564). อิทธิพลของความยุติธรรมในองค์การ และความไว้วางใจในองค์การ ที่มีต่อความผูกพันในองค์การ ขององค์การภาครัฐและภาคเอกชน ในพื้นที่*กรุงเทพมหานคร. วารสารวิทยาการจัดการปริทัศน์, 23*(1), 147-157.

ภาวิณี นาถตระกูล. (2561). *ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทด้านโทรคมนาคมแห่งหนึ่งโดยมีความผูกพันต่อองค์การเป็นตัวแปรสื่อ* [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.