

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของ พนักงานในบริษัทผลิตวัสดุก่อสร้างแห่งหนึ่ง

Factors Affecting Organizational Citizenship Behavior of Employees in a Building Materials Company

ชีวภาส ทองปาน (Cheevapart Tongpan)* ดร.ถวัลย์ เนียมทรัพย์ (Dr.Thawan Nieamsup)**

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานในบริษัทผลิตวัสดุก่อสร้างแห่งหนึ่ง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานทุกระดับในบริษัทผลิตวัสดุก่อสร้างแห่งหนึ่ง จำนวน 171 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล แบบวัดบุคลิกภาพเอ็มพีไอ แบบสอบถามความยุติธรรมในองค์การ แบบสอบถามวัฒนธรรมองค์การ และแบบสอบถามพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณโดยวิธีแบบขั้นตอน ผลการวิจัยพบว่า ความยุติธรรมในองค์การด้านกระบวนการ ตำแหน่งงาน วัฒนธรรมองค์การด้านลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน และอายุของพนักงาน สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวมได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ได้ร้อยละ 18.0

ABSTRACT

The objectives of this research was to study the factors affecting organizational citizenship behavior of employees in a building materials company. Participants were 171 employees officers in a private company located in building materials company . Instruments were questionnaires : personal data, MPI's personality test, organizational justice, organizational culture and organizational citizenship behavior. The statistical methods used for data analysis were percentage, mean, standard deviation, and multiple regression analysis with stepwise selection. The factors that could predict overall organization citizenship behavior of employees in building materials company were procedural justice, position, uncertainty avoidance, and age .All of these factors could predict overall organizational citizenship behavior of employees in building materials company at 18.0 percent with .001 level of significance.

คำสำคัญ : พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ความยุติธรรมในองค์การ วัฒนธรรมองค์การ

Key Words : Organizational citizenship behavior, Organizational justice, Organizational culture

* นักศึกษา หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

** ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ภาควิชาจิตวิทยา คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

บทนำ

การบรรลุเป้าหมายในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพเป็นวัตถุประสงค์หลักอย่างหนึ่งขององค์กร จากการศึกษาศาสตร์ด้านการบริหารจัดการพบว่า ในปัจจุบันองค์กรได้ให้ความสำคัญต่อบุคคลในองค์กรเป็นอย่างมาก เนื่องจากมุมมองใหม่ในขณะนี้ คือ การมองบุคคลในเชิงของการเป็นทุน (Human Capital) ที่สำคัญอย่างหนึ่งขององค์กร ซึ่งหมายถึงบุคคลเป็นพื้นฐานที่สำคัญในการปฏิบัติงานขององค์กรการบริหารจัดการบุคคลที่ดีจึงมีผลต่อความมั่นคงขององค์กรในระยะยาว ในอนาคตด้วยสภาพสังคม เศรษฐกิจ การเมือง และวัฒนธรรมที่เปลี่ยนแปลงไปเนื่องจากความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี จึงทำให้สภาพของการปฏิบัติงานและลักษณะงานเปลี่ยนแปลงไปด้วยเช่นกัน การปฏิบัติงานของบุคคลภายในองค์กรจึงต้องอาศัยทักษะ ความรู้ความสามารถ และการเรียนรู้ในด้านต่าง ๆ มากขึ้น ส่งผลให้องค์กรต้องการบุคคลที่มีทักษะ ความรู้และความสามารถสูงในการปฏิบัติงาน องค์กรจึงให้ความสำคัญต่อพฤติกรรมของบุคคลในองค์กรมากขึ้น เนื่องจากองค์กรประกอบด้วยบุคคลหลายคนเข้ามาปฏิบัติงานร่วมกันเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรและเป้าหมายส่วนบุคคล ดังนั้นพฤติกรรมของบุคคลในองค์กรจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งเสริมประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานขององค์กรให้บรรลุเป้าหมาย [1]

องค์กรจะมีความสามารถในการแข่งขันได้เหนือกว่าองค์กรอื่น ๆ ต้องอาศัยบุคลากรที่มีทักษะ ความรู้ ความสามารถที่หลากหลายมากยิ่งขึ้น บุคลากรที่เมื่อผ่านการคัดเลือกให้เข้ามาทำงานแล้วต้องสามารถทำงานให้กับองค์กรได้ทันที สามารถปรับตัวได้ทันกับการที่สภาพแวดล้อมภายนอกองค์กรที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว เป็นบุคคลที่เก่งทั้งคนเก่งทั้งงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการที่องค์กรจะอยู่รอดได้ในสภาวะการณปัจจุบัน พฤติกรรมการทำงานของพนักงานจึงเป็นสิ่งสำคัญโดยเฉพาะอย่างยิ่ง การ

ที่จะปฏิบัติงานเฉพาะในหน้าที่ความรับผิดชอบของตนนั้นไม่เพียงพอที่จะทำให้องค์กรมีความสามารถในการแข่งขันได้ในยุคที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ดังนั้นพฤติกรรมการทำงานของพนักงานด้วยความเต็มใจ การปฏิบัติหน้าที่ที่นอกเหนือจากงานประจำหรืองานที่องค์กรได้กำหนดไว้อย่างเป็นทางการ ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร ทำให้หน่วยงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น ส่งเสริมปริมาณและคุณภาพของผลผลิตให้สูงขึ้น นักวิชาการหลายท่านเรียกพฤติกรรมดังกล่าวว่า “พฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร” [2]

ด้วยสาเหตุดังที่กล่าวมาแล้วนั้นจึงได้มีนักวิจัยหลายท่านให้ความสนใจทำการศึกษเกี่ยวกับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เพื่อกระตุ้นให้องค์กรเห็นถึงความน่าสนใจของการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เช่น (เกษมศานต์, นภาพร และจตุรงค์, 2551) ศึกษาพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของข้าราชการตำรวจ ในฐานะตัวแปรกลางระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมขององค์กรด้านกระบวนการและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ [3] ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกับความพึงพอใจในงาน และผลการปฏิบัติงานของพนักงานเอกชนขนาดใหญ่แห่งหนึ่ง [4] ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล การสนับสนุนทางสังคม ทักษะที่ต้องงาน และภาวะผู้นำ กับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เป็นต้น

นักวิชาการได้จำแนกพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเป็นหลายองค์ประกอบ โดยในแต่ละแนวคิดได้ระบุชื่อพฤติกรรมในแต่ละองค์ประกอบแตกต่างกันไป เมื่อพิจารณาจากความหมายของพฤติกรรมแต่ละองค์ประกอบจะพบว่า มีพฤติกรรมบางองค์ประกอบที่มีความคล้ายคลึงกันหรือมีความซ้ำซ้อนกัน โดยการศึกษาครั้งนี้ใช้องค์ประกอบของพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ตามที่ Organ [5] ได้จำแนกไว้ เนื่องจากเป็นองค์ประกอบที่เป็นที่ยอมรับอย่างกว้างขวางและมีผู้นำมาศึกษาวิจัยเป็นจำนวนมาก ซึ่งจำแนกพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การออกเป็น 5 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) ความไม่เห็นแก่ตัว (Altruism) 2) ความสุภาพอ่อนน้อม (Courtesy) 3) การมีน้ำใจเป็นนักกีฬา (Sportsmanship) 4) ความซื่อสัตย์ต่อหน้าที่ (Conscientiousness) และ 5) การให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) เมื่อวิเคราะห์แล้วจะพบว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การตามองค์ประกอบทั้ง 5 องค์ประกอบของ Organ จะช่วยให้เกิดได้ทั้งผลลัพธ์ที่ดีต่อองค์การและส่วนบุคคล โดยพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การจะทำให้ระบบสังคมในองค์การดำเนินไปด้วยความราบรื่น ลดความขัดแย้ง เพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์การ และมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์การ โดย 1) ช่วยเพิ่มผลผลิตในการปฏิบัติงานของบุคลากร 2) ช่วยเพิ่มผลผลิตในด้านการจัดการของบุคลากร 3) มีกำลังแรงงานเพิ่มขึ้นโดยไม่ต้องเพิ่มจำนวนบุคลากร 4) ลดความสูญเสียด้านทรัพยากรในการปฏิบัติงาน 5) ส่งเสริมความร่วมมือระหว่างบุคคลทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน 6) ส่งเสริมความสามารถขององค์การในการดึงดูดและรักษาบุคลากรที่ดีให้ปฏิบัติงานกับองค์การต่อไป 7) เพิ่มเสถียรภาพในการปฏิบัติงานขององค์การ และ 8) ทำให้องค์การสามารถปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น [5]

วัฒนธรรมองค์การก็เป็นปัจจัยหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความเชื่อ ความนิยมและบรรทัดฐานของพนักงานในองค์การ ซึ่งถูกกำหนดจากพื้นฐานความเชื่อภายในองค์การแล้วมีผลกระทบต่อพฤติกรรมของพนักงานในองค์การแล้วมีผลกระทบต่อพฤติกรรมของพนักงานในองค์การนั้น ๆ [6] องค์การอาจพยายามสร้างวัฒนธรรม โดยให้พนักงานแต่ละคนมีโอกาสที่จะช่วยและทำให้เกิดความก้าวหน้า

ในองค์การได้ ซึ่งจะเป็นพื้นฐานสำคัญที่ทำให้เกิดการปฏิบัติงานที่ดีได้ [7] และวัฒนธรรมองค์การมีความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์การ วัฒนธรรมได้ช่วยกระตุ้นให้พนักงานกระตือรือร้นต่อการทำงาน วัฒนธรรมจะดึงดูดความสนใจ เป็นสิ่งที่แสดงวิสัยทัศน์และเป็นแบบอย่างของผู้มีผลผลิตสูงและสร้างบุคคลให้เป็นคนเก่งได้ [8]

ในกระบวนการสรรหาและการคัดเลือกบุคลากรเข้ามาทำงานในองค์การนั้น เป็นสิ่งที่ทำให้องค์การต้องสูญเสียต้นทุน และเวลาไปกับกิจกรรมดังกล่าวเป็นจำนวนมาก ดังนั้นเมื่อบุคลากรผ่านการคัดเลือก องค์การจึงจำเป็นต้องมีการรักษาพนักงานที่มีศักยภาพเหล่านั้นไว้ให้อยู่ทำงานกับองค์การซึ่งเป็นการช่วยลดค่าใช้จ่ายภายในองค์การ การรับรู้ความยุติธรรมก็เป็นสิ่งสำคัญในการกำหนดพฤติกรรมของพนักงาน [9] โดยต้องทำให้ พนักงานรับรู้ว่าเขาได้รับการปฏิบัติอย่างยุติธรรมตลอดช่วงระยะเวลาที่เขาได้ทำงานให้กับองค์การ ถ้าหากว่าพนักงานรับรู้ว่าจะไม่ได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรม พนักงานก็อาจจะมีพฤติกรรมการทำงานที่ไม่ดีและไม่มีประสิทธิภาพ เช่น มาทำงานสาย เลิกงานเร็ว ใช้เวลาในช่วงพักนาน ๆ ทำงานให้น้อยลง ใช้เวลาไปกับเรื่องส่วนตัว รวมทั้งทำงานที่มีคุณภาพต่ำและขโมยสิ่งของจากองค์การ จนถึงขั้นพนักงานขอลาออกจากองค์การ ในทางตรงกันข้ามหากพนักงานรับรู้ว่าการปฏิบัติอย่างยุติธรรม ก็อาจจะก่อให้เกิดพฤติกรรมปฏิบัติงานที่ดีและมีประสิทธิภาพ เช่น ใช้ความพยายามในการทำงานเพิ่มมากขึ้น ทำงานเป็นเวลานานกว่าที่องค์การได้กำหนดไว้ และพยายามทำงานให้เกิดประโยชน์กับองค์การอย่างสูงสุดเท่าที่พวกเขาจะทำได้ [10] การที่บุคลากรในองค์การรับรู้ถึงความยุติธรรมที่ตนได้รับจากองค์การย่อมจะส่งผลต่อ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ [11] และเมื่อบุคลากรในองค์การมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การแล้ว ย่อมอาจจะส่งผลให้พนักงานที่มีพฤติกรรมปฏิบัติงานที่ดี เช่น การมีความขยันหมั่นเพียร และ

มีความกระตือรือร้นในการทำงาน รวมทั้งยังส่งผลให้หน่วยงานในองค์กรมีประสิทธิภาพมากขึ้น ส่งเสริมปริมาณและคุณภาพของผลผลิตให้สูงขึ้นด้วย [2] อีกสาเหตุหนึ่งที่มีความสำคัญอย่างมากกับพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรก็คือ บุคลิกภาพของตัวผู้ปฏิบัติงานเองว่ามีความเหมาะสมสอดคล้องกับงานหรือองค์กรหรือไม่อย่างไร ถ้าบุคลิกภาพของผู้ปฏิบัติงานมีความสอดคล้องกับงานและองค์กรแล้ว จะทำงานได้อย่างราบรื่น ไม่ต้องปรับตัวให้เข้ากับงาน และองค์กรมากนัก [12]

ดังนั้น ในการวิจัยนี้ จึงมุ่งศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยปัจจัยที่ศึกษาในการวิจัยนี้ คือ การรับรู้วัฒนธรรมองค์กร บุคลิกภาพ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร กับพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานในบริษัทผลิตรถยนต์ก่อสร้างแห่งหนึ่ง ซึ่งเป็นองค์กรธุรกิจ เพื่อนำผลการศึกษาวิจัยมาใช้เป็นข้อมูลเพื่อพัฒนาและส่งเสริมการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร บุคลิกภาพ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรและพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ให้มีทั้งประสิทธิภาพและประสิทธิผลอันนำไปสู่เป้าหมายสูงสุดในการดำเนินงานของบริษัท

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานในบริษัทผลิตรถยนต์ก่อสร้างแห่งหนึ่ง
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ ความยุติธรรมในองค์กร วัฒนธรรมองค์กรและพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานในบริษัทผลิตรถยนต์ก่อสร้างแห่งหนึ่ง
3. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานในบริษัทผลิตรถยนต์ก่อสร้างแห่งหนึ่ง

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผลการวิจัยที่ได้จะนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุง และเสริมสร้างพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานในบริษัทผลิตรถยนต์ก่อสร้างแห่งหนึ่งต่อไป

วิธีการวิจัย

ประชากร และ กลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานทุกระดับในบริษัทผลิตรถยนต์ก่อสร้างแห่งหนึ่ง รวม 300 คน

กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัย คือ กลุ่มตัวอย่างของประชากรจากสูตรสำหรับการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างของประชากรโดยใช้หลักการคำนวณของ Yamane (อ้างถึงใน [13]) ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 171 คน และในการสุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยการจับสลาก

สมมติฐานการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคล บุคลิกภาพ ความยุติธรรมในองค์กร และวัฒนธรรมองค์กรสามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานในบริษัทผลิตรถยนต์ก่อสร้างแห่งหนึ่ง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ได้แบ่งเนื้อหาของแบบสอบถามออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 7 ข้อ ประกอบด้วยข้อความเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส เงินเดือนที่ได้รับ อายุงานในบริษัท และตำแหน่งงาน เป็นแบบให้เติมข้อความหรือตรวจรายการ (Checklist)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับบุคลิกภาพ เป็นแบบทดสอบบุคลิกภาพเอ็มพีไอ (The Maudsley Personality Inventory : MPI) โดย สมทรง สุวรรณเลิศและคณะ ได้แปลและเรียบเรียงคำถาม แบบทดสอบนี้เป็นภาษาไทย โดยแบบทดสอบนี้ ประกอบด้วยข้อคำถามทั้งหมด 48 ข้อ แบ่งเป็นคำถามที่ประเมินบุคลิกภาพ 2 แบบคือ

(E) Extraversion - Introversion (บุคลิกภาพแบบเปิดเผย-เก็บตัว) 24 ข้อ

(N) Neuroticism - Stability (บุคลิกภาพแบบหวั่นไหว-มั่นคงทางอารมณ์) 24 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเองจากการตรวจสอบเอกสาร แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวกับความยุติธรรมในองค์กรตามแนวคิดของ Greenberg and Baron [10] โดยมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ได้แก่ ไม่จริงเลย ไม่จริง ไม่แน่ใจ เป็นจริง และเป็นจริงมากที่สุด ประกอบด้วยข้อความต่าง ๆ ที่บรรยายถึงการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร 2 ด้าน คือ การรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน และการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ รวม 35 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .9616

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามที่เกี่ยวกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเองจากการตรวจสอบเอกสาร แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรตามแนวคิดของ Hofstede [14] โดยมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ได้แก่ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ไม่เห็นด้วย ไม่แน่ใจ เห็นด้วย และเห็นด้วยอย่างยิ่ง ประกอบด้วยข้อความต่าง ๆ ที่บรรยายถึงการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร 6 ลักษณะ คือ ลักษณะความเหลื่อมล้ำของอำนาจ ลักษณะความเป็นปัจเจกนิยม ลักษณะความเป็นกลุ่มนิยม ลักษณะความเป็นชาย ลักษณะความเป็นหญิง และลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน รวม 61 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่น

รายด้าน ดังนี้ ลักษณะความเหลื่อมล้ำของอำนาจ ($\alpha = .8970$) ลักษณะความเป็นปัจเจกนิยม ($\alpha = .8828$) ลักษณะความเป็นกลุ่มนิยม ($\alpha = .8960$) ลักษณะความเป็นชาย ($\alpha = .7854$) ลักษณะความเป็นหญิง ($\alpha = .9123$) และลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน ($\alpha = .6705$)

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามที่เกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเองจากการตรวจสอบเอกสาร แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรตามแนวคิดของ Organ [15] โดยมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ได้แก่ ไม่เคยปฏิบัติเลย นาน ๆ ครั้ง บางครั้ง บ่อยครั้ง และเป็นประจำ ประกอบด้วยข้อความต่าง ๆ ที่บรรยายถึงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร 5 ด้าน คือ ด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ ($\alpha = .7499$) ด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น ($\alpha = .7791$) ด้านพฤติกรรมความอดทนอดกลั้น ($\alpha = .7274$) ด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ ($\alpha = .8551$) และด้านพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ ($\alpha = .9282$) รวม 50 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .9501

การวิเคราะห์ข้อมูล

1) การแจกแจงความถี่และค่าร้อยละ ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป

2) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้ในการแปลความหมายของข้อมูลต่าง ๆ

3) การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณโดยวิธีแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) เพื่อหาตัวพยากรณ์ร่วมในการทำนายพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมของพนักงานระดับปฏิบัติการ

ผลการวิจัยและการอภิปรายผล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานในบริษัทผลิตรถยนต์ก่อสร้างแห่งหนึ่ง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะบุคลิกภาพ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ การรับรู้วัฒนธรรมองค์การ และพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานในบริษัทผลิตรถยนต์ก่อสร้างแห่งหนึ่ง ผลการวิจัยพบว่า

1. พนักงานในบริษัทผลิตรถยนต์ก่อสร้างแห่งหนึ่งที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 171 คน ร้อยละ 55.0 เป็นเพศชาย อายุเฉลี่ย 34.2 ปี (S.D. = 8.9) การศึกษาระดับปริญญาตรีคิดเป็นร้อยละ 50.9 สถานภาพโสดร้อยละ 62.0 มีเงินเดือนเฉลี่ย 23,207.60 บาท (S.D.= 9,061.7) อายุงานในบริษัทเฉลี่ย 7.8 ปี (S.D. = 6.9) ส่วนใหญ่เป็นพนักงานระดับบังคับบัญชาคิดเป็นร้อยละ 57.9

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน รูปแบบบุคลิกภาพ ระดับความยุติธรรมในองค์การ วัฒนธรรมองค์การและพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

ตัวแปร	\bar{X}	S.D.	ระดับ
บุคลิกภาพ			
- บุคลิกภาพแบบเปิดเผย-เก็บตัว	24.72	7.21	เก็บตัว
- บุคลิกภาพแบบห้วนไหว-มั่นคงทางอารมณ์	24.51	7.81	มั่นคงทางอารมณ์
ความยุติธรรมในองค์การ			
- ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน	3.26	.50	ปานกลาง
- ความยุติธรรมด้านกระบวนการ	3.27	.50	ปานกลาง
โดยรวม	3.26	.45	ปานกลาง
วัฒนธรรมองค์การ			
- ด้านลักษณะความเหลื่อมล้ำของอำนาจ	3.22	.62	ปานกลาง
- ด้านลักษณะความเป็นปัจเจกนิยม	3.04	.71	ปานกลาง
- ด้านลักษณะความเป็นกลุ่มนิยม	2.87	.82	ปานกลาง
- ด้านลักษณะความเป็นชาย	2.91	.66	ปานกลาง
- ด้านลักษณะความเป็นหญิง	2.89	.82	ปานกลาง
- ด้านลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน	2.91	.69	ปานกลาง
พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ			
- ด้านพฤติกรรมกรรมการให้ความช่วยเหลือ	3.45	.54	ปานกลาง
- ด้านพฤติกรรมกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น	4.16	.68	ดี
- ด้านพฤติกรรมความอดทนอดกลั้น	3.74	.60	ดี
- ด้านพฤติกรรมกรรมการให้ความร่วมมือ	3.71	.59	ดี
- ด้านพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่	3.87	.57	ดี
โดยรวม	3.79	.51	ดี

2. ส่วนใหญ่มีบุคลิกภาพแบบเก็บตัว และแบบมั่นคงในภาวะอารมณ์ มีความยุติธรรมในองค์การโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.26) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าพนักงานมีความยุติธรรมในองค์การด้านผลตอบแทน และด้านกระบวนการอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.26 และ 3.27 ตามลำดับ) ในส่วนของวัฒนธรรมองค์การพบว่าพนักงานมีวัฒนธรรมองค์การด้านลักษณะความเหลื่อมล้ำของอำนาจ ด้านลักษณะความเป็นปัจเจกนิยม ด้านลักษณะความเป็นกลุ่มนิยม ด้านลักษณะความเป็นชาย ด้านลักษณะความเป็นหญิง และด้านลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอนอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.22, 3.04, 2.87, 2.91, 2.89 และ 2.91 ตามลำดับ) และพบว่ามีพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวมอยู่

ในระดับดี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าพนักงานพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45) ส่วนพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น ด้านพฤติกรรมความอดทนอดกลั้น ด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ และ ด้านพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่อยู่ในระดับดีเช่นกัน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16, 3.74, 3.71 และ 3.87 ตามลำดับ)

3. ผลการทดสอบสมมติฐาน “ปัจจัยส่วนบุคคล บุคลิกภาพ ความยุติธรรมในองค์การ และวัฒนธรรมองค์การสามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานในผลิตภัณฑ์ก่อสร้างแห่งหนึ่ง” ผู้วิจัยขออภิปรายผลการวิจัยตามสมมติฐาน ดังนี้

ตารางที่ 2 สรุปผลตัวแปรอิสระที่สามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ จำแนกเป็นรายด้านและโดยรวม

ตัวแปรอิสระ	พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ					โดยรวม
	ด้านการให้ความช่วยเหลือ	ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น	ด้านความอดทนอดกลั้น	ด้านการให้ความร่วมมือ	ด้านความสำนึกในหน้าที่	
ปัจจัยส่วนบุคคล						
อายุ	-	-	-	✓(+)	-	✓(+)
ตำแหน่งงาน	✓(+)	✓(+)	✓(+)	-	✓(+)	✓(+)
บุคลิกภาพ						
แบบเปิดเผย-เก็บตัว	-	-	-	-	✓(+)	-
แบบหวั่นไหวทางอารมณ์-มั่นคงทางอารมณ์	-	✓(+)	-	-	-	-
ความยุติธรรมในองค์การ						
ด้านกระบวนการ	✓(+)	✓(+)	✓(+)	✓(+)	-	✓(+)
วัฒนธรรมองค์การ						
ด้านลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน	-	✓(-)	-	-	✓(-)	✓(-)

ผลการทดสอบด้วยวิธีการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณโดยวิธีแบบขั้นตอนเพื่อหาตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมกรรมการให้ความช่วยเหลือ พบว่า ตำแหน่งงานและความยุติธรรมด้านกระบวนการสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมกรรมการให้ความช่วยเหลือได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ด้ร้อยละ 7.6 ($R^2 \text{ adj} = .076$) และมีค่าสัมประสิทธิ์สหพันธ์พหุเท่ากับ .294 ($R = .294$)

ตำแหน่งงานสามารถพยากรณ์พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมกรรมการให้ความช่วยเหลือ อธิบายได้ว่าพนักงานในบริษัทส่วนใหญ่เป็นพนักงานระดับบังคับบัญชา มีประสบการณ์ในการทำงาน ทราบวิธีการ ขั้นตอน แนวทางการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย แสดงออกต่อพนักงานคนอื่นภายในองค์การด้วยการแสดงความมีน้ำใจ ให้ความช่วยเหลือแก่พนักงานคนอื่น ๆ ด้วยความเต็มใจ แม้ว่าจะไม่ได้รับสิ่งตอบแทน หรือไม่ใช่หน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้ทำ สอดคล้องกับงานวิจัยของเกษรา [4] ที่พบว่าพนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การแตกต่างกัน

ความยุติธรรมด้านกระบวนการสามารถพยากรณ์พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมกรรมการให้ความช่วยเหลือ เพราะ พนักงานในบริษัทเข้าใจว่ากระบวนการหรือวิธีการที่องค์การใช้ในการกำหนดผลตอบแทนให้กับพนักงานมีความเป็นธรรม มีความถูกต้อง แม่นยำ คงที่แน่นอน ปราศจากอคติ สามารถเชื่อถือและไว้วางใจได้ รวมทั้งเปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความคิดเห็นและสามารถตรวจสอบข้อมูลความถูกต้องของการประเมิน ใช้การประเมินที่มีมาตรฐานเดียวกันกับทุกคน สามารถวัดผลได้อย่างชัดเจนและเป็นรูปธรรม ทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกที่ดีต่อองค์การ และต้องการที่จะช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานในองค์การด้วยความเต็มใจ Cohen and Fink [9] กล่าวว่า การรับรู้ความยุติธรรมเป็นสิ่งสำคัญในการกำหนดพฤติกรรมของพนักงาน

ผลการทดสอบด้วยวิธีการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณโดยวิธีแบบขั้นตอนเพื่อหาตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น พบว่า ตำแหน่งงาน ความยุติธรรมด้านกระบวนการ บุคลิกภาพแบบมั่นคงทางอารมณ์ และวัฒนธรรมองค์การด้านลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอนสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ด้ร้อยละ 17 ($R^2 \text{ adj} = .170$) และมีค่าสัมประสิทธิ์สหพันธ์พหุเท่ากับ .436 ($R = .436$)

ตำแหน่งงานสามารถพยากรณ์พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น เนื่องมาจากบริษัทได้กำหนดบทบาทและหน้าที่ของพนักงานไว้อย่างชัดเจน การทำงานของพนักงานแต่ละแผนกต้องพึ่งพาซึ่งกันและกันเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่บริษัทวางไว้ พนักงานต้องทำงานที่ได้รับมอบหมายให้เรียบร้อยเพื่อไม่ให้เกิดกระทบกับงานของเพื่อนร่วมงานคนอื่น เกษรา [4] กล่าวว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การแตกต่างกัน

ความยุติธรรมด้านกระบวนการสามารถพยากรณ์พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น เนื่องจากเมื่อพนักงานเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการในการกำหนดผลตอบแทนที่ตนได้รับจากบริษัท มีความเหมาะสมและถูกต้องในการจัดสรรผลตอบแทน เมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งต่าง ๆ ที่พนักงานนำมาลงทุนให้กับบริษัท คือ ความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ พนักงานจะไม่เกิดความรู้สึกขัดแย้งหรืออิจฉาริษยาเพื่อนร่วมงาน พร้อมทั้งจะทำงานของตนเองอย่างเต็มความสามารถไม่ให้เกิดผลกระทบกับงานของผู้อื่น โสมสุตา [16] กล่าวว่า พยาบาลที่มีการรับรู้ความยุติธรรมองค์การสูง มีพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การสูง

บุคลิกภาพ แบบมั่นคงในภาวะอารมณ์สามารถพยากรณ์พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ

องค์การด้านพฤติกรรมการณ์คำนึงถึงผู้อื่น เพราะบางครั้งการทำงานของพนักงานจะอยู่ในสภาวะที่กดดัน พนักงานก็ยังสามารถที่จะควบคุมอารมณ์ของตนเอง ไม่ให้วิตกกังวลได้ หากไม่มีการควบคุมอารมณ์ของตนเอง เมื่อเกิดปัญหาในการทำงานอาจก่อให้เกิดความขัดแย้งในการทำงานได้

ส่วนวัฒนธรรมด้านลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอนสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมการณ์คำนึงถึงผู้อื่นมีผลเชิงลบ เพราะ พนักงานทำงานภายในบริษัท โดยไม่มีความเครียด พนักงานสามารถปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ที่คลุมเครือได้ จึงไม่ส่งผลต่อพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมการณ์คำนึงถึงผู้อื่น

ผลการทดสอบด้วยวิธีการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณโดยวิธีแบบขั้นตอนเพื่อหาตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมการณ์ความอดทนอดกลั้น พบว่า ความยุติธรรมด้านกระบวนการ และตำแหน่งงานสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมการณ์ความอดทนอดกลั้น ได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ได้ร้อยละ 16.2 (R^2 adj = .162) และมีค่าสัมประสิทธิ์สหพันธ์พหุเท่ากับ .414 ($R = .414$)

ความยุติธรรมด้านกระบวนการสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมการณ์ความอดทนอดกลั้น เพราะพนักงานเข้าใจกระบวนการหรือวิธีการที่บริษัทใช้ในการกำหนดผลตอบแทนให้กับพนักงานมีความเป็นธรรม มีวิธีการกระบวนการต่าง ๆ ถูกต้อง แม่นยำแน่นอน ปราศจากอคติ สามารถเชื่อถือและไว้วางใจได้ ทำให้พนักงานเกิดความอดทนอดกลั้นแม้ว่าจะเกิดปัญหาในการทำงาน

และตำแหน่งงานสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมการณ์ความอดทนอดกลั้น เนื่องจากพนักงานส่วนใหญ่เป็นพนักงานระดับบังคับบัญชาต้องคอยควบคุมดูแล

พนักงานระดับปฏิบัติการในการทำงาน พฤติกรรมความอดทนอดกลั้นของพนักงานจะต้องมีเมื่อเกิดความคับข้องใจ การถูกรบกวนหรือความเครียด ความกดดันต่าง ๆ ด้วยความเต็มใจพนักงานจึงใช้ความอดทนอดกลั้นในการทำงาน ซึ่งในบริษัทพนักงานระดับบังคับบัญชาจะเจอกันสถานการณ์แบบนี้มากกว่าพนักงานระดับปฏิบัติการ

ผลการทดสอบด้วยวิธีการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณโดยวิธีแบบขั้นตอนเพื่อหาตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมการณ์ให้ความร่วมมือ พบว่า ความยุติธรรมด้านกระบวนการ และอายุ สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมการณ์ให้ความร่วมมือได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ได้ร้อยละ 11.1 (R^2 adj = .111) และมีค่าสัมประสิทธิ์สหพันธ์พหุเท่ากับ .348 ($R = .348$)

ความยุติธรรมด้านกระบวนการสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมการณ์ให้ความร่วมมือ เพราะ พนักงานเข้าใจกระบวนการหรือวิธีการที่บริษัทใช้ในการกำหนดผลตอบแทนให้กับพนักงานว่ามีความเป็นธรรม กระบวนการต่าง ๆ ในบริษัทที่ใช้ตัดสินใจมีความถูกต้อง แม่นยำแน่นอน ปราศจากอคติ สามารถเชื่อถือและไว้วางใจได้ พนักงานก็จะให้ความร่วมมือกับบริษัทเป็นอย่างดี

และอายุของพนักงานสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมการณ์ให้ความร่วมมือ เนื่องจากพนักงานส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 25-40 ปี เป็นช่วงวัยของคนรุ่นใหม่ไฟแรงจนถึงวัยทำงานที่ต้องการสร้างคามั่นคงให้กับตนเอง ดังนั้น พนักงานยินดีที่จะมีส่วนร่วม กับกิจกรรมต่าง ๆ ที่ทางบริษัทจัด โดยการให้ความร่วมมือนั้นแสดงออกจากความสนใจเข้าร่วมประชุม กับแผนกหรือบริษัท สามารถเก็บความลับของบริษัท ไม่เปิดเผยให้บุคคลภายนอกรับรู้ได้ ทั้งนี้พนักงานที่ทำงานกับบริษัทมาเป็นระยะเวลาอนานจะพบเห็น

ข้อบกพร่องในการทำงาน และนำข้อบกพร่องนั้นมาพัฒนาบริษัท โดยแสดงออกทางความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่าง ๆ แก่บริษัท

ผลการทดสอบด้วยวิธีการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณโดยวิธีแบบขั้นตอนเพื่อหาตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ พบว่า ตำแหน่งงาน บุคลิกภาพแบบเก็บตัว และวัฒนธรรมองค์การด้านลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ได้ร้อยละ 12.3 ($R^2 \text{ adj} = .123$) และมีค่าสัมประสิทธิ์สหพันธ์พหุเท่ากับ .372 ($R = .372$)

ตำแหน่งงานสามารถพยากรณ์พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ได้ เพราะ พนักงานในบริษัทที่ส่วนใหญ่เป็นพนักงานระดับบังคับบัญชาจะปฏิบัติตามระเบียบและตอบสนองต่อนโยบายของบริษัทเป็นอย่างดี เพื่อเป็นแบบอย่างที่ดีให้กับพนักงานคนอื่น ๆ

บุคลิกภาพแบบเก็บตัวสามารถพยากรณ์พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ได้ เนื่องจาก พนักงานส่วนใหญ่ในบริษัทมีบุคลิกภาพแบบเก็บตัว เนื่องจากการทำงานต้องใช้ความระมัดระวังและมีการวางแผนการทำงานล่วงหน้า ทำให้พนักงานปฏิบัติตามเพื่อสนองต่อนโยบายของบริษัทและให้บรรลุผลตามแผนงานที่วางไว้ เกิดความทุ่มเทให้กับการทำงานไม่นำเวลาปฏิบัติงานไปใช้กับเรื่องส่วนตัว

นอกจากนี้วัฒนธรรมองค์การด้านลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอนมีผลเชิงลบ เนื่องจากพนักงานในบริษัทไม่เกิดความเครียดในการทำงาน สามารถปรับตัวกับสถานการณ์ที่คลุมเครือได้ พนักงานจะเกิดแรงจูงใจในการทำงาน ทำให้บางครั้งละเอียดที่จะสนองต่อนโยบายของบริษัท เกิดการละเว้นที่จะปฏิบัติตามระเบียบหรือนโยบายของบริษัทบางอย่าง

พนักงานให้ความสนใจกับเรื่องที่จะมีผลกระทบต่อตัวของพนักงานเองมากกว่าเรื่องงาน

ผลการทดสอบด้วยวิธีการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณโดยวิธีแบบขั้นตอนเพื่อหาตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวม พบว่า ความยุติธรรมด้านกระบวนการ ตำแหน่งงาน และวัฒนธรรมองค์การด้านลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน และอายุ สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ได้ร้อยละ 18.0 ($R^2 \text{ adj} = .180$) และมีค่าสัมประสิทธิ์สหพันธ์พหุเท่ากับ .447 ($R = .447$)

ความยุติธรรมด้านกระบวนการสามารถพยากรณ์พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวมได้นั้น เนื่องจากบริษัทมีกระบวนการหรือวิธีการที่องค์การใช้ในการกำหนดผลตอบแทนให้กับพนักงานว่ามีความเป็นธรรม วิธีการกลไกหรือกระบวนการต่าง ๆ ในองค์การที่ใช้ตัดสินใจมีความถูกต้อง แม่นยำ มีความคงที่แน่นอน ปราศจากอคติ สามารถเชื่อถือและไว้วางใจได้ รวมทั้งเปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความคิดเห็นและสามารถตรวจสอบข้อมูลความถูกต้องของการประเมิน การใช้การประเมินที่มีมาตรฐานเดียวกันกับทุกคน สามารถวัดผลได้อย่างชัดเจนและเป็นรูปธรรม จึงทำให้พนักงานในบริษัทมีพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ช่วยเสริมสร้างให้พนักงานในบริษัทมีผลการปฏิบัติงานที่ดีและบริษัทสามารถบรรลุตามแผนงานที่ได้วางเอาไว้ สอดคล้องกับงานวิจัยของภัทรนถน [17] ที่พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการในการกำหนดผลตอบแทน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

ตำแหน่งงานสามารถพยากรณ์พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวม เพราะการที่พนักงานส่วนใหญ่เป็นพนักงานระดับบังคับบัญชา เป็นพนักงานที่ได้รับคำสั่งโดยตรงจากผู้บริหาร ทำให้มีการแสดงออกถึงการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ มีผลการ

ปฏิบัติงานที่ดี มีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีและมีแนวโน้มที่จะได้รับการประเมินผลงานที่ดี พนักงานสามารถสร้างผลิตภาพในด้านการจัดการให้กับบริษัท ทั้งนี้พนักงานระดับบังคับบัญชาจะมีเป้าหมายในการทำงานมุ่งสร้างผลงานที่มีคุณภาพให้กับบริษัท

อายุของพนักงานสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวม เพราะพนักงานส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วงอายุระหว่าง 25-40 ปี เป็นช่วงวัยของคนรุ่นใหม่ไฟแรงและช่วงของวัยทำงานที่ต้องการสร้างความมั่นคงให้กับครอบครัวของตน ทำให้พนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ เต็มใจทำงานให้กับบริษัทด้วยความเต็มใจเพื่อให้บริษัทเจริญเติบโตและบรรลุเป้าหมายของบริษัท

นอกจากนี้ผลการวิจัยยังพบว่าวัฒนธรรมองค์การด้านลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอนมีผลเชิงลบ เนื่องจากการที่พนักงานในบริษัททำงานโดยไม่เกิดความเครียดในการทำงาน สามารถปรับตัวให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป อาจทำให้พนักงานละเอียดที่จะสนองตอบนโยบายของบริษัท ทำให้บางครั้งที่บริษัทขอความร่วมมือหรือต้องการให้พนักงานปฏิบัติบางอย่าง พนักงานไม่ใส่ใจหรือสนใจที่จะทำตามในสิ่งที่บริษัทต้องการ ดังนั้นการที่พนักงานเกิดความไม่มั่นในการทำงานบางอย่างอาจทำให้การแสดงออกถึงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การลดน้อยลง

สรุปผลการวิจัย

ความยุติธรรมด้านกระบวนการ ตำแหน่งงาน และวัฒนธรรมด้านลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอนและอายุ สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวมของพนักงานในบริษัทผลិតวัสดุก่อสร้างแห่งหนึ่ง ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ได้ร้อยละ 18.0

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานในบริษัทผลิตวัสดุก่อสร้างแห่งหนึ่ง สามารถเสนอข้อเสนอนแนะที่อาจเป็นประโยชน์ต่อบริษัท ดังนี้

1. ความยุติธรรมด้านกระบวนการสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ดังนั้นบริษัทควรให้ความสำคัญกับการการแจ้งให้พนักงานทราบถึงกระบวนการในการประเมินผลงาน ให้ชัดเจน อาจทำในรูปแบบคู่มือแนะนำการทำงาน และชี้แจงเบื้องต้นตั้งแต่ปฐมมิเทศพนักงานใหม่
2. บริษัทควรมีการสนับสนุนหรือให้รางวัลแก่พนักงานที่มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยการเลื่อนตำแหน่งหรือปรับระดับพนักงาน ทั้งนี้ควรสนับสนุนพนักงานรุ่นใหม่โดยเปิดโอกาสให้แสดงความสามารถในการทำงานอย่างเต็มที่
3. ปรับปรุงและเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์การให้กับพนักงานได้เรียนรู้และปรับตัวให้เข้ากับบริษัทมากขึ้น โดยอาจมีการจัดสัมมนาสร้างความสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน และอาจจัดกิจกรรมเรียนรู้งานจากพนักงานที่เคยปฏิบัติงานมาก่อน

เอกสารอ้างอิง

1. Motowidlo, S.J., Borman, W.C., and Schmit M.J. 1997. "A theory of individual differences in task and contextual performance". Human Performance 10 (20): 71 - 83.
2. Dubin, A.J. 2000. Applying Psychology : individual organizational effectiveness. New Jersey: Prentice - Hall.

3. Mathee Sriwirilertkul. 1998. The relationships between organizational citizenship behavior, job satisfaction and work performance : a case study of organization. Master of Arts in Industrial and Organizational Psychology, Graduate School, Thammasat University. Thai.
4. Kesara Chairungsilert. 2004. Relationship between personal factors, social support, job attitude, leadership and organizational citizenship behavior. Master of Science in Industrial Psychology, Graduate School, Kasetsart University. Thai.
5. Podsakoff, PM., *et al.* 2000. "Organizational citizenship behaviors : a critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research". *Journal of Management*, 26(3), 513-563.
6. Jirasak Jiyajan. 1998. Organization and management. Bangkok: Theerafilm and Cytex. Thai.
7. Somchai Hirankitti. 1999. Human resource management. Bangkok: Theerafilm and Cytex. Thai.
8. Newstrom, WJ., and Davis, K. 1997. *Organizational behavior at work*. 10th ed. United States: McGraw-Hill.
9. Cohen, AR., and Fink, SL. 2001. *Effective behavior in organizations: cases, concepts and student experiences*. 7th ed. Singapore: McGraw-Hill.
10. Greenberg, J., and Baron, PB. 2000. *Behavior in organizations*. 7th ed. New Jersey: Prentice- Hall.
11. Organ, DW., and Ryan, K. 1995. "A meta-analytic review of attitudinal and dispositional predictors of organizational citizenship behaviors". *personnel psychology* 48, 755-802.
12. Robbins, SP. 2003. *Essentials of organizational behavior*. 7th ed. New Jersey: Prentice Hall.
13. Boontham Kitpridaborisut. 2000. *Statistical analysis*. Bangkok: Ruankaew Press. Thai.
14. Hofstede, G., H. 1997. *Cultures and organizations: software of the mind*. New York: McGraw-Hill.
15. Organ, DW. 1991. *Organization behavior*. 4th ed. New York: Richard D.Irwin.
16. Somsuda Lek-U-dakorn. 2004. The relationship between perception of organizational justice, organizational citizenship behavior and job performance of nurses. Master of Science in Industrial Psychology, Graduate School, Kasetsart University. Thai.
17. Pataranarin Pansida. 2000. The relationship between perception of organizational justice, organizational citizenship behavior and job performance of Operating Staff. Master of Arts in Industrial and Organizational Psychology, Graduate School, Thammasat University. Thai.

**การตีพิมพ์ผลงานวิทยานิพนธ์
ในวารสารวิจัย มข. (ฉบับบัณฑิตศึกษา)**

ข้าพเจ้า นาย/นาง/นางสาว รหัสนักศึกษา
นักศึกษา/ผู้สำเร็จการศึกษา หลักสูตร.....
สาขาวิชา คณะ..... มหาวิทยาลัย.....

กลุ่ม วิทยาศาสตร์ชีวภาพ วิทยาศาสตร์กายภาพ วิทยาศาสตร์สุขภาพ มนุษยศาสตร์ฯ
ที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้ รหัสไปรษณีย์.....
เบอร์โทรศัพท์ E-mail :

ประสงค์ตีพิมพ์บทความวิจัย ที่เป็นส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์ ในวารสารวิจัย มข. (ฉบับบัณฑิตศึกษา)

ชื่อเรื่องภาษาไทย

ชื่อเรื่องภาษาอังกฤษ

***** ข้าพเจ้าขอรับรองว่าบทความนี้เป็นผลงานของข้าพเจ้าที่เป็นชื่อแรกจริง โดยบทความนี้ไม่เคยลงตีพิมพ์ในวารสารใดมาก่อน และจะไม่นำไปเพื่อพิจารณาตีพิมพ์ในวารสารอื่น ภายใน 60 วัน นับจากวันที่ข้าพเจ้าได้ส่งบทความนี้ *****

<p>1.นักศึกษา (.....) วันที่/...../.....</p>	<p>2.เจ้าหน้าที่รับเรื่อง (.....) วันที่/...../.....</p>
<p>3. เรียน รองคณบดีฝ่ายวิชาการ (บรรณาธิการ) เพื่อโปรดพิจารณา</p> <p style="text-align: right;">..... (นางพณภักดิ์ พระชัย) วันที่/...../.....</p>	
<p>4. เรียน (กองบรรณาธิการ) เพื่อโปรดพิจารณาบทความวิจัย เพื่อตีพิมพ์ในวารสารวิจัย มข. (ฉบับบัณฑิตศึกษา) และสรรหาผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจอ่าน และพิจารณาบทความดังกล่าว</p> <p style="text-align: right;">..... (ผู้ช่วยศาสตราจารย์อัญชลี ตัดตะวะศาสตร์) รองคณบดีฝ่ายวิชาการ บรรณาธิการวารสารวิจัย มข. ฉบับบัณฑิตศึกษา</p>	
<p>5. เสนอผู้ทรงคุณวุฒิท่านที่ 1 (กองบรรณาธิการ) วันที่/...../.....</p>	<p>6. เสนอผู้ทรงคุณวุฒิท่านที่ 2 (กองบรรณาธิการ) วันที่/...../.....</p>

(สำหรับนักศึกษา)

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น ได้รับบทความวิจัย ของ นาย/นาง/นางสาว
เพื่อพิจารณาตีพิมพ์ใน วารสารวิจัย มข. (ฉบับบัณฑิตศึกษา) เรียบร้อยแล้ว และจะแจ้งผลการพิจารณาให้ทราบ ตามที่อยู่และเบอร์
โทรศัพท์ที่ให้ไว้ข้างต้น หากมีข้อสงสัยโปรดติดต่อ คุณพณภักดิ์ พระชัย โทร. 12584-6 ต่อ 29 หรือ 0-4320-2420 ต่อ 29

.....
(.....)
วันที่/...../.....

อีก

**KKU Research Journal (Graduate Studies)
Submission Form**

No.....

Mr./ Mrs./ Miss ID Code

Program in.....

Department Faculty..... University.....

Field Biological Sciences Physical Sciences Health Sciences Humanities & Social Sciences

Contact Address Post.....

Tel. E-mail :

**I hereby request to publish a research article which is a part of thesis in KKU
Research Journal (Graduate Studies)**

Title (in Thai)

.....

Title (in English)

.....

***** I hereby declare that this research article is my original work. It was never published or being submitted to any other journal, nor will it submitted to any journal within 60 days after submission to this journal *****

<p>1. Student (.....) Date/...../.....</p>	<p>2. Officer (.....) Date/...../.....</p>
<p>3. To Associate Dean of Academic Affairs (Editor) Hereby request for your consideration</p> <p style="text-align: right;">..... (Ms. Panipak Prachai) Date/...../.....</p>	
<p>4. To (Editorial Board) Please review the research article in attachment and propose any readers for consideration</p> <p style="text-align: right;">..... (Asst.Prof.Unchalee Tattawasart) Associate Dean of Academic Affairs Editor of KKU Research Journal</p>	
<p>5. Reader 1</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p style="text-align: right;">..... (Editorial Board) Date/...../.....</p>	<p>6. Reader 2</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p style="text-align: right;">..... (Editorial Board) Date/...../.....</p>

(For Student)

← **Cut**

Graduate School University has received the research article of Mr./Mrs./Miss
to publish in KKU Research Journal (Graduate Studies). We will inform the acceptance via address
provided. Any questions arises, please contact Ms. Panipak Prachai Tel. 12584-6 ext. 29 or 0-4320-2420
ext. 29

.....
(.....)
Date/...../.....

วารสารวิจัย มข. (ฉบับบัณฑิตศึกษา)

คำแนะนำสำหรับผู้เขียน

จัดเตรียมบทความให้อยู่ในรูปของบทความวิจัย (Research Article) ซึ่งมีองค์ประกอบ คือ

การเตรียมต้นฉบับ

1. เรื่องที่จะส่งมาลงพิมพ์ต้องเป็นบทความวิจัยที่เป็นผลงานวิจัยจากวิทยานิพนธ์ หรือการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา และไม่เคยตีพิมพ์เผยแพร่ที่ไหนมาก่อน เขียนเป็นภาษาไทยหรือภาษาอังกฤษก็ได้ ในด้านวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี วิทยาศาสตร์ประยุกต์ และมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์

2. บทความต้องมีส่วนประกอบ ดังนี้

2.1 ชื่อเรื่อง (Title) ทั้งภาษาไทย และภาษาอังกฤษ

2.2 ชื่อผู้เขียนทุกคน (Authors) (ระบุเฉพาะชื่อและนามสกุลโดยไม่ต้องมีคำนำหน้าชื่อ ยกเว้นอาจารย์ที่ปรึกษาคุณวุฒิระดับปริญญาเอก มี ดร./Dr. นำหน้าได้) ทั้งภาษาไทย และภาษาอังกฤษ

2.3 บทคัดย่อ (Abstract) ทั้งภาษาไทย และภาษาอังกฤษ ความยาวรวมกันไม่เกิน 1 หน้ากระดาษ

2.4 คำสำคัญ (Key Words) ทั้งภาษาไทย และภาษาอังกฤษ อย่างละไม่เกิน 3 คำ

2.5 รายละเอียดเกี่ยวกับผู้เขียน (Author Affiliation) และอาจารย์ที่ปรึกษา (ที่ร่วมเขียน) ระบุรายละเอียดเกี่ยวกับผู้เขียนแต่ละคนไว้ในเชิงอรรถ (Footnote) โดยใช้สัญลักษณ์ * อ้างอิงตามลำดับในส่วนของเชิงอรรถ สำหรับนักศึกษาให้ระบุชื่อหลักสูตร และสาขาวิชาที่กำลังศึกษา/สำเร็จการศึกษา ส่วนอาจารย์ที่ปรึกษา (ที่ร่วมเขียน) ให้ระบุตำแหน่งทางวิชาการ คุณวุฒิ (ถ้าต้องการระบุ) และสถานที่ทำงาน

2.6 เนื้อเรื่องบทความประกอบด้วยหัวข้อตามลำดับ คือ

- บทนำ (Introduction) (ครอบคลุมความสำคัญของปัญหา วัตถุประสงค์ และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง)
- วัสดุ และวิธีการวิจัย (Materials and methods)
- ผลการวิจัย (Results)
- สรุป และอภิปรายผล (Conclusion and Discussion)
- กิตติกรรมประกาศ (ถ้ามี) (Acknowledgement) (If any)
- เอกสารอ้างอิง (References)

3. บทความต้นฉบับความยาวไม่เกิน 12 หน้ากระดาษ ขนาด A4 พิมพ์หน้าเดียว เว้นระยะ 1 บรรทัด จัดพิมพ์แบบ 1 คอลัมน์ ใช้ชนิดตัวพิมพ์แบบ Angsana New ขนาด 14 พอยต์ และ Times New Roman ขนาด 10 พอยต์ สำหรับบทความที่เขียนเป็นภาษาอังกฤษ จัดพิมพ์ลงบนกระดาษ จำนวน 2 ชุด พร้อมแผ่นบันทึกข้อมูล

4. ตารางและภาพประกอบ (Tables and Illustrations) ให้แยกไว้ที่ตอนท้ายของบทความ (หลังเอกสารอ้างอิง) โดยตารางและภาพประกอบ ต้องมีความคมชัด จัดเรียงตามลำดับหรือหมายเลขที่อ้างถึงในบทความ โดยวิธีเขียนควรระบุชื่อตารางไว้เหนือตารางแต่ละตาราง และระบุชื่อหรือคำอธิบายภาพแต่ละภาพไว้ใต้ภาพนั้น ๆ

การอ้างอิงเอกสาร (References)

เอกสารอ้างอิง ให้ใช้ระบบ Vancouver Style และต้องเป็นภาษาอังกฤษเท่านั้น ในกรณีที่เขียนภาษาไทย ให้แปลเป็นภาษาอังกฤษและต่อท้ายด้วยคำว่า Thai (ดูตัวอย่างใน web site ของวารสาร <http://journal.gs.kku.ac.th/>)

- จำนวนการอ้างอิงในเนื้อเรื่องบทความต้องเท่ากับในส่วนของเอกสารอ้างอิงท้ายบทความ

- ให้ใส่ชื่อผู้เขียนทุกคนถ้ามากกว่า 6 คน ให้ใส่ชื่อ 6 คนแรกตามด้วย และคณะ หรือ *et al.*

1. การอ้างอิงในเนื้อเรื่อง ใส่หมายเลขเรียงตามลำดับเลขที่มีการอ้างถึงในบทความ และหมายเลขที่อ้างถึงในบทความนั้น จะต้องตรงกับหมายเลขที่มีการกำกับไว้ในส่วนเอกสารอ้างอิงด้วย โดยเรียงลำดับจากหมายเลข 1 ไปจนถึงเลขที่สุดท้าย ให้เขียนหมายเลขอยู่ในวงเล็บ [] ต่อท้ายข้อความที่นำมาอ้างอิงในบทความ ดังตัวอย่าง

...การสื่อสาร และการทํางานบริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของชัยณรงค์ [1] ...

...พฤติกรรมทางเพศของวัยรุ่น [2]...

2. การอ้างอิงท้ายเรื่อง

อ้างอิงสื่อ

1. Murray PR, Rosenthal KS, Kobayashi GS, Pfaller MA. Medical microbiology. 4th ed. St. Louis: Mosby; 2002.

อ้างอิงบทความในวารสาร

2. Patta T, Nuchanat M. The relationship between emotional quotients and sexual behavior among adolescent in Bangkok. Thai Mental Health J. 2007; 15(1): 22. Thai.

การส่งต้นฉบับ

สำหรับผู้สนใจสามารถส่งบทความต้นฉบับด้วยตนเองที่ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น ชั้น 3 อาคารพิมล กลกิจ ต.ในเมือง อ.เมือง จ.ขอนแก่น 40002 ณ จุด One Stop Service หรือทางไปรษณีย์ตามที่อยู่ และทาง Email: ppanip@kku.ac.th